



جامعة ابن خلدون - تيارت -  
كلية العلوم الإنسانية و الإقتصادية  
قسم العلوم الإنسانية



شعبة علم المكتبات والمعلومات

ماستر تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

الموسومة بـ:

قياس رضا المستخدمين من خدمات المكتبات الإلكترونية تطبيق معيار إعلم:  
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة ابن خلدون - تيارت -

إشراف الأستاذة :

- سوالمي أسماء

إعداد الطالبات:

- صايلية نعيمة

- يوسف وهيبة

- شرشاب طيبية

لجنة المناقشة

دوره	عضو اللجنة
رئيساً	قشيدون حليلة
مشرفاً ومقرراً	سوالمي أسماء
مناقشاً	دريخ نبيل

السنة الجامعية 2022/2021



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وعرfan



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنزل الخيرات والبركات،  
وبتوفيقه تحقق المقاصد والغايات، والصلاة والسلام على خير المرسلين  
وخاتم النبيين المبعوث رحمة للعالمين.

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان وخالص العرفان والتقدير إلى  
الأستاذة الفاضلة أسماء سوالي التي تفضلت بقبولها الإشراف على  
هذه المذكرة وعلى دعمها وتوجيهاتها القيمة التي كانت خير سندا لنا  
في إتمام هذا البحث فجزاها الله عنا خير الجزاء

وكما يسرنا أن نتوجه بأسمى عبارات التقدير والشكر لأساتذة لجنة  
المناقشة التي قبلت مناقشة مذكرتنا والى كافة أساتذة تخصص هندسة  
تكنولوجيا المعلومات.

والى كل من ساعدنا في هذا العمل من بعيد أو قريب.

نعيمة - وهيبة - طيبة

# إهداء

إلى روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه

إلى أمي وسندي بالحياة حفظها الله وأطال عمرها

إلى كل الأهل والأحبة والأصدقاء

إلى كل من ساهم في نجاح هذا العمل

إليكم جميعا اهدي هذا الجهد المتواضع

نعيمة



# إهداء

إلى أبي وأمي حفظهما الله وأطال في عمرهما  
إلى ابني وقرّة عيني وفلذة كبدي يونس كريم  
إلى كل الأصدقاء والأهل

وهيبة



# إهداء

اهدي هذا العمل إلى والدي الكريمين حفظهما الله  
تعالى

إلى إخوتي، أخواتي رعاهم الله

إلى زوجي العزيز وابنتي مريم

إلى كافة الأهل والأصدقاء وخاصة طلبة علم المكتبات  
والمعلومات.

طبية





## فهرس المحتويات

	شكر
	إهداء
	قائمة مختصرات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	فهرس المحتويات
	مقدمة عامة
02	مقدمة
04	الإشكالية
04	التساؤلات الفرعية
05	الفرضيات
05	أهمية الدراسة
06	أهداف الدراسة
06	أسباب اختيار الموضوع
07	منهج الدراسة
07	مجتمع الدراسة
08	أدوات جمع البيانات
08	مجالات الدراسة

09	الدراسات السابقة
12	مصطلحات الدراسة
الفصل الأول: اثر تكنولوجيا المعلومات على المكتبات وخدماتها	
14	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومتطلباتها
14	1. مفاهيم أساسية
14	1.1. مفهوم المكتبات
15	2.1. مفهوم المكتبات الجامعية وأهدافها
15	1.2.1. مفهوم المكتبات الجامعية
16	2.2.1. أهداف المكتبات الجامعية
17	3.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها
17	1.3.1. ماهية تكنولوجيا المعلومات
18	2.3.1. أهمية تكنولوجيا المعلومات
18	2. دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
20	3. ظهور المكتبات الإلكترونية
21	1.3. ماهية المكتبات الإلكترونية وخصائصها
21	1.1.3. مفهوم المكتبات الإلكترونية
22	2.1.3. خصائص المكتبات الإلكترونية
24	4. أهداف المكتبات الإلكترونية و وظائفها
25	5. مراحل التحول إلى المكتبات الإلكترونية ومتطلباتها
27	المبحث الثاني: الخدمات المكتبية في البيئة الإلكترونية

27	1. ضبط المصطلحات
27	1.1. مفهوم الخدمة
28	2.1. مفهوم الخدمة المكتبية وأهدافها
28	1.2.1. تعريف الخدمة المكتبية
29	2.2.1. أهداف الخدمات المكتبية
30	3.1. الخدمات الالكترونية، خصائصها وأهميتها
30	1.3.1. ماهية الخدمات الالكترونية
31	2.3.1. خصائص الخدمات الالكترونية
31	3.3.1. أهمية الخدمات الالكترونية
32	2. أنواع الخدمات الالكترونية ومتطلباتها
32	1.2. الإعارة الالكترونية
33	2.2. خدمة موقع المكتبة على شبكة الانترنت
33	3.2. الخدمة المرجعية
34	4.2. خدمة الإحاطة الجارية
35	5.2. خدمة البث الانتقائي للمعلومات
35	6.2. خدمة تدريب المستخدمين
36	7.2. خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الالكترونية
37	8.2. خدمة الفهرس المتاح على الخط المباشر (OPAC)
37	9.2. خدمة البحث في الأقراص المضغوطة
38	10.2. خدمة التسليم الالكتروني للوثائق

38	3. مبررات تقديم الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية
39	4. العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية الالكترونية ومتطلباتها
39	1.4. متطلبات الخدمات المكتبية
41	2.4. العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية الالكترونية
الفصل الثاني: مضامين أساسية خاصة بقياس رضا المستفيد	
45	المبحث الأول: أساسيات عن رضا المستفيد
45	1. مفاهيم عامة
45	1.1. تعريف الرضا، أهميته وخصائصه
46	1.1.1. تعريف الرضا
47	2.1.1. أهمية الرضا
47	3.1.1. خصائص الرضا
49	2.1. المستفيد فئاته وأنواعه
49	1.2.1. تعريف المستفيد
50	2.2.1. فئات المستفيدين
53	2. رضا المستفيد، أهميته وخصائصه
53	1.2. مفهوم المستفيد
54	2.2. أهمية رضا المستفيد
55	3.2. خصائص رضا المستفيد
56	3. العوامل التي تؤثر على رضا المستفيد
56	4. محددات رضا المستفيد

57	1.4. التوقعات
57	2.4. الأداء الفعلي
58	3.4. المطابقة أو عدم المطابقة
58	5. أدوات ووسائل تحسين الرضا
58	1.5. الجودة المدركة
59	2.5. تحليل عدم الرضا
60	3.5. متابعة المستفيد
60	المبحث الثاني: معايير ومؤشرات قياس رضا المستفيد
60	1. ماهية القياس وأهميته
60	1.1. مفهوم القياس
61	2.1. أهمية القياس
62	2. أنواع القياس
64	3. أسباب ودوافع القياس
65	4. أساليب وخطوات قياس رضا المستفيدين
67	5. معايير ومؤشرات القياس
67	1.5. مفهوم المعايير
68	2.5. أهمية وجود معايير موحدة
69	6. الهيئات والجمعيات المسؤولة عن إصدار معايير المكتبات
69	1.6. الهيئات والجمعيات
73	2.6. أهداف الإتحاد العربي للمعلومات ومؤشراته للقياس

الفصل الثالث: تطبيق معيار اعلم على المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت	
81	المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة
81	1.التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت
82	2.النظام الداخلي للمكتبة المركزية
83	3.الانتساب إلى المكتبة المركزية
83	4.هيكل المكتبة المركزية
84	5.الموارد البشرية
85	6.مهام هيكل المكتبة المركزية
87	7.الخدمات الالكترونية للمكتبة المركزية
88	المبحث الثاني: تحليل البيانات ونتائج الدراسة
88	1.عرض وتحليل بيانات الاستبيان
88	1.1. عرض وتحليل بيانات المحور الأول
90	2.1. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني
118	2. النتائج المتحصل عليها
119	3.النتائج على ضوء الفرضيات
120	4.المقترحات
123	خاتمة
125	البيبليوغرافية
	الملاحق
	الملخص

قائمة المختصرات:

<b>ALA</b>	<b>Association Library American</b>
	جمعية المكتبات الجامعية
<b>AFLI</b>	<b>Arab Federation of library and Information</b>
	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
<b>IFLA</b>	<b>International Federation of Library Associations and Institutions</b>
	الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات
<b>Iso</b>	<b>International Organization for Standardization)</b>
	المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس
<b>UNESCO</b>	<b>United nations educational scientific and cultural organization</b>
	منظمة اليونسكو
<b>OPAC</b>	<b>Online Public Access Catalogue</b>
	الفهرس الموحد عبر الخط



قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
47	خصائص الرضا	01
66	أدوات قياس الرضا	02
88	خاص بجنس المبحوث	03
89	خاص بمستوى المبحوث	04
91	التردد على المكتبة	05
92	خدمات المكتبة المقدمة من حيث الجودة	06
93	تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين	07
95	مستوى أداء وكفاءة العاملين بالمكتبة	08
96	الخدمات التي يفضلها المستفيد للوصول إلى مصادر المعلومات	09
97	توفر المكتبة على خدمة الانترنت	10
99	تدفق الانترنت	11
100	توفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية	12
101	مصادر المعلومات التي يستخدمها المستفيد بكثرة	13
102	الاستفادة من الخدمات الالكترونية	14
104	مستوى الرضا عن خدمة الإعارة الالكترونية	15
105	مستوى الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها	16
106	مستوى الرضا عن مدة الإعارة	17

107	مستوى الرضا عن الإحاطة الجارية	18
108	مستوى الرضا عن خدمة تدريب المستفيدين	19
109	مستوى الرضا عن البحث في قواعد البيانات	20
111	مستوى الرضا عن خدمة الفهرس المتاح على الخط	21
112	مستوى الرضا عن خدمة الأقراص المضغوطة	22
114	مستوى الرضا عن الموقع الخاص بالمكتبة	23
115	مستوى الرضا عن الخدمات الالكترونية بتطبيق معيار اعلم	24

قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	عدد العمال ومستوياتهم بالمكتبة المركزية	85
02	خاص بجنس المبحوث	88
03	خاص بمستوى المبحوث	89
04	التردد على المكتبة	90
05	خدمات المكتبة المقدمة من حيث الجودة	92
06	تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستخدمين	93
07	مستوى أداء وكفاءة العاملين بالمكتبة	94
08	الخدمات التي يفضلها المستخدم للوصول إلى مصادر المعلومات	96
09	توفر المكتبة على خدمة الانترنت	97
10	تدفق الانترنت	98
11	توفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية	99
12	مصادر المعلومات التي يستخدمها المستخدم بكثرة	101
13	الاستفادة من الخدمات الالكترونية	102
14	مستوى الرضا عن خدمة الإعارة الالكترونية	103
15	مستوى الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها	104
16	مستوى الرضا عن مدة الإعارة	105
17	مستوى الرضا عن الإحاطة الجارية	106

108	مستوى الرضا عن البحث في قواعد البيانات	18
109	مستوى الرضا عن خدمة تدريب المستخدمين	19
110	مستوى الرضا عن خدمة الفهرس المتاح على الخط	20
112	مستوى الرضا عن خدمة الأقراص المضغوطة	21
113	مستوى الرضا عن الموقع الخاص بالمكتبة	22
115	مستوى الرضا عن الخدمات الالكترونية بتطبيق معيار اعلم	23

مقدمة علمية

لقد حظي قطاع الخدمات في السنوات الأخيرة باهتمام كبير من قبل معظم المؤسسات، خاصة وان معظم الدول المتطورة تعتمد عليه بشكل كبير في رفع مستوى اقتصادها عكس ما كان وارد في الماضي، إذ كانت أغلبية الدول تتجه إلى قطاع الإنتاج السلعي، وكغيره من القطاعات فان قطاع الخدمات يشهد في الفترة الأخيرة تنافسا شديدا بين المؤسسات باختلاف أنواعها.

إن سمة عصرنا هذا هي الرقمنة، وهذا ما يعني التحول من الأساليب التقليدية المعهودة إلى نظم جديدة للحفظ الكترونية، وهذا التحول يتطلب التعرف على كل الأساليب والطرق اللازمة لذلك، ولهذا يجب على المؤسسات أن تلاحق هذه التطورات الحاصلة، بما فيها الجامعات بمختلف قطاعاتها خاصة مجال المكتبات والمعلومات لما يحيط به من تغيرات متلاحقة أفرزتها التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي خضم هذه الظروف تسعى المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات إلى جذب روادها ومستفيديها، وذلك من خلال كسب رضاهم عن الخدمات المقدمة، وعليه أصبحت هذه الأخيرة تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات المكتبية للمجتمع الجامعي الذي تخدمه من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها في المكتبات.

رضا المستفيد يعتبر كأهم عنصر يقوم بتحديد كفاءة وجودة الخدمات المكتبية ولهذا كان قياسه محل اهتمام الجميع، وفي هذا السياق تحتاج المكتبات إلى قياس رضا المستفيد والذي بدوره يحتاج إلى معايير مضبوطة يمكن من خلالها جمع البيانات اللازمة لعملية القياس، حيث ظهرت العديد من المعايير والمؤشرات التي تساعد على قياس أداء المكتبات، منها ما يركز على أداء الخدمات ومنها ما يقوم على قياس الأداء الوظيفي وهناك ما يركز على قياس رضا المستفيدين من الخدمة.

## مقدمة عامة

وانطلاقاً مما سبق، جاءت دراستنا هذه لمحاولة التعرف على الخدمات الالكترونية بالمكتبات

الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين حيث كانت المكتبة المركزية بجامعة تيارت نموذجاً.

ولمعالجة هذا الموضوع وضعنا خطة منهجية تجلت في تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول

بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة حيث توزعت الفصول على النحو التالي:

**الفصل الأول:** يتضمن الإطار المنهجي ويتكون من إشكالية الدراسة، الفرضيات، أهمية الدراسة،

أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، المنهج المعتمد، عينة الدراسة

والأدوات المستعملة لجمع البيانات فضلاً عن التعريف بمجالات الدراسة وكذا الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني:** كان معنون اثر تكنولوجيا المعلومات على المكتبات وخدماتها واشتمل على مبحثين

المبحث الأول تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومتطلباتها، تطرقنا في هذا المبحث إلى مفاهيم أساسية

بالإضافة إلى دوافع وأسباب التي دفعت المكتبات الجامعية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات أما في المبحث الثاني تناول مفاهيم عن الخدمات المكتبية الالكترونية وأنواعها وأهم العوامل

المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية بالإضافة إلى مبررات تقديم الخدمات المكتبية الالكترونية في المكتبات

الجامعية.

**الفصل الثالث:** جاء بعنوان مضامين أساسية خاصة بقياس رضا المستفيد وتناولنا فيه مبحثين

المبحث الأول والذي كان تحت عنوان أساسيات عن رضا المستفيد، وشمل المفاهيم والمضامين العامة

المرتبطة بمفهوم رضا المستخدمين، أهمية تحقيق الرضا وكذلك الخصائص المحددة للرضا بالإضافة إلى

ادوات ووسائل تحسين الرضا أما المبحث الثاني جاء بعنوان معايير ومؤشرات قياس رضا المستفيد،

وضح فيه مفهوم القياس وأهميته بالإضافة إلى التطرق لأسباب ودوافع القياس، وكذلك طرق وأساليب

قياس رضا المستفيد، إضافة إلى ذلك تحدثنا عن معايير ومؤشرات القياس وأهم الهيئات والجمعيات المسؤولة عن إصدار معايير المكتبات.

**الفصل الرابع: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت -**

### إشكالية الدراسة:

تواجه المكتبات الجامعية تحديات كثيرة خاصة فيما يتعلق بالتحديات التي فرضتها التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومتطلبات استخدامها. فضلا عن تنوع حاجات الباحثين عن المعلومات، إذ تعد الخدمات الالكترونية من أهم مظاهر التطور التكنولوجي الذي شمل المكتبات الجامعية، في حين تتطلب هذه الخدمات مجموعة من العناصر بغية تسهيل إتاحتها للمستفيد.

ويمثل قياس رضا المستفيد إحدى معايير تقييم مستوى كفاءة الخدمات المقدمة، فالقياس يهدف إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كما وكيفا، ومن المؤكد أن النتائج التي تصل إليها المقاييس تساعد المكتبة على تحسين خدماتها.

وتظهر مشكلة الدراسة في معرفة مدى قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت وذلك بتطبيق معيار الاتحاد العربي للمكتبات اعلم بغرض الخروج بمعطيات تبين نقاط التميز والقوة ونقاط الضعف لمعالجتها .

ومن هنا نطرح التساؤل التالي: إلى أي مدى ساهمت المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون في تلبية احتياجات المستفيدين من خدماتها في ظل البيئة الالكترونية؟

**التساؤلات الفرعية:** بشكل أدق يمكن صياغة وتحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات الفرعية

التالية:

1 - ما درجة رضا المستخدمين عن الخدمات الالكترونية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون؟

2- هل يلبي الرصيد الوثائقي الموجود في المكتبة المركزية احتياجات المستخدمين؟

3- هل يؤثر سلبا نقص الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المكتبة على رضا المستخدمين؟

**فرضيات البحث:** للإجابة على الإشكاليات سابقة الذكر تمت صياغة الفرضيات التالية:

1- يوجد رضا من المستخدمين فيما يخص الخدمات الالكترونية ويظهر ذلك من خلال سعيها الدائم

إلى مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة.

2- لا تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في تلبية احتياجات المستخدمين وذلك لعدم توفيرها

للرصيد المعلوماتي الكافي.

3- نقص بعض الخدمات الالكترونية في المكتبة المركزية يؤثر على رضا المستخدمين.

**أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

1- تسليط الضوء على رضا المستفيد الذي يعد في غاية الأهمية بالنسبة للجامعات ومكتباتها.

2- توضيح مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تطوير خدمات المكتبات الجامعية.

3- معرفة مدى اهتمام المكتبات الجامعية بعملية قياس رضا المستخدمين من خدماتها بتطبيق

معياري اعلم.

4- حاجة المكتبات الجامعية إلى تطوير خدماتها وتقييم جودة الأداء من خلال دراسة رضا

المستفيد.

**أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها:

1- التعرف على واقع المكتبات الجامعية ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين.

2- إلقاء الضوء على مفهوم قياس رضا المستفيدين وأهميته.

3- التعرف على معيار الاتحاد العربي للمكتبات اعلم.

4- توضيح مدى فعالية قياس رضا المستفيدين في تحسين الأداء بالمكتبات، خاصة إذا اعتمدت

في عملية القياس على معايير موحدة ومضبوطة كمعايير الاتحاد العربي للمكتبات.

**أسباب اختيار الموضوع:** هناك مجموعة من الأسباب كانت وراء اختيارنا لموضوع هذه الدراسة

وهي تنقسم إلى أسباب ذاتية وأسباب موضوعية.

**الأسباب الموضوعية:** نظرا للأهمية التي تحظى بها المكتبات الجامعية وكذا الدور الفعال الذي

تقدمه في إثراء الإنتاج الفكري. توقفنا عند عدة نقاط كانت من أسباب اختيارنا للموضوع

- الأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع قياس جودة الخدمات المكتبية.

- نقص الدراسات التي تناولت هذا الموضوع خاصة الميدانية منها والعربية، حيث تسمح بإمكانية

تطوير الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية وذلك بإتباعها معايير مضبوطة وموحدة للقيام بعملية

قياس رضا المستفيد بغية الحصول على نتائج تساعد في تحسين الأداء.

**الأسباب الذاتية:** إن السبب الجوهري الذي دفعنا لاختيار موضوع هذه الدراسة هو عملنا في

المكتبة الجامعية حيث أن الخبرة المكتسبة تزيد في رغبة البحث والتعمق أكثر للتعرف على أهم الوسائل

وكذا الأساليب المستخدمة حاليا في المكتبات لقياس رضا المستفيد.

بالإضافة إلى التعرف على واقع المكتبات الحالي في ظل البيئة الرقمية.

## مقدمة عامة

**منهج الدراسة:** قد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه المنهج الملائم لمثل هذه الدراسة، وهو غالبا ما يرتبط استخدامه بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية، من أجل دراسة الأوضاع والظواهر من حيث خصائصها، أشكالها والعوامل المؤثرة فيها.<sup>1</sup>

ويمكن تعريف المنهج الوصفي على أنه محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة، والتصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها.<sup>2</sup>

الأمر الذي جعلنا نختار هذا المنهج ذلك لوصف وتحليل نتائج العينة المدروسة والمتمثلة في مجتمع المستفيدين.

**مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المنتسبين للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون- تيارت في مختلف المستويات الدراسية وبمختلف التخصصات وذلك من خلال الفصل الدراسي 2022/2021 والبالغ عددهم 3200.

**عينة الدراسة:** بعد تحديد مجتمع الدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية وطبقت على عينة من الطلبة المنتسبين للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون حيث تم توزيع 320 استبيان بنسبة بلغت 10%.

## أدوات جمع البيانات

<sup>1</sup> - عليان، ربحي مصطفى ؛ غنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة. عمان: دار صفاء، 2008. ص44

<sup>2</sup> - الرفاعي، أحمد حسون. مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2003. ص123

**الاستبيان:** ويعد الاستبيان من أهم أدوات جمع البيانات، ويعرف على أنه مجموعة من الأسئلة التي

تصاغ وفق طريقة معينة وترتب على حسب مجموعة الفروض التي يصوغها الباحث وهي أهم أداة من

بين أدوات جمع البيانات.<sup>1</sup>

### مجالات الدراسة:

**المجال الجغرافي:** الدراسة الميدانية تناولت المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت.

**المجال الزمني:** تمثلت الحدود الزمنية للدراسة في قياس رضا المستفيدين من خدمات المكتبات

الالكترونية بتطبيق معيار اعلم في شهري افريل/ماي من السنة الجامعية 2021-2022

**الدراسات السابقة:** فيما يلي عرض موجز لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع

الدراسة على النحو الآتي:

1- (دراسة سمير مدحت سعيد، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة

تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت-العراق، 2007)<sup>2</sup>

عالجت هذه الدراسة مفهوم جودة الخدمات في المكتبات من خلال استقراء حاجات ورغبات

المستفيدين حيث اعتمدت في ذلك على مدخلين لقياس الجودة وهما مدخل الفجوة والإدراك، وذلك لأجل

توفير قاعدة معلومات لإدارة المكتبات من خلال معرفة نقاط القوة والضعف فيها، وبعد تحليل نتائج

الاستبانة توصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهي مستوى الرضا الذي كان إلى حد ما مقبول، واعتمد

الباحث على المنهج الوصفي لتحليل الظاهرة واستخدم لجمع البيانات استبانة لمعرفة مدى مراعاة

1- احمدى، ناهد حمدي. مناهج البحث في علوم المكتبات. الرياض: دار المريخ للنشر، 1979. ص126

2- سمير، مدحت سعيد. «قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية» في

مجلة العلوم الانسانية، العدد2، 2007، العراق: جامعة تكريت ، مج14. ص.ص.175-296

## مقدمة عامة

المكتبات لاحتياجات المستخدمين وما مدى اختلاف المعايير التي تعتمد عليها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستخدم من خلال تبني مقياس الادراكات/التوقعات Servqual في قياس وتقييم جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات.

2- ( دراسة عماد احمد الدهيمات، جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين، 2011 )<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات من وجهة نظر المستخدمين اعتمد الباحث في دراسته على المصادر الأولية من خلال تصميم استبيان يهدف إلى تقييم جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها عدم الاختلاف في وجهات نظر المستخدمين وخلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات.

---

1 - الدهيمات، عماد احمد. جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين: دراسة مقارنة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الأعمال الالكترونية. قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

## مقدمة عامة

3- ( دراسة رشام، بدر الدين بو النمر عاشوراء، واقع تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات

المدرسية في الجزائر: دراسة ميدانية للمكتبات المدرسية لوسط مدينة قسنطينة، 2014).<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى مدى تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية في الجزائر، وتتبع مشكلة الدراسة من الأهمية التي تحظى بها المكتبات المدرسية داخل المجتمعات، كونها أول أنواع المكتبات التي يحتك بها الطالب وبالرغم من ذلك إلا أن الاهتمام ينصب على باقي أنواع المكتبات خاصة الأكاديمية منها. وخلصت هذه الدراسة أن معظم المكتبات لا يطبقون المعيار ويرجع السبب في ذلك إلى عدم اختصاص العاملين في المجال.

وتختلف الدراسة هنا عن دراستنا في أن بحثنا تناول مؤشر قياس رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة.

4- (دراسة سري إبراهيم العايد؛ سلوى عبد الله صالح الحمودي، تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الالكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها، 2019).<sup>2</sup> تطرقت هذه الدراسة لتقييم الخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة حسب آراء المستفيدين منها حيث اعتمدا الباحثان فيها على المنهج الوصفي لوصف الظاهرة وتم إجراء دراسة ميدانية من خلال الاعتماد على الاستبيان طرحت فيه مجموعة من الأسئلة للتعرف على درجة تطبيق الخدمات الالكترونية وختاماً خلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب موظفي ومقدمي الخدمة بما يتماشى ومتطلبات التغيير.

1- رشام، بدر الدين بو النمر عاشوراء. واقع تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية في الجزائر: دراسة ميدانية للمكتبات المدرسية لوسط قسنطينة. تونس: الحمامات. اعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (علم): معايير جودة الاداء في المكتبات و مراكز المعلومات والارشيف، 2014.

2 - العايد، سري إبراهيم ؛ الحمودي، سلوى عبد الله صالح « تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الالكترونية في المملكة العربية السعودية» في المجلة العربية للإدارة، العدد4، 2019، الرياض: الجامعة العربية السعودية، مج39.ص.ص.41-

## مقدمة عامة

5- ( دراسة بن سالم أميرة؛ بوكرزاة كمال، متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية في

المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات،2020).<sup>1</sup>

تناولت هذه الدراسة تقييم خدمات المعلومات الالكترونية لجامعة أم البواقي بالاعتماد على مؤشرات اعلم ومدى توافق متطلبات المؤشرات مع معطيات المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال وصف واقع الخدمة الالكترونية حيث أجريت دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي وأظهرت هذه الدراسة نسبة معتدلة من التطابق، واعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لدراسة متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج مرضية بنسبة عالية وخلصت الدراسة بمجموعة مقترحات من بينها توعية أفراد المكتبة بأهمية تقييم أداء المكتبة وبالأخص خدمات المعلومات.

6- )Graver, Kathleen. School libraries in a time of change: how to survive and thrive .california: libraries unlimited,2020)<sup>2</sup>

ألقت هذه الدراسة الضوء على التغيرات الكبيرة التي حصلت جراء التكنولوجيا الحديثة التي طرأت على المكتبات المدرسية، وتركز هدف الدراسة على أمناء المكتبات ودورهم في ظل هذه التحولات  
الحاصلة

إذ أبرزت الدراسة مجموعة من المعايير التي يحتاجها أمين المكتبة من اجل زيادة المهارة والكفاءة.

وتتفق الدراسة مع البحث في ضرورة تطوير المكتبة في ظل التطور التكنولوجي وكذا تحسين أداء

العاملين من خلال الاعتماد على معايير موحدة في ذلك.

---

1- بن سالم، أميرة ؛ بوكرزاة، كمال « متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم

البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات» في مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية.العدد2020،2،

الجزائر: معهد علم المكتبات والتوثيق، مج12.ص.ص.159-172

2 - Graver, Kathleen. School libraries in a time of change: how to survive and thrive .california: libraries unlimited,2020 )

## مصطلحات الدراسة:

هناك مصطلحات كثيرة تناولتها هذه الدراسة نوردتها فيما يلي:

**القياس:** تعددت التعريفات المتعلقة بمصطلح القياس فقد عرف على انه: " العملية التي أعدت لقياس الكم أو الكيف للسمات الشخصية أو العقلية ويرى آخرون أن القياس هو تكميم مقدار ما يملكه شخص معين من سمة ما".<sup>1</sup>

**الخدمات الإلكترونية:** تعرف الخدمة الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.<sup>2</sup>

وتعرف على أنها عبارة عن أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع، وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل.<sup>3</sup>

وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط وإنما يركز بالدرجة الأساس على المستفيد.

**المعيار:** هو "نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء وهو مقياس يقاس به غيره للحكم والتقييم".<sup>4</sup>

1- الهادي، عبد الله. القياس والتقويم بين النظرية والتطبيق. ط1. الكرك: مركز يزيد، 2004. ص16

2- الهزاني، نورة بن ناصر . الخدمات الإلكترونية الأجهزة الحكومية: دراسة لتقييم الوزارات السعودية للأنترنت.

السعودية: مكتبة الفهد الوطنية، 2008. ص47

3- العضايلية، علي محمد ؛ المحارب، نهى خالد «أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطالبات»

في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 3، 2017، [دم]: الجامعة الأردنية. ص.ص-329-307

4- قاموس المعاني الجامع متاح [على الخط] <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>

(تم الاطلاع يوم 2022/04/20 على الساعة 14:15)



# الفصل الأول :

اثر تكنولوجيا المعلومات على المكتبات وخدماتها.

مما لاشك فيه أن المكتبات تواجه اليوم نقلة نوعية في تقديم خدماتها، تماشياً مع التطورات التكنولوجية وتنوع احتياجات المستفيدين واختلافها في البحث عن المعلومات.

وهذا بطبيعة الحال ما جعل هذه الأخيرة تسعى كغيرها من المؤسسات الأخرى بمختلف أنواعها وعلى اختلاف قطاعاتها على إدخال تكنولوجيا المعلومات لتفعيل طرق تسييرها وتحسين الخدمات التي تقدمها، بل يمكن الذهاب إلى القول بأنها معنية أكثر من غيرها بضرورة اعتماد هذه التكنولوجيات الحديثة، نظراً لطبيعة المهام التي تقوم بها، والدور الذي تلعبه في تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية للجامعة ومواكبة التطورات التي تحدث في كل الميادين العلمية التي تغطيها وكذا دراسة سبل تطبيق هذه التكنولوجيات لتقديم أحسن خدمة ممكنة.

### المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومتطلباتها.

لقد مرت المكتبات بتطورات متتالية من حيث مبانيها وأشكال مقتنياتها وخدماتها ووظائفها المتمثلة في حفظ الناتج الفكري وتنظيمه وتسهيل مهمة استرجاعه ووضعها في خدمة المستفيدين، وقد حتمت التطورات التقنية والعلمية في مهنة المكتبات والمعلومات إلى تطور هذه المؤسسات لتصبح شبكات معلومات متطورة قادرة على التعامل مع التطورات المتلاحقة وتلبية احتياجات الباحثين.

#### 1- مفاهيم أساسية :

##### 1-1- مفهوم المكتبات:

تعرف المكتبة على أنها: " مؤسسة علمية ثقافية تربوية ، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وبالطرق المختلفة ( الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع)

وتنظيم هذه المصادر فهرستها ثم تصنيفها وترتيبها وتقديمها لمجتمع المستخدمين من قراء، رواد وباحثين بأسهل وأيسر الطرق.<sup>1</sup> "

وفي تعريف آخر للمكتبة هي : "مرفق مهم من المرافق العلمية ولها دورا أساسيا في إنجاح العملية التعليمية والتدريسية في جميع مراحل الدراسة، كما أنها "عنصر مهم يستند إليه البحث العلمي فلا بد لها من استثمار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات للتقدم والرقي وتنمية المجتمع وتقديم أحسن الخدمات بكافة إجراءاتها الفنية بدءا من إدخال المصدر إلى غاية تقديمه للمستخدمين".<sup>2</sup>

## 1-2- مفهوم المكتبات الجامعية وأهدافها : university libraries

### 1-2-1 مفهوم المكتبات الجامعية:

في تعريف للمكتبة الجامعية "تعتبر مؤسسة ثقافية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة ويتم ذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم من مختلف المصادر".<sup>3</sup>

وتعرف المكتبة الجامعية على أنها " القلب النابض للجامعة وعقلها المفكر وسبيلها نحو تطوير البحث العلمي".<sup>4</sup>

1- المدادحة، احمد نافع ؛ مطلق،حسن محمود . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. ط1. عمان:

مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع،2014. ص13

2- بوسعدة، احمد أمين. الدليل العلمي لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. القاهرة: مطبوعات المنشأة العربية،2004.ص35

3- الخطاب ، سعيد مبروك. المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات.ط2.الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،2021. ص11.

4- الخطاب ، سعيدمبروك.الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013. ص206.

وفي تعريف آخر "المكتبة الجامعية هي نوع متميز من المكتبات الأكاديمية، تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها هدفها تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها"<sup>1</sup>.

وتعرف أيضا: أنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشأ وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات.<sup>2</sup>

رغم تعدد التعاريف إلا أنها تصب في مضمون واحد وهو خدمة البحث العلمي حيث يمكن تعريف المكتبة الجامعية على أنها إحدى مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بتقديم خدماتها المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الأساتذة والطلبة والعاملين في الجامعة .

#### 1-2-2- أهداف المكتبة الجامعية:

للمكتبة أهداف متعددة نظر منها:<sup>3</sup>

- المساهمة في نقل التراث الفكري العلمي وذلك بتبادل الأبحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب والباحث والأستاذ على أداء رسالته العلمية ومعرفة مدى ما وصلت إليه المجتمعات الأخرى من تقدم في مجالات المعرفة المختلفة.
- دعم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي تربط بهذا المنهج.

1- رمضان، عطية رحاب. مبادئ نظم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2018. ص 91

2- خيرت، عزت؛ كيلاني، يوسف. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. ط1. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2015. ص 110

3- علي اللحام، مصطفى. المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. عمان: الأكاديميون، 2016. ص.ص. 22-23.

- بناء وتنمية المجموعات المعلوماتية بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث والدراسة والتعلم.
- تقديم الخدمات المكتبية والمرجعية واسترجاع المعلومات وما يشمل ذلك من الإرشاد المكتبي.
- تسيير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث التي يحتاجها الطلاب والباحثون.<sup>1</sup>

### 1-3-3- تكنولوجيا المعلومات أهميتها:

#### 1-3-3-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات: Information Technology

- إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات هي " كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها."<sup>2</sup>
- وفي تعريف آخر لتكنولوجيا المعلومات هي تطبيقات المعرفة العلمية والتقنية في معالجة المعلومات من حيث الإنتاج والصياغة والاسترجاع بالطرق الآلية.<sup>3</sup>
- وتعرف أيضا على أنها: الأنظمة والأدوات المستخدمة لنقل ، تخزين ، تحليل وتوصيل المعلومات في كل أشكالها وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا.<sup>4</sup>

1--علي اللحام،مصطفى. مرجع سابق.ص.ص.22-23.

2- ثامر جواد، عاتكة « تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية المركزية » في مجلة أكاديمية البورك للعلوم الإنسانية والاجتماعية،ع2، 2020 ، العراق: جامعة الفلوجة، مج1.ص.ص.74-93

3- الديلمي، عصام حسن احمد ؛ صالح، عبد الرحيم. المعلوماتية والبحث العلمي. عمان: دار الرضوان، 2014.ص45

4- المزاهرة، منال هلال. تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2014.ص40

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات حسب مختلف الاتجاهات ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بان مصطلح تكنولوجيا المعلومات يشير إلى مجموعة مترابطة ومتكاملة من الأدوات التقنية التي تتفاعل مع بعضها لمعالجة وتخزين وعرض وتنظيم واسترجاع المعلومات.

### 1-3-2- أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تتعدد أغراض استخدام تكنولوجيا المعلومات نظرا لأهميتها التي تتمثل في ما يلي:<sup>1</sup>

أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغييرات نوعية في أعمال المنظمات بتوفير فرص عمل جديدة وإلغاء الأعمال القديمة، كما أدت إلى تقليص عدد كبير من الوظائف لانقضاء الحاجة إليها إضافة إلى أنها سيرت للمؤسسات أدوات جديدة لإنجاز أعمالها واتخاذ قراراتها وأحدثت تغييرا جوهريا في فلسفة الإدارة من خلال قدراتها الواسعة على الاتصال ومعالجة المعلومات والمعرفة الصريحة وإعادة إنتاجها وتنظيمها.

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الفعالة لتعزيز عناصر التنافسية للمؤسسات، إذ تتوسع الأعمال وتخفض التكاليف وتحقق بذلك وفرة في الجهد والوقت، كما تحقق المرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء، وتحقيق عوائد وموارد جديدة للمؤسسة، وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن.

### 2- دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات:

من أهم الأسباب التي دفعت المكتبات الجامعية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات هي:<sup>2</sup>

1- الجنابي، اكرم سام. الإدارة والتنظيم: مدخل نظريات تقليدية وحديثة ومعاصرة. عمان: دار امجد للنشر والتوزيع، 2015. ص163

2- فارس حسن، إسراء؛ خالد محمد، بشرى « استثمار تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية في مجال تطوير البحث العلمي » في مجلة العلوم الإسلامية العدد 19، 2018، العراق. ص383

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، حيث إن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنويا بنسبة تعادل 100%.
- تغير طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي ونتيجة تداخل الاختصاصات العلمية وتكاملها الأمر الذي أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من التركيز على الكتاب أي وعاء المعلومات.
- إتاحة المعلومات وبيانات المقتنيات ومحتواها على شبكة الانترنت من خلال تقديم المعلومات بشكل الكتروني .
- تعاضد أهمية مصادر المعلومات الأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبته الخاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها و مردودها.
- توفير الوقت والجهد في القيام بالإعمال المكتبية من خلال المشاركة والتعاون بين المكتبات وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين<sup>1</sup>.
- تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية، والاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكشيف الآلية وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.
- الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها، والوصول إلى المعلومات واسترجاعها وبثها ونسخها بسهولة وسرعة.
- المساهمة في إقامة شبكات ونظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.
- توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف اقل.

1- فارس حسن، إسرائ؛ خالد محمد، بشرى (مرجع سابق). ص 384

➤ إيجاد حل لمشكلة المكان، وهي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة مهما كانت مساحتها كبيرة.

➤ مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.

### 3- ظهور المكتبات الإلكترونية :

ظهرت المكتبات الإلكترونية في ظل البيئة التكنولوجية المتقدمة والنمو السريع في انتشار مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي تمثل مختلف أشكال الاتصال وتبادل المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات المعلومات المتطورة.

ويمكن القول بأن من الأسباب الرئيسية التي أدت إلى ظهور المكتبات الإلكترونية هو النشر الإلكتروني لمصادر المعلومات . ويرجح أن أول من قام بإنشاء مكتبة إلكترونية هو مايكل هارت\* عام 1971م وأطلق على هذا المشروع اسم (مشروع غوتنبرغ) وكان الهدف من إنشائه هو تمكين كل من يملك وصلة إنترنت وجهاز كمبيوتر من الحصول على أمهات الكتب وأصول المعرفة الإنسانية ، وأصبحت هذه المكتبة نقطة الحصول على أي نسخة إلكترونية من الأعمال الأدبية للكتاب المفكرين وعلى مر العصور<sup>1</sup>.

وفي عام 1990م قامت مكتبة الكونغرس الأمريكية بإطلاق مشروع الذاكرة الأمريكية

(**American Memory Library**) والذي أخذ في عام 1995 مسمى المكتبة الوطنية الرقمية

(**National Digital Library**) والذي يسعى من خلاله إلى إتاحة كتب التاريخ والحضارة

1- بومعرافي، بهجة مكي « المكتبات الرقمية ضرورة العصر : الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات »، ع20، 2002، مصر: المكتبة الأكاديمية، مج11، ص49.

الأمريكية على الإنترنت لجميع فئات المستفيدين . وفي عام 1993م قام جون مارك بعمل فهرس يضم وصلات إلى جميع الكتب الإلكترونية الموجودة على الشبكة وقد أطلق عليه اسم صفحة الكتب الإلكترونية **The Online Books** حيث قام بتطويره وأصبح الموقع يضم وصلات لعشرات الألوف من الكتب الإلكترونية المجانية وغير المجانية باللغة الإنجليزية حيث أصبح هذا الفهرس يحمل العنوان

التالي: <http://onlinebooks.library.openn.edu><sup>1</sup>

### 3-1- ماهية المكتبة الإلكترونية وخصائصها

هناك العديد من المفردات والمصطلحات التي ترد في مؤلفات ودراسات الباحثين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات والتي تطلق على المكتبات التي تتميز بالاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات، واستخدام النظم المتطورة في اختزان المعلومات واسترجاعها وبثها إلى الجهات المستفيدة، ومن هذه التسميات والمصطلحات المكتبة الإلكترونية

### 3-1-1- مفهوم المكتبة الإلكترونية: في ما يلي سنتناول تعريف المكتبة الإلكترونية

#### المكتبة الإلكترونية: **Electronique Library**

تعرف بأنها " المكتبات التي أدخلت تقنيات المعلومات الإلكترونية في تنظيمها من أجل مزيد من الفعالية ، وتجري كل العمليات على الخط المباشر أو عبر الشبكات".<sup>2</sup>

\*-مايكل سترن هارت بالانجليزية (Michael Stern Hart) ولد عام 1947 وهو مؤلف أمريكي، اشتهر باختراع الكتاب الإلكتروني، وتأسيس مشروع غوتبرغ الذي يعتبر أول مشروع يهدف إلى إتاحة الكتب الإلكترونية مجاناً على شبكة الإنترنت.

1- <http://onlinebooks.library.openn.edu>

- (تم الاطلاع عليه يوم 2022/03/10 على الساعة 10:25)

2- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. ط2. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2015. ص 159.

وتعرف أيضا على أنها " تلك المكتبة التي توفر الوثائق والمصادر في شكلها الالكتروني سواء كانت مخزنة على الأقراص الصلبة وتمكن الباحث من الوصول إلى مجموعات ضخمة من المواد بفعالية"<sup>1</sup>

وفي تعريف آخر "المكتبة الالكترونية هي مكتبة تشتمل على المواد الالكترونية والخدمات التي تقدم من خلالها هذه المواد كتلك الموجودة على الأقراص المكتنزة أو عبر الشبكات المتنوعة".<sup>2</sup>

وتعرف أيضا على أنها المكتبات التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الالكترونية المخزنة على الأقراص المرنة أو المتراسة أو المتوافرة من خلال البحث بالاتصال المباشر أو عبر الشبكات كالانترنت.<sup>3</sup>

رغم تعدد التعاريف إلا أنها تصب في مضمون واحد وهو خدمة البحث العلمي حيث يمكن تعريف المكتبة الالكترونية على أنها تلك المكتبة التي توفر مصادر المعلومات وأوعيتها على وسائط رقمية مخزنة في قواعد بيانات متصلة بالانترنت، حتى يتمكن المستفيدون من الوصول إليها بشكل الكتروني

### 3-1-2- خصائص المكتبة الالكترونية:

هناك جملة من الخصائص والسمات التي تميز المكتبة الالكترونية عن باقي المكتبات وتتمثل هذه الخصائص في:<sup>4</sup>

1- خضير، مؤيد يحي . المكتبات الحديثة: الالكترونية، الرقمية، الافتراضية. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع، 2014.ص.254.

2- الصرايره، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي - انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2009. ص 236.

3- المالكي، مجبل لازم « المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة» في مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية «ع.1. 2007.مج12. ص 190

4- الصباحي، سمية محمد. المكتبة الالكترونية: (دراسة نظرية) . ورقة عمل مقدمة الى ندوة المعلوماتية ودورها في رفع كفاءة القطاعات الإنتاجية والخدمية. صنعاء: المركز الوطني للمعلومات، 2005،ص13

- ✓ مجموعة من الخدمات وليست مجرد مجموعة مقتنيات في مستودعات.
- ✓ تنظم وتعرض هذه الكيانات المعلوماتية بشكل يسهل على المستخدمين استيعابه.
- ✓ قدرة النظام الآلي على إدارة مصادر المعلومات بالمستفيد من خلال القنوات الالكترونية.
- ✓ قدرة العاملين على التدخل في التعامل الالكتروني عندما يعلن المستفيد عن حاجته لذلك.
- ✓ القدرة على تخزين المعلومات وتنظيمها ونقلها الكترونيا واستيعاب التقنيات الجديدة المتاحة في عصر الالكترونيات لدعم قدرتها على تقديم خدمات جديدة متطورة.
- ✓ تكون السيطرة على أوعية المعلومات الالكترونية سهلة وأكثر دقة من حيث تنظيم البيانات والمعلومات وتخزينها وحفظها وتحديثها مما سينعكس على الباحث لهذه البيانات والمعلومات.
- ✓ توفر للباحث كما ضخما من البيانات والمعلومات سواء من خلال الأقراص المتراسة، أو من خلال اتصالها بمجموعات المكتبات ومراكز المعلومات والمواقع الأخرى.
- ✓ يستفيد الباحث من إمكانات المكتبة الالكترونية عند استخدامه لبرمجيات معالجة النصوص.
- ✓ المعلومات عن بعد، وبإمكان الباحث أن يحصل على كل ذلك وهو في مسكنه أو مكتبه.
- ✓ تمكن هذه المكتبات من استخدام البريد الالكتروني والاتصال بالزملاء والباحثين وتبادل الرسائل والأفكار مع مجموعات الحوار.<sup>1</sup>
- ✓ تخطي الحواجز المكانية والحدود بين الدول والأقاليم واختصار الجهد والوقت في الحصول على المعلومات.

1- طه عشري، نجلاء عبد الفتاح طه. المكتبات الالكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع. ط1. الإسكندرية:

دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2014، ص132

## ✓ 4- أهداف المكتبة الإلكترونية ووظائفها:

عند الحديث عن أهداف أي مكتبة إلكترونية في مجتمع أكاديمي فإنه لا يمكن فصلها عن الأهداف الأساسية للمكتبة الأكاديمية التقليدية ورسالتها ووظائفها، حيث أنها في الحقيقة الأساس والمرتكز للمكتبة الإلكترونية حيث لا يمكن فصلها كلياً ويمكن تلخيص أهداف المكتبة الإلكترونية على النحو التالي:<sup>1</sup>

- توفير مجموعات شاملة ومتوازنة من مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة التي ترتبط بالمناهج التعليمية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية.
- تنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية بالطرق العلمية التي تسمح باستخدامها بسهولة وسرعة وراحة.
- تقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستخدمين بالطرق المباشرة وغير المباشرة.
- تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة الإلكترونية والاستفادة من مصادرها وخدماتها المختلفة وإعداد البرامج التدريبية المناسبة لذلك.
- التعاون والمشاركة مع الأفراد والمؤسسات العلمية والثقافية لتطوير المكتبة.

وتكاد تجمع الكثير من الدراسات التي كتبت في هذا المجال أن الهدف من إنشاء المكتبة الإلكترونية الأكاديمية هو تقديم خدمات المعلومات المطلوبة للباحثين الآخرين من خارج المؤسسة التعليمية.

1- يونس، عبد الرحمن؛ زياد، إبراهيم. المكتبات ومنظومة التعليم الإلكتروني. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2019. ص92.

كما تؤدي المكتبات الالكترونية ثلاث وظائف يمكن تخليصها كالآتي:<sup>1</sup>

- وظيفة توفير المصادر وهي وظيفة تتيح للمستفيد البحث في الفهارس عن المواد المنشورة.
- وظيفة المعلومات وتشتمل كل البيانات والمعلومات والمعارف التي يمكن ان تستخدم وتنقل في الشكل الالكتروني.
- وظيفة الاتصال تمكن هذه الوظيفة المستفيد من استخدام المكتبة الالكترونية كنقطة اتصال بشبكة مكتبات الالكترونية أخرى.

#### 5- مراحل التحول إلى المكتبات الالكترونية ومتطلباتها:

لكي يتم التحول من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الالكترونية ينبغي المرور بالمراحل الآتية:<sup>2</sup>

- **المرحلة الأولى:** الإعداد والتجهيز وتشمل تحديد الأهداف، والمستفيدين وحاجاتهم، ومصادر المعلومات ونوعياتها وأشكالها وطرائق عرضها وأوقات حصرها وجمعها، وطريقة تخزين المعلومات واسترجاعها، ونوع الأجهزة والبرمجيات وملحقاتها وحجمها وكمياتها، وإدارة المكتبة الإلكترونية والإشراف عليها وتحديث بياناتها وصيانتها، والإطار البشري ومؤهلاته وخبراته وطرائق تدريبه.

1- السريحي، حسن عواد؛ حميش، ناريمان خالد. « مبنى المكتبة الإلكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والمتغيرات » في مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، ع2000، مج6، ص. 201.

2- المهنا، عبد المجيد « المكتبة الإلكترونية: التخطيط لإنشاء مكتبة الكترونية أكاديمية » في مجلة جامعة دمشق. ع3+4، 2010، مج26، ص.554. [على الخط]  
<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/551-588.pdf> (تم الاطلاع عليه يوم 2022/03/12).

➤ **المرحلة الثانية:** التنفيذ وإنجاز المشروع ويشمل توزيع الجدول الزمني لإنجاز المشروع، وتأمين المتطلبات والاحتياجات مثل الأجهزة والبرمجيات وتركيبها وتثبيتها، وترقيم المعلومات، وتوفير الطر البشرية وتدريبهم، والميزانية، والتعريف بالخدمات.

➤ **المرحلة الثالثة:** إطلاق الخدمة، وتشمل التجربة أو الاختبار ثم إطلاق الخدمة بشكلها النهائي، والتقييم.

و هناك مجموعة من المتطلبات والتي تعتبر في غاية الأهمية بالنسبة للمكتبات الالكترونية نلخصها في ما يلي:<sup>1</sup>

• **القوى البشرية ذات الكفاءة: Manpower**

وهي القوى البشرية الكافية والمدربة التي تمتلك الكفاءة اللازمة لإدارة نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات الآلية وتشغيلها، بما يتضمن عمليات دراسة وتحليل الاحتياجات من المعلومات وتجميعها وتنظيمها واختزانها واسترجاعها والعمل على تطويرها.

• **الأجهزة: Hardware**

وهي المكونات المادية التي يتكون منها الحاسوب مثل وحدة المعالجة المركزية والذاكرة الثانوية التي يستخدمها الحاسوب لاختزان البيانات والمعلومات والبرامج بصورة دائمة ليتم الاسترجاع منها واستخدامها في دعم نظام الحاسوب، وأجهزة الإدخال كلوحة المفاتيح والفارة وأجهزة الإخراج كشاشة الحاسب والطابعة.

1- ربحي مصطفى عليان (مرجع سبق ذكره).ص.177.

• البرمجيات: Software

وهي مجموعة متتابعة مرتبة من التعليمات الموجهة لتنفيذ مهام وغايات معينة، حيث يختار منها مشغل الحاسب ما يناسبه وينفذها الجهاز بغرض تحقيق الغايات والأغراض التي يسعى إليها المستخدم.

**Data Information : البيانات والمعلومات**

وهي المدخلات التي يتم اختزانها ومعالجتها واسترجاعها بواسطة نظام المعلومات، حيث البيانات هي الحقائق الأولية كالأرقام والحروف والأشكال التي يمكن من خلال استكمالها وترتيبها وتحويلها إلى معلومات أو إجابات أكثر تكاملا ووضوحا حتى يمكن اختزانها واسترجاعها لتقديمها للمستخدمين كمخرجات.<sup>1</sup>

ان استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية إنما يزيدا قوة وتأثير، وباستعمال الوسائل الحديثة تزداد أهميتها أكثر لا سيما وان هذه التكنولوجيات سهلت الوصول إلى المعلومات.

**المبحث الثاني: الخدمات المكتبية في البيئة الالكترونية.**

**1- ضبط المصطلحات**

**1-1- مفهوم الخدمة: هناك عدة تعاريف للخدمة نوردتها في ما يلي:**

**في تعريف للخدمة هي:** "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو أخذها وهي تقنى بسرعة"<sup>2</sup>.

**عرف حامد الخدمة على أنها** "أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج ملموس"<sup>3</sup>.

**كما عرفت الخدمة على أنها:** "النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي

1- ربحي مصطفى عليان (مرجع سبق ذكره).ص177.

2- عليان، ربحي مصطفى. **خدمات المعلومات = Information services**. عمان: دار الصفاء، 2010. ص20.

3- الضمور، هاني حامد. تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2002. ص1.

ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمات أخرى".<sup>1</sup>

وتعرف أيضا أنها: تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها

ومساعدة الباحثين وغيرهم لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات.<sup>2</sup> من خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن الخدمة هي مجموعة من الأنشطة التي تخلق خدمات ينتفع بها المستفيد، حيث تشبع له حاجاته ورغباته.

## 2-1- مفهوم الخدمة المكتبية وأهدافها:

### 1-2-1- تعريف الخدمة المكتبية:

إن الوظيفة الأساسية للمكتبة هي جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات وتيسير وصول الباحثين إليها ومن هنا ينبع تعريف الخدمة المكتبية والذي يوجد تعريفات متعددة وكثيرة منه من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات فقد عرفها "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات".<sup>3</sup>

ويعرف ربحي مصطفى عليان الخدمة المكتبية "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".<sup>4</sup>

1- بشير، عباس العلق. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل التسويق. عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، 2001. ص 10.

مدخل التسويق. عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، 2001.

2- الوريدي، زكي حسين. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص 02.

3- عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات وتوثيق المعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984. ص 261.

4- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات وأنواعها: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1982. ص 34.

وتعرف بأنها "مصطلح يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة حاجة إلى المعلومات"<sup>1</sup>.

أما عبد الهادي محمد فتحي فيعرفها بأنها مرآة المكتبات ومراكز المعلومات وواجهتها التي تعبر عن قدرة أي مركز معلومات في توفير المعلومات للمستخدم المناسب في الوقت المناسب<sup>2</sup>.

وبناء على ما سبق يمكن القول أن الخدمة المكتبية هي مجموعة من العمليات تقوم بها المكتبة لخدمة روادها ومستفيديها لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة، من خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد تجعله في متناول الفئة المستفيدة سواء كانوا باحثين أو طلاب أو حتى زائرين فقط .

### 1-2-2- أهداف الخدمات المكتبية:

تعتبر الوظيفة الأساسية لأي نظام معلومات مهما كان نوعه هو تلبية حاجيات المستفيدين وإفادتهم بالمعلومات المتاحة، فالمكتبات بأنواعها وخاصة المكتبات الجامعية يجب أن تتميز بخدماتها وهناك عدة أهداف خدمات المكتبية أهمها ما يلي:<sup>3</sup>

- إتاحة إمكانية وصول المستفيدين إلى كل ما ينشر على الساحة المعلوماتية .
- إحاطة المستفيدين بمصادر المعلومات وبالسرعة الممكنة.
- محاولة سد النقص الحاصل عن تشتت النتاج الفكري.
- إن حاجات المستفيدين في تغير مستمر فلا بد من مراعاة هذه لتغيرات وفقا لظروف حاجاتهم للمعلومات لتلبيتها مع مراعاة الدقة في تقديمها.

1- قندجيلي، عامر . الكتب والمكتبات: مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. بغداد: دار الحرية للطباعة، 1989. ص231.

2 - عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. ط1. القاهرة: دار غريب، 1984. ص143.

3- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984. ص65.

➤ تقليص جهد الباحثين وتوفير الوقت واللازم للبحث، و إعلام المستفيدين بالخدمات المتوفرة والتسويق لها .

➤ استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتوفير خدمات المعلومات الحديثة.

### 1-3- الخدمت الالكترونية، خصائصها وأهميتها

إن استغلال المكتبات لتكنولوجيا الحديثة التي تزخر بها البيئة الرقمية أدى إلى تقديم خدمات بشكل جديد أو بالأحرى أدى إلى ظهور الخدمات الالكترونية.

1-3-1- ماهية الخدمة الالكترونية: يوجد عدة تعريفات متعلقة بالخدمات الالكترونية ويكمن أبرزها في ما يلي:

في تعريف للخدمة الالكترونية هي: " الخدمة المرجعية التي تعتمد على استخدام التقنية وخاصة الحاسب الآلي للتواصل من خلال الانترنت بين المستفيد وأخصائي الخدمة المرجعية دون الحاجة للذهاب بشكل شخصي للمؤسسة ويعود تاريخ بداية تقديم الخدمة الالكترونية إلى أواسط العقد التاسع من عام 1980"<sup>1</sup>.

وقد عرفها معيار " ISO2789" على أنها "خدمة مكتبية مسلمة بطريقة الكترونية، سواء من خلال خوادم محلية أو متاحة على انترنت"<sup>2</sup>.  
وقد اعتبر حشمت قاسم الخدمات الالكترونية بأنها "النتاج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتحقق بتفاعل بين ما يتوافر من أجهزة المعلومات ومواد مادية وبشرية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات"<sup>3</sup>.

1- الدباس، ريا احمد . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2012. ص328

2- ISO 2789 Information and documentation–international librarians statistics.5ed,2013.retrievd(05-01-2022) from:HTTPS://www.iso.org.

3- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984. ص06.

وتعرف الخدمات الالكترونية بأنها: الخدمات التي تركز أساسا على سحب الأرصدة إلى طرفية المستفيد وتوجيهه الكترونيا إلى المكتبات ومراكز المعلومات المحلية والإقليمية في ظل التطورات الحديثة.<sup>1</sup>

ومما سبق فإن الخدمات الالكترونية هي عبارة عن مجموعة من الخدمات تقدم من خلال الاتصال الالكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها سواء كان هذا الاتصال مباشر أو غير مباشر.

### 1-3-2- خصائص الخدمات الالكترونية:

تتميز الخدمات الالكترونية بمزايا متعددة نذكر منها:<sup>2</sup>

- اختزال المسافات وإلغاء الحاجز المكاني واختصار الوقت بالنسبة للمستفيد.
- تقديم خدمات سريعة ودقيقة ومناسبة و ذات جودة عالية للمستفيد وذلك حسب تطلعاته.
- الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد من قبل العاملين في المكتبة.
- توظيف التقنيات الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم الخدمات.
- تقديم خدمات جديدة في الشكل والتنظيم.
- ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات.

### 1-3-3- أهمية خدمات الالكترونية:

لقد ساهمت الخدمات الالكترونية في تحويل اتجاهات المكتبات ومراكز المعلومات إلى سياسة إستراتيجية الوصول وإتاحة المعلومات بدلا من إستراتيجية اقتناء المجموعات وتوفيرها كما تعمل هذه الخدمات على تقليل الأدوار الروتينية لأمين المكتبة وتجعل أخصائي المعلومات أكثر قدرة وسرعة في

1- النوايسة، غالب عوض . الإنترنت والنشر الالكتروني: الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص287.

2- نصر الدين، حسن احمد ؛ عوض، احمد محمد حسن . خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة: مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات. المركز القومي للبحوث الخرطوم. ورقة المؤتمر 12 للاتحاد للمكتبات والمعلومات.

تقديم الخدمة مما يوفر الجهد، وتعكس الخدمات الالكترونية الاستغلال الأمثل لإمكانيات المكتبات ومراكز المعلومات البشرية والمادية وخاصة التكنولوجية منها<sup>1</sup>.

## 2-أنواع الخدمات الالكترونية:

تقع على عاتق المكتبات مسؤوليات كبيرة للنهوض والارتقاء بالمستوى الثقافي ولكي تؤدي المكتبات رسالتها على أكمل وجه لابد من توفر العديد من الخدمات لجمهور المستفيدين ومن هذه الخدمات ما يلي:

### 2-1- الإعارة الالكترونية:

هي مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرص للمستفيد لاستخدام المصادر المكتبية خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة.

تتم الإعارة الالكترونية بطريقتين:<sup>2</sup>

- إعارة المحتوى الالكتروني أو النص ذاته فبإمكان المستفيد من إجراء الإعارة من خلال أي حاسب متصل بالانترنت وهذا عم طريق الولوج إلى موقع الالكتروني للمكتبة أين يقوم بعملية البحث في الفهرس المتاح والإعارة تكون عن طريق تحميل النص الكامل.
- إعارة الحاسبات القارئة تعتبر هذه الإعارة من الخدمات المهمة التي بدأت المكتبات في تقديمها، تقوم المكتبة بإعارة الوثائق الالكترونية للمستفيدين لقراءتها على أجهزتهم الخاصة.

1- كداوة، عبد القادر «تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الالكترونية أنموذج» في مجلة المداد، ع2، 2016، مج4، ص 153. [على الخط]

https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/327/4/2/17347 (تم الاطلاع يوم 2022/01/12).

2- برناوي، راضية؛ وآخرون. المكتبات الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية:التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا. الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية،2018. ص 83.

2-2- خدمة موقع المكتبة على شبكة الانترنت:

الوظيفة الأساسية لموقع المكتبة الجامعية على الإنترنت هي التعريف بالمكتبة ومصادرها وخدماتها وتسهيل مهمة الباحثين والطلاب للوصول إلى المعلومات بأشكالها المختلفة، وذلك في إطار تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها تلك المكتبات، والمكتبة الجامعية بهذه الطريقة تحقق فكرة الافتراضية التي لا يشرط أوقات معينة لاستخدام تلك الخدمات والمصادر حيث يمكن للمستفيد الدخول إلى موقع المكتبة وتصفح محتوياته وإيجاد الروابط التي تتعلق بمواقع من اهتماماته<sup>1</sup>.

2-3- الخدمة المرجعية:

استقادت الخدمة المرجعية من تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة الانترنت، فأصبحت تقدم الكترونيا وحتى في الوقت نفسه وبشكل تفاعلي.

وتعرف على أنها: "خدمة مرجعية تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون اللقاء الشخصي المباشر، وذلك من خلال استخدام تقنيات وبرامج الدردشة أو المؤتمرات المرئية أو البريد الإلكتروني<sup>2</sup>.

كما تعرف أيضا أنها: الخدمة التي تستقبل أسئلة المستفيدين عن طريق استمارات أو البريد الإلكتروني أو عبر المحادثات على الشبكة ليتولى بعد ذلك خبير متخصص أو المكتبي الإجابة وإرسالها للمستفيد للرد على سؤاله<sup>3</sup>.

1- كداوة، عبد القادر. مرجع سبق ذكره. ص 154.

2- العمري، سارة «تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين» في مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع2020، 1، جامعة قسنطينة، ص 6. ص 271.

3- كداوة، عبد القادر. مرجع سبق ذكره. ص 158.

ومنه نستنتج أن الخدمة المرجعية تقدم بشكل جيد وليس بالضرورة عن طريق الاتصال الشفوي المباشر بين المستفيد والمكتبي بل تستطيع تخصيص البريد الإلكتروني للإجابة عن الاستفسارات دون حضور المستفيد إلى مقر المكتبة.

## 2-4- خدمة الإحاطة الجارية

يمكن القول إن خدمة الإحاطة الجارية هي إعلام المستفيدين أو اطلاعهم على التطورات الحديثة في حقول اهتماماتهم بما يتوافر من مواد مكتبية أو نصادر معلومات.<sup>1</sup> فالإحاطة الجارية هي معرفة مستجدات والتطورات الحديثة في أي مجال من مجالات المعرفة وخاصة تلك التي يهتم بها المستفيد. فمن خلالها تستعرض المكتبة الحديثة مختلف مصادرها المعلومات المتوفرة حديثاً.<sup>2</sup>

تعرف هذه الخدمة على أنها مجموعة من عمليات الاستعراض للوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار المواد ذات الصلة باحتياجات الباحث أو المستفيد وإحاطتهم علماً بطرق المناسبة لتوفرها وتقد هذه الخدمة بالمكتبات بطرق متنوعة أهمها:<sup>3</sup>

➤ نشرة الإحاطة الجارية أو النشرة الإعلامية حيث تعرض هذه النشرة الوثائق الجديدة، نشاطات المكتبة والخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

➤ مواقع التواصل الاجتماعي تستعمل المكتبات مواقع الاتصال الاجتماعي Facebook و Twitter للإعلان عن أهم المستجدات.

➤ الاتصال الهاتفي .

1- النواسية، غالب عوض.(مرجع سابق). ص 154.

2- عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997. ص44

3- البنداري، ابراهيم الدسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات . الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004. ص165

➤ نشرة الإضافات الجديدة وهي عبارة عن نشرة دورية تصدرها المكتبة وتضم قائمة المصادر والمواد التي وصلت حديثاً.

## 2-5- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

البث الانتقائي هو خدمة تقدمها المكتبة الجامعية للإعلام المستفيدين بالمواد التي وصلت إلى المكتبة حديثاً والتي لها علاقة بموضوعات بحثه أو عمل، تهدف هذه الخدمة إلى توفير الوقت على المستفيد.<sup>1</sup> وتقدم هذه الخدمة من طرف المكتبات عن طريق البريد الإلكتروني. وبشكل عام فإن الإعداد لتقديم خدمات البث الانتقائي للمعلومات يسبقه عادة القيام بعدد من الخطوات التي تمهد لتقديمها على النحو الملائم حيث تمر في الغالب بالمراحل التالية:<sup>2</sup>

- دراسة المستفيدين وبناء قاعدة بيانات تتضمن سماتهم.
- اختيار قواعد البيانات التي تلبي احتياجات المستفيدين من المعلومات.
- اختيار الأشكال والأساليب المناسبة لتقديم خدمة البث الانتقائي للمستفيدين.

## 2-6- خدمة تدريب المستفيدين:

يعتبر تدريب المستفيد ناو تدريبهم على استخدام مصادر المعلومات بمختلف أشكالها من أهم الأمور الواجبة على المكتبة توفيرها وذلك لإكسابهم المهارات التي تساعدهم على البحث عم المعلومات التي تخص بحثهم ،حيث أدركت المكتبات الجامعية بان نجاح الخدمات الجامعية بشكل عام والخدمات

1- برناوي، راضية؛ وآخرون. مرجع سبق ذكره. ص 86.

2- النواسية، غالب عوض. مرجع سبق ذكره. ص 165.

الإلكترونية مرهون بمدى قدرة المكتبة على تدريب المستفيد على كيفية استخدامها، ولتحقيق ذلك استحدثت المكتبة طرق لتحقيق ذلك أهمها:<sup>1</sup>

- تصميم منصات للتدريب الذاتي على استخدام مصادر المعلومات والخدمات الإلكترونية.
- تنظيم دورات تدريبية للمستفيدين بشكل دوري إما حضورياً أو عن بعد.
- تقديم مصادر تضم دروس وبرمجيات للتكوين الذاتي وإتاحتها على موقع المكتبة.

## 2-7- خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية :

تقدم هذه الخدمة من خلال مجموعة من قواعد البيانات، لمختلف الناشرين حيث أصبح اشتراك المكتبات الجامعية في قواعد المعلومات الإلكترونية وكذا الدوريات الإلكترونية أمراً لا بد منه لذا أخذت هذه المكتبات مهمة إتاحة هذه القواعد لوصول المستفيدين إليها من خلال موقعها الإلكتروني عن طريق إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور خاصة بهم وبذلك يمكن للمستفيد الولوج إلى هذه القواعد أينما كان ووقت ما شاء.<sup>2</sup>

1- سلمان مصطفى، عائدة «الخدمات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الإنترنت» في المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق، ع2018، 1، جامعة بغداد، مج1، ص163. [على الخط]

2- بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أم بواقي نموذجا. [على الخط].  
<https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7/%d8%a7%d9%84%d9%86%d8%b>. (تم الاطلاع يوم 2022/02/12).

## 2-8- خدمة الفهرس المتاح على الخط المباشر (OPAC):

الفهرس المتاح على الخط المباشر (OPAC) هو مجموعة منظمة مقرونة أليا من التسجيلات الببليوغرافية لمصادر المعلومات المتواجدة بالمكتبة ويتاح عبر شبكة الانترنت. ظهر هذا النوع من الفهارس في عقد الثمانينات وازدهر في عقد التسعينات ولحد الآن.

هي خدمة تتيحها المكتبات الجامعية على موقعها الالكتروني من خلال تخصيص روابط تحيل للمتصفح الولوج إلى الفهارس المتعددة للمكتبة من أي مكان متصل بشبكة الانترنت وفي أي وقت والبحث فيها عن أوعية المعلومات حيث تتيح هذه الفهارس إمكانية تفاعل المستخدم معها، فبإمكانه إثراء محتوى الفهرس بإضافة مراجعات واقتراحات وتعليقات حول نتائج البحث بل وحتى تقديم اقتراحات كلمات المفتاحية للوثائق المتاحة على الفهرس.<sup>1</sup>

## 2-9- خدمة البحث في الأقراص المضغوطة:

يعتمد تقديم هذه الخدمة على امتلاك المكتبة لمجموعة كبيرة من الأقراص المضغوطة، التي تغطي كثيرا من الموضوعات وبلغات مختلفة، كما توضع أسماء هذه الأقراص في قائمة هجائية. وقد ظهرت تقنية الأقراص المدمجة استجابة لمشكلة اختزان المعلومات واسترجاعها نتيجة للكم الهائل من النتاج الفكري حيث استطاعت أن تقدم حولا مناسبة لهذه المشكلة لما تمتاز به من خصائص جيدة وهي قابليتها للاختزان وصغر حجمها، وسهولة استخدامها، ورخص ثمنها.

1- برناوي، راضية؛ وآخرون. مرجع سبق ذكره. ص 85.

2-10- خدمة التسليم الالكتروني للوثائق:

تتيح هذه الخدمة للمستفيد طلب الوثائق التي يحتاجها، ثم تقوم المكتبة بإرسالها إليه من خلال البريد الالكتروني، وقد تكون هاته الخدمة في إطار التعاون وتبادل الوثائق بين المكتبات، ويتم ذلك عن طريق موقع المكتبة على الانترنت.<sup>1</sup>

3- مبررات تقديم الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية:

تجد المكتبات الجامعية مبررات وجود الخدمات الالكترونية نستعرضها في النقاط التالية:<sup>2</sup>

- قصور الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبة الجامعية في تلبية احتياجات المستفيدين وعليه تتجه المكتبة إلى تنويع خدماتها.
- ظهور الحاجة إلى خدمات الالكترونية مع ظهور وانتشار المعلومات الالكترونية التي أصبحت جزءا لا يتجزء من الرصيد الوثائقي.
- من الضروري أن تركز المكتبة الجامعية على الاهتمام بتوفير وتنظيم سبل وإمكانيات النفاذ إلى المعلومات الالكترونية.
- اهتمام المستفيد بتنوع البحث عن المعلومات و اتجاؤه لقيام بعملية البحث بشكل فردي وبشكل آلي.
- ضرورة أن تعمل المكتبة الجامعية من خلال الخدمات الالكترونية التي تقدمها على بلوغ واستهداف فئات جديدة من المستفيدين خارج نطاق عمل المكتبة.

1 - دباس، ريا احمد . (مرجع سبق ذكره) .ص336.

2- غانم، نذير . الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. قسم علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة، 2010 ص.190.

• ضرورة أن تقي المكتبة الجامعية من خلال الخدمات الالكترونية التي تقدمها بمبدأ الخدمة العامة، التي تتضمن تكافؤ الفرص والمساواة في النفاذ إلى المعلومات الالكترونية لكل فئات المستفيدين بالجامعة.

• من الضروري أن تعمل المكتبة الجامعية من خلال الخدمات الالكترونية التي تقدمها على ضرورة تلبية احتياجات العلمية للمستفيدين من خلال تقديم خدمات تتناسب مع احتياجاتهم وميولهم.

فعلى المكتبات الجامعية أن تعمل على تنويع عرضها الخدماتي والاندماج الكبير في البيئة الالكترونية الجديدة، وان تقوم بتوفير الخدمات الالكترونية تتماشى وفق الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وتطلعاتهم مع اعتماد طرق وأدوات تصميمها وتسويقها وكذلك تقييمها وقياس رضا المستفيدين عنها وهذا ما سنحاول تناوله في الفصل الثاني.

#### 4- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية الالكترونية ومتطلباتها

##### 4-1-1-4-متطلبات الخدمات المكتبية:

حتى تتمكن المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم خدماتها في أحسن صورة وبأكمل وجه، يتطلب توفير مقومات أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المقومات في ما يلي:<sup>1</sup>

##### 4-1-1-4-مصادر المعلومات: تعد مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبات ومراكز المعلومات

عنصرا مهما لكونها الركيزة الأساسية التي تقوم عليها جوانب الخدمة المعلوماتية، وتتمثل في جميع الأوعية و الوسائل التي يمكن من خلالها نقل المعلومات إلى المستفيدين سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، و تكون منظمة بطريقة سهلة لاستخدامها من قبل المستفيدين.

1- بن الطيب، زينب. (مرجع سابق).

4-1-2- الكادر البشري المؤهل : يعد مستوى و كفاءة العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات احد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات ، ذلك أن المكتبي يعمل على جمع وتوفير المعلومة المهمة للمكتبة حيث يتولى مهمة البحث وتحديد المصادر الأولية وحفظها ووضعها في متناول المستفيدين <sup>1</sup>.

2-1-3- التسهيلات اللازمة للمستخدمين: يجب على المكتبات توفير جملة من المتطلبات والتسهيلات للمستخدمين والباحثين للاستفادة من خدماتها وذلك من خلال توفير ما يلي <sup>2</sup>:

- قاعات وطاولات مناسبة ومهيأة للمطالعة والبحث.
- أجهزة الحاسوب و كذا أجهزة التصوير والنسخ .
- وسائل الاتصال المختلفة.
- توفير الإنارة والتدفئة والتهوية.
- أماكن الاستراحة.
- الأدلة و المطويات التي تعرف بالمكتبة وخدماتها.

2-1-5- المقومات المالية : تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية وذلك لتلبية وتغطية النفقات نوجزها في ما يلي <sup>3</sup>:

- نفقات مالية لشراء مصادر المعلومات متنوعة ومتعددة.
- نفقات خاصة بأجهزة التصوير والنسخ والحواسيب وغيرها.
- نفقات تتعلق بالبرمجيات المختلفة.
- نفقات لصيانة الأجهزة ومختلف المواد.

1- المدادحة، احمد نافع ؛مطلق،حسن محمود . (مرجع سبق ذكره).ص84 .

2- غالب عوض النواسية. (مرجع سابق). ص21.

3- ريا احمد الدباس.(مرجع سابق). ص66.

4-2- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية الالكترونية

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

✓ **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع .

✓ **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبة أكثر .

✓ **أهداف المكتبة:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف.<sup>1</sup>

✓ **نوع المكتبة:** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية والمتخصصة وغيرها وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ويعود ذلك لاختلاف إلى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتهم المتوفرة<sup>2</sup>

1- غالب عوض النواسية. (مرجع سبق ذكره) ص 29.

2- سي الطيب، ميمونة؛ بناط؛ مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت. مذكرة مقدمة لنيل ماستر. قسم علم المكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة، 2018. ص 52.

✓ العاملين في المكتبة: من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين في

المكتبة كبير إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة

إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.<sup>1</sup>

✓ موازنة المكتبة: حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت

الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.

✓ عوامل أخرى: وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية

والغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمة

المكتبية في البلد الذي تخصه.

<sup>1</sup> - سي الطيب، ميمونة؛ بناط، مراد. (مرجع سابق)، ص 52.

## خلاصة

أحدث التطور التكنولوجي تغييرا واضحا في واقع الخدمات المكتبية، حيث يعتبر هذا التطور قوة ايجابية ساهمت في تطوير الخدمات التقليدية، وذلك من خلال تحسين هذه الخدمات وتطوير جودة الأداء حيث أصبحت الخدمات الالكترونية في عصرنا هذا أكثر استعمالا واستخداما في شتى المجالات، ولهذا اتجهت المؤسسات المعلوماتية بما فيها المكتبات الجامعية لمواكبة هذا العصر واستغلال هذه التكنولوجيا لتحسين خدماتها من اجل الحفاظ على بقائها.

إذ عملت هذه الأخيرة على إدخال التكنولوجيا لمنظومتها والإفادة منها مما أدى إلى التحول من المكتبات التقليدية إلى المكتبات الالكترونية.

# الفصل الثاني :

مضامين اساسية خاصة بقياس رضا المستفيد

يعد المستفيد جزء من أجزاء المكتبات ويعتبر أساس بقائها ، حيث أصبحت المؤسسات الحديثة التي تتطلع إلى الحصول على ميزة تنافسية عن رضا المستفيدين من اجل مساعدتهم على مواكبة التغيرات والتطورات تعمل كل ما في وسعها للمحافظة على مستفيديها وذلك بتقديم أحسن الخدمات والأنشطة لتلبية متطلباتهم التي هي في تزايد مستمر نتيجة الانفجار المعلوماتي.

إذ أصبح من الضروري على المكتبة أن لا تكتفي بتحسين رضا المستفيد اعتماد على أدوات و وسائل تحسين الرضا، بل عليها أن تقيسه للتعرف على درجته.

وفي ظل هذا جاء أسلوب القياس كوسيلة حتمية لمعرفة درجة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له، ويعد القياس من أهم أدوات التقييم ويعتبر خطوة أساسية لإبراز مواطن القوة والضعف في الأداء وهذا من اجل الوقوف عند كليهما على الأقل تعرف المؤسسات ما إذا كانت ستواصل العمل أو تصحح ما تم اكتشافه من خلل .

### المبحث الأول: أساسيات عن رضا المستفيد.

تسعى المكتبات إلى تحقيق رضا المستفيدين من خدماتها، لأنها في الأصل موجودة من اجل تلبية متطلبات وحاجيات المستفيدين ، وذلك من خلال تقديمها لمجموعة من الخدمات المتنوعة ، إذ يعد رضا المستفيد من أهم المعايير لقياس جودة الخدمات المقدمة.

وبالتالي قبل أن نقوم بتعريف رضا المستفيد يجب أولاً أن نتطرق إلى تعريف كل منهما على حدا الرضا والمستفيد.

#### 1. مفاهيم عامة:

##### 1-1- تعريف الرضا ،أهميته وخصائصه:

1-1-1- تعريف الرضا: satisfaction

يعتبر الرضا من أهم المعايير التي تمكن المؤسسات بما فيها المكتبات للتأكد من جودة خدماتها، لذلك تسعى إلى تحسينها وتطويرها وذلك من أجل تلبية متطلبات وحاجيات المستفيدين من خدماتها بغية إرضائهم.

للرضا عدة تعاريف نذكر منها:

الرضا هو " مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته"<sup>1</sup>

وهناك من يعرف الرضا على أنه "الفرق بين المزيج المثالي والفعلي لمجموعة من الصفات أو الخصائص التي يحصل عليها الفرد"<sup>2</sup>.

وفي تعريف آخر الرضا هو: " درجة إشباع حاجات المستفيد ورغباته ودرجة استعداده لإعادة التعامل مع المؤسسة مرة أخرى"<sup>3</sup>.

نستنتج من هذه التعاريف أن الرضا يعبر عن حالة نفسية أو شعور عاطفي للمستفيد نتيجة للمقارنة بين الخدمات المقدمة له وتوقعاته ، مما يعني أن الرضا هو ذلك الشعور الايجابي الذي يشعر به المستفيد بعد استخدامه للخدمة التي استعاد منها.

1- الصحن، محمد فريد. قراءات في إدارة التسويق. مصر: الدار الجامعية، 2002.ص71 .

2 - المنيأوي، عائشة مصطفى. سلوك المستهلك: المفاهيم و الاستراتيجيات. ط2. القاهرة: مكتبة عين شمس، 1998. ص122.

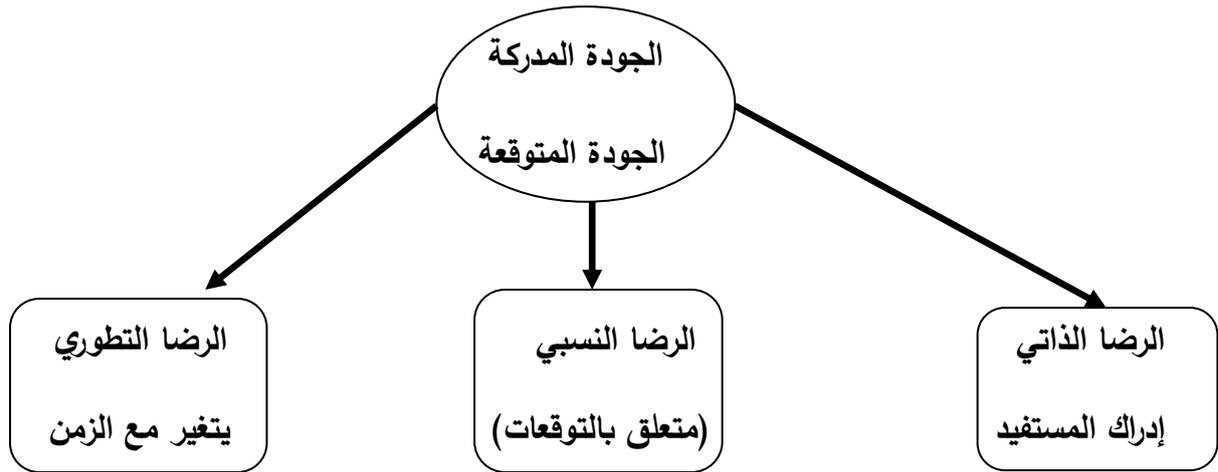
3- بريس، احمد كاظم ؛ الحميري، بشار عباس. اثر المزيج الترويجي للخدمات السياحية في تحقيق رضا الزبون، الملتقى العالمي ثالث جامعة أهل البيت. 380ص [على الخط] <http://abu.edu.iq> (تم لاطلاع يوم 2022/04/11)

1-1-2- أهمية الرضا: للرضا أهمية كبيرة تتمثل في ما يلي:<sup>1</sup>

- ✓ رسم برنامج وخطط عمل للمؤسسة.
- ✓ تطوير جودة المنتج وتحقيق الأرباح ميزة تنافسية للمؤسسات.
- ✓ نجاح المؤسسات في جلب المستفيدين من خلال توفير متطلباتهم وحاجياتهم.
- ✓ خلق ولاء من قبل المستفيد للمؤسسة.
- ✓ زيادة تكرار تعاملات المستفيدين مع المؤسسة.

1-1-3- خصائص الرضا: يمكن التعرف على الرضا من خلال الخصائص الموضحة في الشكل

التالي:<sup>2</sup>



الشكل رقم (01): يوضح خصائص الرضا

• الرضا الذاتي: self-satisfaction

يتعلق رضا المستفيد هنا بعنصرين أساسيين هما طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية

للمستفيد من جهة والإدراك الذاتي للخدمات من جهة أخرى فنظرة المستفيد هي النظرة الوحيدة

<sup>1</sup> - كشيده، حبيبة. استراتيجيات رضا العميل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة البليدة، 2005. ص43

2- ديدي، عبد الغاني. رضا الزبون على خدمات النقل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر. قسم علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح، 2014. ص44.

التي يمكن أخذها بعين الاعتبار في ما يخص موضوع الرضا، فالمستفيد لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية وموضوعية فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة، فمثلا المستفيد الذي يرى الخدمة المقدمة أحسن من الخدمة المنافسة يمكن أن يراها مستفيد آخر بأنها اقل جودة ومن هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على الجودة المطابقة إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على الرضا.<sup>1</sup>

فالمؤسسات يجب أن لا تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة وإنما تنتج وفق ما يحتاجه ويتوقعه المستفيد.

#### • الرضا النسبي: relative satisfaction

لا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي فكل مستفيد يقوم بالمقارنة من خلال نظره لمعايير المؤسسة، فالرضا يتغير حسب مستويات التوقع حتى في حالة وجود عمليتين بنفس الخدمة ونفس الشروط يمكن اختلاف آراء المستفيدين حسب التوقع الأساسي نحو الخدمة، وهذا ما يفسر انه ليست بالضرورة الخدمات الأحسن هي التي تباع ويستفاد منها بمعدلات كبيرة ولكن يجب أن تكون الأكثر توافقا مع توقعات المستفيد.<sup>2</sup>

#### • الرضا التطوري: evolutionary satisfaction

يتغير رضا المستفيد من خلال تطوير هذين المعيارين مستوى التوقع من جهة ومستوى الأداء من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات المستفيد أن تعرف تطور نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة، وذلك بسبب زيادة المنافسة ونفس الشيء بالنسبة لإدراك المستفيد لجودة الخدمة الذي يمكن أن يعرف هو أيضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة.

<sup>1</sup> - ديدى، عبد الغاني. (مرجع سابق). ص 44

<sup>2</sup> - بوعنان، نورالدين. جودة الخدمات واثرها على رضا الزبون. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. قسم علوم اقتصادية وتجارية. المسيلة: جامعة محمد بوضياف، 2007. ص 115.

إن قياس رضا المستفيد أصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان

جميع التغيرات الحاصلة

### 1-2-2- المستفيد فئاته وأنواعه

#### 1-2-1- تعريف المستخدم: User

يعتبر المستفيد عنصر أساسي في المكتبات وذلك لتواجده الكبير بها وهو غايتها الوحيدة والمتمثلة في

تلبية حاجياته المختلفة.

**يعرف المستخدم بأنه:** " شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما، أي الشخص الذي يستفيد من مواد

المكتبة ومن خدماتها"<sup>1</sup>

**كما يمكن تعريف المستخدم بأنه:** " الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل

أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل مكتبة "<sup>2</sup>.

**ويعرفه قاموس مصطلحات الوثائق والمعلومات على انه:** " الشخص الذي يستخدم أو يستعمل

المصادر المختلفة للمكتبة ويستفيد من خدماتها ويمكن أن يسمى كذلك قارئاً."<sup>3</sup>

**من جهة أخرى يعرف المستخدم بأنه** "الشخص الذين يلجأ إلى المكتبة للحصول على المعلومات

لإشباع حاجة معينة لديه وعادة ما يكون هؤلاء المستفيدين طلبة أو باحثين ومدرسين من داخل

المجتمع الذي تنتمي إليه المكتبة أو خارجه."<sup>4</sup>

1- عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص 249

2- همشري، عمر احمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص 166

3- علي، ميلاد سلوى. قاموس مصطلحات الوثائق والمعلومات: انجليزي عربي. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2007. ص 124

4- العكيلي، جمال احمد عباس. اتجاهات المستفيدين نحو استخدام الفهارس الالكترونية في المكتبات. عمان: دار امجد للنشر والتوزيع، 2016. ص 70

من خلال التعاريف السابقة نعرف المستفيد على انه الشخص الذي يرتاد المكتبة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها لتلبية حاجياته من مختلف المعلومات وذلك من اجل توفير حصيلة علمية تساعده في إعداد البحوث والدراسات بمختلف أنواعها.

#### 1-2-2- فئات و أنواع المستفيدين:

هناك العديد من أنواع مستفيدي المعلومة العلمية، مصنفة حسب الأنشطة التي يمارسونها وطبيعة البحث عن المعلومات، لذلك تنقسم معايير التصنيف للمستفيدين إلى عدة فئات.

#### 1- فئات المستفيدين:

1-1- الباحثون وهم الذين يقومون بإجراء البحوث الأساسية في جميع مجالات المعرفة وهؤلاء تنسم حاجاتهم إلى المعلومات بما يلي:<sup>1</sup>

- الاعتماد المكثف على الإنتاج الفكري فهم يقومون بإنتاج المعلومات ومن ثم الإسهام في تدفق المعلومات وبالتالي يشكلون عنصرا أساسيا في دورة المعلومات.
- يحتاجون إلى الإطلاع على معظم الإنتاج الفكري المتاح في مجالهم.
- يهتمون بالجوانب النظرية ومصادر المعلومات الأولية الآن إنتاجهم يشكل إضافة للمعرفة البشرية.
- يستخدمون وسائل للتعريف بالإنتاج الفكري.

1-2- المهنيون وهم عمال المجالات المهنية التي تحتاج إلى معلومات لإنتاج السلع والخدمات وبعضهم يقدم خدماته لعملائه في شكل معلومات مثل الأطباء، المحامين، الصحفيين وحاجاتهم للمعلومات تتمثل في ما يلي:

---

1- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. قسم علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري قسنطينة، 2006. ص26

• توجيه الاستفسارات المحددة.

• البحث عن الإجابات التي يمكن الاعتماد عليها بصورة نهائية.

1-3- رجال الإدارة ووظيفتهم اتخاذ القرارات والتخطيط وتتسم حاجاتهم إلى المعلومات بما يلي:<sup>1</sup>

• الاعتماد المكثف على الحقائق.

• البحث عن البدائل لا عن الإجابات النهائية لان عملية اتخاذ القرار تعتمد على المفاضلة بين

مجموعة من البدائل أو الخيارات.

• تلعب القدرات الشخصية دورا هاما في اتخاذ القرارات.

2- أنواع المستفيدين:

حسب ما أوضحت الدراسات الاجتماعية والسلوكية أن جماعات المستفيدين تصنف إلى ثلاث أصناف

نوجزها في ما يلي:

2-1- **المستفيد الإيجابي:** هو المستفيد الذي يكون راض ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة

بالبحث عن المعلومة ولا يتطلب إلا مساعدة قليلة.

2-2- **المستفيد السلبي:** وهو المستفيد الذي لا يكون راض ويبيدي عدااء، وهو شخص صعب يطلب

مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلف مشاكل داخل نظام

المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة، أو حتى باتصاله بالمختصين

في المعلومات، بسبب المشاكل التي يواجهها، كذاك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.

2-3- **المستفيد الحيادي:** هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون

الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء من مكان المعلومات.

1- مقناني صبرينة (المرجع السابق). ص 27

كما يرى آخرون أن هناك أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات وهي:<sup>1</sup>

➤ **المستفيد الفعلي:** وهو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه

الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.

➤ **المستفيد المحتمل:** هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه

الفرصة

لاستعمالها لكن يستغل هذه الإمكانيات.

➤ **المستفيد الكامن:** وهو الشخص الذي يهتم بالمعلومة التي يحتاج إليها لكن لا

يدري أين يجدها

➤ **المستفيد الحالي:** هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا.

إذن فالتقسيمات متعددة ومختلفة تم ذكر أهمها لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل

عام حسب أنشطتهم كالباحث في مختلف العلوم والعاملون والمهنيون والفنيون في

شتى المجالات الإدارية والصناعة والطب والتجارة والتكنولوجيا وغيرها من المجالات

المختلفة بالإضافة إلى المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات كالطلبة والأساتذة

وغيرهم من العاملين في مجال التعليم العالي والبحث العلمي وبالتالي من غير

الممكن إعطاء تقسيم موحد ووحيد حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين والدليل

<sup>1</sup> - deloof, Christian. Les attentes des utilisateurs en information scientifique. [s.l]:

Obnist.(S.D).p48

على ذلك أنه في بداية الاهتمام بالمستفيدين ودراساتهم تم تصنيفهم حسب السن والجنس والعدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم حيث كانت نظرة ديمغرافية لدراسة المستفيدين ومختلف فئاتهم.

## 2- رضا المستفيد أهميته وخصائصه

### 2-1- مفهوم رضا المستفيد: beneficiary satisfaction

إن نجاح المكتبات واستمرارها مرهون بمدى قدرتها على تحديد حاجات ورغبات مستفيديها وقدرتها على تلبيةها، ولهذا يجدر بالمكتبات فهم حاجيات المستفيدين من أجل الاستجابة لها وذلك بتقديم خدمات تحقق رضا المستفيد، هذا الأخير يعد وسيلة هامة لنجاح المكتبات وتطورها لذلك زاد الاهتمام برضا المستخدم.

في تعريف لرضا المستفيد هو: " شعور الشخص بالسعادة أو الخيبة الناتجة عن مقارنة الأداء المدرك للمنتج أو الخدمة مع توقعاته، فإذا كان الأداء أقل من التوقعات فإن الزبون أو المستفيد غير راض وإذا كان الأداء يوافق التوقعات فإن الزبون راض وإذا زادت هن التوقعات فإن الزبون راض جدا ".<sup>1</sup>

ويعرف كذلك على أنه: " حالة عاطفية إيجابية يشعر بها مستلم السلعة أو الخدمة تنتج عندما

يتطابق أو يفوق الأداء الفعلي لما استلمه عن الأداء المتوقع منه ".<sup>2</sup>

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف رضا المستفيد بأنه شعور الشخص بالارتياح النفسي والطمأنينة التي تتبع من داخله نحو خدمة مقدمة له وبعبارة أخرى هو ذلك الشعور الداخلي الذي يحسه الشخص نتيجة لحصوله على خدمة أو منفعة ما حيث يكمن ذلك في درجة اشباعه.

1 - زاهر، عبد الرحيم عاطف. تسويق الخدمات. ط1. عمان: دار الولاية للنشر والتوزيع، 2011. ص91

2- لرايدي، سفيان؛ بربار، نور الدين. «إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العمومية وأثرها على رضا

المستفيدين»، ع2، 2018، البلدة. مج15. ص230

2-2- أهمية رضا المستفيد:

رضا المستفيد مهم جدا في سياسة أي مؤسسة وهو احد المعايير الأكثر صحة للحكم على أدائها

حيث تبرز أهمية رضا المستفيد في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- تمكين المؤسسة من الاستمرار والبقاء عن طريق كسب رضا المستفيد.
- رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة يخلق ولاء للمستفيد لخدمات المؤسسة.
- يمثل رضا المستفيدين التغذية العكسية لمستوى الخدمات المقدمة مما يمكن المؤسسات من تطوير خدماتها.
- رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة إليه سيقبل من احتمال توجه هذا الأخير إلى مؤسسات أخرى.
- إذا كان المستفيد راضيا عن أداء المكتبة فإنه سيتحدث إلى آخرين مما يكسب المكتبة رواد جدد.
- إن المؤسسة التي تسعى إلى قياس رضا المستفيدين تتمكن من تحديد نقاط قوتها وضعفها .
- يعد رضا المستفيد مقياس لجودة الخدمات المقدمة.<sup>2</sup>
- إمكانية الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجاتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا.

1- الطائي، يوسف حجيم؛ العبادي، دباس؛ هاشم، فوزي. إدارة العلاقات مع الزبون. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009. ص223

2- بلبالي، عبد النبي. دور التسويق الدولي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008. ص50

2-3- خصائص رضا المستفيد: رضا المستفيد له مجموعة خصائص نذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>

- رضا المستفيدين حالة نفسية، لأنه خبرة ذاتية ترتبط بتوقعات المستفيدين من جهة وإدراكهم الذاتي للخدمة التي تم الحصول عليها.
- رضا المستفيدين هي حالة نسبية، تختلف من فرد لآخر ففي حالة وجود عميلان يستفيدان من نفس الخدمة بنفس الشروط، يمكن أن يكون رأيهما مختلف. الرضا تطوري، حيث يتغير رضا المستفيد من خلال تطور التوقعات والخدمات و الإدراكات.
- الرضا يتميز بعدم الثبات، تتغير حالة رضا المستفيدين من وقت لآخر ومن خدمة إلى أخرى ومن مقدم خدمة لآخر.
- ليس من السهل تحقيق رضا المستفيدين، ولكن يمكن تحقيقه بالتخطيط والابتكار في الخدمة وتنويعها.
- الغاية النهائية للمؤسسات إسعاد المستفيدين وهو مستوى أعلى من رضا المستفيدين .
- من الاعتقادات الشائعة الخاطئة، تصور بان رضا المستفيدين من عدمه مرتبط فقط بسعر أو رسوم الخدمة، إلا أن رضا المستفيد في الواقع مرتبط أيضا بشكل وثيق بأسلوب تعامل مقدم الخدمة بالإضافة إلى جودة الخدمة.

1- سيد احمد، عبد الناصر محمد. « تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية

في جمهورية مصر العربية. مجلة البحوث العلمية». القاهرة، [د.ت]. ص141

3- العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين:

هناك عدة عوامل تساهم في تحديد العلاقة بين المستفيد والخدمات نلخصها في ما يلي:<sup>1</sup>

**3-1- العوامل الشخصية:** هي تلك العوامل التي تشكل شخصية المستفيد ترسم حدود علاقته وتعامله مع نظام الخدمات بطريقة وبشكل يجعله يختلف عن المستفيدين الآخرين وذلك لان الدراسات والبحوث السلوكية برهنت على أن الأفراد يختلفون فيما بينهم من حيث شخصياتهم وتبعاً لاختلاف العوامل العديدة والتي تعقل فعلها في تشكيل هذه الشخصية.

**3-2- الكفاءة الإدارية:** هناك عدد من الخصائص والمواصفات التي ترتبط عادة بالكفاءة الإدارية وهي أيضاً مرتبطة باستخدام نظام الخدمات المعلوماتية فالمدرء ذوي الكفاءة العالية يميلون إلى أن يكونوا مستخدمين ومستفيدين جيدين بنفس الوقت، وفي هذا السياق فالخاصية الأولى هي الكفاءة المطلوبة في انجاز المهام الإدارية، فالمستفيد الكفاء هو ذلك الشخص الذي يمتلك مثل هذه المعرفة سيكون بالضرورة المستفيد الجديد من نظام المعرفة أما الخاصية الثانية هنا هي قدرة المستفيد على استنباط واستخدام نظام المعلومات.<sup>2</sup>

4- محددات رضا المستفيد:

تختلف محددات الرضا باختلاف المنتج سواء كان سلعة أو خدمة ومن أهم هذه المحددات ما يلي:

1- محمود حسين، ضحى؛ عدنان حامد قاسم، ميسون « قياس رضا المستفيدين في خدمة الاسترجاع الآلي للرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد» في مجلة كلية التربية للبنات ، ع2، 2008، بغداد: مجلة . مج19.ص5.

1- اسماعيل، نهال فؤاد. إدارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.ص19

4-1- التوقعات: تعبر التوقعات عن الأداء الذي ينتظر أو يتطلع المستفيد للحصول عليه من اقتناء منتج أو علامة معينة، ويعبر عنه بالقيمة المتوقعة قبل تنفيذ قرار العمل بالخدمة وفي هذا الصدد يمكن عرض ثلاث أنواع من التوقع وهي:<sup>1</sup>

✓ التوقع الإدراكي: يمثل عملية عقلية تركز على قوة ودرجة الصفات التي يعتقد المستفيد وجودها في المنتج.

✓ التوقع المعياري: وهو يركز على الدرجات المثالية حول كيفية ما يجب أن يكون عليه أداء المنتج.

✓ التوقع المقارن: وهو يتناول أداء المنتج أو علامة معينة مقارنة بالمشاركات الأخرى.

4-2 الأداء الفعلي: يعبر الأداء المدرك للمنتج عن مستوى الأداء الذي يحصل عليه المستفيد فعلا نتيجة استعماله واستهلاكه للخدمة، حيث أن الأداء المدرك للخدمة هو المعيار الذي يستخدم لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها المستفيد عن المنتج، وعادة ما يضع المستفيد ثلاث مستويات لتوقعاته المتعلقة بالمنتج وهي:<sup>2</sup>

✓ المستوى الأساسي: هو الحد الأدنى من التوقعات التي ترضي المستفيد وعدم توفر هذا الأخير يعني عدم تقبل المستفيد للمنتج أو الخدمة ورفضه التعامل مع المؤسسة.

✓ المستوى المرغوب: هو مستوى الجودة الذي يقبله المستفيد ويحقق رضاه.

1- ابو علفة، عصام الدين أمين. التسويق المفاهيم والاستراتيجيات: النظرية والتطبيق. مصر: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2002. ص513

2- بن بوزيان، محمد؛ بن سليمان، نجيب. « اثر تطبيق الجودة الشاملة في مرفق إداري عمومي جزائري على تحقيق رضا الزبون وقبائه باستعمال نموذج Servqual » في مجلة الاستراتيجية والتنمية، ع2، 2012. [د.م]. ص121

✓ **المستوى غير المسبق:** هو المستوى الذي يتجاوز التوقعات، والوصول إليه يعني خلق قيمة مضافة للمستفيد وميزة تنافسية للمؤسسة، وهو ما يرفع درجة رضا المستفيد وتمسكه بمنتج وخدمات المؤسسة.

**4-3- المطابقة أو عدم المطابقة:** إن عملية المطابقة تتحقق بتساوي الأداء الفعلي للمنتج مع الأداء المتوقع أما حالة عدم المطابقة يمكن تعريفها بأنها درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل الحصول عليها، وفي هذه الظاهرة يوجد حالتين هما:

✓ **انحراف موجب:** أي الأداء الفعلي اكبر من الأداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها.

✓ **انحراف سالب:** أي الأداء الفعلي اقل من الأداء المتوقع وهي حالة غير مرغوب فيها

نلاحظ بأنه في حالة المطابقة الموجبة يتولد الشعور بالرضا وفي الحالة العكسية أي عدم المطابقة السلبية ينتج عنها عدم الرضا.

#### 5- أدوات ووسائل تحسين الرضا:

ترتكز مختلف المؤسسات على تحسين رضا مستخدميها وهذا من اجل ضمان الاحتفاظ بهم ويتم ذلك من خلال مجموعة من الأدوات والوسائل نذكرها في ما يلي:<sup>1</sup>

**5-1- الجودة المدركة:** إن تحسين الأداء الداخلي للمؤسسة والذي يتمثل في تحسين الجودة الغرض من ذلك إرضاء المستفيدين إلا أن قياس الجودة ضروري لكن غير كاف حيث يجب على المؤسسة أن تقوم بقياس رضا المستفيدين الا انه قد تكون الجودة الجيدة لكن رضا المستفيد ليس في نفس الدرجة

<sup>1</sup> - عائشة مصطفى المنياوي (مرجع سابق) ص 29

حيث يمكن تفسير الاختلاف بين القياس الداخلي (من جانب المؤسسة) والقياس من جانب المستفيدين من خلال أربع مراحل تعبر عن علاقة المستفيد أو المؤسسة وهي كالتالي:

- **المرحلة الأولى:** إن المستفيد المستقبلي للمؤسسة له توقعات وما على المؤسسة إلا البحث عن هذه التوقعات من خلال العمليات المتوقعة بالاستماع ثم تقوم بتحويل هذه التوقعات إلى جودة مطلوبة ويتم هذا بالتركيز على العمليات الداخلية من أجل الاستجابة لتوقعات المستفيد.<sup>1</sup>

- **المرحلة الثانية:** تركز هذه المرحلة على الانتقال من الجودة المطلوبة إلى الجودة المحققة كما تفرض المشاركة الفعالة للمستفيد نظرا لمكانته الحساسة على مستوى المؤسسة، ويمكننا القياس الداخلي في هذه المرحلة وهذا من خلال إجراء مطابقة بين الجودة المطلوبة والجودة المحققة.

- **المرحلة الثالثة:** تركز هذه المرحلة على تحويل الجودة المحققة للمستفيد وهي عملية الاتصال التي تسمح للمستفيد بعد استعمال الخدمة ببناء إدراكه.

- **المرحلة الرابعة:** تركز على المقارنة بين الجودة المتوقعة والتي ينتج عنها الرضا أو عدم الرضا، إن إحساس الرضا من عدمه له انعكاس على التوجهات المستقبلية للمستفيد ففي الواقع الجودة المدركة تعبر عما نحصل عليه فعلا وهي تغير التوقعات المستقبلية.

5-2- تحليل عدم الرضا: في حالة عدم الرضا تصبح عدد الاتصالات التي من الضروري على

المؤسسة أن تقوم بها لمعالجة المشاكل المسببة لهذه الحالة ومدة المعالجة، إن البحث عن الأسباب

<sup>1</sup> - عبد الله، علي «قياس رضا العميل الخارجي عن الجودة» في مجلة العلوم الانسانية، ع15، 2008،

الجزائر.ص29

يجب أن يكون دقيق الآن عدم الرضا المعالج بطريقة سيئة معادل لمستفيد مفقود كما أن هذه الحالة ليست ناتجة عن رداءة المنتج فقط وإنما تتعداه إلى مشاكل التسيير، عيوب في الاتصال...

**3-5- متابعة المستفيد:** إن متابعة المستفيد تأخذ عدة أشكال هدفها إقامة علاقات وثيقة بين المستفيد والمؤسسة ومن المهم أن تكون هذه العلاقات شخصية أي أن يعامل كل مستفيد بصفة منفردة أي تأخذ خصوصيات كل مستفيد بعين الاعتبار لتحسيسه بان المؤسسة تتابعه.

### المبحث الثاني: معايير ومؤشرات قياس رضا المستفيد

يعتبر القياس عنصر جد مهم في مختلف الأنشطة بما فيها مجال الخدمات حيث يهدف هذا الأخير إلى تحديد المواصفات الكمية والنوعية التي يجب الالتزام بها في تقديم الخدمات التي من شأنها تلبية حاجيات ومتطلبات المستفيدين منها بجودة عالية.

#### 1- ماهية القياس وأهميته

##### 1-1- مفهوم القياس: Measure

تعددت التعريفات المتعلقة بمصطلح القياس منها من يعرفه على انه : " العملية التي أعدت لقياس الكم أو الكيف للسمات الشخصية أو العقلية " <sup>1</sup>

ويعرف كذلك بأنه " النشاط أو الجهد والعمل الذي تقوم به من اجل تحديد مدى وطاقة وأبعاد الشيء

أو الأشياء. " <sup>2</sup>

1- الصمادي، عبد الله. القياس والتقويم بين النظرية والتطبيق. ط1. الكرك: مركز يزيد، 2004. ص167.

2- الطيريري، عبد الرحمن بن سليمان بن مسعود. القياس النفسي والتربوي:

نظريته، أسسه، تطبيقاته. ط2. الرياض: مكتبة الرشد، 2014. ص4.

ويعرفه رحاب رمضان عطية على انه: " عملية تجميع للمادة وتحليلها عن طريق أداة قياس تعتمد المكتبة للإجابة عن السؤال: هل تفي المكتبة باحتياجات المؤسسة التابعة لها، و باحتياجات المستفيد.<sup>1</sup> وفي تعريف آخر للقياس هو: " تقدير الأشياء والمستويات تقدير كمي وفق إطار معين من المقاييس المندرجة، وذلك بناء على القاعدة السائدة القائلة بان كل ما يحيط بنا يوجد بمقدار وكل مقدار يمكن قياسه".<sup>2</sup>

وعليه يمكننا أن نعرف القياس على انه العملية التي يتم من خلالها التعبير عن الخصائص المختلفة للأشياء أو الحوادث أو الظواهر أو الأشخاص بقيم كمية تحدد بناء على قواعد وشروط محددة.

### 1-2- أهمية القياس:

إن الهدف من القياس هو محاولة معرفة مستوى الخدمات المقدمة وكذلك معرفة نقاط القوة والضعف وإيجاد الحلول اللازمة والهدف الرئيسي والنهائي هو رضا المستفيدين، وتقديم الخدمات المناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة ويمكن تحديد أغراض القياس في النقاط التالية:<sup>3</sup>

➤ فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية المقدمة ومدى تحقيق هدفها.

- 1- رمضان، عطية رحاب . مبادئ نظم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. البيضاء: دار المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2018. ص 134
- 2- حمد، بن براهيم العمران. مرجع سابق. ص 7
- 3- رشام، بدر الدين؛ بوالنمر، عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الاداء الفعلي للخدمة (SEVPERT نموذجاً). تونس. اعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الاداء في المكتبات و مراكز المعلومات والارشيف، 2014. ص 2299

➤ التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية الخاصة بتقديم الخدمات المكتبية وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

➤ وضع خطط مستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة.

➤ التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية.

## 2- أنواع القياس: Types of Measurement

يوجد عدة أنواع مختلفة من القياسات وذلك بحسب الهدف من القياس ومن أنواع القياسات ما يلي:

### 1-2- القياس الاسمي: Nominal Scale

يصف عناصر الظاهرة التي تختلف في النوعية وليس في الكمية ويستعمل للتمييز فقط، ولا يوجد مفاضلة فيه مثل: أرقام البيوت، أرقام اللاعبين، القاعات في الجامعة ورقم الطالب الجامعي .

### 2-2- المقياس الرتبي: Ordinal Scale

يسمى بالمفاضلة ولكن الفروق في هذه المفاضلة غير ثابتة، ويبين هذا المقياس ما في الشيء بصورة كمية حيث يترتب فيه أفراد المجموعة تنازليا أو تصاعديا حسب درجة امتلاكهم لسمة معينة مثل تقدير الطالب الجامعي ومستواه في الجامعة.<sup>1</sup>

1- عطوان، اسعد حسين؛ صبحي ابو شعبان، شيماء. القياس والتقويم التربوي. بيروت: دار الكتاب

العلمية، 1971، ص10

### 2-3- مقياس الفترة: Secale Interval

تكون المفاضلة فيه ثابتة والصفر فيه لا يعني العدم وتمتاز هذه المقاييس بأنها تدل على ما في السمة بصورة كمية، ووحدة هذه المقاييس متساوية، مثل ميزان الحرارة فالدرجة هنا لها نفس القيمة سواء كانت عليا أم دنيا.

### 2-4- المقياس النسبي: Ratio Scale

وفيه الخصائص السابقة بالإضافة إلى أن الصفر فيه يعني العدم ويمكن إجراء العمليات الحسابية عليه ومن الأمثلة على المقياس النسبي الطول، المساحة، الوزن فجميع هذه المقاييس تبدأ بالصفر الحقيقي .

أما أنواع القياسات في مجال المكتبات فمن بينها ما يأتي:<sup>1</sup>

- قياس رضا المستفيدين: بشكل عام عن طريق إجابة المستفيد عن مدى نجاح زيارته واستفادته من أنشطة المكتبة المتعددة، ومدى سهولة استخدامها.
- إتاحة الموارد واستخدامها: عن طريق الإعارة الخارجية وعدد مرات إعارة المواد خارج المكتبة ويتضمن الإعارة والتجديد والحجز وغيرها من الإعارة الداخلية وإتاحة المواد عن طريق نسبة نجاح المستفيد في عملية البحث عن المواد المطلوبة أثناء زيارته للمكتبة ، وأيضا تأخر المواد المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة وتقاس هذه الطرق من خلال الوقت الذي ينتظره المستفيد في الحصول على المواد المطلوبة.

1- حمد بن براهيم العمران (مرجع سبق ذكره) ص16

• استخدام المكتبة وإمكانيتها: وتشمل عدد رواد المكتبة والاستخدام عن بعد ويتضمن عدد استخدامات المكتبة في حين لم يحضر المستفيد مثل توصيل الوثائق والدخول على فهارس المكتبة وغيرها من قواعد البيانات المتوفرة خارج المكتبة، وأيضا يشمل هذا المقياس متوسط عدد المستخدمين لمواقع الخدمات العامة كالإعارة والمراجع.

• خدمات المعلومات: وتتضمن قياس الخدمة المرجعية والعمليات التي تتم مثل استخدام التوصيات والتفسيرات التي تتم في هذا القسم من قبل المسؤولين عن قسم المراجع وقياس مدى الرضا عن الخدمة المرجعية، ورضا المستفيدين عن الأداء والرضا بشكل عام عن البحث عن طريق الاتصال المباشر.

### 3-أسباب ودوافع القياس:<sup>1</sup>

كل شيء له سبب ودافع يفسر سبب القيام به، حيث يعتبر قياس رضا المستفيد الأداة أو الوسيلة التي تعتمد عليها المكتبات من أجل معرفة درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة

و من أهم الأسباب التي تحتم على المكتبة القيام بالقياس نجد :

- الوقوف على أسباب عدم تحقيق الأهداف المبدئية للعمل.
- معرفة ما إذا كانت الفئات المستهدفة قد استفادت بالفعل من الخدمات المقدمة.
- حتى يتبين للمشرفين على تسيير المكتبات مدى إمكانية تحسين وتطوير الخدمات المقدمة.
- تجنب تكرار نفس الأخطاء في خدماتها القادمة.
- معرفة ما إذا كان نمط الإدارة المتبع يحقق رضا المستفيد أم يحتاج الأمر إلى مراجعة كلية.

<sup>1</sup> - مرسي، جمال الدين؛ ابوبكر، مصطفى محمود. دليل فن خدمة العملاء و مهارات البيع. الاسكندرية: الدار

الجامعية للنشر، 2009. ص106

و بالإضافة إلى هذه الأسباب هناك نقاط أخرى يمكن اعتبارها أسباب تدفع المكتبات الراغبة في مسايرة بيئة الأعمال الحالية، من منافسة شديدة و تطور تكنولوجي رفيع المستوى و تغير سريع لواقعها.

و نذكر منها:

- التعرف على انطباعات وأراء المستفيدين.
- تحديد متطلبات و توقعات المستفيد الحالية و المستقبلية.
- سدّ الفجوات و الثغرات التي تنشأ بين المكتبة والمستفيد .
- البحث عن أسباب استياء المستفيد من خدماتها والعمل على كسب رضاه في المستقبل.
- تحديد الأهداف التي على المكتبة تحقيقها.

#### 4- أساليب وخطوات قياس رضا المستفيدين:

إذا تبنت المكتبات نظاما أو اجراءات فعالة لقياس رضا المستفيدين، فإنها حتما سوف تنجح في التطوير المستمر للخدمات التي تقدمها بناء على معطيات المقياس المستخدم .

ويتم قياس رضا المستفيد بطرق عديدة نذكر منها:<sup>1</sup>

##### 1- القياسات الدقيقة:

✓ **معدل الاحتفاظ بالمستفيدين:** إن أحسن طريقة للاحتفاظ بالمستفيدين الحاليين يعتمد قياس

رضا أو عدم رضا المستفيد على درجة تحديد المستفيدين وقد يكون هذا المقياس نسبي أو

مطلق

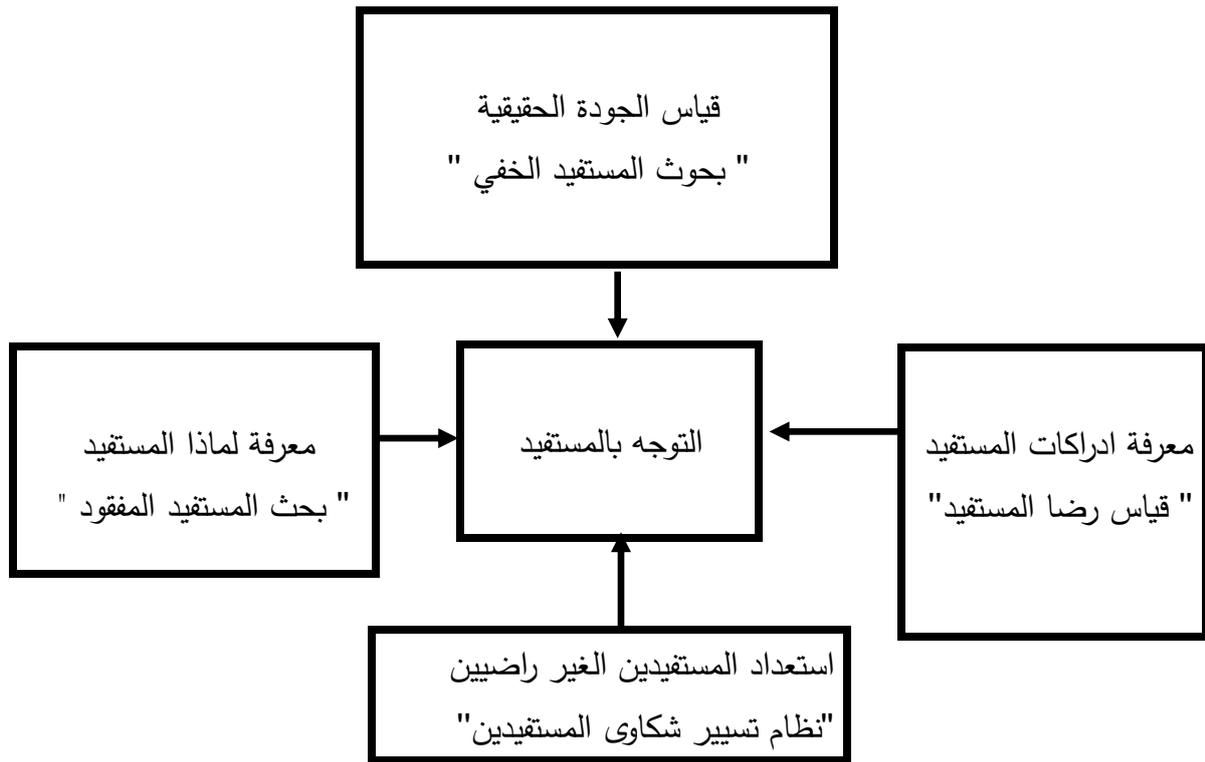
<sup>1</sup> - نسيمه، خدير. اخلاقيات الاعمال وتأثيرها على رضا الزبون. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر. جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2010. ص 109

✓ جلب مستفيدين جدد: بهدف نمو النشاط تعمل المؤسسات كل جهدها من اجل توسيع قاعدة المستفيدين.

✓ المردودية: إن المقاييس السابقة لا يمكن من خلالها معرفة مردودية المستفيد وإنما تعبر عن رضاه من عدمه الذي ينتج عن توافق أو عدم توافق الأداء مع توقعاته.

✓ تطوير عدد المستفيدين: يمكن اعتبار تطور عدد المستفيدين أداة للتعبير عن رضاهم، فإذا كان عدد المستفيدين في تزايد هذا يعني ان المستفيدين راضون عن الخدمات المقدمة.

ب- القياسات التقريبية: نوضح مختلف الأدوات الموجهة لقياس رضا المستفيد في الشكل الموالي:<sup>1</sup>



الشكل رقم (02): يوضح مختلف الأدوات الموجهة لقياس رضا المستفيد منها

<sup>1</sup> - خدير، نسيمه. ( المرجع السابق ).ص110

➤ نظام تسيير شكاوى المستفيدين: هي الإجابة الخاصة عن عدم الرضا ويعبر عنها بالاستياء من أداء الخدمات.

➤ بحث المستفيد المفقود: تقوم المؤسسات بتحديد مجموعة من الأهداف منها مراعاة العوامل المفضلة لدى المستفيدين وأسباب انقطاع بعض المستفيدين عن التعامل معها.

➤ المستفيد الخفي: وهي تقنية يستعين بها في مجال الخدمات وقياس رضا المستفيد ويركز هذا النوع على الاتصال بأحد الأشخاص ليقوم بدور المستفيد ويطلب منه كتابة تقرير على انشغالاتهم السلبية أو الايجابية.

## 5. معايير ومؤشرات القياس:

### 5-1- مفهوم المعايير:

تعرف المعايير بأنها: "النماذج التي يتم الاتفاق عليها ويحتذي بها لقياس درجة اكتمال وكفاءة شيء ما".<sup>1</sup>

وفي تعريف آخر للمعيار هو: "مجموعة من الشروط والأحكام التي تعد أساسا للحكم الكمي أو الكيفي عبر مقارنة هذه الشروط بما هو قائم وصولا إلى جوانب القوة أو الضعف".<sup>2</sup>

المعايير في المكتبات:

في تعريف للمعايير المكتبية هي: "عبارة عن مجموعة من المقاييس من خلالها يمكن قياس خدمات المكتبات والبرامج التي تقدمها، وتتغير هذه المقاييس باختلاف أنواع المكتبات إلا أنها تسيير وفق نمط معين للدلالة على مدى نجاح المكتبة في وصولها لأقصى درجات الخدمة المكتبية"<sup>3</sup>

1- الضيع، محمود. المناهج التعليمية: صناعتها وتقييمها. ط1. القاهرة: مكتبة الانجلو مصرية، 2006. ص94

2- Good, carter. dicionary of education. 3<sup>eme</sup> ed. new York: Mc Graw-hill, 1973. p495

3- بديوي، محمد مصطفى. « المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية اللبية: تصور نحو تحديد المعايير » في مجلة

المكتبات والمعلومات، ع20، 2018. [د.م]: دار النخلة للنشر. ص77

أما جمعيات المكتبات الأمريكية (ALA) فقد عرفت المعايير على أنها: "مقاييس يمكن من خلالها قياس خدمات المكتبات وبرامجها من خلال الهيئات المهنية والجهات المعترف بها أو الوكالات الحكومية، وهي عادةً أما مقاييس كمية أو نوعية"<sup>1</sup>

ووصفت بأنها: "قواعد وإرشادات أو توجيهات وصفية وكمية تساعد الإدارة في التعرف على الحد الأدنى من المدخلات المتعلقة بالمواد والأفراد والتسهيلات المادية ومدى جودة مخرجاتها من الخدمات المرغوبة"<sup>2</sup>

وفي ضوء ما سبق توصلنا إلى أن المعايير هي مجموعة من المقاييس أو الإرشادات أو القواعد الهدف منها هو قياس خدمات المكتبة وتقييمها من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف

## 2.5. أهمية وجود معايير موحدة:

نوضح فيما يأتي أهمية المعايير الموحدة في مجال المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة.

➤ المعايير الموحدة أصبحت أداة أساسية لا غنى عنها بالنسبة لكل إدارات المكتبات، وأمناء المكتبات العاملين بها .

➤ المعايير تعد أداة ضرورية ولأزمة للتوحيد في العمليات الفنية والتقييم في الخدمات المكتبية والتخطيط لإنشاء مراكز مصادر جديدة وتحسين الموجود من تلك المراكز بالفعل.<sup>3</sup>

\* American Library Association (ALA) جمعية المكتبات الأمريكية هي منظمة غير ربحية تقع في الولايات المتحدة الأمريكية تضم أكثر من 57000 عضو يصادق على تعيينها مجلس الإدارة التنفيذي ( تم الاطلاع يوم 2022/05/08 )  
4- <http://www.ala.org>

2- الهادي، محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. ط2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990. ص340

3- الهجرسي، سعد محمد؛ حسب الله، سيد. المكتبات والمعلومات والتوثيق: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1998. ص106

إن دخول المعايير الموحدة إلى مجال المكتبات والمعلومات قد حقق كثيرا من الوفرة في الوقت والجهد وذلك بغية تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها فيما يأتي:

- ✓ تسهيل عملية التبادل الدولي ونقل المعلومات والخبرة بين المكتبات.
- ✓ تحقيق المزيد من التبسيط في الاجراءات والممارسات.
- ✓ إخراج الخدمات على درجة أو أسس عالية من الكفاءة.
- ✓ التوحيد والتجانس في مخرجات العمليات الفنية.
- ✓ تقديم مؤشرات مبنية على مقاييس نوعية وكمية للارتقاء بالمكتبات.

لكي تقوم المكتبات بدورها فلا بد من توافر معيار موحد يقوم على وضع أسس للعمل في المكتبة بداية من التخطيط لإنشاء المكتبة وحتى الانتهاء من الإنشاء والبدء في تقديم الخدمات مشتملة في ذلك كل ما يخص المبنى والأثاث والعاملين والمقتنيات والعمليات الفنية والتزويد وتنظيم المحتوى وخدمات المعلومات.

### 6. الهيئات والجمعيات المسؤولة عن إصدار معايير المكتبات:

#### 1.6. الهيئات والجمعيات

يعد مجال المكتبات والمعلومات من المجالات التي لها مجموعة من المعايير أقرتها وأصدرتها هيئات وجمعيات مختلفة أهمها:

- الاتحاد الدولي للمكتبات والمعلومات (IFLA)<sup>1</sup>

### International federation of library associations and Institutions

يعد الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها أكبر رابطة دولية في مجال المكتبات والمعلومات وكانت المهمة الأساسية للاتحاد في البداية أن يكون رابطة لجمعيات تعمل على تنظيم مؤتمرات دولية أما عن معايير الافلا فقد أصدرت مجموعة لمختلف أنواع خدمات المكتبات والمعلومات وأصبحت أنشطة المعايير الآن جزءاً لا يتجزأ من التوجه الاستراتيجي للافلا، واحد الأهداف الحالية للافلا هو التركيز على الحفاظ والتععيد بأعلى المعايير التي تدعم الممارسات عالية الجودة وتقوم الافلا على تحديث تلك المعايير بانتظام، ويعكس كل معيار من معايير الافلا أفضل الممارسات أو النماذج لنشاط أو خدمة تقدمها المكتبة .

- جمعية المكتبات الامريكية (ALA)<sup>2</sup>

### American library association

هي المنظمة القومية الأمريكية المشرفة على أعمال المكتبات في الولايات المتحدة، ولقد أظهرت هذه الجمعية اهتماماً مبكراً بالعمل لأجل الأطفال ويوجد في سجلاتها ما يشهد بامتداد هذا العمل إلى المدارس وذلك بتأليف لجان التعاون حيث تقرر تنظيم خاص للمكتبات المدرسية وقد أدى هذا القسم عن طريق برامجه وأعمال لجانه الشيء الكثير في روح المهنة بين أمناء المكتبات وإبقائهم وإبقاء الجمعية بصفة عامة على اتصال بالتطورات الجارية في الميدان .

<sup>1</sup> - <http://www.ifla.org> تم الاطلاع يوم 2022/05/10

<sup>2</sup> - <http://www.ala.org> ( تم الاطلاع عليه يوم: 2022/03/20 )

• منظمة اليونسكو (UNESCO)<sup>1</sup>

**United nations educational scientific and cultural organization**

مؤسسة دولية حكومية، يرجع تاريخ تأسيسها إلى عام 1946 وتعد أكبر الهيئات الدولية على مستوى الحكومات في مجالات التربية والثقافة والمعلومات والإعلام فقد حرصت منذ إنشائها على إصدار المطبوعات التي تدعم هذه المجالات. وتهتم اليونسكو بالمشاركة في أعمال التقييس داخل ايزو (ISO) وقد شاركت منظمة اليونسكو في وضع بعض المواصفات التي أصدرتها المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس مثل (ISO 2012/11219) كما شاركت أيضا الاتحاد الدولي لمؤسسات المكتبات وثيقته حول المكتبات المدرسية (افلا 1999)

• المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO) International Organization for Standardization

**Standardization**

منظمة دولية تتناول الكثير من جوانب الحياة الفكرية والثقافية. تأسست هذه المنظمة عام 1946 وبدأت في إصدار معاييرها في مجال المكتبات من خلال لجنتها الفنية الخاصة بالتوثيق عام 1953، كما أصدرت في العام الموالي 1954 ثاني معاييرها عن تقديم وإخراج الدوريات بعنوان «Layout of periodicals» وقد ركزت ايزو على وجوب الحاجة إلى المعايير وعدم تكرارها مع ما صدر من معايير أخرى، ذلك أن عملية إصدار المعايير عملية مكلفة وتحتاج إلى الوقت الكافي ووفيرا من الجهد والخبرة حتى تصدر بشكل ملائم.

( تم الاطلاع عليه يوم: 2022/03/20 ) <http://www.unesco.org/en/history> - 1

وقد أصدرت المنظمة مجموعة من المواصفات تغطي مختلف جوانب المكتبات من الإنشاء واختيار الموقع، و كذلك مواصفات اختيار المبنى والأثاث والأجهزة والصيانة وبناء المجموعات الخاصة بالمكتبة بشكليها الورقي والالكتروني، بالإضافة إلى قياس تأثير المكتبة في الفرد والمجتمع المحيط ومن أهم المعايير الصادرة عن المنظمة ما يلي:<sup>1</sup>

✓ **ISO 2012/11219**: تختص المواصفة بتفاصيل المبنى والتجهيزات فيما يخص اختيار الموقع والتجهيزات الفنية.

✓ **ISO 2014/11620**: مواصفة قياس مؤشرات الأداء، ويمكن استخدام المواصفة مع جميع أنواع المكتبات سواء كانت عامة، مدرسية أو أكاديمية وتتضمن المواصفة العناصر الآتية: (الموارد- الوصول- البنية التحتية- الاستخدام- الكفاءة- التطوير- النمو)

✓ **ISO 2014/16439**: تتناول هذه المواصفة قياس تأثير المكتبة في مجتمع المستخدمين سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة.

✓ **ISO 2015/ 9001**: تختص المواصفة بنظام إدارة الجودة، حيث تساعد المكتبة في عملية تحسين الأداء وهو احد مبادرات التنمية المستدامة.

✓ **ISO 2015/2789**: هذه المواصفة خاصة بالإحصاءات والتقارير الدولية، وذلك لضمان التوافق بين البلدان لتلك التدابير الإحصائية التي يستخدمها مديرو المكتبات بشكل متكرر، ولتشجيع الممارسات الجيدة في استخدام الإحصاءات في إدارة المكتبة.

• **الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (AFLI)<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>- كلو، صباح محمد عبد الكريم «المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية وأهمية استخدامها» في مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع2، 2003، السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج8. ص.ص. [173-193]

2 -<http://arab.afli.org/main/index.php>

## Arab Federation of library and Information

أسس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في 1986 بالقيروان (تونس) من قبل ممثلي جمعيات مكتبية عربية وأساتذة وخبراء ومديري مكتبات، ومقره بتونس العاصمة وهو يضم أعضاء من 20 دولة عربية يعمل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات على تحقيق جملة من الأهداف.

## 2.6. أهداف الإتحاد العربي والمعلومات ومؤشراته لقياس أداء المكتبات الأكاديمية:

**أهداف الإتحاد:** سعى الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات عند إنشائه إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها<sup>1</sup>:

- 1- تعزيز علاقات التعاون بين الجمعيات والمؤسسات المكتبة في الوطن العربي.
- 2- العناية بالتراث العربي المكتوب، والسمعي البصري ، الموزع في كل مكان ، والتعريف به.
- 3- المساعدة على الارتقاء بالمهنة ، والرفع من منزلتها
- 4- إعداد وتشجيع البحوث العلمية، والدراسات ، في مجال المكتبات والمعلومات ، وعقد الندوات ، والمؤتمرات ، والحلقات الدراسية المتخصصة.
- 5- السعي إلى تحسين مستوى التعليم بمؤسسات إعداد وتأهيل المكتبيين وأخصائي المعلومات.
- 6- العمل على توحيد المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات.
- 7- السعي لاستصدار الأنظمة واللوائح المتعلقة بالمكتبات ، ومؤسسات المعلومات.
- 8- المساهمة في إصدار الأدلة المتخصصة، وإعداد أدوات، وركائز العمل الأساسية.

<sup>1</sup> -[https://arab-aflil.org/%D8%AA%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%AE\\_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D8%AF#1](https://arab-aflil.org/%D8%AA%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%AE_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D8%AF#1) (تم الاطلاع عليه يوم 2022/03/23)

9-تشجيع قيام الجمعيات الوطنية للمكتبيين وأخصائي المعلومات في الأقطار العربية التي لم

تؤسس فيها بعد.

10-إصدار دورية مهنية متخصصة تكون لسان حال الاتحاد.

11- التعاون مع المنظمات العربية والدولية ، التي لها علاقة بأهداف الاتحاد.

وهذه الأهداف لا تزال قائمة إلى اليوم دون تعديل.

وقد قام الاتحاد العربي بإصدار مجموعة من المعايير في مجال المكتبات والمعلومات وهي:<sup>1</sup>

معايير اعلم المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية.

➤ معايير اعلم لاعتماد برامج التدريب في المكتبات والمعلومات.

➤ المعايير العربية الموحدة للوعي المعلوماتي.

➤ المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة.

➤ المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم.

➤ المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية.

<sup>1</sup> - عبد العاطي، اسامة غريب؛ ابو سعدة، احمد امين؛ تهامي، مصطفى محمد. مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات: الوطنية،الاكاديمية،العامة، المدرسية.[دم.]: مكتبة الملك فهد الوطنية،2013.ص36.

مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الأكاديمية:<sup>1</sup>

لمعرفة ترتيب المكتبات الأكاديمية العربية من المكتبات الأكاديمية العالمية دون وجود مؤشرات متعارف عليها تستخدم في مخططات المكتبات العالمية، ولن يكون ممكناً معرفة أوجه القصور والقوة في مكتباتنا الأكاديمية دون وجود مؤشرات تحكم على ذلك ومنه مؤشرات اعلم لأداء المكتبات الأكاديمية.

بنية مؤشرات الأداء:

تم تقسيم مؤشرات الأداء إلى 45 مؤشر تحت أربعة عناصر رئيسية وهي:

أ- الموارد والوصول والبنية التحتية

ب- الاستخدام

ت- الكفاءة

ث- التطوير

وتفاصيل هذه العناصر الرئيسية بمؤشراتها فيما يلي:

أ- الموارد والوصول والبنية التحتية: وتشمل على مؤشرات ذات الصلة بما تنفقه المكتبة لتطوير

البنية التحتية، وما تمتلكه من موارد مادية وبشرية، وما تقدمه من موارد يستخدمها المستفيدين، وهذه

المؤشرات هي:

1- إتاحة العناوين المطلوبة

2- الإتاحة الفورية

3- النسبة المؤوية للعناوين الموجودة إلى إجمالي العناوين المطلوبة.

4- معدل نجاح البحث في فهرس الموضوعات.

<sup>1</sup> - عبد العاطي، اسامة غريب؛ ابو سعدة، احمد امين؛ تهامي، مصطفى محمد. (مرجع سابق) ص.159.

- 5- النسبة المؤوية للجلسات المرفوضة.
  - 6- دقة الترفيه
  - 7- سرعة الإعارة بين المكتبات
  - 8- النسب المؤوية للعمليات الناجحة للإعارة بين المكتبات
  - 9- الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الانترنت
  - 10- موقع الكتروني على شبكة الانترنت
  - 11- أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنت
  - 12- محطات العمل المتاحة للجمهور لكل فرد
  - 13- ساعات محطات العمل المتاحة لكل فرد
  - 14- عدد المقاعد لكل 100 عضو
  - 15- ساعات الفتح لكل أسبوع
  - 16- ساعات فتح المكتبة مقارنة بالطلب
  - 17- عدد العاملين لكل 1000 عضو
  - 18- النفقات على الإنتاج الفكري والمعلومات لكل 100 عضو
  - 19- النسبة المؤوية للإنفاق على المجموعات الالكترونية
- ب- الاستخدام: وتشمل على مؤشرات الداء ذات الصلة بالاستخدام الفعلي من قبل المستفيدين مثل
- الزيارات والتدريب والإتاحة للمقتنيات.
  - 20- معدل دوران أوعية المعلومات
  - 21- الاستخدام الداخلي للمكتبة لكل فرد
  - 22- الإعارة لكل فرد

- 23- النسبة المؤوية للأوعية الغير مستخدمة
- 24- الزيارات الافتراضية والزيارات الفعلية لكل مستفيد للمكتبة في العام.
- 25- مشاركات تدريب المستفيدين لكل 1000 من أعضاء المجموعة الأساسية.
- 26- عدد وحدات المحتوى التي تم تحميلها لكل فرد
- 27- عدد الوثائق التي يتم تحميلها لكل
- 28- معدل شغل المقاعد
- 29- معدل استخدام محطات العمل
- 30- رضا المستفيدين
- ت- الكفاءة: تشمل على مؤشرات الأداء ذات الصلة بمدى الاستفادة من النفقات لتحقيق أفضل عائد.
- 31- نفقات المكتبة لكل مستفيد نشط
- 32- نسبة تكلفة التزويد مقابل تكلفة العاملين
- 33- تكلفة كل إعاره
- 34- التكلفة لكل خلية اتصال بقواعد البيانات
- 35- التكلفة لكل تحميل وحدة محتوى من المصادر الالكترونية
- 36- تكلفة كل زيارة مادية أو افتراضية إلى المكتبة
- 37- الزمن الأوسط لاقتناء الوعاء
- 38- تدفق الإنتاجية: معالجة الأوعية، نسبة إنتاجية الفرد في معالجة الأوعية.
- 39- تدفق الإنتاجية: إعاره الأوعية، الإعارات والإعارات بين المكتبات لكل موظف.

ث- التطوير والنمو: وتشمل على مؤشرات الأداء ذات الصلة بتطوير أداء العاملين بالتدريب وتطوير أداء المكتبة والحصول على المنح.

40- النسبة المئوية للإنفاق على المجموعات الالكترونية

41- النسبة المئوية للعاملين المسؤولين عن تقديم الخدمات الالكترونية

42- عدد ساعات الحضور لدروس التدريب الرسمي لكل عضو من العاملين

43- عدد أيام تدريب العاملين إلى عدد العاملين

44- النسبة المئوية للموارد والمخصصات المالية من الجامعة للمكتبة.

45- نسبة المنح الجامعية أو الدخل الذي تلقتة المكتبة .

## خلاصة:

نستنتج مما سبق إن الإحساس بالانتماء يجعل المستفيد أكثر تقرباً من المكتبة وخدماتها، فهو شعور يعبر عن مدى رضاه. ولقياس رضا المستفيد يعتمد على جمع المعلومات الخاصة بالمستفيدين والحصول عليها عن طريق عدة طرق وأساليب، حتى يتسنى الإحاطة بكل ما يمكن أن يساعد في تحسين الخدمات المكتبية باستخدام واستعمال الأدوات الحديثة، وتحديد المواصفات الكمية والنوعية التي يجب الالتزام بها في تقديم هذه الخدمات بغرض كسب رضا المستفيد. وعليه فإن كل هذه الخطوات هي من أجل المستفيد الذي هو جزء من أجزاء المكتبة بل وأساس تواجدها .

# الفصل الثالث

تطبيق معيار اعلم على المكتبة المركزية  
لجامعة تيارت

بعد إدراجنا الجانب النظري للدراسة سنتطرق في هذا الفصل التطبيقي إلى إسقاط ما تم الحصول عليه من خلال الإجراءات الميدانية بالمكتبة المركزية على ما تم تناوله في الجانب النظري، بغية معرفة ما إذا كانت الخدمات المقدمة تتسم بالجودة بالإضافة إلى معرفة درجة الرضا من عدمه وذلك عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة من المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية

### المبحث الأول : التعريف بمكان الدراسة

#### 1. التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون :

نشأت المكتبة المركزية مع نشأة جامعة تيارت افتتحت المؤسسة كمركز جامعي لأول مرة خلال الدخول الجامعي 1980-1981 وفي سنة 1984 انشأ معهدين وطنيين للتعليم العالي، الأول في الهندسة المدنية والثاني في الهندسة الزراعية والبيطرية سنة 1992. أصبحت المؤسسة مركزا جامعيا من جديد، حيث كانت سنة 200 أهم مرحلة في تاريخ هذه المؤسسة إذ ارتقت إلى مصف جامعة، وحملت اسم واحد من رواد الفكر الإسلامي وصاحب مقدمة علم الاجتماع "عبد الرحمان ابن خلدون" عرفت جامعة ابن خلدون تطورا منذ إنشائها إلى يومنا هذا، من حيث الطلبة وعددهم فمن 170 عند افتتاح المركز لأول مرة أصبح العدد يفوق 16000 طالب ، وكذلك الأمر بالنسبة لعدد الشعب والتخصصات الذي أصبح يفوق الخمسون عند الدخول الجامعي 2010-2011.

ففي عام 2010 أعيدت هيكلية الجامعة إلى ست كليات كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة، كما تتوفر على معهدين هما معهد علوم البيطرية ومعهد التكوين العالي للتكنولوجيا بالإضافة إلى عدة مخابر علمية وبحثية وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-37 المؤرخ في 2010/01/25.

وفي سنة 2013 تم تغيير اسم علوم التكنولوجيا وعلوم المادة إلى كلية العلوم التطبيقية وكلية الرياضيات والإعلام الآلي، بناء على المرسوم التنفيذي 13-102 المؤرخ في 14/03/2013 المتضمن إنشاء جامعة تيارت، حيث تضم الجامعة ما يقارب 30828 من بينهم 99 طالب أجنبي لسنة 2021-2022 وحوالي 998 أستاذ و1675 موظف.<sup>1</sup>

## 2. مفهوم المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون:<sup>2</sup>

هي المكتبة الرئيسية للجامعة حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير للموظفين وتوزيعهم على المكتبات الجامعية وتساهم أيضا في وضع النظم وتحديد العلاقات بينها

## 3. النظام الداخلي للمكتبة المركزية:

- ✓ تفتح المكتبة أبوابها طيلة أيام الأسبوع أي من الأحد إلى الخميس من الساعة 08:00 صباحا إلى غاية 16:00 مساء.
- ✓ تمنح لرواد المكتبة بطاقة المكتبة، هذه البطاقة شخصية تحتوي على كل المعلومات الخاصة بالطالب.
- ✓ على القارئ إعادة الكتب في الوقت المناسب.
- ✓ المحافظ وحقائب اليد وحاملة الوثائق من كل نوع توضع على الرف الخاص بها بالنسبة لقاعة البحث الببليوغرافي.

1- الموقع الرسمي لجامعة ابن خلدون تيارت . <http://www.univ-tiaret.dz/ar/Universite.html>

(تم الاطلاع عليه يوم: 2022/04/20)

2- دليل المكتبة المركزية. قرص مضغوط

- ✓ الهدوء التام.
- ✓ عدم استعمال الهاتف النقال.
- ✓ ممنوع الأكل أو الشرب داخل المكتبة.
- ✓ ممنوع التدخين.
- ✓ يطلب الكتاب برقم تصنيفه على مستوى بنك الإعارة.
- ✓ الإعارة مسموحة طيلة أيام الأسبوع.

#### 4. الانتساب إلى المكتبة المركزية:

لكل طالب مسجل بصفة منتظمة على مستوى الجامعة الحق في الحصول على بطاقة القارئ يتم الانتساب عبر إيداع ملف إداري بسيط على مستوى مصلحة التوجيه.

يتضمن الملف:

- نسخة من شهادة التسجيل

- صورة شمسية

- استمارة تملأ في عين المكان

#### 5. هياكل المكتبة المركزية:<sup>1</sup>

تضم المكتبة المركزية الهياكل التالية:<sup>2</sup>

1- دليل المكتبة المركزية. المرجع السابق

2- مقابلة مع مدير المكتبة

- مديرية المكتبة: يمثلها المدير الذي يشرف على سير العمل وتطوير الخدمات المكتبية.
- الأمانة.
- مصلحة الاقتناءات.
- مصلحة المعالجة.
- مصلحة التوجيه.
- مصلحة البحث البيبليوغرافي.
- قاعة الانترنت
- قاعة المطالعة.
- قاعة الاستساخ.

#### 6. الموارد البشرية:

تتوفر المكتبة المركزية على مجموعة من الأخصائيين من مختلف الرتب والأسلاك من ذوي الكفاءات من اجل مرافقة المستعملين في كل مراحل الدراسة وكذا تيسير الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة إضافة إلى المساعدة في إعداد البيبليوغرافيا المتخصصة لغرض إعداد الدروس وكذا مذكرات التخرج.

ومن خلال الجدول التالي نوضح مستويات وعدد العمال المتواجدين بالمكتبة المركزية:

العدد	المستوى
01	محافظ رئيسي
01	ملحق مكاتب جامعية مستوى ( 02 )
04	ملحق مكاتب جامعية مستوى ( 01 )
07	مساعد مكاتب جامعية
05	عون تقني مكاتب
02	أعوان الإدارة
02	تقني سامي في الإعلام الآلي
05	أعوان الأمن

جدول رقم (01): يبين عدد العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت -

## 7. مهام هياكل (مصالح) المكتبة المركزية:

❖ **مصلحة الاقتناءات:** تقوم هذه المصلحة بوضع البرامج السنوية للاقتناء وفق السياسة المتبعة من طرف هيئات الجامعة وذلك باختيار المطبوعات التي تتماشى مع البحث العلمي واحتياجات المستفيد، وتعد المصلحة المتخصصة في تحضير قوائم الكتب المقرر اقتنائها وتكون هذه الأخيرة من اقتراح الأساتذة والطلبة وكذا مسؤول المكتبة حيث يقوم المكلف عن هذه المصلحة بتسجيل كل الوثائق المقتناة في سجل الجرد ومن ثم تبدأ المعالجة الفنية للوثيقة من فهرسة وتصنيف وترتيب.. ويليه الجرد الإلكتروني وإدراج جميع المقتنيات في قاعدة المعطيات حتى تكون جاهزة للاستعمال .

❖ **مصلحة المعالجة:** تهتم هذه المصلحة بمعالجة الوثائق من الناحيتين المادية والمعنوية قبل وصولها إلى المستفيد. يكون ذلك باستخراج الأدوات الثانوية التي تساعد على البحث

البيبليوغرافي حيث تستعمل عملية المعالجة بتقنيات ضمن ما يسمى اللغة الوثائقية سواء في

المعالجة المادية أو العلمية أو الفكرية

• المعالجة المادية: وفق تقنيات الفهرسة إضافة إلى الواصفات البيبليوغرافية إتباعا للنظام الذي

تم إعداد مسبقا والذي يأخذ بعين الاعتبار التصنيف المعتمد على مستوى المكتبة المركزية.

• المعالجة الفنية: عن طريق تحليل المحتوى من خلال الكشف وإعداد الملخصات، الكلمات

المفتاحية..

❖ **مصلحة التوجيه:** تعتبر من أهم المصالح الموجودة بالمكتبة المركزية حيث تتميز بالاتصال

المباشر بالقراء والاستجابة لطلباتهم وعلى مستوى هذه المصلحة تتم عملية الاستقبال، تسجيل

طلبات الانتساب، منح بطاقات القارئ، إصدار شهادة الإبراء إضافة إلى خدمات أخرى متمثلة

في الإعارة الخارجية وبيانات الاسترجاع.

❖ **مصلحة البحث البيبليوغرافي:** وهي مصلحة الإطلاع بعين المكان أو ما يسمى بالإطلاع

الحر، جميع المستفيدين لهم الحق في الولوج لهذه القاعة بعد تقديم بطاقة المكتبة للمكلف بهذه

المصلحة، حيث تحتوي المصلحة على نسخة واحدة من كل كتاب موجود بالمخزن وتشمل

العديد من التخصصات ما يزيد عن 70 ألف نسخة إضافة إلى رصيد الكتروني يتجاوز 16

ألف وثيقة. بالإضافة إلى المقالات والمجلات (الاشتراك والإهداء) وتحتوي على دروس في

كل التخصصات، الموسوعات والمعاجم (العربية، الفرنسية) وكذلك تقنيات المهندس

معروضة على الرفوف برصيد قدر ب 98 مجلد.

❖ **قسم المكتبة الالكترونية:** يوجد عدد لا بأس به من الأقراص المضغوطة في قسم المكتبة

الالكترونية للمكتبة المركزية والهدف من هذه الأخيرة هو تقديم خدمات معلوماتية الكترونية

بأقل جهد وفي مدة قصيرة وذلك لتمكين الأساتذة والطلبة والباحثين من الوصول لمختلف

مصادر المعلومات من ( دروس، بحوث، مذكرات، مقالات علمية..الخ) وتحتوي على ما يقارب 1976 قرص مضغوط (CD) به حوالي 166389<sup>1</sup> وثيقة في جميع التخصصات من إعلام ألي، فيزياء، كيمياء وتقني كهرباء، بيولوجيا، علوم زراعية..

## 8. الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية:<sup>2</sup>

- منظومة التوثيق على الخط SNDL

### SNDL: Système National de Documentation en Ligne

تشتمل بوابة SNDL على 04 قواعد بيانات تتمثل في الأطروحات ورسائل الدكتوراه، مؤتمرات، ورشات ورسائل العمل. حيث يتمكن الباحث من خلالها الحصول على النصوص الكاملة.

- التسجيل الكترونيا عبر البريد الالكتروني : [SNDL butiaret@gmail.com](mailto:SNDL.butiaret@gmail.com)
- موقع المكتبة المركزية عبر الخط : [WWW.Univ-tiaret.dz-bibliothèque](http://WWW.Univ-tiaret.dz-bibliothèque)
- موقع المكتبة المركزية على الفايسبوك : [www.facebook.com-bc.Utiaret](http://www.facebook.com-bc.Utiaret)

أو الاتصال بمكتب المنظومة الوطنية للتوثيق في الطابق الأول على مستوى المكتبة المركزية

إيداع الأطروحات: يمكن إيداع أطروحات الدكتوراه عبر مصلحة المذكرات وذلك على مستوى المكتبة

المركزية أو يكون الإيداع الكترونيا في الفهرس الوطني للأطروحات عبر: [www.pnst.cerist.dz](http://www.pnst.cerist.dz)

1- مسؤول قسم المكتبة الالكترونية

2- دليل المكتبة. مرجع سابق

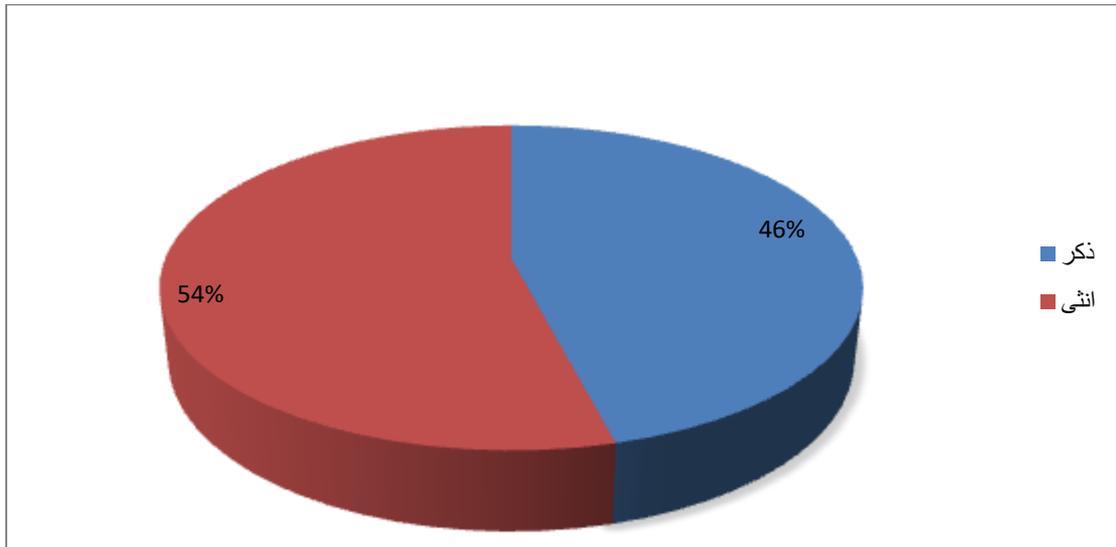
المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الاستبيان :

1-1- عرض وتحليل بيانات المحور الأول

1-1-1- جنس المبحوث:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	105	%46
انثى	121	%54
المجموع	226	%100

الجدول رقم(02) : خاص بجنس المبحوث



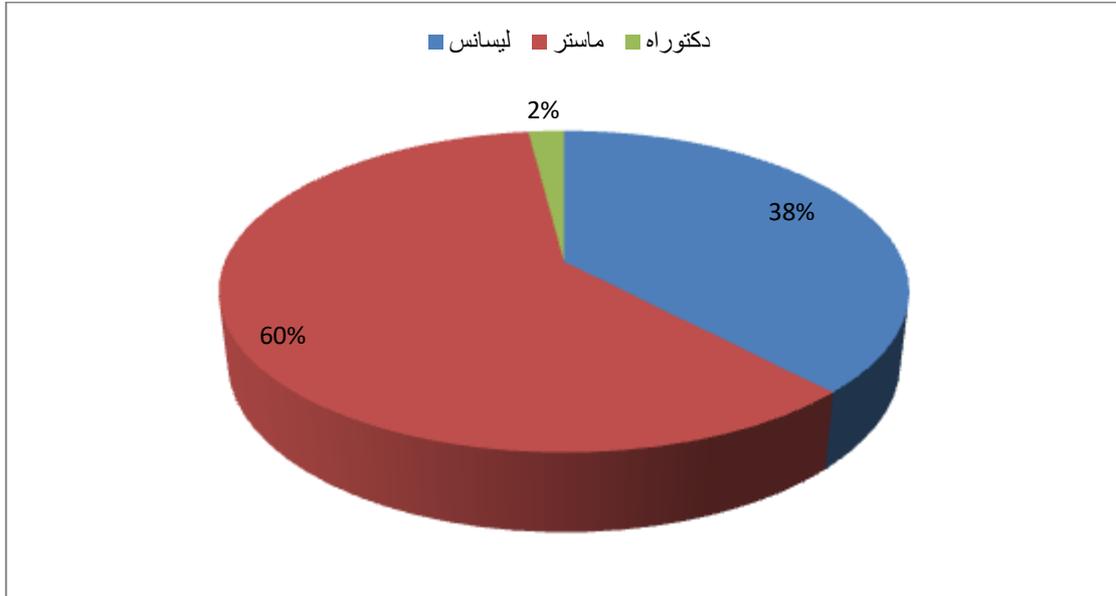
الشكل رقم (03): خاص بجنس المبحوث

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه والخاص بالجنس ان اغلبية الاجابات المسترجعة كانت من فئة الاناث إذ قدرت نسبتهم بـ 121% مقارنة بنسبة الذكور التي بلغت 105% ويرجع السبب في ذلك الى امتناع العديد من الذكور عن الاجابة.

2- المستوى الدراسي للمبحوث:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
38%	86	ليسانس
60%	136	ماستر
20%	4	دكتوراه
100%	226	المجموع

الجدول رقم (03): يوضح المستوى الدراسي للمبحوث



الشكل رقم (04): يوضح المستوى الدراسي للمبحوث

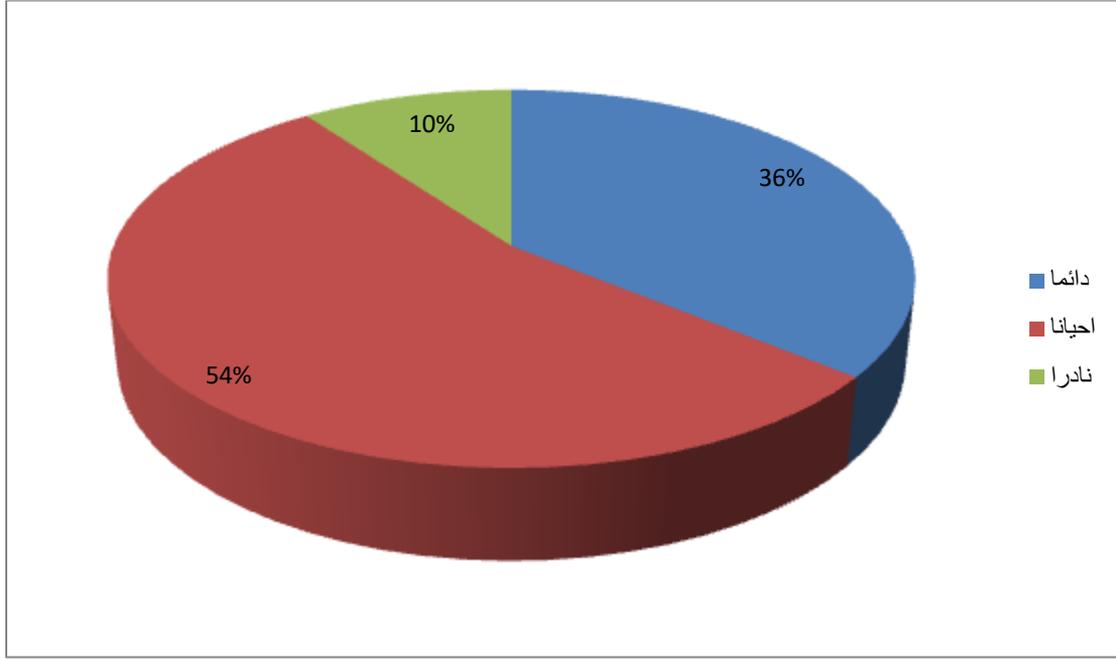
من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يخص المستوى الدراسي للمبحوث يتضح لنا أن نسبة الطلبة الذين شاركوا بالإجابة على الاستبيان طور ماستر أكثر حيث قدرت نسبتهم بـ 60 % مقارنة بطور ليسانس والتي تمثلت نسبتها في 38% أما الفئة الأخيرة والتي تخص طلبة الدكتوراه تكاد تكون منعدمة حيث بلغت نسبة هذه الأخيرة 02% . والسبب في ذلك يعود إلى أن طلبة الماستر يترددون بكثرة إلى المكتبة لانشغالاتهم المتعددة كونهم مقبلين على التخرج أما الفئة الثانية والتي تخص طلبة ليسانس فكانت قليلة نوعا ما نظرا لأنهم منشغلين بالامتحانات وأغلبيتهم لا يكون ولوجهم إلى المكتبة إلا من أجل إعداد بحوثهم، أما طلبة الدكتوراه والتي كانت نسبتهم قليلة جدا كونهم يقطنون بمناطق بعيدة قل ما يتواجدون بالمكتبة.

### 1-2- عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: الخدمات المكتبية في ظل التطور التكنولوجي

#### 1- التردد على المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
36%	81	دائما
54%	122	احيانا
10%	23	نادرا
100%	226	المجموع

الجدول الرقم (04): التردد على المكتبة.



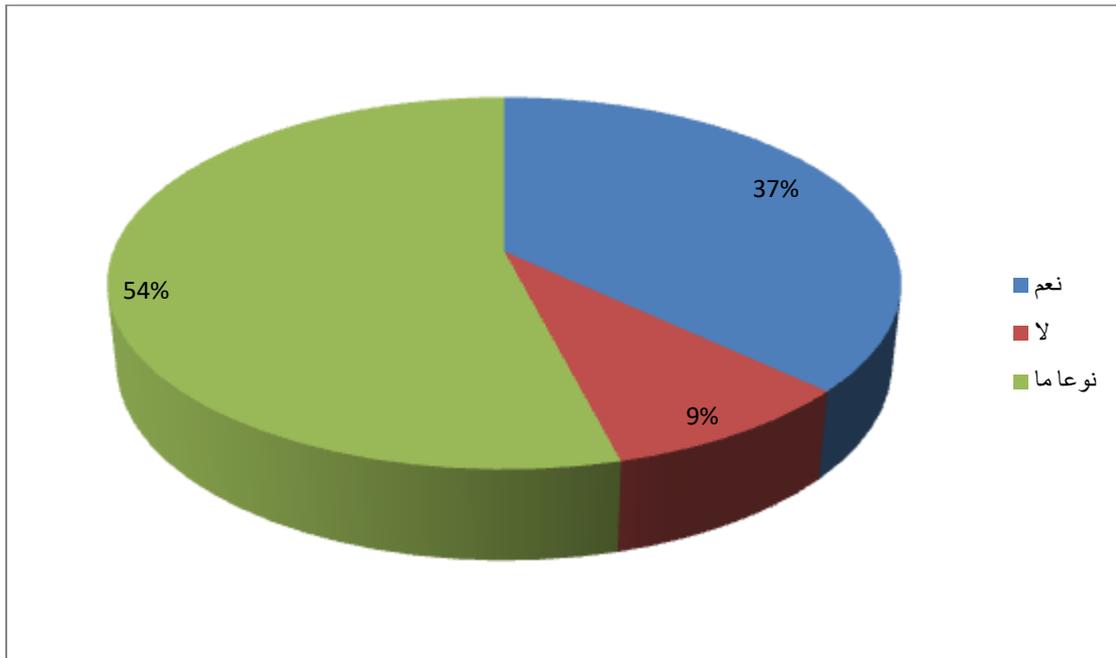
الشكل رقم (05): التردد على المكتبة

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا أن أغلبية افراد العينة يترددون على المكتبة أحيانا للحصول على المعلومات بنسبة 54% ويعني هذا أن الطلبة يقصدون المكتبة إما بتوجيه من الأساتذة لانجاز بحوثهم أو إعداد المذكرات أو فترة الامتحانات فقط. ونسبة 36% من المبحوثين يقصدون المكتبة بصفة مستمرة لتلبية احتياجاتهم المتنوعة والمختلفة والإطلاع الدائم على الرصيد المعلوماتي اذ تعتبر هذه الفئة وافية للمكتبة، في حين نجد أن الفئة الثالثة قليلة التردد على المكتبة وتمثلت نسبتها بـ 10% يعود السبب في ذلك إلى عدم اهتمامهم بالمكتبة وربما تجاهلهم التام واعتمادهم على مصادر أخرى كمواقع الانترنت.

2- خدمات المكتبة المقدمة من حيث الجودة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	84	37%
لا	21	9%
نوعا ما	121	54%
المجموع	226	100%

الجدول الرقم(05): يوضح خدمات المكتبة المقدمة من حيث الجودة



الشكل رقم(06): خدمات المكتبة المقدمة من حيث الجودة

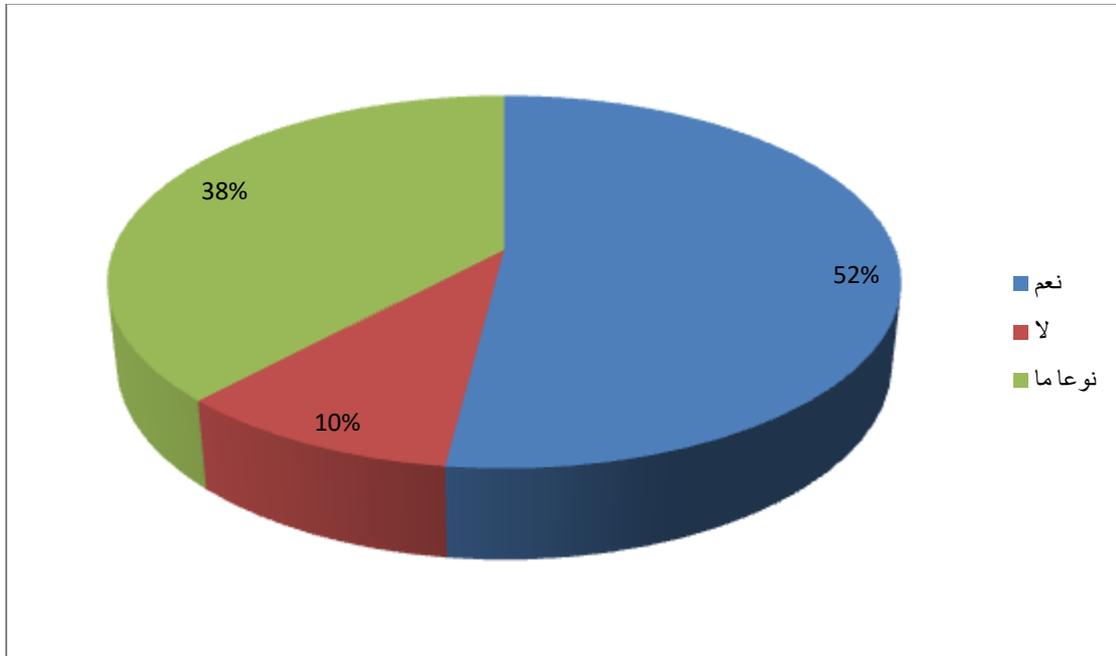
يتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الخدمات التي تتسم بها المكتبة حسب رأي أفراد العينة كانت نوعا ما ذات جودة عالية و قدرت النسبة بـ 54% حيث ترى هذه الفئة ان الخدمات المقدمة لهم تلبي احتياجاتهم إلى حد ما، أما نسبة الفئة التي ترى ان الخدمات جيدة وذات جودة هي

37% وقد يكون ذلك راجع الى حصولهم على خدمات دائمة ومستمرة وفي ظروف حسنة، أما من منظور بعض الطلبة أن خدمات المكتبة لا تمتاز بالجودة وقدرت نسبتها بـ 9% يرون ان الخدمة المقدمة لهم غير جيدة ولا ترتقي الى المستوى المطلوب الا انه تبقى هذه الجودة امر نسبي لا يمكن اننا نجزم رضا كل المستفيدين من الخدمات المقدمة وذلك راجع الى اختلاف مستويات الرضا.

### 3- تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	119	52%
لا	22	10%
نوعا ما	85	38%
المجموع	226	100%

الجدول الرقم (06): تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين



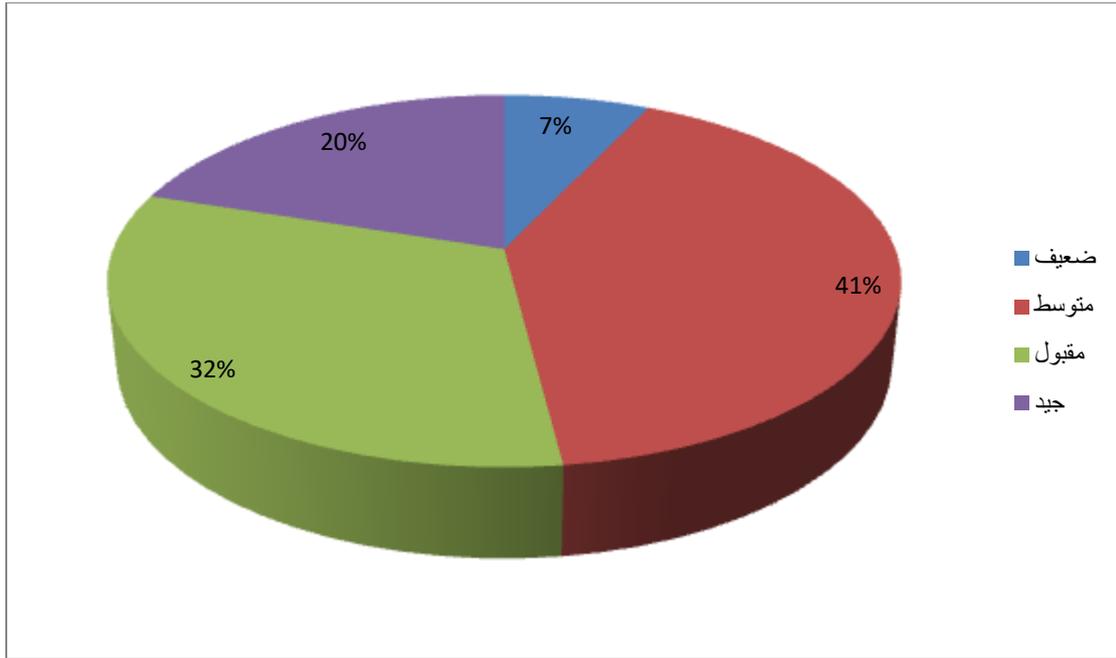
الشكل رقم (07): تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين

انطلاقاً من الجدول أعلاه لاحظنا أن أغلبية رواد المكتبة راضون عن رصيد المكتبة الوثائقي وذلك بنسبة 52% وهذا راجع إلى أهمية الرصيد الوثائقي ودوره في تنمية الرصيد المعلوماتي للطالب أما نسبة الطلبة الراضون نوعاً ما عن رصيد المكتبة تقدر نسبتهم بـ 38% السبب في ذلك يعود إلى أن رصيد المكتبة بالنسبة لهم غير كافي لتلبية متطلباتهم مما يضطرهم إلى البحث عن المعلومة بطرق أخرى أما 22 طالباً ما يعادل نسبة 10% فهي ترى أن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة لا تلي رغبات ومتطلبات المستفيدين خاصة في بعض التخصصات والتي من المفروض تؤخذ أرائهم بعين الاعتبار في عملية الاقتناء حتى يصبح لديهم رغبة أكثر في البحث .

#### 4- مستوى اداء وكفاءة العاملين بالمكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
7%	16	ضعيف
41%	93	متوسط
32%	71	مقبول
20%	46	جيد
<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>المجموع</b>

الجدول الرقم (07): مستوى اداء وكفاءة العاملين بالمكتبة



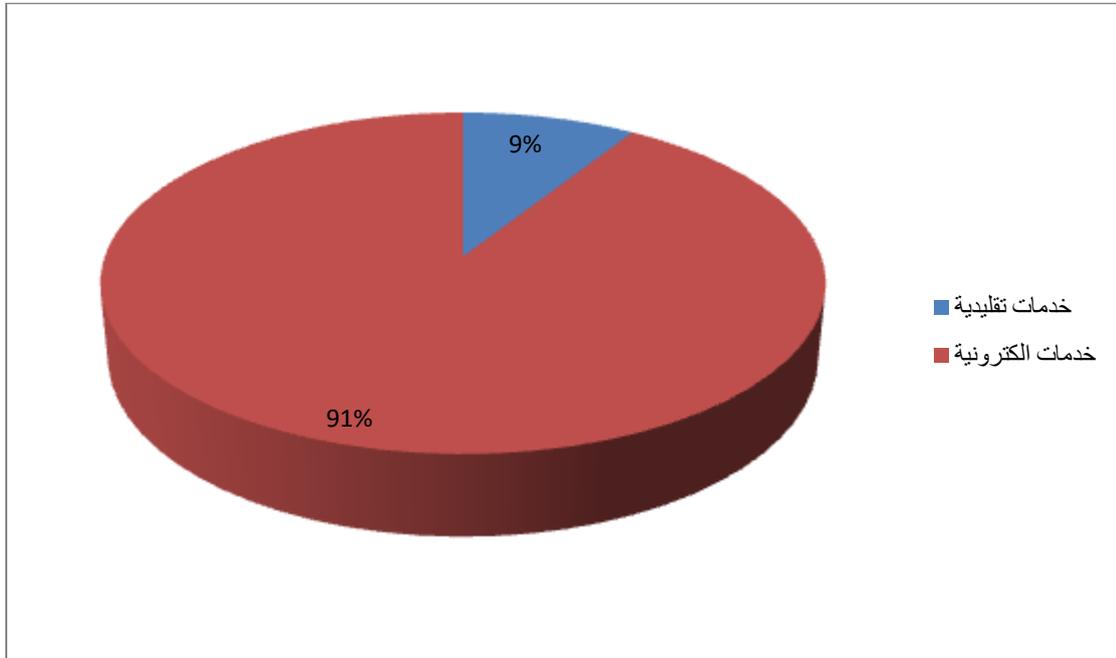
الشكل رقم(08): مستوى اداء وكفاءة العاملين بالمكتبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم 07 أن نسبة عالية من الطلبة يرون أن مستوى أداء وكفاءة المكتبيين متوسطة وتحتاج إلى تحسين أكثر في الأداء قدرت بـ 41% ، حيث تتلقى هذه الفئة معاملات متوسطة من قبل موظفي المكتبة ربما يرجع السبب في ذلك إلى الحالة النفسية لهؤلاء العمال إذ أحيانا الضغوطات المتراكمة تؤثر سلبا على الأداء، يجد المستفيدون من المكتبة المركزية مساعدات وتوجيهات بالإضافة إلى المعاملة الحسنة من طرف العاملين بها وهذا ما تثبتته نسبة 32% للأفراد الذين يرون أن مستوى أداء العاملين مقبول، في حين بلغت نسبة الطلبة التي ترى أداء العاملين جيد 20% وهي نسبة قليلة مقارنة بالتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والتي تتطلب عاملين ذو خبرة وكفاءة عالية لإرضاء رغبات المستفيد وتلبية متطلباته وبهذا يكون عند حسن ظن هذا الأخير ، وهناك فئة ترى مستوى أداء العاملين ضعيف وتمثلت نسبتها بـ 7% حتى ولو كانت قليلة إلا أنها من الضروري أن تكون منعقدة لإرضاء المستفيد وهذا راجع حسب رأينا إلى لامبالاة بعض العاملين بأهمية ودور الخدمة التي يؤديونها.

5- الخدمات التي يفضلها المستفيد للوصول إلى مصادر المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
خدمات تقليدية	21	9%
خدمات الكترونية	205	91%
المجموع	226	100%

الجدول الرقم (08): الخدمات التي يفضلها المستفيد للوصول إلى مصادر المعلومات



الشكل رقم (09): الخدمات التي يفضلها المستفيد للوصول إلى مصادر المعلومات

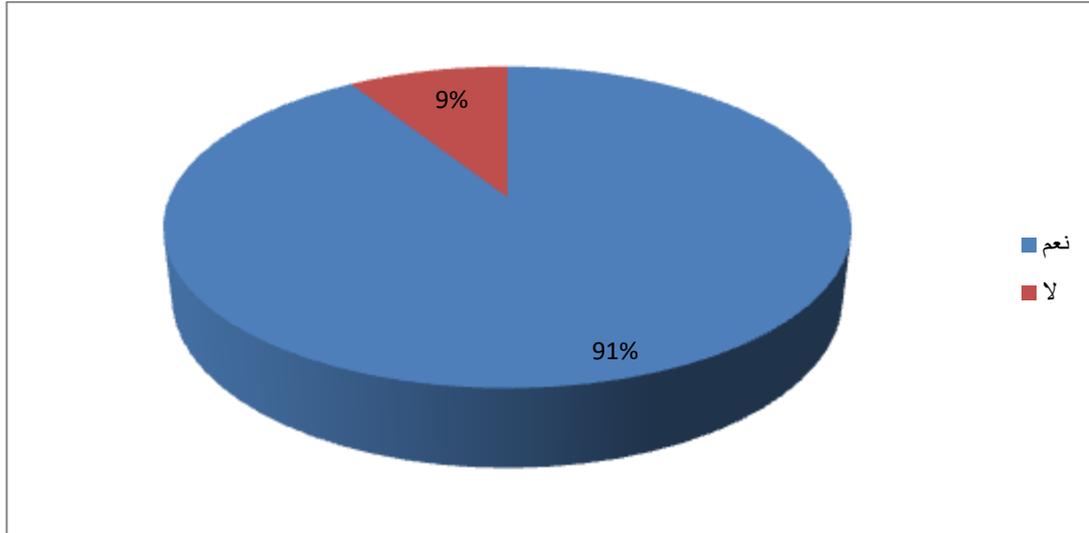
يتبين لنا من الجدول الموضح أعلاه أن نسبة عالية من المستفيدين يتجهون إلى تفضيل الخدمات الالكترونية في تلبية متطلباتهم قدرت بـ 91% لما يتميز به هذا النوع من الخدمات في دقة وسرعة البحث عن المعلومات وسهولة الوصول إليها وذلك لمساهمتها في تنمية الرصيد المعرفي الالكتروني ، خاصة وان الخدمات الالكترونية صارت تشكل عنصر أساسي في المكتبات الجامعية بغية الرفع من

مستوى التعليم العالي، أما نسبة الطلبة الذين يفضلون الخدمات التقليدية كانت شبه منعدمة تمثلت بـ 9% لعدم معرفة كيفية استخدام الخدمات الالكترونية بالإضافة إلى أنهم ليسو على دراية بوجودها.

6- توفر المكتبة على خدمة الانترنت

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	205	91%
لا	21	9%
المجموع	226	100%

الجدول الرقم(09): توفر المكتبة على خدمة الانترنت



الشكل رقم(10): توفر المكتبة على خدمة الانترنت

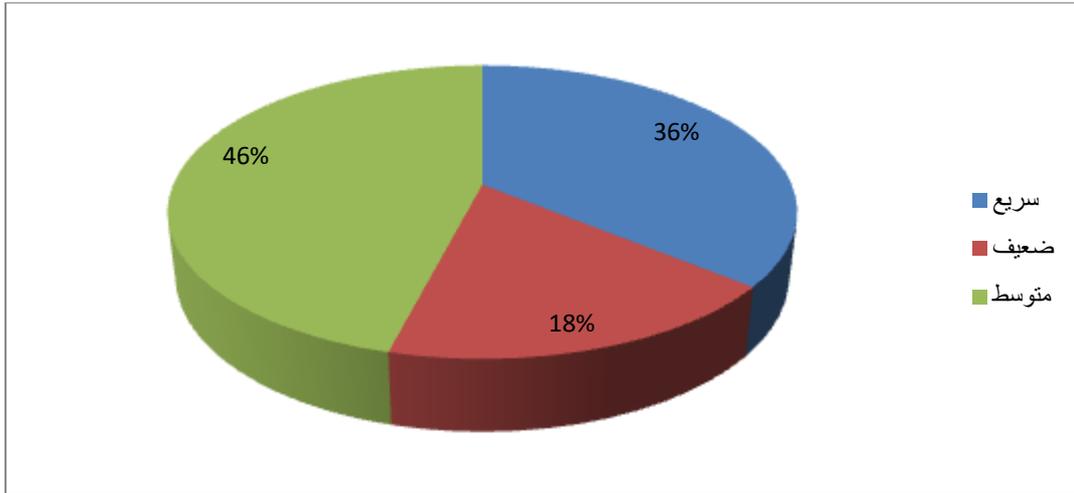
من خلال الجدول والشكل المدون أعلاه نلاحظ أن نسبة الطلبة الذين أجابوا بوجود خدمة الانترنت على مستوى المكتبة قدرت بـ 91% إذ تستفيد هذه الفئة من خدمة الانترنت المتواجدة على مستوى المكتبة وهي نسبة عالية مقارنة بالمجموعة التي انفت وجود خدمة الانترنت على مستوى المكتبة

المركزية اذ قدرت نسبة هذه الفئة بـ 9% والسبب في ذلك راجع لنقص اجهزة الحاسوب مقارنة بعدد الطلبة خاصة من لا يتوفر على هاتف ذكي او جهاز حاسوب محمول ويجد كل الاماكن محجوزة في قاعة الانترنت فأكد نظرتة ستكون سلبية، ويعتبر خدمة الانترنت غير موجودة اصلا مادامت لا توفي بغرضه. على عكس الفئة التي تجد مكانا شاغرا او يتوفر لديها حاسوب شخصي ترى ان خدمة الانترنت متوفرة وتدفعها سريع يوفي بالغرض في سد كل الاحتياجات.

#### 7- تدفق الانترنت

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
36%	81	سريع
18%	42	ضعيف
46%	103	متوسط
100%	226	المجموع

الجدول الرقم(10): تدفق الانترنت



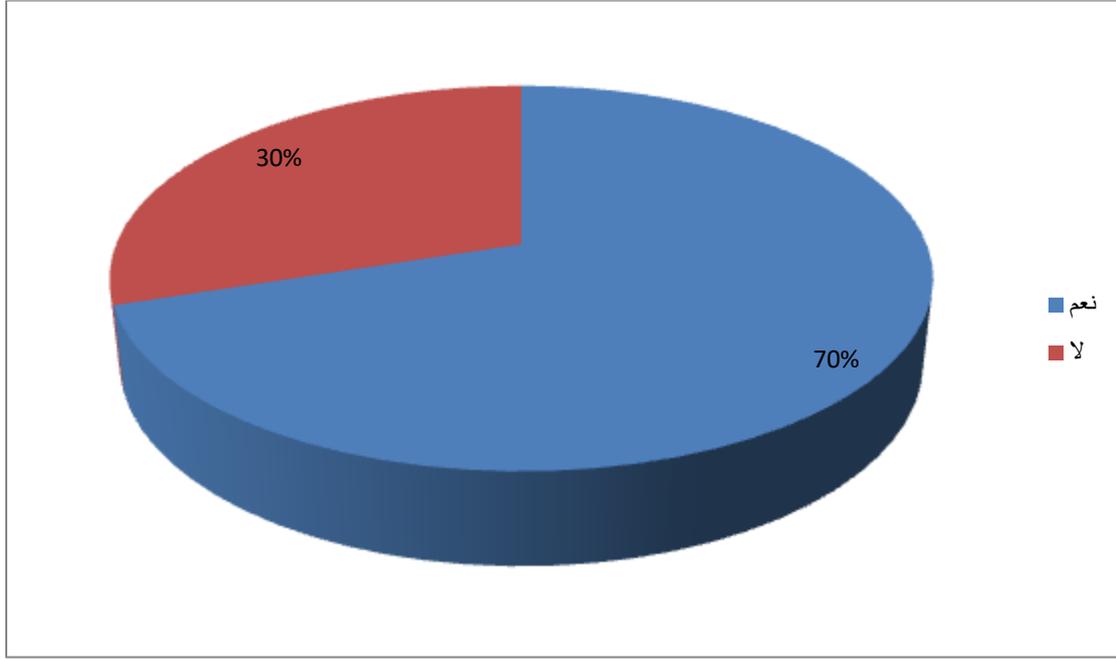
الشكل رقم (11): تدفق الانترنت

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل الظاهران أعلاه أن نسبة 46% من فئة العينة يبدو لها تدفق الانترنت بالمكتبة متوسط السبب راجع الى نقص في الشبكة وقلتها أحيانا، في حين بلغت نسبة 36% من الطلبة الذين يسعدهم تدفق الانترنت بشكل جيد وسريع . ما يجعلنا نلاحظ ان تدفق الانترنت في المكتبة المركزية يتلاءم مع رغبات معظم المستخدمين، أما آخر نسبة والتي ترى ان تدفق الانترنت سيء وضعيف قدرت بـ18%، فالإنترنت كما نعلم على المستوى المحلي ليست بالممتازة والتي تخدم جميع الأجهزة بمختلف أنواعها، مثلا فيه هواتف ذكية لا تصلها درجة تدفق الانترنت بشكل جيد.

#### 8- توفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
70%	158	نعم
30%	68	لا
<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم (11): يوضح توفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية



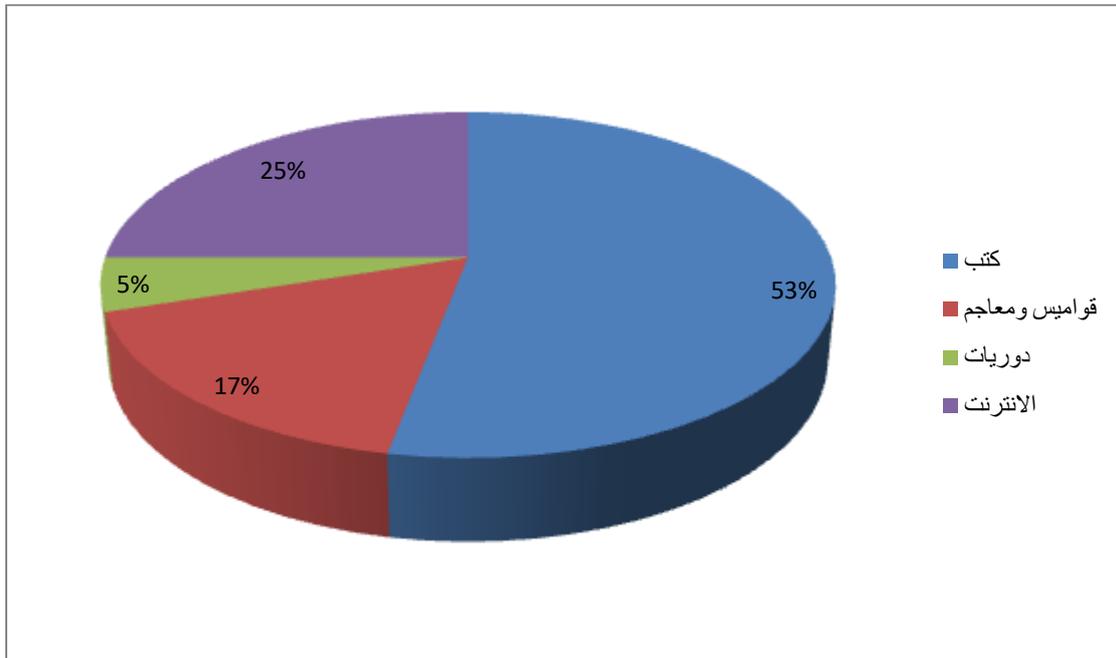
الشكل رقم (12): يبين توفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة توفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية في نظر المستفيد هي 70% فمعظم هؤلاء المبحوثين يؤكدون أن الخدمات في المستوى وان المكتبة تحاول باستمرار جاهدة لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال المكتبات، في حين أكدت نسبة 30% من عينة الدراسة أن الخدمات المقدمة لهم بالمكتبة هي تقليدية وأدلوها بعدم توفر المكتبة على خدمات الكترونية وهذا راجع لنقص عدة خدمات الكترونية مثل الخدمة المرجعية التي تكون دائمة من المفروض وبشكل مستمر، الآن الدور الذي يميز هذه الخدمة هو الاجابة على كافة الاسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين. وبعض الخدمات الالكترونية منعدم مثل خدمة الترجمة وكذا البث الانتقائي.

9- مصادر المعلومات التي يستخدمها المستفيدين بكثرة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
53%	98	كتب
17%	47	قواميس ومعاجم
5%	25	دوريات
25%	56	الانترنت
<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم (12): مصادر المعلومات التي يستخدمها المستفيدين بكثرة



الشكل رقم (13): مصادر المعلومات التي يستخدمها المستفيدين بكثرة

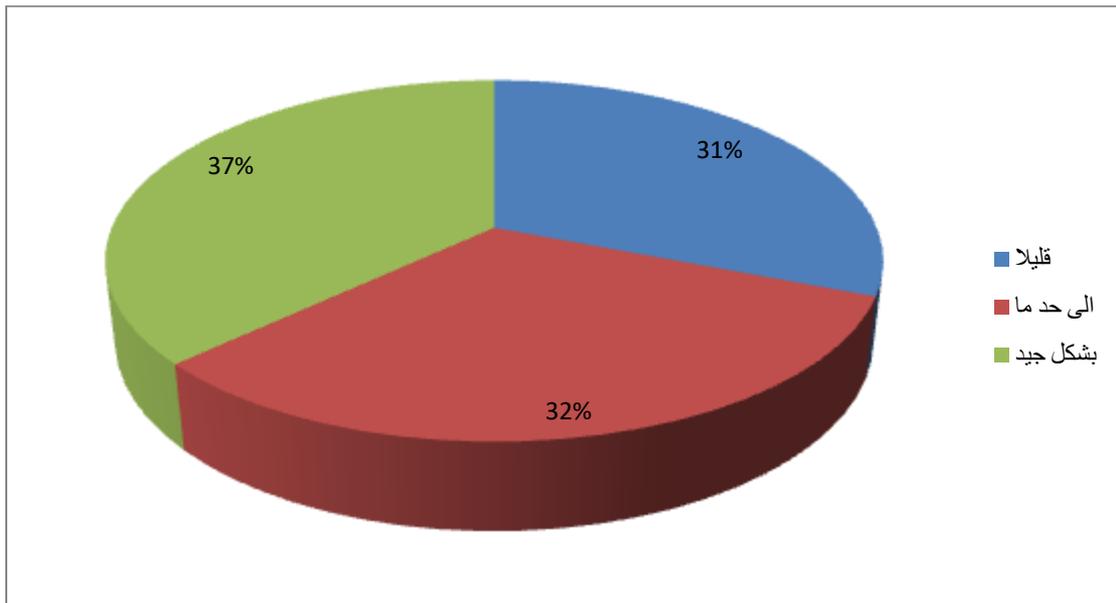
ما لاحظناه من خلال الجدول والشكل الموجودين أعلاه أن إجابات المبحوثين حول المصادر الأكثر استخداما يعود إلى الكتب كمصدر تقليدي شائع بنسبة 53% الآن المعلومات التي تتضمنها الكتب

أكثر دقة في نظر المستفيد ومصادقيتها أعلى مقارنة بالمصادر الأخرى، ثم تليها الانترنت بنسبة 25% يرجع السبب في ذلك لتفاعلهم الجيد معها لسرعتها في الحصول على المعلومات أما نسبة 17% يفضلون استخدام القواميس والمعاجم نظرا لشموليتها وأخيرا الدوريات بنسبة 5% كون هذه الأخيرة غير متخصصة حسب رأيهم.

#### 10- الاستفادة من الخدمات الالكترونية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
قليلًا	69	31%
الى حد ما	73	32%
بشكل جيد	84	37%
<b>المجموع</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>

الجدول رقم (13): يوضح الاستفادة من الخدمات الالكترونية



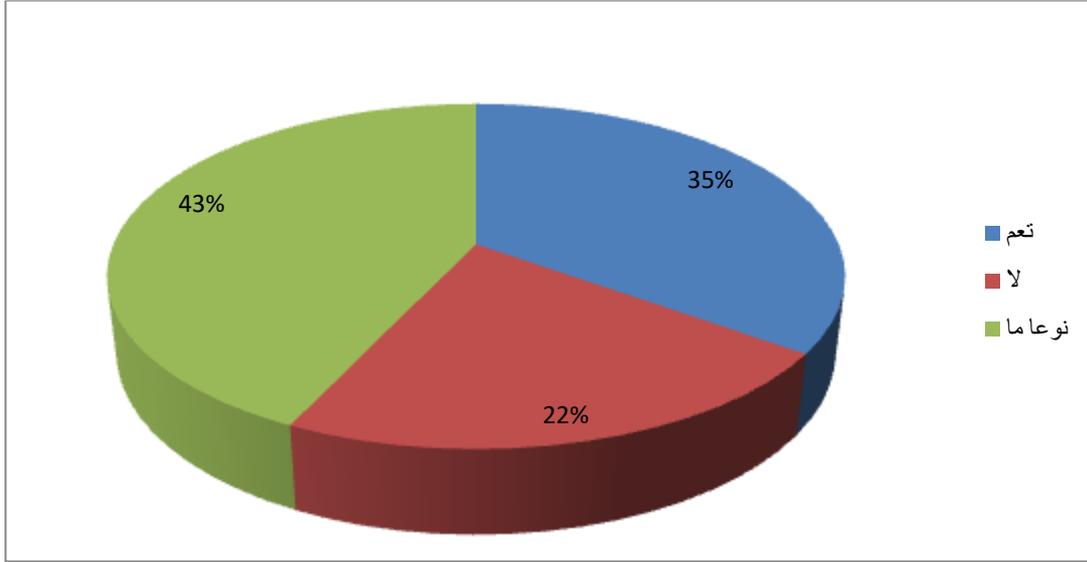
الشكل رقم (14): يبين الاستفادة من الخدمات الالكترونية

من خلال الجدول رقم 13 تبين لنا أن نسبة 37% كانت إجاباتهم بأنهم يستفيدون من الخدمات الالكترونية بشكل جيد كونهم على علم بتوفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية تلبي حاجياتهم وتخدم متطلباتهم بالمستوى المطلوب وما ساعدهم أكثر هو خبرتهم في استخدامها، أما نسبة الفئة التي استفادت من الخدمات الالكترونية إلى حد ما فهي 32% وهي نسبة مماثلة تقريبا من الفئة التي قليلا ما تستفيد من الخدمات الالكترونية وتقدر بـ 31% وذلك راجع إلى قلة أو ضعف خبرتهم في استخدام الخدمات الالكترونية رغم علمهم بتوفرها خاصة في عملية البحث في قواعد البيانات على برنامج سنجاب مثلا او البحث في الفهرس المتاح على الخط وهذا يتطلب تدريب للمستفيد حتى يسهل عليه كيفية استعماله.

#### 11- الرضا عن خدمة الإعارة الالكترونية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	78	35%
لا	50	22%
نوعا ما	98	43%
المجموع	226	100%

الجدول رقم (14): يوضح الرضا عن خدمة الإعارة الالكترونية



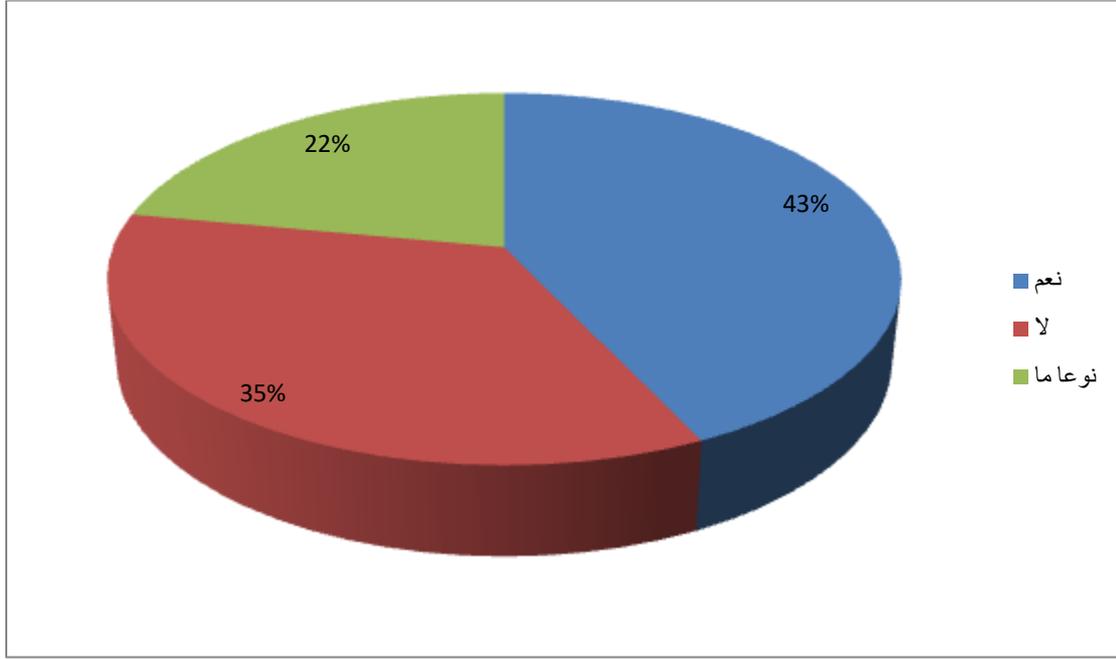
الشكل رقم (15): يبين الرضا عن خدمة الإعارة الالكترونية

نستنتج من خلال الجدول والشكل الموضحان أعلاه أن نسبة الرضا نوعا ما عن خدمة الإعارة الالكترونية قدرت بـ 43% والتي من المفروض نسبتها تكون عالية أكثر، فالمكتبات الجامعية مطالبة أكثر من أي نوع من المكتبات الأخرى بتبني كل ما هو حديث وتكنولوجي من مختلف الأجهزة والبرمجيات لتقديم خدمات سريعة بغية تلبية حاجيات المستفيد، أما نسبة الرضا تمثلت بـ 35%، في حين بلغت نسبة عدم الرضا 22%.

#### 12- الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
43%	97	نعم
35%	78	لا
22%	51	نوعا ما
100%	226	المجموع

الجدول رقم (15): يوضح الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها



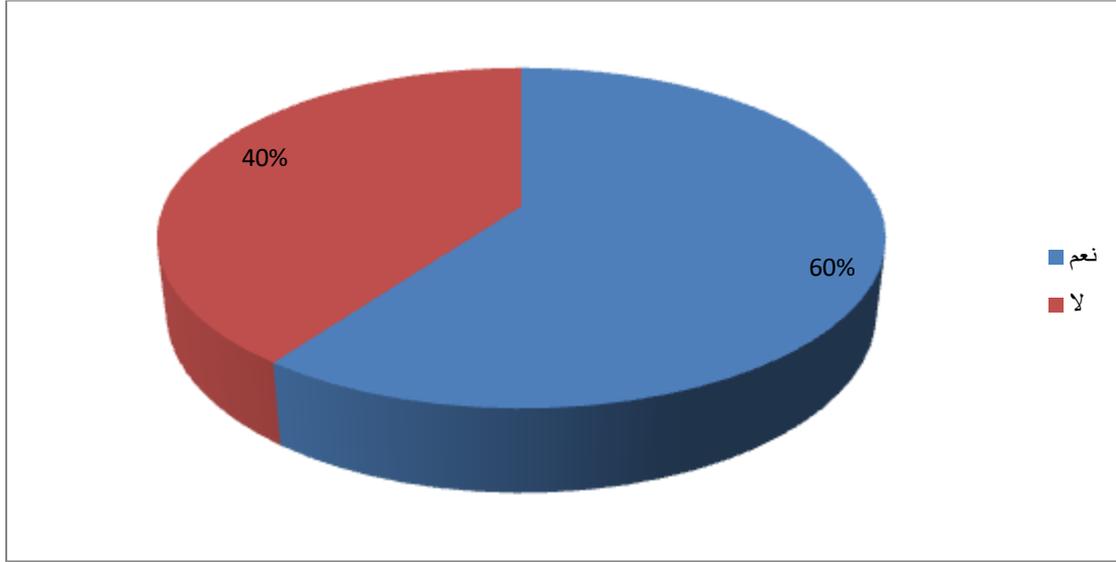
الشكل رقم (16): يبين الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها

إن أكثر ما يربط المستفيد بالرصيد الوثائقي هو الإعارة، إذ تعتبر هذه الأخيرة أساسية لمخطط عمل أي مكتبة حيث أن نسبة 43% من المستفيدين تعبر عن مدى رضاهم عن عدد الكتب المعارة وفي الحقيقة أن إرضاء أغلبية المستفيدين هو وفرة عدد لآباس به من النسخ للكتب الأكثر طلبا ولهذا يمكن إدراك نسبة عدم الرضا التي تمثلت في 35% باقتناء مزيد من العناوين والنسخ المطلوبة وهذا بغية تحقيق رغبات وحاجيات المستفيد.

### 13- الرضا عن مدة الإعارة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
60%	98	نعم
40%	90	لا
100%	226	المجموع

الجدول رقم(16): يوضح الرضا عن مدة الإعارة



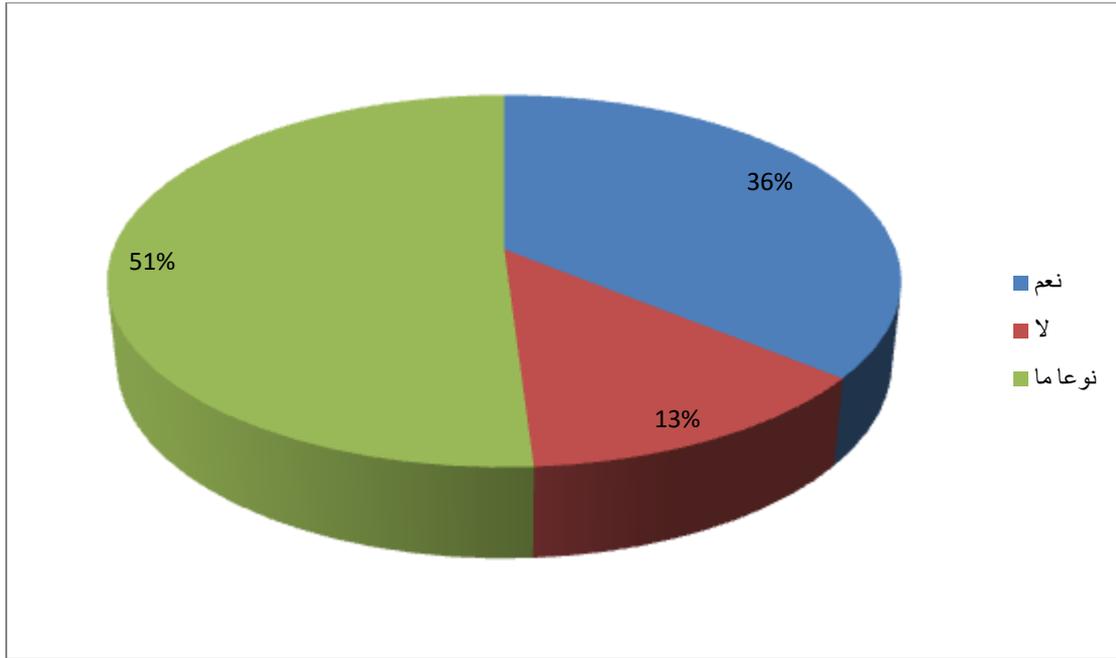
الشكل رقم (17): يبين الرضا عن مدة الإعارة

أن خدمة الإعارة بالمكتبة تعتبر من أهم الخدمات المقدمة حيث تتحكم في عملية الإعارة مجموعة من القوانين الداخلية الخاصة بالمكتبة، ومن خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 60% يرون بان عدد الأيام المخصصة للإعارة مناسبة وتكفي لسد احتياجاتهم، أما نسبة 40% هي الفئة التي ترى العكس بمعنى أنها غير راضية عن مدة الإعارة وأنها تراها غير كافية لانجاز بحوثهم ولذلك يرغبون في تمديد هذه المدة.

#### 14- رضا المستفيد عن خدمة الإحاطة الجارية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
36%	81	نعم
13%	29	لا
51%	116	نوعا ما
<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم(17): يوضح رضا المستفيد عن خدمة الإحاطة الجارية



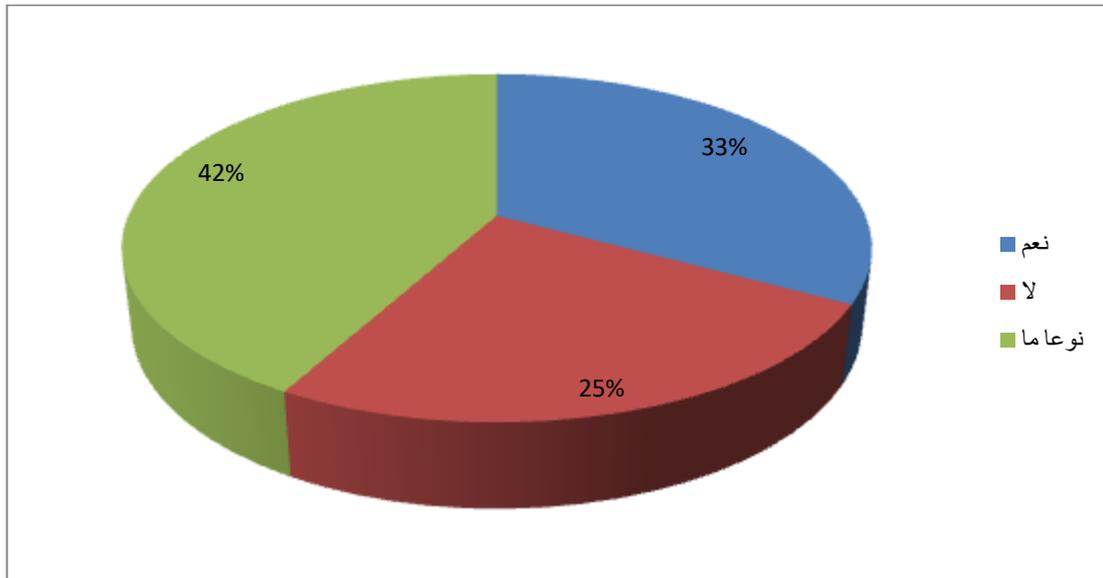
الشكل رقم (18): يبين رضا المستفيد عن خدمة الإحاطة الجارية

يتبين لنا من الجدول رقم 17 والشكل الموضح أعلاه أن نسبة الرضا نوعا ما قدرت بـ 51% السبب في ذلك أن المستفيد رغم اهتمامه بهذه الخدمة إلا أنه لا تتم إحاطته بكل ما هو جديد في بعض الأحيان حتى يزور المكتبة يعرف بمستجداتها، أما نسبة الرضا بلغت 35% إن الغرض من هذه الخدمة هو إعلام المستفيدين بالتطورات الحاصلة في حقل اختصاصهم واهتماماتهم الموضوعية من خلال النشرات المكتبية بغية تعريف المستفيدين بالمواد التي وردت حديثاً، أما النسبة الأخيرة وهي عدم الرضا بلغت 13% وذلك راجع لعدم إطلاع المستفيد على كل ما هو جديد من أوعية معلومات ولا حتى مصادر المكتبة الجديدة مثلا بفتح موقع خاص بالمكتبة أو صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي.

15- الرضا عن خدمة تدريب المستفيدين

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	74	33%
لا	56	25%
نوعا ما	96	42%
المجموع	226	100%

الجدول رقم(18): يوضح الرضا عن خدمة تدريب المستفيدين



الشكل رقم(19): يبين الرضا عن خدمة تدريب المستفيدين

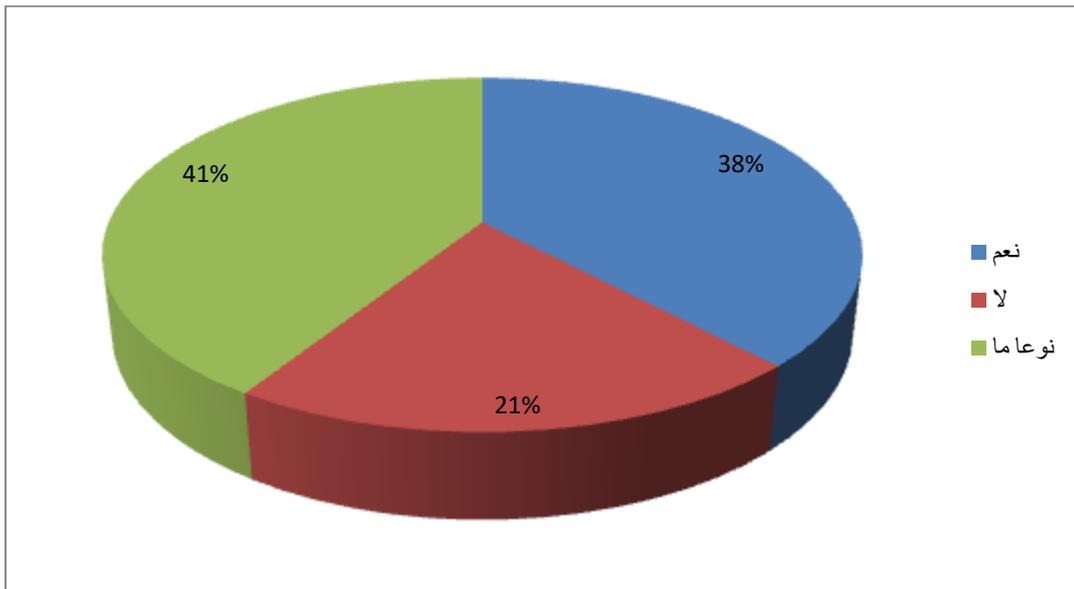
من خلال الجدول رقم 18 يتضح أن نسبة الرضا نوعا ما بلغت 42% راجع ذلك لان المستفيد لم يتلقى تدريبا يمكنه من الرضا التام بما يخدم احتياجاته ومتطلباته وربما الدورات التدريبية للمستفيدين لا تتلقى اهتمام كبير من طرف الجهات المسؤولة، في حين تعد هذه الخدمة من أهم الخدمات الضرورية في المكتبات. أما نسبة الرضا بلغت 33% وذلك راجع إلى أن المستفيد ملم بالإطلاع على استخدام

أدوات البحث الضرورية وكيفية استعمالها لضرورة ما توفره من جهد ووقت والجهد وقد استفاد من هذه الدورات بما يوافق احتياجاته العلمية، أما نسبة عدم الرضا التي بلغت 25% راجع لعدم تلقي الطلبة التدريب المناسب لهم أما راجع إلى عدم اهتمام من المستفيد نفسه أو اكتفائه بما هو على دراية به دون اهتمامه للتدريب.

16- الرضا عن خدمة البحث في قواعد البيانات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	86	41%
لا	48	21%
نوعا ما	92	38%
المجموع	226	100%

الجدول رقم (19): يوضح الرضا عن خدمة البحث في قواعد البيانات



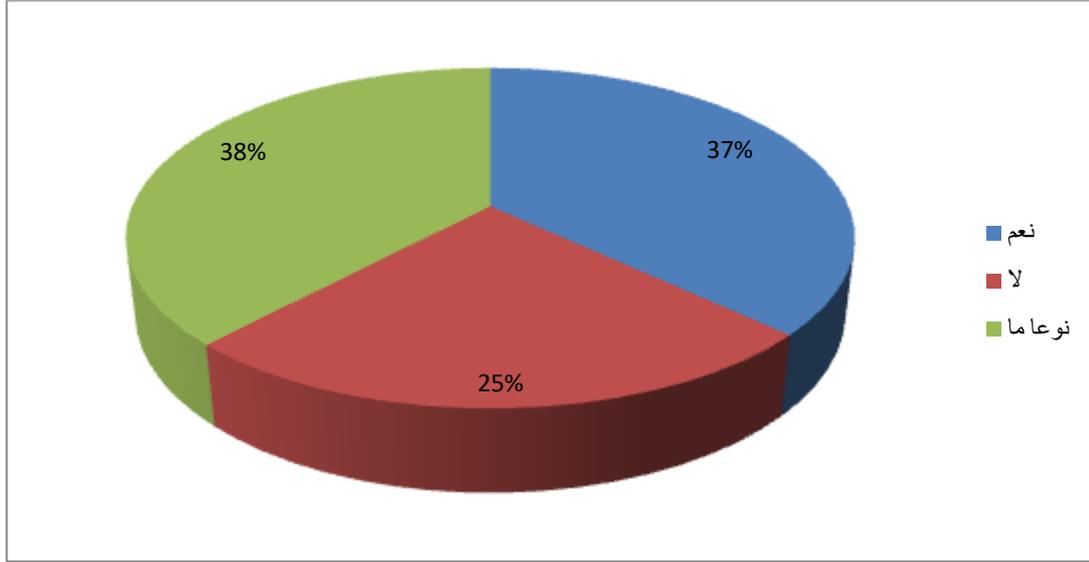
الشكل رقم (20): يبين الرضا عن خدمة البحث في قواعد البيانات

لاحظنا من خلال الجدول والشكل السابقان أن رضا العينة عن خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الالكترونية بلغت نسبته 41% والسبب في ذلك راجع إلى دراية وعلم هذه الفئة بكل ما تحتوي عليه هذه القواعد مع كيفية استخدامها وكذا امكانية استرجاع المعلومات من خلالها، أما نسبة الرضا نوعا ما والمقدرة بـ 38% يتضح من ذلك أن هذه الفئة على علم وإطلاع بوجود قواعد بيانات لكن يصعب عليها استخدامها بالإضافة إلى عدم معرفة كيفية استرجاع المعلومات من خلالها، أما نسبة عدم الرضا بلغت 21% هم أقلية ممن لا يعرفون استخدامها ولا حتى كيفية استرجاع المعلومات منها.

17- الرضا عن خدمة الفهرس المتاح على الخط (Opac)

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
37%	84	نعم
25%	57	لا
38%	85	نوعاما
<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم (20): يوضح الرضا عن خدمة الفهرس المتاح على الخط (Opac)



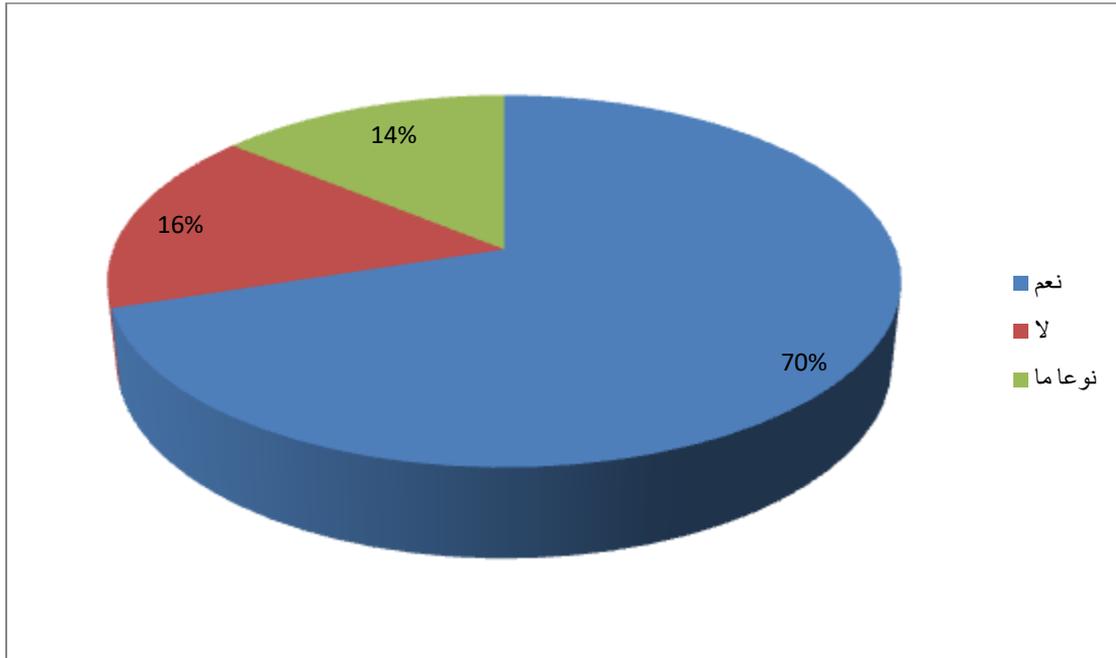
الشكل رقم (21): يبين الرضا عن خدمة الفهرس المتاح على الخط (Opac)

انطلاقا من الجدول أعلاه اقتصررت النتائج المتحصل عليها على أعلى نسبة للرضا نوعا ما عن خدمة الفهرس المتاح على الخط إذ بلغت 38% ويرجع ذلك إلى اعتماد الطلبة على مثل هذه الخدمات إلى حد الذي يتيح لهم سد احتياجاتهم بالإضافة إلى استعانتهم بالفهارس التقليدية في بعض الأحيان، وبالنسبة للفئة التي أدلت عن رضاها عن خدمة الفهارس على الخط بنسبة 37% ويدل ذلك على أن الطلبة يعتمدون في عملية البحث عن المعلومات على هاته الخدمة وهذا راجع لسهولة استعمالها فهي تمكن المستفيد من الوصول الى المعلومات في اقل وقت وجهد ممكن أثناء عملية البحث، أما نسبة عدم الرضا بلغت 25% وهي نسبة قليلة يمكن إرجاع ذلك إلى جهل الكثير من الطلبة بأهمية هذه الخدمة بسبب عدم تمكنهم من استعمالها .

18- رضا المستفيدين عن خدمة الأقراص المضغوطة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
70%	159	نعم
16%	36	لا
14%	31	نوعا ما
<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم(21): يوضح رضا المستفيدين عن خدمة الأقراص المضغوطة



الشكل رقم(22): يبين رضا المستفيدين عن خدمة الأقراص المضغوطة

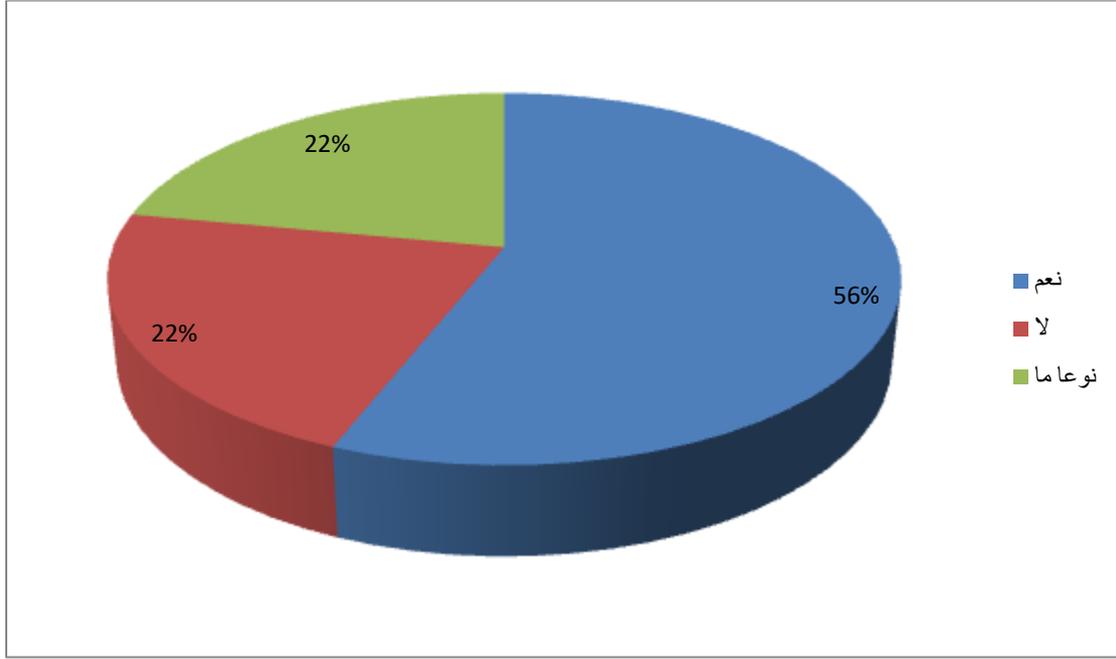
أبرزت النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 20 أن خدمة الأقراص المضغوطة تلقت رضا من المستفيد بنسبة 70% وهي نسبة كبيرة وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على امتياز هذه الخدمة بسهولة استعمالها، ولاحظنا ذلك من خلال إقبال الجمهور المستفيد عليها، في حين قدرت نسبة الطلبة

الغير راضون عن هذه الخدمة و الراضون إلى حد ما بنسبة تراوحت بين 16% و 14% وهي نسبة متقاربة كون أن هذه الفئة لا تستخدم الخدمات الالكترونية بشكل دائم. والغرض من هذه الخدمة كما نعلم هو التقرب من المستفيدين حتى خارج أوقات العمل بتلبية احتياجات المستفيدين عن طريق بعث معلومات عبر الموقع والأخذ بعين الاعتبار آراء وانشغالات الطلبة لسد حاجياتهم بما يرضيهم.

#### 19- الرضا عن خدمة الموقع الخاص بالمكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
56%	127	نعم
22%	50	لا
22%	49	نوعاما
<b>100%</b>	<b>226</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم (22): يوضح الرضا عن خدمة الموقع الخاص بالمكتبة



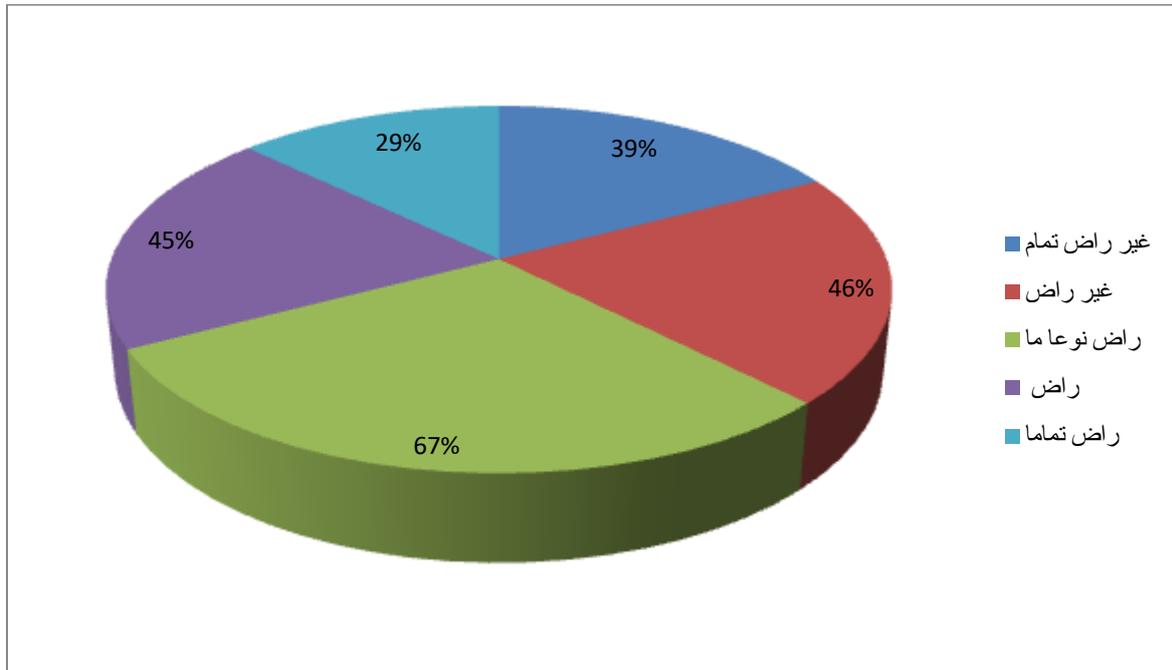
الشكل رقم (23): يبين الرضا عن خدمة الموقع الخاص بالمكتبة

من وجهة نظر المستفيدين فان موقع المكتبة ملائم بنسبة 56% وذلك لان أغلبيتهم على دراية بوجود هذا الأخير مع معرفة استخدامه كونه يتوافق مع متطلبات المستفيد و يسهل عليهم الوصول الى رغباتهم واحتياجاتهم وذلك بتوفير مجموعة من الخدمات المتنوعة على سبيل المثال إحالة المستفيد على روابط عديدة (OPAC-SNDL)، في حين قدرت نسبة كل من عدم الرضا والرضا نوعا عن موقع المكتبة بـ 22% وجاءت هذه النسبة متساوية وهذا راجع الى عدم درايتهم بوجود موقع مخصص للمكتبة المركزية ربما او ما ينشر عبر الموقع لا يلبي احتياجات هذه الفئة اذ منشوراته تقتصر على اشياء دون اشياء اخرى وبهذا يجب الاخذ بعين الاعتبار ما يرضي المستفيد وإلا ما فائدة وجود موقع خاص بمكتبة ما في حين فحواه ومنشوراته لا تخدم رواد ومستخدمي تلك المكتبة.

20- قياس رضا المستفيد عن الخدمات الالكترونية بتطبيق معيار اعلم

العدد	الاحتمالات	التكرار
01	غير راض تماما	39 %
02	غير راض	46 %
03	راض نوعا ما	67 %
04	راض	45 %
05	راض تماما	29 %

الجدول رقم(23): يوضح قياس رضا المستفيد عن الخدمات الالكترونية بتطبيق معيار اعلم



الشكل رقم(24): يبين قياس رضا المستفيد عن الخدمات الالكترونية بتطبيق معيار اعلم

لقياس النسبة المئوية لرضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية للمكتبة المركزية طرحنا السؤال

التالي: ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المقدمة؟<sup>1</sup>

05	04	03	02	01	الاحتمالات	السؤال
					ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المقدمة؟	

$$=1 \text{ عدد الطلبة الذين أجابوا عن الاستبيان برقم } (01) = 1 \times 39 = 39$$

$$=2 \text{ عدد الطلبة الذين أجابوا عن الاستبيان برقم } (02) = 2 \times 46 = 92$$

$$=3 \text{ عدد الطلبة الذين أجابوا عن الاستبيان برقم } (03) = 3 \times 67 = 201$$

$$=4 \text{ عدد الطلبة الذين أجابوا عن الاستبيان برقم } (04) = 4 \times 45 = 180$$

$$=5 \text{ عدد الطلبة الذين أجابوا عن الاستبيان برقم } (05) = 5 \times 29 = 145$$

$$\text{مجموع عدد الإجابات} = 39 + 92 + 201 + 180 + 145 = 657$$

طريقة المعادلة: ( ا ÷ ب ) × 100

حيث : - (ا): مجموع الإجابات = 657

- (ب): أعلى درجة رضا = عدد الأفراد الذين أجابوا على الاستبيان × أعلى درجة الرضا =

$$1130 = 5 \times 226$$

$$\text{النسبة المئوية لرضا المستفيدين} = ( 1130 \div 657 ) \times 100 = 58.14\%$$

<sup>1</sup>- عبد العاطي، أسامة غريب. (مرجع سابق). ص211.

استنادا إلى النسبة المئوية المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية في المكتبة المركزية المقدرة بـ 58.14% وهي نسبة معتدلة تدل على رضا المستفيدين إلى حد ما عن الخدمات الالكترونية المقدمة لهم من طرف المكتبة المركزية وذلك راجع إلى ما تختصره هذه الخدمات من جهد ووقت، بالإضافة إلى أنها توفر طاقة كبيرة في تخزين وتحميل المعلومات .

### 21- اقتراحاتكم لتحسين الخدمات المكتبية

من خلال تحليلنا لهذا السؤال والذي تضمن اقتراحات المستفيدين لتحسين الخدمات المكتبية لاحظنا أغلبية الآراء والاقتراحات أسدت بمجموعة من التوصيات والمقترحات وكان مضمونها ما يلي:

- تحسين الخدمات المكتبية الالكترونية .
- توفير مصادر معلومات جديدة بما يتوافق والتخصصات الموجودة.
- إعادة النظر في مدة الإعارة لتمديد أيامها خاصة لطلبة نهاية التدرج.
- زيادة سرعة تدفق الانترنت.
- تدريب المستفيدين على استخدام الخدمات الالكترونية.

## • النتائج المتحصل عليها:

- بعد إجرائنا لهذه الدراسة والتي تناولت قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية بتطبيق معيار اعلم وبعد قيامنا بتحليل استمارة الاستبيان توصلنا لمجموعة من النتائج العامة جاءت كالآتي:
- نلاحظ نسبة كبيرة من الطلبة يترددون إلى المكتبة المركزية وهذا لما تقدمه لهم من خدمات تلبي احتياجاتهم ورغباتهم.
  - نرى أن أغلبية الطلبة راضون عن مدة الإعارة بنسبة قدرت بـ 43% حيث يرون أنها ملائمة وكافية لسد احتياجاتهم .
  - يفضل المستفيد الخدمات الالكترونية بنسبة عالية تمثلت في 91% لما يتميز به هذا النوع من الخدمات من حيث الدقة في المعلومة وسهولة الوصول إليها بأقل جهد ووقت ممكنين.
  - الرصيد الوثائقي بالمكتبة المركزية يلبي حاجيات المستفيدين إلا أن الرصيد يبقى ناقصا من حيث التخصصات.
  - تقدم المكتبة خدمات الكترونية نذكر منها: المكتبة الالكترونية التي تحتوي على كم هائل من الرصيد الوثائقي أكثر من 166389 وثيقة الكترونية منها (كتب، دروس، مذكرات، موسوعات).
  - للمكتبة موقع الكتروني والذي من خلاله يتم الولوج الى الفهرس المتاح عبر الخط بفضل شبكة الانترنت، من اجل تسهيل البحث للمستفيدين عن احتياجاتهم.

- تستخدم المكتبة بعض التكنولوجيات لمصادر المعلومات الالكترونية مثل سنجاب، البوابة الوطنية للتوثيق عن بعد SNDL منظومة التوثيق عبر الخط التي من خلالها يتم الولوج إلى مختلف قواعد المعطيات.

- اغلب المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المكتبية هي نقص الخبرة المؤهلة في المجال وعدم توفر الميزانية الكافية لمتابعة التطورات الحديثة.

- نسبة عالية من الطلبة يرون أن كفاءة المكتبيين متوسطة وتحتاج إلى تحسين أكثر في الأداء.

- المستفيدون راضون عن الخدمات الالكترونية للمكتبة المركزية بنسبة 58.14%.

### النتائج على ضوء الفرضيات:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية ومن خلال تحليل البيانات، ومقارنة نتائج الدراسة للفرضيات التي سبق لنا طرحها توصلنا إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ما يلي:

### النتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

والتي صيغت كما يلي: المستفيدون راضون عن الخدمات الالكترونية للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت، الفرضية تحققت بشكل معتدل وذلك من خلال النتائج المتوصل إليها وذلك بعد تطبيق معيار أعلم لقياس رضا المستفيدين على الخدمات الالكترونية للمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تم الحصول على نسبة 58.14% .

## النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: لا تلبية المكتبة المركزية لجامعة تيارت احتياجات ومتطلبات مستخدميها من حيث الرصيد الوثائقي، لم تتحقق هذه الفرضية كون الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية يلبي بنسبة 52% احتياجات المستخدمين رغم نقص المصادر في بعض التخصصات مثل علم المكتبات.

## النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

والتي مفادها نقص بعض الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المكتبة المركزية يؤثر على رضا المستخدم تحققت هذه الفرضية لان المستخدمين يحتاجون إلى خدمات متنوعة ومتعددة ومن بين الخدمات الغير موجودة مثل خدمة التصوير والاستتساخ وخدمة الترجمة بالإضافة إلى خدمة البث الانتقائي للمعلومات التي تعد ضرورية في أي مكتبة.

## - مقترحات:

باعتبارنا من المهتمين والعاملين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، بأفاق تطويرها والسعي من اجل النهوض بواقعها، ارتأينا إلى تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها الارتقاء بالمكتبة وتحسين أدائها لخدمة المستخدم وتتمثل في ما يلي:

- توفير الانترنت في كافة المكتبات وزيادة سرعة تدفقها.

- القيام بإعداد برامج لتسويق الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات.
- إعداد دورات تدريبية للمستخدمين على استخدام الخدمات الالكترونية وإرشادهم وكذا الإجابة عن استفساراتهم.
- تنظيم أبواب مفتوحة للطلبة الجدد حتى يتم تعريفهم بالخدمات المكتبية الالكترونية الموجودة بالمكتبة وكيفية استخدامها.
- العمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الالكترونية نظرا لضرورتها في دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات الذي ينعكس إيجابا على زيادة رضا المستخدمين.
- التحسيس بدور المكتبة الفعال والتعريف برصيدها.
- الإعلان الدائم عن المقتنيات الجديدة للمكتبة.
- التدريب على استخدام الفهرس المتاح على الخط.
- ضرورة اعتماد المكتبات على عملية تقييم وقياس رضا المستخدمين من خدماتها من أجل إيجاد الحلول المناسبة والوصول الى الاهداف المرجوة.
- الحث على إجراء دراسات مماثلة لقياس رضا المستخدمين.
- ضرورة إدراج دورات تدريبية للموظفين على يد متخصصين لتحسين أداءهم وكفاءتهم داخل المؤسسة أو خارجها



خاتمة

تعتبر المكتبات الجامعية مرفقا أساسيا من مرافق الجامعة فهي تلعب دورا كبيرا ومهما في التعليم العالي والبحث العلمي، وكذا البناء الفكري للمجتمع من خلال مساهمتها الفعالة في تحقيق أهداف هذه الأخيرة من تأهيل الباحثين والطلبة وذلك بتوفير مختلف الاحتياجات للمستفيدين.

يمكن القول أن نجاح واستمرار المكتبات الجامعية بشكل أساسي يعتمد على عملية تقييم وقياس رضا روادها والمستفيدين من خدماتها، وفي هذا الإطار يجب على المكتبات أن تتبنى أدوات قياس تمكنها من تسيير أحسن لأداء خدماتها، فهي تنشط في قطاع الخدمات الذي يعد ركيزة مجتمع المعلومات في عصرنا الحالي. وهذا من أجل تلبية احتياجات المستفيدين من جهة ومن أجل الاستمرارية وضمان البقاء في هذا المجتمع المعلوماتي من جهة أخرى. إذ يجب على المكتبات أن تأخذ بعين الاعتبار قياس رضا المستفيد وذلك باستخدام معايير موحدة لذلك بغية اكتشاف النقائص ونقاط الضعف، والسعي إلى تحسين وتطوير مستوى الخدمات الالكترونية.

الدينامو غرافية

البيبلوغرافية:

1- القواميس، الكتب

أ - القواميس:

1- علي، ميلاد سلوى. قاموس مصطلحات الوثائق والمعلومات: انجليزي عربي. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2007.

2- الصرايره، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي - انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 2009.

3- عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات وتوثيق المعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984.

4-Good,carter.dicionary of education.3<sup>eme</sup> ed.new York: Mc Graw-hill,1973.

ب - الكتب:

5- الرفاعي، أحمد حسون. مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2003.

6- ابو علفة، عصام الدين أمين. التسويق المفاهيم والاستراتيجيات: النظرية والتطبيق. مصر: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2002.

7- احمدي، ناهد حمدي. مناهج البحث في علوم المكتبات. الرياض: دار المريخ للنشر، 1979.

- 8- اسماعيل، نهال فؤاد. إدارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
- 9- البنداري، ابراهيم الدسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004.
- 10- الجنابي، أكرم سام. الإدارة والتنظيم: مدخل نظريات تقليدية وحديثة ومعاصرة. عمان: دار امجد للنشر والتوزيع، 2015.
- 11- الخطاب، سعيد مبروك. المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. ط2. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2021.
- 12- الدباس، ريا احمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2012.
- 13- الديلمي، عصام حسن احمد ؛ صالح، عبد الرحيم. المعلوماتية والبحث العلمي. عمان: دار الرضوان، 2014.
- 14- الصحن، محمد فريد. قراءات في إدارة التسويق. مصر: الدار الجامعية، 2002.
- 15- الصمادي، عبد الله. القياس والتقويم بين النظرية والتطبيق. ط1. الكرك: مركز يزيد، 2004.
- 16- الضبع، محمود. المناهج التعليمية: صناعتها وتقويمها. ط1. القاهرة: مكتبة الانجلو مصرية، 2006. - الهادي، محمد محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. ط2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990.
- 17 - الضمور، هاني حامد. تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2002.
- 18- الطيريري، عبد الرحمن بن سليمان بن مسعود. القياس النفسي والتربوي: نظريته، أسسه، تطبيقاته. ط2. الرياض: مكتبة الرشد، 2014.

- 19- العكيلي، جمال احمد عباس. اتجاهات المستخدمين نحو استخدام الفهارس الالكترونية في المكتبات. عمان: دار امجد للنشر والتوزيع، 2016.
- 20- المزهرة، منال هلال. تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2014.
- 21 - المنياوي، عائشة مصطفى. سلوك المستهلك: المفاهيم و الاستراتيجيات. ط2. القاهرة: مكتبة عين شمس، 1998.
- 22- النوايسة، غالب عوض . الإنترنت والنشر الالكتروني: الكتب الالكترونية والدوريات الالكترونية. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2011.
- 23- الهجرسي، سعد محمد؛ حسب الله، سيد. المكتبات والمعلومات والتوثيق: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1998.
- 24- الوريدي، زكي حسين. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002.
- 25- برناوي، راضية؛ وآخرون. المكتبات الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية: التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2018.
- 26- بشير، عباس العلق. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل التسويقي. عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، 2001.
- 27- بوسعدة، احمد أمين. الدليل العلمي لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. القاهرة: مطبوعات المنشأة العربية، 2004.
- 28- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984.

- 29- خضير، مؤيد يحي . المكتبات الحديثة: الالكترونية، الرقمية، الافتراضية. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع، 2014.
- 30- خيرت، عزت؛ كيلاني، يوسف. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. ط1. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2015.
- 31- رمضان، عطية رحاب. مبادئ نظم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2018.
- 32- زاهر، عبد الرحيم عاطف. تسويق الخدمات. ط1. عمان: دار الراجية للنشر والتوزيع، 2011.
- 33- طه عشري، نجلاء عبد الفتاح طه . المكتبات الالكترونية والرقمية وأثرها الثقافي في المجتمع. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014.
- 34- عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997.
- 35 - عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. ط1. القاهرة: دار غريب، 1984.
- 36- عليان، ربحي مصطفى ؛ غنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة. عمان: دار صفاء، 2008.
- 37- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية. ط2. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2015.
- 38- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات وأنواعها: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1982.
- 39 - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات=Information services. عمان: دار الصفاء، 2010.

- 40- قندجيلي، عامر. الكتب والمكتبات: مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. بغداد: دار الحرية للطباعة، 1989.
- 41- مرسي، جمال الدين؛ ابوبكر، مصطفى محمود. دليل فن خدمة العملاء و مهارات البيع. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر، 2009.
- 42- همشري، عمر احمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.
- 43- يونس، عبد الرحمن؛ زياد، إبراهيم. المكتبات ومنظومة التعليم الالكتروني. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2019.
- 44- الخطاب، سعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
- 45- الطائي، يوسف حليم؛ العبادي، دباس؛ هاشم، فوزي. إدارة العلاقات مع الزبون. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009.
- 46- المدادحة، احمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. ط1. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
- 47- الهادي، عبد الله. القياس والتقويم بين النظرية والتطبيق. ط1. الكرك: مركز يزيد، 2004.
- 48- عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص 249
- 49- عطوان، اسعد حسين؛ صبحي أبو شعبان، شيماء. القياس والتقويم التربوي. بيروت: دار الكتاب العلمية، 1971.

- 50 - عبد العاطي، أسامة غريب؛ ابو سعدة، احمد أمين؛ تهامي، مصطفى محمد. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: الوطنية، الأكاديمية، العامة، المدرسية. [د.م]: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2013.
- 51- علي اللحام، مصطفى. المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات. عمان: الأكاديميون، 2016.

د - الكتب باللغة الأجنبية:

- 52- deloof, Christian. Les attentes des utilisateurs en information scientifique. [s.l]: Obnist.(S.D).
- 53- Graver, Kathleen. School libraries in a time of change: how to survive and thrive .california: libraries unlimited,2020

هـ - الدوريات:

- 54- السريحي، حسن عواد؛ حمبش، ناريمان خالد. « مبنى المكتبة الإلكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والمتغيرات » في مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، ع2000، 2، مج6 .
- 55- العايد، سري إبراهيم ؛ الحمودي، سلوى عبد الله صالح « تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية»\_ في المجلة العربية للإدارة، العدد4، 2019، الرياض: الجامعة العربية السعودية، مج39.
- 56- العمري، سارة «تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية:دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين» في مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع2020، 1، جامعة قسنطينة، مج6.

57- المالكي، مجبل لازم « المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة» في مجلة مكتبة الملك فهد

الوطنية «ع.1. 2007.مج12

58- بديوي، محمد مصطفى. « المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية الليبية: تصور نحو تحديد

المعايير» في مجلة المكتبات والمعلومات، ع20، 2018. [د.م]: دار النخلة للنشر.

59- بن بوزيان، محمد؛ بن سليمان، نجيب. « اثر تطبيق الجودة الشاملة في مرفق إداري عمومي

جزائري على تحقيق رضا الزبون وقياسه باستعمال نموذج Servqual» في مجلة الإستراتيجية

والتنمية، ع2، 2012. [د.م].

60- بن سالم، أميرة ؛ بوكزازة، كمال « متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبة

المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات» في مجلة الباحث في العلوم

الإنسانية والاجتماعية.العدد2020،2، الجزائر: معهد علم المكتبات والتوثيق، مج12.

61- سمير، مدحت سعيد. «قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات

المكتبة المركزية» في مجلة العلوم الإنسانية، العدد2، 2007، العراق: جامعة تكريت ، مج14.

62- سيد احمد، عبد الناصر محمد. « تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة

بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية». مجلة البحوث العلمية. القاهرة، [د ت].

63- عبد الله، علي «قياس رضا العميل الخارجي عن الجودة» في مجلة العلوم الإنسانية، ع15،

2008، الجزائر.

64- كلو، صباح محمد عبد الكريم «المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية وأهمية استخدامها» في

مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع2، 2003، السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج8.

- 65- لراذي،سفيان؛ بريار، نور الدين. « إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العمومية وأثرها على رضا المستفيدين»، ع2، 2018، البليلة. مج15.
- 66- محمود حسين، ضحى؛ عدنان حامد قاسم، ميسون « قياس رضا المستفيدين في خدمة الاسترجاع الآلي للرسائل الجامعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد» في مجلة كلية التربية للبنات ، ع2، 2008، بغداد: مجلة . مج19.
- 67- العضايلية،علي محمد ؛ المحارب، نهى خالد «أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا الطالبات» في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد3، 2017، [دم]: الجامعة الأردنية.
- 68- حمد، بن براهيم العمران. « تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن» في مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، ع1، 2009، مج16.
- و- الأطروحات والرسائل الجامعية:
- 69- بلبالي، عبد النبي. دور التسويق الدولي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008.
- 70- بوعنان، نورالدين. جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. قسم علوم اقتصادية وتجارية. المسيلة: جامعة محمد بوضياف، 2007.
- 71- ديدي، عبد الغاني. رضا الزبون على خدمات النقل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر. قسم علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح ، 2014.

- 72- سي الطيب، ميمونة؛ بناط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي احمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت. مذكرة مقدمة لنيل ماستر، قسم علم المكتبات: جامعة الجبالي بونعامة، 2018.
- 73- كشيدة، حبيبة. استراتيجيات رضا العميل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة البلدية، 2005.
- 74- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. قسم علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
- 75- نسيم، خدير. أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير. جامعة احمد بوقرة بومرداس، 2010.
- 76- الدهيمات، عماد احمد. جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الأعمال الالكترونية. قسم الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
- 77- غانم، نذير. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه. قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
- المؤتمرات:**
- 78- الصباحي، سمية محمد. المكتبة الالكترونية: (دراسة نظرية). ورقة عمل مقدمة إلى ندوة المعلوماتية ودورها في رفع كفاءة القطاعات الإنتاجية والخدمية. صنعاء: المركز الوطني للمعلومات، 2005.

79- رشام، بدر الدين؛ بوالنمر، عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور

المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة (SEVPERT نموذجاً). تونس. أعمال المؤتمر الخامس

والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات

والأرشيف، 2014.

ز - الويبوغرافية:

80- <http://www.angelfire.com/al4/m5yemen/resarchmorta/da.html.vue>

15/03/2022

81- <http://onlinebooks.library.openn.edu> : vue 10/03/2022

82-[http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/551-](http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/551-588.pdf)

588.pdf: vue 12/03/2022

83-<https://www.iso.org>: vue05/01/2022

84-<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/327/4/2/17347> Vue

12/01/2022:

85- <http://www.ala.org> .

86-<http://arab.afli.org/main/index.php>

87- <http://www.univ-tiaret.dz/ar/Universite.html>

88- بريس، احمد كاظم ؛ الحميري، بشار عباس. اثر المزيج الترويجي للخدمات السياحية في

تحقيق رضا الزبون، الملتقى العالمي ثالث جامعة أهل البيت. [على الخط]. <http://abu.edu.iq>. (تم

الإطلاع عليه يوم 2022/03/22).

89- بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات

المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أم بواقي نموذجاً. [على الخط].

<https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp->

content/uploads/sites/7/%d8%a7%d9%84%d9%86%d8%b.  
(تم الإطلاع عليه يوم 2022/02/12).

90- سلمان مصطفى، عائدة «الخدمات الالكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الانترنت» في المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق، ع2018، 1، جامعة بغداد، مج1. ص163. [على الخط] <https://portal.arid.my/ar-LY/Publications/Details/26593>. (تم الإطلاع يوم 2022/03/23).

91- نصر الدين، حسن احمد ؛ عوض، احمد محمد حسن . خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة:مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات . المركز القومي للبحوث الخرطوم. ورقة المؤتمر 12 للاتحاد للمكتبات والمعلومات. لبنان، 2010. [على الخط] [https://cdn-cms.f-static.com/uploads/996984/normal\\_5aa991057da68.pdf](https://cdn-cms.f-static.com/uploads/996984/normal_5aa991057da68.pdf) (تم الإطلاع يوم 2022/02/12).

92- المهنا، عبد المجيد « المكتبة الالكترونية: التخطيط لإنشاء مكتبة الكترونية أكاديمية » في مجلة جامعة دمشق. ع3+4، 2010، مج26. ص554. [على الخط] <http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/551-pdf>. (تم الإطلاع عليه يوم 2022/03/12).

93- كداوة، عبد القادر « تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الالكترونية أنموذجاً » في مجلة المداد، ع2016، 2، مج4، ص153. [على الخط] <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/327/4/2/17347>. (تم الإطلاع يوم 2022/01/12).



الملاحق

# الملحق رقم : 01

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

استمارة استبيان

نتشرف بوضع هذا الاستبيان بين أيديكم وذلك في إطار بحث لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات تحت عنوان:

قياس رضا المستخدمين من خدمات المكتبات الالكترونية تطبيق معيار (اعلم): دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

واستكمالا للبيانات نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة لكي تتمكن من إجراء التحليل المطلوب ونتعهد لكم بان لا تستخدم هذه المعلومات إلا لأغراض البحث العلمي ولكم منا خالص الشكر والامتنان.

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبات:

- سوالي أسماء

- صايلية نعيمة

- يوسف وهيبة

- شرشاب طيبية

السنة الجامعية: 2022/2021

بيانات شخصية خاصة بالمبحوث:

1-الجنس:

أنثى  ذكر

2- المستوى الدراسي:

ليسانس  ماستر  دكتوراه

المحور الأول: الخدمات المكتبية في ظل التطور التكنولوجي

1- ما مدى ترددكم على المكتبة؟

دائما  أحيانا  نادرا

2- هل تقدم المكتبة خدمات ذات جودة عالية؟

نعم  لا  نوعا ما

3- هل يلبي الرصيد الوثائقي للمكتبة احتياجاتكم؟

نعم  لا  نوعا ما

4- ما رأيكم في مستوى أداء وكفاءة العاملين في المكتبة ؟

ضعيف  متوسط  جيد  مقبول

5- ما نوع الخدمات التي تفضلونها للوصول الى مصادر المعلومات؟

خدمات تقليدية  خدمات الكترونية

6- هل يوجد خدمة الانترنت على مستوى المكتبة؟

نعم  لا

7- هل تدفق الانترنت مناسب وسريع؟

سريع  ضعيف  متوسط

8- هل تتوفر المكتبة المركزية على خدمات الكترونية؟

نعم  لا

9- ما هي مصادر المعلومات التي يستخدمها المستفيد بكثرة؟

كتب  قواميس ومعاجم  دوريات  الأنترنترنت

10- ما مدى استفادتك من الخدمات الالكترونية؟

قليلًا  إلى حد ما  بشكل جيد

المحور الثاني: مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية الالكترونية

11- هل أنت راض عن خدمة الاعارة الالكترونية؟

نعم  لا  نوعا ما

12- هل أنت راض عن عدد الكتب المسموح بإعارتها؟

نعم  لا  نوعا ما

13- هل أنت راض عن مدة الاعارة؟

نعم  لا

14- هل أنت راض عن الإحاطة الجارية؟

نعم  لا  نوعا ما

15- هل أنت راض عن خدمة تدريب المستفيدين؟

نعم  لا  نوعا ما

16- هل أنت راض عن خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الالكترونية؟

نعم  لا  نوعا ما

17- هل أنت راض عن خدمات الفهرس المتاح على الخط المباشر (Opac)؟

نعم  لا  نوعا ما

18- هل أنت راض عن خدمة الأقراص المضغوطة؟

نعم  لا  نوعا ما

19- هل أنت راض عن خدمة موقع المكتبة على شبكة الانترنت؟

نعم  لا  نوعا ما

20- ما مدى رضاك عن الخدمات الالكترونية المقدمة ؟

- 1- غير راض تماما
- 2- غير راض
- 3- راض نوعا ما
- 4- راض
- 5- راض تماما

21- ماذا تقترحون لتحسين نوعية الخدمات المكتبية الالكترونية؟ إذا كان لديكم أي ملاحظات حول الخدمات الالكترونية الرجاء ذكرها

.....-

.....-

{ شاكرين تعاونكم معنا خدمة للبحث العلمي }

## الملخص:

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية المقدمة لهم من طرف المكتبة المركزية وذلك بتطبيق معيار اعلم ، كما هدفت إلى التعرف على أنواع الخدمات الالكترونية المكتبية وأهميتها لتلبية احتياجات ورغبات المستفيدين ، حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، ولتحقيق هذه الدراسة تم توزيع استمارة استبيان على عينة عددها 320 مستفيد، في حين استرجعت منها 226 استمارة والبقية ضاعت. توصلت الدراسة إلى أهم النتائج يمكن القول أن نسبة 58.14% لها مستوى مقبول من الرضا وذلك من خلال تطبيق معيار اعلم مع البيانات المتوفرة عن خدمات المعلومات الالكترونية ، إلا أنها مازالت تعاني بعض النقائص من المواد الحديثة والوسائل التي تمثل الأشياء الملموسة. أوصت هذه الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الالكترونية وضرورة توفير الدعم من الإدارة للارتقاء بمستوى هذه الخدمات لتحقيق مستوى أعلى من الجودة والأداء من اجل زيادة رضا المستفيدين.

**الكلمات المفتاحية:** قياس رضا المستفيد، الخدمات الالكترونية، معيار اعلم.

## Summary:

The aim of this study is to find out the extent of the beneficiaries' satisfaction with the electronic services provided to them by the central library by applying the most knowledgeable standard. A questionnaire form was distributed to a sample of 320 beneficiaries, while 226 forms were retrieved and the rest were lost. The study reached the most important results. It can be said that the ratio of 58.14% has an acceptable level of satisfaction, through the application of a more knowledgeable standard with the available data on electronic information services, but it still suffers from some shortcomings from modern materials and means that represent tangible things. This study recommended working to spread awareness of the importance of using electronic services and the need to provide support from the administration to raise the level of these services to achieve a higher level of quality and performance in order to increase the satisfaction of the beneficiaries.

**Keywords:** measurement of beneficiary satisfaction, electronic services, the standard i3lem