

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية



# مذكرة ماستر

شعبة علم المكتبات  
تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات  
رقم: //

إعداد الطالبة:  
نسبة نجاح  
يوم: //

توجهات المكتبات الجامعية نحو تقديم خدمات المعلومات  
الذاتية. دراسة إستشراافية: للمكتبة المركزية بجامعة بسكرة

لجنة المناقشة :

مناقش	محمد خيضر بسكرة	أ.مح.أ.	ديخن نور الدين
مقرر	محمد خيضر بسكرة	أ.مح.أ.	مسعودي كمال
رئيس	محمد خيضر بسكرة	أ.مس.أ.	صغيري الميلود

السنة الجامعية : 2021 - 2022

## الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى

الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهم وألبسهم الله ثواب الصحة  
والعافية

إلى إخوتي وأخواتي سندي في الحياة

إلى زوجي الغالي و ابني حبيبي "غيث"

إلى عائلتي الثانية عائلة زوجي كل باسمه

إلى كل زملاء الدراسة

إلى كل من لم يذخر جهدا في مساعدتي ودعمي وشجعني في حياتي وأعطاني دفعة  
نحو الأمام.

# شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين ، تبارك وتعالى له الكمال وحده.

والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبيه ورسوله الأمين وعلى سائر الأنبياء والمرسلين.

أحمد لله تعالى الذي بارك لي في إتمام هذا العمل

أتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان

إلى كل أساتذتي الأفاضل الذين كان لهم الفضل في سلوكي هذا الدرب خاصة أساتذة قسم  
علوم إنسانية أخص بالذكر أساتذة علم المكتبات كل باسمه.

الشكر موصول إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور: "مسعودي كمال" على  
إرشاداته وتوجيهاته الحكيمة والرشيطة والوقوف معي طيلة فترة إنجاز هذا العمل.

إلى كل زملائي وزميلاتي دون أن أنسى كل من أمد لي يد العون لإنجاز هذا العمل ليرقى إلى  
المستوى المطلوب.

## قائمة المحتويات

شكر و عرفان .....	
إهداء .....	
قائمة المحتويات .....	
قائمة الجداول .....	
قائمة الأشكال .....	
قائمة المختصرات بالعربية .....	
قائمة المختصرات بالإنجليزية .....	
البطاقة الفهرسية .....	

### الجانب المنهجي للدراسة

#### مقدمة عامة

1.الإشكالية: .....	2
2.تساؤلات الدراسة: .....	2
3.أهمية الدراسة: .....	3
4.اهداف الدراسة: .....	3
5.منهج الدراسة .....	4
6. أدوات جمع البيانات: .....	4
7. أسباب اختيار موضوع الدراسة: .....	5
8. الدراسات السابقة: .....	6
9. ضبط المصطلحات: .....	8
10. صعوبات الدراسة: .....	9

### الجانب النظري

#### الفصل الاول المكتبات الجامعية

تمهيد .....	11
1. المكتبات الجامعية .....	12
1.1 تعريف المكتبة الجامعية: .....	12
2.1 لمحة تاريخية للمكتبة الجامعية: .....	14
3.1 أهداف المكتبة الجامعية .....	16
4.1 أهمية المكتبة الجامعية .....	16

18	2. خدمات المعلومات
18	1-2 مفهوم الخدمة:
18	2-2 مفهوم خدمات المعلومات
19	3-2 انواع خدمات المعلومات:
35	4-2 العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية :
36	5-2 متطلبات الخدمات المكتبية :
38	خلاصة الفصل

### الفصل الثاني : خدمات المعلومات الذاتية

40	تمهيد:
41	1. الخدمات الذاتية :
41	1-1 مفهوم الخدمات الذاتية
42	2.1 تاريخ الخدمات الذاتية :
43	3.1 مجالات الخدمات الذاتية :
48	2. خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات:
48	1.2 مفهوم خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات :
48	2.2 تاريخ خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات :
49	3.2 نماذج ودراسات مطبقة لخدمات المعلومات الذاتية في المكتبات :
66	خلاصة الفصل :

### الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

68	تمهيد:
68	1. إجراءات الدراسة الميدانية
68	1.1 مجالات الدراسة
71	2-1 منهج و أدوات الدراسة :
71	2. التحليل الكيفي لأسئلة المقابلة
82	4. نتائج العامة للدراسة :
86	5. الخاتمة

86	قائمة البيبليوغرافية
----	----------------------

.....	ملاحق
-------	-------

ملخص الدراسة

### فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
72	يمثل مراحل إنجاز دراسة	(1)
73	يمثل أسئلة المقابلة و الغاية من طرح كل سؤال	(2)
75	يمثل النسب المئوية الخاص بالأسئلة المغلقة بالمقابلة	(3)

### فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
65	نموذج مقترح لبناء كبائن خدمة ذاتية بمصر	(1)
78	دائرة نسبية تمثل نسب إجابات أخصائي المعلومات عن توفر الخدمة الذاتية على مستوى المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة وسط و قطب شتمة	(2)
81	دائرة نسبية تمثل نسب إجابات أخصائي المعلومات عن توفر الخدمة الذاتية على مستوى المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة وسط و قطب شتمة	(3)

## قائمة المختصرات باللغة العربية

الإختصار	الدلالة
ع	عدد
ص	صفحة
مج	مجلد
ط	طبعة

## قائمة المختصرات بالإنجليزية

الإختصار	دلالة باللغة الإنجليزية	الدلالة باللغة العربية
RFID	RADIO FREQUENCY IDENTRFICATION	تقنية التردد اللاسلكي
SST	SELF SERVICE TECHNOLOGY	تكنولوجيا الخدمة الذاتية
C_O_S	Check Out-self	خدمة إعاره الذاتية
K_S_S	Kiosks Services-self	كبائن الخدمة الذاتية

# بطاقة فهرسية

نصبة ، نجاح

توجهات المكتبات الجامعية نحو تقديم خدمات المعلومات الذاتية : دراسة  
استشرافية للمكتبة مركزية بجامعة بسكرة – نموذجاً /نصبة نجاح ; تحت  
إشراف : كمال مسعودي .بسكرة (د.ن) ، 2022/2021 ...

مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية : بسكرة 2022/ 2021

قائمة ببليوغرافية ، الملاحق





### مقدمة

يشهد العالم منذ زمن إنفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا، نتجت عنه تطورات متلاحقة وسريعة في شتى الجوانب، والمجالات خاصة التقنية منها، بدءا بظهور الحاسوب ثم الشبكات المحلية، وتواصلت هذه التطورات لتشهد في العصر الحالي ثورة جديدة فيما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، حيث تسمح هذه الاخيرة بتبادل كم هائل من البيانات والمعلومات في جميع المجالات في نفس الوقت وعبر مسافات بعيدة.

وعلى أثر ذلك إنتشر استخدام تكنولوجيا على نطاق واسع، إذ شمل جميع المؤسسات باختلاف أنواعها وأشكالها وأنشطتها وباتت توظيفها ضرورة ملحة، والمكتبات الجامعية كانت من بين المؤسسات التي سارعت إلى الاعتماد على تكنولوجيا الحديثة في تطوير أدائها وبالتالي زيادة في القدرة التنافسية ، كون المكتبات التي تعتمد على الأساليب التكنولوجية تتفوق في ادائها عن تلك التي تنتهج الأساليب التقليدية.

إن المكتبات تسعى دائما لتطوير في خدماتها بغرض زيادة قدرتها على طرح خدمات ذات جودة وفعالية، ومن بين هذه الخدمات المتطورة والحديثة اليوم ما يسمى بخدمات المعلومات الذاتية التي لاقت إقبالا وانتشارا كبيرا أواسط المكتبات بشكل عام نظرا لأهمية التي تقدمها من اختصارا للوقت والجهد وتطوير وتحسين الخدمات المكتبية وذلك بتوفير التقنيات والوسائل الحديثة التي تؤدي الى اعتماد المستفيد على نفسه في تنفيذ العمليات وخدمة نفسه بنفسه.

ومن أجل الإحاطة أكثر بالموضوع تم إتباع خطة منهجية توضح الخطوات التي تسير عليها دراستنا حيث تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، بداية بمقدمة عامة خاصة بالإطار المنهجي

## مقدمة

---

للدراسة الذي تم التطرق فيه الى أهداف وأهمية الدراسة إضافة إلى الدراسات السابقة ثم الإشكالية مرورا بأدوات جمع البيانات وأسباب اختيار الموضوع وأخيرا مصطلحات الدراسة.

بينما يعالج الفصل الأول قسمين أو جانبين ،الجانب الأول يخص المكتبات الجامعية من تعريف ولمحة تاريخية،أهدافها وأهميتها انتقالا إلى القسم الثاني وهو الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية،تعريفها وأهم انواعها واهميتها وفي آخر الفصل متطلباتها والعوامل المؤثرة فيها.

بينما يعالج الفصل الثاني من دراستنا قسمين قسم الخدمات الذاتية المفهوم، تاريخ بدايتها،مجالات إستخدامها في العديد من المجالات، والقسم الثاني خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات يتضمن مفهومها، تاريخ بداياتها دراسات ونماذج مطبقة أوروبا وعربيا.

وجاء الفصل الثالث والأخير بعنوان تحليل نتائج الدراسة بداية بتمهيد حول الجانب التطبيقي ،التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة، التعريف بالمكتبة المركزية، إلى إجراءات الدراسة الميدانية التحليل الكيفي للمقابلة،ثم نتائج المتوصل إليها، انتقالا إلى المقترحات الدراسة وخاتمة.

# الإطار المنهجي

## الجانب المنهجي

1. اشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. منهج الدراسة
6. أسباب إختيار الموضوع الدراسة
7. الدراسات السابقة
8. ضبط المصطلحات
9. صعوبات الدراسة

## 1. الإشكالية:

نظرا لأهمية استخدام التقنيات الحديثة في المكتبات بصفة عامة والجامعية بصفة خاصة وضرورة ملاحظتها لتغيرات التكنولوجيا والاستفادة منها و السعي لتقديم خدمات المعلومات للمستفيد بأيسر الطرق وفي اقل وقت ممكن فإن دراستنا الاستشرافية تتمحور حول مجال خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات الجامعية من خلال عرض الخدمات الذاتية كمفهوم جديد و كفاءات تطبيق مثل هذه الخدمات و توفيرها للمستخدمين، وتعمل ايضا على دراسة إمكانية جامعة محمد خيضر بسكرة في هذا الجانب لفتح انماط جديدة من الخدمات الحديثة، و أمام هذا الطرح تندرج اشكالية دراستنا و التي تتمثل فيما يلي :

إلى أي مدى يمكن تفعيل خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية لجامعة

محمد خيضر بسكرة ؟

## 2. تساؤلات الدراسة :

و قد بنيت اشكالية الدراسة على مجموعة من التساؤلات الفرعية لمحاولة اعطاء

اجابات عن اشكالية الدراسة وهي كالاتي :

- هل هناك تصور صحيح لمفهوم خدمات المعلومات الذاتية عند أخصائي المعلومات ؟
- هل هناك تخطيط وإرادة إدارية لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات الجامعية ؟
- ما هي الصعوبات و العراقيل التي تحول دون تطبيق خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة ؟
- ما هي الخدمات الذاتية ذات الأولوية لتطبيق في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

### 3. أهمية الدراسة :

#### 1.3 أهمية علمية : تكمن أهمية الدراسة في ظهور مفاهيم جديدة لموضوع خدمات

الذاتية في ميع المجالات الأخرى وارتباطها وادماجها اليوم في المكتبات فهي جزء من معايير الأداء و تقييم المكتبات من اجل مواكبة المستجدات و الاستفادة من هذه التقنيات في تطوير الخدمات المعلومات وكذا اضافة جديدة وحديثة في البحث العلمي.

#### 2.3 أهمية عملية (تطبيقية) تساهم هذه الدراسة في اثراء الرصيد الوثائقي في

مجال علم المكتبات و المعلومات لدى الباحثين في التخصص من خلال تزويدهم بمجموعة من المعلومات القاعدية المتعلقة بمفاهيم خدمات المعلومات مستقبلا كما تقدم لهم نظرة شاملة حول بعض انواع هذه الخدمات التي تثري رصيدهم العلمي و المعرفي في هذا المجال .

### 4. اهداف الدراسة :

- التعريف بموضوع خدمات المعلومات الذاتية واكتشاف بعض انواعها و كيفية اتاحتها .
- الوقوف على مدى التزام المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة في هذا الجانب .
- تقديم صورة واضحة لواقع خدمات معلومات الذاتية في مكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة .
- تقديم مقترحات لكيفية تطبيق بعض الخدمات المعلومات الذاتية و عرضها في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة .

## 5. منهج الدراسة

هو الطريقة او الاسلوب الذي ينتهجه الباحث لمعالجة مشكلة البحث بقصد الوصول الى حلول لها ، ويقوم اسلوب دراسة الحالة على جمع بيانات و معلومات كثيرة و شاملة عن حالة فردية واحدة او عدد من الحالات يهدف الى الوصول اي فهم اعمق للظاهرة المدروسة و ما يشبهها من الظواهر.<sup>1</sup>

للإجابة عن الإشكالية اعتمدنا منهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة القائم على جمع بيانات حول مدى فاعلية تطبيق الخدمات الذاتية في بيئة المكتبة و مدى وعي المكتبيين بمفهوم الخدمات المعلومات الذاتية ، كما ساهم هذا المنهج بإعطائنا نظرة حول خدمات المعلومات الذاتية التي يمكن ان تتبناها المكتبة مستقبلا .

ايضا ساهم هذا الأسلوب بالاستعانة مع أداتي المقابلة و الملاحظة في التوصل الى النتائج الميدانية التي تعكس الواقع الفعلي لخدمات المعلومات الذاتية بالمكتبة المركزية .

## 6. أدوات جمع البيانات :

**الملاحظة :** المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة و تسجيل ملاحظات اولاً بول ، كذلك الاستعانة باساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك او تلك الظاهرة بغية تحقيق افضل النتائج و الحصول على ادق المعلومات.<sup>2</sup>

**المقابلة :** محادثة او حوار موجه بين الباحث من جهة و شخص او اشخاص آخرين بغرض الوصول الى المعلومات تعكس حقائق او مواقف محددة يحتاج الباحث للوصول اليها لأهداف بحثه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ماجد، ريماء منهجية البحث العلمي. بيروت : مؤسسة فريديش إيبيرت ،2016، ص28.  
<sup>2</sup>المحمودي ،محمد سرحان علي. منهج البحث العلمي. ط3 . صنعاء : دار الكتب ،2019، ص149.

## 7. أسباب اختيار موضوع الدراسة :

### أسباب ذاتية :

- الرغبة في دراسة الموضوع لإدراك مدى اهمية تطبيق الخدمات الذاتية في المكتبات في ظل التطورات الراهنة .
- كوني في طريق التخرج لنيل شهادة ماستر علم مكتبات تخصص إدارة مؤسسات الوثائقية و المكتبات و العمل مستقبلا في مجال المكتبات و المعلومات يجب علي الإلمام بكل تطورات الخدمات المقدمة في المكتبات .
- التعايش الشخصي لمدى وعي مسؤولي المكتبة و أخصائي المعلومات بأهمية المعلومات الذاتية .

### أسباب موضوعية :

- التعرف على مدى وعي اخصائي المعلومات للخدمات الذاتية مدى امكانية تطبيق الخدمات الذاتية في مكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة .
- تزايد الاهتمام بموضوع الخدمات الذاتية في كل المجالات و ضرورة بداية تعميمها في مجال المكتبات اليوم .
- معرفة أهم العوائق التي تحيل دون تطبيقها في المكتبة الجامعية .
- التعرف على بعض انواع هذه الخدمات.

<sup>1</sup> المحمودي ،محمد سرحان علي. المرجع نفسه . ،ص141.



## 8. الدراسات السابقة :

**الدراسة الأولى:** دراسة قامت بها ديانا عدنان الحمص 2013 قدمت هذه الاطروحة لنيل درجة دكتوراه فلسفة في تخصص تسويق تحت عنوان (العوامل المؤثرة على تبني الزبائن لتكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع الخدمات) كلية الأعمال بجامعة عمان العربية وقد جاءت هذه الدراسة في 5 فصول و قد افادت هذه الدراسة عن اهمية تكنولوجيا الخدمة الذاتية كتكنولوجيا تخفف العبئ عن مؤسسات المختلفة و تخدمهم بشكل أفضل .

وأفادتي هذه الدراسة عن تبيان اهمية تكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع الخدمات و استخدامها يخفف العبء عن مؤسسات المختلفة وتسييرهم بشكل أفضل .

**الدراسة الثانية:** دراسة قام بها بدر الدين عطية 2018 قدمت هذه الاطروحة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث LMD في علم مكتبات و توثيق تخصص رقمنة في مؤسسات الوثائقية تحت عنوان ( المكتبات العربية في البيئة الرقمية دراسة تحليلية في خدمات المعلومات المتاحة على مواقع الويب في المكتبات الجامعة ) كلية معهد علم مكتبات و توثيق ، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 ، تبنت الدراسة 6 فصول وقد أفادت هذه الدراسة على موضوع خدمات الرقمية من خلال مواقع المكتبات الجامعية العربية و اهم نتائج المتوصل إليها ان مواقع المكتبات الجامعية العربية تفتقر للعديد من المؤشرات قابلية الاستخدام مؤشرات جودة المحتوى .

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف عن أهم الخدمات المتاحة عبر مواقع الويب وأنواع الخدمات الرقمية المقدمة في المكتبات العربية .

**الدراسة الثالثة :** الدراسة دراسة قام بها احمد حلمي ابو المجد و آخرون 2019 بعنوان (التحول نحو استخدام كبائن الخدمة الذاتية لتقديم خدمات المعلومات المكتبات المصرية) من اهم نتائج هذه الدراسة هو التعرف على أحدث التقنيات المستخدمة في المكتبات من اجل

تقديم خدمات المعلومات للمكتبات في شكل اسهل و اسرع ألا وهي كبائن خدمة ذاتية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات المصرية .

هذه الدراسة الأقرب لموضوع دراستنا لأنها قامت بدراسة إمكانية تحول الخدمة الذاتية في المكتبات المصرية و التعرف على أحدث التقنيات المستخدمة في تطبيقها

**الدراسة الرابعة :** دراسة قام بها Ngian lek choh 2003 ببرلين تحت عنوان (مكتبة بدون أمين أو مكتبة خدمة الذاتية الكاملة) ملتقى دولي بسنغافورة، و هدفت هذه الدراسة تجربة مفهوم ما يسمى حرفيا " إفعّلها بنفسك " لتجربة إدارة مكتبة دون موظفين في موقع و تقديم نفس جودة الخدمة للمستخدمين كمكتبة بموظفيها. فتحت هذه المكتبة أبوابها في 1 ديسمبر 2002 ومن نتائجها: زار أكثر من 12300 شخص المكتبة يوما إفتتاحها و أعارو 13900 وثيقة و سجل 128 مشترك جديد أنفسهم .

كانت ثاني اقرب موضوع لموضوع دراستنا للتجربة الفعلية مكتبة بدون أمين أي التطبيق الفعلي للخدمات الذاتية داخل المكتبة.

**جوانب الإستفادة من الدراسات السابقة:**

➤ **أوجه التشابه :**

- اتفقت دراستنا مع الدراسات الأخرى في تناول موضوع الخدمات في المكتبات .
- اتفقت دراستنا مع الدراسات الأخرى خاصة في الدراسة الأولى و الثالثة و الرابعة في تناول موضوع الخدمة الذاتية وهي أساس دراستنا .

- اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة في استخدامها لأدوات جمع البيانات

➤ **أوجه الإختلاف :**

- اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة في المجال الزماني و المكاني .
- اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة في مجتمع .

- اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة في النتائج المحصلة عليها .

**أهمية الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة :**

جميع الدراسات السابقة لها علاقة بموضوع دراستنا ولو كانت جزئية فهي تدرس موضوع خدمات الذاتية سواء كان ذلك في المكتبات او في مجالات أخرى ، ودراستنا سعت لإبراز توجهات مكتبات الجامعة نحو تقديم خدمات المعلومات الذاتية .

## 9. ضبط المصطلحات:

**المكتبة الجامعية :** هي مؤسسة علمية ثقافية تربوية واجتماعية تهدف الى جمع مصادر المعلومات وتتميتها بطرق مختلفة شراء و اهداء ، تبادل و إيداع و تنظيمها وفهرستها و تصنيفها و ترتيبها على الرفوف و استرجاعها باقصر وقت ممكن و تقديمها للمجتمع المستفيدين من خلال مجموعة من الخدمات <sup>1</sup>.

**خدمات المعلومات :** تعني بالأنشطة و العمليات و الوظائف و الإجراءات و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات والمتمثلة في العاملين من اجل خلق ظروف مناسبة من اجل الوصول للباحث او المستفيد الى مصادر معلومات التي يحتاجونها وبدون تلك الخدمات لا يعود هناك ما يببر النفقات التي تصرف على جموعات و تنظيمها أو على المباني او الموظفين او التجهيزات <sup>2</sup>

**الخدمات عن بعد :** تعرف إجرائيا أنها تقنية التي تسمح للمستفيدين للوصول ألى جهاز او شبكة من موقع عن طريق الاتصال المباشر من اي مكان دون التواجد الفعلي و الحضورى بمكان اتاحة الخدمات .

<sup>1</sup> موسى غادة، عبد المنعم .المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها إدارتها ،خدماتها ، تسويقها . الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع و النشر التوزيع ، 2012 ص149 .

<sup>2</sup> بامفلح، فاطن سعيد. خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية. جامعة الملك عبد العزيز ، ص1.

**تقنية RFID** : هو إختصار لمصطلح Radio Frequency Identrfication وهو تعبير عام لتقنيات التي تستعمل موجات الراديو السلكية Radio wares لتعرف الاوتوماتيكي او لتتبع الكيانات و الأوعية الثقافية المختلفة آليا ، كما تعرف بأنها تحديد الهوية بشكل تلقائي بالإعتماد على جهاز يدعى (RFID TAGS) وهذا الجهاز عبارة عن رقاقة صغيرة يمكن إدراجها بالمواد الثقافية او المنتجات او الإنسان تحتوي على شريحة مصنوعة من السيليكون و هوائي لكي يستطيع استقبال البيانات و إرسالها من خلال موجات الراديو.<sup>1</sup>

**الخدمة الذاتية** : يعرف (MEUTER ET AL .2000) تكنولوجيا الخدمة الذاتية بأنها التقنيات التي يستخدمها العملاء بشكل مستقل دون تفاعل مع الموظفين و دون حاجة مساعدة الموظفين لهم ،كما ذكر أن تكنولوجيا الخدمة الذاتية هي تكنولوجيا التي تكمن العملاء الإستفادة بدون أي تدخل من موظف الخدمة.<sup>2</sup>

**الخدمات الذاتية** : عرفها ( Kelly et al) 2010 الواجهة التكنولوجية التي تزود الزبون بفرصة الحصول على الخدمات التي يريدها دون اي تعامل مباشر مع الموظفين.

## 10. صعوبات الدراسة :

لا يخلو أي بحث علمي أو دراسة من صعوبات و عراقيل ، و في هذه الدراسة واجهتنا العديد من الصعوبات و التي و الحمد لله إستطعنا تجاوزها ، ومن بين أهم ما وجهنا : هو قلة المراجع و المصادر المعتمدة لإنجاز هذه الدراسة كون الموضوع جديد ، عدم رغبة بعض اخصائيين المعلومات القيام بالمقابلة و الإجابة عن أسئلتها .

<sup>1</sup>الزبيدي منى، عبد الحسن جواد . " استخدام تقنية(RFID ) الموجات اللاسلكية في مجال الإعارة " .مجلة كلية التربية الأساسية،جامعية المستنصرية .العدد11. 2013. ص428-419 .

<sup>2</sup> عبد الهادي، عصام علي خليل. "تحليل المسار لنية إعادة إستخدام تكنولوجيا الخدمة الذاتية دراسة تطبيقية على طلاب الجامعات الحكومية و الخاصة بمحافظة القاهرة " . معهد التكنولوجيا العالي ، دس، ص4.

# الإطار النظري

## الفصل الأول : المكتبات الجامعية و خدمات المعلومات

### تمهيد

#### 1. المكتبات الجامعية

1.1 مفهوم المكتبة الجامعية

2.1 لمحة تاريخية للمكتبة الجامعية

3.1 أهمية المكتبة الجامعية

4.1 أهداف المكتبة الجامعية

#### 2. خدمات المعلومات

1.2 مفهوم الخدمة

2.2 مفهوم خدمات المعلومات

3.2 أنواع خدمات المعلومات

1.3.2 الخدمات التقليدية

2.3.2 الخدمات الإلكترونية

4.2 العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات

5.2 متطلبات خدمات المعلومات

### خلاصة الفصل

## تمهيد

إن المكتبة الجامعية بمفهومها العلمي إحدى المؤسسات التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي و البحث العلمي لا يقل هذا الدور في أهميته و ضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي فهي تعمل على خدمة مجتمع معين من طلبة وأساتذة وباحثين.

ولتحقيق ذلك وجب علينا تقديم مجموعة من الخدمات المكتبية والتي هدفها الأول توفير مصادر المعلومات وتسيير وتسهيل أصولها للمستخدمين بتسرع وقت وأقل جهد ممكن، فمنذ ان كانت المكتبة الجامعية مجرد مخازن لأوعية المعلومات إلى كونها اليوم مقرا يستقبل الرواد المستخدمين ليقدم لهم افضل الخدمات المكتبية الحديثة.

ومع التطور الحاصل اليوم فتشير اغلب الدراسات ان المكتبة الجامعية سباقة في تطوير خدماتها و تحسين ادائها وذلك بتطور الوسائل التكنولوجية الحديثة.

## 1. المكتبات الجامعية

### 1.1 تعريف المكتبة الجامعية :

استخدم هذا المصطلح للدلالة على المكتبة التي تمثل جزءا من إحدى مؤسسات التعليم العالمي - كلية او معهد او جامعية - يتطلب الالتحاق بها إتمام مرحلة التعليم الثانوي ، و لديها سلطة منح الدرجات او الدبلومات او الشهادات ، و تقدم هذه المكتبة خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى (اربع سنوات عادة بعد الثانوية العامة و تمتد الى 5 او ست سنوات في بعض الكليات ) وطلاب الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس بالجامعة . وقد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة .<sup>1</sup>

هي مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية ، تهدف الى جمع مصادر المعلومات و تتميتها بالطرق المختلفة (الشراء و الإهداء و التبادل و الايداع ) وتنظيمها و فهرستها و تصنيفها ، وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن ، و تقديمها الى مجتمع المستفيدين (قراء و باحثين ) على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية ، كخدمات الإعارة و المراجع و الدوريات و التصوير و الخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية ، و البث الانتقائي للمعلومات ، و الخدمات الأخرى المحسوبة و ذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا و فنيا و تقنيا في مجال علم المكتبات و المعلومات.<sup>2</sup>

المكتبة الجامعية في تعريفها البسيط : عبارة عن المكتبة الملحقة بالجامعة ، او بمعهد عال ، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من اجل البحث و الدراسة و تقديم المعرفة في

<sup>1</sup> موسى غادة ، عبد المنعم .مرجع سابق، ص149 .

<sup>2</sup> المدادحة،احمد نافع و مطلق ،حسن محمود .المكتبات الجامعية ونورها في عصر المعلومات. (ط1)، مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع ، 2014، ص 13.

عدد كبير من الموضوعات المختلفة ، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية ، الاجتماعية ، التطبيقية ، البحثية ، التاريخية ، وكافة التخصصات ذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاتها.<sup>1</sup>

وتعرف بأنها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة و الأساتذة و الباحثين ، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم و أعمالهم من الكتب و الدوريات و المطبوعات الأخرى إضافة الى المواد السمعية و البصرية و تسهيل استخدامهم.<sup>2</sup>

وفي تعريف آخر : هي عبارة عن مجموعة من الكتب و المخطوطات و الوثائق و السجلات و الدوريات و غيرها من المواد المنظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طوائف معينة.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> حسن ، سعيد أحمد . المكتبات و أثرها الثقافي ، الاجتماعي ، التعليمي . القاهرة : دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1991 ، ص 23 .  
<sup>2</sup> حسن الحداد ، فيصل عبد الله . خدمات المكتبات الجامعية السعودية ، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة ، الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2003 ، ص 79-80 .  
<sup>3</sup> عميمور ، سهام ، المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية . منكرة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2011- 2012 ، ص 19 .



## 2.1 لمحة تاريخية للمكتبة الجامعية :

إن مفهوم المكتبات الجامعية قديم قدم المكتبات ، إذ أنها لا ترجع الى عصر ظهور الجامعات بعد ظهور وسائل الطباعة و تعاضم شأن الكتب ، بل يرجع الى ابعد من ذلك بكثير ، إلا أن المكتبات الجامعية في الجزائر لم تظهر إلا بظهور الجامعات في العهد الاستعماري الفرنسي ، إذ أن معظم مراكز التعليم و التكوين كانت تعتمد على الكتاتيب و الزوايا و المساجد ، التي كثيرا ما كانت تحوي مخطوطات و تقوم مقام المكتبات العامة في نشر العلوم الفقهية والدينية لا غير ، أين مرت المكتبات الجامعية الجزائرية بمرحلتين أساسيتين هما :<sup>1</sup>

**1.2.1 المرحلة الاستعمارية :** بموجب المرسوم الصادر في 1857/08/04 تم تأسيس مديرية الطب بالجزائر العاصمة ، إذ كانت النواة الأولى للتعليم الجامعي بالجزائري ، ثم بعدها تم صدور قانون 1879/12/20 القاضي بإنشاء مدارس تحضيرية لتدريس الحقوق، الآداب ، و العلوم الى جانب العلوم الطبية و الصيدلية لخدمة المعمرين ، اين تم تجميع هذه المدارس في جامعة واحدة بموجب قانون يتضمن تأسيس جامعة الجزائر بتاريخ 1909/12/30 ، وابتداء من سنة 1880 ألحقت أرصدة مكتبة مدرسة الطب بالمدارس الجديدة، اين تحولت المكتبة الجامعية الى مؤسسة تلبية احتياجات التعليم العالي المشتركة، إذ بلغ رصيدها ما بين 1957 و 1958 حوالي 486361 كتاب ، غير أن المنظمة السرية العسكرية أقدمت بتاريخ 1962/06/07 على تفجير المكتبة الجامعية و المبنى المركزي للجامعة، أين أتت النيران على معظم أرصدها الوثائقية، وعرفت الأرصدة المتبقية خاصة منها المخطوطات تحويلا الى خارج البلاد، خاصة الى فرنسا.

<sup>1</sup>بوشارب، بولوداني لزهـر . المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية. مذكرة ماجيستر ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2005-2006 ص43-44.

**2.2.1 مرحلة الاستقلال :** شهدت مرحلة ما بعد الاستقلال انشغال الدولة بالمهام الكبرى كتأسيس الجامعات و تشييد المصانع و المدارس و المرافق العامة الأخرى، فلم تعط الأهمية الكافية لقطاع المكتبات ككل و خاصة المكتبات الجامعية. و ذلك لعدم ادراك المسؤولين للدور الكبير الذي تلعبه المكتبات الجامعية في التحصيل العلمي و المعرفي، وفي هذه المرحلة تم فتح مراكز جامعية تابعة لجامعة الجزائر و ترقيتها الى جامعات فيما بعد، مثل جامعة وهران، جامعة قسنطينة، جامعة عنابة، ومع نهاية الثمانينات ظهرت الى الوجود جامعات أخرى بعد ان كانت مراكز جامعية، صاحبها افتتاح مكتبات جامعية مثل المكتبة المركزية بجامعة وهران التي تم افتتاحها سنة 1966 وانتقلت الى المبنى الذي هي عليه الآن سنة 1978 ، وقد تدعم قطاع التعليم العالي بالجزائر العديد من المكتبات الجامعية مع نهاية سنوات الثمانينات، نتيجة امتلاك معظم ولايات الوطن جامعات ومراكز جامعية بكل هياكلها.<sup>1</sup>

ولا تنسى أن مرحلة الثمانينات كانت بمثابة النقلة النوعية بالنسبة للمكتبات الجامعية الجزائرية، حيث تنوعت و تعددت تبعا لتغيرات التي حصلت على المنهج التدريسي الجامعي، أين سايرت المكتبة الجامعية كل التخصصات الجديدة المدرجة، إذ وفرت الدولة الدولة مكتبة تخدم كل تخصص جديد مدرج، الى درجة ان اصبحت الكلية الواحدة تحوي عدة مكتبات، حسب التخصصات المدرسة بها، و اصبحت معظم الأحياء الجامعية تحوي مكتبات تضم مجموعات تخدم احتياجات قاطنيها من الطلاب على اختلاف ميولهم و تخصصاتهم، مرورا الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية بحلول منتصف سنوات التسعينات من القرن الماضي، أين أصبحنا نتحدث عن أتمتة المكتبات الجامعية، ونتحدث عن المكتبة الافتراضية الجامعية، و المكتبة

<sup>1</sup> بوشارب، بولوداني لزهري. المرجع السابق ، ص 44 - 45.

الرقمية الجامعية، حيث دشنت اول مكتبة رقمية بجامعية الأمير عبد القادر بقسنطينة في 04 مارس 2006 تحوي أكثر من 2000 كتاب مرقما.<sup>1</sup>

### 3.1 أهمية المكتبة الجامعية

وتكمن اهميتها في :

- تشجيع نشاطات البحث العلمي
- دعم المنهاج الدراسي و البرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها و انواعها المختلفة .<sup>2</sup>
- تشجيع البحث العلمي و دعمه بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس
- تشجيع النشر العلمي (بحوث دراسات و كتب و غيرها )
- المساهمة في بناء الفكري للمجتمع
- حماية التراث و الفكر الإنساني و الحفاظ عليه و إتاحته للإستعمال
- تعليم و إعداد كوادر بشرية متخصصة .<sup>3</sup>

### 4.1 أهداف المكتبة الجامعية

- **هدف التعليم** : وهو هدف رئيسي من أهداف مؤسسة التعليم العالي، و لتحقيقه لابد من توفر المكتبة مصادر المعلومات التي تتصف بالشمول، لتغطي احتياجات العملية التعليمية

---

<sup>1</sup> بوشارب بولوداني لزهري ، المرجع السابق ، ص45.

<sup>2</sup> عليوي ، محمد عودة ، المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية ، الوطنية ، الجامعية ، المتخصصة ، العامة ، المدرسية . عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2006، ص29 .

<sup>3</sup> الدباس، ريا . المرجع في علم المكتبات و المعلومات . عمان: دار دجلة للناشرون و الموزعون ، 2008، ص91.

للأساتذة و الطلبة، وقد يكون هذا الأمر مكلفا و لكن القيمة المادية تتضاءل أمام الفائدة التي تحقق للطلبة و المدرسين حتى لا يكون ما يأخذه الطالب جزءا من تاريخ العلم .

- **هدف البحث :** هو جزء أساسي من وظائف الجامعة، وذلك لأن الاساتذة يقومون بأبحاثهم حتى يثرون بها المعرفة الأنسانية وتكو وسيلة لهم للتقدم في السلم الأكاديمي، لتحقيق هذا الهدف لأبد من توفير مجموعة من الخدمات ومنها <sup>1</sup>:

- الخدمة المرجعية المتميزة : ومن ألوانها الإجابة عن أسئلة الباحثين في موضوعات محددة بإعداد قوائم بالمصادر التي تخدمهم في بحوثهم، ومنها سمة البحث التلقائي .
- خدمة المجتمع : وهي أن تتيح المكتبة المجال للمجتمع المحلي للإستفادة من خدماتها و محتوياتها <sup>2</sup>.

أهم أهداف المكتبة الجامعية :

- النهوض بالحركة العلمية و البحث العلمي إلى ارفع مستوى
- تزويد المتخصصين من الباحثين و المديرين و الكوادر بما يحتاجونه من اوعية معلوماتية
- تحقيق التوازن بين العلوم النظرية و جوانب التطبيقية
- إتاحة فرص متكافئة لتعلم و التكوين و زيادة الخبرات لكل الأفراد
- حماية التراث و الحفاظ على الانتاج الفكري البشري
- حل مشكلات المجتمع بأساليب علمية متطورة

---

<sup>1</sup> احمد نافع المدادحة ، حسن مطلق . المرجع السابق ، ص32.

<sup>2</sup> احمد نافع المدادحة ، حسن مطلق . المرجع نفسه ، ص32-33.

- البحث العلمي و تنمية المعرفة البشرية
- التعليم و إعداد الكفاءات
- النشر و تقديم نتائج البحوث
- تبسيط نتائج البحوث الفكرية
- إنعاش التعاون و التبادل العلمي للخبرات المكتبية مع مراكز و مكتبات مختلفة<sup>1</sup>

## 2. خدمات المعلومات

### 1-2 مفهوم الخدمة:

يعرفها محمد توفيق ماضي: إن الخدمة هي نشاط او سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وغير عادية.  
وعرفها احمد سيد مصطفى بأنها: نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة او حاجات معينة لدى العميل.

ومن خلال ما تقدم يمكن القول ان الخدمة هي نشاط او سلسلة من نشاطات ذات طبيعة غير ملموسة، وتقدم لاشباع حاجة او حاجات معينة لدى طالبها.<sup>2</sup>

### 2-2 مفهوم خدمات المعلومات

عرفها المعجم الموسوي للعلوم للمكتبات والتوثيق والمعلومات: أنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لإستخدام الكتب و بث المعلومات.

---

<sup>1</sup>المدادحة، احمد نافعو مطلق، حسن محمود. المرجع السابق، ص 59.

<sup>2</sup> بن عيساوي، احمد. " إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسة الخدمية". مجلة الباحث، عدد4، جامعة ورقلة، 2006، ص8.

عرفها ربحي عليان مصطفى: انها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة القارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف.<sup>1</sup>

هي كافة الخدمات التي تقدمها المكتبات المستفيد مباشرة مثل الإعارة الخدمة المرجعية والإرشادية والإحاطة الجارية و غيرها.<sup>2</sup>

هي ناتج الجهود والأعمال المبذولة من طرف جميع القائمين على المكتبة لتحقيق افضل الخدمات للمستفيد.

## 2-3 انواع خدمات المعلومات:

### 2-3-1 خدمات تقليدية

تقسم بشكل عام الى قسمين:

- 2-3-1-1 خدمات فنية او غير مباشرة : وهي كل مايتعلق بمرحلة الطلب الاستيلاء وتهيئة و اعداد النهائي لمصادر المعلومات ووضعها في خدمة القارئ، وتتمثل في
- **خدمة التزويد** : تعتبر من أهم الخدمات الفنية في مكتبات لأن نجاح هذه الأخيرة في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بدرجة اولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد تقوم هذه العملية على أسس ومعايير تتم وفق ما يلي :
- 1. معرفة مجتمع المكتبة بشكل جيد.
- 2. تزويد المكتبة بالموضوعات التي تعكس اهتمام القراء.
- 3. توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم والكتب وغيرها من المواد.
- 4. القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.

<sup>1</sup> عميمور سهام ، مرجع سابق، ص24-25.

<sup>2</sup> حمودي ، سارة . " الخيرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و دورها في تطوير الخدمات :من خلال توصيف المهام لمكتبة جامعة الجزائر 1" . مجلة العربية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 8، ص 01\_12.

● **خدمة التصنيف و الفهرسة** : يقدم قسم الفهرسة و التصنيف خدمات واسعة تخدم المكتبة بشكل عام ومجتمع المستفيدين بشكل خاص، وتكون نتائجها النهائية عبارة عن وسائل او أدوات بحث فهارس إنا تقليدية او آلية، وقد تتسع هذه الخدمات الى تقديم القوائم البيبليوغرافية وقوائم الإضافات الجديدة وغيرها.<sup>1</sup>

ومن انواعها :

➤ **خدمة الفهرسة الوصفية** : تعني الفهرسة بتحديد جميع نواحي المادة المكتبية لتحديدها من الجانب الفني، كما تعرف أيضا بأنها عملية إنشاء الفهارس وهي عملية رصد الفني لمصادر المعلومات إذ يتمثل الناتج النهائي لها في وسائل و أدوات للسيطرة على عالم واسع من مصادر المعرفة وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين و الباحثين في مختلف التخصصات والاهتمامات. ويتطلب ذلك استخدام المعلومات التي تظهر على صفحة عنوان الكتاب أو الدورية أو المطبوع أو أي مصدر معلومات آخر.

➤ **خدمة الفهرسة الموضوعية** : تعرف الفهرسة الموضوعية على أنها ذلك النوع من الفهرسة الذي يهتم بتحديد المحتوى الفكري او الموضوعي لأوعية المعلومات و تمثيله برؤوس موضوعات وأرقام تصنيف، أو هي ذلك الجزء من عملية الفهرسة الذي يهتم بوصف كيان الموضوعي للكتب وغيرها من المواد بحيث يمكن تجميع المواد ذات الموضوعات المتشابهة بعضها بجانب بعض. وتشمل الفهرسة الموضوعية ثلاثة من أهم عمليات التحليل التوثيقي في المكتبات وهي التشفيف ، التصنيف، والإستخلاص.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عميمور سهام .المرجع السابق ، ص28.

<sup>2</sup> كوداش، نبيلة. "خدمات المعلومات". مجلة الحقائق الدراسات النفسية والاجتماعية ، العدد 9، جامعة الجلفة، ص 270\_280.

● **خدمات الكشف و الاستخلاص** : يعتبر الكشف احد أشكال التحليل الموضوعي للوثائق إذ يمثل المستوى الأول منه حسب المواصفة البريطانية لإعداد الكشافات فإن الكشاف هو دليل منهجي لموضع او مكان الكلمات او المفاهيم او الوحدات الأخرى في الكتب ، أو الدوريات أو غير ذلك من المطبوعات. يتكون الكشاف من سلسلة من المداخل لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به في المطبوع وإنما وفق نمط آخر من الترتيب (مثل الترتيب الهجائي) يختار لتمكين المستفيد من ايجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضع او مكان كل وحدة.<sup>1</sup>

أما المستخلص هو موجز أو ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون إحدى الوثائق مع اوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة وتوجيه الباحث إلى العنصر الذي يكون محل اهتمامه، وقد عرفه المؤتمر الدولي للاستخلاص في العلوم بأنه ملخص لأحد المطبوعات او الوثائق مصحوب بوصف وراقي يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية. ويعرف كذلك بأنه فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات.<sup>2</sup>

والكشف هو عملية إعداد الكشافات، أو إعداد مداخل الكشاف التي تؤدي للوصول إلى معلومات في مصادرها، وتتضمن هذه العملية بإيجاز شديد، فحص الوثيقة، تحليل المحتوى وفقاً لمعايير محددة سلفاً، وتحديد مؤشرات المحتوى، وإضافة مؤشرات المكان، وتجميع المداخل الناتجة في كل متماسك.<sup>3</sup>

والكشف والاستخلاص يمثلان التحليل الموضوعي للأوعية، فالكشف احد أشكال التحليل لمحتوى الوثيقة والتعبير عنه بلغة نظام الكشف وذلك بحصر الأفكار او الألفاظ او

<sup>1</sup> كوداش، نبيلة . المرجع السابق، ص 270\_280.

<sup>2</sup> كوداش، نبيلة. المرجع السابق، ص270\_280.

<sup>3</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. الكشف و الاستخلاص المفاهيم الأسس التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000، ص21.



المفاهيم القابلة للتكشيف، ثم بعد ذلك التعبير عن تلك الألفاظ بلغة التكشيف. أما نظام التكشيف فهو مجموعة الإجراءات والقواعد اليدوية او الآلية المتبعة في تنظيم محتوى الأوعية. ويتطلب التكشيف الاطلاع على أوعية المعلومات المطلوبة لمعرفة موضوعاتها واختيار الموضوعات المهمة وإبرازها كمدخل موضوعية تعطي صورة موجزة للوثيقة. ويجب أن يتميز التكشيف بالصفات التالية:

- الشمول: وتعني ان تكون المداخل شاملة لكل جزئيات الموضوع محيطة به. إحاطة كاملة.
- التخصص: كلما كانت المصطلحات الكشفية تصف الموضوعات وصفا دقيقا كان التكشيف مخصصا.
- التعمق: كلما كان التكشيف شاملا ومخصصا كلما كان أيضا متعمقا وليس سطحيا.
- التوحيد و الاتفاق : من الصعب توحيد واتساق التكشيف للوثائق من قبل مكشف واحد أو مجموعة من المكشفين بسبب تغير الحالة الذهنية للمكشف ولعوامل أخرى مثل مدى الشمول في التكشيف ونوعية لغة التكشيف وخبرات ومؤهلات المكشفين وحجم لغة التكشيف.<sup>1</sup>

## 2-3-1-2 خدمات القراء او الخدمات المباشرة : ويقصد بها كافة الأعمال و الخدمات

المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشر مع القارئ، ومن هذه الخدمات مايلي :

- **خدمات الإعارة :** تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام وتعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات، وأحد المؤشرات العامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> شريف محمد، عبد الجواد. التكشيف والمكانز والمستخلصات . كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014 ص16 17 18.

<sup>2</sup> عميمور، سهام . مرجع سابق ، ص 29-30 .

وهي نوعان :إعارة خارجية و إعارة داخلية

- **إعارة خارجية** : هي الإجراءات المتبعة لإستخدام مصادر المعلومات خارج المكتبة وفقا لقواعد معينة تضعها و تقرها المكتبة وهي تتعلق بالفترة الزمنية المسموح فيها الإعارة، ونوعية وعدد المواد المسموح بإعارتها وفئات المستفيدين الذي يحق لهم الإعارة والعقوبات والغرامات التي تفرض على المستفيد الذي لا يتبع هذه القواعد.<sup>1</sup>
- وتقدم لمنسوبي الجامعة بمختلف فئاتهم، وللمجتمع الخارجي وفق ضوابط محددة، تعتبر الإعارة الخارجية واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات وفق ضوابط معينة تضعها إدارة المكتبة الجامعية واحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ،ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها، ويقصد بالإعارة الخارجية السماح للمستفيدين بأخذ أوعية المعلومات خارج المكتبة بشروط معينة ولمدة زمنية معينة مع إتباع كافة اللوائح المكتبية التي تتيح لهم الإستفادة القصوى من تلك الأوعية، وتشمل خدمات الإعارة الخارجية في المكتبات مايلي :
- الإعارة الخارجية.
- تجديد الإعارة للمواد المستعار.
- حجز الكتب عند استرجاعها للمستفيدين الذين في حاجة لها.
- متابعة المواد المتأخرة.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سويقي، رحاب عبد الهادي. "خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية". مجلة دولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج8، عدد3 2021 ، ص423\_259.

<sup>2</sup> حمودي، سارة . مرجع سابق ،ص9.

- **الإعارة الداخلية:** ويقصد بها عدم السماح بإعارة بعض المجموعات في المكتبة بحيث تستخدم داخل القاعات المخصصة لها ،مثل المخطوطات والمصورات والوثائق والمطبوعات الرسمية ونحوها،وحيث إن الإستفادة من تلك المواد المكتبية داخل مبنى المكتبة يتم دون تسجيل او تدخل من موظفي الإعارة ،فإن ما يسمى ب الإعارة الداخلية ليس إعارة حقا وإنما هو تقييد لاستخدام بعض المواد وفقا لضوابط معينة تلافيا لكثير من السلبيات المصاحبة لاستخدامها .<sup>1</sup>
- **خدمات مرجعية:** تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة و المباشرة التي تقدمها المكتبة .وتعرف بأنها عملية مساعدة القراء على اختلاف مستوياتهم في الحصول على الإنتاج الفكري أو المعلومات التي يريدونها عن طريق الإرشاد و التوضيح و الإعلام .
- تحتاج هذه الخدمة عنصرين رئيسين لكي تقدم بشكل فعال وشامل و بسرعة هما:
- مجموعة غنية من الأعمال المرجعية والقواميس والموسوعات و الأدلة و المراجع الجغرافية و الأعمال البيبليوغرافية المختلفة و غيرها .
- **أخصائي مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم، بالإضافة إلى الثقافة الواسعة وإجادة اللغات و الشخصية المقبولة .**وتقسم هذه الخدمات إلى نوعين:خدمات مرجعية مباشرة وتشمل الإجابة عن الأسئلة المرجعية، إرشاد الرواد و توجيههم ،تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع وغيرها من الأعمال ، أما النوع الثاني فهي خدمات مرجعية غير مباشرة وتشمل اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وترتيبها وتقييمها .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الحزيمي سعود، بن عبد الله . **خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة** . الرياض: معهد الإدارة العامة، 1994،ص13-14.

<sup>2</sup> عميمور، سهام . **مراجع سابق** ،ص31-30 .

● **خدمات الببليوجرافية :** وهي خدمة تتعدى حدود التوجيه أو الإرشاد الببليوجرافية معينة إلى الإعداد لمثل هذه القائمة ،وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات ذات القيمة الكبرى بالنسبة لطلبة الدراسات العليا و الباحثين وأعضاء هيئة التدريس ،بل إنها ذات قيمة أيضا بالنسبة لطلبة المرحلة الجامعية الأولى ،وهنا يقوم قسم المراجع (وفي بعض الأحيان يؤدي هذه الخدمة قسم الفهارس بالمكتبة ) بإعداد قوائم ببليوجرافية صغيرة أو كبيرة مشروحة أو غير مشروحة بالمواد التي تتوافر بالمكتبة أو حتى خارجها و المتصلة بموضوع معين أو بشخص معين أو بغير ذلك من أنماط الدراسة والبحث، و فقد يكلف الأستاذ طلبته بأعداد بحث في نقطة من النقاط في المقرر الدراسي وهنا يأتي دور المكتبة ويتمثل هذا الدور في تقديم المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في كتابة مثل هذا البحث .

ومن ناحية أخرى فإننا نجد أن كثيرا من طلاب الدراسات العليا المطلوب منهم اعداد رسائل الماجستير أو الدكتوراه يضيعون الكثير من الوقت والجهد في معرفة مصادر موضوعاتهم ،وهنا أيضا يأتي دور المكتبة في تقديم المصادر التي يمكن الاعتماد عليها.<sup>1</sup>

● **خدمة الإحاطة الجارية :** هي الإلمام بالتطورات الحديثة في اي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتمام بهذه التطورات .وهذا الإهتمام قد يكون نتيجة رغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر على موضوع معين من أجل التطلع عليه أو استخدامه في البحث أو التدريس أو الإستفادة منه من كتابات مقالات وتقارير أو كتب أو الإستعانة به في إدارة قسم أو هيئة أو شركة أو التعرف على اتجاهات المنافسين من شركات ومنظمات في مجالات معينة أو استخدامها في تخطيط برامج المستقبل في مجالات معينة وغير ذلك من الأمور .

<sup>1</sup> بدر احمد ،محمد فتحي عبد الهادي .المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي .(ط4)، القاهرة: دار غريب الطباعة والنشر و التوزيع ، ص236.

وتفيد الإحاطة الجارية بصفة عامة في تعرف المستفيد على التيارات الفكرية و العلمية الحديثة و لذلك قد ترمق أهمية هذا الشخص (الموظف) في ميدان عمله و الاجتماعات نظرا لوضوح مدى تلمسه للتطورات الحديثة في مجالات تخصصه. وتأخذ الإحاطة الجارية اشكال مختلفة من بينها:

- \_التعرف على نظريات جديدة ومقترحات حديثة.
- \_التعرف على مشاكل جديدة تحتاج إلى دراسة وحلول .
- \_التعرف على طرق علمية جديدة لحل مشاكل قديمة و حديثة .
- \_التعرف على ظروف جديدة لها تأثيرها على ما يفعله مختصين آخرين وكيفية عملهم <sup>1</sup>.
- \_تعرف خدمات الإحاطة الجارية بأنها نظم لمراجعة الوثائق الحديثة من أجل اختيار مواد ومحتويات لها اتصال أو علاقة باحتياجات شخص أو مجموعة ،وتسجيل هذه المواد و المحتويات ثم ارسال مذكرات عنها إلى الأشخاص أو المجموعات التي تهتم بهذا الموضوع، تشمل متطلبات الإحاطة الجارية على العناصر التالية:
- \_مراجعة وتصفح الوثائق أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان
- \_اختيار المواد أو المحتويات وذلك بمقارنتهم باحتياجات من تمسهم خدمة الإحاطة إعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو المعلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم. <sup>2</sup>

اما خدمة الإحاطة الجارية بمعناها البسيط هي إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت إلى المكتبة حديثا ،وقد تتجاوز هذا المفهوم إلى إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة .وتعتبر خدمة الإحاطة الجارية من خدمات المعلومات المهمة،

<sup>1</sup> امان ،محمد مجد . خدمات المعلومات مع اشارة خاصة الى الاحاطة الجارية .الرياض : دار المريخ للنشر ،1985،ص13.

<sup>2</sup> امان ، محمد مجد. المرجع السابق ، ص14.

وهي عملية استعراض المعلومات المختلفة وبأشكالها الورقية و الإلكترونية الوثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين من أجل احاطتهم.<sup>1</sup>

● **خدمة البحث بالاتصال المباشر:** وهي خدمة تتعدى حدود التوجيه أو الإرشاد الببليوجرافية معينة إلى الإعداد لمثل هذه القائمة، وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات ذات القيمة الكبرى بالنسبة لطلبة الدراسات العليا و الباحثين وأعضاء هيئة التدريس، بل إنها ذات قيمة أيضا بالنسبة لطلبة المرحلة الجامعية الأولى، وهنا يقوم قسم المراجع (وفي بعض الأحيان يؤدي هذه الخدمة قسم الفهارس بالمكتبة) بإعداد قوائم ببليوجرافية صغيرة أو كبيرة مشروحة أو غير مشروحة بالمواد التي تتوافر بالمكتبة أو حتى خارجها و المتصلة بموضوع معين أو بشخص معين أو بغير ذلك من أنماط الدراسة والبحث، و فقد يكلف الأستاذ طلبته بأعداد بحث في نقطة من النقاط في المقرر الدراسي وهنا يأتي دور المكتبة ويتمثل هذا الدور في تقديم المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في كتابة مثل هذا البحث .

ومن ناحية أخرى فإننا نجد أن كثيرا من طلاب الدراسات العليا المطلوب منهم اعداد رسائل الماجستير أو الدكتوراه يضيعون الكثير من الوقت والجهد في معرفة مصادر موضوعاتهم، وهنا أيضا يأتي دور المكتبة في تقديم المصادر التي يمكن الاعتماد عليها.<sup>2</sup>

● **البث الانتقائي للمعلومات:** غالبا ما تقدم هذه الخدمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وهي تهدف إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية أسبوعيا أو نصف شهريا، بالمعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماته دون سؤال من جانبه.<sup>3</sup>

وهي شكل متميز من أشكال الإحاطة الجارية من خدمات المعلومات.

<sup>1</sup> حمودي، سارة. مرجع سابق، ص 10.

<sup>2</sup> أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. مرجع سابق، ص 236.

<sup>3</sup> أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المرجع السابق، ص 237.

إن البث الانتقائي للمعلومات يكونوا على أساس مطابقة تلك المعلومات لاحتياجات الباحث أو القارئ، ولهذا يجب أن يكون القائم ببث المعلومات على علم ومعرفة باحتياجات المستفيد و ذلك بأن تكون المعلومة المناسبة للشخص المناسب ، وتهدف خدمات البث الانتقائي للمعلومات إلى تحقيق هدفين هما:

1 توفير خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد تبعا لاحتياجاته الفعلية من خلال التعرف على احتياجات كل مستفيد .

2 توفير وقت وجهد المستفيد وذلك باستبعاد الوثائق أو المعلومات التي لا يحتاجها .<sup>1</sup>

● **خدمة الترجمة العلمية:** يمكن للمكتبة الجامعية تقديم هذه الخدمة من خلال ترجمة كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة و المطلوبة، ترجمة مستخلصات لهذه المواد بلغة الباحث، توفير المصادر الأجنبية المترجمة ،مساعدة الباحثين على إيجاد المترجمين والمؤسسات التي يمكنها القيام بهذه الخدمة بمقابل مادي.

● **خدمة النسخ و التصوير:** تعرف خدمة التصوير بأنها الخدمة التي يمكن بواسطتها الاستفادة من المجموعات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية ،أو استرجاع معلومة معينة تطوعي نوعان :التصوير الفوتوستاتي photostatique و التصوير المصغر microfilmager .<sup>2</sup>

● **خدمة تدريب المستفيدين :** من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات الجامعية بشكل عام و تتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر و الخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات لهم،كما تتضمن هذه الخدمة أنشطة مختلفة تقدمها المكتبة بهدف تعريف ونوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات والتعرف على إمكانات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات و

<sup>1</sup> محمد ،عبد الجواد. مرجع سابق ، ص179.

<sup>2</sup> كوداش ،نبيلة. مرجع سابق ، ص277.

مصادر للمعلومات وأدواتها من الفهارس و الكشافات و أدلة وتجهيزات وآلات كالحاسبات الإلكترونية و آلات التصوير الاستنساخ وأجهزة العرض والاستماع وقارئات المصغرات وغيرها وسبل الاستفادة منها .والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وسبل الاستفادة منها ،والمهارات المكتبية الأساسية.<sup>1</sup>

## 2-3-2 خدمات المعلومات الإلكترونية أو الرقمية :

### 2-3-2-1 مفهوم خدمات المعلومات الرقمية

ارتبط مفهوم خدمات المعلومات الرقمية بظهور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استخدامها من طرف المكتبات. وتوخي أغلب الدراسات أن هذه الخدمات ظهرت مع بداية الثمانينات من القرن الماضي ، حين بادر العديد من الباحثين إلى مناقشة أفكار جديدة مثل الفهارس المتاحة على الخط ، قواعد البيانات ونظم إتاحة الرسائل الجامعية. و بظهور الويب في بداية التسعينات بدأت المكتبات في تجربة جديدة للاستفادة من التطبيقات التي وفرتها البيئة هذه البيئة لإتاحة خدماتها .ويتوقع المستفيدون أن تقوم المكتبات بتقديم أشكال من خدمات المعلومات في البيئة الرقمية مثل إتاحة المصادر الرقمية .وكذا تقديم شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية.<sup>2</sup>

وحسب جمعية المكتبات الأمريكية ALA فخدمات المعلومات الرقمية هي الخدمة المرجعية التي تعتمد على استخدام التقنية و خاصة الحاسب الآلي للتواصل عبر الويب بين المستفيد و أخصائي الخدمة المرجعية دون الحاجة للذهاب لشخصيا المؤسسة. ويعود تاريخ بداية تقديم الخدمة إلى أواسط سنة 1980. وكانت المكتبات الطبية والجامعية هي السبابة في تقديمها ،باستقبال استفسارات المستفيدين و الإجابة عنها عبر البريد الإلكتروني.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حمودي، سارة. مرجع سابق ، ص 10.

<sup>2</sup> عطية ، بدرالدين. المكتبات العربية في البيئة الرقمية . مذكرة دكتوراه في علم المكتبات والتوثيق ،تخصص الرقمنة في المؤسسة الوثائقية ،جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة ، 2018-2019 ص 126.

<sup>3</sup> المبرز ، عبد الله بن ابراهيم .خدمات المعلومات في البيئة الرقمية المعلوماتية .مارس 2008 ، ع21 ، ص23 <http://search.mandumah.com> (تاريخ الزيارة 01.06.2022 على ساعة 14:00)



وقد عرفها Ijaz Mairaj على أنها تكرر لخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة في فضائها المادي ،ويختلف على أنها تكون في بنية شبكية وتسمح بالوصول إليها و الاستفادة منها عن بعد وفي اي وقت . وتقدم عبر نماذج رقمية على صفحات الويب لموقع المكتبة<sup>1</sup>. كما عرفت فايذة دسوقي خدمات المعلومات المعتمدة على الويب . بأنها الخدمات الي تقدمها المكتبات باستخدام الويب كوسيط . وموقع المكتبة كبوابة لذلك بهدف استغلالها من طرف المستفيدين دون انتقالهم إلى الموقع الجغرافي للمكتبة<sup>2</sup>. ويتضح من خلال التعاريف السابقة أن خدمات المعلومات في البيئة الرقمية تعبر عن بعض التطبيقات أو النماذج .وتكون متاحة على موقع المكتبة يستخدمها المستفيدون لتسهيل حصولهم على المعلومات المطلوبة بالسرعة و الدقة اللازمتين . من اي مكان وفي اي وقت<sup>3</sup>.

## 2-2-3-2 أنواع الخدمات المعلومات الرقمية :

ولأنه لا يوجد تحديد واضح لخدمات المعلومات التي ممكن للمكتبة الجامعية أن تقدمها في البيئة الرقمية :ارتأينا أخذ ما تطرق إليه معيار ISO11620 في طبعته الثالثة الصادرة بتاريخ 2014/06/01 الى خدمات المعلومات التي يتم تقديمها بالوسائل الإلكترونية سواء تلك المتاحة عبر خوادم محلية أو عبر الويب وشملت هذه:

### 1 الفهرس المتاح على الخط المباشر OPAC (On Line public Access Catalog):

يعرف الفهرس المتاح على الخط المباشر بأنه : قاعدة بيانات ببليوجرافية تتكون من تسجيلات ببليوجرافية تصف الكتب ومصادر المعلومات الأخرى وغالبا ما تتيح هذه الفهارس البحث بعدة خيارات اهمها: المؤلف ، العنوان ، الموضوع، الكلمات المفتاحية، كما

<sup>1</sup> عطية ،بدرالدين . المرجع السابق ،ص127 .

<sup>2</sup> دسوقي ،أحمد فايذة . خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بمكتبات جامعة طيبة كلية الآداب . 2013 ، ع29 ص20 <https://dokupdf.com> (تاريخ الزيارة 06.06.2022 على ساعة 21:16)

<sup>3</sup> عطية ،بدرالدين . المرجع السابق ، ص127.

تسمح للمستخدمين بطباعة وتحميل أو تصدير التسجيلات الببليوجرافية عبر البريد الإلكتروني<sup>1</sup>.

وتعرف على أنها أدوات فعالة للبحث و النفاذ و الولوج الى المعلومات و الوثائق ، ليس فقط التي تمتلكها المكتبة بين أرصدها و إنما تتعدى إلى معلومات و وثائق المتواجدة خارجها و المنتشرة عبر نقاط متباعدة في شبكات الإلكترونيات مما أدى الى تحويلها الى بوابات تمكن من ابحار وسط كميات لامتناهية من المعلومات ، مشكلة بذلك نقطة البداية لعرض الخدمات المكتبة الإلكترونية<sup>2</sup>.

## 2 الخدمة المرجعية الرقمية :

ان الخدمة المرجعية الرقمية واحدة من اهم واقدام الخدمات المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ، ولم تكن الخدمة المرجعية بمعزل عن التأثير بالتطورات التكنولوجية التي طالت كافة أنشطة المكتبات ، فكما دخلت المكتبة الى فهارس المكتبات و أتاحت على الانترنت تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التكنولوجية الحديثة وظهر ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية وهي شكل جديد للخدمة المرجعية يقدم عبر شبكة الانترنت.

ولقد عرف قسم خدمات المراجع والمستخدمين بجمعية المكتبات الامريكه ALA الخدمة المرجعية الرقمية بانها ،خدمة مرجعية تقدم الكترونيا،حيث يستخدم المستخدم الحاسب الالى او اي تقنية انترنت للاتصال بأخصائي المراجع دون الحضور ماديا الى المكتبة، ويتم في الغالب استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة واصبحت المكتبات الوطنية تقدم خدماتها المرجعية في عصر مجتمع المعرفة بصورة اكثر فعالية وسرعة وكفاءة

---

<sup>1</sup> Elsayed,Dina adel." **Advanced knowledge serviced provided by national libraries in a know ledge society**". The international journal of informatics,media and communication technology,university egypt,2020 ,pg 63\_76,http : //ijimct.journals.ekb.eg/.

<sup>2</sup> غانم، نذير. **الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية**. مذكرة دكتوراه في علم مكتبات و توثيق ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010، ص199.

حيث بدأت المكتبات استخدام مكالمات الفيديو مثل برنامج skype وغيرها من التقنيات الحديثة ، ويطلق على الخدمة المرجعية الرقمية عدة تسميات باللغة الإنجليزية نذكر منها :

Electronic Reference , Online Reference , Ask A Digital Reference , Life Referenc ,<sup>1</sup>

تعرف أيضا : بأنها تقديم المساعدة الشخصية المباشرة لرواد المكتبة ، و الباحثين بغية تزويدهم بالمعلومات اللازمة باستخدام مختلف وسائل الاتصال .<sup>2</sup>

### 3 موقع الويب الخاص بالمكتبة:

ترى Saima Qutab أن موقع المكتبة هو بمثابة آلية توصيل لقواعد البيانات و النصوص الرقمية الدوريات العلمية ، و بالأخص الى فهرس المكتبة المتاح على الخط الفاصل و لأجل الوصول الى هذه المواد يجب ان يتوفر الموقع على إمكانية التفاعل بين المستخدمين و المكتبيين لتحديد كيفية و مكان الوصل الى جميع هذه المعلومات ، و قد رأى المختصون أن ثورة التفاعل بين هذه الوحدات تحققت بإتاحة الفهارس OPAC لأول مرة .

ووفقا لConnell Ruth يعد موقع المكتبة على الويب جزء لا يتجزأ من هويتها ، فالعديد من المستخدمين يزورون موقع الويب الخاص بالمكتبة أكثر من زيارة موقعها الفعلي المادي لها .<sup>3</sup>

ويضم موقع المكتبة عدد من البيانات ، نخص بالذكر<sup>4</sup> :

- تقديم المكتبة

---

<sup>1</sup> مرجع نفسه . elsayed, Dina adel .

<sup>2</sup> سلامة ، عبد الحافظ محمد . خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية . (ط1) . عمان : دار للفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، 1997، ص158.

<sup>3</sup> عطية ، بدرالدين . المرجع السابق ، ص96.

<sup>4</sup> غراممي ، وهيبة . خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية . جامعة الجزائر 2 ، ص 188.

- اجراءات التسجيل

- مواعيد فتح المكتبة

- مصالح المكتبة

- للإتصال بالمكتبة

#### 4. خدمة الإعارة (الحجز):

حيث تمكن المستفيد من حجز اي وعاء بغرض الإعارة مستقبلا ، وتكون مدة الحجز محددة من طرف المكتبة ، فإذا نفذت و لم تتم الإعارة الفعلية يلغى الحجز ، كما يمكن المستفيد من خلال هذه الخدمة تحديد ما لديه من مواد مهارة مسبقا، وأيضا تسمح بإشعار المستفيد بانقضاء مدة الإعارة للمواد المستعارة من طرفه<sup>1</sup>.

#### 5. خدمة توصيل الوثائق:

وهي يتم تقديم الوثائق الى المستفيد في شكل رقمي ، وهي تقدم مقابل رسوم ويتم ارسال تلك الوثائق من خلال البريد الالكتروني وقد تقدم هذه الخدمة من خلال خدمة تبادل الاعارة بين المكتبات السابق الإشارة إليها ، وتتطلب هذه الخدمة تعبئة نموذج الكتروني متاح على موقع المكتبة وإرساله للمكتبة، ثم تقوم المكتبة بالتحقق من الطلب ومدى توافقه مع شروط المكتبة وسياستها ، ثم تقوم المكتبة بإرسال المقالات او فصول الكتب المطلوبة من قبل المستفيد وعادة تقدم هذه الخدمة في المكتبات الجامعية وبعض المكتبات العامة برسوم مادية.<sup>2</sup>

#### 6. خدمة تكوين المستفيدين

---

<sup>1</sup> قموح، ناجية ، عطية ، بدر الدين. خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع الويب المكتبات الجامعية. مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية ، جامعة قسنطينة و جامعة عبد الحميد مهري ، ص6.

<sup>2</sup> سويقي ، رحاب عبد الهادي. المرجع السابق ، ص244 .

اشار Andrew Hewitson ان خدمة التدريب يجب ان تشمل موظفي المكتبة بالإضافة الى المستخدمين، على اعتبار ان المهارات التكنولوجية تختلف من فرد لآخر. فموظفي المكتبة وحتى يكونوا قادرين على تكوين المستخدمين في مجالات استخدام البيئة الرقمية وكذا خدمات المكتبة المدرجة في هذه البيئة وجب تكوينهم لتحقيق ذلك . ومن ميزات تكوين المستخدمين في البيئة الرقمية انه يستخدم اساليب متنوعة في العوض والتقديم وهذا يساهم في تنشيط المستخدمين وعدم اعتماده على حاسة واحدة للتلقي.<sup>1</sup>

### 2-3-2-3 أهمية خدمات المعلومات الرقمية :

- اختزال المسافات و الغاء بعض الحواجز المكانية و الزمانية ،واختصار أوقات الذهاب و الإياب بالنسبة للمستخدم .
- تأكيد التزام المكتبة او مركز المعلومات تجاه المستخدمين في تقديم خدمات معلومات متميزة ترقى الى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة .
- الإقتصاد في التكلفة من حيث الوقت و الجهد و المال المبذول من قبل العاملين في المكتبة .
- توظيف التقنية الحديثة و تطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات .
- تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة .
- تقديم خدمات معلومات جديدة في الشكل و المضمون .
- ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل و الحوار بين المستخدمين و أخصائي المكتبات و المعلومات .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عطية ، بدر الدين. المرجع السابق، ص167.

## 2-4 العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية :

1. **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم و مستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم و بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلائم و تتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع .

2. **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء و المساحة و المجموعات المكتبية و العمليات و الخدمات و عدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تقديم خدمات مكتبة أكثر .

3. **أهداف المكتبة:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات و النشاطات و البرامج التي يتم أداؤها و الممثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل تلك الأهداف.

4. **نوع المكتبة:** تختلف الخدمات المكتبية باختلاف أهداف و إمكانات المتوفرة .

5. **العاملين في المكتبة :** من حيث المؤهلات العلمية و العدد و الرغبة في العمل إذ يفترض أنه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المكتبية المقدمة .

6. **موازنة المكتبة :** تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكلما زادت الموازنة زادت الخدمات المكتبية .<sup>2</sup>

## 2-5 متطلبات الخدمات المكتبية :

---

<sup>1</sup> العوض، أحمد محمد الحسن ،نصر الدين حسن احمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية . الخرطوم : المركز القومي للبحوث ،2010، ص9-10.

<sup>2</sup> المدادحة ،أحمد نافع و مطلق ،حسن محمود . المرجع السابق، ص85-86.

**1. مصادر المعلومات:** وهي مصادر مصادر مطبوعة والإلكترونية مثل الكتب و الدوريات و الكشافات و الرسائل الجامعية وبراءات الاختراع و المواد البصرية و السمعية مثل الكرة الأرضية، و الأسطوانات و الأفلام و الأشرطة و الأقراص الممغنطة **CD**.<sup>1</sup>

وهي كل ما تقتنيه و تجمعها المكتبات او المراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة او غير مطبوعة و تعمل على تنظيمها بأحسن الطرق.<sup>2</sup>

**2. الكادر البشري:** ويجب أن يكون تأهيلا مكتبيا و إداريا، والذي يتميز بالثقافة العالمية أو هم الإداريون و الفنيون العاملون، ويتوقف عدد العاملين في المكتبة ، على حجم روادها.<sup>3</sup>

نجد أن القوى العاملة توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين إذ لا يمكن للمكتبة او مراكز المعلومات دون وجود هذا الكادر أن تقدم خدماتها و الكادر يجب أن يكون مؤهلا مكتبيا و إداريا و أن تتميز بسرعة البديهة و القدرة على التعامل و الإتصال.<sup>4</sup>

**3. التسهيلات اللازمة للمستخدمين و الباحثين :** لابد من توفير قاعة مناسبة مضاءة مكيفة وذات مرافق صحية ويوجد بها أجهزة فنية مثل الحواسيب و شبكات المعلومات و أجهزة التصوير السمعية و البصرية.<sup>5</sup>

وأيضا الإرشادات و التعليمات الخاصة و قواعد البيانات البيبليوغرافية ،وموقع الانترنت في المكتبة ،أماكن لاستراحة الباحثين و الدارسين ومناضد المطالعة و القراءة .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المدادحة ،أحمد نافع و مطلق ،حسن محمود . المرجع السابق، ص84.

<sup>2</sup> النوايسة ، غالب عوض. المرجع السابق ، ص 24.

<sup>3</sup> المدادحة ،أحمد نافع و مطلق ،حسن محمود . المرجع السابق، ص84.

<sup>4</sup> النوايسة ، غالب عوض. المرجع السابق، ص25.

<sup>5</sup> المدادحة ،أحمد نافع و مطلق ،حسن محمود . المرجع السابق، ص 84 .

## خلاصة الفصل

---

<sup>1</sup>النوايسة ، غالب عوض. المرجع السابق، ص26.



تعتبر خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية مرآة عاكسة لمدى اهتمام الجامعة بتعليم البحث العلمي والمكتبة الجامعية الواعية بأهمية هذا الدور الحيوي عليها ان تسعى جاهدة بتوفير خدمات فعالة آخذة بعين الاعتبار أهداف الجامعة، مواردها المالية والمادية، البشرية، الوثائقية واستغلالها بالشكل الأمثل.

ومن الواضح أن الهدف الأساسي لمختلف المكتبات هو إرضاء الباحث مع مراعاة التطورات في المجال العلمي والتقني للمعلومة، فالمكتبة الجامعية أول من تتأثر بهذا التغيير المتداخل والمتسارع وذلك باعتبارها حلقة وصل بين المعلومة بمختلف أشكالها و المستفيد بمختلف أجياله، فأصبحت اليوم تسعى جاهدة للوصول إلى المستفيد حيث ما كان ووقت ما شاء لتقدم خدماتها دون قيد من زمان أو مكان ودون تكلفة التنقل إلى مكانها، فشبكة المعلومات العالمية تكفيه هذا العناء.

# الفصل الثاني : خدمات المعلومات الذاتية

تمهيد

## 1. الخدمات الذاتية

1.1 مفهوم الخدمات الذاتية

2.1 تاريخ خدمات الذاتية

3.1 مجالات خدمات الذاتية

1.3.1 في أوروبا و آسيا

2.3.1 في الدول العربية

3.3.1 في الجزائر

## 2. خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات

1.2 مفهوم خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات

2.2 تاريخ خدمات معلومات ذاتية في المكتبات

3.2 نماذج و دراسات لتطبيق خدمات معلومات ذاتية في مكتبات

1.3.2 في أوروبا و آسيا

2.3.2 في الدول العربية

3.3.2 في الجزائر

خلاصة الفصل

## تمهيد:

لقد أثر تطور الحاسب وتقنية المعلومات والاتصالات السريعة في كافة مناحي الحياة، مما أجبر المكتبات ومؤسسات المعلومات إلى السعي المستمر نحو التطوير ومواكبة المستجدات والاستفادة من هذه التقنيات في تطوير تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات. ويعد استخدام أحدث التقنيات في المكتبات أمراً ضرورياً وهاماً لكل مكتبة لتحسين الخدمات وجعلها أكثر كفاءة، حيث تعمل التكنولوجيا على إعادة تشكيل عالم المكتبات بسرعة لا يمكن تصورها نظراً لأن الإنترنت والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية أتاحت الوصول إلى المعلومات في غضون ثوانٍ قليلة دون زيارة المكتبة، ولهذا يتطلب على المكتبات تغيير التقاليد القديمة والتفكير في توفير التسهيلات للمستخدمين دون وجودهم الشخصي داخل أسوار المكتبة.

## 1. الخدمات الذاتية :

### 1-1 مفهوم الخدمات الذاتية

عرف (meuter, 2000) تكنولوجيا الخدمة الذاتية على أنها التقنية التي تمكن المستهلك من إنتاج الخدمة التي يريد، واستلامها بالإعتماد على نفسه دون أي مساعدة من موظف او مقدم الخدمة، ويشير (love lokck, 2005) إلى أن مشاركة العملاء في إنتاج الخدمات واستلامها يتدرج في أربعة مستويات رئيسية هي، مستوى منخفض من المشاركة، حيث تقع مسؤوليات وادوار إنتاج الخدمة و أنشطتها في مجملها على عاتق الموظف مقدم الخدمة، أما المستوى الثاني هو مستوى المتوسط، حيث تتوسع دائرة الأنشطة و الأدوار التي يقوم بها المستهلك، أما المستوى الثالث فهو المستوى المرتفع من مشاركة العميل في إنتاج الخدمة، حيث أنه لا يمكن أن يتم إنتاج الخدمة دون وجود العميل او مشاركته الفعلية في إنتاجها كالخدمة التعليمية و الصحية، أما المستوى الرابع والذي يمثل أعلى درجة تمثيل للعميل ومشاركته في إنتاج الخدمة، فهو نظام الخدمة الذاتية حيث تقع ضمن هذا النظام كافة المسؤوليات و الأدوار و الأنشطة التي كان يقوم بها الموظف او مقدم الخدمة سابقا على عاتق المستهلك، حيث يقوم المستهلك بنفسه دون الإعتماد على الموظف مقدم الخدمة بإنتاج الخدمة التي يريد استلامها من دون أي مساعدة، ومن خلال استخدام مجموعة من التسهيلات و الأنظمة و التكنولوجيا و التقنيات الحديثة التي تقدمها له المؤسسة الخدمية للحصول على الخدمة التي يريد.<sup>1</sup>

عرف Kelly et. Al. 2010 بأنه "الواجهة التكنولوجية التي تزود الزبون بفرصة الحصول على الخدمات التي يريدها دون أي تعامل مباشر مع الموظفين.

<sup>1</sup> العلوان على وهاني منصور . "العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية تكنولوجيا الصراف الآلي". مجلة العلوم الإدارية عد 2. مج35. 2008، ص411-441.

عرف ( Lin and Hsieh, 2007 ) تكنولوجيا الخدمة الذاتية بأنها: وسيلة تتيح للزبائن الحصول على ما يريدون من خدمات اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات و الانترنت، دون تدخل من قبل الموظفين.

و عرف (ho and ko, 2008) بأنها: أسلوب مبتكر ومنهج مختلف يتبع من قبل الزبائن لإتمام معاملاتهم دون أي قنوات اتصال بينه وبين الموظف.<sup>1</sup>

## 2.1 تاريخ الخدمات الذاتية :

الخدمة الذاتية ليست حديثة الولادة فكانت بداياتها الأولى في ولايات المتحدة الأمريكية وكان أول مدرج للخدمة الذاتية هو Clarence Saunders سنة 1916 في الولايات المتحدة الأمريكية في منفيس ب تينيسي ولاية كاليفورنيا وكان هذا التطبيق بمحلات الإطعام التي هي أولى الأماكن التي عرفت الخدمة الذاتية.

فيما بعد أي لغاية 1930 دخلت الخدمة الذاتية بطريقة أذفع وخذ ما تريد مع تحصيل لوازم بسيطة بالمجان.

بعد ذلك دخلت الخدمة الذاتية لفرنسا سنة 1949 من طرف شركات التالية:

Goulet-Turpin, les Docks Lyonnais, les Docks franc-comtois et

<sup>2</sup> Paridoc

<sup>1</sup> الحمصي،ديانا. العوامل المؤثرة على تبني الزبائن لتكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع الخدمات. اطروحة دكتوراه. تخصص تسويق: جامعة

عمان، 2013، ص24-25.

<sup>2</sup> Paul du gay. "le libre service". Javoisier, 2006, page 33 a 58.

### 3.1 مجالات الخدمات الذاتية :

#### 1.3.1 في أوروبا و آسيا

- **نموذج خطة اليابان الراديكالية ( غاز الخدمة الذاتية )** : مقال يتحدث حول تحويل خدمة المحطات الوقود التقليدية إلى خدمة ذاتية عادة ما يتم في اليابان الترحيب بسائق السيارة الذي يصل إلى محطة الخدمة من قبل كتيبة من الحاضرين الذين يرتدون الزي الرسمي، يوجهون السيارة لموضعها ويمسحون النوافذ ويفرغون منفضة السجائر و يتحققون من ضغط الإطارات إذ لزم الأمر. هذا هو نوع التدليل الذي تشتهر به اليابان ولكن هذا الأسلوب يأتي بسعر ما يقارب 4,50 دولار للقلون اي أربعة أضعاف ما هو عليه في الولايات المتحدة الأمريكية. ولكن هناك فكرة راديكالية تتسلل إلى اليابان " لماذا لا تدع المستهلكين يضحون البنزين الخاص بهم، ورفع الحظر المفروض على المستهلكين لضخ الغاز لهم بسبب خطر الحريق في اليابان المزدهمة كذلك خفض التكاليف على المستهلك وإتباع العديد من البلدان المطبقة من بينهم الولايات المتحدة الأمريكية.<sup>1</sup>
- **نموذج تحليل بيانات أنظمة الدرجات الذاتية (حالة مدينة ليون)** : مقال يتحدث حول وصف نظام الدرجات الخدمة الذاتية والمنطقة التي يقع فيها والأنشطة السنوية والأسبوعية. جاءت هذه الفكرة لتوفير إمكانية الوصول لدرجات بأسعار معقولة، وإنشاء بدائل المركبات السفر في المناطق الحضرية و المساهمة في الحد من التلوث الهواء و تخفيض مستويات الضوضاء ومشاكل الإزدحام التي تؤثر على جميع مدن العالم،

<sup>1</sup> Andrew, pollack . "Japan's Radical Plan:Self Serve Gas". The New York Times Archives ,1994,

<https://www.nytimes.com> 2022/06/04 21:59 .

وهذه الخدمة تتكون من محطات محددة وخارطة طريق وخدمة اشتراك بشكل يومي أو أسبوعي و ذلك عن طريق استخدام آلي و بطاقة الدفع تمنح لكل رحلة الحق في فترة استخدام مجاني او منخفض التكلفة بشكل عام من 30 دقيقة إلى ساعة واحدة، وعدد الرحلات يكون غير محدود خلال فترة الاشتراك مما يسمح لك بربط عدة رحلات متتالية، يشترط ان تكون قادرة على إنزال دراجتك في إحدى المحطات العديدة المنتشرة، فقد زاد عدد المدن التي أنشأت نظام سنة 2014 وتجاوز الحد إلى مليون دراجة في بداية 2015، ويمثل نسبة 80% من إجمالي هذا الأسطول الرئيسي في الصين التي تضم وحدها 237 مدينة بهذا النظام على نطاق واسع، كما تم إنشاء أنظمة أكثر تحديثها في فرنسا التي تمتلك ثاني اكبر أسطول في العالم من حيث عدد الدراجات و أثبتت أنها رائدة في تطوير مشاركة الدراجة.<sup>1</sup>

### 2.3.1 في الدول العربية:

#### ● نموذج عوامل مؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية

(تكنولوجيا الصراف الآلي): دراسة قام بها على علوان وهاني الضمور وتناولت هذه الدراسة موضوع تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الصراف الآلي، هادفة لتعرف على العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لهذه التكنولوجيا و الأهمية النسبية لكل عامل من هذه العوامل، وتم تقسيم هذه العوامل إلى مجموعات رئيسية ثلاث هي : مجموعة العوامل المتعلقة بتكنولوجيا الصراف الآلي والخدمات التي يقدمها هي: الجودة النسبية ، ودرجة التعقيد، ملائمة الخدمة، المجموعة الثانية هي مجموعة العوامل النفسية التي تتعلق بالمستهلك وهي عوامل نفسية تتعلق بالمستهلك، وهي

<sup>1</sup>Roman hamon Application au : Analyse de réseaux temporels par des méthodes de traitement du signal.

.service à Lyon. Thèse Doctora. Spécialiste physique. 2015–système de vélos en libre

دوافع الاستخدام المخاطر المدركة، الحاجة إلى التفاعل. المجموعة الثالثة هي بعض العوامل الديموغرافية (الجنس، العمر، الدخل الشهري، المستوى التعليمي) على مدى تبني المستهلك الأردني لهذه التكنولوجيا، وتم تقسيم المستهلكين حسب مدى تبنيهم لتكنولوجيا الصراف الآلي إلى أربعة مستويات رئيسية: غير متبنين، المتبنون بدرجة ضعيفة، المتبنون بدرجة متوسطة، والمتبنون بدرجة قوية، وذلك بالاعتماد على متغيرين رئيسيين هما: طول الاستخدام، وتكرار الاستخدام.<sup>1</sup>

وقد عرف الصراف الآلي على أنه: عبارة عن جهاز إلكتروني محوسب يوضع خارج فروع المصرف أو على مداخله، حيث تكون جميع الأجهزة مرتبطة بمركز رئيس عبر شبكة إلكترونية متطورة لسحب النقود، بالإضافة إلى خدمات أخرى، كذلك تستخدم معظمها داخل المؤسسات التجارية لشراء السلع و الخدمات و يعمل بها كوسيلة ملائمة لخدمة العميل خارج اوقات العمل أو أثنائها هلال اوقات العمل الرسمية (24 ساعة على مدار ايام الأسبوع). وهذه الأجهزة ليست وسيلة لزيادة إيرادات المصرف فقط من خلال المعاملات المصرفية بل تشكل عادة أداة لتقليل التكاليف، حيث لا يتجاوز إنجاز المعاملات المصرفية عبر الصراف الآلي (10%) من تكلفة إنجازها عن طريق الفروع أو الطريقة التقليدية، بالإضافة إلى أنه يمكن استعماله من قبل عملاء البنوك الأخرى كعمليات السحب النقدي فإنه يعمل كميزة أخرى (Integrate) التكامل بين البنوك الأردنية، وخدمة العملاء الأجانب الذين يملكون بطاقات دولية ومن خارج الأردن.

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تعالج موضوعاً مهم وحديثاً في حقل تسويق الخدمات وهو تكنولوجيا الخدمة الذاتية (self service technology)، التي

<sup>1</sup> العلوان على وهاني منصور. المرجع سابق ، ص 411 - 441.



من أهم أنواعها الصراف الآلي، لما له أثر كبير على المنظمة العالمية، ولما لهذه الخدمة من أهمية كبيرة في الصناعة المصرفية، كونها قدمت لأحد الحلول لمواجهة الطلب الكبير على الخدمات المصرفية في الأردن. ومن جانب آخر توجه البنوك الأردنية الي مواكبة التطورات التكنولوجية في الصناعة المصرفية التي من أهمها القنوات الإلكترونية كالصراف الآلي، والبنك الناطق و البنك الإلكتروني عن طريق الانترنت.<sup>1</sup>

#### • نموذج العوامل المؤثرة على تبني الزبائن لتكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع

الخدمات: هي ثاني نموذج وهي أطروحة استكمالا لمتطلبات درجة دكتوراه الفلسفة في تخصص التسويق حول العوامل المؤثرة على تبني الزبائن لتكنولوجيا الخدمات الذاتية في قطاع الخدمات من إعداد "ديانا محمد عدنان الحمصي". ونظرا لعدم إقبال العديد من الزبائن واستمرار ترددهم في استخدام التكنولوجيا بشكل عام ، وتكنولوجيا الخدمة الذاتية بشكل خاص، وعلى رغم من تعدد الفوائد التي توفرها تكنولوجيا الخدمة لهم، فقد أدى عدم استخدامهم لها إلى حرمان العديد من المؤسسات في قطاع الخدمات من الفوائد الناتجة عن استخدام هذه التكنولوجيا، والتي تعتمد على تقبل الزبائن و تبنيهم لها، لذا فقد هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على العوامل التي تؤثر على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع الخدمات ،وهدفنا أيضا الى استطلاع مدى تبني المستهلكين الأردنيين لتكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع الخدمات متمثلا بثلاث قطاعات مهمة وهي: الفنادق والطيران والتعليم. وأوصت الدراسة بضرورة قيام جميع مزودي الخدمات بالعمل على رفع جاهزية تكنولوجيا الخدمة الذاتية لإتمام وإنجاز كافة الخدمات المطلوبة في مختلف قطاعات

<sup>1</sup> العلوان على وهاني منصور . المرجع السابق، ص411-441.

الخدمة، كذلك يجب العمل على بناء قواعد وخطط استراتيجية لتكنولوجيا الخدمة الذاتية، وذلك لتعزيز مفهوم الخدمة الذاتية للزبائن ونشر استخدامها و زيادة الوعي بهذه الخدمات وما تحققة من فوائد ومزايا للزبائن، ورفع درجة الأمان والسرية للمعلومات والخدمات المرتبطة واستخدام الزبائن لتكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع الخدمات.<sup>1</sup>

### 3.3.1 في الجزائر:

في إطار مواصلة المساعي الرامية إلى عصرنة الخدمات القضائية وتبسيط إجراءات الحصول على الوثائق القضائية بإتاحتها عن بعد، تعلن وزارة العدل عن الإطلاق الرسمي لآلية جديدة تتيح للمواطن إمكانية التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد، لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3)، للمدانيين وغير المدانيين، ابتداء من يوم الاثنين 15 فيفري 2021.

وتندرج هذه الخدمة في إطار مقاربة وطنية شاملة مدمجة للرقمنة والعصرنة وتهدف إلى تعزيز ميكانيزمات تقريب الإدارة من المواطن التي تعتبر من أهم المحاور ذات الأولوية التي التزمت بها الحكومة في مجال تجسيد معالم الحكامة الإلكترونية.

ويستفيد المواطن من هذه الخدمة - دون شرط إجبارية التنقل إلى الجهة القضائية- بمجرد الولوج شخصيا إلى النافذة التالية "صحيفة السوابق القضائية" المتاحة عبر الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل، لمباشرة إجراءات التسجيل بملء استمارة معدة لهذا الغرض، تتضمن بيانات حول الهوية ورقم الهاتف النقال، ليتوصل أنيا برسالة نصية قصيرة عبر هاتفه النقال، تحمل "رمز سري"، لتأكيد عملية التسجيل.

<sup>1</sup> <http://www.schoolandcollegelistings.com> : زيارة الموقع بتاريخ 2022/04/11، على ساعة 13:21

يتلقى بعدها مباشرة، نسخة إلكترونية لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3)، موقعة إلكترونياً، قابلة للحفظ والطباعة، وكذا حسابين خاصين به، لتمكينه من الاستفادة من هذه الخدمة مستقبلاً عبر البوابة الإلكترونية<sup>1</sup>

كما أن القسيمة رقم (03) لصحيفة السوابق القضائية، المسلمة إلكترونياً، معفاة من أية رسوم قضائية، وذلك بموجب أحكام قانون المالية لسنة 2020 .

## 2. خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات:

### 1.2 مفهوم خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات :

هي توفير تقنيات التي تؤدي إلى اعتماد المستفيد على نفسه في تنفيذ للعمليات. و هي تمكين موظفي المكتبة من التفرغ لتقديم خدمة مرجعية، ومكتبية، ذات قيمة عالية، من خلال تجنيبهم الأعمال الروتينية، التي لا تضيف قيمة حقيقية للمستفيد. بالإضافة إلى أن الخدمة الذاتية تنعكس بالرضي لدى المستخدمين حيث تمنحهم شعوراً بالمشاركة مع المكتبة، في تقديم الخدمة كما تمنحهم الخصوصية في الحصول عليها.<sup>2</sup>

### 2.2 تاريخ خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات :

في سنوات السبعينات من القرن الماضي ، وكغيرها من المنظمات الخدمية بدأ العديد من الباحثين في المكتبات في إعادة النظر إلى المكتبة على أنها أكثر من مجرد فضاء أو هيئة لجمع و حفظ الوثائق لكونها منظمات او مؤسسات خدمية و هي بذلك بحاجة إلى تبني أدوات و آليات تسيير المعتمدة في باقي المؤسسات .فأهمية الجودة في المكتبة أصبحت أكثر من ضرورة إلا أن تحديد الطرق في القياس و التحقق من جودة الخدمات تبقى في مراحلها الأولى حيث أصبح من الضروري تطوير طرق القياس و التقييم خاصة بجودة الخدمات المقدمة الى مستخدمي هذه المكتبات .

<sup>1</sup> <https://portail.mjjustice.dz> موقع زيارته يوم 2022\_06\_04 على الساعة 7:30

<sup>2</sup> الحمصي، ديانا محمد عدنان .المرجع السابق، ص14-16.

وفي قراءتنا لأدب الجودة في البلدان الغربية الرائدة في مجال المكتبات العمومية ، نلمس تأكيدها عن حرية المستفيدين في اقتناء واثائها من خلال نظام الولوج الحر، فبعدما كان هذا النظام يركز على توظيف عون من البلدية لمراقبة عمليات الإعارة الحرة بالمكتبات تطور و أصبح اليوم من السهل مراقبة ذلك بفضل التكنولوجيات الحديثة عن طريق نظام الإعارة الآلي<sup>1</sup>.

### 3.2 نماذج ودراسات مطبقة لخدمات المعلومات الذاتية في المكتبات :

#### 1.3.2 في أوروبا و آسيا

● **نموذج مكتبة أمستردام العامة** : في أكتوبر عام 2005 قررت "مكتبة أمستردام العامة" البدء بتطبيق تكنولوجيا RFID في المكتبة المركزية بالإضافة إلى 21 مكتبة فرعية وذلك بتوفير تطبيقات حديثة لإدارة و حماية مجموعتها وتقديم خدمات متطورة كخدمات الإعارة و إعادة الأوعية الذاتية، بالإضافة إلى الإعتماد عليها بإجراء ان الجرد، واستعانت المكتبة بالمورد الفرنسي Tajsys لتوريد مكونات تكنولوجيا RFID، واعتمدت أيضا على الموردين UPN Rafsec و Smartag لتوريد التجان المتوافقة مع معيار ISO 15693 والتي تعلم بالتردد 13,56 Mhz الأكثر شهرة واستخداما في المكتبات وتمكنت المكتبة من استثمار تلك التقنية في رفع جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين.<sup>2</sup>

● **نموذج تجربة مكتبة لورنسو** : تعتبر مكتبة لورنسو هي أكبر مكتبة جامعية في سويسرا حيث تم إنشائها في عام 1951 وتجتمع على عدد ضخم من المقتنيات بلغ

<sup>1</sup> بن حاوية، يمينة . جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر أطروحة دكتوراه تخصص علوم المكتبات و علوم الوثائقية ، جامعة أحمد بن بلة، وهران سنة 2014-2015 ، ص65.  
<sup>2</sup> أحمد محمد علي، عبد المختار. "التجارب العالمية والعربية لتطبيقات إنترنت الأشياء في المكتبات ومؤسسات المعلومات" المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات..العدد1،المجلد2،2022، ص181\_205.

نحو 1،1 وعاء وتستضيف يوميا حوالي 2000 زائرا، وفي عام 2007 قررت المكتبة الاستعانة بالموارد السويسري Bibliotheca لتوريد وتركيب تكنولوجيا RFID للاستعانة بتطبيقاتها الحديثة و المتطورة وبالفعل استعانة المكتبة بأربع وحدات بتقديم خدمات الإعارة الذاتية وسبعة أبواب أمنية مثبتة عند مداخل ومخارج المكتبة لحماية مجموعتها، وقد ساهمت RFID في تحسين خدمات المكتبة ومد فترات الإعارة و إعادة الأوعية طوال أيام الأسبوع بفضل الاعتماد على وحدات الإعارة الذاتية.<sup>1</sup>

● **نموذج مكتبة الصين الوطنية:** تُعد مكتبة الصين الوطنية واحدة من أكبر المكتبات على مستوى العالم، حيث تم إنشاؤها عام 1909م في بكين، وهي بمثابة مستودع لمنشورات ومقتنيات للصين، وهي مركز مرجعي لحفظ الكتب القديمة والتاريخية، تضم المكتبة قرابة 27,78 مليون وعاء موزعة على 25 مكتبة فرعية منتشرة حول الصين ويعمل بها عدد من الموظفين يبلغ 1365 موظفاً لتخدم حوالي 12,000 مستفيد يوميا. وبدأت المكتبة في تطبيق تكنولوجيا RFID عام 2003 بهدف تحسين خدمات المكتبة وتوفير إمكانات متطورة لإدارة وحماية المجموعات؛ وفي 2008 بدأت المكتبة بالفعل العمل بتكنولوجيا DRFI بعد تثبيت التيجان على مقتنيات المكتبة والتي بلغت 27,78 مليون وعاء، وبذلك استطاعت المكتبة تحسين وتسريع عمليات الإعارة في المكتبة مما أدى إلى توفير وقت العاملين بالمكتبة لأداء مهام أخرى تخدم المستفيدين، بالإضافة إلى الدقة في عمليات إدارة وحماية مجموعات المكتبة.<sup>2</sup>

● **نموذج مكتبات بدون او مكتبة الخدمة الذاتية الكاملة:** هذا نموذج عبارة عن تجربة في سنغافورة التي يكون فيها المستخدم وحيدا ومستقبلا تماما في سنة 1995 قامت

<sup>1</sup> أحمد محمد علي، عبد المختار. المرجع نفسه، ص 181-205.

<sup>2</sup> أحمد محمد علي، عبد المختار. المرجع السابق، ص 181-205.

المكتبة الوطنية بتجربة خدمات جديدة لتحسين جودة الخدمة وتقليل أوقات الانتظار، وتوفير وقت للمستخدمين خلال هذه السنوات السبع من خلال تطبيق محدد لتردد اللاسلكي ومحطة للحوسبة للمستخدمين والتسجيل مدفوعاتهم ببطاقة انتمان cyberthecaire الذي يسمح بالتحدث الى أمين المكتبة دون حضور المادي له. بمجرد تثبيت هذه الخدمات قررت مديرية المكتبة ان الوقت قد حان لتجربة مفهوم ما يسمى حرفيا "افعلها بنفسك" لتجربة فكرة إدارة مكتبة دون موظفين في الموقع وتقديم نفس جودة الخدمة للمستخدمين كمكتبة للموظفين، فتحت هذه المكتبة أبوابها في 01 ديسمبر 2002.

كانت المكتبة الوطنية دائرة حكومية تابعة واصبحت تسمى NLB ذلك الحين، جربت خدمات جديدة لتحسين نفاذها ورفع جودة الخدمة وتمت مناقشة المشروع الجديد لمدة عام قبل أن تشعر الوزارة ان الوقت قد حان لتنفيذه.<sup>1</sup>

منذ عام 1995 كانت المكتبة تقدم العديد من الخدمات الجديدة لجعل الزيارات ممتعة و لتجنب المشاكل بين مستخدمها نظرا لقوائم الإنتظار الطويلة التي تصل إلى 45 دقيقة لإعادة الكتب و 45 دقيقة للإعارة، فبذلت جهدا كبيرا لتثبيت الآلات في الخدمة الذاتية تم الإنتهاء من هذا الجهد من سنة 1998 عندما تم تجهيز المكتبات بوحدات تحكم ذاتية الخدمة ساعدت هذه الأجهزة لتقليل قوائم الإنتظار ومع ذلك لم يساعد كثيرا في وظيفة الإرجاع حيث كانت هناك الحاجة دائما إلى موظفين خلف صندوق لإلغاء الإعارة. بعد ذلك لتعاون مع مندوب مبيعات محلي في التقنيات الجديدة، تم تطوير نموذج أولي بتعريف رقمي عن طريق تردد لاسلكي RFID لوظيفة إعارة و

<sup>1</sup> Ngian, Lek Choh .**La B.s.B ou la "bibliotheque sans bibliotheque=la bibliotheque (ou l usager est seul et completement,B.E.L.S.I. ?) ."** l experience de Singapour ,world Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Concil ,1\_9 August 2003 ,Berlin ,page 1\_5.

الإرجاع خفض هذا النظام مشكلة الإرجاع لمجرد إيداع كتاب في صندوق كتب الذي يعمل بتقنية RFID يقرأه جهاز الاستشعار ببطاقة RFID ويلغي الإعارة، وقاموا كذلك بأتمتة جميع الوظائف وتساءلوا عم كان هناك شيء متبقي يجب معالجته بحيث يتمكن مستخدم من تنفيذ جميع معاملاتهم بأنفسهم، وقاموا بتسجيل الأعضاء الجدد بإنتاج بطاقات هوية و تسجيلهم دون إظهار المستخدم أوراقه للموظفين فكان معظم المستخدمين قادرين على إتباع التعليمات التي تظهر على شاشة دون الكثير من المساعدة، وقد واجهوا بعض الانتقادات وتم إجراء تحسينات على الخدمة قبل إطلاقها للجمهور ب01 ديسمبر 2002 رسمياً.<sup>1</sup>

كيفية استخدام الجهاز للحصول على اشتراك :

- اختيار وظيفة المطلوبة على شاشة اللمس.

- يتبع الخطوات المطلوبة .

- حدد المستند الأساسي الذي تريده .

- خذ بطاقة المشترك الخاصة بك في نهاية المعاملة.

في اليوم الأول من افتتاح المكتبة زار أكثر من 12300 شخص المكتبة وأعاروا 13900 وثيقة وسجل 128 مشترك جديد أنفسهم.

#### ● نموذج الروبوتات في المكتبة "قياس المواقف اتجاه التطورات في مجال الروبوتات

والذكاء الاصطناعي والآثار المحتملة على المكتبة : دراسة قام بها ديفيد فليبس في

سنة 2017 لمتطلبات درجة ماجستير في علوم المكتبات بجامعة لندن كان الهدف

هو استكشاف تأثيرات أتمت العمل البشري مع التركيز بشكل خاص على تطورات

الحديثة في الروبوتات و الذكاء الاصطناعي وكيف يمكن هذه الخدمات على خدمات

<sup>1</sup> مرجع سابق\_5\_1 page, Lek Choh, Ngian.

المكتبة وعمل المكتبات في المستقبل. تشمل القضايا الرئيسية التي تم استكشافها في مراجعة الأدبيات ما يلي: أسباب تقدم الذكاء الاصطناعي والروبوتات بسرعة كبيرة ، الوظائف التي من المرجح أن تكون مؤتمتة أكثر من غيرها ، والتصورات العامة للروبوتات والذكاء الاصطناعي ، والأمثلة الحالية للأتمتة في المكتبات ، والتنبؤات لمستقبل عمل المكتبة.<sup>1</sup>

يتكون البحث الأصلي من مسح لعامة السكان ، بما في ذلك مستخدمي المكتبة والعاملين فيها ، ومجموعة مركزة مع العاملين في المكتبة فقط.<sup>2</sup> تشمل الموضوعات الرئيسية التي تم استكشافها: التصورات العامة وتجربة الأتمتة في المكتبات ، ومستويات القبول المحتملة للروبوتات المستخدمة في المكتبات ، والنتائج الإيجابية والسلبية المتوقعة. تشير نتائج البحث ، المدعومة بالأدبيات ، إلى إجماع عام على أن الأتمتة يُنظر إليها على أنها إيجابية حيث تحرر البشر من القيام بعمل عادي أو غير مرغوب فيه. ومع ذلك ، هناك أيضًا مخاوف حقيقية من فقدان الوظائف ، وأنه لن يكون هناك وظائف جديدة كافية لتحل محلها. هناك أيضًا فكرة متكررة مفادها أن الروبوتات والذكاء الاصطناعي لا يمكنها ، وقد لا تكون قادرة أبدًا ، على تقديم "اللمسة الإنسانية" الحاسمة والتعاطف التي يراها الكثير من الناس كميزة ضرورية للعديد من أنواع العمل ؛ النقاط ذات الصلة بالتأكيد فيما يتعلق بالمكتبات وعمل المكتبات. عند التفكير في عمل المكتبة بشكل أكثر تحديدًا ، نشأت مشكلات حول جدوى التقنيات الجديدة في بيئة المكتبات.

<sup>1</sup> David ,Phillips .Robots in the Library : gauging attitudes towards developments in robotics and AI ,and the potential implications for library services , PhD thesis , submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of MSc in Library Science.CITY UNIVERSITY OF LONDON , the page 2.



هناك تصور بأن الكثير من أعمال الاستفسار المعقدة التي يقوم بها عمال المكتبة لم يتم تشغيلها آلياً بعد ، ويمكن القول إنها يجب أن تظل في أيدي البشر .

هناك العديد من الأمثلة عن الروبوتات والذكاء الاصطناعي في المكتبات بعضها مطبق والآخر لا يزال قيد التجربة ولوحظ الإستخدام الأكثر انتشار لروبوتات المكتبات المادية مع ظهور أنظمة التخزين و الاسترجاع والأتمتة أصبحت حل لضغوط في المكتبات على مدار العقدين الماضيين تمكن "باين" سنة 2007 من إدراج 15 منشأة في الولايات المتحدة الأمريكية وهناك العديد من الأمثلة في جميع أنحاء العالم.<sup>1</sup>

● **نموذج عن عودة مجانية الخدمة:** تتحدث هذه الدراسة المخصصة لمسؤول المكتبات

الذين يفكرون في تطبيق الخدمة الذاتية في مكتبهم ويبحثون عن معلومات محدثة حول هذه التكنولوجيا لتطبيقها و كذا مزايا وعيوب هذه الخدمة. كشك الإعارة الذاتية عموماً يتكون من جهاز كمبيوتر وبنية أساسية و شاشة تعمل باللمس تسمح بإجراء عملية الإرجاع تلقائياً. هناك العديد من تقنيات إرجاع الخدمة الذاتية:

- محطة الإرجاع مع الحاوية: • يقوم المستخدم بإيداع وثيقته في الفتحة ؛ قراءة علامة RFID الخاصة بالمستند ، وإعادة تنشيط أمان RFID وإتمام معاملة الإرجاع ؛ • إذا كان النظام مزوداً بناقل ذكي ، فسيتم توجيه المستندات وفرزها تلقائياً في صناديق مختلفة ؛ إذا لم يكن النظام مزوداً بناقل ذكي ، فإن المستندات تسقط في نفس الدرج بدون فرز.

<sup>1</sup> مرجع سابق ، the page 3 ,Phillips ,David

- رف ذكي مع طرف إرجاع: يقوم المستخدم بإيداع وثيقته على رف ذكي ؛ قراءة علامة RFID الخاصة بالمستند ، وإعادة تنشيط أمان RFID وإتمام معاملة الإرجاع؛ يجب على الطاقم بعد ذلك إفراغ الرف وإجراء الفرز.<sup>1</sup>
  - من مزايا التي تقدمها خدمة الإعارة ذاتية :
  - استقلالية المستخدم: يقدر غالبية المستخدمين إمكانية تنفيذ معاملاتهم بأنفسهم.
  - على عكس عمليات الإرجاع والإفلات التقليدية ، يتم تحديث سجل المشترك تلقائيًا.
  - سرعة محسنة للمعاملات: في المتوسط ، تتم نفس المعاملة بشكل أسرع من عند الكاونتر ، بسبب وقت انتظار أقل في حالة محطات الإرجاع المؤتمتة مع ناقل و غرفة فرز ، يتم تقليل المهام الروتينية للموظفين. لا سيما من خلال تلبية الاحتياجات الأكثر تعقيدًا للمستخدمين.
  - موثوقية المعاملات: في المتوسط ، تكون الخدمة الذاتية أكثر موثوقية من المعاملات في الكاونتر ، بشرط أن يتمكن المستخدم من الحصول على دليل على معاملته.<sup>2</sup>
  - سرية المعاملات: يمكن للمستخدم إتمام معاملته دون المرور بموظف.
  - إمكانية حصول المستخدم على إثبات معاملته عند إعادة مستند خارج ساعات العمل.
- ومن بين العقبات التي تمر بها المكتبة لتنفيذ الخدمة الذاتية ما يلي :
- تكلفة كبيرة: التخطيط ، والاستحواذ
- البنية التحتية للأجهزة والبرامج ،إعادة تصميم المكتبة، تدريب المستخدمين والموظفين.

<sup>1</sup> Les services aux milieux documentaires." **LE RETOUR EN LIBRE SERVICE** bibliotheque et archives nationales du quebec." .Aout 2017 PAGE 1.5

<sup>2</sup> Les services aux milieux documentaires.، المرجع نفسه، page 1٠ 5.

- الصيانة: العديد من التكاليف مستحقة الدفع  
ضع في اعتبارك قبل تقديم الإرجاع المجاني الخدمات. قبل الاستثمار في هذه الخدمة ،  
من الضروري تقييم التكاليف المتعلقة بالاستخدام الذي سيتم استخدامها ، مع الأخذ في  
الاعتبار على وجه الخصوص عدد مستخدمي المكتبة ، وحجم مجموعتها ، وقبل كل شيء ،  
عدد المرتجات اليومية. على سبيل المثال ، في Grande Bibliothèque ، تعالج  
المحطات 10000 عملية إرجاع يوميًا.

- الأعطال الفنية المحتملة: يجب إجراء التعديلات بعد تنفيذ الخدمة.  
- الخوف من الموظفين: راجع قسم إدارة التغيير المخصص لهذا الجانب أدناه. قيود  
بعض المستخدمين: ربما لن تشترك أقلية من المستخدمين أبدًا في الخدمة الذاتية ،  
لأسباب مختلفة ( تفضيل الاتصال البشري ، ونقص المهارات التكنولوجية ، والشكوك  
حول موثوقية الآلات...إلخ). في معظم المكتبات ، لا يزال يتعين إبرام معاملات  
معينة عند الكاونتر (مشكلة في الملف ، أو إرجاع المستندات الخاصة ، وما إلى  
ذلك) يمكن أن تتطلب البنية التحتية الذكية للتعليقات الكثير من الصيانة (منزلية أو  
ميكانيكية أو برمجية) <sup>1</sup>.

### 2.3.2 في الدول العربية :

يعد عام 2003 هو البداية الفعلية لانتشار تكنولوجيا RFID في مكتبات الوطن  
العربي، ففي هذا العام قررت "مكتبة المركز الثقافي برأس الخيمة بالإمارات" الاعتماد على  
هذه التكنولوجيا كأول مكتبة في الوطن العربي، ومنذ ذلك الحين بدأ الاهتمام بهذه  
التكنولوجيا في المكتبات العربية ويتجلى هذا الاهتمام بوضوح في بعض الدول العربية

<sup>1</sup> Les services aux milieux documentaires. مرجع نفسه. 1\_5

كالسعودية والإمارات اللتين تتصدران قائمة الدول العربية التي تعتمد على هذه التكنولوجيا، وفيما يلي نستعرض أبرز تجارب المكتبات العربية نحو تطبيق تقنية RFID.<sup>1</sup>

- **مكتبة المركز الثقافي برأس الخيمة:** قامت مكتبة المركز الثقافي برأس الخيمة بدولة الإمارات العربية المتحدة عام 2003 بالشروع في تطبيق تكنولوجيا RFID لفرض المزيد من الضبط على مجموعاتها والاستفادة من جميع مزاياها، وتعد بذلك أول المكتبات على مستوى وطن العربي تقوم بدعم تقنية RFID واستغلالها في تقديم خدماتها بشكل أفضل.<sup>2</sup>
- **نموذج مكتبات الملك عبد الله للعلوم والتقنية:** منذ عام 2009 شرع القائمون على المكتبة الأكاديمية في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية على تسخير آخر المستجدات التكنولوجية الحديثة في مجالات المكتبات وإدارة المعرفة لروادها. حتى تكون المكتبة نموذجاً جديداً يحتذى به. وفي هذا السياق قامت الجامعة بتطبيق تقنية (RFID) في مكتباتها بما يمكن الموظفين من أداء أعمالهم وتحقيق أهدافهم على نحو أفضل، وكذلك تلبية توقعات المستخدمين وتقديم الخدمة الذاتية لهم مع التمتع بمزايا النظام في إدارة المجموعات وعمليات المكتبة الأخرى. وتم اختيار نظام التعريف بالتردد اللاسلكي (RFID) من شركة M3 ليتم تنفيذه في مكتبة الجامعة وفي مكتبة المجتمع التابعة للسكن الجامعي. وتولت شركة نسيج تنفيذ المشروع في وقت قياسي بلغ 60 يوماً وتعد جامعة الملك عبدالله هي أول جامعة في الشرق الأوسط تعتمد نظاماً آلياً في فرز وتوزيع الكتب من خلال تشغيل موزعات الكتب الآلية book dispensers التي تعمل بمثابة مكتبات متنقلة وتتعامل مع مئات من

<sup>1</sup> أحمد محمد علي، عبد المختار. المرجع السابق، ص 181\_205.

المواد المكتبية المتنوعة، كذلك تعد أول جامعة في المملكة العربية السعودية تقدم خدمة تتبع استعادة الكتاب آلياً، حيث يتبين من خلال سجلات النظام توفر الكتاب في المكتبة وذلك فور استعادته وهذا ما يمكن المستخدمين الآخرين من الاستفادة منه.<sup>1</sup>

- **نموذج تجربة المكتبة الأمريكية بالقاهرة:** قدمت الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) Development United States Agency for International في عام 2006م منحة لمكتبة الجامعة الأمريكية بالقاهرة لتطبيق تقنية RFID في جميع أوعية المكتبة وخدماتها ليكون بديلاً لنظام الترميز بالأعمدة، الذي استخدم بالمكتبة على مدار الأعوام الثلاثين الماضية. إلا أن المكتبة رأت أنه من الصعب تحويل جميع المقتنيات التي تشتمل على نظام الترميز بالأعمدة إلى نظام تحديد الهوية فاستقرت في النهاية على العمل بالأسلوبين معاً، حيث تضم الأوعية في الفترة الراهنة كلا النظامين في الوقت نفسه. واستطاعت المكتبة توظيف تقنية RFID في عمليات الاعارة الذاتية check out-Self وإجراءات الجرد Inventory، وحماية المقتنيات Theft detection وإحصائيات بزوار المكتبة Library visitors statistics.<sup>2</sup>

- **نموذج جامعة الدمام عبد الرحمان:** في عام 2013 قامت مكتبة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بتطبيق تقنية RFID ومن ثم استطاعت المكتبة استثمارها في تطوير خدماتها المقدمة للمستخدمين؛ حيث تم توفير نظام البوابات الآلية التي تعمل على قراءة شرائح RFID وتمنع خروج مقتنيات المكتبة التي لم يتم تسجيل خروجها من النظام عن طريق إطلاق إنذارات صوتية وضوئية تحذيرية. وأيضاً نظام إعارة

<sup>1</sup> أحمد محمد علي، عبد المختار. المرجع السابق، ص 181\_205.

<sup>2</sup> أحمد محمد علي، عبد المختار. المرجع السابق، ص 181\_205.

المقتنيات المكتبية الذاتي وهو عبارة عن أجهزة إعاره ذاتية لرواد المكتبة موزعة في أربعة أماكن مختلفة في مكتبة جامعة الإمام، وترتبط مباشرة بنظام المكتبة العام ILS، ومزودة بشاشات تعمل باللمس لسهولة الاستخدام من قبل الطلاب حيث أصبح باستطاعة الطالب استعارة المقتنيات المكتبية دون الرجوع لموظف الإعارة عن طريق وضع المقتنيات على سطح الجهاز ليقوم النظام بقراءة اللاصقات الإذاعية عن بعد وتسجيل خروج الأوعية من النظام وطباعة إيصال إعارة للطلاب بوقت لا يتعدى الخمس ثوان، كذلك يمكن للطالب أيضا إرسال الإيصال على بريده الإلكتروني مباشرة. كما قامت المكتبة بتطبيق نظام إرجاع وفرز الأوعية المكتبية ذاتيا من قبل الطلاب مباشرة، وهو نظام متقدم جدا في عالم المكتبات يعمل على نظام قراءة اللاصقات الإذاعية داخل الأوعية، ويعتبر هذا الإنجاز هو الثاني من نوعه في المملكة العربية السعودية بعد أن تم تطبيقه في جامعة الملك فيصل في الرفوف، في مايو 2012، وهو نظام يقوم على الخدمة الذاتية للمستعيرين، حيث يقومون بإرجاع الأوعية المكتبية عبر نافذة إلكترونية مزودة بشاشة تعمل باللمس. كما يقوم النظام بعرض بيانات الأوعية على الشاشة، ثم طباعة إيصال استلام بأسماء ووقت وتاريخ إرجاع الأوعية، ثم يقوم النظام بإدخال الأوعية المسترجعة وتصنيفها داخل صناديق خاصة تمهيدا لإعادة ترفيفها في أماكنها، وتسجيل دخولها عن طريق نظام المكتبة العام، ILS ومن ثم تسجيل خروجها من حساب المستخدمين.<sup>1</sup>

● **نموذج تجربة التحول حول استخدام كباين الخدمة الذاتية بمصر - Self - servis**

**kiosks** : دراسة قدمها كل من أحمد حلمي ابو مجد و الدكتورة امل صلاح محمود

رضوان ومحمد عبد الله جمال الدين والتي هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على

<sup>1</sup> أحمد محمد علي، عبد المختار. المرجع سابق ، ص 181\_205.

أحدث التقنيات المستخدمة في المكتبات من أجل تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات بشكل أسهل وأسرع، حيث يعد استخدام أحدث التقنيات في المكتبات أمراً ضرورياً وهاماً لكل مكتبة لتحسين الخدمات وجعلها أكثر كفاءة، وسوف تساعد استخدام تقنية كبائن الخدمة الذاتية Self Service Kiosks على تقديم خدمات المعلومات في الوقت والمكان المناسب للمستخدمين، وهي تُعد أحد تطبيقات إنترنت الأشياء، وتم توضيح مفهوم كبائن الخدمة الذاتية وفوائدها ومميزات استخدامها في المكتبات، وعرض لمبادرات استخدامها داخل المكتبات، وكيفية توظيف كبائن الخدمة الذاتية لتقديم خدمات المعلومات داخل مصر والبنية التحتية اللازمة لتطبيقها، وتوضيح المعوقات والصعوبات التي ستواجه المكتبات المصرية للتحويل نحو تطبيق كبائن الخدمة الذاتية لتقديم خدمات المعلومات، بالإضافة إلى وضع مقترح لبناء كبائن الخدمة الذاتية لتقديم خدمات المعلومات بمصر. وعرفت كبائن الخدمة الذاتية: هي مكيئة الكترونية مستقلة بذاتها تشبه مكيئة الصراف الآلي (ATM) تستخدم لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات، حيث تتوفر بها مجموعة من المقتنيات المكتبات وتتضمن الكبيئة مجموعة من البرامج والتطبيقات التي تساعد المستخدمين على تحديد احتياجاتهم من خلال استخدام كارط ذكي.<sup>1</sup>

**تاريخ تطور الكبائن الذاتية:** بدأت كبائن الخدمة الذاتية كآلات بسيطة للدفع

والعرض، ولكن مع تقدم التكنولوجيا تتمتع أيضاً بالقدرة على توفير مستوى أكثر تطوراً في خدمة العملاء وتستخدم البرامج المتقدمة للتعامل مع العديد من المهام بما في ذلك الشراء، والبحث في السوق، والتحقق من العمليات،

<sup>1</sup> أحمد حلمي، أبو المجد وآخرون. التحويل نحو استخدام كبائن الخدمة الذاتية self service kiosks لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات المصرية، سبتمبر 2019: 1\_21. تمت زيارته يوم 12/04/2022، على الساعة 21:30. <http://www.researchgate.net>

وطلب الطعام في المطاعم، يمكن أيضا دمج البرنامج المستخدم في الكبائن الحديثة مع تكنولوجيا تطبيقات الأجهزة المحمولة (service-The benefits of self kiosks, n.d.) وكانت أول صورة لكبائن الخدمة الذاتية حينما اخترع Hero of Alexandria أول آلة ميكانيكية لبيع الكتب منذ أكثر من 200 عام، وهي مزودة بـ 150 كتاب. واخترع Murray Lappe كبائن للخدمة الذاتية عندما كان يدرس في جامعة Illinois أطلق على هذا كبينة "The Plato Hotline" واستخدمه الطلاب والزوار للعثور على معلومات حول جدول الحافلات والدور توالخراط والأفلام والدلائل إلخ. تم عرض أول كشك تجاري في عام 1991 في Comdex متصلة بالإنترنت واستخدمت لتحديد موقع الأطفال المفقودين. وقامت عدة دول في جميع أنحاء العالم بتثبيت عدد كبير من الكبائن لأغراض متعددة ، حيث قامت المملكة المتحدة بتركيب كبائن على نطاق واسع جدا للباحثين عن عمل مما يساعدهم في العثور على عمل، وتوجد أحد الكبائن كبيرة الحجم في المملكة المتحدة تستخدم في مجال خدمات المعلومات الصحية حيث توفر المعلومات للمجموعات المستبعدة اجتماعيا، ويتم توفير هذه المعلومات بست لغات مختلفة: الصينية والبنغالية والأردية البنجابية والإنجليزية والفرنسية. في الولايات المتحدة الأمريكية ؛ يتم استخدام الكبائن في قسم الهجرة والأمن حيث يسجل الزائر لدخوله ويخرج منه في الولايات المتحدة.<sup>1</sup> الكبائن شائعة جدا في المطارات حيث تستخدم معظم شركات الطيران كبائن لتسجيل الوصول الذاتي على سبيل المثال : الخطوط الجوية البريطانية، في الهند تم تثبيت الكبائن على نطاق واسع خلال ألعاب Commonwealth لتوفير المعلومات لزوار.

<sup>1</sup>أحمد حلمي، أبو المجد وآخرون. . المرجع نفسه، ص 21\_1.



وتتكون الكبائن الذاتية : من 3 مكونات رئيسية وهي :<sup>1</sup>

- معدات Hardware

- البرمجيات software

- التطبيقات application

تطبيق كبائن الخدمة الذاتية لتقديم خدمات المعلومات في مكاتب المصرية :

نظرا لأهمية كبائن الخدمة الذاتية يجب التفكير الجدي للمكاتب داخل مصر في التحول

نحو استخدام و توظيف كبائن الخدمة الذاتية لتقديم خدمات المعلومات والمختلفة :<sup>2</sup>

- خدمة الإعارة : هي توفير مقتنيات التي يكثر عليها الطلب داخل كبائن الذاتية.

- خدمة حجز المواد : ترتبط كبائن الخدمة الذاتية المقترحة لتقديم خدمات المعلومات

لمستفيدين بتطبيق على الهاتف بحيث تسمح للمستخدم في حجز المواد المعارة .

- خدمة مرجعية : يتم الرد على استفسارات المستخدمين و مساعدتهم في الحصول على

مصادر المعلومات الرقمية من خلال ربط كبائن خدمات الذاتية بشبكة الانترنت و قواعد

البيانات العالمية و المكاتب الرقمية و فهارس المكاتب من خلال استخدام محرك للبحث .

-خدمة الإحاطة الجارية : من خلال ربط الكبائن بتطبيق على الهاتف ويتم إعلام

المستفيدين بكل ما هو جديد .

- خدمة توصيل الوثائق: في حالة توفيرها في المكتبة فمن الممكن ان تقوم بتوفير المادة

المطلوبة داخل اقرب كبنية للمستخدم وإرسال رسالة له توضح وصولها .

- خدمة البحث على الخط المباشر: توفير محرك بحث بتطبيق داخل الهاتف او داخل

الكبنية نفسها مرتبط بشبكة الانترنت و مكاتب رقمية و قواعد بيانات و عالمية .

<sup>1</sup>أحمد حلمي،أبو المجد وآخرون. المرجع نفسه،ص 1\_21.

- خدمة التصوير: في حالة احتاج تصوير أجزاء من وعاء معلومات أو يحتاج الوصول إليه دون الذهاب إلى المكتبة من الممكن فعل ذلك ببعض الأوامر داخل تطبيق الهاتف بدفع بعض الرسوم الكترونياً وتوفيرها داخل اقرب كبينة الخدمة الذاتية .
- خدمة الفئات الخاصة: مراعاة هذه الفئة اي يراعى في تصميم كبائن وضع بعض التقنيات التي تساعد في سهولة التعامل واستخدام هذه الكبائن من طرفه .

### نموذج مقترح لبناء كبائن خدمة ذاتية بمصر



شكل رقم (1) : يوضح نموذج مقترح لبناء كبائن خدمة ذاتية بمصر<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد حلمي و آخرون ، المرجع نفسه، ص 21\_1.

## صعوبات و معوقات التي ستواجه المكتبات المصرية لتحول نحو استخدام كبائن خدمات

### الذاتية :

- الميزانية المطلوبة لتصميم .
- مدى تقبل العاملين لتعامل مع التقنيات الحديثة .
- الثقافة التكنولوجية للمستخدمين.
- مدى تقبل المستخدمين التعامل مع كبائن الخدمة الذاتية كبديل للمكتب.
- صيانة دورية ومستمرة .
- مشكلات تتعلق بالبرامج المستخدمة .
- مشاكل تتعلق بالاتصال بشبكة الانترنت و سرعتها .<sup>1</sup>

### **3.3.2 في الجزائر :**

دراسة استثمار في الروبوتات الدردشة chatbots لتقديم خدمات والمعلومات الذاتية

لمكتبات الجامعة الجزائرية : وهي عبارة عن دراسة قام بها كل من عبد الرزاق بركات باحث دكتوراه والجلاني حافي بجامعة وهران 1، تطرح هذه الدراسة فكرة الاستثمار لروبوتات الدردشة chatbots من طرف المكتبة المركزية لجامعة وهران 1 لتقديم خدماتها و توسيع نطاق الإفادة منها ضمن تطبيق فيس بوك مسنجر من خلال محاولة نموذج تطبيقي لروبوت دردشة بأوامر محددة لتعامل مع مستفيدين عبر صفحة المكتبة المركزية لجامعة وهران 1 على فيسبوك وعرض اهم الخدمات التي يمكن تقديمها.<sup>2</sup>

وتكمن أهمية هذه الدراسة في :

<sup>1</sup> أحمد حلمي و اخرون ، المرجع نفسه، ص 1\_21.

<sup>2</sup> بركات ، عبد الرزاق، حافي ،الجلاني."الإستثمار في روبوتات الدردشة (chatpots) لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية". مجلة بيليو فيلينا لدراسات المكتبات والمعلومات. العدد3، تاريخ النشر 2019/09/05 ؛ ص 14\_ 35 .

1. يمكن أن تمنح روبوتات الدردشة فرصة مميزة لمكتبات للتقرب أكثر من مستخدميها نظرا لاستخدامهم الواسع تطبيقات الدردشة او المحادثة messaging App.
2. الانتشار الواسع لروبوتات الدردشة Chatbots واستغلالها من طرف المنظمات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها في التسويق لخدماتها ومنتجاتها المختلفة سواء على مستوى مواقع الويب و/أو تطبيقات الدردشة وأبرزها عبر تطبيق فيسبوك ماسنجر Facebook messenger الذي يعتبر من أكثر التطبيقات استخداما.
3. إمكانية تصميم روبوت دردشة للمكتبة من خلال منصات التصميم دون الحاجة إلى خبرة برمجية وبأقل التكاليف، مما يشجع الاستعانة بهذا التطبيق للتعريف بخدماتها لأكبر عدد من المستخدمين.<sup>1</sup>

وهدفت الدراسة إلى

4. التعريف بروبوتات الدردشة Chatbots كأداة للتعريف بخدمات المعلومات والإفادة منها على مستوى تطبيقات الدردشة وخاصة ضمن تطبيق فيسبوك ماسنجر Facebook
5. الكشف على الإمكانيات والخدمات التي تتيحها روبوتات الدردشة Chatbots للمكتبة من خلال محاولة إنشاء روبوت دردشة للمكتبة المركزية لجامعة وهران.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بركات، عبد الرزاق، حافي . المرجع نفسه، ص 14\_35.

<sup>2</sup> بركات، عبد الرزاق، حافي . المرجع نفسه، ص 14\_35.

## خلاصة الفصل :

وفي خلاصة هذا الفصل هنالك توجه كبير في استخدام التكنولوجيا الحديثة وأنظمة المعلومات والاتصالات إنتاج وتسويق الخدمة للمستهلك وتوصيلها بأقل تكلفة وبأعلى جودة ممكنة وكان هذا من أهم إسهامات التكنولوجيا في قطاع الخدمات، ظهور ما يسمى بتكنولوجيا الخدمة الذاتية ، وهذا التطور في مجال تكنولوجيا الخدمات الذاتية أتاح أمام المؤسسات الخدمية أو البيعية بشكل عام والمكتبات بصفة خاصة خيارات أوسع وجديدة في مجال تقديم الخدمات و إتاحتها للمستخدم، حيث أن خدمات المعلومات الذاتية تعد واحدة من أهم الخيارات التي تمكن من خلالها المستخدم الاعتماد على نفسه واستخدام الأنظمة ووسائل معينة للإستفادة من الخدمة دون الحاجة إلى مساعدة الموظف مقدم الخدمة .

# الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

## تمهيد

1. إجراءات الدراسة الميدانية

1.1 مجالات الدراسة

1.1.1 المجال الجغرافي

2.1.1 المجال الزمني

3.1.1 المجال البشري

2.1 المنهج و أدوات جمع البيانات

2. التحليل الكيفي لأسئلة المقابلة

3. النتائج العامة للدراسة

4. الخاتمة

### تمهيد:

تطرقنا لمختلف الأطر النظرية التي شملت متغيرين أساسيين وهما خدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، والمتغير الأساسي في موضوع دراستنا ألا وهو خدمات المعلومات الذاتية، نتوجه بعد ذلك للميدان لمعرفة مدى وعي أخصائي المعلومات بمفهوم خدمات المعلومات الذاتية، وهل هناك تخطيط وإرادة لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية وتفعيلها في المكتبات الجامعية والوصول إلى إجابات عن تساؤلات دراستنا.

### 1. إجراءات الدراسة الميدانية

#### 1.1 مجالات الدراسة

##### 1.1.1 المجال الجغرافي

- تعريف جامعة محمد خيضر بسكرة :

يرجع نشأة جامعة بسكرة إلى سنة 1983 وذلك بإنشاء المعاهد الجامعية كمعهد العلوم الدقيقة ومعهد الهندسة المعمارية، ثم إنشاء المركز الجامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 295/92 المؤرخ في 7-7-1992.<sup>1</sup>

بمقتضى المرسوم رقم 90/09 المؤرخ في 17-02-2009، أصبحت الجامعة مشكلة من 06 كليات وواحد وثلاثين قسما.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الجزائر .وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .جامعة بسكرة .مرسوم تنفيذي رقم 98- 219 المؤرخ في 13 ربيع الأول 1419 الموافق 07 جويلية 1998.المتضمن إنشاء جامعة بسكرة ، الجريدة الرسمية ، عدد 49 ، 1998.ص7

<sup>2</sup> الجزائر . وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .جامعة بسكرة .مرسوم تنفيذي رقم 09- 09 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق ل: 2009.بعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 13 ربيع الأول 1419 الموافق ل: 07 جويلية 1998.المتضمن إنشاء جامعة بسكرة ، عدد 12 ، 2009.ص10

وبمقتضى مرسوم تنفيذي رقم 14-129 مؤرخ 5-4-2014 يتضمن 6 كليات ومعهد، تتمثل في كلية 2 قسما العلوم وعلوم الطبيعة والحياة، كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية الأدب واللغات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، معهد وتقنيات النشاطات البدنية 3 والرياضية<sup>1</sup>.

### 6. تعريف المكتبة المركزية جامعة محمد خيضر وسط

هي مكتبة أحمد ريقط لجامعة محمد خيضر بسكرة أستلم قرار تأسيسها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 219/98 المؤرخ في 7 جويلية 1998 و المتضمن إنشاء الجامعة ككل، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي و البحث العلمي السيد عمار صخري في يوم 29 ذي القعدة 1422 هـ الموافق ل 12 فيفري 2002 م.<sup>2</sup>

### 7. تعريف المكتبة الجامعية المركزية جامعة محمد خيضر القطب الجامعي شتمه - بسكرة :

هي المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر تقع بالقطب الجامعي شتمه، استلم قرار تأسيسها بموجب 918 المرسوم رقم 98/219 المؤرخ في 7 جويلية من عام 1998 ، كما افتتحت ملحقة المكتبة المركزية بقطب شتمه في الموسم الجامعي 2016/2017 والذي استغل لخدمة التخصصات الموجودة فيها.

<sup>1</sup>الجزائر .وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .جامعة بسكرة . مرسوم تنفيذي رقم 14-129 المؤرخ في 05 جمادى الثانية عام 1435 الموافق ل 05 :أفريل سنة 2014 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 98 - 219 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق ل: 07 جويلية 1998 المتضمن إنشاء جامعة بسكرة ، الجريدة الرسمية ، عدد 20 ، 2014. ص20

<sup>2</sup> الجزائر: مرسوم تنفيذي رقم 219/98 المؤرخ في 13 ربيع الأول 1419 الموافق ل 7 يوليو 1998 بتمضمّن إنشاء جامعة بسكرة ،الجريدة الرسمية.العدد 7 ، 1998، ص 49



## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

**1.2 المجال الزمني :** يتمثل في المدة المستغرقة التي يستغرقها لإتمام دراسته بشقيها النظرية و الميدانية والتي بدأت منذ بداية 2021/2022 ويمكن تقسيم هذه الدراسة إلى المراحل التالية:

المرحلة	المدة المستغرقة
التفكير وإختيار الموضوع	كانت أهم مرحلة في البحث وإستغرقت هذه المرحلة حوال 15 يوم
الإطار المنهجي والنظري للدراسة	كانت في فترة ما بين ( مارس ،أفريل ،ماي ،جوان 2022)
الإطار الميداني	تحديد الإطار التطبيقي والميداني للدراسة بداية بتحديد المجالات وإختيار العينة أدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة والملاحظة، وإستغرقت وقت لأعداد أسئلة المقابلة وضبطها في شهر أفريل ،طبقت في شهر ماي وتحليلها في بداية شهر جوان.

### جدول رقم (1) : يمثل المراحل إنجاز دراسة

**3.1 المجال البشري :** شملت حدود دراستنا جميع أخصائيي المعلومات بما فيهما محافظي كل من المكتبة المركزية بالعالية والمكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ بجامعة محمد خيضر بسكرة .

## 1-2 منهج و أدوات الدراسة :

اعتمدنا منهج دراسة الحالة القائم على جمع بيانات حول مدى فاعلية تطبيق الخدمات الذاتية في بيئة المكتبة و مدى وعي المكتبيين بمفهوم الخدمات المعلومات الذاتية ، كما ساهم هذا المنهج بإعطاءنا نظرة حول خدمات المعلومات الذاتية التي يمكن ان تتبناها المكتبة مستقبلا .

وتم الإعتماد على جمع المعلومات على البيانات التالية :

**الملاحظة:** تم الإعتماد على الملاحظة في هذه الدراسة نظرا لطبيعة الموضوع ، لإعتبره دراسة إستشرافية توجه المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر نحو تقديم خدمات المعلومات الذاتية . وهذا ما يستدعي الملاحظة المباشرة لجمه المعلومات .

**المقابلة:** إعتدنا على المقابلة المقننة في دراستنا ذلك مع جميع أخصائيي المعلومات بالمكتبة المركزية \_وسط\_ و المكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ .

## 2. التحليل الكيفي لأسئلة المقابلة

السؤال	الهدف من السؤال
المحور الأول : التصور الصحيح لمفهوم خدمات الذاتية عند أخصائي المعلومات	
السؤال 1	وعي أخصائيين المكتبة بمصطلح خدمات المعلومات الذاتية
السؤال 2	أهمية خدمات المعلومات الذاتية
السؤال 3	دور خدمات المعلومات الذاتية في تحسين أداء المكتبة
السؤال 4	وجود الرغبة و الإرادة لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

السؤال 5	مدى التنسيق بين أخصائي و المسؤول لتطوير و تبادل الأفكار و المقترحات
السؤال 6	وجود تخطيط مسبق لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية
السؤال 7	الإمكانيات اللازمة لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية
<b>المحور الثاني: الخدمات الذاتية على مستوى المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة</b>	
السؤال 1	امكانيات البيئة الداخلية اللازمة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية -وسط- و المكتبة المركزية قطب -شتمة-
السؤال 2	معرفة وجود او عدم وجود خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية قطب _وسط_ المكتبة المركزية قطب _شتمة_
السؤال 3	ركائز الأساسية التي يجب توفرها لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية
السؤال 4	رغبات جمهور المستفيدين حيال تطبيق خدمات المعلومات الذاتية
السؤال 5	برمجة دورات تدريبية و تكوينية معرفة بموضوع خدمات المعلومات الذاتية
السؤال 6	نسبة استقبال المستفيدين عند تطبيق خدمات المعلومات الذاتية
<b>المحور الثالث</b>	
السؤال 1	صعوبات و العراقيل تطبيق خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية قطب _وسط_ و المكتبة المركزية قطب _شتمة_
السؤال 2	صعوبات تطبيق خدمات المعلومات الذاتية
السؤال 3	حلول و مقترحات لمواجهة الصعوبات
السؤال 4	مقترحات و حلول شخصية
السؤال 5	فتح نقاش على أعلى السلطة

جدول رقم (2) : يمثل أسئلة المقابلة و الغاية من طرح كل سؤال

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

السؤال	إجابة بنعم	إجابة ب لا
<b>المحور الأول</b>		
السؤال 1	%30	%70
السؤال 2	%100	%0
السؤال 3	/	/
السؤال 4	%100	%0
السؤال 5	%70	%30
السؤال 6	%100	0
السؤال 7	%100	0
<b>المحور الثاني</b>		
السؤال 1	%40	%60
السؤال 2	%10	%90
السؤال 3	/	/
السؤال 4	%70	%30
السؤال 5	%10	%90
<b>المحور الثالث</b>		
السؤال 1	/	/
السؤال 2	/	/
السؤال 3	/	/
السؤال 4	%60	%40

جدول رقم (3) يمثل النسب المئوية الخاص بالأسئلة المغلقة بالمقابلة

**المحور الأول: التصور الصحيح لمفهوم الخدمة الذاتية لدى أخصائي المعلومات.**

**السؤال الأول: ما مفهوم مصطلح الخدمات الذاتية؟**

كانت الإجابات على هذا السؤال كما يلي نسبة 30% لديهم التصور الصحيح للإجابة ونسبة 70% ليس لديهم إجابة أو معرفة مسبقة لهذا المصطلح، وهذا مالحظناه ربما راجع إلى نقص الإهتمام والدراسة من قبل الأخصائي بهذا الجانب، عدم الإطلاع على دراسات حول هذا الموضوع وعدم وجود وبرمجة دورات تكوينية تخص موضوع الخدمات الذاتية من قبل مسؤولين على المكتبة خاصة وأن هذا المجال حديث وجديد الطرح حالياً.

**السؤال الثاني: هل ترون أن الخدمات الذاتية ذات أهمية في المكتبات؟ (نعم، لا)**

بعد طرحنا للسؤال الأول الذي كان الهدف منه إدراك مدى وعي أخصائي المعلومات بموضوع الخدمات الذاتية، فحاولنا أن أبرز لهم المفهوم الصحيح له، فكانت إجابتهم بعد ذلك على هذا السؤال بنسبة 100% بعد إدراكهم لأهمية الموضوع.

**السؤال الثالث: كيف ترى مساهمة الخدمات المعلومات الذاتية في تحسين أداء المكتبات الجامعية حسب رأيكم؟**

نسبة 60% من الإجابات يجدون أنها تختصر الوقت وتقلل من جهودهم وتخفف ضغط العمل، ونسبة 40% من الإجابات كانت أنها تحسن من الخدمات المقدمة، وتقلص العمليات الروتينية، زيادة الفاعلية والرفع من الميزة التنافسية .

**السؤال الرابع: هل لديكم الرغبة في الإعتماد على مثل هذه الخدمات؟ (نعم، لا)**

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

نسبة 100 % من المبحوثين لديهم الرغبة الشديدة في الإعتماد على مثل هذه الخدمات وهذا مالحظناه أنهم بالحاجة للإعتماد على هذه الخدمات للتخلص من الأعمال الروتينية والتفرغ إلى مهام أخصائي المعلومات الفعلية لتقديم أفضل الخدمات للمستفيد.

**السؤال الخامس :** هل يمكنكم تقديم مقترحات للمسؤولين في مجال الخدمات الذاتية؟(نعم،لا)

نسبة 70% إجابتهم كانت نعم يمكننا تقديم مقترحات للمسؤولين ونسبة 30 % إجابتهم كانت لا يمكننا تقديم مقترحات ، مالحظناه أنا النسبة الكبيرة يمكنها تقديم مقترحات ونسبة أقل لا يمكنها تقديم مقترحات ربما ليس لديهم أفكار وحلول لنقص وعيهم لهذا الجانب أعدم القدرة على إيصال و إقناع المسؤول المباشر أو طبيعة المسؤول المباشر في حد ذاته .

**السؤال السادس :** هل ترون أن هذه الخدمات تحتاج إلى تخطيط مسبق في حال قرر تطبيقها؟(نعم،لا)

نسبة 100% من المبحوثين إجابتهم كانت بنعم تحتاج لتطبيق مثل هذه الخدمات وتخطيط مسبق وهذا ما هو ملاحظ .

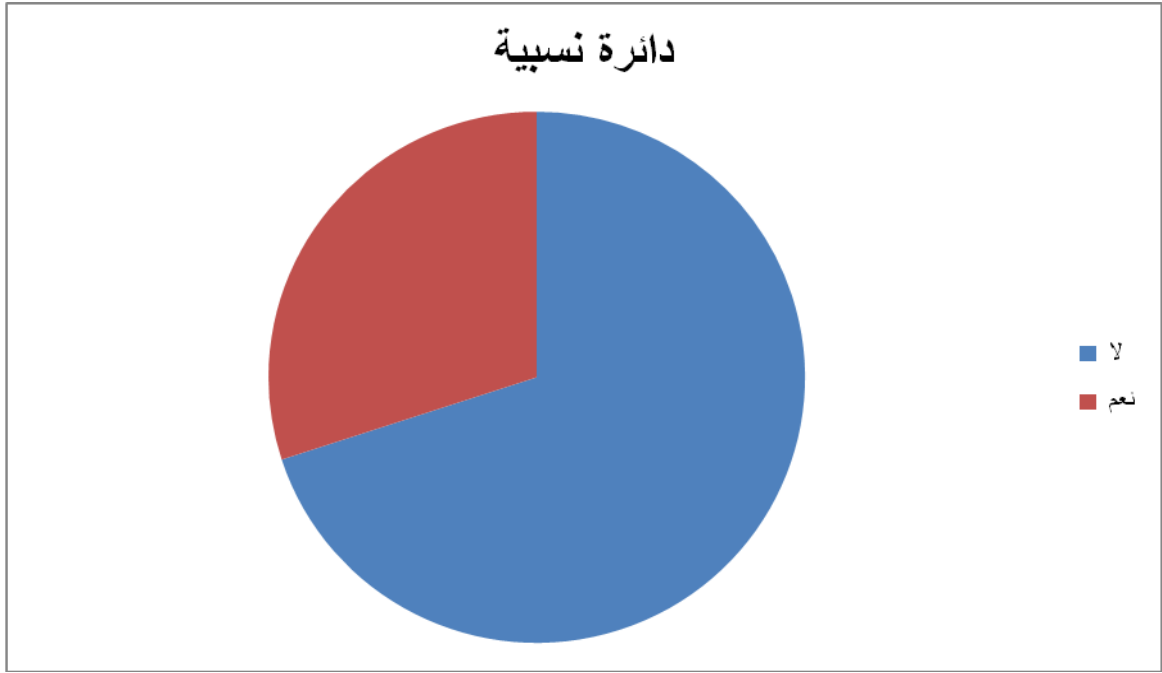
**السؤال السابع :** حسب رأيكم هل تطبيق مثل هذه الخدمات تحتاج بالفعل لإمكانيات مادية وتكنولوجية؟(نعم،لا)

نسبة 100% من المبحوثين إجابتهم كانت بنعم مثل هذه الخدمات تحتاج بالفعل لإمكانيات مادية وتكنولوجية.

بعد طرحنا لأسئلة المحور الأول على المبحوثين ، عن التصور الصحيح لمفهوم خدمات المعلومات الذاتية لاحظنا نقص برمجة أيام دراسية و تكوينية تعرف بموضوع خدمات المعلومات الذاتية ، برغم من ذلك هم مدركون لأهمية هذه الخدمات و كيفية مساهمتها

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

بالرفع من أداء المكتبات في حالة تطبيقها ، و اعتماد على ما سبق ذكره تم طرحنا للتساؤل الفرعي الأول ألا وهو : هل هناك تصور صحيح لمفهوم الخدمات المعلومات الذاتية لدى أخصائي المعلومات ؟



شكل رقم (2) : يمثل دائرة نسبية توضح نسب إجابات أخصائي المعلومات لمعرفة مفهوم و عدم معرفتهم بمصطلح الخدمات الذاتية

المحور الثاني : الخدمات الذاتية المتوفرة على مستوى مكتبة المركزية ( جامعة محمد خيضر بسكرة)

السؤال الأول : هل لديكم الإمكانيات والبيئة الداخلية اللازمة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية على مستوى مكتبكم؟(نعم،لا)

نسبة 40% إجابتهم كانت بنعم من بينهم محافظي كل من مكتبة مركزية \_وسط\_ والمكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ تتوفر لديهم كل الإمكانيات والبيئة المناسبة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية ،ونسبة 60 % إجابتهم كانت لا ليس لدينا الإمكانيات والبيئة الداخلية المناسبة لتفعيل وتطبيق خدمات المعلومات الذاتية.

السؤال الثاني : هل توفر المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر هذه الخدمات؟(نعم،لا)

نسبة 10% من المبحوثين ألا وهو محافظ المكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ إجابته كانت بنعم توفر بعض الخدمات من بينها خدمة الرفوف المفتوحة وهي خدمة ذاتية تقليدية كذلك توفر المكتبة خدمة آلية جزئية في الإعارة والإرجاع.

السؤال الثالث: فيما تتمثل الركائز الأساسية التي يجب توفرها لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية على مستوى المكتبات من وجهة نظركم؟

\_كان هناك توجهين لهذا السؤال نسبة 70 % إجابتهم كانت أن الركائز الأساسية هي توفير البيئة الداخلية المناسبة المكونة لكل المقومات البشرية تكنولوجية مادية .....،ونسبة 30 % أقررو بأن من أولى الركائز التي يجب توفرها لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية هي أن يتبنى المسؤول أولاً الفكرة ويكون واعي محب لتطوير والتغيير .

السؤال الرابع : هل جمهور المستخدمين له رغبات معينة حيال الخدمات الذاتية؟(نعم،لا)



## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

نسبة 70% إجابتهم كانت بنعم جمهور المستخدمين له رغبات حيال الخدمة الذاتية ،لأن خدمات المعلومات الذاتية تجعل من المستفيد شخص واعي مستقل بذاته له دور فعال في المكتبة ،ونسبة 30% من الإجابات كانت لا ليس لديهم أي رغبات نظرا لعدم الوعي بالخدمات الذاتية وعدم إدراك مدى اهميتها بالنسبة لهم وللمكتبة .

**السؤال الخامس:** هل يتم برمجة دورات تدريبية وتكوينية لتعريف بخدمات المعلومات الذاتية وكيفية تشغيلها؟(نعم،لا)

نسبة 90% من المبحوثين إجابتهم كانت بعدم برمجة دورات تكوينية وتدريبية حول موضوع خدمات المعلومات الذاتية وهذا مالحظناه من خلال قلة وعيهم بهذا الموضوع في بداية المقابلة وهذا مايدل على عدم وجود برمجة لدورات تكوينية وتدريبية بالفعل،ونسبة 10% من المبحوثين أي مبحوث واحد بأنه تم برمجة برنامج تكويني عن كيفية استخدام الرفوف المفتوحة خاصة بالمستفيدين والعاملين، مع العلم أن خدمة الرفوف المفتوحة خدمة موجودة من قبل.

**السؤال السادس:** هل تطبيق خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية يزيد من إقبال المستخدمين على مستوى المكتبة؟(نعم،لا)

نسبة 100% من إجابة المبحوثين أن تطبيق الخدمات المعلومات الذاتية يزيد من إقبال المستخدمين على المكتبة وهذا مالملاحظ حين طبقت المكتبة خدمة الرفوف المفتوحة أدى إلى زيادة الإقبال بشكل ملحوظ وهذا راجع لطبيعة المسفيد كونه محب للإستقلالية والحرية والسرية في إنجاز عمله.

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

بعد طرحنا لأسئلة المحور الثاني على المبحوثين عن توفر خدمات المعلومات الذاتية على مستوى مكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة لاحظنا نقص كبير لخدمات المعلومات الذاتية وإمكانيات المادية و التكنولوجية و البيئة الداخلية و تفعيلها، وبالتالي في حال هناك إرادة إدارية لتطبيقها و جب بداية ان يكون هناك تخطيط مسبق واضح و صريح واعتماد عما سبق ذكره تم طرح التساؤل الفرعي الثاني في دراستنا وهو كآلآتي : هل هناك تخطيط و إرادة إدارية لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات الجامعية



شكل رقم (3) : دائرة نسبية تمثل نسب إجابات أخصائي المعلومات عن توفر الخدمة الذاتية على مستوى المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة وسط و قطب شتمة

المحور الثالث : صعوبات وعراقيل تطبيق خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة

السؤال الأول: حسب رأيك كمختص هل هناك صعوبات تمنع تطبيق خدمات المعلومات الذاتية؟(نعم،لا)

نسبة 100% من المبحوثين إجابتهم كانت بنعم توجد صعوبات وعراقيل في تطبيق خدمات المعلومات الذاتية ، صعوبات قانونية بداية بعم وجود نص قانوني خاص و الخدمات الذاتية بالإضافة إلى صعوبات مادية وإدارية.

السؤال الثاني: هل توجد حلول ومقترحات متخذة لمواجهة هذه الصعوبات؟(نعم،لا)

نسبة 60 % من المبحوثين إجابتهم كانت بنعم توجد حلول ومقترحات من خلال اعتماد الوزارة الوصية على سياسة واضحة ومكتوبة على مستوى الوطني لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات،وضع خطة إستراتيجية واضحة من طرف الإدارة العليا للجامعة وتوفير بيئة داخلية مناسبة .

ونسبة 40% إجابتهم كانت ب لا لاتوجد حلول ومقترحات ؟

السؤال الثالث: ماهي إقتراحاتك أو حلولك الشخصية التي تراها مناسبة لتغلب على هذه الصعوبات؟

نسبة 70% من المبحوثين لديهم بعض الحلول والمقترحات الشخصية كل حسب قدرته وفهمه للموضوع من خلال توظيف مختصين في الإعلام الآلي ،توفير كل التجهيزات اللازمة من السلطة العليا لتطبيق هذه الخدمات ،وبرمجة دورات تدريبية وتكوينية للموظف والمستفيد لتمكينهم في هذا الجانب،ونسبة 40% ليس لديهم لا حلول ولا مقترحات شخصية

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

ربما لنقص الوعي تجاه هذا الموضوع في حد ذاته فبطبع لن يكون لديه أفكار ومقترحات تجاه موضوع الخدمات المعلومات الذاتية .

**السؤال الرابع:** هل يمكن فتح نقاش على أعلى السلطة لتفعيل الخدمات المعلومات الذاتية في المكتبات الجامعية؟ (نعم، لا)

نسبة 60% من المبحوثين إجابتهم كانت بنعم يمكن فتح نقاش على أعلى السلطة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية من خلال تقديم آراء في هذا الموضوع مع الإدارة العليا للجامعة أو الوزارة الوصية .

ونسبة 40% من المبحوثين إجابتهم كانت لا يمكننا فتح نقاش على أعلى السلطة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية .

بعد طرحنا لأسئلة المحور الثالث على المبحوثين عن صعوبات و العراقيل التي تحول دون تطبيق خدمات المعلومات الذاتية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة بناء على إجابتهم ، هناك صعوبات إدارية مادية و حتى قانونية تحول دون تطبيق خدمات المعلومات الذاتية ، ولكن هناك حلول ومقترحات لمواجهة هذه الصعوبات من خلال فتح نقاش على أعلى السلطة و ذلك باعتماد الوزارة الوصية على سياسية واضحة و مكتوبة على المستوى الوطني بخصوص خدمات معلومات الذاتية و برمجة دورات تدريبية و تكوينية من طرف مسؤولي الجامعة و توفير كل إمكانيات اللازمة لبداية تفعيل و تطبيق الفعلي لها في المكتبات الجامعة واعتمادا على ما سبق ذكره بطرح التساؤل الفرعي الثالث ألا وهو : ماهي الصعوبات و العراقيل التي تحول دون تطبيق المعلومات الذاتية في جامعة محمد خيضر بسكرة .

بعد طرحنا لأسئلة المقابلة ككل على المبحوثين باستعمالنا اداة الملاحظة ، أدركنا ان من بين اهم الخدمات الذاتية التي تحتاجها كل من المكتبة المركزية وسط و المكتبة المركزية قطب شتمة هي خدمة الإعارة الذاتية فهي خدمة ذات الاولوية لتطبيق نظرا للوقت الطويل الذي يستغرق من طرف أخصائيين المعلومات في هذه العملية الروتينية، و هذا راجع لنقص الكبير في الأخصائي المعلومات خاصة في المكتبة المركزية قطب شتمة ، وبالتالي تطبيق هذه الخدمة يترك المجال له لإثبات نفسه كأخصائي معلومات .واعتمادنا على ما سبق قمنا بطرح التساؤل الفرعي الرابع و الأخير وهو كالاتي : ماهي الخدمات ذات الأولوية لتطبيق في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

### 4. نتائج العامة للدراسة :

بعد إجراء المقابلة و تحليل إجابات المبحوثين و ربطها بالتساؤلات الفرعية المطروحة في إشكاليتنا الرئيسية توصلنا إلى النتائج الآتية :

1. نسبة كبيرة من أخصائي المعلومات في كل من المكتبة المركزية \_وسط\_ ومكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ ليس لديهم التصور الصحيح لمفهوم خدمات المعلومات الذاتية .
2. أخصائي المعلومات بالمكتبة المركزية \_وسط\_ والمكتبة المركزية قطب\_شتمة\_ يدركون جيدا أهمية خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة ولهم الرغبة في الإعتماد وتفعيل هذه الخدمات مستقبلا.
3. تساهم خدمات المعلومات الذاتية في الرفع من أداء المكتبة من خلال التحسين والتطوير في الخدمات المقدمة والنقل من العمليات الروتينية، ومن جهة أخرى تخفف من الضغط وتقلل الجهود وتختصر الوقت في تنفيذ العمليات.

## الفصل الثالث : الجانب التطبيقي

4. لا يمكن أمن الصعب تقديم مقترحات للمسؤولين في مجال الخدمات المعلومات الذاتية وذلك بسبب أن البعض ليس لديه معرفة سابقة لموضوع الخدمات الذاتية و البعض يرجع ذلك لطبيعة المسؤول .
5. يحتاج تطبيق خدمات المعلومات الذاتية إلى دراسة وتخطيط مسبق ،بنية تحتية ،وبيئة داخلية مناسبة ،و يمكن تحقيق ذلك
6. المكتبة المركزية \_وسط\_ والمكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ لاتوفر خدمات المعلومات الذاتية .
7. إنعدام وبرمجة دورات تكوينية وتدريبية حول موضوع الخدمات المعلومات الذاتية سواء للأخصائيين أو للمستفيدين.
8. لا وجود لنص قانوني واضح وصريح لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات الجامعية
9. وجود صعوبات قانونية وإدارية ومادية تمنع دون تطبيق خدمات المعلومات في المكتبة المركزية \_وسط\_ والمكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ بجامعة محمد خيضر بسكرة
10. يمكن فتح نقاش على أعلى السلطة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية.

## الخاتمة

حاولنا من خلال تقديم هذه الدراسة إعطاء صورة واضحة نحو توجهات المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بتقديم خدمات المعلومات الذاتية، والتعرف أهم الصعوبات العراقية التي تواجههم.

ونظرا لأهمية البالغة التي تقدمها الخدمات الذاتية في العديد من المجالات وبأخص المكتبات الجامعية، نظرا لمساهمة هذه الأخيرة في الرفع من أداء المكتبات والتطوير في خدماتها، والتخلص من العمليات الروتينية التي تأخذ وقت طويل في إنجازها لابد على المكتبات الجامعية ونخص بذكر المكتبة المركزية \_وسط\_ والمكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ بجامعة محمد خيضر التي هيا محل دراستنا على تبني مستقبلا مثل هذه الخدمات والأخذ بيها على المدى الطويل.

وفي ختام هذه الدراسة وبناءا على النتائج المتوصل إليها حاولنا إعطاء جملة من الإقتراحات التي قد تساهم في تطبيق خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية \_وسط\_ والمكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ بجامعة محمد خيضر:

1. فتح نقاش على أعلى السلطة وكل الفاعلين ومن لهم علاقة بالخدمات والرقمنة بين الجامعات لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية.
2. إعتاد الوزارة الوصية على سياسة مكتوبة وواضحة على المستوى الوطني ونص قانوني صريح لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات الجامعية.
3. تبني فكرة الخدمة الذاتية من طرف الإدارة العليا لجامعة محمد خيضر أولا.
4. يجب أن يكون موضوع تفعيل الخدمات الذاتية في المكتبة عبارة عن مشروع عام في الجامعة وتكون المكتبة طرف فيه.
5. إنشاء قواعد بيانات موحدة وآمنة.

## الختامة

---

6. تحضير مجتمع المستفيدين والأخصائيين لتغيير وتقبلهم فكرة التحول من الخدمات التقليدية إلى خدمات حديثة متطورة.
  7. الإعتماد على الكوادر البشرية المؤهلة ذوي الخبرة العالية.
  8. الإعتماد على دراسات والنماذج العربية والعالمية المطبقة لخدمات المعلومات الذاتية.
  9. توفير الميزانية المطلوبة للمسؤولين لبدء التطبيق الفعلي لهذا المشروع.
  10. اعداد خطط تدريبية وتكوينية للأخصائيين والمستفيد لكيفية التعامل وإستخدام هذه الخدمات.
  11. بداية تطبيق الخدمات التي بالفعل ذات أولوية في المكتبة المركزية \_وسط\_ ومكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ بجامعة محمد خيضر بسكرة.
- وتبقى دراستنا هذه هي مجرد بداية وتفتح المجال لدراسات أوسع في المستقبل.



## القائمة البيبليوغرافية

### المراجع باللغة العربية :

#### 1\_الكتب:

- 1\_ احمد بدر، ومحمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. (ط4). القاهرة : دار غريب الطباعة والنشر و التوزيع .
- 2\_ احمد نافع، المدادحتو مطلق ،حسن محمود .المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. (ط1). مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع ، 2014.
- 3\_ حسن ،سعيد أحمد . المكتبات و أثرها الثقافي ، الاجتماعي ، التعليمي . القاهرة: دار الفكر العربي ، 1991.
- 4\_ ريا، الدباس.المرجع في علم المكتبات و المعلومات . عمان: دار دجلة للناشرون و الموزعون ،2008
- 5\_ عليوي ، محمد عودة و المالكي ،مجبيل لازم. المكتبات النوعية ، الوطنية ، الجامعية ، المتخصصة ، العامة ، المدرسية عمان: مؤسسة الوراق للنشر ،2006.
- 6\_ عبد الهادي، محمد فتحي . التكشيف و الاستخلاص المفاهيم الأسس التطبيقات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2000.
- 7\_ عبد الحافظ محمد، سلامة. خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية . (ط1) . عمان: دار للفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، 1997.

- 8\_ غادة موسى ، عبد المنعم .المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها إدارتها ،خدماتها ، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية طبع و النشر التوزيع ، 2012
- 9\_ سعود ،بن عبد الله الحزيمي .خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: معهد الإدارة العامة، 1994.
- 10\_ شريف ،محمد عبد الجواد . التكشيف والمكانز والمستخلصات. كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014
- 11\_ محمد محمد ،امان.خدمات المعلومات مع اشارة خاصة الى الاحاطة الجارية . الرياض: دار المريخ للنشر، 1985.
- 12\_ محمد سرحان علي المحمودي ،مناهج البحث العلمي . (ط3) . صنعاء :دار الكتب، 2019.
- 13\_ ماجد، ريما.منهجية البحث العلمي. بيروت: مؤسسة فريدريش إيبيرت ،2016.

## 2\_ المقالات:

- 14\_ أحمد حلمي، أبو المجد وآخرون.التحول نحو استخدام كباتن الخدمة الذاتية self \_service kiosks لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات المصرية. سبتمبر 2019، [http:// www.researchgate.net](http://www.researchgate.net) (تمت زيارته يوم 12 /04/2022 على الساعة ( 21:30 )
- 15\_ أحمد محمد علي، عبد المختار ."التجارب العالمية والعربية لتطبيقات إنترنت الأشياء في المكتبات ومؤسسات المعلومات". المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات العدد 1، المجلد 2، 2022.

16\_ أحمد محمد الحسن العوض، ونصر الدين، حسن احمد . خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. الخرطوم :المركز القومي للبحوث ،2010.

17\_ أحمد فايزة ،دسوقي. خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بمكتبات .جامعة طيبة كلية الآداب، 2013 ، ع29 <https://dokupdf.com>

18\_ احمد، بن عيساوي. " أدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسة الخدمية". مجلة الباحث ،عدد4، جامعة ورقلة ،2006.

19\_ بدر الدين، عطية وقموح، ناجية. خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع الويب المكتبات الجامعية. مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية ، جامعة قسنطينة و جامعة عبد الحميد مهري.

20\_ حسن الحداد ، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية ، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية،2003.

21\_ سارة ،حمودي. " الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و دورها في تطوير الخدمات :من خلال توصيف المهام لمكتبة جامعة الجزائر 1" مجلة العربية في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، العدد 8.

22\_ عبد الهادي ،عصام علي خليل . تحليل المسار لنية إعادة استخدام تكنولوجيا الخدمة الذاتية " دراسة تطبيقية على طلاب الجامعات الحكومية و الخاصة بمحافظة القاهرة " . معهد التكنولوجي العالي .دس.

23\_ عبد الهادي ،سويقي رحاب. " خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية . مجلة دولية لعلوم المكتبات والمعلومات .مج8، عدد،2021.

- 24\_ عبد الله بن ابراهيم ،المبرز. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية المعلوماتية. مارس 2008 ، ع21 ، <http://search.mandumah.com> (تاريخ الزيارة 01.06.2022)
- 25\_ علي العلوان وهاني منصور. مجلة العلوم الإدارية "العوامل المؤثرة على تبني المستهلك الأردني لتكنولوجيا الخدمة الذاتية تكنولوجيا الصراف الآلي". عد 2، مج35.
- 26\_ عبد الرزاق بركات ،وحافي ،الجيلاني.. "الإستثمار في روبوتات الدردشة (chatpots) لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية". مجلة بيليو فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات العدد3، تاريخ النشر 2019/09/05.
- 27\_ فاتن سعيد، بامفلح، خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية ، جامعة الملك عبد العزيز، دس.
- 28- منى ،الزبيدي و عبد الحسن جواد . " استخدام تقنية (RFID ) الموجات اللاسلكية في مجال الإعارة " مجلة كلية التربية الأساسية.جامعية المستنصرية .العدد 11. 2013.
- 29\_ نبيلة ،كوداش. " خدمات المعلومات ". مجلة الحقائق الدراسات النفسية والاجتماعية العدد 9، جامعة الجلفة.
- 30\_ وهيبة ،غرارمي. خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية. جامعة الجزائر 2 .
- \_ المذكرات:**
- 31\_ بدرالدين ،عطية . المكتبات العربية في البيئة الرقمية . مذكرة دكتوراه في علم المكتبات و التوثيق، تخصص الرقمنة في المؤسسة الوثائقية ،جامعة عبد الحميد مهري ،قسنطينة ، 2018-2019

- 32\_ديانا ،الحمصي. العوامل المؤثرة على تبني الزبائن لتكنولوجيا الخدمة الذاتية في قطاع الخدمات. اطروحة دكتوراه،تخصص تسويق: جامعة عمان، 2013.
- 33\_ سهام ،عميمور. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية . مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2011- 2012.
- 34\_ لزهرة بوشارب ،بولوداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونافراضية، مذكرة ماجيستار ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2005-2006.
- 35\_ نذير ،غانم. الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية . مذكرة دكتوراه في علم مكتبات و توثيق تخصص ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010.
- 36\_ يمينة، بن حاوية. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر . أطروحة دكتوراه، تخصص علوم المكتبات و علوم الوثائقية ، جامعة أحمد بن بلة ، وهران، 2014-2015.
- 3\_ المراجع الأجنبية:

37\_ adel Elsayed,Dina." **Advanced knowledge serviced provided by national libraries in a know ledge society**". The international journal of informatics,media and communication technology,university egypt,2020 ,http : //ijimct.journals.ekb.eg/.

38\_ Andrew,pollack ."**Japan's Radical Plan:Self Serve Gas**". The New York Times Archives ,1994,  
<https://www.nytimes.com> 2022/06/04 21:59 .

39\_ Roman, hamon. **Analyse de réseaux temporels par des . méthodes de traitement du signal: Application au système de**

service à Lyon. Thèse Doctora. Spécialiste –vélos en libre  
.physique. 2015

40\_ Choh Ngian,Lek .La B.s.B ou la"bibliotheque sans  
bibliotheque=la bibliotheque (ou l usager est seul et  
completement,B.E.L.S.I. ?) ." l experience de  
Singapour ,world Library and Information Congress: 69th  
IFLA General Conference and Concil ,1\_9 August 2003 ,Berlin

41\_ David ,Phillips .Robots in the Library : gauging attitudes  
towards developments in robotics and AI ,and the potential  
implications for library services , PhD thesis , submitted in  
partial fulfilment of the requirements for the degree of MSc in  
Library Sciencek.CITY UNIVERSITY OF LONDON

42\_ Paul du gay . "le libre service." Lavoisier. 2006

#### 4\_المواقع الالكترونية:

43\_ [http:// www.schoolandcollegelistings.com](http://www.schoolandcollegelistings.com) : زيارة الموقع بتاريخ

13:21 ،2022/04/11

44\_ [http:// www.schoolandcollegelistings.com](http://www.schoolandcollegelistings.com) . : زيارة الموقع بتاريخ

13:21 ،2022/04/11

5\_قوانين ومراسيم :

45\_الجزائر .وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .جامعة بسكرة .مرسوم تنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 13 ربيع الأول 1419 الموافق 07 جويلية 1998.المتضمن إنشاء جامعة بسكرة ، الجريدة الرسمية ، عدد 49 ، 1998.ص7

46\_الجزائر . وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .جامعة بسكرة .مرسوم تنفيذي رقم 09-09 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق ل:2009.يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 13 ربيع الأول 1419 الموافق ل: 07 جويلية 1998.المتضمن إنشاء جامعة بسكرة ، عدد 12 ، 2009.

47\_الجزائر .وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .جامعة بسكرة . مرسوم تنفيذي رقم 14-129 المؤرخ في 05 جمادى الثانية عام 1435 الموافق ل05 :أفريل سنة 2014 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق ل: 07 جويلية 1998 المتضمن إنشاء جامعة بسكرة ، الجريدة الرسمية ، عدد 20 ، 2014..

48\_الجزائر: مرسوم تنفيذي رقم 219/98 المؤرخ في 13 ربيع الأول 1419 الموافق ل 7 يوليو 1998 يتمضمّن إنشاء جامعة بسكرة الجريدة الرسمية.العدد 7 ، 1998

ملحق رقم (1)

أسئلة المقابلة

المحور الأول : التصور الصحيح لمفهوم خدمات المعلومات الذاتية

السؤال الأول: ما مفهوم مصطلح الخدمات الذاتية من وجهة نظركم ؟

السؤال الثاني: هل ترون أن خدمات المعلومات الذاتية ذات أهمية في المكتبات؟ (نعم، لا)

السؤال الثالث: كيف ترى مساهمة خدمات المعلومات الذاتية في تحسين أداء المكتبات الجامعية حسب رأيكم؟

السؤال الرابع: هل لديكم الرغبة في الإعتماد على مثل هذه الخدمات مستقبلاً؟ (نعم، لا)

السؤال الخامس: هل يمكنكم تقديم مقترحات للمسؤولين في مجال خدمات المعلومات الذاتية؟ (نعم، لا)

السؤال السادس: هل ترى أن هذه الخدمات تحتاج إلى تخطيط مسبق في حال قرر تطبيقها؟ (نعم، لا)

السؤال السابع: حسب رأيكم هل تطبيق مثل هذه الخدمات يحتاج إمكانيات مادية وتكنولوجية؟ (نعم، لا)

المحور الثاني: الخدمات الذاتية المتوفرة على مستوى على مستوى مكتبة المركزية \_وسط\_ والمكتبة المركزية قطب

\_شتمة\_ بجامعة محمد خيضر

السؤال الأول: هل تتوفر لديكم الإمكانيات والبيئة الداخلية اللازمة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية على مستوى مكتبتكم

؟(نعم، لا)

السؤال الثاني: هل توفر المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر هذه الخدمات ؟ (نعم ، لا)

السؤال الثالث: فيما تتمثل الركائز الأساسية التي يجب توفرها لتطبيق خدمات المعلومات الذاتية على مستوى المكتبات

الجامعية من وجهة نظركم؟



## الملاحق

السؤال الرابع: هل جمهور المستفيدين له رغبات معينة حيال الخدمات الذاتية؟ (نعم، لا)

السؤال الخامس: هل يتم برمجة دورات تدريبية عن كيفية استخدام خدمات المعلومات الذاتية؟ (نعم، لا)

السؤال السادس: هل تطبيق خدمات الذاتية في المكتبة المركزية يزيد من إقبال المستفيدين على مستوى المكتبة؟

المحور الثالث: صعوبات وعراقيل تطبيق خدمات المعلومات الذاتية في المكتبة المركزية بجامعة محمد خضير بسكرة

السؤال الأول: حسب رأيك كمختص هل هناك صعوبات تمنع تطبيق خدمات المعلومات الذاتية؟ (نعم، لا)

\_في حالة نعم: ماهو نوع هذه الصعوبات التي تواجهكم؟

-قانونية.

-مادية.

-إدارية.

السؤال الثاني: هل توجد حلول ومقترحات متخذة لمواجهة هذه الصعوبات؟

\_في حالة نعم: ماهي هذه الحلول؟

\_ في حالة لا: مالمانع؟

السؤال الثالث: ماهي إقتراحاتك أو حلولك الشخصية التي تراها مناسبة لتغلب على هذه الصعوبات؟السؤال الرابع: هل

يمكن فتح نقاش على أعلى السلطة لتفعيل خدمات المعلومات الذاتية في المكتبات الجامعية؟

ملحق رقم (2) : آلة مكتبة الخدمة الذاتية بمدينة تشانغتشون



ملحق رقم (3) : خدمة تسليم الكتب المستعارة من خلال نظام آلي في مكتبة hillsboro العامة



ملحق رقم (4) : جهاز إعاةرة الكتاب آليا في مكتبة جامعة الجوف



## الملاحق

ملحق رقم (5) : التقنية الحديثة استخدمت لدخول الأنصار لملاعب 5 جويلية بالجزائر



## ملخص الدراسة

بالعربية

ملخص:

تعالج الدراسة موضوع الخدمات الذاتية وتوجهات المكتبات الجامعية نحو تقديم خدمات المعلومات الذاتية حيث قمنا بتنفيذ بدراسة إستشرافية لكل من المكتبة المركزية \_وسط والمكتبة المركزية قطب \_شتمة\_ بجامعة محمد خيضر بسكرة وهذا نظرا لكون الدراسة جديدة ونوعية الخدمات غير منتشرة في جامعة بسكرة جاء التساؤل الرئيسي للدراسة: إلى أي مدى يمكن تفعيل خدمات المعلومات الذاتية وهل هناك تخطيط مسبق وإرادة مستقبلية لتطبيق هذه الخدمات، وحاولنا في العمل المقدم التعرف على أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة. ومن خلال إجراء الدراسة الميدانية أدركنا وجود إرادة والتزام لتبني جامعة محمد خيضر بسكرة الخدمات الذاتية مستقبلا من طرف مسؤولين المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة .

الكلمات المفتاحية : خدمات المعلومات الذاتية\_المكتبات الجامعية\_جامعة محمد خيضر

بسكرة.

## Résumé :

L'étude traite du thème du self-service et de l'orientation des bibliothèques universitaires vers la fourniture de services d'auto-information. Nous avons mené une étude prospective à la fois de la bibliothèque centrale,

Et la bibliothèque centrale du pôle de chetma, de l'Université Mohamed Khider de Biskra. Nous avons cherché à identifier les principaux obstacles et difficultés auxquels se heurte la Bibliothèque centrale de l'Université Mohamed Khider de Biskra.

En réalisant l'étude sur le terrain, nous avons pu constater la volonté et l'engagement d'adopter l'Université Mohamed Khider de Biskra à l'avenir, par les responsables de la Bibliothèque centrale de l'Université Mohamed Khider de Biskra.

**Mots clés** : services d'auto-information, bibliothèques universitaires, Université Mohamed Khider, Biskra

#### Summary :

The study addresses the theme of self-service and the orientation of university libraries towards the provision of self-information services. We conducted a prospective study of both the Central Library,

And the Central Library of Chetma Pole, Mohamed Khider University in Biskra.

We have sought to identify the main obstacles and difficulties faced by the Central Library of Mohamed Khider University in Biskra.

In carrying out the field study, we were able to see the willingness and commitment to adopt Mohamed Khider University in Biskra in the future, by the officials of the Library Mohamed Khider University in Biskra.

**Key words:** self-information services, university libraries, Mohamed Khider University, Biskra.