

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

عائلة البرلماني  
المكتبة

شعبة علم المكتبات والمعلومات

تخصص: هندسة وتكنولوجيا المعلومات

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

د. فرعون حمو

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المكتبية  
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية مستغانم

تحت إشراف الأستاذ:

فرعون حمو

إعداد الطالبتان:

مغابنية وهيبة

بوتليليس فاطيمة

لجنة المناقشة:

رئيسا	ابراهيم نبيلة
مشرفا ومقررا	فرعون حمو
مناقشا	وزار سليمان

السنة الجامعية 2018/2019

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والمعلومات

تخصص: هندسة وتكنولوجيا المعلومات

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المكتبية  
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية مستغانم

تحت إشراف الأستاذ:

فرعون حمو

إعداد الطالبان:

مغائية وهيبة  
بوتليليس فاطيمة

لجنة المناقشة:

رئيسا	ابراهيم نبيلة
مشرفا ومقررا	فرعون حمو
مناقشا	وزار سليمان

السنة الجامعية 2018/2019

# الشكر و التقدير

بادي الأمر نشكر الله تعالى الذي منحنا القوة وأعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

نشكر كل من ساعدنا على إتمام هذا البحث وقدم لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل الأساتذة الذين أثاروا لنا سبيل المعرفة في مشوارنا

الدراسي.

إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل

المتواضع

## اهداء

اهدي ثمرة جمدي وعملي المتواضع:

إلى نبع الحنان ووفرة عيني التي سهرت الليالي وقاسمت حياتي مرها وحلوها

إلى ذات القلب الحنون أمي العزيزة أطال الله في عمرها.

إلى رمز العطاء والصفاء الذي أمدني بكل شيء ولم ينتظر مني شيء رمز

الأبوة أبي العزيز أطال الله في عمره.

إلى إخوتي وأخواتي وإلى كل من ساعدني في هذا العمل المتواضع.

حبيبة

وهيبة

# اهداء

اهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع:  
إلى نبع الحنان ووفرة عيني التي سهرت الليالي وقاسمت حياتي مرها وحلوها  
إلى ذات القلب الحنون أمي العزيزة أطال الله في عمرها.  
إلى رمز العطاء والصفاء الذي أمدني بكل شيء ولم ينتظر مني شيء رمز  
الأبوة أبي العزيز أطال الله في عمره.  
إلى إخوتي وأخواتي وإلى كل من ساعدني في هذا العمل المتواضع.  
حبيبة

فاطيمة

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
97	يوضح العاملون بالمكتبة الجامعية المركزية	1
99	يوضح الرصيد الإجمالي للمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم.	2
100	يوضح مستعملي المكتبة أي المنخرطين بالمكتبة المركزية	3
101	يوضح برنامج الإعارة بالمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم	4

## قائمة المحتويات

شكر و تقدير

اهداء 1

اهداء 2

قائمة الجداول

قائمة المحتويات

1.....مقدمة

### الفصل الاول: الاطار المنهجي

3.....إشكالية الدراسة

3.....تساؤلات الدراسة

4.....فرضيات الدراسة

4.....أسباب اختيار الموضوع

5.....اهداف الدراسة

6.....اهمية الدراسة

6.....اجراءات الدراسة

7.....عينة الدراسة

7.....حدود الدراسة

7.....أدوات جمع البيانات

8.....الدراسات السابقة

9.....مفاهيم ومصطلحات الدراسة

11.....صعوبات الدراسة

### الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات

13.....	تمهيد
	المبحث 1 : ماهية تكنولوجيا المعلومات
13.....	المطلب 1: تعريف تكنولوجيا المعلومات
15.....	المطلب 2: أجهزة تكنولوجيا المعلومات
18.....	المطلب 3 :أهمية تكنولوجيا المعلومات
	المبحث 2: مكونات تكنولوجيا المعلومات
19.....	المطلب 1 :الحاسبات
26.....	المطلب 2: البرمجيات
29.....	المطلب 3: الشبكات والانترنت
48.....	خلاصة

### الفصل الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المكتبية

49.....	تمهيد
	المبحث 1 : ماهية جودة الخدمات
49.....	المطلب 1: مفاهيم حول الجودة و الخدمة
57.....	المطلب 2: إدارة الجودة الشاملة
75.....	المطلب 3 : قياس و تقييم جودة الخدمات المكتبية
	المبحث 2 : انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية
80.....	المطلب 1: التغييرات في سياسة تطوير المجموعات التزويد
84.....	المطلب 2: التغييرات المتعلقة بالنواحي الفنية
87.....	المطلب 3: التغييرات المتعلقة بطرق البحث
88.....	خلاصة

### الفصل الرابع: الجانب الميداني

90.....	المكتبة الجامعية عبد الحميد بن باديس مستغانم
90.....	مهام جامعة عبد الحميد بن باديس

92.....	تعريف المكتبة المركزية مستغانم
92.....	المواصفات الداخلية للمكتبة المركزية
94.....	مصالح المكتبة المركزية
95.....	مهام المكتبة الجامعية
95.....	أهداف المكتبة الجامعية
96.....	النظام الداخلي للمكتبة
97.....	العاملون بالمكتبة
98.....	رصيد المكتبة
99.....	مستعملي المكتبة الجامعية
101.....	عرض وتحليل المقابلة
110.....	النتائج العامة للدراسة
112.....	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
113.....	الاقتراحات

خاتمة

بيبليوغرافية

الملاحق

الملخص

مقدمة:

يعتبر علم المعلومات من أهم العلوم الرائدة حاليا حيث شهدت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال علم المكتبات والمعلومات على الصعيد العالمي وعلى الصعيد العربي أيضا، وهذا ما أدى إلى تطور المكتبة تطورا ملموسا فهي وسيلة هامة من وسائل المؤسسات الثقافية والتعليمية، حيث لم يعد دورها يقتصر على تزويد القارئ بالكتب والدوريات من أجل القراءة وقضاء أوقات الفراغ، لكن تعدى دورها على تهيئة القارئ أو الباحث للبحث بنفسه عن مصادر المعلومات المتنوعة، كما أسهمت في تفجير طاقات الابتكار لديه وتدريبه على تحمل المسؤولية والاعتماد على نفسه، وخاصة عند دخول تكنولوجيا المعلومات في المكتبات حيث أصبحت هذه الأخيرة مجبرة على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وذلك من أجل تقديم الخدمات التقليدية والحديثة لروادها وتلبية احتياجاتهم كون أن المكتبة هي مصدر رئيسي للحصول على المعلومات لكل من أراد اكتساب العلم والمعرفة، فهي مفتوحة لجميع الفئات العمرية.

حيث تسعى المكتبات إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها وذلك من أجل السرعة والدقة في إيصال المعلومة إلى المستفيد وإرضائه.

ولكي نقيس مدى نجاعة وفعالية جودة خدمات هذه المكتبة لابد لنا من الاستعانة بالدراسات التحليلية وهذا ما حاولنا القيام به من خلال موضوع دراستنا الذي يندرج تحت عنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية: "المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم- نموذجاً"، حيث شملت الدراسة فصلين:

الفصل الأول: تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات تناولنا فيه كل من ماهية تكنولوجيا المعلومات من حيث المفهوم والأنواع والأهمية، وكذا أساسيات تكنولوجيا المعلومات الذي يضم الحاسبات والبرمجيات بالإضافة إلى الشبكات والانترنت.

الفصل الثاني: تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات في المكتبات، تناولنا فيه ماهية جودة الخدمات المكتبية الذي تطرقنا فيه إلى مفاهيم حول الخدمة والجودة وكذا إدارة الجودة الشاملة وصولاً إلى قياس وتقييم جودة الخدمات المكتبية بالإضافة إلى انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية الذي شمل التغيرات في سياسة تطوير المجموعات (التزويد) وكذا التغيرات المتعلقة في النواحي الفنية والتغيرات المتعلقة بطرق البحث.

الفصل الثالث: يعكس الجانب الميداني للدراسة وتأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات في المكتبات.

## 1- إشكالية الدراسة:

يعرف عصرنا الراهن بما يسمى بثورة المعلومات ذلك من خلال توظيف مختلف الوسائل التقليدية والحديثة على وجه الخصوص في المكتبات ومراكز المعلومات وهو ما يفرض تحديات على الخدمة المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والتطور الحاصل، ومن أجل الوصول إلى معرفة مدى نجاح المكتبة في تسييرها لابد من استعمال وسيلة جد مهمة والتي هي الدراسة التقييمية حيث تعترض سبيل المكتبات الجامعية في القيام بدورها من النجاح وتعمل في نفس الوقت على القضاء على تلك المعوقات، كما تساهم هذه العملية بدور فعال في تنمية وتحسين أساليب تقييم الخدمات المكتبية للمستخدمين الفعليين أو المحتملين وتطويرها كما وكيفا ومن خلال ما سبق ذكره تبرز معالم إشكالتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

- إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تحسين جودة الخدمة المكتبية؟

## 2- تساؤلات الدراسة:

-ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟

-ما المقصود بجودة الخدمة؟ وكيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة

الخدمة المكتبية؟

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية محل الدراسة؟

وكيف يؤثر هذا الواقع على جودة الخدمة المكتبية؟

- هل الخدمات التي تقدمها مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة عبد الحميد بن

باديس تتصف بالجودة؟

- ما تقييم الطلبة للخدمات التي تقدمها المكتبة في هذا المجال من الخدمات؟

### 3-فرضيات الدراسة:

إن الفرضية عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال مطروح في الإشكالية وتخضع للاختبار

الميداني وللفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة البحث بمعنى أن الفرضية هي الحل للإشكالية

كونت مشكل انطلاقا من إشكالية الدراسة وتساؤلات لدى ارتأينا أن نضع مجموعة من

الفرضيات التي سنحاول الكشف عن مدى صحتها من خلال هذه الدراسة والتي تتمثل في:

-إن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مجمل المعدات ذات الصلة بميادين تكنولوجيا

المعلومات.

-تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المكتبية من خلال الاستغلال

العقلاني لهذه التكنولوجيا.

-إن مستوى اعتماد المكتبات الجامعية لم يرقى إلى المستوى المطلوب وذلك من خلال تدني مستوى جودة الخدمة المقدمة.

### أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

#### 1-الأسباب الذاتية:

- الرغبة معالجة هذا الموضوع هذا نظرا لحدائته وأهميته بالنسبة للمكتبات الجامعية.
- محاولة كشف بعض النقاط التي كانت لدينا فيها بعض الغموض والإبهام.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات وسيطرتها على كافة جوانب الحياة اليومية وخاصة فيما يتعلق بالمكتبات الجامعية.

#### 2-الأسباب الموضوعية:

- إن هذا الموضوع يندرج ضمن تخصصها العلمي الذي هو هندسة وتكنولوجيا المعلومات.
- لدينا اهتمام وفضول علمي لمعرفة المزيد حول موضوع تكنولوجيا المعلومات.
- محاولة المساهمة في إثراء مجال المكتبات وخاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها.
- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المكتبة من أجل الارتقاء بخدماتها المقدمة.
- التأكد من أن التكنولوجيا توظف لتحسين الخدمة للمستخدمين.
- معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيات في تأدية عملهم تجاه المستخدمين.
- التعرف على مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات في المكتبة وتأثيرها من ناحية تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمستخدمين.

أهمية الدراسة:

- تأتي أهمية البحث من أهمية تكنولوجيا المعلومات التي تتمثل في:
- زيادة كفاءة وتطوير الأداء في العمليات المكتبية وسرعة الإنجاز والارتقاء بمستوى جودة خدمات المكتبة التي تقدمها لمجتمع المستخدمين والاقتصاد في التكاليف وتحسين ظروف العمل اليومية للعاملين من خلال التخفيف من أعباء الأعمال

المكتبية ومواكبة تطوير مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتطوير البحث العلمي.

إجراءات الدراسة:

1. منهج الدراسة:

تعتمد الدراسات الاجتماعية عامة وعلم المكتبات خاصة على المنهج الوصفي الذي يستخدم لوصف الظواهر في الوقت الحاضر لمعرفة خصائصها، كما يصف العلاقات المتداخلة بينها من خلال الاعتماد على معلومات نوعية وكمية خلال فترات زمنية مختلفة واعتمدنا أيضا على المنهج التحليلي فيما يخص تحليل البيانات التحصيل عليها.

2. العينة:

لقد اعتمدنا في تجميع البيانات وتحصيل النتائج على مجموعة من الأسئلة والتي استهدفنا بها موظفو المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

3. حدود الدراسة:

نظرا لاتساع البحث وكبر حجم الموضوع لا بد من وضع حدود الدراسة لتفادي التشعب فيه وهذا من خلال جانبين، أولهما المكاني: حيث تم حصر حدود الدراسة المكانية في المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

وتشمل الحدود البشرية لدراستنا على موظفي المكتبة.

#### 4. أدوات جمع البيانات:

هناد العديد من الوسائل والأدوات لجمع البيانات من أجل الوصول إلى النتائج فكانت أول أداة اعتمدنا عليها هي الملاحظة و المقابلة مع موظفي المكتبة.

#### الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة مجموع الأبحاث والدراسات التعليمية التي تتشابه مع البحث الحالي أو تقترب منه في جانب ما وتكون قد أجريت من طرف باحثين آخرين وتعرف باسم الدراسة المشابهة في بعض الأحيان، والدراسات السابقة التي يجب التعرف عليها وعرضها بالدراسة هي تلك التي تتفق مع موضوع الدراسة بطريقة مباشرة بتناولها متغير أو أكثر من الموضوع، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على مجموعة من الدراسات السابقة نوردها كما يلي:

-أمانة عمارية، فتيحة بخدة. رسالة ماستر بعنوان "دور الخدمات الحديثة في المكتبة

العمومية لتلبية احتياجات المستخدمين"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية

الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016/2017.

-إيتسام غانم، فتيحة عروس. رسالة ماستر بعنوان: "قياس جودة الخدمات بالمكتبات

الجامعية، المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان - نموذجاً"،

تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحيد بن باديس بمستغانم، 2016/2015.

-نحال خيرة، يمينة زبوج. رسالة ماستر بعنوان: "واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة، مكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران نموذجا"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018/2017.

-يوسف سبع، خديجة، العباس، فتيحة. رسالة ماستر بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية الجامعية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية ITA بمستغانم"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016/2015.

### مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

قبل الخوض في غمار الدراسة والتفصل في حيثياتها لابد لنا من تحديد أهم المصطلحات التي ستظهر في البحث، وذلك من أجل تسهيل الفهم وزيادة الاستيعاب وضبط استخدامنا لهذه المصطلحات في الدراسة.

### 1-تكنولوجيا المعلومات : Information Technology:

جاء في المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات تساعدك على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها وتتضمن تلك المجموعة سبعة عناصر رئيسية تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وهذه العناصر السبعة يطلق عليها تكنولوجيا المعلومات Information Technology<sup>(1)</sup>.

- والتكنولوجيا التي توحد بين نظم الحوسبة م الربط عبر وسائل الاتصال السريعة بغرض نقل البيانات والمعلومات المختلفة (نصوص، أرقام وجداول، صور ورسومات، صوت، تسجيلات فيديو ...). وتكنولوجيا المعلومات إذا نظرنا إليها من زاوية أخرى فهي مختلف أنواع الكشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة، وقد تأثرت تكنولوجيا المعلومات كثيرا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة.

<sup>1</sup>- عامر، إبراهيم القندلجي. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت = Encyclopedia Dictionary of information Technology et internet. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2003. ص 89.

- وهي إدخال وتطبيق الأدوات والأجهزة التكنولوجية الحديثة والمتصلة بعلم المعلومات

وذلك في حل مشكلات النظم ومن أمثلتها: الحاسوب، وسائل الاتصال... الخ. (2)

2-الخدمة: أي نشاط أو مزية يمكن أن يقدمها طرف لآخر وتكون غير ملموسة في

الأساس ولا ينتج عنها ملكية شيء ما. (3)

3-الجودة: الجودة هي شيء ما يناسب غرضا منتجا أو خدمة مطلوب تقديمها أو تحقيقها

خاصة عندما يتحدد هذا الغرض أو المنتج.

-والجودة تعني تحقيق الدقة والاتقان من خلال التحسين المستمر، وباستخدام إدارة

الجودة الشاملة من أجل تكوين فلسفة عن العمل والأفراد والعلاقات الإنسانية في

إطار قاسم مشترك من القيم وهذا المفهوم يعتبر مثاليا فبجانبه تكون كل

الانجازات متدنية. (4)

<sup>2</sup>- الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي-انجليزي = Ackafi fi

Mafahimoloualmaktabat w almaloumat.الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية، 2010. ص ص 19-20.

<sup>3</sup>- سمية حداد. قاموس التسويق أساسيات ومفاهيم: عربي- فرنسي- انجليزي. دار نشر الصفحات الزرقاء العالمية، 2009. ص 27.

<sup>4</sup>- عبد العزيز البهوشي، معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي. ط1. القاهرة: عالم الكتاب، 2007. ص ص 42- 43.

4-التقييم: هو وسيلة تسيير وتحليل له أهداف عميقة لمنتوج وخدمات المكتبات ويسمح

بتوضيح بأي طريقة تقوم المكتبة بتلبية الحاجيات لمستفيديها وثغرات الخدمات. (5)

### صعوبات الدراسة:

-ضيق الوقت.

-قلة المراجع فيما يخص الموضوع.

<sup>5</sup>- إبتسام غانم، فتيحة عروس. رسالة ماستر بعنوان: "قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية. المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان- نموذجاً"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2015-2016، ص 90.

## 1- إشكالية الدراسة:

يعرف عصرنا الراهن بما يسمى بثورة المعلومات ذلك من خلال توظيف مختلف الوسائل التقليدية والحديثة على وجه الخصوص في المكتبات ومراكز المعلومات وهو ما يفرض تحديات على الخدمة المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والتطور الحاصل، ومن أجل الوصول إلى معرفة مدى نجاح المكتبة في تسييرها لابد من استعمال وسيلة جد مهمة والتي هي الدراسة التقييمية حيث تعترض سبيل المكتبات الجامعية في القيام بدورها من النجاح وتعمل في نفس الوقت على القضاء على تلك المعوقات، كما تساهم هذه العملية بدور فعال في تنمية وتحسين أساليب تقييم الخدمات المكتبية للمستخدمين الفعليين أو المحتملين وتطويرها كما وكيفا ومن خلال ما سبق ذكره تبرز معالم إشكالتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

- إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تحسين جودة الخدمة المكتبية؟

## 2- تساؤلات الدراسة:

-ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟

-ما المقصود بجودة الخدمة؟ وكيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة

الخدمة المكتبية؟

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية محل الدراسة؟

وكيف يؤثر هذا الواقع على جودة الخدمة المكتبية؟

- هل الخدمات التي تقدمها مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة عبد الحميد بن

باديس تتصف بالجودة؟

- ما تقييم الطلبة للخدمات التي تقدمها المكتبة في هذا المجال من الخدمات؟

### 3-فرضيات الدراسة:

إن الفرضية عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال مطروح في الإشكالية وتخضع للاختبار

الميداني وللفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة البحث بمعنى أن الفرضية هي الحل للإشكالية

كونت مشكل انطلاقا من إشكالية الدراسة وتساؤلات لذي ارتأينا أن نضع مجموعة من

الفرضيات التي سنحاول الكشف عن مدى صحتها من خلال هذه الدراسة والتي تتمثل في:

-إن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مجمل المعدات ذات الصلة بميادين تكنولوجيا

المعلومات.

-تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المكتبية من خلال الاستغلال

العقلاني لهذه التكنولوجيا.

-إن مستوى اعتماد المكتبات الجامعية لم يرقى إلى المستوى المطلوب وذلك من خلال تدني مستوى جودة الخدمة المقدمة.

### أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

#### 1-الأسباب الذاتية:

- الرغبة معالجة هذا الموضوع هذا نظرا لحدائته وأهميته بالنسبة للمكتبات الجامعية.
- محاولة كشف بعض النقاط التي كانت لدينا فيها بعض الغموض والإبهام.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات وسيطرتها على كافة جوانب الحياة اليومية وخاصة فيما يتعلق بالمكتبات الجامعية.

#### 2-الأسباب الموضوعية:

- إن هذا الموضوع يندرج ضمن تخصصها العلمي الذي هو هندسة وتكنولوجيا المعلومات.
- لدينا اهتمام وفضول علمي لمعرفة المزيد حول موضوع تكنولوجيا المعلومات.
- محاولة المساهمة في إثراء مجال المكتبات وخاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها.
- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المكتبة من أجل الارتقاء بخدماتها المقدمة.
- التأكد من أن التكنولوجيا توظف لتحسين الخدمة للمستخدمين.
- معرفة درجة تأثير العمال بهذه التكنولوجيات في تأدية عملهم تجاه المستخدمين.
- التعرف على مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات في المكتبة وتأثيرها من ناحية تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمستخدمين.

أهمية الدراسة:

- تأتي أهمية البحث من أهمية تكنولوجيا المعلومات التي تتمثل في:
- زيادة كفاءة وتطوير الأداء في العمليات المكتبية وسرعة الإنجاز والارتقاء بمستوى جودة خدمات المكتبة التي تقدمها لمجتمع المستخدمين والاقتصاد في التكاليف وتحسين ظروف العمل اليومية للعاملين من خلال التخفيف من أعباء الأعمال

المكتبية ومواكبة تطوير مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتطوير البحث العلمي.

إجراءات الدراسة:

1. منهج الدراسة:

تعتمد الدراسات الاجتماعية عامة وعلم المكتبات خاصة على المنهج الوصفي الذي يستخدم لوصف الظواهر في الوقت الحاضر لمعرفة خصائصها، كما يصف العلاقات المتداخلة بينها من خلال الاعتماد على معلومات نوعية وكمية خلال فترات زمنية مختلفة واعتمدنا أيضا على المنهج التحليلي فيما يخص تحليل البيانات التحصيل عليها.

2. العينة:

لقد اعتمدنا في تجميع البيانات وتحصيل النتائج على مجموعة من الأسئلة والتي استهدفنا بها موظفو المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

3. حدود الدراسة:

نظرا لاتساع البحث وكبر حجم الموضوع لا بد من وضع حدود الدراسة لتفادي التشعب فيه وهذا من خلال جانبين، أولهما المكاني: حيث تم حصر حدود الدراسة المكانية في المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

وتشمل الحدود البشرية لدراستنا على موظفي المكتبة.

#### 4. أدوات جمع البيانات:

هناد العديد من الوسائل والأدوات لجمع البيانات من أجل الوصول إلى النتائج فكانت أول أداة اعتمدنا عليها هي الملاحظة و المقابلة مع موظفي المكتبة.

#### الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة مجموع الأبحاث والدراسات التعليمية التي تتشابه مع البحث الحالي أو تقترب منه في جانب ما وتكون قد أجريت من طرف باحثين آخرين وتعرف باسم الدراسة المشابهة في بعض الأحيان، والدراسات السابقة التي يجب التعرف عليها وعرضها بالدراسة هي تلك التي تتفق مع موضوع الدراسة بطريقة مباشرة بتناولها متغير أو أكثر من الموضوع، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على مجموعة من الدراسات السابقة نوردها كما يلي:

-أمانة عمارية، فتيحة بخدة. رسالة ماستر بعنوان "دور الخدمات الحديثة في المكتبة

العمومية لتلبية احتياجات المستخدمين"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية

الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس، 2016/2017.

-إيتسام غانم، فتيحة عروس. رسالة ماستر بعنوان: "قياس جودة الخدمات بالمكتبات

الجامعية، المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان - نموذجاً"،

تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحيد بن باديس بمستغانم، 2016/2015.

-نحال خيرة، يمينة زبوج. رسالة ماستر بعنوان: "واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة، مكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران نموذجا"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018/2017.

-يوسف سبع، خديجة، العباس، فتيحة. رسالة ماستر بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية الجامعية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية ITA بمستغانم"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2016/2015.

### مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

قبل الخوض في غمار الدراسة والتفصل في حيثياتها لابد لنا من تحديد أهم المصطلحات التي ستظهر في البحث، وذلك من أجل تسهيل الفهم وزيادة الاستيعاب وضبط استخدامنا لهذه المصطلحات في الدراسة.

### 1-تكنولوجيا المعلومات : Information Technology:

جاء في المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات تساعدك على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها وتتضمن تلك المجموعة سبعة عناصر رئيسية تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وهذه العناصر السبعة يطلق عليها تكنولوجيا المعلومات Information Technology<sup>(1)</sup>.

- والتكنولوجيا التي توحد بين نظم الحوسبة م الربط عبر وسائل الاتصال السريعة بغرض نقل البيانات والمعلومات المختلفة (نصوص، أرقام وجداول، صور ورسومات، صوت، تسجيلات فيديو ...). وتكنولوجيا المعلومات إذا نظرنا إليها من زاوية أخرى فهي مختلف أنواع الكشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة، وقد تأثرت تكنولوجيا المعلومات كثيرا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة.

<sup>1</sup> - عامر، إبراهيم القندلجي. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت = Encyclopedia Dictionary of information Technology et internet. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2003. ص 89.

- وهي إدخال وتطبيق الأدوات والأجهزة التكنولوجية الحديثة والمتصلة بعلم المعلومات

وذلك في حل مشكلات النظم ومن أمثلتها: الحاسوب، وسائل الاتصال... الخ. (2)

2-الخدمة: أي نشاط أو مزية يمكن أن يقدمها طرف لآخر وتكون غير ملموسة في

الأساس ولا ينتج عنها ملكية شيء ما. (3)

3-الجودة: الجودة هي شيء ما يناسب غرضا منتجا أو خدمة مطلوب تقديمها أو تحقيقها

خاصة عندما يتحدد هذا الغرض أو المنتج.

-والجودة تعني تحقيق الدقة والاتقان من خلال التحسين المستمر، وباستخدام إدارة

الجودة الشاملة من أجل تكوين فلسفة عن العمل والأفراد والعلاقات الإنسانية في

إطار قاسم مشترك من القيم وهذا المفهوم يعتبر مثاليا فبجانبه تكون كل

الانجازات متدنية. (4)

<sup>2</sup>- الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي-انجليزي = Ackafi fi

Mafahimoloualmaktabat w almaloumat.الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية، 2010. ص ص 19-20.

<sup>3</sup>- سمية حداد. قاموس التسويق أساسيات ومفاهيم: عربي- فرنسي- انجليزي. دار نشر الصفحات الزرقاء العالمية،

2009. ص 27.

<sup>4</sup>- عبد العزيز البهوشي، معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي. ط1. القاهرة: عالم الكتاب،

2007. ص ص 42- 43.

4-التقييم: هو وسيلة تسيير وتحليل له أهداف عميقة لمنتوج وخدمات المكتبات ويسمح

بتوضيح بأي طريقة تقوم المكتبة بتلبية الحاجيات لمستفيديها وثغرات الخدمات. (5)

### صعوبات الدراسة:

-ضيق الوقت.

-قلة المراجع فيما يخص الموضوع.

<sup>5</sup>- إبتسام غانم، فتيحة عروس. رسالة ماستر بعنوان: "قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية. المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان- نموذجاً"، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2015-2016، ص 90.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا Information Technology:

تمهيد :

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأنشطة والتطبيقات التي تسهل بالوسائل الالكترونية تجهيز المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها للمستخدمين بطريقة آلية، والغرض منها استغلال تلك المعلومات بطريقة سليمة وسريعة، ولا شك أن تكنولوجيا المعلومات بالمكاتب ومراكز المعلومات باتت من الأدوات الأساسية، وأصبحت ضرورة يجب اللجوء إليها لمواكبة عصر المعلومات، وأدى ظهور تقنيات المعلومات المتمثلة في الحاسب آلي وشبكات المعلومات المحلية والعالمية وشبكة الانترنت في تطوير العمليات الفنية وخدمات المعلومات في المكاتب.

تعريف تكنولوجيا المعلومات: Information Technology

1-التعريف اللغوي لتكنولوجيا المعلومات:

يتكون المعنى اللغوي للتكنولوجيا من جزأين هما: الأول: Tech وتعني الفن أو الصناعة أي استعمال العلم النظري في مجال ما، فهو العلم الذي يدرس أساليب أداء المهنة.

الثاني: nology، وتعني الموضوع أو الفكر أو العلم، بمعنى أن التكنولوجيا تعتبر دراسة علمية للفنون الاتصالية، ومن هنا أصبحت ثورة المعلومات ترتبط بثورة التكنولوجيا الاتصالية، فزيادة المعلومات تؤدي إلى المزيد من التطور التكنولوجي الذي يدفع بالمزيد من

المعلوماتية ومن ثم تزداد قدرات الفرد في التفاعل مع الآخرين والتأثير عليهم والتي هي في حد ذاتها دلالة على تقدم الأفراد والمجتمعات.

## 2-التعريف الاصطلاحي لتكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها البحث عن أفضل السبل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية، إذ يشتمل مفهوم تقنية المعلومات على فكرة تطبيق التقنية في تناول المعلومات من حيث إنتاجها وحيازتها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية، ويتطلب الأمر أجهزة ومعدات متفقة.

وعرفت تكنولوجيا المعلومات أيضا بأنها الأنظمة والأدوات المستخدمة لنقل وتخزين، تحليل وتوصيل المعلومات في كل أشكالها وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا، شاملة الكتب والمصنع والمنزل، كما اعتبرت تكنولوجيا المعلومات مصطلحا يطبق على الحاسب الآلي، أو يعتبر عملية من عمليات الحاسب الآلي على نحو ما في الاستخدام الآلي للمعلومات في الأعمال الإدارية، أما تكنولوجيا الاتصالات فشكلها آلات الفاكس أو عقد المؤتمرات عبر الفيديو vidéo conférence.

فتكنولوجيا المعلومات هي مفهوم شامل يحتوي على معالجات الكلمات، ومعدات المكتب، والبريد الإلكتروني، وتلفزيون الكابل والفيديو تكس، وشبكات الحاسب واتصالات الحاسب، واتصالات الأقمار الصناعية التي تمت من خلالها التطورات السريعة للإلكترونيات الدقيقة.

وهو مصطلح يستخدم لوصف مفردات التجهيزات (المعدات) وبرامج الكمبيوتر (البرمجيات) التي تسمح بالإنفاذ، والاسترجاع، التخزين والتنظيم والتشكيل والعرض التقديمي للمعلومات بواسطة وسائل إلكترونية ومن أمثلتها: المساحات الضوئية، الحاسبات الإلكترونية، تجهيزات العرض، وقواعد البيانات وبرامج الجداول الإلكترونية والوسائط المتعددة.

وقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات بشكل فاعل في ظهور علم جديد هو علم المعلومات Information Science الذي يؤكد على التعامل التطور مع مصادر المعلومات العلمية والبحثية، وتوثيقها واختيار المناسب منها للتخزين والمعالجة المحوسبة، ومن ثم الاسترجاع المتقن والدقيق للمعلومات.<sup>(1)</sup>

### المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا المعلومات

#### أولاً: تكنولوجيا التخزين والاسترجاع:

عندما أصبحت المستودعات الورقية غير قادرة على تلبية احتياجات الإنسان المعرفية خصوصاً في جوانب الحفظ والعرض فتش العقل البشري على بديل فجاءت تكنولوجيا المعلومات التي اعتبرها العلماء الثورة الصناعية الثانية في حينها التي كانت من أهم ميزاتها

<sup>1</sup> - السعيد ، مبروك إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومراكز المعلومات. ط1. مصر: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2012. ص 132.

اختصار المكان والزمان والجهد والكلفة في عملية الحصول على المعلومات فيما يلي  
استعراض لأهم أنواع تكنولوجيا التخزين والاسترجاع.(2)

1-تكنولوجيا المصغرات العلمية.

2-تكنولوجيا الحاسوب.

3-تكنولوجيا مخرجات الحاسوب الميكروفيلمية / كوم (com).

4-بنك المعلومات وقواعد البيانات (Data Bases (Bank).

5-الدوائر المتكاملة (Integrated cricuts).

6-أسطوانات الفيديو (Vidéo Dises).

7-تكنولوجيا الأقراص المكتتزة (CD Memory computer Disk Read only Rom).

8-أسطوانات الفيديو (vidéo Dises).

9-التلفزيون الكيبل (CABLE.T.V).

10- تكنولوجيا نظام مشاهدة الوثائق باستعمال أقراص الليزر (أتونكس).

<sup>2</sup>- حسن، جعفر الطائي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتهاط1. عمان: دار البداية، 2013. ص 64.

11- الفيديوتكس (Vidéotex).

12- التيليتكس (Téletex).

13- الفاكسميلي (الاستنساخ عن بعد / Fucsimille).

### ثانيا: تكنولوجيا الاتصالات:

تقدمت تكنولوجيا المعلومات ولا سيما في مجال الاتصالات والاعلام تقدما يفوق أحلامنا وتصوراتنا، حيث حطمت تكنولوجيا الاتصالات الحواجز الجغرافية والمكانية وأخذت صناعة وانتاج، بل ونقل المعلومات إلى أي مكان في العالم بعدا إضافيا زاد من أهمية إيجاد نظم معلومات متطورة تواكب تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لغرض الاستفادة منها بأعلى درجات الفاعلية خاصة مع تعدد أماكن وأساليب نشر المعلومات واللغات التي تكتب بها وتعددت مجالات المعرفة وتنوع احتياجات المستفيدين وقلة كفاية الطرق التقليدية في جمع وتنظيم وبت المعلومات لتلبية هذه الاحتياجات.

والمقصود بتكنولوجيا الاتصالات تلك الأجهزة والمعدات والوسائل والأدوات التي تستخدم في توصيل أو نقل رسالة تتضمن على معلومات أو أخبار من مكان إلى آخر غرض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية كانت أم مكتوبة.

أنواع تكنولوجيا الاتصالات:

1-الهاتف.

2-الكابل المحوري.

3-الألياف الزجاجية.

4-الأقمار الصناعية.

5-الميكروويف.

6-الاتصالات السلكية والرقمية.

7-تلفزيون المستقبل.

8-البريد الالكتروني.

9-الانترنت

**المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات:**

تستعين المكتبات بتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف التالية:

1-تحسين خدماتها وتطويرها بشكل يجعلها تتماشى مع المكتبات المتطورة في العالم مع

تنويع هذه الخدمات لتشمل خدمات جديدة يتوقف تقديمها على الأدوات الحديثة.

2- تطوير نظمها من خلال مراجعة الأنظمة التقليدية ودراسة محيطها للتعرف على أداء النظام الحالي، وتقدير جدوى النظام الذي تريد المكتبة الاستعانة به لمواجهة احتياجات المستفيدين المتزايدة.

3- تحسب أكبر عدد ممكن من رواد المكتبة، ووضع الامكانيات المطلوبة لتقديم المعلومات إلى المستفيدين بسرعة وبسهولة.

يمكن القول أن المكتبات الجامعية هي مرفق معلومات يقوم بجمع مصادر وتنظيمها وإتاحتها للجمهور من أجل مساعدتهم في بحوثهم العلمية القيام بخدمة المستفيد بأسرع وقت وأقل جهد الانفجار المعلوماتي الهائل.<sup>(3)</sup>

### المطلب الأول: الحاسبات:

**مفهوم الحاسوب:** تشير مصادر المعلومات إلى أن كلمة كمبيوتر "Computer" كلمة انجليزية مشتقة من كلمة Compute بمعنى يعد أو يحسب. وقد ترجمت هذه الكلمة إلى اللغة العربية بعدة معان مختلفة: كالدماغ الالكتروني، العقل الالكتروني، الحاسب الالكتروني، الحاسب الآلي، الحاسوب ... الخ. وضعت عدة تعريفات للحاسوب تختلف في مظهرها في بعض الأحيان، ولكنها تتفق في جوهرها في أغلب الأحيان ومن أهمها:

<sup>3</sup>- يوسف سبع خديجة، العباس فتيحة. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمة المكتبية الجامعية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية ITA بمستغانم. رسالة ماستر نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: مستغانم، 2015-2016، ص 30.

الحاسوب: هو عبارة عن آلة تستخدم كأداة لمعالجة البيانات (DATA) تحت سيطرة وتحكم (Control) أو أمر برنامج معني سبق أعداد خطواته لمعالجة مشكلة ما وذلك علاوة على اختزان البرنامج بذاكرة الكمبيوتر.

وهناك تعريف فيه معطيات أكثر: ينص على أن الحاسوب الآلي أو الالكتروني هو (مجموعة من الأجهزة والآلات التي تعمل إلكترونيا، تقوم به مجموعة مترابطة ومنتالية من العمليات الحسابية والمنطقية لمعالجة مجموعة من البيانات (Data) الداخلة وتناولها بالتصنيف والتحليل والاحتساب، وفقا لمجموعة من التعليمات (intruction) والأوامر المستلمة في شكل معينة، في ضوء ما تقدم نستنتج أن الحاسوب عبارة عن آلة صنعها الإنسان، وغذاها بالمعلومات اللازمة (الإنسان ذاته)، عن طريق قائمة من التعليمات، وفي ذات الآن يستعين بها من أجل القيام بمجموعة من الأعمال بسرعة فائقة، ولكن إعادتها عشرات المرات في اليوم الواحد، حسب ما تدعيه الضرورة، بدقة متناهية دون كلل أو ملل مقارنة بالإنسان.

مميزات الحاسب الآلي: هناك بعض الخصائص أو المميزات التي يتمتع بها الحاسب الآلي في التعامل مع المعلومات من حيث الخزن والاسترجاع مقارنة بأوعية المعلومات الورقية، وأهم تلك المميزات:

1. السرعة: إذ بإمكانه تنفيذ الآلاف بل الملايين بالنسبة لبعض الحاسبات من العمليات الحسابية في الثانية الواحدة، سرعة مثل هذه العمليات فوق طاقة الإنسان.
2. خزن استعادة المعلومات: للحاسب القابلية على خزن كمية هائلة من المعلومات يمكن الرجوع إليها واستعادتها في أي وقت ولذلك يقال أن الحاسب لا ينسى.
3. الدقة: يمكن الاعتماد على الحاسبات بشكل كبير والوثوق بالمعلومات المأخوذة منها من حيث الدقة.
4. إن الحاسب لا يتعب ولا يصيبه الملل عندما ينفذ عمليات معينة أو تكرير التنفيذ على العكس من الإنسان.
5. الحاسب يعمل بدون خوف أو الشعور بعدم الارتياح من العمل الذي يقوم به.
6. صغر حجم الحاسبات الحديثة وانخفاض سعرها: أصبح بإمكان الشخص شراء حاس بأو حاسبة شخصية خاصة به.
7. جهاز أوتوماتيكي: ويعني هذا أنه عندما يضغط المستخدم مفتاح البداية (Entrer) فإن العملية كلها تتم دون تدخل إنساني.

8. جهاز مبرمج: فالحاسوب آلة لا تفكر ولا تعقل، ولكنها تنفذ خطوات وتعليمات محددة

يقدمها الإنسان في صورة برنامج عمل محدد (program). إلا أن هذه العمليات

المعطاة للحاسوب يمكن تغييرها والتعديل فيها، ويعني هذا إعادة برمجة الحاسوب.

9. جهاز رقمي: تشكل الأرقام جزءا كبيرا من البيانات التي يتم تخزينها ومعالجتها في

الحاسوب. ويقوم الحاسوب بمعالجة البيانات التي تتكون من مجاميع من الأرقام بنفس

الأسلوب والطريقة.

10. جهاز معالج البيانات: البيانات هي ما يعالجه الحاسوب، كما أنه يتعامل مع

البيانات بطريقة تعتمد على برنامجه الخاص وعلى البيانات نفسها.<sup>(4)</sup>

-استخدام الشريط الممغنط عام 1957 كوحدة تخزينية سريعة وذات طاقة عالية مع

قارئ البطاقات المتبقية كوحدة إدخال الحاسب الآلي.

### مكونات الحاسب الآلي:

تتكون منظومة من نوعين من المكونات هما:

أ- المكونات المادية: (Hard Ware)

وهي أربعة مكونات:

<sup>4</sup>- جعفر، الجاسم، تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة للنشر، 2005. ص ص 66- 68.

1) وحدة الإدخال (Input): وهي الوسائل التي يتم من خلالها إدخال البيانات والإيعازات إلى منظومة الحاسبة لأغراض المعالجة.

2) وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit) وهي مركز الأنشطة في الحاسبة وتحتوي على دوائر كهربائية تترجم وتنفذ تعليمات البرنامج وتتصل مع وحدات الإدخال والإخراج ووحدات الخزن المساعدة. وتحتوي وحدة المعالجة المركزية على الذاكرة الرئيسية ووحدة الحساب والمنطق ووحدة السيطرة.

3) وحدة الإخراج (output): وهي الوسائل التي يتم من خلالها إخراج البيانات المعالجة التي تنتج نسخ ورقية من المخرجات والمحطات الطرفية: وتقوم بعرض المخرجات على الشاشة بدلا من إنتاجها ورقيا. ومخرجات الحاسبة على المصغرات العلمية (com) وتستخدم بدلا من الورق من أجل تقليص أماكن الخزن من خلال إنتاجها على الأفلام بالإضافة إلى الرسومات والمخرجات الصوتية والأقراص الليزرية.

4) اللوحة الأم (Mother Board):

### أهمية الحاسب الآلي:

يعتبر الحاسب الآلي واحدا من أهم المخترعات العلمية الحديثة، ولا تكاد تجد مجالا إلا وقد أفاد من الحاسب الآلي سواء في التعليم، أو الطب، أو الصناعة أو التجارة، أو الزراعة وحتى المجالات العسكرية والأمنية، بل في معظم الاحتياجات اليومية.

ولذلك فقد يتغير في المستقبل القريب تعريف الأمي في البلاد المتطورة ليصبح ذلك الشخص الذي لا يجيد استخدام الحاسب الآلي، وليس الذي لا يعرف القراءة والكتابة.

إن الحاسب الآلي أصبح جهازا أساسيا في معظم مجالات الحياة وليس استخدام الحاسب الآلي حصرا على المتخصصين فحسب، بل إنه يستخدم من قبل المهندس والطبيب والمعلم والتاجر والطالب وكل أفراد المجتمع.

إن الحاسبات الآلية وبرمجيات الأقراص المدمجة، والشبكات عالية القدرة وشبكات الانترنت تمثل كلها إرهاصات مهمة إلى طريق المعلومات السريع، بحيث أصبحت توفر لنا منظومة مجمعة من المعلومات والخدمة التعليمية والتسويق والاتصالات المباشرة.

وفي الشركات الكبرى أسهم الحاسب الآلي في تنسيق أعمال الشركات وتنظيم الاجتماعات والعمليات الداخلية، وتصنيف البيانات وتلخيص المعلومات والخدمات التجارية للبريد الإلكتروني وتبادل الآراء والمعلومات بين عشرات الألوف من الشركات والمنشآت المالية والتجارية وقيامها بتنفيذ نوعيات خاصة من الصفقات التعاقدية بطريقة آلية.

وفي مجال التعليم أصبحت المدارس في كثير من الدول العالم تعتمد على تقنية المعلومات في تسهيل المناهج المختلفة وقياس درجة كفاءتها بحيث جمعت بين جماعية الإنتاج وتلبية الحاجات الفردية في عملية التعليم عن طريق وثائق الوسائط المتعددة.<sup>(5)</sup>

<sup>5</sup> مؤيد، أحمد عبد الرحمان: تقنية المعلومات. المرجع نفسه. ص 17 - 19.

أنواع الحواسيب:

تقسم الحواسيب من حيث الحجم إلى الأنواع التالية:

1- الحواسيب العملاقة: Super Computers:

2- الحواسيب الكبيرة: Main Frames:.

3- الحواسيب المتوسطة: Mini Computer:

4- الحواسيب الصغيرة: Micro Computer:

يوجد أنواع عدة من هذه الأجهزة والتي هي كما يلي:

1. الحواسيب الشخصية: Personal Computer:

وهي أكثر الحواسيب شيوعا لصغر حجمها وكلفتها المقبولة مثل أجهزة الـ IBM أو المتوافقة معها.

2. الحواسيب المحمولة: (النقالة Laptop):

وهذه الحواسيب عملية جدا لسهولة حملها ونقلها من مكان إلى مكان آخر بيسر وسهولة فحجمها بحجم حقيبة اليد، إضافة إلى أنها تتمتع بنفس مزايا ومواصفات الحواسيب الشخصية ولكن الاختلاف أن كلفتها أكبر. ومن أهم أنواعها:

حواسيب Notbook.

حواسيب Handheld.

حواسيب Pen based.

### 3. حواسيب الجيب: Palmtop Computer:

يعد هذا النوع من أصغر أنواع الحواسيب حيث يمسك باليد، ويقوم ببعض الوظائف التي يقوم بها الحاسوب المحمول، كما يمكن نقل الملفات منه إلى الحواسيب الشخصية وهي رخيصة الثمن مقارنة بأسعار الحواسيب الكبيرة.<sup>(6)</sup>

### المطلب الثاني: البرمجيات:

#### تعريف البرمجيات:

البرنامج هو عبارة عن مجموعة من العمليات أو التعليمات أو الأوامر التي تخبر الحاسوب ماذا عليه أن يعمل. أما البرمجيات فقد تكون مكونة من برنامج واحد أو مجموعة من البرامج والبيانات المخزنة والتي تبني عادة من المعرفة والتخطيط والاختيار والتقييم، والبرمجيات

<sup>6</sup> - جعفر، الجاسم. تكنولوجيا المعلومات. المرجع السابق. ص 71

أنواع عدة منها برمجيات التشغيل Opération System، وبرمجيات التطبيقات المختلفة  
Application Programs، وبرمجيات الخدمات Utility Programs. 7)

مميزات استخدام حزم البرمجيات:

تتمتع حزم البرمجيات بمزايا عدة منها:

- 1- اقتصادية لأن قيمة وكلفة إنتاجها وإدامتها موزعة على عدد المستخدمين لها.
- 2- مجربة وموثوقة النجاح فالشركة المنتجة والمسوقة لها تهتم بسمعتها ويمكن التأكد أيضا من ذلك عن طريق المستخدمين الآخرين قبل الشراء.
- 3- التوثيق المرافق لكل حزمة والذي يشمل مواصفات النظام وطريقة تشغيله وعمله وإدامته والأجهزة الملائمة لعمله مع الدليل الإرشادي للاستخدام User Manual.
- 4- اطمئنان الجهة المستفيدة من وجود جهة يعتمد عليها لغرض الإدامة والصيانة والمتابعة والتحديث المستمر للحزمة.

<sup>7-</sup> إيمانفاضل السمراي، يسرى أحمد أبو عجيمة. قواعد البيانات ونظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات = Data bases and information System in libraries an dinformation centers. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005. ص 80.

5-سرعة التنفيذ، فبمجرد الاتفاق مع الممولة لاعتماد البرنامج يمكن البدء بالعمل على عكس البرمجيات المصممة محليا التي قد يستغرق تصميمها وفترة الاختبار وغيرها فترة طويلة مع عدم ضمان النجاح.

أسس اختيار حزم البرمجيات Standards of Software Selection:

يعتمد اختيار البرنامج على مجموعة من العوامل يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار قبل الشروع باختيار البرنامج وأهم هذه العوامل:

1. نوع المكتبة وفلسفتها.

2. حجم المكتبة ونشاطاتها وخدماتها.

3. ميزانية المكتبة.

ومنها عوامل تتعلق بالبرنامج ذاته، لذا عند اختيار البرنامج الجيد والمناسب للمكتبة لابد من ضرورة توافر العناصر التالية:

1) دراسة تجارب الآخرين يجب على المكتبة استشارة المكتبات والمؤسسات الأخرى

التي سبقتها التجربة للوقف على مواطن القوة والضعف في البرنامج المطلوب

اختياره ولتجنب الوقوع في الأخطاء وضمان فرص النجاح الأكيدة.

(2) الكلفة المادية: وهي من المعايير الهامة التي تقف في كثير من الأحيان كعائق أمام رغبة المكتبة في اختيار البرنامج والحزمة المناسبة وعلى المكتبة أن تتعامل بحذر وذكاء شديدين في احتساب الكلفة.

فبعض الشركات تعطي أسعاراً مختلفة لشراء الحزمة لوحدها أو كجزء من صفقة متكاملة مع الأجهزة والتدريب وأدلة العمل والإدامة، وبينما تتعامل شركات أخرى بطرق أخرى فتحسب كفاً إضافية لتتصيب البرنامج مثلاً والتدريب والصيانة والتحديث وغيرها.

(3) المصادر أو المورد: من حيث سمعته في السوق العالمية والمحلية ومصداقية وأمانة وبالتالي جودة الحزمة.<sup>8</sup>

### المطلب الثالث: شبكات والأنترنت

1- الشبكة: كلمة شبكة تشير إلى اثنين أو أكثر من أجهزة الحاسب متصلين معا وهناك عدّة أسباب لربط أجهزة الحاسب أهمها ما يلي:

- اتصال أجهزة الحاسوب يسمح باتصال الأشخاص ونقل المعلومات.
- اتصال أجهزة الحاسوب يسمح بمشاركة موارد الحاسب.

<sup>8</sup> - إيمانفاضل السمراي، يسرى أحمد أبو عجيبة. قواعد البيانات ونظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. ص

ويؤدي نقل المعلومات إلى سهولة تداول البيانات بين الأجهزة المختلفة وتشغيل هذه البيانات من أ موقع وسرعة الوصول إلى المعلومات أما مشاركة الموارد فالمقصود به تنظيم استخدام الوارد خاصة الموارد الكبيرة التكلفة، فمثلا يستطيع المدير ربط طابعة كبيرة غالية الثمن بالشبكة بحيث يستطيع كل موقع استخدام هذه الطابعة وذلك بدلا من توصيل طابعة بكل موقع.

تتكون شبكة الحاسبات من حاسبين أو أكثر متصلين ببعضهما البعض من أجل مشاركة الموارد (الطابعة، الاقراص المدمجة) تبادل الملفات أو الاتصال بشبكة الانترنت. ساحبات الشبكة قد تترايط معا بواسطة كابلات، خطوط التلفون، موجات الراديو، الأقمار الصناعية أو الأشعة تحت الحمراء.

## 2- الأنواع الثلاثة الأساسية للشبكات هي:

- الشبكات المحلية.

- الشبكات الحضرية.

- الشبكات الواسعة.

1. الشبكات المحلية: الشبكة المحلية هي شبكة تتقيد أو تتحدد بمساحة جغرافية

مثل معمل حاسبات مكتبة مدرسية أو مبنى. نادرا ما تتباعد حاسبات الشبكة

المحلية أكثر من ميل واحد.

في شبكة محلية نموذجية عادة ما يتم تخصيص حاسب واحد كخادم لقات File Server يقوم هذا الحاسب بتخزين البرنامج الذي يتحكم في الشبكة فضلا عن البرامج التي يمكن مشاركتها بين حاسبات الشبكة.

يطلق على الحاسبات المتصلة بخادم الملفات محطات العمل، وبالطبع يمكن لمحطات العمل هذه أن تكون أقل قوة من خادم الملفات، كما يمكن أن تحتوي على برامج إضافية في أقراسها الصلبة. في معظم الشبكات المحلية تستخدم الكابلات لربط كروت واجهة الشبكة في كل حاسب.

## 2. الشبكات الحضرية:

تغطي الشبكات الحضرية مساحات جغرافية أوسع من الشبكات المحلية مثل مساحة مدينة أو منطقة تعليمية من خلال الربط بين شبكات صغيرة في نطاق جغرافي واسع يمكن بث المعلومات بسهولة خلال الشبكة.

عادة ما تستخدم المكتبات المحلية Local Libraries والهيئات الحكومية شبكات الـ (MAN) للربط مع المواطنين والمؤسسات الخاصة .

أحد أمثلة الشبكات الحضرية هي Mind Network في مقاطعة باسكو ولاية فلوريدا الأمريكية، تربط هذه الشبكة جميع المراكز الاعلامية بواسطة خطوط تلفون مخصصة، وكابلات محورية، وموردي اتصالات لا سلكية.

## 3. الشبكات الواسعة:

تربط الشبكات الواسعة (WANS) أقاليم جغرافية أوسع من شبكات MANS مثل محافظة القاهرة، جمهورية مصر العربية أو العالم، تستخدم الكابلات المخصصة العابرة للمحيطات أو الأقمار الصناعية في هذا النوع من الشبكات.

باستخدام الشبكات الواسعة يمكن لمدارس القاهرة أن تتواصل مع أماكن مثل: طوكيو في دقائق معدودة بدون دفع فواتير تليفون باهظة تستخدم الشبكات الواسعة أجهزة الإرسال التعاقبي المتعدد لربط شبكات LANS، MANS بشبكات الاتصال العالمية مثل: الإنترنت ومع ذلك فإنه بالنسبة للمستخدمين أو المستفيدين لا تختلف الشبكات الواسعة كثيرا عن الشبكات المحلية أو الحضرية.

هناك نوع خاص من الشبكات يوجد بصفة أساسية في الجامعات والمؤسسات التعليمية يطلق عليه شبكات الهرم الجامعي Campus Wide Networks، في هذا النوع من الشبكات ترتبط مباني الجامعة الني بها شبكات محلية LANS مع بعضها البعض بواسطة نظام كابلات رئيسية يعرف بالعمود الفقري للشبكة. (9)

<sup>9</sup>- علي، كمال شاكر. شبكات الحاسبات لأخصائي المكتبات والمعلومات. ط1. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2006. ص 23-26.

وبالإضافة إلى التقسيم السابق لأنواع الشبكات هناك تقسيمات أخرى يمكن على التميز بين الشبكات فإذا كان التقسيم الأساسي الذي عرضناه سابقا ينظر إلى شبكات من حيث التغطية الجغرافية فهناك من ينظر إليها على أساس:

- طريقة التشبيك: ويفرز هذا التقسيم الشبكات السلكية والشبكات اللاسلكية.
- معمارية الشبكة: ويقدم لنا هذا التقسيم شبكات الند للند والشبكات القائمة على معمارية الخادم / العميل.
- طوبولوجية الشبكة: وينتج عن هذا التقسيم الشبكات الخطية والشبكات النجمية والشبكات الشجرية وغيرها.
- بروتوكول نقل البيانات: وتقسّم الشبكات هنا إلى شبكات الانترنت وشبكات الحلقة المنطقية وشبكات local talk وغيرها.

### 3-مزايا إنشاء الشبكات:

- السرعة توفر الشبكات طريقة سريعة جدا لمشاركة الملفات ونقلها، فبدون الشبكات تتم عملية نقل الملفات من الحاسب إلى آخر عن طريق نسخ هذه الملفات على أسطوانات مرنة ثم حمل هذه الأقراص أو إرسالها من حاسب إلى آخر عن طريق نسخ هذه الملفات على أسطوانات مرنة ثم حمل هذه الملفات (والتي يطلق عليها Snea Kernet)

وضيعة الوقت فضلا عن الجهد المبذول لإتمام عملية نقل الملفات من جهاز كمبيوتر إلى جهاز آخر.

- التكلفة: تتاح النسخ المعدة خصيصا للشبكات من الكثير من البرامج الشهيرة بتخفيضات هائلة مقارنة بالنسخ المرخصة للحاسبات الفردية وبجانب التخفيضات المالية فإن مشاركة البرامج عبر الشبكات يسمح بسهولة تحديث هذه البرامج ففي هذه الحالة تتم عملية التحديث مرة واحدة فقط في خادم الملفات بدلا عن إجرائها في كل محطة من محطات العمل الفردية.

- الأمن: يمكن وصف الملفات والبرامج المتاحة عبر الشبكة بأنها نسخ محرمة بمعنى أنه لا داعي للقلق من النسخ غير القانوني للبرامج كذلك يمكن تخصيص كلمات مرور دالة معينة بشكل يسمح لأشخاص معينين بالوصول إليها واستخدامها.

- الإدارة المركزية للبرامج: أحد أعظم المزايا التي تحققها إقامة شبكة في مؤسسة ما هو تحميل جميع البرامج على حاسب واحد فقط (خادم الملفات) وهذا يعني ببساطة عدم الحاجة إلى بذل الوقت والجهد لإجراء عمليات تحديث البرامج وتتبع الملفات بكل حاسب على حدة موجود في هذه المؤسسة.

- مشاركة المصادر: تعد مشاركة المصادر ميزة أخرى تتفوق فيها الشبكات على الحاسبات الفردية فمعظم المؤسسات لا تستطيع تحمل تكلفة شراء طابعات ليزر -

أجهزة فاكس، أجهزة مودم، مساحات ضوئية ومشغلات أقراص مدمجة لكل حاسب على حدة إلا أنه في حالة ربط هذه الأجهزة عبر شبكة يمكن لكل المستخدمين المشاركة في استخدامها.

- البريد الإلكتروني: توفر الشبكة الأجهزة الضرورية لإنشاء نظام بريد إلكتروني، بصرف النظر عن وجود شبكة الانترنت من عدمه حيث يساعد البريد الإلكتروني في الاتصالات بين الأفراد، مثل: أمناء المكتبة لأغراض الشخصية والمهنية فضلا عن أنه يسهل عملية بث المعلومات عبر المكتبة أو مرفق المعلومات على سبيل المثال يساعد البريد الإلكتروني في الشبكة المحلية بالمكتبة على تواصل أخصائي المعلومات مع بعضهم البعض، ومع رؤسائهم، وإذا كانت هذه الشبكة المحلية متصلة بالانترنت يمكن لهؤلاء الأفراد التواصل مع أقرانهم في المكتبات الأخرى في ذات المدينة أو الدولة أو في أي مكان حول العالم.

- مرونة الوصول إلى المعلومات: تسمح الشبكات للأفراد الوصول لملفاتهم من خلال الحاسبات الموجودة بالمؤسسة فبإمكان أخصائي الاعارة مثلا البدء في كتابة تقرير عن حركة الاستعارات الخارجية في المكتبة، ثم حفظه في مساحة الاستخدام العام على الشبكة المحلية بغرض استكماله على حاسب آخر موجود بإدارة أخرى، كذلك يمكن لمجموعة عمل مشترك التعاون في إنهاء مهمة خلال حواسيبهم الموزعة عبر المكتبة.

- العمل الجماعي المحسب: تسمح برامج مجموعات العمل (مثل برامج المكتب الخلفي من ميكروسوفت) لعدد من الأفراد أن يعملوا معا وفي وقت واحد في إعداد وثيقة ما أو إنجاز مشروع ما على سبيل المثال يمكن لمجموعة من أخصائي المكتبات والمعلومات يعملون في مكتبات ومراكز معلومات بمختلف أنحاء الدولة أن يساهموا معا وفي الوقت نفسه بأفكارهم ومقترحاتهم حول تطوير خدمة تبادل الإعارة بين المكتبات وذلك من خلال تقرير جماعي.

#### 4- أجهزة المشاركة:

- خادمت الملفات.
- محطات العمل.
- كروت واجهة الشبكة.
- المركبات/ النقاط الارتكازية.
- المكررات.
- الجسور/ المعابر.
- محددات المسار/ منظمات المرور.<sup>(10)</sup>

<sup>10</sup> - علي، كمال شاكر. شبكات الحاسبات لأخصائي المكتبات والمعلومات. المرجع نفسه. ص 39، 57، 58.

### 5- كابات الشبكة:

الكابل هو الوسيط الذي تنتقل خلاله المعلومات بين أجهزة الشبكة هناك أنواع متعددة من الكابات الشائعة الاستخدام في الشبكات المحلية (LANS) في بعض الحالات تستخدم الشبكة نوعا واحدا من الكابات وفي أحيان أخرى قد تستخدم الشبكة أنواعا مختلفة الكابات.

يرتبط نوع الكابل المستخدم في الشبكة ببنية الشبكة، البروتوكول المستخدم في الشبكة، حجم الشبكة، إن فهم خصائص الأنواع المختلفة من الكابات وكيف ترتبط بجوانب أخرى في الشبكة يعد أمرا ضروريا لتطوير شبكة ناجحة.

تتناقش الأجزاء التالية أنواع الكابات المستخدمة في الشبكات وموضوعات أخرى ذات صلة.

- كابل الأسلاك المجدولة المكشوفة.

- كابل الأسلاك المجدولة المحمية.

- الكابل المحوري.

- كابل الألياف الضوئية.

- الشبكات المحلية اللاسلكية.

- إرشادات تحميل الكابل.

### 6- بعض إرشادات تحميل الكابات:

عند توصيل كابل يفضل إتباع قليل من القواعد البسيطة:

- استخدام دائما كابل أطول مما تحتاج، أترك مساحة للمرونة Slack.
- اختبر كل جزء من الشبكة بعد تحميله حتى إن كان هذا الجزء جديدا جدا فمن الممكن أن يكون به مشكلات يصعب عزلها لاحقا.
- ابتعد على الأقل ثلاثة أقدام (حوالي متر) عن صناديق ضوء الفلورست أو أية مصادر أخرى للتشويش الكهربائي.
- إذا كان من الضروري مد الكابل عبر أرضية الغرفة فقم بتغطية ذلك الكابل بحاميات الكابلات.
- ضع علامة عند بداية ونهاية كل كابل.
- استخدم روابط الكابلات (وليس شريطا لاصقا) للحفاظ على الكابلات معا في ذات المكان. (11)

## 7- تعريف بنية الشبكة:

<sup>11</sup>-علي، كمال شاكر . المرجع نفسه. ص 77 - 87.

تشير البنية المادية للشبكة إلى تشكيلة configuration الكابلات وأجهزة الحاسبات والملحقات الأخرى وهنا يجب التمييز بين البنية المادية والبنية المنطقية للشبكة ونقصد بالبنية المنطقية الطريقة التي يتم بواسطتها نقل المعلومات بين محطات العمل هذا.

- الأنواع الرئيسية للبنى المادية:

- شبكة الناقل الخطي: تتكون شبكة الناقل الخطي من كابل رئيسي به جهاز المنهى عند بدايته ونهايته، والذي يقوم بامتصاص الإشارة من الكابل، وترتبط كل النقاط (خادم الملفات، محطات العمل والأجهزة الملحقة) بالكابل الخطي تستخدم شبكات الإيثرنت الشبكة الخطية.

- الشبكة النجمية: تصمم الشبكة النجمية بحيث ترتبط كل نقطة (note) خادم الملفات، محطات العمل والأجهزة الملحقة). مباشرة بالنقطة الارتكازية المركزية في الشبكة أو جهاز المركز تمر البيانات عبر النقطة الارتكازية hub أو concentrateur قبل أن تصل إلى وجهتها النهائية حيث تقوم النقطة الارتكازية بإدارة كل وظائف الشبكة والتحكم فيها كما تعمل كمكرر لتدفق البيانات هذه التوليفية شائعة الاستخدام مع كابلات الاسلاك المجدولة ومع ذلك يمكن استخدامها أيضا مع الكابل المحوري أو كابل الألياف الضوئية.

- الشبكة الشجرية:

تجمع الشبكة الشجرية بين خصائص الشبكات الخطية والنجمية فهي تتكون من مجموعة من محطات العمل على شكل (نجمة) مرتبطة بالكابل المركزي الخطي، تسمح الشبكات الشجرية بالتمدد، وتمكن المكتبات من إنشاء شبكة باحتياجاتها.<sup>(12)</sup>

### الأنترنت:

#### تعريف الأنترنت:

يتكون اسم انترنت من (انتر Inter) التي تعني بالإنجليزية "بين" وكلمة (نت Net) التي تعني بالإنجليزية "شبكة"، أي شبكة البينية والاسم دلالة على بنية انترنت باعتبارها شبكة ما بين الشبكات أو شبكة من الشبكات، ومع هذا فقد شاع خطأ في وسائل الاعلام العربية تسمية الشبكة الدولية للمعلومات ظنا أن المقطع inter، في الاسم هو اختصار الكلمة الانجليزية international التي تعني دولي.

فالإنترنت هي شبكة دولية حقا بحكم أنها انتشرت وعمت أرجاء العالم، ولكن عندها أطلق عليها الاسم Internet تكن دولية بل كانت شبكة محلية أمريكية، إذ أنها كانت تتبع لوزارة الدفاع الأمريكية الدخول إليها إلا بإذن، وقد كان ذلك في الأيم الأولى للإنترنت، أي في نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن العشرين.

<sup>12</sup>- علي كمال شاكر . المرجع نفسه. ص 93 - 97.

وكلمة أنترنت (Internet) لغويا تعني: ترابط بين الشبكات، وبعبارة أخرى: شبكة الشبكات حيث تتكون الانترنت من عدد كبير من شبكات الحاسب المترابط والمتناثرة في أنحاء كثيرة من العالم ويحكم ترابط تلك الأجهزة بروتوكول موحد يسمى بروتوكول تراسل الانترنت (TCP/IP).

ويعرف الانترنت (الشبكة) بأنه نظام من الشبكات الحاسوبية يصل ما بين حواسيبه حول العالم ببروتوكول موحد هو بروتوكول إنترنت، ويربط الانترنت ما بين ملايين الشبكات الخاصة والعامة في المؤسسات الأكاديمية، والحكومية، ومؤسسات الأعمال، وتتباين في نطاقها ما بين المحلي والعالمي وتقبل بتقنيات مختلفة، ومن الأسلاك النحاسية والألياف البصرية والوصلات اللاسلكية، كما تتباين تلك الشبكات في بنيتها الداخلية تقنيا وإداريا، إذ تدار كل منها بمعزل عن الأخرى لا مركزيا ولا تعتمد أيا منها في تشغيلها على الأخريات.

كما يعرف الانترنت بأنه عبارة عن مجموعة ضخمة من شبكات الاتصال المرتبط بعضها ببعض، وتربط أجهزة الكمبيوتر عبر الخط الهاتفي، وعبر هذا الجهاز يستطيع المستخدم أن يرسل ما يشاء من معلومات ويستقبل ما يريد.

يحمل الانترنت اليوم قدرا عظيما من البيانات والخدمات، ربما كان أكثرها شيوعا اليوم صفحات النصوص الفائقة المنشورة على الويب، كما أنها تحمل خدمات وتطبيقات أخرى، مثل: البريد وخدمات التخاطب الفوري، وبرتوكولات نقل الملفات والاتصال الصوتي وغيرها.

وبعد التطور في مجال الحاسب الآلي النواة الأساسية لظهور شبكة الأنترنت، فبعد أن نجح الإنسان في صنع آلة تتوب عنه عضليا سعى لبناء آلة حاسبة من التروس والرواقع إلى أن خرج إلى الوجود في نهاية الخمسينيات من القرن العشرين الكمبيوتر الرقمي وقد أدى ذلك بدوره إلى ثورة تكنولوجية وليدة التلاقي الخصب لثالث عتاد الكمبيوتر Hardware، والبرمجيات Software وشبكات الاتصال وعلى مدى نصف القرن الأخير ارتقت هذه التكنولوجيا بصورة غير مسبوقة خلال سلسلة من النقلات النوعية صوب الأصغر والأسرع والأكفأ، والأهم من ذلك صوب الأرخص والأسهل استخداما ويمكن إعداد دليل تاريخي لظهور شبكة الأنترنت، حيث بدأت محاولات متعددة منذ فترة طويلة.<sup>(13)</sup>

### نشأة وتاريخ الأنترنت:

الأنترنت هي أضخم شبكة كمبيوتر على مستوى العالم، لتكون من الآلاف من شبكات الكمبيوتر التي يتم الربط بينها جميعا عن طريق خطوط الربط السلكية، وأيضا غير السلكية باستخدام الأقمار الصناعية وتعود فكرة شبكة الأنترنت إلى الستينيات من القرن العشرين أثناء الحرب الباردة الدائرة بين الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد السوفييتي، حيث تم اعلان ميلاد شبكة الأنترنت في عام 1969 وسميت (Arpanet) وهي الشبكة التي أنشأتها وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة للدفاع المتقدمة Advanced Research Projects Agency ويرمز إليها بـ "ARPA" وكذلك مؤسسة العلوم القومية National

<sup>13</sup> - نهال، فؤاد إسماعيل، تكنولوجيا شبكات الاتصال في بيئة الافتراضية. مصر دار المعرفة الجامعية، 2013. ص 37.

Science Foundation ويرمز لها بـ "NSF" وللشبكة NSFNET التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية (البنيتاجون)، وهي وكالة أمريكية خاصة كانت تستخدم في الحرب لضمان استمرار الاتصال، وتأمين تبادل المعلومات العسكرية ذات الأهمية العظمى بالنسبة للأمن الأمريكي، فقد كانت هذه الشبكة تربط بين أجهزة الحاسب المتواجدة بمراكز الأبحاث العسكرية الأمريكية، وأنشئ هذا المشروع من أجل مساعدة الجيش الأمريكي عبر شبكات الحاسب الآلي وربط الجامعات ومؤسسات الأبحاث لاستغلال أمثل القدرات الحاسوبية للحواسيب المتوفرة وهذا النظام يمكنه ربط عدد غير محدد من أجهزة الحاسب بشبكة تبقى عاملة في مختلف الظروف وقد استخدم الجيش الأمريكي في عام 1960 شبكة مكونة من عدد من أجهزة الحاسوب ومرتبطة بأربعة مواقع، تسمح للمستخدمين بالاشتراك بالمصادر وإرسال المعلومات من موقع لآخر ووضع التعليمات المبرمجة، حيث ظهر ما يسمى شبكة أربانيت (ARPANET) والتي تعني شبكة إدارة البحوث المتقدمة.

1974: نشر تفاصيل بروتوكول التحكم بالنقل TCP وهي إحدى التقنيات التي تحدد الأنترنت.

1977: أصبحت شركة ديجيتال إكويبيمنت أول شركة كمبيوتر تبتدع موقع أنترنت خاصا بها.

1983: في الأول من كانون الثاني، أصبح TCP /IP بروتوكولا معياريا "لشبكة أربانيت".

1984: أخذت مؤسسة العلوم العالمية الأمريكية NSF على عاتقها مسؤولية أربانيت وفي هذا العام تم تقديم نظام إعطاء أسماء لأجهزة الكمبيوتر الموصلة بالشبكة والمسمى DNS (Domain Name System).

1986: أنشأت مؤسسة العلوم العالمية NSF شبكتها الأسرع NSFNET، وفي نفس العام ظهر بروتوكول نقل الأخبار الشبكية NNTP جعل أندية النقاش التفاعلي المباشر أمرا ممكنا، وفي هذا العام تم بناء أول جدار حماية لشبكة الأنترنت من قبل شركة ديجيتال أكويمنت.

1990: تم إغلاق أربانيت وأصبح الأنترنت الأكثر شعبية يتولى المهمة بالمقابل.

1991: سينيوتا الأمريكية تقدم غوفر "GOPHER" وهو برنامج لاسترجاع المعلومات من الأجهزة الخادمة في الأنترنت.

1992: مؤسسة الأبحاث الفيزيائية العالمية CERN في سويسرا تقدم شيفرة النص المترابط Hyper Text المبدأ البرمجي الذي أدى إلى تطور الشبكة العالمية WWW والذي به عمل هذا الموقع الذي نراه.

1993: الإصدار الأول من موزاييك "MSaic" داخل الشبكة العالمية، وقد تبعه الآخرون مثل: نتسكايب (Netscape) ومايكروسوفت (Microsoft).

1994: مرور 25 عاما على ميلاد "أربانيت" أي ربع قرن من الأنترنت.

1995: لقد تحول النمو الآن إلى انفجار، وعدد الأجهزة الخادمة المتصلة بالإنترنت ستة ملايين جهاز خادم و50,000 شبكة في جميع أنحاء العالم.

1996: بدأ العالم يتصل بشكل دائم في الأنترنت وبدأت الخدمة تدخل الدول العربية.

لقد استخدمت هذه الشبكة (Advanced Research Project Administration Network) من قبل الجامعات الأمريكية، وأصبحت تعاني من ازدحام يفوق طاقتها، مما أدى إلى انشاء شبكة جديدة تسمى مل نت (Mil Net) لتخدم الأمور العسكرية، وبقيت شبكة أريانيت للاتصالات غير عسكرية مع بقائها مربوطة مع شبكة مل نت (milnet)، وهذا أدى إلى ظهور ما يسمى بروتوكولات النقل والسيطرة عام 1983.

ففي الأول من كانون الثاني من عام 1983 استبدلت وزارة الدفاع الأمريكية البروتوكول (NCP) المعمول به في الشبكة، واستعاضت عنه بميثاق حزمة موثيق (بروتوكولات) الأنترنت، فقد ساهم في نمو الشبكة هو ربط المؤسسة الوطنية للعلوم جامعات الولايات المتحدة الأمريكية، بعضها ببعض مما سهل عملية الاتصال بين طلبة الجامعات وتبادل الرسائل الالكترونية والمعلومات. فدخلت الجامعات، فدخلت الجامعات إلى الشبكة أدت إلى أن تأخذ في التوسع والتقدم، وأخذ طلبة الجامعات يسهمون بمعلوماتهم، وقد رأى النور المتصفح "موزايك"، والباحث "جوفر" وآرشي بل، إضافة إلى أن الشركة العملاقة "تسكيب" هي في الأصل من جهود طلبة الجامعة قبل أن يتبناها، العقل التجاري وبوصلها إلى ما آلت

إليه فيما بعد وفي عام 1993 أصدر المركز الوطني لتطبيقات الحاسوب فائق القدرة الشبكة العالمية موزاييك الذي تميز بسهولة استخدامه وقدرته على العمل مع أجهزة الحاسوب المختلفة.

وأدى ذلك إلى انتشار الشبكة على نحو واسع، والسبب الرئيسي وراء توسع الأنترنت وتطورها هو كثرة المعلومات والبيانات التي يمكن الاستفادة منها، إضافة إلى وجود قدر هائل في التنوع في هذه المعلومات أما السبب الأهم هو قلة تكاليف إرسال المعلومات والاستفادة منها. أما السبب الثاني هو وراء انتشار الأنترنت بشكل سريع ومزدهر هو جعله بغير ملكية لجهة ما أو تتحكم بها جهة حكومية أو تديرها دولة من الدول، وإنما تديرها جمعية ومجلس استشاري يقومان بمهمة وضع المواصفات والإشراف عليها.<sup>(14)</sup>

### الدخول إلى الأنترنت:

للدخول إلى شبكة الأنترنت لا بد من توافر ثلاثة أشياء أساسية هي:

1- حاسب آلي ولا يشترط فيه نوع معين، بل أي حاسب آلي.

2- مودام Modem وهي كلمة منحوتة من كلمتين Modulation and Demodulation وهي

التي تجري داخلها عملية التغيير من تقانة تماثلية إلى تقانة رقمية وبالعكس، والمودم

هو بمثابة البوابة أو حارس البوابة بالنسبة للحاسوب المرتبط بشبكة الأنترنت، وهو

<sup>14</sup>- منال، هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. ط 1. عمان: دار المسيرة، 2014. ص ص 283، 286.

جزء منه في هذه الحالة ويقوم بوظيفة محددة هي تحويل الداخل إلى الحاسوب من المعلومات والبيانات... إلخ من تقانة analogue تماثلية إلى تقانة رقمية digital لتتناسب الحاسوب المصمم على التعامل مع الأرقام، وكذلك يقوم بالدور المعاكس وهو تحويل كل ما هو خارج من الحاسوب من معلومات رقمية Digital information إلى معلومات تماثلية analogue. ويتوقف تصميم المودم وحجمه من حيث القدرة على معالجة الكم الداخل من المعلومات على نوع المعلومات المستخدمة إذ أن كل نوع سعة ومتطلبات فالتلفون عبر الأنترنت يحتاج إلى مودم أكبر من ذلك الذي يحتاجه البريد الإلكتروني أو الفاكس مثلا.

3- خط يربط بين الحاسب الآلي والجهة الموفرة للخدمة أو الحاسب المركزي Service Prvider وقد يكون الخط بينهما خط تلفون، أو كابل ألياف ضوئية، أو مايكروني إلخ، وإذا توفرت هذه الأشياء الثلاثة فباستطاعة مالكها أن يطلب من موفري ضمان خدمات الأنترنت توصيله بالشبكة ليكون عضوا فيها. ويجدر هنا أن توضع أن المودم الضروري لإتمام هذه العملية، لأن وظيفة هي تحويل المعلومات القادمة أو الداخلة إلى الحاسب الآلي إلى معلومات رقمية digital والمعلومات الخارجة من الحاسب الآلي إلى معلومات تماثلية analogue لأن الحاسب الآلي أساسا مبني على تكنولوجيا مناسبة لتكنولوجيا الحاسب الآلي نفسه: كما أن ربط دولة ما بشبكة الأنترنت يتم عبر المخرج الدولي gate way من شبكة الاتصالات فيها، لربطها بأي دولة سبق لها

الارتباط بالإنترنت، والجهة التي تحقق الربط بالشبكة في الدولة المعينة تسمى بالـ Back Bone وبدونها لن يتحقق الدخول إلى الإنترنت.

### أدلة شبكة الإنترنت وآلات البحث:

بسبب ضخامة شبكة الإنترنت واتساعها، وبسبب عدم وجود نقطة بداية أو جذر رئيسي لها، يستطيع المشتركون البحث عن الموضوع الذي يريدونه، فقد نشأ ما يسمى بآلات البحث وهي عبارة عن مواقع تحتوي على لوائح بعناوين على الشبكة، يسعى القائمون عليها أن تكون حديثة قدر الإمكان ومتنوعة بتنوع المصادر على شبكة الإنترنت وهذه اللوائح تنشأ وتتحدث بواسطة برامج خاصة تعمل بشكل دائم، مهمتها البحث عن المواقع الجديدة على الشبكة وإضافتها إلى هذه اللوائح، ولإستخدام هذه اللوائح يجب تحميل الصفحة الرئيسية لها، والتي ستحتوي على طريقة أو أخرى (كبطاقة مثلا) تتيح إدخال بعض المعلومات المراد البحث عنها ثم تعود إلى اللائحة تحتوي أيضا بالإضافة إلى عناوين URL، على شرح عنصر لمحتوى كل صفحة وقد تعرض العناوين شكل مرتب من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية حسب المعايير التي أدخلتها للبحث.<sup>(15)</sup>

### السمات الأساسية لشبكة الإنترنت:

تختلف شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال عن غيرها من الوسائل بالسمات التالية:

<sup>15</sup> - مثال، هلال المزامرة. تكنولوجيا الاتصال والمعلومات. المرجع نفسه. ص 286، 289.

1- تعدد الوسائط Multimedia

2- النصية الفائقة HTML (Hypertext Transport Protocol)

3- التدفق الشحني<sup>1</sup>

ملخص الفصل :

تكنولوجيا المعلومات هي من الأدوات الهامة في حياتنا والتي لا غنى عنها في كثير من تعاملاتنا حتى مع الذين لا يجيدون استخدامها، ولكننا نجد وبصفة خاصة تلك الأهمية داخل المكتبات ومراكز المعلومات لما للمعلومات من أهمية داخلها حيث أنها الهدف المنشود لدى كل زائر لتلك الأماكن . وهي الأدوات التي يمكن استخدامها للقيام بكافة وظائف المكتبة المختلفة والتعامل مع البيانات وإتاحتها في صورة معلومات بسرعة ودقة

## المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة والجودة

## تمهيد:

تعتبر الجودة من أهم القضايا ومواطن القوة في مؤسسة، والتي أصبحت الشغل

الشاغل من طرف القيادة الإدارية وحتى الموظفين فيها لرفع مستوى أداءها من الناحية الإنتاجية وحتى الخدمية، والمكاتب هي الأخرى من المؤسسات التي احتضنت مفهوم الجودة التي تهتم بإتقان العمل في كل مراحلها لزيادة فاعلية المكاتب عن طريق إرضاء المستفيدين من خدماتها. ولكي تتمكن المكاتب بمختلف أنواعها وخاصة المكاتب العامة منها من تحقيق الجودة في مختلف أعمالها من إجراءات فنية وإدارية لابد عليها أن تتبع أساليب إستراتيجية واعتمادها كمقومات أساسية، أبرزها تكنولوجيا المعلومات، ومهارات أخصائي المعلومات التي تتحقق بالتدريب والتكوين المستمر، بالإضافة إلى التقييم الذي يعتبر من أهم الأساليب للكشف عن نقاط القوة والضعف في أعمال المكتبة، لتدارك الأخطاء وإعادة النظر فيها وإيجاد الحلول المناسبة. وكل هذه العناصر سيتم التطرق إليها في هذا الفصل.

## مفهوم الخدمة:

إن مفهوم الخدمة غير واضح قياساً لمفاهيم التصنيع المتخصصة على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة ليست قصيرة.

إن هذا المفهوم للخدمة غير واضح لأنه لا ينسجم مع الطبيعة الجوهرية للخدمة، فالخدمة تعني أنها بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن، يعرفها الباحثون فوس وزملاؤه ونورهان أنها "عبارة عن تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما"

وضع الباحث شرويد مفهوم للخدمة أطلق عليه مثلث الخدمة ويتكون من 4 عناصر

هي:

أ. الإستراتيجية: وهي الرؤية أو الفلسفة التي تكون كمرشد لإدارة المنظمة لكل جوانب تسليم الخدمة للزبون.

ب. الزبون: وهو يمثل مركز المثلث والتي يجب أن تركز الخدمة نحو الزبون وحاجاته.

ج. النظام: هو النظام المادي والإجراءات التي تستخدمها المنظمة في إنتاج الخدمة.

د. العاملون: وهو الأفراد العاملون في إنتاج الخدمة في منظمة صناعة الخدمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>.. قاسم نايف علوان، المحياوي. إدارة الجودة في الخدمات، عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006. ص52-

ويعرف Stanton الخدمة بأنها "النشاطات غير الملموسة والتي تحقق الإشباع للطلبات ولا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى. كما عرفت الخدمة بأنها أعمال غير ملموسة تشبع حاجات المستهلك أو المستفيد عندما تقدم بكفاءة.

أما كوتلر فيعرف الخدمة بأنها: "أي عمل أو أداء يمكن لطرف معين أن يقدمه للآخرين ويكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنه تلك لأي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط بتقديمه منتج مادي".<sup>2</sup>

### مفهوم الجودة:

يحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المنظمات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء بعد أن انتهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاتجاه نحو العولمة والاهتمام بقضايا البيئة والتغير الحاصل في سلوك الزبون والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته وطلباته من سلع وخدمات بغض النظر عن مصدرها.

<sup>2</sup>. ربحي مصطفى، عليان، أساسيات خدمات المعلومات للمكاتب ومؤسسات المعلومات، ط1. عمان، الأردن: الدار

هذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف مفهوم الجودة فالجودة بحد ذاتها تعبير غامض إلى حد ما لأنها تتضمن دلالات تشير إلى المعايير والتميز على حد سواء، فهي تعني من وجهة نظر البعض قدرة المنتج المطلوب تقديمه في شكل منتج نهائي لإشباع حاجات الزبون ومتطلباته، قد عرفت الجودة كنوع من الثبات والكمال حيناً أو هي مطابقة للمواصفات حيناً آخر وقد اعتبرت ملائمة الغرض والتي يمكن أن تعني إما تلبية شروط أو مواصفات الزبون أو أهداف العمل أو الوظيفة ومهامها.

الجودة حسب رأي Fisher تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء متميزاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة من منظور الزبون كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار وقد صنف كوان مفهوم الجودة إلى خمسة اتجاهات هي:

أ - الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية، مميزة عن المنظمات الأخرى.

ب - الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.

د - الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغيير في خدماتها، أو إنتاجها وبما يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق.

هـ - الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر وكذلك عرفت أنها حركة تحسين مستمر مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع توقعات الزبائن.<sup>3</sup>

ويراها البعض الآخر إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم منتجات ترضى وبشكل كبير الزبائن في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة والبعض الآخر يؤكد أنها تمثل تحسين كفاءة الأداء وفعالية الانجاز أو أنها إمكانية تقليص التكاليف أما المنظمة الأوروبية لضبط الجودة فترى أن الجودة هي مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم وتعريف الجامعة الأمريكية للجودة أنها الهيئة والخصائص الكلية للمنتج التي تظهر قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية.

نلاحظ مما سبق أن مصطلح الجودة يعني مفهومين كلاهما مرتبط ارتباطا وثيقا بالآخر، المفهوم الأول يرتبط بالخدمة أو المنتج نفسه، والمفهوم الثاني يرتبط بالعلاقة بين الزبون والخدمة أو المنتج، وبناء على هذا الارتباط فغن المفهوم الأول ينظر إلى الجودة من حيث مدى مطابقة الخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له مما يدل على أنه يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه أو تقاديه قبل تقديمه للزبون أما الثاني فيرى أن الجودة هي مدى ملائمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله.

<sup>3</sup>. قاسم نايف علوان، المحياوي. إدارة الجودة في الخدمات. المرجع نفسه. ص24.

ويختلف مفهوم الجودة لدى المنتج عن مفهومها لدى الزبون فمفهوم الجودة لدى المنتج يمكن النظر إليه من حيث جودة التصميم وجودة الأداء وجودة الإنتاج (جودة المطابقة).

أما الزبون فإنه ينظر إلى الجودة على أنها قيمة بمعنى كيف يمكن للمنتج الجيد أن يحقق الغرض المقصود منه بالسعر الذي دفعه أو أنها تعني المناسبة للاستعمال.<sup>4</sup>

عرف قاموس التراث الأمريكي الجودة بأنها خصائص أو سمات الشيء. أما اليابانيون فقد عرفوا الجود بأنها: "الرضاء المطلق للزبون أو العميل"، ورضاء الزبون يشمل رضاه عن المنتج ذو الجودة الجيدة ورضاه عن عملية الشحن والتوزيع ضمن الميزانية والوقت المناسب. ورضاه عن طريقة العملية التجارية وبنود العقود وغيرها.

وهناك تعريف واسع الانتشار للجودة تم تزويده من قبل منظمة المعايير الدولية والتي تسمى بمنظمة ISO وهي منظمة تعني بإصدار نشرات ومعلومات تخص المعايير والمقاييس العالمية الجودة لمختلف القطاعات الصناعية كالهندسة والطب والكومبيوتر والاقتصاد وغيرها وقد عرفت منظمة الإيزو كما يلي:

الجودة عبارة عن مجموعة من السمات أو الخصائص لمنتج أو خدمة معينة والتي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة ويمكن سرد بعض هذه الخصائص التي أن يتميز بها المنتج أو الخدمة المقدمة من المؤسسات ومنها:

<sup>4</sup>. قاسم نايف، علوان المحياوي. إدارة الجودة في الخدمات. المرجع نفسه. ص 25.

- الاعتمادية وهي قوة المنتج في تلبية الحاجات حيث يمكن الاعتماد عليه بالشكل الموثوق.
- إعادة الاستخدام يمكن إعادة تدوير وإعادة استخدامه مرة أخرى.
- السلامة والأمن.
- البساطة وعدم التعقيد.
- قابل للتعلم.
- قابل للاستخدام.
- قابل للفهم.
- قابل للتأقلم (يعمل تحت ظروف كثيرة وعديدة).
- الفعالية.
- مقسم إلى أجزاء (سهل التركيب والفك والحمل والنقل...إلخ).
- قابل للاختبار.
- قابل للنقل.<sup>5</sup>

<sup>5</sup>. مصباح طيبي، خضر. إدارة تكنولوجيا المعلومات ط1. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2012. ص143.

## مفهوم جودة الخدمة:

تميل غالبا التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".

ويمكن التعبير عن ذلك رضيا كالتالي:

جودة الخدمة: إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء، وفي ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة هي: الخدمة العادية - الخدمة الـريئة - الخدمة المتميزة.

ويرى ستيوارت ووالش أن جودة الخدمات لا بد أن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها وإلى أي مدى يتحقق مثل هذا الإشباع، وكذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وجدت الخدمة وإلى أي مدى تم تحقيق ذلك.

والخلاصة أن جودة الخدمة هي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه وهو المفهوم الذي تبناه العديد من الباحثين المتخصصين في مجال الجودة مثل Parassuraman وزملائه (Taylor, Cronin) وآخرون غيرهم.<sup>6</sup>

إن جودة الخدمة ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة، فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد أنه من الصعب عليه أن يصل إلى تعبير عملي عنها يتفق مع الآخرين

<sup>6</sup>. قاسم نايف علوان المحيوي. إدارة الجودة في الخدمات. المرجع نفسه. ص 90-92.

ففي بعض الأحيان قد يكون هذا التعبير واسعا للغاية بحيث يصبح لا معنى ويكون من الصعب وضعه موضع التطبيق وفي بعض مواقف الأخرى فإنه بعض الأفراد يضعون تعريفا مفصلا للجودة والذي قد يكون ملائما لبعض الخدمات ولكنه من الصعب أن يتم تعميمه على مستوى كافة الخدمات.

وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".<sup>7</sup>

#### المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات

##### الإطار العام لمفهوم الجودة الشاملة في علم المكتبات والمعلومات:

يختلف مفهوم الجودة الشاملة في تخصص المكتبات والمعلومات عن مفهومه بالنسبة لباقي التخصصات الأخرى المختلفة، وبالتالي فالجودة الشاملة تعني من وجهة نظر المكتبيين ما يلي:

1- أسلوب تفكير، ومنهج عمل، وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير التحسين المستمر

على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات.

<sup>7</sup> - غالم ابتسام، عروس فاتحة، قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية، المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه غليزان نودجا. رسالة ماستر نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: مستغانم، 2015-2016.

2- توجيه السلوك والالتزام بالتغيير والتطوير والتحسين، تحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات ومراكز المعلومات.

3- إستراتيجية تهتم بتغيير بعض الإجراءات والسلوكيات الإدارية السائدة بالمكتبات لتحل محلها ثقافة وسلوكيات الجودة، التي تبرز ملامح شخصية المكتبة ورؤيتها المستقبلية وتوجهاتها وقيمها الشخصية والتنظيمية.

4- ليست هدفا محددًا بل إنها هدف متغير يسعى إلى التحسين والتطوير المستمر وتؤكد على التزام الجميع بمبادئ الجودة، كما تؤكد على أهمية اندماج هذه الفلسفة مع بنية المكتبة وهي لا تعني الجودة التامة، ولكنها تعني تحقيق أعلى جودة ممكنة وإيجاد بيئة عمل يسعى فيها الجميع إلى تحسين الجودة.

وتشير الجودة الشاملة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية إلى مجموعة من المعايير والإجراءات بهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج النهائي وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التقليدي، وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية، فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات لا يعني أننا نخطط لجعل هذه المكتبات وخصوصا المكتبات الجامعية منشآت تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، لكن ما ينبغي

أن نستفيد منه مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقاً لجودة المنتج، وسعيًا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته وجماعته وأفراده في مجال التعليم، ما أوجبنا أن نطلق شرارة المنافسة بين الجماعات من أجل تحقيق أفضل نتائج منتج يرضي الجهود التعليمية هناك مجموعة من المعايير لضمان نجاح وضبط الجودة وتطبيق البرنامج المقترح تتمثل في:

- 1- اشتراك جميع العاملين بالمكتبة في حل المشكلات التي تواجهها.
- 2- تنمية ثقافة الجودة لدى جميع العاملين في المكتبة.
- 3- التركيز في التعليم والتدريب على جميع أشكال التقويم والمتابعة.
- 4- استخدام الطرق الإحصائية والتركيز على تلاقي حدوث المشكلات.
- 5- تقويم عمل المكتبة بواسطة الرئيس وأعضاء مجلس الجودة (مرتين سنويًا).
- 6- تقويم العلاقة بين العاملين في المكتبة ودوافعهم تجاه العملاء والمستفيدين.

#### مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

لقد ركزت تعريفات الباحثين لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على الوفاء باحتياجات المستفيدين والخدمات المقدمة لهم، حيث عرف بول موشر "الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بأنها: "الفائدة التي تتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها للوفاء

باحياجاتهم في أعمالهم، وكذلك للإدارات والبرامج التي تتبع المكتبة (p.17 . 1979 . Poul). ويأتي تعريف كونداري لإدارة الجودة الشاملة متوافقا مع ما اهتم به التعريف السابق، حيث أشار إلى أن إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعات، هي: "عملية تركز على فهم احتياجات المستفيدين من المكتبة، يتم العمل على تحسين الخدمات الخاصة بهم، ورفع مستوى رضائهم عن تلك الخدمات التي تقدمها، وذلك بما ينسجم مع الأهداف العليا للجامعة (Gungrari, 1995.p.192) ومن الباحثين من يركز في مفهومه على الخدمات المعلوماتية المقدمة والتحفيز الجيد للعاملين حيث يعتبرها جزءا أساسيا ومكملا في عملية التغيير والتحسين في المكتبات وقطاع المعلومات. (Johennsen, 1996. Pp.32- 33).

وركزت رانكزليني (Brancolini – 1992) على ثلاثة مفاهيم لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

أولا: توافر المقتنيات المطلوبة

ثانيا: إمكانية وسهولة الحصول على المقتنيات.

ثالثا: درجة نجاح المكتبة في إرضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية.

ومن خلال المفاهيم السابقة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، نجد أن تحقيق هدف إدارة الجودة الشاملة يتطلب من المكتبات ومرافق المعلومات الجامعية مراعاة الأمور التالية:

1- يجب أن يضع مرفق خدمات المعلومات معايير داخلية لتحسين جودة الخدمات المعلوماتية به ويعمل على تحقيقها.

2- على المرفق المعلوماتي مساندة أغراض وأهداف المستخدمين وإمدادهم بما يحتاجونه لجودة عالية، وبناء على معايير الجودة المعمول بها على الصعيد الدولي.

3- على مركز خدمات المعلومات أن يكون جزءاً نشطاً يساند من خلال ما يقدمه من معلومات وخدمات لإدارة الجودة الشاملة بالمنظمة الأم. ويتطلب تطبيق وإدارة الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية استخدام آليات متعددة بعضها معقدة وتحتاج للتدريب، فكل خطوة في كل عملية مخصصة لدورها لتعطي أعلى فعالية وكفاءة متوقعة وبأقل تكلفة وأفضل ملائمة. كما تهتم المكتبات الجامعية أيضاً، بتغيير المعتقدات الرئيسية والقيم الثقافية السائدة في عمل المكتبة، سواء كان ذلك في تحضير وإعداد الخدمات المعلوماتية أو في النشاط المباشر مع المستخدمين والتوجه نحو المثالية في الأداء أو العطاء بصورة صحيحة من المرة الأولى على أساس أن جودة الخدمة هو الأمر الذي يمكن أن يميز المكتبة المتخصصة عن منافسيها من المكتبات المماثلة.

وتعد الاستجابة السريعة من سمات الإدارة الذكية للجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية والتي توضح بدورها عمق التعاون والتجانس بين الأقسام المختلفة في

المكتبة المركزية وتخلق الإدارة الذكية للجودة الشاملة وتكرس تلقائياً إتباع أسلوب التخطيط الاستراتيجي، لأنها تلعب دوراً مهماً في صياغة الإستراتيجية.<sup>8</sup>

مما سبق يمكن أن نستخلص أهم ما تعنيه إدارة الجودة الشاملة داخل منظومة المكتبات وذلك في النقاط التالية:

- الجودة هي الثقافة التي ينبغي أن تتبنى من جميع العاملين بالمكتبات الجامعية.
- تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة، وهذا ما يحتاج إلى الالتزام بمتطلبات الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا للجامعة ولمكبتها أولاً، ومن ثم من قبل جميع رؤساء الأقسام المختلفة داخل المكتبة لتطوير الجودة.
- الجودة يمكن الحصول عليها بالتعاون والعمل بروح الفريق الواحد للحصول على خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة ممكنة.
- العمل الروتيني في إدارة بعض الأعمال داخل المكتبة الجامعية، لا يعني بالضرورة أنه غير مناسب ولكن من الممكن على رفع أداء هذه الأعمال، من ناحية سرعة الإنجاز، تفويضي السلطة، عدم الازدواجية في اتخاذ القرار، الإتقان في العمل، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الجودة المنشودة.

<sup>8</sup> محمد، عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. ط1. عمان: دار الحامد،

- تهدف المكتبة الجامعية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تلافي حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها فقط.

- ليس الهدف هو تحقيق الجودة فحسب، وإن كان تحقيقها شيء رائع، وإنما العمل على مواصلة التطوير والتحسين.

- تطبيق الجودة يحتاج إلى جهد وتخطيط، لأنها تواجه بمقاومة ليست باليسيرة في بادئ الأمر، من قبل الذين لا يؤمنون بهذا الأسلوب العلمي الإداري التطويري لذلك يحتاج إلى الاهتمام بما يلي:

1-التعريف بسياسة المكتبة.

2-عمل رؤية ورسالة للمكتبة تعبر عن عملها الحالي وطموحاتها في المستقبل.

3-التدريب والتعليم لتوحيد لغة الجودة في المكتبة.

4-التعرف على متطلبات واحتياجات المستفيدين والعمل على تحقيقها.

5-تحديث النظم الإدارية، والهياكل التنظيمية داخل مكتبة الجامعة، بما ينسجم مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

6-تحديث النظم الآلية باستمرار وفي جميع مرافق المكتبة وخدماتها.

أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- 1- التخطيط الاستراتيجي للمكتبات ومراكز المعلومات.
  - 2- بناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات.
  - 3- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات.
  - 4- توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطا وثيقا بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات.
  - 5- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
  - 6- إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم.
  - 7- تحسين بيئة العمل.
  - 8- تنمية الموارد البشرية العاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.
  - 9- تقويم الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات:
- 1- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات.
  - 2- قياس الأداء للجودة.

- 3- إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكاتب.
  - 4- تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتب.
  - 5- تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة تكلفها المؤسسة الأم التابعة لها هذه المكاتب.
  - 6- مشاركة جميع العاملين في الجهود البشرية المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
  - 7- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة.
- ولضمان نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكاتب ومراكز المعلومات هناك مقومات أو متطلبات أساسية بشرط توافرها، والتي تتمثل في التالي:
- 1- رسم سياسة الجودة، وتشمل تغطية النقاط التالية:
    - ✓ من هو المسؤول عن إقامة الجودة وإدارتها.
    - ✓ كيف تتم مراقبة ومراجعة النظام من جانب الإدارة.
    - ✓ المهام التي يجب أن تتم الإجراءات المحددة لها.
    - ✓ كيفية تصحيح الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.
  - 2- الإجراءات: وتشتمل المهام التالية:

التسجيل، تقديم المشورة، تخطيط العمل، تقويم الأداء، تحديد مواد التعلم، اختيار وتعيين العاملين، تطوير العاملين.

3- تعليمات العمل: يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق.

4- المراجعة: هي الوسيلة التي يمكن للإدارة أن تتأكد بها من تنفيذ الإجراءات.

5- الإجراء التصحيحي: هو تصحيح ما تم إغفاله، أو ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.

6- الخطوات الإجرائية: لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.

#### قواعد إدارة الجودة الشاملة في المكتبات:

1- تحقق إدارة الجودة الشاملة للمكتبات عددا من الانجازات، من خلال تحقيق القواعد

التالية:

- قاعدة تحقيق النتائج والأداء الجيد.
- قاعدة تطوير المركز التنافسي للمكتبة الجامعية.
- قاعدة التفاعل والتشابك البيئي - تجاه بيئة نظيفة وسليمة.
- قاعدة تطوير الفعالية التنظيمية للمكتبة.

- قاعدة تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- قاعدة إرضاء الطالب والمستفيد.
- قاعدة الابتكار والتجديد وتحقيق الانجازات العملية والسريعة بكفاءة.
- قاعدة التمويل الذاتي من الجامعة الأم، وتنوع مصادر الإيرادات وزيادة الإنتاجية مع تخفيض النفقات.<sup>9</sup>

2-زيادة كفاءة العاملين ورفع مستوى الأداء.

3-انعكاس التدريب على كفاءة العاملين وسرعة أداء العمل مع خلوه من الأخطاء واكتساب التميز والتطور الوظيفي بما ينعكس على زيادة دخولهم.

#### بالنسبة لعملاء المكتبة:

تتمثل فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات لعملاء المكتبة فيما يلي:

- 1-ضبط الشكاوى والإقلال منها مع طرح الحلول المناسبة لها.
- 2-التوافق الدائم مع متطلبات العملاء وتحقيق رضاهم تمهيدا لاكتساب ولائهم للمكتبة.

<sup>9</sup> محمد، عوض الترتوري، المرجع نفسه. ص ص 178، 180..

3- ثبات مستوى جودة الخدمة وعدم تذبذبها هبوطاً.<sup>10</sup>

تقنيات إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات:

ويمكن أن يخلط البعض بين أدوات إدارة الجودة الشاملة والتقنيات اللازمة للتطبيق، فإذا كانت الأدوات هي الوسائل التي تحدد الجودة تحسناً ويمكن تعرف اتجاهات التطور من خلال عروضها المرئية، فإن التقنيات هي سبل استخدام الأدوات في التطبيق فإذا كان تسجيل أسباب ضعف العاملين في دورة تدريبية يعد أداة فإن تفويض المدير سلطته لأحد فرق العمل ذي الكفاءة لاستخدام التخطيط البياني أو أداة باريتو والاستفادة منه يعد تقنية، ويعرض الباحث فيما يلي خمس تقنيات، يمكن الأخذ بها عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمجال هي تفويض السلطة والإبداع والابتكار والإدارة من خلال تسجيل النتائج وبناء الفريق وتطوير المديرين (مع ملاحظة أن هذا لا يعني وجوب الأخذ بها جميعاً في كل مكتبة).

#### 1- تفويض السلطة:

يقصد بتفويض السلطة نقل كل من السلطة والمسؤولية إلى العاملين، فبدون تفويض السلطة والمسؤولية بنسب متساوية تفشل.

<sup>10</sup> وحيد، موسى سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض: مكتبة

الملك فهد الوطنية، 2009. ص 96-97..

- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات:

هناك كثير من الفوائد التي توفرها إدارة الجودة الشاملة لمجال المكتبات والمعلومات ولا يقف أثر هذه الفوائد عند المكتبة بل يصل تأثيرها إلى المجتمع ككل بمشاركة المكتبة كعنصر فاعل في تحسين مبادرات الجودة الشاملة وتعزيز المستمر ويمكن إبراز هذه الفوائد فيما يلي:

■ بالنسبة لإدارة المكتبة:

يمكن طرح أهم فوائد تطبيق الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالنسبة لإدارة المكتبة فيما يلي:

- 1- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- 2- تمكن الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية السليمة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.
- 3- التحديد العلمي لأهداف المكتبة والتحكم في العمليات وتفويض أكبر للسلطات وتحديد للمسؤوليات.
- 4- جمع وتحليل البيانات للاستفادة منها في التحسين المستمر لنظم العمل ووجود نظام يحدد التوصيف الوظيفي.

5- تقليل الفاقد في الوقت والموارد وزيادة كفاءة الخدمات.

6- الاستفادة من الحصول على بعض أنظمة الجودة كإيزو 9001 وإيزو 14001 في

الحملة التسويقية.

- بالنسبة للعاملين في المكتبة:

تتمثل فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات بالنسبة للعاملين فيما

يلي:

1- توفير جو من التعاون والتفاهم والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين والعمل

بروح الفريق.

ومن الملاحظ في هذا الإطار وجود بعض المكتبات التي تقوم بعملية التقييم مرة

سنوياً، وهذا مخالف لإدارة الجودة الشاملة التي تؤكد على حتمية التقييم الدوري والمستمر،

وفي هذا الإطار لابد من تحديد عدة بطاقات لكل عامل لتسجيل نتائج تقييمه بصورة

مستمرة، حتى إذا جاءت نهاية العام، ظهر له التقييم الشامل.

ينبع هذا من أنه عندما يقاس الأداء بتحسين العمل وعندما يعلن الأداء رسمياً فإن معدا

التحسين يزداد بسرعة وهذه القاعدة مهمة جداً لفهم قوة التقييم، فعدمها يعلم الأفراد أن أداءهم

يتم قياسه وتقييمه فغتهم يعملون على تحسينه.

- بناء فريق العمال:

يحتاج بناء الفريق داخل المكتبة إلى مهارة خاصة فالأمر ليس مجرد جمع أفراد كثيرين معاً، ثم يطلق عليهم فريق كما أنه لا يعني السماح للعاملين بالعمل سوية معتقدين أنهم يمثلون فريقاً، فبناء الفريق وإدارته يعد من المهمات التي تتحدى المدير وتحتاج على الممارسة للتغلب عليها.

وهناك مجموعة من الأهداف والمهام لفرق العمل وهي:

- عندما تكون هناك مشكلة معقدة ولا يمكن فهمها بسهولة ويلزم تبادل الرأي حولها.
- عندما يكون الانتماء النفسي واستشعار الروح الجماعية مرغوباً فيه.
- عند الرغبة في تحسين جودة القرار.
- عند الرغبة في تحسين جودة الاتصالات.
- عندما يلزم وجود التماسك بين الأعضاء.<sup>11</sup>

ولا يلزم استخدام فرق العمل في حل كل المشكلات، فمشكلات مثل القضايا التأديبية أو حينما يكون الأمر متعلق بشخص واحد وكذا حينما لا يكون الوقت في الصالح أو عندما يكون الحل بسيط، كل هذه المشكلات ونحوه لا يلزم استخدام الفريق في حلها.

<sup>11</sup>. وحيد ، موسى سعد، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات. المرجع نفسه. ص 80-83.

وتجدر الإشارة إلى وجود بعض المسؤوليات الواقعة على عاتق الفريق بوصفه عنصرا

مهما في فريقه منها ما يلي:

عملية تفويض السلطة، إذ يتعثر العاملون الذين يملكون مسؤولية إحدى المهام دون سلطة للتنفيذ. وكذا فإن العاملين الذين لديهم سلطة دون مسؤولية، يمكن أن يتسببوا في مشكلات كثيرة.

وللمرء أن يتخيل المدير الذي يعطي مسؤولية متابعة المواد المتأخرة في مكتبة تقليدية إلى أحد العاملين دون أن يحدد له السلطة، فهذا العامل إما أنه سيرجع إلى المدير في كل قرار قيد اتخاذه، أو يتخذ قرارا طبقا لما يتخيله من رؤية المدير وفي كلا الأمرين سيكون العامل محبطا ولا ينجز حجم المسؤولية والسلطة التي خولتا له ، فسينجز المهمة بأقل درجة من الإحباط وكما توقع المدير.

## 2-الابتكار:

يرتبط الابتكار بالإبداع والتفرد والأسبقية في طرح فكرة متميزة يتطلبها الواقع وتسهم في حل مشكلة فعلية أو تيسر بلوغ هدف محدد. وبالرغم من هذا، يتخوف كثير من مديري المكتبات في آثار الإبداع والابتكار، لأن الإبداع يعني طرح طرق ومناهج جديدة وتحية المناهج والطرق القائمة.

وقد تعود بعض مديري المكتبات على الالتزام المعمول بها لإنجاز المهام، ومن ثم فإن فكرة تغيير هذه الطرق تبدو غريبة في تصورهم. فالإنسان عدو ما يجهل.

ولمواجهة هذا على إدارة المكتبة تعميق مبدأ احترام أفكار الآخرين حتى ولو كانت مخالفة وعليها نشر هذا المبدأ من خلال أفعالها وأفكارها نفسها، بحيث لا يقف الأمر عند تشجيع الأفكار المخالفة بل مدح الصالح منها ومحاولة تطبيقه.

### 3- الإدارة بالنتائج:

تتضاءل مرات التقييم المستمر للعاملين في كثير من المكتبات ويعد هذا أمراً مؤسفاً ويعتقد البعض أن عدم عمل تقييم بعد إشارة إلى الأداء المقبول (طالما لا يوجب عقاب) وهذا مخالف للصواب تماماً.

- إنشاء بيئة للاتصالات الصادقة والصريحة.
- مساعدة أعضاء الفريق في فهم أهمية تعاونهم.
- الحصول على التزام من كل عضو في الفريق بالعمل كفريق.
- البراعة في وضع الحلول الوسط، حينما تظهر اختلافات.
- اليقظة للتعلم والإرشاد.
- البعد عن تركيز السلطة.

- عدم تأنيب الآخر على كل خطأ، ولكن فقط على ما يستحق.
- الاهتمام بالرأي المعارف بنفس درجة الاهتمام بالرأي الشخصي.
- البحث عن الأسباب الجذرية للمشكلات.
- ونتيجة لما سبق يستشعر أعضاء الفريق التفارق النفسي وروح الانتماء، كما لو كانوا شركاء في المكتبة، ويقيسون سلوكهم كما لو كانوا أصحابها فهم يتكلمون عن المكتبة قائلين "مكتبتنا أو مكتبتني ويرددون نحن أكثر من أنا ولنا أكثر من لي أو لك ولهم وهم يميلون للعمل كما هو مطلوب لتحقيق النجاح لهم وللمكتبة.

#### 4-تطور المديرين:

كلما كانت غدارة الأفراد مبنية على أسس علمية كان تحقيق الجودة أفضل للمكتبة لذا فعلى المكتبات بغض النظر عن حجمها أو نوعها او درجتها أن تمتلك برنامجا شاملا لتطوير مديريها وتحسينهم، فإذا لم تساعد على تنمية مهاراتهم الإدارية، فسوف يطورون هم عادات غير فعالة أو مثمرة يمكنها أن تمثل تهديدا خطير الفلسفة إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة.<sup>12</sup>

<sup>12</sup>.وحيد ، موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات. المرجع نفسه. ص83-85.

## المطلب الثالث: قياس وتقييم جودة الخدمات المكتبية

## قياس وتقييم جودة الخدمات المكتبية ومراكز المعلومات:

إنّ قياس جودة الخدمة مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين في مجال تسويق الخدمات ، فما قبل عام 1985 لم يكن إلاّ عدد محدودا من الدّراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها دون أن تتطرق إلى أساليب قياسها وتقييمها وتنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمات في غير المكتبات ومراكز المعلومات إلى باراسورامان وآخرين Parasumant et al حيث تمكنوا من تقديم مقياسهم الشهير seruqual لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها. لذلك نسعى هنا على تبني مقياس الادراكات والتوقعات seruqual في قياس وتقييم جودة الخدمة بالمكتبات ومراكز المعلومات.

وتتفق الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة. كما تتفق هذه الدراسات على أن جودة الخدمة من المفاهيم التي يصحب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تتفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية ومن ناحية أخرى فإن المحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة متعددة ومتنوعة، فمثلا فإن "ساسر" وآخرين Sessesr et al قد

ميزوا بين ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المادية والتسهيلات والأفراد في حين يرى Iihtimen أن جودة الخدمات يمكن حصرها في ثلاثة أبعاد أساسية وهي الجودة المادية لبيئة التحمل وجودة المنظمة المتعلقة بالانطباع الذهني في المنظمة والجودة التفاعلية بين العاملين والمستفيدين، كما أن "جرونروز" Gronroos، قد أكد على وجود ثلاثة أبعاد رئيسية للجودة تكمن في الجودة الفنية والجودة الوظيفية وأخيرا الانطباع الذهني عن المنظمة.<sup>13</sup>

تقييم جودة الخدمات المكتبية: "المقصود بتقييم الخدمات"

ذكر برايس آلن "Brayce Allen" أن المقصود بتقييم هو تحديد قيمته valeur للخدمات المقدمة وقد تكون تلك القيمة نوعية أو كمية ويعني ذلك أن التغيير عنها قد يتم بمصطلحات كمية أو نوعية والهدف من عملية التقييم هو تحسين جودة الخدمات من تعزيز قيمتها. فالتقييم كما يصفه لانكستر وبيكر: "هو إدارة إدارية هدفها الرئيسي تحديد مواطن القوة والقيود أو المعوقات، وجوانب الفشل واقتراح الطرق الكفيلة بتحسين الخدمة."<sup>14</sup>

• تقييم الخدمة:

<sup>13</sup>. ربحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات: information service. ط1. عمان: دار صنعاء للنشر والتوزيع، 2014. ص ص 503-504.

<sup>14</sup>. فانتن، سعيد يا مفلح. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية، ط3. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2015. ص222.

يتم تقييم الخدمة المقدمة للمستخدمين لمعرفة جودة الأداء ويتم ذلك بطرق مختلفة من بينها الطرق العمدية obtrusive أو غير العمدية unobtrusive فمن الممكن أن تعتمد عملية التقييم على مستخدمين بدلاء proxyirers يتقدمون بطلب الخدمة ومن ثم يعملون على تقييم الأداء دون أن يعرف الموظف أو العامل أنهم يقومون بعملية التقييم. ويتم من خلال هذا الإجراء تحديد ما إذا كانت الإجابة عن الاستفسارات صحيحة ودقيقة أم غير ذلك وقد تعتمد عملية التقييم على استخدام أساليب مباشرة عمدية يتم من خلالها توزيع استبيانات على المستخدمين لطلب رأيهم في الخدمة المقدمة من حيث دقة الإجابة وحسن معاملة المواطن، كذلك قد يتم الاعتماد على إحصاءات إعدادها الحصر طبيعة الاستفسارات الموجهة وما يتم الرد عليه منها وكما هو واضح فإن الاعتماد على الاستبيانات والإحصائيات يتم بمعرفة المواطن أنه هناك عمليات تقييم تجري للخدمة.<sup>15</sup>

• جودة الخدمات:

لجودة الخدمات بعدان إثنان هما:

1- الجودة الفنية Technical quality

2- الجودة الوظيفية Fancion quality

<sup>15</sup>. المرجع نفسه، ص 229.

فالجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة بمعنى التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، أما الجودة الوظيفية فهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة.

وعلى الرغم من صعوبة تقييم المستفيدين لجودة الخدمة فإن هناك إجماعاً بين الباحثين والممارسين في مجال الخدمات بأن جودة الخدمة ما هي إلا الاقتباس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل المستفيد) مع توقعات المستفيد (الجودة المتوقعة). فتقييم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين.<sup>16</sup>

#### تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات:

حاولت المكتبات وعلى مر السنين تحسين خدماتها باستخدام أساليب مختلفة لأجل الوفاء التام بحاجات المستفيد في الوقت المناسب ولأول وهلة، إلا أن محاولة استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة TQM في المرافق المعلومات يبدو أنه قد جاء متأخراً بعض الشيء ففي الولايات المتحدة الأمريكية كان أول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة الشاملة على مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية وعلى وجه الخصوص في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات الملحقة بالمنظمات التجارية مثل شركة بيونج، بينما تعد جامعة أوريغون الحكومية Oregon State من أوائل الجامعات التي فكرت في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك في عام 1989.

<sup>16</sup>. رجي، مصطفى عليان. المرجع السابق. ص501.

وفي عام 1990 قامت بالتطبيق الفعلي لهذا المفهوم في مكنتباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها وكذلك تحسين فعالية عملياتها وتلا استخدام مكنتبات جامعة أوريجون الحكومية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة العدد من المكنتبات الجامعية أمثال مكتبة كلية هارفارد وغيرها، وتعد المقالة التي كتبها كلارك Clark، من المقالات الهامة التي أوضحت باختصار تاريخ استخدام المكنتبات إدارة الجودة الشاملة.

ومن أوائل المكنتبات المهمة التي اعتمدت على إدارة الجودة الشاملة المكنتبات المتخصصة هم الأكثر ميلا وتطبيقا للفكرة من أمناء المكنتبات الأكاديمية وبالأخص تلك المؤسسات التي تضم الآلاف المؤلفة من الطلبة، ومن الدول الأخرى التي أخذت بمفهوم الجودة الشاملة في المكنتبات كل من بريطانيا والدانمارك وأستراليا على وجه الخصوص، حيث تم تطبيق الفكرة في العديد من المكنتبات الأكاديمية بأستراليا، مثل: مكتبة مولبورن ومكنتبات جامعة مونس ومكنتبات جامعة فكتوريا للتكنولوجيا ومكنتبات جامعة الحدود الشمالية، وهذا إلى جانب أن الأستراليين قد توسعوا في التطبيق حيث امتد إلى مكتبة ولاية فكتوريا الأسترالية وتعد شركة الاتصالات الأسترالية من أهم الشركات التي اهتمت بتطبيق المفهوم على مركز مصادر المعلومات الوطني في عام 1990، أما في ما يخص استخدام مقياس جودة الخدمات Servqual في تقييم خدمات المكنتبات والمعلومات فقد نجحت العديد من المكنتبات ومراكز المعلومات في تطبيقه على خدماتها وذلك بهدف تحديد أوجه القوة والضعف في الأداء بحيث يمكن تحسينه والارتقاء به بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف تلك المكنتبات ومن أهم تلك المحاولات أو التطبيقات محاولة هيربرت F. Herbert في عام 1994.

استخدام مقياس الجودة في تقييم خدمة الإعارة المتبادلة loan interlibrary في المكنتبات العامة الكبيرة بكندا، وقد قامت الباحثة بمقارنة قياس المكتبة لجودة خدمات الإعارة المتبادلة مع إجابات المستفيدين وقد توصلت الدراسة في عدم وجود توافق بين القياس المكتبي لخدمة

الإعارة المتبادلة والذي بني على الوقت المستنفذ والمعدل أو القيمة الكاملة وبين قياس خدمة محددة في المكتبات. فقد ركزت دراسة فيكي كولمان Viki Colmane في عام 1994 على جودة جميع خدمات المكتبات وذلك باستخدام مقياس الإدراكات والتوقعات Servqual.<sup>(17)</sup>

### المبحث الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية:

#### المطلب الأول: التزويد وتطوير المجموعات Collection Développement:

التزويد بالاتصال المباشر: أضفت تكنولوجيا المعلومات صبغة حديثة على مفاصل أقسام المكتبات الحديثة، إذ أن من التطورات الحديثة في مجال نظم التزويد المبنية على الحاسوب هو أن عددا من الناشرين وباعة الكتب يتيحون للمكتبات ومراكز المعلومات فرصة طلب ما نريده من مواد مكتبية عن طريق الاتصال المباشر بقواعد بياناتهم وذلك اختصارا لإجراءات الاختيار والطلب والمراسلات، من أشهر خدمات التزويد التي يمكن الاتصال بها بالخط المباشر بوكلاين (Book Line) التابعة لمؤسسة بلاكويل في بريطانيا، وإسكو (ASKWEW) وليبتل (Libtel) التابعة لمؤسسة جون منزير البريطانية.

وهناك صفات وملامح يجب توافرها في نظام التزويد الإلكتروني منها:

- 1- القدرة على الطلب بالاتصال المباشر من الناشرين وباعة الكتب.
- 2- القدرة على البحث عن طريق نقاط مختلفة للملف البيبليوغرافي للمكتبة ذاتها لتعين وضع مادة معينة (تحت الطلب أو متأخرة أو غير متوفرة).
- 3- القدرة على بحث ملف التفاصيل عن باعة الكتب والناشرين ليعين أيهم أقدر على تزويد مادة معينة.
- 4- القدرة على تزويد نسخ إضافية من عنوان سبق طلبه.
- 5- الوصول إلى بيانات الوضع لجميع العناوين من باعة الكتب والناشرين الرئيسيين لمعرفة عنوان معين أنفذ الطبعة أو غير منشور بعد أو في وضع آخر.

<sup>17</sup>- ربحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات = Information Service. المرجع نفسه. ص ص 511-109.

6- إعداد قوائم بالمواد تحت الطلب مرتبة حسب المؤلف أو الموضوع أو الدائرة التي طلبتها. (18)

7- إعداد قوائم بالمواد التي تم الحصول عليها لإرسالها للجهات أو الأفراد المهتمين.

8- إرسال إشعارات إلى الأفراد تعلمهم بأن المواد التي سبق أن طلبوها قد وصلت.

9- إصدار الإحصائيات المختلفة لمساعدة إدارة المكتبة على اتخاذ القرارات الخاصة باختيار المواد المكتبية وشرائها والتحكم بالميزانية... الخ.

10- صيانة ملف شامل يعطي البيانات البيبليوغرافية الكاملة عن جميع المواد تحت

الطلب أو تحت المعالجة وإشعار موظفي المكتبة بعدم وصول مواد يتوقع وصولها.

11- القدرة على التعامل مع طرق الحصول على المواد المكتبية المختلفة وتمل الشراء والإهداء والتبادل والإيداع.

12- القدرة على توفير معلومات مالية مفصلة جدا وبطرق مختلفة.

#### إجراءات التزويد:

1- طلب المواد المكتبية ويتمثل هذا الطلب بتسلم اقتراحات المستفيدين لشراء المواد المكتبية والتأكد من عدم طلب هذه المواد سابقا وإعداد نماذج الطلبات تمهيدا لإرسالها إلى الناشرين.

2- متابعة المواد تحت الطلب والتحقق من وصول المواد المطلوبة للمكتبة ومتابعة الناشرين للتحقق من وضع المواد المتأخرة أو التي لم تصل إلى المكتبة، وإعداد المطالبات التي ترسل إلى الناشرين وباعة الكتب حول المواد غير المستعملة وتسجيل المواد عند وصولها إلى المكتبة في السجلات الخاصة بها. (19)

<sup>18</sup> - حسن، جعفر الطائي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. المرجع نفسه. ص 165. 166.

<sup>19</sup> - أحمد نافع المدادحة. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات. ط1، عمان - الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013. ص 78.

## 3- الإجراءات المحاسبية:

وتشتمل على الفواتير الخاصة بشراء المواد المكتبية وتسديدها. يمكن تحويل كافة الإجراءات اليدوية السابقة إلى إجراءات آلية باستخدام الحاسوب ويطلب ذلك إنشاء عدد من الملفات الفرعية التي تشكل نظام التزويد الإلكتروني وهي:

(1) ملف الموارد المحتمل الاستفادة منها في عملية الاختيار.

(2) ملف المواد تحت الطلب.

(3) ملف مصادر التزويد.

(4) ملف المالية.

مبررات حوسبة التزويد:

1- تحقيق السرعة في إجراءات التزويد ورفع معدلات إصدار أوامر التزويد.

2- خفض تكاليف التزويد وتوفير الوقت والجهد الذي كان يبذل في إنجاز

الأعمال اليدوية والروتينية المتكررة.

3- زيادة سرعة إعداد أوامر التزويد وتلقي الأوعية المطلوبة.

4- الارتقاء بمستوى المعلومات الإدارية.

5- تطوير النظام الآلي الخاص بقطاع معين ليصبح نظام متكاملًا.

6- تشجيع المكتبة على الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة والمتطورة.<sup>(20)</sup>

**الأهداف والغايات في تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:**

تتجلى أهداف المكتبات الجامعية وأهم مساعيها نحو تنمية مجموعاتها الإلكترونية

فيما يلي:

<sup>20</sup>- أحمد ، نافع المدادحة. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في المكتبات الجامعية. المرجع نفسه. ص 79.

- الاستفادة الكبرى من المزايا الكبيرة التي تتمتع بها هذه المصادر الالكترونية سواء بالنسبة للمكتبة الجامعية في حد ذاتها من حيث توفير مساحات تخزين المصادر التقليدية وتسريع العمل وتسهيله... الخ.
- أما بالنسبة للمستخدمين فمن حيث التفاعلية الكبيرة والسرعة في الحصول عليها والمرونة الكبيرة في استخدامها وتعددية الوصول والقدرة على تهيئتها وغيرها من المزايا الأخرى.
- تنوع المكتبات الجامعية لمصادرها الالكترونية لمواجهة وتلبية احتياجات كل المستخدمين على اختلاف توجهاتهم وتخصصاتهم الأكاديمية والبحثية وكذا اختلاف أوقات استفادتهم منها.
- تعزيز قدرة المكتبة الجامعية في النهوض بمجتمع مستخدميها وبمجتمع المكتبة الذي توجد فيه وتعمل على خدمته، وذلك عن طريق تقديم مفهوم جديد من هذه الخدمات الالكترونية الجديدة، الأمر الذي من شأنه الزيادة في الإقبال على المكتبة من جهة وزيادة اندماج المستخدمين معها من جهة أخرى فضلا عن اندماجهم مع بعضهم البعض وكذا اندماجهم مع مجتمعاتهم.
- دعم وتعزيز التفاعل بين المستخدمين والمكتبة الجامعية من خلال ما يقدم من خدمات مصاحبة ومرتبطة مساندة في ذلك كالمحادثة الفورية مع أخصائي المجموعات الالكترونية، مسئول الخدمة المرجعية الالكترونية.
- يقصد البحث في المجموعات الالكترونية بأكثر من مدخل واحد في آن واحد، والتدخل كذلك في تحديد شكل ظهور النتائج ناهيك عن إمكانية تطويعها وفقا للربحية الشخصية للباحث المستخدم.

- عدم تعرض المجموعات الالكترونية للمكتبات الجامعية لمخاطر التلف التي تهدد المجموعات التقليدية من حريق ورطوبة وسرقة وتمزيق وغيرها من المخاطر الأخرى.<sup>(21)</sup>

- **المطلب الثاني:** التغييرات المتعلقة بالنواحي الفنية

### الفهرسة:

لا توجد مكتبة تتصل بشبكة الانترنت لا تستفيد من مصادر هذه الشبكة، هذه المصادر التي هي مجموعة من كبرى فهارس المكتبات العالمية حيث بالإمكان ربط فهرس المكتبة بهذه الفهارس الضخمة الموجودة على شبكة الانترنت وبالإمكان البحث فيها من خلال الطرق التقليدية (مؤلف - عنوان - موضوع) على شبكات الانترنت مثل مكتبة الكونغرس <http://www.Lc.com> وباعتبار أن المكتبة تقضي الكثير من وقتها في إعداد مجموعاتها الاستعمال من فهرسة وتصنيف وتكثيف واستخلاص، فإن الانترنت يعين المكتبات على أداء هذه الوظائف كما يلي:

- الفهرسة: بالفهرسة المنقولة التي يتم بموجبها تنزيل بطاقات فهرسية من الفهارس العالمية والفهارس الموحدة مثل:

- الفهرس العالمي OCLC: لمصادر المعلومات باللغة الانجليزية.

- الفهرس العربي الموحد AUC: لمصادر المعلومات باللغة العربية.

- فهرس المكتبة الوطنية: BN opale: لمصادر المعلومات باللغة الفرنسية.

- Rlin Research Library Information Network: لمصادر المعلومات بلغات

مختلفة.

<sup>21</sup>- زينب ، بن الطيب. تنمية المجموعات الالكترونية بالمكتبات الجامعية الأسس، الخطوات، المعايير. ط1. الجزائر: ألفا للوثائق، 2017. ص 22- 24.

مع إدخال الانترنت يمكن لأي مكتبة الاطلاع على فهارس المكتبات عبر OCLC وغيرها من الشبكات الفنية بالمعلومات العلمية وتصحيح بياناتها مما يوفر الجهد والمال.<sup>(22)</sup> كما تعمل فهارس Online Public Access Catalogs / OPAC على إدخال البيانات البيبليوغرافية إلى الفهارس مباشرة أثناء بناء الفهرس أو تحديثه كذلك للتصفح Brows ولاسترجاع المعلومات من قبل المفهرسين أو المستخدمين النهائيين الذين يستخدمون الفهارس للبحث والاسترجاع ويمكن أيضا تحميل تقانين الفهرسة على المواقع التالية:

[www.bnf.fr/pages/infopro/normes/pdf/ISBD\(M\)-trad.pdf](http://www.bnf.fr/pages/infopro/normes/pdf/ISBD(M)-trad.pdf) :ISBD(M)

[www.bnf.fr/pages/infopro/normes/pdf/ISBD\(CR\)-trad.pdf](http://www.bnf.fr/pages/infopro/normes/pdf/ISBD(CR)-trad.pdf) :ISBD(CR)

### التصنيف:

نستطيع القول بأن إمكانية وجود التسجيلة البيبليوغرافية الخاصة بالوعاء من فهارس المكتبات المختلفة المتاحة عبر الانترنت أعطت فرصة كبيرة للمكتبة مع مراعاة أن التسجيلة لا تؤخذ كما هي ولكن تدخل عليها تعديلات تتناسب وما هو متبع في المكتبة.

يمكن استغلال أرقام التصنيف التي تحددها خطط التصنيف الموجودة على الانترنت

مثل:

CDU : classification Décimale Universelle.

CDD : classification Décimale Dewey.

LC : Library Of Congress.

### التكشيف:

استخدام المكانز وقوائم رؤوس الموضوعات الموجودة على الخط، مثل: قائمة

رؤوس الموضوعات اليونيسكو.

<sup>22</sup>- وهيبة، عرارمي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط2: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014. ص 195.

Liste Ramauds Let seau Ribu Utilisé dans le sud oc fr<sup>89</sup>

MSH : Medecal Subject قائمة رؤوس الموضوعات الطبية على الانترنت

Headings

### الاستخلاص:

نقل مستخلصات الكتب الموجودة في فهارس المكتبات ... عادة ما تتم الاستعانة بقاعدة بيانات Electre (بالرغم من أنها تجارية) من أجل استخراج الملخص وتحويله إلى قاعدة البيانات الموجودة بالمكتبة.

ونظرا إلى ازدياد أعمال الفهرسة من خلال الانترنت فإن قواعد الفهرسة العالمية تأثرت بهذه التكنولوجيا وعملت على احتوائها ومعالجة المشكلات، وأصبح لدينا معايير دولية للوصف البيبليوغرافي تختص بالمصادر الالكترونية (ER) Mark format وبذلك خصص حقل كامل يوضح كيفية فهرسة ملفات الانترنت يستخدم للتعبير عن المواقع الالكترونية ومعلومات عن طرق الوصول إلى أي مصدر إلكتروني. (23)

### المستخلصات:

لغة المستخلص Abstract هو الناتج المشتمل على الخصائص أو المكونات الأساسية لمادة ما أو عدة مواد معا. (24)

### خدمات الاستخلاص المختارة:

خدمة استخلاص تختار فقط الوثائق التي تعتبر ذات فائدة أو قيمة بالنسبة لفئة معينة من المستخدمين للمعلومات. (25)

<sup>23</sup> - وهيبية ، غراممي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. المرجع نفسه. ص 196.

<sup>24</sup> - حشمت ، قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة: مكتبة غريب، 1984. ص 158

## الاستخلاص الآلي:

فقد بدأ الاهتمام به في مطلع الخمسينات من القرن الماضي متأثراً ببدايات التكنولوجيا حيث تبين أنه بإمكان الحاسبات الالكترونية معالجة الرموز الهجائية والرقمية ومنه ترتيبها آلياً ويمكن إبراز فوائده في النقاط التالية:

- الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على نصوص الوثائق الجاهزة للطباعة الالكترونية.
- تحديد كلمات هامة التي تعكس موضوع الوثيقة بدقة.
- يمكن للحاسب الالكتروني من قراءة الوثيقة وصياغة مستخلص لها بلغة طبيعية إضافة إلى السرعة وتقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة.<sup>(26)</sup>

**المطلب الثالث: التغييرات المتعلقة بطرق البحث****خدمة البحث بالاتصال المباشر:**

وتعرف بأنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك قواعد المعلومات المقروءة آلياً.

وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات وكان عدد قواعد البيانات مئة قاعدة، أما الآن فالعدد ازداد بشكل ملحوظ ليغطي الموضوعات في كافة العلوم. وتتطلب الخدمة أربعة عناصر أساسية هي:

<sup>25</sup>- مفتاح محمد ، دياب. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات: إنجليزي عربي: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995. ص30.

<sup>26</sup>- عمادية أمينة، بخدة فتحة. دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستخدمين: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس، محمد قباطي نموذجاً. رسالة ماستر نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: مستغانم، 2016. ص 88.

أولاً: قواعد أو بنوك للمعلومات المخزنة بالحاسوب وتقرأ آلياً.  
 ثانياً: موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين.  
 ثالثاً: مكاتب ومراكز معلومات تشترك في هذه القواعد وتبحث فيها كجزء من خدماتها.

رابعاً: باحث يستطيع التعامل مع الخدمة.

خامساً: المستفيد النهائي من الخدمة.

ولقد لخصت (تيد) فوائد خدمة البحث بالاتصال المباشر فيما يلي:

- 1- وصول مباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات.
  - 2- بحث أكثر فعالية بسبب الإمكانيات الواسعة والمتعددة للوصول للمعلومات المخزنة.
  - 3- عمل كتابي أقل ضجراً والقدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج.
  - 4- حداثة أكثر في المعلومات.
  - 5- بحث أسرع ويصل إلى 50 % في الوقت الذي يحتاجه البحث اليدوي.
  - 6- إمكانية البحث في قواعد المعلومات.
- أما خطوات تقديم الخدمة فتتلخص في مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث، اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة، الاتصال بنظام المعلومات المناسب أو شبكة المعلومات المناسبة وإجراء البحث المباشر، تقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها، ويمكن أن نقدم الخدمة بطريقة غير مباشرة وتقدم من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على

أسطوانات الليزر (CD- ROM) كما يستفاد حالياً من شبكة الانترنت في تقديم هذه الخدمة لما لديها من قواعد وبنوك ونظم كثيرة للمعلومات<sup>27</sup>.

**خلاصة الفصل:** وفي الأخير يمكننا القول أن المكتبة مكان مثالي لتطبيق الجودة من خلال التميز في الأداء والوصول إلى الأهداف المنشودة بكسب جمهور المستفيدين ورضاهم، وبالتالي ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأعمال المكتبية بتحقيق السرعة في التنفيذ وريح الوقت وانخفاض التكلفة وهذا ما أدى إلى تطور مهنة المكتبي وظهور ما يعرف بأخصائي المعلومات الذي يعمل دائماً على إرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم حيث أصبح يقوم هذا الأخير بعملية التقييم بشكل دوري للخدمات التي تقدمها المكتبة، فالتقييم هو الآخر مبنياً لأساليب الأساسية التي تحقق المكتبة من خلاله أهدافها. لذا وجب على أي مكتبة أن تسعى إلى تطبيق الجودة بكل أساليبها لتجنب مشاكل الخدمات التقليدية والحفاظ على مكانتها وسمعتها بين المكتبات وضمان تصنيفها مع المكتبات ذات الجودة العالية

<sup>27</sup> ربحي مصطفى ، عليان حسن احمد المومني. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي . عمان :عالم الكتب الحديث للنشر

والتوزيع، 2006. ص 273-274

الفصل الأول / دراسة حالة المكتبة الجامعية مستغانم.

1 1تعريف الجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم:

2 1تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس:

هي جامعة تقع في غرب البلاد، أنشئت بموجب المرسوم 220 98 المؤرخ في

1998/07/07 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية

والاستقلال المالي، وهي تخضع لوصاية و وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرت جامعة

مستغانم بعدة مر احل إلى أن وصلت إلى ماهي عليه وهي كالتالي:

المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية أحدثت بموجب المرسوم رقم 48

202 / 1984/08/ المؤرخ في 18

المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في التربية البدنية والرياضية في مستغانم أحدثت

1988/03/ بموجب المرسوم رقم 64 88 المؤرخ في

1992/07/ مركز الجامعي أحدث بموجب مرسوم رقم 220 98 المؤرخ في 07

1998/07/ إنشاء جامعة مستغانم بموجب المرسوم رقم 220 98 المؤرخ 07

وبموجب هذا المرسوم تم حل كل من المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم<sup>1</sup>

الأساسية والمدرسة العليا للأساتذة في التربية البدنية والرياضية والمركز الجامعي بمستغانم،

وتحول جميع الممتلكات والوسائل والحقوق والالتزامات التي كانت تحوزها المدرسة العليا

<sup>1</sup> المرسوم رقم 220 98 المتضمن إنشاء جامعة مستغانم . الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1998 ، ص 08.

للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية والمدرسة العليا للأساتذة في التربية البدنية والرياضية والمركز الجامعي إلى جامعة مستغانم<sup>1</sup>

مهام جامعة مستغانم □ :

2003 مهام جامعة مستغانم وهي /08/ حدد المرسوم رقم 279 03 المؤرخ في 23

كالتالي:

تكوين الإطارات الضرورية لتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.

المساهمة في إنتاج ونشر العلم والمعارف.

المشاركة في التكوين المتواصل.

المساهمة في الجهد الوطني لمبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.

المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية

تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.

المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف واثرائها<sup>2</sup>

**التعريف بمكان الدراسة :** وعلى هذا الأساس قمنا بادراج الدراسة على مستوى المكتبة □

المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كما أننا نحاول أن نعطي مفهوم شامل

حولها.

<sup>1</sup>المرسوم التنفيذي رقم . 220 98 المرجع السابق ص.04 .

<sup>2</sup>المرسوم التنفيذي رقم 279 03 المتضمن تحديد ميام الجامعة والقواعد الخاصة لتنظيمها. الجريدة الرسمية الج 1 نربة. 2003 ص4

**التعريف المكتبة المركزية:**

تقع المكتبة المركزية في وسط مدينة مستغانم وبالتحديد في المعهد الفلاحي الذي كان قديماً .  
والآن أصبحت جامعة لبعض الشعب

مثل :اللغات الأجنبية كاللغة الإسبانية والفرنسية وكذلك البيولوجيا، وفي يوم 13 ذو القعدة  
1421هـ الموافق ل 07 فب ا رير 2001 ، تفضل السيد الوزير التعميم العالي اوالبحث  
العلمي

بوضع حجر الأساس لبناء مكتبة جامعية بمستغانم، وفي 18 ذو الحجة عام 1424 هـ  
قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المكتبة  
المركزية لجامعة مستغانم.

وبدأت نشاطيا مع الموسم الجديد 2005 2004 ويمكننا عن هذه المؤسسة أنها توافق  
المتطلبات المتمثلة في قد رتها على التوازن بين نمو الرصيد الوثائقي ونمو الطلبة الجدد  
الوافدين للجامعة، حيث تتربع على مساحة 6000 م2

**1 2المواصفات الداخلية للمكتبة المركزية:**

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مكتبة جامعة عبد الحميد بن باديس  
مستغانم تبين لنا أنا تتوفر على أربع طوابق، بخلاف الطابق الأرضي الذي خصص  
للاستعلام وتوجيه المستفيدين.

**الطابق الأول:**

مخصص لتسجيلات المستفيدين المنخرطين حديثاً في المكتبة على جل مستوياتهم وتخصصاتهم وكذلك مستفيدي المجتمع المحمي، ومكتب خاص ببراءة الذمة.

### الطابق الثاني:

مخصص لتخصصات الأدب العربي والعلوم الإنسانية والاجتماعية وقاعة مخصصة للإعارة الداخلية، وتحتوي على 85 طاولة و 320 كرسي بالإضافة إلى قاعة المراجع التي تضم مجموعة من الموسوعات والقواميس....الخ في جل التخصصات.

### الطابق الثالث:

مخصص لطلبة العموم الاقتصادية ولتسيير وعلوم السياسية والحقوق، وقاعة مخصصة للإعارة الداخلية، ويحتوي على 50 طاولة و 200 كرسي، بالإضافة إلى قاعة مذكرات الماجيستر وأطروحات الدكتوراه.

### الطابق الرابع:

مخصص لطلبة البيولوجيا وعلوم التكنولوجيا، وجناح خاص بالإدارة فيه مكتب المدير، كما أن المكتبة تحتوي على (Scritauerat) ومكتب مساعد المدير بمعنى مكتب الأمانة أجيذة الإعلام الآلي كأداة بحث تمكن المستفيدين من البحث البيبليوغرا في وتسهيل الوصول للمعلومات.

يحتوي هذا الطابق أيضاً على قاعة خاصة بالافتاء والجرد وقاعة المعالجة الوثائقية، وقاعة خاصة بالدوريات والمجلات.

## 2 2 مصالـح المكتبة الجامعية المركزية و خدماتها:

يـكمن نشاط المكتبة المركزية في الاقتناء، المعالجة، الاشتراك في قواعد البيانات، الإعارة،

تدريب المستخدمين .كل هذه الإجراءات موزعة عبر المصالح التالية:

**الإدارة:** مدير المكتبة المركزية يعمل على:

التنسيق بين مختلف أقسام المكتبة.

توفير العلاقات الخارجية بين مكتبات الكليات والمعاهد، اقتناء الكتب والوثائق الجامعية.

توفير العلاقات الخارجية وكذا التحديث المستمر لقوائم الجرد.

تسيير عملية العمل التقني والحرص على فرض النظام.

**مصلحة الاقتناء والجرد:** تقوم بعملية شراء، تسجيل وجرد المجموعات المكتبية.

**مصلحة المعالجة الوثائقية:** تقوم بجميع العمليات الفنية من فهرسة ببليوغرافيا وخدمات

التكشيف والاستخلاص.

**مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي:** تشمل على خدمة الإعارة الخارجية والداخلية، تنظيم وترتيب

واحصاء ومتابعة الرصيد الوثائقي الشامل للمكتبة المركزية . بحيث تقوم بتسييل الحصول

على المعلومات لجميع رواد المكتبة المركزية بأسرع وقت وبأقل جيد.

**مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي:** وتهتم بالتسجيل، تسجيل براءة الذمة النهائية،

إرشاد

الرواد لحواشيب البحث وتحديثا ببنك المعطيات الحديثة، تمكين الطلبة وبيئة التدريس من  
 SNDL. الحصول عمى حساب

**لجنة الأمن الداخلي:** يشرف على هذه المصلحة فوجين من أعوان يعملون بنظام التناوب.

تتمخص مهامهم في السير على تطبيق قانون الداخلي للمكتبة المركزية، والتعليمات

ومراقبة مختلف الوسائل وممتلكات المكتبة.

### 3 مهام المكتبة المركزية:

تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحسن الطرق في المعالجة.

مساعدة مسؤولي المكتبات في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سيطرتهم.

صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية واخضاعه باستمرار لعملية الجرد. وضع الشروط

الملائمة لاستغلال الرصيد الوثائقي .

مساعد الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيبليوغرافية .

### 4 أهداف المكتبة المركزية مستغانم : تسعى المكتبة المركزية إلى تحقيق مجموعة

من أهداف:

الحفاظ على المعرفة الإنسانية والعمل على إثراء تنميتها، وأيضاً نشرها وتقديمها لمجتمع

قصد الدراسة.

المساهمة في تثقيف وتنمية المجتمع في جميع المجالات .

متابعة التقدم العلمي في شتى فروع المعرفة والمساهمة في التقدم وذلك من خلال البحث

العلمي، كوسيلة لتوسع حدود المعرفة الإنسانية لحل مشكلات المجتمع في مختلف قطاعاته وتطويره اقتصاديا واجتماعيا وثقافياً.

نشر العلم واعداد الكفاءات المتخصصة في فروع العلم المختلفة.

المساهمة في الحفاظ عمى التراث العلمي عبر الأجيال من خلال التعميم المستمر والتدريب.

إعداد الشباب المفكر الذي يستطيع التعبير عن أفكاره علمياً وعملياً والذي يدرك تقاليد المجتمع و والأفكار والقيم السائدة فيه

توعية الشباب عن أهمية القراءة والمطالعة المستمرة من أجل تطوير البلاد.

## 8 النظام الداخلي للمكتبة الجامعية المركزية:

### الجزء الخاص بالطلبة الجامعين:

تساير المكتبة ظروف ووقت دخول وخروج العامل الذي يقطن بعيداً عن مكان العمل.

**المادة الأولى:** لا يسمح الدخول إلى المكتبة بدون تقديم الوثائق التالية:

بطاقة الطالب.

بطاقة القارئ.

**المادة الثانية:** بطاقة القارئ الشخصية.

الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم.

الالتزام باللياقة والآداب العامة ونظافة المكان.

**المادة الثالثة:** داخل المكتبة يمنع منعاً باتاً ما يسمى:

التدخين وأكل والشرب.

الهاتف والوسائل السمعية الأخرى.

رفع الصوت وازعاج الآخرين.

تغيير وضعية الكاراسي والطاولات.

**المادة الرابعة:** تجاوز ليذا النظام يعرض صاحبو لعقوبات التالية:

إنذار مسجل على البطاقة.

الإقصاء المؤقت من خدمات المكتبة.

**المادة الخامسة:** على أعوان الأمن الحرص على تطبيق الصارم لهذا النظام.

**الجزء الخاص بالعاملين:**

يتوجب على العاملين بالقيام بالوظائف الموكلة إليهم.

في حين خروج العامل أو غيابه أن يكون مصحوب بوثيقة تثبت بسبب ذلك.

لابد عمى العاملين بالتعاون المشترك فيما بينهم من خلال التبادل والتغيير بين الوظائف

**-5- العاملون بالمكتبة المركزية:** يعتبر العنصر البشري بالمكتبات الجامعية مهم و

ضروري للقيام بخدمات معلوماتية و عليه الجدول يبين عدد الموظفين ورتبهم.

العدد	الرتبة
-------	--------

02	ملحق بالمكتبات مستوى أول
04	وثائق أمين محفوظات
09	عون تقني بالمكتبات الجامعية
09	مساعد المكتبات
24	المجموع

**الجدول 01:** يوضح العاملون بالمكتبة الجامعية المركزية.

## 2-6- رصيد المكتبة المركزية:

تتوفر لدى المكتبة المركزية رصيد وثائقي متنوع يخدم جميع مجتمع المستفيدين حيث يغطي جميع التخصصات الموجودة في الجامعة ويوضح الجدول التالي توزيع الأرصدة الوثائقية بالمكتبة من حيث عدد العناوين و النسخ.

عدد النسخ	عدد العناوين	نوع الوثائق
52741	عربية 15613	الكتب
13452	أجنبية 366	
3534	عربية 1712	القواميس و الموسوعات و المعاجم و الأدلة
6291	أجنبية 3029	
3432	عربية 2239	مذكرات الماجستير و أطروحات الدكتوراه
1500	أجنبية 927	
4100	عربية 2000	الدوريات و المجلات

5000	أجنبية 3564	
90050	29450	المجموع

الجدول 02: يوضح الرصيد الإجمالي للمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم.

2-7- مستعملي المكتبة (المنخرطين): تحتوي المكتبة المركزية مستغانم على ثلاث طوابق

خاصة بكل التخصصات العلمية.

الطابق الأول:

الطلبة الدكتوراه	عدد الأساتذة	عدد الطلبة	التخصصات
		653	كلية اللغات الأجنبية
65	38	1111	كلية العلوم الاجتماعية
		18	التربية البدنية
		672	العلوم الإنسانية
65	38	2454	المجموع

الطابق الثاني:

الطلبة الدكتوراه	عدد الأساتذة	عدد الطلبة	التخصصات
		125	كلية الحقوق و العلوم

			السياسية
31	15	379	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية
31	15	504	المجموع

الطابق الثالث:

طلبة الدكتوراه	عدد الأساتذة	عدد الطلبة	التخصصات
47	37	655	كلية العلوم الطبيعة و الحياة
		352	كلية العلوم التكنولوجية
47	37	1007	المجموع

الجدول 03 :يوضح مستعملي المكتبة أي المنخرطين بالمكتبة المركزية.

برنامج الإعارة:

عدد الكتب	المدة	المستويات
-----------	-------	-----------

02	مدة الأسبوع	طلبة ليسانس
02	مدة الأسبوع	طلبة ماستر
03	مدة 15 يوم	طلبة دكتوراه
05	مدة شهر كامل	الأساتذة

**الجدول 04:** يوضح برنامج الإعارة بالمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم.

### المحور الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المكتبة:

**س1:** هل تستخدم المكتبة خدمة الانترنت كأداة مرجعية تقدم مصادر حديثة لمعلومات غير

متاحة في الأوعية المطبوعة؟

**ج1:** نعم تستخدم المكتبة شبكة الانترنت كأداة مرجعية للولوج إلى مصادر حديثة للمعلومات

غير متاحة في الأوعية المطبوعة وذلك عن طريق بوابات افتراضية .: SNDL التي تحتوي

على قواعد البيانات محينة لمواكبة التطور و التغيير في المجال العلمي خاصة المجالات و

المطبوعات العلمية، كما تحتوي قواعد بيانات لكتب في مختلف التخصصات و بمختلف

اللغات.

**DSPACE:** هو فضاء رقمي يمكن للمستفيد من الولوج و الإطلاع على الأطروحات على

الخط و تحميلها و ذلك في مختلف الجامعات الجزائرية.

**س2:** هل استعمال المكتبة للفهارس الآلية يتيح إمكانيات بحثية كبيرة؟

ج 2: نعم، إن استعمال الفهارس الآلية في المكتبة المركزية يتيح إمكانيات بحثية أكبر من الفهارس اليدوية، وذلك في ربح الوقت ودقة البحث لأن الفهارس الآلية تعتمد على الكلمات المفتاحية التي تسهل للمستفيد الوصول للمعلومة المرادة في أقل وقت ممكن.

س 3: هل استعمال الفهارس الآلية يمكن من معرفة الوثائق الموجودة خارج المكتبة مثلا: كسجاب النسخة الأخيرة: (synjeb réseau) أو PMB الذي هو في طور تحضير إطلاقه بالمكتبة المركزية.

س 4: هل يعد استخدام الانترنت وحدة اتصال تسمح للمستخدم بالوصول إلى زملائه من الباحثين من خلال تبادل الرسائل و الوثائق؟

ج 4: استخدام الانترنت أصبح وحدة اتصال بين الباحثين و الأكاديميين من خلال تبادل البحوث و الوثائق ووجهات النظر عن طريق ايميلات مهنية (Email- professionnel) تتكفل الجامعة بفتح هذه الحسابات لصالح الباحثين.

س 5: هل تقدم المكتبة خدمة الانترنت لمستفيديها؟

ج 5: نعم توفر المكتبة المركزية خدمة الانترنت اللاسلكي عن طريق شبكة الوبفي (WIFI) في جميع طوابقها للمستفيدين.

س 6: ما هي أهم مميزات الأقراص التي توفرها المكتبة للمستفيدين؟

ج 6: توفر المكتبة المركزية الأقراص الصلبة للمستخدمين التي تحوي على مذكرات و أطروحات و بحوث، كتب، مراجع.... الخ داخل فضاءات معينة كقاعات المطالعة.

س7: توفر المكتبة مراجع الكترونية متمثلة في أقراص صلبة تحوي قواميس، موسوعات، معاجم.

س8: هل تستعمل المكتبة الكشافات و المستخلصات الآلية؟

ج8: تستخدم المكتبة الكشافات و المستخلصات الآلية باستخدام برمجية senjeb.

س 9: بماذا تمتاز البحوث و المقالات التي توفرها الدوريات الالكترونية في المكتبة؟

ج 9: تمتاز البحوث و المقالات التي توفرها الدوريات الالكترونية على الخط بسهولة الوصول إليها في أي مكان وزمان كما أنها تحين دوريا وهي مدفوعة تتكفل الوزارة تدفع تكاليفها.

س10: ما هي وسائل و طرق البحث المستعملة في المكتبة؟

ج 10: طرق ووسائل البحث المستعملة في المكتبة:

1- عن طريق الفهارس الآلية المتمثلة في برنامج البحث (finder).

2- عن طريق قاعة المطالعة، الاتصال المباشر بالكتاب.

3- عن طريق قاعة المراجع.

4- عن طريق قاعة الدوريات.

5- عن طريق الشبكة: dspale-sndl.

س 11: ما هي الامتيازات التي تقدمها الأنظمة المتاحة في المكتبة؟

ج 11: تقدم أنظمة المعلومات امتيازات عديدة للمستخدمين المكتبة لعل من أهمها:

- الوصول السهل للمعلومة داخل المكتبة.
- تصنيف النتائج مما يتيح للباحث اتخاذ قرار الحاسم.
- تسهيل العمليات الإدارية: كالتسجيل، استرجاع براءة الذمة.
- فتح حسابات الولوج إلى بوابات رقمية على الخط تحتوي قواعد بيانات معينة في مختلف العلوم و المجالات.

س 12: هل تتوفر المكتبة على مصادر الكترونية؟

ج 12: تحتوي على مصادر الكترونية الأقراص الصلبة، أفلام.....الخ.

س 13: ما هي المؤهلات البشرية لتطبيق هذه التكنولوجيا؟.

ج 13: طاقم عمل مدرب و مؤطر ومكون تكويننا عاليا في مجال علم المكتبات و الإعلام

الآلي وحتى العلاقات العامة.

س 14: هل تستخدمون الإعارة الآلية أم التقليدية؟

ج 14: نستخدم الإعارة التقليدية.

س 15: ما مدى تحكم في التعامل مع البرمجيات؟

ج 15: تحكم المكتبة المركزية في البرمجيات لا بأس به.

س 16: هل تقدمون خدمات إضافية كخدمة التصوير و الاستنساخ و الخدمات الالكترونية؟

ج 16: نعم تقدم المكتبة خدمة لنسخ و التصوير و الخدمات الالكترونية في حدود ما يسمح

به القانون حماية وحفاظا على حقوق المؤلف.

**المحور الثاني: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبة:**

س 1: هل تستخدم المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها للمستخدمين؟

ج 1: نعم تستخدم المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدماتها للمستخدمين كالبحت

باستخدام الفهارس الآلية،الولوج إلى قواعد البيانات على الخط إرسال رسائل الكترونية

(Email) للمستخدمين ( كالمأخرين) أو لأي أمر يهمهم ويدخل في إطار البحث.

س 2: هل تستخدم المكتبة تكنولوجيا المعلومات في مجال الدوريات و المراجع و الإحاطة

الجارية؟

ج2: نعم تستخدم المكتبة التكنولوجية في مجال الدوريات عن طريق تمكين المستخدمين من الحسابات الشخصية للولوج إلى بوابة SNDL التي تحتوي على قواعد البيانات للمجلات و الدوريات المحنية بعدة لغات وفي مختلف المجالات .

س 3: هل تستخدم المكتبة تكنولوجية المعلومات في مجال الفهرسة والتصنيف و التكتيف و الاستخلاص؟.

ج 3: نعم تستخدم المكتبة الفهرسة و التصنيف و التكتيف و الاستخلاص المتمثلة في برنامج (synjeb).

س4: إلى أي مدى أثرت تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين من ناحية تحسين الخدمة المقدمة.

ج 4: أثرت تكنولوجيا المعلومات بشكل واضح في أداء العاملين على مستوى معني من إرضاء المستخدمين.

س5: هل أدى استعمال المكتبة لتكنولوجيا المعلومات إلى تلبية احتياجات المستخدمين؟

ج5: أدى استعمال تكنولوجيا المعلومات إلى الوصول لنسبة عالية من حيث تلبية احتياجات المستخدمين.

س6: هل توفر المكتبة العدد الكافي من أجهزة الحاسوب التي تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة؟

ج6: توفر المكتبة المركزية في حدود إمكانيات ميزانيتها أجهزة الحاسوب كذلك عملت المكتبة على الوصل بشبكة الويفي لتمكين المستفيدين للولوج إلى الشبكة على أجهزتهم المحمولة و اللوحية وكذا الهواتف الذكية.

س7: هل توفر المكتبة خدمات إرشادية للمستفيدين التي توضح كيفية استعمال هذه التكنولوجيا؟.

ج7: يساهم طاقم المكتبة على إرشاد و تدريب المستفيدين خاصة الجدد منهم على كيفية استعمال الوسائل التكنولوجية وكذا الاستفادة من خدمات المكتبة إلى حد أقصى.

س8: هل توفر المكتبة تقنيات حديثة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها من خلال استعمالها لتكنولوجيا المعلومات؟

ج8: تقدم المكتبة عدة تقنيات حديثة نذكر منها: خدمة sndl و dspace اللتان توفران للباحث الوصول إلى المعلومة في أي زمان و مكان على الخط عن طريق الشبكة(الأولى خاصة بالكتب و المراجع و الدوريات و الثانية خاصة بالأطروحات والمذكرات).

س9: هل تقيم المكتبة رصيدها الوثائقي؟

ج9: بالطبع تقوم المكتبة المركزية مرة على الأقل سنويا بتقييم رصيدها الوثائقي عن طريق الجرد و التعشيب.

س10: هل تأخذون اقتراحات المستفيدين بعيني الاعتبار؟

**ج10:** تأخذ آراء و اقتراحات المستخدمين يعني الاعتبار و ذلك بإقامة معارض للكتاب، توزيع لوائح على الباحثين والطلبة المستخدمين من خدمات المكتبة لمثلها بعناوين كتب يرونها ضرورية في عملياتهم البحثية.

**س11:** هل تسعون إلى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين؟

**ج11:** بالطبع تسعى المكتبة إلى الأفضل دائما و ذلك عن طريق الارتقاء بنوعية الخدمات إلى أقصى أحد ممكن.

**س12:** هل هناك نوع من التواصل أو التفاعل الافتراضي مع المستخدمين؟

**ج12:** تتواصل المكتبة مع المستخدمين عن طريق موقع الانترنت وعبر الرسائل الالكترونية.

**س13:** ما هي الطرق التي تعتمدونها للوقوف على وضعية المكتبة لتحسينها؟

**ج13:** تعتمد المكتبة سياسة واضحة لتنمية المجموعات عن طريق الجرد و التعشيب الدوريين لتقييم الرصيد الوثائقي و كذا الأخذ بعيني الاعتبار اقتراحات المستخدمين و الإحصائيات المنجزة على مختلف الأصعدة (كإحصائيات الإعارة).

و الاعتماد على إحصائيات الولوج لمختلف البوابات و الفضاءات الرقمية على الشبكة و كذا إحصائيات الدخول إلى قاعات المراجع و المطالعة.

**س14:** كيف يمكن تحقيق الجودة المنشودة في كامل الأعمال المكتبة؟ وكيف تقورون الأدوات المحققة كذلك؟

**ج14:** يبقى تحقيق جودة عالية الخدمات هدف المكتبة المركزية و الذي يحتاج إلى طاقم عمل مؤهل و مكون تكويني عالي، إمكانيات تكنولوجية معتبرة إمكانيات مادية للتمكن من تنمية مجموعات المكتبة المركزية التعاون مع الباحثين.

**س15:** هل ترون أن التقييم يساهم في الارتقاء بمستوى العاملين؟

**ج15:** بطبيعة الحال يساهم التقسيم في الارتقاء بمستوى العاملين .

**تحليل المقابلة:**

**تحليل المحور الأول:**

تناولنا في المحور الأول الذي ورد بعنوان استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المكتبة حيث أن كل مكتبة تواجه عدة صعوبات ومشاكل في الخدمات التقليدية لأنها تستغرق وقت و جهد وعدم تطلع على كل ما هو جديد ولكي تواجه هذه المشاكل عليها أن تبحث عن التقنيات جديدة لمواكبة التغيرات الحاصلة و تحسين مستواها الخدماتي لهذا حاولت أن نتعامل مع روادها بالبريد الالكتروني وطريقة البحث البيبليوغرافي في قاعدة البيانات من أجل تسيير عملها بسهولة وسرعة واستخدام البوابات الافتراضية مثل: sndl و dspace بالإضافة إلى استخدام برمجية PMB ونظام sengeb.

## تحليل المحور الثاني:

ما توصلنا إليه هو أن في المحور الثاني الذي ورد بعنوان: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية بأن تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة تتمثل في التخفيف من أعباء الأعمال الروتينية و اليدوية وتطوير الإنتاجية بأقل عدد من العاملين وتطوير الخدمات المكتبية و توفير النفقات و تقديم خدمات أفضل بأقل التكاليف و مواكبة التطور و الثورة المعلوماتية كَمَا تعتبر عملية التقييم مهمة وأساسية في المكتبة الجامعية من أجل رفع مستوى الخدمات المكتبية وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل، حيث تسعى المكتبة إلى تقديم خدمات إلى المستفيدين في أقل وقت وجهد ممكن.

إن عملية التقييم عملية إدارية دورية في المكتبة المركزية فبدونها لا يمكن ممارسة الرقابة على أداء الموظفين وعليه تحتاج عملية التقييم إلى توفر شروط لتأجاجها، فنجد أن المسؤول الأول للمكتبة يعتمد على عنصر التخصص في العمل في العمل بمعنى أنه عند الإعلان على التوظيف في المكتبات فإن الشرط الأول هو الحصول على شهادة في التخصص بالإضافة إلى الكفاءة و الخبرة و المعرفة في تسيير الأمور المكتبة بالإضافة إلى ذلك ينبغي علة مدير المكتبة أن يسعى إلى توظيف أو إدخال وسائل تكنولوجيا في تسيير المكتبي وذلك من أجل تحقيق جودة عالية في تقديم الخدمات.

## النتائج العامة للدراسة:

- من خلال الدراسة التي قمنا بها في المكتبة الجامعية المركزية مستغنا استخلصنا مجموعة من النتائج فيما يلي:
- لقد لوحظ أن المكتبة تحتاج إلى موارد بشرية متخصصة في تسيير المكتبات الجامعية.
- أقر العاملين بالمكتبة أنه لا يوجد أي دورات تدريبية في رفع كفاءات العاملين.
- أقر مسؤول المكتبة بأنه غير راضي عن أداء موظفيه لأنه يلاحظ أن العاملين لا يقومون بأعمالهم على أحسن صورة.
- تبين لنا من خلال الدراسة أنه هناك قلة في الوسائل و العتاد مثل أجهزة الحاسوب الموجهة لخدمة المستفيدين من أجل القيام بعملية البحث البيبليوغرافي.
- لوحظ أن مسؤول المكتبة لا يعتمد على المعايير و مقاييس عالمية في القيام بعملية التقييم.
- استنتجنا أن الكفاءة و الخبرة و المعرفة ضرورية في تسيير المكتبات الجامعية.
- العاملين بالمكتبة الجامعية لا يدركون أهمية التقييم المستمر و الدوري للمؤسسة ككل.
- استخلصنا من خلال الملاحظة أن تخصص علم المكتبات يحتاج إلى عاملين متخصصين بالإضافة إلى القدرة على الإبداع و تطوير في العمل المكثف.

- استطاعت المكتبة الجامعية تخفيف العبء الذي يتكبده المستفيد أثناء قيامه بعملية البحث عن المصادر التي تخدمه عن طريق وضع فهرسها الآلي في متناول المستفيدين وتحت تصرفهم عبر موقعها الإلكتروني.

### نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

- من خلال المعلومات التي توصلنا إليه عن طريق وسيلة البحث العلمي الملاحظة و المقابلة التي أجريت مع مسؤول المكتبة المركزية لولاية مستغانم ومن خلال الدراسة التي قمنا على ضوء الفرضيات البحث توصلنا إلى النتائج التالية:

- **الفرضية الأولى:** إن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مجمل المعدات ذات صلة بميادين تكنولوجيا المعلومات.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات له انعكاس ايجابي عل خدمة المكتبية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة مستغانم ثم تحقيق الفرضية من خلال توفير تقنيات حديثة نذكر منها برمجية PMB و SENGEB اللذان ساهما في تطوير الخدمات المكتبية فضلا على خدمة SNDL و DSPACE اللتان توفران للباحث الوصول إلى المعلومة في أي زمن و مكان وبأقل وقت وجهد .

**الفرضية الثانية:** تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المكتبية من خلال الاستغلال العقلاني لهذه التكنولوجيا.

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير المكتبة و تسهيل خدماتها و الارتقاء بها نتيجة استخدامها لتقنيات حديثة وتبنيها لأساليب مختلفة لتحسين جودة الخدمة المقدمة وبالتالي فإن الفرضية ثانياً صحيحة لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات على سرعة تقديمها وإتاحتها للمستخدمين.

### الاقتراحات:

بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها فيما سبق يمكن تقديم عدد من الاقتراحات وهي على النحو التالي:

- توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في القيام بعملية التقييم.
- إلحاق المتخصصين العاملين بالمكتبة المركزية ببرنامج و دورات تدريبية لتنمية مهاراتهم بشكل دوري.
- ضرورة وضع نظام جديد للرقابة على الأداء العاملين في المكتبات الجامعية من أجل تحقيق جودة الخدمات.
- العمل على رقمنة رصيد المكتبة و إتاحتها عبر الانترنت مع مراعاة الجوانب القانونية.
- يجب على المكتبات الجامعية أن تطور مقنناتها حسب متطلبات العصر من أجل الحفاظ على دورها و خدمة المجتمع المستفيد منها.
- ضرورة اهتمام المسؤولين أكثر بالجانب التكنولوجي.

- تزويد المكتبة بالأجهزة اللازمة من أجل التحكم في الحكم الهائل و المتزايد من المعلومات.
- العمل على التنسيق بين الجانب التكنولوجي و التقليدي في تسيير المكتبة.
- توفير كوادر بشرية مؤهلة لتقديم خدمات مكتبية تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة من أجل إرشاد و توجيه المستفيد في البحث.
- إنشاء دوريات و مجلات الكترونية المتخصصة في المجال الاستفادة الباحث منها و تطوير مستواه العلمي.
- ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات مكتبية جيدة.
- اقتناء الكتب من المواقع الالكترونية لمواكبة مستجدات العصر وهذا ما يساعدها في تنمية مجموعاتها بشكل سهل و سريع يسهل على الباحث الاستفادة منها.
- ضرورة عمل المكتبات الجامعية على توفير مستلزمات و متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مكتباتها.
- ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات لأنها تساعد في ربح الوقت و التخلص من الأعمال الإدارية الروتينية و التوجه نحو الأعمال ذات القيمة المضافة أكبر.
- ضرورة تدريب العاملين على استخدام على تكنولوجيا المعلومات و التكتيف و التأقلم مع هذه المستجدات الحديثة من أجل تطوير العمل و الرفع في زيادة الإنتاجية مما يعزز علاقتهم بالمكتبة الجامعة.



الخاتمة :

المكتبات الجامعية مؤسسات اكاڤيمية تعمل على توفير الحاجيات المعلوماتية لمجتمع المستخدمين منها من طلبة وأساتذة وباحثين في مختلف المستويات, وفي ظل التطورات التي يشهدها المجتمع الحالي خاصة ما تعلق بالتطورات التكنولوجية وجدت المكتبات الجامعية نفسها مجبرة على التكيف مع هذا الواقع من خلال الاخذ بعين الاعتبار المصادر الالكترونية في تنمية المجموعات واستغلال هذه التكنولوجيات في الخدمات المكتبية الفنية والمباشرة منها\_ تقديم خدمات معلومات الكترونية\_ وبالتالي تحافظ على مكانتها ضمن البدائل المتاحة اليوم للوصول للمعلومة كشبكة الانترنت والمكتبات الالكترونية. جاءت هذه الدراسة لمعرفة التأثير الفعلي لتكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة الجامعية المركزية ومدى التحول الى الخدمات الالكترونية وهي دراسة وصفية تحليلية اعتمدت على المقابلة والزيارات الميدانية للمكتبة محل الدراسة.



قائمة المصادر و المراجع :

الكتب:

1-وهيبة غرارمي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات .ط2. ديوان المطبوعات الجامعية.

.2014

2-حسين جعفر الطائي. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. ط1. عمان وسط البلد:دار

البداية،2013.

3-محمد فهمي طلبه. الانترنت طريق المعلومات السريع:مطابع المكتب المصري

الحديث.

4-علي كمال شاكر. شبكات الحاسبات لأخصائي المكتبات و المعلومات أسس نظرية

و تطبيقات علمية. القاهرة :الدار المصرية اللبنانية،2006.

5-قاسم نايف علوان المحيوي. إدارة الجودة في الخدمات .عمان .الأردن:دار المشرق

للنشر و التوزيع،2006.

6-حشمت قاسم .خدمات المعلومات و مقوماتها و أشكالها. القاهرة:مكتبة غريب

،1984.

7-ربحي مصطفى عليان. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات و المؤسسات

المعلومات.ط1- عمان. الأردن:الدار المنهجية للنشر و التوزيع،2017.

8- ربحي مصطفى عليان، حسن أحمد المومني. المكتبات و المعلومات و البحث

العلمي. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، 2006.

9- وحيد موسى سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات :دراسة تطبيقية في بعض

المكتبات المصرية . الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية،2009.

10-السعيد مبروك ،إبراهيم. تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و المراكز

المعلومات-ط1-مصر:دار الوفاء لدنيا الطباعة ،2011.

11-مؤيد أحمد عبد الرحمان. تقنية المعلومات. ط1. عمان: دار دجلة،2014.

12- جعفر الجاسم. تكنولوجيا المعلومات. عمان دار أسامة للنشر،2005.

13- إيمان فاضل السمرائي. يسرى أحمد أبو عجمية.قواعد البيانات و نظم المعلومات

في المكتبات و مراكز المعلومات data basesand informationsystem in libraries and

information centers.ط1. عمان. دار المسيرة للنشر و التوزيع،2005.

14-منال هلال المزامرة- تكنولوجيا الاتصال و المعلومات-ط1- عمان- دار المسيرة

.2014

15-نهال فؤاد إسماعيل. تكنولوجيا شبكات الاتصال في البيئة الافتراضية.مصر: دار

المعرفة الجامعية،2013.

16-خضر مصباح، طيطي.إدارة تكنولوجيا المعلومات .ط1. عمان:دار و مكتبة الحامد

للنشر و التوزيع،2012.

17- محمد عوض، الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات

الجامعية. ط1- عمان. دار الحامد، 2008.

18- فائن سعيد ،بامفلح .خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية . ط3.

القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 2015.

19- ربحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات. informatin servi. ط1. عمان. دار

الصفاء للنشر و التوزيع، 2014.

### القواميس و المعاجم:

20- عامر ابراهيم القندلجي. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و

الانترنت. eneyclepedia dic tronary of informataion techology et

enternet. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2003.

21- عبد العزيز، اليهواشي. معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم

العالي. ط1. القاهرة. عالم الكتاب، 2007.

22- سمية حداد. قاموس التسويق أساسيات و مفاهيم. عربي. فرنسي. انجليزي. دار نشر

الصفحات الزرقاء العالمية، 2009.

23- خالد عبده الصرايرة. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات: عربي.

انجليزي: ackafifi mafalin alorn almakt a bat wal una lounrat -

الاردن: دار الكنوز للمعرفة العلمية، 2010.

24-مفتاح محمد، دياب. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق و

المعلومات (معجم مشروع) إنجليزي.عربي :مصر .كندا: الدار الدولية

للنشر،1995.

#### المذكرات:

25-ابتسام غانم. فتيحة عروس.رسالة ماستر بعنوان"قياس جودة الخدمات بالمكتبات

الجامعية المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه .نموذجا.رسالة ماستر نظم

المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق.مستغانم-2015-2016.

26-أمينة عمارية-فتيحة بخدة- رسالة الماستر بعنوان"دور الخدمات الحديثة في المكتبة

العمومية لتلبية احتياجات المستفيدين :تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة

و التوثيق-جامعة عبد الحميد ابن باديس،2016-2017.

27-خيرة نجال،يمينة زوج. رسالة ماستر بعنوان "واقع جودة الخدمات في المكتبات

العامة مكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت ومكتبة نجلي بن عودة بوهران-نموذجا-

تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق- جامعة عبد الحميد ابن

باديس،2017-2018.

28-يوسف سبع . خديجة،فتيحة لعباس .رسالة ماستر بعنوان"أثر استخدام تكنولوجيا

المعلومات على الخدمات المكتبية الجامعية:دراسة ميدانية للمكتبة المركزية ITA

بمستغانم تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق، جامعة عبد الحميد

ابن باديس مستغانم، 2015-2016.

### القوانين و المراسيم:

29-المرسوم التنفيذي رقم 220.98 المتضمن إنشاء جامعة مستغانم. الجريدة الرسمية

للجمهورية الجزائرية، 1998.

30-المرسوم التنفيذي رقم 279.3 المتضمن تحديد مهام الجامعة و القواعد الخاصة

لتنظيمها. الجريدة الرسمية الجزائرية، 2003.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علم المكتبات و المعلومات

قسم العلوم الإنسانية

استمارة مقابلة:

في إطار التحضير لمذكرة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص هندسة  
وتكنولوجيا المعلومات الموسومة ب:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المكتبية: المكتبة  
المركزية لجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم نموذجا

مقابلة موجهة إلى مسؤول المكتبة المكتبية المركزية لجامعة عبد الحميد ابن باديس  
مستغانم

إشراف الأستاذ:

من إعداد :

أستاذ حمو فرعون

مغابنية وهيبية

بوتليليس فاطيمة

السنة الجامعية: 2019/2018







الملخص :

تناولت الدراسة موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية أي ما يتعلق بالتطور التكنولوجي الذي ساهم بشكل كبير في تغيير مفهوم وجودة الخدمات المكتبية حيث قسمت الدراسة إلى شقين الشق النظري تطرقنا فيه إلى فصلين: الفصل الأول يتمحور حول تكنولوجيا المعلومات بحيث تناولنا فيه كل من ماهية تكنولوجيا المعلومات من حيث المفهوم و الأنواع و الأهمية و كذا أساسيات تكنولوجيا المعلومات الذي يضم الحاسبات و البرمجيات بالإضافة إلى الشبكات و الانترنت . أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات في المكتبات تناولنا فيه مفاهيم حول الخدمة و الجودة وكذا إدارة الجودة الشاملة وصولاً إلى قياس و تقييم جودة الخدمات المكتبية بالإضافة إلى انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية الذي شمل التغييرات في سياسة تطوير المجموعات (التزويد) و كذا التغييرات المتعلقة بالنواحي الفنية و التغييرات المتعلقة بطرق البحث أما فيما يخص الشق الميداني فقد تمثل في دراسة حول المكتبة المركزية لجامعة مستغانم حيث تم إجراء مقابلة مع مسؤول المكتبة و ذلك للخروج بنتائج موضوعية و دقيقة.

لخصت الدراسة على شكل نتائج تتدرج ضمن السياق العام لفرضيات الدراسة التي تم تأكيدها بحيث تقدم المكتبة المركزية خدمات متنوعة و تغطي احتياجات مستفديها كما أن للتقييم دور في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات - الجودة- الخدمة المكتبية.

## Résumé:

L'étude portait sur l'impact des technologies de l'information sur la qualité des services de bibliothèque, ce qui est lié au développement technologique, ce qui a considérablement contribué à modifier le concept et la qualité des services de bibliothèque; l'étude a été divisée en deux parties théoriques dans lesquelles nous avons traité deux chapitres: Informations sur le concept, les types, l'importance et les bases de la technologie de l'information, y compris les ordinateurs et les logiciels, ainsi que les réseaux et Internet. Le deuxième chapitre abordait le rôle des technologies de l'information dans l'amélioration de la qualité des services dans les bibliothèques, où nous avons discuté des concepts de service et de qualité ainsi que de la gestion de la qualité totale, afin de mesurer et d'évaluer la qualité des services de bibliothèque ainsi que les effets des technologies de l'information sur les services de bibliothèque, Et les changements liés aux aspects techniques et les changements liés aux méthodes de recherche, comme dans le cas du segment de terrain, qui a été représenté dans une étude de la bibliothèque centrale de l'Université de Mostaganem, où un entretien avec l'administrateur de la bibliothèque a été réalisé pour produire des résultats objectifs et précis.

L'étude a été résumée sous la forme de résultats s'inscrivant dans le contexte général des hypothèses qui ont été confirmées, de sorte que la bibliothèque centrale fournisse divers services et couvre les besoins de ses bénéficiaires, tout en contribuant à améliorer la qualité des services fournis par la bibliothèque

les mots clés:

IT – Qualité – Service de bureau.