

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم إنسانية

شعبة علم مكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2

تخصص: هندسة وتكنولوجيات المعلومات

تصميم وإنشاء نظم المعلومات الآلية لتسويق الخدمة
المكتبية "المكتبة المركزية لجامعة مستغانم - نموذجاً -"

تحت إشراف:

- د. لزرق هواري

من إعداد الطالبة:

- شواط ليلي

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	د. مولاي محمد
مشرفا	د. لزرق هواري
مناقشا	د. مناخر صورية

السنة الجامعية : 2018 / 2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علوم إنسانية
شعبة علم مكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2

تخصص: هندسة وتكنولوجيات المعلومات

**تصميم وإنشاء نظم المعلومات الآلية لتسويق الخدمة
المكتبية "المكتبة المركزية لجامعة مستغانم - نموذجاً"**

تحت إشراف:

- د. لزرق هواري

من إعداد الطالبة:

- شواط ليلي

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	د. مولاي محمد
مشرفا	د. لزرق هواري
مناقشا	د. مناجر صورية

السنة الجامعية : 2018 / 2019

كلمة شكر وتقدير

ربي أوزعني ان اشكر نعمتك التي أنعمت علي

الحمد لله والشكر لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل ، فلك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا. اللهم صلي وسلم على نبينا وسيدنا محمد سيد الأولين والآخرين .

من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور السيد لزرق هواري التي لا تسعنا الكلمات شكرا وتقديرا له، فهو لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كان عوننا لنا في إتمام هذا البحث، كما لا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى والديا اللذان فيما مضى كانوا عوننا لي ، اللذان لم يبخلا علينا بأي شيء..

وبالطبع لن أنسى كل من علمنا حرف مند البداية في المشوار الدراسي ، الى كل أساتذة الجامعة .
شكرا جزيلا إلى كل من ساعدنا من قريب او بعيد.
نامل ان نكون قد قدمنا عملا يكون بمثابة انطلاق لاعمال اخرى تساهم في خدمة البحث العلمي

وشكرا

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى:
إلى التي قلبها ينبض بالحب والحنان وإلى من قاسمتي أفراحي
وأحزاني والتي كان لها الفضل في نجاحي
والتي انتظرت هذه اللحظة أكثر مني.. والتي من حبي لها لا يزول ، التي رضاها من رضا الرسول.....
أمي الغالية.
إلى الذي رعاني في طفولتي وقدم كل ما لديه لكي يصنع مني
شخصا طموحا و مثابرا...
أبي العزيز.
إلى إخواني كإبي وزوجته و ابنائهم الاء ولؤي و عبد الحق وزوجته و ابائهم ريتاج و اباد وياسر
و اتمنى من الله ان يوفقه في الدراسة .
وإلى اخوتي امينة، امال و حزية.
إلى أصدقائي في الدراسة والعمل الذين لهم مكانة خاصة في قلبي
إلى دفعة السنة الثانية ماستر و باخص استادي المؤطر الذي لم
يبخل علينا بنصائحه طوال المشوار الدراسي "**لزرقي هوارى**"
إلى من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي.

البطاقة الفهرسية:

شواط ليلي

تصميم وإنشاء نظم الألية لتسويق الخدمة
المكتبية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية
لجامعة مستغانم / شواط ليلي. اشراف الدكتور.
لزرع هواري. مستغانم: "ITA" جامعة عبد
الحميد بن باديس -مستغانم. 2019.ص 102

ملاحق.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الاهداء

الشكر

بطاقة فهرسية

الاطار المنهجي

أ	مقدمة منهجية
د	الاشكالية
هـ	فرضيات
هـ	الأهمية
و	الاهداف
و	المنهج
ز	مجالات الدراسة
ز	أدوات الدراسة
ح	أسباب اختيار الموضوع
ط	ضبط المصطلحات
ي	صعوبات الدراسة
ي	الدراسات السابقة

الفصل الأول: متطلبات بناء النظم الآلية

17	تمهيد
18	المبحث الأول: استخدامات النظم الآلية
18	المطلب الاول: تعريف نظام المعلومات الآلي
19	المطلب الثاني: مراحل وخطوات تطوير نظم المعلومات الآلية
26	المطلب الثالث: أبعاد نظم المعلومات الآلية
29	المطلب الرابع: الركائز الأساسية لنظام المعلومات الآلية
32	المطلب الخامس: التأثيرات السلبية والايجابية لنظم المعلومات الآلية
34	المبحث الثاني: أشهر النماذج للنظم المعلومات الآلية في تسيير المكتبات

35	المطلب الأول: نظام سنجاب SYNGEB
38	المطلب الثاني: برمجيات الأفق HORIZON
40	المطلب الثالث: برنامج PMB
41	المطلب الرابع: برنامج GREENSTONE
43	خلاصة

الفصل الثاني: تأثير نظم المعلومات في تسويق الخدمة المكتبية

45	تمهيد
46	المبحث الأول: التطبيقات الآلية في ممارسة تسويق الخدمة المكتبية
46	المطلب الأول: مهنية التسويق في المكتبات الجامعية والمزيج التسويقي
52	المطلب الثاني: استراتيجية تسويق المعلومات في المكتبات والأساليب التسويقي
57	المطلب الثالث: مبدأ تطبيق الجودة الشاملة في تسويق الخدمة
58	المطلب الرابع: متطلبات التسويق الناجح
59	المبحث الثاني: انعكاسات تأثير النظم الآلية في الممارسة التسويقية
59	المطلب الأول: مفهوم الفهرس الألي
66	المطلب الثاني: المستودعات الرقمية
72	المطلب الثالث: أدوار النشر الإلكتروني في تنمية المجموعات
75	المطلب الرابع: فعالية النظام في تجسيد العلاقة مع المستفيد
77	خلاصة

الدراسة الميدانية

79	تمهيد
80	تعريف بمكان الدراسة
80	▪ تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس (ITA)
81	(1) تعريف بالمكتبة المركزية ITA
81	(2) المواصفات الداخلية للمكتبة المركزية ITA
82	(3) التعريف بالمصالح وخدمات المكتبة ITA
83	(4) مهام وأهداف المكتبة المركزية ITA
84	(5) الرصيد والعاملون بالمكتبة المركزية ITA

88	▪ عرض وتحليل المقابلة
88	1-أسئلة المقابلة
88	2-عرض المقابلة
90	3-تحليل المقابلة
93	4-نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
94	5-حلول ومقترحات الدراسة
96	خلاصة الفصل
98	خاتمة
	القائمة بيليوغرافية
		الملاحق
		ملخص

مقدمة:

يشهد عالمنا المعاصر ثورة معلوماتية وعلمية متواصلة، مست كافة المجالات والقطاعات خاصة داخل المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها وأحجامها بحيث نجد هذه المؤسسات الوثائقية نفسها بحاجة أكثر من غيرها على مواكبة هذه التغيرات والتطورات الحاصلة ويتضح هذا من خلال الزيادة الهائلة في نشر الاوعية الفكرية وتنوعها حيث أخذت اشكالا مختلفة تجاوزت الشكل التقليدي المعروف الى الشكل الرقمي بالإضافة إلى تعدد وسائل عرض هذه المعلومات وطرق الاستفادة منها وهذا بتوظيف تكنولوجيا حديثة مرتبطة بإدخال الحاسبات الالكترونية مما ساعد في تطوير وتحسين العمليات المكتبة بالإضافة الى تقديم الخدمات لم تكن موجودة من قبل بتحويل واستبدال النظام من اليدوي التقليدي الى النظام الألي، ومن تم يسمى بالنظم الألية. حيث تعد هذه المرحلة من أهم وأقوى المراحل التي طرأت على المكتبات ومراكز المعلومات وكل هذا تحسبا لتسويق خدمات المكتبة.

على المكتبات والمؤسسات تبني واختيار نظم ألية قادرة على تلبية جميع الاحتياجات المعرفية والمعلوماتية لمستفيديها خاصة في ظل تنوع واختلاف هذه النظم الألية من الخصائص وكذا المواصفات والوظائف التي نشأت بها ولذا اصبح من الضروري على هذه المؤسسات وعلى رأسها المكتبات الجامعية لتغيير منهجية وأسلوب عملها بالتحول نحو هذه الأنظمة الألية في تسويق خدماتها المكتبية واثاحتها لمستفاديها ووضعها تحت تصرفهم في أحسن صورة.

إن الهدف الرئيسي للنظم الألية أنها تشترك في تسيير أداء فعالية المكتبات وتقديم أفضل الخدمات والعمل على ارتقاء بمستوى تسويقي للخدمة، المكتبة تصل درجة التميز. لم تعهدها من قبل في النظام التقليدي، وذلك للحفاظ على موقعها واستمراريتها في ظل

مراكز المعلومات لكافة أنواعها لارتقاء بالمستوى الخدماتي في ظل التنافس الشديد وذلك لتحقيق رضا المستفيد وتلبية احتياجاته ومن هنا جاءت دراستنا تحت عنوان: تصميم وإنشاء نظم المعلومات الآلية لتسويق الخدمة المكتبية. "المكتبة المركزية الجامعية بمستغانم نموذجا".

وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على عدة مراجع متنوعة ما بين كتب باللغة العربية والفرنسية، الرسائل الجامعية، المجالات بالإضافة الى المواقع الالكترونية أما فيما يخص طريقة عرض الموضوع فقد ارتأينا تقسيمه الى ثلاثة فصول موزعة كالتالي: بدأ بالاطار المنهجي خصص لتوضيح مختلف الجوانب المنهجية للدراسة المتمثلة في اشكالية الدراسة، فرضياتها، تساؤلاتها، أهميتها بالإضافة الى توضيح المنهج المتبع وادوات البحث المعتمدة والأهداف من دراستنا.

الفصل الأول تحت عنوان: متطلبات بناء النظم الآلية حيث تطرقنا فيه الى استخدامات النظم الآلية في المكتبات الجامعية وأشهر النماذج النظم الآلية في تسيير المكتبات الجامعية.

أما الفصل الثاني تحت عنوان: تأثير النظم المعلومات في تسويق الخدمة المكتبية تناولنا فيه التطبيقات الآلية في ممارسة تسويق الخدمة المكتبية الجامعية.

وأیضا تحدثنا عن انعكاسات تأثير النظم الآلية في الممارسة التسويقية.

أما بالنسبة **للفصل الثالث** وهو الفصل التطبيقي الذي حاولنا من خلاله دراسة النظم الآلية في المكتبة المركزية الجامعية لولاية مستغانم كنموذج وقمنا بالاستعانة بأدوات البحث والتي هي الملاحظة، المقابلة والتي من خلالها قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة للدراسة واعطاء بعض المقترحات.

وأخيرا تضمنا حوصلة لما استطعنا الوصول إليه من خلال هذه الدراسة، وتجدر الإشارة إلى أننا قد اعتمدنا في التهميش على الأسلوب المستخدم على نطاق واسع في الأعمال الأكاديمية.

إشكالية الدراسة:

تواجه المكتبات ومراكز المعلومات في هذا العصر تحولات جديدة في أهدافها ووظائفها وخدماتها ونمط علاقاتها بالمستفيدين، حيث انعكست هذه التحولات بشكل مباشر على طبيعة عمل المكتبات بحكم أنها مؤسسات مرنة تخضع وتستجيب لما يطرأ على مجتمعاتها من تغيرات سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو تقنية، ولعل من أهم التحولات اللجوء إلى نظم المعلومات لتسويق خدماتها للبقاء وكواعدة من المؤسسات التي تقدم المعلومات وتسعى للاستمرار في هذا المجال وذلك نظرا للتنافس بين الأطراف التي تسعى لجذب المستفيدين من المعلومات وتقديم الخدمات.

وهذه التغيرات تدخل فيها اليوم المكتبات والمؤسسات والأفراد من المنتجين والمسوقين للمعلومات ممن يعملون على جذب المستفيد سرها الواقع الجديد بما يتوافر من إمكانيات البحث في مصادر المعلومات، مواقع الانترنت، قواعد البيانات. الفهارس الآلية المباشرة للمكتبات. والتكنولوجيا الجديدة، محركات البحث. مما وضع المكتبات في محك للتعايش والاستمرار وفرض وجودها بالسعي الجاد للتكيف مع بيئتها وكسب رضا المستفيد وهكذا التسويق بأخذ مكانته بين الأهم الوظائف الأساسية للمكتبات ومراكز المعلومات وأصبح المسؤول الأول عن الترويج والتوزيع التي تقدمها المكتبات وصولا للمستفيد وعلى هذا الأساس وفي خضم هذه العوامل صار من واجبها تغيير الأساليب والوسائل من أجل توفير نظام معلومات الإدارة البيئية الجديدة كوسيلة تضمن لها التطور والاستمرارية.

إن المكتبة الجامعية المركزية ITA تسعى لتطوير أدائها والظفر بثقة مستعمليها لتحقيق مما تصبو إليه فمن هنا نطرح السؤال :

ما هو واقع تصميم نظم المعلومات في مكتبة مستغانم ITA وما مدى تأثير هذا في تسويق خدماتها المكتبية ؟

ومن أجل الإحاطة والإلمام بجميع الجوانب للسؤال الرئيسي للإشكالية قمنا بطرح هذه الأسئلة:

- هل هناك علاقة بين تصميم نظم المعلومات وتسويق الخدمة المكتبية بالجامعة المركزية مستغانم ITA ؟

- هل تأثر فعالية تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة بتطبيق نظم المعلومات ؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث نفترض ما يلي :

إن الأسباب الأساسية الكامنة وراء تطوير أداء المكتب المركزية مستغانم وإرضاء مستعمليها يرجع حسب رأينا الى:

1) تقوم جامعة مستغانم المركزية السعي بإنشاء وتصميم نظم المعلومات لتطوير تسويق الخدمة المكتبية.

2) يساهم نظم المعلومات في زيادة جودة الخدمات المكتبية.

3) تتأثر تسويق الخدمات المكتبية إلى حد كبير بتصميم وإنشاء نظم المعلومات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في محاولتها إلى إبراز الدور الهام الذي تقوم به بتسويق خدمات المعلومات في المكتبات بأن تقوم المنظمات الخدمية بالتجهيز والإعداد الجيد لعاملها بتوظيف غيرهم أكثر عدد وتجهيز وجعل عملية تقديم الخدمات آلية مبرمجة وذلك باستخدام وتصميم وبناء نظم التي تقدم الخدمة للمستخدمين وتجعلها أكثر فعالية وإقناع المستخدمين بخدماتها والقيام بالتسويق لجلب أكبر عدد من المستخدمين والوصول إلى هدفها.

أهداف البحث:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى :

- محاولة اثراء البحث العلمي في مجال التسويق للمكتبات .
- التحرر من الاساليب التقليدية المعتمدة في تسيير المكتبة.
- التعريف بالوسائل الأساسية المعتمدة في تسويق خدمات المكتبة.
- إنشاء نظام المعلومات يتيح للمكتبة إمكانية التعايش مع بيئتها الداخلية والخارجية ومعرفة نقاط القوة والضعف.
- حسن توجيه المستعملين للمادة العلمية المناسبة ومواكبة العصر التكنولوجي وتطبيقات الجديدة.

منهج الدراسة:

كمبدأ عام لننتهج يجب على كل باحث أن يبني منهجا أساسيا ويكمله اذا اقتضت الضرورة الى منهج أو منهجين آخرين بهدفه تكميلية ولهذا سنحاول في دراستنا هذه اعتماد المنهج التفسيري في الجزء النظري للبحث من خلال المراجع والرسائل العلمية والدراسات والعربية والأجنبية متخصصة والتي تتناول هذا المبحث سواءا من الناحية الأكاديمية أو التطبيقات العملية وكذلك المواقع الالكترونية كما اعتمدنا على هذا المنهج في الجانب الميداني واعتمدنا على المقابلة والملاحظة في موضوع البحث...

مجالات الدراسة :

- المجال المكاني الذي هو الإطار الذي أجريت فيه الدراسة والذي طبقنا عليه أدوات بحثنا وبناء على موضوع البحث فقد تمركز المجال الجغرافي للدراسة على المكتبة الجامعية المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.
- **المجال الزمني:** وهو الوقت الذي استغرقت فيه الدراسة الميدانية 2019.
- **المجال البشري:** تمثلت في إجراء مقابلة مع مسؤول المكتبة المركزية وطرح عليه بعض الأسئلة حول موضوع الدراسة من خلال المقابلة الشخصية.

مجتمع الدراسة:

كل بحث علمي يتضمن مجتمع دراسة خاص به وعليه بعد منطلق الدراسة الميدانية في البحوث الأكاديمية لقد اشتملت دراستنا على مجتمع وهو العاملون في المكتبة الجامعية المركزية.

عينات الدراسة:

تعتبر العينة الجزء الممثل لمجتمع البحث الأصلي حيث تعتبر من الخطوات الأساسية أن يقوم الباحث باختيار عينات بحثه سواء كانت محدودة أو ممثلة أو عينة واسعة وذلك حسب المجتمع الذي سوف تجرى عليه الدراسة، وعليه اشتملت دراستنا على طرح مجموعة من الاسئلة على شكل مقابلة مسؤول المكتبة المركزية.

أدوات الدراسة:

1) الملاحظة: تعرف الملاحظة بأنها عملية مراقبة ومشاهدة لسلوك ظواهر مشكلات وأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها وأسلوب

علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته.

وعليه اعتمدنا في دراستنا على ملاحظة مباشرة للعاملين في المكتبة المركزية وذلك من أجل معرفة واقع تسويق الخدمة المكتبية للمستنفدين.

(2) **المقابلة:** تعد المقابلة الشخصية من الطرف شائعة الاستخدام في الحصول على البيانات في مختلف حقول العلوم الإنسانية حيث هذه الطريقة تعطي الفرصة لجمع البيانات ووجهات النظر بشكل فعال خاصة في مجالات التي تتطلب الاتصال المباشر والاطلاع على الأنماط السلوكية والمعتقدات والآراء.

وتعرف المقابلة بأنها تفاعل لفظي بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يحصل بعض البيانات عن المبحوث حول موضوع معين. ولقد تم الاعتماد على المقابلة لأنها توفر عمق في الإجابة لإمكانيات توضيح وإعادة طرح الأسئلة مع المسؤول.

بالإضافة أنها توفر معلومات من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى.

أسباب اختيار الموضوع:

يرجع السبب في اختيار الموضوع تصميم وانشاء نظم المعلومات لتسويق الخدمة المكتبية الى مجموعة من الأسباب ذاتية وموضوعية نذكر منها :

أسباب ذاتية:

- ميلنا الى مواضيع المزدوجة ذات البعدين.

- رغبتنا في توضيح الرؤيا أكثر حول نظم المعلومات وأهميته في تسويق الخدمة المكتبية.

أسباب موضوعية:

- شمولية الموضوع إذ يحمل في طياته متشعبة ودقيقة ذات الوقت.
- إمكانية إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع باعتبارها نظم المعلومات تساعد على تفعيل الخدمة.
- بعد كل من نظم المعلومات وتسويق الخدمة المكتبية من المواضيع الحديثة في مجال المكتبات ومحاولة معرفة العلاقة.
- تعد نظم المعلومات من أهم القضايا التي تهتم بها المكتبة لرفع مستواها وأدائها من الناحية الإنتاجية

مصطلحات:

إن عملية تحديد المفاهيم الأساسية المستخدمة في البحث هي عملية أساسية ينبغي القيام بها في بداية كل دراسة علمية لأنها تمكننا من حصر المفاهيم والاستغناء عن كل ما هو إضافي مما يجعل الباحث يتحكم في بحثه بشكل جيد.

المعلومات: هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة تعطي معف وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم للوصول إلى المعرفة واكتشافها.

نظام المعلومات: هو عبارة عن الية وإجراء منظمة تسمح بتجميع وتصنيف البيانات ومعالجتها ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها المستفيد عند الحاجة.

التسويق: عملية مطابقة يتم من خلالها ملاءمة السلع والخدمات أو الأفكار لحاجات المستهلك.

خدمات المعلومات: تقديم المعلومات الصحيحة للشخص المناسب في الوقت المناسب يهدف الى تلبية الاحتياجات المستفيد ورغباته.

الخدمة: هي عبارة عن عمليات وأفعال وإنجازات أو نشاط أو منفعة تقدمها طرف ما لطرف آخر فهي نشاط أدائي للمستفيد للحصول على المعلومات.

صعوبات الدراسة:

لاشك أن طبيعة البحوث العلمية لا تخلو من الصعوبات ومشاكل ونجزها فيما يلي:

- ضيق الوقت المخصص بلا عداد المذكرة فالفترة المحددة لا تكفي لإعداد كافية وملمة بكل الجوانب الموضوع المدروس.
- تكرار المعلومات بين المؤلفين.
- المكتبة المركزية لجامعة مستغانم ليست متطورة بما يكفي في مجال نظم المعلومات.

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة إحدى الخطوات العامة في عملية البحث العلمي التي ينطبق منها الباحث في صياغة بحثه.

الدراسة الاولى: من اعداد الطالبة زيات ليليا لنيل شهادة ماجيستر تخصص نظم المعلومات تحت عنوان: " تصميم وانشاء النظم لتسويق خدمات مكتبية متخصصة: مكتبة مدرسة التكوين سبه طبي " بقسنطينة، سنة 2010. حيث قامت من خلال الدراسة

التأكيد على ضرورة انشاء نظم الية وتصميمها لإنجاح خدمات المكتبية واهمية تسويق الخدمات المكتبية، وفق نظام معلومات محكم وذلك للوصول الى كفاءة ومستوى جد عال لتطلعات المستفيدين.

الدراسة الثانية: من اعداد الطالبتين وليد نورية ودرقاوي فتيحة، تحت عنوان " دور النظم الالية المتكاملة بالمكتبات الجامعية سنجاب نموذجا مدرسة ميدانية "، مستغانم - وهران - تلمسان، مذكرة ماستر لسنة 2017 في مستغانم. وجاءت هذه الدراسة لمعرفة الحاجة الملحة للمكتبات الجامعية من ضرورة استخدام النظم الالية، وابرار دورها الفعال في تسيير الخدمات والتعرف على متطلبات نظام سنجاب داخل مكتبة جامعية.

الدراسة الثالثة: من اعداد الطالب مزلاح رشيد مذكرة ماستر في علم المكتبات تحت عنوان " الانظمة الالية ودورها في تنظيم المخطوطات مكتبة جامعة الامير عبد القادر: واقع وافاق بقسنطينة. لسنة 2006. وجاءت الدراسة لهدف معرفة الحاجة الملحة للمكتبات الى كيفية التعامل مع المخطوط باستخدام التكنولوجيا الحديثة، والقيام برقمنة المخطوط واستعراض مميزات النظم الالية في التعامل مع المخطوط.

الدراسة الرابعة: من اعداد الطالبة سعيود نورية، مذكرة ماجستير في علم المكتبات تحت عنوان تفعيل التسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالمكتبة الجامعية جيجل. لسنة 2012. وفي هذه الدراسة التعرف على جودة الخدمات واهمية تسويق الخدمات المكتبية وكيفية تحقيق هذه الجودة التسويقية. وتسليط الضوء على تفعيل تلك المبادئ للمساهمة في عملية جلب المستفيد وارضائه وتلبية احتياجاته.

الفصل الأول
متطلبات بناء النظم
الآلية

تمهيد :

إن نظام المعلومات هو عبارة عن آلية تسمح بجمع وتصديق ومعالجة واسترجاع معلومات مخزونة في ملفات بصورة ميكانيكية سابقا والكترونية حاليا إضافة إلى بناء وإنتاج معلومات جديدة من المعلومات السابقة، والموجودة أصلا في النظام بعد معالجتها ونظرا لما توفره الحواسب الالكترونية من تسهيلات، لا يمكن تجاوزها في نظم المعلومات المعاصرة لذا فإن التفكير الجدي في بناء نظام محوسب للمعلومات، أصبح أمر أساس الأسباب عدة وسوف نتطرق في هذا الفصل للإحاطة بالموضوع في هذا الفصل .

المبحث الأول: استخدامات النظم الآلية

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات الآلي

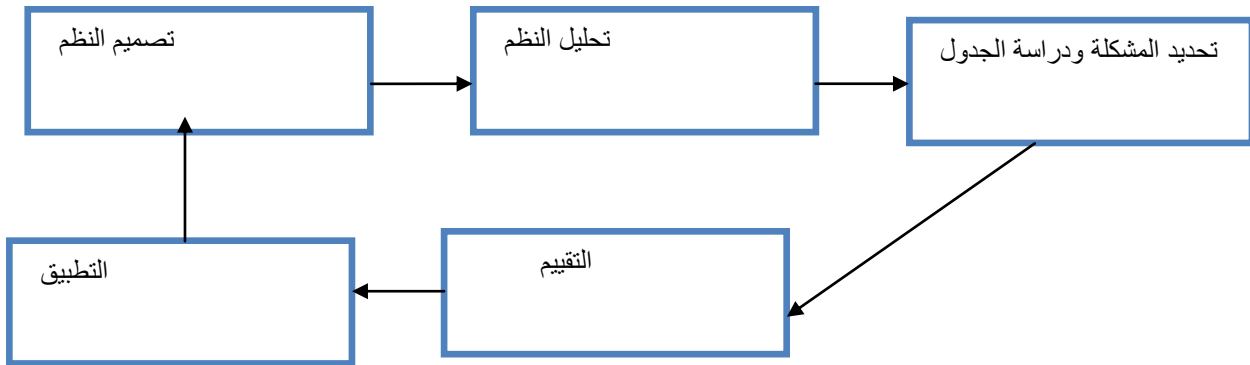
يمكن أن نعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبنائها وتوزيعها، بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين لسيطرة على المنظمة إضافة الى تحليل المشكلات، وتأمين المنظور والمطلوب للموضوعات المعقدة، وتشمل نظام المعلومات على بيانات عن الأشخاص الأساسيين والأماكن والنشاطات والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها .

أما استخدام مصطلح نظام المعلومات المحسوبة والذي كثيرا ما يصطلح على تسمية نظام المعلومات المعتمدة على الحاسوب ويرمز له باختصار ب (CBIS) فهو النظام الذي يعتمد على المكونات المادية والأجهزة والمكونات البرمجية للحاسوب في معالجة البيانات ومن تم بنائها واسترجاع المعلومات وعموما فإن نظام المعلومات هو عبارة عن آلية تصنيف وفرز البيانات ومعالجتها ومن تم تحويلها الى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من انجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة تفيد المجتمع .¹

¹نافع المداحة، أحمد . نظم المعلومات المحسوبة و دورها في مجال المكتبات . ط1 دار المجتمع العربي ، 2014 . ص13 .

المطلب الثاني: مراحل وخطوات تطوير نظم المعلومات الآلية

وهي من أقدم وأهم الطرق المنهجية لتحليل وتصميم النظم المعلومات على أوجه الخصوص وهذه المنهجية ذات طابع هيكلية منظم يتكون من مراحل أساسية مترابطة ومتكاملة¹.



شكل التغذية العكسية: نموذج لدورة تطوير حياة النظم

✓ تحديد المشكلة:

لا يظهر نظام المعلومات من فراغ وإنما يأتي تطويره تلبية لحاجة موضوعية ملحة ولتقديم حلول لمشكلات جوهرية، ذات علاقة بضعف الإنتاجية وتدهور جودة المنتجات والخدمات وتراجع الموقع التناسقي للمنظمة في هيكل الأسواق المستهدفة، أو ضعف في الأداء الكلي وقدرات المبادرة والابتكار الى غير ذلك من المشكلات فإن الحاجة لوجود² نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات، بما فيها الحاجة إلى وجود نظم المعلومات ليس ترفاً وإنما ضرورة ملحة لكي تكون المنظمة على مسار انطلاق واحد مع بقية المتنافسين .

¹ المرجع نفسه ص 174 . 176

تبقى إدارة هذه التكنولوجيا هي الأمر الحيوي الآخر إما أن تؤدي إلى تعزيز الكفاءة
الفعالية والإنتاجية والتنافسية أو تطبيق أعباء إضافية من التكلفة الباهظة .
مانريد قوله نظم المعلومات وكل أدوات تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف المنشودة،
إن المشكلات وبغض النظر عن مستواها وأهميتها ومجالها وهي التي تطلب الحلول
وتستدعي قرارات تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات.

✓ دراسة الجدوى:

تتناول دراسة الجدوى تحديدا ما إن كان نظام المعلومات الجديد جدوى اقتصادية
وتنظيمية وتقنية، ويقدم فريق دراسة جدوى توصياته للإدارة بخصوص مشروع الاستثمار
في نظم المعلومات.¹

وتهتم دراسة الجدوى بصورة استثنائية في تحديد التكاليف الإجمالية للنظام ومقارنتها
بالمزايا والمنافع المنظورة والغير منظورة في المستقبل القريب والبعيد .
كما تهتم الدراسة بمعرفة الإمكانيات والقدرات التقنية التي سيوفرها النظام ودرجة حاجة
المنظمة لها، ودرجة ملائمتها مع الطاقة التشغيلية الموجودة وهذا ما يعرف بالجدوى
التقنية لنظام المعلومات أو تغيير أحد المنافع التقنية المنظورة والمستقبلية للنظام، وتتكامل
الدراسة بتحليل الجدوى التنظيمية لنظام المعلومات من خلال معرفة درجة التوافق بين
التنظيم ومستلزمات تشغيل نظام المعلومات بكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى تحليل القدرات
التي يوفرها النظام الجديد للمنظمة، وبما يساعد على تحقيق الميزة التنافسية باختصار

¹ المرجع نفسه ص 178 .

تأخذ دراسة الجدوى ثلاثة أبعاد أساسية هي: البعد الاقتصادي لضمان أن تكون المنافع المتوقعة أكبر من التكاليف والبعد التنظيمي، لتأكد من وجود إمكانية في تشغيل النظام وفي استيعاب قدراته الكبيرة، لمعالجة وإنتاج المعلومات والجدوى التقنية لضمان وجود تكنولوجيا معلوماتية راقية وقابلة للتطور والتحديث عند الضرورة .

✓ تحليل النظم:

تتضمن مرحلة تحليل النظم حزمة من الأنشطة المتكاملة والتي تبدأ بتحليل احتياجات المستهدفين، وتحديد أهداف النظام الجديد ومواصفاته وحدوده والقيود التي يعمل في إطارها، وينتج عن مرحلة تحليل النظم وصف منطقي بمكونات ومتطلبات النظام وهي¹:

- المخرجات التي يقوم النظام بإنتاجها و تقديمها للمستخدمين قفي ضوء احتياجاتهم.
- العمليات والأنشطة التي يجب أن تنفذ للحصول على المخرجات.
- مدخلات النظام الضرورية من أجل الحصول على المخرجات.
- الموارد الضرورية لعمل النظام.
- الإجراءات و قواعد عمل النظام.

باختصار يجرى في مرحلة تحليل النظم تحديد مواصفات النظام من حيث مكوناته المادية البرمجية، وإن هذه الخطوة في هذه المرحلة هو اختيار المنهجية المناسبة لتحليل

¹كمال شاكر، علي . نظم إدارة قواعد البيانات: أسس و تطبيقات علمية ط2 القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2009. ص 179 .

احتياجات المستخدمين من المعلومات، ومن بين الأنشطة التي تتكون منها مرحلة تحليل النظم نذكر مايلي¹:

- تحليل احتياجات المستخدمين من المعلومات.
- تحديد توقعات وأمال المستخدمين.
- تحليل فجوة المعلومات بين احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم.
- وصف منطقي للمخرجات، العمليات والمدخلات.
- وصف منطقي لقاعدة بيانات.

✓ مرحلة تصميم النظم:

تتكون هذه العملية من حزمتين الأولتخص التصميم المنطقي والثانية التصميم الطبيعي.

نقصد بالتصميم المنطقي وضع التصورات والمفاهيم المنطقية للنظام قبل تشكيله وتنفيذه عمليا، أي تكوين صورة منطقية مجردة لمواصفات النظام ومكوناته الفرعية ووظائف كل نظام فرعي قبل تصميمه وبناءه ماديا وتتكون مرحلة التصميم المنطقي من الأنشطة التالية²:

- تصميم المخرجات في ضوء عوامل منها تحديد وسائط الإدخال وجدولة توقيت أنشطة الإدخال في بعض تطبيقات النظام .

¹المرجع نفسه ص 180

- تصميم العمليات ووضع خوارزميات العمليات التي سيقوم بتنفيذها النظام .
- التصميم المنطقي والمادي لقاعدة البيانات.
- تحديد وتعريف البرامج المستخدمة في النظام .
- وضع وتصميم إجراءات العمل داخل النظام .
- توصيف وتصميم إجراءات العمل داخل النظام .

وفي المنظمة تضمن عملية التصميم المادي استكمال أنشطة التصميم المادي للمخرجات والمدخلات والتصميم المادي لقاعدة البيانات، من خلال اختبار نظام إدارة قاعدة البيانات المناسب للنظام بالإضافة إلى تصميم عمليات المعالجة واختبار البرامج المستخدمة لهذا الغرض، بالإضافة إلى تصميم إجراءات المراقبة وحماية موارد النظام .

إضافة إلى ذلك توجد مجموعة من العوامل المؤثرة في عملية تحليل وتصميم النظم نذكر منها على سبيل المثال.

- 1) اعتماد منهج التحليل والتصميم البنوي .
- 2) نجاح الفريق في استخدام تقنيات نمذجة البيانات والعمليات .
- 3) بساطة النظام وملائمته لبيئة العمال في داخل المنظمة .
- 4) سهولة الاستخدام ودرجة صداقة النظام المستخدم.
- 5) الكفاءة الفعالية التشغيلية والتنظيمية في انجاز نظام المعلومات .
- 6) الأمان والحماية والتحكم التي يجب أن يتميز بها نظام المعلومات

✓ مرحلة التطبيق:

تضم مرحلة التطبيق مجموعة من الأنشطة الفرعية المتكاملة التي تبدأ بوضع خطة التطبيق وتدريب المستخدمين والعاملين في نظام المعلومات، في استعمال عملية البرمجة ونصب الأجهزة وشبكة الحاسوب وتحميل البرامج وتشغيل النظام .

فضلا عن ذلك تتضمن هذه المرحلة بإعداد الإجراءات التفصيلية وتصميم دليل شامل لها، واستكمال إجراءات التغيير الضرورية لعمل نظام المعلومات الجديد¹.

بالإضافة إلى ذلك وضع اختبار لنظام المعلومات من خلال فحص وقياس جودة أداء نظام المعلومات الذي يوضع موضع التنفيذ والتشغيل التجريبي، لمعرفة مستوى استجابة لحاجات المستفيدين من خلال أربع مستويات وهي اختبار المكونات، الوظائف النظم الفرعية، الأداء الكلي للنظام.

وفي هذه المرحلة تظهر الحاجة الى استعمال أنشطة التحويل التي يتم من خلالها اختبار إستراتيجية التحويل الملائمة للنظام و تتكون استراتيجيات التحويل من:

(1) إستراتيجية التحويل الفوري:

عند تطبيق استراتيجية التحويل الفوري يتم التخلي عن نظام المعلومات القديم دفعة واحدة، ويوضع النظام الجديد موضع التشغيل مباشرة وتعد هذه الإستراتيجية على أسلوب الصدمة، ولذلك تسمى أيضا بإستراتيجية الصدمة وتستخدم في حالة وجود

¹ المرجع نفسه ص 181 .

صعوبة في تجزئة نظام المعلومات الجديد إلى مراحل عديدة وعندما توجد ضغوط شديدة من قبل المستفيدين باتجاه تطوير و تصميم نظام المعلومات¹ .

02) التشغيل المتوازي:

يتم تشغيل النظام الجديد مع استمرار العمل بالنظام القديم أي يتم معالجة البيانات من قبل النظامين في وقت واحد، إلى أن يصل مستوى تطبيق النظام إلى معايير الكفاءة والفعالية والموثوقية المستهدفة .

03) الإحلال التدريجي:

تعني إحلال النظام الجديد بصورة تدريجية إلى أن يتم استكمال أنشطة تصميم وتشغيل النظام الجديد، بحيث انجاز مجموعة من الوظائف للنظام المعلوماتي الجديد يستمر نظام المعلومات القديم في تولي الوظائف الأخرى .

✓ مرحلة التقييم:

تعتبر مرحلة التقييم قاعدة انطلاق نظام المعلومات للعمل في المنظمة وفق الأهداف المستوردة منذ بداية تطوير النظم، وفي هذه المرحلة تحديدا تنتقل مسؤولية إدارة النظام التي تتولى مباشرة مهام التشغيل النهائي والتقييم² .

توجد أساليب عديدة لتقييم نظم المعلومات بعضها مفيد لأغراض التقييم المباشر، والبعض الآخر لتقييم نظام على المدى الطويل وهذه المراحل الأساسية لتطوير دورة

¹ نافع المداحة، أحمد. المرجع السابق، ص 25 .

حياة النظم تمثل خارطة طريق لتحليل وتصميم وتشغيل نظم المعلومات فلهاذا لا يمكن تجاوز هذه المنهجية حتى لو استخدمنا مداخل حديثة أخرى في بناء نظم المعلومات الآلية .

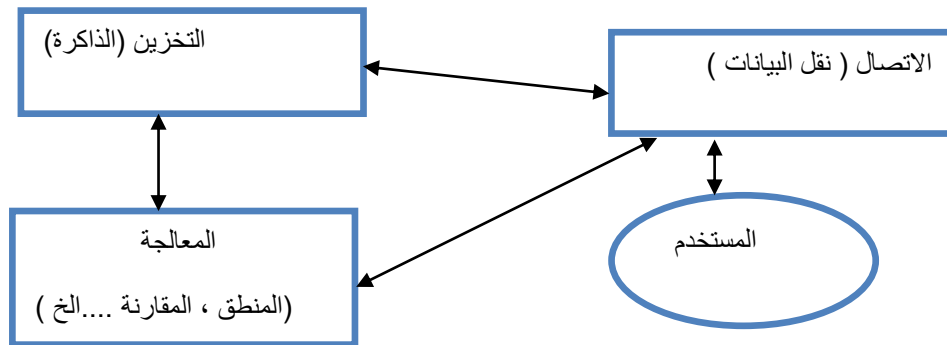
المطلب الثالث: أبعاد نظم المعلومات الآلية

انبثاقا من ظاهرة المعلومات التي يتسم بها العصر الحديث والمرتكزة حول مضمون المعلومات المتدفقة في أشكال وأوعية متعددة.

للحصول على المعلومات سواء للفرد أو المنشأة أو الهيئة وفي إطار مدخل النظم المستخدم في إدارة الهيئات والمنشآت المعاصرة، ارتبطت هذه النظم بالمعلومات بعدة أبعاد وهي كالتالي:

1) الوظائف التي يؤدي بها النظام :

نظم المعلومات هي التي تتداول المعلومات طبقا لغرض معين لمستخدم مستهدف و بذلك فإنها ترتبط بثلاثة وظائف أساسية تتمثل في المعالجة و الاتصال أو نقل البيانات والتخزين المعلومات في ذاكرتها .



شكل وظائف المعلومات ونظام المعلومات

وترتبط الوظائف بالأنشطة الإدارية والخدمات العامة التي توفرها المكتبات ومراكز التوثيق كتداول البيوجرافية ويتكون نظم المعلومات، من نظم فرعية وظيفية تقوم بإنجاز الأداء المتخصص لتداول المعلومات بأسلوب فردي مثل معالجة بيانات معينة، أو نقل البيانات أو تخزين البيانات وتتعدى النظم الفرعية بالإضافة النظام الجمعي بالبيانات المدخلة، وتتبع بيانات مخرجة كالتقارير أو القوائم أو العروض¹.

02) الموارد التي يشتمل عليها النظام:

- عرف بعض الكتاب نظام المعلومات طبقا للموارد التي يشتمل عليها كما يلي:
- تجميع موارد يتمثل في الأفراد والطرق والاجراءات والبرامج والأجهزة والتنظيم للحصول على البيانات وتخزينها وتحليلها واسترجاعها لكي يتوصل الى المعلومات منها.
 - " مجموعة الأفراد والاجهزة والطرق المنظمة لتحقيق مجموعة وظائف معينة "
 - مجموعة الإجراءات والتسهيلات التي تتفاعل وتتداخل معا في تدفقات البيانات الرسمية وشبه الرسمية وغير الرسمية.

3) الأنشطة التي يقدمها النظام :

- عرف نظام المعلومات في إطار العمل الإداري طبقا مايلي:
- التنظيم الذي يحصل على البيانات من مصادرها الأصلية في إطار أنشطة المنظمة ثم يقوم بتشغيلها وترتيبها وتلخيصها وإرسالها في قنوات إلى ومن متخذي القرارات ويتم ذلك يدويا أو ميكانيكيا أو آليا.

¹المرجع نفسه ص 28

- الوسيلة المنشأة والمنظمة التي تهدف إلى ترشيد الدورة الإدارية من تخطيط وتنفيذ ومتابعة أو رقابة واتخاذ القرارات.

(4) المتغيرات التي يشتمل عليها النظام:

عرف نظام المعلومات بأنه يتكون من شخص واحد على الأقل له نمط سلوكي محدد يواجه مشكلة ما في إطار تنظيمي، يحتاج إلى براهين أو حقائق معينة لكي يصل إلى حل لها ويتاح المخرج من خلال نمط معين للعرض، أي نظام المعلومات يشتمل على خمسة متغيرات رئيسية يتفرع كل منها إلى تفرعات أخرى وكل ذلك يشتمل على علاقة متداخلة والمتغيرات الأساسية تتمثل في¹:

- توعية المشكلة المطلوب حلها وهي غما أن تكون مشاكل هيكلية أو نصف هيكلية أو غير هيكلية.

- الفحوى التنظيمي للمشكلة كأن ترتبط بالتخطيط التنظيمي أو الرقابة أو التشغيل.
- إنتاج البراهين ونظم التساؤل المبنية على البيانات أو على العلاج أو على المعرفة.
- أنماط العرض: الشخصية أو غير الشخصية.

(5) طبيعة المعلومات :

عرفت نظم المعلومات طبقا لطبيعة أوعية المعلومات مثل:

- نظم المعلومات الوثائقية التي ترتبط بالنصوص الكاملة بالوثائق أو الأجزاء أو فقرات أو صفات منها كالرقم أو الترميز أو الإشارة البيوجرافية وما شبه ذلك .

¹المرجع نفسه ص29

- نظم معلومات الحقائق أو الإحصاءات تجيب مباشرة على التساؤلات من رصيد البيانات المتوفر والمعدّد للإجابة عليها مسبقاً¹.

6 نظام المعلومات المتكاملة والفرعية في المنشأة :

- نظام المعلومات المتكامل هو الذي يتعرض للمنظمة ككل ويعمل على ربط التطبيقات المختلفة، أو النظم الفرعية المتواجدة فيها في اطار متكامل .
- نظام المعلومات الفرعي هو الذي يختص بتطبيق معين ومحدد من تطبيقات المنظمة مثل نظام معلومات الأفراد، نظام المعلومات المالي، نظام معلومات الإنتاج والخدمات. نظام معلومات إدارة وتخطيط المشروعات.

المطلب الرابع: الركائز الأساسية لنظام المعلومات الآلية

هناك ست ركائز أساسية تبنى عليها نظم المعلومات المعاصرة وهي إدخال النماذج، الإخراج، التكنولوجيا، قاعدة البيانات، أساليب الرقابة وتتضح هذه الركائز فيما يلي:

(1) الإدخال : INPUT

تتمثل ركيزة الإدخال كل البيانات والنصوص والإشكال والأصوات التي تدخل نظام المعلومات، هذا بالإضافة إلى الطرق والوسائل التي عن طريقها نختر وتجمع المدخلات للإدخال في النظام ويشتمل الإدخال على التصرفات والحركات والتساؤلات والطلبات والتعليمات والإشارات، وفي العادة تصاغ المدخلات طبقاً للبروتوكول وشكل محدد يصنف ويعرف المضمون ويرتبه للمعالجة وقد تعد

¹ المرجع نفسه ص 29 .

المدخلات الكترونيا. في التعرف على الخصائص عن طريق الصوت أو بصمات الأصابع أو الشفرات الضوئية أو الممغنطة أو لوحات المفاتيح¹.

(2) النماذج :

تشتمل هذه الركيزة على تجميع للنماذج الاجرائية والتطبيقية تتداول البيانات المخزنة طبقا، لأساليب نموذجية محددة الإنتاج النتائج أو الإصدار المخرجات وتمثل هذه النماذج في التالي :

- (أ) النماذج الإجرائية: تعد للتصرفات التي تتبع إجراءات محددة في إطار محدد.
- (ب) النماذج المنطقية: تجمع عناصر بيانات تسهم في توفير الإنتاجية لتساؤلات معينة كما تساعد في حجم المعلومات في المخرجات.
- (ت) النماذج الرياضية: تستخدم في الأساليب الكمية التي تستخدم في بحوث العمليات.

(3) الاخراج : OUTPUT

تمثل هذه الركيزة وظيفة الإنتاج لنظام المعلومات حيث إن ما نتجه ويمثل الإخراج النهائية الأخرى، لإدخال أي لا يكون الإخراج أحسن من الإدخال والنماذج المتقدمة لإنتاجه وتتفاعل المدخلات والمخرجات مع وتعتمد جودة المخرجات على معايير الدقة والتطابق والصحة والتوقيت والملاحظة.

¹محمد المعادي، محمد . التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر . ط1. القاهرة : دار الشروق ، 1993 . ص56 .

أما الوسائل التي تنتج عن طريقها المخرجات فتتمثل في العروض المرئية على شاشات الكمبيوتر أو الوثائق المطبوعة أو المصغرات الفيلمية بواسطة أجهزة الميكرو فيلم .

4 التكنولوجيا:

تعتبر التكنولوجيا أساسية لنظم المعلومات المعاصرة حيث تساعد على تجميع والنقاط المدخلات، وتدفع عناصر البيانات وتربطها معا وتشكلها في نماذج محددة كما تجزئها وتنتج وتبث المخرجات وتوصلها إلى المستخدمين، وتساعد في الرقابة على النظام وصيانته كما تساهم في تسيير وتشغيل كل الركائز الأخرى بسرعة ودقة وكفاءة عالية¹ .

وتشتمل التكنولوجيا على ثلاث مجالات رئيسية تتمثل في:

(أ) الفنيون: الأفراد الذي يفهمون التكنولوجيا ويشغلونها: مشغلو الكمبيوتر،

المبرمجون، المحللون، مهندسو الصيانة والاتصالات مديرو النظم .

(ب) البرمجيات : تمثل حزم البرامج المطورة أو الجاهزة التي تجعل أجهزة الكمبيوتر تعمل

وتأمرها بأداء وظائفها وإنتاج مخرجاتها

(ت) الأجهزة : تشتمل على تنوع من الوسائل التي تقدم المساندة المادية لركائز أو مكونات

النظام المختلفة وتعتبر التكنولوجيا الركيزة الأكثر وضوحا في نظام المعلومات .

¹ المرجع نفسه ص57 .

5 قاعدة البيانات:

تمثل قاعدة البيانات المستودع الذي تتواجد فيه كل البيانات الضرورية لخدمة احتياجات كل مستخدم نظام المعلومات، وتعالج قاعدة البيانات من جهتي نظر مادية ومنطقية وتمثل الوجهة المادية (قاعدة البيانات وسائط التخزين المستخدمة ومواقع البيانات عليها وكيفية تخزينها وتحديد أساليب التعرف عليها أما الجانب المنطقي لقاعدة البيانات فيرتبط بكيفية البحث الاسترجاع البيانات المخزنة، ويرتبط بأسلوب الترميز والوصف للاسترجاع الفوري لأساليب المستخدمة الكشافات والأدلة والقوائم والشفرات والمفاتيح وقواميس البيانات.

6 أساليب الرقابة :

تتعرض كثير من نظم المعلومات لأخطار كثيرة وتتوقف بسبب عدم ملاءمته إجراءات التشغيل وعدم كفاءة ودقة العاملين، وسوء الإدارة كل ذلك يحتاج الى تصميم أساليب رقابة لتأمين وحماية نظام المعلومات من سوء الاستخدام أو أي خطر متوقع.¹

المطلب الخامس: التأثيرات الايجابية والسلبية لنظم المعلومات الآلية

1-في حين أن التأثير الايجابي لنظم المعلومات هو التمكن من انجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة للأعمال العرقية يشكل اسرع بكثير، مما يقوم به الأفراد فإنه يقابله السلبى يرتبط بتحقيقه أن حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، فإن نظم المعلومات تستوقف وتنتهي بعض الوظائف.

¹ غالب ياسين، سعد. أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات . ط1. الردين : دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2005 .

2- وفي الوقت الذي يستطيع فيه نظم المعلومات من معاونة المنظمات من التعرف الأوسع والأشمل عن نماذج المبيعات الخاصة بالمستفيدين، فإنها ستسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم وحياته الفردية .

3- تزود نظم المعلومات بإمكانات وكفاءات جديدة من خلال خدمات ولكن قد تؤدي الى شلل في الخدمات والأعمال الغير معروفة في هذه النظم الآلية .

4- جعلت نظم هذه المعلومات المحسوبة من الممكن التقدم ولكن من جانب آخر، فإن الاستخدام المكثف لنظم المعلومات الآلية من قبل بعض الأفراد قد يسبب الارهاق والمشاكل الصحية.

5- توزع نظم المعلومات المحسوبة وفي مقدمتها الانترنت المعلومات بشكل فوري للملايين من الأفراد بمختلف مناطق العالم، ولكن من الممكن استخدام مثل هذه النظم وخاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية و بطريقة غير مشروعة من البرمجيات والمقالات والكتب وممتلكات الفكرية الأخرى.

المبحث الثاني: أشهر النماذج للنظم الآلية في سير المكتبات

إن نظم المكتبات المعتمدة على الحاسب الآلي تتوفر بدعم كل الأنشطة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، ومنها ما يدعم نشاط واحد أو عدة أنشطة على نحو متكامل ولكل نظام مميزاته وعيوبه، وعلى المكتبة أو مراكز المعلومات دراسة سوق النظم دراسة وافية حتى يمكن أن تستخدم النظام المناسب لإمكانيتها ومواردها وتلبية احتياجاتها بفاعلية تتناسب مع مميزات النظام وتكلفته .

هناك بعض البرامج والنظم مصممة خصيصا للإفادة منها في عمل المكتبات ومؤسسات المعلومات خاصة في مجال خزن استرجاع المعلومات.

وهي الغالب نظم جاهزة تراعي مستوى العاملين في مؤسسات المعلومات والمكتبات في مجال البرمجة، ويمكن أن تستخدم هذه البرامج من قبل العاملين في تلك المؤسسات لتطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين أو في تبسيط الإجراءات معالجة مصادر المعلومات، وسيتم التركيز هنا على 4 نظم الأكثر استخداما وانتشارا في المكتبات سواء على المستوى العالمي أو العربي مثل نظام برمجيات الأفق (horizon) وبرامج PMB، برنامج Greenstone كما

نستعرض النموذج الجزائري وهذا نظام سنجاب . **syngab**

وتعد البرامج من أشهر النظم وأوسعها انتشارا والمطبقة في عدد من المكتبات.

المطلب الأول: نظام سنجاب SYNGEB

✓ النظام المقيس لتسيير المكتبات SYNGEB système normalisé de

:gestion des bibliothèques

صمم بالجزائر بمركز الاعلام العلمي والتقني CERIST عام 1990 في البداية كان يعمل على نظام التشغيل دوس ثم طور على نظام الويندوز WINDOWS، وصدر في نسخة أولية أحادية الجهاز MONOPOSTE ثم طورت النسخة الشبكية CLIENT-SERVEUR VERSION RESEAU) مستخدم في حوالي 140 مؤسسة جزائرية بين مكتبة جامعية وعامة ومدرسية ومراكز المعلومات .

✓ وحدات النظام :

يتكون هذا النظام من 05 وحدات هي:

Acquis: نظام فرعي مهياً لتسيير الاقتناءات.

INVENT: نظام تسيير الجرد يسمح بإنجاز سجل جرد آلي كما يمكننا من طبع

السجل.

SYNGEB للمعالجة: نظام فرعي يسمح بإنشاء قواعد في نظم المعلومات للكتب ويمكننا

من انجاز وبطاقات فهرسيه حسب التقني الدولي ISBD وكذا حسب UNIMAR وهو

يتوفر في نسختين العربية والفرنسية.

SYNPRETE: خاص بتسيير كل العمليات الاعارة وهي تتضمن الإعارة الإرجاع

التجديد الحر كما يمكن البرنامج من القيام بإحصائيات الاعارة.

FIDER: نظام فرعي للبحث متعدد المفاتيح وهو فهرس آلي يمكننا من الحصول على

البطاقات الفهرسية للعناوين المخزنة في قاعدة البيانات .

✓ وظائف نظام سنجاب :

- التعريف بقواعد البيانات التي تحتوي على العناصر البيوغرافية المطلوبة.¹
- إمكانية إنشاء قواعد بيانات فردية وثنائية.
- إدخال تسجيلات جديدة في قاعدة بيانات معطاة.
- إمكانية التعديل في قاعدة البيانات وكذا التحديث.
- إمكانية صيانة القاعدة وحفظها وتكثيفها .
- إمكانية استرجاع التسجيلات بأي تسلسل بواسطة محتوياتها من خلال لغة البحث متطورة.
- إمكانية إجراء بحث انتقائي عن طريق العمليات البوليانية .
- فرز التسجيلات بأي تسلسل سواء بالرقم الاستدلالي، العنوان المؤلف، سنة النشر أو الرقم الدولي الموجد للكتاب.
- إمكانية انشاء فهارس تحليلية أو وصفية لكل قاعدة بيانات سواء كانت كتب ورسائل جامعية وحتى مقالات ودوريات .

¹ المرجع نفسه ص 20

- طباعة جزئية أو كلية للفهارس أو من أي قاعدة بيانات معطاة.

✓ إيجابيات النظام :

- يسمح بتبادل المعلومات .
- لا يحتاج المستعمل الى هيكله القاعدة أو تحديد لوائح إدخال المعلومات فهي مضبوطة من قبل ¹.

- يسمح بإدخال وتعديل وتحصيل وإلغاء ونقل البيانات.
- يسمح بالفهرسة المتعددة المستويات.
- الوصول الى الفهارس من خلال طريقتين للبحث كما يسمح باظهار المعلومات وفق

ثلاث أشكال : ISBD ,UNIMARC,DETAILLE .

- إمكانية صياغة القوائم المستعملة في هذا النظام .
- إمكانية وضع فهارس متخصصة.
- يسمح بتأليه كل السلاسل الوثائقية بفضل البرامج .
- إمكانية العمل في اطار الشبكة وكذا وضع الفهارس على شبكة الانترنت.

✓ سلبيات النظام:

- عدم إهمال الألف واللام الغير الأصلية في الترتيب الألفبائي.
- غياب الإحالات وعدم وجود كشف بأسماء المؤلفين القانونيين.
- لا يمكن اختيار بطاقات معينة عند طبع الفهرس.

¹ المرجع نفسه ص 21 .

- لا يمكن التعديل في الفهرس المطبوع.
- لا يسمح بإنشاء كشافات أخرى ماعدا كشاف المؤلفين كشاف العناوين و كشاف العلامات الدالة.

المطلب الثاني: برمجيات الأفق Horizon

هو نظام متكامل الادارة المكتبات بمختلف أنواعها وأحجامها وإجراءاتها بدعم المكتبات العربية الثنائية والثلاثية اللغة (عربي انجليزي وفرنسي) وفقا للمعايير والمواصفات العالمية.

الاصدار الجديد لنظام الأفق بعد الأكثر مبيعا في العالم وهو الإصدار رقم 7.3 والذي يحمل الكثير من المميزات الجديدة والفريدة التي جعلت من نظام الأفق الأشهر على مستوى العالم.

✓ وظائف النظام:

- 1) التزويد (acquisition) والشراء والمتابعة.
- 2) الفهرسة cataloging والتصنيف classification والتكشيف Indescing والاستخلاص Abstractiong على الخط المباشر.
- 3) الاعارة (landing) والاعارة المتبادلة عن بعد.
- 4) ضبط الدوريات، الجرد وضبط الموجودات.
- 5) خدمات حجز الكتب والمطبوعات ومتابعتها.

6) إمكانية اتاحة الفهرس على شبكة الانترنت .WEB-OPCA.

7) أية اجراءات أخرى تقوم بها مراكز البحوث الوثائق و المكتبات بكل أنواعها

ومراكز المعلومات.

إضافة الى العديد من الأنظمة الفرعية التي يتناسب طبيعة نوع المكتبة ومنها¹: أنظمة الجرد

وإدارة التقارير والحجز المسبق والارفاق للمعلومات التي تكون المكتبة الرقمية للنظام على

شبكة الانترنت .

✓ مميزات النظام:

- يوصف بانه أكبر نظام مكتبات عالمي.
- بعد نظام الافق من الانظمة المفتوحة التي تتبع البحث في فهارسه على الانترنت.
- يعتمد المعايير والمواصفات ويتناسب مع متطلبات جميع انواع المكتبات المختلفة من اكااديمية وعامة ومتخصصة وحتى المدرسية وبعد اوسع الأنظمة انتشارا في المنطقة العربية، حيث يستعمله ما يزيد عن 85 مكتبة ومركز معلومات منها مكتبات وطنية وعامة.²
- يوفر طريقة ارتباط سهلة بأنظمة مختلفة مثل : نظم الاعارة الكتب الالكترونية، ونظم الدوريات الالكترونية ونظام البريد الالكتروني نظم تخزين واسترجاع لنصوص الكاملة ونظم واسترجاع المواد السمع بصرية الرقمية .

¹ غراممي، وهيبية. الإدارة الحديثة للمكتبات . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2010. ص 175

² المرجع نفسه ص 176 .

- يتميز بقدرته على الارتباط بالأنظمة الأخرى من خلال شبكة الإنترنت أو باستخدام معايير وبروتوكولات تبادل المعلومات مثل : SIP11 , x .12z39.50
- وتتيح إمكانية التعامل مع مصادر المعلومات المتكاملة الإدارة المكتبات يؤدي جميع العمليات الفنية والإدارية في بيئة المكتبات، ومراكز المعلومات للنظام عدة خاصيات جديدة ومتجددة باستمرار، تجعل من النظام الأول في إدارة المعلومات وأتمنة المكتبات على مستوى العالم .

المطلب الثالث: برنامج PMB

- هو نظام آلي حر متكامل لحوسبة المكتبات¹.
- مطابق للمعايير والمقاييس المعتمدة في المكتبات مارك موحد .
- إمكانية تشغيله على جهاز أو في إطار شبكة خادم / عميل .
- هو برنامج يمكن تشغيله على عدة نظم تشغيل . Windows–linux , macos .
- التطوير z39-50pnp mysql .
- مصدر متاح يمكن تعديله حسب احتياجات كل مكتبة.
- متعدد اللغات عربي، فرنسي، انجليزي و يمكن اضافة لغات أخرى.

✓ وظائف النظام:

- التزويد.

- الفهرسة.

¹ محمد مرسي، نبيل. التقنيات الحديثة للمعلومات . الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة / 2005 . ص 264 .

- الإعارة.
 - ضبط أعداد الدوريات.
 - الملفات الإسنادية.
 - البث الانتقائي للمعلومات.
 - الإدارة.
 - فهرستات الجمهور على الخط OPCA.
- يشغل في عدة مكتبات اخرى برمجيات مفتوحة المصدر OPEN SOURCE¹.
مثل مكتبة المدرسة متعددة التقنيات بالحراش الجزائر العاصمة التي يستخدم نظام :

pour ma bibliothèque PMB

المطلب الرابع: برنامج Greenstone

يعد من البرامج التي تدعمها المنظمة العالمية للتربية والعلوم والثقافة UNESCO لتحويل محتوى قواعد البيانات والملفات النصية أي مكتبات رقمية متكاملة ويسمح بتحويل تلك المكتبات على أقراص مدمجة أو نشرها على الانترنت ويتمتع هذا البرنامج بخصائص عديدة أهمها²:

- يدعم النظام واجهات عمل بلغات عديدة منها اللغة العربية ويسمح ببناء مكتبات رقمية لمحتوى نصي للوثائق والمستندات بمختلف اللغات.

¹ المرجع نفسه . ص26

² أحمد همشري، عمر . مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات . عمان : دار صفاء ، 2008 . ص 317 .

- يدعم النظام عمليات تحويل قواعد البيانات النظام
- CDS/ISIS بإصدارات WIDOWS/DOS الى مكتبات رقمية.
- يسمح النظام ببناء مكتبات رقمية بالنص الكامل.
- يوفر النظام امكانية تصفح تماثل تصفحات الأنترنت.
- النظام متاح لتحميل على الموقع <http://www.greenstone.org>.
- سهل الاستخدام ولا يتطلب خبرة برمجية لتنفيذ عملية بناء المكتبات الرقمية¹.
- بعد من البرامج مفتوحة المصدر والذي يمكن تعديله لمتطلبات المستخدم.
- يوفر النظام آلية لتحميل الملفات النصية من الانترنت مباشرة.
- يسمح النظام بنشر المكتبات الرقمية على شبكة الإنترنت.
- يسمح النظام آلية بحث متطورة الأغراض استرجاع المعلومات باستخدام العوامل المنطقية.

¹ المرجع نفسه ، ص 317 .

خلاصة :

بعد ما تطرقنا اليه في هذا الفصل تجدر الإشارة الى إن النظم الآلية كانت نتيجة حتمية لتطور المعلومات ومعالجتها، وإدارة المكتبات التي أصبحت توفر خدمات لم يكن بالإمكان توفيرها والقيام بها سابقا. وتعددت نماذج النظم الآلية وفقا لمعايير التي لها دور في اختيار النظم ومعرفة اشهرها المستعملة في المكتبة، وتعتمد أساسا مع سرعة ودقة تسجيل المعلومات وتنظيمها وبحثها وفق عدة إجراءات فالنظام الآلي يعد مساعدا في أداء المكتبة.

الفصل الثاني
تأثير نظم المعلومات
في تسويق الخدمة
المكتبية

تمهيد :

تعتبر إتاحة المعلومات وتشجيع المستفيدين على استخدامها من أهم ما على المكتبة أن تؤديه ويتم أداء هذه المهمة من خلال تقديم مختلف الخدمات المتعلقة بالمعلومات، ولا يقتصر دور المكتبات على تسيير المعلومات لأولئك الذين يستطيعون الوصول إليها، بل كذلك الذين يركز محور عملهم بعيدا عن المكتبة، ولكي تستطيع المكتبة بتحقيق هذا الهدف الذي وجدت من أجله لابد لها من وضع خطط تسويقية ناجحة لخدماتها وتحقيق غايتها وستحاول في هذا الفصل القاء نظرة على كل من التسويق من خلال التطرق.

المبحث الأول: التطبيقات الآلية في ممارسة تسويق الخدمة المكتبية

المطلب الأول: مهنية التسويق في المكتبات الجامعية والمزيج التسويقي

مجموعة الأنشطة والأعمال المتكاملة التي تقوم بها الإدارة متخصصة في المكتبة أو المعلومات، تسعى في خلالها الى توفير الخدمات أو الأفكار للمستفيدين الحاليين والمتوقعين بالكمية والمواصفات والجودة المناسبة والمطلوبة في الوقت والمكان المناسب، وبأقل تكلفة ممكنة وبأسهل الطرق المتاحة وذلك بالتعاون مع المكتبات أو مراكز المعلومات والاعطاء مزيد من الايضاح التسويق في المكتبات ومراكز المعلومات تورد النقاط التالية¹:

- 1) التسويق نشاط اداري واقتصادي ومخطط بذات الوقت ينطوي على تبادل بين طريقتين هما المكتبة (المنتج) والمستفيد (المستهلك).
- 2) المستفيد هو الهدف لرئيسي للنشاط التسويقي لأن تلبية حاجاته ورغباته وطلباته تعد محور عمل التسويق.
- 3) التسويق عملية شاملة ومستمرة تبدأ قبل انتاج أو تهيئة الخدمة أو تقديم الفكرة وذلك بدراسة حاجات والرغبات ومستوى الجودة المطلوبة من قبل المستفيد.
- 4) يعتمد المركز التنافسي للمكتبة أو مراكز المعلومات في الوقت الحاضر على مدى نجاح نشاط التسويق في أداء مهمته في مجال دراسة السوق.

¹ حسن عبد الحفيظ، عماد؛ عبد المنعم موسى، عادة. أنشطة تسويقية لخدمات المعلومات الالكترونية. الاسكندرية: دار المعرفة، 2014. ص13.

✓ التسويق الالكتروني:

يعتبر التسويق الالكتروني أحد مجالات المعرفة التسويقية حديثة العهد كما أن محاولات الكتابة فيها رائدة، وقد نما هذا المجال المعرفي بصورة متسارعة أسهم فيها التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال الالكتروني المرتبطة بها. حق عادات شبكات الانترنت قنوات فعالة للشركات والمؤسسات الأعمال تعرض من خلالها منتجاتها من السلع والخدمات على نطاق عالمي بأساليب بيع وترويج متقدمة لم تعهدها الأسواق من قبل. فقد أصبح التسوق عبر صفحات مواقع الانترنت هوية يميل إليها الكثير من المستهلكين الذين يجيدون في هذه المواقع الذي يقضون فيها أوقاتهم .

وقد أدى ذلك الى زيادة التراكم المعرفي لدى مستهلكين (أفراد أو مؤسسات) حول الخدمات المعروضة بتشكيلاتها ومواصفاتها .

مما انعكس على اختيار المستهلك وتفضيلاته والمعايير التي لا تحدد هذا الاختيار.

✓ المزيج التسويقي:

يتكون المزيج التسويقي من مجموعة الأنشطة المرتبطة بأبعاد العملية التسويقية¹، والتي تختلف باختلاف المنتج الذي يتم تسويقه فان المزيج يتكون من أربعة عناصر هي:

المنتج، السعر، التوزيع، الترويج وهو ما يطلق (UPC).

¹ سعيد بمفلح، فاتن. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. ط 02. القاهرة: دار المصرية، 2012. ص45.

ونظرا لدرجة التكامل العالية والاعتمادية المتبادلة بين هذه العناصر فإن وضعها مع بعضها في أية معادلة يشكل منها الاستراتيجية التسويقية التي تتبناها المؤسسة، والتي يمكن تطبيقها وتكيفها مع الأوضاع السوقية المختلفة .

والغرض الرئيسي من التسويق هو تحقيق مستويات أعلى من الاتباع لحاجات ورغبات الجمهور مستهدف من المستهلكين، فإن صياغة المزيج التسويقي المناسب يجب أن يتم في الاطار الذي يحقق هذا الهدف الملائم لطبيعة الخدمات التي سيتم تسويقها.

✓ المنتج :

يعرف بانه الخدمة أو السلعة يمكن الحصول عليها من قبل المستهلك من خلال عملية متبادلة .

وإذا نظرنا الى المنتج من حيث مستوى الاتباع الذي يمكن ان يحققه فإن المضمون السلعي الذي ينطوي عليه يمثل بعدين رئيسيين هما: البعد المادي ويمثل في كافة العناصر الموضوعية والشكلية كالحجم، الوزن والشكل والغلاف واللون وما شبه ذلك. أما البعد الثاني فإنه رمزي وهو جانب غير ملموس ويبحث عن المستهلك¹.

وكل مقدار كل بعد من هذين البعدين بتفاوت بين السلع والخدمات وضمن هذا السياق فإن شراء المنتج ليس بمجرد مضامينها المادية فحسب، بل ضمن معان وقيم رمزية يحددها ويقدرها المستهلك نفسه، ويستخدمها كمعايير لاختياره لما يريد شراؤه من السلع أو الخدمات.

¹المرجع نفسه ، ص 52 .

ومن هذا المنطلق فإنه ينظر الى المنتج على أنه مجموعة الخصائص المادية والمعنوية التي تساعد في اشباع حاجات المستهلك ورغباته، ويعتمد تقييم المستهلك لهذا المنتج على مدى تحقيقه للاتباع المرغوب فيه لتلك الحاجات والرغبات.

✓ السعر :

يعد السعر العنصر الثاني في المزيج التسويقي كما أنه وسيلة التي تستطيع أن تغطي تكاليفها وتحقق من خلالها الربح¹.

وحدد السعر قيمة السلعة أو الخدمة بالنسبة للمستهلك فهو يمثل المدى الذي يكون المستهلك راغبا في الوصول اليه في تقديمه للسلعة أو الخدمة التي ينبغي شراءها، فإن السعر من منظور أوسع يعد مؤشرا للقيمة التي تنطوي عليها مضامين السلع والخدمات . لهذا أية استراتيجية سعرية لا بد أن تراعي الاعتبارات التالية :

1) يجب أن يعطي السعر كافة تكاليف الانتاج ويسمح لوجود هامش ربح للمؤسسة المنتجة .

2) لا بد أن ينطوي السعر على درجة من الجذب والحفز وذلك لتشجيع المستهلك لشراء السلعة أو الخدمة.

3) يجب أن يحافظ السعر على ثبات مستويات الانتاج من حيث الكم والنوع.

4) يجب أن يعكس السعر مستوى الجودة والشهرة الذين يتمتع بهما المنتج (سلعة أو خدمة).

¹ المدادحة، احمد؛ عزة الحلامة، محمد. تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات. عمان: دار المعنز، 2015. ص51.

وباعتبار السعر عنصر من عناصر المزيج التسويقي يرتبط ببقية العناصر الأخرى وهو يؤكد مبدأ التكاملية والاعتمادية المتبادلة بين عناصر هذا المزيج .
فقد أشارت الى أن هناك علاقة واضحة بين جودة المنتج والسعر، فكلما زادت الجودة زاد السعر، ويعود ذلك إلى أن الجودة والسعر التي غالبا ما يستخدم فيها السعر كمؤشر للدلالة على الجودة .

✓ التوزيع :

يعد التوزيع العنصر الثالث في المزيج التسويقي الذي يمثل مجموعة الأنشطة التي تنطوي على عملية التحريك المادي للسلع والخدمات من أماكن إنتاجها الى الأسواق ويتكون نشاط التوزيع من ثلاث عناصر أساسية¹:

(1) العلاقات الهيكلية وتتمثل في نقل حيازة أو ملكية السلع والخدمات ولا بد لهذه العلاقات أن تظم بصورة تضمن لنظام التوزيع إمكانيات العمل بفعالية عالية .
(2) النقل المادي وينطوي على عملية التحريك المكاني للسلع والخدمات بحيث يتولد من خلال ذلك مجموعة المنافع، التي يسعى المستهلك إلى تحقيقها وتتضمن المنفعة المكانية، الزمنية، الشكلية.

(3) الأنشطة المساندة وهي مجموعة الأنشطة التي تعمل على تسهيل عمليات التدفق المادي للسلع والخدمات وتعمل على رفع كفاية نظام التوزيع، وتشمل هذه

¹ محمد عبد الله محمود، داليا. مقدمة التسويق المباشر. ط1. القاهرة: دار العالم، 2011، ص66.

الانشطة جمع المعلومات التسويقية التوزيع التدرج السلعي التغليف وصولا الى أعلى مستويات الكفاءة .

✓ الترويج :

الترويج هو آخر عناصر المزيج التسويقي ويتم الترويج بأساليب كثيرة ومتعددة من أبرزها: الاعلان، الدعاية التجارية والبيع الشخصي ووسائل ترويج المبيعات. أصبحت شبكات الانترنت والأنظمة الالكترونية المختلفة قنوات جذابة للترويج والبيع وهو ما يطلق عليه الترويج الالكتروني¹.

فإن الترويج يعمل على تحقيق الأهداف التالية :

(1) تزويد المستهلك بالمعلومات اللازمة عن السلع والخدمات المتاحة في السوق بما

يساعده على التعرف على منتجها وموزعيها وأسعارها ومزاياها النسبية

(2) تكوين صدر عن هيئة ماركات تجارية معينة.

(3) استمالة الطلب على السلع والخدمات المروجة بما يساعد على زيادة المبيعات ويحقق

مزيدا من الأرباح.

(4) تكوين اتجاهات معينة نحو السلع والخدمات المروج لها مما يؤدي نوايا سلوكية

استهلاكية .

(5) تقرير المكانة التنافسية للسلعة أو الخدمة مثلالتها المنافسة في السوق .

¹المرجع نفسه. ص44.

وتتميل معظم المؤسسات الى عدم الاعتماد على وسيلة ترويجية واحدة، حيث تحاول اختيار المزيج الترويجي المناسب الذي يمكن أن يحقق الاهداف الترويجية المرغوب فيها.

✓ الفرص التسويقية:

تتطلب المفهوم التسويقي الحديث دراسة وتحليل السوق المستهدفة وصولا الى تحديد الفرص التسويقية المناسبة، وذلك قبل البدء بالإنتاج وتحديد مواصفاته النوعية وترتبط بظروف بيئية ينطوي على احتمال نجاح مقبول.

ويمثل تحديد الفرصة التسويقية وتحليلها احدى الخطوات الرئيسية في عملية التخطيط التسويقي الاستراتيجي.

المطلب الثاني: استراتيجية تسويق المعلومات في المكتبات والأساليب التسويقية

خطة التسويق هي الدراسة التي يتم اعدادها من قبل متخصصين ومن خلال اتباع مناهج وأساليب علمية الاعداد البرنامج أو مخطط الذي سوف يتبعه لمسوق لتحقيق أهدافه ويتضمن خطة متكاملة وفاعلة للتسويق في المكتبات ومراكز المعلومات.¹

(1) استعراض الاوضاع الحالية ويركز هذا العنصر من خطة التسويق على تقييم

ووصف الوضع الحالي للمكتبة ومكانها ضمن المؤسسة، وبحيث يقوم نقاط محددة

واحصاءات وحقائق المتكاملة وتقديم الحلول والنتائج والتغيرات المتوقعة .

¹، حسن عبد الحفيد أحمد، عماد؛ عبد المنعم موسى، عادة . الأنشطة التسويقية لخدمات المعلومات الالكترونية . الإسكندرية : دار المعرفة ، 2014 . ص13 .

- 2) تحديد رسالة المكتبة: فيما يخص تسويق المعلومات لتوضيح نشاطاتها ودوافع وتطلعات المكتبة وأهدافها ومن المهم تقديم التعليم والتدريب عند الحاجة للتأكد من مقدرة جميع العاملين من تطبيق فحوى الرسالة.
- 3) تحليل بيئة التسويق من خلال وصف المتغيرات المؤثرة في نظم تسويق المعلومات كالمتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.
- 4) تحديد الجوانب السلبية والايجابية وهي جوانب الضعف والقوة والفرص والواعدة والأخطار المهددة .
- 5) تحديد المنتجات والخدمات والمستفيدين منها وتقييم كل من عنصر من هذه العناصر شكل منفرد.
- 6) تحديد الأهداف الخاصة ومدى ما ترغب المكتبة تحقيقه من خطة التسويق التي تتبعها.
- 7) تجزئة السوق من خلال تحديد قطاعات المستفيدين من مجتمع المكتبة وعرض احصاءات خاصة بكل قطاع وابداء المبررات المنطقية، وجعله من الأولويات في خطة التسويق.

8) دراسة السوق من خلال التعرف على احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات¹

واستخدام نتائج الدراسة للتخطيط الاستراتيجي لمستقبل المكتبة وتسويق خدماتها

واتخاذ القرارات الادارية الملائمة .

9) استراتيجيات لسوق يهدف هذا العنصر الى توضيح والاقناع ووضع المبررات التي

تقنع بالأهداف كأساس الخطة التنفيذية وقابلية هذه الأهداف للتنفيذ.

10) المزيج التسويقي يحدد المكونات أو الوصفات التي تتدرج تحت كل عنصر من

عناصر خطة التسويق وقد حددها معياري (PSM) أي المكان الاعلان عن المنتج،

المنتج، السعر).

11) تقييم السوق ويهدف هذا العنصر الى تحديد مدى نجاح أو الفشل في تطبيق خطة

التسويق من أجل زيادة فاعلية الأداء والتغلب على الصعوبات التي قابلت تنفيذها وهو

عنصر وثيق الصلة بدراسة السوق .

12) الخطة الزمنية للتسويق وهي البرنامج الزمني المفصل للخطة بكل ما فيها من ظروف

ومتغيرات تتفاعل فتؤثر في تنفية الخطة بما يضمن فاعليتها ونجاحها .

13) ميزانية التسويق وتتضمن تفاصيل الموارد المالية اللازمة لخطة التسويق ومبررات

التسويق ومبررات الانفاق ويعتمد على خبراء ماليين لوضع ميزانية دقيقة وشاملة.

¹ عثمان يوسف، رودينة؛ جاسم الصمعيدي، محمود. تكنولوجيا تسويق. ط1 . عمان: دار المناهج، 2004. ص44.

✓ أساليب التسويقية:

التسويق في مجال المكتبات لا يعني توفير بالمقابل المادي بقدر ما يعني توفير الخدمات التي أنشئت المؤسسة من أجلها.

وإرضاء رغبات مستفيد وتلبية احتياجاتهم منها بالقدر المناسب الاستخدام تلك الخدمات في أغراض مختلفة تعود بنوع من الفائدة على المستفيد¹.

ويتطور المكتبات و تطور كميات المعلومات المتاحة في المجالات المتعددة والتي أدت الى أن الفرد لا يستطيع أن يقف على المعلومات المذكورة في مجال تخصصه، مما أدى إلى ظهور خدمات معلومات جديدة تحيط المستفيد علما بما نشر في مجال اهتمامه مثل خدمات التكشيف، الاستخلاص، البيوغرافيا وغيرها فقدرات المكتبة أن تتبع أسلوب التسويق بهدف جلب انتباه القارئ أو المستفيد الى خدمات المعلومات، والتي يمكن أن تلبى جزءا من احتياجاته للمعلومات، وقد يأخذ هذا الاسلوب التسويقي شكلا الاعلانات عن هذه الخدمة سواء داخل المكتبة أو خارجها في الجرائر، والمجلات والاذاعة المسموعة والمرئية أو عن طريق الاتصالات الشخصية بالمستفيدين أو الاتصال بالهاتف أو بالبريد أو أي نوع من الانشطة التي تراها المكتبة مناسبة لذلك .

وأدوات التسويق يمكن أن تكون نثرات الاحاطة الجارية وخدمات البث الانتقائي للمعلومات أو أدلة المجموعات المكتسبة، أو عرض شرائح المكتبة التي يمكن أن تستخدم ضمن الاجتماعات واللقاءات .

¹المرجع نفسه، ص45.

إعداد المطلوب والورقيات المختلفة للتعريف بالمكتبة وموقعها وامكاناتها وفروعها وخدماتها وطرق استخداماتها .

دعوة المستفيدين للتعرف على مختلف أقسامها بما فيها الأقسام الفنية.

إصدار التراث و المجالات المختلفة للتعريف بالمكتبة والمعلومات ومصادرنا وخدماتنا.

اعداد موقع أو صفحة المكتبة ضمن موقع المؤسسة الام التي تتبعها المكتبة للتسويق خدماتها ومصادرنا.

تفعيل الاحاطة الجارية والبت الانتقائي بوسائل مختلفة منها الاعلان عن المصادر الجديدة أو أهميتها مقسمة موضوعيا على موقع المكتبة على الانترنت.

استغلال المناسبات والأحداث المختلفة لتسويق المكتبة ومصادرنا وخدماتنا بين أفراد مجتمع المكتبة.

التفاعل مع العاملين بالأقسام أو الادارات أو الفروع وغيرها من المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة كالأقسام المخصصة في الكلية أو الجامعة، لنشر الوعي والبناء العلاقات والعرىف بأهمية المكتبة ودورها وما يمكن أن تقصه لدعم أهدافهم و تلبية حاجياتهم .

تقديم العروض والمحاضرات للتواصل المستفيدين ومتخذي القرار مع مراعاة تجنب استخدام العديد من المصطلحات الفنية والتخصصية، والحرص على الاستعانة بالوسائل التوضيحية¹ وتكنولوجيا المعلومات والاستعانة بنماذج من المستفيدين الذين حققت المكتبة نجاحات خاصة في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية، وخدماتهم ليكونوا خير سفراء

¹ مصطفى عليان، ربيحي. خدمات المعلومات. ط2. عمان: دار صفاء، 2009. ص137.

للمكتبات عندما يطلب منهم أن يشاركوا في برامج المكتبة ليعينوا كيف استفادوا من مصادرها وخدماتها وتحقيق أهدافهم وتلبية أغراضهم.

الاستعانة بأفكار وأساليب المكتبيين الآخرين وغيرهم في المهن الأخرى للتسويق في مجال المكتبات والمعلومات وخدماتها.

ويمكن الرجوع الى العديد من مصادر المعلومات المتوافرة بموضوع التسويق والاستعانة بالمواقع المهمة المتخصصة في هذا الموضوع على شبكة الانترنت .

الاستفادة من الجهود والأفكار العالمية للتسويق كالحملات العالمية للتسويق المكتبات والمعلومات والمشاركة في أعمالها، كمثال حملة "في مكتبك" والرجوع الى المواقع على شبكة الانترنت.

المطلب الثالث: مبدأ تطبيق الجودة الشاملة في تسويق الخدمة

ادارة الجودة الشاملة هي الطريقة التي تضمن بان جميع النشاطات الضرورية لتصميم وتطوير، ومن ثم تطبيق المنتج أو الخدمة في المؤسسة فعالة وتعمل بكفاءة والجودة تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته، وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات الموجودة من هذه الخدمة و بالتالي يمكن الحكم بجودة أو رداءة الخدمة¹.

والجودة الشاملة هي شكل تعاوني الاداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الادارة والعاملين، يهدف التحسين المستمر في الجودة والانتاجية والتطور والمحافظة

¹ سعيد بامفلح، فاتن. المرجع السابق. ص53.

بمتطلبات المستفيد والتعرف على احتياجات للمستفيد وانتهاء بتقييم اذا كان المستفيد راضيا عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

وبالتالي التطوير المستمر للعمليات الادارية بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الداء وتقليل الوقت، ولإنجازها وتخفيض التكلفة ورفع مستوى مستندين بجمع مراحل لتطور على متطلبات واحتياجات المستفيد.

✓ إدارة الجودة الشاملة في ظل العولمة :

تعد الجودة الشاملة الأساسي على نجاح الأعمال فقد أصبحت عنصرا متميزا وهما في تحقيق النتائج على مختلف انواعها والاستجابة لمتطلبات واحتياجات المستفيدين وزبائنها خصوصا في عصر العولمة، وتنامي دور شبكات الاتصالات والمعلومات والانترنت ولذلك فاعلية الخدمات التي تقدمها ضرورة أساسية مفادها وجود أداء متماسك وموثوق للخدمات التي شكلت معيارا هاما لتنافسية اليوم.

المطلب الرابع: متطلبات التسويق الناجح

(1) التفريق بين التسويق والبيع: يجب الادراك بين تسويق المنتج والبيع لأن التسويق يأتي

قبل المراحل عدة من البيع¹.

وذلك بوضع خطط تسويقية هادفة وكيفية الوصول الى شريحة المستفيدين اكثر من وراء السعي بالبيع.

¹ معلا، ناجي؛ رائق، توفيق. اصول التسويق. ط3. عمان: دار وائل للنشر، 2008. ص120.

(2) امتلاك المعلومات والتركيز على الرغبات المستفيدين: التحرك على هذا الأساس وذلك

بادراك نوعية واحتياجات المستهلكين والسعي لتقديم احتياجاتهم.

(3) تحقيق الجودة: فهي اساس التسويق الناجح مما يضمن النجاح بين المنافسين.

(4) المصداقية والامانة: فهي من أهم المقومات حيث تقدم خدمة من حيث الجودة الطالبة

والكفاءة وبذلك تستطيع القيام بعملية التسويق.

(5) المرونة وسرعة مواكبة التغييرات السوقية: فهي تعد مطلباً أساسياً لمواكبة التغيير

السرير ويلبي للذوق العام المختلفة والمتغيرة.

المبحث الثاني: انعكاسات تأثير الآلية في الممارسة للتسويق الالكتروني

المطلب الأول: الفهارس المشتركة في اتاحة الرصيد

✓ مفهوم الفهرس الآلي:

(أ) يعتمد هذا الشكل من الاشكال الفهارس على استخدام الحاسبات الالكترونية، وهو

عبارة عن شاشة متصلة بالحاسب الآلي، ومزودة بلوحة المفاتيح تشبه الآلة الحاسبة و

ماعلى القارئ إلا أن يصل الى هذا الجهاز، و يطلب المعلومات التي تريد كتابتها باستخدام

لوحة مفاتيح الجهاز¹، كما يمكن الحصول مطبوعة في الوقت نفسه بواسطة جهاز طابع.

(ب) أشكال الفهارس يعتمد على استعمال الحاسوب، ويتم تخزين البيانات البيوغرافية

كمختلف أوعية المعلومات الموجودة في المكتبات أو مراكز المعلومات الموجودة في

¹محمد زايد، الرقيب. ادارة الجودة الشاملة في المكتبات والمراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2008. ص 160.

المكتبات أو مراكز المعلومات في ذاكرة الحاسوب، أو على الأقراص المدمجة و تعرض على شاشة بالاعتماد على لوحة المفاتيح للإجابة على طلبات المستعملين.

ت) هو تلك الآلية من الآليات العمل المكتبي في صيغة الكترونية التي يعبر بصفة أوضح عن مدى تأثير المكتبات بالتكنولوجيا، و مدى اعتمادها عليها في مختلف النشاطات لاسيما فيها يتعلق بالخدمات المكتبية التي يقدمها للمستخدم.

✓ أنواع الفهارس الآلية:

وهي مع عدة أنواع تتمثل فيما يلي:

- على شكل مايكروفيلم Micro film.
- على شكل مايكروفيش Micro fich..
- على شكل شريط ممغنط (MN.RC) و هي تعني machine regardable catalogue.
- الحاسوب أو الكمبيوتر و ظاهر و ظهر أخيرا استخدام الكمبيوتر في تخزين البيانات البيوغرافية و استرجاعها¹.

✓ وظائف الفهارس الآلية:

للفهرس الآلي مجموعة من الوظائف تتلخص فيما يلي:

- الوصول المباشر on line الى قاعدة البيانات البيوغرافية الخاصة بالمكتبة.

¹حشمت، قاسم. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات. القاهرة: دار الغريب، 1999. ص298.

- احتواء قاعدة البيانات على تسجيلات بيوغرافية متماشية مع أحداث التقنيات الفهرسة.
- الضبط الاستادي المباشر on line autoriting control .
- اعتماد على نظام MARC و هو الشكل المعياري للتسجيلات البيوغرافية.
- إمكانية التمرير المباشر للتسجيلات لما يشمل (خلق ، تعديل حذف التسجيلات)، و يكون ذلك على مستوى التحويل ككل حقل أو حقل فرعي.
- إمكانية التعامل معه من منافذ داخل المكتبة أو خارجها.
- توفير ضبط أفضل للمواد المعلومات عند الحصول على البيانات الخاصة بالوعاء بدقة واكتمال¹.

و يمكن أن تكون للفهارس الآلية ثلاث وظائف أساسية وهي تتعلق ب:

- (1) وظيفة الإيجاد : أي يمكن للمستخدم من العثور على المادة التي يعرف عنها اسم المؤلف ، عنوان أو الموضوع.
- (2) وظيفة التجميع: وهو معرفة ما تقتنيه المكتبة أو مراكز المعلومات من مصادر معلومات تخص المؤلف أو الموضوع.
- (3) وظيفة الاختيار: أي تمكين المستخدم من اختيار المصدر المطلوب شكل محدد حسب رغبته، كاختيار طبعة تناسبه من عدة طبعات أو اختيار فرص، أو أي نوع من الأشكال الذي يحفظ المعلومات كشريط الفيديو مثلاً.

¹محمد فتحي، عبد الهادي. اعداد الفهرسة في البيئة الكترونية، دراسة برامج التأهيل والتدريب. القاهرة Cybrarians journal -ع6، سبتمبر 2005 - 2019/04/21 متاح في <http://www.Cybrarians.journal/m06/cataloger.htm>.

✓ مزايا الفهرس الآلي :

- السرعة الفائقة في الحصول على المعلومة.
- تسهيل على القارئ الحصول على المواد المكتبية المختلفة.
- خفض مصادر المعلومات على الأجهزة الآلية حيث لا تتلف بسرعة.
- سهولة حمله و نقله و الاستشارة به داخل وخارج المكتبة.
- إمكانية إعداد نسخ متعددة منه بجهد و تكلفة أقل.

✓ معايير الفهارس الآلية:

إن المعايير هي القواعد والقوائم و الملفات و المواصفات، التي يلتزم بها في أنشطة الفهرسة كافة¹، و هي مصممة في الأساس لاستخدام الفنين القائمين بالعمل، لأنه يمكن للمستفيدين الرجوع إلى بعضها للاستفادة منها. عند بحثهم عن المعلومات مثل المكاتب وهي تتضمن الدقة والتوحيد في العمل، واستخدامها يتيح المحافظة على الحداثة بصفة مباشرة و تنقسم المعايير إلى أربع فئات و هي:

(1) معايير صياغة المحتوى : و هي التي تهتم بكيفية الوصول إلى بيانات الوصف من مؤلفين وعناوين وناشرين مع الاهتمام ببيان طرق التعامل مع تلك البيانات أمثلة عن ذلك قواعد الفهرسة الأنجلوأمريكية. (AA CR) rules

¹محمد فتحي، عبد الهادي. دراسات في علم المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1982، ص144.

(2) معايير ضبط المحتوى: و هي التي تهتم بتوحيد قيم Valens البيانات الأساسية،

مثل نقاط الوصول أو الإتاحة ومن أمثلتها ملفات الاستناد في معايير تسمية المحتوى.

(3) و هي التي تعرف بالبيانات التسجيلية، و من أمثلتها مارك (MARC) و معيار دبلن

كور. (Dublin Core)

(4) معايير التعامل الآلي للأنظمة : هي التي تهتم ببنية التسجيلية و موافقة الأنظمة الآلية

لبعضها البعض ومن أمثلتها معايير نقل البيانات Z 3950 ، XLU ،¹ .SO2709.

¹ ربحي عليان، مصطفى. المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية. ط2. عمان: دار الاكاديميون، 2014، ص242.

✓ البحث في الفهارس الآلية:

يمكن البحث في الفهارس الآلية على النحو التالي:

(1) البحث التقليدي.

(2) البحث الآلي ويتم كالاتي:

❖ البحث البولييني ويتم بالمعامل () (و).

❖ المعامل () (او).

❖ المعامل () (الا).

* يمكن تطبيق الفهرسة على النحو الاتي:

- يمكن ادخال التسجيلات للحاس بالطريقة غير المباشرة او الطريقة المباشرة، ويجب

مراعاة:

• يراعي اضافة همزة (د) القطعة بدل همزة الوصل في بداية الاسماء العشرة المعروفة.

• يراعي التقيد التام في توحيد الاحرف والحركات في الادخال.

• تدخل (ال) التعريف غير الاصلية بين اشارتي اصغر واكبر من النسبة


المئوية (%) تدخل في الحقل المتكرر للفصل بين عناصره المتكررة.¹


¹ عبد الهادي، محمد فتحي. الانظمة الآلية في المكتبات. القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1995. ص22.

وتدخل الشرطة المائلة لحصر عبارة او كلمة او مصطلح يقيد البحث والاسترجاع () وتدخل

لحصر البيانات المتداخل بين قوسين مسبوقه بفراغ اخراج البيانات بطريقتين بفراغ اخراج

البيانات () ويمكن اخراج البيانات بطريقتين هما:

الطريقة الكلية. 

الطريقة الجزئية. 

المطلب الثاني: المستودعات الرقمية

✓ المفهوم والابعاد:

التعريف الدقيق للمستودعات الرقمية من الموضوعات التي تنتج الكثير من المناقشات، فذلك لأنه يتم ومن المستودع الرقمي بواسطة المبررات التي استلزمت تطويره وتوظيفه والنقاط التالية، وتوضح بعض التعريفات العامة للمستودعات الرقمية:

- المستودع الرقمي هو المكان الذي فيه يتم تخزين المحتوى الرقمي، والذي يمكن ان يبحث او يسترجع للاستخدام اللاحق حيث يدعم المستودع تقنيات لاستيراد وتصدير وتعريف وتخزين، وكذلك استرجاع الممتلكات الرقمية ووضع المحتوى الرقمي داخل المستودع، ويمكن للعاملين والمؤسسات من قيام بعد ذلك بإرادته وحفظه وبالتالي اشتقاق القيمة القصوى منه. والمستودعات الرقمية قد تحتوي على مخرجات بحثية ومقالات الدوريات والرسائل وكيانات التعلم الالكترونية والمواد التدريسية او بيانات الابحاث، وتعرف مكتبة الكونغرس للمستودع الرقمي بانه مرفق لتخزين وصياغة المعلومات الرقمية في شكل سهل للوصول اليه، وهو مكان الذي يتم فيه تخزين مجموعات من المعلومات الرقمية في المستودع وتشمل مواد تمثل التسجيلات الصوتية والنصوص والصور الفوتوغرافية، والصور المتحركة التي يتم تحويلها الى شكلها الالكتروني¹.

¹سامح زينهم، عماد الجواد. الاتاحة الحرة للمعلومات في البيئة الاكاديمية. دليل المكتبات والجامعات والباحثين والناشرين. ط1. القاهرة: شركة الياص للطباعة، 2005، ص337.

▪ والتي هي عبارة عن قاعدة بيانات على شبكة الانترنت (مستودع) من المواد العلمية، بحيث تمتاز بالترابية وديمومة الاتاحة ومفتوحة وقابلة للتشغيل البيئي او المتبادل. وكذلك يجمع ويخزن وينشر بالإضافة الى ذلك يقوم بعملية الحفظ على مدى البعيد للمواد الرقمية بوصفها وظيفة اساسية للمستودعات المؤسساتية.¹

✓ عوامل ظهور المستودعات الرقمية:

ظهرت المستودعات الرقمية بموازاة مع المجالات الحرة والوصول الحر، وجاءت كنتيجة حتمية لحركة الاتصال العلمي الجديد وتندرج هذه الحركة ضمن السياسة الشاملة لحركة الاتاحة الحرة، الذي ترتكز اساسا على ثقافة وتبادل المعلومات العلمية بشكل الحر ومجاني في شبكة الانترنت، ومن العوامل التي ادت الى نشوء ثم ازدهار هذه الحركة ما يلي:

- ❖ الحق في المعرفة والوصول الى المعلومات.
- ❖ احتكار وسيطرة الناشرين الفهارس.
- ❖ ارتفاع في اسعار الاشتراك في الدوريات العلمية.
- ❖ الفترة المعتبرة بين عرض ونشر المقال.
- ❖ ظهور الانترنت وازدياد عدد مصادر المعلوماتية الالكترونية المتاحة عليها.
- ❖ الزام المؤسسات تمويل البحث العلمي بإتاحة نتائج بحوثهم وفقا للوصول الحر.²

¹ عماد الجواد، سامح زينهم. الاتاحة الحرة للمعلومات في البيئة الاكاديمية. دليل المكتبات والجامعات والباحثين والناشرين. ط1. القاهرة: شركة الياس للطباعة، 2005، ص337.

✓ متطلبات المستودعات الرقمية:

هناك ستة متطلبات كالتالي:

1) الحفظ والاطاحة على المدى الطويل لمحتويات المستودع، الخطة العامة في اتجاه

حفظ الممتلكات الرقمية، وضمان اتاحتها على المدى الطويل يتمثل في التوافق مع

مواصفات النمط المرجعي لنظام المعلومات الارشيفي المقترح OAIS وفي نفس

المستودع ان يحتفظ بنسخ عديدة يتم تعديلها او تحديثها.

2) المبادرات، يجب ان يستخدم المبادرات خلال كل دورة حياة المحتوى الرقمي، وذلك

بهدف وصف المحتوى الرقمي ودعم ادارتها وتسهيل الاطاحة اليه على المدى

الطويل، ومن المهم اتباع معايير المبادرات التي تم تبنيها مثل خطة دبلن كورو خطة

MPEG7 لمحتوى الوسائط المتعددة.

3) التداخل والقدرة الاستيراد والتصدير، يمكن ان يتحقق التداخل بواسطة تبني المعايير

المعروفة خلال تطوير المستودع مثل الاستخدام.

- معيار لغة التكويد الممتدة XML لتكويد الوثائق والمبادرات.

- بروتوكول من المبادرات لمبادرة الارشيفات الحرة المفضل من اجل التوافق. من

والى المستودع.¹

- معيار Z39.50 والذي له اهمية كبيرة للبحث البعيد في كمية كبيرة من الوثائق.

- مبادرة ZING (الجيل الثاني Z39.50 العالمي) وخاصة جزئه الذي يستدعي البحث والاسترجاع للويب، وهذا الجزء هو عبارة عن بروتوكول يعتمد على خدمة الويب و يهدف الى دمج الاتاحة عبر المصادر الشبكية.
- تحسن قابلية التداخل والاتاحة المستودع الرقمي بواسطة كشف خدماته، مثل خدمات الويب وتسجيل بواسطة سجل (الوصف العالمي، الدمج و الاكتشاف).
- الامن والتوثيق المستخدم: قد يتم تطوير المستودع الرقمي بهدف استخدامه بواسطة مجتمع محدد، الذي يسمح له بالإتاحة الى المستودع والطريقة العملية لتحقيق ذلك تتمثل في انشاء مجموعة من السياسات الاتاحة لكل مستخدم من المستخدمين، لدعم توثيقها باستخدام كلمات السر و التشفير لإتاحة الى خدمات المستودع.
- ادارة الحقوق الملكية الفكرية لاحتياج الى تحديد حقوق الطبع للمحتوى الاصلي والاستغلال التجاري للمستودع، يستلزم ادارة وتكوين معلومات حقوق الملكية الفكرية داخل المحتوى.
- ادارة وتمثيل المعرفة: قد لا يقيد محتوى المستودع على مجال موضوعي واحد فقط، ولكن قد يمتد عبر مجالات عديدة وبالتالي فمن المناسب بناء محتوى هرمي لفظي موضوعي بطريقة بناءة.¹

¹ سامح زينهم، عبد الجواد. الاتاحة الحرة للمعلومات في البيئة الرقمية. ط1. القاهرة: شركة ناس للطباعة، 2012، ص239.

✓ أنواع المستودع الرقمي:

هناك خمس أنواع مختلفة:

(1) **المستودعات المؤسساتية:** المستودع الذي يتم انشاءه بواسطة جامعة معينة

ومؤسسة بحث اخرى، معروف بالمستودع المؤسسي. وهو يمكن ان الهدف الى

تجميع وحفظ المخرجات الفكرية المؤسسة في الشكل الرقمي¹.

(2) **مستودعات الاقسام:** مستودع الذي يتم انشاءه لاستخدام بواسطة قسم اكايمي او

مختبر معين يدعى مستودع القسم.

(3) **المستودعات الموضوعية:** المستودع الذي يتم انشاء لتجميع وحفظ المواد في

المجال موضوعي معين، يدعى المستودع الموضوعي. وهذه المستودعات يمكن ان

تنظم في وسط الحكومة او قد تكون مستقلة، وقد يطلق على هذه المستودعات ايضا

باسم محددة المجال.

(4) **المستودعات القومية:** المستودع الذي يكون لاستخدام العام بواسطة الاكاديمي

الذين يعملون في دولة معينة، ولكن مثل هذه المستودعات قد يتم تنظيمها ايضا

على اساس محلي اكثر.

(5) **مستودعات المواد:** قد يكون القصد من المستودع الرقمي ايضا ان يخزن نوعا معينة

من المواد، مثل مستودع الرسائل او مستودع الدوريات الاخبارية.

¹المرجع نفسه. ص85.

6) **المستودعات التجميعية:** هو مستودع يعني لتجميع البيانات الخلفية المطابقة لبروتوكول الارشيفات المفتوحة، يعتمد على المستودع الاصلي بغية الاطلاع على النصوص الكاملة.¹

✓ اساليب البحث في المستودعات الرقمية:

يمكن إستعراض المستودع وفقا لعدة خيارات وهي كالتالي:

✚ **حسب المؤلف:** تقيد هذه العملية في البحث، اذا كان المستفيد لا يعرف سوى مؤلفة فالتصفح بالمؤلف في المستودع الرقمي، يكون بكتابة لقب واسم المؤلف مع ذكر العنوان للمؤلف الذي نريد البحث عنه، بحيث نستطيع الوقوف على انتاجه كله ومعرفة اكثر المؤلفين ابداعا في المستودع الرقمي.

✚ **حسب نوع الوثيقة:** امكانية تصفح المستودع من خلال نوع الوثيقة وهذه الانواع تكون مرتبة ترتيب هجائي في المرتبة الاولى، مقالات ودوريات، الكتب ، أعمال مؤتمرات، الفونوغراف، المصادر التعليمية، الرسائل الجامعية، وهذه الاخيرة تقيد في التعرف على الاتجاهات النوعية في المستودع الرقمي، بالإضافة الى انها تتبع سهولة البحث والتصفح في المستودع.

✚ **البحث والاسترجاع في المستودع:** كما يمكن البحث والاسترجاع وفقا للإثبات البحث البسيط والمتقدم.

¹ سامح زينهم، عماد الجواد. المرجع السابق، ص342.

✚ **البحث البسيط:** بعد نوع من انواع البحث، حيث يتم فيه بمصطلح موضوعي. معين

في المستودع الرقمي ويمكن البحث باي كلمة سواء المؤلف او السنة او نوع الوثيقة.

✚ **البحث المتقدم:** عملية البحث في المستودع تكون على عكس البحث البسيط، ففي

البحث بأكثر من معامل من خلال المؤلف، العنوان، السنة، الناشر، نوع الوثيقة.¹

المطلب الثالث: ادوار النشر الالكترونية في تنمية المجموعات:

✓ **مفهومها:**

*هي المؤسسات التي يتم من خلالها بيع وتسويق مصادر المعلومات الالكترونية من خلال مواقع الكترونية خاصة بها، ويجب على دار النشر الرقمية، ان تقوم بالبحث عن الاعمال الجيدة وان تفكر في المشاريع العلمية ونشرها حتى ولو كانت غير مريحة احيانا.²

*توجد العديد من دور النشر العالمية الموجودة على شبكة الانترنت، واول المهتمين بطريقة النشر الالكتروني للكتب هي دور النشر الاكاديمية والتجارية التي تقوم ببيع وتسويق الكتب فتوجه العديد من المواقع، بيع الكتب على الأنترنت ومن اشهرها الموقع العالمي AMAZON ومشروع Net Library ومشروع question وشركة الكتاب العربي الالكتروني وغيرها.

✓ **خصائص و مميزات دور النشر الالكترونية:**

¹كارثيو، ابراهيم. المستودعات الرقمية والوصول الحركي المعلومات: مشروع بناء وتنفيذ مستودع رقمي لدراسات المكتبات والمعلومات، مذكرة نيل شهادة ماستر تخصص تكنولوجيا في مؤسسات وثائقية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2010. ص98.

² فند يلجي، عامر ابراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات والالكترونية. عمال: دار المسيرة، 2008، ص94.

تنتج دور النشر الالكترونية توفير العديد من الخصائص والمميزات ونذكر منها:

1. إمكانية شراء وتحميل الكتاب كامل أو مجموعة من الكتب أو مقتطفات من الكتب.
2. توافر خاصية البحث في قاعدة البيانات الكتب إما بالعنوان أو الموضوع أو المؤلف.
3. إمكانية ابقاء الكتب في موقع دار النشر لمدة طويلة مقابل المجازفة باي استثمار.
4. سرعة نشر الكتاب من خلال مواقع دور النشر الرقمية وتوزيعه في جميع انحاء العالم.
5. توفير المرونة في التحديث والاضافة والتعديل والحذف بسرعة كبيرة.¹

✓ اهداف دور النشر الالكترونية:

- (1) نشر أكبر عدد من الكتب الالكترونية بمختلف اللغات والمواضيع.
- (2) توفير إمكانية شراء أو تحميل الكتب الالكترونية على الفور من قبل المستخدم في العالم اجمع بأسعار منخفضة دون تأخير التسليم.
- (3) السعي الى كسب ثقة المبدعين والمؤلفين للقيام بغرض مؤلفاتهم على مواقع دار النشر الالكترونية.
- (4) تسهيل نشر الابداعات التي تواجه صعوبات في النشر الورقي التقليدي.
- (5) العمل على تسويق الكتب المنشورة من خلال
- (6) نشر الاعلانات في الجرائد والدوريات الثقافية الرائدة.

¹فنديليجي، عامر ابراهيم . البحثالعلميواستخداممصادرالمعلوماتوالالكترونية. عمال: دارالمسيرة، 2008،ص95.

(7) نشر الاعلانات وروابط اتصال بين الموقع الالكتروني لدار النشر والمواقع الاكثر

شعبية وتسجيل الموقع في محركات البحث.¹

(8) ابراز الكتب في الموقع وعرض ملخصات لها في الصفحة الاولى للموقع من اجل

الترويج للكتب.

(9) ارسال للقراء عن طريق البريد الالكتروني حسب اهتمام كل قارئ وذلك لتعريفه

بالتجديد في الموقع.

✓ نموذج عن دور النشر الرقمية:

دار ناشري للنشر الالكتروني [http:// www.nashiri.net](http://www.nashiri.net).

فهياول دار نشر ومكتبة الكترونية عربية، مجانية وغير ربحية. توفر العديد من الكتب

الالكترونية، المقالات والبحوث العلمية في كثير من المجالات المعرفية. كل منشورات الدار

تتوافر مجانا وكثير منها حصريا من خلال "ناشري" حيث يستطيع المتصفح ان يقوم بقراءة

وتحميل الكتب والمقالات التي ترغب فيها على كمبيوتره الشخصي من غير مقابل ودار

"ناشري الالكترونية الكويتية"، تتراس اول دار النشر الالكتروني على شبكة الانترنت في العلم

العربي.²

*والرسالة التي تسعى الى تحقيقها هي:

¹ عبيوي زير، منير. نظم المعلومات التسويقية. عمان : دار الراية، 2008. ص111.
² محمود محجوب، حسناء. مؤسسات النشر في العصر الحديث. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص36.

✓ العمل على أن تكون دار النشر الالكتروني مجانية متاحة لجميع القارئ باللغة

العربية في كل الاوقات، كما تسعى الى تسهيل نشر الابداعات التي تواجه

الصعوبات في النشر التقليدي و تسعى لتقديم بديل عملي رائد.¹

المطلب الرابع: فاعلية النظام في تجسيد العلاقة مع المستفيد

✓ **محلل النظم والمستفيد SYSTEME SANALYSTS:**

يتولى محلل النظم القيام بأكثر الأدوار في مجال تطوير النظم المعلومات، وبنظرة عميقة

إلى عملية تحليل وتصميم النظم. نرى أن الشخص الذي يتولى تخطيط وتنفيذ هذه

العملية و الذي نطلق عليه اسم محلل النظم و سواء كان الفرد أو فريق من أفراد كما هو

الحال في معظم الأحيان، يقوم بمهام تحليلية وتقنية وإنسانية واتصالية تتطلب المعرفة

والمهارة والإدراك العميق للمشكلة. موضوع الدراسة ففي الوقت الذي يبذل محلل النظم

جل جهده في تحليل المشكلات وتحديد الاحتياجات المستفيدين وتوظيف الحلول

والمستخدمين لنظام المعلومات.

لذلك من البديهي القول أن عمال محلل النظم هو في غاية الصعوبة لما يتطلبه من

أنشطة ومهام معقدة ومنوعة لخلق نظام جديد ولتخطيط تغيير أساسي في منظمة العمل

محلل النظم، فإذا كان المهندس المعماري يعمل مع المستفيد لتحديد احتياجاته و تشكيل

معمار البناء فإن العمل محلل النظم هو هندسة معمار نظام المعلومات، وتجديد مكوناته

¹رزقلال، ابراهيم. استراتيجية التسويق الالكتروني للكتاب في الجزائر: دراسة تقييمية للمواقع الناشرين الالكترونيّة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات، 2010. ص76.

وعلاقاته البيئية في ضوء تحليلية الاحتياجات المستفيدين. ويتصف عمل محلل النظم بالإبداع وبوجود مساحة واضحة من الفن الذي يستخدم أدوات العلم والتكنولوجيا ومن دون وجود خبرة العلمية المتراكمة والمستمرة عبر السنوات الدراسة والتجربة، لا يستطيع محلل مهما بلغ من مستوى وراقي أكاديمي أن يصنع مسؤولية تحليل، وتصميم نظام المعلومات بنجاح وفاعلية عليه نرى أن محلل النظم لأدور متكاملة ومتنوعة في المنظمة ونذكر منها محلل النظم كمستشار CONSULTANT ، محلل النظم كخبير EXPERT ومحلل النظم كصانع تغيير CHANGE MAKER .

وتعتبر كل هذه الخدمات المكتبية تعكس نشاط وقدرة المكاتب على إفادة المستفيد وهو المقياس الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها، وتعتمد هذه الخدمة على الكفاءة التي تمكن في محلل النظام فهنا يكمن التفاعل بين محلل يوضع نظام تقديم خدمات المعلومات ذات مستوى، لتحقيق أهداف الخدمة المكتبية وهو كسب رضا المستفيدين وتزويدهم بما تتطلبه احتياجاتهم عن طريق أنظمة معلومات آلية، وتطبيقها وتأثيرها في تسويق الخدمة المكتبية فكل من محلل النظم والمستفيدين لهم علاقة تفاعل فيما بينهم .

خلاصة :

أصبحت المكتبات من بين المؤسسات على اختلافها تنشط في بيئة تحقيق الرضا الكامل للمستفيد في ظل التزايد المطرد في التنافس، حيث بدأت تنظر المكتبات الى التسويق كإحدى الاستراتيجيات المهمة فهدفها النهائي هو تحقيق رضا المستفيدين لابد من تطبيق مفهوم التسويق حتى تتمكن من تقديم خدماتها، التي تتأقلم مع الاتجاهات الحديثة في تحفيز مستفاديه للحصول على المنتجات والخدمات، التي تلبي احتياجاتهم ومن هذا المنطلق تبين أهمية في توافقها مع الاتجاهات الحديثة النشطة المكتبات والاهتمام، بتحسين المستوى جودة المنتج والخدمة التي تقدمها وفيظل تراكم ظهور معلومات جديدة، كل يوم ظهرت إشكالية أمام المكتبات لخلق سبل جديدة مما دفعها للتفكير في استراتيجية فعالة لنجاح ذلك. من خلال نظم المعلومات، ولان مخزونها من المعلومات يستدعي التحدي هذا الاضافة الى التنافس بين المؤسسات المعلومات لأثبات الذات بالتميز، والانفراد لتضمن الاستمرار وتحقيق الغاية المرجوة. وذلك من خلال تطبيق نظم المعلومات في الخدمة المكتبية وتعتبر المستودعات الرقمية والفهارس الآلية، ودور النشر الإلكترونية والفهارس الآلية ودور النشر الإلكترونية كنماذج لتفعيل هذه الخدمة المكتبية وإتاحتها .

الدراسة الميدانية

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني الوجه التطبيقي المتمم للأفكار والمعلومات النظرية التي جاءت بها الدراسة النظرية والتي لا يمكن معرفتها إلا بتطبيقاتها، حيث تعتبر الأساس والقاعدة التي تبنى عليها الجزء الواقعي للدراسة وبهذا يمكن اعتبارها وجهين لعملة واحدة لا ينفصلان.

فبعد أن تعرفنا في فصولها النظرية عن تصميم وإنشاء النظم الآلية في تسويق الخدمة المكتبية، ومدى أهميتها في تفعيل الخدمة والإسهام في جودة كفاءة تلك الخدمة.

وفي الفصل التطبيقي إلزامية تطبيق النظم الآلية لتسويق الخدمة المكتبية وتأتي في هذا الفصل الذي يمثل الدراسة الميدانية.

✓ التعريف بمكان الدراسة:

1) تعريف الجامعة عبد الحميد بن باديس :

هي جامعة تقع غرب البلاد أنشئت بموجب مرسوم 98 - 220 المؤرخ في 1998/07/07، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية العفوية والاستقلال المالي، وهي تخضع لوصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مرت جامعة مستغانم بعدة مراحل، إلى أن وصلت إلى ما هي عليه وهي كالتالي :

- المدرسة العليا لأساتذة المتخصصة في العلوم السياسية أحدثت بموجب المرسوم رقم 48.202 المؤرخ في 1984/08/18 .
- المدرسة العليا لأساتذة المتخصصة في التربية البدنية والرياضية في مستغانم أحدثت بموجب المرسوم رقم 88.04 المؤرخ في 1988/03/22 .
- المركز الجامعي أحدث بموجب مرسوم رقم 98.220 المؤرخ في 1992/07/07 .
- إنشاء جامعة مستغانم بموجب مرسوم رقم 220.98 المؤرخ 1998/07/07 وبموجب هذا المرسوم تم حل كل من المدرسة العليا للأساتذة في التربية البدنية والرياضية والمركز الجامعي بمستغانم، وتحول جميع الممتلكات والوسائل والحقوق والالتزامات التي كانت تحوزها المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم السياسية والمدرسة العليا للأساتذة في التربية البدنية والرياضية والمركز الجامعي إلى جامعة مستغانم² .

✓ التعريف بمكان الدراسة:

وعلى هذا قمنا بإجراء الدراسة المكتبية المركزية لجامعة مستغانم عبد الحميد بن باديس كما أنها تحاول تعطي مفهوم شامل لها.

¹ المرسوم رقم 98 - 220 المتضمن بإنشاء جامعة مستغانم الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 1998 ، ص08
² المرسوم التنفيذي رقم 03. 279 المتضمن تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة لتنظيمها الجريدة الرسمية الجزائرية 2003 . ص4

(1) التعريف بالمكتبة المركزية :

تقع المكتبة المركزية ITA في وسط مدينة مستغانم وبالتحديد في المعهد الفلاحي الذي كان سابقا، والآن أصبحت جامعة لبعض الشعب مثل اللغات الأجنبية كاللغة الإسبانية والفرنسية والبيولوجيا .

وفي يوم 13 ذو القعدة 1421 هـ ل 07 فبراير 2001 تفضل السيد معالي وزير¹ للتعليم العالي والبحث العلمي بوضع حجر الأساس لبناء مكتبة جامعة مستغانم و في 18 ذو الحجة عام 1424 هـ الموافق ل 10 فبراير 2004 م ،قام فخامة رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المكتبة المركزية لجامعة مستغانم تم وبدأت نشاطها مع الموسم الجديد 2005/2004 وأكملنا القول عن هذه المؤسسة أنها توافق المتطلبات المتمثلة في قدرتها على التوازن بين نمو رصيد الوثائقي ونمو الطلبة الجدد الوافدين للجامعة حيث تتربع على مساحة 6000 م

(2) المواصفات الداخلية للمكتبة المركزية :

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المكتبة الجامعية المركزية مستغانم تبين لنا أنها تتوفر أربع طوابق بخلاف الطابق الأرضي الذي خصص للاستعلام وتوجيه المستفيدين .

✓ الطابق الأول:

مخصص لتسجيلات المستفيدين المنخرطين حديثا في المكتبة على جل مستوياتهم وتخصصاتهم وكذلك مستفيدي المجتمع المحلي ومكتب خاص لبراءة الذمة .

✓ الطابق الثاني :

مخصص للتخصصات (الأدب العربي والعلوم الإنسانية والاجتماعية للإعارة الداخلية ويحتوي على 85 طاولة و200 كرسي بالإضافة إلى قاعة المراجع التي تقسم إلى مجموعة من الموسوعات والقواميس ...الخ في جل التخصصات .

¹¹ المرسوم رقم 98 - 220 المتضمن انشاء جامعة مستغانم المرجع نفسه

✓ الطابق الثالث :

مخصص لطلبة العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم السياسية والحقوق وقاعة مخصصة للإعارة ويحتوي على 50 طاولة و200 كرسي بالإضافة إلى قاعة للمذكرات الماجستير وأطروحات الدكتوراه .

✓ الطابق الرابع :

مخصص لطلبة البيولوجيا وعلوم التكنولوجيا وجناح خاص بالإدارة فيه مكتب المدير ومكتب مساعد المدير بمعنى مكتب الأمانة كما ان المكتبة تحتوي على أجهزة الإعلام الآلي كأداة بحث تمكن المستخدمين من البحث البيوغرافي وتستعمل الوصول إلى المعلومات ويحتوي هذا الطابق أيضا على قاعة خاصة بالاقتناء والجرد وقاعة للمعالجة الوثائقية وقاعة خاصة بالدوريات و المجلات.

(3) مصالح المكتبة الجامعية المركزية وخدماتها :

نشاط المكتبة المركزية في اقتناء، المعالجة، الاشتراك في قواعد البيانات، الإعارة، تدريب المستخدمين كل هذه الإجراءات موزعة عبر المصالح التالية :

- الإدارة: مديرة المكتبة المركزية تعمل على تنسيق بين مختلف أقسام المكتبة.
- توفير العلاقات الخارجية بين المكتبات الكليات والمعاهد. اقتناء الكتب والوثائق الجامعية.
- توفير علاقات خارجية وكذا التحديث المستمر لقوائم الجرد.
- تسيير عملية العمل التقني والحرص على فرض النظام.
- مصلحة الاقتناء والجرد: تقوم بعملية شراء، هبة، تسجيل المجموعات المكتبية.
- مصلحة المعالجة الوثائقية: تقوم بجميع العمليات الفنية من فهرسة، ببيوغرافيا وخدمات الكشف والاستخلاص.
- مصلحة على خدمة الإعارة الداخلية والخارجية: تنظيم وترتيب وإحصاء ومتابعة الرصيد الوثائقي الشامل للمكتبة المركزية بحيث تقوم بتسهيل الحصول على المعلومات لجميع رواد المكتبة المركزية بأسرع وقت وبأقل جهد.

- مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي: وتهتم بالتسجيل براءة الذمة النهائية، إرشاد الرواد لحواصيب البحث وتحديثها ببنك المعطيات الحديثة، تمكين الطلبة وهيئة التدريس من الحصول على حساب SNDL .
- لجنة الأمن الداخلي: يشرف هذه المصلحة فوجين من أعوان يعملون بنظام التناوب تتلخص مهامهم في السهر على تطبيق القانون الداخلي للمكتبة المركزية والتعليمات ومراقبة مختلف الوسائل وممتلكات المكتبة .

4)مهام المكتبة المركزية :

- إن المهام الأساسية للمكتبة الجامعية مستغانم هي تلك المهام التي حددها المنشور القرار الوزاري الذي يحدد المهام الأساسية لتسيير المصالح الجامعية ومنه:
- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالعلاقة مع الكليات والمعاهد .
 - تستلم مذكرات التخرج لما بعد التدرج.
 - تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحسن الطرق في المعالجة .
 - مساعدة مسؤولي المكتبات في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم .
 - صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وإخضاعه باستمرار لعملية جرد .
 - وضع الشروط الملائمة الاستغلال الرصيد الوثائقي.
 - مساعدة الأساتذة و الطلبة في بحوثهم البيوغرافية .

5)أهداف المكتبة المركزية:

- تسعى المكتبة المركزية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها ما يلي:
- الحفاظ على المعرفة الإنسانية والعمل على إثراءها وتنحيثها وأيضاً نشرها وتقديمها للمجتمع 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 و ثقافيا.
- نشر العلم وإعداد الكفاءات المتخصصة في فروع العلم المختلفة .
- المساهمة في الحفاظ على التراث العلمي ونقله عبر الأجيال من خلال التعليم المستمر وللتدريس.
- إعداد الشباب المفكر الذي يستطيع التعبير عن أفكاره علميا والذي يدرك تقاليد ومجتمعه والأفكار والقيم السائدة فيه.
- توعية الشباب على أهمية القراءة والمطالعة المستمرة من أجل تطوير البلاد.

6) العاملون بالمكتبة المركزية :

يعتبر العنصر البشري بالمكتبات الجامعية مهم وضروري للقيام بخدمات معلوماتية وعليه الجدول يبين عدد الموظفين ورتبهم:

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

الجدول يوضح العاملون بالمكتبة الجامعية المركزية

7) رصيد المكتبة المركزية:

يتوفر لدى المكتبة المركزية على 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 وعدد النسخ.

عدد النسخ	عدد العناوين	نوع الوثائق
52741	عربية 15613	الكتب
13452	أجنبية 366	
3534	عربية 1712	القواميس والموسوعات
6291	اجنبية 3029	والمعاجم و الأدلة
3432	عربية 2000	مذكرات ماجستير
1500	أجنبية 3564	أطروحات دكتوراه
4100	عربية	الدوريات والمحلات
5000	أجنبية	
90050	29450	المجموع

الجدول : يوضح الرصيد الإجمالي للمكتبة الجامعية المركزية بمستغانم

(8) مستعملي المكتبة (المنخرطين):

تحتوي المكتبة المركزية مستغانم على ثلاث طوابق خاصة بكل التخصصات .

الطابق الأول:

التخصصات	عدد الطلبة	عدد الأساتذة	طلبة الدكتوراه
كلية اللغات الأجنبية	653	/	/
كلية العلوم الاجتماعية	1111	385	65
تربية بدنية	18	/	/
علوم إنسانية	672	/	/
المجموع	2454	38	65

الطابق الثاني:

التخصصات	عدد الطلبة	عدد الأساتذة	طلبة الدكتوراه
كلية الحقوق والعلوم الانسانية	125	/	/
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية	379	15	31
المجموع	504	15	31

الطابق الثالث:

التخصصات	عدد الطلبة	عدد الأساتذة	طلبة الدكتوراه
كلية العلوم الطبيعية والحياة	655	37	47
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية	352	/	/
المجموع	1007	37	47

الجدول يوضح مستعملي المكتبة أي المنخرطين في المكتبة المركزية

برنامج الإعارة:

المستويات	المدة	عدد الكتب
طلبة ليسانس	مدة لأسبوع	02
طلبة ماستر	مدة الأسبوع	02
طلبة دكتوراه	مدة 15 يوم	03
الأساتذة	مدة شهر كامل	05

الجدول يوضح برنامج الإعارة المكتبية الجامعية المركزية بمستغانم

9) نظام داخلي للمكتبة الجامعية المركزية :

أ- الجزء الخاص بالطلبة الجامعيين:

تساير المكتبة ظروف ووقت دخول وخروج العامل الذي يقطن بعيد من مكان عمله.

- المادة الأولى: لا يسمح الدخول الى المكتبة بدون تقديم الوثائق التالية:
بطاقة الطالب، بطاقة القارئ.
- المادة الثانية: بطاقة القارئ الشخصية، الالتزام بالياقة والآداب العامة ونظافة المكان.
- المادة الثالثة: داخل المكتبة يمنع منعاً باتاً ما يلي:
التدخين الأكل والشرب.
- الهاتف والوسائل السمعية البصرية.
- رفع الصوت وازعاج الاخرين
- تغيير وضعية الكراسي والطاولات.

المادة الرابعة: التجاوز لهذا النظام يعرض صاحبه للعقوبات التالية:

انذار مسجل على البطاقة، الاقصاء المؤقت من خدمات المكتبة.

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

ب- الجزء الخاص بالعمالين :

يتوجب على العاملين بالقيام بوظائف موكلة إليهم في حين خروج العامل أو غيابه أن يكون

مصحوباً بوثيقة تثبت سبب ذلك لابد على العاملين بالتعاون المشترك فيما بينهم من خلال

التبادل والتغيير بين الوظائف.

✓ المقابلة:

بعد أن قمنا بالمقابلة حيث كانت أسئلتها وأجوبتها كالتالي:

✓ أسئلة المقابلة:

س1: هل تستخدم مكتبتكم نظام ألي إذا كان الجواب بنعم، ما نوع النظام المستخدم بالمكتبة؟

ج1: نعم، تستخدم المكتبة النظام الألي، وكانت تستخدم نظام سنجاب ثم تبنت نظام PMB .

س2: هل يوجد موارد بشرية مؤهلة للتعامل مع هذا النظام؟

ج2: نعم، توجد مكتبتين مؤهلين للتعامل مع النظام حيث قمنا بدورات تدريبية من أجل هذا الغرض.

س3: هل التجهيزات كافية ومناسبة لعمل هذا النظام لديكم؟

ج3: قمنا بتجهيز المكتبة بكل ما يخدم النظام من حواسيب وتطبيقات وقواعد بيانات وتزويدها بشبكة الانترنت والوسائط الالكترونية.

س4: ماهي الخدمات الأساسية التي يقدمها هذا النظام؟

ج4: يقوم هذا النظام الألي بتصنيف وترتيب وتخزين واسترجاع البيانات واتاحتها للمستخدم.

س5: ماهي المعايير أو على أي أساس اعتمدتم عليها في اختيار النظام المطبق؟

ج5: تم اختيار هذا النظام الألي وفق لأسس الذي جاءت الحاجة اليه حيث تساعد في عمليات الاتصال والبحث والتبادل.

س6: هل يساهم النظام في تسويق الخدمة المكتبية؟

ج6: يساهم النظام في تسويق الخدمة المكتبية.

س7: ماهي انعكاسات تأثير النظم الآلية على في الممارسة التسويقية؟

ج7: لقد أثرت النظم الآلية في ممارسة التسويق من خلال الفهارس الآلية والاشتراك في دور

النشر الالكترونية.

س8: ماهي فاعلية النظام في تجسيد العلاقة مع المستفيد؟

ج8: تنمية فاعلية النظام في العلاقة مع المستفيد في اتاحة المعلومة وتسهيل طريقة

الوصول إليها والمخرجات ضوء احتياجاتهم.

س9: هل واجهتكم صعوبات أثناء توضيحكم للطريقة باستخدام هذا النظام للمكتبيين

والمستفيدين؟

ج9: لا تخلو من الصعوبات والعراقيل في بادئ الامر لكن يتظافر المجهود والتعامل

المستمر وتخطينا المرحلة.

س10: ماهي الاستراتيجية المتبعة في تبني النظم الآلية لمكتبتكم؟

ج10: هو أن يصل مستوى التطبيق النظام إلى معيار الكفاءة والفعالية.

س11: في حالة مشكل استرجاع البيانات من طرف المستفيدين ، ماهي الحلول لديكم؟

ج11: لم تتعرض الى أي مشكل، الساعة ولكن لابد وأن تكون هناك حلول بديلة.

✓ تحليل الدراسة:

ومن خلال الأسئلة التي قمنا بطرحها لمسؤول المكتبة تحصلنا على الأجوبة التالية:

تستخدم المكتبة المركزية لجامعة مستغانم نظام آلي سنجاب تم تبنت نظام PMB، حيث أنشأت شبكات تعاونية محلية اقليمية دولية بفضلها حازت الفهرسة على نصيب وافر منها يفرض على المكتبات على المكتبات متغيرات حديثة، لابد من اتباعها ومنه يمكن القول أن تعيين نظام آلي داخل المكتبة الجامعية، يهدف إلى تحسين الخدمات وتطوير أدائها الى المستوى المطلوب، بحيث توفر ديناميكية توثيقية في هذه الأنظمة التي تتحلى من خلاله تحقيق السبل والتي أدت الى ظهور احتياجات جديدة للمستخدمين وكذا تفعيل عمليات البحث والحصول على النتائج، بتوفير مصادر المعلومات الحديثة والتقليدية وذلك بتبني أحد النظم والبرمجيات المتاحة فاستخدمت المكتبة المركزية لجامعة مستغانم ITA . نظام سنجاب وهو نظام متكامل وتطوري يسمح بمعالجة جميع أنواع الوثائق الكتب والدوريات والأطروحات والمقالات، ويسمح هذا البرنامج كذلك بالمعالجة السريعة والفعالة للوثائق وهو يعتمد كل من اللغة الفرنسية والعربية، ثم قامت المكتبة المركزية لجامعة مستغانم ITA يتبنى نظام PMB . واعتمدت مكتبتنا تبني هذا النظام المطبق مبنية على معايير وأسس مع ظهور حاجة مجتمع المكتبات والمعلومات إلى تبادل المعلومات والتبادل بين النظام الآلي، وهذه النظم التي تساعد على الرفع من كفاءة وجودة الخدمات المقدمة، وهو يعكس مستوى تقدمها تطورها، ويساهم في تحقيق متطلبات المستخدمين والخدمة المكتبية وغرضها الأساسي تزويد

المستفيدين بنوعية جديدة من المعلومات وفقا لتخصصاتهم وإثراء وتحديد الرصيد المكتبي واستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة التي قدرت واختلفت في السمات والخصائص.

لتطوير خدماتها التي تعد برمجية PMB نظام متكامل لحوسبة المكتبات مطابق للمعايير والمقاييس المعتمدة في المكتبات، ويمكن تشغيله على عدة نظم تشغيلية كما يمكن تعديله حسب احتياجات كل مكتبة ومتعدد اللغات.

ونظم المعلومات الآلية صيغة تضمن العمل في انسجام للمدخلات مع البرامج والأجهزة والقوى البشرية المتخصصة والمدربة من أجل ضمان التحكم في تدفق المعلومات لتلبية حاجيات مجتمع معين من المعلومات وخدماتها، وكذلك النظام الآلي يعتمد على المكونات النادية أو الأجهزة والمكونات البرمجية للحاسب في معالجة البيانات، ومن تم استرجاعها فهناك كوادر بشرية مدربة ومؤهلة للقيام بعملية إدخال البيانات وتشغيل النظام، وكذا توفير الأجهزة من الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات، ويقدم نظام PMB في المكتبة المركزية مجموعة من الخدمات الأساسية وتتجلى في تحليل وتصنيف وترتيب وتخزين البيانات واسترجاعها واتاحتها.

وهذا النظام يساهم في تسويق الخدمة المكتبية للمكتبة المركزية لجامعة مستغانم ITA، واللجوء لهذا النظام إلى تسويق خدماتها للبقاء كواحدة من المؤسسات التي تقدم المعلومات وخدماتها وتسعى للاستمرار ولذلك ونظرا للتنافس بين المكتبات تسعى لجذب مستفيديها، وتقديم الخدمات من خلال تبني هذا النظام وتوفير إمكانات للاتصال والبحث في مصادر

المعلومات، ومواقع الانترنت وقواعد البيانات والفهارس الآلية المباشرة للمكتبات، والتكنولوجيا الحديثة المتطورة باستمرار النقل الخدمة للمستفيد وإرضاءه وتحقيق الغاية المرجوة ومواكبة المستجدات والتخطيط لزيادة الوعي بالمكتبات وكفاءة وفعالية.

ومن خلال هذا النظام المستخدم في المكتبة المركزية لجامعة مستغانم ترتبت الانعكاسات تأثير النظم الآلية في الممارسة التسويقية تبنت من خلال الفهارس الآلية في إتاحة الرصيد والتعامل مع دور النشر الالكترونية في تنمية المجموعات والاشتراكات والتسويق الالكتروني وتجسيد التفاعل في النظام وعلاقته مع المستفيد، في المكتبة المركزية لجامعة مستغانم المخرجات، التي يقوم بها النظام بإنتاجها وتقديمها للمستفيد في ضوء احتياجاتهم بساطة النظام وملائمته لبيئة المكتبة وسهولة الاستخدام والتشغيل، ودرجة الصداقة النظام للمستفيد والأمان والحماية والتحكم التي يجب أن يتميز بها نظام المعلومات.

وفيما يخص الصعوبات أثناء توضيح طريقة استخدام النظم للمستفيدين ككل تطبيقه دخيلة على المكتبة، لا تخلو من صعوبات وعراقيل في بادئ الأمر ولكن بعد التطبيق وتدريب المكتبيين على نظام المعلومات، وتضافر الجهود للوصول الى الهدف المنشود وتخطي الصعوبات الاستراتيجية المتبعة في تبني النظم الآلية المكتبة المركزية لجامعة مستغانم ITA. يصل مستوى تطبيق النظام الى معايير الكفاءة والفعالية والموثوقية والاعتمادية المستهدفة.

تسويق الخدمات والتعامل مع المستفيدين وتطوير مستوى خدمات المكتبة ومواكبة عصر التكنولوجيا، وتفعيل مبدئ الجودة الشاملة في المكتبة، وتحقيق ولو نسبة التنافس من النجاح في ظل التنافس.

لا يوجد في استرجاع البيانات من طرق المستفيدين لحد الآن ولكن في حالة حدوث أي مشكلة، لابد من وجود حلول واقتراحات لتخطي هذه المشكلة من خلال ايجاد حلول بديلة لتخطي هذا العائق.

✓ نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

توصلنا إلى النتائج على ضوء الفرضيات. تتوافر في سوق الانظمة الآلية للمكتبات، العديد من الأنظمة التي تتلاءم المكتبات بأحجامها المختلفة من صغيرة ومتوسطة وكبيرة، وهي أنظمة متنوعة في مواصفاتها التي قد تدعم أكثر من لغة واحدة وتغطي كافة الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ضمن نظام متكامل.

وبالرغم من أننا نعيش وقت البرمجيات والنظم الآلية مفتوحة المصدر والمشاركة العالمية في الخدمات والمعلومات، إلا أن مكتبتنا لا تزال تعاني من مشكلة انغلاق والسرية في المعلومات، وقصر الافادة على من تسمح له المكتبة بذلك الاضافة الى اللجوء للحلول السريعة المحلية، وغض البصر عن متطلبات الوجود العالمي والثقافة المحلية في المعلومات والخدمات، ومستلزماتها من معايير عالمية. حيث قامت المكتبة المركزية لجامعة مستغانم.

استخدمت نظام سنجاب في بادئ الامر ثم تبنت نظام PMB الذي يعد أكثر تطور من النظام الأول لتفعيل الخدمة المكتبية.

وتعد النظم الالية في تسويق خدمات المعلومات في المكتبات أداة فعالة للتعامل مع المستفيدين وتقديم خدمات تتلاءم مع مختلف احتياجاتهم ورغباتهم، ووسيلة تسعى الى تحقيق رضاهم التام، من خلال جعل المكتبة كسوق تهدف الى الربح بمفهومه الواسع من خلال ربح المزيد من المستفيدين، والمزيد من الأوعية الفكرية من هذا المنطلق كما يسلط الضوء على تأثير نظم المعلومات لتسويق الخدمة المكتبية، من خلال التعرف استراتيجيات التسويق الخدمات المكتبية وكذلك محاولة التعرف على التطبيقات الآلية لممارسة الخدمة المكتبية والتعرف كيفية التطبيق الفعلي.

وأدى التطور في نظم المعلومات الى تأثير الخدمة المكتبية في جميع المستويات المكتبية والاستراتيجيات التي احدثتها نظم المعلومات المتاحة في البيئة المكتبية، وكذا التوجيهات الاستراتيجية قد تغيرت بسبب تأثرها بالنظم الآلية فلم تعد تقتصر على الخدمة المكتبية على مجرد توفير الأوعية، التي تحتوي على المعلومات ولكن أيضا أصبح من المهم تطوير خدماتها لتشمل الخدمة المكتبية المتواكبة مع التغيرات الرقمية الهائلة والأطراد المتضاعف في المعلومات المتاحة بشكل كبير.

✓ المقترحات:

من خلال دراستنا نقوم باقتراحات التالية:

- تصميم وبناء النظم الألية انسب بالمكتبات التي تناسب طبيعة المكتبات ومواكبة عصر التكنولوجيا والنهوض به في ظل تزايد الانتاج الفكري.
- استخدام الأساليب المتقدمة بالبحث وتطبيق نتائج البحث بما يوفر وقت الباحث وتحديثها من خلال شبكة المعلومات.
- التركيز على المستفيد في تسويق الخدمات المكتبية.
- انشاء فهارس الية فعالة تمكن من منافسة محركات البحث التي توفرها شبكة الانترنت والمتابع لفهارس المكتبات الجامعية.

خلاصة:

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية، والغوص في واقع النظم الألية في المكتبة. استطعنا معرفة كيفية تطبيق هذه النظم ألية وواقعها في المكتبات الجامعية، وهذا ما اثبتته الفرضيات والتي تتضمن ما يلي:

- ✚ أدى التطور في نظم المعلومات إلى تأثير في المكتبة الجامعية.
- ✚ تصميم وإنشاء نظم المعلومات في جودة الخدمة المكتبية.
- ✚ تعد النظم الألية عنصر هام في كسب المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

الخاتمة

الخاتمة:

إن النظم الألية جاءت ضمن التكنولوجيا الحديثة التي فرضت على كافة الأنشطة والوظائف بما فيها المكتبات الجامعية التي تعد من المؤسسات الثقافية الأكثر حاجة الى استخدام التطبيقات الألية للرفع من مستوى تسويق خدماتها مع التطور الذي يشهده العصر في تنظيم وتسيير مؤسسات البحث العلمي فالنظم الألية للمخرج الوحيد لتفعيل جودة الخدمة المكتبية وتحقيق احتياجات المستفيدين من خلال الوظائف المزودة التي تجعل خدماتها أكثر سرعة وفعالية.

ومن خلال ما تم التطرق اليه خلال دراستنا هذه حول تصميم وإنشاء النظم الألية لتسويق الخدمة المكتبية وجدنا أن النظم الألية انعكست وأثرت بشكل كبير في أداء مهام المكتبة وحققت نجاحا وساهمت في العديد من الحد من المشكلات التي كانت تعاني منها بالشكل التقليدي وهذا ينعكس ايجابا على جودة تسويق الخدمة .

وفي الختام لهذه الدراسة نأمل ان نكون قد أسهمنا ولو بالقليل في إثراء الموضوع واحاطته بالدراسة العامة وأملنا بأن تكون الدراسة اضافة متواضعة بما سبقها.

القائمة البيوغرافية

القائمة البيوغرافية :

قائمة الكتب بالعربية:

- 1 -كمال شاكر علي. نظم إدارة قواعد البيانات الأخصائي المكتبات والمعلومات: أسس نظرية و تطبيقات علمية . ط2 - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2009 .
- 2 نافع الملاح أحمد: نظم المعلومات المحسوبة و دورها في مجال المكتبات . ط1 - عمان: المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2014 .
- 3 غالب ياسين ، سعد . أساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات . ط1.عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2005 .
- 4 محمد الهادي ، محمد . التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر . ط1. القاهرة : دار الشروق ، 1993 .
- 5 لمدادحة، أحمد ، عزات الحلالمة ، محمد . تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات . عمان: دار المعتز ، 2015 .
- 6 عليان مصطفى، ربحي . خدمات المعلومات . ط2 . عمان : دار الصفاء ، 2009 .
- 7 أحمد همشري . مدخل الى علم المكتبات و المعلومات . عمان : دار صفاء ، 2008 .
- 8 بامفتاح سعيد ، فاتن .خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية . ط2 . القاهرة : الدار المصرية ، 2012 .
- 9 عثمان يوسف ، ردينة ، حاسم الصمعيدي ، محمود . ط1 . عمان : دار المناهج ، 2004.
- 10 عبد الكريم المجاني ، ميثان . موضوعات متقدمة في نظم المعلومات . ط1 . عمان : دار الاعصار العلمي ، 2015 .
- 11 قندلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية . عمان: دار الميسرة ، 2008 ، ص94 .
- 12 عبوي زير ، منير . نظم المعلومات التسويقية . عمان : دار الراية ، 2008 . ص11 .
- 13 محمود محجوب، حسناء. مؤسسة النشر في العصر الحديث. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002 . ص 36

- 14 عبد الهادي، محمد فتحي. الأنظمة الآلية في المكتبات. القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1995 . ص.22 .
- 15 عماد الجواد ، سامح زينهم . الاتاحة الحرة للمعلومات في البيئـة الاكاديمية : دليل المكتبات والجامعات و الباحثين والناشرين . ط1 . القاهرة : شركة الياس للطباعة، 2005 . ص337 .
- 16 سامح زينهم ، عبد الجواد . الاتاحة الحرة للمعلومات في البيئـة الرقمية . ط1 . القاهرة: شركة ناس للطباعة ، 2012 . ص.239 .
- 17 حسن عبد الحفيظ ، أحمد محمد ، عبد المنعم موسى ، غادة . الانشطة التسويقية لخدمات المعلومات الالكترونية . الاسكندرية : دار المعرفة ، 2014
- 18 محمد مرسي ، نبيل . التقنيات الحديثة للمعلومات . الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة، 2005 .
- 19 غرامري ، وهيبـة . الادارة الحديثة للمكتبات . الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية، 2010 .
- 20 أحمد حسنين، مصطفى . قواعد البيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات. ط1 . القاهرة : دار المصرية ، 2008 . ص.78 .
- 21 قشطات، منيب . قواعد البيانات . ط3 . الأردن : دار وائل . 2007 ، ص13 .
- 22 غالب ياسين ، سعد . نظم ادارة قواعد البيانات . ط1 . عمان : دار اليازوري ، 2010 . ص.42 .

قائمة الكتب باللغة الفرنسية :

Manuel CEREST. Département collecte traitement système nomalisé 23
de gestion des bibliothèques . Alger : CERST ; 200.

قائمة المذكرات :

- 24 مرزقـلال ، ابراهيم . استراتيجية التسويق الالكتروني في الجزائر : دراسة تقييمية للمواقع الالكترونية للناشرين ، مذكرة ماجستر في علم المكتبات ، 2010 . ص76 .
- 25 كارثيو ، ابراهيم . مستودعات الرقمية والوصول الحر الى المعلومات: مشروع بناء وتنفيذ مستودع رقمي لدراسات المكتبات والمعلومات، مذكرة ماستر تخصص تكنولوجيا في مؤسسات وثائقية . قسنطينة : جامعة منتوري ، 2011 ص98 .

26 شوقي، عربية ; بن قدور ، محجوبة . تطبيقات وتقنيات الفهارس الآلية في المكتبة الجامعية.

مذكرات ماستر في نظم المعلومات . غليزان : جامعة أحمد زبانة ، 2017.ص55 .

المراسم التنفيذية والمناشير :

27 المرسوم التنفيذي رقم 03 - 279 المتضمن تحديد المهام للجامعة والقواعد الخاصة

وتنظيمها، الجريدة الرسمية الجزائرية 2003 .

28 مرسوم تنفيذي رقم 98 ، 220 المتضمن انشاء جامعة مستغانم الجريدة الرسمية للجمهورية

الجزائرية 1992 .

المواقع :

29 <http://www.atuniv.mosta.dz>

30 محمد فتحي، عبد الهادي. اعداد الفهرسة في البيئة الكترونية، دراسة برامج التاهيل والتدريب.

القاهرة Cybrarians journal -ع6، سبتمبر 2005 - 2019/04/21 متاح

في <http://www.Cybrarians.journal/m06/cataloger.htm>.

الملاحق

أسئلة المقابلة:

- س1: هل تستخدم مكتبكم نظام الي اذا كان الجواب بنعم، ما نوع النظام المستخدم بالمكتبة؟
- س2: هل يوجد موارد بشرية مؤهلة للتعامل مع هذا النظام؟
- س3: هل التجهيزات كافية ومناسبة لعمل هذا النظام لديكم؟
- س4: ماهي الخدمات الاساسية التي يقدمها هذا النظام؟
- س5: ماهي المعايير او على اي اساس اعتمدتم عليها في اختيار النظام المطبق؟
- س6: هل يساهم النظام في تسويق الخدمة المكتبية؟
- س7: ماهي انعكاسات تاثير النظم الالية على في الممارسة التسويقية؟
- س8: ماهي فاعلية النظام في تجسيد العلاقة مع المستفيد؟
- س9: هل واجهتكم صعوبات اثناء توضيحكم للطريقة باستخدام هذا النظام للمكتبيين والمستفيدين؟
- س10: ماهي استراتيجية المتبعة في تبني النظم الالية لمكتبكم؟
- س11: في حالة مشكل استرجاع البيانات من طرف المستفيدين ، ماهي الحلول لديكم؟

ملخص:

تعد النظم الآلية بجميع أنواعها ومستوياتها مساعدا هاما وفعالا في أداء مهام المكتبة، واستخدمت نتيجة المشاكل العديدة لمنع اليدوية وتعدد الإنتاج الفكري والتطور التكنولوجي، وطالما أن أعمال المكتبات تعتمد أساسا على سرعة ودقة إيجاد وإيصال المعلومة للمستخدم، فيعتبر النظام الآلي المخرج لتفعيل جودة الخدمات ورفع مستوى الخدمة لمستخدميها، ويعتبر همزة وصل بين المعلومات أو المصادر والمستخدم من هذه المعلومة وتسويق الخدمة المكتبية في ظل التنافس ومواكبة تكنولوجيا الاتصالات، وعصر البرمجيات العالمية المتطورة الجذ متقدمة لإتاحة المعلومة، واللجوء إلى النظم الآلية التي انعكست أثرت بشكل كبير في تسويق الخدمة المكتبية.

الواصفات:

نظم المعلومات 'تسويق الخدمات' المكتبة المركزية 'مستغانم'.