

## مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية

هاني كمال إسماعيل أبو رحاب (\*)

### أولاً: الإطار المنهجي للدراسة

#### ١/ تمهيد

تشهد المكتبات بصفة عامة والجامعية بصفة خاصة في العصر الحالي تحولات وتطورات جديدة في أهدافها ووظائفها وخدماتها ونمط علاقتها بالمستفيدين؛ وذلك نتيجة للتطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وظهور مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي أفادت منها المكتبات بكثرة في عمليات الحفظ والتخزين والاسترجاع السريع للمعلومات. وقد انعكست هذه التحولات بشكل مباشر على طبيعة عمل المكتبات بحكم أنها مؤسسات مرنة تخضع وتستجيب لما يطرأ على مجتمعاتها من تغيير. حيث ساهمت مصادر المعلومات الإلكترونية في تنويع خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبات الجامعية، كما أدت كذلك إلى ظهور خدمات حديثة في حقل المكتبات والمعلومات تمتاز بأنها أكثر نجاعة وفعالية بفضل الخصائص التي تميز مصادر المعلومات الإلكترونية. وتهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية، ودورها في تعزيز خدمات المعلومات المتاحة من خلالها، وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين، وذلك من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية.

#### ١/١ مشكلة الدراسة

هناك بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق الاستفادة المثلى من مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي قد تكون لأسباب مالية، أو إدارية، أو فنية. كل ذلك دفع الباحث إلى السعي للتعرف على واقع مصادر المعلومات الإلكترونية وواقع تأثيرها على خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية.

(\*) باحث دكتوراه بقسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة سوهاج.

هذا البحث من رسالة من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحث، وهي بعنوان: "تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية"، إشراف: أ.د. حامد الشافعي دياب - كلية الآداب - جامعة القاهرة & د. ناصر أبو زيد محبوب الكشكي - كلية الآداب - جامعة سوهاج.

### ٣/١ أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية وما لها من تأثير على خدمات المعلومات المتاحة من خلالها، وعلى المستخدمين منها، وكذلك على طبيعة عمل أخصائي المكتبات والمعلومات، وبالتالي تأتي أهمية ضرورة التعرف على واقع تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية.

### ٣/١ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية، ودورها في تعزيز خدمات المعلومات المتاحة من خلالها، وقدرتها على تلبية احتياجات المستخدمين، وذلك من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية.

### ٤/١ تساؤلات الدراسة

- تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:
- ما مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية وطرق التعامل معها؟
  - ما تأهيل العاملين في المكتبات المركزية الجامعية لدعم استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية والإفادة منها؟
  - ما دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية؟
  - ما دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستخدمين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية؟

### ٥/١ منهج الدراسة وأدواتها

استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني للتعرف على تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية الحكومية، أما أدوات الدراسة فقد تمثلت في استبيان تم توزيعه على عينة من العاملين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية الحكومية، وذلك لقياس تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية الحكومية.

### ٦/١ مجال الدراسة وحدودها

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية.

الحدود النوعية: تتناول الدراسة مصادر المعلومات الإلكترونية فقط المتاحة بالمكتبات الجامعية المركزية فقط.

الحدود المكانية: تتناول الدراسة المكتبات المركزية بالجامعات المصرية وهي:

- ١- المكتبة المركزية بجامعة القاهرة ٢- المكتبة المركزية بجامعة عين شمس
  - ٣- المكتبة المركزية بجامعة حلوان ٤- المكتبة المركزية بجامعة الإسكندرية
  - ٥- المكتبة المركزية بجامعة المنوفية ٦- المكتبة المركزية بجامعة المنصورة
- الحدود اللغوية: مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة باللغة العربية أو الإنجليزية، أو غيرهما.

الحدود الزمنية: تم تطبيق الاستبيان في العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧م، وهي الفترة الزمنية للدراسة التطبيقية.

### ٧/١ مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات المركزية بالجامعات المصرية الحكومية، البالغ عددها (٢٢) مكتبة. والسبب في اختيار المكتبات المركزية للجامعات الحكومية "أنها تُعد المكتبات الرئيسية المسنولة عن زيادة الوعي بأهمية مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها؛ من خلال تنظيم الأنشطة العلمية المختلفة، كالملتقيات والندوات والمحاضرات والمعارض وورش العمل التي تتعلق بإرساء ثقافة مصادر المعلومات الإلكترونية في المجتمع الأكاديمي. والمكتبة المركزية هي المعنية بتأسيس المستودعات الرقمية الجامعية وتطويرها".<sup>(١)</sup>

### عينة الدراسة

اعتمد الباحث من مجتمع الدراسة الميداني عينة من أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية الحكومية، وقد تم اختيارها على مرحلتين:

– المرحلة الأولى تتمثل في اختيار عينة من المكتبات المركزية بالجامعات المصرية الحكومية، والتي استخدم الباحث فيها العينة العمدية (القصدية) وذلك لملاءمة خواصها مع طبيعة الدراسة، وهي التي تضم مكتبات مركزية ذات مجموعات مكتبية كبيرة وعدد كبير من المستفيدين، ولديها أقسام للمكتبات والمعلومات متخصصة في كليتها، مما يساهم في زيادة الوعي بمصادر المعلومات الإلكترونية وأهميتها.

– المرحلة الثانية تتمثل في اختيار عينة من أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية الحكومية المدروسة، والتي

استخدم الباحث فيها العينة العشوائية، وقد جاءت العينة موزعة على النحو التالي:

جدول رقم (١) التوزيع العددي والنسبي لعينة الدراسة  
وفقا لعدد أخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبة المركزية

النسبة المئوية (%)	التكرار	المكتبة المركزية
٢١.٣٦	٤٤	المكتبة المركزية - جامعة القاهرة
٢٠.٣٩	٤٢	المكتبة المركزية - جامعة حلوان
١٨.٤٥	٣٨	المكتبة المركزية - جامعة الإسكندرية
١٧.٩٦	٣٧	المكتبة المركزية - جامعة عين شمس
١٦.٠٢	٣٣	المكتبة المركزية - جامعة المنصورة
٥.٨٢	١٢	المكتبة المركزية - جامعة المنوفية
٪١٠٠	٢٠٦	الإجمالي

#### ٨/١ مصطلحات الدراسة

- مصادر المعلومات الإلكترونية

مصادر المعلومات الإلكترونية عبارة عن بيانات و/أو برامج كمبيوتر تم ترميزها لأجل القراءة أو المعالجة عن طريق الكمبيوتر وذلك باستخدام وحدة طرفية متصلة مباشرة بجهاز الكمبيوتر مثل محرك الأقراص، أو عن بعد عبر إحدى الشبكات مثل الإنترنت (AACR2). وتشمل مصادر المعلومات الإلكترونية تطبيقات البرمجيات، والنصوص الإلكترونية، وقواعد البيانات الببليوجرافية، والمستودعات المؤسسية، ومواقع الويب، والكتب الإلكترونية، ومجموعات الدوريات الإلكترونية،....إلخ. وتتطلب مصادر المعلومات الإلكترونية غير المتاحة مجانا للمستخدمين إلى الترخيص والتحقق من الشخصية.<sup>(٢)</sup>

- خدمات المعلومات

خدمات المعلومات هي الخدمات التي تتوافر من خلالها المعلومات اللازمة لدى المستخدمين بالشكل الذي يساعدهم في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب بالنسبة لهم، أو الوصول إلى نتائج يسعون إلى تحقيقها أو تساعدهم على تطوير الأعمال والأنشطة التي يقومون بها.<sup>(٣)</sup>

## ٩/١ الدراسات السابقة والمثيلة

بالإطلاع على أدلة الرسائل الجامعية وأدلة الإنتاج الفكري، والبحث في قواعد البيانات الخاصة باتحاد المكتبات الجامعية المصرية المتاحة على الإنترنت، تبين وجود عدة دراسات سابقة ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بموضوع الدراسة، وقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب تاريخها تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم، وهذه الدراسات هي:

### أولاً: الدراسات العربية

١- العجمي، خالد محمد منيف. مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تقديم خدمات المعلومات بمكتبات جامعة الكويت: دراسة تحليلية/ إشراف شعبان عبدالعزيز خلفه، ناصر أبو زيد الكشكي.- سوهاج: جامعة سوهاج. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠١٧م.- ٣٤٨ص. رسالة (ماجستير)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إفادة أعضاء هيئة التدريس بمكتبات جامعة الكويت من خدمات المعلومات المقدمة عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وقياس خدمات المعلومات المقدمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي التي يقوم بها العاملين بجامعة الكويت. وقد استخدمت الدراسة المنهج الميداني الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الدراسة على الاستبيان في جمع المادة العلمية، وكان من نتائج هذه الدراسة أن موقع الفيسبوك يحتل مركز الصدارة بنسبة (٣٢.٥٪) في المواقع المستخدمة للحصول على خدمات المعلومات. كما أن من أسباب عدم وجود صفحة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي كان: عدم توافر الخبرات البشرية، عدم توافر الإمكانيات التكنولوجية الكافية على موقع المكتبة على الإنترنت للتواصل مع المستفيدين. وكان من توصيات الدراسة ضرورة تواجد مكتبات جامعة الكويت على العديد من مواقع التواصل الاجتماعي، وضرورة وجود أخصائيين بمكتبات جامعة الكويت مختصون بمواقع التواصل الاجتماعي.

٢- حفيزة، جلال. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.- تبسة: جامعة العربي التبسي.- تبسة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم العلوم الإنسانية.- ٢٠١٦.- ١٣٥ص. رسالة (ماجستير)

تناولت الدراسة أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تعزيز خدمات المعلومات، وكذلك تقسيماتها، وأنواعها، وأهميتها، والخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية لتلبية احتياجات المستفيدين. وبعد إجراء الدراسة الميدانية بمكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة سجلت الدراسة اهتمام الطالب الجامعي باستخدام الحاسوب والإنترنت في الدراسة وإنجاز البحوث العلمية، وهذا راجع إلى طبيعة التخصصات المدروسة في الجامعة، والأكثر استخداماً للمصادر الإلكترونية، وأظهرت النتائج أن الطالب يواجه صعوبة في التعامل مع

مصادر المعلومات الإلكترونية. وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، واستخدام الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات. أما بالنسبة لعينة الدراسة فهي تمثل المستفيدين من مكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة. وقد خلصت الدراسة إلى أن مصادر المعلومات الإلكترونية تلعب دورا مهما في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بمكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة لجامعة تبسة.

٣- محمد، سمر بابكر على. دور البوابات الإلكترونية للمكتبات في ترقية وتطوير خدمات المعلومات: بالتطبيق على المكتبة الافتراضية السودانية/ إشراف مزمل الشريف حامد حسين.- الخرطوم: جامعة النيلين. كلية الدراسات العليا. قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠١٦م.- ١٥٧ص. رسالة (ماجستير).- متاح على:

<http://search.mandumah.com.library.qnl.qa/Record/833183>

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور بوابات المكتبات الإلكترونية في ترقية وتطوير خدمات المعلومات، وذلك من خلال التعرف على العناصر البنائية والتنظيمية المكونة للبوابات، ودراسة بوابة المكتبات السودانية ودورها في تقديم الخدمات ومدى تفاعل المكتبات الجامعية معها، وكذلك تهدف الدراسة إلى التعرف على المصادر والخدمات التي تتاح عبر البوابة السودانية، وبيان أبرز المشكلات التي تعترضها. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما وظفت أسلوب دراسة الحالة والإحصاء في عمليات تحليل نتائج الدراسة، وقد تم جمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات المنشورة باللغتين العربية والإنجليزية، والمقابلة الشخصية، والملاحظة والاستبيان. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج منها أن مشروع المكتبة الافتراضية السودانية كبوابة للمكتبات السودانية لا زال في بداياته ولم يكتمل المشروع، كما توصلت إلى أن المشروع بصورته الحالية لم يستفد من النماذج المتاحة على المستوى العالمي بالإضافة إلى قناعة كافة المكتبات السودانية بضرورة المكتبة الافتراضية كبوابة للمكتبات السودانية.

٤- محمد، نسرین أبو القاسم. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات المتخصصة: دراسة تطبيقية على مكتبة أكاديمية السودان لعلوم الاتصال/ إشراف غادة طه محمد عثمان.- الخرطوم: جامعة النيلين. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠١٣م.- ١٢٣ص. رسالة (ماجستير).- متاح على:

<http://search.mandumah.com.library.qnl.qa/Record/833188>

تتناول الدراسة دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات المتخصصة، حيث أجريت الدراسة في جانبها التطبيقي على مكتبة أكاديمية السودان لعلوم الاتصال المتخصصة، وذلك من خلال استخدام الباحثة للمنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات على أداة الاستبيان والملاحظة والمقابلة، كما تم استخدام حساب التكرارات والنسب المئوية في التحليل. وقد اشتمل الفصل الأول من الدراسة على الإطار المنهجي للبحث، أما الفصل الثاني فقد اشتمل على المفاهيم المتعلقة بالمكتبات المتخصصة من حيث التعريف والنشأة والوظائف والإدارة والميزانية وغيرها. أما الفصل الثالث فقد تناول مصادر المعلومات الإلكترونية وخدمات المكتبات المتخصصة، والفصل الرابع اشتمل على نبذة عن نشأة وتطور مكتبة أكاديمية السودان لعلوم الاتصال وأهدافها وإدارتها ومجموعاتها، ثم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ثم تحليل البيانات والنتائج والتوصيات. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: أن معظم المستفيدين يفضلون استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية وخاصة أجهزة الحاسوب في الحصول على المعلومات، كما أن عدم توفر الأجهزة بالشكل المطلوب هو من أكثر الصعوبات التي تواجههم عند استخدامهم المكتبة. وتقوم المكتبة بتقديم العديد من الخدمات سواء أكانت يدوية أم آلية، وتعد خدمة الاطلاع الداخلي من أكثر الخدمات استخداماً، تأتي بعدها خدمة الإعارة الخارجية، ثم خدمة البحث في قواعد البيانات. وقد اتضح من خلال الدراسة أن معظم المستفيدين من خدمات المكتبة هم راضون إلى حد ما عن مستوى الخدمات المقدمة لهم.

٥- الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجاً. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج ١، ع ٢ (يوليو ٢٠١٤). - تاريخ الاستشهاد [٢٠١٥/٩/٦م]. - متاح في:

[http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/second\\_issue.pdf](http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/second_issue.pdf)

تهدف الدراسة إلى التعرف على الإضافة التي يمكن لمصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها فيما يتعلق بخدمات المعلومات المتاحة للمكتبات الجامعية وذلك من خلال تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه هذه المصادر الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية. وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات لقياس مدى تحقق الفرضيات التي قامت عليها الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى أن مصادر المعلومات الإلكترونية تلعب دوراً مهماً في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة. وقد أوصت الدراسة بالتفكير

الجدي في خلق خدمات معلومات أخرى جديدة تساهم أكثر في إبقاء التواصل بين المستفيدين والمكتبة الجامعية، خاصة وأن هذه الأخيرة تشهد ظهور منافسين جدد يسعون إلى استقطاب وجهة المستفيد نحوهم كالمكتبات الإلكترونية والمكتبات الخاصة، كما وأن مصادر المعلومات الإلكترونية تتطلب من المكتبة الجامعية الشروع في وضع خطة تسييرية جديدة تتلاءم والرصيد الجديد من مصادر المعلومات الإلكترونية، ذلك أن هذه الخطة ينبغي لها أن تمس الكائن البشري والتجهيزات وأيضا طرق تقديم خدمات المعلومات وكذا نوعيتها.

٦- حسنين، مصطفى أحمد. النصوص الإلكترونية الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات: دراسة تقويمية/ إشراف أمنية مصطفى صادق. - المنوفية: جامعة المنوفية. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٥م. رسالة (دكتوراه)

تناولت الرسالة أولاً تاريخ تطور صناعة قواعد البيانات والتوزيع العددي والموضوعي والجغرافي واللغوي لها. ثم تناولت الرسالة موردي وناشري قواعد البيانات النصية في ضوء المعايير الخاصة بالإنتاج الفكري، وعرضا لنماذج منها من حيث تاريخها في المجال ومنتجاتهم من قواعد البيانات ووجهات البحث لديهم. وعرض الباحث طرق حساب التكلفة وطرق الدفع الشائعة لدى الموردين. كما تناولت الرسالة تقييم وتحليل لقواعد البيانات النصية في ثلاثة قطاعات موضوعية (موضوعات متعددة الارتباطات-والعلوم والإجتماعية والإنسانيات-والعلوم التكنولوجية) وذلك في ضوء المعايير التي تم تحكيما من قبل الخبراء في المجال. كما تناولت الرسالة خدمات المعلومات التي يمكن تقديمها في ظل اشتراك المكتبات ومراكز المعلومات في قواعد البيانات النصية وفي ظل تحول المكتبات إلى البيئة الرقمية. ثم تناول الباحث بالوصف والتحليل واقع المكتبات ومراكز المعلومات في مصر المشتركة في خدمة البحث في قواعد البيانات النصية وفيها طرق الاشتراك وأساليب الإتاحة وكفاءة مقدمي الخدمة وتكلفة الخدمة والتوزيع العددي والموضوعي لقواعد البيانات النصية بتلك المكتبات، وكذلك طرق الإعلان عن الخدمة وتسويقها. ثم تناولت الرسالة دراسة لأنماط المستفيدين من تلك القواعد وطرقهم في البحث عن الإنتاج الفكري وخاصة نصوص الوثائق وطرق إعلامهم بتلك الخدمات ومدى تأثيرها على الخدمات الأخرى ودرجة إفادتهم من خدمة البحث في قواعد البيانات النصية وشكل المخرجات التي يفضلون الحصول عليها.

### ثانياً: الدراسات الأجنبية

1- Lochore, Stephen. "How Good are the free Digital services?: A comparison of Library- based and



**expert services". Library Review.- Vol. 53. No. 1. (2004). Pp. 24-29.**

تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ولكن من خلال القيام بتجربة عملية صممت بهدف تقييم أداء الخدمة المرجعية الرقمية المجانية المتاحة من خلال ثلاثة نماذج، وقد تضمنت التجربة تصميم عشرة أسئلة خمسة منها تتقصى الحقائق على وجه التحديد والخمسة الأخرى تختص بموضوعات الشئون السياسية والأحداث الجارية. وتم إرسال الأسئلة العشرة ذاتها إلى النماذج الثلاثة السابقة أعلاه. وأظهرت النتائج أن الخدمة المرجعية الرقمية قناة أو وسيط ملائم للتزويد بمعلومات وافية وغاية في الدقة، إلا أن الوقت المستغرق للإجابة يتباين من مشروع لآخر، أو من إجابة لأخرى في ذات المشروع. وقد استشهدت الدراسة بمشروع مكتب المراجع الإلكتروني القائم على نظام آلي **Newcastle electronic Reference Desk**. واستعرضت الدراسة المشاريع التعاونية كمشروع مكتبة الكونجرس **CDRS** وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: أن الخدمات المرجعية الرقمية توفر معلومات دقيقة بشكل عام، وأن الزمن المستغرق للإجابة متفاوت بشكل واضح وأن المخرجات أو النتائج لا تخلو من بعض الأخطاء، وهذا أمر حتمي. ونوهت الدراسة بأهمية الخدمة المرجعية الرقمية إلا أنها تؤكد أنها ليست بديلاً تاماً للاتصال الشخصي بالخبراء البشر. وأخيراً نادى الدراسة بضرورة التعاون واعتباره أمراً حتمياً في مجال الخدمة المرجعية الرقمية.

**2- Chowdhury, Gobinda G. "Digital Libraries and Reference services: present and future". Journal of Documentation vol. 58. No. 3. (2002). Pp. 258-283.**

ركزت الدراسة على المكانة التي اتخذتها الخدمة المرجعية الرقمية في العصر الحالي باعتبارها خدمة تفاعلية ذات طابع إنساني مستنده في ذلك وجود مناقشة بين المستفيد واختصاصي المراجع ومن جراء هذا النقاش يعين المكتبي المصدر المعلوماتي المناسب للإيفاء باحتياجات المستفيد المعلوماتية، وأوضحت الدراسة أن البيئة الشبكية وفرت مجالاً خصباً لنمو الخدمة المرجعية الرقمية والعديد من الخدمات المعلوماتية الأخرى. وأكدت الدراسة على أن نشوء الإنترنت أدى إلى إحداث تغيير شامل في مفهوم الخدمة المرجعية، إذ لم تعد تقتصر على المكتبات فقط، إنما انتشرت الهيئات والشركات التجارية والتي تتيح خدمة مرجعية من خلال الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الذين برزوا كمصدر معلوماتي فعلت دوره الإنترنت، كما أن تلك التقنية لغت ضرورة الحضور الشخصي من قبل المستفيد لمبنى مكتبة ما، إذ أنه يتحول ويستخدم مصادر أي مكتبة من منزله، أو من مقر عمله، من خلال مواقع المكتبات الافتراضية المتاحة

على شبكة الإنترنت. كما استعرضت الدراسة نماذج لمشاريع خدمات مرجعية رقمية تعاونية، منها: مشروع مكتبة الكونجرس CDRS ومشروع VRD. كما استعرضت الدراسة مدى إمكانية الاستغناء عن اختصاصي المراجع من خلال الاستعانة ببرمجيات الذكاء الصناعي، واستخدام ما يطلق عليه اختصاصي المراجع الآلي، مستشهدة ببرنامج **librarian Automatic Reference** وهو مشروع تبنته جامعة واشنطن. وتناولت الدراسة مفهوم تقييم المكتبات الرقمية بوجه عام، والخدمات المرجعية الرقمية على وجه الخصوص. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: أن التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية يعد ضرورة حتمية في العصر الحالي، والجمع بين فرض الرسوم المالية والخدمات المجانية سيؤدي إلى تقديم خدمات مرجعية أكثر موثوقية، كما أن التجارة الإلكترونية انعكست بظلالها على مشاريع الخدمة المرجعية الرقمية. وقد أوصت الدراسة بجملة توصيات منها: ضرورة الاهتمام بالخدمات الشخصية وتنمية تقنيات متطلبات تلك الخدمة، والتعمق في إجراء الدراسات والأبحاث حول المكتبات الرقمية وآلية بناء قواعد معرفية في بيئة تلك المكتبات.

**3- Kresh, Diane, "offering High Quality Reference service on the web: the collaborative Digital Reference service (CDRS) ". D – Lib magazine. Vol. 6, No. 6. (June 2000) Available at:**

**<http://www.dlib.org/dlib/june00/Kresq/06kresh.html>**

تناولت الدراسة مشروع مكتبة الكونجرس التعاوني لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية CDRS، وقد أكدت الدراسة على أن التعاون مسألة ملحة تفرض ذاتها مع معطيات العصر الحالي إذ أن تكاثر المعلومات وتدفقها وحدائتها وسرعة التغير، كل هذه المعطيات تمثل تحدياً للمكتبات ومرافق المعلومات، فلم يعد بمقدور مكتبة واحدة التصدي لإتمام جميع الوظائف والخدمات كما كان الوضع في السابق.. كما أن الدراسة تؤكد على مقولة أن الكل أصبح بفضل الإنترنت اليوم خبيراً يستطيع أن يبيت ما يريد، وانتشرت محركات البحث وبعضها يتيح نوعاً من الخدمة المرجعية وكذلك مواقع تجارية كـ **ASKJeeves** وهو موقع تجاري يتلقى عن ما يزيد على ٢٠ مليون سؤال في اليوم. وأكدت الدراسة على ضرورة أن تتفهم المكتبات اليوم التغيير الواضح في نمط البحث عن المعلومة وتوظيف إمكاناتها لاحتواء هذا التغيير. واستعرضت الدراسة مشروع **CDRS** التابع لمكتبة الكونجرس، وأهدافه، وآلية العمل به، إذ أن الدراسة تؤكد - على الرغم من كل التطورات - أن الحاجة إلى لمسة اختصاصي المكتبات الماهر لإضفاء قيمة على المخرج ضرورية. واستعرضت الدراسة الخطوات

التمهيدية لتنفيذ مشروع مكتبة الكونجرس. وأكدت على فوائد التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، إذ أنه سيتم خدمة مجموعة أكبر من المستخدمين من أي مكان وفي أي وقت، وسيتم أرشيفاً أو قاعدة معرفية ضخمة بالأسئلة والأجوبة مما سيعمل على توفير الوقت والجهد. واختتمت الدراسة بأن مكتبة الكونجرس تسعى بهذا المشروع لتحقيق الريادة في مجال الخدمة المرجعية الرقمية والارتقاء بمستوى المخرجات لهذه الخدمة وفق جودة مرتفعة.

### ثانياً: الإطار النظري للدراسة

تحول المكتبات نحو مصادر المعلومات الإلكترونية إنما يعطيها أبعاداً خدمية أخرى غير الخدمات المعتادة، كما يصعب عليها مفاهيم جديدة غير تقليدية. فبعد أن أصبحت المصادر الإلكترونية حقيقة ملموسة، وفي إطار الخدمات المقدمة عن بعد عبر الويب، نجد أنه قد اختلفت المفاهيم فلم تعد المكتبة تمتلك مصادر المعلومات؛ وإنما أصبحت مجرد بوابات لهذه المصادر، وعلى المكتبة أن تقبل بهذا الدور الجديد المنوط بها، وذلك من أجل التغلب على الكثير من المشكلات التي تواجه المكتبة، وحتى تظل المكتبة بمثابة القبلة الرئيسية للمستخدمين.<sup>(٤)</sup>

والظفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حالياً ستغير الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات بل بالعمل المكتبي ككل، حيث أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية تتيح إمكانيات هائلة لم تكن متاحة من قبل، ولعل أبرز هذه الإمكانيات يتمثل في تقليص البعد الجغرافي ومساحات الحفظ والتخزين وأيضاً الاقتصاد في تكاليف الترميم والصيانة وأيضاً الاقتناء، وبالتالي تقدم المكتبات فرصة كبيرة لمد خدماتها خارج حدود جدرانها والتحول تدريجياً نحو تقديم خدمات معلومات عن بعد، وهذا من خلال بعدين أساسيين هما:

– البعد الأول ويتمثل في تحسين الخدمة المعلوماتية وتسريعها من خلال وصول المعلومة إلى المستخدم وليس العكس بأن يسعى المستخدم جاهداً وراءها وبإذلاً لكل غال ونفيس، إضافة إلى توفر هذه الأخيرة على مدار الأربع والعشرين ساعة وعلى مدار كل أيام الأسبوع، أي متى احتاج المستخدم إلى المعلومة في أي زمان وصل إليها دون أن يحول دوام المكتبة بينه وبين ذلك، ومثال ذلك خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية تمكن المستخدم من الاطلاع على المعلومات بنصوصها الكاملة بل وتتيح له إمكانية طباعتها وهو ما يزال في بيته أو مكتبه لم يغادره بعد، كما أن هذه المصادر تمكن المستخدم من الاتصال المباشر ببنوك وقواعد المعلومات وباقي الخدمات الأخرى عبر الشبكة فيحصل على ما يريد بسرعة وكفاءة عاليتين.

– البعد الثاني: ويبرز في تخفيف الكثير من الأعباء على المكتبة، ذلك أن تقديم هذه الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب جهداً كبيراً

من موظفي المكتبة، لأن الخدمة تقدم مباشرة من مصدر المعلومة إلى المستفيد دون الحاجة إلى تدخل وسيط، فالمكتبي لن يتدخل سوى في تعليم المستفيد وتدريبه على كيفية استخدام هذا المصدر لا غير، أما قضية الحصول على المعلومة فهي أمر يخص المستفيد وحده، فهي بهذا تخلق دورا جديدا للمستفيد يتمثل في تعويده وتدريبه على الاعتماد على نفسه في عملية البحث عن المعلومات دون الحاجة لمساعدة أحد، وهم بذلك يكتسبون استقلالية ذاتية في مهارات البحث عن المعلومات تؤهلهم للتأقلم أكثر مع مصادر المعلومات الجديدة، كما تجعلهم أقدر على الاندماج مع متطلبات المجتمع اللاورقي.<sup>(٥)</sup> ومن الملاحظ أن هناك فوائد عظيمة من استخدام خدمات المعلومات المتاحة من خلال المصادر الإلكترونية داخل المكتبات ومراكز المعلومات ومن أهم تلك الفوائد ما يلي:

– أن التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية سيؤمن الاستفادة من جهة عريضة جدا من المعلومات في موضوع متخصص أو أكثر. وهذا يتحقق بشكل أساس عن طريق البحث الآلي المباشر **Online** للاستفادة من قواعد وبنوك معلومات وبشكل تفاعل حيث وفرت شبكات الاتصالات قدرات الربط والاتصال مع أنظمة متعددة.

– الاقتصاد في نفقات الاشتراك بالدوريات بشكلها الورقي وشراء الكتب وبكميات لا تتناسب مع احتياجات المستفيدين ولكنها تشكل عبئا ماليا كبيرا أيضا لا يتناسب والطلب عليها. أما في حالة المصادر الإلكترونية فيكون الدفع والنفقات للخدمة والمعلومات المطلوبة فقط والتي تلبى حاجة المستفيد تماما.

– التوفير في الكثير من المبالغ التي كانت تصرف في إجراءات التزويد وطلب المطبوعات وأجور الشحن والنقل ونفقات الإجراءات الفنية وكلفة تجليد المطبوعات وفقدان المطبوعات.

– لقد استطاعت خدمات المعلومات الإلكترونية أن تحل للكثير من المكتبات مشكلة المكان ورغبة المكتبات -خاصة الكبيرة منها- بالحصول على أكبر قدر ممكن من مصادر المعلومات لخدمة المستفيدين الذين تبلورت وتعدت متطلباتهم أيضا. فالقدرة التخزينية للقرص المضغوط (CD-ROM) ساهمت في حل مشاكل توفير المساحة داخل تلك المكتبات ومراكز المعلومات.<sup>(٦)</sup>

ومن فوائد خدمات المعلومات المتاحة من خلال المصادر الإلكترونية بالنسبة لإدارة المكتبات أو مركز المعلومات ما يلي:

– ضبط النظام الإداري وتطويره، لأن هناك وضوح في المهام والأدوار.  
– تمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية السليمة، والتعامل معها من خلال الإجراءات الصحيحة لمنع حدوثها مستقبلا.

– جمع البيانات وتحليلها للاستفادة منها في التحسين المستمر لنظم العمل.<sup>(٧)</sup>

### ثالثا: الإطار الميداني للدراسة

### ١/٣ مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة بالمكتبات المركزية

#### بالجامعات المصرية وطرق التعامل معها

تتميز المكتبات بالتغيرات المتواصلة والتطورات المتتابعة، من أبرزها ظهور مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي كانت نتيجة حتمية لتطور المعلومات والاتصالات. وقد أدى ذلك إلى تحولات جذرية في وسائل حفظ المعلومات ومعالجتها، وفي الوسائط التي تنقلها، كما غيرت في أشكال تنظيم وتبادل المعلومات، ولاشك أن لذلك أثره الإيجابي في تقديم خدمات معلوماتية مناسبة ومتطورة للمستخدمين. وقد جعلت المصادر الإلكترونية من الممكن تقديم وتوفير خدمات لم يكن بالإمكان توفيرها والقيام بها عبر المصادر التقليدية، ويرجع ذلك للمزايا التي تنفرد بها المصادر الإلكترونية مما جعل لوجودها أهمية كبيرة سواء للمستخدمين أو للمكتبيين أو للناشرين.

١/١/٣ اقتناء المكتبة لمصادر المعلومات الإلكترونية

جدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة وفقا لاقتناء المكتبة لمصادر المعلومات الإلكترونية

هل تقتني المكتبة مصادر المعلومات الإلكترونية	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	١٣٥	٦٥.٥٣
لا	٧١	٣٤.٤٧
الاجمالي	٢٠٦	٪١٠٠

يوضح الجدول السابق توزيع العينة وفقا لاقتناء المكتبة لمصادر المعلومات الإلكترونية، وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن اقتناء المكتبة لمصادر المعلومات الإلكترونية كان عدد من أجابوا بنعم (١٣٥) أخصائي بنسبة (٦٥.٥٣٪) وعدد من أجابوا بلا (٧١) أخصائي بنسبة (٣٤.٤٧٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي. ويرى الباحث أن هذه النسبة قد لا تمثل الواقع، إذ أن المجلس الأعلى للجامعات يتيح قواعد البيانات الإلكترونية بكل الجامعات المصرية تقريبا، وربما ترجع هذه الإجابات إلى عدم إلمام جميع أخصائي المكتبات داخل المكتبة الواحدة بما هو متاح من القواعد الإلكترونية بالمكتبة.

### ٢/١/٣ أسباب عدم إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبة

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة من أخصائي المعلومات عن أسباب عدم إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبة من وجهة نظرهم، كانت الإجابة كالتالي:

- ١- عدم توافر الخبرات البشرية اللازمة للتعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية لعدد (٤٤) أخصائي بنسبة (٦١.٩٧٪).
- ٢- مصادر المعلومات الورقية تكفي لسد احتياجات المستفيدين لعدد (٣٩) أخصائي بنسبة (٥٤.٩٣٪).
- ٣- عدم توافر الإمكانيات التكنولوجية الكافية لعدد (٣٦) أخصائي بنسبة (٥٠.٧٪).
- ٤- ليس هناك ضرورة لإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية لعدد (١٩) أخصائي بنسبة (٢٦.٧٦٪).
- ٥- أسباب أخرى مثل ضعف الإلمام باللغات الأجنبية التي تنتشر بها المصادر الإلكترونية، أو ضعف الميزانية في بعض المكتبات الجامعية، أو القضايا المرتبطة بالملكية الفكرية لمصادر المعلومات الإلكترونية، أو عدم ثبات واستقرار محتوى مصادر المعلومات الإلكترونية، أو صعوبة الاحتفاظ بأرشيف دائم لمصادر المعلومات الإلكترونية، وذلك لعدد (٣) أخصائي بنسبة (٢.٢٪).

وذلك من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (٧١) أخصائي. ومما سبق يتضح أن اختيار العاملين له دور كبير في تنمية مصادر المعلومات الإلكترونية، وأن هناك متطلبات جديدة يجب توافرها في العاملين في مجال تنمية مصادر المعلومات الإلكترونية مثل إتقان اللغات الأجنبية واللغة الإنجليزية على وجه الخصوص، بالإضافة إلى مهارات استخدام الكمبيوتر وبرامجه، ومهارة التفاوض مع الناشرين، والإلمام بالأمور القانونية المتعلقة بمصادر المعلومات الإلكترونية كحقوق التأليف والملكية الفكرية، بحيث أصبحت الأسس التقليدية لاختيار الموظفين في عصر مصادر المعلومات الإلكترونية والمكتبات الرقمية لا تفي بالغرض، فهناك متطلبات جديدة لا بد من تحقيقها لتتلاءم مع عصر تكنولوجيا المعلومات.

### ٣/١/٣ أسباب إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبة

أما عن أسباب إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبة من وجهة نظر من أجابوا عن هذا السؤال، تتمثل فيما يلي:

- ١- سعى المكتبة لمواكبة البيئة الرقمية لعدد (٨٣) أخصائي مكتبات بنسبة (٦١.٤١٪).

- ٢- جذب أكبر عدد من المستفيدين من طلاب الجامعة لعدد (٥٣) أخصائي مكتبات بنسبة (٣٩.٢٦٪).
  - ٣- وسيلة جديدة للتغذية الراجعة Feedback من جانب المستفيدين لعدد (٤٣) أخصائي مكتبات بنسبة (٣١.٨٥٪).
  - ٤- الدعاية والتسويق للمكتبة وخدماتها لعدد (٤١) أخصائي مكتبات بنسبة (٣٠.٣٧٪).
  - ٥- خدمة أفراد المجتمع من خارج الجامعة لعدد (٣٣) أخصائي مكتبات بنسبة (٢٤.٤٪).
  - ٦- أسباب أخرى مثل حداثة المعلومات، وشغلها لحيز أقل، وسهولة حفظها، واستجابتها أكثر لاحتياجات البحث العلمي، وذلك لعدد (٤) أخصائي مكتبات بنسبة (٢.٩٦٪).
- من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (١٣٥) أخصائي مكتبات.

وتتجلى أهداف المكتبات الجامعية وأهم مساعيها نحو تنمية مجموعاتها الإلكترونية في الاستفادة من المزايا الكبيرة التي تتمتع بها مصادر المعلومات الإلكترونية، سواء بالنسبة للمكتبة الجامعية في حد ذاتها من حيث توفير مساحات تخزين المصادر التقليدية وتسريع العمل وتسهيله... الخ، أو بالنسبة للمستفيدين من حيث التفاعلية الكبيرة والسرعة في الحصول عليها والمرونة الكبيرة في استخدامها وتعددية الوصول والقدرة على تهيئتها وغيرها من المزايا الأخرى.<sup>(٨)</sup>

### ٤/١/٣ أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية التي تفتنيها المكتبة

جدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة

وفقاً لأنواع مصادر المعلومات الإلكترونية التي تفتنيها المكتبة

النسبة المئوية (%)	التكرار	ما أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية التي تفتنيها المكتبة؟
٤٥.١٩	٦١	الأقراص الضوئية
٧٦.٣	١٠٣	شبكة الإنترنت
٢٧.٤١	٣٧	قواعد البيانات البليوجرافية
٦٨.٨٩	٩٣	قواعد البيانات ذات النص الكامل
١٣٥		الإجمالي

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية التي تفتنيها المكتبة كانت إجاباتهم على النحو التالي:

- ١- شبكة الإنترنت لعدد (١٠٣) أخصائي بنسبة (٧٦.٣٪).
- ٢- قواعد البيانات ذات النص الكامل لعدد (٩٣) أخصائي بنسبة (٦٨.٨٩٪).

- ٣- الأقراس الضوئية لعدد (٦١) أخصائي بنسبة (٤٥.١٩٪).
  - ٤- قواعد البيانات الببليوجرافية لعدد (٣٧) أخصائي بنسبة (٢٧.٤١٪).
- من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (١٣٥) أخصائي مكنتبات.

### ٥/١/٣ أهمية إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية لأداء العمل في المكتبة

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كان من الضروري إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية لأداء العمل في المكتبة أم لا، كان عدد من أجابوا بنعم (١٣٢) أخصائي بنسبة (٦٤.٠٨٪)، في حين أن من لا يرون ضرورة لذلك وأجابوا بلا كان عددهم (٧٤) أخصائي بنسبة (٣٥.٩٢٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

أما عن أسباب أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة لأخصائي المكتبات والمعلومات، فقد كانت إجاباتهم أن أهمية المصادر الإلكترونية ترجع لكونها تساهم فيما يلي:

- ١- حل مشكلة إغارة المراجع والمواد النادرة لعدد (٩٦) أخصائي بنسبة (٤٦.٦٪).
- ٢- تنوع خدمات المعلومات لعدد (٧٥) أخصائي بنسبة (٣٦.٤١٪).
- ٣- توفير ما يحتاجه المستفيدون لعدد (٧٥) أخصائي بنسبة (٣٦.٤١٪).
- ٤- كفاءة استرجاع المعلومات بدقة لعدد (٧٤) أخصائي بنسبة (٣٥.٩٢٪).
- ٥- التخفيف على ميزانية المكتبة، في ظل ارتفاع أسعار الدوريات العلمية لعدد (٧٤) أخصائي بنسبة (٣٥.٩٢٪).
- ٦- بناء خدمات جديدة تلائم حاجات المستفيدين لعدد (٧٢) أخصائي بنسبة (٣٤.٩٦٪).
- ٧- التحسن والسرعة في الأداء لعدد (٧٢) أخصائي بنسبة (٣٤.٩٦٪).
- ٨- الوصول المباشر إلى المعلومات لعدد (٧١) أخصائي بنسبة (٣٤.٤٧٪).
- ٩- تنوع مجموعات المكتبة الفكرية لعدد (٦٩) أخصائي بنسبة (٣٣.٥٪).
- ١٠- أمور أخرى لعدد (٨) أخصائي بنسبة (٣.٨٨٪).
- ١١- ارتفاع معدل الأداء في العمل المكتبي وكفاءته لعدد (٤) أخصائي بنسبة (١.٨٪).

وذلك من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي، ويلاحظ أن عدد الإجابات أكبر من عينة الدراسة وذلك لأن هناك أخصائي معلومات اختاروا أكثر من إجابة.

وتبين الإجابات السابقة لأخصائي المعلومات مدى تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبات الجامعية، فقد تمثلت إجابات عينة مجتمع الدراسة في أن هذه المصادر الإلكترونية ساهمت بشكل



فعال في تحسين الخدمات المعلوماتية المقدمة لمجتمع المستفيدين، وهذا بدوره يدل دلالة واضحة على أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية، وهو ما دفع المكتبات المركزية بالجامعات المصرية إلى السعي الحثيث لإتاحتها للمستفيدين.

٦/١/٣ أهم خدمات المعلومات التي ساهمت مصادر المعلومات الإلكترونية في تطويرها

جدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة وفقا لأهم خدمات

المعلومات التي ساهمت مصادر المعلومات الإلكترونية في تطويرها

النسبة المئوية (%)	التكرار	ما هي أهم خدمات المعلومات التي ساهمت مصادر المعلومات الإلكترونية في تطويرها؟
٢٩.٦١	٦١	الإعارة
٥٦.٨	١١٧	الخدمة المرجعية
١٢.٦٢	٢٦	الخدمة الببليوجرافية
٠.٩٧	٢	خدمات أخرى
%١٠٠	٢٠٦	الإجمالي

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن أهم خدمات المعلومات التي ساهمت

مصادر المعلومات الإلكترونية في تطويرها، كانت إجاباتهم كالتالي:

- ١- الخدمة المرجعية لعدد (١١٧) أخصائي بنسبة (٥٦.٨%).
- ٢- الإعارة لعدد (٦١) أخصائي بنسبة (٢٩.٦١%).
- ٣- الخدمة الببليوجرافية لعدد (٢٦) أخصائي بنسبة (١٢.٦٢%).
- ٤- خدمات أخرى مثل الإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات، وتدريب المستفيدين، وخدمات البحث في قواعد البيانات لعدد (٢) أخصائي بنسبة (٠.٩٧%).

من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

٧/١/٣ فائدة خدمات المعلومات التعاونية التي تتيحها المصادر

الإلكترونية للمكتبات

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كانت تعد خدمات المعلومات التعاونية

التي تتيحها المصادر الإلكترونية مفيدة جدا للمكتبات في ظل الموارد المالية

والبشرية بالمكتبات أم لا من وجهة نظرهم، كانت إجاباتهم كالتالي:

- ١- أوافق لعدد (١١٧) أخصائي بنسبة (٥٦.٨%).
- ٢- أوافق بشدة لعدد (٤٥) أخصائي بنسبة (٢١.٨٤%).
- ٣- لا أوافق لعدد (٤٤) أخصائي بنسبة (٢١.٣٦%).

من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

ويتضح مما سبق أن غالبية أخصائي المعلومات المشاركين في الدراسة

يؤيدون أن خدمات المعلومات التعاونية التي تتيحها المصادر الإلكترونية مفيدة

جدا للمكتبات، حيث يتيح التعاون من خلال المصادر الإلكترونية وصول المستخدمين إلى عدد أكبر من مصادر المعلومات من تلك التي تقدمها مكتبة واحدة بمفردها في عديد من الموضوعات المختلفة. كما أن التعاون من خلال المصادر الإلكترونية يعمل على توزيع المسؤوليات فيما يتصل بإعداد تسجيلات ما وراء البيانات أو المشاركة وتجنب تكرار الجهود، حيث تساهم المصادر الإلكترونية في وصول أخصائي المعلومات إلى عدد ضخم من تسجيلات ما وراء البيانات والتي تعد مصدرا أساسيا لهم في بناء التسجيلات الببليوجرافية لوصف المصادر الإلكترونية. كما يساهم التعاون في الإعداد المشترك للترويج والدعاية للمصادر الإلكترونية والتدريب على التعامل معها وتقديم الخدمات من خلالها.

### ٢/٣ تأهيل العاملين في المكتبات المركزية الجامعية لدعم استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية والإفادة منها

يعتمد نجاح المكتبة في تقديم خدماتها على مدى اعتمادها على مستوى ونوعية المهارات المتوافرة لدى العاملين في المكتبات، ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، حيث تشكل القوى العاملة أساس نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها. وقد سعت المكتبات بصفة عامة والجامعية بصفة خاصة إلى تقديم خدمات المعلومات المتطورة والتي تستلزم توفير الكوادر البشرية المؤهلة للمساعدة في تقديم الخدمات المتاحة عبر مصادر المعلومات الإلكترونية بأشكالها المختلفة، كالإعارة والخدمة المرجعية والإحاطة الجارية والتدريب. إذ يعد أخصائي المعلومات أحد العناصر الضرورية لتقديم خدمات المعلومات الحديثة والمتطورة حيث يحقق حلقة الوصل بين المستخدم المهتم بالحصول على المعلومات وبين مصادر المعلومات بكافة أشكالها وكذلك يقوم بالمساعدة في استخدام التقنيات الحديثة كتدريب المستخدمين على طرق استخدام قواعد البيانات على اختلاف أنواعها والبحث عبر الإنترنت.

### ١/٢/٣ استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية لتقديم خدمات المعلومات

جدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة وفقا

لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة

هل تستخدم مصادر المعلومات الإلكترونية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة؟	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	٨٠	٣٨.٨٣
لا	١٢٦	٦١.١٧
الإجمالي	٢٠٦	٪١٠٠

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة، كان عدد من أجابوا بنعم (٨٠) أخصائي

بنسبة (٣٨.٨٣٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (١٢٦) أخصائي بنسبة (٦١.١٧٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

### ٣/٣/٣ معوقات استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية لتقديم خدمات المعلومات

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن المعوقات التي تحد من استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة من وجهة نظر من أجابوا عن هذا السؤال، يتضح أنها تتمثل فيما يلي:

– أن النسبة الأعلى ممن شملهم هذا السؤال يوافقون بشدة على ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بالمكتبة بعدد (٧٩) أخصائي بنسبة (٦٢.٧٪).

– يوافق النسبة الأعلى ممن شملهم هذا السؤال على ضعف التأهيل العلمي والمهني للعاملين بالمكتبة أثناء الدراسة بعدد (٧٨) أخصائي بنسبة (٦١.٩٪).

– يوافق النسبة الأعلى ممن شملهم هذا السؤال على غياب التدريب الجيد للعاملين بالمكتبة على التعامل مع المصادر الإلكترونية بعدد (٩٧) أخصائي بنسبة (٧٦.٩٨٪).

– يوافق النسبة الأعلى ممن شملهم هذا السؤال على تدنى الوعي بأهمية مصادر المعلومات الإلكترونية لدى المجتمع الأكاديمي بعدد (٦٤) أخصائي بنسبة (٥٠.٧٩٪).

– يوافق النسبة الأعلى ممن شملهم هذا السؤال على القيود المفروضة من جانب الناشرين على مصادر المعلومات الإلكترونية بعدد (٦٤) أخصائي بنسبة (٥٠.٧٩٪).

– يوافق النسبة الأعلى ممن شملهم هذا السؤال على قلة الإمكانيات المادية المخصصة لمصادر المعلومات الإلكترونية بعدد (٧٨) أخصائي بنسبة (٦١.٩٪).

– يوافق النسبة الأعلى ممن شملهم هذا السؤال على تفاوت مهارات الكمبيوتر والإنترنت لدى المستفيدين بعدد (٦٥) أخصائي بنسبة (٥١.٥٩٪).

من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (١٢٦) أخصائي. كما تدل النتائج السابقة على ضعف الدور الذي تؤديه المكتبات المركزية بالجامعات المصرية في دعم أخصائي المعلومات لتقديم خدمات المكتبات المتطورة والمبنية على مصادر المعلومات الإلكترونية، كما أنها لا تقدم ورش العمل أو الندوات اللازمة للتنوع بمصادر المعلومات الإلكترونية وأهميتها في تطوير خدمات المعلومات، ولا تتوفر لديها المقومات التكنولوجية العالية لنقل ومشاركة المعرفة مع المستفيدين. وهذه المعوقات تحد من انتشار الثقافة الإلكترونية في البيئة المصرية، وللعمل على مواجهتها والتغلب عليها لنشر تلك الثقافة في البيئة المصرية

والاستفادة من ثورة النشر الإلكتروني في خدمة مجال المكتبات والمعلومات يجب الاهتمام بمناهج تقنيات المعلومات في أقسام المكتبات والمعلومات، وعمل دورات تدريبية لتنمية مهارات المستفيدين لاستخدام تقنيات المعلومات، وتبادل الخبرات بين الزملاء الذين يجيدون استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، وتوفير الكوادر المؤهلة من أخصائي المكتبات لمساعدة المستفيدين أو البحث نيابة عنهم بالإنترنت.

### ٣/٣/٣ المهارات الدراسية المكتسبة للإفادة من مصادر المعلومات

#### الإلكترونية

بسؤال عينة مجتمع الدراسة عن تناسب المهارات المكتسبة أثناء الدراسة مع متطلبات تقديم خدمات الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية أم لا، كانت إجاباتهم كالتالي:

- ١- لا تتناسب المهارات المكتسبة لعدد (٩٧) أخصائي بنسبة (٤٧.٠٩٪).
- ٢- تتناسب المهارات المكتسبة نوعاً ما لعدد (٦٦) أخصائي بنسبة (٣٢.٠٤٪).
- ٣- تتناسب المهارات المكتسبة إلى حد كبير لعدد (٤٣) أخصائي بنسبة (٢٠.٨٧٪).

من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي. وتشير النتائج السابقة لإجابات أخصائي المعلومات إلى عدم مناسبة المناهج الدراسية الحالية في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية لتأهيل أخصائي المعلومات لمواجهة التطورات التكنولوجية التي غيرت من أشكال مصادر المعلومات، والتعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية وتقديم الإفادة منها للمستفيدين.

### ٤/٣/٣ تدريب العاملين في مجال المكتبات والمعلومات

جدول رقم (٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً

لعقد المكتبة لدورات تدريبية للعاملين لمواكبة كل ما هو جديد في علم المكتبات

هل تعقد المكتبة دورات تدريبية للعاملين لمواكبة كل ما هو جديد في علم المكتبات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	٦٩	٣٣.٥
لا	١٣٧	٦٦.٥
الإجمالي	٢٠٦	٪١٠٠

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن عقد المكتبة لدورات تدريبية للعاملين لمواكبة كل ما هو جديد في علم المكتبات، كان عدد من أجابوا بنعم (٦٩) أخصائي بنسبة (٣٣.٥٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (١٣٧) أخصائي بنسبة (٦٦.٥٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي. أي أن

الأمر يحتاج إلى مزيد الدورات التعليمية والبرامج التدريبية وورش العمل؛ وذلك لضمان توافر الكفاءات المهنية القادرة على التفاعل بإيجابية مع الواقع المهني الجديد؛ لمواجهة الاحتياجات التعليمية والمعلوماتية لمجتمعاتهم الأكاديمية.

**٥/٣/٣ المهارات التي يحتاج إليها العاملون بالمكتبات للتعامل مع**

### المصادر الإلكترونية

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن المهارات التي يحتاج إليها أخصائي المعلومات بالمكتبات المركزية الجامعية للتعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية ودعم استخدامها لدى المستفيدين من وجهة نظرهم، كانت إجاباتهم إيجابية ومرتفعة وذات تقدير مهم، حيث كانت إجاباتهم كالتالي:

- الحاجة المهمة بدرجة لمعرفة متميزة بقضايا المعلومات، مثل: ضوابط إتاحة المعلومات، الأمية المعلوماتية، أخلاقيات المعلومات لعدد (١٢١) أخصائي بنسبة (٥٨.٧٤٪).
- الحاجة المهمة بدرجة للقدرة على البحث في قواعد البيانات المختلفة لعدد (١٠٥) أخصائي بنسبة (٥٠.٩٧٪).
- الحاجة المهمة بدرجة للوعي بأدلة مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة على الويب لعدد (١٢٧) أخصائي بنسبة (٦١.٦٥٪).
- الحاجة المهمة للتعامل مع المكتبات والمستودعات الرقمية والأرشفيات المتاحة على الإنترنت لعدد (١٠٥) أخصائي بنسبة (٥٠.٩٧٪).
- الحاجة المهمة بدرجة للإدراك التام لمعنى التحويل الرقمي والرقمنة لعدد (١٢١) أخصائي بنسبة (٥٨.٧٤٪).
- الحاجة المهمة بدرجة لاختيار وتقييم مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة على الإنترنت لعدد (١٤٢) أخصائي بنسبة (٦٨.٩٣٪).
- الحاجة المهمة بدرجة لتصميم مواقع المكتبات على الإنترنت لعدد (١٢١) أخصائي بنسبة (٥٨.٧٤٪).
- الحاجة المهمة بدرجة لاستخدام النظم الآلية المتكاملة في المكتبات لعدد (١٢٢) أخصائي بنسبة (٥٩.٢٢٪).
- الحاجة المهمة بدرجة للقيام بالعمليات الفنية الآلية كإجادة فهرسة وتكشيف مصادر المعلومات الإلكترونية، والمعرفة بمعايير الميادات العالمية لعدد (١٠٥) أخصائي بنسبة (٥٠.٩٧٪).
- الحاجة المهمة بدرجة للإحاطة بسياسات ناشري مصادر المعلومات الإلكترونية لعدد (١٠٤) أخصائي بنسبة (٥٠.٤٩٪)، من إجمالي من عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

– الحاجة المهمة بدرجة للقدرة على إعداد إحصائيات الاستخدام لمصادر المعلومات الإلكترونية، لقياس مدى الإقبال عليها والحاجة لها لعدد (١٤٦) أخصائي بنسبة (٧٠.٨٧٪).

وتدل النتائج السابقة على أهمية تلك المهارات، وأنها قد حظيت بموافقة شديدة من قبل أخصائي المعلومات في المكتبات المركزية قيد الدراسة، والرغبة الحقيقية لدى غالبية أفراد عينة الدراسة في اكتساب مهارات جديدة تتلاءم مع الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات المركزية، وبما يتناسب مع أدوارهم الوظيفية التي يقومون بها، مما يؤكد على ضرورة بذل المزيد من العناية في تطوير مهارات الأخصائين المرتبطة بتحقيق الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية.

### ٣/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات

#### المتاحة بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية

الهدف الأساسي من جميع العمليات التي تتم داخل المكتبات هو الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات التي تقدمها حيث تعد خدمات المعلومات حجر الزاوية في المؤسسات المعلوماتية، ومقياساً لمدى نجاحها وفعاليتها. ولأن وسائل الاتصال الحديثة أصبحت عنصر شديد الأهمية في الحياة المعاصرة لذا فإن المكتبات كانت من أوائل المؤسسات التي أولت لها اهتماماً كبيراً واستفادت من تلك الوسائل في كافة العمليات المكتبية خاصة في ظل انتشار الانترنت ومصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات. وقد أثرت مصادر المعلومات الإلكترونية تأثيراً فاعلاً على المكتبات، حيث كان لها أثر بالغ في تحسين مستوى خدمات المعلومات، وتحقيق التنوع والثراء في نوعية الخدمات التي تقدم للمستفيدين.

### ١/٣/٣ تقديم خدمات المعلومات عن طريق مصادر المعلومات الإلكترونية

جدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً

لتقديم المكتبة لخدماتها عن طريق مصادر المعلومات الإلكترونية

هل تقدم المكتبة خدماتها عن طريق المصادر الإلكترونية؟	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	٧٤	٣٥.٩٢
لا	١٣٢	٦٤.٠٨
الاجمالي	٢٠٦	١٠٠٪

بسؤال عينة مجتمع الدراسة عن تقديم المكتبة لخدماتها عن طريق مصادر المعلومات الإلكترونية، كان عدد من أجابوا بنعم (٧٤) أخصائي بنسبة (٣٥.٩٢٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (١٣٢) أخصائي بنسبة (٦٤.٠٨٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

وقد ترجع هذه النسبة المنخفضة لمن أجابوا بنعم من عينة مجتمع الدراسة على تقديم المكتبة لخدماتها عن طريق مصادر المعلومات الإلكترونية إلى عدم وعي المستخدمين بما تتيحه المكتبات المركزية لجامعاتهم من خدمات عن طريق مصادر المعلومات الإلكترونية، وخاصة المتاح منها عن طريق موقع المكتبة على الإنترنت، والتي تستلزم الدخول على صفحة المكتبة للتعرف عليها.

٢/٣/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات

جدول رقم (٨) توزيع عينة الدراسة وفقا لمساعدة مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات بصورة أفضل عن استخدام المصادر الورقية

النسبة المئوية (%)	التكرار	هل تساعد مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات بصورة أفضل عن استخدام المصادر الورقية؟
٥٩.٢٢	١٢٢	نعم
٤٠.٧٨	٨٤	لا
٪١٠٠	٢٠٦	الإجمالي

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كانت مصادر المعلومات الإلكترونية تساعد في تقديم خدمات المعلومات بصورة أفضل عن استخدام المصادر الورقية أم لا، كان عدد من أجابوا بنعم (١٢٢) أخصائي بنسبة (٥٩.٢٢٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٨٤) أخصائي بنسبة (٤٠.٧٨٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

وتبين النتائج السابقة أن مصادر المعلومات الإلكترونية تؤثر على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات المركزية بالجامعات المصرية، حيث أن مصادر المعلومات الإلكترونية تزيد من سرعة وسهولة تقديم خدمات المعلومات مما يعمل على اتساع فئة المستخدمين، كما أنها تساعد في تلبية احتياجات المستخدمين بصورة أفضل عن المصادر الورقية حيث تتيح للمستخدمين فرصا أكثر وأوسع لاختيار المصادر التي تتلاءم مع دراساتهم وأبحاثهم.

### ٣/٣/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمة البحث في

#### الفهارس الإلكترونية

جدول رقم (٩) توزيع عينة الدراسة وفقا

وفقا لإتاحة المكتبة خدمة البحث في الفهارس الإلكترونية للمستخدمين

هل تتيح المكتبة خدمة البحث في الفهارس الإلكترونية للمستخدمين؟	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	١٣١	٦٣.٥٩
لا	٧٥	٣٦.٤١
الإجمالي	٢٠٦	١٠٠٪

بسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كانت المكتبة تتيح خدمة البحث في الفهارس الإلكترونية للمستخدمين أم لا، كان عدد من أجابوا بنعم (١٣١) أخصائي بنسبة (٦٣.٥٩٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٧٥) أخصائي بنسبة (٣٦.٤١٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي. وجدير بالذكر أن اتحاد المكتبات الجامعية المصرية قد شرع في بناء فهرس موحد لمقتنيات المكتبات الأكاديمية بالجامعات الحكومية المصرية في مايو ٢٠٠٧، ويحتوى الفهرس حتى الآن (٣٠ ديسمبر ٢٠١٠م) على أكثر من مليون ونصف تسجيلية ببليوجرافية تمثل مقتنيات أكثر من ٣٠٠ مكتبة جامعية مصرية يتم تنفيذها على أربعة مراحل<sup>(٩)</sup>.

أما عن طرق إتاحة المكتبة لخدمة البحث في الفهارس الإلكترونية للمستخدمين، فهي تتمثل فيما يلي:

١- منافذ محلية موجودة داخل المكتبة لعدد (٧١) أخصائي بنسبة (٥٤.٢٪).

٢- الموقع الإلكتروني للمكتبة لعدد (٥٢) أخصائي بنسبة (٣٩.٦٩٪).

٣- طرق إتاحة أخرى لعدد (٨) أخصائي بنسبة (٦.١١٪).

من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (١٣١) أخصائي. وبسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كان يتم تدريب المستخدمين على كيفية البحث في الفهارس الإلكترونية أم لا، كان عدد من أجابوا بنعم (٦٤) أخصائي بنسبة (٣١.٠٧٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (١٤٢) أخصائي بنسبة (٦٨.٩٣٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.



### ٤/٣/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمة الإعارة

جدول رقم (١٠) توزيع عينة الدراسة وفقا

لمساعدة المصادر الإلكترونية للمعلومات في تسهيل عملية الإعارة

النسبة المئوية (%)	التكرار	هل تساعد المصادر الإلكترونية للمعلومات في تسهيل عملية الإعارة؟
٤٩.٥١	١٠٢	نعم
٥٠.٤٩	١٠٤	لا
٪١٠٠	٢٠٦	الإجمالي

بسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كانت تساعد المصادر الإلكترونية للمعلومات في تسهيل عملية الإعارة أم لا، كان عدد من أجابوا بنعم (١٠٢) أخصائي بنسبة (٤٩.٥١٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (١٠٤) أخصائي بنسبة (٥٠.٤٩٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

وقد أشارت أمنية صادق<sup>(١٠)</sup> أن الدوريات الإلكترونية كأحد مصادر المعلومات الإلكترونية ساعدت في إتاحة خدمة لم تكن متوفرة من قبل مع الدوريات الورقية، حيث كان يصعب استعارة الدورية أكثر من ٢٤ ساعة، ولكن الآن مع الإمكانيات المتاحة عبر مصادر المعلومات الإلكترونية نجد أن الدوريات الإلكترونية يمكن إعارتها لأكثر من مستفيد في آن واحد مما سوف يسرع من تداول المعلومات بشكل مضاعف، وعليه فقد أصبحت الدوريات الإلكترونية بمثابة العمود الفقري لخدمات المعلومات عن بعد.

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن تأثير إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية إلى المكتبة على عملية الإعارة من وجهة نظرهم، كانت إجاباتهم كالتالي:

- النسبة الأعلى من عينة مجتمع الدراسة "توافق" على ارتفاع عمليات الإعارة وذلك بعدد (٧١) أخصائي بنسبة (٣٤.٤٧٪).
- أما عن تقليص عدد المصادر المسموح بها في الإعارة فقد كانت النسبة الأعلى من عينة مجتمع الدراسة "لا توافق" على ذلك بعدد (١٤١) أخصائي بنسبة (٦٨.٤٥٪).
- وبالنسبة لتقليص مدة الإعارة أجابت النسبة الأعلى من عينة مجتمع الدراسة "لا أعرف" وذلك بعدد (١٠٣) أخصائي بنسبة (٥٠٪). من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

### ٥/٣/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمة الإحاطة الجارية

تعمل المكتبات من خلال الإحاطة الجارية على إعلام المستخدمين بالمصادر الإلكترونية الجديدة المضافة إلى المكتبة سواء عن طريق الإعلان الورقي للمستخدمين المترددين على المكتبة أو عن طريق الإعلان الإلكتروني للمستخدمين، وذلك من أجل مساعدة المستخدمين بكافة السبل للتعرف على مصادر المعلومات الإلكترونية الجديدة التي تم إضافتها إلى المكتبة. وتعد خدمة الإحاطة الجارية بكلا شكلها الإلكتروني والورقي من الخدمات الهامة والأساسية في المكتبة، إذا أنها تجعل المستخدم على اتصال دائم بالمكتبة، كما أنها تشعره بالأهمية مما ينتج عنه تحسن في نظرة المستخدمين إلى المكتبة. وبالإضافة إلى طرق الإعلان الورقية والإلكترونية يمكن كذلك التعرف على الإضافات الجديدة إلى المكتبة من المصادر الإلكترونية عن طريق الاستفسار من الموظف المسئول خاصة إذا كان الموظف المسئول يحيط إحاطة تامة بهذه المجموعات مما يتيح سرعة وسهولة في الإجابة على استفسارات المستخدمين، كما يمكن التعرف على المصادر الإلكترونية الجديدة المضافة إلى المكتبة عن طريق المعارض التي تقيمها المكتبة، أو عن طريق الاتصال الهاتفي بالموظف المسئول.

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن طرق الإعلان الإلكتروني عن إضافة المصادر الإلكترونية الجديدة للمكتبة، يتضح أنها تتمثل فيما يلي:

١- الإعلان عنها في الموقع الإلكتروني للمكتبة لعدد (٥٢) أخصائي بنسبة (٢٥.٢٤٪).

٢- إرسال قوائم بهذه المصادر الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني للمستخدمين لعدد (٣٣) أخصائي بنسبة (١٦.٠٢٪).

٣- طرق إعلان إلكترونية أخرى مثل بوابة الجامعة، ومواقع التواصل كالفيس والمدونات، وذلك لعدد (٥) أخصائي بنسبة (٢.٤٣٪).

من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي. ويحقق الإعلان الإلكتروني للمصادر الإلكترونية الجديدة عدداً من المزايا للمكتبات، إذ تستطيع المكتبات المركزية بالجامعات إصدار النشرات الخاصة بالإحاطة الجارية إلكترونياً من خلال موقع المكتبة على الإنترنت لتعريف المستخدمين بإضافة المصادر الإلكترونية الجديدة بشكل يومي، وذلك بدلاً من إصدار نشرات الإحاطة الجارية شهرياً، ودون تكلف المكتبة لمجهود الطباعة ونفقات الإرسال البريدي. وتحقق مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيس وغيرها كثيراً من الفوائد في هذا المجال، إذ أنها تعد مواقع جذب للكثير من المستخدمين. كما يمكن الاستعانة بخدمة (RSS) في الإعلان الإلكتروني عن المصادر الإلكترونية الجديدة، حيث تتيح هذه الخدمة تقديم آخر الأخبار إلى المستخدمين فور نشرها على المواقع المشتركة في الخدمة، وذلك بدلاً من تصفح الموقع

والبحث فيه عن المصادر الإلكترونية الجديدة فإنها تخر المستفيد بما يستجد على تلك المواقع من مصادر فور نشرها.

### ٦/٣/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية

تعد الخدمة المرجعية من أهم الخدمات المباشرة التي تقدم في المكتبات الجامعية، والتي تسهم في تطوير العملية التعليمية والبحثية، ويتم تقديم هذه الخدمة حسب الحاجة الخاصة للمستخدمين وللإجابة على أسئلة محددة لهم، ولذلك يجب توافر مجموعة متنوعة وكافية من الأوعية المرجعية كالقواميس والكتب السنوية وغيرها من الأوعية في تخصص المؤسسة. كما تتطلب هذه الخدمة أخصائي مراجع يمتلك من المهارات والكفاءات ما يؤهله لتقديم الخدمة للمستخدمين.

جدول رقم (١١) توزيع عينة الدراسة وفقا  
لحصول المستخدمين على إجابة للأسئلة المرجعية

النسبة المئوية (%)	التكرار	عندما يكون لدى المستخدمين أسئلة مرجعية، فهل يحصلون على إجابة لها؟
٥٣.٤	١١٠	نعم
٤٦.٦	٩٦	لا
١٠٠٪	٢٠٦	الإجمالي

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن حصول المستخدمين على إجابة للأسئلة المرجعية التي يوجهونها للمكتبة أم لا، كان عدد من أجابوا بنعم (١١٠) أخصائي بنسبة (٥٣.٤٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٩٦) أخصائي بنسبة (٤٦.٦٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

أما عن المصادر الإلكترونية التي يعتمد عليها في الرد على أسئلة واستفسارات المستخدمين، فقد كانت إجابات أخصائي المكتبات تتمثل فيما يلي:

- ١- الموسوعات الإلكترونية لعدد (٤٨) أخصائي بنسبة (٤٣.٦٤٪).
  - ٢- قواعد البيانات الإلكترونية لعدد (٤٧) أخصائي بنسبة (٤٢.٧٣٪).
  - ٣- المستودعات الرقمية المفتوحة لعدد (٤٠) أخصائي بنسبة (٣٦.٣٦٪).
  - ٤- الدوريات الإلكترونية لعدد (٣٦) أخصائي بنسبة (٣٢.٧٣٪).
  - ٥- مواقع الكتب الإلكترونية لعدد (٣١) أخصائي بنسبة (٢٨.١٨٪).
  - ٦- مواقع الأرشيف الذاتية للباحثين لعدد (٢٩) أخصائي بنسبة (٢٦.٣٦٪).
- من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (١١٠) أخصائي.

### ٧/٣/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمة تدريب

#### المستفيدين

يعد المستفيد أساس خدمات المعلومات ومحور اهتمامها وهم يجهلون تماماً مصادر المعلومات المتوافرة فيها وطرق تنظيمها وطرق استرجاع المعلومات والإفادة منها، ومما يزيد الأمر حدة بالنسبة لهم تضخم حجم مصادر المعلومات المتوافرة فيها وتعدد أشكالها ولغاتها وموضوعاتها، ودخول تطبيقات الحاسوب إلى خدماتها، ودخول مصادر المعلومات الإلكترونية إلى مجموعاتها رديفاً للمصادر المطبوعة أو بديلاً عنها، بالإضافة إلى اشتراك هذه المكتبات ومراكز المعلومات بشبكة الانترنت وبنوك المعلومات وقواعد البيانات وجهل كثير من المستفيدين طرق الاسترجاع المحوسب للمعلومات وإستراتيجيات البحث لكل هذه الأسباب أولت المكتبات برامج تدريب المستفيدين أهمية خاصة في الوقت الحاضر. (١١)

جدول رقم (١٢) توزيع عينة الدراسة وفقاً لتدريب المستفيدين

على كيفية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية والتعامل معها والاستفادة منها

النسبة المئوية (%)	التكرار	هل يتم تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية والتعامل معها والاستفادة منها؟
٦٦.٥	١٣٧	نعم
٣٣.٥	٦٩	لا
٪١٠٠	٢٠٦	الاجمالي

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كان يتم تدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية والتعامل معها والاستفادة منها أم لا، أجاب غالبية أفراد عينة الدراسة بنعم بعدد (١٣٧) أخصائي بنسبة (٦٦.٥٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٦٩) أخصائي بنسبة (٣٣.٥٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

ونظراً لوجود مصادر المعلومات الإلكترونية بالجامعة، ظهرت الحاجة إلى قيام العاملين بالمكتبة بتقديم الدعم الفني وتدريب المستفيدين على استخدامهم حتى يتحقق لهم أكبر استفادة ممكنة من تلك المصادر. فقد أصبح دور موظف المكتبة كمتخصص في المعلومات أكثر توسعاً وأكثر طلباً مع ازدياد عصر المعلومات تعقيداً، فهو يعمل كوسيط بين المستفيدين ومصادر المعلومات، وعليه تدريب الطلاب على كيفية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، وتدريب أعضاء هيئة التدريس على طرق تدريس تتناسب مع العصر الإلكتروني.

وبالنسبة لكيفية تدريب المستفيدين على مصادر المعلومات الإلكترونية، فقد كانت إجابات عينة مجتمع الدراسة أن طرق التدريب تتمثل فيما يلي:

- ١- الدورات التدريبية لعدد (٥٦) أخصائي بنسبة (٤٠.٨٨٪).
  - ٢- الجولات التمهيدية الموجهة للمستفيدين الجدد لعدد (٥٤) أخصائي بنسبة (٣٩.٤٢٪).
  - ٣- الجولات الافتراضية عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة لعدد (٥٢) أخصائي بنسبة (٣٧.٩٦٪).
  - ٤- سؤال العاملين بالمكتبة عند الحاجة لذلك لعدد (٥١) أخصائي بنسبة (٣٧.٢٣٪).
- من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (١٣٧) أخصائي.

### ٤/٣ دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين بالمكتبات المركزية بالجامعات المصرية

لقد سعت المكتبات الجامعية نحو اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية على اختلاف أنواعها وأشكالها، إذ تشكل الركيزة الأساسية للبحث العلمي بالنسبة للباحثين والدارسين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة في العصر الحاضر المتسم بالانفجار المعرفي وتشتت المعلومات وزيادة احتياجات المستفيدين، وهو ما فرض على المكتبات الجامعية الاهتمام بمثل هذه الأوعية والسعي الحثيث والجاد نحو إتاحتها وتسخيرها للاستفادة من خدماتها الحديثة، وذلك لصعوبة توفير كل ما يحتاج إليه المستفيد من معلومات في الموضوعات المختلفة وبالأشكال المختلفة دون التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية بجميع أشكالها المتاحة، والتي أثبتت جدارتها في تلبية احتياجات المستفيدين بسرعة ودقة ويسر وسهولة.

### ١/٤/٣ مساهمة مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات

#### المستفيدين

جدول رقم (١٣) توزيع عينة الدراسة وفقا لمساهمة مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين

النسبة المئوية (%)	التكرار	هل تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين؟
٦٣.١١	١٣٠	نعم
٣٦.٨٩	٧٦	لا
٪١٠٠	٢٠٦	الإجمالي

تشكل مصادر المعلومات الإلكترونية مصدرا معلوماتيا لا يستهان به لتلبية احتياجات المستفيدين الأكاديميين، وتزويدهم بالمعلومات التي يبحثون عنها، وذلك لاتصال المجتمع الأكاديمي الوثيق والمستمر بالمعلومات للدرس والبحث

والتدريس. وبسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كانت تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين أم لا من وجهة نظرهم، كان عدد من أجابوا بنعم (١٣٠) أخصائي بنسبة (٦٣.١١٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٧٦) أخصائي بنسبة (٣٦.٨٩٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

### ٣/٤/٣ إقبال المستفيدين على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات

#### الإلكترونية

جدول رقم (١٤) توزيع عينة الدراسة وفقا لإقبال

المستفيدين على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية

هل يقبل المستفيدون على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية؟	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	١٧٣	٨٣.٩٨
لا	٣٣	١٦.٠٢
الإجمالي	٢٠٦	١٠٠٪

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة إذا ما كان يقبل المستفيدون على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية أم لا، كان عدد من أجابوا بنعم (١٧٣) أخصائي بنسبة (٨٣.٩٨٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٣٣) أخصائي بنسبة (١٦.٠٢٪) من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

يتبين مما سبق أن الفئة الغالبة من مجتمع المستفيدين تقبل على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية والتي يرجع السبب فيها من وجهة نظر الباحث إلى الإمكانيات الهائلة التي تتيحها المصادر الإلكترونية للمستفيدين مقارنة بالمصادر المطبوعة من قدرة على توفير المعلومات الحديثة والمناسبة في وقت قصير وبجهد أقل، بالإضافة إلى سهولة التعامل مع المصادر الإلكترونية.

### ٣/٤/٣ مزايا إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمستفيدين

جدول رقم (١٥) توزيع عينة الدراسة وفقا لمزايا إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمستفيدين

النسبة المئوية (%)	التكرار	ما هي المزايا التي تقدمها إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمستفيدين؟
٥١.٩٤	١٠٧	الاقتصاد في الوقت
٤٠.٢٩	٨٣	الاقتصاد في الجهد
٥٠.٤٩	١٠٤	سهولة الاستخدام
٣٣.٥	٦٩	سرعة الوصول إلى المعلومات
٢٠.٦		الاجمالي

وباستقراء الجدول السابق يتضح أن المزايا التي تقدمها إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمستفيدين من وجهة نظر عينة مجتمع الدراسة، تتمثل فيما يلي:

- ١- الاقتصاد في الوقت لعدد (١٠٧) أخصائي بنسبة (٥١.٩٤%).
  - ٢- سهولة الاستخدام لعدد (١٠٤) أخصائي بنسبة (٤٠.٢٩%).
  - ٣- الاقتصاد في الجهد لعدد (٨٣) أخصائي بنسبة (٤٠.٢٩%).
  - ٤- سرعة الوصول إلى المعلومات لعدد (٦٩) أخصائي بنسبة (٣٣.٥%).
- من إجمالي من أجابوا عن هذا السؤال والبالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي، ويلاحظ أن عدد الإجابات أكبر من عينة الدراسة وذلك لأن هناك أخصائي معلومات اختاروا أكثر من إجابة.

### ٤/٤/٣ شروط الاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها

- وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن الشروط التي تضعها المكتبة للاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها، كانت إجاباتهم كالتالي:
- ١- أن يكون من مستخدمي المكتبة لعدد (١٢٨) أخصائي بنسبة (٦٢.١٤%).
  - ٢- لا توجد شروط لعدد (٣٨) أخصائي بنسبة (١٨.٤٥%).
  - ٣- يسمح باستفادة غير المنتسبين للمكتبة بقيود لعدد (٣٤) أخصائي بنسبة (١٦.٥%).
  - ٤- شروط أخرى كأن يكون من أبناء الجامعة، أو يشترط توريد مبالغ معينة نظير الاستفادة، وذلك لعدد (٦) أخصائي بنسبة (٢.٩١%).
- من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي. وتتم إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية للمستفيدين من المكتبات الجامعية مع مراعاة بنود اتفاقية الترخيص بالنسبة لطرق الإتاحة والاستخدام، وتحدد

المكتبة سياسات الإتاحة والاستفادة التي سوف تتبعها مع المستخدمين في إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها مثل طبيعة المستخدمين من الخدمة كأعضاء هيئة التدريس بالجامعة أو الأعضاء المساعدين أو الباحثين من خارج الجامعة أو طلاب الجامعة، وكذلك تحديد شروط الاشتراك وأسعاره والخدمات التي سوف تتاح بالمجان، وكذلك الحدود المكانية للاشتراك مثل إتاحة الخدمة الإلكترونية داخل الجامعة فقط أم خارجها بالإضافة إلى الفترة الزمنية المتاحة للاشتراك في مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها.

وإن كان هناك فئة من أخصائي المكتبات أفادت بأن المكتبات الجامعية لا تضع شروط أو قيود للاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها، فإن دل هذا فإنما يدل على أن المكتبات الجامعية ترغب في أن يزداد عدد المستخدمين من مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها من المنتسبين للجامعة ومن خارج الجامعة، كما يعكس ذلك رغبة المكتبات الجامعية في التسويق لنفسها عبر إتاحة الاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها دون شروط أو قيود.

### ٥/٤/٣ تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على عدد المترددين على

#### المكتبة

وبسؤال عينة مجتمع الدراسة عن عدد المترددين بعد إثراء المكتبة المركزية الجامعية لمجموعاتها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات، كانت إجاباتهم كالتالي:

١- تزايد عدد المترددين على المكتبة نوعا ما لعدد (١٢٧) أخصائي بنسبة (٦١.٦٥٪).

٢- تناقص عدد المترددين على المكتبة لعدد (٥٣) أخصائي بنسبة (٢٥.٧٣٪).

٣- لم يحدث أي تغير في عدد المترددين على المكتبة لعدد (٢٦) أخصائي بنسبة (١٢.٦٢٪).

من إجمالي عينة مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٢٠٦) أخصائي.

ويرجع السبب في تزايد عدد المترددين على المكتبات المركزية بالجامعات المصرية من وجهة نظر الباحث إلى تنوع خدمات تلك المكتبات بين الخدمات المتاحة عبر المصادر المطبوعة التقليدية وبين الخدمات المتاحة عبر المصادر الإلكترونية، وكذلك وعي المستخدمين بأهمية المصادر الإلكترونية في تلبية احتياجاتهم الدراسية والبحثية. أما السبب وراء تناقص عدد المترددين على المكتبة فهو يرجع إلى استبدالهم للمكتبة الجامعية بشبكة الإنترنت خاصة وأن نسبة ليست بالقليلة من المستخدمين تملك خدمة الإنترنت في المنزل مما جعلهم يكتفون بالمصادر المتاحة عبر الإنترنت، واستخدام قواعد البيانات المتاحة عبر موقع المكتبة على الإنترنت من المنزل باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور اللتين زودتهما بهما المكتبة، وزيارة المكتبة المركزية من حين لآخر للاطلاع على المصادر غير المتاحة عبر الإنترنت.



## رابعاً: النتائج والتوصيات

### (١) النتائج

- أفادت النسبة الأعلى من عينة مجتمع الدراسة أن مصادر المعلومات الإلكترونية تساعد في تقديم خدمات المعلومات بصورة أفضل عن استخدام المصادر الورقية، وذلك بعدد (١٢٢) أخصائي بنسبة (٥٩.٢٢٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٨٤) أخصائي بنسبة (٤٠.٧٨٪).
- أفادت عينة مجتمع الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات أن المصادر الإلكترونية للمعلومات تساعد في تسهيل عملية الإعارة وذلك لعدد من أجابوا بنعم (١٠٢) أخصائي بنسبة (٤٩.٥١٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (١٠٤) أخصائي بنسبة (٥٠.٤٩٪).
- أفادت النسبة الأعلى من عينة مجتمع الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات أن خدمات المعلومات التعاونية التي تتيحها المصادر الإلكترونية مفيدة جداً للمكتبات في ظل الموارد المالية والبشرية بالمكتبات من وجهة نظرهم، وذلك لعدد (١١٧) أخصائي بنسبة (٥٦.٨٪).
- أفادت النسبة الأعلى من عينة مجتمع الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات أن لمصادر المعلومات الإلكترونية دور في المساهمة في تلبية احتياجات المستخدمين من وجهة نظرهم، وذلك لعدد (١٣٠) أخصائي بنسبة (٦٣.١١٪)، في حين أن من أجابوا بلا كان عددهم (٧٦) أخصائي بنسبة (٣٦.٨٩٪).
- أفادت عينة مجتمع الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات أن إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمستخدمين عدداً من المزايا، تتمثل فيما يلي: الاقتصاد في الوقت لعدد (١٠٧) أخصائي بنسبة (٥١.٩٤٪)، سهولة الاستخدام لعدد (١٠٤) أخصائي بنسبة (٥٠.٤٩٪)، الاقتصاد في الجهد لعدد (٨٣) أخصائي بنسبة (٤٠.٢٩٪)، سرعة الوصول إلى المعلومات لعدد (٦٩) أخصائي بنسبة (٣٣.٥٪).
- أفادت النسبة الأعلى من عينة مجتمع الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات أن لإثراء المكتبة المركزية الجامعية لمجموعاتها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات تأثير على تزايد عدد المترددين على المكتبة، وذلك لعدد (١٢٧) أخصائي بنسبة (٦١.٦٥٪).

### (٣) التوصيات

- أن تسعى المكتبات الجامعية نحو إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية والاشتراك في مواقع الدوريات الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت، ولاسيما المصادر العربية منها وإتاحتها للمستفيدين في أسرع وقت ممكن، فمصادر المعلومات الإلكترونية أصبحت حقيقة واقعة ولها دور مهم كمصدر سريع وعملي للمعلومات والاتجاه نحوها في تزايد مستمر.
- أن يتم إعادة تأهيل أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية وتطوير مهاراتهم للتعامل مع المصادر الإلكترونية عن طريق تخصيص المراكز المتخصصة بالجامعة أو الناشر أو المورد لدورات تدريبية على كيفية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، وخاصة الدوريات الإلكترونية المشترك فيها، ومن ثم تسهيل عمل الأخصائي في تقديم المساعدة أو تدريب المستفيدين من الأساتذة والباحثين على عمليات البحث فيها.
- أن تساعد المكتبات الجامعية المستفيدين من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على تطوير مهاراتهم في مجال استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية واسترجاع المعلومات، وذلك من خلال المحاضرات والندوات وإقامة ورش العمل التي تعرف بالدوريات الإلكترونية ومزاياها وكيفية استخدامها، ووضع البرامج التعليمية اللازمة لذلك.
- أن تسعى المكتبات الجامعية للحصول على تمويل حكومي يخصص لإعداد البرمجيات والشبكات والتجهيزات الإلكترونية المناسبة لميكنة أعمال المكتبة مع تأمين صيانتها وتطويرها، بما يمكن أن يساعد مستخدمي المكتبة في العثور بسهولة على المعلومات التي يبحثون عنها.

### حواشي البحث

(١) حسين، إيمان رمضان محمد. دور اختصاصيي المعلومات بالمكتبات المركزية الجامعية في الدعوة للوصول الحر: دراسة مسحية بالجامعات المصرية/ إشراف شريف كامل شاهين، منى فاروق علي.- القاهرة: جامعة حلوان. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠١٥.- ص١٤٦. (رسالة دكتوراه)

(2) Reitz, Joan M. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science.- cited [July. 26,2018].- Available at: [http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_A.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx)

(٣) عبدالمعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.- القاهرة: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٥.- ص٣٤.

(٤) عبود، رامي. محمد. الكتب الإلكترونية: النشأة والتطور - الخصائص والإمكانات - الاستخدام والإفادة.- ١ط.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٨.- ص٢٩٦، ٢٩٧.

- (٥) الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجاً.- المرجع السابق.
- (٦) الحسن، العوض أحمد محمد. جودة خدمات المعلومات الإلكترونية: الأبعاد - المتطلبات - المبادئ. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس، ٢٠١٤م. ص ١٥٧ - ١٦٨. تاريخ الاستشهاد [٢٠١٧/٩/٧م]. متاح في: <http://search.mandumah.com/Record/651802>
- (٧) الراشد، محمد بن عبد العزيز. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٧، ع ٢ (٢٠١١م).- ص ١٨.
- (٨) الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجاً.- مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج ١، ع ٢ (يوليو ٢٠١٤م).- تاريخ الاستشهاد [٢٠١٥/٩/٦م]. متاح في:
- [http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/second\\_issue.pdf](http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/second_issue.pdf)
- (٩) مكي، فاطمة محمد. محمد ، خالد عبد الفتاح. الفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية: دراسة حالة.- الفهرست، س ٩، ع ٣٦ (أكتوبر ٢٠١١م).- ص ٢٩ - ١٠٥.- تاريخ الاطلاع [٢٠١٨/٤/٢١م]. متاح على:
- <http://platform.almanhal.com/Details/Article/13285>
- (١٠) صادق، أمينة مصطفى. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات وأثرها على الاتصال العلمي. ط ١.- القاهرة: المؤلف، ٢٠٠٥.- ١٩٧ ص.- ص ٤٥، ٤٦.
- (١١) عمر همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.- عمان: دار صفاء، ٢٠٠٨م.- ص ٣٠٨.