



**خدمات المعلومات المعتمدة على الويب
بمكتبات جامعة طيبة
د. فايزة دسوقي أحمد**

أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد (المشارك)
قسم المكتبات والوثائق - كلية الآداب -
جامعة بني سويف (مصر)
قسم المعلومات ومصادر التعلم - كلية الآداب
والعلوم الإنسانية - جامعة طيبة (السعودية)





المستخلص:

تهدف الدراسة إلى تعرف خدمات المعلومات المقدمة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة، ومدى استخدام أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وفروعها لهذه الخدمات، ورضاهم عنها. وقد أجريت الدراسة الميدانية في الفترة من أبريل- يونيو ٢٠١٣م. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن جامعة طيبة تقدم خدمات المعلومات عبر الويب من خلال موقع عمادة شؤون المكتبات منذ عام ١٤٢٦ هـ. وأن خدمات المعلومات المتاحة عبر الويب بجامعة طيبة تُستخدم بنسبة كبيرة وصلت إلى (٨٢,٧%) من عينة الدراسة. وأن الخدمات المقدمة عبر موقع العمادة تتمثل في: البحث الموحد، والفهرس الآلي، ومصادر المعلومات، ومكتبتي، وأحتاج إلى مواد، والخدمات المعلوماتية، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، ومصادرنا "المستودع الرقمي".

الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية، جامعة طيبة

Web-Based Information Services in Taiba University Library

Abstract:

This study aims at recognizing the information systems presented by site of the Deanship of the Library Affairs in the Taiba University, and the level of its benefits to the teaching staff members of the University and its branches. This field study has been conducted during the period from April to June 2013. Of the most important findings the study has shown:

- a- That Taiba University offers information services via the site of the deanship of library affairs since 1426 A.H.
- b- That the available web services in Taiba University are represented in: unified research, automated index, information resources, my library, information services, the disabled's needs, the digital store.

Descriptors:

Information Services, University Libraries; Taiba University





١/ تمهيد:

تشهد المكتبات تغيرات سريعة نتيجة للتطورات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات؛ فالمقتنيات الورقية تفسح المجال للمقتنيات الإلكترونية، وإمكانات الروابط على الويب تسمح للمستخدمين بالوصول غير المقيد للمعلومات. بالإضافة إلى أن إدمان المستخدمين لاستخدام الإنترنت يزداد يوماً بعد يوم، وأصبح البحث فيها أمر لا يمكن الاستغناء عنه بالنسبة لهم (SHOKEEN, 2009). وقد تغير دور المكتبات وأخصائيي المعلومات تماماً، في هذه البيئة التي تعتمد على الويب، فأعيدت هيكلية المكتبات وخدماتها، وتغيرت مهمة أخصائيي المعلومات من حراسة المقتنيات إلى العمل على إتاحتها أمام المستخدمين بكل الوسائل الممكنة. ولأن الخدمات هي قلب المكتبات ومراكز المعلومات، فهي تحاول جاهدة العمل على إتاحتها للمستخدمين في أسرع وقت ممكن وعلى نحو فعال، وتعتبر الإنترنت هي أفضل الأدوات لتحقيق ذلك في العصر الحالي. لذا شرعت المكتبات في إنشاء مواقع لها الإنترنت يمكن من خلالها إتاحة خدماتها للمستخدمين، وفي الواقع يوفر ذلك العديد من المزايا أهمها توفير وقت وجهد أخصائيي المعلومات، والسرعة في تقديم الخدمات للمستخدمين وإتاحتها على مدار الساعة لهم والوصول إلى عدد كبير منهم، وتقديم مصادر المعلومات للمستخدم في الوقت المناسب والشكل الملائم له، وتقديم المساعدة له إذا لزم الأمر، وتعزيز وعي المستخدمين بالخدمات الجديدة ومصادر المعلومات الحديثة (Bhatnagar). وعدم الحاجة إلى التواجد الجسدي في المكتبة للاستفادة من خدماتها، وتقديم خدمات جديدة مثل إتاحة الروابط للفهارس والمواقع المفيدة الأخرى وحجز أوعية المعلومات وتجديد الإعارة والوصول إلى النصوص الكاملة في قواعد البيانات، وغير ذلك من المزايا.



٢/١ التعريفات الإجرائية:

المصطلح الأساس في الدراسة الحالية هو "خدمات المعلومات المعتمدة على الويب Web-based Information Services" ويقصد به الخدمات التي تقدمها المكتبات باستخدام الويب كوسيط، وموقع المكتبة library website كبوابة لذلك. وتهدف المكتبات من خلال هذه الخدمات إلى إتاحة خدمات المعلومات التي تقدمها للمستخدمين من خلال موقعها على الإنترنت، دون انتقاله إلى مكانها وموقعها الجغرافي، حيث يحصل على هذه الخدمات ويستفيد منها كما لو أنه داخل جدران المكتبة (الطيبار، ٢٠٠٥).

٣/١ موضوع الدراسة وأهميته:

تؤدي المكتبات الجامعية دوراً مهماً في تطوير قدرات ومهارات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وهي الضلع الثالث الذي تقوم عليه العملية التعليمية في الجامعات مع الطالب وعضو هيئة التدريس. وفي العصر الرقمي، بدأت غالبية المكتبات الجامعية في تحسيب أنشطتها، وذلك للاستفادة من الإمكانيات التي وفرتها تقنيات المعلومات والاتصالات من ناحية، واستجابة لرغبة المستخدمين في تحويل كل الخدمات التي كانوا يحصلون عليها بشكل تقليدي إلى شكل إلكتروني يتاح عبر الويب، يستطيعون الوصول إليه في أي وقت ومن أي مكان من ناحية أخرى. ولتحقيق ذلك سارعت المكتبات الجامعية إلى إنشاء مواقع لها على الإنترنت يمكن من خلالها إتاحة الخدمات للمستخدمين لتسهيل الوصول إلى أوعية المعلومات التعليمية والبحثية على نطاق واسع، ومن أهم الخدمات التي تتيحها هذه المكتبات عبر مواقعها: الفهارس الآلية، وقواعد البيانات، والدوريات الإلكترونية، والكتب الإلكترونية، والرسائل الأكاديمية، والخدمات المرجعية....



وتتمثل أهمية الدراسة الحالية في تحليل واستكشاف خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية المتاحة عبر الويب في واحدة من الجامعات العربية وهي جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية، باعتبار هذا الأسلوب الجديد لتقديم الخدمات هو مستقبل خدمات المعلومات.

٤/١ أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

تهدف الدراسة إلى تعرف خدمات المعلومات الفعلية المقدمة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة (<http://www.ac-ku.edu.sa/taibah/knowledge.net>)، ومدى استخدام أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وفروعها لهذه الخدمات، ورضاهم عنها. ولتحقيق أهداف الدراسة سيتم الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة طيبة اعتماداً على الويب؟
- ما مدى وعي أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة بتواجد خدمات معلومات تتأح عبر الويب؟
- ما مدى رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة عن خدمات المعلومات المقدمة لهم عبر الويب؟
- ما أسباب عدم رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة عن خدمات المعلومات المقدمة لهم عبر الويب؟
- ما طرق حصول أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة على الدعم الفني والتدريب؟

٥/١ حدود الدراسة:

تتناول الدراسة خدمات المعلومات التي تقدمها عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة بالمدينة المنورة عبر موقعها على الويب، واستخدامها من



قبل أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والكليات في المحافظات التابعة،
ورضاهم عنها في الفترة من أبريل- يونيو ٢٠١٣م.

٦/١ منهج البحث وأدواته :

استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة للتعرف إلى واقع خدمات المعلومات عبر الويب في جامعة طيبة، وكذلك المنهج المسحي للتعرف إلى استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة لهذه الخدمات، ورضاهم عنها. وقد استخدمت عدة أدوات في جمع بيانات هذه الدراسة، هي:

(١) الاستبانة:

أعدت الباحثة استبانة لجمع البيانات المطلوبة لإجراء الدراسة، تكونت من (٢١) سؤالاً تتناول البيانات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة، واستخدامهم لخدمات المعلومات المتاحة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بالجامعة. ومدى رضاهم عن هذه الخدمات، وأسباب عدم رضاهم عن بعضها.

وتم إعداد الاستبانة وتوزيعها وتحليلها إلكترونياً عبر خدمة جوجل Google لإعداد الاستبانات، حيث قامت الباحثة بإرسال رابط الاستبانة بشكل مباشر إلى البريد الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة طيبة وكلياتها في المحافظات التابعة لها، كما قامت بوضعه على صفحات المنتديات الخاصة بالجامعة وأعضاء هيئة التدريس في موقع الجامعة على الويب، وفي الفيس بوك وتويتر، كما تم إرساله عبر قاعدة البيانات الموجودة في عمادة التطوير الجامعي بالجامعة لأعضاء هيئة التدريس. وقد قامت الباحثة بتجريب الاستبانة على عينة مبدئية من أعضاء هيئة التدريس، لاستكشاف نقاط الضعف فيه، وأجرت التعديلات اللازمة وفقاً لما أسفرت عنه الإجابات حتى تسمح الاستبانة بجمع البيانات المطلوبة للدراسة وتحقيق أهدافها.



وقد أوضحت الإحصاءات أن عدد أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة بالمدينة المنورة، والكليات المتواجدة في المحافظات التابعة لها (العلا، وينبع، وخيبر، والمهد، والحناكية، وبدر) من أساتذة وأساتذة مشاركين وأساتذة مساعدين ومحاضرين ومعيدتين ومدرسي لغة يبلغ (٢٦٩٨) عضواً (مركز الإحصاء والمعلومات، ١٤٣٤هـ).

هذا وقد أجاب عن الاستبانة - كما أوضحت إجابة السؤال رقم (١) بالاستبانة - ٢٤٨ عضو هيئة تدريس بما يمثل نسبة (٩٠,٢%) من إجمالي أعضاء هيئة التدريس. وبلغ عدد الذكور ١٦٣ بنسبة (٦٥,٧%) من إجمالي عينة الدراسة، وبلغ عدد الإناث ٨٥ بنسبة (٣٤,٣%) من إجمالي عينة الدراسة. وتراوح عمر غالبية من أجاب عن الاستبانة من (٤٠- ٥٩ عاماً) حيث بلغ عددهم ١٣٤ بنسبة (٥٤%) من إجمالي عينة الدراسة، يليهم من يتراوح عمره من (٢٠- ٣٩ عاماً) حيث بلغ عددهم ١٠٩ بنسبة (٤٣,٩%)، أما من يزيد عمره عن (٦٠) عاماً فلم يتجاوز عددهم ٥ بنسبة (٢%) من إجمالي عينة الدراسة - وفقاً لما ورد في إجابة السؤال رقم (٢) بالاستبانة. وفيما يتعلق بالتخصص فقد أوضح الجدول رقم (١) أن التخصص الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة هو "العلوم الاجتماعية والانسانية" حيث قاربت نسبة أعضاء هيئة التدريس من هذا التخصص نصف عينة الدراسة وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى أن هذا التخصص به أكبر عدد من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة (مركز الإحصاء والمعلومات، ١٤٣٤هـ)، يليه في المركز الثاني تخصص "العلوم البحتة" بنسبة (٢٨,٢%)، وجاء في المركز الثالث تخصص "العلوم الطبية" بنسبة (١٢,٩%)، وفي المركز الرابع الأخير جاء تخصص "العلوم الهندسية" بنسبة (١٠,٩%).



الجدول رقم (١)

التخصص العلمي لعينة الدراسة (*)

| م | التخصص العلمي لعينة الدراسة | العدد | النسبة المئوية |
|---|------------------------------|-------|----------------|
| ١ | العلوم الاجتماعية والإنسانية | ١١٩ | ٤٨ |
| ٢ | العلوم البحتة | ٧٠ | ٢٨,٢ |
| ٣ | العلوم الطبية | ٣٢ | ١٢,٩ |
| ٤ | العلوم الهندسية | ٢٧ | ١٠,٩ |
| | المجموع | ٢٤٨ | %١٠٠ |

(*) إجابة السؤال رقم (٣) بالاستبانة.

(٢) البريد الإلكتروني:

لجأت الباحثة إلى استخدام البريد الإلكتروني كأداة للحصول على بعض المعلومات المتعلقة بخدمات المعلومات المتاحة عبر الويب من عميد شؤون المكتبات بجامعة طيبة سعادة الدكتور "مشعان بن سهو العتيبي".

(٣) الملاحظة المباشرة:

استخدمت الباحثة "الملاحظة المباشرة" للتعرف عن قرب إلى خدمات المعلومات المتاحة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة، وساعدها في ذلك كونها من منسوبي الجامعة وتتاح أمامها فرصة استخدام كافة إمكانات هذه الخدمات.

٧/١ الدراسات السابقة:

تبين من استعراض الباحثة لما تم من دراسات عربية وأجنبية في الأدلة والبليوجرافيات التي ترصد الإنتاج الفكري في مجال المكتبات



والمعلومات، فيما يتعلق بدراسة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية عبر الويب، وجود عدد من الدراسات، جاءت كالتالي: قام Nagabhusanam و Madhusudhan بدراسة خدمات المكتبة عبر الويب التي تقدمها المكتبات الجامعية في الهند، وكيفية استخدامها من قبل المستخدمين، بالإضافة إلى تسليط الضوء على المشاكل التي يواجهونها في الوصول إلى خدمات المكتبة التي تتيحها على الويب، وآرائهم حول هذه الخدمات (a) Madhusudhan & Nagabhusanam, 2012). كما استعرضا في دراسة أخرى من وجهة نظر المكتبيين، الحالة الراهنة واستخدام الويب من قبل المكتبات الجامعية في الهند، ودراسة خدمات المكتبة المعتمدة على الويب التي تقدمها بعض المكتبات الجامعية عبر مواقعها على الإنترنت، وتبين من النتائج أن المكتبات لا تستخدم مواقعها على الإنترنت بفاعلية، وأن عدد قليل من المكتبات هو الذي يقدم خدمات مبتكرة عبر موقعه (Madhusudhan & Nagabhusanam, 2012 b). واستكشفت دراسة Bhardwaj و Walia الخدمات المتاحة عبر موقع مكتبة جامعة St. Stephen's College بالهند، والمتمثلة في: البحث في الفهرس المباشر، ومعرفة ما إذا كان الكتاب معاراً أم لا، وإتاحة قائمة بالكتب الحديثة في صفحة الفهرس الألي، والخدمة المرجعية الأنية، والطرق المستخدمة في تقديمها، والمعوقات التي تواجهها، وخدمة صياغة الاستشهادات المرجعية (Bhardwaj & Walia 2012).

وناقشت دراسة Panda و Mahapatra خدمات المكتبات المعتمدة على الويب في مجموعة مؤسسة غاندي بالهند (مجموعة من كليات التقنية)، وكذلك الخدمات التي يتوقع المستفيدون إتاحتها لهم عبر الإنترنت (Panda & Mahapatra, 2011). وهدفت أطروحة "إبراهيم" إلى توضيح أهمية شبكة المكتبات بجامعة أسيوط، والتعرف إلى الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة لمستخدميها، ومدى تلبية الخدمات لاحتياجات المستفيدين، ومعرفة أوجه القصور فيما تقدمه الشبكة من خدمات،



وتقديم المقترحات التي تساعد في التغلب على أوجه القصور المتواجدة بشبكة المكتبات الجامعية بجامعة أسيوط (إبراهيم، ٢٠١٠). وهدفت دراسة "القحطاني" إلى تعرف واقع الخدمات المكتبية والمعوقات في مكتبات جامعة الملك خالد، ووضع تصور مقترح لتطوير هذه الخدمات، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مكتبة جامعة الملك خالد توفر المعلومات الحديثة عن محتوياتها وبرامجها عبر موقعها الإلكتروني بدرجة متوسطة (القحطاني، ٢٠١٠). وهدفت دراسة "العمران" إلى تقييم خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من هذه الخدمات، وما يهمنها في هذه الدراسة إشارتها إلى أن للمكتبة بوابة متميزة على الإنترنت، تقدم من خلالها فهرسها الآلي، والعديد من الخدمات الأخرى (العمران، ٢٠١٠).

ودراسة "كلو" التي كشفت مستوى التعاون الحاصل في مجال الخدمات المعلوماتية المتاحة على الإنترنت بين المكتبات الجامعية في دول الخليج العربي ومقارنتها بالمشاريع التعاونية الدولية والعربية في هذا المجال، وقد بينت النتائج ضعف الخدمات المعلوماتية التي تتيحها المكتبات عينة الدراسة على مواقعها، وضعف تفعيلها إلى المستفيدين خارج إطار تلك الجامعات، وضعف الخدمات المعلوماتية التعاونية بين هذه المكتبات (كلو، ٢٠٠٩). وسعت دراسة Mirza و Mahmood إلى معرفة عدد المكتبات الجامعية في باكستان التي لها موقع على الويب، ومعرفة مدى توافر الخدمات المعتمدة على الويب عبر هذه المواقع، وتمثل الخدمات التي تم دراستها في: الفهرس المباشر، وخدمات الوعي المعلوماتي، والخدمات المرجعية، وخدمة البحث المباشر في قواعد البيانات والمجموعات الرقمية (Mirza, Mahmood, 2009 &).

كما هدفت دراسة "معتوق وحافظ" إلى تعرف معايير خدمات المعلومات، ومدى تطابقها على المكتبة الرقمية لجامعة أم القرى، وأبرز المشكلات التي تواجهها والعمل على وضع الحلول المناسبة لها، وأشارت الدراسة إلى الخدمات التي تتيحها مكتبة الملك عبد الله بن عبد



العزير الجامعية عبر موقعها والمتمثلة في الفهرس الآلي، والخدمة المرجعية، وخدمات قواعد المعلومات، ومواعيد فتح المكتبة، وخدمات تصوير المقالات العلمية بالتعاون مع المكتبة البريطانية، ووصل حديثا، والمفضلة، وتعليمات، وتحميل الملفات، والنماذج الإلكترونية (معتوق و حافظ، ٢٠٠٨). وهدفت أطروحة "القرشي" إلى التعرف إلى الخدمات المتوفرة في مواقع المكتبات الجامعية لست عشرة جامعة من جامعات دول مجلس التعاون الخليجي، والتعرف إلى الأساليب والطرق التي تستخدمها في تنظيم المحتويات وتقديم الخدمات (القرشي، ١٤٢٩هـ).

وأرسل Ahmed استبانة عبر البريد الإلكتروني لسبع جامعات خليجية للتحقق من أنواع الخدمات المعتمدة على الويب التي يتم تقديمها للمستفيدين، وكان التركيز على الخدمات التي يتم تقديمها عبر مواقع المكتبات على الويب مثل الفهارس، والنماذج التي يتم من خلالها طلب الخدمات، وغيرها من الخدمات (Ahmed, 2002). كما استعرضت دراسة "محمد" خدمات المكتبات الجامعية في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تتيحها عبر مواقعها على الإنترنت، واشتملت هذه الخدمات على: قائمة الدوريات الأجنبية المتاحة في المكتبة، والفهرس الآلي، و"خدمة الطلبات الإلكترونية"، وأسأل أخصائي المعلومات، وطلب حجز كتب، وتجديد الكتب، وطلب شراء كتاب، وتعجيل تصنيف كتاب (محمد، ٢٠٠٢).

وتناولت دراسة Borasky الخدمات المقدمة من خلال ١٥ مكتبة جامعية في North Carolina عبر مواقعها على الويب، وتم تحليل محتوى هذه الخدمات وإعداد استبانة، وقد تبين من الدراسة أن هناك أنواعاً متعددة من الخدمات يتم تقديمها عبر مواقع هذه المكتبات، تتراوح من خدمات بسيطة مثل خدمات بحث النصوص إلى خدمات متقدمة مثل نماذج الطلب المباشرة online request forms (Borasky, 1999). وناقشت دراسة Dewey خدمات المعلومات المقدمة عبر الويب في مواقع ١٣ مكتبة جامعية أعضاء في مؤسسة Committee on Institutional



Cooperation (Big Ten)، لأعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والموظفين. وتم إجراء دراسية مسحية للمستخدمين لتحقيق هدف الدراسة، وقد تبين أن الخدمات التي تتيحها هذه المكتبات عبر الويب هي الإعارة وتجديدها، والمراجع الإلكترونية، وتبادل الإعارة بين المكتبات، وتعليم المستفيدين، وحجز أوعية المعلومات، وخدمات المعاقين، وخدمة الأسئلة الأكثر شيوعاً، وجولة إلكترونية للمكتبة، والدعم الفني، وتقديم الاستشارات المرجعية (Dewey, 1999).

وبالإضافة إلى تناول الخدمات بشكل عام . هناك دراسات تناولت خدمات بعينها نعرض عدداً منها فيما يلي بإيجاز: دراسات تناولت خدمة الفهارس المتاحة عبر الويب في المكتبات الجامعية، ووجدت الباحثة أن هذه الدراسات تندرج تحت عدد من القطاعات؛ القطاع الأول: دراسات تحليلية تقويمية لخدمة الفهارس عبر الويب، ومن هذه الدراسات على سبيل المثال دراسة Chintha التي قيّم من خلالها الفهارس المباشرة على مواقع المكتبات في الهند وكان من بينها المكتبات الجامعية، لمعرفة عدد المكتبات التي لديها فهارس على مواقعها على الويب، لمعرفة المنطقة الجغرافية الأكثر إتاحة لهذه الفهارس، وتحديد معايير تقييم هذا النوع من الفهارس (Chintha, 2013). ودراسة "عبد البر" التي هدفت إلى تعرف استخدامات تطبيقات ويب ١,٠ وويب ٢,٠ في مواقع المكتبات الجامعية العربية وفهارسها، وقد بينت النتائج أن مواقع مكتبات الجامعات العربية وفهارسها حققت إنجازاً مهماً في مرحلة استخدام تطبيقات الويب ١,٠ ، في حين اقتصر تطبيق استخدامات تطبيقات الويب ٢,٠ على مواقع المكتبات فقط دون فهارسها (عبد البر، ٢٠١٢). ودراسة "محمد" التي قيم فيها الفهرس الموحد لمكتبات الجامعات المصرية (محمد، ٢٠١١). ودراسة Madhusudhan و Aggarwal التي بحثت في خصائص ومكونات الفهارس المباشرة المتاحة عبر الويب في ١٥ مكتبة هندسية وتقنية تتبع التعليم العالي في الهند (Madhusudhan & Aggarwal, 2011). ودراسة "عبد الهادي" التي هدفت إلى تحليل وتقييم بنية أبرز فهارس المكتبات المصرية المتاحة على الإنترنت من أجل تحديد



أبرز المشكلات التي تواجهها الفهارس وتقديم بعض المقترحات التي من شأنها التطوير، وكان من بين مكاتب الدراسة المكتبة المركزية بجامعة القاهرة (عبد الهادي، ٢٠١٠). كما بحث Luong و Liew في إمكانية استخدام خصائص الفهرس العام المباشر في ١٣ مكتبة أكاديمية بنيوزلندا، وكذلك مقارنة كيفية استخدام المكتبات لنفس البرمجيات لجعل الواجهات مفيدة لمستخدميها (Luong & Liew 2009). وسعت دراسة "شباب" إلى تقويم الفهارس الآلية المتاحة على الإنترنت في ١٠ مكاتب جامعية جزائرية وفقاً لمعايير الإفلا (شباب، ٢٠٠٨). وهدَف Mahmood من دراسته إلى تحليل خصائص ووظائف الفهارس المعتمدة على الويب في مكاتب باكستان، وكان من بينها مكاتب جامعية (Mahmood, 2008). وسعت "صادق" إلى تقييم الفهارس الآلية لمكاتب الجامعات الخليجية المتاحة عبر شبكة الانترنت IPAC للتعرف على الايجابيات والسلبيات في كل منها، والنظم الآلية المستخدمة في إتاحتها على الإنترنت، والتوصل الى المؤشرات والتوصيات التي تهدف الى تطوير الفهارس الآلية للمكاتب الجامعية الخليجية للوصول بها الى مستويات الفهارس العالمية (صادق، ٢٠٠٧). وسعت دراسة Kapoor و Goyal إلى تقديم تحليل مقارنة لخمس فهارس متاحة عبر الويب في المكتبات الأكاديمية الهندية (Kapoor & Goyal, 2007). ودراسة "شاهين" التي سعى من خلالها إلى تقييم واقع فهارس المكتبات العربية المتاحة عبر شبكة الإنترنت على ضوء مجموعة المبادئ والتوصيات التي خرجت بها لجنة العمل المشكلة من الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها IFLA، وكان من بين المكتبات المدروسة ١٣ مكتبة أكاديمية (شاهين، ٢٠٠٥، ب). وأعد Cherry قائمة إسترشادية لتقييم تصميم الفهارس المباشرة المعتمدة على الويب في المكتبات الأكاديمية والعامّة الكندية (Cherry, 1998).

القطاع الثاني: دراسات قياس استخدام خدمة الفهارس عبر الويب والرضا عنها؛ ومنها: دراسة Ruzegaa التي سعت إلى التحقق من قابلية الاستخدام والفعالية في ملامح واجهة المستخدم في الفهرس المباشر من



قبل طلاب الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية العالمية، واستكشف ما إذا كانوا راضين عن هذه الملامح أم لا (Ruzagea, 2012). كما بحث Madhusudhan استخدام الطلاب الأجانب للفهرس المباشر الذي تتيحه جامعة دلهي Delhi على موقعها، ومدى معرفتهم بإتاحة هذا الفهرس، وقدرتهم على استخدامه، وأسباب استخدامه، والمشكلات التي تواجههم عند استخدامه (Madhusudhan, 2012). وسعت ورقة Ibrahim و Taha و Sharif إلى دراسة استفادة المستفيدين من وظائف البحث النصي في فهرس جامعة الإمارات المتاح عبر الويب، ومدى كفاءة هذا الفهرس في تلبية احتياجات المستفيدين منه، وجمعت بيانات الدراسة من سجلات الدخول وملاحظات المكتبيين (Ibrahim; Taha & Sharif, 2007). وفي دراسة تجريبية طلب Chee و Khoo من ٤٠ طالباً وخريجاً في جامعتين، إجراء بحث في الفهارس المباشرة المتاحة عبر موقع الجامعتين وتم تسجيل حركة الفأرة والمؤشر mouse/cursor movements ببرنامج لتسجيل شاشة الكمبيوتر فيديو، من أجل تحليل هذه الحركة لتصميم واجهات فهارس ذات فعالية أكثر في الاستخدام (Chee & Khoo, 2004). ودراسة Hildreth حول استخدام الكلمات المفتاحية وأدوات الربط البولينني من قبل مستخدمي الفهرس المباشر لجامعة أوكلاهوما (Hildreth, 1997) Oklahoma.

القطاع الثالث: دراسات قامت بدراسة تقويمية للفهارس على الويب واستخدامها من قبل المستخدمين، ومنها دراسة "فرج" التي قيمت من خلالها الفهرس الآلي لجامعة المنصورة ودوره في استرجاع المعلومات في ضوء الأسس التي ينبغي أن تتوافر فيه، وكذلك إجراءاتها عدد من المقابلات لطلاب الجامعة المستخدمين للنظام لاستطلاع آرائهم حوله (فرج، ٢٠١٢). ودراسة "مراد" التي هدفت إلى دراسة نظام فهرس مكتبة جامعة السلطان قابوس المتاح على الخط المباشر ودوره في استرجاع المعلومات الببليوجرافية، وذلك من جانبين الأول تقويمي للنظام والثاني استخدامي يتصل بتعامل طلاب الجامعة مع النظام للوقوف على مدى كفاءته في البحث والاسترجاع (مراد، ٢٠٠٢).



القطاع الرابع دراسات حصرية عرفت بمواقع فهارس المكتبات دون تقديم تحليل أو تقويم لها، ومنها دراسة عبد الراضي التي حصرت مواقع فهارس المكتبات العربية المتاحة على الإنترنت، وكان من بينها 46 مكتبة أكاديمية (عبد الراضي، ٢٠٠٥).

دراسات تناولت الخدمة المرجعية المتاحة عبر الويب في المكتبات الجامعية، ومنها: أطروحة "العجيزي" التي قام من خلالها باستكشاف مدى تخصيص موقع المكتبات الجامعية في (جامعة الأزهر، والإسكندرية، والأمريكية، والبريطانية، وحلوان، والزقازيق، والقاهرة) رابط مستقل للخدمة المرجعية، ومدى توافر بيانات عن (المقتنيات- الخدمات- بيانات الاتصال) وربط للفهرس الإلكتروني بهذه المواقع (العجيزي، ٢٠١١). كما قارنت أطروحة "خميس" بين خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً على مواقع المكتبات الجامعية في البلاد العربية ومواقع المكتبات الجامعية الأجنبية، وحاولت وضع تصور مقترح لكيفية تقديم الخدمة على مواقع الإنترنت كخدمة مرجعية إلكترونية (خميس، ٢٠٠٨). ودراسة "بامفلح" التي هدفت من خلالها التخطيط لمشروع خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية (بامفلح، ٢٠٠٧، أ). ودراستها أيضاً التي هدفت إلى تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في عشر مكتبات جامعية خليجية، والتعرف إلى جوانب القوة والضعف في تقديم تلك الخدمة في المكتبات محل الدراسة وتحديد سبل تحسن مستوى أدائها (بامفلح، ٢٠٠٧، ب). وأطروحة "الرابغي" التي قامت بعمل مسح للخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الجامعية السعودية، ومن بين ٦ مكتبات مثلت عينة الدراسة تبين أن مكتبة واحدة فقط تقدم خدمة مرجعية رقمية بالمفهوم الحقيقي للخدمة المرجعية الرقمية، ثم استطلعت الدراسة رأي المكتبات حول التخطيط لإنشاء خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين تلك المكتبات (الرابغي، ٢٠٠٧). وأطروحة Sugimoto التي سعت إلى تقييم شكلين من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة في ١٢٨ مكتبة موسيقية جامعية، هما البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية (Sugimoto, 2007). ودراسة



Allen و Dee التي حللت الخدمة المرجعية الرقمية في مواقع المكتبات الأكاديمية في العلوم الصحية (Dee & Allen, 2006). ودراسة "شاهين" الذي هدف منها الكشف عن واقع الخدمة المرجعية الإلكترونية المقدمة عبر مواقع المكتبات العربية المتاحة على شبكة الإنترنت، وقد بلغ عدد مواقع المكتبات العربية محل الدراسة ١٧١ مكتبة عربية؛ منها ١٤١ مكتبة أكاديمية، كما سعى البحث إلى تقييم كفاءة الخدمات المرجعية العربية، وفعاليتها، وكذلك أبرز الخدمات المرجعية الإلكترونية الأجنبية (شاهين، ٢٠٠٥، أ). وأطروحة "إبراهيم" التي اهتمت بدراسة وتقييم نماذج من أشكال الخدمة المرجعية التفاعلية علي شبكة الانترنت التي تقدمها المكتبات العربية والأجنبية من خلال مواقعها علي شبكة الإنترنت، ودراسة احتياجات المستخدمين من المجتمع الأكاديمي من هذه الخدمة وذلك للاعتماد عليها في التخطيط لتقديم تلك الخدمة، وإعداد نموذج مقترح لتقديم هذه الخدمة في بيئة المكتبات الجامعية العربية وتطبيقه (إبراهيم، ٢٠٠٥). وتناولت دراسة Bao الوضع الراهن للخدمات المرجعية التفاعلية على مواقع المكتبات الأكاديمية الأمريكية، وجدت الدراسة أن أقل من ٤٦,٩% من المكتبات محل الدراسة تستخدم الخدمات المرجعية التفاعلية المعتمدة على الويب كإمتداد للخدمات المرجعية التقليدية، وأن الخدمات المرجعية التفاعلية المعتمدة على الويب تُستخدم لتقديم الحقائق الموجزة، والتوجيه الأساسي في إجراء البحوث، وإجابات الأسئلة عن مصادر المكتبة وخدماتها وسياساتها (Bao, 2003). كما حاولت Stacy-Bates دراسة خصائص تصميم الخدمة المرجعية الجاهزة ready-reference والخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني على مواقع ١١٠ من المكتبات الأكاديمية في رابطة المكتبات البحثية (ARL)، وشملت الخصائص صياغة عناوين الصفحات والروابط، وخطط التنظيم، والتوقيت، والوسائل الإضافية من الاتصال المتاحة بين المستخدم وأمين المكتبة (Stacy-Bates, 2000).

دراسات تناولت خدمة البحث الموحد "المتعدد" المتاحة عبر الويب في المكتبات الجامعية، ومنها: دراسة Abercrombies التي تناولت



تقييم طالبات الدراسات العليا في جامعة ولاية كونتيكت لخدمة البحث المتعدد، وخرجت الدراسة بأن البحث من خلال خدمة البحث المتعدد لقواعد البيانات يختلف عن البحث في محرك البحث جوجل (Abercrombies, 2010). ودراسة "خميس" التي سعت إلى التعريف بخدمة البحث المتعدد وأهميتها وأنواعها والبرامج المستخدمة في تقديمها وكذلك مراحل تقديم هذه الخدمة والتعرف إلى واقع الخدمة على موقعي المكتبة الرقمية لاتحاد الجامعات المصرية والمكتبة الرقمية السعودية، من خلال المقارنة بينهما وفقاً لعدد من عناصر التقييم للوقوف على إمكانيات الخدمة واقتراحات تطويرها وتفعيلها (خميس، ٢٠٠٩). ودراسة Cox التي تناولت التأثير الإيجابي لخدمة البحث المتعدد على الطلاب في تنمية الوعي المعلومات لديهم من خلال تزويدهم بكل مصادر المكتبة من خلال واجهة بحث واحدة، وتقديم الدراسة عدداً من الفوائد التي تقدمها الخدمة للطلاب منها البحث في مصادر المعلومات الإلكترونية، وسرعة الحصول على النص الكامل، وكذلك توفير وقت الطلاب وأمين المكتبة وتوفير ضغط كثرة الاستفسار من الطلاب على أمين المكتبة (Cox, 2006). كما هدفت دراسة Tallent إلى تعرف مدى استخدام طلاب الليسانس والدراسات العليا لخدمة البحث الموحد في مكتبة كلية بوسطون ، وخرجت الدراسة بأن الطلاب مهتمون بالخدمة ويفضلون واجهة مألوفة واحدة للبحث في كل مصادر المكتبة (Tallent, 2004).

دراسات تناولت خدمة تبادل الإعارة المتاحة عبر الويب في المكتبات الجامعية، ومنها: دراسة Schoen و Coffta التي استكشفت مواقع عدد من المكتبات الأكاديمية على الويب لتحديد مدى توافر معلومات عن تبادل الاعارة بين المكتبات للمستفيدين من خارج الجامعة، وخاصة لموظفي خدمة تبادل الإعارة بين المكتبات الباحثين عن سياسات الإعارة، ومعلومات التواصل، والمقتنيات (Coffta & Schoen, 2000).



دراسات تناولت "خدمة توصيل الوثائق" المتاحة عبر الويب في المكتبات الجامعية، ومنها: دراسة Mavridis و Papargeris و Zontanos التي عرضت تجربة استخدام مكتبة جامعة Macedonia لنظام توصيل الوثائق المعتمد على الويب والمعروف باسم PROSPERO، والذي يمكن من خلاله تقديم الخدمة بسرعة وفاعلية دون الحاجة إلى تواجد المستفيد في المكتبة (Mavridis, Stella & Zontanos, 2003). ودراسة Chandra التي استعرضت تجربة Indian Institute of Technology Madras لخدمة توصيل الوثائق عبر موقعها، وأوضحت البنية التحتية المتوافرة لتقديم هذه الخدمة، ومدى استخدامها (Chandra, 2002).

والجدير بالذكر أن هناك عدد كبير من الدراسات يتناول تقييم بوابات ومواقع المكتبات الجامعية وقد يرد ذكر خدمات المعلومات المقدمة عبرها، إلا أن الباحثة قد لاحظت أن تناول الخدمات في هذه الدراسات عادة ما يكون مجرد ذكر لها بدون تعمق أو تفصيل في معالجتها، لذا تم استبعادها.

يتضح مما سبق:

- أن الأبحاث والأطروحات العلمية في مجال المكتبات والمعلومات، اهتمت بموضوع خدمات المعلومات المتاحة عبر الويب في المكتبات الجامعية بشكل كبير.
- أن هناك دراسات عالجت خدمات المعلومات المقدمة عبر الويب في المكتبات الجامعية بشكل عام، ودراسات عالجت خدمات بعينها مثل خدمة الفهارس، والخدمة المرجعية، وخدمة البحث الموحد "المتعدد"، وخدمة تبادل الإعارة، وخدمة توصيل الوثائق.
- أن خدمات المعلومات التي تُقدم عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة لم يتم دراسته من قبل، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية القيام به.



٢. طبيعة استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

يتناول هذا الجزء التعرف إلى بدء تقديم خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة، ومدى استخدامها من قبل عينة الدراسة، وأسباب استخدامها وعدم استخدامها، وطرق المعرفة بتواجدها، وسهولة التسجيل في موقع عمادة شؤون المكتبات للإستفادة منها، والتدريب على استخدامها.

١/٢ بدء تقديم خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

بدأت جامعة طيبة في تقديم خدمات المعلومات عبر الويب من خلال موقع عمادة شؤون المكتبات منذ عام ١٤٢٦ هـ، ويُسمح لجميع منسوبي جامعة طيبة من أعضاء هيئة التدريس، والطلاب والموظفين الفنيين بالاشتراك في الموقع، للاستفادة من جميع خدمات المعلومات المقدمة. كما يُسمح لزوار المكتبة من خارج الجامعة، بالاستفادة من خدمات المعلومات (باستثناء بعض الخدمات مثل قواعد المعلومات التي تشترك فيها الجامعة) (العتيبي، ٢٠١٣).

٢/٢ مدى استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

أوضحت إجابة السؤال رقم (٤) بالاستبانة أن عدد من يستخدمون خدمات المعلومات المقدمة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة من عينة الدراسة قد بلغ ٢٠٥ مفردة بنسبة (٨٢,٧%)، ومن لا يستخدمها ٤٣ مفردة بنسبة (١٧,٣%) من إجمالي عينة الدراسة. وتعكس هذه النسبة مدى أهمية هذه الخدمات لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وإقبالهم الكبير عليها.



٣/٢ أسباب عدم استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

تبين من الجدول رقم (٢) أن السبب وراء عدم استخدام (٢٣,٧%) ممن لا يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة لهذه الخدمات يتمثل في عدم معرفتهم بتواجدها، وترى الباحثة أن ذلك أمر غير متوقع نظراً لوجود رابط للموقع على الصفحة الرئيسية للجامعة، بالإضافة إلى الإعلان عن خدمات الموقع عن طريق موقع الجامعة وتويتر ورسائل SMS (العتيبي، ٢٠١٣). وجاءت صعوبة الحصول على حساب يسمح للمستفيد بالاستفادة من هذه الخدمات في المركز الثاني بنسبة (١٩,٩%)، وجاء ببطء الحصول على الخدمات في المركز الثالث بنسبة (١٧,٩%)، يليه في المركز الرابع عدم وجود خدمات المعلومات التي يحتاج إليها المستفيد في الموقع بنسبة (١٦%)، وجاء عدم تفضيل استخدام الأجهزة التقنية ومواقع الانترنت في المركز الخامس بنسبة (١٢,٨%)، أما المركز السادس الأخير فجاء فيه أن موقع العمادة غير مُحدث بنسبة (٩,٧%).

الجدول رقم (٢)

أسباب عدم استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة (*)

| م | أسباب عدم الاستخدام | العدد | % |
|---|--|-------|------|
| ١ | لم أعلم بوجودها من قبل. | ٣٧ | ٢٣,٧ |
| ٢ | صعوبة الحصول على حساب يسمح لي بالاستفادة من هذه الخدمات. | ٣١ | ١٩,٩ |
| ٣ | بطء الحصول على الخدمات. | ٢٨ | ١٧,٩ |
| ٤ | لا أجد في موقع العمادة ما احتاجه من خدمات. | ٢٥ | ١٦ |
| ٥ | لا أفضل استخدام الأجهزة التقنية ومواقع الإنترنت. | ٢٠ | ١٢,٨ |
| ٦ | موقع العمادة غير مُحدث. | ١٥ | ٩,٧ |
| | المجموع | ١٥٦ | %١٠٠ |

(*) إجابة السؤال رقم (٥) بالاستبانة.



٤/٢ طرق معرفة تواجد خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

كشفت الدراسة الميدانية عن طريق الجدول رقم (٣) أن هناك ثلاث طرق عرف بها من يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بتواجدها، وكان أهم هذه الطرق هو "الرابط الموجود على الصفحة الرئيسية للجامعة" حيث مثل (٤٤,١%)، وجاء معرفة ذلك "عن طريق أحد الزملاء" في المركز الثاني بنسبة (٣٤,٢%)، أما أقل الطرق للتعريف بتواجد هذه الخدمات فكان "عن طريق موظفي المكتبة" بنسبة (٢١,٧%) من إجمالي الإجابات، وترى الباحثة أن على موظفي المكتبة الإعلان بشكل أكبر عن توافر خدمات المعلومات عبر الويب بين المستخدمين داخل المكتبة.

الجدول رقم (٣)

طرق معرفة تواجد خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة (*)

| م | طرق معرفة تواجد الخدمات | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|-------|----------------|
| ١ | عن طريق الرابط الموجود على الصفحة الرئيسية للجامعة. | ١٩٩ | ٤٤,١ |
| ٢ | عن طريق أحد الزملاء. | ١٥٤ | ٣٤,٢ |
| ٣ | عن طريق موظفي المكتبة. | ٩٨ | ٢١,٧ |
| | المجموع | ٤٥١ | ١٠٠% |

(*) إجابة السؤال رقم (٦) بالاستبانة.



٥/٢ سهولة التسجيل في موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة:

أوضحت إجابات عينة الدراسة ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة -إجابة السؤال رقم (٧)- أنه من السهل التسجيل في موقع عمادة شؤون المكتبات بالجامعة للحصول على خدمات المعلومات المقدمة، حيث أجاب بذلك ١٨٩ بنسبة (٩٢,٢%)، بينما رأى ١٦ فقط بنسبة (٧,٨%) من إجمالي من يستخدمون الخدمات في عينة الدراسة بأن ذلك صعب. وترى الباحثة أن هذه نتيجة متوقعة، نظراً لأن التسجيل للحصول على رقم حساب وكلمة مرور تسمح للمستفيد بالاستفادة من كامل الخدمات التي يقدمها موقع العمادة، تتم من خلال تعبئة نموذج متاح عبر الموقع، وتهتم العمادة بسرعة تفعيل التسجيل، فلا يستغرق ذلك ٢٤ ساعة في المتوسط (العتيبي، ٢٠١٣).

٦/٢ معدل استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

كشفت الدراسة الميدانية من خلال الإجابة عن السؤال رقم (٨) عن تقارب نسبة من يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة "أحياناً" ومن يستخدمونها "دائماً" حيث كانت النسبة (٤٩,٨%) و(٤٧,٨%) على التوالي من إجمالي من يستخدمون هذه الخدمات. أما من يستخدمونها "نادراً" فلم تتجاوز نسبتهم (٢,٤%). وترى الباحثة أن ارتفاع معدلات الاستخدام هذه تؤكد أهمية خدمات المعلومات التي توفرها عمادة شؤون المكتبات لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

٧/٢ أسباب استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

يعتبر "إعداد الأبحاث العلمية" كما بين الجدول رقم (٤) أكثر أسباب استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة حيث مثل نسبة (٣٥%) من إجمالي الإجابات، يليه في المركز الثاني "متابعة الحديث في مجال التخصص" بنسبة (٣٢,٦%)، أما "إعداد المحاضرات"



فجاء في المركز الثالث (٢٠,٢%)، وفي المركز الرابع الأخير جاءت "الثقافة والترفيه" بنسبة (١٢,٢%) من إجمالي الإجابات. وتوضح هذه النتيجة أن أسباب الاستخدام الأساسية هي أسباب علمية، ويرجع ذلك إلى طبيعة احتياجات أعضاء هيئة التدريس من ناحية، وطبيعة المعلومات وقواعد البيانات المتوافرة في موقع العمادة من ناحية أخرى.

الجدول رقم (٤)

أسباب استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة (*)

| م | أسباب الاستخدام | العدد | النسبة المئوية |
|---------|------------------------------|-------|----------------|
| ١ | إعداد الأبحاث العلمية. | ٢٠١ | ٣٥ |
| ٢ | متابعة الحديث في مجال تخصصي. | ١٨٧ | ٣٢,٦ |
| ٣ | إعداد المحاضرات. | ١١٦ | ٢٠,٢ |
| ٤ | الثقافة والترفيه. | ٧٠ | ١٢,٢ |
| المجموع | | ٥٧٤ | %١٠٠ |

(*) إجابة السؤال رقم (٩) بالاستبانة.

٨/٢ التدريب على استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة:

تهتم المكتبات عادة بإعداد البرامج التدريبية بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستخدمين للتعامل مع مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبة والخدمات التي تقدمها. وفيما يتعلق بالجهود التدريبية التي توفرها عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة للمستخدمين تبين أن عدد من حصل على تدريب ٧٤ عضو هيئة تدريس بنسبة (٣٦,١%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة -إجابة السؤال رقم (١٠) بالاستبانة- واقتصر نوع التدريب كما ذكروا -وفقاً لإجابة السؤال رقم (١٢)- على "الإرشاد الفردي بواسطة موظفي المكتبة" حيث حصل ٥١ عضو



هيئة تدريس بنسبة (٦٨,٩%) ممن حصلوا على تدريب على هذا النوع، وحصل ٢٣ عضو على "دورات تدريبية قصيرة تنظمها المكتبة" بنسبة (٣١,١%).

بينما أجاب ١٣١ عضو هيئة تدريس بنسبة (٦٣,٩%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة، أنهم لم يحصلوا على تدريب يساعدهم على استخدام هذه الخدمات- إجابة السؤال رقم (١٠) بالاستبانة- وكان السبب في ذلك كما ذكروا في إجابة السؤال رقم (١١) أنهم لا علم لهم بوجود هذه الدورات وبلغ عدد من أجاب بذلك ١٠٩ عضو هيئة تدريس بنسبة (٨٣,٢%)، وأنهم لا يحتاجون للتدريب وبلغ عددهم ٢٢ بنسبة (١٦,٨%).

٣. أنواع خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة :

يحتوي موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة على العديد من الخدمات، وفيما يلي سنتعرف عن قرب على هذه الخدمات المتمثلة في: البحث الموحد، والفهرس الآلي، ومصادر المعلومات، ومكتبتي، واحتاج إلى مواد، والخدمات المعلوماتية، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، ومصادرنا. ومدى استخدام عينة الدراسة لهذه الخدمات، ورضاهم عنها.

١/٣ البحث الموحد:

تعد خدمة البحث المتعدد "الموحد" على مواقع المكتبات من الخدمات الحديثة التي تساعد المستخدمين في البحث في عدد من قواعد البيانات وفهارس المكتبات وكل مصادر المكتبة من خلال واجهة بحث واحدة، حيث تساعد في توفير وقت المستخدمين وعدم إظهار النتائج المكررة في كل قواعد البيانات، وكذلك التغلب على مشكلات تعدد واجهات البحث داخل كل قاعدة بيانات على حدة لاختلاف منشئها ومورديها (خميس، ٢٠١١). وتختص خدمة "البحث الموحد" في موقع



عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة بالبحث في قواعد البيانات والدوريات والكتب الإلكترونية التي تشترك فيها الجامعة، بالإضافة إلى مقتنيات المكتبة. ويندرج "البحث الموحد" تحت مصطلح "ابحث" كما هو موضح في الشكل رقم (١). وفيما يتعلق بمدى استخدام عينة الدراسة لخدمة "البحث الموحد" أوضحت الدراسة الميدانية من خلال إجابة السؤال رقم (١/١٣) بالاستبانة، أن ١٩٩ مفردة يمثلون (٩٧,١%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة تستخدم هذه الخدمة، بينما لا يستخدمها ٦ مفردات بنسبة (٢,٩%). وتوضح هذه النسبة الانتشار الواسع لهذه الخدمة بين عينة الدراسة، وترى الباحثة أن ذلك يعكس أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس في الحصول على احتياجاتهم المعلوماتية.



الشكل رقم (١)

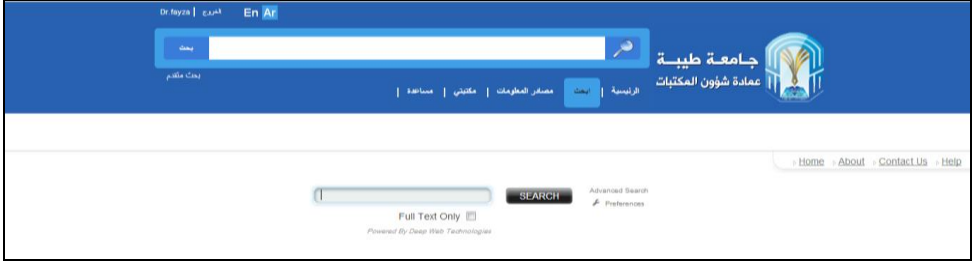
الوصول إلى "البحث الموحد"

• الإمكانات العامة في "البحث الموحد":

تتعدد إمكانات "البحث الموحد" وخصائصه العامة -الشكل رقم (٢)- حيث يمكن إجراء بحث بسيط وقصر النتائج على النصوص الكاملة. أو إجراء بحث متقدم، يمكن من خلاله البحث بالكلمات المفتاحية، والعنوان، والمؤلف، ومضاهاة المصطلحات التي يتم البحث بها، وتحديد الفترة الزمنية التي يتم البحث في الأوعية المنشورة خلالها، وقصر النتائج على النصوص الكاملة، وكذلك تحديد موضوعات المصادر التي يتم البحث



فيها. كما يمكن من خلال خاصية "تفضيلات البحث Preferences" تحديد عدد النتائج المعروضة في الصفحة الواحدة، واختيار إظهار أو عدم إظهار نافذة منبثقة تبين وجود نتائج أخرى لم يتم إدراجها في النتائج، وعلى المستخدم تحديد ما إذا كان يريد إضافتها إلى النتائج أم لا.



الشكل رقم (٢)

الصفحة الرئيسية في "البحث الموحد"

وقد أوضح الجدول رقم (٥) أن أكثر إمكانية من إمكانات "البحث الموحد" تحظى برضا عينة الدراسة هي "البحث البسيط" حيث أجاب (٧٦,٤%) منهم أنهم راضين تماماً عنها. أما باقي الخدمات فكان الرضا عنها إلى حد ما على النحو التالي سهولة إجراء البحث الموحد (٦٦,٨%)، واجهة البحث "الشاشة التي يستخدمها المستخدم لإدخال مصطلحات بحثه، واختيار نوع البحث، وتحديد تفضيلات البحث" (٦٤,٨%)، وتفضيلات البحث (٥٨,٨%)، والبحث المتقدم (٥٢,٨%). أما أكثر الإمكانيات التي لم تحظ برضا عينة الدراسة فكانت "الحصول على المساعدة عند إجراء البحث" حيث أجابت نسبة (٤٩,٧%) من العينة أنهم غير راضين عن هذه الخاصية.

وكشفت الإجابة عن السؤال رقم (٤/١٣) بالاستبانة أن أسباب عدم الرضا عن هذه الإمكانيات تتمثل في أن "واجهة البحث" باللغة الإنجليزية وليست باللغة العربية. وأن "تفضيلات البحث" تستمر للجلسة الحالية فقط، كما أن استخدام النافذة المتعلقة بإظهار المزيد من النتائج غير



مفهوم. وأن "البحث المتقدم" يفتقد الروابط البوئينية للربط بين مصطلحات البحث. بالإضافة إلى أن "الحصول على المساعدة عند إجراء البحث" يكون باللغة الإنجليزية فقط، ولا توجد مساعدة باللغة العربية توضح لهم ما يحتاجون.

الجدول رقم (٥)

مدى الرضا عن إمكانيات خدمة "البحث الموحد" (*)

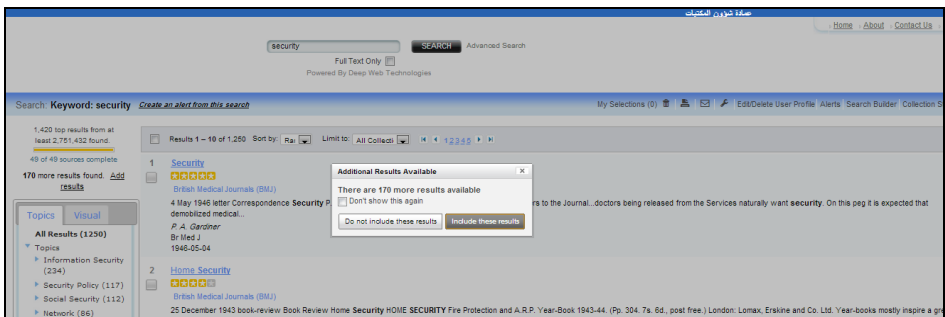
| الرضا الإمكانيات | مدى | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|---|-------------|-------------|-------------------|----------|
| سهولة إجراء البحث الموحد. | ٢٣ (١١,٦%) | ١٣٣ (٦٦,٨%) | ٤٣ (٢١,٦%) | |
| واجهة البحث (الشاشة التي تستخدمها لإدخال مصطلحات بحثك، واختيار نوع البحث، وتحديد تفضيلات البحث) | ٢٤ (١٢,١%) | ١٢٩ (٦٤,٨%) | ٤٦ (٢٣,١%) | |
| تفضيلات البحث Preferences. | ١٦ (٨%) | ١١٧ (٥٨,٨%) | ٦٦ (٣٣,٢%) | |
| البحث البسيط. | ١٥٢ (٧٦,٤%) | ٣٨ (١٩,١%) | ٩ (٤,٥%) | |
| البحث المتقدم Advanced Search | ١١ (٥,٥%) | ١٠٥ (٥٢,٨%) | ٨٣ (٤١,٧%) | |
| الحصول على المساعدة عند إجراء البحث. | ١٠ (٥,١%) | ٩٠ (٤٥,٢%) | ٩٩ (٤٩,٧%) | |

(*) إجابة السؤال رقم (٣/١٣) بالاستبانة.



• صفحة النتائج:

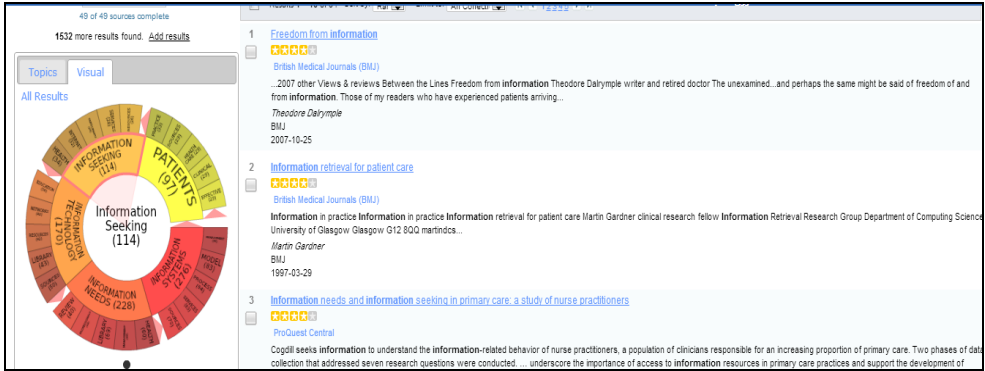
تتعدد إمكانات صفحة النتائج (الشكل رقم "٣")؛ حيث تتيح معرفة المصطلحات التي يتم البحث بها والروابط المستخدمة للربط بين المصطلحات، وعدد النتائج التي تم استرجاعها، وكذلك إظهار نافذة منبثقة تبين تواجد نتائج إضافية يمكن إضافتها للنتائج المسترجعة وفقاً لرغبة المستخدم، وإنشاء تنبيه بالبحث يمكن من خلاله إرسال تنبيه للمستخدم على بريده الإلكتروني يبين له أن هناك إضافات جديدة أُضيفت ترتبط بالموضوع الذي يبحث عنه. وترتيب النتائج المسترجعة (حسب الصلة- والتاريخ- والعنوان- والمؤلف). واستخدام المرشحات التي يمكن استخدامها للتحكم في نتائج البحث المعروضة، وتمثل في: الموضوعات- والمؤلفين - والمصادر المنشورة فيها النتائج- والناشرين- وتاريخ النشر كل سنة بمفردها - وشكل الوثيق (PDF و HTML) - ونوع الوثيقة، وبجوار كل مُرْشِح عدد النتائج وفقاً لهذا المُرْشِح. وطباعة النتائج المسترجعة؛ حيث يمكن طباعة النتائج المسترجعة في الصفحة الحالية، أو النتائج المسترجعة جميعها، أو عدد محدد من بداية النتائج. وإرسال النتائج المسترجعة بالبريد الإلكتروني؛ حيث يتم إدراج البريد الإلكتروني الذي سيتم إرسال النتائج المسترجعة عليه وكذلك اسم المُرسل، وإضافة تعليق في حالة الرغبة في ذلك، ويمكن الاقتصار على إرسال عنوان URL فقط، واختيار عدد النتائج المراد إرساله (١٠-٢٠-٥٠-١٠٠-٢٠٠-الكل)، والشكل الذي سيتم به الإرسال (HTML أو TEXT).



الشكل رقم (٣) صفحة نتائج البحث الموحد



وهناك أيضاً العرض المرئي للنتائج Visual، حيث يتم توزيع النتائج المسترجعة وفقاً للموضوعات ولكن في شكل رسومي، ويوضح الشكل رقم (٤) هذه الإمكانية .



الشكل رقم (٤)

العرض المرئي للنتائج

وفيما يتعلق بمدى رضا عينة الدراسة عن الإمكانيات التي توفرها صفحة النتائج بالنسبة لهم، تبين من الجدول رقم (٦) أن غالبية هذه الإمكانيات قد حظيت بالرضا التام من قبل أفراد العينة، وكان في مقدمة هذه الإمكانيات "إرسال النتائج المسترجعة بالبريد الإلكتروني"، حيث أجاب (٧٤,٩%) ممن يستخدمون خدمة "البحث الموحد" أنهم راضين للغاية عن هذه الخاصية، يليها "المرشحات التي يمكن استخدامها للتحكم في نتائج البحث المعروضة" (٦٥,٨%)، ثم "طباعة النتائج المسترجعة" (٦٤,٨%)، وبعد ذلك "إمكانية ترتيب النتائج المسترجعة" (٦٢,٣%)، ثم "بيان عدد النتائج المسترجعة" (٥٩,٣%). أما الإمكانيات التي حظيت بالرضا إلى حد ما بنسبة كبيرة فهي إمكانية "تحديد قواعد البيانات التي يتم البحث فيها" (٦٢,٨%)، و"إظهار استراتيجية البحث المستخدم (المصطلحات المستخدمة في البحث والروابط المستخدمة بينها...)". (٥٧,٨%). أما



الإمكانات التي لم تلق رضا عينة الدراسة فكانت اثنتين فقط هما "العرض المرئي للنتائج" (٧٦,٤%)، و "إنشاء تنبيه بالبحث".

وقد بينت الدراسة الميدانية -من خلال الإجابة عن السؤال رقم (٦/١٣) بالاستبانة- أن أسباب عدم الرضا عن إمكانات صفحة النتائج تكمن في أن استخدام "العرض المرئي للنتائج" غير مفهوم بالنسبة لهم، وأن "إنشاء تنبيه بالبحث" لا يُفصح أحياناً كثيرة.

الجدول رقم (٦)

مدى الرضا عن إمكانات صفحة النتائج في "البحث الموحد" (*)

| الإمكانات / مدى الرضا | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|---|-------------|----------------|------------|
| سهولة إجراء البحث الموحد. | ٢٣ (١١,٦%) | ١٣٣ (٦٦,٨%) | ٤٣ (٢١,٦%) |
| واجهة البحث (الشاشة التي تستخدمها لإدخال مصطلحات بحثك، واختيار نوع البحث، وتحديد تفضيلات البحث) | ٢٤ (١٢,١%) | ١٢٩ (٦٤,٨%) | ٤٦ (٢٣,١%) |
| تفضيلات البحث Preferences. | ١٦ (٨%) | ١١٧ (٥٨,٨%) | ٦٦ (٣٣,٢%) |
| البحث البسيط. | ١٥٢ (٧٦,٤%) | ٣٨ (١٩,١%) | ٩ (٤,٥%) |
| البحث المتقدم Advanced Search | ١١ (٥,٥%) | ١٠٥ (٥٢,٨%) | ٨٣ (٤١,٧%) |
| الحصول على المساعدة عند إجراء البحث. | ١٠ (٥,١%) | ٩٩ (٤٩,٧%) | ٩٠ (٤٥,٢%) |
| إظهار استراتيجيات البحث المستخدم (المصطلحات المستخدمة في البحث والروابط المستخدمة) | ٢٠ (١٠,١%) | ١١٥ (٥٧,٨%) | ٦٤ (٣٢,١%) |



| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|-------------|----------------|-------------|--|
| | | | بينها،...). |
| ٢٥ (١٢,٦%) | ٥٦ (٢٨,١%) | ١١٨ (٥٩,٣%) | بيان عدد النتائج المسترجعة |
| ١٢٦ (٦٣,٣%) | ٤٩ (٢٤,٦%) | ٢٤ (١٢,١%) | إنشاء تنبيه بالبحث. |
| ٢١ (١٠,٦%) | ٥٤ (٢٧,١%) | ١٢٤ (٦٢,٣%) | ترتيب النتائج المسترجعة. |
| ٥١ (٢٥,٦%) | ١٢٥ (٦٢,٨%) | ٢٣ (١١,٦%) | تحديد قواعد البيانات التي يتم البحث فيها. |
| ١٥ (٧,٦%) | ٥٣ (٢٦,٦%) | ١٣١ (٦٥,٨%) | المرشحات التي يمكن استخدامها للتحكم في نتائج البحث المعروضة: (الموضوعات- المؤلفين - المصادر الواردة فيها النتائج- الناشر- شكل الوثيقة- نوع الوثيقة). |
| ١٥٢ (٧٦,٤%) | ٣٦ (١٨,١%) | ١١ (٥,٥%) | العرض المرئي للنتائج Visual. |
| ١٤ (٧%) | ٥٦ (٢٨,٢%) | ١٢٩ (٦٤,٨%) | طباعة النتائج المسترجعة. |
| ١٢ (٦%) | ٣٨ (١٩,١%) | ١٤٩ (٧٤,٩%) | ارسال النتائج المسترجعة بالبريد الإلكتروني. |

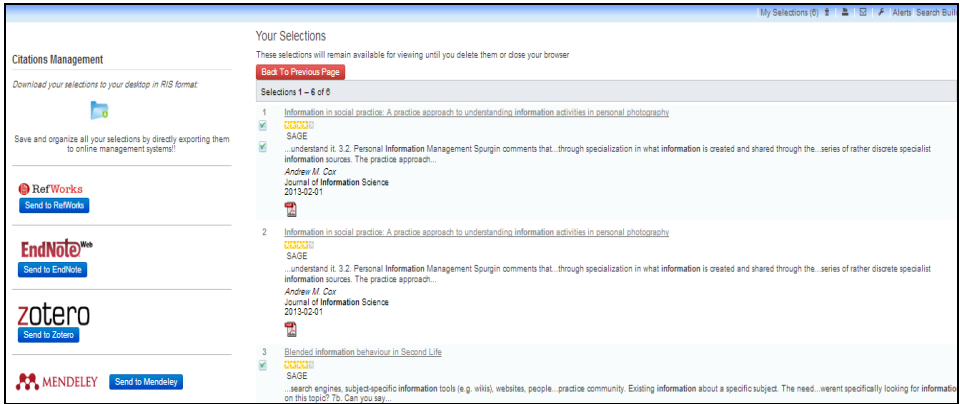
(*) إجابة السؤال رقم (٥/١٣) بالاستبانة.

• سلة الباحث My Selections

يوفر "البحث الموحد" في موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة، خاصية يستطيع المستفيد من خلالها انتقاء النتائج المهمة له من



النتائج التي تم استرجاعها وذلك تحت مسمى (My Selections) وهو ما سُنطلق عليه هنا "سلة الباحث". وتتمثل إمكانات هذه السلة في: إرسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني، وطباعة النتائج المُختارة في السلة، وإدارة بيانات الاستشهاد المرجعي للنتائج المُختارة (عن طريق تحميلها على سطح المكتب في صيغة RIS، أو من خلال تصديرها لبرمجيات إدارة الاستشهاد المرجعي "RefWorks و EndNote و Zotero و MENDELEY". ويوضح الشكل رقم (٥) صفحة "سلة الباحث".



الشكل رقم (٥)

صفحة سلة الباحث

وقد أوضحت الدراسة الميدانية -من خلال الجدول رقم (٧)- أن نسبة كبيرة (٨٢,٤%) ممن يستخدمون خدمة "البحث الموحد" راضين للغاية عن سهولة اختيار عدد من النتائج المسترجعة وتجميعها في "سلة الباحث My Selections"، وأن (٨٠,٩%) منهم راضين للغاية عن إرسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني، وأن (٧٩,٩%) راضين للغاية عن طباعة النتائج المُختارة في السلة. وكانت إمكانية "إدارة بيانات الاستشهاد المرجعي للنتائج المُختارة" هي الإمكانية الوحيدة التي لم تحظ برضا عينة الدراسة؛ حيث أجاب (٥٩,٨%) ممن يستخدمون خدمة "البحث الموحد" أنهم غير راضين عنها، وقد بينت نتيجة الإجابة عن السؤال رقم



(٨/١٣) بالاستبانة أن ذلك يعود إلى أن الملف بصيغة RIS غير قابل للفتح، وعدم معرفتهم ببرمجيات إدارة الاستشهاد المرجعي، وطريقة استخدامها، وأن محتويات السلة تُمسح بعد الخروج من الموقع، مما يعني عدم قدرة رجوع الباحث لها مرة أخرى.

الجدول رقم (٧)

مدى الرضا عن إمكانيات سلة الباحث في "البحث الموحد" (*)

| الإمكانيات | مدى الرضا | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|---|-------------|-------------|----------------|----------|
| سهولة اختيار عدد من النتائج المسترجعة، وتجميعها في سلة الباحث My Selections. | ١٦٤ (٨٢,٤%) | ٢٨ (١٤,١%) | ٧ (٣,٥%) | |
| ارسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني. | ١٦١ (٨٠,٩%) | ١١ (٥,٥%) | ٢٧ (١٣,٦%) | |
| طباعة النتائج المُختارة في السلة. | ١٥٩ (٧٩,٩%) | ٢٦ (١٣,١%) | ١٤ (٧%) | |
| إدارة بيانات الاستشهاد المرجعي للنتائج المُختارة. (عن طريق تحميلها على سطح المكتب في صيغة RIS ، أو من خلال تصديرها لبرمجيات إدارة الاستشهاد المرجعي (EndNote و RefWorks و Mendeley و Zotero). | ١٧ (٨,٥%) | ٦٣ (٣١,٧%) | ١١٩ (٥٩,٨%) | |

(*) إجابة السؤال رقم (٧/١٣) بالاستبانة.



٢/٣ الفهرس الآلي:

الفهرس الآلي المتاح عبر الويب (Web PAC / Web OPAC / Internet PAC) هو البوابة الأساسية للمعلومات في المكتبات ويقدم إمكانيات البحث في مقتنيات تلك المكتبات وتحديد أماكن تواجدها، وإتاحة التسجيلات الببليوجرافية الكاملة لهذه المقتنيات مما يسهم في الفهرسة التعاونية والمنقولة، وكذلك المساندة في خدمات الإعارة (Panda & Mahapatra, 2012). وتوفير الإرشادات التعليمية للمستخدم، والقدرة على استخدام وصلات النص التشعبي لتسهيل التنقل من خلال التسجيلات الببليوجرافية، وربط النص الكامل بالتسجيلية الببليوجرافية في حال توفره، والمساعدة في تحقيق تقارب في البحث عن كل المعلومات الإلكترونية المتاحة من خلال واجهة واحدة، على سبيل المثال مقتنيات المكتبة، وقواعد البيانات، ومواقع الإنترنت، (Babu & O'Brien, 2000). وفيما يتعلق بـ "الفهرس الآلي" بموقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة فإنه يندرج تحت مصطلح "ابحث" -انظر الشكل رقم (١)، وتختص خدمة "الفهرس الآلي" بالبحث في مقتنيات جميع مكتبات جامعة طيبة. وفيما يتعلق بمدى استخدام عينة الدراسة لخدمة "الفهرس الآلي" أوضحت الدراسة الميدانية من خلال إجابة السؤال رقم (١/١٤) بالاستبانة، أن ١٨٥ مفردة (يمثلون ٩٠,٢%) ممن يستخدمون خدمات بوابة عمادة شؤون المكتبات) تستخدم هذه الخدمة، بينما لا يستخدمها ٢٠ مفردة بنسبة (٩,٨%). وترى الباحثة أن استخدام "الفهرس الآلي" من قبل نسبة كبيرة من عينة الدراسة، يرجع إلى أهمية هذه الخدمة في إعلام مستخدمي خدمات البوابة بما يتوافر في مكتبات الجامعة من أوعية معلومات.

• الإمكانات العامة في "الفهرس الآلي"

تبين من دراسة خدمة "الفهرس الآلي" بموقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة، أن واجهة البحث في الفهرس تعمل باللغتين العربية والإنجليزية، كما تبين عدم توافر "البحث البسيط" والبحث المتقدم،



إنما هناك فقط "البحث السريع" وهو أقرب إلى البحث المتقدم، حيث يوفر العديد من الإمكانيات تتمثل في - كما يوضح الشكل رقم (٦) - البحث عن عدد من المصطلحات بالكلمات، أو الجمل، والمؤلف والعنوان والموضوع. ويمكن الربط بين مصطلحات البحث باستخدام أربع روابط بولينية هي (و، أو، ليس معاً، ليس). كما يمكن استخدام محددات للبحث التي تشمل على: المكتبات (البحث في جميع مكتبات جامعة طيبة وفروعها، أو اختيار مكتبة محددة). واللغة (البحث بجميع اللغات أو لغة محددة). والصيغة (يمكن البحث بأي صيغة أو في الأبحاث المدعمة أو الرسائل الجامعية أو المؤتمرات والندوات، أو المقالات العلمية، أو المقررات الدراسية، أو تسجيلة مارك للدوريات، أو دورية يونيمارك، أو مارك الموحد، أو منفردات مارك). والنوع (أي ن وع، أو الاستبعاد، أو الدوريات الأجنبية، أو الدوريات العربية، أو الرسائل الأجنبية، أو الرسائل العربية، أو المؤتمرات والندوات في جامعة طيبة، أو المجلات العلمية لجامعة طيبة، أو المطبوعات الحكومية، أو البحوث التكميلية، أو الكتب الأجنبية، أو الكتب الأجنبية الإلكترونية، أو الكتب العربية، أو المجهول، أو المراجع الأجنبية، أو المراجع العربية). وتطابق على (كلمات مفتاحية، أو اليسار إلى اليمين، أو محتوى محدد). وتاريخ النشر. وفرز (بدون، أو بالمؤلف، أو بالموضوع، أو بالعنوان، أو باسم أيقونة حقل البحث ٣، أو قديم للجديد، أو حديث إلى قديم).

الشكل رقم (٦) صفحة البحث السريع في "الفهرس الآلي"



وأوضح الجدول رقم (٨) أن أكثر الإمكانيات السابق ذكرها والتي حظيت بقبول عينة الدراسة هي "واجهة البحث"؛ حيث أجاب (٥٨١,٦%) ممن يستخدمون "الفهرس الآلي" أنهم راضين للغاية عن هذه الخاصية، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى القدرة على تحويل الواجهة إلى اللغة العربية مما يجعل من السهل تعامل المستفيد معها. ثم انخفضت نسبة الرضا التام إلى (٥٦٤,٤%) عند السؤال عن سهولة إيجاد أوعية معلومات المكتبة عبر الفهرس الآلي، ويعكس ذلك أن البعض من أعضاء هيئة التدريس يعانون من عدم القدرة على استخدام الفهرس الآلي بكفاءة. يليها في المركز الثالث "البحث بالكلمات أو الجمل أو المؤلف أو العنوان أو الموضوع" بنسبة (٥٥٨,٤%). وانخفضت درجة الرضا عن بقية الإمكانيات؛ فنجد أن الروابط البولينية حظيت على نسبة رضا إلى حد ما يُقدر بـ (٥٥٧,٣%)، و"محددات البحث" (٥٥٠,٣%). ويلاحظ من الجدول إنه لا يوجد عدم رضا بنسبة كبيرة على أية من الإمكانيات العامة للفهرس الآلي.

وقد ذكر غير الراضين عن هذه الإمكانيات- إجابة السؤال رقم (٤/١٤) بالاستبانة- أن ذلك يعود إلى عدم تواجد فرصة لزيادة مربعات البحث حتى يمكن زيادة عدد المصطلحات التي يتم البحث بها. وعدم فهم بعض المصطلحات المستخدمة مثل رابط "ليس معاً" في خاصية "الروابط البولينية"، و"مجهول" في خاصية "محددات البحث"، و "اليسار إلى اليمين" في خاصية "تطابق على"، و "اسم أيقونة حقل البحث ٣" في خاصية "فرز".



الجدول رقم (٨)

مدى الرضا عن الإمكانيات العامة في "الفهرس الآلي" (*)

| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للغاية | مدى الرضا الإمكانيات |
|------------|----------------|--------------|--|
| ٥٠ (٢٧%) | ١٦ (٥٨,٦%) | ١١٩ (٥٦٤,٤%) | سهولة إيجاد أوعية معلومات المكتبة عبر الفهرس الآلي. |
| ١٥ (٨,١%) | ١٩ (١٠,٣%) | ١٥١ (٨١,٦%) | واجهة البحث (الشاشة التي تستخدمها لإدخال مصطلحات بحثك). |
| ٥٨ (٣١,٤%) | ١٩ (١٠,٢%) | ١٠٨ (٥٨,٤%) | البحث بالكلمات أو الجمل أو المؤلف أو العنوان أو الموضوع. |
| ٤٨ (٢٥,٩%) | ١٠٦ (٥٧,٣%) | ٣١ (١٦,٨%) | الروابط البوليئية (و، أو، ليس معاً، ليس). |
| ٥٩ (٣١,٩%) | ٩٣ (٥٠,٣%) | ٣٣ (١٧,٨%) | محددات البحث التي يمكن البحث من خلالها وفقاً لـ : المكتبات - الصيغة - النوع - تطابق على- تاريخ النشر- الفرز. |

(*) إجابة السؤال رقم (٣/١٤) بالاستبانة.

• صفحة النتائج في الفهرس الآلي:

تتميز صفحة النتائج بعدد من الإمكانيات والخصائص- يوضحها الشكل رقم (٧)- حيث يُذكر فيها استراتيجية البحث المستخدم (المصطلحات المستخدمة في البحث والروابط المستخدمة بينها، ...). وعدد النتائج التي أُسترجعت. ومجموعة من البيانات عن أوعية المعلومات المسترجعة (رقم الطلب، وعنوان الوعاء، واسم المؤلف، وعدد النسخ المتوافرة،



والمكتبة المتواجدة بها هذه الأوعية). وإمكانية تكرار البحث عبر روابط خارجية (في جوجل وياهو). وتقسيم النتائج وفقاً لفتاتها الموضوعية. وخاصة "التفاصيل" التي تتيح الوصول إلى تفاصيل أكثر عن الوعاء مثل اسم الناشر، وتاريخ النشر، وعدد الصفحات، والموضوع. بالإضافة إلى إتاحة صفحة الغلاف لبعض الأوعية.

| نتائج البحث | كلمات/حجم الصلاة 251 وجد البحث عنوان: صفحات << 8 7 6 5 4 3 2 >> Google Books Search Results ...Loading |
|-------------|--|
| #1 | 252.2 من ر ف الهمة النوب في اللغة الاسلامي: (الصلاة امورا) / + نسخة الكترونية التشريف، أحمد إسماعيل الفريسي 2 نسخ متاحة في المكتبة المركزية - طلاب و المكتبة المركزية - طالبات |
| #2 | 258.4 ه ر ا مسائل الأمام أحمد الفقهية برواية مني الأباري في الصلاة والجمائر: جمعا ودراسة / هداد حسني بن مشاري بن عبدالله الهراي (إشراف راضي بن صفار الحري، * نسخة إلكترونية الوليد، حسني بن مشاري بن عبدالله 2 نسخ متاحة في المكتبة المركزية - طلاب و المكتبة المركزية - طالبات |
| #3 | 235.1 ت ب ك الأحدث والآثار الواردة في فتح الباري شرح صحيح البخاري: من كتاب الصلاة من أول باب (إذ أصاب نوب العنصرى امرأته إذا سجدت إلى نهاية كتاب |

الشكل رقم (٧)

صفحة النتائج في "الفهرس الآلي"

وقد كشفت الدراسة الميدانية من خلال الجدول رقم (٩) أن تكرار البحث عبر روابط خارجية (في جوجل وياهو) هي أكثر الإمكانيات التي نالت رضا أعضاء هيئة التدريس للغاية (٦٧,٦%)، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى الميزة التي توفرها هذه الخاصية؛ حيث يمكن للمستخدم الاستفادة من خلالها الحصول على نتائج من جوجل أو ياهو بنفس استراتيجية البحث التي استخدمها للبحث في الفهرس الآلي للمكتبة. إظهار استراتيجية البحث المستخدم (٦٤,٣%). وتمثلت الإمكانيات التي حظيت بالرضا إلى حد ما من قبل عينة الدراسة في الوصول إلى تفاصيل أكثر عن طريق رابط "التفاصيل" (٦٠%)، وتقسيم النتائج وفقاً لفتاتها الموضوعية (٥١,٩%)، وكفاية البيانات المسترجعة عن أوعية المعلومات (٤٧%). أما الخاصية الوحيدة التي لم تلق رضا عينة الدراسة، فكانت "إتاحة صفحة غلاف الوعاء" بنسبة (٥٥,٧%).

وقد ذكر غير الراضين عن هذه الإمكانيات- إجابة السؤال رقم (٦/١٤) بالاستبانة- أن ذلك يعود إلى عدم توافر صفحة غلاف وعاء المعلومات



لجميع الأوعية، بالإضافة إلى عدم توافر معلومات عن السماح بإعادة الوعاء أم لا. الجدول رقم (٩)

مدى الرضا عن إمكانات صفحة النتائج في "الفهرس الآلي" (*)

| الإمكانات | مدى الرضا | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|--|-------------|-------------|----------------|----------|
| إظهار استراتيجية البحث المستخدم (المصطلحات المستخدمة في البحث والروابط المستخدمة بينها، ...). | ١١٩ (٦٤,٣%) | ٢٩ (١٥,٧%) | ٣٧ (٢٠,٠%) | |
| كفاية البيانات المسترجعة عن أوعية المعلومات (رقم الطلب، عنوان الوعاء، اسم المؤلف، عدد النسخ المتوافرة، المكتبة المتواجدة بها). | ٥٢ (٢٨,١%) | ٨٧ (٤٧,٠%) | ٤٦ (٢٤,٩%) | |
| تكرار البحث عبر روابط خارجية (في جوجل وياهو). | ١٢٥ (٦٧,٦%) | ١٩ (١٠,٢%) | ٤١ (٢٢,٢%) | |
| تقسيم النتائج وفقاً لثماتها الموضوعية. | ٥١ (٢٧,٦%) | ٩٦ (٥١,٩%) | ٣٨ (٢٠,٥%) | |
| الوصول إلى تفاصيل أكثر عن طريق رابط "التفاصيل" مثل اسم الناشر، وتاريخ النشر، وعدد الصفحات، والموضوع. | ٢٦ (١٤,١%) | ١١١ (٦٠,٠%) | ٤٨ (٢٥,٩%) | |
| إتاحة صفحة غلاف الوعاء. | ٢١ (١١,٤%) | ٦١ (٣٢,٩%) | ١٠٣ (٥٥,٧%) | |

(*) إجابة السؤال رقم (٥/١٤) بالاستبانة.



• سلة الباحث

تتيح خدمة "الفهرس الآلي" خاصية "الاحتفاظ" -انظر الشكل رقم (٧)- بجوار كل نتيجة تم استرجاعها، ويمكن للمستخدم من خلال تلك الخاصية اختيار النتائج المهمة له من إجمالي النتائج التي تم استرجاعها. وسنطلق هنا على هذه الخاصية "سلة الباحث"، وكما يتضح من الشكل رقم (٨) فإن هناك عدة خيارات أمام المستخدم للتعامل مع النتائج التي اختارها عن طريق خاصية "الاحتفاظ"، حيث يستطيع طباعتها أو إرسالها بالبريد الإلكتروني، كما يمكنه فرزها بالمؤلف أو العنوان أو رقم الاستدعاء، وتحديد المكتبات التي توجد بها نسخ من الأوعية المختارة، واختيار طريقة معاينة التسجيلات بشكل مختصر أو كامل.

The screenshot shows a web interface for a 'Basket' (سلة الباحث). At the top, there are buttons for 'حذف كل العناصر' (Delete all items) and 'حذف كل العناصر' (Delete all items). Below that, there are input fields for 'فرز ب' (Sort by) with a dropdown menu, 'التكديتات' (Editions) with a dropdown menu, and 'معاينة التسجيلات' (View records) with a dropdown menu. There are also buttons for 'طباعة صفحة' (Print page) and 'نهاية' (End). At the bottom, there are input fields for 'بريد إلكتروني' (Email) and 'بريد إلكتروني' (Email).

الشكل رقم (٨) صفحة "سلة الباحث"

وقد أوضحت إجابات عينة الدراسة كما بين الجدول رقم (١٠) أن نسبة (٥١,٤%) منهم راضين للغاية عن خاصية واحدة فقط هي "فرز النتائج المُختارة في السلة"، أما الرضا إلى حد ما فقد كان عن "طباعة النتائج المُختارة في السلة" (٥٤,٦%)، وفرز النتائج المُختارة في السلة وفقاً للمكتبات المتوافرة بها (٤٩,٢%). وعدم الرضا كان لخاصيتين هما إرسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني (٦٣,٣%)، ومعاينة التسجيلات للنتائج المُختارة في السلة (٤٣,٧%).

ويرجع سبب عدم الرضا عن هذه الإمكانيات كما بينت الإجابة عن السؤال رقم (٨/١٤) في أن نتائج السلة لا يمكن الاحتفاظ بها إلا في



الجلسة الحالية فقط، وبمجرد الخروج من الموقع يتم حذف النتائج الموجودة بها، وأن ارسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني، لا يُفلح في كثير من الأحوال.

الجدول رقم (١٠)

مدى الرضا عن إمكانيات سلة الباحث في "البحث الموحد" (*)

| الإمكانيات | مدى الرضا | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|---|------------|-------------|----------------|----------|
| طباعة النتائج المُختارة في السلة. | ١٩ (١٠,٢%) | ١٠١ (٥٤,٦%) | ٦٥ (٣٥,٢%) | |
| إرسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني. | ٥٥ (٢٩,٧%) | ١٣ (٧%) | ١١٧ (٦٣,٣%) | |
| فرز النتائج المُختارة في السلة من خلال (المؤلف-العنوان- رقم الاستدعاء). | ٩٥ (٥١,٤%) | ١٥ (٨,١%) | ٧٥ (٤٠,٥%) | |
| فرز النتائج المُختارة في السلة وفقاً للمكتبات المتوافرة بها. | ٢٩ (١٥,٧%) | ٩١ (٤٩,٢%) | ٦٥ (٣٥,١%) | |
| معاينة التسجيلات للنتائج المُختارة في السلة (بشكل مختصر، وبشكل كامل). | ٦٨ (٣٦,٨%) | ٣٦ (١٩,٥%) | ٨١ (٤٣,٧%) | |

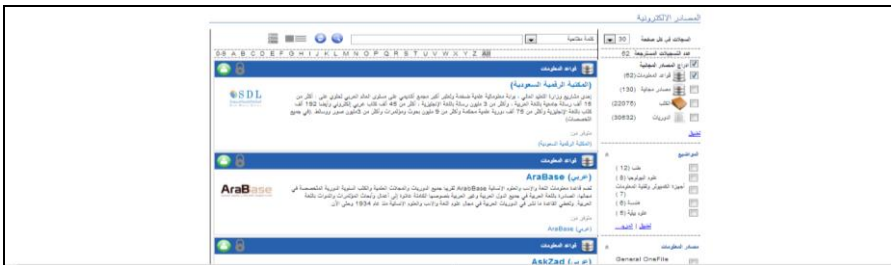
(*) إجابة السؤال رقم (٧/١٤) بالاستبانة.



٣/٣ مصادر المعلومات:

مصادر المعلومات الإلكترونية جزء مهم، لا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة، وقد استفادت المكتبات بشكل كبير من الإنترنت في إتاحة هذه المصادر للمستخدمين، فبعد أن كانت المكتبات تقدم خدمة المصادر الإلكترونية للمستخدم من خلال شبكة محلية تقوم المكتبة بإنشائها وربطها بطرفيات متعددة داخل المكتبة، أصبح نقل هذه الشبكة خارج حدود المكتبة أمراً يسيراً، حيث يتم ربطها (الشبكة) بموقع المكتبة على الإنترنت، وتكون متاحة للمستخدم وذلك من خلال إعطاء كل مستخدم اسم مستخدم وكلمة مرور تمكنه من النفاذ إلى محتويات هذه المصادر والبحث في محتوياتها والاستفادة منها (الطيار، ٢٠٠٥).

وفيما يتعلق بمصادر المعلومات الإلكترونية المتوافرة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة- الشكل رقم (٩)- تبين تنوع هذه المصادر، وإتاحة البحث فيها وفقاً لنوع المصدر (قواعد المعلومات- مصادر مجانية- الكتب- الدوريات)، ووفقاً للموضوعات (الطب، وعلوم البيولوجيا، وأجهزة الكمبيوتر وتقنية المعلومات، وهندسة، وعلوم بيئية، ...)، ووفقاً للناسر. ويمكن البحث في هذه المصادر باستخدام كلمة مفتاحية، أو كلمة يبدأ بها العنوان أو يتضمنها، أو بمصطلح دقيق، أو بالاختصار. وهذه الخدمة تتيح للمستخدم اختيار مصدر إلكتروني محدد للبحث فيه.



الشكل رقم (٩)

الصفحة الرئيسية لـ "مصادر المعلومات"



يستخدم هذه الخدمة -وفقاً لما أسفرت عنه إجابة السؤال رقم (١٥)- ١٧٨ عضو هيئة تدريس بنسبة (٥٨٦,٨%) ممن يستخدمون خدمات بوابة عمادة شؤون المكتبات)، وأن ٢٧ عضو لا يستخدمونها بنسبة (٥١٣,٢%). ووفقاً للجدول رقم (١١) فإن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس (٦٨,٥%) راضية تماماً عن كفاية مصادر المعلومات الإلكترونية التي توفرها جامعة طيبة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات، وأن نسبة تصل إلى (٤٧,٢%) راضية إلى حد ما عن سهولة الوصول إلى مصدر معلومات إلكتروني معين توفره العمادة، وأن نسبة (٥٣,٤%) غير راضية عن المساعدة المتوافرة حول استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية. وتتمثل الأسباب وراء عدم الرضا عن إمكانات هذه الخدمة -إجابة السؤال رقم (٣/١٥)- في أن المساعدة المتوافرة حول استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية باللغة الإنجليزية، مما يعيق استفادتهم منها.

الجدول رقم (١١)

مدى الرضا عن إمكانات خدمة "مصادر المعلومات" (*)

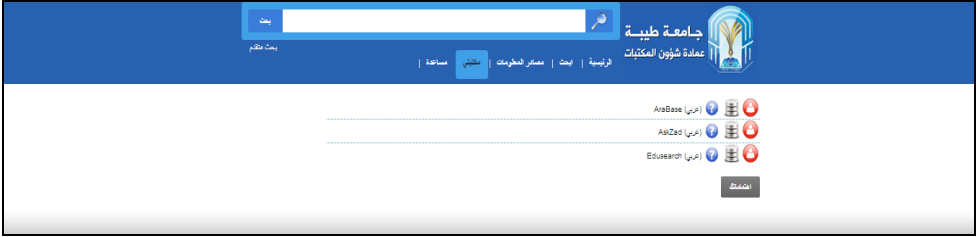
| الإمكانات | مدى الرضا | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|--|-------------|-------------|----------------|----------|
| سهولة الوصول إلى مصدر معلومات إلكتروني معين متواجد في مصادر المعلومات الإلكترونية التي توفرها عمادة شؤون المكتبات. | ٢٥ (٥١٤%) | ٨٤ (٤٧,٢%) | ٦٩ (٣٨,٨%) | |
| كفاية مصادر المعلومات الإلكترونية التي توفرها عمادة شؤون المكتبات. | ١٢٢ (٦٨,٥%) | ٣٩ (٢١,٩%) | ١٧ (٩,٦%) | |
| المساعدة المتوافرة حول استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية. | ٢٥ (٥١٤%) | ٥٨ (٣٢,٦%) | ٩٥ (٥٣,٤%) | |

(*) إجابة السؤال رقم (٢/١٥) بالاستبانة.



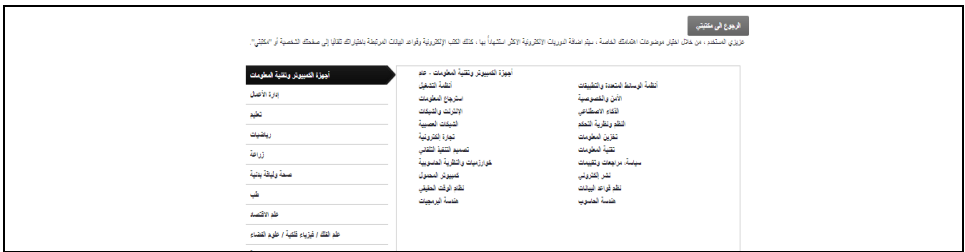
٤/٣ مكتبتي :

تسمح خدمة "مكتبتي" للمستخدم بالاحتفاظ بما يريده من مصادر المعلومات الإلكترونية، والرجوع إليها في أي وقت. ويبين الشكل رقم (١٠) صفحة "مكتبتي" وبها مصادر المعلومات التي تم اختيارها.



الشكل رقم (١٠) صفحة "مكتبتي"

ويمكن إضافة الأوعية إليها بأسلوبين: الأسلوب الأول من خلال الضغط على مصطلح "اهتماماتك" -شكل رقم (١٠)- واختيار الموضوعات التي يرغب المستخدم في إدراج مصادر المعلومات الإلكترونية التي تغطيها في "مكتبتي" كما هو موضح في الشكل رقم (١١).



الشكل رقم (١١)

الأسلوب الأول لإضافة مصادر المعلومات إلى "مكتبتي"

أما الأسلوب الثاني لإدراج مصادر المعلومات المرغوب في إضافتها، فيتم من خلال الضغط على الأيقونة المصاحبة لمصدر المعلومات، فيتم



مباشرة إضافتها في "مكتبتي" ويتحول لونها من الأخضر إلى الأحمر. ويوضح الشكل رقم (١٢) ذلك.



الشكل رقم (١٢)

الأسلوب الثاني لإضافة مصادر المعلومات إلى "مكتبتي"

ويستخدم هذه الخدمة كما بينت الإجابة عن السؤال رقم (١٦) ١٥٩ عضو هيئة تدريس (٧٧,٦%) ممن يستخدمون خدمات بوابة عمادة شؤون المكتبات، ولا يستخدمها ٤٦ (٢٢,٤%). ووفقاً للجدول رقم (١٢) فإن هناك رضاً تام بين من يستخدمون هذه الخدمة عن سهولة حذف مصادر المعلومات من "مكتبتي" (٨٩,٣%)، وسهولة إضافة مصادر المعلومات إلى "مكتبتي" (٨٢,٤%). وتعكس هذه النسب مدى السهولة في حذف مصادر المعلومات وإضافتها في "مكتبتي" حيث يمكن الحذف والإضافة بمجرد ضغطة من الفأرة. وترى الباحثة ضرورة إدخال إمكانات أخرى على هذه الخدمة، مثل توافر القدرة على إدارة مصادر المعلومات في "مكتبتي"، على سبيل المثال ترتيب هذا المصادر هجائياً، وتوزيعها وفقاً لقطاعات موضوعية معينة،



الجدول رقم (١٢)

مدى الرضا عن إمكانات خدمة "مصادر المعلومات" (*)

| الرضا الإمكانات | مدى | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|--|-------------|-------------|-------------------|----------|
| سهولة إضافة مصادر المعلومات إلى "مكتبتي". | ١٣١ (٨٢,٤%) | ٢٤ (١٥,١%) | ٤ (٢,٥%) | |
| سهولة حذف مصادر المعلومات من "مكتبتي". | ١٤٢ (٨٩,٣%) | ٦ (٣,٨%) | ١١ (٦,٩%) | |

(*) إجابة السؤال رقم (٢/١٦) بالاستبانة.

٥/٣ احتاج إلى مواد:

وفر موقع عمادة شؤون المكتبات خدمة "احتاج إلى مواد" وهي خدمة يندرج تحتها ثلاث خدمات فرعية هي (طلب نسخ إضافية- خدمات البحث- اقتراح للشراء)، كما يوضح ذلك الشكل رقم (١٣). وهذه الخدمات الثلاث على النحو التالي:

- طلب نسخ إضافية: تسمح هذه الخدمة للمستفيدين طلب نسخ إضافية من وعاء معين يتواجد في المكتبة، وتحديد عدد النسخ المطلوبة.
- خدمات البحث: يمكن للمستفيدين من خلال هذه الخدمة طلب خدمة البحث في موضوع معين، مع إتاحة الفرصة أمام المستفيد لتقديم وصف مختصر لبحثه، واقتراح المصطلحات الموضوعية المطلوب البحث بها، وتحديد الفترة الزمنية المطلوب البحث خلالها، وتحديد عمق التغطية المطلوبة، وصياغة جملة البحث، وتحديد قواعد بيانات البحث المطلوب البحث فيها،



- اقتراح للشراء: تسمح هذه الخدمة للمستخدمين باقتراح شراء أوعية معلومات لا توجد في المكتبة، ويحتاجون إليها.



الشكل رقم (١٣)

الخدمات الفرعية تحت خدمة "احتاج إلى مواد"

وقد أوضحت الدراسة الميدانية من خلال الجدول رقم (١٣) أنه رغم وجود هذه الخدمات الثلاث، إلا أن عدد من يستخدمها من عينة الدراسة عدد قليل؛ وكانت أقل الخدمات استخداماً هي "اقتراح للشراء" حيث لم يستخدم هذه الخدمة (٧٩%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة، تليها خدمة "طلب نسخ إضافية" التي لم يستخدمها (٧٧,٦%)، وجاءت "خدمات البحث" في المركز الثالث، حيث لم يستخدمها (٦٩,٨%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة. ونلاحظ من الجدول أيضاً انخفاض الرضا عن هذه الخدمات بين المستخدمين لها، هذا ولم يوضح أي من مجيبي الاستبيان عن أسباب عدم الرضا عن هذه الخدمات.



الجدول رقم (١٣)

مدى الرضا عن خدمة "احتاج إلى مواد" (*)

| مدى الرضا والاستخدام | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | لا استخدم هذه الخدمة |
|----------------------|-------------|----------------|-----------|----------------------|
| طلب نسخ إضافية | ٣ (١,٥%) | ٣١ (١٥,١%) | ١٢ (٥,٨%) | ١٥٩ (٧٧,٦%) |
| خدمات البحث | ٩ (٤,٤%) | ٣٦ (١٧,٦%) | ١٧ (٨,٢%) | ١٤٣ (٦٩,٨%) |
| اقتراح للشراء | ١٩ (٩,٣%) | ١٥ (٧,٣%) | ٩ (٤,٤%) | ١٦٢ (٧٩%) |

(*) إجابة السؤال رقم (١٧) بالاستبانة.

٦/٣ الخدمات المعلوماتية:

يتيح موقع عمادة شؤون المكتبات مجموعة من الخدمات تحت مسمى "الخدمات المعلوماتية"، تتمثل هذه الخدمات كما يوضحها الشكل رقم (١٤) في: خدمات المكتبة البريطانية- والبحث عن موضوع معين- والبحث عن دراسة محددة يحتاج إليها المستخدم- والخدمة الرقمية المرجعية- وطلب دورة تدريبية- وحجز معمل تدريب- وحجز قاعة السيمينار- وحجز خلوة دراسية- وطلب إعارة جهاز محمول- وطلب زيارة للمكتبة.

وهذه الخدمات متاحة عبر تخصيص نموذج لكل منها موجود على موقع العمادة، ويقوم المستخدم بتعبئة البيانات المطلوبة في كل خدمة، وهذه البيانات تنقسم إلى جزأين: الجزء الأول ثابت في كل الخدمات ويشمل بيانات عن المستخدم طالب الخدمة مثل الاسم والكلية والهاتف والبريد الإلكتروني له، وهي البيانات التي تسمح للمسؤول في عمادة شؤون المكتبات بالتواصل مع المستخدم من خلالها. أما الجزء الثاني فهو الخاص ببيانات الخدمة ذاتها، وهي بيانات متغيرة من خدمة إلى أخرى وفقاً لطبيعتها.



الشكل رقم (١٤)

الخدمات المعلوماتية

وقد كشفت الدراسة الميدانية من خلال الجدول رقم (١٤) ضعف استخدام هذه الخدمات رغم تنوعها؛ فنجد أن أقل هذه الخدمات استخداماً هي "طلب زيارة للمكتبة" حيث لم يستخدمها (٩٦,٦%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة، يليها "طلب إعارة جهاز محمول" حيث لم يستخدمها (٩٣,٢%)، و"حجز قاعة السيمينار" حيث لم يستخدمها (٩٠,٧%)، و"حجز معمل تدريب" حيث لم يستخدمها (٨٤,٤%)، و"طلب دورة تدريبية" حيث لم يستخدمها (٧٣,٢%)، و"حجز خلوة دراسية" حيث لم يستخدمها (٥٦,٢%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة. ومن الملاحظ أن الخدمات التي لم تحظ باستخدام أكبر نسبة من عينة الدراسة هي الخدمات التي لا تتعلق بشكل مباشر بالحصول على المعلومات. أما الخدمات التي تتعلق بالحصول على المعلومات بشكل مباشر، والتي تتمثل في (خدمات المكتبة البريطانية- والبحث عن موضوع - والبحث عن دراسة- والخدمة الرقمية المرجعية) فقد زادت نسبة استخدامها إلى حد ما، وكانت خدمة "البحث عن موضوع" هي أكثر هذه الخدمات استخداماً، حيث استخدمها (٧١,٢%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة، وفيما



يتعلق بمدى الرضا عنها نجد أن نسبة (٤٠%) ممن يستخدم هذه الخدمة راضٍ عنها إلى حد ما. ثم تأتي خدمة "البحث عن دراسة" حيث استخدمها (٦٤,٩%)، وفيما يتعلق بمدى الرضا عنها نجد أن نسبة (٣٧,١%) ممن يستخدم هذه الخدمة راضٍ عنها إلى حد ما. ثم "الخدمة الرقمية المرجعية" حيث استخدمها (٥٠,٧%)، وفيما يتعلق بمدى الرضا عنها نجد أن نسبة (٢٦,٣%) ممن يستخدم هذه الخدمة راضٍ عنها للغاية، وهي أكبر نسبة رضا حظيت بها خدمة من هذه الخدمات الأربع. وتأتي بعد ذلك "خدمات المكتبة البريطانية" حيث استخدمها (٥٤,٢%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة، وفيما يتعلق بمدى الرضا عنها نجد أن نسبة (٢٩,٣%) ممن يستخدم هذه الخدمة راضٍ عنها إلى حد ما.

أما سبب عدم الرضا عن هذه الخدمات كما جاء في الإجابة عن السؤال رقم (٢/١٨) بالاستبانة، فيتمثل في بطء الاستجابة للطلبات المقدمة من المستفيدين إلى عمادة شؤون المكتبات، أو عدم الرد في بعض الحالات.

الجدول رقم (١٤)

مدى الرضا عن خدمة "الخدمات المعلوماتية" (*)

| مدى الرضا والاستخدام الخدمات | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | لا استخدم هذه الخدمة |
|---------------------------------|-------------|----------------|------------|----------------------|
| خدمات المكتبة البريطانية. | ١٩ (٥٩,٣%) | ٦٠ (٢٩,٣%) | ٣٢ (١٥,٦%) | ٩٤ (٤٥,٨%) |
| البحث عن موضوع. | ٣١ (١٥,١%) | ٨٢ (٤٠%) | ٣٣ (١٦,١%) | ٥٩ (٢٨,٨%) |
| البحث عن دراسة. | ١٠ (٤,٩%) | ٧٦ (٣٧,١%) | ٤٧ (٢٢,٩%) | ٧٢ (٣٥,١%) |
| الخدمة الرقمية المرجعية. | ٥٤ (٢٦,٣%) | ٣٥ (١٧,١%) | ١٥ (٧,٣%) | ١٠١ (٤٩,٣%) |



| مدى الرضا والاستخدام والخدمات | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | لا استخدم هذه الخدمة |
|-------------------------------|-------------|----------------|-----------|----------------------|
| طلب دورة تدريبية. | ٢٧ (٥١٣,٢%) | ١٨ (٥٨,٨%) | ١٠ (٤,٨%) | ١٥٠ (٧٣,٢%) |
| حجز معمل تدريب. | ٢٠ (٥٩,٨%) | ٧ (٣,٤%) | ٥ (٢,٤%) | ١٧٣ (٨٤,٤%) |
| حجز قاعة السيمينار. | ١١ (٥,٤%) | ٣ (١,٥%) | ٥ (٢,٤%) | ١٨٦ (٩٠,٧%) |
| حجز خلوة دراسية. | ٥٤ (٢٦,٣%) | ٢١ (١٠,٢%) | ١٥ (٧,٣%) | ١١٥ (٥٦,٢%) |
| طلب إعاره جهاز محمول. | ٣ (١,٥%) | ٧ (٣,٣%) | ٤ (٢%) | ١٩١ (٩٣,٢%) |
| طلب زيارة للمكتبة. | ٠ (٠%) | ٥ (٢,٤%) | ٢ (١%) | ١٩٨ (٩٦,٦%) |

(*) إجابة السؤال رقم (١٨) بالاستبانة.

٧/٣ خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

تتيح هذه الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة تقديم احتياجاتهم إلى عمادة شؤون المكتبات عن طريق تعبئة نموذج يسمح لهم بتسجيل بياناتهم الشخصية، والخدمات التي يحتاجونها. ويلاحظ من الشكل رقم (١٥) أن ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين غير قادرين على استخدام هذا النموذج دون مساعدة من الآخرين. وقد تبين من إجابة السؤال رقم (١٩) بالاستبانة، عدم استخدام هذه الخدمة من قبل عينة الدراسة.



خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة

| | | |
|--------------|----------------------|-------------------|
| Name | <input type="text"/> | الاسم |
| Tel / Mobile | <input type="text"/> | الهاتف / الجوال |
| Email | <input type="text"/> | البريد الإلكتروني |
| Address | <input type="text"/> | العنوان |

Question

السؤال

Please Insert Keywords - الرجاء إدخال الكلمات المفتاحية --

الشكل رقم (١٥)

خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة

٨/٣ مصادرنا:

تسعى العمادة إلى إنشاء مستودع رقمي للجامعة، وقد بدأت بالفعل وتحت مسمى "مصادرنا" - الشكل رقم (١٦)- في تجميع عدد من مصادر المعلومات فهناك "ويكي طيبة" والذي تسعى العمادة من خلاله توفير ويكي تعليمي لكافة المقررات الدراسية بالجامعة، وهناك "المؤتمرات والندوات" والذي تسعى العمادة من خلالها إتاحة أبحاث المؤتمرات والندوات التي تعقدها الجامعة، وكذلك "المجلات العلمية" لإتاحة المجلات والدوريات التي تصدر في كليات الجامعة، و"الرسائل الجامعية" التي سيتم من خلالها إتاحة مستخلصات أو النص الكامل للرسائل الجامعية التي تمنحها الجامعة، وكذلك "الإحصائيات" التي تصدر عن قطاعات الجامعة المختلفة، و"الأبحاث المدعمة" من وكالة البحث العلمي، بالإضافة إلى "مشاريع التخرج" وهي مشاريع تخرج الطلاب في أقسام الجامعة المختلفة.



| مصادرنا |
|--------------------|
| ويكي طبية |
| المؤتمرات والندوات |
| المجلات العلمية |
| الرسائل الجامعية |
| الإحصائيات |
| الأبحاث المدعومة |
| مشاريع التخرج |

الشكل رقم (١٦)

مصادر المستودع الرقمي

وقد أوضحت الدراسة الميدانية من خلال الجدول رقم (١٥) أن أكثر المصادر استخداماً هي "الرسائل الجامعية" حيث استخدمها (٨٨,٣%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة، ورغم ارتفاع نسبة استخدامها إلا أن الرضا عنها كان منخفضاً حيث أجاب (٣٤,٧%) أنهم غير راضين عنها، يليها "المؤتمرات والندوات" حيث استخدمها (٨٥,٩%)، وقد ذكر (٣٦,٦%) ممن استخدموا هذه الخدمة أنهم راضين عنها للغاية. وجاءت بعد ذلك "المجلات العلمية" حيث استخدمها (٦٦,٣%)، ونسبة الرضا عن هذه الخدمة منخفضة حيث ذكر (٣٣,٧%) أنهم غير راضين عنها. وقد انخفضت نسبة الاستخدام لبقية المصادر فنجد أن "مشاريع الطلاب" لم يستخدمها (٧٦,١%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة، ولم يستخدم "ويكي طبية" (٦٣,٩%)، ولم يستخدم "الإحصائيات" (٥٨,٥%)، ولم يستخدم "الأبحاث المدعومة" (٥٢,٢%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب في جامعة طيبة من عينة الدراسة. وقد ذكر غير الراضين عن هذه الخدمات -إجابة السؤال رقم (١/٢٠) بالاستبانة- أن سبب ذلك يرجع إلى عدم توافر النصوص الكاملة لبعض المصادر، وعدم اكتمال هذه المصادر، بالإضافة إلى عدم دقة الروابط Links في هذه المصادر.



الجدول رقم (١٥)

مدى الرضا عن خدمة "مصادرنا" (*)

| مدى الرضا والإستخدام الخدمات | راضٍ للمغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | لا استخدم هذه الخدمة |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|------------|-------------------------|
| ويكي طيبة. | ١٩ (٥٩,٣%) | ٤٣ (٢٠,٩%) | ١٢ (٥٥,٩%) | ١٣١ (٦٣,٩%) |
| المؤتمرات والندوات. | ٧٥ (٣٦,٦%) | ٦٠ (٢٩,٣%) | ٤١ (٢٠,٠%) | ٢٩ (١٤,١%) |
| المجلات العلمية. | ٣٢ (١٥,٦%) | ٢٨ (١٣,٦%) | ٧٦ (٣٧,١%) | ٣٣ (٣٣,٧%) |
| الرسائل الجامعية. | ٤٣ (٢٠,٩%) | ٦٧ (٣٢,٧%) | ٧١ (٣٤,٧%) | ٢٤ (١١,٧%) |
| الإحصائيات. | ٤٤ (٢١,٥%) | ٢٢ (١٠,٧%) | ١٩ (٩,٣%) | ١٢٠ (٥٨,٥%) |
| الأبحاث المدعمة. | ١٣ (٥٦,٣%) | ٥٣ (٢٥,٩%) | ٣٢ (١٥,٦%) | ١٠٧ (٥٥,٢%) |
| مشاريع التخرج. | ٢٣ (١١,٢%) | ٩ (٥,٤%) | ١٧ (٨,٣%) | ١٥٦ (٧٦,١%) |

(*) إجابة السؤال رقم (٢٠) بالاستبانة.

٩/٣ أسباب عدم استخدام بعض خدمات المعلومات من قبل عينة الدراسة التي تستخدم خدمات المعلومات التي توفرها عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة عبر موقعها على الويب:

تكررت الإجابات عن الأسئلة (٢/١٣) و (٢/١٤) و (١/١٥) و (١/١٦) و (٢/١٧) و (٢/١٨) و (٢/٢٠) المتعلقة بأسباب عدم استخدام بعض خدمات المعلومات من قبل عينة الدراسة التي تستخدم خدمات المعلومات التي توفرها عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة عبر موقعها على الويب حيث لم تخرج الإجابات عن عدم الحاجة إليها، أو عدم المعرفة بتوافر هذه الخدمات، ويستدعي السبب الأخير من عمادة شؤون المكتبات التعريف بشكل أكبر بجميع أنواع خدمات المعلومات المتاحة عبر موقعها.



٤/ النتائج:

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- بدأت جامعة طيبة في تقديم خدمات المعلومات عبر الويب من خلال موقع عمادة شؤون المكتبات منذ عام ١٤٢٦ هـ.
- تُستخدم خدمات المعلومات المتاحة عبر الويب بجامعة طيبة بنسبة كبيرة وصلت إلى (٨٢,٧%) من عينة الدراسة، وتمثل الأسباب الرئيسية وراء ذلك في إعداد الأبحاث العلمية، ومتابعة الحديث في مجال التخصص، وإعداد المحاضرات. أما الأسباب وراء عدم استخدام خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة فتعود إلى عدم معرفة المستخدمين بتواجدها، وصعوبة الحصول على حساب يسمح للمستخدم بالاستفادة من هذه الخدمات، وبطء الحصول على الخدمات، وعدم وجود خدمات المعلومات التي يحتاج إليها المستخدم، وعدم تفضيل المستخدم استخدام الأجهزة التقنية ومواقع الانترنت.
- يوجد ثلاث طرق علم بها من يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بتواجدها، وهي: الرابط الموجود على الصفحة الرئيسية للجامعة، وعن طريق أحد الزملاء، وعن طريق موظفي المكتبة.
- حصل بعض أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة على تدريب من المكتبة على كيفية استخدام الخدمات المقدمة عبر الويب، في شكل إرشاد فردي بواسطة موظفي المكتبة، ودورات تدريبية قصيرة.
- تتمثل خدمات المعلومات المقدمة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة في:
 - البحث الموحد: تختص هذه الخدمة بالبحث في قواعد البيانات والدوريات والكتب الإلكترونية التي تشترك فيها



الجامعة، بالإضافة إلى مقتنيات المكتبة. وكانت هذه الخدمة أكثر خدمات المعلومات استخداماً حيث يستخدمها (٩٧,١%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة في عينة الدراسة، مما يعكس أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس في الحصول على احتياجاتهم المعلوماتية.

○ الفهرس الآلي: تختص هذه الخدمة بالبحث في مقتنيات مكتبات جامعة طيبة كافة. ويستخدمها (٩٠,٢%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة في عينة الدراسة.

○ مصادر المعلومات: تختص هذه الخدمة باختيار مصدر إلكتروني محدد للبحث فيه، ويُسمح بالبحث في هذه المصادر وفقاً لنوع المصدر، ووفقاً للموضوعات، ووفقاً للنشر. ويمكن البحث في هذه المصادر باستخدام كلمة مفتاحية، أو كلمة يبدأ بها العنوان أو يتضمنها، أو بمصطلح دقيق، أو بالاختصار. ويستخدمها (٨٦,٨%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة في عينة الدراسة.

○ مكتبتي: تسمح خدمة "مكتبتي" للمستخدم بالاحتفاظ بما يريده من مصادر المعلومات الإلكترونية، والرجوع إليها في أي وقت. ويستخدمها (٧٧,٦%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة في عينة الدراسة.

○ احتاج إلى مواد: يندرج تحت هذه الخدمة ثلاث خدمات فرعية هي: خدمة "طلب نسخ إضافية"، وتسمح هذه الخدمة للمستخدمين بطلب نسخ إضافية من وعاء معين يتواجد في المكتبة وتحديد عدد النسخ المطلوبة، ويستخدمها (٢٢,٤%). و"خدمات البحث" التي يمكن للمستخدمين من



خلالها خدمة البحث في موضوع معين، ويستخدمها (٣٠,٢%) . وخدمة "اقتراح للشراء" وتسمح هذه الخدمة للمستخدمين باقتراح شراء أوعية معلومات لا توجد في المكتبة ويحتاجون إليها، ويستخدمها (٢١%) ممن يستخدمون خدمات المعلومات المعتمدة على الويب بجامعة طيبة في عينة الدراسة.

○ الخدمات المعلوماتية: يتيح موقع عمادة شؤون المكتبات مجموعة من الخدمات تحت مسمى "الخدمات المعلوماتية"، تتمثل في: خدمات المكتبة البريطانية- والبحث عن موضوع معين- والبحث عن دراسة محددة يحتاج إليها المستخدم- والخدمة الرقمية المرجعية- وطلب دورة تدريبية- وحجز معمل تدريب- وحجز قاعة السيمينار- وحجز خلوة دراسية- وطلب إعارة جهاز محمول- وطلب زيارة للمكتبة. وكشفت الدراسة الميدانية عن ضعف استخدام هذه الخدمات رغم تنوعها.

○ خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة: تتيح هذه الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة تقديم احتياجاتهم إلى عمادة شؤون المكتبات عن طريق تعبئة نموذج يسمح لهم بتسجيل بياناتهم الشخصية، والخدمات التي يحتاجونها. ولاحظت الباحثة أن ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين غير قادرين على استخدام هذا النموذج دون مساعدة من الآخرين.

○ مصادرنا: تسعى عمادة شؤون المكتبات من خلال هذه الخدمة إلى إنشاء مستودع رقمي للجامعة، وهو يضم الآن "ويكي طيبة" لتوفير ويكي تعليمي لكافة المقررات الدراسية بالجامعة، و"المؤتمرات والندوات" لإتاحة أبحاث المؤتمرات والندوات التي تعقدتها الجامعة، و"المجلات



العلمية" لإتاحة المجلات والدوريات التي تصدرها كليات الجامعة، و"الرسائل الجامعية" لإتاحة مستخلصات أو النص الكامل للرسائل الجامعية التي تمنحها الجامعة، و"الإحصائيات" التي تصدر عن قطاعات الجامعة المختلفة، و"الأبحاث المدعمة" من وكالة البحث العلمي، بالإضافة إلى "مشاريع التخرج" وهي مشاريع تخرج الطلاب في أقسام الجامعة المختلفة.

٥/ التوصيات

- زيادة الإعلان عن وجود خدمات المعلومات المتاحة عبر الويب التي تقدمها عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة، والتعريف بكل الخدمات المتوفرة.
- تقديم الخدمات التي يحتاج إليها مستخدمي خدمات المعلومات بعمادة شؤون المكتبات وهي كما ورد في إجابة السؤال رقم (٢١) بالاستبانة: الخدمة المرجعية التفاعلية، وخدمات الإعارة، وخدمات الإحاطة الجارية والبت الإنتقائي للمعلومات، وتوصي الباحثة في هذا الجانب بما يلي:
 - تقديم الخدمة المرجعية التفاعلية المباشرة (التزامنية): ومن الطرق التي يمكن استخدامها لتقديم هذه الخدمة "الرددشة" والتي تسمح للمستخدم بكتابة السؤال الذي يريد ويجيبه أخصائي المراجع في نفس الوقت، واستخدام خدمات الفيديو وكاميرا الويب لتحسين خدمات الدردشة بالعنصر البصري، حيث يمكن لأخصائي المراجع والمستخدم رؤية بعضهما البعض أثناء تقديم الخدمة المرجعية (Sherikar; Jange & Jadhav, 2006). مع الأخذ في الاعتبار اختيار الأخصائيين ذوي المهارات التالية لتقديم الخدمة المرجعية المباشرة: حسن قيادة المراجع الذكية، وبراعة الاتصال



على الخط للمحادثة والبريد الإلكتروني ووسائل الاتصال الأخرى، والقدرة على إدارة تواصل مرجعي مؤثر وفعال على الخط، وامتلاك مهارة البحث في الإنترنت، والبراعة في مساعدة المستفيدين على الخط، وحسن التعامل مع المراجع على الخط (صوفي، ٢٠٠٧).

○ تقديم تسهيلات خدمة الإعارة، ومنها: السماح للمستفيد بحجز أي وعاء من أوعية المعلومات التي تقتها المكتبة بغرض الإعارة مستقبلاً، وحجز الكتب التي عادة تطلب من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، بغرض استخدامها في العملية التعليمية، وذلك من خلال تخصيص صفحة داخل الموقع خاصة بأعضاء هيئة التدريس لذلك، والسماح للمستفيد بتجديد ما لديه من مواد معارة مسبقاً وحجز أوعية المعلومات (الطيبار، ٢٠٠٥).

○ خدمات الإحاطة الجارية والبت الإنتقائي للمعلومات: يمكن لعمادة شؤون المكتبات جامعة طيبة تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبت الإنتقائي للمعلومات عبر وضع روابط مباشرة لما تم إقتناؤه حديثاً بها وما تم من أنشطة (Panda & Mahapatra, 2012)، أو عرض شريط إخباري على موقع المكتبة بما يُستجد فيها، أو إنشاء قوائم نشرات بريدية تقوم فكرتها على إحاطة المشترك في هذه القائمة بكل ما يستجد في المجموعة التي يشترك فيها، وعادة ما تقدم هذه الخدمة من خلال البريد الإلكتروني؛ حيث يمكن للمكتبة حصر وتجميع عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالمستفيدين ووضعها في شكل قوائم، ومن ثم إرسال كل ما يستجد في المكتبة من أعمال وأنشطة على شكل قوائم بريدية بواسطة البريد الإلكتروني



(الطيار، ٢٠٠٥)، وكذلك عبر خدمات RSS التي تُعلم

المستفيد بما يستجد في المكتبة من أنشطة ومقترنيات.

- تقديم خدمات تناسب ذوي الاحتياجات الخاصة من مكفوفي البصر، حتى يمكنهم استخدام خدمات المعلومات المتاحة عبر الويب بعمادة شؤون المكتبات دون الحاجة إلى مساعدة الآخرين.
- توافر واجهات استخدام باللغة العربية في جميع الخدمات وخاصة "خدمة البحث الموحد".
- توافر المساعدة للمستخدمين باللغة العربية مع كل خدمة من خدمات المعلومات المتاحة عبر موقع شؤون المكتبات.
- التخطيط بالتعاون مع "عمادة التعليم عن بعد" لتقديم خدمات المعلومات لطلاب التعليم عن بعد، وخاصة مع النظام الجديد المزمع تطبيقه من العام الجامعي (١٤٣٤-١٤٣٥هـ).
- إعداد دليل للمواقع المتاحة على الإنترنت: حيث تقوم عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة بإنشاء دليل تدرج فيه من مواقع الإنترنت ما يتوافق مع مجالها واهتماماتها والمستخدمين منها. ومن أهم ما ينبغي مراعاته عند اختيار هذه المواقع، أن تتميز بالمصداقية والموثوقية ودقة المعلومات المتوفرة فيها، وأن تمثل أفضل المواقع في مجالها وتخصصها، وإمكانية إتاحة هذه الروابط والمواقع في فهرس المكتبة المباشر، وإعطاء وصف مميز لهوية الموقع من حيث اسمه وعنوانه ولغته وإعطاء وصف أو مستخلص مختصر لطبيعته وما يحتويه من معلومات، وأن يخضع هذا الدليل للتحديث والمتابعة من فترة لأخرى (الطيار، ٢٠٠٥).
- إعداد برامج تدريبية كاملة للمستخدمين لتدريبهم على الاستفادة من خدمات المعلومات بموقع عمادة شؤون المكتبات، بحيث يتضمن ذلك: جولات تعريفية عامة بواسطة موظفي المكتبة، وعقد دورات تدريبية قصيرة، وإعداد أدلة ونشرات إرشادية مطبوعة، والإرشاد الفردي بواسطة موظفي المكتبة، وعقد محاضرات عامة، وإعداد أفلام تعليمية، بالإضافة إلى إتاحة التدريب عبر موقع



العمادة ذاته من خلال نشر أدلة ونشرات إرشادية إلكترونية عليه، وتضمن كل صفحة مخصصة لكل خدمة تقدم من خلال الموقع مجموعة من التعليمات والإرشادات المتعلقة بكيفية الإفادة من هذه الخدمة (الطيار، ٢٠٠٥). وتقديم التدريب للمستفيدين عبر الويب، وتوفير المقومات اللازمة لذلك من بنية تحتية إلكترونية وأجهزة مناسبة، وتصميم صفحات ويب تفاعلية، وتغيير وجهات نظر أخصائيي المعلومات والمستفيدين السلبية حول هذا النوع من التدريب، وتوفير مهارات استخدام تقنية المعلومات والألفة مع الإنترنت لدى المستفيدين (Rhodes & Chelin, 2000)، ويمكن أن تتوفر هذه المهارات للمستفيدين عبر تضافر جهود عمادة شؤون المكتبات مع عمادتي التطوير الجامعي وتقنية المعلومات في جامعة طيبة.

- استبدال المصطلحات التي يُساء فهمها أو تكون غير مفهومة من قبل المستخدمين، بمصطلحات اللغة الطبيعية التي يستخدمها المستخدم للتعبير عن احتياجاته بشكل مباشر. كما يتم إضافة شرح للمصطلحات التي ربما لا تكون مفهومة للمستخدم، ويمكن أن يكون ذلك مصاحباً للمصطلح أو يظهر عند تمرير الفأرة عليه (Kupersmith, 2012).

- العمل على توافر المعايير الموصى بها في موقع عمادة شؤون المكتبات حيث يعتمد نجاح تقديم الخدمات المعلوماتية بشكل أساسي على نجاح وفاعلية مواقع المكتبات على الإنترنت، ومن هذه المعايير: الجمالية (اتصاف الموقع بالجمالية، واستخدام ألوان متناسقة، وترتيب العناصر في الصفحة بطريقة منطقية، وعرض المعلومات بطريقة موضوعية، النصوص ذات أحجام مناسبة وسهولة القراءة، الصور والرسوم ملائمة وعددها مناسب). والبساطة في التصميم وخلو الموقع من التعقيد وتكدس الصور. والوحدة والثبات (اتصاف الموقع بالوحدة والثبات في الشكل وهيكل



الصفحات، والوحدة والثبات في طريقة بحث وعمل الموقع في كافة الصفحات. والألفة (لا يختلف شكل الموقع أو طريقة عمله عن مواقع المكتبات الجامعية الأخرى، واستخدام لغة واضحة ومفهومة وصوراً وأزراراً تؤدي وظائف معروفة وواضحة، وعدم شعور المستفيد بالحيرة والإرتباك في استخدام الموقع). والكفاية (سهولة وسرعة تلبية احتياجات المستخدمين، وتحديد وذكر المسؤولين عن الموقع، ووضوح الهدف من الموقع، وصيانة وتحديث الموقع). وسهولة الاستخدام (اتصاف الموقع بالسهولة في الاستخدام والبحث، واتباع الروابط في الموقع سهل وغير مربك، وعدم حاجة الموقع إلى تدريب لاستخدامه). والتفاعلية (توافر المحتوى التفاعلي، واستخدام تقنيات الويب ٢,٠ التي تسمح للمستخدم بالمشاركة وإضافة تعليقات، وتوافر الوسائط المتعددة). والتوافقية (توافق الخدمات المقدمة عبر الموقع مع أهداف المكتبة الجامعية). والشمولية (مراعاة الموقع للفروق الفردية بين المستخدمين وتقديم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، ويحتوي على جميع الخدمات التي يحتاجها المستخدم) (اللهيبي، ٢٠١٠).

- تسويق خدمات المعلومات بعمادة شؤون المكتبات باستخدام تطبيقات الويب ٢,٠ ومنها الشبكات الاجتماعية وخدمات خلاصة المواقع RSS
- تقديم خدمات الوعي المعلوماتي للمجتمع عبر موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة.



قائمة المراجع:

- إبراهيم، غادة سيد عثمان. (٢٠١٠). خدمات شبكة المكتبات الجامعية بجامعة أسيوط. - جامعة أسيوط. كلية الآداب. قسم المكتبات. (أطروحة ماجستير). - ٢٥٦ ص
- إبراهيم، محمد يحيى. (٢٠٠٥). الخدمة المرجعية التفاعلية على شبكة الانترنت في المكتبات الجامعية العربية. - جامعة حلوان. كلية الآداب. قسم المكتبات و المعلومات. (أطروحة ماجستير). - ٢٠٧ ص
- بافلح، فاتن سعيد. (٢٠٠٧، أ). التخطيط للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. - مجلة الملك فهد الوطنية، مج ١٣ (٢). - ص ص ٥-٤٣.
- بافلح، فاتن سعيد. (٢٠٠٧، ب). الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية الخليجية: دراسة تقويمية. - في المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج، الدوحة. ٤٠ ص.
- خميس، أسامة محمد عطية. (٢٠٠٨). خدمة الأسئلة الأكثر تداولاً كأداة لتقديم خدمات المعلومات على شبكة الإنترنت: دراسة تقييمية- كلية الآداب. جامعة المنوفية. (أطروحة ماجستير).
- خميس، أسامة محمد عطية. (٢٠١١). خدمة البحث المتعدد على موقعي المكتبة الرقمية لاتحاد الجامعات المصرية والمكتبة الرقمية للجامعات السعودية: دراسة تحليلية مقارنة. - بحوث في علم المكتبات والمعلومات، ع ٧- ص ص ٣٠٧-٣٤٩.
- الرابغي، ريم علي محمد. (٢٠٠٧). التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. جامعة الملك عبدالعزيز. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. قسم المكتبات والمعلومات. (أطروحة دكتوراه). - ٣١٩ ص.



شاهين، شريف كامل. (٢٠٠٥، أ). الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت (واقعتها ومستقبلها).- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. ٣٢٤ ص.

شاهين، شريف كامل. (٢٠٠٥، ب). فهارس المكتبات العربية المتاحة عبر شبكة الإنترنت: دراسة تقييمية على ضوء توصيات إرشادات "الإفلا: IFLA" لشاشات عرض التسجيلات الببليوجرافية ومضمونها - cybrarians journal ، ع ٠٤ - متاح في: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=513:-qiflaq-&catid=241:2011-08-16-08-16-55&Itemid=66 - تم الوصول إليه في: ٢٠١٣/٥/٦.

شباب، فاطمة. (٢٠٠٨). الفهارس الآلية المتاحة عبر شبكة افترنت: دراسة مسحية تقييمية لفهارس مؤسسات التعليم العالي على ضوء إرشادات الإفلا (IFLA).- الجزائر. جامعة الجزائر. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. قسم علم المكتبات والوثائق. (أطروحة ماجستير).- ٢٠٨ ص.

صادق، إيناس حسين. (٢٠٠٧). فهارس المكتبات الجامعية الخليجية المتاحة عبر الانترنت : WebPAC دراسة تقييمية -. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س ٢٧ (٣).- ص ص ٦٩ - ١٤٦ .

صوفي، عبد اللطيف. (٢٠٠٧). المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية.- أعلم، ع ٠١ - ص ص ٥٣-٧١.

الطيبار، محمد بن صالح. (٢٠٠٥). موقع المكتبة على شبكة الإنترنت ودوره في تقديم خدمات المعلومات.- المعلوماتية، ع ٠٨ - ص ص ٣٢-٣٥ - متاح في : <http://informatics.gov.sa/old/details.php?id=78> - تم الوصول إليه في: ٢٠١٣/٤/١٠.

عبد البر، رندة إبراهيم. (٢٠١٢). تطبيقات ويب ١ ويب ٢ في مواقع مكتبات الجامعات العربية وفهارسها.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ١٩ (٣٨).- ص ص ٢٥٧-٣٠٢.



عبد الراضي، أحمد إبراهيم. (٢٠٠٥). فهارس المكتبات العربية المتاحة على شبكة الإنترنت. - cybrarians journal، ع ٤. - متاح

في

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=507:2011-08-16-22-00-59&catid=241:2011-08-16-08-16-55&Itemid=66 - تم الوصول إليه في: ٢٠١٣/٤/١٠.

عبد الهادي، دينا محمد فتحي. (٢٠١٠). فهارس المكتبات المتاحة على الويب Web Pac: دراسة تقويمية لأبرز فهارس المكتبات المصرية. في: أعمال المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات- المكتبة الرقمية العربية عربي@نا: الضرورة والفرص والتحديات.- الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.- ص ٧٢١-٧٦٥.

العتيبي، مشعان بن سهو (عميد عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة). بريد إلكتروني بتاريخ الأحد ٢٠١٣/٦/٢.

العجيزي، أحمد عادل إبراهيم. (٢٠١١). الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات المركزية للجامعات في مصر : دراسة وتخطيط.- جامعة طنطا. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.- (أطروحة دكتوراه).- ٢٩٧ ص .

العمران، حمد بن إبراهيم. (٢٠١٠). تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية : دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٦ (١).- ص ٥ - ٣٨.

فرج ، حنان أحمد. (٢٠١٢). استخدام الفهرس الآلي المباشر بجامعة المنصورة : دراسة حالة. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س ٣٢ (١).- ص ٧٧ - ١٠٨.



القحطاني، منصور بن عوض صالح. (٢٠١٠). واقع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة الملك خالد وسبل تطويرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعة. - التربية، ع ٢٩ - ص ٢٥٧ - ٣٢٥.

القرشي، منصور بن عابد بن علي. (١٤٢٩هـ). خدمات المعلومات في مواقع المكتبات الجامعية بدول مجلس التعاون الخليجي على شبكة الإنترنت: دراسة تقويمية. جامعة الملك عبد العزيز. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. قسم المكتبات والمعلومات. (أطروحة دكتوراه)

كلو، صباح محمد. (٢٠٠٩). الإنترنت ودورها في تفعيل التعاون بين المكتبات الجامعية في دول مجلس التعاون الخليجي. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٥ (٢) - ص ١٩٥ - ٢٢٥.

اللهيبي ، عبدالله بن حسن. (٢٠١٠). نموذج معياري مطور لتقويم مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الويب وتطبيقه على موقع مكتبة جامعة أم القرى. - دراسات المعلومات، ع ١٠ - ص ٤٧ - ١٠٠.

محمد، أحمد. (٢٠٠٢). إدخال الإنترنت في المكتبات الجامعية في دولة الإمارات العربية. العربية ٣٠٠٠، ع ٣، ٤. متاح في: http://www.alarabicclub.org/index.php?p_id=213&id=223 - تم الوصول إليه في: ٢٠١٣/٥/٦.

محمد، خالد عبد الفتاح. (٢٠١١). الفهرس الموحد لمكتبات الجامعات المصرية: دراسة حالة. - الفهرست، ع ٣٦ - ص ٣٠ - ٣٥.

مراد، محمد يوسف. (٢٠٠٢). دور فهرس الخط المباشر في استرجاع المعلومات الببليوجرافية بمكتبة جامعة السلطان قابوس؛ دراسة تقويمية. - عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج ٤ (١) - ص ٤٣ - ٨٣.



مركز الإحصاء والمعلومات. وكالة الجامعة للتطوير والجودة بجامعة طيبة. (١٤٣٤ هـ). دليل أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم بجامعة طيبة للعام الجامعية ١٤٣٣-١٤٣٤ هـ (سلسلة مطبوعات مركز الإحصاء والمعلومات رقم ١١). - ١٤ ص. متاح في: http://www.taibahu.edu.sa/app_content/FCKeditorUpload/c-ontrip/smeeeeer/file/Members_Directory1433-1434.pdf - تم الوصول إليه في: ٢٠١٣/٤/٢.

معتوق، خالد بن سليمان وحافظ، سرفيناز أحمد. (٢٠٠٨). خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية: دراسة تقييمية لمكتبة جامعة أم القرى- مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الرقمية.- المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج، الدوحة. ٣٧ ص. متاح في: http://uqu.edu.sa/files2/tiny_mce/plugins/filemanager/files/4053616/searchs/4.pdf - تم الوصول إليه في: ٢٠١٣/٤/٢.

Abercrombies, Sarah E..(2010). Evaluation of Federated Searching Options for the School Library.- Available at: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/aaslpubsandjournals/slmrb/slmrcontents/volume11/abercrombie.cfm>.- Accessed at: 20/4/2013.

Ahmed, Syed Sajjad. (2002). Managing change to enhance Web-based services in the Arabian Gulf libraries.- Online Information Review, Vol. 2(4).- pp.265 – 270.

Babu, B Ramesh & O'Brien, Ann. (2000). Web OPAC interfaces: An overview.- The Electronic Library, Vol. 18 (5).- pp.316 – 330.



- Bao, Xue-ming. (2003). A study of Web-based interactive reference services via academic library home pages.- Reference and User Services Quarterly, vol. 42(3).- pp. 250-256.
- Bhardwaj, Raj Kumar & Walia, Parmjeet K.. (2012). Web Based Information Sources and Services: A Case Study of St. Stephen's College, University of Delhi.- Library Philosophy and Practice.- Available at: <http://unllib.unl.edu/LPP/bhardwaj-walia.htm> .- Accessed at: 3/4/2013.
- Borasky, Danielle.(1999). Analysis of Web-Based Library Services.- Chapel Hill, North Carolina- (A Master's paper).- 40 p.
- Chandra, Harish. (2002). Web-based document delivery service at the central library of IIT Madras.- Available at: http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/handle/1944/5/pdf_12.pdf?sequence=2.- Accessed at: 20/4/2013.
- Chee, Dexter Siang-Lin & Khoo,Christopher S.G.. (2004). Users' Mouse/Cursor Movements in Two Web-Based Library Catalog Interfaces.- Available at: http://www.ntu.edu.sg/home/assgkhoo/papers/chee_khoo.cursor_movements.WWCS2004.pdf.- Accessed at: 5/4/2013.
- Cherry, J.M. (1998). Bibliographic displays in OPACs and web catalogs: how well do they comply with display guidelines?.- Information Technology and Libraries, Vol. 17 (3).- pp. 124-137.
- Chintha, Nagabhushanam. (2013). A study of web-based OPACs services in India.- e-Library Science Research Journal, Vol.1 (4).- Available at: <http://egranthalaya.nic.in/24.pdf>.- Accessed at: 5/4/2013.
- Coffta, M. & Schoen, D.M.. (2000). Academic library Web sites as a source of interlibrary loan lending information - A sur-



vey of four- and five-year colleges and universities.-
Library Resources & Technical Services, vol. 44 (4).- pp.
196-200.

Cox, Christopher. (2006). An Analysis of the Impact of Federated Search Products on Library Instruction Using the ACRL Standards. *portal: Libraries and the Academy*. 6, (3): 253-267. Accessed through Project Muse . Available at http://muse.jhu.edu/journals/portal_libraries_and_the_academy/v006/6.3cox.pdf.- Accessed at: 9/4/2013.

Dee ,Cheryl & Allen, Maryellen. (2006). A Survey of the Usability of Digital, Reference Services on Academic Health Science Library Web Sites.- *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 32 (1) .- pp. 69-78.

Dewey, Barbara I. (1999). Building to Scale: An Analysis of Web-Based Services in CIC (Big Ten) Libraries.- presented at EDUCAUSE '99.- Available at: <http://net.educause.edu/ir/library/html/edu9933/edu9933.html>.- Accessed at: 3/4/2013.

Hildreth, C.. (1997). The use and understanding of keyword searching in a university online catalog.- *Information Technology and Libraries*, Vol. 16 (2).- pp. 52-62.

Ibrahim, Ahmed Elhafiz ; Taha, Ahmed & Sharif, Tahir. (2007). User Searching Behaviour in a Web-based Bi-script OPAC.- In: *The SLA-AGC 14th Annual Conference, Doha*. 16 p.

Kapoor, Kanta & Goyal, O. P.. (2007) Web-Based OPACs in Indian Academic Libraries: A Functional Comparison. *Program: Electronic Library and Information Systems*, vol. 41 (3).- pp. 291-309.



- Kupersmith, John. (2012). Library Terms That Users Understand..- Available at: <http://www.jkup.net/terms.html>.- Accessed at: 15/5/2013.
- Luong, T.D. & Liew, C.L. (2009).- The evaluation of New Zealand academic library OPACs: a checklist approach.-The Electronic Library, Vol. 27 (3).- pp. 376-93.
- Madhusudhan, M. (2012). Use of web-based online public access catalogue by the foreign students at the University of Delhi.- World Digital Libraries, Vol.5 (2) .- pp.43-58.
- Madhusudhan, M. & Nagabhushanam, V.. (2012 a). Use of web-based library services in selected university libraries in India: A study.- International Journal of Library and Information Studies, Vol.2, (1).- pp. 1-20. Available at: http://www.ijlis.org/img/2012_Vol_2_issue_1/1-20.pdf.- Accessed at: 15/5/2013.
- Madhusudhan, M.& Nagabhushanam, V.. (2012 b). Web-based library services in university libraries in India: an analysis of librarians' perspective.- Electronic Library, Vol. 30, (5).- pp.569 – 588.
- Madhusudhan, Margam & Aggarwal, Shalini.(2011). Web-based online public access catalogues of IIT libraries in India: an evaluative study.- Electronic library and information systems, Vol. 45 (4).- pp. 415-438.
- Mahmood, Khalid. (2008) Library web OPACs in Pakistan: an overview.- Program: electronic library and information systems, Vol. 42 (2).- pp. 137-149.
- Mavridis, Marios; Papargeris, Stella & Zontanos, Kostas. (2003). Development of Web-based document delivery services by Macedonia University Library.- Available at: http://conference.teiser.gr/programma_en.html.- Accessed at: 17/3/2013.



- Mirza, Muhammad Sajid & Mahmood, Khalid. (2009). Web-based Services in University Libraries: A Pakistani Perspective.- Library Philosophy and Practice.- Available at: <http://unllib.unl.edu/LPP/mirza-mahmood.htm>.-Accessed at: 3/4/2013.
- Panda, Siba Prasad & Mahapatra, RK. (2011). Web-Based Services from Libraries : A Case Study of Gandhi Group of Institutions (GGI) Gunupur, Odisha (India).- VSRD-TNTJ, Vol. 2 (12).- 591-603.
- Panda, Siba Prasad & Mahapatra, RK. (2012). Web Technology : Its Role and Importance in Library and Information Science.- VSRD-TNTJ, Vol. 3 (4).- pp. 179-190.
- Rhodes, Helen & Chelin, Jacqueline. (2000). Web-based user education in UK university libraries – results of a survey.- Program, Vol 34 (1).- pp. 59–73.
- Ruzegea, Mboni.(2012). The Usability of OPAC Interface Features: The Perspective of Postgraduate Students at International Islamic University Malaysia (IIUM).- Library Philosophy and Practice (e-journal). Paper 691.- Available at: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/691>.- Accessed at: 12/4/2013.
- Sherikar, Amruth ; Jange, Suresh & Jadhav, Sanjeev. (2006). Digital Reference Services in The Web Based Information World.- 4th International Convention CALIBER-2006, Gulbarga.- Available at: <http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/1944/1330/1/49.pdf>.- Accessed at: 12/4/2013.
- SHOKEEN, N.S. (2009). Use of Portals for Improved Access to Library and Information Services in the Web Environment.- ILA BULLETIN, voL,45(1-2).- P 5.



Stacy-Bates, Kristine K. (2000). Ready-reference resources and e-mail reference on academic ARL Web sites. Reference & User Services Quarterly, vol. 40(1).- 61-75.

Sugimoto, Cassidy R. (2007). Evaluating reference transactions in academic music libraries. -M.A., University of North Carolina at Chapel Hill, School of Information and Library Science.

Tallent, Ed. (2004). Metasearching in Boston College Libraries – a Case Study of User Reactions.- New Library World, 105 (1/2).- pp. 69-75.



الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الدكتور الفاضل عضو هيئة التدريس بجامعة طيبة.

تحية طيبة

أفيد سعادتكم علماً أن الباحثة تسعى إلى استكشاف مدى استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة لخدمات المعلومات المتاحة عن طريق عمادة شؤون المكتبات بالجامعة عبر موقعها على الإنترنت ورضاهم عن هذه الخدمات. لذا أرجو من سعادتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة التالية.

مع ملاحظة أن هذه البيانات سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى فقط.

مع خالص التحية والتقدير

الباحثة

(١) النوع: - ذكر () - أنثى ()

(٢) العمر: - من ٢٠-٣٩ عاماً. () - من ٤٠-٥٩ عاماً. () - ٦٠ عاماً فأكثر. ()

(٣) التخصص:

- العلوم الطبية. () - العلوم الهندسية. ()

- العلوم البحتة. () - العلوم الاجتماعية

والإنسانية. ()



(٤) هل تستخدم سعادتك خدمات المعلومات المتاحة عن طريق موقع عمادة شؤون المكتبات بالجامعة على الإنترنت؟

- نعم () - لا ()

☒ في حالة الإجابة بـ "لا" عن السؤال رقم (٤) فضلاً أجب فقط عن السؤال التالي رقم (٥)، والسؤال رقم (٢١).

☒ في حالة الإجابة بـ "نعم" على السؤال رقم (٤) ، فضلاً أكمل الإجابة عن جميع أسئلة الاستبانة باستثناء السؤال التالي رقم (٥).

(٥) ما أسباب عدم استخدام سعادتك لهذه الخدمات ؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- لم أعلم بوجودها من قبل.
- لا أجد في موقع العمادة ما احتاجه من خدمات.
- بطء الحصول على الخدمات.
- صعوبة الحصول على حساب يسمح لي بالاستفادة من هذه الخدمات.
- موقع العمادة غير مفيد.
- موقع العمادة بطيء للغاية.
- موقع العمادة غير مُحدث.
- لا أفضل استخدام الأجهزة التقنية ومواقع الإنترنت.
- لا امتلك أجهزة إلكترونية وإنترنت حتى أتمكن من الاستفادة من هذه الخدمات.
- أخرى (فضلاً أذكرها).

(٦) كيف علمت سعادتك بتواجد خدمات المعلومات عن طريق موقع عمادة شؤون المكتبات بالجامعة على الإنترنت؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- عن طريق موظفي المكتبة.



- عن طريق الرابط الموجود على الصفحة الرئيسية للجامعة.
- عن طريق أحد الزملاء.
- أخرى (فضلاً أذكرها).

(٧) هل التسجيل في موقع عمادة شؤون المكتبات بالجامعة للحصول على خدمات المعلومات؟

- سهل. () - صعب. ()

(٨) ما معدل استخدام سعادتك لخدمات المعلومات المتاحة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات؟

- دائماً.
- أحياناً.
- نادراً.

(٩) ما أسباب استخدام سعادتك للخدمات المتاحة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- إعداد الأبحاث العلمية.
- إعداد المحاضرات.
- متابعة الحديث في مجال تخصصي.
- الثقافة والترفيه.
- أخرى (فضلاً أذكرها).

(١٠) هل حصلت من قبل على تدريب حول كيفية استخدام خدمات المعلومات المتاحة عبر موقع عمادة شؤون المكتبات؟

- نعم () - لا ()

(١١) في حالة الإجابة بـ "لا" عن السؤال رقم (١٠)، فضلاً أذكر ما أسباب ذلك؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)



- لا أعلم بوجود تدريب.
- لا أحتاج للتدريب.
- أخرى (فضلاً اذكرها)

(١٢) في حالة الإجابة بـ "نعم" عن السؤال رقم (١٠)، فضلاً حدد نوع التدريب الذي حصلت سعادتك عليه؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- جولات تعريفة عامة بواسطة موظفي المكتبة.
- دورات تدريبية قصيرة تنظمها المكتبة.
- دورة تدريبية عن بعد.
- أدلة ونشرات إرشادية مطبوعة.
- الإرشاد الفردي بواسطة موظفي المكتبة.
- أدلة ونشرات إرشادية إلكترونية منشورة على موقع العمادة.
- محاضرات عامة.
- أفلام تعليمية.
- أخرى (فضلاً اذكرها)

(١٣) خدمة البحث الموحد

(١/١٣) هل تستخدم سعادتك خدمة البحث الموحد؟

- نعم. () - لا. ()

☒ في حالة الإجابة بـ "لا" عن السؤال رقم (١/١٣) فضلاً أجب عن السؤال رقم (٢/١٣).

☒ في حالة الإجابة بـ "نعم" عن السؤال رقم (١/١٣) فضلاً أجب عن الأسئلة من (٣/١٣) إلى (٨/١٣).

(٢/١٣) ما أسباب عدم استخدام سعادتك لهذه الخدمة؟

(٣/١٣) ما مدى رضا سعادتك عن الإمكانيات العامة في "البحث الموحد"؟



| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|----------------|-------------|--|
| | | | سهولة إجراء البحث الموحد. |
| | | | واجهة البحث (الشاشة التي تستخدمها لإدخال مصطلحات بحثك، واختيار نوع البحث، وتحديد تفضيلات البحث) تفضيلات البحث Preferences. |
| | | | البحث البسيط. |
| | | | البحث المتقدم Advanced Search |
| | | | الحصول على المساعدة عند إجراء البحث. |

(٤/١٣) في حالة عدم الرضا عن الإمكانيات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٥/١٣) ما مدى رضا سعادتك عن إمكانيات صفحة النتائج في "البحث الموحد"؟

| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|----------------|-------------|---|
| | | | إظهار استراتيجيات البحث المستخدم (المصطلحات المستخدمة في البحث والروابط المستخدمة بينها،...). |
| | | | بيان عدد النتائج المسترجعة. |
| | | | إنشاء تنبيه بالبحث. |
| | | | ترتيب النتائج المسترجعة. |
| | | | تحديد قواعد البيانات التي يتم البحث فيها. |



| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|----------------|-------------|--|
| | | | المرشحات التي يمكن استخدامها للتحكم في نتائج البحث المعروضة: (الموضوعات- المؤلفين - المصادر الواردة فيها النتائج- الناشر- تاريخ النشر- شكل الوثيق- نوع الوثيقة). |
| | | | العرض المرئي للنتائج Visual. |
| | | | طباعة النتائج المسترجعة. |
| | | | إرسال النتائج المسترجعة بالبريد الإلكتروني. |

(٦/١٣) في حالة عدم الرضا عن الإمكانيات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٧/١٣) ما مدى رضا سعادتك عن إمكانيات سلة الباحث My Selections في "البحث الموحد"؟

| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|----------------|-------------|--|
| | | | سهولة اختيار عدد من النتائج المسترجعة، وتجميعها في سلة الباحث My Selections. |
| | | | إرسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني. |
| | | | طباعة النتائج المُختارة في السلة. |
| | | | إدارة بيانات الاستشهاد المرجعي للنتائج |



| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | المختارة. (عن طريق تحميلها على سطح المكتب في صيغة RIS ، أو من خلال تصديرها لبرمجيات إدارة الاستشهاد المرجعي (RefWorks و EndNote و Mendeley و Zotero). |
|--|--|--|---|

(٨/١٣) في حالة عدم الرضا عن الإمكانيات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(١٤) الفهرس الآلي

(١/١٤) هل تستخدم سعادتك خدمة "الفهرس الآلي"؟

- نعم () - لا ()

☒ في حالة الإجابة بـ "لا" عن السؤال رقم (١/١٤) فضلاً أجب عن السؤال رقم (٢/١٤).

☒ في حالة الإجابة بـ "نعم" عن السؤال رقم (١/١٤) فضلاً أجب عن الأسئلة من (٣/١٤) إلى (٨/١٤).

(٢/١٤) ما أسباب عدم استخدام سعادتك لهذه الخدمة؟

(٣/١٤) ما مدى رضا سعادتك عن الإمكانيات العامة في "الفهرس الآلي"؟

| مدى الرضا | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | الإمكانيات |
|-----------|-------------|----------------|----------|--|
| | | | | سهولة إيجاد أوعية معلومات المكتبة عبر الفهرس الآلي. |
| | | | | واجهة البحث (الشاشة التي تستخدمها لإدخال مصطلحات بحثك). |
| | | | | البحث بالكلمات أو الجمل أو المؤلف أو العنوان أو الموضوع. |



| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للاغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|----------------------|-----------------|--|
| | | | الروابط البولينية (و، أو، ليس معاً، ليس). |
| | | | محددات البحث التي يمكن البحث من خلالها وفقاً ل: المكتبات - الصيغة - النوع - تطابق على- تاريخ النشر- الفرز. |

(٤/١٤) في حالة عدم الرضا عن الإمكانيات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٥/١٤) ما مدى رضا سعادتك عن إمكانيات صفحة النتائج في "الفهرس الآلي"؟

| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للاغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|----------------------|-----------------|---|
| | | | إظهار استراتيجية البحث المستخدم (المصطلحات المستخدمة في البحث والروابط المستخدمة بينها، ...). |
| | | | كفاية البيانات المسترجعة عن أوعية المعلومات بالنسبة لكم. رقم الطلب، عنوان الوعاء، اسم المؤلف، عدد النسخ المتوافرة، المكتبة المتواجدة بها. |
| | | | تكرار البحث عبر روابط خارجية (في جوجل وياهو). |
| | | | تقسيم النتائج وفقاً لفئاتها الموضوعية. |
| | | | الوصول إلى تفاصيل أكثر عن طريق |



| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للمغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|----------------------|-----------------|---|
| | | | رابط "التفاصيل" مثل اسم الناشر، وتاريخ النشر، وعدد الصفحات، والموضوع. |
| | | | إتاحة صفحة غلاف الوعاء. |

(٦/١٤) في حالة عدم الرضا عن الإمكانيات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٧/١٤) ما مدى رضا سعادتكم عن إمكانيات سلة الباحث My Selections في "الفهرس الآلي"؟

| غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للمغاية | مدى الرضا الإمكانات |
|----------|-------------------|--------------|--|
| | | | طباعة النتائج المُختارة في السلة. |
| | | | إرسال النتائج المُختارة في السلة بالبريد الإلكتروني. |
| | | | فرز النتائج المُختارة في السلة من خلال (المؤلف- العنوان- رقم الاستدعاء). |
| | | | فرز النتائج المُختارة في السلة وفقاً للمكتبات المتوافرة بها. |
| | | | معاينة التسجيلات للنتائج المُختارة في السلة (بشكل مختصر، وبشكل كامل). |



(٨/١٤) في حالة عدم الرضا عن الإمكانيات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(١٥) هل تستخدم سعادتكم خدمة "مصادر المعلومات"؟

- نعم () - لا ()

☒ في حالة الإجابة بـ "لا" عن السؤال رقم (١٥) فضلاً أجب عن السؤال رقم (١/١٥).

☒ في حالة الإجابة بـ "نعم" عن السؤال رقم (١٥) فضلاً أجب عن السؤالين (٢/١٥) و (٣/١٥).

(١/١٥) ما أسباب عدم استخدام سعادتكم لهذه الخدمة؟

(٢/١٥) ما مدى رضا سعادتكم عن إمكانيات هذه الخدمة؟

| الإمكانيات | مدى الرضا | راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ |
|--|-----------|-------------|----------------|----------|
| سهولة الوصول إلى مصدر معلومات إلكتروني معين متواجد في مصادر المعلومات الإلكترونية التي توفرها عمادة شؤون المكتبات. | | | | |
| كفاية مصادر المعلومات الإلكترونية التي توفرها عمادة شؤون المكتبات. | | | | |
| المساعدة المتوافرة حول استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية. | | | | |

(٣/١٥) في حالة عدم الرضا عن الإمكانيات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(١٦) هل تستخدم سعادتكم خدمة "مكتبتي"؟



- نعم () - لا ()

☒ في حالة الإجابة بـ "لا" عن السؤال رقم (١٦) فضلاً أجب عن السؤال رقم (١/١٦).

☒ في حالة الإجابة بـ "نعم" عن السؤال رقم (١٥) فضلاً أجب عن السؤالين (٢/١٦) و (٣/١٦).

(١/١٦) ما أسباب عدم استخدام سعادتك لهذه الخدمة؟

(٢/١٦) ما مدى رضا سعادتك عن إمكانات هذه الخدمة؟

| مدى الرضا | | الإمكانات | |
|---|----------------|-----------|------|
| راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | راضٍ |
| | | | |
| سهولة إضافة مصادر المعلومات إلى "مكتبتى". | | | |
| سهولة حذف مصادر المعلومات من "مكتبتى". | | | |

(٣/١٦) في حالة عدم الرضا عن الإمكانات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(١٧) ما مدى استخدام سعادتك لخدمة "أحتاج إلى مواد"، ومدى رضاكم عنها ؟

| مدى الرضا والاستخدام | | الخدمات | |
|----------------------|----------------|----------|----------------------|
| راضٍ للغاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | لا استخدم هذه الخدمة |
| | | | |
| طلب نسخ إضافية | | | |
| خدمات البحث | | | |
| اقتراح للشراء | | | |



(١/١٧) في حالة عدم الرضا عن الخدمات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٢/١٧) في حالة عدم استخدام الخدمات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(١٨) ما مدى استخدام سعادتكم لخدمة "الخدمات المعلوماتية"، ومدى رضاكم عنها ؟

| لا استخدم هذه الخدمة | غير راضٍ | راضٍ إلى حد ما | راضٍ للاغاية | مدى الرضا والاستخدام الخدمات |
|-------------------------------|-------------|----------------------|-----------------|---------------------------------|
| | | | | خدمات المكتبة البريطانية. |
| | | | | طلب بحث عن موضوع معين. |
| | | | | طلب بحث عن دراسة محددة. |
| | | | | الخدمة الرقمية المرجعية. |
| | | | | طلب دورة تدريبية. |
| | | | | حجز معمل تدريب. |
| | | | | حجز قاعة السيمينار. |
| | | | | حجز خلوة دراسية. |
| | | | | طلب إعارة جهاز محمول. |
| | | | | طلب زيارة للمكتبة. |

(١/١٨) في حالة عدم الرضا عن الخدمات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٢/١٨) في حالة عدم استخدام الخدمات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(١٩) هل تستخدم سعادتكم خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة؟

- نعم () - لا ()

(١/١٩) في حالة الإجابة بـ "نعم" فضلاً وضح ما مدى رضا سعادتكم عن إمكانات هذه الخدمة؟



- راضٍ للغاية () - راضٍ إلى حد ما () - غير راضٍ ()

(٢٠) ما مدى استخدام سعادتك خدمات "مصادرنا"؟ ومدى رضاكم عنها؟

| مدى الرضا والاستخدام الخدمات | راضٍ لله غاية | راضٍ إلى حد ما | غير راضٍ | لا استخدم هذه الخدمة |
|------------------------------------|------------------|-------------------|----------|-------------------------|
| ويكي طيبة. | | | | |
| المؤتمرات والندوات. | | | | |
| المجلات العلمية. | | | | |
| الرسائل الجامعية. | | | | |
| الإحصائيات. | | | | |
| الأبحاث المدعمة. | | | | |
| مشاريع التخرج. | | | | |

(١/٢٠) في حالة عدم الرضا عن الخدمات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٢/٢٠) في حالة عدم استخدام الخدمات السابقة، ما أسباب ذلك؟

(٢١) ما خدمات المعلومات التي ترغب سعادتك في توافرها في موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة طيبة في المستقبل؟

