Orooba Haider Khudhur AL WAISI ¹

**MEASUREMENT AND EVALUATION IN ELECTRONIC
SERVICES FOR UNIVERSITY LIBRARIES**

<http://dx.doi.org/10.47832/2717-8293.2-3.30>

Research Article

Received:

17/12/2020

Accepted:

11/01/2021

Published:

01/02/2021

This article has been
scanned by **iThenticat**
No plagiarism detected

Copyright © Published by
Rimak Journal,
www.rimakjournal.com

Rimar Academy, Fatih,
Istanbul, 34093 Turkey
All rights reserved

Abstract:

Measurement and evaluation are among the basic requirements that raise the value of work, whether literary, scientific, or institutional. Therefore, we see most studies heading towards this field, and from here the researcher set out to adopt it in the axis of electronic libraries and to show the extent of benefit from their services, and through this study the aim of the research is to show the electronic services provided by international and Arab libraries, and models from these libraries such as the University of Michigan library were chosen And the Oxford University Library, the University of Jordan Library and the Alexandria University Library, so that the comparison between these services is clear through measurement and evaluation.

The nature of the research required that it consisted of three topics, the first of which was to clarify the meaning of measurement and evaluation and the difference between them, while the second topic included electronic services.

Key words: Measurement, Evaluation, Electronic Services.

¹ Researcher, Al Mustansiriyah University, Iraq, oroobaroooby@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-4452-5277>

القياس والتقويم في الخدمات الإلكترونية للمكتبات دراسة مقارنة

عروبة حيدر خضر²

الملخص

يعد القياس والتقويم من المستلزمات الأساسية التي ترفع من قيمة العمل، سواء عملاً أديباً كان أم علمياً أم مؤسسياً؛ ولذلك نرى أغلب الدراسات تتجه نحو هذا المجال، ومن هنا انطلقت الباحثة لاعتماده في محور المكتبات الإلكترونية وبيان مدى الاستفادة من خدماتها، ومن خلال هذه الدراسة هدف البحث إلى بيان الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات العالمية والعربية، وتم اختيار نماذج من هذه المكتبات مثل مكتبة جامعة ميشيغان ومكتبة جامعة أكسفورد ومكتبة الجامعة الأردنية ومكتبة جامعة الاسكندرية لتتضح المقارنة بين هذه الخدمات من خلال القياس والتقويم. اقتضت طبيعة البحث ان تكون على ثلاثة مباحث، كان الأول منها لبيان معنى القياس والتقويم والفرق بينهما، في حين ضمّ المبحث الثاني الخدمات الإلكترونية، وتناولت في المبحث الثالث الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات العالمية والعربية، وانتهى البحث بجملته من النتائج التي توصلت إليها الباحثة. الكلمات المفتاحية: القياس، التقويم، الخدمات الإلكترونية.

المقدمة:

يشهد العالم تطوراً كبيراً في النتاج الفكري الناتج عن الجهد العلمي والبحثي في مجالات المعرفة جميعها، وازدياد البحوث والدراسات زادت أعباء المكتبات ومراكز المعلومات ومسؤولياتها، ومع تطور أشكال أوعية المعلومات، وشكل الطلب عليها، وواجهه أخصائي المعلومات تحدياً حقيقياً وضرورة حقيقية للتطور لمواجهة تغيرات الواقع من استعمال أوعية معلومات مختلفة وتقديم خدمات متطورة وسريعة، ومع كثرة المعلومات وتطور الوسائل التكنولوجية ظهرت الحاجة إلى تقديم خدمات أكثر تطوراً وأكثر إفادة، وصاحب كل هذا تطور في الأجهزة والبرمجيات؛ مما أتاح تقديم خدمات متطورة، فالمكتبات ومهما كان نوعها تتشابه في الكثير من الأحيان في الأهداف والنشاطات التي تتمثل في العمل على تقديم الخدمات المناسبة لاحتياجات المستفيدين وسعيها من هذه المؤسسات لتحقيق شتى الرغبات وتلبية عمدها إلى التنوع في الخدمات المقدمة؛ وذلك تبعاً للطلبات الموجهة من المستفيد، وذلك محاولة منها تأدية الوظيفة المنوطة بها ألا وهي رفع المستوى الفكري والعلمي لروادها، وتحقيق أكبر قدر من احتياجات المستفيدين، إذ أصبحت الوظائف التقليدية قليلة الفائدة وهذا يتطلب منها في الوقت ذاته اعتماد خدمات معلومات إلكترونية حديثة ترتكز أساساً على التكنولوجيا المتمثلة في تأدية خدماتها، ثم توفير الخدمات الحديثة كالإنترنت، والإحاطة الجارية، والبث الانتقائي، الخ.

إن التزايد الهائل في كمية المعلومات الناتجة والمنشورة أصبح الآن من الصعب السيطرة عليها والتحكم بها وما انعكس عنه من تزايد في احتياجات المستفيد وتنوعه، وكذلك ظهور تقنيات حديثة للمعلومات من شأنها تطوير طرق الحصول على المعلومات وأساليبها ومدى توافرها مع طبيعة خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات ومراكز المعلومات فضلاً عن الدور الذي تؤديه في ظل التطورات والتحولات التكنولوجية، لذا جاءت الدراسة الحالية بضرورة التعرف على خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات العالمية والعربية.

ويهدف البحث إلى بيان الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات العالمية والعربية، ومن هذه المكتبات مثل مكتبة جامعة ميشيغان و مكتبة جامعة أكسفورد ومكتبة الجامعة الأردنية ومكتبة جامعة الاسكندرية ، ثم تتضح المقارنة بين هذه الخدمات.

² الباحثة، جامعة المستنصرية، العراق ، oroobaroooby@gmail.com

- ويتكون البحث من مقدمة وثلاثة مباحث وخاتمة.
- المقدمة: ذكرت فيها سبب اختيار الموضوع وخطته
 - المبحث الأول: القياس والتقويم و الفرق بينهما
 - المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية
 - المبحث الثالث: خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية العالمية والعربية:
 - الخاتمة: وذكرت فيها أهم النتائج.

المبحث الأول: القياس والتقويم و الخدمات الإلكترونية للمكتبات

المطلب الأول: معنى القياس والتقويم

القياس لغة: من فعل قاس بمعنى قوم وهو التحقق من القياسات بواسطة معيار. اصطلاحاً: هو القيمة الرقمية التي يحصل عليها الفرد في اختبار ما 1. التقويم: فهو الحكم على مدى تحقق الأهداف التي بذل الشخص جهداً لتحقيقها من خلال وسائل مختلفة. المطلب الثاني: الفرق بين القياس والتقويم

ت	القياس	التقويم
1	يصف السلوك كمياً	يحكم على قيمة السلوك ويعدله
2	يعتمد على أدوات مقننة (الثبات، الصدق، الموضوع)	يعتمد على مجموعة من الأسس والمبادئ كمياً وكيفياً (التعاون، التمييز، الشمول)
3	جزئي يهتم فقط بالمعلومات الرقمية ولا يدرس الأسباب والعلاقات	شامل يهتم بمعرفة الأسباب وتقديم الحلول والعلاج

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية

تعريف الخدمة لغة:

يُعرف قاموس قطر المحيط الفعل خَدَمَ يَخْدِمُ خدمةً وجمعها خدمة وخدمات، فمعنى خَدَمَ الرجل رجلاً آخر، أي مهنة وعمل له، فهو خادم جمع خدام وخدم، ومؤنثها خادمة وخدمات، ومعنى إختَدَمَ الرجل أي يخدم نفسه ويقدم لنفسه خدمة، ومعنى فعل أخدم أي وهب خادماً وجعله يخدمه(2). أما قاموس المحيط الخدمة بأنها القيام بشؤون شخص أو مؤسسة أو غير ذلك، ومعنى أسدي إليه خدمة أو خدمات أي قدم له مساعدة(3). بينما يُعرفها معجم الرائد بأنها تقديم عمل أو مساعدة، وأن يخدم شخص شخصاً آخر أي أن يكون تحت تصرفه (4)

2 - تعريف الخدمة اصطلاحاً:

لا يبتعد التأصيل الاصطلاحي لكلمة خدمة عن تأصيلها اللغوي. إذ إن كلا منهما يصبان في قالب واحد من حيث التعبير عن معنى القيام بشؤون الآخرين ووضع الذات تحت تصرفهم، وجميع المختصون على أنه لا يمكن وضع تعريف محدد وموحد لتعريف الخدمة، نظراً لتعدد جهات النظر وتشعبها واختلاف الزوايا التي تشكل منطلقاً للنظر إليه، وقد وردت في الأدبيات من مختلف جوانبه العديد من التعاريف، من أبسطها ذلك الذي يعد الخدمة عملاً يقوم به شخص أو مجموعة أشخاص آخرين، أي أن يضع نفسه تحت تصرفهم، بمقابل مادي أو من دون مقابل وهناك من يربط مفهوم الخدمة بواجبات المواطن تجاه الدولة مثل: الخدمة الوطنية والخدمة العسكرية والخدمة المدنية (5). في حين أن هناك من عدّ الخدمة تجسيدا لمفهوم الخدمة العمومية التي عرفت موسوعة Encyclopedia Universalis: -من الناحية العلمية: الخدمة العمومية هي مجموعة الإمكانيات البشرية والمادية التي توظفها هيئة عمومية لأداء مهمة معينة.

-من الناحية الوظيفية: الخدمة العمومية هي مجمل النشاطات ذات المنفعة العامة التي تضطلع الهيئات الإدارية بمهمة أدائها، وهي تهدف إلى تلبية الاحتياجات الاجتماعية التي تدخل ضمن واجبات الدولة تجاه المواطنين (6). وهناك من يؤكد ضرورة التمييز بين الطابع اللامادي للخدمة والمنتج كشيء مادي ملموس، يعدها أعمالاً وإنجازات وأفكاراً غير ملموسة تنتج من المرافق الخدمية وتمثل كل الأنشطة الاقتصادية التي مخارجها ليست فيزيائية، وتستهلك في الوقت الذي تنتج فيه وتقدم قيمة مضافة في أشكال متعددة (نقل، صحة، تسليّة، تثقيف، تأمين....) التي تشيع حاجات معنوية للمشارك أو المستهلك على اعتبار أن عنصر المعنوية في الخدمة هو مفتاح التمييز بينها وبين السلعة المادية (7).

وعُرفت خدمات المعلومات بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استعمال لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها بأقل التكاليف (8). وتعرف كذلك: "بأنها تعني بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي تحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات" (9). وعُرفت خدمات المعلومات على إنها الجهود الرامية إلى التعرف بسجلات المعرفة، وتهيئة سبل الاستفادة منها، ومساعدة الباحثين على أن يسلكوا سبيلهم بأمان

المبحث الثالث: خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية العالمية والعربية:

تقدم المكتبات مجموعة من الخدمات تسعى منها إلى تفعيل دورها سواء داخل مباني المكتبات أو خارجها عبر شبكات الاتصال المختلفة ومن هذه المكتبات:

أولاً: مكتبة جامعة ميشيغان (Michigan University Library (MUL

أسست جامعة ميشيغان (MU) عام 1817م في ديترويت Detroit وكان هذا قبل أن تصبح ولاية ميشيغان ولاية رسمياً، وقد أصبحت اليوم هي أقدم جامعات الولايات المتحدة الأمريكية وواحدة من أكبر الجامعات الأمريكية، وتعد أكثر الجامعات الأمريكية إنفاقاً على البحث العلمي، وتمتلك أفضل المراكز الطبية على الإطلاق بالولايات المتحدة، وهي من أعلى الجامعات الأمريكية وتمتلك الجامعة مكتبة أو نظام مكتبي يضم (19) مكتبة بما يمثل (24) مجموعة وبلغ حجم مقتنياتها نحو (8027) مليون مجلد بمعدل زيادة سنوية (177) ألف مجلد سنوياً وقد صنفها جمعية المكتبات البحثية Association of Research Libraries (ARL) عام (2005) على إنها هي المكتبة الأكاديمية الأولى على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية، وتعد مكتبة جامعة ميشيغان هي المقر الأم لقاعدة بيانات Jstor الذي يضم حوالي (750,000) صفحة رقمية لمواقع ترجع لما قبل عام (1900) لدوريات في التاريخ والاقتصاد وقد قامت الجامعة مؤخراً في 31 أغسطس عام (2006) بمشروع رقمنة الكتاب بالتعاون مع غوغل Google وثم إقرار المرحلة الأولى من المشروع Google archive retrieval (10).

مكتبة جامعة ميشيغان الرقمية:

تأسست هذه المكتبة الرقمية عام 1996م لتكون بمثابة البنية التحتية لمجتمع الجامعة، وتشكل المكتبة الرقمية للمجتمع الجامعي بجامعة ميشيغان، وتتضمن نظام الوصول لمصادر المعلومات، وخدمات الرقمنة. وتمثل هذه المكتبة الرقمية DLPS فرعاً أو قسماً من مكتبة الجامعة، وجزءاً من قسم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات، وتعد هذه المكتبة الرقمية مسؤولة أيضاً عن توسيع الخدمات المكتبية الرقمية، وتحتضن الخدمات للمؤسسات الأكاديمية وبعض المؤسسات الأخرى.

وكانت جامعة ميشيغان قد أعلنت في الأول من يوليو عام 2005م مبلغ (165) ألف دولار لمشروع الرقمنة حيث الحفظ الرقمي وإمكانية الوصول والإتاحة لهذه المواد المرقمنة، وتستعمل المكتبة هذه الميزانية لغرض توسيع المجموعات التاريخية لولاية ميشيغان وتعزيزها، وإتاحة المواد التاريخية استعملت المسح الضوئي والنسخ لمجموعة من الأطالس الخاصة بالولاية، وتتيح (DLPS) الوصول لأكثر من مليون مادة رقمية تتيح (DLPS) مجموعة من الخدمات الرقمية لخدمة المجتمع الجامعي، وجمهور المستفيدين من داخل الجامعة وخارجها، ولعل أبرز الخدمات هي:

1- توصيل المواد الأصلية Original Materials بما فيها الكتب، الصور، مجلدات من الدوريات، الوثائق النادرة.... ويمكن تحويلها للحصول على الشكل الرقمي.

2- السماح للمستفيد بوضع مواده وتمكينه من إتاحتها Online كجزء من المجموعة الرقمية للمكتبة.

3- يتولى مجموعة من العاملين Staff مساعدة المستفيد كي يحدد النمط أو الشكل الرقمي الأمثل لإتاحة المواد على وفق طبيعة المادة الأصلية واحتمالية استعمالها.

وتقدم مكتبة جامعة ميشيغان مجموعة من الخدمات وهي على النحو الآتي:

خدمات مكتبة جامعة ميشيغان: Michigan University Library Services (MULS)

- خدمة الإعارة Borrowing and Circulation قواعد خدمات الإعارة.
- خدمات توصيل الوثائق Delivery Services الكتب غير المتاحة بالمكتبة والمواد الأخرى ويتم توفيرها من خلال:
 - أ- خدمات داخل المنظومة نفسها (من مكتبة لأخرى).
 - ب- الإعارة التعاونية بين المكتبات (Inter Library Loan (ILL.
 - ج- الكتب التي يحصل عليها وتوفر من مستودعات أخرى بناءً على طلب مسبق.

- خدمة حجز الأوعية CourseReserves لصالح مقررات دراسية ويسمح للطلاب بالبحث من فهرس المكتبة Mirlyn للتعرف على خدمة المواد المحجوزة للمقررات الدراسية، أو من رابط خاص لخدمة هذا الغرض ToolsCourseSite ويسمح بالأسئلة والرد عليها Ask us وتقدم هذه الخدمة لأعضاء هيئة التدريس.
- أخصائيو المعلومات على وفق تخصصات موضوعية Subject Specialists
- ورش العمل Work shop and Tutorials.
- وإن بعض الخدمات تتاح مجاناً للأعضاء ومدفوعة لغير الأعضاء، وهناك خدمات أخرى مثل توصيل نسخة من الرسائل العلمية الأمريكية (نسخة إلكترونية) مقابل مدفوع وأخرى يمكن توفيرها عن طريق استعارتها من ILL وتوجد استمارات Forms متاحة Online لتجديد الإعارة، طلبات الشراء، تقديم الطلب.....الخ.
- Information of معلومات مقدمة لجميع فئات المستفيدين ومقسمة على فئات: طلاب ما قبل التخرج، طلاب ما بعد التخرج والدراسات العليا، أعضاء هيئة التدريس، المستفيدون، خريجو كليات الجامعة، أعضاء هيئة التدريس المتقاعدون، الزائرون.
- المصادر Resources فهرس المكتبة يتيح البحث البسيط والبحث المتقدم، أدوات البحث من مقالات وقواعد بيانات مع ملاحظة أن الزوار ليس لهم حق الدخول واستعمال كل قواعد البيانات.
- المساعدة Help متنوعة وتقدم المساعدة عن طريق استقبال الأسئلة والرد عليها من جميع مستخدمي النظام بكل فئاتهم إرشادات خاصة بالدروس وورش العمل ومعلومات عن نظام الحرم الجامعي.
- Ask us يسمح بتقديم الأسئلة بأكثر من نمط.

المبادرات الرقمية:

- مشروع رقمنة ميشيغان Michigan Digitization Project (M Book) لقد اشتركت جامعة ميشيغان مع غوغل Google في مشروع رقمنة كل المواد المطبوعة والمقتناة بمكتبة الجامعة وسميت المجموعة المرقمنة بـ MBook وقد تُوصل لهذه المجموعة عن طريق الفهرس Mirlyn.
- الفهرس الموحد OAlster والمتاح من الرابط www.OAlster.org وهو فهرس موحد Union Catalog للمصادر الرقمية ويتيح الوصول لما يزيد عن 12 مليون مصدر من أكثر من 800 مستودع مختلف، وتتنوع المواد ما بين نصوص، ومواد سمعية أفلام، وقواعد بيانات ويبلغ عدد المساهمين في هذا الفهرس الموحد نحو (925) مساهماً بما يزيد عن 14 مليون تسجيلية وعولجت المصادر ورقمنت باستعمال: (ON-PMH)

مشروع رقمنة ميشيغان Michigan Digitization Project

- ومن هذا الفهرس يحصل البحث بالعنوان، المؤلف، منشئ العمل، الموضوع، اللغة، أو التسجيلية كاملة، ويتيح البحث بالنوع Type صور، صوت، فيديو.....الخ. والنتائج تتيح بيانات أوسع مثل الجهة المساهمة في إدخال البيانات.
- البوابة الإلكترونية University Library Gate way Website المرحلة التجريبية للبوابة كانت في المدة من مارس - أكتوبر 2007 والمرمى من هذه المبادرة هو أن تكون هي البوابة الرئيسة لجميع المواقع الإلكترونية الخاصة بمكتبة جامعة ميشيغان والمتاحة على شبكة الويب وموقع البوابة (11).
- النصوص الكاملة والقوائم SFX Label & Menu جاء هذا المشروع كجزء من الهدف الأكبر للمكتبة الرقمية وهو تحقيق خدمة توصيل الوثائق Document Delivery وتتمثل هذه الخدمة في توفير أداة تقدم من مكتبة الجامعة عبارة عن اختصار يقود للحصول على النصوص الكاملة SFX (Shortcut of Full Text) وذلك عن طريق الاتصال المباشر والحصول على المقالات كذلك يقدم رابط للخدمات المكتبية الأخرى وعندما يُبحث في عدد من قواعد البيانات الخاصة بالمكتبة الجامعية يكون هناك مفتاح SFX أو رابط من شأنه التوصيل لقائمة من الخيارات.
- مستودع الإنتاج الفكري العلمي (Deep Blue Institutionnal Repository) تتاح في الرابط (12). وهي خدمة تمثل البيئة الفكرية الثرية لمجتمع جامعة ميشيغان، والهدف الأساسي هو إتاحة الوصول للأعمال العلمية التي من شأنها أن تجعل جامعة ميشيغان قائداً في البحث، التعليم، الابتكار والإبداع. فهي تمثل لأعمال العلماء والعروض العلمية والمراجعات العلمية Peer Review وحتى أعمالهم المتبادلة مع الطلاب بشأن إسهاماتهم وأعمالهم الممثلة لإنتاجهم الفكري أو تكليفهم، وتقدم هذه الخدمة وسيلة الحصول على الأعمال العلمية والإبداعية الفنية أجزت من الجامعة وتعتمد هذه الخدمة استعمال تقنية Dspace وباستعمال رابط هذه الخدمة يوجد محرك

بحث يتيح البحث البسيط والبحث المتقدم وإمكانية البحث حرة ومفتوحة لكل المستعملين للمكتبة الرقمية، ويتيح النتائج مرتبة على وفق درجة الصلة Relevance وتتاح البيانات البليوغرافية الكاملة وحقوق الوصف والحجم شكل الإتاحة Format ويمكن الحصول على التسجيل كامل وعن طريق رابط لقاعدة البيانات المتضمنة للعمل يحصل على مستخلص الدراسة، المستخلص فضلاً عن المراجع، والنص الكامل pdf وهناك إمكانية تقديم نموذج طلب إعارة أو طباعة العمل وماتح عنوان المراسلة.

ثانياً: خدمات مكتبة جامعة أكسفورد OULS: OxfordUniversityLibraryServices تقدم مكتبة جامعة أكسفورد مجموعة متنوعة من الخدمات وتعمل كلها تحت مظلة نظام خدمات متكامل يضم جميع مكتبات الجامعة بما فيها مكتبات الأقسام والكليات وحتى المكتبات المؤسسية الموجودة داخل الجامعة وعلى الصفحة الرئيسية لمكتبة جامعة أكسفورد نجد ما يأتي:

1-us about حيث التعريف بالنظام المكتبي بصفة عامة وأبرز الخدمات المتاحة والفهرس المحوسب، وخدمات المصادر الإلكترونية، وخدمة سؤال أخصائي المكتبة.

- فهرس المكتبة (OLIS) Oxford Libraries 'Information System فهرس موحد لمقتنيات جميع مكتبات الحرم الجامعي، ويتيح الفهرس أكثر من 8 مليون تسجيله بليوغرافية وبصفة رئيسة للكتب والدوريات. ويتيح البحث من شبكة الإنترنت، ومن ثم فهو متاح للعامة وليس فقط لأعضاء مجتمع الجامعة مشيراً إلى حالة المواد سواء في الإعارة، أو أعداد الدوريات، وترسل منه رسالة للمستفيدين عند شراء أو وصول الكتب الجديدة، ومدعم بمعيار Z39.50

- سل الأخصائي Ask Alibrarian وتتاح على صفحة هذه الخدمة نموذج form لتقديم هذه الخدمة، وتدخل البيانات إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني، وإذا كانت هناك صعوبة في ملء الاستمارة فهناك البريد الإلكتروني الذي يمكن منه إرسال الاستفسار مباشرة لأخصائي الخدمة. وتتاح على صفحة الخدمة نفسها العنوان البريدي ورقم الفاكس ورقم الهاتف، وعادة ما يكون الرد في 24 ساعة، مع ملاحظة أن هناك بعض الأسئلة أو الاستفسارات والطلبات ربما تستغرق وقتاً أطول .

2-المكتبات Libraries حصراً بالمكتبات الموجودة داخل الحرم الجامعي مرتبة ترتيباً هجائياً، وأمام كل مكتبة معلوماتها وموقعها الإلكتروني، مثال: BodleianLawLibraryInformation/Website

3-الخدمات Services تتيح المكتبة مجموعة متميزة من الخدمات نجملها على النحو الآتي:

- برامج تعليم المستفيدين UserEducationPrograms حيث تقدم ورش عمل منتظمة لإكساب المستفيدين المهارات اللازمة للحصول على المعلومات واستعمال المصادر الإلكترونية، وهي خدمة تقدم لأعضاء المجتمع الجامعي باحثين / أعضاء هيئة تدريس / أخصائي المكتبات / طلاب الدراسات العليا .. إلخ ويتوافر رابط Link للإعلان عن هذه الورش.

- خدمات دعم الوثائق Document Supply وتمثل في خدمات الإعارة بين المكتبات ودعم الوثائق Interlibrary Loansand Document Supply وتقدم معظم مكتبات الجامعة هذه الخدمة مع اختلافات طفيفة في التفاصيل وقيود تقديم الخدمة، وتقدم هذه الخدمة لثلاث فئات من المكتبات هي: أ-أعضاء الحرم الجامعي.

ب-مكتبات خارج الحرم الجامعي (ويتم الدعم عن طريق إتاحة نسخ مصورة)

ج-مكتبات مؤسسية وتابعة لهيئات أو جهات خارج نطاق الجامعة .

- خدمات التصوير Copying Services تتاح هذه الخدمة في مقابل مادي محدد وتقدم على وفق محددة للتصوير ويتخذ تقديمها أنماطاً عدة وهي: أ-تصوير الكتب والدوريات.

ب-تصوير المخطوطات والمواد النادرة وأوائل المطبوعات قبل عام 1800م.

ج-استعمال الكاميرات الرقمية والماسحات الضوئية DigitalCamerasAndPersonalScanners: وذلك بداية من أكتوبر 2005 حيث سمحت المكتبة بتقديم خدمة تسمح للمستفيدين باستعمال الماسحات الضوئية الشخصية والكاميرات الرقمية الشخصية للحصول على نسخ للمواد المطبوعة

د-كارت التصوير PhotocopyingCard يتاح كارت خاص بالتصوير يُشترى ويسمح عن طريقه بالتصوير في عدد محدد من مكتبات الجامعة

الخدمات المحوسبة ComputingServices وتتاح هذه الخدمة فقط لأعضاء الجامعة

المكتبات العربية:

أولاً: مكتبة الجامعة الأردنية

تأسست مكتبة الجامعة الأردنية عام 1962م مع تأسيس الجامعة، تقدم خدماتها لطلبة الكليات المختلفة وقد أولت مكتباتها عناية خاصة ووفرت لها ميزانية كافية لأثراء مجموعاتها من الكتب والدوريات وأوعية المعلومات الأخرى وإدخال التقنيات الحديثة واستعمال تكنولوجيا المعلومات وتستعمل الحاسوب في جميع أعمالها وتستعمل نظاماً حاسوبياً يدعى الأفق Horizon وهو مبرمج لإدارة المكتبات وتقدم المكتبة خدمة قواعد البيانات على الأقراص المترابطة (CD-ROM)، وخدمات البحث بالاتصال المباشر (OnlineSearch)، وتتوفر في المكتبة خدمات تصوير وقراءة واستنساخ للمصغرات الفيلمية / ميكروفيلم وميكروفيش (للمصحف والمجلات والمخطوطات والوثائق والرسائل الجامعية والكتب النادرة وسجلات المحاكم الشرعية)، فضلاً عن خدمة التصوير الفوتوستاتي التي تقدم للطلبة داخل المكتبة من متعهد خارجي تتعاقد معه الجامعة بحسب الأصول. وتمتلك المكتبة موقعاً على شبكة الإنترنت، يحتوي الموقع على جميع الخدمات التي تقدمها باللغتين العربية والإنكليزية وتضم الصفحة الرئيسية معلومات كاملة عن مبنى المكتبة وقاعاتها الفرعية والتقسيمات الإدارية والهيكل التنظيمي فضلاً عن تعريفات وإيضاحات عن مقتنيات المكتبة ودليلها، والبحث الآلي بالفهرس الموحد للجامعات الرسمية ويشتمل الموقع أيضاً على موقع دليل الرسائل الجامعية* مع إتاحة البحث الآلي للرسائل الجامعية كاملة النص، وقد أنجزت الأرشيف الإلكتروني لحوالي (14) ألف رسالة جامعية كجزء من مشروع قاعدة بيانات الرسائل الجامعية كاملة النص، ويوفر موقع مكتبة الجامعة الأردنية الاطلاع من الموقع على دوائر المكتبة وهيكلها التنظيمي وتعليمات الخدمات العامة فيها ودليل الطالب وشريط أخبار المكتبة، ويضم الموقع محور المكتبة الإلكترونية (http://e-Library) الذي يوفر خدمة قواعد المعلومات والاشتراكات الإلكترونية حيث يمكن الحصول على النصوص الكاملة والملخصات للدوريات العربية والأجنبية إضافة إلى خدمة (CD-server) الذي يحتوي على أوعية المعلومات الإلكترونية المرافقة للمواد المكتبية ويوفر هذا الموقع خدمة الوصول إلى واحدة من أضخم المكتبات الإلكترونية في الشرق الأوسط حيث النوعية والكمية وذلك عن طريق شبكة الإنترنت من داخل حرم الجامعة الأردنية وخارجه ومن مستشفى الجامعة، وبإمكان باحثي الجامعة وطلبتها في مرحلتَي البكالوريوس والدراسات العليا الوصول إلى (10000) مجلة إلكترونية بالنص الكامل، وهي مركز إيداع للرسائل الجامعية التي تجاز في الجامعات الأعضاء في اتحاد الجامعات العربية منذ عام 1986م فضلاً عن كونها مركز إيداع لمطبوعات الأمم المتحدة ووثائقها منذ عام 1970م ومركز إيداع لمنشورات البنك الدولي (WB) منذ عام 1999م، ومركز إيداع لمطبوعات صندوق النقد الدولي (I.M.F) منذ عام 2001م وتقيم المكتبة علاقات إهداء وتبادل للمطبوعات مع مختلف الجامعات والمؤسسات الثقافية والعلمية ومركز البحوث المحلية والعربية والأجنبية حيث تتبادل المطبوعات والمنشورات مع حوالي (300) مؤسسة عربية وأجنبية وتقتني حوالي (171) ألف مجلد لدوريات عربية وأجنبية ورقية، ويمكن الحصول على ما لا يقل عن (40) ألف كتاب بالنص الكامل علماً أن جميع هذه الكتب باللغة الإنكليزية وتشمل مختلف التخصصات (13).

النظام الإلكتروني في مكتبة الجامعة الأردنية:

اعتمدت مكتبة الجامعة الأردنية استعمال نظام معلومات آلي لإدارة قواعد البيانات الببليوغرافية، وبدأت عمليات إدخال البيانات على الحاسوب منذ عام 1988 باستخدام نظام محلي صمم للاستخدام في مجال المكتبات لجميع العمليات والإجراءات المكتبية والخدمات المتبعة، وهو نظام متكامل يشمل أعمال التزويد والفهرسة والتصنيف والإعارة والدوريات والمراجع، ونظراً للتطور الذي يشهده العمل في المكتبات في مجال استخدام الحاسوب استعملت تقنية نظام (الباراكود) في الإعارة وقد استعمل نظام أمني خاص لحماية الكتب والمراجع والمواد المكتبية الأخرى من السرقة في وضع كود لكل كتاب مع شفرة خاصة تفتح من أمين المكتبة عند الإعارة مع شريط لاصق داخل كل كتاب لحمايته من السرقة لوجود جرس إنذار في باب المكتبة يرن في حالة عدم الاستعارة بانتظام، ووفرت المكتبة جميع الأجهزة والمستلزمات اللازمة لاستخدام هذا النظام وكانت المكتبة قد ثبتت قسائم الباراكود على مقتنياتها كافة من الكتب والرسائل الجامعية وقد اتفق على البدء بالعمل على توحيد نظام المكتبات الجامعية في نظام واحد يخدم المصلحة العامة للجميع، واتفقت على تشغيل النظام الجديد عام 2006 بعد أن اتخذت الإجراءات الكفيلة بإنجاحه تمهيداً لتشغيل النظام الجديد المعروف بنظام الأفق (Horizon)، وتقوم مكتبة الجامعة الأردنية بعقد الدورات التدريبية داخل المكتبة من أجل رفع مستوى كفاءة موظفيها وتدريبهم على كل ما هو جديد في عالم المكتبات والمعلومات.

قاعة البحث في المصادر الإلكترونية:

تتوافر في هذه القاعة البحث عن الرسائل الجامعية الإلكترونية كاملة النص أو ملخصاتها وتتوافر قواعد البيانات والدوريات والكتب الإلكترونية والمساعدة في كيفية استخراج البحوث لجميع فئات المستفيدين من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة والباحثين، ولديها شبكة معلومات ضخمة جداً من حيث النوعية والكمية مرتبطة بالإنترنت داخل

الحرم الجامعي وخارجه إذ بإمكان باحثي الجامعة الوصول إلى ما يقارب (53500) كتاب بأرشفات تعود في الغالب إلى عام 1997م فضلاً عن خدمة الوصول إلى العديد من قواعد البيانات الإلكترونية العالمية من وجود حوالي مئة جهاز حاسوب متاح للجميع بالدخول فضلاً عن استعمال جهاز اللاب توب داخل الحرم الجامعي والأقسام والكليات كافة للاستفادة من قواعد البيانات المتاحة من المكتبة التي تشترك بها من دون مقابل (وهناك شروط وتعليمات خاصة بالمكتبة عند سحب عدد من الصفحات). وتقوم المكتبة بتحويل الرسائل الجامعية التي لديها من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني بالعديد من الإجراءات وتوافر أجهزة حديثة وسريعة للتصوير السريع مع إعادة فتح الرسالة وإعادة تجليدها في قسم التجليد الموجود في المكتبة، ويمكن لأعضاء الهيئة التدريسية استعمال موقع الدوريات الإلكترونية من خارج الجامعة عن طريق رابط إلكتروني (<http://ezlibrary.ju.edu.jo>) والاستفادة من محتوياته كافة عن طريق الدخول بواسطة البريد الإلكتروني الخاص بهم، ويمكن لطلبة الدراسات العليا الدخول إلى هذا الموقع من خارج الجامعة عن طريق اسم المستخدم وكلمة السر (14)

ثانياً: مكتبة جامعة الاسكندرية:

تأسست جامعة الاسكندرية عام 1938م، حيث كانت في بدايتها عبارة عن كليتين تابعتين لجامعة فؤاد الأول وهما كلية الآداب وكلية الحقوق وقد توالى في السنين التي تليها فتح عدد من الكليات التابعة لها وإيماناً منا بدورها تجاه الدول العربية والافريقية فقد أنشأت جامعة الاسكندرية عام 1960م في بيروت (لبنان) "جامعة بيروت العربية" التي تديرها وتشرف عليها كوادر تعليمية وإدارية من جامعة الاسكندرية وتضم الجامعة بين جنباتها المكتبة المركزية للجامعة والتي تهدف إلى إتاحة جميع مقتنياتها وخدماتها في صورة إلكترونية لتسهيل العمل بها وكذلك الاشتراك في عدد من قواعد البيانات العالمية لتوفير أحدث الأبحاث العالمية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين (15)

المكتبة الرقمية للجامعة: مشروع المكتبة الرقمية لجامعة الاسكندرية أحد مشاريع تطوير التعليم داخل الجامعة ويهدف إلى ميكنة مكتبات الجامعة وتطوير العمل بها وإتاحة جميع مقتنيات المكتبات وخدماتها في صورة إلكترونية لتسهيل العمل بها وكذلك الاشتراك في عدد من قواعد البيانات العالمية لإتاحة أحدث الأبحاث العالمية للسادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والباحثين بالجامعة. أضيفت مشروع أنشاء مستودع رقمي للرسائل العلمية بالجامعة إلى مشروع المكتبة الرقمية من شهر نيسان سبتمبر 2009 بهدف الحفاظ على ثروة الجامعة من هذه الرسائل العلمية ومحاولة تعظيم الاستفادة منها في مرحلة لاحقة للباحثين بالجامعة للاستفادة منها. يسهم مشروع المكتبة الرقمية أيضاً في توحيد الجامعات المصرية لبناء فهرس مصري موحد مما يرفع شأن مصر عالمياً بما تحتويه هذه المكتبات من كتب عربية وكتب تراث وخرائط ومخطوطات نادرة بدأت جامعة الاسكندرية في سبتمبر 2009م بإنشاء أرشيف إلكتروني للرسائل الجامعية التي أجيّزت من جامعة الاسكندرية على مدى تأريخها وهذا الأرشيف هام جداً لحفظ تاريخ البحث العلمي للجامعة وإنجازاتها وليكون عوناً لباحثي الجامعة لمعرفة ما قام به علماءها من أبحاث وتجارب علمية أو دراسات إنسانية حصلوا بها على درجة الماجستير أو الدكتوراه من جامعة الاسكندرية، إلى جانب التعرف على الاتجاهات المستقبلية للإنتاج العلمي والفكري داخل الجامعة وتيسير سبل الوصول إليه ويساعد في تجنب إعادة بحث ما بُحث سابقاً في البحوث والدراسات في الجامعة. يهدف المشروع إلى بناء وتجهيز نظام حديث لإدارة المحتوى الإلكتروني للرسائل العلمية وبناء موحد للشكل الإلكتروني للرسائل العلمية لجامعة الاسكندرية وتيسير البحث والاسترجاع للباحثين داخل الجامعة من توفير تسجيلات ببليوغرافية ومستخلصات للرسائل العلمية بالجامعة.

خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة:

- وجود فهرس آلي في كل مكتبة يحتوي على جميع مقتنيات المكتبة ويوضع الآن جهاز حاسوب متصل بشبكة معلومات الجامعة في مقدمة كل مكتبة يُستعمل عن طريق المترددين على المكتبة للبحث في مقتنيات المكتبة.
- إتاحة البحث وحجز الكتب الموجودة بمكتبة الكلية من جهاز حاسوب متصل بالإنترنت من نادي تكنولوجيا أو معمل حاسب بالجامعة أو من المنزل عن طريق وجود حساب خاص بكل عضو هيئة تدريس أو من باحثي الجامعة.
- إتاحة الدوريات الإلكترونية من قواعد البيانات العالمية، والتي تعدت (20000) دورية متاحة نص كامل من داخل شبكة معلومات الجامعة أو عن طريق حساب خاص بالمكتبة الرقمية من المنزل.
- إتاحة الرسائل العلمية المجازة من الجامعات الأمريكية والكندية والأوروبية نص كامل من شبكة معلومات
- تطبيق نظام الاستعارة الخارجية والداخلية للمكتبات بنظام آلي محكم يحافظ على مقتنيات المكتبة من الفقد ويعطي إحصائيات واضحة وسريعة عن نشاط استعمال المكتبات من جامعة الاسكندرية.
- ويوجد في المكتبة الرئيسة عدة مكتبات من ضمنها مكتبة تسمى مكتبة طه حسين وتكون المكتبة خاصة للمكفوفين وضعاف البصر وتهتم بإتاحة كل الموارد المتوفرة في المكتبة في متناول أيدي المكفوفين وضعاف البصر

وذلك بواسطة برنامج خاص يقوم بتحويل المادة المكتوبة التي تظهر على الشاشة إلى مادة مسموعة أو مكتوبة بطريقة برايل كما يمكنهم البحث في فهرس المكتبة الإلكتروني (OPAC)، وكذلك مكتبة الوسائط المتعددة وتعد أحد العناصر الرئيسية في مكتبة الاسكندرية حيث تحتوي على مجموعة منتقاة من الأقراص السمعية والمرئية المضغوطة (CD/DVD) بالإضافة إلى شرائط الكاسيت وشرائط الفيديو والأسطوانات والشرائح الضوئية والصور التي تغطي جميع الأغراض الثقافية بجانب الكتب والدوريات في مجال الموسيقى والسينما والمسرح والتصوير الفوتوغرافي. وتوجد قاعة الاطلاع على الميكروفيلم وتتيح قاعة الاطلاع على الميكروفيلم الفرصة للباحثين للاطلاع على عدد من المخطوطات والوثائق المختلفة إلى جانب الصحف اليومية المصرية منذ تاريخ صدورها بالإضافة إلى مجموعة من الكتب الخاصة المتوفرة في صورة ميكروفيلم (16).

يتضح مما سبق تفوق خدمة المكتبات في الجامعات العالمية على خدمة الجامعات العربية وهذا طبيعي بسبب التقدم العلمي في اميركا وأوروبا وسبقهم في استخدام المواقع الإلكترونية والرقمنة وغيرها

الخاتمة

- الحمد لله الذي أعني على إتمام هذا البحث وقد توصلت إلى عدة نتائج:
- 1- القياس والتقويم مهم جداً في الحصول على احكام دقيقة
 - 2- تعد الخدمات الإلكترونية ضرورة جداً في زماننا الحالي
 - 3- حصول طفرة نوعية في تقديم الخدمات الإلكترونية في المكتبات العالمية
 - 4- بدأت المكتبات العربي تقدم خدمات إلكترونية متميز للباحثين
 - 5- وجود مؤشرات ايجابية من خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة وتمثلت باقبال المستفيدين على زيارة مواقع المكتبة للحصول على المعلومات بنسبة اكبر من زيادة المكتبة نفسها بسبب سهولة الوصول لموقع المكتبة من الإنترنت فيكل زمان ومكان.
 - 6- استطاعت المكتبات الجامعية توظيف خدمات المعلومات الإلكترونية لانشاء الفهارس العامة على الخط المباشر للمستفيدين بغض النظر عن الاتاحة على الإنترنت.
 - 7- المكتبات الرقمية الغربية متطورة أكثر مكتبات الجامعات العربية بسبب الثورة المعلوماتية الهائلة.

المصادر والمراجع

- احمد نافع المدادحة. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات، ط1. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2013.
- بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي. تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي- وظيفي- تسويقي. عمان: دار زهران، 1999.
- بطرس البستاني. قطر المحيط: قاموس لغوي ميسر. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، 1995.
- جاسم محمد جرجيس وصباح كلو. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. - صنعاء: دار الفكر المعاصر، 2006.
- جبران مسعود الرائد: معجم ألفبائي في اللغة والاعلام. - بيروت: دار العلم للملايين، 2003.
- عيسى عيسى العسافين. المعلومات وصناعة النشر مع اشارة خاصة للواقع السوري. - دمشق: دار الفكر، 2001.
- فاتن سعيد بامفلح. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.
- مجد الدين مجد بن يعقوب الفيروز آبادي. القاموس المحيط. - بيروت: مؤسسة الرسالة، 1986.
- مجد محمود، التصميم التعليمي نظرية وممارسة، دار المسيرة عمان:
- هشام بن عبد الله العباس. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. - الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2009.
- Levy Michel. Service Puplic. In; Encyclopedia Universalis. EncyclopediaUniversalis FranceS.A., 2007. [25JULY2007]. [Enligne]: <http://www.universali>

الهوامش

- 1 - مجد محمود ، التصميم التعليمي نظرية وممارسة ، دار المسيرة عمان : 401
- 2 - بطرس البستاني. قطر المحيط: قاموس لغوي ميسر- بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، 1995. ص141.
- 3 -مجد الدين مجد بن يعقوب الفيروز آبادي. القاموس المحيط- بيروت: مؤسسة الرسالة، 1986. ص213.
- 4 -جبران مسعود الرائد: معجم ألفبائي في اللغة والاعلام- بيروت: دار العلم للملايين، 2003. ص230.
- 5-دعبول مجد زاهر، ايوب مجد. مبادئ تسويق الخدمات- دمشق: دار الرضا، 2003. ص43، 44.
- 2-Levy Michel.Service Puplic.In; Encyclopedia Universalis. EncyclopediaUniversalis FranceS.A.,2007.[25JULY2007].[Enligne]:<http://www.universalis.fr/corpus2<7/6/2014>>.
- 3- بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي. تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي- وظيفي- تسويقي.- عمان: دار زهران، 1999. ص26.
- 8 -هشام بن عبد الله العباس. تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت.- الرياض: مكتبة فهد الوطنية، 2009. ص27.
- 9 -جاسم مجد جرجيس وصباح كلو. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات -. صنعاء: دار الفكر المعاصر، 2006. ص53.
- 1-Michigan University available at: <http://www.wikipedia.org/wiki/university>
of Michigan # libraries and museum
- 1- [http://www.lib-umich.edu/usability/projects/Lib Gateway.html](http://www.lib-umich.edu/usability/projects/Lib%20Gateway.html)<15/6/2014>
- 12 -متاح على.....<http://deephue.lib.umich.edu>
- * متاح على الموقع.....<http://theses.ju.edu.jo>
- 13- احمد نافع المدادحة. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات، ط1.-عمان:مكتبة المجتمع العربي،2013.ص91-95.
- 1-موقع الجامعة الاردنية على الانترنت.....<12/7/2014> <http://www.library.ju.edu.jo/lib>
- 15-موقع المكتبة العلمية المركزية- جامعة الاسكندرية متاح .<11/12/2014><http://www.auclib.edu.eg/Ar>
- 16-مكتبة الاسكندرية متاح على الموقع.....<9/12/2014><http://www.bibalex.org/ARABIC/link.html>