عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها

عنان حمد عبدالقادر حمد

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1438هـ/2017م

دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها

إعداد

عنان حمد عبدالقادر حمد

بكالوريوس مكتبات و معلومات / جامعة ناصر – طرابلس – ليبيا

المشرف: د. رشيد موسى رشيد جيوسي

قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من معهد التنمية المستدامة – تخصص تنمية ريفية مستدامة – مسار بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية – جامعة القدس – فلسطين

القدس – فلسطين

1438هـ/2017م

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها

أسم الطالب: عنان حمد عبدالقادر حمد

الرقم الجامعي: 21412009

المشرف: د. رشيد موسى رشيد جيوسي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2017/5/11 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: الدكتور رشيد جيوسي التوقيع:.....
2. ممتحناً داخلياً: الدكتور عبدالوهاب الصباغ التوقيع:.....
3. ممتحناً خارجياً: الدكتورة هالة كيلة التوقيع:.....

القدس – فلسطين

1438هـ/2017م

الإهداء

إلى روح والدتي رحمها الله التي ما انقطعت بالدعاء لي بالتوفيق والرضى.

إلى والدي العزيز الذي ما زال لسانه يلهج بالدعاء مع تقبيل يديه الطاهرتين.

إلى زوجتي العزيزة التي وقفت إلى جانبي ولم تبخل علي بالدعم والمساندة، والتي كان لصبرها وتشجعيها كل الأثر في تذليل الصعوبات وتمهيد العقبات، فكل الشكر والتحيـــة لك زوجتي الغالية.

إلى أبنائي الأعزاء الذين هم محل فخري واعتزازي، حمد، زيد، محمد وإبراهيم. لهـــم مني كل الرضى والشكر على وقفتهم معي.

إلى أخوتي وأخواتي الأعزاء الذين قدموا كل الدعم والمساندة لتحقيق هدفي بنيل درجة الماجستير.

إليكم جميعاً.. أهدي هذا العمل.

عنان حمد عبد القادر حمد

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قُدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارةُ له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم يُقدَّم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: .....

عنان حمد عبد القادر حمد

التاريخ: 2017/5/11

شكر وعرفان

الحمدُ والشكر لله رب العالمين، الذي أعانني على إنجاز هذا العمل، ومنحني الصبرَ والقوة والإرادة في إتمام هذه الرسالة وتحمُّل كافة الصعوبات والعقبات لأقومَ بإتمامها على أكمل وجه.

أتقدم بالشكر الجزيل من الدكتور الفاضل رشيد جيوسي، الذي أشرف على الرسالة، كما أتــقدم بالشكر والتقدير من كل من الدكتور الفاضل عزمي الأطرش رئيس معهد التنمية، والدكتور الفاضل عبد الوهاب الصباغ لما قدماه لي من توجيه وإرشاد، وأقدم شكري وتقديري إلى الهيئة التدريسية في برنامج الدراسات العليا في معهد التنمية المستدامة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من مبحوثي المقابلة الأولية، ممثلين بالسيدة ديانا ناصر صايج مديرة مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية، وطاقم العاملين في المكتبة.

كما أشكر كلاً من الزملاء في المجلس التشريعي: الدكتور أحمد أبو دية، الزميلة إلهام أبو طيور، السيد محمد ناجي، الزميلة نسيم شاهين، تحسين علاونة لمساعدتهم لي خلال الدراسة.

والشكر الجزيل للأخ إبراهيم خريشة – أمين عام المجلس التشريعي الفلسطيني لمساندته ودعمه المتواصل لجميع الموظفين في رحلتهم الدراسية.

كما أود أن أتقدم بالشكر الجزيل لزوجتي وأبنائي حمد، زيد، محمد وإبراهيم لتحملهم مشقةَ انشغالي عنهم ودعهم المتواصل لي.

كما أقدم شكراً خاصاً إلى السيد هاني الأحمد الذي قام بالمساعدة في التحليل الإحصائي، والسيد عبدالمنعم شلبي المدقق اللغوي.

وأقدم شكري وتقديري لمحكّمي الاستبانة، الذين كان لملاحظتهم دورٌ كبير في توجيه هذا العمل بالاتجاه الصحيح، الدكتورة روان محمد – جامعة الإسكندرية، الدكتور أحمد أبو دية – المجلس التشريعي الفلسطيني، الدكتورة هالة كيلة– المعهد الألماني الفرنسي.

التعريفات

- **المكتبات الجامعية University Library**: هي المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والأقسام العلمية، وهي تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس وإداريين، وتوفر مصادر معلومات تساند المناهج الدراسية وكذلك المصادر التي تساعد الطلاب على إنجاز أبحاثهم، وكذلك توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة ليستفيد منها طلاب الدراسات العليا(المصري، 2015).
- **مصادر المعلومات Information Resources:** هي كافة مواد المعلومات المطبوعة (كالكتب، والدوريات وتقارير البحوث، ووثائق المؤتمرات،...الخ) ومواد المعلومات غير المطبوعة (كالمواد السمعية، والمواد البصرية، والمواد السمعية البصرية، والمصغرات الفيلمية، والأقراص المتراصة،....الخ) التي تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بجمعها من مصادرها المختلفة، وتعمل على تنظيمها وترتيبها وحفظها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة، أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد.(النوايسة، 2014).
- **تنمية المقتنياتAcquisition** : ويطلق عليها أيضاً التزويد، وهي تهدف إلى تنمية مجموعات المكتبة بشراء أوعية معلومات جديدة تتوافق مع احتياجات المستفيدين، وهناك طرق للتزويد هي: الشراء، التبادل، الإهداء، الحصول على مطبوعات المؤسسة التي تتبع لها المكتبة، وكذلك تنطوي عملية تنمية المقتنيات على بعض العمليات الأُخرى مثل تقييم المجموعات، تنقية واستبعاد المواد غير المهمة، مشاركة المصادر مع مكتبات أُخرى فيما يعرف بالاقتناء التعاوني. (عليان، 2010).
- **خدمات المكتبات والمعلومات:** هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها و زائريها لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة ، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد مصادر المعلومات سواء المطبوعة أو الغير مطبوعة والتي لها علاقة بموضوع البحث، والذي تجعله في متناول الفئة المستفيدة سواءً كانوا باحثين أو طلاب.(شاهين، 2012).
- **الإرشاد والتوجيه:** يأتي القارئ إلى المكتبة وليست لديه فكرةٌ واضحة وكاملة عن كيفية الإفادة من أدواتها ومقتنياتها وأجهزتها، فعلى المكتبة أن تعلمه كيفية استخدام المكتبة من حيث استخدام

الفهارس والرفوف والأجهزة، وبالتالي يستطيع تحقيقَ أقصى استفادة من المكتبة بنفسه دون مساعدة من الآخرين.(المصري، 2015).

- **الرد على الاستفسارات Reference Service** : وهي تُعرف أيضاً بالخدمة المرجعية، إلا أن التسمية الحديثة هي الرد على الأسئلة والاستفسارات، وفي هذه الخدمة يقوم الباحث أو المستفيد بتوجيه أسئلة أو استفسارات تتعلق بموضوع ما، فتقوم المكتبة بالإجابة على تلك الأسئلة باستخدام مجموعات المراجع الموجودة بالمكتبة، وكذلك مصادر المعلومات الأخرى مثل الانترنت تهدف إلى مساعدة المستفيد في استخدام مصادر المعلومات المتوفرة بمركز المعلومات والاستفادة منها.(المصري، 2015).
- **المكتبة الإلكترونية Electronic Library:**"هي المكتبة التي تتكون مقتنياتُها من مصادر المعلومات الإلكترونية المختزنة على الأقراص أو المتوفرة من خلال البحث بالاتصال المباشر أو عبر الشبكات كالانترنت".(عليوي، 2012).
- **المكتبة الرقمية Digital Library :** "وهي المكتبة التي تشكل المصادر الإلكترونية الرقمية كل محتوياتها ولا تحتاج إلى مبنى وشبكة تربطها بالنهايات الطرفية للاستخدام". وإنما إلى مجموعة من الخوادم. وقد عرف كلٌ من شارلز أوبنهم ودانيال سميشون المكتبة الرقمية بأنها "خدمة معلومات تكون كلُّ مصادر المعلومات فيها متاحةً بشكل مجهَّز ومعالَج عن طريق الحاسب الآلي، وتكون فيها الإجراءاتُ الخاصة بالتزويد والتخزين والحفظ والاسترجاع والعرض والاستعراض والاستخدام عن طريق استخدام التقنيات الرقمية".(عليوي، 2012).
- **الإحاطة الجارية:** هي خدمة تقدمها المكتبات للمستفيدين لإحاطتهم بأوعية المعلومات التي وردت إلى المكتبة حديثاً للتعريف بها، وتتم الإحاطة عن طريق إعداد قوائم بالكتب الجديدة وتوزيعها على المستفيدين أو نشرها في الدوريات أو بثها عن طريق شبكات المعلومات، أو تصوير أغلفة الكتب ومحتويات الدوريات وتمريرها على المستفيدين.(عليان، 2010).

الملخص

أُجريت هذه الدراسة في الفترة الواقعة بين تشرين الأول 2016 – شباط 2017، وهدفت إلى التعرف على دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها، وإظهار أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز مستوى البحث العلمي لدى الطلبة، ومدى قدرة هذه التقنية في مساعدة طاقم قسم الخدمة المرجعية في المكتبة، والتطرق لأهم الفوائد التي توفرها مصادر المعلومات لدى العاملين في المكتبة، وأيضاً أهم المشاكل والمعيقات التي تواجهها هذه التقنية، وانعكاسها على فاعلية استخدامها واستغلالها في البحث العلمي لتحصيل أفضل النتائج والدراسات التي تنعكس على أداء ونتائج الباحثين والطلبة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في الدراسة.

تكمن أهمية الدراسة في أنها تشكل خطوةً باتجاه تحسين أداء استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الفلسطينية بشكل عام، وأيضاً تكمن أهميتها في إبراز مدى استغلال الباحثين والطلبة لهذه المصادر مقارنة مع الميزانية التي تخصصها المكتبات والجامعات سنوياً لهذه التقنية، كما تركز على التعريف بمدى أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية.

أجرى الباحث مقابلاتٍ شخصيةً مع العاملين في مكتبة جامعة بيرزيت من مختلف الأقسام، وأيضا مع العاملين في المكتبات الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية الأخرى، وتم تصميم أداة الاستبانة التي استهدفت العاملين في المكتبة الرئيسية في جامعة بيرزيت، وتم إجراء التحكيم عليها، ومن ثم فحص صدق وثبات الاستبانة من خلال فحص الاتساق الداخلي (معامل كرونباخ ألفا)، والتحليل عبر برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وبرنامج (Excel) وإجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون(Correlation Coefficient)، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبارات (T-test).

كانت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة، أن مصادر المعلومات الإلكترونية تشكل جانباً مهماً من رصيد المكتبات، وعليه يجب على المكتبات الاهتمام بالاشتراك في هذه المصادر، كما أظهرت النتائج أن سعيَ المكتبة لاقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية هدفه مواكبة التطورات التكنولوجية

التي يشهدها قطاع المكتبات، وأيضاً تقديم مصادر معلومات حديثة للمستفيدين، وتعمل مصادر المعلومات الإلكترونية على تطوير وتعزيز الخدمة المرجعية في المكتبة، وكلما تعددت مصادر المعلومات في المكتبة انعكس ذلك إيجاباً على كمية المعلومات المتوفرة للباحثين، وأيضاً أظهرت الدراسةُ أهميةَ مصادر المعلومات للمستفيدين من خلال سهولة الاستخدام والاسترجاع والبحث والتخزين. ولتتم عملية اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية بسهولة أظهرت الدراسةُ بأنها تحتاج إلى عملية متابعة مستمرة لتتبع أحدث الإصدارات والتطورات عليها، كما أنها تحتاج إلى تدريب على أستخدام هذه المصادر، وتعريفهم على ما تحتويه المكتبة، كما أظهرت الدراسة بأن عدم توفر مصادر بلغات مختلفة وخاصة العربية ينعكس سلباً على نسبة الاستخدام لدى الباحثين والمستفيدين في المكتبة.

وفي ضوء نتائج الدراسة، فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات أهمها: إضافة مقرر البحث العلمي الإلكتروني لطلبة الجامعة يتناول البحث في المكتبات الإلكترونية وسبل الاستفادة منها، تعريف طلبة الجامعة بمصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة، على المكتبات الجامعية تطوير خدماتها الإلكترونية وتدريب موظفيها على التعامل مع البيئة الرقمية، وأن تعمل المكتبات الأكاديمية على اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية المتنوعة في المحتوى واللغة، أن تضع المكتبات خطةَ عمل تتناسب والتطورات الحاصلة، وتحسين مستوى تسيير المصادر الإلكترونية والولوج إليها بسهولة ويسر، عدم ربط استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بالوصول الى مبنى المكتبة، والعمل على إتاحتها من أي مكان للطلبة والمستفيدين وعلى مدار الساعة واليوم (24/7)، وأن تعمل المكتبات على إثراء رصيدها بالمصادر الإلكترونية من خلال التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى، فيما يُعرف بسياسة التعاون والتبادل بين المكتبات.

The Role of Electronic Information resources in Enhancing the Reference Service for students at the Main Library of Birzeit University from the Perspective of its staff.

Prepared by: Anan Hamad AbdAlqader Hamad
Supervisor: Dr.Rashid Jayousi

Abstract:

This study was conducted in the period between October 2016 and February 2017. It aims at introducing the role of electronic information technology resources in strengthening the reference service for students at Birzeit University main library from the point of view of its employees. It also aims at showing the importance of electronic information resources in enhancing the level of scientific research for students as well as the ability of this technology to assist the staff of reference service unit at the library and to address to the most important benefits provided by the information resources to the library employees. At the same time, it shows the most important problems and obstacles this technique is facing and their impact on scientific research effectiveness in order to achieve the best results and studies that are reflected on the performance and results of researchers and students. Descriptive and analytical methodology was used in the study.

The importance of the study is that it is a step toward improving the performance of the use of electronic information resources in the Palestinian libraries, in general as well as to which extent researchers and students use these resources compared to the annual budgets allocated by universities and libraries for this technology. It also focuses on the importance of electronic information resources.

The researcher conducted personal interviews with employees from different departments at Birzeit University Library as well as employees from academic libraries in the Palestinian universities. The questionnaire was designed for Birzeit University Library as a target group, and subjected to arbitration. Then the questionnaire was examined in terms of reliability and validity through examination of the internal consistency (Cronbach's coefficient alpha), and analysis via statistical analysis (SPSS) and (Excel) software as well as Pearson correlation coefficient (correlation coefficient), and analysis of variance (ANOVA), and (T-test) examinations.

The main study results pointed out are that the electronic information resources represent an important aspect of libraries contents and therefore the Libraries must pay more interest in subscribing to these resources. The results also showed that the library seeks obtaining electronic information resources to keep pace with technological developments in the world as well as providing updated and latest information resources to the users. Information resources can develop and enhance the reference service of the library. The more varied the information resources at the library are, the more positively reflected on the amount of information available to the researchers. The study also showed the importance of the information resources to the users through the easy use, retrieval, search and storage. For easy possession of electronic information resources, the study showed that there is a need for continuous process to follow-up and track the latest publications and developments. The need to train to use these resources and to keep them informed of what library acquired users and researchers to introduce it to these sources and availability in the library. Furthermore, the study, showed that there is a lack of resources in different languages, especially Arabic, which is had a negative effect on the member library users and researchers.

In light of the study finding, we propose the following recommendation:

Add to the university curriculum, a course on how to search and retrieve electronic resources. Though electronic libraries available at the library. University libraries should develop their electronic services and train their staff to deal with the digital environment. Academic libraries should work on obtaining a diversity of electronic information resources in terms of content and language and they should develop an action plan commensurate with the ongoing developments and improve the electronic resources level and easy access. To the access to electronic information resources must not depend on access to the library building, but students and users must have access to such resources from anywhere all the time (24/7). The libraries should enrich their electronic resources through cooperation with other university libraries in a base of cooperation and exchange policy between libraries

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 مقدمة الدراسة

مع التطور التكنولوجي الحديث وثورة المعلومات وتعدد مصادرها وتطورها وسرعة نشرها، أصبح الإنسان لا يستطيع السيطرةَ عليها ولا يتحكم بمصادرها، وعليه بدا الإنسانُ يبحث عن أدوات تساعده بالسيطرة على الكم الهائل من المعلومات، حيث كان المصدر الوحيد للمعلومة في السابق هو الورق المتمثل بصيغة الكتب التي كانت تعتبر الرائدةَ في عالم المكتبات، وتشكل المصدرَ الأساسيَّ في مقتنيات المكتبات والمرجعَ الرئيسَ للباحثين عن المعلومات والحقائق، ومع تطور علم الطباعة أصبحت هذه المصادرُ تصدر بشكل أكبر وأوسع، ما انعكس إيجاباً على الباحثين في الحصول على معلوماتهم وتعدد مصادرهم. ومع زيادة الإصدارات المطبوعة وتعدد أشكالها أصبحت المكتباتُ تواجه مشكلةَ السيطرة على هذه المصادر من حيث توفر المساحة والكمية، وخاصةً أنه في الآونة الأخيرة أصبح الحديث يدور عن أهمية المعلومات وسرعة الحصول عليها بأقل جهد وبأسرع وقت.

ومن هنا بدأت المكتباتُ تبحث عن أوعية أخرى تحل محل الكتب والمصادر المطبوعة، وتشكل مصدراً أساسياً للباحث للحصول على المعلومات، الأمر الذي يوفر المساحات الشاسعة من المكتبات ويخفف ضغط البحث عنها، وفي هذه الفترة كان الباحثون يعملون على تطوير برامج إلكترونية

بفعل اكتشاف الحواسيب والبرمجيات الإلكترونية، ومع دخول الحواسيب عالم النشر والطباعة في بدايات عام 1964 بدأت المكتبات تتجه باتجاه حوسبة معلوماتها ومصادرها، وتعد المكتبات من الجهات التي استفادت من هذا التطور التقني الهائل، فظهرت المكتبات الإلكترونية نتيجةً للتطور العلمي المستمر، والسعي الحثيث من قبل اختصاصيي المكتبات والمعلومات في إيجاد واستخدام وتطبيق وسائل ووسائط جديدة تسهل وتساعد في الوقت نفسه على تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية مناسبة ومتطورة للمستفيدين، (عليان،2015).

وبما أن المكتبات الجامعية تعتبر من أهم مصادر المعلومات والبحث العلمي، وتستخدم تكنولوجيا المعلومات في عملها ومكوناتها البحثية والمعلوماتية، وتعمل على توفيرها لروادها الباحثين والطلبة وأعضاء هيئة التدريس للاستفادة منها في بحوثهم ودراستهم. لذا بدأت المكتباتُ الجامعية تتحول من اقتناء مصادر المعلومات الورقية إلى مصادر المعلومات الإلكترونية والتي تلبي احتياجات المستفيدين وتساعدهم في أبحاثهم.

وفي إطار مجتمع المعلوماتية، أصبحت الثقافة المعلوماتية (Information Literacy) مطلباً مهماً لكل فرد فيه. ولعل المدارس والمعاهد والجامعات هي المسؤولة عن بناء هذه الثقافة، وبات لزاماً عليها مواجهة التحديات الشاملة وما ينجم عنها من تغييرات في محتوى الثقافة التي ينهل منها الفرد، أي أن على مؤسسات التعليم العام أن تعيد النظرَ في مفهوم طرق ووسائل التعليم عموماً، وتتفاعل مع التطورات المتلاحقة في مجال الاتصالات، وتسعى إلى تحويل المكتبات التقليدية إلى مكتبات إلكترونية تتيح للباحثين الدخولَ إليها وتصفُّحَ محتوياتها، ونقل المعلومات منها، ما يترتب عليه سرعة في إجراء البحوث، وتقليل الجهد المبذول في تنفيذها، (فيكو،2014).

لعل التحولات الجذرية في وسائل حفظ المعلومات ومعالجتها والوسائط التي تنقلها، جعل المكتبات الجامعية أمام وظائف جديدة، ومطالب متغيرة، تقوم أساساً على استخدام الوسائل والمعلومات الإلكترونية، عبر الشبكات المحلية وربطها بالشبكات الدولية.

أن ما يميز هذه الدراسة أنها أول دراسة تتناول هذه الموضوع في المكتبات الفلسطينية، وتلقي الضوء على هذه التقنية و أهميتها لدى العاملين في الخدمة المرجعية في المكتبات، ومدى دورها في تعزيز و توفير المعلومات الحديثة لدى شريحة المستفيدين، وأيضا تتطرق الى إيجابيات هذه التقنية في المكتبات، وتستعرض المعيقات والمشاكل التي تواجهها في المكتبات الفلسطينية.

1.2 مبررات الدراسة

تأتي مبررات هذه الدراسة لعدة أُمور من أبرزها:

- محدودية الدراسات العلمية التي تتناول أثر مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بالمكتبات الأكاديمية عامة والفلسطينية خاصة.
- كون مصادر المعلومات الإلكترونية تشكل مورداً معلوماتياً أساسياً يكتسب أهميةً كبيرة في توفير المعلومات الحديثة مقارنةً مع المصادر التقليدية (كتب، دوريات، منشورات).
- توجه معظم المكتبات العامة والمكتبات الجامعية خاصة إلى تعزيز رصيدها بمصادر المعلومات الإلكترونية.
- إقبال الكثير من المستفيدين والباحثين على هذا النوع من المصادر، وخاصة في ظل الانتشار الواسع لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- السبب الشخصي والمهني الخاص بالباحث واهتمامه بتكنولوجيا المعلومات الحديثة كمصدر مهم للمعلومات وتأثيرها على أداء المكتبة.

1.3 مشكلة الدراسة

إن التطورات الحاصلة في السنوات الأخيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى الى زيادة الأهتمام بإنتاج المعلومات، ومنها ما يُعرف بـــ "مصادر المعلومات الإلكترونية"، والتي مرت بعدة مراحل تاريخية، بدءاً من اختراع الكتابة والورق، ثم اختراع الطباعة والذي شكل نقطةَ تحوُّلٍ نتج عنها تراكمٌ هائل في الإنتاج الفكري كماً ونوعاً، وفي ظل تطور أوعية المعلومات الإلكترونية، فإن المكتبات الجامعية باعتبارها مؤسساتٍ علميةً بحثيةً عامة، تؤدي دوراً أساسياً في تعزيز العملية التعليمية، من خلال توفير المعلومات الإلكترونية إلى منتسبيها، الذي له أثرُاً في تطوير مخرجات

التعليم. وفي هذا السياق، فإن الحاجة مُلحَّة في وقتنا الحاضر للحصول على المعلومات الإلكترونية، للطلبة والمستفيدين الذين يبحثون عن معلومات خاصة في ظل كثرة المعلومات وتشعبها وتعدد روافد المعرفة ومنافذها، ما يدفعُ الباحثين للاستفادة من كافة التقنيات والتسهيلات المتاحة والتي من أبرزها قواعد البيانات الإلكترونية للحصول على المعلومات والمعارف المطلوبة. حيث أن دور المكتبة يكون من خلال تنظيم و ترتيب وتجميع المعلومات، والحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية التي تساعد الطلبة في الحصول على المعلومات الإلكترونية المتشعبة.

من هنا تبرز **مشكلة الدراسة** والتي تتمثل في السؤال الرئيس التالي، وهو:
"**ما دورُ تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية المقدمة للطلبة بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها؟**".

1.4 متغيرات الدراسة

1. المتغير المستقل: مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية.
2. المتغير التابع: تعزيز الخدمة المرجعية.
3. المتغيرات الوسيطة: عوامل تؤثر على العلاقة بين دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية (توفر مصادر المعلومات، طاقم العاملين في المكتبة، التدريب، التكلفة، التعددية، التنوع، اللغة).

5.1 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة الفرعية بالإضافة إلى السؤال الرئيس وهو:

- **ما دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها؟**
- ما هو مستوى خدمة المعلومات الإلكترونية ومجالاتها؟
- ما هي إيجابيات استخدام تقنية مصادر المعلومات؟
- ما هي الخدمات الجديدة التي تتيحها مصادر المعلومات الإلكترونية؟

- كيف تعزز تقنيةُ مصادر المعلومات الإلكترونية الخدمةَ المرجعية؟
- ما هي العقبات والإشكاليات التي تواجه عملية استخدام المصادر الإلكترونية؟

6.1 فرضيات الدراسة

تتمثل فرضيات الدراسة بما يلي:

1. **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت.**
2. لا توجد فروقٌ ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في إبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الجنس.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في إبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
4. لا توجد فروقٌ ذاتُ دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في إبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الخبرة في سنوات العمل.

1.7 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الهدف الرئيسي:

التعرف على أهمية دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية للخدمة المرجعية في مكتبة جامعة بيرزيت.

وسيتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى خدمة المعلومات الإلكترونية المقدمة في المكتبة، وفوائد استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات من حيث الطريقة والسهولة والإقبال.
2. التعرف على إيجابيات استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة وانعكاسها على الخدمة المرجعية.
3. التعرف على مميزات الخدمات التي تقدمها تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في الخدمة المرجعية.
4. العقبات والإشكاليات التي تواجه إدخالَ مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات في مكتبة جامعة بيرزيت.

8.1 أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من الدور الهام الذي تؤديه المكتباتُ الجامعية في الوقت الحاضر، ومساهمتها في خدمة شريحة المستفيدين من طلبة وباحثين في مختلف التخصصات والعلوم، وتأتي أهميتها من خلال توفيرها للمعلومات التي يحتاجونها لإنجاز بحوثهم ودراستهم، ونستطيع أن نلخص القولَ بأن دور المكتبة والمكتبيين سوف يزداد في عصر تكنولوجيا المعلومات، وستصبح المكتبة مركزاً تحويلياً يربط المستفيد بآخرين، أو تسهلُ له الوصولَ إلى مواد مطبوعة أو إلكترونية في مراكز أخرى.

لذا تتلخص أهمية الدراسة بالنقاط التالية:

- أهمية مواكبة التطورات الحاصلة في ميدان المكتبات والمعلومات ودمجها بالتقنيات الحديثة، والتي تستلزم تطويعَ هذه التقنيات لتطوير خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية وخاصة جامعة بيرزيت.
- التوجه العالمي لتبني الأسلوب الإلكتروني في الكثير من ميادين الحياة، وخاصةً ميدان البحث العلمي.

- اعتبار خدمة المعلومات ذات أهمية كبيرة لكونها معياراً مهماً للتقييم والحكم على مدى فاعلية ونشاط أي مكتبة، والذي يسترعي الاهتمامَ بدراسة هذا المعيار لمعرفة ما وصلت إليه المكتباتُ الجامعية في فلسطين.
- ستساعد نتائجُ هذه الدراسة في تطوير وتعزيز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.
- الأهمية المرتبطة بالباحث من خلال تراكم معرفي لدى الباحث، والمساهمة في تطوير أداء عمله في المكتبات.

9.1 هيكلية الدراسة

تشتمل الدراسةُ على خمسة فصول؛ هي على النحو التالي:

- الفصل الأول: خلفية الدراسة.
- الفصل الثاني: الإطار النظري والأدبيات السابقة، ويتضمن عرضاً لكل من (المفاهيم الخاصة بالدراسة، ومفهوم مصادر المعلومات الإلكترونية، أنواعها، أشكالها، مميزات مصادر المعلومات الإلكترونية، عيوب مصادر المعلومات الإلكترونية، أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات).
- الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة.
- الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها: نتائج المقابلة الأولية الهادفة للتعرف على متطلبات مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية بشكل عام وفي مكتبة جامعة بيرزيت بشكل خاص، ونتائج أداة البحث الاستبانة.
- الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 دور المكتبات في تقديم الخدمات المعلوماتية

إن حق الحصول على المعلومات هو حق من حقوق الإنسان يواجه مشكلةَ الفقر ويدعم التنميةَ المستدامة. تُعد المكتباتُ المكانَ الوحيد في كثير من المجتمعات الذي يوفر المعلومات لأفراد المجتمع؛ لتطوير التعليم واكتساب المهارات الجديدة وتوفير فرص العمل وإقامة المشروعات الاقتصادية واتخاذ القرارات الصائبة والتي تتعلق بالزراعة والصحة ومعالجة المشاكل البيئية. تلعب المكتباتُ دوراً فريداً كشريك تنموي مهم من خلال توفير المعلومات بكافة صورها وتقديم البرامج والخدمات التي تتعلق بالمعرفة في مجتمعات تشهد تغيراً سريعاً. تضع الأمم المتحدة إطاراً للتنمية لما بعد عام 2015، مما حذا بالاتحاد العالمي للمكتبات والمعلومات (الإفلا) لدعوة جميع المساهمين أن يقدِّروا الدورَ المهم الذي تلعبه المكتبات في كل أنحاء العالم، والذي يُعدُّ آليةً قوية لتطبيق برامج التنمية المستدامة.

حيث أكد الاتحاد العالمي للمكتبات والمعلومات (أفلا) على:

- تمنح المكتباتُ فُرَصاً للجميع :

توجد المكتباتُ في كل مكان – في الريف والحضر، في الجامعات وفي أماكن العمل. تخدم المكتبات الجميعَ بصرف النظر عن أصلهم أو جنسيتهم أو نوعهم أو سنهم أو قدراتهم أو ديانتهم أو ظروفهم الاقتصادية أو انتماءاتهم السياسية. تساند المكتبات الأقلياتِ والمجموعات المهمشة وتتأكد من حصول كل فرد على فرص اقتصادية وحقوق الإنسان.

- تُمكِّن المكتبات الطلبةَ من تحقيق تنميتهم الذاتية:

تدعم المكتبات المجتمعات والتي من خلالها يستطيع كل الطلبة من كل الخلفيات أن يقوموا بالتعلم والخلق والابتكار. كما تقوم المكتبات بدعم ثقافة التعلم والتفكير النقدي، فمن خلال المكتبات يستطيع الطلبة أن يسخِّروا القوةَ التكنولوجية والإنترنت للارتقاء بحياتهم وبمجتمعاتهم.

- تمنح المكتبيين إرشاداً خبيراً:

إن موظفي المكتبات مدربون وموثوقٌ في إخلاصهم وعطائهم لإرشاد الأفراد للوصول إلى المعلومات التي يبحثون عنها، كما يقوم المكتبيون بإعطاء التدريبات والدعم للحصول على المعلومات للمجتمع وللأشخاص الذين يحتاجون أن يقدموا أفضل مشاركة في المجتمع المعلوماتي. إن المكتبيين هم القائمون على الحفاظ على التراث الثقافي والهوية.

- المكتبات جزءٌ من مجتمع متعدد المساهمين:

تعمل المكتبات بشكل فعال وفي مختلف الظروف مع العديد من المجموعات المساهمة في المجتمع. تقوم هذه المجموعاتُ بتقديم البرامج والخدمات بالتعاون مع الحكومات المحلية والوطنية والمجموعات المجتمعية والمؤسسات الخيرية وهيئات التمويل وشركات القطاع العام والخاص. المكتبيون هم الفاعلون الأذكياء الذين لديهم القدرةُ على مشاركة الحكومات ومنظمات المجتمع المدني وإدارة الأعمال والأكاديميين والفنيين في تحقيق أهداف السياسات.

الاعتراف بدور المكتبات في تطوير أُطر السياسات:

المكتبيون يلعبون دوراً أساسياً في إتاحة المعلومات والخدمات الشبكية الضرورية لتحقيق التنمية المستدامة، لذا يجب على صانعي السياسات أن يعززوا من دور المكتبات ويستغلوا مهارات القائمين على المكتبات والعاملين في مجال المعرفة لحل مشاكل التنمية على مستوى المجتمع.

لذا تحث الإفلا صانعي السياسات والمهتمين بالقضايا التنموية أن تفعّل وترفع من هذه المصادر القوية الحالية، وتتأكد أن أي إطار تنموي بعد العام 2015 لا بد وأن:

- يقدِّر أهمية إتاحة المعلومات كعنصر أساسي يدعم التنمية.
- يعترف بالدور الذي يلعبه المكتبيون كأدوات تنموية.

يشجع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة على دعم أُطر المعلومات اللازمة للتنمية – توفير شبكات المعرفة والمصادر البشرية والمعلوماتية – مثل المكتبات والهيئات العامة.(أفلا، 2015).

(http://www.ifla.org/node/8498)

تتميز المكتبات ومراكز المعلومات بالتغيرات المتواصلة والتطورات المتتابعة، من أبرزها ظهور المكتبات الإلكترونية، والتي كانت نتيجةً حتمية لتطور المعلومات والاتصالات. وقد أدى ذلك إلى تحولات جذرية في وسائل حفظ المعلومات ومعالجتها، وفي الوسائط التي تنقلها، كما غيَّرت في أشكال تنظيم وتبادل المعلومات، ولا شك أن لذلك أثره الإيجابي في تقديم خدمات معلوماتية مناسبة ومتطورة للمستفيدين. وقد جعلت المكتبةُ الإلكترونية من الممكن تقديم وتوفير خدمات لم يكن بالإمكان توفيرُها والقيام بها بوساطة المكتبات التقليدية، ويعود ذلك للميزات التي تنفرد بها المكتبةُ الإلكترونية، ما جعل لوجودها أهميةً كبيرة سواء للمستفيدين أو المكتبيين أو الناشرين. في تقرير مقدم إلى المؤسسة الوطنية للعلوم (National Science Foundation) من قبل لانكستر (Lancaster) ودرسكو (Drasgow) وماركس (Marks) ناقشوا فيه سيناريو يصف مكتبة البحث العلمي في عام (2001) حيث تنبؤوا بأفول المكتبة كمؤسسة، لكنهم ذكروا أن هناك أهميةً كبرى ستحصل في مهنة المعلومات، وبناء على هذا الاتجاه الذي يتزعمه لانكستر (Lancaster) فإن مفهوم مكتبة المستقبل سيكون (مكتبة بلا جدران) وليس بعيداً اليوم الذي تجد فيه مكتبةَ أبحاث تتألف من أجهزة طرفية (Terminals) ليس إلا، وقد تختفي المكتبة التقليدية التي نعرفها. ويتوقع خبراء المكتبات والمعلومات أن إدخال المزيد من التكنولوجيا لأتمتة وظائف

المكتبة سيجعلها في النهاية مركزاً مفتوحاً، خاصةً في عصر بدأ يتجه نحو النشر الإلكتروني للإنتاج الفكري في مختلف حقول المعرفة. إن الاتجاه نحو النشر والتوزيع الإلكتروني للمعلومات مع وجود تسهيلات أكثر للوصول إلى شبكة المعلومات من خلال الاتصال الآلي المباشر (Online) يثير تساؤلاتٍ حول ما إذا كانت المكتبةُ ستتجه نحو تطوير مجموعةَ مواد إلكترونية، وإذا ما اختارت المكتبةُ أن تكون لها مجموعة مواد إلكترونية، فكيف ستكون عليه عملية الاختيار والتزويد؟ وهل ستظل مشتركة في خدمات التكشيف والاستخلاص الآلية؟ ونتيجة لكل هذا فإن المكتبات تواجه تغيراتٍ حتميةً فيما يتعلق بدورها في المجتمع، وكذا بطريقة عملها في المستقبل. وبالنسبة إلى وظيفة التزويد والتخزين، مثلاً، نجدُ أن المكتباتِ ستركز على إستراتيجية الوصول إلى المعلومات (Access) بدلاً من الاقتناء (Holdings) ومن هنا يستطيع المستفيد الوصول إلى مجموعة المكتبة من خلال الأجهزة الطرفية (Terminals) المتوافرة في المنزل والمكتب، وهكذا فليس من الضروري أن يتم البحثُ عن المعلومات في المكتبة نفسها بل من المنزل أو المكتب، كما أن المعلومات يمكن أن تنتقل من مكتبة لأخرى ومن المكتبات إلى الشركات وإدارات الأعمال والمكاتب في كل مكان، ونسير مع أصحاب هذا الاتجاه إلى آخر الشوط فنسأل: هل تلغى المكتباتُ بصورة نهائية على المدى البعيد؟ إنهم لا يقطعون بذلك بل يؤكدون عكسه، أي بقاء المكتبات لأغراض محـــدودة تمامًا، حيث ذكـــرت بريجيـــت كينـــي (Bragitte Kenney)، سيناريو يصف مستقبل المكتبات، فتقول: "سوف تبقى هناك حاجةٌ إلى عدد كبير من المجاميع البحثية المطبوعة، إضافة إلى المطبوعات الشعبية الصغيرة والكتب المُسلِّية. إن المجاميعَ الكبيرة من المطبوعات سوف تستمر حاجتُها إلى التنظيم من قبل أمناء المكتبات المتدربين والمختصين ممن يقدمون التفسيرات ويساعدون في الحصول على المجاميع. (كيني، 2011).

2.2 المفاهيم الأساسية بالدراسة

لتحقيق الدراسة أهدافَها، يتطلب تعريف عدة مفاهيم، حيث سيتم تعريف كل من مصادر المعلومات الإلكترونية، المكتبة الجامعية، مكتبة جامعة بيرزيت، المكتبة الإلكترونية، قواعد البيانات الإلكترونية.

2.2.1. مصادر المعلومات الإلكترونية:

لقد حدد ولفرد لانكستر في حديثه عن النشر الإلكتروني، مفهوم مصادر المعلومات الإلكترونية في اتجاهين:

الاتجاه الأول: أن كل ما هو متوفرٌ حالياً من مصادر معلومات إلكترونية (قواعد وبنوك معلومات) ضمن الاتصال المباشر (Online) أو الأقراص المكتنزة (CD-ROM) هي في الواقع نفس المصادر الورقية التقليدية التي لا يزال التعامل معها قائماً، ولكنها تخزن وتبث أو تُسترجَع (كمعلومات) إلكترونياً.

وبعبارة أخرى، هي أصلاً مطبوعات ورقية، وحتى عندما تظهر على الشاشة تكون المعلومات مرئيةً كما هو الترتيب المعهود في صفحات الكتاب أو المطبوع الأصلي. ومن أمثلة مصادر المعلومات الإلكترونية التي تصدر في ضوء هذا الاتجاه خدمة البث الآلي المباشر للموسوعة البريطانية، أو دليل دوريات معين يُقصد بها الحصول على نفس ترتيب المعلومات في صفحات الموسوعة أو الدليل ولكن إلكترونياً.

الاتجاه الثاني: أما مصادر المعلومات الإلكترونية بالمفهوم المتطور، فهي لا تلغي وجود الوعاء الورقي فحسب، وتؤمن الاتصال المباشر بين منتج المعلومات من جهة والمستفيد منها من جهة ثانية، بل تهدف إلى التغيير الشامل في البنيان المألوف لشكل الورقة أو الكتاب المطبوع. فضمن هذا المفهوم سيكون مصدرُ المعلومات غير الورقي منذ البداية، وسيظهر على شكل فقرات متعددة، لأن كل مؤلف – ومن خلال طرفه – سيقوم بإدخال البيانات الخاصة بمؤلفه (مقالة، كتاب، بحث في مؤتمر) ووفق برمجيات خاصة معدة لهذا الغرض تضمن التمييز بين الفقرات المختلفة في المقالة الواحدة أو الفصول المختلفة من الكتاب الواحد، لضمان الاسترجاع المنظم لمقتطفات من عدة مؤلفين في موضوع محدد، وهكذا سيكون باستطاعة المستفيد التجول بحرية ضمن المصادر المتاحة له عبر شبكات المعلومات التي تربط المؤلفين بالمستفيدين والناشرين ووسطاء المعلومات في حلقة اتصالية إلكترونية متكاملة" تجعل النتاج الفكري الإنساني في متناول يد كل هذه الأطراف المعنية بشكل مباشر أو غير مباشر".(لانكستر، 1995).

2.2.2. المكتبة الجامعية:

هي مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء والإهداء والتبادل والإيداع) وتنظيمها (فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف) واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين (قراء وباحثين) على اختلافهم، من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية، كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير، والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية، والبث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحسوبة، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات. (عليوي، 2012)

1.2.2.2. أهداف المكتبة الجامعية:

1. توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
2. تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.
3. تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع، وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، فهارس ببلوجرافيات، أدلة، كشافات، وغيرها.
4. تبادل مطبوعات الجامعة ومطبوعات العمادة مع الجامعات والمؤسسات العلمية في الداخل والخارج.
5. إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.
6. تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد والاستفسارات وإيصال الطلب في أسرع وقت ممكن.
7. تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث ، (الجرف،2004).

2.2.2.2. عوائد الاستثمار في المكتبات الجامعية :

ترتبط قيمة المكتبات الجامعية مباشرةً بقيمة الجامعات نفسها. توجد العديد من الدراسات التي تبين التأثير المباشر للجامعات وللمعاهد العليا على نمو الاقتصاد المحلي. ولكن لا توجد الكثير من

الإحصائيات التي تبين مقدار إسهام المكتبات الجامعية في هذا النمو. ركزت أغلب الدراسات على الدور المتنامي الذي تلعبه المكتبات الجامعية في ظل تطور تكنولوجيا وطرائق التعليم عن بعد.

أظهرت دراسةٌ أجريت في العام 2006 بعنوان "تأثير المرافق الملحقة بالجامعة على معدلات انتساب الطلاب" أن الطلاب يقيِّمون عالياً وجود مكتبة متطورة في الجامعة التي سينتسبون إليها، وأن وجود أو غياب هكذا مكتبة يؤثر بشدة على قرارات انتسابهم للجامعة.

إن غياب الدراسات الأمبيريقية حول العوائد الاقتصادية للمكتبات الجامعية يعود برأينا إلى أن هذه المكتبات غير مطالبة فعلياً بإثبات مشروعيتها بمنطق الأموال، وهي تعد من أكثر أنواع المكتبات حظاً من حيث الاهتمام والاعتبار المعطى لها، وبالتالي من حيث الدعم المالي الذي تتلقاه من مؤسساتها الأُم المموِّلة لها، (الدبيان،2003)

3.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تعزيز التنمية الاقتصادية:

إذا استطاعت المكتبات إثباتَ منفعتها الاقتصادية على مستوى المؤسسة الأُم التي تنتمي إليها، فكيف يمكن إثبات منفعتها الاقتصادية على المستوى الوطني؟ كيف يمكن للمكتبات أن تشارك في تنمية البلد اقتصادياً؟ وما هي مجالات الخدمة المكتبية التي تثبت أن المكتباتِ قادرةٌ على المشاركة فعلياً في تعزيز التنمية الاقتصادية.

تهدف التنمية بالمفهوم الاقتصادي الكلاسيكي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق زيادة في العوائد المادية، ولكن زيادة هذه العوائد على المستوى الوطني لم تجد حلولاً لكل المشكلات التي تعانيها البلدان كمشكلات الريف والمناطق النائية، أو تهميش الضعفاء، والبطالة، وزيادة الفقر، وانتشار الأمراض المُميتة.

تهدف التنمية، كما أتى في تقرير لليونسكو عام 2000م، إلى تنمية البشر، فتحسين الطرقات، وزيادة عدد الأبنية مثلاً لا يُعد نتيجةً للتنمية، ولكن أدوات لها. هدف التنمية هو زيادة فرص الأفراد لاكتساب المعرفة وزيادة قدرتهم على النفاذ إلى المصادر التي تتيح لهم أن يكونوا أكثر صحةً، وأكثر كسباً، وأكثر كرامة.

أشار أحمد أنور بدر(2010) إلى أن أساس ما يسمى اقتصاد المعرفة هو تنمية رأس المال الفكري. يمكن للمكتبات أن تزيد تنميةَ البشر فكرياً وتعززها بالتركيز على مهامها الأساسية في تنظيم المعرفة، وتطوير التعليم، والتركيز على مهام جديدة كدعمها للمشاريع الاقتصادية المحلية، (الأحمدي،2010).

4.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تنظيم المعلومات والمعرفة :

تساعد المكتبات على زيادة قيمة الإنتاج الفكري بتوسيع مجالات النفاذ إلى هذا الإنتاج عبر تنظيمه والحفاظ عليه على المدى الطويل.

إن العمليات الفنية التي تُجريها المكتبات من تصنيف وتحليل موضوعي للإنتاج الفكري تساعد على تحويل مُخرجات هذا الإنتاج من أفكار متناثرة إلى أفكار مترابطة، وما يُنتجه البشر من أفكار وآراء سيكون غيرَ ذي فائدة لو لم تقم المكتبات بجمعه، وتحليله، وتنظيمه، وإتاحة النفاذ إليه، يؤكد ذلك الاستخدام المكثف للبيانات البيبليوغرافية التي تسجل الإنتاج الفكري المنشور وغير المنشور وتنظيمه، لإرضاء مختلف الحاجات التجارية، والتعليمية، والثقافية للأفراد، (أمان،1998).

5.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في التعليم ومحو الأمية المبكر:

نعرف جميعاً المهمةَ التي تؤديها المكتبات في المؤسسات التعليمية والبحثية المختلفة،. أثبت الكثير من الدراسات الدورَ الفعّال الذي تؤديه المكتبات لضمان جودة التعليم، وتساهم المكتبات أيضاً في محو الأُمية في المراحل المبكرة، أي لدى الأطفال الذين يعانون من مشكلات تعليمية محددة. بيَّنَ تقريرٌ أعده مجلس مكتبات المدن في مدينة إيفانستون الأمريكية في العام 2007 م أن هناك علاقةً وطيدة بين الاستثمار في محو الأُمية المبكر لدى الأطفال، والنمو الاقتصادي للمنطقة. وعدّ أن المكتبات العامة باندماجها ببرامج التوعية والتعليم مع مؤسسات المجتمع المدني تؤدي دوراً مؤثراً في هذا المجال. (السريحي، 2003).

تُعدُّ خدمات المكتبات الموجهة إلى هؤلاء الأفراد، الحلقةَ الأولى في سلسلة الاستثمارات التي تحتاج إليها البلدان لبناء يد عاملة متعلمة تستطيع تحسين القدرة التنافسية الضرورية لبناء ما يسمى اقتصادَ المعرفة.

وفي دراسة قُدمت لجمعية المكتبات المدرسية الأمريكية AASL العام 2006 حول المهارات اللازمة للأفراد لدخول القرن الواحد والعشرين، تبين أن المكتبات المدرسية تمكِّن الطلاب من امتلاك مهارات التعلم والتفكير النقدي ومن استخدام تقنيات المعلومات.(السريحي،2003).

6.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تمكين الأفراد من استخدام تقنيات المعلومات:

تُعدُّ المكتباتُ الجامعية نقطةَ النفاذ الأولى إلى تقنيات المعلومات لدى كثير من الأفراد المبتدئين في هذا المجال. وتُعدُّ تقنيات المعلومات ركيزةً أساسية من ركائز اقتصاد المعرفة. وفي دراسة ميدانية أعدتها مؤسسة Heart Research، 2006 تبيّن أن 70% من الأفراد المشمولين بالدراسة لم تكن لديهم قدراتُ النفاذ إلى شبكة الانترنت، إلا بواسطة المكتبات الجامعية، وتبين أيضاً أن الاستخدامات كانت لأغراض البحث عن عمل أو ملء الاستمارات على الخط المباشر.

لا تقدم المكتباتُ خدمةَ النفاذ إلى الانترنت لمن يحتاجون إليها ولا يملكون قدرات النفاذ إليها فحسب، وإنما تقدم لهم أدواتٍ للمساعدة في تعلم استخدامها بواسطة موظفي المكتبة، أو عن طريق كتابة إرشادات واضحة لكيفية استخدام الانترنت، (بالدوين، 2011).

7.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تعزيز الاندماج الاجتماعي:

تؤدي المكتباتُ دوراً مهماً في تعزيز الاندماج الاجتماعي من خلال الخدمات التي تقدمها للجماعات المهمشة اجتماعياً كالفقراء وكبار السن والمعاقين جسدياً.

تعتبر هذه الجماعات الأقلَّ حظاً والأقلَّ قدرةً على الحصول على المعلومات أو على استخدام تكنولوجيا المعلومات. بيَّنت دراسةٌ قام بها CILIP نُشرت في العام 2002 أن المكتبات العامة ساعدت على التقارب الاجتماعي بين فئات مختلفة من الجماعات المهمشة أو العرقية وبين باقي أفراد المجتمع من خلال برامج القراءة المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات.(Donald ، 2000)

8.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تدعيم مفهوم المجتمع المدني:

تساهم المكتبات العامة في دعم عمل مؤسسات المجتمع المدني من خلال السماح لهم باستخدام المكتبة لعقد اللقاءات مثلاً، كذلك تشجع المكتبات الأفرادَ على القيام بأعمالهم المدنية بمساعدتهم في تعبئة شرائحهم الضريبية وتسجيلهم كناخبين. توفر المكتبات العامة أيضاً مساحاتٍ إعلانيةً تسمح للمؤسسات المدنية المختلفة بالإعلان عن نشاطاتها الاجتماعية الذي تستهدف فيه مرتادي المكتبة.(Donald،2000).

9.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تعزيز الديمقراطية:

لا يمكن للأفراد أن يكونوا مسؤولين وفاعلين في المجتمع بدون المعلومات. توفر المكتبات فُرصَ النفاذ إلى مصادر المعلومات وتوفر لهم مساحاتٍ افتراضيةً عبر شبكات المعلومات للتعبير عن آرائهم السياسية بحرية ومشاركتها مع الآخرين. إذن، تدعم المكتباتُ حريات الرأي والتعبير بمساعدة الأفراد على الاطلاع على الآراء الأخرى المكتوبة والمسموعة والمرئية، ومناقشتها، والتواصل حولها،(.(Donald , 2000).

2.2.2. 10. دور المكتبات الجامعية في دعم المشاريع الاقتصادية:

يحتاج الأفراد عند عن بدء مشاريع العمل إلى الحصول على معلومات عن المزودين ومنتجاتهم، وعن دراسات لسوق الاستثمار المنجزة من قبل، توفر المكتبات هذه المعلومات في قواعد البيانات التي تشترك بها، تساعد المكتبات إذاً المقاولين ووكلاء العمال على تخفيض تكاليف الدخول إلى سوقٍ اقتصادية جديدة، وعلى تدعيم مشاريعهم الاقتصادية القائمة، (باطويل، 2002).

وفي دراسة ميدانية قامت بها ولاية إنديانا الأمريكية في عام 2007 م مع العديد من رجال العمال في الولاية نفسها، سئلوا فيها عن رأيهم في دعم خدمات المكتبة لمشاريعهم الاقتصادية، كانت الإجابة بالإيجاب، ولكن اختلفت برأيهم درجة استفادتهم من هذه الخدمات. أنظر جدول (2) يبين الخدمات التي قدمتها المكتبات العامة في ولاية إنديانا لرجال الأعمال ورأيهم في مدى الإفادة منها:

جدول(1.2) رأي رجال الأعمال في ولاية إنديانا في دور المكتبات العامة في دعم النمو الاقتصادي للمجتمع المحلي(Indiana Business Research Center ، 2007)

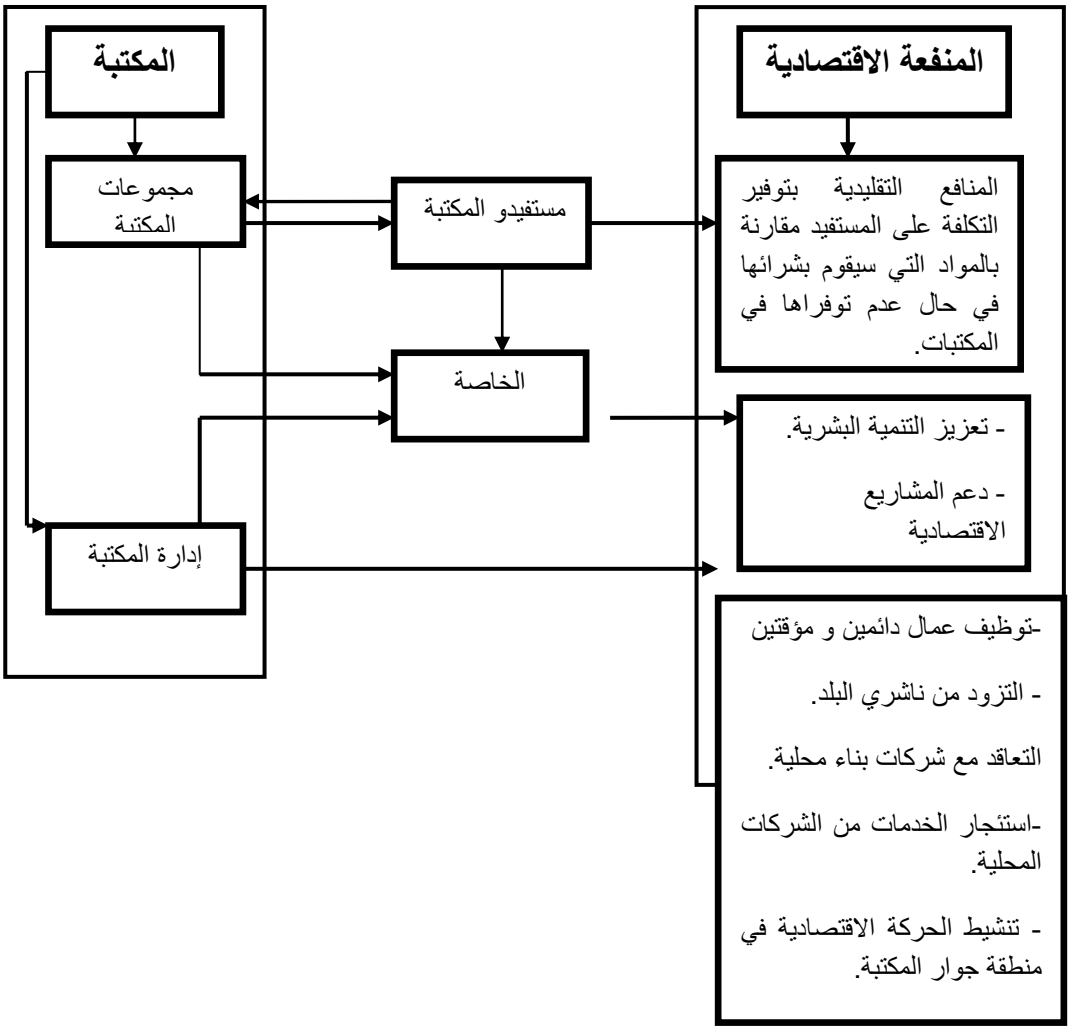
ما مقدار الفائدة العائدة على الأعمال والنمو الاقتصادي لمجتمعك المحلي من الخدمات والمصادر المكتبة التالية؟:	مفيدة	مفيدة جداً
السرعة العالية للنفاذ إلى شبكة الانترنت	%15	%69
المجلات الاقتصادية	%21	%58
غرف الاجتماعات التي توفرها المكتبة.	%17	%52
الإحصاءات الاقتصادية والديمغرافية.	%32	%44
الكتب والمصادر التي توفرها المكتبة عن بدء مشروع أو كيفية إدارة مشروع اقتصادي.	%37	%41
الوثائق وقواعد البيانات الحكومية.	%33	%37
أدلة الشركات المحلية والوطنية والعالمية.	%41	%31
مصادر عن المشاريع العقارية	%33	%28
ندوات العمل المتعلقة بالأعمال التي تقيمها المكتبة.	%33	%23
المصادر والمعلومات القانونية.	%48	%21
المعلومات الضريبية للأعمال الصغيرة.	%43	%20
قواعد البيانات الاقتصادية.	%45	%19
معلومات عن الوظائف المتوافرة.	%26	%17
معلومات عن المشاركات وبراءات الاختراع.	%35	%15

11.2.2.2. دور إدارة المكتبة في تنشيط الاقتصاد المحلي:

تُعدُّ المكتباتُ بجميع أنواعها (الجامعية، العامة، المدرسية)، مؤسساتٍ مهمةً لها تأثيرها، وهي تقدم فوائد اقتصادية دائمة ليس فقط في خدماتها وإنما في إدارتها أيضاً، فهي توظف عاملين دائمين أو مؤقتين، وتقوم بالشراء والتزود بالمواد والمصادر المكتبية من مؤسسات النشر في البلد، وهي تتعاقد مع مؤسسات خدمية كخدمات التنظيف وخدمات الصيانة، وهي تقوم بمشاريع لإنشاء أبنية

جديدة أو لتوسيع الأبنية الموجودة، وهي تزيد من حركة المواصلات العامة وتنشطها أيضاً، فقد أنفقت المكتباتُ العامة مثلاً في جنوب ولاية كارولينا الأمريكية مبلغاً وقدرُه 126 مليون دولار تكاليف توظيف، وبناء وصيانة، وشراء مواد في العام 2004.(Donald ، 2000).أنظر شكل (1).

مما تقدم يمكن اقتراح النموذج التالي الذي يوضح المنفعة الاقتصادية لخدمات المكتبات وإدارتها:



شكل 1.2 يوضح المنفعة الاقتصادية لخدمات المكتبات وإدارته

1.2.2. المكتبة الإلكترونية (Electronic Library):

هي المكتبة التي تحتوي على كمٍّ كبير من المصادر الإلكترونية، مثل الأقراص المليزرة، وترتبط بقواعد وبنوك المعلومات بشكل إلكتروني، وتشكل المواد الإلكترونية معظمَ محتوياتها، ولكن يوجد بين محتوياتها بعض المصادر التقليدية ولكنها لا تشكل الجزءَ الغالب. (السريحي، 2014).

وهي تعرف بعدة أسماء منها

1.1.2.2. المكتبة المهيبرة أو المهجنة (Hybrid Library):

هي المكتبة التي تحتوي على نصوص فائقة السرعة متعددة الوسائط (صور وأصوات وأشكال وجداول..)، (السريحي، 2015).

2.1.2.2 المكتبة الافتراضية (Virtual Library):

هي المكتبة التي توفر مداخلَ أو نقاطَ وصول (Access) إلى المعلومات الرقمية، وذلك باستخدام العديد من الشبكات، ومنها الإنترنت العالمية، وهذا المصطلح قد يكون مرادفاً للمكتبات الرقمية وفقاً لما تراه المؤسسة الوطنية للعلوم (National Science Foundation) وجمعية المكتبات البحثية(Association of research Libraries) في الولايات المتحدة الأمريكية. (السريحي وحمبيشي، 2001).

3.1.2.2. المكتبة الرقمية ((Digital Library:

هي المكتبة التي تشكل مصادرُ معلوماتها الرقميةُ كُلَّ محتوياتها، وتحتاج أدواتِ ربط ولغاتِ نص وإلى شبكة وبروتوكول ربط (Z 39.50)، (السريحي، 2014).

4.1.2.2. مكتبة بلا جدران(Library without walls) :

هي المكتبة التي تحتوي مصادرَ معلوماتٍ إلكترونية ورقمية ولا تحتاج إلى مبنى. فقد عرَّف العلي (2003، ص278) المكتبةَ الإلكترونية بأنها "مجموعة من المقتنيات متوافرة على وسائط رقمية

'Digital'، وتستخدم التقنيةَ في عملية إتاحة هذه المجموعة إلى جمهور المستفيدين. عرّفتها المحيريق (2002، ص14) بأنها "تلك المؤسسة التي أدخلت تقنياتِ المعلومات الإلكترونية في عملياتها التنظيمية من أجل مزيد من الفاعلية والكفاءة"،(السريحي، 2014).

1.3.2.2. التطور التاريخي للمكتبة الإلكترونية:

تعود فكرة المكتبة الإلكترونية إلى ما نشره مدير المكتب الأمريكي للتنمية والبحث العلمي فانيفار بوش(Vannevar Bush) في شهر يوليو من العام 1945م حول الإمكانات المستقبلية للتقنية لجمع المعلومات وخزنها واسترجاعها، حيث كتب مقالةً بعنوان (As We May Think) "حسب تفكيرنا " في مجلة اتـــلـــنتـــيـــك مونـــثـــلي(Atlantic Monthly) وقد أعرب بوش في مقالته عن تذمره وعدم ارتياحه من الطريقة اليدوية التقليدية في حفظ واسترجاع المعلومات، كما أشار إلى عوائق الوصول إلى البحوث المنشورة، وقد اقترح طريقةً بديلة أسماها (Memex) يمكن من خلالها حفظُ الكتب والدوريات وغيرها على مصغرات فيلمية (Saffady,1999).

وفي العام 1965م صدر كتابٌ بعنوان "مكتبات المستقبل" (Libraries of the future) للمؤلف ليكلايدر (Licklider) تناول فيه الخطوات اللازمة لإنشاء وتطوير مكتباتٍ إلكترونية حقيقية، (2006, Arms)

وتعود بدايتها الحقيقية إلى العام (1994) حيث اجتمع ممثلون من جمعية المكتبات البحثية (Association of Research Libraries ARL) ومكتبة الكونجرس، وعدد من الهيئات العاملة في مجال تقنية الحاسب الآلي بهدف وضع دراسة جدوى لمشروع المكتبة الرقمية الوطنية (National Digital Library) (الهوش،2001) عن طريق تطبيق نظام الوثائق الإلكترونية التصويرية، بالإضافة إلى تخزين النصوص واسترجاعها وتقنيات أخرى على مواد مختارة مطبوعة وغير مطبوعة من مجموعات المكتبة، حيث يتم تحويلُها إلى أشكال مقروءة آلياً بوساطة أجهزة خاصة وطرق فنية متعددة. وتُصوَّر الوثائق عن طريق المتصفح والتصوير الرقمي والتحويل الرقمي للمعلومات المرئية والمسموعة (Digitization of Video and Audio Information)،

وقد اقتصر التطبيق في بداية الأمر على موادَّ بحثيةٍ في الحقول العامة لكي تتجنب المكتبة قضيةَ حماية حقوق الطبع. (السريحي،2014).

ويرى حسنين(2016، ص335) أن التحول إلى المكتبة الإلكترونية جاء تحت ضغوط عدة، منها ثورة المعلومات، وارتفاع التكاليف المالية للإجراءات اليدوية البطيئة، وسطحية التحليل الموضوعي في المكتبة التقليدية، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع نسبة كبيرة من المعلومات، في فترة تتسم بأهمية المعلومات في الحياة العامة والخاصة، كما أن توافر تقنية المعلومات بنوعية عالية، وأعداد كبيرة، وأسعار مقبولة ونوعيات عديدة عجَّل في هذا التحول. (حسنين،2016).

هذا وسيعتمد نجاحُ المكتبة الالكترونية على توفر مصادر النص الكامل وآليات الاسترجاع والبحث الكافية، فالنص الإلكتروني هو نصٌ مرنٌ وليس مجردَ كتاب في شكل مقروء آلياً، فالهدف هو جعل كل كلمة مصطلحَ بحث، وبالتالي فالتكوين الصحيح يعتبر أمراً ضرورياً، فضلاً عن ضرورة اتباع أساليب متفق عليها بالنسبة للتوثيق والفهرسة والتعامل مع ملفات النصوص. كما ينبغي تناول قضايا الحفظ والمعايير وحقوق الطبع على المستوى الدولي، وذلك حتى يمكن للمكتبات أن تُدخل الأوعيةَ الإلكترونية ضمن مجموعاتها وخدماتها. (الهوش،2001).

2.3.2.2. مكونات واحتياجات المكتبة الإلكترونية:

هناك مكوناتٌ أساسية واحتياجات ضرورية يجب توافرها عند إنشاء المكتبة الإلكترونية، ولعل من أبرزها ما ذكره (السالم، 2010 ، صادق، 2015. أبا الخيل، 2013، ، أمان، 1998) وهي كما يلي:

1- احتياجات قانونية، حيث يتوجب على المكتبة عند تحويل المواد النصية من تقارير وبحوث ومقالات وغيرها إلى أشكال يمكن قراءتها آلياً(Machine Readable Form) الحصول عـــلى إذن خاص من صاحب الحق عملاً بقوانين حقوق الطبع والحماية الفكرية، كما يجب تحديد الحقوق والواجبات لكل هيئة ومؤسسة.

2- احتياجات أجهزة تقنية، خاصةً بتحويل مواد المعلومات من تقليدية إلى رقمية، بالإضافة إلى أجهزة الحاسب الآلي والاتصالات.

3- احتياجات كوادر بشرية فنية مؤهلة وقادرة على التعامل مع الأجهزة التقنية الحديثة مادياً وفكرياً.

4- احتياجات مالية تساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله.

5- احتياجات البرامج وبروتوكولات الربط واسترجاع المعلومات.

كما يرى ميخائيل (2001) أن أهم محاور البنية الأساسية للمكتبة الإلكترونية تتمثل في:

1- تنظيم خدمات الأوعية الرقمية وخدمات إرشادية للأوعية الورقية.

2- إنشاء شبكة إلكترونية تغطي احتياجات المكتبة، فيها خادم شبكة عالي الأداء.

3- تحديد أوعية المعلومات الرقمية المقترح التزود بها.

4- تحويل عمليات التزويد من الأسلوب اليدوي إلى الآلي، لتتم المخاطبة الفورية مع الناشرين من خلال الشبكات الإلكترونية.

5- إعداد فهرس آلي للاتصال المباشر يحتوي على جميع مقتنيات المكتبة التقليدية وغير التقليدية.

6- التحليل الدوري للتغذية الراجعة وتقييم أداء البرنامج.

7- الإجراءات التنظيمية التي تكفل استخدام الباحثين والدارسين للمكتبة الإلكترونية بصورة فاعلة.

8- الإجراءات التنظيمية التي تتيح للمؤسسات البحثية استخدام المكتبة الإلكترونية.

9- الربط بين المكتبة الإلكترونية ومختلف شعب المؤسسة العلمية وفروعها.

10- دراسة حاجة المستفيدين وتلبية طلباتهم وفق كثافة الإقبال على المقتنيات الرقمية.

11- الاهتمام بحقوق الطبع.

12- الاهتمام بتثبيت برامج متخصصة في حماية النظام من الفيروسات والاستخدام غير المرخص، وعادة ما ترد ضمن حزمة برمجيات التشغيل المتطورة.

13- الربط الشبكي بين النظام والمكتبات ومراكز المعلومات ذات العلاقة في الداخل والخارج.

14- الاسترشاد بالتجارب السابقة والأخذ بالمعايير المقننة.

15- التحكم في إدارة المجموعات الرقمية بحكمة واقتدار.

16- الاهتمام بتدريب القوى العاملة للنهوض بقدراتهم الفنية، ومتابعة تقدم مستوى أدائهم.

17- جدولة أسعار تقديم الخدمة، بعد دراسة الخيارات والبدائل الأكثر مناسبة للمكتبة والمستفيدين.

18- تحليل الاستطلاعات الدورية لآراء المستفيدين فيما يختص بنوع الخدمة وأسلوب تقديمها، من واقع إعداد استبيانات تعد خصيصاً لهذا الغرض، (ميخائيل،2001).

وقد حدد البرنامج الأمريكي الوطني للبنية الأساسية للمعلومات (The U.S. National Information Infrastructure Program) النقاط الأساسية الآتية لوجود مكتبة إلكترونية:

1- وجود عناصر يمكنها التعامل مع الصوت والنص بكفاءة.

2- تقنيات وسائط متعددة تتفاعل مع الصوت والصورة بشكل مباشر وحقيقي.

3- إستراتيجيات وطرق بحث فعالة يمكنها التعامل مع كمٍّ كبير من المعلومات موزعة في أماكن مختلفة وتجعله مفهوماً ويمكن استخدامه.

4- بنية أساسية لتطوير تطبيقات توفر حلولاً دائمة ومعقولة.

5- تقنية قائمة بذاتها ويمكن إدارتها.

6- تقنية سهلة الاستخدام، وخدمات تصل لكل فئات المستفيدين متعددي القدرات.

7- تقنية عالية الكفاءة في مجالي الأمن والخصوصية وتوفير مستويات متفاوتة منها.

8 - تقنيات وخدمات تقدم في كل مكان ويسهل الوصول إليها، (Corbin،1998).

3.3.2.2 ميزات المكتبة الإلكترونية:

للمكتبة الإلكترونية العديد من الميزات التي جعلتها تنفرد عن المكتبة التقليدية، من أبرزها ما ذكره كلٌ من أوبنهيم وسميثسون، Openheim&Smithsonian،1999:97، (الهوش،2001 ، السريحي وحمبيشي، 2001، 205، زاهر،1999، أبالخيل، 2003، العريشي، 2004، ، العلي، 2003،) وهي كما يلي:

1- المكتبة الإلكترونية تصل إلى المستفيد أينما كان:

لم يعد المستفيدُ محتاجاً للذهاب إلى المكتبات التقليدية سواءً للقراءة أو التصفح والاطلاع، بل أصبح بإمكانه التجول بين عشرات المكتبات للبحث عن المراجع والدخول إلى خزائن المكتبات والوصول إلى ما يريد أياً كان مكان تواجده، حيث لا يتطلب منه الأمرُ سوى جهاز حاسب آلي مرتبط بالشبكة. (السريحي،2001).

2- استخدام إمكانات وقدرات الحاسب الآلي في عملية البحث والتصفح:

لا شك أن عملية التصفح اليدوي المباشر عمليةٌ متعبة وتحتاج إلى وقت طويل، كما قد تتطلب مساعدة الآخرين، أما بالنسبة لعملية التصفح الآلي، فالعملية تصبح أسهلَ بكثير، حيث يمكن للمستفيد التفاعل مع المعلومات والبيانات ومعالجتها باستخدام برامج حاسوبية ملائمة، كما يمكنه الحصول على الوثائق المماثلة عن طريق الربط المرجعي الذي يحيل القارئ للوثيقة مباشرةً، كل ذلك يتم والمستفيد في مكانه بمجرد تحريك مؤشر الحاسب الآلي لموقع الوثيقة المراد الحصول عليها، ومن ثم يضغط على المؤشر وتصبح الوثيقة أمامه، وبالتالي يمكن الاقتصاد في الوقت المستهلَك للحصول على المعلومات والمراجع العلمية. (سالم، 2004).

3- توافر المعلومات في أي وقت:

أحد العوامل المهمة التي تؤثر في نوعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين، عامل الوقت، إذ يشكلُ أهميةً خاصة في المكتبات الأكاديمية التي تسعى إلى تقديم خدماتها في أوقات ملائمة لطلبتها، حيث يتسنى لهم البحث والتعلم بشكل لا يتعارض مع مسؤولياتهم وواجباتهم الدراسية، وهذا ما تحققه المكتبات الإلكترونية، حيث يمكن للطلبة الاستفادة من كافة خدماتها في الوقت الملائم لهم بما لا يتعارض مع مسؤولياتهم. وفي نفس الوقت ينطبق ذلك على المكتبات العامة حيث تتنوع الفئات المستفيدة من خدماتها، وبالتالي تتنوع الأوقات المناسبة لكل فئة منهم، ما يتعارض مع دوام المكتبة الرسمي أحياناً، ومن هنا تنبع أهميةُ المكتبات الإلكترونية التي تلبي احتياجات المستفيدين المعرفية في الأوقات المناسبة لهم دون أية قيود، حيث يمكن الوصول إلى مصادر معلومات المكتبة الإلكترونية في كل وقت (24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع) ما سينعكس إيجابياً على خدمة الباحثين. (سالم، 2004).

4- سهولة تحديث المعلومات:

لا بد من مواكبة التغيرات والتطورات في عالم المعلومات، وهذا أمرٌ بالغ الصعوبة إذا توافرت أوعية المعلومات على الوسائط التقليدية كالورق مثلاً، أما إذا كانت أوعية المعلومات متوفرةً على وسائطَ رقمية فالأمر يختلف تماماً، إذ تصبح عمليةُ تحديث المعلومات وتجديدها أمراً بالغ السهولة،

فما على الناشر عندما يُصدر تعديلات جديدة أو تحديثات على إحدى الموسوعات أو الأدلة أو غيرها من المراجع إلا أن يضيفَها آلياً إلى قاعدة معلومات للمكتبة الإلكترونية. (زوليخة،2007).

5- إمكانية مشاركة الجميع للمعلومات:

كي تتمكن المكتبات التقليدية من خدمة عدد من المستفيدين في نفس الوقت، لا بد لها من توفير نسخ عديدة من مقتنياتها، وهذا الأمر مختلف تماماً في ظل وجود المكتبات الإلكترونية والتي تكتفي بنسخة واحدة فقط من مقتنياتها، حيث يمكن لعدد من الأشخاص قراءة الكتاب نفسه أو رؤية الصور نفسها في الوقت نفسه.

كما أن القائمين على حفظ الكتب يستريحون من عملية جلب وإعادة الكتب إلى الرفوف، ويتخلصون من العديد من المشكلات المرتبطة بالإعارة أو إتلاف المقتنيات وعدم المحافظة عليها، وفوضى عدم وجود المقتنيات في أماكنها الصحيحة، حيث تعمل المكتبات الإلكترونية على إيجاد حلول لها بما يكفل استفادة الجميع من أوعية المعلومات، كما سيكون بإمكان المكتبات إعارة مجموعاتها الافتراضية عبر الإنترنت إلى الأشخاص الذين لا يستطيعون الحضورَ شخصياً إلى المكتبة.(الدبيان، 2003).

6- إمكانية إيجاد أشكال جديدة من المعلومات:

لا شك أن أوعية المعلومات الرقمية الموجودة في قواعد المعلومات أفضل بكثير من أوعية المعلومات التقليدية، سواءً من ناحية التخزين أو الحفظ أو النشر، حيث تتوفر لأوعية المعلومات الرقمية العديد من الخصائص والإمكانات التي لا تتوفر في غيرها، فإذا كان الأمرُ مثلاً يتعلق بمعلومات أو بيانات إحصائية يمكن للمستفيد عندئذٍ القيام بأعمال الإحصاء والتحليل باستخدام أجهزة الحاســـــب الآلي، وهذا مالا توفره أوعية المعلومات التقليدية.(الخريجي، 2014).

7- إمكانية تقليل التكاليف المادية:

تحتاج المكتبات التقليدية كي تقوم بخدماتها على الوجه الأفضل، إلى مبنى متكامل الخدمات وفي مكان ملائم، كما تحتاج إلى عدد من الموظفين المؤهلين لخدمة المستفيدين على النحو المطلوب،

وهذا يختلف تماماً مع وجود المكتبات الإلكترونية التي يمكنها تقديم خدماتها بعدد محدود من الأشخاص الأكفاء دون ارتباط بمكان معين، ما يدل على انخفاض تكلفة المكتبات الإلكترونية مقارنة بالمكتبات التقليدية على المدى البعيد، وبالتالي سينعكس ذلك على تكلفة حصول الباحث على المعلومات والمراجع العلمية.(الأحمدي، 2010).

8- المحافظة على الأشياء النادرة والسريعة العطب:

تساعد المكتبة الإلكترونية على المحافظة على الأشياء النادرة وسريعة العطب من دون حجب الوصول إليها عن الراغبين في دراستها، فعلى سبيل المثال، تحتفظ المكتبة البريطانية في لندن بالنسخة الوحيدة للمخطوطة بيوولف (Beowulf) التي تعود للقرون الوسطى، كما قامت مكتبة دايت الوطنية في طوكيو بعمل صور رقمية بالغة الدقة لـــ(1236) مطبوعة خشبية وملفوفة فنية ومواد أخرى من تراثها الوطني، كي يستطيع الباحثون تفحصها من دون المساس بالنسخ الأصلية. (تمراز، 2000).

4.2.2. قواعد البيانات الإلكترونية المكتبية:

للوصول إلى فهم متكامل حول قاعدة البيانات الإلكترونية، كان لا بد من القيام بما يشبه المسحَ حول التعريفات التي وردت في العديد من الأدبيات المنشورة على صفحات الإنترنت باللغة الإنجليزية، والتي توضح ماهيةَ قواعد البيانات الإلكترونية وأهميتها والتسهيلات التي تقدمها لمستخدميها، هذا بالإضافة إلى إجراء مقارنة بين قواعد بيانات المكتبة ومحركات البحث ومميزات كل منها. وبالنظر إلى الماهية والتعريفات التي وردت بشأن قواعد بيانات المكتبة سنجد التالي:

- تستخدم المكتبةُ مصطلح "قاعدة بيانات" لوصف مورد بحث على الإنترنت، وفي العادة تقوم المكتبات بدفع مبالغَ ماليةٍ معينة للوصول إلى قواعد البيانات، ولكن هذا لا ينفي وجود بعض من قواعد بيانات مجانية الاستخدام، (باطويل،2002).
- قاعدة بيانات المكتبة عبارة عن تجميع للمعلومات بطريقة قابلة للبحث، حيث تجد الآلاف من المواد التي يمكنك البحثُ عنها في وقت واحد وبسرعة، وبما يمكنك من العثور على المقالات التي تريدها مع ارتفاع ملاءمة البحث في المجلات الفردية. البحث في قواعد البيانات قد يكون A–Z، أو حسب الموضوع. (باطويل،2002)

- تخضع العديد من المقالات الموجودة في قواعد بيانات المكتبات لعملية مراجعة النظراء، وعادةً ما تكون أكثر ثقة من المعلومات الموجودة على الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، توفر قواعد البيانات كل ما تحتاجه من معلومات لتقييم مصدر للمصداقية (مثل اسم المؤلف، تفاصيل المنشور، والملخص)، (الأكلبي، 2011).
- قواعد بيانات المكتبة تسمح لك بتخصيص البحث للحصول على أفضل النتائج ذات الصلة. كما يمكنك البحثُ فيها باستخدام الكلمات الرئيسية، في مجالات محددة: المصطلحات، رؤوس الموضوعات، الواصفات. يمكنك أيضاً البحث عن طريق المؤلف، العنوان، والحد من النتائج باستخدام معايير مختلفة (تاريخ، نوع المصدر، وما إلى ذلك).
- توفر قواعد بيانات المكتبة معلومات الاقتباس (الكاتب، عنوان المادة، المنشورات – عنوان مجلة، جريدة، أو الكتاب المرجعي–، الناشر، تاريخ النشر)
- قواعد بيانات المكتبة أحياناً ما تعطيك النص الكامل. وهناك البعض الآخر يعطيك المستخلص والاقتباس فقط.
- قواعد بيانات المكتبة غالباً ما تمكنك من طباعة المواد وحفظها أو إرسالها عبر البريد الإلكتروني.
- قواعد بيانات المكتبة يمكنك استخدامُها خارج الحرم الجامعي، بعد إدخال اسم المعرف وكلمة المرور.
- العديد من قواعد البيانات توفر الوصول إلى النص الكامل للمقالات، لذا من الضروري التعرف على أنواع مختلفة من المعلومات المتاحة، وقواعد البيانات الأكثر مناسبةً لك، وكيفية الحصول على الموارد وخارج الحرم الجامعي.
- قد تكون قاعدةُ بيانات المكتبة مخصصةً لموضوع واحد، أو قد تغطّي العديد من الموضوعات، كما يوفر بعض الناشرين قواعدَ البيانات التي تسمح لك بالبحث عن محتواها من خلال موقع واحد. قواعد البيانات تمكنك من العثور على مجموعة متنوعة من المعلومات، بما في ذلك:
- النصوص الكاملة للمقالات من المجلات الإلكترونية والمنشورات الأخرى. (الأكلبي، 2011).

1.4.2.2. أمثلة لقواعد البيانات الإلكترونية:

1. قاعدة بيانات JSTOR

تحتوي قاعدة بيانات "JSTOR" على أكثر من ألف دورية علمية رائدة في تخصصات (العلوم الإنسانية – العلوم الاجتماعية – العلوم)، وكذلك تحتوي على مفردات منتقاة من المصادر القيّمة للعمل الأكاديمي. كما تتضمن أيضاً محتوى تكميلياً أساسياً ذا قيمة للدوريات والمفردات الأكاديمية. كما تقدم قاعدة البيانات إمكانيةَ البحث في النص الكامل للوثيقة وتظليل المصطلحات التي تم البحث عنها، كما تشتمل المجموعة على صور عالية الجودة يتم ربطُها تبادلياً بملايين الإستشهادات المرجعية والمراجع. والمحتوى يتم إثراؤه باستمرار مع التركيز على المطبوعات الدولية الجارية، وكذلك الكتيبات والصور والمخطوطات التي يتم الحصول عليها من المكتبات، والجمعيات، والمتاحف، (حسنين،2016).

2. قاعدة بيانات Sage

تقدم قاعدة بيانات "Sage" إمكانية الوصول لما يزيد على 730 دورية علمية محكَّمة، وتتيح قاعدة البيانات أكثرَ من 500.000 مقالة متخصصة في العديد من الموضوعات التي تضم (العلوم الاجتماعية والدراسات الإنسانية – العلوم الصحية – العلوم الطبية – الهندسة – التعليم – علم الجريمة والعقوبات)، يُتاح النص الكامل من العام 1999 حتى الآن، (حسنين،2016).

3. قاعدة بيانات MEDLINE

توفر قاعدة بيانات MEDLINE معلوماتٍ طبيةً موثوقةً في مجالات (الطب والتمريض وطب الأسنان والطب البيطري ونظم الرعاية الصحية) والعديدَ من الموضوعات الأخرى ذات الصلة بالمجال الطبي. تم تصميم قاعدة بيانات MEDLINE بواسطة المكتبة الوطنية الطبية الأمريكية، وتستخدم قاعدة البيانات قائمة رؤوس الموضوعات الطبية MESH لاسترجاع ما يزيد على 4005 دورية جارية متخصصة في المجال الطبي الحيوي، (حسنين،2016).

4. قواعد بيانات شركة إبيسكو لخدمات المعلومات (EBSCO)

شركة إبيسكو لخدمات المعلومات (EBSCO) هي الشركة الرائدة عالمياً في توفير اشتراكات قواعد المعلومات الإلكترونية لأكثر من 150 قاعدة بيانات في كل المجالات، مقدمة على منصة Ebscohost المرموقة والفعالة للوصول إلى مصادر المعلومات الأكاديمية والبحثية المتخصصة، وتلك الموجهة إلى المكتبات العامة ومراكز التعلم في المدارس، (حسنين،2016).

5. قاعدة بيانات ISI Web of Knowledge

تعد قاعدةُ بيانات Web of Science الأداةَ البؤرية والرائدة في العالم التي تزود الباحثين ورجال الإدارة وهيئات التدريس والطلبة بآليات سريعة وقوية لتحليل الإستشهادات المرجعية، وهي تقدم محتوى موثوقاً به في تخصصات متعددة تغطي أكثر من 12.000 دورية، وتعدُّ الأهمَّ على مستوى العالم من حيث مُعامل التأثير، وتتضمن تلك المجموعةُ دوريات الوصول الحر وأكثر من 150.000 من أعمال المؤتمرات، ويمكن من خلالها إيجادُ تغطية جارية وراجعة تعود إلى العام 1900 في تخصصات (العلوم – العلوم الاجتماعية والإنسانيات – الفنون) كما يتضمن "تقرير مُعامل إستشهادات الدوريات" وسائل منهجية وموضوعية للتقييم النقدي للدوريات الرائدة على مستوى العالم مع معلومات كمية وإحصائية تستند إلى بيانات الإستشهادات المرجعية. وهذا التقرير يساعد في قياس تأثير الأبحاث على مستوى الدورية والمجال الموضوعي الذي تنتمي إليه، (حسنين،2016).

6. قاعدة بيانات ScienceDirect

تعتبر قاعدة البيانات " Science Direct "التابعة لدار "إلسيفير" للنشر مصدراً رائداً للمجموعات العلمية المتنوعة، حيث تحتوي على أكثر من 2.500 دورية تقريباً وحوالى 20 ألف فصل من فصول الكتب في العلوم الطبيعية والهندسة، وعلوم الحياة، والصحة، والعلوم الاجتماعية، والعلوم الإنسانية، (حسنين،2016).

7. قاعدة بيانات IEEE

تحتوي على أكثر من 3 ملايين وثيقة في الهندسة والحاسب والإلكترونيات والتقنية الطبية وعلوم الفضاء بنصوصها الكاملة، وتضم أكثر من 160 دورية وأكثر من 1200 من وقائع المؤتمرات، وأكثر من 3800 من المعايير التقنية وأكثر من 300 دورة تعليمية، (حسنين،2016).

2.4.2.2. محركات البحث Search Engines:

- عند الحديث عن محركات البحث، غالباً ما يُقصد محركات البحث على شبكة الإنترنت ومحركات الويب بالخصوص. محركات البحث في الويب تبحث عن المعلومات على الشبكة العنكبوتية العالمية، ومنها ما يُستعمل على نطاق ضيق ويشمل البحثَ داخل الشبكات المحلية للمؤسسات، وهو ما يُعرف بالإنترانت (Intranet). أما محركات البحث الشخصية فتبحث في الحواسيب الشخصية الفردية، (الصبحي،2000).
- يُعتبر محركُ البحث من أذكى البرامج الحاسوبية التي تم تصميمها للعثور على المستندات في شبكات الإنترنت. ويقوم محرك البحث بترتيب تلك النتائج على حسب معايير محددة، اعتماداً على خوارزميات البحث الخاص به.
- محركات البحث مثل (جوجل) أو (ياهو) تستخدم خوارزميات الكمبيوتر للبحث في الإنترنت وتحديد العناصر التي تطابق الأحرف والكلمات الرئيسية التي أدخلها المستخدِم.
- تستخدم محركات البحث برنامج العنكبوت (spider) لإيجاد صفحات جديدة على الويب لإضافتها، ويسمى هذا البرنامج أيضاً الزاحف (crawler) لأنه يقوم بالتجول والإيجاد في أرجاء الويب المختلفة مطلعاً على صفحات الويب التي يزورها ومدققاً لمحتوياتها بصورة دورية، فيأخذ عندها مؤشراتِ المواقع من الصفحة (title)، والكلمات المفتاحية (KEYWORDDS) التي تحتويها، إضافة إلى محتويات محددات الميتا (Meta tags) فيها. ولا تقتصر زيارة برنامج العنكبوت على الصفحة الأولى للموقع بل يتتابع البرنامج تعقب الروابط (links) الموجودة فيها لزيارة صفحات أخرى.
- يُعتبر جوجل Google أشهرَ محرك للبحث على الإنترنت، حيث يستحوذ على نسبة 90 % من عمليات البحث التي تجري حول العالم، (فيكو،2014).

جدول 2.2 : مقارنة ما بين محركات البحث وقواعد البيانات الإلكترونية.

محركات البحث Google, Yahoo, Bing	قواعد البيانات الإلكترونية
استرجاع المعلومات	
القليل من مقالات الدوريات العلمية والكتب	مقالات الدوريات العلمية المحكمة
المواقع العامة على شبكة الانترنت مثل ويكيبيديا	مقالات الدوريات العامة
متى يجب الاستخدام	
يفضل استخدامها عند البحث عن معلومات خاصة أو شخصية.	تفضل للأبحاث على مستوى الكليات والجامعات
عندما يكون لديك الوقت الكافي لتقييم دقة المعلومات الموجودة على شبكة الإنترنت	عند الحاجة للعثور على معلومات موثوق بها ذات صبغة علمية محكمة.
المصداقية / عملية المراجعة	
عدم وجود رقابة يسمح لأي شخص بنشر آراءه وأفكاره على شبكة الإنترنت	المقالات والكتب تم كتابتها من قبل كتاب ومؤلفين وخبراء متخصصين في المجال المهني.
الجزء الأكبر من المنشورات في المواقع على شبكة الإنترنت يحتاج الى تقييم من حيث التحيز والدقة والكمال.	يتم تقييم جميع المواد في قاعدة البيانات للتأكد من دقتها ومصداقيتها من قبل الخبراء المتخصصين والناشرين.
لا يتم تحديث المواقع بشكل منتظم، العديد من المواقع يمكن أن تكون قد عفا عنها الزمن.	تتم عملية المراجعة والتحديث بانتظام.
التكلفة / إمكانية الوصول	
• معظم المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال محركات البحث مجانية. • لا يمكن الوصول الى قواعد بيانات المكتبة من خلال محركات البحث أو شبكة الإنترنت المفتوحة. • العديد من مواقع الإنترنت التي يتم إيجادها من خلال محركات البحث على الإنترنت تحتوي على ترخيص وحقوق ملكية وتطلب تسجيل الدخول باستخدام حساب مستخدم.	• تدفع اشتراكات قواعد البيانات المكتبة من خلال ميزانية الجامعة و المكتبة. • الوصول الى قواعد البيانات من خارج الحرم الجامعي متاح مع خدمة التواصل مع موظفي المكتبة.
سهولة الاستخدام	
أقل قدرة على البحث واسترجاع نتائج مركزة وذات الصلة حيث تعتمد على الأساليب التقليدية.	قواعد بيانات المكتبة تسمح للمستخدمين بالبحث واسترجاع المعلومات بطريقة آلية و سريعة.
الثبات / الديمومة / الاستقرار	
• محتوى موقع الويب يمكن ان تتغير في كثير من الأحيان. • صفحات الويب و المواقع قد تختفي لعدة أسباب وقد لا نكون قادرين على استرداد المضمون في وقت لاحق.	• المحتوى الذي يتم نشره في الدوريات والصحف والكتب لا يتغير. • تبقى معظم المواد في قاعدة البيانات لفترة طويلة من الزمن، ويمكن استرجاعها بسهولة مرة اخرى.
الإستشهادات المرجعية/التوثيق	
معظم المواقع على الإنترنت لا توفر نظام معايير التوثيق المرجعي لصفحات موقعها.	العديد من قواعد البيانات تشتمل على أدوات أقتباس من شأنها أن توثق المرجعيات. (فيكو،2014).

5.2.2 مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية

تُعتبر مكتبة يوسف أحمد الغانم مكتبةَ الجامعة الرئيسية، فهي وحدة أكاديمية مسانِدة للبرامج التعليمية المعتمدة في الجامعة، وبذلك تقع تحت مظلة نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية.

أُنشئت المكتبة مع إنشاء مدرسة بيرزيت العام 1924. تم افتتاح مبنى مكتبة يوسف أحمد الغانم الحالي عام 1985، وافتتح امتدادُه (التوسعة) في العام 2005 ليصبحَ عدد قاعات المطالعة لجمهور المستفيدين7 قاعات رئيسية بمساحة مقدارها 6128 متراً مربعاً. توفر المكتبة المقتنيات من مصادر المعرفة المختلفة بأشكال منوعة من كتب، ودوريات (مجلات)، ورسائل جامعية مطبوعة، بالإضافة إلى مجموعة من الكتب النادرة، والنشرات (دون 50 صفحة)، ومجموعة منشورات جامعة بيرزيت، وبعض أشرطة الفيديو، والأقراص المدمجة، والمصغرات (الميكروفيلم والميكروفيش) والكشافات. (http://www.birzeit.edu/ar/library). كما توفر المكتبة الإتاحة لبعض قواعد البيانات الآلية للكتب والمجلات والرسائل الجامعية الإلكترونية بعضها باشتراك وبعضها مجاني تحصل عليها المكتبة عن طريق علاقاتها بجمعيات ومؤسسات مهنية عربيا ودوليا. و كما توفر خدمة الإعارة باستخدام قواعد بيانات أوراكل والتي تمكن المستفيد من استعارة الكتب آليا، كما تمكنه من حجز وتجديد الكتب المستعارة آليا من خلال ريتاج The University Portal .

ولمعرفة مكتبة جامعة بيرزيت لأهمية قواعد البيانات الإلكترونية في العملية التعليمية وفي مخرجات الأبحاث المقدمة من قبل المستفيدين لديها من طلبة و باحثين وأعضاء هيئة تدريس، أصبحت في الآونة الأخيرة تركز على الاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية ضمن محدودية الميزانية المخصصة لذلك من قبل الجامعة، ولتتمكن من التغلب على هذه المعضلة اتجهت من خلال الاشتراك في قواعد بيانات مجانية إلا أنها لا تلبي الاحتياجات الكاملة من المعلومات، وأيضا عملت من خلال التجمع الأكاديمي للجامعات الفلسطينية باليكو الذي يتيح الاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية بأسعار مخفضة و نسبة خصم تصل الى 50% من قيمة الاشتراك الفعلي لهذه القواعد.http://www.birzeit.edu/ar/library .

3.2 الدراسات السابقة

نستعرض في هذه الأدبيات ما توفر من أدبيات تناولت دورَ تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية.

1.3.2. الدراسات العربية:

- كريم (2015): تعالج هذه الدراسة موضوعَ مجتمع المعلومات وأثرَه في المكتبات الجامعية. من خلال هذه الدراسة سلط الباحثُ الضوءَ على الوضع الراهن للمكتبات الجامعية الجزائرية، وطرح جملةً من الاقتراحات للارتقاء بها إلى مصاف المؤسسات التوثيقية الراقية في مهامها ووظائفها، وفي مستوى ونوعية الخدمات التي تقدمها لروادها. وقد توصل إلى نتيجة مفادها أنه في ظل غياب سياسة وطنية للمعلومات وتضافر جهود كل القطاعات الحيوية للبدء في إطار نظام وطني للمعلومات، لا يمكن للمكتبات الجامعية في الجزائر التكيُّفُ مع متطلبات مجتمع المعلومات أو الإسهام في إرسائه.
- بن الطيب(2012) وهي بعنوان دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه مصادرُ المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية، وذلك بالوقوف على " دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة باعتبارها مكتبةً توفر مصادر معلومات إلكترونية متعددة على مستوى هذه الجامعة، استَخدمت الدراسة المنهجَ الوصفي، أما أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فهي أن مصادر المعلومات الإلكترونية تشكل جانباً مهماً من رصيد المكتبات الجامعية، وهذا ما تؤكده نسبة39-40%التي تعبر عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة في الشكل الإلكتروني، ومن ذلك فإن هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات تتنوع بين أقراص ضوئية وشبكة الإنترنت وقواعد المعلومات، يقف السبب الرئيسي لاقتناء المكتبات الجامعية لهذه المصادر الإلكترونية أمام سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات

والاتصال، وهذا ما تدل عليه نسبة15-46% ويتم اقتناء هذه المصادر عن طريق الشراء والإيداع والاشتراك.

- دراسة الجابري (2014) وهي (بعنوان الدوريات الإلكترونية ودورها في خدمة البحث العلمي بالمكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس) وهدفت إلى دراسة الدوريات الإلكترونية ودورها في دعم وتطوير البحث العلمي، وذلك بالتطبيق على الدوريات الإلكترونية المقتناة بالمكتبة المركزية بجامعة السلطان قابوس، وقد استخدم الباحثُ لتحقيق هذا الهدف المنهجَ المسحي من خلال أستبانة لمستخدمي المكتبة ومرتادي قسم الدوريات، وبلغ عدد أفراد العينة مئةَ مرتاد. وقد توصل الباحثُ إلى أن نسبة المستخدمين للدوريات الإلكترونية من التخصصات العلمية أعلى من التخصصات الأدبية، حيث بلغت في الأقسام العلمية (51.5%) وفي الأقسام الأدبية (48.5%)، كما بلغت نسبة مستخدمي الدوريات الورقية (35.5%) بينما نسبة مستخدمي الدوريات الإلكترونية (12.9%) بينما جمعت الغالبيةُ بين استخدام النوعين وبلغت نسبتُهم (51.6%).
- تناولت دراسة العريشي (2012) وهي بعنوان (التخطيط في المكتبات الأكاديمية) وقد هدفت إلى محاولة إيضاح العوامل الطبيعية والاقتصادية والاجتماعية التي تحيط بتطور تخطيط المكتبات الجامعية في الماضي والحاضر، مع محاولة دمج عناصر تخطيط الماضي في الاتجاهات الحديثة واستقراء أهم ما يميز تلك السمات التخطيطية والتنويه بأهميتها. وقد استخدم الباحثُ المنهجَ الوصفي، وتوصل إلى أن التخطيط والإدارة يعتمدان على تطبيق مبدأ التكامل بين البيئة والتنمية، بدلاً من مفهوم التضاد السائد بينهما، وضرورة الاهتمام بدرجة كبيرة بالنتائج البيئية للأساليب البديلة من خلال تفسير منهجي لمفهوم التنمية البيئية كعنصر أساسي من عناصر الإستراتيجيات البديلة في مجال التنمية، وأساليب الحياة.
- صالح (2011) وهي بعنوان (حول مشروعات المكتبة الرقمية في مصر: دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية والوظيفية) هدفت إلى تقرير حال المشروعات المصرية للمكتبات الرقمية وتقييمها، وتحديد المتطلبات الفنية والوظيفية لبناء المكتبات الرقمية في مصر من خلال وضع إطار منهجي استرشادي، وتتركز حدودُها حول التعرف على متطلبات إنشاء المكتبات الرقمية من حيث النظم والبرمجيات، وبيان أثر المصادر الرقمية والتقنيات الحديثة على المتطلبات الوظيفية لإنشاء تلك المكتبات.

- السريحي(2010) بعنوان (واقع المكتبات الجامعية السعودية على الإنترنت) وقد هدفت إلى إيضاح البنية الأساسية لمواقع المكتبات الجامعية السعودية والمآخذ التي يمكن ملاحظتُها عليها. وقد اعتمد الباحثُ المنهجَ الوصفي، فقد توصل إلى أن جامعة الملك خالد بأبها لا تمتلك موقعاً لها على الشبكة، بينما تمتلك جامعة الملك عبد العزيز والجامعة الإسلامية وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية مواقع لها على الشبكة، ولديها صفحاتٌ تخص المكتبات، ولكنها لا تتعدى كونَها صفحاتٍ تعريفيةً إرشادية غيرَ فعالة وقديمة في محتوياتها، أما بالنسبة لموقع مكتبة جامعة الملك سعود، فهو جيد في معلوماته لكنه يُعدُّ موقعاً جامداً لا يقدم خدماتٍ تفاعلية، كما تُعدُّ المواقعُ التي تخص جامعات الملك فيصل والملك فهد للبترول والمعادن وأم القرى أكثر تميزاً وتطوراً بين مواقع المكتبات الجامعية السعودية.
- العاني (2009) وهي بعنوان (دور الإنترنت في تعزيز البحث العلمي لدى طلبة جامعة اليرموك في الأردن) وهدفت إلى التعرف على مدى استفادة الطلبة من الخدمات التي يقدمها مركز الإنترنت في الجامعة، وقد اعتمد الباحثُ المنهجَ الوصفي، وشملت الاستبانة (112) طالباً وطالبة، وتوصل إلى أن نسبةَ الذكور من الطلبة المرتادين لمركز الإنترنت 69،6% يقابلها 30،4% من الإناث. بالإضافة إلى أن نسبة 58% من الطلبة المرتادين لمركز الإنترنت هم ممن يسعون للحصول على درجة الماجستير والدكتوراه. ومن أهم الأسباب التي تجعل الطلبةَ يرتادون مركزَ الإنترنت السرعة في تبادل المعلومات مع الآخرين بنسبة 83،9% والبحث عن المستجدات العلمية ذات العلاقة بتخصصهم الدراسي 72،3%، وليستثمر وقت فراغه في تعلم نافع 66،1%.

وخلُصت الدراسةُ لمجموعة من النتائج، من أبرزها تبني تعريفٍ اصطلاحي يتضمن العناصرَ الفارقة في تحديد أبعاد مفهوم "المكتبة الرقمية"، وأن التنظيم الوطني الواضح لمشروعات المكتبة الرقمية وتبني هيئات ومؤسسات وطنية وتجارية لتلك المبادرات، وتوفير الدعم المالي لها باعتبارها مشروعات قومية.

2.3.2. الدراسات الأجنبية:

- دراسة شيري (Cherry-2014) بعنوان (استخدامات المكتبة الرقمية) وهدفت إلى تقييم الأبحاث التي تعرضت لموضوع المكتبات الرقمية، وخلُصت إلى أن معظمَ الأبحاث ارتكزت على طرق التخزين ونقل المعلومات من وإلى المكتبات الرقمية.
- دراسة باركر (Parker-2013) بعنوان (بناء المكتبة الرقمية "Appalachia"). والدراسة عبارة عن مشروع بحثي لمكتبة رقمية تدعى (Appalachia) تهدف إلى مواكبة المتطلبات الأكاديمية عامة وتتصل مباشرةً بالمدارس والجهات التعليمية المختلفة، كما أنها مليئةٌ بالمصادر التعليمية القيمة، ويمكن استخدامُها داخل الفصول الدراسية، وتحتوي هذه المكتبة على (كتالوج) رقمي يحتوي على معلومات عن كيفية الاستخدام، بهدف الوصول إلى الحد الأقصى من الاستفادة، وقد صُممت المكتبةُ على مستوى تنظيمي عالٍ، كما أنها متعددة الاختيارات وتحتوي على مجالات شديدة التخصص.
- دراسة نيلسون وأريكسون (Nielsen&Eriksson-2012) بعنوان تعميم خدمات المكتبة الرقمية. وتهدف إلى تعميم خدمات المكتبة الرقمية في البيئة الأكاديمية،عن طريق إدماج المكتبة الرقمية لإحدى الجامعات كنموذج للتطبيق والتعميم، وقد اشتركت عدةُ أقسام دراسية في تصميم المكتبة، من أبرزها قسم إدارة الأعمال، والأقسام التوجيهية والإنتاج التكنولوجي، وقد احتوت المكتبةُ الرقمية التعليمية على مواقع تدريبية على المناهج، واقتصر فيها دورُ أمين المكتبة على الإرشاد والتوجيه فقط.
- دراسة وانج (Wang-2010) بعنوان (تأثير استخدام الإنترنت على البحث التربوي لدى أعضاء هيئة التدريس في الولايات المتحدة الأمريكية والصين) وهدفت إلى استكشاف آثار الإنترنت على ما يقوم به أعضاءُ الهيئات التدريسية في مؤسسات التعليم العالي من بحوث تربوية، والتعرف على أهم العوامل التي تؤثر في توظيف أعضاء الهيئات التدريسية للانترنت في البحوث التربوية، وقد استخدمت الدراسةُ الاستبانةَ لجمع المعلومات من عيّنة الدراسة، التي تكونت من (570) عضوَ هيئة تدريس. وتوصلت الدراسةُ إلى أن للانترنت أثراً كبيراً على ما يقوم به الأساتذةُ من بحوث في البلدين، حيث تؤدي إلى مزيد من التعاون، وتوافر الوقت، وتساعد على تطوير نوعية البحوث التربوية، كما توصلت إلى أن أكثر من60 % من أعضاء

الهيئات التدريسية في الولايات المتحدة و84 % منهم في الصين يرغبون في دراسة مسار أو حضور ورشة تدريبية للتعلم على كيفية استخدام الإنترنت، وتوظيفها لإجراء البحوث التربوية.

- دراسة إيلي (Ealy-2008) وهي بعنوان (حول استخدام الإنترنت في البحث العلمي والعوامل المؤثرة من وجهة نظر طلاب الدكتوراه) وهدفت إلى التعرف على مدى قدرة مجتمعها على الاستفادة من مضمون الإنترنت. وتوصلت الدراسةُ إلى أنه بالرغم من أهمية تقنيات المعلومات في تحسين مُخرَجات التعليم، فإنه من الواجب ممارسة استخدام الشبكة مع الطلاب في المجال العلمي، وذلك من خلال توافر مدربين يمتلكون المهارةَ الفاعلة في التعامل معها لكسر حاجز الخوف والقلق في استخدامها من قبل المعلمين والطلاب. كما توصلت إلى شعور طلاب الدكتوراه بأهمية استخدام الشبكة في التعليم؛ لأنها تُعدُّ أداةً فاعلة في الحصول على المعلومات المتنوعة في شتى المجالات.

3.6.2. التعليق على الدراسات السابقة:

تبين من خلال استعراض الدراسات السابقة أن الدراسة الحالية اتفقت مع دراسة (العريشي، 2012، صالح، 2011، العاني، 2009، الجابري، 2014، السريحي، 2010، Wang، 2010) في المنهج المستخدَم وهو المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، كما اتفقت معها في استخدام الاستبانة، أما بالنسبة للعينة فشملت عينةُ الدراسة الحالية موظفي قسم الخدمات المرجعية في المكتبات الأكاديمية الرئيسية واتفقت في ذلك مع دراسة (السريحي، 2010) (العاني، 2009) التي اقتصرت على طلاب مرحلة البكالوريوس فقط، فيما اختلفت عن دراسة (الجابري، 2014)، التي اقتصرت على رواد المكتبات.

وتتضح أهمية الدراسات السابقة للدراسة الحالية في أنها ساعدت في تكوين تصور شامل عن تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال الخدمات التي تقدمها والصعوبات التي تحد من الاستفادة منها، كما تمت الاستفادة منها في كتابة الإطار النظري، وبناء أداة الدراسة (الاستبانة)، واختيار المنهج المناسب، بالإضافة إلى معرفة الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة النتائج، وتختلف الدراسةُ عن غيرها من الدراسات السابقة في أنها تستهدف معرفةَ دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمات المرجعية لدى طلبة جامعة بيرزيت من وجهة نظر العاملين في

المكتبة، ولتعزيز البحث العلمي من خلال متغيرات الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

4.3.2. إضافة الدراسة:

من خلال العرض السابق لبعض الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية، يتضح أن بعض هذه الدراسات قد تناولت موضوع مصادر المعلومات الإلكترونية من الناحية النظرية، وأخرى تناولت تقييم تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية، والبعض الآخر تناول موضوع واحد من هذه التقنية، إلا أن ما يميز هذه الدراسة أنها أول دراسة تتناول هذه الموضوع في المكتبات الفلسطينية، وتلقي الضوء على هذه التقنية و أهميتها لدى العاملين في الخدمة المرجعية في المكتبات، ومدى دورها في تعزيز و توفير المعلومات الحديثة لدى شريحة المستفيدين، وأيضا تتطرق الى إيجابيات هذه التقنية في المكتبات، وتستعرض المعيقات والمشاكل التي تواجهها في المكتبات الفلسطينية.

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات الدراسة

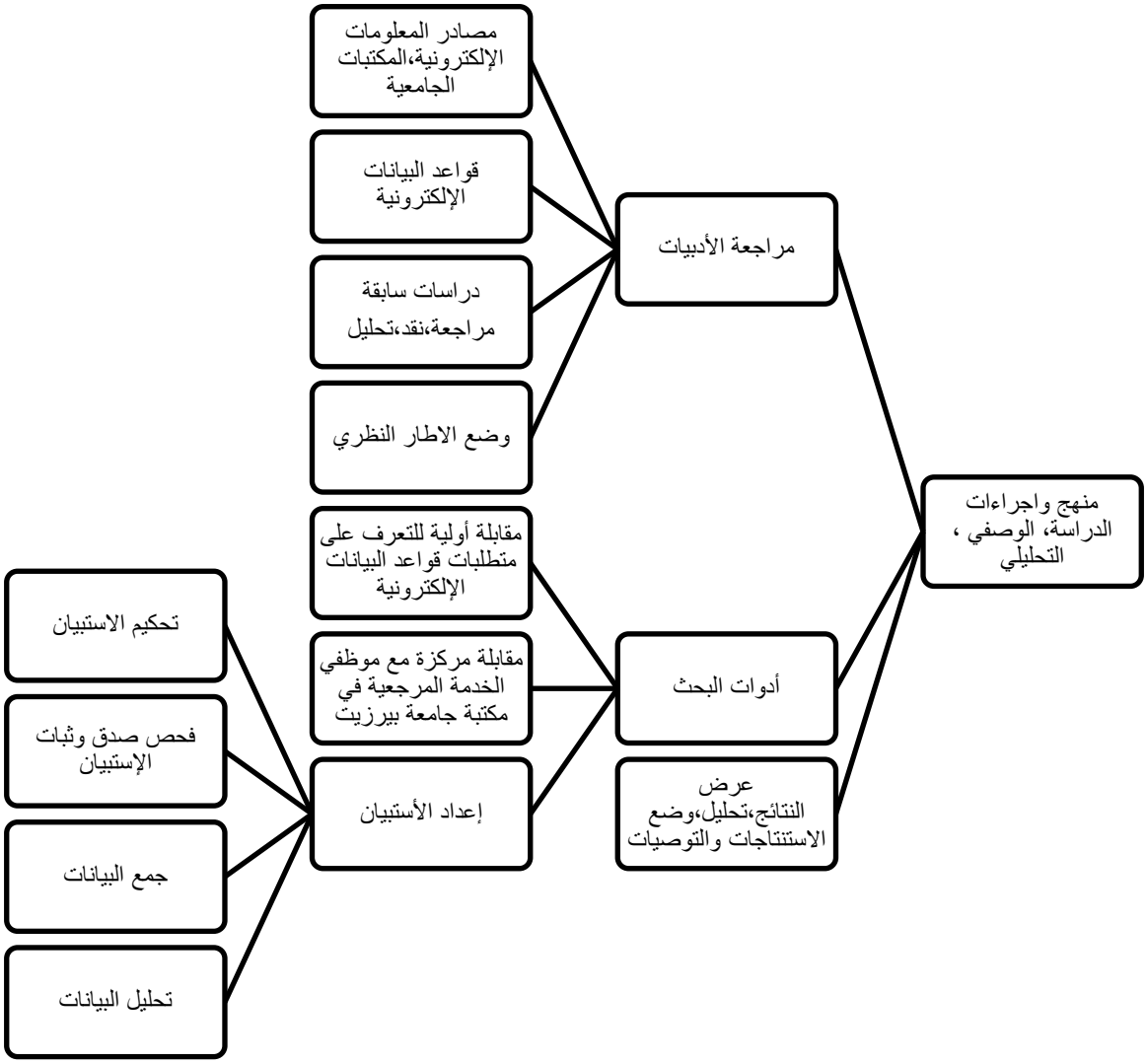
3.1 تمهيد

يعرض هذا الفصلُ المنهجيةَ التي تم استخدامُها في إعداد الدراسة من حيث أداة الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، اختبار ثبات وصدق الدراسة، والأدوات والمعالجة الإحصائية المستخدمة.

3.2 منهجية الدراسة

استخدمت هذه الدراسةُ المنهجَ الوصفي والمنهج التحليلي والذي يقوم بدراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً يعبِّر عنها تعبيراً كيفيا أو كمياً، والتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرةَ ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدارَ الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها المختلفة الأخرى.

كما أنه يعتمد على العديد من أدوات البحث لاسيما الاستبيان، المقابلة الأولية والمقابلة المركزة، الأمر الذي جعل اختيارنا لهذا المنهج دون سواه، وذلك لتوافقه مع موضوع دراستن



شكل 1.3 منهج وإجراءات الدراسة.

3.3 أدوات الدراسة

وصولاً لتحقيق الهدف المرجو من هذه الدراسة وهو التعرفُ على دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية، وصولاً إلى تقديم مقترحات لتطوير ذلك الدور، تم اعتماد عدة أدوات بحث وهي مقابلة استطلاعية، ومقابلة مركزة، وأخيراً الاستبانة.

3.3.1. المقابلة الأولية:

استهدفت المقابلةُ الأولية مديرةَ مكتبة جامعة بيرزيت وعدداً من موظفي قسم الخدمة المرجعية (عدد 4) من ذوي الاختصاص والعمل المباشر في الخدمة المرجعية والخدمات الإلكترونية في المكتبة، وهدفت المقابلةُ إلى التعرف بشكل عام على المصادر الإلكترونية في المكتبة وآلية استخدام هذه المصادر من قبل مستخدمي المكتبة (طلبة وأعضاء هيئة تدريسية)، حيث تضمنت المقابلةُ عدداً من الأسئلة، انظر ملحق (1.3) أسئلة المقابلة، وملحق (2.3) قائمة بأسماء مبحوثي المقابلة الأولية.

3.3.2. المقابلة المركزة:

تم إجراء مقابلة مركَّزة مع عدد من موظفي وعاملي قسم الخدمات المرجعية وذوي الاختصاص في موضوع قواعد البيانات الإلكترونية في المكتبات الجامعية (جامعة بيزيت، جامعة القدس والجامعة العربية الأمريكية في جنين، وتم إجراء المقابلة الشخصية مع عدد من موظفي الخدمات المرجعية، وهدفت المقابلةُ إلى التعرف على دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية لديهم، وبعض المصاعب التي تقابلهم، وأيضاً مدى استفادة الباحثين والطلبة من المصادر الإلكترونية في المكتبة، انظر ملحق (3.3) أسئلة المقابلة، وملحق (4.3) قائمة بأسماء مبحوثي المقابلة المركزة.

3.3.3. الاستبانة:

لقد وقع اختيار الباحث على أداة الاستبيان باعتبارها الأنسبَ لجمع البيانات والمعلومات التي تخدم موضوعَ بحثه، حيث قام بصياغة استمارة استبيان تتكون من أربعة محاور، حيث جاء المحور الأول تحت عنوان (رصيد مكتبة جامعة بيرزيت من مصادر المعلومات الإلكترونية وطريقة التسيير بها) وقد تضمنت أربعةَ عشر سؤالا، بينما تضمَّن المحورُ الثاني أحدَ عشر سؤالاً تدور حول مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع الخدمات في المكتبة، ليأتي المحور الثالث بعنوان خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة موزعاً على عشرة أسئلة، أما المحور الرابع فقد اندرجت تحته عشرة أسئلة، تدور حول مصادر المعلومات الإلكترونية وجلب المستفيدين من الخدمات المرجعية للمكتبة.

وعليه، فاستمارةُ الاستبيان هذه تتضمن إجمالاً أربعةً وأربعين سؤالا تنوعت بين أسئلة مغلقة وأخرى نصف مغلقة وثالثة مفتوحة، وقد استطاع الباحثُ بناءَ استبانته من خلال اطّلاعه الواسع على أدبيات الدراسة المختلفة. انظر ملحق(1:1)

3.3.4. صدق أداة الدراسة (تحكيم الاستبانة):

لتحقيق الاستبانة هدفَها، تم عرضُ الاستبانة على نخبة من ثلاثة محكِّمين (أكاديميين في البحث العلمي، خبراء في المكتبات)، وأبدى المحكِّمون ملاحظاتِهم على الاستبانة، وتم تعديل وحذف فقرات في الاستبانة بناء على تلك الملاحظات، ومن ثم إعدادها بصورتها النهائية. انظر ملحق (1:2).

3.3.5. ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات أداة الدراسة، تم جمع إجابات لعشرة مبحوثين، وبعدها تم فحص الاتساق الداخلي لمحاور وفقرات الاستبانة من (مُعامِل كرونباخ ألفا).

وقام الباحثُ بالتّأكد من ثبات الأداة بحساب مُعامل ثباتها من خلال معادلة (كرونباخ ألفا) حيث بلغت قيمة مُعامل الثبات على الدرجة الكلية وفق معادلة كرونباخ ألفا (758.0)، وهي قيمة عالية ومقبولة.

جدول رقم 1.3: معامل كرونباخ ألفا ثبات الاستمارة

المجالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية	11	70.60
طريقة توفير المصادر الإلكترونية	5	61.50
مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات	5	59.40
خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة	5	23.00
الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية	5	73.40
الدرجة الكلية	**31**	**758.0**

يلاحَظ من الجدول السابق أن قيمة مُعامل كرونباخ ألفا تفاوتت من محور لآخر في الاستبانة، وهذا راجعٌ إلى طريقة صياغة الأسئلة والى موضوع المحاور ومدى حساسيتها لدى المبحوثين، بالإضافة لعدد الأسئلة في كل محور، وعموماً فقد كانت قيمتُها مرتفعةً في جميع المحاور.

6.3.3. مجتمع وعينة الدراسة:

تم أخذ عينة لمجتمع الدراسة،. حيث يتكون مجتمع هذه الدراسة من كافة العاملين في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية، والذين بلغ عددُهم بعد الاتصال والتواصل مع إدارة المكتبة (30) موظفاً يعملون في أقسام المكتبة المختلفة والتي تتكون من الأقسام التالية:

1. الإدارة.
2. قسم الخدمة المرجعية.

3. قسم الإعارة.
4. قسم الدوريات.
5. قسم الإجراءات الفنية.
6. قسم الأرشفة.
7. قسم الكمبيوتر.

وبما أن عددهم قليل سوف يتم استخدام المسح الكلي لمجتمع الدراسة.

3.4 الأدوات والمعالجة الإحصائية

لمعالجة بيانات الاستبانة، تم استخدام برنامج (**Excel**)، وبرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**SPSS-pc**)، ومن ثم سيستخدِم الباحثُ الإحصائيات التالية: (المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، النسب المئوية، اختيار تحليل التباين الأحادي **One Way Anova** للمتغيرات المستقلة، اختبار **T.test** وما يتم استخدامُه لمتغير تقنية مصادر المعلومات الأول والثاني، ومُعامل ارتباط بيرسون (**Correlation Coefficient**) لمعرفة مدى توفر تقنية المصادر الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية.

3.5 محددات الدراسة

تتحدد هذه الدراسة بحدود زمانية ومكانية وبشرية هي:

- الحدود الزمانية: 2016 – 2017.
- حدود مكانية: تم إجراء الدراسة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية.
- الحدود البشرية: يمثل مجتمعُ الدراسة العاملين في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية.
- الحدود المفاهيمية: شملت المفاهيمَ والمصطلحات الواردة في هذه الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

4.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصلُ عرضاً لنتائج المقابلات الأولية والمركزة مع الإداريين وموظفي الخدمة المرجعية وذوي الاختصاص، وأيضا لنتائج الاستبانة التي تم التوصلُ إليها وفقاً لأهداف الدراسة في ضوء تحليل ومناقشة أسئلة الدراسة وفحص الفرضيات، وقد تم ذلك بعد إدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد هدفت هذه الدراسةُ في الأساس إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة حول دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها، وكذلك الإجابة على مجموعة من الأسئلة تتعلق بتقديم مقترحات لتفعيل دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية، كما يجري تفسيرُ نتائج إجابات أسئلة الدراسة في ضوء المفتاح المعتمد لأداة الدراسة. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة على الأداة، تم تحليل البيانات الإحصائية التي جمعها الباحث من الميدان.

2.4 نتائج المقابلة الأولية

نظراً لأهمية دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز البحث العلمي في فلسطين عامة، وفي المكتبات الجامعية خاصة، ومحدودية الأدبيات الخاصة بهذا الموضوع في فلسطين، تم إجراء مقابلة ضمت (5) أشخاص على أساس التخصص، الخبرة، المهنية ومسمياتهم الوظيفية، أنظر ملحق (1.3)، هدفت الى التعرف على دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية، وخاصة مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية والتي هي محور الدراسة.

1.2.4. ما أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة؟:

لقد جاءت إجاباتُ المبحوثين حول أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة، حيث إنها تشكل العمودَ الفقري لمصادر المعلومات الحديثة والمحدثة بصورة دورية لدى شريحة المستفيدين من خدمات المكتبة، وخاصةً أن هناك بعض التخصصات العلمية ذات التطور السريع والمتواصل، والذي يتطلب من الباحثين الاطلاعَ على أحدث الدراسات والمعلومات في هذا المجال، حيث إن المصادر التقليدية أحياناً لا تغطي جميعَ جوانب الموضوع بحداثتها وسرعة نشرها كما هي متوفرة في المصادر الإلكترونية على مدار الساعة.

ولقد أجاب المبحوثين، أن هنالك مجموعةً من الأُسس التي يجب اعتمادُها لتحديد مدى أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة والتي تتمثل في:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وعدم قدرة المصادر التقليدية من السيطرة عليها وتغطيته في الوقت المناسب.
- تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية البصرية إلى المصادر الإلكترونية للمعلومات.
- تعقُّد وتداخُل الموضوعات العلمية بعضها ببعض وتشتتها بين المطبوعات الرئيسية.
- سرعة الحصول والوصول للمعلومات من قبل المستفيدين والباحثين.
- عدم ارتباطها بمكان وزمان محدد يشكلُ عائقاً أمام الباحث والمستفيد للحصول على المعلومات.
- سهولة البحث في هذه المصادر وخاصةً بوجود آلية بحث متعددة الأوجه (عنوان، موضوع، مؤلف).

2.2.4. ما هي الشروط الواجب توافرها في نظم مصادر المعلومات الإلكترونية:

أظهرت إجابات المبحوثين، أن هنالك شروطاً من الواجب توفرُها في نظم المعلومات التي يتم الاشتراك فيها، أو الحصول عليها، حيث كانت إجاباتُهم بما يلي:

- أن يكون النظامُ قادراً على التكامل مع النظام الآلي بالمكتبة، وكذلك مع كافة التطبيقات والخدمات التي توفرها المكتبة، سواءً على موقعها على الإنترنت أو الإنترانت الخاصة بها.
- أن يكونَ قادراً على التفاعل والاتصال مع الأنظمة المشابهة، والتي تعمل في بيئة الشبكات واسعة النطاق WAN لضمان إيجاد سهولة الاتصال بين الأطراف الأخرى من مكتبات وناشرين.
- أن يعتمد على معاييرَ مقننة دولياً، ويحرص على تحديثها باستمرار.
- أن تكون لديه القدرةُ على الاتصال بنظُم فرعية أخرى.
- أن يتسم بالمرونة بحيث يسمح بالتطوير المستمر وفق التغييرات والتطورات التكنلوجية قدر الإمكان.
- أن تكون لديه القدرةُ على التكامل مع أنظمة مكتبات أخرى لتسهيل عملية تبادل المعلومات.
- أن يسمح للمستفيدين بالحصول على المعلومات بأشكال متعددة سواء كانت مطبوعةً أو إلكترونيةً يمكن تخزينُها على "**Flash Memory**" أو إرسالها بالبريد الإلكتروني.
- أن تكون لديه القدرةُ على إعطاء معلومات إحصائية وبيانات إدارية عن النظام ومدى استخدام المستفيدين له.
- أن يكون سهلَ الاستخدام، بحيث يستطيع المستخدمون وموظفو المكتبة التعامل معه بدون تعقيدات أو مهارات معينة.

3.2.4. ما مدى انعكاس أثر استخدام تكنولوجية المعلومات الإلكترونية على المصادر التقليدية في المكتبة:

لقد تم التطرق في هذا المحور إلى مدى تأثر المصادر التقليدية في المكتبة (كتب، دوريات، رسائل، أبحاث)، وهل انعكس سلباً استخدامُ تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية على فاعلية المصادر التقليدية؟ حيث كانت إجاباتُ المبحوثين بأن استخدام المصادر التقليدية لم يوثر بدرجة عالية على

تراجعها أو استخدامها في الكتابة والأبحاث، وإنما بقيت كما هي في السابق، ولكن هذا التراجع مردُّه عدم طلب أبحاث ودراسات من قبل أعضاء هيئة التدريس بصورة منتظمة وفصلية، ما يجعل من الصعوبة علينا، كطاقم خدمي إرشادي في المكتبة، تقدير استخدام الطلبة لمصادر المعلومات في المكتبة بأشكالها المتعددة التقليدية والإلكترونية.

4.2.4. ما هي العوامل الإيجابية في استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة:

تم طرحُ سؤال على المبحوثين حول العوامل الإيجابية في استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة، وانعكاسها على موظفي الخدمة المرجعية خاصةً، وموظفي المكتبة بشكل عام، حيث رأى المبحوثون أنها متنوعة ومتعددة ومنها:

- سهولة استخدامها مباشرةً من المستفيدين وبدون أي مساعدة من قبل قسم الخدمة المرجعية.
- عدم ارتباط استخدام هذه التقنية بساعات عمل المكتبة والذي انعكس إيجابياً على تخفيف الضغط على قسم الخدمة المرجعية.
- عدم ارتباط هذه التقنية بمبنى المكتبة، حيث يمكن للمستفيدين الولوج لمصادر المعلومات الإلكترونية من أي مكان داخل وخارج حرم الجامعة.
- حداثة المعلومات المتوفرة في هذه المصادر، وخاصةً لبعض التخصصات العلمية، الأمر الذي خفف العبء على طاقم قسم الخدمة المرجعية في البحث في المصادر التقليدية حول المعلومات الحديثة.
- سرعة الحصول على المعلومات المطلوبة، ما قلَّل من وقت المستفيدين في استخدام المكتبة.
- سهولة حفظ وتخزين المعلومات لدى المستفيدين والرجوع إليها كلما اقتضت الحاجة.

5.2.4. ما هي العوامل السلبية في استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة:

بدا واضحاً من إجابات المبحوثين أن هنالك بعض العوامل السلبية التي أثَّرت على استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة، حيث كانت هذه العوامل ما يلي:

- غالبية قواعد المعلومات متوفرة باللغات الأجنبية، ما قلل نسبة الاستخدام.
- عدم توفر مهارات استخدام الحاسوب لدى بعض المستخدِمين.

- رغبة بعض المستفيدين باستخدام المصادر التقليدية وخاصةً كبار السن.

6.2.4. ملخص لأبرز نتائج المقابلة الأولية:

يُستخلص مما تم استعراضُه من إجابات مبحوثي المقابلة الأولية، أن تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية لها دورٌ فعال في تعزيز الخدمة المرجعية لدى موظفي المكتبة، وتعتبر هذه التقنية من المصادر المهمة والضرورية التي يجب أن يتم التفاعلُ معها أكثر من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلبة والباحثين، نظراً لغزارة المعلومات التي تحتويها، وحداثة هذه المعلومات وتطورها باستمرار، ما ينعكس إيجاباً على نوعية الأبحاث والدراسات التي تقدم وتعزز دور المعلومات في التنمية والتطور لدى الباحثين. ولقد أجمع جميعُ المبحوثين على دور تقنية مصادر المعلومات في تحسين تقديم الخدمة المرجعية للمستفيدين وعلى المردود الإيجابي على نوعية الخدمة، من حيث السرعة والسهولة والدقة.

3.4 نتائج المقابلة المركزة

تم إجراء مقابلة مركَّزة ضمت مجموعةً من العاملين في مجال المكتبات عامةً والخدمة المرجعية بشكل خاص (أنظر ملحق 3.3)، هدفت الى التعرُّف إن كان هنالك دورٌ لتقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية في المكتبات الأكاديمية، وما هي مبررات ذلك الدور من وجهة نظر الذين تمت مقابلتُهم، إضافةً للعديد من الأسئلة التي تناولت مهامَّ وأدوار مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الأكاديمية، والجدوى التقنية من هذه المصادر، وآلية التزويد التي تتضمنها سياسةُ المكتبة، وحداثة المواضيع التي تحتويها هذه المصادر، والمحتوى والصعوبات والتكلفة.

1.3.4. ما هي الجدوى التقنية من توفر قواعد البيانات الإلكترونية:

وُجه هذا السؤال للعاملين في قسم الخدمة المرجعية، وأكد المبحوثون، وبشكل خاص من موظفي قسم الخدمة المرجعية على أهمية الجدوى التقنية في توفر قواعد البيانات الإلكترونية في المكتبة لقدرتها على إتاحة المعلومات عن بُعد وسهولة البحث فيها، وأيضاً على سرعة الحصول على

المعلومات في اقل وقت، وأيضاً أكد المبحوثون على أن توفر تقنية حصر وتقليل نتائج البحث باستخدام أدوات البحث المتقدم من (البتر) و(النقحرة) يساعد الباحثين في الحصول على المعلومات المراد البحث عنها، وكذلك إن توفر خاصية التصدير والتحميل في قواعد البيانات الإلكترونية تشكل عنصراً إيجابياً ومفيداً للباحث بالاحتفاظ بنسخة من نتائج البحث، أو إمكانية طباعة المواد المراد البحث عنها، أو إرسالها عبر البريد الإلكتروني دون تحمل عبء التصوير أو الطباعة، والاحتفاظ بها كنسخة إلكترونية.

كما أشار المبحوثين إلى أن توفُّرَ خاصية الفرز والترتيب لنتائج قواعد البيانات، مثل البحث بالمؤلف أو العنوان أو الموضوع يعتبرُ من العناصر القوية والإيجابية المتوفرة في هذه القواعد.

2.3.4. هل دعم المورد يتضمن الدعم التقني والفني:

لقد أظهر المبحوثين في هذا السؤال إذا كانت المكتبةُ توفر تدريبَ ودعمَ المستفيد في استخدام قواعد البيانات الإلكترونية التي تشترك بها المكتبة، حيث أظهروا أن المكتبة تقوم بتوفير أوقات معينة لتدريب المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس على استخدام قواعد البيانات، بل ذهبت بعضُ المكتبات إلى تخصيص مادة المهارات المكتبية التي يكون من ضمنها التعريفُ والتدريب بقواعد البيانات الإلكترونية. وبالسؤال حول تلقي المكتبة العروضَ التجريبية من قبل المنتِج لقواعد البيانات الإلكترونية قبل الاشتراك في القاعدة، أجاب المبحوثين أنه عادةً يتم تزويدُهم من قبل المنتِج بفترة تجريبية للقاعدة، وبعد هذه الفترة يتم البتُّ في قرار الاشتراك من عدمه. وحول توفر الدعم الفني لهذه القواعد أجاب المبحوثين بأن توفر خاصية الدعم الفني هي من الأمور الأساسية التي تؤخذ بالاعتبار حين الاشتراك في قاعدة البيانات الإلكترونية، وفي العادة فإن معظمَ مُنتجي قواعد البيانات يوفرون الدعم الفني لهم، ولكن هذا الدعمَ يتفاوت من خلال سرعة استجابة المنتِج وتقديمه حلولاً ومقترحاتٍ حول بعض الإشكاليات. حول موضوع خاصية توفُّر التقارير الإحصائية في قواعد البيانات الإلكترونية ومدى أهميتها لدى قسم الخدمة المرجعية، حيث أن هذه الخاصية تساعد في عملية التقييم والضبط لمعرفة مدى الاستفادة من هذه القواعد، أجاب غالبيةُ المبحوثين بأن جميع قواعد البيانات والتي تشترك بها المكتبة تتوفر فيها خاصيةُ التقارير الإحصائية التي تزودهم بأرقام المستفيدين وأهم المواضيع التي تم البحثُ عنها، وهذا يشكل مرجعاً جيداً في تقييم فاعلية قاعدة المعلومات الإلكترونية. وفيما يتعلق بموضوع البيانات الببليوغرافية التي توفرها قواعد البيانات

الإلكترونية أجاب المبحوثين ليس جميع القواعد توفر هذه الخاصية، وفيما يتعلق بموضوع أمن البيانات نعم تتوفر هذه الخاصية لدى جميع قواعد البيانات.

3.3.4. ما هي آلية التزويد والشراء لقواعد البيانات الإلكترونية في المكتبة:

أظهرت إجاباتُ المبحوثين حول آلية التزويد والاشتراك في قواعد البيانات والسياسة التي تتبعها المكتبة في هذه الحالة، حيث تم السؤال حول توفر نموذج اشتراك معين يتم تعبئته للاشتراك أو الشراء يتم من خلال المشتركين، وقد أجاب المبحوثين بأنه يتوفر نموذجٌ الإلكتروني عادةً تتم تعبئتُه من قبل المكتبة للاشتراك أو شراء قاعدة البيانات، وحول خاصية الإتاحة وعدد المستفيدين لاستخدام هذه القاعدة، حيث يتوفر خيار مستخدمٍ واحد أو عدة مستخدمين في آن، وهذا يتم بناءً على نوعية الاشتراك وحجم المكتبة وعدد المستفيدين. وحول توفر خاصية الأرشفة في قواعد البيانات الإلكترونية أجاب المبحوثين بأن هذه الخاصية متوفرة في غالبية هذه القواعد.أما بخصوص رسوم الصيانة فهي عادة تكون مشمولة مع تكلفة الاشتراك السنوي الذي يتم الاتفاق عليه، وحول حقوق الإلغاء يتم الإلغاء من قبل أي طرف في حالة الإخلال في شروط العقد الموقع بينهما.

4.3.4. ما مدى حداثة المعلومات في المصادر الإلكترونية:

حول موضوع حداثة المعلومات وتجددها في مصادر المعلومات، أجاب المبحوثون أن مصادر المعلومات الإلكترونية تحتوي على معلومات حديثةٍ ومتجددة، على عكس المصادر التقليدية المطبوعة، وخاصةً أن سرعة نشر المعلومات في مصادر المعلومات الإلكترونية سريعةٌ على نقيض المصادر المطبوعة التي تحتاج إلى فترة زمنية معينة للصدور، وهذه الخاصيةُ في المصادر الإلكترونية تجعل الإقبالَ متزايداً عليها لدى ذوي التخصصات العلمية عنه لدى التخصصات الأدبية والعلوم الإنسانية.

5.3.4. ما هي آلية اختيار وتقييم مصادر المعلومات الإلكترونية:

بالتوجه بالسؤال لدى المبحوثين حول الممارسات الجيدة لضمان توحيد وضبط عملية الاختبار لقواعد البيانات الإلكترونية من قبل طاقم المكتبة، ومدى توفر تعليمات أو أنظمة مكتوبة حول هذه الآليات، ونموذج تقييم لقواعد المعلومات، حيث أجاب المبحوثون بأن عملية اختيار قواعد البيانات تتم من خلال عدة أشخاص، حيث يكون لأعضاء هيئة التدريس دورٌ في تزكية أو اختيار قاعدة معينة، ولكن يراعى أن تكون هذه القاعدة ضمن تخصص عضو هيئة التدريس وفي مجال دائرته، وأحياناً يتم الاختيار من قبل طاقم المكتبة بناءً على عروض تصلهم من قبل المنتِج، وبعد دراستها وتقييمها يتم الاختيار، وأحياناً أخرى قد تكون عمليةُ الاختيار والتزكية تتم من قبل المستفيدين ذوي الاختصاص والمعرفة المسبقة بقاعدة معينة. ولكن في المجمل حتى لو كان هذا الاختيارُ من قبل الفئات السابقة، إلا أن اختيار واتخاذ قرار الاشتراك في القاعدة أو عدمه يتم بعد دراسة وتقييم هذه القاعدة من قبل موظفي المكتبة، كما أنه يخضع للميزانية المخصصة لهذا الغرض.

6.3.4. هل المحتوى ومدى مطابقته لتوجهات المكتبة والمؤسسة الأكاديمية بصورة عامة:

أظهرت إجاباتُ المبحوثين حول محتوى مصادر المعلومات التي يتم الاشتراكُ بها وهل تدعم الأهدافَ البحثية الرئيسية للجامعة وأهدافَ المكتبة؟ أن عملية اختيار قواعد البيانات تكون بناءً على أحد المؤشرات الرئيسية، ألا وهي مدى مطابقة المحتوى لأهداف وتخصصات الجامعة الرئيسية ليغطي معظمَ أو بعض هذه التخصصات التي تُدرَّس في الجامعة، وهل هذه المصادر تستكمِل أو تضيف اتساعاً للمجموعات الحالية المتوفرة في المكتبة بالاعتماد على السمات الرئيسية لها، وكانت الإجابة بالأمر القطعي والأساسي بأن هذه القواعد تضيف إلى المصادر التقليدية التي تحتويها المكتبة وتكملها. وحول هل هي ذات جودة محددة كأعمال مُحكَّمة ومنتجات ذات سمعة أكاديمية، وتدعم متطلبات واحتياجات المستفيدين الرئيسية؟ كانت تعليقاتهم على ذلك بأن الهدف الرئيسي لاقتناء هذه المصادر هو تلبية وتوفير احتياجات المستفيدين بالأساس.

7.3.4. ما هي المتطلبات التقنية لمصادر المعلومات الإلكترونية:

كان لا بد من طرح أسئلة على المبحوثين حول عدد من القضايا التقنية التي يجب أخذُها في الاعتبار لضمان توافق المصادر الإلكترونية مع الأجهزة والمعدات والبرمجيات المتوفرة في المكتبة، وهل لدى المكتبة القدرةُ على توفير وإتاحة المصادر والحفاظ على فعاليتها وفقاً لأُسس مستمرة وتكلفة فعالة، وعن طريقة الإتاحة وما هي طرق الإتاحة المتوفرة في المكتبة لهذه المصادر، وهل هي قائمةٌ بذاتها عن بُعد من خلال الويب، أو استضافة ويب محلية، وهل عمليةُ البحث والاسترجاع تحتاج الى توفر محرك بحث قوي ومرن وسهل الاستعمال؟ حيث كانت إجاباتُ المبحوثين بأن هذه المصادر تحتاج إلى معدات وأجهزة ذات مواصفات عالية لتقوم بمهمتها على أكمل وجه دون أي صعوبة أو عرقلة، ولتؤدي رسالتها كاملة.

8.3.4. كيف كانت الخدمة المرجعية للطلبة قبل توفر تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية وكيف أصبحت بعد توفرها؟

لقد أجاب المبحوثين بأن الخدمة المرجعية كانت قبل توفر تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية تقليدية بحيث يتم البحث عن المعلومات بالمصادر المطبوعة فقط، وهذا كان أحيانا يتطلب جهداً ووقتاً كبير سواء من الباحثين أو موظفي الخدمة المرجعية، وأحيانا يتطلب التنقل من مكان الى مكان نظرا لعدم توفر المصدر المطلوب في المكتبة، مما كان يؤثر على نتيجة البحث، وأيضا كانت المعلومات وخاصة في المواضيع المحدثة باستمرار كانت تشكل عائق بالحصول على أحدث الأرقام والمعلومات (الإحصائية) حول الموضوع، ومن خلال توفر تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية أصبحت هذه القضايا محلولة سواء من حيث السرعة والجهد والحداثة في المعلومات.

4.4 نتائج تحليل الاستبانة

تضمنت أداة البحث (الاستبانة) عدة محاور رئيسية، تمت الإجابةُ عليها من قبل المبحوثين من موظفي المكتبة الرئيسية في جامعة بيرزيت.

وليتم تحديد مستوى استجابة المستجوَبين نحو مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها، ومن خلال متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

جدول رقم 1.4 تصحيح الأداة.

لقد تم اعتماد التوزيع التالي للفقرات في عملية تصحيح فقرات أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقاً للطريقة التالية:

موافق جدًا	موافق	لا أعلم	معارض	معارض جدًا
5	4	3	2	1

جدول رقم 2.4 : مفتاح التصحيح

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1.80-0.1
منخفضة	2.61 – 1.81
متوسطة	3.42-2.62
عالية	4.23-3.43
عالية جداً	5.0-4.24

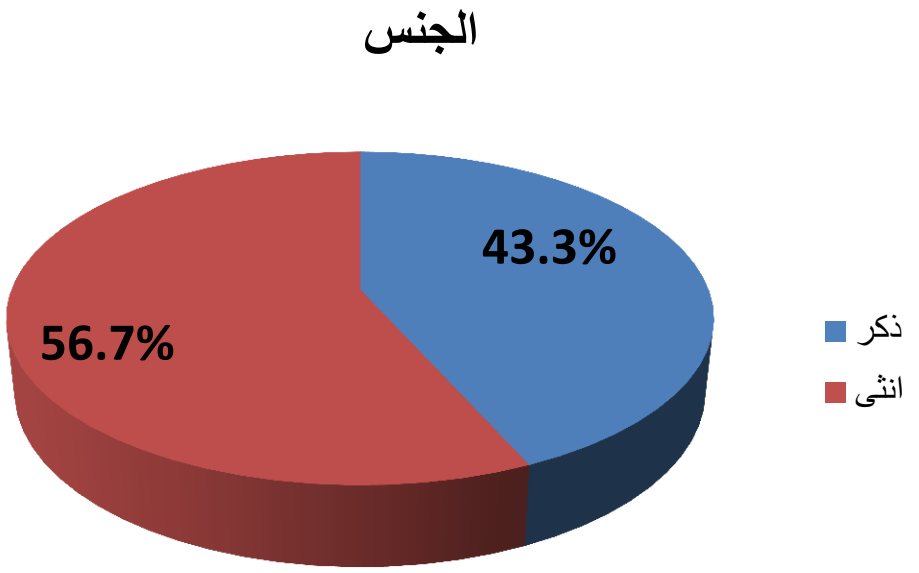
1.4.4. خصائص عينة الدراسة:

يتناول هذا الجزءُ استعراضَ خصائص العينة الديمغرافية من حيث العمر، الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة.

جدول 3.4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	13	43.3
انثى	17	56.7
المجموع	30	%100

يوضح الجدول (3.4) والشكل (1.4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث بلغت نسبةُ الذكور 43.3 ونسبة الإناث 56.7، وهذا راجع إلى أن الإناث تفضل العمل المكتبي الذي لا يحتاج إلى مجهود عضلي، ولديهن القدرةُ على العمل لفترات طويلة، حيث إنهن يملن دائماً إلى الالتحاق بالأعمال التي تناسب طبيعتهن الأنثوية.

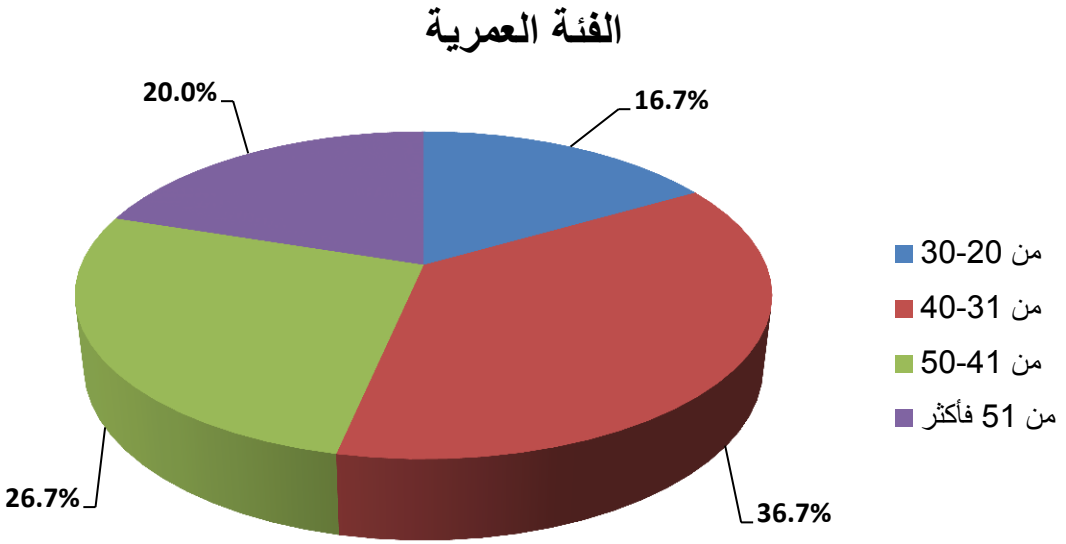


شكل 1.4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

جدول 4.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

المتغير	التكرار	النسبة المؤية
من 20-30	5	16.7
من 31-40	11	36.7
من 41-50	8	26.7
من 51 فأكثر	6	20.0
المجموع	30	%100

يلاحَظ من الجدول (3.4) الفئات العمرية للمبحوثين، وكانت أعلى نسبة للفئة العمرية من (31-40) سنة، حيث بلغت (36.7%)، أما أقل نسبة فكانت للفئة العمرية (20-30) سنة، حيث بلغت (16.7%)، وبلغت (26.7%) للفئة العمرية (41-50) سنة، و(20.0%) للفئة العمرية (51-فأكثر). وتدل هذه النتيجة على نسبة الفئة العمرية من (20 – 50) ما يقارب (80.1%) كانت لفئة الشباب، وهذا مؤشرٌ على التفاوت في مجال خبرتهم في العمل المكتبي، ومؤشرٌ على إمكانية الاستثمار بقدراتهم التكنولوجية الحديثة، ما يخدم العملية البحثية في المكتبة.

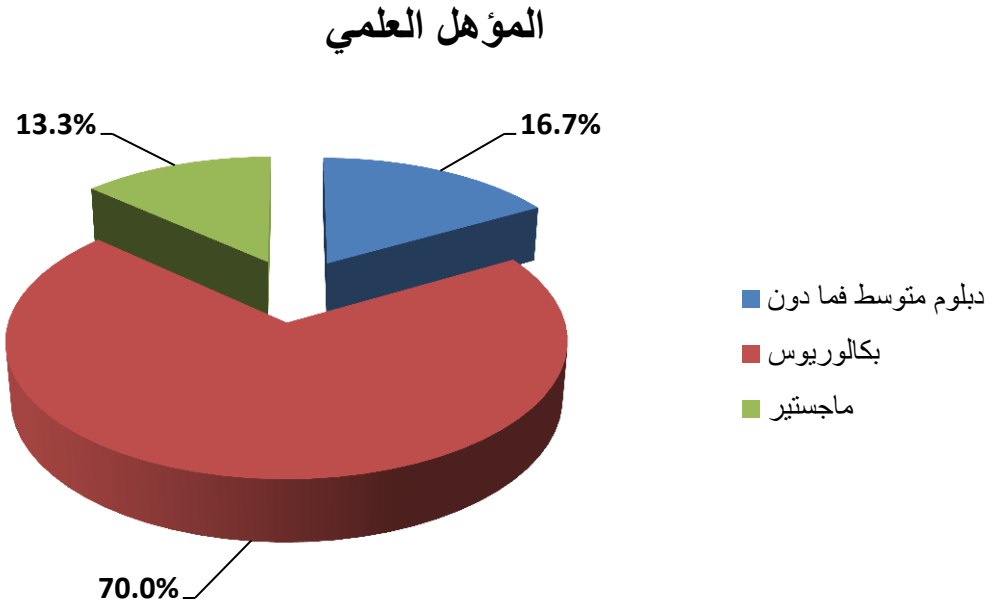


شكل 2.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية.

جدول 5.4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العملي	العدد	النسبة المئوية
دبلوم متوسط فما دون	5	16.7
بكالوريوس	21	70.0
ماجستير	4	13.3
المجموع	30	%100

يبين الجدول (4.4) أن (83.3%) من أفراد عينة الدراسة هم من حملة الدرجات العلمية العليا بكالوريوس فأعلى، ما يعني أن نسبة التعليم الجامعي للعاملين في المكتبة مرتفعة.

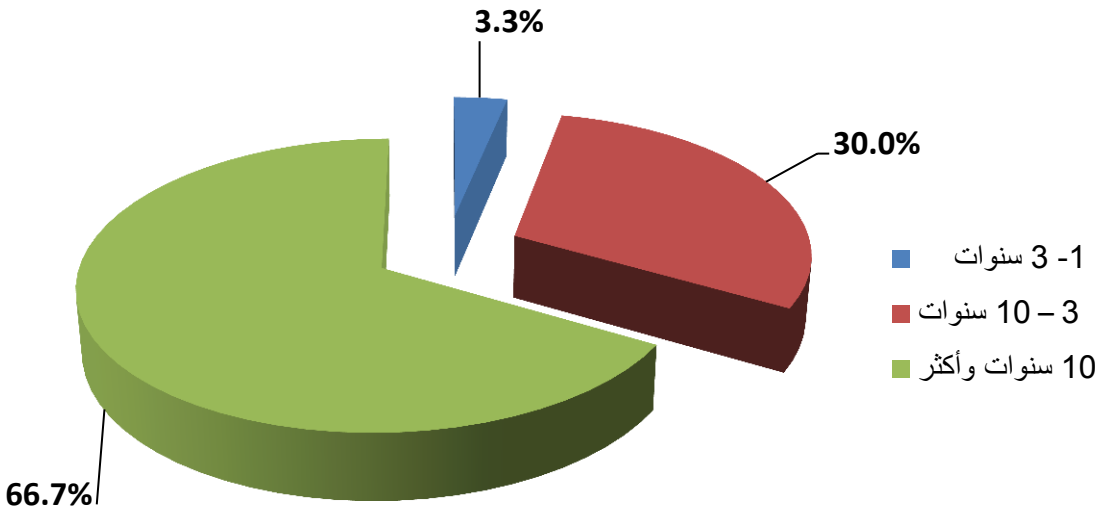


شكل 3.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

جدول 6.4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.

سنوات الخبر	العدد	النسبة المئوية
1- 3 سنوات	1	3.3
3 – 10 سنوات	9	30.0
10 سنوات وأكثر	20	66.7
المجموع	**30**	**%100**

يبين الجدول (5.4) أن(66.7%) من أفراد العينة تتراوح خبرتهم أكثر من عشر سنوات في العمل المكتبي، وهذا يدل على ارتفاع نسبة الخبرة لديهم وقدرتهم على تحديد احتياجات المستفيدين من مصادر ونوعية مصادر المعلومات المطلوبة للمستفيدين.



شكل 4.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

2.4.4. تحليل بيانات الدراسة:

ويتضمن عرضَ النتائج إحصائياً، ومعالجتها وصفياً وتحليلياً، وقم تم اعتمادُ المفتاح التالي لتحديد درجة الفقرات من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وليتم تحديد مستوى استجابة المستجوَبين نحو دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها، ومن خلال متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة .

جدول رقم 9.4: معامل كرونباخ ألفا ثبات الاستمارة

المجالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية	11	70.60
ما هي طريقة توفير المصادر الإلكترونية	5	61.50
مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات	5	59.40
خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة	5	23.00
الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية	5	73.40
الدرجة الكلية	**31**	**75.8**

3.4.4. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

ما دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال قام الباحثُ باستخراج النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية لمجالات محور دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها على النحو التالي، وكما تبينها الجداول من رقم (4) – (9):

جدول رقم 10.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجالات دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسة من وجهة نظر العاملين فيها حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم المجال	مجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المؤية	درجة التقدير
3	مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات	4.22	.49	84.4	عالية
1	رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية	4.16	.44	83.3	عالية
4	خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة	4.07	.43	81.3	عالية
2	طريقة توفير المصادر الإلكترونية	3.92	.55	78.4	عالية
5	الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية	3.84	.67	76.8	عالية
	الدرجة الكلية	**4.04**	**.30**	**80.8**	**عالية**

يتضح من الجدول (10.4) أن المتوسّطَ الحسابي للدرجة الكلية لدور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها هي (4.04)، وبانحراف معياري مقدارُه (0.30)، وبنسبة مئوية 80.8%، وهذا يدل على أن المتوسط الحسابي لدور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية من وجهة نظر العاملين فيها كان بدرجة عالية، كما اتضح أن المجال الثالث "مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات" جاء في الترتيب الأول وبمتوسّط حسابي (4.22). والمجال الأول "رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية" جاء في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.16). كما تبين أن أقل المجالات من حيث المتوسط الحسابي كان المجال الخامس "الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية" وبمتوسط حسابي (84.3).

جدول رقم 11.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الأول رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا

الرقم		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المؤية	درجة التقدير
7	استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية يعزز دورها في تقديم أحدث المعلومات للباحث.	4.53	.51	90.7	عالية جداً
1	تقوم المكتبة على توفير مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، ضمن الاتصال المباشر(online).	4.47	.90	89.3	عالية جداً
8	السبب وراء الحصول على المصادر الإلكترونية توفير مصادر معلومات حديثة للمستفيدين	4.47	.73	89.3	عالية جداً
3	تخصص إدارة المكتبة جزء كبير من ميزانيتها لتوفير المصادر الإلكترونية.	4.37	.76	87.3	عالية جداً
11	توفر المصادر الإلكترونية في المكتبة تعزز في تطور الخدمة المرجعية في المكتبة	4.33	.61	86.7	عالية جداً
4	توفر المكتبة المصادر الإلكترونية بمختلف اللغات	4.30	.70	86.0	عالية جداً
2	تقوم المكتبة على توفير مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، الأقراص المكتنزة (CD-ROM).	4.13	1.04	82.7	عالية
10	تتبع مكتبتكم طرق متعددة في تعريف المستفيدين بالمصادر الإلكترونية لديكم	4.03	.85	80.7	عالية
6	تفوق المصادر الإلكترونية في المكتبة عدد المصادر المطبوعة	3.80	1.13	76.0	عالية
9	مقتنيات المكتبة من المصادر الإلكترونية انعكس سلبًا على المصادر التقليدية (كتب، مراجع، دوريات)	3.70	1.02	74.0	عالية
5	تعمل المكتبة على توفير أحدث المصادر الإلكترونية المتوفرة عالميًا بغض النظر عن سعرها	3.67	1.03	73.3	عالية
	الدرجة الكلية	**4.16**	**.44**	**83.3**	**عالية**

يتضح من الجدول (11.4) أنَّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية هي (4.16)، وبانحراف معياري مقدارُه (0.44)، وبنسبة مئوية 83.3%،

وهذا يدل على أنَّ درجة محور رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية كانت بدرجة عالية، كما اتضح أنَّ الفقرة رقم (7) والتي تنص على "استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية يعزز دورَها في تقديم أحدث المعلومات للباحث" جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.53). والفقرة رقم (1) والتي تنص على "تقوم المكتبة على توفير مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، ضمن الاتصال المباشر (online)." جاءت في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.47). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تعمل المكتبة على توفير أحدث المصادر الإلكترونية المتوفرة عالمياً بغض النظر عن سعرها" وبمتوسط حسابي (3.67) تلتها الفقرة رقم (9) والتي تنص على "مقتنيات المكتبة من المصادر الإلكترونية انعكس سلباً على المصادر التقليدية (كتب، مراجع، دوريات)" وجاءت بمتوسط حسابي (3.70).

جدول رقم 12.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثاني طريقة توفير المصادر الإلكترونية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المؤية	درجة التقدير
4	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال المكتبة مباشرة.	4.37	.81	87.3	عالية جداً
2	هل توجه المكتبة لاقتناء المصادر الإلكترونية ضروري في عملية مساعدة الباحثين	4.33	.71	86.7	عالية جداً
3	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال الشراء والاشتراك	4.30	.65	86.0	عالية جداً
1	اقتناء المصادر الالكترونية في المكتبة يتم بناء على طلب المستفيدين	3.57	1.01	71.3	عالية
5	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال الإهداء	3.03	1.10	60.7	متوسطة
	الدرجة الكلية	**3.92**	**.55**	**78.4**	**عالية**

يتضح من الجدول (12.4) أنَّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال طريقة توفير المصادر الإلكترونية هي (3.92)، وبانحراف معياري مقدارُه (0.55)، وبنسبة مئوية 78.4%، وهذا يدل على أنَّ درجة محور طريقة توفير المصادر الإلكترونية كانت بدرجة عالية، كما اتضح أنَّ الفقرة رقم (4) والتي تنص على "عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال المكتبة مباشرة"

جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.37). والفقرة رقم (2) والتي تنص على "هل توجُّهُ المكتبة لاقتناء المصادر الإلكترونية ضروريٌ في عملية مساعدة الباحثين" جاءت في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.33). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال الإهداء" وبمتوسط حسابي (3.03). تلتها الفقرة رقم (1) والتي تنص على "اقتناء المصادر الالكترونية في المكتبة يتم بناء على طلب المستفيدين" وجاءت بمتوسط حسابي (3.57).

جدول رقم 13.4 أسعار اشتراكات قواعد البيانات الإلكترونية

#	أسم القاعدة	سعر الاشتراك السنوي
1	المنهل	$30.000
2	EBSCO	$10.000
3	Research4Life	$1500
4	المنظومة	$28.000
5	HINARI (منظمة الصحة العالمية)	$80.000
6	DOSS	$3000
7	عدالة	$750
8	IEEE-اهندسة	$25.000
	المجموع	$178.000

يتضح من الجدول(13.4) ومن خلال الدراسة ظهور إشكالية كبيرة في عملية التمويل والميزانية لدى المكتبة، حيث أن تكلفة الاشتراك في بعض قواعد البيانات تفوق الميزانيةَ المخصصة سنوياً للمكتبة، حيث تلجأ المكتبة أحياناً الى بعض القواعد الإلكترونية المجانية، وأحياناً يتم الاشتراك من خلال دوائر الجامعة التي تحتوى على برامج تعليمية مدعومة، ويكون لهذه البرامج ميزانية مخصصة للاشتراك في قاعدة بيانات إلكترونية، وبمجرد انتهاء المشروع يتم إيقاف الاشتراك في القاعدة لعدم توفر ميزانية لهذه القاعدة، وهذه الحالة تشكل معظمَ الحالات في الجامعات الفلسطينية

جميعها وليس في جامعة بيرزيت فقط. وهذه القواعد ليست ثابتة واينما تتغير ويتم استبدالها عادة حسب الميزانية المتوفرة في المكتبة.

جدول رقم 14.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثالث مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا

الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المؤية	درجة التقدير
4	تنوع أو تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية يجعل كمية المعلومات المتوفرة أكثر	4.40	.56	88.0	عالية جداً
3	يمكن تخزين مصادر المعلومات الإلكترونية بوسائل متعددة	4.37	.56	87.3	عالية جداً
5	مصادر المعلومات الإلكترونية تقدم المعلومة بأشكال متعددة	4.20	.71	84.0	عالية
1	تقدم مصادر المعلومات الإلكترونية المعلومات على مدار الساعة	4.07	.98	81.3	عالية
2	لا ترتبط مصادر المعلومات الإلكترونية بمكان معين	4.07	1.01	81.3	عالية
	الدرجة الكلية	**4.22**	**.49**	**84.4**	**عالية**

يتضح من الجدول (14) أنَّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات هي (4.22)، وبانحراف معياري مقدارُه (0.49)، وبنسبة مئوية 84.4%، وهذا يدل على أنَّ درجة محور مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات كانت بدرجة عالية، كما اتضح أنَّ الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تنوع أو تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية يجعل كميةَ المعلومات المتوفرة أكثر" جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.40). والفقرة رقم (3) والتي تنص على "يمكن تخزين مصادر المعلومات الإلكترونية بوسائل متعددة" جاءت في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.40). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "لا ترتبط مصادر المعلومات الإلكترونية بمكان معين" وبمتوسط حسابي (4.07). تلتها الفقرة رقم (1) والتي تنص على "تقدم مصادر المعلومات الإلكترونية المعلومات على مدار الساعة" وجاءت بمتوسط حسابي (4.07).

جدول رقم 15.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الرابع خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا

الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المؤية	درجة التقدير
2	وجود مصادر المعلومات الإلكترونية يؤدي إلى سرعة الحصول على المعلومات	4.57	.50	91.3	عالية جداً
3	تعمل مصادر المعلومات الإلكترونية على توفير معلومات حديثة	4.57	.57	91.3	عالية جداً
1	يعود توفر مصادر المعلومات الإلكترونية لسهولة استخدامها	4.27	.83	85.3	عالية جداً
5	تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة سيعمل على الاستغناء عن المصادر التقليدية	3.50	1.31	70.0	عالية
4	توفر المصادر الالكترونية يقلل مصاريف ميزانية المكتبة	3.43	.94	68.7	عالية
	الدرجة الكلية	**4.07**	**.43**	**81.3**	**عالية**

يتضح من الجدول (15) أنَّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة هي (4.07)، وبانحراف معياري مقداره (0.43)، وبنسبة مئوية 81.3%، وهذا يدل على أنَّ درجة محور خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة كانت بدرجة عالية، كما اتضح أنَّ الفقرة رقم (2) والتي تنص على "وجود مصادر المعلومات الإلكترونية يؤدي إلى سرعة الحصول على المعلومات" جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.57). والفقرة رقم (3) والتي تنص على " تعمل مصادر المعلومات الإلكترونية على توفير معلومات حديثة" جاءت في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.57). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "توفُّر المصادر الالكترونية يقلل مصاريف ميزانية المكتبة" وبمتوسط حسابي (3.43). تلتها الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تعدُّد مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة سيعمل على الاستغناء عن المصادر التقليدية" وجاءت بمتوسط حسابي (3.50).

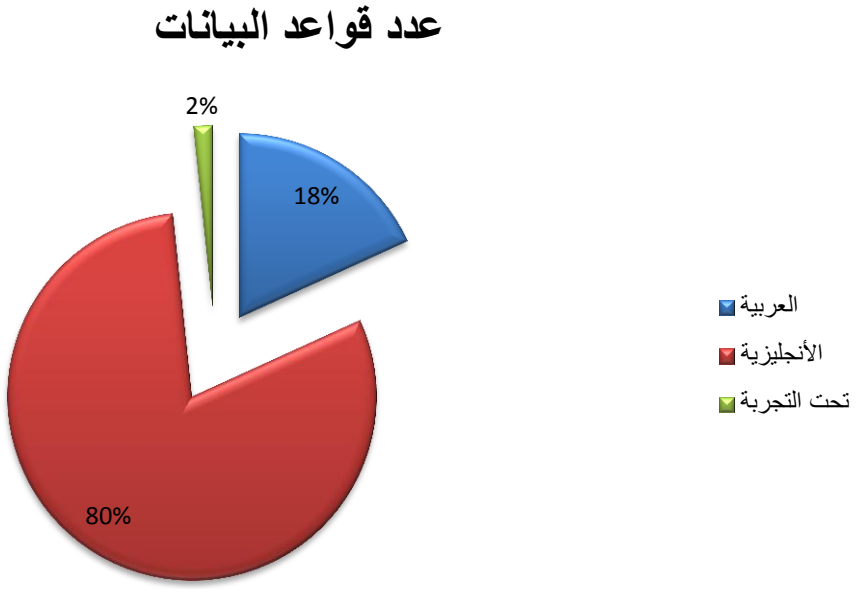
جدول رقم 16.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الخامس الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا

الرقم في الاستبانة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المؤية	درجة التقدير
3	يحتاج توفر المصادر الإلكترونية إلى تتبع أحدث الإصدارات والتطورات	4.50	.51	90.0	عالية جداً
5	توفر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى أجهزة ومعدات خاصة (طابعات، سيرفيرات، أجهزة كمبيوتر)	4.37	.81	87.3	عالية جداً
1	يحتاج استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية إلى تدريب متخصص	3.90	.88	78.0	عالية
4	توفر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى زيادة عدد موظفي الخدمة المرجعية	3.23	1.30	64.7	متوسطة
2	لا تتوفر المصادر الإلكترونية بلغات متعددة	3.20	1.10	64.0	متوسطة
	الدرجة الكلية	**3.84**	**.67**	**76.8**	**عالية**

يتضح من الجدول (16) أنَّ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمجال الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية هي (3.84)، وبانحراف معياري مقدارُه (0.67)، وبنسبة مئوية 76.8%، وهذا يدل على أنَّ درجة محور الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية كانت بدرجة عالية، كما اتضح أنَّ الفقرة رقم (3) والتي تنص على "يحتاج توفر المصادر الإلكترونية إلى تتبُّع أحدث الإصدارات والتطورات" جاءت في الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (4.50). والفقرة رقم (5) والتي تنص على "توفُّر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى أجهزة ومعدات خاصة (طابعات، سيرفيرات، أجهزة كمبيوتر)" جاءت في الترتيب الثاني وبمتوسط حسابي (4.37). كما تبين أن أقل الفقرات من حيث المتوسط الحسابي كانت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "لا تتوفر المصادر الإلكترونية بلغات متعددة" وبمتوسط حسابي (3.20). تلتها الفقرة رقم (4) والتي تنص على "توفُّر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى زيادة عدد موظفي الخدمة المرجعية" وجاءت بمتوسط حسابي (3.23).

جدول رقم 17.4: عدد قواعد البيانات المشتركة بها مكتبة جامعة بيرزيت (اشتراك، مجاناً).

#	العربية	الإنجليزية	تحت التجربة
	22	97	2

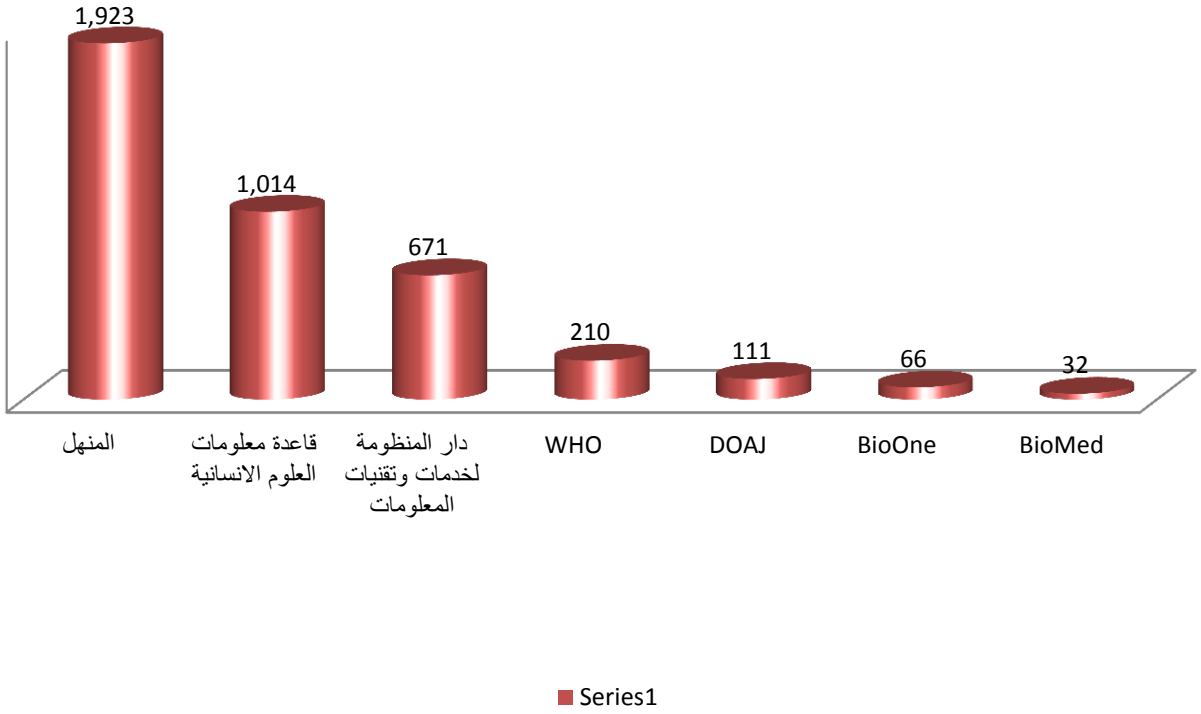


شكل:5.4 عدد قواعد البيانات حسب اللغة.

جدول 18.4 نسبة دخول المستفيدين لقواعد البيانات الإلكترونية خلال 2016

الرقم	القاعدة	الدخول
1	المنهل	1923
2	قاعدة معلومات العلوم الإنسانية	1014
3	دار المنظومة	671
4	WHO	210
5	DOAJ	111
6	BioOne	66
7	BioMed	32

يتضح من جدول (17، 18) أنه من خلال الاطلاع على بيانات المكتبة وقواعد البيانات الإلكترونية التي تشترك بها المكتبة، فإن نسبة القواعد باللغة الإنجليزية تفوق نسبة اللغة العربية، ما شكَّلَ حافزاً إضافياً لدى الباحثين والطلبة بالعزوف عن استخدام قواعد البيانات الإلكترونية، حيث إن اللغة أصبحت تشكِّل لهم عائقاً كبيراً.



شكل6.4: نسبة دخول المستفيدين لقواعد البيانات خلال عام 2016

4.4.4. فحص الفرضيات:

فيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

1.4.4.4. : فحص الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين وجود مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت.

جدول رقم 19.4 :نتائج اختبار (Correlations) لوجود علاقة بين وجود مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت

		تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت
وجود مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية	معامل ارتباط بيرسون	.075
	مستوى الدلالة	0.694
	العدد	30

بالاستناد إلى اختبار تحليل (الانحدار) تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وهي بذلك ليست دالة إحصائيا، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين وجود مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت. وكذلك الأمر وبالاستناد إلى اختبار تحليل معامل ارتباط بيرسون والذي قيمته 0.075 وهي قيمة ضعيفة وفي نفس الوقت الأمر الذي يؤكد صحة الفرضية قيمة مستوى الدلالة والتي بلغت 0.694 وهي ليست دالة إحصائيا ومما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين وجود مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت.

2.4.4.4. فحص الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم 20.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	13	3.88	.31	-2.805	28	.009
انثى	17	4.16	.24	-2.702		

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

بالاستناد إلى اختبار Independent Samples Test تبين أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائيّا، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الجنس، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الجنس.

3.4.4.4. فحص الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم 21.4: المُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف
دبلوم متوسط فما دون	5	3.85	.39
بكالوريوس	21	4.10	.25
ماجستير	4	3.96	.38
المجموع	30	4.04	.30

جدول رقم 22.4: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لاستجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.285	2	.143	1.651	.211
داخل المجموعات	2.331	27	.086		
المجموع	2.616	29			

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = 0.05)

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائيًا، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

4.4.4.4. فحص الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الخبرة في سنوات العمل.

جدول رقم 23.4: المُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الخبرة في سنوات العمل

الخبرة في سنوات العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف
1- 3 سنوات	1	4.47	.
3 – 10 سنوات	9	4.19	.25
10 سنوات وأكثر	20	3.96	.29
المجموع	30	4.04	.30

جدول رقم 24.4: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لاستجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الخبرة في سنوات العمل.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.526	2	.263	3.396	.048
داخل المجموعات	2.090	27	.077		
المجموع	2.616	29			

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = 0.05)

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05، وهي بذلك دالة إحصائيّا، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الخبرة في سنوات العمل، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة الإحصائيّة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية في تقدير إجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الخبرة في سنوات العمل.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 مقدمة

يتناول هذا الفصلُ النتائجَ التي تم التوصلُ إليها في ضوء نتائج وتحليل أسئلة الدراسة. وفي ضوء نتائج فحص الفرضيات والتي تم جمع البيانات المتعلقة بها من موظفي المكتبة الرئيسية في جامعة بيرزيت، وبناءً على تحليل النتائج فإنه يجري تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تطوير وتفعيل تقنية المصادر الإلكترونية في المكتبات الأكاديمية.

5.2 النتائج

توصلت هذه الدراسةُ إلى مجموعة من النتائج التي تتعلق بالواقع الحالي لدور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية لدى موظفي المكتبة الرئيسية في جامعة بيرزيت، والمقترحات التي يمكن تقديمُها لتفعيل دور تقنية المصادر الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية. تم التوصلُ إلى العديد من النتائج من أبرزها:

1.2.5. تشكل مصادرُ المعلومات الإلكترونية جانباً مهماً من رصيد المكتبات:

وهذا ما تؤكده نسبة 83.3%، التي تعبر عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة في الشكل الإلكتروني، ومن ذلك فإن هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات تتنوع بين أقراص مضغوطة وقواعد بيانات إلكترونية.

- يقف السببُ الرئيسي وراء اقتناء المكتبة لهذه المصادر الإلكترونية إلى سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما تدل عليه نسبة 89.3%، حيث يتم اقتناءُ هذه المصادر عن طريق الشراء والاشتراك 86.0%.
- إن توجُّهَ المكتبة نحو العمل على اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية يعتبر ضرورياً من أجل توفير المعلومات الحديثة للمستفيدين، وهذا ما تدل عليه نسبة 91.3%.
- إن توجُّهَ المكتبة لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية يعزز دورَها في تقديم أحدث المعلومات للباحثين والمستفيدين، وهذا ما دلت عليه نسبة 90.7%.
- إن توفير المكتبة لمصادر المعلومات الإلكترونية يعزز تطوُّرَ الخدمة المرجعية لديها، وهذا ما دلت عليه النتائج بنسبة 86.7%.
- أظهرت الدراسةُ أن المكتبةَ تُخصص جزءاً كبيراً من ميزانيتها لغرض توفير أكبر عدد ممكن من مصادر المعلومات الإلكترونية، وهذا يعزز مدى أهمية هذه المصادر في الخدمة المرجعية، وهذه ظهرت من خلال87.3% من نتائج الدراسة.
- إن المكتبةَ تعمل على توفير مصادر المعلومات بلغات مختلفة لتغطي جميع احتياجات المستفيدين، وهذا ما دلت عليه نسبة 86.0%.
- أظهرت الدراسةُ أن المكتبة تقوم بتعريف المستفيدين بالمصادر الإلكترونية التي لديها من خلال وسائل إعلام متعددة، لتضع المستفيدين في صورة أحدث هذه المصادر، وهذا ظهر من خلال 80.7%.
- أظهرت الدراسةُ أن المصادرَ الإلكترونية في المكتبة أصبحت تفوق عددَ المصادر التقليدية (كتب، دوريات)، وهذا يرجع إلى أهميتها بالنسبة للمستفيدين 76.0%.
- أظهرت الدراسةُ أن مقتنيات المكتبة من المصادر الإلكترونية انعكس سلباً على المصادر التقليدية 74.0%.

5.2.2. طريقة توفير المصادر الإلكترونية:

- أظهرت نتائجُ الدراسة أن عملية اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية تتم مباشرةً من قبل المكتبة، وهي التي لها القرار النهائي بالاشتراك أو عدم الاشتراك في قواعد البيانات، وهذا ما أظهرته الدراسة بنسبة 87.3%.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن توجُّه المكتبة لاقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية يعتبر عملاً ضرورياً تقوم به المكتبة، وذلك من أجل مساعدة الباحثين والمستفيدين من خلال توفير أحدث الدراسات والمعلومات 86.7%.
- عملية اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية تتم من خلال الشراء والاشتراك السنوي، وهذا يؤثر على ميزانية المكتبة الكلي 86.0%.
- أظهرت الدراسة أن المستفيدين(أعضاء هيئة التدريس، الطلبة) قد يكون لهم نصيب في اختيار بعض قواعد البيانات الإلكترونية، وهذا بنسبة 71.3%.
- أظهرت الدراسة أن نسبةً عالية من الاشتراكات تتم من برامج داعمة لفترة محدودة، وبمجرد انتهاء دعم البرنامج يتم فوراً وقف الاشتراك بقاعدة البيانات، نظراً لارتفاع تكلفة الاشتراك في القاعدة وعدم قدرة المكتبة على توفير مبلغ الاشتراك.

5.2.3. مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات:

- أظهرت نتائج الدراسة بأن مصادر المعلومات الإلكترونية تعزز من دور الخدمة المرجعية، وذلك بنسبة 84%، وذلك لأنها توفر سرعة الوصول وسهولة الوصول للمعلومات المراد الحصول عليها، وأيضا لحداثتها مقارنة مع المصادر التقليدية الأخرى، وهذا يفسر نسبة 88% من إجابات الباحثين على ما سبق ذكره.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه كلما تعددت مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة انعكس ذلك إيجاباً على كمية المعلومات المتوفرة للباحثين 88.0%.
- أظهرت الدراسة أن أمكانية تخزين المعلومات الإلكترونية بعدة وسائل يجعل الباحث لديه فرصة تخزين أكبر كمٍّ من المعلومات بسهولة ويسر. 87.3%.

- أظهرت الدراسة أن مصادر المعلومات يمكن الحصول عليها بأشكال متعددة (صيغة PDF، Word) 84.0%.
- أظهرت الدراسة أن مصادر المعلومات الإلكترونية لديها خاصية توفير المعلومات على مدار الساعة (24/7) وهذه تعتبر ميزةً للباحثين بإمكانية البحث والحصول على المعلومات في أي وقت يرغبون بذلك، على العكس من المصادر التقليدية المرتبطة بمكان وزمان محدد. 81.3%.

5.2.4. خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة:

- أظهرت نتائج الدراسة أن توفُّر مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة يؤثر في سرعة الحصول على المعلومات للباحثين، ما يقلل وقتهم في عميلة البحث وهذه ظهرت بسنة 91.3%.
- أظهرت الدراسة أن مصادر المعلومات الإلكترونية تعمل على توفير أحدث المعلومات والبيانات والأبحاث، وهذا ينعكس على جودة ودقة معلومات البحث لدى الباحثين، وهذا ظهر بنسبة 91.3%.
- أظهرت الدراسة أن مصادر المعلومات سهلةُ الاستخدام والبحث من قبل الباحثين.85.3%.
- توفُّر مصادر المعلومات الإلكترونية وتعددها في المكتبة سيعمل على تراجع عملية الاستعانة بالمصادر التقليدية، مثل (الكتب، المراجع، الدوريات)، وذلك للاعتبارات السابقة، وهذا ظهر بنسبة 70.0%.
- الاعتماد على مصادر المعلومات الإلكترونية سوف ينعكس على توفير ميزانية المكتبة في قضايا أخرى مثل توفير المساحات، القضايا الفنية من تجليد وحفظ وصيانة ونقل وفهرسة وتصنيف.68.7%.

5.2.5. الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية:

- أظهرت نتائج الدراسة بأن عملية اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية تحتاج إلى عملية متابعة مستمرة لتتبُّع أحدث الإصدارات والتطورات في قواعد البيانات الإلكترونية لسرعة النشر والتطور في هذه الشريحة، وهذا ظهر بنسبة 90.0%.
- أظهرت نتائج الدراسة أن عملية اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية تحتاج إلى توفُّر أجهزة ومعدات خاصة لهذه القواعد الإلكترونية. 87.3%.
- أظهرت نتائج الدراسة أن عملية اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية تحتاج إلى تدريب متخصص للتعامل مع هذه المصادر ذات التقنية التكنولوجية المتعددة، وهذا ظهر بنسبة 78.0%.
- أظهرت نتائج الدراسة أن توفير مصادر المعلومات الإلكترونية لا يحتاج إلى نسبة عالية من عدد الموظفين في قسم الخدمة المرجعية، وهذا ظهر بنسبة 64.7%.
- أظهرت نتائج الدراسة أن عدم توفُّر مصادر المعلومات بلغات متعددة وخاصة العربية يقلل نسبة الاستخدام لدى شريحة عالية من الباحثين، وهذا ظهر بنسبة 64.0%.

3.5 الاستنتاجات

من خلال ما جاء من نتائج في هذه الدراسة، تم التوصل إلى العديد من الاستنتاجات من أبرزها:

- من خلال اجابات المبحوثين في المقابلة حول موضوع الخدمة المرجعية قبل وبعد
- أن وجود تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة يعزز دور الخدمة المرجعية لصالح المستفيدين من خدمات المكتبة.
- أن تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية، يتيح للمستفيدين فرصة الإطلاع والبحث أكثر في مصادر متعددة.
- أن وجود تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة يساعد المستفيدين في الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها بأسرع وقت واقل جهد.
- أن توفر تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة يتيح للمستفيدين إمكانية الحصول على المعلومات بعدة طرق (مطبوعة، إلكترونية على ذاكرة، الأيميل).

- من إيجابيات توفر تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية إمكانية الدخول والاستخدام من أكثر من مستخدم في آن واحد.
- عدم حصر الحصول على المعلومات في مكان المكتبة وساعات عملها، بل هو متاح من أي مكان خارج حرم الجامعة وعلى مدار الساعة.
- توفر تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة يتيح للمستفيدين الحصول على أحدث الدراسات و الأبحاث و النتائج والبيانات ذات العلاقة بدراسة المستفيد، مما يجعل نتائج الدراسات على اطلاع الى آخر ما توصلت اليها الدراسات.
- عدم وجود آلية واضحة لدى المكتبات بالتعريف بالمصادر الإلكترونية الموجودة في المكتبة أدى الى عدم إقبال الكثير من المستفيدين عليها.
- عدم توفر قواعد بيانات باللغة العربية توازي ما يتوفر من اللغات الأخرى أدى الى عزوف الكثير من المستفيدين من الاستفادة منها.
- قلة البرامج التدريبية المتخصصة على استخدام قواعد البيانات الإلكترونية ومعرفة آلية البحث فيها.
- قلة الموازنات المخصصة للاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية من قبل المكتبات.
- اعتماد بعض المكتبات على موازنات المشاريع الخاصة بالدوائر للاشتراك في هذه القواعد، ومع انتهاء المشروع المدعوم يتم وقف الاشتراكات مما يوجد مشكلة كبيرة لدى المستفيدين واستمرارية الاشتراك.
- عدم وعي لدى المستفيدين بأهمية قواعد البيانات الإلكترونية، من حيث المصداقية والدقة، عكس محركات البحث التي يعتمد عليها العديد من المستفيدين.
- أن زيادة الاهتمام بقواعد البيانات الإلكترونية سوف يقلل المصاريف الأخرى لدى المكتبة، وخاصة في المصادر التقليدية من حيث التخزين و الصيانة وتوفير مساحات شاسعة في المكتبة.
- عدم توفر قواعد بيانات إلكترونية ذات صبغة وطنية محلية، تسهل على المستفيد الحصول على المعلومات التي يرغب بها بسهولة وسرعة.
- يلاحظ ان معامل ثبات كرونباخ ألفا لمحور خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة انه يساوي 23% حسبما أفادت النتائج وهي نسبة منخفضة جداً، أي أنه لا يوجد ثبات لهذا المحور عند استخدامه في الاستبيان مستقبلاً، لذا نوصي بعدم استخدام هذا المحور في أي دراسة تتعلق بهذا المجال في المستقبل.

4.5 التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث من واقع تحليل إجابات المبحوثين على الأداة المستخدمة في جمع البيانات "الاستبانة" وفي ضوء المعرفة المتواضعة في مجال المكتبات والمصادر الالكترونية، فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات بهدف زيادة كفاءة مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية في المكتبات الأكاديمية، وذلك على النحو التالي:

1. إضافة مقرر "البحث العلمي الإلكتروني" لطلبة الجامعة يتناول البحث في المكتبات الإلكترونية وسبل الاستفادة منها.
2. تعريف طلبة الجامعة بمصادر المعلومات الإلكترونية المتوافرة في المكتبة.
3. على المكتبات الجامعية تطوير خدماتها الإلكترونية وتدريب أمنائها على التعامل مع البيئة الرقمية.
4. تزويد طلبة الجامعة بنشرات تعريفية حول أهم مواقع المكتبات الإلكترونية.
5. أن تعمل المكتباتُ الأكاديمية على اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية المتنوعة في المحتوى واللغة، وخاصة اللغة العربية. (أنظر شكل 4.5).
6. أن تضع المكتباتُ خطةَ عمل تتناسب والتطورات الحاصلة وتحسين مستوى تسيير المصادر الالكترونية والولوج إليها بسهولة ويسر.
7. عدم ربط استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بالوصول إلى مبنى المكتبة، وإنما العمل على إتاحتها من أي مكان للطلبة والمستفيدين وعلى مدار الساعة (24/7).
8. أن تعمل إداراتُ الجامعات على تخصيص نسبة عالية من ميزانيتها للبحث العلمي من خلال دعم الاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية.
9. أن تعمل الجهات ذات الاختصاص في الحكومة بالاهتمام بقطاع المكتبات والمكتبين، ودعم المتخصصين وتشجعيهم على دراسة هذا التخصص.
10. ان تتم دراسات في المستقبل في ذات التخصص والموضوع تأخذ محور الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لتكون مكملة لهذه الدراسة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية :

1. أبا الخيل، ع(2013). **المكتبات الرقمية(الإلكترونية) بين النظرية والتطبيق**، مكتبة الملك عبد العزيز،الرياض.
2. أبو عزة، ع(2012): "واقع استخدام الإنترنت من قبل طلبة جامعة السلطان قابوس". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 115، ص ص 93-113.
3. الأحمدي،ع(2010). **المكتبات الرقمية الطموحات والواقع**، مكتبة الملك عبد العزيز، الرياض.
4. -الأكلبي،ع(2011)." تقنيات المعلومات والمكتبات الإلكترونية".مجلة المعلوماتية، 98، 43 – 51.
5. أمان، م، عبد المعطي، ي (1998): **النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات**. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
6. باطويل، ه، السريحي، م (2002): **النشر الإلكتروني: دراسة لأهم القضايا ذات العلاقة بعالم المكتبات والمعلومات"، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**. المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
7. بالدوين، كريستين. **النشر الإلكتروني للدوريات: تلبية احتياجات المستفيدين**، ترجمة الأخضر إيدروج، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.2011.
8. بدر، أ(2010): **مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات**.دار الثقافة العلمية،الاسكندرية.
9. بكري، س، أحمد، أ(2015): "مجلات علمية محكمة عبر الإنترنت: الإيجابيات والمعوقات." الفيصل، 295، ص ص78 – 84.
10. بن الطيب، ز (2012): **دور مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة**. جامعة منتوري، الجزائر.
11. تمراز، أ (يوليو 2000): **الكتاب الإلكتروني، تقنيات المعلومات في خدمة الباحثين بمركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية**. دار الشروق، القاهرة.

12. الجابري، س (2014):" الدوريات الإلكترونية ودورها في خدمة البحث العلمي بالمكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس." Librarians journal ، 5، ص ص 1- 3.

13. الجرف، ر (2004): **قواعد المعلومات الإلكترونية في الجامعات العربية: مدى توافرها واستخدامها**. جامعة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، السعودية.

14. حسنين، م (2016): **قواعد بيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات**، الطبعة الأولى. الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

15. الدبيان، م (2003):**إفادة الباحثات في الجامعات السعودية من الإنترنت في الحصول على المعلومات.** جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، السعودية.

16. رزوقي، ن (2001):" تأثير الإنترنت في تعليم المكتبات والمعلومات". مجلة الإداري،87 ، ص ص113-123.

17. زوليخة، و (2007): **تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية بمستغانم**.جامعة وهران، الجزائر.

18. سالم، أ (2004): **تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني**. مكتبة الرشد، الرياض.

19. السالم، س (2010): "تطوير المواد البشرية في قطاع المعلومات في البيئة الإلكترونية: دراسة للاهتمام المؤسسي في المملكة العربية السعودية". عالم الكتب، 5-6، ص ص 134 - 152.

20. السريحي، ح، السريحي، م (2014): "النشر الإلكتروني: دراسة نظرية لبعض قضايا الدوريات الإلكترونية في المكتبات الأكاديمية". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. 2، ص ص 28 - 37.

21. السريحي، ح، حمبيشي، ن (2001): **مبنى المكتبة الإلكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والمتغيرات**، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

22. السريحي،ع (2003): **واقع المكتبات الجامعية السعودية على الإنترنت: دراسة تقويمية**، مكتبة الملك عبد العزيز، الرياض.

23. شاهين، ش (2012): **مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.

24. الشرهان،ج (2003): "الشبكة العالمية للمعلومات "الإنترنت " ودورها في تعزيز البحث العلمي لدى طلاب جامعة الملك سعود بمدينة الرياض". مجلة كليات المعلمين.2، ص ص 1-6.

25. صادق، أ (2015): "الدوريات الإلكترونية وأثرها على جودة خدمات المعلومات في المكتبة". مجلة المكتبات والمعلومات العربية. 2، ص ص5 – 14.

26. صالح، س (2007): المجلات الإلكترونية، المؤتمر العاشر للإتحاد حول المكتبة الإلكترونية والنشر الإلكتروني وخدمات المعلومات في الوطن العربي: الآفاق والتحديات،8-12 أكتوبر 2007. الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس. ص ص 189 – 205.

27. الصباغ،ع (1999):"الإنترنت وآفاق صناعة النشر في العالم العربي". رسالة المكتبة.34، ص ص48- 55.

28. الصباغ،ع (2003): أمناء المكتبات في البيئة الرقمية: إدارة التغيير، ندوة المكتبات الرقمية الواقع وتطلعات المستقبل، 2003. مكتبة الملك عبدالعزيز، الرياض.ص ص312- 345.

29. الصبحي،ع (2000): **واقع استخدام طلبة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس للإنترنت واتجاهاتهم نحوها**. جامعة اليرموك، الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة).

30. الطيار، م (1999):"الكتب الإلكترونية العربية; دراسة استطلاعية". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، 1، ص ص35 – 42.

31. العاني، و (2000): "دور الإنترنت في تعزيز البحث العلمي لدى طلبة جامعة اليرموك في الأردن".مجلة جامعة الملك سعود،12، ص ص 314-327.

32. عباس، ب (1998):"دور الإنترنت والنشر الإلكتروني في تطوير خدمات المكتبات الحديثة". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2 ،ص ص19-27.

33. العريشي، ج (2004): "النشر الإلكتروني ؛دراسة نظرية لبعض قضايا الكتاب الإلكتروني". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. 1، ص ص67-114.

34. العريشي، ج(2012):**التخطيط في المكتبات الأكاديمية**، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة.

35. العريشي،ج، بامفلح، ف (2003): **نحو إنشاء مكتبة رقمية للدوريات العلمية العربية المحكمة**. دار الشروق، القاهرة.

36. عليان، ر(2010):**البيئة الإلكترونية** .الطبعة الأولى.دار صفاء،عمان.

37. عليان، ر(2015): **المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية**.الطبعة الأولى. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

38. عليوي، م (2012): **المصادر الإلكترونية ودورها في المكتبات الأكاديمية**. الطبعة الأولى. مؤسسة الوراق، عمان.

39. فلحي، م (2002): **صناعة العقل في عصر الشاشة**، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

40. فيكو، م (2014): **المصادر الإلكترونية: سبل الوصول إليها وقضاياها**. ترجمة نارمين أبو بكر الويشي،المركز القومي للترجمة، القاهرة.

41. قاسم، ح (2003): الدوريات التخصصية الإلكترونية، تطورها وتحدياتها الاجتماعية والاقتصادية". ندوة المكتبات الرقمية الواقع وتطلعات المستقبل، 2003. مكتبة الملك عبد العزيز، الرياض ص ص158 – 211.

42. كريم، مراد (2015): **مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية :** قسنطينة: جامعة منتوري.

43. كيني، س (2011): **إدارة قواعد البيانات**. ترجمة محمد اتيم.مكتبة الفلاح، القاهرة.

44. لانكستر، ف(1995). **التقنيات والإدارة في خدمات المكتبات والمعلومات**.ترجمة حشمت قاسم.مكتبة الملك عبدالعزيز العامة،الرياض.

45. لوبوفيشي، ك (1995):"الدورية الإلكترونية"، ترجمة حسين الهبائلي، المجلة العربية للمعلومات. 2، ص ص 132– 139.

46. المالكي، م (2003): **المكتبة الإلكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة**. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

47. محمد، ع (2002): **الكتاب الإلكتروني– المفهوم والخصائص**. المكتبة الأكاديمية، القاهرة.

48. محمد، ه (2015): سلوكيات **الاساتذة الباحثين للوصول الى المعلومات في البيئة الرقمية: الاساتذة الباحثيين بجامعتي الجلفة والاغواط أنموذجا**. جامعة وهران أحمد بن بلة، الجزائر.

49. المحيريق، م (2002): **المكتبة الإلكترونية وأثرها على العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات**. المكتبة الأكاديمية، القاهرة.

50. مرغلاني، م ، القرشي، م (2003): **الدوريات الإلكترونية في المكتبات الأكاديمية أساليب إتاحتها على لإنترنت في المكتبات بدول مجلس التعاون الخليجي.** دار ثقيف للنشر والتوزيع، الرياض.

51. المصري، أ (2015): **قواعد البيانات في المكتبات ومراكز المعلومات.** الطبعة الأولى. الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

52. ملحم، ع (2011): **مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية.**جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

53. ميخائيل، م (2001): "النظم الرقمية وإسهاماتها في النهوض بخدمات المكتبات المتخصصة"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2، ص ص 146 – 152.

54. النوايسة، غ (2014): **مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة الى الكتب المرجعية.** الطبعة الأولى. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

55. الهوش، أ (2001): " التحول من النشر التقليدي إلى النشر الإلكتروني". عالم المعلومات والمكتبات والنشر،2، ص ص32– 38.

56. الهوش، أ(2002): **التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات– نحو إستراتيجية عربية لمستقبل المعلومات،** دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.

57. وليم، أ (2006): **المكتبات الرقمية.** ترجمة جبريل العريشي وهاشم فرحات. الطبعة الأولى. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Arms،W (2006**):Digital libraries**، The MIT Press, .Cambridge
2. Barker, Philip (2013**):** ***Building Virtual Libraries.*** Haworth press, Binghamton.
3. Chadwell، F, Brounmiller, S.(1999): "Heads up ;Confronting the selection and access issues of electronic journals" .The Acquisition Librarian. 21. pp.21-35.
4. Cherry, C (2014): **Using open source systems for digital libraries**. London : Libraries Unlimited.
5. Corbin، J.(2013): "**The Education of Librarian in an age information Technology Administration**" .، P. 77.
6. Corral،S.(1995)."**Academic libraries in the information society**" .New Library World ،96 ،pp35-42.
7. Derek, P (2009 **): Happiness is Warm librarian** ، In Proceedings of the 16th Annual Clinic on Library Applications of Data Processing URBANA: University of IIIinois، p p 3-15.
8. Donald, H. (2000): **Electronic books: a major publishing revolution** (Part 1). Online.
9. Ealy, D. (2008) **:Using the internet for research that effect its. Adoption and utilization by Doctoral Students Edd Dissertation**, West Virginia University, United State.
10. Garland، V (1999). "**Improving Computer Skills in Colleges of Education"**. Journal of Educational Technology System. 28،p.p.59-66
11. Harnad، S .(1996):**Implementing peer review on the net ;scientific quality control in scholarly electronic journals** .In :Robin P.Peek and Gregory.
12. **https://www.ifla.org/?marhaban**
13. Lancaster، F.W.(1981):" The Future of the Library in the age of Telecommunications and libraries:Aprimer for librarians and information Managers، p p151-152.

14.-Lancaster، F.W.(1995)."the evolution of electronic publishing". Library trends، v .43،n.4،p p .518-527.

15. Linda Schamber(1996)."What is a Document Rethinking the Concept in Uneasy Times"، JASIS، vol 47،no.9(1996)،pp669-671

16.Lonsdals، Ray. the Publishing of Elecctronic Scholarly Monographs and Textbooks.

17. -Lyman، Peter(2000). How Much Information? http://www.press. umich. edu /jep/06-02/Lyman. html. Retrieved;12/3/2015

18. Nisonger، Thomas E.(1998).management of electronic serial in libraries. Inc englewood ،Colorado، Libraries unlimited p.433.

19.Odlyzko،Andrew. (July،1999). "Competition and cooperation; libraries and publishers in the transition to electronic scholarly journals" .Journal of Scholarly Publishing .pp.163-185.

20.Okerson، Ann.(1991)."the Electronic journal: What ،Whence، and When?" The Public-Access Computer Systems Review 2، no.1 (1991) :pp 5-24.

21. Saffady, William (1999). **Introduction to automation for librarians.** American Library Association, Chicago.

22.Wang, J (2010). **Effects of the internet on educational research of faculty members in the unbivted states and china**, Illinois: northern Illinois university.

ملحق 1.3 استمارة أسئلة المقابلة الأولية:

- ما هي أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة؟
- ما هي الشروط الواجب توافرها في نظم مصادر المعلومات الإلكترونية؟
- ما مدى انعكاس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية على المصادر التقليدية في المكتبة؟
- ما هي العوامل الإيجابية في استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة؟
- ما هي العوامل السلبية في استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة؟

ملحق 2.3 قائمة باسماء مبحوثي المقابلة الأولية:

#	الأسم	الصفة
1	ديانا صايج – ناصر	مديرة المكتبة
2	محمود مرار	رئيس قسم الخدمة المرجعية
3	أسد توم	أخصائي كمبيوتر +موظف خدمة مرجعية
4	الآ الترك	موظفة خدمة مرجعية
5	معتصم عفانة	موظف خدمة مرجعية – قسم الدوريات

ملحق 3.3 استمارة اسئلة المقابلة المركزة:

- **الجدوى التقنية :**

1. هل توفر قواعد البيانات المتوفرة لديكم إمكانية الإتاحة، والإتاحة عن بعد؟
2. ما هي منصة التشغيل التي تسهل الإتاحة للمصادر الإلكترونية؟
3. هل البحث والاسترجاع في قواعد البيانات الإلكترونية المتوفرة لديكم بها تقنية حصر وتقليل نتائج البحث؟ مثل، البتر، التصفح، تاريخ البحث، النقحرة.
4. هل قواعد البيانات الإلكترونية يوجد بها إمكانية التصدير والتحميل؟ مثل، الطباعة، الإرسال بالبريد الإلكتروني.
5. هل يتوفر بها إمكانات الفرز والترتيب لنتائج قاعدة البيانات؟ على سبيل المثال المؤلف، العنوان، التاريخ، درجة الصلة، أو الأوجه الموضوعية، الخ.

- **دعم المورد يتضمن ولا يقتصر علي:**

1. هل توفر المكتبة تدريب ودعم المستفيد في استخدام قواعد البيانات الإلكترونية المشتركين بها؟
2. هل تحصلون على العروض التجريبية وعروض المنتج قبل الاشتراك في قاعدة البيانات؟
3. هل يتوفر لهذه القواعد الدعم الفني وعمليات نظام الإخطار.؟
4. هل يوجد بها خاصية التقارير الإحصائية؟
5. هل يوجد بها التخصيص؟ مثل، العلامات التجارية . وتوفير البيانات الببليوجرافية.
6. هل امن البيانات وسياسات الأرشفة متوفر بها؟

- **التزويد يتضمن ولا يقتصر علي:**

1. هل يوجد نموذج الشراء؟ على سبيل المثال، الشراء، الاشتراك، الدفع مقابل العرض.
2. هل توجد خيارات الإتاحة في قواعد البيانات؟ على سبيل المثال مستخدم واحد، عدة مستخدمين.

- الحداثة:

1. هل المصادر الالكترونية التي لها نظير مطبوع ينبغي ألا تتخلف عن نظيرها المطبوع؟ يعني حديثة.

- اختيار وتقييم المصادر الالكترونية:

1. من الممارسات الجيدة لضمان اتساق أسلوب العمل وضع أدلة إرشادية وإجراءات واضحة لاختيار المصادر الإلكترونية .والتي قد تتضمن إعداد قائمة مراجعة للاختيار والتقييم هل تتوفر هذه الأدلة لديكم للاختيار؟
2. وضع حدود وأدوار واضحة للمسئولية والاستشارة، هل هذه متوفرة لديكم؟
3. هل يتم تشكيل لجنة خبراء لتقييم المصدر الإلكتروني، والتي يمكن أن تتألف من مجموعة من أصحاب المصلحة المعنيين بالمصدر الإلكتروني من الأقسام الأخرى داخل المؤسسة؟
4. هل يتم إشراك المستفيدين في تنمية المقتنيات؟وهل يجب على المكتبة النظر في سبل تلقي آرائهم؟
5. هل يمكن أن تشمل هذه السبل التغذية الراجعة حول المصادر الجديدة المحتملة؟ بالإضافة إلى التغذية الراجعة عن المصادر الموجودة بالفعل؟ وينبغي على المكتبة أن تقوم بإخطار المستفيدين بالمصادر الإلكترونية الجديدة وتطوير المصادر الإلكترونية الحالية.

- **المحتوى:**

1. هل تدعم الأهداف البحثية الرئيسية وأهداف المكتبة؟
2. تستكمل أو تضيف عمق أو اتساع للمجموعات الحالية بالاعتماد على السمات الموضوعية.
3. ذات جودة محددة، مثل: أعمال محكمة أو منتجها ذو سمعة.
4. دعم متطلبات المستفيدين الرئيسي.
5. ايجاد مستوى مقبول من الاستخدام.

- **المتطلبات التقنية:** تطرح المصادر الإلكترونية أيضا عددا من القضايا التقنية التي يجب أخذها فى الاعتبار لضمان توافق المصادر مع المعدات والبرمجيات الموجودة بالمكتبة، وأن المكتبة لديها القدرة علي توفير إتاحة المصادر والحفاظ على فعاليتها وفقا لأسس مستمرة وتكلفة فعالة. يجب أن يتم التقييم بالتشاور مع العاملين التقنيين المناسبين، وأن يشتمل على الاعتبارات التالية:

1. طريقة الإتاحة – ما هي طرق الإتاحة المتوفرة)
2. البحث والاسترجاع .
3. التصدير والتحميل .
4. الاستجابة، والاعتمادية، والإتاحة .

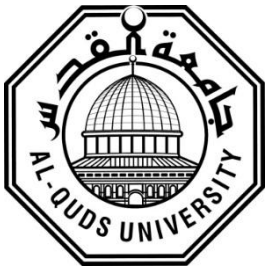
ملحق 4.3 قائمة أسماء مبحوثي المقابلة المركزة:

#	الأسم	الصفة	آلية وتاريخ المقابلة
1	ديانا – صايج–ناصر	مديرة مكتبة جامعة بيرزيت	شخصية، كانون الثاني، 2017
2	محمود مرار	رئيس قسم الخدمة المرجعية –جامعة بيرزيت	شخصية، كانون الثاني، 2017
3	حسن السعيد	مدير مكتبة الجامعة العربية الأمريكية	هاتفية، شباط، 2017
5	فرنسيس صليبي	مكتبة جامعة بيت لحم	شخصية، شباط، 2017
6	د. روان محمد	جامعة الإسكندرية	البريد الالكتروني، كانون الثاني، 2017
7	أسد توم	مكتبة جامعة بيرزيت	شخصية، شباط، 2017

5.3 ملحق 2.2: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة:

#	الأسم	التخصص	الجامعة أو المؤسسة
1	د. أحمد أبو دية	علوم سياسية	جامعة القدس
2	د. روان محمد	مكتبات	جامعة الإسكندرية – مصر
3	د. هالة كيلة	مكتبات	المعهد الألماني الفرنسي
4	د. ياسر عبيدالله	خدمة اجتماعية	جامعة الاستقلال
5	السيد هاني الأحمد	إحصاء	الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني
6	السيدة زليخة عريقات	ماجستير – لغة عربية	المدرسة النظامية

ملحق 6.3 استمارة الاستبانة:



جـــامعة الـــقدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

السادة المحترمون:

تحية طيبة وبعد،،،

أقوم أنا الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

دور مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسة من وجهة نظر العاملين فيها

وذلك استكمالا لنيل درجة الماجستير من جامعة القدس، معهد التنمية المستدامة، مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية.فإنني أرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض، **من وجهة نظركم وخبرتكم وملاحظاتكم**، آملا تحري الدقة والموضوعية في الإجابة، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ومن خلال رزم إحصائية، ولا داعي لكتابة الأسماء.

"**شاكرين لكم حسن تعاونكم**"

الباحث: عنان حمد

القسم الأول – المعلومات الشخصية:

الرجاء الإجابة في المربع المخصص للإجابة:

A1	العمر	1) من 20–30 2) من 31–40 3) من 41–50 4) من 51 فأكثر	
A2	الجنس	1) ذكر 2) أنثى	
A3	الوظيفة		
A 4	المؤهل العلمي	1) دبلوم متوسط فما دون 2) بكالوريوس 3) دبلوم عالي 4) ماجستير 5) دكتوراه	
A5	التخصص العلمي	.....	
A6	عدد سنوات الخبرة	1) 3 سنوات 2) 3 – 10 سنوات 3)10 سنوات وأكثر	

القسم الثاني – محاور الدراسة:

- **المحور الأول: رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية:**

الرقم	رصيد المكتبة من المصادر الإلكترونية	موافق جدًا 5	موافق 4	لا أعلم 3	معارض 2	معارض جدًا 1
1	تقوم المكتبة على توفير مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، ضمن الاتصال المباشر(online).					
2	تقوم المكتبة على توفير مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، الأقراص المكتنزة (CD–ROM).					
3	تخصص إدارة المكتبة جزء كبير من ميزانيتها لتوفير المصادر الإلكترونية.					
4	توفر المكتبة المصادر الإلكترونية بمختلف اللغات					
5	تعمل المكتبة على توفير أحدث المصادر الإلكترونية المتوفرة عالميًا بغض النظر عن سعرها					
6	تفوق المصادر الإلكترونية في المكتبة عدد المصادر المطبوعة					
7	استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية يعزز دورها في تقديم أحدث المعلومات للباحث.					
8	السبب وراء الحصول على المصادر الإلكترونية توفير					

	مصادر معلومات حديثة للمستفيدين					
9	مقتنيات المكتبة من المصادر الإلكترونية انعكس سلبًا على المصادر التقليدية (كتب، مراجع، دوريات)					
10	تتبع مكتبتكم طرق متعددة في تعريف المستفيدين بالمصادر الإلكترونية لديكم					
11	توفر المصادر الإلكترونية في المكتبة تعزز في تطور الخدمة المرجعية في المكتبة					

➢ المحور الثاني: طريقة توفير المصادر الإلكترونية:

الرقم	طريقة توفير المصادر الإلكترونية	موافق جدًا 5	موافق 4	لا أعلم 3	معارض 2	معارض جدًا 1
1	اقتناء المصادر الالكترونية في المكتبة يتم بناء على طلب المستفيدين					
2	هل توجه المكتبة لاقتناء المصادر الإلكترونية ضروري في عملية مساعدة الباحثين					
3	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال الشراء والاشتراك					
4	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال المكتبة مباشرة.					
5	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال الإهداء					

➢ المحور الثالث: مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات:

الرقم	مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات	موافق جدًا 5	موافق 4	لا أعلم 3	معارض 2	معارض جدًا 1
1	تقدم مصادر المعلومات الإلكترونية المعلومات على مدار الساعة					
2	لا ترتبط مصادر المعلومات الإلكترونية بمكان معين					
3	يمكن تخزين مصادر المعلومات الإلكترونية بوسائل متعددة					
4	تنوع أو تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية يجعل كمية المعلومات المتوفرة أكثر					
5	مصادر المعلومات الإلكترونية تقدم المعلومة بأشكال متعددة					

➢ **المحور الرابع: خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة:**

الرقم	خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة	موافق جدًا 5	موافق 4	لا أعلم 3	معارض 2	معارض جدًا 1
1	يعود توفر مصادر المعلومات الإلكترونية لسهولة استخدامها					
2	وجود مصادر المعلومات الإلكترونية يؤدي إلى سرعة الحصول على المعلومات					
3	تعمل مصادر المعلومات الإلكترونية على توفير معلومات حديثة					
4	توفر المصادر الالكترونية يقلل مصاريف ميزانية المكتبة					
5	تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة سيعمل على الاستغناء عن المصادر التقليدية					

➢ **المحور الخامس: الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية:**

الرقم	الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية	موافق جدًا 5	موافق 4	لا أعلم 3	معارض 2	معارض جدًا 1
1	يحتاج استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية إلى تدريب متخصص					
2	لا تتوفر المصادر الإلكترونية بلغات متعددة					
3	يحتاج توفر المصادر الإلكترونية إلى تتبع أحدث الإصدارات والتطورات					
4	توفر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى زيادة عدد موظفي الخدمة المرجعية					
5	توفر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى أجهزة و معدات خاصة (طابعات،سيرفيرات،أجهزة كمبيوتر)					

ملحق 1.4 نتائج إجابات المبحوثين من موظفي مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية:

تقوم المكتبة على توفير مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، الأقراص المكتنزة (CD-ROM).	تقوم المكتبة على توفير مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، ضمن الاتصال المباشر(online).	عدد سنوات الخبرة	التخصص العلمي	المؤهل العلمي	الوظيفة	الجنس	العمر	
موافق جدا	موافق	3 سنوات	دبلوم مكتبات بكالوريوس ادرة اعمال	بكالوريوس		أنثى	من 51 فأكثر	24
موافق	موافق جدا	10 سنوات لإاكثر	مكتبات	ماجستير	مدير	أنثى	من 51 فأكثر	1
معارض	لا أعلم	10 سنوات لإاكثر		ماجستير		ذكر	من 41-50	4
موافق	موافق	10 سنوات لإاكثر		بكالوريوس		أنثى	من 51 فأكثر	5
موافق جدا	موافق جدا	10 سنوات لإاكثر	لغة عربية	بكالوريوس		ذكر	من 41-50	6
موافق جدا	موافق جدا	10 سنوات لإاكثر	تنمية اجتماعية	بكالوريوس	مساعد في قسم التزويد	أنثى	من 31-40	7
موافق	موافق	10 سنوات لإاكثر	ادارة واقتصاد	بكالوريوس	مساعد قسم تطوير المقتنيات	ذكر	من 31-40	8
لا أعلم	موافق جدا	10 سنوات لإاكثر	مكتبات	دبلوم متوسط فما دون	امين مكتبة	ذكر	من 51 فأكثر	9
معارض جداً	موافق جدا	10 سنوات لإاكثر	حاسوب	بكالوريوس	في المكتبة IT	ذكر	من 41-50	10
موافق	لا أعلم	10 سنوات لإاكثر	لغة عربية	دبلوم متوسط فما دون	مساعد في مكتبة	ذكر	من 41-50	11
موافق جدا	موافق جدا	10 سنوات لإاكثر		دبلوم متوسط فما دون		أنثى	من 20-30	13
موافق جدا	موافق جدا	10 سنوات لإاكثر	تربية لغات	ماجستير		ذكر	من 51 فأكثر	15
موافق	موافق جدا	10 سنوات	حاسوب	ماجستير	قسم خدمات المستفيدين	ذكر	من 31-40	16

						لإاكثر		
17	من 31-40	ذكر	قسم خدمات المستفيدين	بكالوريوس	حاسوب	10 سنوات لإاكثر	معارض جداً	موافق جدا
18	من 41-50	ذكر		بكالوريوس	علم اجتماع وعلوم سياسية	10 سنوات لإاكثر	موافق جدا	موافق جدا
19	من 31-40	أنثى		بكالوريوس	حاسوب	10 سنوات لإاكثر	موافق جدا	موافق جدا
20	من 51 فأكثر	أنثى	رئيس قسم	بكالوريوس	احياء كيميائية وحيوية	10 سنوات لإاكثر	موافق	موافق
21	من 20-30	أنثى	التصنيف	بكالوريوس	لغة انجليزية	10 سنوات لإاكثر	موافق جدا	موافق جدا
22	من 31-40	أنثى	مساعد قسم التصنيف والفهرسة	بكالوريوس	دبلوم مكتبات بكالوريوس احياء	10 سنوات لإاكثر	موافق جدا	موافق جدا
29	من 41-50	ذكر		بكالوريوس		10 سنوات لإاكثر	موافق جدا	موافق
30	من 20-30	أنثى		دبلوم متوسط فما دون		10 سنوات لإاكثر	موافق جدا	موافق جدا
2	من 41-50	أنثى		بكالوريوس	اقتصاد	3 – 10 سنوات	موافق جدا	موافق جدا
3	من 20-30	أنثى	قسم مشتريات	بكالوريوس	علوم مالية ومصرفية	3 – 10 سنوات	موافق	موافق
12	من 20-30	ذكر	موظف اعارة	دبلوم متوسط فما دون	محاسبة	3 – 10 سنوات	موافق جدا	موافق
14	من 31-40	أنثى	مساعد اداري	بكالوريوس	حاسوب	3 – 10 سنوات	موافق	لا أعلم
23	من 31-40	أنثى		بكالوريوس	علوم	3 – 10 سنوات	موافق	موافق
25	من 41-50	ذكر		بكالوريوس	لغة انجليزية	3 – 10 سنوات	موافق جدا	موافق
26	من 31-40	أنثى		بكالوريوس	لغة عربية	3 – 10 سنوات	موافق	معارض
27	من 31-40	أنثى		بكالوريوس		3 – 10 سنوات	موافق جدا	موافق جدا
28	من 31-40	أنثى		بكالوريوس		3 – 10 سنوات	موافق جدا	موافق

توفر المصادر الإلكترونية في المكتبة تعزز في تطور الخدمة المرجعية في المكتبة	تتبع مكتبتكم طرق متعددة في تعريف المستفيدين بالمصادر الإلكترونية لديكم	مقتنيات المكتبة من المصادر الإلكترونية انعكس سلبًا على المصادر التقليدية (كتب، مراجع، دوريات)	السبب وراء الحصول على المصادر الإلكترونية توفير مصادر معلومات حديثة للمستفيدين	استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية يعزز دورها في تقديم أحدث المعلومات للباحث.	تفوق المصادر الإلكترونية في المكتبة عدد المصادر المطبوعة	تعمل المكتبة على توفير أحدث المصادر الإلكترونية المتوفرة عالميًا بغض النظر عن سعرها	توفر المكتبة المصادر الإلكترونية بمختلف اللغات	تخصص إدارة المكتبة جزء كبير من ميزانيتها لتوفير المصادر الإلكترونية.
موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	معارض	موافق جدا	موافق جدا	معارض	موافق جدا	موافق جدا
موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا
موافق	معارض	معارض	موافق جدا	موافق	معارض	معارض	موافق	معارض
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	معارض	موافق	لا أعلم	موافق
موافق	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق
موافق	موافق	موافق	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
موافق جدا	موافق	معارض	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	موافق	موافق	موافق جدا
موافق	لا أعلم	موافق جدا	لا أعلم	موافق	معارض	موافق	موافق جدا	موافق جدا
موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا
موافق	لا أعلم	معارض	موافق	موافق جدا	لا أعلم	معارض	موافق	لا أعلم
موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا
موافق	لا أعلم	معارض	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	لا أعلم	موافق جدا
موافق	موافق جدا	لا أعلم	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
موافق جدا	معارض	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	معارض جداً	موافق	موافق	موافق
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	لا أعلم	موافق	موافق
موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	موافق جدا
موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق جدا
موافق	موافق	لا أعلم	موافق	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
موافق	موافق	لا أعلم	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا
لا أعلم	لا أعلم	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق
موافق	موافق	لا أعلم	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق
موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	معارض	موافق	موافق جدا
موافق	موافق	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	لا أعلم	لا أعلم	موافق
موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا
موافق	موافق	معارض	موافق جدا	موافق جدا	موافق	لا أعلم	موافق جدا	موافق
لا أعلم	موافق	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	معارض	معارض جداً	لا أعلم	موافق
موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق
موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	لا أعلم	موافق	موافق جدا

لا ترتبط مصادر المعلومات الإلكترونية بمكان معين	تقدم مصادر المعلومات الإلكترونية المعلومات على مدار الساعة	طريقة توفير المصادر الإلكترونية	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال الإهداء	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال المكتبة مباشرة.	عملية اقتناء المكتبة للمصادر الإلكترونية تتم من خلال الشراء والاشتراك	هل توجه المكتبة لاقتناء المصادر الإلكترونية ضروري في عملية مساعدة الباحثين	اقتناء المصادر الالكترونية في المكتبة يتم بناء على طلب المستفيدين	رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية
موافق جدا	موافق جدا	5	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	4.36
موافق	موافق	4.6	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	4.64
موافق	موافق	3	لا أعلم	لا أعلم	لا أعلم	موافق	معارض	2.91
موافق	موافق جدا	3.8	موافق	موافق	موافق	موافق	لا أعلم	3.73
موافق	موافق	3.2	معارض	موافق	لا أعلم	موافق	لا أعلم	4.36
موافق	موافق جدا	3.6	معارض	موافق	موافق	موافق	موافق	4.27
لا أعلم	موافق	4.4	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	4.09
موافق	لا أعلم	3.2	معارض	موافق	موافق جدا	لا أعلم	معارض	3.91
موافق جدا	موافق جدا	4.4	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	4.45
موافق جدا	موافق	3.2	لا أعلم	معارض	موافق	موافق جدا	معارض	3.36
موافق	لا أعلم	4.2	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	4.64
موافق	معارض	4	معارض جداً	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	4.09
موافق جدا	موافق	3.8	معارض جداً	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	4.55
معارض جداً	معارض جداً	3.2	معارض جداً	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	معارض	4.18
موافق	موافق	4.2	معارض	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	3.91
موافق جدا	موافق جدا	3.4	معارض	لا أعلم	موافق	موافق	موافق	4.09
موافق جدا	موافق جدا	4.2	لا أعلم	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق	4.55
موافق	موافق جدا	4	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	4.55
موافق	موافق	3.6	معارض	موافق	موافق	موافق	موافق	4.36
موافق	موافق	3.6	لا أعلم	موافق	لا أعلم	موافق	موافق	4
موافق	لا أعلم	4.2	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	4.64
لا أعلم	موافق	4.6	موافق	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	4.27
موافق	موافق	4	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	3.91
معارض جداً	موافق جدا	4.2	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	4.55
موافق جدا	موافق جدا	4.2	لا أعلم	موافق جدا	موافق	موافق	موافق جدا	3.73
موافق	لا أعلم	4.4	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	4.36
موافق جدا	موافق	4.2	موافق	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	4.09
موافق جدا	موافق جدا	3.2	موافق	لا أعلم	موافق	لا أعلم	معارض	3.27
موافق جدا	موافق جدا	4.8	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	4.73
موافق	موافق	3.2	لا أعلم	موافق	موافق	لا أعلم	معارض	4.36

تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة سيعمل على الاستغناء عن المصادر التقليدية	توفر المصادر الالكترونية يقلل مصاريف ميزانية المكتبة	تعمل مصادر المعلومات الإلكترونية على توفير معلومات حديثة	وجود مصادر المعلومات الإلكترونية يؤدي إلى سرعة الحصول على المعلومات	يعود توفر مصادر المعلومات الإلكترونية لسهولة استخدامها	مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات	مصادر المعلومات الإلكترونية تقدم المعلومة بأشكال متعددة	تنوع أو تعدد مصادر المعلومات الإلكترونية يجعل كمية المعلومات المتوفرة أكثر	يمكن تخزين مصادر المعلومات الإلكترونية بوسائل متعددة
معارض	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق	5	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
معارض	معارض	موافق جدا	موافق جدا	موافق	4.4	موافق جدا	موافق جدا	موافق
معارض	لا أعلم	موافق جدا	موافق	موافق	4	موافق	موافق	موافق
موافق	لا أعلم	موافق	موافق	موافق	4.6	موافق	موافق جدا	موافق جدا
لا أعلم	لا أعلم	موافق جدا	موافق	لا أعلم	4	موافق	موافق	موافق
معارض	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	4.2	موافق	موافق	موافق
معارض	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	موافق	3.6	لا أعلم	موافق	موافق
موافق	لا أعلم	موافق	موافق	موافق	3.8	موافق	موافق	موافق
معارض جداً	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	5	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
موافق جدا	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	3.8	لا أعلم	لا أعلم	موافق
موافق	معارض	موافق جدا	موافق جدا	موافق	3.8	موافق	موافق	موافق
موافق	معارض	موافق	موافق	موافق	3.4	لا أعلم	موافق	موافق
معارض	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	4.8	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
موافق جدا	معارض	موافق	موافق	معارض جداً	3.4	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
معارض جداً	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق	4	لا أعلم	موافق جدا	موافق
موافق	لا أعلم	موافق جدا	موافق	موافق	4.8	موافق	موافق جدا	موافق جدا
موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	5	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
لا أعلم	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	4.2	موافق	موافق	موافق
معارض	معارض	موافق جدا	موافق	موافق	4.4	موافق جدا	موافق جدا	موافق
موافق جدا	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق	4	موافق	موافق	موافق
موافق	معارض	موافق جدا	موافق جدا	موافق	3.8	موافق	موافق	موافق
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	3.6	موافق	موافق	لا أعلم
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	4	موافق	موافق	موافق
موافق جدا	لا أعلم	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	4.2	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	5	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا
موافق جدا	موافق	لا أعلم	موافق	موافق	4	موافق جدا	موافق	موافق
لا أعلم	موافق	موافق	موافق جدا	موافق جدا	4.2	لا أعلم	موافق	موافق جدا
موافق	موافق	موافق	موافق	موافق جدا	4.8	موافق جدا	موافق	موافق جدا
موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق جدا	4.6	موافق	موافق جدا	موافق
موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	4.2	موافق	موافق	موافق جدا

	الدرجة الكلية	الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية	توفر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى أجهزة ومعدات خاصة (طابعات، سيرفيرات، أجهزة كمبيوتر)	توفر مصادر المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى زيادة عدد موظفي الخدمة المرجعية	يحتاج توفر المصادر الإلكترونية إلى تتبع أحدث الإصدارات والتطورات	لا تتوفر المصادر الإلكترونية بلغات متعددة	يحتاج استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية إلى تدريب متخصص	خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة
4.5	4.47	4	موافق جدا	موافق	موافق جدا	معارض	موافق	4
4	4.25	4	موافق جدا	موافق	موافق جدا	معارض	موافق	3.6
3.8	3.42	3.6	موافق	موافق	موافق	معارض	موافق	3.6
4.2	4.11	4.6	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	3.8
3.8	3.71	3.4	موافق	لا أعلم	موافق	معارض	موافق	3.6
4.2	4.13	4.4	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	4.2
3.7	3.94	3.8	موافق جدا	معارض	موافق	موافق	موافق	3.8
3.8	3.58	3.2	موافق	معارض	موافق جدا	معارض	لا أعلم	3.8
4.6	4.29	3.4	موافق	معارض	موافق جدا	معارض	موافق	4.2
4.2	3.31	1.6	معارض جداً	معارض جداً	موافق	معارض جداً	معارض جداً	4.6
3.9	4.05	3.6	موافق	معارض	موافق	موافق	موافق	4
3.5	3.98	4.8	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	3.6
4.4	4.19	3.8	موافق	لا أعلم	موافق جدا	معارض	موافق جدا	4
3.3	3.76	4.8	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	3.2
3.9	4.02	4.2	موافق جدا	موافق	موافق	موافق	موافق	3.8
4.4	3.9	3.2	موافق	معارض	موافق	موافق	معارض	4
4.8	4.47	4	موافق جدا	معارض	موافق جدا	موافق	موافق	4.6
4.2	4.07	3.4	موافق جدا	لا أعلم	موافق	لا أعلم	معارض	4.2
3.9	3.83	3.4	موافق	لا أعلم	موافق	معارض	موافق	3.4
4.3	4.04	4	موافق	لا أعلم	موافق	موافق	موافق جدا	4.6
3.9	4.05	3.6	موافق	معارض	موافق	موافق	موافق	4
3.8	4.21	4.6	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	4
4	4.06	4.4	موافق	موافق	موافق جدا	موافق	موافق جدا	4
4.4	4.27	3.8	موافق جدا	معارض	موافق	موافق	موافق	4.6
5	4.43	4.2	موافق جدا	لا أعلم	موافق جدا	لا أعلم	موافق جدا	5
4	4.23	4.4	موافق	موافق جدا	موافق جدا	موافق	موافق	4
4.2	3.98	3.2	موافق	معارض	موافق	معارض	موافق	4.2
4.5	3.69	3	موافق	معارض جداً	موافق	معارض	موافق	4.2
4.5	4.55	4.2	موافق	موافق	موافق جدا	موافق	موافق	4.4
4.6	4.27	4.6	موافق جدا	موافق جدا	موافق جدا	لا أعلم	موافق جدا	5

فهرس الملاحق

ملحق 1.3 استمارة أسئلة المقابلة الأولية: 88

ملحق 2.3 قائمة باسماء مبحوثي المقابلة الأولية: 89

ملحق 3.3 استمارة اسئلة المقابلة المركزة:.....90

ملحق 4.3 قائمة أسماء مبحوثي المقابلة المركزة:.....92

5.3 ملحق 2.2: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة: 93

ملحق 6.3 استمارة الاستبانة:.....94

ملحق 1.4 نتائج إجابات المبحوثين من موظفي مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية: 98

فهرس الجداول

جدول(1.2) رأي رجال الأعمال في ولاية إنديانا في دور المكتبات العامة في دعم النمو الاقتصادي للمجتمع المحلي(Indiana Business Research Center ، 2007).....18
جدول 2.2 : مقارنة ما بين محركات البحث وقواعد البيانات الإلكترونية. 32
جدول رقم 1.3: معامل كرونباخ ألفا ثبات الاستمارة.....44
جدول رقم 1.4 تصحيح الأداة.....55
جدول رقم 2.4 : مفتاح التصحيح.....55
جدول 3.4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس. 56
جدول 4.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية 57
جدول 5.4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.....58
جدول 6.4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة. 59
جدول رقم 9.4: معامل كرونباخ ألفا ثبات الاستمارة.....60
جدول رقم 10.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجالات دور تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية بمكتبة جامعة بيرزيت الرئيسة من وجهة نظر العاملين فيها حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا.....61
جدول رقم 11.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الأول رصيد المكتبة من مصادر المعلومات الإلكترونية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا ...62
جدول رقم 12.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثاني طريقة توفير المصادر الإلكترونية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا.....63
جدول رقم 13.4 أسعار اشتراكات قواعد البيانات الإلكترونية.....64
جدول رقم 14.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الثالث مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا 65
جدول رقم 15.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجال الرابع خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا 66

جدول رقم 16.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للمجـــال الخـــامس الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية حسب استجابات أفراد العينة، مرتبة ترتيباً تنازليا 67
جدول رقم 17.4: عدد قواعد البيانات المشتركة بها مكتبة جامعة بيرزيت (اشتراك، مجاناً). ..68
جدول 18.4 نسبة دخول المستفيدين لقواعد البيانات الإلكترونية خلال 2016 68
جدول رقم 19.4 :نتائج اختبار (Correlations) لوجود علاقة بين وجود مصادر تقنية المعلومات الإلكترونية وتعزيز الخدمة المرجعية للطلبة في مكتبة جامعة بيرزيت.....70
جدول رقم 20.4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في أبـــراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير الجنس. 71
جدول رقم 21.4: المُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في أبـــراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.72
جدول رقم 22.4: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لاستجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعيـــة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي. 72

جدول رقم 24.4: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) لاستجابات أفراد العينة في أبراز دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمة المرجعيـــة تبعاً لمتغير الخبرة في سنوات العمل. 73

فهرس الأشكال

شكل 1.2 يوضح المنفعة الاقتصادية لخدمات المكتبات وإدارته 19
شكل 1.3 منهج وإجراءات الدراسة.....41
شكل 1.4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....56
شكل 2.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية.....57
شكل 3.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي. 58
شكل 4.4 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.....59
شكل:5.4 عدد قواعد البيانات حسب اللغة.....68
شكل6.4: نسبة دخول المستفيدين لقواعد البيانات خلال عام 2016.....69

فهرس المحتويات

إقرار ..... أ

شكر وعرفان ..... ب

التعريفات ..... ج

الملخص ..... ه

Abstract: ..... ز

الفصل الأول: خلفية الدراسة 1

1.1 مقدمة الدراسة 1

2.1 مبررات الدراسة 3

3.1 مشكلة الدراسة 3

4.1 متغيرات الدراسة 4

5.1 أسئلة الدراسة 4

1.6 فرضيات الدراسة 5

7.1 أهداف الدراسة 5

8.1 أهمية الدراسة 6

9.1 هيكلية الدراسة 7

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة 8

1.2 دور المكتبات في تقديم الخدمات المعلوماتية 8

2.2 المفاهيم الأساسية بالدراسة 11

1.2.2. مصادر المعلومات الإلكترونية: 12

2.2.2. المكتبة الجامعية: 13

1.2.2.2.أهداف المكتبة الجامعية: 13

2.2.2.2.عوائد الاستثمار في المكتبات الجامعية : 13

3.2.2.2.دور المكتبات الجامعية في تعزيز التنمية الاقتصادية: 14

4.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تنظيم المعلومات والمعرفة : 15

5.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في التعليم ومحو الأمية المبكر: 15

6.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تمكين الأفراد من استخدام تقنيات المعلومات: 16

7.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تعزيز الاندماج الاجتماعي: 16

8.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تدعيم مفهوم المجتمع المدني: 17

9.2.2.2. دور المكتبات الجامعية في تعزيز الديمقراطية: 17

2.2.2. 10. دور المكتبات الجامعية في دعم المشاريع الاقتصادية: 17

11.2.2.2. دور إدارة المكتبة في تنشيط الاقتصاد المحلي: 18

2.2.1. المكتبة الإلكترونية (Electronic Library): 20

2.2.1.1. المكتبة المهيبرة أو المهجنة (Hybrid Library): 20

2.2.1.2 المكتبة الافتراضية (Virtual Library): 20

3.1.2.2. المكتبة الرقمية ((Digital Library: 20

4.1.2.2. مكتبة بلا جدران(Library without walls) : 20

1.2.2.3. التطور التاريخي للمكتبة الإلكترونية: 21

2.2.2.3. مكونات واحتياجات المكتبة الإلكترونية:.....22

3.2.2.3 ميزات المكتبة الإلكترونية:.....24

2.2.4. قواعد البيانات الإلكترونية المكتبية: 27

1.42..2. أمثلة لقواعد البيانات الإلكترونية:.....29

2.4.2.2. محركات البحث Search Engines: 31

5.2.2 مكتبة جامعة بيرزيت الرئيسية 33

2.3 الدراسات السابقة.....34

2.3.1. الدراسات العربية:.....34

2.3.2. الدراسات الأجنبية:.....37

3.6.2. التعليق على الدراسات السابقة:.....38

2.3.4. إضافة الدراسة:.....39

الفصل الثالث : منهجية وإجراءات الدراسة.....40

1.3 تمهيد.....40

2.3 منهجية الدراسة 40

3.3 أدوات الدراسة 42

1.3.3. المقابلة الأولية: 42

2.3.3. المقابلة المركزة:.....42

3.3.3. الاستبانة: 43

4.3.3. صدق أداة الدراسة (تحكيم الاستبانة): 43

5.3.3. ثبات أداة الدراسة: 43

6.3.3. مجتمع وعينة الدراسة: 44

4.3 الأدوات والمعالجة الإحصائية 45

5.3 محددات الدراسة.....45

الفصل الرابع : عرض النتائج ومناقشتها 46

1.4 مقدمة 46

4.2 نتائج المقابلة الأولية 47

4.2.1. ما أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة؟: 47

4.2.2. ما هي الشروط الواجب توافرها في نظم مصادر المعلومات الإلكترونية:.....48

4.2.3. ما مدى انعكاس أثر استخدام تكنولوجية المعلومات الإلكترونية على المصادر التقليدية في المكتبة: 48

4.2.4. ما هي العوامل الإيجابية في استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة: 49

4.2.5. ما هي العوامل السلبية في استخدام تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبة:49

4.2.6. ملخص لأبرز نتائج المقابلة الأولية:.....50

4.3 نتائج المقابلة المركزة.....50

4.3.1. ما هي الجدوى التقنية من توفر قواعد البيانات الإلكترونية: 50

4.3.2. هل دعم المورد يتضمن الدعم التقني والفني:.....51

4.3.3. ما هي آلية التزويد والشراء لقواعد البيانات الإلكترونية في المكتبة:.....52

4.3.4. ما مدى حداثة المعلومات في المصادر الإلكترونية:.....52

4.3.5. ما هي آلية اختيار وتقييم مصادر المعلومات الإلكترونية:.....53

4.3.6. هل المحتوى ومدى مطابقته لتوجهات المكتبة والمؤسسة الأكاديمية بصورة عامة: ...53

4.3.7. ما هي المتطلبات التقنية لمصادر المعلومات الإلكترونية: 54

8.3.4. كيف كانت الخدمة المرجعية للطلبة قبل توفر تقنية مصادر المعلومات الإلكترونية وكيف أصبحت بعد توفرها؟ 54

4.4 نتائج تحليل الاستبانة 54

4.4.1. خصائص عينة الدراسة: 55

4.4.2. تحليل بيانات الدراسة: 60

4.4.3. النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:.....60

4.4.4. فحص الفرضيات:.....70

فيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:.....70

4.4.4.1. : فحص الفرضية الأولى: 70

4.4.4.2. فحص الفرضية الثانية:.....71

4.4.4.3. فحص الفرضية الثالثة:.....71

4.4.4.4. فحص الفرضية الرابعة:.....72

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات 74

1.5 مقدمة 74

2.5 النتائج.....74

1.2.5. تشكل مصادرُ المعلومات الإلكترونية جانباً مهماً من رصيد المكتبات:.....75

2.2.5. طريقة توفير المصادر الإلكترونية: 76

3.2.5. مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في توفير المعلومات: 76

4.2.5. خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة: 77

5.2.5. الصعوبات والعوائق التي تواجه الموظفين من مصادر المعلومات الإلكترونية:.....78

5.3 الاستنتاجات.....78

4.5 التوصيات: 80

قائمة المراجع.....81

فهرس الملاحق 104

فهرس الجداول 105

فهرس الأشكال.....107

فهرس المحتويات 108