النشر الإلكتروني وأثره على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية

دراسة تحليلية ميدانية

د. فهد ساعاتي

الخطوط العربية السعودية

١- الإطار العام للدراسة:

يعد مفهوم النشر الإلكتروني من المفاهيم الحديثة التي اقترنت بالتطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة، لاسيما في مجالات الحاسبات والمعلومات وشبكات الاتصال والإنترنت، ومع تصاعد أهمية هذا المفهوم، بدأ عدد من الباحثين العرب في الاهتمام به ودراسته ومحاولة تقييم آثاره المختلفة، لاسيما في مجال المكتبات والمعلومات، وهذا ما ساهم في ظهور العديد من الدراسات التي اهتمت بالنشر الإلكتروني وتطوره والعوامل المؤثرة فيه والتقنيات المستخدمة فيه، بالإضافة إلى عدد من القضايا ذات العلاقة بهذا الموضوع، مثل: حقوق الملكية الفكرية، الأسعار والإجراءات الفنية ومصادر وخدمات المعلومات، ودرجة الثقة في المواد المنشورة إلكترونيا.

وقد أكدت معظم هذه الدراسات أهمية النشر الإلكتروني في مجال المكتبات والمعلومات، حيث ساهم في حدوث بعض التغييرات الجوهرية، مثل: تغير الوسيط الحامل للمعلومات من الورق إلى أقراص الليزر والأقراص الممغنطة، وتغير أسلوب التوزيع من بائع الكتب التقليدي إلى مورد الوسائط أو البث المباشر عبر شبكة الإنترنت، كما أتاح الفرصة أمام المكتبات لتقديم خدمات جديدة وزيادة أعداد المستفيدين منها، هذا بالإضافة إلى الدور الذي لعبه في ظهور أشكال تنظيمية جديدة لتوفير الخدمات المعلوماتية، مثل: المكتبة الإلكترونية والمكتبة الافتراضية.

وعلى الرغم من التزايد الملحوظ في الأدبيات المهتمة بالنشر الإلكتروني وأثره على المكتبات ومراكز المعلومات، إلا أن الملاحظ أن هناك ندرة في الدراسات التي اهتمت بتقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية في الدول العربية، وهذا ما دفع الباحث إلى الاهتمام بهذا الموضوع ودراسته وتقييم أثر هذه النوعية من النشر على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات المركزية بالجامعات العربية في

الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات ، مج ١٦ ، ع ٣٥ (يناير ٢٠١١)، ص ١٤١ -١٨٤ .

الدول العربية، من خلال الدراسة الميدانية على ثلاث مكتبات جامعية مركزية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية.

١/١ مشكلة الدراسة :

على الرغم من اهتمام عدد من الباحثين العرب بدراسة ظاهرة النشر الإلكتروني وأهميته والنتائج الإيجابية المترتبة عليه، واهتمام البعض الآخر بقياس وتقييم جودة خدمات المكتبات والمعلومات، إلا أن مراجعة الأدبيات المتاحة في هذا المجال أوضحت عدم وجود دراسة لتقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات، وهذا ما دفع الباحث إلى الاهتمام بهذا الموضوع من خلال دراسة وتقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية. وبناء على ذلك، يمكن إيجاز المشكلة البحثية للدراسة في التساؤل التالي: إلى أي مدى أثّر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية في الدول العربية؟

٢/١ أهمية الدراسة :

على المستوى النظري، تنبع أهمية هذه الدراسة من ندرة الأبحاث والدراسات في المكتبة العربية، التي اهتمت بدراسة أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات والمعلومات، ومن ثم يأمل الباحث في أن تقدم هذه الدراسة إسهاما متواضعا في هذا المجال.

وعلى المستوى العملي، تنبع أهمية الدراسة من تزايد الحاجة إلى ضرورة الاهتمام بتقييم مستوى جودة خدمات المكتبات والمعلومات. والتوصل إلى معايير مناسبة لهذا التقييم، وكذلك التعرف على العوامل والمتغيرات التي تؤثر في هذه الجودة، لاسيما العوامل التكنولوجية.

٣/١ الدراسات السابقة :

بعد مراجعة عدد من الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الدراسة، وجد الباحث أنه على الرغم من تزايد اهتمام الباحثين بموضوعي النشر الإلكتروني وجودة خدمات المكتبات والمعلومات، إلا أنه لا توجد دراسات علمية تربط بين هذين المتغيرين ويمكن تصنيف الدراسات المتاحة إلى اتجاهين رئيسين، اهتم الأول بظاهرة النشر الإلكتروني، وركز الثاني على جودة خدمات المكتبات والمعلومات.

١/٣/١ الاتجاه الأول : الدراسات التي اهتمت بظاهرة النشر الإلكتروني :

ركزت دراسات هذا الاتجاه على ظاهرة النشر الإلكتروني من حيث التعريف بالنشر الإلكتروني ومزاياه وعيوبه والعلاقة بينه وبين النشر الورقي، وأهم النتائج المترتبة على انتشار هذا النوع من النشر. من هذه الدراسات:

١/١/٣/١ دراسة (كاميليا أحمد، ٢٠٠٥) بعنوان "النشر الإلكتروني وخدمة المعلومات"[(١)] :

سعت هذه الدراسة إلى التعريف بالنشر الإلكتروني ومجالاته، وعرض عدد من التحارب

للنشر الإلكتروني، وأخيرا الآثار المتوقعة لهذا النشر على المكتبات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن إدخال النشر الإلكتروني في المكتبات سوف يتيح إمكانية التوسع في تقديم خدمات جديدة، ويؤثر على البناء التنظيمي والمادي للمكتبات، وعلى العاملين من حيث نوعية المهارات التي يجب توافرها لدى أخصائي المكتبات.

٢/١/٣/١ دراسة (ديميري، ٢٠٠٣ ,Demiray) بعنوان[٢]:

"Electronic Publishing & Academic Dialogue between Academicians via Online Journals in the New Millennium: a Case of TOJDE"

ناقشت هذه الدراسة موضوع النشر الإلكتروني والجدل بين الأكاديميين حول هذه الظاهرة، وذلك من خلال تناول مفهوم النشر الإلكتروني بالدراسة والتحليل والتعرف على مزاياه وعيوبه مع دراسة حالة المجلة التركية الإلكترونية للتعليم عن بعد.

وقد توصلت إلى عدد من النتائج، منها: أن النشر الإلكتروني يتميز بانخفاض التكاليف وسهولة وسرعة الوصول والإتاحة في أي وقت ومكان، بالإضافة إلى أنه أكثر قبولا في المجتمعات العلمية، ولكن على الرغم من هذه المزايا، إلا أن هذه النوعية من النشر تعاني من عدد من العيوب، من أبرزها: الصعوبات التقنية والمادية التي تعترض عملية الوصول لمواد النشر الإلكتروني، بالإضافة إلى التحديات الخاصة بأمن المعلومات والقرصنة وسوء الاستخدام وحقوق النشر والتأليف.

٢/١/٣/١ دراسة (مورثي وكارسيدابا، ١٩٩٦ (Moorthy & Karisiddappa, بعنوان[٣]:

"Electronic Publishing: Impact & Implications on Library & Information Centers"

التي تناولت دراسة ظاهرة النشر الإلكتروني ومناقشة مزاياه وعيوبه بالإضافة إلى تقييم أثر هذا النوع من النشر على المكتبات ومراكز المعلومات وعلى الخدمات التي تقدمها. وقد توصلت إلى عدد من النتائج، منها: التأكيد على أهمية النشر الإلكتروني والفوائد التي ساهم في تحقيقها، مثل: سرعة النشر، وتوافر الخدمات في أي وقت، والتأثير الإيجابي على طرق وأساليب جمع وحيازة ومعالجة واسترجاع ونشر المعلومات، بالإضافة ظهور أنماط جديدة من المكتبات، مثل المكتبات بدون حوائط .

٢/٣/١ الاتجاه الثاني: الدراسات التي اهتمت بجودة خدمات المكتبات والمعلومات:

اهتمت دراسات هذا الاتجاه بالتعريف بجودة خدمات المكتبات والمعلومات وأهميتها وكيفية قياسها، والنتائج المترتبة عليها. من هذه الدراسات:

١/٢/٣/١ دراسة (خوله الشويعر، ٢٠٠٩م) بعنوان: " قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض"(٤):

حاولت هذه الدراسة إلى قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة من مكتبة الملك عبد العزيز العامة بمدينة الرياض اعتمادا على آراء المستفيدين من هذه الخدمات، ومدى تحقق الجودة في الخدمات المقدمة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت إلى عدد من النتائج، منها: رضاء معظم أفراد العينة من المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض.

٢/٢/٣/١ دراسة (عباس، ٢٠٠٥م) بعنوان: " قياس جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة"(٥):

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات، من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء، بإجراء دراسة ميدانية على ٢٣٨ مستفيدًا من خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، وذلك باستخدام مقياس الإدراكات/التوقعات.

وقد توصلت إلى عدد من النتائج، من أهمها: التقييم السلبي للعملاء لمستوى الخدمات الفعلية التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة وتأكيدهم على أن هذه الخدمات لم ترق إلى مستوى توقعاتهم، وهذا يعكس انخفاض مستوى جودة هذه الخدمات.

٤/١ أهداف الدراسة :

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١/٤/١ المراجعة التحليلية للأدبيات والإنتاج الفكري الذي اهتم بدراسة كل من النشر الإلكتروني وجودة خدمات المكتبات والمعلومات.

٢/٤/١ دراسة وتحليل ظاهرة النشر الإلكتروني والفروقات بينه وبين النشر التقليدي.

٣/٤/١ الوقوف على أبرز التحديات التي تواجه النشر الإلكتروني في العالم العربي وتحد من قدرة المكتبات المركزية بالجامعات العربية على الاستفادة منه.

٤/٤/١ تحديد المعايير التي يمكن من خلالها قياس جودة خدمات المكتبات.

٥/٤/١ تقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية المركزية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية.

٦/٤/١ تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تحسين مستوى جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية في الدول العربية.

١/٥ تساؤلات الدراسة :

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

١/٥/١ ما مفهوم النشر الإلكتروني، وماذا عن العلاقة الجدلية بينه وبين النشر الورقي (التقليدي) ؟

٢/٥/١ ما أبرز التحديات التي تواجه النشر الإلكتروني في العالم العربي ؟

٣/٥/١ ما المعايير التي يمكن الاعتماد عليها في تقييم مستوى جودة الخدمات الجامعية؟

٤/٥/١ إلى أي مدى أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية ؟

١/٦ حدود الدراسة :

يمكن حصر حدود الدراسة ومجال تغطيتها فيما يلي :

١/٦/١ الحدود الموضوعية: على الرغم من تعدد العوامل والمتغيرات التي تؤثر في جودة خدمات المكتبات والمعلومات، إلا أن الدراسة سوف تركز على دراسة أثر أحد العوامل، النشر الإلكتروني، على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية .

٢/٦/١ الحدود النوعية: اقتصرت الدراسة على المكتبات المركزية بالجامعات العربية دون غيرها من المكتبات الأخرى.

٣/٦/١ الحدود المكانية: سوف تقتصر الدراسة على تقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات عدد من المكتبات المركزية بالجامعات العربية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية.

١/٧ منهج البحث:

اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة على المناهج التالية :

١/٧/١ منهج تحليل المحتوى Content Analysis

استخدم هذا المنهج في المرحلة الأولى للدراسة التي استهدفت تحليل نماذج مختارة من الإنتاج الفكري المنشور الذي له صلة بموضوع الدراسة، سواء في شكله التقليدي أو الإلكتروني بما في ذلك تصفح مواقع بعض الجهات الأكاديمية والبحثية والجمعيات المهنية على الإنترنت، وذلك تمهيدا لإعداد قائمة بالعناصر التي يمكن من خلالها تقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية .

٢/٧/١ المنهج الميداني المسحي Survey Method

استخدم هذا المنهج المسحي في المرحلة التالية، وذلك لاستطلاع آراء عينة عشوائية من المستفيدين من خدمات عدد المكتبات المركزية بالجامعات

العربية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية، ومن ثم، تم تصميم قائمة الاستبيان لجمع بعض البيانات الأولية المتعلقة بالدراسة.

٢. النشر الإلكتروني : المفهوم، الأنواع والتحديات:

يعد مفهوم النشر الإلكتروني من المفاهيم الحديثة التي اقترنت بالتطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة، لاسيما في مجالات الحاسبات والمعلومات وشبكات الاتصال مع التوسع الكبير في استخدام الإنترنت، سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي أو المحلي، ومع تصاعد أهمية هذا المفهوم، تظهر أهمية دراسته، وذلك من خلال التركيز على النقاط التالية:

١/٢ مفهوم النشر الإلكتروني.

٢/٢ أنواع النشر الإلكتروني.

٣/٢ العلاقة بين النشر الإلكتروني والنشر التقليدي (الورقي) .

٤/٢ التحديات التي تواجه النشر الإلكتروني في الدول العربية.

١/٢مفهوم النشر الإلكتروني:

يتطلب الفهم الجيد لمفهوم النشر الإلكتروني، أولا تحديد ما المقصود بالنشر الإلكتروني وأهدافه، ثم الوقوف على أهم مزاياه.

١/١/٢ تعريف النشر الإلكتروني:

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت مفهوم النشر الإلكتروني بالبحث والتحليل، إلا أن هذا المفهوم لا يزال يتسم بالغموض، وعدم وجود تعريف واحد محدد متفق عليه من قبل الباحثين والدارسين، مما ترتب عليه طرح تعريفات ووجهات نظر مختلفة، تحاول تحديد أبعاد هذا المفهوم، ويرجع ذلك إلى عدد من الأسباب، منها:

١/١/١/٢ الحداثة النسبية لمفهوم النشر الإلكتروني، حيث تشير معظم الأدبيات إلى أن بداية استخدام هذا المفهوم لأول مرة إلى ترجع إلى بداية الثمانينيات من القرن العشرين، نتيجة للتطورات التي شاهدتها الحاسبات الآلية، والأقراص الممغنطة (CD) وشبكة المعلومات(٦).

٢/١/١/٢ أن معظم الأبحاث والدراسات المتعلقة بموضوع النشر الإلكتروني تمت بواسطة عدد من الباحثين الذين ينتمون إلى فروع معرفية مختلفة، مثل: علم المكتبات والمعلومات، الإعلام، الحاسبات والمعلومات وإدارة الأعمال وغيرها من المجالات العلمية المختلفة، وكل من هؤلاء الباحثين له مفاهيم خاصة ونظرياته العلمية والمناهج البحثية التي يعتمد عليها في دراسته.

٣/١/١/٢ تنوع مجالات اهتمام الباحثين عند دراستهم لمفهوم النشر الإلكتروني، لاسيما بعد انتشار استخدام الإنترنت، فهناك من يهتم بدراسة النشر الإلكتروني وتطوره والعوامل المؤثرة فيه، وهناك من يركز على التكنولوجيا

والتقنيات المستخدمة في هذا النشر، وهناك من يهتم بتقييم النشر الإلكتروني في عدد من البلدان المختلفة، وهناك من يركز على بعض القضايا ذات العلاقة بالنشر الإلكتروني مثل: حقوق الملكية الفكرية، الأسعار والإجراءات الفنية ومصادر وخدمات المعلومات، ودرجة الثقة في المواد المنشورة إلكترونيا[٧].

٤/١/١/٢ اختلاف منظور الباحثين لمفهوم النشر الإلكتروني، فهناك من ينظر إلى هذا المفهوم بشكل ضيق، فقصّر النشر الإلكتروني على المجلات أو الدوريات والكتب الإلكترونية، وهناك من يتوسع في نظرته للنشر الإلكتروني ليشمل جميع أنواع قواعد البيانات المباشرة، ونظم النقل على الأقراص والاسطوانات والتبادل الإلكتروني للمعلومات، البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى المجلات والكتب الإلكترونية.

٥/١/١/٢ اختلاف المداخل التي ينتهجها الباحثون في تعريفهم للنشر الإلكتروني، فهناك من يركز على الوسائط المستخدمة في التحميل، وهناك من يهتم بالكيفية التي يمكن من خلالها إيصال الرسالة للمتلقي، وهناك من يركز على كل من الرسالة والوسيط معا[٨].

٦/١/١/٢ تعدد الأطراف المتفاعلة والمستفيدة من النشر الإلكتروني، واختلاف اهتماماتهم ونظرتهم إليه، حيث ينظر إليه المؤلف على أنه النشر المباشر لأعماله، ويرى الناشر أنه إجراء عمليات النشر آليا، ويتعامل معه المكتبي على أنه مزيد من الأعمال المكتبية المعقدة، ويهتم القارئ بإمكانية الوصول إلى للأدبيات بالمجان[٩].

وقد ساهمت هذه العوامل وغيرها، في تعدد التعريفات التي قدمت لمفهوم النشر الإلكتروني، بالشكل الذي يصعب معه تحديد تعريف شامل لهذا المفهوم . وبعد مراجعة عدد من التعريفات التي قدمت لمفهوم النشر الإلكتروني، يرى الباحث إمكانية تقسيم هذه التعريفات إلى أربع اتجاهات رئيسة، هي:

الاتجاه الأول: تعريف النشر الإلكتروني من خلال إبراز علاقته بالنشر التقليدي أو الورقي:

تركز تعريفات هذا الاتجاه على إبراز طبيعة العلاقة بين كل من النشر الإلكتروني والنشر الورقي، حيث ينظر البعض إلى النشر الإلكتروني على أنه عمليات تحويل الأوعية التقليدية، خاصة الورقية، إلى أوعية رقمية يمكن متابعتها عبر الشبكات والأقراص الضوئية[١٠].

أو هي عملية إحلال المواد التي تنتج إلكترونيا، وتعرض عادة على الشاشات محل المواد التي تنتج ورقياً[١١].

وهناك من يرى أن النشر الإلكتروني عبارة عن نشر المعلومات التقليدية الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحاسبات وبرامج النشر

الإلكتروني في طباعة المعلومات وتوزيعها ونشرها[١٢].

وأخيرا، هناك من يعرفه بأنه العملية التي يتم من خلالها تقديم الوسائط المطبوعة Printed-Based Materials مثل: الكتب، بصيغة يمكن استقبالها وقراءتها عبر شبكة الإنترنت، هذه الصيغة تتميز بأنها صيغة مضغوطة Compacted ومدعومة بوسائط وأدوات، مثل: الأصوات والرسوم ونقاط التوصيل Hyperlinks التي تربط القارئ بمعلومات فرعية أو بمواقع أخرى على شبكة الإنترنت[١٣].

ويلاحظ على تعريفات هذا الاتجاه أنها تعاملت مع النشر الإلكتروني على أنه مجرد تحويل أو تقديم المنشورات الورقية في صورة إلكترونية، ولم تأخذ في الاعتبار إمكانية إعداد ونشر هذه الأعمال إلكترونيا بطريقة مباشرة، دون الحاجة إلى إصدار نسخ ورقية منها.

الاتجاه الثاني: تعريف النشر الإلكتروني من منظور الأنشطة أو العمليات:

تركز معظم التعريفات في هذا الاتجاه على الأنشطة التي تتضمنها عملية النشر الإلكتروني. في هذا السياق، يعرف البعض النشر الإلكتروني بأنه إنتاج وتخزين واسترجاع وتوزيع المعلومات بوسائط آلية في نظم المعلومات المحوسبة دون الحاجة لاستخدام الورق[١٤]. أو أنه تحويل أو إنتاج وبث المعلومات، مهما اختلف شكلها (نص صوت، صورة ثابتة، صورة متحركة) في شكل مقروء آليا[١٥].

وهناك من ينظر إلى النشر الإلكتروني على أنه استخدام الوسائل الإلكترونية لاسيما الحاسب الآلي وشبكات الاتصال، في إعداد وتجميع وتخزين وتحديث المعلومات وبثها للمستفيدين[١٦].

الاتجاه الثالث: تعريف النشر الإلكتروني من خلال التركيز على الوسائط المستخدمة في إيصال المحتوى أو الرسالة الموجهة للمستفيدين:

في هذا السياق، ينظر البعض إلى النشر الإلكتروني على أنه نقل المعلومات بواسطة الحاسبات الإلكترونية من الناشر إلى المستفيد النهائي مباشرة أو من خلال شبكة اتصالات[١٧]. أو أنه نشر المواد على شكل قواعد بيانات محوسبة، يمكن للمستفيدين الوصول إليها على الخط مباشرة Online من خلال شبكات المعلومات والاتصالات[١٨].

وهناك من يرى أن النشر الإلكتروني يمتد ليشمل جميع الوسائط والأشكال الإلكترونية، وأساليب إعدادها وتوزيعها[١٩].

الاتجاه الرابع: تعريف النشر الإلكتروني من خلال التركيز على كل من الأنشطة والوسائط معا :

في هذا السياق، ينظر البعض إلى النشر الإلكتروني على أنه ذلك النوع من النشر الذي يتم فيه نقل المعلومة أو الرسالة الفكرية من المصدر (المؤلف) إلى المتلقي (المستفيد) اعتمادا على التكنولوجيات الحديثة، مثل: الحاسبات الآلية، وما

يرتبط بها من وسائط اختزان، سواء ممغنطة أو مليزرة، وشبكات الاتصالات، وما يمكن أن يستجد من تكنولوجيات أخرى، في تسجيل المعلومة ثم تجهيزها وأخيرا بثها[٢٠].

وهناك من يطلق مصطلح النشر الإلكتروني على ذلك النوع من النشر الذي يستخدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، وبخاصة الحاسب الآلي، في جميع عمليات إنتاج الرسالة الفكرية، وهي: التأليف وتجهيز مخطوطة المؤلف والتجهيز المادي والاستنساخ وكذلك توزيع الرسالة وتداولها في وسيط إلكتروني، كالممغنطات والمليزرات[٢١].

وهناك من يرى أن مفهوم النشر الإلكتروني يشتمل على ثلاثة أشكال، أولاها: استخدام الحاسب لتسهيل عملية إنتاج المنتجات التقليدية، وثانيتها: استخدام الحاسب ونظم الاتصالات عن بعد لتوزيع المعلومات إلكترونيا، وثالثتها: استخدام وسائط تخزين إلكترونية متنوعة لتوزيع البيانات بناء على الطلب[٢٢].

وأخيراً، هناك من يعرفه بأنه الاختزان والتطويع والبث والتقديم الرقمي للمعلومات، على أن تنظم المعلومات في شكل وثيقة ذات بناء معين، ويمكن إنتاجها كنسخة ورقية، كما يمكن عرضها إلكترونيا، كما يمكن أن تشمل هذه الوثائق معلومات في شكل نصي أو صور أو رسومات، يتم توليدها بالحاسب الآلي[٢٣].

ويتفق الباحث مع هذا الاتجاه، الذي يركز في تعريف النشر الإلكتروني على الأنشطة التي يمر بهذا هذا النشر والوسائط المستخدمة في ذلك، وبناء عليه يمكن تعريف النشر الإلكتروني بأنه: ذلك النوع من النشر الذي يتم فيه نقل المعلومات أو الرسالة الفكرية من المؤلف إلى المستفيد، سواء بشكل مباشر عن طريق شبكات المعلومات والإنترنت، أو عن طريق الوسائط الممغنطة أو المليزرة، وغيرها من الوسائط الأخرى.

وفي ظل هذا النمط من النشر، يحصل الناشر على المعلومات إلكترونياً، ويقوم بتجهيزها ومعالجتها باستخدام الحاسب الآلي، ثم يقوم باختزانها، باستخدام وسائط الاختزان، كالممغنطات والمليزرات وغيرها، وبعد ذلك توضع المعلومات في الأشكال التي تناسب المستفيد، ثم يتم نقل المنتج النهائي، باستخدام شبكات الاتصالات أو بالبريد حيث يتلقاها المستفيد، ويقوم بعملية الاسترجاع والإفادة من خلال الحاسب الآلي[٢٤].

٢/١/٢ أهداف النشر الإلكتروني ومزاياه:

يعتبر النشر الإلكتروني من أهم التقنيات المعاصرة التي تسهم في تعميم المعرفة وإيصالها لأي فرد في أي مكان وزمان، وقد ارتبط تاريخ هذا النشر بظهور الشبكات والإنترنت ووسائط التخزين الإلكترونية، وتأثر بالتطورات التي طرأت عليها، ففي البداية اقتصر هذا النشر على استخدام التجهيزات الإلكترونية في إنتاج المطبوعات وتلي ذلك التوزيع الإلكتروني لهذه المطبوعات، ثم ظهرت النظم الإلكترونية التي تتيح الخدمات المباشرة على الخط ، وبدأ استخدام أقراص الليزر

في النشر الإلكتروني والذي كان له أثر كبير في تطور صناعة النشر، وما نتج عنه من ظهور النصوص والوسائط الفائقة. وقد اختلفت أهداف هذا النشر، باختلاف الإمكانيات والتقنيات المتاحة، وبصفة عامة يمكن تحديد أهداف النشر الإلكتروني فيما يلي[٢٥]:

- الاتصال العلمي وتوفير مفهوم تكنولوجي جديد له.
- تسريع عمليات البحث العلمي في ظل السباق التكنولوجي.
- توفير النشر التجاري الأكاديمي.
- تعميق فرص التجارة الإلكترونية.
- وضع الإنتاج الفكري القومي لبعض الدول على شكل أوعية إلكترونية، مثل: مشروع المكتبة الرقمية في الولايات المتحدة الذي تتبناه مكتبة الكونجرس الأمريكي .

أما عن مزايا النشر الإلكتروني، فيمكن إيجازها فيما يلي :

- يتميز النشر الإلكتروني بالسرعة والتفاعلية وإلغاء حاجز المكان وكسر احتكار المعلومات، كما أنه يتخطى حاجز الرقابة[٢٦].
- يتيح النشر الإلكتروني الفرصة أمام الباحثين والجامعيين إلى توجيه الجزء الأكبر من جهودهم إلى عمليات التحليل والتفسير والاستنتاج والتنبؤ والكشف عن الظواهر والمتغيرات الجديدة، وهو ما يمثل العمود الفقري للعملية البحثية وذلك بديلا عما كان يحدث من قبل، حيث كان الباحث يبذل جزءا كبيرا من جهده ووقته في الحصول على المعلومات، وهذا ما سوف يؤدي إلى تطوير المعرفة وتحديثها في المجالات البحثية المختلفة، وازدهار الابتكار والبحث العلمي[٢٧].
- إمكانية النشر الذاتي، حيث يستطيع كل مؤلف نشر مؤلفاته بنفسه مباشرة دون وساطة كالناشرين والموزعين[٢٨].
- أتاح النشر الإلكتروني إمكانية مساهمة عدد من المؤلفين أو الكتاب أو القراء في إنتاج المادة الإلكترونية بشكل تفاعلي وتعاوني[٢٩].
- زاد النشر الإلكتروني من فرص الإطلاع على الإنتاج الفكري والثقافي، والقدرة على التواصل وإنتاج المعرفة وتقاسمها والاستفادة منها، وتعظيم درجة التعاون بين المجتمعات المختلفة، مما جعل تلك المجتمعات أكثر فعالية وإنتاجية[٣٠].
- انخفاض التكلفة وسهولة الاستخدام[٣١]، حيث ساهم النشر الإلكتروني في خفض الزمن المستغرق في النشر، إضافة إلى سهولة توزيع الكتاب الإلكتروني في جميع أنحاء العالم، بغض النظر عن الحواجز والتعقيدات التقليدية التي تواجه الكتاب الورقي، لاسيما في الدول العربية.
- أتاح النشر الإلكتروني للمكتبات ودور النشر إمكانيات التوسع في أهدافها وتحسين صورتها بتقديم خدمات جيدة للمستفيدين[٣٢].

- يعد النشر الإلكتروني نمط جديد للحياة والتعلم، أكثر منه تقنية جديدة، وهذا يتطلب تغييراً كبيراً في حزمة القيم والعلاقات والشروط القانونية والأدبية والمالية بين الكاتب والناشر والقارئ، فضلاً عن الحاجة لتعلم مهارات جديدة وبشكل متقدم حتى يتمكن المستفيد من الاستفادة القصوى من هذه التقنيات.
- ترتب على النشر الإلكتروني العديد من التحولات الهامة، حيث تغير الوسيط الحامل للمعلومات من الورق إلى أقراص الليزر، والأقراص المغنطة، وتغير أسلوب التوزيع من بائع الكتب التقليدي إلى مورد الوسائط أو البث المباشر عبر شبكة الإنترنت.
- يخلو النشر الإلكتروني من عيوب النشر الورقي، مثل: غموض الطباعة وصغر الخط، ورداءة الورق وتعرضه للتلف، وما فيها من المآخذ التي تؤثر على النشر المطبوع[٣٣].

٢/٢ أنواع النشر الإلكتروني:

تشير الأدبيات إلى أن هناك أنواعاً متعددة للنشر الإلكتروني، وذلك وفقا للمعايير التي يمكن الاعتماد عليها في تصنيف هذا النوع من النشر. في هذا الإطار يرى الباحث أن عملية تحديد أنواع النشر الإلكتروني يمكن أن تعتمد على عدد من المعايير، من أهمها: طبيعة المحتوى والمواد المنشورة، والهدف من النشر، ونوعية الخدمات.

وفيما يلي عرض لأنواع النشر الإلكتروني، وفقا لهذه المعايير.

١/٢/٢ أنواع النشر الإلكتروني، وفقا للمحتوى:

وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم النشر الإلكتروني إلى نوعين أساسيين، هما[٣٤]:

- المواد النصية Textual Media وتشمل كل ما هو نصوص مثل الكتب والمجلات سواء المتاحة مباشرة على الخط، أو على الأقراص المغنطة أو المليزرة.
- المواد غير النصية Non-Textual Media وتشمل: المجموعات المصورة والأفلام والفيديو، والصوت (مثل: المقطوعات الموسيقية، والأغاني).

٢/٢/٢ أنواع النشر الإلكتروني، وفقا لطبيعة المواد المنشورة:

وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم النشر الإلكتروني إلى نوعين أساسيين، هما[٣٥]:

- نشر التراث أو الكتب أو إصدارات الصحف والمجلات التي صدرت، ويناسب هذا النوع النشر على الأسطوانات المدمجة CD-Rom التي تطبع بأعداد كبيرة وتتاح للمستفيدين منها للاطلاع على ما بها، مثل دائرة المعارف العلمية والتقنية التي تنشرها شركة Magrow-hill ودائرة المعارف الخاصة بالعلوم الإلكترونية التي تنشرها شركة Grolier على مثل هذه الأسطوانات.
- نشر المواد المتجددة والتي يتم تحديثها بشكل دوري أو من وقت لآخر، مثل النشر على شبكات الحواسب المتخصصة أو العالمية

كالإنترنت، ويتميز هذا النوع من النشر بتنوع صور وأساليب عرض وتوضيح المعلومات، وسهولة التعديل والإضافة والتحديث للمواد المنشورة.

٢/٢/٢ أنواع النشر الإلكتروني، وفقا للهدف من النشر:

وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم النشر الإلكتروني إلى نوعين، هما[٣٦]:

- النشر التجاري، وهو نشر غير متخصص، يهتم بمجالات المعرفة العامة ويستهدف قطاع عريض من المستفيدين، وبالتالي يتم التوزيع على نطاق واسع ويعتبر العائد المادي من العناصر الأساسية للنشر.
- النشر العلمي، يعد هذا النوع من النشر من المهام الأساسية للجامعات والمعاهد العلمية والمراكز البحثية، وهو يهتم بمجالات علمية ومعرفية متخصصة ويستهدف قطاع محدود من المستفيدين، ويكون التوزيع على نطاق ضيق، ولا يمثل العائد المادي هدفا أساسيا للنشر.

٢/٢/٤ أنواع النشر الإلكتروني، وفقا لنوعية الخدمات التي يوفرها:

وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم النشر الإلكتروني إلى ثلاثة أنواع، هي[٣٧]:

- الخدمات التفاعلية، وهي تمكن المستخدم من حرية التصفح وإبداء رأيه واختيار ما يريده من معلومات، والتفاعل الإيجابي مع وسائل الاتصال المتاحة، مثل: خدمات البحث المباشر على الخط، وخدمات التبادل الإلكتروني للمعلومات.
- الخدمات غير التفاعلية، مثل قواعد وبنوك المعلومات والموسوعات والمجلات والدوريات الإلكترونية المتاحة علي الإنترنت أو علي الاسطوانات.
- المنتجات المادية، حيث يتم تخزين المعلومات في عدد من الوسائط، مثل: الوسائط الممغنطة والمليزرة، والوسائط متعددة الأغراض، وأشرطة الفيديو والأسطوانات.

٢/٢ العلاقة بين النشر الإلكتروني والنشر الورقي:

تعد العلاقة بين النشر الإلكتروني والنشر الورقي (التقليدي) من أهم القضايا المطروحة في الأوساط الأدبية والفكرية، لاسيما بعد التوسع المستمر في النشر الإلكتروني منذ منتصف التسعينيات من القرن العشرين، إذ لا يزال الجدل قائما بين الباحثين، على اختلاف انتماءاتهم ومدارسهم الفكرية، حول مدى انتشار النشر الإلكتروني، لاسيما في الدول العربية وإحلاله محل النشر التقليدي.

وفي هذا السياق، يرى الباحث أن هناك ثلاث اتجاهات أساسية، هي[٣٨]:

- الأول: يؤيد انتشار ظاهرة النشر الإلكتروني وإحلاله محل النشر التقليدي.
- الثاني: يؤكد عدم استطاعة النشر الإلكتروني أن يحل محل النشر التقليدي.

❖ الثالث: يرى أن النشر الإلكتروني جاء نتيجة الطلب وليس الحاجة، ومكملا وليس بديلا للنشر التقليدي .

١/٣/٢ الاتجاه الأول: يؤيد انتشار ظاهرة النشر الإلكتروني، وإحلاله محل النشر التقليدي ويرى أن إحلال النشر الإلكتروني محل النشر المطبوع لم يعد قضية خاضعة للجدل بل إنها مسألة وقت(٣٩). ويعتمد أنصار هذا الاتجاه في ذلك على ما يلي:

١/١/٣/٢ يتميز النشر الإلكتروني بتوافر النظم التفاعلية، وما تتضمنه من وسائط متعددة من نصوص وصور ورسوم وصوت وأفلام متحركة، تساعد المستخدم على التعلم بصورة أفضل، وهذا ما ساهم في زيادة حجم المبيعات على مستوى العالم من النشر الإلكتروني، بمختلف أشكاله، من ٢٣,٩ بليون دولار في عام ١٩٩٧ ليصل إلى ٧٠ بليون دولار في عام ٢٠٠٢(٤٠).

٢/١/٣/٢ إن النشر الإلكتروني سيحدث ثورة حقيقية في عالم القراءة، ففي الكتاب المطبوع تكون المحتويات راسخة وجامدة، أما في الكتاب الإلكتروني، فهي مرنة، إذ يمكن أن يحتوي الكتاب الإلكتروني على نصوص وسيطة توصل إلى نصوص ذات علاقة بموضوع الكتاب الأساسي، بالإضافة إلى إمكان توافر الكتاب الإلكتروني على صور متحركة وأصوات إيضاحية، وهذا يعني تحويل الكتاب إلى وحدة معلوماتية متكاملة، وقد ساهم ذلك في تزايد حجم المبيعات من الكتب الإلكترونية، ومن نتائج التحول إلى الكتاب الإلكتروني بطبيعة الحال أن تنخفض أسعار الكتاب المطبوع بشكل كبير، وتتوقع مايكروسوفت أن يبلغ مجموع الكتب المباعة إلكترونيا معدل ٩٠% من إجمالي مبيعات الكتب المؤلفة بحلول عام ٢٠٢٠(٤١).

٣/١/٣/٢ التزايد المستمر في حجم الوثائق الإلكترونية مقابل المطبوعة، حيث ارتفعت نسبة الوثائق الإلكترونية مقابل المطبوعة من ١٠: ٩٠ عام ١٩٩٨ إلى ١٨: ٨٢ خلال عام ٢٠٠٠ ثم وصلت إلى ٣٥: ٦٥ عام ٢٠٠٣، وأخيرا بلغت ٤٩: ٥١ في عام ٢٠٠٥(٤٢). ومن ثم، فإن استمرار تزايد الوثائق الإلكترونية بهذا المعدل سوف يؤدي مع الوقت، إلى إحلال هذه الوثائق بشكل تام محل الوثائق المطبوعة.

٤/١/٣/٢ تأخذ المنشورات الورقية التقليدية أشكالا مادية ملموسة، تتطلب الحمل والنقل والسفر والتوزيع والبيع والشراء، في حين تتحرر المنشورات الإلكترونية من هذه القيود، حيث يمكن نسخها على أقراص صلبة، أو اسطوانات مرنة.

٢/٣/٢ الاتجاه الثاني: يرى أنه على الرغم من انتشار النشر الإلكتروني في معظم دول العالم إلا أنه لن يصل إلى الكم وحجم السوق المتوقع، ولن يحل محل النشر التقليدي لاسيما في الدول العربية، حيث لا يزال النشر الإلكتروني العربي بعيدا عن مجالات تطوير تقنيات هذا النشر. ويستند أنصار هذا الاتجاه إلى ما يلي:

١/٢/٣/٢ يعطي النشر الورقي عمق المعرفة والتأمل، في حين أن النشر الإلكتروني يعطي فكرة عن الموضوع، ولا يمكن للقارئ التعمق في دراسته، وهذا يساهم في زيادة مبيعات المطبوعات، لاسيما الكتب، حيث أوضحت الدراسة التي أجرتها مجموعة دراسة صناعة الكتب Book Industry Study Group ارتفاع إجمالي مبيعات الكتب خلال عام ٢٠٠٦ لتصل إلى ٣٥,٨ بليون دولار بزيادة بلغت ٣,٤% عن عام ٢٠٠٥[٤٣].

٢/٢/٣/٢ أن النشر الإلكتروني لا يزال في أطوار تجريبية في العالم الغربي، على الرغم من قيام عدد كبير من الناشرين بتحويل بعض منتجاتهم إلى الشكل الإلكتروني لاسيما في مجال الدوريات، وذلك لأسباب تتعلق في مجملها بحقوق الملكية الفكرية[٤٤].

٣/٢/٣/٢ على الرغم من تمتع الكتب الإلكترونية بعدد من المزايا، إلا أن لها عيوبا كثيرة تحد من قدرتها على الانتشار، منها: صعوبة وتعقد تقنيات النشر الإلكتروني وارتفاع تكاليفها[٤٥]، وإمكانية تعرضها للتلف وللفيروسات وللأعطال باستمرار وسرعة تقادمها نتيجة التطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة في هذا المجال، هذا بالإضافة إلى أن الجهد المبذول في تصفح المادة الإلكترونية أكثر من ذلك المبذول في تصفح أوراق المادة التقليدية، حيث الدخول للشبكة والوصول إلى الموقع وتكبير الحجم أو تصغيره واستعراض الصفحات يتأثر بسرعة الشبكة والخادم[٤٦].

٤/٢/٣/٢ في ظل النشر الإلكتروني، لا تتوافر حماية حقيقية لحقوق المؤلف، ويسهل سرقة الأعمال المنشورة إلكترونياً، على عكس النشر الورقي. ويدافع المؤيدون للنشر الإلكتروني بقولهم بأن السرقة يمكن أن تحصل سواء أكان ذلك في حال النشر الورقي أم في حال النشر الإلكتروني.

٥/٢/٣/٢ يواجه النشر الإلكتروني عدد من التحديات، منها: أن النشر الإلكتروني سيرفع من أسعار الكتب والدوريات بشكل يعجز معه الفرد عن الشراء، وسوف تصبح هذه التكنولوجيا حكرا لمنتجها، بحيث تزيد من سيطرة الدول المنتجة لها ومن تبعية البلدان المستخدمة

لها، وفي ظل ضعف البنية التحتية للاتصالات وزيادة تكلفتها، سيجعل ذلك التبادل الإلكتروني أمرا باهظ التكاليف[٤٧].

٦/٢/٣/٢ ضعف الإقبال على القراءة عبر شاشات الحاسب الآلي، مقارنة بقراءة المطبوعات الورقية، حيث أوضحت إحدى الدراسات تفضيل الأفراد لقراءة النصوص المطبوعة يزيد بمعدل يتراوح بين ٢٥% إلى ٣٠% عن قراءة النصوص الإلكترونية[٤٨].

٧/٢/٣/٢ مع الإمكانات والمميزات الواسعة والمتعددة التي يوفرها النشر الإلكتروني من سرعة التوزيع وإمكانات التصرف بالنصوص والمواد وإعادة إخراجها، إلا أن ضعف التجهيزات في بعض المجتمعات تحرمهم من الاستفادة مما يوفره النشر الإلكتروني[٤٩].

٨/٢/٣/٢ يحتاج النشر الإلكتروني إلى توافر بيئة تقنية متطورة في المجتمعات المستخدمة مما قد لا يكون متوفرا أو مكلفا، وإلا انعدمت الفائدة المرجوة[٥٠].

٩/٢/٣/٢ إمكانية الدخول للشبكات واستعراض المواد الإلكترونية يرتبط بتوافر إمكانات إضافية، مثل توفر الاتصالات والأجهزة والكهرباء، مما يعني تأثر النشر الإلكتروني بضعف أي من هذه الإمكانات[٥١].

١٠/٢/٣/٢ ارتفاع نسبة الأمية، ومحدودية عدد أجهزة الحاسبات الآلية واقتصارها على فئات معينة من المجتمع، وتواضع نسبة عدد مستخدمي الإنترنت في الدول النامية بصفة عامة، والدول العربية بصفة خاصة.

١١/٢/٣/٢ إن تراجع نسبة اقتناء الكتب والمنشورات المطبوعة في معظم البلدان العربية لن يلغ مستقبل النشر الورقي، ولن يحول دون انتشاره، لكونه لا يزال جزءاً من العملية التعليمية، وهو المساهم الأساسي في استمرار مؤسسات اقتصادية كبرى كما بإمكانه الوصول إلى أماكن كثيرة لا تغطيها شبكة الإنترنت.

٣/٣/٢ الاتجاه الثالث: يرى أن النشر الإلكتروني جاء نتيجة الطلب وليس الحاجة ومكملا وليس بديلا للنشر التقليدي، وأن هناك العديد من العوامل التي تدعو الاندماج والتكامل بينهما. ويستند أنصار هذا الاتجاه إلى ما يلي:

١/٣/٣/٢ إن العامل المشترك الرئيسي بين صناعتي النشر التقليدي والإلكتروني هو المحتوى المتميز، فبدونه لا تنجح مطبوعة ولا يستمر موقع على الإنترنت ولهذا فان شركات الاتصال الكبرى في الغرب تزاوج بين ما تنتجه وسائل اتصالها بأنواعها التقليدية وغير التقليدية لتقوم

بأفضل استخدام لذلك المحتوى عن طريق المواءمة، وإعادة الاستخدام. ولأهمية المحتوى، قامت شركة أمريكا أون لاين التي تدير أنجح بوابة الكترونية في أمريكا، إلى الاندماج مع شركة تايم وورنر وهي واحدة من أكبر شركات النشر والاتصال والترفيه في العالم من خلال صفقة قدرت بمائة وعشرين بليون دولار.

٢/٣/٣/٢ إن دخول شركات النشر التقليدية عالم النشر الإلكتروني، يعتمد إلى حد كبير على نجاح وانتشار الاسم التجاري عند المستهلك، وهذا يتحقق من خلال ما يعرف بالترويج المتقاطع، حيث تقوم المطبوعة بالترويج للموقع الإلكتروني والعكس بالعكس، فقد اتجهت العديد من المواقع الإلكترونية الخدمية والتجارية إلى الصحف والمجلات للإعلان عن نفسها والوصول إلى مستخدمين جدد بمعنى آخر فإن هذه المطبوعات، سواء العامة منها أو المتخصصة، استفادت إعلانياً من انتشار المواقع الإلكترونية المختلفة على شبكة الإنترنت، على سبيل المثال، تقوم شبكة الأنباء الأمريكية CNN بالترويج باستمرار لموقعها الإخباري على الإنترنت والذي يزوره أكثر من ٤ ملايين زائر شهريا، من خلال برامجها التلفزيونية(٥٢). كذلك، استفادت شركة أمازون من شبكة الإنترنت في الترويج لمبيعاتها من الكتب، حيث بلغت حصيلة الكتب التي باعتها الشركة عبر الإنترنت خلال عام ١٩٩٦ ما يقارب من ١٦ مليون دولار، وارتفعت إلى ١٤٨ مليون دولار عام ١٩٩٧، ثم تجاوزت ٢٥٠ مليون دولار عام ١٩٩٨(٥٣).

٣/٣/٣/٢ يساهم النشر الإلكتروني، بما يتيحه من تقنيات وأساليب حديثة تخدم القارئ والكاتب معا، في إثراء عالم النشر، فهو يساعد الكاتب في تقديم ما هو أفضل ويلعب دورا هاماً في مد جسور التواصل مع القارئ في كل مكان وزمان ويتكامل مع النشر الورقي في الارتقاء بالمستوى الثقافي في المجتمع.

٤/٢ التحديات التي تواجه النشر الإلكتروني في الدول العربية :

من الصعب التحديد المسبق لكل التحديات التي تواجه النشر الإلكتروني في جميع الدول العربية، فهذه التحديات بطبيعتها مشاكل عملية، لا تظهر إلا في الواقع العملي،وتختلف من دولة لدولة ومن دار نشر لأخرى داخل الدولة الواحدة، إلا أنه يمكن القول بأن هناك بعض التحديات التي تتسم بالعمومية، ومن المحتمل مواجهتها بصرف النظر عن طبيعة الدولة موضع الاهتمام. ومعنى ذلك أن هناك نوعين من التحديات التي تواجه النشر الإلكتروني في الدول العربية، هما:

❖ **الأول**: تحديات خاصة بكل دولة على حده، وتلك لا يمكن التنبؤ بها مسبقا، وإنما يمكن التوصل إليها بعد دراسة كل حالة، ومن ثم لا يمكن تحديدها بدقة.

❖ **الثاني**: تحديات عامة، تواجه النشر الإلكتروني في معظم الدول العربية بدرجات متفاوتة، ومن ثم يمكن تحديدها وتصنيفها إلى خمس مجموعات رئيسية، هي: تحديات تكنولوجية، وتشريعية، واجتماعية ثقافية، واقتصادية مالية إلى جانب التحديات التي تواجه صناعة النشر بصفة عامة. وفيما يلي عرض لأبرز هذه التحديات.

١/٤/٢ التحديات التكنولوجية، من أبرزها:

١/١/٤/٢ تعاني معظم الدول العربية من ضعف البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء من حيث ضعف شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، أو ضعف خدمات نقل المعلومات، أو محدودية استخدام الإنترنت، وهو ما يؤثر سلبيا على إمكانية استفادة دور النشر والمكتبات من التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات في تطوير صناعة النشر الإلكتروني.

٢/١/٤/٢ استخدام تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري فحسب، في معظم الدول العربية، بدافع المباهاة الإعلامية أو الاجتماعية، وليس للاستفادة من المعلومات في الوصول إلى المعرفة، ومن ثم إنتاج معلومات جديدة مفيدة عنها.

٣/١/٤/٢ يتطلب النشر الإلكتروني ضرورة استخدام دور النشر لأحدث التطبيقات المتاحة لتكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية، وهو ما يتطلب ضرورة الاهتمام ببناء القدرات في تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال الاهتمام بإعداد الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على الاستفادة الكاملة من هذه التكنولوجيا وصيانتها وتطويرها، بالإضافة إلى تطوير الإمكانيات المؤسسية لتكنولوجيا المعلومات، وهو ما قد لا يتوافر لدى العديد من الدول العربية.

٤/١/٤/٢ عدم توافر الكفاءات الفنية المؤهلة والقادرة على التعامل مع التغيرات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة، ومحدودية الاهتمام ببرامج التدريب وتنمية المهارات التي تتطلبها هذه التغيرات.

٥/١/٤/٢ اقتصر استثمار العديد من الدول العربية للتكنولوجيا على شراء واقتناء الأجهزة أو تجميع أجزاءها المستوردة، ولم تعط فرصة للدخول الفعلي في مجال المعرفة والتصنيع ومعرفة أسرار وتطورات هذه التكنولوجيا.

٦/١/٤/٢ محدودية انتشار خدمات الإنترنت في معظم الدول العربية، وارتفاع تكاليفها وبطء أدائها مقارنة بالدول المتقدمة، مما أدى إلى عزوف شريحة كبيرة من المستخدمين العرب عن استعمالها، وقصر استخدامها على بعض المراكز العامة، مثل نوادي الإنترنت، بالإضافة إلى محدودية وقت الاطلاع، وعدم الاستفادة من المزايا التي تتيحها الإنترنت، أبسطها البريد الإلكتروني[٥٤].

٧/١/٤/٢ انتشار ظاهرة الأمية التكنولوجية Technological Illiteracy وعدم المعرفة الدقيقة بكيفية استثمار إمكانات تكنولوجيا الحاسب الآلي والتكنولوجيات الأخرى المصاحبة لها[٥٥].

٨/١/٤/٢ انخفاض عدد مستخدمي الإنترنت في الدول العربية، حيث لم يتجاوز نصيب العرب من إجمالي مستخدمي الإنترنت ٥,٠%، في حين تبلغ نسبة العرب إلى إجمالي السكان في العالم ٥%[٥٦]، وهو ما يؤدي إلى عدم استفادة المجتمعات العربية من النشر الإلكتروني الذي يحتاج لتكنولوجيا معقدة.

٩/١/٤/٢ عدم وجود معايير تنظم إنشاء المواقع الخاصة home page على شبكة الإنترنت بالإضافة إلى الصعوبات المتعلقة بتصنيف وتوصيف هذه المواقع مع بيان نوعية وكم المعلومات التي توفرها، وكذلك أدوات البحث المناسبة[٥٧].

٢/٤/٢ التحديات التشريعية:

يثير النشر الإلكتروني عددا من الإشكاليات القانونية والتشريعية المتعلقة بحقوق النشر وحقوق الملكية الفكرية، وحماية النشر الإلكتروني ذاته، وتنظيم مؤسساته، وتحديد معاييره، وحماية المستهلك من مخاطره، وما قد ينطوي عليه من ممارسات غير مشروعة، سواء من حيث المحتوى أو المعلومات المرسلة، أو من حيث وسائل توزيعه التي قد تعارض الخصوصية أو تنتهك احق في العزلة أو تؤدي للإزعاج، كما في البريد الإلكتروني الإعلاني غير المطلوب من المستخدم[٥٨].

ومن ثم، يتطلب النشر الإلكتروني ضرورة إعادة النظر في عدد من التشريعات الاقتصادية والتنظيمية والرقابية، بالإضافة إلى التشريعات الخاصة بتقنية المعلومات وهي[٥٩]:

١/٢/٤/٢ تشريعات الملكية الفكرية، فيما يتعلق بحماية حقوق المؤلف على البرمجيات وقواعد المعلومات، والدوائر المتكاملة، ومحتوى النشر الإلكتروني، وعناوين المواقع والعلامات التجارية في بيئة الإنترنت، وهي حقوق لا يمكن تجاوزها أو اختراقها أو الاعتداء عليها، ذلك أنها الأساس في أية تنمية مستقبلية للعمل الفكري والإبداعي، وهي

حقوق تخص أطراف عديدة في هذا المجال (الكتاب المبرمجون، المخترعون، الناشرون، المكتبات، والأرشيف الإلكتروني)[٦٠].

٢/٢/٤/٢ تشريعات الخصوصية وتشريعات حرية المعلومات والتشريعات الإدارية التنظيمية ذات العلاقة بالبيانات الشخصية.

٣/٢/٤/٢ التشريعات الإدارية وأنظمة الواجبات والمسؤولية والمعايير في قطاعات تقنية المعلومات، الحوسبة والإنترنت والاتصالات، وتشريعات حماية المستهلك والمنافسة ومنع الاحتكار وحماية الإنتاج الوطني.

٤/٢/٤/٢ تشريعات الصناعة والتجارة وتشجيع الاستثمار والجمارك والضرائب والمناطق الحرة وغيرها.

٣/٤/٢ التحديات الثقافية والاجتماعية، من أبرزها:

١/٣/٤/٢ عدم الوعي بأهمية القراءة ودورها الرئيسي في التطوير الفكري والثقافي بالإضافة إلى غياب السلوك القرائي لدى معظم الأفراد، فالقراءة لا تشكل جزءاً من الاهتمامات الأساسية لديهم.

٢/٣/٤/٢ تفشي ظاهرة الأمية والتي تزيد نسبتها في كثير من الدول العربية على ٥٠%.

٣/٣/٤/٢ ضعف النشر عموماً والنشر العلمي بصفة خاصة، وبطء حركة الترجمة وانخفاض معدلات إصدار الكتب والمجلات العلمية والمهنية[٦١]، حيث لم تتجاوز نسبة النشر العلمي العربي ٠,٧% من مجموع النشر العلمي العالمي في حين تتجاوز نسبة مساهمة إسرائيل في هذا المجال ١%[٦٢].

٤/٤/٢ التحديات الاقتصادية والمالية، من أبرزها:

١/٤/٤/٢ ارتفاع تكلفة استيراد منتجات اقتصاد المعرفة من الدول المتقدمة، في ظل ما تفرضه حاليًا الاتفاقات المبرمة من قبل منظمة التجارة العالمية فيما يخص حماية الملكية الفكرية[٦٣].

٢/٤/٤/٢ ضعف التعاون بين الدول العربية في المجالات المرتبطة بصناعة النشر، وما نتج عنه من ارتفاع سعر الكتاب أو عدم تجاوزه حدود بلد المؤلف بسبب حدة الرقابة، والجمارك والأجور المرتفعة لمعارض الكتب في الدول العربية.

٣/٤/٤/٢ ضآلة المردود المالي للعمل الفكري والثقافي، وهو ما يحد من قدرة دور النشر على الاستفادة من التطبيقات التكنولوجية، ذات التكلفة العالية، التي تحتاجها صناعة النشر الإلكتروني.

٤/٤/٤/٢ محدودية الاهتمام بأنشطة البحث والتطوير، وانخفاض حجم الإنفاق

المخصص لهذه الأنشطة، حيث لم يتجاوز الإنفاق العربي على أنشطة البحث والتطوير ٠,٢% من الناتج الإجمالي، في حين تتراوح هذه النسبة في البلدان المتقدمة بين ٢% إلى ٣%[٦٤].

٢/٤/٤/د المعوقات المرتبطة بكيفية دفع مقابل خدمات النشر الإلكتروني التي يحصل عليها المستفيدون، إذ من الصعب تطوير هذا النشر دون أن تكون هناك تسهيلات في طرق وأساليب دفع ثمن المنشورات والخدمات إلكترونيا، وهو ما يفرض على الدول العربية ضرورة الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في أعمال الصيرافة الإلكترونية E-Banking وذلك من خلال استعمال بطاقات الائتمان والبطاقات الذكية، وبروتوكولات الدفع الآمن والمحفظة الإلكترونية والبنوك الافتراضية، هذا بالإضافة إلى نشر استخدام التوقيعات والتعاقدات الإلكترونية.

٢/٤/٥ التحديات المتعلقة بصناعة النشر[٦٥]:

تواجه صناعة النشر في الدول العربية عدد من التحديات، من أبرزها:

٢/٤/٥/١ انخفاض عدد دور النشر مقارنة بعدد السكان في معظم البلدان العربية بالإضافة إلى تدني مستوى عدد كبير من الكتب المنشورة.

٢/٤/٥/٢ ارتفاع تكاليف الأيدي العاملة والورق والحبر وأجهزة ومستلزمات النشر.

٢/٤/٥/٣ تعاني معظم الدول العربية من محدودية الاهتمام بأنشطة البحث والتطوير وانخفاض عدد الدراسات العلمية المتعلقة بصناعة النشر، بالإضافة إلى نقص الكوادر البشرية المؤهلة اللازمة لتطوير هذه الصناعة.

٢/٤/٥/٤ مشكلة العلاقة بين الناشر والدولة، وتشمل قضية حرية التأليف والنشر، والرقابة المفروضة عليها، بمختلف أشكالها السياسية والاجتماعية والدينية، والقيود المفروضة على الإنتاج والاستيراد والتصدير للمواد اللازمة، والقيود المفروضة على تحويل العملة الصعبة للخارج، وغياب الدعم الحكومي للإبداع وللمؤلفين والناشرين على حد سواء.

٢/٤/٥/٥ مشكلة العلاقة بين الناشر والمؤلف، وعدم أمانة كثير من الناشرين في تعاملهم مع المؤلفين[٦٦]، وانتشار ظاهرة السرقات الأدبية والاعتداء على حقوق كل من المؤلف والناشر

٢/٤/٥/٦ ضعف الضبط الببليوجرافي والتعريف بالأعمال المنشورة، لاسيما على مستوى الببليوجرافيات التجارية[٦٧].

٢/٤/٥/٧ ضعف الثقة في دور النشر ومقدمي خدمات المعلومات، وذلك راجع

لعوامل عديدة، منها: عدم توافر الخبرات الكافية لديهم[٦٨].

٢/٤/٥/٨ لا توجد إستراتيجية أو حتى رؤية واضحة لدى الناشرين العرب لمدى تأثير الإنترنت على صناعة النشر[٦٩].

٢/٤/٥/٩ النظرة البدائية عن المردود الذي قد يحققه الإنترنت لدور النشر، فمعظم دور النشر تتعامل مع الإنترنت كوسيلة للحصول على المعلومات دون إثرائها بالمعلومات، حيث تقوم الدار بإنشاء صفحة لها، ولا يتم تحديثها أو تطويرها إلا فيما ندر، ويقتصر الهدف من الصفحة، في معظم الأحيان، على التعريف بالدار فقط، دون التركيز على المردود الذي قد يتحقق من وراء هذه الصفحة[٧٠].

٢/٤/٥/١٠ غياب التنسيق بين المتخصصين في علوم الحاسب والبرمجة من جهة، وبين المتخصصين والعاملين في دور النشر والمكتبات ومراكز المعلومات[٧١].

وعلى الرغم من هذه التحديات، وغيرها من التحديات الأخرى، إلا أنه في الآونة الأخيرة كان هناك تقدم ملموس في هذا المجال، فالظهور القوي لشبكة الإنترنت وفرض نفسها على المستوى العالمي، وجه القائمين في هذا المجال على التوجه نحوها وسهل عليهم من مهمة إيجاد تصور للنشر العربي الإلكتروني، فظهرت المتصفحات العربية ووسائل تحرير النشر العربي، كما ظهرت برامج البحث العربية، وساهم دخول شركات البرمجيات العالمية منطقة الشرق الأوسط في إثراء النشر العربي الإلكتروني وتطويع التكنولوجيا الحديثة له، الأمر الذي أعطاه دفعة غير مسبوقة للانتشار[٧٢].

٣. جودة خدمات المكتبات والمعلومات:

يتطلب الفهم الجيد لموضوع جودة خدمات المكتبات أولا تحديد ما المقصود بالخدمات والوقوف على أبرز سماتها، ثم تعريف خدمات المكتبات والمعلومات. ونظرا لأهمية هذا الموضوع، فسوف نتناوله من خلال استعراض النقاط التالية:

١/٣ تعريف الخدمات وسماتها.

٢/٣ تعريف حدمات المكتبات والمعلومات.

٣/٣ تعريف جودة خدمات المكتبات والمعلومات.

١/٣ تعريف الخدمات وسماتها:

تتعدد التعريفات التي قدمت لمفهوم الخدمات، فهناك من يعرفها بأنها الأنشطة الاقتصادية التي مخارجها ليست منتجات مادية، وتستهلك في الوقت الذي تنتج فيه وتقدم قيمة مضافة في أشكال متعددة، وتشبع حاجات معنوية للمستفيد[٧٣].

وهناك من ينظر إليها على أنها نشاط أو عملية تخلق منفعة أو مخرجا غير ملموس يقدمه طرف لطرف آخر، أو هي نشاط يؤدي أو يقدم لإشباع حاجات معينة للمستفيد، سواء قدمت مقابل مبلغ معين أو قدمت مجانا[٧٤].

وتتسم الخدمات بعدد من السمات التي تميزها عن السلع، من أبرزها[٧٥]:

١/١/٣ طبيعة المنتج: تعد السلع بمثابة أشياء مادية ملموسة تستخدم لإشباع احتياجات معينة، بينما الخدمة عبارة عن أداء أو مجهود مبذول لإشباع هذه الاحتياجات. وعلى الرغم من ذلك، فإن هناك بعض الخدمات التي تنطوي على تقديم سلع مادية مثل الأدلة ونشرات الإحاطة الجارية المطبوعة .

٢/١/٣ ارتفاع درجة مشاركة المستفيد في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة مقارنة بالسلع.

٣/١/٣ الأفراد جزء من المنتج: هناك خدمات تنطوي على اتصال بدرجة كبيرة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، ومن ثم درجة عالية من التفاعل بينهما، ففي مثل هذا النوع من الخدمات لا يشارك المستفيد مقدمي الخدمة ويتفاعل معهم أثناء عمليات إنتاج الخدمة فحسب، ولكنه أيضا قد يتفاعل مع غيره من المستفيدين الآخرين من هذه الخدمة، ويؤثر بدرجة كبيرة في جودة الخدمة ذاتها.

٤/١/٣ صعوبة الرقابة على جودة الخدمات مقارنة بجودة السلع : إذ تواجه عملية الرقابة على جودة الخدمات العديد من الصعوبات، منها :

- ❖ عادة ما تستهلك الخدمة أثناء عملية إنتاجها، وبالتالي فإن أي قصور أو أخطاء في أداء الخدمة يصعب علاجه قبل تقديمها.
- ❖ يتفاوت أداء الخدمة بتفاوت مستوى وخبرة كل من الأفراد المسؤولين عن تقديمها والمستفيدين منها.
- ❖ عدم تجانس الخدمة وارتباط أدائها بشكل مباشر بأداء مقدمها، والعلاقة الشخصية المباشرة والتفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.
- ❖ يتوقف الحكم على جودة الخدمة على ما يحمله المستفيد من توقعات عند حصوله على هذه الخدمة .

٥/١/٣ عدم القابلية للتخزين : نظرا لأن الخدمة عبارة عن أداء أو جهد وليس شئ مادي ملموس، فإنه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية. بعبارة أخرى فإنه لا يمكن تخزين الخدمة في وقت لا طلب عليها إلى وقت يوجد طلب عليها فيه وبالتالي فإنه في حالة زيادة الطلب في وقت معين عن المعروض من الخدمة فإن النتيجة الحتمية هي التكدس والازدحام ، وعدم القدرة على أداء الخدمة بشكل جيد وزيادة سخط وتذمر مستقبلي الخدمة.

٢/٣ تعريف خدمات المكتبات والمعلومات:

يمكن تعريف خدمات المكتبات والمعلومات بأنها الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، ممثلة في العاملين لديها، من أجل

التنظيم الجيد والفعال للمعلومات، وخلق الظروف المناسبة لتلبية احتياجات الباحث من المعلومات[٧٦]. وعلى الرغم من تعدد وتنوع هذه الخدمات، إلا أنه يمكن التمييز بين نوعين أساسيين، من هذه الخدمات، هما[٧٧]:

- الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة، وتضم كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات، مثل خدمات الفهرسة والتصنيف، البث الانتقائي للمعلومات، الإعداد الببليوجرافي وصيانة مصادر المعلومات.
- الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة، مثل: الإطلاع الداخلي، الإعارة الخارجية التصوير، الرد على الاستفسارات، الخدمات المرجعية والإرشادية، خدمات الاحاطة الجارية .

٢/٣ تعريف جودة خدمات المكتبات والمعلومات:

تتعدد الآراء بشأن جودة الخدمات، ومن ثم، جودة خدمات المكتبات والمعلومات فهناك من ينظر إليها على أنها نتاج التفاعل بين عدة عناصر، وهناك من يرى أنها عملية ذات أبعاد متعددة، وهناك فريق ثالث يرى أن الجودة " المدركة " هي الامتياز أو التفوق الشامل للخدمة.

١/٣/٣ جودة الخدمة باعتبارها نتاج التفاعل بين عدة عناصر:

وفقا لهذا الاتجاه، ينظر إلى جودة خدمات المكتبات والمعلومات من خلال التفاعل بين العناصر الثلاثة التالية[٧٨]:

- الخدمة المادية: ويقصد بها التجهيزات المادية والفنية المستخدمة في تقديم خدمات المكتبات والمعلومات للمستفيدين، وهي تشمل كل الأجهزة والمستلزمات اللازمة لتلبية احتياجات هؤلاء المستفيدين من المعلومات.
- جودة المؤسسة: ويقصد بها الانطباع الجيد للمستفيدين عن المكتبات ومراكز المعلومات.
- الجودة التفاعلية: والتي تنتج عن التفاعل بين الأفراد مقدمي الخدمة وبين المستفيدين منها، وكذلك بين المستفيدين بعضهم البعض.

٢/٣/٣ جودة الخدمة باعتبارها عملية ذات أبعاد متعددة[٧٩]:

وفقا لهذا الاتجاه، ينظر إلى جودة خدمات المكتبات والمعلومات على أنها عملية تشتمل ثلاثة أبعاد أساسية، هي : المواد، التسهيلات، والأفراد، هذا بالإضافة إلى الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة. بناء على ذلك، يتم تصنيف جودة خدمات المكتبات والمعلومات إلى بعدين رئيسين، هما:

- الجودة الفنية، تشتمل على ما يحصل عليه بالفعل طالب الخدمة (المستفيد) من خدمات.
- الجودة الوظيفية، تتضمن الطريقة التي يتم من خلالها تقديم الخدمات، وتتضمن مظاهر عديدة، منها: اتجاهات وشخصية مقدمي هذه الخدمات، وكيفية تعاملهم مع المستفيدين.

ويرى أنصار هذا الاتجاه أن عدم رضاء المستفيد من خدمات المكتبات والمعلومات يرجع بدرجة كبيرة إلى انخفاض مستوى الجودة الوظيفية بالمقارنة بمستوى الجودة الفنية.

٣/٣/٣ جودة الخدمة باعتبارها الامتياز أو التفوق الشامل للخدمة:

في هذا السياق، يعرف البعض الجودة بأنها التقييم العام للعميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة(٨٠). وهناك من يرى أن جودة الخدمة تعتمد في مفهومها على متغيرين أساسيين هما: الخدمة المتوقعة، والخدمة الفعلية المدركة(٨١). ومن ثم عرّف الجودة بأنها درجة واتجاهات التباين بين توقعات العميل وإدراكاته للخدمة(٨٢).

وبناء على ما سبق، يعرف البعض جودة خدمات المكتبات والمعلومات بأنها مدى ملائمة الخدمات المقدمة لتوقعات المستفيدين، أي أن الذي يحكم على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين هم المستفيدون أنفسهم، وبناء على ذلك، يمكن تقدير جودة الخدمات من خلال المؤشرات الخمسة التالية(٨٣):

- ❖ الأجهزة المادية الملموسة Tangibles وتشمل الأجهزة والمعدات والتسهيلات وشبكات الاتصال، والأفراد.
- ❖ الاعتمادية Reliability ويقصد بها القدرة على أداء الخدمات المتفق عليها بدقة.
- ❖ سرعة الاستجابة Responsiveness أي القدرة على الاستجابة للتغيرات التي تطرأ على رغبات واحتياجات العملاء.
- ❖ الشعور بالثقة والأمان في التعامل Assurance
- ❖ الاهتمام والتعاطف مع العملاء Empathy

ورغم ما تتميز به الخدمات من خصائص تنفرد بها، والتي تجعل من الصعب الحكم عليها وتقييمها، إلا أن هناك العديد من المحاولات والجهود التي بذلت من قبل بعض الباحثين للتوصل إلى نماذج مناسبة تساهم في قياس جودة هذه الخدمات، من أبرز هذه النماذج، نموذج الفجوة بين الإدراك والتوقعات، والذي يقوم على أن مفهوم الجودة مفهوم متعدد الأبعاد ولا يمكن تحديده أو قياسه باستخدام مقياس فردي.

وفقا لهذا النموذج، فإن هناك عشرة أبعاد رئيسة لجودة خدمات المكتبات والمعلومات، هذه الأبعاد هي(٨٤):

- ❖ الجوانب الملموسة في الخدمة، وتشمل: التجهيزات المادية والفنية المستخدمة في تقديم الخدمة، وتتمثل في أثاث وتجهيزات المكتبة، الحاسبات وآلات التصوير.
- ❖ الاعتمادية والثقة: الثقة في العاملين والمسؤولين عن تقديم الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات، السرعة في أداء الخدمات، وتقديمها في الوقت المحدد والمعلن عنه، وقلة الأخطاء.
- ❖ الاتصالات: توفير المعلومات اللازمة، سهولة الاتصال بمقدمي الخدمة وبالإدارة عند الحاجة، ومهارات القائمين على تقديم الخدمات في الاتصال بالمستفيدين.

- الاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين، والرد السريع على الاستفسارات والأسئلة، وسرعة الاستجابة عند حدوث مشكلة لطالب الخدمة.
- تفهم الاحتياجات: القدرة على تحديد احتياجات المستفيدين، وتفهم احتياجات طالبي الخدمة، وتقدير وتفهم المشكلات الخاصة التي قد تحدث.
- سهولة الحصول على الخدمات.
- المصداقية: السمعة الطيبة عن المكتبة، الأمانة لدى مقدمي الخدمات والصدق في المعلومات المنشورة.
- جدارة العاملين: المعرفة الكافية لعمليات وإجراءات تقديم الخدمات من جانب العاملين، وتمتعهم بالخبرة والمهارات اللازمة والقدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية.
- الأمان: الشعور بالأمان والطمأنينة في الحصول على خدمات جيدة.
- التعاطف: توفير العناية الشخصية لكل فرد، والشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة عند تعرضه لمشكلة ما.

٤. أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية: الدراسة الميدانية:

في إطار الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين من خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية وذلك بهدف الحصول على بعض البيانات الأولية المتعلقة بالأبعاد المختلفة للدراسة والتي قد تساعد في تقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية .

وفيما يلي استعراض لإجراءات الدراسة الميدانية وأهم النتائج التي تم التوصل إليها، وذلك من خلال ما يلي :

٤/١ إجراءات الدراسة الميدانية

٤/٢ توصيف عينة الدراسة

٤/٣ نتائج الدراسة الميدانية.

٤/١ إجراءات الدراسة الميدانية :

مرت الدراسة الميدانية بعدد من المراحل الأساسية، التي بدأت بتحديد الهدف من هذه الدراسة، ثم إعداد الإستبيان المناسب، وتحديد مجتمع الدراسة، ثم اختيار مفردات العينة، وإجراء الاختبار المبدئي للدراسة الميدانية، ثم مرحلة توزيع وتجميع الاستبيان وتحليل الصدق والثبات لها، وتوصيف عينة الدراسة الميدانية وأخيرا تحليل البيانات واستخلاص النتائج. وفيما يلي عرض لإجراءات الدراسة الميدانية وفقا لهذه المراحل.

٤/١/١ الهدف من الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى تقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة الخدمات الجامعية وذلك من وجهة نظر المستفيدين من هذه الخدمات.

٤/١/٢ إعداد استبيان الدراسة :

مرت عملية إعداد الاستبيان بالخطوات التالية:

٤/١/٢/١ التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة، وتحويلها إلى مجموعة من المؤشرات التي يمكن ملاحظتها وقياسها في الواقع العملي، وقد تم هذا التحديد بعد الإطلاع على العديد من الدراسات النظرية والميدانية عن جوانب الدراسة المختلفة، والتي أوضحت كيفية استخدام أداة الاستبيان في مثل هذا النوع من الدراسات.

٤/١/٢/٢ عرض الاستبيان على عدد من المتخصصين لتقييمه، سواء من الناحية الموضوعية أو الإحصائية أو الشكلية، وبناء على آرائهم ومقترحاتهم تم إجراء بعض التعديلات اللازمة عليه .

٤/١/٢/٣ زيارة المكتبات موضع الدراسة عدة مرات، تم خلالها إجراء مناقشات مع عدد من المترددين عليها، وقد سعى الباحث من خلال ذلك إلى التعرف على ميدان الدراسة، وطبيعة المشكلات التي يحتمل مواجهتها عند إجراء الدراسة الميدانية.

٤/١/٢/٤ إجراء الاختبار المسبق Pre-Test للإستبيان على عينة صغيرة تمثل المجتمع موضع الدراسة، وذلك بهدف التأكد من أن الأسئلة مفهومة وواضحة وأنها لا تحتمل أكثر من معنى، وأن الإستبيان صيغ بذات اللغة التي يستخدمها أفراد العينة، وكذلك معرفة الوقت الذي تحتاجه المقابلة الشخصية مع كل مبحوث على حده ومن ثم معرفة الوقت اللازم لاستيفاء الإستمارات .

٤/١/٢/٥ وفقا للملاحظات التي أبداها المتخصصون، ومع الأخذ في الاعتبار آراء المبحوثين في الاختبار المسبق، تم إجراء بعض التعديلات على الاستبيان.

وبناء على ذلك، تمت صياغته في صورته النهائية، وأصبح يتضمن (٥٧) عبارة تغطى المعايير العشرة لجودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية ، بالإضافة إلى البيانات الديموجرافية والوظيفية المتعلقة بالمبحوثين موضع الدراسة.

وفي محاولة لتقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية قام الباحث بما يلي:

١. التعبير عن كل معيار من المعايير العشرة بخمس عبارات.
٢. تخصيص درجة كاملة لكل عبارة من العبارات الخمس الخاصة بكل معيار وبالتالي يكون إجمالي الدرجات المخصصة لكل معيار على حدة ٥ درجات ومن ثم فإن إجمالي الدرجات التي تقيس مستوى جودة الخدمات ٥٠ درجة.

٣. تقييم كل عبارة من العبارات الخمس في كل معيار من خلال الاعتماد على مقياس خماسي (من ١ إلى ٥) يعكس مدى توافر هذه العبارة، وقد تم تخصيص درجة لكل إجابة تتراوح بين ٠,٢ ، ١ وذلك على النحو التالي:

البدائل	٥	٤	٣	٢	١
الدرجة	١	٠,٨	٠,٦	٠,٤	٠,٢

٣/١/٤ تحديد مجتمع الدراسة الميدانية:

يضم مجتمع الدراسة الميدانية المستفيدين من خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية المركزية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية، وهو مجتمع بطبيعته غير محدد بدقة ويصعب الوصول إلى جميع مفرداته.

٤/١/٤ اختيار عينة الدراسة الميدانية:

نظرا لصعوبة إجراء الدراسة الميدانية بأسلوب الحصر الشامل لجميع المترددين والمستفيدين من خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية المركزية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية، قام الباحث بإجراء الدراسة بأسلوب العينة متعددة المراحل حيث مرت عملية الاختيار بمرحلتين أساسيتين، هما:

المرحلة أولى: اختيار عينة من المكتبات المركزية بالجامعات العربية المركزية تتكون من ثلاث مكتبات اثنتان من المملكة العربية السعودية، هما: المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز والمكتبة المركزية لجامعة أم القرى، وواحدة من جمهورية مصر العربية، هي المكتبة المركزية لجامعة القاهرة.

❖ **المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز:** بدأت المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز العمل في مقر مؤقت عام ١٣٨٥هـ، وفي ١٣٨٧/٧/٤هـ افتتحت المكتبة رسمياً في المبنى الأول لكلية الاقتصاد والإدارة وكانت مساحتها ٢٥٠م٢ وتحتوي آنذاك على ١٠٢٢٨ مجلداً، وفي شهر رمضان عام ١٣٨٨هـ نقلت المكتبة إلى مبنى الإدارة الطبية وبلغت مساحتها ٣٧٠٢م٢، وفي عام ١٣٩١هـ انتقلت المكتبة إلى المبنى الجديد للجامعة، وتجاوزت مساحتها ٢٥٠٠م٢، وفي شهر ذي القعدة ١٣٩٧هـ تم افتتاح أول مبنى مستقل للمكتبة بمساحة قدرها ٨٥٠٠م٢، وفي عام ١٤٠٧هـ تمت توسعة هذا المبنى لتصل مساحته إلى ١٥٥٠٠م٢(٨٥).

❖ **المكتبة المركزية لجامعة أم القرى:** تأسست المكتبة الجامعية في سنة ١٣٨٨هـ وذلك بتوحيد مكتبتي كليتي الشريعة والتربية في مكتبة واحدة، وفي عام ١٣٩٤هـ شيد للمكتبة الجامعية مبنى جديد مكون من ثلاثة طوابق بمقر الجامعة بالعزيزية وفي عام ١٤٢٤هـ تم بناء مقر المكتبة في المدينة الجامعية العابدية، وفي عام ١٤٢٥هـ تم افتتاح المكتبة المركزية بالعابدية، وتم تسميتها مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز(٨٦).

❖ **المكتبة المركزية لجامعة القاهرة:** تعد المكتبة المركزية لجامعة القاهرة من أقدم وأكبر

المكتبات المركزية بالجامعات العربية المركزية في مصر، حيث افتتحت رسميا في ٢٧ فبراير سنة ١٩٣٢، وفي ديسمبر ١٩٩٦م تم وضع حجر الأساس للمبنى الجديد للمكتبة وفي ٢٩ يناير ٢٠٠٨م تم الافتتاح الرسمي للمرحلة الأولى للمكتبة المركزية الجديدة(٨٧)، ويتردد عليها شهريا أكثر من ١٢ ألف مستفيدا. ويوضح الجدول رقم (١) تطور أعداد المترددين على المكتبة خلال الفترة من يناير إلى إبريل ٢٠١٠م.

الجدول رقم (١)

أعداد المترددين على المكتبة المركزية لجامعة القاهرة خلال الفترة من يناير إلى إبريل ٢٠١٠م

الشهر	يناير	فبراير	مارس	إبريل
عدد المترددين	١٤٤٧٣	١٢٢٥٣	١٨٤٣٧	١٥٣١٤

المصدر: المكتبة المركزية لجامعة القاهرة.

http://www.cl.cu.edu.eg/link1/aim_library/aim_library.pdf

المرحلة الثانية: اختيار عينة من المترددين على المكتبات الثلاث التي تم اختيارهم في المرحة الأولى، ونظرا لصعوبة تحديد هؤلاء المستفيدين بدقة وصعوبة الوصول إلى كل واحد منهم، اعتمد الباحث في اختيار مفردات العينة على المعيار الزمني، حيث قام الباحث باختيار عينة من المترددين على المكتبات الثلاث موضع الدراسة خلال الفترة من الأحد ٢٠١٠/٣/٧م الموافق ٢١ ربيع الأول ١٤٣١هـ إلى الأربعاء ٢٠١٠/٣/٣٠م الموافق ١٥ ربيع الآخر ١٤٣١هـ . وقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين الذي تم مقابلتهم واستيفاء الاستبيان منهم، خلال هذه الفترة ٤٣٨ مستفيدا، وبعد مراجعته، تم استبعاد ١٨ إستبيانا لم يتم استيفائهم بشكل كامل، ومن ثم يصبح حجم عينة الدراسة ٤٢٠ مفردة. ويوضح الجدول رقم (٢) توزيع أفراد العينة وفقا للجامعات موضع الدراسة.

الجدول رقم (٢)

توزيع عينة الدراسة وفقا للجامعات موضع الدراسة

الجامعة	العدد	النسبة
جامعة الملك عبد العزيز	١٣٨	%٣٢,٩
جامعة أم القرى	١٠٦	%٢٥,٢
جامعة القاهرة	١٧٦	%٤١,٩
الإجمالي	٤٢٠	%١٠٠

ويتضح من خلال الجدول السابق ارتفاع نسبة المترددين على المكتبة المركزية لجامعة القاهرة في العينة، حيث بلغت ٤١,٩%، وهذا يرجع بالأساس إلى ارتفاع عدد المترددين على المكتبة، وبلغت نسبة المترددين على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز ٣٢,٩%، في حين بلغت نسبة المترددين على جامعة أم القرى ٢٥,٢%.

٥/١/٤ الاختبار المبدئي Pre-Test للدراسة الميدانية :

قام الباحث بإجراء اختبار قبلي على عينة صغيرة من المترددين على المكتبات الثلاث موضع الدراسة، تتكون من ٣٠ مستفيدا، وذلك في محاولة للتعرف على المشكلات التي قد تصاحب هذه الدراسة، ومدى وضوح أسئلة الاستبيان، بالإضافة إلى محاولة التوصل إلى بعض المؤشرات الأولية المتعلقة بنتائج الدراسة.

وبمقارنة النتائج التي تم الحصول عليها من خلال الاختبار المبدئي، بنتائج الدراسة النهائية، وجد الباحث أن هناك اختلافات طفيفة في هذه النتائج، وارتفاع درجة الثقة في استبيان الدراسة، حيث بلغ معامل ثبات الإستبيان ٠,٩٧ . ويوضح الجدول رقم (٣) معامل الثبات لمحاور الاستبيان الناتجة عن الاختبار المبدئي للدراسة.

الجدول رقم (٣)

معامل الثبات لمحاور الاستبيان الناتجة عن الاختبار المبدئي للدراسة الميدانية

المحور	معامل الثبات
المحور الأول	٠,٨٧٤
المحور الثاني	٠,٩٢٩
المحور الثالث	٠,٩٢٤
المحور الرابع	٠,٨٨١
المحور الخامس	٠,٨٨٧
المحور السادس	٠,٨٣٨
المحور السابع	٠,٩٥٧
المحور الثامن	٠,٩٦٦
المحور التاسع	٠,٩٨٤
المحور العاشر	٠,٩٦٥
الإستبيان ككل	٠,٩٧

٢/٤ توصيف عينة الدراسة :

يمكن توصيف عينة الدراسة الميدانية من خلال عدد من المتغيرات الديموجرافية والوظيفية، هي: النوع، الوظيفة، وطبيعة التخصص العلمي كما هو موضح من خلال الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤)

توصيف عينة الدراسة الميدانية

المتغير	البيان	العدد	النسبة
النوع	ذكر	٢٧٨	%٦٦,٢
	أنثى	١٤٢	%٣٣,٨
الإجمالي		٤٢٠	%١٠٠
الوظيفة	عضو هيئة تدريس	١٨	%٤.٣
	باحث دراسات عليا	٢٨٩	%٦٨.٨
	طالب جامعي	١١٣	%٢٦,٩
الإجمالي		٤٢٠	%١٠٠
التخصص العلمي	علوم اجتماعية	٢٥٥	%٦٠,٧
	علوم طبيعية	١٦٥	%٣٩,٣
الإجمالي		٤٢٠	%١٠٠

ويتضح من خلال الجدول السابق ما يلي :

- ارتفاع نسبة الذكور في العينة مقارنة بالإناث، حيث بلغت نسبتهم ٦٦,٢% مقابل ٣٣,٨% للإناث.
- ارتفاع نسبة باحثي الدراسات العليا في العينة، حيث بلغت نسبتهم ٦٨,٨% ويليهم طلاب المرحلة الجامعية ٢٦,٩%، وأخيرا أعضاء هيئة التدريس بنسبة لم تتجاوز ٤,٣%.

- ارتفاع نسبة متخصصي العلوم الاجتماعية في العينة، حيث بلغت نسبتهم ٦٠,٧% مقابل ٣٩,٣% لمتخصصي العلوم الطبيعية.

٣/٤ نتائج الدراسة الميدانية :

توصل الباحث من خلال الدراسة الميدانية إلى عدد من النتائج، من أهمها:

١/٣/٤ على الرغم من إجماع معظم المبحوثين موضع الدراسة على أهمية النشر الإلكتروني، وتأثيره الكبير على مستوى ونوعية الخدمات التي تقدمها المكتبات بصفة عامة والمكتبات المركزية بالجامعات العربية بصفة خاصة، إلا أنهم يرون محدودية هذا التأثير على المكتبات المركزية بالجامعات العربية في الدول العربية، حيث لم تتجاوز نسبة الذين يرون أن هناك تأثيرا كبيرا ٢٢,٤%، وبلغت نسبة الذين أشاروا إلى محدودية هذا التأثير ٣٨,٦%، في حين تجاوزت نسبة من أكدوا عدم وجود تأثير إيجابي للنشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية ٣٩%. ويوضح الجدول رقم (٥) توزيع آراء المبحوثين في هذا الصدد وفقا للجامعات التابعين لها.

الجدول رقم (٥)

توزيع آراء المبحوثين حول أثر النشر الإلكتروني على المكتبات المركزية بالجامعات العربية في الدول العربية وفقا للجامعات التابعين لها

درجة التأثير / الجامعة	كبيرة		محدودة		لم يؤثر		الإجمالي
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
جامعة الملك عبد العزيز	٤٢	%٣٠,٤	٥٧	%٤١,٣	٣٩	%٢٨,٣	١٣٨
جامعة أم القرى	٢٨	%٢٦,٤	٤٣	%٤٠,٦	٣٥	%٣٣	١٠٦
جامعة القاهرة	٢٤	%١٣,٧	٦٢	%٣٥,٢	٩٠	%٥١,١	١٧٦
الإجمالي	٩٤	%٢٢,٤	١٦٢	%٣٨,٦	١٦٤	%٣٩	٤٢٠

ويتضح من خلال الجدول السابق، أن المبحوثين من جامعة الملك عبد العزيز أكثر تأكيدا على أهمية النشر الإلكتروني وتأثيره على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية مقارنة بكل من جامعة أم القرى وجامعة القاهرة.

٢/٣/٤ وفقا للمعايير العشرة المستخدمة في تقييم أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية في الدول العربية، وبناء على متوسط مجموع الدرجات لكل معيار من هذه المعايير، يلاحظ انخفاض أثر النشر الإلكتروني على مستوى جودة الخدمات الجامعية في المكتبات الثلاث موضع الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجمالي للمعايير العشرة ٣,٢٨ درجة من ٥ درجات، أي ما يعادل ٦٥,٦%، وهي نسبة متدنية وتعكس محدودية أثر النشر الإلكتروني على جودة

خدمات المكتبات موضع الدراسة. ويوضح الجدول رقم (٦) قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجمالي الدرجات لمعايير الجودة العشرة.

الجدول رقم (٦)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد جودة خدمات المكتبات موضع الدراسة

البيان / أبعاد جودة الخدمات	جامعة الملك عبد العزيز		جامعة أم القرى		جامعة القاهرة		الإجمالي	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١. الجوانب المادية الملموسة لخدمات المكتبات	٣,٧٥	٠,٥٧٢	٣,٧٣	٠,٥٧٤	٣,٧٦	٠,٥٨٨	٣,٧٥	٠,٥٧٨
٢. سهولة الحصول على الخدمات	٣,٥٣	٠,٦١٢	٣,٤٩	٠,٥٩٧	٣,٥٥	٠,٦٢٩	٣,٥٣	٠,٦١٥
٣. الاعتمادية والثقة	٣,٤	٠,٥٣٧	٣,٣٨	٠,٥٢٦	٣,٤١	٠,٥٥	٣,٤	٠,٥٣٩
٤. الاتصالات	٣,٣٦	٠,٤٩٣	٣,٣٥	٠,٤٩١	٣,٣٦	٠,٥٠٣	٣,٣٦	٠,٤٩٥
٥. الأمان	٣,٣	٠,٥٦٢	٣,٢٧	٠,٥٥	٣,٣١	٠,٥٧٩	٣,٣	٠,٥٦٥
٦. الاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين	٣,٢	٠,٤٥٤	٣,١٦	٠,٤٤٧	٣,٢١	٠,٤٥٤	٣,١٩	٠,٤٥٢
٧. تفهم الاحتياجات	٣,١٧	٠,٥١	٣,١٥	٠,٤٩٤	٣,١٧	٠,٥٢	٣,١٧	٠,٥٠٩
٨. المصداقية	٣,١٣	٠,٦٧٧	٣,٠٩	٠,٦٦٧	٣,١٤	٠,٦٩٩	٣,١٢	٠,٦٨٣
٩. جدارة العاملين	٣,٠٥	٠,٦٤٢	٣,٠٢	٠,٦٣٥	٣,٠٦	٠,٦٥٦	٣,٠٥	٠,٦٤٢
١٠. التعاطف	٣,٠٦	٠,٦٤٢	٣,٠٢	٠,٦٣٦	٣,٠٥	٠,٦٥٦	٣,٠٥	٠,٦٤٥
المتوسط العام	٣,٢٩	٠,٥٧١	٣,٢٧	٠,٥٦٢	٣,٣	٠,٥٨٣	٣,٢٨	٠,٥٧٣

ويتضح من خلال الجدول السابق ما يلي:

- تأتي الجوانب المادية الملموسة لخدمات المكتبات في مقدمة الأبعاد التي تأثرت إيجابا بالنشر الإلكتروني، بمتوسط حسابي بلغ ٣,٧٥ درجة، وتأتي سهولة الحصول على الخدمة في المرتبة الثانية، ٣,٥٣ درجة، ثم الاعتمادية والثقة ٣,٤ درجة، في حين تأتي جدارة العاملين والتعاطف في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي لم يتجاوز ٣,٠٥ درجة.

- عدم وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في آراء المبحوثين حول أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات، باختلاف الجامعات التابعين لها، حيث بلغ الوسط الحسابي لآراء المبحوثين من جامعة القاهرة ٣,٣ درجة، مقابل ٣,٢٩ درجة لجامعة الملك عبد العزيز، وأخيرا ٣,٢٧ درجة لجامعة أم القرى.

٣/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على الجوانب المادية الملموسة لخدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية ، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في تحويل أوعية المعلومات التقليدية (الورقية) إلى أوعية رقمية، وفي زيادة الاعتماد على الأجهزة (الحاسبات الآلية، آلات التصوير) والتجهيزات الحديثة في تقديم الخدمات المعلوماتية، وفي المقابل، يعد تطوير النظم والمعايير المتبعة في تقديم الخدمات والجوانب التنظيمية لتقديم الخدمات المعلوماتية من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

٤/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على مدى سهولة الحصول على خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية ، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في توفير خدمات جديدة، مثل: الاطلاع والتوزيع الإلكتروني للوثائق، وفي المقابل، يعد إتاحة الفرصة أمام المستفيدين للحصول على بعض الخدمات المعلوماتية من أي مكان وفي أي وقت من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

٥/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على الاعتمادية والثقة، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في زيادة السرعة في أداء الخدمات، وفي المقابل، يعد الثقة في العاملين والمسؤولين عن تقديم هذه الخدمات من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

٦/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على الاتصالات، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في تسهيل إجراءات التبادل والإهداء بين المكتبات ومراكز المعلومات، وفي المقابل، تعد سهولة الاتصال بمقدمي الخدمة وبالإدارة عند الحاجة من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

٧/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على شعور المستفيدين بالأمان، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في زيادة الثقة في محتوى أوعية المعلومات، وفي المقابل، يعد شعور المستفيدين بالطمأنينة والثقة في العاملين بالمكتبة من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني على الإطلاق.

٨/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على قدرة مقدمي الخدمات على الاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في سرعة تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات المعلوماتية، وفي المقابل، يعد الاهتمام بآراء ومقترحات المستفيدين وسهولة مقابلة

المسؤولين عن المكتبة من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

٩/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على تفهم الاحتياجات، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في زيادة الاهتمام باستطلاع آراء المستفيدين في مستوى الخدمات المقدمة لهم، وفي المقابل، يعد تقدير وتفهم المسؤولين عن المكتبة للمشكلات التي قد تواجه المستفيدين من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

١٠/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على المصداقية، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في الصدق في المعلومات المنشورة، وفي المقابل، يعد وفاء المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

١١/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على جدارة العاملين ، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في تنمية مهارات وخبرات العاملين في المكتبة، وفي المقابل، يعد توافر الرغبة والاستعداد الدائم لدى العاملين لمساعدة طالبي الخدمة من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

١٢/٣/٤ من حيث أثر النشر الإلكتروني على التعاطف ، تشير النتائج إلى أن هذا الأثر أكثر وضوحا في الدور الذي ساهم فيه النشر الإلكتروني في توفير التسهيلات اللازمة للمستفيدين، وفي المقابل، يعد شعور المستفيدين باهتمام المسؤولين بآرائهم ومقترحاتهم وتوفير العناية الشخصية لكل مستفيد من أقل العناصر تأثرا بالنشر الإلكتروني.

ويوضح الجدول رقم (٧) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لآراء المبحوثين حول أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات.

الجدول رقم (٧)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لآراء المبحوثين حول أثر النشر الإلكتروني على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية

	معايير جودة الخدمات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١) الجوانب المادية الملموسة لخدمات المكتبات.	الاعتماد على أحدث الأجهزة والتجهيزات في تقديم الخدمات المعلوماتية.	٤,٠٥	٠,٧٥٥
	تحسين نوعية أوعية المعلومات.	٣,٩٨	٠,٧٠٨
	تحويل أوعية المعلومات التقليدية (الورقية) إلى أوعية رقمية.	٤,٢٩	٠,٦٢٩
	تطوير النظم والمعايير المتبعة في تقديم الخدمات.	٣,١٧	٠,٦٨٨

	معايير جودة الخدمات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ظهور أشكال تنظيمية جديدة لتوفير الخدمات المعلوماتية مثل المكتبة الإلكترونية والمكتبة الافتراضية.	٣,٢٦	٠,٧٢٧
٢) الاعتمادية والثقة	الثقة في العاملين والمسؤولين عن تقديم الخدمات في المكتبات.	٣,١٧	٠,٦٨٨
	السرعة في أداء الخدمات.	٣,٤٨	٠,٥٦٢
	تقديم الخدمات في الوقت المحدد والمعلن عنه.	٣,٤٧	٠,٥٤١
	الدقة وتقديم الخدمات بدون أخطاء.	٣,١	٠,٦٤٩
	دقة وحداثة الأجهزة.	٣,٧١	٠,٥٨٩
٣) الاتصالات	سهولة الاتصال بمقدمي الخدمة وبالإدارة عند الحاجة.	٣,٤	٠,٤٩١
	تسهيل إجراءات التبادل والإهداء بين المكتبات ومراكز المعلومات	٣,٤١	٠,٤٩٢
	التعرف على ردود أفعال المستفيدين مباشرة ودرجة الاستخدام والتفاعل مع المواد المنشورة إلكترونيا.	٣,١٦	٠,٦٨٩
	تحسين عمليات الاتصال وتبادل المعلومات بين المكتبات ومراكز المعلومات.	٣,٧	٠,٥٩
	تسهيل الاتصال بين العاملين في مجال المكتبات والمعلومات لتبادل الخبرات والآراء	٣,٢	٠,٦٨٧
٤) الاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين	سرعة تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات المعلوماتية.	٣,١٧	٠,٦٨٦
	سرعة الرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين.	٢,٩٥	٠,٤٨٦
	سرعة التعامل مع المشكلات التي قد تواجه المستفيدين.	٢,٩٨	٠,٤٩
	سهولة مقابلة المسؤولين عن المكتبة.	٣,٢	٠,٦٧٧
	الاهتمام بآراء ومقترحات المستفيدين.	٣,١٥	٠,٦٨
٥) تفهم الاحتياجات	القدرة على تحديد احتياجات المستفيدين.	٣,١٦	٠,٦٩
	الفهم الجيد لاحتياجات المستفيدين.	٣,٠٢	٠,٥٥٧
	توفير الخدمات بالشكل الذي يلبي احتياجات المستفيدين.	٣,٣١	٠,٤٦٣
	تقدير وتفهم المشكلات التي قد تواجه المستفيدين.	٣,٨٨	٠,٧٦٣
	استطلاع آراء المستفيدين في مستوى الخدمات المقدمة لهم.	٣,١٧	٠,٦٦٥
٦) سهولة الحصول على الخدمات	توفير مزيد من الخدمات الجديدة، مثل: الاطلاع والتوزيع الإلكتروني للوثائق.	٣,١٦	٠,٥٦٢
	توفير الخدمات في أوقات مناسبة للمستفيدين.	٣,٧١	٠,٥٨٩
	إتاحة الفرصة أمام المستفيدين للحصول على بعض الخدمات المعلوماتية من أي مكان وفي أي وقت.	٣,٧٢	٠,٥٨١
	البحث والوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة ويسر.	٣,١	٠,٦٨٨

	معايير جودة الخدمات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	إكساب المستفيدين مهارات الاستقصاء الذاتي عن المعلومات.	٢,٩٦	٠,٧٧٥
٧) المصداقية	الاسم والسمعة الجيدة للمكتبة.	٣,١٥	٠,٦٤٨
	وفاء المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين.	٣,٢	٠,٦٧
	جميع المستفيدين لديهم الفرصة للاستفادة من مصادر المعلومات المتاحة.	٣,١٧	٠,٦٦
	المصداقية والأمانة لدى مقدمي الخدمات.	٢,٧٩	٠,٥٩٩
	الصدق في المعلومات المنشورة.	٣,٢	٠,٦٥٥
٨) جـــدارة العاملين	توافر العدد المناسب من العاملين المؤهلين علميا.	٣,١١	٠,٦٨٩
	تمتع العاملين بالمهارات والخبرات المهنية اللازمة.	٢,٩٨	٠,٧٤٤
	إلمام العاملين بنظم وأساليب وإجراءات تقديم الخدمات.	٣,١٣	٠,٦٧٦
	توافر الرغبة والاستعداد الدائم لدى العاملين لمساعدة طالبي الخدمة.	٣,١٢	٠,٦٥١
	قدرة العاملين على التعامل مع المشكلات والمواقف الاستثنائية.	٣,١	٠,٨٦٢
٩) الأمان	التمتع بالأمان والطمأنينة في الحصول على خدمات جيدة.	٢,٩١	٠,٧٣٣
	شعور المستفيدين بالطمأنينة والأمان عند استخدام أجهزة المكتبة.	٣,٧٢	٠,٥٨٨
	شعور المستفيدين بالطمأنينة والثقة في العاملين بالمكتبة.	٣,٤٨	٠,٥١١
	الثقة في محتوى أوعية المعلومات.	٢,٧٩	٠,٥٩٨
	حماية الأجهزة والبرمجيات من المخاطر الأمنية.	٣,٢١	٠,٦٦٢
١٠) التعاطف	توفير العناية الشخصية لكل مستفيد.	٣,١٦	٠,٥٦٨
	توافر جميع التسهيلات اللازمة للمستفيدين.	٣,٢	٠,٧٨٨
	التعاطف مع طالب الخدمة عند تعرضه لمشكلة ما.	٢,٩	٠,٨٥
	التعاون وحسن التعامل مع طالبي الخدمة.	٣,١٤	٠,٦٦١
	شعور المستفيدين باهتمام المسؤولين بآرائهم ومقترحاتهم	٣,١	٠,٧٢٢

١٣/٣/٤ من وجهة نظر المبحوثين موضع الدراسة، هناك العديد من المعوقات التي تحد من قدرة المكتبات المركزية بالجامعات العربية على الاستفادة من النشر الإلكتروني في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها، من أبرز هذه المعوقات :

- عدم وجود إستراتيجية أو رؤية واضحة المكتبات المركزية بالجامعات العربية لكيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة للنشر الإلكتروني في الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها.
- الافتقاد إلى الكفاءات الفنية المتخصصة القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة

النشر الإلكتروني، بسبب عدم توافر الأجور والحوافز المادية والمعنوية التي تمكن المكتبات المركزية بالجامعات العربية من اجتذاب هذه الكفاءات والاحتفاظ بها.

- ارتفاع تكاليف تقنيات النشر الإلكتروني وعدم توافر الموارد المالية اللازمة لاقتنائها.
- ضعف التجهيزات في معظم المكتبات المركزية بالجامعات العربية، عدم الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة والمعدات المتاحة.
- ضعف قدرة المكتبات المركزية بالجامعات العربية على متابعة التطورات التكنولوجية السريعة لتقنيات النشر الإلكتروني.
- تتطلب عملية استفادة المكتبات المركزية بالجامعات العربية من تقنيات النشر الإلكتروني ضرورة استخدام هذه المكتبات أحدث التطبيقات المتاحة لتكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية، وهذا يتطلب ضرورة الاهتمام ببناء القدرات المعلوماتية، وإعداد الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على الاستفادة الكاملة من هذه التكنولوجيا وصيانتها وتطويرها، بالإضافة إلى تطوير الإمكانيات المؤسسية لتكنولوجيا المعلومات وهذا ما قد لا يتوافر لدى العديد من المكتبات المركزية بالجامعات العربية في الدول العربية.
- ضعف الاهتمام بالعاملين في المكتبات المركزية بالجامعات العربية ومحدودية البرامج التدريبية المخصصة لهم يؤثر سلبا على تنمية مهاراتهم في التعامل مع تقنيات النشر الإلكتروني.
- طبيعة النظم التي تحكم العمل في المكتبات المركزية بالجامعات العربية وما تتسم به من إجراءات روتينية معوقة للعمل.

٥. الخاتمة:

سعي الباحث من خلال هذه الدراسة، إلى تقييم أثر النشر الإلكتروني على مستوى جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على ثلاث مكتبات جامعية في كل من المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها: أنه على الرغم من أهمية النشر الإلكتروني، وتأثيره الكبير على المكتبات ومراكز المعلومات، إلا أن تأثيره على جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية لا يزال محدودا للغاية وأن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون استفادة هذه المكتبات من التقنيات الحديثة للنشر الإلكتروني في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها.

قائمة الاستشهادات المرجعية :

(١) كاميليا سيد أحمد. النشر الإلكتروني وخدمة المعلومات.- دراسة مقدمة إلى المؤتمر التاسع لمكتبة مبارك ببورسعيد خلال الفترة ٢٨ - ٢٠٠٥/٦/٣٠

(2) Ugur Demiray. Electronic Publishing & Academic Dialogue between Academicians via Online Journals in the New Millennium: a Case of TOJDE. - The Turkish Online Journal of Educational Technology. - Vol. 2. Issue 2. April 2003. pp. 20 – 24.

(3) A. Lakshmana Moorthy & C.R. Karisiddappa. Electronic Publishing: Impact & Implications on Library & Information Centers. Paper Presented at the 15th SIS Annual Convention & Conference. Bangalore. NM Malwad, 18 – 20 January 1996. pp. 15 – 35.

(٤) حولة بنت محمد الشويعر. قياس جوده خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض.- دراسات المعلومات.- العدد الخامس. مايو ٢٠٠٩.- ص ص ٧- ٢٩.

(٥) هشام عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات المركزية بالجامعات العربية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مجلد ١١، العدد ١، محرم - جمادى الآخرة ١٤٢٦هـ / فبراير- يوليو ٢٠٠٥.- ص ص ٣٥ - ٥١.

(٦) سامي خشبة. النشر الإلكتروني ومجتمع المعرفة: استكشاف أولي ونظرة نقدية.- دراسة مقدمة إلى ندوة الثقافة العربية وآفاق النشر الإلكتروني التي نظمتها مجلة العربي خلال الفترة ٢١ - ٢٠٠١/٤/٢٢.- الكويت: وزارة الإعلام، ٢٠٠١.- ص ٢.

(٧) هدى محمد باطويل. النشر الإلكتروني: دراسة لأهم القضايا ذات العلاقة بعالم المكتبات والمعلومات.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- المجلد التاسع، العدد السابع عشر، يناير ٢٠٠٢.- ص ٢٧.

(٨) أمل وحيه حمدي، ومحمد سالم عنيم. النشر الإلكتروني في عشر سنوات (١٩٩٠- ١٩٩) دراسة ببليومترية.- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات.- المجلد السابع، العدد الثاني، مايو ٢٠٠٢.- ص ص ٦٥-٦٦.

(9) Boyce, Peter B., et al., Electronic Publishing: Experience is telling us something. Serials Review. Vol. 23, issue 3, fall 1997. – p. 15.

(١٠) زين عبد الهادي. النشر الإلكتروني: التحارب العالمية مع التركيز على عمليات إعداد النص الإلكتروني.- دراسة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثاني لمركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بالتعاون مع قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة (٢٥- ٢ أكتوبر ١٩٩٩).- القاهرة: مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، ١٩٩٩.- ص ٣.

(11) Buter, Meredith, Electronic Publishing and the its Impact on Libraries: a Literature Review. Library Resources and Technical Services. vol. 28. no. 1. 1984. – p. 42.

(١٢) بهجة مكي بومعراقي. بناء المجموعات في عصر النشر الإلكتروني وانعكاساته على المكتبات في الوطن العربي.- المجلة العربية للمعلومات.- المجلد ١٨، العدد ٢، ١٩٩٧.- ص ١٢٩.

(١٣) خالد عبده الصرايره. النشر الإلكتروني وأثره على المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ١٤٢٨هـ/٢٠٠٨م.- ص ٢١.

(١٤) عبد الرازق مصطفى يونس. أمن المعلومات الإلكترونية وحقوق الملكية الفكرية.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- السنة ٢٠، العدد ٢، إبريل ٢٠٠٠.- ص ٥٦.

(١٥) الهيئة العامة لمكتبة الإسكندرية. النشر الإلكتروني: تجربة مكتبة الإسكندرية.- دراسة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثاني لمركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بالتعاون مع قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة (٢٥-٢٦ أكتوبر ١٩٩٩).- القاهرة: مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات. ١٩٩٩.- ص ١.

(16) Kist, Joost. Electronic Publishing: Looking for Blue Print. – London: Groom Helm. 1987. p. 12 .

(١٧) صافر أبو القاسم بديري. النشر الإلكتروني وتأثيره على المكتبات والمكتبيين.– مجلة المكتبات والمعلومات العربية.– السنة ٢٤، العدد ٣، يوليو ٢٠٠٤.– ص ٧٣.

(18) Feeney, M. New Methods and Techniques for Publishers and Learned Societies. University of Leicester. 1985. p. 153.

(19) Haynes, Colin. Paperless Publishing. New York: McGrow - Hill, 1994. - p. 2.

(٢٠) أمل وحبه حمدي، ومحمد سالم غنيم. مصدر سابق .– ص ٦٨.

(٢١) لسيد السيد النشار. النشر الإلكتروني.– الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠١.– ص ١٥.

(٢٢) بوال بنت عبد العزيز راجح. النشر الإلكتروني وأثره على بناء وتنمية المجموعات في المكتبات السعودية.– الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م.– ص ص ٥٧ – ٥٨.

(٢٣) أحمد أنور بدر. النشر الإلكتروني ومشكلاته المعاصرة.– دراسة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثاني لمركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بالتعاون مع قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة (٢٥– ٢٥ أكتوبر ١٩٩٩).– القاهرة: مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، ١٩٩٩.– ص ٢.

(٢٤) السيد السيد النشار. مصدر سابق.– ص ١٦.

(٢٥) زين عبد الهادي. مصدر سابق.– ص ١٨.

(٢٦) ملكة رشاد. النشر الإلكتروني والتراث الحضاري المصري. دراسة مقدمة لندوة النشر الإلكتروني في مصر التي نظمتها لجنة النشر والكتاب بالمجلس الأعلى للثقافة خلال الفترة من ١٩– ٢٠٠٧/٢/٢١.– القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، ٢٠٠٧.– ص ٢.

(٢٧) محمد فتحي. النشر الإلكتروني: الطباعة والصحافة إلكترونية والوسائط المتعددة. عمان: دار المناهج ٢٠٠٥م.– ص ٧٤.

(٢٨) خالد عبده الصرايره. مصدر سابق.– ص ٤٣.

(٢٩) عماد عبد الوهاب الصباغ. الإنترنت وآفاق صناعة النشر في العالم العربي.– رسالة المكتبة.– المجلد الرابع والثلاثون، العددان الأول والثاني، (آذار – حزيران ١٩٩٩).– ص ٥٠.

(30) Engida, Temechegn. Conceptions of Digital Libraries. – UNESCO IICBA-Newsletter, vol. 5, no. 3, 2003, pp. 2 – 4.

(31) Pavlik, John. New Media Technology. - Boston: Allyn and Bacon. 1996. - p. 60.

(٣٢) ظافر أبو القاسم بديري. مصدر سابق.– ص ٧٣.

(٣٣) سيف بن عبد الله الجابري. الدوريات الإلكترونية ودورها في خدمة البحث العلمي بالمكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس.– Cybrarians Journal .– العدد ٥، يونيو ٢٠٠٥. – ٢٠١٠/٢/٣.
http://www.cybrarians.info/journal/no5/ejournals.htm

(34) The British Library. Electronic Publishing Practice in the UK. Cambridge: British Library. 1994. - p. 1.

(٣٥) محمد رفعت الحفني. أساليب وتقنيات النشر الإلكتروني للمحتوى العربي: تجربة صخر.– في محمد فتحي عبد الهادي (محرر). النشر الإلكتروني وتأثيره على مجتمع المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية. ٢٠٠١.– ص ص ٣٣٧– ٣٣٨.

(٣٦) سامي شريف. النشر الإلكتروني وإستراتجيات البحث.– الخرطوم: جامعة الخرطوم. ٢٠٠٤.– ص ٤.

(37) Gurnsey, John. The Information Professions in the Electronic Age. London: Clive Bingley. – 1985. p. 3.

(٣٨) فهد ساعاتي. مواقع الناشرين العرب على شبكة الإنترنت: دراسة تقييميه مع التخطيط لبناء موقع نموذج.– القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ٢٠١٠م.– ص ٣٤.

(٣٩) سامي شريف. النشر الإلكتروني وإستراتجيات البحث.– الخرطوم: جامعة الخرطوم. ٢٠٠٤.– ص ٤.

(40) Puay, Tang. Op. Cit. – p. 47

(٤١) مصطفى كركوتي. آفاق النشر الإلكتروني والثقافة العربية. دراسة مقدمة إلى ندوة الثقافة العربية وآفاق النشر الإلكتروني التي نظمتها مجلة العربي خلال الفترة ٢١ — ٢٠٠١/٤/٢٢. الكويت: وزارة الإعلام. ٢٠٠١.— ص ٦.

(٤٢) أبو بكر محمود الهوش. مجتمع المعلومات العالمي: الواقع وآفاق المستقبل.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- المجلد الثاني عشر، العدد الثالث والعشرون، يناير ٢٠٠٥.— ص ١٠٥.

43 -Maling, Anita. Op. cit. – p. 9.

(٤٤) زين عبد الهادي. مصدر سابق.— ص ٢١.

(45) Dixon, Anne. A 12-Step Program for Electronic Scholarly Publishing. Searcher. Vol. 6, issue 1, Jan 1998. – p. 30.

(٤٦) عماد عبد الوهاب الصباغ. مصدر سابق.— ص ٥١-٥٢.

(٤٧) محمد نبهان سويلم. مصر وثورة المعلومات في ظل تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات .— دراسة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثاني لمركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بالتعاون مع قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة (٢٥-٢٦ أكتوبر ١٩٩٩) .— القاهرة: مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، ١٩٩٩.— ص ١٢.

(48) Chan, Liza L. Electronic Journal and Academic Libraries. Library Hi Tec. Vol. 17. no. 1. 1999. – p. 13.

(٤٩) هدى محمد باطويل. مصدر سابق. — ص ٣٣.

(٥٠) عماد عبد الوهاب الصباغ. مصدر سابق.— ص ٥١.

(٥١) المصدر السابق.— ص ٥٢.

(٥٢) خلدون طبازة وأسامة الشريف. العالم العربي والوسط الرقمي: تحديات الإعلام الإلكتروني والإنترنت العربية.- دراسة مقدمة إلى ندوة الثقافة العربية وآفاق النشر الإلكتروني التي نظمتها مجلة العربي خلال الفترة ٢١ — ٢٠٠١/٤/٢٢.- الكويت: وزارة الإعلام، ٢٠٠١.— ص ص ١١ - ١٣.

(٥٣) حسانة محيي الدين. اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات. دراسة مقدمة إلى الندوة العربية الخامسة للمعلومات حول دور التوثيق والمعلومات في بناء مجتمع المعلومات العربي المنعقدة خلال الفترة ٢-٤/٧/ ٢٠٠٢.- دمشق: النادي العربي للمعلومات، ٢٠٠٢.— ص ٦.

(٥٤) قصي إبراهيم الشطي، النشر الإلكتروني العربي.- مجلة العربي.- العدد ٤٩١، أكتوبر ١٩٩٩.— ص ١٢.

(٥٥) عامر إبراهيم قنديلجي. البيئة التكنولوجية في مجتمع المعلومات العربي المعاصر وتأثيرها في خدمات المكتبات.- دراسة مقدمة إلى الندوة العربية الخامسة للمعلومات حول دور التوثيق والمعلومات في بناء مجتمع المعلومات العربي المنعقدة خلال الفترة ٢-٤/٧/٢٠٠٢.- دمشق: النادي العربي للمعلومات. ٢٠٠٢.— ص ٤.

(٥٦) حناد الصادق بيزان. التحديث المؤسسي وجودة المحتوى المعلوماتي.— مجلة المعلوماتية. العدد ١٢. ٢٠١٠/٢/٣. http://www.informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=listarticles&secid=12

(٥٧) فضل جميل. مدى إفادة الإنترنيت للباحثين في مجال البحث العلمي.- دراسة مقدمة إلى الندوة العربية الخامسة للمعلومات دور التوثيق والمعلومات في بناء مجتمع المعلومات العربي .- دمشق: النادي العربي للمعلومات خلال الفترة ٢- ٤/٧/ ٢٠٠٢ .— ص ٧.

(٥٨) يونس عرب. متطلبات ومخاطر الانفتاح الإلكتروني من النواحي الفنية والتشريعية.- ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى السابع لمجتمع الأعمال العربي.— البحرين: جمعية رجال الأعمال البحرينية. ١٨- ٢٠ أكتوبر ٢٠٠٣.— ص ٧.

(٥٩) المصدر السابق .— ص ص ٤- ٥.

(٦٠) محمد خيرالدين الخطيب. البعد الأخلاقي ونظام المعلومات العربي.- دراسة مقدمة إلى الندوة العربية الخامسة للمعلومات حول دور التوثيق والمعلومات في بناء مجتمع المعلومات العربي المنعقدة خلال الفترة ٢- ٤/٧/ ٢٠٠٢.- دمشق: النادي العربي للمعلومات .— ص ٦.

(٦١) جمال فائق أندراوس. سياسات التوثيق والمعلومات الوطنية بين الواقع والمأمول.- دراسة مقدمة إلى الندوة العربية الخامسة للمعلومات حول دور التوثيق والمعلومات

في بناء مجتمع المعلومات العربي المنعقدة خلال الفترة ٢- ٤/٧/ ٢٠٠٢.- دمشق: النادي العربي للمعلومات.- ص ٤.

(٦٢) بشار عباس. التعليم بوابة مجتمع المعلومات.- دراسة مقدمة إلى الندوة العربية الخامسة للمعلومات حول دور التوثيق والمعلومات في بناء مجتمع المعلومات العربي المنعقدة خلال الفترة ٢- ٤/٧/ ٢٠٠٢.- دمشق: النادي العربي للمعلومات. ٢٠٠٢.- ص ٤.

(٦٣) سيل علي. أهمية اللغة العربية: رؤية معلوماتية.- مجلة عربي.- العدد ٥٥٩. يونيه ٢٠٠٥.- ص ٣٥.

(٦٤) بشار عباس. مصدر سابق .- ص ٤.

(٦٥) رخي عليان. صناعة النشر ومشكلاتها في الوطن العربي.- العربية ٣٠٠٠. السنة ٤. العدد ١. ٢٠٠٣.- ص ص ٢٩- ٣٢.

(٦٦) شعبان عبد العزيز خليفة. الفذلكات في أساسيات النشر الحديث. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. ٢٠٠٦.- ص ١٩٦.

(٦٧) المصدر السابق .- ص ١٩٧.

(٦٨) فضل جميل. مصدر سابق .- ص ٧.

(٦٩) خلدون طبارة وأسامة الشريف. مصدر سابق .- ص ٢.

(٧٠) قصي إبراهيم الشطي. مصدر سابق.- ص ٢.

(٧١) عامر إبراهيم قنديلجي. البنية التكنولوجية في مجتمع المعلومات العربي المعاصر وتأثيرها في خدمات المكتبات. مصدر سابق .- ص ٤.

(٧٢) قصي إبراهيم الشطي. مصدر سابق .- ص ١٢.

(٧٣) محمد ناصر وفراس الأشقر. دور التسويق في تفعيل النقل السككي في الجمهورية العربية السورية.- مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية.- المجلد ٢٧. العدد ٣. ٢٠٠٥.- ص ١٧٤.

(٧٤) حولة بنت محمد الشويعر. مصدر سابق .- ص ١٣.

(75) Lovelock C. Services Marketing. New Jersey: Prentice Hall Inc. 1996. - pp. 16-19.

(٧٦) محمد سعد محمد الصباغ. النشر وخدمات المعلومات في المكتبات المركزية بالجامعات العربية .- دراسة مقدمة إلى المؤتمر القومي التاسع لأخصائي المكتبات والمعلومات في مصر المنعقد خلال الفترة ٢٨-٦/٣٠/ ٢٠٠٥.- القاهرة: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات. ٢٠٠٥.- ص ٢.

(٧٧) محمد سعد محمد الصباغ. المصدر السابق.- ص ص ٢ - ٣.

(78) Lehtinen U. Service Quality: a Study of Quality Dimensions.- Helsinki: Service Management Institute,. 1982. - pp. 210 – 212.

(79) Gronroas C. A Service Quality Model and Its Marketing Implications.- European Journal of Marketing. Vol. 18, 1984. - p. 37.

(٨٠) وحيد موسى سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٣٠هـ/٢٠٠٩م.- ص ٦٣.

(81) Parasuraman, et. al. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing. Vol. 49, Fall 1985. - p. 43.

(٨٢) وحيد موسى سعد. مصدر سابق.- ص ٦٣.

(83) Jimei Li & Tieying Song. The Instrument of Information Systems Service Quality Measurement. Paper Presented at the Sixth Wuhan International Conference on E-Business. Innovation Management Track. Wuhan City. 26 – 27 May 2007. - p.3.

(84) Ibid, pp. 41 – 50.

(٨٥) المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز. ٢٠١٠/٢/١٠ http://library.kau.edu.sa/Default.aspx?site_id=212&lng=AR

(٨٦) المكتبة المركزية لجامعة أم القرى. ٢٠١٠/٢/١٠ http://uqu.edu.sa/lib/ar/50873

(٨٧) المكتبة المركزية لجامعة القاهرة . ١٢ ٢٠١٠/٢ http://www.cl.cu.edu.eg/link1/history_library/history.php

ملحق الدراسة

قائمة الاستبيان الموجهة لعينة من المترددين على المكتبات المركزية بالجامعات العربية

أولاً : البيانات الشخصية والوظيفية :

١. الجامعة: .....

٢. النوع :

ذكر ☐ أنثى ☐

٣. الوظيفة :

أ. عضو هيئة تدريس ☐

ب. باحث دراسات عليا ☐

ج. طالب جامعي ☐

د. أخرى، تذكر: ☐

.....

٤. طبيعة التخصص :

علوم اجتماعية ☐ علوم طبيعية ☐

ثانياً : برجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم :

٥. هل ترى أن هناك تأثير للنشر الإلكتروني على المكتبات الجامعية والخدمات التي تقدمها؟

نعم ☐ لا ☐

٦. إلى أي مدى استفادت المكتبات الجامعية في الدول العربية من النشر الإلكتروني في تطوير وتحسين مستوى ونوعية خدمات المكتبات والمعلومات ؟

أ. درجة كبيرة ☐

ب. درجة محدودة ☐

ج. لم تستفيد ☐

** فيما يلي عدد من العناصر والمجالات المتعلقة بعمل المكتبات الجامعية والتي يمكن للنشر الإلكتروني أن يؤثر فيها بشكل إيجابي، من وجهة نظرك، إلى أي مدى أثر النشر الإلكتروني على هذه العناصر في المكتبات الجامعية في الدول العربية ؟

العناصر	درجة التأثير				
	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
١) الجوانب المادية الملموسة لخدمات المكتبات والمعلومات:					
٧. الاعتماد على أحدث الأجهزة (الحاسبات الآلية، آلات التصوير) والتجهيزات في تقديم الخدمات المعلوماتية.					
٨. تحسين نوعية أوعية المعلومات.					
٩. تحويل أوعية المعلومات التقليدية (الورقية) إلى أوعية رقمية.					
١٠. تطوير النظم والمعايير المتبعة في تقديم الخدمات.					
١١ ظهور أشكال تنظيمية جديدة لتوفير الخدمات المعلوماتية مثل المكتبة الإلكترونية والمكتبة الافتراضية.					
٢) الاعتمادية والثقة:					
١٢. الثقة في العاملين والمسئولين عن تقديم الخدمات في المكتبات.					
١٣. السرعة في أداء الخدمات.					
١٤. تقديم الخدمات في الوقت المحدد والمعلن عنه.					
١٥. الدقة وتقديم الخدمات بدون أخطاء.					
١٦. دقة وحداثة الأجهزة.					
٣) الاتصالات:					
١٧. سهولة الاتصال بمقدمي الخدمة وبالإدارة عند الحاجة.					
١٨. تسهيل إجراءات التبادل والإهداء بين المكتبات ومراكز المعلومات					
١٩. التعرف على ردود أفعال المستفيدين مباشرة ودرجة الاستخدام والتفاعل مع المواد المنشورة إلكترونيا.					
٢٠. تحسين عمليات الاتصال وتبادل المعلومات بين المكتبات ومراكز المعلومات.					
٢١. تسهيل الاتصال بين العاملين في مجال المكتبات والمعلومات لتبادل الخبرات والآراء.					
٤) الاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين:					
٢٢. سرعة تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات المعلوماتية.					
٢٣. سرعة الرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين.					
٢٤. سرعة التعامل مع المشكلات التي قد تواجه المستفيدين.					
٢٥. سهولة مقابلة المسئولين عن المكتبة.					

العناصر	درجة التأثير				
	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٢٦. الاهتمام بآراء ومقترحات المستفيدين.					

٥) تفهم الاحتياجات:

٢٧. القدرة على تحديد احتياجات المستفيدين.					
٢٨. الفهم الجيد لاحتياجات المستفيدين.					
٢٩. توفير الخدمات بالشكل الذي يلبي احتياجات المستفيدين.					
٣٠. تقدير وتفهم المشكلات التي قد تواجه المستفيدين.					
٣١ استطلاع آراء المستفيدين في مستوى الخدمات المقدمة لهم.					

٦) سهولة الحصول على الخدمات:

٣٢. توفير مزيد من الخدمات الجديدة، مثل: الاطلاع والتوزيع الإلكتروني للوثائق.					
٣٣. توفير الخدمات في أوقات مناسبة للمستفيدين.					
٣٤. إتاحة الفرصة أمام المستفيدين للحصول على بعض الخدمات المعلوماتية من أي مكان وفي أي وقت.					
٣٥. البحث والوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة ويسر.					
٣٦. إكساب المستفيدين مهارات الاستقصاء الذاتي عن المعلومات.					

٧) المصداقية:

٣٧. الاسم والسمعة الجيدة للمكتبة.					
٣٨. وفاء المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين.					
٣٩. جميع المستفيدين لديهم الفرصة للاستفادة من مصادر المعلومات المتاحة.					
٤٠. المصداقية والأمانة لدى مقدمي الخدمات.					
٤١. الصدق في المعلومات المنشورة.					

٨) جدارة العاملين:

٤٢. توافر العدد المناسب من العاملين المؤهلين علميا.					
٤٣. تمتع العاملين بالمهارات والخبرات المهنية اللازمة.					
٤٤. إلمام العاملين بنظم وأساليب وإجراءات تقديم الخدمات.					
٤٥. توافر الرغبة والاستعداد الدائم لدى العاملين لمساعدة طالبي الخدمة.					
٤٦. قدرة العاملين على التعامل مع المشكلات والمواقف الاستثنائية.					

العناصر	درجة التأثير				
	(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)
٩) الأمان:					
٤٧. الشعور بالأمان والطمأنينة في الحصول على خدمات جيدة.					
٤٨. شعور المستفيدين بالطمأنينة والأمان عند استخدام أجهزة المكتبة.					
٤٩. شعور المستفيدين بالطمأنينة والثقة في العاملين بالمكتبة.					
٥٠. الثقة في محتوى أوعية المعلومات.					
٥١. حماية الأجهزة والبرمجيات من المخاطر الأمنية.					
١٠) التعاطف:					
٥٢. توفير العناية الشخصية لكل مستفيد.					
٥٣. توافر جميع التسهيلات اللازمة للمستفيدين.					
٥٤. التعاطف مع طالب الخدمة عند تعرضه لمشكلة ما.					
٥٥. التعاون وحسن التعامل مع طالبي الخدمة.					
٥٦. شعور المستفيدين باهتمام المسئولين بآرائهم ومقترحاتهم					

٥٧. من وجهة نظرك، ما المعوقات التي تحد من قدرة المكتبات الجامعية على الاستفادة من النشر الالكتروني في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....