

جامعة الجزائر 02
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات والتوثيق

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والتوثيق

المواقع الإلكترونية في المكتبات الأكاديمية : تقييم الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة

إعداد الطالبة:
بلمولود حنان

إشراف الدكتور :
أعراب عبد الحميد

سنة المناقشة : 2013

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

{ لنن شكرتم لأزيدنكم }

أرفع شكري وعظيم امتناني لربي وحده وفقني وأعانني على إنجاز هذا العمل، فلك الحمد ربي حتى ترضى، ولك الحمد عند الرضا، ولك الحمد بعد الرضا.

ثم، وبعد أن أتممت بحمد الله وشكره هذا البحث المتواضع، لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساعد من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل، وأزفّ لهم كامل عبارات الاحترام، الإمتنان والتقدير ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور : « أعراب عبد الحميد » الذي أفادني بمعلوماته، توجيهاته القيمة وتصحيحاته المنهجية وشجعني لإتمام الرسالة.

السيدة : « تمار نادية » والسيد : « العروي موسى » على تعاونهما وما قدّماه من معلومات بالإجابة عن استفساراتي وأسئلتني لتحقيق العمل بالمدرسة العليا للمصرفة.

شكر لمن تزودت بعلمهم في كل أطوار دراستي مع تحية إكبار وتقدير لهم جميعا. ونخص بالذكر الأستاذ جزائري سمير على مسانדתه.

(اللهم أحسن لمن أحسن إلينا)

إهداء

إلى من أتممت هذا العمل بفضل تشجيعهما ودعائهما،

ليكن فخراً وشرفاً لكما: والديّ حفظكما الله

إلى من أهدتني الزوج الصالح والخليل، شكراً لدعائك:

والدة زوجي حفظك الله

إلى من ساندني في أوقات يأسٍ ودعمني بصبره وحلمه

علي: زوجي

إلى من أريد أن يكون جهدي هذا عبرة وقدوة لهما:

أصيل ووفاء

إلى من اختصرت من وقت اللعب معها والقصة،

حياتي وقرّة عيني: ملاك

إلى كلّ من شجعتني بكلماته ودعائه، شكراً للمساندة

والتحفيز: عائشة، حنان، أسماء... وكل أفراد عائلتي

شكراً على المساعدة سعاد

إلى زملاء الدراسة بالدفعة شكراً على المساندة

والمساعدة



البطاقة الفهرسة :

بلمولود ، حنان

المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية على شبكة الإنترنت: دراسة تقييمية لموقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة / حنان بلمولود.

- [الجزائر] : [د.ن.] ، [2013] . - 168 ورقة : جداول ، رسوم بيانية ، صور ، 30 سم .

مذكرة الماجستير : علم المكتبات والتوثيق : الجزائر : 2013 .

ببليوغرافيا ورقة 159 - 168.

ملاحق

الكلمات الدالة : المواقع الإلكترونية، المواقع الإلكترونية والمكتبات الأكاديمية، التقييم على الأنترنت، المواصفة ISO 11620:2008، المدرسة العليا للمصرفة.

الملخص :

موضوع البحث هو المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية على شبكة الإنترنت: دراسة تقييمية لموقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة، حاولنا الإحاطة بمختلف المفاهيم النظرية المكونة للموضوع، بعده تقديم المدرسة ومكتبتها مع التركيز على تعريف الموقع الإلكتروني ثمّ تقييمه من الناحية الفنية والتقنية مع وصف مضمونه، إعتاماداً على الملاحظة العلمية والمقابلة ما يعكس عامة الصورة المشرفة للموقع على العالم الرقمي. وتقييم الناحية التسييرية والخدماتية من خلال مؤشرات للمواصفة القياسية ISO 11620: 2008 ، إضافة إلى اعتماد الإستبيان للتقرب من المستفيدين وتقييم رضاهم عن الموقع وخدماته المتاحة على الخط وهذه الناحية تعكس نقصا وتباينا في الآراء، كما حددنا مجموعة من الإقتراحات والحلول لمواجهة النقائص بالموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة، الرفع من مردوده، تحقيق فعالية واستفادة أكبر منه.

Le résumé:

L'objet de la recherche touche aux sites électroniques des bibliothèques académiques sur le net : étude évaluative du site de la bibliothèque de l'école supérieure de banque, nous avons essayé de cerner les différentes significations théoriques constituant l'objet, ensuite la présentation de l'école et sa bibliothèque en se concentrant sur la définition du site électronique puis son évaluation du point de vue artistique et technique avec démonstration de son contenu en se basant sur la constatation scientifique et l'interview, ce qui reflète en général l'image de surplomb du site sur le monde numérique.

D'autre part, nous avons procédé à l'évaluation des aspects de gestion et de service à travers l'indice de l'ISO 11620 : 2008, ainsi qu'à travers l'adoption du questionnaire pour se rapprocher des utilisateurs et évaluer leur satisfaction du site et de ses services disponibles sur ligne, et cette méthode reflète une insuffisance et disparité dans les avis, comme nous avons fixé un ensemble de propositions et de solutions pour parer aux insuffisances au niveau du site électronique de la bibliothèque de l'école supérieure de banque, afin d'améliorer son rendement, le rendre efficace et mieux en bénéficier.

the summary:

The purpose of the research touches on electronic sites of academic libraries on the net : evaluative study of the site of the library college bank , we tried to identify different theoretical meanings constituting the object, then the presentation of school and library focusing on the definition of the electronic site and its assessment of the artistic and technical point of view with show content based on scientific observation and interview , which generally reflects the image overhang the site on the digital world.

On the other hand, we evaluated aspects of management and service through the index of the ISO 11620: 2008, and through the adoption of the questionnaire to be closer to users and to assess their satisfaction of the site and its services available online, and this method reflects a failure and disparity in opinion, as we have established a set of proposals and solutions to address the deficiencies in the electronic site of the school library upper bank to improve its performance, make effective and benefit.

قائمة المحتويات

المقدمة

05.....	أهمية الموضوع.....
06.....	أسباب إختيار الموضوع.....
07.....	الإشكالية.....
09.....	الفرضيات.....
10.....	منهج البحث.....
11.....	أدوات جمع البيانات.....
11.....	أ. القياس.....
12.....	ب. الملاحظة.....
13.....	ج. الإستبيان.....
15.....	د. المقابلة.....
16.....	حدود الدراسة.....
17.....	الدراسات السابقة.....

الفصل الأول : المكتبات في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال

21.....	1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....
22.....	2- تطور تكنولوجيا الاتصالات.....
22.....	3- التكنولوجيا الحديثة في المكتبات.....
23.....	4- أهمية التكنولوجيا الحديثة في المكتبات.....
24.....	5- أثر التكنولوجيا الحديثة في المكتبات.....
25.....	5 - 1 - إنعكاسها على المكتبي.....
26.....	5 - 2 - إنعكاسها على الخدمة في المكتبة.....
26.....	5 - 2 - 1. تطوير الخدمات المكتبية التقليدية.....
26.....	5 - 2 - 1-1. التزويد وتطوير المجموعات.....
27.....	5 - 2 - 1-2. المعالجة الفنية للمجموعات.....
27.....	5 - 2 - 1-2-1. الفهرسة الآلية.....

- 28.....2-2-1- 2 -5 .التصنيف الآلي.
- 28.....3-2-1- 2 -5 .التكثيف الآلي.
- 28.....4-2-1- 2 -5 .الإستخلاص الآلي.
- 29.....3-1- 2 -5 .الإعارة.
- 29.....4-1- 2- 5 .الترجمة.
- 29.....5-1-2 -5 .الإحاطة الجارية.
- 29.....6-1-2 -5 .البث الإنتقائي.
- 29.....7-1-2-5 .الخدمة المرجعية.
- 30.....2-2-5- تبني الخدمة الإلكترونية الحديثة.
- 30.....1-2-2-5 . مفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية.
- 31.....2-2-2-5 . التسليم الإلكتروني للمعلومات والوثائق.
- 31.....3-2-2-5 . النفاذ إلى الشبكة.
- 31.....4-2-2-5 . الخدمات التفاعلية.
- 31.....1-4-2-2-5 . مفهوم التكنولوجيا التفاعلية.
- 32.....2-4-2-2-5 . تطبيقات التكنولوجيا التفاعلية في المكتبات.
- 34.....3-5 . انعكاس التكنولوجيا الحديثة على المجموعات المكتبية.
- 35.....1-3-5- الكتاب الإلكتروني.
- 36.....2-3-5- الدوريات الإلكترونية.
- 36.....3-3-5- النصوص الفائقة.
- 37.....4-3-5- الوسائط المتعددة.
- 37.....5-3-5- الوسائط الفائقة.
- 38.....4-5 . انعكاس التكنولوجيا الحديثة على المستفيد.
- 39.....6 . تطور أداء وتسمية المكتبة وفقاً لتطور التكنولوجيا.
- 39.....1-6 . المكتبة المحوسبة.
- 40.....2-6 . المكتبة الإلكترونية.
- 40.....3-6 . المكتبة الرقمية.
- 41.....4-6 . المكتبة الافتراضية.
- 42.....5-6 . المكتبة الهجينة.
- 42.....7 . المكتبات الأكاديمية في ظلّ البيئة الإلكترونية.

- 42-1-7. مفهوم المكتبة الأكاديمية.....42
- 42-2-7. التحديات التي تواجه المكتبات الأكاديمية.....42
- 43-3-7. الانتقال بالمكتبات الأكاديمية إلى العالم الرقمي.....43
- 44-4-7. واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبات الأكاديمية.....44

الفصل الثاني : المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية وتقويمها.

- 48-1. شبكات المعلومات في المكتبات الأكاديمية.....48
- 49-2. شبكة الإنترنت في خدمة المكتبات الأكاديمية.....49
- 50-3. الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية على الويب.....50
- 50-1-3. مفهوم الموقع الإلكتروني.....50
- 51-2-3. مفهوم الويب.....51
- 52-3-3. المزايا التي يمنحها الموقع الإلكتروني للمكتبات الأكاديمية.....52
- 52-1-3-3. تخطي الحواجز المكانية.....52
- 53-2-3-3. السرعة في نقل المعلومات وتبادلها.....53
- 53-3-3-3. الجودة في إتاحة المعلومات وتقديمها.....53
- 54-4-3-3. تطوير التفاعل مع المحيط المهني.....54
- 54-4-3. إجراءات تقريب الموقع من المستخدمين والتعريف به.....54
- 55-5-3. ضرورة إستمرارية وفعالية الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية.....55
- 56-4-3. التقويم في المكتبات الأكاديمية.....56
- 56-1-4. مفهوم التقويم في المكتبات.....56
- 56-2-4. تطوّر مفهوم التقويم في المكتبات.....56
- 57-3-4. تطوّر تطبيقات مقاييس التقويم في المكتبات الأكاديمية.....57
- 58-5. تقويم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية.....58
- 58-1-5. تقويم المعلومات على الإنترنت.....58
- 59-2-5. أهمية تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية.....59
- 60-3-5. صعوبات تقويم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية.....60
- 61-4-5. طرق تقويم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية.....61
- 61-1-4-5. مشروع EQUINOX نظام تسيير جودة وقياس أداء المكتبات.....61

- 62.....E -METRICS مشروع 2-4-5
- 62..... مواصفة ISO 2789 الإحصائيات الدولية للمكتبات. 3-4-5
- 63..... المواصفة الملغاة ISO 20983 لتقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية. 4-4-5
- 63..... مشروع benchmarking system 5-4-5
- 64..... مواصفة ISO11620 6-4-5
- 64..... أهمية المعيار على المستوى الدولي. 1-6-4-5
- 64..... قابلية تطوير المواصفة. 2-6-4-5
- 64..... مجال تطبيقها. 3-6-4-5
- 64..... خصائص المواصفة. 4-6-4-5
- 65..... مؤشرات التقييم من خلال المواصفة. 5-6-4-5
- 65..... مفهوم مؤشر الأداء حسب المعيار ISO11620. 1-5-6-4-5
- 65..... L'efficacité. الفعالية. 2-5-6-4-5
- 65..... L'efficience. الفاعلية أو فعالية التكلفة. 3-5-6-4-5
- 4-5-6-4-5 تقييم الملاءمة
- — 66.....
- 67..... المعايير الأساسية التي بنيت عليها مؤشرات المواصفة. 6-6-4-5
- 67..... المحتوى المعلوماتي : Contenu informatif 1-6-6-4-5
- 67..... المصداقية: Fiabilité 2-6-6-4-5
- 67..... الصحة Validité 3-6-6-4-5
- 67..... التوافق: Adéquation 4-6-6-4-5
- 67..... التطبيق : Applicabilité 5-6-6-4-5
- 68..... قابلية المقارنة : Comparabilité 6-6-6-4-5
- 68..... وصف مؤشرات الأداء في المواصفة. 7-6-4-5
- 4-5 أهمية استخدام الطرق العلمية والمواصفات المقننة في تقويم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية..... 68
- 69..... بعض المفاهيم المجاورة المستخدمة في الدراسة. 5-5
- 69..... 1-5-5 التقييس

International Standard Organization ISO : المنظمة الدولية للتوحيد القياسي : 2-5-5
69..... Organisation internationale de normalisation-

70.....Performanceالأداء 3-5-5

70..... 4-5-5. قياس الجودة والأداء في المكتبات

الفصل الثالث : الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية: التصميم والمضمون

1. المدرسة العليا للبنوك

72..... 1-1. تقديم المدرسة

73..... 2-1. مبنى المدرسة

75..... 3-1. الشهادات بالمدرسة

75..... 1-3-1. الشهادة العليا لدراسة البنوك: دبلوم في الدراسات المصرفية (DSEB)

75..... 2-3-1. الإجازة العليا للبنوك (BSB)

75..... 3-3-1. مرحلة ما بعد التدرج المتخصصة

75..... 4-3-1. الماجستير

76..... 4-1. التكوين بالمدرسة

76..... 1-4-1. هيئة التدريس

76..... 2-4-1. التبرعات

77..... 3-4-1. كفالة الطلبة وتوظيفهم

2. مكتبة المدرسة العليا للبنوك

77..... 1-2. التعريف بمكتبة المدرسة العليا للبنوك

79..... 2-2. الرصيد الوثائقي للمكتبة

80..... 3-2. رصيد الكتب

80..... 1-3-2. حسب اللغة

81..... 2-3-2. حسب التصنيف

82..... 3-3-2. خطة التصنيف المتبعة لرصيد المكتبة

83..... 4-2. قائمة الدوريات الإلكترونية التي تشترك فيها المكتبة

84..... 5-2. الموظفون بالمكتبة

84..... 6-2. أوقات عمل المكتبة

3. الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك

85..... 1-3. وصف الشكل العام للموقع وتصميمه

- 85.....3-1-1. إنشاء الموقع وتطويره
- 87.....3-1-2. المسؤولية الإدارية
- 88.....3-1-3. أهداف الموقع وجمهوره
- 89.....3-1-4. التصميم والهيكلية
- 92.....3-2. المضمون والمحتوى العام للموقع
- 92.....3-2-1. تحديث المحتوى
- 92.....3-2-2. الروابط في الموقع
- 95.....3-2-3. المحتوى الخدماتي للموقع
- 95.....3-2-3-1. البحث في الموقع
- 96.....3-2-3-2. الفهرس الإلكتروني في الموقع
- 97.....3-2-3-3. الإعاة الإلكترونية في الموقع
- 98.....3-2-3-4. الدوريات الإلكترونية من خلال الموقع
- 99.....3-2-3-5. الخدمة المرجعية والتفاعلية في الموقع
- 100.....3-2-3-6. الوثائق الإلكترونية المتاحة من خلال الموقع
- 101.....3-2-3-7. الأنواع الأخرى من الخدمات الإلكترونية
- 102.....4-1. ملخص حول الشكل العام للموقع وتصميمه
- 103.....4-2. ملخص حول المضمون والمحتوى العام للموقع
- 106.....4-3. أهم أهداف الموقع

الفصل الرابع : فعالية وفاعلية أداء الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك :

تقييم نوعية الخدمات المتاحة

- 108.....1. مؤشرات كمية لقياس الأداء حسب المواصفة ISO11620
- 108.....1-1. تقسيم جمهور الموقع المستهدف
- 112.....2-1. نسبة طلبات المعلومات الإلكترونية من خلال الموقع
- 114.....3-1. نسبة الوقت المخصص للإهتمام بالموقع
- 116.....4-1. كلفة الزيارة الواحدة للموقع الإلكتروني للمكتبة
- 118.....5-1. نسبة المستفيدين من خدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع
- 119.....6-1. نسبة الولوج إلى الدوريات الإلكترونية في الموقع
- 121.....7-1. عدد الوحدات المحملة من خدمة الدوريات الإلكترونية في الموقع من قبل الشخص الواحد

- 123.....8-1. كلفة الوحدة المحملة من قاعدة بيانات الدوريات الإلكترونية على الموقع.
- 124.....9-1. نسبة النفقة على الخدمة الإلكترونية للدوريات بالموقع.
- 126.....10-1. عدد ساعات التكوين الرسمية للموظفين حول الموقع.
- 127.....11-1. عدد حصص تكوين المستفيدين حول الموقع.
- 129.....12-1. عدد الصفحات المطع عليها خلال الزيارة الواحدة للموقع.
- 130.....13-1. متوسط الزيارات لليوم الواحد.
- 131.....2. مؤشرات وصفية مترجمة من الإستبيان.
- 132.....1-2. كيفية تعرف المستفيدين على الموقع.
- 133.....2-2. مدى سهولة البحث والإسترجاع في الموقع.
- 135.....3-2. مدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث الأكثر إستعمالاً.
- 136.....4-2. مدى استعمال قائمة الروابط التي بالموقع.
- 137.....5-2. مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للمكتبة في دعم المجال الدراسي أو المهني للمستفيدين.
- 138.....6-2. مدى رضا المستفيدين عن الموقع واستجابته لحاجياتهم.
- 139.....7-2. الطريقة التي يفضلها المستفيدون للإتصال بالمكتبة.
- 141.....1-3. قائمة للمؤشرات النوعية التي تم قياسها في الدراسة.
- 142.....2-3. قائمة للمؤشرات الوصفية المترجمة من الإستبيان في الدراسة.

نتائج الدراسة

- 145.....1. نقاط القوة في الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة.
- 145.....1-1. تقويم جودة شكل الموقع وتصميمه.
- 146.....2-1. تقويم جودة مضمون الموقع ومحتواه.
- 146.....3-1. تقويم فعالية وفاعلية الخدمات بالموقع.
- 147.....2. نقاط الضعف في الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة.
- 147.....1-1. تقويم جودة شكل الموقع وتصميمه.
- 147.....2-2. تقويم فعالية وفاعلية الخدمات بالموقع.
- 149.....2. الإقتراحات.
- 153.....لنتيجة العامة.
- 156.....الخاتمة.
- 159.....البيبلوغرافيا

الملاحق

فهرس الجداول

رقم الورقة	عنوان الجدول	رقم الجدول
51	التزايد المستمر لعدد المواقع الإلكترونية المتصفحة على الإنترنت	01
80	تقسيم رصيد الكتب حسب اللغة	02
81	توزيع الرصيد حسب خطة التصنيف واللغة	03
83	عناوين الدوريات الإلكترونية في المكتبة حسب ورودها على الموقع الإلكتروني للمكتبة	04
84	بيانات حول الموظفين بالمكتبة من خلال استجوابهم	05
103	ملخص وصف الشكل العام للموقع وتصميمه	06
105	ملخص وصف المضمون والمحتوى العام للموقع	07
132	كيفية تعرف المستخدمين على موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة	08
133	مدى سهولة البحث والإسترجاع من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة	09
135	مدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث الأكثر إستعمالاً	10
136	مدى استعمال الروابط بالموقع	11
137	مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للمكتبة في دعم المجال الدراسي أو المهني للمستخدمين	12
138	مدى رضا المستخدمين عن الموقع واستجابته لحاجياتهم	13
139	الطريقة التي يفضلها المستخدمون للإتصال بالمكتبة	14

فهرس الأشكال والرسوم البيانية

رقم الورقة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	رسم تخطيطي لمجموع الخدمات الإلكترونية حسب المواصفة: iso 2789: 2006	01
66	مؤشرات تقييم الأداء وفق مواصفة ISO 11620	02
80	تقسيم رصيد الكتب حسب اللغة	03
81	توزيع الرصيد حسب خطة التصنيف واللغة	04
110	نسب المستفيدين من الموقع حسب الفئات	05
113	نسب طلبات المعلومات الإلكترونية من خلال الموقع	06
115	نسبة العمال المخصصين للإهتمام بالموقع	07
119	نسبة المستفيدين من خدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع	08
121	نسبة الولوج إلى الدوريات الإلكترونية في الموقع خلال شهر	09
125	نسبة النفقة على الخدمة الإلكترونية للدوريات بالموقع	10
132	كيفية تعرف المستفيدين على موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة	11
134	مدى سهولة البحث والإسترجاع من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة	12
135	مدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث الأكثر إستعمالاً	13
136	مدى استعمال الروابط بالموقع	14
137	مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للمكتبة في دعم المجال الدراسي أو المهني للمستفيدين	15
138	مدى رضا المستفيدين عن الموقع واستجابته لحاجياتهم	16
140	الطريقة التي يفضلها المستفيدون للإتصال بالمكتبة	17

فهرس الصور

رقم الورقة	عنوان الصورة	رقم الصورة
33	نموزج لتكنولوزيا تفاعلية في المكتبة (الطاولة التفاعلية)	01
73	بنايات المدرسة	02
74	قاعات التدريس	03
74	المختبرات اللغوية	04
74	الغرف الفردية في سكن الطلاب	05
74	الغرف الفردية في سكن الطلاب	06
74	الفضاء الرياضي بالمدرسة	07
74	الفضاء الرياضي بالمدرسة	08
78	المدخل إلى إحدى قاعاتي المطالعة ومكتب الإستقبال	09
78	المدخل إلى إحدى قاعاتي المطالعة ومكتب الإستقبال	10
78	الدرج المؤدي إلى قاعة المطالعة الثانية	11
78	الدرج المؤدي إلى قاعة المطالعة الثانية	12
79	ثلاث حواسيب أمام مكتب الإستقبال	13
82	وثيقة تظهر أقسام التصنيف في المكتبة متاحة على موقع المكتبة	14
86	صفحة الاستقبال في موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة القديم	15
87	صفحة الاستقبال في موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة الحالي	16
88	الصفحة التي بها روابط الإتصال بالمكتبة وموظفيها في الموقع	17
89	الجانب من صفحة الإستقبال الذي فيه شعار المكتبة	18

90	شريط متحرك للمستجدات على صفحة الإستقبال	19
91	شريط الخدمات بالموقع	20
92	رابط لقائمة آخر الإقتناءات عليها تاريخ آخر تحديث	21
93	قائمة للروابط المهمة بالنسبة للمستخدمين على الموقع	22
94	رابطين على صفحة الإستقبال تتصح بهما المكتبة	23
94	الجانب من صفحة الاستقبال في الموقع الذي يحيل إلى مطور الموقع	24
95	نافذة بالموقع لعملية البحث فيه	25
96	نافذة الفهرس الإلكتروني على الموقع	26
98	نافذة توضح خدمة الإعارة بإمكانيتها: الحجز أو الإقتراح	27
99	نافذة الدخول للدوريات الإلكترونية من خلال رابط على الموقع	28

المقدمة العامة

إن التطور الكبير في مجال التكنولوجيات الحديثة بات له الأثر على مختلف مجالات الحياة، حيث أصبح التواجد على شبكة الإنترنت ضرورة تفرضها التغيرات التي تحدث في محيطنا، ومع الحركة المستمرة في مختلف قطاعات المجتمع، بات تخلف أي طرف عن هذا التطور يحدّ من إمكانياته لتلبية احتياجات مستفيديه، والتخلي عن دوره للمنافسين، وهذا ما يبرر ظهور العديد من المواقع التي لا حصر لها على شبكة الإنترنت، والتي تتبناها الحكومات، الهيئات، المؤسسات، الاتحادات، الجمعيات، وحتى الأفراد، بالإضافة إلى المكتبات التي ليست بمنأى عن هذا التطور.

تهدف المكتبات من خلال انفتاحها على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) وتخصيصها لمواقع إلكترونية، إلى تقديم مجموعة من الخدمات للمستخدمين منها، خاصة في ظل ازدياد حركة وسبل عملية التعليم وكثرة الطلب على استخدام المكتبات عن بعد، تصبح بذلك الواجهة الإلكترونية للمكتبة ضرورةً لتقديم خدماتها ومنتجاتها على شبكة الإنترنت، مع الحرص على ضمان استمرارية هذه الخدمات باختلاف الزمان والمكان، و بالتالي فإنه من الواجب الاهتمام بما تعرضه المكتبة وتقديمه عبر الويب شأنها شأن ما تقدمه على أرض الواقع، وإلا ما الداعي لتكبد الكثير من النفقات والجهد في إنشاء هذه المواقع؟

لا ينتهي العمل في الموقع بمجرد نشره على شبكة الإنترنت، إنما يعني ذلك بداية العمل الجاد للمحافظة على جودته، وضمان استمرارية تردد المستخدمين الحاليين والمحتملين، حيث أن إنشاء وتصميم الموقع يتطلب الكثير من الوقت والإمكانات البشرية، التي تسهر على إعداد وإنشاء الموقع، ناهيك عن الموارد المالية والبرامج والأجهزة، سواء الضرورية لإنشاء الموقع أو اللازمة ليصبح الموقع متاحاً على الويب، من أجل ذلك، تعد درجة الاهتمام بالموقع مؤشراً يعكس جودته التي تبدو جلية عند تقييمه. و تعتبر عملية التقييم فرعاً من فروع البحث العلمي تهدف للقيام بدراسات شاملة ودقيقة بالإرتكاز على منهج علمي، حيث سيوفّر للمكتبة كمّاً هائلاً من المعلومات

الكمية والكيفية لوصف حالة موقعها الإلكتروني وتحديد مدى نجاح أدائه للبرنامج المسطر له.

فلتقييم مواقع المكتبات على شبكة الانترنت أهمية، وذلك لحتمية السهر على قيام هذه المواقع بمساعدة المستفيدين في إيجاد المعلومات المناسبة في وقت مقبول من خلال واجهة سهلة وعملية، تتلاءم مع احتياجات المستفيدين، ويعتبر الموقع الإلكتروني للمكتبة كأى خدمة تقدمها، له دور في تعزيز أو إضعاف موقفها، ومن هنا نقول أن مسؤولي مواقع المكتبات وخاصة الأكاديمية منها لطبيعة جمهورها المستفيد وما يستتجبه من معلومات علمية ودقيقة ذات مصداقية في الوسط الأكاديمي وترقى لمواكبة تطورات البحث العلمي على المستوى الدولي، يتوجب عليهم اللجوء إلى التقييم من فترة لأخرى باعتباره جزء من طبيعة أي عمل يراد له الاستمرارية والتطور. حيث أن عملية التقييم تبقى مستمرة ولا تنتهي إلا بتلاشي الموقع أو انتهاء الغرض من وجوده على شبكة الإنترنت.

فمن بروز أهمية هذا النوع من الدراسات، ومن أجل نيل درجة الماجستير في تخصص علم المكتبات والتوثيق، ارتأينا أن يكون موضوع الأطروحة هو "المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية على شبكة الإنترنت: دراسة تقييمية لموقع مكتبة المدرسة العليا للبنوك"، ومنه فقد حرصنا على أن يكون الموقع الإلكتروني للمكتبة محلّ الدراسة يعكس على العالم الافتراضي صورة مكتبة ذا أهمية في محيطها الأكاديمي. تعمل هذه المكتبة المتخصصة على تزويد الطلبة بالمراجع الأكاديمية ذات الصلة بمجال البنوك، المالية والتسيير، مع تغطية المجالات المجاورة التي تخدم البحث العلمي لطلبة المدرسة.

لقد اعتمدنا في انجاز المذكرة على جانبين، نظري وتطبيقي، حيث يحتوي الجانب النظري على فصلين يسبقهما فصل تمهيدي، منهجي لشرح مختلف الأسس المنهجية المتبعة في الدراسة حيث نستأنف الدراسة بمقدمة عامة شاملة حول الموضوع

ومختلف مراحل البحث، كما يحتوي هذا الجزء التمهيدي على أهمية الموضوع وأسباب اختياره، صياغة إشكالية الدراسة (ما مدى فعالية الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة وتحقيقه للأهداف المسطرة له) وتساؤلاتها مع ضبط الفرضيات، بالإضافة إلى تحديد المنهج المتبع والتعريف بمختلف الوسائل المعتمدة في جمع معطيات الدراسة الميدانية وكيفية توظيفها.

يحتوي الفصل الأول "المكتبات في ظل التكنولوجيات الحديثة" على مفاهيم عامة حول التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، وأثرها داخل المكتبات على كل من المكتبي، الخدمة المكتبية، المجموعات المكتبية وعلى المستفيد، مع ذكر مختلف التطورات التي مرت عليها تسمية المكتبة، والأنماط الحديثة التي تبنتها المكتبات وخاصة الأكاديمية منها لاستغلال البيئة الإلكترونية الحديثة ومسايرتها، من خلال نقل واقع استخدام هذه التكنولوجيات المتطورة في المكتبات الأكاديمية.

أما الفصل الثاني المعنون "المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية وتقويمها" فحاولنا من خلاله التطرق بصفة مختصرة إلى مفهوم الشبكات، شبكة الشبكات الإنترنت والويب مع التركيز على مفهوم الموقع الإلكتروني والمزايا التي يقدمها للمكتبات الأكاديمية. وذكرنا أهمية تقريب موقع المكتبة والتعريف به في أوساط المستفيدين. ولقد احتوى الجزء الثاني من الفصل على مفهوم التقويم في المكتبات، تطور تطبيقات مقاييس التقويم في المكتبات الأكاديمية، مع ذكر أهمية تقويم مواقعها الإلكترونية على الإنترنت، وذلك من خلال التطرق إلى أهم المشاريع الدولية في مجال التقويم في الويب بالتركيز على المواصفة ISO 11620 سنة 2008، وأهمية استخدام الطرق العلمية والمواصفات المقننة في تقويم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية.

أما الجانب التطبيقي للدراسة فأنجز أساسا من خلال تحليل المعطيات المتحصل عليها من خلال الأدوات المنهجية لجمع المعلومات من الملاحظة، المقابلة، الإستبيان والقياس.

فالفصل الثالث "الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة: تقييم التصميم والمضمون"، لقد كان الجانب التعريفي للمدرسة والمكتبة ما استهلته به الدراسة التطبيقية والفصل الثالث، ثم حاولنا من خلاله تقديم بطاقة تعريفية للموقع بوصف شكله وتصميمه من حيث النشأة والتطوير، المسؤولية عن الموقع، مهامه والجمهور الموجه إليه، التصميم والهيكلية، وبعد ذلك تعريف مضمون الموقع ومحتواه من حيث تحديث المعلومات فيه، مختلف الروابط الممكنة، إضافة إلى البحث والإسترجاع من خلاله، وهذا باستعمال كل من الملاحظة المنظمة والمقابلة، للتمكن بعد ذلك من تقييم كل مؤشر على حدى حول شكل الموقع ومضمونه.

الفصل الرابع كان بعنوان "فعالية وفاعلية أداء الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك: تقييم نوعية الخدمات المتاحة"، والذي تم من خلاله القياس بتطبيق عدد من المؤشرات الكمية للمواصفة ISO 11620:2008، للتمكن من تقييم أداء الموقع من حيث الفعالية والفاعلية، وبعد ذلك اعتماد الإستبيان ونتائجه للإجابة عن مجموعة من المؤشرات الوصفية حول تقييم رضا المستفيدين من الموقع وترجمة آرائهم حول خدماته المتاحة للمسؤولين بالمكتبة.

كخلاصة للدراسة، ومن خلال تقويم شكل الموقع ومحتواه في الفصل الثالث وكذا نوعية المضمون في الرابع، سنقوم بتحديد مختلف نقاط القوة وعناصر الضعف لأداء الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك، إضافة إلى صياغة مجموعة من الإقتراحات التي يمكن إدراجها للتحسين من أداء هذا الموقع. بعد حصر هذه الجوانب من البحث تمت الإجابة على مختلف الفرضيات المطروحة في البداية وتحديد صحتها من عدم تحققها، فمن خلال النتيجة العامة توصلنا أخيرا للإجابة على سؤال الإشكالية بتحديد مدى فعالية الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك ومدى تحقيقه للأهداف المسطرة له.

أما الخاتمة فتعتبر كدافع لحث المسؤولين على الحرص على إتباع خطوات هذا التقييم العملي المتواضع والذي يعتبر بعون الله تمهيدا للعديد من البحوث الأكاديمية القادمة.

أهمية الموضوع:

تسعى المكتبات بأنواعها لتعزيز مكانتها والحفاظ على سمعتها ومصداقيتها وسط تشتت مصادر البحث العلمي والتعليم الأكاديمي مواجهة بذلك تحديات عصر التكنولوجيات الحديثة والأنترنت، فمع ظهور العديد من مصادر المعلومات المنافسة يتوجب على المكتبات خاصة الأكاديمية منها مواكبة هذه التطورات وذلك بإستغلال أحدث المصادر الوثائقية الرقمية والمتاحة على الخط وكذا توفير أجود الخدمات المكتبية الإلكترونية، ومنه فعلى المكتبة تقييم أداءها على العالم الافتراضي كما تحرص على تقييم نظامها المكتبي التقليدي.

لكن المشكل الذي يبرز هو قلة أو عدم توفر معايير مقننة وموحدة عالميا معدة خصيصا لتقييم جودة وأداء هذه المكتبات في العالم الرقمي سواء لتقييم خدماتها الإلكترونية عامة أو لتقييم مواقعها الإلكترونية على الأنترنت.

من هنا تبرز أهمية موضوع الدراسة (تقييم الموقع الإلكتروني لمكتبة أكاديمية) حيث سنقوم بذكر مجموعة من النماذج العلمية أو المعايير المقننة التي يمكن تطبيقها في مجال تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات، إضافة إلى استغلال مجموعة من الإجهادات لقوائم التقييم في إنجاز إستبيان للجمهور المستفيد من موقع مكتبة المدرسة العليا للبنوك.

- وقد وقع إختيارنا على أكثر هذه النماذج ثقة وعلمية وهو مواصفة iso 11620 لآخر تعديل لها لسنة 2008، التي تهتم بتقييم عوامل الجودة في المكتبات محاولين بذلك الإقتباس من معايير هذه المواصفة العالمية وتطبيقها على موقع مكتبة المدرسة العليا للبنوك، وبهذا سنسعى للوصول لتقديم مثال لنموذج ذو مصداقية علمية لتقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات وكيفية تطبيقه على موقع مكتبة.

كما تعرّف الدراسة بالخدمات المكتبية الإلكترونية الحديثة التي يمكن للمكتبة تقديمها عن طريق موقعها الإلكتروني من خلال عرضها وتحديد طرق تقييمها.

- تقييم أداء الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك وكذا الكشف عن مواطن الضعف والقوة لهذه الخدمة، مع إبراز دور الموقع في تحقيق أهداف المكتبة والرفع من مستوى إستجابتها لحاجات المستفيدين منها.

أسباب إختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي تدفعنا لاختيار هذا الموضوع يمكن تلخيصها في العناصر التالية:

- إفتقار مجال المعلومات الإلكترونية والمكتبات الرقمية إلى أداة موحدة ومقننة يمكن الإعتماد عليها في التقييم ومعدّة خصيصا لذلك، وبالتالي محاولة تكوين قائمة للتطبيق العملي بمعايير مقتبسة من المواصفة iso11620 يمكن إعتماها في تقييم مواقع المكتبات على الأنترنت.

- تطبيق بعض الدراسات الغربية للمواصفة iso11620 بصيغتها المعدلة 2008 (والتي إتسعت لتشمل تقييم كل أنواع المكتبات في العالم) لتقويم المواقع الإلكترونية، لكن النقص واضح في البحوث والكتابات العربية حول تطبيق المواصفة المعدلة، حيث نجد ذكرا للمعايير لكن نقص في التطبيق الميداني.

- عدم توفر دراسات على المستوى الوطني تسعى لتقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بطريقة تطبيقية وليس بسرد نظري.

- كثرة المعلومات الإلكترونية والمصادر المتاحة على الخط مع تعدد إستعمال الإنترنت من قبل الطلبة دفع العديد من المكتبات للتوجه إلى هذا العالم الرقمي، فلا بدّ بالمقابل من وجود بحوث ودراسات للتحكم في هذا العالم وأنشطة الأنظمة المعلوماتية فيه (إقتناء، بث...) مع تقنين خدماتها.

- تعتبر مكتبة المدرسة العليا للمصرفة من بين أهم المكتبات الأكاديمية على المستوى الوطني وهذا ما دفعنا لتقييم موقعها الإلكتروني لإبراز دوره كنظام توثيقي يلعب دورا أساسيا في تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية للمدرسة ومدى مساهمته في دعم الصورة الوطنية والدولية للمكتبة، المدرسة والتعليم العالي الوطني.

أكاديمية مع تحديد المعايير الأكثر تداولاً واعتماداً في هذا السياق، وذكر أهم الخدمات الإلكترونية التي يمكن للمكتبة إتاحتها من خلال الموقع والعوامل التي تزيد من فعالية الموقع وتمكنه من خدمة وتحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

ولمعالجة الموضوع من الناحية التطبيقية، ومن بين مختلف المكتبات المتواجدة، سنخصّ بالدراسة « مكتبة المدرسة العليا للمصرفة » التي تتدرج ضمن المكتبات الأكاديمية المتخصصة، حيث أن هذه المكتبة تتمتع بموقع إلكتروني مستقل عن موقع المدرسة على غرار العديد من مثيلاتها من المكتبات الأكاديمية، تسعى لخدمة جمهور متخصص، مهمتها تكوين، تحسين وإعادة صقل الإطارات العليا والمتوسطة في مجال البنوك والمالية كما أنها تتوسع لتشمل مجال التأمينات.

مما سبق ذكره قمنا بصياغة الإشكالية العامة التالية :

ما مدى فعالية الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة وتحقيقه للأهداف المسطرة له؟

من هذه الإشكالية العامة تنبثق مجموعة من الإشكاليات الجزئية:

1. هل الناحية الفنية والتقنية للموقع ومضمونه من تصميم، تنظيم للهيكله ومحتوى تعكس الصورة الحسنة لمواقع المكتبات الأكاديمية وتخدم جودة الموقع ؟
2. هل الناحية التسييرية والخدمات للموقع من طريقة تقديم الخدمات ونوعية المصادر المعلوماتية المتاحة تجسد فعالية وفاعلية الموقع وترضي المستفيدين منه ؟
3. هل الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة يلبي طلبات المستفيدين ويرضي حاجياتهم؟
4. هل يحقق الموقع الأهداف التي وضع لأجلها؟

الفرضيات:

بعد وضع الإشكالية العامة وضبطها وتحديد الأسئلة الجزئية، نقوم بصياغة الفرضيات على ضوء المعلومات المتوفرة لدينا، ومن خلال إطلاعنا الأولي على الموقع الإلكتروني للمكتبة محل الدراسة وعلى خدماته المتاحة ومنتجاته على الخط، تكون الفرضيات التالية بمثابة الإجابات المؤقتة التي نسير عليها في بحثنا إلى حين التوصل لإثبات صحتها أو نفيها.

وتوصلنا لوضع الفرضية العامة التالية :

يعتبر الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك فعالا ويحقق الأهداف المسطرة له.

ومن هنا يمكن صياغة الفرضيات الجزئية الآتية:

- بعد زيارتنا للموقع نرى أن تصميم هيكله وسهولة التنقل بين صفحاته تعكس حسن بنيته من الناحية الفنية كما أن المنتجات الملاحظ إتاحتها على الخط من فهرس آلي وكذا الخدمات المكتبية كإمكانية حجز أو إقتراح وثيقة عن بعد تدفعنا للقول بأن:

1. الناحية الفنية والتقنية للموقع تتيح سهولة التعامل معه وتوضّح مصداقيته العلمية أما مضمونه فيبدو غنياً عموماً وهذا ما يعكس جودة الموقع وصورته الحسنة كموقع إلكتروني لمكتبة أكاديمية.

- من خلال التعامل مع الموقع بإستشارته والإستفادة من إحدى خدماته المتاحة كاستجواب الفهرس الإلكتروني نقول أن مدة الإستجابة معقولة ترضي المستفيد، كما أن عدد الزيارات المسجلة في اليوم من قبل العداد الأوتوماتيكي تعكس إهتمام المستفيدين بما يتيح الموقع، وبالتالي يمكن القول عموماً أن نوعية الخدمات المتاحة ترتقي لمستوى الإستجابة الفعالة والنوعية لحاجات المستفيدين منه، وبالتالي:

2. أداء الموقع يحقق الفعالية والفاعلية، ويرضي مجتمع المستفيدين منه.

- من خلال الإطلاع الأولي على شكل الموقع ونوعية خدماته الظاهرة يمكن القول بأن:

3. موقع المكتبة يلبي طلبات المستفيدين ويرضي حاجاتهم.

- مما سبق ذكره يمكننا القول أن الموقع يخدم حاجات المستخدمين عموماً ويعمل لتحقيق أهداف أخرى أكثر طموحاً وتوقعنا أن:

4. الموقع يحقق أغلب الأهداف التي وضع لأجلها.

يبقى أن هذه الفرضيات تعتبر كإجابات مؤقتة، ومن خلال بحثنا سنحاول إثبات صحتها أو نفيها.

منهج البحث

إنّ المنهج هو تلك الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث أو الدارس في معالجة المواضيع التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة معينة ويلعب المنهج دوراً أساسياً حيث لا يمكن الاستغناء عنه بأيّ حال من الأحوال فهو يلزم الباحث على عدم إبداء رأيه الشخصي دون تعزيزه بآراء لها قيمتها والتقيّد بإخضاع أي رأي للنقاش مهما كانت درجة الثقة به، والمنهج العلمي كما عرفه عمار بوحوش هو «الطريق المؤدي إلى الغرض المطلوب خلال المصاعب والعقبات، فيعني في الفكر المعاصر الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيم على سير العقل وتحدّد عملياته حتى يصل إلى نتيجة»¹.

ومن أجل معالجة موضوع الدراسة كان لا بدّ من إختيار المنهج الملائم له وقد وقع الإختيار على المنهج الوصفي الذي يتماشى وموضوعنا : (المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية على شبكة الأنترنت: دراسة تقييمية لموقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة) بحيث يقوم هذا المنهج « على دراسة ظاهرة المشكلة عن طريق وصف ظواهرها وخصائصها وطبيعتها

1. بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط04. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007. ص.102.

ومعرفة أسبابها وسبل التحكم فيها معتمداً على تجميع البيانات وتحليلها وبالتالي استخلاص النتائج بغرض معالجة المشكلة ثم تعميم هذه النتائج طبقاً لمجموعة من القواعد الخاصة لجمع المعلومات والحقائق وتصنيفها ومقارنتها وتفسيرها»¹.

ومن بين أساليب المنهج الوصفي الممكنة سنعتمد على أسلوب دراسة الحالة (حالة موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة) حيث « يهتم هذا الأسلوب بدراسة حالة واحدة قائمة ...، من خلال جمع معلومات وبيانات تفصيلية عن الظاهرة حول الوضع الحالي والسابق للظاهرة ومعرفة العوامل التي أثرت وتؤثر عليها»².

يتسم المنهج الوصفي بالواقعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويستخدم مختلف الأساليب المناسبة من كمية وكيفية للتعبير عنها وتفسيرها من أجل التوصل إلى فهم وتحليل الظاهرة المبحوثة. فالتعبير الكيفي والذي إعتدناه من خلال الفصل الثالث يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح فيه مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجه ارتباطها بالظواهر الأخرى وهو ما إعتدنا عليه من خلال الفصل الرابع.

أدوات جمع البيانات:

يتوفر البحث العلمي على عدد من أدوات جمع البيانات من خلال استخدام الوسائل والوسائط المناسبة لحصر البيانات اللازمة عن الظاهرة موضوع البحث بصورة سليمة، موضوعية وعلمية. استوجبت هذه الدراسة 4 أنواع من الأدوات العلمية: الملاحظة، المقابلة، الإستبيان والقياس.

أ. القياس:

هو الإجراء الذي يتم من خلاله تحديد قيم رمزية (أرقام، نسب...) للخصائص التي يتصف

1. العايدى، محمد عوض. إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية مع دراسة عن مناهج البحث. القاهرة: شمس المعارف، 2005. ص. 35.

2. أحمد، لرفاعي. مناهج البحث العلمي: تطبيقات الإدارية والاقتصادية. دار وائل للنشر، عمان، 1998.

بها المتغير محل القياس، والذي يمثل في دراستنا قياس أداء الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك، حيث إعتمدت على القيم الرقمية من خلال تطبيق عدد من المؤشرات الكمية للمواصفة القياسية ISO11620 لسنة 2008. تمت عملية القياس خلال السنة الجامعية 2012/2013.

ب. الملاحظة:

هي عملية توجيه الحواس لمشاهدة ومتابعة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل مختلف جوانب ذلك السلوك وخصائصه.¹

لقد كانت **الملاحظة المنظمة** هي النوع المناسب لدراسة حالة الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية حيث (تخضع الملاحظة المنظمة للضبط العلمي، وتعتمد على إعداد خطة مسبقة لإجراء الملاحظة، وتسجيل المشاهدات وجمع البيانات، كما يحدد الباحث فيها نوع البيانات المراد جمعها حول الظاهرة موضع الدراسة، وتمتاز هذه الملاحظة بتوافر شروط الضبط فيها كإستخدام استمارات البحث، مع تحديد الزمان والمكان فيها بشكل مسبق. يمتاز هذا النوع من الملاحظة بقدر من الصحة والثقة).²

لقد حاولت الإستعانة بالملاحظة المنظمة من خلال اتباع المنهجية التالية:

1- الإطلاع على العديد من الجهود الفردية أو الجماعية لقوائم غير مقننة في مجال تقييم المعلومات الرقمية أو المواقع الإلكترونية، نذكر من بينها:

•

<http://olinuris.library.cornell.edu/ref/research/webcrit.html>

•

http://lecerveau.mcgill.ca/flash/pop/pop_stat/sondage.pdf

1. بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمود. نفس المرجع.

2. عويس، محمد. التخطيط الاجتماعي: قراءات في البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: دار النهضة العربية،

• تقييم مواقع الإنترنت، من إعداد وليد هيكل، وهي قائمة متاحة في منتديات اليسير على

الرابط <http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=5788>

وأهم نموذجين هما:

• من إعداد د. عماد عبد الرب (كلية العلوم وتكنولوجيا المعلومات جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن) ولىلى رشيد حسن (قسم إدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن) 2006: يهدف إلى تقديم إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الإلكترونية بغض النظر عن طبيعة الخدمة التي يقدمها الموقع.

• والنموذج الآخر من إعداد أسامة محمد عطية خميس (مدرس مساعد بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية) يتناول هذا النموذج محاولة أخرى لوضع مجموعة من المعايير التي تساعد في تقييم مواقع المكتبات للوصول إلى أفضل المكتبات الرقمية.

2- تختلف معايير التقييم الموجودة من نموذج لآخر ولكن حاولت إقتباس المؤشرات الأهم والأكثر شيوعاً وتكراراً في القوائم لإعداد قائمة أو إستمارة بحث تحتوي على مجموعة من الأسئلة.

3- الملاحظة الدقيقة والموضوعية للموقع مع الإجابة عن مجموعة من الأسئلة حول البطاقة التعريفية للموقع والتي لا تتطلب إبداء رأي المستفيدين فيها بل هي وصف ونقل للصورة التعريفية للموقع مقترنة بمجموعة من الصور لأكثر توضيح.

ج. الإستبيان:

1- استعنت في إنجازها بنفس المصدر المستعمل في إعداد استمارة الملاحظة وهو قوائم التقييم الغير مقننة، حيث يحتوي على مجموعة من المؤشرات الوصفية أو الأسئلة تتطلب آراء المستفيدين حول محتوى الموقع ووصفا نوعياً حول الخدمات المتاحة فيه، وهو باللغة الفرنسية فقط حسب لغة الموقع.

2- إعتدت الإستبيان المغلق المفتوح، الذي هو مزيج بين 07 أسئلة مغلقة وسؤالين 02 مفتوحة مقسمة على 02 محورين:

• سؤال أول: للتعرف على نوع المستفيد: طالب بالمدرسة، أستاذ، باحث، طالب خارج المدرسة، أو موظف.

• المحور الأول: سهولة الإستعمال والإبحار في الموقع.

04 أسئلة، عن كيفية تعرف المستفيد إلى الموقع، ومدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث، مع الإستفسار عن نوعية الإبحار والتجول في الموقع وسهولة إسترجاع المعلومات وإتباع الروابط من خلاله.

• المحور الثاني: رضا المستخدمين.

04 أسئلة، مدى مساهمة الموقع في دعم المجال الدراسي أو المهني للمستخدمين، ومدى رضاهم عن الموقع وإستجابته لحاجاتهم، مع ذكر النوع الذي يفضلونه سواء المكتبة الرقمية من خلال الموقع أو التقليدية في حرم المدرسة. هذا وقد أدرجت في خاتمة الإستبيان سؤالاً مفتوحاً لإعطاء المجيب حرية الإدلاء برأيه وذلك من خلال مساحة لتدوين التغييرات التي ينتظرها المستخدمون لتحسين جودة الموقع ودعمه.

3- بعد العديد من المحاولات لطرح الإستبيان إلكترونياً أو حتى نشره على الصفحة الرسمية للمدرسة على الـ facebook واجهنا العديد من المعوقات، أهمها طول فترة الإجراءات لتحقيق ذلك، وعدم السماح بإدراجه في الموقع الرسمي للمكتبة...، لجأت بعد ذلك إلى طبعه وتوزيع النسخ في حرم المكتبة على المستخدمين من الموقع.

4- تم تجميع البيانات، حسابها وتمثيله بيانياً من خلال البرنامج Microsoft Excel.

5- بعد تنظيم أجوبة المستخدمين وتحليلها نستكمل باقي المعلومات الوصفية ونستخلص رأيهم حول الموقع ومضمونه الخدماتي، إضافة إلى أهمية الإستبيان في ترجمة رضا المستخدمين حول الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة.

نظرا لطبيعة مجتمع البحث: المستفيدين من المكتبة من خلال الويب أو موقعها الإلكتروني، لا يمكن إجراء الدراسة على كلّ المستفيدين وذلك لكبر حجم مجتمع البحث الأصلي، وغياب نظام بالموقع للتفريق بين المستفيدين الحقيقيين والزائرين للموقع وبالتالي تعذر وجود إحصائيات حول المستفيدين الخارجين للموقع، إضافة إلى ذلك فإن ضيق الوقت لتحليل كافة الإستبانات لجميع المستفيدين المستهدفين من الموقع دفعنا لتحديد عينة طبقية عشوائية من خلال المجتمع الأصلي للمكتبة التقليدية. من خلال أخذ نسبة 10% من كل فئة مكونة للمجتمع الأصلي وذلك كالاتي:

• العدد الكلي للطلبة بالمدرسة: 317 طالب.

$$317 \times 10 \div 100 = 31,7 \text{ بالتقريب نقول العينة لهذه الطبقة: } 32$$

• العدد الكلي للأساتذة بالمدرسة خلال السداسي الثاني (فترة وضع الإستبيان): 56.

$$56 \times 10 \div 100 = 5,6 \text{ بالتقريب فإن عينة الأساتذة بالمدرسة: } 06.$$

• العدد الكلي للموظفين المترددين على المكتبة والمستفيدين من الموقع بالمدرسة: 40 موظف.

$$40 \times 10 \div 100 = 4 \text{ ومنه عينة الموظفين هي: } 04.$$

• بالتالي يمكن القول أن: العينة الكلية للإستبيان هي: 42 مجيب.

د. المقابلة:

اعتمدت المقابلة المقننة من خلال إعداد قائمة من المؤشرات الكيفية أو مجموعة من الأسئلة المجهزة قبلا طرحت على أحد المسؤولين في المكتبة (المكلف بالدراسات: تخصص التسيير، 21 سنة من الأقدمية بالمكتبة) ضمت المقابلة 15 سؤالاً باللغة الفرنسية، تهدف للتأكد من نقاط محددة أغلبها يحتاج للإجابة بنعم أو لا، وبالتالي تعتبر النتائج وصفية استناداً منها في مختلف مراحل إعداد الجانب التطبيقي للدراسة.

حدود الدراسة:

إن تحديد الدراسة الميدانية وضبط قيودها الزمنية والمكانية يساعد الباحث على حصر عمله ضمن إطار محدد للوصول مباشرة إلى المعلومات التي يحتاجها والتركيز على الحدود التي سنّها لتفادي الوقوع في إشتباكات ومدخلات تضيع الوقت، الجهد والمال.

الجغرافية:

تمّ حصر الدراسة الميدانية في حدود المدرسة العليا للمصرفة ومكتبها ببوزريعة حتى نتمكن من الحصول على كافة المعطيات اللازمة لإتمام الدراسة حول تقييم الموقع، وأيضا التنقل إلى الـ CERIST مصلحة الشبكات ببن عكنون التي تعتبر مسؤولة عن إنشاء الموقع مع تطويره والتحديث فيه. إضافة إلى التعامل مع الموقع الإلكتروني من خلال العالم الافتراضي.

الزمنية:

يمكن تحديد الإطار الزمني لدراسة الموقع وتقييمه في حوالي 10 أشهر. إضافة إلى التحقيق حول ما كانت عليه الظاهرة محل الدراسة عند نشأتها ومختلف تطورات الموقع في السابق وليس الحاضر فقط. (متطلبات أسلوب دراسة الحالة).

الدراسات السابقة:

بعد إجراء عملية حصر للأدبيات العلمية التي تناولت موضوع تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية، اتضح لنا بأن هذا الموضوع لم يحض بالدراسة والبحث في المحيط الجزائري بشكل مباشر، بل تمّ تناول مواضيع مقارنة له، ولكن هناك الكثير من الدراسات الأجنبية التي عالجت الموضوع، غير أن السياق العام الذي أجريت فيه هذه الدراسات يختلف عن سياق وواقع مكتباتنا الجامعية.

• على المستوى الوطني نجد الدراسة التي قدمت من قبل **غانم نذير** وهي رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات معنونة ب (الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة) 2010 وهي دراسة طبقت على عينة 20 مكتبيا و178 أستاذا وباحثا بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة ممثلة في جامعتي الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، منتوري بقسنطينة والمدرسة العليا للأساتذة للآداب والعلوم الإنسانية، تناولت أهم العوامل المؤثرة في ظهور الخدمات الإلكترونية وتزايد أهميتها وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم الخدمة المكتبية، متطلباتها ومستويات تقديمها، الخدمة المكتبية الإلكترونية تعريفها، تحديد أنواعها، طرق ومنهجيات تسويقها وتقييمها وهذا الأخير ما يخدم دراستنا مباشرة. ولقد كشفت الدراسة أن المكتبات الجامعية التابعة لهذه المؤسسات لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدمات إلكترونية يرقى إلى المستوى الذي يرجوه الأساتذة والباحثين المستفيدين من خدماتها.

• هناك كذلك **بوشارب بولوداني** لزهرة من خلال رسالة الماجستير التي عنونها ب (المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس بسطيف) 2006 حيث حاول من خلالها دراسة حالة هذه المكتبة الأخيرة في ظلّ مظاهر ومجالات البيئة الإلكترونية افتراضية - مصطلح مركب بين لفظ الإلكترونية والإفتراضية وكلاهما يمثلان البيئة التكنولوجية الحديثة ووسائلها - ومدى إنعكاسها على المكتبة المركزية وإلى أي مدى كان تبني هذه المكتبة للتكنولوجيات الحديثة، من خلال اتباعه لمنهج دراسة الحالة والمنهج التحليلي باستعمال أداة المقابلة مع القائمين على المكتبة ومصالحها. من أهم النتائج المستخلصة أن مكتبة جامعة فرحات عباس المركزية رغم

نقص الأجهزة والموارد البشرية المؤهلة والموارد المالية والبنى التحتية المتطورة، إلا أنها مستعدة كنظام معلوماتي للتغيير من أجل توفير خدمات معلوماتية لمستفيديها وفقا لحاجاتهم المتغيرة تبعا لمتغيرات ومتطلبات البيئة الإلكترونية افتراضية.

• مذكرة ماجستير بعنوان (الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة) لمحمد رحايلي سنة 2005 تنقسم هذه الدراسة إلى جزء نظري حاول من خلاله المؤلف التطرق إلى موضوع الجودة في المكتبات العامة من جوانب عديدة، كتعريف مصطلح الجودة، طرق قياسها في المكتبات وأشهر المواصفات العالمية الموضوعية مثل الإيزو، لاسيما الإيزو 11620. كما تمّ التحدث عن آليات تحقيق الجودة في المكتبات، كالإدارة الحديثة والتسويق. هذه الآليات لا يمكن تحقيقها إلا من خلال مقومات أساسية كالإستعمال المفيد للتكنولوجيات الحديثة، وتدعيم ذلك بالأخلاق المهنية وسلوكات العاملين الجيدة، من خلال التكوين العلمي والمستمر. أما القسم التطبيقي للدراسة فركز من خلال الإستبيان على نقل وجهة نظر عاملي ومستعملي المكتبات العامة لولاية قسنطينة كنموذج حول الجودة، والذين أجمعوا على أهمية الجودة ومكانتها الحتمية في المكتبات الحديثة، واعتبرت مطلبهم الرئيسي.

• دراسة ماجستير بعنوان (مواقع المكتبات الجامعية على الخطّ بالجزائر: البحث والوصول إلى المعلومات العلمية والتقنية) يقترب عنوانها من دراستنا إلا أن جوانب المعالجة تختلف حيث تعتبر هذه الأخيرة أساسا كقاعدة نظرية وصفية للموضوع للطالبة حذري فضيلة، سنة 2007. حاولت المؤلفة الوقوف عند تقنية المواقع الإلكترونية وكيفية إستغلالها كأداة فاعلة في البحث عن المعلومات وإسترجاعها ودورها في إنعاش الأبحاث العلمية، كما قامت بنقل الصورة التي عليها مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية على الخط والتي اتضح أنها لا ترقى لخدمة البحث العلمي والتقني، خاصة مع جهل عدد كبير من الباحثين بوجودها، وهذا لإعتبارها كواجهة عرض لمعلومات أكثرها سطحية لا تقدر على جذب المستفيدين المحليين حتى، ومنه دعوة المؤلفة لضرورة تقييم هذه المواقع وختمت البحث بمحاولة وتجربة وضع إستمارة تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية الجزائرية. كما يظهر هنا الفرق بين هذه الدراسة وبين دراستنا حيث لم تعتمد على أساليب مقننة للتقويم واكتفت بمحاولات الباحثين وتوزيعها لإستبيان على عينة من طلبة الدراسات العليا بكليات جامعة سكيكدة لدعم الدراسة

النظرية ووصف هذه المواقع، كما اعتمدت فيه على الملاحظة المنظمة للوصف كذلك، لكن الجدير بالذكر أن في تلك الفترة حسب رأي المؤلفة لم تكن للمكتبات الجامعية مواقع إلكترونية خاصة بها بل تمت الدراسة على مواقع الجامعات التي تحتوي حيزا للدخول إلى المكتبة.

• أما على المستوى الدولي فنجد ملحق تقني بعنوان (مؤشرات الجودة والنوعية لضمان مراقبة نوعية مكتبات المدارس العليا والمتخصصة بسويسرا) من قبل كريستوف بزنون قدم سنة 2010 في إطار دراساته في المدرسة العليا **CRISTOPHE BEZENÇON** للتسيير بجنيف، يهدف لوضع وسيلة عملية تمكن المكتبيين من تقييم مكتباتهم ومنه إستبعد المؤلف كافة التطبيقات النظرية والمنهجية التي تجعل الإستعمال أكثر تعقيدا والتي لا تخدم مباشرة دراسة تحتاج أساسا أن تكون مطبقة على الميدان، حيث يحتوي العمل على جزء لشرح المفاهيم والمصطلحات المعتمدة، والثاني يشرح كيفية إختيار المؤشرات وكذا صياغتهم وبنائهم وفي الأخير يعرض الأهداف وكيفية إستعمال ISO 11620:2008 وهي تعتبر مؤشرات للجودة وتكون معطياتها كمية، كما إعتد على إستبيان لجمهور المستفيدين وآخر لمسؤولي المكتبة والتي تعتبر مؤشرات نوعية تقدم معلومات كيفية.

لقد كان هذا الملحق التقني أهم دراسة إعتمدت عليها في الرسالة حيث ركزّ على الجانب العملي والتطبيقي مباشرة لتقويم المواقع الإلكترونية للمكتبات وكذلك دراستنا حيث يعتبر الجانب التطبيقي لها هو أهم إضافة علمية للمجال البحثي.

أيضا هناك دراسة من قبل أسماوي حاج إبراهيم وبوعبد الله مختار لنيل شهادة الليسانس بعنوان (مواقع ويب المكتبات الجزائرية: دراسة وصفية وتحليلية) 2010 عملت الدراسة على إلقاء الضوء على موضوع المكتبات الجزائرية وشبكة الأنترنت، وذلك بحصر مختلف المكتبات الجزائرية التي تمتلك موقع ويب: الشغالة منها، المعطلة والتي كانت قيد الإنشاء، مع وصف وتحليل محتويات هذه المواقع. وخلصت النتيجة إلى أن هذه المواقع بعيدة عن المستوى المعمول به دوليا، وهذا ما سنعمل على تأكيده أو نفيه من خلال تطبيق المعايير الدولية على إحدى مواقع هذه المكتبات الجزائرية.

الفصل الأول

المكتبات في ظلّ تكنولوجيا
المعلومات والإتصال



تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة العصر حيث تعمل على قلب المفاهيم والمبادئ المتعلقة بالمعرفة وما يتصل بها من أوعية حفظها، طريقة اقتنائها، معالجتها ووسائل إتاحتها، وهي المهمة التي تضطلع بها المؤسسات المعلوماتية لخدمة المستفيدين وإشباع حاجاتهم بوفير المعلومة الدقيقة واللازمة خلال الوقت المناسب، وهو ما صار يمثل تحدياً بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات في هذا الوسط التنافسي. أدى ذلك إلى طرح مجموعة من التساؤلات حول أهمية هذه التكنولوجيات الحديثة وأثرها في المكتبات وما الأنماط الحديثة التي تبنتها المكتبات وخاصة الأكاديمية منها لاستغلال البيئة الإلكترونية الحديثة ومسايرتها.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات (IT Information Technology) هي مجموعة المعارف والمعلومات في مختلف المجالات والتي يتم تشغيلها وفقاً لإجراءات وتقنيات وموارد بشرية وتجهيزات بهدف جمعها، تخزينها، معالجتها، إتاحة استرجاعها أو تناقلها وبنائها، ويمكن اعتبارها كذلك دمج بين أجهزة الحاسبات المصغرة وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة بهدف استيعاب واختزان واسترجاع المعلومات مهما اختلفت مصادرها وأشكالها، وقد أصبح للحاسبات الآلية الدور الأكبر في مجالات تكنولوجيا المعلومات بل إنها تعتبر أساس تقنيات المعلومات المعاصرة.¹

فمفهوم تكنولوجيا المعلومات يشتمل على تطبيق التكنولوجيا في تناول المعلومات من حيث إنتاجها وحيازتها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية، وهي تشتمل في مفهومها الكامل على الطرق التي يصنع بها الإنسان ما يريد، إذ يحدد احتياجاته من المعرفة ويهيئ أدواته للتغلب على جوانب قصوره.²

1- احمد، احمد يوسف حافظ. تكنولوجيا المعلومات ودورها في المكتبات. منتديات اليسير. متاح على : <http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=29208> (12/10/2012)

2- يونس، عبد الرزاق. "تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التعاون العربي والدولي في مجال المعلومات" اجتماع مسؤولي وخبراء المعلومات في الدول العربية. عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 2-12/5 / 1986 .

يمكن تلخيص أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات في الآتي: الحواسيب، الإنترنت، شبكات المعلومات، البرمجيات، الأقراص الضوئية، المصغرات الفلمية، الرقمنة وتكنولوجيا الاتصالات.

2. تطور تكنولوجيا الإتصالات:

لقد ظهرت في السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة طورت صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية، واكتسبت من خلالها وسائل الاتصال أهمية كبيرة خاصة الوسائل الإلكترونية التي تعتبر قناة أساسية للمعلومات، ولعل أبرز مظاهر التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات ذلك الاندماج بين ثورة المعلومات وثورة الاتصالات، ويتمثل هذا الاندماج في استخدام الحاسب الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات بسرعة كبيرة واستخدام الأقمار الصناعية في نقل الأخبار والبيانات والصور عبر العالم.¹

وبالتالي نقول أن التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والإتصال هي مختلف الموارد المادية والبشرية والتقنيات التي تهتم بجمع وحصر المعلومات في مختلف المجالات العلمية والمعرفية باختلاف أوعيتها، لمعالجتها وتحويلها بما يتناسب مع المستفيدين منها ثم تخزينها لإسترجاعها بعد ذلك عند الحاجة إليها بنشرها أو بثها بإستعمال وسائل الإتصال الحديثة.

3. التكنولوجيا الحديثة في المكتبات:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطورا جذريا في جميع المستويات خاصة بالنسبة للمؤسسات المعلوماتية، فمن جهة عملت تكنولوجيا المعلومات على تزويدها بالتجهيزات الإلكترونية من حواسيب وملحقاتها وكذلك بالبرمجيات المتطورة، مما أدى إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين، ومن جهة أخرى فقد مكنتها تكنولوجيا الاتصال من استغلال منتجات تكنولوجيا المعلومات من خلال تحويلها إلى المستفيدين أينما

1- قنديجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002. ص. 213.

وجدوا وقد وظفت لهذا الغرض أدوات اتصالية جد متطورة منها ما هو خاص بالإرسال، ومنها ما يتعلق بالاستقبال.¹

تساهم التكنولوجيات الحديثة في تطوير العمليات المكتبية من إقتناء وتزويد، كما تقوم نظم آلية بتسهيل العمليات الفنية من فهرسة، تكشيف وإستخلاص، وتساهم كذلك في تخزين المعلومات وإسترجاعها بالبحث في قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية إضافة إلى التعاون ضمن شبكات المعلومات، كما توفر (النظم الآلية تقدما ملحوظا في السيطرة على عمليات الإعارة والتسجيل، وتعتبر العملية جزءا من النشاط المكتبي المتميز حيث توفر تكنولوجيا المعلومات الكثير من الأعمال الكتابية والروتينية والتركيب البيبليوغرافي للتسجيلات)² مع توفير الدقة والسرعة للوصول للمعلومات.

بالتالي فالمكتبات الحالية ليست مخيرة في مجال استعمال التكنولوجيات الحديثة، بل إنها حتمية فرضت عليها، كما أنها دليل استمرار العمل المكتبي، وما يحققه من إرضاء واستجابة لمتطلبات المستعملين، فتبني تكنولوجيا المعلومات داخل أي مكتبة ضرورة، ويشترط وجودها في مختلف الوظائف والأعمال المكتبية.³

4. أهمية التكنولوجيا الحديثة في المكتبات:

بعد التطرق إلى مفهوم تواجد التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في المكتبات، يمكن تلخيص أهميتها في العناصر التالية:

- زيادة حجم الإنتاج الفكري، وقدرة الكمبيوتر على التحكم فيه.
- تفرغ الاختصاصات العلمية وتعددتها مع كثرة الطلب على المعلومات نتيجة التقدم العلمي.
- زيادة أهمية المعلومات في كل المجالات وبالنسبة لكل الهيئات، مما حتم على كل مؤسسة إنشاء مكتبتها الخاصة لتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطويرها.

1- الصباغ، عماد عبد الوهاب. علم المعلومات. عمان: مكتبة دار الثقافة، 1998 . ص. 175.

2- بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985 . ص. 282.

3- رحابلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة (أطروحة ماجستير). قسنطينة: [د.ن]، 2005. ص. 86.

- التخفيف من أعباء الأعمال المكتبية اليدوية الروتينية وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين.
- تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية، والاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكشيف الآلي، وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.
- الاستفادة من خدمات قواعد وبنوك المعلومات، مع السرعة والدقة في كيفية الحصول على المعلومات.
- المساهمة في إقامة نظم آلية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.
- توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل، واستبدال شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية الغالية الثمن، كالموسوعات والدوريات والكشافات والمستخلصات بأوعية إلكترونية أو إشتراكات .
- إيجاد حل لمشكلة ضيق المكان وحيز التخزين في المكتبات.
- مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.¹

يتضح مما تقدم أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات عامة والجامعية منها خاصة قد أصبح حاجة حيوية ملحة وضرورة أكيدة من حاجات وضرورات البحث العلمي والخدمة المكتبية والمعلوماتية الحديثة للدارسين والباحثين.²

5. أثر التكنولوجيا الحديثة في المكتبات:

لقد تأثرت مختلف المكتبات بالمد التكنولوجي الحديث الذي فرض عليها ضرورة التماشي مع المتغيرات العلمية والتقنية التي يحملها، فكان لها الإختيار بين الإبقاء على أنظمتها التقليدية العاجزة في معظم الحالات على مواجهة الإحتياجات المتزايدة والمتنوعة للمستخدمين أو إقتناء المكتبات لهذه التكنولوجيا وتبني مختلف تأثيراتها على نظامها المعلوماتي.³

1 - عيون السود، نزار. واقع وآفاق استخدام المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها. وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات. القاهرة: 1 - 4 نوفمبر 1997. ص. 87. 55

2- المرجع نفسه. ص. 88.

3- تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الرغبة في التغيير والصعوبات. في: RIST دورية المعلومات العلمية والتقنية / بن السبت، عبد الملك. مج. 14، ع. 1، 2004. في: www.nitropdf.com/professional

يمكن أن نلخص مختلف إنعكاسات وتأثيرات التكنولوجيا الحديثة في المكتبات على: المكتبي، الخدمة، الرصيد والمستفيد في الفقرات الآتي:

5-1- إنعكاسها على المكتبي:

يرتبط تعريف المهنة المكتبية ارتباطا وثيقا بطبيعة المهام المسندة إلى المكتبي وبنوع المؤسسة التوثيقية التي يعمل بها، حيث عرفت المهنة المكتبية تطورا كبيرا، كما تغيرت مهام المكتبي وتطورت تزامنا مع تطور وتنوع وسائل عمله وهذا ما جعل مهنة المكتبي تأخذ أبعادا جديدة حتى في التسمية، فأصبحنا نتعامل مع المكتبي والوثائقي والأرشيبي إلى أن وصلنا إلى أخصائي المعلومات وأحدثها إختصاصي مصادر المعلومات الرقمية، فمن خلال هذا التطور التسلسلي والمرحلي للمهنة المكتبية والتسميات أصبحت الكفاءة في حصر المعلومات والمعالجة من فرز، تصنيف، فهرسة وتخزين والسرعة في الإسترجاع والبت من خلال مختلف الأوعية والوسائط الحديثة والشبكات هي التي تحدد مستوى المؤسسات العاملة في قطاع المعلومات ومستوى كفاءة العاملين بها في جميع المستويات وفي جميع التخصصات العلمية كانعكاس لتكنولوجيا المعلومات وتطور الأوعية المكتبية وظهور شبكات وأنظمة الإعلام الحديثة.

بالتالي أهمية أخصائي المعلومات تزداد يوما بعد يوم ويجد كل من ينتمي إلى مهنة المكتبات والمعلومات نفسه أمام تحديات كبيرة تلزمه بالتأقلم مع كل ما هو جديد سواء تعلق ذلك بخطط العمل ومناهجه أو بالتحكم في الوسائل التكنولوجية الجديدة، ليتمكن من تأدية رسالته كاملة في عالم متغير، عالم تكنولوجيا المعلومات المتقدمة والفائقة، عالم التكتلات المعلوماتية وشبكات الاتصال عن بعد.¹

ومنه فلقد أثرت البيئة الإلكترونية التي تدعمها الشبكات وتكنولوجيا الإتصال والمعلومات على الدور المنوط بالمهنيين في المعلومات في الحاضر والمستقبل،² وبالمقابل فإن متخصصوا المعلومات سوف يكونون مطلوبين بصورة كبيرة في هذا المجتمع، وأن أهميتهم سوف تزداد

1- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا (أطروحة دكتوراه). قسنطينة: [د.ن]، 2008. ص. 137.

2- بدر، أحمد. التكامل المعرفي لعلم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب، 2002. ص. 447.

ومكانتهم سوف تكون بازدياد.¹

مما سبق نرى أن التحولات التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات فرضت على مهنة المكتبي التحلي والتمتع بعدة خصال وإمكانيات وإلا فلن يتمكن من مواكبة التطورات في مجاله المهني أو الرفع من مستوى أداءه وقيمة المؤسسة العلمية التي ينشط فيها.

ويمكن تلخيص الإمكانيات الواجب توفرها في أخصائي معلومات اليوم في:

- التحكم في مختلف وسائل التكنولوجيا المتقدمة للمعلومات والاتصالات و إتقان النظم الآلية والبرمجيات الحديثة.
- التعامل مع المجموعات المكتبية الحديثة مهما كان وعائها أو شكلها والتمكن من معالجتها، تسييرها وتقديمها.
- مسايرة التطورات العلمية والمعرفية في مختلف المجالات العلمية خاصة مجال التخصص المهني والحرص على حداثة معلوماته لمواجهة حاجات المستخدمين المتغيرة.
- وجوب التغلب على عائق اللغة وأن يتقن التعامل مع أهم اللغات الأجنبية.
- التكوين المستمر والمداومة على الدورات التدريبية.
- الحرص على دعم المستخدمين ومساعدتهم لإستغلال الوسائل والمصادر المكتبية المتطورة.
- إحترام أخلاق مهنة المكتبي الحديث.

5-2- إنعكاس التكنولوجيا الحديثة على الخدمة في المكتبة:

فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آفاقا جديدة أمام المكتبات، حيث سمحت لها بالرفع من مستوى أداء موظفيها بتوفير الجهد والوقت، وكذا تطوير خدماتها من خلال تآلية العديد من الإجراءات المكتبية ما إنعكس على تحسين الخدمة من الناحية الكمية والنوعية.

5-2-1. تطوير الخدمات المكتبية التقليدية:

5-2-1-1. التزويد وتطوير المجموعات:

حدث تغير جوهري في سياسية التزويد وتطوير المقتنيات الخاصة بالمكتبية، كما تغير

1- الهوش، أبو بكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. الإسكندرية: الإشعاع الفنية، 1996 . ص. 220.

مصطلح "الاقتناء" واستبدل بمفهوم "الوصول"، حيث أصبح من السهل البحث في جميع القوائم التي تصدرها دور النشر، كما أن المكتبات أصبحت لا تركز على مجرد اقتناء المجموعات الاقتناء المادي، ولكن تسعى إلى إتاحتها من خلال الاشتراك في قواعد البيانات أو النشرات العلمية، الخاصة بالجهات العلمية دون الحاجة إلى وجود تلك المجموعات وجوداً مادياً داخل المكتبة، مما أدى إلى سهولة الوصول إلى المعلومات، وكذلك تحديثها والاقتصاد في النفقات الخاصة بالشراء مع توفير قاعدة إختيار أكبر. هذا وإن إجراء المعاملات الخاصة بالشراء يمكن أن تتم من خلال شبكة المعلومات وهو ما سهل الإجراءات الخاصة بالتزويد، وغير مفهوم سياسة تطوير المجموعات في ظل البيئة الرقمية والأنظمة الإلكترونية.¹

يمكن للتكنولوجيات الحديثة أن تدفع المؤسسات المعلوماتية للتغير من سياستها الحالية المتبعة في الاختيار والمتمثلة في اختيار مصادر المعلومات مرة واحدة أو مرتين في السنة، حيث يمكن أن تتبع الآن سياسة طويلة المدى لاختيار أوعية المعلومات على مدار العام، لأن ذلك من شأنه أن يمكنها من الحصول على ما يصدر من أوعية حديثة في موضوع الاهتمام أولاً بأول، والذي أصبح التعرف عليه اليوم وحصره ببليوغرافيا من الأمور اليسيرة.²

5-2-1-2. المعالجة الفنية للمجموعات:

تقضي المكتبة الكثير من الوقت في إعداد مجموعاتنا للإستعمال من فهرسة، تصنيف، تكثيف وإستخلاص، لكن أصبح من الممكن اليوم بفضل التكنولوجيات الحديثة القيام بمختلف هذه العمليات الفنية والإعداد الببليوغرافي آلياً مما يؤدي إلى دقة العمليات الفنية والتوثيق بالمكتبة وكذلك توفير الوقت والجهد للعاملين. نحدد هنا بعض المفاهيم:

5-2-1-1-2. الفهرسة الآلية: تتم عن طريق تخزين البيانات الببليوغرافية لأوعية المعلومات في الحاسب الآلي، إما بطريقة مباشرة أو غير مباشر وذلك عن طريق الإستمارة التي يملأها المفهرس ثم يقوم بتخزين هذه البيانات.³

في: 2013 /01 /14

. منتديات اليسير. متاح على:

-2

في: 2013 /01 /14

-3 عودة، محمود مصطفى. قضايا في فهرسة المطبوع العربي: القواعد والحلول. الرياض: مكتبة الملك فهد، 1997. ص.20.

كما أن هناك فهارس متاحة على الخط مثل Oclc و Rlin ، للعديد من المكتبات ذات الرصيد الغني، والشبكات المعلوماتية الثرية، يكفي المكتبي بتحميل البطاقات الفهرسية الجاهزة والتعديل في حقولها، وهذا يؤدي بالضرورة إلى دقة البيانات المتاحة وتوحيدها مع باقي الفهارس وقواعد البيانات على مستوى عالمي.

إنّ (المكتبات ذات الفهارس on line تمكن روادها من معرفة سجل محتويات المكتبة من أي مكان بتجنب إنتقالهم للمكتبة)¹ ومعرفة حالة الوثيقة المراد استعارتها متوفرة أو لا، مع إمكانية حجزها إلكترونياً، ومنه فإتاحة فهرس المكتبة على الخطّ خدمة ضرورية اليوم.

5-2-1-2-2. التصنيف الآلي: في مفهوم التصنيف الحديث، يتم التعبير عن الوثائق بواسطة رموز من أجل توفير الوقت والجهد وعناء البحث في المكانز والتصانيف، حيث يترجم عنوان كل وثيقة إلى رمز معين، وعند البحث في الحاسب الآلي يكفي إدخال عنوان الوثيقة المراد الحصول عليها وسيظهر رمز التصنيف الموافق لها إما لمكان تواجدها على الرفوف (مطبوعة) أو للملف المتواجدة فيه بقاعدة البيانات (تسجيلة إلكترونية).²

5-2-1-3-2. التكشيف الآلي: أو التحليل بإعداد المداخل ومفاتيح الوصول إلى محتوى الوثائق وأماكن تواجدها، من خلال إستخراج المفردات الدالة باللغة الطبيعية للوثيقة وتحويلها للغة صناعية أو لمصطلحات الكشاف آلياً.

5-2-1-4-2. الإستخلاص الآلي: يتطلب تحويل الوثيقة إلى شكل مقروء آلياً ثم من خلال تقدير أهمية الجمل والمفردات معتميز الكلمات اوفق معايير محددة وإحصاء ترددها في النص آلياً، (إلا أن المنتج النهائي لعملية الاستعانة بالحاسب الآلي في إعداد المستخلصات ليست مستخلصات بالمعنى الصحيح ولكنها اقتباسات للجمل المهمة في الوثيقة)³، كما أن هناك العديد من الفهارس على الخط تتيح مستخلصات للكاتب أو المقالات.

1- عبد الهادي، محمد فتحي، خليفة، شعبان عبد العزيز. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية: بين الواقع والمستقبل. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1999. ص. 395.

2- لزهري، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لفرحات عباس بسطيف (أطروحة ماجستير). قسنطينة: [دن]، 2006. ص. 71.

3- عبد الهادي، محمد فتحي. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص. 148.

5-2-1-3. الإعارة :

لقد سمحت التكنولوجيات الحديثة بتسهيل عملة الإعارة في المكتبات، ووفرت على المكتبي العديد من النشاطات الروتينية لعملية الإعارة للمكتبي: ¹

• كإعداد قوائم آلية بالكتب المعارة لشخص ما مع بيان تواريخ إعادتها.
• إعداد إشعار بالكتب المتأخرة، مع كشف المستعير الذي لا يكون مضبوط المواعيد عند منضدة الإعارة.

• الإعداد السريع واليومي لكل ما يتعلق بأعمال الإعارة، مع سهولة إعداد الإحصائيات عن الخدمة وتحديث ملفها.

5-2-1-4. الترجمة:

وما توفره من إمكانية: الترجمة الفورية بأنظمة الحاسب، الجاهزة باقتنائها أو حسب الطلب.

5-2-1-5. الإحاطة الجارية:

لكل مستجدات التخصصات العلمية وهذا عن طريق الإكتفاء بمسائلة أي قواعد بيانات أو مركز معلومات والإجابة تكون في وقت قصير.

5-2-1-6. البث الإنتقائي:

يكون على مستوى الأفراد أو جماعات ذات الإهتمام الموضوعي المشترك، يتم الربط آليا بين إهتمامات المستفيدين وما يصدر من مستجدات في الإنتاج الفكري الحديث² وتوجه لهم إشعارات أو نسخ عن الوثائق الصادرة حديثا، وهذا نوع متطور من الإحاطة الجارية.

5-2-1-7. الخدمة المرجعية:

تعد الخدمة المرجعية من الخدمات الرئيسية التي تقدمها المكتبات الجامعية، وقد تطورت كغيرها من الوظائف والخدمات الأخرى التي تؤديها المكتبات. فبعد أن كانت تعتمد في تقديمها على المراجع الورقية التقليدية، أصبحت تعتمد على المراجع الرقمية وقواعد البيانات الإلكترونية والمواد المتاحة عبر شبكة الإنترنت.³

1- العناوسة، محمد علي. الإعارة في المكتبات: منهج وتطبيق نظام. ط. 1. عمان: دار الضياء، 1998. ص. 184.

2- قاسم، حشمت. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب، 1993. ص. 216.

3- نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بقسنطينة (أطروحة ماجستير). قسنطينة: [د.ن.]، 2010. ص. 211.

تقدّم الخدمة المرجعية بفضل وسائل الإتصال بتقنيات مختلفة كالهاتف والفاكس، لكن بالتكنولوجيا الحديثة للأنترنيت يمكن تقديمها بإتصال تفاعلي مباشر بين المستفيد والمكتبي، وهذا ما ولد مصطلح الخدمة المرجعية الافتراضية.

5-2-2. تبني الخدمة الإلكترونية الحديثة:

لقد قامت المكتبات بفضل التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصالات من جهة: بتحسين خدماتها المكتبية التقليدية وتطويرها، ومن جهة أخرى أدى إعتداد المكتبات على شبكة الإنترنت إلى بروز خدمات معلوماتية إلكترونية جديدة ذات قيمة مضافة، مكنتها من تلبية احتياجات وبلوغ فئات جديدة من المستفيدين بفضل ما توفره من إمكانيات الإتاحة عن بعد.

5-2-2-1. مفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية يمكن أن نعرّفها بأنها الخدمات التي تكون فيها الإتاحة عن طريق الإتصال المباشر على الخط Online أو بطريقة الاتصال غير المباشر خارج الخط Offline حيث تكون الطريقة الأولى الإتاحة فيها عبر وسائل الاتصال عن بعد، بينما تعني الطريقة الثانية الإتاحة باستعمال وسائط الحفظ المادية مثل الأقراص المضغوطة والمرنة.¹

لقد تبنت المؤسسات المعلوماتية بفضل التكنولوجيات المتطورة مجموعة من الخدمات المعلوماتية الإلكترونية الحديثة التي كانت أساسا وليدة تكنولوجيا الأنترنيت والرقمنة ما سمح بإعطاء قيمة مضافة ووجه جديد للعرض الخدماتي، فبالإضافة إلى:

- الخدمة المرجعية الافتراضية والفهرس الإلكتروني الذي أخذ وجهها جديدا في العالم المعلوماتي الرقمي وأصبح ينشأ إلكترونيا ويتاح على الخطّ المباشر في شبكة الأنترنيت.
- تكوين المستفيدين على استخدام الخدمات والمصادر الإلكترونية، مع توفير المجموعات الرقمية التي تعتمد كذلك على مصادر (تنشأ وتعالج وتبث من نظام حاسوبي)²
- كذلك إنشاء موقع إلكتروني للمكتبة، نجد أيضاً الخدمات الإلكترونية التالية:

1- WARTA Katharina, WAGNER Petra. Electronic Information Services An Assessment of Market Development in Austria: Australian Report of the European Member States´ Study II (MSSTUDY II). Seibersdorf : Australian Research Centers, 1999. 19p.

2- ربيع، سيدة ماجد، النقيب، متولي محمود . دروس في المراجع العامة. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2004 . ص. 75

5-2-2-2. التسليم الإلكتروني للمعلومات والوثائق:

تسليم الوثائق هي أحد التطورات في مجال تبادل الإعارة بين المكتبات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتوصيلها للمستفيد في أي مكان، كما يمكن للمكتبة من خلال موقعها على الإنترنت تقديم هذه الخدمة للمستفيد، وذلك من خلال إنشاء صفحة خاصة بطلب الوثائق ، يتعين على المستفيد تعبئة النموذج المخصص لهذه الخدمة وإرساله إلى المكتبة ، والتي تقوم بدورها بتأمين الوثائق المطلوبة من قبل المستفيدين وإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو الوسائل الأخرى¹.

5-2-2-3. النفاذ إلى الشبكة:

تتدرج هذه الخدمة ضمن مساعي المكتبات عامة والجامعية خاصة لتوفير عرض واسع وشامل للمصادر المعلوماتية بمختلف أنواعها، على اعتبار أن شبكة الإنترنت تمثل نقطة نفاذ إلى أحجام وخرانات غير متناهية من المعلومات والمصادر والمحتويات الإلكترونية المختلفة من حيث أشكالها وطرق إتاحتها، ومن حيث المواضيع التي تعالجها، وهذا من خلال إتاحة مجموعة من الحواسيب المرتبطة بالشبكة العالمية بطريقة منظمة ووفق شروط إستعمال حسب طبيعة العمل والبحث العلمي في المكتبة، كما أنها تصاحب عملية إتاحة هذه الإمكانيات إلى جمهور المستفيدين خدمات مرفقة لتسهيل استعمال الشبكة والتمكن من الإبحار فيها بأحسن الطرق والإمكانيات.²

5-2-2-4. الخدمات التفاعلية:³

5-2-2-4-1. مفهوم التكنولوجيا التفاعلية: من وجهة نظر Mark Weiser مارك ويزر، فإن تكنولوجيا القرن 21 ستكون كثيرة الحضور في حياتنا اليومية إلا أنها مدمجة كلياً بالمحيط ويمكن وصفها بالصامتة، هذا وتعتبر بأنها تكنولوجيا ذكية وذلك لقدرتها على الربط بين أجسام

1- بومعرافي، بهجة مكي. الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات . في : أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1999. ص. 69-75.

2- Nicolas, MORIN. Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire (Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque). Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, Janvier 2001. p. 35.

3-Fadaili, Touria. Les technologies interactives en bibliothèque. Le: 28/07/2012.

In: <http://espaceb.bibliomontreal.com/2011/12/14/les-technologies-interactives-en-bibliotheque/>.

العالم الحقيقي بالعالم الافتراضي وبإمكانها تحديد تموقع الأشياء والأشخاص وحتى التعرف على الأصوات، الإشارات والتحركات، بواسطة استعمال كاميرات جدّ متطورة، الرادار، الأشعة الحمراء، تكنولوجيا النقل والاتصال عن بعد وكذلك التجسيد ثلاثي الأبعاد.

تعمل هذه التكنولوجيا على قلب مفاهيم الوصول للمعلومات واستغلالها، حيث باستطاعتها توقع حاجات المستعمل والتكيف معها، كما تتميز الأجهزة التفاعلية بالديناميكية وتعتمد على اللمس وضغط بالأصابع ويمكن إستغلالها من قبل عدة مستعملين في آن واحد وهي تتفاعل ويمكنها التعرف على أشياء خارجية مادية كالهاتف، آلة التصوير، بطاقات الإئتمان، البطاقات المكتبية... الخ.

ومن بين أمثلة التكنولوجيات التفاعلية نذكر:

الألواح الذكية، الحائط التفاعلي، الألواح تفاعلية , tables intelligentes, tableaux interactifs, bornes interactives, murs interactifs, planchers interactifs, comptoirs interactifs et écrans interactifs tactiles

2-4-2-2-5. تطبيقات التكنولوجيا التفاعلية في المكتبات:

تعتبر الخدمات التفاعلية طريقة جديدة لإكتشاف المكتبة وجذب المستفيدين فقد تم تطبيق هذه التكنولوجيا في عدد من المكتبات العامة، الوطنية وحتى في المكتبات الجامعية مثل: Rice Fondren Library و المكتبة الجامعية بنفادا Reno-library.

- لقد وضعت العديد من المكتبات تحت تصرف مستفيديها الأطفال ألواح تفاعلية للموسيقى، الرسم، والألعاب التعليمية، حيث أثبتت العديد من الدراسات الإنعكاس الإيجابي للتحصيل العلمي للأطفال، من حيث دعم التركيز واللغة لديهم.
- كما طُوّر تطبيق يسمح للمستفيد بالبحث واستجواب المجموعات الأرشيفية لصور الأحياء والمدن، وذلك بإدخال بطاقته المكتبية ومن خلال العنوان المدون في البطاقة تُستخرج صور تاريخية مطابقة للعنوان الخاص بالمستفيد.
- كما يمكن أن تعمل خدمة أخرى على استغلال لوحين تفاعليين الأول لتصفح الفهرس والآخر للإطلاع على محتوى الوثائق.

• كما تم ابتكار الرفوف المكتبية الذكية التي بواسطة شاشة مثبتة على كل رف منها تستعرض الغلاف الخارجي للكتب الموضوعه عليه وفق الترتيب الذي يختاره المستخدم.

• دون أن ننسى أبسط الخدمات التفاعلية الأخرى التي تقدمها المكتبات وتمكن الزائرين من التواصل التفاعلي المباشر مع المكتبيين ومسؤولي المكتبة وذلك لإبقاء المستخدمين على إطلاع دائم بأخر الأخبار، كخدمة القائمة أو النشرات البريدية، مختلف نماذج الإتصال، والتصويت من خلال الإستطلاعات التي تطرحها المكتبة على موقعها الإلكتروني.¹



الصورة 01: نموذج لتكنولوجيا تفاعلية في المكتبة (الطاولة التفاعلية).²

1- دليل المستخدم للمكتبة الرقمية السعودية [وثيقة رقمية] / المكتبة الرقمية السعودية. 2010. ص. 17-23 . متاح في: <http://www.nitropdf.com/professional> (2012/10/09) .

5-3- إنعكاس التكنولوجيا الحديثة على المجموعات المكتبة:

لقد أدى الإنفجار المعرفي لانتشار المعلومات وتعددتها فما صارت الأوعية التقليدية قادرة على حصر الكم الهائل من البيانات في مختلف المجالات العلمية، فظهرت التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات بأوعية متطورة ووسائط معلومات قادرة على مسايرة ذلك الإنفجار المعرفي ومواكبته. والمكتبة بصفتها المسؤولة عن حصر المعارف، جمعها وإقتنائها فهي مجبرة على تبني التكنولوجيات الحديثة لأوعية المعلومات، وبالتالي حتمية التغيير في مجموعاتها ورصيدها المكتبي من حيث شكل الوعاء أو من ناحية الوسائل والتجهيزات اللازمة لقراءة البيانات، نقلها واستخراجها.

يمكن أن نلخص التغييرات الحديثة في رصيد المؤسسات المعلوماتية بفعل التكنولوجيا المتطورة بظهور:

5-3-1. الكتاب الإلكتروني: e-book

هو عمل فكري لمؤلف واحد أو عدة مؤلفين، ينشر ويسوّق على شكله الرقمي أو على وعاء ورقي مطبوع، يحتاج حاسب شخصي أو لجهاز خاص للإطلاع عليه، كما قد تكون الطبعة الإلكترونية مصحوبة بعناصر إلكترونية ثانوية نصية كانت، صوت، موسيقى، صور متحركة أو ثابتة تكون أقلّ حجماً وأهمية من الكتاب الإلكتروني نفسه تساعد على تقريب الفهم.¹

ولقد أظهر الكتاب الإلكتروني منذ ظهوره لعدد من المزايا التي كنا نفتقدتها في الكتاب المطبوع عملت على إستبدال هذا الأخير وتراجع مكانته بالنسبة للمستفيدين:

- كالقدرة الأكبر على الإستعاب، والكلفة الأقل نسبياً في الإختزان والإسترجاع، كالإطلاع المباشر أو التحميل المجاني.

- إمكانية تداول المعلومات ونقلها من أي مكان وفي أي وقت عن طريق وسائل الإتصال عن بعد، دون الحاجة للتنقل وإطلاقاً من الجهاز فقط.
- إمكانية الوصول إلى معلومات أكثر حداثة، مقارنة مع الدورة التي يمرّ عليها الكتاب المطبوع من تأليفه وحتى الوصول للأسواق أو المكتبات.

1- Le livre numérique dans l'édition professionnelle, universitaire et de recherche [livre numé-

2-3-5. الدوريات الإلكترونية: e-zines

لقد سهلت التكنولوجيا الحديثة وخاصة الأنترنت عملية نشر المعلومات وبثها، وهو ما دفع بالمشورات الدورية كالجرائد والمجلات العامة وحتى المتخصصة إلى التحول للشكل الرقمي والإعتماد على الوسائط الإلكترونية لنشر مستجدات مواضيعها، حيث نجد من الدوريات الإلكترونية ما يصدر إلكترونياً فقط ومنها ما يتوفر مقابلها على الشكل المطبوع.

وبالنسبة لنشر الدوريات الإلكترونية هناك ما يوزع عبر الإنترنت، ومنها ما يوزع مجاناً عبر الإنترنت في لوائح التوزيع، وهناك ما هي غير مجانية يسمح بالدخول إلى موقعها عبر رمز سري يعطى بعد تسديد رسم اشتراك.¹

تعتبر الدوريات الإلكترونية على الخط، سهلة الظهور والإنتشار وكذلك سهلة الزوال، حيث أنها بمجرد التوقف عن الصدور تختفي ولا نجد لها أثر حتى الأعداد السابقة لا يمكننا الرجوع إليها لأنه ما من أرشيف ملموس يمكن أن يجمعه المستفيد من خلالها، وهذا عكس الدوريات المطبوعة التي يمكن الاحتفاظ بها والرجوع إلى أعدادها السابقة وإن توقفت عن الصدور.²

3-3-5. النصوص الفائقة: Hypertexts

النص الفائق هو نص إلكتروني نتعامل معه من خلال الحاسب، سواء عند الإنشاء، التعديل، الإضافة أو عند الاسترجاع والتصفح، ويتكون من عدة عقد أي مجموعات من المعلومات (أي النصوص الفرعية). ويتم الربط بين النصوص الفرعية بما يسمى بالوصلات أو الروابط للدلالة على العلاقات المنطقية التي تربط بين تلك المجموعات الفرعية أو العقد. وتتم مطالعة النصوص الفائقة عن طريق تصفح النص عبر شاشة الحاسوب صفحة صفحة بكل حرية مثل مطالعة كتاب مطبوع لكن الفرق يكمن في سرعة التصفح وعدم وجود نسق معين يلزم القارئ باتباعه فهو نص غير متتابعي.

1- إسطفان، هاشم مود. منهجية ومقاييس تقييم المواقع على الشبكة العالمية العنكبوتية. أعمال المؤتمر التاسع للإتحاد العربي الموحد للمعلومات حول "الإستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الإنترنت ودراسات أخرى" من 21-26 أكتوبر 1998. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1999. ص. 443.

2- Bibliometrics of electronic journals in information science [electronic journal]. In: information research / Hawkins, T. Donald . Vol.7, no.1, October 2001. in: [_____](#). le 17/01/2013.

وقد يكون النص الفائق مرفق بالصورة والصوت أو جملة من وسائل الإيضاح وبهذا فهو يشكل قاعدة بيانات متفاعلة تتكون من مجموعة عقد (وثائق أو صور أو أصوات) مع وصلات متبادلة بين تلك العقد.¹

5-3-4. الوسائط المتعددة: Multimedia

هي لغة من multi وتعني متعددة و media تعني وسائط أو وسائل، ومعناها استخدام جملة من وسائل الإتصال مثل الصوت والصورة والفيديو بطريقة مدمجة ومتكاملة من أجل تحقيق الفاعلية.²

الوسائط المتعددة هي التطبيق، الخدمة أو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على معلومات مختلفة الشكل من صور، فيديو وسماع الصوت بجودة عالية، أي معلومات بوسائط متعددة مدمجة كلها في تطبيق واحد.

5-3-5. الوسائط الفائقة: Hypermedia

هي الوسيط الذي يحتوي على معلومات في شكل نصوص فائقة، إضافة إلى الصورة، الصوت والفيديو أو حتى معلومات في شكل متعدد الوسائط Multimedia، تجتمع كلها لتقديم المعلومة. فهي إمتداد للنصوص الفائقة مضاف إليها تعدد الوسائط. يسمح هذا التطبيق بترابط مختلف أشكال المعلومات والإطلاع عليها بصفة غير متسلسلة أو سطرًا بسطر. كما أن تفاعل النص، الصورة، والصوت على الشكل فائق الوسائط، هو الذي يسمح لنا بتصفح المعلومات في الأنترنت.³

يمكن تعريفها بأنها (النظم التي تتكامل فيها النصوص والبيانات والصور في قاعدة بيانات واحدة، دون التعديل في القاعدة التحتية للنصوص الفائقة).⁴

1- شاهين، شريف كامل. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز التوثيق. المرجع السابق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص. 36 أو 66.

2- زيتون، كمال عبد الحميد. تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات. ط.2. القاهرة: عالم الكتب، 2004. ص.230.

3 - Définition de l'hypermédia. In: _____ le 25/01/2013.

4- شاهين، شريف كامل. المرجع السابق. ص. 82-83.

5-4. إنعكاس التكنولوجيا الحديثة على المستفيد:

تعرف كليب غينشا المستفيد على أنه: (العنصر الأساسي في كل أنظمة المعلومات ذات النشاطات التي تسمح بانتقال المعلومات ما بين متحدثين أو أكثر متباعدين في المكان والزمان، وهو يظهر في آخر السلسلة الوثائقية عند طلبه لخدمة مثل طلب الإطلاع على وثيقة أولية عند قيامه بالبحث البيبليوغرافي وبالنسبة للأنظمة التي توزع قواعد البيانات المقروءة بواسطة أجهزة المستعمل هو الشخص الذي يقوم بإستجواب أو مسائلة هذه القواعد).¹

يعتبر المستفيد صاحب الحاجة المعلوماتية وطالب الخدمة، وهو ما تعمل المؤسسات المعلوماتية على تلبيةه للمستفيدين منها، وهذا من خلال إستجواب المستفيد لقواعد البيانات وفهارس المكتبات سواءً كانت فهارس مادية تتطلب حضوره لحرم المكتبة أو فهارس رقمية، إفتراضية يكتفي بإستجوابها بالمكتبة أو على الخط دون الداعي لتواجده داخل جدران المكتبة.

وهنا يظهر تأثير التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات على مستفيدي المكتبة، فعليهم التأقلم مع التطورات الجذرية الحاصلة في المكتبة، كما تتطوي على هذه الأخيرة مهمة أساسية تتمثل في المساهمة بنقل المستفيدين إلى العالم التكنولوجي الحديث وتطويرهم، وهذا بالعمل على تلقين التريبة المكتبية الحديثة وأسس التعامل مع التكنولوجيات المتطورة. فلا يمكن أن تكتفي المكتبات بحصر المعلومات وإقتائها بل يجب تدريب المستفيدين وتلقينهم كيفية الوصول إليها بالوسائل أو الوسائط الحديثة وإسترجاعها.

فالهدف من تدريب وتكوين المستفيدين يتلخص في (إيصال المعرفة والتقنيات إلى المتدربين التي بواسطتها يتمكنون من تحديد حاجاتهم وإقتاء المعلومات وتقييمها وتنظيمها وإنتاجها ثم الإتصال بها).² كما يظهر عنصر مهم من تأثيرات التكنولوجيا على المستفيدين من خلال التعريف السابق وهو ضرورة إتقان المستفيد لعملية تقييم المعلومات في هذا الوسط المعرفي الرقمي والتنافسي.

1- Guinchât, Claire. Introduction générale aux sciences et techniques de l'information et de la documentation générale. Paris: Unesco, 1990. P. 485.

2-بودريان، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الإتاحة والعوائق: مجلة المكتبات والمعلومات. مج1، ع1. قسنطينة، 2002. ص. 78.

وكما تشير إليه غادة عبد المنعم في كتابها "دراسات في نظم وخدمات المكتبات والمعلومات" حول مستفيدي المكتبات الأكاديمية بأن (تدريب طلاب الدراسات العليا والبحوث على طريقة إسترجاع المعلومات وتقييمها من خلال الحاسب الآلي بهدف إستغلالها في بحوثهم وتكوين بيبيولوجرافية مرتبطة بالرسائل الأكاديمية التي يعدونها).¹

هذا، ونضيف أن إدماج المستفيدين من المكتبة في التكنولوجيات الحديثة سيسهل عليهم عملية البحث على المعلومات، وهو ما سيوفر لهم إقتصاد الوقت والجهد ويوفر عليهم الانتظار عند طوابير بنوك الإعارة.

6. تطور أداء وتسمية المكتبة وفقا لتطور التكنولوجيا:

اختلفت المصطلحات المستعملة في أدبيات البحوث، للتعبير على المكتبة العصرية أو المكتبة التي تستغل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل أو جزء من خدماتها والإجراءات فيها، حيث يمكن تحديد الاختلاف بينها في مدى تطبيق هذه التكنولوجيا وتفاوته من مكتبة لأخرى، إلا أنه (لا يوجد اتفاق عام على أوجه الفرق بين هذه التسميات، فيتم استخدامها من قبل البعض بصورة تبادلية، كما ينفي البعض الآخر هذه الأنماط من الوجود إطلاقاً)². لكن يمكن تحديد التطور التسلسلي لتسمية المكتبة عموماً في المراحل الآتية:

انطلاقاً من المكتبة التقليدية القديمة التي إعتمدت على الوثائق الورقية المطبوعة أو المخطوطة ومختلف الخدمات المكتبية والإجراءات التقليدية اليدوية، نجد:

6-1. المكتبة المحوسبة: Computerize Libraries

لقد بدأت المكتبات التقليدية باستعمال الحاسوب في تسيير نظامها المعلوماتي بصفة كلية أجزئية، وحوسبة إجراءاتها المكتبية، وبالتالي (استخدام الحواسيب وملحقاتها المادية والبرمجية في تنفيذ الخدمات والإجراءات المكتبية، التي كانت تنفذ بالاعتماد على الوسائل

1- موسى، غادة عبد المنعم. دراسات في نظم وخدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص. 212-213.

2- مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية . في: مجلة المعلوماتية = informatics / فراج، عبدالرحمن. ع. 10. في:

<http://informatics.gov.sa/articles.php?artid=501>. (15 /07/2012).

والأدوات التقليدية، ومنه فالنظام المحوسب في المكتبات يكون مكملاً للنظام اليدوي فيها)¹.

6-2. المكتبة الإلكترونية: Electronic Library

بعد اعتماد المكتبات النظم المحوسبة في تسيير مختلف أنشطتها المكتبية، قامت بإقتناء الأوعية الإلكترونية، وبالتالي نقول أن (المكتبات الإلكترونية هي مكتبات ذات كيان مادي، تشتمل على مواد مختلفة ويحتوي رصيدها على مزيج من أوعية المعلومات التقليدية والإلكترونية، وتُدار بواسطة نظام آلي، كما تقدم خدماتها في صورتين)²: على وسيط مادي أو رقمية من خلال قواعد البيانات أو الشبكات المختلفة.

(تحتوي المكتب على موارد تمّ إنشائها رقمياً، وأخرى صدرت في شكل غير رقمي ثمّ تمّ تحويلها إلى تمثيل رقمي)، ثمّ تقوم المكتبة الإلكترونية (بتوفير نصّ الوثائق في شكل إلكتروني، بغض النظر عن كمّ الوثائق الورقية التي تقتنيها)⁴.

6-3. المكتبة الرقمية: Digital Library

يتم فيها الإستغناء نهائياً عن الطرق اليدوية في العمل المكتبي وتستبدل بكل ما هو مُحوسَب من معدات وبرمجيات، والجهد البشري مسؤل عن الإشراف والتوجيه لتنفيذ الوظائف⁵.

أما رصيد المكتبة الرقمية فهو مصادر إلكترونية فقط وكل ما هو تقليدي تتم رقمته، (وتقدم الخدمات للمستفيدين خارج جدران المكتبة من خلال شبكة محلية أو على المشاع عبر الشبكة العنكبوتية)⁶.

1 -Définition de Computerize Libraries . In: _____le 13 /07/2012.

2- فراج، عبدالرحمن. المرجع السابق.

3- محمود، عباس طارق. المكتبة الرقمية وشبكة الأنترنت. ط1. القاهرة: مركز الأصيل، 2003. ص. 64.

4- عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات. ط1. الإسكندرية: الدار الثقافية العلمية، 2003. ص. 60.

5- الزهيري، طلال ناظم. مستويات الحوسبة في مؤسسات المعلومات. مدونة المدونات في علم المعلومات والمكتبات. 2007. في: _____ . (16 /07/2012) .

6- احمد، نصرالدين حسن، الحسن، العوض احمد محمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سودائل للاتصالات . المؤتمر الحادي والعشرين لاتحاد المكتبات والمعلومات ببيروت. الخرطوم: المركز القومي للبحوث، 2010. ص. 8.

أما المعجم أودليس فيعرف المكتبة الرقمية على أنها مكتبة لا بأس بها من المصادر المتاحة في شكل مقروء آليا، ويتم الوصول إليها عبر الحاسبات، وهذا المحتوى الرقمي يمكن الإحتفاظ به محليا أو إتاحته عن طريق شبكات الحاسبات.¹

4-6. المكتبة الافتراضية: Virtual Library

تسمى المكتبة الافتراضية بمكتبة بلا جدران library without walls، حيث أن مجموعاتها لا توجد على مواد ورقية أو فيلمية، أو أي شكل آخر ملموس ومتاح في موقع مادي، إنما هي متاحة بصورة إلكترونية في شكل رقمي فقط ويتم الوصول إليها عبر شبكة الأنترنت.²

إن المكتبات الافتراضية هي تلك الأدوات النسقية المتاحة على الشبكة العنكبوتية، والتي تقوم بتوفير مصادر معلومات مصنفة وفقا لمجموعة من التقسيمات الموضوعية، وعادة ما تكون هذه المصادر قد تم تقييمها ومراجعة محتوياتها من قبل مجموعة من المكتبيين والخبراء المتخصصين موضوعياً، وبالتالي هي محض روابط فائقة hyper links إلى مصادر أخرى متاحة على العنكبوتية،³ (مما يحسن إمكانات الخدمة الذاتية للمستخدمين، ومن ثم يخفف الضغط عن مكتب خدمات المعلومات بالمكتبة).⁴

مهما تعددت المفاهيم والتعريفات يبقى هناك نوع من الغموض واللبس خاصة بين مصطلحي المكتبة الرقمية والمكتبة الافتراضية وهذا ما عبر عنه Corrado Pettanti: "لسوء الحظ، في حالة المكتبة الافتراضية و المكتبة الرقمية يبقى الموضوع غامضاً، وفي تطور مستمر، فيصعب تحديد تعريف واضح لها ودقيق. إذ أن المكتبة الافتراضية قد عرفت من طرف الأشخاص الذين درسوها بطرق مختلفة توحى تقريبا بالتناقض".⁵

1- Reitz, Joan M. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. 2004- 2012. in: http://lu.com/odlis/odlis_d.cfm. Le:13 /07/2012

2- Ibid.

3- فراج، عبدالرحمن. المرجع السابق.

4- Yrjölä , Hellevi (1999). The role of the World Wide Web in the dissemination of statistics : A Virtual Library of Statistics. in: <http://www.stat.fi/isi99/proceedings/arkisto/varasto/yrjl0725.pdf> . Le:20 /07/2012 .

5- Deschatelets, Gilles; Dufour, Christine. Étude de faisabilité pour la mise en place d'une bibliothèque virtuelle en sciences de l'information dans le cadre du projet SLISNET. Montréal: Ebsi: École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, février 1997. in: <http://slisnet.enssib.fr/bibelec/chap2.html>. Le:20 /07/2012.

5-6. نذكر بروز نموذج آخر وهو المكتبات الهجينة: hybrid Library

الذي يمثل التداخل والتكامل بين نموذج المكتبة التقليدية والنماذج الحديثة المشار إليها سابقا، حيث يجمع هذا النموذج في رصيده بين الوثائق الورقية والإلكترونية ويدمجها في نظام شامل للخدمات يضم الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية.

7. المكتبات الأكاديمية في ظلّ البيئة الإلكترونية:

7-1. المكتبة الأكاديمية: هي رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المقررات الدراسية وغرس تنمية القدرة على الحصول على معلومات وهو ما يسمى بالتعليم الذاتي، زمن ثمة يجب أن تتوفر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية تختار بأسلوب علمي، وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهلا عاليا حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار.¹

ويستخدم مصطلحي المكتبات الأكاديمية والمكتبات الجامعية في بعض الأحيان كمترادفين، وفي معظم الأحيان يستخدم مصطلح المكتبات الأكاديمية كمصطلح أعم وأشمل، تندرج تحته المكتبات الجامعية، فالمكتبات الأكاديمية هي تلك المكتبات الموجودة في معاهد التعليم العالي والجامعي.²

7-2. التحديات التي تواجه المكتبات الأكاديمية:³

نظرا للتطور التكنولوجي الرقمي، والانفجار المعلوماتي الكبير ومع تزايد الاحتياجات والطلبات على المعلومات. عرفت المكتبات الأكاديمية تغيرات واسعة على جميع المستويات، سواء على مستوى الرصيد والأوعية المعلوماتية أو نوع الخدمات المكتبية المقدمة وحتى في كيفية ووقت الوصول إليها. وتبعا لهذه الضغوطات كان لزاما على المكتبات تحسين خدماتها لمواجهة هذه التحديات.

1- دياب، حامد الشافعي. الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية: الأسس والإطار العام. القاهرة: [د.ن.]، 2006. ص. 44.

2- قطر، محمود. المكتبات الجامعية ودورها المجتمعي، المؤتمر القومي الثالث عشر لأخصائيي المكتبات والمعلومات، العريش، 2009. ص. 4.

3- بعبع، نادية، شريفة، بن غذفة. دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية. 2008. في:

<http://assps.yourforumlive.com/t16-topic> . (2012 /09/28) .

فالمكتبة الأكاديمية باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع تؤثر وتتأثر فيه، عليها التأقلم مع مطالب هذا المجتمع، من ضرورة التحول في شكل المكتبة الأكاديمية من تقليدية إلى مكتبة حديثة، وضرورة إستغلال التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متطورة ومختلفة وهذا ما يدفع المكتبة الجامعية لتبديل نظامها كلياً، وإدخال التكنولوجيا على جميع أعمالها ومصالحها الفنية والإدارية من أجل التكيف ومواكبة هذا المجتمع الإلكتروني.

وبحكم موقعها الحساس ضمن الخريطة العلمية والبحثية، الذي يضعها في قلب التغيرات المتلاحقة في هذا المجال، تعتبر المكتبات الأكاديمية من أكبر الأطراف تأثراً بتضاعف أسعار الدوريات العلمية الناتج عن أزمة النشر العلمي، وقد أسهمت في البحث عن البدائل المناسبة ويتجلى ذلك من خلال مساندة وتدعيم مختلف مبادرات الهيئات العلمية والمهنية ومبادرات المجتمع العلمي العالمي الرامية إلى تحقيق مبدأ النفاذ الحر والمباشر إلى المعلومات العلمية والتقنية بعيداً عن القيود المالية والقانونية المعجزة، مثل مبادرة النفاذ الحر للمعلومات ومبادرة الأرشيفات المفتوحة.¹

3-7. الإنتقال بالمكتبات الأكاديمية إلى العالم الرقمي:²

ولقد مكّن الاتصال الرقمي عبر شبكات المعلومات الرقمية من اختزال الحيز المكاني داخل المكتبات الأكاديمية، فلم يعد هناك ما يعرف بوسائط المعلومات الورقية، الرفوف، الجدران، المباني، والميزانية التي تتجر عن ذلك، إذ تم الانتقال بالمكتبة الأكاديمية إلى مجتمع يتعامل رقمياً، وأصبحت المكتبة لا تستلزم الحضور البدني للمستفيدين، حيث وفرت شبكات الاتصال الرقمي للمستفيد المعلومات التي يحتاجها من المكتبات. كما أصبحت المجموعات منظمة في شكل قوائم، لا تحتاج من المستفيد سوى لمسة، وأصبحت الفهارس تتاح على الشبكات المحلية، الوطنية، الإقليمية والدولية، كما أن هذه المكتبات لم تعد بحاجة إلى بنوك الإعارة والمخازن لحفظ مختلف الأوعية الفكرية، فمكنت بذلك المستفيد من

1- نذير، غانم. المرجع السابق. ص. 194

2- المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات: حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية. في: مجلة العربية 3000/ كمال، بطوش. ع. 1. 2003. في:

http://alarabicclub.org/index.php?p_id=213&id=250 . (2012 /09/28) .

الوصول إلى المعلومات مباشرة من مصادرها المنتشرة عبر المكتبات، المراكز، البنوك وقواعد المعلومات في كافة أنحاء العالم، وفي وقت قصير. من خلال اندمجها في شبكات عالمية، أو التعاون مع المكتبات الأخرى ضمن شبكات محلية أو إقليمية.

7-4. واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الأكاديمية:

• المكتبات الأكاديمية في أوروبا وأمريكا: تحقيقاً منها لأهدافها ووظائفها التعليمية وخدمة للبحث العلمي في عصر الثورة المعلوماتية، وتأكيداً لريادتها في المجتمع، قد سارعت بالاستجابة لروح العصر: فأتت مقتنياتها وأوعية معلوماتها وفهارسها، وأدخلت التقنيات الإلكترونية الحديثة، واقتتت أوعية المعلومات الإلكترونية، واندمجت في شبكات عالمية، أو شكلت بالتعاون مع المكتبات الأخرى شبكات محلية أو إقليمية¹، هذا وتعتبر المكتبات الجامعية عندهم من أكثر أنواع المكتبات تطوراً في مجال الخدمات الإلكترونية، ومن حيث التوفر على كم هائل من أدوات البحث المتطورة والدوريات الإلكترونية والمتاحة لروادها في أحدث الإصدارات.²

• أما المكتبة الأكاديمية العربية: بإمكاناتها الحالية سوف تجد صعوبة للتأقلم مع معطيات مجتمع المعلومات، الذي تفرض عليها مقاييس دقيقة لنوعية ومستوى الخدمات. ومنه يتوجب عليها أن تتبع إستراتيجية مدروسة ومنظمة، لإرساء قواعدها في هذا المجتمع،³ إلا أنها مضطرة لمواكبة هذه التحولات الكبرى المتواصلة، وكان لزاماً عليها أن تفكر في تهيئة خدمات معلومات مقابل أجور، وإلا حكمت على نفسها بالجمود والتخلف عن العصر. وبذلك ستتحول وظيفة المكتبة الأكاديمية، باعتبارها مؤسسة علمية تعمل على توفير وتقديم خدمات علمية بالمجان، إلى مؤسسة اقتصادية تعتبر المعلومات منتجاً اقتصادياً تتعامل معه كسلعة تجارية تخضع لقوانين العرض والطلب، غير أن واقع المكتبة الأكاديمية العربية بعيد كل البعد

1- عيون السود، نزار. المكتبات الجامعية ودورها في البحث العلمي في ظل التقنيات الحديثة. في:

<http://www.arabcin.net> . . (2012 /09/28) .

2- Shimmon Ross ; Trad. Françoise Félicité. Le rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'informaon. Dans: le *sommet mondial sur la société de l'information*. Genève 2003- Tunis 2005 [Document électronique]. IFLA: International Federation of Library Associations and Inst wons .2005 .

3- أحمد، بدر. مقدمة في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات • القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1988. ص 250 .

عن التعامل مع المعلومات باعتبارها سلعة تجارية، على الأقل في الوقت الراهن، لأن الدول العربية لم تصل بعد إلى خصخصة قطاع التعليم العلمي والبحث العالي.¹

ومن خلال إحدى الدراسات حول ضرورة الانتقال بالمكتبات الجامعية العربية إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية، كانت نسبة الإيجاب عالية قدرت بـ : 78.79%، أما رفض الانتقال، فقد قدرت النسبة بـ : 19.70% وهي نسبة ضئيلة إذا ما قورنت بتلك التي أيدت وقالت بأن الانتقال إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية هو مطلب ضروري بالنسبة للجامعات العربية وتجدر الإشارة إلى أن نسبة عدم الإجابة قدرت بـ : 1.51%.²

• أما واقع أتمتة المكتبات الأكاديمية في الجزائر: فإن العدد المتزايد للطلبة في الجامعات الجزائرية وما ترتب عنه من حاجيات وثائقية متزايدة للطلبة أدى بمسؤولي هذه المؤسسات إلى إعادة النظر في تسيير المكتبات. وقد ساعد في ذلك استعمال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال خاصة الإعلام الآلي. وانطلاقاً من ذلك فقد ظهرت عدة هيئات وطنية للمساهمة في عملية حوسبة المكتبات الجزائرية ولكن هذه العملية التي انطلقت في بداية التسعينات لم تشمل كل المكتبات الجامعية، كما أن العملية اقتصرت على وظيفتين فقط هما: الفهرسة والبحث البيبليوغرافي، هذه الوضعية راجعة إلى غياب سياسة مركزية لتحديث هذه الوحدات وتخطيط لحوسبة المكتبات يضاف إلى ذلك عدم إعطاء كل الصلاحيات والإمكانات المادية لمسؤولي المكتبات حتى يساهموا بصورة فعالة في هذه العملية.³

غير أننا اليوم بصدد مشاهدة العديد من المكتبات الأكاديمية الجزائرية التي تسعى لتوظيف التكنولوجيات في خدماتها والإرتباط بشبكة الأنترنت وإيجاد لها مكانة في عالم المعلومات من خلال موقعها الإلكتروني داخل الشبكة العالمية، وخير دليل على ذلك مكتبة المدرسة العليا للبنوك التي أنا بصدد دراستها وننظر إلى التفاصيل لاحقاً.

1- كمال، بطوش. المرجع السابق.

2- نفس المرجع.

3- علاهم، رايح. واقع أتمتة المكتبات الجامعية في الجزائر. 2008. في: <http://www.afli.cybrarians.info>

لم يعد من المقبول في عالم اليوم وعصر المعلوماتية أن تبقى المؤسسات المعلوماتية وخاصة المكتبات الأكاديمية بعيدة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، ولا تكفي مجرد القناعة بأهمية هذه التكنولوجيات الحديثة، بل على المكتبات أن تضطلع بدور ريادي في نشر الوعي المعلوماتي الرقمي وزيادة الاهتمام بتنظيم وإتاحة مصادر معلومات إلكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية بشكل يتلاءم مع طبيعتها وخصائصها، وذلك بتوفير الإمكانيات المادية والبشرية التي تمكنها من دخول عالم الإليكترونيات بثقة مبنية على الكفاءات اللازمة لمواجهة التحديات وتسخير الانترنت لتحسين خدماتها المعلوماتية.

الفصل الثاني

المواقع الإلكترونية للمكتبات
الأكاديمية وتقويمها



تمهيد:

بعد أن استعرضنا في الفصل السابق التطورات الحديثة المتسارعة في مجال المعلومات وتقنيات الاتصال مع التغيرات ومختلف التطورات التكنولوجية التي فرضت على المؤسسات المعلوماتية، أهمها الانتقال بالطريقة التقليدية اليدوية للخدمات إلى الرقمية أوالتفاعلية، وتطرقنا إلى انعكاس البيئة الإلكترونية على المكتبات الأكاديمية. سنحاول في هذا الفصل التدقيق في إحدى سبل تقديم الخدمة المكتبية الحديثة، وهي المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية على الإنترنت وذكر الفرص والمزايا التي تمنحها هذه الخدمة مع إظهار ضرورة تقييم هذه الخدمة لضمان إستمرارية وفعالية الموقع والتعريف بوسائل القيام بذلك والتي تتمثل عامة في المواصفات الدولية للتقييس وأهمها ISO 11620 لسنة 2008.

1. شبكات المعلومات في المكتبات الأكاديمية:

نتيجة للتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومقارنة مع الانفجار المعلوماتي في مختلف مجالات الحياة ظهرت تقنية حديثة لنقل المعلومات وتداولها وهي شبكات المعلومات، حيث لقيت هذه الأخيرة إقبالا كبيرا عليها من مختلف المجالات المهنية والقطاعات، فتتوعدت هذه الشبكات من المجال المحلي إلى المستوى العالمي، ولعلّ أهم القطاعات تأثرا بمزايا وتسهيلات الشبكات هو المؤسسات المعلوماتية بتنوع مجالاتها خاصة المكتبات الأكاديمية منها، التي تسعى جاهدة لتوفير المعلومات الحديثة والدقيقة في مدة وجيزة لخدمة المجتمع الأكاديمي والبحث العلمي، هذا ولقد انفردت هذه الشبكات المعلوماتية بخصائص ومميزات جعلت منها وسيلة وأداة سريعة وآنية في نقل وتبادل المعلومات، وهو ما يخدم الطبيعة الوظيفية للمكتبات الجامعية ويسهل عليها خدمات المعلومات من اقتناء، إتاحة أو تعاون بين المكتبات.

ومنه يمكن تعريف الشبكات المعلوماتية للمكتبات على أنها:¹ مجموعة من الحواسيب والطرفيات للاتصال عن بعد وإمكانية الإسترجاع المباشر، تعمل في إطار تشابكي تعاوني لربط قواعد البيانات وبنوك المعلومات مع بعضها البعض لخدمة المستفيدين وزيادة فوائد كل

1- قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. قواعد وشبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر، 2000. ص. 193.

الأطراف المشاركة فيها.

فلقد مثلت هذه الشبكات المعلوماتية المحوسبة دافعا جديدا للمكتبات لمواجهة الأعداد المتنامية للمستفيدين، إضافة إلى صعوبة إقتناء كل ما ينتج حديثا في مجال تخصصها دون أن ننسى غلاء أسعار المجموعات المكتبية وارتفاعها المستمر، فتعمل الشبكات بفضل التعاون وإمكانية البحث بالإتصال المباشر وسهولة نقل المعلومات على كسر هذه العوائق ومحاولة الزيادة في مردود الخدمات المكتبية حتى تتمكن من تأدية واجبها وإرضاء مستفيديها.

2. شبكة الإنترنت في خدمة المكتبات الأكاديمية:

تعتبر الإنترنت، أو كما يطلق عليها شبكة الشبكات، التكنولوجيا الأشهر والأهم في مجال الشبكات المعلوماتية حيث تمثل أبرز النماذج العالمية في الاستفادة من خدمات الشبكة الرقمية، والإنترنت شبكة معلومات عالمية تربط الآلاف من شبكات الحواسيب المنتشرة في بقاع العالم بعضها ببعض، ويستخدمها الملايين من البشر وأثر ظهورها في حياتهم اليومية تأثيراً كبيراً وذلك بفضل الخدمات التي توفرها للمستفيدين منها مثل: خدمة البريد الإلكتروني، الخدمات الإخبارية، البرامج المجانية، خدمات البحث عن المعلومات، بثها ونقلها، مزولة الأنشطة التجارية والشراء عن بعد، التعلم والتعليم عن بعد، العمل عن بعد، خدمات الحوار المحادثة... الخ.

(وتدخل الآن الإنترنت أكثر فأكثر إلى المكتبات لتكون أداة قوية تزيد في قيمتها ومهمتها الأصلية في الاتصال والربط بين المستفيد والمعلومة. حيث ألغت الحواجز الزمنية والمكانية وغيرها لتجعل المستفيد يتصل بها في أي وقت أراد وفي أي مكان وجد).¹ فلقد تمكنت المؤسسات المعلوماتية من استغلال الإنترنت وتأثرت مختلف خدماتها المكتبية سواء من ناحية تطور الخدمات التقليدية أو تبني المكتبات لخدمات إلكترونية جديدة ظهرت مع الإنترنت - ما تطرقنا إليه في الفصل السابق: تأثير التكنولوجيا الحديثة على المكتبات - ويؤكد جروش أودري: بأن المكتبات استفادت من الإنترنت في تقديم خدمات جديدة، وتطوير الخدمات التقليدية وغيرها من المجالات التي استفادت المكتبات فيها بالإنترنت، كما اتجهت المكتبات

1- أمان، محمد. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000. ص. 247.

الأكاديمية نحو إنشاء مواقع على الإنترنت حتى تضع نفسها على الخريطة العالمية.¹

ولعلّ أهم الأوجه الحديثة التي سمحت للمكتبات بدخول البيئة الرقمية واستغلال تكنولوجيا شبكة الإنترنت هي تمكّن العديد من المكتبات كغيرها من الهيئات توفير مواقع الكترونية لها تعكسها وتمثلها في العالم المعلوماتي الافتراضي، (ففي عالمنا اليوم اصبح مقبولاً أن يكون للمنظمات والمؤسسات والشركات وغيرها موقع على شبكة الإنترنت، والمكتبات ليست مستثناة من ذلك، بل أصبحت الحاجة لبناء المواقع على شبكة الإنترنت متزايدة...ولهذا بات من الصعب وجود مؤسسات أو منظمات فاعلة ليس لها مواقع على الإنترنت).²

لقد استفادت المكتبات الأكاديمية من شبكات المعلومات العالمية الحديثة وخاصة الانترنت، ولم تغفل عن الوسائل الجديدة لبث المعلومات والآليات الحديثة لاسترجاع الوثائق الإلكترونية بأكثر دقة وسرعة، كما قامت باستغلال تكنولوجيا المواقع الإلكترونية لتطوير نظامها المعلوماتي وذلك بفتح آفاق أوسع للباحثين والطلبة من خلال التجول ضمن العالم الإلكتروني دون عوائق جغرافية، زمنية ولغوية لتدعم بذلك مصادرها التقليدية في المكتبة وتساهم في إثراء خدمات البحث العلمي الأكاديمي وتطويره، مع مساندة محيطها الخارجي.

3. الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية على الويب:

3-1. مفهوم الموقع الإلكتروني:

تعرف الموسوعة الإلكترونية ويكيبيديا الموقع الإلكتروني **site web** أو **site internet** بأنه: مجموعة من صفحات الويب متعددة الروابط فيما بينها ويتم الولوج إليها من خلال عنوان إلكتروني وتستوجب الإتصال بالإنترنت. وهو عبارة عن مجموعة من الصفحات التي يمكن الإطلاع عليها بإتباع روابط فائقة داخل الموقع، وعنوان الموقع مرتبط بالعنوان الإلكتروني للصفحة على الإنترنت التي تمثل صفحة إستقبال الموقع. نسمي تصفح الموقع

1- جروش أودري/ ترجمة قاسم، حشمت. تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1999. ص.50.

2- المكتبات والإنترنت: التخطيط الاستراتيجي لإدارة المواقع الخاصة بالمكتبات. في: مجلة العربية 3000 / الحلاق، رائد، سمير، غادة، ع.4. 2001. في:

(2013 /02/18) . http://www.alarabiclub.org/index.php?p_id=213&id=173

بالزيارة، حيث تسمح الروابط الفائقة بزيارة مختلف صفحات الموقع ويكون الدخول للموقع من خلال أي صفحة من صفحاته. عدد المواقع الإلكترونية بالإنترنت في زيادة مستمرة حيث بلغ عدد المواقع المتصفح عالمياً نقلاً عن ويكيبيديا:

عدد المواقع المتصفح	في سنة
00019	1995
296 693 312	2011
657 716 582	2012 جانفي

الجدول 01: التزايد المستمر لعدد المواقع الإلكترونية المتصفح على الإنترنت

3-2. مفهوم الويب (World Wide Web) (www) :

من بين العديد من الوسائل المتوفرة على الإنترنت والتي تساعد المستخدمين على استخدامها والاستفادة من تسهيلات هانج خدمة الويب وهي مجموعة من الصفحات المخزنة على الحواسيب المنتشرة في أنحاء العالم مرتبطة بوصلات تسهل الوصول إلى مواقع الويب المختلفة. تشكل الويب نسبة كبيرة من الإنترنت، وهي الأكثر غنى بصفحات المعلومات التي تغطي موضوعات شتى تحتوي على نصوص، وصور، ورسومات، وصوت، وأفلام، موزعة على مساحات الإنترنت الواسعة، ومبوبة بشكل يسهل الوصول إليها. وتترابط مجموعات المعلومات على الويب بوصلات تسهل على المستخدم التنقل بين المعلومات المتوفرة على حواسيب مترابطة في أماكن متباعدة. ويتم البحث عن المعلومة في الويب بواسطة كلمات مفتاحية يتم البحث عنها في الملفات من خلال برامج معتمدة في الإنترنت، وبعد ظهور النتائج على شكل قوائم يختار المستخدم منها ما يريد. وعلى الويب تنشأ المواقع والصفحات ويذكر أن 70% من البحث عن المعلومات في الإنترنت يتم من خلال الويب.¹ (وللوصول إلى موقع معين على الإنترنت باستخدام الويب لابد من إتباع البروتوكول الخاص بها وهو

1- كليب، فضل. الإنترنت ودورها التنموي في المكتبات. في: رسالة المكتبة. مج. 33، ع. 1، 1998. ص 29- 52 .
مذكور في: خدمات المعلومات على الإنترنت ومردوداتها على المكتبات/ الوردى، زكي حسين. 2010. في:

(2013 /02/18) . <http://adabbanha.own0.com/t1409-topic> .

بروتوكول نقل وثائق النصّ المترابط (HTTP Hypertext Transfer Protocol)¹.

3-3. المزايا التي يمنحها الموقع الإلكتروني للمكتبات الأكاديمية:

لقد أصبحت المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية منبعاً للعلم والمعرفة، إنه بحق ضالة الباحث الذي أنهكه البحث في معلومات المواقع الإلكترونية الغير متخصصة والغير منظمة فلقد أصبحت الطريق التي تسهل للباحث الوصول للمعلومات بدءاً من الطالب الجامعي إلى الأستاذ المتخصص.²

هذا وإنّ الموقع الإلكتروني يمنح المكتبة الأكاديمية مجموعة من المزايا والامتيازات كما يمثل أهمية بالنسبة للمستفيدين يمكن تلخيصها في العناصر التالية:

3-3-1. تخطي الحواجز المكانية:

إن الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية يتيح للمستفيدين الوصول إلى مخزون المكتبة مهما كان موقع تواجدده للتغلب على الصعوبات التي تواجه الباحث عند التنقل الدائم بحثاً عن المعلومات، فنحن نعيش عصر ذهاب المعلومة إلى المستفيد، فمحركات البحث تحتوي معلومات حول صفحات الويب تمّ تنظيمها بصورة تسمح لك بإيجاد الصفحات المطلوبة بسهولة. بعد إجراء البحث يتم إعادة النتائج إليك على صورة معلومات عن صفحات موجودة على الويب، وارتباطات تمكنك من الوصول إلى الصفحة التي ترغب بها مهما كان مكان تواجدها.

يجب أن تعكس صفحات الموقع الإلكتروني حقيقة وواقع المكتبة في صورة حسنة، لأنها ستكون مسؤولة عن جذب جمهور جديد وتسمح للمكتبة بالإنفتاح على عالم خارجي أوسع، هذا وتوفر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية وخاصة المتخصصة التي عادة ما يكون لها العديد من المستفيدين الخارجيين البعيدين جغرافياً (من ولاية أو بلد آخر)، إمكانية تقديم

1- ملحم، عصام توفيق أحمد. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. ط1. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011. ص. 270.

2- الهوش، أبوبكر محمود. التقنية الحديثة في المكتبات والمعلومات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر، 2002. ص. 131.

خدماتها لهم عن بعد كحجز مكان لهم في قاعة المطالعة، أو حجز وثائق إلكترونية للتأكد من توفرها عند انتقالهم للمكتبة واقتصادهم للوقت.¹

3-3-2. السرعة في نقل المعلومات وتبادلها:

تقدم الإنترنت للباحثين فرصة النشر الإلكتروني الفوري لأبحاثهم ودراساتهم، مع إنشاء مواقعهم الإلكترونية الخاصة وإمكانية الاستفادة من مواقع أخرى، كما يمكن الموقع الإلكتروني للمكتبة الجامعية الباحث من بعث الرسائل واستقبالها بما يتناسب معه حيث لا يتطلب من كل مستخدم الإنترنت التواجد في نفس الوقت، وكذلك لا يلزمه التقيد بزمان معين لنشر أعماله أو الإطلاع على أبحاث الآخرين.²

إن الانتشار الهائل للمعلومات في الإنترنت وتنوع مصادرها زاد من مشكلة الوقت واستغراق الباحث في عملية الحصول على المعلومة فقد يضيع ساعات تأنها بين الكم الهائل للمعرفة دون الإجابة على حاجاته في هذا الفضاء الواسع، فجاءت المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بتوفيرها لخدمات استرجاع مناسبة وقوائم معدة بعناية لمواقع إلكترونية مختارة، تختزل الوقت الذي يهدره الباحث في التنقل بين رفوف المكتبات مع الساعات التي يستغرقها عند طوابير بنوك الإعارة أو بالإبحار في الإنترنت دون وجهة محددة (ليصبح حصول الباحث على المعلومات الحديثة التي يحتاجها في الوقت الذي يحتاجه مرهون بلمسة زر).³

3-3-3. الجودة في إتاحة المعلومات وتقديمها:

تسعى المكتبات لتقديم أحسن تمثيل لها من خلال موقعها الإلكتروني، وهذا من خلال الإهتمام بعدة جوانب أهمها أن يكون محتوى الموقع ذو مصداقية وأن يتمتع بالجودة، لأن استعمال معلومات تنقصها الدقة والمصداقية يؤثر على المستفيدين وكذا على جودة الموقع

1- Ashta, Emmanuelle. Définir la politique éditoriale pour le site Web d'une bibliothèque [Diplôme de conservateur de bibliothèque]. Villeurbanne : ENSSIB: Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2000. p. 13- 14.

2- formation aux réseaux. Québec: Microsoft press, 2001. p. 22. 136 ص.

3- عيود، طلال. التسويق عبر الإنترنت. دمشق: دار الرضا، 2000. ص. 03.

وسمعتها، بل يتعدى ليمسّ بسمعة المكتبة المسؤولة عنه.

ولهذا تحرص المكتبة الأكاديمية على إتاحة خدمات مكتبية متميزة من خلال موقعها الإلكتروني ترقى لمستوى الجودة وتسهر على تطوير وتحديث المعلومات فيه باستمرار التزاماً منها تجاه مستفيديها وسعياً لإيجاد مكانة لموقعها الإلكتروني بين المواقع الأخرى سواء بين مواقع المكتبات الأكاديمية الأخرى ومخابر البحث العلمي أو بين مختلف المواقع الإلكترونية للتنظيمات التجارية التي تتبع المعلومات الإلكترونية.

3-3-4. تطوير التفاعل مع المحيط المهني:

يسمح الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية من أن تكون أكثر حضوراً ومساهمة في شبكة المكتبات أو الشبكات المهنية، وهذا ما يسهل الإستعلام عليها، على مجموعاتها وعلى طاقم المكتبيين الموظفين فيها مع إمكانية الإتصال بهم والتفاعل معهم. إضافة إلى أن إتاحة المكتبة فهرسها على الخطّ سيشكل دعماً في عملية التعرف على رصيدها ومجموعاتها أكثر من أجل الإعارة بين المكتبات وبالتالي إنتقال المعلومة للجمهور الواسع بصفة أفضل، وبالتالي سيمكنها الموقع الإلكتروني من تحقيق تفاعلية أكثر من الناحية المهنية للمكتبات.¹

3-4. إجراءات تقريب الموقع من المستفيدين والتعريف به:²

هناك العديد من الإجراءات التي يمكن للمكتبة الأكاديمية إتخاذها للترويج لموقعها الإلكتروني والتعريف به عند أكبر قدر من مستفيدي المكتبات ومستعملي الإنترنت وتقريبه منهم ، نذكر منها:

• إختيار عنوان بسيط للموقع وقريب من تسمية المكتبة التقليدية، حتى يتمكن المستفيدون من تذكره.

• على المكتبة الأكاديمية أن تتواجد كمرجع في العديد من: مواقع المكتبات الأخرى، في بوابات المواقع، قوائم البث المهنية، فهارس المواقع...أو تنشأ روابط لموقعها في المصادر

1- Ashta, Emmanuelle. Opcit. P. 13.

2- ibid. p. 37- 45

السابقة التي تحيل لصفحتها الإلكترونية لتتعرّف عليها فئات جديدة من المستخدمين (Se faire)
(référencer par d'autres sites).

• يتوجب على المكتبة الأكاديمية أن تجعل صفحة الإستقبال على الحواسيب المرتبطة بالإنترنت في قاعات المطالعة كلها هي صفحة موقعها الإلكتروني، ما يسمح للمستخدمين بالإطلاع على الفهرس من خلاله مع الإستفادة من خدمات الموقع الإلكتروني الأخرى.

• إذا كان الموقع الإلكتروني للمكتبة حديث النشأة وأطلق مؤخراً على الشبكة يمكن للمكتبة القيام بالعديد من المبادرات للإشهار عن موقعها والإعلان عن وجود هذه الخدمة الجديدة التي لا يعلم العديد من المستخدمين بتوفرها، كوضع ملصقات في المكتبة أو الجامعة، إعداد مقالات أو أعداد مخصصة من المجلة التابعة للمكتبة...، كما على المكتبيين تحسيس المستخدمين بوجود الموقع وأهميته مع إقتراح زيارات للموقع تحت إشراف المكتبي، ويمكن إعادة هذه العملية التحسيسية مع بداية كل سنة دراسية جديدة ودخول دفعات جديدة من الطلبة.

3-5. ضرورة إستمرارية وفعالية الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية:

اتجهت المكتبات في الآونة الأخيرة إلى إنشاء وتصميم مواقع لها على الإنترنت، وكان الهدف في البداية من هذه المواقع لا يتجاوز إيجاد صفحات ومعلومات تعريفية بالمكتبة وخدماتها، إلا أنه ومع مرور الوقت تحولت هذه الفكرة وخصوصاً في الدول الغربية لدى بعض المكتبات والقائمين عليها إلى ضرورة تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين من خلال موقع المكتبة على الإنترنت، كما لو أن المستخدم يحصل على هذه الخدمات أثناء تواجده داخل المكتبة، حيث وصل الأمر إلى درجة اعتبار "موقع المكتبة بمثابة المكتبة بذاتها" من طرف طلبة الجامعات الأمريكية التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.¹

أما أغراض استعمال أغلب مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية فلا يتعدى المعلومات التعريفية بالمكتبة وتقديم إحصائيات عن أرصدها الوثائقية ومواقيت العمل (الفتح والغلق) والعنوان البريدي وأرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وهي معلومات قليلة ولا تتماشى مع مقتضيات وأغراض تصميم مواقع الويب التي تعد واجهة للتعريف بالمكتبة بكل تفاصيلها

الإنترنت في دعم وظائف المكتبة وتطويرها. مج. 07. سبتمبر 2001. ص. 67.

إضافة إلى تقديم خدمات عن بعد،¹ ويعتبر تحدّيّ أمام المكتبات الأكاديمية الجزائرية لحجز مكان لها في الفضاء الإلكتروني أمام المنافسة العالمية، وهذا بالإهتمام بمواقعها على الخط والعمل على تطويرها والرفع من مستوى خدماتها المقدمة مع تقييمها من فترة لأخرى لضمان إستمرارية الموقع وفعاليتها في خدمة البحث العلمي والتعليم الأكاديمي وللنهوض بالتنمية الوطنية.

4. التقييم في المكتبات الأكاديمية:

4-1. مفهوم التقييم في المكتبات:

يعرّف **le petit Robert** « القيام بالتقييم، هو تحديد قيمة وأهمية الشيء ». ¹

يعتبر مصطلح التقييم في العديد من التخصصات وخاصة في مجال المكتبات محاطاً بالغموض وتعدّد المعاني، حيث يمكن أن يعبر من جهة عن قياس الأداء في المكتبات² ويرتبط مجرد وقياس مختلف الأنشطة والمظاهر داخل المكتبة، وترجم نتائج التقييم بإحصائيات.

أو يمكن أن يعبر مصطلح التقييم من جهة أخرى عن مدى تسيير أنشطة المكتبة وفقاً للأهداف المسطرّ لها، وبالتالي هو قياس مبني على تقدير الفاصل بين أهداف ونتائج مختلف أنشطة المكتبة، حيث يدخل في تسيير وتوجيه نظام المكتبة. ومنه فالتقييم عملية متواصلة تضمّ ثلاث مراحل متسلسلة: تحديد أهداف نشاط معين، تقدير نتائج هذا النشاط، وأخيراً تحديد الفرق بين الأهداف المسطرة والنتائج المتوصّل إليها.³

4-2 تطوّر مفهوم التقييم في المكتبات:

لقد بدأ التقييم كمفهوم يطرح حول مردود النشاط البشري وفي تسيير وتنظيم أنشطة الهيئات والمؤسسات، وصار التقييم أهم عنصر لتطوير الخدمات وتعديل مسارها، ولقد لاحظ

1- Robert, Paul , [et al.]. Le petit Robert: Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française [Version numérique]. Ed. 04. 2013. in: http://pr.bvdep.com/version-1/login_.asp

2- Mayere, Anne; Muet, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information. In : Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t . 43, n° 1, p. 10-18. In: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0010-001>

3- Gier-Jeanmougin, Sylvie; [et al.]. Pratique d'évaluation des bibliothèques. [Diplôme de conservateur de bibliothèque]. Villeurbanne : ENSSIB, 2004. p. 14.

متخصصوا المكتبات أهمية هذا المفهوم الذي كان موضوع الساعة آنذاك في المؤتمرات وعدة نقاشات. فكانت بداية البحوث حول تقويم المكتبات في السبعينات بالولايات المتحدة، لكن عشر سنوات بعد ذلك انتقل المختصون الأمريكيون والبريطانيون إلى مجال التطبيق، ومن أهم المنشورات وأسبقها حول التقويم في المملكة المتحدة نجد: ¹

« Keys to succes: معايير الجودة للمكتبات العامة: دليل مقاييس ومؤشرات الجودة / Performance indicators for public libraries: a manual of Performance Measures and indicators »

ونرى بالنسبة للأوروبيين أن الخبراء الفرنسيين كانت لهم الأسبقية في تبني محاولات وأعمال الأمريكيين أو البريطانيين وترجمتها، ولم تكن لهم جهود ذات طابع خاص بهم، إلى أن ظهر العمل المهم ل Pierre CARBONE و Thierry GIAPPICONI في بداية التسعينات بعد مشاركتهم في لقاءات ومؤتمرات عالمية للبحث والتقنين، وفي سنة 1994 ظهر كتاب « Bibliothèques et évaluation - المكتبات والتقويم » تحت إشراف Anne Kupiec، ونشر في Editions du Cercle de la librairie. وتوالت بعد ذلك الجهود والمنشورات حول مفهوم التقويم وتطبيقاته لتشمل باقي الدول.

4-3 تطوّر تطبيقات مقاييس التقويم في المكتبات ومراكز المعلومات:

تزامن إنتشار مفهوم التقويم في المؤسسات المعلوماتية مع ضرورة تقنين هذه العملية وجعلها أكثر علمية ومصداقية وذلك باستخدام أساليب إحصائية ووضع طرق علمية حديثة لتطبيق المعايير والمقاييس المقننة في تقويم الأداء في المكتبات والمحافظة على جودة نظامها المعلوماتي.

فتعددت الجهود والمحاولات بفضل إنشاء وظهور الجمعيات والإتحادات في هذا المجال لإستخدام التقنين والمعايير الموحدة للتقويم، وهذا لتحقيق الإقتصاد في الوقت والجهد، والوفرة في الموارد المالية والطاقات البشرية. فصدرت بعض الأدلة والكتيبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وبالأخص المكتبات الأكاديمية، بهدف التأكد من سرعة ودقة إستجابتها لحاجات المستفيدين من حيث الإقتناء، التوفير والتسليم بأقل تكلفة وبأعلى جودة.

1- Mohamed, BAKOUR. CONCEPTION D'UN TABLEAU DE BORD APPLIQUE A LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE L'UNIVERSITE A.MIRA-BEJAIA. [Dipl

وأول دليل أصدرته الجمعية الأمريكية للمكتبات ALA بعنوان Measuring Academic Library performance، أما اليونسكو فقد أصدرت في 1989 وثيقة لقياس جودة المكتبات العامة، تلتها وثيقة أخرى في شكل دليل أصدره الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA في 1996 يضم توصيات عالمية لقياس الجودة في المكتبات الجامعية، وتوالت الجهود والمنشورات في مجال التقييم أهمها مواصفة ISO 11620 سنة 1998 والتي نشرت في مقال Bulletin BBF :des Bibliothèques de France سنة 1999 تحمل بين طياتها حصرا لمجموعة مفيدة من المؤشرات الصالحة لتقييم أي مكتبة في العالم وأن لأي مكتبة أن تختار وتعتمد من تلك المؤشرات ما تراه نافعا ومماشيا لظروفها.¹

وتعتبر المكتبات المتخصصة من أوائل المكتبات التي إهتمت بتقييم جودة نظامها المعلوماتي، كما إعتد تطبيق المعايير والمواصفات من قبل العديد من المكتبات الأكاديمية بهدف تحديد أوجه القوة والضعف في أدائها بحيث تتمكن من التحسين والإرتقاء بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهدافها المسطرة.

اعتبرت منتجات كلا من ISO و IFLA حافزا للمكتبات الجزائرية وذلك لسهولة تداولها على المستوى العالمي وإمكانية المقارنة من خلالها، ولكن يمكن أن تُوجّه عوائق عند تطبيقها، وذلك للفرق الواسع في هذا المجال بين واقع مفهوم التقييم وتطبيقاته في الجزائر وبين تطور عمليات التقييم في البلدان الأجنبية إلى حدّ تبني تخصص قائم بحدّ ذاته للتقييم في التعليم الأكاديمي بمجال علم المكتبات والمعلومات.²

5. تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية:

5-1. تقييم المعلومات على الإنترنت:

يقوم الويب بحصر معلومات وبيانات من مختلف مصادر العالم، وهذا للانتشار السريع والواسع للمعرفة، وسهولة النشر من قبل أي شخص أو حتى من أطراف مجهولة، وهذا عكس المعرفة التي تتبع سلسلة النشر التقليدي وتخضع للرقابة والتقييم بطريقة أو بأخرى

1- العباس، هشام بن عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. السلسلة الثانية، ع. 71. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص. 41-45.

2- IBID. p. 6-9.

قبل إطلاع الجمهور عليها.¹

ونظرا لحدثة نشأة الإنترنت كمصدر للمعلومات فإن الآليات الكفيلة بالتحكم في هذا الفضاء تبقى غير كافية، وموضوع تصفية المعلومات فيها لا يزال محل نقاش وجدل، وينتج عن هذه الفجوة التحفظ من مصداقية هذه الشبكة من جهة وعدم إمكانية الإستغناء عن هذا المصدر الذي لا يضاهيه أي مصدر آخر على الأقل فيما يخص جوانبه الإيجابية، ومن هذا التناقض وجب اللجوء للتقويم كمنهج ووسيلة للتحكم في عملية إنتقاء المعلومات الواردة في مختلف المواقع، وظهرت الحاجة الماسة إلى مواصفات عالمية تحدد فيها معايير موحدة لتقييم المعلومات على الإنترنت والحكم على جودة المواقع الإلكترونية من حيث الشكل والمضمون.²

5-2. أهمية تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية:

لقد تغير الدور التقليدي لأخصائي المكتبات والمعلومات في عصرنا من اقتناء وتنظيم لمصادر المعرفة إلى ضرورة تقييم المعلومات وانتقائها، وتعتبر عملية تقويم المواقع الإلكترونية حاجة أولوية خاصة بالنسبة للمكتبات الأكاديمية التي أصبح لمعظمها اليوم واجهة تعكسها من خلال الويب، وبالتالي على المكتبات الأكاديمية ضرورة الإهتمام بشكل الموقع ومضمونه من مصادر متاحة وخدمات إلكترونية وذلك من خلال عملية التقويم لإختيار التمثيل الأجود لها في الوسط العلمي والأكاديمي، وذلك سواء بالنسبة لموقعها الإلكتروني أو فيما يخص مواقع المكتبات الأخرى التي تنتقيها وتتيح روابط إليها، حتى تضمن وتحافظ على ولاء جمهورها من الطلبة والباحثين.

ويمكن تلخيص أهمية هذا النوع من التقويم فيما يلي:

- توفير معلومات كافية وشاملة لمسؤولي المكتبة لتحديد مواقع الإنترنت التي ينبغي ارتباطها بموقع المكتبة على الإنترنت.

1-Kirk ,Elizabeth E. Evaluating Information Found on the Internet. LIBRARY GUIDES AT JOHNS HOPKINS. Last Updated: 15 Oct , 2012. IN: <http://guides.library.jhu.edu/evaluatinginformation>.

2- عبد الحميد، أعراب. إشكالية جودة المعلومات في المواقع الإلكترونية. في: مجلة العربية 3000. ع.01. 2005. في: http://www.alarabicclub.org/index.php?p_id=213&id=256

- مع تحديد جدوى اشتراك المكتبة من عدمه في مصدر معين على الخط.
- الحكم على جودة المعلومات الملائمة للإستجابة عن استفسارات المستفيدين، حيث إن معلومات مواقع الإنترنت تعتبر مصدراً غير محكم وغير انتقائي (غير مفلتر).
- إن وجود معايير واضحة لتقييم المعلومات على مواقع الإنترنت سوف يمكن المكتبيين من إقتصاد جهد ووقت المستفيدين ذلك بإرشادهم مباشرةً إلى المعلومات العلمية والدقيقة التي هم بحاجة إليها، وهذا "للحفاظ على وقت القارئ" وهو القانون الرابع من قوانين رانجاناثان.¹

3-5. صعوبات تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية:

من خلال ضرورة وأهمية تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية، ظهرت الحاجة لخلق وتبني معايير منهجية تهتم بانتقاء مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على المواقع الإلكترونية وتقييم ما يقدمه موقع المكتبة الأكاديمية، لكن (المختصون اليوم وجدوا صعوبة كبيرة في ذلك وهذا لعدم وجود معايير متفق عليها يمكن الإسترشاد بها للحكم على مدى فعالية ومصداقية موقع الأنترنت وبالتالي مصداقية المعلومات التي يتضمنها وإمكانية الوثوق بها خصوصاً).²

ويمكن تلخيص الصعوبات التي تواجه المختصين في عمليات تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية في العناصر الآتية:

- صعوبة تطوير مفاهيم مقننة وموحدة حول تقييم أثر أنشطة التعاون والتبادل بين المكتبات في مجال إتاحة المصادر والخدمات الإلكترونية.³
- صعوبة التحكم في الكم الهائل لمصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت.
- صعوبة مسايرة التطور السريع لهذه المصادر وتميزها بطبيعة دائمة التغير غير ثابتة (صفحات لمواقع إلكترونية تلغى، تستبدل، أو قد تصبح بالمقابل).
- صعوبة الرقابة وذلك لسهولة النشر على الإنترنت وبالتالي قلّة الثقة العلمية في كثير من

1- النجار، رضا محمد. معايير تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت. في: cybrarians journal. ع. 13. 2007. في: <http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com>

2- عبد الحميد، أعراب. المرجع السابق.

3- YOUNG, PETER R. L'évaluation des services électroniques en bibliothèque: les statistiques à l'âge du numérique. In: BBF: 1998, t. 43, n° 3, p. 67.

هذه المصادر المتاحة على الخطّ.

• قلة المصادقية مع عدم توفر البيانات المرجعية الأساسية اللازمة للعديد من المصادر (كالمؤلف، تاريخ آخر تحديث، معلومات عن المؤلف أو الجهة المسؤولة عن النشر ... الخ).

4-5. طرق تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية

لقد ظهرت العديد من الإجهادات الفردية سواء في الدول الغربية أو على المستوى العربي لمحاولة وضع نماذج لتقييم المواقع الإلكترونية عامة أو مواقع ويب المكتبات خاصة الأكاديمية منها، لكنها تختلف من نموذج لآخر في نوع المعايير المستعملة أو عددها وهي غير مقننة، كما نجد من ناحية أخرى جهوداً جماعية لجهات أكثر ثقة، مصداقية وعلمية لمختلف هيئات التقييم والجمعيات المكتبية العلمية والمهنية العالمية لإعداد مواصفات ومعايير موحدة ترتقي للتطبيق على المستوى العالمي لتسهيل مهمة المشرفين على المكتبات الأكاديمية خاصة في مجال تقييم المواقع الإلكترونية والمعلومات على الويب. يمكن ذكر مجموعة من المشاريع الدولية كالآتي:

1-4-5 مشروع EQUINOX : (Library Performance Measurement and Quality Management System)

نظام تسيير جودة وقياس أداء المكتبات) هو مشروع أنشئ في ظرف سنتين من 1998 إلى سنة 2000 من قبل المجلس الأوروبي موجه لكل المكتبات الأوروبية والعالمية لتطوير واستخدام طرق لقياس الجودة والأداء في البيئة الإلكترونية الافتراضية، وهذا لدعم وتطوير الإتفاقيات الحالية على المستوى الدولي في مجال قياس الأداء والجودة في المكتبات لتتوسع وتشمل معايير خاصة بقياس المكتبات الإلكترونية وبالتالي يعتبر مشروعاً تكملياً وليس معوضاً للمواصفات الحالية مثل الـ ISO 11620.

كما يعتبر المشروع محاولة لتطوير نظام آلي وأداة مساعدة للمشرفين على تسيير النوعية ومقاييس الجودة والكفاءة في نظام المكتبات الهجينة. ومن المنتظر أن يتمّ اعتماد هذا المشروع بشكل تدريجي من قبل بعض المكتبات الأكاديمية المنخرطة فيه قبل أن يتمّ توسيعه على المستوى الأوروبي ثمّ العالمي.¹

1- CLARKE, Zoë. EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System. 2000. P. 09-10 IN: <http://www.lis.upatras.g/LI%20FORMS/patras1.PDF>

5-4-2. مشروع E-METRICS: لقد أنشئ في سنة 2000 من قبل جمعية البحث الأمريكية للمكتبات ARL بالتعاون مع مدرسة دراسات المعلومات School of information studies (SIS) لتطوير مفاهيم موحدة للقياس يمكن للمكتبات إستعمالها لوصف: المصادر الإلكترونية التي يتيحونها، طرق وكيفية إستغلال هذه المصادر، إضافة إلى تبرير تطور النفقات الموجهة لهذا النوع من المصادر والخدمات من أجل طلب الميزانية لدى الجهات الوصية والممولة لها. وبالتالي فهذا المشروع عبارة عن مجهود للتحري وإستكشاف وجمع المعلومات والمعطيات حول إستعمال المصادر الإلكترونية وقيمتها لتطوير إحصائيات وقياسات للأداء يفتقر إليها هذا المجال.¹

5-4-3. مواصفة ISO 2789: (Information et documentation -- Statistiques / internationales de bibliothèques) أنشأت من قبل المنظمة الدولية للتقييس ISO وهي مواصفة للتعريف بالمفاهيم، الترتيب والإحصاء في المكتبات حيث تقدم مجموعة من القواعد لمجتمع المكتبات والخدمات المحوسبة لطرق تجميع البيانات وكيفية تحليل الإحصائيات وتقديمها، هي موجهة: لكل أنواع المكتبات، كل المصادر المعلوماتية في المكتبة، ومختلف الخدمات المتداولة في المكتبات. وتقوم المواصفة بجمع معلومات حول الخدمات، المجموعات، الإستعمال وتكلفة الخدمات والمجموعات الإلكترونية.²

ظهرت الطبعة الرابعة منها في سنة 2006 وتعود الطبعة الأولى لسنة 1974. وهذا لضمان التوحيد الدولي للمقاييس الإحصائية التي يستعملها مسيروا المكتبات ولتوفير المعطيات اللازمة التي يحتاجونها، كما يمكن أن تستعمل المواصفة كدليل تقني في حالات معينة. تتبع المواصفة بثلاث ملاحق أو لها حول إستعمال الخدمات الإلكترونية بالمكتبات بالصورة الحديثة التي نعرفها اليوم حول إستغلال الخدمات الإلكترونية المتطورة.³

1- Barral, Sabine. Mission « Indicateurs d'usages des ressources électroniques »: Rapport final. [document électronique]. Mission confiée par le ministère de l'éducation national et de l'enseignement supérieur et de recherche: Sous direction des bibliothèques et de l'information scientifique. Mars 2007. p 2.

2- Poll, Roswitha. From statics to quality measures: evaluation of libraries [document électronique]. 2011. P. 7-9.

3- Renard, Pierre-Yves. ISO 2789 and ISO 11620: Short presentation of standard & reference documents in an assessment process [document électronique]. In: LIBER.vol. 17, is hp://liber.library.u.nl/

5-4-4. المواصفة الملغاة ISO 20983: (-- Information et documentation / Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques لتقييم الخدمات المكتبية الإلكترونية) لقد صدرت في 2003 خاصة بمؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات المكتبية الإلكترونية، وقد جاءت لتغطية النقص المسجل في هذا المجال، يمكن أن تستعمل من قبل أي نوع من المكتبات لتقييم خدماتها المتاحة عبر الفضاء الإلكتروني بين فترة لأخرى لقياس مدى تحسن أدائها أو العكس، كما تمكنا من المقارنة بين المؤسسات المعلوماتية من نفس النوع، كما تعتبر أداة لمساعدة المسؤولين في اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الجانب المالي للخدمات الإلكترونية وتبرير نفقاتها. إلا أنها لا تمكنا من الحصول على معلومات حول أثر هذه الخدمات على مجتمع المستفيدين منها. لقد ألغيت هذه المواصفة وتمت مراجعتها من قبل ISO 11620 لسنة 2008.¹

5-4-5. مشروع benchmarking system : هو أسلوب تم تطويره في 1980 من قبل شركة Xerox لقطاع الأعمال، إعتدأ أولاً في التسويق وصار له صدى في مجال المكتبات اليوم، يمكن من دراسة وتحليل تقنيات الإدارة والجودة، من خلال عملية مستمرة من البحث والتحليل والتكيف وتنفيذ أفضل الممارسات لتحسين الأداء في المكتبة، كما يمكننا من تطبيق مبدأ المقارنة مع أفضل النتائج الرائدة في مجال المكتبات من نفس النوع وذلك من خلال البناء على أفكارهم، وممارساتهم، والإستفادة من خبراتهم وطرق تنظيمهم من أجل الإلهام والحصول على أفضل الأمثلة.²

إعتد في المكتبات العامة إبتداءاً من 1999 والمكتبات الأكاديمية 2004 نظم من قبل جمعية المكتبات الألمانية، كل مؤشرات إجبارية، والمشاركة إختيارية:³

- 17 مؤشر للمكتبات العامة وعدد المشاركات 93 مكتبة عامة في 2010.

- و18 مؤشر للمكتبات الأكاديمية ب 177 مكتبة مشاركة في النظام لنفس السنة.

1-Organisation Internationale de Normalisation. «ISO/TR 20983 :2003, Information et Documentaon – Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques». IN: [hp://www.iso.org/iso/fr/home/stor/catalogue_tc/catalogue_detail.htm](http://www.iso.org/iso/fr/home/stor/catalogue_tc/catalogue_detail.htm)

2- Définition de **benchmarking**. In: [_____](#) le 04 /02/2013.

3- Poll, Roswitha.OPCIT. P. 21-22.

Information et documentation - - :ISO 11620 :2008 مواصفة 6-4-5

(Indicateurs de performance des bibliothèques / تقييم الأداء في المكتبات)¹

1-6-4-5. أهمية المعيار على المستوى الدولي:

هذا المعيار هو الاستجابة لحاجة أعرب عنها المجتمع الدولي للمكتبات، فلقد خدم بقوة مصالح وتوقعات معظم البلدان الأجنبية المتطورة التي لها تقدم في مجال التقييم وتطبيقاته، كما قدم فائدة كبرى بالنسبة للدول الأقل تطوراً في هذا المجال لأنه يوفر معياراً معترف به دولياً ومجموعة من الإجراءات والأساليب لقياس جودة الخدمات. يعتبر كذلك وسيلة لإدخال أو تطوير عملية التقييم العلمي والمنظم في العديد من البلدان كل حسب الشروط والخصائص التي تناسبه، من خلال الإرتكاز على أساس موضوعي صحيح لإتخاذ القرارات الإدارية لتطوير المكتبات على المستوى المحلي أو الوطني، وبالتالي هو موجه ليتلاءم وتطوراً المكتبات على المستوى الدولي. فلقد أخذ التباين في مجال تطور التقييم وتنوع الحالات والمستويات بفضل مشاركة خبراء من عشرات البلدان في إنشاء المعيار وتطويره.

2-6-4-5. قابلية تطوير المواصفة:

يعكس المعيار ISO 11620 الحالة الراهنة للمعرفة والممارسات الحديثة لتقييم الأداء بالمكتبة، إعتماًداً على الأدبيات المهنية والتطبيقية. وقد كان المحررون على علم منذ البداية بإمكانية التغيير والتطوير حيث نجد إجراءات لإثراء المؤشرات، من خلال عمليات التحديث.

3-6-4-5. مجال تطبيقها:

يطبق المعيار على جميع أنواع المكتبات في جميع البلدان، على الرغم من أن بعض المؤشرات قد تكون أكثر ملاءمة للمكتبات العامة أو الجامعية، إلا أنه يمكن تطبيقه على المكتبات الرقمية/الإفتراضية أو المواقع الإلكترونية، وهو يقدم وصفاً فريداً للمؤشرات، حيث يمكن أن يقدم أسلوبين أو أكثر لطريقة التقديم، كما يفصل مجال تطبيق كل مؤشر على حدى.

4-6-4-5. خصائص المواصفة:

تلغي هذه الطبعة وتعوض الطبعة الأولى للمعيار في 1998، وكذا الـ ISO 20983:2003 حيث تمثل الجمع بين مؤشرات أداء الخدمات/المصادر التقليدية والإلكترونية. تضم 45 مؤشر

1- Carbone, Pierre, « Évaluer la performance des bibliothèques », *BBF*, 19^e [en ligne] hp : //bbf . ens si b fr /cons ul ter /bbf -1998-06-0040-005. le 15 /02/ 2013

بها قسمين: جزء عام وجزء للملاحق: وهي قائمة المؤشرات، وصف المؤشرات والبيبليوغرافيا. يمكن إحداث تغييرات أو إضافات، خاصة في الخدمات والوثائق الإلكترونية.¹

تقوم المعايير الحالية بإثبات مدى الفعالية والتناسق في نفس النوع من المكتبات، وتهدف لتقييم كل مكتبة في بيئتها وسياقها الخاص، وفي علاقاتها الخاصة مع مستخدميها، من هنا تتعذر إمكانية المقارنة، أو يتم تطبيق المنهج المقارن شريطة اتخاذ احتياطات معينة. أما المعيار 11620 فيتميز عن بقية المعايير الأخرى بإمكانية وضع وتوفير مصطلحات خاصة بمؤشرات قياس الأداء بالنسبة لجميع المكتبات. وهو ما يمثل لغة موحدة لمجتمع المؤسسات المعلوماتية.

5-6-4-5. مؤشرات التقييم من خلال المواصفة:

5-6-4-5-1. مفهوم مؤشر الأداء حسب المعيار ISO11620: «هو التعبير العددي أو اللفظي، المستمد من إحصاءات المكتبة أو البيانات الأخرى المستخدمة لوصف أداء المكتبة، يهدف لوصف نشاط (حدث، شيء أو أشخاص) بطريقة كمية وكيفية لتحديد قيمته».

يصف المعيار ثلاثة فئات رئيسية لمؤشرات تقييم الأداء والتي تتمثل في المصطلحات القاعدية والأساسية التي تبنى عليها الجودة المكتبية، كما أنها هي نفسها المستويات الثلاثة الممكنة لتقييم أي نوع من خدمات المكتبات. نعرفها كالآتي:

5-6-4-5-2. **L'efficacité**: هو "قياس درجة تحقيق الأهداف المسطرة"، ويعتبر النشاط فعالاً إذا كانت النتائج تقترب كثيراً من الأهداف المحددة سابقاً، وإن قياس الأهداف يتطلب إحصاءاً كمياً (من خلال النسبة المئوية، الأجل أو المواعيد النهائية أو إقامة سلم)، ويتم تقييم فعالية الخدمة إنطلاقاً من جيد جداً ونزولاً إلى سيئة للغاية. ويمكن قياس الفعالية من منظور مدى كفاية خدمات المكتبة لمتطلبات المستخدمين منها وبالتالي تحقيق الهدف الذي وجدت لأجله. فنقول أن الفعالية هي الفرق بين الأهداف المسطرة والنتائج المحققة في الواقع.

5-6-4-5-3. **L'efficience** أو فعالية أو فعالية التكلفة: هي "مقياس استخدام الموارد لتحقيق هدف معين" يمكن تحديد نجاعة نشاط معين إذا استخدم الحد الأدنى من الوسائل

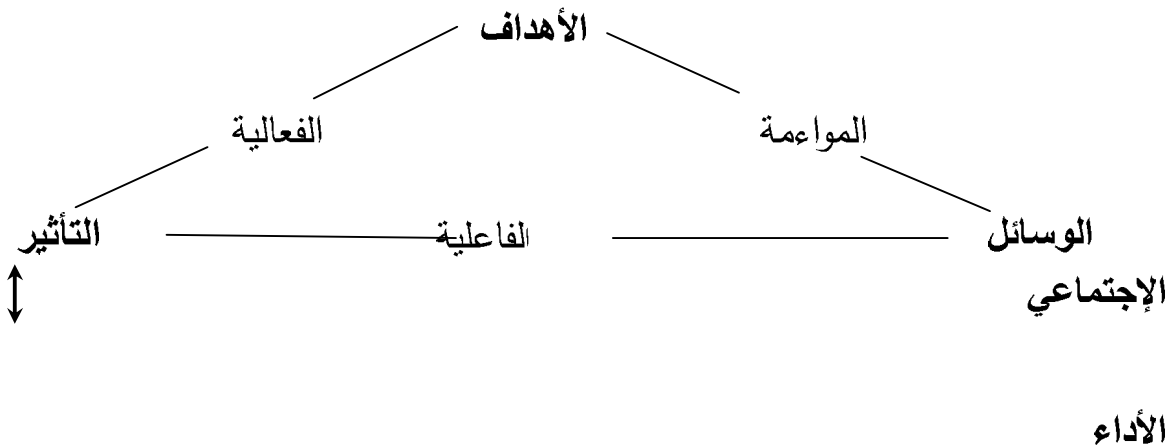
1- Masse, Isabelle, « Les indicateurs de performance dans les bibliothèques », *BBF*, 1998, n° 5, p. 112-113, [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0112-012>

لتنفيذ نشاط معين أو إذا قدم نتائج أفضل بنفس الموارد، على سبيل المثال، إذا حصلنا على كمية من الكتب بأسعار أقل نتيجة لمفاوضات ناجحة، أو إذا حصلنا على كمية أكثر بنفس ميزانية الاقتناء، نقول أن عملية الشراء كانت ناجحة.

(وبالتالي الفاعلية تقيس مدى كفاية النظام في تحقيق أغراضه أي الوفاء باحتياجات المستفيدين منه من منظور التكاليف).¹ تمثل الفاعلية أو فعالية التكلفة الفرق بين الإمكانيات أو الوسائل المادية والبشرية مع الأهداف المحددة.

4-5-6-4-5. تقييم الملاءمة: تعرف بأنها "الفاعلية في تقديم الخدمات من قبل المكتبة والفاعلية في استخدام الموارد لتقديم هذه الخدمات." ومنه (بإمكان القائمين على شؤون المكتبات تحقيق عنصر الملاءمة وتحسين العلاقة بين التكلفة والعائد من خلال تنمية العوائد أو المكتسبات دون زيادة في التكاليف، أو بخفض التكاليف دون النزول بالمكاسب).² ويمثل هذا المؤشر التوافق أو الفرق في الأداء بين الأهداف المسطرة والإمكانيات المسخرة من طرف المكتبة لتحقيقها.

من خلال التعاريف السابقة نجد مصطلح الأداء في قلب هذه التعاريف والذي يعبر عن التوازن الأفضل بين الفعالية والفاعلية، ويرتكز على تفاعل وتجانس ثلاث مصطلحات: الأهداف، الوسائل والنتائج. يمكن تمثيل هذه المؤشرات وفق الشكل التالي:



الشكل 02: مؤشرات تقييم الأداء وفق مواصفة ISO 11620³

1- لانكستر ولفرد، بيكر شارون؛ ترجمة الشيمي حسني عبد الرحمن، الفرماوي جمال الدين محمد. تقييم الأداء في المكتبات
 14. ص. 1996. ص. 14.

3- GIAPPICONI, Thierry. Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Editions du cercle de libraires, 2001. p 52.

5-4-6-6. المعايير الأساسية التي بنيت عليها مؤشرات المواصفة: ¹

عند اختبار وتجريب مؤشرات المواصفة يجب الأخذ بعين الاعتبار ستة 06 معايير، وهي الخصائص التي يجب توفرها في كل مؤشر من مؤشرات المواصفة:

5-4-6-6-1. المحتوى المعلوماتي : *Contenu informatif* يوفر المؤشر معلومات

تمكن من تقدير نشاط معين، سواء حول أداءه، تقييم الإنجازات وتحديد المشاكل، وهذه المعلومات تمكن من إتخاذ القرارات (كتحديد الأهداف، تقسيم الميزانية، أو تحديد الأولويات). وتقدم لنا كيفية إجراء التحسينات. - كل مؤشر يصف محتوى معلوماتي معين ويوفر لنا معطيات تستغل في عدة إجراءات-

5-4-6-6-2. المصداقية: *Fiabilité* المؤشر يعطي نفس النتائج إذا تكرر في نفس

الظروف، وهذا يعني أنه في حالة مؤشر يحتاج لإستبيان عنه من قبل مستفيدين ومستجوبين مختلفين فإن الإجابة عن وصف المؤشر والتعبير عنه ستكون ثابتة. - رأي جميع المستفيدين من مؤشر/ نشاط معين ووصفه نفسها وثابتة عن كل المستفيدين-

5-4-6-6-3. الصّحة: *Validité* يقيس المؤشر النشاط أو العملية التي يعبر عنها وليس

أي نشاط آخر. على سبيل المثال المؤشر الذي يصف عدد المكتبيين مقابل كل مستفيد في المكتبة لا يمكن أن يعبر عن عدد الموظفين في المكتبة ككل ولا يقيس بالضرورة الاستفادة الكاملة من إمكانات البشرية في المكتبة على صعيد آخر، بل يعبر على مؤشر واحد ومحدد فقط. - كل مؤشر يصلح لوصف النشاط الذي يعبر عنه فقط وليس أي نشاط آخر-

5-4-6-6-4. التوافق: *Adéquation* المؤشر يتلاءم مع الهدف الذي اختير لأجله، حيث

يعتبر كمجموع العمليات الضرورية من أجل وضع منهجية القياس. - يجب أن يكون كل مؤشر مناسباً وملائماً لنشاط محدد ويقدم لنا طريقة القياس التي تتلائم مع ذلك النشاط -

5-4-6-6-5. التطبيق: *Applicabilité* يوظف المؤشر بيانات يمكن للمكتبة الحصول

عليها من خلال مجموع الموظفين أو بطريقة معقولة من قبل المستفيدين. - يجب أن يكون المؤشر قابلاً للقياس والتطبيق وذلك من ناحية إمكانية جمع المعطيات اللازمة من قبل مختلف

الجهات لدراسته-

5-4-6-6-6. قابلية المقارنة : Comparabilité بعض مؤشرات تسمح بإجراء مقارنات بين المكتبات، ولكن علينا التنفيذ بدقّة وحذر. وينبغي الأخذ بعين الاعتبار أوجه التشابه والاختلاف في المؤسسات، في المهمة وأهداف هذه المكتبات، في تكوين ونوعية جمهورها،.. الخ عند هذه المقارنة. - يمكن أن نقوم بالمقارنة بين المكتبات من خلال المقارنة بين نتائج المؤشرات عند كل مكتبة-

5-4-6-7. وصف مؤشرات الأداء في المواصفة: ¹

خطوات هامة أخرى، على الرغم من أن هذه المؤشرات قد تبدو واضحة، إلا أن هناك إطاراً لوصفها ، والذي يترتب كالاتي:

- اسم المؤشر: يجب أن يكون فريداً ومميزاً يعبر جيداً.

- الهدف: أو النشاط الذي سيحاول المؤشر تقييمه.

- نطاق تطبيق المؤشر: يوضح من خلاله نوع المكتبات التي يمكن أن يطبق فيها هذا

المؤشر (نوع واحد أو جميع الأنواع)، ويتم الشرح فيه عن إمكانية المقارنة بين المكتبات من عدمها وما هي حدود المقارنة.

- وصف المؤشر: يعبر عن البيانات التي سيتم جمعها و / أو العلاقات بين هذه البيانات، وتشمل تعريف المصطلحات المتخصصة.

- طريقة قياس المؤشر وتطبيقه.

• ترجمة النتائج.

5-4. أهمية استخدام الطرق العلمية والمواصفات المقننة في تقييم المواقع

الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية:

لقد ظهرت الحاجة الملحة للتقييم في المكتبات الأكاديمية كوسيلة تساهم في عملية التسيير، عند دخول هذا المفهوم وتداوله في نقاشات ومؤتمرات الجمعيات وهيئات التقييس العالمية ومع أهمية وجود الإحصائيات وتوفرها في أوساط المكتبات الأكاديمية، وكان ظهور ثورة أخرى

1- Norme internationale : ISO 11620: information et Documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. opcit. P .11.

في مجال التقييم بالمكتبات الأكاديمية مع ظهور المصادر الإلكترونية والإنترنت وبالتالي لتقييم مكانة هذه التكنولوجيات الحديثة في الأوساط الأكاديمية. فجاءت المواصفات والمعايير لإعطاء طريقة جديدة للتسيير والتفكير وتحليل الموارد بالنسبة للمشرفين والمسؤولين عن المكتبات الأكاديمية وتظهر أهمية الاعتماد على المواصفات من خلال:¹

• الإرتقاء بالموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية من اعتباره كخدمة أو مصدر معلومات من خلال التساؤل عن كيفية عمله وإستغلاله إلى مفهوم جودة هذا الموقع ومدى تأثيره على مجتمع المستفيدين منه

« Passer d'une logique de moyen à une logique de performance »²

• قياس نجاح الموقع وتحقيقه للأهداف المسطرة له، مع توفير إمكانية المقارنة بين ما هو موجود وما يجب أن يكون.

• أثر الموقع على المحيط الأكاديمي، ومدى أداء مهامه في دعم التعليم والبحث العلمي.
• هي وسيلة إثبات لمكانة المكتبة وموقعها الإلكتروني لتبرير نفقاتها وحاجاتها.

5-5. بعض المفاهيم المجاورة المستخدمة في الدراسة:

والتي تمّ نقلها من نص المواصفة ISO 11620.

5-5-1. التقييس:

يتواجد التقييس أو التقنين في جميع المجالات وهو أحد الشروط والأسس التي لا غنى عنها في التطوير التقني، العملي والإقتصادي، فيتمثل في جملة من القواعد المحددة والمختارة بعناية والمجربة والمنظمة لتقييم الجودة.

5-5-2. المظمة الدولية للتوحيد القياسي International Standard

Organization ISO : (Organisation internationale de normalisation)

. Évaluation des bibliothèques des Hautes écoles spécialisées suisses: vers un benchmarking au niveau national. In: la revue RESSI (la Revue électronique suisse de science de l'information), n° 12, Décembre 2011. la Haute Ecole de Gestion de Genève. In: http://www.ressi.ch/num12/article_076

2- Blixrud, Julia C. Le programme statistique de l'association des bibliothèques de recherche (ARL) : des statistiques descriptives à la mesure de la performance. In : 67th IFLA Council and General Conference, August 16-25, 2001. the International Federation of Library Associations: Boston, 2001. p. 07. <http://www.ifpapers/034-135f.pdf> .

مهمتها إنشاء تقييسات عالمية للحكم على جودة وفعالية أي منتج سواء أكان ماديا أم خدماتيا، وأصبحت المقياس الأساسي الذي لا غنى عنه في العديد من المجالات، وصارت مجال اهتمام الجميع بما فيها مجال المكتبات والمعلومات الذي صار ملزما أكثر من أي وقت مضى بإتباع أكثر المنظمات شهرة ومصداقية، تعكس شهادتها العمل المتقن والأمان الذي يجعل المستفيد في رضى تام عن المنتجات والخدمات الخاضعة لـISO.

3-5-5. الأداء Performance

هي الفعالية في تقديم الخدمات في المكتبة والفاعلية في تسخير وإستخدام الموارد الملائمة لتقديم هذه الخدمات.

4-5-5. قياس الجودة والأداء في المكتبات:

إن المقصود بالأداء هو مدى تحقيق المكتبة لأهدافها وخصوصا فيما يتعلق بتلبية حاجات المستفيدين، ويتم القياس بمساعدة مؤشرات الأداء.

يعتبر التقييم ضرورة علمية تعكس قيمة نظام معلوماتي من خلال مواصفات عالمية ومقننة، وهو تبرير وجود هذا النظام وتحديد مكانته من خدمة الجمهور، مع تحديد مواطن القوة ودعمها والكشف عن مواطن الضعف ومحاولة تجاوزها. يعتبر الموقع الإلكتروني للمكتبة أداة لبث المصادر الرقمية وإتاحة الخدمات الإلكترونية، وبالتالي يسمح الموقع الإلكتروني للمكتبة الأكاديمية بإعادة التموضع في الوسط العلمي والمجتمع الأكاديمي العالمي من خلال إعادة التذكير بمحتويات رفوفها وإعطاء الفرصة لتحسين خدماتها التقليدية مع تبني خدمات حديثة متطورة، ومنه أصبحت المكتبة المكان الذي ينسجم فيه المكتوب مع الرقمي، والمكان الذي يمكن للمستفيد التعامل مع كل مصادر المعلومات مهما كان الوعاء.

الفصل الثالث

موقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا
للمصرفة:

التصميم والمضمون

تمهيد:

بعد الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية للموضوع، سنتطرق إلى الدراسة التطبيقية والتي تستوجب أولاً التعريف بكل من المدرسة العليا للبنوك، ومكتبتها ثم التركيز على تعريف الموقع اعتماداً على مجموعة من المعطيات الوصفية حول: أولاً الجوانب الفنية للموقع وتصميمه، ثانياً مضمون الموقع ومحتواه الخدماتي، ومن خلال ما توفر من معلومات من خلال نتائج كل من الملاحظة المنظمة، وكذا معطيات المقابلة يمكن تكوين فكرة شاملة ودقيقة حول مدى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك، وكيفية تقييم جانب الشكل والمضمون فيه.

1. المدرسة العليا للبنوك

1-1. تقديم المدرسة:

المدرسة العليا للبنوك، أنشئت في جانفي 1995، وهي مؤسسة للتعليم العالي، تحت إشراف بنك الجزائر، تتمثل مهمتها في تكوين، تدريب، تطوير وإعادة رسكلة الإطارات العليا والمتوسطة في مجالات الأعمال المصرفية والمالية ويرتقب توسيع نطاق التكوين ليشمل ميادين التأمين.

مسابقات الالتحاق بالطورين مفتوحة للمتحصليين على شهادة البكالوريا تخصص الرياضيات، العلوم، التقنيات الاقتصادية والمحاسبية أو شهادة معادلة معترف بها، بالإضافة إلى علامات كافية في مواد معينة في البكالوريا أو ما يعادلها. وتجرى امتحانات القبول في مقر المدرسة بعد نشر نتائج شهادة البكالوريا في شهر سبتمبر.

يبقى الالتحاق النهائي بالمدرسة مرهونا بتسوية مستحقات التكوين، التي يجب أن تدفع من قبل الجهة المتكفلة بالمترشح، أو من قبل المترشح نفسه.

2-1. مبنى المدرسة:

يقع مقر المدرسة في الجزائر، بوزريعة، بالقرب من غابة باينام، بنايات المدرسة تمتد على أرضية ب 17 هكتارا، وتتكون مما يلي:

- المباني البيداغوجية التعليمية: قاعة للمؤتمرات، قاعات التدريس والمختبرات اللغوية.
- سكن الطلاب: 640 غرفة فردية موزعة على 8 مبان.
- فندق من 54 غرفة مخصص للمدرسين الزائرين والمحاضرين.
- مطعم: تحت مراقبة طبيب المدرسة، يستجيب لمعايير النظافة.
- حديقة للرياضة: يمكن للطلاب ممارسة رياضاتهم المفضلة.
- المساحات الثقافية: قاعة للاستماع بكل اللوازم مجهزة بأنظمة الصوت.
- المكتبة.



الصورة رقم 02: بنايات المدرسة



الصورة رقم 04: المختبرات اللغوية



الصورة رقم 03: قاعات التدريس



الصورتين 05 و 06: الغرف الفردية في سكن الطلاب.



الصورتين 07 و 08: الفضاء الرياضي بالمدرسة.

3-1. الشهادات بالمدرسة:

1-3-1. الشهادة العليا لدراسة البنوك: دبلوم في الدراسات المصرفية (DSEB)

التكوين في طور الشهادة العليا للدراسات البنكية يهدف إلى تطوير المهارات التقنية والتحكم في المجالات الرئيسية للخدمات المصرفية عند الطلاب وتدريبهم بغرض إعدادهم لتولي مناصب إدارية. مدته 4 سنوات.

2-3-1. الإجازة العليا للبنوك (BSB)

هذه الدورة من التكوين تهدف إلى إعداد الطلاب لممارسة المهنة في مصالح الاستغلال لدى المصارف والمؤسسات المالية، لمدة 30 شهرا. هذا التكوين موجه نحو الجوانب التطبيقية العملية للنشاطات المصرفية و المالية، ويسعى إلى التكيف السريع للمتخرجين في مؤسساتهم، بحيث إن اكتساب المعرفة النظرية للطلاب تعمل باستمرار على تحسين مهاراتهم والتقدم في حياتهم المهنية.

3-3-1. مرحلة ما بعد التدرج المتخصصة:

تعمل المدرسة على تكميل أطوار التكوين المتدرج بمسار التكوين ما بعد التدرج المتخصص المتعلق بالصفقات. هذا المنهاج بحجم ساعي قدره 700 ساعة موجه للمهنيين الجامعيين الذين يملكون خبرة أولية، يهدف هذا التكوين إلى اكتساب المعارف المعمقة وتنمية المهارات في الأنشطة المصرفية والمالية.

4-3-1. الماجستير:

يعتبر تكويننا من الدرجة الثالثة وينظم بمساعدة المدرسة العليا للتجارة بـ AMIENS، بعنوان ماجستير مصرفية-مالية، ويمتد على سنتين (02)، بحجم ساعي إجمالي قدره 600 ساعة من التدريس.

4-1. التكوين بالمدرسة:

تم تصميم طرق التدريس للجمع والتنسيق بين الدروس النظرية والعملية، وتشجيع المشاركة الفعالة للطلاب في عملية التعليم والتطوير مع تدعيم استقلالهم.

1-4-1. هيئة التدريس:

يتم انتقاء هيئة التدريس بعناية فائقة، وهذا ما يعكس الأهداف البيداغوجية للمشروع التعليمي للمدرسة، لذلك إن المحاضرين على مستوى المدرسة سواء كانوا أساتذة جامعيين أو مهنيين محترفين في النظام المصرفي والمالي، لديهم خبرة طويلة وكفاءة مهنية عالية، تؤهلهم لضمان تكوين نوعي سواء كان نظريا أو الأعمال التطبيقية الموجهة وحتى تأطير المذكرات.

تتكون هيئة التدريس من أساتذة الجامعات (دكاترة دولة، دكاترة، أستاذة محاضرين، محاضرين والمساعدين)، فضلا عن المهنيين ذوي الخبرة المعترف بها في البنوك.

2-4-1. التريصات:

من أجل تطوير القدرات العملية للطلاب وتطبيق المعرفة النظرية المكتسبة، يقوم طلاب الطورين كل عام بدورات للتربص والتدريب العملي في أحد البنوك أو المؤسسات المالية خلال فترة شهر واحد.

يتم الإشراف على الطلبة خلال هذه الفترة من قبل المحترفين الذين يقدمون لهم التوجيه والنصح، يعتبر التربص جزءا لا يتجزأ من المنهج الدراسي، ومع نهاية الدورة التدريبية يقوم الطلاب بتحرير تقرير نهاية التربص.

في السنة الأخيرة يقوم طلاب الطورين بإجراء تريصات لمدة أربعة أشهر على مستوى مختلف المؤسسات المالية والمصرفية ويكون على إثرها دعم تحرير أطروحات نهاية الدراسة حول الموضوع الذي تم اختياره عن طريق الاتفاق المتبادل بين المدرسة والشركة المضيفة.

1-4-3. كفاءة الطلبة وتوظيفهم:

يلتحق المرشحون الناجحون بالمدرسة شريطة أن يتم رعايتهم من قبل مؤسسة ذات كيان قانوني أو شخص طبيعي، ويتم توقيع عقد بين الطالب والكفيل، والتي بالتالي تدعم تكلفة التدريب السنوية للطلبة من: الرسوم الدراسية، السكن، الإطعام...ألخ، أثناء تكوينهم كما يحصل الطلاب على منحة، وفي نهاية تكوينهم، يتم توظيف الخريجين من قبل الشركة التي رعتهم.

2. مكتبة المدرسة العليا للبنوك:

2-1..التعريف بمكتبة المدرسة العليا للبنوك:

أنشأت مكتبة المدرسة العليا للبنوك لدعم التدريس والبحث وتزويد الطلاب بجميع الوثائق ذات الصلة بالاختصاص لاستكمال دراستهم، وتحقيقا لهذه الغاية، فإنها توفر للمستفيدين موارد معلومات متعددة في مختلف المجالات.

تتكون المكتبة من طابقين مساحة كل واحد منها 176 م² بحيث يمكن أن تستوعب كل واحدة ما يصل إلى 100 قارئ. في مدخلها مكتب لخدمة الاستقبال والمعلومات، ومحطة للاطلاع على: الفهرس الإلكتروني، الملفات، قواعد البيانات، الدوريات، بالإضافة إلى قاعة لعرض أشرطة الفيديو، وورشة التصوير والطباعة.

تتيح المكتبة لمستخدميها نظام الرفوف المفتوحة، لحرية الوصول إلى الوثائق من أجل تقريب المستفيدين من الوثيقة، وتمكينهم من اختيار الوثائق التي تلبي احتياجاتهم مباشرة بدون وساطة.

تحتوي المكتبة على 150 مقعدا وثلاث قاعات للكمبيوتر في كل منها 12 جهازا متصلا بشبكات الأنترنت والإنترنت، هذه الأجهزة موضوعة تحت تصرف الرواد لاستغلالها بشكل حر.

تعتبر المكتبة تابعة لمصلحة الأوعية التقنية والبيداغوجية في الهيكل التنظيمي للمدرسة وهذه المصلحة مسؤولة عن الحواسيب ، الرصيد الوثائقي والشبكات بالإضافة إلى المواد التقنية والتعليمية.



الصورتين 09 و 10: المدخل إلى إحدى قاعاتي المطالعة ومكتب الإستقبال.



الصورتين 11 و 12: الدرج المؤدي إلى قاعة المطالعة الثانية.



الصورة 13: ثلاث حواسيب أمام مكتب الإستقبال.

2-2. الرصيد الوثائقي:

يمكن للطلاب، المحاضرين والأساتذة الاستفادة من خدمات مكتبة المدرسة عند تقديم بطاقة الدخول. بحيث يمكنهم إما الاطلاع على الرصيد الوثائقي الغني أو الاعارة (ما يقارب 15000 عنوان)

تحتوي المكتبة على العديد من أنواع الوثائق (الكتب، الدوريات، المجلات، قواعد البيانات والأشرطة السمعية البصرية) تعالج بشكل رئيسي القطاع المصرفي والمالي وغيرها من التخصصات في الدرجة الثانية.

غالبية الرصيد الوثائقي متوفر باللغة الفرنسية، ولكن المكتبة لديها أيضا رصيد باللغة العربية والإنجليزية.

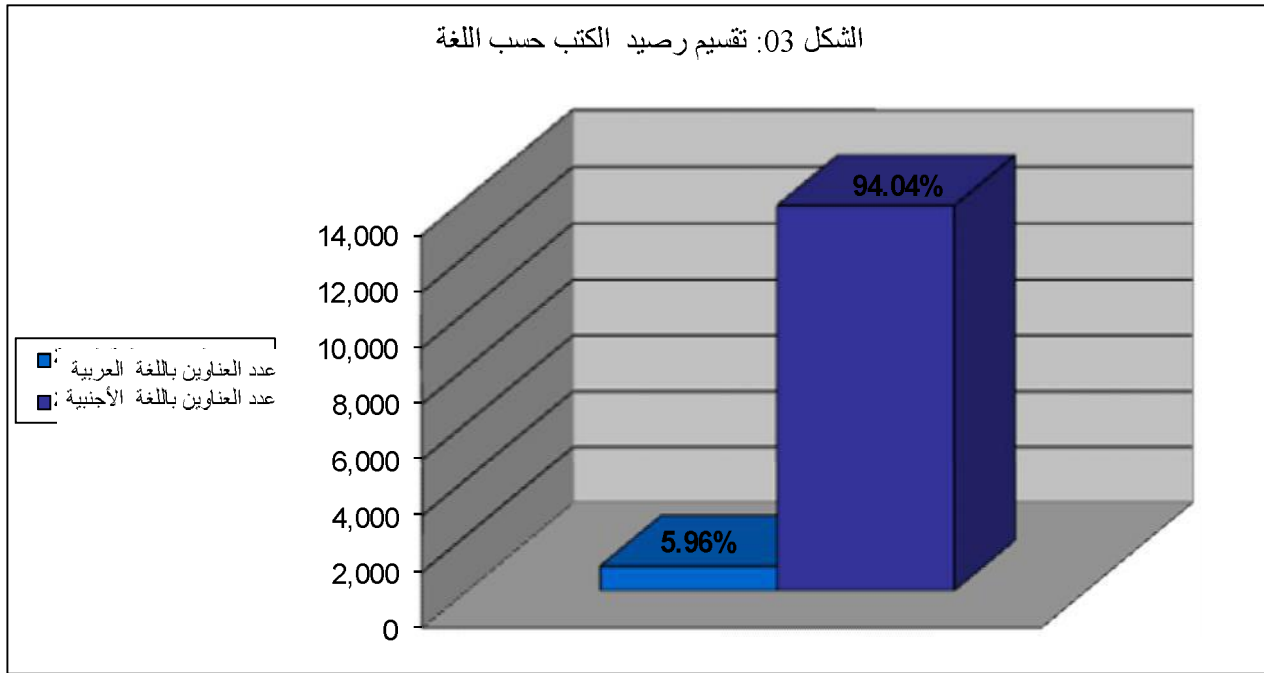
الرصيد الوثائقي للمكتبة يغطي جميع مجالات الإدارة والمناجمنت. كما تحتوى المكتبة على وثائق تعالج مجالات أخرى كالتاريخ والدراسات الاجتماعية، إضافة إلى مكتبة للترفيه تحتوي على الروايات والمقالات... الخ.

3-2. رصيد الكتب في مكتبة المدرسة العليا للمصرفة:

1-3-2. حسب اللغة:

اللغة	عدد العناوين	النسبة المئوية
العربية	871	5.96%
فرنسية وإجليزية	13.744	94.04%
المجموع	14.615	100%

الجدول 02: تقسيم رصيد الكتب حسب اللغة.



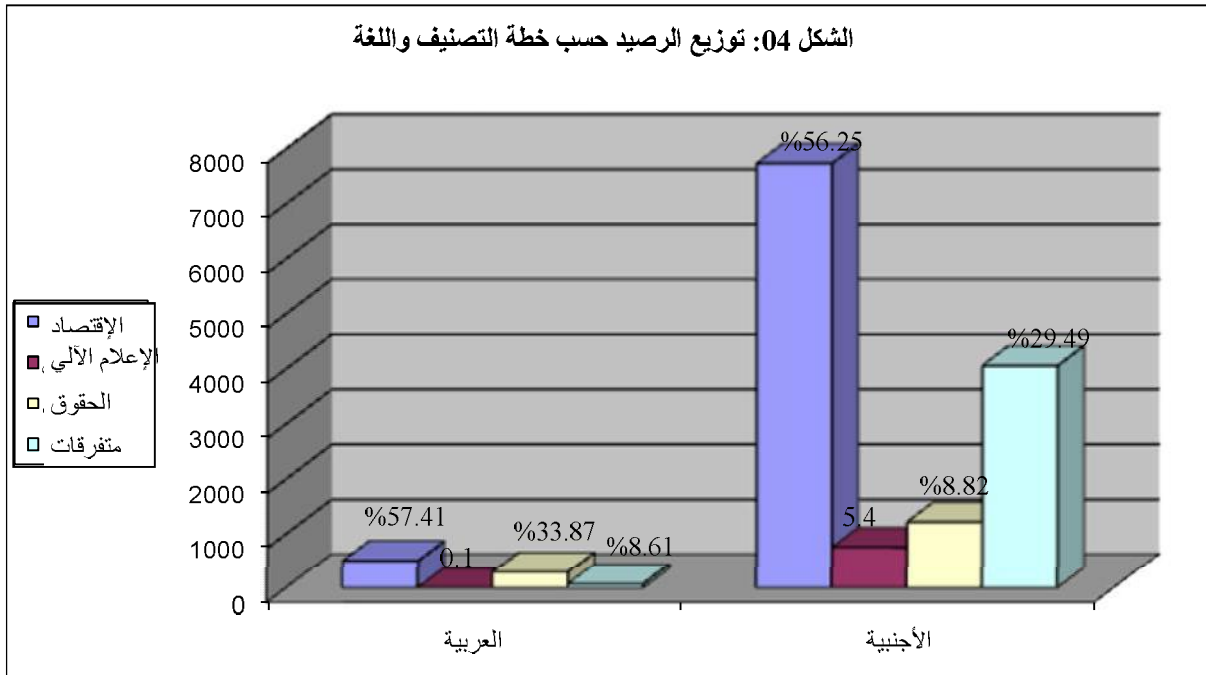
تحليل:

المكتبة تحتوي على رصيد كتب تمثل اللغة الأجنبية النسبة الأكبر منه بـ 94.04% وذلك راجع إلى اللغة الفرنسية لتدريس أغلب الوحدات بالمدرسة، إضافة إلى عناوين من الكتب باللغة العربية بنسبة أقل تمثلت في 5.96% تهدف لتوسيع مجال المطالعة للطلبة والمستفيدين من المكتبة. وهذا ما ينعكس على باقي مجموعات رصيد المكتبة كذلك.

2-3-2. حسب التصنيف:

الأجنبية		العربية		قسم التصنيف
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
%56.25	7731	%57.41	500	الإقتصاد
%5.44	748	%0.11	01	الإعلام الآلي
%8.82	1212	%33.87	295	الحقوق
%29.49	4053	%8.61	75	متفرقات
% 100	13744	%100	871	المجموع

الجدول 03: توزيع الرصيد حسب خطة التصنيف واللغة.



التحليل:

تعود أكبر نسبة من الرصيد إلى قسم الإقتصاد سواء بالعربية %57.41 أو الأجنبية %56.25، وذلك لطبيعة التخصص الأكاديمي للمدرسة، وتأتي باقي الأقسام بنسب أقل

بكثير عن القسم الرئيسي. تعود ثاني أكبر نسبة في اللغة العربية لقسم الحقوق 33.87% ثم يليها نسبة 8.61% من المتفرقات بالعربي. وعلى العكس بالنسبة للغة الأجنبية تعود ثاني قيمة لرصيد المتفرقات 29.49% فنقول أنها قيمة معتبرة أغلبها من القواميس أو الروايات إضافة إلى المجالات العلمية المتنوعة الأخرى، تليها بعد ذلك نسبة 8.82% من الرصيد للحقوق باللغة الأجنبية. أقل نسبة هي لقسم الإعلام الآلي سواء في الرصيد العربي بنسبة 0.11% أو الأجنبي 5.44% وذلك لاعتبار موضوع الإعلام الآلي أقل أهمية مقارنة بمجال البنوك والتأمينات.

2-3-3. خطة التصنيف المتبعة لرصيد المكتبة:

نلاحظ من خلال الصورة التالية مختلف أقسام تصنيف الرصيد للكتبتين:

Plan de classification

ECONOMIE		INFORMATIQUE	
E	GENERALITES	I	GENERALITES
E1	GESTION FINANCIERE	I1	PROGRAMMATION
E2	COMPTABILITE	I2	TRAITEMENT DE DONNEES
E3	BANQUE-BOURSE	I3	LANGAGES DE PROGRAMMATION
E4	ENTREPRISE-ORGANISATION	I4	INFORMATIQUE DE GESTION
E5	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	I5	BASES DE DONNEES
E6	MARKETING-MANAGEMENT	I6	RESEAUX ET TELEMATIQUE
E7	GESTION DE LA PRODUCTION	I7	APPLICATIONS DE L'INFORMATIQUE
E8	ECONOMIE INTERNATIONALE	I8	MICROPROCESSEUR
E9	ECONOMIE QUANTITATIVE	I9	SYSTEME D'INFORMATION
E10	ECONOMIE DE L'ALGERIE		
E11	ECONOMIE APPLIQUEE		
E12	ECONOMIE POLITIQUE		
E13	AUDIT-CONTRÔLE DE GESTION		
EG1	FINANCES PUBLIQUES		
E14	GESTION ADMINISTRATIVE		
E15	ASSURANCES		
DROIT		DIVERS	
D	GENERALITES	C	COMMUNICATION
D1	DROIT DES RELATIONS INTERNATIONALES	P	POLITIQUE
D2	DROIT COMMERCIAL	S	SOCIOLOGIE
D3	DROIT ADMINISTRATIF	PG	PEDAGOGIE
D4	DROIT FONCIER	L	LITTERATURE
D5	DROIT BANCAIRE	SiB	BIBLIOTHECONOMIE
D6	DROIT FISCAL	R	RELIGION
D7	DROIT MARITIME	H	HISTOIRE
D8	DROIT CIVIL	PH	PHILOSOPHIE
D9	DROIT PENAL	PS	PSYCHOLOGIE
D10	DROIT CONSTITUTIONNEL	DE	ECOLOGIE
D11	DROIT DES ASSURANCES	T	TRADUCTION
D12	DROIT SOCIAL	O	ROMAN
D13	DROIT DU TRAVAIL		
D14	DROIT INTERNATIONAL PUBLIC		DICTOUVRAGES DE REFERENCES

الصورة 14: وثيقة تظهر أقسام التصنيف في المكتبة متاحة على موقع المكتبة

2-4. قائمة الدوريات الإلكترونية التي تشترك فيها المكتبة:

يبلغ عدد الدوريات الإلكترونية التي تشترك فيها المكتبة 49 دورية وكما نلاحظ فكلها باللغة الفرنسية، ومعظمها أجنبية.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Analyse financière• Annales d'économie et de statistique• Banque et droit• Banque et informatique• Banque et marchés• Banque magazine• Banque stratégie• Cahiers de recherches en gestion des entreprises• Capital• Contrôle stratégie• Droit et pratique du commerce international• Economie appliquée• Economie et société série• Economie et statistique• Economie internationale• Economie monétaire• Education et management• Euro la revue de la monnaie unique• Futuribles• L'essentiel du management• L'express• La Revue du financier• Le Moci• Le Monde de l'éducation• Le Monde diplomatique• Le Nouvel économiste | <ul style="list-style-type: none">• Le Nouvel observateur• Le Point• Les Cahier du CREAD• Les Cahiers du management• Les Cahiers français• Les Echos de l'économie et de la finance• Livre hebdo• Marketing – magazine• MediaBANK (revue de la Banque d'Algérie)• Notes et études documentaires• Observatoire des produits bancaires• Paris - Match• Personnel• Problèmes économiques• Revue d'économie financière• Revue de droit bancaire et de la bourse• Revue de droit des affaires internationales• Revue de gestion des ressources humaines• Revue économique• Revue française d'administration publique• Revue Française d'économie• Revue française de finances publiques• Science et vie |
|--|---|

الجدول 04: عناوين الدوريات الإلكترونية في المكتبة حسب ورودها على الموقع الإلكتروني للمكتبة.

2-5. الموظفون بالمكتبة:

المهام المكلفون بها	الخبرة	المستوى الدراسي	العدد	الوظيفة
السياسة العامة، تسيير الميزانية، اهتمام بالموقع	28 سنة	ليسانس علم المكتبات + سنتين ماجستير	01	مديرة المكتبة
إعارة، توجيه، متابعة فواتير الإقتناء، اهتمام بالموقع	21	شهادة DUEA التسيير العام و DESM في التسيير	03	مكلف بالدراسات
الإعارة، ترتيب الرفوف، الجرد.	21	تقني سامي في علم المكتبات		
معالجة فنية للوثائق الأجنبية ادخالها في قاعدة البيانات	20	ليسانس في علم المكتبات		
متابعة الطلبات واستقبالها، الإهتمام بقاعدة البيانات العربية، الجرد.	13	شهادة DUEA في التسيير	01	سكرتيرة الإدارة

الجدول 05: بيانات حول الموظفين بالمكتبة من خلال استجوابهم

التحليل:

يعتبر أغلب الموظفين بالمكتبة من المتخصصين في علم المكتبات، أما باقي الموظفين فبالإضافة إلى تخصصهم في علم التسيير نجد أن أحدهما يتقن المعالجة الفنية المقننة لمصادر المعلومات والآخر يهتم أساسا بالتعامل المباشر مع المستفيدين وخدمتهم مع القيام على الموقع.

2-6. أوقات عمل المكتبة:

• تفتح المكتبة أبوابها من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:30 إلى 18:30 والتي قد

تختلف خلال فترات الامتحان.

• تبدأ الإعارة في الساعة 9:00 صباحا وتنتهي 15 دقيقة قبل أن تغلق المكتبة أي في الساعة 18:15.

• المكتبة تغلق أبوابها من منتصف جويلية إلى الفاتح سبتمبر من كل سنة.

3. الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك:

في هذا الجزء من الفصل الثالث سنحاول تقديم بطاقة تعريفية حول الموقع بتحليل الناحية الفنية والتقنية للموقع مع وصف مضمونه، من خلال الإعتماد على الملاحظة العلمية والتحليلية واستنادا إلى الإجابات المتحصل عليها من المقابلة حول محتوى الموقع.

3-1. وصف الشكل العام للموقع وتصميمه:

من حيث الملامح العامة، التصميم، وتنظيم الهيكلية:

3-1-1. إنشاء الموقع وتطويره:

يمكن أن نجد موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة (bibliothèque de l'ESB) من خلال رابط قديم <http://www.esb.edu.dz/biblio/default.htm> والذي تم إنشائه من قبل موظفي المكتبة ليمثل نواة الخبرة وتجسيد فكرة التسيير الفعال للمواقع الإلكترونية، حيث كانت المكتبة توظف un web master يقوم على الموقع ويهتم بتطويره، وقد استبدل الموقع حاليا بأخر أكثر حداثة، تفاعلية وأكثر غنى، نجده من خلال العنوان الإلكتروني التالي: <http://temp.esb.edu.dz> , حيث تم تطوير هذا الأخير من قبل قسم الشبكات للـ CERIST في 2003، وذلك لغياب الـ web master وانتقاله من المكتبة حيث أصبح المنصب شاغرا ويحتاج للتوظيف.

تتمتع هذه المكتبة بموقع خاص بها منفرد عن موقع المدرسة وهذا على خلاف العديد من مثيلاتها في المجال الأكاديمي.

• التحليل:

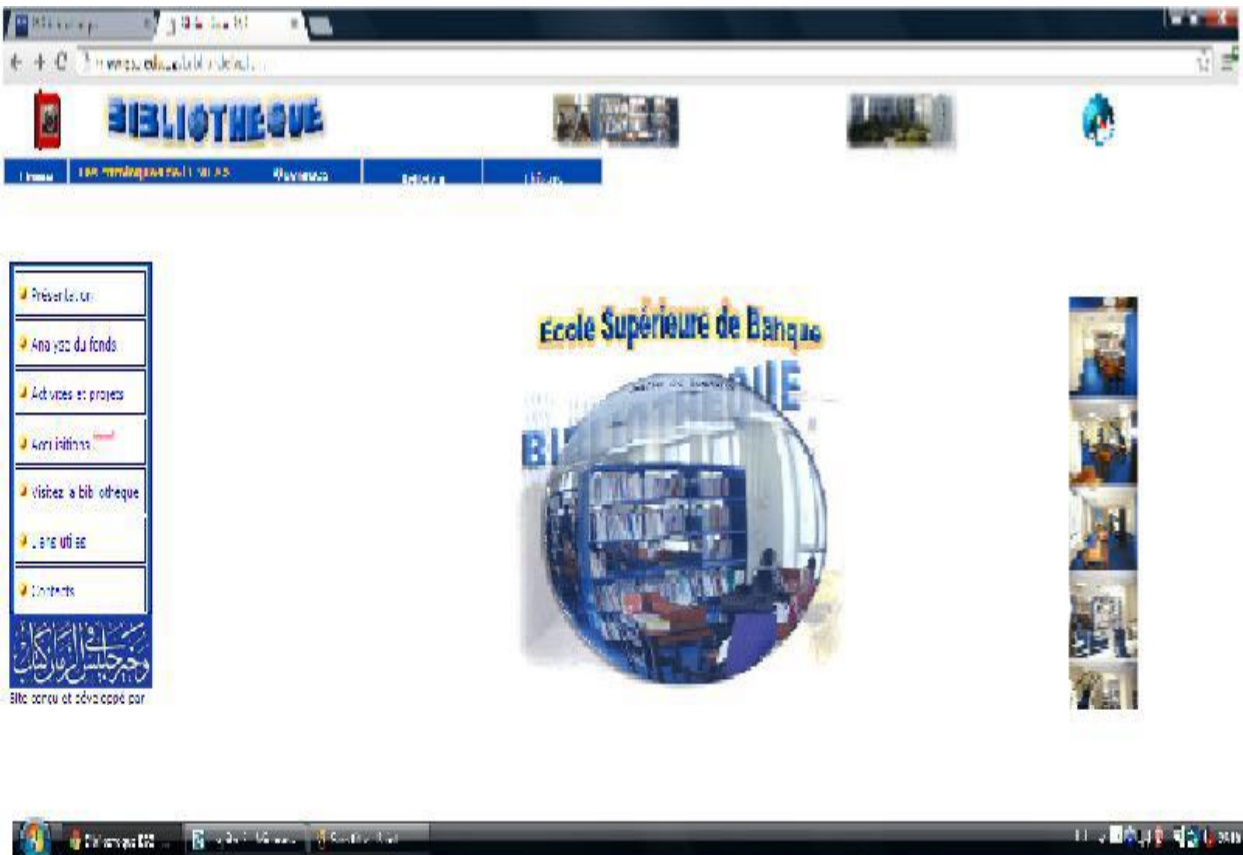
- لا تتوفر المكتبة على un web master وهو أمر لا يجب التغاضي عنه خاصة مع توفر المنصب والذي يبقى شاغرا، وذلك لما سيوفره على بقية الموظفين خاصة مديرة

المكتبة من جهد ووقت:

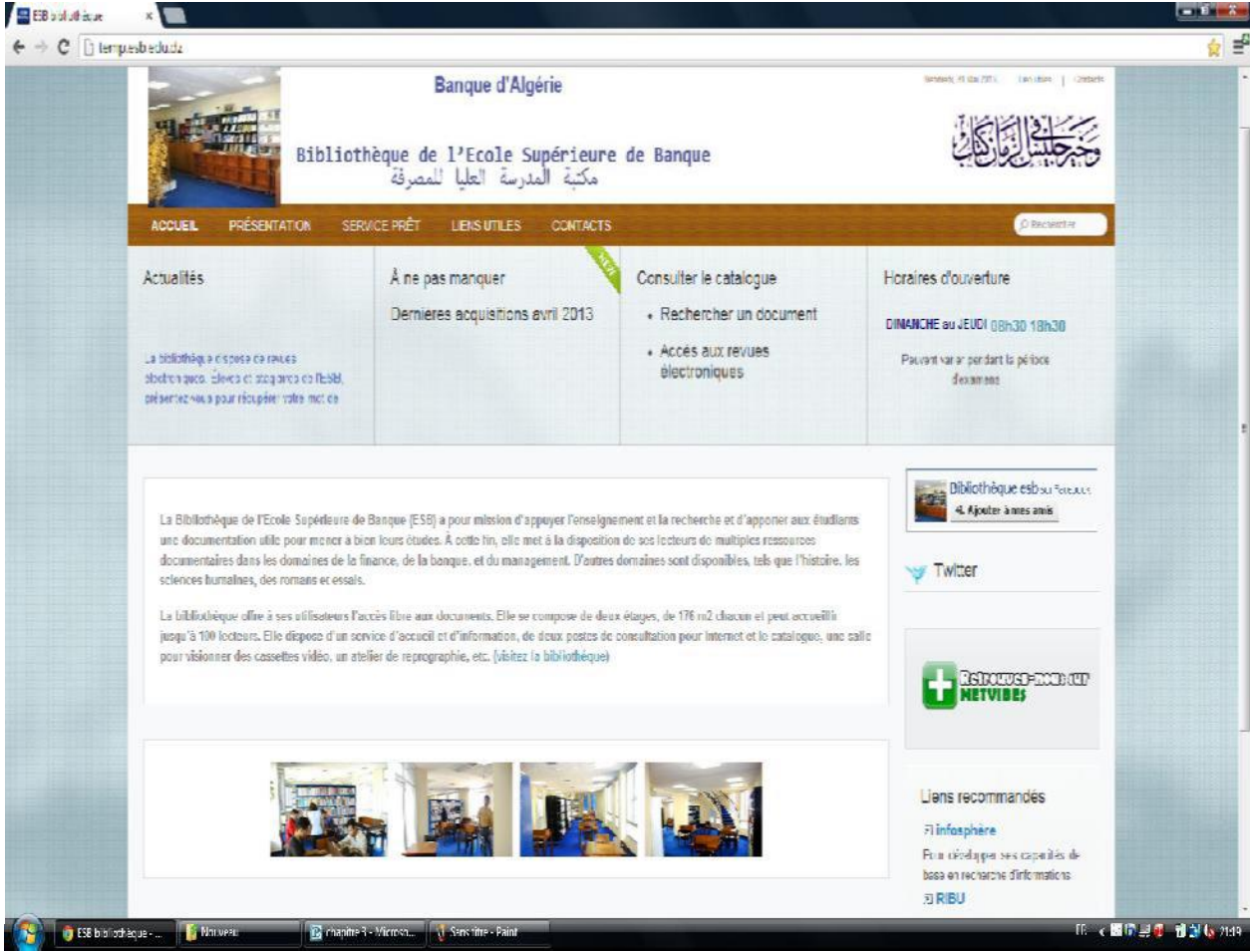
• كعناء التنقل إلى الـ cerist أو الإتصال بهم لإدراج أبسط التعديلات على الموقع وتحديثه، وهو ما يدفع مديرة المكتبة لمحاولة تخصيص وقت للتكوين في مجال تسيير الموقع من الناحية التقنية والفنية للتمكن من تحديثه دون اللجوء إلى الـ cerist عند كل تعديل.

• وقت المكتبيين المقسم بين الخدمة التقليدية في المكتبة وضرورة متابعة الخدمات على الموقع لمحاولة إشباع حاجات المستخدمين منه.

- لقد تم فصل الموقع الإلكتروني للمكتبة عن موقع المدرسة بعدما كانا موحدين، وهذا تحت طلب مديرة المكتبة، حيث نلاحظ الفرق الواضح والكبير بين الموقعين، فيتميز موقع المكتبة بأكثر تطور وتحديث، ديناميكية وتفاعلية، ما يدل على إهتمام المسؤولين في المكتبة أكثر بموقعهم الإلكتروني، فكانت إستقلالية الموقعين حتى لا يشكل موقع المدرسة عائقا وعبئا لتقدم موقع المكتبة واستثماره في كسب شرائح جديدة من المستخدمين للمكتبة.



الصورة رقم 15: صفحة الاستقبال في موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفية القديم



الصورة رقم 16: صفحة الاستقبال في موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفية الحالي

3-1-2. المسؤولية الإدارية:

تظهر المسؤولية الإدارية للموقع جلية، كما يحتوي الموقع على معلومات للإتصال بهم من خلال العنوان البريدي للمكتبة، أرقام الهاتف والفاكس وكذا إتاحة روابط البريد الإلكتروني للمكتبة _____ أو البريد الإلكتروني للمسؤولة عن المكتبة السيدة تمار نادية" وأيضا لعدد من المكتبيين.

Contact

Ecrivez à :

Mme Nadia TEMMAR, responsable de la bibliothèque

esbdoc@gmail.com

temmar@esb.edu.dz

Mlle Safia BAALI bali@esb.edu.dz

M. Moussa LAROUÏ laroui@esb.edu.dz

M. Reda BENHABILES benhabiles@esb.edu.dz

Mme Amel CHFERRAGUIT cherraguit@esb.edu.dz

ADRESSE

École Supérieure de Danque
BP 156 Route de Baïnem Bouzaréah Alger

TELEPHONE / FAX

Téléphone :
213 21 90.29.29
et 213 21 90.49.30 à 34

Fax :
213 21 90 44 15

E-mail esbdoc@esb.edu.dz

الصورة رقم 17: الصفحة التي بها روابط الإتصال بالمكتبة وموظفيها في الموقع

. التحليل:

- إن وضوح اسم الجهة المسؤول عن محتوى الموقع وإدارته من أهم العناصر الدالة على مصداقية الموقع العلمية وأمانة المعلومات فيه.
- يوفر الموقع طرق الإتصال بإدارة المكتبة من الموظفين إلى مسؤولة المكتبة، لكن اتضح أن روابط البريد الإلكتروني هذه غير شغالة.

3-1-3. أهداف الموقع وجمهوره:

- من خلال صفحة الإستقبال يظهر بوضوح أيضا هدف المكتبة ومهمتها في دعم التعليم والبحث العلمي، من خلال خدمة جمهورها الداخلي من الطلبة، الأساتذة والموظفين بالمدرسة وكذلك الخارجي، بإمدادهم بالوثائق والمعلومات المختلفة التي تساهم في تكوين الإطارات، تطويرهم وتنقيفهم.

- يمتد الجمهور الخارجي للموقع على كل المستوى الوطني منهم: عمال البنوك، وطلبة الماجستير والدكتوراه... ، وحتى خارج الوطن أهمهم طلبة التسيير والمالية ماستر بفرنسا، وطلبة المعهد المغربي IFID بتونس.... كما أن النظام يسمح لهم بالتقدم إلى المكتبة

والإستفادة من مصادرها دون تسجيل مسبق، والإكتفاء بتقديمهم بطاقة التعريف الوطنية.

• التحليل:

- إن صياغة الهدف في صفحة الإستقبال مع تحديد الجمهور الذي يتوجه إليه الموقع كذلك من النقاط التي تدعم مصداقية الموقع، حيث سيوفر للمطلعين على الموقع والباحثين فيه التعرف على ما إذا كان يخدمهم أو لا دون تضييع الوقت في البحث عن ماهيته والتنقل بين صفحاته دون استغلاله.

- تتوفر المكتبة على جمهور خارجي معتبر، وهذا دليل على مساهمة الموقع في امتداد أهمية المكتبة لخارج جدرانها إلى كل ولايات الوطن، وخارج المستوى الوطني كذلك.

3-1-4. التصميم والهيكلية:

• اللغة: اللغة الفرنسية هي لغة الواجهة في الموقع، وتحمل صفحة الإستقبال شعارا باللغة العربية وهي المقولة الشهيرة: "خير جليس في الزمان كتاب".



الصورة رقم 18: الجانب من صفحة الإستقبال الذي فيه شعار المكتبة

• التحليل:

إن محتوى الموقع باللغة الفرنسية فقط وهو أمر يجب إعادة النظر فيه بهدف الوصول لمستفيدين خارجيين أكبر مع تجاوز عائق اللغة.

• الخطوط والخلفيات في الصفحة: يستخدم الموقع نوعا واحدا من الخطوط في الصفحة الواحدة بحجم مقروء بوضوح ومفهوم، مع إستخدام الألوان الفاتحة كخلفيات إضافة إلى التدرج المتناسق للألوان.

• التحليل:

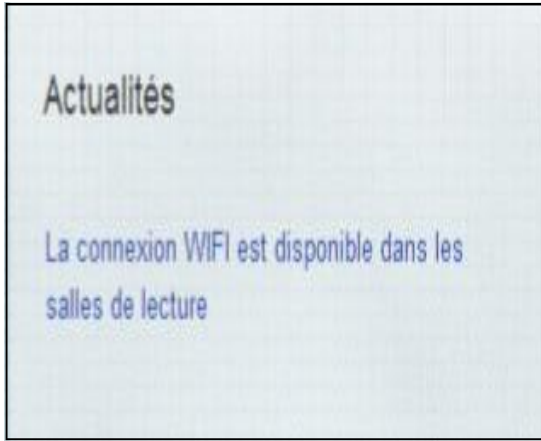
إن كيفية إستخدام ألوان الخلفيات وشكلها مع نوعية الخطوط وحجمها يبعث على راحة التصفح مع تفادي إتعاب البصر.

• الإشهار في الموقع: الموقع خال من الإعلانات أو الصفحات التجارية والإشهارية.

• التحليل:

- الموقع خال من الإشهار وهذا يدعم الوجه العلمي والرسالة الأكاديمية والغير تجارية للموقع.

• ديناميكية الموقع: يحتوي الموقع على شريط متحرك للمستجدات في المكتبة أو الموقع، وشريط متحرك آخر يمكننا من زيارة بناء المكتبة بفضل صور للمنشأة ومرافقها.



الصورة رقم 19: شريط متحرك للمستجدات على صفحة الإستقبال



الصورة رقم 19: شريط متحرك لزيارة بناء المكتبة على صفحة الإستقبال

كما تحتوي المكتبة على شريط الخدمات فمن خلال تنقلنا بين صفحات الموقع نجد أن شريط صفحة الإستقبال الذي يحتوي مجموعة متنوعة من العناوين نذكر أهمها: الإستقبال، التقديم، خدمة الإعارة، روابط مهمة، إتصلوا بنا، بحث... ثابت وظاهر في كل الصفحات حتى تتمكن من العودة إلى صفحة الإستقبال بسهولة أو تنتقل بين العناوين والخدمات في

الموقع دون الرجوع إلى الصفحة الرئيسية.



الصورة رقم 20: شريط الخدمات بالموقع

التحليل:

- من بين العناصر المميزة والمهمة في جذب المستخدمين خاصة الداخليين منهم ودفعهم للإطلاع الدوري على محتوى الموقع هو شريط المستجدات، والذي يطلعهم على كل ما هو جديد وحديث في الموقع، المكتبة أو المدرسة ويهم الجمهور المستفيد. يعتبر هذا العنصر إعلام المستخدمين من بين الأهداف المسطرة للموقع والذي يجسد من خلال شريط المستجدات، لكن على المسؤولين الحرص والمداومة على تحديث محتواه.

- يحتوي الموقع شريطا متحرك آخر به عدد من الصور تمكّنا من القيام بزيارة المكتبة من قاعتي المطالعة، وبنك الإعارة، وهذا مهمّ للتعريف أكثر بالمكتبة وبنائها ونقل صورتها الحسنة للمطلعين على الموقع، لجذبهم للتقدم لزيارة مبنى المكتبة.

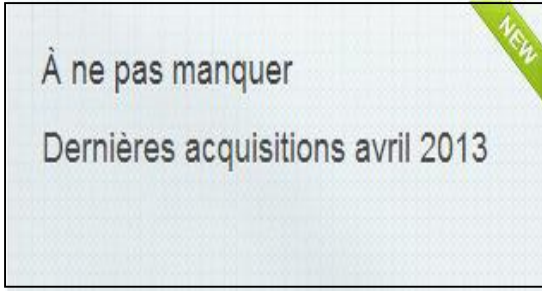
- شريط الخدمات الظاهر في كل الصفحات يسهل على المستخدم التنقل في الموقع، وهو من العناصر المهم توفرها في المواقع الإلكترونية خاصة توفير إمكانية العودة إلى الصفحة الرئيسية.

2-3. المضمون والمحتوى العام للموقع:

أما هذا الجزء فسيكون لدراسة الموقع من حيث المحتوى، المضمون الخدماتي المتاح، وسهولة التعامل مع الموقع والتنقل بين صفحاته:

1-2-3. تحديث المحتوى:

لا نجد في أي من صفحات الموقع تاريخا للتحديث، إضافة إلى أن المعلومات التي على كل من شريط المستجدات وقائمة آخر الإقتناءات، ظلت قديمة وغير مستحدثة خلال هذه السنة كلها حتى شهر أبريل 2013 أين تمّ آخر تحديث.



الصورة رقم 21: رابط لقائمة آخر الإقتناءات عليها تاريخ آخر تحديث

• التحليل:

لا يتوفر الموقع على تاريخ للتحديث، كما لا يستحدث باستمرار، وهذا ما يآثر سلبا على إهتمام المستفيدين الداخليين منهم خاصة، فيفضلون الإنتقال للمكتبة للتعرف على كل ما هو جديد (مقتنيات/ نشاطات/ أحداث) بدل الإعتماد على ما تنشره المكتبة إلكترونيا وبالتالي هو من أسباب العزوف عن تصفح الموقع.

2-2-3. الروابط في الموقع:

هناك عدد كبير من الروابط المهمة بالنسبة لمستفيدي الموقع، نجد أهمها يتمركز في رأس الصفحات ثابت فوق عنوان الصفحة وهو رابط لبنك الجزائر; الوصي على المدرسة، كما نجد روابط أخرى لأهم المصادر في مجال المالية: البنوك، الصحف العالمية، التشكيلات والتنظيمات الحكومية، البورصات، البنوك المركزية ومختلف المواقع المهمة

في قطاع المالية. وروابط أخرى منها:

- رابط لموقع المدرسة العليا للمصرفية.

- رابط لوثيقة إلكترونية خاصة بقواعد ارتياد المكتبة.

Liens utiles	
Ressources et liens sur les finances	
1 Engins de recherche	Cette page contient une variété de liens de sites Internet concernant le secteur bancaire et financier.
2 Banques	Cette liste n'est pas exhaustive, elle est appelée donc à être mise à jour régulièrement.
3 Presse financière	
4 Informations financières	Etant donné que les sites Internet changent constamment d'adresse (URL) certains liens peuvent être obsolètes, c'est pourquoi toute proposition de mise à jour est la bienvenue.
5 Organismes gouvernementaux	
6 Banques centrales	(Cette liste a été établie avec la collaboration de Mr Andrew Fight, expert en Finance, www.andrewfight.com)
7 Bourses	

الصورة رقم 22: قائمة للروابط المهمة بالنسبة للمستخدمين على الموقع

- رابطين تتصح بهما المكتبة: 1. **infosphère**

من أجل تطوير قدرات ومهارات البحث القاعدية عن المعلومات عند

المستخدمين من موقع المكتبة.

2.

الفهرس المشترك للمكتبات الجامعية الجزائرية لمنطقة الوسط مع مكتبة

مركز البحث العلمي والتقني.

Liens recommandés

↗ infosphère

Pour développer ses capacités de base en recherche d'informations

↗ RIBU

Le catalogue collectif des bibliothèques universitaires algériennes.

الصورة رقم 23: رابطين على صفحة الإستقبال تتصح بهما المكتبة

- رابط لصفحات المكتبة من خلال شبكات التواصل الإجتماعية:



-رابط لمطور الموقع Wissal بقسم الشبكات في الـ CERIST



الصورة رقم 24: الجانب من صفحة الاستقبال في الموقع الذي يحيل إلى مطور الموقع

التحليل:

لقد اهتمت إدارة المكتبة بوضع وحصر قوائم شاملة وكافية لأهم الروابط التي يمكن أن يحتاج إليها المستفيدون من الموقع لمختلف المصادر والجهات في الوطن وخارجه، وهذه خدمة متميزة وعنصر ذكي من قبل المكتبة للمرور بموقعها والإطلاع عليه ثم الانتقال للروابط الأخرى المتاحة والإطلاع عليها.

3-2-3. المحتوى الخدماتي للموقع:

3-2-3-1. البحث في الموقع:

على شريط صفحة الإستقبال نجد خانة للبحث ويتم إما من خلال محرك داخلي للموقع أو بمحرك بحث خارجي في الويب.

الصورة رقم 25: نافذة بالموقع لعملية البحث فيه.

التحليل:

يعتمد البحث في الموقع على محركين داخلي أو خارجي وهو ما يعود بأكثر فائدة على المستخدمين فإن لم تتوفر المعلومات التي يبحثون عنها في الموقع يمكن البحث في الويب دون الانتقال من موقع المكتبة، مغادرته أو الذهاب لفتح صفحات أخرى.

3-2-3-2. الفهرس الإلكتروني في الموقع:

تتوفر المكتبة على فهرس إلكتروني موحد يضم رصيدها من الكتب، مذكرات ورسائل الطلبة بالمدرسة إضافة إلى مقالات الدوريات، ويسمح الإطلاع على الفهرس باللغتين العربية والفرنسية ومن خلال نوعين من البحث بسيط أو متقدم يحيلنا إلى البطاقة الفهرسية للوثيقة الورقية في المكتبة. يكون مدخل البحث إما باسم المؤلف، كلمات من العنوان أو كلمات من الموضوع.

Catalogue



Ecole Supérieure de Banque

Catalogue Français

الفهرس العربي

Recherche simple

Entrez le(s) critère(s) de recherche

Mot(s) du titre

Mot(s) auteur

Mot(s) sujet

Rechercher

Recherche avancée

Tous droits réservés © 2007, CERIST

الصورة رقم 26: نافذة الفهرس الإلكتروني على الموقع

التحليل:

من بين أهم الأهداف المسطرة للموقع هو إمكانية عكس صورة رصيد المكتبة ونقله خارج جدران المكتبة وهذا بفضل الفهرس الإلكتروني، كما ساهم هذا الأخير في التعريف به للعالم الرقمي، من خلال توفير عدّة إمكانيات للبحث سواء من ناحية اللغة، نوعية البحث، المدخل أو نوع الوثيقة الإلكترونية.

3-2-3-3. الإعارة الإلكترونية في الموقع:

نجد كذلك على نفس الشريط خدمة الإعارة الإلكترونية وذلك من خلال حجز وثيقة أو إقتراح كتاب، إلا أن المستفيدين الداخليين (الطلبة سكنهم داخلي في المدرسة) ينتقلون مباشرة إلى المكتبة التي تمكنهم بفضل رفوفها المفتوحة من إنتقاء ما هم بحاجة إليه من وثائق وحمله إلى طاولات المطالعة من خلال الإعارة الداخلية أو التقدم إلى بنك الإعارة الخارجية لحجز الوثيقة وأخذها أو تمديد الإعارة، كما أن إقتراح الكتب يتم من خلال سجل في المكتبة. أما بالنسبة للخارجيين فعليهم الإنتقال إلى المكتبة لتحقيق الإعارة وذلك لعدم توفر رصيد رقمي للكتب أو للمذكرات في المدرسة وبالتالي الإعارة ورقية.

التحليل:

تعتبر خدمتي الحجز والإقتراح غير مستغلة إطلاقا وغير مستثمرة، فنجد نفس المشكل المتعلق بالرابط المعطل للإتصال بالمكتبيين يتكرر هنا، حيث أن البريد الإلكتروني الذي ينقل الطلبات والإقتراحات غير شغال فلا تصل أي منها إلى علبة رسائل الموقع، إضافة إلى ذلك فإن عدم توفر الرصيد الرقمي يحول دون إمكانية تحقيق أي إعارة إلكترونية للكتب أو المذكرات والرسائل (غير ممكنة).



Réservez un document

Fields marked with * are required.

Nom *

Email *

Objet *

Message *

Vous avez 500 caractères.

Envoyer

الصورة رقم 27: نافذة توضيح
خدمة الإعارة بإمكانيتها: الحجز
أو الإقتراح

3-2-3-4. الدوريات الإلكترونية من خلال الموقع:

تشارك المكتبة منذ سنتين في قاعدة بيانات بعنوان VENTE ET GESTION والموزع هو EBSCO يوفر الموقع من خلاله رابطا للإطلاع على دوريات إلكترونية وبالنص الكامل مع إمكانية تحميل النص أو المستخلص، أما الدخول أو البحث في الفهرس الإلكتروني لتلك الدوريات فيكون بواسطة اسم المستعمل وكلمة السر والتي يتم توزيعها في المكتبة على طلبة المدرسة أو الأساتذة ومنهم موظفون في بنك الجزائر، حسب رغباتهم في الإشتراك.

Login EBSCO Support Site


User ID

Password

[Login](#)

[Shibboleth Login](#) | [Athens Login](#)

Supported Browsers
Recommended minimum screen resolution: 1024x768



Learn more about
[EBSCO Publishing's Product & Services](#)

Important User Information: Remote access to EBSCO's databases is permitted to patrons of subscribing institutions accessing from remote locations for personal, non-commercial use. However, remote access to EBSCO's databases from non-subscribing institutions is not allowed if the purpose of the use is for commercial gain through cost reduction or avoidance for a non-subscribing institution.

[EBSCO Support Site](#) | [Privacy Policy](#) | [Terms of Use](#) | [Copyright](#)

EBSCOhost Connection

© 2013 EBSCO Industries, Inc. All rights reserved

 EBSCO Publishing Green Initiatives

الصورة رقم 28: نافذة الدخول للدوريات الإلكترونية من خلال رابط على الموقع

التحليل:

يعتبر توفير خدمة الإطلاع على الدوريات الإلكترونية بالنص الكامل مع إمكانية التحميل من أهم الخدمات وأحدثها ما يكسب الموقع أهمية بالغة في وسط المستخدمين على مستوى تعدى الوطن، وهو ما يعكس الإهتمام المولى للموقع من حيث باقة الخدمات التي يوفرها.

3-2-3-5. الخدمة المرجعية والتفاعلية في الموقع:

لقد وجدت الخدمة المرجعية وخدمات المحاورة والإستفسار في الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة وتحت تأثير المشاكل التي في البريد الإلكتروني للموقع قناة جديدة من خلال الـ facebook خاصة، لنقل طلبات المستخدمين أو للتواصل مع المكتبيين عن بعد، والملاحظ أن هذه الخدمة نشطة جداً، ومعظم جمهورها هو من المستخدمين الخارجيين،

حيث أن هناك متابعة وإجابة لكل ما يرد من تساؤلات وطلبات من قبل المديرية أو أحد الموظفين فيها وهو المكاف بالدراسات، أغلبها يدور حول:

- الإستفسار عن مدى توفر وثيقة أو معلومة في المكتبة مع طلب حجزها من أجل ضمان توفرها وقت تنقلهم إلى المكتبة.

- تساؤلات الجمهور الخارجي عن أوقات عمل المكتبة وطلباتهم بفتح أبوابها أيام السبت خاصة بالنسبة للموظفين، والمستفيدين خارج الجزائر.

توجه مختلف طلبات الخدمة المرجعية للإنتقال إلى الموقع والإطلاع على الفهرس فيه للتعرف على رصيد المكتبة وتقريب الجمهور منها. كسياسة تسويقية للموقع.

• هذا والملاحظ أيضا من خلال ترددي على المكتبة، أن المكتبي القائم على الموقع، يقوم بالبحث في قواعد البيانات ومختلف المصادر التي يمكنه الولوج إليها لتقديم أكبر قدر من الإجابات وخدمة للمستفيدين وطلبة المدرسة، كما يوفر لهم المعلومات من خلال تحميلها ونقلها إليهم على أوعية إلكترونية.

التحليل:

لجأت المكتبة لتبني طرق بديلة لتحقيق الخدمة المرجعية وخدمات المحاورة بين الموقع والمستفيد وهذا ما يفسر إرادة المكتبة لخدمة مستفيديها والحفاظ عليهم من خلال تجاوز مختلف العوائق التقنية في الموقع، وحرصها على تحقيق أهداف الموقع بتقريب المكتبة من المستفيدين وإبقائهم على اتصال دائم بها، هذا دون أن ننسى الإشارة إلى مجهود المكتبي القائم على الموقع وإتقانه لأداء المهنة المكتبية والتي تعتبر خدمة أخلاقية وإنسانية قبل كل شيء.

3-2-3-6. الوثائق الإلكترونية المتاحة من خلال الموقع:

يحتوي الموقع على عدد من الوثائق الإلكترونية، فبالإضافة إلى وثيقة نظام التردد على المكتبة نجد قائمة الدوريات في المكتبة، قائمة نظام التصنيف المتبع في المكتبة، وقائمة بأحدث المقتنيات في المكتبة.

• التحليل:

هناك أنواع مختلفة من الوثائق الإلكترونية المتاحة على الموقع، تهدف كلها للمساهمة بتعريف المكتبة في محيطها مع تقريبها أكثر من مجتمع المستخدمين الحاليين وحتى المحتملين.

3-2-3-7. الأنواع الأخرى من الخدمات الإلكترونية:

• ليس هناك إمكانية لتمديد الإعارة من خلال موقع المكتبة بل يتوجب التنقل إليها لتحقيق ذلك.

• لا يوفر الموقع خدمة الإعارة بين المكتبات أو البث الإنتقائي ولا حتى داخل جدران المكتبة.

• لا نجد من خلال الموقع تلقين التربية المكتبية أو عملية تكوين المستخدمين كخدمة تفاعلية مباشرة على الموقع من خلال العالم الرقمي، لكن على العكس في الواقع تقدم المكتبة حصص لتكوين الطلبة بالمدرسة حول الموقع وكيفية الإستفادة من صفحاته وذلك من خلال وحدة المنهجية في السنة الرابعة لطلبة التكوين طويل المدى وفق حصة أو حصتين في آخر السنة. كذلك بالنسبة للطلبة الجدد في المدرسة فيقومون بزيارة ميدانية للمكتبة يتضمنها جانب للتعريف بالموقع، الفائدة منه وكيفية إستغلاله.

التحليل:

- حسب عدد من مواقع المكتبات الأكاديمية الأجنبية فإنه يمكن تقديم كل من خدمتي الإعارة بين المكتبات والبث الإنتقائي من خلال موقع الويب ولو بالمقابل، وهما عبارة عن خدمتين كماليتين يستحسن توفيرهما لجلب مستفيدين أكبر وإتاحة خدمات أكثر إلا أن غيابهما لا يؤثر على مردود الموقع، خاصة إذا كانت باقي الخدمات مشبعة لحاجات المستخدمين منه. وعليه يستحسن أن تأخذ المكتبة هاتين الخدمتين بعين الإعتبار.

- أما تلقين التربية المكتبية عن طريق الموقع بطريقة تفاعلية فهو غير متوفر يتعين على المكتبة الإهتمام بهذا الجانب، لضمان استغلال مستخدميها للموقع واستفادتهم كما ينبغي من محتواه، إضافة إلى تحقيق ألفة وسهولة في التعامل بين الموقع والمستخدمين.

4-1. ملخص حول الشكل العام للموقع وتصميمه:

المؤشر	الوصف	التقويم
إنشاء الموقع وتطويره	- منصب ال webmaster يبقى شاغرا. - موقع إلكتروني مستقل عن موقع المدرسة.	- العديد من المهام المتأخرة: التحديث والتعديل، المتابعة الدائمة لمختلف الخدمات على الموقع. - موقع المكتبة أكثر تطوراً وديناميكية من موقع المدرسة.
المسؤولية الإدارية	- تظهر أسماء وكذا روابط الإتصال بالمسؤولين عن الموقع والمكتبيين.	- المصداقية العلمية وأمانة المعلومات بفضل وضوح الجهة المسؤولة عن الموقع. - ضرورة صيانة روابط البريد الإلكتروني المعطلة.
أهداف الموقع وجمهوره	- وضوح أهداف الموقع ورسالة المكتبة في صفحة الإستقبال. - جمهور داخلي وخارجي يمتد لخارج الوطن.	- وضوح الهدف يعني وضوح مهام الموقع وكذا الجمهور الموجه إليه، ما يوفر الوقت والجهد على متصفح الموقع والباحثين في فضاء الإنترنت.
لغة الموقع	- اللغة الفرنسية هي لغة الموقع.	- يجب التفتح على لغات أكثر للوصول لمستفيدين أكبر.
الخطوط والخلفيات	- نوع واحد من الخطوط واضح ومقروء مع خلفيات ذات لون فاتح.	- تناسق الخطوط والألوان بالموقع يريح البصر والتصفح بالموقع.
الإشهار في الموقع	- لا نجد أي نوع من الإشهار على الموقع.	- خلوّ الموقع من الإشهار يعكس الوجه الأكاديمي والغير تجاري.

<p>- يسمح شريط المستجدات بجذب المستفيدين الداخليين ودفعهم للإطلاع الدوري على كل جديد، لكن يجب الحرص على تحديثه.</p> <p>- يقوم الموقع من خلال شريط الصور بتقريب المكتبة من المستفيدين وجذبهم لزيارتها.</p> <p>- يسهل شريط الخدمات من خلال العناوين والفقرات التي يتيحها التنقل بين مختلف الصفحات على الموقع.</p>	<p>- نجد شريط متحرك للمستجدات حول الموقع، المكتبة والمدرسة.</p> <p>- شريط آخر يحتوي صورا حول المكتبة</p> <p>- شريط الخدمات ظاهر في كل صفحات الموقع يحتوي مجموعة من العناوين والخدمات، اضافة إلى توفر خاصية العودة للصفحة الرئيسية.</p>	<p>ديناميكية الموقع</p>
---	--	-------------------------

الجدول 06: ملخص وصف الشكل العام للموقع وتصميمه

4-2. ملخص حول المضمون والمحتوى العام للموقع:

التقويم	الوصف	المؤشر
<p>نقص التحديث في محتوى الموقع قد يدفع المتصفحين للعزوف عن النافذة الرقمية للمكتبة والإكتفاء بالتنقل إليها.</p>	<p>- لا يدون تاريخ آخر تحديث على الموقع.</p> <p>- عدم المثابرة والحرص على التحديث المستمر.</p>	<p>تحديث المحتوى بالموقع</p>
<p>- قائمة متنوعة وشاملة مختارة بعناية لمحاولة الإحاطة بمختلف المواقع التي تخدم جمهور الموقع والمكتبة .</p>	<p>- هناك عدد كبير ومتنوع من الروابط التي تخدم رواد الموقع كأهم الروابط في قطاع المالية والبنوك المحلية والأجنبية وكذا</p>	<p>الروابط المتاحة بالموقع</p>

	روابط المكتبة في شبكات التواصل الاجتماعي.	
البحث في الموقع	- من خلال خانة للبحث متواجدة على صفحة الإستقبال. - بحث داخلي أو خارجي بالويب.	- تحقيق عمليات البحث للمستخدمين داخل الموقع أو الانتقال بهم إلى بحث خارجي في الويب .
الفهرس الإلكتروني	- نجد في الموقع فهرس موحد لرصيدها من الكتب، المذكرات، رسائل طلبة المدرسة وكذا مقالات الدوريات. - البحث باللغتين عربي وفرنسي. - نجد في الفهرس بحث بسيط أو متقدم. - يكون البحث بإسم المؤلف، كلمات من العنوان أو من الموضوع.	الفهرس الإلكتروني يمكن المكتبة من التعريف برصيدها في العالم الرقمي مع توفير عدة إمكانيات للبحث: من ناحية اللغة، المدخل، نوعية البحث أو الوثيقة.
الإعارة الإلكترونية	- تقدم هذه الخدمة إمكانية حجز أو اقتراح وثيقة، غير أنها تبقى غير مستغلة بسبب تعطل روابط الإتصال ببريد الموقع.	- يفضل المستخدمون الداخليون التقدم إلى بنك الإعارة في المكتبة، أما الخارجيون فحضورهم بالمكتبة إلزامي للإعارة. - لا يوفر الموقع رصيذا رقميا من الكتب أو الرسائل يمكن إعارته عبر الموقع.
الدوريات الإلكترونية	- هناك إمكانية الإطلاع على مقالات الدوريات بالنص الكامل. - إمكانية تحميل نص المقال أو المستخلص.	تعتبر هذه الخدمة من أهم ما يتيح الموقع لفائدة المستخدمين المشتركين فيها.

	<p>- يكون الولوج إلى هذه الدوريات بفضل إسم المستعمل وكلمة السر تقدم عند الإشتراك .</p>	
<p>الخدمة المرجعية والتفاعلية</p>	<p>- تعطل البريد الإلكتروني للموقع يعيق تقديم هذه الخدمة. - تعمل المكتبة على توفير قناة بديلة لتحقيق هذه الخدمة من خلال شبكات التواصل الإجتماعي خاصة الfacebook.</p>	<p>- قامت المكتبة بتجاوز العوائق التقنية في الموقع لتقديم هذه الخدمة لإيجاد البدائل، حيث تعتبر نشطة من قبل المستفيدين الخارجيين خاصة، هذا ونجد المتابعة المستمرة من قبل المكتبيين بالمقابل.</p>
<p>وثائق إلكترونية متاحة من خلال الموقع</p>	<p>- هناك عدد من الوثائق الإلكترونية المتاحة منها: قائمة الدوريات المتوفرة بالمكتبة، نظام التصنيف المتبع، قائمة المقتنيات الحديثة، والنظام الداخلي للمكتبة. - البحث باللغتين عربي وفرنسي.</p>	<p>وثائق متنوعة بالموقع تهدف لتقريب المكتبة أكثر من بيئتها المحيطة.</p>
<p>خدمات إلكترونية أخرى بالموقع</p>	<p>- لا نجد خدمة تمديد الإعارة. - لا نجد خدمة الإعارة بين المكتبات في الموقع أو المكتبة. - لا نجد خدمة التربية المكتبية من بين الخدمات التفاعلية المباشرة على الموقع.</p>	<p>يمكن توفير خدمات أكثر للرفع من مردود الموقع وتحقيق الإستغلال الأمثل والإستفادة الأكبر للمستفيدين.</p>

الجدول 07: ملخص وصف المضمون والمحتوى العام للموقع

4-3. أهم أهداف الموقع:

تمكنا من تحديد أهم الأهداف المسطرة من قبل المكتبة والتي يعمل الموقع على تحقيقها

نذكر:

• التعريف برصيد المكتبة ومجموعاتها من خلال الفهرس الإلكتروني ونقله إلى خارج

جدران البناية.

• إعلام المستفيدين بمختلف الأحداث والمستجدات وإبقائهم على إطلاع دائم بالموقع من

خلال شريط المستجدات.

• تقريب المستفيدين من المكتبة وإبقائهم على اتصال بفضل تسخير مختلف الروابط على

الموقع.

إحتوى هذا الفصل على الجانب التعريفي للدراسة التطبيقية وذلك بوضع القارئ في

الصورة بإعطاءه نظرة عامة ومختصرة حول كل من المدرسة العليا للمصرفة ومكتبتها

إضافة إلى تقديم بطاقة تعريفية للموقع الإلكتروني للمكتبة، ومن خلال مجموع المعطيات

الوصفية والنوعية المستخلصة من الملاحظة المنظمة والمقابلة المقننة مع أحد المسؤولين

بالمكتبة عن الموقع تم تقييم كل مؤشر للناحية الفنية والتقنية للموقع مع مضمونه على

حدى وهو ما يعكس بصفة عامة الصورة المشرفة للمكتبة على العالم الرقمي الافتراضي.

وسنحاول من خلال الفصل الرابع إستكمال باقي النواحي التقييمية للموقع من الجانب

النوعي للخدمات وجانب التسيير بالموقع.

الفصل الرابع

فعالية وفاعلية أداء الموقع

الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا

للمصرفة:

تقييم نوعية الخدمات المتاحة

تمهيد:

بعد الوصف الكيفي للموقع، سننتقل للوصف الكمي، وبعد دراسة الموقع من ناحية الشكل والمضمون، سننتقل لدراسة نوعية هذا المضمون وذلك أساسا باقتباس عدد من المؤشرات الكمية التي تتماشى مع مجال تقييم المواقع الإلكترونية من خلال المواصفة القياسية ISO 11620: 2008، وبالإعتماد على تحليل مجموعة من المؤشرات الوصفية للإستبيان، نستخلص مدى فعالية وفاعلية أداء الموقع مع التعرف على كيفية تقييم نوعية الخدمات المتاحة من خلال الموقع.

1. مؤشرات كمية لقياس الأداء حسب المواصفة ISO 11620:2008:

من المهم التذكير بأن المؤشرات 45 التي في المواصفة لا يمكن تطبيقها كلها على كل أنواع المكتبات. ومنه فالمؤشرات المذكورة تعتبر كقائمة، وعلى كل نوع من الأنظمة المعلوماتية إختيار ما يتوافق مع خصائصه حيث يجب إنتقائها بعناية.¹ كما أن هناك من المكتبات من تطور مؤشرات لتعتمدها أثناء القياس وليست من المواصفة.²

لقد تم اقتباس 08 مؤشرات من المواصفة قابلة للتطبيق وتتماشى مع خصائص الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية، وأهم شيء هو إمكانية الإحصاء أو توفر إحصائيات جاهزة لقياسها، إضافة إلى 05 مؤشرات أخرى معتمدة ولا تنتمي إلى المواصفة.

1-1. تقسيم جمهور الموقع المستهدف: (ليس من المواصفة)

. **هدف المؤشر:** هو قياس نسبة كل فئة من الفئات المكونة لمجتمع المستفيدين الداخلي المستهدف، وذلك لتحديد نوعية الخدمات التي يجب التركيز عليها لمواجهة طلبات المستفيدين، وبالتالي أحسن توجيه لسياسة الإقتناء، وأكثر تسهيلات بالنسبة لنوع محدد من الخدمات المتاحة أكثر من الآخر، وذلك لتحقيق التوازن في استراتيجية المكتبة

1- Norme internationale: ISO 11620: information et Documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. opcit. P. 12.

2- ibid. p.15.

الموجهة لجمهورها.

• **تعريف المؤشر:** هو النسبة الكلية للمستفيدين من الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة خلال فترة معينة والتي حددت هنا بالسداسي الأول للسنة الدراسية الجامعية 2012/2013، لكل من الفئات التالية:

- العدد الكلي للأساتذة في المدرسة خلال السداسي الأول (من المكلفين بالدروس، المساعدين والمحاضرين) هو: 56 أستاذ، منهم 48 أستاذ ثابت في السنة و 08 متغيرين حسب وحدات السداسي الأول.

- الموظفين بالمدرسة من الإداريين والتقنيين الذين يطلعون على الموقع ويترددون على المكتبة هو: 40 موظف.

- العدد الطلبة في المدرسة هو: 317 طالب مقسمون كآتي:

تكوين طويل المدى: السنة الأولى: 45 طالب

السنة الثانية: 56 //

السنة الثالثة: 62 //

السنة الرابعة من خلال اختصاصاتها الثلاثة: 44 طالب.

التكوين قصير المدى: السنة الأولى: 39 طالب.

السنة الثانية: 71 طالب

العدد الكلي للمستفيدين من الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة خلال السداسي الأول هو: 413 مستفيد مستهدف.

- إذا كان شخص ينتمي لأكثر من فئة فإنه يحسب في كل الفئات التي ينتمي إليها.

• **طريقة حسابه:**

- يمكن أن يتم بفضل نظام للتسيير الآلي قياس كل المستفيدين الحقيقيين والمستهدفين في الموقع، حيث يتمثلون في كل من لهم الحق في الإعارة بالمكتبة أو المسجلين فيها.

- إذا أريد الحصول على أكثر تحليل للمستفيدين كلهم، يمكن إضافة تقدير لعدد المستفيدين الخارجيين من الموقع إن أمكن، إلا أنه في حالة موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرف فلا يمكن حسابهم لأنهم غير مسجلين بالمكتبة (التسجيل لمن ينتمي إلى المدرسة فقط).

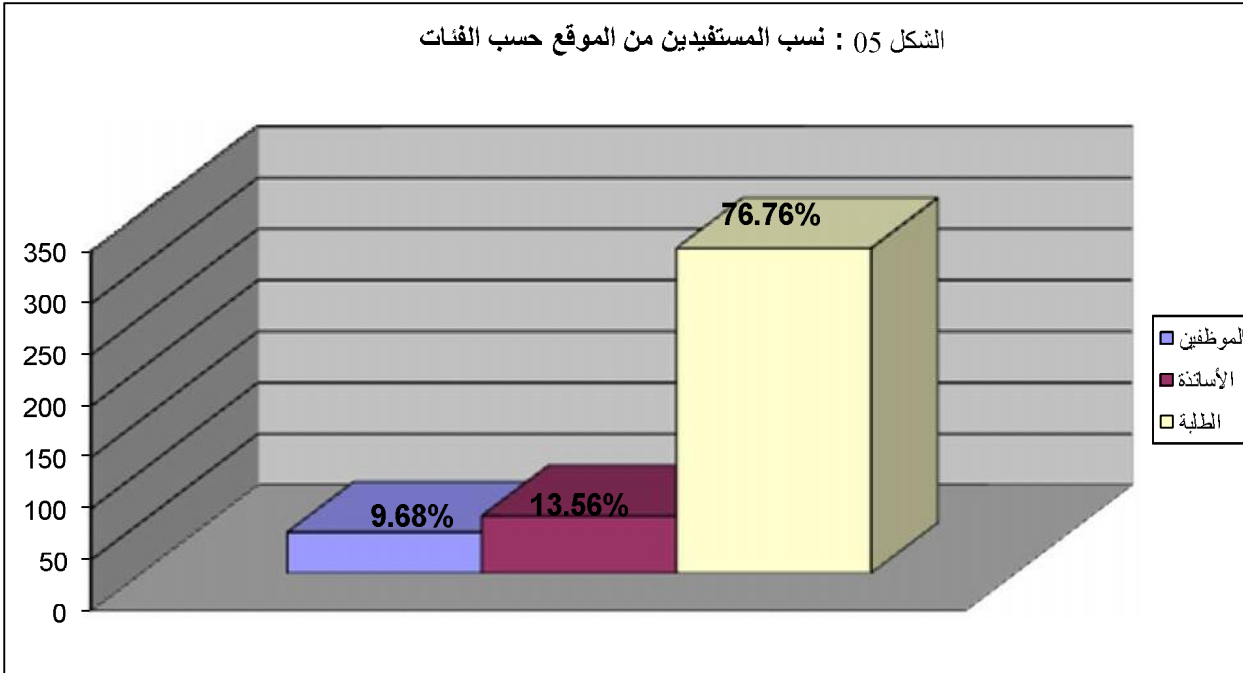
نسب المستفيدين من الموقع حسب الفئات هو:

من الموظفين هو: $40 \div 413 \times 100 = 9,68\%$

من الأساتذة هو: $56 \div 413 \times 100 = 13,56\%$

من الطلبة هو: $317 \div 413 \times 100 = 76,76\%$

الشكل 05 : نسب المستفيدين من الموقع حسب الفئات



ترجمة النتائج:

ترجع أكبر نسبة من المستفيدين الحقيقيين والمستهدفين للموقع إلى الطلبة في المدرسة بقيمة 76,76% حيث تمثل الغالبية وهذا أن طلبة المدرسة يعتمدون على الموقع ويلجئون إليه لما يوفره لهم من المعلومات النصية للدوريات الحديثة في الميدان، كما يتيح لهم إمكانية متابعة قوائم المقتنيات الحديثة ويسهل عليهم عملية الإطلاع على فهرس

المكتبة، وهذا ما يترجم أكبر نسبة من الجمهور الكلي المستهدف للموقع التي ترجع للطلبة هذا لأن الموقع أنشئ خصيصا لخدمتهم وإشباع حاجاتهم.

تليها نسبة 13,56% من المستفيدين الحقيقيين للموقع وهم فئة الموظفين فرغم النسبة البسيطة الممثلة لهذه الفئة إلا أن هذا لا يعكس عدم إهتمامهم بالموقع، على العكس فهو يدعمهم في مجالهم الأكاديمي والمهني ويستفيدون من نفس المميزات المتاحة لطلبة المدرسة.

كما تعود أضعف نسبة 09,68% للمستفيدين من الموقع إلى الأساتذة وذلك راجع لصغر فئة الأساتذة الثابتين في المدرسة، وكذا لتغيرهم وعدم ثبات عددهم سواء من السداسي إلى الآخر، أو في السداسي نفسه. يهتم الموظفون بالمدرسة بموقع المكتبة وذلك للإطلاع على الفهرس والحصول على شفرات المراجع سواء الترفيهية أو المهنية لإستخراجها لاحقا من المكتبة.

1-2. نسبة طلبات المعلومات الإلكترونية من خلال الموقع:

• هدف المؤشر: هو تقدير إستعمال الوسائل الإلكترونية للاتصال (البريد الإلكتروني للموقع) لنقل طلبات المعلومات.

• تعريف المؤشر: هو نسبة طلبات المعلومات المنقولة إلكترونياً للمكتبة خلال فترة محددة مقابل باقي طلبات المعلومات المنقولة تقليدياً إلى المكتبة خلال نفس الفترة.

ذكرنا سابقاً أن البريد الإلكتروني للموقع معطل وتمّ تعويض الربط إلكترونياً بمستفيدي الموقع أساساً من خلال بريد الـ Facebook لموقع المكتبة.

• طريقة حسابه:

- تكون بإحصاء مختلف طلبات المعلومات التي ترد إلى المكتبة خلال مدة محددة والتي عيّنت هنا بشهر، ومن ثمة تحديد طريقة نقل تلك المعلومات.

- تختلف طلبات المعلومات اختلافاً كبيراً حسب فترات الإمتحانات و التقاويم، ولكن القياس تمّ من خلال فترات ذات نشاط عادي بالمكتبة.

- من خلال بنك الإعارة في المكتبة تمّ إحصاء متوسط 35 طلب معلومات وتوجيه إلى مصادر المعرفة في اليوم الواحد. (دون إحصاء عمليات الإعارة).
 $35 \times (30 - 8 \text{ أيام العطل الأسبوعية}) = 770$.

ومن عدد طلبات المعلومات التي ترد تقليدياً خلال شهر حوالي 770 طلب.

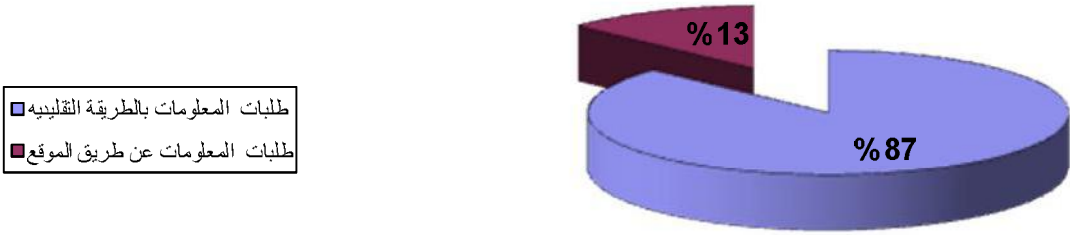
- أما الطلبات التي وردت إلكترونياً خلال شهر أبريل فنقدر بـ 100 طلب إلكتروني. إحصاء ما يرد إلى المديرية 10 طلبات أو أسئلة بالشهر. إحصاء ما يرد للموظف 90 طلب في الشهر.

- ومن خلال تطبيق العملية التالية:

$$(100 \div 770) \times 100 = 12.98\% \text{ وبالتقريب إلى العدد الحقيقي الكامل نقول}$$

أن: نسبة طلبات المعلومات الإلكترونية من خلال الموقع تقدر ب 13 %.

شكل 06 : نسبة طلبات المعلومات الإلكترونية من خلال الموقع



ترجمة النتائج:

تقدر نسبة طلبات المعلومات الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة حوالي 13% والتي تعكس أساسا المستخدمين الخارجيين الذين يتصلون بالمكتبة عن بعد ويطلعون على موقعها الإلكتروني حسب قول مديرة المكتبة، وبالتالي فالنسبة تبقى ضعيفة نوعا ما مقابل 87% من طلبات المعلومات للمستخدمين الحقيقيين للموقع يعتمدون الطريقة التقليدية ويفضلون التنقل إلى المكتبة لتقديم طلباتهم والإجابة عنها (بسبب إقامتهم الداخلية بالمدرسة)، ومنه نلاحظ ضعف إستغلال الموقع كقناة إتصال إلكترونية، كما يمكن أن يرجع هذا الضعف كذلك إلى أن البريد الإلكتروني للموقع معطل وهو ما يحول دون وصول العديد من طلبات المعلومات الإلكترونية إلى الموقع سواء من المستخدمين المستهدفين أو غيرهم، هذا ويمكن إضافة إحتمال نقص كفاءة عدد من المستخدمين في إستغلال الوسائل الإلكترونية أو مختلف الروابط الإلكترونية بالموقع.

1-3. نسبة الوقت المخصص للإهتمام بالموقع:

• هدف المؤشر: هو تقدير مجهود المكتبة الذي تسخره للإهتمام بالموقع وخدماته مقابل إهتمامها بباقي الخدمات.

• تعريف المؤشر: هو عدد الموظفين وما يقابله من الوقت المسخر مباشرة لخدمة الموقع، معبراً عنه بالنسبة المئوية المقطعة من الوقت المسخر لبقية الخدمات بالمكتبة.

بالنسبة للموظفين الذين يهتمون بالموقع في المكتبة ولكن ليس بدوام كامل نحاول تقدير الوقت الذي يخصصونه للموقع مقابل وقتهم المسخر لباقي الخدمات بالمكتبة.

• طريقة حسابه:

- يهتم بالموقع الإلكتروني للمكتبة وخدمة مستفيديه كلا من المديرية والمكلف بالدراسات لكن ليس بدوام كامل، حيث تم تقدير الوقت كالاتي:
المديرية بمعدل ساعة في الأسبوع.

المكلف بالدراسات بمعدل 5 ساعات في الأسبوع.

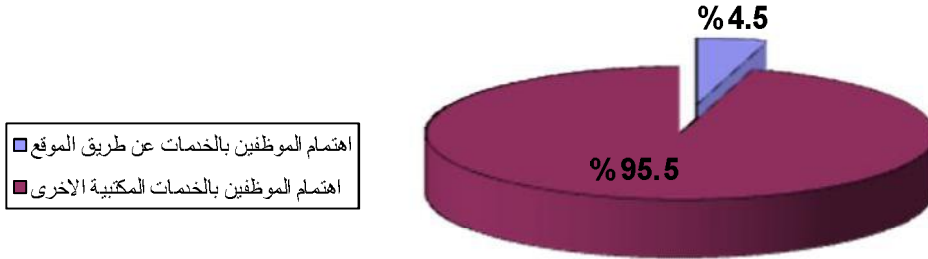
بالتالي المعدل الساعي الأسبوعي المسخر للإهتمام بالموقع وخدمة مستفيديه هو 06 ساعات بالأسبوع، والتي تتمثل أساسا في الخدمة المرجعية.

- يقدر عدد الموظفين ككل في المكتبة بـ 05 موظفين (يأخذ بعين الإعتبار الموظفين الذين يهتمون بالخدمة المكتبية ولا يضم ذلك عمال التنظيف والصيانة)، ويختلف الحجم الساعي الأسبوعي من موظف لآخر. حسب أيام العمل وأوقات العمل اليومية وبالتالي الحجم الساعي الكلي للموظفين بالمكتبة هو: 133.30 ساعة بالأسبوع.

ومن خلال العملية التالية :

$$6) (133.5 \div 100) = 4.5\%$$
 وبالتالي نسبة الوقت المخصص للإهتمام بالموقع مقابل مردود كل الموظفين بالمكتبة هو 4.5%.

شكل 07: نسبة العمال المخصصين للإهتمام بالموقع



ترجمة النتائج:

تعتبر النسبة 4.5% من العمال المخصصين للإهتمام بالموقع جدّ ضعيفة مقارنة بـ 95.5% من مرئود الموظفين للإهتمام بباقي الخدمات بالمكتبة، وهذا يمكن أن يرجع إلى أن أولويات المكتبة تقتضي خدمة جمهورها الحقيقي والمستهدف الذي يعتمد الطريقة التقليدية أساسا لسهولة التنقل للمكتبة (إقامة داخل المدرسة)، وهذا ما يجعل الموقع الإلكتروني للمكتبة من اهتماماتها الثانوية وليس من أولوياتها، كسياسة لجذب مستفيدين آخرين مع تسهيل عدد من الخدمات لروادها. هذا إضافة إلى أن غياب الـ Webmaster الذي يهتم بالموقع وتطويره بدوام كامل غائب وبالتالي الإعتناء بالموقع وخدمة مستفيديه لا يدخل في المهام الأساسية لكل من المديرية والمكلف بالدراسات وإنما يعكس إجتهادا من قبلهما، خاصة فيما يتعلق بمتابعة الأسئلة المرجعية والإجابة عنها.

ملاحظة:

يتم قياس وقت الموظفين بالمكتبة في المواصفة من خلال حساب الـ ETP **équivalent temps plein** حيث أن الوقت الذي يقضيه مكتبي يعمل بدوام كامل خلال سنة، يعتبر وحدة للقياس، مثال: على ثلاث أشخاص الأول يعمل ربع الوقت، الثاني يعمل نصف الوقت والثالث كلّ الوقت.

يحسب الحجم الساعي أو الـ ETP كالاتي:

$$1.75 = 1.0 + 0.5 + 0.25 \text{ مكتبي (ETP).}$$

وبالتالي من خلال هذا المؤشر تقيس المواصفة الوقت المسخر لخدمة ما من خلال عدد العمال المهتمين بها.¹

أما المؤشر في هذه الدراسة فتمّ قياسه من خلال الوقت المسخر للإهتمام بالموقع دون ترجمته لعدد العمال وذلك لأنه لا يوجد وقت محددّ يمكن القياس عليه وإتخاذه كوحدة فكل مكتبي وساعات العمل المخصصة له في اليوم، كما تختلف أيام العمل من موظف لآخر: (26 سا، 25.30 سا، 17 سا، 32.30 سا، 32.30 سا)

1-4. كلفة الزيارة الواحدة للموقع الإلكتروني للمكتبة:

• هدف المؤشر: هو تقييم كلفة الموقع الإلكتروني للمكتبة من خلال عدد الزيارات والولوج إليه.

• تعريف المؤشر: هو كلفة الموقع الإلكتروني من خلال الميزانية السنوية المخصصة له مقسمةً على عدد الزيارات الافتراضية خلال فترة محددة.

تتمثل كلفة الموقع في كل مصاريف هذه الخدمة من الإنشاء إلى التطوير فيها.

يمكن أن يقيس هذا المؤشر كلفة قواعد البيانات ويطبق على كل قاعدة بيانات على حدى.

• طريقة حسابه:

- تكون حساب كلفة الموقع الإلكتروني للمكتبة من خلال تحديد الميزانية السنوية الكاملة للموقع خلال سنة 2013/2012 هي: 2000 دينار جزائري.

إضافة إلى كلفة إنشاء الموقع في البداية والتي بلغت: 45000 دينار جزائري.

1-Norme international: ISO 11620: information et Documentation - Indicateurs de performance des bibliothèques. opcit. P .04.

معلومات متحصل عليها من قبل مديرة المكتبة. ومنه الكلفة الكلية للموقع هي: 47000 دينار جزائري. (لا تتضمن هذه الكلفة خدمة الدوريات الإلكترونية فهي ذات ميزانية مستقلة).

- مقسمة على العدد الكلي للزيارات الافتراضية للموقع بالنسبة لنفس الفترة أو تقدير العدد، ولقياس عدد الزيارات للموقع اقترحنا على مديرة المكتبة وضع عداد أوتوماتيكي على الموقع لإحصاء الولوج للموقع، فكان الترحيب بالفكرة من قبل المديرة وتطبيقها قولاً وعملاً، وتمّ إحصاء الزيارات لمدة 20 يوم 179 زيارة، وقمنا بتقدير الزيارات خلال سنة وهي: $(179 \times 365) \div 20$ بالنقريب 3267 زيارة سنوية للموقع.

ومع تطبيق العملية التالية:

$47000 \div 3267 = 14,39$ دينار جزائري. ومنه نقول أن كلفة الزيارة الواحدة للموقع الإلكتروني للمكتبة تقدر بـ 14,39 دينار جزائري.

ترجمة النتائج:

تقدر كلفة الزيارة الواحدة للموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك 14,39 دينار جزائري، لكنها تعتبر نسبة تقريبية، حيث لا يمكن الإعتماد في القياس على تقدير العدد الحقيقي للزيارات الافتراضية للمستفيدين المستهدفين للموقع ذلك لعدم امكانية العداد الإلكتروني التفريق بين زيارات هذه الفئة الأخيرة مع زيارات كل من المكتبيين وباقي المتصفحين بالإنترنت من غير المستفيدين.

إضافة إلى أن المكتبة وبفضل إتاحتها لكل من خدمة الدوريات الإلكترونية والإطلاع على الفهرس الإلكتروني بالموقع تعمل على جذب عدد أكبر من الزيارات وهو ما يتناسب عكساً مع كلفة الزيارة الواحدة للموقع، وبالتالي كلما زادت الفعالية في استقطاب المستفيدين لزيارة الموقع كلما زادت فاعلية كلفة الموقع ككل وانخفاض كلفة الزيارة الواحدة كذلك.

1-5. نسبة المستفيدين من خدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع:

(ليس من الموصفة)

• هدف المؤشر: هو قياس مدى إشتراك المستفيدين من الموقع في خدمة الدوريات. وهو يعكس مدى ترويج المكتبة لهذه الخدمة وجذبها للمستفيدين.

• تعريف المؤشر: هو نسبة اشتراك المستفيدين من الموقع في قاعدة بيانات الدوريات الإلكترونية *vente et gestion*، من العدد الكلي لمستفيدي الموقع.

يتمثل المشتركون في خدمة الدوريات الإلكترونية من الطلبة أساسا والأساتذة وعدد قليل من الموظفين.

• طريقة حسابه:

تمكنا من قياس نسبة المستفيدين من خدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع من خلال إحصاء عدد التراخيص التي وزعتها المكتبة للراغبين في الإشتراك بالخدمة في سجل تدون فيه كل التراخيص الموزعة، ومع استغلال إحصائيات مؤشر تقسيم جمهور الموقع المستهدف نستخلص العملية التالية:

- عدد المستفيدين من الإشتراك في الخدمة الإلكترونية هو: 240 مستفيد خلال شهر أفريل 2013.

- العدد الكلي للمستفيدين من الموقع الإلكتروني خلال تلك الفترة كان 413 مستفيد.

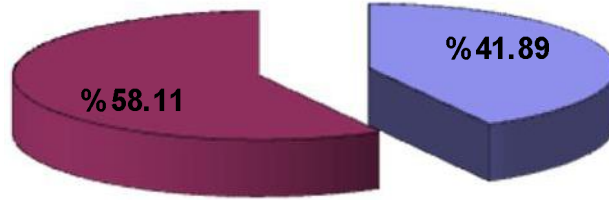
$(413 \div 240) \times 100 = 58,11$ ومنه نقول أن نسبة المستفيدين من خدمة

الدوريات الإلكترونية على الموقع للسداسي الأول من هذه السنة الجامعية هي:

58,11 %

شكل 08: نسبة المستخدمين من خدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع

رواد المكتبة غير المشتركين في خدمة الدوريات الإلكترونية
رواد المكتبة المشتركين في خدمة الدوريات الإلكترونية



.ترجمة النتائج:

من خلال النسبة المتحصل عليها 58,11% نجد أن هناك إقبال معتبر لرواد الموقع على خدمة الدوريات الإلكترونية فيه. وذلك راجع لمدى أهمية هذه الخدمة خاصة مع إمكانية التحميل من خلالها، وهو ما يعكس كذلك مجهود المكتبة في الترويج لهذه الخدمة سواء في الموقع أو من خلال إعلانات في المكتبة لجذب المستخدمين من أجل الإشتراك في هذه الخدمة.

أما باقي المستخدمين الغير مشتركين 41,89% فيمكن إرجاع ذلك إلى ضرورة دفع ثمن الإشتراك حيث أن العديد من الطلبة تدفع رسوم إشتراكهم بالخدمة ضمن مصاريف الجهة المتكفلة بهم، كذلك يمكن القول أن هناك من المستخدمين من يقتنون ترخيصا مشتركا فيما بينهم.

1-6. نسبة الولوج إلى الدوريات الإلكترونية في الموقع:

(ليس من الموصفة)

. هدف المؤشر: هو قياس مدى استغلال المشتركين لخدمة الدوريات بالموقع. ومدى الأهمية التي يوليها المستخدمون لهذه الخدمة.

• **تعريف المؤشر:** هو عدد المشتركين الذين استعملوا خدمة الدوريات الإلكترونية خلال فترة محددة من العدد الكلي للمشاركين في تلك الخدمة (الذين ولجوا والذين لم يلجوا) خلال نفس الفترة.

قياس نسبة إستفادة كل المشتركين (الطلبة، الأساتذة والموظفين) من خدمة الولوج للدوريات الإلكترونية خلال مدة معينة حددت هنا بشهر.

يمكن قياس مدى الإستفادة من أي نوع آخر من الخدمات في الموقع وقياس تردد كل فئة على حدى.

• **طريقة حسابه:**

تمكنا من قياس نسبة ولوج المشتركين إلى خدمة الدوريات الإلكترونية في الموقع من خلال حساب عدد الأرصدة التي فتحت للربط بالخدمة حسب إحصائيات بالمكتبة والتي تتمثل في: 41 جلسة خلال شهر أفريل 2013.

إضافة إلى حساب عدد كل المشتركين (الناشطين وغير كذلك) الذين لهم الحق في الولوج إلى الدوريات الإلكترونية وهو: 240 مشترك. وعليه من خلال العملية التالية:

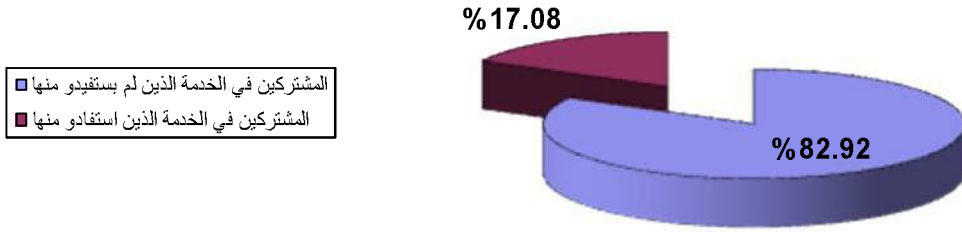
$$(41 \div 240) \times 100 = 17,08 \%$$
 وهي نسبة الولوج إلى الدوريات الإلكترونية خلال شهر واحد.

ملاحظة:

يعرّف نص المواصفة الجلسات **Session** بأنها الربط الذي يتم مع قاعدة بيانات أو فهرس على الخط، تبدأ من بداية الربط وتنتهي بصفة واضحة من خلال وقف الربط بالإنترنت أو الخروج أو تكون بصفة غير واضحة من خلال الوقف المؤقت بعد مدة معتبرة من عدم الإستعمال.¹

1- Norme international: ISO 11620: information et Documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. opcit. P .07.

شكل 09 : نسبة الولوج إلى الدوريات الإلكترونية في الموقع خلال فترة شهر



.ترجمة النتائج:

تعتبر نسبة المستخدمين الذين قاموا بالولوج إلى هذه الخدمة هي 17,08 % في الشهر الواحد، والتي تعتبر نسبة جدّ متواضعة مقارنة بـ 82,92 % من المستخدمين الذين لم يستغلوا الخدمة فيمكن إرجاع ذلك إلى الفترة التي تم فيها القياس (شهر عادي بدون امتحانات) أو لعدم إبداء الأهمية الكبرى لخدمة الدوريات أو يمكن إرجاع ذلك إلى نقص كفاءة باقي المستخدمين في التعامل مع هذه الخدمة الإلكترونية ولطرق البحث من خلالها ما يحول دون استغلال فوائدها، حيث لا يمكن دفع حقوق الإشتراك في الخدمة ومن ثمة تجاهل الإنتفاع بتسهيلاتهما.

1-7. عدد الوحدات المحملة من خدمة الدوريات الإلكترونية في الموقع من قبل الشخص الواحد:

. هدف المؤشر: هو قياس مدى اهتمام المستخدمين في الموقع بالدوريات الإلكترونية (المصادر الإلكترونية) التي تشترك فيها المكتبة ومدى استغلالهم لها.

. تعريف المؤشر: هو عدد وحدات المعلومات المحملة كلياً أو جزئياً، من خلال أي

مصدر معلومات خلال مدة محددة، من قبل كل المستفيدين المستهدفين.

يمكن حساب أيضا استعمال الموظفين في المكتبة للمصادر الإلكترونية والتحميل من أجل تكوين المستفيدين.

يمكن القياس وفق فئة محددة من المستفيدين وذكره بعد ذلك في النتائج باعتبارها وحدة قياس، كما يستحسن عدم قياس التحميل من كل المصادر في المكتبة بعملية واحدة وبالتالي من الأفضل قياس الوحدات المحملة كليا من جهة، وقياس تلك التي حملت منها المستخلصات فقط مثلا، كما يمكن التفريق بين: التحميل من قواعد البيانات، من أحد الدوريات الإلكترونية،...أو يمكن حساب عدد الوحدات المحملة من قبل الشخص الواحد.

. طريقة حسابه:

تمكنا من قياس التحميل من خلال فئة محددة من الرصيد وهي قاعدة البيانات *vente et gestion* التي تحتوي على الدوريات الإلكترونية بالنص الكامل على الخط من خلال ما توفر في المكتبة من احصائيات جاهزة حولها. وذلك من خلال العملية التالية:

- عدد الوحدات المحملة لفئة من الرصيد - قواعد بيانات إلكترونية-: 58 وحدة حيث:

31 للنص الكامل و 27 للمستخلصات خلال شهر واحد أبريل 2013.

- عدد المستفيدين من الخدمة (الدخول الناجح للقاعدة) خلال نفس الفترة هم 41

مستفيد.

$58 \div 41 = 1,41$ وبالتقريب نقول عدد الوحدات المحملة للشخص الواحد من

الدوريات الإلكترونية في الشهر الواحد هي: 02 وحدتين.

• ترجمة النتائج:

هناك اقبال محدود على قاعدة بيانات الدوريات الإلكترونية لتحميل سواء مقالات الدوريات أو حتى المستخلصات، من قبل مختلف المستفيدين من هذه الخدمة وذلك بمعدل وحدتين محملتين للشخص الواحد في الشهر، وذلك راجع لاعتبار المصدر الرئيسي الذي يعتمده المستفيدون أساسا هو الكتب، وأما الدوريات فلإطلاع على كل ما صدر حديثا على المستوى العالمي في المواضيع المتعلقة بالتخصص، وهذا يكفي مرتين في الشهر للإحاطة بالمستجدات من خلال الدوريات المنتقاة من قبل المكتبة.

1-8. كلفة الوحدة المحملة من قاعدة بيانات الدوريات الإلكترونية على الموقع:

هدف المؤشر: هو تقييم كلفة التعاقد لخدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع من خلال عدد الوحدات المحملة منها.

• تعريف المؤشر: هو كلفة خدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع مقسمةً على عدد الوحدات التي تم تحميلها من هذه الخدمة خلال فترة محددة.

يطبق هذا المؤشر على قواعد البيانات التي بالمقابل، وتتمثل الكلفة في كل مصاريف هذه الخدمة من الإقتناء إلى الإشتراك فيها. ويتم القياس بالنسبة لكل قاعدة بيانات على حدى.

يتم حساب أيضا عدد الوحدات المحملة من قبل الموظفين الذين يستفيدون من الخدمة، والتحميل من أجل تكوين المستفيدين كذلك.

• طريقة حسابه:

يكون الحساب من خلال الكلفة خلال فترة محددة (تكون عادة الميزانية السنوية الكاملة للخدمة) والتي تحصلنا عليها من مديرة المكتبة حيث تبلغ ميزانية خدمة الدوريات الإلكترونية لسنة 2013/2012 هي: 262 653.29 دج.

مقسمة على العدد الكلي للوحدات المحملة من خلال الدوريات الإلكترونية المتاحة على الموقع بالنسبة لنفس الفترة أو تقدير العدد، وذلك من خلال عدد الوحدات المحملة لشهر أبريل 58، قمنا بتقدير المشتركين المستفيدين خلال سنة وهي:

$$696 = 12 \times 58$$

وحدة محملة سنويا.

مع تطبيق العملية التالية:

$377.37 = 696 \div 262653.29$ دج. ومنه نقول أن كلفة الوحدة المحملة من قاعدة بيانات الدوريات الإلكترونية على الموقع هي 377.37 دج.

• ترجمة النتائج:

تعتبر (377.37 دج) هذه الكلفة مرتفعة نوعا ما وهو ما يرجع أساسا إلى أن هذه الخدمة لا تستغل كما يجب، وهذا مرتبط بالموشر نسبة الولوج إلى الدوريات الإلكترونية في الموقع، فإذا زادت نسبة الدخول إلى الخدمة واستغلالها من قبل باقي المشتركين وبالتالي التحميل من خلالها أيضا، ستزيد نسبة الاستفادة من الخدمة ما يقابلها التقليل في كلفة الزيارات الواحدة أو الوحدة المحملة كذلك. ومنه الكلفة هنا أكبر مقارنة بدرجة الاستفادة من الخدمة، ما ينعكس سلبا على فاعلية الإشتراك في هذه الخدمة.

1-9. نسبة النفقة على الخدمة الإلكترونية للدوريات بالموقع:

• هدف المؤشر: هو تقييم مدى إهتمام المكتبة بدعم موقعها الإلكتروني من خلال إتاحة خدمة الدوريات الإلكترونية فيه.

• تعريف المؤشر: هو النسبة الكلية لنفقة المكتبة على خدمة الدوريات الإلكترونية المتاحة من خلال الموقع.

في هذا المؤشر يمكن أن يتم قياس كلفة أي نوع من المصادر أو الخدمات الإلكترونية، أو حتى على أحد مجالات التغطية.

تدخل في القياس كذلك رسوم القيمة المضافة إذا كان استغلال المؤشر لعملية مقارنة خارج الوطن.

• طريقة حسابه:

يكون الحساب من خلال الميزانية خلال فترة محددة (تكون عادة الميزانية السنوية الكاملة للخدمة) والتي تحصلنا عليها من مديرة المكتبة حيث تبلغ ميزانية خدمة الدوريات الإلكترونية لسنة 2013/2012 هي: 262653.29 دج.

مقسمة على الميزانية الكلية للمكتبة خلال نفس الفترة -متحصل على المعلومة من نفس المصدر السابق كذلك-، حيث أن ميزانية الدوريات الإلكترونية مقطوعة من الميزانية العامة للمكتبة حيث قدرت هذه الأخيرة لسنة 2013/2012 بـ: 2 مليون دينار جزائري.

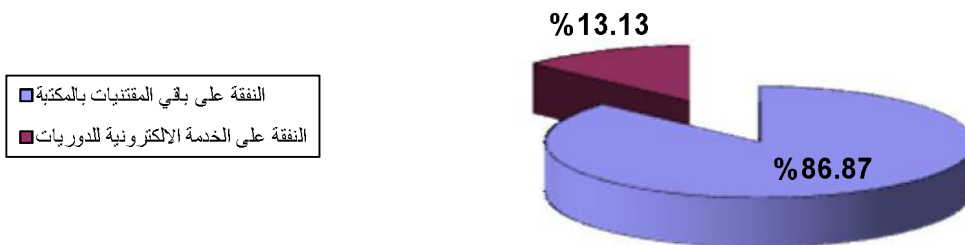
ومن خلال العملية التالية:

$$(262653.29 \div 2000000) \times 100 = 13.13 \% .$$

ومنه نقول أن نسبة النفقة

على الخدمة الإلكترونية للدوريات هي 13,13 % .

شكل 10 : نسبة النفقة على الخدمة الإلكترونية للدوريات بالموقع



• ترجمة النتائج:

تقدر الميزانية المخصصة لخدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع بـ 13,13 % من ميزانية المكتبة ككل، ويجب الإشارة إلى أن هذه الميزانية لا تضم أيًا من باقي المصاريف الخاصة بالمكتبة كالتسيير، الأجور، الصيانة، والتجهيز...، ومنه فالميزانية المذكورة سابقا للمكتبة موجهة أساسا للمقتنيات الوثائقية أو تنمية الرصيد، وبالتالي فـ 13,13 % هي نسبة توفير الدوريات الإلكترونية مقابل 86,87 % من نسبة باقي المقتنيات ومن مختلف الأوعية المعلوماتية الأخرى بالمكتبة وحتى الإشتراكات في دوريات أخرى ورقية، فنقول أن هذه النسبة تعتبر مقبولة، خاصة مع غلاء أثمان باقي مصادر المعلومات في مجال تخصص المكتبة وارتفاع كلفتهم ما يستوجب التخصيص لهم ميزانية أكبر من تلك المخصصة للدوريات الإلكترونية.

10-1. عدد ساعات التكوين الرسمية للموظفين حول الموقع:

• هدف المؤشر: هو تقييم مدى إهتمام المكتبة بتطوير إمكانيات وقدرات موظفيها المهتمين بالموقع وذلك بإشراكهم في دورات تدريبية.

• تعريف المؤشر: هو عدد ساعات التكوين المتبعة من قبل موظفي المكتبة حول موقعها الإلكتروني مقسمة على العدد الكلي للموظفين المهتمين بالموقع كذلك ولكن ليس مترجما بعدد الساعات ولكن بعدد الأشخاص.

التكوين يكون من خلال برمجة عدد من الحصص التي تتم داخل المكتبة أو خارجها والتي تكون تحت إشراف موظفين بالمكتبة أو من جهات خارجية.

كما يمكن أن يقيس هذا المؤشر عدد الحصص التكوينية وليس عدد الساعات.

• طريقة حسابه:

بإمكاننا حساب عدد ساعات المشاركة في حصص تكوينية من خلال سؤال موجه للموظفين المشاركين في هذه الحصص عن عدد الساعات التي قضوها في التكوين. مقسمة بعد ذلك على عدد الموظفين المهتمين بالموقع ككل وهم موظفين.

يدور موضوع الحصص التكوينية فيما يخص الموقع، حول كيفية تطويره وتحديث المعلومات التي من خلاله.

في هذا المؤشر ستكون الإجابة من دون تطبيق العملية وذلك أن مديرة المكتبة هي الوحيدة التي استفادت حسب قولها من حصّة واحدة في السنة 2012/2013 بحجم ساعي مقدر بـ 4 ساعات. ومنه نقول أن عدد ساعات التكوين التي خصصت للمديرة فقط هو 4 ساعات في السنة.

• ترجمة النتائج:

قدّرت عدد ساعات التكوين المخصصة حول الموقع بـ 4 ساعات وبمعدّل حصّة واحدة في السنة، إستفادت منها مديرة المكتبة على مستوى الـ ceriste والتي تتمحور حول تلقين كيفية تحديث المعلومات في الموقع وتطويره، هذا ما يعتبر غير كاف، نظرا للتطورات السريعة والدائمة في المجال، ومع كثرة انشغالات المديرة التي تعيق إشراكها في دورات تدريبية أو متابعة عمليات التطوير في مجال تسيير الشبكات، نطرح أهمية التكوين وضرورة التخطيط لوضع برنامج تكويني دوري، أو العودة دائما للإشارة إلى ضرورة إدراج un webmaster يهتم بالتكوين ومتابعة آخر التطورات والتغيرات في المجال.

11-1. عدد حصص تكوين المستفيدين حول الموقع:

• هدف المؤشر: هو تقييم مدى إهتمام المكتبة بتطوير إمكانيات وقدرات مستفيديها حول إستغلال موقعها الإلكتروني والإستفادة من مختلف خدماته.

• تعريف المؤشر: هو عدد المستفيدين الذين إتبعوا تكويننا حول الموقع خلال فترة محدّدة لكل 1000 مستفيد من المستهدفين. ضرورة وضوح المجتمع المستهدف لتطبيق هذا المؤشر.

تكوين المستفيدين من خلال برنامج مسطر يهدف إلى تطوير إستعمال الموقع وخدماته وطريقة البحث من خلاله سواء في الفهرس الإلكتروني أو من خلال قاعدة بيانات

الدوريات الإلكترونية.

يمكن أن تشمل هذه الحصص التكوينية للمستفيدين زيارات موجهة تفاعلية مباشرة من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة أو من خلال زيارة موجهة إلى المكتبة حول الموقع وإستغلاله.

• طريقة حسابه:

- يتم قياس المؤشر من خلال حساب عدد الأشخاص الذين إتبعوا تكويننا خلال فترة زمنية محددة. إما في المكتبة أو على الموقع.

-تقوم المكتبة كل سنة ببرمجة حصّة تكوينية للطلبة الجدد الملتحقين بالمدرسة تتضمن جانبا تكوينيا حول الموقع. وبالتالي عدد حصص تكوين المستفيدين من طلبة النظام قصير المدى حول الموقع هي بمعدّل حصّة واحدة للمستفيد خلال مشواره الدراسي بالمدرسة (سنتين ونصف).

- أما طلبة النظام طويل المدى فبالإضافة إلى الحصّة التكوينية في بداية التكوين بالمدرسة، يستفيدون من حصّة أخرى خلال السنة الرابعة تابعة لوحدة المنهجية التي تشرف عليها مديرة المكتبة عادة، وبالتالي عدد حصص تكوين المستفيدين من طلبة النظام طويل المدى حول الموقع هي بمعدّل حصتين للمستفيد الواحد خلال مشواره الدراسي (4 سنوات).

• ترجمة النتائج:

يبلغ عدد حصص تكوين المستفيدين من طلبة النظام قصير المدى حول الموقع حصّة واحدة للمستفيد خلال مشواره الدراسي بالمدرسة (سنتين ونصف)، أما عدد حصص تكوين المستفيدين من طلبة النظام طويل المدى حول الموقع فهي حصتين للمستفيد الواحد خلال مشواره الدراسي (4 سنوات)، وهذا ما يعتبر عدداً جدياً ضعيفاً حيث أن الحصص التكوينية حول الموقع سوف تشكل تآلفاً بين المستفيد والموقع وتكسر حاجز الرهبة من اعتماد هذه التكنولوجيات الحديثة والتفتح على العالم الرقمي للمكتبات، كما أن

الحصص التكوينية تمكن المستفيد من تخطي العديد من العوائق التي تحول دون استفادته المثلى من الموقع وخدماته كما تدعم كفاءة المستفيدين من الموقع في تعلم طرق البحث واسترجاع المعلومات منه.

إن عدم الإهتمام بتكوين المستفيدين حول موقع المكتبة يمكن أن يؤثر وبنعكس سلبا على مردود وفعالية كل من خدمتي الدوريات الإلكترونية واستغلالها وكذا البحث في الفهرس الإلكتروني أو يؤثر عموما على فعالية الموقع الإلكتروني واستغلاله من قبل المستفيدين الحقيقيين.

1-12. عدد الصفحات المطلع عليها خلال الزيارة الواحدة للموقع:

(ليس من الموصفة)

هدف المؤشر: هو تقييم مدى إمكانية الموقع في جذب الزوار للإطلاع على صفحاته المختلفة والإستفادة منها.

• تعريف المؤشر: هو عدد الصفحات المطلع عليها مقسمة على عدد الزيارات خلال فترة محددة .

• طريقة حسابه:

- يتم قياس المؤشر من خلال حساب عدد الصفحات المطلع عليها خلال فترة محددة، حيث تم إحصاء 359 صفحة خلال 20 يوم بفضل العداد الإلكتروني الذي أدرج في الموقع اثناء دراستنا. (لا تحسب صفحة الإستقبال).

- كما يتم قياس عدد الزيارات، وهي 179 زيارة حسب المصدر السابق لنفس الفترة.

ومن خلال العملية التالية:

$2 = 179 \div 359$. ومنه نقول أن عدد الصفحات المطلع عليها خلال الزيارة الواحدة للموقع هو بالتقريب 2 صفحتين للزيارة الواحدة.

• ترجمة النتائج:

تقدّر عدد الصفحات المطلع عليها في الموقع بـ 2 صفحاتين خلال الزيارة الواحدة، وهذا يشير إلى أن أغلب الزوار للموقع وبعد الإطلاع على صفحة الإستقبال وما تحتويه يتوجهون إلى صفحات أخرى لأكثر تعرف على الموقع ومختلف خدماته المتاحة، وهذا ما يعكس تصميم صفحة الإستقبال التي تشدّ إنتباه الزوار وتجذبهم لأكثر تصفح وإطلاع، أما بالنسبة للمستفيدين المعتادين للموقع فيتوجهون مباشرة إلى الخدمة أو المعلومة التي يحتاجونها وبمعدّل صفحاتين مطلع عليهما يمكن الوصول إلى الإجابة عن طلبهم.

13-1. متوسط الزيارات لليوم الواحد: (ليس من الموصفة)

• هدف المؤشر: هو تقييم مدى تردد المستفيدين أو الزوار عامة على موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة واهتمامهم بالإطلاع عليه.

• تعريف المؤشر: هو متوسط عدد الزيارات اليومية للموقع خلال فترة محددة.

• طريقة حسابه:

- يتم قياس المؤشر من خلال متابعة عدد الزيارات اليومية المسجلة في العداد الإلكتروني في الموقع وتسجيلها لفترة محددة.

- نقوم بإعداد قائمة بعدد الزيارات المسجلة في اليوم الواحد خلال فترة زمنية والتي قدّرت بـ 20 يوماً مرتبة تصاعدياً.

- نأخذ القيمة في الوسط وهي التي يمثل متوسط الزيارات في اليوم الواحد، أما إذا كانت القيمة الوسطية مزدوجة لعددتين فنجمعهما ونقسم على 2.

- تتراوح عينة عدد الزيارات اليومية خلال الـ 20 يوماً بين 04 إلى 13 زيارة في اليوم. فالقيمتين الوسطيتين هما 9 و8، بالتالي: $(8 + 9) \div 3 = 8.5$.

ومنه نقول أن متوسط الزيارات اليومية للموقع هي بالتقريب 9 زيارات لليوم الواحد.

• ترجمة النتائج:

يقدّر متوسط الزيارات اليومية للموقع بـ9 زيارات لليوم الواحد وهو عدد معتبر يعكس أهمية الموقع في الوسط الذي ينشط فيه كما نلاحظ أن التردد اليومي يتراوح بين 4 (مسجل مرة واحدة) إلى 13 زيارة في اليوم خلال مدة القياس، وهو ما يدل على اهتمام سواء المستفيدين الحقيقيين للإنتفاع من خدمات الموقع أو الزوار المتغيرين لإستكشافه والتعرف عليه. وبالتالي نقول أن الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية يتمتع بزيارات يومية معتبرة، كما أن له جمهور مستفيدين يتردد عليه خاصة الخارجيين للبقاء على إتصال بالمكتبة، ومتابعة مستجداتها.

2. مؤشرات وصفية مترجمة من الإستبيان:

لقد تمّ تفصيل منهجية الإستبيان وطريقة إعداده سابقا في المقدمة العامة، وإنّ تحديد عينة الإستبيان مرتبطة بإحصائيات المؤشر تقسيم جمهور الموقع المستهدف وأخذ عينة 10% من كلّ فئة. وفيما يلي سنستعرض السبع 07 مؤشرات التي تمت دراستها من خلال الإستبيان ولم تشملها مواصفة التقييس.

يترجم الإستبيان آراء المستفيدين حول الموقع وعدد من خدماته المتاحة، حيث سنتعرف على مدى رضا المستفيدين من الموقع ومساهمة خدماته في تطوير ودعم مستواهم الأكاديمي أو المهني.

تعتبر هذه المؤشرات وصفية وذلك أنها تختلف عن المؤشرات الكمية السابقة في طريقة إعدادها والإجابة عنها، حيث أن الكمية تعتمد على التقييس من خلال الأرقام والإحصائيات المتوفرة في المكتبة أو التي تمّ إحصائها أثناء الدراسة من الواقع ونقلها كما هي وبالتالي تتمتع بنوع من الدقة والمصداقية، أما الوصفية فتعتمد على آراء المستفيدين ثمّ استخراج النسب المعبرة بعد ذلك عن الأغلبية والأقلية، إلا أن هذه المؤشرات تنقصها الدقة لأنها تعتمد على الحالة النفسية للمجيب وتتأثر بها.

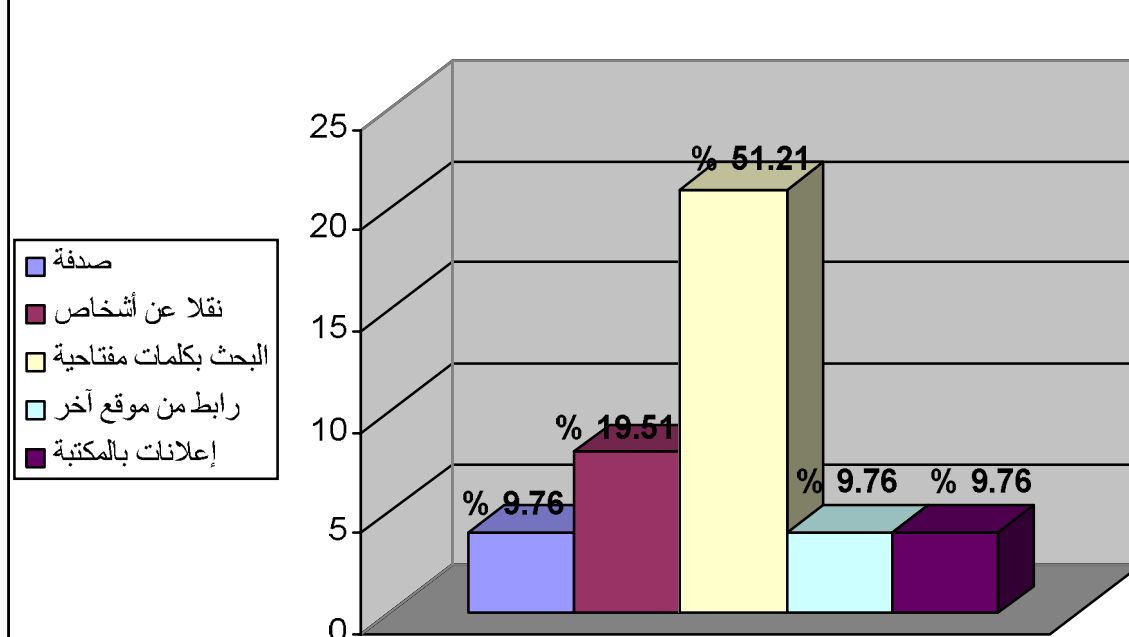
2-1 كيفية تعرّف المستخدمين على الموقع:

تمّ تصنيف الإجابات في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
9.76 %	04	صدفة
19.51 %	08	نقلا عن أشخاص
51.21 %	21	البحث بكلمات مفتاحية
9.76 %	04	رابط من موقع آخر
9.76 %	04	إعلانات بالمكتبة
100 %	41	المجموع

الجدول 08: كيفية تعرف المستخدمين على موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة.

الشكل 11: كيفية تعرّف المستخدمين على موقع مكتبة المدرسة العليا للمصرفة



. ترجمة النتائج:

لقد كان لأغلبية المجيبين 51.21 % معرفة أو فكرة حول الموقع وهذا ما دفعهم للبحث عنه بواسطة الكلمات المفتاحية في الويب، كما أن 19.51 % منهم توصلوا إلى موقع المكتبة نقلا عن أشخاص آخرين استفادوا من الموقع وبتقديرهم لأهميته نصحوا الآخرين بالإطلاع عليه.

أما نسبة 9.76 % المتكررة ثلاث مرات فتعود بالتساوي لكل من: تعرف المجيبين على الموقع بفضل الإعلانات والمنشورات التي تلتصقها المكتبة على لوحات الإعلان أو داخل قاعات المطالعة وبالضبط أمام أجهزة الحاسوب للإشهار بموقعها الإلكتروني وهذا دليل على إهتمام المسؤولين بجذب جمهور إلى الواجهة الافتراضية للمكتبة.

أو ترجع نفس النسبة كذلك إلى تعرف المستجوبين على الموقع من خلال رابط في مواقع أخرى وهذا يعكس مستوى من الأهمية للموقع حتى يتم انتقائه في قائمة الروابط المختارة لمصادر الكترونية أخرى، كما تعود آخر نسبة مماثلة إلى الصدفة في التعرف على الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة.

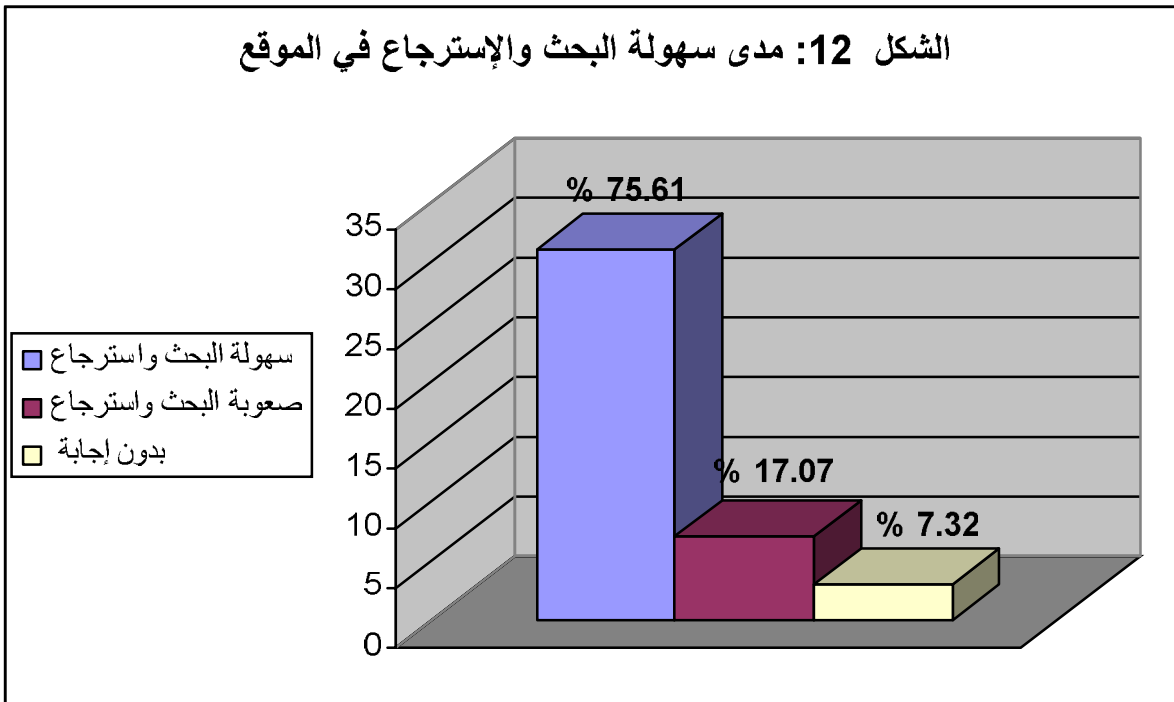
2-2. مدى سهولة البحث والإسترجاع في الموقع:

تمّ تصنيف الإجابات في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
75.61 %	31	سهولة البحث واسترجاع
17.07 %	07	صعوبة البحث واسترجاع
7.32 %	03	بدون إجابة
100 %	41	المجموع

الجدول 09: مدى سهولة البحث والإسترجاع من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة

الشكل 12: مدى سهولة البحث والإسترجاع في الموقع



• ترجمة النتائج:

تعبّر أكبر نسبة للمؤشر 75.61 % عن سهولة البحث في الموقع واسترجاع المعلومات من خلاله، فعالية المستخدمين يتقنون التعامل مع الموقع والإستفادة من البحث أو استرجاع المعلومات من خلال خدماته المتاحة، ومع سرعة التنقل وإسترجاع المعلومات فيه يحقق الموقع إستفادة أفضل.

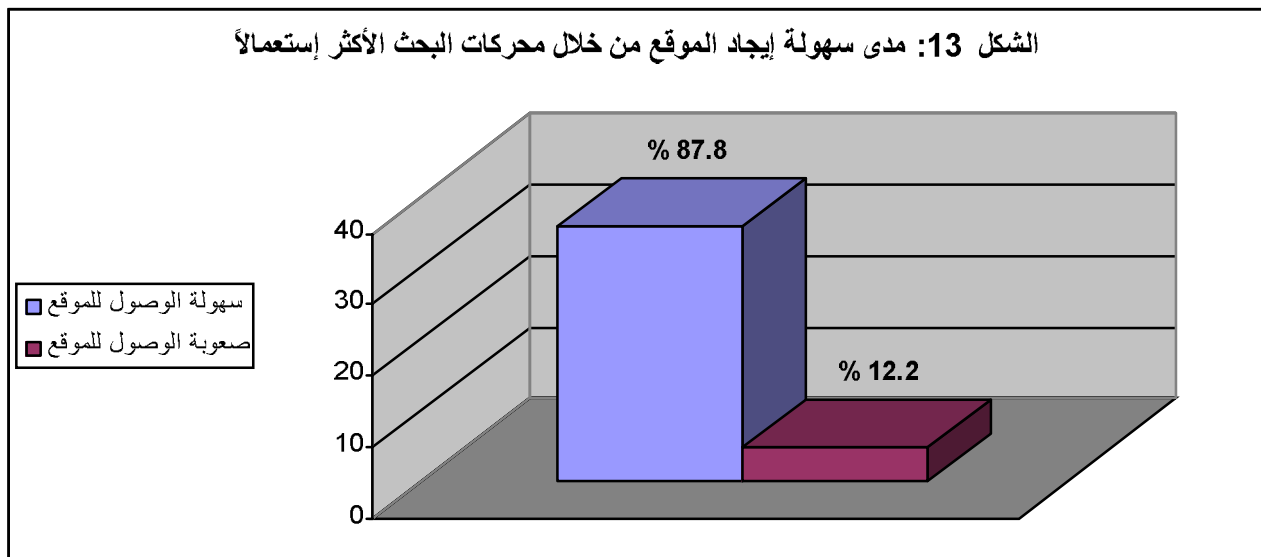
أما 17.07 % من المستخدمين فيجدون صعوبات في البحث والإسترجاع وهذا يمكن أن يرجع إلى مشاكل في الربط بالشبكة تبطأ الإتصال والتنقل، أو إلى نقص كفاءة المستخدمين في التعامل مع المصدر الإلكتروني مما يعيق الإستغلال الحسن. كما تمّ إسترجاع 03 إجابات فارغة وهو ما يعادل 7.32 % من نسبة كلّ الإجابات والتي يمكن أن ترجع إلى عدم إستغلال هذه الفئة للموقع وضعف الإستفادة منه للحكم عليه.

2-3. مدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث الأكثر إستعمالاً:

تمّ تصنيف الإجابات في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
87.8 %	36	سهولة الوصول للموقع
12.2 %	05	صعوبة الوصول للموقع
100 %	41	المجموع

الجدول 10: مدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث الأكثر إستعمالاً



• ترجمة النتائج:

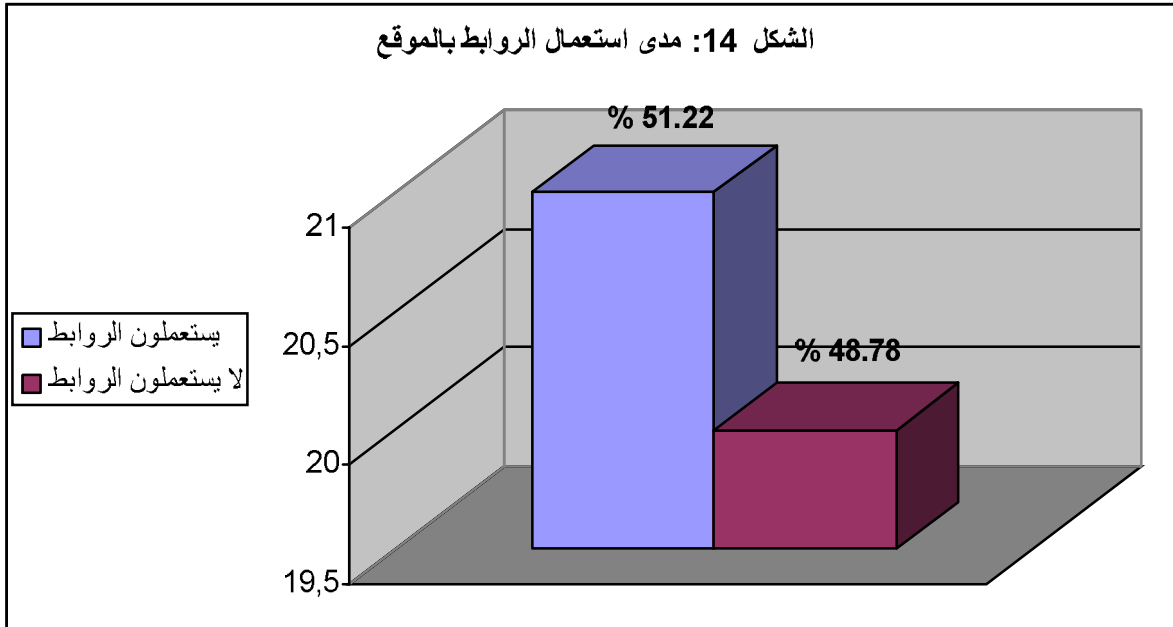
يشير 87.8 % من المستخدمين إلى سهولة استخراج الموقع الإلكتروني للمكتبة من خلال محركات البحث الأكثر استعمالاً وهذا دليل على اهتمام المكتبة بتكشيف موقعها من قبل أهم محركات البحث حتى تتمكن من جذب أكبر عدد من الزوار وتسهيل وصولهم إلى واجهتها الرقمية، أما 12.2 % فوجدوا صعوبة في استرجاع عنوان الموقع وهذا يمكن أن يكون بسبب سوء اختيار كلمات البحث أو الروابط لمعادلات البحث.

2-4. مدى استعمال قائمة الروابط التي بالموقع:

تمّ تصنيف الإجابات في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
51.22 %	21	يستعملون الروابط
48.78 %	20	لا يستعملون الروابط
100 %	41	المجموع

الجدول 11: مدى استعمال الروابط بالموقع



• ترجمة النتائج:

هناك تقارب حول استغلال الروابط بالموقع من عدمها، حيث أن 51.22 % تدلّ استغلال المستجوبين للروابط، وهذا دليل على اهتمام المسؤولين عن الموقع بانتقاء مجموعة من الروابط المفيدة للتخصص والمتنوعة في نفس الوقت لأكثر المصادر أهمية لخدمة المستفيدين والإجابة عن طلباتهم (أكثر من 130 رابط)، أما 48.78 % فتعبر عن المستجوبين الذين لا يستعملون الروابط بالموقع وهذا يعكس إما قلة تركيزهم عليها والإكتفاء بما يتيح الموقع من خدمات أخرى ومعلومات أو دليل على نقص اهتمامهم بالموقع ككتبة عامة.

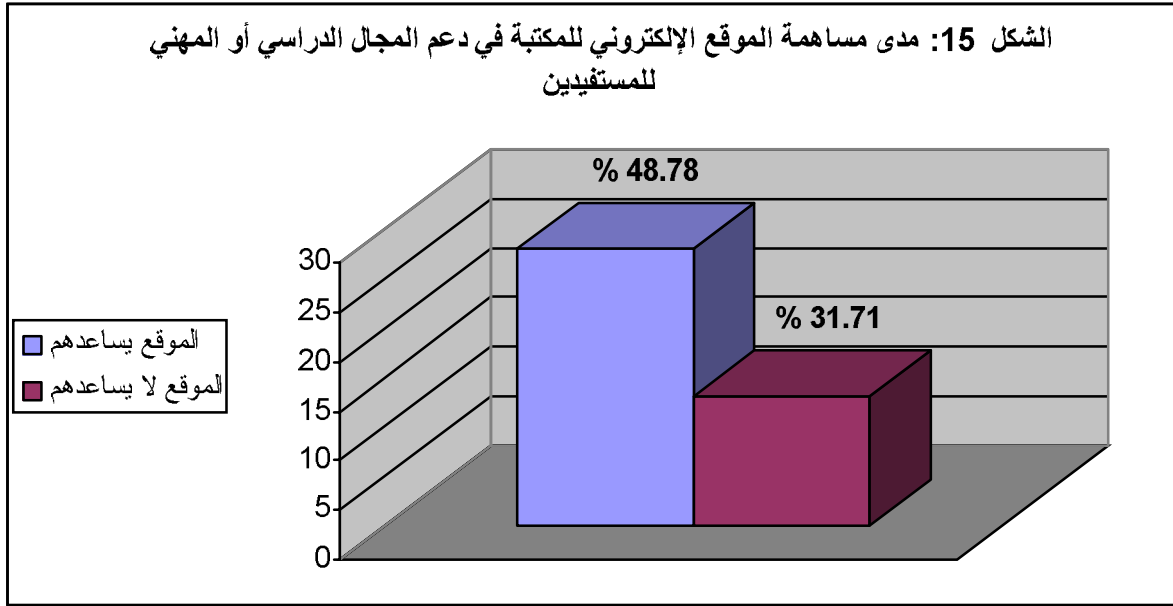
2-5. مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للمكتبة في دعم المجال الدراسي أو المهني

للمستخدمين:

تمّ تصنيف الإجابات في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
48.78 %	28	الموقع يساعدهم
31.71 %	13	الموقع لا يساعدهم
100 %	41	المجموع

الجدول 12: مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للمكتبة في دعم المجال الدراسي أو المهني للمستخدمين



• ترجمة النتائج:

يشير أكثر المستجوبين 48.78 % إلى أن الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة يساهم في تطوير مشوارهم الأكاديمي أو يدعم مجالهم المهني، هذه الإجابة تعتبر كشهادة جدّ مهمة من قبل المستجوبين على الإضافة التي قدّمها الموقع لنسبة

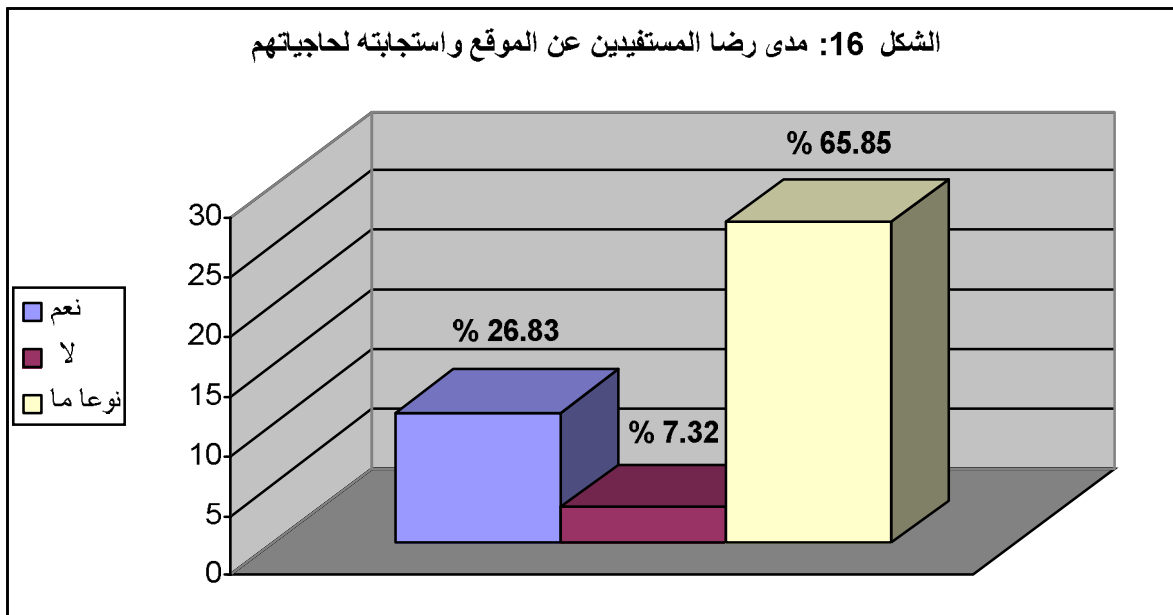
معتبرة من المستفيدين وساهم في إحداث ولو القليل من التغيير للأحسن في خدمة الإطارات الحالية أو المستقبلية في مجال التأمينات أو البنوك. وتبقى أن 31.71% منهم لا يرون أن موقع الويب يساعدهم أو يحدث أي فرق في الدراسة أو العمل، وهذا ما يحث المكتبة على إعادة النظر في محتوى الموقع والتحسين المستمر في نوعية خدماته المتاحة.

2-6. مدى رضا المستفيدين عن الموقع واستجابته لحاجياتهم:

تمّ تصنيف الإجابات في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
26.83%	11	نعم
7.32%	3	لا
65.85%	27	نوعا ما
100%	41	المجموع

الجدول 13: مدى رضا المستفيدين عن الموقع واستجابته لحاجياتهم



• ترجمة النتائج:

من أهم المؤشرات التي يجب تقييمها من قبل أي نظام معلوماتي والحرص على مداومة ذلك من فترة لأخرى هو قياس رضا المستفيدين، وإن ترجمة آراء المستجوبين تدل على أن 26.83% من المستفيدين راضون عن الخدمات التي يتيحها الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة، كما تترجم غالبية الآراء 65.85% من الإجابات الرضا النسبي (نوعا ما) عن الموقع واستجابته لحاجيات المستفيدين منه.

وبالمقابل فإن النسبة 7.32% تدل على العكس أي عدم الرضا عن الموقع وخدماته وبالتالي على مسؤولي الموقع الحرص على إرضاء هذه الفئة والتعرف على مطالبهم من أجل توفير خدمة أفضل لهم وتحقيق الرضا أكثر، فحاولنا الحصول على إقتراحات وشكاوي المستفيدين من خلال الإستبيان دوماً وسنفضّلها لاحقاً في مجموع الإقتراحات والحلول بالنتيجة العامة للدراسة.

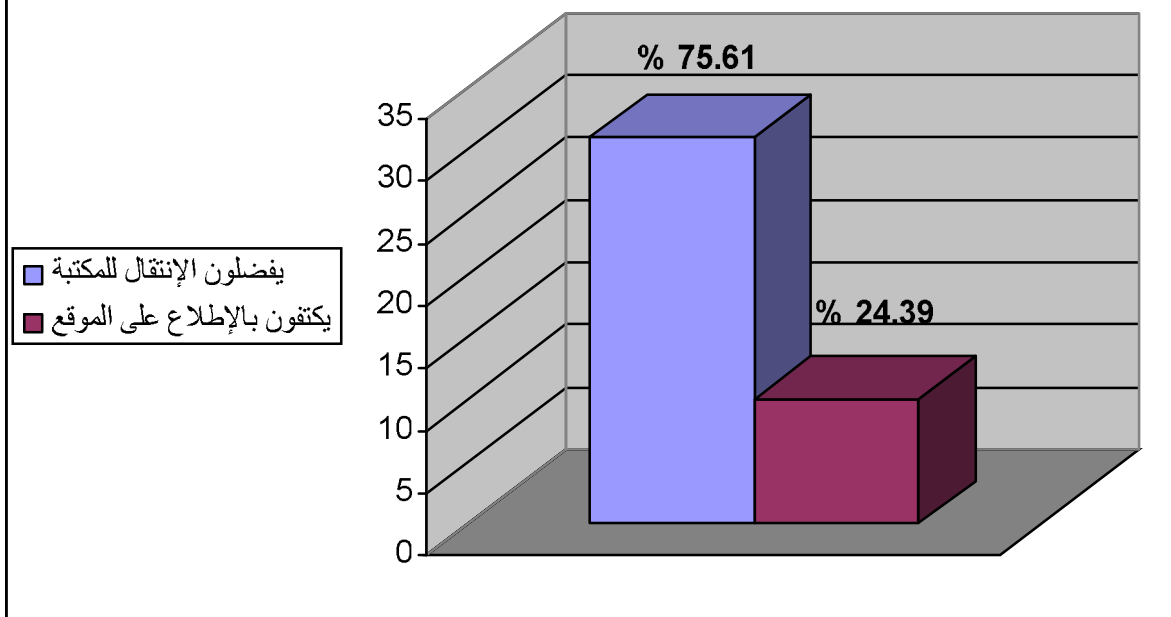
2-7. الطريقة التي يفضلها المستفيدون للإتصال بالمكتبة:

تمّ تصنيف الإجابات في الجدول التالي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
75.61%	31	يفضلون الإنتقال للمكتبة
24.39%	10	يكتفون بالإطلاع على الموقع
100%	41	المجموع

الجدول 14: الطريقة التي يفضلها المستفيدون للإتصال بالمكتبة

الشكل 17: الطريقة التي يفضلها المستفيدون للإتصال بالمكتبة



• ترجمة النتائج:

تمثل النسبة المعتبرة 24.39% من الإجابات تفضيل زيارة المكتبة على الإنترنت والإكتفاء بما تقدّمه من معلومات وخدمات متاحة عبر موقعها الإلكتروني خاصة بالنسبة للمشاركين في خدمة الدوريات الإلكترونية أو المستفيدين الخارجيين.

إلا أنّ غالبية المجيبين 75.61% يفضلون التنقل إلى المكتبة (خاصة المقيمين داخل المدرسة) للإستفادة من كلّ خدماتها المكتبية وأهمها الإعارة، وللإطلاع على رصيدها المتنوع من خلال رفوفها المفتوحة وقاعاتي المطالعة المشجعتين على البقاء فيها والإنتفاع منها.

وبالتالي علينا الإشارة هنا أنّ للموقع جمهوره الوفي، كما للمكتبة جمهورها من الرواد الأوفياء كذلك، ذلك أنّ لكلّ منهما مميزات وخصائصه التي ينفرد بها.

3-1. قائمة المؤشرات النوعية التي تم قياسها في الدراسة:

القائمة التالية تحتوي مجموع المؤشرات النوعية المعتمدة في عملية القياس بالدراسة وهي إما مقتبسة من المواصفة **ISO 11620: 2008** حيث حاولنا إختيار مختلف المؤشرات التي تتماشى مع خصائص الموقع الإلكترونية لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة أو تلك التي أمكن تطبيقها وفق ما توفر لدينا وأمكن جمعه من معطيات كمية، كما تحتوي القائمة عددا من المؤشرات التي طوّرت حسب المواصفة ولكن لا تنتمي إليها. وهي مرتبة كآآتي:

- تقسيم جمهور الموقع المستهدف (ليس من المواصفة)
- نسبة طلبات المعلومات الإلكترونية من خلال الموقع
- نسبة الوقت المخصص للإهتمام بالموقع
- كلفة الزيارة الواحدة للموقع الإلكتروني للمكتبة
- نسبة المستفيدين من خدمة الدوريات الإلكترونية على الموقع (ليس من المواصفة)
- نسبة الولوج إلى الدوريات الإلكترونية في الموقع (ليس من المواصفة)
- عدد الوحدات المحملة من خدمة الدوريات الإلكترونية في الموقع من قبل الشخص الواحد
- كلفة الوحدة المحملة من قاعدة بيانات الدوريات الإلكترونية على الموقع
- نسبة النفقة على الخدمة الإلكترونية للدوريات بالموقع
- عدد ساعات التكوين الرسمية للموظفين حول الموقع

- عدد حصص تكوين المستفيدين حول الموقع
- عدد الصفحات المطّلع عليها خلال الزيارة الواحدة للموقع (ليس من الموصفة)
- متوسط الزيارات لليوم الواحد (ليس من الموصفة)

3-2. قائمة المؤشرات الوصفية المترجمة من الإستبيان في الدراسة:

هذه القائمة تضمّ المؤشرات الوصفية التي اعتمدها الدراسة والمستخرجة من أسئلة الإستبيان الذي وزّع على جمهور المستفيدين من الموقع، وهي كالآتي:

- بنية تعرفّ المستفيدين على الموقع
- مدى سهولة البحث والإسترجاع في الموقع
- مدى سهولة إيجاد الموقع من خلال محركات البحث الأكثر إستعمالاً
- مدى استعمال الروابط بالموقع
- مدى مساهمة الموقع الإلكتروني للمكتبة في دعم المجال الدراسي أو المهني للمستفيدين
- مدى رضا المستفيدين عن الموقع واستجابته لحاجياتهم
- الطريقة التي يفضلها المستفيدون للإتصال بالمكتبة

حاولنا في هذا الفصل تقديم الدراسة التقييمية للموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية بتطبيق عدد من المؤشرات الكمية التي تتماشى مع مجال تقييم المواقع الإلكترونية من خلال المواصفة القياسية ISO 11620: 2008، كما إعتدنا على إستبيان موزع على المستفيدين من الموقع، وتمّ استخلاص النتائج من العمليات الرياضية وتحليلها بالأشكال البيانية لقياس فعالية اتاحة الخدمات وإستغلالها إضافة إلى فاعلية إستغلال الموارد المالية والبشرية للموقع، والملاحظ وجود نقص في هذا الجانب (التسيير والخدمات).

كما أن الأجوبة في الإستبيان تعبر عن وجود تباين الآراء حول مدى رضا المستفيدين عن الموقع.

نتائج الدراسة



نتائج الدراسة

بفضل المعطيات المتحصل عليها في كل من الفصل الثالث والرابع، وبعد تقويم الموقع من خلال مختلف المؤشرات المدروسة، سنلخص نتائج الدراسة التقييمية وفق نقاط القوة وعناصر الضعف لأداء الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية.

1. نقاط القوة:

1-1. تقويم جودة شكل الموقع وتصميمه:

- تتوفر مكتبة المدرسة العليا للمصرفية على موقع إلكتروني مستقل عن موقع المدرسة على غرار العديد من مثيلاتها.
- المسؤولية الإدارية واضحة في الموقع إضافة إلى عناوين وطرق الإتصال بالمكتبة والموظفين.
- هدف المكتبة مدون في صفحة الإستقبال، وجمهورها متخصص من داخل الوطن وخارجها.
- يتميز تصميم صفحات الموقع بخلفيات فاتحة اللون تساعد على التصفح المريح وكذا نوعية الخط وحجمه.
- يقدم الموقع آخر الأخبار والنشاطات التي في المدرسة أو المكتبة من خلال شريط مستجدات ظاهر على صفحات الموقع.
- يسمح الموقع الإلكتروني للزوار القيام بزيارة افتراضية للمكتبة من خلال شريط الصور الذي في الموقع حول مختلف مرافق المكتبة.
- لا يحتوي الموقع على أي صفحات إشهارية، تعرقل تصفح الزوار.
- يوفر الموقع مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتاحة على شريط ثابت في كل صفحات الموقع.

1-2. تقييم جودة مضمون الموقع ومحتواه:

- يوفر الموقع قائمة لأكثر من 130 رابط لمجموعة مهمة ومتنوعة من المصادر التي تخدم مستخدمي الموقع.
- يسمح الموقع بإجراء البحث من خلال محركين خارجي وداخل الموقع.
- يوفر الموقع فهرسا إلكترونيا يعكس مجموعات المكتبة ورصيدها من الكتب، الدوريات والمذكرات، كما يسمح بالبحث المتقدم أو البسيط، وباللغتين العربية والفرنسية.
- يوفر الموقع خدمة الإشتراك بالدوريات الإلكترونية، مع إمكانية تحميل المستخلص أو النص الكامل من خلالها.
- يحتوي الموقع على مجموعة متنوعة من الوثائق الإلكترونية التعريفية بالمكتبة.
- رغم مشاكل الصيانة التي بالبريد الإلكتروني للموقع إلا أن الموقع يقدم الخدمة المرجعية ويجب عن استفسارات المستخدمين من خلال الروابط لصفحة المكتبة الإلكترونية على المواقع الإجتماعية المتنوعة.

1-3. تقييم فعالية وفاعلية الخدمات بالموقع:

- تتوفر المكتبة على رواج أو صدى في الوسط الأكاديمي، وهو ما دفع العديد من المستخدمين في التخصص للبحث عن صفحاتها الإلكترونية على الإنترنت للإستفادة منها، سواء عن طريق كلمات مفتاحية في محركات البحث أو روابط من مصادر أخرى، كما أن هناك تناقلا لعنوانها الإلكتروني بين المستخدمين في المجال.
- تهتم المكتبة بالترويج لموقعها الإلكتروني من خلال الملصقات والإعلانات التي في المكتبة.
- يسمح الموقع بالبحث واسترجاع المعلومات من خلاله بسهولة وسرعة.
- كما أن قائمة الروابط المنتقاة من قبل المسؤولين عن الموقع مستغلة بصورة حسنة من قبل المستخدمين.

نتائج الدراسة

- يساهم الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية في الرفع من المستوى الأكاديمي أو المهني للمستخدمين منه ويساعدهم في التطور والتقدم.
- هناك رضا نسبي للمستخدمين من الموقع وخدماته.

2. نقاط الضعف:

2-1. تقييم جودة شكل الموقع ومضمونه:

- عدم الحرص على صيانة البريد الإلكتروني للموقع، ما ينعكس سلباً على كل من خدمة: حجز وإقتراح الكتب، نقل رسائل المستخدمين وطلباتهم إلى المسؤولين في المكتبة إلكترونياً.
- يقدم الموقع محتواه باللغة الفرنسية فقط، ما يمثل عائقاً لدى العديد من المستخدمين المحتملين.
- لا نجد تاريخ آخر تحديث مدوناً في الموقع، كما أن الموقع لا يخضع للتحديث بشكل دوري.
- لا يوفر الموقع خدمة الإطلاع على الكتب، المذكرات أو الإعارة عن طريق الموقع وذلك لعدم توفر رصيد رقمي بالمكتبة.
- لا نجد في الموقع كل من خدمتي الإعارة بين المكتبات أو البث الإنتقائي.
- يعتبر الـ Webmaster المسؤول عن الموقع الإلكتروني من الناحية التقنية فهو يهتم بتغيير المحتوى، تطويره، تحديث محتواه ومتابعة آخر المستجدات في مجال الشبكات والإنترنت، إلا أن هذا المنصب يبقى شاغراً بالمدرسة العليا للمصرفية وهو ما يؤثر سلباً على جودة الموقع ومردوده.

2-2. تقييم فعالية وفاعلية الخدمات بالموقع:

- رغم توفر الخدمة المرجعية الإلكترونية في المكتبة إلا أن النسبة تبقى ضعيفة مقارنة مع الخدمة المرجعية التقليدية.

نتائج الدراسة

• كما تبقى درجة الإهتمام بالموقع وخدمة مستفيديه ضعيفة وذلك مقارنة مع نسبة الإهتمام بباقي الخدمات بالمكتبة.

• هناك نقص في فعالية خدمة الدوريات الإلكترونية حيث تعتبر هذه الخدمة غير مستغلة تماماً، ذلك أن نسبة الإستفادة منها أو الولوج إليها ضعيفة، كذلك نسبة التحميل من خلالها محدودة، وهو ما ينعكس سلبا على كلفة التحميل مثلا التي تصبح مرتفعة نوعا ما وبالتالي نقص فاعلية هذه الخدمة.

• كما نقول أن الميزانية المخصصة للدوريات الإلكترونية مقارنة مع الميزانية المخصصة لباقي مقتنيات الرصيد في المكتبة مقبولة نوعا ما.

• لا تعتبر البرامج التدريبية وساعات تكوين المهتمين بالموقع الإلكتروني كافية على الإطلاق.

• إن الحصص المخصصة للتربية المكتبية وتلقين المستفيدين من الموقع أسس البحث والإسترجاع من خلال الموقع محدودة جداً في المكتبة، أما التفاعلية على المباشر فمعدومة. يفضل معظم المستفيدين الواجهة التقليدية للمكتبة على إستعمال الموقع نظراً لمحدودية الخدمات التي يتيحها.

• لقد تعذر علينا تطبيق عدد من المؤشرات التي بالمواصفة القياسية وذلك لعدم توفر

الإحصائيات المتعلقة بها في المكتبة خاصة فيما يتعلق بتعداد الجمهور الخارجي.

2. الإقتراحات:

- من خلال ما تعرضنا إليه من وصف للموقع ونقل للحقائق المحيطة بالظروف المسيرة له إضافة إلى التقييم السابق توصلنا إلى صياغة مجموعة من الإقتراحات التي يمكن إدراجها للتحسين من أداء هذا الموقع، يمكن صياغتها كالآتي:

• أهم نقطة يمكن الإنطلاق منها هي ضرورة وأهمية **توظيف un webmaster** في المكتبة يهتم بالموقع بدوام كامل، كما يختص في تطويره وتحسين جودته ومردوده، وهو أمر يفوق صلاحيات المكتبة التي هي بحاجة لمثل هذا المنصب للتخفيف من العبئ على المكتبيين وتوفير أفضل خدمة مكتبية رقمية متطورة من خلال الموقع وهو ما يدخل في نطاق إدارة المدرسة.

• بالنسبة للبريد الإلكتروني في الموقع سواء روابط الإتصال بإدارة المكتبة أو الطلبات الإلكترونية لحجز الوثائق واقتراحها معطلة، فيتوجب على المكتبة أخذ هذا الأمر بعين الإعتبار لتصحيح المشكل وإعادة استغلال قناة الإتصال هذه، حيث لا يمكن الإكتفاء في المراسلة إلكترونياً بروابط الشبكات الإجتماعية فقط بل الإهتمام بمعالجة الروابط الرسمية أو الإشارة إلى عدم فعالية هذه الأخيرة، حتى لا يتم تضليل المرسلين الذين ينتظرون إجابات على أسئلتهم وطلباتهم التي لم تبلغ وجهتها حتى، وهو ما ينعكس سلباً على الخدمة المرجعية الإلكترونية بالموقع كذلك.

• من المستحسن أن تقوم المكتبة بإضافة عنصر إختيار لغة التصفح على صفحة الإستقبال، كي لا تنحصر الإستفادة على اللغة الفرنسية فقط وإضافة كل من اللغتين العربية والإنجليزية، وهذا ما لاحظته من خلال إطلاعي على العديد من مواقع المكتبات الأكاديمية الأجنبية، وهو ما سينعكس على جذب شرائح أخرى من المستفيدين، وإقحام المكتبة في بيئات جديدة.

نتائج الدراسة

• تدوين تواريخ آخر التحديثات على الموقع فهو من بين العناصر التي تهتم بها مختلف المواقع الإلكترونية في أوساط الخدمة الأكاديمية والعلمية وحتى غيرها، وذلك بإظهارها في آخر صفحة الإستقبال.

• إعطاء أهمية أكبر لمسألة تحديث المعطيات من فترة لأخرى وتخصيص مدة محددة للقيام بذلك خاصة بالنسبة للمعلومات المتغيرة التي تصبح قديمة ولا فائدة من الإطلاع عليها.

• تخصيص ميزانية أكبر للمجموعات الرقمية، فيمكن لها الإنخراط في مشاريع تعاونية مع جهات أخرى وحتى الأجنبية منها للتمكن من توفير روابط لرصيد رقمي للمكتب في المجال ولو بالمقابل مثل الدوريات، هذا ويمكن للمكتبة توفير رصيدها الخاص من المذكرات والرسائل في المدرسة والتي تكون متوفرة أصلا في نسخة إلكترونية على CD عند إيداعها وقت التخرج.

• إستغلال الموقع أكثر بإتاحة أنواع أخرى من الوثائق الإلكترونية، وبالتالي جمهور أكبر، فبالإضافة إلى الوثائق المتوفرة فيه والمذكورة سابقا، يمكن إتاحة كل من:

- أوراق مختلف إمتحانات القبول ومسابقات الالتحاق بالمدرسة.

- إعادة إستغلال الوثيقة الإلكترونية التي تحتوي إحصائيات ورسوم بيانية حول

رصيد المكتبة ومختلف أقسامه، والتي كانت متاحة من خلال الموقع القديم للمكتبة مع الإهتمام بتحديثها من فترة لأخرى على الأقل كل بداية سنة دراسية.

- المنشورات العلمية والأكاديمية للهيئة التدريسية أو لإجتهادات طلبة المدرسة.

- إمكانية إعداد مجلة ورقية أو إلكترونية للمدرسة العليا للبنوك تهتم المكتبة بنشر

أعدادها من خلال موقعها الإلكتروني.

نتائج الدراسة

• الإهتمام بالتربية المكتبية للمستخدمين من الموقع من خلال برمجة حصص تفاعلية على الخط مباشرة بين المستخدم والمكتبي بمواعيد محددة خلال السنة الدراسية بهدف القيام بزيارة موجهة حول كيفية البحث واستخراج المعلومات من الموقع مع الإجابة عن أسئلة المشاركين في الجلسة التفاعلية.

• أو تدعيم الحصص التكوينية لمستخدمي الموقع في داخل المكتبة من أجل ضمان الإستفادة الأمثل من الموقع وفعالية استغلاله فيما يخص الخدمة المرجعية الرقمية لإتقان عملية نقل مختلف طلبات المعلومات الإلكترونية بكفاءة، أو التكوين حول تلقين طرق البحث وإسترجاع المعلومات من خدمات الموقع المتاحة، وأهمها حول خدمة الدوريات الإلكترونية أو الفهرس الإلكتروني. وهذا بهدف كسر الحاجز الذي يعوق إندماج المستخدمين في العالم الرقمي وتجاوز مشكل التكيف مع التكنولوجيات الحديثة والمتجددة.

• الإهتمام بموضوع الإحصائيات خاصة في ما يتعلق بتعداد الجمهور الخارجي، فهي تعتبر كحجج وأدلة لتقييم مدى تأثيرها على محيط تخصصها، إضافة إلى قياس رجع الصدى حول الأنشطة والخدمات التي تتيحها.

• تعتبر خدمة الدوريات الإلكترونية من بين أهم الخدمات المتاحة على الموقع إلا أن استغلالها يبقى ضعيفا نوعا ما سواء من ناحية الإشتراك فيها، التحميل من خلالها أو خاصة من ناحية الإطلاع عليها، فمن المستحسن أن تتقرب المكتبة من مستخدميها باستقصاء حول هذه الخدمة للتعرف على الخلل:

- إن كان النقص في كفاءة المستخدمين، يستوجب التكوين كما ذكرناه سابقا.

- إن كان في نوعية الدوريات المتاحة، تقوم المكتبة بترك مجال إقتراح العناوين

نتائج الدراسة

• الإهتمام بالجانب التسويقي كونها تنشط في مجال البنوك والمالية كإمكانية بيع المعلومات والخدمات للمستخدمين على مستوى دولي، مع دعم عملية الترويج للموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفية من أجل الحفاظ على المستخدمين الحاليين واستقطاب مستفيدين آخرين للموقع. وهذا لتحقيق الفعالية بالإستفادة الأمثل من الموقع وخدماته والفاعلية من حيث التكلفة.

- ومن خلال السؤال المفتوح بالإستبيان نقل بعض أهم الإقتراحات والتوصيات للمستخدمين من الموقع وهي مرتبة حسب درجة تكرارها تنازلياً كالتالي:

• على المكتبة توفير رصيد رقمي للكتب والدوريات على الموقع وإمكانية التحميل من خلاله على الشكل PDF .

- توسيع المجالات المعرفية التي تغطيها الدوريات الإلكترونية.
- جعل الموقع أكثر تفاعلية وسهولة في التعامل معه. (المجيبين الذين عبروا عن إيجاد صعوبة في التعامل مع الموقع).
- إعادة تفعيل خدمة إقتراح الكتب الإلكترونية.
- تحديث قائمة المقتنيات بإستمرار وكذا شريط المستجدات على الموقع.

النتيجة العامة:

بفضل الإحاطة النظرية حول المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية وكدراسة تطبيقية قمنا بها لتقييم أحد هذه المواقع في بلادنا الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة، إستطعنا تحديد مختلف خصائص ومميزات الموقع في الجانب الفني والتقني من حيث الشكل ونوعية التصميم، كما حاولنا تقييم الجانب التسييري ونوعية الخدمات التي يتيحها هذا الأخير، وإنّ التقرب من مستفيدي الموقع والتعرف على آراءهم حول مضمون موقع المكتبة يمكننا من الإجابة عن مجموع أسئلة الإشكالية العامة والجزئية وبرهنة صدق الفرضيات من خطئها، والتي تمت صياغتها في بداية المذكرة. ويمكن تحديد مختلف نتائج الدراسة كالآتي:

• من خلال الركيزة النظرية التي بنيت عليها الدراسة التطبيقية وجدنا عددا من الإجهادات الفردية أو الجماعية لبعض القوائم من النماذج الغير مقننة لتقييم المواقع الإلكترونية على المستوى العربي والعالمي تتفاوت في عدد المعايير لكنها تصب كلها لخدمة هدف واحد، إلا أن المواصفات القياسية المقننة للتنظيمات الدولية المعتمدة خصيصا في هذا السياق فهناك نقصا واضحا، إلا أن المواصفة **ISO 11620: 2008** الموجهة لمختلف أنواع أنظمة المعلومات على المستوى الدولي، حيث تعتبر أحد أهم النماذج التقييمية ذات المصادقية العلمية، التي قمنا باقتباس عدد من المؤشرات منها لتقييم أداء المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية، فالملاحظ أن هناك نقصا في المعايير المقننة والمعتمدة في مجال تقييم أداء المواقع الإلكترونية للمكتبات.

• إن المعطيات المتحصل عليها من خلال المقابلة مع أحد المسؤولين والملاحظة المنظمة مكنتنا من تقييم الشكل العام للموقع ومضمونه وفق عدد من الخصائص الممثلة له، ويمكن تلخيص هذا الجانب من التقييم كالآتي:

نتائج الدراسة

بفضل الواجهة الحديثة والديناميكية لتصميم الموقع وشكله، إضافة إلى ما يتيح من معلومات، كقائمة المستندات ومضمون خدماتي نقول عنه مقبولاً كخدمة الدوريات الإلكترونية على الخط، ورغم عدد من النقائص كالمشاكل التي في خدمة البريد الإلكتروني بالموقع، إلا أنه يمكن القول أن شكل الموقع ومحتواه يعكس صورة حسنة كما يخدم جودة الموقع.

بالتالي تحققت الفرضية الأولى التي نقول أن: (الناحية الفنية والتقنية للموقع ومضمونه من تصميم، تنظيم للهيكلة ومحتوى تعكس الصورة الحسنة لمواقع المكتبات الأكاديمية وتخدم جودة الموقع).

• تمت دراسة الناحية التسييرية والخدماتية للموقع من خلال المواصفة القياسية المطبقة واعتمادا على الإستبيان، وكنتيجة لتقويم هذا الجانب نقول أن نوعية المضمون والخدمة على الموقع كسهولة البحث والإسترجاع، ونسبة الزيارات اليومية للموقع تعكس بعضها استحسان عند المستخدمين من الموقع، أما الناحية التي تخص التسيير كالنفقة على الموقع والإهتمام بتكوين المكتبيين المهتمين به فهي بحاجة إلى إعادة التخطيط ووضع إستراتيجيات لتحسين الأوضاع وتطويرها.

نقول أن: (الناحية التسييرية والخدماتية للموقع من حيث طريقة تقديم الخدمات ونوعية المصادر المعلوماتية المتاحة لا تجسد فعالية وفاعلية كبيرة، كما أنها لا ترضي كل المستخدمين منها). ومنه عدم تحقق الفرضية الثانية.

• تأكد أجوبة المؤشر الذي يقيم مدى رضا المستخدمين من الموقع واستجابته لحاجياتهم، من خلال الإستبيان وتشير إلى أن هناك رضا نسبي عن نوعية الخدمات في الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة، واستجابته المتوسطة لحاجات المستخدمين منه.

ومنه نقول أن: (الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة يلبي طلبات المستخدمين ويرضي حاجياتهم نسبياً). ومنه تحقق نسبي للفرضية الثالثة.

• بعدما توصلنا إليه من دراسة وتقييم للموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة ومقابل الأهداف المسطرة من قبل مسؤولي الموقع حول إعتبره وسيلة لتقريب المكتبة من مستفيديها الحاليين ومحاولة إكسابها رواد جدد، (فهو بالتالي كوسيط في العالم الرقمي بين المكتبة والمستخدمين وليس كبديل لها على الويب)، وحسبما تشير إليه مختلف نتائج المؤشرات المدروسة خاصة في الفصل الثالث نجد أن المكتبة تعمل جاهدة لتحقيق هذه الأهداف مع وضع البدائل والحلول لمواجهة العراقيل التي في مسارها، لكن عليها التركيز على أهداف أكبر للرقى بموقعها وجعله أكثر فعالية من الناحية التسييرية والنوعية للخدمات المتاحة.

نقول أن: (الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة يحقق عموماً الأهداف التي وضع لأجلها إلا أن آفاق وحدود هذه الأهداف يجب أن تتطور ليبلغ الموقع مكانة في الإطار الدولي وليس الوطني فقط).

حسبما تطرقنا إليه من تحليل الفرضيات الجزئية للدراسة التطبيقية ومع تحقق الأولى والرابعة، عدم تحقق الثانية والتحقق النسبي للفرضية الثالثة، نقول عموماً أن: (الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة يجسد فعالية معتبرة كما يحقق الأهداف التي سطرت له)، ومنه نجد الصحة النسبية للفرضية العامة التي قمنا بصياغتها في بداية الدراسة وهذا لوجود عدد من العراقيل والنقائص أساساً في الخدمات المتاحة بالموقع وناحية استغلال الموارد البشرية والمادية، وهو ما حاولنا تصحيحه من خلال تقديم عدد من الحلول والإقتراحات لتفاديها وتدارك الخلل و تحقيق فعالية أكبر للموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للمصرفة.

الخاتمة

لا يعتبر موضوع تقييم المواقع الإلكترونية على المستوى الوطني حديثاً لكن كيفية الدراسة التطبيقية المتبعة في المذكرة وعملية التقييم بحدّ ذاتها هي الجديدة من حيث اعتماد القياس وفق المعايير الدولية المقننة. حيث أن معظم الدراسات التقييمية المتوفرة تكون إما بإحاطة نظرية لموضوع تقييم المواقع الإلكترونية أو بإتباع عدد من المؤشرات الأكثر تداولاً بين القوائم الاجتهادية للتقويم. كما أن الموضوع يعتبر من أهم الدراسات الحديثة التي تهتم بالمكتبات المتطورة وامتدادها إلى العالم الافتراضي من خلال واجهة رقمية تطلّ على المحيط الدولي.

كما أن المواقع الإلكترونية في المجال العلمي أو الأكاديمي يجب أن تعكس ممثليها بصورة حسنة على الويب، وهو ما ينطبق كذلك على مواقع المكتبات التي تعتبر من أهم المصادر المعلوماتية الموثوقة على الخطّ، وبالتالي يجب الحرص على تقديم واجهة مشرفة لوضعية البحث العلمي والأكاديمي لبلادنا، وذلك من خلال الإعتناء، التنظيم، المتابعة وصيانة الأعطال بصفة دائمة لسيرورة نشاط الموقع الإلكتروني وتحقيق التواصل الأمثل مع المستفيدين ومساعدة الباحثين وخدمتهم.

فمن المستحسن ان تعمل الجهات المسؤولة على ترسيخ ضرورة دخول المكتبات الجامعية والأكاديمية في الفضاء الرقمي، من خلال إنشاء مواقع إلكترونية مستقلة، وان تدعم و تحفز المواقع المميزة التي تلعب دورها العلمي والأكاديمي بوجه مشرف، بحيث لا تبقى هذه المواقع مجرد واجهة لعرض مصالح المكتبات وأوقات عملها.

وبالتالي على مكتبة المدرسة العليا للبنوك أن تسعى وتعمل على الرقي بموقعها الإلكتروني وخدماته المتاحة إلى مستوى أعلى فعلى الرغم من إعتبارها تجربة رائدة في الجزائر إلا أنها تعتبر خطوة أولى في مسيرة الألف ميل بالنسبة للمجتمع الرقمي الدولي، بحيث يجب الحرص على التطوير، وأن تأخذ على عاتقها الإلتزام بمواكبة التطور الرقمي الحاصل في تكنولوجيا المعلومات على غرار نظيراتها من المكتبات الأكاديمية التي سبقها في هذا المجال.

عموما، يمكن للنتائج التي خلص إليها هذا البحث المتواضع أن تفيد مسيري مكتبة المدرسة العليا للمصرفية في اتخاذ قرارات وإجراءات من شأنها تحسين أداء الموقع الإلكتروني للمكتبة وتطوير ميكانيزمات العمل به لمسايرة التغيرات المتسارعة في مجال المعرفة الإلكترونية، وضمن أحسن استفادة لأكبر عدد ممكن من الرواد.

في الختام نقول أن هذا العمل يبقى مفتوحا كون موضوع الدراسة يحتاج للمتابعة، كالحرص على القيام بعمليات تقييمية من فترة لأخرى سواء من قبل المكتبة أو من خلال جهات خارجية كالباحثين الجامعيين، كما أنه على ضوء نتائج هذه الدراسة يبرز إشكال أكبر، فمع توفر الموارد المالية والإرادة البشرية مازال يعيق تطور الموقع عددا من النقائص والعراقيل يمكن التحقيق فيها والإجابة عنها في دراسة أخرى.... فتكافل الجهود أمر ضروري للإجابة عن مثل هذه التساؤلات وأكثر لضمان فعالية الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة العليا للبنوك وتحقيق نجاعة أكبر. هذا وإن تقييم مواقع إلكترونية لمكتبات أكاديمية أخرى وفق المقاييس الدولية المقننة باب يبقى مفتوحا للدراسة على مصراعيه أيضاً.

البيبيو غرافيا



قائمة المراجع

الكتب :

1. أحمد، الرفاعي. مناهج البحث العلمي: تطبيقات الإدارية والاقتصادية. دار وائل للنشر، عمان، 1998.
2. أمان، محمد. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000.
3. بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985.
4. بدر، أحمد. مقدمة في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1988.
5. بدر، أحمد. التكامل المعرفي لعلم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب، 2002.
6. بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط. 04. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007.
7. جروش، أودري، ترجمة قاسم، حشمت. تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1999.
8. دياب، حامد الشافعي. الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية: الأسس والإطار العام. القاهرة: [د.ن.]، 2006.
9. ربيع، سيدة ماجد، النقيب، متولي محمود. دروس في المراجع العامة. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2004.
10. زيتون، كمال عبد الحميد. تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات. ط. 2. القاهرة: عالم الكتب، 2004.
11. شاهين، شريف كامل. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز التوثيق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
12. العايدي، محمد عوض. إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية مع دراسة عن مناهج البحث. القاهرة: شمس المعارف، 2005.
13. عبد الهادي، محمد فتحي، خليفة، شعبان عبد العزيز. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات: بين الواقع والمستقبل. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999.

14. عبد الهادي، محمد فتحي. التكتيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2000.
15. عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات. ط. 1. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
16. عبود، طلال. التسويق عبر الإنترنت. دمشق: دار الرضا، 2000.
17. العناوسة، محمد علي. الإعارة في المكتبات: منهج وتطبيق نظام. ط. 1. عمان: دار الضياء، 1998.
18. عويس، محمد. التخطيط الاجتماعي: قراءات في البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: دار النهضة العربية، 2000.
20. الصباغ، عماد عبد الوهاب. علم المعلومات. عمان: مكتبة دار الثقافة، 1998.
21. قاسم، حشمت. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب، 1993.
22. قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. قواعد وشبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر، 2000.
23. قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
24. لانكستر وفرد، بيكر شارون؛ ترجمة الشيمي حسني عبد الرحمن والفرماوي جمال الدين محمد. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1996.
25. محمود، عباس طارق. المكتبة الرقمية وشبكة الانترنت. ط. 1. القاهرة: مركز الأصيل، 2003.
26. ملحم، عصام توفيق أحمد. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. ط. 1. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011.
27. موسى، غادة عبد المنعم. دراسات في نظم وخدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص. 212-213.
28. الهوش، أبو بكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. الإسكندرية: الإشعاع الفنية،

29. الهوش، أبوبكر محمود. التقنية الحديثة في المكتبات والمعلومات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات. القاهرة: دار الفجر، 2002.

مقالات الدوريات :

1. أعراب، عبد الحميد. إشكالية جودة المعلومات في المواقع الإلكترونية. في: مجلة العربية 3000. ع.01. 2005. في:

http://www.alarabiclub.org/index.php?p_id=213&id=256.

2. بن السبتي، عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الرغبة في التغيير والصعوبات.

في: RIST دورية المعلومات العلمية والتقنية. مج. 14، ع. 1، 2004. في: <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/technologie.pdf>

3. بودريان، عز الدين. تكوين المستخدمين في مجال المعلومات بين الإتاحة والعائق. في: مجلة المكتبات والمعلومات. مج1، ع1. قسنطينة، 2002.

4. الحلاق، رائد، سمير، غادة. المكتبات والإنترنت: التخطيط الاستراتيجي لإدارة المواقع الخاصة بالمكتبات. في: مجلة العربية 3000. ع.4. 2001. في:

http://www.alarabiclub.org/index.php?p_id=213&id=173

5. فراج، عبدالرحمن. مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية . في : مجلة المعلوماتية =

[informatics . ع. 10 . في: http://informatics.gov.sa/articles.php?artid=501](http://informatics.gov.sa/articles.php?artid=501)

6. كمال، بطوش. المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات: حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية. في: مجلة العربية 3000. ع.1. 2003. في:

http://alarabiclub.org/index.php?p_id=213&id=250

7. كليب، فضل. الإنترنت ودورها التنموي في المكتبات. في: رسالة المكتبة. مج. 33، ع. 1، 1998. مذكور في: خدمات المعلومات على الإنترنت ومردوداتها على المكتبات/ الورد، زكي

حسين. 2010. في:

<http://adabbanha.own0.com/t1409-topic> . (2013 /02/18) .

8. النجار، رضا محمد. معايير تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت. في: cybrarians journal. ع. 13. 2007. في:

<http://journal.cybrarians.info/index>

9. العباس، هشام بن عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. السلسلة الثانية، ع. 71. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
10. 9- خالد، الجبري. دور الإنترنت في دعم وظائف المكتبة وتطويرها. مج. 07. سبتمبر 2001.

الرسائل والمذكرات :

- 3- رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة (أطروحة ماجستير). قسنطينة: [د.ن.]، 2005.
- 1- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا (أطروحة دكتوراه). قسنطينة: [د.ن.]، 2008.
- 2- لزهري، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لفرحات عباس بسطيف (أطروحة ماجستير). قسنطينة: [د.ن.]، 2006.
- 3- نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بقسنطينة (أطروحة ماجستير). قسنطينة: [د.ن.]، 2010.

المؤتمرات والندوات :

1. احمد، نصر الدين حسن، الحسن، العوض احمد محمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات. المؤتمر الحادي والعشرين لاتحاد المكتبات والمعلومات ببيروت. الخرطوم: المركز القومي للبحوث، 2010.
2. إسطفان، هاشم مود. منهجية ومقاييس تقييم المواقع على الشبكة العالمية العنكبوتية. أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي الموحد للمعلومات حول الإستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الإنترنت ودراسات أخرى" من 21- 26 أكتوبر 1998. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1999.
3. بومعرافي، بهجة مكي. الإنترنت في المكتبات : فوائد وتحديات . في : أعمال المؤتمر التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1999.

4. عيون السود، نزار. واقع وآفاق استخدام المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها. وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات. القاهرة: 1 - 4 نوفمبر 1997 .
5. قطر، محمود. المكتبات الجامعية ودورها المجتمعي، المؤتمر القومي الثالث عشر لأخصائيي المكتبات والمعلومات، العريش، 2009.
6. يونس، عبد الرزاق. "تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التعاون العربي والدولي في مجال المعلومات" اجتماع مسؤولي وخبراء المعلومات في الدول العربية. عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 2-12/5-1986 .

مترقات :

- 1- احمد، احمد يوسف حافظ. تكنولوجيا المعلومات ودورها في المكتبات. منتديات اليسير. متاح على : <http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=29208>
- 2- بعبع، نادية، شريفة، بن غذفة. دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية. 2008. في: <http://assps.yourforumlive.com/t16-topic>
- 3- الزهيري، طلال ناظم. مستويات الحوسبة في مؤسسات المعلومات. مدونة المدونات في علم المعلومات والمكتبات. 2007. في: <http://docstu.maktoobblog.com/451602/>
- 4- عايز، محمد. أثر التطور في تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية. متاح على: <http://alkhabra.net/vb/showthread.php?381>
- 5- علاهم، رابح. واقع أئمة المكتبات الجامعية في الجزائر. 2008. في : <http://www.afli.cybrarians.info>
- 6- عيون السود، نزار. المكتبات الجامعية ودورها في البحث العلمي في ظل التقنيات الحديثة. في: <http://www.arabcin.net> .
- 7 - دليل المستخدم للمكتبة الرقمية السعودية [وثيقة رقمية] / المكتبة الرقمية السعودية. 2010. ص. 17-23 . متاح في: http://sdl.edu.sa/sdlportal/User_Manualcopy.pdf
- 8- الحاسب الآلي واستخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. منتديات اليسير. متاح .

Encyclopédies et Dictionnaires

- 1- Reitz, Joan M. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. 2004 – 2012. in: http://lu.com/odlis/odlis_d.cfm.
- 2- Robert, Paul , [et al.]. Le petit Robert: Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française [Version numérique]. Ed. 04. 2013. in: http://pr.bvdep.com/version-1/login_.asp
- 3- Encyclopédie électronique. In: <http://fr.wikipedia.org>.

Livres

- 1-GIAPPICONI Thierry. Manuel théorique et pratique d ' évaluation des bibliothèques et centres documentaires. Paris : Editions du cercle de la Librairie, 2001.
 - 2-Guinchat, Claire. Introduction générale aux sciences et techniques de l ' information et de la documentation générale. Paris: Unesco, 1990.
 - 3- WARTA Katharina, WAGNER Petra. Electronic Information Services: An Assessment of Market Development in Austria: Australian Report of the European Member States' Study II (MSSTUDY II) . Seibersdorf : Australian Research Centers, 1999.
- 1 – Le livre numérique dans l ' édition professionnelle, universitaire et de recherche [livre numérique]. groupe de travail eBook du GFII, Mars 2012. in: <http://books.google.fr> . le 17/01/2013.

Articles de périodiques

- 1- Bezençon, Christophe. Évaluation des bibliothèques des Hautes écoles spécialisées suisses: vers un benchmarking au niveau national. In: la revue RESSI (la Revue électronique suisse de science de l'information), n°12, Décembre 2011. la Haute Ecole de Gestion de Genève. In: http://www.ressi.ch/num12/article_076

2 -Carbone, Pierre, « Évaluer la performance des bibliothèques », *BBF*, 1998, n° 6, p. 40-45 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-06-0040-005>. le 15 /02/1- 2013 .

3- CLARKE Zoë. EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System. 2000. P. 09-10 IN: <http://www.lis.upatras.gr/LIS/FORMS/patras1.PDF>

4- Hawkins, T. Donald. Bibliometrics of electronic journals in information science [electronic journal]. In: information research. Vol.7, no.1, October 2001. in: <http://informationer.net/ir>.

5- Masse, Isabelle, « Les indicateurs de performance dans les bibliothèques », *BBF*, 1998, n° 5, p. 112-113, [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0112-012>

6- Mayere, Anne; Muet, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d 'information. In : Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t . 43, n° 1, p. 10-18.

In: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0010-001>

7 – Renard, Pierre-Yves. ISO 2789 and ISO 11620: Short presentation of standard as reference documents in an assessment process [document électronique]. In: LIBER.vol. 17, issue 3/4, 2007. in: <http://liber.library.uu.nl/>

8- YOUNG, PETER R. L 'évaluation des services électroniques en bibliothèque: les statistiques à l 'âge du numérique. In: *BBF*: 1998, t . 43, n° 3, p. 67.

Thèses et mémoires

1- Ashta, Emmanuelle. Définir la politique éditoriale pour le site Web d 'une bibliothèque [Diplôme de conservateur de bibliothèque]. Villeurbanne : ENS-SIB: Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, 2000.

2 – Barral, Sabine. Mission « Indicateurs d'usages des ressources électroniques »: Rapport final. [document électronique]. Mission confiée par le ministère de l'éducation national et de l'enseignement supérieur et de recherche: Sous direction des bibliothèques et de l'information scientifique. Mars 2007.

3- Deschatelets, Gilles; Dufour, Christine. Étude de faisabilité pour la mise en place d'une bibliothèque virtuelle en sciences de l'information dans le cadre du projet SLISNET. Montréal: Ebsi: École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, février 1997. in: <http://slisnet.enssib.fr/bibelec/chap2.html>. Le:20 /07/2012.

4 – Gier-Jeanmougin, Sylvie; [et al.]. Pratique d'évaluation des bibliothèques. [Diplôme de conservateur de bibliothèque]. Villeurbanne : ENSSIB, 2004.

5- Mohamed, BAKOUR. CONCEPTION D'UN TABLEAU DE BORD APPLIQUE A LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE L'UNIVERSITE A.MIRA-BEJAIA. [Diplôme de Magister]. Constantine: [S. I.], 2006.

6– Nicolas, MORIN. Boîte à outils pour un site web de bibliothèque universitaire (Thèse Universitaire pour l'obtention du Diplôme de Conservateur de Bibliothèque). Villeurbanne : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, Janvier 2001.

Sommets

1-Blixrud, Julia C. Le programme statistique de l'association des bibliothèques de recherche (ARL) : des statistiques descriptives à la mesure de la performance. In : 67th IFLA Council and General Conference, August 16-25, 2001.the International Federation of Library Associations: Boston, 2001. p. 07. <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/034-135f.pdf> .

2- Shimmon Ross ; Trad. Françoise Félicité. Le rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'information. Dans: le *sommet mondial sur la société de l'information*, Genève 2003- Tunis 2005 [Document électronique]. IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions.2005 .

LES NORMES:

1- Organisation Internationale de Normalisation. «ISO/TR 20983 :2003, Information et Documentation – Indicateurs de performance pour les services électroniques des bibliothèques». 2IN: http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm

2- Organisation Internationale de Normalisation. Norme international: ISO 11620: information et Documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. 2^{ème} éd. Suisse, 2008.

Divers-

1- CLARKE, Zoë. EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System. 2000. IN: <http://www.lis.upatras.gr/LIS/FORMS/patras1.PDF>

2-Fadaili, Touria. Les technologies interactives en bibliothèque.

In: <http://espaceb.bibliomontreal.com/2011/12/14/les-technologies-interactives-en-bibliotheque/>.

3- Greenhill ,Kathryn. Multitouche computer table for libraries.

In: <http://www.librariansmatter.com/blog/2009/07/22/multitouch-computer-tables-for-libraries-and-cold-cats/>

4-Kirk ,Elizabeth E. Evaluating Information Found on the Internet. LIBRARY GUIDES AT JOHNS HOPKINS. Last Updated: 15 Oct , 2012 IN: <http://>

guides.library.jhu.edu/evaluatinginformation

5 – Poll, Roswitha. From statics to quality measures: evaluation of libraries [document électronique]. 2011.

6- Yrjölä , Hellevi (1999). The role of the World Wide Web in the dissemination of statistics : A Virtual Library of Statistics.

In: <http://www.stat.fi/isi99/proceedings/arkisto/varasto/yrjl0725.pdf> .

الملاحق



Created with

 **nitro**PDF[®] professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional

Questionnaire

En préparation d'un diplôme de magistère en bibliothéconomie, qui traite dans sa partie pratique (l'évaluation du site web de la bibliothèque de l'école supérieure des banques),

Nous espérons que vous allez contribuer à répondre à ce questionnaire par le placement de la marque(x) devant la bonne réponse:

Etes -Vous:

-Etudiant a l'école()

-Enseignant()

-Encadrement()

-Utilisateur externe()

A. Utilisation et récupération d'information (navigation):

1. La navigation et La récupération des informations sur le site, est elle facile?

Oui () Non ()

2. Est-il facile de trouver le site de la bibliothèque à partir des moteurs de recherche?

Oui () Non ()

3. Comment avez-vous pris connaissance de ce site?

- Par hasard ()

-Bouche à Oreille ()

- Recherche Spécifique (mots clés) ()

-Liens sur un autre site ()

- Autres?, définir:

4. Avez- vous déjà utilisé les différents liens permit par le site ?

Oui () Non ()

B. Satisfaction des bénéficiaires

5. a. Est-ce que le site avec ses services contribue à des progrès dans vos études?

Oui () Non ()

b. Le site vous apporte plus d'efficacité dans votre travail?

Oui () Non ()

6. Etes-vous satisfait du site et de ses services?

Oui () Non () un peu ()

7. Est-ce que les services du site web de la bibliothèque sont satisfaisants, où il est préférable de se déplacé vers les locaux de la bibliothèque réelle ?

La Navigation sur le site vous satisfait ()

Le Déplacement vers les locaux est nécessaire ()

8. Quels sont les changements que vous proposez d'effectué sur le site?

.....

Entretien

A- DEFINITION DU PUBLIQUE D'UTILISATEUR DU SITE WEB DE LA BIBLIOTHEQUE DE L'USB:

1. La répartition du publique des utilisateur :

- | | | |
|---------------------------|--------------|------------------------|
| -Etudiant a l'école | -Professeur | -Chercheur |
| -Etudiant hors de l'école | -Encadrement | - Etudiant en magister |

en Algérie or Algérie

2. Le nombre total pour chaque groupe :

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| -Etudiant a l'école | -Professeur |
| -Chercheur | -Etudiant hors de l'école |
| -encadrement | - Etudiant en magister |

B- LA MISE A JOUR DES INFORMATIONS SUR LE SITE WEB DE LA BIBLIOTHEQUE DE L'ESB:

3. est-ce que vous mentionnée les date des dernières mises à jour sur la page d'accueille du site de la bibliothèque?

4. Quel est la date de la dernière mise à jour du site ?

C- les services d'information électroniques disponibles sur le site

5. Est ce qu'il y'a un Catalogue en ligne des thèses et mémoires de l'Ecole Supérieure de Banque ?

6. Est ce qu'il y'a un Catalogue pour les articles de périodiques?

Ou il est intégré avec celui des ouvrages ? d'après les recherche sur le catalogue en ligne les résultats contient deux type de documents livre ou article.

7. Services de récupération électronique d'information :

- est ce qu'il ya l'accès aux revues

- accès aux livres ou juste localisation de leur place.....

8. Est ce que le catalogue sur le site est collectif ou il contient juste le fond de votre bibliothèque ?

9. est ce que le site permet :

- la réservation d'ouvrages ?

- La suggestion d'achat ?

- Est-ce que vous les prenez en considération ? هناك متابعة دورية على الموقع

- le site permet la prolongation de la durée du prêts ou il faut se déplacé a la bibliothèque ?

10. est ce qu'il existe des services de communication et d'écho entre les utilisateurs et le site ; par : e-mail, chat ou modèles d'évaluation?

.....

- interactif en directe ?

-Ou le service de références électroniques

(الخدمة المرجعية)?.....

11. Est-ce que le site de la bibliothèque offre le service du PEB prêt entre bibliothèque?

,est-ce que la demande se fait en ligne d'après le site?

.....

- le service de diffusion sélective d'information?

- service de formation des utilisateurs ?

12. La bibliothèque effectue des évaluations de la qualité du site web ? la dernière date/chaque:

13. Quelles sont les butes tracé par la bibliothèque pour le site ?

Annexe 03 (normative)

Liste des indicateurs de performance des bibliothèques

Le Tableau A.1 recense les activités et les services généralement assurés ou fournis par les bibliothèques selon le modèle d'un tableau de bord. Les indicateurs de performance décrits dans la présente Norme internationale sont groupés par activités ou services auxquels ils se rapportent, et la référence à leur description est indiquée dans l'Annexe B. La classification adoptée permet des ajouts à la liste des activités et à la liste des indicateurs.

NOTE Certaines bibliothèques emploient des indicateurs qui ne sont pas décrits ici.

Tableau A.1 — Liste des indicateurs de performance pour les activités et les services généralement assurés ou fournis dans les bibliothèques

Référence de l'indicateur de performance	Indicateur de performance	Description/Objectif
B.1	Ressources, accès et infrastructure	<i>Indicateurs de performance qui mesurent l'adéquation et la disponibilité des ressources et des services des bibliothèques (par exemple personnel, titres, postes de travail publics).</i>
B.1.1	Collection	
B.1.1.1	Disponibilité des titres demandés	Évaluer dans quelle mesure les titres détenus par la bibliothèque ou accessibles sous contrat de licence et demandés par les usagers sont effectivement disponibles au moment de la demande.
B.1.1.2	Pourcentage des titres demandés figurant dans la collection	Évaluer la mesure dans laquelle les titres demandés par les usagers sont détenus par la bibliothèque. Cet indicateur sert à évaluer l'adéquation de la collection aux demandes des usagers.
B.1.1.3	Taux de réussite de la recherche par sujet au catalogue	Estimer la capacité de la bibliothèque à répondre à la recherche d'un sujet effectuée par l'utilisateur et à l'informer du lieu et de la méthode lui permettant de trouver les informations sur un sujet.
B.1.1.4	Pourcentage des sessions rejetées	Établir, pour chaque base de données électronique, si un nombre suffisant de licences a été souscrit afin de répondre à la demande des usagers.
B.1.2	Accès	
B.1.2.1	Exactitude du rangement	Évaluer la mesure dans laquelle les documents référencés au catalogue de la bibliothèque sont à leur emplacement exact sur les rayonnages.
B.1.2.2	Délai médian de recherche des documents en magasin	Évaluer l'efficacité du système de recherche.
B.1.2.3	Délai du prêt entre bibliothèques	Évaluer le délai nécessaire pour mener à terme une transaction de prêt entre bibliothèques ou de fourniture de document, depuis la réception de la demande jusqu'à l'envoi du document demandé.
B.1.2.4	Pourcentage de réussite des prêts entre bibliothèques	Évaluer le niveau de prêts entre bibliothèques et de demandes de fourniture de documents effectivement réalisés par rapport au nombre total de demandes de prêts entre bibliothèques ou de fournitures de documents reçues.

Tableau A.1 (suite)

Référence de l'indicateur de performance	Indicateur de performance	Description/Objectif
B.1.3	Installations	
B.1.3.1	Postes de travail publics par personne	Évaluer la disponibilité des postes de travail offerts par la bibliothèque par 1 000 membres de la population à desservir.
B.1.3.2	Nombre d'heures d'accès à des postes de travail par personne	Évaluer la disponibilité des postes de travail en calculant le nombre moyen d'heures où un poste de travail est disponible au cours d'une année pour un membre de la population à desservir.
B.1.3.3	Surface de services publics par personne	Évaluer l'importance de la bibliothèque comme lieu d'étude, de réunion et comme centre d'étude et démontrer la façon dont l'établissement assure ces fonctions.
B.1.3.4	Places assises par personne	Évaluer le nombre de places assises mises à disposition pour 1 000 personnes de la population à desservir pour la lecture, l'étude ou le travail dans la bibliothèque.
B.1.3.5	Heures d'ouverture par rapport à la demande	Évaluer la mesure dans laquelle les heures d'ouverture d'une bibliothèque correspondent aux besoins des usagers.
B.1.4	Personnel	
B.1.4.1	Nombre d'agents par personne	Évaluer le nombre d'agents de la bibliothèque pour 1 000 personnes de la population à desservir. Le nombre de personnes appartenant à la population à desservir peut être considéré comme proportionnel à la charge de travail à accomplir.
B.2	Utilisation	<i>Indicateurs qui mesurent l'usage des ressources et des services des bibliothèques (par exemple prêts de documents, téléchargement de ressources électroniques et utilisation des installations).</i>
B.2.1	Collection	
B.2.1.1	Rotation des collections	Évaluer le taux global d'utilisation d'un fonds de prêt. Cet indicateur peut également servir à évaluer l'adéquation des collections aux besoins de la population à desservir.
B.2.1.2	Emprunts par personne	Évaluer le taux d'utilisation des collections de la bibliothèque par la population à desservir. Il peut aussi servir à évaluer la qualité des collections et la capacité de la bibliothèque à promouvoir l'utilisation de ses collections.
B.2.1.3	Pourcentage du fonds non utilisé	Évaluer la part du fonds non utilisée pendant une période donnée. Cet indicateur peut aussi servir à évaluer l'adéquation de la collection aux besoins de la population à desservir.
B.2.1.4	Nombre d'unités de contenu documentaire téléchargées par personne	Évaluer l'intérêt porté par les utilisateurs aux ressources électroniques.
B.2.1.5	Consultation sur place par personne	Évaluer le degré d'utilisation des documents dans la bibliothèque.
B.2.2	Accès	
B.2.2.1	Entrées à la bibliothèque par personne	Évaluer la capacité de la bibliothèque à amener les usagers à recourir à tous ses services.

Tableau A.1 (suite)

Référence de l'indicateur de performance	Indicateur de performance	Description/Objectif
B.2.2.2	Pourcentage des demandes d'information transmises par voie électronique	Établir l'utilisation des moyens électroniques de communication (par exemple courriel, référence numérique) pour transmettre des demandes d'informations.
B.2.2.3	Pourcentage des usagers externes	Évaluer le pourcentage d'emprunteurs actifs qui sont extérieurs à la population à desservir par la bibliothèque et en conséquence l'importance de la bibliothèque accordée à l'enseignement et à la culture dans la région. Cet indicateur fournit aussi une estimation de l'influence ou de l'attrait d'une bibliothèque à l'extérieur de son périmètre d'action.
B.2.2.4	Pourcentages des emprunts totaux effectués par les usagers externes	Évaluer la mesure dans laquelle les services documentaires sont utilisés par des usagers externes. Déterminer également l'intérêt porté par les usagers externes à l'égard de la collection offerte.
B.2.2.5	Taux de présence aux animations organisées par la bibliothèque (par personne)	Évaluer l'attractivité des animations organisées par la bibliothèque pour la population à desservir.
B.2.2.6	Taux de présence aux séances de formation par personne	Évaluer la capacité de la bibliothèque à atteindre ses usagers en dispensant une formation sur l'utilisation de ses services.
B.2.3	Installations	
B.2.3.1	Taux d'occupation des places assises	Évaluer le taux global d'utilisation des places assises destinées à la lecture ou à l'étude dans la bibliothèque, en estimant la proportion de places assises en cours d'utilisation à un moment donné.
B.2.3.2	Taux d'utilisation des postes de travail	Évaluer le taux d'utilisation global des postes de travail mis à disposition dans la bibliothèque, en calculant le pourcentage de postes de travail utilisés à un moment donné.
B.2.4	Généralités	
B.2.4.1	Pourcentage de fréquentation de la population cible	Évaluer la capacité de la bibliothèque à atteindre une population cible.
B.2.4.2	Satisfaction des usagers	Évaluer la mesure dans laquelle les usagers sont satisfaits des services de la bibliothèque considérés dans leur totalité ou bien isolément.
B.3	Efficience	<i>Indicateurs qui mesurent l'efficience des ressources et des services (par exemple les coûts par prêt, par session ou téléchargement de ressources électroniques, le délai nécessaire pour acquérir ou traiter des documents et le taux de réponses correctes).</i>
B.3.1	Collection	
B.3.1.1	Coût par prêt	Évaluer le coût des services de la bibliothèque en fonction du nombre de prêts.
B.3.1.2	Coût des bases de données par session	Évaluer les coûts contractuels d'une base de données en fonction du nombre de sessions.
B.3.1.3	Coût par unité de contenu documentaire téléchargée	Évaluer le coût contractuel d'une ressource électronique en fonction du nombre d'unités de contenu documentaires téléchargées.

Tableau A.1 (suite)

Référence de l'indicateur de performance	indicateur de performance	Description/Objetif
B.3.1.4	Coût par entrée à la bibliothèque	Évaluer le coût du service rendu par la bibliothèque en fonction du nombre d'entrées à la bibliothèque.
B.3.2	Accès	
B.3.2.1	Délai médian d'acquisition des documents	Évaluer la mesure dans laquelle les fournisseurs de documents sont efficaces, en termes de délai.
B.3.2.2	Délai médian de traitement des documents	Évaluer l'efficacité du circuit de traitement des documents en termes de délais.
B.3.3	Personnel	
B.3.3.1	Pourcentage du personnel affecté au service public par rapport à l'effectif total	Déterminer l'effort de la bibliothèque en faveur des services au public par rapport aux services internes.
B.3.3.2	Taux de réponses correctes	Évaluer le degré d'aptitude du personnel à satisfaire aux exigences primordiales d'un bon service de référence, à savoir fournir des réponses correctes aux demandes de renseignements.
B.3.3.3	Proportion des dépenses d'acquisition par rapport aux dépenses de personnel	Rapporter les coûts d'acquisition aux coûts de personnel de manière à établir si la bibliothèque consacre une part pertinente de ses moyens à ses collections.
B.3.3.4	Productivité des agents dans le traitement des documents	Mesurer le nombre moyen de documents (imprimés et électroniques) acquis et traités par agent au cours d'une période définie (habituellement une année). Cet indicateur démontre de façon exemplaire la productivité des agents.
B.3.4	Généralités	
B.3.4.1	Coût par usager	
B.4	Potentialités et développement	<i>Indicateurs qui mesurent le degré d'investissement de la bibliothèque dans des services et des types de ressources émergents et son aptitude à s'assurer un financement suffisant pour son développement (par exemple pourcentage de dépenses en ressources électroniques et participation du personnel à des sessions de formation).</i>
B.4.1	Collection	
B.4.1.1	Pourcentage des dépenses en fourniture d'information consacrées à la collection électronique	Évaluer la mesure dans laquelle la bibliothèque est engagée dans la constitution d'une collection électronique.
B.4.2	Personnel	
B.4.2.1	Pourcentage du personnel de la bibliothèque affecté à la fourniture de services électroniques	Évaluer le niveau d'affectation par la bibliothèque de ressources humaines au regard du support technique des services électroniques.
B.4.2.2	Nombre de sessions de formation suivies par agent	Évaluer l'amélioration des compétences du personnel de la bibliothèque par sa participation à des séances de formation.

Tableau A.1 (suite)

Référence de l'indicateur de performance	Indicateur de performance	Description/Objectif
B.4.3	Généralités	
B.4.3.1	Pourcentage des crédits de la bibliothèque provenant de subventions spéciales ou de fonds propres	Évaluer la capacité de la bibliothèque à obtenir des ressources financières supplémentaires.
B.4.3.2	Pourcentage du budget de l'institution alloué à la bibliothèque	Mesurer la part de la bibliothèque (exprimée en terme d'unités monétaires investies), à l'intérieur de la structure organisationnelle et évaluer l'apport financier de l'institution mère.