

مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة باتنة نموذجاً

زينب بن الطيب

أستاذة جامعية- جامعة المسيلة

الملخص :

تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية مورداً معلوماتياً مهماً باعتبارها إحدى النتائج التي أفرزها عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذه الأخيرة التي فرضت وجودها على شتى مؤسسات المجتمع بما فيها المكتبات الجامعية التي أصبح لزاماً عليها إثراء رصيدها بهذا النوع الجديد من المصادر ضمن ما يعرف بـ "سياسة تنمية المجموعات"، فإن هذا الإثراء سيستوجب أيضاً من المكتبات الجامعية استغلال هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات بما تتمتع به من خصائص وإيجابيات في تامين ما تقدمه من خدمات معلومات حالية لمجتمع المستفيدين المترددين عليها، وكذا التفكير الجدي في خلق خدمات معلومات أخرى جديدة تساهم أكثر في إبقاء التواصل بين المستفيدين والمكتبات الجامعية، خاصة وأن هذه الأخيرة تشهد ظهور منافسين جدد يسعون إلى استقطاب وجهة المستفيد نحوهم كالمكتبات الإلكترونية، المكتبات الافتراضية،... الخ

وتحاول هذه الدراسة التعرف على الإضافة التي يمكن لمصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها فيما يتعلق بخدمات المعلومات المتاحة للمكتبات الجامعية، وذلك من خلال تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية : خدمات المعلومات - مصادر المعلومات الإلكترونية- المكتبات الجامعية - تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



مقدمة:

تعتبر المكتبات من أهم المؤسسات الفاعلة في توفير المعلومات بمختلف مصادرها لأفراد المجتمع وبالأخص المكتبات الجامعية التي لا تقل أهمية عن باقي أنواع المكتبات، باعتبارها الشريان الحيوي للجامعة الذي يغذي وينشط البرامج الأكاديمية وبرامج البحث، وهو ما جعلها تقف على قمة الهرم بالنسبة للأنواع الأخرى للمكتبات، كونها العمود الفقري بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الذي يتولى جمع مصادر المعلومات بشتى أشكالها ومن ثم تنظيمها وحفظها واسترجاعها في إطار ما تقدمه من خدمات تعرف بـ "خدمات المعلومات"، التي تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف بل وحتى قدرة هذه المؤسسات على إفادة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم - خاصة وأنها تخدم نخبة المجتمع من باحثين وأساتذة وطلبة-، كما أنها المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات أو فشلها.

كل هذه العوامل نتج عنها ظهور حاجة ملحة لتطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بالاستعانة بمصادر المعلومات الإلكترونية، خاصة وأن توفير مصادر المعلومات الإلكترونية يعد أساساً وركيزة مهمة للبحث العلمي الحديث.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

1/ أهمية الدراسة: تبرز أهمية البحث عن دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، انطلاقاً من أن التطورات الحاصلة في ميدان المكتبات والمعلومات ومزاوجتها بالتقنيات الحديثة تستلزم تطويع هذه التقنيات لتطوير خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وعلى رأسها المكتبات الجامعية، خاصة في خضم تبني العالم للأسلوب الإلكتروني في الكثير من ميادين الحياة وبالأخص ميدان البحث العلمي، وتعتبر خدمات المعلومات ذات أهمية كبيرة كونها معيار مهم للتقييم والحكم على مدى فعالية ونشاط أي مكتبة وهو ما يستوجب الاهتمام بدراسة هذا المعيار لمعرفة ما وصل إليه.

2/ إشكالية الدراسة:

بما أن مجموعات المكتبات الجامعية قد تطورت من مصادر ورقية إلى مصادر إلكترونية حديثة، فمن الطبيعي أن تتطور أيضاً خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات بشكل يتناسب وطبيعة هذه المصادر الإلكترونية من ناحية، ويتكيف من ناحية أخرى مع احتياجات المستخدمين باعتبار هذه التطورات التكنولوجية تستقطبهم كثيراً وتشغل حيزاً كبيراً من اهتمامهم.

من هنا برزت الحاجة إلى التعرف على دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، خاصة مع ظهور منافسين جدد لها يسعون إلى استقطاب وجلب المستخدمين وتحويل وجهتهم إليهم كالمكتبات الإلكترونية والمكتبات الافتراضية،... الخ

وعليه تتبلور إشكالية دراستنا هذه حول مدى مساهمة مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية.



ومنها تنبثق مجموعة التساؤلات التالية:

- ✍ فيما يكمن دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ؟
- ✍ ما هي أبعاد استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية؟
- ✍ كيف ستعزز مصادر المعلومات الإلكترونية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟
- ✍ هل ستدفع مصادر المعلومات الإلكترونية إلى إتاحة خدمات معلومات جديدة بالمكتبات الجامعية من شأنها إبقاء التواصل بينها وبين المستفيد؟

✍ ما هي الإضافة التي يمكن لمصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟

3/ فرضيات الدراسة:

لوصول إلى إجابات لهذه التساؤلات السابقة الذكر، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية : تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية في تحسين أداء المكتبات الجامعية من حيث تنويع خدماتها والرفع من مستواها، مما يؤدي إلى إقبال المستفيدين عليها .

وقد انبثقت منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية رغم حداثة خدمات المكتبات الجامعية.

الفرضية الثانية: تمتاز هذه الخدمات الجديدة بأكثر نجاعة وفعالية، بفضل الخصائص التي تميز مصادر المعلومات الإلكترونية.

الفرضية الثالثة: تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية مساهمة فعالة في جلب المستفيدين للاستفادة من خدمات المكتبات الجامعية.

4/ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الوقوف والتعرف على الدور التي أضافته مصادر المعلومات الإلكترونية لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، إضافة إلى تحديد إيجابيات ونقائص إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، والوقوف أيضاً على ما وصلت إليه خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية ومدى توافقها مع مساعي الجامعة.



5/ إجراءات الدراسة الميدانية :

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يسمح لنا بوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها ومن ثم استخدام أدوات لجمع البيانات من الاستبيان والمقابلة والملاحظة، ما يسمح لنا باستنباط النتائج المختلفة.

مجالات الدراسة:

المجال الجغرافي: أجريت الدراسة في حدود المكتبة المركزية لجامعة باتنة بمصالحها المختلفة من مصلحة الرسائل، مصلحة المكفوفين، مصلحة الاقتناء، مصلحة المراجع والدوريات، مصالح الإعارة الداخلية والخارجية، مصلحة الإنترنت.

المجال الزمني: يقدر بخمسة أشهر ما بين شهر يناير ومايو من سنة 2011.

مجتمع وعينة الدراسة:

شملت الدراسة كل المكتبيين والتقنيين المؤهلين أكاديمياً والحاملين لشهادات جامعية في تخصص علم المكتبات والمعلومات وكذا أعوان المكتبات العاملين في المكتبة المركزية والمقدر عددهم بـ 13 فرداً.

وعليه فإن عينة الدراسة تشمل كل المكتبيين والتقنيين والأعوان العاملين في المصالح الخدماتية للمكتبة المركزية لجامعة باتنة، والذين يقدر عددهم بـ 13 فرداً .

أدوات جمع البيانات:

بالإضافة إلى تقنية الملاحظة، فقد استخدمنا أداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة وذلك بصياغة 08 سؤالاً موزعة على ثلاثة محاور كالآتي:

المحور الأول: مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع خدمات المكتبات الجامعية بـ 03 أسئلة.

المحور الثاني: خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة بـ 02 أسئلة.

المحور الثالث: مصادر المعلومات الإلكترونية وجلب المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية بـ 03 أسئلة.



ثانياً : الإطار النظري للدراسة

1/ خدمات المعلومات والمكتبات الجامعية:

إن نشاط أي مؤسسة يقوم على استثمار رؤوس أموالها، وباعتبار المكتبات الجامعية مؤسسات رأس مالها المعلومات التي تقتنيها في شكل أوعية فكرية تقليدية وإلكترونية فإنها تستثمرها في تلبية أكبر قدر ممكن من احتياجات مستخدميها وكذا في الإجابة على أكثر الاستفسارات، ووسيلتها في ذلك " خدمات المعلومات " هي التي تعتبر منافذ للترويج عما تزر به هذه المكتبات من معارف ومعلومات تتواجد بين دفتي أوعيتها.

وخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية تتنوع بتنوع فئات مستخدميها، ويتباين سلوكياتهم واتجاهاتهم نحو المعلومات، وكذا بتعدد الأهداف التي تصبو إلى تحقيقها من وراء خلق كل خدمة من خدمات المعلومات ، خاصة وأن الغاية الأولى والأخيرة من وجود المكتبات هي مساعدة ومساندة مستخدميها من مختلف شرائح المجتمع بشتى وظائفهم واهتماماتهم العلمية، وسبيلها في ذلك خدمات المعلومات التي بواسطتها تستطيع هذه المؤسسات المعلوماتية إيجاد صورة تعكس بصدق وحيادية مدى الجهود التي تبذلها في الوصول إلى تحقيق الاستفادة القصوى التي تفضي بهم إلى الرضا عن المكتبات، كما وتخلق نوعاً من الوفاء لها خاصة في ظل تزايد دائرة البدائل المحتملة للمكتبة الحالية وتزايد احتمالات عزوف أغلب روادها عنها واستغنائهم عن جل مميزاتهما.

لذا تعتبر خدمات المعلومات الورقة الراحبة التي تستعملها المكتبات الحالية للإبقاء على وجودها وكذا للاستمرار في استثمار رأسمالها المعلوماتي، كما وتعتبر خدمات المعلومات المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستخدمين، وقد عرفها حشمت قاسم بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأمطار احتياجاتهم إلى المعلومات.

2/ عوامل ظهور خدمات المعلومات:

أصبحت خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات لبنة أساسية لا يمكن لأي من هذه المؤسسات الاستغناء عنها أو حتى تجاوزها وعدم الاكتراث بها، ومن ذلك يمكن حصر عوامل ظهور خدمات المعلومات في:

- ✓ الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه السنوي
- ✓ تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية البصرية إلى المصادر الإلكترونية للمعلومات
- ✓ تعقد الارتباطات الموضوعية وتشتت المعلومات بين المطبوعات المحورية
- ✓ تعدد لغات الإنتاج الفكري
- ✓ تغير طبيعة الحاجة إلى المعلومات والذي ارتبط بعدة أمور منها التقدم الحضاري والعلمي للكثير من المجتمعات، وزيادة على تداخل الموضوعات العلمية مع بعضها البعض وظهور موضوعات جديدة مما أدى إلى



التركيز على المعلومة أكثر من الاهتمام بمصدرها، وقد أدى هذا التغير بطبيعة الحال إلى حمل ودفع المكتبة على الاهتمام بالمعلومة أكثر من الاهتمام بمصدرها.

✓ تغير أهمية مصادر المعلومات: ذلك أن تغير أهمية مصادر المعلومات بشكل كبير فهل المؤسسات الصناعية والعلمية و الاقتصادية والسياسة تهتم بشكل أساسي على المعلومات المهمة في مجال الاختراعات العلمية والتنافس الثقافي والعلمي وأصبحت كل مؤسسة تركز على إنشاء مكتبتها الخاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها وعملها.

✓ تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة

✓ ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات تغطية كل ما ينشر في العالم

✓ تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث التعرف من خلالها على كل ما هو حديث في مجال تخصصه

✓ نقص الوسائل والإمكانات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات ، وهذه الوسائل تشمل التجهيزات والأفراد المؤهلين إضافة إلى الأساليب الفنية كالتصنيف والتكشيف اللازمين لتحليل المعلومات لكن وحتى تتمكن المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم خدمات المعلومات في أحسن صورة وبأكمل وجه، يتطلب الاحتكام على العديد من المقومات والتي تتمثل في:

* **مصادر المعلومات:** إذ يقاس نجاح الخدمة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها، وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة ومتنوعة المستويات وطابعة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها.

* **الكادر البشري المؤهل:** يعد مستوى وكفاءة العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي أحد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات.

* **التسهيلات اللازمة للمستفيدين والمتطلبات التكنولوجية**

* **المقومات المالية (الميزانية)**



3/ مصادر المعلومات الإلكترونية: خيار معلوماتي جديد:

في ظل التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشهد المكتبات الجامعية على غرار مؤسسات المعلوماتية الأخرى موجة جديدة من مصادر المعلومات ألا وهي مصادر المعلومات الإلكترونية، هذه المصادر التي عرفتها الدكتور إيمان فاضل السامرائي بأنها مصادر المعلومات الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونياً على وسائط سواء ممغنطة أو مليزة بأنواعها، أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدريها ونشرها في ملفات قواعد البيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر أو داخلياً في المكتبة أو في مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة والمتطورة الأخرى.

أما لانكستر فقد حدد مفهوم مصادر المعلومات الإلكترونية في اتجاهين اثنين هما:

– الأول: أن كل ما يتوفر حالياً من مصادر معلومات إلكترونية (قواعد وبنوك المعلومات ضمن الاتصال المباشر أو ضمن الأقراص المليزة) هي في الأصل نفس المصادر الورقية التقليدية التي ما يزال التعامل معها قائماً ولكنها تُخزن وتُثبت أو تسترجع كمعلومات إلكترونية.

– الثاني: فهي مصادر المعلومات الإلكترونية التي لا تلغي وجود الوعاء الورقي فحسب، وتوفر الاتصال المباشر بين منتج المعلومات والمستخدم منها، بل تهدف إلى التغيير الشامل في الهيكل المؤلف لشكل الورقة أو الكتاب المطبوع. فمصادر المعلومات الإلكترونية لم تترك للمكتبات الجامعية خيار العيش بعيداً عنها أو مجرد التقصير في مواكبة تطوراتها المتعلقة بتكنولوجيا التسجيل والتخزين والاسترجاع إلكترونياً، فهذه الأخيرة هي بمثابة الوقود المحرك لعجلة تطوره في المكتبات، لما لها من دور هام في حياة المكتبات الجامعية خاصة وأنها تعمل على إتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل عملية الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول المستخدمين منها بسرعة وفعالية.

ولقد أدركت المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة منذ ما يزيد عن ربع قرن مدى أهمية التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة وفوائد توظيفها الجيد في تحسين مستوى خدماتها، فضلاً عن تقديم خدمات معلوماتية جديدة لمستخدميها والسعي نحو الاستثمار الأمثل لإمكانات تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها بالشكل الجيد وفي المستوى المطلوب.

وهذا ما أكدته لانكستر في قوله بأن الأثر الإيجابي لمصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات العاملين بالمكتبات يتجلى في قدرتها على إتاحة قواعد المعلومات المطبوعة وغيرها من المصادر المرجعية الأخرى للمستخدمين وجعلها في متناول أيديهم بشكل مباشر ودليل ذلك بروز اتجاه جديد في مجال تنمية الأرصدة المعرفية الإلكترونية وإدارتها يقوم حول الانتقال من مصادر المعلومات في شكلها الورقي إلى شكلها الإلكتروني.



4/ مصادر المعلومات الإلكترونية وانعكاساتها على خدمات المكتبات الجامعية:

إذا كان البعض يجزم باختفاء المكتبة التقليدية في ظل هذا النوع الحديث جداً من مصادر المعلومات الإلكترونية، فإن تكنولوجيا المعلومات الحديثة أدت إلى إيجاد سبل أفضل لاستغلال مصادر المعلومات الإلكترونية، وذلك بتناقص دور مصادر المعلومات التقليدية وظهور مصادر المعلومات الإلكترونية الحديثة وما تتصف به من سعة تخزينية وشمولية ودقة في تغطية المواضيع.

فإذا كان الهدف الأساسي من وجود المكتبات ومراكز المعلومات هو توفير الخدمات لطالبيها سواء بالحصول على المعلومة أو بالمساعدة على استخدام بنوك وقواعد المعلومات أو بتوفير خدمات مرجعية، فإن هذه الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حالياً ستغير الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات بل بالعمل المكتبي ككل، حيث أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية تتيح إمكانيات هائلة لم تكن لتختز على بال أي كان فيما مضى، ولعل أبرز هذه الإمكانيات يتمثل في تقليص البعد الجغرافي ومساحات الحفظ والتخزين وأيضاً الاقتصاد في تكاليف الترميم والصيانة وأيضاً الاقتناء، وبالتالي تقدم المكتبات فرصة كبيرة لمد خدماتها خارج حدود جدرانها والتحول تدريجياً نحو تقديم خدمات معلومات عن بعد وهذا من خلال بعدين أساسيين هما:

البعد الأول: ويتمثل في تحسين الخدمة المعلوماتية وتسريعها، من خلال وصول المعلومة إلى المستفيد وليس العكس بأن يسعى المستفيد جاهداً وراءها وبأدلاً لكل غال ونفيس، إضافة إلى توفر هذه الأخيرة على مدار الأربع والعشرين ساعة وعلى مدار كل أيام الأسبوع و أشهر السنة، أي متى احتاج المستفيد إلى المعلومة في أي زمان وصل إليها دون أن تحول مواعيد عمل المكتبة بينه وبين ذلك.

أما البعد الثاني: فيبرز في تخفيف الكثير من الأعباء على المكتبات، ذلك أن تقديم هذه الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب جهداً كبيراً من الموظفين دون الحاجة إلى تدخل وسيط. وبذلك تبرز انعكاسات مصادر المعلومات على خدمات المعلومات في ظهور ثلاث أنواع رئيسية من خدمات المعلومات المعتمدة على هذه المصادر، وهذه الخدمات هي:

✍ **خدمات معلومات قاعدية:** تقوم على إنشاء شبكات محلية وربطها بشبكات عالمية عن طريق خدمات حاسوبية تفيد في إعداد الموارد الحاسوبية عبر شبكة الإنترنت.

✍ **خدمات التصنيع:** إذ أنه لا بد للشبكة من المشاركة في تصنيع المعلومات الإلكترونية وتقديمها داخل الشبكة، لأن العمل الشبكي يقوم أساساً على التبادل بالأخذ والعطاء، ومن بين أوجه هذه الخدمة: مركز الوسائط المتعددة، مركز التحكم والتعامل عن بعد.

✍ **خدمات معلومات أرقى:** وتتمثل في وضع سبل تدريب ملائمة للمستفيدين، كالتدريب على الحاسوب من أجل الوصول بهم إلى استخدام أمثل للمصادر الإلكترونية ودخول أوسع في الشبكة.



الإطار الميداني:

1/ تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

المحور الأول: مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع خدمات المكتبات الجامعية

1- ما هي دوافع اقتناء المكتبة الجامعية لمصادر المعلومات الإلكترونية :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
مواكبة تطورات التكنولوجيا الحاصلة	12	46.15 %
تنويع مجموعاتها الفكرية	03	11.53 %
توفير ما يحتاجه المستفيدون	11	42.30 %
المجموع	26	100 %

جدول رقم 01 : دوافع اقتناء المكتبة الجامعية لمصادر المعلومات الإلكترونية

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن السبب الرئيسي الذي يقف وراء اتجاه إدارة المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة إلى إثراء رصيدها الوثائقي بمصادر المعلومات الإلكترونية والتي تتنوع بين الأقراص الضوئية وقواعد المعلومات وكذا شبكة الإنترنت، يتمثل في سعيها إلى مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة وهذا ما عبرت عنه النسبة 46.15 % ، ذلك أن المكتبات عموماً والمكتبات الجامعية خصوصاً ملزمة بمتابعة هذه التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها مؤسسة معلوماتية تسهر على توفير المعلومات العلمية والتقنية التي يحتاجها المستفيدون من باحثين وأساتذة وطلبة في أعمالهم العلمية، ويشترط في هذه المعلومات التي توفرها المكتبات الجامعية الدقة والحداثة.

2- كيف يمكن للمكتبة الجامعية استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية في رفع مستوى خدماتها:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر	04	30.76 %
الترويج لهذه المصادر والإعلان عنها	02	15.38 %
توفير كل التجهيزات والوسائل المساعدة على استغلال هذه المصادر	03	23.07 %
تدريب العمال على استخدامها بشكل أفضل	02	15.4 %
دون إجابة	02	15.4 %
المجموع	13	100 %

جدول رقم 02 : كيفية استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدماتها

تتفق أغلب آراء المكتبيين ونسبة 30.76 % على أن أفضل كيفية يمكن للمكتبات الجامعية من خلال استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية لتنويع خدماتها تتمثل في متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر من حيث تطور حواملها ووسائلها من جانب السعة التخزينية وكذا سرعة تخزين واسترجاع المعلومات وأيضاً مدى دقتها في



الإجابة على استفسارات المستخدمين، وأيضاً من جانب ما يتعلق بالتجهيزات المادية التي تسهل استخدام وتشغيل المصادر الإلكترونية إضافة إلى البرمجيات.

3- كيف تؤثر مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تأثير كبير	12	% 92.30
تأثير متوسط	01	% 07.70
تأثير ضعيف	00	% 00
تأثير منعدم	00	% 00
المجموع	13	% 100

جدول 03: تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية

تؤثر مصادر المعلومات الإلكترونية تأثيراً كبيراً على مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية وهذا ما تؤكدته النسبة 92.30 % ، وذلك من حيث السهولة والسرعة في التقديم وبالتالي اتساع فئة المستخدمين الفعليين، كما وأنها تقرب المستخدمين أكثر من رصيد المكتبات وتتيح أمامه فرصاً أكثر وأوسع لاختيار وانتقاء المصادر التي تخدمه أكثر فأكثر في بحوثه ودراساته.

المحور الثاني : خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة

4- ما الهدف من استخدام هذه المصادر الحديثة بالمكتبات الجامعية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
التمشي مع العصر	09	% 33.33
جلب المستخدمين	07	% 25.92
تحسين مستوى الخدمات	11	% 40.74
تطوير المكتبة الجامعية	10	% 37.03
المجموع	27	% 100

جدول 04: الهدف من استخدام هذه المصادر الحديثة بالمكتبات الجامعية

أجمع 40.74 % على أن استخدام هذه المصادر الحديثة للمعلومات بالمكتبات الجامعية يرمي إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة، خاصة وأن هذه المصادر تتمتع بخصائص السرعة والدقة وكذا الاقتصاد في الوقت والجهد في إنشاء خدمة ما جديدة أو تلك الخدمة المستغربين في تقديمها حالياً.



5- هل يقبل المستخدمون على خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	% 76.92
لا	03	% 23.08
المجموع	13	%100

جدول 5: إقبال المستخدمين على خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية

تلقي خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية إقبالاً كبيراً من قبل المستخدمين المترددين على المكتبة المركزية لجامعة باتنة وذلك ما تؤكدته النسبة 76.92 %، ويعود هذا الإقبال إلى سهولة التعامل مع هذه المصادر وتميزها بالبساطة في الاستخدام وأيضاً يكمن السبب الرئيسي لهذا إقبال المستخدمين واهتمامهم بالخدمات المعتمدة على هذه المصادر في انجذابهم نحو كل ما هو جديد ورغبتهم في التعرف عليه أكثر واستخدامه والاستفادة منه.

المحور الثالث: مصادر المعلومات الإلكترونية وجلب المستخدمين من خدمات المكتبات الجامعية

6- كيف يتعامل المستخدمون مع مصادر المعلومات الإلكترونية ؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بارتياح كبير	08	% 61.51
بشكل عادي	03	% 23.07
بشيء من الخوف	01	% 7.69
محاولة البحث عن بديل ورقي	01	% 7.69
المجموع	13	% 100

جدول 6 : كيفية تعامل المستخدمين مع مصادر المعلومات الإلكترونية

توضح نسبة 61.56 % تعامل المستخدمين مع مصادر المعلومات الإلكترونية بارتياح كبير، والذي يعود إلى قدرة هذه المصادر على توفير المعلومات الحديثة والمناسبة في وقت قصير وبجهد أقل، إضافة إلى إمكانية نقل المعلومة من شكلها الإلكتروني إلى الشكل المطبوع.

7- كيف كانت ردود فعل المستخدمين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الإقبال الواسع	11	% 86.61
الإقبال المتوسط	02	% 15.39
الإقبال المتواضع	00	% 00
الرفض التام	00	% 00
عدم إبداء أي رد فعل	00	% 00
المجموع	13	% 100

... مصادر المعلومات الإلكترونية و دورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية



جدول 7 : ردود فعل المستخدمين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية

يوضح الجدول أعلاه أن 86.61 % من ردود أفعال المستخدمين بالنسبة لإثراء رصيد المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية كانت بالإقبال الواسع عليها وكذا على خدماتها المتنوعة وأيضاً على استخدام هذه المصادر الإلكترونية.

8- ما النتائج الملاحظة بعد إثراء مجموعات المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تناقص عدد المترددين على المكتبات الجامعية	02	15.4 %
تزايد عددهم نوعاً ما	07	53.85 %
لم يحدث أي تغير في عدد المترددين	04	30.77 %
المجموع	13	100 %

جدول 8 : النتائج الملاحظة بعد إثراء مجموعات المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية

بعد إثراء المكتبات الجامعية لمجموعاتها بمصادر المعلومات الإلكترونية، لاحظ 53.85 % من المبحوثين تزايد عدد المستخدمين المترددين على المكتبات نوعاً ما وهذا لرغبتهم في استكشاف هذا النوع الجديد من المصادر والتي كان أغلبهم يسمع عنها أو يراها، وكذا لوعيهم بأهمية هذه المصادر في العملية البحثية وكذا البيداغوجية معاً.

2/ النتائج العامة للدراسة:

- تشكل مصادر المعلومات الإلكترونية جانباً مهماً من رصيد المكتبات الجامعية، وهذا يؤكد توجه هذه الأخيرة نحو إثراء أرصدها بهذه المصادر الإلكترونية باختلاف أشكالها وأنواعها من أقراص ضوئية، قواعد المعلومات المتاحة على الخط المباشر.
- يقف السبب الرئيسي وراء اقتناء المكتبات الجامعية لهذه المصادر الحديثة للمعلومات أمام سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- هناك إقبال كبير للمستخدمين على خدمات المعلومات التي تعتمد في تقديمها على مصادر المعلومات الإلكترونية، وهذا ما يؤكد الارتياح الكبير الذي يلاحظه المكتبيون على المستخدمين عند استخدامهم لهذه المصادر.
- كما كانت ردود أفعالهم تجاه عملية الإثراء بالمصادر الإلكترونية للمعلومات التي قامت بها المكتبة الجامعية بالإقبال الواسع، وهذا لما تقدمه هذه المصادر من مساعدة لهم من حيث الاقتصاد في الوقت و كذا في الجهد عند البحث عن المعلومة، إضافة إلى سرعة وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها وأيضاً لسهولة استخدامهم لها.



خاتمة

من خلال ما توصلنا إليه في تحليل بيانات الدراسة وانطلاقاً من النتائج العامة للدراسة، نستخلص أن مصادر المعلومات الإلكترونية قد طورت من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة باتنة، وخرجت بهذه الخدمات من الإطار الروتيني الكلاسيكي المكتفي فقط بتقديم خدمات المعلومات التقليدية كالإعارة والإحاطة الجارية، وجعلتها تخلق خدمات معلومات جديدة تتناسب ومميزات مصادر المعلومات الإلكترونية. وعليه نستخلص أن مصادر المعلومات الإلكترونية لها دور فعال في تطوير خدمات المعلومات التي المكتبات الجامعية، ذلك أنها تعتبر بمثابة الوقود المحرك لعملية تطوير هذه الخدمات مضموناً، والارتقاء بمستوى تقديمها نوعية، للمستفيدين على اختلافهم وتباين احتياجاتهم البحثية.



قائمة المراجع

- 1- حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات. سلسلة أساسيات المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007، ص. 31.
- 2- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000، ص 17.
- 3- حشمت ، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. الفجالة: مكتبة غريب، 1984، ص 65.
- 4- عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984، ص 261.
- 5- الوريدي، زكي حسين . مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002، ص 208.
- 6- عبادة، حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005، ص 32-33.
- 7- العباس، هشام عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، ص 34.
- 8- علوي، محمد عودة ، المالكي، مجبل ملازم. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. رسالة المكتبة، مج 27، ع 1، 1997، ص 50-51.
- 9- السامرائي، إيمان فاضل. مصادر المعلومات الإلكترونية وتأثيرها على المكتبات . المجلة العربية للمكتبات والمعلومات، مج 1، ع 1، 1993، ص 68.
- 10- Lancaster , W. Electronic publishing in the library tends. Winter,1989. P.322.
- 11- بطوش، كمال . النشر الإلكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية. مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مج 1، ع 1، قسنطينة، 2002، ص 48.
- 12- الصرايرة، خالد عبده. النشر الإلكتروني وأثره على المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2008، ص 84.
- 13- الصوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية وإنترنت في المكتبات. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2001، ص 119-120.
- 14- شاهين، شريف كامل . مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000، ص 24.



مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات

الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة باتنة نموذجاً

زينب بن الطيب

أستاذة جامعية - جامعة المسيلة

المخلص :

تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية مورداً معلوماتياً مهماً باعتبارها إحدى النتائج التي أفرزها عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذه الأخيرة التي فرضت وجودها على شتى مؤسسات المجتمع بما فيها المكتبات الجامعية التي أصبح لزاماً عليها إثراء رصيدها بهذا النوع الجديد من المصادر ضمن ما يعرف بـ "سياسة تنمية المجموعات"، فإن هذا الإثراء سيستوجب أيضاً من المكتبات الجامعية استغلال هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات بما تتمتع به من خصائص وإيجابيات في تثمين ما تقدمه من خدمات معلومات حالية لمجتمع المستفيدين المترددين عليها، وكذا التفكير الجدي في خلق خدمات معلومات أخرى جديدة تساهم أكثر في إبقاء التواصل بين المستفيدين والمكتبات الجامعية، خاصة وأن هذه الأخيرة تشهد ظهور منافسين جدد يسعون إلى استقطاب وجهة المستفيد نحوهم كالمكتبات الإلكترونية، المكتبات الافتراضية،... الخ وتحاول هذه الدراسة التعرف على الإضافة التي يمكن لمصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها فيما يتعلق بخدمات المعلومات المتاحة للمكتبات الجامعية، وذلك من خلال تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية : خدمات المعلومات - مصادر المعلومات الإلكترونية - المكتبات الجامعية -

تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



مقدمة:

تعتبر المكتبات من أهم المؤسسات الفاعلة في توفير المعلومات بمختلف مصادرها لأفراد المجتمع وبالأخص المكتبات الجامعية التي لا تقل أهمية عن باقي أنواع المكتبات، باعتبارها الشريان الحيوي للجامعة الذي يغذي وينشط البرامج الأكاديمية وبرامج البحث، وهو ما جعلها تقف على قمة الهرم بالنسبة لأنواع الأخرى للمكتبات، كونها العمود الفقري بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الذي يتولى جمع مصادر المعلومات بشتى أشكالها ومن ثم تنظيمها وحفظها واسترجاعها في إطار ما تقدمه من خدمات تعرف بـ "خدمات المعلومات"، التي تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف بل وحتى قدرة هذه المؤسسات على إفادة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم - خاصة وأنها تخدم نخبة المجتمع من باحثين وأساتذة وطلبة-، كما أنها المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات أو فشلها.

كل هذه العوامل نتج عنها ظهور حاجة ملحة لتطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بالاستعانة بمصادر المعلومات الإلكترونية، خاصة وأن توفير مصادر المعلومات الإلكترونية يعد أساساً وركيزة مهمة للبحث العلمي الحديث.

أولاً : الإطار المنهجي للدراسة:

1/ **أهمية الدراسة:** تبرز أهمية البحث عن دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ، انطلاقاً من أن التطورات الحاصلة في ميدان المكتبات والمعلومات ومزاوجتها بالتقنيات الحديثة تستلزم تطويع هذه التقنيات لتطوير خدمات المعلومات



التي تقدمها المكتبات وعلى رأسها المكتبات الجامعية، خاصة في خضم تبني العالم للأسلوب الإلكتروني في الكثير من ميادين الحياة وبالأخص ميدان البحث العلمي، وتعتبر خدمات المعلومات ذات أهمية كبيرة لكونها معيار مهم للتقييم والحكم على مدى فعالية ونشاط أي مكتبة وهو ما يستوجب الاهتمام بدراسة هذا المعيار لمعرفة ما وصل إليه.

2/ إشكالية الدراسة:

بما أن مجموعات المكتبات الجامعية قد تطورت من مصادر ورقية إلى مصادر إلكترونية حديثة، فمن الطبيعي أن تتطور أيضاً خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات بشكل يتناسب وطبيعة هذه المصادر الإلكترونية من ناحية، ويتكيف من ناحية أخرى مع احتياجات المستخدمين باعتبار هذه التطورات التكنولوجية تستقطبهم كثيراً وتشغل حيزاً كبيراً من اهتمامهم.

من هنا برزت الحاجة إلى التعرف على دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، خاصة مع ظهور منافسين جدد لها يسعون إلى استقطاب وجلب المستخدمين وتحويل وجهتهم إليهم كالمكتبات الإلكترونية والمكتبات الافتراضية،... الخ

وعليه تتبلور إشكالية دراستنا هذه حول مدى مساهمة مصادر المعلومات الإلكترونية في

تطوير خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية.

ومنها تنبثق مجموعة التساؤلات التالية:

فيما يكمن دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات

الجامعية ؟



- ✍ ما هي أبعاد استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية؟
- ✍ كيف ستعزز مصادر المعلومات الإلكترونية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟
- ✍ هل ستدفع مصادر المعلومات الإلكترونية إلى إتاحة خدمات معلومات جديدة بالمكتبات الجامعية من شأنها إبقاء التواصل بينها وبين المستفيد؟
- ✍ ما هي الإضافة التي يمكن لمصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟

3/ فرضيات الدراسة:

- للوصول إلى إجابات لهذه التساؤلات السابقة الذكر، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- الفرضية الرئيسية : تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية في تحسين أداء المكتبات الجامعية من حيث تنويع خدماتها والرفع من مستواها، مما يؤدي إلى إقبال المستفيدين عليها .
- وقد انبثقت منها الفرضيات الفرعية التالية:
- الفرضية الأولى: تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية رغم حداثة في تنويع خدمات المكتبات الجامعية.
- الفرضية الثانية: تمتاز هذه الخدمات الجديدة بأكثر نجاعة وفعالية، بفضل الخصائص التي تميز مصادر المعلومات الإلكترونية.
- الفرضية الثالثة: تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية مساهمة فعالة في جلب المستفيدين للاستفادة من خدمات المكتبات الجامعية.



4/ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الوقوف والتعرف على الدور التي أضافته مصادر المعلومات الإلكترونية لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، إضافة إلى تحديد إيجابيات ونقائص إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، والوقوف أيضاً على ما وصلت إليه خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية ومدى توافقها مع مساعي الجامعة.

5/ إجراءات الدراسة الميدانية :

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يسمح لنا بوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها ومن ثم استخدام أدوات لجمع البيانات من الاستبيان والمقابلة والملاحظة، ما يسمح لنا باستنباط النتائج المختلفة.

مجالات الدراسة:

المجال الجغرافي: أجريت الدراسة في حدود المكتبة المركزية لجامعة باتنة بمصالحها المختلفة من مصلحة الرسائل، مصلحة المكفوفين، مصلحة الاقتناء، مصلحة المراجع والدوريات، مصالح الإعارة الداخلية والخارجية، مصلحة الإنترنت.

المجال الزمني: يقدر بخمسة أشهر ما بين شهر يناير ومايو من سنة 2011.



مجتمع وعينة الدراسة:

شملت الدراسة كل المكتبيين والتقنيين المؤهلين أكاديمياً والحاملين لشهادات جامعية في تخصص علم المكتبات والمعلومات وكذا أعوان المكتبات العاملين في المكتبة المركزية والمقدر عددهم بـ 13 فرداً.

وعليه فإن عينة الدراسة تشمل كل المكتبيين والتقنيين والأعوان العاملين في المصالح الخدماتية للمكتبة المركزية لجامعة باتنة، والذين يقدر عددهم بـ 13 فرداً .

أدوات جمع البيانات:

بالإضافة إلى تقنية الملاحظة، فقد استخدمنا أداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة وذلك بصياغة 08 سؤالاً موزعة على ثلاثة محاور كالآتي:

المحور الأول: مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع خدمات المكتبات الجامعية بـ 03 أسئلة.

المحور الثاني: خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة بـ 02 أسئلة.

المحور الثالث: مصادر المعلومات الإلكترونية وجلب المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية بـ 03 أسئلة.

ثانيا : الإطار النظري للدراسة

1/ خدمات المعلومات والمكتبات الجامعية:

إن نشاط أي مؤسسة يقوم على استثمار رؤوس أموالها، وباعتبار المكتبات الجامعية مؤسسات رأس مالها المعلومات التي تقتنيها في شكل أوعية فكرية تقليدية وإلكترونية فإنها تستثمرها في تلبية أكبر قدر ممكن من احتياجات مستفيديها وكذا في الإجابة على أكثر



الاستفسارات، ووسيلتها في ذلك " خدمات المعلومات " هي التي تعتبر منافذ للترويج عما تزخر به هذه المكتبات من معارف ومعلومات تتواجد بين دفتي أوعيتها.

وخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية تتنوع بتنوع فئات مستخدميها، ويتباين سلوكياتهم واتجاهاتهم نحو المعلومات، وكذا بتعدد الأهداف التي تصبو إلى تحقيقها من وراء خلق كل خدمة من خدمات المعلومات ، خاصة وأن الغاية الأولى والأخيرة من وجود المكتبات هي مساعدة ومساندة مستخدميها من مختلف شرائح المجتمع بشتى وظائفهم واهتماماتهم العلمية، وسبيلها في ذلك خدمات المعلومات التي بواسطتها تستطيع هذه المؤسسات المعلوماتية إيجاد صورة تعكس بصدق وحيادية مدى الجهود التي تبذلها في الوصول إلى تحقيق الاستفادة القصوى التي تفضي بهم إلى الرضا عن المكتبات، كما وتخلق نوعاً من الوفاء لها خاصة في ظل تزايد دائرة البدائل المحتملة للمكتبة الحالية وتزايد احتمالات عزوف أغلب روادها عنها واستغنائهم عن جل مميزاتهما.

لذا تعتبر خدمات المعلومات الورقة الرابعة التي تستعملها المكتبات الحالية للإبقاء على وجودها وكذا للاستمرار في استثمار رأسمالها المعلوماتي، كما وتعتبر خدمات المعلومات المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستخدمين، وقد عرفها حشمت قاسم بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات.



2/ عوامل ظهور خدمات المعلومات:

أصبحت خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات لبنة أساسية لا يمكن لأي من هذه المؤسسات الاستغناء عنها أو حتى تجاوزها وعدم الاكتراث بها، ومن ذلك يمكن حصر عوامل ظهور خدمات المعلومات في:

- ✓ الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه السنوي
- ✓ تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية البصرية إلى المصادر الإلكترونية للمعلومات
- ✓ تعدد الارتباطات الموضوعية وتشتت المعلومات بين المطبوعات المحورية
- ✓ تعدد لغات الإنتاج الفكري
- ✓ تغير طبيعة الحاجة إلى المعلومات والذي ارتبط بعدة أمور منها التقدم الحضاري والعلمي للكثير من المجتمعات، وزيادة على تداخل الموضوعات العلمية مع بعضها البعض وظهور موضوعات جديدة مما أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من الاهتمام بمصدرها، وقد أدى هذا التغير بطبيعة الحال إلى حمل ودفع المكتبة على الاهتمام بالمعلومة أكثر من الاهتمام بمصدرها.
- ✓ تغير أهمية مصادر المعلومات: ذلك أن تغير أهمية مصادر المعلومات بشكل كبير فهل المؤسسات الصناعية والعلمية والاقتصادية والسياسة تهتم بشكل أساسي على المعلومات المهمة في مجال الاختراعات العلمية والتنافس الثقافي والعلمي وأصبحت كل مؤسسة تركز على إنشاء مكتبتها الخاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها وعملها.



- ✓ تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة
- ✓ ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات تغطية كل ما ينشر في العالم
- ✓ تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث التعرف من خلالها على كل ما هو حديث في مجال تخصصه
- ✓ نقص الوسائل والإمكانات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات ، وهذه الوسائل تشمل التجهيزات والأفراد المؤهلين إضافة إلى الأساليب الفنية كالتصنيف والتكثيف اللازمين لتحليل المعلومات
- لكن وحتى تتمكن المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم خدمات المعلومات في أحسن صورة وبأكمل وجه، يتطلب الاحتكام على العديد من المقومات والتي تتمثل في:
- * **مصادر المعلومات:** إذ يقاس نجاح الخدمة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها، وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة ومتنوعة المستويات وطابعة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها.
- * **الكادر البشري المؤهل:** يعد مستوى وكفاءة العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي أحد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات.
- * **التسهيلات اللازمة للمستخدمين والمتطلبات التكنولوجية**
- * **المقومات المالية (الميزانية)**



3/ مصادر المعلومات الإلكترونية: خيار معلوماتي جديد:

في ظل التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشهد المكتبات الجامعية على غرار مؤسسات المعلوماتية الأخرى موجة جديدة من مصادر المعلومات ألا وهي مصادر المعلومات الإلكترونية، هذه المصادر التي عرفت الدكتور إيمان فاضل السامرائي بأنها مصادر المعلومات الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونياً على وسائط سواء ممغنطة أو مليزرة بأنواعها، أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدريها ونشرها في ملفات قواعد البيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر أو داخلياً في المكتبة أو في مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة والمتطورة الأخرى.

أما لانكستر فقد حدد مفهوم مصادر المعلومات الإلكترونية في اتجاهين اثنين هما:

- الأول: أن كل ما يتوفر حالياً من مصادر معلومات إلكترونية (قواعد وبنوك المعلومات ضمن الاتصال المباشر أو ضمن الأقراص المليزرة) هي في الأصل نفس المصادر الورقية التقليدية التي ما يزال التعامل معها قائماً ولكنها تُخزن وتُبتث أو تسترجع كمعلومات إلكترونياً.
- الثاني: فهي مصادر المعلومات الإلكترونية التي لا تلغي وجود الوعاء الورقي فحسب، وتوفر الاتصال المباشر بين منتج المعلومات والمستخدم منها، بل تهدف إلى التغيير الشامل في الهيكل المؤلف لشكل الورقة أو الكتاب المطبوع.

فمصادر المعلومات الإلكترونية لم تترك للمكتبات الجامعية خيار العيش بعيداً عنها أو مجرد التقصير في مواكبة تطوراتها المتعلقة بتكنولوجيا التسجيل والتخزين والاسترجاع إلكترونياً، فهذه الأخيرة هي بمثابة الوقود المحرك لعجلة تطوره في المكتبات، لما لها من دور هام في حياة



المكتبات الجامعية خاصة وأنها تعمل على إتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل عملية الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول المستفيدين منها بسرعة وفاعلية.

ولقد أدركت المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة منذ ما يزيد عن ربع قرن مدى أهمية التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة وفوائد توظيفها الجيد في تحسين مستوى خدماتها، فضلاً عن تقديم خدمات معلوماتية جديدة لمستفيديها والسعي نحو الاستثمار الأمثل لإمكانات تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها بالشكل الجيد وفي المستوى المطلوب.

وهذا ما أكدته لانكستر في قوله بأن الأثر الإيجابي لمصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات العاملين بالمكتبات يتجلى في قدرتها على إتاحة قواعد المعلومات المطبوعة وغيرها من المصادر المرجعية الأخرى للمستفيدين وجعلها في متناول أيديهم بشكل مباشر ودليل ذلك بروز اتجاه جديد في مجال تنمية الأرصدة المعرفية الإلكترونية وإدارتها يقوم حول الانتقال من مصادر المعلومات في شكلها الورقي إلى شكلها الإلكتروني.

4/ مصادر المعلومات الإلكترونية وانعكاساتها على خدمات المكتبات الجامعية:

إذا كان البعض يجزم باختفاء المكتبة التقليدية في ظل هذا النوع الحديث جداً من مصادر المعلومات الإلكترونية، فإن تكنولوجيا المعلومات الحديثة أدت إلى إيجاد سبل أفضل لاستغلال مصادر المعلومات الإلكترونية، وذلك بتناقص دور مصادر المعلومات التقليدية وظهور مصادر المعلومات الإلكترونية الحديثة وما تتصف به من سعة تخزينية وشمولية ودقة في تغطية المواضيع.

فإذا كان الهدف الأساسي من وجود المكتبات ومراكز المعلومات هو توفير الخدمات لطالبيها سواء بالحصول على المعلومة أو بالمساعدة على استخدام بنوك وقواعد المعلومات أو بتوفير خدمات



مرجعية، فإن هذه الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حالياً ستغير الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات بل بالعمل المكتبي ككل، حيث أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية تتيح إمكانيات هائلة لم تكن لتختَر على بال أي كان فيما مضى، ولعل أبرز هذه الإمكانيات يتمثل في تقليص البعد الجغرافي ومساحات الحفظ والتخزين وأيضاً الاقتصاد في تكاليف الترميم والصيانة وأيضاً الاقتناء ، وبالتالي تقدم المكتبات فرصة كبيرة لمد خدماتها خارج حدود جدرانها والتحول تدريجياً نحو تقديم خدمات معلومات عن بعد وهذا من خلال بعدين أساسيين هما:

البعد الأول: ويتمثل في تحسين الخدمة المعلوماتية وتسريعها، من خلال وصول المعلومة إلى المستفيد وليس العكس بأن يسعى المستفيد جاهداً وراءها وبإذلاً لكل غال ونفيس، إضافة إلى توفر هذه الأخيرة على مدار الأربع والعشرين ساعة وعلى مدار كل أيام الأسبوع و أشهر السنة، أي متى احتاج المستفيد إلى المعلومة في أي زمان وصل إليها دون أن تحول مواعيد عمل المكتبة بينه وبين ذلك.

أما البعد الثاني: فيبرز في تخفيف الكثير من الأعباء على المكتبات، ذلك أن تقديم هذه الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب جهداً كبيراً من الموظفين دون الحاجة إلى تدخل وسيط.

وبذلك تبرز انعكاسات مصادر المعلومات على خدمات المعلومات في ظهور ثلاث أنواع رئيسية من خدمات المعلومات المعتمدة على هذه المصادر، وهذه الخدمات هي:

✍ خدمات معلومات قاعدية: تقوم على إنشاء شبكات محلية وربطها بشبكات عالمية عن طريق خدمات حاسوبية تفيد في إعداد الموارد الحاسوبية عبر شبكة الإنترنت.



✍ خدمات التصنيع: إذ أنه لابد للشبكة من المشاركة في تصنيع المعلومات الإلكترونية وتقديمها داخل الشبكة، لأن العمل الشبكي يقوم أساساً على التبادل بالأخذ والعطاء، ومن بين أوجه هذه الخدمة: مركز الوسائط المتعددة، مركز التحكم والتعامل عن بعد.

✍ خدمات معلومات أرقى: وتتمثل في وضع سبل تدريب ملائمة للمستخدمين، كالتدريب على الحاسوب من أجل الوصول بهم إلى استخدام أمثل للمصادر الإلكترونية ودخول أوسع في الشبكة.

الإطار الميداني:

1/ تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

المحور الأول: مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع خدمات المكتبات الجامعية

1- ما هي دوافع اقتناء المكتبة الجامعية لمصادر المعلومات الإلكترونية :

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
46.15 %	12	مواكبة تطورات التكنولوجيا الحاصلة
11.53 %	03	تنويع مجموعاتها الفكرية
42.30 %	11	توفير ما يحتاجه المستخدمون
100 %	26	المجموع

جدول رقم 01 : دوافع اقتناء المكتبة الجامعية لمصادر المعلومات الإلكترونية

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن السبب الرئيسي الذي يقف وراء اتجاه إدارة المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة إلى إثراء رصيدها الوثائقي بمصادر المعلومات الإلكترونية والتي تتنوع بين الأقراص الضوئية وقواعد المعلومات وكذا شبكة الإنترنت، يتمثل في سعيها إلى



مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة وهذا ما عبرت عنه النسبة 46.15 % ، ذلك أن المكتبات عموماً والمكتبات الجامعية خصوصاً ملزمة بمتابعة هذه التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها مؤسسة معلوماتية تسهر على توفير المعلومات العلمية والتقنية التي يحتاجها المستفيدون من باحثين وأساتذة وطلبة في أعمالهم العلمية، ويشترط في هذه المعلومات التي توفرها المكتبات الجامعية الدقة والحداثة.

2- كيف يمكن للمكتبة الجامعية استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية في رفع مستوى

خدماتها:

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
30.76 %	04	متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر
15.38 %	02	الترويج لهذه المصادر والإعلان عنها
23.07 %	03	توفير كل التجهيزات والوسائل المساعدة على استغلال هذه المصادر
15.4 %	02	تدريب العمال على استخدامها بشكل أفضل
15.4 %	02	دون إجابة
100 %	13	المجموع

جدول رقم 02 : كيفية استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدماتها

تتفق أغلب آراء المكتبيين وبنسبة 30.76 % على أن أفضل كيفية يمكن للمكتبات الجامعية من خلال استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية لتنويع خدماتها تتمثل في متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر من حيث تطور حواملها ووسائلها من جانب السعة التخزينية وكذا سرعة تخزين واسترجاع المعلومات وأيضاً مدى دقتها في الإجابة على استفسارات



المستفيدين، وأيضاً من جانب ما يتعلق بالتجهيزات المادية التي تسهل استخدام وتشغيل المصادر الإلكترونية إضافة إلى البرمجيات.

3- كيف تؤثر مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات

الجامعية :

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
92.30 %	12	تأثير كبير
07.70 %	01	تأثير متوسط
00 %	00	تأثير ضعيف
00 %	00	تأثير منعدم
100 %	13	المجموع

جدول 03: تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية

تؤثر مصادر المعلومات الإلكترونية تأثيراً كبيراً على مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية وهذا ما تؤكدته النسبة 92.30 % ، وذلك من حيث السهولة والسرعة في التقديم وبالتالي اتساع فئة المستفيدين الفعليين، كما وأنها تقرب المستفيدين أكثر من رصيد المكتبات وتتيح أمامه فرصاً أكثر وأوسع لاختيار وانتقاء المصادر التي تخدمه أكثر فأكثر في بحوثه ودراساته.



المحور الثاني : خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة

4- ما الهدف من استخدام هذه المصادر الحديثة بالمكتبات الجامعية؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
33.33 %	09	التمشي مع العصر
25.92 %	07	جلب المستفيدين
40.74 %	11	تحسين مستوى الخدمات
37.03 %	10	تطوير المكتبة الجامعية
100 %	27	المجموع

جدول 04: الهدف من استخدام هذه المصادر الحديثة بالمكتبات الجامعية

أجمع 40.74 % على أن استخدام هذه المصادر الحديثة للمعلومات بالمكتبات الجامعية يرمي إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة، خاصة وأن هذه المصادر تتمتع بخصائص السرعة والدقة وكذا الاقتصاد في الوقت والجهد في إنشاء خدمة ما جديدة أو تلك الخدمة المستغرقين في تقديمها حالياً.

5- هل يقبل المستفيدون على خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
76.92 %	10	نعم
23.08 %	03	لا
100 %	13	المجموع

جدول 5: إقبال المستفيدين على خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية



تلقى خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية إقبالاً كبيراً من قبل المستخدمين المترددين على المكتبة المركزية لجامعة باتنة وذلك ما تؤكدته النسبة 76.92 %، ويعود هذا الإقبال إلى سهولة التعامل مع هذه المصادر وتميزها بالبساطة في الاستخدام وأيضا يكمن السبب الرئيسي لهذا إقبال المستخدمين واهتمامهم بالخدمات المعتمدة على هذه المصادر في انجذابهم نحو كل ما هو جديد ورغبتهم في التعرف عليه أكثر واستخدامه والاستفادة منه.

المحور الثالث: مصادر المعلومات الإلكترونية وجلب المستخدمين من خدمات المكتبات الجامعية

6- كيف يتعامل المستخدمون مع مصادر المعلومات الإلكترونية ؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
61.51 %	08	بارتياح كبير
23.07 %	03	بشكل عادي
7.69 %	01	بشيء من الخوف
7.69 %	01	محاولة البحث عن بديل ورقي
100 %	13	المجموع

جدول 6 : كيفية تعامل المستخدمين مع مصادر المعلومات الإلكترونية

توضح نسبة 61.56 % تعامل المستخدمين مع مصادر المعلومات الإلكترونية بارتياح كبير، والذي يعود إلى قدرة هذه المصادر على توفير المعلومات الحديثة والمناسبة في وقت قصير وبجهد أقل، إضافة إلى إمكانية نقل المعلومة من شكلها الإلكتروني إلى الشكل المطبوع.



7- كيف كانت ردود فعل المستخدمين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
% 86.61	11	الإقبال الواسع
% 15.39	02	الإقبال المتوسط
% 00	00	الإقبال المتواضع
% 00	00	الرفض التام
% 00	00	عدم إبداء أي رد فعل
% 100	13	المجموع

جدول 7 : ردود فعل المستخدمين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية

يوضح الجدول أعلاه أن 86.61 % من ردود أفعال المستخدمين بالنسبة لإثراء رصيد المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية كانت بالإقبال الواسع عليها وكذا على خدماتها المتنوعة وأيضاً على استخدام هذه المصادر الإلكترونية.

8- ما النتائج الملاحظة بعد إثراء مجموعات المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
% 15.4	02	تناقص عدد المترددين على المكتبات الجامعية
%53.85	07	تزايد عددهم نوعاً ما
%30.77	04	لم يحدث أي تغير في عدد المترددين
%100	13	المجموع

جدول 8 : النتائج الملاحظة بعد إثراء مجموعات المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية

بعد إثراء المكتبات الجامعية لمجموعاتها بمصادر المعلومات الإلكترونية، لاحظ 53.85% من المبحوثين تزايد عدد المترددين على المكتبات نوعاً ما وهذا لرغبتهم في



استكشاف هذا النوع الجديد من المصادر والتي كان أغلبهم يسمع عنها أو يراها، وكذا لوعيهم بأهمية هذه المصادر في العملية البحثية وكذا البيداغوجية معاً.

2/ النتائج العامة للدراسة:

- تشكل مصادر المعلومات الإلكترونية جانباً مهماً من رصيد المكتبات الجامعية، وهذا يؤكد توجه هذه الأخيرة نحو إثراء أرصدها بهذه المصادر الإلكترونية باختلاف أشكالها وأنواعها من أقراص ضوئية، قواعد المعلومات المتاحة على الخط المباشر.
- يقف السبب الرئيسي وراء اقتناء المكتبات الجامعية لهذه المصادر الحديثة للمعلومات أمام سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- هناك إقبال كبير للمستخدمين على خدمات المعلومات التي تعتمد في تقديمها على مصادر المعلومات الإلكترونية، وهذا ما يؤكد الارتياح الكبير الذي يلاحظه المكتبيون على المستخدمين عند استخدامهم لهذه المصادر.
- كما كانت ردود أفعالهم تجاه عملية الإثراء بالمصادر الإلكترونية للمعلومات التي قامت بها المكتبة الجامعية بالإقبال الواسع، وهذا لما تقدمه هذه المصادر من مساعدة لهم من حيث الاقتصاد في الوقت وكذا في الجهد عند البحث عن المعلومة، إضافة إلى سرعة وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها وأيضاً لسهولة استخدامهم لها.

خاتمة

من خلال ما توصلنا إليه في تحليل بيانات الدراسة وانطلاقاً من النتائج العامة للدراسة، نستخلص أن مصادر المعلومات الإلكترونية قد طورت من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة



المركزية لجامعة باتنة، وخرجت بهذه الخدمات من الإطار الروتيني الكلاسيكي المكتفي فقط بتقديم خدمات المعلومات التقليدية كالإعارة والإحاطة الجارية، وجعلتها تخلق خدمات معلومات جديدة تتناسب ومميزات مصادر المعلومات الإلكترونية. وعليه نستخلص أن مصادر المعلومات الإلكترونية لها دور فعال في تطوير خدمات المعلومات التي المكتبات الجامعية، ذلك أنها تعتبر بمثابة الوقود المحرك لعملية تطوير هذه الخدمات مضموناً، والارتقاء بمستوى تقديمها نوعية، للمستخدمين على اختلافهم وتباين احتياجاتهم البحثية.

قائمة المراجع

- 1- حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات. سلسلة أساسيات المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 31.
- 2- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص 17.
- 3- حشمت ، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. الفجالة: مكتبة غريب، 1984. ص 65.
- 4- عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984. ص 261.
- 5- الوريدي، زكي حسين . مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص 208.



6- عبادة، حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص 32-33.

7- العباس، هشام عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص 34

8- علوي، محمد عودة ، المالكي، مجبل ملازم. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. رسالة المكتبة، مج 27، ع1، 1997. ص 50-51.

9- السامرائي، إيمان فاضل. مصادر المعلومات الإلكترونية وتأثيرها على المكتبات . المجلة العربية للمكتبات والمعلومات، مج 1، ع1، 1993. ص 68.

10- Lancaster , W. Electronic publishing in the library tends.

Winter,1989. P.322.

11- بطوش، كمال . النشر الإلكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية. مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مج1، ع1، قسنطينة، 2002. ص 48.

12- الصرايرة، خالد عبده. النشر الإلكتروني وأثره على المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2008. ص 84.

13- الصوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية وإنترنت في المكتبات. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2001. ص 119-120.

14- شاهين، شريف كامل . مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص 24.