



تكنولوجيا الرقمنة كألية لتحسين جودة خدمات المكتبات العامة بين النظرية والتطبيق: دراسة تحليلية

## Digitization technology as a mechanism for improving the quality of public library services between theory and practice: an analytical study

يونس عزوق

طالب دكتوراه، جامعة 08 ماي 1945 قالمة

مخبر الفلسفة و الدراسات الانسانية و الاجتماعية

ومشكلات الاعلام والاتصال

[azzoug.younes@univ-guelma.dz](mailto:azzoug.younes@univ-guelma.dz)

قمره كرم شلواش

أستاذة، جامعة 08 ماي 1945 قالمة

مخبر الفلسفة و الدراسات الانسانية و الاجتماعية

ومشكلات الاعلام والاتصال

[chelouache.gamrakarem@univ-guelma.dz](mailto:chelouache.gamrakarem@univ-guelma.dz)

[guelma.dz](mailto:chelouache.gamrakarem@univ-guelma.dz)

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز واقع استخدام تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات العامة، ومدى تأثيرها على جودة خدماتها ووظائفها، وأهم التحديات التي تواجهها في تطبيق هذه التكنولوجيا. وذلك من خلال تحليل مختلف الدراسات السابقة في أدب الموضوع بالاعتماد على منهج تحليل المحتوى وعلى البحث الوثائقي كأداة لجمع البيانات. وقد تم تقسيم الدراسة إلى شقين: الشق المنهجي، الذي يتضمن الأطر المنهجية للموضوع من إشكالية وفرضيات والدراسات السابقة وضبط المفاهيم، والشق النظري، الذي حاولنا فيه تأسيس خلفية نظرية شاملة وكافية تلم بمختلف جوانب استخدام تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات العامة وأهم التأثيرات التي أحدثتها على جودة خدماتها ووظائفها.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الرقمنة ، الجودة ، جودة الخدمة ، المكتبات العامة.

### Abstract :

This research paper aims to highlight the reality of using digitization technology in public libraries and its impact on the quality of their services and functions, as well as the major challenges they face in applying this technology. This is done by analyzing various previous studies in the subject literature, relying on content analysis methodology and documentary research as a tool for data collection. The study is divided into two parts: the methodological, which includes the methodological frameworks of the topic from problems, hypotheses, previous studies, and conceptual clarifications, and the theoretical part, where we tried to establish a comprehensive and sufficient theoretical background that covers various aspects of using digitization technology in public libraries and the most significant effects it has had on the quality of their services and function.

**Key words:** Digitization technology, quality, service quality, public libraries.

## مقدمة

مع مرور الوقت، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصراً أساسياً في جميع جوانب حياتنا، وبالتالي فإن المكتبات كواحدة من أهم المراكز المعلوماتية في المجتمع لم تكن استثناءً من هذه التطورات. تكنولوجيا الرقمنة، خصوصاً، فقد أحدثت ثورة في طريقة تقديم خدمات المكتبات وجودتها. بدلاً من الاعتماد الكامل على الموارد المادية، أصبحت المكتبات قادرة على توسيع نطاق مجموعاتها وتقديم خدمات أكثر فعالية وسرعة

فمن خلال تكنولوجيا الرقمنة والتي تعتبر من أبرز المبادرات التكنولوجية الحديثة شهدت المكتبات تطوراً غير مسبوق في طريقة تقديم المعلومات وتوزيعها. فبعيداً عن الرفوف المحملة بالكتب والمستندات الورقية، أصبح بإمكان المستخدمين الوصول إلى ملايين الكتب والمستندات الرقمية بنقرات قليلة، حيث لم تعد المكتبات محصورة بحدود المكان والزمان، فالمستفيد اليوم يستطيع الوصول إلى المعلومة من أي مكان وفي أي وقت، بل قامت أيضاً بتحسين جودة الخدمات من خلال إتاحتها في البيئة الرقمية كالفهرس المباشر علي الخط، وتوفير المصادر الالكترونية وإمكانية تحميلها بالإضافة إلى سهولة استرجاعها عبر تقنيات البحث المتقدم وخدمات أخرى كالإجابة علي استفسارات الرواد والخدمة المرجعية.

ونسعى من خلال هذه الورقة البحثية، إلى إبراز عمق تأثير تكنولوجيا الرقمنة على جودة خدمات المكتبات العامة، وكيف ساعدت في تقديم مستوى أعلى من الخدمة والتفاعل مع المستخدمين، بالإضافة إلى تبيان أهم التحديات المادية والبشرية والمالية وحتى القانونية والسياسيوثقافية التي تواجهها في تطبيق تكنولوجيا الرقمنة، معتمدين علي منهج تحليل المحتوى للدراسات السابقة وعلي البحث الوثائقي كأداة لجمع البيانات.

## 1. الإطار المنهجي للدراسة

### 1.1. الإشكالية

تعد التكنولوجيا من أبرز العوامل التي تؤثر في جميع جوانب حياتنا المختلفة سواء علي مستوى الفرد أو علي مستوى المؤسسات وخدماتها، وبالتالي فإن المكتبات العامة كواحدة من المؤسسات المعرفية لم تبق محصنة ضد هذا التأثير، حيث شهدت هذه الأخيرة بروز الرقمنة، باعتبارها واحدة من أبرز الابتكارات التكنولوجية المعاصرة، وقد أحدثت ثورة في كيفية تقديم المعلومات والخدمات من خلال تسهيل عملية الوصول إلي مصادر المعلومات بالنسبة للمستفيد عبر بوابة المكتبة في البيئة الرقمية، بالإضافة إلي مساعدة المكتبي في تأدية وظائفه المهنية كالفهرسة والتكشيف، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية التالية:



ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الرقمنة بالمكتبات العامة ؟ وإلي أي مدى يمكن أن تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين جودة خدماتها ووظائفها في ظل التحولات الرقمية الراهنة ؟

## 2.1. التساؤلات الفرعية

ويمكن تقسيم الإشكالية السابقة إلى التساؤلات الفرعية التالية :

- ماهي أهمية استخدام تكنولوجيا الرقمنة بالمكتبات العامة؟
- ماهي أهم المتطلبات التي يجب أن توفرها المكتبات العامة لتطبيق تكنولوجيا الرقمنة بالشكل الصحيح؟
- إلي أي مدى يمكن أن تساهم هذه التكنولوجيا في تفعيل وتحسين من جودة خدمات المكتبات العامة ووظائفها؟
- ماهي أبرز التحديات التي تواجهها المكتبات العامة لتطبيق تكنولوجيا الرقمنة في تجويد خدماتها؟

## 3.1. الفرضيات

- تكمن أهمية استخدام المكتبات تكنولوجيا الرقمنة بالمكتبات العامة في تحسين من جودة خدماتها ووظائفها، وتسهيل الوصول إلي مصادر المعلومات بالنسبة للمستفيد، كما تعمل علي تطوير الأداء العام للمكتبات العامة.
- لكي يتم تطبيق تكنولوجيا الرقمنة يجب أن توفر المكتبات العامة المتطلبات اللازمة لذلك من تجهيزات وبرمجيات وكادر بشري مؤهل.
- تواجه المكتبات العامة تحديات سياسية، ومادية، وقانونية، وحتى سيوسوثقافية، في تطبيق تكنولوجيا الرقمنة.

## 4.1. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة من خلال طبيعة الموضوع المدروس والذي جاء ليلقي الضوء علي واقع استخدام تكنولوجيا الرقمنة بالمكتبات العامة في ظل التوجه نحو البيئة الرقمية ، حيث تعتبر هاته الأخير ضرورة حتمية فرضتها التطورات المتسارعة لمختلف التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة، والتي أصبحت تعتمد بشكل كبير علي التقنيات الرقمية ، ونظرا لنقص الدراسات العربية في ادب الموضوع: فقد برزت أهمية هذه الدراسة في إضافة قيمة معرفية حول اهم التقنيات والتكنولوجيات الرقمية المستخدمة في المكتبات العامة و مدى تأثيرها علي جودة خدماتها ووظائفها، بالإضافة الي لقاء الضوء علي اهم التحديات والصعوبات التي تواجهها المكتبات العامة في تطبيق وتبني تكنولوجيا الرقمنة.

## 5.1. أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلي تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في التالية:

- إلقاء الضوء علي واقع استخدام التقنيات والوسائل التكنولوجية الرقمية علي مستوى المكتبات العامة.
- معرفة مدى تأثير هذه التقنيات والتكنولوجيات علي جودة خدمات المكتبات العامة ووظائفها وعلي الأداء بشكل عام.
- إبراز أهم الجوانب التي تأثرت بالتكنولوجيا الرقمية بالمكتبات العامة.
- معرفة اهم المعوقات التي تحول دون تطبيق هذه التكنولوجيا بالمكتبات العامة.
- إعطاء حلول وتوصيات من شأنها أن تساهم في تحديد جوانب الضعف التي تعاني منه المكتبات العامة في تطبيق تكنولوجيا الرقمنة والعمل علي تحسينها وتطويرها.

#### 6.1. منهج الدراسة

اعتمد الباحثان علي منهج تحليل المحتوى نظرا لمؤتمته طبيعة الموضوع، حيث تعتمد الدراسات التحليلية علي الدراسات السابقة والتي تناولت نفس الموضوع أو جانب من جوانبه.

#### 7.1. أدوات جمع البيانات

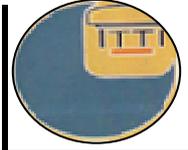
استخدمت الدراسة البحث الوثائقي كأداة لجمع البيانات من خلال رصد مختلف الدراسات في أدبيات الموضوع وتحليلها.

#### 8.1. الدراسات السابقة

##### الدراسة الاولي:

فريدة بن عمروش وقوقو لزامي بعنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير وعصرنة المكتبات العامة، 2021:<sup>1</sup> حيث تهدف هذه الدراسة إلي تسليط الضوء علي أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المكتبات العامة في شتى مجالاتها، والدور الفعال الذي تلعبه في تطوير وعصرنة هذا النوع من المكتبات، وقوفا علي تحديد أهم المتطلبات الأساسية لتطبيقها مع إبراز أهمية توظيفها ومجالات استخدامها، وقد تناولت هذه الدراسة عدة جوانب تغطي أبعاد الدراسة بالاعتماد علي أدب الموضوع، وقد توصل الباحثان إلي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور فعال وأساسي في المكتبات العامة لما لها من خصائص مميزة تساعد علي التكيف مع البيئة المحيطة في ظل التحولات الرقمية الراهنة، وقد أوصت الدراسة إلي ضرورة توفير مختلف التكنولوجيات واستغلالها في تطوير خدمات ووظائف المكتبات العامة، والقيام بتكوين وتدريب الموظفين علي استخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا لتحسين الأداء العامة للمكتبة.

##### الدراسة الثانية:



سالم باشيوة بعنوان : الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، 2008: <sup>2</sup> حيث حاول الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تأسيس خلفية نظرية شاملة وكافية تلم بمختلف جوانب هذه التقنية من جهة، وبحث تطبيق هذه التكنولوجيا في الميدان من خلال دراسة حالة المكتب الجامعية لجامعة الجزائر بن يوسف بن خدة من جهة أخرى، معتمدا على منهج دراسة حالة وعلى أداتي المقابلة وتحليل المحتوى لجمع البيانات، وقد أظهرت الدراسة أن التعامل مع هذه الحلول التقنية ليس بالأمر الهين ولا اليسير خاصة في ظل ضبابية وضعف المخزون الوطني ونقص تجربته في استخدام هذه الحلول، وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة التكتل في جمعيات وتوحيد الجهود لوضع استراتيجية وطنية شاملة لاستخدام الرقمنة بالمكتبات الجامعية؛ الغاية منها تحسين الأداء وتطوير الخدمات التي تقدمها لمستفيديها.

الدراسة الثالثة:

Jemilat Yusuf and Joseph Fasae. Use of Information and Communication Technology as Correlates of Service Delivery by Library Personnel in Ekiti State Universities, Nigeria, 2021<sup>3</sup>

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات في المكتبات الجامعية بولاية إيكيبي بنيجيريا، تم استخدام تصميم البحث الوصفي المسحي للدراسة. حيث عدد الموظفين (115) موظفًا بالمكتبات في الجامعات الثلاث في ولاية إيكيبي، وكان الاستبيان الذاتي هو أداة البحث وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام النسب المئوية والمتوسط الحسابي.

وأظهرت النتائج أن مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة لتقديم الخدمات في المكتبات الجامعية هي: آلة التصوير والطابعة والكمبيوتر والأوباك وخدمات الإنترنت والمساحات الصوتية وغيرها، وبناء على النتائج تم تقديم التوصيات التالية: يجب أن يصبح أمناء المكتبات مفكري نظام اعلام آلي، وأن يجهزوا أنفسهم بشكل كامل للعمل في البيئة الرقمية.

### 9.1. مصطلحات الدراسة

الجودة: هي قيام أي مؤسسة أو منظمة (المكتبات ومراكز المعلومات) معينة بتقديم خدمة تنصف بمستوى عال من الإتقان والجودة للوفاء باحتياجات ورغبات المستفيدين بالطريقة التي تتفق مع توقعاتهم عن مستوى هذه الخدمة، مما يحقق لديهم الرضى <sup>4</sup>، وهذا ما أشار إليه Edward Deming وهو أحد رواد الجودة البارزين حيث عرفها كالتالي "الجودة باختصار علي أنها وفاء المنتج لحاجات المستفيد حاليا ومستقبلا" <sup>5</sup>.

جودة الخدمة: يعرفها الشويعر: بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها المستفيدون أو التي يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضى المستفيد أو من عدمه. <sup>6</sup>

تكنولوجيا الرقمنة: تعددت التعاريف حول الرقمنة إلا أن المفهوم الذي أعطاه Terry Kunny حول هذا المصطلح

يمكن إسقاطه علي مفهوم تكنولوجيا الرقمنة بشكل عام، حيث ذكر أن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات المتعددة الأشكال، مثل الكتب والدوريات والصور والتسجيلات الصوتية، إلى بيانات يمكن للحاسب الآلي قراءتها عن طريق النظام الثنائي للبتات، هذا النظام يُعتبر الوحدة الأساسية لأي نظام معلومات يعتمد على الحواسيب، وتتم هذه العملية باستخدام تقنيات وأجهزة متخصصة لتحويل المعلومات إلى أرقام ثنائية.<sup>7</sup>

المكتبات العامة: تعتبر المكتبات العامة مؤسسات ثقافية ومعرفية تسعى إلى نشر الوعي المعلوماتي، نظرا لطبيعتها مستفادها حيث لها علاقة مباشرة مع جميع أطراف المجتمع، ويرى "مامون فريز جرار"<sup>8</sup> أن المكتبة العامة هي مكتبة تقدم خدماتها المختلفة لجميع أفراد المجتمع، وتسعى إلى نشر الثقافة، وتوفير الفضاء المناسب لقضاء وقت الفراغ لقطاع كبير من الناس، بالإضافة إلى العمل علي حل بعض المشكلات الاجتماعية من خلال الندوات والمحاضرات، والتشجيع علي الإنتاج الفكري المحلي.

## 2. الجانب النظري للدراسة: تكنولوجيا الرقمنة في قطاع المكتبات.

### 1.2. مفهوم تكنولوجيا الرقمنة:

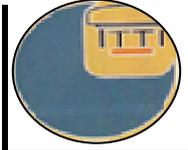
1.1.2. الرقمنة: هي العملية التي يتم من خلالها تحويل المعلومات من شكل التقليدي لشكلها الرقمي، سواء كانت هذه المعلومات نص أو صورة نصية أو بيانات أو فيديو صوتي.<sup>9</sup>

2.1.2. تكنولوجيا الرقمنة: مجموعة الوسائل والأدوات التي تتمثل في الأجهزة والبرامج وأخصائيين في المجال التي تسهل نقل المعلومات وتداولها داخل المكتبة، ويشمل ذلك جمع المعلومات، تخزينها، إتاحتها مع التخطيط لاستخدامها في الوقت المناسب.<sup>10</sup> هي أحد مجالات التكنولوجيا التي تتضمن جميع التقنيات والأساليب لتحويل المدخلات إلى مخرجات ذات قيمة بغرض إتاحتها واستخدامها لبلوغ الهدف الحقيقي للمكتبة المتمثل في تحقيق رضا المستفيد وتحسين الأداء بفعالية.<sup>11</sup>

وبمعنى أدق تم تعريفها في دراسة "الميهوب كسكس": هي مجموعة الأنظمة الالكترونية التي تستخدمها المكتبات لإدارة وتسيير المعلومات سواء عبر الشبكات أو قواعد البيانات الرقمية وتمكين كل مستفيد للوصول إليها.<sup>12</sup>

2.2. أهمية تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات العامة: لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات بمجموعة الخصائص التي تجعلها مواكبة للتطور الرقمي وتجعلها تحل المشاكل المتمثل في:

- ✓ تسمح بتوحيد العديد من الخدمات والأنشطة من خلال تسيير التعاون وإنشاء مواقع للمكتبات
- ✓ زيادة الفاعلية وتطوير الأداء في العمليات وإدارة الخدمات مما يساعد على كسب رضا المستفيدين في الوقت الحالي من خلال تسويق المعلومات.
- ✓ مواكبة التطورات الجارية وإعطاء المكتبة دور جديد يسمى بأخصائي المعلومات.<sup>13</sup>
- ✓ السيطرة على الكم الهائل من المعلومات من خلال استخدام وسائل والأدوات التكنولوجية التي تجعل أخصائي المعلومات قادرا على متابعة الإنتاج المستمر للمعلومات وإتاحتها للمستفيدين.



✓ توسيع رقعة الاستفادة من الخدمات التي تتيحها المكتبة للمستخدمين باستغلال التكنولوجيات الحديثة.

✓ تأمين طلبات المستخدمين بأسرع وقت وأحسن صورة لدعم وتشجيع البحث العلمي.

✓ وضع شبكة تعاونية بين المكتبات تسمح بتبادل المعلومات بدقة والاستجابة عن استفسارات كل مستفيد.<sup>14</sup>

وعليه تعد تكنولوجيا الرقمنة عامل أساسي في تحويل وتحسين الخدمات المكتبية، حيث تساهم هذه التكنولوجيا في توسيع نطاق الاستفادة للوصول للمصادر والمجموعات المكتبية في أي زمان ومكان عبر الولوج للمحتوى الرقمي بكل سهولة بفضل التقنيات الرقمية كونها تسهل إدارة وتسيير المحتوى بفعالية وكفاءة ويسهل عمليات البحث والاسترجاع للمستخدمين من خلال التفاعل الإيجابي ومشاركة المحتوى لأغراض مختلفة وهذا ما يلخص بالضرورة للتعرف على مدى مساهمة هذه التقنيات والتكنولوجيات في دعم الابتكار وتطوير الخدمات تلبية لتطلعات المجتمع والأهم نشر ثقافة المعرفة.

### 3.2. وظائف المكتبات العامة في ظل التكنولوجيا الرقمية:

من منطلق أن المكتبات الجامعية مؤسسات علمية تابعة للجامعة تضم كافة المجموعات والمواد التي تعين على دعم البحث العلمي واكتساب ثقافة في كل تخصص من خلال الإحاطة الجارية ومختلف الخدمات التي تقدمها، لذلك فهي مجبرة في ظل بروز التكنولوجيا الرقمية لتلبية مختلف رغبات المستخدمين عبر هذه البوابة المعرفية ولهذا فإن بقاء المكتبات الجامعية استمراريتها مرهون بإعداد والقيام بوظائف رقمية جديدة يديرها أخصائي المعلومات والتي تتمثل حسب دراسة "ياسمين بوقشبية" في:

➤ تنمية المجموعات المكتبية في البيئة الرقمية: حيث يتوقف هذا على ممارسات رقمية يعتمد عليها أخصائي المعلومات من خلال الاعتماد على البرمجيات الوثائقية والوسائل التكنولوجية لتنمية المواد وإتاحتها للمستخدم بالشكل المناسب من خلال مجموع المهام يقوم بإعداد القوائم لتزويد المكتبة، الطلب، الفاتورة، من ثم الاشتراك في الدوريات الإلكترونية.

➤ معالجة مصادر المعلومات: في هذه المرحلة يتم معالجتها بواسطة برنامج متخصص وإعدادها للإعارة بعد أن تمت عملية الفهرسة والتصنيف آليا وفق النظام المعتمد وغيرها من العمليات.

➤ ضبط الدوريات بالتحكم في اشتراكات الدوريات، ودفع الفواتير للنشر، والمطالبة بالأعداد الناقصة.<sup>15</sup>

➤ المساهمة في إعداد الكشافات والمستخلصات الآلية وإتاحتها على الخط المباشر من خلال تجميع المعلومات وتبويبها وصياغتها لنشرها بشكل مقروء آليا حيث أفاد ذلك في التخلص من العمليات الروتينية وإحالة المستخدم بسرعة لما يحتاجه.

➤ توظيف التكنولوجيا في الخدمات المكتبية فقد كانت تقدم بالطريقة التقليدية ويتم تحويلها لخدمات إلكترونية ليسمح

ذلك بالاستثمار الأمثل للمعرفة عبر الأنترنت.<sup>16</sup>

4.2. المتطلبات الأساسية لإدارة وتسيير تكنولوجيا الرقمية بالمكتبات الجامعية: يتطلب تبني الرقمنة بقطاع المكتبات لجملة من المتطلبات الضرورية التي تؤدي بدورها لتفعيل النظام الرقمي واستمراره على نحو الصحيح يحقق النجاح للمكتبة، وهناك العديد من المتطلبات التي تم الإشارة لها في دراسة "أ.د. جميلة سليمان" <sup>17</sup> نذكر منها:

- المتطلبات المالية: تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي المعتبر لتبني المشروع من جهة واقتناء التجهيزات والمعدات التكنولوجية من جهة أخرى إضافة لتكاليف برامج الأمن وبرمجيات تسيير المعلومات وأيضاً تكاليف الصيانة، فكل هذه الخطوات يتم دراستها للتوافق وأهداف المكتبة ولتكون مقسمة وفق المعايير التي تسمح بنجاح المشروع.
- المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري العامل الرئيسي لتسيير عملية الرقمنة فكونها تتطلب التعامل مع المعدات والتكنولوجيات الحديثة يحتاج ذلك للموارد بشرية كفؤة تعي خطوات وممارسات اللازمة لتنظيم وحماية وجمع وإتاحة المعلومات عبر الشبكات مع استخدامات المختلفة للتطبيقات الأترنت الرقمية، ولنجاح تطوير هذا المورد لا بد من اعتماد على الدورات التدريبية كوسيلة لتنمية المهارات والقدرات في هذا المجال وبوجه الخصوص قطاع المكتبات.
- المتطلبات التشريعية: على إدارة المكتبة الاهتمام الكامل بالنصوص التنظيمية ومراعاة ما نصت عليه في هذا الخصوص لسد الثغرات الغير القانونية التي قد تواجهها مستقبلاً وحماية حقوق الملكية الفكرية والاستنساخ الغير مشروع للمعلومات.

5.2. استخدام تكنولوجيا الرقمنة لتحسين الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية: تبني نظام الرقمنة بالمكتبة ساهم في بروز مميزات وخصائص متعددة على مستوى الخدمات وتطوير الأداء مما يضمن التحكم في المعلومات وإدارتها بأقل جهد ووقت لتلبية احتياجات المستفيد، ومن هنا نقدم مجموعة الخدمات التي ظهرت في ظل التكنولوجيات الحديثة:

- ✓ خدمة الاقتناء والتزويد الآلي للحصول وتوفير الموارد المكتبية للمستفيدين.
- ✓ خدمة الفهرسة الآلية التي تسمح بإعداد سجلات مقروءة آلياً لتسهيل استرجاعها وتبادلها بين المكتبات.
- ✓ استخدام الشبكات المحلية للتسويق وعرض الخدمات والأنشطة المكتبية.
- ✓ خدمة تصنيف الموضوعات ضمن مواضيع رئيسية وفرعية بطريقة تتيح الوصول إليها بسرعة ويسر وتنظيم المجموعات بالطرق المقننة.

✓ تسهيل تبادل المعلومات من خلال خدمة الإعارة الآلية والخدمة المرجعية الآلية للإجابة على استفسارات المستفيدين.<sup>18</sup>  
وفي هذا السياق إن استخدام تكنولوجيا الرقمنة يمكن من تحقيق نسبة عالية لتحسين وتجويد الخدمات يمكن ذكرها في العناصر التالية:

- إدارة محتوى الرقمي للمكتبة بشكل سهل ومنظم من خلال اعتماد التقنيات المتطورة التي تسهل العمليات والوصول للمعلومات.
- مساندة المكتبة للتواصل وإنشاء مواقع إلكترونية للتفاعل مع المستفيدين وإتاحة أخبار ونشاطات المكتبة كوسيلة لاستقطاب الجمهور.



- تنظيم فعاليات افتراضية لتقديم نشاطات مكتبية من قبل متخصصين وخبراء.
- الاستفادة من دورات تكوينية للعاملين عن بعد عبر منصات الصفوف الافتراضية لتكوين المكتبي حول أساليب تحسين الخدمات وتحقيق الجودة.
- تقديم خدمات الكترونية كفيلة بتلبية كافة احتياجات المستفيد لبلوغ درجات عالية من الرضا هذا الأخير.
- توفير حماية وأمن للمعلومات الخاصة بالمكتبة مما يجعل المستفيد يشعر بالثقة والأمان حول مصداقية الخدمات والمصادر التي يستعملها.

6.2. تأثير تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات العامة:

1.6.2. دوافع استخدام تكنولوجيا الرقمنة بالمكتبات العامة وأثرها على الخدمات: تتلخص أسباب اللجوء واعتماد تكنولوجيا الرقمنة على عدة زوايا نشر لها في:

- ✓ تطوير الخدمات والنشاطات المقدمة ثم عرضها آليا كخدمات الكشف والاستخلاص الآلي.
- ✓ الاستفادة من خدمات بنوك وقواعد المعلومات لتحسين من جودة خدماتها وكسب رضا المستفيد.
- ✓ مواكبة تطور مجتمع المعلومات ودعم البحث العلمي على نطاق واسع باستخدام التكنولوجيات الحديثة.
- ✓ الزيادة الهائلة للإنتاج الفكري مما جعل المكان ضيق ولا مجال للتوسع خاصة مع بروز تخصصات جديدة بالإضافة للأعباء الروتينية للأعمال الفنية جعل المكتبات العامة تنتهج طريق التحول الرقمي لحل هذه المشاكل.<sup>19</sup>

يتبين لنا أن استخدام تكنولوجيا الرقمنة بالمكتبات العامة سيساهم بشكل كبير في تقديم خدمات ذات مستوى عالي وبالشكل الذي يلبي احتياجات المجتمع خاصة وأن أغلبية مستفيديها من طبقات اجتماعية مختلفة مما سيضمن تكافؤ الفرص ومساندة الباحثين والمهنيين لمواصلة حياتهم العلمية والمهنية دون عوائق زمنية أو مكانية كانت، فكل التجهيزات والوسائل التكنولوجية ستسمح بتطوير الخدمات وتقديمها بدقة وجودة.

2.6.2. دور تكنولوجيا الرقمنة في تحسين وتجويد الخدمات المقدمة:

إن التطورات البارزة والتغيرات التكنولوجية التي دخلت على مجال المكتبات لديها تأثير كبير على مهنة المكتبيين كونها تفرض الانتقال بتكوين المتخصصين بالمكتبات بمجال الرقمنة والذي أطلق عليه تسمية أخصائي المعلومات، حيث ستكون أدوارهم مناسبة والتطور الحاصل الذي يتطلب تكوينهم بكل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات.<sup>20</sup>

في حين تم الإشارة في دراسة كل من "زينب فرج الله" و "بن صويلح ليليا" إن اعتماد تكنولوجيا الرقمنة له تأثيرات متعددة تتمثل في تطوير مجال الإدارة والتسيير وإتاحة خدمات رقمية كفيلة لتوسيع رقعة الاستفادة وضمنان ولاء المستفيدين، بمعنى أوضح الرقمنة بالمكتبات تساعد على استخدام وسائل تكنولوجية وشبكات لدعم الاتصال والتنسيق والتعاون بين المكتبيين والأفراد المستفيدة من الخدمات من خلال تبسيط إجراءات العمل وتوفير المرونة والبساطة في سير العمل وبلوغ الهدف في نفس الوقت.<sup>21</sup>

ومنه نستخلص أن كل التأثيرات المذكورة مسبقا ستجعل من الخدمات المقدمة كـمـعـيـار فـعـلـي للنجاح لأنها ستعمل على تجويد وتحسين مستوى كل خدمة بما يتوافق والمعايير الرقمية وعلية مواكبة العصر والمستفيد الحالي في آن واحد، فمثلا خدمة الفهارس الآلية وخدمة الكشافات والمستخلصات الآلية ستختصر الكثير من الوقت والجهد لكل من المستفيد والمكتبي باستخدام تقنيات حديثة لإدارة المعلومات التي من شأنها تحسين جودة الخدمات.

## 7.2. علاقة تكنولوجيا الرقمنة بتحسين جودة الخدمات بالمكتبات العامة:

أدى الوعي بأهمية الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة كسبيل للارتقاء بالمكتبات العامة إلى تبني ممارسات ومؤشرات رقمية لمعايير عالمية لإدارة النظام الرقمي وإتاحة خدماتها آليا على نحو يضمن استمراريته ويعكس مخرجاتها بشكل يتوافق مع الأهداف المسطرة للمكتبة، فهي أساس لمواكبة التطور الحالي بالعالم على جميع الأصعدة مع التحسين المستمر والفعال للارتقاء بكفاءة وفعالية عالية للخدمات وعليه أصبحت جملة هذه الخدمات الالكترونية (الفهارس الآلية، الإعارة الآلية، التكشيف والاستخلاص الآلي، البث الانتقائي للمعلومة، التسويق الالكتروني للخدمات والانشطة، الخدمات الالكترونية...) هي أهم الخدمات الرقمية لتقلد الريادة كونها تساهم في تحسين مستوى الخدمات باستخدام أنظمة وبرامج وتقنيات رقمية تؤدي لتفعيل دور القطاع المكتبي دون قلق وخوف من الفشل والتغييرات الجديدة وإنما تصبح الدافع الحركي لاستجابة للتغيرات الجديدة والمتسارعة مما ينعكس بدوره على تحقيق النجاح والرقمي بالمكتبات العامة كمؤسسات بارزة داخل المجتمعات العربية والعالمية لعرض وظائفها ومهامها التعليمية والثقافية والترفيهية في مجالات متعددة ويمكن توضيح تأثيرات العلاقة بين جملة هذه المميزات المذكورة وإدارة التحسين المستمر بالخدمات بالمكتبات في النقاط التالية:

- ✓ تعزيز قيمة ودور المكتبات العامة كمؤسسات عمومية خدماتية للمجتمع لتلبية احتياجاتهم المعرفية وتنمية قدراتهم الثقافية في ظل تلك الخدمات الالكترونية التي تقدمها.
- ✓ تسهيل الوصول للمعلومات ذات مصداقية دون عوائق مكانية وزمنية مما يساهم في دهم وتشجيع البحث العلمي بسبب استخدام التكنولوجيا داخل المكتبات وانعكاسها إيجابا لتصبح ثقافة تنظيمية لا بد منها.
- ✓ زيادة وعي المكتبيين وأمناء المكتبات العامة بأهمية الرقمنة بتحسين جودة الخدمات وتفعيل القطاع المكتبي كما تضمن توسيع نطاق الاستفادة.
- ✓ تسيير خدمات المعلومات الالكترونية بمواصفات وخصائص ذات كفاءة عالية.
- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات وممارستها على دعم إدارة المكتبة بإنجاح تطبيق نظام الرقمي داخل المكتبات ومراكز المعلومات.
- ✓ تقليص الأخطاء بالتخلص من الاعمال الروتينية وبروز نقاط قوة تمكن من استثمارها كبدائل محفزة للمنافسة والتميز بين أمثالها من المكتبات.

## 8.2. نتائج الدراسة:



- تعتبر تكنولوجيا الرقمية من أبرز المقومات والممارسات الفعالة لإنجاح تطبيق الجودة بعد تحسين مستوى خدماتها وبلوغ أداء متفوق يلبي متطلبات المستفيد.
- نظريا هناك علاقة متكاملة ومترابطة جوهريا بين تكنولوجيا الرقمنة وتحسين جودة الخدمات بالقطاع المكتبي العام لأن تحقق رغبات المستفيد العصر الحالي مرتبط بهذا التوجه ومنه ضمان الجودة داخل المكتبات.
- تمكن التكنولوجيا من توسيع نطاق وصول المعلومات إلى مستفيدين أكثر من مختلف الأماكن وفي أي زمان عبر محتوى الرقمي للمكتبة.
- تساهم التقنيات التكنولوجية الرقمية على دعم التعلم والتعليم عن بعد للمكتبات بتمكين من تقديم مصادر تعليمية وإتاحة نشاطات ثقافية مختلفة.
- تمكن تكنولوجيا المكتبات العامة من تطوير خدمات بالطريقة حديثة ومتميزة مثل ورشات وبرامج العمل الافتراضية.

خاتمة:

- تعتبر تكنولوجيا الرقمنة من الاستراتيجيات والممارسات الحديثة حيث تسعى كل المؤسسات العمومية لتبني هذا النظام لتطوير وتحسين الخدمات من ضمنها المكتبات العامة التي شهدت مؤخرا استقطابا كبيرا لرقمنة القطاع وفقا لاستخدامات الحديثة للتقنيات والبرمجيات التي ساعدتها في تجويد خدماتها إلى مستوى متطلبات العصر الحالي والارتقاء بأدائها، وفي هذا السياق وعلى ضوء النتائج المنطوق اليها قمنا بوضع جملة من التوصيات التالية:
- ضرورة التحسيس بأهمية تكنولوجيا الرقمنة وممارستها لتحسين جودة الخدمات ودورها لتحقيق الجودة والارتقاء بالقطاع المكتبي ومراكز المعلومات.
  - وجوب تبني المكتبات العامة لتكنولوجيا المعلومات كسبيل يساعدها على تحسين جودة الخدمات على نحو يضمن استمراريتها في التوجه للريادة وتبوء مراكز عالية.

الهوامش

<sup>1</sup> - فريدة، بن عمروش؛ قوقو، لزامي. استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير وعصرنة المكتبات العامة. المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج.13، ع.1، 2021.

<sup>2</sup> - سالم، باشيو. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجزائرية المركزية "بن يوسف بن خدة". مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات: جامعة الجزائر، 2008.

<sup>3</sup> - Jemilat Yusuf and Joseph Fasae. Use of Information and Communication Technology as Correlates of Service Delivery by Library Personnel in Ekiti State Universities, Nigeria, Library

Philosophy and Practice (e-journal),2021. Available on line:

[https://www.researchgate.net/publication/354743512\\_Use\\_of\\_Information\\_and\\_Communication\\_Technology\\_as\\_Correlates\\_of\\_Service\\_Delivery\\_by\\_Library\\_Personnel\\_in\\_Ekiti\\_State\\_Universities\\_Nigeria](https://www.researchgate.net/publication/354743512_Use_of_Information_and_Communication_Technology_as_Correlates_of_Service_Delivery_by_Library_Personnel_in_Ekiti_State_Universities_Nigeria). View date:16/08/2023

4. عبد الحى رمزي احمد، تقييم أداء التعليم العالي في ضوء إدارة الجودة لشاملة. المؤتمر العلمي العربي الثاني: التعليم الجامعي الخاص في البلاد العربية: قضايا انية وفاق مستقبلية، القاهرة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 27-28 مارس 2007، 2007.ص.145

5- اندراوس تيسير. الجودة في التربية والتعليم. المؤتمر العلمي العربي الثالث: التعليم وقضايا المجتمع المعاصر. القاهرة: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 21-20 ابريل 2008.ص.78

6- العطاب محمد عبد الله؛ عبد العزيز قمانى عمر، جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، المجلد 4، العدد2، 2015، متاح علي الرابط: <https://abhathna.com/files/maqa/1067.pdf>، تاريخ التصفح: 2023/08/15

7- بيل، عكنوش المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية : تصميمها و إنشاؤها مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً : أطروحة دكتوراه : علم المكتبات والتوثيق. قسنطينة ، 2010، ص 148، متاح علي الخط: <https://www.univ-constantine2.dz/files/Theses/Bibliotheconomie/Doctorat/Aknouche%20Nabil.pdf> تاريخ التصفح: 2023/08/15

8- عبد الجابر، سعود،(واخرون).مدخل الي علم المكتبات ،ط2،عمان: دار المامون،2011،ص.135

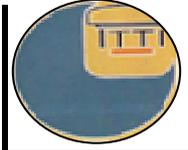
9- سالم، باشيوة.مرجع سابق.ص.72.

10- فريدة، بن عمروش؛ قوقو، لزامي.مرجع سابق.ص.1031.

11- أبو حسين، الحارث. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على نجاح المشاريع في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. أطروحة دكتوراه لتخصص فلسفة في الإدارة: جامعة عمان العربية: كلية الأعمال، 2012.ص.8.

12- الميهوب، كسكس، زينب، بن الطيب. دور نظام المعلومات في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية: دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة الشلف. مجلة مجاميع المعرفة، مج.7، ع.3، 2021. ص.178.

13 ميدون، ليلي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية. مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج6، ع.2، 2022.ص.975



- <sup>14</sup> - بن السبتي، عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات. مجلة RIST، مج.14، ع.1، 2004، ص.16.
- <sup>15</sup> - بوقشبية، ياسمين، عين أحجر، زهير. التكنولوجيات الحديثة ودورها في هندسة مباني المكتبات الذكية: دراسة تحليلية لمبنى مكتبة المطالعة الرئيسية لولاية عنابة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع.50، 2018، ص.150.
- <sup>16</sup> - محمد، مي حسن علي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المدرسية. أطروحة لنيل الدكتوراه بتخصص التأمين الاجتماعي: محافظة أسيوط، 2020، ص. 275.
- <sup>17</sup> - جميلة سليمان، جميلة. التجربة الجزائرية في رقمنة المكتبات: المكتبة الوطنية الجزائرية نموذجاً. المجلة العربية للعلوم للأداب والدراسات الإنسانية، ع.6، 2019، ص.18-29.
- <sup>18</sup> - مرجع سابق. فريدة، بن عمروش، ص.1035.
- <sup>19</sup> - بوشاهد، فايزة، زيتوني، شهرزاد. تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لأم البواقي-العربي بن مهدي. مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم المكتبات: جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2017، ص.64.
- <sup>20</sup> - بلقاسم، عرباوي، عابد، خالد. عائد التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية: دراسة حالة بالمكتبة المركزية بجامعة الشلف. مجلة مدرات للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع.1، 2020، ص.119.
- <sup>21</sup> - فرج الله، زينب، ليليا، بن صويلح. التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري. المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج.6، ع.2، 2021، ص.331.

#### قائمة المراجع

1. أبو حسين، الحارث. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على نجاح المشاريع في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. أطروحة دكتوراه لتخصص فلسفة في الإدارة: جامعة عمان العربية: كلية الأعمال، 2012.
2. اندراوس تيسير. الجودة في التربية والتعليم. المؤتمر العلمي العربي الثالث: التعليم وقضايا المجتمع المعاصر. القاهرة: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، 21-20 ابريل 2008.
3. بلقاسم، عرباوي، عابد، خالد. عائد التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية: دراسة حالة بالمكتبة المركزية بجامعة الشلف. مجلة مدرات للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع.1، 2020.
4. بن السبتي، عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات. مجلة RIST، مج.14، ع.1، 2004.

5. بوشاهد، فايزة، زيتوني، شهرزاد. تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل اختصاصيي المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لأم البواقي-العربي بن مهيدي. مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم المكتبات: جامعة 08 ماي 1945 قالة، 2017.
6. بوقشبية، ياسمين، عين أحجر، زهير. التكنولوجيات الحديثة ودورها في هندسة مباني المكتبات الذكية: دراسة تحليلية لمبنى مكتبة المطالعة الرئيسية لولاية عنابة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع.50، 2018.
7. جميلة سليمان، جميلة. التجربة الجزائرية في رقمنة المكتبات: المكتبة الوطنية الجزائرية نموذجا. المجلة العربية للعلوم للأداب والدراسات الإنسانية، ع.6، 2019.
8. سالم، باشيوة. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجزائرية المركزية "بن يوسف بن خدة". مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات: جامعة الجزائر، 2008.
9. عبد الجابر، سعود، (واخرون). مدخل الي علم المكتبات ، ط2، عمان: دار المامون، 2011.
10. عبد الحي رمزي احمد، تقييم أداء التعليم العالي في ضوء إدارة الجودة لشاملة. المؤتمر العلمي العربي الثاني: التعليم الجامعي الخاص في البلاد العربية: قضايا انية وافاق مستقبلية، القاهرة، دار العلم والايامن للنشر والتوزيع، 27-28 مارس 2007 ، 2007.
11. العطاب محمد عبد الله؛ عبد العزيز قحاني عمر، جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات،، المجلد 4، العدد2، 2015، متاح علي الرابط: <https://abhathna.com/files/maqa/1067.pdf> ، تاريخ التصفح: 2023/08/15
12. فرج الله، زينب، ليليا، بن صويلح. التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري. المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج6، ع.2، 2021.
13. فريدة، بن عمروش؛ قوقو، لزامي. استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير وعصرنة المكتبات العامة. المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج.13، ع.1، 2021.
14. محمد، مي حسن علي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المدرسية. أطروحة لنيل الدكتوراه بتخصص التأمين الاجتماعي: محافظة أسيوط، 2020.
15. ميدون، ليلي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية. مجلة قيس للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج6، ع.2، 2022.
16. الميهوب، كسكس، زينب، بن الطيب. دور نظام المعلومات في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية: دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة الشلف. مجلة مجاميع المعرفة، مج.7، ع.3، 2021.
17. نبيل، عكنوش المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية : تصميمها و إنشاؤها مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا : أطروحة دكتوراه : علم المكتبات والتوثيق. قسنطينة ، 2010، متاح علي الخط: <https://www.univ->



[constantine2.dz/files/Theses/Biblioeconomie/Doctorat/Aknouche%20Na](http://constantine2.dz/files/Theses/Biblioeconomie/Doctorat/Aknouche%20Na)

[bil.pdf](#) تاريخ التصفح: 2023/08/15.

18. Jemilat Yusuf and Joseph Fasae. Use of Information and Communication Technology as Correlates of Service Delivery by Library Personnel in Ekiti State Universities, Nigeria, Library Philosophy and Practice (e-journal),2021. Available on line:  
[https://www.researchgate.net/publication/354743512\\_Use\\_of\\_Information\\_and\\_Communication\\_Technology\\_as\\_Correlates\\_of\\_Service\\_Delivery\\_by\\_Library\\_Personnel\\_in\\_Ekiti\\_State\\_Universities\\_Nigeria](https://www.researchgate.net/publication/354743512_Use_of_Information_and_Communication_Technology_as_Correlates_of_Service_Delivery_by_Library_Personnel_in_Ekiti_State_Universities_Nigeria).View date:16/08/2023