



التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية في
المكتبات الجامعية باستخدام بعض تطبيقات
الهواتف الذكية SMART PHONES

أ. محمد عبد الله العطاب

مدرس مساعد قسم المكتبات والمعلومات جامعة صنعاء
باحث دكتوراه بقسم المكتبات بجامعة عين شمس





المستخلص:

أن الهدف الاساسي من هذه الدراسة هو التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية للمستفيدين من المكتبات الجامعية عن طريق تطبيقات الهواتف الذكية ، إضافة إلى تقديم رؤية مستقبلية من وجهة نظر الباحث لمجالات الإفادة من هذه التقنية بما يحقق أهداف المكتبات الجامعية ، وقد اعتمد الباحث على منهج البحث التاريخي باستخدام أدبيات الموضوع في الإمام بموضوع دراسته .

ومن النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة أنه بإمكان المكتبات الجامعية الاستفادة من تقنيات الهواتف الذكية في القيام ببعض الأعمال المكتبية كمتابعة طلبات التزويد باستخدام بعض التطبيقات كـ WhatsApp – Viber وغيرها من التطبيقات بالإضافة إلى إمكانية الحصول على البيانات الببليوغرافية لمصادر المعلومات الموجودة لديها عن طريق نسخها من فهارس المكتبات وقواعد البيانات الببليوغرافية المجانية المتاحة على شبكة الإنترنت .

أما بالنسبة لخدمات المعلومات المباشرة فتستطيع المكتبات الجامعية تقديم معظم تلك الخدمات باستخدام بعض التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر (خدمة الإحاطة الجارية ،البث الانتقائي للمعلومات ،الإجابة على الاستفسارات المرجعية وخدمة التصوير والاستنساخ) وذلك باستخدام تطبيقات مثل WhatsApp – Viber –Facebook – Messenger.

الاستشهاد المرجعي:

العطاء، محمد عبد الله (2016). التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية في المكتبات الجامعية باستخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية SMART PHONES / محمد عبد الله العطاء . مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح . اتحاد الجامعات العربية. كلية الآداب . جامعة بني سويف . . ص 4 ، 7 (يونيه - ديسمبر) . ص 16:1139



مقدمة

في ظل التطورات التقنية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سعت الكثير من القطاعات التجارية والخدمية إلى توظيف تلك التقنيات والاستفادة منها في شتى المجالات الانتاجية والتسويقية ، وتعتبر المكتبات بكافة أنواعها بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص احدى هذه القطاعات التي استطاعت ان توظف تلك التقنيات في تقديم خدمات معلوماتية ذات جودة عالية تواكب تلك التطورات وتلبي احتياجات المستفيدين منها على اكمل وجه .

لقد أدت التطورات المتسارعة في عالم الهواتف النقالة إلى ظهور جيل جديد من تلك الهواتف أطلق عليه جيل الهواتف الذكية smart phones ، وأدى ظهور هذا النوع من الهواتف إلى صناعة الكثير من البرمجيات والتطبيقات التي تعمل في بيئة تلك الهواتف والتي تقوم بالعديد من الوظائف وتقدم العديد من الخدمات في شتى مجالات الحياة، ومن هذه المنطلق فلا بد للمكتبات من استثمار هذا الجيل من الهواتف في تقديم خدمات معلوماتية حديثة ومتطورة للمستفيدين منها أي مكان وزمان بالشكل الذي يحقق أهدافها على أكمل وجه .

أن الهدف الاساسي من هذه الدراسة هو التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية للمستفيدين من المكتبات الجامعية عن طريق تطبيقات الهواتف الذكية ، إضافة إلى تقديم رؤية مستقبلية من وجهة نظر الباحث لمجالات الإفادة من هذه التقنية بما يحقق أهداف المكتبات الجامعية ، وقد اعتمد الباحث على منهج البحث التاريخي باستخدام أدبيات الموضوع في الإلمام بموضوع دراسته .

ومن النتائج التي خلصت اليها هذه الدراسة أنه بإمكان المكتبات الجامعية الاستفادة من تقنيات الهواتف الذكية في القيام ببعض الأعمال المكتبية كمتابعة طلبات التزويد باستخدام بعض التطبيقات كـ WhatsApp – Viber وغيرها من التطبيقات بالإضافة إلى إمكانية الحصول على البيانات الجغرافية لمصادر



المعلومات الموجودة لديها عن طريق نسخها من فهارس المكتبات وقواعد البيانات الببليوغرافية المجانية المتاحة على شبكة الإنترنت .

أما بالنسبة لخدمات المعلومات المباشرة فتستطيع المكتبات الجامعية تقديم معظم تلك الخدمات باستخدام بعض التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر (خدمة الإحاطة الجارية ،البث الانتقائي للمعلومات ،الإجابة على الاستفسارات المرجعية وخدمة التصوير والاستنساخ) وذلك باستخدام تطبيقات مثل - Facebook - Viber - WhatsApp - Messenger.

مشكلة الدراسة:

استطاعت الكثير من القطاعات والمؤسسات الربحية وغير الربحية من توظيف تقنيات الهواتف الذكية في تقديم خدماتها أو التسويق لها، وبما أن المكتبات الجامعية أحد القطاعات الخدمية المهمة في العملية التعليمية والبحثية والنواة الأساسية للبحث العلمي في أي دولة فيجب عليها أن تقوم بتوظيف التقنيات الحديثة في تقديم خدماتها والقيام بأعمالها بما يضمن لها البقاء والتقدم ومواكبة التطورات، وتسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما هي مبررات استخدام الهواتف الذكية في المكتبات الجامعية ؟
- ما المزايا الفوائد التي ستجنيها المكتبات الجامعية من استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في أعمالها وخدماتها ؟
- ما المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات معلوماتية في المكتبات الجامعية عن طريق الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية ؟
- ما هي مجالات الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية في الخدمات المعلوماتية المباشرة وغير المباشرة ؟



أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع نفسه، كون الكثير من القطاعات الخدمية والانتاجية استطاعت الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية أما لتقديم خدماتها أو للتسويق لمنتجاتها وخدماتها ، والمكتبات الجامعية أحد القطاعات البحثية المهمة في أي مجتمع، حيث تسعى هذه المكتبات إلى تقديم خدماتها للمستفيدين منها في أسرع وقت وأقل جهد ويمكن لتلك المكتبات من تحقيق ذلك عن طريق استخدام تطبيقات الهواتف الذكية smart phones في القيام بأعمالها وتقديم خدمات معلوماتية حديثة تواكب التطورات وتحقق أهداف تلك المكتبات على أكمل وجه ، كما تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تقدم تصور للمكتبات الجامعية بالمتطلبات اللازمة للاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية smart phones في تقديم خدماتها المعلوماتية .

أهداف الدراسة:

أن الهدف الاساسي من هذه الدراسة هو التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية للمستفيدين من المكتبات الجامعية عن طريق تطبيقات الهواتف الذكية ، إضافة إلى تقديم رؤية مستقبلية من وجهة نظر الباحث لمجالات الإفادة من هذه التقنية بما يحقق أهداف المكتبات الجامعية ، كما تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على :

- مبررات استخدام الهواتف الذكية في المكتبات الجامعية .
- المزايا الفوائد التي ستجنيها المكتبات الجامعية من استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في أعمالها وخدماتها.
- ما المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات معلوماتية في المكتبات الجامعية عن طريق الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية.



- مجالات الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية في الخدمات المعلوماتية
المباشرة وغير المباشرة .

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي الوثائقي كونه الملائم لمثل هذه النوع من الدراسات، وقد استخدم الباحث أدبيات الموضوع من كتب وغيرها من مصادر المعلومات بشقيها الورقي والإلكتروني كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتصلة ببحثه .

الدراسات السابقة والمثيلة:

هناك مجموعة قليلة من الدراسات والابحاث التي تناولت استخدام الهواتف الذكية في المكتبات بشكل عام، وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص، ومن خلال البحث والتنقيب في مصادر المعلومات الورقية والإلكترونية وجد الباحث الدراسات الآتية والتي لها ارتباط إلى حد ما بدراسته:

- 1- **Dresselhaus, Angela; Shrode, Flora (2012). Mobile Technologies & Academics: Do Students Use Mobile Technologies in Their Academic Lives and are Librarians Ready to Meet this Challenge? . _ Information Technology and Libraries (Online) 31.2 (Jun): 82-101.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف مدى استخدام الهواتف الذكية من قبل طلبة جامعة Utah State University(USU) في حياتهم الأكاديمية، كما تناولت أيضاً مدى استعداد المكتبات الجامعية لمواجهة تحدي تكنولوجيا الهواتف الذكية وتقديم خدمات معلوماتية تلبي احتياجات المستفيدين منها، وقد استخدمت الدراسة المنهج المسحي معتمدة على الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات المتصلة بها، وتكون مجتمع الدراسة من (25.000) طالب وخريج ، كما تناولت الدراسة درجة



استخدام الهواتف الذكية من قبل الطلبة وأغراض الاستخدام كما استطلعت آراء أمناء المكتبات لمعرفة خططهم وتوجهاتهم الحالية والمستقبلية حول كيفية الاستفادة من الهواتف الذكية في اعمالهم وكذلك في تقديم خدمات معلوماتية متطورة للمستفيدين من تلك المكتبات.

- 2- Lorraine Paterson ,Boon Low, (2011) . Student attitudes towards mobile library services for smartphones._ Library Hi Tech, Vol. 29 Iss: 3, pp.412 – 423.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم بيانات كمية ونوعية عن استخدام الطلبة للأجهزة النقالة وكيفية الاستفادة منها في الحصول على خدمات معلوماتية من المكتبات الأكاديمية، وقد استخدم الباحثان المنهج المسحي في دراستهما وتم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات المتصلة بهذه الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 1716 طالب جامعي من المرحلتين الأولية والعليا ، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك تطور في استخدام الهواتف النقالة من قبل عينة الدراسة واتجاه معظم الطلبة إلى الحصول على هواتف ذات مواصفات عالية تمكنهم من الاستفادة من الحصول على المعلومات التي تساعدهم في العملية التعليمية في الجامعة، كما استعرضت الدراسة الخدمات المعلوماتية التي يمكن للمكتبات الجامعية تقديمها عن طريق الهواتف الذكية.

- 3- Joan K Lippincott, (2010) . A mobile future for academic libraries.- Reference Services Review._ Vol. 38, Iss: 2._ pp. 205-213

تناولت هذه الدراسة أثر استخدام الهواتف الذكية في العملية التعليمية بشكل عام وفي المكتبات الجامعية بشكل خاص، كما تناولت هذه الدراسة الاتجاهات والتطورات التكنولوجية في مجال الهواتف المحمولة واستعرضت امكانياتها وكيفية توظيفها في المكتبات الأكاديمية، كما تطرقت الدراسة إلى كيفية الاستفادة من



الهواتف الذكية في تقديم خدمات معلوماتية حديثة ومتطورة تلبي احتياجات المستفيدين منها وكذلك شرحت دوافع استخدام تلك الهواتف والفوائد التي تتحقق من الاستخدام لكل من المكتبات الأكاديمية والمستفيدين منها.

٤ - محسن عابد محمد السعدني. الهاتف المحمول داخل المكتبة الجامعية : دراسة استطلاعية. _ المؤتمر العلمي الأول للمكتبات والمعلومات تحت عنوان :

تحديات المكتبات الجامعية في الألفية الثالثة. _ جامعة بنها، خلال الفترة من

24-25 نوفمبر 2015

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه الهاتف المحمول في تقديم خدمات المكتبة بصورة عامة وخدمات المعلومات بصورة خاصة في المكتبة الجامعية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب بالجامعة. سواء داخل المكتبة أو خارجها بالاستفادة من مزايا الهاتف المحمول من خلال التطبيقات المتاحة عليه كالرسائل النصية والتطبيقات الصوتية والبريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي وتصفح مواقع الإنترنت من أجل تقديم خدمات مكتبية تتجاوز حدود الزمان والمكان فتصل للمستفيد أينما كان وقتما شاء دون أن تقتيد بمبنى المكتبة أو ساعات عملها بل تتاح على مدار ساعات اليوم وخلال أيام الأسبوع في الجامعة أو المنزل أو المطعم أو السفر أو تنقلات المستفيد المختلفة. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطابق البرمجيات بين الهاتف والحاسب يؤثر على مدى قبول أو رفض المستفيد، احتلت مصر المرتبة الأولى على مستوى إفريقيا في أعلى نسبة لانتشار الهواتف حيث وصل عام 2014 نسبة 68.7 % من الهواتف المستخدمة بمصر هواتف ذكية ولذلك فالبيئة سانحة لتقديم خدمات المكتبات من خلالها. ومن التوصيات التي أوصت بها الدراسة ضرورة الاستفادة من إمكانات الهاتف المحمول لتقديم الخدمات المكتبية، التوسع في تقديم الخدمات في المكتبة القومية والعامة والجامعية من خلال الهاتف المحمول.



٥ - أماني محمد السيد. استخدام الهواتف المحمولة في تعزيز الوصول للمحتوى

الرقمي العربي : دراسة لمتطلبات النشر اللاسلكي ومقوماته. _ مؤتمر

المحتوى العربي في الإنترنت التحديات والطموحات – جامعة الأمام محمد بن

سعود الإسلامية : الرياض خلال الفترة من 3-5/10/2011م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مقومات استخدام الهواتف المحمولة في إتاحة وبث المحتوى الرقمي العربي، وتحديد المشكلات والصعوبات التي تحول دون عملية الإتاحة والاستفادة من ذلك المحتوى، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبيان وقائمة المراجعة كأدوات لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بمفردات الدراسة ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: اقتصار المحتوى الرقمي العربي المتاح من خلال الهواتف الذكية على المحتوى الرقمي السريع فقط وليس الكتب العلمية، لا يزال المحتوى الرقمي العربي المتاح عبر الهواتف الذكية في بداياته ويعود السبب في ذلك إلى ضعف الطلب على المحتوى الرقمي بالاعتماد على الهواتف الذكية، و - صعوبة إدارة حقوق الملكية الفكرية للمحتوى الرقمي من خلال الهاتف المحمول ، بالإضافة إلى أن بعض البرمجيات المستخدمة في إتاحة المحتوى الرقمي لا تزال تواجه مشكلات مع اللغة العربية.

٦ - طلال ناظم الزهيري. النانوتكنولوجي: آفاق مستقبلية لبناء المكتبات الرقمية

على الهاتف المحمول (2010). _ المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات. _

ع1. _ متاح على:

<http://drtazuhairi.blogspot.com.eg/2011/12/v-behaviorurldefaultvml0.html>.

يهدف البحث إلى دراسة مجال النانوتكنولوجي، بوصفه تقنية المستقبل للتعرف على الانجازات المهمة التي تحققت فيه، خاصة تلك التي لها علاقة مباشرة بتقنيات خزن ومعالجة واسترجاع المعلومات. وإمكانية استثمار هذه التطورات في مجال العمل المكتبي من خلال استحداث خدمات جديدة تعتمد على أجهزة الهاتف



المحمول، و التي من شأنها أن تترقي بدور المكتبات في المجتمع . وقدم البحث نماذج مقترحة لخدمات معلومات يمكن تقديمها للمستخدمين بواسطة هواتفهم المحمولة. فضلا عن مقترحات لأوجه استثمار هذه الأجهزة في مجال إتاحة المكتبات الرقمية، وتأثير هذه الخدمات على مستقبل مؤسسات المكتبات والعاملين فيها.

مصطلحات الدراسة:

• الهواتف الذكية SMARTPHONES :

هي هواتف محمولة – نقالة تحتوي على خواص متقدمة مقارنة بمثيلاتها من الهواتف الخلوية الأخرى ، كما يوجد بها ميزة تصفح الإنترنت ومزامنة البريد الإلكتروني وفتح ملفات الأوفيس وتشغيل الوسائط المتعددة وتحتوي على لوحة مفاتيح كاملة. ١

• الجهاز اللوحي TABLET :

هو تطور للكمبيوتر المحمول (Laptop) ، وأهم فارق بينهما أن الجهاز اللوحي يوفر خاصية الكتابة على الشاشة بقلم خاص به أو بالأصبع في بعض الموديلات. ٢

• المكتبات الجامعية UNIVERSITY LIBRARIES :

١ - تعريف الهواتف الذكية . متاح على:

<https://newlearning577.wordpress.com/2012/04/21/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81-%D8%A7%D9%84%D9%87%D9%88%D8%A7%D8%AA%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D9%8A%D8%A9>
تم الإطلاع عليه بتاريخ : 20145/12/10م.

٢ - تامر الملاح. الكمبيوتر اللوحي . متاح على

تم <http://kenanaonline.com/users/tamer2011-com/posts/697741>

الإطلاع عليه بتاريخ: 2015/12/10م.



عرف هارود المكتبة الجامعية بأنها : مكتبة أو مجموعة من المكتبات التي

تُنشأها وتمولها وتديرها الجامعة من أجل تلبية احتياجات الطلاب والباحثين

وأعضاء هيئة التدريس فيها.^١

• خدمات المعلومات :INFORMATION SERVES

هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد 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

المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات.^٢

أولاً : أهمية المكتبات الجامعية :

لا تقل المكتبات الجامعية أهمية عن الأنواع الأخرى من المكتبات في بناء

المجتمع ، فهي تسعى إلى تغذية وتنشيط البحوث الأكاديمية من خلال ما تقدمه من

خدمات معلوماتية للباحثين والدارسين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، ويعتبرها

البعض بمثابة الشريان الحيوي للجامعات ، وهذا يؤكد الدور الحيوي لها وفعاليتها

في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي، ويتوقف نجاح المكتبة الجامعية على

مدى قدرتها وفعاليتها في تقديم خدمات معلوماتية تلبي احتياجات المستفيدين منها في

فترة زمنية وجيزة .

ولا يقتصر دور المكتبة الجامعية على توفير أحدث المعلومات فحسب ، بل

يتعدى ذلك إلى تدريب المستفيدين منها على كيفية الانتفاع منها ومن مواردها

1 - Harrod, Leonerd Montague. Harrod's librarians glossary of terms: used in librarianship, Documentation and the Book Crafts, and Reference Book . 5th :rev.ed . Hants: Gower publishing company, 1984 . p 4.

^٢ - حشمت قاسم. خدمات المعلومات :مقوماتها وأشكالها ._ القاهرة :مكتبة غريب، 1984



وخدماتها على أكمل وجه، ولا بد للمكتبات الجامعية من التواصل المستمر بمستفيديها من أجل تحسين خدماتها بما يلبي طموحاتهم^١.

ومع ظهور الفهارس على الانترنت والاقراص المدمجة وقواعد البيانات والموارد الالكترونية الاخرى بالإضافة الى ظهور أساليب جديدة من الخدمات والحصول على المعلومات بدأ دور المكتبة الجامعية يتغير وأصبح بإمكان المستفيدين الاستفادة من المكتبة ومواردها من منازلهم أو أي أماكن أخرى بالإضافة إلى إمكانية وصولهم إلى موارد المكتبات الأخرى دون قيود^٢.

كما تلعب المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة دوراً بارزاً في محو الأمية المعلوماتية في مجتمع الجامعة بشكل خاص وفي المجتمع المحلي بشكل عام بإستخدام الموارد التي تمتلكها والكاادر المؤهل الذي يعمل فيها عن طريق البرامج التدريبية وورش العمل التي تقوم بها تلك المكتبات^٣.

ثانياً: أهداف المكتبات الجامعية :

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها ، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة ، ورسالتها جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة ، ولذلك عليها أن تعكس هذه الأهداف، فالمكتبة في الجامعة هي بمثابة القلب للجامعة فهي

^١ - محمد صالح بن جميل عاشور. المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها. _ الرياض : دار المريخ ، 1992. _ ص 11.

² - Simmonds, Patience L. Usage of academic libraries: The role of service quality ,resources, and user characteristics._ Library Trends._ Vol.49,No.4 (spring 2001)._ p 628.

³ - Maitaouthong, Therdsak; Tuamsuk, Kulthida; Tachamanee, Yupin. The roles of university libraries in supporting the integration of information literacy in the course instruction . _ Malaysian Journal of Library & Information Science._ Vol. 17, No. 1, (April 2012) . _ P 52.



تقدم خدماتها لطلبة الجامعة بكافة مستوياتهم وأعضاء هيئة التدريس والعاملين والباحثين فيها ١

ويمكن حصر أهداف المكتبات الجامعية في التالي ٢ :

١ - دعم وتطوير وخدمة المناهج الدراسية بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذه المناهج .

٢ - تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الأساتذة والطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه .

٣ - تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات ، فهارس ببلوجرافيات، أدلة ، كشافات ، وغيرها .

٤ - تبادل مطبوعات الجامعة والكليات التابعة لها مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج .

٥ - إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات .

٦ - تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث .

٧ - المشاركة في تطوير علم المكتبات والمعلومات عن طريق تدريب العاملين، وإقامة المعارض وعقد المؤتمرات والندوات .

١ - محمود عبدالله الخوالدة، ماجد محمد الخياط . تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية . مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية . مج 21، ع1 (يناير 2013) . ص 502 .

٢ - المكتبات الجامعية . متاح على الموقع :

http://96907518.blogspot.com/2010/10/blog-post_19.html . تم

الإطلاع عليه بتاريخ: 2014/1/28 .



ثالثاً: مبررات استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية في المكتبات الجامعية:

يمكن حصر المبررات التي تدعو المكتبات الجامعية إلى استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، والاستفادة من تطبيقاتها في أعمال تلك المكتبات، وتقديم خدمات معلوماتية متطورة للمستخدمين منها في النقاط التالية: ١

- النمو المتزايد لاستخدام الهواتف الذكية في العالم .
- تعدد مجالات استخدام الهواتف الذكية .
- سهولة استخدام الهواتف الذكية والتعامل مع تطبيقاتها .
- تقديم خدمات معلوماتية تواكب التطورات الجارية وتلبي احتياجات المستخدمين الحاليين والمحتملين .
- وجود العديد من الشركات المصنعة للهواتف الذكية مما ساهم في رخص اثمانها وبالتالي إمكانية اقتنائها من قبل معظم شرائح المجتمع .

رابعاً : مزايا وفوائد استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية في المكتبات الجامعية:

يمكن إجمال الفوائد والمزايا التي يوفرها استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية في المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

- إمكانية تقديم خدمات معلومات حديثة ومتطورة للمستخدمين من المكتبة بسهولة ويسر من أي مكان مما يساهم في زيادة ارتباط المستخدمين

١ - طلال ناظم الزهيري. النانوتكنولوجي: آفاق مستقبلية لبناء المكتبات الرقمية على الهاتف المحمول (2010) . المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات _ ع 1 _ متاح على:
<http://drtazzuhairi.blogspot.com.eg/2011/12/v-behaviorurldefaultvmlo.html> _ تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2015/12/10م.



بالمكتبة.

- أداة سهلة وفعالة في تحديد احتياجات المستفيدين الموضوعية من المعلومات ومصادر ها بالإضافة إلى تقييم المكتبة وخدماتها.
- إمكانية الولوج إلى مواقع المكتبات الجامعية الأخرى والتعرف على خدماتها والاستفادة من تجاربها .
- التعاون مع المكتبات الأخرى في شتى المجالات المعلوماتية.
- توفير الموارد المالية التي كانت تصرف في تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين من المكتبة بالطرق التقليدية واستثمارها في تقديم خدمات معلوماتية حديثة.
- تطوير المهارات التقنية لدى العاملين في المكتبة مما ينعكس على العمل داخل المكتبة إيجاباً.
- تفعيل دور المكتبة في مجال التعليم الالكتروني مما ينعكس على تحقيق أهداف الجامعة التي تتبعها المكتبة .
- توفير الحيز المكاني في المكتبة والتي كانت تحتاجه أجهزة الحواسيب لتقديم خدمات المعلومات.
- التسويق للمكتبة وخدماتها بطرق مباشرة وغير مباشرة.

خامساً: المتطلبات اللازمة لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات

الجامعية عن طريق الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية:

هنالك العديد من المتطلبات الأساسية اللازم توافرها في المكتبات الجامعية لتقديم خدمات المعلومات فيها باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وتنقسم هذه المتطلبات إلى :



- الأجهزة والمعدات :

- ١ أجهزة SMART PHONE و أجهزة لوحية TABLET ذات مواصفات تتناسب وحجم الأعمال والخدمات التي ستقدمها، وتتوافق مع نظم مزودي خدمة الأنترنت اللاسلكي في البلد .
- ٢ الاشتراك في خدمة الأنترنت الأرضي ADSL عن طريق إحدى الشركات الموجودة في البلد وبسرعة تتلاءم مع طبيعة عمل المكتبة والخدمات التي ستقدمها .
- ٣ توفير عدد من أجهزة router وربطها بالمودم لتمكين العاملين من الولوج إلى الأنترنت بواسطة الأجهزة الذكية واللوحية بسهولة ويسر .

- الكادر البشري المؤهل :

- ١ ضرورة أن تقوم المكتبة بتدريب وتأهيل العاملين المتخصصين فيها على كيفية استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية في تقديم خدمات معلومات متطورة تلبي احتياجات المستفيدين منها والاستفادة منها على أكمل وجه .
- ٢ العمل على تدريب العاملين في المكتبة بشكل منتظم ودوري للتعرف على البرمجيات الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في تقديم خدمات المعلومات وكيفية التعامل معها.

- البرمجيات والتطبيقات المناسبة :

- ضرورة أن تقوم المكتبة بتوفير البرمجيات والتطبيقات المناسبة للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية التي تستخدمها في تقديم خدمات المعلومات ، ولا بد أن تتلاءم تلك التطبيقات مع النظام الخاص بالهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي ، ويتم تحميل هذه التطبيقات من متجر أب ستور (App Store) بالنسبة للبرامج التي تخص هواتف الآيفون و لوحات الايباد، أما بالنسبة للبرامج المكتوبة بنظام



التشغيل أندرويد و الذي يعمل على بقية الأجهزة الأخرى كجهاز سامسونج و سوني
فيتم تحميل التطبيقات من جوجل بلي (Google Play)

سادساً: مجالات الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية

في المكتبات الجامعية :

الخدمات غير المباشرة :

١ - التزويد : يمكن الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية في مجال التزويد
كالتالي :

-تحديد احتياجات الباحثين الموضوعية من مصادر المعلومات بكافة
اشكالها عن طريق التي يحددونها مستقبلاً عن طريق بعض التطبيقات
مثل :

WHATSAPP – VIBER – MESENGER – E.MAIL -
المتاحة على الهواتف الذكية .

-الدخول الى مواقع الناشرين على شبكة الأنترنت واختيار مصادر
المعلومات التي تناسب المكتبة ومستفيديها باستخدام بعض محركات
البحث المتاحة على الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي كـ GOOGLE .
-ارسال ومتابعة الطلبات للموردين أو الاشتراك في قواعد البيانات
باستخدام بعض التطبيقات الموجودة على الهواتف الذكية والتي تم ذكر
بعضها أعلاه .

٢ - الفهرسة والتصنيف : إمكن المكتبات الجامعية الاستفادة من الهواتف
الذكية والأجهزة اللوحية في مجال الحصول على التسجيلات
البيبليوغرافية أو إكمالها عن طريق الدخول إلى مواقع فهارس المكتبات
المشابهة أو مواقع المشاريع التعاونية مثل الفهرس العربي الموحد
باستخدام محركات البحث المتاحة على تلك الأجهزة مثل GOOGLE ،



كما تجدر الإشارة إلى أن بعض المشاريع التعاونية في مجال الفهرسة قامت بعمل تطبيق خاص بها متاح عبر الهواتف الذكية كالفهرس العربي الموحد.

- الخدمات غير المباشرة :

تستطيع المكتبات الجامعية استخدام بعض التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية مثل MESSENGER – WHATSAPP – VIBER – FACEBOOK وغيرها من التطبيقات في تقديم الخدمات المعلوماتية :

1- الإعارة : وذلك من خلال القيام بالأعمال التالية:

- متابعة مصادر المعلومات المعارة المتأخرة .

- حجز مصادر المعلومات .

- تجديد الإعارة .

- اعلام المستفيدين بقرب انتهاء مدة الإعارة

2- الاحاطة الجارية :

اعلام المستفيدين بمصادر المعلومات الحديثة التي وصلت إلى المكتبة ، وكذلك خدمات وأنشطة المكتبة التي ستقدمها خلال فترة معينة .

3- البث الانتقائي للمعلومات:

اعلام مستفيدين بعينهم بمصادر المعلومات التي وصلت إلى المكتبة والتي تقع ضمن اهتماماتهم الموضوعية .

4- التصوير والاستنساخ :

تزويد المستفيدين بصور لبعض مصادر المعلومات المهمة التي يحتاجون اليها كمستخلصات الرسائل الجامعية باستخدام كاميرا الجهاز اللوحي أو الهاتف الذكي ، ويمكن تقديم هذه الخدمة مقابل رسوم رمزية.



5- خدمة المراجع والاجابة على الاستفسارات المرجعية:

استقبال استفسارات المستفيدين عن طريق التطبيقات المذكورة أعلاه وإرشادهم إلى المراجع التي تفيدهم أو الإجابة على تلك الاستفسارات باستخدام مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة أو الاستعانة بالمراجع الالكترونية الموجودة على شبكة الأنترنت .

6- خدمة تدريب المستفيدين :

تستطيع المكتبات الجامعية عمل برامج لتدريب المستفيدين منها على كيفية استخدام المكتبة ومصادر ها على أكمل وجه عن طريق أما عمل فيديوهات تدريبية بذلك وعرضها في صفحة المكتبة على الـ Facebook أو على قناة المكتبة على YouTube ، إضافة إلى إمكانية عمل برامج تدريبية باستخدام برنامج Word أو Pdf وارسالها للمستفيدين عبر التطبيقات المذكورة أعلاه ، كما يمكن للمكتبات الجامعية عمل برامج تدريبية متخصصة في مجال معين كاللغة الإنجليزية مثلاً واستخدام تطبيقات الهواتف الذكية في ذلك.

7- الإعلام والتسويق عن أنشطة المكتبة وخدماتها :

تستطيع المكتبات الجامعية الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية في عملية التسويق لخدماتها والأنشطة الفعاليات التي ستقوم بها خلال مدة زمنية معين الكترونياً مما يساهم في كسب مستفيدين جدد للمكتبة ، وهنا لا بد للمكتبة من تركيز الجهود في إنشاء محتوى يجذب انتباه المستفيدين و يشجعهم على استخدام المكتبة ومواردها

النتائج

- ساعد انتشار الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية ورخص ائمانها وسهولة التعامل معها من الاستفادة منها في شتى المجالات التجارية والخدمية والعلمية .



- هناك العديد من التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية بإمكان المكتبات الجامعية الاستفادة منها في تقديم خدماتها والتعريف بأنشطتها والوصول إلى أكبر عدد من الفئات المستفيدة منها بسهولة ويسر وبأقل جهد ووقت ممكنين.
- هناك العديد من المزايا والفوائد التي حققها استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في المكتبات الجامعية كمحو الأمية المعلوماتية والتقنية، وتوفير الحيز المكاني للمكتبات الجامعية.

التوصيات

- لا بد للمكتبات الجامعية من استثمار تطبيقات الهواتف الذكية في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها على أكمل وجه ، ولا بد لها من توفير المتطلبات اللازمة لذلك من أجهزة ومعدات وكذلك تدريب العاملين في المكتبة على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وتطبيقاتها .
- الاستفادة من تجارب المكتبات الجامعية على المستوى الإقليمي والدولي في مجال تقديم الخدمات المعلوماتية باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية .
- عمل دورات تدريبية وورش عمل متخصصة للعاملين في المكتبات الجامعية في مجال التعريف بتقنيات الهواتف الذكية وتطبيقاتها، ومزاياها، وكيفية الاستفادة منها واستخدامها الأمثل في مجال الخدمات غير المباشرة، وكذلك تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين من تلك المكتبات .



مراجع الدراسة

أولاً: المراجع الأجنبية :

- Dresselhaus, Angela; Shrode, Flora. Mobile Technologies & Academics: Do Students Use Mobile Technologies in Their Academic Lives and are Librarians Ready to Meet this Challenge? . _ Information Technology and Libraries (Online) 31.2 (Jun 2012): 82-101.
- Harrod, Leonerd Montague. Harrod's librarians glossary of terms: used in librarianship, Documentation and the Book Crafts, and Reference Book . _ 5th :rev.ed . _ Hants: Gower publishing company, 1984 . _ p 4.
- Paterson, Lorraine ; Low, Boon . Student attitudes towards mobile library services for smartphones._ Library Hi Tech, Vol. 29 Iss: 3 (2011), pp.412 – 423.
- Lippincott, Joan K. A mobile future for academic libraries.- Reference Services Review._ Vol. 38, Iss: 2 (2010)._ pp. 205-213
- Maitaouthong, Therdsak; Tuamsuk, Kulthida; Tachamane, Yupin. The roles of university libraries in supporting the integration of information literacy in the course instruction . _ Malaysian Journal of Library & Information Science._ Vol. 17, No. 1, (April 2012) . _ pp 51-64.
- Simmonds, Patience L. Usage of academic libraries: The role of service quality ,resources, and user characteristics._ Library Trends._ Vol.49,No.4 (spring 2001)._ pp 626 – 634.

ثانياً: المراجع العربية :

- ١ -أماني محمد السيد. استخدام الهواتف المحمولة في تعزيز الوصول للمحتوى الرقمي العربي : دراسة لمتطلبات النشر اللاسلكي ومقوماته._ مؤتمر المحتوى العربي في الإنترنت التحديات والطموحات – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية : الرياض خلال الفترة من 3-



2011/10/5م.

٢- تعريف الهواتف الذكية .. متاح على:

٣- <https://newlearning577.wordpress.com/2012/04/21/%D8%AA%D8%B-9%D8%B1%D9%8A%D9%81-%D8%A7%D9%84%D9%87%D9%88%D8%A7%D8%AA%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D9%8A%D8%A9>

٤- تامر الملاح. الكمبيوتر اللوحي .. متاح على :

٤- تامر الملاح. الكمبيوتر اللوحي .. متاح على :
<http://kenanaonline.com/users/tamer2011-com/posts/697741> _ تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2015/12/10م.

٥- حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها .. القاهرة: مكتبة غريب، 1984 .

٦- طلال ناظم الزهيري. النانوتكنولوجي: آفاق مستقبلية لبناء المكتبات الرقمية على الهاتف

المحمول (2010) .. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات .. ع 1 .. متاح على:

<http://drtazzuhairi.blogspot.com/2011/12/v-behaviorurldefaultvml.html>

٧- محسن عابد محمد السعدني. الهاتف المحمول داخل المكتبة الجامعية : دراسة استطلاعية ..

المؤتمر العلمي الأول للمكتبات والمعلومات تحت عنوان : تحديات المكتبات الجامعية في

الألفية الثالثة .. جامعة بنها، خلال الفترة من 24-25 نوفمبر 2015.

٨- محمد صالح بن جميل عاشور. المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها

ومستقبلها .. الرياض : دار المريخ، 1992.

٩- محمود عبدالله الخوالدة، ماجد محمد الخياط . تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في

المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية

.. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية .. مج 21، ع1 (يناير 2013) .. ص

ص 501 – 533.

١٠- المكتبات الجامعية .. متاح على الموقع :

http://96907518.blogspot.com/2010/10/blog-post_19.html