

## خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية

### بمنطقة الرياض: دراسة تحليلية

د. عبدالله ناصر الحبيب

أستاذ علم المعلومات المشارك بقسم المعلومات

جامعة الملك سعود

[abalhabeeb@ksu.edu.sa](mailto:abalhabeeb@ksu.edu.sa)

### المستخلص:

تسارعت وتيرة الثورة المعلوماتية الرقمية الحديثة في السنوات الأخيرة، في جميع المجالات والنشاطات المختلفة وخصوصاً في مجال المكتبات والمعلومات، حيث ساهمت التقنية الحديثة بالارتقاء في شتى الخدمات المقدمة في مجال المكتبات الأكاديمية لاسيما بتقديمها بشكل أفضل وأدق للمستفيدين من تلك الخدمات، لذلك ركز الباحث على دراسة خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض: دراسة تحليلية مع رصد لأبرز تلك الخدمات المقدمة.

الكلمات لمفتاحية: خدمات المعلومات الرقمية - المكتبات الأكاديمية - المواقع الإلكترونية للمكتبات

**Digital Information Services provided by Academic libraries websites in Riyadh: An Analytical Study**

Abdullah N. Al-Habeed;

[abalhabeeb@ksu.edu.sa](mailto:abalhabeeb@ksu.edu.sa)

### Abstract:

In recent years, the pace of the modern digital information revolution has accelerated in all fields and various activities, especially in the field of libraries and information, where modern technology has contributed to improving the various services provided in the field of academic libraries, especially by providing them better and more accurately to the beneficiaries of those services, so the researcher focused on the digital information services available through the websites of academic libraries in Riyadh region: an analytical study with monitoring of those services provided.

**Keywords: Digital information services-academic libraries-library websites**

## أولاً: مقدمة

في السنوات الأخيرة ومع الثورة المعلوماتية الرقمية الحديثة، شعر العالم بالتحويلات المتسارعة لاسيما في مجال المكتبات والمعلومات، حيث اتسع نطاق استخدام شبكة الإنترنت وأصبحت مصدراً أساسياً للمعلومات بجميع أشكاله المختلفة، مما أوجد تحدياً واضحاً في مجال الخدمات المقدمة من المكتبات المختلفة بشكل عام والمكتبات الأكاديمية بشكل خاص. وأصبح مواكبة هذه التحويلات الذي سادت أرجاء العالم أمراً ضرورياً ومن لم يواكب هذه النهضة عاش مرحلة التخلف والانفصال عن عالمه وواقعه. وتعد الجامعات بمكوناتها المختلفة ومنها المكتبات الأكاديمية جزءاً لا يتجزأ من نسيج المجتمع العالمي تؤثر فيه وتتأثر به ولذا شهدت تلك المكتبات تغيرات وتطورات متتالية في استخداماتها تقنيات المعلومات والاتصالات وتوظيفها في تقديم خدماتها. ومن الملاحظ بأن المكتبات الأكاديمية قد وجدت في التقنية ضالتها حيث يمكن من خلالها الرفع من مستوى الخدمات المقدمة وجعلها متاحة عالمياً وجذب جمهور أكبر من الفئات المستهدفة وكسب رضاهم، فضلاً عن دعم رسالة المكتبة وتعزيز دورها في المجتمع. كما أن التقنية قد أسهمت في تغير كثير من المفاهيم التقليدية في بيئة المكتبات والمعلومات بشكل عام وجلبت معها مفاهيم جديدة وأحدثت تغييرات جذرية في الممارسات وأساليب التعامل مع المستخدمين مما نتج عنه عولمة المعرفة وتجاوز حدود الزمان والمكان والنهوض بمستوى الخدمات إلى آفاق أرحب وأوسع.<sup>(١)</sup>

ومن الواضح أن نوعية خدمات المعلومات المقدمة تعد الأساس لنجاح أي مكتبة، وبعبارة أخرى لمدى استطاعتها على توفير المعلومات المناسبة لمستخدميها في الوقت المناسب لأن مراجعة فاعلية المكتبة لا يعتمد فقط على بنائها وتنظيمها ومقتنياتها وموظفيها بل على مدى استخدامها ومدى ما تقدمه من خدمات حديثة للمستخدمين. وتأسيساً على ذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض.

## ثانياً: مشكلة الدراسة

انطلاقاً من المكانة الرفيعة التي تحتلها المكتبات الأكاديمية، وبناءً على الدور المهم الذي تقوم به في تحقيق أهداف الجامعة في التدريس والارتقاء بمستوى البحث العلمي، كان لزاماً على هذه المكتبات مواكبة تطورات العصر لإحداث نقلة نوعية في خدمات المعلومات.

١ - السالم، سالم محمد؛ والمعلم، نبيل عبدالرحمن (٢٠١١م)، تقنية المعلومات في مكتبة الملك فهد الوطنية. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ص ١١.

وكما هو متعارف عليه أن خدمات المعلومات تعد الهدف الأساس من إنشاء المكتبات، حيث أنه مهما كانت مواصفات بناياتها أو حداثة تجهيزاتها أو كمية مجموعاتها؛ فإن كل هذا لا تكون له أدنى قيمة إذ لم يترجم إلى خدمات معلومات تلبي احتياجات المستفيدين. ومن الملاحظ أن المكتبات الأكاديمية السعودية في السنوات الأخيرة سواء أكانت تنتمي لجامعات حكومية، أو جامعات خاصة اتجهت نحو استخدام التقنية الحديثة في مجال خدمات المعلومات وأنشطتها المختلفة. ولأهمية دراسة موضوع خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الأكاديمية في منطقة الرياض الحكومية منها والخاصة؛ ولأن هذا الموضوع لم يحظ بدراسة علمية من قبل (بحسب علم الباحث) فقد دفعه ذلك لإجراء هذه الدراسة لتسد ثغرة في هذا الجانب من خلال استكشاف واقع خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض. وتأسيساً على ما سبق فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية في منطقة الرياض.

### ثالثاً: أهداف الدراسة

الهدف الرئيس من هذه الدراسة العلمية هو: التعرف على نوعية وجودة خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض، وندرج تحت هذا الهدف الرئيس مجموعة أهداف فرعية أبرزها:

١. التعرف على مدى توفر خدمات المعلومات الرقمية في المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الحكومية والخاصة بمنطقة الرياض.
٢. التعرف على ترتيب المكتبات الأكاديمية الحكومية والخاصة من حيث توفير خدمات المعلومات الرقمية على مواقعها الإلكترونية.
٣. التعرف على العوائق أثناء استخدام خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض.
٤. التعرف على أهم المقترحات التي يمكن أن تساعد في جودة خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض.

رابعاً: أسئلة الدراسة: لمعرفة واقع خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض، لابد من الإجابة على الأسئلة الآتية:

س١: ما درجة توفر خدمات المعلومات الرقمية في المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الحكومية والخاصة بمنطقة الرياض؟

س٢: ما ترتيب المكتبات الأكاديمية الحكومية والخاصة من حيث توفير خدمات المعلومات الرقمية على مواقعها الإلكترونية؟

س٣: ما العوائق أثناء استخدام خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض؟

س٤: ما المقترحات التي يمكن أن تساعد في جودة خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض؟

#### خامسا: أهمية الدراسة

يعد موضوع خدمات المعلومات الرقمية من المواضيع المهمة في مجال المعلومات، ويمثل أحد الاهتمامات الكبيرة لمواكبة تقنيات وتوجهات العصر في المكتبات الأكاديمية، ولا يحسن بأي مكتبة أن تهمل هذا الجانب كما يظهر للمتأمل في واقع خدمات المعلومات في وقتنا الحاضر. وتعد هذه الدراسة من أوائل الدراسات العلمية (على حد علم الباحث) التي تتناول هذا الموضوع على مستوى المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، والتي يسعى من خلالها إلى تقديم إضافة علمية إلى الرصيد المعرفي في مجال واقع خدمات المعلومات الرقمية في المملكة العربية السعودية من خلال التعرف على الخدمات المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض، وتوفير المعلومات والإحصائيات وتحليلها، وتقديم رؤية واضحة لصانعي القرار في هذه المكتبات.

#### سادسا: منهج الدراسة

في ضوء السعي للتعرف على واقع خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتحليل المحتوى.

#### سابعا: مجتمع الدراسة

لقد وضع الباحث مجموعة اعتبارات تحكم عملية اختيار مجتمع الدراسة الذي يتكون من مواقع المكتبات الأكاديمية في منطقة الرياض المتاحة على شبكة الإنترنت والتي يمكن حصرها في الآتي:

١. وجود موقع للمكتبة الأكاديمية على شبكة الإنترنت.
٢. أن يكون الموقع متاحاً للتصفح والاستخدام ويمكن الوصول إليه من أغلب محركات البحث.

٣. ألا يكون رابط الموقع معطلاً أثناء إجراء الدراسة.

٤. وجود خدمات معلومات رقمية عبر الموقع.

وعليه فقد تم استبعاد بعض المواقع التي لا تحمل هذه الاعتبارات وهي: موقع مكتبة جامعة رياض العلم، وموقع مكتبة الجامعة السعودية الإلكترونية.

### ثامناً: أدوات الدراسة

تم الاعتماد على الأدوات أدناه لجمع بيانات الدراسة:

١. **قائمة المراجعة:** قام الباحث بإعداد هذه القائمة، والتي تحتوي على مجموعة من خدمات المعلومات الرقمية، وذلك بالاطلاع على بعض الإنتاج الفكري العربي والأجنبي في مجال المكتبات والمعلومات. ومن أجل التأكد من هذه القائمة فقد تم عرضها على عدد من ذوي الخبرة من أساتذة في تخصص علم المعلومات، وطلب منهم إبداء ملاحظاتهم بعد دراستها، من حيث مدى وضوحها، ودقتها، وعلى إثر ذلك تلقى الباحث بعض الملاحظات الجيدة، والتي تم الأخذ بها وتعديل ما لزم تعديله من حذف وإضافة وتعديل إلى أن ظهرت القائمة في الصيغة النهائية والتي تكونت من (١٥) خدمة معلومات رقمية.

٢. **الملاحظة:** الاستخدام الفعلي لخدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض.

### تاسعاً: حدود الدراسة:

تم اتخاذ الحدود الموضوعية والمكانية والنوعية والزمنية أدناه:

١. **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على دراسة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الأكاديمية التي لديها خدمات رقمية على مواقعها الشبكية في منطقة الرياض، وشملت المكتبات التابعة للجامعات الحكومية والخاصة.

٢. **الحدود المكانية:** ركزت الدراسة على المكتبات الأكاديمية في منطقة الرياض فقط.

٣. **الحدود النوعية:** ركزت الدراسة على خدمات المعلومات الرقمية عبر مواقع المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض المنتمية للجامعات، واستبعدت المكتبات الأكاديمية التي تنتمي للكليات.

٤. الحدود الزمنية: تم التقييم الفعلي لمواقع المكتبات الأكاديمية قيد الدراسة خلال الفترة من (٢٠٢٤/٢/١) م إلى (٢٠٢٤/٢/٢٨) م.

#### عاشرا: الدراسات السابقة

تمت مراجعة الإنتاج الفكري واختار عددا من الدراسات العلمية السابقة واتضح له أن بدايات اهتمام الباحثين في مجال المعلومات بموضوع خدمات المعلومات الرقمية كان في منتصف العقد الأول من الألفية الثالثة وحتى وقتنا الحاضر. وقد حصر الباحث عدداً من الدراسات في هذا السياق والتي يقوم بعرضها حسب تسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

#### (أ) الدراسات العربية

١. دراسة أحمد والحسن (٢٠١٠م) "خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة: مكتبة أكاديمية سوداقل للاتصالات" (٢)

سعت للتعرف على خدمات المعلومات الرقمية المتوفرة في مكتبة أكاديمية سوداقل للاتصالات في مدينة الخرطوم في السودان، والتعرف على مدى رضا المستفيدين من هذه الخدمات. واستخدمت المنهج الوصفي بشقيه التحليلي والمسحي، وتوصلت إلى أن مكتبة أكاديمية سوداقل للاتصالات يوجد بها العديد من خدمات المعلومات الرقمية أبرزها: الخدمة المرجعية الرقمية، وخدمة الإعارة والحجز الإلكتروني، وخدمة الإحاطة الجارية، وخدمة البث الانتقائي للمعلومات. كما أظهرت نتائج الدراسة عدم استكمال البنية الأساسية لمشروع مكتبة أكاديمية سوداقل للاتصالات (سوداكد)، لاسيما البوابة الإلكترونية Gateway لربط الخدمات كافة من خلالها وإتاحة إمكانية التصفح والإبحار أمام المستفيدين.

٢. دراسة السريدي (٢٠١٤م) "قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن: دراسة تطبيقية في الجامعات الحكومية الأردنية" (٣) والتي هدفت إلى تسليط الضوء على ملامح تطبيق المعايير والمؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء في خدمات المعلومات الرقمية لدى المكتبات الجامعية الأردنية وذلك لقياس درجة جودتها في ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة والبيئة التكنولوجية المتغيرة، بهدف إعطاء

(٢) أحمد، نصر الدين حسن، والحسن، العوض أحمد محمد (٢٠١٠م). خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة: مكتبة أكاديمية سوداقل للاتصالات، المؤتمر الحادي والعشرين: المكتبة الرقمية العربية: عربي أنا: الضرورة، الفرص والتحديات، بيروت، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)، وزارة الثقافة وجمعية المكتبات بالجمهورية اللبنانية، مج ٢.

(٣) السريدي، محمد الدبس (٢٠١٤م) قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن: دراسة تطبيقية في الجامعات الحكومية الأردنية، المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - أعلم.

صورة واضحة ومتكاملة عن الوضع الراهن لجودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية للوقوف على درجة التزامها بتطبيق المعايير والمؤشرات والمقاييس لأداء الجودة وتشخيص الصعوبات والمعوقات والتحديات التي تواجه المكتبات الجامعية عند التطبيق. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز نتائجها هو أن أعداد المستفيدين من خدمات المعلومات الرقمية في ازدياد مستمر لا يقابله زيادة في تعيين المتخصصين في دراسات علوم المكتبات والمعلومات، أما التجهيزات وأثاث المكتبة (البيئة الإلكترونية) اللازمة للاستخدام الأفضل لمصادر المعلومات الرقمية فلا تتناسب وحجم المستفيدين في بعض مكتبات إقليم الشمال والجنوب. وحازت الأبعاد السبعة المستخدمة في الدراسة مجتمعة على متوسط حسابي إجمالي مقداره (٥.٠٦) وهو من المستوى المرتفع وحصل بعد (التعاطف، المصادقية والأداء) على متوسط حسابي من المستوى المرتفع، وهذا يدل على اهتمام العاملين في المكتبات الجامعية لبذل الجهد لتقديم خدمات المعلومات الرقمية بصورة أفضل، كما يشير إلى مدى تفهمهم لحاجات المستفيدين بشكل دقيق ومحدد عند الاستخدام.

٣. دراسة غرامي (٢٠١٥م) "خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجزائرية" (٤) سعت إلى المقارنة بين الخدمات الرقمية المتوفرة بالمكتبات الجامعية الجزائرية وما ينبغي أن تكون عليه وفق متطلبات المعايير الدولية المعمول بها في مجال التخصص وذلك لتقييم الوضع من جوانب متعددة تشمل الشكل والكم والنوع ومستوى الخدمة. تم استخدام المنهج المسحي، أما أبرز ما تم التوصل إليه فهو عدم وجود تصميم شامل لموقع المكتبة يضم المعلومات الضرورية الخاصة بالتعريف بها وبنظامها الداخلي وبكيفية الاتصال بها، وأن معظم المكتبات قيد الدراسة تنشر فهارسها على صفحات مواقعها.

٤. دراسة بوقاسم، وعبدالرحمن (٢٠١٧) "الخدمات الرقمية بالمكتبات الجامعية: الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا نموذجاً" (٥) والتي هدفت للتعرف على طبيعة الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا بالجزائر، ومعرفة مدى مشاركة المكتبيين في أخذ القرار حول الخدمات المقدمة من خلال الموقع وتحسينها، وإبراز مدى تردد المستفيدين على الموقع الإلكتروني للجامعة. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز ما

٤ - غرامي، وهيبه (٢٠١٥م)، خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة علم المكتبات، ٢٤، مج ٧،

٥ - بوقاسم، محمد، وعبدالرحمن، محاجبي (٢٠١٧م)، الخدمات الرقمية بالمكتبات الجامعية: الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا نموذجاً، مجلة علم المكتبات، مج ٩، ع ٢٤.

توصلاً إليه هو أن أغلب المترددين على الموقع راضين عن الخدمات المقدمة فيه وبنسبة (٨٤٪)، وأن موقع مكتبة جامعة هوارى بومدين للعلوم والتكنولوجيا يساهم في تحسين ترتيب الجامعة ضمن التصنيف العالمي للجامعات.

٥. دراسة سلمان (٢٠١٨م) "الخدمات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الإنترنت" (٦) هدفها كان تحديد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الإنترنت، ومنها البحث في الفهرس الآلي، والإحاطة الجارية، وتدريب المستفيدين، وأسأل أمين المكتبة، وتحدث مع أمين المكتبة، والبحث في الدوريات الإلكترونية، والبحث في الرسائل الجامعية، وغيرها من الخدمات. كما هدفت إلى معرفة مدى استثمار تكنولوجيا المعلومات من قبل المكتبات قيد الدراسة في تقديم خدمات معلوماتية إلكترونية للمستفيدين. واستخدم الباحث المنهج المسحي، ومن أبرز ما توصلت إليه هو وجود تفاوت كبير فيما بين المكتبات الجامعية العراقية في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها، وعدم استثمار بعض الخدمات المجانية التي توفرها الشبكة كخدمة التواصل الاجتماعي، وتقديم الاستفسارات إلى أمين المكتبة، والإفادة من الخدمة المرجعية الإلكترونية.

٦. دراسة مزيان، وزيرام وسماعيل (٢٠٢٠م) "خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية جامعة محمد بوقرة ببومرداس أنموذجاً" (٧)، والتي سعت للتعرف على خدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة محمد بوقرة ببومرداس بالجزائر، والوقوف على مدى توفر الإمكانيات والظروف لإنجاح التوجه نحو الخدمات غير التقليدية، والوقوف على مستوى تطور وتقدم المكتبة المركزية فيما يتعلق بنوعية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال توفير الخدمات الرقمية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز ما توصل إليه هو أن إدارة المكتبة تولي اهتماماً كبيراً بمختلف فئات مستخدميها، وأنها قامت بتوفير عدة خدمات عبر موقعها الإلكتروني الجديد كخدمة البث الانتقائي، وخدمة أسأل المكتبي، وخدمة طلب مقال علمي.

(٦) سلمان، عائدة مصطفى (٢٠١٨م)، الخدمات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الإنترنت، المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق، مج ١، ع ١٤، تشرين.

(٧) مزيان، بيزان، وزيرام، بهية، واسماعيل، نورة (٢٠٢٠م)، خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية جامعة محمد بوقرة ببومرداس أنموذجاً، مجلة بيبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ع ٧٧٨١/٥٥.

٧. دراسة العزي (٢٠٢٢) "التحول لخدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية العراقية"<sup>(٨)</sup>، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع خدمات المعلومات الإلكترونية والرقمية في المكتبة المركزية في جامعة ديالى وبيان أبرز خدمات المعلومات التي تقدم للمستفيدين، فضلاً عن التعرف على الآليات التي اعتمدت لتحقيق السرعة والجودة في خدمات المعلومات للباحثين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أبرز ما توصل إليه أن المكتبة المركزية لجامعة ديالى استطاعت أن تقدم العديد من الخدمات من خلال موقعها الرسمي على الإنترنت؛ إذ بلغت خدمات المعلومات الإلكترونية والرقمية التي تقدمها (١٤) خدمة كان أبرزها خدمات أطلب رسالة إلكترونية، وبحث من خلال أمين المكتبة، وتدريب الباحثين.

٨. دراسة زيادة (٢٠٢٣) "خدمات المعلومات الرقمية المتاحة على مواقع ويب المكتبات الجامعية-موقع المكتبة المركزية لجامعة الموصل أنموذجاً"<sup>(٩)</sup>. هدفت الدراسة إلى رصد واقع خدمات المعلومات الرقمية المتاحة على موقع المكتبة المركزية لجامعة الموصل من حيث تكامل الخدمات ومطابقتها للمعايير العربية والعالمية، ومع الخدمات الضرورية الواجب توفرها على مواقع المكتبات بناء على ما هو متداول في أدبيات علم المعلومات. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى النتائج التي أبرزها وجود اهتمام من قبل المكتبة المركزية بتقديم بعض الخدمات مثل: الجانب الدعائي والتعريف بالمكتبة، وخدمة الإحاطة الجارية، بينما هناك ضعف في تقديم الخدمات الأساسية الأخرى كخدمة البحث في الفهرس العام، وخدمة الإعارة والحجز.

#### ب) الدراسات الإنجليزية

١. دراسة (Younus, 2014)<sup>(10)</sup> "Digital reference services in university libraries of Pakistan"

يونس، ٢٠١٤ "الخدمات المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية في باكستان"

هدفت الدراسة الى دراسة وتحليل الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبات الجامعات في باكستان. وقد شملت خمسة وثمانين مكتبة جامعية في القطاعين الحكومي والخاص. وركزت على طبيعة ومستوى

<sup>(٨)</sup> العزي، سلام جاسم عبدالله (٢٠٢٢م)، التحول لخدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية العراقية، مجلة آداب الرفادين، ع ٩٠، أيلول.

<sup>(٩)</sup> زيادة، رواء صلاح الدين (٢٠٢٣م)، خدمات المعلومات الرقمية المتاحة على مواقع ويب المكتبات الجامعية-موقع المكتبة المركزية لجامعة الموصل أنموذجاً، مجلة آداب الفراهيدي، مج ١٥، ع ٥٤، يونيو.

<sup>(10)</sup> Younus, M. (2014) Digital reference services in university libraries of Pakistan (Ph. D. from:

<https://dspace.lboro.ac.uk/dspacejsui/bitstream/2134/16410/1/Thesis-2014-Younus.pdf> Thesis, Loughborough University, UK).

الخدمات المرجعية الرقمية، والتقنيات المستخدمة لتوفير الخدمة، والاستخدام، والموظفين، والتسويق، والتمويل، والبنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات المتاحة للخدمة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت نتائجها إلى: أن الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية في باكستان لازالت في بدايتها مع وجود عدد قليل من المكتبات التي تقدم الخدمة، ومعظم المكتبات الجامعية التي وفرت الخدمة المرجعية الرقمية هي مكتبات كبيرة مجهزة بموارد بشرية وتكنولوجية جيدة، وافتقار المكتبات للمهنيين المؤهلين لتقديم الخدمة.

## 2. Laskar & Chakraborty, 2021) "Website Evaluation of Central University Libraries: A comparative Study between Tripura University and Mizoram University in terms of resources and services" (11)

دراسة لاسكار وتشاكراپورتى (2021) "تقييم موقع مكتبات الجامعة المركزية: دراسة مقارنة بين جامعة تريپورا وجامعة ميزورام من حيث الموارد والخدمات"، والتي هدفت إلى مقارنة تقييمية لخدمات مكتبتين الجامعتين في الهند للتعرف على حالة وجود الخدمات الرقمية المقدمة من قبل هاتين المكتبتين بناء على تحليل مواقع الويب الخاصة بهما. استخدم الباحثان المنهج المسحي وكان من أبرز ما توصلت إليه دراستهما أن مكتبة جامعة ميزورام تعد أكثر تقدماً من الناحية التقنية من مكتبة جامعة تريپورا لأنها تستخدم خدمات إضافية مثل نظام الحماية والجرد الإلكتروني RFID ونظام برايل الإلكتروني، وأن مكتبة جامعة تريپورا توفر مصادر معلومات إلكترونية أكثر من جامعة ميزورام.

### (الإطار النظري)

#### أولاً: خدمات المعلومات في المكتبات الرقمية

أ) مفهوم خدمات المعلومات: من خلال تسليط الضوء على خدمات المعلومات نجد انها تطورت بشكل كبير، سواء على مستوى المفهوم أو نوعية الخدمة، فعلى مستوى المفهوم تغيرت من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية والرقمية. وعلى مستوى نوعية الخدمات فظهرت خدمات جديدة قدمتها المكتبات الأكاديمية للباحثين خلال استثمارها لشبكة الإنترنت. ولعل المتتبع للأدب المكتوب في هذا الموضوع يجد استخداماً لعدد من المترادفات للدلالة على مفهوم خدمات المعلومات من قبل الكتاب والباحثين مثل

<sup>11</sup>- Priyanka Laskar, Susmita Chakraborty (2021). Website Evaluation Of Central University Libraries: A comparative Study between Tripura University and Mizoram University in Terms of Resources and Services. *Library Philosophy and practice*. V. pp.

الخدمات المكتبية، وخدمات القراءة، وخدمات المستخدمين، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث بينها. وقد وردت عدة تعريفات لمصطلح خدمات المعلومات، منها ما يلي:

• " الخدمات التي يقدمها المختصون في مجالات المعلومات للمجتمعات التي يعملون على دعمها، فيعملون على إتاحة المعلومات لهم بالأشكال التي يحتاجون إليها؛ لتلبية احتياجاتهم الآنية والمستقبلية، ومن أمثلتها التقليدية: خدمات تداول مصادر المعلومات، والخدمات الإرشادية والمرجعية، وخدمات الإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات، والبحث الببليوغرافي في قواعد البيانات، وغيرها من خدمات المعلومات".<sup>(١٢)</sup>

• " كل ما توفره المكتبة بكادرها البشري والمادي من أنشطة وإمكانيات من أجل تهيئة الظروف التي تمكن المستخدمين من سرعة الوصول إلى المعلومات والحصول عليها، على الرغم من اختلاف أنواعها وأشكالها لسد حاجاتهم وإشباع رغباتهم في الزمان والمكان المناسبين".<sup>(١٣)</sup>

• "جميع الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبة وتقدمها لمجتمع المستخدمين بشكل مباشر؛ لإشباع حاجاتهم من المعلومات، ومن خلال عدد من العاملين المؤهلين لتقديم هذه الخدمات".<sup>(١٤)</sup>

ويعرفها الباحث: بأنها " خدمات تقليدية وإلكترونية ورقمية يقدمها منسوبي المكتبات أو مراكز المعلومات، للباحثين والمستخدمين تمكنهم من الحصول على المعلومة ببسر وسهولة".

#### ب) أهمية خدمات المعلومات

تكمن أهمية خدمات المعلومات في الآتي:

١. توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستخدمين.
٢. الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
٣. متابعة وفهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
٤. مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
٥. تلاقي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.

<sup>(١٢)</sup> عبدالمعطي، ياسر يوسف، تريسا لشر (٢٠٠٨م)، القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات: انجليزي - عربي مع كشاف عربي إنجليزي. - ط ١. - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ص ١٩٨.

<sup>(١٣)</sup> سليم، تيسير (٢٠١١م)، دور المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في تسويق خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين فيها في محافظة إربد، الأردن، *Cybrarians Journal*. ع ٢٢.

<sup>(١٤)</sup> منصور، عوني (٢٠١١م)، واقع خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الزرقاء، مجلة رسالة المكتبة، مج ١، ع ٤٦.

٦. مساعدة الباحثين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم واحتياجات المستفيدين وإمكانياتهم<sup>(١٥)</sup>.

### ج) مزايا خدمات المعلومات الرقمية

تتميز خدمات المعلومات الرقمية بالآتي:

١. تنمية الوصول العالمي للمعلومات.
٢. الوصول إلى معلومات أكثر مما يتاح في المكتبات التقليدية.
٣. إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات من خلال الموضوع أو الكلمات المفتاحية.
٤. إتاحة الوصول المتعدد عبر شبكات نقل البيانات.
٥. تسهيل عملية تحميل وطباعة المعلومات.
٦. توفير التكلفة والجهد في توفير المعلومات الجديدة وتجهيزها.
٧. إمكانية مشاهدة أكثر من مستفيد لوثيقة واحدة في وقت واحد<sup>(١٦)</sup>.

### د) خصائص خدمات المعلومات الرقمية:

١. التنوع
٢. سهولة الاستخدام.
٣. التحديث المستمر.
٤. التكلفة.
٥. مساهمة المستفيد في إنتاج الخدمة<sup>(١٧)</sup>.

هـ) أنواع خدمات المعلومات الرقمية: يمكن إجمال أهم خدمات المعلومات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها للمستفيدين من خلال موقعها على الانترنت في الخدمات الآتية:

١. خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني.

<sup>(١٥)</sup> صلاح، محمد يوسف عطا الله (٢٠١٧م)، تصورات العاملين في أقسام خدمات المعلومات لواقع ومستقبل خدمات المعلومات في البيئة الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، ص ١٠.

<sup>(١٦)</sup> الشريف، أشرف محمد عبدالمحسن (٢٠١٧م)، خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف

الأرشيفات العربية منها: دراسة تحليلية، *Cybrarians Journal*، ع ٦٤، يونيو، ص ٩.

<sup>(١٧)</sup> الشريف، أشرف محمد عبدالمحسن (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٨.



٢. الخدمة المرجعية الرقمية.
  ٣. خدمة البحث في قواعد المعلومات.
  ٤. خدمة الإعارة والحجز الإلكتروني.
  ٥. خدمة الإحاطة الجارية.
  ٦. خدمة البث الانتقائي للمعلومات.
  ٧. خدمة الإمداد بالمصادر.
  ٨. خدمة الروابط المفيدة.
  ٩. خدمة اتصل بنا.
  ١٠. خدمة التواصل الاجتماعي.
  ١١. خدمة اقتراح مصدر معلومات.
  ١٢. خدمة تدريب المستفيدين.
  ١٣. خدمة التسويق والبيع الإلكتروني.
  ١٤. خدمة البريد الإلكتروني.
  ١٥. خدمة توفير حساب لكل مستفيد.
- وتتفاوت هذه الخدمات من مكتبة لأخرى، فما تقدمه مكتبة ليس بالضرورة أن تقدمه مكتبة أخرى، ويرجع هذا إلى طبيعة كل مكتبة ومجتمع مستفيديها منها، إلا أن هذه أبرز الخدمات التي يمكن أن نجدها في جميع المكتبات تقريباً.

#### و) التحديات التي تواجه مقدمي خدمات المعلومات الرقمية:

١. حماية حقوق الملكية الفكرية.
  ٢. حماية حق الاطلاع على الوثائق.
  ٣. حماية حق الخصوصية.
  ٤. نقص الخبرة<sup>(٨)</sup>.
- ثانياً: نماذج للمعايير العربية والعالمية في مجال خدمات المعلومات الرقمية

<sup>٨</sup> الشريف، أشرف محمد عبدالمحسن (٢٠١٧م)، مرجع سابق، ص ٨.

١. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية: حدد المعيار الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) مجموعة من المعايير التي تتعلق بخدمات المعلومات الرقمية للمكتبات الجامعية، وهي مستمدة من معايير الإفلا العالمية كالآتي:

- (أ) خدمات الاتصال بشبكة الإنترنت على مستوى المبنى (سلكية ولا سلكية).
- (ب) خدمات البريد الإلكتروني لمنسوبي الجامعة تحت إدارة وإشراف المكتبة.
- (ت) خدمة الإعارة الداخلية للحاسبات المحمولة أو اللوحية.
- (ث) خدمة الإعارة الداخلية للكاميرا الرقمية.
- (ج) الخدمة المرجعية الرقمية (الرد على الاستفسارات عبر قنوات الاتصال الرقمي) وهذه القنوات هي:

- عن طريق البريد الإلكتروني.
- مجموعة من الأسئلة والأجوبة المحددة مسبقاً.
- عن طريق الروابط للمجموعات المرجعية.
- الاتصال التفاعلي بالصوت والصوت في ساعات محددة.

#### (ح) البحث في قواعد البيانات:

- الإتاحة من داخل المكتبة.
- الإتاحة من خارج المكتبة وفق شروط معينة.
- الإتاحة لقواعد بيانات بليوغرافية عالمية.
- الإتاحة لقواعد بيانات بليوغرافية عربية.
- الإتاحة لقواعد بيانات نصوص كاملة عربية.
- الإتاحة لقواعد بيانات مفتوحة المصدر (بالمجان).

#### (خ) البث الانتقائي للمعلومات:

- الاحتفاظ بملفات تحديثها أولاً بأول ببيانات عن المستفيدين تعكس الاهتمامات البحثية والتعليمية.
- الحرص على المضاهاة الدورية بين الإضافات الجديدة من مصادر المعلومات وملف المستفيدين.
- التواصل المستمر مع المستفيدين للتعريف بمصادر المعلومات ذات الصلة أو موقع الاهتمام.

#### (د) الإذاعة الإلكترونية لأبرز الأخبار والأحداث بالمكتبة:

- تتولى إحدى الإدارات إدارة وتنظيم الخدمة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت.

- تتضمن الخدمة كافة الأنشطة من محاضرات وندوات وغيرها يتم بثها على مدار الساعة.
- تضع إدارة المكتبة الخطط المستقبلية لمواكبة التطبيقات الحديثة في مجال بث المحتوى المسموع والمرئي.

#### ذ) المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية:

- معمل مجهز بالأفراد والأجهزة لعمل المسح الرقمي للمصادر.
  - سياسة للتحويل الإلكتروني أو رقمنة مجموعات المكتبة.
  - إتاحة المكتبات الرقمية والأرشفات والمستودعات الرقمية.
  - سياسة لخدمة مرافق الجامعة ووحداتها الأخرى في مشروعات التحويل الإلكتروني<sup>(٩)</sup>.
٢. معيار الأيزو ١١٦٢٠: حدد المعيار العالمي الأيزو ١١٦٢٠ الطبعة الثالثة الصادرة في (٢٠١٤/٦/١) الخدمات التي يفترض على المكتبات إتاحتها على موقعها الإلكتروني وشملت:

- إتاحة الفهرس على الخط المباشر.
- خدمات الإعارة والحجز.
- خدمة توصيل الوثائق الرقمية.
- خدمة الاطلاع على قسم المراجع.
- خدمات تدريب المستفيدين.
- خدمات على مواقع التواصل الاجتماعي ليتفاعل المستفيد مع المكتبة<sup>(١٠)</sup>.

#### (الجانب العملي) / تحليل بيانات الدراسة:

يتناول هذا الجانب تحليلاً لواقع خدمات المعلومات الرقمية المتاحة على مواقع المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض الإلكترونية وعرضاً لنتائج الدراسة ، حيث قام الباحث بعرض هذا الواقع وذلك على النحو الآتي:

<sup>(٩)</sup> شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبدالحليم (٢٠١٣م)، المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، إشراف حسن عواد السريحي، الاتحاد العربي للمكتبات (اعلم)، نوفمبر. ص ١١٥-١١٧.

<sup>(١٠)</sup> غراممي، وهيبة (٢٠١٥م)، خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة علم المكتبات، ٢٤، مج٧، ص ٣١١.

## أولاً) البيانات الأساس عن مكتبات الدراسة

١. روابط مواقع المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض على الإنترنت.

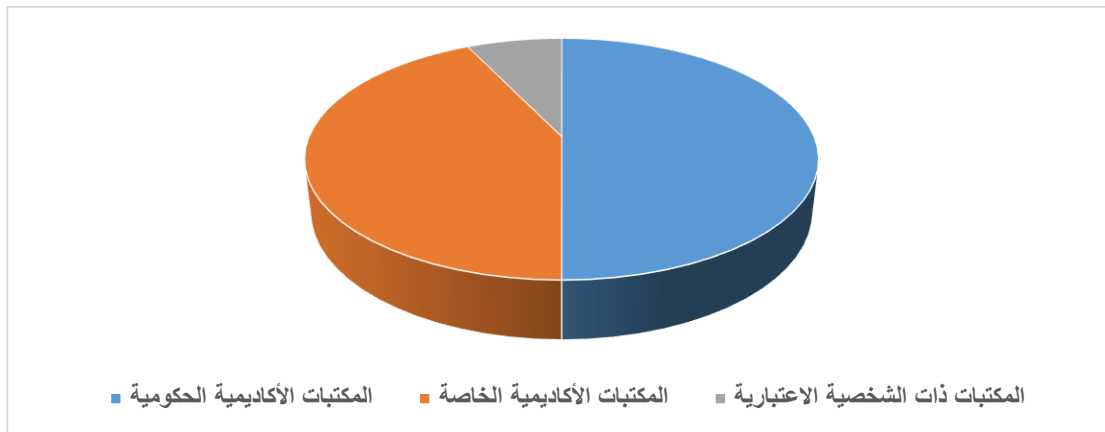
جدول رقم (١): روابط مواقع المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض على الإنترنت

| ت  | مكتبات الجامعات                                   | الصفة  | رابط موقع المكتبة على الإنترنت                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|---------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١  | مكتبة جامعة الملك سعود                            | حكومية | <a href="https://library.ksu.edu.sa/ar">https://library.ksu.edu.sa/ar</a>                                                                                                                                                                                                     |
| ٢  | مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود                   | حكومية | <a href="https://units.imamu.edu.sa/deanships/CENTRAL_LIBRARY/Pages/default.aspx">https://units.imamu.edu.sa/deanships/CENTRAL LIBRARY/Pages/default.aspx</a>                                                                                                                 |
| ٣  | مكتبة جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن           | حكومية | <a href="https://www.pnu.edu.sa/ar/Deanship/libaffdean/pages/home.aspx">https://www.pnu.edu.sa/ar/Deanship/libaffdean/pages/home.aspx</a>                                                                                                                                     |
| ٤  | مكتبة جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية | حكومية | <a href="https://www.ksauhs.edu.sa/Arabic/ResearchAndStudies/Pages/DigitalLibraryServices.aspx">https://www.ksauhs.edu.sa/Arabic/ResearchAndStudies/Pages/Digital LibraryServices.aspx</a>                                                                                    |
| ٥  | مكتبة جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز              | حكومية | <a href="https://dla.psau.edu.sa/ar">https://dla.psau.edu.sa/ar</a>                                                                                                                                                                                                           |
| ٦  | مكتبة جامعة شقراء                                 | حكومية | <a href="https://www.su.edu.sa/ar/deanships/deanship-library-affairs">https://www.su.edu.sa/ar/deanships/deanship-library-affairs</a>                                                                                                                                         |
| ٧  | مكتبة جامعة المجمعة                               | حكومية | <a href="https://m.mu.edu.sa/ar/administrations/general-administration-of-libraries-and-knowledge-resources">https://m.mu.edu.sa/ar/administrations/general-administration-of-libraries-and-knowledge-resources</a>                                                           |
| ٨  | مكتبة جامعة الأمير سلطان بن عبدالعزيز             | خاصة   | <a href="https://www.psu.edu.sa/ar/Central-Library">https://www.psu.edu.sa/ar/Central-Library</a>                                                                                                                                                                             |
| ٩  | مكتبة جامعة الفيصل                                | خاصة   | <a href="https://lib.alfaisal.edu">https://lib.alfaisal.edu</a>                                                                                                                                                                                                               |
| ١٠ | مكتبة جامعة دار العلوم                            | خاصة   | <a href="https://dau.edu.sa/deanships/%D9%85%D8%B1%D8%A7%D9%83%D8%B2-%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85">https://dau.edu.sa/deanships/%D9%85%D8%B1%D8%A7%D9%83%D8%B2-%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85</a> |
| ١١ | مكتبة الجامعة العربية المفتوحة                    | خاصة   | <a href="https://www.aou-elibrary.com/home">https://www.aou-elibrary.com/home</a>                                                                                                                                                                                             |
| ١٢ | مكتبة جامعة المعرفة                               | خاصة   | <a href="https://www.um.edu.sa/ar/library">https://www.um.edu.sa/ar/library</a>                                                                                                                                                                                               |
| ١٣ | مكتبة جامعة اليمامة                               | خاصة   | <a href="https://yu.edu.sa/resources-ar/library-ar/?lang=ar">https://yu.edu.sa/resources-ar/library-ar/?lang=ar</a>                                                                                                                                                           |
| ١٤ | مكتبة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية           | حكومية | <a href="https://library.nauss.edu.sa">https://library.nauss.edu.sa</a>                                                                                                                                                                                                       |

## ٢. صفات المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض.

جدول رقم (٢): صفات المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض

| ت  | مكتبات الجامعات                                   | الصفة  |
|----|---------------------------------------------------|--------|
| ١  | مكتبة جامعة الملك سعود                            | حكومية |
| ٢  | مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود                   | حكومية |
| ٣  | مكتبة جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن            | حكومية |
| ٤  | مكتبة جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية | حكومية |
| ٥  | مكتبة جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز              | حكومية |
| ٦  | مكتبة جامعة شقراء                                 | حكومية |
| ٧  | مكتبة جامعة المجمعة                               | حكومية |
| ٨  | مكتبة جامعة الأمير سلطان بن عبدالعزيز             | خاصة   |
| ٩  | مكتبة جامعة الفيصل                                | خاصة   |
| ١٠ | مكتبة جامعة دار العلوم                            | خاصة   |
| ١١ | مكتبة الجامعة العربية المفتوحة                    | خاصة   |
| ١٢ | مكتبة جامعة المعرفة                               | خاصة   |
| ١٣ | مكتبة جامعة الإمامة                               | خاصة   |
| ١٤ | مكتبة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية           | حكومية |



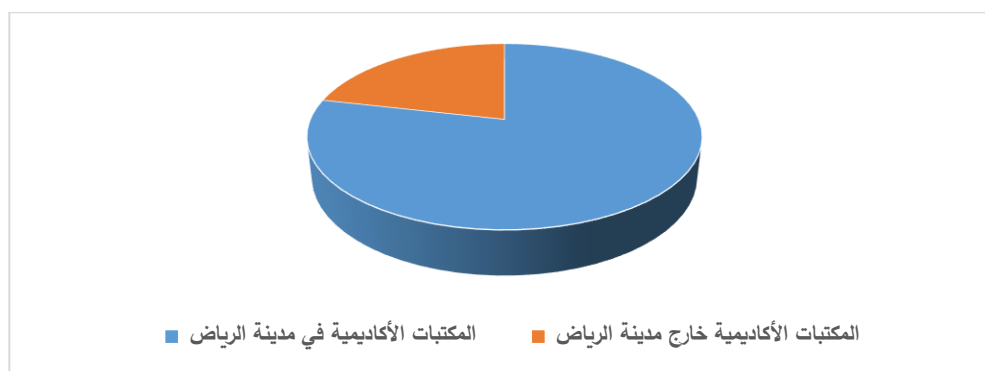
شكل رقم (١): صفات المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض

يتبين من بيانات الجدول رقم (٢) والشكل رقم (١) أن عدد المكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض التي لها مواقع على الإنترنت (٧) مكتبات، بنسبة وقدرها (٥٠٪)، وبلغ عدد المكتبات الأكاديمية الخاصة (٦) مكتبات، بنسبة وقدرها (٤٢.٩٪). ومكتبة أكاديمية واحدة لها وضع خاص، بنسبة (٧.١٪).

### ٣. أماكن تواجد المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض

جدول رقم (٣): أماكن تواجد المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض

| ت  | مكتبات الجامعات                                   | مكان المكتبة   |
|----|---------------------------------------------------|----------------|
| ١  | مكتبة جامعة الملك سعود                            | مدينة الرياض   |
| ٢  | مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود                   | مدينة الرياض   |
| ٣  | مكتبة جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن           | مدينة الرياض   |
| ٤  | مكتبة جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية | مدينة الرياض   |
| ٥  | مكتبة جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز              | محافظة الخرج   |
| ٦  | مكتبة جامعة شقراء                                 | محافظة شقراء   |
| ٧  | مكتبة جامعة المجمعة                               | محافظة المجمعة |
| ٨  | مكتبة جامعة الأمير سلطان بن عبدالعزيز             | مدينة الرياض   |
| ٩  | مكتبة جامعة الفيصل                                | مدينة الرياض   |
| ١٠ | مكتبة جامعة دار العلوم                            | مدينة الرياض   |
| ١١ | مكتبة الجامعة العربية المفتوحة                    | مدينة الرياض   |
| ١٢ | مكتبة جامعة المعرفة                               | مدينة الرياض   |
| ١٣ | مكتبة جامعة اليمامة                               | مدينة الرياض   |
| ١٤ | مكتبة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية           | مدينة الرياض   |



الشكل رقم (٢): أماكن تواجد المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض

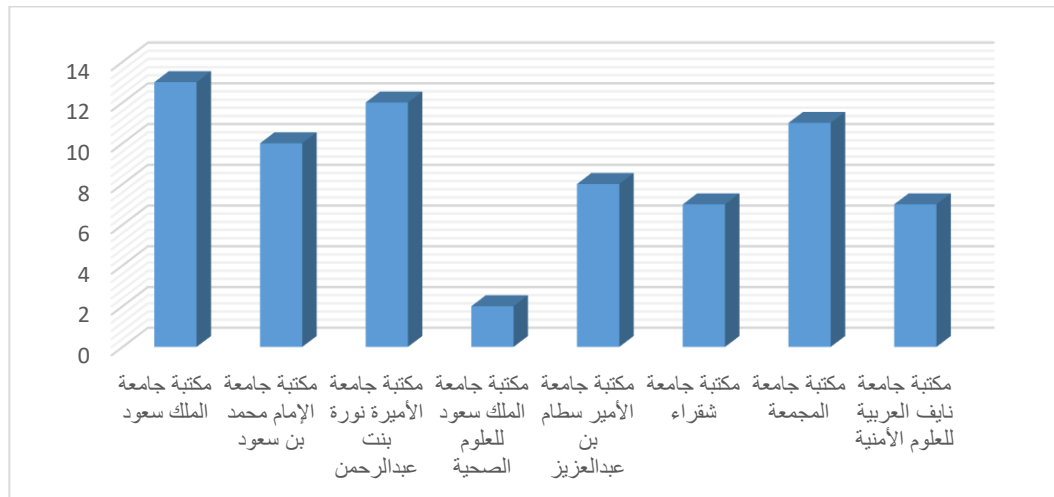
## خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية... مج(٧)ع(٢)ص(١٠٨-١٣٣)

يوضح الجدول رقم (٣) أن المكتبات الأكاديمية التي توجد في مدينة الرياض بلغ عددها (١١) مكتبة، بنسبة وقدرها (٧٨.٦٪)، والمكتبات الأكاديمية التي توجد خارج مدينة الرياض (٣) مكتبات، وبنسبة قدرها (٢١.٤٪).

ثانياً: خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض:

جدول رقم (٤) خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض

| م  | المكتبات الأكاديمية الحكومية       | مكتبة<br>جامعة<br>الملك<br>سعود | مكتبة<br>الإمام<br>محمد بن<br>سعود | مكتبة<br>الأميرة<br>نورة بنت<br>عبد الرحمن | مكتبة<br>الملك<br>سعود<br>للعلوم<br>الصحية | مكتبة<br>الأمير<br>سليمان بن<br>عبد العزيز | مكتبة<br>جامعة<br>شقراء | مكتبة<br>جامعة<br>الجمعة | مكتبة<br>جامعة<br>نايف<br>العربية<br>للعلوم<br>الأمنية | المجموع | %    |
|----|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|---------|------|
| ١  | خدمة البحث في الفهرس<br>الإلكتروني | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | X                                          | ✓                                          | ✓                       | ✓                        | ✓                                                      | ٧       | ٨٧,٥ |
| ٢  | الخدمة المرجعية الرقمية            | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | X                                          | ✓                                          | ✓                       | ✓                        | ✓                                                      | ٧       | ٨٧,٥ |
| ٣  | خدمة البحث في قواعد<br>المعلومات   | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | X                                          | ✓                                          | ✓                       | X                        | X                                                      | ٦       | ٧٥   |
| ٤  | خدمة الإعارة والحجز<br>الإلكتروني  | ✓                               | X                                  | ✓                                          | X                                          | X                                          | X                       | X                        | X                                                      | ٢       | ٢٥   |
| ٥  | خدمة الإحاطة الجارية               | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | X                                          | ✓                                          | ✓                       | ✓                        | ✓                                                      | ٧       | ٨٧,٥ |
| ٦  | خدمة البث الانتقائي<br>للمعلومات   | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | X                                          | ✓                                          | ✓                       | ✓                        | ✓                                                      | ٧       | ٨٧,٥ |
| ٧  | خدمة الإمداد بالمصادر              | ✓                               | X                                  | ✓                                          | X                                          | X                                          | X                       | X                        | X                                                      | ٣       | ٣٧,٥ |
| ٨  | خدمة الروابط المفيدة               | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | X                                          | X                                          | ✓                       | ✓                        | X                                                      | ٥       | ٦٢,٥ |
| ٩  | خدمة اتصال بنا                     | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | ✓                                          | ✓                                          | ✓                       | ✓                        | ✓                                                      | ٨       | ١٠٠  |
| ١٠ | خدمة التواصل الاجتماعي             | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | ✓                                          | ✓                                          | X                       | ✓                        | ✓                                                      | ٧       | ٨٧,٥ |
| ١١ | خدمة اقتراح مصدر معلومات           | ✓                               | X                                  | ✓                                          | X                                          | X                                          | X                       | ✓                        | X                                                      | ٣       | ٣٧,٥ |
| ١٢ | خدمة تدريب المستفيدين              | ✓                               | ✓                                  | X                                          | X                                          | X                                          | X                       | X                        | X                                                      | ٢       | ٢٥   |
| ١٣ | خدمة التسويق والبيع<br>الإلكتروني  | X                               | X                                  | X                                          | X                                          | X                                          | X                       | X                        | X                                                      | ٠       | صفر  |
| ١٤ | خدمة البريد الإلكتروني             | ✓                               | ✓                                  | ✓                                          | ✓                                          | ✓                                          | ✓                       | ✓                        | ✓                                                      | ٨       | ١٠٠  |
| ١٥ | خدمة توفير حساب لكل<br>مستفيد      | X                               | X                                  | X                                          | X                                          | X                                          | X                       | X                        | X                                                      | ٠       | صفر  |
|    | المجموع                            | ١٣                              | ١٠                                 | ١٢                                         | ٢                                          | ٨                                          | ٧                       | ١١                       | ٧                                                      |         |      |
|    | %                                  | ٨٦,٧                            | ٦٦,٧                               | ٨٠                                         | ١٣,٣                                       | ٥٣,٣                                       | ٤٦,٧                    | ٧٣,٣                     | ٤٦,٧                                                   |         |      |



الشكل رقم (٢): خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض

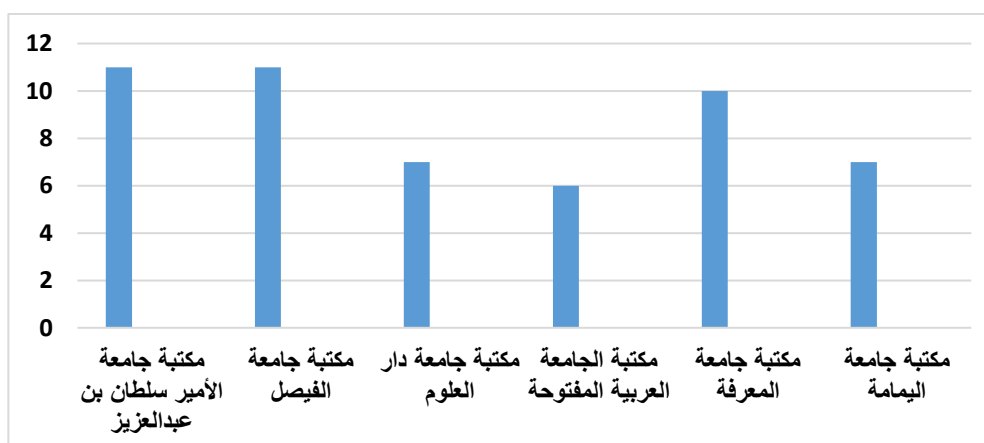
تشير معطيات الجدول رقم (٤) والشكل رقم (٣) إلى "خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض" وعددها خمسة عشر خدمة، وقد اتضح أن الخدمات التي توفرت في جميع المكتبات هي: "خدمة اتصل بنا" و "خدمة البريد الإلكتروني"، بنسبة قدرها (١٠٠٪)، وتوفرت "خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني" و "الخدمة المرجعية الرقمية" و "خدمة الإحاطة الجارية" و "خدمة البث الانتقائي للمعلومات" و "خدمة التواصل الاجتماعي" في (٧) مكتبات بنسبة قدرها (٨٧.٥٪)، وأما "خدمة البحث في قواعد المعلومات" فتوفرت في (٦) مكتبات بنسبة قدرها (٧٥٪)، وبالنسبة لـ "خدمة الروابط المفيدة" فقط وفرتها (٥) مكتبات، وبنسبة قدرها (٦٢.٥٪)، في حين وفرت (٣) مكتبات "خدمة الإمداد بالمصادر" و "خدمة اقتراح مصدر معلومات"، وبنسبة قدرها (٣٧.٥٪)، وأما "خدمة الإعارة والحجز الإلكتروني" و "خدمة تدريب المستفيدين" فقد وفرتها مكتبتين، وبنسبة قدرها (٢٥٪)، ومن الملاحظ في معطيات هذا الجدول أن "خدمة التسويق والبيع الإلكتروني" و "خدمة توفير حساب لكل مستفيد" لم توفرها أي مكتبة من مكتبات هذه الدراسة.

وبذلك يمكن ترتيب المكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض من حيث توفير خدمات المعلومات الرقمية على مواقعها الإلكترونية على النحو الآتي:

مكتبات جامعة الملك سعود جاءت أولاً، وجامعة الأميرة نورة ثانياً، وجامعة المجمعة ثالثاً، وجامعة الإمام محمد بن سعود رابعاً، وجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز خامساً، وجامعة شقراء، وجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية سادساً، وأخيراً جاءت مكتبة جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية.

ثالثاً: خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الخاصة بمنطقة الرياض:

| م  | المكتبات الأكاديمية الحكومية    | مكتبة<br>جامعة<br>الأمير<br>سلطان بن<br>عبدالعزیز | مكتبة<br>جامعة<br>الفیصل | مكتبة<br>جامعة<br>دار<br>العلوم | مكتبة<br>الجامعة<br>العربية<br>المفتوحة | مكتبة<br>جامعة<br>المعرفة | مكتبة<br>جامعة<br>البيامة | المجموع | %    |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------|------|
|    | خدمات المعلومات الرقمية         |                                                   |                          |                                 |                                         |                           |                           |         |      |
| ١  | خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني | ✓                                                 | ✓                        | X                               | ✓                                       | ✓                         | X                         | ٤       | ٦٦,٧ |
| ٢  | الخدمة المرجعية الرقمية         | ✓                                                 | ✓                        | ✓                               | ✓                                       | ✓                         | ✓                         | ٦       | ١٠٠  |
| ٣  | خدمة البحث في قواعد المعلومات   | ✓                                                 | ✓                        | ✓                               | X                                       | ✓                         | ✓                         | ٥       | ٨٣,٣ |
| ٤  | خدمة الإعارة والحجز الإلكتروني  | X                                                 | ✓                        | X                               | X                                       | ✓                         | X                         | ٢       | ٣٣,٣ |
| ٥  | خدمة الإحاطة الجارية            | ✓                                                 | ✓                        | ✓                               | ✓                                       | ✓                         | ✓                         | ٦       | ١٠٠  |
| ٦  | خدمة البث الانتقائي للمعلومات   | ✓                                                 | ✓                        | X                               | X                                       | ✓                         | X                         | ٣       | ٥٠   |
| ٧  | خدمة الإمداد بالمصادر           | ✓                                                 | ✓                        | X                               | X                                       | X                         | X                         | ٢       | ٣٣,٣ |
| ٨  | خدمة الروابط المفيدة            | ✓                                                 | ✓                        | ✓                               | ✓                                       | ✓                         | ✓                         | ٥       | ٨٣,٣ |
| ٩  | خدمة اتصال بنا                  | ✓                                                 | ✓                        | ✓                               | ✓                                       | ✓                         | ✓                         | ٦       | ١٠٠  |
| ١٠ | خدمة التواصل الاجتماعي          | X                                                 | ✓                        | ✓                               | ✓                                       | ✓                         | ✓                         | ٥       | ٨٣,٣ |
| ١١ | خدمة اقتراح مصدر معلومات        | X                                                 | X                        | X                               | X                                       | X                         | X                         | ٠       | صفر  |
| ١٢ | خدمة تدريب المستفيدين           | ✓                                                 | X                        | X                               | X                                       | X                         | X                         | ١       | ١٦,٧ |
| ١٣ | خدمة التسويق والبيع الإلكتروني  | X                                                 | X                        | X                               | X                                       | X                         | X                         | ٠       | صفر  |
| ١٤ | خدمة البريد الإلكتروني          | ✓                                                 | ✓                        | ✓                               | ✓                                       | ✓                         | ✓                         | ٦       | ١٠٠  |
| ١٥ | خدمة توفير حساب لكل مستفيد      | ✓                                                 | X                        | X                               | X                                       | X                         | X                         | ١       | ١٦,٧ |
|    | المجموع                         | ١١                                                | ١١                       | ٧                               | ٦                                       | ١٠                        | ٧                         |         |      |
|    | %                               | ٧٣,٣                                              | ٧٣,٣                     | ٤٦,٧                            | %٤٠                                     | ٦٦,٧                      | ٤٦,٧                      |         |      |



الشكل رقم (٤): خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الخاصة بمنطقة الرياض

تشير معطيات الجدول رقم (٥) والشكل رقم (٤) إلى "خدمات المعلومات الرقمية المتاحة عبر المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية الخاصة بمنطقة الرياض" وعددها خمسة عشر خدمة، واتضح أن الخدمات التي توفرت في جميع المكتبات هي: "الخدمة المرجعية الرقمية" و"خدمة الإحاطة الجارية" و"خدمة اتصل بنا" و"خدمة البريد الإلكتروني"، بنسبة وقدرها (١٠٠٪)، وتوفرت "خدمة البحث في قواعد المعلومات" و"خدمة الروابط المفيدة" و"خدمة التواصل الاجتماعي" في (٥) مكتبات، وبنسبة قدرها (٨٣.٣٪)، وأما بالنسبة "خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني" وفرتها (٤) مكتبات، وبنسبة قدرها (٦٦.٧٪)، في حين وفرت (٣) مكتبات "خدمة البث الانتقائي للمعلومات"، وبنسبة قدرها (٥٠٪) وأما بالنسبة "خدمة الإعارة والحجز الإلكتروني" و"خدمة الإمداد بالمصادر" فقدر وفرتها مكتبتين، وبنسبة قدرها (٣٣.٣٪) وأما "خدمة تدريب المستفيدين" و"خدمة توفير حساب لكل مستفيد" فقد وفرتها مكتبة واحدة فقط، وهي مكتبة الأمير سلطان، وبنسبة قدرها (١٦.٧٪). ومن الملاحظ في معطيات هذا الجدول أن "خدمة اقتراح مصدر معلومات" و"خدمة التسويق والبيع الإلكتروني" لم توفرها أي مكتبة من مكتبات هذه الدراسة. وبذلك يمكن ترتيب المكتبات الأكاديمية الخاصة بمنطقة الرياض من حيث توفير خدمات المعلومات الرقمية على مواقعها الإلكترونية على النحو الآتي:

مكتبات جامعة الأمير سلطان بن عبدالعزيز، وجامعة الفيصل جاءت أولاً، وجامعة المعرفة ثانياً، وجامعة دار العلوم، وجامعة الإمامة ثالثاً، وأخيراً جاءت مكتبة الجامعة العربية المفتوحة.

### النتائج:

من خلال جلسات التصفح والتحليل توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي:

١. بلغ عدد المكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض التي لها مواقع على الإنترنت (٧) مكتبات، بنسبة قدرها (٥٠٪).
٢. بلغ عدد المكتبات الأكاديمية الخاصة بمنطقة الرياض التي لها مواقع على الإنترنت (٦) مكتبات، بنسبة قدرها (٤٢.٩٪).
٣. أن المكتبات الأكاديمية التي تتواجد في مدينة الرياض بلغ عددها (١١) مكتبة، بنسبة قدرها (٧٨.٦٪)، والمكتبات الأكاديمية التي تتواجد خارج مدينة الرياض (٣) مكتبات بنسبة قدرها (٢١.٤٪).

٤. أن الخدمات التي توفرت في جميع المكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض هي: "خدمة اتصل بنا" و "خدمة البريد الإلكتروني"، بنسبة قدرها (١٠٠٪)، وتوافرت "خدمة البحث في الفهرس الإلكتروني" و "الخدمة المرجعية الرقمية" و "خدمة الإحاطة الجارية" و "خدمة البث الانتقائي للمعلومات" و "خدمة التواصل الاجتماعي" في (٧) مكتبات، وبنسبة قدرها (٨٧.٥٪)، وأما "خدمة البحث في قواعد المعلومات" فتوافرت في (٦) مكتبات، بنسبة قدرها (٧٥٪)، وبالنسبة "الخدمة الروابط المفيدة" فقط وفرتها (٥) مكتبات، وبنسبة قدرها (٦٢.٥٪)، في حين وفرت (٣) مكتبات "خدمة الإمداد بالمصادر" و "خدمة اقتراح مصدر معلومات"، وبنسبة قدرها (٣٧.٥٪)، وأما "خدمة الإعارة والحجز الإلكتروني" و "خدمة تدريب المستفيدين" فقد وفرتها مكتبتين، بنسبة قدرها (٢٥٪)، ومن الملاحظ في معطيات هذا الجدول أن "خدمة التسويق والبيع الإلكتروني" و "خدمة توفير حساب لكل مستفيد" لم توفرها أي مكتبة من مكتبات هذه الدراسة.

٥. أن الخدمات التي توفرت في جميع المكتبات الأكاديمية الخاصة هي: "الخدمة المرجعية الرقمية" و "خدمة الإحاطة الجارية" و "خدمة اتصل بنا" و "خدمة البريد الإلكتروني"، بنسبة قدرها (١٠٠٪)، وتوافرت "خدمة البحث في قواعد المعلومات" و "خدمة الروابط المفيدة" و "خدمة التواصل الاجتماعي" في (٥) مكتبات، وبنسبة قدرها (٨٣.٣٪)، وأما بالنسبة "الخدمة البحث في الفهرس الإلكتروني" فقد وفرتها (٤) مكتبات، وبنسبة قدرها (٦٦.٧٪)، في حين وفرت (٣) مكتبات "خدمة البث الانتقائي للمعلومات"، وبنسبة قدرها (٥٠٪) وأما بالنسبة "الخدمة الإعارة والحجز الإلكتروني" و "خدمة الإمداد بالمصادر" فقد وفرتها مكتبتين، وبنسبة قدرها (٣٣.٣٪) وأما "خدمة تدريب المستفيدين" و "خدمة توفير حساب لكل مستفيد" فقد وفرتها مكتبة واحدة فقط، وهي مكتبة الأمير سلطان، وبنسبة قدرها (١٦.٧٪). ومن الملاحظ في معطيات هذا الجدول أن "خدمة اقتراح مصدر معلومات" و "خدمة التسويق والبيع الإلكتروني" لم توفرها أي مكتبة من مكتبات هذه الدراسة.

٦. جاء ترتيب المكتبات الأكاديمية الحكومية بمنطقة الرياض من حيث توفير خدمات المعلومات الرقمية على مواقعها الإلكترونية على النحو الآتي: مكتبات جامعة الملك سعود جاءت أولاً، وجامعة الأميرة نورة ثانياً، وجامعة المجمعة ثالثاً، وجامعة الإمام محمد بن سعود رابعاً، وجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز خامساً، وجامعة شقراء، وجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية سادساً، وأخيراً جاءت مكتبة جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية.

٧. جاء ترتيب المكتبات الأكاديمية الخاصة بمنطقة الرياض من حيث توفير خدمات المعلومات الرقمية على مواقعها الإلكترونية على النحو الآتي: مكتبات جامعة الأمير سلطان بن عبدالعزيز، وجامعة الفيصل جاءت أولاً، وجامعة المعرفة ثانياً، وجامعة دار العلوم، وجامعة الإمامة ثالثاً، وأخيراً جاءت مكتبة الجامعة العربية المفتوحة.

### التوصيات:

في ضوء هذه نتائج الدراسة، يوصى الباحث بما يلي:

١. العمل الدائم على تحسين وتحديث خدمات المعلومات الرقمية للمكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض، ومحاولة الاستفادة من خبرات المكتبات الأكاديمية المتقدمة في العالم في هذا المجال.
٢. أهمية تبادل الخبرات بين المكتبات الأكاديمية في الجامعات السعودية في خدمات المعلومات الرقمية؛ لما لذلك من دور في الرقي بمستوى المواقع.
٣. ضرورة تفعيل خدمة التسويق والبيع الإلكتروني في المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض.
٤. ضرورة تفعيل خدمة توفير حساب لكل مستفيد في المكتبات الأكاديمية بمنطقة الرياض.
٥. أهمية العمل على صياغة معايير وطنية أو عربية لخدمات المعلومات الرقمية تكون مرشداً للمكتبات في إنشاء وتحديث خدماتها.
٦. ضرورة قيام بقية المكتبات الأكاديمية في منطقة الرياض بعرض خدماتها على مواقعها الإلكترونية.
٧. ضرورة توافر خدمات المعلومات الرقمية بأكثر من لغة.
٨. ضرورة توافر الدليل الإرشادي الكامل لكيفية الاستفادة من خدمات المعلومات الرقمية المعروضة على مواقع المكتبات الإلكترونية.
٩. أهمية تكرار دراسات تقييم خدمات المعلومات الرقمية؛ للوقوف على جوانب التطوير لهذه الخدمات.

## قائمة المراجع:

١. أحمد، نصر الدين حسن، والحسن، العوض أحمد محمد (٢٠١٠م). خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة: مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات، المؤتمر الحادي والعشرين: المكتبة الرقمية العربية: عربي أنا: الضرورة، الفرص والتحديات، بيروت، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)، وزارة الثقافة وجمعية المكتبات بالجمهورية اللبنانية، مج ٢.
٢. بوقاسم، محمد، وعبدالرحمن، محاجبي (٢٠١٧م). الخدمات الرقمية بالمكتبات الجامعية: الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة هوارى بومدين للعلوم والتكنولوجيا نموذجاً، *مجلة علم المكتبات*، مج ٩، ع ٢٤.
٣. زيادة، رواء صلاح الدين (٢٠٢٣م). خدمات المعلومات الرقمية المتاحة على مواقع ويب المكتبات الجامعية-موقع المكتبة المركزية لجامعة الموصل أنموذجاً، *مجلة آداب الفراهيدي*، مج ١٥، ع ٥٤، يونيو.
٤. السالم، سالم محمد؛ والمعتم، نبيل عبدالرحمن (٢٠١١م). *تقنية المعلومات في مكتبة الملك فهد الوطنية*. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
٥. السردى، محمد الدبس (٢٠١٤م). قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن: دراسة تطبيقية في الجامعات الحكومية الأردنية، *المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف*، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - أعلم.
٦. سلمان، عائدة مصطفى (٢٠١٨م). الخدمات الإلكترونية لمواقع المكتبات الجامعية العراقية على شبكة الإنترنت، *المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق*، مج ١، ع ١، تشرين.
٧. سليم، تيسير (٢٠١١م). دور المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في تسويق خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين فيها في محافظة إربد. الأردن، *Cybrarians Journal*. ٢٢ع.
٨. شاهين، شريف كامل، محمود، أسامة السيد، زايد، يسرية عبدالحليم (٢٠١٣م). *المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية*، إشراف حسن عواد السريحي، الاتحاد العربي للمكتبات (أعلم)، نوفمبر.
٩. الشريف، أشرف محمد عبدالمحسن (٢٠١٧م). خدمات المعلومات الرقمية بالأرشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الارشيفات العربية منها: دراسة تحليلية، *Cybrarians Journal*، ع ٤٦، يونيو.
١٠. العزي، سلام جاسم عبدالله (٢٠٢٢م). التحول لخدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية العراقية، *مجلة آداب الرفدين*، ع ٩٠، أيلول.



١١. صلاح، محمد يوسف عطا الله (٢٠١٧م). *تصورات العاملين في أقسام خدمات المعلومات لواقع ومستقبل خدمات المعلومات في البيئة الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية*، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.

١٢. عبدالمعطي، ياسر يوسف، تريسا لشر (٢٠٠٨م). *القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي مع كشف عربي إنجليزي* DICTIONARY OF LIBRARY AND INFORMATION ENGLISH - ARABIC & Arabic - English index - ط ١ - القاهرة: دار الكتاب الحديث، ص ١٩٨.

١٣. غرارمي، وهيبة (٢٠١٥م). *خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة علم المكتبات، ع ٢، مج ٧.*

١٤. منصور، عوني (٢٠١١م). *واقع خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الزرقاء، مجلة رسالة المكتبة، مج ١، ع ٤٦.*

١٥. مزيان، بيزان، زيرام، بهية، سمايل، نورة (٢٠٢٠م)، *خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية جامعة محمد بوقرة بيومرداس أنموذجاً، مجلة ببليو فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ع ٧٧٨١/٠٥.*

16. Priyanka Laskar, Susmita Chakraborty (2021). Website Evaluation Of Central University Libraries: A comparative Study between Tripura University and Mizoram University in Terms of Resources and Services. Library Philosophy and practice

17. Younus, M. (2014). Digital reference services in university libraries of Pakistan (Ph. D. from: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspacejsui/bitstream/2134/16410/1/Thesis-2014-Younus.pdf> Thesis, Loughborough University, UK).