

---

## تصميم الخدمات المعلوماتية وفقاً لاحتياجات المستخدمين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية

إعداد

د. هبة فتحي دنيا

مدرس بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب – جامعة طنطا

hebadonea@yahoo.com

---

### مستخلص:

هدفت الدراسة إلى تبني أطر تحليلية وتخطيطية لتنفيذ خدمات معلوماتية مستقبلية متميزة قائمة على احتياجات المستخدمين الحاليين والمحتملين من مكتبات كليات جامعة طنطا، وذلك بالإعتماد على المنهج الوصفي المسحي التحليلي، مع تبني أسلوب تحليل المحتوى لجمع وتحليل البيانات وللمساعدة في التخطيط لتصور إطار شامل لتطوير خدمات المكتبات بجامعة طنطا. وقد تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات والذي تم توزيعه على عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليات جامعة طنطا لإستطلاع آراءهم حول حاجاتهم لخدمات المعلومات والتعرف على رؤيتهم المستقبلية لها، كما تم إجراء مسح لعينة من مكتبات جامعات عالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز على احتياجات المستخدمين للتعرف على هذه الخدمات.

وتوصلت الدراسة إلى تميز مكتبات الجامعات العالمية التي نفذت خدمات معلوماتية تركز على احتياجات المستخدمين فيما يتعلق بخدمات دعم النشر العلمي وخدمات الإنترنت ودعم الوعي المعلوماتي، كما انتهت الدراسة إلى حاجة المستخدمين بكليات جامعة طنطا إلى تفعيل دور مكتبات الكليات من خلال تقديم خدمات الإنترنت، والإحاطة الجارية، والخدمات الإلكترونية، وقدمت الدراسة تخطيطاً لتصميم هذه الخدمات وغيرها وفقاً لإحتياجات المستخدمين. كما انتهت الدراسة إلى أن إرتفاع التكلفة المادية، والحاجة لتأهيل القوي البشرية في المكتبات، ومحدودية مساحات المكتبات، وقصور البنية التكنولوجية من أهم التحديات التي قد تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تبنيها لهذا النهج.

### الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية- خدمات المكتبات المرتكزة حول المستخدم-مكتبات جامعة طنطا-خدمات المعلومات.

### أولاً: الإطار المنهجي

#### تمهيد:

تهدف المكتبات الأكاديمية لتقديم خدمات معلوماتية ذات جودة لتلبية حاجات مستخدميها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات، بل وتسعى لتحسين هذه الخدمات وإبتكار خدمات جديدة، لتواكب التطورات التكنولوجية التي طرأت على جميع القطاعات الأكاديمية والتقدم في مجال المكتبات والمعلومات، والذي إنعكس على المكتبات الأكاديمية من ناحية الممارسات الفنية والمهنية وفي مجال الخدمات بشكل خاص. وتتخذ في سبيل ذلك العديد من الإجراءات الإستراتيجية من أجل ضمان توصيل هذه الخدمات بشكل فعال لهؤلاء المستخدمين، ولعل أفضل استراتيجية يمكن أن تتبناها هي أن تكون أكثر وعياً بإحتياجات المستخدمين، وأكثر قدرة على مواكبة التغيرات التي تتطراً على هذه الإحتياجات مع مرور الوقت.

إن تصميم أنظمة المكتبات التي تركز علي المستخدم أصبحت أمراً حتمياً وضروريا لجميع أنواع المكتبات، والتي تهدف إلي دعم المكتبات وتوفير خدمات مميزة وذات جودة عالية للمستخدمين، وينبغي هذا النهج ضمناً علي القوانين الخمسة لرانجاناثان، فيصبح المستخدم هو جوهر العمليات والخدمات التي تقدمها المكتبات. حيث يتم دمج إهتمامات المستخدمين وأهداف المكتبة معا في تخطيط وتصميم جميع السياسات والممارسات والخدمات المقدمة، مما يساعد المكتبات في أداء رسالتها بطريقة أكثر فعالية وكفاءة. ومن هنا برزت أهمية هذه الدراسة التي تسلط الضوء علي هذا النهج في تطوير المكتبات وتركز علي التخطيط لتصميم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية تصميماً يركز علي احتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا.

### مشكلة الدراسة:

علي الرغم من أن المستخدم هو العنصر الأساسي في أي مكتبة، ولا يمكن تصور أي نوع من أنواع المكتبات بلا مستخدمين تدور حولهم كافة الأنشطة والعمليات والخدمات التي تقدمها المكتبات، إلا أن الكثير من المكتبات عادة ما تعتمد عند تصميم أنظمتها علي النهج المرتكز علي المكتبة Library Centric Approach الذي يهتم بإبراز وجهات نظر المكتبيين بشأن ما هو الأفضل بالنسبة لمستخدم المكتبة دون إشراك المستخدم في ذلك بشكل فعال. مما يؤدي إلي عدم رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة، وتضاؤل دور المكتبة عند مستخدميها. لذا فإن خروج المكتبات من هذا المأزق يعتمد علي تبني المكتبات للنهج المقابل User Centric Approach الذي يبغي المستخدم في مركز الإهتمام مع مراعاة إهتماماته واحتياجاته الحالية والمتوقعة في كل مرحلة من مراحل تصميم نظم المكتبات.

وتكمن مشكلة هذه الدراسة في أن مكتبات كليات جامعة طنطا تعاني تأخراً ملحوظاً في مستوى الخدمات المقدمة والتي تكاد تقتصر علي خدمات الإعارة الخارجية والإطلاع الداخلي بالإضافة لخدمة التصوير المتاحة في بعض المكتبات، وقد لاحظت الباحثة انصرفاً ملحوظاً عن استخدام هذه المكتبات من جانب من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما يجعل الحاجة ماسة إلي دراسات أكاديمية تستكشف احتياجات مستخدمي هذه المكتبات وتخطط لتصميم خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات هؤلاء المستخدمين.

### وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة علي التساؤل الرئيس:

ما احتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا؟ وكيف يمكن التخطيط لتصميم خدمات معلوماتية تصميماً يركز علي احتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا؟

### أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية النهج المرتكز علي المستخدم User Centric Approach عند تصميم خدمات المكتبات، والذي غدا أداة هامة لتقديم أفضل وأجود خدمات المعلومات وبأعلي درجات الرضا من جانب المستخدمين. بالإضافة إلي أن هذه الدراسة تعمل علي زيادة وعي المكتبيين وأخصائيي المعلومات المشاركين في تطوير أنظمة المكتبات بأهمية هذا النهج وضرورة تلاقي احتياجات المستخدمين وأهداف المكتبة عند تخطيط وتصميم جميع سياسات وممارسات وخدمات المكتبات. فضلاً عن كون هذه الدراسة تتناول أحد الموضوعات التي لم تلق الإهتمام الكافي بعد في الدراسات العربية رغم الإهتمام البالغ الذي حظيت به علي مستوى الدراسات الأجنبية مما يحتم إجراء دراسات أكاديمية مماثلة بكافة مكتبات كليات الجامعات المصرية والعربية من أجل النهوض بمستوي خدمات المعلومات المقدمة بهذه المكتبات.

## أهداف الدراسة:

يكمّن الهدف الرئيس للدراسة في تبني أطر تحليلية وتخطيطية لتنفيذ خدمات معلوماتية مستقبلية متميزة قائمة علي إحتياجات المستخدمين الحاليين والمحتملين من مكتبات كليات جامعة طنطا، وينبثق من هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف المحددة والتي تتمثل أبرزها في:

١. تحديد مفهوم التصميم المرتكز علي المستخدم.
٢. الكشف عن مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم.
٣. التعرف علي أدوات التصميم المرتكز علي المستخدم.
٤. التعرف علي أهمية التصميم المرتكز علي المستخدم بشكل عام، وأهميته بشكل خاص بالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات .
٥. تحديد العلاقة بين التصميم المرتكز علي المستخدم وخدمات المكتبات الجامعية، وأهم تحديات تطبيقه بالمكتبات.
٦. الكشف عن تجارب المكتبات الجامعية العالمية التي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي إحتياجات المستخدمين.
٧. التعرف علي آراء مستخدمي مكتبات كليات جامعة طنطا عن أهم الجوانب وخدمات المعلومات التي يحتاجون إليها.
٨. التخطيط لتصميم خدمات معلوماتية مستقبلية قائمة علي إحتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا والتي من شأنها تحسن وضع المكتبات وتشجيعهم علي استخدامها.
٩. التعرف علي أهم التحديات التي تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم خدمات المعلومات وفقا لاحتياجات مستخدميها.

## تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما مفهوم التصميم المرتكز علي المستخدم ؟
٢. ما مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم ؟
٣. ما أهم الأدوات التي يعتمد عليها التصميم المرتكز علي المستخدم ؟
٤. ما أهمية التصميم المرتكز علي المستخدم بشكل عام، وبالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات بشكل خاص؟
٥. ما العلاقة بين التصميم المرتكز علي المستخدم وخدمات المكتبات الجامعية؟ وما تحديات تطبيقه بالمكتبات؟
٦. ما خدمات المعلومات المصممة وفقا لإحتياجات المستخدمين والتي تقدمها المكتبات الجامعية العالمية؟
٧. ما أهم خدمات المعلومات التي يحتاجها المستخدمون من مكتبات كليات جامعة طنطا؟
٨. كيف يمكن التخطيط لتنفيذ خدمات معلوماتية متميزة لمكتبات الكليات بجامعة طنطا والتي تتركز حول إحتياجات المستخدمين؟
٩. ما التحديات التي تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم خدمات المعلومات وفقا لاحتياجات مستخدميها؟ وكيف يمكن تخطيطها؟

## حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** التخطيط لتصميم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وفقا لاحتياجات المستخدمين.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة علي عينة من كليات جامعة طنطا المتمثلة في كليات (الصيدلة والتربية والآداب والزراعة) حيث غطت قطاعات العلوم التطبيقية والاجتماعية والإنسانيات والعلوم البحتة.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧.

## منهج الدراسة وأدواتها:

فرضت طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي المسحي التحليلي، مع تبني أسلوب تحليل المحتوى لجمع وتحليل البيانات وللمساعدة في التخطيط لتصور إطار شامل لتطوير خدمات المكتبات بجامعة طنطا. وقد اعتمدت الباحثة علي الاستبيان كأداة لجمع البيانات والذي تم توزيعه علي عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليات (الصيدلة والتربية والآداب والزراعة) بجامعة طنطا لإستطلاع آراءهم حول حاجاتهم لخدمات المعلومات والتعرف علي رؤيتهم المستقبلية لها، كما تم إجراء مسح لعينة من مكتبات جامعات عالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين بهدف التعرف عليها وطبيعة هذه الخدمات. وتم مسح أدبيات الإنتاج الفكري حول موضوع الدراسة في ضوء أحدث ما وصلت إليه الدراسات العلمية في هذا الصدد، والتي يمكن أن تساهم في التوصل إلى نتائج ومقترحات قد تساعد المكتبات الجامعية علي تطوير آليات عملها وتحديث خدماتها.

## مصطلحات الدراسة:

### الخدمات المرتكزة حول المستخدم *User-Centered Services*

هي الخدمات التي تعطي اهتماما كبيرا لإحتياجات المستخدم بأي نظام من النظم. (Morris R. C., 1994)

### المكتبات الجامعية *University Libraries*

هي مكتبة أو نظام من المكتبات التي تقوم الجامعة بإنشائها وتمويلها وإدارتها لمقابلة الإحتياجات المعلوماتية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين. (Reitz)

### خدمات المعلومات *Information Services*

هي عملية شاملة ومنكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستخدمين. (قاسم، ٢٠٠٢)

## الدراسات السابقة:

قامت الباحثة بإجراء بحث في العديد من أدوات حصر الإنتاج الفكري الخاصة بمجال المكتبات والمعلومات على المستويين العالمي والعربي، وبعض قواعد البيانات، وكذلك محركات البحث المختلفة على الإنترنت، وقد تبين وجود العديد من الدراسات الأجنبية التي عالجت الموضوع، ولكن لم يتم التوصل - حتى تاريخ تحرير هذه الدراسة- إلى تجارب أكاديمية عربية رائدة في مجالها تناولت تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

ناقشت دراسة (Hu, 2015) تطبيق مفهوم الخدمات المرتكزة علي المستخدمين بالشركات الصينية، حيث تهدف إلي إجراء دراسة مسحية استكشافية لعينة من العاملين المعنين بالمعلومات لدعم اتخاذ القرارات في شركات مقاطعة هوبي الصينية، كما تهدف لإقتراح خدمات معلومات تكاملية تعاونية تركز بشكل أساسي علي المستخدمين وفهم احتياجاتهم المعلوماتية واستطلاع آراءهم حول خدمات المعلومات التي تقدمها منصة هوبي للعلوم والتكنولوجيا، التي أطلقتها حكومة مقاطعة هوبي لتقديم خدمات معلومات تكاملية تعاونية في مجال العلوم والتكنولوجيا بالتعاون مع المكتبة الوطنية وعدد من مكاتب كليات ومعاهد ومراكز العلوم والتكنولوجيا الصينية، وقد أسفرت الدراسة عن أن نظام هوبي لخدمات المعلومات بعيد عن تقديم خدمات فعالة ترضي المستخدمين، وتقتصر الدراسة خدمات معلومات تكاملية تعاونية تبدأ بفهم احتياجات مستخدمي الخدمات وإجراء دراسات الاستخدام بشكل دوري ومشاركة المستخدم في كل مرحلة من مراحل تصميم وتطوير الخدمات.

كما تعرضت دراسة (Rao, 2015) لمفهوم أنظمة وتصميم أنظمة وخدمات المكتبات المرتكزة حول المستخدم في عصر تكنولوجيا المعلومات وأهميتها بالنسبة للمكاتب، ودور الإنترنت وتكنولوجيا الويب في تصميم خدمات فعالة بالنسبة للمستخدم، وانتهت الدراسة إلي حاجة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات تغيير فلسفتهم من المنهج المرتكز علي المكتبة إلي المنهج المرتكز علي المستخدم بعد أن دعمت تقنيات الويب المكتبات وسهلت الوصول للمستخدمين أينما كانوا، وسهلت التعاون بين المكتبات ومستخدميها.

كما هدفت دراسة (Morris & Currie, 2014) إلي التخطيط الإستراتيجي (2012-2017) الذي يجري تنفيذه بمكاتب جامعة كنساس، والذي يهدف إلي تطوير المجموعات وإعطاء اهتمام كبير نحو الخدمات المعلوماتية التي تركز حول المستخدم وتدعم أغراض الإتصال العلمي والبحثي والتدريس، وذلك وفقا لعدة خطوات أهمها تحديد أهداف خطة التطوير بدقة، وتعيين فريق لمراجعة كافة جوانب المكتبات والخروج بتوصيات لإعادة تنظيم وتطوير هذه المكتبات وفق نهج المكتبات المرتكز حول المستخدم.

وناقشت دراسة (Yue & Beisler, 2014) تجربة مكاتب جامعة نيفادا رينو للتحويل نحو خدمات الوصول للمعلومات المرتكزة حول المستخدم، وذلك من خلال إعداد خطة استراتيجية تسعى لفهم احتياجات المستخدم وتحقيق وصول سلس لخدمات معلومات تدعم هذه الاحتياجات. من خلال التحول من الخدمات الفنية التقليدية إلي خدمات الوصول للمعرفة وإدارتها KAMS، وما ترتب علي ذلك من ابتكار وظائف جديدة لأمناء المكتبات لتلبي هذه الاحتياجات المرتبطة بالمستفيد.

وركزت دراسة (Harbo & Hansen, 2012) علي المشروع الذي تبنته مكتبة البحوث الإلكترونية الدنماركية DEFF والتي تهتم بمجال الإبتكار في المكتبات الأكاديمية، حيث تتعرض الدراسة لطرق تجريبية للإبتكار بالمكاتب والمرتكز حول المستخدم من خلال عرض تجربة 110 من أمناء المكتبات الأكاديمية الدنماركية للسفر لأربع مدن رئيسية دنماركية لزيارة 32 موقعا، حيث يعيش مستخدمي المكتبات ويمارسون حياتهم الشخصية والمهنية. وتم تطبيق عدداً من الأساليب النوعية للتعرف علي احتياجاتهم المعلوماتية وكيف يمكن للمكاتب ابتكار خدمات ذات مغزي لهم. وقد تم التركيز علي طلاب الماجستير وطلاب كلية التمريض والطلاب المبتعثين والباحثين في مجال الفنون والعلوم الإنسانية. وانتهت الدراسة إلي ضرورة التعرف علي احتياجات المستخدمين في سياق حياتهم الشخصية والمهنية والدراسية، وانتهت إلي عدد من الأساليب التي سوف تجعل المكتبات الدنماركية قادرة علي إدراك مستخدمي المكتبات بطريقة جديدة مثل مراقبة سلوك المستخدم باستخدام أحد تطبيقات الويب، وأن يفكر المستخدم بصوت عال عند التفكير لحل مشكلة معينة، بالإضافة للمقابلة والملاحظة بأنواعهما، وأيضا

الحاجة إلي تدريب أمناء المكتبات علي هذه الأساليب لبدء التحول العقلي لأمناء المكتبات تجاه مستخدمي المكتبات.

كما هدفت دراسة (Bowler, et al., 2011) إلى دراسة بعض القضايا المتعلقة بالتصميم المرتكز علي المستخدم في علم المكتبات والمعلومات حيث تتعرض للمفهوم من الناحية التاريخية، وأهم أساليب التصميم المرتكز حول المستخدم، وقدمت الدراسة علاقة هذا المفهوم ببعض القضايا مثل معمارية المعلومات وتصميم واجهات الويب ونظم المعلومات التخيلية، وانتهت الدراسة الي أهمية إشراك المستخدمين في بناء المعرفة في المكتبات والأرشيفات والمتاحف وضرورة تخلي اختصاصي المعلومات عن السيطرة لتعزيز الخدمات المقدمة، وأشارت الدراسة أيضا إلي أهمية التيجان الإجتماعية Social tagging في توفير بيانات من وعن المستخدمين، وكذلك إلي أهمية محركات البحث التفاعلية، وأشارت إلي ضرورة تدريب إختصاصي المعلومات علي الأساليب الفعالة في التصميم المرتكز علي المستخدم.

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة يتبين اتفاق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في تركيزها علي موضوع تصميم خدمات المعلومات المرتكز حول المستخدم من حيث المفهوم والأهمية وأساليب التطبيق والتعرض لأهم الأدوات المستخدمة في التطبيق، وتختلف الدراسة الحالية عنها في أنها قد عملت علي وضع تصور لتصميم خدمات معلومات يتم تطبيقها في بيئة مختلفة تتمثل في مكتبات كليات جامعة طنطا.

## ثانيا: الإطار النظري

### المبحث الأول: جامعة طنطا (تاريخ الجامعة)

في عام ١٩٦٢ صدر قرار رئيس الجمهورية المتحدة العربية رقم ١٦٤٧ بإنشاء كلية الطب بجامعة الإسكندرية يكون مقرها مدينة طنطا، و في عام ١٩٦٩ صدر قرار رئيس الجمهورية المتحدة العربية رقم ١٠٨٨ بإنشاء بعض الكليات الجديدة في بعض الجامعات وهي كلية التجارة بطنطا ويكون نواتها المعهد العالي التجاري بطنطا التابع لوزارة التعليم العالي، كليتي العلوم والمعلمين بطنطا، وكلية الزراعة بكفر الشيخ ويكون نواتها المعهد العالي الزراعي بكفر الشيخ التابع لوزارة التعليم العالي وجميعها تتبع جامعة الإسكندرية.

في عام ١٩٧٠ صدر قرار رئيس الجمهورية المتحدة العربية رقم ١٥٧٨ بإنشاء فروع لجامعات القاهرة والإسكندرية وعين شمس حيث تم إنشاء فرع لجامعة الإسكندرية في طنطا يضم كليات الطب والتجارة والعلوم والمعلمين بطنطا والزراعة بكفر الشيخ. في عام ١٩٧٢ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية بالقانون رقم ٤٩ لتنظيم الجامعات وبإلغاء القانون السابق رقم ١٨٤ لسنة ١٩٥٨ حيث نص في مادته الثانية فقرة (هـ) على إنشاء جامعة وسط الدلتا ومقرها طنطا والتي تم تعديل إسمها لاحقاً بموجب قرار رئيس الجمهورية رقم ٥٤ لسنة ١٩٧٣ إلى جامعة طنطا، وبذلك تصبح خامس جامعة في جمهورية مصر العربية بعد جامعات القاهرة والإسكندرية وعين شمس وأسيوط.

في عام ١٩٧٤ صدر قرار النائب الأول لرئيس مجلس الوزراء رقم ١٢ بشأن إنشاء كلية التربية بمدينة شبين الكوم تتبع جامعة طنطا وينقل تبعية كلية الزراعة بشبين الكوم من جامعة عين شمس إلى جامعة طنطا. في عام ١٩٧٥ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٨٠٩ باللائحة التنفيذية للقانون رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٢ بشأن تنظيم الجامعات (الباب الأول - خامساً) جامعة طنطا وتضم كليات الآداب والتجارة والعلوم والطب (ويتبعها أقسام طب الأسنان والصيدلة) والتربية والزراعة بكفر الشيخ والزراعة والتربية بشبين الكوم، ثم صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٩٢٤ في نفس العام بشأن تعديل

نفس اللائحة وإضافة كليتي الهندسة والتكنولوجيا بشيبن الكوم والهندسة الإلكترونية بمنوف إلى كليات جامعة طنطا.

في عام ١٩٧٦ صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٤٢ بشأن تعديل نفس اللائحة حيث أضيفت كليات طب الأسنان والصيدلة والحقوق والهندسة والزراعة والطب البيطري والتربية بكفر الشيخ والمعهد العالي للتمريض (تابع لكلية الطب) لجامعة طنطا، واستقلت جامعة المنوفية فحذفت كليات الهندسة والتكنولوجيا بشيبن الكوم والهندسة الإلكترونية بمنوف والتربية والزراعة بشيبن الكوم من جامعة طنطا. في عام ١٩٨١ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٢٧٨ بإنشاء فرع لجامعة طنطا بكفر الشيخ يضم كليتي الزراعة والتربية، وفي عام ١٩٩٠ صدر قراره بنقل كلية الطب البيطري إلى فرع جامعة طنطا بكفر الشيخ. في عام ١٩٩٤ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٢٨٧ بإضافة كلية التربية الرياضية (بنين - بنات) لجامعة طنطا، وفي عام ١٩٩٦ صدر قرار وزير التعليم العالي رقم ١٦٦١ بإصدار اللائحة الداخلية للمعهد الفني للتمريض الملحق بكلية الطب جامعة طنطا. في عام ١٩٩٨ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٣٢٩ بإضافة كلية التربية النوعية لجامعة طنطا وأخرى لفرع الجامعة بكفر الشيخ.

في عام ٢٠٠٠ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٢٠٠ باستقلال المعهد العالي للتمريض عن كلية الطب ليصبح كلية التمريض. في عام ٢٠٠٦ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ١٢٩ بإلغاء فرع جامعة طنطا بكفر الشيخ وإنشاء جامعة كفر الشيخ حيث لعبت جامعة طنطا الدور المحور والأساس في إنشاء هذه الجامعة الوليدة. يبلغ عدد كليات الجامعة حالياً ١٤ كلية ومعهداً فنياً و٣٧ وحدة ذات طابع خاص.

### المكاتب الجامعية لجامعة طنطا

المكتبة الجامعية لجامعة طنطا هي المقوم الأول لحركة البحث العلمي وأحد الأركان الأساسية للإرتفاع بمستوى التعليم الجامعي فهي مركز علمي دائم لكل الدارسين والباحثين، وقد قدمت جامعة طنطا دفعة لمكتباتها الجامعية (المكتبة المركزية - مكاتب الكليات) البالغ عددها ١٤ مكتبة، وفي إطار سعيها نحو التطوير فقد تم ميكنة مكاتب الجامعة وبناء فهرس موحد لمقتنيات المكتبات بإجمالي ٢٨٦٤٢٣ تسجيلية حتى مارس ٢٠١٧، وذلك ضمن مشروع المكتبة الرقمية الموحد على مستوى الجامعات، وذلك لتسهيل الوصول إلى المقتنيات الإلكترونية للباحثين والإطلاع على أحدث الدوريات العالمية وزيادة النشر الدولي.

### المبحث الثاني: الخدمات المرتكزة حول المستخدم

يستعرض هذا المبحث مفهوم التصميم المرتكز علي المستخدم، ومراحل التصميم المرتكز علي المستخدم، وأدوات التصميم المرتكز علي المستخدم، وأهمية التصميم المرتكز علي المستخدم، والعلاقة بين خدمات المكتبات الجامعية والتصميم المرتكز علي المستخدم مع الإشارة إلى التحديات التي تواجه المكتبات ومؤسسات المعلومات عند تصميم خدمات المعلومات وفقاً لإحتياجات المستخدمين.

### ١/٢ مفهوم التصميم المرتكز علي المستخدم (User-centered design) (UCD)

التصميم المرتكز علي المستخدم أو التصميم المتمحور حول المستخدم أو التصميم الموجه للمستخدم هي مصطلحات مترادفة تعني أسلوب تصميم وتطوير النظم القائم علي فهم عميق لمستخدم هذه النظم، مما يجعلها أكثر فائدة وقابلية للاستخدام. وتقابل بالانجليزية User-centric design, User-focused design, User-centered design, user-driven development, design و human-centered design وأيضا User-centered design

design وهو المصطلح الذي صاغه John Karath المتخصص في علم تفاعل الإنسان والحاسب. ويلاحظ أنه لا يوجد إتفاق لتعريف محدد لهذا المفهوم حيث تختلف باختلاف الخلفيات والإهتمامات العلمية للمهتمين بهذا الموضوع. (Rao, 2015)

ويمكن تعريف التصميم المرتكز علي المستخدم بأنه طريقة لتصميم أنظمة أكثر فاعلية قائمة علي الدمج مابين إمكانات واحتياجات المؤسسات من جهة، وأهداف ومهام واحتياجات مستخدميها من جهة أخرى، مما يؤدي لزيادة درجة قبول ورضي المستخدمين عن هذه الأنظمة، وتقليل الأخطاء بشكل كبير. (Endsley & Jones, 2016)

ويعرف أيضا بأنه فلسفة للتصميم تركز علي احتياجات المستخدم النهائي في جميع مراحل عملية التصميم والتطوير، بحيث يأتي ناتج عملية التصميم مطابقا لإحتياجات المستخدم، دون الحاجة لإجبار المستخدم لتغيير سلوكه لاستخدامها. (Beal)

تحدد منظمة المعايير الدولية (ISO) في معيار ISO 9241-210:2010 الخاص "بالتصميم الموجه للإنسان بالأنظمة التفاعلية" المبادئ والأنشطة التي تكمن في التصميم المرتكز علي المستخدم كما يلي (Travis):

- يستند التصميم على فهم واضح للمستخدم والمهام، والبيئات.
- مشاركة المستخدم في جميع مراحل التصميم والتطوير.
- يصفّل التصميم ويحسن من خلال التقييم المرتكز علي المستخدم.
- هذه العملية تكرارية.
- يتناول التصميم تجربة المستخدم الكاملة.
- فريق التصميم لديه مهارات ووجهات نظر متعددة التخصصات.

والتصميم الناجح هو الذي يضع في الإعتبار كافة المستخدمين الحاليين والمتوقعين من التصميم، ويرى ايسون Eason أن هناك ثلاث أنواع من المستخدمين يجب ملاحظاتهم في التصميم؛ الأول هو المستخدم الأساسي الذي سوف يستخدم التصميم بشكل مستمر ومنظم، والثاني وهو من يستخدم التصميم أحيانا أو من خلال وسيط كأمين المكتبة مثلا، والثالث هو الذي سيتأثر بالمستخدم الأساسي للتصميم. (Abrams, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)

## **٢/٢ مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم Phases of User Centered Design**

تمر عملية التصميم المرتكز علي المستخدم بثلاث مراحل رئيسية وكل مرحلة تعتمد علي أدوات وأساليب تعمل علي التأكد من أن المنتج الذي يتم تصميمه سواء كان أنظمة أو أجهزة أو بيئات أو عمليات أو خدمات جاء متوافقا مع المستخدم النهائي والتي يمكن ايجازها فيما يلي:

### **المرحلة الأولى: التحليل Analyze**

الهدف من هذه المرحلة هو فهم مستخدم التصميم بشكل جيد، من خلال تحديد لماذا وكيف وفي أي سياق يتم استخدام المنتج من جانب المستخدم، أي جمع وتحليل معلومات عن المستخدم النهائي وذلك بإستخدام أساليب عدة منها الاستبيانات Questionnaires والمقابلات Interviews والملاحظات Observations ومجموعات التركيز Focus groups والوثيقة الشخصية Persona وغيرها. (Wallach & Scholz, 2012)



## **المرحلة الثانية: التصميم Design**

الهدف من هذه المرحلة هو إعطاء نهج شامل لتصميم مبدئي يقدم الحلول الممكنة والتي تلبي كافة احتياجات المستخدم. وتعتبر هذه المرحلة من أكثر المراحل تكرارا حيث يتم اختبار وتقييم التصميم من جانب المستخدمين وبناء عليه يتم إعادة التصميم ثم يتم اختياره وهكذا قد يكرر ذلك أكثر من مرة حتي يتم الوصول إلي التصميم التفصيلي الكامل الذي يتوافق مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين. (Quesenbery, 2001) ومن أهم الأساليب المستخدمة في هذه المرحلة التصميم التشاركي Usability testing و Participatory design و بطاقات الفرز Card Sorting واختبار قابلية الاستخدام Usability testing

وبعد رصد وحل أي مشكلات تطرأ أثناء التقييم يتم وضع خطة التصميم المقترحة التي توثق المعلومات المتعلقة بالتصميم وتشمل كافة المتطلبات المادية والبشرية وفقا للإحتياجات، والتي يتم الإتفاق عليها من أصحاب المصلحة قبل المضي قدماً في مرحلة تنفيذ ونشر وإطلاق التصميم للمستخدم النهائي.

## **المرحلة الثالثة: النشر Deployment**

قد يطلق علي هذه المرحلة التقييم Evaluation حيث تشهد تجربة النظام الجديد وتقييمه بالإعتماد علي أساليب عدة منها الإستبيانات والمقابلات وإختبار قابلية الإستخدام للتأكد من قابلية الإستخدام وتحسين تجربة المستخدم، فإذا نجحت التجربة وتحققت الأهداف بشكل عام يتم نشر التصميم وإطلاقه.

## **٣/٢ أدوات التصميم المرتكز علي المستخدم Methods of User-Centered Design**

يعتمد التصميم المرتكز علي المستخدم علي عدة أدوات أهمها مايلي:

### **١. الإستبيانات Questionnaires**

الإستبيان هو أحد أدوات جمع المادة العلمية في البحوث الميدانية، وهو وسيلة للحصول علي إجابات مكتوبة لعدد من الأسئلة الموضوعية للوقوف علي أداء الفئة التي تدور حولها الدراسة (خليفة، ١٩٩٧) وعادة يتم الاعتماد علي الإستبيان في عملية التصميم للحصول علي معلومات لعينة كبيرة من المستخدمين سواء بالإتصال المباشر أو من خلال الوسائل الإلكترونية، ومن أبرز مزايا الإستبيان أنه يمكن تحليل النتائج التي يتم الحصول عليه إحصائيا مما يسهم بصورة كبيرة في عملية التصميم وخاصة في مرحلتي التحليل والنشر.

### **٢. المقابلات Interviews**

تعتبر المقابلة مع المستخدمين أحد الأدوات التي يتم الاعتماد عليها في عملية التصميم للحصول علي معلومات غير احصائية عن المستخدمين، واستكمال المعلومات وتدقيقها وتتميز بالإتصال المباشر مع المستخدمين وسهولة قياس ردود الأفعال ويتوقف نجاحها علي مهارة وخبرة من يقوم بإجرائها.

### **٤. الملاحظات Observations**

تعني الملاحظة والمعاشية المباشرة للمستخدم في سياق عمله أو دراسته، أي جمع المعلومات المتعلقة ببيئة المستخدم وسلوكه أما عن طريق التسجيل الصوتي أو تسجيل الفيديو أو بتدوين الملاحظات وغيرها وهي ذات أهمية كبيرة في مرحلة التحليل. (Fidel, 2000)

## ٥. مجموعات التركيز *Focus Groups*

مجموعات التركيز غالبا ما تحدث بعد جلسة العصف الذهني *Brainstorming* التي تناقش فيها الأفكار لمنتج جديد أو خدمة جديدة حيث يتم جمع مجموعة من الأفراد (٤-٨) أفراد من جمهور المستخدمين المستهدفين وتحت إشراف مُنسق يطرح الأفكار لهذه المجموعة ويتلقى ردود الفعل. ويمكن أن تتم هذه المناقشات عبر الإنترنت وبصورة فعالة. وبعد المناقشة يتم تجميع وتنظيم آراء المستخدمين للإستفادة منها في عملية التصميم. (Sandeep, 2011)

## ٦. الوثيقة الشخصية *Persona Document*

من أبرز مبادئ عملية التصميم المرتكز علي المستخدم هو التصميم لمستخدم معين وفهم هذا المستخدم بطرق محددة للغاية، وتهدف الوثيقة الشخصية *Personas* لاعداد ملف شخصي لكل مستخدم علي حدة تضم بياناته الشخصية وطبيعة اهتماماته وأهدافه وإحتياجاته غيرها. ولاشك أن التفاصيل التي تنتجها هذه الوثائق تنعكس بالإيجاب علي عملية التصميم والوصول لأفضل الحلول. (Wallach & Scholz, 2012)

## ٧. التصميم التشاركي *Participatory Design*

يعتبر تصميم التشاركي من الأدوات الفعالة والذي لا يكتفي بمجرد استطلاع آراء المستخدمين ومعرفة احتياجاتهم ولكنه يهتم بمشاركة المستخدمين بنشاط في عملية التصميم، حيث عادة ما يستخدم التصميم التشاركي ضمن مشروع صغير لعمل نماذج مبدئية للتصميم بمشاركة من المطورين والمصممين والمستخدمين والتي تسهم في المشروع العام لعملية التصميم. ويتفاوت مستوي التصميم التشاركي حسب درجة مشاركة المستخدم فيكون قويا إذا كانت مشاركة المستخدم كاملة وفي جميع مراحل عملية التصميم، ويصبح ضعيفا إذا كان دور المستخدم محدودا في عملية التصميم مقابل دورا أكبر من جانب المطورين والمصممين. (Baek, Cagiltay, Boling, & Frick, 2008)

## ٨. بطاقات الفرز *Card Sorting*

هي وسيلة تستخدم بشكل خاص عند مشاركة المستخدم في اقتراح أقسام (فئات) جديدة وخاصة للمواقع الإلكترونية وهي مستمدة من ممارسات معمارية المعلومات *Information Architecture*، حيث يوزع بطاقات تحوي كل منها علي محتوى صفحة من صفحات الموقع بشكل غير منظم ويطلب من كل مستخدم علي حدة ترتيب هذه البطاقات وفقا لفئات موضوعية يتم تحديدها سلفا (الطريقة المغلقة)، أو قد يترك للمستخدم الحرية لإقتراح الفئات الموضوعية المناسبة حسب رغبته (الطريقة المفتوحة)، وقد يتم المزج بين الطريقتين حيث يبدأ المستخدم بالطريقة المغلقة، وفي حال عدم العثور علي الفئات المناسبة يستخدم الطريقة المفتوحة ويقترح فئات جديدة (الطريقة الهجينة)، ثم يتم تحليل هذه الإقتراحات إحصائيا والإفادة منها عند تصميم المواقع تصميميا يرتكز علي المستخدم. (Sandeep, 2011)

## ٩. اختبار قابلية الاستخدام *Usability Testing*

هي جلسات الغرض منها تحسين قابلية استخدام منتج معين، حيث يطلب من المستخدم انجاز عدداً من المهام ويقوم مُنسق هذه الجلسات بملاحظة أي مشكلات قد تواجه المستخدم عند الاستخدام، وتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها يتم إجراء التغييرات اللازمة. أي أن اختبار قابلية الاستخدام يعتمد علي القياس التجريبي والتصميم التكراري. ومن أمثلة البيانات التي يمكن الحصول عليها الوقت المستغرق لأداء مهمة معينة ونوع ونسبة أخطاء المستخدمين، ومدى رضا المستخدمين عن التصميم. (Abrams, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)

ومن العرض السابق نستخلص أن هناك العديد من الأدوات الهامة يمكن الإعتماد عليها في التصميم المرتكز علي المستخدم، ولكن يتوقف الإفادة منها علي الغرض من الإستخدام، واختيار التوقيت المناسب في عملية التصميم، وتطبيقها بالشكل السليم.

## ٤/٢ أهمية التصميم المرتكز علي المستخدم

إشراك المستخدم في كل مرحلة من مراحل تصميم وتقييم المنتج له العديد من المزايا يمكن ايجازها فيما يلي : (Abrás, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)

- يأتي عادة بتصاميم ابتكارية لحل المشكلات.
- أن المنتج سوف يكون مناسباً للغرض المقصود به وفي البيئة التي سيتم استخدامها بها.
- يؤدي إلى تطوير المنتجات بطريقة أكثر فعالية وكفاءة.
- يرفع من مستوى الرضا لدي المستخدم.
- يساعد إدارة توقعات المستخدمين حول المنتج الجديد.

## أهمية التصميم المرتكز علي المستخدم بالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات

يري (MacDonald, 2014) أن التصميم المرتكز علي المستخدم ذات أهمية بالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات للأسباب الآتية:

- لايستطع المستخدم ضبط وتقييم سلوكه أو توقعاته عند استخدامه للمكتبة أو الأرشيف الإلكتروني.
- التركيز علي المستخدم عادة من الأمور المهمة عند تصميم أداة أو تطوير خدمة جديدة.

## ٥/٢ خدمات المكتبات الجامعية ومفهوم التصميم المرتكز علي المستخدم

خدمات المكتبات هي "كافة الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات عن طريق العاملين لديها، من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحثين والمستخدمين إلي مصادر المعلومات التي يحتاجونها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل تحقيق أو إشباع ما لديهم من حاجات للمعلومات". (عليان، ١٩٩٤)

وتعد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية هي المقياس الحقيقي لمدي نجاح أو فشل هذه المكتبات في أداء رسالتها في دعم البرامج الأكاديمية وخدمة البحث العلمي. ونتيجة للتطورات والتغيرات المتسارعة في بيئة المعلومات وما تبعه من تغيير وتطور في احتياجات المستخدمين، كان من الضروري أن تسعى المكتبات الجامعية للإرتقاء بمستوي وجودة الخدمات المقدمة للوصول لدرجة التميز Excellence في تلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين الحالية والمستقبلية، وهو الإتجاه الذي تتبناه جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية (ACRL) وتدعمه بجوائز للمكتبات الأكاديمية المتميزة ضمن برنامجها Excellence "In Academic Libraries Awards" Program (Hardesty, 2007).

ووفقا (Harris, 2016) فقد تبين من مراجعة الإنتاج الفكري الأمريكي المتعلق بخدمات المكتبات الأكاديمية خلال ١٥ أعوام الأخيرة، أن هناك أربع خدمات تميز المكتبات الأكاديمية وتجعلها توصف بأنها مكتبات متميزة وهي:

- الخدمات ذات الصلة بالتقنية وتشمل خدمات الإنترنت، وخدمات الهواتف المحمولة، وخدمات الحوسبة، وخدمات المعلومات الرقمية، وخدمات الرقمنة...إلخ
- الخدمات ذات الصلة بالمكتبات كمكان وهي تعني التسهيلات التي تقدمها المكتبات للمستخدمين من أجل إتاحة مساحات للمشاركة المجتمعية وإلتقاء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للتواصل والتعاون

- فكرياً وثقافياً واجتماعياً، ومنها توفير مقاعد مريحة، وتقديم خدمة المقاهي المعتادة، وزيادة ساعات استخدام المكتبة والوصول إليها، وتوفير أماكن للتعليم والبحث والمذاكرة...إلخ.
- الخدمات التي تدعم التعليم والبحث وتعني تقديم الدعم للباحث في جميع مراحل بحثه منذ مرحلة التخطيط للبحث وحتى مرحله نشره، فضلاً عن التدريب علي استخدام المكتبة، وتعليم الوعي المعلوماتي وما يرتبط به من مهارات، وخدمات دعم مصادر التعلم المفتوحة...إلخ.
  - الخدمات المرتكزة علي المستخدم وهي الخدمات التي تعطي اهتماماً كبيراً لفهم ورصد احتياجات المجتمع الجامعي والوصول والمشاركة المباشرة للمستخدم داخل الجامعة وخارجها بالمدن الجامعية واتحادات الطلاب وغيرها من أماكن تجمع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ومن ثم تصميم خدمات مبتكرة و متميزة ترتكز علي هذه الاحتياجات وتشمل تعليم الوعي المعلوماتي ومهارته، التعريف بالمكتبة والتدريب علي استخدامها، تقديم دورات متخصصة، والإجابة علي الإستفسارات...إلخ
- وقد ظهرت الحاجة إلي التحول نحو الأنظمة التي تركز علي المستخدم في علم المكتبات والمعلومات بظهور نظم استرجاع المعلومات والتي يمارس فيها المستخدم عملية البحث عن المعلومات وحده دون مساعدة، فأصبح التفكير منصبا نحو تقديم أفضل خدمة للمستخدمين بناء علي فهم سلوك واحتياجات هؤلاء المستخدمين والتي تعد خطوة حاسمة لتصميم أنظمة قابلة للإستخدام. مما دفع Dervin and Nilan عام ١٩٨٦ إلي مناقشة مجتمع المكتبات والمعلومات لوضع المستخدم واحتياجاته من المعلومات وسلوكه في البحث عنها واستخدامها في مركز جهودها واهتمامها. (Bowler, et al., 2011)

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا هل الخدمات التي تقدمها المكتبات الأكاديمية مصممة بالشكل الذي يركز علي احتياجات مستخدميها أم مصممة من منظور المكتبيين العاملين بهذه مكتبات؟ أي هل تتكيف المكتبات مع احتياجات مستخدميها أم علي مستخدم هذه المكتبات أن يتكيف وفقاً لظروف وامكانات وخدمات المكتبات؟

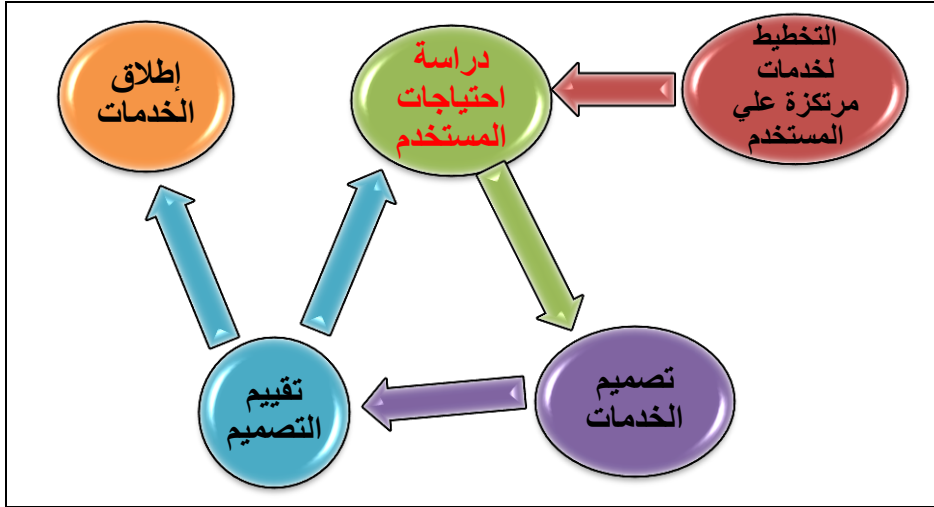
يري (Harbo & Hansen, 2012) أن المكتبات يجب أن تراعي أن يكون المستخدم هو محور الاهتمام فلا تركز على تقديم مجموعات المكتبة بالقدر الذي تركز فيه على مساعدة المستخدم دوماً في بحثه أو دراسته. ويطرح أسئلة لاختبار التصميم الموجه للمستخدم وهي:

١. هل التركيز على عمل المستخدم أم على مصادر المعلومات بالمكتبة عند التواصل مع المستخدمين؟
٢. هل المكتبة تعكس احتياجات المستخدمين، من حيث مساحات العمل وتسهيلات الوصول للموارد وغيرها؟
٣. هل تفهم المكتبة طبيعة دراسة أو عمل المستخدم؟
٤. هل المستخدم يحتاج مساعدة أثناء دراسته وهل يحتاج لمعرفة كل شيء يمكن أن تقدمه المكتبة؟
٥. هل مكان تقديم الخدمات مناسب بالنسبة للمستخدمين؟ وهل ينبغي أن تكون الخدمات متاحة في المكتبة، أو يجب أن تتاح من خلال موقع المكتبة علي الويب أو أي مكان آخر؟

أي أن تصميم خدمات المكتبات المرتكز علي المستخدم يعني تصميم خدمات بناء علي فهم نوعي دقيق للمستخدم وتحليل لاحتياجاته وطبيعة دراسته أو عمله واهتماماته وطريقه تفكيره، وما يحفزه علي استخدام خدمات المكتبة وتجربته مع استخدام هذه الخدمات، ومدى رضاه عن الخدمات المقدمة.

ولاينتهي الأمر عند تصميم الخدمات إذ لابد من اختبار أو تقييم الخدمات لمعرفة ما إذا كان تحقيق الأهداف المتوقعة ورضا المستخدمين، وبناء على التغذية المرتدة يتم إعادة تصميم خدمات المكتبة وتطويرها ويمكن أن تتكرر عملية التصميم أكثر من مرة إلي أن تصبح خدمات المكتبة أكثر فائدة وفاعلية

بالنسبة للمستخدم أي أن المستخدم هو قلب عملية التصميم ومشارك في كل مراحلها كما يعكسه الشكل رقم (1):



شكل (1) عملية تصميم خدمات المكتبات المرتكز علي المستخدم

## ٦/٢ التحديات التي تواجه المكتبات ومؤسسات المعلومات عند تصميم خدمات المعلومات وفقاً لاحتياجات المستخدمين

إن عدم اهتمام المكتبات ومؤسسات المعلومات بتصميم الخدمات وفقاً لاحتياجات مستخدميها، قد يصيب هؤلاء المستخدمين بالإحباط والإنصراف عن استخدامها، ومن ثم فلن يعد هناك جدوي من وجود تلك المؤسسات. لذا فمن الضروري أن تضع المكتبات ومؤسسات المعلومات مستخدميها نصب أعينها عند تصميم خدمات المعلومات، إلا أنها قد تواجه عدداً من التحديات عند الشروع في تصميم هذه الخدمات.

وتعتبر التكلفة المادية والوقت من أبرز التحديات التي تواجه المكتبات، حيث أن عملية جمع معلومات من المستخدمين وعندهم وتحليلها، وتصميم الخدمات وتجربتها وتقييمها وتكرار هذه العملية حتي الوصول للتصميم الأكثر نجاحاً وفعالية قد يستغرق فترة زمنية طويلة تصل لعدة سنوات، وبالتالي ترتفع التكلفة المادية لعملية التصميم. ومن هذه التحديات أيضاً الحاجة لتأهيل أخصائيي المعلومات المشاركين في عملية التصميم تأهيلاً يمكنهم من التواصل بفاعلية مع المستخدمين، فضلاً عن حاجاتهم للتدريب والتأهيل المهني والتقني اللازم لتنفيذ الخدمات المصممة. وفي كثير من الحالات قد يحتاج فريق التصميم إلي مساعدة متخصصين في علم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا لكونهم الأكثر خبرة في فهم احتياجات المستخدمين والتواصل معهم بشكل فعال، بالإضافة إلي الحاجة في بعض الحالات إلي مصممين ومطورين معنيين بتصميم النظم المرتكز علي احتياجات المستخدمين، وأيضاً من التحديات التي قد تواجه فريق التصميم صعوبة تنفيذ بعض احتياجات المستخدمين وترجمتها في سياق الخدمات المصممة بالمكتبات ومؤسسات المعلومات. (Abrams, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)

### ثالثاً: النتائج

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلي شقين الأول يتعلق بنتائج تحليل عينة لمكتبات جامعات عالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين بهدف التعرف علي طبيعة هذه الخدمات، والثاني يتعلق بتخطيط خدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين من مكتبات كليات جامعة طنطا.

#### ١. مناقشة نتائج تحليل عينة لمكتبات جامعات عالمية نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين

عمدت الدراسة إلي استقصاء أبرز المكتبات الجامعية العالمية التي قامت بتنفيذ خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين، وذلك من خلال تقنيات البحث المتنوعة من محركات بحث وأدلة الشبكة العالمية وبالإستعانة بالدراسات التي تقدم وصفا لهذه التجارب وغيرها، والقائمة المبينة في الجدول رقم (١) تظهر عينة من مكتبات جامعية عالمية لها تجارب في تنفيذ خدمات معلوماتية تستند إلى احتياجات المستخدمين والتي خضعت للفحص وتحليل المضمون.

#### جدول رقم (١) مكتبات جامعية عالمية لها تجارب في تنفيذ خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين

UNR Library - University of Nevada, Reno	<a href="https://library.unr.edu/">https://library.unr.edu/</a>
Learning Centre - Aalto University	<a href="http://lib.aalto.fi/en/services/">http://lib.aalto.fi/en/services/</a>
Purdue Libraries - Purdue University	<a href="https://www.lib.purdue.edu/">https://www.lib.purdue.edu/</a>
University of Arizona Libraries	<a href="http://new.library.arizona.edu/">http://new.library.arizona.edu/</a>
Syracuse University Libraries	<a href="http://library.syr.edu/">http://library.syr.edu/</a>
USC Kortschak Center For Learning and Creativity - University of Southern California	<a href="http://kortschakcenter.usc.edu/">http://kortschakcenter.usc.edu/</a>
University of Calgary Library	
University of Southern Queensland	

بتحليل تجارب عينة من المكتبات الجامعية العالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين برزت العديد من الخدمات والأنشطة التي تدل علي تميزها لعل من أهمها ما يلي:

- قيام جميع المكتبات الجامعية بلا استثناء بتصميم وتطوير موقع للمكتبة علي شبكة الإنترنت يعكس كافة الأنشطة والخدمات المقدمة ويدعم التواصل مع المستخدمين.
- اهتمام المكتبات البالغ بإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية المتنوعة (قواعد بيانات - كتب الكترونية- دوريات إلكترونية- الرسائل الجامعية وغيرها).
- تقديم خدمة الإعارة الخارجية للمستخدمين بفعالية كبيرة سواء بالنسبة لمصادر المعلومات أو الأجهزة التكنولوجية (الحاسبات المحمولة - الأجهزة لوحية - كاميرات رقمية... إلخ).
- دعم النشر العلمي بسبل عدة كما يتضح من الشكل رقم (٢)

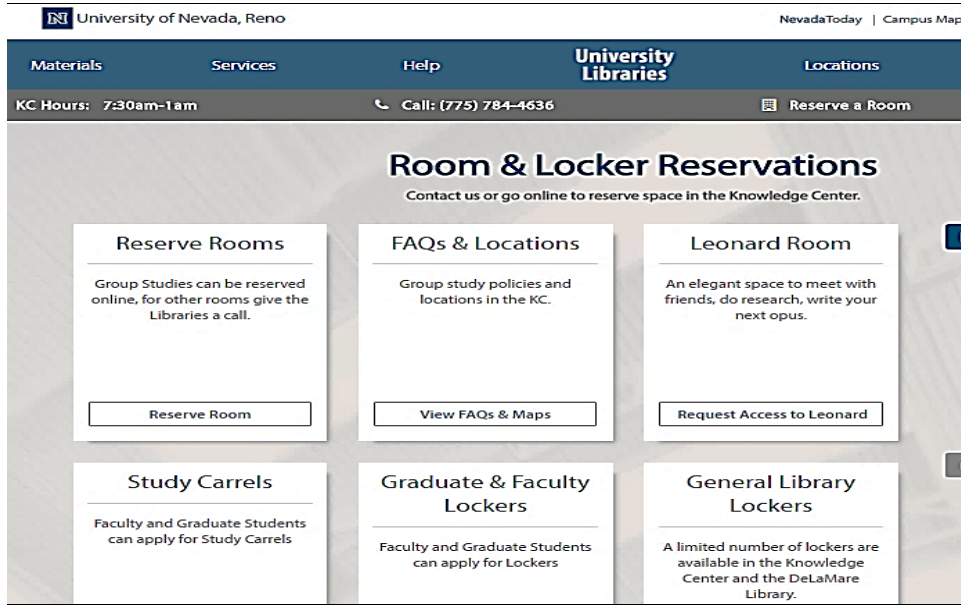
The screenshot shows the University Libraries website with a navigation menu and a search bar. The main content area is titled 'Share your research' and includes sections for 'Plan your research' and 'Share and preserve your research'. The 'Plan your research' section includes links to 'data management plan', 'copyright guide', and 'UA Research Gateway'. The 'Share and preserve your research' section includes links to 'UA Faculty Publications', 'Campus Repository collection', and 'Express Document Center'. The 'Publish your research' section includes links to 'journal publishing services', 'open access publishing', and 'apply for funding'. A sidebar on the left lists various research-related services such as 'Office of Digital Innovation & Stewardship', 'Data management', 'GIS & geospatial data', 'Copyright', 'Journal publishing', 'Open access publishing', 'Campus Repository', 'Research by subject', 'Research by course', 'Improve your research skills', and 'Write & cite'.

شكل (٢) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أريزونا لدعم النشر العلمي دعم الثقافة المعلوماتية للطلاب وما يرتبط بها من مهارات كما يتضح من الشكل رقم (٣) .

The screenshot shows the Purdue Libraries website with a navigation menu and a search bar. The main content area is titled 'Learning and Information Literacy' and includes a large graphic with the text 'higher foundational information' and 'learning'. Below the graphic, there is a paragraph about 'Student-centered learning' and another paragraph about 'To support learners in today's information-rich environment'. There is also a section for 'Projects & Activities' with links to 'Visit from University of Nebraska, Lincoln Librarians', '2016 Information Literacy Research Symposium', 'IMPACT Symposium with Dr. George Kuh', 'Purdue Libraries Top Information Literacy Researchers', and 'New Information Literacy Mission'. A 'Scholarship' section is also visible at the bottom.

شكل (٣) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة بورديو لدعم الثقافة المعلوماتية

- إتاحة الفهرس الإلكتروني لمجموعات المكتبات.
- تنظيم دورات وورش عمل علي الخط المباشر للتدريب علي استخدام المكتبة والإفادة من مصادرها، وغيرها من الموضوعات الهامة.
- إمتداد ساعات فتح المكتبة لفترات طويلة قد تصل ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع.
- دعم المكتبات بخدمات الإنترنت علي مدار الساعة.
- إتاحة مساحات بالمكتبات مزودة بالتجهيزات المناسبة لتوفير قدرأ كافيأ من الخصوصية لممارسة الطلاب للأنشطة التعاونية، والعمل الجماعي أو المذاكرة كما يعكسه الشكل رقم (٤).



شكل (٤) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة نيفادا - رينو لتوفير مساحات للأنشطة

- تزويد المكتبات بأجهزة حاسبات وطابعات وماسحات ضوئية scanners وإتاحتها للاستخدام العام.
- التواصل مع المستخدمين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بشكل مستمر وبتقنيات متنوعة للرد علي استفساراتهم والتعرف علي احتياجاتهم المعلوماتية (الخدمات المرجعية)، كما يعكسه الشكل رقم (٥).



**SYRACUSE UNIVERSITY LIBRARIES**

Ask Us! | My Slice | Site Map | Site Search | SU Home | SURFACE | Your Accounts | Mobile Version

HOME FIND RESEARCH ASSISTANCE SERVICES ABOUT HOURS HELP

Home > Research Assistance > Ask Us! Printer Friendly

### Ask Us!

#### Points of Contact

Library reference staff are ready to answer your questions and guide you to the resources that you need.

- SMS** TEXT  
315-464-0744
- CHAT**  
Use the chat box to the right to get help from SU library staff
- CHAT WITH A LIBRARIAN 24/7**  
Available at any time, librarians from across the country will give you the help you need.
- PHONE**  
315-443-4083  
For help finding a book on the shelf, call Helpline
- EMAIL**  
Send your question and receive an answer within one business day.

#### In-Depth Research Assistance

For subject-specific help, contact a subject librarian who has the speciality that you need. Our website also has subject guides that can help you get started on your research.

For general or interdisciplinary help, or help knowing where to start, contact the Learning Commons librarians.

Local chat unavailable.  
Do you have a research question?  
Chat with a Librarian through AskUs 24/7!

شكل (٥) الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة سيراكيوز لدعم التواصل مع المستخدمين

- دعم الجوانب البحثية والتدريسية لأعضاء هيئة التدريس، ودعم مهارات الطلاب العلمية والأكاديمية والتكنولوجية، كما يتضح من الشكل رقم (٦)

**University Libraries**

Search our site

Find materials Research, write, publish Borrow & request Visit & study About us

## Write & cite

### Organize & cite your sources

Explore [citation tools](#) to organize and manage your sources (e.g. [RefWorks](#), [EndNote Web](#), [Mendeley](#), [Zotero](#))

See our [citation guide](#) for MLA, APA, Chicago, and subject-specific styles

Check out the [Online Writing Lab \(OWL\)](#) from Purdue for a more comprehensive guide

Or just use [EasyBib](#), a free tool for creating citations

### Avoid plagiarism

Learn about citing sources and paraphrasing in our [guide to avoiding plagiarism](#)

Practice skills for avoiding [accidental plagiarism](#) (interactive tutorial)

### Improve your writing

Get free one-on-one support at the [UA Writing Center](#)

Attend a free 50-minute [writing skills workshop](#)

### Write a dissertation or thesis

[Find dissertations and theses](#) as examples

Understand how to [conduct a literature review](#)

Learn about [publishing your dissertation/thesis](#)

Write & cite  
How to cite  
Manage your citations  
Research by subject  
Research by course  
Improve your research skills  
Share your research

شكل (٦) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أريزونا لدعم الجوانب البحثية والأكاديمية

ويلاحظ من تحليل المكتبات الجامعية العالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين أن بعضها قد استعانت بشركات استشارية متخصصة في التصميم المرتكز علي المستخدم مثل مكتبة جامعة آلتو Aalto University Library، وأن هذه المكتبات قد نجحت في تغيير مفهوم المكتبة بمصادر ها وخدماتها التقليدية وتحويلها إلي مركز تعليمي بالجامعة يهتم بتقديم برامج أكاديمية وخدمات وأنشطة إبتكارية للمستخدمين.

وبعد القيام بالتحليل لأبرز سمات الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية العالمية التي اعتمدت علي المنهج المرتكز علي المستخدم عند تصميم خدماتها، كان من الضروري الاستفادة منها وتبني آليات محددة للمساعدة في التخطيط الواعي لتصميم خدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا.

## ٢. التخطيط لخدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا

يمكن تصور المراحل التخطيطية التالية لتخطيط خدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين من مكتبات كليات جامعة طنطا في ضوء تجارب مكتبات الجامعات التي سبقنا في هذا المجال والتي تم تحديدها آنفا، وكذلك في ضوء مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم الذي أشارت إليها الدراسة.

### أولاً: مرحلة التحليل

يتم في هذه المرحلة القيام بتحديد طبيعة احتياجات المستخدمين المستهدفين الحاليين والمتوقعين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بجامعة طنطا، والتعرف على المشكلات التي تواجههم عند استخدام مكتبات جامعة طنطا، والتعرف علي اقتراحاتهم بشأن تطوير الخدمات المقدمة وتصميم خدمات جديدة تلبي حاجاتهم بدقة وتستجيب للتطورات التي قد تطرأ على هذه الاحتياجات. فضلا عن تحديد أعداد أخصائيي المعلومات بالمكتبات ومؤهلاتهم، وخبراتهم، وطرق تدريبهم لكونهم عنصراً أساسياً لإنجاح عملية تصميم الخدمات. ومن الأساليب التي يمكن الإعتماد عليها في هذه المرحلة مايلي:

- **الإستبيان:** حيث قامت الباحثة بتصميم إستبيان يركز علي معرفة مستخدم هذه المكتبات، ومدى رضاه عنها، وتقييمه للخدمات المقدمة، والتعرف علي آراء ومقترحات المستخدم نحو تطوير الخدمات المقدمة وابتكار خدمات جديدة تلبي احتياجاتهم. وتم توزيع الإستبيان في صورته النهائية بعد التحكيم علي عينة ممثلة لكليات جامعة طنطا يدويا وإلكترونيا علي الرابط التالي:

<https://goo.gl/forms/ieUtsLBMhwKW1H0N2>

- **المقابلة:** حيث تم إجراء مقابلات مع الطلاب في أماكن تجمعهم بالكليات والمدن الجامعية وغيرها واستكمال المعلومات المتعلقة بطبيعة احتياجاتهم للمعلومات واستخدام المكتبات.

- **الملاحظة:** وهي من الأساليب التي تساعد في التعرف علي الظروف والبيئة المحيطة بالمستخدمين سواء الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس ومعايشة سلوكهم في البحث عن المعلومات بالمكتبات.

- **مجموعات التركيز:** حيث تم عقد جلسات جماعية للطلاب مقسمة لمجموعات، تم فيها طرح بعض المشكلات التي تواجههم عند استخدام المكتبات ومناقشتها بشكل جماعي، وتكررت هذه الجلسات أيضا مع أعضاء هيئة التدريس بكليات الجامعة، و تمت مناقشة الحلول المبدئية لمثل هذه المشكلات.

- **الوثيقة الشخصية:** حيث يمكن عمل ملف خاص بكل مستخدم تضم بياناته الشخصية وطبيعة اهتماماته واحتياجاته غيرها، وقد يفيد هذا بشكل كبير عند تصميم خدمات البث الإنتقائي للمعلومات.

### من نتائج هذه المرحلة:

عند توزيع الإستبيان علي عينة عشوائية لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليات (الصيدلة والزراعة والتربية والآداب) لاحظت الباحثة انصرافاً ملحوظاً من جانب المستخدمين عن الإجابة علي الإستبيان والمشاركة في الدراسة وبسؤالهم تبين عدم إدراكهم بدور مكتبات الكليات لتلبية الاحتياجات المعلوماتية وتقديم الخدمات الفعالة.

وقد اعتمدت الدراسة علي عينة عشوائية من الطلاب بنسبة ٣% من اجمالي عدد طلاب كليات العينة (٤٠٠، ٤٠٠) حيث بلغ عدد الاستبيانات التي تم اعتمادها ١٠٤٧ استبيان بعد استبعاد الغير مكتملة والمفقودة منها، كما تم الاعتماد علي عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بنسبة بلغت ٢٠% من اجمالي اعضاء هيئة التدريس بكليات العينة (١٣٤) حيث بلغ عدد الاستبيانات التي تم اعتمادها ٩٧ استبياناً بعد استبعاد الغير مكتملة والمفقودة منها.

ورغم الإستجابة الضعيفة للإستبيان إلا أن بعض نتائجها جاءت ذات دلالة حيث أظهرت مدي حاجة المستخدمين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتفعيل خدمات المكتبات وتصميم خدمات جديدة، ومن أبرز الجوانب التي يري المستخدمون أن الإهتمام بها يحسن من وضع المكتبة ويشجع علي ارتيادها واستخدامها ما يلي:

دعم المكتبة بأجهزة حاسب آلي حديثة وتوصيلها بشبكة الإنترنت (٩، ٦٢%)، تصميم موقع جذاب للمكتبة علي شبكة الإنترنت يعكس كافة الأنشطة والخدمات (٦١%)، تأهيل أخصائي المكتبات بالشكل الذي يجعله قادراً علي تقديم خدمات متطورة للمستخدم بصورة أكثر فاعلية وبشكل مرضي بالنسبة للمستخدم (٤، ٥٣%)، تنظيم دورات لتدريب المستخدم علي استخدام المكتبة والإفادة من مصادرها (١، ٥٢%)، دعم المكتبة بمصادر إلكترونية حديثة (٤، ٤٨%)، تنتقل المكتبة من مفهوم المكتبة بمصادر خدماتها التقليدية إلي مركز تعليمي بالكلية يهتم بتقديم برامج أكاديمية وخدمات وأنشطة إبتكارية للمستخدمين (٤٥%).

ومن أبرز المعلومات التي تم الحصول عليها ما يتعلق بإجابات المستخدمين عن السؤال المفتوح الذي يستفسر عن الخدمات التي يرغب المستخدم أن تقدمها له المكتبة في المستقبل، حيث شملت إتاحة خدمات الإنترنت، والإحاطة الجارية، والبث الإنتقائي للمعلومات، الخدمات المرجعية والرد علي الإستفسارات، والخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

كما لاحظت الباحثة أن الخدمات الحالية المقدمة في مكتبات جامعة طنطا تقتصر علي الخدمات التقليدية مثل الإطلاع الداخلي- والإعارة الخارجية- والتصوير في بعض المكتبات. وتحليل مواقع مكتبات كليات الجامعة علي شبكة الإنترنت وجد أنها مجرد واجهة لفهرس اتحاد المكتبات المصرية ولا يعكس أي خدمات أو أنشطة بتلك المكتبات.

### ثانياً: مرحلة التصميم

تم في هذه المرحلة استثمار النتائج التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة وترجمتها في صورة تخطيط لتصميم مبدئي لخدمات تحل المشكلات التي تم تحديدها من جانب المستخدمين والملاحظات ذات

العلاقة بإحتياجات المستخدمين، وتبعاً لأراء ومقترحات المستخدمين أنفسهم كما يعكسه شكل رقم (٧). يتم في هذه المرحلة ما يلي:

١. تصميم موقع للمكتبة يتم من خلاله التعرف علي خدمات وأنشطة المكتبة المختلفة مع الإسترشاد بتجارب مكتبات الجامعات العالمية.
٢. دعم المكتبة بأجهزة حاسب آلي حديثة وتوصيلها بشبكة الإنترنت.

حيث يتم توفير خدمات الإنترنت وأجهزة حاسب آلي بالمكتبات الجامعية، والتي يمكن من خلالها البحث في الفهرس المباشر للمكتبة، والبحث في قواعد البيانات ومصادر المعلومات الإلكترونية بالإضافة إلي توفير الطابعات والمساحات الضوئية، وأجهزة الإتصالات اللازمة للربط بالشبكات المحلية وشبكة الإنترنت. ويرى (العقلا، ٢٠٠٨) أن كميات ونوعيات الأجهزة والبرمجيات تعتمد على حجم مؤسسة المعلومات وعدد المستخدمين وحجم الموارد المادية والبشرية المتوافرة.

٣. تأهيل أخصائي المكتبات ليصبح قادرا علي تقديم الخدمات للمستخدم بصورة أكثر فاعلية وبشكل مرضي. من خلال توفير دورات وورش عمل لأخصائي المكتبات الجامعية لتطوير مهاراتهم المعرفية والمهنية والتكنولوجية، والتأكيد علي أهمية دورهم كعمال معرفة وتعزيز دور المكتبات الجامعية في المجتمع المعرفي، فضلا عن استطلاع آراءهم بإستمرار بشأن حاجاتهم لتطوير مهاراتهم المختلفة.

يمكن الإستعانة بتجربة مكتبات جامعة نيفادا رينو لإنشاء قسم "للوصول وإكتشاف المعرفة" بالمكتبات يضم عدداً من أخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبات الجامعة المتميزين الذين تم تأهيلهم وتدريبهم للمشاركة في أنشطة المكتبات ذات الصلة بالمستخدمين وفي إطار جعل خدمات المكتبات أكثر تركيزاً على المستخدمين مثل اختبار قابلية الاستخدام ومجموعات التركيز وغيرها، وأيضا الأنشطة ذات الصلة بإكتشاف سلوك المستخدمين في استخدام أدوات المكتبات للوصول لما يحتاجون إليه. (Yue & Beisler, 2014)

٤. دعم المكتبة بمصادر إلكترونية حديثة.

تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية أحد المقومات الهامة التي تعتمد عليها المكتبات في تقديم خدمات فعالة للمستخدمين، ويمكن تقديمها من خلال الإتصال بقواعد البيانات التي يقدمها إتحاد المكتبات المصرية، وأيضا من خلال المستودع الرقمي للجامعة، والتي سيتم استخدامها داخل المكتبات بعد توافر أجهزة الحاسبات المناسبة وإتاحة خدمات الإنترنت بمكتبات الجامعة فضلا عن إمكانية الوصول إليها من خارج المكتبات.

٥. تنظيم دورات لتدريب المستخدم علي استخدام المكتبة والإفادة من مصادرها.

حيث يتم تنظيم دورات وورش عمل بمكتبات الكليات أو علي الخط المباشر لتدريب وتعليم المستخدم كيفية الإفادة من المكتبة بمصادرها المختلفة، وكيفية استخدام الفهرس المباشر، وكيفية استخدام قواعد البيانات، فضلا عن دورات داعمة للوعي المعلوماتي ومهارته المختلفة والتي تحقق الإفادة المثلي من خدمات وموارد المكتبات.

٦. تنتقل المكتبة من مفهوم المكتبة بمصادرها وخدماتها التقليدية إلي مركز تعليمي بالكلية، يهتم بتقديم الدعم الأكاديمي والتوجيه السديد للمستخدمين، فيما يتعلق بإتقان مهارات التعلم والبحث مثل (استخدام قواعد البيانات- تجنب الإنترنت- توثيق المصادر وفقا لأساليب الإقتباس المختلفة...إلخ)، ومهارات الإتصال مثل (مهارات القراءة بأنواعها، مهارات تقديم العروض التقديمية...إلخ)، ومهارات دعم الذات (إدارة الوقت- ورش العمل- النجاح الأكاديمي...إلخ)، من خلال تدريب فريق من أخصائيي المكتبات لتقديم الدعم الكافي في هذه الجوانب وغيرها والتي تمس بشكل مباشر المستخدمين، ويمكن تصميم هذه الخدمة بحيث يتم تقديمها علي الخط المباشر أو أن يتم تقديمها بعد ساعات الدراسة

بقاعات المحاضرات كحل لمشكلة ضيق المساحات المتوافرة بالمكتبات والمخصصة لتقديم الأنشطة المختلفة.

#### ٧. تقديم خدمات الإحاطة الجارية:

يتم تصميم خدمات الإحاطة الجارية بالمكتبات بالشكل الذي يمكن المستخدمين من معرفة أحدث مصادر المعلومات بالمكتبة، وكل ما يستجد من أنشطة وخدمات يمكن أن يستفيد منها المستخدم بأساليب فورية ومباشرة مثل النشر علي موقع الإلكتروني للمكتبة أو من خلال البريد الإلكتروني في حالة تقديمها لمستخدم بعينه (البث الإنتقائي للمعلومات).

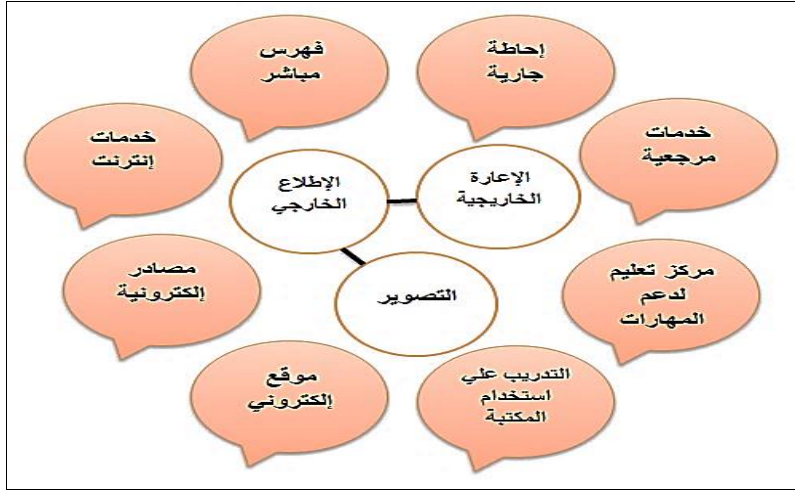
#### ٨. تقديم الخدمات المرجعية:

يتم تدريب عدد من أخصائيي المكتبات بكل مكتبة بجامعة طنطا للرد علي أسئلة وإستفسارات المستخدمين بدرجة عالية من السرعة والإيجابية أما بشكل مباشر أو باستخدام التقنيات الحديثة مثل البريد الإلكتروني أو التليفون أو الرسائل القصيرة SMS أو الدردشة Chatting المباشرة وغير المباشرة. ويتم الإحتفاظ بهذه الإستفسارات والأسئلة المرجعية بقاعدة البيانات خاصة بالمكتبة. علي أن يتم تقييم الخدمة المقدمة من جانب المستخدم بشكل مستمر لضمان جودتها.

#### ومن أبرز الأساليب التي يمكن الإستعانة بها في هذه المرحلة:

- التصميم التشاركي: حيث يشارك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في عملية تصميم الخدمات.
- المقابلة: حيث يتم مقابلة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس واستطلاع آرائهم في الخدمات المقترحة بعد تجربتها.
- الإستبيان: وهو أداة هامة في استطلاع آراء المستخدمين في الخدمات المصممة بعد تجربتها.
- بطاقات الفرز: يمكن الإستفادة منها خاصة عند تصميم مواقع الكليات علي شبكة الإنترنت، فبعد أن ينتهي مصممي هذه المواقع من تحديد محتوى الموقع، يوزع علي المستخدمين بكل كلية بطاقات تحوي كل منها علي محتوى صفحة من صفحات الموقع بشكل غير منظم علي أن يتم ترتيبها بالشكل الأكثر منطقية بالنسبة لهم، وإعطاء كل مجموعة من البطاقات العنوان الذي يعبر عنها، ثم يتم تحليل هذه الإقتراحات احصائيا والإفادة منها عند تصميم المواقع تصميميا يركز علي المستخدم، مما يجعله أكثر قابلية للإستخدام.
- اختبار قابلية الإستخدام: من الأساليب الهامة لقياس مدى تفاعل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس مع مواقع الكليات الإلكترونية، حيث يطلب من المستخدمين انجاز مهام معينة مثل استخدام الفهرس الآلي للمكتبة والوصول لكتاب في موضوع تكنولوجيا المعلومات، أو معرفة ساعات فتح المكتبة، أو توجيه استفسار لأخصائي المعلومات بالمكتبة... إلخ ويتم ملاحظة المستخدم وحساب عدد النقرات clicks والزمن والمشكلات التي قد تقابلة لإنجاز المهام المطلوبة.

وقد يطلّب من المستخدم التفكير بصوت عال Think Aloud عند إنجاز المهام، وهو من أبرز الطرق المستخدمة في اختبار قابلية الاستخدام (Tidal, 2012) وبناء علي نتائج هذه الأساليب يتم إعادة تصميم الموقع الإلكتروني مرات عدة حتي يتم حل كل العقبات والمشكلات التي قد تواجه المستخدم.



شكل رقم (٧) تصور للخدمات المصممة وفقاً لاحتياجات مستخدمي مكتبات كليات جامعة طنطا

### ثالثاً: مرحلة النشر

يتم في هذه المرحلة اختبار وتقييم الخدمات المصممة للتأكد من مستواها ودقتها وسرعتها ومدى قابليتها للإستخدام، بالإعتماد على أساليب عدة منها الإستبيانات والمقابلات واختبار قابلية الإستخدام. وعند التأكد من تلبيتها لاحتياجات المستخدمين بفعالية وكفاءة يتم نشر وإطلاق الخدمات.

ومن الضروري الإشارة إلى أنه لا بد من وضع خطة لتنفيذ عملية تصميم الخدمات المقترحة حيث تتم وفقاً لجدول زمني توزع فيه المهام على فترات زمنية محددة، وذلك اعتماداً على مجموعة من العوامل مثل الموارد المطلوبة وفرص توفيرها وتقدير التكلفة اللازمة وتحديد الوقت اللازم لإنجازها وذلك بالنسبة لكل مرحلة من مراحل تحليل وتصميم ونشر الخدمات.

التحديات التي تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم خدمات المعلومات وفقاً لاحتياجات مستخدميها

- من أبرز التحديات التي قد تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم وتنفيذ خدمات المعلومات مايلي:
- ارتفاع التكلفة المادية: والتي يمكن تخطيها من خلال فرض رسوم مقابل الإفادة من بعض الخدمات المصممة.
  - الحاجة لتأهيل القوي البشرية في المكتبات: ويمكن تخطيها من خلال تنظيم الدورات وورش العمل التي قد تساعدهم في هذا المجال، ويأتي هنا دور أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية لتأهيل الخريجين لتحمل هذه المسؤولية الجديدة.
  - محدودية مساحات المكتبات لتنفيذ الخدمات والأنشطة التي تم تصميمها: والتي يمكن تخطيها بالإعتماد على شبكة الإنترنت في التواصل والتفاعل مع المستخدمين، وكذلك قد يتم الإستفادة من قاعات المحاضرات بعد ساعات الدراسة لتقديم الخدمات والأنشطة المختلفة.
  - قصور البنية التكنولوجية بالمكتبات: ويمكن تخطيها من خلال خطة زمنية محددة بعدد من السنوات يتم خلالها تبني بنية تكنولوجية جيدة تمكن مكتبات جامعة طنطا من السير نحو هذا الإتجاه في تصميم الخدمات.

## ملخص نتائج الدراسة:

يمكن إيجاز أبرز ما انتهت إليه الدراسة فيما يلي:

- تصميم خدمات المكتبات المرتكز علي المستخدم هو نهج يهتم بتصميم خدمات المكتبات بناء علي فهم نوعي دقيق للمستخدم، وتحليل لاحتياجاته وطبيعة دراسته أو عمله واهتماماته وطريقه تفكيره، والتعرف علي تجربته مع استخدام خدمات المكتبات، ومدى رضاه عن هذه الخدمات.
- يعتمد التصميم المرتكز علي المستخدم علي عدة أدوات منها: الإستبيان، المقابلة، الملاحظة، مجموعات التركيز، الوثيقة الشخصية، التصميم التشاركي، بطاقات الفرز، واختبار قابلية الاستخدام وغيرها، والتي يتوقف الإفادة منها علي الغرض من الإستخدام، واختيار التوقيت المناسب في عملية التصميم، وتطبيقها بالشكل السليم.
- تميز مكتبات الجامعات العالمية التي نفذت خدمات معلوماتية ترتكز علي احتياجات المستخدمين فيما يتعلق بخدمات دعم النشر العلمي، وخدمات الإنترنت، ودعم الوعي المعلوماتي وما يرتبط به من مهارات، والإهتمام البالغ بإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية، وتقديم الخدمات المرجعية بفعالية كبيرة وغيرها.
- حاجة المستخدمين بكليات جامعة طنطا إلي تفعيل دور مكتبات الكليات من خلال تقديم خدمات الإنترنت، والإحاطة الجارية، والبيث الإنتقائي للمعلومات، الخدمات المرجعية والرد علي الإستفسارات، والخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.
- يتم التخطيط لتصميم خدمات مكتبات كليات جامعة طنطا وفقا لإحتياجات المستخدمين علي ثلاث مراحل؛ المرحلة الأولى مرحلة التحليل التي يتم فيها تحديد احتياجات المستخدمين، والتعرف علي المشكلات التي تواجههم عند استخدام مكتبات بجامعة طنطا، وأهم مقترحاتهم بشأن تطوير الخدمات المقدمة. وتحديد أعداد أخصائيي المعلومات بالمكتبات ومؤهلاتهم، وخبراتهم، والمرحلة الثانية التصميم التي يتم فيها استثمار النتائج التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة وترجمتها في صورة تخطيط لتصميم مبدئي لخدمات تحل المشكلات التي تم تحديدها من جانب المستخدمين وتبعاً لأراء ومقترحات المستخدمين أنفسهم، المرحلة الثالثة النشر التي يتم فيها اختبار وتقييم الخدمات المصممة للتأكد من مستواها ودقتها وسرعتها ومدى قابليتها للإستخدام، وعند التأكد من تلبيتها لإحتياجات المستخدمين بفعالية وكفاءة يتم نشر وإطلاق الخدمات.
- يعتبر ارتفاع التكلفة المادية، والحاجة لتأهيل القوي البشرية في المكتبات، ومحدودية مساحات المكتبات، وقصور البنية التكنولوجية بالمكتبات من أهم التحديات التي قد تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تبنيها لهذا النهج.

## التوصيات:

- في ضوء ما انتهت إليه الدراسة من نتائج تقترح الدراسة مايلي:
- ضرورة تبني مكتبات كليات جامعة طنطا لنهج يركز علي المستخدم عند تصميم الخدمات، ومشاركة المستخدم في كل مرحلة من مراحل التصميم.
- ضرورة إعادة تفكير مكتبات جامعة طنطا في خدماتها التقليدية والتوجه نحو الخدمات بشكلها الإلكتروني ونحو المكتبات الإلكترونية.
- إهتمام مكتبات جامعة طنطا بمعرفة احتياجات المستخدمين بإستمرار ومعرفة ما قد يطرأ عليها من تغييرات.
- إهتمام مكتبات جامعة طنطا بطرق قياس واختبار الخدمات المقدمة ومدى قابليتها للإستخدام من جانب المستخدمين.

- العمل علي وضع خطة زمنية محددة يتم خلالها تبني بنية تكنولوجية جيدة تمكن مكتبات جامعة طنطا من تطوير خدماتها والتحول نحو الخدمات الإلكترونية.
- إعادة النظر في أساليب تأهيل وتدريب أخصائيي المعلومات بالمكتبات الجامعية، وأن تهتم أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات بتخريج أخصائيي معلومات وعمال معرفة لديهم من المعرفة ما يمكنهم من إجراء دراسات المستفيد وفقا للطرق العلمية المتعارف عليها.

#### قائمة الاستشهادات المرجعية

- Abras, C., Maloney-Krichmar, D., & Preece, J. (2004). *User-Centered Design*. Bainbridge, W. *Encyclopedia of Human-Computer Interaction*. Thousand Oaks: Sage Publications, 37(4), 445-456.
- Baek, E. O., Cagiltay, K., Boling, E., & Frick, T. (2008). User-centered design and development. In *Handbook of research on educational communications and technology* (pp. 660-668).
- Beal, V. (n.d.). user-centered design (UCD). Retrieved December ,3, 2017, from webopedia:  
[http://www.webopedia.com/TERM/U/user\\_centered\\_design.html](http://www.webopedia.com/TERM/U/user_centered_design.html)
- Bowler, L., Koshman, S., Oh, J. S., He, D., Callery, B. G., Bowker, G., et al. (2011). Issues in User-Centered Design in LIS. *library trends*, 59(4), 721-752.
- Endsley, M. R., & Jones, D. G. (2016). Designing for situation awareness: An approach to user-centered design. CRC press.
- Fidel, R. (2000). The user-centered approach: How we got here. Saving the time of the library user through subject access innovation: Papers in honor of Pauline Atherton Cochrane, (pp. 79-99). Harbo , K., & Hansen, T. V. (2012). Getting to Know Library Users' Needs — Experimental Ways to User-centred Library Innovation. *Liber Quarterly*, 21(3-4), 367–385.
- Harbo , K., & Hansen, T. V. (2012). Getting to Know Library Users' Needs — Experimental Ways to User-centred Library Innovation. *Liber Quarterly*, 21(3-4), 367–385.
- Hardesty, L. (2007). Excellence in Academic Libraries: Recognizing It. *Library issues*, 27(4), 1-4.
- Harris, S. (2016). Distinctive services in academic librarianship. *New Library World*, 117(9/10), 596 - 625.
- Hu, Q. (2015). A user-centred collaborative framework for integrated information services in China. *The Electronic Library*, 33(6), 990 - 1001.
- MacDonald, C. M. (2014). *User-Centered Design and the LIS Curriculum: Reflections on the User Experience Program at Pratt Institute*. Retrieved February 2017, 20,, from SlidShare:  
<https://www.slideshare.net/craigmmacdonald/mac-donald-usercentered-design-and-the-lis-curriculum-no-animation>
- Morris, R. C. (1994). Toward a User-Centered Information Service. *Journal of the American Society for Information Science*, 45(1), 20-30.



- Morris, S. E., & Currie, L. (2014). Remember Me? Content Development in a User-Centered Services Library. *Collection Management*, 39(2-3), 96-109.
- Quesenbery, W. (2001). *Being User-Centered When Implementing a UCD Process*. Retrieved January 3, 2017, from Whitney Quesenbery: <http://www.wqusability.com/articles/ucd-on-ucd.html>
- Rao, S. S. (2015). User Centric Design of Library Systems and Services in the Changing IT Era: An Overview. *International Journal of Advanced Library and Information Science*, 3(1), 182-191.
- Reitz, J. M. (n.d.). *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science*. Retrieved 5 January 2017, from [http://www.abclio.com/ODLIS/odlis\\_u.aspx](http://www.abclio.com/ODLIS/odlis_u.aspx)
- Sandeep, R. (2011). *An Introduction to User Centered Design*. Retrieved February 15, 2017, from SlideShare: <https://www.slideshare.net/rohansandeep/anintroductiontoucd>
- Tidal, J. (2012). Creating a user-centered library homepage: a case study. *OCLC Systems & Services: International digital library perspectives*, 28(2), 90-100.
- Travis, D. (n.d.). *User centred design*. Retrieved March, 11, 2017, from Userfocus: <http://www.userfocus.co.uk/consultancy/ucd.html>
- Wallach, D., & Scholz, S. C. (2012). User-centered design: why and how to put users first in software development. In *Software for People* (pp. 11-38). Berlin Heidelberg: Springer.
- Yue, P. W., & Beisler, A. K. (2014). Designing User-Centered Discovery and Access Services for Enhanced Virtual User Experience. *The Serials Librarian*, 66(1-4), 268-277.
- تاريخ الجامعة . ( بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 3 فبراير، 2017، من جامعة طنطا: <http://www.tanta.edu.eg/ar/History.aspx>
- قاسم، حشمت. (2002). *المكتبة والبحث*. القاهرة: مكتبة غريب.
- عليان، ربحي مصطفي. (1994). *خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين. الندوة العربية الرابعة للمعلومات (المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي)* (الصفحات 307-337). تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ومركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي.
- العقلا، سليمان بن صالح. (2008). *التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية رقمية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، 14 (1)، 71-101.
- خليفة، شعبان عبد العزيز. (1997). *المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.