

فهرس المحتويات

	شكر
	إهداء
	قائمة مختصرات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	فهرس المحتويات
	مقدمة عامة
02	مقدمة
04	الإشكالية
04	التساؤلات الفرعية
05	الفرضيات
05	أهمية الدراسة
06	أهداف الدراسة
06	أسباب اختيار الموضوع
07	منهج الدراسة
07	مجتمع الدراسة
08	أدوات جمع البيانات
08	مجالات الدراسة

09	الدراسات السابقة
12	مصطلحات الدراسة
	الفصل الأول: اثر تكنولوجيا المعلومات على المكتبات وخدماتها
14	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومتطلباتها
14	1. مفاهيم أساسية
14	1.1. مفهوم المكتبات
15	2.1. مفهوم المكتبات الجامعية وأهدافها
15	1.2.1. مفهوم المكتبات الجامعية
16	2.2.1. أهداف المكتبات الجامعية
17	3.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها
17	1.3.1. ماهية تكنولوجيا المعلومات
18	2.3.1. أهمية تكنولوجيا المعلومات
18	2. دوافع وأسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
20	3. ظهور المكتبات الالكترونية
21	1.3. ماهية المكتبات الالكترونية وخصائصها
21	1.1.3. مفهوم المكتبات الالكترونية
22	2.1.3. خصائص المكتبات الالكترونية
24	4. أهداف المكتبات الالكترونية و وظائفها
25	5. مراحل التحول إلى المكتبات الالكترونية ومتطلباتها
27	المبحث الثاني: الخدمات المكتبية في البيئة الالكترونية

27	1. ضبط المصطلحات
27	1.1. مفهوم الخدمة
28	2.1. مفهوم الخدمة المكتبية وأهدافها
28	1.2.1. تعريف الخدمة المكتبية
29	2.2.1. أهداف الخدمات المكتبية
30	3.1. الخدمات الالكترونية، خصائصها وأهميتها
30	1.3.1. ماهية الخدمات الالكترونية
31	2.3.1. خصائص الخدمات الالكترونية
31	3.3.1. أهمية الخدمات الالكترونية
32	2. أنواع الخدمات الالكترونية ومتطلباتها
32	1.2. الإعارة الالكترونية
33	2.2. خدمة موقع المكتبة على شبكة الانترنت
33	3.2. الخدمة المرجعية
34	4.2. خدمة الإحاطة الجارية
35	5.2. خدمة البث الانتقائي للمعلومات
35	6.2. خدمة تدريب المستخدمين
36	7.2. خدمة البحث في قواعد البيانات والدوريات الالكترونية
37	8.2. خدمة الفهرس المتاح على الخط المباشر (OPAC)
37	9.2. خدمة البحث في الأقراص المضغوطة
38	10.2. خدمة التسليم الالكتروني للوثائق

38	3. مبررات تقديم الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية
39	4. العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية الالكترونية ومتطلباتها
39	1.4. متطلبات الخدمات المكتبية
41	2.4. العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية الالكترونية
الفصل الثاني: مضامين أساسية خاصة بقياس رضا المستفيد	
45	المبحث الأول: أساسيات عن رضا المستفيد
45	1. مفاهيم عامة
45	1.1. تعريف الرضا، أهميته وخصائصه
46	1.1.1. تعريف الرضا
47	2.1.1. أهمية الرضا
47	3.1.1. خصائص الرضا
49	2.1. المستفيد فئاته وأنواعه
49	1.2.1. تعريف المستفيد
50	2.2.1. فئات المستفيدين
53	2. رضا المستفيد، أهميته وخصائصه
53	1.2. مفهوم المستفيد
54	2.2. أهمية رضا المستفيد
55	3.2. خصائص رضا المستفيد
56	3. العوامل التي تؤثر على رضا المستفيد
56	4. محددات رضا المستفيد

57	1.4. التوقعات
57	2.4. الأداء الفعلي
58	3.4. المطابقة أو عدم المطابقة
58	5. أدوات ووسائل تحسين الرضا
58	1.5. الجودة المدركة
59	2.5. تحليل عدم الرضا
60	3.5. متابعة المستفيد
60	المبحث الثاني: معايير ومؤشرات قياس رضا المستفيد
60	1. ماهية القياس وأهميته
60	1.1. مفهوم القياس
61	2.1. أهمية القياس
62	2. أنواع القياس
64	3. أسباب ودوافع القياس
65	4. أساليب وخطوات قياس رضا المستفيدين
67	5. معايير ومؤشرات القياس
67	1.5. مفهوم المعايير
68	2.5. أهمية وجود معايير موحدة
69	6. الهيئات والجمعيات المسؤولة عن إصدار معايير المكتبات
69	1.6. الهيئات والجمعيات
73	2.6. أهداف الإتحاد العربي للمعلومات ومؤشراته للقياس

الفصل الثالث: تطبيق معيار اعلم على المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت	
81	المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة
81	1.التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت
82	2.النظام الداخلي للمكتبة المركزية
83	3.الانتساب إلى المكتبة المركزية
83	4.هياكل المكتبة المركزية
84	5.الموارد البشرية
85	6.مهام هياكل المكتبة المركزية
87	7.الخدمات الالكترونية للمكتبة المركزية
88	المبحث الثاني: تحليل البيانات ونتائج الدراسة
88	1.عرض وتحليل بيانات الاستبيان
88	1.1. عرض وتحليل بيانات المحور الأول
90	2.1. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني
118	2. النتائج المتحصل عليها
119	3.النتائج على ضوء الفرضيات
120	4.المقترحات
123	خاتمة
125	البibliوغرافية
الملاحق	
الملخص	

الملخص:

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الالكترونية المقدمة لهم من طرف المكتبة المركزية وذلك بتطبيق معيار اعلم ، كما هدفت إلى التعرف على أنواع الخدمات الالكترونية المكتبية وأهميتها لتلبية احتياجات ورغبات المستفيدين ، حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، ولتحقيق هذه الدراسة تم توزيع استمارة استبيان على عينة عددها 320 مستفيد، في حين استرجعت منها 226 استمارة والبقية ضاعت. توصلت الدراسة إلى أهم النتائج يمكن القول أن نسبة 58.14% لها مستوى مقبول من الرضا وذلك من خلال تطبيق معيار اعلم مع البيانات المتوفرة عن خدمات المعلومات الالكترونية ، إلا أنها مازالت تعاني بعض النقائص من المواد الحديثة والوسائل التي تمثل الأشياء الملموسة. أوصت هذه الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الالكترونية وضرورة توفير الدعم من الإدارة للارتقاء بمستوى هذه الخدمات لتحقيق مستوى أعلى من الجودة والأداء من اجل زيادة رضا المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: قياس رضا المستفيد، الخدمات الالكترونية، معيار اعلم.

Summary:

The aim of this study is to find out the extent of the beneficiaries' satisfaction with the electronic services provided to them by the central library by applying the most knowledgeable standard. A questionnaire form was distributed to a sample of 320 beneficiaries, while 226 forms were retrieved and the rest were lost. The study reached the most important results. It can be said that the ratio of 58.14% has an acceptable level of satisfaction, through the application of a more knowledgeable standard with the available data on electronic information services, but it still suffers from some shortcomings from modern materials and means that represent tangible things. This study recommended working to spread awareness of the importance of using electronic services and the need to provide support from the administration to raise the level of these services to achieve a higher level of quality and performance in order to increase the satisfaction of the beneficiaries.

Keywords: measurement of beneficiary satisfaction, electronic services, the standard i3lem