



جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم المكتبات

التخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات.

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات

تحت عنوان:

أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة غرداية

تحت إشراف:

إفري جميلة

من إعداد الطالب:

بودودة رانيا

بن براهيم أسماء

لجنة التقييم:

الأستاذ(ة): بوضراء سعاد (جامعة الجيلالي بونعامة- خميس مليانة) رئيسا

الأستاذ(ة): إفري جميلة (جامعة الجيلالي بونعامة- خميس مليانة) مشرفا

الأستاذ(ة): معروف ياسمين (جامعة الجيلالي بونعامة- خميس مليانة) مناقشا

الموسم الجامعي :

1441 - 1442 هـ / 2021-2022 م



كلمة الشكر

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

[سورة النمل: 19]

من لا يشكر الناس لا يشكر الله نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذتنا الفاضلة

" إفري جميلة" لموافقتهما الإشراف على هذا العمل وبذلها من جهد ووقت وصبر

وعلى كل ما قدمته لنا من مساعدة وتوجيهات قيمة.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذتنا الكوالم وإلى دكاترة وأساتذة تخصص

علم المكتبات على مساهمتهم الفكرية .

وإلى كل من ساعدنا ومد لنا يد العون من الزملاء الأكارم بالخصوص صديقتنا

" بن قعدة أسمان "

جزآهم الله عنا خير الجزاء .



إسراء

"أصل الهداية فكرة وأصل الفكرة دوافع"

وما أصعب تجسيد الأفكار على أرض الواقع"

إلى روح والدي الطاهرة الذي رسم في منيلتي أبعاد الحياة وتركني أصارح الحياة من أجل الوصول إلى هذه اللحظة ولم يترك لي ما أهديه له إلا الدعاء له بالرحمة والمغفرة والجنة الفردوس والدي الغالي رحمه الله.

إلى من أفنت شبابها لتعزني بتربية العلم إلى من كانت سداً لطموحي وعمونا لنجاحي.. إلى من أوقفت قطار أمانها لتعبر قافلة طموحاتي وآمالي.. إلى من كان دماغها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أختي الحبايب أمي الحبيبة أطال الله بعمرها.

أول من علمني أن ميراث العلم خيرٌ من ميراث المال.. إلى من ينجل العطاء من عطاءه.. ويعجز الثناء عن ثنائه.. ويذهب العناء ببقائه أخي "مسعود الغالي".

إلى من هم أنقى من النسيم وأبيض من الثلج إلى شقيقاتي روي: فاطمة، خديجة، غنية، سعاد، نعيمة، كلتوم.

إلى سدي بعد الله في هذه الدنيا.. إخوتي: مسعود، قويدر، سلمي، امين، كريم، كل وعائلاتهم وزوجاتهم... إلى صغيراتي الحبيبات إسراء وأنس حفظهما الله بحفظه..

وإلى كل من شعبني وساندني ودعمني بكل حب بالخصوص خالتي "وردة" أدامك الله لي.

إلى من دعمني وشجعني دائماً إلى رفيق دربي الذي منحني الثقة في النفس والقوة والعزيمة إلى "يوسف"

إلى من جمعني بهم القدر فعشت معهم أجمل أيام الصداقة: زكية، إيمان، أسماء، أسمهان، حكيمة إلى كل من أحب رانيا بصدق... وأهدي هذا العمل إلى كل من ذكره قلبي وتغل عنه قلبي وكل من دعا لي بالخير.

بودودة رانيا



— من وثق بالله أحناه ومن توكل عليه كفاه —

إلى والديا برأ ووفاء واحساناً

إلى والدي الذي علمني أن الحياة كفاح والذي علمني أن العلم سلاح إلى أعظم رجل في التاريخ
إلى الذي اختتم اسمي بإسمه إلى فخري وقدوتي حفظه الله ورعاه

تتسابق الكلمات وتتزاحم العبارات لتنظم عقد الشكر الذي لا يستحقه إلا أنتي. أمي الغالية حفظك
الله

إلى عائلتي وأهلي إلى إخوتي محبتاً ووفاءً

إلى صديقتي وأختي الغالية رانيا التي شاركتني مشواري الجامعي وكانك عوناً وسنداً لي. إلى
عائلتها وعماها الله

إلى صديقتي الغالية التي جمعني بهما الحياة صدفة (سعاد حكيمة اسمهان) حفظكن الله
ووفقكن

إلى أصحاب الكلمات التي سارت بي نحو النجاح (أهلي دون استثناء)

أهدي بحثي هذا إلى كل من علمني حرفاً وكان عوناً لي في مسيرتي العلمية إليكم أساتذتي
الأفاضل

إهداء خاص إلى من ساندني وكان عوناً لي وبعث في روح الثقة إلى رفيق دربي إن شاء الله
"عبد القادر"

إليكم أهدي عملي هذا

بن إبراهيم أسماء

البطاقة الفهرسية:

بودودة، رانيا

أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية لمكتبة المركزية لجامعة غرداية/
بن براهيم أسماء، بودودة رانيا. - [د.م.]:[د.ن.].، 96. 2022. ورقة، جداول، أشكال بيانية
ملونة: 30سم+قرص مضغوط

بيبلوغرافيا ورقة: 86-90 -. ملاحق ورقة: 92-96.

مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة: 2022.

بن براهيم أسماء مؤلف 2

إفري، جميلة إشراف

الملخص باللغة العربية:

تهدف المكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها إلى تقديم خدمات معلوماتية هامة لمختلف المستفيدين منها وتلبي جميع احتياجاتهم المعلوماتية والثقافية. وتحظى المكتبات الجامعية خاصة بمكانة كبيرة بالنسبة للجامعات باعتبارها القلب النابض للجامعة والمحرك الأساسي للبحث العلمي كونها تقدم خدمات معلوماتية ذات أهمية بالغة لكل الطاقم الجامعي من طلبة وأساتذة وموظفين..ولكي تستطيع المكتبات الجامعية تحقيق أهدافها والرفع من مستوى تطوير البحث العلمي لابد لها من وجود موارد مادية وبشرية كمورد أساسي مؤهلة تستطيع تقديم خدمات أفضل وتتماشى مع مختلف التطورات الذي يشهدها عصرنا الحالي. والهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء أحد الركائز الهامة والأساسية التي تبني عليها المكتبة وهو أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية والذي بدوره يعتبر همزة وصل بين مصادر المعلومات والمستفيدين منها، ومدى مساهمته في تلبية احتياجات المستفيدين، والتعرف على الكفاءات والمهارات التي يجب توفرها و إتقانها لمواكبة التطورات الذي عرفها مجتمع المعلومات لفهم احتياجات المستفيدين وتقديم الخدمة بصورة جيدة تتماشى مع احتياجاتهم (تلي متطلباتهم .)وقد اعتمدنا في الدراسة في الجزء التطبيقي منها على دراسة ميدانية مع مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة غرداية (من طلبة وأساتذة وموظفين بالجامعة) بتوظيف استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 100 نسخة عن بعد (إلكترونيا) وتمت الإجابة عليها كليا، مع الاعتماد على أسلوب الإحصاء وتحليل البيانات من خلال الأجوبة المتحصل عليها من قبل مجتمع الدراسة، هذا ما أدى إلى تأكيد فرضياتنا ولقد هدفت الدراسة في مجملها أن أساس تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية هو أخصائي المعلومات المؤهل الذي يسعى إلى فهم احتياجات المستفيدين بطريقة جيدة لتتماشى مع متطلباتهم

الكلمات المفتاحية: أخصائي المعلومات، المكتبات الجامعية، المستفيدين، احتياجات المستفيدين،

تكنولوجيا المعلومات، خدمات المعلومات، المكتبي

الملخص باللغة الإنجليزية:

Libraries and information centers of all kinds aim to provide important information services to various beneficiaries and meet all their information and cultural needs. University libraries in particular enjoy a great place for universities as the beating heart of the university and the main engine of scientific research. It provides information services of great importance to all university staff, including students, professors and employees. In order for university libraries to achieve their goals and raise the level of scientific research development, they must have qualified material and human resources as a basic resource that can provide better services and in line with the various developments taking place in our time. The aim of this study is to shed light on one of the important and basic pillars upon which the library is built, which is the information specialist in university libraries, who in turn is considered a link between information sources and their beneficiaries, and the extent of its contribution to meeting the needs of the beneficiaries, and identifying the competencies and skills that must be available and mastered to keep pace with the developments that it is defined by the information society to understand the needs of the beneficiaries and provide the service in a way that is in line with their needs (meet their requirements). In the study, in the practical part, we relied on a field study with the beneficiaries of the central library of the University of Ghardaia (students, professors and university employees) by employing a questionnaire form as a tool for data collection, where 100 copies were distributed remotely (electronically) and were answered completely, with reliance on the method Statistics and data analysis through the answers obtained by the study community, this is what led to the confirmation of our hypotheses. The study aimed, in its entirety, that the basis for providing service in university libraries is a qualified information specialist who seeks to understand the needs of the beneficiaries in a good way. to match their requirements.

Keywords: information specialist, university libraries, users, needs of beneficiaries, information technology, information services, librarian

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
أ	الشكر
ب	الإهداء
ج	الملخص باللغتين
ذ	قائمة المحتويات
ش	قائمة المختصرات
ص	قائمة الجداول
ض	قائمة الأشكال
1	مقدمة عامة
3	الإطار المنهجي وإجراءات الدراسة الميدانية
4	1- الإشكالية
4	2- تساؤلات الدراسة
5	3- فرضيات الدراسة
5	4- أهداف الدراسة
6	5- أهمية الدراسة
6	6- أسباب اختيار الموضوع
6	7- إجراءات الدراسة الميدانية
6	1-7- منهج الدراسة
7	2-7- مجتمع وعينة الدراسة
7	3-7- حدود الدراسة الميدانية
7	4-7- أدوات جمع البيانات
8	8- الدراسات السابقة
10	9- مصطلحات الدراسة

	الفصل الأول : من أمين مكتبة إلى أخصائي معلومات – تطور المهنة -
13	تمهيد
14	1- المهنة المكتبية وأخصائي المعلومات
14	1-1- التعريف بالمهنة المكتبية
15	2-1- التطور المفاهيمي للمهنة المكتبية
16	3-1- تعريف أخصائي المعلومات
17	4-1- أسباب تحول مهنة المكتبي إلى أخصائي المعلومات
19	5-1- المبادئ الجديدة لوظيفة أخصائي المعلومات
19	2- ممارسات أخصائي المعلومات
19	1-2- خصائص ومواصفات أخصائي المعلومات
20	2-2- التخصصات الأكاديمية لأخصائي المعلومات
21	3-2- مهام أخصائي المعلومات
21	4-2- الصفات التي يجب توفرها في أخصائي المعلومات
22	5-2- الكفاءات المطلوبة لاختصاصي المعلومات
24	3- المكتبة والمكتبي في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة
24	1-3- تعريف تكنولوجيا المعلومات الحديثة
25	2-3- تأثير تكنولوجيا المعلومات الحديثة
25	أ/ على المكتبة
28	ب/ على المكتبي
31	3-3- الوظائف الجديدة للمكتبي في المكتبات الحديثة
31	4-3- المهارات التقنية والمعلوماتية لاختصاصي المعلومات
32	5-3- العوامل المؤثرة في المهنة المكتبية في ظل البيئة التكنولوجية
34	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين
36	تمهيد

37	1- ماهية المكتبات الجامعية
37	1-1- تعريف المكتبات الجامعية
38	2-1- أهداف المكتبات الجامعية
39	3-1- أنواع المكتبات الجامعية
39	4-1- وظائف المكتبات الجامعية
40	5-1- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية
42	2- خدمات المعلومات المكتبات الجامعية
42	1-2- تعريف خدمات المعلومات
43	2-2- عوامل ظهور خدمات المعلومات
44	3-2- أهمية خدمات المعلومات
44	4-2- أنواع خدمات المعلومات
46	5-2- أسس تقديم خدمات المعلومات في المكتبات
48	3- أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستخدمين
48	1-3- مفهوم المستخدم وأنواعه
49	2-3- علاقة أخصائي المعلومات بالمستخدم
50	3-3- مفهوم احتياجات المستخدمين
50	4-3- مزايا المستخدمين
51	5-3- العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستخدمين
53	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
55	تمهيد
55	1- تقديم المؤسسة المستقبلة
55	1-1- التعريف بجامعة غرداية
55	2-1- التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة غرداية
56	3-1- الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية
56	4-1- أهداف المكتبة المركزية
57	5-1- خدمات المكتبة المركزية

58	6-1- الموارد المادية والبشرية للمكتبة المركزية
60	2- تفرغ البيانات وتحليل نتائج الاستبيان (تحليل بيانات الدراسة)
60	1-2- تحليل البيانات
60	2-2- نتائج الدراسة
80	1-2-2- النتائج العامة
81	2-2-2- النتائج على ضوء الفرضيات
82	3-2- الاقتراحات العامة والتوصيات
84	خاتمة
86	الببليوغرافيا
92	الملاحق

قائمة المختصرات

[د.م]	دون مكان
[د.ن]	دون ناشر
[د.ت]	دون تاريخ
ص.	صفحة
ص. ص.	من الصفحة... إلى الصفحة...
ع.	عدد
مج.	مجلد
م.	ميلادي
ط.	طبعة

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل ملامح الاختلاف بين دور المكتبي التقليدي والمكتبي الرقمي	30
02	عرض الخدمات بالمكتبات الجامعية	47
03	يمثل برنامج المعتمد عليه في الإعارة بالمكتبة الجامعية	57
04	يمثل عدد الموظفين بالمكتبة المركزية	58
05	يوضح الرصيد المتواجد بالمكتبة المركزية لجامعة غرداية (المصدر: أمين المكتبة)	58
06	توزيع المبحوثين حسب الجنس	60
07	المستوى الجامعي لعينة المبحوثين	60
08	يمثل تردد المبحوثين على المكتبة	61
09	يمثل سبب تردد المبحوثين على المكتبة	62
10	مصادر المعلومات المستعملة بكثرة من طرف المبحوثين	63
11	الرضا عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة	64
12	رأي المستفيدين بالرصيد المتوفر في المكتبة	65
13	إطلاع على أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة	66
14	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين	66
15	الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها	67
16	الرضا عن المدة المخصصة للإعارة	68
17	نوع الفهرس المستخدم في عملية البحث	69
18	مدى تغطية الخدمات التي تقدمها المكتبة لاحتياجات المستفيدين	69
19	صعوبات التي تواجه المستفيد في الحصول على الوثائق	70
20	في حالة مواجهة صعوبة يمكن الاستعانة	71
21	رأي المستفيدين في تقديم المساعدة من أخصائي المعلومات لهم	72
22	مدى اهتمام أخصائي المعلومات بالمستفيد	73
23	الرضا عن الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات داخل المكتبة	74
24	رأي المستفيدين في طريقة استقبال أخصائي المعلومات لهم	75

76	ضرورة تطبيق تكنولوجيا في المكتبة	25
77	سبب تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	26
77	ضرورة خدمة تكوين وتدريب أخصائي المعلومات	27
78	تكوين المستخدمين في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة	28
79	ضرورة خدمة تدريب المستخدم	29

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
27	يوضح المراحل التاريخية للتطور في استخدام الحاسوب في المكتبات	01
44	عمليات خدمات المعلومات	02
57	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة غرداية	03
61	توزيع المبحوثين حسب الجنس	04
62	المستوى الجامعي لعينة المبحوثين	05
63	يمثل تردد المبحوثين على المكتبة	06
64	مصادر المعلومات المستعملة بكثرة من طرف المبحوثين	07
65	مصادر المعلومات المستعملة بكثرة من طرف المبحوثين	08
66	الرضا عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة	09
66	رأي المستخدمين بالرصيد المتوفر في المكتبة	10
67	إطلاع على أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة	11
68	الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين	12
69	الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها	13
69	الرضا عن المدة المخصصة للإعارة	14
70	نوع الفهرس المستخدم في عملية البحث	15

71	مدى تغطية الخدمات التي تقدمها المكتبة لاحتياجات المستخدمين	16
72	صعوبات التي تواجه المستخدمين في الحصول على الوثائق	17
73	في حالة مواجهة صعوبة يمكن الاستعانة	18
74	رأي المستخدمين في تقديم المساعدة من أخصائي المعلومات لهم	19
75	مدى اهتمام أخصائي المعلومات بالمستخدمين	20
76	الرضا عن الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات داخل المكتبة	21
77	رأي المستخدمين في طريقة استقبال أخصائي المعلومات لهم	22
77	ضرورة تطبيق تكنولوجيا في المكتبة	23
78	سبب تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	24
79	ضرورة خدمة تكوين وتدريب أخصائي المعلومات	25
80	تكوين المستخدمين في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة	26
80	ضرورة خدمة تدريب المستخدمين	27

مقدمة

مقدمة:

يتسم عصرنا الحالي بالتطورات العديدة والسريعة والتغيرات المستمرة حيث تتزايد الاكتشافات العلمية باستمرار، من خلال دخول التكنولوجيا التي تعتبر الأساس في محورنا حيث أثرت على كل المستويات وفي كل مجالات بما فيها المكتبات بمختلف أنواعها بشكل عام و المكتبات الجامعية بشكل خاص وهذه الأخيرة تعتبر الركيزة الأساسية لأي جامعة كونها تقوم على خدمة كل من أعضاء هيئة التدريس و الطلبة بمختلف مستوياتهم والعاملين فيها، إضافة إلى اعتبارها ركن أساسياً من أركان البحث العلمي.

حيث تهدف المكتبات إلى إتاحة المعارف و المعلومات بأشكالها و أنواعها المختلفة للمستفيد الذي يعتبر عنصر معهم بالنسبة لها إذ بدونها لن تكون هناك مكتبة ويتم تقديم خدمات المختلفة عن طريق أخصائي المعلومات، وهذا الأخير هو القوة المنشطة التي تولد الطاقة الفاعلية ما بين جمهور المستفيدين من المكتبة والمصادر المعلومات. وهو الذي يقوم بالمهام المعروفة و المعتاد القيام بها من خلال أعماله اليومية في المكتبة .

وقد فصلنا دراستنا هذه إلى أربعة فصول، حيث كانت البداية بالمقدمة والفصل التمهيدي والفصل النظري الذي قمنا بتقسيمه إلى فصلين ، والفصل التطبيقي ثم الخاتمة، وكانت هذه الفصول كالآتي:

الفصل الأول:

تطرقنا في هذا الفصل الذي تحت عنوان " أمين المكتبة إلى أخصائي المعلومات- المهنة المكتبية – " حيث تناولنا المهنة المكتبية و تطورها وأهم أسباب التي أدت إلى تحول المهنة المكتبي إلى أخصائي المعلومات والتعرف على مختلف المهارات والكفاءات التي يجب عليه إتقانها ليؤدي دوره بجودة عالية داخل المكتبات و لتقديم الخدمة بالوجه المطلوب ولهذا المواكبة التطورات التي يشهدها هذا العصر المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات الحديثة على المكتبات .

الفصل الثاني :

تناولنا في هذا الفصل الذي بعنوان خدمات المعلومات في المكتبات ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين بحيث تطرقنا إلى المكتبات الجامعية والتي تعتبر أساس البحث العلمي بالنسبة للمستفيدين كذلك و التحديات التي تراه المكتبات الجامعية، ثم تناولنا في المبحث الثاني تعريف خدمات المعلومات وعوامل ظهورها و أهميتها و أنواعها و أسس تقديم خدمات المعلومات في المكتبات، ثم تحدثنا في الأخير عن أخصائي المعلومات و دوره في تلبية احتياجات المستفيد والعلاقة التي بينهم و العوامل المساعدة في تحديد تلك احتياجات.

الفصل الثالث :

خصصنا هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية و التي تناولنا من خلالها تقديم المؤسسة المستقلة من تعريف الجامعة والمكتبة المركزية وصولاً إلى الهيكل التنظيمي للمكتبة وأهدافها وخدماتها ثم الموارد المادية والبشرية للمكتبة المركزية. وأخيراً قمنا بتحليل وعرض النتائج الدراسة مع تقديم بعض الاقتراحات

الإطار المنهجي

إجراءات الدراسة

1- إشكالية الدراسة :

مع تطور التكنولوجيا وتطور شبكات الاتصالات ظهر مجتمع المعلومات الذي كان له تأثير واسع على جميع القطاعات والمؤسسات بما فيها المؤسسات الوثائقية الذي خلق فيها واقع جديد وبيئة جديدة للمكتبات، ومن بينها المكتبات الجامعية التي تعد عنصر جوهري لا غنى عنها في حياة الباحث العلمي فهي تقدم له المساعدة على اكتساب معارف ومعلومات من خلال الخدمات التي تتيحها بأشكالها وأنواعها المختلفة، فلها دور وأهمية كبيرة في تشجيع النشر العلمي، وإعداد وتعليم كوادر بشرية متخصصة.

فنجاح أي مكتبة يرتبط دائما بجودة ونوعية خدمات المعلومات التي تقدمها لتحقيق رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية والبحثية، حيث فرضت هاته البيئة الجديدة في حياة المكتبات تطورا شاملا بما فيها مهام المكتبي وتحوله إلى أخصائي معلومات، ولمواجهة هذا الدور الجديد وجب عليه تعلم مهارات نوعية جديدة باعتبارها متطلبات أساسية لممارسة المهنة المكتبية المعاصرة، وتعزيز دوره في تقديم خدمات فعالة لإشباع احتياجات المستفيدين، بناء على ما سبق فإن التساؤل الرئيسي الذي يمكن أن يطرح هو كالتالي :

- ما هو واقع ودور أخصائي المعلومات في تلبية احتياجات المستفيدين بالمكتبة المركزية بغرداية ؟

2- تساؤلات الدراسة :

من خلال الإشكالية المطروحة يمكننا طرح مجموعة من التساؤلات والمتمثلة في الآتي:

- ماهي خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية بالمكتبة المركزية بغرداية ؟ ومدى تلبية احتياجات المستفيدين ؟

- إلى أي مدى يساهم أخصائي المعلومات في تقديم الخدمة للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم ؟

- مامدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة على تلبية أخصائي المعلومات لاحتياجات المستفيدين بالمكتبة المركزية لجامعة غرداية ؟

3- فرضيات الدراسة :

تعتبر الفرضية إحدى العناصر الأساسية والمهمة التي تبني عليها البحوث والدراسات العلمية يضعها الباحث لشرح الظاهرة المراد دراستها وغالباً ما تأتي بصيغة الإخبار الذي يهدف إلى تفسير مشكلة البحث ، وقد عرف عبد الله محمد الشريف الفرضية "بأنها تفسير مؤقت لا يزال بعيداً و بمعزل عن الحقيقة و امتحان الواقع، ثم إذا ما درس و امتحن الواقع أصبح بعد ذلك إما فرضاً خطأً و زائفاً و يجب رفضه و تعديله أو صحيحاً يصلح أن يكون قانون يفسر مجرى الظواهر"¹.

ومن خلال مشكلة الدراسة وما تطرقنا إليه من تساؤلات فرعية استندنا على وضع هذه الفروض والمتمثلة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يتمثل دور أخصائي المعلومات في تقديم مختلف الخدمات لمجتمع المستفيدين بصفة فعالة وسريعة كذلك تدريبهم على طريقة البحث عن المعلومة مما يلبي احتياجاتهم.

- الفرضيات الفرعية:

- ✓ تتمثل خدمات المكتبات الجامعية في الخدمات المباشرة (أي التي لها علاقة مباشرة مع المستفيدين)، والخدمات الغير مباشرة (أي الخدمات الفنية)، إضافة إلى بعض الخدمات الأخرى. وهذه الخدمات كافية لتحقيق رغبة المستفيدين منها.
- ✓ تأثر تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة على تلبية أخصائي المعلومات لاحتياجات المستفيدين بالمكتبة المركزية بغرداية إيجابياً من خلال تطوير مهامه مع ما يناسب احتياجات المستفيدين.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على:

- ✓ أهمية المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي.
- ✓ إبراز الدور الذي يقوم به أخصائي المكتبات والمعلومات داخل المكتبة الجامعية اتجاه خدماتها.
- ✓ التعرف على مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من قبل أخصائي المعلومات .
- ✓ دور أخصائي المعلومات في تقديم مختلف الخدمات للمستفيدين بما يتناسب مع احتياجاتهم.
- ✓ التعرف على تلبية احتياجات المستفيدين للخدمات المكتبية في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمكتبات.

¹ الشريف، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي : دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل الجامعية. الإسكندرية، مكتبة الشعاع، 1996. ص.38.

5- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة الخدمات المقدمة من قبل المكتبة المركزية بجامعة غرداية ومدى مساهمة أخصائي المعلومات في تقديمها للمستخدمين منها وتلبية احتياجاتهم، وكذلك خدمة تكوين وتدريب أخصائي المكتبات والمعلومات لمواكبة التطورات الجديدة والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

6- أسباب اختيار الموضوع :

- الأسباب الموضوعية:

- الأهمية البالغة للمكتبات الجامعية كونها القلب النابض للجامعات إذ تحتوي على مختلف مصادر المعلومات التي تلبي احتياجات المستخدمين منها وكذلك مساندة العملية التعليمية في الجامعة وتشجيع البحث العلمي ودعمه وخدمة المجتمع.
- توضيح الدور الأساسي الذي يلعبه أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية.
- الحاجة إلى تطوير وتوسيع مجال مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية للتطوير في خدماتها وتحقيق رغبة المستخدمين منها.

- الأسباب الذاتية:

- ويتمثل في الميول الشخصي للموضوع.

7- إجراءات الدراسة الميدانية:

7-1- منهج الدراسة

يعد المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب للتطبيق في هذه الدراسة كون المنهج الوصفي يعتمد على كيفية الحصول على الحقائق وجمع البيانات الكافية واللازمة حول مشكلة الدراسة، للكشف عن آراء المستخدمين حول الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية ومدى استجابة هذا الأخير لاحتياجاتهم وطموحاتهم. واعتمدنا على المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة لتحليل وتفسير نتائج الدراسة (نتائج الاستبيان).

2-7- مجتمع وعينة الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة:

كل بحث علمي يتضمن مجتمع دراسة خاص به، ولقد اشتملت دراستنا المجتمع المستفيدين المتمثلة في الطلاب والأساتذة الباحثين بالمكتبة المركزية لجامعة غرداية بمختلف تخصصاتهم من كل المستويات .

ب- عينة الدراسة:

حيث تتمثل هذه العينة في مجموعة من العناصر مجتمع معين وتمثلت عينتنا في :

- عينة عشوائية: هي أخذ عينة للمستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة غرداية وكان ذلك من خلال عينة وقعت استمارتنا الإجابة عنها عن بعد.

3-7- حدود الدراسة الميدانية:

تمثلت فيما يلي:

- الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى المكتبة المركزية لجامعة غرداية.
- الحدود الموضوعية: أخصائي المكتبات والمعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين.
- الحدود البشرية: أخصائي المعلومات وفئة المستفيدين من المكتبة المركزية.
- الحدود الزمنية: تمثلت في الفترة الزمنية التي استغرقتها هذه الدراسة بداية من تحديد موضوع الدراسة والمكان واختيار العينة، ثم اختيار أدوات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، وتطبيقها ميدانيا على فئة المبحوثين إلى غاية استرجاعها ثم تفرغ البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج وتسجيلها والمتمثلة ما بين شهر أكتوبر إلى غاية شهر جوان من سنة 2022.

4-7- أدوات جمع البيانات :

لجمع المعلومات الكافية واللازمة حول مشكلة دراستنا اعتمدنا على أداة من أدوات جمع البيانات وهي الاستبيان الذي: "يعد أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها والاستبيان لا يمكن أن يمثل الموضوع ولا يمكن أن يمثل المبحوثين ولكنه يمثل توقعات الباحث، وعليه فإن الاستبيان هو مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع والإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة"¹.

¹ إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000م. ص. 165.

وقد تطرقنا في الاستبيان إلى مجموعة من الأسئلة عددها 20 سؤال كانت متنوعة بين المغلقة والمفتوحة وتم تقسيمها على المحورين : المحور الأول بعنوان " واقع خدمات المكتبة المركزية لجامعة غرداية" ، والمحور الثاني بعنوان " أخصائي المعلومات وتقديم الخدمة للمستخدمين " وتم توزيع 100 نسخة فتحصلنا على الإجابة الكلية.

8- الدراسات السابقة:

■ **الدراسة الأولى:** للطالبتين - حمزاوي، نعيمة، خطابي، نعيمة - تحت عنوان: " مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستخدمين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 08 ماي 1945 - قالمة -". مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: قالمة: 2021.¹

تناولت هذه الدراسة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ومدى مساهمتها وإبراز دورها في تحقيق رضا المستخدمين من خلال أنواع الخدمات التي تقدمها سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، بالإضافة إلى خدمات المعلومات الحديثة كالإعارة الآلية، البث الانتقائي للمعلومات، خدمة الإحاطة الجارية، الخدمة المرجعية الإلكترونية وغيرها..

وكذلك تطرقت هذه الدراسة من جانب آخر إلى فئات وأنواع المستخدمين وطرق معرفة احتياجاتهم، والتي نحن بصدد دراستها في موضوعنا هذا لذلك ساعدتنا في تحديد ومعرفة فئات وأنواع المستخدمين، وكذلك ماهية خدمات المعلومات وأنواعها.

■ **الدراسة الثانية:** - مكاتي كريمة - المقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية بعنوان " أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر".²

حيث تطرقت الباحثة بداية إلى التعريف بالمهنة المكتبية وعوامل انتشارها في العالم، وكذلك مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات الحديثة على المهنة المكتبية والتحولت الجديدة وأثرها على المكتبات وأخصائي المكتبات و المعلومات. وتناولت هذه الدراسة كذلك التنمية المهنية في مجال المكتبات من خلال اكتساب وتعزيز مهارات العاملين في المكتبة للقيام بأعمالهم بكفاءة والتطرق إلى التكوين المستمر في علم المكتبات والحاجة إليه من قبل أخصائي المكتبات والمعلومات لتحديث معارفهم وتحسين مؤهلاتهم.

■ **الدراسة الثالثة:** من إعداد - عمايرية عائشة - تحت عنوان " أخصائي المكتبات والمعلومات و

التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانيا والعلوم التكنولوجية بوههران نموذجاً". - مذكرة ماجستير - 2010. تطرقت هذه الدراسة في الجانب النظري إلى موضوع تخصص علم

¹ حمزاوي، نعيمة، خطابي، نعيمة. مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستخدمين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 08 ماي 1945 - قالمة - . مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: قالمة: 2021.

² مكاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة وهران، وهران، 2011.

المكتبات والمعلومات وأهمية العنصر البشري له وصولاً إلى إستراتيجية تطوير مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات في تسيير مكتبة الغد.¹

حيث تناولت في هذا الفصل إلى تطور تخصص وكيف ساهم العنصر البشري في هذا التخصص ومستقبل مهنته. كذلك هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ماهي الخدمات المكتبية التي تقدمها، وأيضا حددت الجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات. كما ركزت على البنية التواصلية بين أخصائي المكتبات وبينه وبين المستفيد. و أشارت الدراسة أيضا إلى إستراتيجية تطوير مهنة أخصائي المعلومات ودوره في مجتمع المعلومات، وكذا المميزات التي يجب توافرها في أخصائي المعلومات للاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات .

كما عالجت الباحثة من جانب آخر التكوين الأكاديمي لعلم المكتبات والمعلومات بالتحديد في الجزائر، وكذلك تطرقت إلى التكوين الوظيفي والمستمر والذاتي لأخصائي المكتبات والمعلومات، من خلال ذكر تعاريفهم وأهميتهم. وكذا علاقة التكوين الذاتي بالتعلم الذاتي. ومساهمة أخصائي المكتبات والمعلومات في إدارة المعرفة. واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، تم الاستعانة بأدوات جمع البيانات أبرزها الملاحظة والاستبيان.

وقد انتهت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها ضرورة توفير عنصر بشري مؤهل ذا قدرات وكفاءات للتسيير الحسن للمكتبية الجامعية، لأن موضوع التكوين الذاتي لأخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية أمر ضروري. فأخصائي المكتبات والمعلومات بحاجة إلى تكوين أكاديمي يمكنه في التعامل مع مستجدات العصر والتعامل مع مفاهيمها.

■ **الدراسة الرابعة:** للطالبتين أسماء، محمد صغير و حفيظة، بوجلال. مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات بجامعة عبدالحميد بن باديس . مستغانم، 2018. بعنوان " أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين : دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبدالحميد بن باديس – مستغانم-²

حيث تضمنت هذه الدراسة ثلاث فصول؛ الفصل الأول بعنوان التحول من مكتبي إلى أخصائي المعلومات – تطور المهنة- . والفصل الثاني بعنوان خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين والفصل الثالث الدراسة الميدانية.

تطرقت الباحثتين في الفصل الأول إلى : التعريف بالمهنة المكتبية وتطورها التاريخي، وكذا أسباب التحول من مهنة المكتبي إلى أخصائي المعلومات، وهذا الأخير قاموا بتركيز على تعريفه، إبراز

¹ عامرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانبا والعلوم التكنولوجية بوهان نموذجاً. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة وهران : السانبا، 2010.

² محمد صغير، أسماء، بوجلال حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبدالحميد بن باديس مستغانم – نموذجاً. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. جامعة عبدالحميد بن باديس: مستغانم، 2018.

خصائصه والمبادئ الجديدة لوظيفته وكذلك المهارات التي يجب التحلي بها. وأشارا إلى المهنة المكتبية في ظل تكنولوجيا الحديثة وما نتج عنها من تحولات على المكتبات وأخصائي المعلومات مع إبراز وظائف أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية.

أما الفصل الثاني تناول: التعريف بالمستفيدين وأنواعهم وكذلك علاقة المكتبي بالمستفيد، كما هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ماهية خدمات المعلومات وإبراز دورها في مواكبة التطور التكنولوجي. واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي؛ فالمنهج الوصفي تم الاعتماد عليه في الجانب النظري، أما المنهج التحليلي تم استخدامه في الجانب التطبيقي. وتم الاستعانة بأدوات جمع البيانات أبرزها الاستبيان.

وقد انتهت الدراسة بجملة من النتائج وتوصيات منها ضرورة تسخير كل الإمكانيات المادية والبشرية تساهم بشكل إيجابي في إرضاء المستفيدين من المكتبة الجامعية وتلبية احتياجاتهم.

9- مصطلحات الدراسة:

■ المكتبة الجامعية:

تعرف المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين والعاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي.¹

■ الخدمة المكتبية:

ورد في علم أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، فقد عرفها: "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبيث المعلومات".

ويعرف ربحي عليان الخدمة المكتبية: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".

وفي تعريف ثالث فقد أشار ميلفيل ديوي Dewey إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف".²

■ تكنولوجيا المعلومات:

تعرف التكنولوجيا بأنها مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنشاء المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان، واستمرارية وجوده، هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية والعملية.

وتعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حسب عامر قنديلجي بأنها: هي الدراسة المتعلقة بمختلف أنواع التقنيات التي تخص جوانب تخزين، معالجة وتبادل المعلومات.³

¹ عليان، ربحي مصطفى. النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999. ص. 42.
² النوايسه، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص. 21.
³ كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية: جامعات الجزائر وسط - أنموذجاً. أطروحة دكتوراه. قسم علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر 02، 2014. ص. 12.

■ خدمات المعلومات:

يعرفها حشمت قاسم : بأنها " النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات والذي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات".¹

■ المكتبي:

هو ذلك الشخص الذي يتولى مسؤولية المكتبة ومحتوياتها واختيار المواد والأرصدة المختلفة، ويقدم خدمات لمقابلة احتياجات المستفيدين، ويطلق عليه لقب أمين المكتبة (librarian (Bibliothécaire).²

■ أخصائي المعلومات:

" هو ذلك الشخص الذي يتلقى تعليما أكاديميا على مستوى عالي لأداء العمل بمؤسسات ومرافق المعلومات على إختلاف أنواعها، فهو الشخص الذي يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة بإستخدام التقنيات الحديثة".³

■ المستفيدين:

يمكن أن يعرف المستفيد من وجهة نظر وايتاكر Whittaker على أنه الشخص الذي يستخدم واحدة أو أكثر من الخدمات المكتبية على الأقل مرة واحدة في السنة، إذ أن المستفيدين هم أفراد يمكن أن يقسموا إلى فئات مختلفة على أساس المهام المحددة لهم في تنظيم المكتبة.⁴

وحسب تعريف محمد سالم المستفيد هو " كل فرد يبحث عن المعلومات طالبا كان أو أستاذا أو باحثا أو عاملا (سواء كان مهندسا أو طبيبا، الخ) بهدف التعلم والبحث والتثقيف، الخ وغيرها من النشاطات".⁵

■ احتياجات المستفيدين:

هي ضرورة أو رغبة يشعر بها الفرد، هذه الحاجة يمكن أن تكون مباشرة، صريحة أو كامنة أو متوقعة، حدسية أو مستنتجة. تختلف حاجات المستفيدين من فرد إلى آخر، وهي قابلة للتغيير مع مرور الزمن، فهناك من يحتاج إلى معارف علمية من أجل حل مشكل ما يواجهه في حياته اليومية أو في عمله، وقد يحتاج إلى معارف مهنية، ثقافية وفنية أخرى لإشباع فضوله المعرفي.⁶

¹ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984. ص. 65.
² بلقاسم، عرباوي، خالد، عابد. عائد التكنولوجيا الحديثة على المكتبات الحديثة: دراسة حالة بالمكتبة المركزية بجامعة الشلف، مجلة مدرات العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، ع 01، 15 يناير 2020، ص. 115.
³ عبد العزيز، خليفة شعبان. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991. ص. 264.
⁴ إسماعيل، أياس يونس. دراسة المستفيدين وتعليم المستفيدين، مج 03، ع 05، يناير 2016. ص. 210.
⁵ عرعار، باهيه. سياسة الاقتناء بالمكتبات الجامعية بين أوعية المعلومات الورقية والأوعية الإلكترونية و انعكاساتها على مجتمع المستفيدين: المكتبة الجامعية لجامعة بن يوسف بن خدة بالجزائر والمكتبة الجامعية لجامعة أمحمد بوقرة ببومرداس أطروحة دكتوراه، قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر 02، 2016. ص. 53.
⁶ حرحاد، كهيثة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية. جامعة الجزائر 2. ص. 125.

الفصل الأول

من أمين مكتبة إلى أخصائي
المعلومات – تطور المهنة -

تمهيد:

أصبحت المهنة المكتبية تحظى بأهمية كبيرة في خدمة التطور العلمي والتعليمي، في جميع بلدان العالم، كونها شاملة لجميع فروع المعرفة، ومع التطورات الهائلة التي شهدتها مجتمع المعلومات وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت المهنة المكتبية في تطور متزايد، وكون المكتبي العنصر الأساسي في المكتبة (أو العنصر المحرك لها)، أصبح ملزماً بتطوير مهاراته وقدراته لتتماشى مع التطورات الحاصلة للوصول به إلى أخصائي معلومات يتقن استخدام الوسائل التكنولوجية للتعامل مع المعلومات في شكلها الحديث (الرقمي) في بيئة افتراضية.

والغرض الأساسي من هذا الفصل هو التعريف بمهنة المكتبي والتطور التاريخي لها وأهم الأسباب التي أدت إلى تغيير مهنة المكتبي إلى أخصائي معلومات وكذلك تأثير التحولات الجديدة على المكتبة في حد ذاتها من مكتبة تقليدية ورقية إلى مكتبة بدون جدران.

1/ أخصائي المعلومات والمهنة المكتبية:

1-1- التعريف بالمهنة المكتبية:

عرف الإنسان مهنة المكتبة منذ العصور القديمة ومارسها على غرار بقية المهن المعروفة آنذاك، وقد كان القائم على شؤون المكتبة يحظى بمكانة عالية في المجتمع، حيث كانت المكتبة مكانا لإنعاش الروح لدى الفراغ ونفس الاحترام كان يوليه اليونانيون إلى المكتبة والمشرف عليها.

اقترن تعريف المهنة المكتبية منذ القديم بالمهام المسندة إلى المكتبي والمشرف عليها فالمكتبي هو ذلك الشخص المحترم الذي يبلغ درجة عالية من العلم والمعرفة. وأصبح يحظى بالتبجيل من نظرائه ومجتمعه، مما يرشحه إلى تولي مهمة هذه الوظيفة وهذا يدل دلالة قاطعة على مكانة المكتبة المرموقة أيضا في ذلك العصر.

لقد تطورت المكتبات وتنوعت بتنوع نوعية الوثائق التي كانت تشملها فظهرت مراكز الأرشيف، ومراكز المعلومات وأصبحت المهنة المكتبية تتعلق بالمؤسسة التوثيقية التي يشتغل بها الموظف، وبذلك ظهرت مرادفات أخرى للمكتبي، كالوثائقي والأرشيبي وأخصائي المعلومات وغيرهما.

وبذلك فإن المهنة المكتبية ترتبط بمهنة الأفراد العاملين بمرافق المعلومات على اختلاف مستوياتهم، وتتعلق هذه المهنة أساسا بتجميع المعلومات، واقتنائها، وتنظيمها، ومعالجتها، وتخزينها، واسترجاعها، والإفادة بها بمختلف الطرق والوسائل.¹

ويعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات

المهنة المكتبية *métier de bibliothécaire* : " مهنة المكتبي المتعلقة بمعرفة أوعية المعلومات والنظريات والتقنيات والأساليب التي تشارك في إنشاء وحفظ وتنظيم واستخدام المجموعات المكتبية وبحث المعلومات من خلال تلك الأوعية".²

إن الوصول إلى المعلومات بطريقة سهلة وفعالة له أهمية كبيرة لجميع قطاعات المجتمع، وأخصائيي المعلومات سوف يكونون مطلوبين في هذا المجتمع، وإن أهميتهم سوف تزداد ومكانتهم سوف تكون بازياد

هذا ما يدل على الأهمية الكبيرة لمهنة المكتبي ولدورها في مختلف مجالات الحياة.³

¹ بن السبتي، عبد المالك. آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر، مجلة المكتبات والمعلومات، المجلد الثالث، العدد الأول، نوفمبر 2006. ص.25.

² الشامي، أحمد محمد، سيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، [إنجليزي، عربي]. الرياض: دار المريخ للنشر، 1988م. ص.652.

³ الهوش، أبو بكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 1996. ص.220.

2-1- التطور المفاهيمي للمهنة المكتبية:

تعتبر المهنة المكتبية من أقدم المهن التي عرفت النسوية فقد تزامن ظهورها مع المكتبات في العصور القديمة التي كانت جزءا من دور العبادة، الأمر الذي جعل من الكهنة ورجال الدين قديما يعتبرون مكتبيين، وكان هؤلاء يحتفظون بإنتاجهم الفكري من كتب وأبحاث ودراسات في المعابد التي يعملون بها حيث يقومون بتدوين هذا الإنتاج بكتابات لا يستطيع أفراد الشعب قراءتها، ومن ثم لا يستطيع أحدهم معرفة أسرارهم العلمية فينافسونهم على الزعامة والسيطرة على الناس.

وفي بلاد الرافدين كان يطلق على أمين المكتبة بحارس الكتب وكان يشترط فيه الثقافة والتأهيل لهذا العمل وأن يكون متخرجا من مدرسة الكتابة التي تعلم الكهان القراءة والكتابة، وتمرنا على نسخ السجلات وحفظها، كما أطلقت عليه ألقاب أخرى كثيرة تشير إلى أهميته وإلى طبيعة محتويات مكتبته مثل كاتب بين الحياة المزدوج ورجال المكتبة السحرية الحكماء، وهذه الألقاب تدل على أن المكتبات التي كانت في عهدهم تحوي كتبا دينية وفلسفية وطبية...

وعلى نفس هذا المنوال سار اليونانيين ليحافظوا على الرتبة العالية التي تمنح لأمناء المكتبات.

في مصر القديمة كان الكهنة والعلماء يحتفظون بإنتاجهم الفكري المدون باللغة الهيروغليفية بالمعابد بالصورة التي تترأى لهم ولكل منهم مكان خاص، ولم تكن المدونات متاحة لعامة الشعب بل اقتصرتها خدماتها على فئة العلماء فقط، ومع تزايد الإنتاج الفكري ظهرت فكرة التطوع لتنظيم مقتنيات المكتبة بصورة معينة من أجل المحافظة عليها من التلف أو فقدان، ثم تطورت الفكرة من التطوع إلى التعيين، حيث كان التركيز في البداية على اختيار أمين المكتبة من العلماء أو المفكرين أو الأدباء أو المحبين للكتب والقراءة، وقد تنوعت اختصاصاتهم فمنهم الفلكيون ومنهم الرياضيون ومنهم الأدباء ومنهم اللغويون ومنهم الجغرافيون.¹

كان لأمناء مكتبة الإسكندرية ثلاث مهام تأسيسية متمثلة في تجميع التراث القديم المشتت والبحث والتدريس والتمحيص والتأليف وإقامة التجارب وتنظيم المكتبات تنظيما فنيا وتسهيل سبل الإطلاع على محتوياتها وتسهيل عمل الباحثين، كما أن أمين المكتبة الرئيسي في الزمن القديم يقوم بشراء المخطوطات والكتب الجديدة وفهرسة وتصنيف الكتب في حين كانت مهمة مساعده الإشراف على النسخ والنساخ والاعتناء بالمخطوطات القديمة وإخراج التالف منها وإحلال مخطوطات جديدة محلها، أما الموظفون العاديون فقد كانت مهمتهم غير فنية وإنما يقومون بالأعمال المطلوبة منهم تحت إشراف الفنيين والعلماء.

¹ المداني، أمنة. المهارات المعلوماتية الجديدة في خدمة التحول الوظيفي لأخصائي المعلومات العربي من أجل رسم الطريق نحو المستقبل =

أما في العهد الإسلامي فقد انتشرت المكتبات ووضعت تحت إدارة ثلاث أشخاص: الشرف الأعلى ويسمى الوكيل، وأمين المكتبة ويسمى الخازن، ومساعد ويسمى المشرف، وكان من أبرز المكتبات "بيت الحكمة" في بغداد التي أقامها الخليفة المأمون.

بأوروبا خلال القرنين الثالث عشر والرابع عشر ميلادي، لم تخرج المكتبات عن الأديرة والكنائس، حيث كانت الكتب توثق بالسلاسل قصد المحافظة عليها من أية أخطار تهددها، وكان من يريد القراءة يأخذ الكتاب بسلاسله ثم يعيده للخزانة كما هو وكان أمين المكتبة خلال تلك الفترة يحرص على أن تكون الكتب بعيدة عن أيدي الناس حتى يتمكن فيما بعد من تسليمها عمدة لمن يأتي بعده من أمناء المكتبة، دون أن تتلف الكتب أو تمزق من كثرة الاستعمال أو أن تكون قد فقدت بفعل السرقة.

مع بداية عصر النهضة في أوروبا زاد الاهتمام بمحو الأمية مما انعكس إيجابيا على عدد المدارس الذي بدأت في التطور، فظهرت حركات الإصلاح ونداءات الحرية والتقدم والنهضة الثقافية والفكرية، فكانت أولى مبادرات الاهتمام بالمكتبات العامة وذلك على يد "مارتن لوتر" الذي اعتبرها ضرورية للتعليم فتغيرت وظيفة أمين المكتبة من مجرد جامع وحافظ للمواد المكتبية إلى مشجع على استخدامها بلا قيود أو عقبات مما جعل المكتبيون يبتكرون عمليات فنية لمساعدة المستفيدين على استخدام المواد المكتبية، وتشجيعهم على ارتياد المكتبات وإرشادهم إلى المواد المناسبة لهم، ومن ثم تحول أمين المكتبة من مجرد حارس لها إلى فاعل في فضاء المكتبة لتظهر وظائف جديدة وتسميات لأمين المكتبة مثل مهندس المعرفة ومستشار المعرفة ومدير المعلومات ومكتبي المستقبل ووسيط المعلومات...¹

3-1- تعريف أخصائي المعلومات:

ليس من الواضح على وجه التحديد متى بدأ استخدام مصطلح "اختصاصي المعلومات" ولكنه أصل حديث بالتأكيد، وقد بدأ يحظى بالقبول أواخر الستينيات وقد أصبح مفهوم اختصاصي المعلومات في متناول مدارك للجمهور في فترة السبعينيات بواسطة الجمعية الأمريكية لعلم المعلومات وهي فترة الإدراك المتنامي لأهمية المعلومات على نطاق المجتمع الدولي.²

وقد جاء تعريفه في القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات بأنه "الشخص الذي يقوم بقسم كبير من أنشطته في البحث واسترجاع المعلومات من خلال الانترنت وغيره من المصادر الأخرى".³

¹ المداني، أمانة. المرجع السابق نفسه. ص. 44.

² ديونز أنتوني، استرهون، سكوت كرونينويز، تعريب وإضافة احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. علم المكتبات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع. 1998. ص. 43.

³ عبد المعطي، ياسر يوسف، لنتر تريسا، ماي. قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات، إنجليزي، عربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009. ص. 527.

في حين يعرف في موسوعة قاموس إنكارتا (En carta) بأنه " الشخص الذي يعد دليلا للمعلومات المتاحة على الانترنت والذي يقدم خدمات جمع المعلومات عبر الانترنت، أو الذي يستخدم الانترنت كمصدر أو أداة للقيام بعمله".¹

كما جاء تعريف آخر لأخصائي المعلومات بأنه " كل من يتعامل مع مصادر المعلومات من حيث الاختيار، التزويد، الجمع ، التنظيم والمعالجة وهو يتعامل مع المستفيد ويسعى للإجابة على استفساراته وتلبية حاجاته المعلوماتية، وتنطبق صفة أخصائي المعلومات على كل من يعمل في مختلف مرافق المعلومات، سواء كانت مكتبات أو مراكز المعلومات أو مراكز الأرشيف، أو قائما على نظم المعلومات وقواعد البيانات أو شبكات المعلومات".²

" من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف اختصاصي المعلومات بأنه ذلك الشخص الذي يتميز بإتقان استخدام الوسائل التكنولوجية ويستخدمها في إنجاز المهام المطلوبة منه أو الموكلة إليه في مجال التعامل مع المعلومات من خلال جمعها وتنظيمها وإتاحتها، أو توفير خدمات المعلومات وتلبية حاجيات المستفيدين، ويسعى دائما لتطوير قدراته ومهاراته لمواكبة التطور الذي يشهده مجتمع المعلومات".

1-4- أسباب تحول مهنة المكتبي إلى أخصائي المعلومات :

إن التحول نحو مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة يفرض على مهنة المكتبات والمعلومات أن تتطور وتتغير بصفتهما المعني الأول بإيصال المعلومات إلى من يحتاجها في الوقت المناسب ومن ثم برز على الوجود مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الانتقال من مكتبي إلى أخصائي المعلومات يمكننا إجمالها فيما يلي:

أولا : انفجار المعلومات: حيث تواجه المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تدفقا هائلا في المعلومات التي أخذت تواجه بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، وظهور تخصصات جديدة وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة المعلومات وتتخذ ظاهرة انفجار المعلومات أوجها عديدة منها :

أ- النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري : لقد عرف الإنتاج الفكري نمو وزيادة كبيرين لم تعرفها البشرية من قبل، حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة سنة 1985 وحدها فقط العدد الإجمالي لما نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة وبين عام 1976 كما تشير الإحصائيات أيضا إلى أن الإنتاج الفكري السنوي مقدر بعدد الوثائق المنشورة ليصل إلى ما بين 14/12 مليون وثيقة ويبلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقارب 15 ألف دورية جديدة لكل عام، أما الكتب فقد بلغ الإنتاج الدولي حوالي 6.000.000 كتاب.

¹ msn Encarta dictionaries Accessed(20-03-2022) 15:00h Available ot <http://encarta.msn/encnet/features/dictionarg/dictionarg results OPX>

² شابونية، عمر . الرصد المعلوماتي الدور الجديد. مجلة دراسات المعلومات.ع.05.ماي، 2009.ص120، [على الخط]: متاح على الرابط:

<http://information.studes.net/images/pdf/66.pdf>

تمت الزيارة يوم 2022/01/15 على الساعة (12:00)

ب- تشتت الإنتاج الفكري : نتيجة لتطور التخصصات وتفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة مثل : الهندسة الطبية، الكيمياء الحيوية وموضوعات أخرى تخصصا ودقة هذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري والمتخصص، مما جعل من الصعب المتابعة والإحاطة من قبل الباحثين والدارسين وحتى المكتبي أصبح غير قادر على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل ناهيك على المستعمل أو المستفيد من هاته المعلومات.¹

ج- تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها : بعد أن ساندت الأوعية المطبوعة فترة من الزمن عرف العصر الحالي تطورا هائلا في أنواع وأشكال مصادر المعلومات فبالإضافة إلى الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والتقارير العلمية وبراءات الاختراع والأشكال المصغرة والأوعية الممغنطة والأوعية البصرية والوسائط المتعددة إضافة أهم مورد للمعلومات في العصر الحديث وهو شبكة الانترنت وما تمنحه من خدمات.

ثانيا : زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي واستراتيجي:

حيث تعتبر المعلومات موردا لا يمكن بدونها استثمار أي مورد آخر، فقدرة الإنسان على استثمار الموارد المتاحة الأخرى تقدره على استثمار المعلومات وإذا كان الإنسان الآن يستثمر موارد الطاقة الجارية (السائلة)، الطاقة الكهربائية، الطاقة الشمسية وغيرها ذلك من مصادر الطاقة فإن ذلك ما كان ليتحقق إلا باستثمار ما توفر لديه من معلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الاستفادة منها.

ثالثا : نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعدد احتياجاتهم.

رابعا : بزوغ تكنولوجيا الاتصالات والتزاوج الحاصل بينها وبين تكنولوجيا المعلومات وظهور النظم المتطورة للمعلومات مثل : شبكات المعلومات Internet و Intranet. بالإضافة إلى أوعية التخزين ذات الفترة العالية مثل cd rom .

خامسا : المنافسة الشديدة في خدمات المعلومات.

سادسا : سوق العمل : والمتمثل في مؤسسات المعلومات، حيث أدت استمرارية التطورات التكنولوجية إلى تدفق فئة جديدة من العناصر البشرية على مهنة المكتبات والمعلومات من التخصصات الأخرى كالإعلام الآلي والإحصاء والإدارة ألا وهم التقنيون، والذين أصبحوا يشكلون خطر على معدل الحاجة للمختصين ومزاحمتهم في سوق العمل.²

1-5- المبادئ الجديدة لوظيفة أخصائي المعلومات:

¹ بزراوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات . دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران. جامعة أحمد بن بلة 2015. ص.ص. 98-99.

² بزراوية، زهرة. مرجع سابق نفسه. ص. 99.

لقد أدى الانفجار المعلوماتي من جهة والإقبال الهائل على المؤسسات الوثائقية من جهة أخرى إلى تطوير المفاهيم والأنشطة بصفة عامة ووظيفة أخصائي المعلومات بصورة خاصة وكان ذلك على النحو التالي:

- تحول فلسفة الخدمة من الحصول على الكتاب أو الوثيقة وتقديمها إلى الحصول على المعلومات التي تحتويها وتقديمها لمحتاجها ، أي تطور الاهتمام من الكتاب كشكل مادي إلى معلومات التسوق.

- الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومة المطلوبة والمناسبة.

- لم يعد تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها هدفا في حد ذاته وإنما وسيلة لتسيير سبل الاستفادة من هذه الأوعية وخدمة المستفيدين منها، وبناءا على هذه المبادئ أصبحت وظائف المؤسسات الوثائقية باختلاف أنواعها تقوم على الاعتبارات التالية :

- ✓ المعلومات في أشكالها المختلفة تخصص للإستخدام وليس للحفظ بمعنى تسوق.
 - ✓ لكل مستفيد معلومة خاصة باهتماماته وتخصصاته بمعنى أصبح المستفيد زبونا أو عميلا.
 - ✓ توفير المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها.
 - ✓ المكتبة أو مركز الأرشيف أو مراكز التوثيق هي مؤسسات متقدمة ومتطورة.
- انطلاقا من هذه الفكرة أصبح أخصائي المعلومات شخصا يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والتي تتسم بصيغة فكرة تقربه من عالم البحث العلمي، وتبعده إلى حد ما من عالم الإدارة والتسيير ولكن من الممكن أن يتكفل لمسؤولية تصميم وابتكار نظم معلومات مع إدارتها.¹

2/ خصائص ومهارات أخصائي المعلومات: (ممارسات أخصائي المعلومات)

2-1- خصائص ومواصفات أخصائي المعلومات:

في ظل التزايد الهائل للمعلومات والتطورات المتسارعة لوسائل المعلومات والاتصال بما نجم عنه تغير احتياجات المستفيدين وجب على اختصاصي المعلومات أن يتميز بمجموعة من الخصائص التي تمكنه من الإندماج الفعلي في مجتمع المعلومات والمتمثلة فيما يلي :

- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة : ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد وعدم التردد على الإقبال لفهم الوضعيات الراهنة الجديدة والإستجابة إلى كل المتطلبات، بل وجوب توفر الرغبة والإدارة في التحسين والتطوير الذاتي مما يعود في الأخير بالإيجاب على المؤسسة التي ينتهي إليها وللمترددين عليها.

- روح التعلم الذاتي : كل المفاهيم التربوية الحديثة تحث الفرد على اكتساب استقلالية في التعليم وعدم الإعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة والقدرات، فالإعتماد على النفس في إكتساب المعارف

¹ ماضي، وديعة. دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة قسنطينة، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2009 . ص.72.

- وتحسين الأداء أصبح جوهريا حتى ينجح الفرد في عمله ويجعل من هذا المفهوم أمرا يجب أن يتوسع لكافة شرائح المجتمع بما فيه من مستفيدين وأنظمة المعلومات .
- القدرة على العمل في إطار التشاور: لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى سمة من سمات النجاح في مجال المعرفة وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها.¹
- القدرة على تحمل المسؤوليات وتحمل المشاكل: يجب على كل فرد التسلح بروح المسؤولية، وأن تكون لديه على تحمل الصعوبات والمشاكل والتفكير باقتراحات وحلول مناسبة لكل مشكلة.
- المرونة: فكلما كان الفرد مرنا كلما كانت لديه القدرة على تقبل التغيير والتجديد من جهة وقابلية التأقلم مع الموقف الجديدة من جهة أخرى.
- القدرة على الإبداع والإبتكار: التفكير الجيد والإبداع يساعد أخصائي المعلومات على البحث وبالتالي توفير وسائل بحث من شأنها مساعدة المستفيد في الحصول على ما يحتاج إليه من معلومات .
- اليقظة المعلوماتية: يجب على أخصائي المعلومات أن يكون يقظا في البحث عن مصادر المعلومات وتمويل متخذي القرار بالمعلومات المحددة وذلك من اجل اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت..²
- 2-2- التخصصات الأكاديمية لأخصائي المعلومات (تخصصات أخصائي المعلومات):

- لا توجد خلفيات تعليمية لاختصاصي المعلومات لكن عموما فإن التخصصات التالية متضمنة كليا أو جزئيا في تعليمه:
- علم الحاسب الإلكتروني: يرتكز أساسا على برمجة الحاسب الالكتروني، كما يشار إلى هذا العلم بتجهيز البيانات مثل تحليل احتياجات المستفيد.
- علم المكتبات: يرتكز تركيزا مباشرا على المكتبة كمؤسسة والخدمات والمقدمة لمجتمعها، ويتعلق هذا العلم بمبادئ التحكم في اقتناء المعرفة واختزانها واسترجاعها.
- علم الاتصال: يتعلق هذا العلم بالمبادئ التي تحكم تناول الرسائل تحت مختلف الظروف ويهتم ببث المعرفة ومن ثم يساعد على خلقها واستخدامها إلا أنه يركز أساسا على الوسائل لعمل ذلك.
- علم المعلومات: ويركز هذا العلم على الإمداد بفهم المبادئ التي تحكم اقتناء المعرفة، واختزانها واسترجاعها وبهذا فإن علم المعلومات هو تعليم علم المكتبات .
- الهندسة: إن معظم ما يقوم به أو يؤديه اختصاصي المعلومات يتضمن استخدام التكنولوجيا والتي أصلها نظم المعلومات والاتصالات من البحث والتطوير الذي أجراه مهندسون متخصصون في الكهرباء والالكترونيات .

¹ ربحي مصطفى، عليان. مجتمع المعلومات و الواقع العربي. عمان: دار جرير للنشر، 2006.ص.360.
² زروقي، حسين جبور. الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج10، ع2. الرياض، 2005. ص116.

- إدارة الأعمال : إن تخطيط وضبط الأنشطة المرتبطة بالمؤسسات يعتمدان بوضوح على المعلومات وتتعلق البرامج الأكاديمية بدرجة كبيرة بتجهيز البيانات.¹

2-3- مهام أخصائي المعلومات :

يعرف مجال أخصائي المعلومات تطورات مستمرة خاصة عندما يتعلق الأمر بالمهام المسندة إليه لأنه يعتبر:

1. باحث الإنتاج الفكري : نظرا لمهمته الإرشادية والمتمثلة في البحث في الإنتاج الفكري للإستجابة لطلبات المستفيدين .
2. وسيط معلومات : يتمثل دوره كوسيط بين مصادر المعلومات والمستفيدين كما يعمل على مساعدتهم في الحصول على المعلومات بمختلف أشكالها .
3. المترجم العلمي : يساعد المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية لهذا لا بد له أن يكون متقنا أكثر من لغة.²
4. مستشار معلومات : يعتبر دليلا استشاريا وموجها لمختلف المستفيدين نحو المعلومات التي تخدم اهتماماتهم البحثية وتلبي حاجياتهم المعلوماتية .

2-4- الصفات التي يجب توفرها في أخصائي المعلومات :

أ/ الصفات الشخصية :

- المظهر العام واهتمامه بالنظافة والملبس والهندام .
- الاتزان النفسي وحسن التصرف .
- الإلتزام بأخلاقيات المهنة وقيم المجتمع .
- الانضباط والالتزام بمواعيد العمل والأخلاق الطيبة، السمعة الحسنة والنزاهة.³

ب/ الصفات المهنية :

- الحرص على الصالح العام في كل الوسائل المهنية شاملا الإحترام، الإختلاف والتنوع داخل المجتمع والدعوة لتكافؤ الفرص بين المستفيدين، ومراعاة حقوق الإنسان، والاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات .
- تقديم أفضل خدمة ممكنة في ظل الإمكانيات المتاحة .

¹ دييوز أنتوني ، استرهورن، سكوت كرونينويز.مرجع سابق. ص 58.
² لعراي، نسرين. دور أخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية Le rôle du professionnel de l'information à la lumière des pratiques de médiation documentaire numérique ، مج. علوم المعلومات: علم الأرشيف وعلم المكتبات. مج04، 01ع. سنة 2020، كلية العلوم الإنسانية، جامعة وهران، الجزائر، 2020.
³ مصطفى، فهميم. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والعامية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006. ص35.

- الحرص على تحقيق التوازن بين احتياجات المستفيدين ومجموعات المكتبة من مصادر المعلومات.¹

2-5- الكفاءات المطلوبة لأخصائي المعلومات :

يحتاج اختصاصي المعلومات إلى مجموعة متنوعة من المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من استخدام المعرفة والتكنولوجيا المتقدمة في تأديتهم لأدوارهم وخدمة الاحتياجات، نجملها على النحو التالي :

تنقسم الكفاءات إلى نوعين هما : الكفاءات المهنية والكفاءات الشخصية:

أ/ الكفاءات المهنية :

وتتعلق بمعرفة اختصاصي المعلومات بمصادر المعلومات والوصول إليها والمقدرة على استخدام هذه المعرفة كأساس لتقديم خدمات معلومات عالية الجودة، وهناك كفاءات كل منها يتطلب مهارات محددة وهي على النحو التالي :

- إدارة مصادر المعلومات : تتضمن الإختيار والتقييم والتأمين وتقديم الوصول للمصادر .
- إدارة خدمات المعلومات : يدير الاختصاصي دورة الحياة الكاملة لخدمات المعلومات من تصميم وتطوير واختيار وتسويق سليم وما إلى ذلك .
- تطبيق أدوات وتكنولوجيا المعلومات : يسخر الاختصاصي الأدوات التكنولوجية الحديثة والمناسبة لتسليم أفضل الخدمات وتقديم أفضل المصادر المتاحة.²

ب/ الكفاءات الشخصية :

تتمثل في مجموعة من الاتجاهات والمهارات والقيم التي تمكن الاختصاصيين من العمل بفعالية والمساهمة بإيجابية لمؤسساتهم والمستفيدين والمهنة، ويكمن إجمالها على النحو التالي :

- البحث عن التحدي وتأمين الفرص الجديدة .
- امتلاك سعة الأفق .
- المقدرة على الاتصال البشري والالكتروني .
- العمل على خلق بيئة تتميز بالاحترام والثقة .
- العمل بنجاح من الآخرين ضمن فريق عمل .
- الأخذ بالمخاطرة المحسوبة .

¹ إبراهيم، السعيد مبروك. اختصاصي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ : العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009. ص.18.

² عبد الهادي، محمد فتحي. اختصاصي المعلومات العربي ودوره الجديد في إدارة المعرفة: خطط وبرامج التأهيل والتدريب اللازمة لاستيعاب الأنشطة المستحدثة، القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. ص. 15.

- المقدرة على الابتكار والتطوير والتقييم، وخاصة التكنولوجيات الجديدة والتفكير بطريقة نقدية.
- المرونة والإيجابية في زمن التغير المستمر، والتأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة.
- مهارات التفاوض والاستماع والدبلوماسية.
- مهارات إدارة المشروعات.
- مهارات إدارة التغيير.
- مهارات في تناول لغة أجنبية وخاصة اللغة الإنجليزية.
- مهارات تعليمية، وخاصة ما يتعلق بمحو الأمية المعلوماتية.
- تقدير المعايير الأخلاقية للمهنة في شكلها الجديد.
- التعمد بالتعلم مدى الحياة.¹

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. المرجع السابق نفسه. ص 16

3/ المكتبة والمكتبي في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة:

3-1- تعريف تكنولوجيا المعلومات :

يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى مدى واسع من التكنولوجيا المتضمنة في معالجة وتداول المعلومات مثل أجهزة الكمبيوتر والبرامج وطرق تطوير النظم الجديدة والاتصالات من بعد وتقنيات المكتب الحديث المتضمنة أيضا أجهزة الاستنساخ الحديثة والمصغرات الفيلمية والتكامل بينهما معا .

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ وتمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري.

حيث وضعت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم " اليونسكو " أن المفهوم الموسع لتكنولوجيا المعلومات يتضمن تقريبا كل عملية تحدث في نظام المعلومات من تصميم النظام إلى التكشيف والاسترجاع والنقل والبت والتقنيات المستخدمة في ذلك تتمثل في استخدام تقنيات وأجهزة المصغرات الفيلمية والاستنساخ والكمبيوتر وبت المعلومات ونقلها من خلال النظم الالكترونية المرئية.¹

ويعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات لأحمد محمد الشامي وسيد حسب الله تكنولوجيا المعلومات، أو تقنية المعلومات information technology بأنها " الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة والرقمية، والتي في نص يدون وتجهيزها واختزانها وبتها و ذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد "²

ويعرفها كذلك روجر كارتر Roger Carter في كتابه The information Technology بأنها: " الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، توصيل المعلومات في كل أشكالها وتطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة المكتب، المصنع والمنزل "³

¹ محمد محمد، الهادي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق، 1989. ص.32.

² الشامي، أحمد محمد، سيد، حسب الله. مرجع سابق . ص.573.

³ Roger Carter : " The information Technology Hamd book ", Heinman professional publishing,London. 1987. (p.19).

2-3- تأثير تكنولوجيا المعلومات الحديثة :

أ/ على المكتبة :

لقد حتمت التطورات التقنية والعلمية والتقدم الحضاري والتغيرات المتواصلة في المكتبات ومراكز المعلومات إلى تطوير هذه المؤسسات الثقافية التعليمية والاجتماعية، لتصبح شبكات معلومات متطورة، قادرة على التعامل والتفاعل مع التطورات والاتجاهات المعاصرة، وتلبية احتياجات الباحثين والدارسين في شتى المجالات محققة بذلك قفزة كبرى في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وطبيعة الخدمات والبرامج المكتبية ونشرها على نطاق واسع، متخطية بذلك الحواجز المكانية والزمانية في ظل البيئة التكنولوجية المتطورة والنمو المتسارع في نشر مصادر المعلومات، حيث شهد عالم المكتبات ثلاث ثورات في تنافس كبير :

- ثورة الحاسوب : انخفاض أسعار الأجهزة وانتشارها مما سمح لأصغر المكتبات باستعمال هذه التكنولوجيات .
- ثورة المعلومات : القرية الشاملة، مجتمع المعلومات، منتوجات للمعلومات والميول على النصوص الكاملة بدلا من البيانات الببليوغرافية الجديدة، وإدخال وسائل المرئي والمسموع .
- ثورة الاتصالات : تدعيم الثورتين السابقتين وتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات عبر طرق سريعة .

وقد أثرت هذه التغيرات على طابع المكتبة الذي أخذ يتطور فمن مكتبة تقليدية، إلى مكتبة مؤتمتة (محوسبة) ، فمكتبة الكترونية وصولا إلى المكتبة الافتراضية، ويمكن إدراج مراحل تطور المكتبة على النحو التالي : فمن المكتبة التقليدية التي تتكون مصادرها من مقتنيات على شكل ورقي مطبوع وتعتمد في أداء عملها على مكتبيين إلى المكتبة المحوسبة (المؤتمتة)¹.

1- المكتبة المحوسبة :

واهم تعريف للمكتبات المحوسبة هو " قيام المكتبة بإنشاء نظام متكامل يضم كافة أنشطة الأقسام من خلال قاعدة بيانات واحدة في شكل نظم آلية تشتغل من خلال حواسيب كبيرة أو متوسطة أو حواسيب صغيرة، حيث تعتمد هذه النظم على بيانات غير مدعمة بالصور والصوت والحركة وغالبا ما تكون هذه النظم محلية ولا تعتمد كثيرا على الربط .

1-1- إدخال الحاسوب في المكتبات :

بدأت المكتبات تواجه مشاكل عديدة بسبب عجز الوسائل اليدوية عن التعامل بكفاءة وفعالية مع الإنتاج الفكري بصورة مختلفة لذا امتد التفكير لاستخدام التقنيات الحديثة ومن أهمها الحاسوب، فهذا

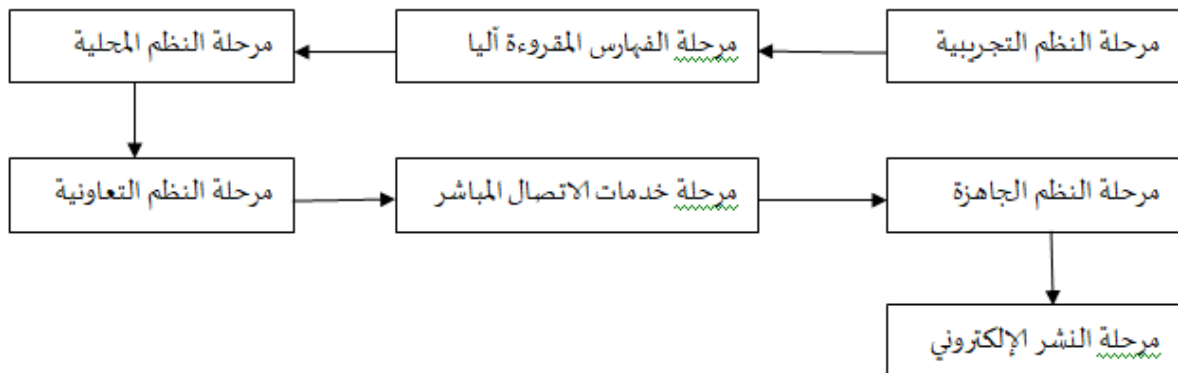
¹ مكاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائيي مكتبات جامعة معسكر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران. 2010/2011. ص. 41.

الأخير سهل مهمة تسجيل البيانات ، وساعد في توفير خدمات معلومات أفضل لإشباع حاجات المجتمعات الحديثة من المعلومات .

1-2- أسباب استخدام الحاسوب في المكتبات :

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري .
- تغيير طبيعة الحاجة إلى المعلومات .
- تغير أهمية مصادر المعلومات .
- تطوير العمال الروتينية .
- تطوير الخدمات المكتبية .
- تقديم الخدمات بصورة أفضل .
- الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات .
- المساعدة في إقامة نظم تعاونية بين المكتبات وقواعدها¹ .

1-3- المراحل التاريخية للتطور في استخدام الحاسوب في المكتبات :



الشكل رقم (01) : يمثل المراحل التاريخية للتطور في استخدام الحاسوب في المكتبات

2- المكتبة الرقمية Digital Library :

لقد شغلت قضية المفهوم والتعريف جل اهتمام المتخصصين في المكتبات والمعلومات لما لها من أثر في إنشاء المكتبة الرقمية وتطويرها، وقد أحصى الدكتور عماد عيسى محمد صالح في كتابه المكتبة الرقمية : الأسس النظرية والتطبيقات العملية واحدا وعشرين تعريفا للمكتبة الرقمية، وهي تعريفات وردت في قواميس المصطلحات أو دوائر المعارف المتخصصة أو أبحاث وكتابات المتخصصين أو التي تبنتها مؤسسات مهنية وعلمية وسوف نحاول في هذا الطرح استعراض أبرز وأدق التعريفات المقدمة للمكتبة كما يلي :

¹ مكاتي، كريمة. المرجع السابق نفسه . ص. 42.

عرفها مجلس المكتبات وموارد المعلومات "clir" Council of library and information resource كالتالي : " المكتبات الرقمية مؤسسات توفر الموارد المعلوماتية التي تشمل الكادر المتخصص لاختيار المجموعات الرقمية ومعالجتها وتوزيعها، وحفظها وضمان استمراريتها، وانسيابها، وتوفيرها بطريقة سهلة واقتصادية لجمهور من المستفيدين"¹.

وتعرف كذلك على أنها " تلك المكتبة التي تقتني مصادر معلومات رقمية ، سواء المنتجة أصلا في شكل رقمي أو تم تحويلها إلى الشكل الرقمي ، وتجري عمليات ضبطها ببلجيوجرافيا باستخدام نظام آلي ، ويتاح الولوج إليها عن طريق شبكة حواسيب سواء كانت محلية أو موسعة أو عبر شبكة الانترنت"².

وتعرفها جمعية المكتبات والمعلومات IFLA ، المكتبة الرقمية هي " عبارة عن مجموعة من الخدمات والمحتويات المنظمة التي تتيح للمستفيد الولوج إلى معلومات رقمية عبر شبكات الحاسبات"³

وهناك فوائد عدة للمكتبة الرقمية تنفرد بها وتميزها عن المكتبة التقليدية ومن بين هذه الفوائد نذكر مايلي:

- تمكن الباحث من الوصول إلى محتويات المكتبة ومصادرها من أي مكان يتواجد فيه كمنزله الخاص أو أماكن أخرى خارج مبنى المكتبة دون الحاجة للذهاب على المكتبة بل عن المكتبة الرقمية تأتي إليه .
- تغطي المكتبة الرقمية القدرة لعدد من الأشخاص والباحثين (ولو تباعدوا في أماكنهم) على استخدام نفس مصادر المعلومات في المكتبة والبحث فيها في الوقت نفسه.⁴
- إمكانية تحديث المعلومات في المكتبة الرقمية .
- تمكن من وصول الباحث إلى مصادر المعلومات في أي وقت يشاء .
- تقلل من حجم المحسوس لتخزين المعلومات بشكل فعال .
- تقلل من التعامل الفعلي من الأشياء بنفسها كأن تستخدم الكتاب نفسه دائما ولمرات عدة حتى يتقادم .
- توفير الفرصة لاستثمار أفضل للأموال المصروفة وتحقيق أفضل مما يفي فاعلية الأموال المصروفة.

3- المكتبة الإلكترونية Electronic Library :

غالبا ما يتم التطرق إلى تعريفها من وجهة المصادر التي تتكون منها هذه المكتبات، والمكتبة الإلكترونية بهذا الطرح تتكون من خليط بين المصادر التناظرية والرقمية المحتوى، ومنه يمكن اعتبار

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات، الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. ص. 281-282.
² الرمادي ، يحيى زكريا إبراهيم. رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية: الأداب نموذجا : دراسة تخطيطية ، الإسكندرية :دار المعرفة الجامعية، 2003.ص.18.

³ IFLA world library and information congress : 71 the ifla genral conference] Council. [en ligne] . [23-03-2022
 Disponible sur Interne : <http://www.ifla.org/iv/ifla71/programme.htm>

⁴ مؤيد، يحيى خضير. المكتبات الحديثة: (الإلكترونية- الرقمية- الافتراضية)، عمان: دار دجلة، 2014.ص. 270 .

هذه المكتبة تشمل على نوعين من المصادر الإلكترونية المتوفرة على الأقراص الضوئية والمصغرات، بالإضافة إلى المجموعة المرقمنة .

وفي تعريف آخر هي : المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الإلكترونية المخزنة على الأقراص المرنة Floppy أو المتراصة CD-Rom أو المتوفرة خلال البحث بالاتصال المباشر On line أو عبر الشبكات كالأنترنت¹.

4- المكتبة الافتراضية Virtual Library :

المكتبة الافتراضية عبارة عن تنظيم وإدارة مجموعة من مصادر وخدمات المعلومات المتاحة والمتوفرة إلكترونياً عبر شبكة الأنترنت، ويشمل ذلك على دمج المصادر والخدمات وتقديمها من خلال منفذ واحد ألا وهو شبكة الأنترنت، كذلك فإن المكتبة الافتراضية تشمل إتاحة وتوفير خدمات ومحتويات المكتبات عن بعد ولأماكن بعيدة ومتنامية الأطراف، لذا فإن المكتبة الافتراضية هي مكتبة عالمية متاحة إلكترونياً وإنها المكتبة التي تسهل على المستفيد الوصول إلى كم هائل من المعلومات حال الطلب وفي الوقت الذي يجده مناسباً وبدون أي تأخير وتضع هذه المعلومات أمامه وهو جالس على مكتبه، إنها مكتبات موجودة من خلال موقعها على الويب (Web Site) تقدم خدماتها المحوسبة في بيئة الشبكات والاتصالات عن بعد ويرجع أصل كلمة افتراضية إلى لاتينية القرون الوسطى (virtualis) المشتقة من كلمة (virtus) وتعني القوة والعظمى ، فهي الشيء الموجود بالقوة وليس بالفعل².

وتعرف كذلك بأنها تشكل روابط لعدد من المكتبات الرقمية ومن المؤسسات لتقديم خدمة معينة من دون أن يعرف الباحث بالضرورة أين مصدر الخدمة، وتتم فيها معالجة البيانات وتخزين المعلومات واسترجاعها بالطرق الإلكترونية الحديثة ويتم الاستفادة من جميع موادها وخدماتها بأي وقت من الأوقات وفي أي مكان بالعالم عبر الشبكة العالمية للمعلومات ومن ثم فهي تفتقد العنصر المادي كمكان physical مما يدعوا البعض لاستخدام مصطلح مكتبات دون جدران Libraries without walls³.

ب/ على المكتبي :

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات خاصة الأنترنت، قلل من الأعمال والإجراءات الفنية التقليدية وتحولت مهمة المكتبي تدريجي من معالجة مصادر المعلومات إلى معالجة المعلومات، أي الحقائق وتقديمها إلى من هو في حاجة إليها، وبذلك أصبح المكتبي خبير معلومات، ويرى بعض الخبراء أن المكتبة الإلكترونية ستزيد الطلب على أخصائي المعلومات ذوي خبرة ومعرفة عالية للقيام بالمهام التالية :

- مستشار معلومات يوجه المستفيد إلى بنوك ومصادر أكثر استجابة لحاجياته .
- تدريب المستفيد على استخدام المصادر الآلية الإلكترونية .

¹ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جبيل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2012/2011. ص. ص. 85-86.

² مؤيد، يحيى خضير. مرجع سابق نفسه. ص. 332 .

³ نصر الدين، حسن أحمد، العوض، احمد محمد الحسن. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات، ورقة المؤتمر الحادي والعشرين لاتحاد المكتبات والمعلومات، بيروت: لبنان: المركز القومي للبحوث- الخرطوم- ، 2010. ص. 06.

- تحليل المعلومات وتقديمها على المستفيد .
- القيام بإنشاء ملفات بحث وتقديمها للمستفيدين عند الطلب .
- إنشاء ملفات معلومات شخصية وتقديمها عند الحاجة .
- مساعدة المستفيد في استغلال قدرات الأنترنت بمساعدته على الفهم والتجول في فضاء المعلومات (Cyber Space Navigation).

إن مثل هذه المهمات تتطلب إعدادا خاصا لمواجهة التحدي الناتج على الإستعمال المكثف للألة في مجال المكتبات والمعلومات ومواكبة التطورات الحالية والمستقبلية.¹

- المكتبيون بين التقليد والحداثة (من المكتبي إلى أخصائي المكتبات في عصر الواب والأنترنت) :

كانت النظرة التقليدية لأمين المكتبة أو المكتبي تقتصر على كونه حارسا للمكتب وكلما كان حرصه على سلامتها من الضياع أو التلف والخسارة أنجع ن كلما اعتبر أميننا ناجحا في قيامه بواجبه ، ومع مضي الزمن وتعدد الاحتياجات المعرفية أصبحت المكتبات مؤسسات كبرى استوجبت التخصص في إدارتها وتسيير أمورها مما جعل من مهنة أمين المكتبة من المهن الراقية التي يعد لها إعدادا علميا جيدا ، ليتحول المكتبي إلى معلم والمكتبة إلى مدرسة ويصبح معيار نجاحه هو قدرته على جذب القراء والمستفيدين إلى المكتبة ، حيث يشير الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات في هذا الصدد أن مهام أخصائي المكتبات مرتبطة أساسا بالخدمات ، أي الوظائف والأعمال والأنشطة التي تهدف إلى تلبية رغبات المستفيدين .

من جانب آخر ، وللتفاعل مع التقنيات الحديثة وشبكات المعلومات يبدو أن مراجعة أخصائي المعلومات لمهامه التقليدية أصبحت ضرورة باعتبار أن النقلة نحو التقنية تليها الحاجة إلى إعداد كوادر المستقبل للعمل في المكتبات لأن التحولات السريعة فرضت ظهور وظائف ومهن معلومات جديدة يمكن تصنيفها إلى صنفين :

- مهن تقليدية متجددة : وهي تلك المتمثلة في خدمات البحث على الأنترنت وتلخص هذه المهنة في تقييم الموارد المعلوماتية واستفسار أدلة البحث المتاحة على الشبكة وبنوك معلومات المكتبات الإلكترونية ومحركات البحث ، إضافة إلى المعالجة الببليوغرافية على الخط من اجل الاستفادة من الفهارس المكتبية والتسجيلات الببليوغرافية المعروضة على شبكة الأنترنت للحصول على المعلومات الببليوغرافية، وتعوض هذه الخدمة بشكل من الأشكال وظيفة أخصائي المراجع التقليدية والمتمثلة في البحث في موارد المكتبة للوصول إلى المعلومات المرجعية من المصادر الأولية .

- مهن مستحدثة : والتي تنزل ضمن إطار التجديد المستمر لما يقدمه أخصائي المعلومات من خدمات على شبكات الإتصال (ISP)Internet Service Providers ، وتضم :

¹ بهجة، مكي. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الحديثة: ظهورها ومجالات استخدامها. عمان: دار الفرقان، 1997.ص.111.

- إجراءات تصميم مواقع الأنترنت لنشر المعلومات، مع إمكانية نشر القصص وإجراء المسابقات واستحداث برامج معينة .
- الكشف عن المعلومات المتاحة على الخط مع تنظيمها وتكثيفها لتسهيل استرجاعها عبر الواب
- تحديد المواقع التي يهتم بها دليل البحث، والإحاطة بمحتوى تلك المواقع ومراقبتها .
- تقييم عملية التكثيف التي يقوم بها ناشر الموقع .
- التعليم والتثقيف بشرح تقنيات الإنترنت وإكساب المستفيدين مهارات استرجاع المعلومات¹.
- يتخذ أخصائي المعلومات أحيانا دور الوسيط ، نيابة عن المستفيد في القيام ببعض العمليات المعقدة والتي تحتاج إلى شرح مثل البحوث المتقدمة .
- يقوم أخصائي المعلومات أحيانا ببعض الإستشارات للمؤسسات التي ترغب في ان تدخل مكاتها ضمن شبكات الإتصال .

- ملامح الاختلاف بين دور المكتبي التقليدي والمكتبي الرقمي²:

وجه المقارنة	المكتبي التقليدي	المكتبي الرقمي
الوظائف	- اختيار وجمع وتنظيم وحفظ مصادر المعلومات بالطرق التقليدية. - تخطيط وتنفيذ وتقديم خدمات المعلومات التقليدية.	- العمل كخبير معلومات - اختيار وجمع وتنظيم وحفظ مصادر المعلومات رقميا - بث الوثائق - العمل كملاح معلوماتي - تخطيط وتنفيذ ودعم خدمات المعلومات الرقمية
بيئة العمل	المكتبة التقليدية	المكتبة الرقمية
التكوين المعرفي	بسيط	مركب
مجتمع القراء	محدود وثابت	أي مستفيد في أي مكان يمكنه الاتصال بالمكتبة
حدود الخدمات	داخل جدران المكتبة	في إطار الشبكة
طبيعة العمل	روتيني	متنوع
نمط الخدمات	سلبي	نشط
نتائج العمل	مواد مطبوعة	مجموعات رقمية
طبيعة الخدمات	إتاحة الوثائق	الإبحار في المعلومات، تقديم النصح

¹ المداني ، أمنة. مرجع سابق.ص. 48.

² الرمادي، يحيى زكريا إبراهيم ؛ تقديم غادة ، عبد المنعم موسى. رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية: الأداب نموذجا ، دراسة تخطيطية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية،2003.ص.74.

المشورة، نقل المعلومات		
مرتفع	منخفض	مستوى العمل

الجدول رقم (01) : يمثل ملامح الإختلاف بين دور المكتبي التقليدي والمكتبي الرقمي

3-3- الوظائف الجديدة للمكتبي في المكتبات الحديثة :

أمام تعدد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ومع التدفق الهائل للمعلومات في شتى ميادين المعرفة أصبح لزاما على أخصائي المعلومات القيام بالوظائف التالية:

- المشاركة في بعض المهارات المتعلقة بالنشر كالتحرير والإخراج ، ولغات الحاسوب قصد إنتاج أشكال إلكترونية للمكتبات ذات المستوى القرائي المنخفض .

- تزايد العبء فيما يتعلق بتعليم كيفية الوصول إلى المعلومات وذلك مع زيادة الإقبال على شبكة الأنترنت وبالتالي يقوم أخصائي المعلومات بتقويم الباحثين في البحث عن المعلومات .

- المشاركة في إنشاء البيانات الوسطية (الإنشاء الآلي للكائنات، الإنشاء الآلي لتسجيلات الوصفية) .
استمرار نشاطاتهم فيما يخص حفظ الأرشيف ، فيما يتعلق بالموارد النادرة والمحفوظات الهامة، أما ببقية الموارد فتوضع في شكل رقمي إلكتروني .

- توفير التسجيلات الإلكترونية للموارد بصفة عامة .

- إبرام اتفاقيات بين أخصائي المعلومات، وهذا عن طريق توفير الناشر لقواعد البيانات والدوريات والملفات الإلكترونية .

- سيأخذ دور أخصائي المعلومات شكلا جديدا كمرشد هام إلى مصادر المعلومات السريعة النمو في شكل إلكتروني ، وعدم اكتفاءهم بدور المستجيب للأساليب الجديدة لتسجيل المعلومات وبثها بل لابد من التفاعل المتزايد مع كل من منتجي المعلومات والمستفيدين منها¹.

3-4- المهارات التقنية والمعلوماتية لاختصاصي المعلومات : (صفات أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية):

1- القدرة على التعامل مع أجهزة الحاسب الآلي والقدرة على تسجيل البيانات الفنية والإدارية .

2- يحتاج هذا التطور أيضا إلى مهارات ذات قدرات عالية للبحث في كثير من قواعد البيانات المتاحة حاليا.

3- معرفة (لغة البرمجة) وهي وسيلة إعطاء الأوامر للكمبيوتر لتنفيذ عمل ما وتتم كتابتها وفق قواعد متفق عليها.

¹ شعباني ، مجيد، شنوف، شعيب. أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية. مجلة العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة أحمد بوقرة. بومرداس. ص. ص. 13-14 .

- 4- أن يتوافر لديه القدرة على نقل البيانات عن بعد، فقد أصبح في الإمكان الاتصال بأجهزة الكمبيوتر من مسافات بعيدة والحصول على نقل مباشر من البيانات منه .
- 5- الإلمام الكامل بشبكة الانترنت وطريقة تلقي البيانات في مختلف الموضوعات عن طريق هذه الشبكة .
- 6- يكون لديه خبرة في العمل مع أنظمة مكتبات متكاملة .
- 7- أن يكون لديه القدرة على التحليل والفهم واقتراح الحلول ، وقادرا على استخدامها في حل المشكلات المعقدة المتعلقة بالنظم المتكاملة لمعالجة البيانات .
- 8- أن يكون على معرفة بالتطورات الحديثة، والتصميم والتنفيذ لأنظمة الاختزان والاسترجاع وميكنة المكاتب، ومعرفة بوظائف نظم الاتصالات الحديثة .
- 9- أن يكون لديه خبرة في مجال الإدارة، والعمل الجماعي .
- 10- يمتلك مهارات إتصال فاعلة، مع القدرة على العرض الشفهي للموضوعات وكذلك باستخدام وسائل الإيضاح، والتقارير ، والقدرة على عرض الموضوعات الفنية بصورة مفهومة للمستمعين من غير المتخصصين .
- 11- أن يكون مسؤولا عن التخطيط المستمر ، والتوسيع ، والتطبيق لتقنيات المعلومات ، وأن يكون له خبرة في الحاسبات الآلية والشخصية والبرامج ، ولديه مهارات جيدة في الإعلام والاتصال .
- 12- أن يكون لديه خبرة في الأجهزة والبرامج ودعم شبكات المعلومات، والوسائط المتعددة.¹

3-5- العوامل المؤثرة في المهنة المكتبية في ظل البيئة التكنولوجية:

لقد عملت التكنولوجيا على تغير أدوار الكثير من الإختصاصات من بينها مهنة المكتبي، لكن هناك عوامل أخرى متعددة تؤثر حاليا في المهنة المكتبية خاصة في البيئة التكنولوجية منها مجموعة من المتغيرات نحددها في النقاط التالية :

3-5-1- الإتجاهات الحديثة في تكوين أخصائي المعلومات :

لقد أفرز التطور المعرفي و التكنولوجي الهائل الوعي بالدور الحيوي للمعلومات التي تحتاج إلى العناصر البشرية المؤهلة تأهيلا علميا وفق خطة مدروسة، وعليه تركز التوجهات الحديثة في الإعداد المهني لأخصائي المعلومات على وضع برامج تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة التي تستدعي بدورها تكوين أخصائيو المكتبات، ومع مؤهلين على أسس علمية ومنهجية تسمح لهم بتأدية مهامهم على أحسن وجه، ولتطوير أخصائي المعلومات، يتطلب ذلك إعدادا لإكتساب مهارات معينة في مواجهة التطورات السريعة للتكنولوجيا لتقديم خدمات متجددة تتماشى مع هذا التطور، كالحرص على وضع برامج تعليم تؤهله فنيا وتربويا للتعامل مع المستفيدين، ويسعى القائمون علة وضع التكوين الجامعي في علوم المكتبات إلى تسطير أهداف تساعد البرامج بسوق العمل وحاجات المؤسسات وآفاق المهنة، وإعطاء الجانب العملي

¹ عودة، محمد مكاي. المكتبة المدرسية في مواجهة ثورة المعلومات: دراسة نظرية وتطبيقية، القاهرة: دار الكتاب المصري، بيروت: دار الكتاب اللبناني، 2000، ص.78.

التطبيقي حقه من العناية، بالإضافة إلى دراسة تخصصا ثانيا إلى جانب التخصص في المكتبات، والتركيز على المهارات اللغوية وتشجيع الابتكارات في مجال البرمجيات والنظم المتكاملة، فلكي يضطلع هؤلاء الأخصائيون بمهام وظائفهم بكفاءة، وفعالية لمواجهة المتطلبات التي تملها ظروف العمل في البيئة الرقمية، ينبغي أن يعاد توصيف برامج التعليم والتدريب لتسليحه بمجموع القدرات اللازمة، ولكي تكون لدى أخصائي المعلومات هذه القدرات التي تؤهله للتعامل مع الوظائف الجديدة الموكلة إليه، يجب أن يكون لديه استعدادا لتقبل فكرة التدريب، والتعليم المستمر للدخول إلى العالم الشديد التحول.

3-5-2- التنمية المهنية لأخصائي المعلومات :

إن الإهتمام بالتعليم الأكاديمي مرتبط بالتدريب المهني لأخصائي المعلومات ليوكب التطورات الحديثة، والكلام عن التدريب المهني هو الكلام عن التنمية المهنية لأخصائي المعلومات، ويبدأ الإعداد لهذه المرحلة حيث تنتهي مراحل التعليم النظامي، ورغم حصول المتخصص على قدر من المعرفة والمعلومات الأساسية للثقافة من تلك المؤسسات التعليمية، فإنه يعتبر مجرد بدء طريق النمو المهني لأخصائي المعلومات، والتنمية المهنية في المكتبات نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيير في العاملين من ناحية المعلومات والخبرات، والمهارات، ومعدلات الأداء، وطرق العمل، وأساليبه مما يجعلهم مؤهلين للقيام بأعمالهم بكفاءة وإقتدار، ويتم هذا عن طريق التدريب الذي يعد من أهم عوامل التأهيل لأخصائي المعلومات، هي عبارة عن الإتجاهات والمهارات الجديدة التي يكتسبها الأخصائي من خلال :

حضور دورات تدريبية متخصصة أو ورش عمل أو مؤتمرات، وندوات، أو الإطلاع على الدورات العلمية، أو مواقع الأنترنت التي تعرض أحدث ما وصل إليه في مجال المكتبات والمعلومات، ولقد أصبحت مسألة تطوير مهنة أخصائي المعلومات وتأهيله في للعمل في مؤسسات المعلومات من المسائل المهمة التي يجب أن يوليها أصحاب القرار اهتمامهم لتصبح قادرة على جعل مؤسسات المعلومات مساهمة لعصر تكنولوجيا المعلومات، ويكمن تحديد الغرض الأساسي من تنمية أخصائي المعلومات مهنيا في:

- تأهيله لمواجهة التغيرات السريعة في المجال ومواكبة التكنولوجيا.
- تقديم كل ما هو جديد للمستفيدين.
- إعداده إعدادا سليما لتولي أي منصب في جميع المستويات.¹

¹ مقناي، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة = The professional reality of information specialists in Constantine 1 and 2 university libraries in shade of modern information technology. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، مج06، ع02، ديسمبر 2020، ص.ص. 287-288.

خلاصة الفصل:

يعتبر العنصر البشري المحرك الأساسي لأي عملية تنظيمية، فبدون وجود عنصر بشري لا يمكن تحقيق الأهداف المنشودة، وبما أن المكتبات ومراكز المعلومات مؤسسات تنظيمية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع أصبح لزاما عليها إيجاد متخصصين في هذا المجال وذوي كفاءات ومهارات عالية لأداء مختلف الخدمات التي تقدمها لمجتمع المستفيدين ومدى الاستفادة منها.

الفصل الثاني

خدمات المعلومات في المكتبات
الجامعية ودورها في تلبية
احتياجات المستخدمين

تمهيد :

تعتبر المكتبات الجامعية أحد الروافد الهامة والدعامة الأساسية للبحث العلمي عامة وعلى المستوى الأكاديمي، أنشئت مكتبات الجامعة لخدمة مجتمعها العلمي والمكون من أساتذة وطلاب وإداريين وباحثين، بما يتماشى مع البرامج التعليمية المعتمدة بالجامعة، والمصممة لدعم المناهج الدراسية وخدمة مراكزها البحثية وتوسيع المكتبات الجامعية لتقديم خدمات مرضية لمستخدميها و تزويدهم بالمعلومات الصحيحة والخدمة الفريدة. وهذا يستلزم وجود أخصائي معلومات كفؤ يعمل على تحقيق أهداف المكتبة حيث تتمثل مهمته في تحديد المعلومات المطلوبة من طرف المستخدم، الذي هو في أمس الحاجة لمعلومات دقيقة تجيب عن استفساراته وهذه فرصة مهمة لمختص المعلومات بفضل وجوده على مستوى المكتبات الجامعية أن يساهم مساهمة فعالة في الوصول والحصول على إجابات مقنعة وكافية لكل فئات المستخدمين من خلال ما يمتلكه من معرفة حول احتياجاتهم، وتعتبر المؤهلات الأكاديمية المقدمة له من قبل المؤسسات الأكاديمية المختلفة وفقا لهذه التغييرات هي الطريقة الرئيسية لتحسين وتطوير دور أخصائي المعلومات، وخاصة في مجال تنظيم وتقديم خدمات المعلومات، مع مراعاة احتياجات المجتمع المستخدم ومتطلبات عصر المعيشة والتفاعل، حيث نشهد اليوم موجة تطور غير مسبوق على كل المستويات وفي كل مجال وألقت هذه الموجة بظلالها على الجامعات ومكتباتها، وظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والوظائف والعمليات المكتبية والذي عمل على تحسين وتطوير خدماتها المختلفة من خلال التحكم في عملية جمع البيانات، معالجتها، تيسير الوصول إليها بأكثر دقة وسرعة ممكنة، ولذا لزم على المكتبات الاهتمام بتنمية كوادرها وتهيئة كافة المستلزمات لترقى الخدمات المقدمة وتتطابق مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين.

1- ماهية المكتبات الجامعية:

1-1- تعريف المكتبة الجامعية:

عرفت المكتبة الجامعية من طرف المختصين في مجال المكتبات بـ تعاريف من زوايا مختلفة منها مايلي:

- تعريف الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات : " هي مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات".¹

- وفي تعريف آخر المكتبة الجامعية : " هي مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء والإهداء والتبادل والإيداع) وتنظيمها وفهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين (قراء وباحثين) على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كالإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات الحديثة كالإحاطة الجارية والبرث الانتقائي للمعلومات والخدمات الأخرى المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات".²

- وكذلك في تعريف آخر لأحمد نافع المدادحة : " هي تلك المكتبة التي تكون تابعة لجامعة أو كلية أو معهد علمي... الخ، وتعمل على تيسير الاستفادة من مقتنياتها للباحثين وأعضاء هيئة التدريس وطلاب هذا الكيان الأكاديمي على مختلف مستوياته الدراسية".³

- وعرفت أيضا بأنها: " المكتبة الملحقة بمعهد عال للتعليم وظيفته الأساسية البحث وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات".⁴

وعليه فالمكتبة الجامعية هي مكتبة تابعة للجامعة تهتم بالبحث العلمي من خلال تقديم مختلف مصادر المعلومات إلى روادها.

¹ حسب الله ، سيد ، محمد ، الشامي أحمد. مرجع سابق . 164.
² المدادحة ، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014. ص. 13.
³ المدادحة ، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011. ص. 102.
⁴ إبراهيم، السعيد مبروك. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص. 14.

أهداف المكتبات الجامعية :

تستمد المكتبة الجامعية طبيعتها وأهدافها ووظائفها من الجامعة نفسها لأنها جزء لا يتجزأ منها وبالتالي يحدد محمد ماهر حمادة أهم أهداف المكتبة الجامعية فيما يلي:¹

1- خدمة المناهج التعليمية، وذلك عن طريق توفيرها للمصادر التعليمية من كتب ومراجع ومذكرات وكتيبات و غيرها من المواد المتعلقة بالمناهج الدراسية، والتي تساعد على تدعيم وإثراء هذه المناهج وشرحها للطلاب.

2- مساعدة الطلاب على إعداد الأبحاث والتكليفات الدراسية الخاصة بهم.

3- المكتبة الجامعية مركز هام لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية بين جميع مكتبات البحث في العالم.

4- تدعيم وإثراء البرامج الأكاديمية والبحثية عن طريق توفير مجموعات مكتبية نشطة ومتطورة من مراجع ودوريات علمية وكشافات ومستخلصات رسائل وبحوث وغيرها ممن له علاقة بجميع برامج الجامعة.

5- نقل التراث العالمي من وإلى اللغة الأم (لغة المجتمع المحلي).

ويرى محمد صالح عاشور أن أهم أهداف المكتبة الجامعية تتمثل فيما يلي :

1- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً، بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات.

2- تقديم خدمات الإعارة الخارجية والداخلية.

3- تجميع واقتناء وتحليل وتنظيم واسترجاع وبث المعلومات المتخصصة، وتقديم خدمات المعلومات المطلوبة للمستفيدين منها بأسرع وسيلة ممكنة.

وحتى تحقق المكتبة الجامعية ذلك لابد من اقتنائها أحدث المصادر التعليمية وأحدث الوسائل والتجهيزات المكتبية التي تستطيع من خلالها تقديم خدمة مكتبية متطورة وفعالة توفر وقت وجهد المستفيدين في الحصول على معلوماتهم اللازمة في أسرع وقت ممكن مما تحقق الاستفادة القصوى منها.

¹ خطاب، السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013. ص. ص. 210-211.

2-1- أنواع المكتبات الجامعية:

1- المكتبة المركزية: وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية.

2- مكتبة الكلية: وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كلية محددة، ومن فوائدها أنها تتيح للطلبة المجال لاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات، فإذا لم تكن في الكلية مكتبة ثقلت همهم عن التوجه إلى المكتبة المركزية لبعدها، وللوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها، ومن فوائدها كذلك أنها تخفف الزحام في المكتبة المركزية التي قد لا تستطيع استيعاب طلبة المؤسسة في حال إقبالهم عليها.

3- مكتبة القسم: وتهدف هذه المكتبة إلى خدمة قسم معين، وغالبا ما توضع في قاعة اجتماعات القسم - إن وجدت - ويشرف عليها أمين سر القسم (السكرتير)، والهدف منها هو وضع المراجع الأساسية التي يحتاج إليها الأساتذة قريبة من أيديهم.¹

3-1- وظائف المكتبة الجامعية:

1- الوظائف الإدارية:²

يقوم بها أمين المكتبة بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل:

- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

2- الوظائف الفنية:

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب الدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط وغيرها.

- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.

- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

3- الخدمات المكتبية:

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.

- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم.

- توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.

- التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة تخدم المجتمع الأكاديمي.

¹ عبد الجابر، سعود وآخرون. مدخل إلى علم المكتبات. ط2. عمان: دار المأمون، 2010. ص. 148.

² المدادحة، أحمد نافع. المرجع السابق. ص. 105-106.

4-1- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجامعية تواجه اليوم أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها ومنطقتها وسبل عملها، وأن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة، وتتبنى التكنولوجيا وتتكيف مع خدمة روادها. وهناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية خاصة العربية، وهي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة والمعاصرة، وفيما يلي عن أهم هذه التحديات:¹

• تحدي الإنترنت :

أصبحت الانترنت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة، لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية، بسبب الخدمات الكبيرة المتنوعة، الحديثة، المتجددة، والسريعة. حيث أدى ذلك الإقبال الكبير على خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستخدمين المتواصلة والمتلاحقة لكثرتها. في حين أن استغلال الحاسب الآلي في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات، زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود وشروط أمام المستخدمين . ومن جهة أخرى فإن شبكة الانترنت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية، وذلك بتقديم معلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة وبمصالحها وخدماتها ونظامها الداخلي. وتسهل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم. فقد أصبحت الانترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الإلكتروني أو بروتوكول نقل الملفات.

• تحدي المكتبات الالكترونية:

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة، تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية والمعلومات الرقمية، ويحتاج ذلك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية ومراكز البحث. ومن واجب الجامعة تحضير المنشورات والمعلومات العلمية لتغذية المكتبات الالكترونية مثل الأطروحات والرسائل الجامعية والبحوث ومنتجات الوسائط المتعددة، فوق أقراص مدمجة (CD-ROM) بالتعاون مع دور النشر، أو وضعها على الخط المباشر.

فالיום المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الإلكتروني وزيادة الإنتاج الفكري، والتحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها، والتحدي المعرفي حتى تواكب تطورات العصر.

¹ خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013. ص. 70-71.

• تحدي الوسائط المتعددة:

لقد سطع نجم الوسائط الالكترونية الحديثة، والتي يصطلح عليها اسم الوسائط المتعددة . "MILTIMEDIA" . فهي حسب تعريف القاموس الحر على الخط العام 1994 : " تركيب من نص وصورة وصوت، مع الصور المتحركة مثل تسلسل الفيديو." ¹

فهذا الشكل الجديد لحوامل المعلومات أصبح أكثر طلبا عند المستفيدين والمكتبات ذلك أنه يحتوي على ميزة البحث وكذا السرعة في الاستعراض إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات، فالقرص الواحد يستطيع احتواء مئات الكتب التي تعجز رفوف ومخازن المكتبات الصغيرة عن احتواءها، لذا فإن المكتبات الجامعية مطالبة بتوفير هذه الحوامل، إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها أو التي بواسطتها يتم الاطلاع على محتوياتها. فالأنظمة تتطور مما يجعل بعض أشكال الوسائط تلغى ولا تكون قابلة للاستخدام. وسيكون ذلك قريبا مصير القرص المرن FLOPPY مما يجعل المكتبات ملزمة بمواكبة هذه التطورات التكنولوجية. مما سيثقل كاهل الميزانية في جانب النفقات وهو تحدي جديد يجب تجاوزه.

• تحدي الدوريات الالكترونية:

هي دوريات تعد وتوزع بصورة إلكترونية، وهي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية. بعضها متاح مجاناً والبعض الآخر برسوم اشتراك، من أهم ميزاتهما سرعة النشر، الكشف الآلي، ارتباطات تشعبية مع منشورات أخرى على الشبكة، اقتصادية بالنسبة للتكاليف وكذا المساحة في المخازن. ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل إلكترونية.

وهكذا تجد المكتبات نفسها وهي تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر والعرضين والوكلاء.

• تحدي الأطروحات الالكترونية:

الأطروحات الجامعية الإلكترونية هي معلومات حاسوبية، وهي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة تتناسب مع أهميتها، بصورة عقلانية وبكل اهتمام ورعاية. لما تقدمه هذه الأطروحات – خاصة درجة الدكتوراه – من نتائج واقتراحات، ذات درجة بالغة الأهمية.

وفي إطار تطور أشكال النشر وتطور رصيد المكتبات الجامعية واحتياجات روادها، فقد أصبح الحصول على النص الإلكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية وفي ظل الثورة التكنولوجية، أما عن إيداع قرص مضغوط أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل وفي متناول الجميع، لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف. التي لا تزال غير مصونة وخاصة ما

¹ خطاب، السعيد مبروك. مرجع سابق نفسه. ص. 72.

يتاح منها عبر شبكة الإنترنت. إذن فيجب أخذ كل الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستخدمين من جهة وتأمينها وحفظا لحقوق صاحبها من جهة أخرى. فيمكن إتاحتها في صيغة كتاب إلكتروني PDF مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها، والتي تمنع النسخ وتمنع التحميل أو الحفظ من الملف حفاظا على حق التأليف، أو يمكن أن يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها. ويبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي للمستخدم، على أن يستشار صاحب العمل في أي الخيارين يفضل.

• تحدي التعليم والإعارة عن بعد:

إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية، والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو بالأحرى استخدام الإنترنت، سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم. ويزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية، حيث أن الحصول على شهادة جامعية من منزلك أصبحت أمرا واردا في أي علم أو تخصص تريده، وبكل الدرجات العلمية، بفضل ما تتيحه هذه العوالم الافتراضية من تقنيات اتصالية عالية.

لطالما كانت المكتبات الجامعية القلب النابض للجامعة ومقصد كل الطلبة والباحثين، فيجب على المكتبات، أن توفر منافذ لها عند كل حرم جامعي افتراضي، تعرف من خلالها برصيدها وتتيح البحث فيه. بل أكثر من ذلك، الوصول إلى النص الكامل لمصادر المعلومات، لتعميم الفائدة لكل طالبي العلم عبر العالم، متجاوزة بذلك عاملي الزمان والمكان. وذلك عبر تفعيل الإعارة عن بعد وتحسين ظروفها، من خلال خدمة راقية للمستخدمين في جميع أشكال الرصيد وإتاحتها بالوسائل التقليدية، ويستحسن أن يكون التعامل في هذه الحالة مع المكتبات وليس مع الأفراد لسهولة متابعة المؤسسات في حالة التجاوزات، مقارنة مع متابعة الأفراد.¹

2- خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية:

1-2- تعريف خدمات المعلومات:

- حدد حشمت قاسم في رسالة الماجستير التي نوقشت في عام 1971 المفهوم والمقصود بخدمات المعلومات حيث أشار إلى أنها: " الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات".²

- وفي تعريف آخر: " هي الخدمات التي تتوافر من خلالها المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات لدى مستفيدين بشكل يعينهم على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب بالنسبة لهم، أو الوصول إلى نتائج يسعون إلى تحقيقها، أو تعيينهم على تطوير الأعمال والأنشطة التي يقومون".³

¹ خطاب، السعيد مبروك. مرجع سابق نفسه. ص. 73-74.

² كيلاني، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2015. ص. 57.

³ عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2015. ص. 34.

- و يشير مصطلح خدمات المعلومات إلى : " مجموع العمليات التي تهدف إلى تجميع المعلومات وتنظيمها ومن ثم إتاحتها لمن يحتاج إليها " ¹ . حيث تتمثل خدمات المعلومات في العمليات الآتية:



الشكل رقم 02: عمليات خدمات المعلومات

2-2- عوامل ظهور خدمات المعلومات :

هناك عدة أسباب وعوامل دعت إلى ظهور خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات هي ²

- 1- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه.
- 2- تعدد مواطن الإنتاج الفكري وتأخر وصوله بعد طلبه.
- 3- تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الدوريات إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية والبصرية.
- 4- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشنت المعلومات بين المطبوعات المحورية.
- 5- تعدد لغات الإنتاج الفكري (الحواجز اللغوية) وبالتالي نقص الترجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرؤها الكثير من الباحثين كالروسية واليابانية وغيرها.
- 6- تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.
- 7- ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري و تضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم.
- 8- تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث في مجاله.
- 9- نقص الوسائل والإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات وهذه الوسائل تشمل الأجهزة والأفراد المؤهلين وكذلك الأساليب الفنية كالتصنيف و التكشيف اللازم لتحليل المعلومات.
- 10- عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات والنشرات التي تعتبر سرية أو محدودة النشر والتوزيع أو صادرة في الوقت الحاضر بالشكل الإلكتروني وحده.
- 11- عدم التأكد من أن الدوريات الكشفية ودوريات المستخلصات سوف تغطي المقالات والبحوث والأنباء الهامة التي تنشر في دوريات غير منشورة ولكن هذه المعلومات التي تشمل عليها ذات أهمية بالغة للباحثين أحيانا.

¹ عبود، رحيم ، الصوصاع، أحلام فرج. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2013. ص. 78.

² النوايسه، غالب عوض. مرجع سابق . ص. 144.

12- تكرار الجهود وذلك بالنسبة للأعمال البيبليوغرافية التي تتم في أماكن مختلفة فضلا عن تعدد وصعوبة البحث في هذه الأعمال البيبليوغرافية التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات.

ولقد أدى هذا الإحساس بالعقبات المتعددة للوصول إلى المعلومات فضلا عن قصور الخدمات المكتبية التقليدية عن تلبية الاحتياجات المختلفة للمتخصصين والباحثين إلى التفكير في ابتكار أساليب جديدة يمكن بواسطتها التحكم في ذلك الفيض الهائل من المعلومات، وقد تمثل هذا الابتكار في خدمات المعلومات بكافة أنواعها.

3-2- أهمية خدمات المعلومات:

تبقى الوظيفة الأساسية لأي نظام معلومات مهما كان نوعه هي تلبية حاجيات مستفيديها والسعي إلى ضمان أكبر نسبة إفادة من المجموعات المتوفرة لديه أو المعلومات التي يمكن للنظام أن يصل أو يحصل عليها، فالمكتبات مهما كان نوعها والمكتبات الجامعية خاصة يجب أن تتميز بخدماتها فتسعى إلى:¹

1- توفير مصادر المعلومات حسب فئات المستفيدين وحاجياتهم وإعلام المستفيدين بأخر المستجدات في مجال تخصصهم.

2- متابعة حاجيات المستفيدين والسعي إلى تلبيةها باستمرار مع مراعاة دقة المعلومات وصحتها.

3- السعي لملاحقة الإنتاج الفكري المشتت جغرافيا والمتعدد شكلا ومضمونا والمساعدة على تخطي الحواجز اللغوية للباحثين بتوفير المعلومات باللغة التي يعرفها الباحث.

4- تقليص جهد الباحثين وتوفير الوقت والمال اللازم للبحث، بإعلام المستفيدين بالخدمات المتوفرة بالمكتبة والتسويق لها.

5- استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتوفير خدمات المعلومات الحديثة.

4-2- أنواع خدمات المعلومات :

يرى معظم المتخصصين في ميدان المكتبات والمعلومات أن خدمات المستفيدين التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية بأنواعها المختلفة تنقسم بشكل عام إلى:²

أ- خدمات غير مباشرة:

وهي الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يؤديها العاملون في مؤسسات المعلومات دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات. وتشمل هذه الخدمات إجراءات الاختيار والتزويد والتسجيل وتنظيم مصادر المعلومات والإعداد البيبليوغرافي لها، وغير ذلك.³

¹ كوداش، نبيلة. خدمات المعلومات. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية [على الخط]. [د. ت]. [زيارة يوم: 2022.05.06]. مج. 2، ع. 9. ص. 272. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/675/3/9/131203>

² الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002. ص. 212.

³ الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مرجع سابق نفسه. ص. 212.

ب- خدمات مباشرة:

من شأنها مساعدة المستفيد من الوصول إلى والحصول على المعلومات بمختلف مصادرها. وتسمى بخدمات المستفيدين، وتشمل الأعمال التي تقدمها مؤسسات المعلومات للمستفيدين مباشرة، وتتضمن الإعارة، والخدمة المرجعية والإرشادية، وخدمات الإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، والترجمة، وتحليل المعلومات، والبحث الإنتاج الفكري، وهذا النمط من الخدمات يمثل الناتج النهائي للخدمات غير المباشرة.¹

وتختلف تصورات الباحثين وتحدياتهم لأنواع خدمات المستفيدين المباشرة التي تنهض بتقديمها مختلف المؤسسات المعلوماتية، فعلى سبيل المثال، يورد حشمت قاسم الأنواع التالية من الخدمات التي يرتبط تنوعها حسب نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات، وهي:

- 1- البحث عن النتاج الفكري.
- 2- الاستخلاص.
- 3- التكشيف.
- 4- الإحاطة الجارية.
- 5- الترجمة.
- 6- البحث بالاتصال المباشر.
- 7- تدريب المستفيدين.

ويعرض محمد فتحي عبد الهادي الأنواع الآتية من الخدمات المباشرة للمستفيدين:

- 1- الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة والاستفسارات.
- 2- خدمة تداول أوعية المعلومات.
- 3- خدمة التصوير والاستنساخ.
- 4- إعداد قوائم المؤلفات والكشافات والمستخلصات.
- 5- خدمة الترجمة.
- 6- خدمة الإحاطة الجارية.
- 7- النشر.
- 8- تدريب المستفيدين وتوعيتهم بخدمات المعلومات.

وقد أوردت إحدى رسائل الماجستير طائفة واسعة من هذه الخدمات وهي:²

- 1- البحوث الببليوغرافية الراجعة.
- 2- بحوث الإحاطة الجارية والبحث الانتقائي للمعلومات.

¹ الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مرجع سابق نفسه. ص. 213.

² الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مرجع سابق نفسه. ص. 214.

- 3- استرجاع البيانات الرقمية.
 - 4- الإجابة على الأسئلة.
 - 5- التزويد المكتبي.
 - 6- الخدمات المرجعية.
 - 7- الفهرسة والفهارس الآلية.
 - 8- أماكن وجود المصادر وطلب الوثائق.
 - 9- الإحالة إلى قواعد البيانات الأخرى.
 - 10- الإحالة إلى الأشخاص، الأماكن، المؤتمرات.
 - 11- الإعارة المتبادلة بين المكتبات.
 - 12- البريد الإلكتروني.
 - 13- نقل المؤتمرات عن بعد.
 - 14- بث الأخبار والبحث من خلال تلفزيون الكيبل.
- 2-5- أسس تقديم خدمات في المكتبات:

دعا كينغ إلى إتباع فلسفة خدمات العملاء المتعلقة في الشركات عند تقديم الخدمات للمستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات، وهذا من أجل تقديم خدمة في المستوى تضمن رضا المستفيدين واستمرار ترددهم على المكتبة، وحث كينغ على أربع عناصر أساسية لتطبيق تلك الفلسفة وهي:¹

1- معاملة رواد المكتبة باعتبارهم أشخاص لهم قيمتهم:

يقتضى ذلك استقبال المستفيد بابتسامة ومنحه الوقت الكافي والاهتمام بصورة فردية، وعدم الانشغال عنه بأمور أخرى، بل أن الأمر قد يستدعي توجه المكتبي مع المستفيد إلى مكان توافر المعلومات التي يرغب في الحصول عليها بدلا من الإشارة إلى أماكن تواجدها في المكتبة.

2- الاستثمار في المكتبة:

تقوم بعض الشركات بتشجيع الموظفين على حسن التعامل مع العملاء بإتباع سياسة إشراك المكتبي في التخطيط لوضع برامج المكتبة ومتابعتها للتعرف على مدى رضا المستفيدين منها ومن ثم تطوير تلك البرامج بما يحقق أكبر فائدة.

¹ كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية: جامعات الجزائر وسط أنموذجا. أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه العلوم في تخصص علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، 2014. ص. ص. 57-58.

3- معرفة المكتبي بالخدمات:

يتحقق ذلك بعدة أساليب من بينها الاطلاع على الدراسات العلمية المتعلقة بالتخصص والمساهمة في إعدادها، الالتحاق ببرامج التعليم المستمر والقيام بالتريصات ذات العلاقة بالتخصص، الاطلاع المستمر على المجموعات المكتبية لأخذ فكرة مفصلة عنها مما يساعد على توجيه المستفيدين إلى مكان تواجد مصادر المعلومات بدقة.

4- التأكد من حصول المستفيد على ما يريد:

ينبغي توجيه أسئلة للمستفيد قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة، فقبل أن يقدم المكتبي الخدمة لابد أن يوجه مجموعة من الأسئلة للمستفيد لاستيضاح المطلوب وتحديد بدقه وفي أثناء تقديم الخدمة وعليه تكون مساندة المستفيد في الحصول على ما يحتاج إليه بدقه.

5- عرض الخدمات بالمكتبات الجامعية:

قامت المؤلفة " Christine Ollendorff " كرستين أولندوف بتقسيم خدمات المكتبات الجامعية إلى خدمات أساسية وأخرى ثانوية كما هو موضح في الجدول:¹

الخدمات	البحث عن الوثائق	الإطلاع على الوثائق	التدريب
خدمات أساسية	-الإطلاع في عين المكان - البحث في الفهارس المحلية - الإعارة	- أدوات محلية - قواعد بيانات تجارية - التوجيه نحو المصادر الأخرى	- تدريب المستفيدين حول طرق البحث عن المعلومات
خدمات ثانوية	-الإعلام حول جديد المقتنيات - البحث في الفهارس عن بعد - النسخ - نسخ فهارس المحتويات - خدمات النسخ -فضاءات للقراء	- تقديم الوثائق (الإعارة بين المكتبات).	- وضع برنامج خاص للتكوين الذاتي.

الجدول رقم 02 : عرض الخدمات بالمكتبات الجامعية

¹ كداوة، عبد القادر. مرجع سابق. ص. 59.

3- أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستخدمين:

1-3- تعريف المستفيد وأنواعه:

أ- تعريف المستفيد:

- المستفيدين: " هم أفراد من مجتمع المكتبة أو غيرهم ممن يستفيدون بالفعل من خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة معينة".¹

- من جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه: " شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما، أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن خدماتها، ومصطلح الزبون والعميل، حيث ينشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك ومصطلح المستفيد أفضل كذلك من رائد المكتبة أو مركز المعلومات، في الأخير هو يحمل معنى مسانداً أو دائماً للمكتبة، كما يدرج مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع".²

ب- أنواع المستفيدين:

- يميز وارزيق Werzig من جهته أربعة أنواع من مستفيدين نظام المعلومات، وهي:³

1- المستفيد الحالي (النهائي): هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلاً.

2- المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلاً.

3- المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه الفرصة لاستعمالها، لكن لا يستغل هذه الإمكانية.

4- المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة، يحتاج إليها، ولكن لا يدري أين يجدها.

- كما يصنف المستفيدون حسب المستويات التعليمية والحاجات المعلوماتية، ومن بين أهم الفئات التي تعني بالاستفادة من خدمات المكتبة الجامعية " الطلبة " يصفون إلى قسمين:

• **طلبة التدرج:** يعتبر هذا الصنف الأكثر تمثيلاً لفئة الطلبة ويتمثل استخدامهم للمكتبة الجامعية في دعم المقررات الدراسية كما أن الكثير من طلبة التخرج (ليسانس، مهندس..) يقصدونها لانجاز أبحاثهم التي يكلفون بها في إطار المقاييس البيداغوجية أو للتحقيق والاطلاع.

• **طلبة ما بعد التدرج:** يشكل هذا الصنف الجزء الأهم من فئة الطلبة فهم يزاولون دراسات عليا بمراحلها: ماجستير أو دكتوراه (ماستر/ دكتوراه) وتعود هذه الأهمية لكون هؤلاء الباحثين أكثر استخداماً لمصادر المكتبة بشتى أنواعها في أبحاثهم الأكاديمية في نهاية دراساتهم

- **هيئة التدريس:** تعتبر بمثابة العمود الفقري للجامعة إذ ترتب عليها نجاح أو فشل الأقسام في تأدية مهامها بالطريقة الصحيحة والمثلئ باعتبارها القائمة على تطبيق البرامج والمناهج التعليمية وكذا تطويرها تماشياً مع تكنولوجيا ومجتمع المعلومات.

¹ دياب، مفتاح محمد. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة إنجليزي-عربي. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016. ص. 34.

² عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص. 249.

³ مقتاني، صبرينة. التكوين الثقافي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. مذكرة دكتوراه علوم: علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة، [د. ت.].

- موظفي الجامعة: تخص هذه الفئة الإداريين والمكتبيين والمهنيين العاملين بمختلف أقسام الجامعة حيث يستخدم أكثرهم المكتبة الجامعية أما لإثراء رصيدهم المعرفي أو إنجاز بحوث متعلقة بتكوينهم المتواصل وبالتالي فالاستفادة محدودة عدا المكتبيين الذين يعتبرون الأوفر حظا في المجال .
- الباحثون من خارج الجامعة: فئة المستفيدين القادمين من خارج مكتبة الكلية والقسم للاستفادة من رصيد المكتبة في مجال بحوثهم التي لها ارتباط بتخصصهم، أو من خارج الجامعة تماما للبحث عن مصادر معلومات وخدمات جديدة و متميزة لأغراض البحث العلمي.

2-3- علاقة المكتبي بالمستفيد:

يعتبر الاتصال ضرورة من ضرورات حياة لا يمكن الاستغناء وكلمة اتصال بالانجليزية Communication مأخوذة من كلمة Common بمعنى عام أو شائع لأنه من خلال الاتصال تصيح المعلومة أو الفكرة عامة وشائعة. ويعتبر الاتصال أساس الإدارة السليمة. وهو مرادف لنقل المعرفة أو البيانات في الإنتاج الفكري، ولهذا فإن أول ما يميز الاتصال داخل المؤسسات الخدمانية كالمكتبة هو وجود طرفين يؤثر كل واحد منهما على الآخر ويتأثر به . وذلك من خلال مختلف التفاعلات التي تحصل بينهم عند ممارسة المكتبي لعمله وبحث المستفيد عن ضالته. إلى هنا يتبادر إلى أذهاننا التساؤلات التالية: ماهي طبيعة العلاقة الموجودة داخل المكتبات التي تربط المكتبي بالمستفيد؟ و ما مدى تأثير كل واحد منهما على الآخر؟ وماهي أهدافها؟¹

يعتبر المستفيد العنصر المتحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبية جامدة مكدسة غير مستغلة وبالتالي يصبح الرصيد ميتا، وتفشل المكتبة في تحقيق الأهداف المنشودة. إذ يجب إشراكه في عملية تنظيم وتسيير المكتبة وذلك عن طريق:

- التعبير عن آرائهم فيما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة وفعاليتها
 - الاستفسارات
 - المشاركة في اقتراح قوائم للمقتنيات الجديدة
 - المشاركة في اقتراح أوقات مناسبة تساعدهم لفتح المكتبة
 - الاشتراك في تنظيم معارض داخل المكتبة.
- وهذا ما أكدته المكتبات الفرنسية في وضعها لمشاريع تحققت بنجاح كمشروع " الاتصال – استقبال " الذي أكد على العلاقة التي يجب أن تكون بين المكتبي والمستفيد، واعتبرت المكتبة مكان لجذب واستقطاب القراء.

¹ عميرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانبا والعلوم التكنولوجية بهران نموذجا. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: وهران السانبا، 2010. ص. 42.

3-3- مفهوم احتياجات المستفيدين:

- هي رغبة المستفيد في الحصول على معلومات تفيد وتقضي له على مشكلات واجهها.
- هي رغبة يشعر بها الإنسان ويعمل على تحقيقها أو تلبيتها وتنقسم إلى قسمين:¹
- الحاجة المعرفية: وهي السعي لاكتساب المعلومات حتى يتسنى للمستفيد اتخاذ القرارات بنفسه، وتسيير شؤونه والسبل لتمويلها إلى شيء مادي.
- الحاجة المادية: بعدما يكتسب المستفيد المعلومات فهو يسعى للاستفادة منها وتحويلها إلى شيء ملموس أو مادي

تمثل تحديد احتياجات المستفيدين أهم خطوة في سياسة تنمية المجموعات المكتبية وهي تتضمن الوسائل المختلفة التي تستخدمها المكتبة لمعرفة احتياجات المستفيدين من المعلومات² وتتمثل هذه الوسائل في:

- ✓ التحليل المستمر لمجتمع المكتبة وذلك بمعرفة أي تغيرات تطرأ على البناء الديموغرافي لهذا المجتمع والتعرف على القضايا والمشكلات التي تستقطب اهتمامات الأفراد في المجتمع الذي تخدمه هذه المكتبة.
- ✓ معرفة أي تغيرات في مناهج الدراسة وكذلك أساليب الدراسة والقضايا التي تحظى من جانب الأفراد في المدارس والجامعات المختلفة التي تخدمها المكتبات.
- ✓ استطلاع آراء المستفيدين عن المكتبة وخدماتها.
- ✓ تحليل الاستعارات الداخلية والخارجية وذلك من أجل التعرف على توجهات مجتمع المكتبة.
- ✓ الرد على الأسئلة المطروحة من طرف المستفيد وكذلك استفساراته ومحاولة إرشاده وتوجيهه بهدف إشباع رغباته وكذلك دمج وإشراكه في مختلف عمليات تنظيم وتسيير مراكز المعلومات كالتعبير على رأيه فيما يتصل نوعية وفعالية الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى مشاركة في اقتراح قوائم المقتنيات الجديدة وإشراكه في تنظيم المعارض واقتراح الحلول المناسبة إن وجدت هنالك مشاكل³.

3-4- مزايا المستفيدين:

ذكر ليهان **Luhman** سبع مميزات للمستفيدين ذلك إذا ما قيمت فإنها ستساعد المكتبي في جهوده لإرضاء وتلبية احتياجات المستفيدين وهذه المميزات مقسمة إلى مستويات وهي:⁴

- 1- مستوى الشخصية.
- 2- مستوى التغير.
- 3- المستوى الوظيفي.
- 4- مستوى الاستيعاب.

¹ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، القاهرة: دار غريب للطباعة، 1984. ص. 431.

² صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، قسنطينة، جامعة منتوري، 2004. ص. 26.

³ محمد، محمد أمان. خدمات المعلومات مع الإشارة إلى الإحاطة الجارية، الرياض، دار المريخ، 1985. ص. 49.

⁴ إسماعيل، أياس يونس. دراسة المستفيدين وتعليم المستفيدين. مج. 3، ع. 5، 2016. ص. 211.

5- مستوى الإرضاء.

6- مستوى القراءة الوظيفية.

7- المستوى البصري.

3-5- العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستخدمين :

إن المبدأ الأساسي الذي ينبغي على كل نظام معلومات يعمل به هو معرفة المستخدمين عن طريق دراسات جادة تهدف إلى جمع المعلومات وتحليلها قصد تقديم منتجات وخدمات ملائمة لمختلف فئات المستخدمين.

تجدر الإشارة إلى أن دراسات المستعملين ضرورية في كل أطوار التسيير لنظام المعلومات بداية بالتصور إلى التسيير مروراً بالتقويم والتسويق والسؤال الجوهرى هو: ماهي المعلومات التي ينبغي جمعها حول الاستعمال والمستعملين التي ينبغي أن تدرس¹؟

تتمثل هذه العوامل أو المتغيرات فيما يلي:

❖ خاصية فردية: هي عوامل خاصة بمستعملي المعلومات أهمها:

- بيانات ديموغرافية: السن، الجنس، الجنسية.
- بيانات خاصة بالحالة الاجتماعية: الموارد المالية، خصائص ثقافية، القيم، الانفتاح.
- بيانات خاصة بالمستوى المعرفي: مستوى التعليم، الثقافة العامة، ميادين الاهتمام، اللغات.
- بيانات نفسية: الشخصية، الذكاء، القدرات لاتخاذ القرارات.

❖ خاصية النشر أو بث المعلومات: فيما يخص أو نشر المعلومات يمكن أن نميز بين المراحل

التالية:

- التحسين: المستخدم يعرف للمرة الأولى بوجود وثائق أو معلومات حول موضوع يخصه.
- الاهتمام: يعبر المستخدم عن الإدارة في الحصول على معلومات معينة قصد إثراء معارفه أو توظيفها في حل مشكلة معينة.
- رد الفعل: يقوم المستخدم بتلقي المعلومات المقدمة له ثم يعبر عن رأيه في هذه المعلومات ومدى تطابقها مع ميدان اهتمامه.

- اتخاذ القرار: يتوقف اتخاذ القرار على نوعية المعلومات المقدمة للقارئ.

- توظيف المعلومات: بعد التأكد من صلاحية المعلومات تستعمل في إطار مناسب.

❖ الخاصية الاجتماعية والبيئية: هذه العوامل تخص الإطار الاجتماعي أو البيئي وهي تؤثر على

الأفراد والجماعات في تجاوبهم وتعاملهم مع المعلومات ومن هذه العوامل نذكر ما اعتمد عليه في الدراسات حول المستخدمين:

- المعايير الاجتماعية أو الثقافية: خصائص ثقافية، قيم اجتماعية، عادات وتقاليد، تفاعل ثقافي.

¹ مصطفى، فهم. المكتبة العامة والتنمية الثقافية: الاستخدام التكنولوجي وأساليب التطور. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006. ص. 56.

- الجانب السياسي: التنظيمات السياسية، المشاريع السياسية.
- الجانب الاقتصادي: مجالات الاهتمام، المداخل، الصعوبات.
- ❖ خاصية الاتصال: العناصر المتعلقة باستعمال وبث المعلومات الخاصة بـ : مصادر المعلومات، أشكال المعلومات، قواعد معلومات، نظم المعلومات.
- ويرى " بريدنا ديرفن " أنه يوجد ستة فئات من العوائق لبث المعلومات:
 - عدم قدرة المستخدم على تحديد حاجياته بدقة.
 - عدم معرفة مصادر المعلومات.
 - صعوبة توظيف المعلومات.
 - مصادر المعلومات لا تشبع الحاجيات بصفة مقبولة.
 - نقص في معالجة الوثائق.
 - احتواء المعلومات على معلومات غير صحيحة.

الخلاصة:

في خلاصة هذا الفصل نجد أن وظيفة المكتبات تكمن في تجميع مصادر المعلومات وتنظيمها ومن ثم تقديمها إلى المستفيد بواسطة أخصائي المعلومات الذي بدوره يتيح خدمات المعلومات التي تعتبر المخرج النهائي للمكتبة وهذا ما يميزها في عصر ثورة المعلومات الذي يتميز بالسرعة والجداعة بسبب التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الثالث الإطار التطبيقي
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية
لجامعة غرداية

1- تمهيد

يعتبر الجانب التطبيقي للدراسة جوهر الدراسة لما له من أهمية كبيرة كونه يساعد في الإجابة عن تساؤلات الدراسة كما يمكننا من إثبات أو نفي فرضيات دراستنا وذلك من خلال تفرغ بيانات الاستمارة وتحليل البيانات المتوصل إليها من خلال الجداول وتفسيرها، فالفصل التطبيقي هو عنصر مكمل للفصل المنهجي والنظري. تقديم المؤسسة المستقبلية:

1-1- التعريف بجامعة غرداية:

في العام 2004 أنشأت ملحقة جامعة الجزائر بغرداية بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 هـ الموافق لـ 24 أوت 2004م. بعدها شهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا حيث أنه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في 16 أوت 2005م أنشئ المركز الجامعي بغرداية. مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بمتليلي إلى المركز.

توج ذلك كله بارتقاء المركز إلى مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/248 المؤرخ في 14 رجب 1433 هـ الموافق لـ 04 يونيو 2012م، متربعة على مساحة قدرها 30 هكتار وتتسع لـ 4000 مقعد بيداغوجي استلمت منه 2000 مقعد و 4000 مقعد قيد الإنجاز وتحتوي على هياكل بيداغوجية متنوعة.

2-1- التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة غرداية:

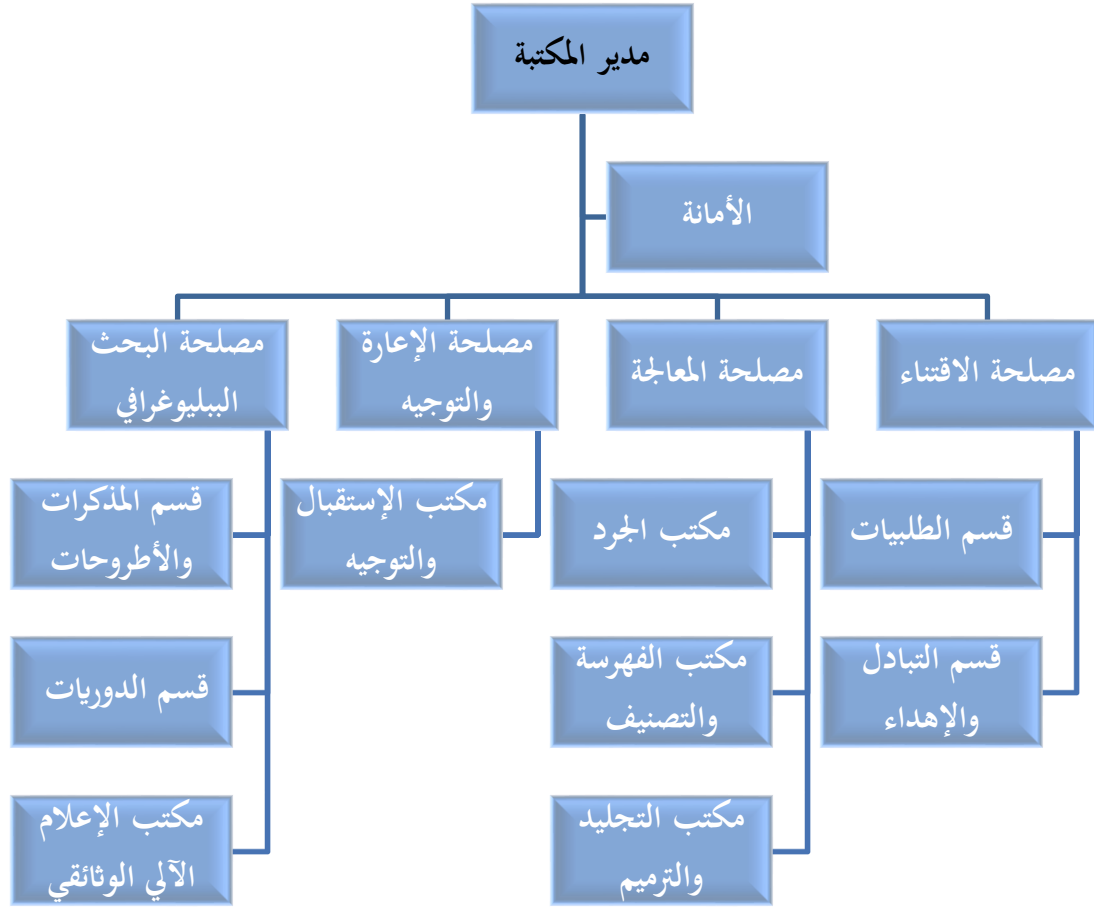
نشأت المكتبة المركزية بجامعة غرداية في الموسم الجامعي 2004/2005، استفادت من رصيد معتبر على سبيل الإهداء من مكتبة جامعة الجزائر، وكذا عن طريق الاقتناء السنوي من مختلف دور النشر، الوطنية منها والدولية، واستمرت في التطور مع مرور السنوات الجامعية إلى يومنا هذا، حيث بلغ الرصيد الوثائقي للمكتبة 23276 عنوانا بالنسبة للكتب، و 2972 عنوانا بالنسبة لمذكرات التخرج (ليسانس، ماستر، ماجستير، ودكتوراه)، و 1929 عنوانا بالنسبة للمجلات والدوريات، و 188 عنوانا بالنسبة للقواميس والموسوعات.

يتوزع الرصيد الوثائقي الخاص بالكتب على مكتبات الكليات الست بالإضافة إلى المكتبة المركزية أين يتواجد بها نسخة من كل عنوان، إذ تنقسم المكتبة الجامعية إلى مكتبة مركزية و 6 مكتبات كليات وهي:

- مكتبة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
- مكتبة كلية الآداب واللغات
- مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية

- مكتبة كلية علوم الطبيعية والحياة وعلوم الأرض
- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا

1-2-1- الهيكل التنظيمي للمكتبة:



الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة غرداية

2-2- أهداف المكتبة المركزية:

- توفير أحدث وأجود مصادر المعرفة وتدعيم الأنشطة البحثية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات .
- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- تشجيع النشر العلمي (بحوث، دراسات، كتب وغيره...)
- توفير مجموعة حديثة، متوازنة وشاملة من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية، والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- المساهمة في إثراء المواقع الإلكترونية الوطنية الخاصة بالبحث العلمي (PNST, CCDZ).

1-2-3- خدمات المكتبة المركزية:

تقدم المكتبة خدماتها للأساتذة والطلبة المسجلين بصفة منتظمة في المكتبة، وكذا الأشخاص المرخص لهم من طرف مسؤول المكتبة (أساتذة ، جامعيين ، الطلبة، باحثين، موظفين)؛ كم أنها تسهر على:

- إعداد برامج تعريفية للطلبة وأعضاء هيئة تدريس للإطلاع على الخدمات التي تقدمها المكتبة وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة بها.
- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل حصولهم على مواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم .
- الرد على الاستفسارات وإتاحة الأوعية المطلوبة في أسرع وقت ممكن.
- تهيئة مناخ المناسب داخل المكتبة للبحث.
- الولوج إلى البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات (PNST).
- إتاحة التسجيل في نظام الوطني للتوثيق الإلكتروني (SNDL) للأساتذة والأساتذة الباحثين، وكذا طلبة الدكتوراه، الماجستير والسنة الثانية ماستر، بالتقرب إلى مدير المكتبة المركزية أو مدير مخبر البحث الذي ينتمون إليها.

1-2-4- برنامج الإعارة:

تفتح المكتبة أبوابها من يوم الأحد إلى غاية يوم الخميس من كل أسبوع، عدا يومي الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية:

- الفترة الصباحية : من 8:30 إلى 12:00.
- الفترة المسائية: من 13:30 إلى 16:00.
- حيث تتم الإعارة وفق برنامج أسبوعي معلن عنه في النظام الداخلي للمكتبة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

تجديد الإعارة	مدة الإعارة	عدد الوثائق		الفئة	
		الإعارة الخارجية	الإعارة الداخلية		
مرة واحدة	07 أيام	02	02	السنة 01-02	طلبة التدرج
مرة واحدة	07 أيام	03	02	السنة 03	

طلبة ما بعد التدرج	02	03	10 أيام	مرة واحدة
الأساتذة	02	03	10 أيام	مرة واحدة
خارج الجامعة (باحثين)	02	/	/	/

الجدول رقم 03 : يوضح برنامج المعتمد عليه في الإعارة بالمكتبة الجامعية

1-2-5- عمال المكتبة (الموارد البشرية):

العدد الإجمالي للموظفين بالمكتبة 11 موظف

الموظفين المتخصصين	الموظفين الغير المتخصصين
5	6

الجدول رقم 04: يمثل عدد الموظفين بالمكتبة المركزية

1-2-6- رصيد المكتبة :

التخصص	عدد الوثائق	عدد النسخ
مكتبات	253	1075
فلسفة	644	2764
علم النفس	2290	8942
الشريعة	2724	9284
المنهجية	174	878
علم الاجتماع	1469	6121
العلوم السياسية	737	3287
اقتصاد	1559	6760
إدارة	1102	4309
Markiting	515	2063

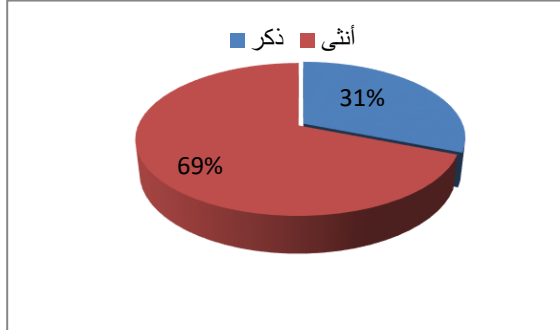
17203	4725	الأدب العربي
1315	394	إعلام ألي
3313	762	محاسبة
2574	527	تكنولوجيا
5679	1077	العلوم الطبيعية
2468	201	كيمياء
1043	258	فيزياء
5415	699	رياضيات
6010	1786	الفرنسية
826	284	إنجليزية
43	19	فنون
3149	504	حقوق

الجدول رقم 05 : يوضح الرصيد المتواجد بالمكتبة المركزية لجامعة غرداية (المصدر: أمين المكتبة)

2- تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

2-1- البيانات الشخصية:

- الجنس:



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	31	31%
أنثى	69	69%
المجموع	100	100%

الجدول رقم 06 : توزيع المبحوثين حسب الجنس الشكل رقم 04: يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

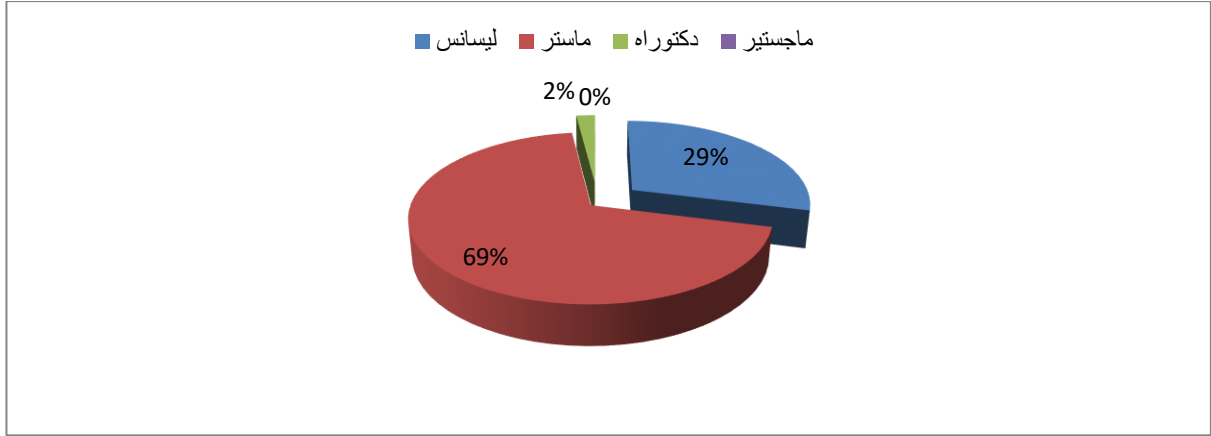
نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (04) الخاص بجنس المبحوثين نلاحظ تفوقا واضحا لنسبة الإناث وذلك 69% من مجموع أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الذكور 31%، وهذا ما يفسر بكثافة العنصر النسوي في المجتمع الجزائري.

- المستوى الجامعي:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	29	29%
ماستر	69	69%
دكتوراه	02	02%
ماجستير	00	00%
المجموع	100	100%

الجدول رقم 07 : المستوى الجامعي لعينة المبحوثين

من خلال نتائج الجدول رقم (07) والشكل رقم (05) نلاحظ أن أغلب المستجوبين هم طلبة الماستر وذلك بنسبة قدرت بـ 69%، ثم تأتي فئة شهادة ليسانس بنسبة 29%، ثم تليها فئة شهادة الدكتوراه بنسبة 02%



الشكل رقم (05): يوضح المستوى الجامعي لعينة الباحثين

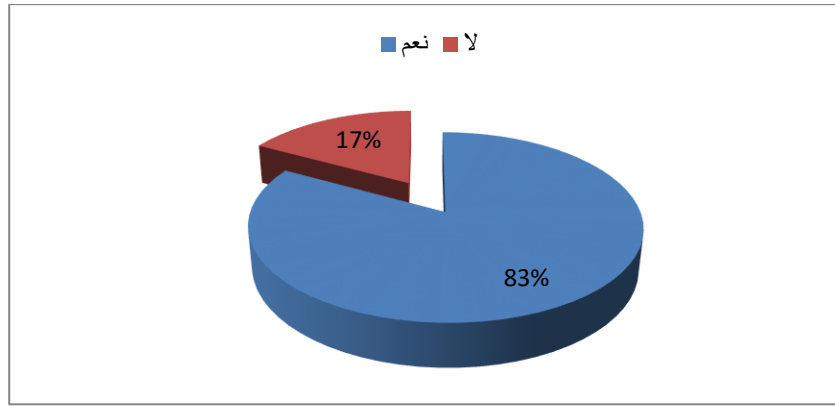
المحور الأول: واقع خدمات المكتبة المركزية لجامعة غرداية

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	83	% 83
لا	17	% 17
المجموع	100	% 100

الجدول رقم (08): يمثل تردد الباحثين على المكتبة

من خلال نتائج الجدول رقم (08) والشكل رقم (06) نلاحظ أن أغلب المستجوبين يترددون على المكتبة وذلك بالنسبة 83% لحاجياتهم المعلوماتية، بينما نجد فئة من المستجوبين لا يترددون على المكتبة وذلك بالنسبة 17%، ربما لاستخدامهم وسائل أخرى للبحث كالإنترنت، أو اللجوء إلى مكتبات أخرى كالمكتبات العامة أو مكتبات الكليات الخاصة بهم.



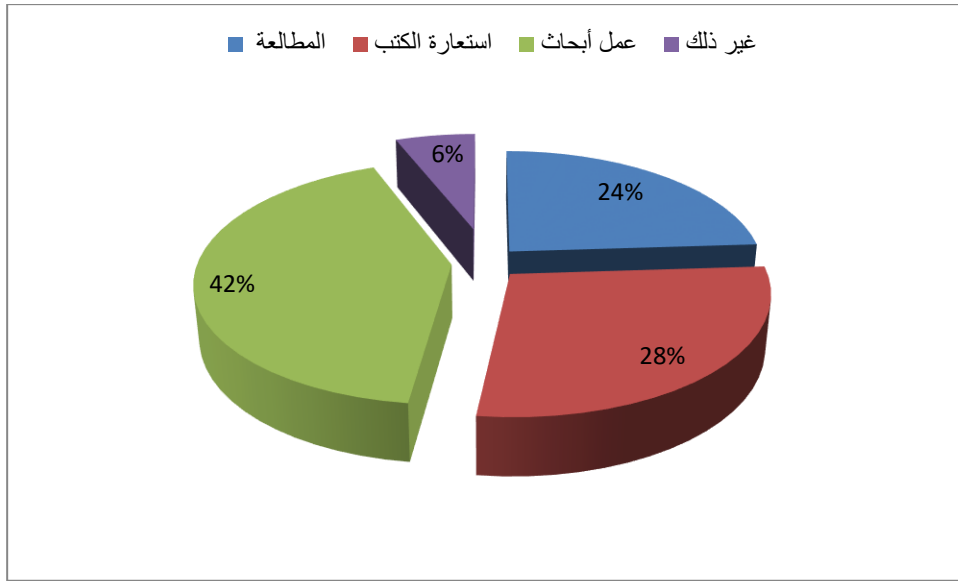
الشكل رقم (06): يوضح تردد المبحوثين على المكتبة

- ما هو سبب ترددك على مكتبة؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
المطالعة	24	%24
استعارة الكتب	28	%28
عمل أبحاث	42	% 42
غير ذلك	06	%06
المجموع	100	% 100

الجدول رقم 09 : يمثل سبب تردد المبحوثين على المكتبة

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (09) والشكل رقم (07) نلاحظ أن السبب الرئيسي لتردد المستجوبين على المكتبة هو عمل الأبحاث وذلك بنسبة قدرت بـ 42% هذا ما يدل على أن المكتبة توفر مصادر المعلومات وجو مناسب لعمل الأبحاث بداخلها، وهناك من يترددون على المكتبة بسبب استعارة الكتب للمطالعة أو لأعمال أخرى حيث بلغت نسبتهم 28%، في حين نرى أن باقي المستجوبين يلجئون إلى المكتبة بسبب المراجعة، حل الواجبات ...



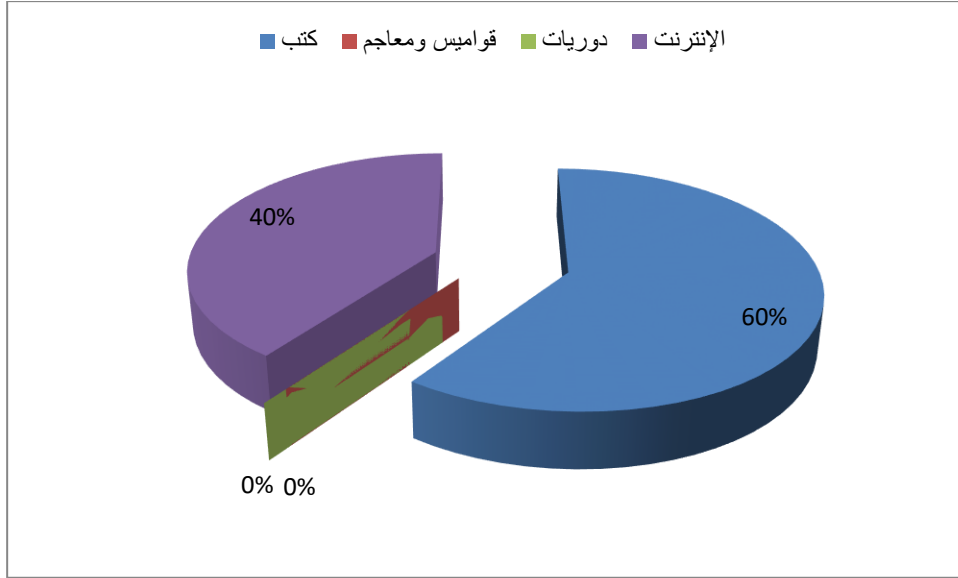
الشكل رقم (07): يوضح سبب تردد المبحوثين على المكتبة

السؤال الثاني: ماهي المصادر المعلومات التي تستعملها بكثرة؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
كتب	60	60%
قواميس ومعاجم	00	00%
دوريات	00	00%
الإنترنت	40	40%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (10) : مصادر المعلومات المستعملة بكثرة من طرف المبحوثين

من خلال بيانات الجدول (10) والشكل رقم (08) نلاحظ أن مصادر المعلومات المستعملة بكثرة من قبل المستفيدين هي مصادر المعلومات المتمثلة في الكتب كونها المرجع والمصدر الأساسي للمعلومات وتلبي معظم حاجياتهم وكذلك أكثر مصداقية من مصادر المعلومات الأخرى، ثم تليها نسبة 40% من فئة المبحوثين الذين يستخدمون الإنترنت كمصدر لإنجاز بحوثهم والبحث عن المعلومات كونها تسهل الوصول إلى مصادر المعلومات في أي مكان وزمان، وباعتبارها المصدر الأساسي للمعلومات في عصرنا الحالي. في حين نرى انعدام استخدام مصادر المعلومات المتمثلة في القواميس والمعاجم لعدم توافرها مع احتياجاتهم.



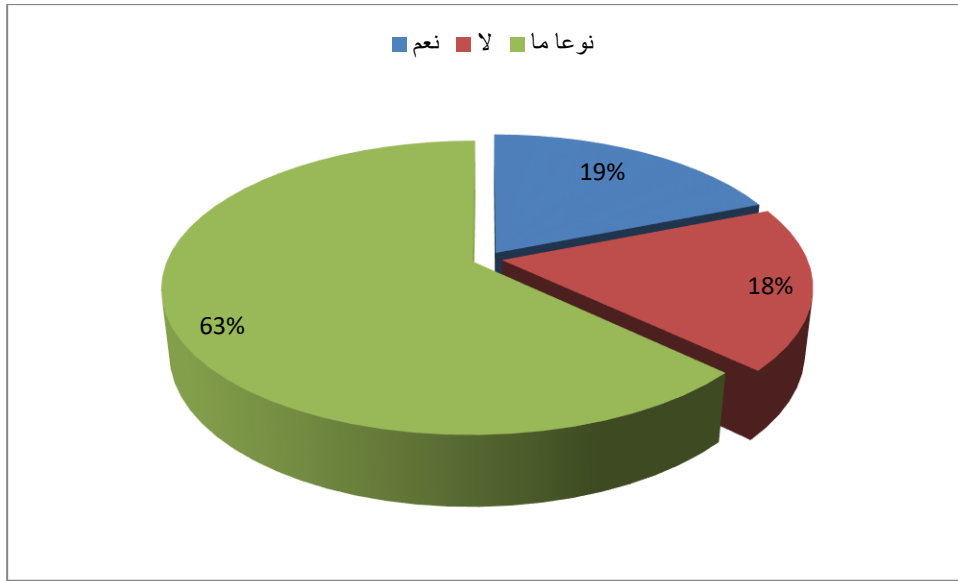
الشكل رقم (08): يوضح مصادر المعلومات المستعملة بكثرة من طرف المبحوثين

السؤال الثالث: هل أنت راض عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة وهل هو كافي لتلبية احتياجاتك؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	19	%19
لا	18	%18
نوعا ما	63	%63
المجموع	100	%100

الجدول رقم (11): الرضا عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة

فيما يخص مصادر المعلومات المتواجدة في المكتبة نلاحظ أن نسبة 18% من مجموع أفراد العينة أو المبحوثين غير راضيين عن تلك المصادر، في حين نرى نسبة 19% من المبحوثين راضيين عن تلك المصادر الموجودة في المكتبة، أما نسبة 63% راضيين نوعا ما، هذا ما يفسر أن المكتبة لا تلبى كافة احتياجات المستفيدين منها، وعدم تنوعها في اقتناء مصادر المعلومات، أو لعدم رصيد المكتبة وعدم اقتناء كتب بطبعات جديدة مسايرة للعصر.



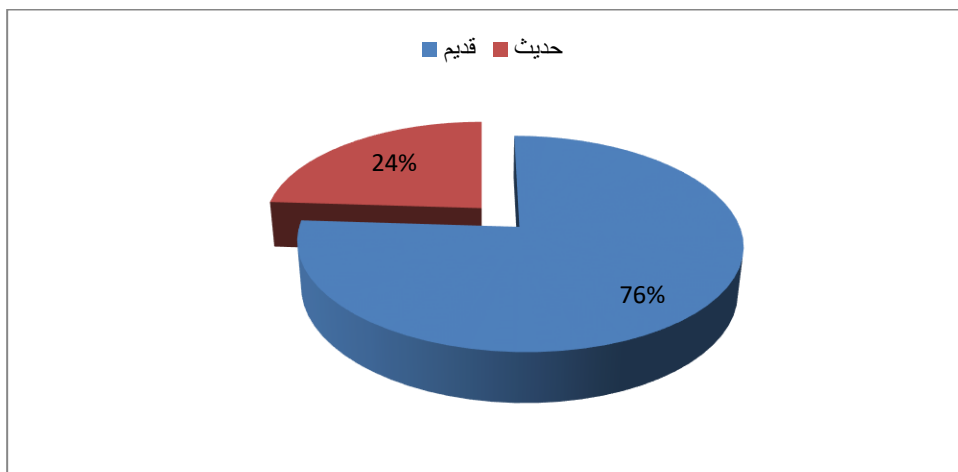
الشكل رقم (09): يوضح الرضا عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة

السؤال الرابع : هل الرصيد المتوفر بالمكتبة ؟

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
76%	76	قديم
24%	24	حديث
100%	100	المجموع

الجدول رقم (12): رأي المستفيدين بالرصيد المتوفر في المكتبة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه والشكل رقم (10) نلاحظ أن أغلب الرصيد المتواجد بالمكتبة المركزية لجامعة غرداية رصيد قديم وهذا من خلال إجابة أغلب المبحوثين الذين بلغت نسبتهم 76% هذا ما يفسر بقلّة توفير ميزانية كافية للمكتبة ، في حين ترى نسبة 24% أن الرصيد المتوفر بالمكتبة رصيد حديث، هذا ما يدل على أن الرصيد المتواجد بالمكتبة متنوع بين القديم والحديث.



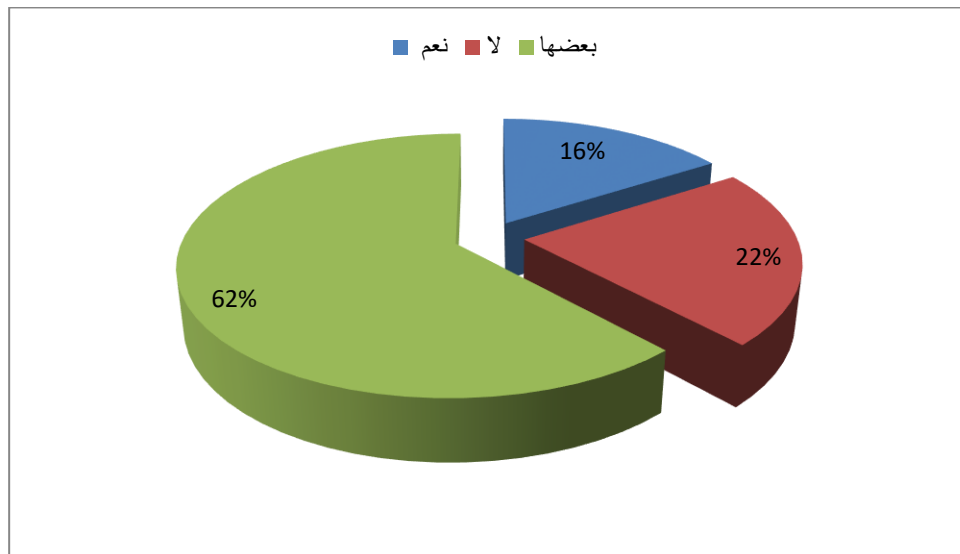
الشكل رقم (10): يوضح الرضا عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة

السؤال الخامس : هل أنت على إطلاع بأهم الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	16	16%
لا	22	22%
بعضها	62	62%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (13): إطلاع على أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم (11) أن نسبة قليلة والتي قدرت ب 16% من فئة المستجوبين هم على إطلاع بأهم الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للجامعة، في حين أن الفئة الثانية والتي قدرت نسبتها ب 22% ليس لديهم أي اطلاع بالخدمات المقدمة من قبل المكتبة، وهذا لعدم اهتمامهم والتردد دائما على المكتبة، أما الفئة الأخيرة والتي تمثل أكثر من نصف المستجوبين وذلك بنسبة 62% هم على اطلاع لبعض الخدمات التي تقدمها المكتبة.



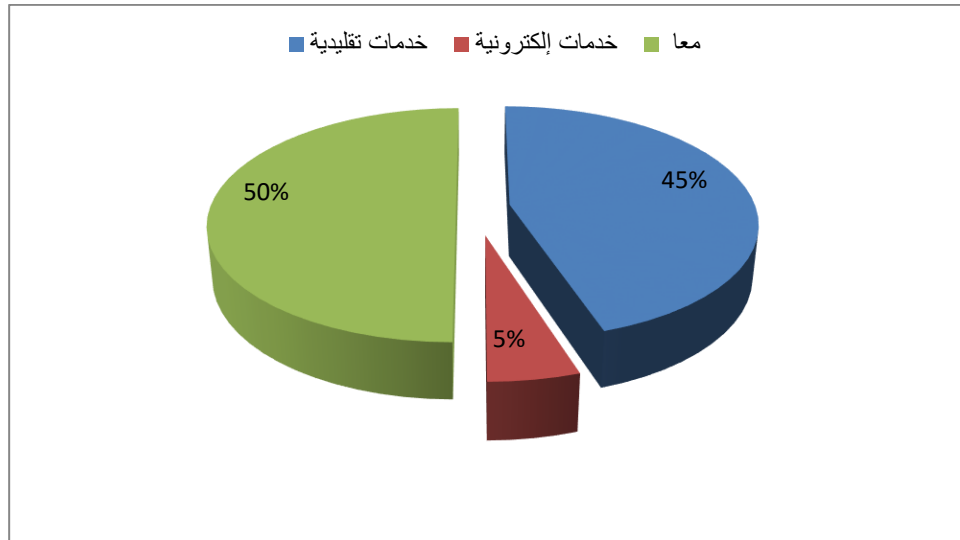
الشكل رقم (11): يوضح إطلاع على أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة

السؤال السادس: ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمات تقليدية	45	45%
خدمات إلكترونية	05	05%
معا	50	50%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (14) : نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين

فيما يتعلق بالخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة المركزية نلاحظ أنها خدمات متنوعة تقليدية وإلكترونية في نفس الوقت وذلك من خلال إجابات المبحوثين بنسبة 50% هذا ما يفسر باستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة لتقديم خدماتها بما يتماشى مع متطلبات ورغبات الباحثين، إلا أن هناك من يرى أن هذه المكتبة تقدم خدمات تقليدية فربما ذلك راجع إلى أن هذه الخدمات غير كافية لتكون خدمات حديثة وذلك بنسبة 45%.



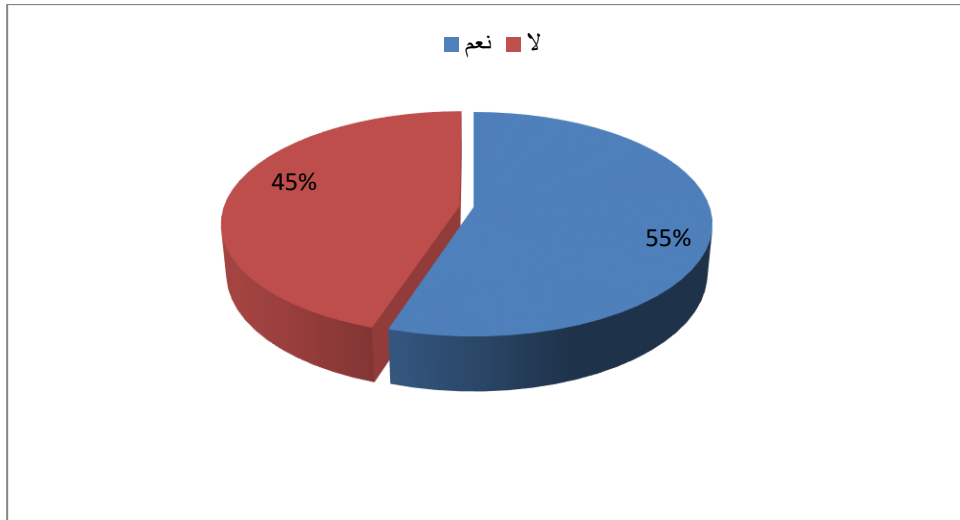
الشكل رقم (12): يوضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين

السؤال السابع: هل أنت راض عن عدد الكتب المسموح بإعارتها؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	55%
لا	45	45%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (15): الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (15) والشكل رقم (13) فيما يخص رضى المستخدمين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها من طرف المكتبة نلاحظ أن أكثر من نصف المستجوبين الذين بلغ عددهم 55 أي نسبة 55% هم راضين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها هذا ما يفسر أن نظام الإعارة يناسب احتياجاتهم ورغباتهم، عكس الفئة الثانية التي ليست راضية تماما والتي بلغت نسبتها 45%، وذلك راجع إلى مدى حاجات المستخدمين (أي غير كافي نظرا للحاجة إلى أكثر من كتابين في بعض الحالات).



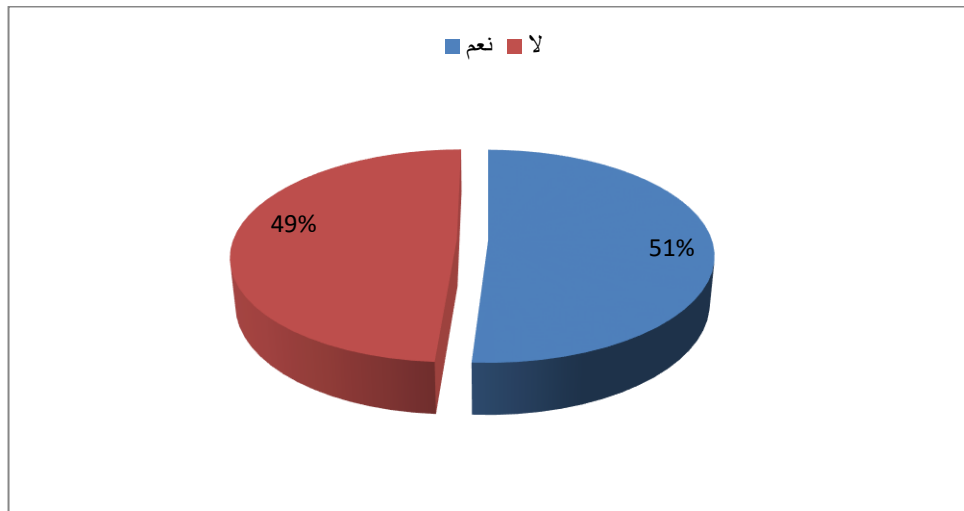
الشكل رقم (13): يوضح الرضا عن عدد الكتب المسموح بإعارتها

السؤال الثامن: هل أنت راض عن المدة المخصصة للإعارة؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	51	%51
لا	49	%49
المجموع	100	% 100

الجدول رقم (16) : الرضا عن المدة المخصصة للإعارة

من خلال نتائج الجدول رقم (16) والشكل رقم (14) نلاحظ أن تقريبا نصف المستجوبين بنسبة %51 راضين عن المدة المخصصة للإعارة ، في حين نرى أن باقي نسبة المبحوثين (%49) غير راضين على المدة المخصصة للإعارة وهذا ما يفسر قلة النسخ المتوفرة في الرصيد المكتبي .



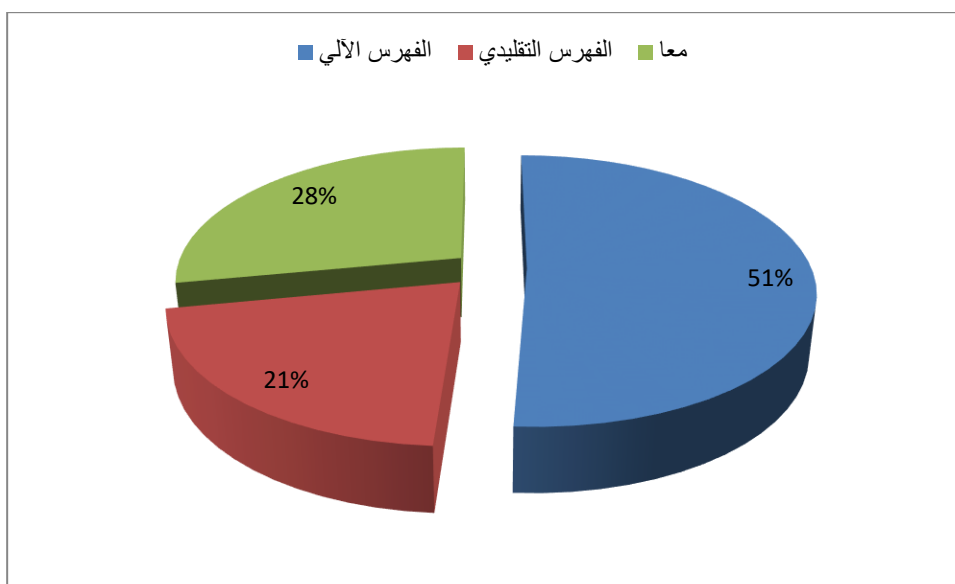
الشكل رقم (14): يوضح الرضا عن المدة المخصصة للإعارة

السؤال التاسع : في عملية بحثك عن مصادر المعلومات هل تستخدم؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
الفهرس الآلي	51	%51
الفهرس التقليدي	21	%21
معا	28	%28
المجموع	100	%100

الجدول رقم (17) : نوع الفهرس المستخدم في عملية البحث

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم (15) نلاحظ أن تقريبا نصف عينة المستجوبين أثناء عملية بحثهم عن مصادر المعلومات يستخدمون الفهرس الآلي لما يوفره من ربح الوقت والجهد في عملية البحث عكس الفهرس التقليدي، ونرى كذلك نسبة 21% من المستجوبين يستخدمون الفهرس التقليدي لعدم تحكمهم في تقنيات الفهرس الآلي (التقنيات الحديثة)، في حين نرى أن باقي نسبة المستجوبين والتي بلغت نسبتهم بـ 28% يستخدمون الفهرس الآلي والتقليدي معا، لأنه في بعض الأحيان يكون الاكتظاظ على الفهرس الآلي أو غياب الشبكة أحيانا أخرى، يضطر المستخدم إلى البحث في الفهرس التقليدي.



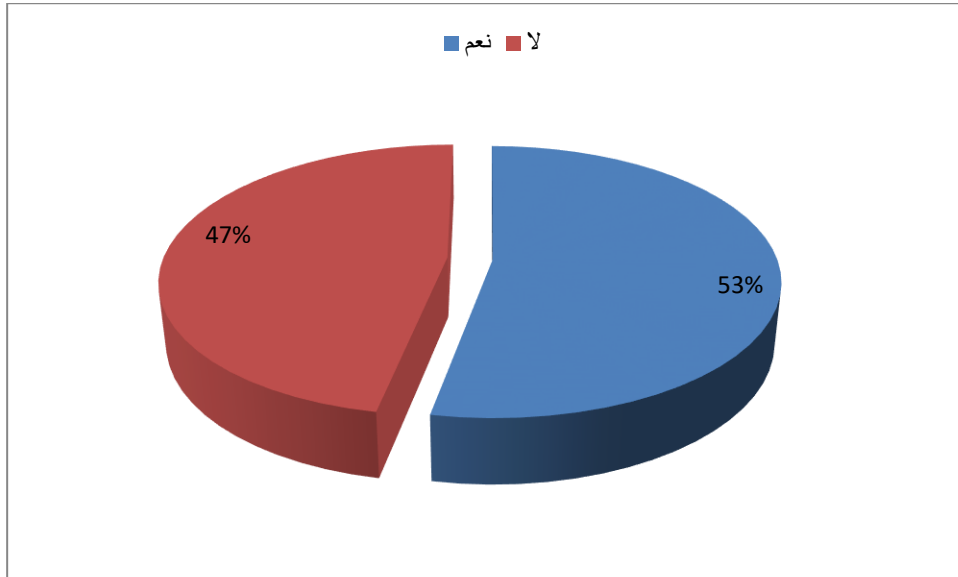
الشكل رقم (15): يوضح نوع الفهرس المستخدم في عملية البحث

السؤال العاشر: هل تعتقد أن الخدمات التي تقدمها المكتبة كافية لاحتياجاتكم ومتطلباتكم؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	53	%53
لا	47	%47
المجموع	100	%100

الجدول رقم (18): مدى تغطية الخدمات التي تقدمها المكتبة لاحتياجات المستخدمين

نرى من خلال الجدول رقم (18) والشكل رقم (16) أن نسبة 53% من مجموع نسبة المستجوبين بأن الخدمات التي تقدمها المكتبة كافية لاحتياجاتهم ومتطلباتهم، في حين نرى أن باقي المستجوبين وذلك بنسبة 47% أن الخدمات المقدمة من قبل المكتبة غير كافية لتلبية رغباتهم، وهذا ما يفسر عدم معرفة المستفيد إلى ما يحتاجه بالضبط وبالنتيجة عدم الفهم الصحيح لاحتياجاته من قبل المكتبي.



الشكل رقم (16): يوضح نوع الفهرس المستخدم في عملية البحث

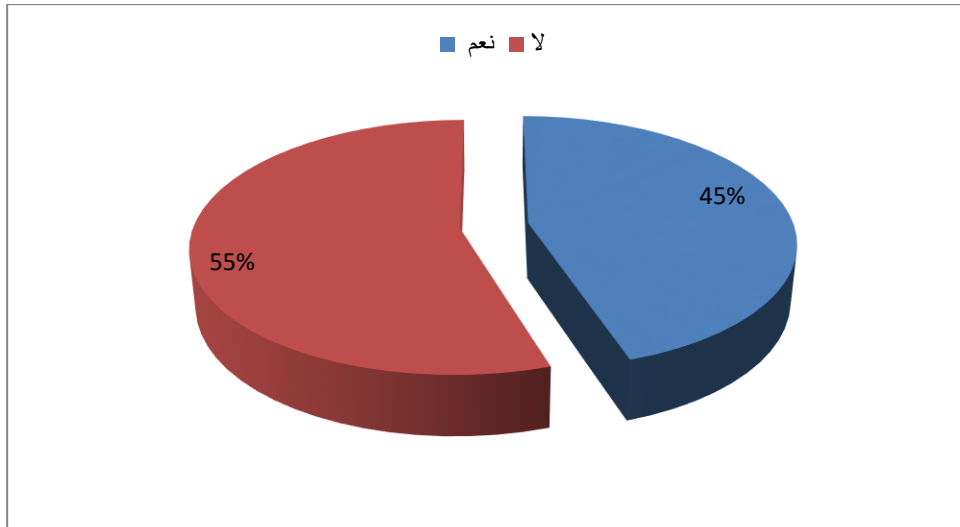
2-2- المحور الثاني: أخصائي المعلومات وتقديم الخدمة للمستخدمين

السؤال الأول: هل تواجهك أي صعوبة في الحصول على الوثائق؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	45	45%
لا	55	55%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (19): صعوبات التي تواجه المستفيد في الحصول على الوثائق

من خلال الجدول رقم (19) والشكل رقم (17) نلاحظ أن نسبة 45% من المستجوبين تواجههم صعوبة أثناء الحصول على الوثائق، وهذا يرجع إلى عدة أسباب منها عدم معرفتهم لبعض التقنيات في البحث ، أو عدم توفر المصادر ، وهناك من يجد صعوبة في التعامل مع الموظف، أحيانا غياب تنظيم في تسيير ، وهناك من يرى عدم التكشيف الجيد، التأخر والتماطل ونقص الخفة في تحضير الوثائق. في حين أن نسبة 55% لا يجدون صعوبة في الحصول على الوثائق نظرا لتحكمهم في كيفية استخدام أدوات البحث.



الشكل رقم (17): يوضح نوع الفهرس المستخدم في عملية البحث

السؤال الثاني: في حالة مواجهة صعوبة يمكن الاستعانة بـ:

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
أخصائي المعلومات	32	%32
موظف بالمكتبة	48	%48
الزملاء	20	%20
المجموع	100	%100

الجدول رقم (20) : في حالة مواجهة صعوبة يمكن الاستعانة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) والشكل رقم (18) أن معظم المستجوبين يستعينوا بالموظف المكتبة وذلك بنسبة %48 وهذا ما يفسر كون الموظف المكتبي متمكن من عمله ويساعد المستفيد، بينما نجد أن نسبة %32 تتم الاستعانة بالأخصائي المعلومات وهذا ربما راجع إلى عدم تعامل الجيد ، أما الفئة الباقية فتقدر نسبتها بـ %20 وهي الفئة التي تستعين بالزملاء في عملية بحثهم عن المعلومة لتفادي هذه الصعوبات.



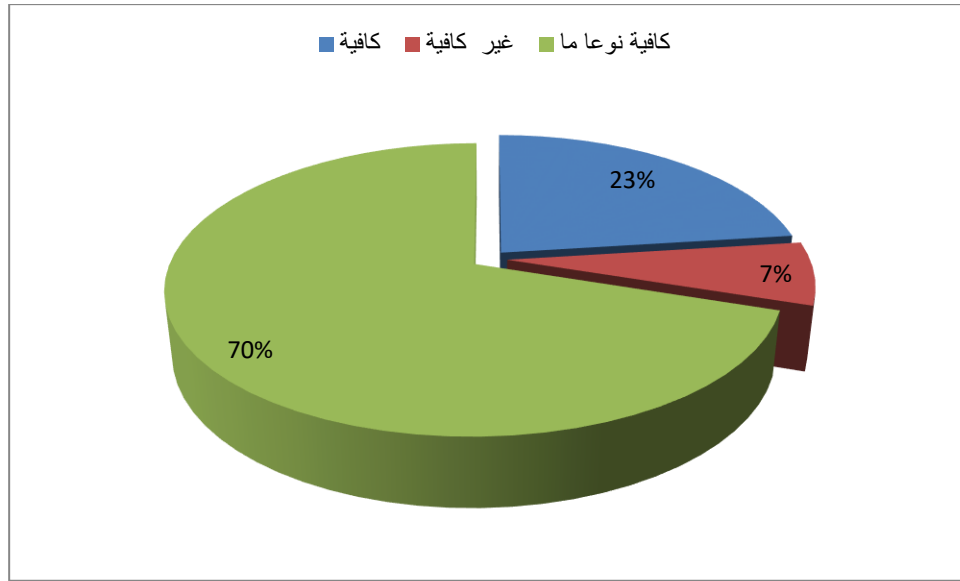
الشكل رقم (18): يوضح نوع الفهرس المستخدم في عملية البحث

السؤال الثالث: في حالة طلب المساعدة من أخصائي المعلومات فهل تكون؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
كافية	23	23%
غير كافية	7	7%
كافية نوعا ما	70	70%
المجموع	100	100

الجدول رقم (21): رأي المستخدمين في تقديم المساعدة من أخصائي المعلومات لهم

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) والشكل رقم (19) أن نسبة 70% من المستجوبين كانت إجاباتهم كافية نوعا ما وهذا ما يفسر تلبية احتياجاتهم بصفة جزئية أي غير مقنعة في نظرهم ولا تفي بالغرض من وجهة نظرهم، في حين أن نسبة 23% يرون أن الإجابة كافية وتلبي كل ما يرغبون في الحصول عليه وهذا عكس الفئة الثالثة التي ترى أن الإجابة غير كافية قد بلغت 7%.



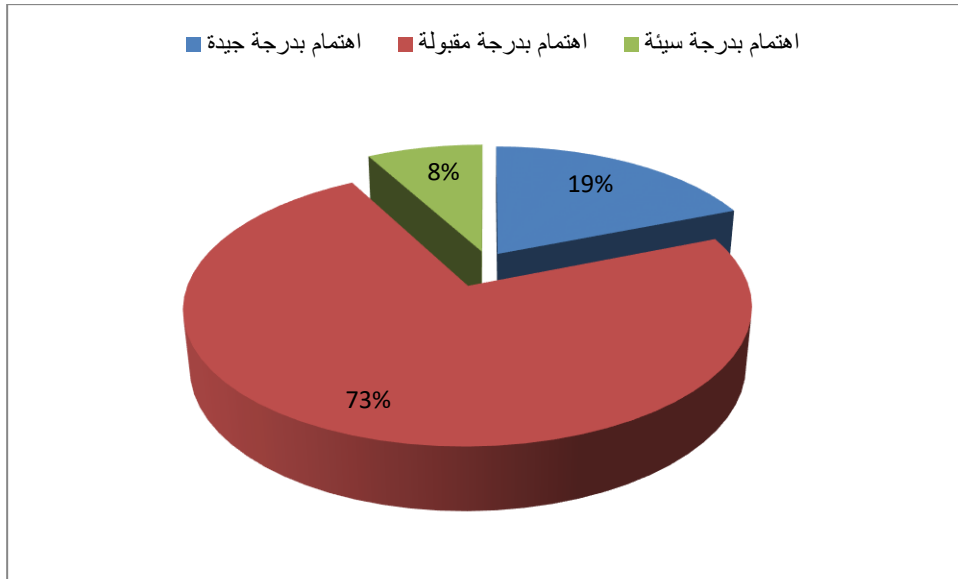
الشكل رقم (19): يوضح رأي المستخدمين في تقديم المساعدة من أخصائي المعلومات لهم

السؤال الرابع: كيف تجد اهتمام أخصائي المعلومات بالمستخدمين؟

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
اهتمام بدرجة جيدة	19	%19
اهتمام بدرجة مقبولة	73	%73
اهتمام بدرجة سيئة	8	%8
المجموع	100	%100

الجدول رقم (22): مدى اهتمام أخصائي المعلومات بالمستخدمين

يشير الجدول رقم (22) والشكل رقم (20) أن أغلب المستجوبين يجدون اهتمام أخصائي المعلومات بدرجة مقبولة وذلك بنسبة 73% وهذا راجع ربما لعدم تأدية دوره بشكل الصحيح والمطلوب بينما فئة من المستجوبين وجدوا اهتمامه جيد و ذلك بنسبة 19%، أما باقي النسبة قدرت بـ 8% وهي الفئة التي تشعر بدرجة سيئة من اهتمامه وهذا راجع ربما بسبب قلة التعامل والتواصل وتكوين علاقة جيدة مع المستخدم.



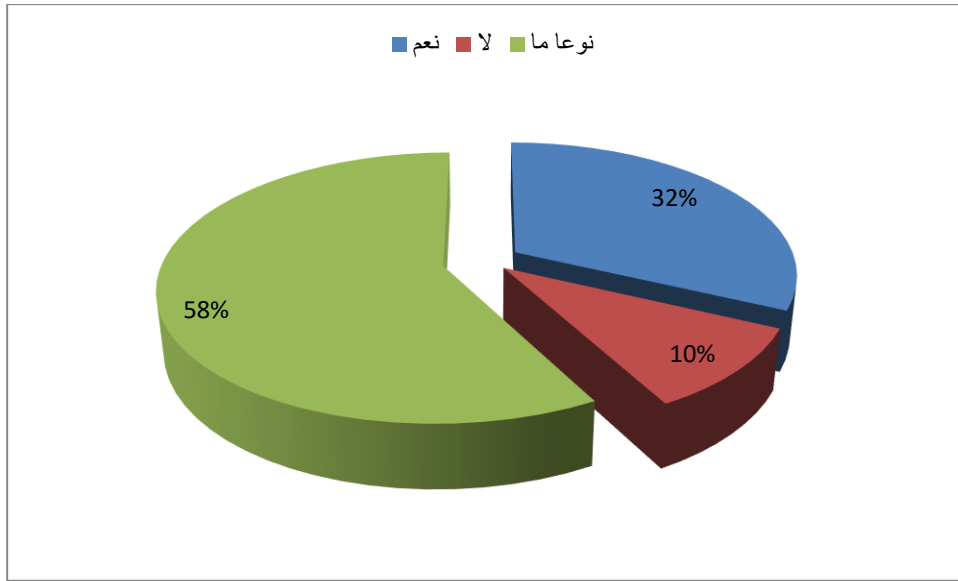
الشكل رقم (20) : رأي المستفيدين في تقديم المساعدة من أخصائي المعلومات لهم

السؤال الخامس: هل أنت راض عن الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات داخل المكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
32%	32	نعم
10%	10	لا
58%	58	نوعا ما
100%	100	المجموع

الجدول رقم (23): الرضا عن الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات داخل المكتبة

من خلال الجدول رقم (23) والشكل رقم (21) نلاحظ أن أغلبية المستجوبين راضين نوعا ما عن الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات وذلك بنسبة 58%، وهذا ربما راجع لعدم تقديم أخصائي المعلومات المساعدة اللازمة و الخدمة الجيدة للمستفيد، وتكوين رابط تواصل جيد بينه وبين المستفيد، إلا أن هناك فئة راضية عن دوره بنسبة 32%، وهذا ما يفسر أن أخصائي المعلومات يقوم بعمله بطريقة جيدة ويلبي احتياجات ومتطلبات المستفيد بشكل الذي يرضيه، أما النسبة 10% فهي فئة غير راضية عن الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات داخل المكتبة ويعني أن الأفراد المتكون عددهم من 10 فهذا يعني لا يوجد تفسير يوضح عدم رضاهم بسبب عدم تمكنهم من التواصل الجيد معه.



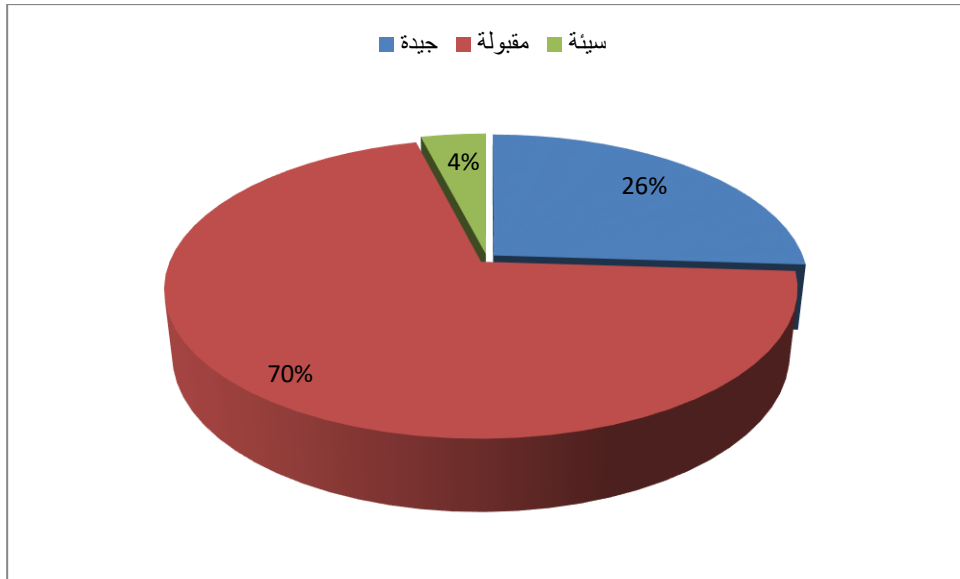
الشكل رقم (21): يوضح رأي المستخدمين في تقديم المساعدة من أخصائي المعلومات لهم

السؤال السادس: ما رأيك في طريقة استقبال أخصائي المعلومات لك ؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	26	26%
مقبولة	70	70%
سيئة	4	4%
المجموع	100	100%

الجدول رقم(24): رأي المستخدمين في طريقة استقبال أخصائي المعلومات لهم

ما نلاحظه من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (24) والشكل رقم (22) أن طريقة استقبال أخصائي المعلومات للمستخدمين مقبولة وذلك بنسبة 70%، في حين نرى أن بعض المستخدمين يروا طريقة استقباله جيدة بنسبة 26%، إلا أن هناك نسبة قليلة ترى طريقة استقبال أخصائي المعلومات لهم سيئة حيث قدرت بـ 4%. وهذا راجع لعدم توفير الكفاءة والخبرة لدى أخصائي المعلومات وعدم تكوينه.

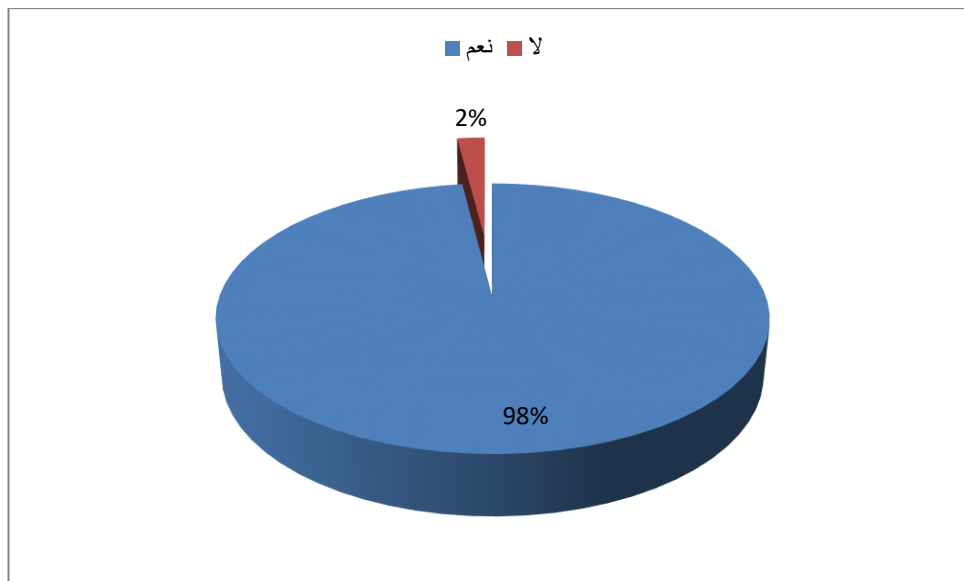


الشكل رقم (22): يوضح رأي المستخدمين في طريقة استقبال أخصائي المعلومات لهم

السؤال السابع: هل ترى تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في مكتبتكم؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	98	%98
لا	2	%2
المجموع	100	%100

الجدول رقم (25): ضرورة تطبيق تكنولوجيا في المكتبة



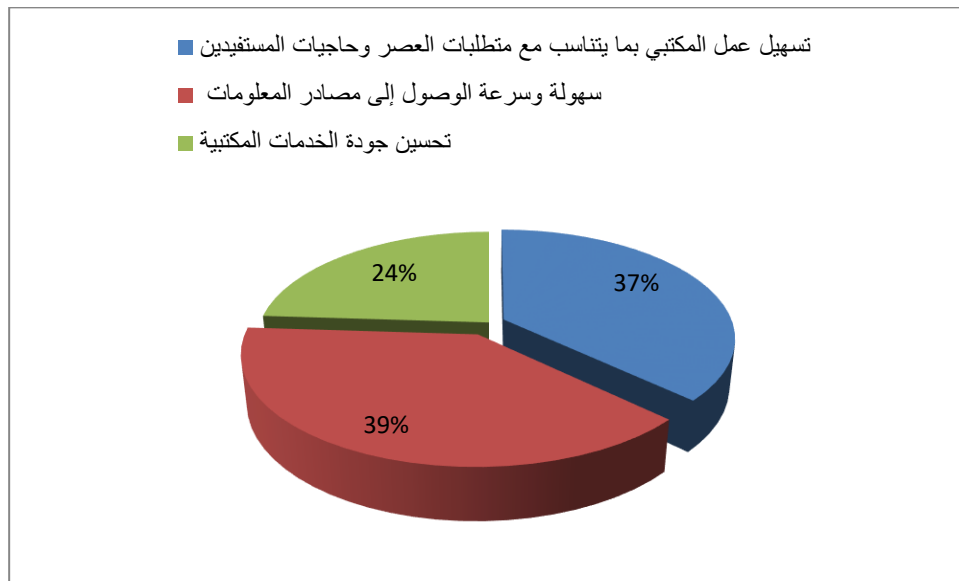
الشكل رقم (23): يوضح ضرورة تطبيق تكنولوجيا في المكتبة

- إذا كانت الإجابة بـ *نعم* فهذا راجع إلى:

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
37%	37	تسهيل عمل المكتبي بما يتناسب مع متطلبات العصر وحاجيات المستخدمين
39%	39	سهولة وسرعة الوصول إلى مصادر المعلومات
24%	24	تحسين جودة الخدمات المكتبية
100%	100	المجموع

الجدول رقم(26) : سبب تطبيق التكنولوجيا في المكتبة

نلاحظ إن تطبيق التكنولوجيا في المكتبة يعتبر أمر ضروري وهذا ما لاحظناه فهناك فئة تقدر بنسبة 98% أجابت بنعم لتطبيق التكنولوجيات حيث ترى أغلبية المستجوبين أن تطبيق التكنولوجيا تسهل الوصول إلى مصادر المعلومات بطريقة سريعة حيث تقدر هذه الفئة بنسبة 39% وهناك من يرى أنها تسهل عمل المكتبي كما أن تطبيقها يحسن من جودة الخدمات المكتبية، في حين أن باقي نسبة المستجوبين يرون أن لا ضرورة من تطبيق التكنولوجيات في المكتبة وربما السبب هو أنهم لا يحسنون استخدام التكنولوجيا .



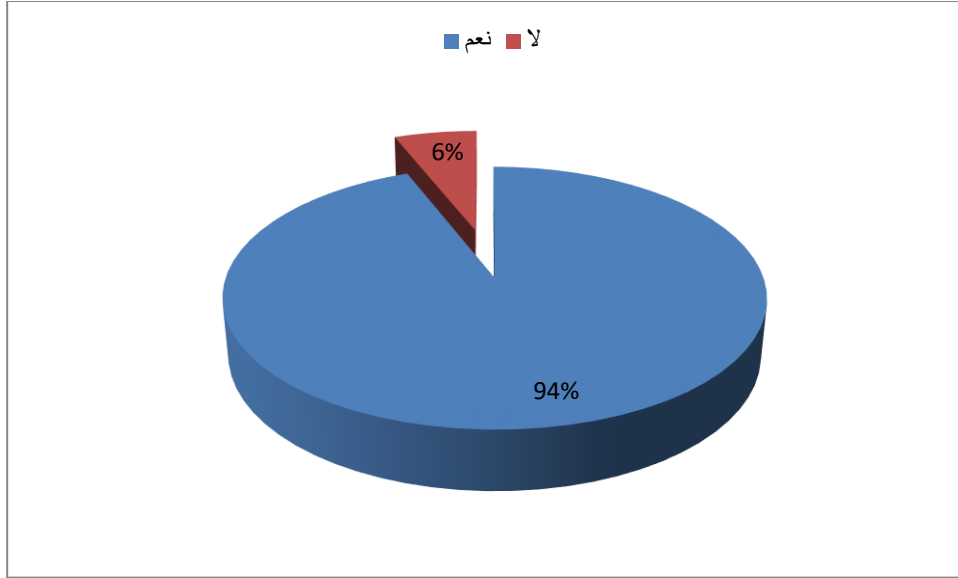
الشكل رقم (24): يوضح سبب تطبيق التكنولوجيا في المكتبة

السؤال الثامن: هل ترى خدمة تكوين وتدريب أخصائي المعلومات ضرورية ؟

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
94%	94	نعم
6%	6	لا
100%	100	المجموع

الجدول رقم(27) : ضرورة خدمة تكوين وتدريب أخصائي المعلومات

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) والشكل رقم (25) أن نسبة المستجوبين الذين يرون ضرورة خدمة تكوين وتدريب أخصائي المعلومات ضرورية قدرت بـ 94 %، كون هذه الخدمة تساهم في تطوير مهاراته وزيادة الكفاءات لديه، في حين نسبة 6% لا ترى هذه الخدمة ضرورية وربما ذلك راجع لكونهم لا يتعاملون مع أخصائي المعلومات أو ليس لديهم اهتمام بالخدمات التي يجب توفيرها بالمكتبة.



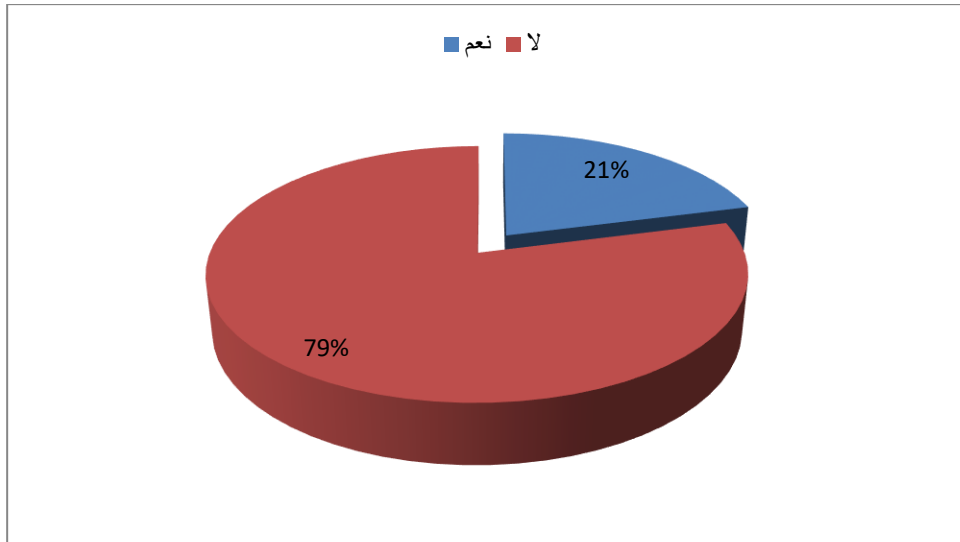
الشكل رقم (25): ضرورة خدمة تكوين وتدريب أخصائي المعلومات

السؤال التاسع: هل قامت مكتبتكم بتكوينكم في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	21%
لا	79	79%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (28): تكوين المستفيدين في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة

ما نلاحظه من خلال هذا الجدول رقم (27) والشكل رقم (26) أن هذه المكتبة لا تقدم أي دورات في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة وذلك بنسبة 79%، في حين هناك نسبة 21% أجابت بنعم أنها حصلت على تكوين في نظام السنجاب.



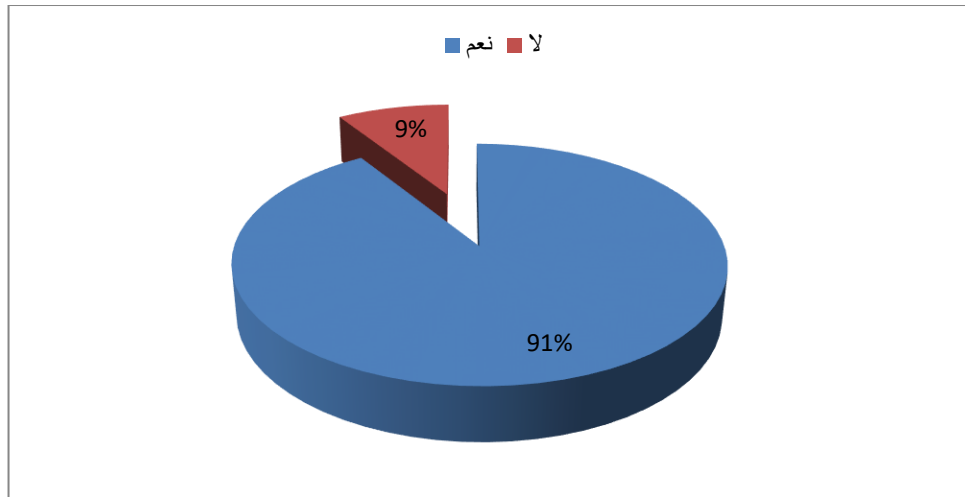
الشكل رقم (26): يوضح تكوين المستخدمين في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة

السؤال العاشر: هل ترى خدمة تدريب المستخدمين ضرورية؟

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	91	91%
لا	09	9%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (29): ضرورة خدمة تدريب المستخدمين

ما نلاحظه من خلال النتائج الجدول رقم (29) والشكل رقم (27) أن خدمة تدريب المستخدمين ضرورية وهذا من خلال إجابة أغلبية المبحوثين الذين بلغت نسبتهم 91% لأنها توفر الوقت والجهد لتحقيق أقصى استفادة من الخدمات المقدمة من قبل المكتبة، في حين بلغت الإجابة بأنها غير ضرورية بـ 9% نظرا لاعتيادهم التردد على المكتبة علما أن هذه الخدمة غير متوفرة على مستوى المكتبة.



الشكل رقم (27): يوضح ضرورة خدمة تدريب المستخدمين

2-2-1- النتائج العامة :

لقد توصلنا من خلال تحليل استمارة الاستبيان، وبناء على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري لهذه الدراسة على النتائج العامة التالية:

- أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتردد على المكتبة الجامعية وذلك بنسبة 83%.
- أغلبية المستجوبين يترددون على المكتبة لأكثر من سبب لكن جلها يتعلق بالبحث عن المعلومات لتحضير البحوث بنسبة 42% و استعارة الكتب وكذلك المطالعة .
- أغلبية المستجوبين بنسبة 60% يستعملون الكتاب نظرا لقيمته التي يحظى بها، أما باقي النسبة تستعمل الانترنت وذلك بنسبة 40%.
- أكثر من نصف المستجوبين وذلك بنسبة 63% راضيين نوعا ما على مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة .
- جل المستجوبين يرون أن الرصيد المتواجد في المكتبة قديم وذلك بنسبة 76%.
- أغلبية المبحوثين هم على إطلاع ببعض الخدمات التي تقدمها المكتبة وذلك بنسبة 62% .
- نصف المستجوبين أي 50% خلال عملية بحثهم عن المعلومة يستخدمون خدمات تقليدية وإلكترونية معا.
- معظم المستجوبين راضيين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها قد بلغت نسبتهم 55%.
- يرى أغلب المستجوبين أن مدة الإعارة المعمول بها كافية لذلك فنسبة رضاهم بلغت 51%.
- في عملية البحث عن مصادر المعلومات يستخدمون أغلب المستجوبين الفهرس الآلي بـ 51%.
- أكثر من نصف المستجوبين يعتقدوا أن الخدمات التي تقدمها المكتبة كافية لاحتياجاتهم ومتطلباتهم وذلك بنسبة 53%.
- أغلبية المستجوبين لا تواجههم أي صعوبات في الحصول على الوثائق نظرا لتحكمهم في كيفية استخدام أدوات البحث بنسبة 55%.
- تتم الاستعانة بالموظف بالمكتبة و أخصائي المعلومات في حالة مواجهة أي صعوبة .
- أغلبية المستجوبين يرون أن المساعدة التي يتلقونها من طرف الأخصائي المعلومات أثناء عملية البحث كافية نوعا ما أي 70%.
- أغلب المستجوبين يجدون اهتمام أخصائي المعلومات بدرجة مقبولة حيث بلغت نسبة ذلك بـ 73%.
- أغلبية أفراد العينة راضيين نوعا ما عن الدور الذي يقوم به الأخصائي داخل المكتبة بـ 58%.
- إن تطبيق التكنولوجيا في المكتبة أمر ضروري وهذا ما لاحظناه من خلال النتائج البحث ، كما يرون أيضا ضرورة توفير خدمة تدريب وتكوين أخصائي المعلومات لتطوير مهاراته.
- عدم توفير خدمة تدريب وتكوين المستفيد في مجال التقنيات والتكنولوجيات الحديثة.

2-2-2- تحليل النتائج على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى:

" تتمثل خدمات المكتبات الجامعية في الخدمات المباشرة (أي التي لها علاقة مباشرة مع المستخدمين)، والخدمات الغير مباشرة (أي الخدمات الفنية)، إضافة إلى بعض الخدمات الأخرى. وهذه الخدمات كافية لتحقيق رغبة المستخدمين منها."

- تبين لنا من خلال ما سبق أن هذه الفرضية تحققت وهذا ما أكدته عينة الدراسة من خلال إجابتهم على استمارة الاستبيان أن المكتبة المركزية لجامعة غرداية تقدم خدمات متنوعة تغطي مختلف احتياجاتهم.

الفرضية الثانية:

" تأثر تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة على تلبية أخصائي المعلومات لاحتياجات المستخدمين بالمكتبة المركزية بغرداية إيجابيا من خلال تطوير مهامه مع ما يناسب احتياجات المستخدمين."

- نرى أن هذه الفرضية محققة وذلك من خلال آراء المستخدمين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المكتبة كونها تساهم في تسهيل وتسريع عملية تقديم المعلومات بما يتماشى مع متطلبات واحتياجات المستخدمين.

3-2- الاقتراحات العامة والتوصيات:

- ضرورة تنوع أشكال مصادر المعلومات (كتب، دوريات، مذكرات) لتغطية كافة احتياجات المستخدمين، واقتناء رصيد معلومات حديث.
- ضرورة توفير استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المكتبة لمواكبة التطورات.
- العمل على تطوير المهام التي يقوم بها أخصائي المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات لرفع من مستوى أدائه لتقديم خدمة أفضل.
- تقديم دورات تكوينية وبرامج تدريبية لأخصائي المعلومات.
- وضع برامج تعريفية حول استخدام الأنترنت في المكتبات.
- التكوين الجيد في مجال التقنيات و التكنولوجيا الحديثة
- إعطاء فرصة للمستخدمين لإبداء آرائهم واحتياجاتهم من أجل تأمين الإتصال الفعال والسريع وإيصال المعلومات في الوقت المناسب عند الحاجة إليها.
- توفير أجهزة كافية تساهم في الوصول للمعلومات بطريقة سهلة وسريعة من قبل المستخدمين.
- ضرورة توظيف العدد الكافي من العمال والمتخصصين في مجال المكتبات لتغطية كافة الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، لرفع من مستوى أداء الخدمة.
- قيام المؤسسات الأكاديمية بإعداد برامج تكوينية للمستخدمين لإرشاده وتعليمه عن كيفية الوصول إلى مصادر المعلومات.

الخاتمة

خاتمة

يتغير العالم في جميع مجالات الحياة ويحتاج إلى مواكبة التطورات، لاسيما في مجال البحث والاستفادة من المعلومات، خاصة مع ظهور تكنولوجيا المعلومات التي أحدثت تغييرات من خلال التكنولوجيا الحديثة.

وتعتبر هذه التطورات من أهم العوامل في دفع المجتمع إلى إعادة النظر في تكوين قطاعاته وهياكله المختلفة، من خلال تبني هذه التقنية والعمل على تحسين مستويات أداء هذه القطاعات، وبما أن المكتبات جزء لا يتجزأ من هذه المجتمع فهي تأثرت باحتياجاتها للانتقال من نموذج تقليدي قائم على المعالجة اليدوية للمجموعات إلى مكتبة حديثة، باستخدام أجهزة الكمبيوتر والشبكات والتكنولوجيا الحديثة لمعالجة أرصدها وإتاحتها رقميا، مع توفير الخدمات التي تعتمد كليا على الأنترنت، التحدي الذي يواجه المتخصصين في المعلومات هو بذل قصارى جهدهم لمواكبة هذا التغيير من أجل تحسين عمليات المكتبة والوصول إلى المعلومات بأقل جهد ووقت، حيث يساهم أخصائي المعلومات في تحديد أنشطته وإرساء دعائمه وضمان عمله.

البيليوغرافيا

المراجع باللغة العربية

1- المعاجم والقواميس

- 1- الشامي، أحمد محمد، سيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، [إنجليزي، عربي]. الرياض: دار المريخ للنشر، 1988م.
- 2- عبد العزيز، خليفة شعبان. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991.
- 3- عبد المعطي، ياسر يوسف، لنتر تريس، ماي. قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات، إنجليزي، عربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009.
- 4- دياب، مفتاح محمد. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، إنجليزي، عربي، عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016م.

2- الكتب:

- 5- إبراهيم، السعيد مبروك. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات . الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014.
- 6- إبراهيم، السعيد مبروك. اختصاصي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ : العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009.
- 7- إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000م.
- 8- المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011
- 9- المدادحة، أحمد نافع، مطلق حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014
- 10- الشريف، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل الجامعية. الإسكندرية، مكتبة الشعاع، 1996.
- 11- النوايسه، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- 12- الهادي، محمد محمد. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق، 1989.
- الهوش، أبو بكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 1996.
- 13- الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
- 14- الرمادي، يحيى زكريا إبراهيم؛ تقديم غادة عبد المنعم موسى. رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية: الآداب نموذجاً، دراسة تخطيطية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2003.

- 15- بهجة، مكي. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الحديثة: ظهورها ومجالات استخدامها. عمان: دار الفرقان، 1997.
- 16- خطاب، السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
- 17- خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
- 18- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984.
- 19- ديبونز أنتوني، استرهورن، سكوت كرونينويز، تعريب وإضافة احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. علم المكتبات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع. 1998
- 20- رحيم، عبود، الصوصاع، أحلام فرج. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2013.
- 21- عبد الهادي، محمد فتحي. اختصاصي المعلومات العربي ودوره الجديد في إدارة المعرفة: خطط وبرامج التأهيل والتدريب اللازمة لاستيعاب الأنشطة المستحدثة، القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- 22- عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات، الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
- 23- عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2015.
- 24- عبد الجابر، سعود وآخرون. مدخل إلى علم المكتبات. ط.2. عمان: دار المأمون، 2010.
- 25- عزت، خيرت كيلاني. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2015.
- 26- عليان، ربيحي مصطفى. مجتمع المعلومات و الواقع العربي. عمان: دار جرير للنشر، 2006.
- 27- عليان، ربيحي مصطفى، النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1999.
- 28- عودة، محمد مكاوي. المكتبة المدرسية في مواجهة ثورة المعلومات: دراسة نظرية وتطبيقية، القاهرة: دار الكتاب المصري، بيروت: دار الكتاب اللبناني، 2000،
- 29- فهميم، مصطفى. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والعامية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006.
- 30- فهميم، مصطفى. المكتبة العامة والتنمية الثقافية: الاستخدام التكنولوجي وأساليب التطور. القاهرة: دار الفكر العرب، 2006.
- 31- موسى، غادة عبد المنعم. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2006.

- 32- مؤيد، يحيى خضير. المكتبات الحديثة: (الإلكترونية- الرقمية- الافتراضية)، عمان: دار دجلة، 2014.
- 3- الرسائل الجامعية:
- 33- بزواوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات . دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران، جامعة أحمد بن بلة. 2015.
- 34- حمزاوي، نعيمة و خطابي، نعيمة .مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق رضا المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 08 ماي 1945 – قلمة – . مذكرة ماستر : إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات : قلمة : 2021.
- 35- حاجي، حفيزة. أخصائي المعلومات وبناء مجتمع المعرفة: الإمكانيات المتاحة والأدوار المنتظرة: دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال " قسنطينة "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، جامعة قسنطينة 02، 2013.
- 36- عرعار، باهيه. سياسة الاقتناء بالمكتبات الجامعية بين أوعية المعلومات الورقية والأوعية الالكترونية و انعكاساتها على مجتمع المستفيدين: المكتبة الجامعية لجامعة بن يوسف بن خدة بالجزائر والمكتبة الجامعية لجامعة محمد بوقرة بومرداس أطروحة دكتوراه، قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر 02، 2016.
- 37- عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانبا والعلوم التكنولوجية بوههران نموذجاً. مذكرة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة وهران : السانبا، 2010.
- 38- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات جامعة منتوري ، قسنطينة. 2012/2011.
- 39- كداوة، عبد القادر. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية المركزية الجزائرية: جامعات الجزائر وسط – أنموذجاً- . أطروحة دكتوراه. قسم علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر 02، 2014.
- 40- محمد صغير، أسماء، بوجلال حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم – نموذجاً. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. جامعة عبد الحميد بن باديس: مستغانم، 2018.
- 41- ماضي، وديعة. دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة قسنطينة، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2009

42- مكاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، 2011.

4- مقالات ودوريات:

43- إسماعيل، أياس يونس. دراسة المستفيدين وتعليم المستفيدين، مج 03، ع 05، يناير 2016.
44- المداني، آمنة. المهارات المعلوماتية الجديدة في خدمة التحول الوظيفي لأخصائي المعلومات العربي من أجل رسم الطريق نحو المستقبل =

The new informational competences in service of the functional transformation of arab. information specialist to shape the

the path for the future. مجلة علوم المعلومات، علم الأرشيف وعلم المكتبات، مج 04، ع 08، المعهد العالي للتوثيق، جامعة منوبة – منوبة- تونس. 2020. ص. ص. 43- 44.

45- بلقاسم، عرباوي و خالد، عابد. عائد التكنولوجيا الحديثة على المكتبات الحديثة: دراسة حالة بالمكتبة المركزية بجامعة الشلف، مجلة مدرات للعلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، ع 01، 15 يناير 2020.

46- بن السبتي، عبد المالك. آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر، مجلة المكتبات والمعلومات، المجلد الثالث، العدد الأول، نوفمبر 2006.

47- حرحاد، كهينة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية. جامعة الجزائر 2.

48- زروقي، حسين جبور. الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 10، ع 2. الرياض، 2005.

49- شابونية، عمر . الرصد المعلوماتي الدور الجديد. مجلة دراسات المعلومات. ع. 05. ماي، 2009.
50- شعباني ، مجيد و شنوف، شعيب. أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية. مجلة العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة أحمد بوقرة. بومرداس.

51- كوداش، نبيلة. خدمات المعلومات. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية [على الخط]. [د. ت.]. مج. 2، ع. 9.

52- لعرايبي، نسرين. دور أخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية = Le rôle du professionnel de l'information à la lumière des pratiques de médiation documentaire numérique ، مجلة علوم المعلومات: علم الأرشيف وعلم المكتبات. مج 04، ع 01. سنة 2020، كلية العلوم الإنسانية، جامعة وهران، الجزائر .

53- مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة = The Professional reality of information spécialiste in

Constantine 1and2 university Libraries in shade of modern information technology
مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مج06، ع02، ديسمبر 2020.

5- مؤتمرات :

54- نصر الدين، حسن أحمد و العوض، احمد محمد الحسن. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية:
دراسة حالة مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات، ورقة المؤتمر الحادي والعشرين لاتحاد المكتبات
والمعلومات، بيروت: لبنان: المركز القومي للبحوث- الخرطوم-، 2010.

المراجع باللغة الفرنسية:

الكتب:

55- Roger Carter : " The information Technology Hamd book ",
Heinman Professional
publishing,London. 1987.

وابغرافيا:

56- IFLA world library and information congress : 71 the ifla genral
conference Council. [en ligne]. [23-03-2022]. Disponible sur
Interne : <http://www.ifla.org/iv/ifla71/programme.htm>.

57- msn Encarta dictionaries Accessed(20-03-2022) 15:00h
Available ot :http: //encarta.msn /encnet/ features/
dictionarg/dictionarg results OPX ?refid= 5615388461.

ملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الجبالي بونعامة – خميس مليانة-

العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علم المكتبات



استبيان

نموذج استبيان موجه للمستفيد (ة) من المكتبة وهذا الاستبيان وسيلة لجمع المعلومات والبيانات اللازمة من أجل إجراء بحث علمي للتحضير لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات تحت عنوان: أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته. تحية طيبة ، أما بعد : نرجو من سيادتكم التعاون معنا لإنجاح وإكمال هذا البحث وذلك بالإجابة عن أسئلة الاستبانة المرفقة وثقوا بان إجاباتكم سوف تحاط بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض هذا البحث فقط. شكرا لكم على حسن تعاونكم .

تحت إشراف:

- إفري جميلة

الطالبتان:

- بن براهيم أسماء

- بودودة رانيا

الموسم الجامعي :

1441 - 1442 هـ / 2021 - 2022 م

1- البيانات الشخصية:

- الجنس: أنثى ذكر

- المستوى الجامعي:

ليسانس

ماستر

الماجستير

دكتوراه

2- المحور الأول: واقع خدمات المكتبة المركزية لجامعة غرداية

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هو سبب ترددك على المكتبة؟

المطالعة استعارة الكتب أبحاث غير

السؤال الثاني: ما هي مصادر المعلومات التي تستعملها بكثرة؟

كتب قواميس ومعاجم إريات

السؤال الثالث: هل أنت راض عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة وهل هو كافي لتلبية احتياجاتك؟

نعم لا نوعا ما

السؤال الرابع: هل الرصيد المتوفر بالمكتبة؟

قديم حديث

السؤال الخامس: هل أنت على إطلاع بأهم الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

نعم لا بعضها

السؤال السادس: ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟

خدمات تقليدية خدمات إلكترونية معا

السؤال السابع: هل أنت راض عن عدد الكتب المسموح بإعارتها؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بلا في رأيك ما هو عدد الكتب اللازم إعارتها؟

.....

السؤال الثامن: هل أنت راض عن المدة المخصصة للإعارة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بلا في رأيك ما هو أقصى حد لمدة الإعارة؟

.....

السؤال التاسع: في عملية بحثك عن مصادر المعلومات هل تستخدم؟

الفهرس الآلي الفهرس التقليدي كليهما

- في كلتا الإجابات لماذا؟

.....

السؤال العاشر: هل تعتقد أن الخدمات التي تقدمها المكتبة كافية لاحتياجاتكم ومتطلباتكم؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بلا ماهي الحلول المقترحة لتقديم الخدمات على أحسن وجه لتتماشى مع

متطلباتكم واحتياجاتكم؟

.....

3- المحور الثاني : أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين (وتقديم الخدمة

للمستفيدين)

السؤال الأول : هل تواجهك اي صعوبة في الحصول على الوثائق؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هو السبب ؟

.....

السؤال الثاني: في حالة مواجهتك أي صعوبة يمكنك الإستعانة ب؟

أخصائي المعلومات

موظف بالمكتبة

الزملاء

السؤال الثالث: في حالة طلب المساعدة من أخصائي المعلومات فهل تكون ؟

كافية غير كافية كافية نوعا ما

السؤال الرابع: كيف تجد إهتمام أخصائي المعلومات بالمستفيد؟

اهتمام بدرجة كبيرة

اهتمام بدرجة مقبولة

سيئة

السؤال الخامس: هل أنت راض عن الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات داخل المكتبة؟

نعم لا لا ما

السؤال السادس: ما رأيك في طريقة استقبال أخصائي المعلومات لك؟

جيدة مقبولة سيئة

السؤال السابع: هل ترى تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في مكتبتكم؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فهذا راجع إلى كونها تساهم في:

- تسهيل عمل المكتبي بما يتناسب مع متطلبات العصر وحاجيات المستخدمين
- سهولة وسرعة الوصول إلى مصادر المعلومات
- تحسين جودة الخدمات المكتبية

السؤال الثامن: هل ترى خدمة تكوين وتدريب أخصائي المعلومات ضرورية ؟

نعم لا

السؤال التاسع: هل قامت مكتبتكم بتكوينكم في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة؟

نعم لا

السؤال العاشر: هل ترى خدمة تدريب المستفيد ضرورية؟

نعم لا

- حسب رأيكم ما هي الحلول المقترحة للرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها مكتبتكم ورفع مستوى أداء العاملين بها:

.....

.....

.....