

جامعة ملحد خيضر بسكرة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات



مذكرة ماستر

العلوم الانسانية والاجتماعية
علوم انسانية: علم المكتبات
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

عجالي خديجة

يوم: 26/04/2018

خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز المعلومات: مكتبة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة "انموذجا"

لجنة المناقشة:

مشرفا ومقررا	جامعة محمد خيذر بسكرة	أ.مس أ	ديخن نور الدين
رئيسا	جامعة محمد خيذر بسكرة	أ.مس أ	حفاص صونيا
مناقشا	جامعة محمد خيذر بسكرة	أ.مس أ	صغيري ميلود

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

نسابق الكلمات وتتزاحم العبارات لتنظم عقد الشكر الذي لا يستحقه إلا أنتم
أساتذتي الكرام دون استثناء إلى كل من علمني حرفاً أصبح سنا برقه يضيء الطريق
أمامي.

كما أتقدم بخالص شكري وامتناني لكل من ساهم في انجاز هذا العمل المتواضع وخاصة
الاستاذ "ديخن نور الدين"

اهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي "عبد الجبار" الذي لم يبخل علي يوماً بشيء

وإلى أمي "شبية لويزة" التي ذودتني بالحنان والمحبة

أقول لهم: أنتم وهبتموني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة

وإلى جميع اسرتي وصديقاتي جميعاً

إلى من كانوا يضيئون لي الطريق

ويساندوني ويتنازلون عن حقوقهم

لإرضائي والعيش في هناء

رفيق دربي "عادل عبادو"

إخوتي وخاصة "تهاني ونعمة الرحمان"

أحبكم حبا لو مر على أرض قاحلة

لتفجرت منها ينابيع المحبة.

فهرس المحتويات		
صفحة	عنوان العنصر .	رقم العنصر
	اهداء .	
	شكر وتقدير .	
	قائمة الاختصارات .	
02	مقدمة .	
الفصل الاول :مراكز المعلومات .		
12	ماهية مراكز المعلومات .	1
12	مفهوم مراكز المعلومات	-1-1
14	مميزات مراكز المعلومات .	-2-1
15	انواع مراكز المعلومات .	-3-1
17	أهداف مراكز المعلومات .	-4-1
18	ادوار مراكز المعلومات .	-5-1
20	أساليب معالجة المعلومات بمراكز المعلومات .	-6-1
21	الاختلاف بين المكتبة ومركز المعلومات .	-7-1
23	أساسيات مراكز المعلومات .	-2
23	القوى العاملة والمختصون في مراكز المعلومات .	1-2
25	الوحدات الإدارية بمراكز المعلومات .	-2-2
26	خطوات العمل بمركز المعلومات .	-3-2
27	مقومات نجاح مراكز المعلومات .	-4-2
29	أهم التأثيرات التي أحدثتها التطورات التكنولوجية في مجال خدمات مراكز المعلومات .	-5-2
30	الدعائم الأساسية لبناء مراكز المعلومات ومقتنيات مراكز المعلومات .	-6-2
الفصل الثاني: خدمات المعلومات الالكترونية .		

32	مدخل مفاهيمي لخدمات المعلومات الإلكترونية.	-1
32	مفهوم خدمات المعلومات.	-1-1
32	مفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية.	-2-1
34	نبذة عن تطور خدمات المعلومات الإلكترونية.	-3-1
36	أهمية وخصائص خدمات المعلومات الإلكترونية.	-4-1
38	دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستخدمين.	-5-1
39	خدمات المعلومات الإلكترونية وتغيير سلوك المستخدم.	-6-1
40	العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية.	-7-1
42	أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية.	2
42	خدمات المعلومات الفنية.	1-2
42	خدمة الفهرسة الآلية المتاحة على الخط.	1-1-2
45	خدمة الاقتناء والتزويد الآلية.	2-1-2
46	خدمة الكشف الآلي.	3-1-2
48	خدمة الاستخلاص الآلي.	4-1-2
49	خدمة التصنيف الآلي.	5-1-2
50	خدمات المعلومات الموجهة للمستخدمين.	2-2
50	خدمة الإعارة الإلكترونية.	1-2-2
51	الخدمة المرجعية الإلكترونية.	2-2-2
53	خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية والبث الإلكتروني.	3-2-2
54	خدمة التدريب الإلكتروني للمستخدمين.	4-2-2
55	خدمة موقع المكتبة والبحث بالاتصال المباشر.	5-2-2
56	خدمة الدوريات الإلكترونية.	6-2-2
57	خدمات أخرى تقدمها المكتبة للمستخدمين.	7-2-2

صفحة	عنوان العنصر	رقم العنصر
60	خدمات المعلومات المعلومات في ظل تطبيقات الويب 2.0.	8-2-2
الفصل الثالث: خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز المعلومات.		
65	تعريف مكان الدراسة الميدانية.	1
65	نشأة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.	1-1
65	تعريف وموقع مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة.	2-1
66	مهام مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.	3-1
67	الهيكل التنظيمي لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.	4-1
66	إجراءات الدراسة الميدانية.	2
67	المنهج المستخدم.	1-2
67	أدوات جمع البيانات.	2-2
68	مجالات الدراسة الميدانية.	3-2
68	مجتمع البحث وعينة الدراسة	4-2
69	تحليل وتفسير بيانات الدراسة.	3
72	مدى وعي فئات المستفيدين بخدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة.	1-3
83	احتياجات المستفيدين وخدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.	2-3
92	دور خدمات المعلومات الالكترونية في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.	3-3
100	العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف المركز.	4-3
108	النتائج العامة للدراسة	-4

111	نتائج على ضوء الفرضيات	1-4
115	خاتمة	
	قائمة المراجع.	
	ملاحق.	
	ملخص.	

➤ قائمة المختصرات:

الاختصار	المعنى	المعنى باللغة العربية
(OPAC)	Online Public Access Catalogue	الفهرس الآلي المتاح للجمهور على الخط المباشر
(RSS)	Riche site <i>summary</i>	الملخص الوافي للموقع
(XML)	Extensible Markup Language	اللغة القابلة للامتداد
(FID)	International Federation of <i>Documentation</i>	الاتحاد الدولي للتوثيق
(CRSTRA)	Le Centre de Recherche Scientifique et Technique sur les Régions Arides	مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة
(ISO)	International Organisation of <i>Standardisations</i>	المنظمة الدولية للتقييس

➤ كشف الجداول:

صفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
61	مقارنة بين خدمات المكتبة 1.0 وخدمات المكتبة 2.0	01
69	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
70	توزيع أفراد العينة حسب الرتب	03
71	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية.	04
72	إجابات أفراد العينة حسب اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.	05
73	توزيع أفراد العينة حسب مصدر اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.	06
57	إجابات أفراد العينة حول إتاحة خدمات المعلومات الكترونية لفئات المستفيدين من طرف مكتبة المركز.	07
77	إجابات أفراد العينة حول خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.	08
79	إجابات أفراد العينة حول أهمية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة للباحثين.	09
80	إجابات أفراد العينة حول النسب المؤوية لرأي الباحثين حول الجهود التي تبذلها المكتبة قصد توعية المستفيدين بخدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها لهم.	10
82	توزيع إجابات أفراد العينة حول مختلف مجهودات المكتبة قصد توعية المستفيدين.	11
83	رأي المستفيدين حول المكتبة فيما يخص اطلاعها على احتياجاتهم الفعلية.	12

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
13	توزيع إجابات أفراد العينة حول طبيعة خدمات المعلومات التي يعتمد عليها المستفيدون في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية	85
14	يوضح رأي المستفيدين حول تلبية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز للاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها.	87
15	توزيع إجابات أفراد العينة حول مدى اعتمادهم على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتبها مكتبة المركز.	88
16	أهم خدمات المعلومات الالكترونية التي يعتمد عليها الباحثون اكثر في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية	90
17	توزيع إجابات أفراد العينة من القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.	92
18	إجابات أفراد العينة حول مجالات الاهتمامات البحثية لهم.	94
19	إجابات أفراد العينة حول تقييم خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.	96
20	يوضح إجابات أفراد العينة حول تحسين خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.	98
21	إجابات أفراد العينة حول خبرتهم في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية	100
22	إجابات أفراد العينة حول تلقيهم برامج تدريب وتكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية.	102
23	إجابات أفراد العينة حول العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز	104
24	العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.	105

➤ كشاف الإشكال:

صفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
44	الفهرس العربي الموحد.	01
63	أيقونة تطبيق الملخص الوافي للموقع (RSS)	02
66	شعار المركز	03
67	الهيكل التنظيمي لمكتبة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة والشبه الجافة ببسكرة.	04
69	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	05
70	توزيع الباحثين حسب الرتب.	06
71	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية.	07
73	توزيع أفراد العينة حسب اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.	08
74	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة حسب مصدر اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.	09
76	نسبة إجابات أفراد العينة حول إتاحة خدمات معلومات الكترونية لفئات المستفيدين من طرف مكتبة المركز.	10
78	إجابات أفراد العينة حول خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.	11
80	نسبة إجابات أفراد العينة حول أهمية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة للباحثين.	12
81	إجابات أفراد العينة حول النسب المؤية لرأي الباحثين حول الجهود التي تبذلها المكتبة قصد توعية المستفيدين بخدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها لهم.	13
83	توزيع إجابات أفراد العينة حول مختلف مجهودات المكتبة قصد توعية المستفيدين.	14
84	رأي المستفيدين حول المكتبة فيما يخص اطلاعها على احتياجاتهم الفعلية.	15
86	توزيع إجابات أفراد العينة حول طبيعة خدمات المعلومات التي يعتمد عليها المستفيدون في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.	16

صفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
88	رأي المستفيدين حول تلبية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز للاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها.	17
89	توزيع إجابات أفراد العينة حول مدى اعتمادهم على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتبها مكتبة المركز.	18
91	خدمات المعلومات الالكترونية التي يعتمد عليها الباحثون أكثر في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.	19
94	توزيع إجابات أفراد العينة من القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتبها مكتبة المركز.	20
95	إجابات أفراد العينة حول مجالات الاهتمامات البحثية لهم.	21
97	إجابات أفراد العينة حول تقييم خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.	22
99	إجابات أفراد العينة حول تحسين خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.	23
102	إجابات أفراد العينة حول خبرتهم في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية.	24
103	إجابات أفراد العينة حول برامج تدريب وتكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية.	25
105	إجابات أفراد حول العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتبها مكتبة المركز.	26
107	مختلف العراقيل التي تواجه المستفيدين.	27

مقدمة :

مقدمة :

أصبحت المعلومات في عصرنا الحالي كسلعة تباع ، لأنها ناتجة عن عمل ومنهج علمي تعتمد مراكز المعلومات التي تعنى هي الأخيرة بالمعلومات وتقوم بتوثيقها ليعتمد عليها في الدراسات والبحوث ، لتكون بذلك معلومات موثوقة ، كما أنها تتفوق على المكتبات في مجال الإدارة والتنظيم والخدمات ، ساعيتا بهذه الخدمات إلى تقديمها بأفضل وأيسر الطرق ، تلبية لاحتياجات الفعلية لمستفيديها بالدقة والعمق المطلوبين وهو الغرض الذي أنشئت من أجله مراكز المعلومات ، وهو العجز الذي لم تستطع المكتبات تغطيته نتيجة للتزايد حاجات المستفيدين في ظل الانفجار المعلوماتي.

ما زاد الأمر أهمية التسارع التكنولوجي والتطورات الهائلة في مجال تقديم المعلومات في مراكز المعلومات فظهر ، ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات وما لحقها من إفرزات جديدة في ميدان خدمات المعلومات فظهرت خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز المعلومات هذه التطورات المتسارعة تخدم بشكل مباشر أهداف مراكز المعلومات لكونها تقدم المعلومة بأيسر الطرق وبوقت اقل ، حيث جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على بعض جوانب الموضوع ، وعلى أساسه حملت عنوان :

خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز المعلومات : مكتبة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة . وهذا للنظر في مدى تلبية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرفه لاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها.

إشكالية و تساؤلات الدراسة:

خدمات المعلومات الإلكترونية هي الخدمات التي تميز عصرنا الحالي وترتكز أساساً على سحب الأرصدة إلى طرفية المستفيد وتوجيهه إلكترونياً إلى مراكز المعلومات في ظل التطورات الحديثة . مما دفع هذه الأخيرة إلى تبني هذا النوع من الخدمات وذلك لقدرتها

على تحسيس الفئات المستفيدة بديمومة الاتصال ووجود متابعة مكتبية من أجل تبسيط نظام التحوار وزيادة فرص التجول المكتبي في قاعدة البيانات المتاحة، إضافة إلى الاستفادة من الخدمات الإلكترونية الأخرى وإيجاد سبل لربط المستفيدين بعدة نقاط في وقت واحد لتلبية احتياجاتهم من مختلف أنواع المعلومات المطلوبة. وذلك من أجل تحسين خدماتها وتطويرها بشكل يجعلها تتماشى مع مراكز المعلومات المتطورة في العالم مع التوسع في هذه الخدمات لتشمل خدمات جديدة يتوقف تقديمها على الأدوات الحديثة. حيث يسعى مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة إلى تلبية احتياجات المستفيدين منه وذلك بتوفير القدر الكافي من الخدمات الإلكترونية.

ومنه نطرح الإشكال التالي : ما مدى تلبية خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة للاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها؟
تثير إشكالية الدراسة أسئلة أخرى نتفرع منها نتناول ما يلي :

1. ما مدى وعي فئات المستفيدين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بالخدمات الإلكترونية التي يتيحها هذا المركز؟
2. هل تلبية خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة الاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها ؟
3. ما هو دور خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة ؟
4. ما هي أهم العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ؟

مقدمة :

تعتبر الفرضيات في البحث العلمي بمثابة المسار الذي يحدد طريق الباحث نحو دراسته لأنها تخمين أو حل مؤقت أو إجابة مسبقة تعتبر كمرشد له في دراسته وانطلاقاً من مشكلة الدراسة وما تخللها من تساؤلات فرعية استندنا إلى الفرضيات التالية :

- ✓ يزيد معدل الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة لدى المستفيدين الذين لديهم وعي بهذه الخدمات منه على المستفيدين اللذين ليس لديهم وعي بهذه الخدمات.
- ✓ توجد علاقة بين خدمات المعلومات المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة وتلبية الاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها.
- ✓ إذا زاد معدل الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة فان هذا من شأنه أن يدفع عجلة البحث العلمي.
- ✓ يقل معدل الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة مع زيادة حجم العراقيل التي تواجه المستفيدين في ذلك.

أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز المعلومات أهمية بالغة من خلال :

- ✓ يرتبط موضوع الدراسة بجانب مهم من الجوانب التي تحضها باهتمام كبير من طرف المختصين في ميدان المكتبات والمعلومات.

مقدمة :

✓ تكتسي خدمات المعلومات الالكترونية أهمية بالغة في عصر السرعة فجاءت هذه الدراسة لتعرف بخدمات المعلومات الالكترونية وكشف الواقع في تلبية احتياجات المستخدمين من هذا المركز.

✓ تبين هذه الدراسة أهمية الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف المركز.
✓ تسليط الضوء عن المشاكل التي تواجه المستخدمين في هذا المركز.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تقصي مدى تلبية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة لاحتياجات الفعلية للمستخدمين منه ويمكن إجمال الأهداف الأخرى فيما يلي :

✓ اكتشاف مدى وعي فئات المستخدمين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بالخدمات الالكترونية التي يتيحها هذا المركز .
✓ توضيح العلاقة بين خدمات المعلومات الالكترونية والاحتياجات الفعلية للمستخدمين من المركز.

✓ اكتشاف الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات الالكترونية في هذا المركز.
✓ التعرف على أهم العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.

أسباب اختيار الموضوع :

✓ حداثة الموضوع لما يحمل في طياته من مواضيع جديدة وحديثة بالنسبة في التخصص.
✓ الرغبة في توضيح الرؤى أكثر حول موضوع خدمات المعلومات الالكترونية وما يمكن أن تقدمه في تلبية احتياجات المستخدمين.
✓ الرغبة في توضيح العلاقة المتواجدة بين ادوار خدمات المعلومات الالكترونية و احتياجات المستخدمين.

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

هي للأستاذ الدكتور "بوعافية السعيد" التي نشرت في العدد 28/27 نوفمبر 2012 من النسخة الورقية لمجلة العلوم الإنسانية التي تصدر عن جامعة محمد خيضر بسكرة والتي جاءت تحت عنوان "الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات : بين الواقع والمأمول" تناولت هذه الدراسة خدمات المعلومات الالكترونية واهم خصائصها وتغير سلوك المستفيد في ظل هذه الخدمات الالكترونية.¹

الدراسة الثانية:

"الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة" وهي رسالة دكتورا "لنذير غانم" لجامعة لجامعة منتوري قسنطينة تحت إشراف الأستاذ د.مجيد دحمان سنة 2010، وقد هدفت الدراسة إلى : ابراز تغير حركية التواصل العلمي من خلال التعرض لمفهوم الاتصال العلمي الالكتروني كأحد العناصر الأساسية المؤثرة في سلوك الأساتذة والباحثين في النفاذ للمعلومات العلمية والتقنية وتداولها فيما بينهم ، ومعرفة مستويات تفاعل الأساتذة والباحثين بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة مع هذه الأنماط التواصلية الجديدة. إبراز دور المكتبات الجامعية كنظم توثيقية تلعب دورا أساسيا في تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية للجامعة. إبراز العلاقة بين المكتبات الجامعية والجامعة ، وإبراز ضرورة الاهتمام بتطويرها تماشيا مع متطلبات الساعة .وقد خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية : نذكر منها

¹ بوعافية، السعيد. «الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات :بين الواقع والمأمول» . مجلة العلوم الانسانية. ع 28/27 .جامعة محمد خيضر بسكرة ،2012. ص.ص:295-310.

كل الأساتذة والباحثين المستجوبين يستعملون جهاز حاسوب . إن الوثائق الالكترونية هي ثاني أهم أنواع الوثائق إتاحة من طرف المكتبات الجامعية المدروسة بعد الوثائق الورقية وقدمت هذه الدراسة عدة اقتراحات منها:

العمل على تطوير وتشجيع المبادرات والجهود الرامية إلى تحفيز وتدريب المجتمع العلمي والأكاديمي بمختلف مكوناته على استعمال وسائل الاتصال الالكترونية لما لها من دور في دفع العمل البحثي والتعليمي وتطويره. تعريف مختلف مكونات المجتمع العلمي و الأكاديمي بما فيهم الأساتذة والباحثين بمختلف المبادرات الرامية إلى تسهيل النفاذ الحر والمفتوح إلى المعلومات العلمية والتقنية على مختلف المستويات سواء كانت محلية أو إقليمية أو قارية أو عالمية¹.

الدراسة الثالثة:

كانت تحت عنوان : خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة مكتبة :سوداتل للاتصالات "لنصر الدين حسن احمد" و"العوض محمد الحسن" التي كانت عبارة عن ورقة المؤتمر الحادي والعشرون لاتحاد المكتبات والمعلومات"بيروت :لبنان" 2012. وقد هدفت هذه الدراسة الى : التعرف على خدمات المعلومات المتوفرة في أكاديمية سوداتل للاتصالات ، والتعرف على مدى رضا المستفيدين من هذه الخدمات، وإبراز المشكلات التي تواجههم في الحصول على تلك الخدمات والعمل على وضع الحلول المناسبة لها. وقد خلصت إلى النتائج التالية : تتيح المكتبات الرقمية مجموعة متنوعة من خدمات المعلومات ، والملاحظ - من خلال الدراسة- هو الدمج بين الخدمات التقليدية ، والعمل الدائم على تحسين مستوى هذه الخدمات باستغلال التقنيات الحديثة، فضلا عن مجموعة من الخدمات الرقمية .

¹غانم، نذير . الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة .مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم المكتبات. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة: قسنطينة، 2010.ص.697.

تختلف خدمات المعلومات الرقمية من نظام لآخر أو من مكتبة لأخرى وفقا لتاريخ المكتبة نفسها، وحجم مجموعاتها، وبدايتها مع مشوار الرقمنة بصفة عامة . كما وصت هذه الدراسة :

إضافة مجموعة من خدمات المعلومات الرقمية لمكتبة مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات الرقمية.التأكيد على أهمية وجود إدارة بالمكتبة تسمى "إدارة المكتبة الرقمية" تتولى تقويم وتطوير البرامج والأداء والخدمات التي توفرها المكتبة، مع توفير الدعم اللازم لها. ضرورة توفير الدعم المادي اللازم لاستمرارية هذا المشروع.¹

الدراسة الرابعة :

والتي كانت تحت عنوان " (خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة تطويرية) التي تقدمت بها الطالبة (عروبة حيدر خضر محمد) إلى كلية الآداب / الجامعة المستنصرية، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم المعلومات والمكتبات سنة 2015 تحت إشراف الأستاذة "انغام حسين يونس" حيث هدفت هذه الدراسة الى : التعرف على تطبيقات الويب 2.0 لتقديم خدمات المعلومات الالكترونية والتعرف على مؤهلات العاملين العلمية والإحاطة بالإمكانات التي يمكن من خلالها توظيف خدمات المعلومات الالكترونية حيث خلصت إلى النتائج والتوصيات التالية :منها تميزت مواقع المكتبات الجامعية قيد الدراسة بالعديد من المميزات أبرزها : وجود صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي مثل جوجل و فيسبوك و تويتر كما ظهر من استجابات المستفيدين بسبب رواج وكثرة المواقع وهذا ما تحققه الفرضية الأولى :لتطبيقات الويب تأثير ايجابي على خدمات المعلومات الالكترونية 50% من المستفيدين يفضلون زيارة الموقع للحصول على الخدمات قبل الذهاب إلى قبل الذهاب إلى المكتبة، وهذا ما يثبت

¹نصر الدين، حسن احمد. العوض، احمد، محمد الحسن. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سوداتل 11 للاتصالات . المؤتمر 21 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.بيروت، 2010.

صحة الفرضية الثانية : توجد علاقة ايجابية بين خدمات المعلومات الالكترونية المقدمة من المكتبات موضوع الدراسة وبين المستخدمين منها .الفهارس الآلية المستخدمة من قبل المستخدمين في مكتبي الجامعة التكنولوجية وجامعة البصرة غير متاحة على الانترنت.¹

الدراسة الخامسة:

Utilization of Automated Electronic Information Services: A Case Study at the University of Agriculture Library, Abeokuta, Nigeria

استخدام خدمات المعلومات الالكترونية الآلية: "دراسة حالة" مكتبة جامعة الزراعة أبيوكوتا، نيجيريا هي مقال في دورية "أمانة المكتبة الصينية من تأليف "شيتورو نانسي اوكوري" والتي نشرت في سنة 2010 وقد هدفت هذه الدراسة إلى : التعرف على فئات المستخدمين.اكتشاف طبيعة استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة الزراعة أبيوكوتا.تحديد مستويات استخدام مختلف الخدمات الآلية المقدمة. التعرف على فائدة استرجاع المعلومات في شكل إلكتروني. التعرف على المشاكل المرتبطة بخدمات المعلومات الإلكترونية الآلية.ومن نتائجها ما يلي: لقد أحدثت عملية شراء قواعد بيانات CD-ROM ثورة في تسليم الوثائق في مكتبة جامعة الزراعة، ابيوكوتا. نسبة كبيرة من المستخدمين يجدون المعلومات الإلكترونية سهلة الاستخدام. احتياجات المعلومات الحالية وأساليب البحث الجديدة ساهمت في استخدامها للنظم الآلية.كان معظم المستخدمين راضين أيضًا عن نتائج البحث الخاصة بهم. ومع ذلك، فقد أثرت محطات

¹خضر، عروبة . خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية العراقية:دراسة تطويرية _____ مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المعلومات والمكتبات . قسم المعلومات والمكتبات ، كلية الاداب . الجامعة المستنصرية ، العراق، 2016.ص.198.

الكمبيوتر غير الكافية و انقطاعات التيار الكهربائي المتكررة بشكل مفرط على مستوى رضاهم في أبحاثهم.

تعد المكتبة الزراعية الإلكترونية (TEEAL) و MEDLINE و OPAC (كتالوج الوصول العام عبر الإنترنت) و TINLIB / GLAS قاعدة البيانات الإلكترونية الأكثر انتشارا على نطاق واسع من قبل مستخدمي المكتبة. وكشفت الدراسة أيضا أن العدد الصغير من المحطات المتاحة للباحثين يشكل عائقا رئيسيا أمام استخدام الأنظمة الآلية من قبل المستخدمين.¹

الدراسة السادسة:

Uptake and use of electronic information services: trends in UK higher education from the JUSTEIS project تحت عنوان "program" "المنهاج" وهي مقال في دورية المنهاج

امتلاك واستخدام خدمات المعلومات الإلكترونية: اتجاهات التعليم العالي بالمملكة المتحدة من مشروع JUSTEIS من العدد الثالث عام 2003 وقد ركزت على جملة من النقاط أهمها:

إجراء مقارنة بين الطلاب من مختلف التخصصات في استخدام خدمات المعلومات الإلكترونية ومقارنة أيضا حول استخدام المصادر الإلكترونية والورقية والكشف عن أسباب استخدام الطلاب للمصادر الإلكترونية والورقية التي يستخدمها الطلاب في البحث العلمي كما خاضت هذه الدراسة في الأمية المعلوماتية لدى الطلاب.²

¹ Okorie, Chituru Nancy. **"Utilization of automated electronic information services: A case study at the University of Agriculture library"**. Chinese Librarianship.N.29. Nigeria: Nigeria , 2010.

² Urquhart, Christine, et al. **"Uptake and use of electronic information services: trends in UK higher education from the JUSTEIS project."** Program.N .37. P.P : 168-180.

مصطلحات الدراسة:

الخدمة: هي نشاط غير ملموس يقوم على تقديم المساعدة للجمهور والأفراد وذلك لتحقيق الرضا والمنفعة لهم.

خدمات المعلومات : هي كل التسهيلات والجهود المبذولة والتي تعتبر الناتج الأخير الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات تلبية لاحتياجاته ورغباته المعلوماتية ، وذلك لتوفير الظروف المناسبة للوصول إلى المعلومات بأيسر وأسهل الطرق في ظل هذا الكم الهائل من المعلومات. وتمتد قيمتها إذا تهيأت لها الطرق المناسبة إلى تنظيم تدفق المعلومات لاستثمارها لصالح المجتمع.

خدمات المعلومات الالكترونية : هي كافة النشاطات التي تقدمها المكتبة لمستفيديها من خلال شبكة الانترنت أو بشكل محوسب للتواصل بين المستفيد وأخصائي المعلومات وذلك لتحقيق أهدافها في توفير المعلومات بكل وقت وتكلفة وبأيسر الطرق.

مراكز المعلومات : هي المؤسسات التي تقوم بحصر وتجميع المعلومات بأوعيتها المختلفة عن طريق مجموعة متعددة من العمليات الفنية و الخدمات، بهدف تنظيمها وإتاحتها لخدمة المستفيدين . كما تحرص على تتبع كل ما ينشر في المجالات المتخصصة وذلك لأنه مركز محط لأنظار لكل المهتمين بشؤون البحث.

مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة:

يعتبر مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بسكرة - مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتكنولوجي، كما أنه يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، كما أنه يعتبر تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وقد شارك المركز في عدة مؤتمرات، كما نظم ثلاثة مؤتمرات في السنوات الأخيرة، وقد تحصل على أكثر من 12 شهادة شرفية وتقديرية للجهود الفاعلة التي يبذلها في مختلف مجالات البحث العلمي المتعلق بالمناطق الجافة والتي منها: محال الري التصحر، التلوث البيئي، الزراعة الصحراوية وغيرها.

الفصل الاول: مراكز المعلومات

1/ ماهية مراكز المعلومات

1-1/ مفهوم مراكز المعلومات : (Information Centers)

تعد مراكز تحليل المعلومات من المرافق المستحدثة للمعلومات التي تضم مجموعة منتقاة من العلماء ورجال التكنولوجيا اللذين يمثلون اعلي مستويات الخبرة في مجالاتهم ويقومون بتجميع كل ما هو متوافر من حقائق ومعلومات حول موضوع معين ، وتحليل هذه المعلومات وتقييمها ثم تنقيتها واختزانها في ملفات خاصة وجداول بيانات ومراجعات علمية، كما يقوم المراكز ببث هذه المعلومات من خلال الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات والرد على الاستفسارات ، أي إن دور هذه المراكز يتعدى مجرد الوساطة بين المستفيد ومصادر المعلومات.

وجهد هؤلاء العاملون بهذه المراكز ليس ج هدا تنظيميا فقط وإنما هو جهد علمي مبتكر يستلزم الإحاطة الواعية بالتطورات العلمية الحديثة وجهود البحث في هذا المجال.¹

تعريف مراكز المعلومات:

"يتكون مركز المعلومات من مجموعتين من العلماء ورجال التكنولوجيا اللذين يكلفون بمهام تجميع كل ما هو معروف بشأن المجالات المتخصصة وتحليل هذه المعلومات وتقييمها واختزانها في ملفات وجداول بيانات ومراجعات علمية وتوصيلها إلى الآخرين وتتوقف فاعلية مركز المعلومات على مدى قدرته على تزويد عملائه بالمعلومات بسرعة وفي شكل يدعو للثقة فيه .

كما إن مراكز المعلومات هي أكثر النظم الخاصة بتزويد المستفيدين بالمعلومات القيمة والموثوق بها في شكل مناسب وتحرص هذه المراكز على تتبع كل ما ينشر في أي من المجالات المتخصصة وتقع معظم مراكز المعلومات في مراكز البحوث.¹

¹ موسى، غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها إدارتها خدماتها تسويقها. القاهرة: دار المعرفة

"وهي أيضا المؤسسات العاملة في مجال المعلومات ، وهي مؤسسات تتوزع وظائفها وخدماتها على المراحل التي تمر بها المعلومات بدا من إنتاجها حتى وصولها للمستفيد."²
"تعرف أيضا مراكز المعلومات بأنه ا مراكز تجميع المعلومات المختلفة ، ومركز للقيام بمجموعة متعددة من العمليات الفنية والخدمات كما انه مركز لأنظار كل المهتمين بشؤون البحث."³

يعرف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات مركز المعلومات "بأنه مركز معلومات في هيئة أو وزارة أو مؤسسة أو شركة يقوم بتغذية معلومات استرجاعية لأفرادها من خلال تزويدها بالوثائق والتقارير والبحوث والكتب والمعلومات الضرورية وعادة يعمل في المركز اختصاصيون للمكتبات والمعلومات بالإضافة إلى الفنيين المهندسين والمبرمجين في مجال الحاسوب وهندسة وبرامجه "⁴.

¹ موسوعة مقاتل الصحراء "ثورة المعلومات". الهيئة العليا للموسوعة. 19 ج. [د.ت.]. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2sIji1o> (تاريخ الاطلاع: 20/01/2018 سا. 15:32).

² الحناوي، منال. مراكز المعلومات الصحفية وامكانية دعم المجتمع المصري. المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). الخرطوم - [د.ت.]. ص.ص: 328-330.

³ محمد، الحاج؛ اوبكر، الصديق عثمان. خدمات المعلومات الطبية بالمكتبات الجامعية في ولاية الخرطوم بالتركيز على مركز علي لمصادر المعلومات الطبية بجامعة افريقيا العالمية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات. قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب. الخرطوم، الخرطوم، 2005. ص.8 .

⁴ قاري، عبد الغفور . معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000 . ص.95.

1-2/ مميزات مراكز المعلومات:

ويمتاز مركز المعلومات عن المكتبة من وجهة نظر الهمشرى بما يلي:

1. **خدمات المعلومات:** إذ يقدم خدمات أكثر تطوراً من المكتبة مثل خدمات الإحاطة الجارية والبيث الانتقائي للمعلومات والترجمة وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة.
 2. **مصادر المعلومات:** تضم مراكز المعلومات أنواعاً متعددة من مصادر المعلومات لا تكون غالباً متوفرة في المكتبة مثل الإحصائيات والخطط الحكومية والصناعية ومعلومات عن الشركة أو المؤسسة الأم والشركات الأخرى في المجال نفسه.
 3. **المعالجة الفنية:** يتعمق هذا المركز في المعالجة الفنية للمعلومات وخاصة عملية التحليل الموضوعي وعمليات الفهرسة والتصنيف والاستخلاص.
 4. **العاملون:** يضم المركز فئات جديدة من العاملين فيه من غير الاختصاصيين في علم المكتبات والمعلومات مثل اختصاصيين الموضوع والمحرفين المترجمين المبرمجين محلل النظم وغيرهم.
 5. **الهيكل الإداري:** إذ تكون المكتبة جزءاً منه وخاصة في المؤسسات الكبيرة ، وعليه يكون مركز المعلومات عادة من وحدات إدارية أساسية هي الوحدة المكتبية وحدة المعالجة الفنية ووحدة المعلومات. وحدة المعلومات ووحدة النشر ووحدة الترجمة. يجدر بنا التأكيد بأن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات وخاصة الحواسيب في عمليات مراكز المعلومات وخدماتها قد أدى إلى إيجاد التمييز بينها وبين المكتبات التقليدية المعروفة.
- بالإضافة إلى ما سبق وقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات المختلفة وخاصة الحواسيب في عمليات خزن وبيث واسترجاع المعلومات ، إلى تمييز مراكز المعلومات عن المكتبات المختلفة في التعامل مع هذه التكنولوجيا في عملياتها وأنشطتها وخدماتها وبالتالي التمييز في أشكال المواد والمصادر التي تتعامل معها.¹

¹ عليان، مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفا، 2012. ص. 349-350.

1-3 / أنواع مراكز المعلومات:

قد صدر عن 'الاتحاد الدولي للتوثيق' * كتاب في مطلع الستينات بقسم مراكز المعلومات إلى خمسة أنواع على النحو التالي :

المراكز العامة للمعلومات : وهي ليست عامة في اهتماماتها الموضوعية وإنما في مصادر التمويل، حيث يتم تمويلها من الميزانية العاملة للدولة، ولذلك تقدم هذه المراكز خدماتها المعلوماتية مجاناً لجميع فئات المستفيدين.

وتختلف التخصصات الموضوعية لهذه المراكز وفق أولويات الحاجة للمعلومات، وأن النمط السائد في الدول النامية هو وجود مركزين أحدهما للعلوم والتكنولوجيا والآخر للعلوم الاجتماعية، ويمكن أن تنشأ مراكز معلومات وطنية في قطاعات موضوعية أكثر تحديداً مثل مراكز المعلومات الطبية أو الزراعية أو الاقتصادية ... الخ.

يعتبر المركز الوطني للمعلومات في الدولة واحد من المراكز العامة للمعلومات، وهو أهم عناصر تنظيم المعلومات على المستوى الوطني ، باعتبارها المؤسسة المركزية

*الاتحاد الدولي للتوثيق (FID) (International Federation of DOCUMENTATION) يعود الفضل في ظهور هذا الاتحاد في أواخر القرن (19) للبلجيكيين بول أولتيت (1868 - 1944) وهنري لافونتين (1854 - 1943) الذين فكروا لأول مرة بضرورة حصر وتسجيل ووصف الإنتاج الفكري ليس لأي غرض نفعي أو ربح مادي.

وقد وهب الرجلان نفسيهما لعملية الضبط الببليوغرافي وترتيب الإنتاج الفكري العالمي على شكل فهرس بطاقي لكل إنتاج فكري، أي كان شكله أو نوعه أو بلده أو عمره أو مصدره، بعنوان (الثبت الببليوغرافي العالمي) وفي سبيل ذلك قاما بتأسيس (المعهد الدولي للببليوغرافيا) سنة 1895م ورتباً معاً لعقد المؤتمر الدولي للببليوغرافيا في بروكسل (2 - 4 سبتمبر 1895م) وإثر ذلك تأسس (المكتب الدولي للببليوغرافيا) بمرسوم ملكي بلجيكي مؤرخ في (12 / سبتمبر / 1895م) وفي عام (1911م) وبعد انعقاد خمسة مؤتمرات للاتحاد قام لأول مرة بنشر (الدائرة البلجيكية للمكتبات) وفي عام (1914م) كان الفهرس البطاقي يضم (إحدى عشرة مليون) بطاقة، إضافة إلى منشورات توثيقية أخرى، منها:

(السجل العام للصور) وهو عبارة عن كشف للصور التي توصلوا إليها في جميع الموضوعات من كل المصادر ويضم (مائة وخمسين ألف صورة) وفي سنة (1938) تغير اسم المعهد ليصبح (الاتحاد الدولي للتوثيق) وحتى عام (1960) كانت مطبوعات المعهد والاتحاد قد بلغت (324) مطبوعاً

المسؤولة عن تطوير خدمات المعلومات على المستوى الوطني ، وعادة يقوم المركز بما يلي :

- ✓ القيادة والتنسيق والإشراف على جميع أنشطة وخدمات المعلومات في الدولة.
- ✓ توفير المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات مختلف القطاعات الوطنية.
- ✓ وضع استراتيجية وطنية للمعلومات والإشراف عليها.

مراكز شبه العامة للمعلومات: وهي المراكز التي تتبع الجمعيات العلمية والاتحادات المهنية والمؤسسات والمنظمات المختلفة، وعادة ما تقتصر اهتماماتها الموضوعية على تخصصات أعضاء هذه الجمعيات والمؤسسات، وغالبا ما تكون مصادرها وخدماتها المعلوماتية في متناول غير الأعضاء أيضا.

المراكز الخاصة للمعلومات : وهي المراكز التي تقتصر خدماتها على العاملين في المؤسسة التي يتبعها المركز فقط ، وعادة ما تنشأ هذه المراكز في المؤسسات الصناعية والتجارية والشركات ... الخ. وتحرص هذه المراكز على جمع كل ما يدخل في مجال اهتمام وأنشطة المؤسسة من مصادر للمعلومات وما له علاقة باهتماماتها الموضوعية سواء من الناحية الفنية أو الاقتصادية أو الاجتماعية.

مراكز المعلومات الداخلية : وتهتم هذه المراكز أساسا بما ينتج داخل المؤسسة التي تخدمها من معلومات. وعادة ما تكون هذه المعلومات غير منشورة وتتمثل في تقارير البحوث ومذكرات المختبرات وتقارير المتابعة وغيرها من التقارير الإدارية والفنية والإحصائية . بالإضافة إلى مسؤوليتها عن تزويد إدارة المؤسسة بما يمكن أن تحتاج إليه معلومات لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات، فإن هذه المراكز غالبا ما تكون حلقة الوصل بين الإدارة والعاملين في المؤسسة، فمن خلالها يتم توجيه الأوامر والإرشادات والتعليمات وغيرها من المعلومات التي تصدر من الإدارة إلى العاملين.

أما من ناحية **المستوى الجغرافي** لمراكز المعلومات فإنها تقسم إلى أربع مستويات على النحو التالي:

المراكز المحلية للمعلومات: وتقتصر خدماتها على العاملين في المؤسسة.

المراكز الوطنية للمعلومات: وتقدم خدماتها على مستوى الدولة بقطاعاتها كافة.
المراكز الإقليمية للمعلومات: وتقدم خدماتها على مستوى إقليم جغرافي بأكمله.
المراكز الدولية للمعلومات : وتعتمد على التمويل والإشراف الدولي وتقدم خدماتها لمختلف دول العالم وترتبط هذه المراكز غالباً بالمنظمات الدولية كالـيونسكو والأمم المتحدة.¹

1-4/ أهداف مراكز المعلومات:

يمكن لمراكز المعلومات تحقيق هدفها من خلال مجموعة من الوظائف تتلخص فيما يلي:

التزويج بالمعلومات من مصادر داخل المؤسسة وخارجها.

1. معالجة هذه المعلومات وتنظيمها: ويتم ذلك من خلال عمليات الفهرسة والتصنيف، والتحليل الموضوعي، والتكشيف والاستخلاص .
2. تجهيز المعلومات: ويتم ذلك من خلال إعادة صياغة أو تحويل الوسائط والأشكال الأصلية التي تحوي المعلومات إلى الشكل المحوسب، أو إلى الشكل المطبوع.
3. استرجاع المعلومات: وقد يتم استرجاع المعلومات المخزونة بشكلها الببليوغرافي، أو النصي، أو الرقمي، أو بأكثر من شكل واحد من الأشكال السابقة، وتستوجب هذه الوظيفة إتباع استراتيجيات بحث واضحة لاسترجاع المعلومات، وتحليل المعلومات المسترجعة لمطابقة مدى دقتها وملاءمتها لحاجات المستفيد.
4. نقل المعلومات: وتعني تقديم المعلومات التي تم استرجاعها إلى المستخدمين منها سواء بالوسائط التقليدية كالتلفزيون أو الرسائل وغيرها أو بواسطة الوسائط الحديثة.
5. المحوسبة لـخزن المعلومات مثل الاسطوانات المدمجة CDS أو خدمات مثل البريد الإلكتروني وشبكات المعلومات المختلفة .
6. تدريب العاملين والمستفيدين في الحقل الموضوعي.

¹ عليان، مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفا، 2009. ص.ص: 57-58.

أيا كانت التسمية لمركز المعلومات: (مركز جهاز، مؤسسة، وحدة، إلخ) وأيا كان موقعها فإنه يجب أن يعمل على تحقيق الأهداف التالية للمؤسسة التي تخدمها:

1. توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين، ويتطلب ذلك ممارسة دقيقة لعملية الاختيار والتقييم للمصادر والتركيز على الكيف وليس الكم.
2. سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات الجديدة والمناسبة.
3. إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات والعمل على متابعة وتلبية هذه الاحتياجات.
4. مراعاة الدقة والموضوعية فيما يقدم من معلومات، حيث يؤدي الاعتماد على معلومات خاطئة إلى نتائج خطيرة.
5. مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية، وتقديم المعلومات في أكثر الأشكال ملائمة لاحتياجات المستفيد وإمكاناته في الوقت المناسب والمكان المناسب.¹

1-5/ادوار مراكز المعلومات:

يلعب مركز المعلومات دورا رئيسيا في غلق الفجوة بين ما يبحث عنه الباحث وبين ما هو متوفر له عن طريق التزويد وبث المعلومات والمصادر ، فهو يوفر للمستفيد وقتا أطول لتطوير معرفة جديدة والاستفادة مما هو متوفر حاليا. الملاحظة المهمة في هذا السياق هي وجوب تعليم المستفيد سواء كان باحثا أو أي منتسب آخر لإدخال مركز المعلومات ضمن دائرة بحثه التي تشمل المعلومات المخزونة في دماغه والمعلومات التي يحصل عليها من خلال محادثاته مع زملاءه في العمل ومجاميعه الخاصة من كتبه الدراسية السابقة ودفاتر ملاحظاته وغيرها. الباحث بطبيعة الحال يبحث عن اقصر وأسهل الطرق للحصول على المعلومات. وأسهل المداخل المتوفرة هي ما نحتفظ به في أدمغتنا. أما أسلوب الحصول على المعلومات الثاني فهو الاتصال بزملائنا من نفس الاختصاص وسؤالهم عما يراود أذهاننا. وثم يبحث الباحث في ملفاته وأوراقه العلمية التي جمعها بمرور الوقت. وحين يعجز عن الحصول عما يحتاجه من معلومات أو إن المعلومات التي

¹ مرجع نفسه.ص.ص:59-60.

استطاع الحصول عليها لم تكن كافية لانجاز بحثه لا يبقى أمامه سوى مركز المعلومات. فالمركز سيقدم للباحث أسهل السبل للمعلومات للاستعمال الآني أو للمتطلبات المستقبلية. في هذا السياق تكون من أولى مهمات مركز المعلومات أن يعلم الباحث أن الوقت المستهلك في محاولة التذكر، والاتصال بالزملاء ورفاق العمل، وللبحث من خلال الملفات يمكن أن يكون مفيدا أكثر لو انه استخدم أولا للتعرف فيما إذا كان مركز المعلومات قادرا على سد احتياجاته للمعلومات أم لا. فبدلا من أن نجعل محل تواجد المعلومات هو المعيار الذي يقرر أن يبدأ الباحث بحثه عن المعلومات من أن نجعل مركز المعلومات هو نقطة البداية لأي بحث علمي أو مهني. السبيل لتحقيق ذلك هو مهمة كادر مركز المعلومات، فواجب هذا الكادر هو أن ينال ثقة الباحثين عن طريق توفير معلومات بنوعية جيدة تسد حاجة المستفيدين وتبين لهم أسلوب البحث من المعلومات الأخرى. ويجب أن يكون شعار المركز هو أحسن الرواد هو أكثر الرواد استفادة من المركز". وهناك عدد من الأساليب التي لا بد للمركز المعلومات من إتباعها لتوليد عادة زيارة المركز في نفوس المنتسبين منها :

1. بذل الجهد لتعريف المستفيدين الحاليين والمتوقعين بالخدمات التي يوفرها المركز.

2. أن يبين للمنتسبين كيفية الاستفادة من هذه الخدمات.

3. الحصول على الدعم الكلي من الإدارة العليا للمؤسسة التي يخدمها .

وحين يتخذ القرار باستحداث المركز وتحدد الخدمات التي سيقوم المركز بتوفيرها لرواده المختلفين، لا بد من تعريف المنتسبين بالخدمات عن طريق الملاحظات المكتوبة أو إقامة الحلقات الدراسية. وعندما تستحدث خدمات جديدة أو يتم إحداث بعض التغيرات في الخدمات المتوفرة، فلا بد من الإعلان عن ذلك في جميع أقسام المؤسسة. إن الدور الكبير الذي يستطيع المركز أن يضطلع به لا بد أن يجتذب اهتمام كافة المنتسبين وان يجعل المركز نقطة مهمة لا بد للباحث من زيارتها قبل أن يباشر بحثه. وعندما يتم التعريف بالخدمات التي يقدمها المركز، تكون الخطوة اللاحقة هي إعلام المنتسبين عن كيفية الاستفادة من هذه الخدمات بأفضل وسيلة ولأقصى حد ممكن.

فمن المهم تعليم المستفيد كيفية السؤال عن المعلومات، وتحديد المطلوب استرجاعه والتأكد من قيمة ما سيتم استرجاعه. كذلك يجب أن يقوم منتسبي المركز بتوضيح كيفية استخدام الفهرس، الكشافات، المستخلصات، ووسائل السيطرة على المعلومات الأخرى للمستفيدين. فهناك العديد من المنتسبين سوف لن يقوموا بزيارة المركز إلا اذا كانوا متأكدين بأنهم هم أنفسهم سيقومون بالبحث عما يحتاجونه من معلومات من خلال المجالات والتقارير والكتب. ولنتمكن من توفير ذلك، فلا بد من اعداد برنامج تدريبي لتعريف المنتسبين بالمركز ليتمكنوا من الاستفادة من خدماته، ولا بد من توفير مثل هذا البرنامج لكافة المنتسبين الجدد اللذين يتم تعيينهم في المؤسسة. وحين يستطيع المركز أن يكسب تأيد ودعم الادارة العليا فإن هذا سيزيد من ثقة المنتسبين به وهذا هو مصدر أساسي في غلق فجوة المعلومات. لذلك فعلى منتسبي المركز أن يدركوا أنه حين تستثمر المؤسسة أموالا طائلة في استحداث مركز كهذا فلا بد للمركز ان يوفر معلومات توازي قيمتها الأموال المصروفة عليه او المستثمرة فيه، وان تزيد من ذلك الاستثمار بمرور الزمن. وان وظيفة المركز باختصار ستكون توفير المعلومات الصحيحة والمناسبة للشخص الذي يحتاجها ، في الوقت الذي يحتاجها وبالشكل المفيد.¹

1-6/ أساليب معالجة المعلومات بمراكز المعلومات:

تكوين المعلومات: وهي أول خطوة للحصول على معلومات بشكل سجل يمكن الاحتفاظ به واستخدامه. وهناك هيئات ومؤسسات كثيرة مسؤولة عن هذه العمليات كالجامعات ومراكز البحوث والدراسات.

التزويد: لا تستطيع مراكز المعلومات التعامل مع مصادر المعلومات قبل أن تكون في متناولها سواء ذلك عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل.

التجهيز: قد يكون من اللازم إعادة صياغة أو تحويل الوسائط والأشكال والمصادر الأصلية التي تحتوي المعلومات إلى الشكل المطبوع أو إلى قاعدة بيانات أو إلى مصغرات فيلمية... الخ.

¹ الصباغ، عماد. مراكز المعلومات العلمية والفنية في مؤسسات البحوث والجامعات. المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). الخرطوم -[د.ت].ص.ص:216-218.

التنظيم: من خلال فهرسة وتصنيف المصادر وترتيبها على الأرفف أو الخزائن سواء من خلال الأقسام أو القاعات المناسبة.

الاسترجاع: من المهم استرجاع المعلومة المعينة المرتبطة بسؤال أو حاجة معينة من الوثائق المختلفة بالسرعة والممكنة سواء عن طريق الفهارس أو الكشافات أو قواعد البيانات.

التحليل: بعد استرجاع المعلومات يجب تحليلها للتأكد من مدى ملائمتها للسؤال المطلوب ومدى إشباعها لحاجة المستفيد الملحة للمعلومات ، وهذه المهمة يجب أن يقوم بها المستفيد وأخصائيو المعلومات، وهي خطوة تحتاج إلى قدرة على تقويم أهمية المعلومات ومدى أهميتها وفائدتها للمستفيد.

نقل المعلومات: تقديمها للمستفيد بالشكل المناسب له سواء من خلال الإعارة أو على شكل مواد مقروءة آليا.¹

1-7/الاختلاف بين المكتبة ومركز المعلومات:

تختلف المكتبة عن مركز المعلومات في كون المكتبة هي مؤسسة ثقافية وعلمية توجد ضمن مؤسسة أكبر منها (مدينة، جامعة، كلية، شركة، مؤسسة بحث، .. الخ). وتهدف لخدمة تلك المؤسسة (أفراد وجماعات)، من خلال قيامها بتجميع وفهرسة وتصنيف وإعارة مصادر المعلومات العلمية والتقنية، المسجلة في شكل كتب، ودوريات ومصغرات فيلمية وتقارير تقنية، وخرائط، وغيرها. كما أنها تيسر السبل للأفراد للاستفادة من مجموعاتها والفهارس الخاصة بها. وتحرص على تجميع المصادر الثانوية كنشرات الاستخلاص والكشافات وتيسير الاستفادة منها لأغراض البحث العلمي . إما مركز المعلومات فهو مؤسسة متخصصة بجمع، واختيار، وخزن، ومعالجة، واسترجاع، وبث المعلومات للباحثين وبقية منتسبي المؤسسة التي يخدمها ، ويقوم المركز بفرز وتقييم المصادر الأولية والثانوية للمعلومات العلمية والتقنية ، والتي تشمل المطبوعات والوثائق المهنية الصادرة عن جمعيات مهنية والتجارية الصادرة عن دور نشر تجارية، وعادة ما تستعمل نتائج

¹ عليان، مصطفى. مرجع سابق. ص.ص: 55-56.

الاسترجاع اما في الاجابة على الأسئلة المتخصصة التي يتقدم بها الباحثون والاختصاصيون، واما في بث المعلومات المتخصصة بطريقة انتقائية وفي شكل مجهز كنشرات المستخلصات، والكشافات، والقوائم الببليوغرافية. وفي ممارسته لدوره كوسيط يقوم مركز المعلومات بتلخيص المصادر الأولية للمعلومات العلمية والتقنية وعرضها بشكل يمكن الاستفادة منه مباشرة من جانب المنتسبين. ويهتم المركز بتحليل المعلومات العلمية والتقنية والاستعانة في ذلك بالمختصين في الموضوعات المختلفة. كذلك يقوم مركز المعلومات باعمال الترجمة والتلخيص والطباعة والنشر والاعلام. على هذا الأساس فان اجراء مقارنة بين مركز المعلومات والمكتبة المتخصصة ستبين ما يلي :

1. يقوم مركز المعلومات بانتاج منتجات متخصصة، كالكشافات، والمستخلصات والأدلة بحوث المؤتمرات .. الخ. في حين ان اكثر المكتبات تخصصا لا تقوم بمثل هذه الأعمال.
2. ان مركز المعلومات يعالج وينقل المعلومات اما المكتبة فتعالج وتنقل الوثائق التي تحتوي على المعلومات.
3. تعمل مراكز المعلومات على توفير المساعدات المباشرة للعلماء والباحثين والإدارة لحل المشاكل وصناعة القرارات. أما المكتبات فانها تساهم بصورة غير مباشرة في حل المشاكل عن طريق تجهيز المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تساهم في صناعة القرارات .
4. مراكز المعلومات تعمل على خلق معرفة جديدة. أما المكتبات فلا تفعل ذلك .
5. المكتبة المتخصصة توفر الوثائق ، اما مراكز المعلومات ف تقوم بتحليل هذه الوثائق واعادة تركيب محتوياتها . وقد تعود هذه المعلومات بشكلها الجديد لتحتل مكان لها على رفوف المكتبات .
6. يعمل مركز المعلومات على توفير خدمات البحث الآلي في قواعد بيانات محلية تستحدث لهذا الغرض ، او توفير مداخل الى قواعد البيانات ونظم المعلومات العالمية التي تعمل على توفير قوائم ب بيبوغرافية بالمصادر التي

يطلبها الباحثون. في حين ان اغلب المكتبات لا تفعل ذلك وخاصة المكتبات في الدول المتخلفة .

7. تقوم العديد من مراكز المعلومات بانشاء " قواعد حقائق Fact Bases' لتوفير معلومات سريعة للمستخدمين، في حين أن المكتبة لا تفعل ذلك .

من هنا نرى أن مركز المعلومات يحتوي ضمن تشكيلاته او يرتبط الكترونيا بمكتبة متخصصة تكون مهمتها توفير المصادر الأولية والثانوية للمعلومات التي سيقوم المركز بتحليلها ، ومعالجتها ، واعادة تركيبها وتنظيمها ، وخبزها بالشكل الجديد، واسترجاعها بناءا على طلب الباحثين او طلبهم المتوقع وبثها.¹

2/ أساسيات مراكز المعلومات

2-1/ القوى العاملة والمختصون في مراكز المعلومات:

ويمكن تقسيم العاملين الى ثلاثة مستويات وهي:

المستوى الأول :

وهو يضم المديرين والمسؤولين عن التخطيط والتنظيم والإشراف على كل الامور الفنية والادارية وعلاقاته مع المسؤولين في المؤسسة الأم. ويفضل أن يكون المدير حاصلا على درجة جامعية عليا في المكتبات والمعلومات والتوثيق وله خبرة في المجال.

المستوى الثاني:

ويضم هذا المستوى العاملين في الوحدات الرئيسية (رؤساء أقسام) حيث يقومون بمتابعة الخطة المرسومة وتنفيذها والإشراف على العاملين وهذا لا يتطلب معرفتهم التامة بمشكلات وتطبيقات القطاع الذي يخدمه المركز إلى جانب الخبرة والكفاية في مجالات التنفيذ والتشغيل دون الحاجة إلى مهارات التخطيط والإشراف المتوفرة لدى المدير . ويتطلب أن يكون تأهيلهم جامعي متخصص ولديهم خبرة .

المستوى الثالث :

¹ الصباغ، عماد. مرجع سابق. ص.ص: 209-214.

ويضم العاملين الذين يمثلون القطاع العريض في الوظائف حيث يقومون بتنفيذ أعمال الفنية والإدارية ويشغلون وظائف فنية مثل الفهرسة والتصنيف والتكشيف الارشاد والإعارة ومحلي نظم وأختصاصي معلومات ومبرمجين ومشغلي حاسوب والسكرتارية ويتطلب هذا المستوى تأهيل مختلف حسب نوع الفئة ، وتتراوح بين التأهيل العالي والمتخصص أو التأهيل المتوسط ويمكن أيضا الاكتفاء بالتدريب لبعض الوظائف التي يغلب عليها الطابع العملي . وبصفة عامة نجد أن مهام المشتغلين بالتوثيق تكمن في:

1. إدارة مراكز المعلومات والتوثيق.
 2. التحديد الدقيق لأماكن وجود المعلومات .
 3. القيام بعمليات الوصف البيولوجرافي للمعلومات والكشافات والمستخلصات وإعداد النشرات والأدلة .
 4. القيام بترجمة المقالات والنشرات والمستخلصات .
 5. القيام بعمليات الاستتساخ والتصوير المصغر والإلكتروني .
 6. إعداد المطبوعات للنشر وتحريها.
 7. بث المعلومات المتخصصة بين الباحثين والمسؤولين في المؤسسة الأم .
 8. تقديم الخدمات المرجعية وإرشاد القراء .
- بالإضافة إلى اتصافهم بصفات شخصية معينة مثل القدرة على التحمل والصبر والتعامل مع الآخرين لتسهيل مهامهم والقدرة على المتابعة والمراجعة وحفظ الأسرار والأمانة . فمن أهم مقومات نجاح مراكز المعلومات والتوثيق توفير مجموعة من المتخصصين في المجال ومن ذوي المستويات العالية من الخبرة ، والقادرين على تقديم المشورة العلمية والقدرة على الابتكار والجديد حسب متطلبات العمل.¹

¹ رحيم، عبود. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. الاردن: دار زهران، 2012.ص.ص: 54-56.

2-2/الوحدات الإدارية بمراكز المعلومات والتوثيق :

يتفق العديد من المتخصصين أن مراكز المعلومات والتوثيق تتكون من الوحدات

1. وحدة المعلومات / 2. وحدة التوثيق المركزي / 3. الوحدة الفنية

1 وحدة المعلومات :التي تكفل توفير المعلومات إلى محتاجيها بتقديم خدمات التقاري روالنشرات والاحصائيات والبت الانتقائي وتقديم الترجمات للباحثين .

2. وحدة التوثيق المركزي: وهي تقوم بعملية توثيق كل الوثائق والمطبوعات بالمركز

واختزانها واسترجاعها عندما يأتي الطلب عليها. ويتفرع منه فرع آخر للأبحاث والتطوير يقوم بالدراسات العلمية في مجال تخصص المؤسسة وعمل الأبحاث العلمية والفنية التي تساعد على تنمية القطاع. بالإضافة إلى فرع النشر الذي يقوم بعمليات التجميع والتحرير والاستتساخ في إصدار المطبوعات كالنشرات والتقارير والمجلات الخاصة بالمركز التي تعرف به وبنشاطاته ، وكيفية ممارسة أعماله في عمليتي التوثيق وتقديم خدمات المعلومات.

اما الفرع الثاني هو المكتبة ففي المؤسسات الكبيرة تكون المكتبة جزءا مهما أساسية من مركز المعلومات، حيث يعتبر المركز نظاما فرعيا من نظام المعلومات الإداري للمؤسسة حيث تتكفل المكتبة بكل ما يتعلق بمقتنيات المركز من أوعية المعلومات المختلفة ، وهي عادة ما تخدم فئة معينة ذات تخصص محدد، وتوفير المعلومات والخدمات المناسبة.

حيث يتوفر بها خبراء متخصصين في المجال. فالمكتبة المتخصصة انشئت لتقديم معلومات مفضلة في بعض المجالات ، وليس من الضروري في جميع الاحيان ان يكون المجال الموضوعي علميا وانما يمكن ان يكون متعلقا بالقانون او بالشؤون الإدارية والمالية أو الخدمة المدنية أو الاجتماعية ، وتقوم المكتبة بعملية والفهرسة والتصنيف وتقديم خدمات للباحثين والعلماء .

3.وحدة الشؤون الفنية : وهي تشرف على أعمال الطباعة والاستتساخ والتصوير

والحواسيب، وإعداد المنظومات و إقامة الشبكات المحلية والدولية وربطها بالاضافة إلى توفير وسائل الإعلام.

أما من الناحية الإدارية فالمراكز عادة ما تتبع المؤسسة الأم من الناحية الإدارية والمالية ويكون المدير على اتصال دائم برؤسائه بإعداد التقارير الدورية عن حركة العمل والإدارة. ويقع على عاتق المدير إنشاء علاقات شخصية حسنة و تكوينها مع الرؤساء لتسهيل الصعاب التي يواجهونها في العمل وتذليلها. فعلى عاتق المدير تقع مسؤولية كبيرة اما نجاح المركز او فشله من خلال وضع نظام محكم التخطيط من قبله لتسيير العمل وتوجيهه، فطبيعة المراكز قابلة للنمو الدائم سواء في الحجم أم النوع وتزايد مشاكله مع تطور العمل الإداري . حيث يجمع العديد من الخبراء على أن إدارة مراكز المعلومات والتوثيق تنهض بنفس المهام التي تنهض بها المؤسسات الأخرى وهي التخطيط والتنظيم والقيادة والتنسيق والرقابة.¹

2-3/ خطوات العمل بمركز المعلومات:

توفير المعلومة الدقيقة المتخصصة المنتقاة والمطلوبة عند الحاجة اليها للجهة المعنية هو في حد ذاته الغاية من جمع المعلومات في مراكز المعلومات، ولا يمكن تحقيقه الا بتوفير طريقة صحيحة لتخزين المعلومات واسترجاعه ، وتوفيق حداثة ودقة ومصداقية في المعلومات مع التزام الامانة العلمية التي تفرضها القيم الانسانية وأخلاقيات التعامل مع الإنجازات الحضارية، الى جانب تناسب ذلك كله مع تسارع الاحداث والحاجة ، ويتأتى تفيد تحقيق هذا الهدف في اطار خطوات متتالية تكمل كل منها الأخرى ، وتتمثل في :
- جمع المعلومات واقتنائها ومن ثم متابعة تحصيل ما ي ستجد باستمرار من مصادر المعرفة المتنوعة بكافة اشكالها وصورها التي تحفظ عن طريقها أو تنشر فيها (مقرووة كانت أم مسموعة أم مرئية) .

تنظيم هذه المعلومات وتهيئتها للاستخدام بطريقة تيسر الوصول الى أي جزء منها بتصنيفها وتحليلها ليتم خزنها (يدويا أو آليا) وذلك بإعداد :
أ.بطاقات الفهرسة اللازمة.

¹مرجع نفسه.ص.ص:35-38.

ب.ترجمات ومستخلصات تعرف بالمحتوى الموضوعي للمصدر لتحديد مدى ضرورة الرجوع للمصدر الاصلي .

ج.كشافات وأدلة والبيوغرافيات العامة منها والمتخصصة.

د.احصائيات ودراسات مقارنة وبحوث تقييحية وما يتبع ذلك من كتابة تقارير وتوصيات واجابة على استفسارات.

هـ.مفاتيح وكلمات دالة على الموضوع .

ومن المعلومات المتخصصة التي يركز على تخزينها وتيسير تداولها بين المستخدمين عادة نتائج الدراسات والبحوث، الحقائق الجديدة، الاكتشافات العلمية، وجهات النظر الفرضيات والتجارب والخبرات المتميزة.

و.استرجاع المعلومات وتوزيعها أو بثها لاصحاب العلاقة الاختصاصيين من باحثين ودارسين ومسؤولين لتعريفهم بأحدث التطورات واخر المستجدات في مجال اهتمامهم . والاسترجاع يمكن ان يكون بسيطا بطلب وثيقة معينة أو معلومة محددة أو أن يكون مركبا بطلب مجموعة وثائق متعلقة بقضية ما أو موضوعات متداخلة.

ويمكن الحصول على المطلوب أن تعذر توفره في المركز بالاستعانة بالمراكز الأخرى المشابهة داخل البلد الواحد أو على المستوى الخارجي وذلك بالاستعانة بالهيئات الدولية وبنوك المعلومات وشبكاتها التي يشترك فيها المركز .

2-4/مقومات نجاح مراكز المعلومات:

لتنفيذ هذه الخطوات بفعالية ويسر لتحقيق أهداف مراكز المعلومات لا يكفي مجرد اقتناء مواد معرفة متنوعه وكثيره . وإن كانت أوعية المعلومات هي المورد الذي تستقي منها المعلومات وهي التي تشكل قاعدة المعلومات لابد من توفر مجموعة العناصر هي:
اولا: توفير مجموعة مقتنيات متكاملة منتقاة بوعي وانتباه ومعرفة متخصصة و ان يعمل على تيسير الوصول اليها بطريقة علمية صحيحة.
وتهيئة مجموعة المقتنيات هذه للاستعمال لا يتم الا بتوفر:

ثانيا: موظفين مؤهلين متمرسين يحبون عملهم ويؤمنون بدورهم ويمتازون بالصبر والاجتهاد، ومن المهارات التي يلزم توفرها لدى أخصائي المعلومات:

✓ معرفة مختلف أشكال أوعية المعلومات وإتقان استعمالها واستخدام الأجهزة اللازمة.

✓ القدرة على اختيار مصادر المعلومات المناسبة واستقاء المعلومات.

✓ المعرفة بقدرة تقديم الخدمات.

✓ القدرة على استخدام مختلف أنواع الأجهزة وغيرها من وسائل التكنولوجيا المتطورة والحديث.

ثالثا: وعي المسؤولين عن المراكز بدور المراكز و اشعار العاملين فيه بأهمية عملهم وقيمة المعلومات التي يعطونها ومدى فائدتها في اتخاذ القرار.

كما ان تحديد استراتيجية عمل في المركز وتوفير العدد الكافي من العاملين فيه يعمل على توزيع الاعباء.

رابعا: استخدام تقنيات حديثة واساليب عمل متطورة تعتمد على اجهزة ومعدات تسهل القيام بالمهام الموكلة للموظفين في المركز من توفير الوقت والجهد وبالتالي تسهل عليهم تقديم الخدمات المطلوبة باسهل الطرق واسرعها.

خامسا: ضرورة توفير مكان مناسب وبمواصفات ملائمة تحقق التنظيم الوظيفي للمركز بأقسامه أو وحداته وخدماته وانشطته المختلفة ، الى جانب توفر الاثاث اللازم لحفظ المقتنيات بمختلف أشكالها وأنواعها المقروؤة والمسموعة والمرئية ووسائل عرضها واستخدامها وتوفير الصيانة الدائمة لها.

سادسا: ضرورة توفير المال اللازم بتأمين ميزانية كافية مستقلة لتلبية متطلبات الحصول على المعلومات الضرورية بكافة السبل ومتابعة تحديثها برصد النمو المستمر والمتسارع للمعلومات وتوفير مصادر المعلومات باقتناء أوعية المعرفة بكافة أشكالها وأنواعها التي تنشر فيها.

إن نسبة ما يتحقق من هذه المقومات الستة يقدم مؤشرا واضحا لمدى فاعلية مركز المعلومات ومدى تفاعله مع المستخدمين ، ويحدد حجم أنشطته وخدماته وبالتالي نجاحه في تحقيق أهدافه التي أنشئ من أجلها.¹

2-5/ أهم التأثيرات التي أحدثتها التطورات التكنولوجية في مجال خدمات مراكز المعلومات:

إن من أهم التطورات التكنولوجية في هذا المجال هي:

1. توافر قواعد وبنوك المعلومات كثيرة.
2. زيادة في حجم الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وتحسين نوعيته.
3. توافر ببيوغرافية متنوعة أكثر للاستعمال والاختيار.
4. تزايد خدمات الاستتساخ والتصوير .
5. توفير خدمات جديدة لم تكن موجودة سابقا في مجالات التكتشف والاستخلاص والبحث عن المعلومات.
6. الوصول إلى مصادر معلومات موجودة في أماكن متعددة داخل القطر الواحد أو في بلدان متعددة.
7. الدقة والسرعة في إجراءات الخدمة المعلوماتية.
8. نقل المؤتمرات بعيدة المدى والندوات والوثائق والنصوص والنشاطات العلمية .
9. اتجاه مراكز المعلومات وتحولها في سياساتها من استراتيجية اقتناء المجموعات وتجميعها إلى استراتيجية الوصول وإتاحة المعلومات للمستخدمين. إن الشبكات الالكترونية إحدى الوسائل المهمة لتقديم خدمات معلومات متطورة ومستعملة تتمثل في تقديم وتوفير فهرس المكتبات الإقليمية والعالمية والأدلة المتخصصة وأدلة

¹ زاش، امال. مقومات تفعيل مراكز المعلومات في الدول النامية. الاتحاد الدولي للمكتبات والمعلومات. لبنان - 2014. ص.ص:131-138.

الخدمات الهاتفية والسلعية وتوفير الإحصاءات والرد على الاستفسارات والإحطة الجارية وتوفير قواعد البيانات.¹

2-6/الدعائم الأساسية لبناء مراكز المعلومات ومقننيات مراكز المعلومات:

1. قاعدة البيانات والمعلومات المركزية الشاملة والمتكاملة مع الدوائر الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص ذات التأثير والمشملة على: قواعد البيانات المهيكلة، والأرشفة الإلكترونية، ونظم المعلومات الجغرافية.
 2. البرامج التطبيقية المبنية على نظم دعم اتخاذ القرارات الذكية (التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي) وذلك لحل المشكلات المجتمعية وإتاحتها على شبكة الإنترنت.
 3. التثقيف والتدريب والعاية والاعلام والنشر.
 4. قضايا أمن المعلومات والنظم والغطاء القانوني اللازم لها.²
- بالنسبة لمقننيات مراكز المعلومات من مصادر المعلومات، فإنها غالبا ما تضم بالإضافة إلى المواد التقليدية (المطبوعات) كالكتب والدوريات وغيرها، أشكالاً غير تقليدية لمصادر المعلومات كالتقارير والبحوث والدراسات وأعمال المؤتمرات وبراءات الاختراع والنشرات والمواد السمعية والبصرية بأشكالها المختلفة والمصغرات الفيملية والخرائط والوثائق بأشكالها المختلفة وكذلك برمجيات ومستخرجات الحاسوب.³

¹ خضر، عروبة. خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة تطويرية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المعلومات والمكتبات. قسم المعلومات والمكتبات، كلية الآداب. الجامعة المستنصرية، العراق، 2016. ص. 45.

² عادل، محمد. « دور مراكز المعلومات في التعامل مع الازمات . الامن والحياة. ع 375 . الامارات :وزارة الشؤون الاجتماعية، 2012. ص. 83.

³ عليان، مصطفى. مرجع سابق. ص. 58.

الفصل الثاني: خدمات المعلومات الالكترونية

1-مدخل مفاهيمي لخدمات المعلومات الإلكترونية.

1-1/ مفهوم خدمات المعلومات: (Information Services)

إن مفهوم خدمات المعلومات يعنى تهيئة مكتبة لتكون مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو في مركز المعلومات. ويتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراء والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في الدوريات، وخدمة المعلومات تساعد المستفيدين في خدمات المكتبة في حل المشاكل التي نجمت عن الازدياد الهائل للمعلومات ومن أمثلة خدمات المعلومات: الإحاطة الجارية والبت الإنتقائي في المعلومات والترجمة و غيره ا.

تعريف خدمات المعلومات : "هي النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات والتي تأتي نتيجة التفاعل بين ما توفر مؤسسات المعلومات من موارد مادية وبشرية بالإضافة إلى تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية والإرشادية والإعلامية وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات".

"هي خدمة تقدمها المكتبة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي توفرها المكتبة وذلك توقعاً لطلبها"¹.

1-2/ مفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية: (Electronic information services)

إن الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حالياً والتي كانت نتيجة عدة متغيرات وعوامل فرضت عليها المرور بسلسلة من التحولات التدريجية على جميع الأصعدة ومنها: الثورة التكنولوجية، ثورة الاتصال، تزايد حجم الإنتاج الفكري، كثرة التخصصات العلمية وتعدد احتياجات المستفيدين، ظهور شبكات المعلومات وعلى رأسها الشبكة العالمية للإنترنت التي حولت العالم إلى أشبه ما يكون بقرية إلكترونية كونية صغيرة، هاته الأخيرة التي

¹ أبو عرفة، عدنان. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار الثقافة، 2009. ص.34.

اختصرت البعد الجغرافي والزمني ، مما جعل المكتبات تفكر في مد خدماتها خارج إطار جدرانها الأربعة والتحول تدريجيا إلى خدمات المعلومات الإلكترونية، هذا المفهوم الجديد يتحدد من خلال بعدين أساسيين هما:

أولاً : تحسين الخدمة وتسريعها ويشمل وصول المعلومة للمستفيد إضافة إلى توفرها أربعة وعشرين ساعة في اليوم، وعدم تقيدها بوقت عمل المكتبة، فالمستفيد يتصل مباشرة بقواعد المعلومات والخدمات المكتبية الأخرى عبر الشبكة وهوفي بيته أو مكتبه لا يغادره.

ثانياً: تخفيف الأعباء على المكتبة، لأن هاته الخدمات لا تتطلب جهدا من المكتبيين فالخدمة تكون من مصدر المعلومة إلى المستفيد دون الحاجة إلى وسيط، ولكي يكون هذا يجب إكساب المستفيدين المهارات البحثية الضرورية.

وعموما يجب إعادة النظر في الفلسفة التقليدية لخدمات المعلومات، فلقد أصبح من غير الممكن اليوم على المكتبات ومؤسسات المعلومات عموما تجاهل إمكانيات التكنولوجيا وتقنيات الحاسب والانترنت والدور الذي يمكن أن تلعبه في مجال خدمات المعلومات¹. مما سبق يمكن تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية : بحسب تعريف جمعية المكتبات الأمريكية "فان خدمات المعلومات الرقمية هي الخدمة المرجعية التي تعتمد على استخدام التقنية وخاصة الحاسب الآلي للتواصل من خلال الانترنت بين المستفيد وأخصائي الخدمة المرجعية دون الحاجة للذهاب بشكل شخصي للمؤسسة، ويعود تاريخ بداية تقديم الخدمة إلى أواسط العقد التاسع من عام 1980. ويتوقع المستفيدون أن تقوم المكتبات بتقديم أشكال من خدمات المعلومات في البيئة الرقمية ، مثل إتاحة الفهرس على الخط المباشر، وإتاحة المصادر الرقمية، وكذا تقديم شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية.²

¹بوعافية، السعيد. «الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات: بين الواقع والمأمول» .

مجلة العلوم الانسانية. ع 28/27. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012. ص. 300.

²الشريف، اشرف م محمد عبد المحسن. « خدمات المعلومات الرقمية بالارشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف

الارشيفات العربية منها:دراسة تحليلية» .سيبرارين. ع 46، 2017. [متاح على الخط]:<https://bit.ly/2szYee4>

(تاريخ الاطلاع: 2017/09/15 ما 00:00).

يتناول معيار الايزو 11620 في طبعته الثالثة، الصادرة بتاريخ 01 / 06 / 2014 خدمات المعلومات عموما، ويشير إلى الخدمات التي يجب أن تتيحها المكتبية من خلال موقع الويب الخاص بها، وقد شملت هذه الخدمات:

إتاحة الفهرس على الخط المباشر، وكذا خدمات الإعارة أو الحجز، وخدمة توصيل الوثائق الرقمية، خدمة الاطلاع على قسم المراجع، خدمات تدريب المستفيدين، إضافة الى تضمين خدمات على مواقع التواصل الاجتماعي ليتفاعل المستفيد مع المكتبة، كما توفر للمستفيد القيام بزيارة افتراضية للمكتبة عبر موقع الويب الخاص بها.¹

معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات فيعرفها: "مصطلح يعني كل الأنشطة التي تؤديها والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة احتياجات المعلومات التي يحتاجها رواد وقراء المكتبات ، ويمكن ان تضم هذه الخدمات مدا واسعا وتدرجا هرميا للخدمات المكتبية."²

1-3/ نبذة عن تطور خدمات المعلومات الإلكترونية:

شهدت نهاية الستينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين بداية الاهتمام الواسع بخدمات المعلومات الإلكترونية في معظم دول العالم ، فاصبحت قطاعا مزدهرا يحظى بالعناية والاهتمام من جمعيات ومدارس المكتبات والمعلومات . لذا نجد أن مؤسسات خدمات المعلومات الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية ترتبط ارتباطا وثيقا بجمعيات المكتبات والمعلومات ولاسيما جمعية المكتبات المتخصصة ، وقد ابدت مدارس المكتبات والمعلومات اهتماما واضحا بهذا الجانب فادخلته ضمن برنامجها للتعليم المستمر وعقدت العديد من الندوات والدورات التدريبية للعاملين في مؤسسات خدمات

¹ عطية، بدر الدين، قموح ناجية . خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع ويب المكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية الجزائر 1 . منتوري قسنطينة. [د.ت]. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2kSScRF> (تاريخ الاطلاع: 17/03/2017/18/12 سا).

² العياشي، بدر الدين . خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين للأساتذة دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا - قسنطينة . مذكرة لنيل شهادة الماجستير في شعبة علم المكتبات. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة: قسنطينة، 2012. ص.38.

المعلومات الإلكترونية والمكتبيين المستقبليين . وقد عقدت مكتبة دراسات المعلومات في جامعة سيراكيوز في ولاية نيويورك عام 1976 م أول دورة من هذا النوع واستمرت في تنظيم الندوات الدورات التدريبية منذ ذلك الحين . وفي عام 1987م عقد أول مؤتمر دولي لمناقشة قضايا ومؤسسات خدمات المعلومات الإلكترونية حيث تم تحويل المشاركة بين شركة خدمات المعلومات الإلكترونية ومدرسة علم المكتبات والمعلومات بجامعة وسكنسن في مولوكي ، وقد أسفر هذا المؤتمر عن إنشاء منظمة دولية هي جمعية مهنيي المعلومات المستقبليين . وفي أوروبا عقدت مجموعتان تابعتان لجمعية المكتبات المتخصصة مؤتمرات عن بعض مظاهر هذا الموضوع لإعلام أعضائها عن مؤسسات خدمات المعلومات الإلكترونية ، وفي الوقت نفسه بدأ ظهور مؤسسات إلكترونية ذات علاقة بتسويق المعلومات والخدمات المتعلقة بها وبيعها ولاسيما في الولايات المتحدة الأمريكية ثم في أوروبا وبعد ذلك بدأت تظهر أمام مؤسسات جديدة أو فروع لتلك المؤسسات في بعض بلدان العالم الأخرى . وترمي هذه المؤسسات المعلوماتية الإلكترونية بالدرجة الأولى إلى تحقيق الربح المادي من المعلومات لتعطي المعلومات للوسائط التقنية المستعملة في إنتاج المعلومات والحصول عليها وتوزيعها . وهذه المؤسسات المعلوماتية الإلكترونية المشهورة قد تكون جزء من شركات كبرى متعددة الأعمال والأنشطة أو قد تكون جزءا من المؤسسات الحكومية وبخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية. وتعمل هذه المؤسسات على توفير المعلومات التي يطلبها المستفيد بطرق سريعة ومخطط لها بدقة ، بحيث تحقق رضا المستفيد وتجعله على صلة دائمة بالمؤسسة.¹

¹ خضر، عروبة. مرجع سابق. ص.ص:44-45.

1-4/ أهمية وخصائص خدمات المعلومات الإلكترونية:

اهمية خدمات المعلومات الاكترونية:

1. تعمل على توفير وقت المستفيد النهائي من خدمات المؤسسات المعلوماتية .
2. تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات داخل مؤسسة المعلومات أو داخل الدولة أو خارجها.
3. يحصل المستفيد عن طريقها على معلومات سريعة ودقيقة ومناسبة.
4. ساهمت خدمات المعلومات الإلكترونية في تحويل اتجاهات مؤسسات المعلومات إلى سياسة إستراتيجية الوصول وإتاحة المعلومات بدلا من إستراتيجية اقتناء المجموعات وتوفيرها .
5. تعمل هذه الخدمات على تقليل الأدوار الروتينية لأمين المكتبة وتجعل أخصائي المعلومات المدرب أكثر قدرة وسرعة في تقديم الخدمة مما يوفر الجهد ومن ثم تتخفف تكلفة أداء الخدمة.
6. تعكس خدمات المعلومات الإلكترونية الاستغلال الأمثل لإمكانات مؤسسات المعلومات البشرية والمادية وخاصة التكنولوجية منها.
7. التعاون بين المكتبات في تبادل النصوص الورقية المرقمنة والفهارس الآلية وغيرها من المصادر الرقمية.¹

خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية:

تتميز خدمات المعلومات الإلكترونية بمجموعة من الخصائص نبرز أهمها:
الشفافية: تعتبر خدمات المعلومات الرقمية "أداء" وليست أشياء ملموسة يمكن رؤيتها أو لمسها، وبالتالي يتلازم انتاجها مع الانتفاع بها، فخدمات المعلومات الرقمية في الأصل هي مجموعة من الأفكار التي خطت وصممت ونفذت لإنجاز هدف محدد ، وليست

¹كداوة، عبد القادر. « تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية نموذجا » .
المداد. ع 8، 2017. [متاح على الخط]:<https://bit.ly/2M3518k>(تاريخ الاطلاع: 09/23/2017سا08:16).

سلعة مادية فهي لا ترى ولكن ترى نتائجها المادية، ولا يمكن الحكم على جودة الخدمة الا بعد الانتفاع بها.

التنوع : تتميز خدمات المعلومات الرقمية بالتنوع وال ثراء في نوعية الخدمات التي تقدم للمستفيد خاصة في ظل انتشار الانترنت، ومصادر المعلومات الالكترونية، اضافة الى تباين رغبات العملاء، مما أدى إلى ظهور كثير من خدمات المعلومات الالكترونية التي تحتاج الى برامج تسويقية متعددة لتتواءم جميع العملاء .

سهولة الاستخدام / التعامل : تمتاز خدمات المعلومات الرقمية بسهولة استخدامها والانتفاع بها، خاصة في ظل تطور تقنية المعلومات والبرمجيات الحديثة، كما يسمح توافر كثير من البيانات على مصادر المعلومات الالكترونية على شبكة الانترنت للباحثين الحصول على البيانات من مواقع بعيدة وتحليلها بأسلوب تفاعلي يمتد الى مساحات جغرافية شاسعة حول العالم.

التحديث المستمر والتوقيت الملائم : تعد سمة التحديث المستمر أهم خصائص خدمات المعلومات الرقمية المقدمة عبر الانترنت ، حيث تمتاز بالتحديث المتواتر والمستمر لها الذي قد يكون على مدار الساعة بما يمكن المستخدمين من الوصول الى المعلومات بصورة سريعة للغاية، ومن اهم سماتها ايضا استمرارية الاتاحة، في الوقت الذي تقل فيه مرات تحديث الخدمات المتاحة عبر الوسائط الالكترونية الأخرى لتكون يوميا او اسبوعيا او شهريا.

التكلفة: على الرغم من أن كثير من خدمات المعلومات الرقمية تقدم بمقابل مادي، الا أن هذا المقابل يتضائل مقارنة بالحصول على ناتج الخدمة نفسها بالطرق التقليدية، هذا بالاضافة الى ان كثير من المؤسسات الحكومية تسعى الى تقديم هذه الخدمات ومصادرهما دون مقابل تقريبا، وتؤكد هذه المجانية بجانب توفير الوقت والجهد للعملاء مدى فعالية تكلفة تقني المعلومات.

ديناميكية الطلب : نتيجة لتنوع خدمات المعلومات الرقمية وكثرة ما تقدمه من بيانات، فقد أدى هذا الى عدم الثبات في التعامل مع هذه الخدمات، فقد يقبل البعض على خدمة

بعينها، مثل اقبال البعض على خدمة البحث في الفهرس المتاح على الخط المباشر او خدمة النقاط الإلكترونية في بعض المناسبات الوطنية أو الدينية .

مساهمة العميل في انتاج الخدمة : من الصعب تقديم خدمات المعلومات الرقمية دون معرفة رأي المستفيد في نوعية وموضوع الخدمات المقدمة له، وعلى هذا فان مؤسسة المعلومات لا تتفرد وحدها بانتاج خدماتها ، فمعرفة الشكل الأمثل الذي تقدم فيه الخدمات للمستفيد يعد تدخلا من المستفيد في انتاج هذه الخدمات ، فلا يجب ان ننسى انه انتاج خدمات المعلومات يتم في الأساس من اجل خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم في الحصول على ما يرغبون من معلومات.¹

1-5/ دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين :

إن الوظيفة الأساسية لأي خدمة معلومات هي الوساطة بين جمهور معين من المستفيدين ومجموعات مصادر المعلومات المطبوعة و الغير مطبوعة و ذلك بطريقة فعالة وديناميكية قدر الإمكان ، أي أن مهمتها هي ضمان توفير جميع الوثائق و المعلومات التي يمكن أن يحتاجها أي عضو من مجتمع المستفيدين وقت ما شاء أي بسرعة اقل و دون بذل مجهود اكبر ، وفي هذا الإطار يبرز حشمت قاسم دور خدمات المعلومات بقوله " إذا كانت المعلومة سلعة فان مراكز المعلومات هي المنافذ لتسويق هذه السلعة " و خدمات المعلومات هي وسيلة ترويج لها، وإذا كانت المعلومات طاقة فان أجهزة المعلومات هي المسؤولة عن تحويل هذه الطاقة إلى قوة دفع في خدمة برامج و أهداف التنمية الشاملة وأيا كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات فينبغي عليها أن تعمل على:

1. توفير مصادر المعلومات التي تتناسب مع احتياجات المستفيدين.
2. الإحاطة السريعة بمختلف مصادر المعلومات.
3. متابعة و فهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.

¹ الشريف، اشرف محمد عبد المحسن. مرجع سابق.

4. مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.¹

1-6/خدمات المعلومات الإلكترونية وتغيير سلوك المستفيد : ان العصر الذي نعيشه اليوم هو وبدون شك عصر المعلومات أو عصر ثورة المعلومات أو كما يسميه البعض عصر الثورة الإعلامية والمعلوماتية، وتلك في الحقيقة هي انعكاس لما تتضمنه المعلومات وتكنولوجياتها المختلفة من تغيرات على مجمل الحياة البشرية ، ومن المؤكد أن المستفيد هو عنصر من هاته العناصر التي ذكرت آنفا، خاصة إذا علمنا أن البيئة التكنولوجية هي مجموعة العناصر المتفاوتة المهام والاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة إدارية لإنجاز مهام محددة وبعبارة أخرى فان البيئة الإلكترونية هي البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات وتفاعل الإنسان وقناعاته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة. ولعل العبارة الأخيرة تبين أن المستفيد على علاقة مباشرة بهذه البيئة من خلال ضرورة تفاعله معها من حيث التعرف على طبيعة التناقضات والتعقيدات الايجابية والسلبية التي أنتجتها البيئة الإلكترونية وكذا مواجهة جوانب الضعف فيها والتحمس لما يخدم مصالحه من وراء استخدامها وهذا لا يأتي من خلال انفراد المستفيد وبقائه بمنأى عن أهل الاختصاص، إذ عليه أن يتفاعل ويتعاون معهم عن بعد أين يجد فضاء واسعا للبحث و تبادل المعارف بغرض تلبية حاجاتها، وهذا ما يتضح جليا من خلال مجموعات النقاش أو الحوار الإلكتروني المكتبي ، حيث يمكن للمستفيد أن يستشير العديد من العارفين والخبراء في قضية ما مما يجعله يكتسب معارفا لا حدود لها وهذا ما يؤهله لخدمة نفسه بنفسه وبالتالي يقضي على مشكلة الإحساس بالنقص والخجل من طرح انشغالاته، لأنه عند تعامله مع الآخرين عن بعد يعبر عن احتياجاته بكل عفوية ووضوح دون تردد، مما يتيح لمقدم الخدمة عرض خدماته بصفة دقيقة ومباشرة، وهذا ما يزيد من احتمال البلوغ الصحيح للمعلومات، والتقليل من احتمالات الابتعاد عن خدمة حاجات المستفيدين، وطبعا مهما تحدثنا عن موضوع المستفيد في البيئة الإلكترونية فإننا لن نصل إلى سلوك معين يخصه بقدر ما نصل إلى ملاحظات عامة من بينها:

¹ العياشي، بدر الدين.مرجع سابق.ص.71.

1. التفاعل مع البيئة الإلكترونية والافتراضية يؤدي بالمستفيد إلى اكتشاف المجهول واكتساب معارف جديدة لا تتوفر في البيئة العادية.
 2. ليس كل المستفيدين متفاعلين مع هذه البيئة الحديثة والدليل أننا نلاحظ مزايدات بين عدة أطراف بين معارض ومؤيد.
 3. تحول المستفيد إلى مستفيد أحادي يستطيع التعبير عن حاجاته بدون عقدة أو بمعنى آخر اعتماده على التكوين الذاتي عن بعد.
 4. آفاق جديدة للمعرفة بالنسبة للمستفيد حيث أضاف مجتمع المعلومات بمظاهره وتجلياته بعدا تكوينيا للمستفيد في ظل العولمة، وهي الغايات الأربع التي لا تختلف كثيرا عن تلك التي حددت في تقرير اليونسكو والتي صيغت كما يلي:
تعلم لتعرف، تعلم للعمل، تعلم لتكون، تعلم لتشارك الآخرين.
- وهذا الأخير هو الحلقة الضائعة لدى المستفيد غير المكون تكوينا حديثا لأنه بدون يبقئ بمعزل عن الوصول إلى محطة احتياجاته المعقدة والمتغيرة من حين إلى حين آخر.¹

1-7/العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية:

1. قلة الموارد المالية المخصصة للمكتبات والارتفاع الهائل في أسعار الكتب والدوريات العلمية و كذا ارتفاع أسعار الاشتراك في قواعد البيانات وخاصة العلمية والطبية.
2. النقص في إعداد المؤهلين العاملين في مراكز المعلومات والمكتبات.
3. تدني الوعي بأهمية المعلومات والمكتبات وما تمثله في جميع الأنشطة ومجالات الحياة اليومية.
4. الحاجة إلى البرامج و الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات ومهارات العاملين في المؤسسات المعلوماتية وخاصة ما يخص الحاسب الآلي وقواعد البيانات.
5. استخدام الحاسب الآلي في العمليات الفنية لا يزال في مرحلة الأولى في بعض المكتبات وارتفاع أسعار البرامج الجاهزة المستخدمة في المكتبات .

¹ بوعافية، السعيد.مرجع سابق.ص.ص:307-308.

6. افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلى الأجهزة والمعدات والأدوات
7. اللازمة لتسيير أعمالها .
8. افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلى اللوائح التنظيمية والسياسات
9. المكتوبة اللازمة لتأدية هذه المؤسسات الأعمالها مثلا الوصف الوظيفي ، اللوائح الإجرائية والتعليمات للأعمال اليومية.
10. انعدام الإعارة المتبادلة بين المكتبات المختلفة ومراكز المعلومات.
11. انعدام التعاون بين المكتبات المختلفة . وعلى سبيل المثال انعدام التعاون التنسيق فيما يخص استيراد التقنيات الحديثة أو فيما يخص البرامج الجاهزة.
12. انعدام نظام وطني للمعلومات الذي يستطيع أن يعمل على التنسيق بين المكتبات ومراكز المعلومات وتنظيم أوجه التعاون بينهما.
13. عدم وجود الفهرس الموحد للمكتبات ومراكز المعلومات الذي يعتبر أحد البنى التحتية الوطنية في مجال المكتبات والمعلومات، والذي يكون توجهه نحو استقطاب الموارد المعلوماتية الببليوجرافية التي تمثل النتاج الفكري المنشور وغير المنشور والموجود في المكتبات الجامعية على هيئة قاعدة معلومات ببليوجرافية ضخمة تقوم على مواصفات ومعايير عالمية من شأنها توحيد بيانات أوعية المعلومات وتسهيل تبادل التسجيلات الببليوجرافية بين المكتبات على الخط المباشر مما يجنبها فهرسة الوعاء الواحد عشرات المرات.
14. البيئة التكنولوجية الضعيفة من خلال غياب التنسيق في إطار السياسات الوطنية للمعلومات.
15. الأمية المعلوماتية أو التكنولوجية و عالم المعرفة الدقيقة في استثمار إمكانات التكنولوجيا الحديثة.
16. قلة و ضعف القوى العاملة الماهرة و ضعف برامج التدريب والتأهيل .
17. إستخدام تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري فحسب بدافع المباهاة الإعلامية أو الإجتماعية.

18. أكثر من محاولة الإستفادة من المعلومات للوصول للمعرفة.

19. السيطرة على المعلومات ومشاكل أمنها والقرصنة المعلوماتية.¹

2/ أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية:

2-1/ الخدمات الفنية او الخدمات الغير المباشرة : وهي الخدمات التي تقدمها المكتبات

دون ان يراها المستفيد ولكنه يستفيد من النتيجة النهائية لهذه الخدمات وتشمل هذه الخدمات:

2-1-1/ خدمة الفهرسة الالية المتاحة على الخط المباشر:

يعتبر الأوباك حلقة الوصل بين حاجات المستفيدين واستفساراتهم وبين مصادر المكتبة المختلفة، وهو أداة الاسترجاع الأساسية للمعلومات الببليوغرافية. وحيث أن المكتبات تحمل على عاتقها خدمة جميع طلابها ومستفيديها بلا استثناء، ولهذا فإن تركيزها لا ينصب فقط على تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها والمحافظة عليها، بقدر تيسير إفادة المستفيدين من هذه الأوعية. ولهذا يعتبر الفهرس المتاح على الخط المباشر بالمكتبة أحد أهم الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبة، ذلك أن المستفيد لا يهتم بالعمليات التي تتم داخل النظام، وإنما كل ما يهتم به هو كيفية الوصول إلى الأوعية التي يريد، ومدى جودة الخدمات المقدمة وهل هذه الخدمات ترضي متطلباته واحتياجاته بالفعل أم لا . إذا يمكن القول بأن الفهرس المتاح على الخط المباشر يستخدم للحصول على المعلومات التالية:

✓ البحث عن كتب في موضوع محدد

✓ التحقق من وجود كتاب معين

✓ معرفة موقع الكتب

✓ عرض تفاصيل حساب المستفيد وإعاراته

✓ تجديد الإعارة، طلب المواد.²

¹ العياشي، بدر الدين. مرجع سابق. ص.ص: 55-56.

² جبارة، شهر زاد. « الفهارس الالية المتاحة على الخط المباشر ». المركز العربي للبحوث والدراسات. ع 1 .

[د.م]، 2015. ص.ص: 15-16.

حيث عرفه محمد فتحي عبد الهادي: " إن الفهرس المباشر أو الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر (OPAC) Online Public Access Catalog هو قاعدة بيانات تتألف من تسجيلات ببليوجرافية تصف الكتب وغيرها من المواد التي تمتلكها مكتبة ما أو تجمع مكتبات ما، وهي تتاح عبر منافذ عامة أو محطات عمل تتركز في العادة بالقرب من مكتب المراجع بالمكتبة، حيث يمكن للمستخدمين أن يجدوا سهولة في طلب المساعدة من اختصاصي المعلومات . ويمكن البحث في معظم الفهارس على الخط المباشر بالمؤلف والعنوان والموضوع والكلمات المفتاحية. وهي تتيح للمستخدمين امكانات الطبع والتحميل والتصدير لحساب البريد الالكتروني.¹

عرف "قاري"^{*} الفهرس الآلي المتاح للجمهور على الخط المباشر (OPAC) بأنه: "مرصد بيانات ببليوجرافية مصممة ، بحيث يمكن الوصول إليها عن طريق استخدام حواسيب طرفية يستخدمها رواد المكتبة بدون مساعدة المكتبي".

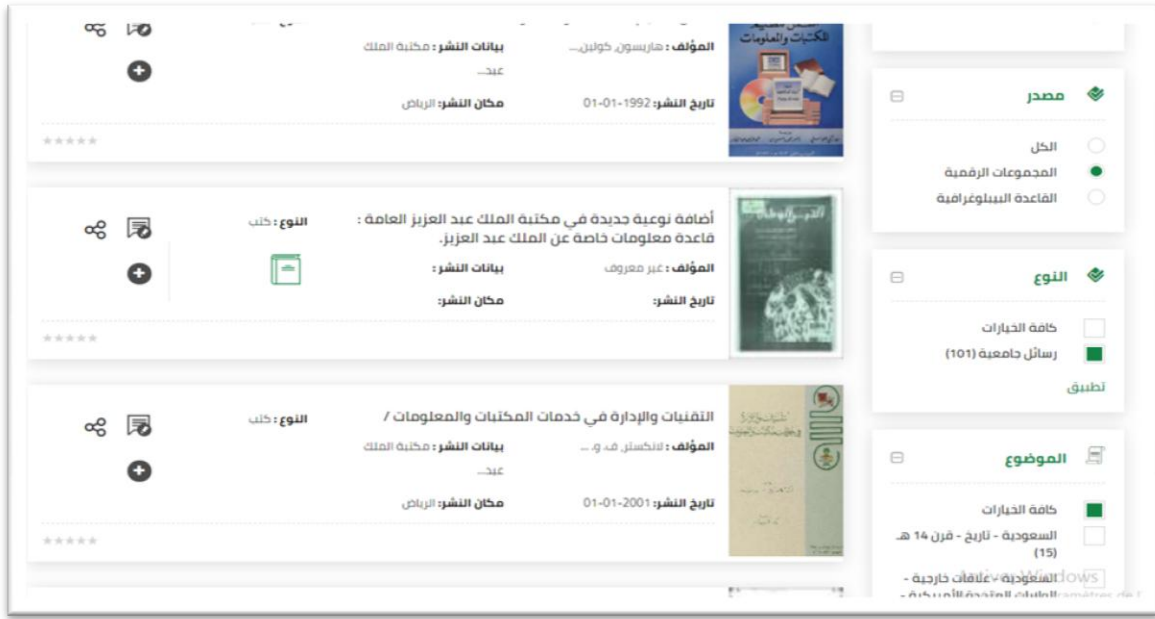
حيث يمتاز الفهرس المتاح على الخط المباشر بالميزات التالية:

1. يمكن تحديثه ببساطة، وبالتالي فهو أكثر حداثة وأكثر دقة.
2. يسمح للمستخدم ببحث أسرع في الفهرس وعرض النتائج على شاشة طرفية في ثوان قليلة.
3. يوفر فرصة البحث تحت مصطلحات متعددة أو تحت كلمات مفتاحية، ويسمح بالربط بين المصطلحات أو الكلمات المفتاحية لتحديد نطاق البحث بدقة أكبر.
4. يمكن استخدام العديد من أشكال العرض من قبل المستخدمين وتحديد أماكن الأوعية.

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. « الفهارس العربية المتاحة على الخط المباشر والمعايير الببليوجرافية القياسية . مكتبة الملك فهد الوطنية. ع 2. [د.م]، 2010ص. 229.

^{*}قاري عبد الغفور عبد الفتاح:استاذ في علم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز، وله كتاب مرجعي تحت عنوان:معجم مصطلحات علم المكتبات والمعلومات

5. يمكن استخدام منافذ الاتصال المتاحة في الفهرس المباشر للوصول إلى قواعد معلومات اخرى.
6. إمكانية تضيق البحث باستخدام مداخل متعددة لاسترجاع مجموعة دقيقة من التسجيلات، مع إمكانية تقيد البحث طبقا لمعايير محددة مثل الموقع، حالة المادة، أو نوعها.
7. إمكانية عمل طلبات الإعارة والحجز والتعرف على حالة المادة.¹



1: الفهرس العربي الموحد.

شكل

¹ جبارة، شهر زاد. مرجع سابق. ص.ص: 20-21.

2-1-2/ خدمة الاقتناء و التزويد الآلية: (Acquisition and supply)

يغطي مصطلح التزويد في المكتبات مجموعة إجراءات فنية وإدارية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع. كما يغطي أيضا اختيار الأوعية ووضع سياسة الاختيار وتقويم المجموعات واستبعاد المتقادم منها والتجديد وتسجيل الدوريات.

وهي عملية تحتاج إلى تضافر جميع جهود المكتبيين وجميع المهتمين بشؤون المكتبة من موظفين ورواد، كما تتطلب معرفة جيدة بما تحتاجه المكتبة، بما يتناسب مع أهدافها ووظائفها وحاجات روادها.

فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات آفاقا جديدة أمام المكتبات و طورت مستوى نوعية كمية الخدمات المقدمة للمستفيدين. إذ تسمح ميكنة الإجراءات بتقديم خدمات جديدة ومحسنة لرواد المكتبة. وتمكن الموظفين من التخلص من الأعمال الروتينية، ويمكن أن يساعد الحاسب في انجاز الإجراءات التالية:

1. إعداد أمر شراء نسخ إضافية من عنوان وقع اقتناؤه من قبل.
2. البحث والتدقيق بعد إدخال البيانات البيبليوغرافية حول المادة المرغوب اقتناؤها في قاعدة النظام.
3. إعداد الطلبات وذلك بتحويل البيانات البيبليوغرافية بعد تدقيقها يدويا أو آليا لشكل مقروء آليا.
4. المتابعة في فترات زمنية محددة للإجابة على طلبات المكتبة
5. ضبط الحسابات المالية.
6. طباعة التقارير الإحصائية بتقادم البيانات حول مختلف نشاطات القسم¹.

¹ مراد، كريم. مجتمع المعلومات واثره في المكتبات الجامعية: "مدينة قسنطينة انموذجا". مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة: 2008. ص.ص: 114-115.

2-1-3/ خدمة التشفيف الآلي (Indexing)

حيث يقصد به اختيار الحاسوب للمداخل المحررة والمعدة يدويا من قبل المكشفين، ويمكن ان يقوم التشفيف الآلي بدور فعال في انتاج كشافات الكتب والدوريات، وهو يعتمد على جودة المادة المكشفة مخزنة على وسائط مقروءة آليا ، حيث يستخدم الحاسوب لصياغة و تحديث و تجميع و طباعة الكشافات .

يمكن تقسيم نظم التشفيف الحديثة المعتمدة على الحاسوب إلى الفئات الرئيسية التالية:
التشفيف الحر (مطلق) أو تشفيف الكلمات : تتم عملية التشفيف باستخدام اللغة الطبيعية، مصطلحات غير مقننة إذ يمكن للمكشف أن يستخدم ألفاظا أو كلمات الوثيقة الأصلية كمدخل كشفية.

التشفيف المتناسق: و يطلق عليه المصطلح الواحد، وهو نوعين:

التشفيف مسبق الربط : يتم الربط بين المصطلحات كمدخل أثناء عملية التشفيف وحيث تخصص لكل مصدر معلومات يعالج موضوعين أو أكثر كوحدة مترابطة متكاملة بعض الواصفات التي تربط المواضيع المعالجة في مصدر المعلومات وعلى المستفيد أن يبحث تحت رأس الموضوع كاملا لايجاد المصادر التي تخص موضوع بحثه.

التشفيف لاحق الربط : حيث يعمل النظام على تخصيص واصفة متفردة لكل موضوع لمصدر معلومات يعالج موضوعين أو أكثر و يتم الربط بين هذه الواصفات في مرحلة البحث فقط و ليس في مرحلة التشفيف.

التشفيف المقيد : ويقصد به استخدام واصفات مقننة أي الاختيار الدقيق لرؤوس الموضوعات وهذا من خلال استخدام المكانز لتسهيل عملية استرجاع المعلومات المطلوبة.¹

¹ بن يونس، غنية؛ بوخريص، حسان. واقع خدمات المعلومات للمكتبات الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للإساتذة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2012. ص.ص: 41-42.

إيجابيات التكشيف الآلي:

1. سهولة الاستخدام والتداول إذا ما تعلم المستفيد بعض الأوامر البسيطة .
2. تغطي نسبة جيدة من الموضوعات التي تهتم طلبة وباحثي الجامعة .
3. قابلية تسجيل عدد غير محدود من المواد المكشفة .
4. قابلية الامتداد والتوسع حيث يمكن إضافة حقول جديدة .
5. يسمح بجميع الإضافات والحذف والتعديل بشكل يحافظ على بنية متجانسة داخل قواعد البيانات .
6. سهولة استرجاع البيانات بأكثر من طريقة وأكثر من شكل وفق رؤية المستخدم
7. إمكانية مشاركة أكثر من مستخدم في الوصول إلى البيانات والتعامل معها .
السرية والتحكم .
8. أصبح الطلبة أكثر دراية بالمعلومات واستخدام المعلومات المنشورة في الدوريات العربية.
9. تطور مهاراتهم في استخدام الحاسبات الإلكترونية .
10. قللت من وقت جهد الباحثين وكذلك ضجرهم ومللهم .
11. قللت من تعرض الدوريات الورقية للتلف .
12. حسنت من صورة الخدمات المعلوماتية في المكتبة .
13. زادت من أهمية الموظفين العاملين في عملية التكشيف.¹

2-1-4/ خدمة الاستخلاص الآلي:

المستخلص الآلي: "هو الناتج الذي تعده الآلة عندما تستخرج أو تقتبس جملاً كاملة من الوثيقة المراد استخلاصها."

والاستخلاص الآلي: "هو فن الاستخلاص بواسطة الحاسب، وفيه يتم تمييز الكلمات المفردة واحصاء ترددها في النص الذي وردت فيه بعد استبعاد الكلمات ذات الدلالة العامة كأدوات التعريف والتكثير وحروف الجر وضمائر الوصل وما شابه ذلك."

بدأ الاهتمام بها منذ أوائل الخمسينات من القرن العشرين نتيجة لتطور تكنولوجيا الحاسبات والترجمة الآلية.

يمكن إيجاز أسباب الاستعانة بالحاسوب للقيام بالاستخلاص كما يلي:

1. تزايد حجم الناتج الفكري من الدوريات، وهذا يؤدي بالطبع إلى زيادة أهمية خدمات الاستخلاص.

2. زيادة الفاصل الزمني ما بين نشر الوثيقة الأصلية ونشر المستخلص مما أدى إلى صعوبة ملاحقة الناتج الفكري.

3. قلة عدد الأشخاص المؤهلين بالمهارات المطلوبة لاداء هذا العمل.

خطوات إنتاج المستخلصات الآلية:

1. وضع المقال أو الوثيقة المراد استخلاصها في شكل مقروء آلياً.

2. تحديد معايير لتقدير أهمية و/أو تمثيل الكلمات المفردة للجمل وذلك عن طريق برامج للاقتباس.

3. تحليل النص المدخل عن طريق الحاسوب، وعن طريق اختيار مجموعة من الجمل التي تشكل الاستخلاص من خلال برامج تحليل النصوص، حيث تحدد أوزان الكلمات لحساب أهمية كل جملة واختيار كل جملة التي تشكل الاقتباسات

4. الصياغة والطبع للجمل مرتبة وفقا لورودها في المقال الاصلي.¹

ويمكن إبراز فوائده في النقاط التالية:

1. الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على الوثائق جاهزة للطباعة الإلكترونية.
2. تحديد الكلمات الهامة التي تعكس موضوع الوثيقة بدقة.
3. تمكين الحاسب الإلكتروني من قراءة الوثيقة و صياغة المستخلص لها باللغة الطبيعية اضافة الى السرعة وتقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة.²

2-1-5/ خدمة التصنيف الآلي:

يعتبر نظام ديوي العشري أقدم أنظمة التصنيف الحديثة، أكثرها انتشارا في الولايات المتحدة الأمريكية ويطبق في الكثير من مكتبات العالم يعود الفضل في وضع هذا النظام إلى "ملفل ديوي" وتقوم فكرة هذا النظام وبناؤه على تقسيم المعرفة البشرية إلى عشرة أقسام (فروع) كل قسم يتفرع إلى عشرة فروع وتستمر العملية هكذا في تقسيمات العشرية. ومع ظهور التكنولوجيا الحديثة دفعت المكتبات خاصة إلى تطبيق التصنيف الآلي نظرا لما له من مميزات نوجزها على النحو التالي:

1. يستخدم أرقاما فقط للدلالة على المواضيع الأصلية والفرعية للأوعية المكتبية.
 2. المرونة في الاستعمال والتدرج في الأقسام من العام إلى الخاص.
 3. السرعة والدقة في تحديد الموضوع.
 4. الإحاطة بكل العناصر الموضوعية للأوعية المكتبية.
- كفاءة نظام الاسترجاع وتميزه بالدقة والسرعة.³

¹ كلية الاداب- ليلو، ثناء، الجامعة المستنصرية. "خطوات اعداد المستخلصات محاضرة 8". (2016).

² العياشي، بدر الدين. مرجع سابق. 43.

³ بن يونس، غنية؛ بوخريص، حسناء. مرجع سابق. ص. 27.

2-2/ الخدمات الموجهة للمستخدمين:

2-2-1/ خدمة الإعارة الآلية:

الإعارة هي واحدة من أهم مرتكزات الخدمات المكتبية ، وهي المعيار الحقيقي لما تقدمه من خدمات للقراء و الباحثين والدارسين، ويمكن تحديد نشاط المكتبة وتأثيرها في المجتمع من عدد الكتب والمواد المكتبية الأخرى التي إعارتها المكتبة في فترة زمنية معينة ، فيمكن ان نعرف الإعارة كونها "عملية تسجيل وإخراج المواد المكتبية لاستخدامها خارج جدران المكتبة فترة زمنية محدودة. "

" وهي عملية إخراج الكتب و إعادتها الى الرفوف عن طريق اقتران اسم الكاتب المعار باسم المستعير ضمن أبسط الطرق وأكثرها فاعلية" .

وكما عرفها قاموس الشامي "الانشطة والمتعلقة بإعارة المواد المكتبية، غالبا خارج المكتبة ثم الغاء إعارتها عند إرجاعها للمكتبة"¹.

ومن أهم مزايا استخدام التكنولوجيا الحديثة في عملية الإعارة:

1. إعداد قوائم الكتب المعارة للشخص مع بيان تاريخ إعادتها.
2. معالجة جميع المعلومات عن خدمة كل جزء من أجزاء الإعارة.
3. معالجة إرجاع الكتب المحجوزة بكل يسر.
4. الربط بين المستعير والمادة المعارة مع تثبيت تاريخ الإعارة بشكل دقيق.
5. إعداد اشعار بالكتب المتأخرة.
6. كشف المستعير الذي لا يكون مضبوط المواعيد عند منضدة الإعارة.
7. السيطرة على المواد المعارة والمعدة للحجز.
8. تحديث ملف الإعارة.²

¹ حسب الله، سيد؛ الشامي، احمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات:

انجليزي-عربي. القاهرة:المكتبة الاكاديمية، 2001.ص.2369.[متاح على الخط]:<http://www.elshami.com/>

(تاريخ الاطلاع: 2017/07/13 سا 07:00).

² مراد، كريم.مرجع سابق.ص.ص:118-119.

عملية الإعارة بين المكتبات:

حيث يستطيع المستفيد وضع طلب الإعارة من خارج المكتبة من منزله أو من قسمه العلمي في الكلية أو الجامعة أو في المكتبة التي تخدمه، أو من محل عمله، وتقوم الشبكة بتوحيد طلبات الإعارة ثم يقوم المكتبي المسؤول عن ذلك بتنفيذ الطلبات. وفي هذا المجال تضع كل مكتبة موجوداتها من مصادر المعلومات تحت تصرف المستفيدين للمكتبيين أو المكتبات المرتبطة باتفاق تعاوني، مثل شبكة مكتبات مارموث التي تضم 23 مكتبة.¹

2-2-2/ الخدمة المرجعية الإلكترونية:

تعريف الخدمة المرجعية الإلكترونية:

"خدمة مرجعية من أجل المستفيد عن بعد ومحددة بواسطة الارتباط لموضع المكتبة بالانترنت."

كما ورد في قاموس المكتبات المتاح على الإنترنت حيث يعرفها بأنها "خدمة تقدم من خلال الإنترنت، تتم إعادة استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الفورية والمحادثة والأشكال المعتمدة على الويب أحياناً بواسطة المشاركين في نظام المرجع التعاوني". وهي تهدف إلى:

1. تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين بمن فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون بالحضور للمكتبة.
2. تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستفيدين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالانترنت.
3. توزيع الأسئلة المرجعية على المتخصصين في كل الفروع.

¹زكي، حسن الوردى. خدمات المعلومات على الإنترنت ومردوداتها على المكتبات. منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات. 2006. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2JxiaYW> (تاريخ الاطلاع: 13/01/2018 سا06:30).

4. تحقيق فاعلية أكبر للمتخصصين بتحويل الاسئلة المتشابهة الى نقطة معينة

ضمانا لجودة الاجابة من ناحية وتحقيق فاعلية أداء الموظفين من ناحية أخرى.¹

و يمكن للمكتبة تقديم هذه الخدمة للمستفيد من موقعها على الانترنت بشكل مميز وتفاعلي وذلك من خلال تخصيص فريق عمل مؤهل تكون وظيفته ومهمته الاجابة على اسئلة واستفسارات المستفيدين و أهم الطرق التي يمكن بواسطتها تقديم الخدمة المرجعية من خلال موقع المكتبة على الانترنت هي:

البريد الإلكتروني:

وفيها يقوم المستفيد بطلب الاستفسار او السؤال وارسال ه عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمكتبة أو اخصائي المراجع، وذلك من خلال نموذج مخصص لهذه الخدمة وتزويد القائمين على هذه الخدمة ببيانات عن المستفيد وتتراوح عملية الإجابة على هذه الأسئلة حسب طبيعة الاستفسار. وتعد هذه الطريقة الأكثر شيوعا في الوقت الحاضر.²

الدرشة المحادثات المكتوبة: تتيح هذه الخدمة للأخصائي الخدمة المرجعية التواصل مع المستفيد وتقديم الخدمة في بيئة رقمية عن طريق كتابة السؤال والإجابة عليه بشكل رسائل حية بين الطرفين ، وتتجلى أهمية هذه الخدمة في كونها تتيح الفرصة للمستفيد الذي يتواجد في مكان جغرافي بعيد عن موقع المكتبة الحصول على المعلومات دون الحاجة إلى تكبد عناء الحضور إلى مبنى المكتبة. كما تتيح هذه الخدمة للمكتبة إمكان طباعة كامل المحادثة والاحتفاظ بها واستخدامها للأغراض إحصائية للمكتبة. كذلك يمكن للمستفيد الاحتفاظ بها والرجوع إليها وقت الحاجة، وفي المقابل هناك العديد من ما يمكن اعتباره مساوئ لهذه الخدمة في حين أنه كتابة الرسالة قد تكون مزعجة للطرفين وتكون أيضا غير ملائمة للأسئلة المعقدة.

الرسائل المباشرة: وهي شكل من أشكال الدردشة والتي أصبحت مستخدمة بشكل واسع في المكتبات حول العالم نظرا لقدرتها على إتاحة المجال للمستفيد واخصائي الخدمة المرجعية للتواصل بشكل أني عبر برنامج حاسوبي يستخدم النص المكتوب، كما أنها

¹ضمرة، حسبو عبد الدايم عبد المجيد. واقع الخدمة المرجعية في مكتبة ام درمان الإسلامية: دراسة تطبيقية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات. قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب. جامعة النيلين، السودان، 2012. ص: 59-60

²متولي، النقيب. مرجع سابق. ص: 14-15.

تتيح للطرفين ارسال ملف واجراء مكالمة صوتية مباشرة عبر الانترنت، تتيح هذه الخدمة أيضا للطرفين عرض صفحة على شبكة الإنترنت بشكل متزامن بحيث يرى كل طرف ما يقوم به الطرف الآخر خلال عملية البحث على المعلومة أما فيما يتعلق بالخدمة المرجعية التزامنية فهي خدمة تتيح للمستخدم ارسال السؤال فيما يأتي الجواب في وقت لاحق حيث لا يتوقع من أخصائي الخدمة المرجعية الرد على السؤال في ذات الوقت.¹

2-2-3/ خدمة الإحاطة الإلكترونية والبث الإلكتروني:

خدمة الإحاطة الإلكترونية الجارية للمعلومات:

ظهرت خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات نتيجة عجز المتخصصين عن ملاحقة الجديد في تخصصاتهم، وهدفت إلى ملاحقة التطورات الجارية في مجالات اهتمام العملاء، وقد أدت شبكة الإنترنت في الوقت الراهن دورا بارزا في هذا الإطار، وذلك بما تمتلكه من إمكانيات كبيرة في دمج المعلومات المتغيرة مع المصادر المعرفية المتوافرة، مما يساعد على إتاحة خدمة الإحاطة الإلكترونية الجارية للمعلومات من خلال إعلام العملاء بالجديد في تخصصاتهم، وذلك من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال برامج الحوار.

خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

ترتبط هذه الخدمة بخدمة الإحاطة الإلكترونية الجارية للمعلومات، فهي تعد أحد أشكالها، وهي نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل عميل على حده، وقد ساهم وجود الإنترنت كثيرا في ازدهار هذه الخدمة، سواء من حيث مساعدة العاملين في الوصول إلى مصادر مستحدثة ومتميزة، أو إرسال ما توصلوا إليه إلى العميل بعد إجراء عملية المضاهاة مع سمات العميل من خلال البريد الإلكتروني.²

¹ التميمي، فيصل. « رضا المستخدمين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز: دراسة حالة ». سبيرانين. ع 47، 2017. [متاح على الخط :https://bit.ly/2JqLjRW] (تاريخ الاطلاع: 2017/07/15 سا. 00:01).

² الحناوي، منال. مدى افادة طلبة الجامعات السعودية من المكتبة الرقمية الجديدة للويب. المؤتمر الحادي والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). بيروت -2014. ص:1362-1363.

وتقدم هذه الخدمة لمستفيد معين، وذلك بهدف إحاطته بكل ما يستجد بالمكتبة من أوعية المعلومات، والتي تدخل في اهتمامه ومجاله الموضوعي، حيث يعطى كل مستفيد اسم مستخدم وكلمة مرور لكي يستفيد من هذه الخدمة، أو أن تقوم المكتبة بإرسال كل ما يستجد بها من أوعية المعلومات عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد.¹

2-2-4/ خدمة التدريب الإلكتروني للمستفيدين:

يقصد بتكوين المستفيدين هو "كل ما تقوم به المكتبة من مبادرات وأعمال من شأنها تعليم تقنيات ومناهج جمع المعلومات ضمن مجموعة خطوات البحث، لتلقي مهارات وخبرات يستطيع بموجبها أن يكون أكثر قدرة وكفاءة على استخدام خدمات ومصادر المعلومات الموجودة في المكتبة واستغلالها للتقليل من الحواجز التي تمنع الوصول إلى المعلومة وترتفع بكفاءة خدمات المكتبة."

ويعرفه غالب عوض النوايسه بأنه "عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته."

كما أنه هناك مجموعة من النقاط يجب الأخذ بها عند تكوين المستفيدين أهمها ما يلي:

1. تعليم ببليوغرافي أو تكوين المستفيد على أن يكون هذا التكوين كجزء من دراسة المقررات الدراسية المتخصصة، بالإضافة إلى أنه يشمل العناصر التي تتضمن استخدام المكتبة ومصادر المعلومات.

2. الاشتراك مع أعضاء هيئة التدريس، لأن تكوين المستفيدين يقدم كجزء من المقررات

¹حسن، احمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. المؤتمر الحادي والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). بيروت -2014. ص.ص:1372-1381.

الدراسية، ومعنى ذلك أن يتعاون الأمناء مع هيئة التدريس ويعملون معهم بطريقة شاملة. 3. تعليم جماعي حيث تقدم محاضرات بواسطة الأمناء لجماعات الطلاب والمستفيدين بالإضافة إلى القيام بالمعاونة الفردية بالمكتبة¹.

كما توجد على الإنترنت مواقع لمكتبات عديدة تقدم فرصًا تدريبية للمستفيدين عن كيفية استخدام هذه الشبكة وكيفية الوصول إلى المعلومات المتوفرة عليها.²

2-2-5/ خدمة موقع المكتبة والبحث بالاتصال المباشر:

ويقصد بهذه الخدمة، موقع المكتبة الذي تطلقه على الإنترنت الذي تتراوح البيانات المحملة من خلاله بين بيانات مقتضية سريعة (تعرف بعنوان المكتبة المادي، ومديرها وسبل الاتصال بما) إلى بيانات شاملة ومتكاملة عن المكتبة، كما تحوي تعريف بالمكتبة من حيث النشأة، والموقع المادي والتبعية والعاملين والأهداف، وكذا خدماتها وأنشطتها العلمية والثقافية والاجتماعية بصورة مفصلة، إضافة إلى سبل الاتصال بين المكتبة والعملاء.

ويمكن أن تستثمر المكتبة الإنترنت كأداة فاعلة لتقديم خدماتها كما يأتي:

1. خدمة القوائم البريدية .
2. خدمة البحث المباشر.
3. خدمة البريد الإلكتروني.
4. خدمة نقل الملفات.
5. إمكانية مراسلة الأفراد والمؤسسات بواسطة البريد الإلكتروني .
6. إتاحة خدمة النشر الإلكتروني في مختلف المجالات.
7. المناقشات والتحاورات في مختلف التخصصات والاهتمامات.

¹ غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري. [مناح على الخط]: <https://bit.ly/2xV5qq6> (تاريخ الاطلاع: 2018/01/28 سا. 15:00).

² زكي، حسن الوردى. مرجع سابق.

8. توفير خدمات الاستعلام والحجز والندوات العلمية.. الخ.

9. إمكانية التعلم عند بعد، والإفادة من المكتبات الإلكترونية .

10. إمكانية تبادل الوثائق الإلكترونية فضلا عن بيعها .

11. طلب المعلومات من الإنترنت من كتب وأدلة... إلخ.

12. تتبع أخبار مزادات الكتب النادرة والجديدة للبيع والشراء.

10. الاتصال بمكاتب الإدارة الرئيسية للمكتبة.

14. القيام بإجراءات الفهرسة عبر الإنترنت.¹

2-2-6/ خدمة الدوريات الإلكترونية :

كان لتطور التكنولوجيا الأثر الكبير في إنتاج الدوريات الإلكترونية وخاصة شبكة الأنترنت، التي لعبت دورا في ظهورها ولها نفس الخصائص من حيث أنها منظمة ولها مؤلفون وموضوعات متميزة... إلخ. وتمتاز لإمكانية طباعتها وتتوفر على الخط المباشر وعلى حوامل إلكترونية مثل CD-ROM كما توجد قواعد وبنوك معلومات خاصة بالدوريات توفر هذه الشبكات للباحثين والمكتبات ومراكز المعلومات بإمكانية استرجاع المعلومات الخاصة بالدوريات مخزنة على حوامل إلكترونية ومع توفر إمكانية هذا النوع من الدوريات الإلكترونية يصبح التعاون بين المكتبات في هذا المجال أسهل من الشكل المطبوع سواء من حيث الإشتراك أو تبادل المعلومات.²

حيث أصبح اشتراك المكتبات في الدوريات الإلكترونية أمرًا مألوفًا لذا أخذت المكتبات على عاتقها مهمة إتاحة هذه الدوريات لمستفيديها المتعددين من خلال موقعها الإلكتروني، بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم، وبذلك يمكن للمستفيد الولوج إلى هذه الدوريات الإلكترونية أينما كان ووقتما شاء.³

¹ الحناوي، منال. مرجع سابق. ص.ص: 1358-1359.

² بن يونس، غنية. مرجع سابق. ص. 58.

³ انور، محمد. « نظم المعلومات الحديثة في تعزيز خدمات المعلومات بجامعة أفريقيا العالمية » . حوليات المكتبات والمعلومات. ع 1. [د.م]، 2017. ص. رقم الصفحة. ص.ص: 50-51.

2-2-7/ خدمات اخرى تقدمها المكتبة للمستخدمين:

خدمة الإمداد بالوثائق في ظل التقنية الحديثة :

أحدثت التقنية الحديثة تغييرات على كل من أساليب تقديم خدمة الإمداد بالوثائق وكذلك على أشكال الوثائق التي تتعامل معها الخدمة، فضلا عن مستوى أدائها، وذلك على النحو التالي:

كان تقديم الخدمة في بداياتها يتم اعتمادا على الوثائق الورقية، والمواد المتاحة على ميكروفيلم و ميكروفيش، ثم تطورت في ظل التقنية الحديثة لتعتمد على المواد الإلكترونية أكثر من غيرها، فأصبح الموردون يعملون على البرامج المحلية او عبر بروتوكول نقل الملفات والمصادر الإلكترونية المتاحة على الخط المباشر. اعتمدت الخدمة في بداياتها على طرق مادية لإرسال الطلبات واستلام الوثائق، ومن ذلك: البريد والفاكس، وكذلك التسليم باليد، ثم تطورت أساليب إيصال الوثائق لتعتمد بشكل أكبر على الطرق الإلكترونية أو الرقمية باستخدام البريد الإلكتروني أو روابط صفحات الويب، ويذكر أن البعض يدرج استخدام الفاكس ضمن الطرق الإلكترونية على اعتبار أنه يتم باستخدام طرق الية في حين يتعامل معها البعض الاخر على انها من الطرق المادية وذلك على اعتبار ان الوثائق تصل الى المستخدم في شكل مادي ورقي.

تطور مستوى أداء الخدمة أصبحت الوثائق تصل الى المستخدمين بسرعة اكبر و بدقة أكثر كذلك فإن تكلفة تقديم الخدمة اصبحت اقل بالاعتماد على الوسائط الإلكترونية ، فقد تمكن الناشرون في ظل التقنية من تخفيض تكاليف التوزيع وتحسين مستوى الخدمات عن طريق إيصال المحتوى أسرع كثيرا مما كان عليه من قبل كما أصبح بالإمكان إتاحة المحتوى لاكثر من مستفيد بشكل متزامن.

أتاحت التقنية إمكانيات التعرف بسهولة ودقة على كيفية استخدام المعلومات وأوقات استخدامها للمستخدمين الذين يقبلون على الخدمة وما يفضلونه من اشكال والتعرف على المقالات التي يزيد الاهتمام بها وعليه يكون تحديد القيمة الحقيقية لكل مقال.

أصبح بإمكان المستخدم النهائي طلب الوثائق مباشرة عن طريق الواجهات الإلكترونية للموردين دون الحاجة الى وسيط يقوم باستلام الطلب وارساله الى المورد. فقد أصبح

العديد من الموردين يتيحون خدمات الإمداد من خلال مواقعها على الويب ويوفرون للمستخدم معلومات عن الخدمة وأسعارها ونماذج لطلب الخدمة. زيادة الاهتمام بالجوانب المتعلقة بحماية حقوق النشر ومراعاتها عند تقديم الخدمة حتى لا يكون في تقديمها أي انتهاك حق قوانين حماية الملكية الفكرية وقد أصبح بعض الموردين يلجأ إلى استخدام التراخيص لاتاحة وثائقهم أو استخدام نظم إدارة الحقوق الرقمية عند الحصول على الوثائق.¹

خدمة الترجمة:

تهدف هذه الخدمة إلى توفير الاستعادة من المواد الأجنبية المتوفرة في إزالة الحواجز التي تحد من الاستفادة منها نتيجة عدم إلمام بعض اللغات. وتتم هذه الخدمة من خلال إرسال المستفيد للمادة المراد ترجمتها ويمكن أن يتم ذلك من خلال إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى المكتبة التي تقوم بعملية الترجمة بدفع مقابل مادي يتم الاتفاق عليه وكان التقنية الحديثة ودورها في هذا الإطار خاصة مع ظهور البرمجيات المتخصصة في الترجمة الفورية إضافة لوجود مواقع على الشبكة الدولية التي تقوم بترجمة فورية للموقع كاملا بمجرد إدخالها إلى موقعها .

نتائج الترجمة الآلية يكون أفضل في الحالات التي تكون فيها اللغة المستخدمة لكتاب ة النص الأصلي أقرب للتقنين والمعيارية في ترجمة نص في الرياضيات افضل من ترجمة نص في الفيزياء و ترجمة نص في الفيزياء افضل من ترجمة نص في الانسانيات وهي افضل من ترجمة نص ادبي وهكذا كلما اتسعت البدائل اللغوية انخفض مستوى ناتج الترجمة الآلية.²

خدمة الاعداد الالي للبيبليوغرافيا:

لقد شهد عقد الستينيات من القرن العشرين تطورا في استخدام الأساليب المحوسبة في الوصف البيبليوغرافي وفي تجميع البيبليوغرافيا ، وقد جاء استخدام هذه الأساليب نتيجة للأسباب التالية:

1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري المنشور.

¹ سعيد، فاتن. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2012. ص.ص: 48-51.

² كداوة، عبد القادر. مرجع سابق. ص. 185.

2. النقص في الكوادر للعمل على هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بشكل يدوي.
3. بطء إجراءات الطبع التقليدية وعدم مرونتها مما يعرقل توفير خدمات ببيوغرافية مناسبة للمستفيدين.

الامر الذي يستوجب الحاسب الآلي في تجميع الببليوغرافيا وحنها واسترجاعها اعتمادا على وجود التسجيلات الببليوجرافية التي هي عبارة عن مجموعة حقول بما في ذلك الدليل والبيانات الببليوجرافية تصف وحدة ببليوغرافية واحدة او اكثر لتعامل كيان واحد.¹

البحث بالاتصال المباشر : " هو عبارة عن قواعد بيانات محوسبة يمكن البحث بها بطريقة تفاعلية عن طريق طرفي نهائي موصول بالحاسوب الرئيسي واحيانا يكون هذا الطرف على بعد مسافة من الأميال من الحاسب المركزي." كما يعرف ايضا "عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية والمحولات اضافة الى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين إجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة آليا. وهناك عدة تسميات مختلفة تطلق على خدمة البحث بالاتصال المباشر منها:

- ✓ البحث الآلي المباشر
- ✓ الاسترجاع على الخط المباشر.
- ✓ التواصل على الخط المباشر.
- ✓ البحث على الخط المباشر أو الفوري.²

خدمة النقاط الإلكترونية:

تقوم فكرة هذه الخدمة على تجميع الاشكال المختلفة لمصادر المعلومات الإلكترونية في مجال معين الذي قد يكون حدثا مهما على المستوى السياسي والاقتصادي أوالديني بحيث يمكن تطبيق مبدأ الوصول إلى هذا الهدف بأقل جهد واقصر الطرق وتتطلب هذه الخدمة وجود حاسب الى او اكثر في المواقع التي تخدم موضوع معين داخل المكتبة ، بحيث يضم الحاسب فهرس المكتبة تحميل بعض مواقع الإنترنت التي تخدم الموضوع بشكل

¹ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان. دار الصفا: 2000. ص. 105.

² مرجع نفسه. ص. 236.

مباشر وتحميل بعض الأقراص المدمجة التي تتناول الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر، تحميل لبعض الكتب الإلكترونية الخاصة بالموضوع¹.

2-2-8/ خدمات المعلومات في ظل تطبيقات الويب 2.0:

واكب ظهور مصطلح "الويب 2.0" عددا من التطبيقات الحديثة في تقديم خدمات الإنترنت داخل المكتبات ومراكز المعلومات، ويمكن لأخصائي المكتبة الاستعانة بتقنيات الويب 2.0 لتقديم خدمات معلومات تعتمد على التطبيقات التالية:

الشبكات الاجتماعية: (social networks): لا بد لكل مكتبة من التفكير في تطوير خدماتها واستغلال إمكانات الويب 2.0 في تحسين ادائها والتغلب مستفيدين أكثر بهذه الطريقة ولا بد من وضع خطة تطوير خدماتها مع تحديد ما هو الجديد الذي سوف تقدمه لمستخدميها، وكيف تبدأ في التجوال إلى المكتبة 2.0 من حيث استخدامها التقنيات الحديثة وتقديم خدمات رقمية، وتشتهر الويب 2.0 بالشبكات الاجتماعية مثل face book، myspace، Flickr فلا بد من مشاركة المكتبة في هذه النوعية من الشبكات وتقديم خدمات عن طريقها للمستخدمين منها.

¹ الحناوي، منال. مرجع سابق. ص. 1360.

الفصل الثاني: خدمات المعلومات الالكترونية

خدمات المكتبة 1.0	خدمات المكتبة 2.0
الخدمة المرجعية عبر البريد الالكتروني/صفحات سؤال وجواب (A&Q)	الخدمة المرجعية عبر برامج التحوير الالكتروني.
الدروس التعليمية المعتمدة على النص	الدروس التعليمية التفاعلية المعتمدة على الوسائط المتعددة
قوائم البريد الالكتروني، مدير الموقع الالكتروني	المدونات (Blogs) ، مقالات التأليف والكتابة الحرة (Wikis)، الملخص الوافي للموقع (RSS)
خطط التصنيف المفيدة	التوسيم أو التوصيف باستخدام الواصفات (Tagging) مقرونا بالخطط المفيدة.
الفهرس المتاح على الأنترنت (OPAC)	تخصيص واجهة الفهارس على الشبكات الاجتماعية (SOPAC ²¹)
فهرس يحوي مواد مطبوعة والالكترونية موثوق بها آلي حد كبير	فهرس يحوي مواد موثوقة وأخرى مشتبّه فيها، صفحات ويب، مدونات، مقالات تأليف حر، .. إلخ.

جدول 1: مقارنة بين خدمات المكتبة 1.0 وخدمات المكتبة 2.0.

الفييس بوك (Face Book) ويمكن التطرق الى الخدمات التي يوفرها الفييس بوك للمكتبة في ما يلي:

1. اعطاء صورة ايجابية من خلال نشر البوم صور لقاعات المكتبة أو صور تقديم الخدمات المختلفة لها.
2. عرض صور لأغلفة الكتب التي ولدت حديثا للمكتبة والكتب الأكثر تداولاً او الاعلان عن مجموعة من الكتب البعيدة عن أنظار المستفيدين من المكتب... الخ.
3. وضع لقطات الفيديو الخاصة بها والتي تشرح مثلا طريقة استخدام المستفيد من نظام الذي تستخدمه المكتبة او شرح كيفية تقديم خدمة من خدمات المعلومات.
4. عرض لقطات الفيديو لبعض الندوات التي يتم عقدها بالمكتب ة وبذلك تمكن المستفيد من الحصول عليها سواء حضر او لم يحضر.
5. إعداد مجموعات نقاش حول كل خدمة تقدمها المكتبة وشرح لها وطرق الحصول عليها واقتراحات حول تطويرها.¹

وصف المحتوى: وتقوم فكرة تطبيقات وصف المحتوى على مشاركة المستخدم في إضافة الكلمات المفتاحية الخاصة به للمصادر، حيث يمكن وصف اي صورة او ملف مرئيا وصوتيا وهذا التطبيق يحقق واحد من أهم مبادئ الويب 2.0 وهو مبدأ مشاركة المستخدم في بناء المحتوى.²

خدمة إنشاء المدونات (Blogs): يمكن أن توظف المكتبة تطبيق المدونة بإنشاء مدونة خاصة بها لكل المستفيدين منها بتزويدهم بمواقع اهتماماتهم، ونشر صور وفيديو يساعدون المكتبة في تسويق خدماتها أو تسويق لدوراتها التدريبية وغيرها من أنشطة المكتبة.³

¹ بن حاوية، يمينة. « التحولات الجديدة في الخدمات المكتبية بتطبيقات الويب 2.0 ». مجلة التنظيم والعمل. ع 4 [د.م.]، 2016. ص.ص: 110-111.

² الحناوي، منال. مرجع سابق. ص.ص: 1364-1363.

³ الهزاني، نورة. الجيل الثاني من الويب واثره على علم المكتبات والمعلومات. موقع الأستاذة نورة الهزاني. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2sLJwF> (تاريخ الاطلاع: 2017/07/11 سا 07:00).

تعريف خدمة الملخص الوافي للموقع (RSS) : هو ملف نصي يقوم بتحيين المعلومات بصفة دائمة وفورية يحمل معلومات منظمة (نص ، صورة ، صوت ، فيديو) في صيغة (XML) بواسطة برمجية خاصة.

مصطلح (RSS) يعني خلاصة او خلاصة الموقع بالترجمة العربية وهو احد افرازات الجيل الثاني للويب ، تمكن هذه الخلاصات الزائر من متابعة آخر الأخبار في مواقع مفضلة دون الحاجة الى زيارة هذا الموقع و فتح الصفحات البحث عن المعلومات الأخبار الجديدة. بحيث يمكن توجيه خدمات للمستخدمين عن طريق تطبيق (RSS) بتنظيم المعلومات موضوعيا للسماح بعملية التحديثات بطرق سريعة وسهلة لكل المستويات ولفئات أوسع من رواد المواقع.¹



شكل 2: ايقونة تطبيق الملخص الوافي للموقع (RSS)

¹ مهري، سهيلة، بن جماع، بلال. تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبات: خدمة الملخص الوافي للموقع RSS. جامعة 20 اوت 1955. [د.ت.]. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2sxMuJ9> (تاريخ الاطلاع: 2017/07/12 سا 21:03).

الفصل الثالث: خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز
المعلومات

1- تعريف مكان الدراسة الميدانية:

1-1/نشأة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة.

أنشئ مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بموجب المرسوم رقم 91-478 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991 المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 03-458 المؤرخ في 01 ديسمبر 2003، وقد كان مقره آنذاك في الجزائر العاصمة، ونظرا لطبيعة مهامه تم تحويله إلى ولاية بسكرة وذلك سنة 2000 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 317-2000 المؤرخ في 16 أكتوبر سنة 2000.

حيث تم تغيير شكله القانوني ليصبح مؤسسة ذات طابع علمي وتكنولوجي بموجب المرسوم رقم 03-458 ويخضع في تسييره للمرسوم التنفيذي رقم 256-99، وللتذكير فإن المركز استفاد من مقر جديد يقع بالحرم الجامعي بالمجمع الجامعي لولاية بسكرة.

2/تعريف وموقع مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة

ببسكرة:

يعتبر مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة - مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتكنولوجي، كما أنه يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، كما أنه يعتبر تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وقد شارك المركز في عدة مؤتمرات، كما نظم ثلاثة مؤتمرات في السنوات الأخيرة، وقد تحصل على أكثر من 12 شهادة شرفية وتقديرية للجهود الفاعلة التي يبذلها في مختلف مجالات البحث العلمي المتعلق بالمناطق الجافة والتي منها: محال الري التصحر، التلوث البيئي، الزراعة الصحراوية وغيرها.

يوجد مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (CRSTRA) ، داخل حدود جامعة محمد خيضر بسكرة، شارك في العديد من الملتقيات والمؤتمرات، كما أعد العديد من المؤتمرات استقطب من خلالها مشاركة العديد من الباحثين من داخل الوطن ومن خارجه.

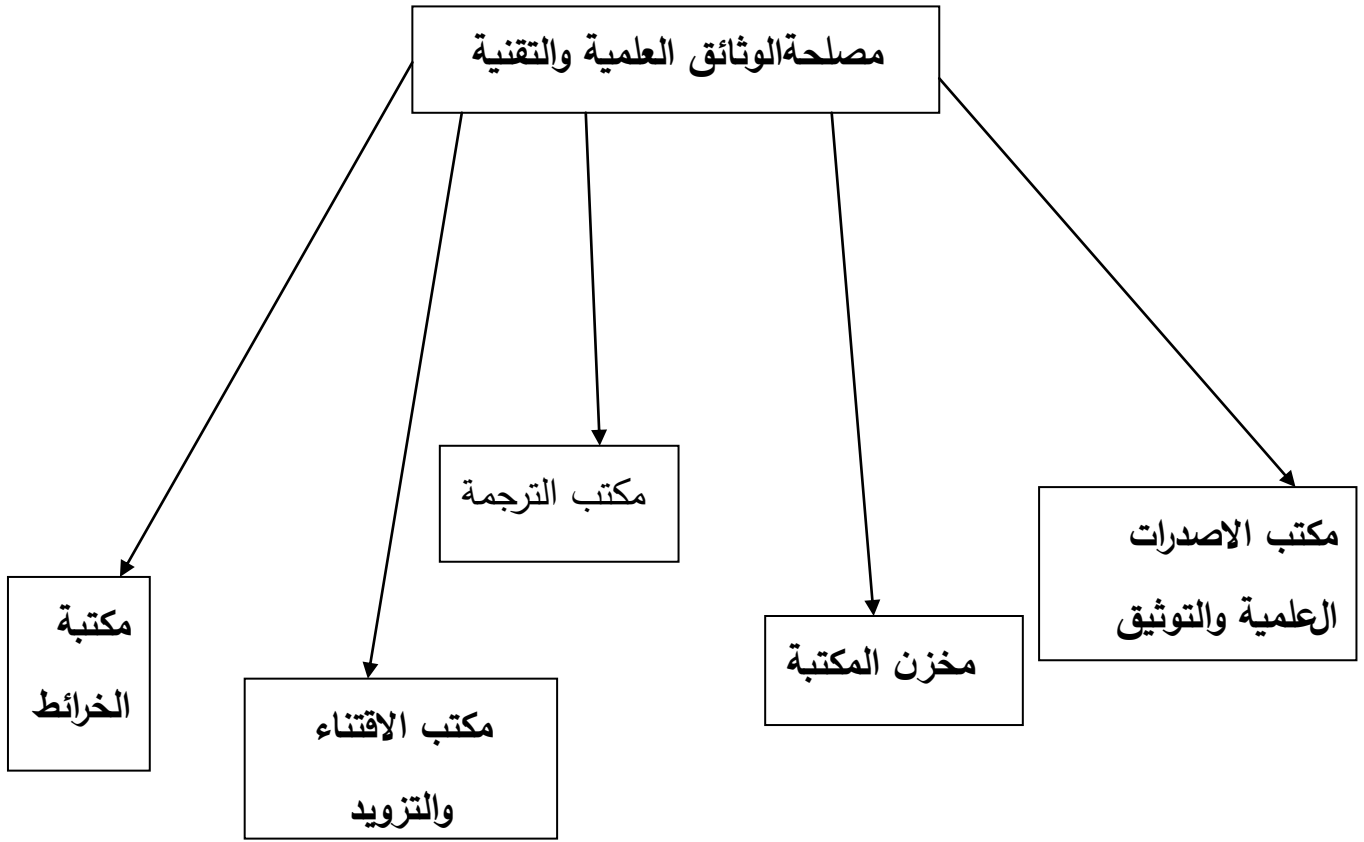


شكل 3: شعار المركز.

3/ مهام مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة بسكرة:

- ✓ انجاز وتنفيذ برامج علمية وتقنية حول المناطق الجافة أو المهدة بالصحراء .
- ✓ الشروع أو المشاركة في انجاز بحوث متعددة الاختصاصات حول المناطق الجافة.
- ✓ تكوين قاعدة للمعلومات العلمية والتقنية حول المناطق الجافة وضمان معالجتها وحفظها وتوزيعها.
- ✓ المشاركة في الأبحاث بغية مواجهة التغيرات البيئية المؤثرة على الإنسان.
- ✓ دراسات متخصصة لخبراء ومهندسين ساميين. وغيرها من المهام.

4/ الهيكل التنظيمي لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة:



شكل 4: الهيكل التنظيمي لمكتبة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة.

2/ إجراءات الدراسة الميدانية:

2-1/ المنهج المستخدم: لكل دراسة منهج علمي تقوم عليه وهذا نظرا لطبيعة الدراسة وقد اخترت في دراستي هذه المنهج الوصفي لملائمته لمثل هذه الدراسات، بحيث لا تكمن مهمته في تجميع البيانات فحسب، فإنه يقوم بتمثيل الظاهرة كميًا عن طريق جمع بيانات عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة.

2-2/ أدوات جمع البيانات: لكل دراسة أسلوب لجمع البيانات حولها وتختلف أساليب جمع البيانات من دراسة لآخرى وقد اخترت الاستبيان ويعرف بأنه وسيلة لجمع البيانات

تعتمد على عدد من الاسئلة المعدة بشكل مبسط ومتسلسل ترسل الى المبحوثين بطرق متعددة. وذلك اعتبارا لمجتمع البحث المتمثل في الباحثين من المركز، كما استخدمنا ايضا الملاحظة بالمشاركة مع المقابلات الغير رسمية مع العمال والباحثين. وذلك لمعرفة مدى تردد عينة الدراسة ومجتمع على المكتبة، ومن ثم حاولنا التفاعل معها قدر الامكان للكشف عن الجوانب الخفية من الموضوع.

2-3/ مجالات الدراسة الميدانية:

المجال الجغرافي : شمل المجال الجغرافي لهذه الدراسة في مدينة بسكرة وبالتحديد في جامعة محمد خيضر بسكرة التي تضم داخلها مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة **المجال البشري :** تمثل في الباحثين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.

المجال الزمني : يشمل المجال الزمني لهذه الدراسة بداية من اختيار الموضوع الى استخلاص النتائج وتحليلها وهذا بداية من فيفري 2017 الى غاية ماي 2018.

2-4/ مجتمع البحث وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع البحث في الباحثين في مركزالبحث العلمي والتقني للمناطق الجافة مع كافة فروع (تقري، تاويالة، ورقلة) حيث يبلغ عددهم 200 باحث. وقد تم اختيار العينة قصدية وذلك لطبيعة المجتمع المدروس ويتمثل ل المجتمع في الباحثين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة لمنطقة بسكرة والبالغ عددهم 65 باحث من مختلف التخصصات والرتب والخبرة والشهادة المتحصل عليها باعتبارهم المستفيدين الفعليين من مكتبة المركز.

3/ تحليل وتفسير بيانات الدراسة:

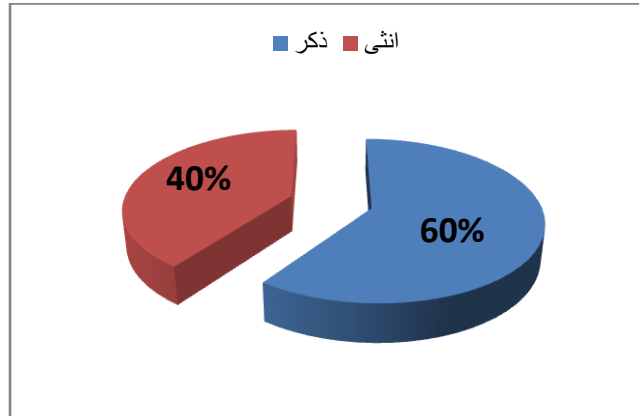
بيانات عن مفردات البحث:

الجنس:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
ذكر	30	60%
انثى	20	40%
المجموع	50	100%

جدول 02: يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس.

الملاحظ من خلال الجدول ان نسبة الذكور 60% اكثر من نسبة الاناث 40%، وهذا راجع الى طبيعة التخصص لكونه يميل اليه الذكور اكثر من الاناث حيث ان خصائص العينة تندرج تحت البحث والخروج الى الميدان للبحث والتقصي.



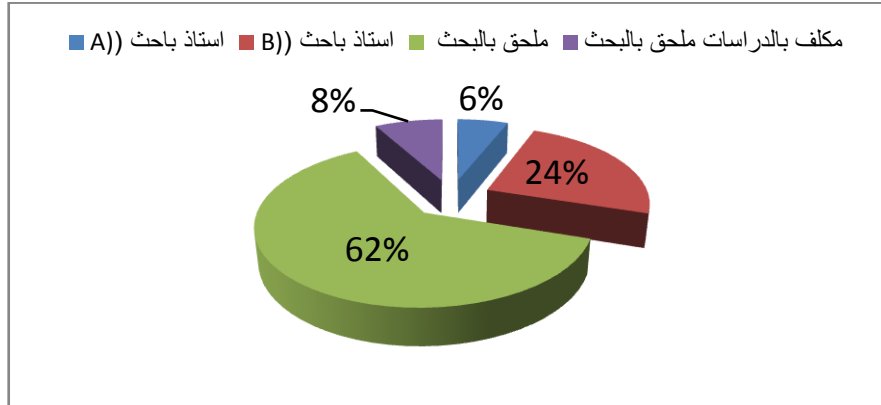
شكل يوضح 05: توزيع افراد العينة حسب الجنس.

الرتبة:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
استاذ باحث (A)	3	6%
استاذ باحث (B)	12	24%
ملحق بالبحث	31	62%
مكلف بالدراسات ملحق بالبحث	4	8%
المجموع	50	100%

جدول 03: يوضح توزيع افراد العينة حسب الرتب

بعد قراءة بيانات الجدول يتبين لنا اختلاف الرتب بالنسبة للباحثين وهذا يثبت الاختلاف في سنوات الخبرة مما قد يؤثر في جمع المعلومات حول الخدمات التي تقدمها المكتبة.



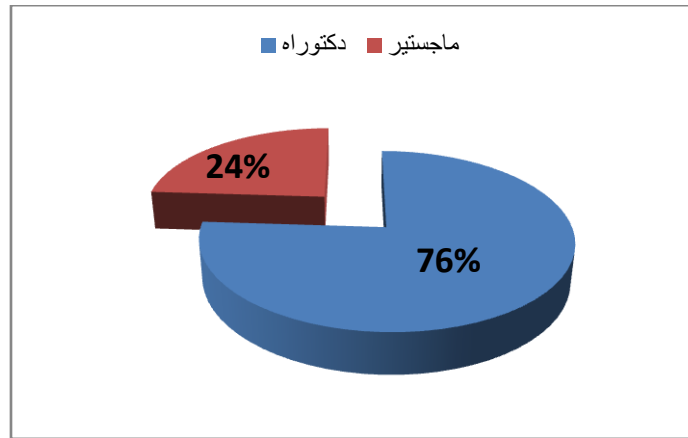
شكل يوضح 06 : توزيع الباحثين حسب الرتب.

الدرجة العلمية:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
دكتوراه	38	76%
ماجستير	12	24%
المجموع	50	100%

جدول 04: يوضح توزيع افراد العينة حسب الدرجة العلمية.

نلاحظ من الجدول ان نسبة 76% من افراد العينة تشكل درجة دكتورا والنسبة الباقية درجة ماجستير، وهذا يفسر ان من بين خصائص العينة انها عينة باحثين وتستخدم المكتبة باستمرار مما قد يساعدنا في جمع المعلومات اكثر.



شكل 07: يوضح توزيع افراد العينة حسب الدرجة العلمية.

3-1/مدى وعي فئات المستخدمين من خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة.

اطلاع الباحثين على خدمات المعلومات الإلكترونية التي تتيحها مراكز المعلومات.

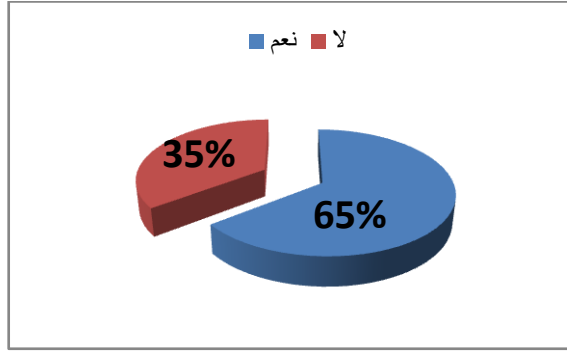
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	31	64.58%
لا	17	35.41%
المجموع	48	%100

الجدول 05: توزيع اجابات افراد العينة حسب اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.

اردنا معرفة مدى ا المامهم بخدمات المعلومات الإلكترونية التي تتيحها مراكز المعلومات وذلك لمعرفة خلفياتهم العلمية حول هذا الموضوع كون هذه الجزئية تلعب دورا مهما في العملية باكملها. عبر سؤال طرحناه على افراد العينة كان على النحو التالي:

هل لديكم اطلاع على خدمات المعلومات الإلكترونية التي تتيحها مراكز المعلومات؟

نسبة 64.58% من أفراد العينة لديهم اطلاع على خدمات المعلومات الإلكترونية وهو ما قد يؤثر بالإيجاب على خدمات المعلومات الإلكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز وتلبية احتياجاتهم الفعلية، في حين نجد النسبة الباقية وهي 35.41% ليس لديها اطلاع على خدمات المعلومات الإلكترونية وقد يرجع ذلك الى عدم اهتمام هذه الفئة بخدمات المعلومات الإلكترونية كون المكتبة هي الأولى المتسببة في ذلك.



الشكل 08: يوضح توزيع أفراد العينة حسب اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.

عبر سؤال فرعي ولمعرفة طرق اطلاعهم على خدمات المعلومات الإلكترونية طرحنا سؤالاً آخر على أفراد العينة من من اجابوا ان لديهم اطلاع على خدمات المعلومات الإلكترونية التي تتيحها مراكز المعلومات حيث كان السؤال على الشكل التالي: من أين استقيتم هذا الاطلاع؟

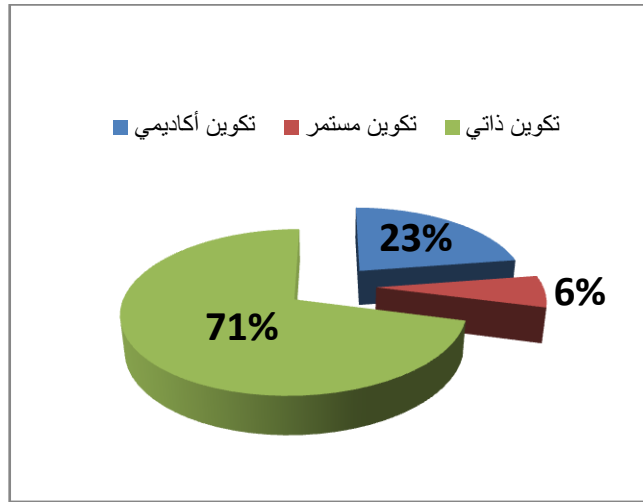
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تكوين أكاديمي	7	22.58%
تكوين مستمر	2	6.45%
تكوين ذاتي	22	70.96%
المجموع	31	100%

الجدول 06: يوضح توزيع أفراد العينة حسب مصدر اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.

اجمع ما يربو عن 70.96% من أفراد نسبة 64.58% السابقة أن لديهم اطلاع على خدمات المعلومات الإلكترونية التي تتيحها مراكز المعلومات ، وقد يرجع هذا الى هيمنة تكنولوجيا المعلومات والاتصال واجتهاد الباحثين في محاولة معرفة ما هي خدمات المعلومات الإلكترونية لكونهم يستعملون المكتبة باستمرار وايضا الى احتياجهم الى هذا النوع من التكوين.

في حين نجد ان نسبة "التكوين الاكاديمي" ضئيلة مقارنة بالتكوين الذاتي وذلك بنسبة 22.58 % وهذا يظهر عدم اهتمام المكتبات الجامعية بوضع مقاييس للتكوين الجيد لاختصاصي المعلومات.

كما نجد ان نسبة التكوين المستمر تكاد تكون منعدمة وهذا يمكن ايعازه الى ان المكتبة لا تنظم برامج تكوينية ضمن اطار التكوين المستمر وهذا يظهر جليا من خلال المقابلات الغير رسمية مع عمال المكتبة اللذين ينفون وجود تكوينات مستمرة تنظمها المكتبة.



الشكل 09: يوضح توزيع اجابات افراد العينة حسب مصدر اطلاعهم على خدمات المعلومات التي تتيحها مراكز المعلومات.

اتاحة المكتبة لخدمات المعلومات الالكترونية لفئات مستخدميها :

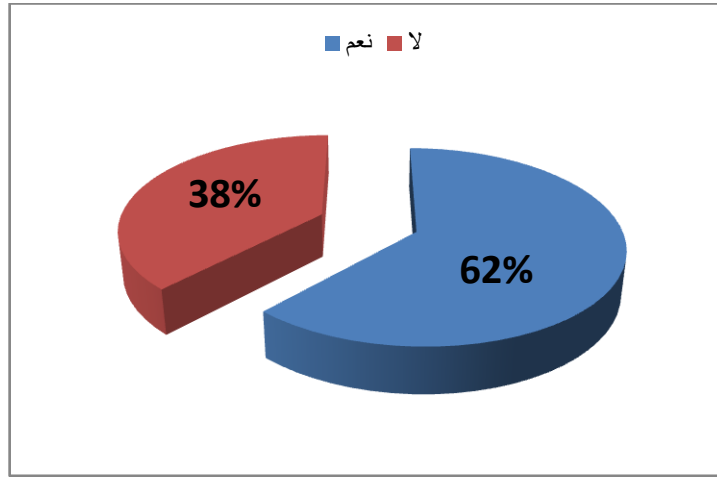
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	31	62%
لا	19	38%
المجموع	50	100%

الجدول 07: يوضح اجابات افراد العينة حول اتاحة خدمات المعلومات الالكترونية لفئات المستخدمين من طرف مكتبة المركز.

خدمات المعلومات هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات، ومع التطورات الهائلة في عصر المعلومات نتجت خدمات معلومات الكترونية مختلفة ومتنوعة حيث ترتبط هذه الخدمات بطبيعة ونشاط المستخدمين وانماط احتياجاتهم للمعلومات. ومن هذا المنطلق طرحنا سؤال على افراد العينة كان على النحو التالي:

هل تتيح مكتبة المركز خدمات معلومات الكترونية لفئات مستخدميها؟

اجمعت نسبة 62% من افراد العينة المدروسة ان مكتبة المركز تتيح خدمات معلومات الكترونية، وهذه النسبة تبين ان اكثر من نصف العينة لديهم معرفة حول الخدمات التي تتيحها مكتبة المركز وهذا ما لاحظناه ايضا عبر الموقع الرسمي للمركز الذي يتيه خدمات معلومات الكترونية لفئات مستخدميها، وهو ما يثبت مدى وعيهم بهذه الخدمات والنسبة المتبقية من افراد العينة نفت وجود خدمات معلومات الكترونية ويرجع هذا الى انه ليس لديهم فكرة حول خدمات المعلومات الالكترونية ويمكن تبرير هذا من خلال المقابلات الغير رسمية مع الباحثين، حيث كانت اسئلتهم متكررة حول "ما معنى خدمات المعلومات الالكترونية".



الشكل 10: يوضح نسبة اجابات افراد العينة حول اتاحة خدمات معلومات الكترونية لفئات المستخدمين من طرف مكتبة المركز .

عبر سوال فرعي ولمعرفة اهم خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز طرحنا سوالا على افراد العينة ممن اجابوا على انه بالفعل ان المكتبة تتيح خدمات معلومات الكترونية لفئات مستخدميها، حيث كان السؤال كالتالي:

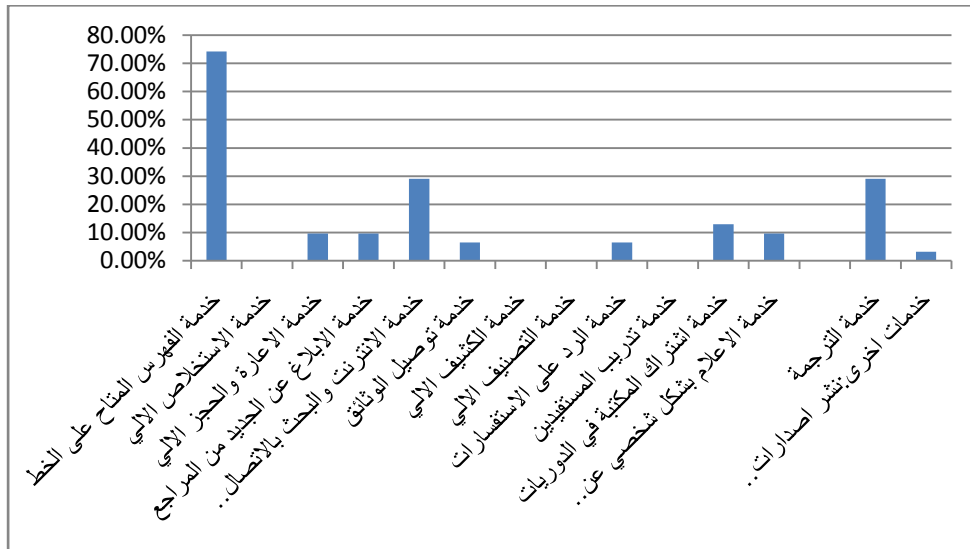
ماهي اهم خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الفهرس المتاح على الخط	23	74.19%
خدمة الاستخلاص الالي	0	0%
خدمة الاعارة والحجز الالي	3	9.67%
خدمة الابلاغ عن الجديد من المراجع	3	9.67%
خدمة الانترنت والبحث بالاتصال المباشر	9	29.03%
خدمة توصيل الوثائق	2	6.45%
خدمة الكشف الالي	0	0%
خدمة التصنيف الالي	0	0%
خدمة الرد على الاستفسارات	2	6.45%
خدمة تدريب المستفيدين	0	0%
خدمة اشتراك المكتبة في الدوريات	4	12.90%
خدمة الاعلام بشكل شخصي عن المراجع	3	9.67%
خدمة نشر الملخصات و الكشافات بشكل الي	0	0%
خدمة الترجمة	9	29.03%
خدمات اخرى:نشر اصدارات المركز في موقع المكتبة.	1	3.22%

الجدول 08: يوضح اجابات افراد العينة حول خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

من خلال الجدول نلاحظ انه بالرغم من ان مكتبة المركز تتيح خدمات معلومات الكترونية نوعا ما، الا ان خدمة الفهرس المتاح على الخط هي الخدمة الاكثر اتاحة من طرف مكتبة المركز بنسبة مؤية %74.19 وهذا ما لاحظناه ايضا خلال الزيارة الميدانية لمكتبة المركز التي دامت عشرة ايام، وهذا مايفسر ان خدمة الفهرس المتاح على الخط المباشر هي الخدمة الاهم في المكتبة واعتماد الباحثين عليها بشكل كبير، في حين تاتي خدمة الترجمة والانترنت والبحث بالاتصال المباشر في المرتبة الثانية بنسبة %29.03

كونهما يتلائمان مع خصائص العينة التي تهتم بالبحث وترجمة المراجع، وجاءت خدمة توصيل الوثائق وخدمة الرد على الاستفسارات وخدمة البث الانتقائي للمعلومات بنسب متقاربة نوعا ما لكن بنسب ضئيلة، في حين نجد خدمة الاعارة والحجز الالي هي خدمات توفرها المكتبة لكن بشكل الكتروني فقط وليست متاحة على الخط وهو ما لاحظناه ايضا خلال الزيارة الميدانية، واما خدمة الاحاطة الجارية هي خدمة متاحة على موقع المكتبة الا انها جاءت بنسب ضئيلة هي ايضا، في حين جاءت الخدمات المتبقية وهي خدمة نشر الملخصات والكشافات بشكل الي وخدمة تدريب المستفيدين وخدمة التصنيف الالي والتكشيف الالي وخدمة الاستخلاص الالي بنسبة منعدمة تماما بالرغم من انها خدمات حديثة ومهمة جدا في مركز معلومات الا انها غير موجودة وهذا يفسر اهمال المسؤولين لهذا النوع من الخدمات.



الشكل 11:يوضح اجابات افراد العينة حول خدمات المعلومات الالكترونية التي

تتيحها مكتبة المركز.

اهمية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة للمستفيدين .

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
كبيرة	4	8.69%
متوسطة	23	50%
ضعيفة	19	41.30%
المجموع	46	100%

الجدول 09: يوضح اجابات افراد العينة حول اهمية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة للباحثين .

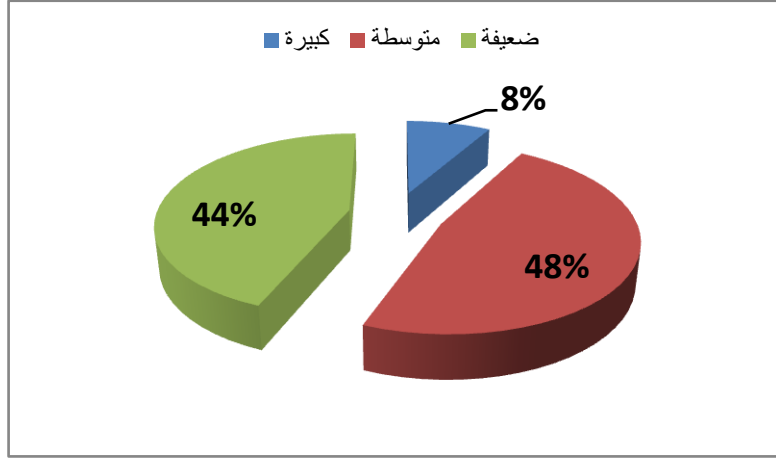
تكتسي خدمات المعلومات الالكترونية اهمية كبيرة وخاصة في عصر السرعة من اختصار للوقت والجهد اضافة الى ذلك توفير المعلومة باساليب دقيقة وتلبية الاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها، كما تعتبر حلقة وصل بين المكتبي والمستفيد ، كما تلعب بعض الخدمات دورا بارزا في استقطاب فئات محددة من المستفيدين .

وقد طرحنا على أفراد العينة السؤال التالي:

ماهي الاهمية التي تكتسيها خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة اليكم؟

اجمعت نسبة 91% من افراد العينة ان الاهمية التي تكتسيها خدمات المعلومات المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة اليهم من متوسطة الى ضعيفة، و 9% منهم اجابوا على ان الاهمية التي تكتسيها خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة اليهم هي كبيرة ، وهو ما لاحضناه خلال الزيارة الميدانية من خلال تردد المستفيدين على المكتبة والقيام بعملية الاعارة بحيث ليس هناك اقبال كبير من طرف المستفيدين عليها وايضا ما تثبته نسب ال جدول رقم (05) حيث ان اغلب خدمات

المعلومات الالكترونية لا تتوفر في مكتبة المركز وخدمات يعتمد عليها لكن بشكل ضئيل جدا.



الشكل 12: يوضح نسبة اجابات افراد العينة حول اهمية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بالنسبة للباحثين.

راي الباحثين حول الجهود التي تبذلها المكتبة قصد توعية المستخدمين بخدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها لهم.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	54%
لا	23	46%
المجموع	50	100%

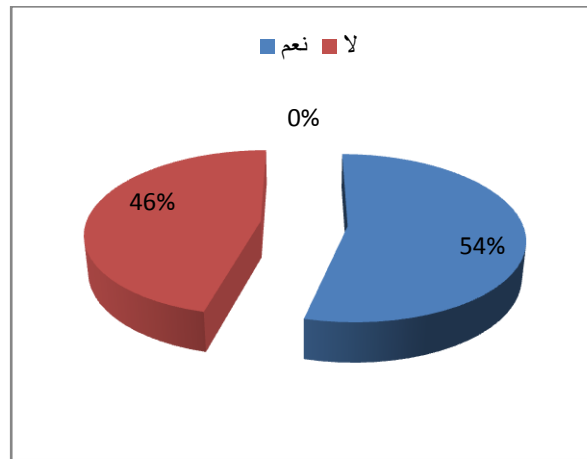
الجدول 10: يوضح اجابات افراد العينة حول النسب المئوية لراي الباحثين حول الجهود التي تبذلها المكتبة قصد توعية المستخدمين بخدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها لهم.

تسعى المكتبات بمختلف انواعها الى كسب ود المستفيدين منها وذلك باستقطابهم بمختلف الاساليب وذلك باتاحة وتوفير خدمات معلومات الكترونية نوعية ، وتنظيم مختلف الورشات واللقاءات التي من شأنها ان ترفع من مستوى الوعي لديهم بخدماتها حيث طرحنا السؤال التالي:

هل تعتقد ان مكتبة المركز تبذل جهود قصد توعية مستخدميها بخدمات المعلومات التي تتيحها لهم؟

من خلال الجدول اجابت نسبة 54% بان المكتبة تبذل جهود قصد توعية المستخدمين من خدمات المعلومات الالكترونية الالكترونية. وهو ما يظهر ايضا من خلال المقابلات الرسمية مع عمال المكتبة حيث ان المكتبة تسير نحو تطوير هذه الخدمات وان اهم عائق هو نقص العمال.

اجاب 46% من افراد العينة بان المكتبة لا تبذل جهود قصد توعية مستخدميها حيث يمكننا القول ان المستخدمين لا يهتمون بحضور التظاهرات العلمية وغيرها.



الشكل 13: يوضح اجابات افراد العينة حول النسب المؤية لراي الباحثين حول الجهود التي تبذلها المكتبة قصد توعية المستخدمين بخدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها لهم.

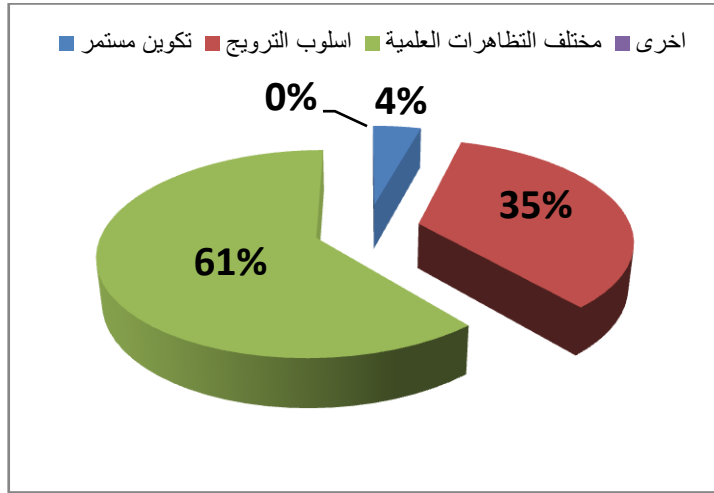
وفي سوال فرع، لمن اجابوا فعلا بان مكتبة المركز تبذل جهود قصد توعية مستفيديها من خدمات المعلومات التي تتيحها لهم، حيث حاولنا معرفة فيما تتجلى تلك المجهودات التي تبذلها المكتبة حيث كان السؤال كالتالي:

فيما تتجلى تلك المجهودات؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تكوين مستمر	1	3.70%
اسلوب الترويج	8	29.62
مختلف التظاهرات العلمية	18	66.66%
اخرى	0	0%
المجموع	27	100%

الجدول 11: يوضح توزيع اجابات افراد العينة حول مختلف مجهودات المكتبة قصد توعية المستفيدين.

من خلال الجدول نلاحظ ان المكتبة تتبع اسلوب التظاهرات العلمية واسلوب الترويج وذلك بنسب 66.66% و 29.62% وهي نسب متقاربة نوعا ما، وهذا ما اثبتته السؤال الاول بان المكتبة فعلا تسعى جاهدة لرفع مستوى وعي المستفيدين بخدمات المعلومات الالكترونية. في حين اجابت نسبة 3.70% من افراد العينة ان المكتبة تتبع اسلوب التكوين المستمر وهي نسبة ضئيلة جدا بالمقارنة مع اسلوب الترويج واسلوب التظاهرات العلمية، وهذا ما يدل على ان المكتبة لا تتبع اسلوب التبرصات والتكوين ويمكن ارجاع ذلك الى ان المكتبة لا تتوفر على مختلف التجهيزات اللازمة للقيام بهذه العملية .



الشكل 14: يوضح توزيع اجابات افراد العينة حول مختلف مجهودات المكتبة قصد توعية المستخدمين.

3-2/ احتياجات المستخدمين وخدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.

رأي المستخدمين حول المكتبة فيما يخص اطلاعها على احتياجاتهم الفعلية:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	28	56%
لا	22	44%
المجموع	50	100%

الجدول 12: يوضح رأي المستخدمين حول المكتبة فيما يخص اطلاعها على احتياجاتهم الفعلية.

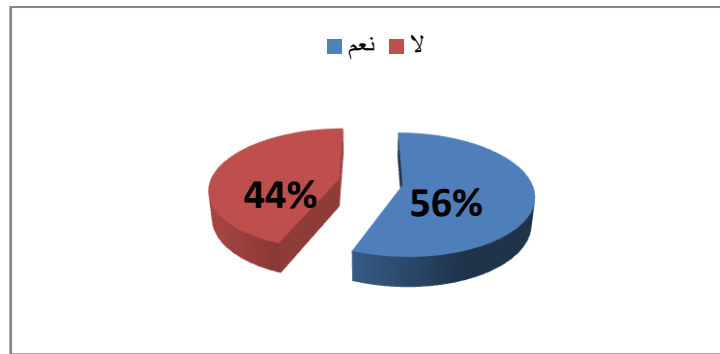
يأتي المستخدمون الى المكتبة بحاجات معلوماتية معلنة وغير معلنة، ويجب على المكتبة ان ترضي احتياجاتهم، الا انه ليس من السهل جدا عليها فعل ذلك لان بعض المستخدمين

لا يعبرون عن احتياجاتهم بشكل دقيق بسبب مميزات نفسية معقدة ومتغيرة باستمرار، وعلى هذا الاساس طرحنا سؤالاً على افراد العينة حيث كان على النحو التالي:

هل تعتقد ان مكتبة المركز على اطلاع بالاحتياجات الفعلية من المعلومات لفئات مستخدميها؟

اجابت %56 من افراد العينة بان المكتبة على اطلاع بالاحتياجات الفعلية للمستخدمين، في حين اجابت النسبة المتبقية والتي قدرت بنسبة %44 ان المكتبة ليست على اطلاع بالاحتياجات الفعلية لهم وهي نسبة لا بأس بها، ويمكن القول يجب على المكتبة ان تبذل اساليب اكثر لكي تتمكن اكثر من معرفة الاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها لكون هذا يؤثر بالسلب على تلبية احتياجاتهم ككل.

في سوال فرعي في لمن اجابوا بالفعل ان المكتبة على اطلاع باحتياجاتهم حاولنا معرفة كيف تقوم المكتبة بذلك حيث كانت الاجابات عن طريق اقتناء المراجع المختلفة من قواميس وموسوعات ومجلات علمية بالاضافة الى استشارة الباحثين حول المراجع المطلوبة عن طريق قائمة عناوين مطلوبة منهم.



الشكل 15: يوضح رأي المستخدمين حول المكتبة فيما يخص اطلاعها على احتياجاتهم الفعلية.

طبيعة خدمات المعلومات التي يعتمد عليها اكثر المستفيدين في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

الاحتمات	التكرارت	النسبة المئوية
تقليدية	20	40%
الالكترونية	25	50%
تقليدية والالكترونية	5	10%
المجموع	50	100%

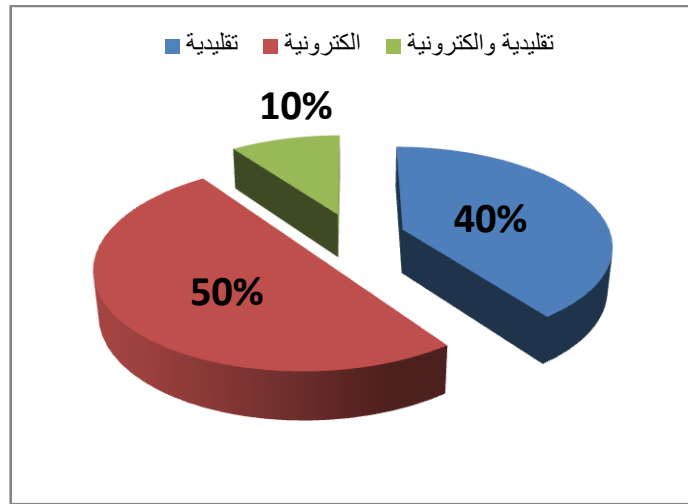
الجدول 13: يوضح توزيع اجابات افراد العينة حول طبيعة خدمات المعلومات التي يعتمد عليها المستفيدين في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

مع ثورة المعلومات الهائلة والانفجار المعلوماتي المستمر كان على المكتبات ومراكز المعلومات ان تواكب هذه التطورات بتغطية العجز حول هذا الانفجار، باتاحة خدمات معلومات الكترونية وكان على المستفيد ايضا تغيير سلوكه اتجاه هذه المكتبات الحديثة والخدمات الجديدة، وقد طرحنا على افراد العين السؤال التالي:

ما طبيعة خدمات المعلومات التي تعتمدون عليها اكثر في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية؟

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 50% من افراد العينة تعتمد اكثر على الخدمات الالكترونية وذلك لان المكتبة تتيح خدمات معلومات الكترونية . في حين اجابت نسبة 40% من افراد العينة انهم يعتمدون على خدمات المعلومات التقليدية. كما اجابت نسبة 10% وهي نسبة قليلة جدا من افراد العينة على انها تعتمد على الخدمات الالكترونية والتقليدية معا.

وفي سوال فرعي في محاولة معرفة سبب ذلك في كلتا الحالتين حيث كانت اجابات الذين يعتمدون على الخدمات الالكترونية على انها سهلة الاستخدام واكثر دقة وسريعة ولانها اكثر حداثة وتوفر كل المعلومات وتعتمد على تنوع البيانات كما انها سهلة التصفح في اي وقت واي مكان بحث توفر الوقت، كما انها تعمل على سهولة التعامل مع المراجع الالكترونية، اما بالنسبة للذين اجابوا على انهم يفضلون الخدمات التقليدية حيث كان تبريرهم ان الخدمات التقليدية بسيطة بعكس الخدمات الالكترونية، وان المراجع متوفرة في المكتبة لاداعي لاستعمال الخدمات الالكترونية، وايضا ان المكتبة لم تواكب المتطلبات التكنولوجية الحديثة بالقدر الكافي، واجاب البعض ايضا انهم لايتقنون استعمال التكنولوجيا الحديثة. في حين تاتي الفئة الاخيرة التي اجابت بانها تعتمد على النمطين معا تقليدية والكترونية حيث كانت اجاباتهم تدور حول حسب طبيعة المعلومة إذا كانت جديدة ام لا، حيث انها إذا كانت جديدة يستعملون الخدمات الالكترونية، وايضا حسب نوع المراجع وحجمها.



الشكل 16: يوضح توزيع اجابات افراد العينة حول طبيعة خدمات المعلومات التي يعتمد عليها المستفيدون في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

راي المستخدمين حول تلبية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز للاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	12	26.08%
لا	34	73.91%
المجموع	46	100%

الجدول 14: يوضح راي المستخدمين حول تلبية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز للاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها.

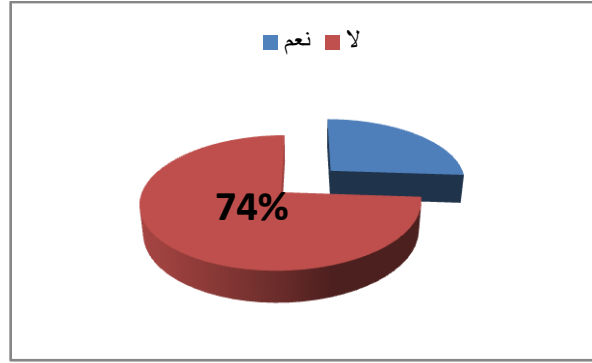
إن الوظيفة الأساسية لأي خدمة معلومات هي الوساطة بين جمهور معين من المستخدمين ومجموعات مصادر المعلومات المطبوعة والغير مطبوعة وذلك بطريقة فعالة وديناميكية قدر الإمكان ، وكل هذا يصب في قالب واحد وهو تلبية الاحتياجات الفعلية لمجتمع المستخدمين، وعلى هذا الاساس طرحنا سؤال على افراد العينة حيث كان على النحو التالي:

هل تعتقد ان ما تتيحه مكتبة المركز من خدمات معلومات الكترونية يلبي الاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها؟

نلاحظ من خلال الجدول ان غالبية افراد العينة يرون ان ما تتيحه مكتبة المركز لا يلبي الاحتياجات الفعلية لهم وذلك بنسبة 73.91% وهي نسبة كبيرة، وهو ما يدل على ان مكتبة المركز تتيح خدمات معلومات الكترونية قليلة وبسيطة لا تمتاز بالجودة مقارنة بالاحتياجات المعلوماتية لخصائص العينة كونها عينة "باحثين".

فيما اجابت النسبة المتبقية بان مكتبة المركز تلبي الاحتياجات الفعلية لهم وذلك بنسبة 26.08% وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بنسبة اجابات افراد العينة الذين اجابوا بان

مكتبة المركز لا تلبي الاحتياجات الفعلية لهم، ويمكن ارجاع ذلك الى انهم لا يلتمون بجميع خدمات المعلومات الالكترونية التي تخدم احتياجاتهم المعلوماتية بشكل سريع. وقد يكون سبب هذا قلة التكوين بمختلف انواعه.



الشكل 17: يوضح رأي المستخدمين حول تلبية خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز للاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها.

مدى اعتماد المستخدمين على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتحها مكتبة المركز.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
كبيرة	3	6%
متوسطة	25	50%
ضعيفة	22	44%
المجموع	50	100%

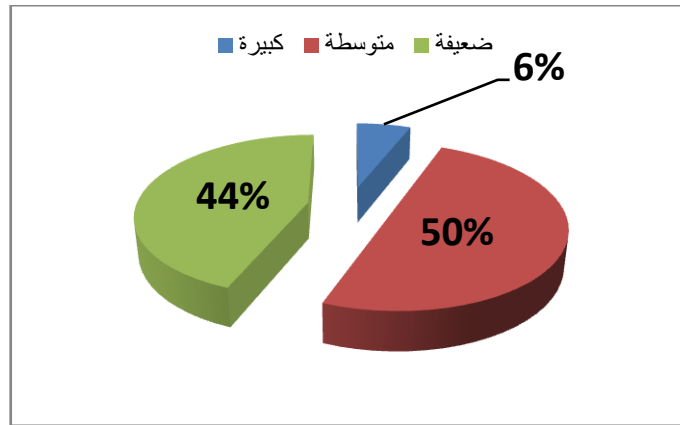
الجدول 15: يوضح توزيع اجابات افراد العينة حول مدى اعتمادهم على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتحها مكتبة المركز.

يجب على المكتبات توفير خدمات معلومات الكترونية متنوعة وتمتاز بالدقة والجودة والتحسين المستمر من حين لآخر وتؤدي دورها الذي انشأت من اجله مع توفير جميع

الظروف اللازمة لذلك من بنية تحتية متينة وغيرها، وعلى هذا الاساس طرحنا سؤالاً على افراد العينة على الشكل التالي:

مامدى اعتمادكم على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز؟

اجاب 6% من افراد العينة بان اعتمادهم "كبير" على خدمات المعلومات الالكترونية وهي نسبة تكاد تكون منعدمة تماما، وهو ما يمكن ارجاعه الى نقص اختصاصي المعلومات مما ادى الى العجز لتوفير جميع خدمات المعلومات الالكترونية لفئات لمستفيدين، ويمكن ان يرجع ذلك ايضا الى انها لا تمتاز بالدقة والجودة وغير متنوعة وهو الملاحظ من خلال الموقع، حيث ان خدمة الاحاطة الجارية لا تحتوي على تطبيق (R.S.S)، كما ان قواعد البيانات لا تحتوي على معلومات دقيقة.... الخ فيما اجابت اغلبية افراد العينة ان اعتمادها على خدمات المعلومات الالكترونية من "متوسط" الى "ضعيف" وذلك بنسب متقاربة نوعا ما.



الشكل 18: يوضح توزيع اجابات افراد العينة حول مدى اعتمادهم على خدمات

المعلومات الالكترونية التي تتحها مكتبة المركز.

في سؤال فرعي لمن اجابوا ان اعتمادهم كبير على خدمات المعلومات الالكترونية حاولنا معرفة ماهي اهم الخدمات خدمات المعلومات الالكترونية التي يعتمدون عليها اكثر في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية حيث كان السؤال:

ماهي خدمات المعلومات الالكترونية التي تعتمدون عليها اكثر في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الفهرس المتاح على الخط	3	100%
خدمة الاستخلاص الالي	00	00%
خدمة الاعارة والحجز الالي	00	00%
خدمة الابلاغ عن الجديد من المراجع	00	00%
خدمة الانترنت والبحث بالاتصال المباشر	0	00%
خدمة توصيل الوثائق	00	00%
خدمة الكشيف الالي	00	00%
خدمة التصنيف الالي	00	00%
خدمة الرد على الاستفسارات	00	00%
خدمة تدريب المستفيدين	00	00%
خدمة اشتراك المكتبة في الدوريات	00	00%
خدمة الاعلام بشكل شخصي عن المراجع	00	00%
خدمة نشر الملخصات و الكشافات بشكل الي	00	00%
خدمة الترجمة	00	00%
خدمات اخرى:نشر اصدارات المركز في موقع المكتبة.	00	00%

الجدول 16: يوضح اهم خدمات المعلومات الالكترونية التي يعتمد عليها الباحثون اكثر في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

من خلال الاطلاع على نتائج الجدول يتبين لنا ان نسبة الاعتماد على الفهرس المتاح على الخط هي 100% من افراد العينة الذين كانت اجاباتهم انهم يعتمدون بشكل كبير على خدمات المعلومات الالكترونية، وهي نسبة توضح لنا ان الفهرس المتاح على الخط في موقع المركز لا يتحلى بالجودة الكافية من جهة، وهذا يتجلى من خلال ملاحظتنا ايضا انه يتوفر على صور للمراجع فقط، بحيث لا يتوفر على فهرس المحتويات او ملاحظات وغيرها لاثراء المحتوى، ومن جهة اخرى ان المكتبة تركز فقط على اتاحة وتوفير الفهرس الالكتروني فقط وتهمل الخدمات الاخرى.



الشكل 19: يوضح خدمات المعلومات الالكترونية التي يعتمد عليها الباحثون اكثر في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

وفي سؤال فرعي لمحاولة معرفة لماذا يعتمدون على خدمات المعلومات الالكترونية بنسبة متوسطة او ضعيفة حيث كانت اجاباتهم كالتالي:

لانها تنحصر في الفهرس الالكتروني ومنتجات المركز فقط، وعدم تنوع الخدمات ونقصها، وكانت هناك اجابات تقول انه لا توجد خدمات معلومات الكترونية وعدم تحديثها بالمقاييس العلمية والعالمية.

وايضا يكمن ايعاز ذلك الى نقص التاهيل والتمويل والتجهيزات لتقديم خدمات الكترونية افضل. وايضا بعض الاجابات تقول انه هناك عوائق تعترض عمال المكتبة وليس هناك تواصل بينهم وبين المستفيدين. بالاضافة الى انه ليس هناك استفادة كبيرة من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف المركز بسبب عدم اطلاعهم عليها. والبعض الاخر يميل الى البحث عن المراجع عبر شبكة الانترنت، لان المراجع التي تحتويها المكتبة عامة.

2-3/ دور خدمات المعلومات الالكترونية في مركز البحث العلمي والتقني

للمناطق الجافة.

القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تلبية الاحتياجات الفعلية من المعلومات	14	28%
اختزال الجهد والوقت	28	56%
تنوع منافذ الوصول الى المعلومة	13	26%
امتيازات اكثر عند التعامل مع النصوص	5	10%
اخرى	00	00%

الجدول 17: يوضح توزيع اجابات افراد العينة من القيمة المضافة من خدمات

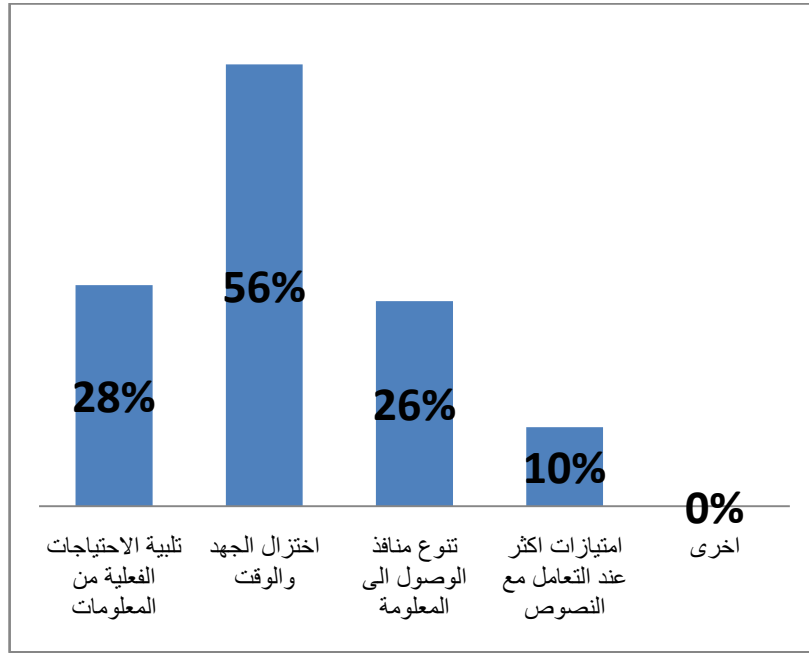
المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

تلعب خدمات المعلومات الالكترونية ادوارا مهمة، حيث انها تعتبر المستفيد هو هدفها الرئيسي وعلى هذا فهي تسعى جاهدا وبكل السبل والطرق الى توفير المعلومة بالشكل الذي يتناسب مع جميع متطلباته، فاضافة الى كونها تسعى الى تلبية احتياجاته باقل وقت وجهد، ايضا تسعى الى تسهيل التعامل مع المعلومة من تنزيل ونسخ ولصق... الخ

وتوفير جميع الظروف التي تادي الى المعلومة. ومن هذا الاساس اردنا معرفة ماذا اضافة خدمات المعلومات الالكترونية للمستخدمين.

ماهي القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز؟

من خلال نتائج الجدول يتضح لنا ان نسبة اجابات افراد العينة المتعلقة "اختصار الجهد والوقت" من القيمة المضافة من خدمات المعلومات المتاحة من طرف مكتبة المركز هي النسبة المرتفعة اي ان نصف افراد العينة يعتمدون على الخدمات الالكترونية المتاحة لهم لاختصار الجهد والوقت فقط، بينما اجابت نسبة 28% من افراد العينة ان القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز هي "تلبية الاحتياجات الفعلية من المعلومات" وتاتي نسبة 26% من افراد العينة الذين اجابوا بان القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز هي "تنوع منافذ الوصول الى المعلومة" وهي نسب متقاربة جدا لكن منخفضة، وتاتي النسبة الاخيرة وهي نسبة 10% من افراد العينة الذين اجابوا بان القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية هي "امتيازات اكثر عند التعامل مع النصوص" هذه النسب المنخفضة تعطينا صورة غير جيدة عن خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز، حيث ان اجابات افراد العينة المتعلقة بتلبية الاحتياجات الفعلية من المعلومات نسبة منخفضة جدا ويمكن القول هنا انها لاتحتوي على مراجع اكثر في التخصص تتناسب مع احتياجات المستخدمين او انها لا تؤدي دور الوساطة بين المستخدمين ومصادر المعلومات وهو الغرض الذي انشأت من اجله خدمات المعلومات الالكترونية.



الشكل 20: يوضح توزيع اجابات افراد العينة من القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

مجالات الاهتمامات البحثية للمستخدمين:

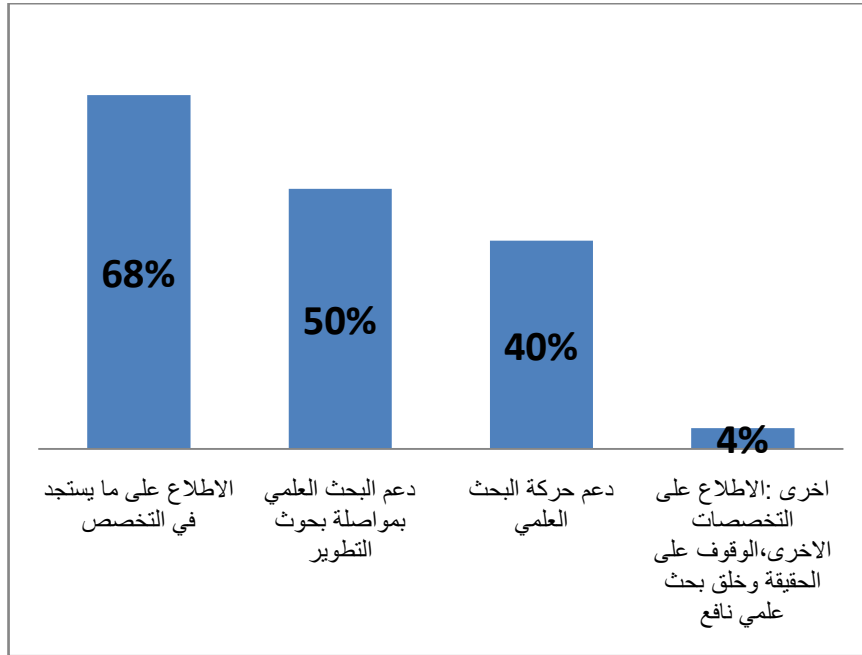
النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
68%	34	الاطلاع على ما يستجد في التخصص
50%	25	دعم البحث العلمي بمواصلة بحوث التطوير
40%	20	دعم حركة البحث العلمي
4%	2	اخرى: الوقوف على الحقيقة، خلق بحث علمي نافع

الجدول 18: يوضح اجابات افراد العينة حول مجالات الاهتمامات البحثية لهم.

تختلف المكتبات باختلاف مجتمعات المستخدمين واحتياجاتهم وسلوكهم المتغير نحو المعلومات، من هذا الاساس لزم عليها توفير واطاحة خدمات معلومات الكترونية تتلاءم مع طبيعة احتياجاتهم، من هذا المنطلق طرحنا سؤالاً على افراد العينة وكان على النحو التالي:

ماهي مجالات اهتماماتكم البحثية؟

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 68% من افراد العينة ان مجال اهتماماتها البحثية هي "الاطلاع على ما يستجد في التخصص" اي اكثر من نصف العينة، ونسبة 50% من افراد العينة اي نصف العينة يهتمون بدعم البحث العلمي بواصلة بحوث التطوير" وهذا يدل على ان اغلبية افراد العينة يهتمون بكل ماهو جديد في التخصص وذلك لدعم البحث العلمي والاهتمام بالتطوير والتجديد وتاتي نسبة 40% من افراد العينة اللذين اجابوا بان اهتماماتهم تقف عند دعم حركة البحث العلمي. وتاتي نسبة 4% من العينة تولي اهتماماتها البحثية الى الوقوف على الحقيقة، وخلق بحث علمي نافع، هذا الاختلاف في مجالات اهتمام المستفيدين يمكن ارجاعه الى الاختلاف في التخصصات المختلفة للمستفيدين، كما يمكن ارجاعه الى الاختلاف في الرتب



الشكل 21: يوضح اجابات افراد العينة حول مجالات الاهتمامات البحثية لهم.

تقييم المستخدمين لخدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	3	6.12%
متوسطة	30	61.22%
ضعيفة	16	32.65%
المجموع	49	100%

الجدول 19: اجابات افراد العينة حول تقييم خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.

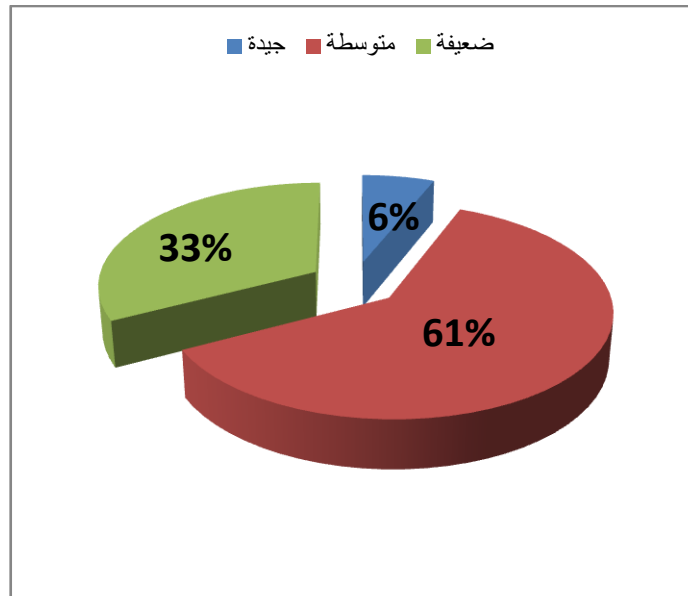
ان التقييم هو اداة ادارية تهدف الى تحديد مواطن القوة والضعف، فمن بين اهم الاشياء التي ترفع من مستوى خدمات المعلومات الالكترونية كما وكيفا هو تقييمها وذلك بدراسة مدى امكانية هذه الخدمات على تلبية الاحتياجات المستخدمين منها، فمن هذا المنطلق طرحنا سؤالا على افراد العينة حيث كان على النحو التالي:

ما هو تقييمكم لخدمات المعلومات الالكترونية؟

من خلال ملاحظة النسب المئوية في الجدول نجد ان نسبة 6.12% قيمت خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بانها "جيدة" في حين قيمت نسبة 61.22% من افراد العينة خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بانها "متوسطة"، في حين قيمت نسبة 32.65% من افراد العينة خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بانها "ضعيفة"، هذا الاختلاف المتباين في التقييم تثبته النسب المئوية المتعلقة بمدى اعتمادهم عليها واهميتها بالنسبة اليهم، فمن اجابوا بانها لاكتسي اهمية كبيرة بالنسبة اليهم وذلك بنسبة 8%، ولا يعتمدون عليها بشكل كبير وذلك بنسبة 6%، فكانت اجاباتهم حول تقييمها بانها جيدة بنسبة 6%.

ومن اجابوا بانهم يعتمدون عليها بشكل متوسط وذلك بنسبة 50%، وانها تكتسي اهمية متوسطة بالنسبة اليهم وذلك بنسبة 50% فكانت اجاباتهم حول تقييمها بشكل متوسط بنسبة 61.22%.

ومن اجابوا بانهم يعتمدون عليها بشكل ضعيف وذلك بنسبة 41%، وانها تكتسي اهمية ضعيفة بالنسبة اليهم وذلك بنسبة 44% فكانت اجاباتهم حول تقييمها بشكل ضعيف بنسبة 32.65%. وهذا يثبت على ان خدمات المعلومات لا تادي دورها بالشكل المطلوب والمرغوب من طرف المستفيدين.



الشكل 22: اجابات افراد العينة حول تقييم خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.

راي المستخدمين حول تحسين خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100%

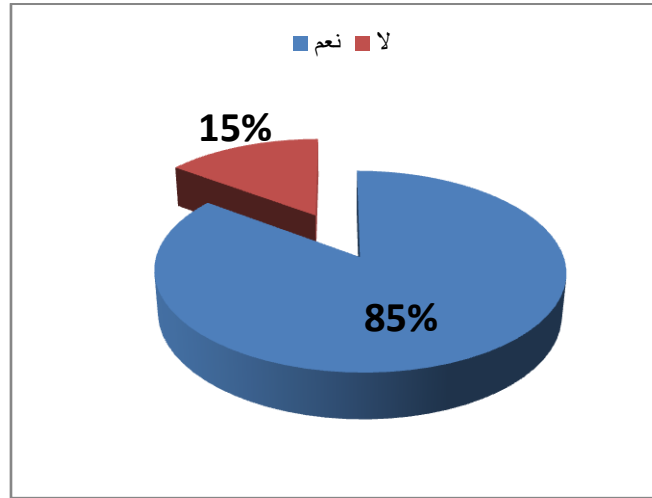
الجدول 20: يوضح اجابات افراد العينة حول تحسين خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.

ان الغاية المنشودة التي تسعى اليها المكتبات بانواعها هي رضا المستخدمين من الخدمات التي تقدمها لهم، ولعل ابرز وظائفها هي: ادراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعاً لتغير ظروف الحاجة الى المعلومة وضمان تلبية هذه الاحتياجات، لذا لزم عليها التحسين والتحيين والتماشي مع متطلبات المستخدمين منها، وعلى هذا الاساس طرحنا سؤالاً على افراد العينة على النحو التالي:

هل تعتقد ان تحسين مستوى خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من قبل مكتبة المركز من شأنه ان يساهم في تطوير البحث العلمي؟

من خلال ملاحظة النسب المئوية للجدول نجد ان اغلبية افراد العينة ادلو برايههم بان تحسين خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز من شأنه فعلاً ان يساهم في تطوير البحث العلمي وجاء هذا بنسبة كبيرة جداً 92% وهو مايفسر رغبتهم الكبيرة في تحسين هذه الخدمات الالكترونية وذلك لالمامهم الكبير باهمية هذا النوع من الخدمات وخاصة انه يواكب التطورات الحديثة وما يمكن ان تقدمه لهم من تسهيلات

واسهامات من شأنها ان تساعد في تطوير البحث العلمي، والنسبة المتبقية هي نسبة 8% من افراد العينة الذين نفوا بان تحسين مستوى خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من قبل مكتبة المركز من شأنه ان يساهم في تطوير البحث العلمي وقد يرجع هذا الى عدم وعيهم بالدور الذي تلعبه هذه الخدمات وما يمكن ان يساهم به في تلبية الاحتياجات المعلوماتية لهم واختصار الجهد والوقت والمسافات.



الشكل 23: اجابات افراد العينة حول تحسين خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز.

وفي سؤال فرعي لمن اجابوا فعلا ان تحسين مستوى خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من قبل مكتبة المركز من شأنه ان يساهم في تطوير البحث العلمي حاولنا معرفة اذا تم تحسين خدمات المعلومات الالكترونية كيف يمكن له ان يساهم في تطوير البحث العلمي حيث كان السؤال على النحو التالي:

كيف يكون ذلك؟

حيث كانت الاجابات مختلفة ومتنوعة فمنهم من ادلى برأيه يكون ذلك من خلال توفير الوقت والجهد وخاصة بالنسبة للباحثين الموجودين في محطات بعيدة عن المركز بشكل دائم (24/24)، وخلق تواصل دائم بين الباحثين اكثر.

الاطلاع على ما هو جديد في البحث العلمي مع الاضافة عليه مع تحسن منافذ الوصول الى المعلومة الصحيحة والموثوقة والجديدة بشكل اسهل واسرع مع تزويد الباحثين بمراجع اكثر والسهولة في البحث والاقتباس مع معرفة الاصدارات الجديدة له.

احداث خدمة اسرع مع الولوج الى قواعد بيانات مجانية، وانشاء قاعدة بيانات في الوطن مع امكانية الدخول الى مواقع يتعذر الدخول اليها خارج اطار المركز.

2-4/العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف المركز.

خبرة المستخدمين في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	63.82%
لا	16	34.04%
المجموع	47	100%

الجدول 21: يوضح اجابات افراد العينة حول خبرتهم في التعامل مع خدمات

المعلومات الالكترونية.

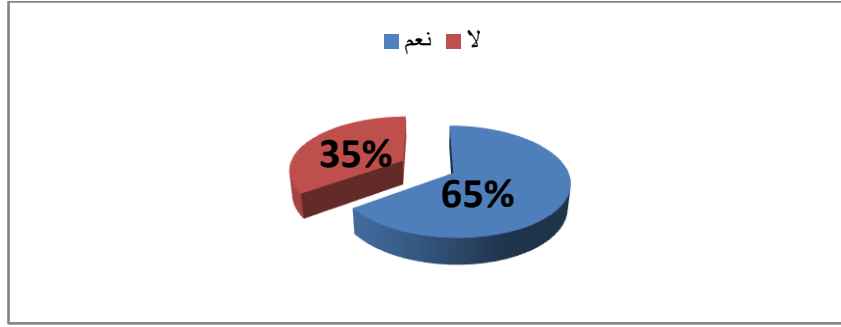
تختلف انواع المستخدمين من المكتبات، فلكل خصائصه حيث نجد المستخدم الايجابي هو الذي يتردد على المكتبة باستمرار ويستفيد فعلا من خدماتها، مما يتكون لديه خبرة

بالبحث ومنه خبرة في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية، ومنه طرحنا سؤال على افراد العينة كان كالتالي:

هل لديكم خبرة في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية؟

كما هو مبين في الجدول اعلاه فان نسبة 63.82% من افراد العينة اجابت "بنعم" اي اكثر من نصف العينة، وقد يرجع هذا الى ممارساتهم المستمرة في مجال البحث في الانترنت والاطلاع على المكتبات الالكترونية المختلفة وما تقدمه من خدمات الكترونية متنوعة وهذا من شأنه ان يخفف من حجم العراقيل التي تعترض المستخدمين من المكتبة، بينما اجابت نسبة 34.04% من افراد العينة انه ليس لديهم خبرة في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية حيث يمكن القول انهم يفضلون استخدام المراجع والخدمات التقليدية وقد يكون سبب هذا عراقيل تقنية او لغوية او فكرية... الخ، وايضا هذا ما تثبته اجابات افراد العينة اللذين لديهم اطلاع على خدمات المعلومات الالكترونية حيث كانت نسبة هذا 64% مما يثبت اطلاعهم المستمر على خدمات المعلومات الالكترونية مما اصبح لديهم خبرة اكثر.

في حين جاءت اجابات افراد العينة اللذين ليس لديهم اطلاع على خدمات المعلومات الالكترونية حيث كانت نسبة هذا 35% حيث نجد ان النسب متقاربة، هذا ما يثبت انه ليس لديهم خبرة.



الشكل 24: اجابات افراد العينة حول خبرتهم في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية.

تلقي المستفيدين لبرامج تدريب وتكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	2	4.34%
لا	44	95.65%
المجموع	47	100%

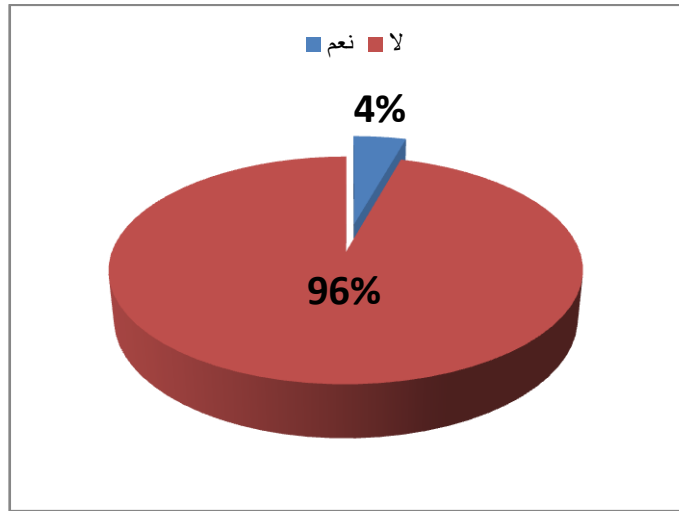
الجدول 22: يوضح اجابات افراد العينة تلقيهم حول برامج تدريب وتكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية.

تعطي المكتبات الجامعية اهتماماً خاصاً لتكوين المستفيدين، لأنهم بحاجة ماسة إلى تكوين وتدريب مستمرين أيضاً، حتى يتمكنوا من استخدام التقنيات الحديثة خاصة، وأوعية المعلومات سواء التقليدية أو الرقمية، والوسائل الخاصة بالتعامل مع المكتبة، وخدماتها الإلكترونية، وهي مسألة لا يجوز التقليل من أهميتها. لذلك يجب تكوين المستفيدين وتدريبهم داخل دورات تكوين جماعية متلاحقة ومتواصلة باستمرار، لفترات زمنية، بعدة مستويات، أو حتى تكوينهم بصورة فردية عند الحاجة.

هل تتحصلون على برامج تدريب او تكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية؟

اجمعت جل العينة وذلك بنسبة 95.65% من افراد العينة انهم لا يتلقون برامج تدريب تكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية وهذا يدل على انه هناك قصور من طرف المكتبة في تنظيم هذا النوع من البرامج المهمة التي تقلل من حجم العراقيل التي يمكن ان تعترض المستفيدين حول هذا النوع من الخدمات وذلك لكونها مكتبة مركز معلومات لزم عليها تقديم خدمات الكترونية نوعية ودقيقة.

في حين نجد النسبة المتبقية التي جاوبت بانها تتلقى برامج تدريب وتكوين مستمر، قد يسعنا القول بانها تبذل مجهودات شخصية في عملية التكوين خارج إطار المركز.



الشكل 25: اجابات افراد العينة حول برامج تدريب وتكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية.

العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

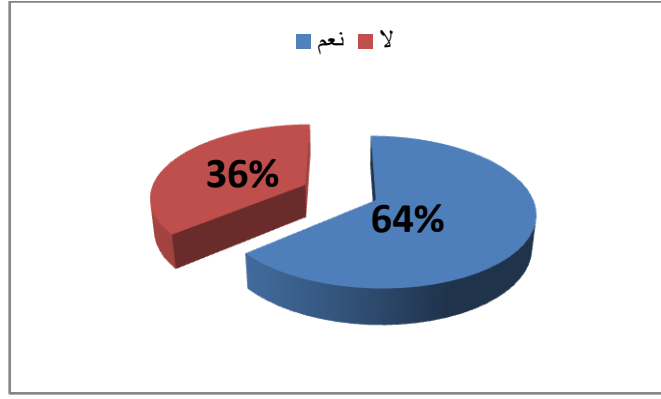
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	58.96%
لا	19	41.30%
المجموع	46	100%

الجدول 23: يوضح اجابات افراد العينة حول العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

تواجه خدمات المعلومات الالكترونية عراقيل متعددة ومختلفة تمنعها من تادية دورها ووظائفها بشكل يرضي المستفيد منها، فقد تكون هذه العراقيل بشرية او مادية او تقنية.... الخ، حيث طرح السؤال على النحو التالي:

هل تواجهون عراقيل تحول دون الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز ؟

اجمعت العينة المدروسة وبنسبة 58.96% انها تواجه عراقيل تمنعها من الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز وهي نسبة تعبر عن نصف العينة، ويمكن ارجاع هذا الى قلة الموارد المالية المخصصة لهذا النوع من الخدمات، او النقص في اعداد العاملين المؤهلين في مكتبة المركز. وهذا ما لاحظناه في الزيارة الميدانية، فالمكتبة توفر مكتبي واحد، ولا توفر على الاقل اجهزة حواسيب للمستفيدين.



الشكل 26: اجابات افراد حول العراقيين التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

وفي سؤال فرعي لمحاولة معرفة ما هي اهم هذه العراقيين طرحنا سؤال على افراد العينة ممن اجابوا فعلا انه تواجههم عراقيل تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز، حيث طرح السؤال على النحو التالي:

ماهي هذه العراقيين؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
00%	00	عراقيين قانونية
00%	00	عراقيين مادية
33.33%	9	عراقيين بشرية
25.92%	7	عراقيين تقنية
40.74%	11	عراقيين تنظيمية
00%	00	اخرى

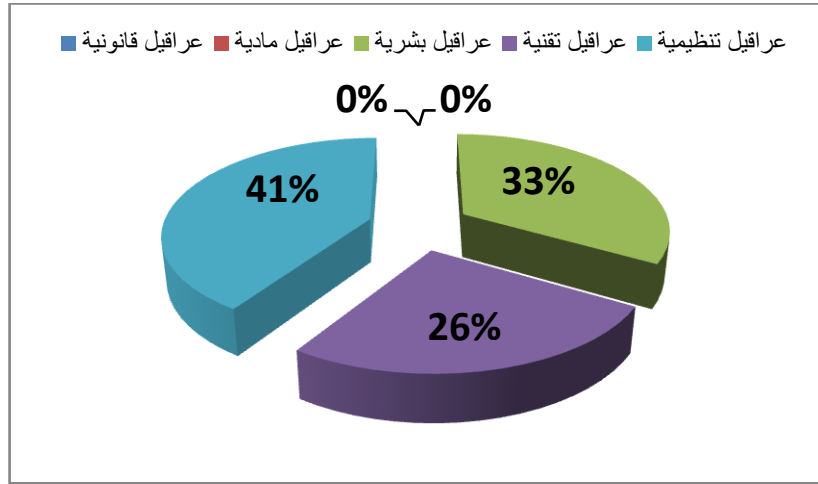
الجدول 24: يوضح العراقيين التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز.

من خلال النسب المؤية للجدول يتبين لنا ان العراقيين التي تواجه المستخدمين في الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية تختلف بين عراقيين بشرية وتقنية وتنظيمية، في حين ان العراقيين القانونية والمادية لا تواجه المستخدمين في ذلك، وهذا يدل على انه لا توجد قوانين تنظم سير هذه الخدمات، وما يوضح ذلك المقابلات الغير رسمية مع عمال المكتبة بحيث انهم ينفون وجود قوانين تنظم خدمات المعلومات الالكترونية للمركز. وفي ما يخص العراقيين المادية فقد يرجع ذلك الى توفر الاشتراك في الدوريات وقواعد البيانات وهو ما لا حظاه ايضا من خلال الموقع الذي يوفر قواعد بيانات تخدم المستخدمين.

واجمعت نسبة 40.47% من افراد العينة على انها تواجه عراقيين تنظيمية تمنعها من الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية وهذا يدل على ان القانون الداخلي للمكتبة يفرض قوانين ليست لصالح المستخدمين قد يكون ذلك في اوقات عمل المكتبة وما شابه ذلك، مما اثر سلبا على وظيفتها كمكتبة مركزية ان المستخدمين يعانون من محدودية الاطلاع على الخدمات، بحيث انهم لا يمكنهم الاطلاع عليها خارج إطار المركز.

كما اجمعت نسبة 33.33% على انها تواجه عراقيين بشرية وهذا يمكن ارجاعه الى توجد العلاقات سلبية بين افراد العاملين في المكتبة والمستخدمين وهو ما ايقناه مع المقابلات الغير رسمية مع المكتبي.

وتاتي النسبة الاخيرة لافراد العينة اللذين اجابوا بانهم يواجهون عراقيين تقنية ويرجع هذا الى ضعف البنية التحتية للمركز والحالة المزرية له.



الشكل 27: مختلف العراقيل التي تواجه المستخدمين.

اقترح حلول من طرف المستخدمين من اجل الوصول الى الاستفادة المثلى من الخدمات التي تتيحها مكتبة المركز.

باعتبار ان رضاالمستخدم هو الغاية الاسمى التي تسعى وراءها جميع المكتبات، ولانه يتردد عليها باستمرار ويستخدم خدماتها، فيمكن ان يشارك برايه في شكل اقتراحات حول مختلف العراقيل التي تواجهه في ذلك، بحيث تاخذ هذه الاقتراحات بعين الاعتبار لاهميتها الكبيرة في التحسين من مستوى هذه الخدمات.

طلبنا من افراد العينة ان يدلوا برايهم مع اقتراح حلول من اجل الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية، حيث كانت الاجابات متنوعة ومتعددة في هذا السياق حيث كانت اغلب الاجابات تدور حول:

الاتصال المباشر بالباحثين مع القيام بتكوينات دورية في مجال استخدام خدمات المعلومات الالكترونية، وذلك لتوعية الباحثين عن طريق التظاهرات العلمية المختلفة واللقاءات لتبادل الافكار.

تطوير الموقع الرسمي للمركز باعادة النظر في طرق اوصول المعلومة بانشاء موقع الكتروني خاص للمكتبة يحتوي على خدمات متنوعة حيث اقترحوا الخدمات التالية مع ضمان جودتها:

- ✓ توفير سرعة شبكة الانترنت مع ضمان تدفقها بشكل مستمر
- ✓ توفير خدمة الترجمة الفورية
- ✓ توفير قواعد وبنوك معلومات اغنى بالمراجع مع توفير وتسهيل الاستفادة منها واثرائها بملخصات وفهارس المراجع.
- ✓ توفير خدمة التوصيل الالكتروني للوثائق عن طريق التواصل بواسطة البريد الالكتروني وشبكة الانترنت مع استغلاله في خدمة الاحاطة الجارية كذلك.
- ✓ توفير مراجع اكثر في مجال التخصص مع تخصيص نافذة للانشغالات المطروحة.
- ✓ توفير اجهزة حواسيب للمكتبة مع تخصيص وتنظيم وقت لاستغلالها حسب حاجة الافراد مع استغلال التكنولوجيات الحديثة في تحسين هذه الخدمات.

4/ النتائج العامة للدراسة:

نسبة 65% من مفردات العينة لديها اطلاع على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مراكز المعلومات، وذلك لكونهم يعتمدون على التكوين الذاتي فقط. تتيح مكتبة المركز خدمات معلومات الكترونية لا تتوافق وطبيعة فئات مستفيديها حيث انهم يعتمدون على الفهرس الالكتروني بشكل كبير، وهو ما يؤكد الجدول رقم (08). لا تكتسي خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز اهمية كبيرة بالنسبة للمستفيدين، حيث تندرج من متوسطة الى ضعيفة وذلك بنسبة 91%.

تبذل مكتبة المركز جهود قصد توعية المستفيدين بخدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها لهم، وذلك عن طريق مختلف التظاهرات العلمية واسلوب الترويج وهذا ما يؤكد الجدول رقم(11).

نسبة 56% من افراد العينة يعتقدون ان المكتبة على اطلاع باحتياجاتهم الفعلية، وذلك عن طريق: اقتناء المراجع المختلفة والمتنوعة واستشارة الباحثين حول المراجع المطلوبة. يعتمد افراد العينة على خدمات معلومات الكترونية في تلبية احتياجاتهم الفعلية والبعض الاخر يعتمد النمطين معا، ويرجع ذلك الى كونها سهلة الاستخدام وسريعة ودقيقة وسهلة التصفح وهو ما يؤكد الجدول رقم(13).

خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز لا تلي الاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها وهو ما نلاحظه من خلال الجدول رقم(14).

لا يعتمد افراد العينة على الخدمات التي تتيحها مكتبة المركز بشكل كبير، وذلك بنسبة 6%، حيث ان اعتمادهم عليها من متوسط الى ضعيف لانها تنحصر في الفهرس الالكتروني ومنتجات المركز فقط، وايضا لنقص التاهيل والمراجع في المكتبة هي مراجع عامة.

القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز هي اختزال الجهد والوقت فقط. حيث انها لا تلي الاحتياجات الفعلية من المعلومات، وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (16).

حسب تقييم افراد العينة لخدمات المعلومات الالكترونية فان هذه الخدمات ليست جيدة وجاءت نسبة هذا 6%، حيث كان تقييمهم من متوسط الى ضعيف.

جل افراد العين تاكد على انه في حالة تطوير خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز من شأنه ان يساهم في تطوير البحث العلمي وذلك عن طريق اختصار الجهد والوقت بالنسبة للمستفيدين الموجودين في محطات بعيدة عن المركز وخلق تواصل بين الباحثين وهو ما يؤكد الجدول رقم(19).

نسبة ما يقارب 56% من افراد العينة لديهم خبرة في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية.

جل افراد العينة المدروسة لم يتحصلوا على تكوين في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية. وهو ما يوضحه الجدول رقم(20).

يواجه 59% من افراد العينة المدروسة عراقيل تمنعهم من الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز حيث تختلف هذه العراقيل من بشرية وتقنية وتنظيمية.

معظم افراد العينة يجمعون على انه يجب توفير خدمات معلومات الكترونية تلبي احتياجاتهم ومن اهم هذه الخدمات:

- توفير مراجع اكثر في مجال التخصص.
- انشاء موقع خاص بالمكتبة.
- القيام بتكوينات دورية.
- توفير خدمة الترجمة الفورية.
- تجهيز المكتبة باحدث الحواسيب والاجهزة.

4-1/ النتائج على ضوء الفرضيات:

بعد استعراضنا لاهم النتائج العامة المتوصل اليها من خلال البيانات الواردة في الدراسة الميدانية، وكذا تحليل احصائيات ونتائج الاستبيان، نحاول الان مطابقة هذه النتائج مع فرضيات الدراسة ومدى تحققها:

الفرضية الاولى:

تمت صياغة الفرضية الاولى على النحو التالي:

يزيد معدل الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة لدى المستفيدين اللذين لديهم وعي بهذه الخدمات منه على المستفيدين اللذين ليس لديهم وعي بهذه الخدمات.

من خلال نتائج المحور الاول للاستبيان تستطيع القول ان هذه الفرضية قد تحققت الى حد ما، وهذا ما يؤكد ما يلي:

نسبة ما يقارب 65% من افراد العينة لديهم اطلاع على خدمات المعلومات التي تتيحها لهم، بينما 35% ليس لديهم اطلاع على هذه الخدمات وهذا ما يوضحه الجدول رقم(05).

نسبة كبيرة من عينة الدراسة تاكد ان المكتبة تتيح خدمات وذلك بنسبة 62% لكن لاتلبي الاحتياجات الفعلية لهم، ونسبة 38% يؤكدون ان المكتبة لا تتيح خدمات معلومات الكترونية وهذا ما يؤكد الجدول رقم(07).

نسبة كبيرة من عينة الدراسة لا تهتم بخدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز وذلك بنسبة 90% وهو ما يثبته الجدول رقم(09).

ما نسبته 54% من افراد العينة يعتقدون ان المكتبة تبذل جهود قصد رفع مستوى الافادة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها لهم، في حين نجد نسبة 64% منهم يؤكدون ان المكتبة لا تبذل جهود قصد توعيتهم. وهو ما نلاحظه من خلال الجدول رقم(10).

الفرضية الثانية:

تمت صياغة الفرضية الثانية على النحو التالي:

توجد علاقة بين خدمات المعلومات المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة وتلبية الاحتياجات الفعلية لفئات مستفيديها.

تثبت النسب المتحصل عليها من خلال اجابات افراد العينة ان الفرضية لم تتحقق، ولعل اهمها مايلي:

ما نسبته 56% من افراد العينة يؤكدون ان المكتبة على اطلاع بالاحتياجات الفعلية لهم وهو ما يؤكد الجدول رقم(12).

50% من افراد العينة يعتمدون على خدمات معلومات الكترونية في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية وهو ما نلاحظه في الجدول رقم (13).

اغلبية افراد العينة يؤكدون ان خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز لا تلبي الاحتياجات الفعلية وذلك بنسبة 74% لهم وهو ما يثبت الجدول رقم(14).

نسبة من 6% افراد العينة لا يعتمدون على خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز بشكل كبير، في حين ان 90% منهم يعتمدون عليها بشكل متوسط وضعيف وهو ما يثبت الجدول رقم(15).

الفرضية الثالثة:

تمت صياغة الفرضية الثالثة على النحو التالي:

اذا زاد معدل الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة فان هذا من شأنه ان يدفع عجلة البحث العلمي.

من خلال نتائج المحور الثالث للاستبيان تستطيع القول ان هذه الفرضية قد تحققت الى حد ما، وهذا ما يؤكد ما يلي:

تؤكد نسبة 56% من افراد العينة ان القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز هي اختزال الجهد والوقت فقط، في حين تاتي 28% منهم تاكد ان القيمة المضافة منها هي تلبية الاحتياجات الفعلية، وهو ما يثبته الجدول رقم(16).

اغلبية افراد العينة تدور اهتماماتها البحثية حول الاطلاع على ما يستجد في التخصص، و50%منهم اهتماماتها البحثية تدور حول دعم البحث ومواصلة بحوث التطوير.

قيمت 6% من افراد العينة على ان المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز انها جيدة، في حين نجد اجابات البقية تتدرج من متوسطة الى ضعيفة وهو ما يؤكد الجدول رقم(18).

اكدت جل العينة وذلك بنسبة 92% على انه في حالة تحسين خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة المركز من شأنه ان يساهم في تطوير البحث العلمي وهو ما نلاحظه من خلال الجدول رقم(19).

الفرضية الرابعة:

تمت صياغة الفرضية الرابعة على النحو التالي:

يقل معدل الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة مع زيادة حجم العراقيين التي تواجه المستفيدين في ذلك.

تؤكد النسب المتحصل عليها من خلال اجابات افراد العينة من المحور الرابع ان الفرضية قد تحققت الى حد كبير، وهو ما يؤكد ما يلي:

تؤكد نسبة 64% من افراد العينة المدروسة انه لديهم خبرة في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية وهو ما يؤكد الجدول رقم (20).

جل العينة وذلك 95% بنسبة لا يتلقون برامج تدريب وتكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية وهو ما يثبتته الجدول رقم (21).

نسبة 54% من افراد العينة تواجه عراقيل تمنعها من الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مركز وتختلف هذه العراقيل من بشرية وتقنية وتنظيمية وهو ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (22).

اغلبية افراد العينة يؤكدون على ضرورة توفير خدمات معلومات الكترونية متنوعة منها:

- انشاء موقع للمكتبة يوفر الخدمات التالية:
- توفير قواعد بيانات اغنى بالمراجع.
- توفير خدمة الترجمة الفورية.
- توفير مراجع اكثر

خاتمة:

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من التطبيقات التي تسهل تجهير المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها للمستخدمين بطريقة الية وسريعة وسليمة، ولا شك ان تكنولوجيا المعلومات بمراكز المعلومات اصبحت ضرورة يجب اللجوء اليها لمواكبة عصر المعلومات، وادى ظهور تقنيات المعلومات والاتصالات المتمثلة في الحاسب الالي وشبكات المعلومات الى تطوير الخدمات المعلوماتية، ومن اهم نتائج هذه التكنولوجيا: جعل طرق البحث اسهل، ويسمح بالبحث ضمن بنوك المعلومات العالمية حيث سهل على مراكز المعلومات تقديم خدماتها والاستغناء عن الخدمات التقليدية. وبدوره فان مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة لم يخرج عن هذا النطاق.

من خلال الملاحظات ونتائج الدراسة فان مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة يتيح خدمات معلومات الكترونية بسيطة وقليلة لاتبلي الاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها بالرغم من انها على اطلاع بالاحتياجات الفعلية لهم، وربما يكون مرد ذلك الى: ضعف البنية التحتية للمركز، نقص الميزانية ونقص في تاهيل العاملين به. والتي تثبت بصورة او باخرى ضرورة التوجه الى تطبيق خدمات معلومات الكترونية، وهوما يطلبه الكبير من الباحثين في هذا المركز لوعيهم باهمية هذه الخدمات، وبالتالي يترتب على هذا المركز ادراك هدفه وهو اتاحة خدمات معلومات الكترونية بناءا على الرغبات والاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها.

كما تبين من جهة اخرى ان توظيف خدمات المعلومات الالكترونية من شأنه ان يساهم في تطوير البحث العلمي عن طريق توفير الوقت والجهد وخاصة بالنسبة للباحثين الموجودين في محطات بعيدة عن المركز بشكل دائم (24/24)، وخلق تواصل دائم بين

الباحثين اكثر. والاطلاع على ماهو جديد في البحث العلمي مع الاضافة عليه مع تحسن منافذ الوصول الى المعلومة الصحيحة والموثوقة والجديدة بشكل اسهل واسرع مع تزويد الباحثين بمراجع اكثر والسهولة في البحث والاقتراس مع معرفة الاصدارات الجديدة له، احداث خدمة اسرع مع الولوج الى قواعد بيانات مجانية، وانشاء قاعدة بيانات في الوطن مع امكانية الدخول الى مواقع يتعذر الدخول اليها خارج اطار المركز.

استنادا على ما تم الوقوف عليه من جوانب موضوع الدراسة يمكن الخروج ببعض الاقتراحات التي من شأنها ان تساهم في تطوير والنهوض بخدمات المعلومات الالكترونية في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة:

- ضرورة الاستفادة من احداث ما توصلت اليه التكنولوجيا لتسخير احداث خدمات معلومات الكترونية.
- محاولة تسخير الموارد البشرية وتكييف الظروف القانونية وتهيئة الامكانيات المادية لتطوير خدمات المعلومات الالكترونية.
- الاشتراك في قواعد بيانات اكثر تخصصا .
- ضرورة ترسيخ التعاون بين المكتبات لتبادل مختلف المراجع وغيرها.
- جعل الموقع الخاص بالمكتبة منفصل عن المركز وليس صفحة او جزء منه مما يسهل على المستخدمين الاستفادة اكثر من خدمات المعلومات الالكترونية.
- التطوير في الفهرس المتاح على الخط المباشر لتسهيل عملية البحث اكثر.
- توفير ميزانية مخصصة للمكتبة(الاستقلالية المادية للمكتبة)

➤ ببليو جرافيا:

الكتب المرجعية:

1. حسب الله، سيد؛ الشامى، احمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، 2001. ص. 2369. [متاح على الخط]: <http://www.elshami.com>: (تاريخ الاطلاع: 2017/07/13 سا. 07:00).

2. قاري، عبد الغفور . معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات . الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص. 449.

3. موسوعة مقاتل الصحراء "ثورة المعلومات". الهيئة العليا للموسوعة. 19 ج. [د.ت]. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2sIji1o>: (تاريخ الاطلاع: 2018/01/20 سا. 15:32).

➤ الكتب:

4. ابو عرفة ، عدنان. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين . عمان: دارالثقافة، 2009. ص. 160.

5. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان. دار الصفا: 2000. ص. 312.

6. رحيم، عبود. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها . الاردن: دار زهران، 2012. ص. 200.

7. سعيد، فاتن. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. ص. 304.

8. عليان، مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات . عمان: دار الصفا، 2012. ص. 463.

9. عليان، مصطفى. مبادئ ادارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفا، 2009. ص.269.

10. موسى، غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها ادارتها خدماتها تسويقها. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 363.

➤ مقالات الدوريات:

11. انور، محمد. « نظم المعلومات الحديثة في تعزيز خدمات المعلومات بجامعة افريقيا العالمية ». حوايات المكتبات والمعلومات. ع 1 . [د.م]، 2017. ص. رقم الصفحة. ص.ص34-64.

12. الشريف، اشرف م محمد عبد المحسن. « خدمات المعلومات الرقمية بالارشيفات الوطنية على شبكة الويب وموقف الارشيفات العربية منها: دراسة تحليلية ». سيرارين. ع 46، 2017. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2szYee4> (تاريخ الاطلاع: 2017/09/15 سا 00:00).

13. التميمي، فيصل. « رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز: دراسة حالة ». سيرارين. ع 47، 2017. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2JqLjRW> (تاريخ الاطلاع: 2017/07/15 سا 00:01).

14. بوعافية، السعيد. « الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات: بين الواقع والمأمول ». مجلة العلوم الانسانية. ع 28/27. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012. ص. 295-310.

15. بن حاوية، يمينة. « التحولات الجديدة في الخدمات المكتبية بتطبيقات الويب 2.0 ». مجلة التنظيم والعمل. ع 4 . [د.م]، 2016. ص. 102-114.

16. جبارة، شهر زاد. « الفهارس الالية المتاحة على الخط المباشر ». المركز العربي للبحوث والدراسات. ع 1. [د.م]، 2015. ص.ص: 08-35.

17. عادل، محمد. « دور مراكز المعلومات في التعامل مع الازمات ». الامن والحياة. ع 375. الامارات العربية المتحدة:وزارة الشؤون الاجتماعية، 2012. ص.ص: 80-85.

18. كداوة، عبد القادر. « اتديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات

المعلومات الالكترونية انموذجا ». المداد. ع 8، 2017. [متاح على

الخط]:<https://bit.ly/2M3518k>(تاريخ الاطلاع: 2017/23/09 سا 08:16).

19. محمد فتحي، عبد الهادي. « الفهارس العربية المتاحة على الخط المباشر والمعايير

الببليوجرافية القياسية . مكتبة الملك فهد الوطنية. ع 2. [د.م]، 2010. ص.ص:

229-260.

➤ الرسائل الجامعية:

20. العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية

احتياجات المستفيدين للأساتذة دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا - قسنطينة

.مذكرة لنيل شهادة الماجستير في شعبة علم المكتبات. كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة: قسنطينة، 2012. ص.ص: 156.

21. بن يونس، غنية ؛ بوخريص، حسناء. واقع خدمات المعلومات للمكتبات الجامعية

في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للاساتذة. مذكرة مقدمة

لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات. قسم علم المكتبات، كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية. جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2012. ص.ص: 195.

22. خضر، عروبة . خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية

العراقية: دراسة تطويرية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المعلومات والمكتبات . قسم

المعلومات والمكتبات، كلية الاداب. الجامعة المستنصرية، العراق، 2016. ص.ص: 198.

23. ضمرة، حسبو عبد الدايم عبد المجيد . واقع الخدمة المرجعية في مكتبة ام درمان

الاسلامية:دراسة تطبيقية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات
والمعلومات. قسم المكتبات والمعلومات ، كلية الاداب . جامعة النيلين، السودان،
2012.ص.209

24. مراد، كريم . مجتمع المعلومات واثره في المكتبات الجامعية: "مدينة قسنطينة

انموذجا". مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات. قسم علم المكتبات ، كلية
العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، قسنطينة: 2008.ص.259.

25. غانم، نذير . الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية

بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة . مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم
المكتبات. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة: قسنطينة،
2010.ص.697.

26. محمد، الحاج؛ اوبكر، الصديق عثمان . خدمات المعلومات الطبية بالمكتبات الجامعية

في ولاية الخرطوم بالتركيز على مركز علي لمصادر المعلومات الطبية بجامعة
افريقيا العالمية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات. قسم المكتبات
والمعلومات، كلية الاداب. جامعة الخرطوم، الخرطوم، 2005.ص.263 .

➤ اعمال الملتقيات:

27. الحناوي، منال . مراكز المعلومات الصحفية وامكانية دعم المجتمع المصري.

المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). الخرطوم -
[دب]. ص.326-340.

28. الحناوي، منال . مدى افادة طلبة الجامعات السعودية من المكتبة الرقمية الجديدة

للويب. المؤتمر الحادي والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). بيروت -
2014.ص.1387.

29. الصباغ، عماد. مراكز المعلومات العلمية والفنية في مؤسسات البحوث والجامعات. المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). الخرطوم - [دبت]. ص. 208-226.

33. حسن، احمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. المؤتمر الحادي والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). بيروت - 2014.

31. زاش، امال. مقومات تفعيل مراكز المعلومات في الدول النامية. الاتحاد الدولي للمكتبات والمعلومات. لبنان - 2014. ص. 126-142.

32. نصر الدين، حسن احمد. العوض، احمد، محمد، الحسن. خدمات المعلومات في

البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سوداتل 11 للاتصالات. المؤتمر 21 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. بيروت، 2010.

➤ **المحاضرات:**

33. كلية الاداب- ليلو، ثناء، الجامعة المستنصرية. "خطوات اعداد المستخلصات
محاضرة 8." (2016).

➤ **المواقع:**

34. اللقمانى، صارة. التكشيف الالى. منتديات اليسيير للمكتبات وتقنية

المعلومات. 2017. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2HpNqE5> (تاريخ الاطلاع: 06:25/02/9/2018).

35. الهزاني، نورة. الجيل الثاني من الويب واثره على علم المكتبات والمعلومات. موقع الأستاذة نورة الهزاني. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2sLJjwF> (تاريخ الاطلاع: 07:00/07/11/2017).

36. زكي، حسن الوردى. خدمات المعلومات على الإنترنت ومردوداتها على المكتبات
منتديات اليسيير للمكتبات وتقنية المعلومات. 2006. [متاح على

الخط]: <https://bit.ly/2JxiaYW> (تاريخ الاطلاع: 06:30/01/13/2018).

37. عطية، بدر الدين، قموح ناجية . خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع ويب المكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية الجزائر 1 .منتوري قسنطينة. [د.ت]. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2kSScRF> (تاريخ الاطلاع: 2017/18/12 سا 17:03).

38. غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجا. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2xV5qq6>: [تاريخ الاطلاع: 2018/01/28 سا 15:00].

39. مهري، سهيلة، بن جماع، بلال. تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبات: خدمة الملخص الوافي للموقع RSS. جامعة 20 اوت 1955. [د.ت]. [متاح على الخط]: <https://bit.ly/2sxMuJ9> (تاريخ الاطلاع: 2017/07/12 سا 21:03).

➤ مصادر باللغة الاجنبية:

40. Okorie, Chituru Nancy. "Utilization of automated electronic information services: A case study at the University of Agriculture library". Chinese Librarianship. N.29. Nigeria: Nigeria , 2010.

41. Urquhart, Christine, et al. "Uptake and use of electronic information services: trends in UK higher education from the JUSTEIS project." *Program*. N .37. P.P : 168-180.

ملحق (1): استمارة الاستبيان

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علم المكتبات والمعلومات

استمارة استبيان

في إطار اعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص تكنولوجيا المعلومات
والتوثيق

بعنوان:

خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز المعلومات:

مكتبة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة

تحت اشراف الاستاذ:

ديخن.نور الدين

من اعداد الطالبة:

عجالي خديجة

السنة الجامعية 2017/2018

بيانات شخصية:

الجنس:

ذكر

الرتبة:

MAITRE DE RECHERCHE (A)

MAITRE DE RECHERCHE (B)

ATTACHE DE DE RECHERCHE

CHARGE D ETUDE LIE ALA RECHERCHE

الدرجة العلمية:

دكتوراه مستير

المحور الاول:مدى وعي فئات المستخدمين من خدمات المعلومات الالكترونية¹ المتاحة من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة.

1.هل لديكم اطلاع على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مراكز المعلومات؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم:فمن أين استقيتم هذا الاطلاع؟

تكوين أكاديمي تكوين مستمر تكوين ذاتي

2.هل تتيح مكتبة المركز خدمات معلومات الكترونية لفئات مستخدميها؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم :فماهي اهم خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز؟

خدمة الفهرس المتاح على الخط خدمة الكشف الآلي²

خدمة الاستخلاص الآلي³ التصنيف الآلي

خدمة الإعارة والحجز الآلي خدمة الود على الاستفسارات

خدمة الابلاغ عن الجديد من المراجع خدمة تدريب المستخدمين

خدمة الانترنت والبحث بالاتصال المباشر خدمة اشتراك المكتبة في الدوريات

¹خدمات المعلومات الالكترونية: وهي الخدمات التي تقدمها المكتبة للباحثين كمثال لهذه الخدمات :خدمة الاعارة

والفهرس المتاح على الموقع والاعلان عن جديد الكتب التي تصل الى المكتبة.

² قائمة هجائية توضع بنهاية الكتاب عادة وتتضمن محتويات الكتاب من اسناء الاشخاص والاماكن والموضوعات مع اشارة الى اماكن ورودها بالنص .

³ عملية نشر ملخصات عن الالمراجع عبر موقع المكتبة

خدمة توصيل بالوثائق¹ خدمة الاعلام بشكل شخصي عن المراجع

خدمة نشر الملخصات والكشافات بشكل الي خدمة الترجمة

خدمات اخرى؟

اذكرها.....

.....

.....

3. ماهي الاهمية التي تكتسيها خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف مكتبة

المركز بالنسة اليكم؟

كبيرة متوسطة ضعيفة

4. هل تعتقد ان مكتبة المركز تبذل جهود قصد توعية مستفيديها بخدمات المعلومات التي

تتيحها لهم؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم: فيما تتجلى تلك المجهودات؟

تكوين مستمر اسلوب الترويج

مختلف التظاهرات العلمية

اخرى؟

¹ توصيل الوثائق عبر البريد الالكتروني

اذكرها.....
.....
.....

**المحور الثاني: احتياجات المستخدمين وخدمات المعلومات الالكترونية المتاحة
من طرف مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.**

1. هل تعتقد ان مكتبة المركز على اطلاع بالاحتياجات الفعلية من المعلومات لفئات
مستفيديها؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم: كيف تقوم بذلك؟

.....
.....
.....

2. ما طبيعة خدمات المعلومات التي تعتمدون عليها اكثر في تلبية احتياجاتكم
المعلوماتية؟

تقليدية الكترونية

ما هو سبب

ذلك؟.....
.....

3. هل تعتقد ان ما تنتجه مكتبة المركز من خدمات معلومات الكترونية يلبي الاحتياجات
الفعلية لفئات متستفيديها؟

لا

نعم

4. مامدى اعتمادكم على خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز؟

ضعيفة

متوسطة

كبيرة

اذا كانت الاجابة بكبيرة ماهي خدمات المعلومات الالكترونية التي تعتمدون عليها اكثر في تلبية احتياجاتكم المعلوماتية؟

خدمة التكشيف الآلي¹

خدمة الفهرس المتاح على الخط

التصنيف الآلي

خدمة الاستخلاص الآلي²

خدمة الود على الاستفسارات

خدمة الإعارة والحجز الآلي

خدمة تدريب المستفيدين

خدمة الابلاغ عن الجديد من المراجع

خدمة اشتراك المكتبة في الدوريات

خدمة الانترنت والبحث بالاتصال المباشر

خدمة الاعلام بشكل شخصي عن المراجع

خدمة توصيل بالوثائق³

خدمة الترجمة

خدمة نشر الملخصات والكشافات بشكل الي

خدمات اخرى؟

اذكرها.....

¹ قائمة هجائية توضع بنهاية الكتاب عادة وتتضمن محتويات الكتاب من اسماء الاشخاص والاماكن والموضوعات مع

اشارة الى اماكن ورودها بالنص .

² عملية نشر ملخصات عن المراجع عبر موقع المكتبة

³ توصيل الوثائق عبر البريد الالكتروني

.....
.....

اذا كانت متوسطة او ضعيفة الى مايرجع ذلك؟

.....
.....
.....

المحور الثالث: دور خدمات المعلومات الالكترونية في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة.

1. ماهي القيمة المضافة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تتيحها مكتبة المركز؟

تلبية الاحتياجات الفعلية من المعلومات

اختزال الجهد والوقت

تنوع منافذ الوصول الى المعلومة

امتيازات اكثر عند التعامل مع النصوص

اخرى؟

اذكرها.....
.....
.....

2. ماهي مجالات اهتماماتكم البحثية؟

الاطلاع على ما يستجد في التخصص

دعم البحث العلمي بمواصلة بحوث التطوير

دعم حركة البحث العلمي

اخرى؟

اذكرها.....

.....

....

3. ماهو تقييمكم لخدمات المعلومات الالكترونية؟

ضعيفة

متوسطة

جيدة

4. هل تعتقد ان تحسين مستوى خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من قبل مكتبة

المركز من شأنه ان يساهم في تطوير البحث العلمي؟

لا

نعم

اذا كانت الاجابة بنعم: كيف ذلك؟.....

.....

..

المحور الرابع: العراقيل التي تحول دون الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات الالكترونية المتاحة من طرف المركز.

1. هل لديكم خبرة في التعامل مع خدمات المعلومات الالكترونية؟

نعم لا

2. هل تتصلون على برامج تدريب او تكوين مستمر في استخدام خدمات المعلومات الالكترونية؟

نعم لا

3. هل تواجهون عراقيل تحول دون الاستفادة من خدمات المعلومات الالكترونية التي تنتجها مكتبة المركز ؟

نعم لا

اذا كانت الاجابة بنعم ماهي هذه العراقيل؟

عراقيل قانونية عراقيل بشرية

عراقيل مادية عراقيل تقنية عراقيل تنظيمية

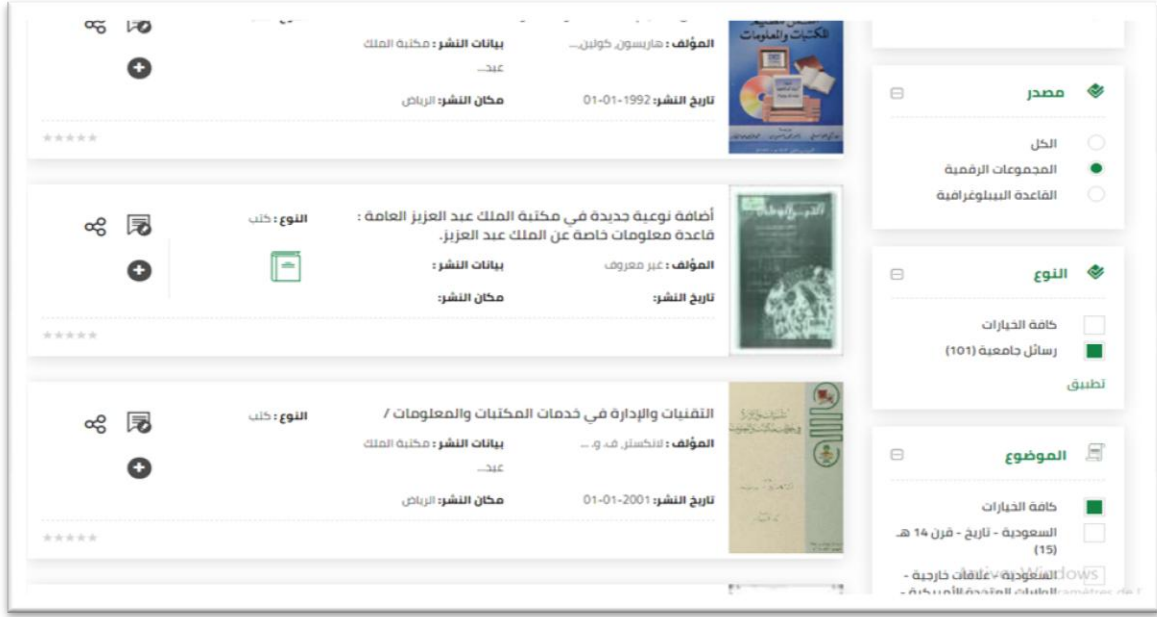
عراقيل أخرى اذكرها.....

4. في رأيك ماهي الحلول من اجل الوصول الى الاستفادة المثلى من الخدمات التي

تنتجها مكتبة المركز؟.....

.....

• ملحق (2): الفهرس العربي الموحد



• ملحق (3): ايقونة تطبيق الملخص الوافي.

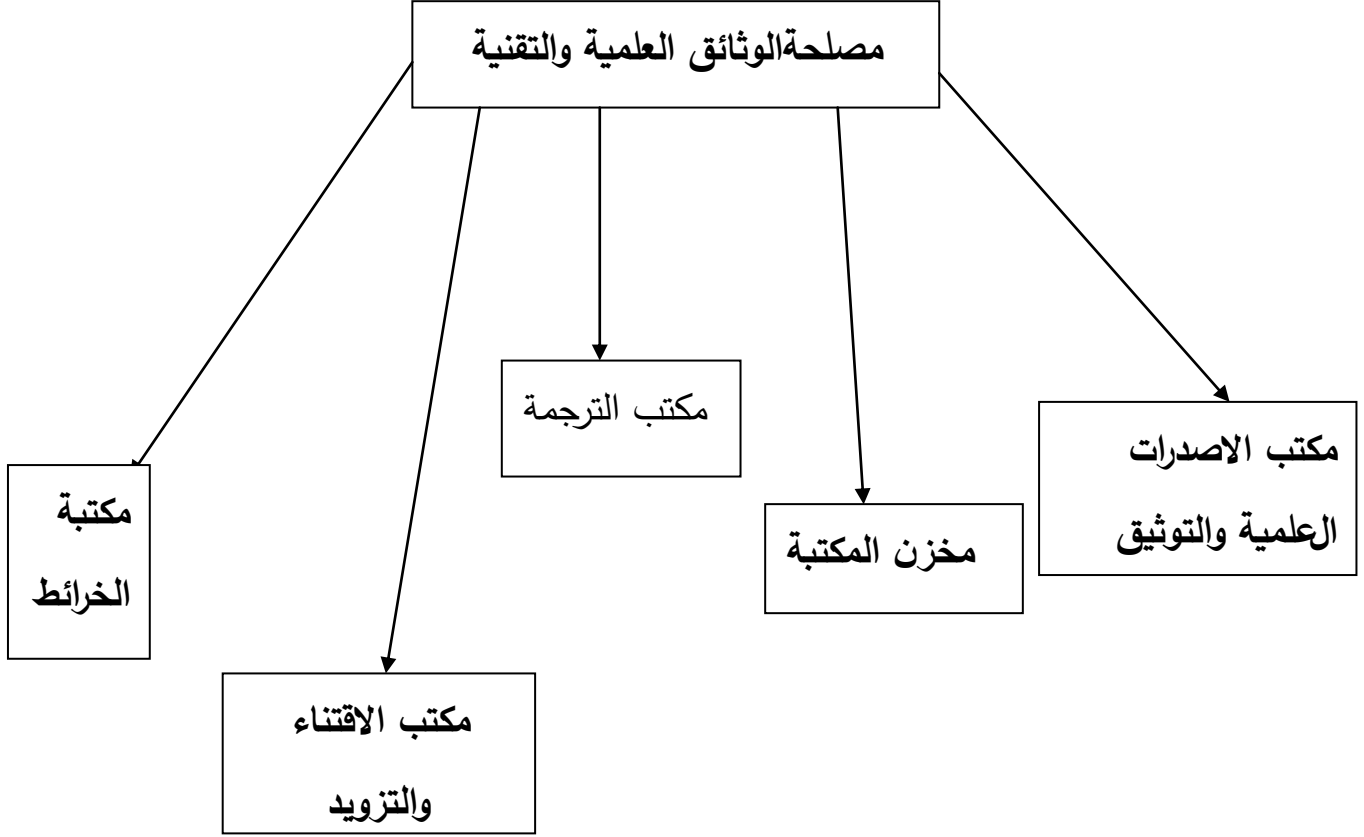


- ملحق (4): شعار المركز.



Centre de Recherche Scientifique et Technique sur les Régions Arides
Omar EI BERNAOUI

- ملحق (5): الهيكل التنظيمي لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة.



- ملحق (5): الهيكل التنظيمي لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة ببسكرة.

الملخص:

تكتسي مراكز المعلومات وما تقدمه من خدمات معلومات الكترونية حديثة اهمية كبيرة ،كونها تركز على الاحتياجات الفعلية لفئات مستخدميها، حيث جاءت هذه الدراسة لالقاء الضوء على الخدمات الالكترونية التي يقدمها مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة بسكرة ومعرفة مدى تلبيتها لاحتياجات مستخدميها، وهو الباحثين بهذا المركز، تحت عنوان "خدمات المعلومات الالكترونية في مراكز المعلومات:مكتبة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة وشبه الجافة بسكرة انموذجا"حيث تم اخذهم كعينة قصدية لاعتمادهم على المكتبة وترددهم عليها باستمرار، مع الاعتمادعلى المنهج الوصفي والاستبيان والملاحظة بالمشاركة في جمع البيانات. واهم ماتوصلت اليه هذه الدراسة هو ان مكتبة المركز تتيح خدمات معلومات الكترونية لكن لاتلبي الاحتياجات الفعلية لفئات المستخدمين، كون هذه الخدمات بسيطة وغير متنوعة، انحصرت في الفهرس الالكتروني وخدمة الاحاطة الجارية مع المام الكثير من افراد العينة بمفهوم خدمات المعلومات الالكترونية، ويمكن ان يرجع هذا الى ضعف البنية التحتية وما الى ذلك من تجهيزات يمكنها الرفع من مستوى هذه الخدمات الالكترونية، ونقص التاهيل والتكوين بالنسبة للمستخدمين والعاملين على حد سواء.

تم بفضل الله وبحمده.