

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية
علوم إنسانية: علم مكتبات
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

قيديام عفاف

يوم: 26/06/2018

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة بسكرة

لجنة المناقشة:

مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	حفاص صونيا
رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مح أ	الصيد كمال
مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	سهلي مراد

شكر و عرفان

أولا نتقدم بالحمد و الشكر إلى المولى العلي القدير

الذي ألهمنا القوة و الصبر و يسر لنا الوصول إلى هذه النتيجة.

ثانيا يقول أبي هريرة رضي الله عنه " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

ومن هذا المنطلق نتقدم بالشكر الجزيل لأصحاب الفضل في انجاز هذا

العمل المتواضع و نخص بالذكر الأستاذ المؤطر سهلي مراد

و إلى جميع أساتذة قسم علم المكتبات الذين لم يبخلوا علينا بالمعلومات

التي تهتم موضوعنا

و إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد

قائمة المحتويات:

الموضوع	الصفحة
شكر وعرافان	
قائمة الجداول و الأشكال	
مقدمة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
1.1. إشكالية الدراسة.....	04
2.1. تساؤلات الدراسة.....	04
3.1. فرضيات الدراسة.....	05
4.1. أهمية الدراسة.....	05
5.1. أهداف الدراسة.....	05
6.1. أسباب اختيار الموضوع.....	06
7.1. الدراسات السابقة.....	06
8.1. ضبط المصطلحات	08
الفصل الثاني: خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية	
1. المكتبات الجامعية	
1.1. تعريف المكتبات الجامعية.....	10

- 2.1. أهمية المكتبات الجامعية.....11
- 3.1. أنواع المكتبات الجامعية.....12
- 4.1. أهداف المكتبات الجامعية.....13
- 5.1. وظائف المكتبات الجامعية.....14
- 6.1. إمكانيات المكتبات الجامعية.....15
- 7.1. مقومات المكتبات الجامعية.....16
- 8.1. مشكلات المكتبات الجامعية.....17

2. خدمات المعلومات

- 1.2. تعريف خدمات المعلومات.....18
- 2.2. عوامل ظهور خدمات المعلومات.....18
- 3.2. متطلبات خدمات المعلومات20
- 4.2. العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات.....21
- 5.2. أهمية خدمات المعلومات22
- 6.2. أنواع خدمات المعلومات.....22
- 7.2. أهداف خدمات المعلومات.....39
- 8.2. مشكلات خدمات المعلومات.....39

الفصل الثالث: خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

1. تكنولوجيا المعلومات:

- 1.1. تعريف تكنولوجيا المعلومات.....43
- 2.1. تطور تكنولوجيا المعلومات.....44
- 3.1. مكونات تكنولوجيا المعلومات.....45
- 4.1. متطلبات تكنولوجيا المعلومات.....45
- 5.1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.....47
- 6.1. وظائف تكنولوجيا المعلومات.....50
- 7.1. أهداف تكنولوجيا المعلومات.....51
- 8.1. فوائد تكنولوجيا المعلومات.....52
- 9.1. معوقات تكنولوجيا المعلومات.....53

2. خدمات المعلومات الالكترونية بالمكتبات الجامعية

- 1.2. تعريف خدمات المعلومات الالكترونية.....54
- 2.2. أسباب اللجوء إلى خدمات المعلومات الالكترونية.....54
- 3.2. متطلبات خدمات المعلومات الالكترونية.....55
- 4.2. أهمية خدمات المعلومات الالكترونية.....57
- 5.2. سمات و خصائص خدمات المعلومات الالكترونية.....58
- 6.2. أنواع خدمات المعلومات الالكترونية.....60

70.....	7.2. تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات
73.....	8.2. العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات الالكترونية
الفصل الرابع: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة بسكرة قطب الجامعي شتمة	
76.....	1. تعريف المكتبة المركزية
76.....	2. الرصيد الوثائقي بالمكتبة
78.....	3. الهيكل التنظيمي للمكتبة
78.....	4. الموارد البشرية للمكتبة
79.....	5. النظام المستخدم في المكتبة
81.....	6. إجراءات الدراسة الميدانية
81.....	1.6. منهج الدراسة
81.....	2.6. مجتمع الدراسة
81.....	3.6. مجالات الدراسة
81.....	1.3.6. الحدود الجغرافية
81.....	2.3.6. الحدود البشرية
81.....	3.3.6. الحدود الزمنية
82.....	4.6. أدوات جمع البيانات
83.....	5.6. تحليل بيانات الاستبيان

109	7. نتائج الدراسة الميدانية.....
109	1.7. النتائج العامة للدراسة.....
110	2.7. النتائج على ضوء الفرضيات.....
111	3.7. الاقتراحات و التوصيات.....
112	خاتمة.....

قائمة المراجع

ملاحق

ملخصات

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
77	الرصيد الوثائقي للمكتبة	01
78	الموارد البشرية للمكتبة	02
83	نسب استرجاع الاستبيانات	03
84	تطبيق الأتمتة في المكتبة	04
85	مجالات تطبيق الأتمتة	05
86	تسهيل وظائف المكتبي الإدارية باستخدام النظام الآلي	06
87	درجة تسهيل النظام الآلي للوظائف الإدارية	07
88	امتلاك المكتبة على فهرس آلي	08
88	الوسائل التكنولوجية الموجودة في المكتبة	09
89	احتواء المكتبة على شبكة الانترنت	10
90	استعانة المكتبي بشبكة الانترنت في أداء وظائفه	11
91	درجة الاستعانة بشبكة الانترنت في تأدية مختلف الوظائف	12
92	امتلاك المكتبة لموقع على الويب	13
93	الغرض من امتلاك المكتبة موقع على الويب	14
94	ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	15
95	مساهمة التكنولوجيا الحديثة في المكتبة	16
96	إمكانية مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي	17
97	مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي	18
98	القيام بدورات تدريبية على استعمال التكنولوجيا الموجودة في المكتبة	19
99	أهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة	20

101	مدى مساهمة خدمات المعلومات الالكترونية في إرضاء المستخدمين بالمكتبة	21
102	المساعدات التي تقدمها الخدمات الالكترونية	22
103	مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية	23
104	تقييم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة	24
105	المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة	25
106	أهم المعوقات التي حالت دون استخدام التكنولوجيا في المكتبة	26
107	الخدمات التي يحتاجها المستخدم و لا تقدمها المكتبة	27
108	أهم الخدمات التي يحتاجها المستخدم و لا تقدمها المكتبة	28

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
78	الهيكل التنظيمي للمكتبة	01
83	نسب استرجاع الاستبيانات	02
84	تطبيق الأتمتة في المكتبة	03
85	مجالات تطبيق الأتمتة	04
86	تسهيل وظائف المكتبي الإدارية باستخدام النظام الآلي	05
87	درجة تسهيل النظام الآلي للوظائف الإدارية للمكتبيين	06
88	امتلاك المكتبة على فهرس آلي	07
89	الوسائل التكنولوجية الموجودة في المكتبة	08
90	احتواء المكتبة على شبكة انترنت	09
91	استعانة المكتبي بشبكة الانترنت في أداء وظائفه	10
92	درجة الاستعانة بشبكة الانترنت في تأدية الوظائف	11
93	امتلاك المكتبة موقع ويب	12
94	الغرض من امتلاك المكتبة موقع على ويب	13
95	ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	14
96	مساهمة التكنولوجيا الحديثة في المكتبة	15
97	إمكانية مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي	16
98	مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي	17
99	القيام بدورات تدريبية على استعمال التكنولوجيا الموجودة في المكتبة	18
100	أهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة	19
101	مدى مساهمة الخدمات الالكترونية في المكتبة في إرضاء المستفيدين بالمكتبة	20

102	المساعدات التي تقدمها الخدمات الالكترونية	21
103	مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية	22
104	تقييم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة	23
105	المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا في المكتبة	24
106	أهم المعوقات التي حالت دون استخدام التكنولوجيا	25
107	الخدمات التي يحتاجها المستفيد و لا تقدمها المكتبة	26
108	أهم الخدمات التي يحتاجها المستفيد و لا تقدمها المكتبة	27

مقدمة

كانت المكتبات الجامعية و لا تزال من أهم المؤسسات التوثيقية التي تشارك الجامعات و تساعدها على تحقيق أهدافها التعليمية التي أنشأت من أجلها ،كما تعد من المؤسسات الحضارية و الفكرية و الرهانات المعرفية التي يستوجب الاستثمار فيها لتصبح دعامة أساسية لمجتمع المعلومات .فهي بالمفهوم العلمي الحديث إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي ،ولا يقل هذا الدور في أهميته و ضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي .فالمكتبة الجامعية تعمل على خدمة مجتمع مستفيديها ،بتوفير المعلومات التي يحتاجونها تطبيقا لمبدأ المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب ،و ذلك من خلال خدمات المعلومات التي تقدمها .فهي الأساس الذي قامت عليه المكتبات و الهدف النهائي الذي تسعى لأجله ،و هي تعتبر إحدى المقومات الأساسية في تقييم أداء الجامعة ،و الاعتراف بها على المستويات الأكاديمية و الوطنية و الدولية ،و بناءا عليه حاولت عبر تاريخها الطويل تطوير خدماتها ،فهي تركز على فكرة جمع مصادر المعلومات ،تنظيمها ،حفظها ، بشكل يكفل استرجاعها عند الحاجة إليها .و ما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات قد أثرت على دور المكتبات الجامعية في هذا المجال ،فمع تطور أساليب و أدوات التخزين و الاسترجاع العالية ،و السرعة في الوصول إلى المعلومات المطلوبة ،فهي من جهة تساهم في تحسين الخدمة و تسريعها ،و من جهة أخرى تخفيف الأعباء على المكتبة ، و من منطلق أن المستفيد به تبتدئ دورة المعلومات و إليه تنتهي ، فخدمة المعلومات بهذا المفهوم تمثل القناة التي تربط بين مصادر المعلومات و المستفيدين منها ،و هو ما جعلنا نختار المكتبات الجامعية كموضوع لدراستنا لمعرفة مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ، لذلك كان موضوع بحثنا تحت عنوان : " دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات

المعلومات بالمكتبات الجامعية " دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة " قطب شتمة " ، و نحن إذا تطرقنا إلى هذا الموضوع بالدراسة ، فإننا نحاول الإجابة على الإشكالية التالية : " كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة "قطب شتمة؟" ومن أجل معالجة هذا الطرح قمنا بتقسيم بحثنا إلى أربعة فصول

فكان الفصل الأول وهو الفصل التمهيدي مخصصا لتوضيح أساسيات الدراسة ،كذكر الإشكالية ، و التساؤلات ، و الفرضيات ، وأهمية الدراسة ، و أهدافها ، و أسباب اختيار الموضوع ، و الدراسات السابقة ، وضبط المصطلحات

و في الفصل الثاني تناولنا المكتبة الجامعية من حيث التعريف بها ، و بأهدافها و وظائفها و كذلك أنواعها ، كما تطرقنا إلى مفهوم خدمات المعلومات من حيث متطلباتها ، أهدافها و أنواعها و وظائفها

أما الفصل الثالث انتقلنا إلى التعريف بتكنولوجيا المعلومات ، و كيف كان تطورها ، و متطلباتها و مكوناتها و تطبيقاتها ، كما تطرقنا إلى خدمات المعلومات الإلكترونية من حيث تعريفها و متطلباتها و خصائصها و أهميتها و أنواعها

و قد خصصنا الفصل الرابع للدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة "قطب شتمة" من خلال التعريف بمكان الدراسة و تطرقنا إلى المنهج المستخدم و عينة الدراسة و مجالات الدراسة و أدوات جمع البيانات ثم تحليل الاستبيان و التعرف على مدى استخدام المكتبة المركزية لتكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على خدمات المعلومات و أخيرا استخلصنا بعض النتائج العامة و نتائج على ضوء الفرضيات ضف إلى ذلك إعطاء بعض التوصيات و المقترحات التي يمكن من خلالها الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات و تطوير الخدمات المقدمة بما يتماشى مع المتطلبات الحديثة

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة

تعد المكتبات الجامعية مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة و الأساتذة و الباحثين ،وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وإعداد بحوثهم العلمية من خلال توفير أرصدة تلبي احتياجاتهم . وتسهل استخدامهم لها و تعتبر مرفق مهم من المرافق العلمية في الجامعة نظرا لدورها الأساسي في إنجاح العملية التعليمية و التدريسية في جميع مراحل الدراسة ،كما أنها عنصر مهم يستند إليه البحث العلمي ،ولكن مع ظهور تكنولوجيا المعلومات و انتشارها في مختلف القطاعات أتاحت المجال للمكتبات لتصبح موزعا إلكترونيا للمعرفة حيث سهلت الوصول إلى النصوص و الصور المخزنة محليا أو في أماكن بعيدة كما مكنت من تحويل المجموعات الورقية المطبوعة إلى أشكال إلكترونية يمكن تراسلها مع المستخدمين من أماكن بعيدة

و انطلاقا من هذا يمكن طرح الإشكالات التالية :

. كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة "قطب شتمة"؟

2. تساؤلات الدراسة :

1. هل يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة بسكرة قطب شتمة؟

2. كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة بسكرة "قطب شتمة"؟

3. ما هي الخدمات التي تم تطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بسكرة "قطب شتمة"؟

4. ما هي الصعوبات التي تواجهها المكتبة المركزية في تقديم خدماتها الإلكترونية؟

3. فرضيات الدراسة :

- تطبق المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها
- أثرت تكنولوجيا المعلومات على خدمات المكتبة المركزية لجامعة بسكرة "قطب شتمة"
- استخدمت المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدماتها
- تواجه المكتبة المركزية صعوبات في تقديم خدماتها الالكترونية

4. أهمية الدراسة:

- تبين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات و مدى استخدامها من قبل المكتبة المركزية لجامعة بسكرة "قطب شتمة"
- الأهمية البالغة التي تكسبها تكنولوجيا المعلومات لتطوير البحث العلمي من خلال تقديم خدمات معلومات متطورة
- انعكاسات التطورات التكنولوجية على المكتبة المركزية في وظائفها و خدماتها

5. أهداف الدراسة :

- التعرف على مدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية و الرفع من مستواها.

- إبراز التحديات التي تواجهها المكتبة المركزية في ظل تكنولوجيا المعلومات.
- تشخيص واقع المكتبات الجامعية مع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها تحديا يفرض نفسه.

6. أسباب اختيار الموضوع:

- الدور الفعال الذي يمكن للمكتبة المركزية أن تؤديه من خلال تطوير خدماتها و استغلالها في مجال المعلومات.
- الرغبة الذاتية في معالجة موضوع يمس مجال التكنولوجيا المعلومات.
- تحضير مذكرة تخرج تتماشى و الجديد الذي طرأ على المكتبة المركزية و خصوصا جانب الخدمات.

7. الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : من إعداد الطالبتين "مريم بوالصيود" و"زينوت شفيعة" بعنوان "خدمات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي"مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات بقسنطينة.2011 تهدف الدراسة إلى التعرف على قدرة المكتبة الجامعية بميلة على تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين و قد تضمنت فصول الدراسة معلومات عن المكتبة الجامعية و أهدافها في ظل التطور التكنولوجي و خلاصة هذه الدراسة لمعرفة مدى قدرة مكتبة المركز الجامعي بميلة على تقديم خدمات جيدة تضمن رضا مستفيديها تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية و كذا أنواع و أهمية و أهداف المكتبات الجامعية.

الدراسة الثانية: من إعداد الطالب"العايشي بدر الدين" بعنوان "خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في شعبة علم المكتبات, قسنطينة,2012, وتهدف الدراسة إلى إبراز واقع خدمات المعلومات

الإلكترونية في ظل تكنولوجيا المعلومات ومدى تطبيقها في المكتبة والمدرسة العليا للأساتذة وكذا مدى أهمية الخدمات الإلكترونية في المساهمة في تفعيل الخدمات التي تقدمها المكتبة ومختلف الإجراءات التي تقوم بها وهل تم تطويرها أم تجاوزها. وخلاصة الدراسة إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المكتبة ضرورة حتمية وذلك لما تمتاز به من فعالية في تقديم الخدمات وإتاحة المعلومات و تطبيق هذه التكنولوجيا يساهم في مواكبة المكتبة المختلفة التطورات التكنولوجية الحديثة تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة الجامعية.

الدراسة الثالثة: من إعداد الطالبة "سهام عميمور" بعنوان "المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات,قسنطينة,2012, تهدف هذه الدراسة إلى أن المكتبات الجامعية تلعب دورا كبيرا في تطوير البحث العلمي وإنه لا يمكن الاستغناء عنها في ظل البيئة الإلكترونية, وأنها تساهم في تطوير خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية,وذلك ما قدمه المكتبي من خدمات ولكن يجب عليها أن تواكب التطورات الحاصلة من خلال حوسبة خدماتها و رقمنة رصيدها.وخلاصة الدراسة أن المكتبات الجامعية تساهم في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية من خلال ما يقدمه المكتبي من خدمات تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث التعريف بالمكتبات الجامعية و أنواعها و أهدافها و أهميتها و أهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية.

الدراسة الرابعة: من إعداد الطالبتين "أمنة كبدي" و"فاطمة حشود" بعنوان "إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية", مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات,جامعة خميس مليانة,2014,وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأهم تطبيقاتها وتأثيراتها على العمل المكتبي والوقوف على مدى إستخدامها من طرف المكتبيين في أداء مهامهم, حيث تناولت في شقها النظري المكتبات الجامعية وتكنولوجيا المعلومات

وما يتصل بها من مفاهيم و في الأخير أهم تطبيقاتها تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ومن نتائجها التأكيد على أن استخدام مختلف تطبيقات التكنولوجيا المعلومات في العمل المكتبي أدى إلى تحسين وتطوير الخدمات المقدمة وهذا يحتاج دائما إلى إقامة دورات تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الوطن أو خارجه تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة الجامعية و أهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة الجامعية.

8 ضبط مصطلحات الدراسة:

1:خدمات المعلومات: هي تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لمجتمع المستخدمين سواء قدمت الخدمات يدويا أو من خلال النظام الآلي.

2:تكنولوجيا المعلومات: هي علم يهتم بالتقنية واستخدامها في علم الحاسب,تتعامل مع الأجهزة التقنية بالأخص المحاسب والبرمجيات, بحيث يستخدم أحداث التقنيات في تحويل وتخزين وحماية ومعالجة ونقل واستعادة البيانات.

3:المكتبات الجامعية: هي تلك المكتبة التي تنشأها وتديرها الجامعة أو الكلية ,لتقديم الخدمات المكتبية لطلاب و المدرسين والعاملين في هذه المؤسسات,وذلك عن طريق توفير مايلزم من معلومات تفيدهم في البحث و الدراسة.

4:خدمات المعلومات الإلكترونية: هي عملية توزيع الخدمات المعلوماتية باستخدام أحداث تقنيات المعلومات و الاتصال عبر شبكات وقواعد المعلومات بدون وجود وسيط, وهذا بأقصى سرعة وكفاءة ممكنة.

الفصل الثاني

خدمات المعلومات بالمكتبات

الجامعية

تمهيد

تعتبر المكتبات ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة لما لها من مساهمة في تحقيق أهداف الجامعة التعليمية، وخدمة المجتمع، فالمكتبة مطالبة بتوفير المعلومات اللازمة لروادها من خلال الخدمات الفنية التي تقدمها، وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى الحديث عن المكتبة الجامعية من حيث تعريفها و أهدافها ووظائفها و أنواعها بالإضافة إلى مفهوم خدمات المعلومات متطلباتها، أهدافها وأنواعها

1.المكتبات الجامعية

1.1. تعريف المكتبة الجامعية : بالمفهوم العلمي الحديث هي "إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهمية وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي. فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية، تعمل على خدمة المجتمع معين من طلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة والمكتبة والكلية والمعهد. وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى، بعد تنظيمها وتصنيفها و فهرستها و تكشيفها تسهيلا للوصول إلى المعلومات المطلوبة إنها جزء أساسي لا يتجزأ أو لا يمكن الاستغناء عنه من المؤسسة العلمية التابعة لها، ويمكننا دون مبالغة أو تحيز القول بأن الجامعة هي أستاذ وطالب المكتبة، فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة¹، يقف

1 إبراهيم ، السعيد مبروك .المكتبة الجامعة وتحديات مجتمع المعرفة . الإسكندرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،

الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم وتقف المكتبة من ورائها تعمل جاهدة على توفير مصادر العلم والمعرفة لكل منها

وتعرف كذلك "تعتبر المكتبة الجامعية نوعا متميزا من المكتبات الأكاديمية والتي تقوم الجامعات بإنشائها و تمويلها و إدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية و المعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي, بما يتلاءم مع أهداف"¹

1. أهمية المكتبات الجامعية :

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها, إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة مطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الاستفادة من مجموعاتها, ويرجح السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة الخدمة لأفراد المجتمع الجامعي (أعضاء هيئة التدريس و طلبة الباحثين), أو تلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة, وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهيل عليهم الاستفادة من المعلومات المتوفرة, وإلى أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي²

تعد المكتبة الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة لما لها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم, لذا فأنها تحظى باهتمام كبير دعم ماديا ومعنويا من قبل المسؤولين وأصحاب القرار وفي معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات في تشجيع البحث العلمي, ودعم المنهاج الدراسي والبرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها و أنواعها

¹ عبد الحميد , فادي . المرجع في علم المكتبات . الأردن : دار أسامة ، 2006 . ص176

² همشري، عمر أحمد . المكتبة ومهارات استخدامها . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2009. ص66

المختلفة سواء كانت هذه المصادر تقليدية أو إلكترونية أو سمعية أو بصرية, وتعتبر المكتبات من أهم مرافق الجامعات وإن لم تكن أهمها على الإطلاق و مسؤولية تنمية وتطوير هذه المكتبات هي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق رئاسة الجامعة و إدارة المكتبة و العاملين فيها وعلى المستفيدين منها لكي تكون في النهاية مكتبات جامعية

متطورة تحقق أهداف المكتبة من ناحية وتحقيق رسالة الجامعة العلمية من ناحية

أخرى¹

3.1. أنواع المكتبات الجامعية :

1- مكتبة المعاهد المتوسطة: هي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون إكمال تعليمهم الجامعي, ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام , لذا يجب أن تعطى مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب و دوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم ببيوغرافية.

2- المكتبة المركزية بالجامعة: على الرغم من وجود مكتبة في كل كلية من كليات الجامعة إلا أن وجود المكتبة المركزية يعتبر أساسا لتنظيم الجيد للخدمات المكتبية للجامعة حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات كلها, كما تقوم بتوفير أساليب و إجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدى²

¹ عليوي ، عودة محمد ، المالكي، مجبل لازم . المكتبات النوعية : الوطنية ، الجامعية ، المتخصصة ، العامة . المدرسية . عمان : الوراق للنشر و التوزيع ، 2007 . ص33

² وائل مختار ، إسماعيل . إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار المسيرة ، 2009 . ص250 ،

- **مكتبات الكليات:** هي مؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز إهتمامها على تشجيع الطلاب على إستخدام المصادر التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي ، كما تسهل حركة الإعارة و تدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة و الفهارس و إعداد البحوث.¹

4- مكتبات المراكز البحث العلمي: وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة، أو وحدات البحث وتوجه لخدمة البحوث والعاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في البحوث وإجراء تجاربهم²

1.4. أهداف المكتبات الجامعية :

إن أهداف المكتبة الجامعية هي أهداف الجامعة ذاتها و رسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة ،التي تركز في التعليم العالي و الإعداد الثقافي و التربوي و العلمي ،و خدمة المجتمع و تزويده بالكوادر اللازمة بمختلف الإختصاصات ،و يمكن تلخيص تلك الأهداف فيما يلي :

. خدمة البرامج الأكاديمية و البحثية للجامعة

. خدمة المجتمع من طلبة و أساتذة و باحثين و ذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجون

إليها

1 العلي ، أحمد عبد الله . أسس علم المكتبات و المعلومات : النشأة ، المجالات ، الوظائف ، المصطلحات . القاهرة

: دار الكتاب الحديث ، 2005 . ص52

2 عليوي ، عودة محمد ، المالكي، مجبل لازم . المرجع نفسه.ص34

،من خلال الأوعية المعلوماتية المختلفة، بعد تنظيمها وإتاحتها بأفضل الطرق الممكنة¹
. تيسير وسائل البحث و الدراسة من خلال توفير المعلومات و مصادر البحث و المعرفة
التي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على الطلاب
. المشاركة في تطوير علم المكتبات عن طريق تدريب العاملين في حقل مستواهم المهني
،و كذلك تشجع إقامة المعارض و عقد المؤتمرات و الندوات و إلقاء المحاضرات و
البحث في كل ما يساهم في تطوير المكتبات و المعلومات
. تقديم الخدمات المكتبية للقراء لخدمات الإعارة بأنواعها و الخدمات المرجعية و
البيبلوغرافية، و كذلك إعداد برامج لتدريب القراء على

كيفية استخدام المكتبة²

5.1. وظائف المكتبات الجامعية :

من أهم وظائف المكتبات الجامعية مايلي :

➤ الوظائف الإدارية: يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام
وتشمل :

. عمليات إعداد الميزانية و توزيعها.

. تعيين الموظفين و تدريبهم و التخطيط لخدمات جديدة.

. تنظيم السجلات المختلفة.

➤ الوظائف الفنية :

1 عويبة، عبلة . خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل التطور التكنولوجي . مذكرة لنيل شهادة الماجستير :

علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، 2010 .ص11

2 اللحام ، مصطفى علي . المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات . الأردن : دار الرمال ، 2016 . ص22

. اختيار المواد المكتبية المختلفة و الحصول عليها و هذه المواد تشمل الكتب و

الدوريات و المخطوطات و الأفلام و الخرائط و غيرها

. فهرسة المجموعات المكتبية و تصنيفها و إعدادها للإستخدام

. تجليد و صيانة المجموعات و الحفاظ عليها من التلف¹

➤ الخدمات المكتبية :

. تشجيع و تقديم خدمات للإعارة بأنواعها

. تقديم الخدمات الإرشادية للقراء و تسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في

أبحاثهم

. توفير أماكن للقراءة و الدراسة الخاصة للباحثين و طلاب الدراسات العليا

- التعاون مع المكتبات و الهيئات الأخرى التي تفتتي مجموعات علمية أو تاريخية هامة²

6.1. إمكانيات المكتبات الجامعية :

المكتبة الجامعية مؤسسة خدمتية لها إمكانيات تتشابه إلى حد كبير مع المؤسسات

الإقتصادية ، و يمكن توضيحها فيما يلي :

✓ الإمكانيات البشرية (العاملون) :

لقد أصبحت المؤسسات الحديثة مؤمنة بأنه إذا كان نجاح المشروع مرهونا بتحقيق أهدافه

فإن أفراد القوى العاملة هم الوسيلة لتحقيق هذه الأهداف و حتى تزدهر و تتطور

المؤسسة بصفة عامة و المكتبات الجامعية على وجه الخصوص فإن عليها أن تعيد

ترتيب أولوياتها ، و أن تبني مدخلا بناءا فعالا لإدارة الأفراد العاملين يقوم على تكوين

1 الترتوري ، محمد عوض .إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد

2009 ، ص 144 ، 145

2 عواشيرية ، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية و دورها في دعم التكوين الجامعي . مذكرة

لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة تبسة ، 2016 . ص 17 ، 18

فريق متكامل من العاملين لديهم الخبرة و المهارة و لديهم أيضا الرغبة الإختيارية في العمل بكفاءة ،و يتوفر لديهم الحافز لرفع كفاءتهم الإنتاجية و يشعرون بالرغبة في البقاء في المكتبة و الولاء لها ،و يتأكد ذلك بأهمية سعي المكتبة بطريقة إيجابية و بناءة بتحديد حيثيات هؤلاء العاملين من حيث عددهم و فئاتهم و المؤهلات و وضعهم الأكاديمي .

✓ الإمكانيات المالية:

إن الميزانية هي العنصر الأساسي و العمود الفقري لأية مؤسسة ،و بالنظر لوضع الجامعة و من ثم الوضع القانوني للوحدات المكونة لها و المكتبات الجامعية أحد مكوناتها ،فإن الميزانية التي تمنحها الجامعة لمكتباتها هي المصدر الأساسي لتنمية مجموعاتها ،في واقع الأمر تظهر توزيع النفقات و تصبح وسيلة هامة في الإدارة لتطبيق عملية الرقابة ،و الميزانية عادة تتناول سنة كاملة و يصبح تقسيمها على أجزاء السنة كأن تكون هناك ميزانية لسنة

أشهر أو ثلاثة و على الأخص الإعتمادات المتغيرة لمواجهة التذبذبات الموسمية أو الناتجة عن ظروف طارئة¹

7.1 . مقومات المكتبات الجامعية:

يعتبر المبني المناسب المصمم ليكون مكتبة جامعية و المتسع بالموقع المتوسط و الأثاث الجيد و التهوية و التبريد و التدفئة المناسبة ،و الإدارة الناجحة و الكادر البشري المؤهل علميا و فنيا و تقنيا ،و مجموعة مصادر المعلومات القوية ،فإن على المكتبة الجامعية الناجحة أن تقدم خدمات معلوماتية حديثة و بأعلى المستويات مستخدمة في

1 عميمور ، سهام . المكتبة الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة التكنولوجية . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات:جامعة جيجل ، 2012.ص34، 35

ذلك تكنولوجيا المعلومات و خاصة الحواسيب لتتنقل بذلك إلى مفهوم المكتبات الرقمية أو الافتراضية

8.1. مشكلات المكتبات الجامعية :

تواجه المكتبات الجامعية العديد من المشكلات التي تحد من قدرتها على القيام بوظائفها و تحقيق أهدافها على النحو المطلوب ،ومن أبرز هذه المشكلات :

- ✓ عدم فهم إدارة الجامعة للدور الكافي لأهمية المكتبة في الجامعة و لطبيعة عملها و متطلباته الخاصة ،مما يؤدي إلى فرض قيود صعبة عليها في مجالات التوظيف المالية و إتخاذ القرار
- ✓ ضعف الميزانيات المخصصة لها
- ✓ الإتجاه نحو تعيين مديري مكتبات غير متخصصين في علم المكتبات و المعلومات
- ✓ تمييز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين و العاملين في المكتبات الجامعية في مجال الرواتب و فرض الترقية و البعثات و غيرها.
- ✓ الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة و أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها و خدماتها و العاملين فيها
- ✓ الزيادة غير المخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة و البرامج الأكاديمية و البحثية ،مما يعني زيادة الضغوط عليها ،و بالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيادة
- ✓ كل هذه المشكلات أو العوائق تحد من قيام المكتبة الجامعية بوظائفها و كذا تكون حاجز لتحقيق أهدافها ،بالإضافة إلى أنها تمنع هذه المكتبات من التطور و التقدم في تقديم خدماتها¹

¹ همشري،عمر أحمد.المرجع السابق. ص93

2. خدمات المعلومات :

1.2. تعريف خدمات المعلومات:

يعرفها أحمد الشامي و سيد حسب الله في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات بأنها "مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزولة و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات وهي بمفردها تشمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمات مثل : خدمات الإعارة التي تقوم بها المكتبة بالذات طبقا لأهدافها"¹ و يعرف رحي عليان مصطفى خدمات المعلومات "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها و بأقل التكاليف"² و يعرفها حشمت قاسم خدمات المعلومات بأنها "النتائج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوفر لأجهزة المعلومات منموارد مادية و بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية ، و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم إلى المعلومات"³

2.2. عوامل ظهور خدمات المعلومات :

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري و ارتفاع معدلات نموه
- تعدد مواطن الإنتاج الفكري و تأخر وصوله بعد طلبه

1 مراد كريم. مجتمع المعلومات و أثره في المكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه : علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، 2008. ص85

2 عميمور ، سهام .المرجع السابق. ص25

3 بن الطيب ، زينب . مجموعة مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات

الجامعية .(على الخط المباشر) www.univ.constantine2.dz . تاريخ الزيادة 2018/01/18

- تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الدوريات إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية و البصرية
- تعدد الارتباطات الموضوعية و تشتت المعلومات بين المطبوعات المحورية
- تعدد لغات الإنتاج الفكري (الحواجز اللغوية) و بالتالي نقص الترجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرؤها الكثير من الباحثين كالروسية و اليابانية و غيرها.
- تعدد احتياجات الباحثين مع تعمق و اتساع المعرفة
- ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري و تضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات و مراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم
- تأخر وصول الكشافات و المستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث في مجاله
- نقص الرسائل و الإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ و استرجاع المعلومات و هذه الوسائل تشمل الأجهزة و الأفراد المؤهلين و كذلك الأساليب الفنية كالتصنيف اللازم لتحليل المعلومات
- عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات و النشرات التي تعتبر سرية أو محدودة النشر و التوزيع أو صادرة في الوقت الحاضر بالشكل الإلكتروني وحده
- عدم التأكد من أن دوريات التكشيف و دوريات المستخلصات سوف تغطي المقالات و البحوث و الأنباء الهامة التي تنشر في دوريات غير منشورة مع أن هذه المعلومات التي تشمل عليها ذات أهمية بالغة للباحثين أحيانا

تكرار الجهود و ذلك بالنسبة للأعمال الببليوغرافية التي تتم في أماكن مختلفة فضلا عن تعدد و صعوبة البحث في هذه الأعمال الببليوغرافية التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات ¹.

3.2. متطلبات خدمات المعلومات:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على الوجه الأكمل لابد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية ترتكز عليها و تتمثل هذه المتطلبات في :

1. مصادر المعلومات :تعتبر مصادر المعلومات التي تقيتها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية و يتحدد نجاح هذه الأخيرة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها ،و كلما كانت شاملة لفرع المعرفة البشرية كافة كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية و تحقيق الأهداف التي تسعى إليها ،و الإستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها
2. الكادر البشري المؤهل :يعتمد نجاح خدمات المعلومات اعتمادا أساسيا على مستوى و نوعية العاملين في المكتبات و مدى وعيهم و فهمهم لطبيعة العمل المكتبي فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح خدمات المعلومات و تطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها ،إذ أن حجم و طبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة أهمها :
 - ✓ حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة
 - ✓ نوعية و أعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة
 - ✓ طبيعة و حجم المجموعة المكتبية و مقدار النمو السنوي لها

1 عليان ، رحي مصطفى . أساسيات خدمة المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات . عمان : الدار المنهجية

للنشر والتوزيع ، 2017 . ص38، 39

✓ البرامج و النشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات و الندوات و غيرها
3.التسهيلات اللازمة للمستخدمين و الباحثين :يجب على المكتبات أن تقدم كافة
التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من خدمات المعلومات على الوجه الأكمل ،نذكر
منها :

✓ مناظرة المطالعة و القراءة

✓ القاعات المناسبة المهيأة للقراءة و المطالعة

✓ أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع و الدوريات

✓ أجهزة التصوير

4.المتطلبات المالية (الميزانية): تحتاج المكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة و

متعددة تتمثل في مجموعة من النفقات منها :النفقات المالية التي تحتاجها لشراء

مصادر المعلومات المختلفة والأجهزة و كذا البرمجيات المختلفة و غيرها .¹

4.2. العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات :

هناك مجموعة من العوامل التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط لخدمات المعلومات و

تقديمها:

1.طبيعة المستخدمين و اهتماماتهم و حاجاتهم: حيث يختلف مجتمع المستخدمين من

مكتبة لأخرى من حيث نوعهم و مستوياتهم العمرية و العلمية و الثقافية و حاجاتهم و

إهتماماتهم المعلوماتية ،و عليه فإن خدمات المعلومات المقدمة يجب أن تتواءم مع طبيعة

هذا المجتمع و اهتماماته و حاجاته

1. نوع المكتبة و أهدافها: حيث تختلف خدمات المعلومات المقدمة في مكتبات الأطفال

و المكتبات المدرسية مثلا عنها في المكتبات العامة و الجامعية و المتخصصة

¹ عميمور ، سهام.المرجع السابق.ص27،26

2 حجم المكتبة: من حيث المبنى وحجم المجموعات و طبيعتها و نوعيتها ، و عدد المستفيدين و تنوع اهتماماتهم

3 التكنولوجيا المتوافرة والمطلوبة

4 الميزانية المتوافرة و التي يتوقف عليها تقديم أفضل الخدمات ،بالإضافة إلى إمكانيات التوسع فيها و تطويرها الموارد البشرية المؤهلة و المدربة ذات الخبرة في المجال لبيئة الإدارية و الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و الجغرافية التي تعمل فيها المكتبة في إطارها.¹

5.2. أهمية خدمات المعلومات:

- توفير معلومات تتناسب احتياجات المستخدمين
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات
- متابعة احتياجات الباحثين التي تتغير حسب ظروف الحاجة إلى المعلومات
- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات
- مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم مع احتياجات المستخدمين.²

6.2. أنواع خدمات المعلومات:

1. خدمات المعلومات الفنية (المباشرة): و يقصد به الخدمات المتعلقة بالإجراءات و العمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة و لكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات و تشمل الخدمات التالية:³

¹ عليان ، ربحي مصطفى.المرجع السابق.ص48،47

² المدادحة، أحمد نافع.الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستخدمين.عمان:دار المعتر،2007.ص33،32

³ عزت،خير الدين.نظم تطوير خدمات المكتبات الجامعية.عمان :دار غيداء للنشر والتوزيع،2005،ص101،100

✓ التزويد: يقصد عملية الحصول على الكتب والمواد المكتبية عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل أو الإيداع أو الاشتراك من أجل تلبية احتياجات المستخدمين.¹ تتضمن هذه الخدمات سلسلة واضحة من العمليات و الإجراءات الفنية ولهذا تعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات, ذلك لأن نجاحها في التقديم خدمات مختلفة يتوقف بدرجة الاولى على مدى نجاحها في تقديم الخدمات الوثائقية قدور حول مجموعاتها أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل:

- دراسة مجتمع المستخدمين من حيث خصائصهم وحاجاتهم من المعلومات .

- بناء سياسة مناسبة للتزويد بناءا على نتائج الدراسة .

- القيام بعملية تقييم الموارد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم إختيار المناسب لها.

وتعتبر عملية إختيار مصادر المعلومات من الخدمات المهمة والتي يجب أن تعطى إهتماما كافيا قبل المكتبات و المراكز المعلومات , وذلك لأن الإنتاج العملي واسع جدا في أشكاله و موضوعاته ولغاته و مستوياته, ولهذا يجب أن تكون سياسة واضحة مكتوبة للإختيار تمكن المكتبة من توفير مصادر المعلومات الجيدة والمناسبة للقراءة والباحثين.

ويمكن إختيار مصادر المعلومات مباشرة عن طريق فحصها و تقييمها بطريقة مباشرة عندما تقدم من مؤلف أو عن طريق معارض الكتب, أو بطريقة غير مباشرة من خلال إختيارها من كتالوجات الناشرين أو من خلال البيبليوغرافيات المختلفة وبخاصة الموضوعية والوطنية منها.

ويجب أن تتأكد المكتبات ومراكز المعلومات من أن المصادر التي تم إختيارها غير

متوفرة لدينا.

¹ اللحام ، مصطفى علي.المرجع نفسه.ص87

وتستطيع المكتبات توفير مصادر المعلومات المختلفة من خلال أربعة طرق رئيسية هي:

1:الشراء: وهو المصدر الرئيسي لتوفير معظم مقتنيات المكتبة ويمكن أن يتم الشراء المباشر من الناشر أو عن طريق وكيل يقوم بتقديم هذه الخدمة بمقابل.

2:الإهداء:وهو مصدر آخر لكثير من المصادر المعلومات و خاصة التي تأتي من المؤسسات لا تهدف إلى الربح, وقد يأتي من مصدر كالمؤلفين وطبقات المتقنين و الأغنياء وغيرهم.

3:التبادل:وهو إتفاق بين مكتبتين أو أكثر يتم من خلاله تبادل المواد والمصادر فيما بينهما وفق شروط معينة يتفق عليها الطرفان .

عندما تصل المواد والمصادر المطلوبة إلى قسم التزويد يقوم بتدقيقها ومتابعة أمورها المالية وتسجيلها في السجلات الخاصة بالقسم ثم يحولها بعد ذلك إلى قسم الفهرسة و التصنيف.¹

.الفهرسة والتصنيف:

تعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية مصادر المعلومات من كتب ودوريات و مواد أخرى , بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة أو مراكز المعلومات بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكنين وهي عملية بيان للملاح المادية و الموضوعية لمصادر المعلومات من خلال وصفها بطريقة فنية

¹ كبدي ، آمنة ، حشود ، فاطمة . استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الماستر

: علم المكتبات : جامعة خميس مليانة ، 2014 .ص 23، 24،

, وبدون الفهرسة تصبح المكتبات و مراكز المعلومات مجرد مخازن لمصادر المعلومات في تحقيق أهدافها وخدمة المستخدمين يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح عملية الفهرسة وإعداد الفهارس التي لديها بطريقة علمية.¹

تحتل الفهرسة أهمية كبيرة بحيث أنها:

- أداة للضبط البيبليوغرافي.
- أداة لإسترجاع المعلومات.
- أداة لتقييم المجموعات وفقا لموضوعاتها.
- تعتبر كقائمة حصرية لتسجيل المواد في المكتبة

أنواع الفهرسة:

1. **الفهرسة الوصفية:** وهي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية ومصادر المعلومات عن طريق مجموعة من البيانات مثل إسم المؤلف عنوان الوعاء ومكان نشره التي تعطى للمستفيد صورة مصغرة واضحة تتيح التعرف على المصدر قبل الإطلاع عليه.
2. **الفهرسة الموضوعية:** وهي التي تهتم بوصف المحتوى الموضوعي لمصادر المعلومات , وتمثيله برؤوس الموضوعات , وأرقام التصنيف.
3. **التصنيف:** هو عبارة عن تلك العمليات التي بموجبها تقسم أية مجموعة من المواد إلى مجموعات فرعية بحيث تتكون كل مجموعة من وحدات ذات صفات أو خصائص متجانسة تجعلها نوعا محددًا, بحيث ينتج عن ذلك فصل المواد غير متجانسة تبعًا لدرجة إختلافها.²

1 عليان ، ربحي مصطفى ، المومني ، حسن أحمد . أساسيات المكتبة والمعلومات و البحث الأكاديمي . عمان : دار عالم الكتب الحديثة ، 2009.ص13

2 بو عافية ، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة.رسالة ماجستير: علم المكتبات:جامعة قسنطينة،2006.ص66،65

ويعرف أيضا جمع وترتيب الأشياء المتشابهة في الأقسام تبعا للصفات المتشابهة , وتصنيف الكتب هو تميزها بعضا عن بعض بحسب موضوعاتها وذلك وفق منهج تصنيف معين , حيث ترتب الكتب وفق هذا المنهج على الرفوف لتسهيل الحصول عليها عند الطلب ومعرفة أماكنها في أسرع وقت وبأقل جهد.¹

أما أشهر أنظمة التصنيف الشائعة حاليا بين المكتبات ومراكز المعلومات هي :

1: نظام تصنيف ديوي العشري, ويستخدم الأرقام فقط.

2: نظام تصنيف مكتبة الكونجرس , ويستخدم الحروف و الأرقام.

3: نظام التصنيف العشريني العالمي , ويعتمد أساسا على نظام ديوي العشري.²

وظائف التصنيف: يؤدي التصنيف عدة وظائف في المكتبة أهمها ما يلي:

- تنظيم مصادر المكتبة بقصد الإستفادة منها.
- مساعدة الباحثين في الوصول إلى ما يحتاجونه من معلومات بسهولة .
- يعمل على تجميع مصادر المعلومات الخاصة بالموضوع الواحد في مكان واحد.
- تسهيل عملية جرد مصادر ومقتنيات المكتبة .
- المساهمة في تسيير الخدمات و الأنشطة المكتبية المختلفة.³

1 بوالصيود ، مريم ، زينوت ، شفيعة.خدمات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي.مذكرة لنيل شهادة الماستر: علم المكتبات:جامعة قسنطينة،2011.ص16،15،14
2 عليان ، ربحي مصطفى،المومني،حسن أحمد. المرجع السابق.ص195
3 بوالصيود ، مريم ، زينوت ، شفيعة.خدمات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي.المرجع السابق.ص16

3.التكشيف والإستخلاص:

التكشيف هو مجموعة من المصطلحات والرموز التي تعبر عن الوثيقة ومما يجدر ذكره أن التكشيف أصبح في هذه الأيام علما وفنا، ويتطلب التكشيف أن يكون المكشف عارفا بتقنيات المكانز و رؤوس الموضوعات .

. خطوات وإجراءات التكشيف:

- فحص الوثيقة ومعرفة محتواها .
- تحديد وتحليل المفاهيم الرئيسية في موضوع الوثيقة.
- ترجمة المفاهيم الرئيسية بمصطلحات لغة التكشيف إلى وسائل التعريف مناسبة .
- إضافة المكان لكل مصطلح من المصطلحات المستخدمة في لغة التكشيف.¹

. أشكال الكشافات:

- الكشافات التقليدية: وهي تتخذ الأشكال التالية :

1: الشكل المطبوع :ويكون مطبوع على شكل كتاب أو ملحق بالدورية .

2: الشكل البطاقي :ويكون على شكل بطاقات .

الكشافة غير تقليدية :تتخذ الأشكال التالية :

1:شكل المصغرات (ميكروفيلم أو ميكروفيش) وبخاصة مخرجات الحاسوب .

2:على شكل شريط ممغنط أو قرص ممغنط حيث يكون جزء من نظام المعلومات ومن

ثم الإستفادة منها عند عرضها .

¹المدادحة ، أحمد نافع.المرجع السابق.ص71

3:الكشافة المخزنة على الأقراص المتراسةCD.ROM.

4:الكشافات المتاحة على شبكة الانترنت.¹

الإستخلاص: هو تمثيل موجز ودقيق لمحتويات وثيقة بأسلوب مشابه لأسلوب الوثيقة الأصلية مصحوبة بوصف يتضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية .

خطوات إعداد المستخلص:

1:تحديد المعلومات البيبليوغرافية الخاصة بالوثيقة و تشمل تحديد العنوان وبيانات

المؤلف وبيانات الإحالة إلى المصدر .

2:إعداد نص المستخلص وكتابته .

3:المراجعة و التحرير للمستخلص.

أشكال المستخلصات:

يمكن أن تظهر المستخلصات على النحو التالي:

- مع الوثيقة نفسها وكجزء منها وعادة في مقدمتها وفي هذه الحالة يقوم المؤلف نفسه بإعداد المستخلص.

مستقلة تماما عن الوثيقة الأصلية وفي هذه الحالة تظهر المستخلصات في شكل دوريات وقد تكون مخزنة آليا.²

¹بوالصيود،مريم،زينوت،شفيعة.المرجع السابق.ص18

² موقع إلكتروني: <http://ar.wikipedia.org/wiki/> وتمت الزيارة يوم 2018/01/31 على الساعة 11:20

خدمات المعلومات المباشرة :

وهي تسمى بخدمات المستخدمين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات و المراكز المعلومات للمستخدمين مباشرة أو التي تتعامل فيها المكتبات والمراكز المعلومات مع المستخدم بشكل المباشر.¹

كما تعرف أيضا "هي خدمات تقدم بناء على طلب المستخدم نفسه مثل الإطلاع والتصوير , الخدمات المرجعية ,خدمات الترجمة.....إلخ"²

1:خدمة الإعارة: خدمات الإعارة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات لروادها سواء الإعارة الداخلية للمراجع والنسخ الوحيد.أو الإعارة الخارجية للمكتبات الغير المرجعية . لأن الإعارة تنشط حركة الإعارة وتزيد من إقبال القراء على المكتبة , كما أنها تزيد من إيمان رواد المكتبات بأهميتها في عصر العولمة وعصر تفجر المعلومات وفجوة المعلومات.³

كما يعرفها سعيد أحمد حسين بأنها "هي عملية التسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لإستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الإستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة .⁴

¹عزت ، خير الدين.المرجع السابق.ص100

² سعيد،نورية . تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال مبادئ الجودة الشاملة . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات:جامعة جيجل،2012.ص80

³ هاني،محمد . المكتبات ، أنواعها ،أوعيتها ، خدماتها . دسوق : دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ، 2014 . ص197.³

⁴ النوايسه،غالب عوض . خدمات المستخدمين من المكتبات و مراكز المعلومات . عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع ،2000.ص34،

كما تعرف أيضا "بأنها الخدمة المكتبية التي تمكن القارئ من إستعارة عدد معين من الوثائق لفترة زمنية معينة , ويشرف على هذه الخدمة موظف أو أكثر وذلك حسب حجم المكتبة ونوعها وحجم المستفيدين من هذه الخدمة.¹

كما يعرفها سعيد أحمد حسين بأنها "هي عملية التسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لإستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الإستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة.²

كما تعرف أيضا "بأنها الخدمة المكتبية التي تمكن القارئ من إستعارة عدد معين من الوثائق لفترة زمنية معينة , ويشرف على هذه الخدمة موظف أو أكثر وذلك حسب حجم المكتبة ونوعها وحجم المستفيدين من هذه الخدمة.³

مهام قسم الإعارة:

- تقديم قوائم بالكتب المطلوبة والمواد الأخرى لقسم التزويد لتوفيرها .
- إعداد الهويات الخاصة بالمستفيدين وتثبيت أسمائهم والمعلومات الضرورية عنهم .
- تنظيم سجلات الإعارة .
- إعارة الكتب و إرجاعها.
- تنظيم إحصائيات الإعارة.⁴

أنواع الإعارة :

¹عابدة ،حسان . أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية . الأردن: دار المعتر، 2010،ص73
² النوايسه،غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات . عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع ،2000،ص34
³عابدة ،حسان . أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية . الأردن: دار المعتر، 2010،ص73
⁴ المدادحة ، أحمد نافع .المرجع السابق،ص41

يمكن تقسيم الإعارة إلى نوعين رئيسيين في جميع المكتبات سواء عامة أو متخصصة أو أكاديمية وهذه الأنواع تؤدي إلى استخدام أفضل المواد المكتبية المتوفرة ومن هذه الأنواع:

أولاً: الإعارة حسب الرفوف

هناك نوعين من الإعارة حسب الرفوف هما :

نظام الأرفف المفتوحة : وهو النظام الذي يسمح لجميع المستفيدين الدخول إلى المكتبة والتجوال بين الأرفف لإختيار المواد المكتبية التي يرغبون في قراءتها و إستعارتها ويحتاج هذا النظام إلى عدة متطلبات .

- تدريب المستفيدين على طبيعة الوصول إلى الأرفف و إخراج الكتب المطلوبة منها وإعادة ترتيبها بشكل دقيق .

- توفير مساحات واسعة بين الأرفف لإعطاء المستفيدين فرصة للتجوال بينها بسهولة .

2. نظام الأرفف المغلقة: وهذا النظام لا يسمح للمستفيد بالوصول إلى الأرفف و التجول بينهما أو المطالعة إطلاقاً بل يقوم المستفيد عادة بتعبئة نموذج خاص للإعارة ،يضم معلومات ببليوغرافية كافية عن الكتب و معلومات عن المستفيد و يسلمه لموظف الإعارة المختص الذي يقوم بدوره في البحث عن الكتاب و إحضاره من على الرفوف ومن إيجابيات هذا النظام :

- يوفر هذا النظام في المساحات الكبيرة المخصصة بين الأرفف .

- تبقى الكتب على الأرفف منظمة فإن الموظف المسؤول هو الذي يعيد تنظيمها

- يوفر تكاليف شراء الأثاث و خصوصاً مناضد المطالعة

- إن هذا النظام يحد من ضياع الكتب أو إتلافها

3. الإعارة حسب المستخدم :هناك نوعين من الإعارة حسب المستخدم هما :

✓ الإعارة الداخلية :الإعارة الداخلية نتيجة طبيعية لسياسة الأرفف المفتوحة و تعني

" عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المتخصصة لها"

✓ الإعارة الخارجية :وهي من حق القارئ مع ضرورة توفير شروط أوفر لبعض الرواد كالمدرسين أو الباحثين في المكتبات الأكاديمية وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة إلا بعد تسجيله و تحديد مدة الإعارة و هذا النوع من الإعارة يتأثر بعوامل أساسية هامة منها:

• عدد أفراد مجتمع المستفيدين من المكتبة

• حجم مجموعات المكتبة

• عدد موظفي قسم الإعارة¹

2. خدمات التصوير و الاستنساخ : وهي إحدى خدمات المعلومات للمستفيدين حيث يتم

تصوير صفحات الأوعية التقليدية و غير التقليدية التي يرغبها القارئ ،وهذا يدخل في مجال علم الاستنساخ ،فقد لا يمكن استعارة أصل الوثيقة لأنها نسخة وحيدة ،أو أنها مرجع لا يسمح بإعارته أو نادرة أو ضخمة الحجم صعبة النقل و الإعارة ،وقد لا يرغب المستفيد الحصول على النسخة الأصلية و إنما يريد استنساخ صفحات منها و قد يتم تصوير المطلوب في شكله الأصلي أو مصغرا على ميكروفيلم و هذا يتطلب وجود آلات التصوير و الاستنساخ الحديثة و تتم تلك الخدمة في بعض المكتبات دون مقابل مادي و بأسعار رخيصة و رمزية .²

1 النوايسة ،غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات . المرجع السابق.ص 41،42

2 هاني ،محمد .خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات.دسوق:دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ،2014. ص 160،

أهمية التصوير و الاستنساخ :

- رغبة المستفيد في الإحتفاظ بمعلومات معينة لنفسه لأنه بحاجة لها على الدوام
- يؤمن للمستفيد نسخ عن بعض أشكال مصادر المعلومات التي يصعب تداولها خارج المكتبة

- توفر الوقت و الجهد للمستفيد في الحصول على نسخة طبق الأصل من معلومة معينة يريد الاحتفاظ بها لنفسه بدلا من نسخها باليد
- وسيلة مناسبة لزيادة عدد مصادر المعلومات النادرة.¹

3. خدمة الإحاطة الجارية :هي تعريف الباحث و إحاطته بالمعلومات الحديثة في مجال عمله أو مهنته و هي من الخدمات الفعالة في توصيل المعلومات للباحثين و تعرف أيضا بأنها نظم استعراض الوثائق المتاحة و اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة و تسجيلها حتى يمكن إرسال إخطارات للأفراد أو جماعة محل اهتمام.²

و تأتي هذه الخدمة من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام و التخصص ،و كذلك تتبع من اهتمامات المؤسسة ذاتها بقضية المعلومات و ضرورة توفرها من أجل تطوير سياستها و تحسين إنتاجها و خدماتها و التخطيط المستقبلي لبرامجها

و تتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات التالية:

✓ استعراض الوثائق و المصادر التي تصل المكتبة و تصفحها

اختيار المواد التي تناسب احتياجات المستفيدين

¹ بوالصيود ،مريم، زينوت ،شفيعة .المرجع السابق. ص24،25

² مرابطي إسمهان . اليقظة التسويقية ودورها في تحسين خدمات المكتبة . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة تبسة،2015.ص50

✓ إشعار المستفيدين و إعلامهم بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة

و تتخذ المكتبات عدة طرق لتقديم الإحاطة الجارية و إعلام المستفيدين بها أهمها :

- نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية
- نشرة الإضافات الجديدة
- الاتصال الهاتفي و الزيارات الشخصية للباحثين
- لوحة الإعلانات و العرض
- تداول الدوريات.¹

4. الخدمة المرجعية: يقصد بها كل ما يبذله العاملون بالمكتبات ومرافق المعلومات

من جهد و كل ما توفره هذه المرافق من أدوات وإمكانيات من شأنها الإرتفاع بمستوى فعالية الإفادة من المصادر أينما وجدت أو هي الجهود التي تقدمها المكتبة لمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات.²

كما تعرف أيضا "هي الإجابة على كافة الأسئلة والإستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع من المستفيدين , ولا تقصر الخدمة المرجعية على هذا فقط , بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف و الخطوات اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة على الإستفسارات و أسئلة المستفيدين"³والخدمة المرجعية عناصر عديدة منها:

¹عميمور ،سهام . المرجع السابق.ص32

² نويري ، عزيزة. التكوين أثناء الخدمة في المكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة تبسة،2013. ص 21،22

³ شيخ إدريس ، بدر الدين ، إدريس ، محمد الشيخ . مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية . السعودية : مؤتمر24للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات . ص110

- الرد على الإستفسارات.

- إقتناء المراجع الهامة المتنوعة منها المراجع منها القواميس و الموسوعات والكتب السنوية والمعاجم اللغوية.

- الإرشاد إلى كيفية إستخدام هذه المراجع وهذه الوظيفة إختصاصي المراجع¹.

خدمة البث الإنتقائي: يعرفها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات هو خدمة مستمرة لبث الوثائق و المراجع و المستخلصات و البيانات التي يجري اختيارها وفقا لاتجاهات و اهتمامات المستفيدين²

وتعرف أيضا "هي تعريف الباحثين بالوثائق الحديثة التي لها صلة بمواضيع بحوثهم، وتعتمد هذه الخدمة في معرفة اهتمامات و ميول الباحث العلمية والهدف الأساسي من هذه الخدمة ،هو توفير وقت الباحث (المستفيد) في الإطلاع على الإنتاج الفكري في الموضوعات التي تهتم ببحثه ،و عمله بأقل جهد ،وفي أسرع وقت ممكن³

مميزات البث الانتقائي للمعلومات:

- ادخار الوقت الذي يمضيه الباحث في المكتبة للبحث عما هو جديد

- استرجاع كل ماله علاقة باهتمامات الباحث الحالية

¹ كيلاني ، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء ، 2014. ص64

² الدباس ، ريا أحمد . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الإلكترونية. عمان : دار البداية ، 2012. ص250

³ بن عميرة ، عبد الكريم . تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم

المكتبات : جامعة قسنطينة، 2006. ص 141

. التعرف على أعلام و مشاهير المتخصصين في موضوعات معينة¹

6. خدمة الترجمة: تساهم خدمة الترجمة في تخطي الحواجز اللغوية التي تحول دون

الاستفادة من الإنتاج العلمي، الذي ينشر باللغات الأجنبية من خلال ترجمة المصادر

ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين

ويمكن القول أن هذه الخدمات تعتبر ضرورية بالنسبة للمكتبات الجامعية، و لا يمكن

الاستغناء عنها خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، و تنوع حاجيات

المستفيدين و تعددها²

وهناك عدة طرق يمكن لأي باحث أن يحصل بواسطتها على الترجمات التي يحتاج إليها

ومنها :

- إعداد ترجمات خاصة حسب طلب الباحثين و المستفيدين

- معرفة مكان ترجمات موجودة فعلا "للمقالات المطلوبة"

- إعداد و نشر ترجمات مختارة للبحوث التي تعد ذات أهمية خاصة في مجال موضوعي

معين

- نشر ترجمات كاملة لبعض الدوريات المتخصصة ذات الأهمية الخاصة وبخاصة في

مجال العلوم و التقنيات.³

1 موقع إلكتروني : : <http://fatemasy2014.wodpress.com> تمت الزيارة 2018/02/02 على الساعة

11:20

2 دعي، أحمد . التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية . مذكرة

لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات :جامعة وهران، 2015. ص57

3 موقع إلكتروني : <http://ar.wikipedia.org/wiki/> تمت الزيارة يوم 2018/02/02 على الساعة 11:20

7. خدمة تدريب المستفيدين : هو إمداد الفرد بالمهارات الأساسية لاستخدام الكتب و المكتبات استخداما وظيفيا يساعد على الحصول أية معلومة يطلبها ومن أساليب التدريب:

- عن طريق نشر كتيبات تشرح كيفية استعمال المكتبة .
- توصيل التعليمات للقراء من خلال لوحات الإعلان .
- تعويد الطالب على حسن استعمال موارد المكتبة .

ولهذا فخدمة التكوين المستفيدين مهمة جدا حيث لابد على المكتبات أن تكون مستفيديها وفقا لبرامج ومناهج حديثة , حيث يتم التكوين في مجال وسائلها وتجهيزاتها حتى تتمكن من حسن استغلال المكتبة , وبالتالي الحصول على المعلومات المطلوب في حالة توفرها.¹

الخدمة الببليوغرافية: تعطى هذه الخدمة درجة كبيرة من الأهمية وخاصة الباحثين وطلبة الدراسات العليا ولهذا تعتبر أساسية وضرورية في المكتبات وتأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري , وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته وتعقد واحتياجات وأهمية الوقت في حياتهم.

ويتلخص الدور الذي يتمكن أن تقوم به المكتبات في مجال الببليوغرافيا في:

- . اختيار الببليوغرافيات المختلفة اللازمة والمناسبة .
- . توفير الببليوغرافيات المختلفة للباحثين و إعلامهم عن توافرها.
- . إرشاد الباحثين و تدريبهم على كيفية استخدام الببليوغرافيات المختلفة.

¹ سعيود ، نورية .المرجع السابق .ص 25

. تقديم معلومات ببليوغرافية عن المصادر التي يحتاجها الباحثين.¹

9.خدمات الدوريات :

هي مطبوعات تصدر على فترات منظمة , ولها عنوان واحد متميز ويشرك في تحريرها العديد من الكتاب .

أهمية الدوريات:

. سرعة نشر المعلومات وحدائتها .

. التنوع الموضوعي حيث يعالج مواضيع عديدة تغطي جوانب المعرفة البشرية .

. تمتاز مقالاتها والبحوث المنشورة بها بالتركيز والإيجاز .

. من حيث الشكل تمتاز بسهولة حملها وإمكانية قراءة موضوعاتها .

. تحتوي على معلومات قد لا توجد في غيرها من مصادر المعلومات .

أنواع الدوريات:

قسمت حسب فترة الصدور , الجهة المصدرة , المواضيع :

1.حسب فترة الصدور : يومية ,أسبوعية , نصف شهرية , فصلية , سنوية , الدوريات

غير منظمة الصور .

2.حسب الجهة المصدرة :قسمت إلى دوريات الهيئات الحكومية , الدوريات التجارية ,

الدوريات المهنية (من طرف الجمعيات المهنية).

3.حسب المواضيع : قسمت إلى عامة ومتخصصة:

¹كجدي ، أمّنة ، حشود ، فاطمة . المرجع السابق . ص 29

✓ **الدوريات العامة:** تهتم بنشر المقالات والبحث التي تغطي موضوعات مختلفة موجهة إلى فئات متعددة من الجمهور.

✓ **الدوريات المتخصصة:** تهتم بنشر المقالات والبحوث العلمية في تخصص معين.¹

7.2. أهداف خدمات المعلومات:

- تلبية حاجيات المجتمع الجامعي من المعلومات و تسهيل وصولهم إليها
- سرعة إحاطة المجتمع الجامعي بمصادر المعلومات الحديثة
- التعرف على الاحتياجات المتغيرة لأفراد المجتمع الجامعي تبعا لتغير ظروف حاجاتهم إلى المعلومات و العمل على تلبية هذه الحاجات ، و عليه فإن المكتبة الجامعية هي الاستجابة لحاجاتهم الحالية و المستقبلية
- الدقة و الملائمة و الحداثة فيما يقدم من معلومات ، و ذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات المتطورة .مما يزيد من رضا المستفيدين منها و ولائهم لها
- زيادة اقتناع أفراد المجتمع الجامعي و تعميق شعورهم بأن كافة إمكانيات المكتبة الجامعية و مواردها مسخرة لخدمتهم.²

8.2.مشكلات خدمات المعلومات :

✓ **المشكلات المتعلقة بتوافر المعلومة عند الحاجة إليها:** إن متخذ القرار أو الباحث يكون مرتبط ارتباطا ماديا بتواجد الوعاء الذي يحتوي على المعلومة و هذا لا يتوفر عند الحاجة إليه في كثير من الأوقات ،حيث يكون تواجد المعلومة مرتبط بمواعيد العمل الخاصة بالمكتبة ،أو بتواجد الوعاء داخل المكتبة ،و كذلك تقادم المعلومة المقدمة حيث يتوقف شكل المعلومة على المعلومة التي تنشر ورقية و التي قد لا

¹ بوالصبيود ، مريم ،زينوت ، شفيعة. المرجع السابق . ص 32،33

² المرجع نفسه .ص10

ترتبط بالوقائع الفعلية و التغييرات .

✓ **المشكلات الخاصة بتوحيد أسماء و عناوين الأوعية:** يجب أن يتم توحيد الأسماء الخاصة بالمؤلفين , لأن أي اختلاف في الاسم الخاص بالمؤلفين يؤدي إلى تغيير ترتيبه , وفقا للحروف الهجائية , والتي جرت العادة على استخدامها كوسيلة أساسية للترتيب و الأرشفة .

✓ **المشكلات الخاصة بسرعة الوصول للمعلومات المطلوبة:** تتمثل هذه المعلومة في بطيء عملية الوصول للمعلومات المطلوبة , حيث يتطلب هذا الأمر البحث على أساس التصنيف الموضوعي كمدخل رئيس أو مؤلف , أو استخدام البطاقات وهو ما يتطلب جهد كبير , وكذلك امتلاك الخبرة اللازمة للقيام بهذا العمل .

✓ **المشكلات الخاصة بتصنيف الأوعية المعلوماتية:**

إن الأوعية التي تحتل عدة تصنيف , فمثلا كتاب يدور حول اتخاذ القرارات الإدارية في ظل بيئة المعلومات فيصنف هذا الكتاب على أنه في علم إدارة الأعمال ولا يصنف على أنه نظم المعلومات الإدارية , عدم خبرة الباحث أو متخذ القرار الخاص بالتصنيف , فإن متخذ القرارات لن يستطيع الحصول على المعلومات التي يرغب بها.¹

¹اللحام ، مصطفى علي .المرجع نفسه . ص 44،45

خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق يتضح جليا أن المكتبات الجامعية لها دور في العملية التعليمية من خلال خدمات المعلومات التي تقدمها لتلبية احتياجات المستخدمين لكي تكون المكتبة الجامعية رافدا من روافد التعليم و البحث العلمي ، و يجب أن تسعى دائما لتحسين مستوى خدماتها .

الفصل الثالث

خدمات المعلومات بالمكتبات

الجامعية في ظل تكنولوجيا

المعلومات

تمهيد

إن المكتبات الجامعية تحقق أهدافها من خلال خدمات المعلومات التي تقدمها لمجتمع مستفيديها، و التي يجب أن تتلاءم و احتياجاتهم المختلفة و المتغيرة في نفس الوقت خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي كان له الأثر الكبير في جميع المجالات و لا سيما المكتبات الجامعية و إستغلالها لتحسين خدماتها و تطويرها و تقديمها بشكل مناسب يناسب تطلعات المستفيدين وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى تكنولوجيا المعلومات من حيث تعريفها و أنواعها و خصائصها و خدمات المعلومات الالكترونية من حيث مفهومها و خصائصها و أنواعها و متطلباتها

1.تكنولوجيا المعلومات :

1.1.تعريف تكنولوجيا المعلومات :عرفها"ROOT"(بأنها مجموعة من المعارف التي

يمكن أن تستعمل في إنتاج السلع وفي إنتاجها سلع جديدة)¹.

ويعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات لأحد محمد الشامي وسيد حسب الله فيعرف التكنولوجيا المعلومات"بأنها الحصول على المعلومات واختزانها وبثها وذلك باستخدام توليفه من المعدات الميكروالالكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد"² كما تعرفها منظمة اليونسكو بأنها "مجالات المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسة والأساليب الإدارية مستخدمة في معالجة المعلومات وتطبيقاتها , إنها فاعل الحاسبة الآلية والأجهزة مع الإنسان ومشاركتها في الأمور الاجتماعية و الاقتصادية "³.

¹ باشوية ، سالم .الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية . رسالة ماجستير : علم المكتبات : جامعة الجزائر، 2008. ص37

² الصيرفي ، محمد .إدارة تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2009. ص19

³ جعفر ،الجاسم . تكنولوجيا المعلومات . عمان : دار أسامة للنشر و التوزيع، 2005. ص 51

2.1. تطور تكنولوجيا المعلومات :

مرت تكنولوجيا المعلومات عبر الزمن بمراحل عديدة يمكن تصورها على النحو التالي:

- مرحلة اختراع الكتابة.
 - مرحلة اختراع الطباعة .
 - مرحلة التكنولوجيا المسموعة والمرئية والنسخ المصغرة.
 - مرحلة اختراع الحاسب الالكتروني تطويره عبر مراحل و أجيال متعددة واستخدام نظم الأقراص المدمجة .
 - مرحلة التزاوج بين الحاسب و الآلي المتطور و تكنولوجيا والاتصال المختلفة الأنواع وصولا إلى شبكة المعلومات المختلفة على رأسها الانترنت.
- ويلاحظ أن التكنولوجيا التي شهدها العالم في الربع الأخير من القرن العشرين أوائل القرن الحادي والعشرين وقد قلبت مؤسسات المعلومات رأسا على عقب بل وغيّرت الكثير من ملامحها إذ يلاحظ الاتجاه الواضح نحو مصادر المعلومات الالكترونية وبأشكالها المختلفة وقواعد البيانات والتغير الملموس في أساليب البحث عن المعلومات , وقطاعات أخرى مثل الحواسيب و الاتصالات و تزايد أهمية المعلومات نفسها باعتبارها صناعة و تجارة تؤثر بشكل واضح في اقتصادياتها الأمم.¹

¹ عبد الهادي ،محمد فتحي . مقدمة في علم المعلومات .الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ،2008. ص 155

3.1. مكونات تكنولوجيا المعلومات:

إن تكنولوجيا المعلومات ليست مجرد تجهيزات و معدات فقط بل تشمل مجموعة الوحدات المتكاملة فيما بينها وهي كالآتي:

- تكنولوجيا الإعلام الآلي: و تشمل تكنولوجيا المعالجة الآلية للمعلومات من حواسيب و ملحقاتها سواء كانت تجهيزات أو برمجيات
 - تكنولوجيا الاتصال: و تعني الاتصالات السلكية و اللاسلكية و شبكات تراسل المعلومات ، و تعتمد تكنولوجيا الاتصالات بالأساس على البصريات و السمعيات و الإعلامية ، من بين هذه التكنولوجيات نذكر الهاتف و الأقمار الصناعية و الأنسجة البصرية و غيرها .
 - مصادر المعلومات: و تشمل كل أشكال المعلومات من نص و صورة و صوت ، و يتم جمعها و تنظيمها و تخزينها بواسطة تكنولوجيا معينة .
 - المتدخلون: و يشمل جميع الأشخاص الذين يتدخلون في استخدام تكنولوجيا المعلومات و مصادر المعلومات الحديثة و كذا المصممين و يمكن اعتبار هؤلاء الأشخاص الجانب الأساسي لتكنولوجيا المعلومات
- و الملاحظ أنه عند استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لا يمكن الفصل بين هذه المكونات الأربعة لأنها مكملة لبعضها البعض.¹

1.4. متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

- الاستعمال الفعال و التطبيق الأنجع لتكنولوجيا المعلومات غالبا ما يتطلب بعض التغييرات في الهياكل الاجتماعية و الأنظمة الإدارية التي تتعامل مع التكنولوجيا .

1 تومي ، عبد الرزاق . تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية . رسالة ماجستير: علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، 2006 . ص64

الفصل الثالث.....خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

- توفير المكان المناسب و الجو الملائم لأن تكنولوجيا المعلومات عرضة للكثير من الأخطار سواء كانت طبيعية مثل الزلازل و الفيضانات و الرطوبة و الحرارة أو البشرية مثل التخريب و السرقة

. الاهتمام بتوجيهات الإدارة و المحتوى الضمني الذي تستخدمه لتدعيم التغيير التكنولوجي المبكر

- توفير متخصصين على درجة عالية من القدرة على التفكير و التخطيط و التجديد و الإدارة حتى يمكن الدخول إلى سوق المعلومات الرائجة التي يشتد فيها التنافس بين الدول و الشركات و الهيئات.

. توفير الرغبة لدى الإدارة في تبني توجهات واضحة تجاه التخريب و تحمل المخاطر و ألا يبقى دوره فقط هو الالتزام بالاستجابة للطلبات ،و ردود الأفعال تجاه ما يحدث

- ضرورة رفع مستويات التعليم الأساسي و الجامعي و التدريب ،و تضافر سياسة التشغيل مع غيرها من السياسات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية .

- تنمية ثقافة داعمة و مناخ يسهل تطبيق تكنولوجيا المعلومات و المشاركة في المعلومات المرونة في الأدوات لإدراك التميز و التفوق الفني في المؤسسات التي تفقد هذا التوجه تفشل في إدراك الفرص الجديدة التي تقدمها لها تكنولوجيا المعلومات .

- الحاجة المستمرة للمهارات الفردية و الخلفية التعليمية الملائمة للعمل على تطوير الذكاء الصناعي ،و الحرص على حسن استخدامه ،حيث أن الطلب يزداد أكثر فأكثر على الخبراء للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات تصميمًا و تطويرًا.

و عليه فإنه أي كان من أنواع تكنولوجيا المعلومات فإن تطبيقها يحتاج إلى :

✓ الإطار القانوني بما فيه الإدارة السياسية

✓ الإطار المادي: المكان، الأجهزة و المعدات من حواسيب و ملحقاتها و تكنولوجيا

الاتصال

✓ الإطار البشري: يتطلب توفير متخصصين على درجة عالية من الكفاءة

✓ الميزانية: يجب أن تكون مستقرة و في تزايد و تكون جزء من الميزانية العامة، و لكنها

مخصصة لتكنولوجيا المعلومات¹.

5.1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

1. الحاسوب: هو جهاز إلكتروني له القدرة على استقبال المعلومات والبيانات واختزانها ذاتيا

بواسطة برامج أو تطبيقات تشمل على تعليمات لانجاز مهمة معينة، وهو آلة مكونة من

عدد من المعدات (hardware) تتعامل مع البيانات وفق لمجموعة من التعليمات

تسمى البرمج (software) تدار من طرف أشخاص².

✓ أنواع الحواسيب:

- الحواسيب الكبرى من نوع BULL, IBM, CRAY.

- الحواسيب المتوسطة: لها أبعاد وسيطة يمكن أن تشغل قاعدة من الحجم العادي، ويتطلب

تشغيلها مختصين في الإعلام الآلي.

- الحواسيب الميكروية: هي حواسيب ذات أبعاد صغيرة، يحكم تشغيلها وحدة مركزية

صغيرة، تجهز بلوحة مفاتيح تشمل على ملامس رقمية، و ملامس للأحرف و ملامس وظيفية

مبرمجة، و تكون بمثابة أداة للاتصال ما بين المستعمل والحاسوب وأصبحت حاليا مجهزة

¹ المرجع نفسه. ص 59، 60

² غراممي، وهيبة. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. الجزائر: جامعة الجزائر، 2008. ص 28

بنظام الفأرة : وهي عبارة عن نظام تحكم عن بعد , وهذه الحواسيب لها خاصية إمكانية استخدامها من غير المختصين في الإعلام الآلي .¹

2.البرمجيات :

هي مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان الذي يطلق عليه إسم المبرمج , والبرمجيات هي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج معينة.

ويمكن النظر إلى جانب البرمجيات على أنه يتكون من :

1. برمجيات نظام التشغيل: وهي تضم كل البرامج المشغلة الآلة وهي برامج أنشأت

خصيصا لتنظيم سير المكونات الآلية للحاسوب , فهي تقوم بتفسير الأوامر المقدمة من المستعمل وتحويلها إلى إشارات تشغل المعدات ومن أمثلها نظام WINPOWS .
LINUX - FINDON .

2.برمجيات التطبيق : وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها في مؤسسات مختلفة , ويتم إعداد البرمجيات التطبيقية بكتابتها بإحدى لغات البرمجية ذات مستوى العالي وتشمل البرامج كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية وعمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها .

3.برمجيات التأليف (لغات البرمجة): هي مجموعة من البرامج التي تعني بترجمة التعليمات إلى لغة الآلة , بمعنى آخر فإنه يتم ترجمة التعليمات التي تشكل البرامج التطبيقي

¹ مراد ، كريم . المرجع السابق .ص 97

باللغات مثل : BASIC FORTRAN _ COBAL_ PASCAL , إلى لغة يفهمها

الحاسوب أي إلى رموز مكتوبة بالأرقام الثنائية¹

3. الشبكات:

هي عبارة عن ربط جهازين حاسوب فأكثر (مجموعة من الأجهزة) مع بعضها البعض وذلك لتبادل البيانات وموارد الكمبيوتر مثل : الطابعات ,الملفات ,وغيرها²

أهمية الشبكات :

نظرا للفوائد الكثيرة للشبكات بمختلف أنواعها , والتي أكسبتها أهمية كبيرة منها :

- 1.المشاركة بمصادر الموارد حيث تمكن الشبكة مستخدميها من التشارك لاستخدام الموارد الموجودة مثل الطابعات , الماسحات الضوئية .
2. المشاركة بالبرمجيات مثل تشارك جميع المستخدمين في المنظمة لقاعدة بيانات واحدة .
3. المشاركة بالبيانات المخزنة في قواعد البيانات .
- 4.تبادل الملفات والمعطيات ما بين الأجهزة المختلفة
5. توفير الوقت والجهد عند تقديم الخدمات .
6. تقليل التكاليف .³

4.الانترنت :

هي مجموعة من الشبكات يتصل بعضها ببعض باستخدام بروتوكولات بحيث تستطيع الكمبيوترات غير المتماثلة التخاطب التالية :

¹ قنديلجي ، عامر ، السمارائي ،إيمان فاضل . تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها . عمان : مؤسسة الوراق ،2002. ص

² عليان ، رحي مصطفى . المكتبات الإلكترونية و المكتبات الرقمية . عمان : دار الصفاء ، 2010 .ص225

³ موقع إلكتروني : falsteen.yoo7.com تمت الزيارة يوم : 2018/02/09 على الساعة 11:39

- إتاحة فرصة البحث المباشر في فهارس مكتبات البحث الرئيسية في الدول المتقدمة وفهارس دور النشر مثل مكتبة الكونجرس الأمريكية .
- إتاحة فرصة الوصول إلى الأعداد المتزايدة بسرعة من دوريات المتخصصة في شكلها الإلكتروني , ومواقع المجموعات الأرشيفية من هذه المطبوعات الإلكترونية .
- إتاحة إمكانيات التعاون بين المكتبات , بكفاءة وفعالية , وتجاوز البعد المكاني في مختلف المجالات مثل إمكانيات التراسل البيانات والإعارة المتبادلة وخدمات إيصال الوثائق
- البريد الإلكتروني حيث يتيح الفرصة للمخاطبة والاستفسار والحصول على المعلومات وطلب مصادر المعلومات بين المكتبات والمؤسسات ودور النشر بسرعة فائقة .¹

4.وظائف تكنولوجيا المعلومات:

- إن استخدام الأمثلة لتكنولوجيا المعلومات , ومعرفة أساليب الاستفادة القصوى منها يجعلها تستطيع القيام بمجموعة من الوظائف والتي يمكن أن تجمعها فيما يلي:
1. تحميل المعلومات :ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي يمكن الاستفادة منها فيما بعد, وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى وقت الحاجة وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية , أرقام , صور ,رسومات ,بيانات .
 2. المعالجة : وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحميل المعلومات ويمكن أن نقوم بمعالجتها فالمعالجة تقضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك , ومصطلح معالجة المعلومات , هو مصطلح عام للتعبير عن فعالية الحاسوب التي تحول أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر ويمكن تمييز ثلاثة أنواع من المعالجة:

¹ موقع إلكتروني www.journal.cybrarians.org تمت الزيارة يوم : 2018/03/02 على الساعة 17:21

- معالجة النصوص : وتسمح لنا بإدخال بيانات ونصوص وأشكال إخراجها بشكل جذاب بالنظر لما تقدمه الحواسيب من إمكانيات في هذا الشأن .
- معالجة الأشكال : ونعني به إمكانية تحويل البيانات والمعلومات الموجودة إلى أشكال بيانية وصور يمكن قراءتها .
- معالجة الأصوات : لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات الحديثة إمكانية إدخال الأصوات إلى أجهزة الحاسوب عن طريق الهاتف أو عن طريق التحدث إلى الحاسب كما توفر برمجية met skyme .

3. الإبداع : حيث يتيح لنا إمكانية إنتاج المعلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة و عرضها في شكل جديد.

الخزن والاسترجاع :من الوظائف التي تقدمها التكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر مما تتميز به هي قدرتها على التخزين وحفظ البيانات والمعلومات و إسترجاعها عند الطلب وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات , سواء كان ذلك في ذاكرة الحاسوب أو أقراص مغناطيسية أو أقراص ضوئية .

4. نقل وإرسال المعلومات :لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات أي تكنولوجيا المعلومات في أي نقطة في العالم عن طريق استخدام شبكات الاتصال الحديث وظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.¹

7.أهداف تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية :

تستعين المكتبات ومراكز المعلومات بتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف التالية :

¹ الصباغ ، عبد الوهاب . علم المعلومات . عمان : مكتبة دار الثقافة ، 2004. ص 174

الفصل الثالث.....خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

- تحسين خدماتها وتطويرها بشكل يجعلها تتماشى مع المكتبات المتطورة في العالم , مع تنويع هذه الخدمات لتشمل خدمات جديدة يتوقف تقديمها على الأدوات الحديثة.

- تطوير نظامها من خلال مراجعة الأنظمة التقليدية , ودراسة محيطها لتعرف على أداة النظام الآلي , وتقدير جدوى النظام الجديد الذي تريد المكتبة الاستعانة به لمراجعة احتياجات المستفيدين.

- توسيع الرقعة للمستفيدين بتوفير العدد الكلي من الوثائق والمراجع , وتوسيع مجالات تخصصاتها لتستجيب مع التطور العلمي والتقني الذي تشهده مؤسسات التكوين وقطاعات الإنتاج وكذا اهتمامات المتقنين بشكل عام .

- كسب أكبر عدد من رواد المكتبة من خلال توفير الشروط الملائمة للاستقبال تبسيط أساليب البحث في الأدوات المتوفرة سواء كانت تقليدية أو مؤتمتة , ووضع الإمكانيات المطلوبة لتقديم الوثائق والمعلومات للمستفيدين بسهولة وسرعة , مع تخصيص القاعات الكافية والمتنوعة وأجهزة للقراءة والمطالعة , على أن تكون هذه القاعات و الوسائل المتوفرة بما تستجيب بالدرجة الأولى إلى اهتمامات و ميولات كل فئة من الفئات تتردد على المكتبة.¹

8.1: فوائد تكنولوجيا المعلومات :

لتكنولوجيا المعلومات فوائد كثيرة تؤثر على المكتبات ومنها:

- إمكانيات تبادل إعاره الوثائق بين المكتبات والمراكز المعلومات باستخدام جهاز تلفزيون ذو قدرة على المقاومة بالتدريج.

- إمكانية البحث في قواعد البيانات وبنوك المعلومات .

1 بن السبتي ، عبد المالك . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير و الصعوبات . في مجلة المعلومات العلمية و التقنية . مجلة 14 ، ع 1 ، 2004 . ص 9 ، 10

- إمكانية البحث الآلي في فهارس المكتبات ومراكز المعلومات التي تدخل بالنظام .
- إمكانيات القيام بخدمات البث الإنتقائي للمعلومات.
- إمكانية الإفادة من نظام الفاكس ميلي لنقل المثلثات .
- نقل وقائع المؤتمرات العلمية في أثناء إنعقادها واستماع إلى المناقشات العلمية .
- إمكانية إصدار دوريات والكتب ن بعد.¹

9.1:معوقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات :

تواجه المكتبات بعض المشكلات وتعيقها عن تقديم خدمات المعلومات التكنولوجية بشكل جيد وأفضل للمستخدمين منها وهي كالتالي :

- مشكلات تقنية :تتعلق بتوفير الأجهزة وصيانتها . حيث أنه عند حدوث عطل في جهاز ما فإنه يأخذ وقتا طويلا حتى يتم صيانتها وإصلاح ذلك في معظم المكتبات كما أن المكتبات بحاجة إلى أجهزة حاسب تتناسب مع أعداد المستخدمين منها:
- مشكلات تتعلق بالاتصال بشبكة الانترنت , وحدث كثير من الأعطال بالشبكة .
- مشكلات تتعلق بالشؤون المالية وتوفير الإعتمادات الخاصة لزيادة تفعيل و استخدام تكنولوجيا المعلومات وتوفير وشراء أوعية المعلومات الالكترونية للمكتبات التي تعتمد على مثل هذه الأوعية عند تقديم الخدمات للمستخدمين .
- مشكلات تتعلق باللغة , حيث أن هناك بعض المستخدمين يعانون من مشكلة اللغة عند التعامل مع قواعد البيانات , وأنهم بحاجة إلى توفير دوريات في اللغات الأجنبيةة

2 المدادحة ، أحمد نافع ، الطلق ، حسن محمود . المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة

المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، 2014 . ص 101

حتى يتسنى لهم التعامل بسهولة مع قواعد البيانات ومصادر المعلومات المتاحة على الانترنت التي تكون بأكثر من لغة.¹

2. خدمات المعلومات الإلكترونية:

1.2. تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية:

تعرف المنظمة الدولية للتقييس "ISO" خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها "الخدمات المقدمة من خلال خادم، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات، وهذه الخدمات مثل خدمات الفهرس العام المتاح للجمهور على الخط المباشر، OPAC و صفحة المكتبة و المصادر الإلكترونية و تسليم الوثائق الإلكترونية "الاتصال الإلكتروني للوثائق و وسيلة الاتصال بالانترنت المتاحة من خلال المكتبة".²

2.2. أسباب اللجوء إلى خدمات المعلومات الإلكترونية:

- وجود اليد العاملة الكفوءة التي تواكب عملية التطوير و التغيير
- اختصار الكثير من الإجراءات و توفير الوقت و الدقة في المعلومات³
- تقديم خدمات معلومات أفضل لأكبر عدد ممكن من المستخدمين.
- الحجم المتزايد للنشاط الذي يتم في المكتبة
- إتاحة الفهرس الإلكتروني على الخط المباشر للمستخدمين.

1 حسين محمد ، أسماء . تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على استخدام المكتبات الجامعية . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 2016 . ص 75،76

2 كداوه ، عبد القادر . تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية : خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجاً . رسالة ماجستير : علم المكتبات : جامعة الجلفة ، 2012 . ص 153

3 كتانة ، خيرى . الأساليب الحديثة في أتمة المكاتب . الإسكندرية : دار جرير للنشر والتوزيع ، 2013 . ص 45.

- توفير إمكانات متنوعة للبحث من خلال مداخل مختلفة في الفهرس الإلكتروني للمكتبة.

- تقليص حجم السجلات و الفهارس التي تستخدمها المكتبات

العمل على تطوير الأعمال الروتينية (التكرارية) في المكتبات و تقديمها بشكل جيد و سريع

مثل بطاقات المستعيرين و فرز البطاقات في الفهارس و ترتيبها¹

- التطور التكنولوجي السريع من خلال ظهور حاسبات الجيل الخامس و السادس التي تضم

جميع التقنيات العالية من حيث المعالجة و التخزين و الاسترجاع.²

3.2.متطلبات خدمات المعلومات الإلكترونية:

تركز خدمات المعلومات الإلكترونية على عدة متطلبات أو مقومات رئيسية إن لم توفر

حالت دون تحقيق الأهداف المرجوة منها:

1.مصادر المعلومات: وهو العنصر الأساسي و اللازم كي تؤدي خدمات المعلومات

دورها المنوط بها حيث تعتبر مقياس نجاحها أو فشلها لذلك يجب توفير مصادر شاملة

لفروع المعرفة البشرية و متنوعة للمستويات و بصفة عامة يمكن التمييز بين شكلين من

أشكال مصادر المعلومات مطبوعة و غير مطبوعة فالأولى منها تشمل الكتب و الدوريات و

وثائق المؤتمرات و الرسائل الجامعية و غيرها.أما المصادر غير المطبوعة فتضم المواد

السمعية و المواد البصرية و المواد السمعية البصرية بالإضافة إلى المواد الإلكترونية التي

تعتبر من أهم التطورات الحديثة التي دخلت فضاء مؤسسات المعلومات وهي تضم مصادر

1 فؤاد إسماعيل ، نيهال . الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية

للنشر و التوزيع ، 2012، ص 21،22

2 إسماعيل صوفي ، عبد الله . التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبة المدرسية . عمان :دار المسيرة للنشر و

التوزيع، 2001، ص 76

الفصل الثالث.....خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

المعلومات الإلكترونية بما فيها الكتب و الدوريات الإلكترونية و الأطروحات على الخط و غيرها.

2. الكوادر البشرية المؤهلة: تتأثر بطبيعة و حجم موظفي القائمين على إدارة خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات بعدة عوامل نذكر منها:

- حجم المقتنيات المضافة سنويا إلى الرصيد.

- عدد و مستوى المستفيدين و رواد المكتبة

- مقدار أو نسبة المساهمة الإيجابية للمكتبة أو مراكز المعلومات في دعم البحث العلمي لذلك فالقوى العاملة توفر أو تمنح إسهاما كبيرا لتقديم أفضل الخدمات لجمهور المستفيدين ، إذ لا يمكن تقديم خدمات معلومات جيدة دون وجود الكوادر المؤهلة تأهيلا علميا و إداريا في نفس الوقت و هو ما أفرز ظهور مهن معلوماتية جديدة كمدیر المعلومات و وسيط المعلومات و أخصائي المعلومات، كما يجب أن يتميز هذا الكادر بسرعة البديهة و القدرة على التعامل و الاتصال الفعال و المؤثر مع جمهور المستفيدين، و أن يمتلك ثقافة عالية و يكون ذا شخصية جذابة اجتماعية .

3.متطلبات مالية: إن تحقيق خدمات معلومات على مستوى عال من الجودة يتطلب رصيد

ميزانية ضخمة و من أهم المتطلبات المالية الواجب أخذها بعين الاعتبار نذكر:

- النفقات المالية لشراء مصادر المعلومات المختلفة.

- النفقات التي يتطلبها شراء الأجهزة كأجهزة الحاسوب و ملحقاته.

- النفقات التي تتطلبها البرمجيات بكل أنواعها.

- نفقات صيانة الأجهزة و مختلف المواد.¹

4.2. أهمية خدمات المعلومات الإلكترونية:

تستمد خدمات المعلومات الإلكترونية أهميتها أساسا من أي خدمات المعلومات هي المنتج النهائي الذي يتعامل معه المستفيدون و على ذلك فأهمية خدمات المعلومات الإلكترونية

كما يلي :

✓ تعمل على توفير وقت المستفيد النهائي End.User من خلال مجموعة من الخدمات

كالبحث على الخط المباشر لقواعد البيانات و استخدام الفهرس الإلكتروني و تبادل

الإعارة بين المكتبات

✓ تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات داخل مؤسسة المعلومات أو داخل الدولة أو

خارجها

✓ يحصل المستفيد عن طريقها على معلومات سريعة و دقيقة و مناسبة

✓ ساهمت خدمات المعلومات الإلكترونية في تحويل اتجاه مؤسسات المعلومات إلى

سياسة إستراتيجية الوصول و إتاحة المعلومات للمستخدمين بدلا من إستراتيجية اقتناء

المجموعات و توفيرها

✓ تعمل على التقليل من الأدوار الروتينية لأمين المكتبة و تجعل أخصائي المعلومات

المدرّب أكثر قدرة و سرعة في تقديم الخدمة مما يوفر الوقت و الجهد ومن ثم تتخفض

تكلفة أداء الخدمة

✓ تعتبر خدمات المعلومات الإلكترونية تعبيرا صادقا عن الاستغلال الأمثل لإمكانات

مؤسسات المعلومات البشرية و المادية و خاصة التكنولوجية منها

1 العياشي ، بدر الدين . المرجع السابق . ص 40،41

✓ عملت خدمات المعلومات الإلكترونية على بناء قواعد بيانات متكاملة و توفير

النصوص الكاملة للمستفيد بأسلوب يمكن تلخيصه في المحاور التالية:

- التعاون بين المكتبات في تبادل النصوص الورقية المرقمنة
- تقاسم الموارد Resources Sharing آليا عن طريق شبكات المعلومات المحلية

LAN

- تبادل الوثائق آليا
- نقل النصوص عن بعد Teletex
- تبادل فهارس المكتبات آليا
- التعاون التام بين الجهات التالية :

- عبر شبكات المعلومات المتاحة و المتمثلة في المكتبات

- وسطاء و تجار المعلومات،

- الناشر¹.

5.2. سمات و خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية:

تتسم خدمات المعلومات الإلكترونية بجملة من الخصائص ما يجعلها ذات طبيعة خاصة

سواء كان من حيث تصميمها أو الحكم على مدى نجاعتها و ذلك من خلال :

➤ خاصة اللاملموسية: فالخدمة المعلوماتية شئ غير ملموس و لا يمكن لمسه.

➤ خاصية ديناميكية الطلب: و ذلك من خلال التفاوت و التباين و التذبذب في طلبها من

قبل المستفيد

1 حسن، عماد ، أحمد محمد ، عبد الحفيظ . الأنشطة التسويقية لخدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبة الإسكندرية " دراسة تحليلية تفويمية" . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 2013. ص 40،41

الفصل الثالث.....خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

- خاصية الحاجة إلى نوع خاص من العاملين: لديهم مهارات خاصة لتصميم و تجهيز و إتاحة خدمات المعلومات الإلكترونية (مهارات فنية،مهارات تكنولوجية،مهارات معرفية)
- خاصية مساهم المستفيد في إنتاج الخدمة :فالمستفيد يؤدي دورا رئيسيا في الخدمة المقدمة له
- خاصية التحديث المستمر و التوقيت الملائم :و ذلك بالتحديث المتواتر و إستمرارية الإتاحة.
- خاصية سهولة الاستخدام و التعامل :و ما يدعم ذلك تطور تقنية المعلومات و البرمجيات الحديثة.
- خاصية التكلفة :ذلك أن أغلب الخدمات الإلكترونية تقدم بمقابل مادي بسيط (الجانب المادي).
- خاصية التنوع :أصبحت الخدمات الإلكترونية متعددة حسب رغبا المستخدمين المتغيرة باستمرار¹.
- تخطي الحواجز المكانية و الحدود بين الدول و الأقاليم و اختصار الجهد و الوقت في الحصول على المعلومات عن بعد ،و بإمكان الباحث أن يحصل على كل ذلك وهو في مسكنه أو في مكتبه الخاص .
- توفر للباحث كما ضخما من البيانات و المعلومات.²

1 بوعافية ، السعيد . إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية و التطبيق . قسنطينة : دار بهاء الدين ، 2015 . ص51

² محمود عباس ، طارق . خدمات المكتبات الإلكترونية . مصر : مركز الأصيل للنشر و التوزيع ، 2007 . ص

6.2. أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية:

1. خدمات المعلومات الإلكترونية الفنية: وتسمى أيضا بالخدمات الإلكترونية الغير مباشرة وهي تلك العمليات والإجراءات التي ينجزها الموظفون والعاملون بالمكتبات حيث لا يراهم المستفيد ولكنه يستفيد من الناتج النهائي لهذا الخدمات ونذكر أهم هذه العمليات.

1.1 التزويد و الاقتناء الآلي: إن نجاح أي مكتبية يقترن لحد ما بنجاح التزويد و اختيار المجموعات المكتبية وبعد استخدام الأنظمة الآلية في المكتبات تجعل سياسة الاقتناء أكثر نجاعة ودقة كما تتيح الأنظمة الآلية في هذا المجال حصر احتياجات المستفيدين ومقترحاتهم من مصادر مرغوب في قوائم مرتبة مع استبعاد التكرار , كما يمكن إتمام عمليات اختيار المصادر الجديدة من خلال بعض الأنظمة الفرعية التي توفر إمكانية الاتصال المباشر بقواعد البيانات.¹

إن خدمة الاقتناء والتزويد بإعتبارها العنصر الأول في السلسلة الوثائقية تكتسي أهمية بالغة و يتضح ذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها :

- شراء الأوعية الفكرية الجديدة لتغطية احتياجات المستفيدين والباحثين .

- الإشراف المباشر على عملية اختيار الأوعية الفكرية .

- تنويع طرق الحصول على الموردين الشراء والإهداء و التبادل و الاشتراك .

1 كشار ،صبرينة . إنعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية .(على خط المباشر). تمت الزيارة يوم

2018/02/02

<sites> www.univ.contantine2.dz على الساعة 17:40

- وضع سياسة شراء واضحة ومحددة ويتم من خلالها الحصول على أفضل المصادر بأقل التكاليف وأسرع وقت ممكن.¹

2. الفهرسة الآلية :

هي عملية الوصف المادي و الفني لمصادر المعلومات بكافة أشكالها و أنواعها سواء وصف مادي أو وصف موضوعي وتوفر الأنظمة الآلية في هذا المجال إمكانية الاستفادة من التسجيلات الببليوغرافية الجاهزة من تسجيلات مارك من قواعد البيانات المختلفة سواء ما يشترى منها على أشرطة ممغنطة وتأتي عملية الفهرسة الآلية في ثلاثة مراحل :

- تجميع المعلومات و البيانات الببليوغرافية بغرض البناء قيود الفهرسة من المصادر الداخلية و الخارجية .

- وضعها في قالب معين بعد أن يتم التأكد من دقتها و إدخال التعديلات وإضافة بعض المعلومات الأخرى .

- تقدم المعلومات إلى الحاسوب في صورة النهائية حيث تخصص لكل من الحقول عدد ثابت قد انطلقت مرحلة المعالجة تبدأ بعملية تدقيق و تصحيح انطلاقاً من المعلومات المخزنة في الذاكرة المركزية أو الثانوية وتتيح الفهرسة الآلية عدة إيجابية :

• السرعة الفائقة في الحصول على المعلومات عن الكتب .

إراحة المستفيد وتجنیه مشقة نقل البيانات بإعطائه شيئاً مكتوباً جاهزاً.²

3.التكشيف و الاستخلاص الآلي :

التكشيف هو اعتماد الحاسوب المداخل المعدة من طرف المستكشفين يدويا ويتم ذلك بوجود المادة المكشوفة مخزنة على وسائط مقروءة آليا ويقوم الحاسب الآلي بعملية الترتيب و

¹ العياشي ،بدر الدين . المرجع السابق.ص44

² كشار ،صبرينة . المرجع السابق . ص 24

الفصل الثالث.....خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

التبويب و التحديث و تجميع و طباعة الكشافات للدوريات و الكتب من ومن فوائد التكشيف الآلي نجد :

- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن احتياجات المستفيدين من خلال ترجمة المصطلحات إلى لغات التكشيف الخاصة ومن ثم حصر البحث من خلال توحيد اللغات
- توفير الوقت والجهد في استرجاع المعلومات .
- السرعة في الوصول إلى المعلومات.
- زيادة التحكم في استرجاع الوثائق المخزنة وفقا لاحتياجات البحث الموضوعي .
- إمكانية التعرف على محتوى الوثائق قبل الإطلاع عليها وهذا بواسطة الكشافات التحليلية¹

● أما الاستخلاص الآلي: ظهرت فكرة الاستخلاص الآلي بظهور الحاسب وهو عملية اقتباس لعبارات معنية من الوثيقة لتعبر عن محتواها , ويتم تحديد العبارات المقتبسة بناء على معايير معينة منها :

- 1: برمجة الحاسوب لقراءة وكتابة مستخلص لها عن طريق برمجة الحاسوب لاختيار جمل معنية من الوثيقة ويمكن أن يتم ذلك اعتمادا على تردد الكلمات معنية في الجمل وترتيبها وفقا لتكرار وردود الكلمات
- 2: برمجة الحاسوب لالتقاء الجمل ذات الأهمية مثل الجمل الأولى و الأخير في الفقرة .
- 3: تخزينه في الحاسوب يساعد على تحديد الجمل والكلمات المهمة التي يتم اقتباسها.²

¹ العياشي ،بدر الدين . المرجع السابق.ص 42،43

² مؤيد ، يحي خضير .المكتبات الحديثة، الإلكترونية، الرقمية، الافتراضية . عمان : دار دجلة ، 2014. ص 152

3.التصنيف الآلي: يعرف بأنه "عملية جمع الأشياء المتشابهة" ويعرف أيضا "هو تحديد موضوع الوثيقة ومن ثم الدلالة عليه برمز من الرموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة الغاية من التصنيف الآلي هو إبراز و عرض المعلومات الموجود بالمكتبة بطريقة تتيح الوصول إليها بسهولة وسرعة وذلك من خلال وضع المواضيع المتشابهة في المكان واحد.

- و يؤدي التصنيف عدة وظائف أهمها:

- يساعد الباحثين في الوصول إلى ما يحتاجونه من مصادر معلومات بسهولة ويسر .
- يسهل تصنيف عمليات جرد مصادر ومقتنيات المكتبة .
- يساهم في تسيير الخدمات والأنشطة المكتبات المختلفة

2.خدمات المعلومات الالكترونية المباشرة :

هي توفير وتقديم المعلومات للمستخدمين بأفضل مستوى من الخدمات والأداء الجيد و من ثم تحقيق الأهداف المرجوة و تبليغ رسالة المكتبة السامية ويمكن توضيح الخدمات التقنية أو ما يصطلح عليها بالخدمات المباشرة فيما يلي ¹.

1.الحجز الالكتروني : حيث تمكن المستخدم من حجز أي وعاء بغرض الإعارة مستقبلا , وتكون مدة الحجز محدد من طرف المكتبة , فإذا نفذت ولم تتم الإعارة الفعلية يلغي الحجز, كما يمكن للمستخدمين من خلال هذه الخدمة تجديد ما لديه من مواد معارة مسبقا , و أيضا تسمح بإشعار المستخدم بانقضاء مدة الإعارة للمواد المستعارة من طرفه ².

ومن أهم فوائد وإيجابيات هذه الخدمة :

¹العياشي ،بدر الدين . المرجع السابق.ص 44،45

² قموح، ناجية.خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع الويب المكتبات الجامعية.[على خط مباشر].تمت الزيارة يوم :

الفصل الثالث.....خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

- زيادة سرعة أداة إجراءات الإعارة وهو ما أدى إلى تطوير مستوى إنتاجية العاملين والتقليل عددهم في قسم الإعارة.

- دقة إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة وندرة حدوث الأخطاء المقارنة فيها كانت عليه الحال في الأنظمة اليدوية.

- أداء وظائف جديدة لا يمكن الحصول عليها من الأنظمة اليدوية بدون زيادة إضافية في عدد العاملين أو السجلات .

- إصدار إشعارات التأخير و فرض الغرامات .¹

2.خدمة الإطاحة الجارية :

يمكن للمكتبة من خلال موقعها على الانترنت تقديم هذه الخدمة بشكل متميز , ذلك من استخدام بعض الأساليب الحديثة المتطورة لإحاطة المستفيد بكل ما يستجد في المكتبة من أنشطة وإضافات وتطورات جديدة وهناك عدة طرائق لتقديم الخدمة منها:

- التعرف بالأنشطة الجارية بالمكتبة : حيث تقدم هذه الخدمة بغرض التعريف بالأنشطة الجديدة في المكتبة .

- خدمة عروض الكتب : وتقدم هذه الخدمة بإختبار مجموعة من العناوين المتميزة في مضمونها ، ويتم عرضها للمستفيدين .

- عرض شريط إخباري : ويتضمن جمع ما يستجد من الأنشطة التي تقوم بها المكتبة²

1 موقع الكتروني ، تم الولوج يوم 01/30 /2018 www.univ-contantine2.dz على الساعة : 10:34

² مؤيد ، يحي خضير . المرجع السابق . ص 137 ، 138

3. خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

وتقدم هذه الخدمة لمستفيد معين , وذلك بهدف إحاطة بكل ما يستجد بالمكتبة من أوعية المعلومات , والتي تدخل في اهتمامه ومجاله الموضوعي , حيث يعطى كل مستفيد اسم مستخدم و كلمة مرور لكي يستفيد من هذه الخدمة , أو أن تقوم المكتبة بإرسال كل ما يستجد بها من أوعية معلومات عبر البريد الالكتروني الخاص بالمستفيد .

لذا فإن خدمة البث الانتقائي للمعلومات هو التوجيه الذي يكفل التعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتمامه فقط , وقد ارتبط مصطلح البث الانتقائي للمعلومات المستخدم الحواسيب في اختزان البيانات واسترجاعها حيث تتيح النظم الالكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكفلها النظم اليدوية ¹.

4. خدمة الانترنت :

تقدم الانترنت عدة خدمات يستطيع من خلالها المستعمل الحصول على ما يحتاجونه من معلومات فهي خدمات تؤمن الارتباط الثقافي والتجاري والعلمي بين الأفراد ومن أهم تلك الخدمات نذكر :

- البريد الالكتروني **email**: ويعد هذا الأخير أكثر خدمات الانترنت شعبية بل هو مشجع الأول على الاشتراك فيها فيها لدى كثير من الناس وهو يعني إرسال واستقبال إلكترونية كما لا يتطلب تكوين عال قصد الاستعمال ويتميز بقلّة التكاليف إضافة إلى أنه لا يتأثر بالظواهر أو الظروف التي تعرفها باقي أشكال الاتصالات .

- بروتوكول نقل الملفات **ftp**: يستخدم هذا البروتوكول لتبادل المعلومات بين الحواسيب سواء تعلق الأمر بنصوص أو برامج أو صور أو غيرها وقد لقي إنتشارا واسعا ويمكن من

¹ المرجع نفسه . ص 13

خلاله طبع معلومات من حواسيب أجنبية خارجية على الحواسيب الخاصة وتشكل هذه الخدمة موردا هاما ضمن الشبكة , يستخدم لتوصيل الوثائق إلكترونيا ونقل الملفات التزويد و الفهارس بين المكتبات .¹

- **مجموعات الأخبار (النقاش) :** وتسمح هذه الخدمة للمستخدمين بالإطلاع على المناقشات المتعلقة بمختلف الموضوعات ولتسهيل الاستفادة منها تقسم المجموعات الأخبار إلى مستويات تصنيف مختلفة كالمستوى الأول مثلا الذي يحتوي على 22 نوع من الموضوعات ثم تنقسم إلى تعريفات في المستوى الثاني:

- **الربط عن بعد :** وهي تقوم بربط الحواسيب عن بعد , حيث تمكن من استخدام البرامج الجاهزة لحواسيب أجنبية وتجعلها و كأنها متضمنة داخل الحواسيب الشخصية , للمستخدمين من هذه الخدمة و تسير وفق مبدأ خدمة الزبائن حيث يضع الزبون و الحاسوب عند برنامج معين.

- **الاتصال المباشر :** وظهر أول مرة فلندا 1988 وقد تم استخدام هذه الخدمة في أكثر من 60 بلد حيث تتيح عملية التحاور بين المستخدمين على قنوات تحتوي على عدة غرف أماكن خالية لتتم مناقشة الموضوعات المختلفة .

- **الشبكة العنكبوتية العالمية :** أو ما يسمى برابط التغطية العالمي , لقد بدأت هذه الشبكة بالظهور في أواخر الثمانينات من القرن الماضي وذلك في المركز الأوربي الفيزيائي

¹العياشي ،بدر الدين . المرجع السابق.ص 52،53

للجسيمات حيث كان العلماء يستعملونه لنشر النصوص الفائقة ومن ثم إنشاء صفحات الويب باستخدام لغة تمييز وتكون النصوص بشكل هرمي¹.

5. البحث بالاتصال المباشر :

يعرف البحث بالاتصال المباشر بأنه قواعد محسوبة ويمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية تحاورية عن طريق مطراف موصول بالحاسب الرئيسي و أحيانا يكون هذا المطراف على مسافة أميال من الحاسب المركزي .

. مزايا وفوائد البحث بالاتصال المباشر :

- الوصول المباشر والفوري إلى كميات كبيرة من المعلومات , فهناك الآلاف من قواعد المعلومات لديها مئات الملايين من التسجيلات .
- الوصول للمعلومات من منافذ وصول متعددة , فيستطيع الباحث الوصول للتسجيلات من خلال العناوين , المؤلفين , المواضيع , الواصفات.
- البساطة فهذه الخدمة لا تتطلب سوى جهاز حاسوب متصل بشبكة الانترنت .
- توفير الجهد المبذول في الأعمال الروتينية و الكتابية المتبعة في تسجيل المعلومات المطلوبة بطرق التقليدية , فيمكن الحصول على مخرجات ورقية وهناك إمكانية طباعة نسخة من الوثيقة الأصلية².

¹صوفي ، عبد اللطيف . المكتبات في مجتمع المعلومات . عين مليلة : دار الهدى ، 2003 . ص65

²عبادة ، حسان . المكتبات الإلكترونية . عمان : دار المعترز ، 2015. ص 83

6. خدمة النشر الإلكتروني :

إن النشر الإلكتروني يعني نشر المعلومات التقليدية الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحاسبات و برامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات و توزيعها و نشرها.¹

• مزايا النشر الإلكتروني :

- يتميز النشر الإلكتروني بالسرعة والتفاعلية و إلغاء حاجز المكان و كسر إحتكار المعلومات كما أنه يتخطى حاجز الرقابة .
- يتيح النشر الإلكتروني الفرصة أمام الباحثين و الجامعيين إلى توجيه جزء الأكبر من جهودهم إلى عمليات التحليل والتفسير و الاستنتاج و التنبؤ و الكشف عن الظواهر و المتغيرات الجديدة.
- إمكانية النشر الذاتي , حيث يستطيع كمؤلف نشر مؤلفاته بنفسه مباشرة دون وساطة الناشرين و الموزعين .
- أتاح النشر الإلكتروني من فرص الإطلاع على الإنتاج الفكري و الثقافي ،والقدرة على التواصل و إنتاج المعرفة و تقاسمها و الاستفادة منها .²

7. خدمة تدريب المستفيدين:

وهو عبارة عن وضع برامج محدودة و واضحة من أجل تدريب المستفيد على كيفية استخدام الانترنت من خلال الحصول على مجموعة من الدوريات و المقالات و البحوث من

¹ ربا ، الدباس . المكتبات و النشر الإلكتروني . عمان : دار يافا العلمية للنشر و التوزيع ، 2011. ص 91
² السيد محمود، أسامة . الاتجاهات الحديثة في المكتبات المعلومات : كتاب دوري محكم يصدر مؤقتا مرتين في السنة ع.35، القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2011 . ص 50

خلال توفير قائمة لأفضل المواقع على الانترنت في الوقت الذي يشاءون لتعزيز و تطوير البحث العلمي و يأخذ أشكال التدريب في الانترنت ما يلي:

- **التدريب المفتوح:** و يعني قيام المكتبة بتنظيم دروس تدريبية موجهة لمقدمي الخدمة عبر الانترنت حيث يتم بث محتوياتها على موقع محدد يتم الدخول إليه مجانا دون التقيد بأي قيود

- **تدريب المستخدمين:** نظرا لحجم المعلومات على الشبكة و حاجة المستفيد إليها رأت المكتبات بتنظيم دورات على استخدام الانترنت و قد رأت مكتبات أخرى أن أفضل الفرص لتدريب المستخدمين في إقامة جهاز متصل طوال الوقت في موقع متميز من المكتبة يتم من خلاله التعرف على الانترنت للمستفيد الذي تتقصه الخبرة في حين أن المستفيد الذي لديه فكرة عن استخدام الانترنت فإن استخدامه لها في حد ذاته نقطة جذب للعديد من المستخدمين و العاملين أيضا الذين ليس لهم الجرأة على طلب التعرف على الانترنت.¹

8. خدمة التوزيع الإلكتروني للوثائق: يستطيع المستفيد الحصول على أصول الوثائق

(بحوث ،مقالات) من خلال هذه الخدمة و يتم ذلك بقيام المستفيد بتسجيل البيانات الببليوغرافية للوثيقة التي يطلبها على استمارة معدة لهذا الغرض و تقوم الجهة المقدمة للخدمة بتلقي الطلبات و تنفيذها من خلال الانترنت و إرسال الفواتير للمستفيد الذي يقوم بدفعها من خلال بطاقات الائتمان المصرفية و كمثال على هذه الخدمات ما يقدمه المعهد الكندي للمعلومات العلمية التقنية (CitSti) الذي يقوم بتجهيز أصول الوثائق إلى زبائنه إلكترونيا.²

¹الدباس ، ريا أحمد . المرجع السابق. ص 280،281

²المرجع نفسه . ص279

9. خدمة الترجمة الآلية:

الترجمة الآلية هي وسيلة مساعدة للمستخدمين و عليه تكون الترجمة الآلية استخدام الحاسوب في نقل النصوص من لغة إلى لغة أخرى .من خلال ترجمة البحوث و الأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها.

و تتم الترجمة الآلية وفقا لبرمجية إلكترونية و تخضع برامج هذه الخدمة إلى التطوير المستمر و أصبحت اليوم برامج الترجمة الآلية مستخدمة بكثافة في عدة مجالات خاصة المؤسسات الوثائقية و تزيد فعالية هذه الأنظمة في النصوص المتجانسة التي تنتمي إلى تخصص واحد ذات العلاقة التشكيلية المتقاربة مثل الملخصات التقنية و من أهم برامج الترجمة نذكر:

- **نظام التشغيل system** :وهو أكثر البرامج انتشارا و شهرة و جودة عن باقي الأنظمة حيث يمتاز بخاصية العمل عن بعد بواسطة حاسوب مركزي فيه ترجمة النصوص التي يتم تحويلها عن طريق الحواسيب المتصلة به .

- **نظام التشغيل alps** :وهو مصمم في الولايات المتحدة الأمريكية و يمكن من ترجمة جملة بعد جملة،ثم تظهر الترجمات الممكنة لكل جملة ومن ثم يختار المستخدم الترجمة المناسبة من خلال الخيارات المتاحة.

و الهدف الأساسي للترجمة الآلية هو القضاء على العائق اللغوي للمستخدمين.¹

7.2. تأثير التطور التكنولوجي على خدمات المعلومات:

أدى التطور الكبير في نظم المعلومات إلى تأثر الأنظمة المكتبية بشكل كبير جدا و ظهور العديد من المفاهيم الجديدة مثل النشر الإلكتروني و كذلك المكتبات الرقمية، و قد أثر

¹العياشي، بدر الدين . المرجع السابق.ص52

ظهرت أنظمة المعلومات على جميع المستويات المكتبية، سواء في الاستراتيجيات الخاصة بالمكتبة ككل أو على أنظمة العمل، كما أشار "دونالد كينج" بوجود دور هام سوف تقوم به نظم الاسترجاع و عمليات النشر الإلكتروني في الخدمات المكتبية، و سوف نعرض فيما يلي لبعض التغيرات التي أحدثتها أنظمة المعلومات في البيئة المكتبية:

1. التغيرات في الاستراتيجيات الكلية للمكتبات:

إن التوجهات الإستراتيجية للمكتبة قد تغيرت بسبب الظروف المحيطة بها، فلم تعد تقتصر الخدمة المكتبية على مجرد توفير الأوعية التي تحتوى على المعلومات، و لكن أيضا أصبح من المهم تطوير خدماتها لتشمل الخدمة المكتبية المتواكبة مع التغيرات الرقمية الهائلة

2. التغيرات في سياسة تطوير المجموعات (التزويد):

لقد حدث تغير جوهري في سياسة التزويد و تطوير المقتنيات الخاصة بالمكتبة، حيث أصبح من السهل البحث في جميع القوائم التي تصدرها دور النشر، و كذلك تغير مفهوم الاقتناء و استبدالها بمفهوم الوصول، حيث أن المكتبات أصبحت لا تركز على مجرد اقتناء المجموعات "الاقتناء المادي" و لكن تسعى إلى إتاحتها من خلال الاشتراك في قواعد البيانات أو النشرات العلمية، الخاصة بالجهات العلمية دون الحاجة إلى وجود تلك المجموعات وجودا ماديا داخل المكتبة، مما أدى إلى سهولة الوصول إلى المعلومات، وكذلك تحديثها و انخفاض تكلفة المفاوضات الخاصة بالشراء و كذلك فإنه يمكن إجراء المعاملات الخاصة بالشراء من خلال شبكة المعلومات، وهو ما أدى إلى سهولة الإجراءات الخاصة بالتزويد، و كذلك تغير مفهوم سياسة تطوير المجموعات في ظل البيئة الرقمية و أنظمة المعلومات

3.التغيرات المتعلقة بطرق البحث:

لقد أصبح من السهل الوصول إلى المعلومات داخل المكتبة حيث أتاحت أنظمة المعلومات، أنظمة البحث داخل قواعد البيانات الخاصة بالمكتبة، و كذلك سهولة الوصول إلى المعلومات، و تحديد المصادر و استبدال أساليب التكشيف التقليدية بقواعد البيانات الإلكترونية، مما أدى إلى سرعة الوصول إلى المعلومات و تضيق نتائج البحث بما يوفر وقت الباحث أو متخذ القرار و ذلك باستخدام الأساليب المتقدمة للبحث.

4.التغيرات المتعلقة بالنواحي الفنية:

حيث أصبح من الممكن قيام المهرسين و القائمين بالعمليات الفنية الإطلاع على قواعد البيانات الخاصة بالمكتبات و الناشرين مثل oclc و RLIN مما يؤدي إلى دقة عملية الفهرسة و التوثيق الخاصة بالمكتبة، و كذلك توفير الوقت و الجهد للعاملين. و هذا يؤدي بالضرورة إلى دقة البيانات المتاحة و توحيدها مع باقي الفهارس و قواعد البيانات العالمية.

5.توفير الوثائق و توصيلها:

وهو أحد التطورات الهائلة في خدمات المكتبات و مجال التبادل و الإعارة فقد أصبح من السهل أن تقوم المكتبات بتبادل المجموعات الخاصة بها و المطبوعات الإلكترونية و إيصالها للمستفيدين في جميع أنحاء العالم و من أهم المؤسسات التي تقوم بذلك "the british library document supplies cente" و يصلها خلال العام أكثر من مليون طلب للحصول على الوثائق، و تقوم هذه المؤسسات بتوفير الوثائق سواء في صورتها الرقمية أو بالبريد العادي.¹

¹للحام ، مصطفى علي . المرجع السابق . ص 78،79،80

8.2. العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية:

إن مفهوم عصر المعلومات الذي تلعب فيه المكتبات و مراكز المعلومات دورا رياديا، و هو العصر الذي يكون فيه تأمين و توزيع المعلومات والتعامل معها و تلبية رغبات و احتياجات المستفيدين و لبلوغ ذلك يجب التغلب على عدة مشاكل و عراقيل تحول دون ذلك ومن أبرزها:

- كثرة الأخطاء و التحريف في الكتب المخزنة على أقراص ليزيرية و ليس فقط ما هو موجود على الانترنت

- كثرة التكرار و أخذ المواقع بعضها عن بعض.¹

- النقص في إعداد المؤهلين العاملين في المكتبات و مراكز المعلومات.

- قلة الموارد المالية المخصصة للمكتبات و الارتفاع الهائل في أسعار الكتب و الدوريات.

- الحاجة إلى البرامج و الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات و مهارات العاملين في المؤسسات المعلوماتية و خاصة ما يخص الحاسب الآلي و قواعد البيانات.

- افتقار العديد من المكتبات و مراكز المعلومات إلى الأجهزة و المعدات و الأدوات اللازمة لتسيير أعمالها.

- انعدام التعاون بين المكتبات المختلفة على سبيل المثال انعدام التعاون و التنسيق فيما يخص استيراد التقنيات الحديثة أو فيما يخص البرامج الجاهزة.

- الأمية المعلوماتية أو التكنولوجية و عدم المعرفة الدقيقة في استثمار إمكانات التكنولوجية الحديثة

¹ النوايسه، غالب عوض . الانترنت و النشر الإلكتروني . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2010. ص

- قلة و ضعف القوى العاملة الماهرة و ضعف برامج التدريب و التأهيل.

خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق يظهر جليا أن التقنيات الحديثة قد ساهمت بشكل كبير في تغيير الصورة التقليدية لمختلف الخدمات المتعلقة بالمعلومات و التي تتميز بالبطئ في تنفيذ الإجراءات المتعلقة بالأوعية و تقديم الخدمات للمستفيدين ناهيك عن فاعليتها في القيام بكل ذلك و هو الشئ الذي قضت عنه هذه التقنيات الحديثة للمعلومات وهكذا فإن المكتبات و مراكز المعلومات بدأت تتغير و أصبح لها دور حيوي في هذا العصر الالكتروني .

الفصل الرابع

دراسة ميدانية بالمكتبة

المركزية بجامعة بسكرة "قطب

شئمة"

1. التعريف بالمكتبة

هي مكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة ،استلمت قرار تأسيسها بموجب المرسوم رقم 219/98 المؤرخ في 07 جويلية من عام 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل ، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي أما المكتبة المركزية بالقطب الجامعي شتمة فقد تم تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي الاستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437 الموافق ل 18 سبتمبر 2016.

2. الموارد البشرية للمكتبة

يتكون طاقم المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة من مجموعة من الموظفين موزعين على مختلف المصالح و الجدول التالي يوضح الوضعية الحالية لعمال المكتبة :

عدد العمال	الرتبة المهنية
1	المحافظ
4	ملحق بالمكتبات الجامعية المستوى الأول
2	مساعد مكتبات جامعية
1	عون إدارة

جدول رقم "02" يوضح الموارد البشرية للمكتبة

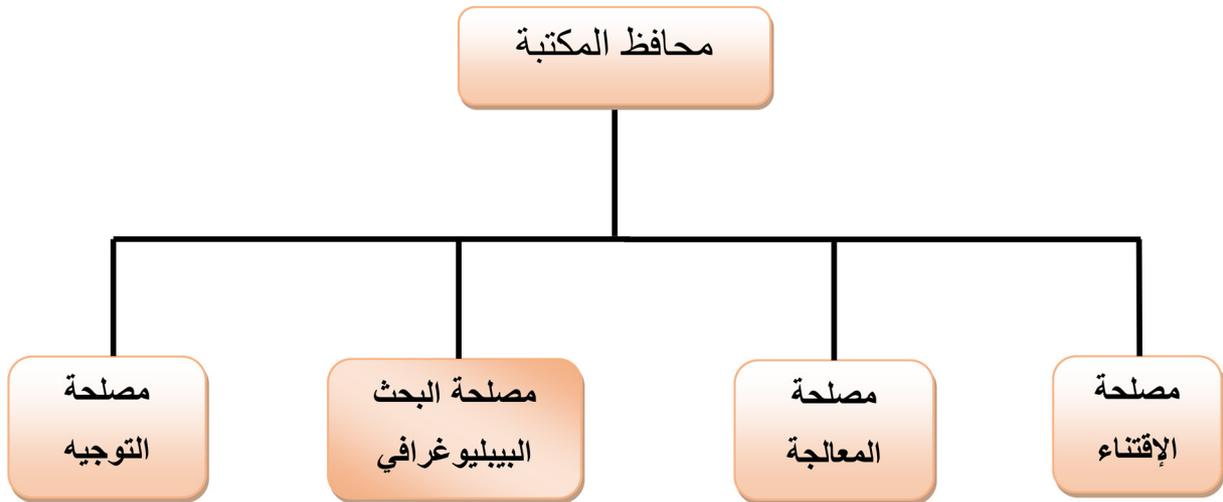
2.رصيد المكتبة

تحتوي المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة على مجموعة من الأرصدة الخاصة بالتخصصات الموجودة بها ، أي كل من التخصصات على مستوى كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و كلية الحقوق و العلوم السياسية ، حيث تتميز الأوعية بتنوع في أشكالها من كتب و دوريات و معاجم و موسوعات إضافة إلى مصادر المعلومات الالكترونية ، حيث يتم الاعتماد على شكل الوعاء في تحديد نوع الإتاحة و التي تكون داخلية في حالة المعاجم و الموسوعات و الدوريات و إتاحة خارجية بالنسبة للكتب ، كما أن عدد الرصيد يتزايد كل سنة من خلال عملية الاقتناء فقدر عدد الرصيد الحالي ب

عدد النسخ	عدد العناوين	التخصصات
897	118	علم المكتبات
1108	124	الإدارة و الاقتصاد
12272	1763	القانون
451	52	الادب و اللغات
2585	305	العلوم السياسية
1729	235	علم النفس
867	108	الإعلام و الاتصال
2564	401	التاريخ و الجغرافيا
4581	415	علم الاجتماع
1023	70	المعرف العامة
1209	181	الفلسفة
2317	296	التربية و التعليم
292	22	العلوم الطبيعية
968	145	العلوم التطبيقية
941	156	التربية البدنية و الرياضة
38215	4351	المجموع

جدول رقم "01" يوضح الرصيد الوثائقي للمكتبة

3. الهيكل التنظيمي



شكل رقم "01" يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة

5. النظام الآلي المستخدم في المكتبة

التعريف ببرمجية PMP:

تم إنشاء هذه البرمجية من طرف المكتبي الفرنسي François Lemarchand، يتم حاليا تطويرها، وصيانتها وتمويلها من قبل شركة PMB Service، الاسم الكامل للبرمجية هو PHpMyBibli، ويطلق عليها تسمية Pour Ma Bibliothèque

PMB هي برمجية مفتوحة المصدر Logiciel Open Source وبالمقابل لهذه البرمجية نجد أن البرمجيات التجارية التي تعمل في بيئة معينة Logiciels proprétures جاءت فكرة إنشاء البرمجية PMB نتيجة بعض المشاكل التي عرفتتها البرمجيات التجارية التي تتطلب تكاليف باهظة من أجل صيانتها، مما دفع بالفرنسي Lemarchand إلى تصميم برمجية ومن ثم إيجاد الحلول للمشاكل التي تصادفه وذلك بمساعدة فرقة متخصصة في الإعلام الآلي. ثم الاعتراف الرسمي بهذا المشروع في ديسمبر 2003 مع ظهور طبعته الأولى 1.0 وقد ظهرت بعدها عدة طبعات آخرها كان في ديسمبر 2006 وهي الطبعة 3.0

- وقد اختارت المكتبة المركزية شتمة هذه البرمجية بالذات لكونها تتوفر على مجموعة من المزايا التي قد لا توفرها برمجيات الأخرى في هذا المجال حيث تسمح البرمجية PMB بتطبيق مجموعة من الوظائف نذكر منها :

➤ إتاحة فهرس الوصول المباشر للعامة يتماشى وتركيبية MARC .

➤ تسيير الإعارة، الحجز، وملفات القراءة .

➤ تسيير الإسناد بكل أنواعه.

- تسير الدوريات.
- فهرسة المواد الإلكترونية.
- إمكانية استيراد البطاقات.
- Possibilité de paramétrage البرمجية والتحكم في
- توفير محرك بحث متعدد المعايير ويعمل بالمنطق البوليني

مميزات برمجية PMP:

- استعمال برتوكول Z39.50، تعمل بتركيبة UNIMARC وتركيبية التبادل ISO2709.
- سهولة التثبيت. Facilité d'installation.
- إمكانية حمل قاعدة البيانات خارج البرمجية .
- سهولة تحيين البرمجية بتحميلها مباشرة من الموقع المخصص لها .
- تستجيب الوظائف التي توفرها البرمجية لمتطلبات المكتبين بصفة مرضية .
- تسمح البرمجية بتسيير مختلف قوائم الإسناد بالإضافة إلى مكنز.
- يمكن أن تستعمل البرمجية من قبل المكتبات الصغيرة والمتوسطة ومراكز التوثيق.
- متوفرة بعدة لغات منها الفرنسية ، الإنجليزية ، الإيطالية ، البرتغالية ، الإسبانية .

6. إجراءات الدراسة الميدانية

1.6. منهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي القائم على التحليل و ذلك بتسليط الضوء على حالة المكتبة المركزية من حيث الخدمات التي تقدمها و ذلك باستغلال التكنولوجيا الحديثة و الإفادة منها مع التركيز على إبراز ما هو موجود من الخدمات و ما يجب أن يتوفر لتحقيق أهداف المكتبة و تلبية احتياجات المستفيدين، تم اختيارنا لهذا المنهج لأنه الأصلح و الأنسب لطبيعة بحثنا ،الذي يمزج بين النظري و التطبيقي حيث يركز هذا الأخير على جمع المعلومات و الحقائق حول الموضوع في تحليل النتائج المحصل عليها.

2.6. مجتمع الدراسة :

أجريت الدراسة على كل المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية و البالغ عددهم 8 بصفتهم المسؤولين عن هذه المكتبة و القائمين عليها.

3.6. مجالات الدراسة:

الحدود الجغرافية: تتمثل الحدود الجغرافية لدراستنا في المكتبة المركزية بجامعة بسكرة

الحدود البشرية: وهم الأشخاص الذين تشملهم الدراسة وهم العاملون بالمكتبة المركزية و يبلغ عددهم 8 موظفين

الحدود الزمنية : وتتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الباحث في دراسة الظاهرة من بداية تحديد أداة جمع البيانات إلى غاية جمع البيانات و تحليلها و استخراج النتائج النهائية حيث دامت المدة الزمنية لدراستنا شهر واحد من 29 أبريل 2018 إلى 30 ماي 2018

4.6. أدوات جمع البيانات:

2.استمارة الاستبيان: يعرف بأنه شكل مطبوع يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى مجموعة من الأفراد حول موضوع الدراسة.

و قد اعتمدنا عليها في دراستنا لأنها ملائمة لطبيعة الموضوع محل البحث و تحتوي الاستمارة على أسئلة مفتوحة و مغلقة،وقد تم تحكيم الاستمارة من قبل مجموعة من الاساتذة كما أن أسئلة الاستمارة إلى أربع محاور:

1.المحور الأول:تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية

2.المحور الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبات

الجامعية

3.المحور الثالث:الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة

4.المحور الرابع:الصعوبات التي تواجهها المكتبة في تقديم خدماتها الالكترونية

3.المقابلة: اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة كأداة لجمع البيانات و التي تعتبر في

نظر معظم الباحثين و المنظرين من الأدوات الملائمة في جمع المعلومات

و لقد تم الاعتماد على المقابلة البسيطة من خلال استجواب محافظ المكتبة المركزية

بتوجيه مجموعة من الأسئلة حول المكتبة بصفة عامة و كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات

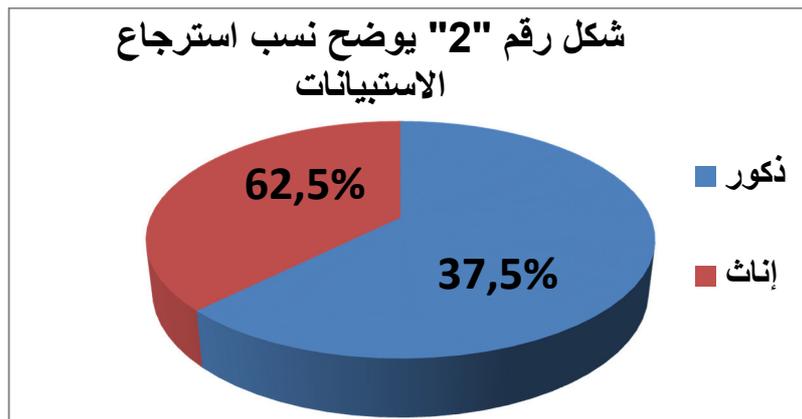
الحديثه على خدمات المعلومات بصفة خاصة.

5.6. تحليل بيانات الاستبيان :

1.5.6. نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالمكتبيين :

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
62,5%	5	ذكور
37,5%	3	إناث
100%	8	المجموع

جدول رقم "03" يوضح نسب استرجاع الاستبيانات



من خلال الجدول يوضح لنا أغلبية مجتمع الدراسة ذكور و التي قدرت نسبتها ب62,5% و نجد عدد الإناث قدر نسبتها ب 37,5% في حين نجد أن أغلبية مجتمع الدراسة متخصصين في علم المكتبات

2.5.6. تحليل البيانات حسب محاور الدراسة :

المحور الأول: تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة الجامعية

1. اعتماد المكتبة المركزية على الأتمتة

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100%	8	نعم
/	/	لا
100%	8	المجموع

الجدول رقم "04" يوضح تطبيق الأتمتة في المكتبة



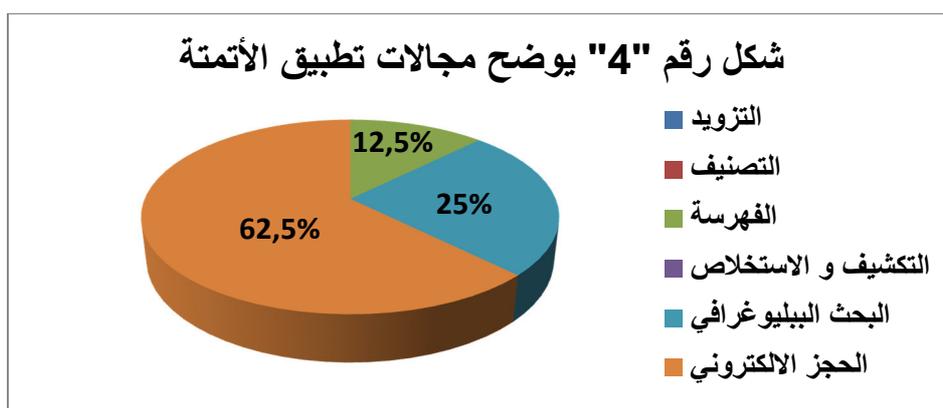
لقد كانت كل إجابات مجتمع الدراسة ب "نعم" حسب ما هو واضح في الجدول أعلاه حيث قدرت نسبة الاجابة ب "نعم" ب 100% حسب مجتمع الدراسة ، و لم نسجل أي إجابة ب "لا" فالمكتبة موضع الدراسة اعتمدت الأتمتة بإدخال النظام الآلي PMP لما يوفره من تسهيلات للمكتبيين في أداء مهامهم ،ما يؤثر بشكل إيجابي في تطوير المكتبة موضع الدراسة

اعتمدت المكتبة المركزية الأتمتة كأولى الخطوات لتوظيف تكنولوجيا المعلومات فيها

• مجالات تطبيق الأتمتة :

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
/	/	التزويد
/	/	التصنيف
12,5%	1	الفهرسة
/	/	التكشيف و الإستخلاص
25%	2	البحث الببليوغرافي
62,5%	5	الحجز الالكتروني
100%	8	المجموع

الجدول رقم "05" يوضح مجالات تطبيق الأتمتة



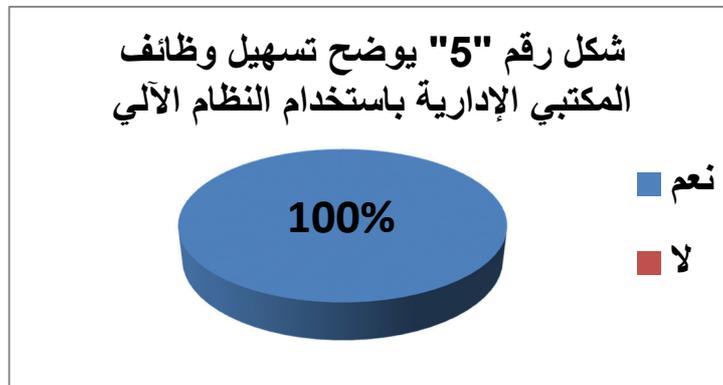
يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن عملية الأتمتة مست مختلف المصالح الموجودة بالمكتبة موضع الدراسة من بحث ببليوغرافي ، الحجز الالكتروني و هذا بإجماع من قبل كل مجتمع الدراسة حيث قدرت النسبة المئوية للحجز الالكتروني ب 62,5% و قدرت نسبة البحث الببليوغرافي ب 25% و هذا راجع لإستخدام نظام PMP الذي يعتبر نظام آلي متكامل يشمل مختلف مراحل السلسلة التوثيقية غير أن المكتبة لم تعتمد عليه بعد في إجراءات التزويد و التكشيف و الإستخلاص و تكفي بتطبيق الإجراءات الموضحة أعلاه إضافة إلى الفهرس المتاح على الخط OPAC و التي قدرت نسبتها ب 12,5%

تستخدم المكتبة نظام آلي متكامل و هذا ما جعل تقديم معظم خدماتها بشكل آلي .

2. استخدام النظام الآلي سهل على المكتبي وظائفه الإدارية

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100%	8	نعم
/	/	لا
100%	8	المجموع

الجدول رقم "06" يوضح تسهيل وظائف المكتبي الإدارية باستخدام النظام الآلي



يوضح الجدول أعلاه أن كل مجتمع الدراسة أجابوا ب"نعم" حيث قدرت النسبة المئوية ب

100% و لا توجد أي إجابة "لا" ما يؤكد بأن استخدام النظام الآلي سهل عليهم أداء

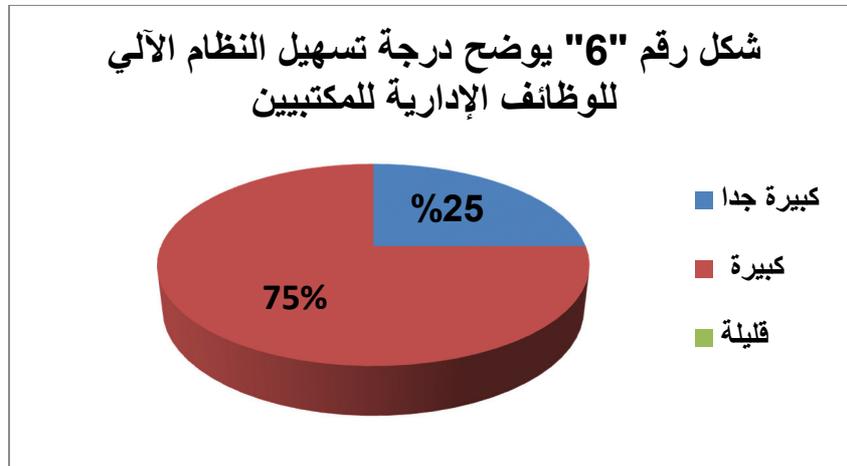
مهامهم ، و هذا راجع إلى مميزات نظام pmp المستخدم بالمكتبة لما يتميز به من سهولة و

مرونة في الاستعمال

• درجة تسهيل النظام الآلي للوظائف الإدارية للمكتبيين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كبيرة جدا	2	25%
كبيرة	6	75%
قليلة	/	/
المجموع	8	100%

الجدول رقم "07" يبين درجة تسهيل النظام الآلي للوظائف الإدارية للمكتبيين



من الواضح في الجدول المبين أعلاه أن هناك اختلاف في درجة تسهيل النظام الآلي لوظائف مجتمع الدراسة حيث كانت الإجابة بدرجة كبيرة جدا و حيث قدرت نسبتهم ب 25% ، بينما الذين أجابوا بدرجة كبيرة قدرت نسبتهم ب 75% و هذا الاختلاف راجع إلى مؤهلات المكتبي نفسه و درجة تمكنه في استخدام النظام.

3. تتوفر المكتبة المركزية على فهرس آلي

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	8	نعم
/	/	لا
100%	8	المجموع

الجدول رقم "08" يوضح امتلاك المكتبة على فهرس آلي

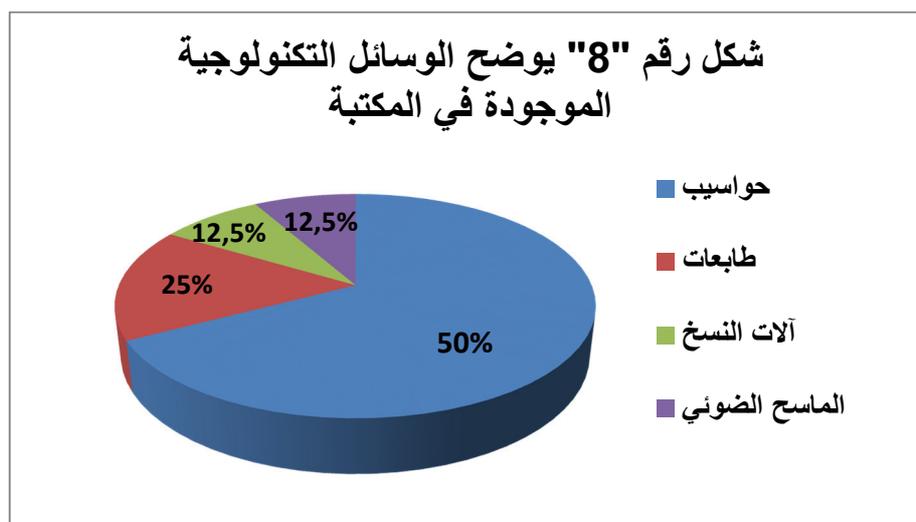


يتضح لنا من خلال الجدول أن المكتبة موضع الدراسة تتوفر على فهرس آلي ، و هذا ما أكده مجتمع الدراسة حيث قدرت نسبة الاجابة ب"نعم" 100% و هذا يرجع إلى نوعية النظام الآلي المستخدم حيث يوفر فهرس آلي متاح على الخط OPAC

4. الوسائل التكنولوجية الموجودة بالمكتبة المركزية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
50%	4	حواسيب
25%	2	طابعات
12,5%	1	آلات النسخ
12,5%	1	الماسح الضوئي
100%	8	المجموع

الجدول رقم "09" يوضح الوسائل التكنولوجية الموجودة في المكتبة



من خلال الجدول أعلاه كانت أغلبية إجابات مجتمع الدراسة على وجود حواسيب و التي قدرت نسبتها ب 50% و هذا راجع إلى الحاجة إلى استعمال الحاسوب بشكل أكبر من الوسائل الأخرى ، في حين نجد البعض الآخر من مجتمع الدراسة أكدوا على وجود على الطابعات والتي قدرت نسبتها ب 25% و آلات النسخ و التي قدرت نسبتها ب 12,5% و الماسح الضوئي و الذي قدرت نسبته ب 12,5% و هذا راجع إلى أن المكتبة تحتوي على هذه الأجهزة و لكن بعدد محدود جدا .

5. احتواء المكتبة المركزية على شبكة انترنت

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	8	نعم
/	/	لا
100%	8	المجموع

الجدول رقم "10" يوضح احتواء المكتبة على شبكة انترنت

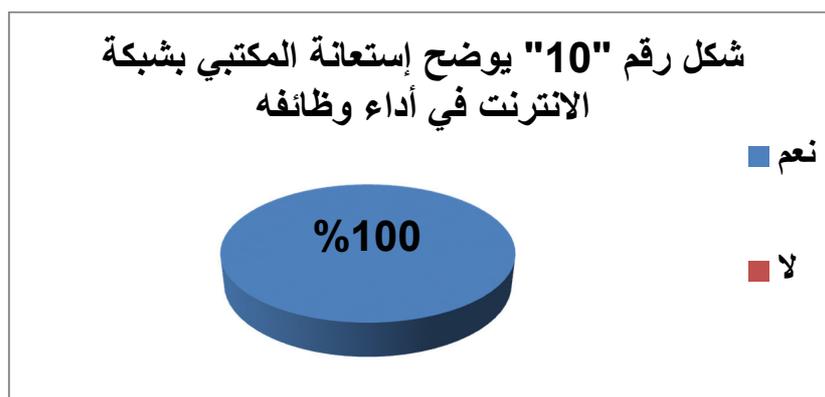


يوضح الجدول أعلاه أن جميع مجتمع الدراسة أكدوا أن المكتبة تتوفر على شبكة انترنت حيث قدرت نسبة الإجابة ب"نعم" 100% بينما لم تسجل أي إجابة ب"لا" و هذا راجع إلى أهمية الربط بشبكة الانترنت التي تسهل أداء المهام على المكتبيين و تمكنهم من البقاء على إطلاع دائم بالمستجدات الحاصلة ما يمكنهم من تقديم خدمات عصرية و يحقق لهم الفعالية و السرعة في تقديمها.

6. الاستعانة بشبكة الانترنت في أداء الوظائف

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	100%
لا	/	/
المجموع	8	100%

الجدول رقم "11" يوضح استعانة المكتبي بشبكة الانترنت في أداء وظيفته

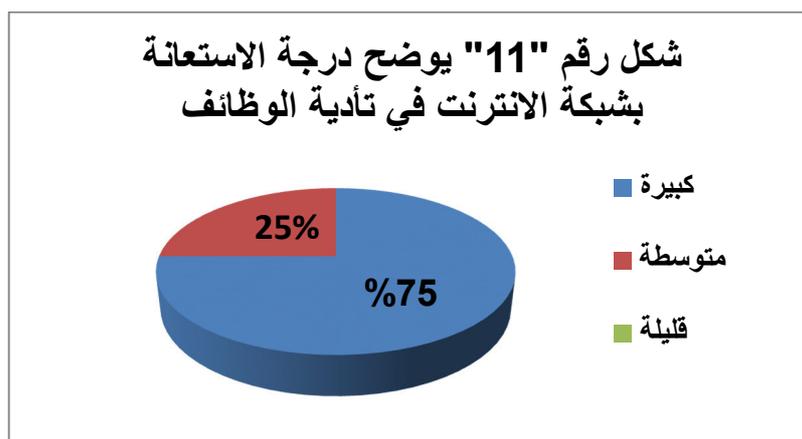


يوضح الجدول أعلاه أن كل مجتمع الدراسة يستعينون بشبكة الانترنت في أداء وظائفهم حيث قدرت نسبة الاجابة ب"نعم" ب 100% و هذا راجع لنوعية النظام الآلي المستخدم فهو نظام مفتوح المصدر يعمل فقط بشبكة الانترنت حيث يستخدم في الفهرسة و التصنيف ، كما يستخدم في الإعارة ، و بالتالي فكل المكتبيين يستعينون بالانترنت في مختلف وظائفهم الاستعانة بشبكة الانترنت من أهم المؤشرات على توظيف تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدماتها.

- درجة الاستعانة بشبكة الانترنت في تأدية مختلف الوظائف :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
75%	6	كبيرة
25%	2	متوسطة
/	/	قليلة
100%	8	المجموع

الجدول رقم "12" يوضح درجة الاستعانة بشبكة الانترنت في تأدية مختلف الوظائف



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن درجة الاستعانة بشبكة الانترنت في تأدية المهام تختلف من قبل مجتمع الدراسة بحيث قدرت نسبة الاجابة بدرجة كبيرة ب 75% أما بدرجة متوسطة قدرت نسبتها ب 25% و لم تسجل أي إجابة ب "قليلة" و هذا راجع إلى طبيعة مهام كل مكتبي حيث تختلف نسبة الاستعانة بالمفهرس مثلا يحتاج إلى دخول فهارس المكتبات للقيام بعملية الفهرسة المنقولة بينما الذي يقوم بمهمة الإعارة لا يحتاجها كثيرا هناك تفاوت حول الاستعانة بشبكة الانترنت و هذا حسب طبيعة المهام و الوظيفة

7. امتلاك المكتبة موقع ويب

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	100%
لا	/	/
المجموع	8	100%

جدول رقم "13" يوضح امتلاك المكتبة لموقع على الويب

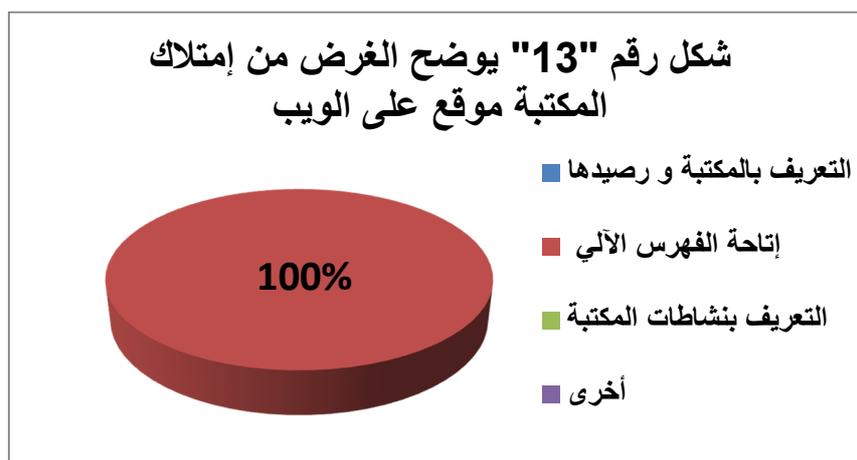


حسب الجدول المبين أعلاه فإن المكتبة تملك موقع على الويب حسبما أكده مجتمع الدراسة من خلال إجاباتهم بالإجماع ، حيث قدرت نسبة الاجابة ب "نعم" ب 100% وهذا راجع إلى الاهتمام الذي يبديه المسؤولون من أجل إعطاء الصورة اللائقة للمكتبة في البيئة المعلوماتية الحديثة و مسايرة التطورات التكنولوجية الراهنة

• الغرض من امتلاك المكتبة موقع على الويب :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
التعريف بالمكتبة و رصيدها	/	/
إتاحة الفهرس الآلي	8	100%
التعريف بنشاطات المكتبة	/	/
أخرى	/	/
المجموع	8	100%

الجدول رقم "14" يبين الغرض من امتلاك المكتبة موقع على الويب



يوضح الجدول المبين أعلاه أن الهدف و الغرض من وراء وضع موقع خاص بالمكتبة هو إتاحة فهرسها الآلي و هذا ما أكده مجتمع الدراسة حيث قدرت نسبتها بـ 100% و لم تسجل أي إجابة في الاقتراحات المتبقية و نفس ذلك أن الهدف الرئيسي من امتلاك المكتبة موقع على الويب هو تسهيل عملية البحث و استرجاع المعلومات للمستخدمين من خلال إتاحة الفهرس الآلي للمكتبة موضع الدراسة على الخط و هذا طبعا من مميزات النظام الآلي pmp وهذا ما أكده محافظ المكتبة أن نظام pmp يتميز بالدقة و الجودة في تقديم الخدمات .

المحور الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبة

8. تطبيق التكنولوجيا الحديثة أمر ضروري في المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	8	نعم
/	/	لا
100%	8	المجموع

الجدول رقم "15" يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة

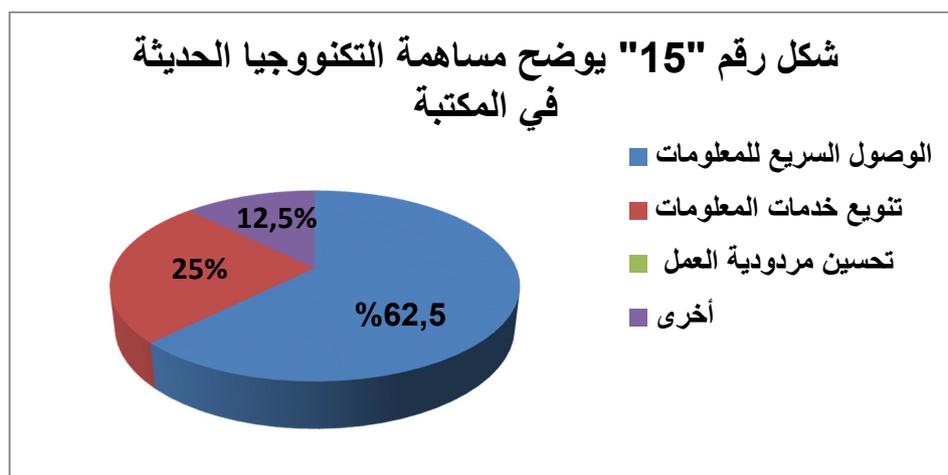


يوضح الجدول أعلاه أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة أمر ضروري في تسيير المكتبة أو غيرها من مراكز المعلومات لكونها ذات فعالية كبيرة و هذا ما نلاحظه في البيانات الواردة في الجدول أعلاه حيث أكد مجتمع الدراسة أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبة أمر ضروري لا بد منه في إجاباتهم و التي قدرت نسبة الإجابة ب "نعم" 100% و هذا راجع إلى الدور الذي تؤديه هذه التكنولوجيا في سبيل تحسين و تطوير مختلف أنشطة و خدمات المكتبة .

• تساهم التكنولوجيا الحديثة في :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
62,5%	5	الوصول السريع للمعلومات
25%	2	تنويع خدمات المعلومات
/	/	تحسين مردودية العمل
12,5%	1	أخرى
100%	8	المجموع

الجدول رقم "16" يوضح مساهمة التكنولوجيا الحديثة في المكتبة

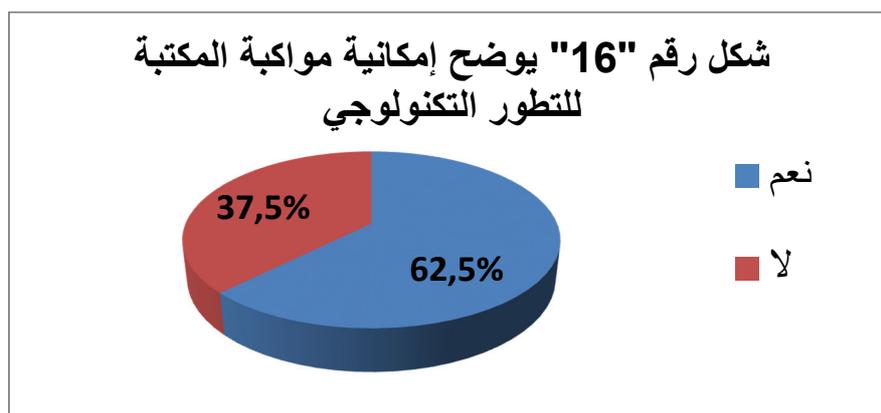


يوضح الجدول أعلاه أن مجتمع الدراسة يرون أن تطبيق التكنولوجيا يساهم في تسهيل الوصول السريع للمعلومات حيث قدرت نسبتها ب 62,5% في حين نجد البعض الآخر من مجتمع الدراسة يرون أنها تساهم في تنويع خدمات المعلومات حيث قدرت نسبتها ب 25% و ذلك قصد مسايرة التطورات الحديثة التي تتطلب تطبيق خدمات حديثة و متطورة كخدمة الانترنت و في مقابل نجد أن البعض الآخر يرون أن تطبيق التكنولوجيا لها أدوار تتمحور في ربح الوقت و تسهيل معرفة رغبات المستفيدين

9. مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	62,5%
لا	3	37,5%
المجموع	8	100%

الجدول رقم "17" يوضح إمكانية مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي

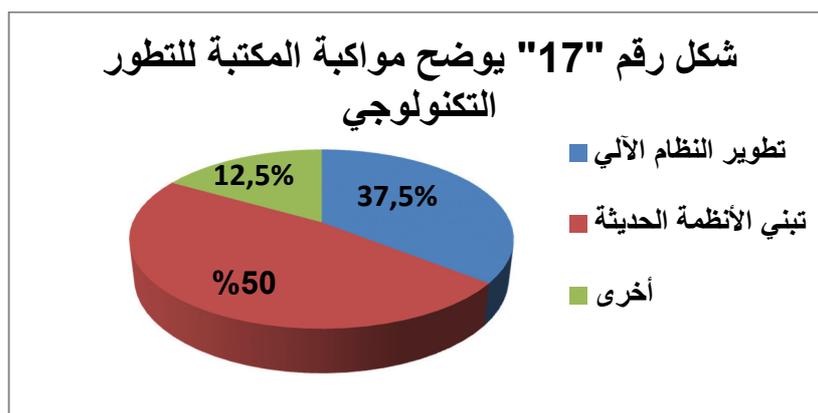


يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة يرون بأن المكتبة قادرة على مواكبة و مسايرة التطور التكنولوجي حيث قدرت نسبة الإجابة بـ "نعم" بـ 62,5% وهذا راجع إلى تبني الأنظمة الحديثة فهي تقوم بدور فعال في الرفع من مستوى الخدمات ، في حين نجد أن البعض الآخر من مجتمع الدراسة يرون بأن المكتبة لا تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي حيث قدرت نسبة الإجابة بـ "لا" بـ 37,5% و هذا راجع إلى كون المكتبة لم تجرب التقنيات الحديثة في محيطها الداخلي

• مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي يكون من خلال:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تطوير النظام الآلي	3	37,5%
تبني الأنظمة الحديثة	4	50%
أخرى	1	12,5%
المجموع	8	100%

الجدول رقم "18" يوضح مواكبة المكتبة للتطور التكنولوجي

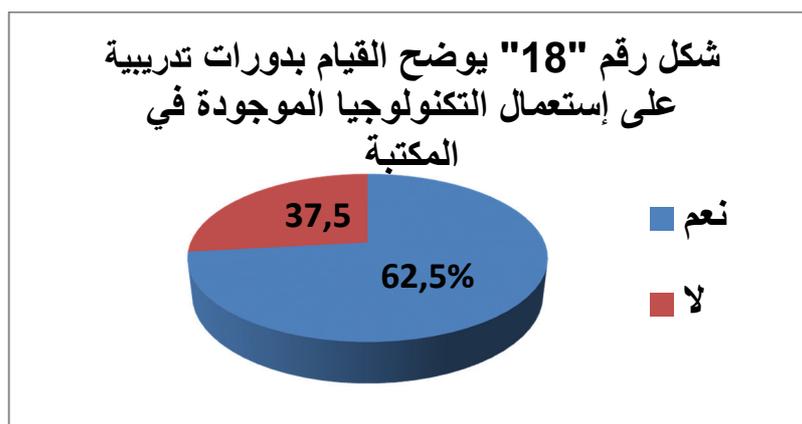


يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة يرون بأن تحقيق هذه المواكبة يكون عن طريق تبني الأنظمة الحديثة وهذا راجع إلى الدور الفعال الذي تؤديه في الرفع من مستوى الخدمات حيث قدرت نسبتها بـ 50%، في حين نجد البعض الآخر من مجتمع الدراسة يرون بأن تحقيق هذه المواكبة يكون عن طريق تطوير النظام الآلي حيث قدرت نسبتها بـ 37,5% وهذا راجع إلى كونه يساهم كثيرا في ربح الوقت و كذا تلبية احتياجات المستخدمين ، كما يرى البعض الآخر أن تحقيق هذه المواكبة يتمحور في المواد المادية و المالية و كذا توظيف الكفاءات المتخصصة.

10. القيام بدورات تدريبية على استعمال التكنولوجيا الموجودة بالمكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	62,5%
لا	3	37,5%
المجموع	8	100%

الجدول رقم "19" يوضح القيام بدورات تدريبية على استعمال التكنولوجيا الموجودة في المكتبة



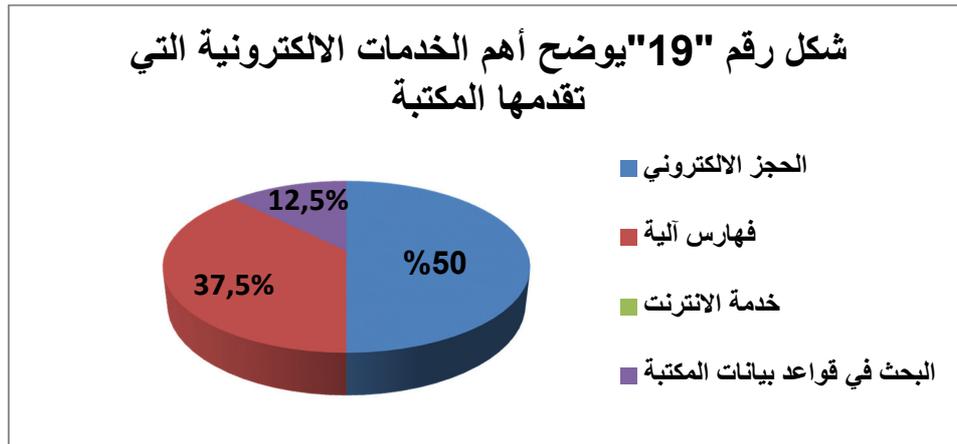
يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة كانت إجاباتهم ب "نعم" والتي قدرت نسبتها ب62,5% و هذا دليل على أن معظم مجتمع الدراسة قاموا بدورات تدريبية على استعمال التكنولوجيا في المكتبة من أجل تقديم خدمات متطورة و تلبية احتياجات المستفيدين ، في حين نجد البعض الآخر من مجتمع الدراسة كانت إجاباتهم ب "لا" و التي قدرت نسبتها ب37,5% و هذا راجع إلى أن هذه الفئة غير متمكنة من استعمال التكنولوجيا في المكتبة

المحور الثالث : الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة

11. أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
50%	4	الحجز الإلكتروني
37,5%	3	فهارس آلية
/	/	خدمة الانترنت
12,5%	1	البحث في قواعد بيانات المكتبة
100%	8	المجموع

الجدول رقم "20" يبين أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة



يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة ترى أن المكتبة تهتم بخدمة الحجز الالكتروني حيث قدرت نسبتها بـ 50% و هذا راجع لكون المكتبة تهتم بدرجة كبيرة بالمستفيدين و هي بذلك تسعى إلى توفير الوقت و الجهد على المستفيد ، كما نجد البعض الآخر كانت إجاباتهم بأن المكتبة تقدم الفهارس الآلية حيث قدرت نسبتها بـ 37,5% و هذا راجع إلى كون المكتبة تسعى دائماً إلى توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات للمستفيد في حين نجد البعض الآخر يرون أن المكتبة تقدم خدمة البحث في قواعد بيانات المكتبة حيث قدرت نسبتها بـ 12,5% و هذا راجع إلى كون المكتبة مشتركة في النظام الوطني للتوثيق عن بعد SNDL فهي تقوم بإتاحة فهرسها على الخط من خلال الموقع بحيث تسمح للمستفيدين بالإطلاع على رصيدها وهذا ما قام بتأكيده محافظ المكتبة على أن المكتبة تقوم بتقديم خدمة الحجز الالكتروني ، خدمة البريد الالكتروني ، خدمة الفهارس الآلية

12. تبني خدمات المعلومات الالكترونية سيساهم في إرضاء المستخدمين بالمكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	62,5%
لا	3	37,5%
المجموع	8	100%

الجدول رقم "21" يبين مدى مساهمة الخدمات الالكترونية في إرضاء المستخدمين بالمكتبة

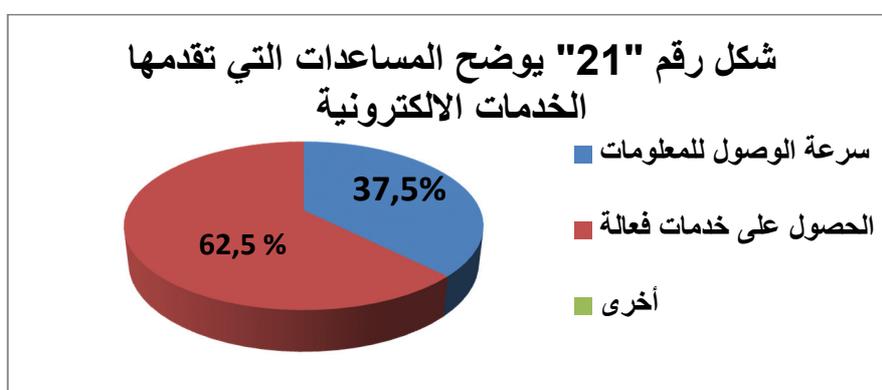


يوضح الجدول أن معظم مجتمع الدراسة كانت إجاباتهم ب "نعم" و التي قدرت نسبتها ب 62,5% وهذا راجع إلى مختلف الإجراءات التي تتم داخل المكتبة و على مستوى خدماتها سيساهم فعلا في إرضاء المستخدمين بالمكتبة و هذا ما يترجم توجه جل مكتباتنا إلى هذه الخدمات الحديثة ،في حين نجد البعض الآخر من مجتمع الدراسة كانت إجاباتهم ب"لا" والتي قدرت نسبتها ب 37,5% و هذا راجع إلى عدم دراية هذه الفئة لهذه الخدمات و مدى أفضلية الخدمات الالكترونية عن غيرها (التقليدية) في إرضاء المستخدمين وهذا ما أكده محافظ المكتبة من خلال المقابلة أن خدمات الالكترونية تتميز بالسرعة و الدقة و المرونة في إتاحة الخدمات للمستخدمين.

• تساعد الخدمات الالكترونية في :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
37,5%	3	سرعة الوصول للمعلومات
62,5%	5	الحصول على خدمات فعالة
/	/	أخرى
100%	8	المجموع

الجدول رقم "22" يوضح المساعدات التي تقدمها الخدمات الالكترونية

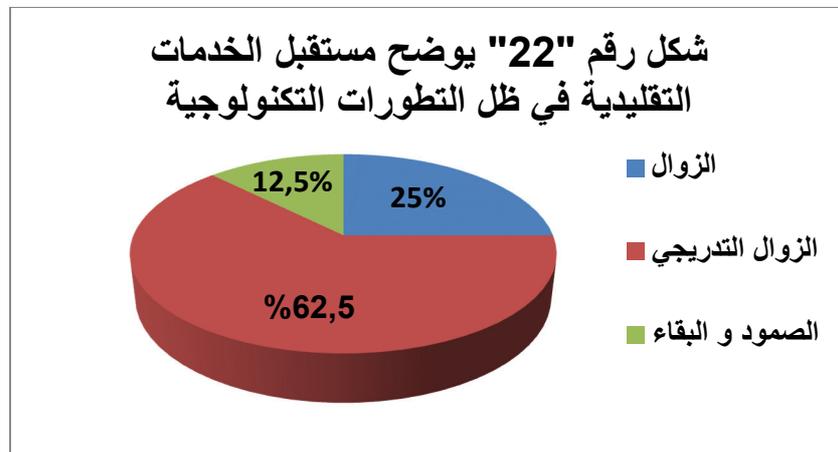


يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة يرون أن الخدمات الالكترونية تساعد على الحصول على خدمات فعالة و التي قدرت نسبتها ب62,5% وهذا راجع إلى التطور التكنولوجي السريع الذي أدى إلى الحصول على خدمات متطورة ، في حين نجد البعض الآخر من مجتمع الدراسة يرون أن الخدمات الالكترونية تساعد على سرعة الوصول للمعلومات و التي قدرت نسبتها ب37,5% و هذا راجع إلى ربح الوقت و الجهد في الوصول للمعلومات

13. مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
25%	2	الزوال
62,5%	5	الزوال التدريجي
12,5%	1	الصمود و البقاء
100%	8	المجموع

الجدول رقم "23" يبين مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية



يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة كانت إجاباتهم الزوال التدريجي و التي قدرت نسبتها ب 62,5% و هذا راجع بأن الخدمات التقليدية و رغم مختلف التغيرات التي أفرزتها الثورة التكنولوجية فهي تبقى سارية المفعول و ذلك نتيجة سهولة تعاملهم مع الوعاء الورقي و طغيان الوسائل التكنولوجية الحديثة ساهمت في تغيير الشكل القديم للمعلومة من خلال الوصول السهل إليها و الدقة في استعمالها وقت الحاجة

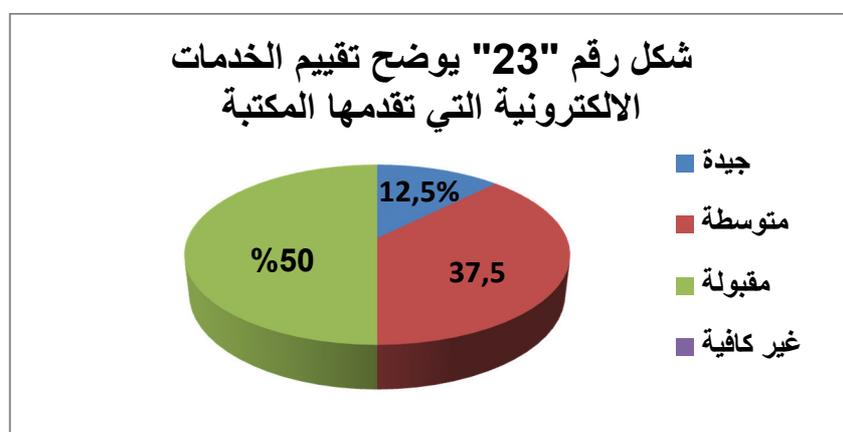
غير أن البعض الآخر يرون أن الخدمات التقليدية بمختلف أنواعها مآلها إلى الزوال و التي قدرت نسبتها ب 25% و هذا تماشيا لما تمليه التطورات الحديثة التي تسعى وراء إنشاء مكاتب افتراضية و رقمية المبنية على المعطيات و البيانات الالكترونية و بالتالي يتم التعامل معها وفقا للتقنيات الحديثة و المتطورة

غير أن فئة أخرى ترى بأن الخدمات التقليدية بإمكانها الصمود و البقاء بالموازاة مع التطورات الحديثة ذلك أن بعض الخدمات هي مكمل للخدمات المعلوماتية الحديثة و التي قدرت نسبتها بـ 12,5%

14. تقييم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	1	12,5%
متوسطة	3	37,5%
مقبولة	4	50%
غير كافية	/	/
المجموع	8	100%

الجدول رقم "24" يوضح تقييم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة



يوضح الجدول أعلاه أن إجابات مجتمع الدراسة جاءت متباينة نجد الذين يرون أنها مقبولة قدرت نسبتها بـ 50% و متوسطة بـ 37,5% ولم تسجل ولا إجابة بغير كافية و قد يرجع سبب هذه النتائج هو عدم تمكن المكتبيين من استخدام مثل هذه الوسائل التكنولوجية مما يؤدي إلى إعطاء نتائج لا تكون في المستوى ، أما الذين يرون بأنها جيدة قدرت نسبتها بـ 12,5% و هذا راجع إلى التمكن من الاستعمال الجيد للوسائل التكنولوجية الحديثة .

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجهها المكتبة في تقديم خدماتها الالكترونية

15. المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	62,5%
لا	3	37,5%
المجموع	8	100%

الجدول رقم "25" يوضح المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة

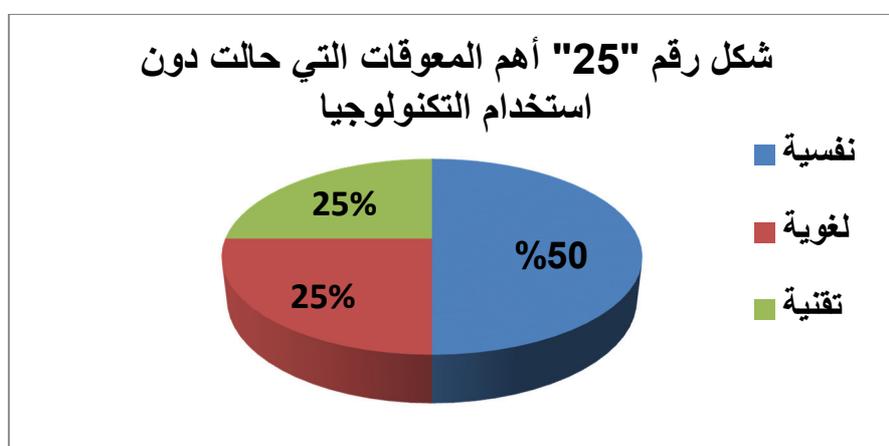


يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة كان إجاباتهم ب "نعم" و التي قدرت نسبتها ب62,5% وهذا يرجع إلى جهل المكتبة في كيفية استعمال هذه التكنولوجيا ،في حين نجد البعض الآخر كانت إجاباتهم ب "لا" حيث قدرت نسبتها ب37,5% و هذا راجع إلى تمكن هذه الفئة من استعمال التكنولوجيا في المكتبة وهذا ما أكده محافظ المكتبة من خلال المقابلة التي أجريت معه حيث أكد على صعوبة فهم المستفيد لبعض الخدمات الالكترونية

• المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا في المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نفسية	4	50%
لغوية	2	25%
تقنية	2	25%
المجموع	8	100%

الجدول رقم "26" يوضح أهم المعوقات التي حالت دون استخدام التكنولوجيا

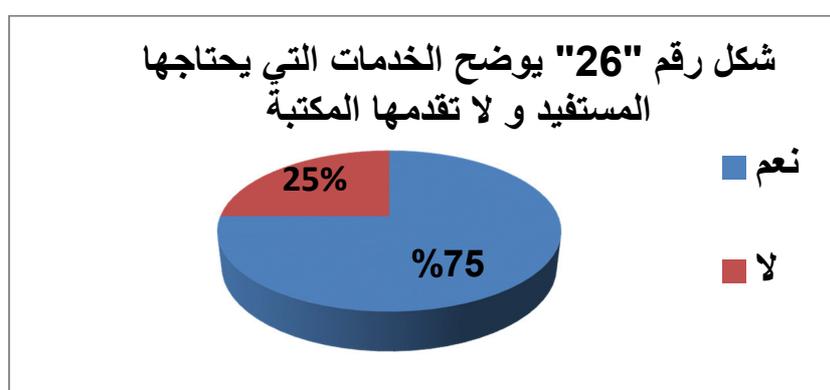


يوضح الجدول أعلاه أن إجابات مجتمع الدراسة كانت متباينة بين الحواجز النفسية و التي قدرت نسبتها بـ 50% و الحواجز اللغوية والتي قدرت نسبتها بـ 25% و الحواجز التقنية التي قدرت نسبتها بـ 25% ، و السبب في ذلك يرجع إلى عدم استعداد المكتبة في حد ذاتها لتغيير النمط التقليدي لخدماتها و خوض غمار هذه التكنولوجيا نظرا لجهلها بأبعادها

16. الخدمات يحتاجها المستفيد و لا تقدمها المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	6	75%
لا	2	25%
المجموع	8	100%

الجدول رقم "27" يوضح الخدمات التي يحتاجها المستفيد و لا تقدمها المكتبة

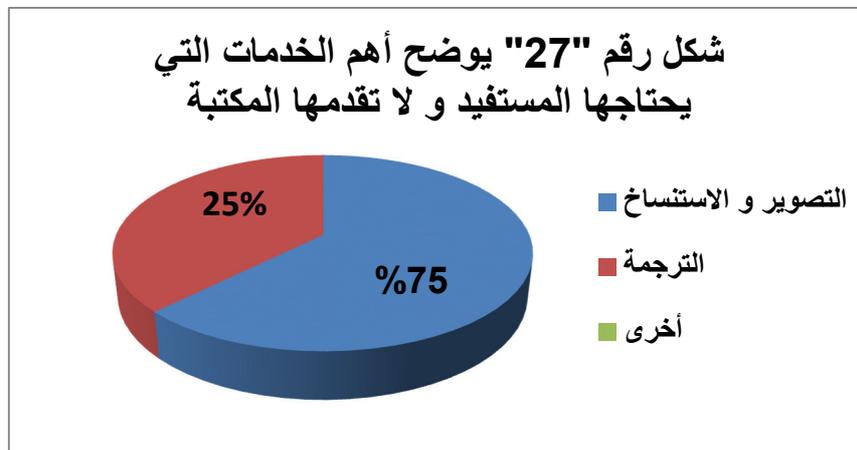


يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة كانت إجاباتهم ب"نعم" و التي قدرت نسبتها ب75% حيث يرون بأن هناك خدمات يحتاجها المستفيد و لا توفرها المكتبة و ربما يعود هذا إلى نقص بعض المراجع المتخصصة أو نقص بعض النسخ باعتبار المكتبة حديثة النشأة ، في حين نجد البعض الآخر كانت إجاباتهم ب "لا" حيث قدرت نسبتها ب25% وهذا راجع إلى عدم وجود بعض الخدمات مثل خدمة التصوير و الاستنساخ التي يحتاجها المستفيد ، و كذلك النقص في عدد الفهارس المطبوعة

- أهم الخدمات التي يحتاجها المستفيد ولا تقدمها المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
75%	6	التصوير و الاستنساخ
25%	2	الترجمة
/	/	أخرى
%100	8	المجموع

الجدول رقم "28" يوضح أهم الخدمات التي يحتاجها المستفيد و لا تقدمها المكتبة



يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة كانت إجاباتهم بعدم توفير خدمة التصوير و الاستنساخ حيث قدرت نسبتها ب 75% التي يعتبرونها ضرورية و لا توفرها المكتبة في حين نجد البعض الآخر كانت إجاباتهم بعدم توفير خدمة الترجمة حيث قدرت نسبتها ب 25% وهذا راجع إلى عدم وجود متخصصين مؤهلين في اللغات الأجنبية، ونقص مثل هذه الخدمات قد يؤثر سلبا على مردود الخدمات المكتبية .

7. الاقتراحات التي قدمها المكتبي لتطوير الخدمات المكتبية باستخدام تكنولوجيا المعلومات

حسب ما تم جمعه من اقتراحات مجتمع الدراسة تبين لنا أن إجاباتهم كانت متشابهة فكان الاقتراح البارز هو تكثيف التكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و هذا ما يوضح أن التكوين بالجامعة غير كافي بالنسبة لمجتمع الدراسة و خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة

أما الاقتراح الثاني فكان توفير وسائل تكنولوجية أكثر من أجل توسيع استخدامها و الاستفادة منها بما يعود بالفائدة على تسهيل تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين

7. نتائج الدراسة :

1.7. النتائج العامة للدراسة :

- عدم تمكن المكتبيين من استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد و هذا بسبب نقص التكوين في هذا المجال و اقتصره بالجامعة فقط دون إقامة تریصات في مؤسسات توثيقية وطنية أو دولية و هذا ما أكدته إجابات المكتبيين

- وسائل البحث المتوفرة و الأكثر استعمالا هي الفهارس و ذلك لسهولة التعامل معها من طرف المستخدمين و بنسبة أقل كل من الكشافات و البليوغرافيات و الأدلة و ذلك لنقص المتخصصين في إعداد مثل هذه الوسائل

- تطور تطبيقات الحوسبة في مجال الإعارة و البحث البليوغرافي و هذا بفضل استخدام نظام آلي متكامل

- حوسبة نظام المكتبة المركزية باستعمال نظام آلي متكامل يشمل مختلف مراحل السلسلة التوثيقية سهل على المكتبيين أداء مهامهم و بدرجة كبيرة جدا نظرا لمميزات النظام و سهولة استخدامه

- تتوفر المكتبة المركزية على فهرس آلي و هذا يعتبر مؤشر إيجابي على أنها تسعى لتسهيل عملية البحث لروادها و الحصول على المعلومات في الوقت المناسب و بأقل جهد و خاصة أن هذا الفهرس متاح على الخط(OPAC) و هذا بفضل مميزات النظام الآلي المستخدم pmp

- توفر شبكة الانترنت بالمكتبة المركزية و الاستعانة بمختلف خدماتها ،وكان ذلك واضحا من حيث الاشتراك في قواعد البيانات و هذا من أجل تنويع الرصيد لتلبية احتياجات مستفيديها و التي تغيرت نتيجة التطورات التكنولوجية الحديثة

- التأكيد على التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات على خدمات المكتبة المركزية من خلال تمكين المستفيدين من الوصول إلى المعلومات من أي مكان و على هذا الأساس أوجدت هذه التكنولوجيا مناخا يساعد على تحسين الخدمات المكتبية .

2.7. النتائج على ضوء الفرضيات :

من خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية يمكن عرض نتائج الفرضيات الجزئية كل على حدا ،قصد معرفة مدى تحقق كل منها ، و ذلك حسب ما تمليه نتائج المؤشرات المتعلقة بكل فرضية:

الفرضية الأولى: و التي مفادها " تطبق المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها" قد تحققت من خلال تحليل الجدول رقم "04" الذي يبين تطبيق الأتمتة في المكتبة، و الجدول رقم "08" الذي يبين احتواء المكتبة على فهرس آلي، و الجدول رقم "09" الذي يبين أن المكتبة تحتوى على وسائل تكنولوجية كأجهزة الحواسيب ، طابعات ، الماسح الضوئي ، و الجدول رقم "10" الذي يبين احتواء المكتبة على شبكة انترنت

الفرضية الثانية:و التي مفادها " أثرت تكنولوجيا المعلومات على خدمات المكتبة المركزية

لجامعة بسكرة "قطب شتمة" قد تحققت من خلال تحليل الجدول رقم "16" الذي يبين أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تسهيل الوصول السريع للمعلومات ،و الجدول رقم "18" الذي يبين الدور الذي تؤديه الأنظمة الحديثة في الرفع من مستوى خدمات المعلومات

الفرضية الثالثة: و التي مفادها "استخدمت المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدماتها" قد تحققت من خلال تحليل الجدول رقم "20" الذي يبين أهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة كخدمة الحجز الالكتروني و الفهارس الآلية

الفرضية الرابعة: و التي مفادها " تواجه المكتبة المركزية صعوبات في تقديم خدماتها الالكترونية" قد تحققت من خلال تحليل الجدول رقم "25" الذي يبين المعوقات التي حالت دون استخدام التكنولوجيا في المكتبة كالمعوقات النفسية و اللغوية و التقنية

3.7. اقتراحات الدراسة:

من خلال النتائج العامة للدراسة الميدانية ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات و التوصيات التي من شأنها تساعد على تنمية القدرات و الإمكانيات في المكتبة:

- زيادة عدد الموارد البشرية في المكتبة
- إعداد برامج تدريبية للمكتبيين لتكوينهم في مجال تطبيق التكنولوجيا الحديثة
- العمل على توفير الوسائل التكنولوجية الضرورية الغير موجودة في المكتبة
- ضرورة توظيف الأنظمة الآلية الحديثة في مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة
- تحسين مستوى تحكم الموظفين في اللغات الأجنبية
- تأمين الصيانة للوسائل التكنولوجية مع ضرورة التحكم الجيد فيها
- الحفاظ على الفهارس المطبوعة بالتوازي مع الفهارس الآلية

خاتمة:

تولي الجامعات أهمية كبيرة بالمكتبة ، فهي بمثابة القلب النابض لها ، و تساهم إسهاما كبيرا في تحقيق أهدافها ، حيث أن الثورة التكنولوجية و ثورة المعلومات التي يشهدها العالم اليوم كان لها انعكاساتها و تأثيراتها على المكتبات الجامعية بصورة خاصة ، و مجموعاتنا و خدماتنا و مستفيديها خاصة بعد النقلة النوعية لتكنولوجيا المعلومات هذه الأخيرة التي كانت منطلقا لظهور خدمات المعلومات الالكترونية

ومن خلال دراستنا لموضوع "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية " توصلنا إلى نتيجة مفادها معرفة وضعية المكتبات الجامعية في ظل التغيرات التي تفرضها البيئة المعلوماتية العالمية الجديدة من خلال عرض التطورات التكنولوجية الحديثة و انعكاساتها على المكتبات الجامعية في وظائفها و خدماتها مع إبراز التحديات التي تواجهها في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات

الدراسة الميدانية.....

الدراسة الميدانية.....

خاتمة

خاتمة

تولي الجامعات أهمية كبيرة بالمكتبة ، فهي بمثابة القلب النابض لها ، و تساهم إسهاما كبيرا في تحقيق أهدافها ، حيث أن الثورة التكنولوجية و ثورة المعلومات التي يشهدها العالم اليوم كان لها انعكاساتها و تأثيراتها على المكتبات الجامعية بصورة خاصة ، و مجموعاتها و خدماتها و مستفيديها خاصة بعد النقلة النوعية لتكنولوجيا المعلومات هذه الأخيرة التي كانت منطلقا لظهور خدمات المعلومات الالكترونية

ومن خلال دراستنا لموضوع "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية " توصلنا إلى نتيجة مفادها معرفة وضعية المكتبات الجامعية في ظل التغيرات التي تفرضها البيئة المعلوماتية العالمية الجديدة من خلال عرض التطورات التكنولوجية الحديثة و انعكاساتها على المكتبات الجامعية في وظائفها و خدماتها مع إبراز التحديات التي تواجهها في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة الكتب:

1. إبراهيم ، السعيد مبروك .المكتبة الجامعة وتحديات مجتمع المعرفة . الإسكندرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، 2009
2. إسماعيل صوفي ، عبد الله . التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبة المدرسية . عمان :دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2001
3. الترتوري ، محمد عوض .إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، 2009,
4. الدباس ، ريا أحمد . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية . عمان : دار البداية ، 2012
5. الصباغ ، عماد عبد الوهاب . علم المعلومات .عمان : مكتبة دار الثقافة ، 2004
6. الصيرفي . محمد . إدارة تكنولوجيا المعلومات . الإسكندرية : دار الفكري الجامعي ، 2009
7. العلي ، أحمد عبد الله . أسس علم المكتبات و المعلومات : النشأة ، المجالات ، الوظائف ، المصطلحات . القاهرة : دار الكتاب الحديث ، 2005
8. اللحام ، مصطفى علي . المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات . الأردن : دار الرمال ، 2016
9. المدادحة ، أحمد نافع، الطلق ، حسن محمود . المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2014
10. المدادحة ، أحمد نافع . الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستفيدين . عمان : دار المعترز , 2007,
11. النوايسة ، غالب عوض . الانترنت و النشر الالكتروني . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2010
12. النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات . عمان :دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2000 ،
13. بوعافية ، السعيد . إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية و التطبيق . قسنطينة : دار بهاء الدين ، 2015

قائمة المراجع

14. جعفر ، الجاسم . تكنولوجيا المعلومات . عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2005
15. حسن، عماد ، أحمد محمد ، عبد الحفيظ . الأنشطة التسويقية لخدمات المعلومات الالكترونية بمكتبة الإسكندرية " دراسة تحليلية تقييمية " . الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية ، 2013
16. حسين محمد، أسماء . تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على استخدام المكتبات الجامعية . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 2016
17. ريا ، الدباس . المكتبات والنشر الالكتروني . عمان : دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ، 2011
18. صوفي ، عبد اللطيف . المكتبات في مجتمع المعلومات . عين مليلة : دار الهدى ، 2003
19. عابد ، حسان . أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية . الأردن : دار المعتز ، 2010
20. عبادة ، حسان . المكتبات الالكترونية . عمان : دار المعتز ، 2015
21. عبد الحميد ، فادي . المرجع في علم المكتبات . الأردن : دار أسامة ، 2006
22. عبد الهادي ، محمد فتحي . مقدمة في علم المعلومات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2008
23. عزت ، خير الدين . نظم تطوير خدمات المكتبات الجامعية . عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع ، 2015
24. عليان ، ربحي مصطفى ، المومني ، حسن أحمد . أساسيات المكتبة والمعلومات و البحث الأكاديمي . عمان : دار عالم الكتب الحديثة ، 2009
25. عليان ، ربحي مصطفى . أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات . عمان : الدار المنهجية للنشر والتوزيع ، 2017
26. عليان ، ربحي مصطفى . المكتبات الالكترونية و المكتبات الرقمية . عمان : دار الصفاء ، 2010
27. عليوي ، عودة محمد ، المالكي، مجبل لازم . المكتبات النوعية : الوطنية ، الجامعية ، المتخصصة ، العامة ، المدرسية . عمان : الوراق للنشر و التوزيع ، 2007
28. غرامي ، وهيبه . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية . الجزائر :جامعة الجزائر ، 2008

قائمة المراجع

29. فؤاد إسماعيل ،نيهال . الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع ، 2012
30. قندليجي ، عامر ، السمارائي ، إيمان فاضل . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها . عمان: مؤسسة الوراق ، 2002
31. كتانة ، خيرى . الأساليب الحديثة في أتمتة المكاتب. الإسكندرية: دار جرير للنشر والتوزيع ، 2013
32. كيلاني ، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء ، 2014
33. محمود عباس ، طارق . خدمات المكتبات الالكترونية . مصر : مركز الأصيل للنشر و التوزيع ، 2007
34. مؤيد ، يحي خضير. المكتبات الحديثة ، الالكترونية ، الرقمية ، الافتراضية . عمان : دار دجلة ، 2014
35. هاني ، محمد . المكتبات ، أنواعها ، أوعيتها ، خدماتها . دسوق : دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ، 2014
36. هاني ،محمد . خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات . دسوق : دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ، 2014،
37. همشري، عمر أحمد . المكتبة ومهارات استخدامها . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2009
38. وائل مختار ، إسماعيل . إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار المسيرة ، 2009

قائمة المذكرات:

39. العياشي ،بدر الدين . خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستخدمين . مذكرة لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات : جامعة قسنطينة ،2012
40. باشوية ،سالم .الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات: جامعة الجزائر ، 2008
- 41.. بن عميرة ، عبد الكريم . تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، 2006
42. بوالصبيد ، مريم ، زينوت ، شفيعة. خدمات المكتبية الجامعية في ظل التطور التكنولوجي . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، 2011
43. تومي ،عبد الرزاق . تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية . رسالة ماجستير : علم المكتبات : جامعة قسنطينة ،2006

قائمة المراجع

44. دعي ،أحمد . التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات : جامعة وهران ،2015
45. سعيود ، نورية . تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال مبادئ الجودة الشاملة . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : جامعة جيجل ، 2012
46. عميمور ، سهام . المكتبة الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة التكنولوجية . مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات:جامعة جيجل ، 2012
47. عواشيرة ، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية و دورها في دعم التكوين الجامعي . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة تبسة ، 2016
48. عويينة ،عبلة . خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل التطور التكنولوجي . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، 2010
49. كبدي ، آمنة ، حشود ، فاطمة . استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة خميس مليانة ، 2014
50. كداوه ، عبد القادر . تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية : خدمات المعلومات الالكترونية أنموذجاً . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة الجلفة ، 2012
51. مرايطي إسمهان . اليقظة التسويقية ودورها في تحسين خدمات المكتبة . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة تبسة ، 2015
52. مراد كريم. مجتمع المعلومات و أثره في المكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه : علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، 2008
53. نويري ، عزيزة. التكوين أثناء الخدمة في المكتبات الجامعية . مذكرة لنيل شهادة الماستر : علم المكتبات : جامعة تبسة ، 2013

الويبوغرافيا

54. السيد محمود، أسامة . الاتجاهات الحديثة في المكتبات المعلومات : كتاب دوري محكم يصدر مؤقتا مرتين في السنة ع.35، القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2011

قائمة المراجع

55. بن السبتي ، عبد المالك . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير و الصعوبات . في مجلة المعلومات العلمية و التقنية . مجلة 14 ، ع1 ، 2004
56. بن الطيب ، زينب . مجموعة مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية .(على الخط المباشر) www.univ.constantine2.dz . تاريخ الزيادة 2018/01/18
57. شيخ إدريس ، بدر الدين ، إدريس ، محمد الشيخ . مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية . السعودية : مؤتمر 24 للإتحاد العربي للمكتبات المعلومات
58. قموح ، ناجية . خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع الويب المكتبات الجامعية . [على خط مباشر] . تمت الزيارة يوم : 2018 /01/30 www.univ-contantine2.dz
59. كشار ، صبرينة . إنعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية .(على خط المباشر). تمت الزيارة بيوم www.univ.contantine2.dz <sites>2018/02/02
60. موقع الالكتروني : <http://ar.wikipedia.org/wiki/> وتمت الزيارة يوم 2018/01/31 على الساعة 11:20
61. موقع الكتروني : <http://fatemasy2014.wodpress.com> تمت الزيارة 2018/02/02 على الساعة 11:20
62. موقع إلكتروني : www.journal.cybrarians.org تمت الزيارة يوم 2018/03/02 على الساعة 17:21
63. نصر الدين ، حسن أحمد ، العوض ، أحمد محمد الحسن . خدمات المعلومات في البيئة الرقمية . لبنان ، مؤتمر 21 للإتحاد المكتبات والمعلومات ، 201

ملاحق

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم إنسانية

شعبة علم المكتبات

تخصص تكنولوجيا المعلومات و التوثيق

استمارة الاستبيان

في إطار إعداد مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص تكنولوجيا

المعلومات و التوثيق

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة "قطب شتمة"

تحت إشراف الأستاذ:

➤ سهلي مراد

من إعداد الطالبة:

➤ قيدوام عفاف

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان و ذلك بوضع علامة X أمام الإجابة المناسبة و ملاءم الفراغات . و نعلمكم أن هذه الاستمارة لن تستغل إلا في إطار البحث العلمي و تقبلوا مني جزيل الشكر و العرفان .

السنة الجامعية: 2017 / 2018

البيانات شخصية :

الجنس :

ذكر أنثى

التخصص :

المحور الأول: تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة الجامعية

1. هل اعتمدتم الأتمتة في مكتبتكم الجامعية ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم" فعلى أي مستوى تم ذلك :

التزويد الفهرسة التصنيف الكشف و الاستخلاص

البحث البليوغرافي الإعارة

2. هل استخدام النظام الآلي سهل عليك وظائفك الإدارية؟

نعم لا

بأي درجة :

كبيرة جدا كبيرة قليلة

3. هل تتوفر مكتبتكم على فهرس آلي؟

نعم لا

4. هل تتوفر مكتبتكم على وسائل تكنولوجياية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب "نعم" فيما تتمثل :

حوايبب طابعات آلات النسخ الماسح الضوئي أخرى

أذكرها.....

5. هل تتوفر مكتبتكم على شبكة أنترنت؟

نعم لا

6. هل تستعين بشبكة الانترنت في أداء وظيفتك ؟

نعم لا

- إذا كان الإجابة ب "نعم" بأي درجة:

كبيرة متوسطة قليلة

7. هل تمتلك المكتبة موقع ويب؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب "نعم" فلأي غرض تم وضعه :

التعريف بالمكتبة و رصيدها

إتاحة الفهرس الآلي

التعريف بنشاطات المكتبة

أخرى

.....حدها

المحور الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات المعلومات بالمكتبة

8. هل ترى أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة أمر ضروري في المكتبة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب "نعم" فهل هذا راجع إلى كونها تساهم في :

الوصول السريع إلى المعلومات تنويع خدمات المعلومات

تحسين مردودية العمل أخرى

.....أذكرها

.....

9. هل ترى أن المكتبة تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب "نعم" فهل يكون من خلال :

- تطوير النظام الآلي للمكتبة - تبني الأنظمة الحديثة أخرى

.....أذكرها

.....

10. هل قمتم بدورات تدريبية على استعمال التكنولوجيا الموجودة بالمكتبة ؟

نعم لا

المحور الثالث : الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة

11. ما هي أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة؟

إعارة فهرس آلية انترنت البحث الآلي

خدمات أخرى أذكرها.....

12. هل تبني خدمات المعلومات الإلكترونية سيساهم في إرضاء المستخدمين بالمكتبة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب"نعم" ذلك سيساعد على :

سرعة الوصول إلى المعلومات

الحصول على خدمات فعالة

أخرى

أذكرها.....

13. كيف ترى مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية؟

الزوال زوال التدريجي الصمود و البقاء

14. ما هو تقييمكم للخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبتكم ؟

جيدة متوسطة غير كافية

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجهها المكتبة في تقديم خدماتها الالكترونية

15. هل هناك معوقات تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب"نعم" هل هي:

نفسية لغوية تقنية

16. هل هناك خدمات يحتاجها المستفيد و لا تقدمها المكتبة؟

نعم لا

إذا كان الجواب ب"نعم" ما هي هذه الخدمات ؟

التصوير و الاستنساخ

الترجمة

أخرى

أذكرها.....

.....

17. كمكتبي ماذا تقترح لتطوير الخدمات المكتبية باستخدام تكنولوجيا المعلومات؟

.....

.....

أسئلة المقابلة

1. ما هي الخدمات الإلكترونية الموجهة لصالح المستفيدين؟
2. ما هي مظاهر تأثير خدمات المعلومات في ظل افرازات تكنولوجيا المعلومات؟
3. ما هو النظام الآلي المستخدم في المكتبة؟
4. ما هي أسس اختيار هذا النظام؟
5. ما هي الجهة التي وضعت النظام؟
6. ما هي المتطلبات المادية و المالية و البشرية التي تم توفيرها لوضع النظام؟
7. ما موقفكم من الخدمات الإلكترونية للمعلومات؟ و ما هي تطلعات المستقبل؟
8. ما هي المشاكل التي واجهتكم في تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية؟

المخلص :

جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و أهم تطبيقاتها و تأثيرها على خدمات المعلومات ،حيث تناولت الدراسة في شقها النظري في الفصل الأول المكتبات الجامعية و خدمات المعلومات ثم تناولنا في الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات و خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد أجريت على مستوى المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة "قطب شتمة" و تم توظيف الاستبيان كأداة لجمع البيانات مع إعتداد أسلوب تحليل هذه البيانات من خلال الأجوبة التي قدمها عناصر مجتمع الدراسة

أما النتائج المتوصل إليها فقد جاءت في أغلبيتها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تحسين و تطوير الخدمات المقدمة و هذا يحتاج دائما إلى إقامة دورات تكوينية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الوطن و خارجه.

الكلمات المفتاحية :

خدمات المعلومات ، المكتبات الجامعية ، تكنولوجيا المعلومات ، خدمات المعلومات الإلكترونية.

Résumé:

Cette étude était une tentative de voir comment l'utilisation des technologies de l'information et les applications les plus importantes et leur impact sur les services d'information, où l'étude dans la construction théorique dans le premier chapitre a traité avec les bibliothèques universitaires et services d'information, puis nous avons eu affaire dans le deuxième chapitre de la technologie de l'information et des services d'information électronique, les bibliothèques universitaires

Quant à l'étude sur le terrain a été menée à la Bibliothèque centrale de niveau universitaire Mohamed KHIDER Biskra et le questionnaire a été utilisé comme outil pour recueillir des données avec l'adoption de cette méthode d'analyse des données à travers les réponses données par les éléments de la population étudiée

La majorité des résultats sont que l'utilisation des technologies de l'information a conduit à l'amélioration et au développement des services fournis, ce qui nécessite toujours l'établissement de cours de formation à l'utilisation des technologies de l'information au pays et à l'étranger

les mots clés: Services d'information, bibliothèques universitaires, technologies de l'information, services d'information électroniques