



جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات



عنوان المذكرة:

**مهارات أخصائي المعلومات ودورها في
تحسين الخدمات الإلكترونية بالمكتبات
الجامعية**

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الدقيقة والتكنولوجيا

مذكرة مكتملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

الأستاذ المشرف:

أ. حقاص صونية

إعداد الطالبة:

بوراس نجوى

السنة الجامعية: 2018/2017

سورة التوبة

"إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"

حدیث شریف

شكر وعرفان

بداية الحمد والشكر لله رب العالمين الذي وفقنا ونور دربي على إكمال هذه
المذكرة، واقتداء بما قاله النبي صلى الله عليه وسلم في الحديث الشريف: " من
لا يشكر الناس لا يشكره الله". فلا يسعني إلا اخص بأسمى العبارات الشكر
والتقدير للأستاذة "حفاص صونية" الذي كانت خير الموجه والمرشد لنا في
هذه المذكرة، كما اقدم كل الشكر إلى الأساتذة الكرام، "مسعودي كمال
"، "بوعافية السعيد"، "فارس شاشة" يدرس في جامعة سطيف، الذين لم
يخلو علينا بالمعلومات والارشادات والتوجيهات القيمة التي كانت لنا عوناً لاتمام
هذا العمل المتواضع والى كل أساتذة علم مكتبات. جزاهم الله كل الخير.

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين

اهدي هذا العمل المتواضع :

الى التي كرمها الله بالجنة تحت أقدامها والتي حملتني وهن على وهن ،الى سندي في الحياة ،الى نور

قلبي إلى رمز الحب وبلسم الشفاء ، إليك ياملاكي في الحياة ،إليك بسمه الحياة وسر الوجود إليك

يا من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي " أمي " الغالية.

الى كل من احمل اسمه بكل فخر، إلى الذي أضاء شمعة دربي وعلمني ان الصبر والعلم هو نجاح الإنسان ،"أبي"

العزير أطل الله في عمره .

إلى إخوتي الكرام والأعزاء ،عقبة ،خالد، اشكرهم كل الشكر والامتنان .

إلى أخواتي ،جميلة ابنا الكتكوت ادم ،غنية ،حنين،سناء ربي يحفظهم وينور طريقهم.

إلى زميلاتي وزملائي ، ريمة ،وداد ،مروة ،سارة ،نسرين ،نادية،نور هدى. عزيزة ،الذين واصلتوا معهم طيلة المشوار الدراسي .

إلى كل من ساعدني من قريب وبعيد .إلى كل طالبة علم مكتبات خاصة من درسوا معي ،ثالثة ليسانس ،

إلى كل دفعة ماستر علم مكتبات خاصة الفوج الأول .

إلى كل من سقط من قلبي سهوا .

فهرس المحتويات

- شكر وعران .
- الإهداء .
- قائمة المختصرات.
- قائمة الجداول .
- قائمة الأشكال .
- مقدمةأب

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- أهمية الدراسة 5
- 2- دوافع اختيار الموضوع 5
- 3- أهداف الدراسة 6
- 4- إشكالية الدراسة 6
- 5- فرضيات الدراسة 7
- 6- منهج الدراسة 7
- 7- الدراسات السابقة 8
- 8- تحديد المصطلحات 11

الفصل الأول: أخصائي المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة .

- 1- مدخل عام لأخصائي المعلومات 14
- 1-1- تعريف أخصائي المعلومات 15
- 1-2- مميزات أخصائي المعلومات 18
- 1-3- المهام الجديدة لأخصائي المعلومات 20

- 1-4- أسباب التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات 22
- 1-5- مهارات أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية 24
- 1-6- دور ومبادئ أخصائي المعلومات 30
- 1-7- إستراتيجية أخصائي المعلومات 33
- 1-8- حقوق أخصائي المعلومات 33
- 1-9- العوائق التي تواجه أخصائي المعلومات 34
- 2- التكوين المستمر لأخصائي المعلومات
- 2-1 تعريف التكوين المستمر 36
- 2-2 أهمية التكوين المستمر 37
- 2-3 أهداف التكوين المستمر 38
- 2-4 عناصر التكوين المستمر 38
- 2-5 أساليب التكوين المستمر (آلية) 39
- 2-6 معوقات التكوين المستمر 42

الفصل الثاني : الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية .

- مدخل الخدمات الإلكترونية..... 44
- 1-الخدمات الفنية
- 1-1-التزويد ... 45
- 1-2-التصنيف 45
- 1-3 الفهرسة الآلية 46

47	1-4-التكشيف الإلكتروني.....
47	1-5- الاستخلاص الإلكتروني.....
48	2-الخدمات المكتبية المباشرة
48	2-1- البث الانتقائي للمعلومات.....
49	2-2-الإحاطة الجارية
50	2-3- الخدمة الإعلامية
51	2-4-خدمة الترجمة الآلية
52	2-5 خدمة التصوير.....
52	2-6 الخدمة المرجعية الحديثة
54	2-7 خدمة النقاط الإلكتروني
54	2-8-خدمة توصيل الوثائق
55	2-9-خدمة الملاحه الإلكترونية.....
55	2-10- خدمة الفهرس المتاح على الخط
56	2-11-خدمة الاتصال العالمي
56	2-12 خدمة الإعارة الإلكترونية
57	2-13 خدمة الحجز الإلكتروني

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية .

60	1-المجالات الدراسة
66	2-المجتمع الأصلي للدراسة
64	3- أدوات جمع البيانات (استمارة استبيان،الملاحظة)
67	4- تحليل البيانات
90	5-نتائج عامة
91	6- النتائج عن ضوء الفرضيات

93	7-الاقتراحات الدراسة
95	- خاتمة
97	- قائمة المراجع
		- قائمة الملاحق .
		- المستخلص .

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	جنس أفراد العينة	67
2	المستوى التعليمي لأفراد العينة	68
3	الرتبة المهنية لأفراد العينة	69
4	عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة	70
5	المهارات المتوفرة لدى أخصائي المعلومات	71
6	مساعدة المهارات في تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية	73
7	الخدمات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة	73
8	دور أخصائي المعلومات في المكتبة	75
9	مستوى تحكم أخصائي المعلومات في الوسائل الحديثة	76
10	اللغات التي يتقنها	77
11	تسويق الخدمات في المكتبة	78
12	الجهات المسؤولة عن التكوين المستمر	79
13	تقديم المكتبة تكوين لأخصائي المعلومات	80
14	نوع التكوين المقدم من المكتبة	81
15	الأساليب المتبعة في التكوين لأخصائي المعلومات	82
16	الاستفادة من برامج التكوين	83
17	مدى تأثير التكوين المستمر على مردودية العمل المكتبي	84
18	الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تقديم الخدمات الإلكترونية	85
19	مساهمة المكتبيين في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات	86
20	الصعوبات التي تحول دون تطوير الخدمات المساندة للتكنولوجيا	87
21	تطوير الخدمات بعد التكوين	88

قائمة الأشكال

الرقم	عناوين الأشكال	الصفحة
1	مهارات أخصائي المعلومات	29
2	جنس أفراد العينة	67
3	المستوى التعليمي لأفراد العينة	69
4	الرتبة المهنية لأفراد العينة	70
5	عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة	71
6	المهارات المتوفرة لدى أخصائي المعلومات	72
7	مساعدة المهارات في تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية	73
8	الخدمات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة	74
9	دور أخصائي المعلومات في المكتبة	75
10	مستوى تحكم أخصائي المعلومات في الوسائل الحديثة	77
11	اللغات التي يتقنها	78
12	تسويق الخدمات في المكتبة	79
13	الجهات المسؤولة عن التكوين المستمر	80
14	تقديم المكتبة تكوين لأخصائي المعلومات	81
15	نوع التكوين المقدم من المكتبة	82
16	الأساليب المتبعة في التكوين لأخصائي المعلومات	83
17	الاستفادة من برامج التكوين	84
18	مدى تأثير التكوين المستمر على مردودية العمل المكتبي	85
19	الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تقديم الخدمات الإلكترونية	86
20	مساهمة المكتبيين في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات	87
21	الصعوبات التي تحول دون تطوير الخدمات المسابرة للتكنولوجيا	88
22	تطوير الخدمات بعد التكوين	89

Index des mots

كشاف المصطلحات

اللغة العربية	الفرنسية	الإنجليزية
محافظ رئيسي	Conservateur en chef	Conservater presedent
مساعد بالمكتبات	Assistant de bibliotheque	Library Assistant
ملحق بالمكتبات	Attaché de bibliotheque	Attachedilibrary
مكتبي	Bibliothécaire	Librarian
أمين المعلومات	Secrétaire à l' information	Information Secretary
أخصائي المعلومات	Spécialiste d' information	Information Specialist
تكنولوجيا الحديثة	La nouvelle technologie	New Technology
تكوين المستمر	Configuration continue	Continuous configuration
عالم المعلومات	Monde d'information	World of information
المكتبة الجامعية	Bibliothéque universitaire	University Library
أمين المكتبة	Bibliothécaire	Librarian

قائمة المختصرات

المختصر	المختصر باللغة الاجنبية	المختصر باللغة العربية
DEUA	Diplome d'etudes unverstaires appliqués	الدراسات التطبيقية
ALA	American Library Assosiation	جمعية الأمريكية
P	Page	الصفحة
VOL	Volume	الحجم
OPAC	Online public access catalog	الفهرس المتاح على الخط المباشر
EDDS	Electronic Document Delivery Service	خدمة توصيل الوثائق
T.S	Translation Service	خدمة الترجمة
LA	Library American	المكتبات الأمريكية
N	Numéro	رقم

مقدمة

إن التطورات الحاصلة في العالم اليوم تشهد ثورة تكنولوجية في مختلف المجالات، حيث تأثرت المكتبات ومراكز المعلومات بسبب هذه التطورات المتسارعة في إعادة خططها وأهدافها، وبظهور هذه التقنيات الحديثة التي أثرت كثيرا على مهنة المكتبات والمكتبيين بصفة خاصة، والتي فرضت عليهم تحديات كبيرة تتطلب مهارات وكفاءات حديثة لمواكبة هذا التغيير ومن أجل تقديم خدمات إلكترونية جيدة .

إن الهدف الأساسي لهذه المكتبات هو تقديم خدمات أفضل وتلبية كافة احتياجات المستفيدين، وهذا يستلزم على المكتبة تنمية مهارات الكوادر البشرية لمواجهة هذه التحديات، فبعد أن كان الموظف في المكتبات يعتبر مجرد حارس للكتب والمكتبات تطور ليصبح أخصائي المعلومات أكثر إماما من الناحية الخدمائية والقيام بكل العمليات المكتبية المختلف، كما أنه تعددت وظائفه من خلال تحديد المعلومات المطلوبة وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين وإحاطة المستفيد بكل ما هو جديد في مجال تخصصه، ويتميز بمجموعة من المهارات التي تمكنه من تلبية احتياجات المستفيد ونظرا لأهمية البالغة وجب التركيز عليه من خلال استثمار قدراته ومؤهلاته ومهاراته العلمية في العمل المكتبي، مما ينسجم مع المتطلبات وأهداف المكتبة، ولهذا أصبحت المكتبات من الضروري تقديم تكوينا للمكتبيين من أجل كسب مهارات متطورة لتحسين وتقديم خدمات إلكترونية مميزة، وهذا ما سنحاول معالجته من خلال دراستنا المعنونة بـ " مهارات أخصائي المعلومات ودورها في تحسين الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية " ولقد تم تقسيم هذه الدراسة بين ما هو نظري وميداني والتي تحاول في مجملها على إلقاء الضوء على مهارات أخصائي المعلومات ومدى مساهمة هذه المهارات في تقديم الخدمات الإلكترونية. حيث تم التطرق في الفصل النظري إلى فصلين، الفصل الأول تحت عنوان أخصائي المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة وضم العناصر التالية مدخل عام لأخصائي المعلومات حيث يضم تعريفه ، أهميته وأهدافه، عناصر التكوين المستمر وآليات التكوين ومعوقاته.

الإطار المنهجي للدراسة

1. أهمية الدراسة :

إن التغيرات التي طرأت في عدة مجالات ومنها مجال المكتبات ظهرت العديد من التقنيات الحديثة لاستخدامها في المكتبة من أجل مواكبة هذه التطورات وكما أن هذه التقنيات أثرت على العمل المكتبي في المكتبة ، ولهذا أدت المكتبة على القيام بالتكوين المستمر لأخصائي المعلومات من أجل تطوير مهاراتهم وكفاءتهم وخبرتهم المهنية لتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين في البحث العلمي .

- تهتم هذه الدراسة بالعنصر الفعال والهام في مجال المكتبات والمعلومات ألا وهو أخصائي المعلومات ومهاراته الحديثة التي أصبحت تعد من الضرورة الحتمية في المكتبات .

2. دوافع اختيار الموضوع :

إن عمليات البحث العلمي في موضوع ما لا تتم بطريقة اعتباطية أو بمحض الصدفة وإنما تكون نتيجة لعدة مبررات وهي :

- أصبحت اليوم التكنولوجيا محل اهتمام العديد من المجالات وضرورة تطبيقها ومن بين هذه المجالات مجال المكتبات التي تعتبر التكنولوجيا لديها دورا مهما من أجل تسيير مهامها وتطوير كفاءات العاملين أثناء تقديمهم للخدمات لمستفيديها.

- الدور الفعال الذي يأخذه أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية
- إلقاء الضوء على تعدد مهام و أدوار أخصائي المعلومات
- تحضير مذكرة تخرج تتماشى مع الجديد الذي طرأ على مصطلح أخصائي المعلومات ومهاراته

3. أهداف الدراسة :

تعتمد هذه الدراسة على العديد من الأهداف نذكر منها:

- تسليط الضوء على الخدمات الإلكترونية في ظل التطورات الحديثة .
- التعريف بالتطورات الحديثة التي طرأت على أخصائي المعلومات

- التعرف على أهم المهارات والأدوار الحديثة لأخصائي المعلومات
- معرفة واقع التكوين المستمر لأخصائي المعلومات
- التعرف على أهم العوائق والمشاكل التي تؤثر على أخصائي المعلومات لتقديم الخدمة المكتبية
- الوقوف على التكوين المستمر وتأثيراته على أخصائي المعلومات .

4. إشكالية الدراسة :

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة من خلال تطبيقاتها ووسائلها عدة تغيرات على المؤسسات الوثائقية وهذه التغيرات كانت وليدة تشتت الإنتاج الفكري والانفجار المعلوماتي ، إذ تعددت منها وسائل وأشكال الوثائق وحفظها في شتى الحوامل التكنولوجية وتداولها وبثها للمستفيدين ، حيث أصبح المستفيد يواجه عدة مشاكل وصعوبات للحصول على مصادر المعلومات المطلوبة وهذا راجع للكثافة الهائلة من المعلومات المتاحة بشتى الطرق ومن بين هذه التغيرات وجدت المكتبات نفسها أمام حتمية مسايرة التكنولوجيا من أجل تحسين خدماتها لإكساب رضى المستفيد منها ولتقديم هذه الخدمات الإلكترونية ومن الضروري وجود كوادر بشرية مؤهلة في المكتبة تكون متوفرة كل المهارات والمعارف الضرورية

أثناء تقديمه للخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين بطرق متطورة من خلال هذه حاولنا تسليط الضوء على مهارات أخصائي المعلومات والأدوار الحديثة التي يتحلى بها و المواصفات الجيدة من أجل تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية للمستخدمين بطرق متعددة وسرعة فائقة في ظل ما يشهده العالم من ثورة المعلومات ، ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي للدراسة .

مامدى إسهام المهارات المكتبية لدى أخصائي المعلومات في تحسين الخدمات الإلكترونية في المكتبة

الجامعية ؟

تساؤلات الدراسة :

1. ماهي المواصفات الواجب توفرها في أخصائي المعلومات لتطوير الخدمات في المكتبة الجامعية ؟

2. هل تعمل المكتبة على توفير برامج التكوين المستمر لأخصائي المعلومات؟

3. هل يساهم المستوى العلمي وكفاءات اخصائي المعلومات في تقديم الخدمات الالكترونية ؟

4. ماهي أهم الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة اثناء

تقديم الخدمات؟

5. فرضيات الدراسة :

تعتبر الفرضيات بمثابة الإجابة المتوقعة على الإشكالية المطروحة وللإجابة على تساؤلات دراستنا

وضعنا الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية

• يساهم أخصائي المعلومات في تحسين الخدمات الإلكترونية في المكتبة الجامعية

الفرضيات الفرعية :

1. لأخصائي المعلومات مواصفات تمكنه من تحسين الخدمات الإلكترونية

2. تعمل المكتبة على توفير برامج التكوين المستمر لأخصائي المعلومات

3. يساهم المستوى العلمي وكفاءات أخصائي المعلومات في تقديم الخدمات

4. يواجه أخصائي المعلومات صعوبات للتحكم في التكنولوجيا الحديثة

6. منهج الدراسة :

يجب على كل دراسة أن تحتوي على منهج يكون وسيلة الإرشاد والطريق الصحيح الذي يعتمد عليه

الباحث أثناء القيام ببحثه ،اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وهو المناهج واسعة الاستعمال ويعرف

على أنه « الأقرب للوصول إلى الحقائق خاصة عندما يتعلق الأمر بتقصي حقائق ظاهرة ما فهو تصوير لما

هو كائن ، فيصف الحادثة وخصائصها ومركباتها والعوامل التي تؤثر عليها والظروف التي تحيط بها و يحدد العلاقات الإرتباطية بين المتغيرات التي تؤثر على تلك الظاهرة¹»

وكونه قدر على جمع البيانات وتحليلها بطريقة موضوعية وعلمية بمساعدة أداة البحث ، فإنه يتلاءم مع دراستنا التي استهدفت تسليط الضوء على مهارات أخصائي المعلومات ودورها في تحسين الخدمات الإلكترونية بالمكتبات كلية العلوم الدقيقة والتكنولوجية بجامعة محمد خيضر

7. الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : أحمد حسن بكر المصري ، أخصائي المعلومات والمكتبات في البيئة الرقمية ؛ تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات والمراكز المعلومات المصرية ، إشراف محمد فتحي عبد الهادي جامعة حلوان ، 2004، ماجستير

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واجبات ومواصفات أخصائي المعلومات القائم بالعمل في المكتبات ومراكز المعلومات الرقمية داخل مصر .

تناولت هذه الدراسة التغيرات الجذرية التي طرأت على أخصائي المعلومات والمكتبات والرؤية المستقبلية الحديثة له في ظل البيئة الرقمية مع تحديد المسميات الوظيفية والدور الجديد المسند إلى أخصائي المعلومات.

أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة:

توضيح أهم النقاط لخاصة بالمسميات الوظيفية لأخصائي المعلومات

أوجه الاختلاف :

ركزت الدراسة السابقة على الأدوار الحديثة لأخصائي المعلومات وعلى أهم التسميات الجديدة

أما الدراسة الحالية نهدف إلى إبراز أهم المهارات الحديثة لأخصائي المعلومات في ظل التطورات

الحديثة ودورها في تطوير الخدمة المكتبية

¹الغربي ،كامل محمد ، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية. عمان : دار الثقافة ، 2009 ، ص.95

الدراسة الثانية :

وديعة ماضي . دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية ، دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة 2001، ماجستير

الهدف من هذه الدراسة إبراز دور أخصائي المعلومات في تطوير الإدارة في المكتبات الجامعية من خلال ما يملكه من معارف وخبرات لأنه هو الشخص الواعي لإيصال المعلومات واستخرجها لاتخاذ القرارات الصائبة في العمليات الإدارية

أوجه الاستفادة : تمت الاستفادة من هذه الدراسة الاعتماد عليها كمرجع في الدراسة الحالية

أوجه الاختلاف :

الدراسة الحالية تركز على مهارات أخصائي المعلومات والدور الذي يقدمه لتحسين الخدمات الإلكترونية فبالمكتبات الجامعية

أما الدراسة السابقة تتحدث على دور أخصائي المعلومات في تسيير إدارة المعرفة في المكتبات

الدراسة الثالثة :

زهرة بزواوية مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات . دراسة ميدانية بالمؤسسات الثقافية جامعة وهران ، 2015 ، مذكرة ماجستير ، علم المكتبات والتوثيق . إشراف : عبورة ناجي أمينة تهدف هذه الدراسة على تسليط الضوء على أخصائي المعلومات والكفاءات التي يجب أن تتوفر فيه في ظل مجتمع المعلومات وأهم المهن الجديدة التي يمكنه القيام قد تمت هذه الدراسة في جامعة وهران وتوصلت إلى أن أخصائي المعلومات يملك المقومات الأساسية التي تجعله يتماشى مع مختلف التطورات التكنولوجية كما بينت أيضا أن أخصائي المعلومات يتقن اللغات الأجنبية وبالأخص الفرنسية وتوصلت الدراسة بمجموعة من التحديات التي تواجه أخصائي المعلومات والتي كانت التحديات القانونية والتقنية

أما الدراسة الحالية : فهي تسليط الضوء على مهارات وأدوار أخصائي المعلومات ومدى تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات الالكترونية من خلال المهارات التي يمتلكها

تمت الاستفادة من الدراسة السابقة الاعتماد عليها كمرجع في المذكرة (الدراسة الحالية)

أوجه الاختلاف: بين الدراسة الحالية والسابقة ، الدراسة السابقة وضحت أهم النقاط التي تتوفر لدى أخصائي المعلومات في مجتمع المعلومات ، توصلت إلى أن المكتبيين يتقنون اللغة الفرنسية الدراسة الحالية فهي تركز على دور أخصائي المعلومات والخدمات الإلكترونية ، أما المكتبيين في الدراسة الحالية يتقنون مختلف اللغات الأجنبية منها الفرنسية ، الإنجليزية ، الإسبانية

الدراسة الرابعة :

مراد كريم . مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه ، إشراف عبد المالك بن السبتي ، تخصص علم مكتبات ، 2008.

تناولت هذه الدراسة في شقها النظري مجتمع المعلومات وما يتصل به من مفاهيم والمكتبات الجامعية في ظل البيئة المعلوماتية الجديدة كما أنها أيضا تطرقت إلى المهنة المكتبية من خلال تحوله من المكتبي إلى أخصائي المعلومات يحظى بمكانة مرموقة في مجتمع المعلومات.

أوجه التشابه :

الدراسة السابقة أبرزت العديد من الجوانب منها أخصائي المعلومات وأهم المهارات والأدوار الحديثة التي يجب أن يتحلى بها والخدمات الالكترونية ، والدراسة الحالية تم ذكر المهارات والأدوار الحديثة في تحسين الخدمات الإلكترونية في ظل التطور التكنولوجي الذي ظهر على العالم ككل منها المكتبات .

أوجه الاختلاف:

الدراسة الحالية تم التطرق بصفة خاصة على مهارات أخصائي المعلومات الواجب توفرها لتقديم الخدمات الإلكترونية أما الدراسة السابقة تم التطرق على الخدمات الحديثة والتقليدية ، وتم ذكر كفاءات أخصائي المعلومات في مجتمع المعلومات.

8. تحديد المصطلحات :

إن دقة تحديد المفاهيم من شروط البحث العلمي الجيد ، وعلى الباحث عند صياغته للمشكلة أن يحدد المفاهيم التي يستخدمها، وكلما اتسم هذا التحديد بالدقة والوضوح ، سهل على القراء الذين يتابعون البحث إدراك المعاني والأفكار التي يرد الباحث التعبير عنها دون أن يختلفوا فيما يقول¹.
وتتمثل مصطلحات الدراسة في مايلي :

1. **المكتبة الجامعية** « هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما، في مجال التعليم العالي ؛ ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي وهي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية علمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين ، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم²»
2. **الخدمة المكتبية** : هي كل ما تقدمه المكتبة للمستفيد بغرض تلبية إحتياجاته، وتحقيق رضاه « هي التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات»³

¹سلاطينية، بلقاسم، الجيلاني، حسان. منهجية العلوم الاجتماعية. الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع ، 2004. ص.124
²مبروك ،ابراهيم السعيد . المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الاسكندرية : دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، 2009. ص.11
³شرف الدين ،عبد الوهاب .المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت : الكاظمية للنشر ، 1984.ص.261

هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنيات وبأقل التكاليف¹.

3. التكنولوجيا الحديثة:

هي الأساليب الحديثة لاختزان المعلومات وتجهيزها وبحثها للمستفيد باستخدام الأجهزة والحاسبات الآلية ووسائل الاتصال الحديثة

هي تلك الأجهزة والمعدات التي تستخدم في عمليات خزن واسترجاع ومعالجة وبحث المعلومات عن طريق الحواسيب بملحقاتها²....

¹ عليان، ربحي مصطفى. أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات العربية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 1999. ص.106

² قنديلجي، عامر ابراهيم، السمرائي، ايمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. مؤسسة الوراق ، 2002. ص.28

الفصل الأول:

أخصائي المعلومات في ظل التطورات الحديثة

1. مدخل عام لأخصائي المعلومات

في ظل التغيرات التكنولوجية الحديثة التي طرأت في مجال المكتبات في الآونة الأخيرة عرفت حركة سريعة نتيجة التطور والتغيير الجذري في المقاييس العالمية المعتمدة في التعامل مع المعلومات والخدمات ، من حيث الطرق والأساليب المعالجة والتخزين والاسترجاع وبثها، ولهذا وجب على المكتبي اكتساب مهارات متعددة ومهام وأدوار حديثة لمواكبة هذه التطورات وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية للمستخدمين، ولتطوير مهاراته يلزم على المكتبة أن تقدم لهم تكويناً من أجل إكساب خبرات ومهام جديدة في شتى المجالات منها التكنولوجية . وسنتناول في هذا الفصل مبحثين. المبحث الأول مدخل عام لأخصائي المعلومات ويتفرع إلى تعريف أخصائي المعلومات ، مهامه ومميزاته وأسباب تحوله من المكتبي إلى أخصائي المعلومات ، أدواره مهاراته وأهم العوائق التي تواجهه في ظل التكنولوجيا ، والمبحث الثاني : التكوين المستمر لأخصائي المعلومات وتعرضنا فيه على تعريفه وأهميته وأهدافه وعناصره وآليات ومشاكل التكوين المستمر .

1.1 - أخصائي المعلومات Spécialiste de l'information

« فالمفهوم أخصائي المعلومات يشمل جميع فئات العاملين في حقل المعلوماتية الذين يقومون بأعمال تتعلق بتحليل نظم المعلومات ودراساتها وتصميمها وتنفيذها ويتولون الإشراف الفني والتقني على هذه النظم»¹

«ليس من الواضح على وجه التحديد متى بدأ استخدام مصطلح أخصائي المعلومات ولكنه " مصطلح حديث النشأة وقد حظي بالقبول في أواخر التسعينات حيث تمت صياغة كلمة Cybrarian عن طريق (Michel Bauwens) وهو أخصائي المعلومات بلجيكي يعمل في أحد مراكز المعلومات الغذائية في بلجيكا ، وقد صاغ هذا المصطلح لوصف العاملين في المكتبات التخيلية .

إن المصطلح تم تداوله في مجتمع المكتبات والمعلومات ع

لى المستوى العربي منذ عام 1995، أصدر مجموعة من خريجي قسم المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة دفعة 1994م نشرة ورقية تحمل اسم Cybrarian . وفي نفس الوقت تقريبا أنشأ نفس المجموعة جماعة نقاش على الانترنت تحمل اسم النشرة Cybrarians وكذلك جماعة اهتمام على الانترنت»²

يعرف أخصائي المعلومات والمكتبات بأنه : « الشخص القائم على اختيار وانتقاء وتنظيم وإتاحة وحفظ مصادر المعلومات والمجموعات الرقمية ، والقائم على تخطيط وتقديم وتدعيم خدمات المعلومات والمكتبات ومراكز المعلومات الرقمية ، معتمدا على العديد من الأدوات المتطورة والتكنولوجية»³

¹بزاوية، زهرة، مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات ، ماجستير : تقنيات التوثيق ومجتمع المعلمات ، وهران ، 2015. ص.95

²خليفة، محمود عبد الستار . مصطلح Cybrarian : المفهوم والاستخدام العربي.. <http://www.cybrarians.info> تمت الزيارة يوم 2018/04/11 ، على الساعة 14:00 سا

³المصري، أحمد حسين بكر. أخصائي المعلومات والمكتبات في البيئة الرقمية : تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات ومراكز المعلومات المصرية .ماجستير . علوم المكتبات والمعلومات ، القاهرة ، 2008. ص.5 ، تمت الزيارة يوم 2018/03/15، 13:00 سا .. متاح على الرابط <http://www.nesearchgate.net/pubélication>

يعرفه الباحثون في علم المكتبات والمعلومات « هو الشخص ذو تعليم أكاديمي له معرفة بعدة مجالات منها الحاسب الآلي علم المكتبات ، علم المعلومات ، هندسة النظم ويقوم بمعالجة البيانات في مجال معين ويرى البعض انه بالرغم من أن المكتبي يعد أخصائيا للمعلومات إلا أنه من المفارقة أو الصدفة وجد نفسه بعيدا عن هذه التحولات»¹

تزداد أهمية أخصائي المعلومات في المكتبات حيث يجد نفسه أمام تحد كبير تحتم عليه التأقلم مع كل ما هو جديد بالتحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة ، ويكون على علم بكل ما هو متاح على الإنترنت من المعلومات والخدمات الحديثة ، ليتمكن بتأدية دوره ومهامه بشكل جيد وأسرع .

ظهرت عدة تسميات التي أطلقت على أخصائي المعلومات في المكتبات نذكر منها :²

أمين المكتبة librarian: وهو الشخص الذي يتولى تجميع واختيار وفهرسة وتكثيف مجموعة الكتب والمطبوعات من أجل وضعها تحت يد العلماء والباحثين لاستخدامها ومن الواجب أن يكون هذا الأمين حاصلًا على دراسات في العلوم الطبيعية أو الاجتماعية أو الإنسانية في المرحلة الجامعية بالإضافة إلى الدراسة المهنية في المكتبات والمعلومات وقد يفتقد هذا الأمين واحدة من المؤهلات الأكاديمية أو المهنية ، ومن ثم فهو يحاول تعويض هذا النقص بالخبرة والممارسة حتى يؤدي خدماته بنجاح.

عالم المعلومات Information Scientist: هو عالم في مجال الاتصالات بصفة عامة، ويهتم بحفظ واسترجاع المعلومات بالوسائل الإلكترونية ، ويوضح ويضع قوانين والقواعد اللازمة لتوثيق الاقتصاد والقانون والطب ن بالإضافة على الكيمياء والفيزياء والهندسة ، وتكمن ميزته الأساسية في توصيل المعلومات وتدفعها إلى جانب وظائف أخرى.

¹ Savard, Rejean. Alacroisée des chemis : L'évaluation de la Profession de bliothécaire. ARGUS/Paris,1992,Vo121,n1,p09.

²المسميات الوظيفية الجديدة لأخصائي المعلومات تمت الزيارة يوم 10-2-2018، 10:30سا. ، متاح على المنتدى اليسير <http://www.AIYASEER.Net>

ضابط المعلومات : Information officer يقتصر استعماله على من يتعامل مع المستخدمين ، ويتلقى استفساراتهم ويتولى الرد عليهم ، فضلا عن إرشادهم إلى كيفية الاستفادة من المعلومات والخدمات .

باحث الإنتاج الفكري : searcher Literature وهو البحث في الإنتاج الفكري عما يتصل بموضوعات معينة استجابة لطلبات المستخدمين ، وكما هو الحال بالنسبة لضابط المعلومات فإن التخصص الموضوعي والإلمام بالأوعية المرجعية وخاصة الورقية منها أهم مقومات تأهيل باحث الإنتاج الفكري ، وإذا كان تحويل المراجع الورقية إلى مرادف بيانات إلكترونية قد أدى إلى إعفاء باحث الإنتاج الفكري ، وإذا كان تحويل المراجع الورقية إلى مرادف وبيانات إلكترونية قد أدى إلى الإعفاء باحث الإنتاج الفكري من الجهد العضلي ، فإنه قد أدى إلى تغيير في متطلبات تأهيله ، حيث أصبح من الضروري لباحث الإنتاج الفكري الإحاطة الواعية ببيان مرادف البيانات وماتقدمه من معلومات واللغات المستخدمة في التكشيف والاسترجاع، فضلا عن التعامل مع النظم الاسترجاع على الخط المباشر .

محلل الإنتاج الفكري Analyste literature وهو مرادف للموثق وقد استعمل كل من الاسمين للدلالة على من يستخدمون الأساليب الغير التقليدية في تحليل محتويات الوثائق بكل أشكالها ، وتشتمل عملية التحليل على التكشيف والاستخلاص والتمكن من الأشكال الحديثة للغات التكشيف بالإضافة إلى القدرات اللغوية فضلا عن القدرة على التعامل مع النظم الالكترونية لأغراض الاختزان والتجهيز والاسترجاع هي أهم مقومات تأهيل هذه الفئة من العاملين في مرافق المعلومات .

أمين المكتبة المحسبة : Cyberlibrarian أو أمين المعلومات Cybrarian

هو الاسم الذي يمكن إطلاقه على مكتبي المستقبل ، فأمين المكتبة التقليدي يكون محاط بالكتب، أما أمين المكتبة المحسبة أو أمين المعلومات فيكون بجانب الحاسب الآلي حيث يتصل بمختلف شبكات الاتصال الإلكترونية المتداخلة في جميع أنحاء العالم لتجميع المعلومات، ووظيفته الأساسية هي تحديد مكان المعلومة .

1-2 مميزات أخصائي المعلومات :

في ظل الكم الهائل من المعلومات والتطورات الحديثة المتسارعة لوسائل المعلومات والاتصال مما أدى إلى تغير وتزايد احتياجات المستخدمين وظهور أهم الخدمات الإلكترونية وجب على أخصائي المعلومات أن ينفرد بخصائص ومميزات تخوله شغل هذا المنصب المهم التي تمكنه من مواكبة هذه التغيرات وتقديم أفضل الخصائص والتمثلة في :¹

• التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة :

يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد وعدم التردد على الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة وللاستجابة إلى كل المتطلبات ، بل وجوب توفر الرغبة والإرادة في التحسين والتطوير الذاتي مما يعود في الأخير بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها ولاشك أنه بفضل تغير الذهنيات لمسايرة التطورات تتغير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات .

• روح التعلم الذاتي : كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم

وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة والقدرات فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين

¹بودريان، عز الدين. المختصون في المكتبات والمعلومات ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات. تم تصفح الموقع (13-2-2018) سا 16:00، متاح على الخط : [http://Umc.edu.dz/vf/labo/Fac SC Hum Soc / Nowelles /technologies .Development National/ GV/CV%Bouderbane .pd](http://Umc.edu.dz/vf/labo/Fac%20SC%20Hum%20Soc/Nowelles/technologies.Development%20National/GV/CV%Bouderbane.pdf)

الأداء أصبح جوهريا حتى ينجح الفرد في عمله ويجعل هذا المفهوم أمرا يجب أن يتوسع لذلك الشرائح بمن فيها المستفيد .

● **القدرة على العمل في إطار التشاور :** لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى سمة من سمات النجاح في مجال البحث والاكتشاف فلا يمكن لأحد أن يلم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة ، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها ، ثم إن أحسن الانجازات هي التي تأخذ طابع المشروعات المسيرة في إطار تشاورى وتنسيقى من طرف فرق المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة والمتنوعة .

● **القدرة على حل المشكلات :** هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع من جديد ماهي في الحقيقة إلا ذكاء مرفق بفضولية قوية تدفع بالفرد إلى محاولة الفهم المستمر لمشكلاته لكسب التجربة في معرفة أنواع الصعوبات واختيار الحل المناسب لمواجهتها ، وذلك من بين مجموعة من الحلول يصنعها الإنسان بفضل التفكير الدائم وروح التحدي اتجاها لمشكلات .

● **المرونة :** كلما كان الفرد مرنا كانت لديه قدرات عالية على تقبل التغيير والتجديد وكلما كانت لديه قابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة ، حتى ولو كانت هذه المواقف عفوية فالمرونة عند الفرد تجعله التمعن في الأمور وتمكنه من التحليل والتبرير والتعمق في التقييم ، الحكم وأخذ القرار .

● **القدرة على الابتكار:** إذا تحصل أخصائي المعلومات على قدرة التفكير والإبداع فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات. حتى يتمكنوا من الوصول إلى هذه المعلومات

● **اليقظة المعلوماتية :** يفرض على أخصائي المعلومات في كل وقت أن يكون يقضا باحثا باستمرار على المعلومات الاستراتيجية التي هو دوما بحاجة إليها إذ تمكن من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع فهم أشياء كثيرة ومفيدة تمكنه من التنبؤ وكذا القدرة على الانجاز¹

¹المرجع نفسه.

1-3 المهام الجديدة المنوطة لأخصائي المعلومات

تتاط لأخصائي المعلومات العديد من المهام لمواكبة التطورات الحديثة من أجل تأدية مهامه بشكل جيد وتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين ومن بين هذه المهام منها:¹

- توفير الوصول إلى الإنترنت : أن توفر المكتبة اتصالا بالإنترنت للذين لا تمكنهم ظروفهم المادية من الحصول على الخدمة أو تقديم المساعدة للذين يحتاجون تجريب برامج أو جاهزة قبل اتخاذ القرار بشرائها
- استكشاف المعلومات : يعد استكشاف المعلومات أحد الأدوار التقليدية التي يجيدها أخصائي المعلومات، ويمكن أن يكون له شأن أكبر في الشبكة العالمية ذلك لأن معظم المعلومات المتاحة عبر الإنترنت في الوقت الحاضر غير منظمة وتحتاج إلى مهارة خاصة للوصول إليها واسترجاعها . لذا يستطيع أخصائي المكتبات والمعلومات تقديم خدمات متنوعة في البيئة الرقمية .
- التعليم والتثقيف : يجب أن يكون أخصائي المعلومات معد للقيام بوظيفة المعلمين لشرح تقنيات الإنترنت وإكساب المستخدمين مهارات استرجاع المعلومات واستخدام الشبكة بكفاءة وذلك عن طريق إقامة برامج تدريبية .

- النشر : يمكن أن يقوم أخصائي المعلومات بتصميم مواقع الإنترنت لشرح المعلومات التي تهتم قطاعات المستخدمين من خدمات كما يمكنه أيضا إضافة خدمات جديدة لإرضاء المستخدمين .
- دور الوسيط : يمكن أن يقوم أخصائي المعلومات نيابة عن المستخدم ببعض العمليات المعقدة مثل البحث المتقدم أو تنزيل البرامج واختيار أهم المصادر أو المراجع التي تفيده في بحثه .

¹ ساسي ، صفية. الاحتياجات التربية لأخصائي المكتبات في ظل البيئة الرقمية، دراسة حالة لمكتبة د أحمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية الجزائر . مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، الجزء 4 ، 1-1-2018. تمت الزيارة يوم

13/04/2018، سا45:13، على الموقع <http://www.asjb.cerist.dz>

• إن المهن الجديدة لأختصاصي المعلومات في عصر المعلومات كانت محل اهتمام الكثيرين نذكر

منهم¹ Smith ALASTAISE

➤ **وسيط (Intermediary):** استقبال الأسئلة وتوفير أجوبة جاهزة من خلال الأشكال المطبوعة ،

قواعد البيانات على الخط، الأنترنت .

➤ **مرشد أو موجه (Guide):** يقدم مؤشرات لمساعدة المستفيد في البحث والتقييم النقدي للمصادر

ذات الصلة بموضوعه .

➤ **مسهل (Facilitation):** إعداد وتنظيم البنية التحتية للمعلومات الإرتباط بشبكات المعلومات ،

البرمجيات ، التراخيص لاستخدام المصادر المشفرة .

➤ **مصمم لمواقع الويب (web Site builder) من خلال :**

1. تحديد ، تقييم وتوفير روابط إلى مصادر المعلومات المناسبة ، وتقديم نظرة وافية حول الانترنت.

2. تقديم معلومات وخدمات المتاحة على الشبكة للمستخدمين .

- **مدير المعلومات :** أي أنه يتولى مسؤولية التخطيط والتنسيق والضبط لبرامج المعلومات والموارد

البشرية والمالية اللازمة².

¹ماضي ،ودبعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية ، دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة

، رسالة ماجستير ، علم المكتبات : 2000. ص.80

²كريم ،مراد.مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية : " مدينة قسنطينة نموذجا " أطروحة دكتوراه، علم المكتبات ،

قسنطينة ، 2008. ص.154.

1-4 أسباب التحول من تسمية المكتبي إلى أخصائي المعلومات :

إن التحول نحو مجتمع المعلومات ومجتمع لمعرفة يفرض على العاملين بالمكتبات أن يواكب التطورات التكنولوجية التي أفرزتها ثورة المعلومات من أجل إيصال المعلومات والخدمات غلى من يحتاجها في وقتها المناسب، ولهذا أدى إلى وجود مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الانتقال من المكتبي إلى اخصائي المعلومات ويمكننا إجمالها فيما يلي: ¹

أولاً : انفجار المعلومات:

تواجه المجتمعات ومؤسساتها العلمية والثقافية والانتاجية تدفق هائلا في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، وظهور تخصصات جديدة من إنتاج المعلومات إلى صناعتها ، وتتخذ ظاهرة انفجار المعلومات أوجها عديدة هي :

أ. النمو الكبير في حجم الانتاج الفكري : لقد عرف الانتاج نمو وزيادة كبيرة لم تعرفها البشرية من قبل حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة لسنة 1985م وحدها فاقت العدد الاجمالي لما نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة وبين عام 1975م .

ب. تشتت الانتاج الفكري : نتيجة لتطور التخصصات وتفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة مثل الهندسة الطبية الكيمياء الحيوية ، وموضوعات أخرى أكثر تخصصا ودقة . هذا ما أبطل فائدة الانتاج الفكري المتخصص ، مما جعل من الصعب متابعة والإحاطة به من قبل الباحثين والدارسين وحتى العاملين بالمؤسسات الوثائقية أصبحوا غير قادرين على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل ناهيك عن المستعمل أو المستفيد من هاته المعلومات.

ج.تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها : بعد أن سادت الأوعية المطبوعة المتنوعة فترة من الزمن عرف العصر الحالي تطورا هائلا في أنواع وأشكال مصادر المعلومات فبالإضافة إلى الكتب والدوريات

¹بزاوية ،زهرة، المرجع السابق. ص.98-99.

والرسائل الجامعية والتقارير العلمية وبراءات الاختراع والأشكال المصغرة والأوعية الممغنطة والأوعية البصرية والوسائط المتعددة إضافة إلى أهم مورد للمعلومات في العصر الحديث وهو شبكة الأنترنت وما تمنحه من خدمات .

ثانيا : زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي وإستراتيجي:

تعتبر المعلومات مورد لايمكن بدونها استثمار أي مورد آخر فقرة الإنسان على استثمار الموارد المتاحة الأخرى تقدره على استثمار المعلومات.¹

ثالثا: نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعقد احتياجاتهم: تعددت احتياجات المستفيدين وأصنافهم من خلال التطورات الحاصلة .

رابعا: بزوغ تكنولوجيا الاتصالات والتزاوج الحاصل بينها وبين تكنولوجيا المعلومات وظهور النظم المتطور للمعلومات مثل : شبكات المعلومات Internet information بالإضافة إلى أوعية التخزين ذات القدرة العالية

خامسا : المنافسة الشديدة في خدمات المعلومات : أدت التكنولوجيا والانترنت إلى ظهور العديد من الخدمات التكنولوجية ولهذا اصبحت المكتبات في صراع مع شبكة الانترنت لتقديم أفضل الخدمات .

¹الديقيش ، أحمد، بن الطيب ، زينب. الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات في مجتمع المعرفة : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة الجزائر (بانتة نموذجاً) ، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، قطر، 2012 . ص.848 . متاح على الخط

<http://www.arab.afli-org/shard/emed/afli23/session/20/Afli23-2012Ediqsh.pdf> 14-04-2018

1-5 مهارات أخصائي المعلومات:

لقد تحولت المهارات في مجال المكتبات والمعلومات لدى أخصائي المعلومات من مهارات فنية متعلقة بأساليب تقديم خدمات المعلومات إلى التعامل مع قواعد المعلومات وتسويقها ، الأمر الذي يتطلب منه أن يكون متخصصا في استخدام تقنية المعلومات ، ومستشارا في استخدام التقنية الحديثة لممارسة دوره بكل فعالية. فعلى مدار نصف قرن : كان المكتبي يجيد المهارات الفنية ، لكن هل استطاعت هذه المهارات أن تواكب العصر؟ ولقد ناقش عدد من المؤلفين، GhandlerPrytechScreenVasulu مجموعة القدرات والمهارات اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، وهي تحتم على من يتعامل مع المكتبات . ويمكن الإشارة إلى مهارات وقدرات أخصائي المعلومات الحديث وهي كالتالي: ¹

- إدارة المشروعات
- دراسة مبادئ البحث طرق استخدام مصادر التعلم وتوظيف أدوات البحث.
- اختيار واقتناء وحفظ المجموعات الرقمية
- ابتكار استراتيجيات البحث الجديدة
- تصميم نظم استرجاع المعلومات
- تصميم وتقييم صفحات الويب
- تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية كتوظيف النظم المحوسبة والانجاز المعلوماتي وتطبيق أساليب الحديثة في تحليل وتقييم .

¹مقتاني ، صبرينة، الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية، لجامعتي قسنطينة الجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، أعمال المؤتمر 24 إتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدوحة : إعلم ، 2013. ص.218.

إن أخصائي المعلومات يحتاج إلى مجموعة متنوعة من المهارات والكفاءات التي تمكنه من استخدام المعرفة والتكنولوجيا الحديثة لتأدية أدوار وتلبية احتياجات المستفيدين، ومن بين هذه الكفاءات التي يجب أن يتمتع بها أخصائي المعلومات نذكر مايلي:

❖ المهارات الشخصية :

وتتمثل في مجموعة من الاتجاهات والمهارات والقيم التي تمكن الاختصاصيين من العمل بفاعلية، والمساهمة بإيجابية لمؤسساتهم والمستفيدين المهنة . تتمثل هذه المهارات في العمل على خلق بيئة تتميز بالاحترام والثقة ، بالإضافة إلى احترام السرية والخصوصية في التعامل مع المستفيدين المعلومات.

❖ مهارات تقنية:

يجب أن يكون أخصائي المعلومات على دراية باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتمكنه من التعامل مع نظم وبرمجيات المعلومات ، وكذا القدرة على نشر الإلكتروني للمعرفة وتمنه من تقديم خدمات المعلومات عن بعد .

❖ مهارات الاتصال :

تعد مهارات الاتصال بالجمهور من المهارات الضرورية للعاملين في مجال خدمات المعلومات وذلك بسبب تعاملهم المباشر مع الجماهير في كثير من الأحيان سواء أثناء اقتناء مصادر المعلومات ، وكذا أثناء خدمة المستفيدين وتقديم المعلومات لهم.¹ واستخدام وتوصيل المعلومات الرقمية مع صيانتها وحمايتها:

- توجيه المستفيدين وتدريبهم

- مهارات أكاديمية ودراسية ملما بكل أبعاد التخصص

- مهارات لغوية حتى يتمكن من التعامل مع أوعية المعلومات المتعددة اللغات

¹مقناني، صبرينة ، المرجع السابق. ص.220

- ونرى جينفر ما كايوي (2009) أن المهارات الواجب توفرها في أخصائي المعلومات الحديثة هي¹
 - معرفة أساسيات التعامل مع الحاسب الآلي والإنترنت
 - القدرة على التعامل مع البرمجيات الحاسب الأساسية
 - معرفة أساسيات الشبكات وكيفية عملها
- بالإضافة إلى ما سبق ، يتعين على أخصائي المعلومات أن يتميز بصفات شخصية تمكنه من القيام بمهامه . وتتمثل في :

- ❖ المعاملة العادلة لجميع المستفيدين من المعلومات
- ❖ احترام السرية والخصوصية في التعامل
- ❖ احترام وإدراك قيمة كيانات مصادر المعلومات والجهود الفكرية للمسؤولين عنها
- ❖ الحرص على تطوير المعرفة والقدرات والمهارات المهنية .

• مهارات فنية :

- وهي المهارات العملية ذات العلاقة بالمهام الفنية مثل : التزويد والاختيار، التصنيف والفهرسة .
- بالإضافة إلى التنقيب عن البيانات وكذا تنسيق الخدمات المعرفية والمعلوماتية

• مهارات استرجاع المعلومات :

- ترتبط بالعلاقات مع الزبائن ، وفهم الوسط المهني وتطبيق قوانين المعلومات وإدارة المجموعات والأرصدة وإثرائها . بالإضافة إلى المهارات المتعلقة بالبحث واستراتيجياته .

• مهارات اللغوية :

- من المعلوم أن أغلب المصادر المنشورة مكتوبة باللغات الأجنبية وعلى رأسها الإنجليزية ، لذلك فإن يتوجب على أخصائي المعلومات إيجاد وإتقان اللغة الإنجليزية حتى يتمكنوا من الإطلاع على المصادر

¹المرجع السابق. ص.219

المنشورة في تخصص مكان عملهم والتعامل مع مصادر المعلومات الأجنبية وخدمة المستفيدين من جهة ،
والقدرة على المنافسة في سوق العمل من جهة أخرى خاصة في المؤسسات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على
المصادر غير العربية¹

• مهارات القراءة السريعة :

ينبغي للطالب عموما أن يطور مهاراته بخصوص القراءة فهو مطالب للتعامل مع مصادر عدة معلومات
للمعلومات في إطار مساره الأكاديمي ، وكذلك مهنيا في المستقبل القريب بحكم انتمائه لتخصص المكتبات
حيث يتوجب عليه اكتساب مهارات للقراءة السريعة لأي كتاب من خلال الوقوف على المحطات الرئيسية التي
تكشف عن مضمون الكتاب²

تعددت مهارات أخصائي المعلومات في وقتنا الحاضر من أجل مواكبة التطورات الحاصلة ولهذا جاء
أيضا في برنامج الوسائل الذي أحدثته الجمعية الأمريكية لأمناء المكتبة يتضمن الكفاءات الواجب توفرها لدى
المكتبي ، (American Association of school ,Library 1975) مايلي³:

- قواعد بث المعلومات واستخدامها
- تحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين
- أسس ومبادئ الاتصال
- تحليل محتوى المواد وتفسيرها
- تنظيم المعلومات (الفهرسة والتصنيف)
- تصميم وإنتاج الأوعية

¹الديقش ، أحمد ، بن الطيب ، زينب. المرجع السابق. ص . 250 – 250.

²غزرامي ، وهيبية. بحوث ودراسات في علم المكتبات : الرقمنة والتحديث في علم المكتبات . القاهرة : دار الكتاب الحديث ،
2016.ص.298

³اسماعيل متولي ، نريمان . خدمات المعلومات. اللجنة العلمية للنشر . م8، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2009 .
ص.104.

- تجهيز المعلومات ونظم استرجاع والاختزان.

المهارات التقنية¹:

- معرفة أساسيات التعامل مع الحاسوب وبرمجياته ومكوناته وشبكة المعلومات الدولية .
- معرفة أساسيات الشبكات واستخدام تقنيات المعلومات المناسبة
- القدرة على إدارة الملفات الالكترونية.
- التعامل مع نظم المعلومات أو التعامل مع قواعد البيانات
- القدرة على التعامل مع أدوات تخزين المعلومات
- المعرفة بأمن المعلومات وحمايتها
- القدرة على استخدام المساحات الضوئية
- تدريب المستخدمين على استخدام المصادر الالكترونية والنظم الإلكترونية
- المعرفة المتقدمة في مجال الويب

المهارات في مجال الإدارة:

- يركز على القضايا الأهم لتحقيق أهداف مؤسسة المعلومات
- يدعم رؤية ورسالة مؤسسة المعلومات
- يمتلك مهارات العمل التنفيذية والقيادية
- يقوم بتقديم خدمات وتسهيلات متميزة للمستخدمين
- يقدر جهود زملائه وكل من يقوم بالتعاون معه
- يستطيع العمل مع الآخرين كفريق واحد

¹علي الكميشي ، لطيفة.أخصائي المعلومات ومهارات العصر الرقمي.دكتوراه،2012 ، تمت الزيارة يوم 15-1-2018 ، سا15:00. متاح على الخط <http://View<article<evepository.cu.edu.eg.pdf>

- تطوير وإدارة خدمات سهلة وميسرة الوصول إليها

مهارات في مجال الجيل الثاني من الويب¹

- يطبق تقنيات الجيل الثاني من الويب في مؤسسات المعلومات

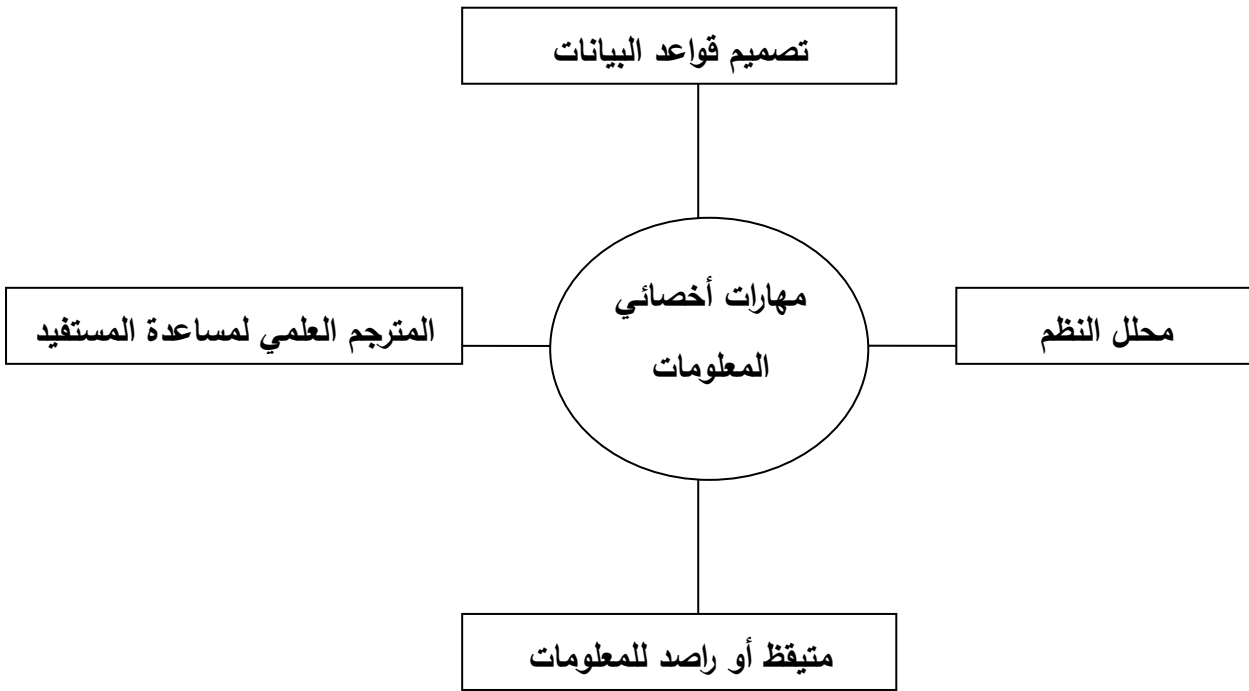
- يستخدم تطبيقات الشبكات الاجتماعية في الخدمات المكتبية

- يكون شبكة مصادر معلومات من خبراء المعلومات

- يقوم بإضافة الصور والوسائط المتعددة في المواقع

- يعلم المستخدمين كيفية استخدام التقنيات الحديثة

الشكل التالي يوضح المهارات الواجب توفرها لدى أخصائي المعلومات :



الشكل (1) يوضح الشكل التالي مهارات أخصائي المعلومات

¹نفس المرجع السابق.

- المهارات التي يجب توفرها لدى أخصائي المعلومات بتقديم هذه الخدمات:
- تتوفر لدى أخصائي المعلومات عدة مهارات من أجل تقديم الخدمات بشكل جيد
- معرفة أشكال وأوعية المعلومات وإتقان استعمالها واستخدام الأجهزة اللازمة لها
- معرفة كيفية إجراء البحوث والدراسات وإيصال النتائج للمستخدمين وإطلاعهم على مصادر المعلومات
- القدرة على تقييم منتجي وموردي الخدمات واختيار الأحسن منهم
- معرفة طرق بث المعلومات وأساليب تقديم هذه الخدمة سريعا وفق ما يحتاجه المستخدمون.
- القدرة على استخدام مختلف أنواع الأجهزة والحاسبات الإلكترونية وغيرها من وسائل التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

- معرفة كيفية الحصول على مصادر المعلومات والوثائق والتعامل معها وكيفية إعداده فنيا بالتصنيف
- الفهرسة واختزان المعلومات واسترجاعها آليا .
- القدرة على معرفة طرق تقديم الخدمات

1-6 أدوار أخصائي المعلومات :

- لأخصائي المعلومات عدة أدوار يتوجب القيام بها وفي هذا المجال يرى محمد فتحي عبد الهادي أن أخصائي المعلومات لديه عدة أدوار وهي كالتالي :¹

- المسؤولية التمهيدية وتمثل في :
- تبين مدى أهمية المكتبة أمام المسؤولين
- المشاركة في التصميم مع تخصيص مكان مناسباً يجذب المستخدمين لاستخدام المكتبة
- تقييم قائمة المتطلبات واللوازم من تجهيزات وغيرها.

¹ عبد الهادي ، محمد فتحي . المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة والتصنيف ، التكشيف ، القاهرة: مكتبة غريب، (د.ت)، ص76.

• مسؤوليات مالية :

- اقتراح الميزانية المخصصة لشراء الرصيد
- وضع تقدير الغرامات المالية التي تفرض عن المخالفين لقواعد المكتبة
- اختيار المجموعات وشرائها
- الحصول على الكتب التي تصدرها دور النشر
- فحص قوائم المطبوعات الحكومية وإعداد قوائم للكتب والدوريات وغيرها من الموارد المختارة.
- إعداد طلبات الشراء
- العمل من أجل القيام بالتعاون مع المكتبات الأخرى
- استعادة المواد المعارة من المكتبات

حيث أن هناك أدوار أخرى التي حددها محمد فتحي عبد الهادي ، نذكر منها ¹:

• الوساطة :

بحيث يستوجب على أخصائي المعلومات اختراع الطرق المناسبة لتحليل وتقييم المعلومات فدوره لا يمكن فقط في تسهيل الوصول إلى المعلومات بل يتعد له إلى مصادرة المعلومات لتقديم الإجابات المنتقاة.

• الإرشاد:

فهو بمثابة موجة لتقديم المؤشرات المساعدة في البحث والتقييم النقدي للمصادر المعلومات التي لها صلة بموضوع بحث المستفيد .

• التسهيل :

وذلك من خلال إعداد البنية التحتية للمعلومات ، والارتباط بشبكات المعلومات

¹خليلي ، ليلي. دور أخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الأوعية من خلال خدمة الفهارس. دراسة ميدانية : ماستر ، علم المكتبات ، قسنطينة ، 2010. ص. 51

• التدريب :

فهو يقوم بتدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة وعملية البحث عبر شبكة الانترنت

• إدارة الأوعية الإلكترونية :

تتمثل في الرقابة الآلية على الأوعية الإلكترونية أثناء بثها واسترجاعها والتأكد من مسارها وحماية

وسلامة بيانات هاته الأوعية وتدريب المستفيدين على استخدام الحوامل الحديثة للمعلومات¹

1-7 المبادئ الجديدة لأخصائي المعلومات:

لقد أدى انفجار المعلوماتي من جهة والإقبال الهائل على المكتبة من جهة أخرى وإلى تطوير مفاهيم وأنشطة المكتبات بصفة عامة ووظيفة المكتبي أو أخصائي المعلومات بصورة خاصة وكان ذلك على النحو التالي :²

- تحول فلسفة الخدمة المكتبية من الحصول على الكتاب وتقديمه للحصول على المعلومات التي يحتويها هذا الكتاب وتقديمها لمن يحتاجها أي تطور الاهتمام من الكتاب كشكل مادي إلى معلومات تسوق
- الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومة المطلوبة والمناسبة
- لم يعد تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها هدف في حد ذاته وإنما وسيلة لتسيير سبل الاستفادة من هذه الأوعية وخدمة المستفيدين منها ، وبناء على هذه المبادئ أصبحت وظائف المكتبة تقوم على الاعتبارات التالية :

- المعلومات في أشكالها المختلفة تخصص للاستخدام وليس للحفظ
- لكل قارئ معلومات خاصة باهتماماته وتخصصاته بمعنى أصبح القارئ زبوناً أو عميلاً.
- توفير المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها

¹قنديلجي ، عامر إبراهيم. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، عمان : مؤسسة الوراق ، 2002. ص.13

²ماضي ، وديعة. دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية. دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة ،رسالة الماجستير .علم المكتبات ، 2000. ص. 70.

- المكتبة أو مركز المعلومات مؤسسة متقدمة ومتطورة
- العمل المكتبي عملية تعليمية للقراء وأمين المكتبة لم يعد حارسا للوثائق أو وسيطا للمعلومات بل تحول إلى استشاري للمعلومات .
- من خلال هذه المبادئ نجد أن أخصائي المعلومات أصبح لديه كل الكفاءات والقدرات العالية على الإبداع والابتكار و لهذا أصبح بعيد نوعا ما على عالم الإدارة وتقديم الخدمات والمعلومات فقط وإنما لديه القدرة على ابتكار نظم المعلومات وتصميم مواقع الويب وغيرها من المهارات الأخرى .

1-7 استراتيجية أخصائي المعلومات :

- من الضروري لدى كل أخصائي المعلومات القدرة على استيعاب وتقبل فكرة التغيرات التي طرأت في مجال التكنولوجيا والتحكم الجيد في الوسائل التكنولوجية من خلال¹:
- تقليص العوائق من خلال التدريب والمساعدة الفنية .
- إقناع المؤسسات والمكتبات بأنهم مزودون بالمعلومات.
- عرض حالة متنوعة لمصادر المعلومات الإلكترونية.
- تقوية التعاون عبر المؤسسات والمكتبات .

1-8 حقوق أخصائي المعلومات :

- لدى أخصائي المعلومات عدة حقوق ومن الضروري أن يكفلها له القانون والدولة وتضعها النقابة وهي²:

- من حق أخصائي لمعلومات أن يوفر له المجتمع وسائل التدريب والتأهيل العلمي ، ووضع النظم التي تكفل ضمان جودة مؤسسات المعلومات وأدائها وفقا للمعايير العالمية المتعارف عليها .

¹ العربي بن حجار ، ميلود. أدوار اختصاصي مركز مصادر التعلم في عصر التكنولوجيا الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية ، ع1،

منشورات كلية العلوم الإنسانية والحضارية الإسلامية ، وهران ، 2012، ص. 149

² الشافعي ، حامد دياب. إدارة المكتبات الجامعية. القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 1994. ص.125

➤ أن تتاح له فرص التدريب والتعليم المستمر ، وذلك من خلال المؤتمرات والندوات واللقاءات العلمية ومؤسسات المعلومات التي بها .

➤ أن يعامل بما يستحقه من احترام وتقدير ، وتسان كرامته.

1-9- العوائق التي تواجه أخصائي المعلومات:

1. العوائق القانونية:

إن مجمل النصوص القانونية المسيرة لمهنة المكتبات الجامعية لا تتضمن قانونا ينظمها حيث أن هذه لقوانين تتعلق بجميع المكتبات بصفة عامة دون تحديد للمهام المتعلقة بالإدارة والمكتبيين والمختصين ولم توضح مهام التقنية الخاصة بالأخصائي وكذلك لم تحدد من يقوم بتحضير الميزانية وتنفيذها والتخطيط لاحتياجات البيئة من العمال وتقييم النشاط المكتبي وكذلك لم تحدد شروط التوظيف الخاصة بالأخصائي

- خلو القوانين من أي إشارة لامتيازات مالية للعاملين في المكتبات الجامعية أو وجود كفاءات أو حوافز تشجيعية التي عادة ما تؤدي إلى الإبداع في المجال المكتبي ففي القطاعات الأخرى نجد أن هناك امتيازات تمنح للعمال و الأخصائيون وهذا ما يجعل الأخصائيون يشعرون بعدهم بالمساواة فكيف ذلك وهو يحملون الشهادات ويقومون بالعمل نفسه وينتهون كلهم للتوظيف العمومي ويعاملون معاملة فيها تمييز¹.

- فالنصوص القانونية بها في المكتبات الجامعية لا تتماشى مع التطورات التكنولوجية ، وعليه فمجمل النصوص المسيرة لمهنة الأخصائي في بلادنا في الوضع الراهن تبقى غير ملائمة ولا تستجيب إلى طموحاتهم

2. العوائق الإدارية :

إن أهم العوائق التي تحول دون أداء مهام أخصائي المعلومات متمثلة في

¹قموح ، ناجية . العاملون في المكتبات العامة في الجزائر نظامهم الأساسي ومؤهلاتهم: المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة بين كفاءات متطورة . الشارقة : وحدة النشر العلمي ، مركز البحوث والدراسات ، 2003، ص.72.

- نقص اهتمام الإدارة بتحسين ظروف العمل بالنسبة للعاملين في ظل البيئة ، عدم اهتمامهم بأخصائي المعلومات وتكليفه بأعمال لا تتناسب مع قدراته العقلية وعدم تقديرها للمجهودات المبذولة من طرفهم وفي مجال عملهم.

- عم اهتمام الإدارة بوجهات نظر العمال وأخذ آرائهم

- ضعف مساندة الإدارة للأخصائيين والموظفين مثل إدخال طرق و أساليب جديدة للمكتبة بدون استشارة العاملين وعدم توفير الفرص التدريبية الداخلية والخارجية وذلك لتمكينهم من استخدام أنظمة وبرامج تقنية .

- صعوبة الحوار والتشاور مع المسؤولين كالمدير والمحافظ وعدم استمرار الإدارة في توفير تكوين مستمر للعاملين في المكتبات الجامعية حيث أن نقص في التكوين يتولد عنه الكثير من المشاكل منها القيام بالعمل بصورة غير جدية وعدم التأقلم مع العمل المكتبي والتغيرات الجديدة في مجال المهنة يؤدي إلى العجز الأخصائي في القيام بعمله على أحسن وجه في ظل التطورات الحديثة

- الأساليب الإدارية ا لموجودة بالمكتبة بشكل عام حيث تلجأ الإدارة عادة إلى وسائل متداولة¹

3. العوائق التقنية :

نظرا لإدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة في المكتبات واجهت المكتبة عدة عوائق نذكر منها :

- صعوبة تعامل الأخصائيون مع تكنولوجية المعلومات حيث أن هذه الصعوبة تتعلق بكيفية تصميم البرمجيات .

- عدم مسايرة الأخصائيون للتطورات السريعة والمتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخدماتها يجعل من الأخصائي فائض في الحجة وهذا يعني التوقف عن أداء المهنة المكتبية

¹ عيسى ،محمد. آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات. المؤتمر الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة : بين تقنيات وكفاءات متطورة . الشارقة : وحدة النشر العلمي ، مركز البحوث والدراسات ، 2003، ص.154.

- عدم التمكن من أساليب التفحص والبحث في شبكة الانترنت ، فنظرا لكثرة المعلومات فالأخصائي وجد صعوبة في انتقاء المعلومات الجيدة التي تلبي احتياجات المستفيد
- تعدد مصادر المعلومات بالنسبة للأخصائيين كالإنترنت والوسائط الحديثة التي يجد فيها المكتبي صعوبة أثناء انجازه لعملية الوصف الفني للوثائق الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت¹.
- إضافة إلى هذه المشاكل نجد نظرة المجتمع إلى المكتبيين لا تشجع العاملين بالمكتبات على الاستمرار في هذا العمل وعدم إعطائهم المكانة المعنوية والمادية مثل العاملين في القطاعات الأخرى ، وعدم توفير لهم الحوافز .

2. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات:

لتحسين وتنمية القدرات البشرية الفنية والإدارية العاملة في المكتبات وتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين ، وأن يتمتع بالمهارات والكفاءات إلي تم ذكرها سابقا ويؤدي مهامه على أكمل وجه لا بد له أن يتلقى تكوينا مستمرا من أجل مواكبة كل ما هو جديد في مهنته ، ولهذا من الضروري على المكتبات كل فترة تقوم بالتكوين المستمر للمكتبيين

2-1 تعريف التكوين المستمر: La formation continue

"تكوين أخصائي المعلومات يهدف إلى إعداده وتزويده بالمعارف والمهارات اللازمة والخاصة بضبط المعلومات وأوعيتها وإتاحتها للاستخدام بأيسر السبل ، وقلل التكاليف ، وفي أقل وقت ممكن"².

¹ نفس المرجع السابق، ص.155.

² بن السبتي ، عبد المالك . آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات الجزائر، مجلة المكتبات والمعلومات . قسنطينة : مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية ، 2006، مج 3، ع1. ص.33.

" هو ذلك التكوين الذي يستفيد منه الموظفون المهنيون الممارسون في قطاعات أو مجالات تستلزم تحديث معارفهم وتحسين مؤهلاتهم وفقا للتغيرات المتلاحقة في الميدان الذي ينشطون فيه فيصبح بذلك التكوين المستمر بمختلف أنواعه ومستوياته وسيلة لتنمية المهنية تساهم في تحسين مستوى الأداء"¹

التكوين المستمر : هو ذلك التكوين الذي يستفيد منه العمال أو الأفراد الذين يمارسون في قطاعات أو مجالات تستدعي تحديث معارفهم وتحسين مؤهلاتهم وفقا للتطورات الحاصلة في الميدان الذين ينشطون فيه فيصبح بذلك التكوين المستمر بمختلف أنواعه ومستوياته وسيلة للتنمية المهنية تساعد على تحسين مستوى الأداء وبالتالي تحقيق مردودية أفضل"²

التكوين المستمر: هو تكوين خاص بالأفراد العاملين في مختلف المكتبات والمؤسسات من أجل تحديث معارفهم ومؤهلاتهم المهنية ، فالتكوين المستمر يأتي في فترة الحياة المهنية أي أثناء العمل وهذا التكوين يجعله متميز ويكتسب عدة خصائص ومهارات منها التقنية الفنية ولهذا وجب على كل المؤسسات الجامعية القيام بتكوين للمكتبيين وتطوير خبراتهم في شتى المجالات ، من أجل تقديم أفضل خدمات إلكترونية للمستفيدين

2-2 أهمية التكوين المستمر :

تظهر أهمية التكوين المستمر لأخصائي المعلومات خاصة عند ظهور التكنولوجيا والتطبيقات الحديثة ويمكن إبراز أهمية التكوين في النقاط التالية³:

- المحافظة على المهارات الموجودة وإضافة مهارات أخرى
- اكتساب المهارات التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة .

¹فتحي ، عباس . واقع وآفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية ، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم التكنولوجية . رسالة ماجستير ، وهران . 2015 . ص.27

²الحمزة ، منير . المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق . قسنطينة : دار الألفية للنشر والتوزيع ، 2011 . ص.127

³فتحي ، عباس ، نفس المرجع السابق . ص.31-32.

- تطوير المعارف والخبرات والقدرات بما يتناسب مع هذه النظم
- تشجيع المكتبات ومراكز المعلومات على التعاون فيما بينه القيام بدورات تدريبية بهدف رفع كفاءة العمل ن والتعريف بالمستجدات الفنية والتطبيقات التكنولوجية في مجال المكتبات
- رفع درجة الرضا الشخصي لدى أخصائي المعلومات والعاملين بالمؤسسات الوثيقية لما يتلقوه من تدريب

2-3 أهداف التكوين المستمر:

- تهدف المكتبات الجامعية خاصة من وراء التكوين المستمر إلى تحقيق العديد من الأهداف نذكر منها:
- الهدف من التكوين المستمر هو تنمية قدرة الدارسين على التكيف السلوكي ، وتطوير الخدمات ،وفق المناهج والاتجاهات الحديثة التي تواكب استخدام المعلومات
- التحسين المباشر للخدمات المقدمة للمستفيدين ن وذلك بتمكين الأمناء وأخصائي المعلومات من الحصول على معرفة ومؤهلات جديدة
- تقديم فرص وظيفية جديدة وتشجيع حركة العمل .
- يهدف إلى تمكين المتعلم ، من أخذ بأساسيات حقل المعلومات الواسع كحد أدنى والذي يلبي احتياجات كل من المتكون المستخدم والمهنة على حد سواء .

2-4 عناصر التكوين المستمر:

من أجل الحصول على برامج التنمية المهنية المناسبة يجب:

أن تكون وليدة الحاجة المهنية ، كما يجب أن تستجيب لحاجات المؤسسات الوثائقية ، بحيث تخدم

أهدافها وتغطي النقص الموجود فيها ، من أهم شروط التكوين الناجح :¹

- التخطيط الجيد على أسس علمية سليمة
- أن تكون عملية التدريب عملية منظمة محددة بأهدافها وخطتها
- أن تأخذ مدة زمنية كافية لتنفيذها
- الاستمرارية لمتابعة التطورات في المجال
- إمكانية قياس فعالية التدريب

2-5 آليات التكوين المستمر :

يعتبر التكوين المستمر أهم شيء في المكتبات من أجل رفع من قدرات ومهارات المكتبيين ومسايرة

التكنولوجية ومن بين أهم آليات (أساليب) التكوين هي كالتالي:²

❖ أسلوب المحاضرة :

تعد المحاضرة إحدى طرق التكوين التقليدية وأكثرها شيوعاً في الاستخدام وتعرف المحاضرة بأنها حديث

يصدر من جانب واحد يقدم فيها المحاضر خلاصة أفكاره ومن مميزات السرعة في نقل المعلومات ن

وإمكانية إيصال المعلومات لمجموعة من الأفراد دفعة واحدة.

¹بوعنقة ،سعاد. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية. جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر ، المؤتمر 24 للاتحاد

العربي للمكتبات المعلومات 2014. ص.143. متاح على الرابط arab-AFLI.org

²مبروك ، السعيد ابراهيم . أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة . كفر الشيخ . مصر : دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ،

2009. ص.53

❖ أسلوب المناقشة :

يستخدم أسلوب المناقشة لطرح موضوع أو قضية ما في حلقة بحث أمام مجموعة من المتكلمين يقومون خلالها بتبادل الآراء والأفكار وطرح الأسئلة ، وإعطاء الأمثلة حول التعليقات ، وتناول الأفكار وطرح الأسئلة ، وإعطاء الأمثلة حول الموضوع محل النقاش¹

ومن أهم ما يميز هذا الأسلوب هو يسمح بالمشاركة بالنسبة للمتكلمين مباشرة أثناء طرح الموضوع ، ويعتبر هذا الأسلوب أفضل من أسلوب المحاضرة

❖ أسلوب الزيارات الميدانية :

يفيد هذا الأسلوب في بعض الجوانب التي يمكن التعرف عليها من خلال عمليات المشاهدة . كمشاهدة الأوضاع التنظيمية ، أو النماذج الإدارية المستخدمة أو ملاحظة التقنيات والأدوات المستخدمة في العمل² والاستفادة من تجارب المكتبات في حل ومعالجة المشكلات الفنية والإدارية التي تواجه معظم المكتبات واكتساب بعض من الخبرات من المكتبيين .

ومن بين سلبيات الزيارات الميدانية أنه لا يمكن التعرف بشكل شامل ودقيق على سير العمليات الفنية أو الإدارية داخل المكتبات، لا يمكن الاستفادة من الزيارة الميدانية إلا إذا كانت بشكل متكرر من أجل الحصول على أفضل النتائج واكتساب مهارات عديدة

❖ أسلوب المؤتمرات :

تعتبر المؤتمرات جلسات متخصصة تعتمد على المشاركة لغرض التخطيط ، وحل المشكلات ونقضي الحقائق ، حيث يتم في المؤتمرات طرح مجموعة من الأبحاث في موضوع المؤتمر من قبل المحاضرين ، وبعد

¹مبوك، السعيد إبراهيم ، المرجع السابق. ص.55

²عساف، عبد المعطي محمد ، حمدان ، يعقوب. التدريب وتنمية الموارد البشرية الأسس والعمليات. عمان : دار زهران للنشر والتوزيع ، 2000، ص174.

ذلك تتم أسئلة المناقشة من قبل المشاركين ، وتعرض الأفكار التي تؤيد أو تعارض أو تصنيف لجوانب الموضوع مما يساعد على تعزيز الأفكار وتمحيصها¹.

❖ ورش العمل :

تستخدم هذه الطريقة ، التي يتجمع فيها مجموعة من المتدربين ذوي الاحتياجات المتشابهة ، لفهم أو تطبيق مهارة معينة يحتاجونها ، يمكن استخدام أساليب المناقشة أو دراسة الحالة والمواد السمعية البصرية وغيرها في ورش العمل ، بالإضافة إلى التدريب العملي ، وذلك من أجل الحصول على نتائج فعالة ويتم عقدا داخل المكتبة وخارجها كما يجب اختيار الورش المصممة للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بشكل خاص². يفيد هذا الأسلوب في تكوين المكتبيين بشكل خاص حيث يتم تدريب المكتبيين الذين لديهم نفس الاحتياجات من أجل تكوين مهارات متعددة في مجال ميدانهم

❖ الزمالة والعضوية في الجمعيات المهنية :

يتم التقدم لاختبارات الزمالة لجمعية المكتبات البريطانية LA، أو الاشتراك في عضوية جمعية المكتبات الأمريكية ALA كأسلوب للإحاطة بكل تقدم تكنولوجي يخدم تكوين أخصائي المكتبات ، ويساعد على تحديث معلوماتهم ، ويجعلهم قادرين على مسايرة الاتجاهات الحديثة في المكتبات على المستوى الدولي³

❖ التدريب :

يعد التدريب له مكانة هامة بالنسبة للمكتبيين من خلال تزويدهم بالمعلومات والأفكار والمعارف المتعلقة بأعمالهم ، وأساليب الأداء ، وصقل المهارات والقدرات التي يتمتعون بها بما يمكنهم من استثمار الطاقات التي يتمتعون بها بما يمكنهم من استثمار الطاقات التي يخرننها ولم تجد طريقا لاستخدام الكلي ، بالإضافة إلى

¹السعيد ،مبروك إبراهيم . أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. المرجع السابق، ص57

² عليان، رحي مصطفى . إدارة المكتبات : الأسس والعمليات ، عمان دار فاء للنشر والتوزيع ، 2009. ص.3.

³فتحي ،عباس . واقع وآفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية ، المرجع السابق،

تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء ، من أجل إتاحة الفرصة والمزيد من التحسين والتطوير في المهارات من أجل تقديم أفضل للخدمات الإلكترونية لمستفيديها.

2-6 معوقات التكوين المستمر :

يعاني مجال التكوين المستمر في مجال علوم المعلومات من مشاكل عديدة منها¹:

- افتقاره إلى مؤسسات تكوينية قوية ومتخصصة ، تمتلك موارد بشرية ومادية متطورة ، لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال
- عدم اهتمام أخصائي المعلومات بهذه الدورات ، فهي تعتبر متنفسا له من روتين العمل اليومي اكثر مما تحمله من معلومات ومستجدات
- قلة اهتمام المؤسسات بتكوين وتدريب كوادرها في مجال المعلومات
- العائق المادي المتمثل في رسوم المشاركة في مثل هذه الدورات التكوينية فهي خيالية في متناول مضم المشتغلين في هذا القطاع .
- صعوبة الاستجابة إلى كل حاجيات المشاركين
- الاهتمام بالكم دون الكيف في البرامج التكوينية . أي التركيز على عدد المشاركين في النشاطات التدريبية وليس نوع المهارات أو السلوك التي يكتسبونها من تلك النشاطات.

¹بوعناقة ،سعاد . التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية (الفرص والتحديات). أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . الجزائر ، جامعة قسنطينة 2، ص153

الفصل الثاني:

الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعة

تعرف المكتبات ومراكز المعلومات بأنها مؤسسات علمية وثقافية ، تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبحث المعلومات لمستفيديها والباحثين وإتاحتها بشكل أسرع وجهد أقل ممكن ، ومن أجل تقديم هذه المعلومات تقدم المكتبة عدة خدمات حديثة وهي عبارة عن أنشطة وعمليات والوظائف التي تقوم بها المكتبات . ويرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى :

1.الخدمات الفنية (غير مباشرة) Technical Services

2.الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة Public Services

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى أهم الخدمات الإلكترونية منها المباشرة والغير مباشرة في المكتبة الجامعية.

1. الخدمات الفنية : Technical Services

يطلق عليها أيضا اسم الخدمات الغير مباشرة وهي كل ما يتعلق بالإجراءات الفنية التي يقوم بها الموظفون دون أن يراهم المستفيد ، هذه الخدمات تهتم بالدرجة الأولى العاملين وإتاحة النتائج للمستفيد ، ومن بين هذه الخدمات نذكر منها :

1.1.التزويد Acquisition

يعتبر التزويد من أحد أقسام المكتبة ومهمته الرئيسية طلب الكتب والمواد المكتبية الأخرى، وتتم عملية التزويد من خلال الوظائف التالية ، الإيداع، الشراء، الإهداء، التبادل.

" هو عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة للتزويد ، كالشراء و الإهداء والإيداع وذلك بعد اختيار دقيق لها ضمن شروط أو سياسة اختيار معينة ، وكذلك ضمن ميزانية محددة من أجل تطوير مجموعات المكتبة المختلفة لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين ".¹

تعد عملية التزويد من العمليات الفنية في المكتبة و التي بدونها لا يمكن أن تتوفر المواد المكتبية المناسبة ، ولهذا فالتزويد يعد بمثابة العمود الفقري لِنجاح المكتبة في تحقيق أهدافها .

2.1. التصنيف : Classifications

بصفة عامة التصنيف هو عملية تنظيم الإنتاج الفكري والعلوم بصفة عامة وبطريقة موضوعية من العام إلى الخاص ، وله عدة فوائد نوردتها كما يلي :²

- يساعد المستفيدين للوصول إلى ما يحتاجونه بسهولة ويسر
- يساعد في التعرف على مواطن القوة والضعف في المجموعات

¹عليان ، مصطفى رحي . تنمية مجموعات المكتبية : التزويد. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2000. ص.66.

²النشار ، السيد ، دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة : العربي للنشر ، 2002. ص.45.

- يلعب دور اللغة العالمية من خلال تنظيمه للتعاون بين المكتبات في الترتيب الموضوعي المتخصص في ميدان التعاون الدولي وعمليات التزويد التعاوني
- ويتم التصنيف عن طريق
- تحديد ما الكتاب وموضوعه عن طريق العنوان ، كلمة مفتاحية
- الدخول إلى البرنامج الآلي ويتم عبر ثلاثة طرق هي :
- حقل الكتاب
- حقل الجزء
- حقل المجال : وهو خطة التصنيف المعتمدة حيث يمكن معرفة المواضيع التي تهتم بمجال ما بكلمة مفتاحية ، ثم يتم وضع رقم التصنيف الكتاب
- مزايا التصنيف :إمكانية معرفة المعلومات المتوفرة من خلال أسهم
- المؤلف أو العنوان أو أي حقل من حقول الوصف أو الكلمات المفتاحية التي تحدد تفرعات الموضوع .

3.1 . الفهرسة الآلية Automted Cataloging

الفهرسة هي الإعداد الفني أو الببليوغرافي لأوعية المعلومات بهدف التعرف عليها والوصول إلى أي منها بسرعة وسهولة

أما الفهرسة الآلية فهي عملية تنظيم الوثائق تنظيماً فنياً باستخدام الحاسوب ومن أهم الفهارس الآلية الفهرس المقروء ألياً مارك 21

تعرف الفهرسة : بأنها : " عملية الإعداد الفني لأوعية مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومواد أخرى ، بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة أو مركز المعلومات بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكنين وهي عملية بيان للملاح المادية والموضوعية لمصادر المعلومات

من خلال وصفها بطريقة فنية وبدون الفهرسة تصبح المكتبات ومراكز المعلومات مجرد مخازن لمصادر المعلومات¹

ولهذا يعد نجاح المكتبة وخدمة المستفيدين بدرجة كبيرة على مدى نجاح عملية الفهرسة وإعداد الفهارس بطرق آلية باستخدام صيغ مارك 21 من أجل تسهيل مهام المكتبي والحصول على مصادر المعلومات بطريقة سهلة وبسرعة .

مميزات الفهرسة الآلية²:

- توفير وقت وجهد المفهرس والمستفيد للحصول على المراجع
- سهولة التعامل مع جهات أخرى للحصول على بطاقة الفهرسة الجاهزة
- سهولة ومرونة تحديد الفهرس، والبحث فيه

4.1. التشفيف والاستخلاص:

التشفيف الإلكتروني : وتتم هذه الخدمة بوضع المداخل التي تمنح المستفيد الوصول إلى المعلومات في مصادرها المخلفة وتتم الخدمة بنفس خطوات التشفيف التقليدي ويمكن الحصول على المادة المكشوفة من خلال البريد الإلكتروني للباحث .

5.1. خدمة الاستخلاص الإلكتروني : وهي من أهم الخدمات وذلك نظرا لأهمية المستخلصات مع

الانفجار المعرفي ، وتهدف عموما إلى الاقتصاد في تكاليف البحث والجهد ووقت المستفيدين وتيسير انتقاء الوثائق وبحث الإنتاج الفكري، وغالبا ما تقدم بمقابل مادي من خلال البريد الإلكتروني³ .

¹ عليان مصطفى ربحي ، مبادئ الإدارة وتنظيم المكتبات ومراكز لمعلومات. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع 2009، ص.263

² الرمادي، أماني زكريا . استخدام الحاسب الآلي في المكتبات ومراكز المعلومات العربية. جامعة الإسكندرية ، 2010 . ص.228

³ السعيد ، بوعافية. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق. الجزائر : دار بهاء الدين ، للنشر والتوزيع 2015.

خدمة التكشيف واستخلاص تعد من العمليات الفنية الأساسية في المكتبات الجامعية ، عملية التكشيف عبارة عن دليل منهجي منظم للمصطلحات المحتواة في أوعية المعلومات المختلفة وتكون في شكل مداخل رئيسية وفرعية ، وترتبا وفق نظام معين من أجل تسهيل الوصول إليها من طرف المستفيد بأقل جهد وتكلفة ، أما عملية الاستخلاص هي عبارة عن أعمال ملخصة ومصاغة بطريقة معينة لتعريف المستفيد بمحتويات الوعاء دون الرجوع إليه .

2. الخدمات المكتبية المباشرة:

هي التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة أو التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر أو غير مباشر وتشمل هذه الخدمات في الإعارة الآلية ، الإحاطة الجارية ، التصوير والاستنساخ، البث الانتقائي ، الخدمة الإعلامية ، خدمة الانترنت

1.2. مفهوم البث الانتقائي للمعلومات : (SDI) Selective dissemination of information

هناك تعريفات متعددة وكثيرة لمصطلح البث الانتقائي للمعلومات أسهم بها الباحثون ينتمون غلى مجالات متعددة فقد عرف لون (H.P.Luhu) البث الانتقائي للمعلومات بأنه الخدمة في المؤسسة ما والتي تعنى بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها على نقاط المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو الاهتمام بها عاليا .

ويعرف كليرغينشا وميشال مينو البث الانتقائي للمعلومات بأنه " إجراء يسمح بكل مستفيد أو مجموعة من المستفيدين بالتعرف على الوثائق المتعلقة بمجالات اهتمامهم بعد انتقائها من جملة المطبوعات التي تم ورودها خلال فترة معينة"¹.

¹عليان، رحي مصطفى ، أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات والمؤسسات المعلومات **Information services**. عمان ، الأردن : الدار المنهجية للنشر والتوزيع ، 2017، ص.304

أما عرفه المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات : " البث الانتقائي للمعلومات هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري اختبارها وفقا لاتجاهات واهتمامات المستخدمين

2.2. الإحاطة الجارية : Acurvent Aworeness (C.A)

خدمة تقوم بإمداد المستفيد أو إخطاره بآخر المعلومات أو الإنتاجات الفكرية المنشورة والتي تخص موضوعات اهتمامه¹.

«هي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم بالطرائق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة أو مراكز المعلومات²»

الإحاطة الجارية: هي إعلام وإطلاع المستفيد بآخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام والتخصص ، واستعراض مختلف الوثائق والمصادر الحديثة في المكتبات .

أهداف الإحاطة الجارية

- معرفة ومتابعة التطورات الحديثة في مجال التخصص
- توفير الوقت والجهد للمستفيد
- اختيار المواد المناسبة التي تتناسب مع احتياجات المستفيد
- تزويد المستفيد بأحداث المعلومات التي ذات صلة بموضوعه وبحثه

¹قنديلجي، عامر إبراهيم. تكنولوجيا المعلومات والانترنت. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2003. ص.107

²الدباس، ربا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان : دار البداية ناشرون وموزعون ،

2012.ص.246.

المتطلبات الأساسية للخدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية :

تعتبر خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات سواء كانت أكاديمية أو غيرها من المكتبات وذلك في إعلام المستفيدين بكل ما هو جديد من المعلومات ، والمتطلبات الأساسية للخدمة هي ¹:

1. **قاعدة البيانات** : وهو العنصر الأساسي ، إذا يمكن البحث في قواعد البيانات النصية وغيرها من قواعد البيانات ومحتويات مقالات الدوريات لإحاطتنا بكل ما هو جديد
2. **ملف سمات المستفيدين Profike** ويحتوي على الاهتمامات الموضوعية ، والتي يعبر عنها بالمصطلحات والكلمات المفتاحية للباحثين وذلك يعد الطرف الثاني للخدمة
3. **الإشعارات Notifaiations** وتتمثل في استلام الباحثين النتائج بالبريد الإلكتروني
4. **التغذية الراجعة feedback** وهي مفيدة للحصول على نصوص الوثائق من قاعدة البيانات ، أو طلبها أليا في حالة ما إذا كانت قاعدة البيانات لا تشتمل على النص الكامل، ويم ذلك عن طريق مقدم للخدمة.

3.2. الخدمات الإعلامية : Informative service

- « هي مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والمستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها»²
- ولتقديم هذه الخدمة تتبع المكتبات عدة وسائل منها :
- إقامة معارض الكتب لتعريف المستفيدين بالإنتاج الفكري الحديث
 - عرض الكتب الجديدة عن طريق السجلات

¹مصطفى، أحمد حسنين ، قواعد البيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2008. ص.195.

²صوفي، عبد اللطيف .المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية.عين مليلة : دار الهدى، 2004، ص43.

- إقامة الندوات والأيام الدراسية
- دليل المكتبة ولوائح الإعلانات وقوائم الإضافات الجديدة

أهمية الخدمات الإعلامية:

- خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة
- تجب أكبر عدد ممكن من القراء
- تعريف جمهور المستفيدين بسياسة المكتبة

4.2. خدمة الترجمة الآلية ¹Translation Service

تعتبر الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة بذلك له أمر الوصول إلى تلك المعلومات .

تتم خدمة الترجمة الآلية وفقا للبرمجية الإلكترونية وتخضع برامج هاته الخدمة إلى التطوير المستمر ، وأصبحت اليوم برامج الترجمة الآلية مستخدمة بكثافة في عدة مجالات خاصة المؤسسات الوثائقية ، وتزيد فعالية هذه الأنظمة في المجموعات النصية المتجانسة التي تنتمي إلى تخصص واحد ذات العلاقة التشكيلية المتقاربة مثل الملخصات التقنية ومن أهم برامج الترجمة نذكر :

نظام التشغيل SYSTRAM وهو أكثر البرامج استشارة وشهرة وجودة عن باقي الأنظمة ، حيث يمتاز بخاصية العمل عن بعد بواسطة حاسوب مركزي مثبت فيه لترجمة النصوص التي يتم تحويلها عن طريق الحواسيب المتصلة به .

نظام التشغيل ALPS وهو مصمم في الولايات المتحدة الأمريكية ويمكن من ترجمة جملة بعد جملة ، ثم تظهر الترجمات الممكنة لكل جملة ومن ثم يختار المستفيد الترجمة المناسبة من خلال الخيارات المناسبة . والهدف الأساسي للترجمة الآلية هو القضاء على العائق اللغوي للمستفيد.

¹النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات . القاهرة : دار العربي للنشر ، 2000.ص.52

5.2. خدمة التصوير لمصادر المعلومات Photocopying

تعتبر هذه الخدمة الأساسية في المكتبات وخاصة المواد المتوفرة في المكتبة لا يمكن إعارتها للمستخدمين أو الباحثين ولهذا تعتبر هذه الخدمة مكملة لخدمة الإعارة، ولتوفير هذه الخدمة في المكتبات يجب عليها توفير آلات التصوير بين المرجع والدوريات وغيرها من المقتنيات ، وتستفيد المكتبة من هذه الخدمة في أكثر من مجال وبخاصة في مجال تبادل الوثائق من خلال تصويرها . وتقسم خدمة التصوير إلى نوعين رئيسيين هما¹:

الأول: التصوير الفوتوستاتي العادي وهي الطريقة المتبعة في معظم المكتبات ومراكز التوثيق وخاصة للمستخدمين

الثاني : التصوير المصغر على الميكروفيلم أو الميكروفيش وغيرها وهذا يتطلب أجهزة ومعدات مكلفة.

6.2. الخدمات المرجعية الحديثة Réference services

تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ، ويقوم قسم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة و البيبليوغرافيا ويساعد رواد المكتبة من أجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين ومن الكتب المرجعية مايلي:

المعاجم والقواميس ، الموسوعات من معاجم التراجم والسير من الكشافات المستخلصات ، الأدلة ...تتقسم الخدمة المرجعية إلى نوعين هما :

1. الخدمة المرجعية المباشرة : وتشمل على :

الإجابة على الأسئلة التي يقدمها المستخدم بكل شكل مباشر وإرشادهم وتوجيههم للمعلومات الصحيحة ، وتدريب المستخدمين على استخدام المراجع الإلكترونية

¹عليان، رحي مصطفى ، النجداوي ، أمين.مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومركز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع

2. الخدمة المرجعية الغير مباشرة : وتتمثل في :

- اختيار المراجع المناسبة للمكتبة . تسهيل مهمة وصول المستفيدين إلى أوعية المعلومات والإفادة منها ، ترتيب المواد المرجعية وتبادل الإعارة بين المكتبات وترتيب بطاقات الفهارس وإعادة المواد المكتبية
- الخدمة المرجعية الحديثة الإلكترونية تهدف إلى استثمار المعلومات ومساندة المستفيدين في الوصول السريع للمعلومات المطلوبة والتحقق من الاستخدام الكامل لمصادر الملومات مع المستفيدين .
- وتتضمن إجراءات الإجابة على الأسئلة المرجعية وتكون الإجابة من طرف أخصائي المعلومات وهي كالاتي :¹

1. تلقي السؤال المرجعي سواء بشكل مباشر أو من خلال البريد الإلكتروني أو عن طريق الهاتف أو غيرها...

2. تحليل السؤال من قبل المستفيد

3. البحث عن الإجابة من خلال خبرة أخصائي المعلومات.

4. تقديم الإجابة للمستفيد بالطرق الآتية :

أ. باليد المباشرة

ب. عن طريق الهاتف

ج. طرق الفاكس

د. البريد الإلكتروني.

¹ الهمشري ،عمر أحمد . المرجع في علم المكتبات والمعلومات.عمان :دار الشروق ، للنشر والتوزيع ، 1997.ص.302

7.2. خدمة النقاط الإلكتروني¹ E- points service

هذه الخدمة التي من خلال تجميع الأشكال المختلفة لمصادر المعلومات الإلكترونية في مجال معين الذي قد يكون حدثًا جاريًا مهماً على المستوى السياسي. الاقتصادي أو الديني... ويتم في هذا الإطار تجميع كافة أشكال ومصادر المعلومات المتاحة لدى المكتبة أو التي يمكن الوصول إليها في مكان محدد بحيث يمكن الاستفادة العملاء في أقصر وقت وبأيسر الطرق بحيث يمكن تطبيق مبدأ الوصول إلى الهدف بأقل جهد وأقصر الطرق ، وتتطلب هذه الخدمة وجود جهاز حاسب أو أكثر في المواقع التي تخدم موضوعاً معيناً داخل المكتبة، بحيث يضم الحاسب :

- فهرس المكتبة
- تحميلاً لبعض مواقع الانترنت التي تخدم الموضوع بشكل مباشر
- تحميلاً لبعض الأقراص المدمجة التي تتناول الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر
- تحميلاً لبعض الكتب الإلكترونية الخاصة بالموضوع

8.2. خدمة توصيل الوثائق الإلكترونية Electronic Document Delivery Service

تتيح هذه الخدمة للعميل طلب الوثائق التي يحتاج إليها ، ثم تقوم المكتبة بإرسالها إليه من خلال ببرزه الإلكتروني ، ويمكن أن تكون هذه المادة من بين مقتنيات المكتبة ، كما يمكن أن تتاح من خلال مكتبة أخرى تشترك مع المكتبة نفسها في برامج الإعارة التعاونية ، ويتم الاشتراك في هذه الخدمة بمقابل مادي (في معظم المكتبات) يتم الإنفاق عليه طبقاً لطبيعة المواد ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة ، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية للمرتادين ، إضافة إلى : مكتبة جامعة كامبردج Library of Cambridge

University (www.lib.com.ac.uk)

¹سعد ، وحيد موسى .إدارة الجودة الشاملة في المكتبات : دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية.الرياض :مكتبة ملك فهد الوطنية ، 2009. ص.122

9.2. خدمة الملاحة الإلكترونية Cyber Service

تتوافر هذه الخدمة في قليل من المكتبات حول العالم ، وهي أقرب ما تكون خدمات الرد على الاستفسارات بنماذجها المختلفة (أسأل اختصاصي المعلومات على الخط والمساعدة... إلخ) إلا أن هذه الخدمة تعتمد على الفورية Instancy في الرد والتفاعلية Interactivity مع العميل

ويتم هذا من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية والتعامل مع الصندوق الحوارى ، الذي يطلب من العميل التعريف بالمكتبة المشترك فيها وإضافة رقم هويته ثم طرح السؤال من خلال غرفة المحادثة المخصصة لذلك على موقع المكتبة ، ومن بين المكتبات التي تقدم هذه الخدمة ، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية على موقعها (www.aradolibary.org.eg)

10.2. خدمة الفهرس المتاح على الخط المباشر OPAC Online public Access

catalogue

تعتبر خدمة الفهرس المتاح على الخط من أهم الخدمات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة الجامعية حيث يسمح بالبحث في فهرس المكتبة سواء بطريقة البحث البسيط أو المركب وكذا عرض نتائج البحث بصورة بسيطة أو مفصلة للمستفيد .

«تقوم المكتبة بتجميل جميع البيانات البيولوجرافية لمصادرها على موقعها على لانترنيت حيث يتم البحث برأس الموضوع أو رقم التصنيف ، ويمكن استخدام أدوات البحث المركب المنطق البوليني- وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات البيولوجرافية»¹

¹بوعافية. السعيد ، الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات: بين الواقع والمأمول، مجلة لعلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة محمد خيضر بسكرة نوفمبر، 2012، ص303.305

«تتيح العديد من المكتبات الجامعية هذا النوع من الخدمات وهذا من خلال الولوج إلى موقع المكتبة عبر الانترنت ، حيث يمكن للمستخدم أن يبحث ضمن فهرس المكتبة ، سواء من داخل المكتبة أو أجد فروعها أو أي مكان يتواجد فيه»¹

الهدف من الفهرس OPAC يساعد الباحثين للوصول إلى مصادر المعلومات بسرعة وسهولة فهو عبارة عن مجموعة تسجيلات ببيوغرافية تصف لنا مقتنيات المكتبة من (كتب ، دوريات ، رسائل جامعية ..)

11.2 . خدمة الاتصال العالمي: International Access

« يعني البحث في عدد من مواقع المكتبات العالمية من خلال الشبكة نفسها وهذا باستخدام بروتوكول الاتصال المكتبي 39.50»

وهذا البروتوكول يتيح للمستخدمين البحث في عدة أنظمة مختلفة في شبكة ما أو في شبكة الانترنت.

12.2 . خدمة الإعارة الإلكترونية Electronic,loan Services

تعد واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات الجامعي، وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بجميع المستخدمين، وهي كذلك معيار جيد لقياس فاعلية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافان وتعرف الإعارة الإلكترونية بأنها « عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها و الاستفادة منها سواء كانت داخليا (الإعارة الداخلية) أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن ،وعادة يشرف على تقديم الخدمة موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه»².

¹كداوة ،عبد القادر. المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية نموذجاً . مجلة المداد ، مج 1، ع8، ص. 156

²تهاني ، فلاح خماس، ،خالد ،بشرى . أثر الإدارة الحديثة في المكتبة المركزية للجامعة العراقية في تقديم خدمات معلومات إلكترونية. مجلة العلوم الإسلامية ، العدد 14، 2016. ص.215

الهدف من الفهرس OPAC: يهدف الفهرس المتاح على الخط المباشر الى العديد من الاهداف

منها:

التجول الافتراضي في فضاء المكتبة والإطلاع على الوثائق المحتواة بها .

إتاحة الفهارس حسب مختلف أشكال مصادر المعلومات :كتب ، دوريات ،مقالات

توفر فرص البحث من خلال المداخل التقليدية كالمؤلف ،العنوان ،الموضوع ،.....

توفر الفهارس الآلية المباشرة البطاقات الفهرسة الكاملة لمختلف الوثائق.

تحديد أماكن الوثائق على الرفوف.

تتيح الفهارس الآلية بعض الروابط تمكن من الإطلاع على وثائق أخرى لها علاقة بموضوع البحث.

1.3.2. خدمة الحجز الإلكتروني ELECTRONIC.RESERVATION

حيث تتيح إمكانية حجز مختلف أشكال أوعية المعلومات من خلال موقع المكتبة ، ويقوم المستفيد بملء

البيانات الشخصية من خلال المربع الحوارى في موقع المكتبة¹

¹السعيد، بوعافية . المرجع السابق، ص.304

الفصل الثالث:

الإطار المفاهيمي للدراسة

إن الهدف الأساسي من إجراء البحوث العلمية والدراسات الميدانية يكمن في التحري عن حقيقة الظواهر ومكوناته وأبعاده، وهذا من أجل مساعدة الموظفين والمؤسسات على معرفة مضمون الظواهر التي تمثل أهمية معينة لديهم ، وذلك عن طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة وعن طريق أدوات جمع البيانات الدقيقة ، وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على أهم المهارات المتوفرة لدى أخصائي المعلومات في مكتبة العلوم الدقيقة والتكنولوجيا، وهذا انطلاقاً من البيانات المستقاة من الدراسة الميدانية ، التي اعتمدنا فيها على أدواتي الملاحظة واستمارة استبيان كوسيلة لجمع المعلومات .

1. مجالات الدراسة :

كل دراسة تتوفر على قسم ميداني لا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود ترسم المعالم الأساسية لها، وهذه الحدود أو المجالات تدور في مجملها بين المجال الجغرافي (المكاني) والمجال البشري والمجال الزمني باعتبارهم العنصر الأساسية التي تكفل التحكم الجيد في موضوع الدراسة. وفيما يلي ستوضح كل منها على حدى:

- المجال الجغرافي : (المكاني)

وهو الإطار الجغرافي الذي يشمل عناصر مجتمع الدراسة والذي تتضح حدوده الجغرافية من خلال العنوان: مهارات أخصائي المعلومات ودورها في تحسين الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة العلوم الدقيقة العلوم والتكنولوجيا

• مكتبة كلية العلوم الدقيقة

• مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا

- التعريف بمكان الدراسة :

1. مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا :

نشأة المكتبة :

عرفت مكتبة الكلية تغييرات تزامنا مع توسيع الجامعة، بدء بمكتبة الهندسة المعمارية والري ومكتبة قسم الهندسة الكهربائية على غاية تدشينها سنة 2004 مع نشأة كلية العلوم وعلوم المهندسين بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03/279 المؤرخ في 23 أوت 2003 وكانت تضم عدد كبير من الاختصاصات، ومع هذا تم إنشاء كلية جديدة وتم إعادة تسميتها بكلية العلوم والتكنولوجيا.

تضم مكتبة الكلية فرعين: فرع متواجد بجوار الأقسام التالية : هندسة ميكانيكية، كيمياء صناعية، جذع مشترك قسم الهندسة الكهربائية أما المكتبة الفرعية فهي في

القطب الذي يتواجد فيها القسمين التاليين الهندسة المدنية والري والهندسة المعمارية، وذلك لتمكين مستعمليها من الاستفادة المثلى من الوثائق المتواجدة بها.

تتكون المكتبة من ثلاث قاعات مطالعة وقاعتي مذكرات ورسائل جامعية.

بالنسبة للرصيد الوثائقي : تشمل المكتبيين على أكثر من عنوان كتاب وعنوان مذكرة وعد قليل من المجالات.

المصالح : توجد بالمكتبة مصلحتين :

1. مصلحة التوجيه : تقوم باستقبال الطلبة والأساتذة وتوجيههم لاستخدام المكتبة وإعانتهم في إنجاز بحوثهم سواء بتعليمهم كيفية البحث أو جلب الوثائق وإعادتهم لهم

2. مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي : تهتم بكل العمليات المكتبية ابتداء من جمع المعطيات إلى غاية تزويدها للقراء بالإضافة على مساعدة محافظ المكتبة التوفيق بين الطلبات والوفرة الوثائقية

كلية العلوم الدقيقة :

- **التعريف بالكلية :**

أنشأت كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 7 جويلية 1998 والمتضمن (2008-2012) نظرا للفقرة الواعية التي تعرفها الجامعة الجزائرية بتطبيق أنظمة جديدة للتعليم وظهور تخصصات جديدة ولمواكبة النمو المستمر سواء من حيث عدد الطلبة، الأساتذة والموظفين الإداريين والتقنيين وكذا من أجل ترقية عملية التكوين للطالب والاندماج في الحركة الاقتصادية الوطنية

- **أقسام الكلية :**

تتشكل من 6 أقسام حسب القرار الوزاري رقم 339 المؤرخ في 2009/12/13 المتضمن إنشاء الأقسام المكونة لكلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة وهي :

1. قسم الرياضيات
2. قسم الإعلام الآلي
3. قسم علوم المادة
4. قسم علوم الطبيعة والحياة
5. قسم العلوم الزراعية
6. قسم علوم الأرض والكون

مكتبة الكلية :

تشمل كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة الحياة 3 مكتبات الأولى بالجامعة المركزية متخصصة في الرياضيات، الإعلام الآلي، وعلوم المادة، والثانية بالمجمع البيداغوجي الحاجب متخصصة في علوم الطبيعة و الحياة، أما الثالثة بمجمع العلوم الزراعية لقسمي العلوم الزراعية وعلوم الأرض والكون.

تتكون المكتبة الأولى من طابقين الطابق الأول يضم المخزن ومكاتب الإدارة وقاعة مطالعة والطابق الثاني يضم قاعة مطالعة إضافية مع قاعة خاصة للمطالعة الداخلية وقاعة الإنترنت تقدر سعة المكتبة حوالي 122 طاولة أي حوالي 500 مقعد أما المكتبة الثانية (بالمجمع البيداغوجي الحاجب) فتحتوي على ثلاث طوابق، الطابق الثاني به قاعة مطالعة لطلبة التدرج، أما الطابق الثالث: فهو مخصص لطلبة ما بعد التدرج و به مكاتب للأساتذة سعة المكتبة 700 مقعد

المكتبة الثالثة: سعتها 200 مقعد بها مخزن للكتب بالطابق الأرضي وقاعة مطالعة بالطابق الأول وهي مخصصة لطلبة العلوم الزراعية وطلبة علوم الأرض والكون.

المجال الزمني :

ويتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الباحث في دراسة الظاهرة من بداية تحديد الموضوع إلى غاية اختيار الوسيلة مراد تطبيقها على العينة إلى مرحلة جمع البيانات

على نتائج عامة للدراسة ولقد استغرقت المدة حوالي 4 أشهر مشمولة بجميع المعلومات النظرية حول الموضوع .

المجال البشري :

يشتمل مجتمع الدراسة على المتخرجين من قسم علم المكتبات والمعاهد المتخصصة العاملين في المكتبات الجامعية لكلية العلوم الدقيقة والتكنولوجيا وتضم مكتبة كلية العلوم الدقيقة

- 08 موظفين [03 مساعد بالمكتبات الجامعية- 03 ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول -02 ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني].
- أما مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا تضم : 04 موظفين [01 ملحق بالمكتبات مستوى أول -02 ملحق بالمكتبات مستوى ثاني- 01 مساعد بالمكتبات الجامعية].

المجتمع أصلي للدراسة :

يعد تحديد مجتمع البحث في الدراسات الميدانية من أهم العناصر التي تؤثر على صحة النتائج النهائية للدراسة المراد إنجازها، لذلك وجب التركيز على الطريقة العلمية التي يتبعها الباحث في اختيار وتحديد مجتمع الدراسة عند إعداد البحث .

وقد اشتمل مجتمع البحث في دراستنا على المكتبيين العالمين في المكتبة الجامعية بكلية العلوم الدقيقة والعلوم التكنولوجية، ويقدر عددهم بـ12 مكتبي بمختلف رتبهم ، ولقد فضلنا أن تكون العينة مسحية شاملة للمتخصصين في علم المكتبات ، قصد استقصاء الحقائق والمعلومات كاملة وذلك نظرا لصغر حجم المجتمع وجاء صر شامل له، وعليه قمنا بتوزيع 12 استمارة استبيان على المكتبيين بالمكتبة عينة الدراسة، حيث تمكنا من استعادة كاملة للاستمارات، وبعد جمع الاستبيانات قمنا بتفريغ البيانات في الجداول ومعالجتها إحصائياً من خلال رصد التكرارات ونسب المئوية التي تساعدنا في وصف وتحليل موضوع الدراسة وبعد التفريغ

أدوات جمع البيانات :

يحتاج الباحث دائما إلى بعض الأدوات ووسائل البحث وذلك للوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية، ومن بين هذه الأدوات اعتمدنا على أداة الملاحظة واستمارة استبيان.

الملاحظة : هي مشاهدة الظاهرة في محل الدراسة في إطارها الخاص، فهي من التقنيات المستعملة في الدراسة الميدانية لأنها من الوسائل التي تجعل الباحث أكثر اقتراب من الظاهرة أو الحالة المدروسة حتى يتمكن من تسجيل ملاحظاته وتجميعها لاستخلاص المؤشرات منها، وتتم بالإدراك الحسي أي الحواس المجردة¹

استبيان التجريبي :

لقد قمنا بمرحلة الاستبيان التجريبي بعد عملية التحكيم الاستبيان، ويقصد بالتحكيم أن يختار الباحث مجموعة من الخبراء، ويعطي كلا منهم نسخة من الاستبيان للإطلاع عليه وتسجيل ملاحظاته، وإبداء آرائه في محتوى أسئلة الاستبيان. واعتمدنا في دراستنا هذه على عملية التحكيم وقمنا بإعطاء 3 نسخ من الاستبيان لكل من الأساتذة

الأستاذ	الجامعة	رتبهم الوظيفية	مستواهم العلمي
بوعافية السعيد	جامعة محمد خيضر - بسكرة - قطب شتمة	أستاذ محاضر - أ-	دكتور
مسعودي كمال	جامعة محمد خيضر - بسكرة - قطب شتمة	أستاذ مساعد - أ-	ماجستير
صغيري ميلود	جامعة محمد خيضر - بسكرة	أستاذ مساعد - أ-	ماجستير

¹ موريس، أنجريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (د.م): دار القصة، 2006، ص202.

نشكر الأساتذة الكرام من خلال آرائهم المقدمة في أسئلة الاستبيان حيث تم الأخذ بعين الاعتبار بتوجيهاتهم وتم إعادة بعض الأسئلة وإلغاء البعض منها وبعد القيام بهذه المرحلة تم تعديل الاستبيان التجريبي تم توزيعه على عدد محدود من أفراد مجتمع البحث ويطلب منهم الإجابة مع تقديم كل الملاحظات التي تمس التغطية العامة لموضوع الدراسة، فغن مرحلة الاستبيان التجريبي لا يمكن الاستغناء عنها لأنها تساعد على تحسين الصياغة الأولى للاستبيان وتكون من خلال : إضافة أسئلة جديدة نسي الباحث إدراجها أثناء إعداد الاستبيان.

- إعادة صياغة الأسئلة المعقدة أو المكررة.

إعادة النظر في ترتيب الأسئلة .

الاستبيان :

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة الاستبيان التي تعتبر أداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة المدروسة. " الاستبيان هو أداة تتكون من مجموعة أسئلة ، توجه أو ترسل أو تسلم إلى الأشخاص، الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة، ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة به وإعادته بعد ذلك للباحث.¹

وتحتوي أسئلة الاستبيان على 18 سؤالاً ، وتنوعت هذه الأسئلة ما بين مغلّة وأسئلة مفتوحة. وكان توزيع الأسئلة تحت 4 محاور التالية وهي :

- بيانات شخصية : وتضمنت 4 عناصر حول الجنس، المستوى التعليمي، الرتبة المهنية، الخبرة المهنية.

- المحور الأول : مواصفات أخصائي المعلومات وهذا المحور يتفرع تحته عدة أسئلة وتتمثل في 05 أسئلة

¹ محمد، فتحي عبد الهادي. البحث في علم المكتبات والمعلومات، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية.2009،ص178.

- المحور الثاني : المستوى العلمي والكفاءات لأخصائي المعلومات ويحتوي على
04 أسئلة

- المحور الثالث : التكوين المستمر لأخصائي المعلومات ويتمثل في 05 أسئلة
- المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات وهذا المحور يتفرع
تحتة 04 أسئلة.

الاستبيان النهائي :

يمثل الصورة النهائية والجديدة والمعدلة للاستبيان التجريبي ويحتوي على الصياغة
النهائية لجملة من الأسئلة التي طرحتها على أفراد مجتمع الدراسة ولهذه الدراسة تعتمد
على 16 سؤالاً تم توزيعها على 12 موظف وتشمل على محور أساسية تتماشى مع
طبيعة الموضوع والإشكالية التي تمت دراستها.

- المحور الأول : مواصفات أخصائي المعلومات
- المحور الثاني : المستوى العلمي والكفاءات لأخصائي المعلومات
- المحور الثالث : التكوين المستمر لأخصائي المعلومات
- المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات

البيانات الشخصية:

الجنس- المستوى التعليمي- الرتبة المهنية - الخبرة المهنية.

تحليل بيانات الدراسة

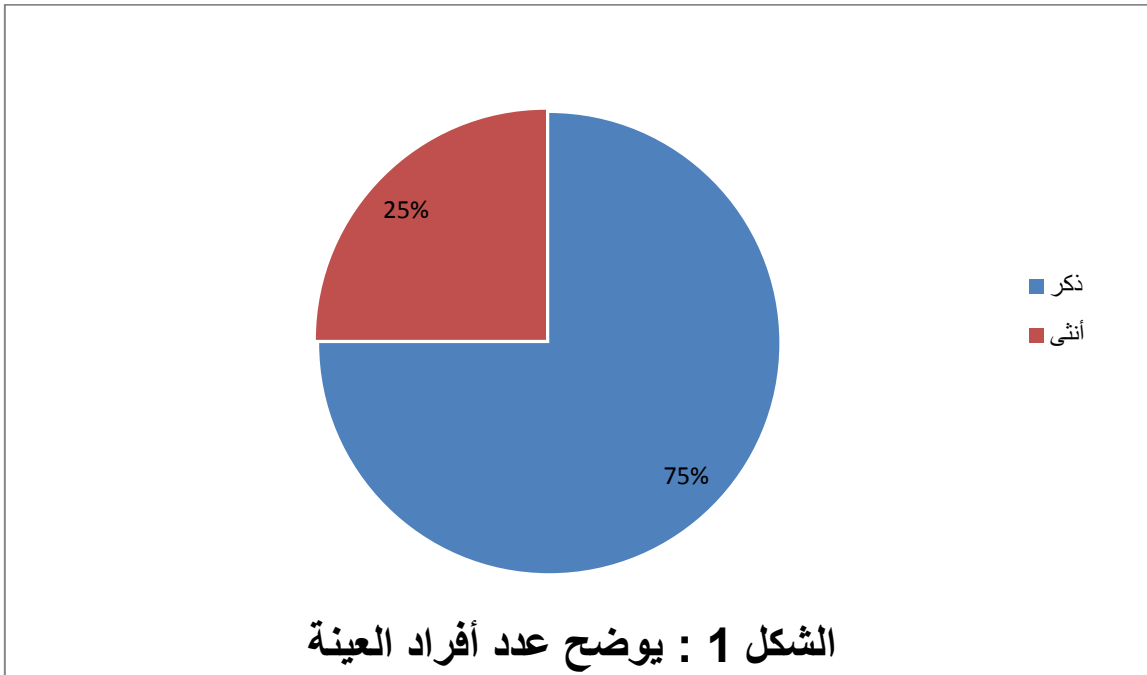
1. البيانات الشخصية

1/ الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	9	75%
أنثى	3	25%
المجموع	12	100%

الجدول 1 : يوضح عدد أفراد العينة

من خلال نتائج الدراسة الخاص بعدد أفراد العينة نلاحظ تفوق واضحاً بالنسبة للذكور 75% أي ما يعادل (9 أفراد من العينة) مقارنة بالإناث 25% أي ما يعادل 3 أفراد من العينة وهذه لنتيجة تدل على أن معظم الذكور يتجهون إلى تخصص المكتبات بسبب التوظيف في الإدارة عكس السنوات الماضية كانت نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور في هذا التخصص



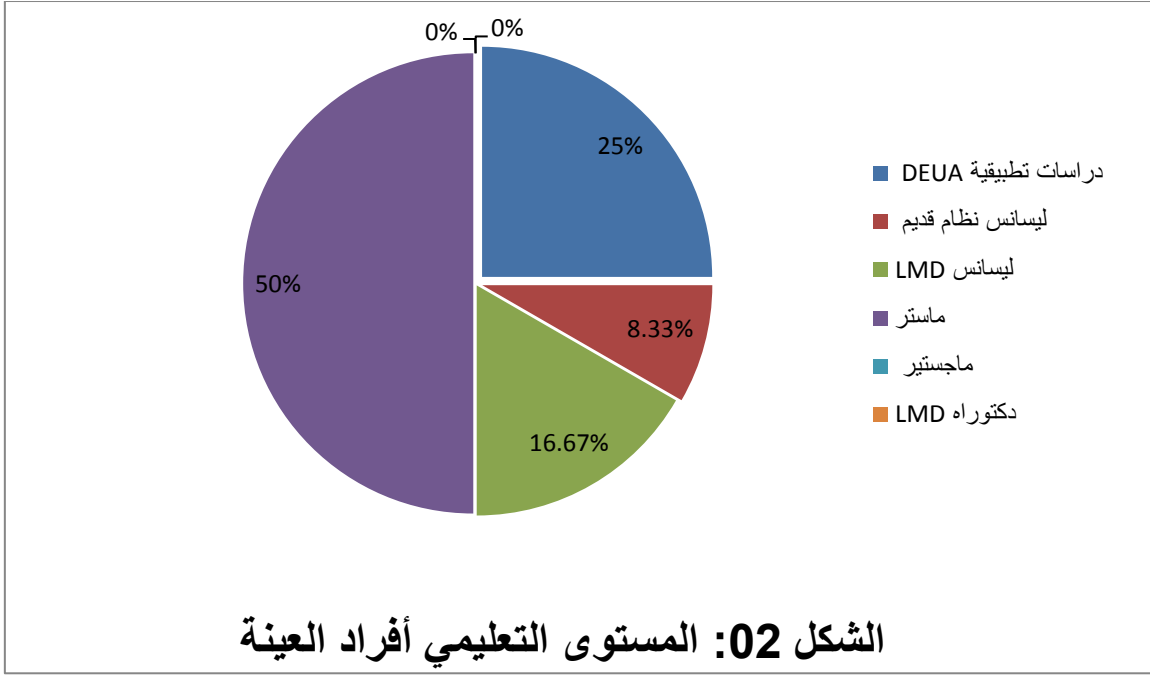
الشكل 1 : يوضح عدد أفراد العينة

2/المستوى التعليمي :

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
25%	3	دراسات تطبيقية DEUA
8.33%	1	ليسانس نظام قديم
16.67%	2	ليسانس LMD
50%	6	ماستر
0%	0	ماجستير
0%	0	دكتوراه LMD
0%	0	دكتوراه علوم
100%	12	المجموع

الجدول 02 المستوى التعليمي أفراد العينة

يجب على المكتبي أن يكون ذو درجة عالية من الكفاءة والدراية بمهامه وأن يكون حاصلًا على شهادات تؤهله لأداء عمله في ظل التطورات الحديثة وأصبح المكتبي الآن يسمى بأخصائي المعلومات، ومن خلال هذا الجدول الثاني يوضح لنا معظم المكتبيين حاصلين على شهادة الماستر بنسبة 50% حيث أن هذه الفئة قادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات من أجل تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية لمستخدميها، بحكم أن معظم المقاييس التي تم تكوينهم فيها متعلقة بالتكنولوجيا منها الرقمنة، إستراتيجية البحث عبر شبكة الانترنت ، ومساعدة المستخدمين في البحث الجغرافي. ثم تليها 25% الدراسات التطبيقية كانت ضمن الشهادات المقدمة في النظام القديم وكانت تطلب في مسابقة التوظيف وتم إلغاؤها مؤخرًا لأنها آيلة للزوال ولا توجد دفعات جديدة من هذا النظام لم توظف بعد و إن وجدت فهي نادرة جدا وتتوجه عموماً إلى التكوين الذاتي والمستمر لموازاة الشهادة .



3/الرتبة المهنية :

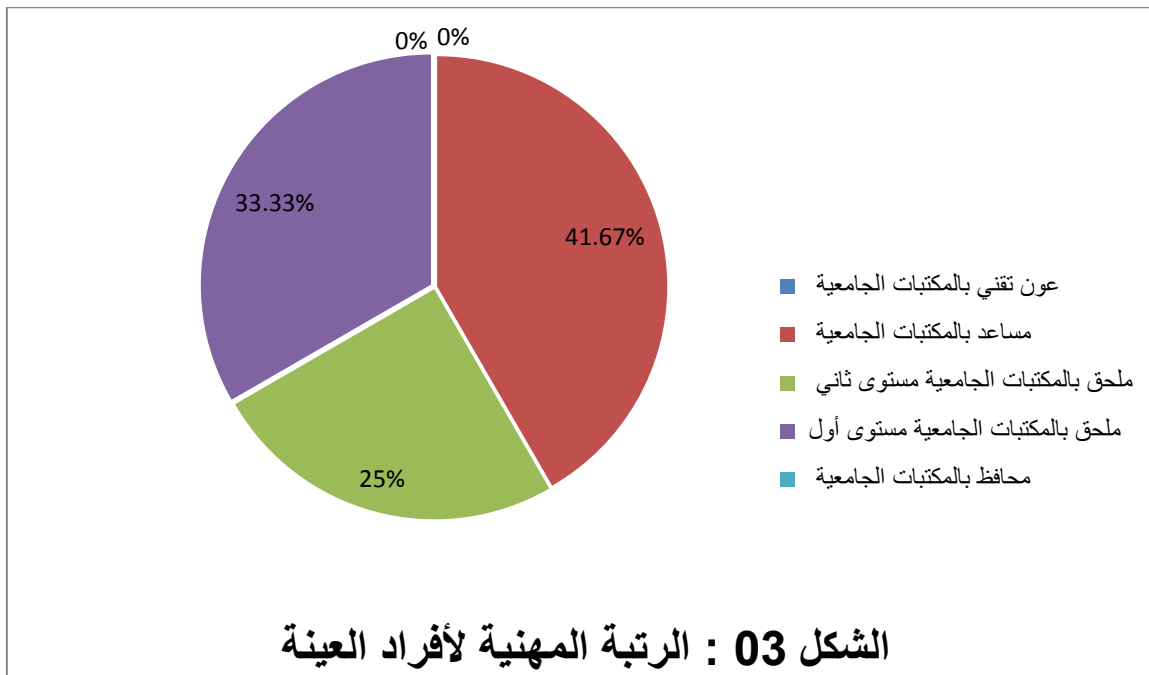
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
عون تقني بالمكتبات الجامعية	0	0%
مساعد بالمكتبات الجامعية	5	41.67%
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني	3	25%
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول	4	33.33%
محافظ بالمكتبات الجامعية	0	0%
المجموع	12	100%

الجدول 03 الرتبة المهنية لأفراد العينة

يمثل الجدول 3 مختلف الرتب المهنية للموظفين بالمكتبة الجامعية بحيث نجد محافظ بالمكتبات الجامعية غير متوفرين بنسبة 0%، أما رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية بنسبة 41.67% يوظفون عن طريق مسابقة على أساس الاختبارات

والمترشحون الحائزون على شهادة الدراسة الجامعية التطبيقية في علم التوثيق، من خلال الامتحان المهني، ويرقى على أساس هذه الشهادة بصفة مساعد بالمكتبات الجامعية، أما رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني بنسبة 25%، يوظفون عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات المترشحون الحائزون على شهادة ماستر في علم المكتبات ونسبة 33.33% ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول.

والنتائج تتناسب فعليا مع الشهادات المتحصل عليها والمناصب المشغولة فعليا.

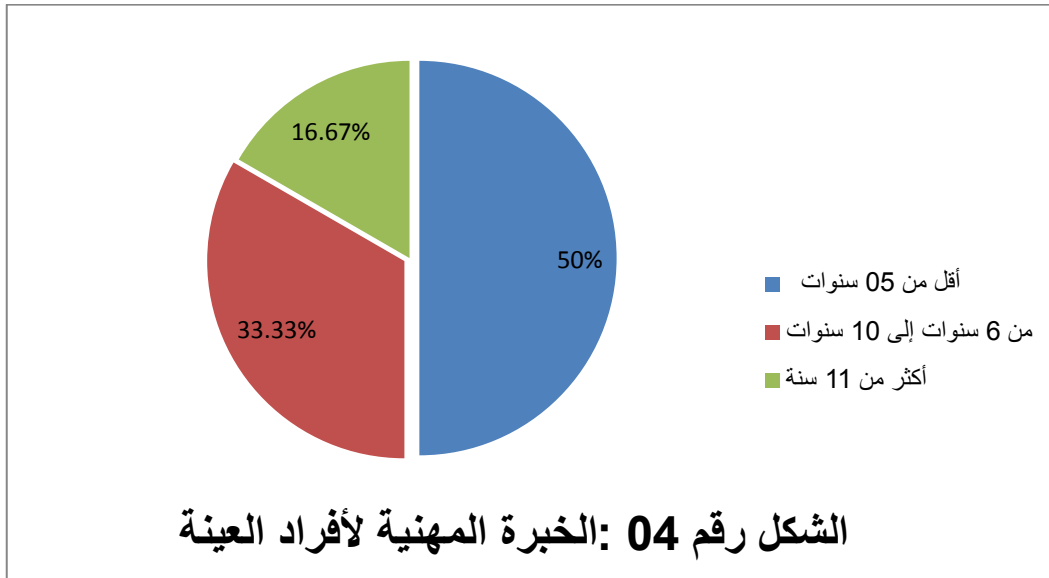


4/الخبرة المهنية :

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
50%	6	أقل من 05 سنوات
33.33%	4	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
16.67%	2	أكثر من 11 سنة
100%	12	المجموع

الجدول 04 الخبرة المهنية لأفراد العينة

تعد الخبرة المهنية هي من العوامل الفعالة في إنجاز العمل المكتبي ولهذا تتحقق أهداف المكتبة، وتوفر لدى المكتبي لأداء اليد واكتساب المعارف التي تدفع إلى العمل الجماعي في المكتبة والجدول 4 يوضح أغلبية أفراد العينة حديث التوظيف بنسبة 50% من الموظفين لديهم خبرة اقل من 5 سنوات، ثم تليها نسبة ، 33.33% من الموظفين لديهم خبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات أما الذين لديهم خبرة من 11 سنة تقدر بنسبة 16.67% وهذا يدل على أن سياسة التوظيف بطيئة جدا بهذه المكتبات



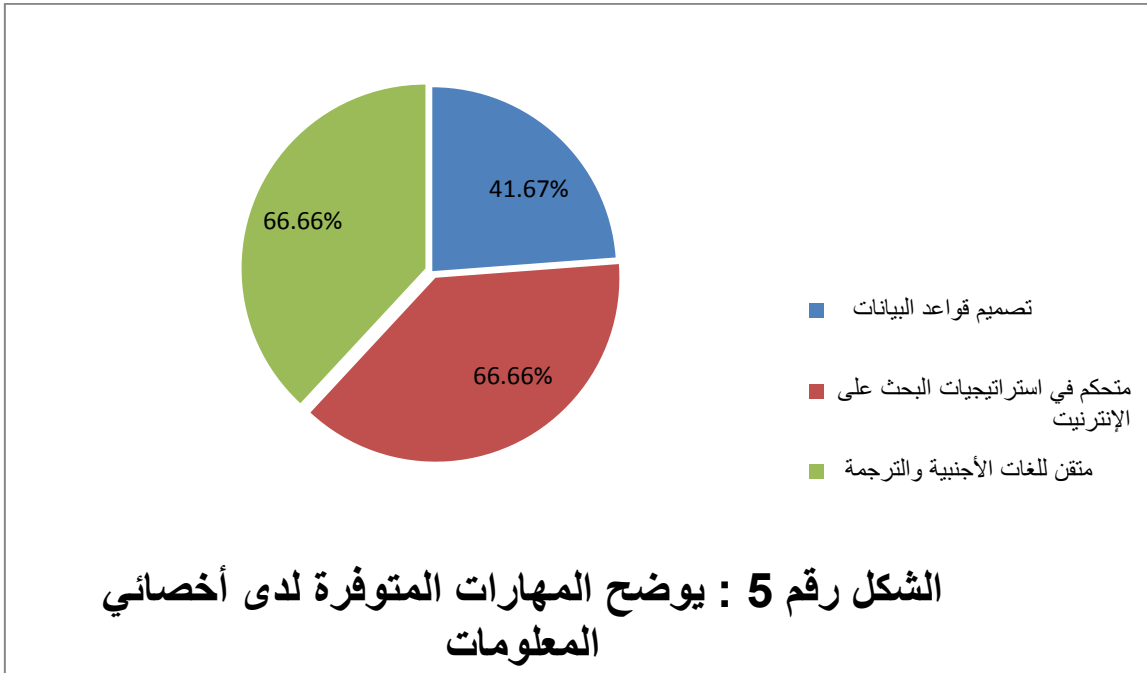
المحور الأول : مواصفات أخصائي المعلومات

1/أهم المهارات المتوفرة لدى أخصائي المعلومات

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
41.67%	5	تصميم قواعد البيانات
66.66%	8	متحكم في استراتيجيات البحث على الإنترنت
66.66%	8	متقن للغات الأجنبية والترجمة

الجدول 5 يوضح المهارات المتوفرة لدى أخصائي المعلومات

يتميز أخصائي المعلومات بعدة مواصفات ومهارات تمكنه من إتقان عمه المكتبي ومن خلال هذا الجدول يوضح لنا أهم المهارات المتوافر لديهم ، مهارة التحكم في استراتيجيات البحث في الإنترنت بنسبة 66.66%، وهذا راجع إلى تكوينهم الأكاديمي أصبحت تقم بشكل إلكتروني أما بمهارة متقن للغات الأجنبية والترجمة بنسبة 66.66% وهذا راجع إلى تعاملهم مع التكنولوجيا الحديثة المراجع أصبحت باللغات الأجنبية وطلبات المستفيدين بالمراجع لأجنبية ومعظم الطلبة لا يتقنون اللغة ولهذا يستوجب على أخصائي المعلومات أن يتقن اللغات والترجمة لمصادر المعلومات للمستفيدين ، أما نسبة 41.66% تمثل مهارة تصميم قواعد البيانات وهي نسبة متوسطة ومن الضروري على أخصائي المعلومات أن يتقن في تصميم قاعدة البيانات في المكتبات ومن خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه أنه من الضروري على أخصائي المعلومات مواكبة التطورات ووجب عليه اكتساب مهارات جديدة لمسايرتها للتعامل مع مختلف وسائلها، وبالنسبة للغة مكتبة الكليتين معظم مراجعهم باللغة الأجنبية كون هذه التخصصات تدرس باللغات الأجنبية

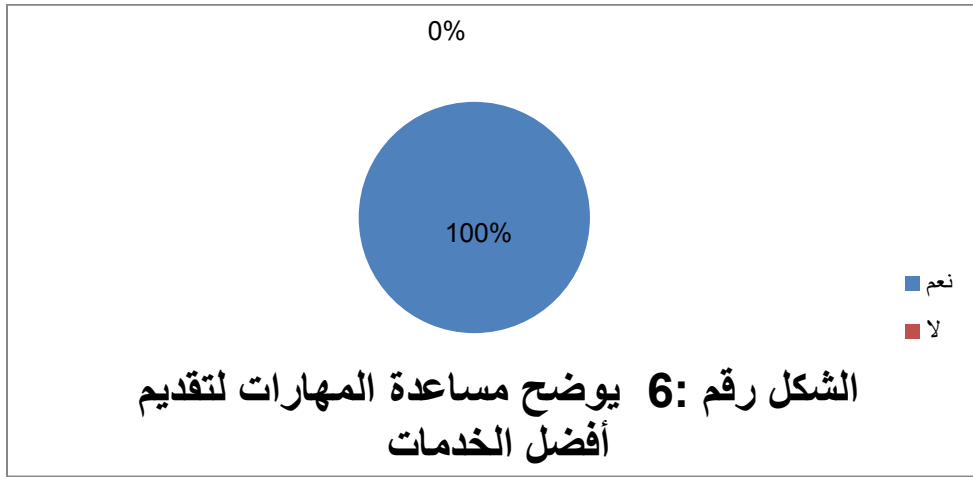


2/ مساعدة المهارات لتقديم أفضل الخدمات

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
100%	12	نعم
0%	0	لا
100%	12	المجموع

الجدول 6 : يوضح مساعدة المهارات لتقديم أفضل الخدمات

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المكتبيين الذين أكدوا أن المهارات تساعدهم في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين من 100%، وهذا راجع لمدى اقتناعهم بذلك .

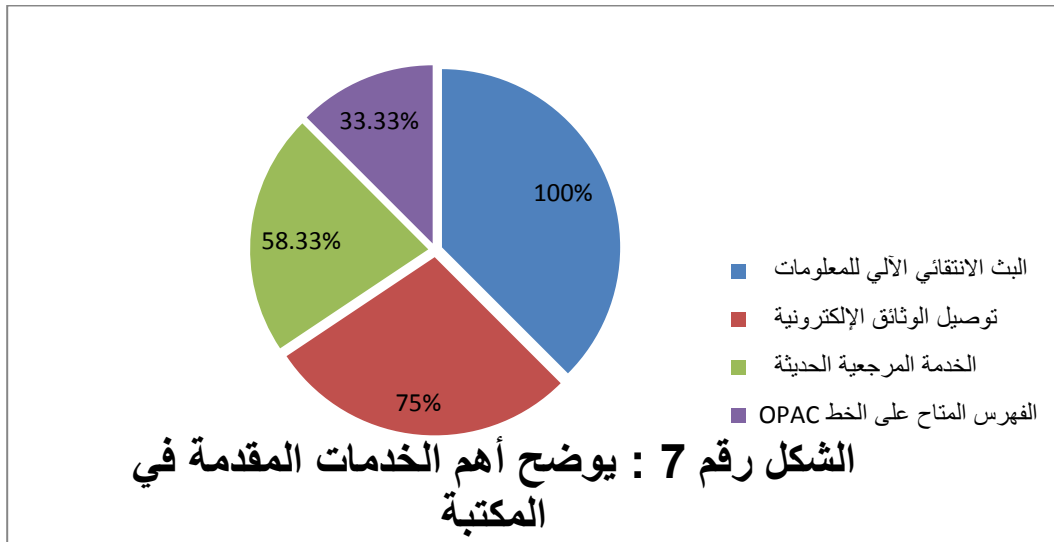


3/ الخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبة

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
100%	12	البث الانتقائي الآلي للمعلومات
75%	9	توصيل الوثائق الإلكترونية
58.33%	7	الخدمة المرجعية الحديثة
33.33%	4	الفهرس المتاح على الخط OPAC

الجدول 7 يوضح أهم الخدمات المقدمة في المكتبة

من خلال الجدول أعلاه يوضح لنا الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مكتبة العلوم الدقيقة والتكنولوجيا، نجد أن نسبة 100%، يقدمون خدمة البث الانتقائي الآلي للمعلومات في المكتبة وهذه الخدمة تقيد المستخدمين بشكل أكثر حيث أنها توضح لهم أهم المراجع الحديثة المتوفرة في المكتبة، ثم تليها نسبة 75% من خدمة توصيل الوثائق وهذه الخدمة متوفرة في مكتبة العلوم التكنولوجية لأنهم على دراية بهذه الخدمة حيث يتم توصيل أهم المصادر المتوفرة في المكتبة إلى المستخدم من خلال البريد الإلكتروني أما الخدمة المرجعية الحديثة تقدر بنسبة 58.33% وهذا راجع لعدم توفير مختصين كفؤ لتقديم هذه الخدمة وأيضا لنقص الخبرة المهنية لديهم ثم تليها نسبة 33.33% خدمة الفهرس المتاح على لخط opa وهذه الخدمة متوفرة في مكتبة العلوم التكنولوجية تقدم هذه الخدمة تسهيلات للمستخدم للحصول على المراجع بشكل أسرع ومعرفة المراجع المهمة التي تفيده أو التي لا تفيده في بحثه أما في مكتبة العلوم الدقيقة غير متوفرة.

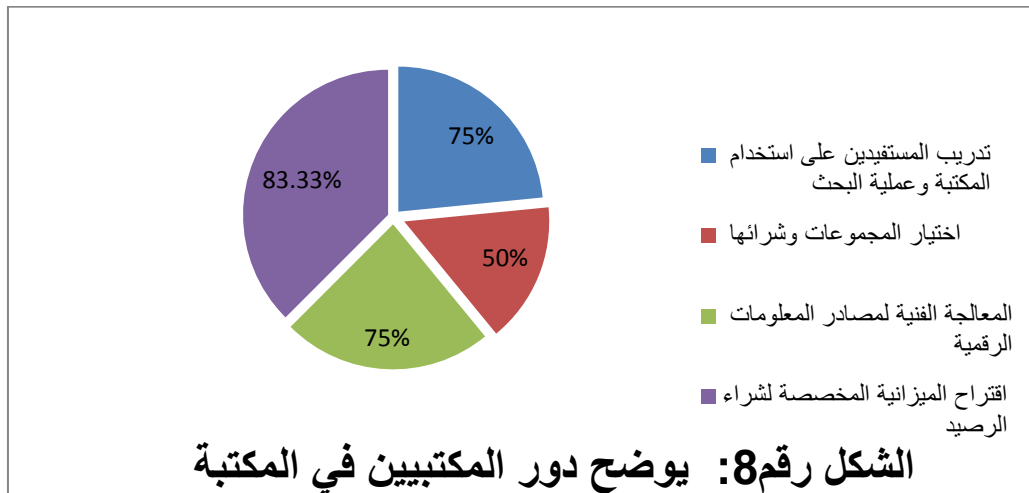


4/ دور المكتبيين في المكتبة

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
75%	9	تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة وعملية البحث
50%	6	اختيار المجموعات وشرائها
75%	9	المعالجة الفنية لمصادر المعلومات الرقمية
83.33%	10	اقتراح الميزانية المخصصة لشراء الرصيد

الجدول 8 يوضح دور المكتبيين في المكتبة

يوضح لنا الجدول التالي النتائج المتحصل عليها أن معظم أخصائيو المعلومات دورهم في المكتبة المعالجة الفنية وعرض أفكار والقدرة على التواصل مع مختلف المستويات وكانت إجابتهم بأن أهم دور لديهم في المكتبة هو تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة وعملية البحث والتي قدرت بنسبة 75%، المعالجة الفنية لمصادر المعلومات الرقمية حيث تتم فيها عملية الفهرسة والتصنيف والفهرسة والعمليات الفنية الأخرى وكيفية البحث ، ثم تليها نسبة 50% اختيار المجموعات وشرائها حيث أن أراد العينة دور المحافظ وليس دور الكل ثم بنسبة 83.33 من أفراد العينة يقومون باقتراح الميزانية المخصصة لشراء الرصيد ومن يتولى عملية الميزانية في المكتبة هو المحافظ الرئيسي.



المحور الثاني: المستوى التعليمي والكفاءات لأخصائي المعلومات.

5/ مستوى تحكم في وسائل التكنولوجيا الحديثة

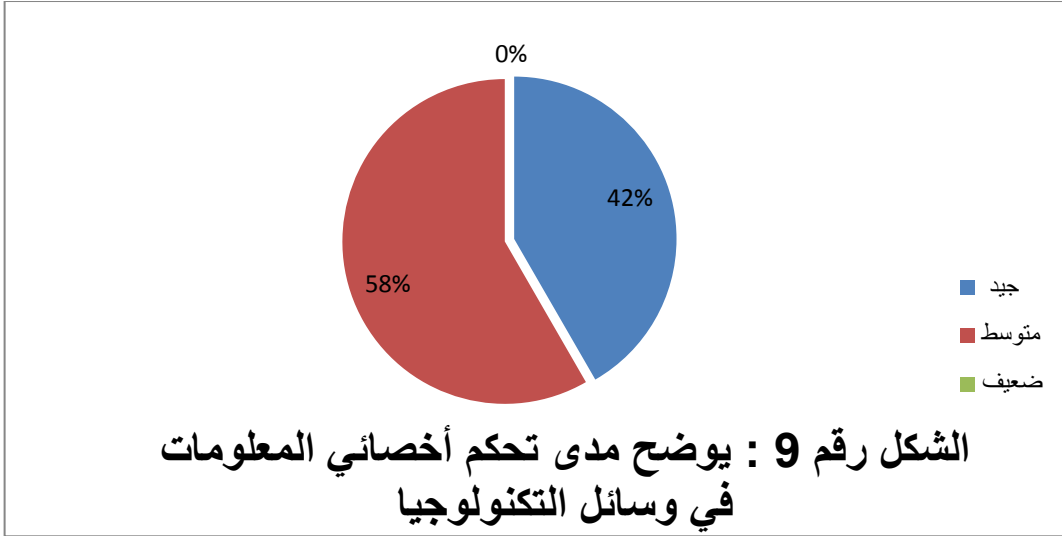
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
جيد	5	41.67%
متوسط	7	58.33%
ضعيف	0	0%
المجموع	12	100%

الجدول 9 يوضح مدى تحكم أخصائي المعلومات في وسائل التكنولوجيا

الهدف الأساسي من التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية هو تحسين الخدمات المكتبية وتحسين مستوى أداء المكتبيين

ومن خلال هذا الجدول يوضح لنا مستوى تحكم المكتبيين في وسائل التكنولوجيا وكانت نسبة 58.33% مستوى متوسط

أما الذين يتحكمون بشكل جيد في الوسائل التكنولوجية تقدر بنسبة 41.67%، وهذا راجع إلى معظم المقاييس التي تم تدريسها في الجامعة على التكنولوجيا الحديثة بالإضافة إلى طبيعة أفراد العينة كونهم فئة شابة وهي من الفئات المعروف عليها تحكمها في التكنولوجيا الحديثة وسرعة التأقلم معها والتعامل معها في كل مجالات حياتهم.



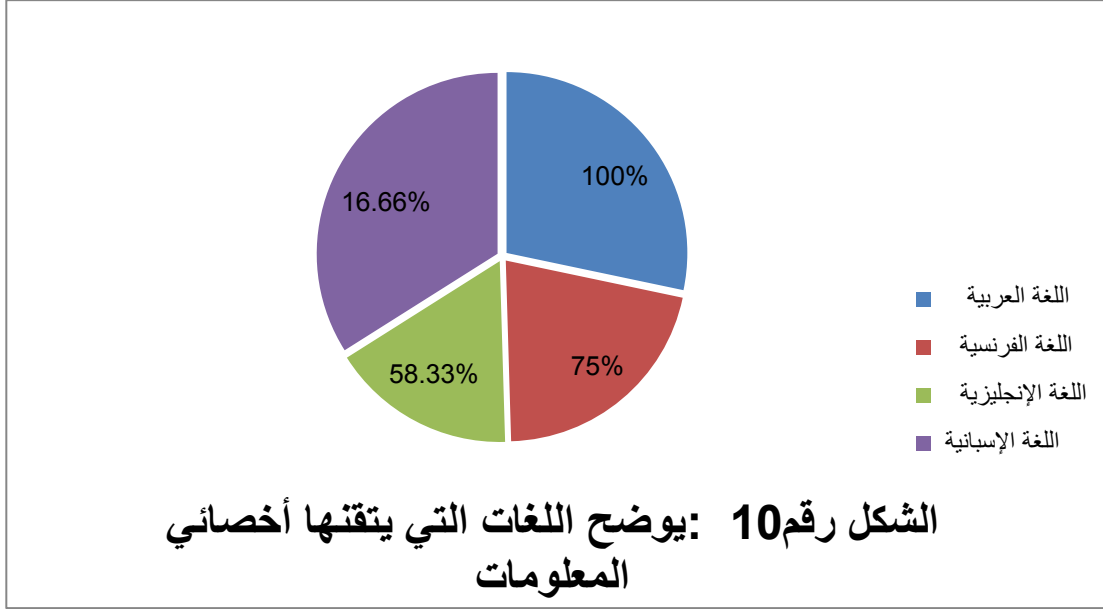
6/اللغات التي يتقنها أخصائي المعلومات

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
100%	12	اللغة العربية
75%	9	اللغة الفرنسية
58.33%	7	اللغة الإنجليزية
16.66%	2	اللغة الإسبانية

الجدول 10: يوضح اللغات التي يتقنها أخصائي المعلومات

من الضروري على أخصائي المعلومات أن يتقنوا اللغات في المكتبة من أجل تقديم أفضل خدمات للمستفيدين وإذا كان يعمل في مكتبة اللغات يشترط عليه ذلك ليساعد المستفيد على أكمل وجه ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أخصائي المعلومات يتقن اللغة العربية بنسبة 83.33%، وهذا راجع كونها هي اللغة الأم ثم تليها اللغة الفرنسية التي تقدر بنسبة 75% وهذه نسبة جيدة بكونها تستخدم بكثرة في المكتبة بصفة خاصة أما الجامعة بصفة عامة

وكون الجامعة تدرس فقط التخصصات العلمي وهي في معظمها باللغة الفرنسية، وأما بالنسبة للغة الإنجليزية والمستفيدين ثم تليها اللغة الإسبانية وهي نسبة ضئيلة 16.66% مع اللغات الأخرى رغم أنها تنصدر قائمة اللغات العلمية الحية



7/ تسويق الخدمات في المكتبة :

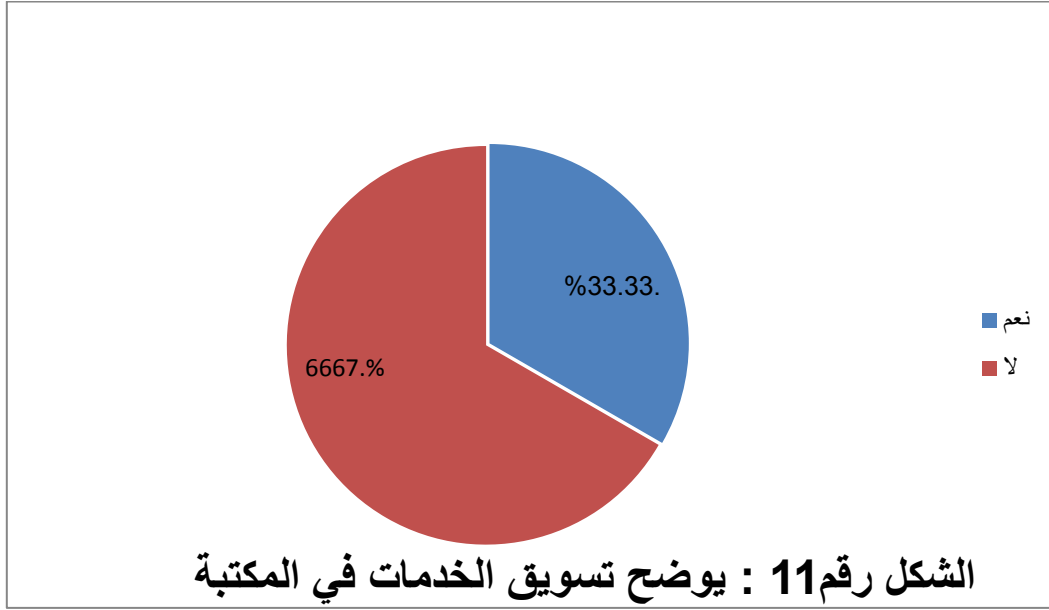
النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
33.33%	4	نعم
66.67%	8	لا
100%	12	المجموع

الجدول 11 يوضح تسويق الخدمات في المكتبة

من خلال الجدول التالي يوضح لنا أن مكتبة العلوم الدقيقة لا تسوق خدماتها وهذا راجع لعدم دراية المكتبيين بتسويق الخدمات أو ربما لغموض المصطلح لديهم بنسبة 66.67%، وهي نسبة كبيرة نوعا ما مقارنة بمكتبة التكنولوجيا يتم تسويقهم للخدمات وكانت نسبة 33.33% وهي نسبة متوسطة

إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي الخدمات التي يتم تسويقها؟

يتم تسويق الخدمات في مكتبة التكنولوجيا ومن بين هذه الخدمات خدمة البحث الانتقائي من خلال تطبيق RSS وهو الملخص الوفي من تطبيقات الويب 0.2 ويعني أنه يتم الاستفادة منه بشكل أسرع دون الرجوع لتصفح جميع المواقع الموجودة على شبكة الانترنت .



المحور الثالث: التكوين المستمر لأخصائي المعلومات

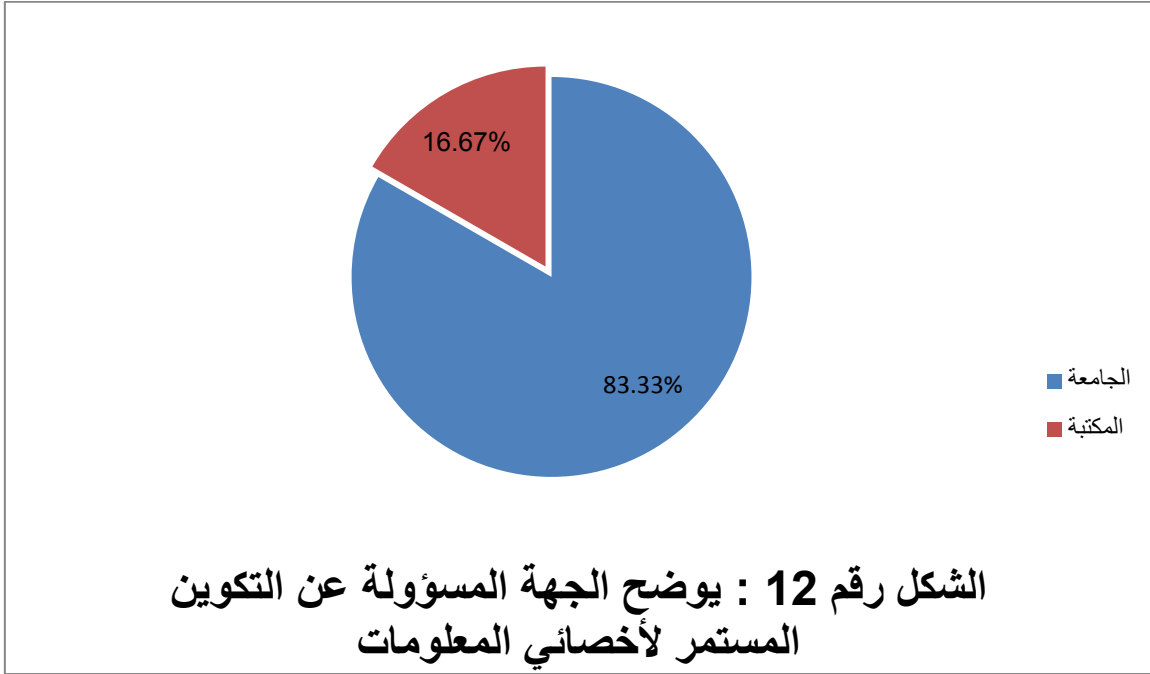
8/الجهات المسؤولة عن التكوين المستمر

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
83.33%	10	الجامعة
16.67%	2	المكتبة
100%	12	المجموع

الجدول 12 يوضح الجهة المسؤولة عن التكوين المستمر لأخصائي المعلومات

نلاحظ من خلال هذا الجدول التالي الجهة المسؤولة في عملية اتخاذ القرار في المكتبة للقيام بالتكوين المستمر للمكتبيين، وكانت مختلف الإجابات من قبل المكتبيين أن الجهة المسؤولة الجامعة وكانت تقدر بنسبة 83.33%، وأما باقي من أفراد العينة بنسبة

16.67% أن الجهة المسؤولة المكتبة، وهذا راجع لعدم درايتهم بالمسؤول عن التكوين وعدم إخضاعهم لأي من أساليب التكوين

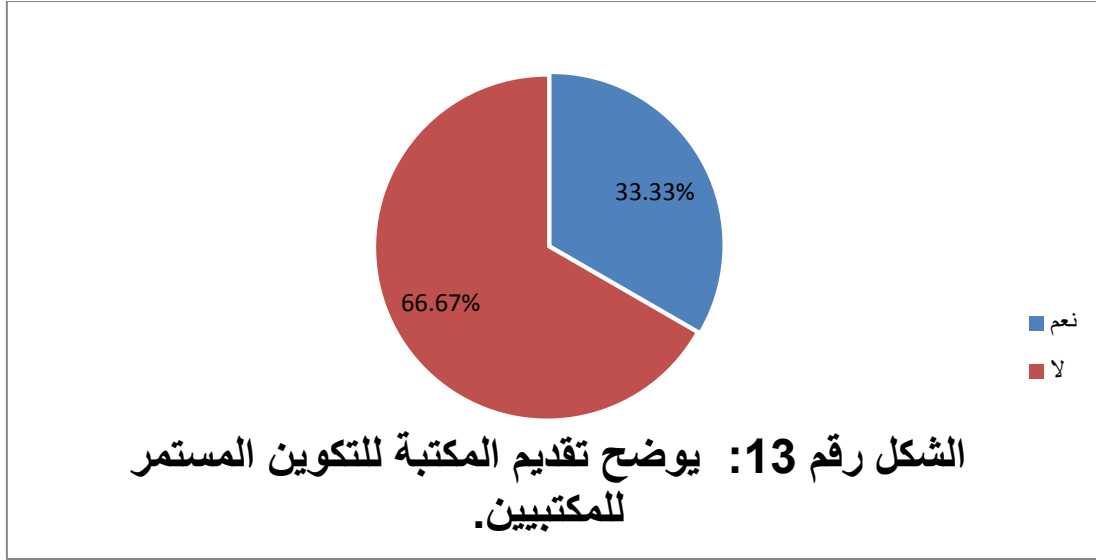


9/تقديم المكتبة التكوين المستمر للمكتبيين

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
33.33%	4	نعم
66.67%	8	لا
100%	12	المجموع

الجدول 13 : يوضح تقديم المكتبة للتكوين المستمر للمكتبيين.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المكتبة تقدم تكويناً للمكتبيين وتم استنتاج من خلال تفرغ بيانات الاستمارة لمكتبة العلوم الدقيقة والتكنولوجيا أن المكتبيين في الدقيقة يخضعون للتكوين المستمر وكانت نسبة 66.67% أما المكتبيون في مكتبة العلوم التكنولوجية لا يخضعون لأي تكوين وكانت تقدر بنسبة 33.33%، إذا كانت الإجابة بنعم، فما نوع التكوين؟



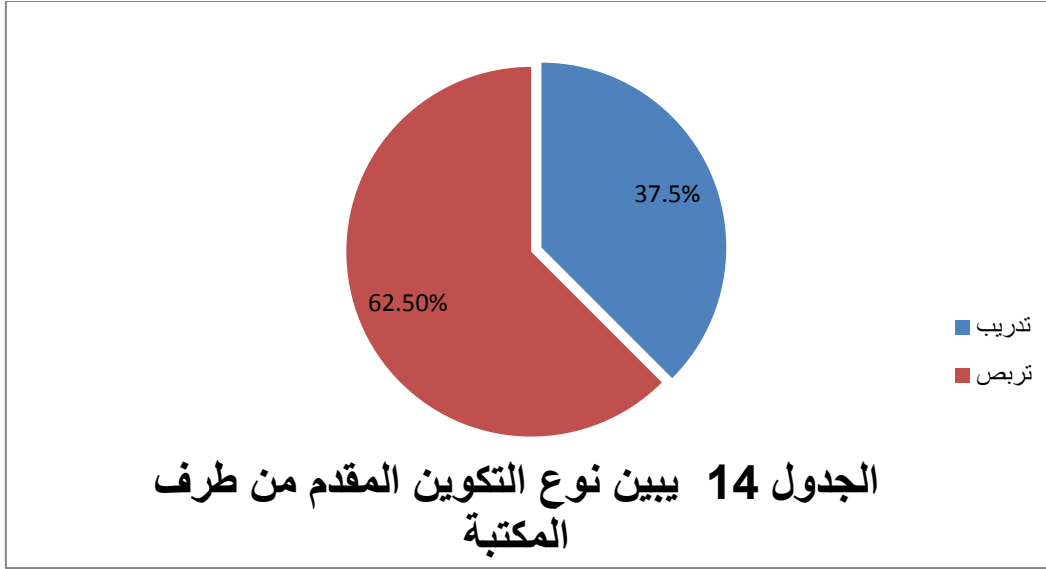
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
تريص	5	62.5%
تدريب	3	37.5%
المجموع	12	100%

الجدول 14 يبين نوع التكوين المقدم من طرف المكتبة

إذا كانت الإجابة بـ لا، فما هو السبب ؟

السبب راجع إلى:

- عدم اهتمام المسؤولين بالتكوين
- العقول المتحجرة للمسؤولين
- عدم النظر من الجهة الوصية بالتكوين
- نقص الحاجة



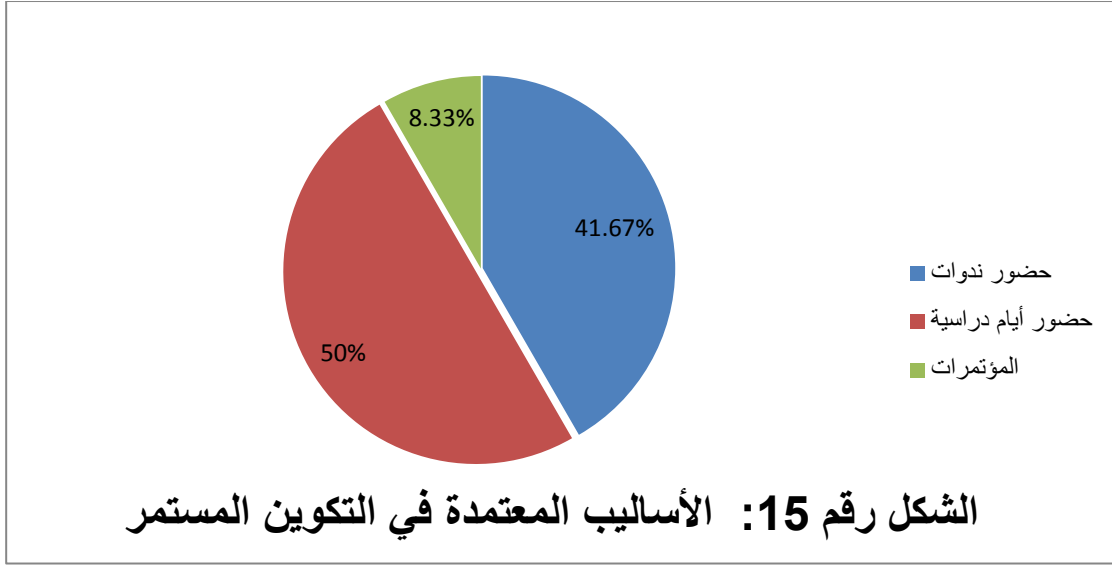
10/ الأساليب والآليات المتبعة في التكوين لأخصائي المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
حضور ندوات	5	41.67%
حضور أيام دراسية	6	50%
المؤتمرات	1	8.33%
المجموع	12	100%

الجدول 15 : الأساليب المعتمدة في التكوين المستمر

الجدول أعلاه يوضح لنا الأساليب والآليات التكوين التي نصت الاستفادة منها من طرف العمال في المكتبة حيث أفرت نسبة 50% من المبحوثين أن حضور أيام دراسية تقام بين الحين والآخر من طرف التكوين ويرى المبحوثين بلغت 41.67% حضور ندوات، أما بنسبة 8.33% يخضعون إلى حضور المؤتمرات وهي من الطرق المهمة في التنمية المهنية

آليات أخرى : تمت الإجابة من قبل المبحوثين لا توجد أي طرق أخرى تم تكوينهم بها.



11/ الاستفادة من برامج التكوين المستمر

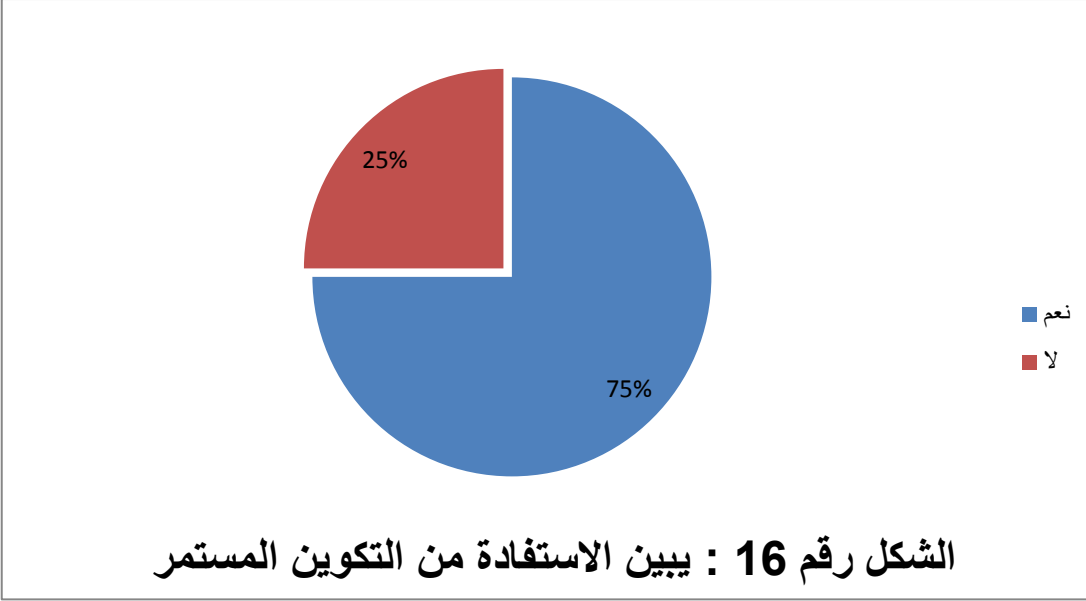
النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
75%	6	نعم
25%	2	لا
100%	12	المجموع

الجدول 16: يبين الاستفادة من التكوين المستمر

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه مدى استفادة المكتبيين من التكوين المستمر وكانت النتيجة كالتالي 75% تم تكوينهم في المكتبة أما نسبة 25%، لم تتم الاستفادة من هذا التكوين وهذا راجع لعدة أسباب منها عدم توافق برامج التكوين مع العمل وعدم إتقانهم للغات الأجنبية بشكل جيد

إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تمت الاستفادة من التكوين ؟

تمت الاستفادة من خلال رفع مستوى الأداء وتقديم خدمات جديدة في المكتبة، زيادة كفاءة العمال والترقية المهنية وحل المشاكل المهنية والتقنية، وإجراء تریصات في الخارج، التعامل الإداري بشكل جيد في إدارة المكتبة .



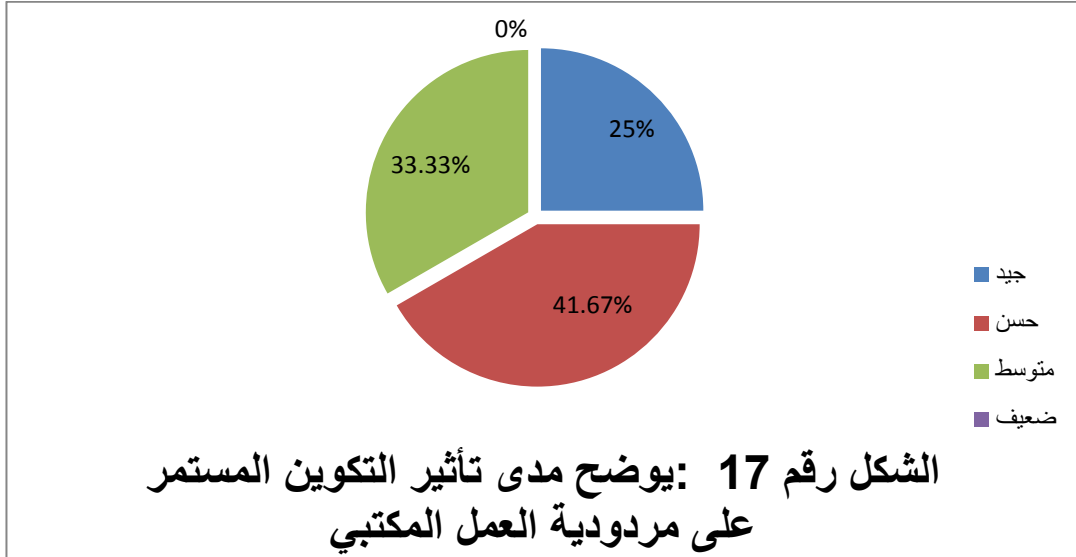
12/ تأثير التكوين على مردودية العمل المكتبي .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
جيد	3	25%
حسن	5	41.67%
متوسط	4	33.33%
ضعيف	0	0%
المجموع	12	100%

الجدول 17 : يوضح مدى تأثير التكوين المستمر على مردودية العمل المكتبي

هذا الجدول يوضح لنا تأثير التكوين المستمر على العمل المكتبي بالنسبة للمكتبيين بنسبة 41.67% بشكل حسن حيث تمت الاستفادة خلال خروجهم للخارج واكتساب مهارات حديثة في مجال التكنولوجيا ثم تليها نسبة 33.33% كان تأثير التكوين بشكل متوسط على المكتبي ويرى الباحثين الآخرين أن نسبة 25% كان تأثيره بشكل إيجاب من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في مختلف الميادين منها المكتبات أما بنسبة 0% لم تتم الإجابة من قبل الباحثين. ولهذا لا بد من إجراء تكوين مستمر لكل

من المكتبيين في المكتبة والقيام بدورات تكوينية وتدريبية متواصلة من أجل كسب مهارات حديثة



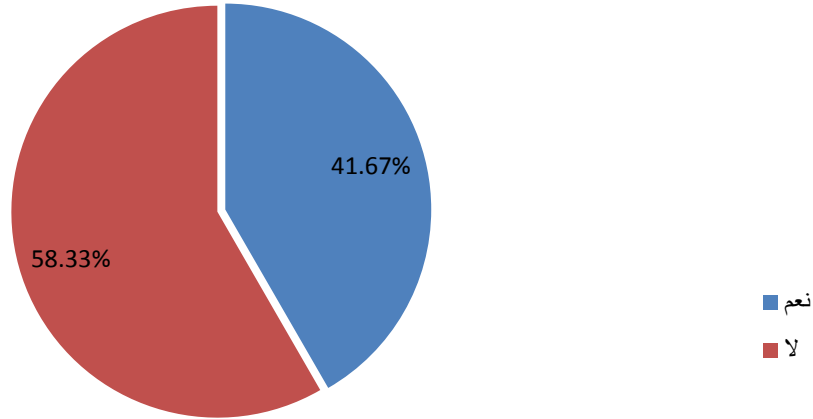
المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في التكنولوجيا أثناء تقديم الخدمات

1 / الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات أثناء تقديم الخدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	5	41.67%
لا	7	58.33%
المجموع	12	100%

الجدول 18 : الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات أثناء تقديم الخدمة

من خلال الجدول أعلاه يوضح لنا أغلبية المكتبيين لا يواجهون صعوبات في تقديم الخدمات الإلكترونية وكانت بنسبة 58.33% وهذا راجع إلى القدرات والمهارات المتوفرة لديهم أثناء تقديم الخدمات و تحكمهم بالوسائل التكنولوجية، وفي حين نجد 41.66% يجدون صعوبة في تقديم الخدمة والسبب أنهم يواجهون صعوبة مع الاستفادة في عدم معرفتهم وقدرته على البحث في شبكة الانترنت وعدم توفير الإمكانيات اللازمة



الشكل رقم 18: الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات أثناء تقديم الخدمة

16/ مساهمة المكتبيين في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	6	50%
لا	6	50%
المجموع	12	100%

الجدول 19: مساهمة المكتبيين في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات .

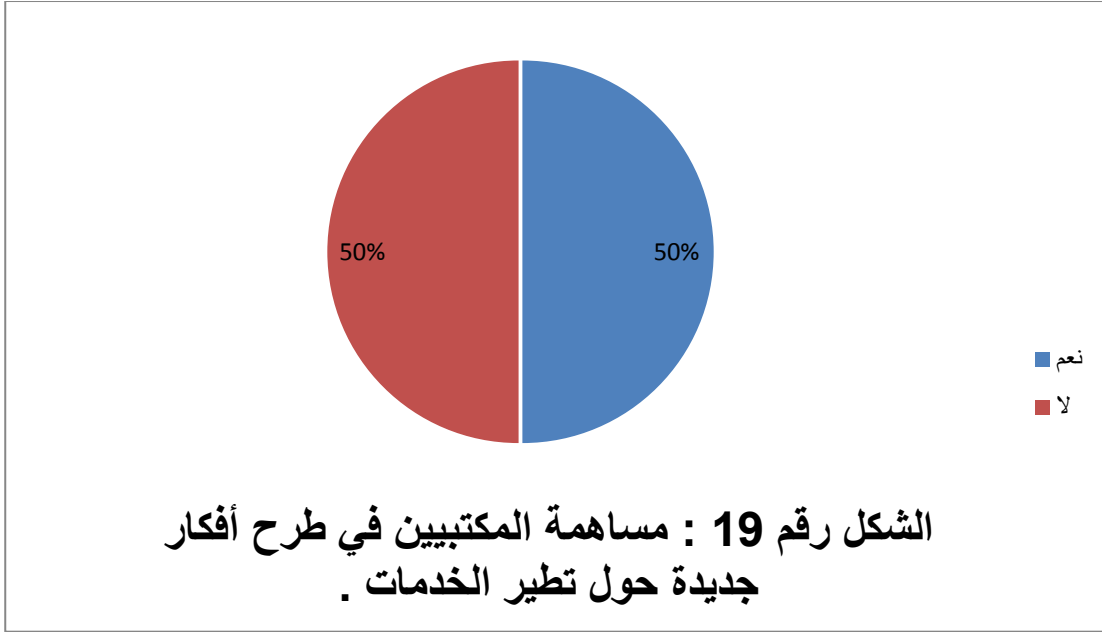
نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 50% يساهمون في تطوير الخدمات الإلكترونية

وهذا راجع لقدرتهم والمهارات المتوفرة لديهم وتحكمهم بشكل جيد بالوسائل التكنولوجية

وتتم عملية ترقيتهم من خلال تطوير المكتبة أما المكتبيين الذين لا يساهمون في

تحسين لخدمات وهذا راجع لقلّة خبرتهم وعدم اكتسابهم روح العمل الجماعي في المكتبة

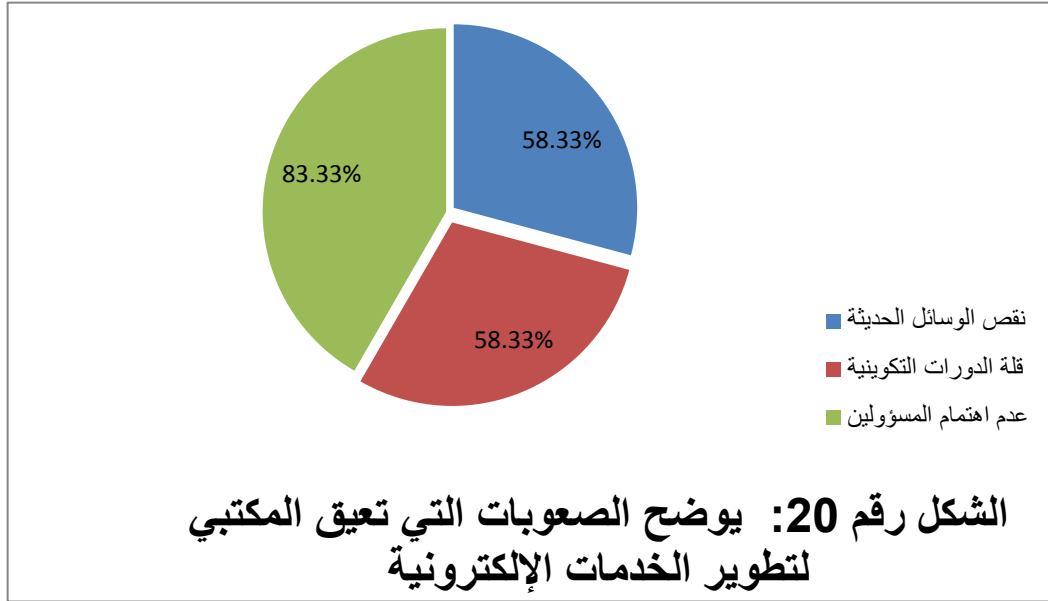
بنسبة 50%



إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي أهم خدمة قمت بتطويرها؟
 الاهتمام بتصحيح كل الأخطاء البيليوغرافية الموجودة في قائمة المراجع لتفادي عدم وصول المستفيد للمعلومات عن طريق الاتصال بفهرس المكتبة
 إذا كانت الإجابة بـ لا ما هي الصعوبات التي تحول دون تطوير الخدمات المساندة للتكنولوجيا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نقص الوسائل الحديثة	7	58.33%
قلة الدورات التكوينية	7	58.33%
عدم اهتمام المسؤولين	10	83.33%

الجدول 20 يوضح الصعوبات التي تعيق المكتبي لتطوير الخدمات الإلكترونية

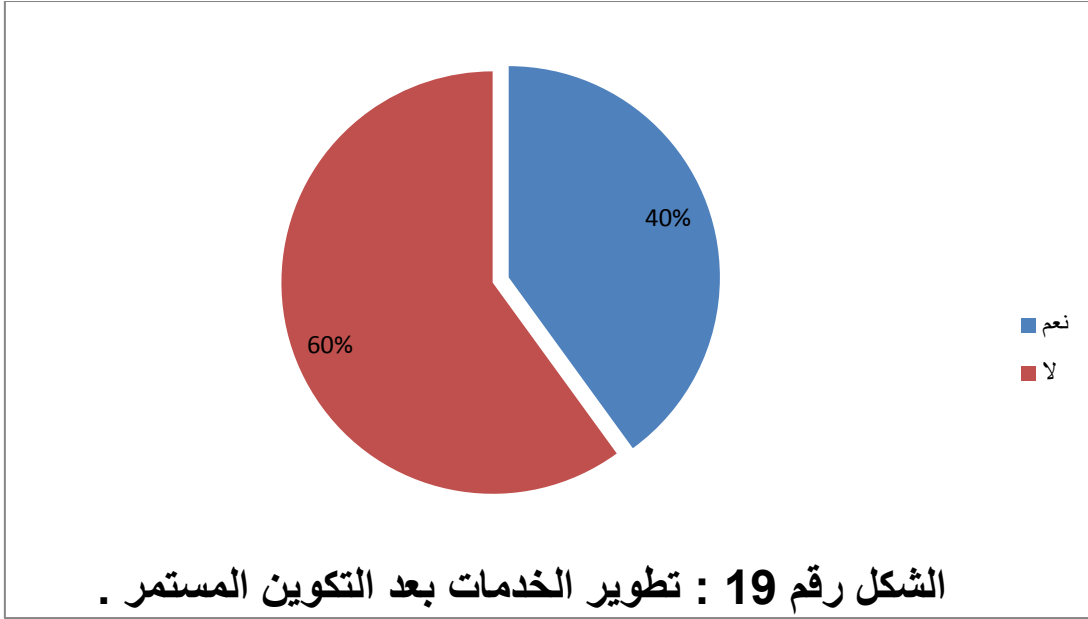


17/ تطوير الخدمات بعد التكوين

النسبة المئوية%	التكرار	الاحتمالات
40%	4	نعم
60%	8	لا
100%	12	المجموع

الجدول 19: تطوير الخدمات بعد التكوين المستمر .

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة أغلبية المكتبيين لا يقومون بتطوير الخدمات وهذا راجع إلى أنهم لم يتلقوا تكويناً في المكتبة وكما هو مبين في الجدول نسبة 60% لا يقومون بتطوير الخدمات أما بنسبة 40% قدموا بعض الخدمات الإلكترونية من خلال تلقيهم للتكوين المستمر



إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تمثل هذا التطوير؟

- بناء قاعدة معرفية بسيطة لدى الطلبة خاصة العلميين وجعلهم قادرين على استخراج والحصول على مختلف المصادر في مجال تخصصهم
- تنصيب برمجية PMP وإعداد و تسجيل المعلومات البيليوغرافية للرصيد الوثائقي .

إذا كانت الإجابة ب لا ما هي المشاكل التي واجهتكم لتطبيق ما تم التكوين فعليا؟

- عدم وعي المسؤولين بضرورة المكتبات وإعطائها دور فعالا في خدمة البحث العلمي
- عدم إخضاع بعض المكتبيين للتكوين المستمر
- نقص في وسائل التكنولوجيا الحديثة .

النتائج العامة للدراسة :

1. ضرورة إلمام اختصاصي المعلومات بالعديد من المهام المطلوبة منه القيام بها، والتحلي بالموصفات التي يجب أن تتوفر واكتساب المعرفة حتى يقوم بعمله في المكتبة لتقديم الخدمات الإلكترونية على الوجه الصحيح والمطلوب
2. يجب أن يتحكم أخصائي المعلومات بعدة أمور تقنية ولغوية ، وفي مجال الإدارة ليكتسب المهارات تساعده في تقديم أفضل الخدمات في المكتبة
3. تتوفر في المكتبة معظم الخدمات الإلكترونية لمواكبة التطورات الحاصلة في المكتبات منها الخدمة البث الانتقائي بواسطة البريد الإلكتروني ، الفهرس المتاح على OPAC
4. يكمن دور أخصائي المعلومات كعضو في المكتبة من خلال تدريبه للمستفيدين لاستخدام المكتبة وعملية البحث على شبكة الإنترنت، تنمية واختيار المجموعات المكتبة
5. يتميز أخصائي المعلومات بمستوى علمي وكفاءات جيدة بالتحكم في الوسائل التكنولوجية ويتقن مختلف اللغات الأجنبية، الفرنسية، الانجليزية، إسبانية.
6. تدعم مكتبة كلية العلوم الدقيقة والتكنولوجيا التسويق من خلال تسويق الخدمات ومن بين الخدمات التي يتم تسويقها البث الانتقائي الآلي للمعلومات والفهرس المتاح على الخط OPAC
7. تقدم الجامعة تكوينا لأخصائي المعلومات وهي الجهة المسؤولة عن تحيدي الميزانية للمكتبة غير مستقلة بذاتها.
8. تحضر مكتبة كلية العلوم الدقيقة على التكوين المستمر للمكتبيين من خلال التريصات والأيام الدراسية والتدريب، من أجل تحسين مستواهم العلمي ، أما مكتبة كلية التكنولوجيا لم تخضع لأي تكوين وهذا راجع لعدم اهتمام المسؤولين بضرورة التكوين

9. نجاح أي مكتبة وخدماتها الفاعلة للمستفيدين يعتمد بشكل أساسي على كفاءة ومهارة أخصائي المعلومات ومدى قدرتهم على التعامل مع أدوات المعلومات وأجهزتها واستثمارها لصالح المستفيدين

10. يواجه أخصائي المعلومات مختلف الصعوبات أثناء تقديم وتطوير الخدمات الإلكترونية بسبب العوائق المادية ونقص الوسائل الحديثة وقلة الدورات التكوينية

11. عدم توفير التكوين في المكتبة أدى إلى المكتبيين لمزاولة الدراسة لمواصلة التكوين الجامعي للحصول على ماستر

12. ومن مختلف هذه النتائج يمكن القول بأن المكتبي لا يطلق عليه اسم أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية ولا يزال متأخر نوعا ما عن مواكبة هذا التطور الحاصل من خلال ضعف ممارستهم ومهاراتهم وهذا الأمر يعطي إلى ضرورة الجامعة أن تقدم للمكتبة كل الإمكانيات اللازمة لمواكبة هذا التغيير

النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال المعلومات التي استقينها من الميدان حاولنا أن تكون معبرة بشكل أو بآخر عن مهارات أخصائي المعلومات والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرفهم في المكتبة الجامعية ودور التكوين المستمر في تطوير مهارات أخصائي المعلومات ومن منطلق الفرضيات التي شكلت أساس دراستنا يمكن استخلاص النتائج التي توضح مدى مساهمة مهارات أخصائي المعلومات في تحسين الخدمات.

الفرضية الرئيسية:

تساهم المهارات المكتبية لدى أخصائي المعلومات في تحسين الخدمات الإلكترونية في المكتبة الجامعية . الفرضية الرئيسية محققة من خلال إجابات أفراد مجتمع الدراسة نجد معظم أخصائي المعلومات الذين لديهم مهارات منها (تقنية، معرفية) تساهم في

تطوير وتقديم أفضل الخدمات الإلكترونية في المكتبة وهذا راجع إلى تحكمهم بشكل جيد في الوسائل التكنولوجية الحديثة

- فيما يخص الفرضية الأولى الخاصة بـ " لأخصائي المعلومات مواصفات تمكنه من تحسين الخدمات الإلكترونية ، فلقد تحققت هذه الفرضية حيث أن معظم أفراد مجتمع الدراسة لديهم عدة مواصفات ومهارات تساعدهم في تحسين الخدمات في المكتبة وتقديم أفضل الاقتراحات للمكتبة من أجل تسهيل العمل المكتبي ومساعدة المستفيد للحصول على مختلف المراجع بكل اللغات الذي يريدها (فرنسية ، انجليزية ، إسبانية ، عربية) وكيفية البحث على شبكة الانترنت بكل سهولة وسرعة فائقة وهذه المهارات تم اكتسابها بالممارسة والخبرة والتكوين .

- أما الفرضية الثانية والتي مفادها : تعمل المكتبة على توفير برامج التكوين المستمر لأخصائي المعلومات " وهذه الفرضية

- حيث أن مكتبة كلية العلوم الدقيقة توفر تكوينا المستمر من خلال (تربصات وأيام دراسية ، وحضور مؤتمرات...)

- واكتسابهم من هذا التكوين عدة خبرات وكفاءات وإتقان مختلف التقنيات الحديثة في مجال التكنولوجيا ، أما بالنسبة لمكتبة كلية التكنولوجيا لا تخضع لأي تمكين وهذا راجع لعدة أسباب منها عدم اهتمام المسؤولين بضرورة التكوين المستمر للمكتبة

- فيما يخص الفرضية الثالثة التي تنص على أن مساهمة المستوى العلمي وكفاءات أخصائي المعلومات في تقديم الخدمات في المكتبة الجامعية حيث أنه يتميز عدة كفاءات ومستوى علمي جيد ويتحكم بالوسائل التكنولوجية وإتقان اللغات الأجنبية.

- أما الفرضية الرابعة والأخيرة " يواجه أخصائي المعلومات صعوبات للتحكم في التكنولوجيات الحديثة هذه الفرضية محققة خلال النتائج التي تم الحصول عليها نستنتج أن أغلبية أخصائي المعلومات يواجهون صعوبة في مواكبة التكنولوجيا أثناء تقديم

الخدمات من خلال نقص الوسائل الحديثة وعدم قيام المكتبة بالتكوين المستمر لأخصائي المعلومات، وهناك البعض بنسبة 50% لم يواجهوا صعوبات وقاموا بتطوير عدة خدمات إلكترونية والتحكم الجيد في وسائل التكنولوجيا .

الاقتراحات :

بناء على النتائج المتحصل عليها بعد تحليل الاستبيان يمكن تقديم جملة من الاقتراحات التي نوردها فيما يلي :

1. توفير المكتبة للتقنيات والوسائل التكنولوجية لمواكبة التطورات الحديثة، حتى يستطيع إجراء التطبيقات الأولية اللازمة للدراسات .

2. ضرورة إعطاء فرص للمكتبيين والأخذ بأرائهم حتى يتسنى لهم تقديم أفضل ما عندهم من خبرات ومهارات تقنية في المكتبة

3. أن يعمل أخصائي المعلومات على تطوير ذاتهم ورفع من مستواهم العلمي وإعادة توجيه أنفسهم نحو التعامل مع نتيجة التقنية المتجددة للمعلومات، حتى وإن لم توفر المؤسسة تكويناً لهم.

4. إعطاء حامل الشهادات الجامعية في علم المكتبات وبمختلف مستوياتهم العلمية، والتقدير الجيد والملائم لهم.

5. الدعوة إلى الاعتماد على التكوين المستمر بمختلف صيغته، لتحسين مستوى أداء الأسلاك العاملة في المكتبات.

6. إعادة النظر في أهداف التكوين بمختلف مستوياته، أكثر وضوحاً وانسجاماً مع متطلبات الميدان .

7. تنظيم دورات تدريبية في المكتبات لأخصائي المعلومات من أجل تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم من خلال تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية.

خاتمة

وفي الأخير يمكن القول بأن تغيرات العصر الرقمي أدت إلى ظهور عدة فرص مختلفة للمؤسسات عامة وللمكتبات الجامعية بصفة خاصة، ولكي تلحق المكتبات الجامعية الجزائرية بمواكبة التطورات، عليها أن تقدم للمكتبيين أي أخصائي المعلومات والمكتبات كل الإمكانيات والمتطلبات في المكتبة الجامعية حتى يتمكنوا من مساندة ودعم وتوفير الخدمات الإلكترونية من خلال دعم وتطور المهارات المتوفرة لديهم واستغلالها بشكل أفضل وبمستوى مطلوب وجيد، ومن بين الإمكانيات والمتطلبات الضرورية على المكتبة أن توفرها منها تقديم تكويننا مستمر لهذه الفئة لأنه يعتبر عاملا مشجعا يساهم في حل المشاكل التي تعاني منها المكتبات الجامعية والرفع من كفاءتها وتحسين مستوى أداء العاملين من خلال تطوير مهاراتهم وقدراتهم (الشخصية، المهنية ، المعرفية ، أو الاستفادة من هاته المهارات للوصول بالمكتبات إلى درجة عالية في تقديم وتسويق الخدمات الإلكترونية لمستفيديها.

وعليه أصبح أخصائي المعلومات هو الركيزة الأساسية في المكتبات لأنه المسؤول عن تطوير وتلبية احتياجات المستفيدين ولذا من الضروري أن يتمتع بمختلف المهارات الجيدة التي تساعده في إبراز أهم الكفاءات المتوفرة ليه وتقديم أفضل ما لديه للمكتبة ويطور الخدمات الإلكترونية لأنه يتحكم بأسلوب جيد في التقنيات والوسائل التكنولوجية

الجيليون رافيا

الكتب:

- 1- بوعافية، السعيد. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق. الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2015.
- 2- زكريا الرمادي، أماني. استخدام الحاسب الآلي في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية، 2010.
- 3- عامر قنديلجي، إبراهيم. ، السامرائي، فاضل إيمان. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2002.
- 4- نافع المدادحة، أحمد. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار معتر للنشر، 2013.

<http://www.Cybrarian> info. <http://www> researchgate net/publication

. تاريخ الولوج: 11/4/2018 سا (14:00)

- 5- إسماعيل متولي، ناريمان.. خدمات المعلومات. اللجنة العلمية للنشر، مج8، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2009.

أعمال المؤتمرات :

- 6- بزاوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات. ماجستير، تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، وهران، 2015.
- 7- بكر المصري، أحمد حسين. أخصائي المعلومات والمكتبات في البيئة الرقمية : تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات ومراكز المعلومات المصرية، ماجستير، علوم المكتبات والمعلومات، القاهرة، 2008. متاح على الرابط تمت الزيارة يوم 15/3/2018 سا 13:00
- 8- بن السبتي، عبد المالك. آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات. الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة:مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مج3، ع2006، 1.
- 9- بوعافية، السعيد. الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات : بين الواقع والمأمول. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر .نوفمبر2012.

- 10- بوغناقة، سعاد. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية. جامعة قسنطينة 2. الجزائر: المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2014. متاح على الرابط arab.Afli.org.
- تاريخ الولوج: 15-1-2018 (15:00)
- 11- حامد الشافعي، دياب. إدارة المكتبات الجامعية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية. 1994.
- 12- حجار، ميلود العربي. أدوار اختصاص مركز مصادر التعلم في عصر التكنولوجيا الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية. ع1، منشورات كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية وهران، 2012.
- 13- حسين مصطفى، أحمد. قواعد بيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008.
- 14- الحمزة، منير. المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق. قسنطينة: دار الألفية للنشر والتوزيع، 2011.
- 15- خليفة، محمود عبد الستار مصطلح Cybrarian المفهوم والاستخدام العربي متاح على الخط.
- 16- خليلي، ليلي. دور أخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية: من خلال خدمة الفهارس الآلية ماستر، علم مكتبات قسنطينة: جامعة منتوري، 2010.
- 17- الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية، ناشرون وموزعون، 2012.
- 18- الديقش، أحمد ، بن الطيب، زينب. الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات في مجتمع المعلومات في المجتمع: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة الجزائر (باتنة نموذجاً)، المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، قطر. 2012.
- رسائل جامعية :
- 19- ساسي، صفية. الاحتياجات التدريبية لأخصائي المكتبات في ظل البيئة الرقمية: دراسة حالة بمكتبة أحمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، ج1، 4-1-2018 تمت الزيارة يوم (13-04-2018) متاح على الموقع <http://www.a3jb.coust.dz>.

- 20- سعد، وحيد موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة ملك فهد الوطنية، 2009.
- 21- السعيد مبروك، إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2009.
- 22- السعيد مبروك، إبراهيم. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ، مصر: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009.
- 23- سلاطينية، بلقاسم. الجيلاني، حسان. منهجية العلوم الاجتماعية. الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع، 2004.
- 24- شرف الدين، عبد الوهاب. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984.
- 25- صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004.
- 26- عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.
- 27- عبد الهادي، محمد فتحي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة والتصنيف، التكشيف. القاهرة: مكتبة غريب، [د.ت.]
- 28- عز الدين ، بودريان. المختصون في المكتبات والمعلومات ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات متاح على الخط : <http://umc.edu.dz/NF/Labo/Fac>
Schumsoc/Nouvelle Technologies Developpement
Vational/GV/CV/Banderbame.pd
- 29- عساف عبد المعطي، محمد ، يعقوب، حمدان. التدريب وتنمية الموارد البشرية الأسس والعمليات . عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2000.
- 30- علي الكميثي، لطيفة. أخصائي المعلومات ومهارات العصر الرقمي، دكتوراه، 2012 متاح على الخط <http://view/article/erepository.cu.edu.eg.pdf>

- 31- عليان، رحي مصطفى، أمين النجاوي. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009
- 32- عليان، رحي مصطفى. أسس الفهرسة والتصنيف للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات العربية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999.
- 33- عليان، رحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009
- 34- عليان، رحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات والمؤسسات المعلوماتية. عمان: الأردن: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2017
- 35- عليان، رحي مصطفى. تنمية المجموعات المكتبية، التزويد. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- 36- عمايرية، عائشة. أخصائي المعلومات والمكتبات والتكوين الذاتي بالمكتبات لجامعة في الجزائر. ماجستير، علم المكتبات، وهران، 2010.
- 37- عيسى، محمد. آداب وأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات. الشارقة: مؤتمر 12 للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة بين تقنيات وكفاءات متطورة، وحدة النشر العلمي، مركز البحوث والدراسات، 2003.
- 38- غرامى، وهيبه. بحوث ودراسات في علم المكتبات الرقمنة والتحديث في علم المكتبات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016.
- 39- قموح، ناجية. العاملون في المكتبات العامة في الجزائر نظامهم الأساسي ومؤهلاتهم. الشارقة، : المؤتمر العربي 12 للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات العربية في مطلع الألفية الثالثة بين كفاءات متطورة، وحدة النشر العلمي، مركز البحوث والدراسات، 2003.
- 40- قنديلجي، إبراهيم عامر. تكنولوجيا المعلومات والإنترنت. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2003.
- 41- كداوة، عبد القادر. المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية : خدمات المعلومات الإلكترونية نموذجاً. مجلة المدار، مج1، ع8.

42- ماضي، وديعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، ماجستير ، علم المكتبات، 2000.

مجلات :

43- محمد الغربي ،كامل .أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية. عمان: دار الثقافة ، 2009.

44- فلاح خماس تهناني. خالد، بشرى. أثر الإدارة الحديثة في المكتبة المركزية للجامعة العراقية في تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية. مجلة العلوم الإسلامية ،ع14، 2016.

45- المسميات الوظيفية الجديدة لأخصائي المعلومات على متاح على الخط : <http://www.Alyasir.Net> تاريخ الولوج :2018/2/10 [10:30]

مجلة باللغة الأجنبية :

46- Sawawd,Rejeam.Alacroisée de armis :L'evaluation de la profession de bibliothécaire.ARGUS:Paris,1992,vol21-N01.p09

المعاجم:

47- مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 2. الجزائر. في ظل التكنولوجيا المعلومات الحديثة المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، الدوحة : إعلام، 2013.

مواقع إلكترونية :

48- مورييس، أنجرس. منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية.[دم]:دار القصة،2006.

49- النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار العربي للنشر، 2002.

50- الهمشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997.

الملاحق

الملحق رقم (01):

البيانات الشخصية:

(1) أنثى ذكر

(2) المستوى التعليمي:

• شهادة الدراسات العليا DEUA

• شهادة ليسانس LMD

• شهادة ماستر

• شهادة ماجستير

• دكتوراه LMD

.....أخرى:

.....

(3) الرتبة المهنية:

• عون تقني بالمكتبات الجامعية

• مساعد بالمكتبات الجامعية

• ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول

• ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني

• محافظ بالمكتبات الجامعية

.....أخرى:

.....

4) الخبرة المهنية:

- أقل من 5 سنوات
- من 6 سنوات إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: مواصفات أخصائي المعلومات.

1. ما هي أهم المهارات المتوفرة لديك؟

- تصميم قواعد البيانات.
- متحكم في الاستراتيجيات البحث على الانترنت
- متقن للغات الاجنبية و الترجمة

أخرى أذكرها:

.....

2. هل تساعدك هذه المهارات في تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية للمستخدمين؟

- نعم لا

إذا كانت الإجابة ب لا، لماذا؟

.....

.....

.....

3. ما هي الخدمات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة؟

- البث الانتقائي الالي للمعلومات
- توصيل الوثائق الالكترونية

- الخدمة المرجعية الحديثة.
- الفهرس المتاح على الخط OPAC

أخرى أذكرها:

.....

.....

4. ما هو دورك في المكتبة؟

- تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة و عملية البحث.
- اختيار المجموعات و شرائها.
- المعالجة الفنية لمصادر المعلومات الرقمية.
- اقتراح الميزانية المخصصة لشراء الرصيد.

أخرى أذكرها:

.....

المحور الثاني: المستوى العلمي و الكفاءات لأخصائي المعلومات.

5. ما هو مستوى تحكمك في وسائل التكنولوجيا الحديثة؟

- جيد متوسط ضعيف

6. ما هي اللغات التي تتقنها؟

- اللغة العربية.
- اللغة الفرنسية.
- اللغة الإنجليزية

• اللغة الإسبانية.

7. هل تقومون بتسويق الخدمات في المكتبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي الخدمات التي يتم تسويقها؟ وما هي الآليات المتبعة لتسويقها؟

.....
.....

المحور الثالث: التكوين المستمر لأخصائي المعلومات.

8. من هي الجهات المسؤولة عن التكوين المستمر؟

• الجامعة.
• المكتبة.

مؤسسات أخرى أذكرها:

9. هل قدمت لك المكتبة تكويناً؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بنعم، فما هو نوع هذا التكوين؟

• تربص.
• تدريب.

إذا كانت الإجابة لا، فما هو السبب؟

.....
.....

10. ما هي الأساليب و الآليات المتبعة في التكوين لأخصائي المعلومات؟

• حضور ندوات.

• حضور أيام دراسية.

• المؤتمرات

أخرى أذكرها:.....

.....

11. هل استفدت من برامج التكوين المستمر؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تم الاستفادة من التكوين؟

.....

.....

.....

12. ما هي الصعوبات التي واجهتكم أثناء التكوين المستمر؟

ما تأثير التكوين على مردوديتك بالعمل؟

جيد حسن متوسط ضعيف

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات.

13. هل تواجهك صعوبات أثناء تقديم الخدمات الإلكترونية؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة نعم، فما هي الصعوبات؟

.....
.....

14. هل تساهم في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات في المكتبة
الجامعية؟

نعم لا

إذا كانت نعم، فما هي أهم خدمة قمت بتطويرها؟

.....
.....

إذا كانت لا، ما هي الصعوبات التي تحول دون تطوير الخدمات المساندة
للتكنولوجيا؟

- نقص الوسائل الحديثة.
- قلة الدورات التكوينية.
- عدم اهتمام المسؤولين.

أخرى أذكرها:.....
.....

15. بعد التكوين هل طورت من الخدمات المقدمة فعليا بمكتبك؟

نعم لا

إذا كانت بنعم، فبماذا تمثل هذا التطور؟

.....

.....

إذا كانت لا، ما هي المشاكل التي واجهتك لتطبيق ما تم التكوين فعليا؟

.....

.....

.....

16. حسب رأيك كيف يمكن ان يطور المكتبي من الخدمات الالكترونية في

المكتبة؟

.....

.....

.....

مستخلص

ان التغييرات المتلاحقة في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصال قد اثر بشكل كبير في مختلف نواحي الحياة ،خاصة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات ،ولهذا نجد المكتبات الجامعية طرأت عليها عدة تغييرات حديثة من حيث خدماتها ووظائفها وأهدافها ،والرفع من مستوى الكوادر البشرية لتلبية هذه الاحتياجات بشكل أسهل وبسرعة فائقة لتقليص الجهد المكتبي في المكتبة ، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة ، أوجب علي الإدارة تكليفه بمهام جديدة في المكتبة الجامعية وأصبح يسمى بأخصائي المعلومات ،وهذا ما أوجب على المكتبات الجامعية تقديم تكوينا لأخصائي المعلومات لتطوير مهاراته وكفاءته لتحسين الخدمات الالكترونية .

وتهدف الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على مدى مساهمة مهارات أخصائي المعلومات ودورها في تحسين الخدمات الالكترونية في المكتبة الجامعية ،وتوصلنا إلى نتيجة مفادها أن المكتبيين تتوفر لديهم مختلف المهارات بمختلف أنواعها لتقديم أفضل الخدمات الالكترونية .

الكلمات المفتاحية

أخصائي المعلومات ،تكنولوجيا حديثة ،المكتبات الجامعية ،التكوين المستمر ،الخدمات المكتبية ،مكتبة كلية العلوم الدقيقة ،مكتبة كلية التكنولوجيا .

Résumé

Les changements successifs dans le domaine de l'information technologique et de la communication a été considérablement affecté dans divers aspects de la vie, en particulier dans le domaine des bibliothèques et des centres d'information, et nous trouvons les bibliothèques universitaires ont subi plusieurs changement, transformations modernes en termes de services, fonctions et objectifs, et d'augmenter le niveau des ressources humaines pour répondre à ces besoins sont plus faciles Et rapidement pour réduire l'effort dans la bibliothèque, en utilisant la technologie moderne, forcé le bibliothécaire à changer ses fonctions et performances dans la bibliothèque universitaire où il est devenu un spécialiste de l'information, et par conséquence sa a forcé les bibliothèques universitaires à former des spécialistes de l'information afin de développer leurs compétences et leurs compétences pour améliorer les services électroniques.

Le but de l'étude est d'essayer de mettre en lumière la contribution des compétences des spécialistes de l'information et leur rôle dans l'amélioration des services électroniques dans la bibliothèque universitaire. Au final on a aboutis que les bibliothécaires ont différentes compétences pour fournir les meilleurs services électroniques..

les mots clés :

Technologie de l'information, Technologie moderne, Bibliothèques universitaires, Formation continue, Services de bibliothèque, Bibliothèque de la Faculté des sciences exactes, Bibliothèque de la Faculté de technologie.

Abstract

The successive changes in the field of information and communication technology have had a significant impact on various aspects of life, especially in the field of libraries and information centers. Therefore, the university libraries have undergone several changes in terms of their services, functions and objectives, and raising the level of human resources to meet these needs more easily. And quickly to reduce the desk effort in the library, through the use of modern technology, forced the desk to change its functions and performance in the university library where he became an information specialist, and forced the university libraries to provide training for information specialists To develop its skills and competencies to improve electronic services.

The aim of the study is to try to shed light on the contribution of the skills of information specialists and their role in improving the electronic services in the university library, and concluded that the libraries have different skills of different kinds to provide the best electronic services.

key words :

Information Technology, Modern Technology, University Libraries, Continuing Education, Library Services, Library of the Faculty of Exact Sciences, Library of the Faculty of Technology.