جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
العلوم الانسانية

مذكرة ماستر

العلوم الانسانية
علم مكتبات
تكنولوجيا المعلومات و التوثيق

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:
سعدية العباس

يوم:25/06/2018

دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمات المكتبية
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة بسكرة قطب – شتمة -

لجنة المناقشة:

نورالدين ديخن	أ. مس أ	محمد خيضر بسكرة	رئيس
كمال الصيد	أ. مح ب	محمد خيضربسكرة	مقرر
السعيد بوعافية	أ. مح أ	محمد خيضربسكرة	مناقش

السنة الجامعية:2017 - 2018

اللهم لا اله إلا آنت نحمدك ونشكرك ونستعينك ونستغفرك ونتوب إليك ونتوكل عليك ونثني عليك الخير كله.

نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان الكبير إلى أستاذنا المشرف "**كمال الصيد**" لقبول الإشراف على هذا البحث ومتابعته وعلى نصائحه القيمة وتوجيهاته الرشيدة فكانت أفضل سند فجزاه الله عنا كل خير وأعانه على تبليغ رسالة العلم كما نشكر جميع أساتذة علم المكتبات جامعة –محمد خيضر بسكرة– على توجيهاتهم وإرشادهم لنا حتى وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم.

واشكر كل من ساعدني من قريب ومن بعيد ولو بكلمة طيبة أحيت بداخلنا الأمل للمواصلة والمثابرة في عملنا هذا.

وفي الأخير اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس اذ أخفقنا وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا وإذا أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا اللهم اختم بالسعادة أحلامنا وحقق بالزيادة أمالنا.

قائمة الأشكال:

الرقم	موضوع الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	55
02	جنس أفراد العينة	69
03	وظائف المكتبيين	71
04	الخبرة المهنية لإفراد العينة	72
05	إستخدام زسائل تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية	74
06	تسهيلات التي قدمتها التكنولوجيا و البرمجيات في المكتبة المركزية	77
07	أسباب تحسين جودة خدمات المكتبة المركزية	78
08	دراسة إحتياجات المستفيدين	79
09	الهدف من تسويق المكتبة المركزية لخدماتها	81
10	الغرض من الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية	83
11	الأساليب المستخدمة في المكتبة المركزية من أجل تسويق و تفعيل خدماتها	84
12	الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية	86
13	صعوبات تحد من العمل بإستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية	87
14	طبيعة الصعوبات	88
15	صعوبات تقنية	90
16	صعوبات مادية	92
17	صعوبات بشرية	93

قائمة الجداول

الرقم	موضوع الجدول	الصفحة
01	إحصائيات رصيد المكتبة المركزية	54
03	الوصف المادي للمكتبة المركزية.	58
04	الموظفين و العاملين بالمكتبة المركزية	59
05	تجهيزات إدارة المكتبة المركزية.	59
06	المسجلين بالمكتبة المركزية	60
07	جنس أفراد العينة	68
08	وظائف المكتبيين.	70
09	الخبرة المهنية لأفراد العينة..	71
10	توفر المكتبة المركزية على وسائل تكنولوجيا المعلومات	73
11	إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية	73
12	إستعانة المكتبة المركزية ببرمجيات معينة لإنتاج خدماتها	75
13	التكنولوجيا و البرمجيات و سهولة القيام بالخدمة	75
14	التسهيلات التي قدمتها التكنولوجيا و البرمجيات للمكتبة المركزية	76
15	أسباب تحسين جودة الخدمات في المكتبة المركزية	77
16	دراسة إحتياجات المستفيدين	78
17	تسويق خدمات المكتبة المركزية	80
18	الهدف من تسويق المكتبة المركزيةة لخدماتها	80
19	وجود موقع إلكتروني للمكتبة المركزية	81
20	الغرض من الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية	82
21	الأساليب المستخدمة في المكتبة المركزية من أجل تسويق و تفعيل خدمات	83

22	الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية	85
23	صعوبات تحد من العمل بإستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية.	87
24	طبيعة الصعوبات.	88
25	صعوبات تقنية	89
26	صعوبات مادية	90
27	صعوبات بشرية.	91
28	صعوبات تواجه المكتبي في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية.	92

قائمة المختصرات

CD-ROM :Compact Disk Read Only Memory

ERIC:Education Ressources Information Center

LAN: Lacal Area Network

MAN: Metropolition Area Netork

PMB: Pour ma Bibliothéque

PNST: Portail National de Signalment

RBDZ: Repertoire des Bibiothequed Aagerie

SNDL: Système National de Documentation

UNIMARK: United Machine Read Catalging

WAN: Wide Area Networks

قائمة المحتويات

شكر و تقدير

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المختصرات

مقدمة.....01

1.أهمية الدراسة 01

2.إشكالية الدراسة و تساؤلاتها.....02

3.فرضيات الدراسة.....04

4.دوافع الدراسة.....04

5. أهداف الدراسة.....05

6.منهج الدراسة.....06

7.مصطلحات الدراسة.....07

8.الدراسات السابقة.....08

9.خطة الدراسة.....09

10.صعوبات الدراسة.....11

الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات في المكتبات: المفاهيم ، التطبيقات

تمهيد

1. المكتبات الجامعية.....12

1.1.تعريف المكتبات الجامعية.....12

2.1.أنواع المكتبات الجامعية.....13

3.1.خصائص المكتبات الجامعية.....14

4.1.وظائف المكتبات الجامعية.....15

5.1.أهداف المكتبات الجامعية.....16

2. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

1.2.تعريف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات.....17

2.2.تاريخ إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات.....17

3.2.وظائف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات.....18

4.2.أنواع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات.....20

5.2.أهمية تكنولوجيا المعلومات في المكتبات.....21

3.تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات.....23

1.3.الحاسوب.....23

2.3. قواعد البيانات.....26

3.3.شبكات المعلومات.....28

4.3.البرمجيات الوثائقية.....32

5.3.الماسح الضوئي.....33

خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: الخدمات المكتبية في ظل التطور التكنولوجي

تمهيد

1.الخدمات المكتبية.....37

1.1.تعريف الخدمات المكتبية.....37

2.1.متطلبات الخدمات المكتبية.....38

3.1.العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية.....38

4.1.خصائص الخدمات المكتبية.....39

5.1. أنواع الخدمات المكتبية.....40

6.1.أهداف الخدمات المكتبية.....41

2.تفعيل تكنولوجيا العلومات للخدمات الفنية.....41

1.2.الفهرسة.....41

2.2.التصنيف..... ...42

3.2.التزويد.....43

4.2.التكشيف.....44

3.تكنولوجيا المعلومات و الخدمات المباشرة.....45

1.3.الإعارة.....45

2.3.الإحاطة الجارية.....46

3.3.البث الإنتقائي.....46

4.3.تدريب المستفيدين.....47

5.3.خدمة الترجمة.....48

6.3.خدمة التصوير.....49

7.3.خدمة البحث بالإتصال المباشر.....49

خلاصة الفصل

الفصل الثالث:إجراءات الدراسة الميدانية

1.التعريف بمكان الدراسة و حصر التجارب التكنولوجية المطبقة داخل المكتبة المركزية.

1.1.التعريف بالمكتبة المركزية.....53

2.1.الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية.....55

3.1.خدمات المكتبة المركزية.....55

4.1.الوصف المادي للمكتبة المركزية.....57

5.1.البرمجية المطبقة بالمكتبة المركزية.....60

2.مجالات الدراسة.....63

1.2.المجال الجغرافي.....63

2.2.المجال البشري.....63

3.2.المجال الزمني.....63

3.الطرق المعتمدة في جمع البيانات.....63

1.3.الملاحظة.....63

2.3.إستمارة بالمقابلة.....64

3.3.العينة و طريقة تصممها 65

الفصل الرابع: تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

تمهيد

1.تفريغ و تحليل بسانات الدراسة الميدانية.....68

1.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية.....68

2.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الثاني الخاص جودة الخدمات المكتبية و سهولة إنتاجها في ظل تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة المركزية.....72

3.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الثالث الخاص بتفعيل خدمات المعلومات من خلال تكنولوجيا المعلومات و إيصالها للمستفيد في المكتبة المركزية.....78

4.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الرابع الخاص الصعوبات المترتبة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات المكتبة المركزية.....86

2.نتائج الدراسة و مقترحاتها.....94

1.2.النتائج العامة.....94

2.2.النتائج على ضوء الفرضيات.....95

2.3.المقترحات.....97

خاتمة.....98

قائمة المراجع.

الملاحق

الملخص

مقدمة

مع حلول الألفية الثالثة شهد العالم تحولات ملحوظة في مجال المعلومات وإنتاجها، وظهور ما يسمى ثورة المعلومات والانفجار المعلوماتي، من ثم بروز تكنولوجيا المعلومات على الساحة الكونية الذي لعبت دورا كبيرا بجانب الحواسيب وتقنيات المعلومات وفي ظل هذا التطور أصبحت مختلف أنظمة المعلومات ومراكز المعلومات تتمحور على محورين أساسيين أولهما الوصول إلى الأرصدة الوثائقية المتعددة في وقت وجيز وظروف جيدة من حيث النوعية والسرعة في التنفيذ والأداء، وثانيهما يتمثل في معالجة المعلومات بطريقة جيدة وإدماجها في مشاريع الأبحاث والتكيف مع خصوصيات المستفيدين.

كل هذا جعل جميع المكتبات والمكتبات الجامعية بصفة خاصة في وضع يتطلب منها مواكبة التطورات الحاصلة في مجال نشاطها المتمثل في جمع المعلومات وتنظيمها وبثها للمستفيدين، ولم يعد الأخذ بالمفهوم التنافسي في مجال خدماتها أمراً اختياري، بل أصبح ضرورة حتمية خصوصا مع هذا التنافس الشديد الذي تشهده المكتبات في تحقيق رضا المستفيدين واحتياجاته.

وإنطلاقا من المعطيات السابقة فإن دراستنا هذه تعالج موضوعا نراه نحن في غاية الأهمية والمتمثل في: دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمة المكتبية، وقد اتخذنا المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر ببسكرة قطب –شتمة– ميدانا لتطبيقها بحكم أنها مكتبة حديثة ونموذجا حقيقيا يعكس دور تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة.

1.أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من النقاط:

- أهمية تكنولوجيا المعلومات التي اختزلت الوقت والجهد على المستفيد في الوصول على الخدمة.
- دور تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات وسرعة انجازها.

- خلقت معابر وصول إضافية للمستفيد في مجال خدمات المكتبية.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات وما توفره من امتيازات للخدمات المكتبية في حفظ الأرصدة وتفعيل مضامينها وسهيل استخدامها واستغلالها.

2.إشكالية الدراسة و تساؤلاتها

تعد المكتبة الجامعية من بين المرافق التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في التحسين من المستوى الجامعي، وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى، ذلك تبعا للتطورات التي عرفتها في وظائفها وأعمالها عبر مرور الزمن فبعد أن كانت بدايتها مجرد مكان لحفظ الإنتاج الفكري ووضعه في متناول الباحثين، أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر وصارت خلية نشطة، حية، متجددة ومركزا ضروريا في عمليات حفظ المعلومات،و تنظيمها وتحليلها ونشرها على المستوى الجامعي.

وفي ظل التطورات الجديدة الحاصلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودخول هذه التقنيات إلى كافة مجالات العمل وجدت المكتبات نفسها مجبرة على الاندماج في البيئة الرقمية الجديدة والتفاعل مع تقنياتها وإدخال الوسائل التكنولوجية إلى الأنشطة والخدمات التي تقدمها، فمفهوم العمل تغير في المكتبات الجامعية بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبثها وظهر لذلك خدمات ووظائف جديدة من شأنها النهوض بالمكتبة لذلك أصبح ضروريا على هاته الأخيرة توفير خدمات لمجتمع المستفيدين من أساتذة وباحثين وطلبة لتلبية احتياجاتهم ولكي تكون المكتبة الجامعية رافدا من روافد التعليم والبحث العلمي يجب أن تسعى دائما لتحسين و تفعيل خدماتها ونحن في دراستها هذه أردنا معرفة دور التكنولوجيات في تفعيل الخدمات المقدمة في المكتبة المركزية لجامعة بسكرة قطب –شتمة–.

ولتبيان كل هذا نطرح التساؤل التالي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية؟

-تساؤلات الدراسة

1. ما هي التكنولوجيات المطبقة في المكتبة المركزية؟

2. هل تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المكتبة المركزية تمس إنتاج الخدمات وتقديمها للمستفيد؟

3. هل تتوفر المكتبة المركزية على أخصائيين لهم الخبرة والكفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات؟

4. ما هي الطرق والأساليب التي تستخدمها المكتبة المركزية في تحسين خدماتها من خلال التطبيقات التكنولوجية؟

5. هل تكنولوجيا المعلومات ساهمت في رفع كفاءة الخدمات المكتبية؟

6. ما هي الصعوبات التي خلقتها التكنولوجيات على إنتاج الخدمة وتقديمها للمستفيد بالمكتبة المركزية؟

3.فرضيات الدراسة

1. تساهم تكنولوجيا المعلومات في سهولة إنتاج الخدمات المكتبية وجودتها بالمكتبة المركزية.

2. تعمل تكنولوجيا المعلومات على إيصال الخدمات و التعريف بها من طرف مستفيديها

3. قضت التكنولوجيا على كل مشاكل التي كانت تعيق استخدام الخدمات والاستفادة منها.

4.دوافع الدراسة

إن اختيارنا لهذا الموضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمة المكتبية، لم يكن من باب الصدفة، بل توجد جملة من الأسباب دفعتنا لدراسة هذا الموضوع منها:

- التحول الذي تشهده المكتبات نحو تكنولوجيا المعلومات.
- إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمة المكتبية في ظل البيئة الرقمية الجديدة من خلال الإعلان وشرح الخدمة.
- الكشف عن السيمات الجديدة للخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات.
- إجراء تغييرات على الخدمات المكتبية أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات ولمواجهة واستقطاب أكبر عدد من المستفيدين.

5.أهداف الدراسة

إذا كان الهدف الأساسي من وجود أي مكتبة هو خدمة مستفيديها بكافة مستوياتهم فإن نجاح هذه المكتبة يتوقف على رضاهم بالدرجة الأولى، حيث نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على موضوع تكنولوجيا المعلومات وما تقدمه من حلول لرفه من مستوى الخدمات التي تقدمها والوقوف على مظاهر القصور.
- استعراض كيفية تحسين الخدمة المكتبية المقدمة وتحقيق أعلى المستويات من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات للخدمات الالكترونية في المكتبة.
- التعرف على مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة ومدى تأثيرها على الخدمات التي تفرزها.
- دراسة المشاكل التي تواجه المكتبة في مجال الخدمات.

7.منهج الدراسة

تبعا لطبيعة دراستنا المتضمن تشخيص دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمة المكتبية بالمكتبة المركزية فإن منهج دراسة الحالة يعد أكثر المناهج ملائمة،حيث نسعى من خلاله إلى دراسة حالة الخدمات المكتبة المركزية في خضم تكنولوجيا المعلومات، في حين إعتمدنا كذلك على أسلوب التحليل للمعطيات المجمعة من الميدان بإعتباره أداة لمنهج دراسة الحالة .

8.مصطلحات الدراسة

المكتبات الجامعية: هي مجموعة من الكتب التي تنشأها وتديرها الجامعة أو الكلية لتقديم خدمات مكتبية للطلاب والأساتذة والعاملين في هذه المؤسسات.

الخدمات المكتبية: هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ أو المستفيدين بأفضل الإستخدامات من أجل إستخدام أكبر قدر ممكن من مصادرها ومقتنياتها.

تكنولوجيا المعلومات: هي مختلف أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الإتصال المختلفة، تهتم بجمع وتخزين وبث مختلف أنواع المعلومات.

9.الدراسات السابقة

لا توجد دراسات سابقة مطابقة وكافية لدراستنا عالجت نفس الموضوع ما عادا تلك التي عالجت احد متغيراته, و فيما سيأتي عرض أهم الدراسات التي مست أحد جوانب دراستنا:

الدراسة الأولى: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية إحتياجات المستفيدين، طبقت هذه الدراسة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة من إعداد الطالب العياشي بدر الدين بقسنطينة 2012/2011.

وهدفت هذه الدراسة إلى العديد من الأهداف منها:

التعرف على أنظمة المعلومات الإلكترونية ومختلف أنواعها كذلك معرفة واقع خدمات المعلومات في مسار الوصول إلى المعلومات وتسهيل وتطوير البحث العلمي من خلال استعراض مختلف خدمات المعلومات الإلكترونية.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن أغلب رصيد المكتبة قديم وضعيف وهذا ما إنعكس سلبا على الخدمات التي تقدمها.
- نسبة غالبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة ذات طابع مزدوج.
- مجمل الخدمات التي تقدمها المكتبة ذات نوعية متوسطة وذلك نتيجة لبعض النقائص التي تعاني منها.
- المكتبة تعتمد على الأنظمة الحديثة للمعلومات، وأكثر الأنظمة استعمالا هو نظام سنجاب.

وتلتقي هذه الدراسة مع موضوع بحثنا في: منهج الدراسة والعينة.

ولقد إستفدنا من هذه الدراسة في: الجانب النظري وكذلك الميداني وخاصة في نقطة بناء إستبانة إستمارة الدراسة.

الدراسة الثانية: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات تحت عنوان: تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة حيث طبقت هذه الدراسة بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل، من إعداد الطالبة: سعيود نورية سنة 2012/2011

وقد هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على واقع التسويق في المكتبة المركزية بجامعة جيجل والدور الذي تلعبه في جودة خدمات المعلومات التي تقدمها، كذلك التعرف على مبادئ الجودة الشاملة ودورها في تفعيل تسويق خدمات المعلومات.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها نجد:

- إن مكتبات جامعة جيجل لا تقوم بتطبيق الجودة الشاملة في تسويق خدماتها حتى وإن وجدت فهي بمحض الصدفة و ليس مخطط لها من قبل.
- يميل التوجه العام إلى وجود ثقافة تسويقية إلى حد ما من قبل العاملين في مكتبة جامعة جيجل لمفهوم خدمات المعلومات وتسويقها إلى أن هذه المفاهيم الصحيحة لا تطبق في الواقع.
- مكتبة جامعة جيجل لها إمكانيات مادية وتكنولوجية وبشرية مؤهلة يمكن أن تساعدها على وضع استراتيجية ناجحة لتسويق خدماتها.

وتلتقي هذه الدراسة مع موضوع بحثنا في: أن كل من الدراستين تتبعا نفس المنهج والعينة وكذلك نفس مكان الدراسة وكل من الدراستين تدرس تفعيل الخدمات المعلومات.

ولقد إستفدنا من هذه الدراسة في الجانب النظري وخاصة الجانب المنهجي من حيث صياغته وبناء إستمارة الدراسة.

الدراسة الثالثة: رسالة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات تحت عنوان الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية، طبقت بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، من إعداد الطالب غانم نذير. جامعة منتوري قسنطينة فيفري 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- إبراز دور المكتبات الجامعية كنظم توثيقية تلعب دورا أساسيا في تحقيق الأهداف البحثية للجامعة، كذلك التعرف على الأسباب والعوامل التي تعيق المكتبات الجامعية في تطوير خدماتها بالإضافة إلى دراسة المشاكل التي تواجه مكتبات مؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة وكيفية حلها من خلال تطوير الخدمات الالكترونية.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها: أن المكتبات الجامعية لهذه المؤسسات التي كانت محل الدراسة لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض لخدمات الكترونية يرقى إلى تطلعات واحتياجات الأساتذة والباحثين المستفيدين من خدماتها بسبب ضعف المحتوى المعلوماتي والخدماتي الذي تتيحه عبر صفحاتها على شبكة الانترنت، كذلك التخطيط الغير جيد لمشاريع الحوسبة التي قامت بها، والتي جاءت لسد احتياجات ظرفية وآنية دون النظر إلى تأثيرها على الخدمات المقدمة على المدى المتوسط و البعيد.

وتلتقي هذه الدراسة مع موضوع بحثنا في:

- التعرض إلى الخدمات الالكترونية في المكتبات الجامعية.

وقد إستفدنا من هذه الدراسة في جانبها النظري في شقيها النظري والمنهجي

خطة الدراسة:

قمنا بتقسيم البحث إلى أربعة فصول اثنين منها للجانب النظري وفصلان للجانب الميداني وكل فصل من فصول هذه الدراسة يعالج عنصرا من العناصر التي نراها مهمة لتناول الموضوع وذلك وفق ما يلي:

الفصل الأول: كان بعنوان تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المفاهيم والتطبيقات مقسم إلى ثلاثة أقسام حيث تطرقنا في القسم الأول إلى المكتبات الجامعية بتعريفها وأنواعها وخصائصها وكذلك وظائفها وتبيان أهدافها أما القسم الثاني فتطرقنا تكنولوجيا المعلومات

في المكتبات يندرج فيه تعريف وتاريخ تكنولوجيا المعلومات في المكتبات كذلك أنواعها وتبيان أهميتها، وفي القسم الأخير تطرقنا إلى أهم التطبيقات المستخدمة في المكتبات منها الحواسيب والبرمجيات والشبكات وكذلك قواعد البيانات والماسح الضوئي.

الفصل الثاني: وكان تحت عنوان الخدمات المكتبية في ظل التطور التكنولوجي يندرج تحته القسم الأول بعنوان الخدمات المكتبية تناولنا فيه ماهية الخدمات المكتبية من تعريف ومتطلبات وأنواع الخدمات المكتبية إضافة إلى الخصائص والأهداف والمتطلبات، أما القسم الثاني كان بعنوان تفعيل تكنولوجيا المعلومات للخدمات المكتبية تندرج تحته الخدمات الفنية وتطرقنا فيه إلى أهم الخدمات من فهرسة وتصنيف وتكشيف وكذلك التزويد، وأم أخر قسم فكان للخدمات المباشرة.

الفصل الثالث: خصص لإجراء الدراسة الميدانية التي انطلقت من وصف مكان الدراسة وهي المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة قطب –شتمة– من ناحية موقها وهيكلها التنظيمي والتعريف بأهم الخدمات التي تقدمها والرصيد المتوفر بها حاليا ظف إظافة إلى التجهيزات والإمكانيات المادية والبشرية مع ذكر البرمجية المستخدمة بالمكتبة.

كما تم في هذا الفصل إلى تحديد مجالات الدراسة والعينة المستخدمة، إضافة للوسائل المعتمدة لجمع البيانات الكفيلة بالإجابة على الإشكالية التي قامت عليها الدراسة.

الفصل الرابع: وخص هذا الفصل لتفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية المجمعة من إستمارة الإستبيان لنستخلص النتائج العامة والنتائج على ضوء الفرضيات التي إقترحناها مسبقا كأجوبة عل إشكالية البحث مع وضع بعض الإقتراحات لبعض الصعوبات التي تعلني منها المكتبة المركزية.

11.صعوبات الدراسة

الدراسات العلمية دائما تكون مكللة بالصعوبات والتضحيات تلك الصعوبات هي التي تضفي على الدراسات سمة الجدية و الموضوعية، فلا نكاد نجد دراسة خالية من الصعوبات، أما بخصوص العوائق والصعوبات التي واجهتنا عند القيام بهذه الدراسة نلخصها في:

- عدم توحد المصطلحات العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات التي لم تعرف طريقها إلى التوحيد.
- تشعب جزئيات موضع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات وصعوبة التحكم فيه.

تمهيد

عرفت المكتبات الجامعية في السنوات الأخيرة تحولات عميقة نتيجة الانفجار المعلوماتي وما تبعه من إبتكارات في تكنولوجيا المعلومات، حيث أن المعلومات تتزايد يوما بعد يوم وكذلك التكنولوجيا المرافقة لتسييرها وبثها وإسترجاعها هي تطور مستمر، هذان العاملات أحدثا ضغوطات كبيرة جعلت المكتبات الجامعية تبحث عن أنجع الطرق للتكيف مع هذه المعطيات الجديدة لمواجهة التحديات التي فرضها عليها المحيط، كما وجب عليها ذلك أن تستجيب للمتطلبات التي تمليها عليها الجامعة لبلوغ أهدفها وذلك من خلال تبنيها لمختلف التطبيقات التكنولوجية للمعلومات.

1. المكتبات الجامعية

1.1. تعريف المكتبة الجامعية

تعددت التعاريف الخاصة بالمكتبة الجامعية إذ عرفها الكثير من المختصين كل من وجهة نظره:

حيث عرفها سعيد أحمد حسن بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو المعهد، حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها من أجل خدمة الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد منظمة تنظيما مناسبا لخدمة طوائف معينة. **(مدادحة، 2014، ص 51)**

كما عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها: مكتبة أو نظام من المكتبات تدعمه وتديره الجامعة، لمقابلة الإحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات.

ويرى البعض بان المكتبة الجامعية مرتبطة بالمكتبات الأكاديمية و تمثل جزء منها حيث تشير بعض الدراسات بأن المكتبات الاكاديمية عبارة عن مكتبات موجودة في معاهد التعليم المتوسط، كما تشمل مكتبات الكليات، والمكتبات الاكاديمية على التشكيل المكتبي الجامعي بكل ما تحتويه من مكتبات مركزية ومكتبات فرعية. **(علوي و المالكي، 2006، ص31)**

1.2. أنواع المكتبات الجامعية

إذا كان للمكتبة المدرسية أقساما من المركزية ومكتبة صف ومكتبة مادة فإن للمكتبة الجامعية أقساما كذلك، وبخاصة عندما يكبر حجم المؤسسة الجامعية وتتباعد مبانيها ويزداد عدد طلابها وأساتذتها فإذا كان حجمها محدودا، وطلبتها قليلي العدد لم تكن لها الحاجة إلى استحداث أقسام للمكتبة. **(الترتوري، الرقب، و الناصر، 2008، ص 143)**

أ-المكتبة المركزية: وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في إقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات وندوات المحاضرات ومعارض وغيرها.

ب-مكتبة الكلية: وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كلية محددة، ومن فوائدها أنها تتيح للطلبة المجال لإستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات فإذا لم تكن في الكلية مكتبة، ثقلت همتهم عن التوجه إلى المكتبة المركزية لبعدها وللوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها، ومن فوائدها كذلك أنها تخفف الزحام في المكتبة التي قد لا تستطيع إستعاب طلبة المؤسسة في حال إقبالهم عليها. **(قطر، 2011، ص 64،65)**

ج-مكتبات المخابر: تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بالمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة وهذه الأخيرة كانت أصلا

موجودة بمكتبات الكليات، ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات ومع مرور الوقت أصبحت تظم رصيدا مهما من الوثائق والمواد، بشكل لا يمكن الإستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة كما أن هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وإرتباطها بشبكة الأنترنت.

د- مكتبة الأقسام والمعاهد: ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات، وتعدد التخصصات العلمية، مما إستدعى فتح أقسام جديدة، نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين، وهذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية في تلبية جميع إحتياجات القراء، مما دفعها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد، وقد تطورت هذه المعاهد، وقد تطورت هذه الفروع ونمت شيا فشيئا بالكتب والوثائق، مما جعلها في مكان الاستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال الخدمات الفعالة التي تقدمها وهذا أعطاها فيما بعد صفة المكتبات بعد أن كانت مجرد فروع للمكتبة المركزية أو مركز للوثائق. **(بوغمبور، 2012، ص 95،94)**

3.1. خصائص المكتبات لجامعية

هناك بعض الخصائص التي تتمتع بها المكتبات الجامعية منها:

- تنوع مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة الجامعية من دوريات، كتب، مخطوطات، تقارير، رسائل جامعية بالإضافة إلى الوسائل السمعية البصرية المصغرات، والمواد في شكل محسب، في شكل مليزر ومن أهم الأوعية الفكرية تقتنيها المكتبة الجامعية لدرجتي الدكتوراه والماجستير، وفي بعض الأحيان تكون هي المصدر الوحيد للحصول على هذا النوع من مصادر المعلومات.
- تعدد المواضيع الخاصة بمصادر المعلومات التي تقتنيها، فالمكتبة المركزية تقتني مختلف الموضوعات المعرفية أما مكتبات الكليات والأقسام فتقتني تبعا للتخصص

والتخصص إلى غاية التخصص الدقيق لهاته الكليات والأقسام.

- تعدد فئات المستفيدين من طلاب في المرحلة الجامعية الأولى، طلاب في الدراسات العليا، هيئة التدريس، باحثين سواء من داخل الجامعة نفسها أو خارجها وموظفين وقد أدى هذا النوع في فئات المستفيدين إلى التنوع في الأغراض استخدام المكتبة من أغراض تعليمية بحثية وثقافية في بعض الأحيان. **(المدادحه ، 2012، ص 43)**

4.1. وظائف المكتبة الجامعية

تقوم المكتبة الجامعية عادة بالوظائف الآتية:

- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة من مصادر المعلومات المطبوعة والسمع بصرية والمحسوبة التي تربط ارتباطا وثيقا بالتخصصات المتوافرة، بالبرامج الأكاديمية، وبالبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- تنظيم المجموعات وما يتضمنه ذلك من فهرسة، تصنيف، تكشيف، واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها. **(عمر، 2008، ص 91)**
- الاتصال والتعاون بين المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات المختلفة سواء كان ذلك على الصعيد المحلي أو الوطني أو الدولي.
- تسويق مختلف النشاطات وخدمات المكتبة الجامعية من خلال ما تصدره من منشورات وأدلة ببليوغرافية وأدوات وعبر مختلف تقنيات التسوق.
- حصر الانتاج الفكري من خلال ما تقوم بإعداده من القوائم الببليوغرافية المختلفة. **(ديخن، 2015، ص 41)**

5.1. أهداف المكتبة الجامعية

في إطار أهداف الجامعة التعليمية والبحثية واحتياجات المجتمع على حد سواء،

فليس هناك إدارة أو قطاع أكثر إرتباطا بأهداف الجامعة كمكتبتها الجامعية فالمكتبة الجامعية ركن أساسي من أركان التعليم العالي ووسيلة مهمة من وسائل تحقيق أهدافها ويمكن أن نحدد الأهداف التي تقع على عاتق المكتبة الجامعية فيما يلي:

- تنظيم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي في الجامعة أو الكلية عن طريق إختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.
- المشاركة في تطوير علم المكتبات عن طريق العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين عن طريق عقد الدورات التدريبية ورفع مستواهم المهني وعقد المؤتمرات والندوات وإلقاء المحاضرات والبحث في كل ما يساهم في تطوير المكتبات والمعلومات. **(إسماعيل ، 2009، ص 250)**
- خدمة التكامل في المناهج عن طريق إذابة الحواجز التقليدية بين المقررات الدراسية، وتوفير المراجع والكتب التي تدعم المناهج الدراسية، وتساند النشاطات التعليمية للجامعة وتتناسب مع مستويات المختلفة للطلبة.
- تنمية المهارات في إستخدام الكتب والمكتبات لدى الطلبة وتمكينهم من الإستخدام الواعي والمفيد لمحتويات المكتبة وخدماتها.
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات. **(عباس، 2015، ص111)**
- تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الغعارة والدوريات والمراجع....الخ
- تدريب المستفيدين على حسن إستخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة **(الدباس، 2008، ص 92).**

2. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

1.2. تعريف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

تعددت التعاريف لمصطلح تكنولوجيا المعلومات بسبب سرعة تطورها من جهة والمهام التي تقوم بأدائها من جهة أخر، ودخولها مفاصل الحياة اليومية من جهة ثالثة،فمن بين التعاريف نجد تكنولوجيا المعلومات هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية. **(فتحي، 1984، ص 217).**

هناك تعريف أخر يقول أنها تعني تلك الأجهزة والمعدات والمواد التي تستخدم في عملية خزن المعلومات وإسترجاعها ومعالجتها وبثها، وتشمل الحاسب والمصغرات والأجهزة المستخدمة في إنتاجها والوسائل السمعية والبصرية والأقراص الممغنطة، والبرمجيات وأقراص الليزر وأجهزة الإتصال وغيرها من التقنيات التي تستخدم في هذا المجال. **(الجاسم، 2005، ص51)**

2.2. تاريخ إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

بدأت المكتبات في الخمسينيات من هذا القرن بإستخدام الأساليب المحوسبة لإدارة المعلومات وقد كان ذلك بإستخدام البطاقات المثقبة وأدوات الفرز والتجميع والحساب بالألة لتحليل رؤوس الموضوعات وتكرر عناوين المجلات وتطوير قوائم المصطلحات من أجل التكشيف، ونتج عن مثل هذه المحاولات كشافات متخصصة، كالكشاف الطبي (chemical abstrcts) والمستخلصات الكيمائية (Eric).

وكشاف العلوم التربوية (Index Medicus) وفي فترة ما بين (1960-1970) جرى الإنتقال من إدارة المجموعات المكتبية على أساس الحصر والرصد إلى خدمات

المعلومات الديناميكية، من خلال نظم الإتصال وتبادل المعلومات، ومن هنا بدأ الإستخدام الفعلي للحواسيب المركزية القادرة على خدمة عدد من المكتبات على أساس مشاركة الوقت. **(خطاب، 2013، ص 89)**

وفي سبعينيات بدأت تكنولوجيا الحاسوب توفر خدمات الضبط الببليوغرافي، عن طريق إستخدام قواعد بيانات مركزية تساهم عدد من المكتبات في إثرائها، مما مكن من إيجاد فهارس وخدمات الفهرسة المركزية بين المكتبات.

وفي الثمانينات دخل مفهوم المكتبة الموزعة أو غير مركزية، والمكتبة من غير جدران والمكتبة الإلكترونية، فأصبح بالإمكان استخدام المكتبة بدون حضور إلى مبنى المكتبة وذلك عن طرق الحاسوب والمودم والهاتف، وأصبح الفهرس المقروء أليا السمة الغالبة عن المكتبات، وزاد اعتماد الرواد على الأنظمة المحوسبة للبحث عن المعلومات. (الترتوري، الرقب، و الناصر، 2008، ص 261)

ويلاحظ أن التكنولوجيا التي شهدها العالم في الربع الأخير من القرن العشرين وأوائل القرن الواحد والعشرين قد قلبت مؤسسات المعلومات رأسا على عقب بل وغيرت الكثير من ملامحها إذ يلاحظ الإتجاه الواضح نحو مصادر المعلومات الإلكترونية وبأشكالها المختلفة وقواعد البيانات والتغيير الملموس في سبيل وأساليب البحث عن المعلومات، و طاعات أخرى مثل الحواسيب والإتصالات وتزايد أهمية المعلومات نفسها بإعتبارها صناعة وتجارة وتؤثر بشكل واضح في إقتصاديات الأمم. **(حشود و أمنة، 2014، ص 39)**

3.2. وظائف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

- تنمية المجموعات بإقتناء الوثائق المطلوبة حيث يلعب الحاسوب والبرمجيات وأدوات الإتصال دورهم في تحضير الطلبات وتحويلها إلى الناشرين وتوجه رسائل التذكير عند

التأخير في وصول الوثائق ومقارنة بيانات الناشرين مع فواتير ورصد الحاسبات ودفع جميع المستحقات.

- ظبط الدوريات وذلك بالتحكم في إشتراكات الدوريات من خلال دفع فواتير الناشرين والمطالبة بالأعداد الناقصة.
- إعداد كشافات ألية للوثائق بمختلف أنواعها لوضعها في متناول المستفيدين لتكون من بين الأدوات الهامة التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات والوثائق التي تخدم بحوثهم وإهتماماتهم.
- البث الإنتقائي للمعلومات وهي من أرقى الخدمات، حيث تجهز المعلومات وتصنف ثم توجه إلى الباحثين على الخط المباشر بعد التعرف مسبقا على مجال تخصص كل مستفيد و بريد إلكتروني. **(كادي، 2007، ص 17)**
- التحكم الجيد في إعارة الكتب والوثائق وإنشاء ملف مستعيرين ومتاعبة عمليات الإعارة وفق المقاييس المحددة ببرنامج الإعارة وتسيير الوثائق المعارة وبتوجيه رسائل التذكير، فعند إرجاعها وإصدار إحصائيات التفصيلية لإعارة الوثائق بأنواعها المتخصصة المختلفة والمستعيرين بمختلف شرائحهم.
- إعداد الببليوغرافيات المختلفة لإحاطة علم المستفيدين بالوثائق الجديدة و لدعم أدوات البحث الأخرى لحسن إستغلال الأرصدة الوثائقية وقد تكون هذه القوائم محسبة، كما يمكن طباعتها و وضعها في متناول المستفيدين.
- خدمات المراجع التي يمكن بواسطة الأدوات التكنولوجية توجيه القراء إلى ما يتوافق مع إحتياجاتهم مع المراجع التي تستجيب لإحتياجات الرواد مع تعريفهم بطرق بحث فيها الوصول إلى المعلومات التي يريدونها. **(كادي، 2015، ص 156)**

4.2. أنواع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

المتتبع لظهور تكنولوجيا المعلومات على مر الأزمنة يكتشف تنوع هذه التكنولوجيا حسب كل حقبة زمنية فنجد أنها تتوزع إلى:

1.4.2. تكنولوجيا التخزين والإسترجاع: عندما ضاق الإنسان ذرعا من التخزين على الحامل الورقي الذي عانى منه من مشاكل جمة إن على مستوى المكان أو الزمان أو حتى عملية البحث عند إسترجاع المعلومات، كان لا خيار أمامه سوى البحث عن وسيلة فعالة لتلبية الحاجة فكان الحل اللجوء على تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالتخزين والإسترجاع المتمثلة:

- **تكنولوجيا المصغرات الفيلمية والأشكال المسطحة:** كالميكروفيش والميكروفيلم الذين لقيا إستحسانا من طرف أغلب المؤسسات الإدارية عند ظهورها، ومنها المكتبات ومراكز المعلومات.
- **تكنولوجيا الحاسبات:** أصبحت هذه التكنولوجيا قاسما مشتركا بين بقية الوسائل التكنولوجية الأخرى، إذا و إلى أي وقت ليس بالبعيد أعتبر الحاسوب أحد الركائز الأساسية في تكنولوجيا المعلومات خصوصا لما يتمتع به من دقة وسرعة وقدرة إستعاب وألية وديناميكية في معالجة البيانات وإسترجاعها وتتكون أجهزة الحاسب من شقين، الشق المادي وهي الأجهزة والمعدات والشق الثاني الذي لا يقل أهمية عن الأول وهي البرمجيات. **(مكاوي، 1999، ص 79)**

كما عرفت مكونات الحاسوب تطوارت مذهلة على مستوى الأجهزة والمعدات والبرامج في الأونة الأخيرة بحيث، وصلت تكنواوجيا التخزين والإسترجاع مع التطورات التي عرفها الحاسوب أوج ذروتها.

2.2.4. تكنولوجيا الإتصال

وجدت تكنولوجيا الإتصال ضالتها في تكنولوجيا التخزين والإسترجاع، لاسيما تكنولوجيا الحاسبات التي ألغت حاجزي الزمان والمكان عبر إستعمال وسائل الإتصال الحديثة، والمقصود بتكنولوجيا الإتصال تلك المعدات والوسائل والأدوات التي تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن معلومات وأخبار من مكان إلى أخر بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة، و من بين أنواع تكنولوجيا الإتصال التي عرفتها البشرية نجد:

1.2.2.4. الهاتف: من الوسائل الأولى والأدم بمفهوم وسائل الإتصال المتعارف عليه اليوم.

2.2.2.4. الألياف البصرية: والتي تعتبر الحدث الأهم والمتميز في تاريخ تكنولوجيا الإتصال.

3.2.2.4. الأقمار الصناعية: بعد تحقق الوصول إلى الفضاء وتثبيت هذه التكنولوجيا وإستعمالها في الإتصالات الكونية، ساعدت بشكل كبير على تطور الإتصالات فيما ظهرت مجموعة من التكنولوجيات الجديدة للإتصال كالكابل المحوري والميكروفيلم، و الإتصالات السلكية والرقمية والتلفزيون الرقمي والأنترنت وغيرها من الوسائل. **(مراد، 2008، ص115)**

5.2. أهمية تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

لقد كان لإختراع الطباعة أثر كبير في المخزون العلمي الإنساني إلى درجة كبيرة لا يمكن مقارنتها بما سبقها قبل هذا الحدث الهام، مما شجع المهتمين بعلم المكتبات على إنشاء نظم التصنيف وإعتماد الأساليب العلمية في الفهرسة والتصنيف والإستخلاص ونحن اليوم أمام ثورة المعلومات والإتصالات، نلاحظ أن الطرق التقليدية التي كانت تستخدم في النظم الورقية، لم تعد صالحة لمواجهة الكم الهائل في حجم المعلومات الذي

بلغ حدا، جعل المختصين يستنبطون مصطلحا لوصف هذه الظاهرة بـ (الإنفجار المعلومات) ولا شك أنه حدثت تأثيرات عديدة لثورة المعلومات والإتصالات، و تظهر تأثيرات أخرى بشكل يومي **(خطاب، 2013، ص 86)**

ولصعوبة حصرها يمكن الإشارة إلى بعضها:

- إشاعة إستخدام الأقراص المدمجة (CD-ROM) المخزن عليها مواد معرفية مختلفة وتوفرها في المكتبات العامة والمدرسية والجامعية، وذلك للإختيار بواسطة الباحثين والمعلمين والمحتاجين لمثل هذه المواد المعرفية.
- يمكن البحث عن عناوين الكتب التي تغطي مجالا معينا يطلبه المستفيد و ذلك بصورة سريعة من خلال برامج حاسوبية، و إذا لم تكن النتائج مرضية للمستفيد تستطيع الإستعانة بشبكة الأنترنت للنفاذ إلى فهارس المكتبة البريطانية، أو مكتبة الكونغرس الأمريكية، ويمكن للمستفيد يمكن للمستفيد الحصول على كل هذه المعلومات مطبوعة خلال دقائق معدودة وفي فترة زمنية وجيزة.
- يتم إستخدام قواعد البيانات متقدمة تستعيين بركائز متخصصة، وذلك لإختزان المعارف المختلفة و المتزايدة بشكل كبير في مقالات وكتب وتقارير ونشرات وغيرها، وتقوم بعض المنظمات العلمية بتحديث هذه القواعد بصورة تعاونية مع المؤسسات المشابهة لها وتصور القوائم المحدثة سنويا على أقراص مدمجة وتوزيعها بهدف تعميم الفائدة منها **(شنيقل، 2012، ص 95،96)**.
- بدلا من إصدار نشرات الإحاطة الجارية شهريا تستطيع المكتبات الحديثة إصدار هذه النشرات بشكل يومي من خلال موقعها على شبكة الأنترت، ودون أن تتكلف جهود الطباعة و نفقات الإرسال البريدي.
- تستطيع المكتبات اليوم نشر كشافات ومسستخلصاتها ونظم إسترجاع المعلومات الخاصة بها من خلال موقعها على شبكة الأنترنت، وبالتالي يستطيع المستفيد الحصول

على هذه المعلومات وهو في مكتبة أو بيته، مما يسهل عليه تحديد الكتاب أو المقال المطلوب وبالتالي طلب تصويره. **(الترتوري، الرقب، و الناصر، 2008، ص 284،285)**

3. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

1.3. الحاسوب

1.1.3. تعريف الحاسوب: كلمة (computer) كلمة إنجلزية، اشتقت من الفعل يحسب أو يعد (To compute) وقد إستخدمت مصطلحات عربية عديدة للدلالة على الكومبيوتر مثل الرقابة / الحاسب الإلكتروني/ الحاسب الألي / العقل الإلكتروني.....الخ. **(بدر، 2000، ص 28)**

- هو جهاز يتلقى مجموعة من المدخلات في صور بيانات ليقوم بإختزالها وإسترجاعها أو معالجتها وترتيبها ومقارنتها وفقا لأوامر وتعليمات يحتويها برنامج معين بغرض إخراجها كنتائج أو معلومات أو إيجابيات. **(المعطي، 1994، ص 17)**
- هو جهاز إلكتروني له القدرة على إستقبال البيانات وإختزانها ومعالجتها ذاتيا بواسطة برامج أو تطبيات تشمل على تعليمات لإنجاز مهمة معينة، وهو ألة مكونة من عدد من المعدات (hardware)، تتعامل مع بيانات (Data) ومجموعة من التعليمات تسمى البرامج (Software) يعمل على إدارتها أشخاص (Peopleware) .

2.1.3. أنواع الحاسوب

1.2.1.3. حواسيب شخصية: وهي التي نراها في المنازل والمكاتب ويستعمل مصطلح الحاسوب أو الكمبيوتر بشكل عام في الإشارة إلى الحواسيب الشخصية. **(غرارمي، 2012، ص 17)**

2.2.1.3. الحواسيب الكبيرة: وهي حواسيب كبيرة الحجم، ذات سرعة عالية، وذاكرة كبيرة جدا ويستخدمها أفراد كثيرون في أن واحد، وهذا النوع غالي الثمن، ويستخدم في الوزارات والجامعات والشركات الكبيرة.

3.2.1.3. الحواسيب العملاقة: وهي حواسيب خاصة وذات سرعة هائلة، وقدرات عالية جدا، وغالية الثمن وسرعة تداول البيانات فيها تقاس بالميكروثانية، وتستخدم عادة في الأحاث العلمية الضخمة مثل أبحاث الفضاء. **(سعادة، 2007، ص 34)**

4.2.1.3. حواسيب كفية: وهي أجهزة صغيرة لا يتجاوز حجمها كف اليد تستخدم في إجراء بعض المهام الحاسوبية البسيطة كحفظ البيانات الضرورية والمواعيد.

5.2.1.3. حواسيب مدمجة: وهي الحواسيب الموجودة في العيد من الأجهزة الإلكترونية والكهربائية في هذه الأيام، إذ أن العديد من الأجهزة تحتوي حواسيب لأغراض خاصة. فمثلا توجد حواسيب في الهواتف السيارات وأجهزة الفيديو والطائرات وغيرها. **(غرارمي، 2012، ص 18)**

3.1.3. مكونات الحاسوب

تشترك جميع الحواسيب سواء كانت إلكترونية أو رقمية في إنها مكونة من ثلاث وحدات أساسية هي :

3.1.3 وحدات الإدخال: يتلقى الحاسوب البيانات الخاصة لمشكلة معينة والبرنامج المطلوب لحلها عن طريق وحدات، نذكر منها:

أ- وحدة قراءة الحبر الممغنط.

ب- وحدة قراءة الحروف الضوئية.

وحدة التشغيل المركزية:

تعتبر هذه الوحدة القلب النابض للحاسوب، حيث أنها الوحدة الرئيسية في الحاسوب، وتحتوي على كل الإمكانيات الضرورية للتخزين وتداول البيانات وأوامر التحكم، وضبط جميع العمليات الداخلية للحاسوب وهي تحدد سرعته وقدرته. **(جديدي، 2006، ص 86)**

وحدة الإخراج:

وهي وحدات هدفها إستقبال المعلومات والبيانات من وحدة المعالجة المركزية وتحويل هذه المعلومات إلى الصور المطلوب إخراجها ومن أمثلة هذه الوحدات الطابعة و الشاشة والميكروفيلم وكروت الصوت وكروت إخراج الفيديو وغيرها. **(الخوري، 1994، ص 77)**

4.1.3. إستخدام الحاسوب في المكتبات

أستخدم الحاسوب منذ أكثر من عشرين سنة في ضبط الأعمال الروتينية بالمكتبة وأدائها بكفاءة وسرعة بالغة عن طريق الإستعانة بالتسجيلات المقروءة أليا، وذلك في عمليات التزويد، التسجيلات الببليوغرافية، الفهارس، الإعارة، الحاسبات والميزانية.

ويمكن إبراز أهم وظائفه في المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

- إقتناء المعطيات الموجهة للمعالجة وذلك بواسطة الذاكرات المختلفة.
- الإحتفاظ بالمعطيات الذاكرة في إنتظار معالجتها وإعادة إستعمالها.
- معالجة المعطيات بواسطة نظام التشغيل التطبيقي المناسب.
- الحصول على نتائج من خلال الشاشة والطابعات أو الذاكرات الثانوية. **(كاتب، 2014، ص 18)**

2. قواعد البيانات

1.2. تعريف قواعد البيانات: Database

قاعدة بيانات تحتوي على مجموعة من التعليمات المنتظمة التي تمثل قاعدة البيانات متكاملة لأداء عمل ما. **(قاري، 2000، ص85)**

ويمكن اعتبارها مخزن لكافة البيانات ذات الأهمية والقيمة بالنسبة للمستفيدين . **(السالمي، 2008، ص 244)**

من كما تعرف على أنها: قاعدة البيانات هي عبارة عن ملف مكون من مجموعة من التسجيلات تضم مجموعة من الحقول، و كل حقل من هذه الحقول يتضمن البيانات، ونظام قاعدة البيانات يتكون من عدد من الملفات المرتبطة فيما بينها منطقيا، وكلها مجتمعة تكون قاعدة البيانات. **(مطيع، 2011، ص 23)**

2.2. مكونات قواعد البيانات

تتكون قواعد البيانات من عدة مكونات وهي على النحو التالي:

1.2.2. البيانات: يمكن أن تكون حروف أو أرقام أو إشارات أو كلمات أو بعض الجمل الناقصة غير المنظمة التي ليس لها دلالات أو معني محدد ولا يمكن اعتمادها لفهم شيء ما إلا بعد إستكمال المعنى. **(السمرائي و عجمية، 2009، ص 20)**

2.2.2. الحقول: هو عنصر محدد داخل السجل ويرتبط بنوعية خاصة من المعلومات، ويمكن القول بأنه اللغة الأساسية في قواعد البيانات ،وهو مخصص لتخزين بيان واحد أو معلومة واحدة.

3.2.2. التسجيلات: مجموعة البيانات المخزنة في الحقول والتي تخص عنصر واحد. ويعتبر السجل الوحدة المتداولة من البيانات التي تزودنا بالمعلومات الصحيحة، وتتعلق بحدث أو موضوع معينه وهي تعامل كوحدة واحدة **(محمود، 2000، ص 59)**.

4.2.2. الملفات: تمثل الملفات مجموعة محددة في القيود أو التسجيلات في القاعدة البيانات وبعبارة أخرى فهي جميع التسجيلات لقاعدة بيانات تخزين في الملف، وقد تشمل قاعدة البيانات الواحدة على مجموعة من الملفات. **(النوايسة، 2002، ص 458)**

3.2. خدمات قواعد البيانات:

تتعدد خدمات بنوك وقواعد المعلومات وتتفاوت بين بنك وآخر ويمكن أن نذكر هذه الخدمات في:

- إعطاء معلومات فورية للمستفيدين بما فيها المعلومات البيبليوغرافية والنصية بمختلف أنواعها وأشكالها.
- تقديم معلومات عن الكثير من المواضيع مع إيجاد العلاقة بينها تبعا لرغبات المستفيدين.
- تقديم معلومات متنوعة تبعا للتخصص بنك المعلومات وإمكاناته مثل تراجم العلماء وأدلة الدوريات العامة والمتخصصة. **(السمرائي و عجمية، 2009، ص 154)**

4.2. أهداف قواعد البيانات

إن الأهداف الأساسية لقواعد البيانات هي:

- التركيز على تصميم البيانات بحيث يكون خالية من التكرار، والإكتفاء بإدخال كل عنصر منها مرة واحدة فقط وإن كانت مطلوبة كجزء من تراكيب بيانية أخرى.
- تحقيق إدارة البيانات أكثر تماسكا وإنتظاما، إذ سيكون من السهل ضبط النمو في قواعد البيانات و تنسيقه.

- الإشتراك في إستخدام قواعد بيانات والإستفادة من قاعدة البيانات ذاتها قي القيام بأكثر من مهمة. **(زيان، 2010، ص 142)**

3. الشبكات

1.3. تعريف شبكات المعلومات

هي مجموعة من الحواسيب ترتبط بخطوط إتصال سلكية ولا سلكية من خلال بروتوكولات وبرمجيات تمكن المستخدمين المشاركة في المواد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بين المشاركين. **(غرارمي، 2012، ص126)**

ويذكر بيكر(biker) الشبكة إشتراك بين مكتبتين أو أكثر اشتراكا رسميا لتبادل المعلومات بين الأعضاء، و تطوير وسائل إتصال النعلومات للمستفيدين.

كما يذكر الشامي وحسب الله في معجمهما الموسوعي تعريفا جامعا للشبكة بأنها عبارة عن مؤسسات أو أكثر تشتركان معا في نمط عام للتبادل المعلومات. **(عفيفي، 1994، ص 20،21)**

2.3. أنواع شبكات المعلومات:

1.2.3. الشبكة المحلية (LAN) Lacal Area Network

ترتبط الشبكة المحلية بين الحواسيب مجموعة عمل أو داخل إدارة أو مبنى، و يتحدد موقعها المادي وفقا لبنيتها، وهي تحقق الإتصالات في المناطق الجغرافية المتوسطة مثل المكتب الواحد أو الطابق الواحد أو المبنى الواحد أو مجموعة من المباني المتلاصقة.

2.2.3. الشبكة الإقليمية Metropolition Area Netork (MAN)

يغطي هذا النوع من الشبكات مدينة كبيرة أو قرية، و أفضل مثال عليها هو شبكة كيبل التلفزيون المتوفر في العديد من المدن الكبرى في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تعمل هذه الشبكات بنفس مبادئ عمل الشبكات واسعة الإنتشار إلا أنها مقيدة بمنطة جغرافية أقل سعة ،تصل إلى حدود مدينة أو مقاطعة معينة بحيث لا تزيد المسافة عن حوالي عشر كيلمترات. (**الطيطي، 2009، ص 59**)

3.2.3. الشبكة الموسعة Wide Area Networks (WANS)

ومما هو واضح فإن هذا النوع من الشبكات تمتد إلى مسافات جغرافية واسعة ويشمل الربط والإتصال فيها عادة على أشكال متنوعة من الكابلات المتطورة، ولذلك الإتصالات الفضائية وتكنولوجيا الموجات الدقيقة أو تكنولوجيا المايكروويف.

ومن أفضل الأمثلة عليها شبكة الانترنت التي تغطي ليس فقط قارة من القارات بكل الكرة الأرضية بمجملها، حتى اصبح العالم يشبه العنكبوتية في تداخل وتشابك الإتصالات بها والروابط العديدة التي تربط كل الدول، جعلت من العالم عبارة عن قرية صغيرة تنتقل فيه المعلومات من قارة إلى اخرى في لمح البصر. (**بلخيري، 2005، ص 33**)

4. أشكال الشبكات

هناك عدة أنواع رئيسية من بنيات وأشكال الإتصال المستخدمة وهي:

1.4. الشبكات الخطية: تكون فيها كل الحواسيب والوسائل الأخرى مرتبطة إلى حاسوب مضيف واحد مثلا خمسة أجهزة حاسبات آلية تحتاج إلى خمسة كابلات لتوصيلها بجهاز المركزي، ولذلك تنتقل الإشارات بين هذه الاجهزة من خلال الجهاز المركزي.

ومن مزايا هذا النوع من الشبكات سهولة تراسل البيانات وتعديلها وتحديثها بسبب كون مثل تلك البيانات موجودة في جهاز مركزي واحد.

2.4. الشبكة الدائرية أو الحلقية: حيث تكون كل الحواسيب مرتبطة بواسطة حلقة أو دائرة كهربائية مقفلة.

ومن مزايا هذا النوع أنها قليلة التكاليف المالية، بالنظر لوجود خط تشغيل رئيسي واحد لنقل البيانات، كذلك تمتاز بسرعة نقل البيانات والمعلومات منها ،كما يمكن إظافة أجهزة ومستخدمين جدد إلى الشبكة بسهولة ولا تعاني هذه الشبكة من تصادم في البيانات وانه من السهولة إدارته. **(قنديلجي و السمائري، 2009، ص 70-71)**

3.4. شبكات نجمية: هي من أوائل الشبكات التي ضهرت في هذا المجال وقد سميت بهذا الإسم لأن شكلها يشبه النجمة حيث يكون الحاسوب الرئيسي وسط والحواسيب الاخرى حوله ومرتبطة، وهي من أبسط الشبكات حيث يعمل الحاسب المركزي كنظام تحكم يتم من خلاله السيطرة على كلفة أنواع الإتصالات بين الأجهزة المتصلة. **(السالمي ،2007، ص 361)**

4.4. إستخدام الشبكات المعلومات في المكتبات

يقصد بالشبكة المعلوماتية في المكتبات ومراكز المعلومات مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير متجانسة، تتفق فيما بينها على تشاطر المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الإتصال الحديثة فهي إذن مشروعات تعاونية توفر فرص لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات عن طريق التوزيع أو البث، ومن خلال وسائل الإتصال عن بعد وتتعاون الشبكات في مجالات عديدة أهمها:

- الإقتناء والتزويد التعاوني والمركزي، أي إقتناء وشراء مصادر المعلومات بمختلف أنواعها.

- توثيق المعلومات المدخلة في أنظمة المعلومات المحوسبة كعمل الكشافات والمستخلصات الخاصة بمقالات الدوريات.
- خدمة الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي للمعلومات.
- الدخول إلى شبكة الانترنت وإستثمار مواردها المتعددة. **(مراد، 2008، ص 102)**

4. البرمجيات الوثائقية

1.4. تعريف البرمجيات الوثائقية: يعبر مصطلح البرمجيات الوثائقية عن برامج المعالجة للوثيقة حيث تكون منظمة ومخصصة لمعالجة المعلومات التي تتعلق بالميدان الوثائقي وتعالج وتخزن وتسترجع المعلومات، ومن هنا فكل البرمجيات التي تتصل بمختلف عمليات السلسلة الوثائقية وإمكانية إسترجاعها. **(ساكر و تباني، 2011، ص20)**

2.4. أنواع البرمجيات الوثائقية

1.2.4. برمجيات وثائقية ذات نظم فرعية: تميزت أولى البرمجيات الوثائقية بكونها نظام فرعي واحد،حيث أهتمت أولى المكتبات عند إستخدامها الحاسب الألي بميكنة عملية الإعارة نظرا لما تتميز به هذه العملية من تكرارات روتينية في العمل، حيث قامت جامعة تكساس بإستخدام البطاقات المثقبة لتحديد بعض الإحصائيات الخاصة بالتزويد، كما قامت مكتبة كاليفورنيا بمشروع تجريبي يتمثل في تحويل السجلات وعددها 70 سلسلة إلى الشكل المقروء أليا بالإضافة إلى صياغة قائمة بالأعداد الشهرية، مع قائمة كل ما تملكه المكتبة. **(بخاري، 2006، ص 37)**

2.2.4. برمجبات متكاملة: وهي برمجيات التي صاحبت التطور الذي حدث في مكونات المادية للحاسب وهي تعتمد على بناء تسجيلة الببليوغرافية في ملف رئيسي مع بناء ملفات فرعية في نفس النظام، حيث يؤدي جميع الوظائف جملة واحدة. **(كادي، 2007، ص 36)**

3.4. أهمية البرمجيات الوثائقية للمكتبات الجامعية

تعتبر المعلومات من العوامل المهمة التي تساعد في تقديم المجتمع وتطوره، وفي إتخاذ القرارات التي يتوقف نجاحها على مدى توفير المعلومات الكافية ذات الكمية والنوعية وفي الوقت المناسب، وهنا تلعب وسائل الوصول إلى المعلومات الدور الأساسي والسرعة التي تنتج بها المعلومات.

والوفرة التي خلقت مشاكل جمة على صعيد الوصول إليها والتحكم فيها ومن هذا المنطلق تكمن أهمية البرمجيات الوثائقية داخل المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات نظرا لمل تملكه هذه التقنية من قدرة على توفر المعلومات الضرورية عند الحاجة إليها. **(نقاش، 2011، ص 25)**

4.4. نماذج عن البرمجيات الوثائقية المستخدمة في المكتبات

1.4.4. برمجيات الأفق (horizon): ويسمى النظام الآلي لإدارة المكتبات العربية، وهو نظام لإدارة المكتبات بمختلف أنواعها وأحجامها وإجراءاتها بدعم المكتبات العربية الثنائية ة الثلاثية اللغة (عربي / إنجليزي /فرنسي) وفقا للمعايير والمواصفات العالمية.

صمم النظام وفق تقنيات النظم المفتوحة بإستخدام معمارية المستفيد/الخادم server architectura/client وهو نظام مفتوح على مجموعة من محطات التشغيل الطرفية وأجهزة الخادم و بيئة الشبكات. **(الدبيس، 2014، ص 102)**

2.4.4. برمجية KOHA: وهو برمجية مكتبات مجانية متكاملة تخضع لاتفاقية

البرمجيات المفتوحة المصد GPL، ولديه كل المميزات الأساسية التي تحتاجها المكتبات لادارها، فهو يستخدم في المكتبات العامة والمكتبات الجامعية ومكتبات المتاحف

والمكتبات الشخصية وعلى الرغم من أنه مناسب للمكتبات الصغيرة والمتوسطة الحجم إلا أنه بدأ ينتشر بين المكتبات كبيرة الحجم حاليا. **(غرارمي، 2012، ص78)**

3.4.4. برمجية MINISIS: نظام علائقي متكامل متعدد اللغات (إنجليزي، فرنسي، عربي، إسباني، صيني...الخ.) مصمم خصيصا لإدارة نظم المعلومات في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات. **(الدبيس، 2014، ص 104)**

4.4.4. برمجية اليسير: برنامج اليسير هو برنامج لإدارة المكتبات ومراكز مصادر التعليم وهو مناسب للمكتبات الصغيرة والمتوسطة، التي لا يزيد عدد الأوعية فيهاعن 50000 خمسين ألف كتاب سواء كانت هذه البرمجيات خاصة أو عامة. ويقوم البرنامج بإدارة عمليات الفهرسة والإعارة كما يقدم خدمات متعددة في البحث والتقارير. **(الدبيس، 2014، ص 108-109)**

5. الماسح الضوئي

1.5. تعريف الماسح الضوئي

هو جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المطبوعة والمصورة والمخطوطة والمرسومة، إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة من طرف جهاز الحاسوب وتخزينها في ذاكرته. **(عكنوش، 2010، ص 180)**

2.5. إستخدامات وتطبيقات الماسح الضوئي

من الممكن إستخدام تكنولوجيا الماسح الضوئي في مجالات عدة منها:

- براءات الإختراع.
- المخطوطات.
- الوثائق الإدارية والمعاملات الرسمية.

- جوازات السفر.
- الأعمال الفنية التشكيلية.
- الخرائط والرسومات...الخ. **(الحمزة، 2008، ص 105)**

3.5. مزايا إستخدام الماسح الضوئي في المكتبات

من المميزات التي تجعل المستفيدين والعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات اللجوء إلى وسيلة المسح الضوئي نجد:

- يستخدم الماسح الضوئي كبديل على لوحة المفاتيح (KEYBOARD) التي تحتاج إلى مجهود أكبر والتي يمكن أن تتعرض إلى مشاكل ألية معرقلة لإدخال البيانات إلى الحاسوب.
- بالإمكان الحصول على نسخ طبق الأصل من الأصول الورقية والوثائقية المطلوب معالجتها بالماسح الضوئي وإدخالها في ذاكرة الحاسوب.
- ضمان إنتاج نوعية عالية الجودة من المخرجات ،حتى في حالة تكون الوثيقة الأصلية ضعيفة الجودة أو التشويش والتنويه بفضل إمكانات البرامج المستخدمة.
- إمكانية إستثمار قدرات الماسحات في عرض الصور والرسومات والمخططات في المؤتمرات واللقاءات عن بعد وبدقة عالية، عن طريق الحواسيب المستخدمة في مواقع المشاركين من مواقع جغرافية مختلفة ومتباعدة.
- السرعة الكبيرة في مسح وتصوير الوثائق والتعامل مع معلوماتها وإدخالها في ذاكرة الحاسوب. **(الدباس، 2008، ص 350)**

خلاصة الفصل:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات شريكة المكتبي في تطور و تقدم المكتبة الجامعية،و تشير معظم الدراسات والإتجاهات الحديثة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تستمر في

التطوير وبالتالي يمكن ذلك في تطوير المكتبة حيث مازالت تكتب تاريخها الذهبي الذي لم يكتمل بل أن التطورات التي تحصل في هذا المجال باتت مفاتيح للدخول إلى المكتبات والتأثير في ما تقدمه من خدمات.

تمهيد:

نظرا للتطور التكنولوجي الرقمي وكذا الإنفجار المعلوماتي الكبير، ومع تزايد الإحتياجات والطلبات للمعلومات بأنجح وأسهل الطرق، عرفت الخدمات المكتبية تغيرات واسعة على جميع المستويات سواء كان النوع أو حتى محتواها العلمي وكيفية الوصول إليها وتبعا لهذه الضغوطات كان لزما على المكتبات تحسين خدماتها لمواجهة التحديات وتفعيل خدماتها بإستخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في مختلف وظائفها وخدماتها.

1. الخدمات المكتبية

1.1. تعريف الخدمات المكتبية

مصطلح الخدمة المكتبية هو مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعرض بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستفيدين من المعلومات أي أن هذه الخدمات يمكن أن تشمل نطاقا عريضا من الخدمات كالخدمة الإرشادية العامة وخدمة المعلومات وخدمة التداول والإعارة التي تحدد لمكتبة معينة طبقا لغايتها وأهدافها. **(موسى، 2012، ص 149-150)**

ويعرفها ربحي عليان: أنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين، من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والانترنت أفضل استخدام فضلا عن بث المعلومات. **(المدادحه ، 2013، ص 27)**

ويعرفها ميقيل ديون الذي يقول أن مفهوم الخدمة المكتبية هو أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف. **(زوليخة، 2007، ص 22)**

2.2. متطلبات الخدمات المكتبية

1.2.2. مصادر المعلومات: وهي مصادر مطبوعة وغير مطبوعة وإلكترونية مثل الكتب والدوريات والكشافات والرسائل الجامعية وبراءات الإختراع، والمواد البصرية والسمعية مثل الكرة الأرضية والأسطوانات والأفلام والأشرطة والأقراص الممغنطة CD.

2.2.2. الكادر البشري: ويجب أن يكون تأهيلا مكتبيا وإداريا، والذي يتميز بالثقافة العالمية وهم الإداريون والفنيون والعاملون، ويتوقف عدد العاملين في المكتبة على حجم المكتبة و روادها. **(المدادحه ، 2013، ص 27)**

3.2.2. التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين: لا بد من توفير قاعة مناسبة مضاءة ومكيفة ذات مرافق صحية ويوجد بها أجهزة فنية مثل الحواسيب وشبكات المعلومات وأجهزة التصوير والأجهزة السمعية والبصرية.

4.2.2. المتطلبات المالية: تحتاج المكتبة ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في النفقات التالية:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وغيرها.
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب.

في أعمالها وكذلك نفقات الصيانة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها. **(النوايسة، 2000، ص 22-21)**

2.3.العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية

1.2.3. رواد المكتبة: وذلك من حيث ثقافتهم ومستواهم التعليمي،حيث أن الخدمة

المكتبية يجب أن تتلائم مع كل فئة من فئات المجتمع.

2.2.3. حجم المكتبة: حيث أن المكتبة الكبيرة تقدم خدمات مكتبية أكثر.

3.2.3. أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة تتحقق من خلال الخدمات المكتبة. **(المدادحه ، 2013، ص 28)**

4.2.3. نوع المكتبة: تختلف الخدمات المكتبية بإختلاف أهداف المكتبة والإمكانيات المتوفرة.

5.2.3. العاملين في المكتبة: من حيث المؤهلات والعدد والرغبة في العمل، إذ يفترض أنه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المقدمة.

6.2.3. موازنة المكتبة: تعتبر الموازنة عاملا أساسيا لنجاح لخدمة المكتبية ،فكلما زادت الوزازنة زادت الخدمات المكتبية المقدمة. **(بوشارب و بقرار، 2011 ص20)**

3.3. خصائص الخدمات المكتبية

تتميز الخدمات المكتية ببعض الخصائص التي نوجزها في النقاط التالية:

- الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة و التي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين.
- تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا، بهدف تلبية إحتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
- تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستفيد، حيث تقوم بتسيير سبل تلبية المستفيد لإحتياجاته المعلوماتية المختلفة.
- تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية، فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير وتسهيل الوصول والحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة

أو خارجها.

- تمثل الخدمة لمكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أدائها.
- كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة وصل بين المستفيد ومصادر المعلومات التي تلبي إحتياجاته. **(صديقي و عوشاش، 2011 ص25)**

4.3. أنواع الخدمات المكتبية

يرى معظم المختصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المكتبات تقسم بشكل عام إلى:

1.4.3. الخدمات الفنية أو غير مباشرة: يقصد بها كل الإجراءات والخدمات التي فيها جهود المكتبة الجامعية وإمكانياتها المختلفة، بداية من إختيار واقتناء المادة العلمية إلى أن تكون جاهزة للإتاحة، بحيث تؤدي بمعزل عن أي إحتكاك بفئات المستفيدين، ويعود عليها من نتائجها النهائية ما يفي بغرضه ولأن ما يهمنا هنا هو الخدمات التي تتاح مباشرة إلى المستفيد النهائي، فإننا سنقتصر الحديث فيما يدور حولها ونغض الطرف عما له علاقة بالخدمات الغير مباشرة. **(ديخن، 2015، ص 45)**

2.4.3. الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة: وهي ما تسمى بخدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة أو التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر، كالإعارة والترجمة وتحليل المعلومات والبث الإنتقائي وغيرها. **(محمد، 2010، ص 187)**

5.3. أهداف الخدمات المكتبية

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين، حيث يقضي ذلك أهمية ممارسة التقييم و الإنتقاء والتركيز على الكيف و الكم.
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.
- إدراك الإحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعا تغيير ظروف الإحتياجات إلى المعلومات و العمل على تلبية الإحتياجات.
- مراعاة الدقة فيما يتم تقديمه.
- تلاخي النقص في المعلومات الناتجة عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.
- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية وتقييم المعلومات المعلومات في أكثر الأشكال ملائمة لإحتياجات المستفيدين وإمكانياتهم. **(لعرج، 2008، ص 48)**

2. تفعيل تكنولوجيا المعلومات للخدمات الفنية

1.2. الفهرسة

تعريف الفهرسة: هي عملية الإعداد الفني لمصادر المعلومات من كتب ودوريات بهدف أن تكون هذه الأوعية والمصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وأقل جهد ممكن. **(زوليخة، 2007، ص 24)**

غير أن ومع دخول تكنولوجيا المعلومات للمكتبات تغير مفهوم الفهرسة إلى الفهرسة الآلية، فبعدما كانت في شكل مطبوعات أصبحت اليوم في شكلها الإلكتروني وتعرف بأنها: عملية تنظيم الوثائق تنظيما فنيا وتحديد أوعية المعلومات وهذا للوصول إليها بأقل وقت وجهد ممكن بإستخدام الحاسوب.

ونجد أن الفهرسة الألية من أوائل الخدمات التي استثمرت الحاسوب في تقديم خدماتها فقد بات اليوم من خلال هذا التطور هناك:

- تعاون بين المكتبات وتبادل التسجيلات الببليوغرافية، كذلك أصبحت نقاط الإتاحة أكثر من قبل.
- أصبح الفهرس متاح على الخط المباشر وإمكان إستخدامه كبوابة للبحث عبر شبكة الأنترنت.
- ضف إلى ذلك تزايد الإعتماد على قواعد البيانات الكبيرة في الحصول على بيانات الفهرسة. **(الرمادي، 2010، ص 224)**

كل هذا نجد أن المستفيد أصبح بإمكانه الوصول إلى الفهارس دون عناء أو شقاء وذلك من خلال البحث في الفهارس المتاحة على الخط وهي خدمة تتيحها المكتبة الجامعية على موقعها الإلكتروني من خلال تخصيص روابط تحميل المتصفح والولوج إلى الفهارس المتعددة للمكتبة الجامعية من أي مكان متصل بشبكة الأنترنت وفي أي وقت ليلا ونهار والبحث عن الأوعية الفكرية التي يحتاجها وأخذ أرقام التصنيف ومن ثم التوجه إلى المكتبة وإستعارة هذه الأوعية. **(غانم، 2010، ص198)**

2.2. التصنيف

تعريف التصنيف: هو جمع وترتيب الأشياء المتشابهة في أقسام تبعا للصفات المتشابهة وتصنيف الكتب هو تميزها عن بعضها البعض بحسب موضوعاتها وذلك وفق منهج نصنيف معين. **(إسماعيل و الورغى، 2013، ص119)**

غير أن التطورات المتلاحقة في حقول المعلومات والإتصالات وما أفرزته التكنولوجيا من وسائل متطورة قد إنعكس على التصنيف والتصنيف بالمفهوم الحديث:

هو التعبير عن الوثائق بواسطة رموز إستعمال الحاسب الألى من أجل توفير الوقت والجهد إنطلاقا من عنوان الوثيقة يعطينا الرمز المقابل على الشاشة وهذا دون عناء الرجوع إلى التصنيفات المستعملة في المكتبة. **(حشود و أمنة، 2014 ص64)**

ومن أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على خدمة التصنيف نجد:

- إسترجاع المعلومات من شبكة الأنترنت .
- تصنيف و توسيع نقاط البحث الموضوعي.
- إمكانية التصفح بلغات متعددة حول نفس الموضوع.
- تصفح بوابات المعلومات على شبكة الأنترنت و المبنية على أساس موضوعي. **(الرمادي، 2010، ص 227)**

3.3. التزويد

تعريف التزويد: هو تلك الإجراءات الفنية الضرورية والمتمثلة أساسا في إقتناء كتب المجموعات المكتبية ، عن طريق الشراء أو الإشتراك أو الإهداء أو التبادل. **(إسماعيل و الورغى، 2013، ص 123)**

وقد أحدثت النظم الإلكتروني تغيير جوهري في سياسة التزويد وتطوير المقتنيات الخاصة بالمكتبات حيث أصبح من السهل البحث في جميع القوائم التي تصدرها دور النشر، وكذلك تغيير مفهوم الإقتناء واستبدل بمفهوم الوصول،حيث أن المكتبات أصبحت لا تركز على إقتناء المجموعات الإقتناء المادي ولكن تسعى إلى إتاحتها من خلال الإشتراك في قواعد البيانات والنشرات العلمية دون الحاجة إلى وجود تلك المجموعات وجودا ماديا داخل المكتبة. **(السعيدي، 2015، ص 155)**

و لقد أضاف هذا التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات، وغير أسلوب العمل في قسم التزويد التي تبعتها المكتبات في تنمية مجموعاتها فبعد دخول الحاسوب الألي وإستخدام الأنترنت صار بامكان:

- سهولة البحث في فهارس المكتبة.
- الإطلاع على إصدارات دور النشر العالمية بلغات مختلفة.
- سهولة التحقيق من البيانات الببليوغرافية وإستكمالها.
- توفر التواصل مع الزملاء المهنيين في مجال التزويد وتنمية المجموعات المكتبية وتبادل الرأي والمشورة في المجالات المتعلقة بالتزويد. **(الرمادي، 2010، ص 222)**.

4.3. التكشيف

يعرف التكشيف على أنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات، والتغيير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف. **(عابده، ص 82)**

التكشيف الآلي هو إعتماد الحاسوب للمداخل المعدة من خلال ترجمة المصطلحات من طرف المكثفين يدويا ويتم ذلك بوجود المادة المكثفة والمخزنة على وسائط مقروءة آليا ويقوم الحاسب الآلي بعملية الترتيب والتبويب والتحديث وتجميع وطباعة الكشافات للدوريات والكتب **(سلامة، 1997، ص 54)**.

ونجد أن التكشيف الآلي أدى إلى:

- لإختيار الدقيق للمصطلحات والتحكم في تشتت الموضوعات المتعلقة ببعضها.
- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن إحتياجات المستفيدين من خلال ترجمة المصطلحات إلى لغات التكثيف الخاصة.

- تمكين الحاسب الإلكتروني من قراءة الوثيقة وصياغة مستخلص لها باللغة الطبيعية. **(كاتب، 2014 ص53)**

3. تفعيل تكنولوجيا المعلومات للخدمات المكتبية المباشرة:

1.3. الإعارة

تعريف الإعارة: يعرفها سعيد أحمد حسن بأنها هي عملية تسجيل و إخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى،لإستخدامها خارج و داخل المكتبة بغرض الإستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين و يقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة. **(النوايسة، 2000، ص 34)**

وتعتبر خدمة الإعارة من أبرز العمليات التي مستها تكنولوجيا المعلومات لما تنطوي عليه من الكم الهائل من العمليات الروتينية التكرارية، وأصبحت الإعارة ألية غير التقليدية.

الإعارة الألية: هي مجموعة من إجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لإستخدام مصادر معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في وقت محدد. **(عابده، ص 78)**

ومن هذا التعريف نجد أن تكنولوجيا أثرت بشكل إيجابي على خدمة الإعارة فبعدما كان المستفيد يأتي هو شخصيا لإعارة الكتاب بات الأمر غير ذلك أي بإمكانه حجز الكتاب خارج المكتبة و كذالك إعارته،

بالإظافة إلى توظيف تقنية الإتصال المباشر والتشابك من خلال شبكات المعلومات الدولية والمحلية وما نتج عنها من سرعة ودقة في الأداء، والقدرة على مد المعلومات الكافية للمستفيد ومعرفة عدد إعارته والوثائق المعارة.

من هنا فالإعارة الألية ساهمت بشكل كبير في تحقيق من عبئ الإجراءات التقليدية ،محققة في في ذلك إستقطاب عدد أكبر من المستفيدين. **(العياشي، 2012 ص 68)**

2.3. الإحاطة الجارية

تعريف الإحاطة الجارية: هي المعرفة بالتطورات الحديثة التي تتعلق بأمور تخص المجال الأكاديمي، وقد تأتي هذه الإهتمامات نتيجة رغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر عن موضوع معين من أجل الإطلاع عليه أو إستخدامه في عدة مجالات أخرى.

كما عرفت خدمة الإحاطة الجارية بأنها محاولة لتقديم إعلان سريع بالمعلومات الجديدة وإبلاغ المستفيد المتوقع أن تعنيه وجود هذه الخدمات. **(بوعافية، 2006، ص67)**

فبعد تصوير صفحة المحتويات وتوزيعها على المستفيدين ووضع أرفف مخصصة لوضع الكتب فيها، ومع التطور التكنولوجي وتوفر الحواسيب فإن هذه الخدمة يمكن بثها إلى المستفيدين عن طريق الطرفيات المرتبطة بها، وقد تكون طرفية في مدخل المكتبة ومن خلالها قوائم المحتويات أو أغلفة خاصة بالكتب ويكون تصفحها من قبل المستفيد أو وفق برنامج يكون التصفح ذاتيا، وأن الحاسوب يساعد على أداء خدمة الإحاطة الجارية.

وتعمل هذه الخدمة على الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم المستفيدين في تحديد المواد التي ستختار وفق إهتمامات المستفيدين،حيث كلما توفرت العناوين التي تخدم مجال بحثهم أعلمتهم المكتبة بذلك عن طريق التراسل الإلكتروني. **(السعيدي، 2015، ص 170)**

3.3. البث الإنتقائي

تعريف البث الإنتقائي: يعتمد على إعداد قوائم بإهتمامات المستفيد، وإحاطته بالجديد في المجالات التي تهمه فقط. **(لعرج، 2008، ص 51)**

غير أن البث الإنتقائي المبني على تكنولوجيا المعلومات وبالتحديد على الحاسوب يحتاج القائمين عليه، ببناء ملفات المستفيدين وملفات الوثائق الآلية وتتم عملية الربط بين ملفات المستفيدين من خلال إحتياجاتهم وملفات الوثائق التي تعبر عن هذه الإحتياجات، وبعد إجراء المطابقة بدقة يمكن طباعة القوائم الببليوغرافية ألياً، ويمكن طباعة المستخلصات عن هذه الوثائق لإرسالها إلى المشتركين.

كما تتم عملية التحديث سواء تعديل الملفات أو الإضافة عليها أو حذف بعضها بشكل ألي و من هنا يمكن التأكد على أن إعتماد هذا النظام يوفر جهد ووقت العاملين ويريح المستفيدين من عناء البحث عن المواد المكتبية تتناسب مع إهتماماتهم وتخصصاتهم.

وأصبحت المكتبة تستطيع ممارسة هذه الخدمة من خلال تخصيص بريد إلكتروني يرسل فيها الأساتذة والطلبة عناوين مواضيع بحوثهم مصحوبة بعناوين بريدهم الإلكتروني.

4.3. تدريب المستفيدين

تعريف تدريب المستفيدين: هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية مهارات أسسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكتساب المستفيدين الحاليين والمحليين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات والإستفادة من

الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته. **(النوايسة، 2000، صفحة 113)**

فبعدما كان التدريب المستفيدين يتم من خلال محاضرات يلقيها الأخصائي ومن خلال الجولات الجماعية والفردية داخل المكتبة وتوزيع نشرات وكتيبات، تغير كل هذا مع دخول تكنولوجيا المعلومات فالتدريب أصبح في كيفية إستخدام الحاسوب والوصول إلى المعلومات من أي مكان يتوفر فيه الحاسوب، حيث بدأت شركات البرمجيات بالتعاون مع بعض المكتبيين بتجهيز أنظمة معلومات إليكترونية إلى المستفيد والتي تقوم بإمكانية البحث و مساعدته الفعالة في إجراءات الوصول إلى المعلومات فحسب وإنما لابد من تدريب المستفيدين على كيفية الإستفادة من هذه الخدمات والإسهام فيها لابد من التوعية بأهمية هذه الخدمات وقيمتها بإعتبارها جزء أساسيا في نشاط البحث العلمي الذي يقوم به معظم المستفيدين وتوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد والتكاليف. **(العياشي، 2012، ص 72)**

4.4. خدمة الترجمة

تعريف خدمة الترجمة: هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية أيا كان مجالها ويجب الإهتمام بالمادة التي تشمل عليها الوثائق المترجمة ومن ثم الإهتمام بالشكل أو الأسلوب. **(النوايسة، 2000، ص259)**

وبعد تطور هذه الخدمة أصبح المستفيد بإمكانه الوصول إلى أية مكتبة أو مركز المعلومات في العالم بواسطة تكنولوجيا الحديثة (حواسيب، إتصالات) وقد حلت الترجمة الألية لكي تكون وسيلة مساعدة للمستفيدين وعليه تكون الترجمة الألية إستخدام الحاسوب في نقل النصوص من لغة إلى لغة أخرى من خلال ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها، كما أصبحت الترجمة الألية أصبحت شيئ مساعد في

تخطي بعض الحواجز اللغوية وذلك لأن للغات معاني متعددة ومرادفات كثرة، لذلك فإن تقديم هذه الخدمة للمستفيد تساعده على تخطي الحواجز اللغوية.

وتتم الترجمة الألية وفقا لبرمجية إلكترونية وتخضع برامج هاته الخدمة إلى تطوير مستمر، وأصبحت اليوم برامج الترجمة الآلية مستخدمة بكثافة في عدة مجالات خاصة المؤسسات التوثيقية وتزويد فعالية هذه الأنظمة. **(العياشي، 2012، ص 49)**

6.3. خدمة التصوير

هي من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات الجامعية والتي بواسطتها يمكن الإستفادة من المجموعات المكتبية عن طريق تصوير صفحات من الكتاب أو المجلة أو مقال أو دورية.

ومن أهم ميزات هذه الخدمة:

- الإقتصاد في أمكنة الحفظ.
- سهولة وسرعة إسترجاع المعلومات.
- تأمين الوثائق وسلامة المعلومات، وذلك بإبعادها عن مصادر العبث.
- سرعة التداول والتسويق حيث تساعد المصغرات الفيلمية في سرعة تداول الوثائق.

(حشود و أمنة، 2014، ص 34)

7.3. خدمة البحث بالإتصال المباشر

هي عبارة عن نظام لإسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفي التي تزيد المستفيد بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك قواعد المعلومات المقروءة أليا، و لهذا تحرص المكتبات على توفر وإتاحة الإتصال بقواعد البيانات العالمية والمحلية للمستفيدين سواء بالمجان أو بالمقابل وذلك لخدمة البحث

والأغراض التعليمية، ويتم الإتصال لقواعد البيانات عن طريق نظم الإتصال المباشر بالقواعد وعن طريق نظم الأقراص المليزرة أو عن طرق شبكة الأنترنت.

كما أن خدمة الإتصال المباشر تنشط من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على إسطوانات الليزر أو من خلال البحث عن طريق الخط المباشر من خلال قواعد المعلومات والبيانات التي تشترك بها المكتبة أو عن طريق البحث على شبكة الأنترنت بتوفر مقالات وأبحاث مطبوعة كاملة من قواعد بيانات. **(السعيدي، 2015، ص 165)**

ومن أهم فوائد هذه الخدمة نذكر:

- الوصول المباشر والفوري إلى كميات كبيرة من المعلومات،فهناك ألاف قواعد من المعلومات لديها مئات الملايين من التسجيلات.
- توفير الجهد المبذول في الأعمال الروتينية والكتابية، المتبعة في تسجيل المعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية .
- الشمولية في التغطية خدمات البحث بالإتصال المباشر لجميع مصادر المعلومات المتاحة أثناء إجراء البحث. **(عابده، ص106)**

خاتمة الفصل:

أصبحت الخدمات في خضم تكنولوجيا المعلومات وبشكلها المتاح عن بعد، تشكل جزء أساسيا ضمن المنظومة الخدماتية للمكتبات الجامعية، ذلك أنها تمكنها من تقديم خدمات ذات قيمة مظافة وتتيح علاقة متينة تتسم بالتواصل الدائم والمستمر مع كل فئات المستفيدين من خدماتها سواء على النطاق المباشر أو الغير مباشر وذلك بأرقى جودة وفعالية.

الفصل الرابع:

تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

تمهيد

1.تفريغ و تحليل بسانات الدراسة الميدانية

1.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية

2.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الثاني الخاص جودة الخدمات المكتبية و سهولة إنتاجها في ظل تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة المركزية.

3.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الثالث الخاص بتفعيل خدمات المعلومات من خلال تكنولوجيا المعلومات و إيصالها للمستفيد في المكتبة المركزية.

4.1. تفريغ و تحليل بيانات المحور الرابع الخاص الصعوبات المترتبة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات المكتبة المركزية.

2.نتائج الدراسة و مقترحاتها

1.2.النتائج العامة

2.2.النتائج على ضوء الفرضيات

2.3.المقترحات

الخاتمة:

مما لا شك فيه أن الثورة التكنولوجية و ثورة المعلومات التي يشهدها العالم اليوم كان لها إنعكاسات و تأثيرات المكتبات الجامعية بصورة خاصة ، و مجموعاتها و خدماتها خاصة بعد النقلة النوعية التي كانت منطلقا لظهور البيئة الرقمية بظهور النظم الألية و شبكات المعلومات و غيرها،و عليه تستطيع المكتبات بتبنيها نظاما مبنيا على تكنولوجيا المعلومات تحقيق منافع كثيرة من حيث تقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل ،و هذا بعني توفير نفقات مع المحافظة على مستوى الأداء و الفعالية ،ذلك أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفنية و الخدمات العامة للمكتبات أمر في غاية الأهمية لما يعود على المكتبة و مستخدميها من فوائد جمة.

و قد ركزنا في دراستنا على محاولة معرفة الدور الذي يمثله تبني تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بسكرة قطب– شتمة– في تسهيل عمليات المكتبة و تفعيل الخدمات المقدمة للمستفيد بشكل خاص في ظل ما تفرضه البنية الرقمية من تغيرات.

حيث خلصنا في هذه الدراسة أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة و زيادة جودة الأداء و منه إستقطاب المستفيدين و هذا ما تهدف له المكتبة، فهى تسعى إلى إستخدام المواقع المفتوحة لتلبية حاجات المستفيدين و الولوج إلى مكتبات داخل و خارج الوطن.

قائمة المراجع:

أحمد أنور بدر. (2000). *تكنولوجيا المعلومات و أساسيات إسترجاع المعلومات*. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.

أحمد نافع المدادحه. (2012). *التنمية الحديثة للمجموعات المكتبة في المكتبات الجامعية*. عمان: مكتبة المجتمع العربي.

أحمد نافع المدادحه. (2013). *الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستفيد*. عمان: دار المعتز.

أحمد نافع مدادحة. (2014). *المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات*. عمان: مكتبة المجتمع العربي.

أحمد همشري عمر. (2008). *مدخل غلى علم المكتبات و المعلومات*. عمان: دار صفاء.

السعيد بوعافية. (2006). *قياس جودة الخدمات لمكتبة الدكتور أحمد بوعروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات[مذكرة ماجستير منشورة]*. قسنطينة: جامعة منتوري.

السعيد مبروك خطاب. (2013). *لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي*. عمان: دار الوراق.

أم هاني بخاري. (2006). *متطلبات وضع و إنتقاء البرمجيات الوثائقية بالمكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار-عنابة-[مذكرة ماجستيرمنشورة].* قسنطينة: جامعة منتوري.

أماني زكريا الرمادي. (2010). *إستخدام الحاسب الألي في المكتبات و مراكز المعلومات العربية.* الإسكندرية: جامعة الإسكندرية.

أمينة ساكر و حنان تباني. (2011). *البرمجيات الوثائقية و تأثيرها على خدمات المراكز الثقافية:دراسة ميدانية بالمركز الثقافي الفرنسي بقسنطينة ccf. [مذكرة ماستر منشورة]* قسنطينة: جامعة منتوري.

إيمان فاضل السمرائي و يسري أحمد أبو عجمية. (2009). *قواعد البيانات و نظك المعلومات.* عمان: دار امسيرة.

بدر الدين العياشي. (2012). *خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية إحتياجات المسفيدين:دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العلياللأساتذة قسنطسنة.[مذكرة ماجستير منشورة].* قسنطينة: جامعة منتوري.

بلقاسم سلاطنية و حسان جيلاني. (2007). *أسس البحث العلمي.* الجزائر: ديوان المطبوعات .

بلقاسم سلاطنية و حسان جيلاني. (2004). *منهجية العلوم الإجتماعية.* الجزائر: دار الهدى.

ثامر حلال ياسر مطيع. (2011). *قواعد البيانات: نظري،علمي*. عمان: مكتبة المجتمع.

الجاسم،جعفر. (2005). *تكنولوجيا المعلومات*. عمان: دار أسامة.

جودت أحمد سعادة. (2007). *إستخدام الحاسوب و الأنترنت في ميادين التربية و التعليم*. عمان: دار الشروق.

جودت عزت عطوي. (2009). *أساليب البحث العلمي :مفاهيمه-أدواته-طرقه إحصائية*. عمان: دار الثقافة.

حسان عابده. *أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية*. عمان: دار المعتز.

حسان عماد مكاوي. (1999). *تكنولوجيا الإتصال الحديثة*. الإسكندرية: دار الصفاء.

إسماعيل، حسن صالح ، و إبراهيم أمين الورغى. (2013). *الإجراءات الفنية في المكتبات و مراكز المعلومات*. عمان: مؤسسة الوراق.

خديجة كاتب. (2013). *إستخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف رواد المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق[مذكرة ماستر منشورة]*. قسنطينة: جامعة منتوري.

خضر مصباح إسماعيل الطيطي. (2009). *أساسيات أمن المعلومات و الحاسوب*. عمان: دار المسيرة.

ريا أحمد عبد الرحيم الدباس. (2008). *المرجع في علم المكتبات و المعلومات*. عمان: دار الدجلة.

منير الحمزة. (2008). *دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين و البحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نوذجا [مذكرة ماجستير].* قسنطينة: جامعة منتوري.

زين الدين كادي. (2007).النظم الألية في المؤسسات الوثائقية:دراسة تقييمية للمكتبة الجامعية و مكتبة (crasc) بوهران.[مذكرة ماجستير منشورة].وهران:جامعة وهران

زين الدين كادي. (2015).التكوين في علم المكتبات و إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعة الجزائرية:دراسة ميدانية بالغرب الجزائري.[أطروحة دكتوراء منشورة]. قسنطينة:جامعة منتوري

زين الدين محمد محمود.(2000). *قواعد البيانات الرقمية و أهميتها في بناء محركات البحث.* مجلة معلوماتي،العدد29

سعاد حرم جديدي بوعناقة. (2006). *فعالية التعليم المبرمج بإستخدام الحاسوب أطروحة دكتوراء.* قسنطينة: جامعة منتوري.

سليمة السعيدي. (2015). *متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية* قسنطينة.قسنطينة: جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري.

سليمة بوغمبور. (2012). *تكوين أخصائي المعلومات على إستراتجيات البحث عن المعلومات الإلكترونية و أثره البيداغوجي على المستفيد:[مذكرة ماجستير].* قسنطينة: جامعة منتوري.

صالح بلخيري. (2005). *الشبكات المحلية:الشبكة المحلية لجامعة المسيلة نموذج [مذكرة ماجستير منشورة].* قسنطينة: جامعة منتوري.

عامر إبراهيم قنديلجي و إيمان فاضل السمائري. (2009). *شبكات المعومات والإتصالات*. عمان: دار امسيرة.

عبد الحافظ محمد سلامة. (1997). *خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية*. عمان: دار الفكر.

عبد الرحيم بوشارب و بلال بقرار. (2011). *الخدمات في المكتبات الجامعية بين النظم التقليدية و النظم الألية: مكتبة الدكتوراء بجامعة سطيف نموذجا .[مذكرة ماستر منشورة]* قسنطينة: جامعة منتوري.

عبد الفتاح عبد الغفور قاري. (2000). *معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات:إنجليزي ،عربي*. سلسلة 3. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية

عبد الهادي محمد فتحي. (1984). *مقدمة في علم المكتبات*. القاهرة: دار غريب.

علاء عبد الرزاق محمد السالمي. (2008). *أتمتة المكتبات المتقدمة*. عمان: دار وائل.

علاء عبد الرزاق السالمي. (2007). *تكنولوجيا المعلومات*. عمان: دار المناهج.

موسى غادة عبد المنعم. (2012). *المكتبات و مرافق المعلومات:النوعية،ماهيتها،إدارتها خدماتها*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

غالب عوض النوايسة. (2000).خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات عمان: دار صفاء.

غالب عوض النوايسة . (2002).مصادر الكتبات الإلكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات .عمان:دار صفاء

فاطمة حشودو كبدي أمنة. (2014). *إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية حسيبة بن بوعلي الشلف-نموذجا-. [مذكرة ماستر غير منشورة].* خميس ميليانة: جامعة خميس ميليانة.

فتحي عباس. (2015). *واقع و أفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية:دراسة ميدانية للعلوم و التكنولوجيا-باب الزوار-.[مذكرة ماجستيرمنشورة].* وهران: جامعة وهران السانسا.

فتيحة لعرج. (2008). *إستراتيجية الخدمات في بيئة المكتبات:واقع التسويق في المكتبة الجامعية بالمعسكر.[مذكرة ماجستير منشورة]* وهران: جامعة وهران.

كريم مراد. (2008). *مجتمع المعلومات و أثره في المكتبات الجامعية:مدينة قسنطينة نموذجا.[أطروحة دكتوراءمنشورة].* قسنطينة: جامعة منتوري.

ليلى نقاش. (2011). *البرمجيات الوثائقية في المكتبات الجامعية بين البرمجيات الوثائقية الإمتلاكية و البرمجيات الحرة مفتوحة المصدر:دراسة ميدانية بمكتبات جامعات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. [مذكرة ماستر].* قسنطينة: جامعة منتوري.

ليليا زيان. (2010). *تصميم و إنشاء نظم معلومات لتسويق خدمات مكتبة متخصصة: مدرسة التكوين الشبه طبي بتبسة نموذجا.[مذكرة ماجستير].* قسنطينة: جامعة منتوري.

ماجد مصطفى الدبيس. (2014). *حوسبة المكتبات و مراكز المعلومات و إستخدام برمجية CDS/WINISIS.* عمان: دار المعتز.

محمد عوده علوي، و مجيل لازم المالكي. (2006). *المكتبات النوعية:الوطنية-الجامعية-المتخصصة-العامة-المدرسية.* عمان: مؤسسة الوراق.

محمد عوض الترتوري. (2008). *إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلزمات الجامعية*. عمان: دار حامد.

محمد عوض الترتوري و محمد زايد الرقب، و بشير مصطفى الناصر. (2008).

محمد قطر. (2011). *الإدارة الإستراتيجية للمكتبات الجامعية*. القاهرة: دار العلوم.

محمود محمود عفيفي. (1994). *التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات*. القاهرة: دار الثقافة.

نبيل عكنوش. (2010). *المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها و إنشائه: مكتبة جامعة الأمير عبد القادر- نموذجا-.[أطروحة دكتوراءمنشورة]*. قسنطينة: جامعة منتوري.

نذير غانم. (2010). *الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المجلد 1.[أطروحة دكتوراءمنشورة]*. قسنطينة: جامعة منتوري.

نزار شنيقل. (2012). *موقع المكتبة الجامعية ضمن مشروع الحكومة االإلكترونية بالجزائر:دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل.[مذكرة ماجستير]*. قسنطينة: جامعة منتوري.

نور الدين ديخن،. (2015). *توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب(web) في تسويق خدمات المكتبات الجامعية[مذكرة ماجستير منشورة*] .وهران: جامعة وهران.

هاني الخوري شحادة . (1994). *تكنولوجيا المعلومات على اعقاب القرن الواحد و العشرين*. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر.

وائل علي محمد رفعت. (2010). *المعطيات العصرية و تقييم دور المكتبات*. الإسكندرية: دار الوفاء.

وائل مختار إسماعيل. (2009). *إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات*. عمان: دار المسيرة.

صديقي، وسيلة، و أسماء عوشاش. (2011). *إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية:دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية جامعة منتوري-قسنطينة-.[مذكرة ماستر]* قسنطينة: جامعة منتوري.

وليد زوليخة. (2007). *تقييم الخدمات الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة:دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر و المكتبات الجامعية بمستغانم. مذكرة ماجستير*. وهران: جامعة وهران.

وهيبة غرارمي. (2012). *تكنولوجيا المعلومات في المكتبات*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

ياسر يوسف عبد المعطي. (1994). *مقدمة في الحاسب الالي و تطبيقاته مع التطبيقات و التجارب العربية في المكتبات و مراكز المعلومات*. الكويت: شركة المكتبات الكويتية.

الملخص

في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة التي يعيشها العالم اليوم و ما تفرضه من تحديات على المكتبات الجامعية، إتجهت هذه الأخيرة نحو إعتماد تكنولوجيا المعلومات بإستخدام مختلف التطبيقات التي غيرت الكثير من المفاهيم المتعلقة بالخدمات المكتبية في معالجة و تخزين المعلومات و إسترجاعها و بثها لحاجات مستعمليها بمختلف فأتهم و مستوياتهم.

و قد جاءت هذه لدراسة كمحاولة لمعرفة الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الوقوف على مدى تفعيل هذه التكنولوجيا في الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة بسكرة قطب – شتمة– حيث تناولت الدراسة في شقها النظري المكتبات الجامعية و تكنولوجيا المعلومات و ما يتصل بها من مفاهيم و أهم التطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات و تأثير هذه الأخيرة على الخدمات المكتبية.

و الدراسة مدعمة ببحث ميداني أجريناه على مستوى المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة قطب –شتمة– و تم توظيف إستمارة الإستبيان كأداة لجمع البيانات مع إعتماد أسلوب التحليل لهذه البيانات من خلال الأجوبة التي قدمتها عناصر مجتمع البحث، حيث تأكد أن تكنولوجيا المعلومات لها دور في تفعيل الخدمات المكتبية ، لما تقدمه من تحسين و جودة في الخدمات،و هذا يحتاج دائما إلى إقامة دورات تكوينية في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل و خارج الوطن.

الكلمات المفتاحية:

المكتبة الجامعية – الخدمات المكتبية – تكنولوجيا المعلومات – تطبيقات تكنولوجيا المعلومات–