

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية
علوم إنسانية: علم مكتبات
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

رقم:

إعداد الطالب:

بزيد مليكة

يوم: 24/06/2018

دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-

لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	سهلي مراد
رئيسا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	حقا صونيا
مناقشا	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	صغيري ميلود

إهداء

إلى روح والدي رحمه الله

إلى أمي التي حملتني وهنا على وهن حفظها الله و شملها
برعايته

إليهما حبا و تقديرا

إلى أفراد عائلتي فخرا و اعتزازا

إلى كل من علمني حرفا أساتذتي الكرام

إلى جميع أصدقائي

اهدي هذا العمل المتواضع

شكر و تقدير

قد تكون هذه العبارات قليلة في عددها و بسيطة في كلماتها لكنها غزيرة في معانيها ، و بادئ ذي بدء الحمد لله الذي وفقني لانجاز هذا العمل المتواضع راجيتا منه الإفادة و الاستفادة ، فيا ربي لك الحمد حتى ترضى و لك الحمد بعد الرضا

لا يسعني في هذا المقام العلمي إلا أن أتقدم بخالص شكري و عرفاني للأستاذ سهلي مراد الذي كان نعم الموجه طيلة انجاز هذه المذكرة و الذي بذل من وقته الكثير في سبيل إرشادنا و تنويرنا بعلمه الفياض الذي لا ينضب رغم كثرة التزاماته الإدارية و انشغالاته البحثية و العلمية ، و مهما استرسلنا في الكلام فلن نوفيه حقه فجزاه الله عنا كل الخير إنشاء الله

كما لا يفوتني أن أتقدم بشكري لكل من بذل ولو متقال ذرة في سبيل إنجاح هذا العمل منذ أن كان فكرة حتى خروجه إلى النور على هذه الحلة.

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية	82
02	توزيع موظفي المكتبة المركزية	83
03	جنس عينة الدراسة	88
04	سن عينة الدراسة	89
05	الشهادات المتحصل عليها لعينة الدراسة	91
06	الرتب المهنية لعينة الدراسة	92
07	اقدمية عينة الدراسة	94
08	مفهوم التكوين الذاتي لدى أخصائي المعلومات	95
09	الاعتماد على التكوين الذاتي في تطوير تنمية القدرات المهنية و الذاتية	97
10	إدراك مدى أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية	98
11	أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية	99
12	كفاءة و فعالية التكوين مقارنة بالتكوين المستمر	100
13	أسباب التوجه للتكوين الذاتي	101
14	الوسائل المعتمدة في التكوين الذاتي	103
15	نوع الخدمة التي يقدمها للمستفيد	105
16	مدى مساهمة في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات الوثائقية	107
17	أهم المواضيع التي يسعى أخصائي المعلومات للتكوين ذاتيا فيها	108
18	ضرورة التكوين الذاتي في المكتبات الجامعية	109
19	التكوين الذاتي يحسن و يرفع من مستوى خدمات المعلومات فعليا	110

الصفحة	العنوان	الرقم
112	مساهمة التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية	20
113	مواجهة صعوبات في تطوير خدمات المعلومات	21
114	أهم الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات	22
116	العوامل التي تعيق تطوير الخدمات بالمكتبات الجامعية	23

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
89	جنس عينة الدراسة	01
90	سن عينة الدراسة	02
91	الشهادات المتحصل عليها لعينة الدراسة	03
93	الرتب المهنية لعينة الدراسة	04
94	أقدمية عينة الدراسة	05
96	مفهوم التكوين الذاتي لدى أخصائي المعلومات	06
97	الاعتماد على التكوين الذاتي في تطوير تنمية القدرات المهنية و الذاتية	07
98	إدراك مدى أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية	08
99	أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية	09
100	كفاءة و فعالية التكوين مقارنة بالتكوين المستمر	10
102	أسباب التوجه للتكوين الذاتي	11
104	الوسائل المعتمدة في التكوين الذاتي	12
106	نوع الخدمة التي يقدمها للمستفيد	13

الرقم	العنوان	الصفحة
14	مدى مساهمة في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات الوثائقية	107
15	أهم المواضيع التي يسعى أخصائي المعلومات للتكوين ذاتيا فيها	108
16	ضرورة التكوين الذاتي في المكتبات الجامعية	110
17	التكوين الذاتي يحسن و يرفع من مستوى خدمات المعلومات فعليا	111
18	مساهمة التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية	112
19	مواجهة صعوبات في تطوير خدمات المعلومات	114
20	أهم الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات	115
21	العوامل التي تعيق تطوير الخدمات بالمكتبات الجامعية	116

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
--	الإهداء
--	الشكر و التقدير
--	قائمة المحتويات
--	قائمة الجداول
--	قائمة الأشكال
--	قائمة المحتويات
أ-ب-ت	مقدمة
10-5	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
5	1-الإشكالية
5	2- تساؤلات الدراسة
6	3- فرضيات الدراسة
6	4- أهمية الدراسة
7	5- أهداف الدراسة
7	6- أسباب اختيار الموضوع
7	7- الدراسات السابقة
10	8- مصطلحات الدراسة

قائمة المحتويات

45-13	الفصل الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
13	تمهيد
13	1- ماهية المكتبات الجامعية
13	1-2 تعريف المكتبات الجامعية
15	1-3 أهداف المكتبة الجامعية
16	1-4 وظائف المكتبة الجامعية
17	1-5 أنواع المكتبات الجامعية
19	1-6 خصائص المكتبة الجامعية
20	1-7 التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية
24	1-8 مشكلات المكتبات الجامعية
26	2- ماهية خدمات المعلومات
26	2-1 تعريف خدمات المكتبات و المعلومات
30	2-2 أسباب و عوامل ظهور خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات
31	2-3 متطلبات خدمات المعلومات
32	2-4 أنواع خدمات المعلومات
32	2-4-1 خدمات المكتبات و المعلومات التقليدية
37	2-4-2 خدمات المكتبات و المعلومات الغير تقليدية
43	2-5 وظائف خدمات المعلومات
44	2-6 العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات
45	خلاصة الفصل
80-49	الفصل الثالث: التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات
49	تمهيد

قائمة المحتويات

49	<u>1- ماهية التكوين الذاتي</u>
49	1-1 تعريف التكوين الذاتي
57	2-1 لمحة تاريخية عن التكوين الذاتي
59	3-1 مبادئ التكوين الذاتي
60	4-1 مميزات التكوين الذاتي
61	5-1 أهمية التكوين الذاتي و أبعاده
63	6-1 التكوين الذاتي باستخدام شبكة الانترنت
66	<u>2- ماهية أخصائي المعلومات.</u>
66	1-2 تعريف أخصائي المعلومات
68	2-2 التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات
72	3-2 خصائص أخصائي المعلومات
74	4-2 مهارات أخصائي المعلومات
77	5-2 مهام أخصائي المعلومات
78	6-2 دور التكوين الذاتي في تطوير مهنة أخصائي المعلومات
80	خلاصة الفصل
121-82	الفصل الرابع : دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلمات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-
<u>82</u>	تمهيد
82	1- تعريف مكان الدراسة

قائمة المحتويات

83	2- منهج الدراسة
84	3- مجالات الدراسة
84	2-1 المجال المكاني
85	2-2 المجال البشري
85	2-3 المكان الزمني
85	4- مجتمع و عينة الدراسة
86	5- أدوات جمع البيانات
86	5-1 الاستبيان
88	5-2 الملاحظة
88	6- تحليل البيانات و تفسيرها
118	7- نتائج الدراسة
118	7-1 النتائج العامة
119	7-2 النتائج على ضوء الفرضيات
120	8- اقتراحات الدراسة
123	- خاتمة
--	قائمة المراجع

قائمة المحتويات

--	الملاحق
--	ملخص

مقدمة

يحتاج تخصص علم المكتبات و المعلومات إلى متابع مستمرة لأخر المستجدات و التطبيقات، و ذلك بسب طبيعة التخصص التطبيقية التي تحتاج إلى اكتساب المهارات لممارسة بعض المهام العملية ، فضلا عما يشهده التخصص من تطورات حديثة و مستمرة و متتابعة، تتطلب من المتخصصين متابعتها و الإلمام بها، لاكتساب الخبرات و المهارات التطبيقية الحديثة .

و بناء على ذلك أصبح من الضروري المحافظة على حداثة المعلومات للعاملين بالمكتبات و مراكز المعلومات المختلفة ، و يعتبر أخصائي المعلومات مسؤولا، و له دور كبير في تعليم نفسه ذاتيا ، و تحسين مستواه ، و لإرادته الشخصية دور كبير في تنمية كفاءاته و مهاراته المهنية و انطلاقا من قاعدة أن التعليم عملية حياتية متواصلة، فان أخصائي المعلومات معني بتطوير معارفه و تحسين أدائه الوظيفي

فعلى أخصائي المعلومات أن يدرك بان تعليمه المهني لا يتوقف بمجرد حصوله على الشهادة و إن كان ذلك ينطبق على اغلب المهن، فانه أكثر ما يكون انطباقا على المهنة المكتبية. فعلى أخصائي المعلومات أن يكون نفسه ذاتيا و أن يرمي إلى تطوير قدراته و مهاراته العلمية كالتكوين على مهارات العمل و على المهارات التكنولوجية و التكوين على خدمات المستفيدين إضافة إلى التكوين على الإدارة. فالتكوين الذاتي يحقق لأخصائي المعلومات و يمكنه من اكتساب معلومات متخصصة و تأهيل مهني مناسب و تحديث لمعلوماته، و مواكبة التطورات الحديثة في المجال. و تحسين الأداء في العمل و تنمية المهارات . و الحصول على مسؤوليات جديدة في العمل .

و من أهم الأسباب التي تدفع أخصائي المعلومات لتكوين نفسه ذاتيا أن هناك العديد من المفاهيم و المهارات التي لا يقدر على اكتسابها و تعلمها إلا عندما ينهي مرحلته

الدراسية ، و يتوجه إلى المجال المهني ، حيث الاحتكاك المباشر مع مختلف جوانب العمل ، تظهر الحاجة للتعلم و التغلب على الصعوبات التي قد تواجهه في أداء مهامه.

و على هذا الأساس قمنا باختيار موضوع بحثنا دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

و قد قسمنا البحث إلى أربع فصول:

الفصل الأول: يتضمن الإطار المنهجي و يتكون من إشكالية الدراسة و الفرضيات و أهمية و أهداف الدراسة و أسباب اختيار الموضوع، الدراسات السابقة و ضبط المفاهيم و المصطلحات.

الفصل الثاني: بعنوان خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية و تناولنا فيه ماهية المكتبات الجامعية التي قمنا فيها بتعريف و ذكر أهداف و وظائف و أنواع و خصائص المكتبات الجامعية إضافة إلى التحديات و المشكلات التي تواجه أخصائي المعلومات أما بخصوص خدمات المعلومات فتناولنا فيها تعريفها و أسباب و عوامل ظهورها إضافة إلى متطلبات و أنواع خدمات المعلومات و وظائفها و العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات.

الفصل الثالث: بعنوان التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات و تناولنا فيه ماهية التكوين الذاتي الذي يندرج تحته العناصر التالية تعريف و اللوحة التاريخية و مبادئ و مميزات و أهمية التكوين الذاتي و أبعاده إضافة إلى التكوين الذاتي باستخدام شبكة الانترنت.

إضافة إلى ماهية أخصائي المعلومات التي تناولنا فيه تعريف أخصائي المعلومات و التحول من مكتبي إلى أخصائي المعلومات و خصائص و مهارات و مهام أخصائي المعلومات إضافة إلى دور التكوين الذاتي في تطوير المهنة المكتبية

الفصل الرابع: جاء بعنوان دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر ببسكرة - شتمة- و تناولنا فيه تعريف مكان الدراسة إضافة إلى منهج الدراسة و مجالات الدراسة إضافة إلى مجتمع و عينة الدراسة و أدوات جمع البيانات ثم تحليل البيانات و تفسيرها ثم نتائج الدراسة و اقتراحات الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية:

تعرف المكتبات الجامعية في الوقت الراهن تغيرات كبيرة ، هذه التغيرات كانت وليدة الانفجار المعلوماتي، إذ تعددت أشكال الوثائق و تطورت وسائل حفظها و تداولها و بثها للمستفيدين ، فكل مستفيد أصبح يواجه مشكل الضياع و الحيرة أمام هذا الكم الهائل من المعلومات المتاحة بشتى الطرق و تسارع وتيرة التطورات التي تشهدها المؤسسات الوثائقية عبر العالم و ما لذلك من ارتباط وثيق بمهارات و كفاءات أخصائي المعلومات أدت إلى تغيرات في آليات العمل و إجراءاته في معظم مؤسسات المعلومات و بالتالي برزت الحاجة إلى إعادة دراسة الجوانب المتعلقة بتأهيل و تكوين الإطارات البشرية التي تعمل في هذه المؤسسات و ذلك لكون معظم الأعمال التنظيمية و الخدماتية التي تتم في مؤسسات تتم عن طريق تقنيات عمل يجب إتقان استخدامها و التعامل معها عن طريق التكوين الذاتي الذي له دور كبير في تطوير مهارات أخصائيي المعلومات و في نفس الوقت تطوير خدمات المكتبات. و عليه تمحورت إشكالية الدراسة حول تساؤل رئيسي و هو كالتالي:

ما دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية في جامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة -؟

يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية و المتمثلة في ما يلي:

2- التساؤلات الفرعية:

- 1- هل يعتمد أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية على التكوين الذاتي في تطوير و تنمية مهاراته المهنية ؟
- 2- ما هي الأساليب و الطرق المعتمدة من قبل أخصائي المعلومات في عملية التكوين الذاتي ؟

- 3- ما هي المهارات التي تساعد أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة؟
- 4- كيف يساهم التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر؟
- 5- ما هي الصعوبات و العراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات في عملية تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟

3- الفرضيات:

- 1- يعتمد أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية على التكوين الذاتي في تطوير مهاراته المهنية .
- 2- يساهم التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة.
- 3- يواجه أخصائي المعلومات عدة صعوبات و عراقيل في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

4- أهمية الدراسة:

- أهمية الدراسة تكمن في أهمية التكوين الذاتي لدى أخصائي المكتبات و المعلومات في تطوير خدمات المعلومات خاصة مع ما تعرفه المكتبات من تحديات و تغيرات في العالم المهني .
- تتبع أهمية هذه الدراسة من طبيعة الموضوع المدروس ألا و هو دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات
- بالإضافة إلى أهمية مهنة المكتبات كإحدى المهن الإستراتيجية ، و خصوصا الفئة المستهدفة و المتمثلة في أخصائي المكتبات ، إذ يشكلون حلقة وصل بين المعلومة و

الباحث ، و عليه يجب أن يعدوا إعدادا متميزا يؤهلهم للقيام بالواجبات الموكلة إليهم بكفاءة و مهنية عاليتين.

5- أهداف الدراسة :

- التعرف على أهمية التكوين الذاتي بالنسبة لأخصائي المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة

- معرفة الأساليب و الطرق التي يعتمد عليها أخصائي المعلومات في عملية التكوين الذاتي بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

- التعرف على دور أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة

6- أسباب اختيار الموضوع :

من أهم الأسباب التي دفعت إلى دراسة الموضوع هي:

- الرغبة في معرفة دور التكوين الذاتي في تنمية مهارات أخصائي المعلومات

- التعرف على مهارات أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية

- إبراز أهمية أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

7- الدراسات السابقة :

جذب هذا الموضوع اهتمام العديد من المختصين في مجال المكتبات و انعكست تلك الاهتمامات في دراساتهم و وجهات نظرهم ، فهناك العديد من الباحثين من جعلوا الاهتمام بالتكوين الذاتي لأخصائي المعلومات و دوره في تطوير خدمات المعلومات ضمن أولوياتهم و على سبيل الذكر لا الحصر الآتي :

- الدراسة الأولى: للطالبة عمايرية عائشة بعنوان : أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية (مكتبات جامعتي السانبا و العلوم و التكنولوجيا

بوهان نموذجاً (تخصص : علم المكتبات و العلوم الوثائقية بجامعة وهران -السانيا- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير .2009. و هي دراسة مشابهة للدراسة الحالية و تمت الاستفادة منها في إثراء الجانب النظري و الاعتماد عليها في بناء استمارة البحث. حيث ركزت هذه الدراسة على معرفة درجة اهتمام أخصائي المكتبات و المعلومات بالتكوين و تحسين مستواه في تأدية خدمة ناجعة إضافة إلى الاطلاع على محيط عمل المكتبات الجامعية و تأثيرها في تحسين مستوى أخصائي المكتبات و المعلومات. كما خلصت الدراسة إلى أن مشروع التكوين في جامعتي وهران حقق أعمالاً أولية كما و نوعاً و أكدوا أن الحاجة للقيام بالتكوين هو التكيف مع المنصب لتحسين المردودية و تطوير الأداء عن طريق تنمية القدرات و تحقيق استمرارية الخدمة.

الدراسة الثانية: للطالب دعي احمد بعنوان: التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية (دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1 ، الجزائر 2 ، الجزائر 3) تخصص: علم المكتبات و العلوم الوثائقية ' تقنيات التوثيق و مجتمع المعلومات ' . بجامعة وهران - احمد بن بلة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير . 2014. و هي دراسة مشابهة . تمت الاستفادة منها في الاعتماد عليها في الجانب النظري و في بناء استمارة البحث

حيث ركزت هذه الدراسة على التعريف بموضوع التكوين الذاتي و دوره في تحسين أداء أخصائي المعلومات و تطوير المهنة المكتبية بشكل عام إضافة إلى التعرف على أهم التحديات التي تواجه أخصائي المعلومات في بيئة المكتبات الجامعية .

كما خلصت الدراسة إلى أن أخصائيي المعلومات الذين يعملون بالمكتبات الجامعية، يسعون لمواكبة التطورات التي يعرفها حقل المهنة المكتبية من خلال اعتمادهم على التكوين الذاتي، و الذي يعتبر كبديل لنقص برامج التكوين المستمر و عدم كفايتها.

الدراسة الثالثة: للطالب فتحي عباس بعنوان واقع و أفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية (دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هوارى بومدين للعلوم و التكنولوجيا -باب الزوار).تخصص: علم المكتبات و العلوم الوثائقية " تقنيات التوثيق و مجتمع المعلومات " بجامعة وهران - السانيا- مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير 2014. و هي دراسة مشابهة و تمت الاستفادة منها في دراستي الحالية في الاعتماد عليها في الجانب النظري و في بناء استمارة البحث.

حيث ركزت هذه الدراسة على التعرف على العلاقة بين التكوين المستمر و أداء أخصائي المعلومات داخل المكتبات الجامعية و واقعه و دوره في تفعيل أداء أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية بجامعة هوارى بومدين في ظل البيئة الرقمية.

كما خلصت الدراسة إلى أن المكتبة المركزية لجامعة هوارى بومدين تنظم دورات تكوينية لموظفيها حرصا منها على الارتقاء بأدائهم بنسبة عالية ، و هي تعتمد نوعين مهمين من أنواع التكوين المستمر و هما التكوين المستمر في المؤسسات العلمية المتخصصة و كذا التكوين المستمر في إطار التعاون بين المكتبات و هو تكوين ذا طابع محلي. إضافة إلى وعي المكتبيين بمدى ضرورة التكوين المستمر في المكتبات الجامعية و ذلك من اجل مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة و تحسين أداء العمل، و كذلك اكتساب مهارات جديدة في العمل إضافة إلى امتلاك سلوكيات من اجل تعليم و توجيه المستفيد في عملية البحث عن المعلومات

الدراسة الرابعة: للطالبة بزاوية زهرة: مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات (دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران) تخصص: علم المكتبات و العلوم الوثائقية "تقنيات التوثيق و مجتمع المعلومات"- بجامعة وهران. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير 2015. و هي دراسة مشابهة . تمت الاستفادة منها في الجانب النظري

حيث ركزت هذه الدراسة على التعريف بالتحويلات التي طرأت على مهنة أخصائي المعلومات في المؤسسات الوثائقية. إضافة إلى تسليط الضوء على الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات.

كما خلصت الدراسة إلى أن الكفاءات التي يجب توفرها في أخصائي المعلومات كانت القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، و البحث في قواعد البيانات المختلفة. أما الأدوار التي يرى العاملين بالمؤسسات الوثائقية أنه بمقدورهم القيام بها في مجتمع المعلومات هي محلل المعلومات كون لديهم خلفية في تحليل المحتوى من خلال التكشيف و الاستخلاص . إضافة إلى مستشار المعلومات و مكونين للمستفيدين.

8- مصطلحات الدراسة:

1. التكوين الذاتي: و يقصد بهذا النوع من التكوين تلك العملية التي يقودها الفرد المتكون بنفسه مستعملا مجموعة من الوسائل و المصادر للحصول على المعلومات و الخبرات. خاصة المستجدات في ميدان تخصصه بمواكبة التطورات العلمية و التكنولوجية المتسارعة و العصر الذي يعيش فيه .

فالمتكون ذاتيا كما ورد تعريفه في بعض القواميس " هو الشخص الذي يكون نفسه بنفسه

2. أخصائي المعلومات: هو ذلك الشخص المعني بتصميم و تشغيل و إدارة نظم موارد المعلومات و خدماتها، مستعينا في ذلك بكل وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. و الاختصاصي قد يكون هو المكتبي أو الأرشيفي أو مدير المعرفة أو مصمم مواقع الويب أو وسيط المعلومات أو باحث قواعد بيانات أو مستشار المعلومات... الخ . و هذا الاختصاصي قد يعمل في مكتبة أو أرشيف أو مركز معلومات أو قسم الانترنت أو مركز مصادر المعرفة أو مؤسسة إدارة المحتوى .. الخ.

3. خدمات المعلومات: هي تنظيم جيد و فعال للمعلومات ، و يتم ذلك بفعل إجراء عمليات و إجراءات فنية ، تجميع المعلومات و تحليلها و تنظيمها و توفر كادر

متخصص له خبرة عملية و أكاديمية ، و وسائل اتصال و أجهزة معلومات مختلفة ، و يمكن تقديم المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي أو إلي من قبل المكتبات و مراكز المعلومات المختلفة

4. المكتبات الجامعية: هي ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا ، و هو الأساتذة و الطلبة و الإدارات المختلفة في الجامعة ، أو الكلية ، أو المعهد . حيث توفر لهم الكتب الدراسية و غيرها . من اجل خدمة أهداف و أغراض هذه الجامعة.

الفصل الثاني

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تمهيد:

الهدف الأساسي من وجود المكتبات و مراكز المعلومات هو خدمة المستخدمين منها و تلبية حاجاتهم المعلوماتية. و عليه فان فعالية المكتبات و مراكز المعلومات و نجاحها يرتبطان بنوعية خدماتها و جودة هذه الخدمات لا بفخامة مبانيها و ضخامة ميزانياتها و مجموعاتها . و يعد التعرف على مجتمع المستخدمين و تحليل حاجاتهم المعلوماتية لذلك عنصرا أساسيا في تنظيم خدمات المعلومات و إدارتها ، لان المستفيد هو المنطلق الذي تبدأ به دورة المعلومات ، و إليه تنتهي و هو الحكم على جودة الخدمات و المعلومات أو عدمه . فالمستفيد هو محور نشاط أي نظام للمعلومات ، و لا بد من الاستجابة لحاجاته المعلوماتية الحالية و المستقبلية ، و دراسة أنماط سلوكه في الاستفادة من المعلومات .

1- ماهية المكتبات الجامعية

1-1- تعريف المكتبات الجامعية :

تعتبر المكتبات الأكاديمية و التي تشمل مكتبات الجامعات و الكليات و المعاهد من أقدم أنواع المكتبات ظهورا. فمنذ ظهرت المؤسسات الأكاديمية بأشكالها المختلفة تم إلحاق مكتبات بها من اجل دعم عملية التعلم و التدريس و البحث العلمي . وتعرف المكتبات الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ و تمل و تدار من قبل الجامعات و ذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة و المدرسين و الإداريين العاملين في الجامعة و كذلك المجتمع المحلي¹.

¹ عليان ، رحي مصطفى. المومني حسن احمد . المكتبات و المعلومات و البحث العلمي .الأردن :عالم الكتاب الحديث ، 2006 ، ص.31-32

- استخدم هذا المصطلح للدلالة على المكتبة التي تمثل جزءا من إحدى مؤسسات التعليم العالمي -كلية أو معهد أو جامعة- يتطلب الالتحاق بها إتمام مرحلة التعليم الثانوي ، و تقدم هذه المكتبة خدماتها لطلاب و أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، و قد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة .

و لتحقيق ذلك فهي تقوم بجمع وتنظيم و تيسير تداول مجموعاتها من الكتب و الدوريات و المواد السمعية و البصرية و غيرها من مصادر المعلومات السائدة للعملية التعليمية و البحثية بالجامعة، فالهدف الرئيسي من وجودها هو تدعيم المناهج الدراسية و البحوث داخل الجامعة¹.

عرفت المكتبة الجامعية عند العديد من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها ، و في مجملها تصب في واد واحد .

حيث عرفها سعيد احمد حسن بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا ، و هو الأساتذة و الطلبة و الإدارات المختلفة في الجامعة ، أو الكلية ، أو المعهد . حيث توفر لهم الكتب الدراسية و غيرها. من اجل خدمة أهداف و أغراض هذه الجامعة .

و في تعريف آخر له هي: عبارة عن مجموعة من الكتب و المخطوطات و الوثائق و السجلات و الدوريات و غيرها من المواد ، منظمة تنظيما مناسباً لخدمة طوائف معينة

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات المكتبة الجامعية بأنها : مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه و تديره جامعة

¹ المنعم موسى ، غادة . المكتبات و مرافق المعلومات النوعية : ماهيتها إدارتها خدماتها تسويقها .الإسكندرية : دار

المعرفة الجامعية ،2012. ص. 149

لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات

وبرغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية ، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكانا ، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية (الكتب ، الدوريات ... الخ) يقوم عليها و يهتم بها مجموعة من الأبناء ، و لكنها أهم و اشمل من هذا ، فللمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي و البحث العلمي ، و هدفها مساندة المناهج و المقررات الدراسية و غرس و تنمية القدرة على الحصول على المعلومات و ما يسمى ب "التعليم الذاتي " ، ومن ثم يجب أن تتوفر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة و المسموعة و المرئية ، تختار بأسلوب علمي و تنظم بطريقة فنية سليمة ، و يقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلا عاليا ، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب و الباحثين و أعضاء هيئة التدريس بكفاءة و اقتدار¹.

1-2- أهداف المكتبة الجامعية :

1. اختيار المواد المكتبية المختلفة و الحصول عليها بمختلف الوسائل و هذه المواد تشمل الكتب و الدوريات ... الخ
2. تنظيم و فهرسة تلك المواد و إعداد التسجيلات الببليوجرافية التي تحدد أماكن تلك المواد
3. تسجيل و ترقيم تلك المواد لإثبات ملكيتها للجامعة و مكان وجودها و مصدر الشراء و الاقتناء

¹ رفعت على محمد ، وائل . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . الإسكندرية : دار الوفاء ، 2014 .ص.133-

4. تجليد و صيانة تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة
 5. إغارة المواد و إتاحة معظمها للقراء و المجتمع الأكاديمي
 6. توفير أماكن للقراءة و الدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين و طلاب الدراسات العليا
 7. إرساء قواعد التعاون مع المكتبات و الهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية هامة يمكن للباحثين الاستفادة منها¹:
 8. تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة و مصادرها و خدماتها المختلفة
- تقديم الخدمة المكتبية و المعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين².

1-3- وظائف المكتبة الجامعية :

- يمكن تلخيص وظائف المكتبة الجامعية و قدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة التي تخدمها في البنود التالية :
- إدارة و تنمية المجموعات ، بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم و البحث ، و ذلك عن طريق الاختيار و التزويد و التسجيل و غيرها من العمليات و الإجراءات الفنية .
 - تنظيم المجموعات ، وما يتضمنه ذلك من فهرسة و تصنيف و تكشيف و استخلاص و غيرها من العمليات ، التي تكفل ضبط المجموعات و تحليلها و حفظها و صيانتها .
 - التعاون و التنسيق و ذلك للإفادة من مصادر المعلومات على المستوى الوطني و خارجه و المشاركة و الإسهام في إنجاح شبكة المعلومات الوطنية

¹ إبراهيم ، السعيد مبروك . تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات . الإسكندرية : دار الوفاء ،

2012 .ص. 17

² حمد الدباس ، ريا . المرجع في علم المكتبات و المعلومات . عمان : دار دجلة ، 2008 .ص. 92

- البحث و التطوير و تعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة و الاستفادة منها بالشكل الصحيح من مقتنياتها.
- العمل على توفير العنصر البشري المؤهل مكتيبا، ذو الكفاءة العلمية و المهنية العالية، و على أن يكون حجم العاملين يسمح بتنظيم و إدارة مصادر و مقتنيات المكتبة.
- العمل على تدريب طلبة معهد علم المكتبات و تكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل و التجهيزات و التكنولوجيا الحديثة ، و إقامة الندوات و الملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه و المعارض و ما إليها من إصدار البليوغرافيات المفيدة في دعم البحوث العلمية في كافة التخصصات و التعريف بأنشطة المكتبة الجامعية¹

1-4- أنواع المكتبات الجامعية :

تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالبا من الكتب و منها اشتقت تسميتها ، و تتوعدت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه ، و على رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته ، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع ، وضعت في هيكل تنظيمي هو كالتالي :

❖ **المكتبات المركزية:** هي المكتبة الرئيسية للجامعة ، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة ، لكونها هي التي تزودها بالوثائق و الكتب و وسائط المعلومات المختلفة ، و ذلك لان اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة . كما أنها تتكفل بجانب التاطير أي توظيف المكتبيين و توزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة ، بالإضافة إلى الجوانب الفنية و التنظيمية و العلمية ، و غالبا ما تساهم المكتبة المركزية

¹ مبروك خطاب ، السعيد . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق ، 2013. ص.60-

بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية . و وضع النظم و تحديد العلاقات بين المكتبة و إدارات الكليات و الأقسام ، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة : ملتقيات و ندوات و محاضرات و معارض و غيرها .

بشكل عام ، فان المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة و همزة الوصل ما بين المؤسسات و الإدارة من جهة¹.

❖ **مكتبات الكليات:** لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها ، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية و الموسوعات و المعاجم و القواميس و المواد الأخرى ، التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين و الأساتذة و طلبة الدراسات العليا التابعين للأقسام المشكلة للكلية ، و غالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات و وسائل حديثة لاسترجاع المعلومات ، و خطوط الارتباط بشبكة الانترنت . و رغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية ، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب و الوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم و التخزين².

❖ **مكتبات الأقسام أو المعاهد:** ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات ، و تعدد التخصصات العلمية مما استدعى فتح أقسام (معاهد) جديدة نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين ، و هذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية في تلبية جميع احتياجات القراء ، مما دفعها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد ، و قد تطورت هذه الفروع و نمت شيئا فشيئا بالكتب و الوثائق ، مما جعلها في مكانة لاستقطاب الأساتذة و الطلبة من خلال

¹ مبروك خطاب ، السعيد . مرجع سابق .ص.65-66

² رفعت على محمد ، وائل . المرجع السابق .ص.136-137

الخدمات الفعالة التي تقدمها و هذا أعطاها فيما بعد صفة المكتبات بعد أن كانت مجرد فروع للمكتبة المركزية أو مركز للوثائق¹.

❖ **مكتبات المختبرات:** تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بالمختبرات ، لإجراء التجارب العلمية و الأعمال التطبيقية ، و التي تتطلب مواد و وثائق خاصة ، و هذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات الكليات ، و نتيجة للحاجة المستمرة ، إليها في عين المكان خصصت لها خزائن او قاعات مجاورة للمختبرات ، و مع مرور الوقت أصبحت تضم رصيда مهما من الوثائق و المواد ، بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لانجاز تجارب الباحثين و الأساتذة و الأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما ان هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية و ارتباطها بشبكة الانترنت².

1-5- خصائص المكتبة الجامعية :

- - المساهمة في تشجيع البحث العلمي
- - الشمولية في اختيار: تختار المكتبة الجامعية في مختلف فروع المعرفة مع تركيزها على الموارد التي تمثل برنامج الجامعة و كلياتها
- - تعتبر مكتبة مفتوحة النهايات: لان المعرفة البشرية تتطور باستمرار و تتنوع الموارد المنشورة و لا تتوقف عملية الاقتناء فيها عند حد معين³.

¹ المدادحة، أحمد نافع.حسن محمود مطلق.المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات.عمان: مكتبات المجتمع العربي،2014.ص.160

² عوض الترتوري ، محمد . زايد الرقب محمد .مصطفى الناصر بشير . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، 2008 .ص.144

³ المدادحة ، احمد نافع . التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ،2012. ص 43

1-6- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجامعية تواجه اليوم أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها و منطلقاتها و سبل عملها ، و أن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة و تتبنى التكنولوجيا و تتكيف مع خدمة روادها . و هناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية خاصة العربية ، و هي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة و المعاصرة ، و فيما يلي عن أهم هذه التحديات :

❖ تحدي الانترنت :

أصبحت الانترنت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة ، لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية بسبب الخدمات الكبيرة ، المتنوعة ، المتجددة ، و السريعة . حيث أدى ذلك إلى الإقبال الكبير على خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستفيدين المتواصلة و المتلاحقة لكثرتها . في حين أن استغلال الحاسب الآلي في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات ، زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود و شروط أمام المستفيدين . و من جهة أخرى فإن شبكة الانترنت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية و ذلك بتقديم معلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة و بمصالحها و خدماتها و نظامها الداخلي . و تسهل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم . فقد أصبحت الانترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر فورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الإلكتروني أو بروتوكول نقل الملفات¹ .

¹ عميمور، سهام . المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية - دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية حبلج - مذكرة ماجستير: علم المكتبات : جامعة منتوري .قسنطينة ،2012. ص 96

❖ تحدي المكتبات الالكترونية :

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة و مطالب متغيرة ، تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية و المعلومات الرقمية ، و يحتاج ذلك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية و مراكز البحث . و من واجب الجامعة تحضير المنشورات و المعلومات العلمية لتغذية¹.

المكتبات الالكترونية مثل الاطروحات و الرسائل الجامعية و البحوث و منتجات الوسائط المتعددة بالتعاون مع دور النشر ، أو وضعها على الخط المباشر .

فاللوم المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الالكتروني و زيادة الإنتاج الفكري ، و التحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها ، و التحدي المعرفي حتى تواكب تطورات العصر .

❖ تحدي الوسائط المتعددة :

حسب تعريف القاموس الحر على الخط عام 1994 هي تركيب من نص و صورة و صوت ، مع الصور المتحركة مثل تسلسل الفيديو ...

فهذا الشكل الجديد لحوامل المعلومات أصبح أكثر طلبا عند المستفيدين و المكتبات ذلك انه يحتوي على ميزة البحث و كذا السرعة في الاستعراض إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات ، فالقرص الواحد يستطيع احتواء مئات الكتب التي تعجز رفوف و مخازن المكتبات الصغيرة عن احتوائها ، لذا فان المكتبات الجامعية مطالبة بتوفير هذه الحوامل ، إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها أو التي بواسطتها يتم الإطلاع على محتوياتها . و يبقى المشكل المطروح هو التطور السريع الذي تعرفه هذه التكنولوجيا فالأنظمة تتطور مما يجعل بعض أشكال الوسائط تلغى و لا تكون قابلة للاستخدام . مما

¹ عميمور ، سهام .مرجع سابق.ص.96

يجعل المكتبات ملزمة بمواكبة هذه التطورات التكنولوجية مما سيتقل كاهل الميزانية في جانب النفقات و هو تحدي جديد يجب تجاوزه.

❖ تحدي الدوريات الالكترونية :

هي دوريات تعد و توزع بصورة الكترونية ، و هي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية . بعضها متاح مجاناً و البعض الآخر برسوم اشتراك ، من أهم ميزات سرعة النشر ، التكشيف الآلي ، ارتباطات تشعبية مع منشورات أخرى على الشبكة ، اقتصادية بالنسبة للتكاليف و كذا المساحة في المخازن . ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل الكترونية

و هكذا تجد المكتبات نفسها و هي تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات و العروض و الشروط المتنوعة لدور النشر و العارضين و الوكلاء .

❖ تحدي الأطروحات الالكترونية :

الأطروحات الجامعية الالكترونية هي معلومات حاسوبية ، و هي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة تتناسب مع أهميتها ، بصورة عقلانية و بكل اهتمام و رعاية . لما تقدمه هذه الأطروحات خاصة درجة الدكتوراه من نتائج و اقتراحات ذات درجة بالغة الأهمية، و في إطار تطور أشكال النشر و تطور رصيد المكتبات الجامعية و احتياجات روادها ، فقد أصبح الحصول على النص الالكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية و في ظل الثورة التكنولوجية ، أما عن إيداع قرص مضغوط أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل و في متناول الجميع¹ . لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف . التي لا تزال غير مصنونة و خاصة ما يتاح منها عبر شبكة الانترنت . إذن يجب اخذ الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين من جهة و تأمينها و حفظا لحقوق صاحبها من جهة أخرى . فيمكن إتاحتها

¹ عميمور ، سهام . مرجع سابق ص 97

في صيغة كتاب الكتروني PDF مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها ، و التي تمنع النسخ و التحميل أو الحفظ من الملف حفاظا على حق التأليف ، أو يمكن أن يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها . و يبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي للمستخدم ، على أن يستشار صاحب العمل في أي الخياراتين يفضل¹.

❖ تحدي التعليم و الإعارة عن بعد :

إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية، و التعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أو بالأحرى استخدام الانترنت ، سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم . و يزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية أو العائلية . حيث إن الحصول على شهادة جامعية من منزلك أصبحت أمرا واردا في أي علم أو تخصص تريده ، و بكل الدرجات العلمية بفضل ما تتيحه هذه العوالم الافتراضية من تقنيات اتصالية عالية . فأين المكتبة الجامعية من هذا؟ يجب على المكتبات أن توفر منافذ لها عند كل حرم جامعي افتراضي ، تعرف من خلالها برصيدها و تتيح البحث فيه . بل أكثر من ذلك الوصول إلى النص الكامل لمصادر المعلومات ، لتعميم الفائدة لكل طالبي العلم عبر العالم ، متجاوزة بذلك عاملي الزمان و المكان . و ذلك عبر تفعيل الإعارة عن بعد و تحسين ظروفها من خلال خدمة راقية للمستخدمين في جميع أشكال الرصيد ، و إتاحتها سواء الكترونيا إذا كانت المسافات بعيدة أو تحديد إمكانية إتاحتها بالوسائل التقليدية ، و يستحسن أن يكون التعامل في هذه الحالة مع المكتبات و ليس مع الأفراد لسهولة متابعة المؤسسات في حالة التجاوزات ، مقارنة مع متابعة الأفراد².

1 عميمور ، سهام . مرجع سابق .ص.96

2 مبروك خطاب ، السعيد .المرجع السابق. ص. 73-74

1-7- مشكلات المكتبات الجامعية :

تواجه المكتبات الجامعية و خاصة في الوطن العربي العديد من المشكلات التي تحد من قدرتها على القيام بوظائفها و تحقيق أهدافها على النحو المطلوب ، و من ابرز هذه المشكلات ما يلي :

- 1- عدم فهم إدارة الجامعة الكافي لأهمية المكتبة في الجامعة و لطبيعة عملها و متطلباتها الخاصة ، مما يؤدي إلى فرض قيود صعبة عليها في مجالات التوظيف و المالية و اتخاذ القرار ، و ضعف الميزانيات المخصصة لها ، و الاتجاه نحو تعيين مديري المكتبات من غير المتخصصين في علم المكتبات و المعلومات ، و تمييز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين و العاملين في المكتبة الجامعية في مجال الرواتب و فرص الترقية و البعثات ، و غيرها . و الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة و أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها و خدماتها و العاملين فيها ، و الزيادة غير المخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة و البرامج الأكاديمية و البحثية ، مما يعني زيادة الضغوط عليها ، و بالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيادة¹.
- 2- عدم وضوح الأهداف و العلاقات بين المكتبة الجامعية و مكتبات الكليات و المعاهد العليا التي تتبع الجامعة فيجب وضع لائحة لمكتبات الجامعة ، و أن تعامل مكتباتها كوحدة واحدة تحت مظلة واحدة و هي الإدارة العامة للمكتبات الجامعية و يكون مديرها بدرجة عميد ليتمكن من حضور جلسات مجلس الجامعة و يكون حلقة وصل بين الجامعة بكلياتها المختلفة و بين مكتباتها المتعددة لتلبي احتياجات و متطلبات الكليات و المعاهد العليا التابعة للجامعة .

¹ همشري ، عمر احمد . مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات . عمان ، دار الصفاء ، 2008 .ص. 93

- 3- قلة الميزانيات المتاحة للمكتبات سواء في ميزانية الجامعة أو رسوم الطلاب لمواجهة الارتفاع المستمر في أسعار المطبوعات و ازدياد حجم و كثرة الأوعية ، لذلك يجب رفع ميزانيات المكتبات الجامعية سنويا لمواجهة هذه التحديات¹.
- 4- تعاني المكتبات الجامعية في الدول النامية ضيق مانيها و قلة أاثها، لذلك يجب مراعاة التوسع المستقبل بإضافة مباني جديدة لمواجهة احتياجات المستقبل القريب و البعيد للأوعية و الأجهزة الحديثة
- 5- معظم العاملين بالمكتبات الجامعية غير متخصصين في مجال المكتبات و المعلومات، لذلك يجب الاهتمام بتدريبهم و تأهيلهم مهنيا و تربويا مع التركيز على المتخصصين عند التعيين .
- 6- اقتصار الخدمات المكتبية غالبا على الإعارة و الإطلاع الداخلي لذلك يجب أن تشمل الخدمات أنواع حديثة مثل الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات و التكشيف و الاستخلاص...الخ.
- 7- الحاجة إلى البرامج و الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات و مهارات العاملين في المؤسسات المعلوماتية و خاصة ما يخص الحاسب الآلي و قواعد البيانات .
- 8- افتقار العديد من المكتبات إلى أجهزة و المعدات و الأدوات اللازمة لتسيير أعمالها .
- 9- استخدام الحاسب الآلي في العمليات الفنية لا يزال في المرحلة الأولى في بعض المكتبات . و ارتفاع أسعار البرامج الجاهزة المستخدمة في المكتبات .
- 10- انعدام الإعارة المتبادلة و التعاون بين المكتبات المختلفة و مراكز المعلومات .

¹ محمد ، هاني .المكتبة و المجتمع : أنواع المكتبات و أثرها على قيام الحضارات . دسوق : كفر الشيخ ، العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ،2016 . ص.108-109

11- انعدام نظام وطني للمعلومات الذي يستطيع أن يعمل على التنسيق بين المكتبات و مراكز المعلومات و تنظيم أوجه التعاون بينهما.

12- عدم وجود الفهرس الموحد للمكتبات و مراكز المعلومات الذي يعتبر احد البنى التحتية الوطنية في مجال المكتبات و المعلومات ، و الذي يكون توجهه نحو استقطاب الموارد المعلوماتية الببليوجرافية التي تمثل النتاج الفكري المنشور و الغير منشور و الموجود في المكتبات الجامعية على هيئة قاعدة معلومات ببليوجرافية ضخمة تقوم على مواصفات و معايير عالمية من شأنها توحيد بيانات أوعية المعلومات و تسهيل تبادل التسجيلات الببليوجرافية بين المكتبات على الخط المباشر مما يجنبها فهرسة الوعاء الواحد عشرات المرات داخل المكتبات الجامعية¹.

2- ماهية خدمات المعلومات

2-1 تعريف خدمات المكتبات و المعلومات :

يمكن تعريف خدمات المكتبات و المعلومات بأنها الأنشطة و العمليات و الوظائف و الإجراءات و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات ، ممثلة في العاملين لديها من اجل التنظيم الجيد و الفعال للمعلومات ، و خلق الظروف المناسبة لتلبية احتياجات الباحث من المعلومات².

يمكن القول بان المقصود بخدمات المعلومات هو تنظيم جيد و فعال للمعلومات ، و يتم ذلك بفعل إجراء عمليات و إجراءات فنية ، تجميع المعلومات و تحليلها و تنظيمها و توفر كادر متخصص له خبرة عملية و أكاديمية ، و وسائل اتصال و أجهزة معلومات

¹ كيلاني ، عزت خيرت . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء للنشر و التوزيع ، 2014 ، ص. 155.

² السيد محمود، اسامة .الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات : كتاب دوري محكم يصدر مؤقتا مرتين في السنة . مجلد16.ع35.القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2011 .ص. 162-163

مختلفة ، و يمكن تقديم المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي أو إلي من قبل المكتبات و مراكز المعلومات المختلفة¹.

و تعرف خدمات المعلومات بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات و الأنشطة و العمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق و أيسرها و الإفادة منها ، و بالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية . و يظهر الأدب المنشور مرادفات متعددة لهذا المصطلح مثل : الخدمات المكتبية ، خدمات القراء ، خدمات المستفيدين ، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل و الأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة و الإفادة منها ، و لأنه يعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة .

و يعد مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات الحديثة التي استخدمت بشكل واسع في مراكز المعلومات ، و قد استخدم مصطلح خدمة المعلومات أحيانا في الإنتاج الفكري باللغة الانجليزية مرادفا لمصطلح مركز المعلومات ، أما في الإنتاج الفكري باللغة العربية يستخدم مصطلح مركز المعلومات للدلالة على المؤسسة التي تقوم بتقديم خدمات المعلومات ، على الرغم من انه قد يستخدم في بداية الأمر بديلا لمركز التوثيق للدلالة على نوعية معينة من الأجهزة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات.

و قد ورد في أدبيات الإنتاج الفكري في المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات من أبرزها :

¹ كيلاني ، عزت خيرت . مرجع سابق . ص.182

- تعريف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات : حيث يعرف خدمة المعلومات بأنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات و ذلك توقعاً لطلبها و يتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ، و مسح الإنتاج الأدبي و قوائم القراءة و المختصرات و الاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات.

- و يعرف حشمت قاسم خدمة المعلومات بأنها : النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات و التي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية ، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية . و تعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم إلى المعلومات ، أي أن كل خدمة من خدمات المعلومات تهدف إلى مساعدة المستفيدين على تخطي عقبة¹ من العقبات التي وضعها الازدياد الهائل للمعلومات في طريقهم و من أمثلة هذه الخدمات: البحث عن الإنتاج الفكري و الإحاطة الجارية ، البث الانتقائي للمعلومات ، الترجمة العلمية و تحليل المعلومات¹

ورد في أدبيات علم المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة و كثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلم المكتبات و التوثيق و المعلومات ، فقد عرفها : بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات .

كما عرفت أيضاً في معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق و المعلومات على أنها : كل الأنشطة التي تؤديها و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة احتياجات المعلومات التي يحتاجها رواد و قراء المكتبات ، و يمكن أن تضم هذه

¹ عليان ، ربحي مصطفى . أساسيات خدمات المعلومات : للمكتبات و مؤسسات المعلومات . عمان : الدار المنهجية

للنشر و التوزيع ، 2017 . ص. 33-37

الخدمات مدى واسعا و تدرج هرمي للخدمات المكتبية ، مثل الخدمات العامة ، خدمات المعلومات ، خدمات الإعارة التي يتم إقرارها لمكتبة معينة وفقا لأهدافها .

و في تعريف ثالث فقد أشار ميلفل ديوي Dewey إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف¹.

تعريف آخر للخدمات المكتبية : هي جميع النشاطات الفنية و الإدارية التي يقوم بها موظفو المكتبة لمساعدة الرواد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل يسر و سهولة فاعلية . و الخدمات المكتبية تقدم لرواد المكتبة منذ لحظة دخولهم المكتبة و استفسارهم عن المعلومات التي يبحثون عنها او الرد على استفسارات المستفيدين من خلال الهاتف او البريد الالكتروني و غيرها .

أما بوعزة فيرى أن المفهوم الحديث للخدمات المكتبية و مراكز المعلومات متعددة و لا يتوقف عند حد تقديم الخدمات للرواد ، بل يمتد ليشمل تسويق تلك الخدمات لمن لا يستطيع الحضور الشخصي للمكتبة لسبب أو لآخر ، و في هذا إشارة لأهمية استخدام الحاسوب و الانترنت لتسويق الخدمات المكتبية .

كما يشير حشمت قاسم في كتابه - المكتبة و البحث - أن الخدمات المكتبية يقصد بها كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد و كل ما توفره المكتبات من أدوات و إمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت و تشمل الخدمات استقبال القراء و الرد على استفساراتهم و إكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة.

¹ علي اللحام ، مصطفى . المدخل الى علم المكتبات و مصادر المعلومات . الأردن : الأكاديميون للنشر و التوزيع

يطلق حشمت قاسم إلى أن الخدمة المكتبية يطلق عليها اسم خدمات المعلومات و التي هي النتاج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مالية و بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية ، و حيث ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و بطبيعة احتياجاتهم للمعلومات¹.

2-2- أسباب و عوامل ظهور خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات :

1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري و ارتفاع معدلات نموه
2. تعدد مواطن الإنتاج الفكري و تأخر وصوله بعد طلبه
3. تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الدوريات إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية و البصرية
4. تعقد الارتباطات الموضوعية و تشتت المعلومات بين المطبوعات المحورية
5. تعدد لغات الإنتاج الفكري (الحواجز اللغوية) و بالتالي نقص الترجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرئها الكثير من الباحثين كالروسية و اليابانية و غيرها.
6. تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق و اتساع المعرفة
7. ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري و تضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات و مراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم .
8. تأخر وصول الكشافات و المستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث في مجاله .

¹ بدير ، جمال . المدخل لدراسة علم المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار الحامد للنشر و التوزيع ، 2008.

9. نقص الوسائل و الإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ و استرجاع المعلومات و هدف الوسائل تشمل الأجهزة و الأفراد المؤهلين و كذلك الأساليب الفنية كالتصنيف و التكشيف اللازم لتحليل المعلومات .
10. عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات و النشرات التي تعتبر سرية او محدودة النشر و التوزيع او صادرة في الوقت الحاضر بالشكل الالكتروني وحده تكرر الجهود و ذلك بالنسبة للأعمال الببليوغرافية التي تتم في أماكن مختلفة فضلا عن تعدد و صعوبة البحث في هذه الأعمال الببليوغرافية التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات¹.

2-3- متطلبات خدمات المعلومات :

هناك متطلبات أساسية لخدمات المعلومات و هي :

1. مخصصات مالية أو موازنة كافية
2. مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها و أشكالها .
3. كادر بشري مؤهل و متخصص و مدرب على تقديم الخدمات
4. بيئة و مناخ و جو عام و تسهيلات مناسبة للقراءة و المطالعة و البحث².
5. مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات
6. تدريب المستخدمين
7. إدارة ناجحة و فعالة³.

¹ عليان ، رحي مصطفى . المرجع السابق.ص. 38-39

² محمد علي محمد خليل، عزة. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات. القاهرة: دار الوفاء، 2015.ص 150.

³ احمد الدباس ، ريا . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الالكترونية . عمان . دار البداية . 2010. ص

2-4- أنواع خدمات المعلومات :

❖ **الخدمات الفنية أو الخدمات الغير مباشرة :** و يقصد بها كافة الإجراءات و العمليات الفنية التي يقوم بها العاملون بدون التفاعل المباشر مع المستفيد و لكنه يستفيد من نتائجها النهائية ، و تشمل هذه الخدمات : التزويد ، و صيانة مصادر المعلومات و تقييمها و تنقيتها ، و الفهرسة و التصنيف و التكشيف و إعداد الببليوغرافيات .

❖ **الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة :** و يقصد بها الخدمات التي تقدم إلى المستفيد بشكل مباشر و وجها لوجه . و تشمل هذه الخدمات : الإعارة ، و الخدمة المرجعية و الإرشادية ، و الخدمات الإعلامية ، و خدمات الدوريات ، و خدمات تدريب المستفيدين ، و خدمات الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات و غيرها¹

2-4-1- خدمات المكتبات و المعلومات التقليدية :

● الجولات الإرشادية:

هذه الجولات الإرشادية تعدها المكتبات العامة و الجامعية و غيرها من المكتبات و مرافق المعلومات بغرض تعريف و إرشاد مجتمع المستفيدين من خدماتها ، و تدعم الجولة الإرشادية صورة المكتبة و خدماتها في ذهن المستفيدين ، و غالبا ما تعقد هذه الجولة بشكل دوري أو تعدها المكتبة الجامعية عند بداية العام الدراسي ، و تقدم للطلاب الجدد الملتحقين حديثا بالجامعة للتعرف على المكتبة و أقسامها و مقتنياتها و خدماتها . و يعتمد في هذه الجولة على محاضرات يقدمها المسؤولون عن المكتبة ، هذا بالإضافة إلى الكتيبات التعريفية التي تعدها المكتبة و تحمل ما يعرف بالمكتبة و مقتنياتها و خدماتها ، و قد يستعان في الجولة الإرشادية بأفلام سينمائية أو أفلام فيديو . و هذه

¹ همشري ، عمر احمد .المرجع السابق.ص. 296

الجولات الموجهة تعرف بالمكتبة و خدماتها و أنشطتها . و تهدف هذه الخدمة إلى إكساب المستفيد المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة¹.

● خدمات الإرشاد:

تعد خدمات الإرشاد من الخدمات الضرورية التي تقدمها المكتبة ، إنها تهدف إلى مساعدة المستفيدين في الحصول على الموارد أو المعلومات المطلوبة ، و يعرفها حشمت قاسم بأنها كل ما يبذله الأمانة و العاملون من جهود و كل ما توفره المكتبات من أدوات و إمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت.

● تدريب المستفيدين:

قد يواجه المستفيدون عند تعاملهم مع المكتبة بأمور لا يعرفون عنها شيئاً . لذا كان تدريب المستفيدين هو كل ما يبذله العاملون بالمكتبة لإكساب المستفيدين المهارات الأساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة و ما تقدمه من خدمات مما يحقق أقصى استخدام لمصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة .

من المعروف أن المكتبات حسب فئاتها و كيفية تنظيم مجموعاتها ، كما أن لكل مكتبة طرق الوصول إلى هذه المجموعات ، و حتى أن اتفقت المكتبات فيما بينها في خطط التصنيف و تقنيات الفهرسة الوصفية . هذا بالإضافة إلى أن هناك بعض المكتبات تقتني أوعية مرجعية تحتاج إلى نوع من التدريب على استعمالها . مثال ذلك : أدوات البحث و الاسترجاع كالكشافات أو قواعد البيانات الآلية و غيرها من الأوعية المستحدثة نتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات .

¹ كيلاني ، عزت خيرت . المرجع السابق.ص.58.

● الخدمة المرجعية :

و هي إحدى الخدمات الإرشادية التي تقدمها المكتبة و هدفها توفير الإمكانيات المتاحة و الأدوات التي من شأنها أن ترتفع بمستوى فاعلية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت بالمكتبة أو في غيرها ، تتم عن طريق الإرشاد و التوضيح و الإعلام¹.

و تعد الخدمة المرجعية احد الأهداف الهامة لكافة المكتبات ، و من ثم فهي تستحق كل ما يوجه إليها من اهتمام و ما يحاط بها من أهمية و ما تتكلفه المكتبة في سبيل إدارة مجموعة المراجع بها و تنظيمها و إبراز مكانتها و كيانها . فالمكتبة التي ساهمت بكفاءة في تلبية الاحتياجات البحثية و المعرفية لمجتمعها من المستخدمين تحثل مكانة خاصة ضمن اهتماماتهم مما يحتم ضرورة وجودها و استمرارها فالمكتبة و قسم المراجع بها و مصادر المعلومات فيه وفرت على المستخدمين الكثير من الوقت و الجهد و المال حيث تمكن المستخدمين من استخدام المراجع بكافة فئاتها سواء العامة أو المتخصصة ، إلى جانب ما قدمته المكتبة من مساعدات ببلبوجرافية يصعب الحصول عليها إلا من الاختصاصيين في الخدمة المرجعية . و للخدمة المرجعية عناصر عديدة منها :

- الرد على الاستفسارات

- اقتناء المراجع الهامة و المتنوعة كالقواميس و الموسوعات و الكتب السنوية و المعاجم

اللغوية... الخ

- الإرشاد إلى كيفية استخدام هذه المراجع و هذه وظيفة اختصاصي المراجع .

¹ محمد ، هاني . خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات . عمان. دار العلم و الإيمان . 2014

1- خدمة النشر:

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات التي تقدمها المكتبات الوطنية و مراكز المعلومات و المكتبات المتخصصة لمجتمع المستفيدين من خدماتها، و على مستوى اقل من ذلك تقوم هذه الخدمات بعض المكتبات العامة.¹

و يرتبط النشر بأكثر من خدمة خدمات المكتبات و المعلومات و يمكن تقسيم خدمات النشر إلى:

نشر الكشافات، البليوجرافيات، الفهارس، أدلة المكتبات، الملفات الوثائقية، نشرات الاستخلاص

2- خدمات القراء:

تتمثل في خدمات الإطلاع الداخلي، الإعارة ، خدمة التصوير ، خدمة توفير أو الإمداد بالوثائق و سوف نوجزها في الفقرة التالية :

❖ خدمة الإطلاع الداخلي: هذه الخدمة تحتاج في أي مكتبة إلى عناصر عديدة حتى تقدم بصورة لائقة . فلا بد من تخصيص قاعات للإطلاع الداخلي تتوفر فيها المساحة المناسبة و الإضاءة الجيدة و التهوية الصحية السليمة إلى جانب التجهيزات المناسبة و اللائقة المتمثلة في المقاعد و مناظير القراءة و رفوف مناسبة لكل أوعية المعلومات .

❖ خدمة الإعارة : تعتبر خدمة الإعارة من خدمات القراء التي تقدمها كل المكتبات ما عدا المكتبات الوطنية التي تقتني مجموعات نادرة من المخطوطات و المطبوعات و الدوريات ... الخ ، فلا تقدم هذه الخدمة من خلال هذه المجموعات و خدمة الإعارة من الخدمات التقليدية التي يمكن أن تقدمها المكتبات الجامعية بصورة يدوية أو آلية .

و دائما تنظم أعمال الإعارة في المكتبات لوائح تنظيمية تضعها المكتبات وفقا لما تقتضيه أحوالها ، و تنص هذه اللوائح التنظيمية على تقيد الفئات المصرح لها بالإفادة من

¹ محمد ، هاني . مرجع سابق ص 153

الإعارة و شروط الإفادة و نوعيات المواد و المصادر التي يسمح بإعارتها ، و مدة الإعارة بالنسبة لكل فئة من المستفيدين و لكل نوع من المواد¹

❖ خدمة التصوير: و ترتبط خدمة التصوير بخدمة الإعارة حيث أنها تمثل البديل لها في الكثير من الأحيان و للعديد من الأوعية كالدوريات و الكتب المرجعية التي لا يسمح بإعارتها . و من المعروف أن خدمة التصوير ترتبط بحقوق التأليف و النشر ، و لذا فان هذه الخدمة تخضع عادة للرقابة من قبل القائمين على خدمات القراء ، حيث لا يسمح بتصوير كامل الوعاء بل يكون التصوير جزئيا ، و لذا يجب أن يكون التصوير ليس بغرض التملك و إنما بغرض التخفيف من القيود التي تفرض على تداول مواد معينة و ذلك لمراعاة حقوق المؤلفين و الناشرين .

خدمة توفير أو الإمداد بالوثائق : هذه الخدمة من خدمات القراء التي يمكن أن تقدمها المكتبات بكافة أنواعها ، و الجامعية منها و عادة ما ترتبط هذه الخدمة بالموارد المالية المتاحة للمكتبات بحيث أنها قد تلبي الاحتياجات الأساسية للمستفيدين من خدماتها من خلال توفير ما لا يجده المستفيد من مقتنيات المكتبة ، و ذلك بتعويض النقص في مجموعاتها من المصادر البديلة كالمكتبات التي تتعاون و تتشارك في منظومة مكتبية تعاونية أو بعض الجهات أو الأجهزة التي توفر الوثائق بمقابل . و غالبا ما تكون هذه الخدمة لتوفير مقالات من دوريات او كتب او معايير او براءات اختراع ... الخ . و تلجأ بعض المكتبات للحصول على إقرار أو تعهد من المستفيد بخدمة توفير الوثائق يوضح فيه أن صور الوثائق التي يحصل عليها ستكون للاستخدام الشخصي و لأغراض البحث

¹ محمد عبد الفتاح ، حازم .تسويق الخدمات .الإسكندرية . مؤسسة حورس الدولية . 2017 . ص 27.

العلمي ، و هذا الإجراء الذي تتخذه المكتبات يوفر الحماية القانونية لحقوق المؤلفين و الناشرين¹ .

2-4-2 خدمات المعلومات الغير تقليدية:

من خدمات المعلومات الغير تقليدية نذكر:

❖ **الإحاطة الجارية** : تعني الإحاطة الجارية معرفة التطورات الحديثة عن اي فرع من

فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتماماتهم بهذه التطورات .

أما خدمة الإحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد المتوفرة حديثا و اختيار المواد

وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة من الأفراد و تسجيل هذه المواد لغرض إشعار

هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم .

و تشمل متطلبات الإحاطة الجارية على العناصر الآتية :

- مراجعة الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان .
- اختيار المواد أو المحتويات و ذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد الذين تمسهم هذه الخدمة.

▪ إعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو معلومات عن الوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم و هناك وسائل و طرق عديدة لتمكين المستفيدين من الاستفادة من خدمات الإحاطة الجارية و هي :

➔ توزيع قوائم المقنتيات الحديثة التي تعرف ببعض المكتبات بقوائم الإحاطة الجارية

➔ البث الانتقائي للمعلومات .

➔ تمرير الوثائق و الدوريات على المستفيدين

¹ عوض الترتوري ، محمد . زايد الرقب محمد. مصطفى الناصر بشير. مرجع سابق. ص. 231

- عرض المطبوعات الحديثة نفسها أو أغلفتها¹.
 - بث البيانات و المعلومات عبر قنوات الاتصال التلفزيونية و الهاتفية .
 - الاتصالات الهاتفية بالمستفيدين
 - النشرة الإعلامية و نشرة الإحاطة الجارية .
 - استنساخ قوائم محتويات الدوريات .
 - التعريف بالبحوث الجارية .
- ❖ **خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** و هي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة و التي تعنى بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات أيا كان مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة و التي يكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال و المشاريع و الاهتمامات الجارية بنسبة عالية .
- و يمكننا إيجاز مفهوم هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات و الوثائق الحديثة و التي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله و تضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد و ميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية ، موضوعات بحثه الجارية و اهتماماته العلمية أو الأوعية المتعلقة بموضوع بحثه أو عمله . و تضاهي هذه المطبوعات باهتمامات المستفيد لاستخلاص ماله أهمية و استبعاد ما ليس له أهمية .
- و قد تكون حلقة الاتصال بين المطبوعات و اهتمامات المستفيد واصفات أو رؤوس موضوعات استخدمت لهذا الغرض أو رموز أخرى مثل أرقام التصنيف .

¹ بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة . مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

و من الجدير بالذكر أن هذه الخدمة كانت تقدم باستخدام الأساليب اليدوية ، بينما في الوقت الحاضر يتم استخدام الحاسب الالكتروني في تقديمها مما زاد في فاعليتها و انتشارها ¹.

و هناك عدة مميزات لهذه الخدمة في مقدمتها توفير وقت المستفيدين و استرجاع كل ما له علاقة باهتماماتهم و ضمان عمل مسح شامل للإنتاج الفكري في موضوعات تهم المستفيد و التعرف على أعلام و مشاهير المتخصصين في موضوعات معينة ، و تكوين حلقات خاصة للمستفيدين و التعرف على دوريات و مصادر لم تكن معروفة سابقا و المساعدة في تدريس موضوع أو موضوعات معينة .

❖ **خدمة البحث عن الإنتاج الفكري :** أصبحت مشكلة الإنتاج الفكري في غاية التعقيد بالنسبة لجميع مجالات التخصص المعرفي بحيث أصبح كل متخصص في المجالات المختلفة للمعرفة بحاجة إلى طرق جديدة لبحث الإنتاج الفكري و تقييمه في ذلك المجال و تفرض هذه الحالة على المكتبة أو مركز المعلومات أن يساعد المستفيدين كل حسب مجال اختصاصه و اهتمامه في متابعة ما يستجد و ذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات و تعريفهم بأحدث التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم .

و هناك خطوات ينبغي اتخاذها عند إجراء عملية البحث عن الإنتاج الفكري و هي :

➔ بروز سؤال أو مشكلة ما تم التحقق منها و لا بد من التعبير عنها أو تسجيلها لتوصيلها لنظام البحث .

➔ تحليل السؤال لاختيار المداخل التحليلية (المفاتيح) التي تفيد في تخطيط إستراتيجية البحث .

¹ كيلاني ، عزت خيرت . المرجع السابق . ص. 104

☞ و قد تستلم المكتبات استفسارات عن طريق البريد أو بواسطة الاتصالات الأخرى .
و تعتمد درجة الشمول في الإجابة عن هذه الأسئلة و الاستفسارات على الفترة الممنوحة و على مستوى السائل نفسه و إمكانيات المكتبة من حيث مستوى العاملين فيها و مدى توافر المصادر فيها.

☞ و تتمكن المكتبة من استخدام قواعد المعلومات الخارجية التي تستخدم الحاسب حتى و لو لم تكن المكتبة مالكة للحاسب و يتم ذلك بتوجيه الاستفسارات الى تلك القواعد و التي بدورها تجيب عنها على شكل مخرجات من الحاسب¹.

☞ تحويل المداخل التحليلية المختارة إلى إحدى اللغات و إلى إستراتيجية تتفق و تلك المداخل التي استخدمها النظام لتحليل وثائق المجموعة و اختزانها

☞ صياغة المداخل التحليلية و إستراتيجية البحث المختارة على أساس اللغة و البرنامج اللذين يتفقان مع المداخل المستخدمة في الوسيلة المتبعة في البحث .
و إن هذه الخطوات التي يتبعها اختصاصيو المعلومات في تلبية احتياجات المستخدمين لا تختلف من حيث أساسها سواء عند استخدام الأسلوب اليدوي أو استخدام الحاسب الالكتروني .

1. خدمة الإجابة عن الاستفسارات: تعتمد هذه الخدمة على الخبرة التي يتميز بها اختصاصي المعلومات الذي يتولى الإجابة عن الأسئلة بحيث يتبع أسلوبا خاصا يرشده إلى الطرق الصحيحة التي تساعد في التوصل إلى المعلومات و الإجابات المطلوبة .
2. الخدمات المرجعية : تشمل الخدمات المرجعية أنماط الخدمة التي تقدمها المكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات للمستخدمين سواء كانت هذه الخدمة مباشرة ، إذ توكل هذه المهمة إلى قسم يطلق عليه (قسم المراجع أو قسم المعلومات) . و في

¹ كيلاني ، عزت خيرت .مرجع سابق . ص. 105

المكتبات و مراكز المعلومات الكبيرة يكون هذا القسم واسعا يعمل فيه عدد من الموظفين يتراهم كبير اختصاصي المعلومات ، بينما في المكتبات أو مراكز المعلومات المتوسطة الحجم تعهد مسؤولية هذا القسم إلى شخص واحد ، و في المكتبات و مراكز المعلومات الصغيرة يقوم الشخص المسؤول عنها بهذه المهمة إضافة إلى مسؤولياته الأخرى.

و لا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون و إنما تتعداها لتشمل الوظائف و المهام و الخطوات اللازمة لحلها و التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات و أسئلة المستفيدين و تتضمن هذه الخطوة غالبا اختيار المجموعة المرجعية و إعدادها¹.

و تنظيمها بشكل يسهل عملية الإفادة منها و إعداد الكشافات و الأدلة و الببليوغرافيات و تدريب العاملين و تأهيلهم لتقديم الخدمة المرجعية و وضع العلامات الدالة و إعداد النشرات التي تسهل مهمة المستفيدين من أوعية المعلومات و تعليمهم استخدام الفهارس و مساعدتهم في اختيار أوعية المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم .

و تقسم الخدمة المرجعية إلى مباشرة و غير مباشرة :

● **الخدمة المرجعية المباشرة :** و يتضمن هذا النوع من الخدمة :

- خدمات المراجع و المعلومات و من خلالها تقدم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات. و إن طبيعة هذه الخدمة تختلف باختلاف جهود المستفيدين الذين صممت لخدمتهم و باختلاف المكتبات و مراكز المعلومات ، أما المدى الذي يشمل هذا النوع فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستفيد بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث الببليوغرافي الذي يتم من قبل أخصائي المعلومات و المراجع

¹ كيلاني ، عزت خيرت .مرجع سابق. ص 101-106.

- تعليم المستخدمين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات و مصادر المعلومات المتوفرة فيها . و يشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة قبل مساعدة المستخدمين و مساعدتهم لاستخدام الفهرس البطاقي إلى تخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة لغرض تعليمهم كيفية استخدام المكتبة و الوصول إلى كتاب أو مقالة معينة أو أية مادة أخرى من خلال استعمالهم للكشافات و الوسائل المرجعية الأخرى .

● الخدمة المرجعية غير المباشرة :

يشمل هذا النوع من الخدمة المرجعية العديد من الأنشطة التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات من اجل تيسير مهمة وصول المستفيد الى أوعية المعلومات و الاستفادة منها . و يمكن أن تتوسع المكتبات في تقديم خدمة المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات و مراكز معلومات أخرى . و لهذا النوع دور أساسي في تبادل الإعارة و التعاون المتكامل لتقديم خدمات معلومات كافية إلى المستخدمين¹ .

و من أبرز الأنشطة و العمليات التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات و التي تقع ضمن هذا الخط من الخدمة المرجعية هي كالتالي :

- اختيار مصادر المعلومات و تتضمن هذه الخدمة مشاركة اختصاصي المعلومات في اختيار أوعية المعلومات التي تعزز الخدمة المرجعية كالكتب و الدوريات و المخطوطات و الصحف و أية مواد أخرى يمكن أن تضمها المكتبة . و يدخل في هذه الفعالية عمليات الاستبعاد و التنقية للمجموعة المكتبية .

- ترتيب و إدارة المواد المرجعية ، و يقصد بهذه العملية ترتيب و إدارة المجموعة المكتبية و التوظيف الفعال لإمكانات العاملين في أقسام المراجع و المعلومات .

¹ كيلائي ، عزت خيرت .مرجع سابق .ص.102-103

- تبادل الإعارة مع المكتبات الأخرى ، إذ أن زيادة التركيز على شبكات المعلومات و التطورات الحاصلة في العصر الحديث جعلت عملية تبادل المعلومات ممكنة و سهلت للمستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد أو خارجه ، و نتيجة لاتساع خدمات تبادل الإعارة خصصت بعض المكتبات قسما خاصا لتقديم مثل هذه الخدمة .
- تقييم خدمات قسم المراجع و المعلومات ، و تتضمن هذه العملية دراسة و مراجعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع للجمهور بشكل عام و مستوى الأداء و الأمور التي تحسن العمل في القسم . و هذا التحليل يتطلب تقييما ليس فقط للمجموعة المرجعية فحسب بل يشمل المراجع و مصادر المعلومات في المكتبة و تنظيمها .
- مهام أخرى متنوعة ، إذ أن هناك واجبات تقع على عاتق العاملين في قسم المراجع و تشمل مساعدة المستفيدين في عملية الاستساخ و ترتيب البطاقات في الفهارس البطاقية و فحص المواد المكتبية و الإشراف على قاعات المطالعة و إعداد التقارير و الإحصائيات عن أنشطة القسم و المكتبة¹.

2-5-وظائف خدمات المعلومات :

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات و ضمان تلبية هذه الاحتياجات
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات
- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية و تقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد و إمكاناته .

¹ بن الطيب، زينب. المرجع السابق.ص 91.

- تلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة¹.

2-6-العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المكتبة :

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها :

1. **حجم المكتبة** : يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء و المساحة و المجموعات المكتبية و العمليات و الخدمات ، و عدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة الى تقديم خدمات مكتبية أكثر
2. **نوع المكتبة**: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات ، كالمكتبات المدرسية و العامة و الجامعية و المتخصصة و غيرها ، و بالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ، و يعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها و حجم مجموعاتها و حجم المستفيدين و إمكانياتهم المتوفرة².
3. **أهداف المكتبة**: لكل مكتبة أهداف معينة ، و لا يمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال العمليات و النشاطات ، و البرامج التي يتم أدائها المتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف

¹ كيلاني ، عزت خيرت .مرجع سابق.ص. 99-100

² اللحام ، مصطفى علي .المرجع السابق. ص. 57-58

4. **العاملين في المكتبة** : من حيث مؤهلاتهم و ثقافتهم و عددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا لى حد ما و يتمتعون بمؤهلات عالية و لديهم رغبة في العمل ، كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر و متقدمة .
5. **مجتمع المستفيدين** : هنا يختلف المستفيدين من مكتبة لأخرى ، من حيث ثقافتهم و مستواهم العلمي و متوسط أعمارهم ، و بالتالي فان الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم و تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين
6. **موازنة المكتبة** : حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية ، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة الى خدمات مكتبية متعددة و متطورة
7. **عوامل أخرى**: تتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و الدينية و اللغوية و السياسية و الجغرافية ، و تطور الاتصالات ، و هذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.

خلاصة الفصل :

يتضح لنا من خلال حيثيات هذا الفصل ما لخدمات المعلومات من دور مهم و مكانة محورية ضمن أي مكتبة جامعية، ذلك أنها تمثل مخرجات هذه المكتبة و التي بواسطتها تقاس نجاعتها و فعاليتها، و يظهر ذلك في الاستفادة من مجموعاتها المتنوعة، كما و يتضح لنا أن خدمات المعلومات يمكن اعتبارها كمرجعية لتقييم أداء المكتبات الجامعية ، لان نوعية و جودة ما تقدمه هذه الأخيرة من خدمات تعد الحكم على بقاء و استمرار وجود و مكانة هذه المؤسسات المعلوماتية في عالم لا يعترف إلا بالأحسن و الأجود

الفصل الثاني

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تمهيد:

الهدف الأساسي من وجود المكتبات و مراكز المعلومات هو خدمة المستخدمين منها و تلبية حاجاتهم المعلوماتية. و عليه فان فعالية المكتبات و مراكز المعلومات و نجاحها يرتبطان بنوعية خدماتها و جودة هذه الخدمات لا بفخامة مبانيها و ضخامة ميزانياتها و مجموعاتها . و يعد التعرف على مجتمع المستخدمين و تحليل حاجاتهم المعلوماتية لذلك عنصرا أساسيا في تنظيم خدمات المعلومات و إدارتها ، لان المستفيد هو المنطلق الذي تبدأ به دورة المعلومات ، و إليه تنتهي و هو الحكم على جودة الخدمات و المعلومات أو عدمه . فالمستفيد هو محور نشاط أي نظام للمعلومات ، و لا بد من الاستجابة لحاجاته المعلوماتية الحالية و المستقبلية ، و دراسة أنماط سلوكه في الاستفادة من المعلومات .

1- ماهية المكتبات الجامعية

1-1- تعريف المكتبات الجامعية :

تعتبر المكتبات الأكاديمية و التي تشمل مكتبات الجامعات و الكليات و المعاهد من أقدم أنواع المكتبات ظهورا. فمنذ ظهرت المؤسسات الأكاديمية بأشكالها المختلفة تم إلحاق مكتبات بها من اجل دعم عملية التعلم و التدريس و البحث العلمي . وتعرف المكتبات الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ و تمل و تدار من قبل الجامعات و ذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة و المدرسين و الإداريين العاملين في الجامعة و كذلك المجتمع المحلي¹.

¹ عليان ، رحي مصطفى. المومني حسن احمد . المكتبات و المعلومات و البحث العلمي .الأردن :عالم الكتاب

الحديث ، 2006 ، ص.31-32

- استخدم هذا المصطلح للدلالة على المكتبة التي تمثل جزءا من إحدى مؤسسات التعليم العالمي -كلية أو معهد أو جامعة -يتطلب الالتحاق بها إتمام مرحلة التعليم الثانوي ، و تقدم هذه المكتبة خدماتها لطلاب و أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، و قد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة .

و لتحقيق ذلك فهي تقوم بجمع وتنظيم و تيسير تداول مجموعاتها من الكتب و الدوريات و المواد السمعية و البصرية و غيرها من مصادر المعلومات السائدة للعملية التعليمية و البحثية بالجامعة، فالهدف الرئيسي من وجودها هو تدعيم المناهج الدراسية و البحوث داخل الجامعة¹.

عرفت المكتبة الجامعية عند العديد من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها ، و في مجملها تصب في واد واحد .

حيث عرفها سعيد احمد حسن بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا ، و هو الأساتذة و الطلبة و الإدارات المختلفة في الجامعة ، أو الكلية ، أو المعهد . حيث توفر لهم الكتب الدراسية و غيرها. من اجل خدمة أهداف و أغراض هذه الجامعة .

و في تعريف آخر له هي: عبارة عن مجموعة من الكتب و المخطوطات و الوثائق و السجلات و الدوريات و غيرها من المواد ، منظمة تنظيما مناسباً لخدمة طوائف معينة

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات المكتبة الجامعية بأنها : مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه و تديره جامعة

¹ المنعم موسى ، عادة . المكتبات و مرافق المعلومات النوعية : ماهيتها إدارتها خدماتها تسويقها .الإسكندرية : دار

المعرفة الجامعية ،2012. ص. 149

لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات

وبرغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية ، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكانا ، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية (الكتب ، الدوريات ... الخ) يقوم عليها و يهتم بها مجموعة من الأبناء ، و لكنها أهم و اشم من هذا ، فللمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي و البحث العلمي ، و هدفها مساندة المناهج و المقررات الدراسية و غرس و تنمية القدرة على الحصول على المعلومات و ما يسمى ب "التعليم الذاتي " ، و من ثم يجب أن تتوفر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة و المسموعة و المرئية ، تختار بأسلوب علمي و تنظم بطريقة فنية سليمة ، و يقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلا عاليا ، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب و الباحثين و أعضاء هيئة التدريس بكفاءة و اقتدار¹.

1-2- أهداف المكتبة الجامعية :

1. اختيار المواد المكتبية المختلفة و الحصول عليها بمختلف الوسائل و هذه المواد تشمل الكتب و الدوريات ... الخ
2. تنظيم و فهرسة تلك المواد و إعداد التسجيلات الببليوجرافية التي تحدد أماكن تلك المواد
3. تسجيل و ترقيم تلك المواد لإثبات ملكيتها للجامعة و مكان وجودها و مصدر الشراء و الاقتناء

¹ رفعت على محمد ، وائل . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . الإسكندرية : دار الوفاء ، 2014 . ص.133-

4. تجليد و صيانة تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة
 5. إغارة المواد و إتاحة معظمها للقراء و المجتمع الأكاديمي
 6. توفير أماكن للقراءة و الدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين و طلاب الدراسات العليا
 7. إرساء قواعد التعاون مع المكتبات و الهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية هامة يمكن للباحثين الاستفادة منها¹:
 8. تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة و مصادرها و خدماتها المختلفة
- تقديم الخدمة المكتبية و المعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين².

1-3- وظائف المكتبة الجامعية :

- يمكن تلخيص وظائف المكتبة الجامعية و قدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة التي تخدمها في البنود التالية :
- إدارة و تنمية المجموعات ، بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم و البحث ، و ذلك عن طريق الاختيار و التزويد و التسجيل و غيرها من العمليات و الإجراءات الفنية .
 - تنظيم المجموعات ، وما يتضمنه ذلك من فهرسة و تصنيف و تكشيف و استخلاص و غيرها من العمليات ، التي تكفل ضبط المجموعات و تحليلها و حفظها و صيانتها .
 - التعاون و التنسيق و ذلك للإفادة من مصادر المعلومات على المستوى الوطني و خارجه و المشاركة و الإسهام في إنجاح شبكة المعلومات الوطنية

¹ إبراهيم ، السعيد مبروك . تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات . الإسكندرية : دار الوفاء ،

2012 .ص. 17

² حمد الدباس ، ريا . المرجع في علم المكتبات و المعلومات . عمان : دار دجلة ، 2008 .ص. 92

- البحث و التطوير و تعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة و الاستفادة منها بالشكل الصحيح من مقتنياتها.
- العمل على توفير العنصر البشري المؤهل مكتيبا، ذو الكفاءة العلمية و المهنية العالية، و على أن يكون حجم العاملين يسمح بتنظيم و إدارة مصادر و مقتنيات المكتبة.
- العمل على تدريب طلبة معهد علم المكتبات و تكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل و التجهيزات و التكنولوجيا الحديثة ، و إقامة الندوات و الملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه و المعارض و ما إليها من إصدار البليوغرافيات المفيدة في دعم البحوث العلمية في كافة التخصصات و التعريف بأنشطة المكتبة الجامعية¹

1-4- أنواع المكتبات الجامعية :

تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالبا من الكتب و منها اشتقت تسميتها ، و تتوعدت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه ، و على رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته ، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع ، وضعت في هيكل تنظيمي هو كالتالي :

❖ **المكتبات المركزية:** هي المكتبة الرئيسية للجامعة ، حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة ، لكونها هي التي تزودها بالوثائق و الكتب و وسائط المعلومات المختلفة ، و ذلك لان اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة . كما أنها تتكفل بجانب التاطير أي توظيف المكتبيين و توزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة ، بالإضافة إلى الجوانب الفنية و التنظيمية و العلمية ، و غالبا ما تساهم المكتبة المركزية

¹ مبروك خطاب ، السعيد . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق ، 2013، ص.60-

بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية . و وضع النظم و تحديد العلاقات بين المكتبة و إدارات الكليات و الأقسام ، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة : ملتقيات و ندوات و محاضرات و معارض و غيرها .

بشكل عام ، فان المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة و همزة الوصل ما بين المؤسسات و الإدارة من جهة¹.

❖ **مكتبات الكليات:** لقد سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها ، محاولة في ذلك جمع الكتب المرجعية و الموسوعات و المعاجم و القواميس و المواد الأخرى ، التي يمكن أن تحقق الاستفادة المشتركة بين الباحثين و الأساتذة و طلبة الدراسات العليا التابعين للأقسام المشكلة للكليات ، و غالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات و وسائل حديثة لاسترجاع المعلومات ، و خطوط الارتباط بشبكة الانترنت . و رغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية ، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب و الوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم و التخزين².

❖ **مكتبات الأقسام أو المعاهد:** ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات ، و تعدد التخصصات العلمية مما استدعى فتح أقسام (معاهد) جديدة نتيجة زيادة عدد الطلبة المسجلين ، و هذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية في تلبية جميع احتياجات القراء ، مما دفعها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد ، و قد تطورت هذه الفروع و نمت شيئا فشيئا بالكتب و الوثائق ، مما جعلها في مكانة لاستقطاب الأساتذة و الطلبة من خلال

¹ مبروك خطاب ، السعيد . مرجع سابق .ص.65-66

² رفعت على محمد ، وائل . المرجع السابق .ص.136-137

الخدمات الفعالة التي تقدمها و هذا أعطاها فيما بعد صفة المكتبات بعد أن كانت مجرد فروع للمكتبة المركزية أو مركز للوثائق¹.

❖ **مكتبات المختبرات:** تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بالمختبرات ، لإجراء التجارب العلمية و الأعمال التطبيقية ، و التي تتطلب مواد و وثائق خاصة ، و هذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات الكليات ، و نتيجة للحاجة المستمرة ، إليها في عين المكان خصصت لها خزائن او قاعات مجاورة للمختبرات ، و مع مرور الوقت أصبحت تضم رصيда مهما من الوثائق و المواد ، بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لانجاز تجارب الباحثين و الأساتذة و الأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما ان هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية و ارتباطها بشبكة الانترنت².

1-5- خصائص المكتبة الجامعية :

- - المساهمة في تشجيع البحث العلمي
- - الشمولية في اختيار: تختار المكتبة الجامعية في مختلف فروع المعرفة مع تركيزها على الموارد التي تمثل برنامج الجامعة و كلياتها
- - تعتبر مكتبة مفتوحة النهايات: لان المعرفة البشرية تتطور باستمرار و تتنوع الموارد المنشورة و لا تتوقف عملية الاقتناء فيها عند حد معين³.

¹ المدادحة، أحمد نافع.حسن محمود مطلق.المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات.عمان: مكتبات المجتمع العربي،2014.ص.160

² عوض الترتوري ، محمد . زايد الرقب محمد .مصطفى الناصر بشير . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، 2008 .ص.144

³ المدادحة ، احمد نافع . التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ،2012. ص 43

1-6- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

إن المكتبة الجامعية تواجه اليوم أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها و منطلقاتها و سبل عملها ، و أن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة و تتبنى التكنولوجيا و تتكيف مع خدمة روادها . و هناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية خاصة العربية ، و هي تسعى لتطوير خدماتها حتى تواكب الحداثة و المعاصرة ، و فيما يلي عن أهم هذه التحديات :

❖ تحدي الانترنت :

أصبحت الانترنت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة ، لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية بسبب الخدمات الكبيرة ، المتنوعة ، المتجددة ، و السريعة . حيث أدى ذلك إلى الإقبال الكبير على خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستفيدين المتواصلة و المتلاحقة لكثرتها . في حين أن استغلال الحاسب الآلي في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات ، زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود و شروط أمام المستفيدين . و من جهة أخرى فإن شبكة الانترنت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية و ذلك بتقديم معلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة و بمصالحها و خدماتها و نظامها الداخلي . و تسهل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم . فقد أصبحت الانترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر فورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الإلكتروني أو بروتوكول نقل الملفات¹ .

¹ عميمور، سهام . المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية - دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية حبلج - مذكرة ماجستير: علم المكتبات : جامعة منتوري .قسنطينة ،2012. ص 96

❖ تحدي المكتبات الالكترونية :

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة و مطالب متغيرة ، تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية و المعلومات الرقمية ، و يحتاج ذلك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية و مراكز البحث . و من واجب الجامعة تحضير المنشورات و المعلومات العلمية لتغذية¹.

المكتبات الالكترونية مثل الاطروحات و الرسائل الجامعية و البحوث و منتجات الوسائط المتعددة بالتعاون مع دور النشر ، أو وضعها على الخط المباشر .

فاللوم المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الالكتروني و زيادة الإنتاج الفكري ، و التحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها ، و التحدي المعرفي حتى تواكب تطورات العصر .

❖ تحدي الوسائط المتعددة :

حسب تعريف القاموس الحر على الخط عام 1994 هي تركيب من نص و صورة و صوت ، مع الصور المتحركة مثل تسلسل الفيديو ...

فهذا الشكل الجديد لحوامل المعلومات أصبح أكثر طلبا عند المستفيدين و المكتبات ذلك انه يحتوي على ميزة البحث و كذا السرعة في الاستعراض إضافة إلى السعة الهائلة في تخزين المعلومات ، فالقرص الواحد يستطيع احتواء مئات الكتب التي تعجز رفوف و مخازن المكتبات الصغيرة عن احتوائها ، لذا فان المكتبات الجامعية مطالبة بتوفير هذه الحوامل ، إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها أو التي بواسطتها يتم الإطلاع على محتوياتها . و يبقى المشكل المطروح هو التطور السريع الذي تعرفه هذه التكنولوجيا فالأنظمة تتطور مما يجعل بعض أشكال الوسائط تلغى و لا تكون قابلة للاستخدام . مما

¹ عميمور ، سهام .مرجع سابق.ص.96

يجعل المكتبات ملزمة بمواكبة هذه التطورات التكنولوجية مما سيتقل كاهل الميزانية في جانب النفقات و هو تحدي جديد يجب تجاوزه.

❖ تحدي الدوريات الالكترونية :

هي دوريات تعد و توزع بصورة الكترونية ، و هي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية . بعضها متاح مجاناً و البعض الآخر برسوم اشتراك ، من أهم ميزات سرعة النشر ، التكشيف الآلي ، ارتباطات تشعبية مع منشورات أخرى على الشبكة ، اقتصادية بالنسبة للتكاليف و كذا المساحة في المخازن . ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل الكترونية

و هكذا تجد المكتبات نفسها و هي تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات و العروض و الشروط المتنوعة لدور النشر و العارضين و الوكلاء .

❖ تحدي الأطروحات الالكترونية :

الأطروحات الجامعية الالكترونية هي معلومات حاسوبية ، و هي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة تتناسب مع أهميتها ، بصورة عقلانية و بكل اهتمام و رعاية . لما تقدمه هذه الأطروحات خاصة درجة الدكتوراه من نتائج و اقتراحات ذات درجة بالغة الأهمية، و في إطار تطور أشكال النشر و تطور رصيد المكتبات الجامعية و احتياجات روادها ، فقد أصبح الحصول على النص الالكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية و في ظل الثورة التكنولوجية ، أما عن إيداع قرص مضغوط أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل و في متناول الجميع¹ . لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف . التي لا تزال غير مصنونة و خاصة ما يتاح منها عبر شبكة الانترنت . إذن يجب اخذ الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين من جهة و تأمينها و حفظا لحقوق صاحبها من جهة أخرى . فيمكن إتاحتها

¹ عميمور ، سهام . مرجع سابق ص 97

في صيغة كتاب الكتروني PDF مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها ، و التي تمنع النسخ و التحميل أو الحفظ من الملف حفاظا على حق التأليف ، أو يمكن أن يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها . و يبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي للمستخدم ، على أن يستشار صاحب العمل في أي الخياراتين يفضل¹.

❖ تحدي التعليم و الإعارة عن بعد :

إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية، و التعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أو بالأحرى استخدام الانترنت ، سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم . و يزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية أو العائلية . حيث إن الحصول على شهادة جامعية من منزلك أصبحت أمرا واردا في أي علم أو تخصص تريده ، و بكل الدرجات العلمية بفضل ما تتيحه هذه العوالم الافتراضية من تقنيات اتصالية عالية . فأين المكتبة الجامعية من هذا؟ يجب على المكتبات أن توفر منافذ لها عند كل حرم جامعي افتراضي ، تعرف من خلالها برصيدها و تتيح البحث فيه . بل أكثر من ذلك الوصول إلى النص الكامل لمصادر المعلومات ، لتعميم الفائدة لكل طالبي العلم عبر العالم ، متجاوزة بذلك عاملي الزمان و المكان . و ذلك عبر تفعيل الإعارة عن بعد و تحسين ظروفها من خلال خدمة راقية للمستخدمين في جميع أشكال الرصيد ، و إتاحتها سواء الكترونيا إذا كانت المسافات بعيدة أو تحديد إمكانية إتاحتها بالوسائل التقليدية ، و يستحسن أن يكون التعامل في هذه الحالة مع المكتبات و ليس مع الأفراد لسهولة متابعة المؤسسات في حالة التجاوزات ، مقارنة مع متابعة الأفراد².

1 عميمور ، سهام . مرجع سابق .ص.96

2 مبروك خطاب ، السعيد .المرجع السابق. ص. 73-74

1-7- مشكلات المكتبات الجامعية :

تواجه المكتبات الجامعية و خاصة في الوطن العربي العديد من المشكلات التي تحد من قدرتها على القيام بوظائفها و تحقيق أهدافها على النحو المطلوب ، و من ابرز هذه المشكلات ما يلي :

- 1- عدم فهم إدارة الجامعة الكافي لأهمية المكتبة في الجامعة و لطبيعة عملها و متطلباتها الخاصة ، مما يؤدي إلى فرض قيود صعبة عليها في مجالات التوظيف و المالية و اتخاذ القرار ، و ضعف الميزانيات المخصصة لها ، و الاتجاه نحو تعيين مديري المكتبات من غير المتخصصين في علم المكتبات و المعلومات ، و تمييز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين و العاملين في المكتبة الجامعية في مجال الرواتب و فرص الترقية و البعثات ، و غيرها . و الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة و أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها و خدماتها و العاملين فيها ، و الزيادة غير المخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة و البرامج الأكاديمية و البحثية ، مما يعني زيادة الضغوط عليها ، و بالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيادة¹.
- 2- عدم وضوح الأهداف و العلاقات بين المكتبة الجامعية و مكتبات الكليات و المعاهد العليا التي تتبع الجامعة فيجب وضع لائحة لمكتبات الجامعة ، و أن تعامل مكتباتها كوحدة واحدة تحت مظلة واحدة و هي الإدارة العامة للمكتبات الجامعية و يكون مديرها بدرجة عميد ليتمكن من حضور جلسات مجلس الجامعة و يكون حلقة وصل بين الجامعة بكلياتها المختلفة و بين مكتباتها المتعددة لتلبي احتياجات و متطلبات الكليات و المعاهد العليا التابعة للجامعة .

¹ همشري ، عمر احمد . مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات . عمان ، دار الصفاء ، 2008 .ص. 93

- 3- قلة الميزانيات المتاحة للمكتبات سواء في ميزانية الجامعة أو رسوم الطلاب لمواجهة الارتفاع المستمر في أسعار المطبوعات و ازدياد حجم و كثرة الأوعية ، لذلك يجب رفع ميزانيات المكتبات الجامعية سنويا لمواجهة هذه التحديات¹.
- 4- تعاني المكتبات الجامعية في الدول النامية ضيق مانيها و قلة أاثها، لذلك يجب مراعاة التوسع المستقبل بإضافة مباني جديدة لمواجهة احتياجات المستقبل القريب و البعيد للأوعية و الأجهزة الحديثة
- 5- معظم العاملين بالمكتبات الجامعية غير متخصصين في مجال المكتبات و المعلومات، لذلك يجب الاهتمام بتدريبهم و تأهيلهم مهنيا و تربويا مع التركيز على المتخصصين عند التعيين .
- 6- اقتصار الخدمات المكتبية غالبا على الإعارة و الإطلاع الداخلي لذلك يجب أن تشمل الخدمات أنواع حديثة مثل الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات و التكشيف و الاستخلاص...الخ.
- 7- الحاجة إلى البرامج و الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات و مهارات العاملين في المؤسسات المعلوماتية و خاصة ما يخص الحاسب الآلي و قواعد البيانات .
- 8- افتقار العديد من المكتبات إلى أجهزة و المعدات و الأدوات اللازمة لتسيير أعمالها .
- 9- استخدام الحاسب الآلي في العمليات الفنية لا يزال في المرحلة الأولى في بعض المكتبات . و ارتفاع أسعار البرامج الجاهزة المستخدمة في المكتبات .
- 10- انعدام الإعارة المتبادلة و التعاون بين المكتبات المختلفة و مراكز المعلومات .

¹ محمد ، هاني .المكتبة و المجتمع : أنواع المكتبات و أثرها على قيام الحضارات . دسوق : كفر الشيخ ، العلم و الإيمان للنشر و التوزيع ،2016 . ص.108-109

11- انعدام نظام وطني للمعلومات الذي يستطيع أن يعمل على التنسيق بين المكتبات و مراكز المعلومات و تنظيم أوجه التعاون بينهما.

12- عدم وجود الفهرس الموحد للمكتبات و مراكز المعلومات الذي يعتبر احد البنى التحتية الوطنية في مجال المكتبات و المعلومات ، و الذي يكون توجهه نحو استقطاب الموارد المعلوماتية الببليوجرافية التي تمثل النتاج الفكري المنشور و الغير منشور و الموجود في المكتبات الجامعية على هيئة قاعدة معلومات ببليوجرافية ضخمة تقوم على مواصفات و معايير عالمية من شأنها توحيد بيانات أوعية المعلومات و تسهيل تبادل التسجيلات الببليوجرافية بين المكتبات على الخط المباشر مما يجنبها فهرسة الوعاء الواحد عشرات المرات داخل المكتبات الجامعية¹.

2- ماهية خدمات المعلومات

2-1 تعريف خدمات المكتبات و المعلومات :

يمكن تعريف خدمات المكتبات و المعلومات بأنها الأنشطة و العمليات و الوظائف و الإجراءات و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات ، ممثلة في العاملين لديها من اجل التنظيم الجيد و الفعال للمعلومات ، و خلق الظروف المناسبة لتلبية احتياجات الباحث من المعلومات².

يمكن القول بان المقصود بخدمات المعلومات هو تنظيم جيد و فعال للمعلومات ، و يتم ذلك بفعل إجراء عمليات و إجراءات فنية ، تجميع المعلومات و تحليلها و تنظيمها و توفر كادر متخصص له خبرة عملية و أكاديمية ، و وسائل اتصال و أجهزة معلومات

¹ كيلاني ، عزت خيرت . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : دار غيداء للنشر و التوزيع ، 2014 ، ص. 155.

² السيد محمود، اسامة .الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات : كتاب دوري محكم يصدر مؤقتا مرتين في السنة . مجلد16.ع35.القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2011 .ص. 162-163

مختلفة ، و يمكن تقديم المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي أو إلي من قبل المكتبات و مراكز المعلومات المختلفة¹.

و تعرف خدمات المعلومات بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات و الأنشطة و العمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق و أيسرها و الإفادة منها ، و بالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية . و يظهر الأدب المنشور مرادفات متعددة لهذا المصطلح مثل : الخدمات المكتبية ، خدمات القراء ، خدمات المستفيدين ، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل و الأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة و الإفادة منها ، و لأنه يعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة .

و يعد مصطلح خدمات المعلومات من المصطلحات الحديثة التي استخدمت بشكل واسع في مراكز المعلومات ، و قد استخدم مصطلح خدمة المعلومات أحيانا في الإنتاج الفكري باللغة الانجليزية مرادفا لمصطلح مركز المعلومات ، أما في الإنتاج الفكري باللغة العربية يستخدم مصطلح مركز المعلومات للدلالة على المؤسسة التي تقوم بتقديم خدمات المعلومات ، على الرغم من انه قد يستخدم في بداية الأمر بديلا لمركز التوثيق للدلالة على نوعية معينة من الأجهزة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات.

و قد ورد في أدبيات الإنتاج الفكري في المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات من أبرزها :

¹ كيلاني ، عزت خيرت . مرجع سابق . ص.182

- تعريف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات : حيث يعرف خدمة المعلومات بأنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات و ذلك توقعاً لطلبها و يتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ، و مسح الإنتاج الأدبي و قوائم القراءة و المختصرات و الاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات.

- و يعرف حشمت قاسم خدمة المعلومات بأنها : النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات و التي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية ، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية . و تعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم إلى المعلومات ، أي أن كل خدمة من خدمات المعلومات تهدف إلى مساعدة المستفيدين على تخطي عقبة¹ من العقبات التي وضعها الازدياد الهائل للمعلومات في طريقهم و من أمثلة هذه الخدمات: البحث عن الإنتاج الفكري و الإحاطة الجارية ، البث الانتقائي للمعلومات ، الترجمة العلمية و تحليل المعلومات¹

ورد في أدبيات علم المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة و كثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلم المكتبات و التوثيق و المعلومات ، فقد عرفها : بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات .

كما عرفت أيضاً في معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق و المعلومات على أنها : كل الأنشطة التي تؤديها و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة احتياجات المعلومات التي يحتاجها رواد و قراء المكتبات ، و يمكن أن تضم هذه

¹ عليان ، ربحي مصطفى . أساسيات خدمات المعلومات : للمكتبات و مؤسسات المعلومات . عمان : الدار المنهجية

للنشر و التوزيع ، 2017 . ص. 33-37

الخدمات مدى واسعا و تدرج هرمي للخدمات المكتبية ، مثل الخدمات العامة ، خدمات المعلومات ، خدمات الإعارة التي يتم إقرارها لمكتبة معينة وفقا لأهدافها .

و في تعريف ثالث فقد أشار ميلفل ديوي Dewey إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف¹.

تعريف آخر للخدمات المكتبية : هي جميع النشاطات الفنية و الإدارية التي يقوم بها موظفو المكتبة لمساعدة الرواد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل يسر و سهولة فاعلية . و الخدمات المكتبية تقدم لرواد المكتبة منذ لحظة دخولهم المكتبة و استفسارهم عن المعلومات التي يبحثون عنها او الرد على استفسارات المستفيدين من خلال الهاتف او البريد الالكتروني و غيرها .

أما بوعزة فيرى أن المفهوم الحديث للخدمات المكتبية و مراكز المعلومات متعددة و لا يتوقف عند حد تقديم الخدمات للرواد ، بل يمتد ليشمل تسويق تلك الخدمات لمن لا يستطيع الحضور الشخصي للمكتبة لسبب أو لآخر ، و في هذا إشارة لأهمية استخدام الحاسوب و الانترنت لتسويق الخدمات المكتبية .

كما يشير حشمت قاسم في كتابه - المكتبة و البحث - أن الخدمات المكتبية يقصد بها كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد و كل ما توفره المكتبات من أدوات و إمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت و تشمل الخدمات استقبال القراء و الرد على استفساراتهم و إكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة.

¹ علي اللحام ، مصطفى . المدخل الى علم المكتبات و مصادر المعلومات . الأردن : الأكاديميون للنشر و التوزيع

يطلق حشمت قاسم إلى أن الخدمة المكتبية يطلق عليها اسم خدمات المعلومات و التي هي النتاج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مالية و بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية ، و حيث ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و بطبيعة احتياجاتهم للمعلومات¹.

2-2- أسباب و عوامل ظهور خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات :

1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري و ارتفاع معدلات نموه
2. تعدد مواطن الإنتاج الفكري و تأخر وصوله بعد طلبه
3. تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الدوريات إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية و البصرية
4. تعقد الارتباطات الموضوعية و تشتت المعلومات بين المطبوعات المحورية
5. تعدد لغات الإنتاج الفكري (الحواجز اللغوية) و بالتالي نقص الترجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرئها الكثير من الباحثين كالروسية و اليابانية و غيرها.
6. تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق و اتساع المعرفة
7. ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري و تضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات و مراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم .
8. تأخر وصول الكشافات و المستخلصات التي يستطيع الباحث أن يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث في مجاله .

¹ بدير ، جمال . المدخل لدراسة علم المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار الحامد للنشر و التوزيع ، 2008.

9. نقص الوسائل و الإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ و استرجاع المعلومات و هدف الوسائل تشمل الأجهزة و الأفراد المؤهلين و كذلك الأساليب الفنية كالتصنيف و التكشيف اللازم لتحليل المعلومات .
10. عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات و النشرات التي تعتبر سرية او محدودة النشر و التوزيع او صادرة في الوقت الحاضر بالشكل الالكتروني وحده تكرر الجهود و ذلك بالنسبة للأعمال الببليوغرافية التي تتم في أماكن مختلفة فضلا عن تعدد و صعوبة البحث في هذه الأعمال الببليوغرافية التي تتبع أساليب مختلفة في تحليلها للمعلومات¹.

2-3- متطلبات خدمات المعلومات :

هناك متطلبات أساسية لخدمات المعلومات و هي :

1. مخصصات مالية أو موازنة كافية
2. مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها و أشكالها .
3. كادر بشري مؤهل و متخصص و مدرب على تقديم الخدمات
4. بيئة و مناخ و جو عام و تسهيلات مناسبة للقراءة و المطالعة و البحث².
5. مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات
6. تدريب المستخدمين
7. إدارة ناجحة و فعالة³.

¹ عليان ، رحي مصطفى . المرجع السابق.ص. 38-39

² محمد علي محمد خليل، عزة. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات. القاهرة: دار الوفاء، 2015.ص 150.

³ احمد الدباس ، ريا . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الالكترونية . عمان . دار البداية . 2010. ص

2-4- أنواع خدمات المعلومات :

❖ **الخدمات الفنية أو الخدمات الغير مباشرة :** و يقصد بها كافة الإجراءات و العمليات الفنية التي يقوم بها العاملون بدون التفاعل المباشر مع المستفيد و لكنه يستفيد من نتائجها النهائية ، و تشمل هذه الخدمات : التزويد ، و صيانة مصادر المعلومات و تقييمها و تنقيتها ، و الفهرسة و التصنيف و التكشيف و إعداد الببليوغرافيات .

❖ **الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة :** و يقصد بها الخدمات التي تقدم إلى المستفيد بشكل مباشر و وجها لوجه . و تشمل هذه الخدمات : الإعارة ، و الخدمة المرجعية و الإرشادية ، و الخدمات الإعلامية ، و خدمات الدوريات ، و خدمات تدريب المستفيدين ، و خدمات الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات و غيرها¹

2-4-1- خدمات المكتبات و المعلومات التقليدية :

● الجولات الإرشادية:

هذه الجولات الإرشادية تعدها المكتبات العامة و الجامعية و غيرها من المكتبات و مرافق المعلومات بغرض تعريف و إرشاد مجتمع المستفيدين من خدماتها ، و تدعم الجولة الإرشادية صورة المكتبة و خدماتها في ذهن المستفيدين ، و غالبا ما تعقد هذه الجولة بشكل دوري أو تعدها المكتبة الجامعية عند بداية العام الدراسي ، و تقدم للطلاب الجدد الملتحقين حديثا بالجامعة للتعرف على المكتبة و أقسامها و مقتنياتها و خدماتها . و يعتمد في هذه الجولة على محاضرات يقدمها المسؤولون عن المكتبة ، هذا بالإضافة إلى الكتيبات التعريفية التي تعدها المكتبة و تحمل ما يعرف بالمكتبة و مقتنياتها و خدماتها ، و قد يستعان في الجولة الإرشادية بأفلام سينمائية أو أفلام فيديو . و هذه

¹ همشري ، عمر احمد .المرجع السابق.ص. 296

الجولات الموجهة تعرف بالمكتبة و خدماتها و أنشطتها . و تهدف هذه الخدمة إلى إكساب المستفيد المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة¹.

● خدمات الإرشاد:

تعد خدمات الإرشاد من الخدمات الضرورية التي تقدمها المكتبة ، إنها تهدف إلى مساعدة المستفيدين في الحصول على الموارد أو المعلومات المطلوبة ، و يعرفها حشمت قاسم بأنها كل ما يبذله الأمانة و العاملون من جهود و كل ما توفره المكتبات من أدوات و إمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت.

● تدريب المستفيدين:

قد يواجه المستفيدون عند تعاملهم مع المكتبة بأمور لا يعرفون عنها شيئاً . لذا كان تدريب المستفيدين هو كل ما يبذله العاملون بالمكتبة لإكساب المستفيدين المهارات الأساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة و ما تقدمه من خدمات مما يحقق أقصى استخدام لمصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة .

من المعروف أن المكتبات حسب فئاتها و كيفية تنظيم مجموعاتها ، كما أن لكل مكتبة طرق الوصول إلى هذه المجموعات ، و حتى أن اتفقت المكتبات فيما بينها في خطط التصنيف و تقنيات الفهرسة الوصفية . هذا بالإضافة إلى أن هناك بعض المكتبات تقتني أوعية مرجعية تحتاج إلى نوع من التدريب على استعمالها . مثال ذلك : أدوات البحث و الاسترجاع كالكشافات أو قواعد البيانات الآلية و غيرها من الأوعية المستحدثة نتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات .

¹ كيلاني ، عزت خيرت . المرجع السابق.ص.58.

● الخدمة المرجعية :

و هي إحدى الخدمات الإرشادية التي تقدمها المكتبة و هدفها توفير الإمكانيات المتاحة و الأدوات التي من شأنها أن ترتفع بمستوى فاعلية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت بالمكتبة أو في غيرها ، تتم عن طريق الإرشاد و التوضيح و الإعلام¹.

و تعد الخدمة المرجعية احد الأهداف الهامة لكافة المكتبات ، و من ثم فهي تستحق كل ما يوجه إليها من اهتمام و ما يحاط بها من أهمية و ما تتكلفه المكتبة في سبيل إدارة مجموعة المراجع بها و تنظيمها و إبراز مكانتها و كيانها . فالمكتبة التي ساهمت بكفاءة في تلبية الاحتياجات البحثية و المعرفية لمجتمعها من المستفيدين تحثل مكانة خاصة ضمن اهتماماتهم مما يحتم ضرورة وجودها و استمرارها فالمكتبة و قسم المراجع بها و مصادر المعلومات فيه وفرت على المستفيدين الكثير من الوقت و الجهد و المال حيث تمكن المستفيدين من استخدام المراجع بكافة فئاتها سواء العامة أو المتخصصة ، إلى جانب ما قدمته المكتبة من مساعدات ببلبوجرافية يصعب الحصول عليها إلا من الاختصاصيين في الخدمة المرجعية . و للخدمة المرجعية عناصر عديدة منها :

- الرد على الاستفسارات

- اقتناء المراجع الهامة و المتنوعة كالقواميس و الموسوعات و الكتب السنوية و المعاجم

اللغوية... الخ

- الإرشاد إلى كيفية استخدام هذه المراجع و هذه وظيفة اختصاصي المراجع .

¹ محمد ، هاني . خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات . عمان. دار العلم و الإيمان . 2014

1- خدمة النشر:

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات التي تقدمها المكتبات الوطنية و مراكز المعلومات و المكتبات المتخصصة لمجتمع المستفيدين من خدماتها، و على مستوى اقل من ذلك تقوم هذه الخدمات بعض المكتبات العامة.¹

و يرتبط النشر بأكثر من خدمة خدمات المكتبات و المعلومات و يمكن تقسيم خدمات النشر إلى:

نشر الكشافات، البليوجرافيات، الفهارس، أدلة المكتبات، الملفات الوثائقية، نشرات الاستخلاص

2- خدمات القراء:

تتمثل في خدمات الإطلاع الداخلي، الإعارة ، خدمة التصوير ، خدمة توفير أو الإمداد بالوثائق و سوف نوجزها في الفقرة التالية :

❖ خدمة الإطلاع الداخلي: هذه الخدمة تحتاج في أي مكتبة إلى عناصر عديدة حتى تقدم بصورة لائقة . فلا بد من تخصيص قاعات للإطلاع الداخلي تتوفر فيها المساحة المناسبة و الإضاءة الجيدة و التهوية الصحية السليمة إلى جانب التجهيزات المناسبة و اللائقة المتمثلة في المقاعد و مناظير القراءة و رفوف مناسبة لكل أوعية المعلومات .

❖ خدمة الإعارة : تعتبر خدمة الإعارة من خدمات القراء التي تقدمها كل المكتبات ما عدا المكتبات الوطنية التي تقتني مجموعات نادرة من المخطوطات و المطبوعات و الدوريات ... الخ ، فلا تقدم هذه الخدمة من خلال هذه المجموعات و خدمة الإعارة من الخدمات التقليدية التي يمكن أن تقدمها المكتبات الجامعية بصورة يدوية أو آلية .

و دائما تنظم أعمال الإعارة في المكتبات لوائح تنظيمية تضعها المكتبات وفقا لما تقتضيه أحوالها ، و تنص هذه اللوائح التنظيمية على تقييد الفئات المصرح لها بالإفادة من

¹ محمد ، هاني . مرجع سابق ص 153

الإعارة و شروط الإفادة و نوعيات المواد و المصادر التي يسمح بإعارتها ، و مدة الإعارة بالنسبة لكل فئة من المستفيدين و لكل نوع من المواد¹

❖ خدمة التصوير: و ترتبط خدمة التصوير بخدمة الإعارة حيث أنها تمثل البديل لها في الكثير من الأحيان و للعديد من الأوعية كالدوريات و الكتب المرجعية التي لا يسمح بإعارتها . و من المعروف أن خدمة التصوير ترتبط بحقوق التأليف و النشر ، و لذا فان هذه الخدمة تخضع عادة للرقابة من قبل القائمين على خدمات القراء ، حيث لا يسمح بتصوير كامل الوعاء بل يكون التصوير جزئيا ، و لذا يجب أن يكون التصوير ليس بغرض التملك و إنما بغرض التخفيف من القيود التي تفرض على تداول مواد معينة و ذلك لمراعاة حقوق المؤلفين و الناشرين .

خدمة توفير أو الإمداد بالوثائق : هذه الخدمة من خدمات القراء التي يمكن أن تقدمها المكتبات بكافة أنواعها ، و الجامعية منها و عادة ما ترتبط هذه الخدمة بالموارد المالية المتاحة للمكتبات بحيث أنها قد تلبي الاحتياجات الأساسية للمستفيدين من خدماتها من خلال توفير ما لا يجده المستفيد من مقتنيات المكتبة ، و ذلك بتعويض النقص في مجموعاتها من المصادر البديلة كالمكتبات التي تتعاون و تتشارك في منظومة مكتبية تعاونية أو بعض الجهات أو الأجهزة التي توفر الوثائق بمقابل . و غالبا ما تكون هذه الخدمة لتوفير مقالات من دوريات او كتب او معايير او براءات اختراع ... الخ . و تلجأ بعض المكتبات للحصول على إقرار أو تعهد من المستفيد بخدمة توفير الوثائق يوضح فيه أن صور الوثائق التي يحصل عليها ستكون للاستخدام الشخصي و لأغراض البحث

¹ محمد عبد الفتاح ، حازم .تسويق الخدمات .الإسكندرية . مؤسسة حورس الدولية . 2017 . ص 27.

العلمي ، و هذا الإجراء الذي تتخذه المكتبات يوفر الحماية القانونية لحقوق المؤلفين و الناشرين¹ .

2-4-2 خدمات المعلومات الغير تقليدية:

من خدمات المعلومات الغير تقليدية نذكر:

❖ **الإحاطة الجارية** : تعني الإحاطة الجارية معرفة التطورات الحديثة عن اي فرع من

فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتماماتهم بهذه التطورات .

أما خدمة الإحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد المتوفرة حديثا و اختيار المواد

وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة من الأفراد و تسجيل هذه المواد لغرض إشعار

هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم .

و تشمل متطلبات الإحاطة الجارية على العناصر الآتية :

- مراجعة الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان .
- اختيار المواد أو المحتويات و ذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد الذين تمسهم هذه الخدمة.

▪ إعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو معلومات عن الوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم و هناك وسائل و طرق عديدة لتمكين المستفيدين من الاستفادة من خدمات الإحاطة الجارية و هي :

➔ توزيع قوائم المقنتيات الحديثة التي تعرف ببعض المكتبات بقوائم الإحاطة الجارية

➔ البث الانتقائي للمعلومات .

➔ تمرير الوثائق و الدوريات على المستفيدين

¹ عوض الترتوري ، محمد . زايد الرقب محمد. مصطفى الناصر بشير. مرجع سابق. ص. 231

- عرض المطبوعات الحديثة نفسها أو أغلفتها¹.
 - بث البيانات و المعلومات عبر قنوات الاتصال التلفزيونية و الهاتفية .
 - الاتصالات الهاتفية بالمستفيدين
 - النشرة الإعلامية و نشرة الإحاطة الجارية .
 - استنساخ قوائم محتويات الدوريات .
 - التعريف بالبحوث الجارية .
- ❖ **خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** و هي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة و التي تعنى بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات أيا كان مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة و التي يكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال و المشاريع و الاهتمامات الجارية بنسبة عالية .
- و يمكننا إيجاز مفهوم هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات و الوثائق الحديثة و التي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله و تضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد و ميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية ، موضوعات بحثه الجارية و اهتماماته العلمية أو الأوعية المتعلقة بموضوع بحثه أو عمله . و تضاهي هذه المطبوعات باهتمامات المستفيد لاستخلاص ماله أهمية و استبعاد ما ليس له أهمية .
- و قد تكون حلقة الاتصال بين المطبوعات و اهتمامات المستفيد واصفات أو رؤوس موضوعات استخدمت لهذا الغرض أو رموز أخرى مثل أرقام التصنيف .

¹ بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة . مذكرة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

و من الجدير بالذكر أن هذه الخدمة كانت تقدم باستخدام الأساليب اليدوية ، بينما في الوقت الحاضر يتم استخدام الحاسب الالكتروني في تقديمها مما زاد في فاعليتها و انتشارها ¹.

و هناك عدة مميزات لهذه الخدمة في مقدمتها توفير وقت المستفيدين و استرجاع كل ما له علاقة باهتماماتهم و ضمان عمل مسح شامل للإنتاج الفكري في موضوعات تهم المستفيد و التعرف على أعلام و مشاهير المتخصصين في موضوعات معينة ، و تكوين حلقات خاصة للمستفيدين و التعرف على دوريات و مصادر لم تكن معروفة سابقا و المساعدة في تدريس موضوع أو موضوعات معينة .

❖ **خدمة البحث عن الإنتاج الفكري :** أصبحت مشكلة الإنتاج الفكري في غاية التعقيد بالنسبة لجميع مجالات التخصص المعرفي بحيث أصبح كل متخصص في المجالات المختلفة للمعرفة بحاجة إلى طرق جديدة لبحث الإنتاج الفكري و تقييمه في ذلك المجال و تفرض هذه الحالة على المكتبة أو مركز المعلومات أن يساعد المستفيدين كل حسب مجال اختصاصه و اهتمامه في متابعة ما يستجد و ذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات و تعريفهم بأحدث التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم .

و هناك خطوات ينبغي اتخاذها عند إجراء عملية البحث عن الإنتاج الفكري و هي :

➔ بروز سؤال أو مشكلة ما تم التحقق منها و لا بد من التعبير عنها أو تسجيلها لتوصيلها لنظام البحث .

➔ تحليل السؤال لاختيار المداخل التحليلية (المفاتيح) التي تفيد في تخطيط إستراتيجية البحث .

¹ كيلاني ، عزت خيرت . المرجع السابق . ص. 104

☞ و قد تستلم المكتبات استفسارات عن طريق البريد أو بواسطة الاتصالات الأخرى .
و تعتمد درجة الشمول في الإجابة عن هذه الأسئلة و الاستفسارات على الفترة الممنوحة و على مستوى السائل نفسه و إمكانيات المكتبة من حيث مستوى العاملين فيها و مدى توافر المصادر فيها.

☞ و تتمكن المكتبة من استخدام قواعد المعلومات الخارجية التي تستخدم الحاسب حتى و لو لم تكن المكتبة مالكة للحاسب و يتم ذلك بتوجيه الاستفسارات الى تلك القواعد و التي بدورها تجيب عنها على شكل مخرجات من الحاسب¹.

☞ تحويل المداخل التحليلية المختارة إلى إحدى اللغات و إلى إستراتيجية تتفق و تلك المداخل التي استخدمها النظام لتحليل وثائق المجموعة و اختزانها

☞ صياغة المداخل التحليلية و إستراتيجية البحث المختارة على أساس اللغة و البرنامج اللذين يتفقان مع المداخل المستخدمة في الوسيلة المتبعة في البحث .
و إن هذه الخطوات التي يتبعها اختصاصيو المعلومات في تلبية احتياجات المستخدمين لا تختلف من حيث أساسها سواء عند استخدام الأسلوب اليدوي أو استخدام الحاسب الالكتروني .

1. خدمة الإجابة عن الاستفسارات: تعتمد هذه الخدمة على الخبرة التي يتميز بها اختصاصي المعلومات الذي يتولى الإجابة عن الأسئلة بحيث يتبع أسلوبا خاصا يرشده إلى الطرق الصحيحة التي تساعد في التوصل إلى المعلومات و الإجابات المطلوبة .
2. الخدمات المرجعية : تشمل الخدمات المرجعية أنماط الخدمة التي تقدمها المكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات للمستخدمين سواء كانت هذه الخدمة مباشرة ، إذ توكل هذه المهمة إلى قسم يطلق عليه (قسم المراجع أو قسم المعلومات) . و في

¹ كيلاني ، عزت خيرت .مرجع سابق . ص. 105

المكتبات و مراكز المعلومات الكبيرة يكون هذا القسم واسعا يعمل فيه عدد من الموظفين يتراهم كبير اختصاصي المعلومات ، بينما في المكتبات أو مراكز المعلومات المتوسطة الحجم تعهد مسؤولية هذا القسم إلى شخص واحد ، و في المكتبات و مراكز المعلومات الصغيرة يقوم الشخص المسؤول عنها بهذه المهمة إضافة إلى مسؤولياته الأخرى.

و لا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون و إنما تتعداها لتشمل الوظائف و المهام و الخطوات اللازمة لحلها و التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات و أسئلة المستفيدين و تتضمن هذه الخطوة غالبا اختيار المجموعة المرجعية و إعدادها¹.

و تنظيمها بشكل يسهل عملية الإفادة منها و إعداد الكشافات و الأدلة و الببليوغرافيات و تدريب العاملين و تأهيلهم لتقديم الخدمة المرجعية و وضع العلامات الدالة و إعداد النشرات التي تسهل مهمة المستفيدين من أوعية المعلومات و تعليمهم استخدام الفهارس و مساعدتهم في اختيار أوعية المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم .

و تقسم الخدمة المرجعية إلى مباشرة و غير مباشرة :

● **الخدمة المرجعية المباشرة :** و يتضمن هذا النوع من الخدمة :

- خدمات المراجع و المعلومات و من خلالها تقدم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات. و إن طبيعة هذه الخدمة تختلف باختلاف جهود المستفيدين الذين صممت لخدمتهم و باختلاف المكتبات و مراكز المعلومات ، أما المدى الذي يشمل هذا النوع فيمتد من الإجابة عن سؤال بسيط ليشمل تزويد المستفيد بالمعلومات التي يطلبها عن طريق البحث الببليوغرافي الذي يتم من قبل أخصائي المعلومات و المراجع

¹ كيلاني ، عزت خيرت .مرجع سابق. ص 101-106.

- تعليم المستفيدين استخدام المكتبة أو مركز المعلومات و مصادر المعلومات المتوفرة فيها . و يشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة قبل مساعدة المستفيدين و مساعدتهم لاستخدام الفهرس البطاقي إلى تخصيص جولات أو محاضرات داخل المكتبة لغرض تعليمهم كيفية استخدام المكتبة و الوصول إلى كتاب أو مقالة معينة أو أية مادة أخرى من خلال استعمالهم للكشافات و الوسائل المرجعية الأخرى .

● الخدمة المرجعية غير المباشرة :

يشمل هذا النوع من الخدمة المرجعية العديد من الأنشطة التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات من اجل تيسير مهمة وصول المستفيد الى أوعية المعلومات و الاستفادة منها . و يمكن أن تتوسع المكتبات في تقديم خدمة المعلومات هذه عن طريق التعاون مع المكتبات و مراكز معلومات أخرى . و لهذا النوع دور أساسي في تبادل الإعارة و التعاون المتكامل لتقديم خدمات معلومات كافية إلى المستفيدين¹ .

و من أبرز الأنشطة و العمليات التي يقوم بها اختصاصيو المعلومات و التي تقع ضمن هذا الخط من الخدمة المرجعية هي كالتالي :

- اختيار مصادر المعلومات و تتضمن هذه الخدمة مشاركة اختصاصي المعلومات في اختيار أوعية المعلومات التي تعزز الخدمة المرجعية كالكتب و الدوريات و المخطوطات و الصحف و أية مواد أخرى يمكن أن تضمها المكتبة . و يدخل في هذه الفعالية عمليات الاستبعاد و التنقية للمجموعة المكتبية .

- ترتيب و إدارة المواد المرجعية ، و يقصد بهذه العملية ترتيب و إدارة المجموعة المكتبية و التوظيف الفعال لإمكانات العاملين في أقسام المراجع و المعلومات .

¹ كيلائي ، عزت خيرت . مرجع سابق .ص.102-103

- تبادل الإعارة مع المكتبات الأخرى ، إذ أن زيادة التركيز على شبكات المعلومات و التطورات الحاصلة في العصر الحديث جعلت عملية تبادل المعلومات ممكنة و سهلت للمستفيد الاستفادة من كل مصادر المعلومات داخل البلد أو خارجه ، و نتيجة لاتساع خدمات تبادل الإعارة خصصت بعض المكتبات قسما خاصا لتقديم مثل هذه الخدمة .
- تقييم خدمات قسم المراجع و المعلومات ، و تتضمن هذه العملية دراسة و مراجعة الخدمات التي يقدمها قسم المراجع للجمهور بشكل عام و مستوى الأداء و الأمور التي تحسن العمل في القسم . و هذا التحليل يتطلب تقييما ليس فقط للمجموعة المرجعية فحسب بل يشمل المراجع و مصادر المعلومات في المكتبة و تنظيمها .
- مهام أخرى متنوعة ، إذ أن هناك واجبات تقع على عاتق العاملين في قسم المراجع و تشمل مساعدة المستفيدين في عملية الاستساخ و ترتيب البطاقات في الفهارس البطاقية و فحص المواد المكتبية و الإشراف على قاعات المطالعة و إعداد التقارير و الإحصائيات عن أنشطة القسم و المكتبة¹.

2-5-وظائف خدمات المعلومات :

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين
- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات و ضمان تلبية هذه الاحتياجات
- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة
- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات
- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية و تقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستفيد و إمكاناته .

¹ بن الطيب، زينب. المرجع السابق.ص 91.

- تلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة¹.

2-6-العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المكتبة :

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها :

1. **حجم المكتبة** : يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء و المساحة و المجموعات المكتبية و العمليات و الخدمات ، و عدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة الى تقديم خدمات مكتبية أكثر
2. **نوع المكتبة**: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات ، كالمكتبات المدرسية و العامة و الجامعية و المتخصصة و غيرها ، و بالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ، و يعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها و حجم مجموعاتها و حجم المستفيدين و إمكانياتهم المتوفرة².
3. **أهداف المكتبة**: لكل مكتبة أهداف معينة ، و لا يمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال العمليات و النشاطات ، و البرامج التي يتم أدائها المتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف

¹ كيلاني ، عزت خيرت .مرجع سابق.ص. 99-100

² اللحام ، مصطفى علي .المرجع السابق. ص. 57-58

4. **العاملين في المكتبة** : من حيث مؤهلاتهم و ثقافتهم و عددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا لى حد ما و يتمتعون بمؤهلات عالية و لديهم رغبة في العمل ، كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر و متقدمة .
5. **مجتمع المستفيدين** : هنا يختلف المستفيدين من مكتبة لأخرى ، من حيث ثقافتهم و مستواهم العلمي و متوسط أعمارهم ، و بالتالي فان الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم و تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين
6. **موازنة المكتبة** : حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية ، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة الى خدمات مكتبية متعددة و متطورة
7. **عوامل أخرى**: تتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و الدينية و اللغوية و السياسية و الجغرافية ، و تطور الاتصالات ، و هذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.

خلاصة الفصل :

يتضح لنا من خلال حيثيات هذا الفصل ما لخدمات المعلومات من دور مهم و مكانة محورية ضمن أي مكتبة جامعية، ذلك أنها تمثل مخرجات هذه المكتبة و التي بواسطتها تقاس نجاعتها و فعاليتها، و يظهر ذلك في الاستفادة من مجموعاتها المتنوعة، كما و يتضح لنا أن خدمات المعلومات يمكن اعتبارها كمرجعية لتقييم أداء المكتبات الجامعية ، لان نوعية و جودة ما تقدمه هذه الأخيرة من خدمات تعد الحكم على بقاء و استمرار وجود و مكانة هذه المؤسسات المعلوماتية في عالم لا يعترف إلا بالأحسن و الأجود

الفصل الثالث

التكوين الذاتي لأخطائي المعلومات

تمهيد:

يعد التكوين الذاتي من احدث مستكشفات التكوين بصفة عامة، فعن طريقه يتوفر للمتكون ما يحتاج إليه من معارف و مهارات و اتجاهات، و يلبي احتياجاته منها بالقدر و السرعة و الطريقة التي تناسب قدراته و حاجاته المهنية و العملية

1- ماهية التكوين الذاتي**1-1 التكوين الذاتي:**

يعتبر التكوين الذاتي من المواضيع التي باتت تلقى أهمية كبيرة من قبل الباحثين و المتخصصين في إدارة و تنمية الموارد البشرية، نظرا لأهميته في تحسين الأداء و باعتباره وسيلة مهمة في حياة الأفراد تعبر عن مدى اهتمامهم بتطوير أنفسهم، و تحسين معارفهم.

● تعريف التكوين Formation :

إن التكوين كمفردة لغوية اسم مشتق من الفعل " كون " التي تعني عادة انشأ ، صنع ، شكل ، و المكون للشيء لا ينتهي إلى ذلك إلا بعد إحداث تغييرات و معالجة لمادته الأولية من خلال عمليات الإضافة و التصحيح التي تدخل على الحالة الأولية التي يكون عليها هذا الشيء . هذا لما يتعلق بالمادة . أما لما يتعلق الأمر بالإنسان فالمقصود عادة هو التكوين المعنوي . و التعديل و التغيير المعنوي قد يعني اكتساب الإنسان معارف و مهارات و اتجاهات و أسلوب حياة جديد بما يجعله قادرا على القيام بنشاطات و مهام لم يكن بمقدوره القيام بها من قبل¹.

¹ الحمزة ، منير . المكتبات الرقمية و النشر الالكتروني للوثائق . الجزائر : دار الألمعية ، 2011 . ص121.

أما في اللغة الأجنبية فنجد كلمة Formation حسب المناجد (فولكييه Foulkiè 1971-1979 Mialaret-لوجوندر Legendre 1988). مشتقة من كلمة Formare اللاتينية. أو كلمة Forma و هما تعنيان بصفة عامة " إعطاء شكل معين لشخص أو شيء ما".

و يؤكد فولكييه انه لما يتعلق الأمر بالإنسان فنحن نقصد على الخصوص إعطاء الفرد الشكل الإنساني عن طريق تنمية ملكاته الخاصة. كالذكاء و الإرادة. و يشير إلى انه هناك فرق بين إيصال المعلومات و التكوين. بحيث ان الكلمة المتداولة في تمرير المعلومات هي كلمة " الإعلام " Information. و يعتبر ميالاريه أن مفهوم Formation دخل حديثا إلى اللغة الفرنسية و قد تعمم استعماله بفضل حركة تعليم الكبار أو الراشدين.

و قد جاء في قاموس كيليه Quillet أن التكوين معناه هيكلة. بناء و تحضير طرف معين من قبل مختصين للقيام بعمل ما. مثلا تكوين المسلحين يعني تحضيرهم، تجهيزهم و كذا تعليمهم في المجال. و يعرف قاموس لاروس Larousse التكوين انه مشتق من الفعل كون معناه شكل شيئا أو شخصا معينا و عمل على تطويره مستعملا في ذلك طريقة معينة تتضمن مجموعة من المقاييس¹.

فالتكوين حسب باربوم Berbaum هو عملية محددة مسبقا. تطمح إلى اكتساب المتكون مجموعة من الأنماط الفكرية. و المهارات السلوكية التي تمكنه من القيام بوظيفة معينة. أما ميلا جير فيعرف من جهته التكوين بالفعل البيداغوجي الذي يكتسب. و ليس مجرد تسجيل للمعلومات أو مجرد تعليم لعادات معينة و ينبغي على التكوين حسب رأيه أن

¹ عين احجر، زهير. بهلول أمنة. شبكات المعلومات و دورها في دعم التكوين الذاتي و البحث العلمي و طرق التدريس لدى الأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية لشبكة المكتبات **Meda Tempus**. الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي. جامعة باجي مختار عنابة. 2014. ص. 210. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة. 2018/03/4. متاح على: <https://manifest.univouargla.dz>

يسعى إلى البناء . و إلى تحليل معارف بيداغوجية . و إلى توضيح المكتسب المعرفي .
و امتلاك المهارات و الكفاءات . مع إمكانية استثمارها من جديد.

التكوين هو تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الموظف بالمعلومات و المعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل أو تنمية و تطوير ما لديه من مهارات و معارف و خبرات مما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو بعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل

- التكوين نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد و الجماعة من ناحية المعلومات و الخبرات و المهارات و معدلات الأداء و طرق العمل و السلوك و الاتجاهات لما يجعل هذا الفرد أو تلك الجماعة تتقن العمل بكفاءة و إنتاجية عالية .

- التكوين هو عبارة عن البرامج الرسمية التي تستخدمها المؤسسات لمساعدة الموظفين و العمال على كسب الفاعلية و الكفاية في أعمالهم الحالية و المستقبلية عن طريق تنمية العادات الفكرية و العملية المناسبة و المهارات و المعارف و الاتجاهات لما يناسب تحقيق أهداف المؤسسة¹.

- التكوين في مفهومه الشامل هو تزويد العاملين بمهارات ترتقي بأدائهم من المستوى الممارس إلى مستوى أفضل بصورة دائمة لتحقيق الأهداف . و يدور حول تحسين أداء الأفراد العاملين و لا يعني ذلك بحال من الأحوال تدني مستوى الأفراد في المؤسسة . إنما يعني أن هناك مستوى أفضل من الأداء يطمح في الوصول إليه ، و حيث أنه من الطبيعي أن يوجد التفاوت في أداء العاملين ، فان التكوين يوفر للمؤسسة فئة متميزة من موظفيها تستطيع الاستفادة منهم في زمن المنافسة و التحولات التكنولوجية ، الأمر الذي يضمن استمرارية المؤسسة في خدمة الشريحة المستهدفة بخدماتها و طالما أن التطور

¹ الحمزة، منير . دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين و البحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية لجامعة الامير عبد القادر قسنطينة نموذجا.مذكرة ماجستير:علم مكتبات:جامعة منتوري قسنطينة.2008.ص.72

الوظيفي هدف يسعى إليه جميع العاملين فان التكوين هو الوسيلة المثالية التي تساعدهم على الوصول لشغل مناصب عليا¹.

● تعريف التكوين الذاتي :

لغة: يشير مصطلح التكوين الذاتي Autoformation في اللغة الفرنسية إلى مبادرة الفرد لتكوين المعرفة لنفسه بنفسه .

أما في اللغة العربية فلم تحتوي المعاجم العربية على تعريف مصطلح التكوين الذاتي ، و إنما جاء كمصطلح مركب من مصطلحين هما التكوين و الذاتي ، و إذا رجعنا إلى أصولهما اللغوية لأدركنا المعنى المقصود ب التكوين الذاتي بصورة جلية إذ أن الأصل اللغوي لمصطلح التكون كما اشرنا إليه سابقا من الفعل كون ، و كون الشيء أي أوجده و أنشأه أو حدثه .

- أما الأصل اللغوي لمصطلح الذاتي ، فقد استخلص من الذات ، و التي وردت في قاموس رائد الطلاب بعدة معاني : الأول يقصد به النفس . و الثاني يراد به ناحية من نواحي الشخصية تكون قادرة على المعرفة الاستنتاجية ، و المعنى الثالث فيدل على كل ما يقوم به الفرد بنفسه .

- ومن خلال تجزئة مصطلح التكوين الذاتي يتبين لنا من معناه اللغوي انه يشير إلى المعرفة التي يسعى إليها الفرد بنفسه .

اصطلاحا: على الرغم من تعدد الأبحاث و الدراسات التي اهتمت بموضوع التكوين الذاتي ، إلا انه لا يوجد تعريف محدد يتفق عليه جمهور الباحثين ، و يرجع ذلك لكون معظم الأبحاث و الدراسات المتعلقة بالتكوين الذاتي تمت بواسطة عدد من الباحثين ينتمون إلى

¹ السعيد مبروك، إبراهيم. تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لعنوا

فروع معرفية مختلفة مثل : علم الاجتماع ، علم النفس و التربية ، الإدارة و التنظيم ، الهندسة و الحاسب الآلي و غيرها من المجالات العلمية المختلفة ، و من التعاريف التي تناولت مصطلح التكوين الذاتي ما يلي :

- التكوين الذاتي هو الأعمال و الأفعال التي تخطط و تكيف ذاتيا ، و بشكل دوري للحصول على المعرفة بهدف تحقيق أهداف شخصية كما يعرف التكوين الذاتي على انه العملية الإجرائية المقصودة ، التي يحاول فيها المتكون أن يكتسب بنفسه القدر المقنن من المعارف ، و المفاهيم و المهارات و الاتجاهات و القيم ، عن طريق الممارسات و الإجراءات التي يحددها بنفسه ، و يتقدم فيها وفقا لقدرته و سرعته الذاتية

و ورد تعريف التكوين الذاتي على انه مجهود فردي دائم، يعتمد على القدرات الذهنية للفرد من اجل تحديث معلوماته بالاعتماد على نفسه، و محاربة الروتين الذي يتخبط فيه من اجل تجديد معلوماته، و تحسين مستواه باستمرار. و هناك من يرى أن التكوين الذاتي هو تكوين ذاتك من خلال الخبرة المكتسبة بصفة نقدية، و أن لا يكون هذا التكوين مسير من طرف الآخرين.

و يركز هذا التعريف على دور المتكون في عملية التكوين الذاتي¹.

و يقصد كذلك بالتكوين الذاتي ذلك النوع من التكوين تلك العملية التي يقودها الفرد المتكون بنفسه مستعملا مجموعة من الوسائل و المصادر للحصول على المعلومات و الخبرات . خاصة المستجدات في ميدان تخصصه بمواكبة التطورات العلمية و التكنولوجية المتسارعة و العصر الذي يعيش فيه .

فالمتكون ذاتيا كما ورد تعريفه في بعض القواميس " هو الشخص الذي يكون نفسه بنفسه " .

¹ دعي، احمد . التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية :دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1- الجزائر 2- الجزائر 3. مذكرة ماجستير : قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية :جامعة وهران -1- احمد بن بلة ، وهران . 2015. ص.22.

- ومنه نقول بان التكوين الذاتي هو ذلك التكوين الذي يقوم على أساس المبادرة الذاتية لطالب التكوين (الراغب فيه) بإمكانياته الشخصية.

و يتداخل مفهوم التكوين الذاتي مع جملة من المفاهيم الأخرى التي تقترب في معناها منه و أبرزها: التعلم الفردي. غير أن ثمة فروقات يمكن من خلالها تمييز كل نوع عن الأخر. فالتعلم الفردي يعرف بأنه " التكوين الذي يتلقاه كل فرد على حدى و يتخذ صورا متعددة . في حين يبقى توجيه العملية التعليمية إلى حد كبير في يد المعلم . فهو من يحدد الهدف للمتعلم . و ليس هذا الأخير . إلى جانب أسلوب التعلم و طريقة و معايير الأداء فيه " بذلك يمكن القول أن التكوين الذاتي مجهود فردي دائم يعتمد على القدرات الذهنية للفرد من اجل تحديث معلوماته.¹

هو ذلك التكوين الذي يجعل الفرد يغير في سلوكه و أدائه ، بناء على رغبته و وفقا لاستعداداته و قدراته و اختياراته في التفاعل مع أشخاص بيئته ، و المواد و المواقف ، و بناء على دافعيته نحو إحداث ذلك التغيير في سلوكه طبقا للطريقة التي يعتمدها . و النمط الذي يميز عملياته العقلية و نشاطه الفسيولوجي و العصبي ، و سبل إدراكه لميزات الخارجية و خياراته في الاستجابة لها .

كما ارتبط بتطور الوسائل التكنولوجية الحديثة التي توفر فرص الاستخدام الفردي لتلك الوسائل ، و بذلك فقد استقطب هذا الميدان الاهتمام الواسع و إجراء البحوث ، و الدراسات بما يتناسب تماما و التوجه إلى سبيل تحقيق التكوين الذاتي في شتى الطرق .

هو أن ينقل إلى الفرد حمل مسؤولية متابعة تعليم نفسه ، و هي عملية تسعى لتغذية قدرة الفرد الذاتية على التجديد ، ليصبح قادرا بنفسه على تنمية طاقاته في عملية مستمرة من اكتشافه لذاته ، و تقييمه لها .

¹ الحمزة ، منير . المرجع السابق . ص 125-127

و يعرفه Joffre DUMAZEDIER بأنه التطوير الذاتي للمعارف و القدرات بمساعدة المصادر التعليمية و التكوين الذاتي الدائم للوصول لنتيجة التدريب الجيد في جميع الجوانب التعليمية .

هو النشاط التكويني الذي يقوم به الفرد مدفوعا برغبته الذاتية بهدف تنمية استعداداته و قدراته مستجيبا لميوله ، كفاءاته و اهتماماته لما يحقق تنمية شخصيته و تكاملها ، و التفاعل الناجح مع مجتمعه عن طريق الاعتماد على نفسه و الثقة بقدراته في عملية التكوين¹ .

إضافة إلى هذه التعاريف السابقة ، هناك مجموعة كبيرة من الباحثين المختصين في التكوين الذاتي يميزون خمس تيارات كبيرة للتكوين الذاتي ، و هي كما يلي :

- التكوين الذاتي الشامل L` autoformation integral : و الذي يمكن تسميته كذلك التعلم الذاتي ، و هو التعلم العصامي الذي يتم خارج المؤسسات التعليمية .
- التكوين الذاتي الوجودي (L`autormationexistentielle) : و هو التكوين الذي يركز على دور الفرد في تطوير نفسه و هذا من خلال التعلم من اجل الوجود .
- التكوين الذاتي الاجتماعي (L`autoformationsociale) : و يركز على دور المتكون في تبادل المعارف مع الآخرين ، داخل المجموعات الاجتماعية ، التنظيمات و المجتمع ككل .
- التكوين الذاتي التربوي (L`autoformation educative) : و يتعلق بالتطبيقات التربوية التي تهدف للتطوير الذاتي ، و التي توضع داخل المؤسسات التربوية .

¹ عاميرية، عائشة . أخصائي المكتبات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر. مذكرة ماجستير : قسم علم

المكتبات و العلوم الوثائقية : جامعة السانبا ، وهران ، 2010 . ص. 81-82

■ التكون الذاتي المعرفي (L'autoformation cognitive): و هو يركز على الأسس النفسية للمتكون في عملية التكوين الذاتي، و درجة الجهد الفردي المبذول و المعرفة المكتسبة .

نستخلص مما سبق أن التكوين الذاتي هو عملية إجرائية مقصودة ، تتضمن مجموعة من النشاطات المنظمة ، و التي يقوم بها المتكون بالاستناد على مجموعة من الأسس النفسية ، بهدف تطوير إمكانياته المعرفية بما يتماشى مع مستوى طموحاته و تطلعاته المستقبلية .

و تتشكل وسائل التكوين الذاتي في الغالب مما يلي :

- المواد المطبوعة: كالكتب و الموسوعات و الصحف و المجلات و الأدلة و غيرها
- البرمجيات الحاسوبية ، و الأقراص المضغوطة CD ROM
- الأشرطة المسموعة، و الأشرطة السمعية البصرية.
- شبكة الانترنت
- التفاعلات التي تتم في محيط العمل من نقاشات ، و تساؤلات و تبادل الخبرات بين الموظفين .

و يعتبر تعدد الوسائل المعتمدة في التكوين الذاتي من اهم ايجابياته ، فهو يتيح لكل فرد الاستفادة من الوسيلة التي تساعده¹.

¹ دعي، أحمد .المرجع السابق . ص23

1-2 لمحة تاريخية عن التكون الذاتي :

• عند العرب و المسلمين :

جاءت الشريعة الإسلامية في مواضيع كثيرة تحت على أهمية طلب العلم ، و تكوين الفرد لنفسه فالعلم من أفضل نعم الله علينا ، فهو هداية و رحمة و نور و عصمة ، و سمو و رفعة . و من البراهين القاطعة على أهمية التعلم في الإسلام ، افتتاح الله سبحانه و تعالى كتابه الكريم بصدر سورة العلق ، قال تعالى

﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5)﴾

كما جاء في سورة المجادلة قوله تعالى ﴿ رَفَعَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَ الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَ اللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾ .

و جاء في السنة النبوية الكريمة العديد من الأحاديث التي تتحدث عن أهمية التعلم، و منها قول رسول الله صلى الله عليه و سلم (من سلك طريقا يلتمس فيها علما سهل الله له طريقا إلى الجنة) . فقد انعم الله عز و جل على الإنسانية بنعمة العلم ، الذي يخرج الناس به من ظلمات الجهل إلى نور المعرفة ، و العلم الذي تنهض به الأمم هو كل علم نافع ، سواء كان من علوم الشريعة أو من العلوم الأخرى التي يحتاجها الناس في حياتهم ، كالطب و الهندسة و الزراعة و الكيمياء و علم الفيزياء و علم الإحصاء و علم المكتبات ، و سائر العلوم التي تعد من المقومات الأساسية للنهضة الحضارية ، و التي توجه الإنسان و تأخذ بيده ، و تيسر له القيام بمهمته في الوجود¹ .

¹ احمد، دعي . المرجع السابق . ص24

• عند الغرب :

عند البحث عن موضوع التكوين الذاتي عند الغرب ، فهذا يعود بنا إلى مصادر تاريخية بعيدة فنجد الفيلسوف أفلاطون في كتابه Menon يذكر هذا المصطلح في حديثه عن التكوين من الداخل ، ثم القديس سانت اوغويستان Saint AUGUSTIN ، و الذي يقول انه للوصول للحقيقة يجب تحقق سيرورة الفاعل الاجتماعي الذي يتوجه بالآنا الداخلي ، فالفكر الفلسفي يزودنا بالعديد من الشهادات في هذا المجال ، فنجد كانط في كتابه Traite de Pedagogie يقول : ما نتعلمه جيدا و ما نحفظه أحسن هو ما نتعلمه بأنفسنا ، رغم أن هناك الكثير من الأشخاص لا يقومون بذلك .

هذا و قد جاءت الدراسات الأولى التي اهتمت بموضوع التكوين الذاتي ، تركز على سبل تطوير الموظفين في كل الأعمار ، ففي فرنسا تركز الاهتمام حول هذا الموضوع بعد الحرب العالمية الثانية ، عن طريق التربية البشرية¹ .

أما في الو. م.أ.فسلط ليندمان Lindeman في كتابه The Meaning Of (Aducation) سنة 1926 الضوء على الميزة المزدوجة للتكوين الذاتي، و هي الوظيفة و سبل تتميتها و تطويرها، و هذا للاستجابة للضروريات الاجتماعية و الاقتصادية، و حدد فيه مبادئ التكوين الذاتي التي أعيدت صياغتها فيما بعد لتعليم الكبار في أمريكا الشمالية.

عشر سنوات فيما بعد جاء دومازيدي(Dumazedier) الذي ركز على نفس المبادئ في منهجيته للتكوين ، مع تركيزه على تطوير الفرد لنفسه ، و أسس جمعية " شعب و ثقافة " (Peuple et Culture) في فرنسا سنة 1945 ، بهدف التشجيع على التعلم في كل مراحل الحياة ، و في سنة 1950 في الو.م.أ. جاء M.knowls ليشجع على نفس الأفكار في كتابه (Informal Adult Education) أما التكوين الذاتي بمفهومه الحديث

¹ احمد، دعي .مرجع سابق . ص24

فيعود الفضل فيه إلى كوندورسي(Condorcet) في محاولته إعادة بناء نظام التعليم الفرنسي سنة 1792 ، حيث أتى بأفكار واضحة تتعلق بالتكوين الذاتي ، فأشار إلى ما يسميه بالتكوين الذاتي المستمر ، حيث طرح في افريل 1792 فكرة جديدة في المجلس الوطني الفرنسي و هي "فن تكوين أنفسنا بأنفسنا " قرنين فيما بعد يأتي المفكر الفرنسي دومازديي Dumazedier ليذكر بأفكار (Condorcet) حيث أشار في كتابه "درس كوندروسي(Le lecon de condrocet) ، بان كوندروسي(Condorcet) ، وضع مخطط تكوين يسمح بتطوير مواطن حر قادر على القيام بأحكام سليمة ، يؤدي دوره الاجتماعي على أحسن وجه ، مستقل و دون مشاركة.

و مع التطور الهائل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال مع نهاية الثمانينات و بداية التسعينات ، ساعد على الاهتمام بموضوع التكوين الذاتي ، خاصة في أوروبا و الذي توج بانعقاد "الملتقى الأوربي حول التكوين الذاتي"

سنة 1995 بفرنسا ، و الذي أعطى خطوط مهمة للاهتمام و البحث في هذا المجال ، و تنظيمه على المستوى الأوربي و العالمي¹ .

و يبين الاهتمام و التطور الذي عرفه موضوع التكوين الذاتي على مر العصور ، أهمية هذا النوع من التكوين ، و انعكاساته الايجابية على تحسين أداء الأفراد و المؤسسات ، بما ساعد كل منهما على تحقيق الأهداف المرجوة من تبني الاستراتيجيات و برامج التكوين الذاتي .

1-3 مبادئ التكوين الذاتي:

ينطوي التكوين الذاتي على مجموعة من المبادئ الأساسية ، التي ينبغي التقيد بها بهدف تحقيق تكوين ذاتي فعال ، و من هذه المبادئ ما يلي :

- الثقة بالنفس و قدرتها على هذا النوع من التكوين

¹ ، احمد، دعي .مرجع سابق. ص25-26

- رسم الأهداف المقدر على تحقيقها، و الابتعاد عن الأهداف الغير واقعية.
 - التفتح الذهني على الجديد من المعارف ، و عدم التوقف عند المعرفة القديمة
 - التلقي السليم للفكر الجديد، و ربطه بما عند المتكون من أفكار تساعده على تحقيق تطلعات وظيفية مستقبلية.
 - الطريقة الناجحة في التكوين الذاتي ، تقود إلى تحقيق الأهداف المنتظرة .
- و يرتبط نجاح العملية التكوينية، بمدى تقيد المتكون بهذه المبادئ التي تعتبر ركيزة أساسية تبنى عليها مختلف البرامج و الأهداف المنتظرة من التوجه إلى هذا النوع من التكوين¹ .

1-4 مميزات التكوين الذاتي:

- يمتاز التكوين الذاتي عن غيره من أنواع التكوين بعدد المميزات و هي كما يلي :
- الاتصال الفردي ، فالتكوين الذاتي يعتبر احد وسائل الاتصال في اتجاه واحد .
 - الاعتماد في التكوين الذاتي على المتكون ، بينما يعتمد التكوين التقليدي على المكون و التفاعل بينه و بين المتكون .
 - لا يشترط توافر مراكز و قاعات للتكوين، كما لا يتطلب انقطاع المتكون عن عمله للالتحاق بالبرامج التكوينية.
 - استقلالية المتكون ، فهو الذي يحدد متى و أين يتكون ، دون التقيد بظروف الزمان و المكان .
 - يتيح التكوين الذاتي للمتكون حرية اختيار المحتوى التكويني الذي يساعده .
- مما سبق يتضح أن التكوين الذاتي يتميز عن باقي أنواع التكوين الأخرى بعدد المميزات ، و التي تركز في مجملها حول المتكون ، و هذا من خلال جعل العملية التكوينية أكثر

¹ احمد دعي ، مرجع سابق. ص26-27

مرونة ، و توفير حيز كبير من الحرية في اختيار البرامج التكوينية ، و متابعة الانجاز الفردي للمتكون

1-5 أهمية التكوين الذاتي و أبعاده :

يلقى التكوين الذاتي اهتماما كبيرا من علماء النفس ، باعتباره أسلوب التكوين الأفضل و الأمتل في الوصول إلى الحقائق ، لأنه يحقق للمتكون تكويننا يتناسب مع قدراته و سرعته الذاتية و الدافعية في التكوين . لذلك حظي التكوين الذاتي بأهمية كبيرة في المكتبات لاسيما الجامعية منها فهو يهدف إلى :

- ◀ يمكن من إتقان المهارات الأساسية اللازمة لمواصلة تكوين الفرد نفسه بنفسه
- ◀ التحرر من قيود البرامج المحددة زمانيا و مكانيا .
- ◀ يمنح الفرصة لإطلاق عنان القدرات الإبداعية الخلاقة
- ◀ يتيح لأخصائي المعلومات و المكتبات الفرص لتحمل مسؤولية إبداعاته ، فيمارس النشاطات المتنوعة وفق قدراته و استعداداته .
- ◀ المساهمة في عملية التجديد الذاتي للمجتمع
- ◀ تكوين المكتبيين على حل المشكلات ، و إيجاد بيئة خصبة للإبداع و تحقيق الذات.
- ◀ يشهد العالم انفجارا معرفيا متطورا باستمرار لا تستوعبه نظم التكوين التقليدية الشكلية أحيانا مما يحتم وجود إستراتيجية تمكن المتكون من إتقان مهارات التكوين الذاتي ليستمر التكوين معه خارج المؤسسة و حتى مدى الحياة¹.
- التكوين الذاتي كان و مزال يلقي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في علم النفس و علوم التربية ، باعتباره أسلوب التكوين الأفضل، لأنه يحقق لكل متكون تكويننا يتناسب مع قدراته و سرعته الذاتية في التكوين، وتتجلى أهمية التكوين الذاتي فيما يلي:
- يأخذ المتكون دورا ايجابيا ، و نشيطا في عملية التكوين .

¹ عمائرية، عائشة. المرجع السابق.ص.83-84

- يمكن التكوين الذاتي المتكون من إتقان المهارات الأساسية اللازمة لمواصلة تكوين نفسه بنفسه
- يراعي الفروق الفردية للمتكونين .
- يؤكد على فردية التكوين ، و مسؤولية المتكون في تحقيق ذاته .
- يمكن من التكوين مدى الحياة
- يساعد في التغلب على تحديات العصر الاقتصادية والاجتماعية و السياسية ، و ما ينشأ عنها من ظروف صعبة تحول بين الفرد ، و فرص التكوين التقليدية .
- يعمل على تحسين نوعية التكوين ، و زيادة فاعليته .
- يساعد التكوين الذاتي في تجديد المعارف ، و تطوير المهارات المهنية .
- يجعل المهنيين أكثر كفاءة و فاعلية في الأداء .
- يساهم في تقليل ميزانية التكوين المخصصة من مصالح إدارة الموارد البشرية .
- يساعد في تحقيق احتياجات المؤسسة من الموظفين و العاملين بها
- يعتبر التكوين الذاتي الوسيلة الفعالة للمتكونين خاصة من اجل الترقية ، أو في حال تغيير المهام كما يساعد الموظفين الجدد على أداء مهامهم على أكمل وجه .
- و بشكل عام فالتكوين الذاتي يجعل المتكون في مناخ مشبع بالحرية في العمل ، و يتيح له المشاركة و التعاون في العملية التكوينية ، مع تنوع مصادر التكوين و تعدد الأدوار ليؤدي ذلك إلى نمو ثقة المتكون بنفسه ، و قدراته على التفكير و الإبداع¹ .
- و التكوين الذاتي يتجسد في مجموعة من الأبعاد، و تتعكس على المتكون و المحيط الذي يعمل فيه و يتعايش معه، و هذه الأبعاد كما يلي :
- البعد البيولوجي : يتكون ذاتيا لتفادي النقص الموجود في الطبيعة ليضمن لنفسه البقاء و التطور

¹ ، احمد ،دعي .المرجع السابق. ص.27-28

- البعد الاجتماعي : التكيف مع نفسه و الآخرين ، و هو الذي يتيح له المرونة التي تحقق له التكيف ، و ذلك بالاستجابة الملائمة للمؤثرات التي تصادفه في محيط العمل ، و لا يوجد أسلوب يحقق لإنسان التوافق و التكيف المنشود مثل التكوين الذاتي و هذا ما يؤدي إلى تحقيق الذات و بالتالي استمرار تطور و ارتقاء و بناء شخصيته .

- البعد النفسي : تجديد الفرد لقدراته و أعمال فهمه و توجيه ذاته ، لان مصدر سلوكه ينبعث من داخله استجابة للمتغيرات المحيطة به. و الحاجة إلى الارتقاء و إلى استمرارية تحقيق الذات إلى مستويات ارقى، و استمرارية الشخصية في النماء و الارتقاء إلى هذا المستوى المتسامي في ظل التكوين الذاتي مما يضمن للفرد حياة نفسية متجددة¹.

1-6 التكوين الذاتي باستخدام شبكة الانترنت :

تعرف شبكة الانترنت على أنها مجموعة من شبكات الحاسوب التي تصل ملايين الأجهزة حول العالم ، عن طريق بروتوكول مشترك بغية تحقيق أهداف مختلفة ثقافية ، تعليمية ، دينية ... الخ. و تعد شبكة الانترنت مصدر متميز للمعلومات لكونها تتغير و تتجدد باستمرار، و استخدامها يحتاج إلى إتباع خطوات معينة و صحيحة من أجل الاستفادة منها بأقصر الطرق و أكثرها سهولة.

كما جاء تعريف شبكة الانترنت على أنها الشبكة الدولية للمعلومات ، تمتد عبر الدول و القارات لتربط آلاف الشبكات و تظم ملايين الحواسيب ، و إعداد هائلة من المستخدمين الذين يزدادون كل يوم ، و تتميز هذه الشبكة في كونها توحد العالم معلوماتيا ، حيث تسمح لمستخدميها بالاطلاع على العديد من المحتويات المعلوماتية ، كما تتيح للأفراد و المؤسسات ، بتنفيذ كثير من الإجراءات و التعاملات عن بعد و في شتى المجالات .

و تعد شبكة الانترنت أكثر وسائل التكوين الذاتي تطورا و أهمية بسبب انتشارها بصورة سريعة في جميع دول العالم ، إلى جانب كبر حجم و تنوع المعلومات و المعارف التي

¹ ، عمائرية، عائشة. المرجع السابق. ص. 84-85

تقدمها ، ففتيح للمتكون الوصول إلى مصادر كثيرة من اجل الحصول على المعلومات ،
و ساهمت شبكة الانترنت في ظهور العديد من وسائل التكوين الذاتي منها :

- الكتب و الدوريات الالكترونية .
- قواعد البيانات على الخط
- المواقع التعليمية المتخصصة
- الاتصال بالخبراء في مجال التخصص
- المنتديات الالكترونية
- الاتصال و تبادل المعلومات مع زملاء المهنة، و ذلك بالتراسل عبر الانترنت من خلال القوائم البريدية و الشبكات الاجتماعية و مجموعات النقاش.
- و يعتبر تنوع المواقع و الخدمات التي توفرها شبكة الانترنت، عن أهمية هذه الوسيلة في عملية التكوين الذاتي، خاصة مع زيادة مستخدميها من أفراد و مؤسسات.
- و يحقق التكوين الذاتي بالاعتماد على شبكة الانترنت العديد من المزايا للمتكونين منها :
- المرونة في وقت و مكان التكوين
- الحصول على البرمجيات التعليمية المجانية مما يقلل تكلفة العملية التكوينية .
- السرعة في الحصول على المعلومات و انخفاض التكلفة
- استقلالية المتكون و حرية اختيار محتوى البرنامج التكويني .
- إمكانية التواصل بين المتكونين ، و هذا ما يساعد على تحقيق العمل الجماعي و التفاعلي¹.

إضافة إلى هذا يمكن القول أن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و استخدامها في مجال التعليم ، قد ساهم في زيادة الاهتمام بموضوع التكوين الذاتي ، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في توفير خيار التكوين و التعلم مدى الحياة ، و قدرة المتكون على متابعة الانجاز الفردي و التحديث السريع للمعلومات ، و توافر التنوع و الثراء

¹ احمد ،دعي .المرجع السابق. ص.29

المعرفي في المحتوى المقدم ، و الاطلاع على وجهات نظر متعددة ، و مراعاة الاهتمامات الفردية ، و توافر الفاعلية المباشرة و ميزة التحكم للمتكون ، بالإضافة إلى تخفيف الضغط على المراكز و المؤسسات التكوينية .

و بالرغم من تعدد المزايا التي يوفرها استخدام شبكة الانترنت في التكوين الذاتي ، إلا أن المتكونين قد تواجههم مجموعة من الصعوبات ، و المعوقات في هذا الاستخدام نذكر منها :

- حاجز اللغة حيث أن معظم المنتجات التقنية و المعلوماتية في شبكة الانترنت باللغة الانجليزية .

- يحتاج استخدام شبكة الانترنت لغرض التكوين الذاتي مجموعة من المهارات المتعلقة باستخدام مختلف البرمجيات، و المواقع التعليمية.

- قضاء المتكون وقتا طويلا في البحث عبر الانترنت عن موضوعات مختلفة ، ما يؤدي إلى عدم تركيزه على الموضوعات التي يحتاجها بالفعل .

- عدم تنظيم المعلومات المتاحة على شبكة الانترنت ، مما يشكل صعوبة في الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المحدد .

- نقص جودة المعلومات التي يتم تداولها ، حيث يمكن لأي مستخدم بإمكانيات متواضعة أن يقوم بالنشر على شبكة الانترنت دون رقابة .

- التضخم المعلوماتي (L'inflation de L'information) ، و صعوبة الاطلاع على كل ما ينشر حول الموضوع محل البحث ¹.

- التلوث المعلوماتي (La Pollution de L'information) ، و صعوبة تقييم المعلومات المسترجعة . فالفرد المتكون ذاتيا كان يعاني في الماضي من اجل الوصول للمعلومات التي يحتاجونها ، كما أنها تتطلب تكلفة كبيرة للحصول عليها ، لكن ، لكن الانترنت

¹ بزواية، زهرة . مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات (دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران) . مذكرة ماجستير ،قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية: جامعة احمد بن بلة ، وهران، 2015، ص 95.

أزالت هذا العائق و خلقت عدة مشاكل ، كالتلوث المعلوماتي ، التضخم المعلوماتي ، و جودة المعلومات المتاحة¹ .

2- ماهية أخصائي المعلومات

1-2 أخصائي المعلومات : Specialiste de l'information :

هي احدث تسمية للعاملين في مختلف المؤسسات الوثائقية في جميع المستويات و في جميع التخصصات العلمية كانعكاس لتكنولوجيا المعلومات و تطور الأوعية و ظهور شبكات و نظم المعلومات الحديثة .

- فمفهوم أخصائي المعلومات يشمل جميع فئات العاملين في حقل المعلوماتية الذين يقومون بأعمال تتعلق بتحليل نظم المعلومات و دراستها و تصميمها و تنفيذها و يتولون الإشراف الفني و التقني على هذه النظم.

ليس من الواضح على وجه التحديد متى بدأ استخدام مصطلح أخصائي المعلومات و لكنه مصطلح حديث النشأة و قد حظي بالقبول في أواخر التسعينات حيث تمت صياغة كلمة Cybrarian عن طريق مايكل باوينز Michel BAUZENS و هو أخصائي معلومات بلجيكي يعمل في احد مراكز المعلومات الغذائية في بلجيكا ، و قد صاغ هذا المصطلح لوصف العاملين في المكتبات التخيلية .

إن المصطلح تم تداوله في مجتمع المكتبات و المعلومات على المستوى العربي منذ عام 1995م ، اصدر مجموعة من خريجي قسم المكتبات و المعلومات بجامعة القاهرة دفعة 1994م ، نشرة ورقية تحمل اسم Cybrarians و في نفس الوقت تقريبا أنشأ نفس المجموعة جماعة نقاش على الانترنت². تحمل اسم النشرة تمثلت ظهور نشرة تحمل اسم Cybrarians ، و كذلك جماعة اهتمام على الانترنت .

¹ احمد، دعي. المرجع السابق. ص. 30-31

²بزاوية، زهرة . المرجع سابق. ص 95.

كما استخدم مصطلح Cybrarian على المستوى العربي في مقالة متخصصة عام 1998م لسمير عثمان و هي بمثابة أولى المحاولات لوضع مقابل عربي لكلمة Cybrarian و هو أمين المعلومات، و نجد أن هذا المصطلح قد تطور الآن و أصبح شائعا بين المتخصصين و لكنه عدل و أصبح (أخصائي المعلومات)

◆ تعريف أخصائي المعلومات:

هناك تعريف كثيرة و متنوعة لأخصائي المعلومات نذكر منها :

- يعرف بانه شخص يهتم باعداد و تجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة، اكثر من اهتمامه من ضبط الوثائق نفسها¹.
- إن الاختصاصي هو ذلك الشخص المعني بتصميم و تشغيل و إدارة نظم موارد المعلومات و خدماتها ، مستعينا في ذلك بكل وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة . و الاختصاصي قد يكون هو المكتبي أو الأرشيفي أو مدير المعرفة أو مصمم مواقع الويب أو وسيط المعلومات أو باحث قواعد بيانات أو مستشار المعلومات ...الخ. و هذا الاختصاصي قد يعمل في مكتبة أو أرشيف أو مركز معلومات أو قسم الانترنت أو مركز مصادر المعرفة أو مؤسسة إدارة المحتوى ..الخ².
- يعرف الموقع Special Libraries Association مفهوم مصطلح cybrarian بأنه: أخصائي المعلومات الذي يستخدم تكنولوجيا الاتصالات الرقمية في استرجاع و تقييم و بث المعلومات.

¹ غزال ، عادل. دور اخصائي المعلومات في اليقضة. تمت الزيارة يوم[14-02-2018]. متاح على:

<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/03/08>

² عبد الهادي ، محمد فتحي . المعلومات و المعرفة و التحديات في المجتمع العربي المعاصر. القاهرة : دار الجوهرة

للنشر و التوزيع ، 2015 .ص.272

- في حين يعرف في موسوعة قاموس انكارتا (Encarta) يعرف بأنه الشخص الذي يعد دليلا للمعلومات المتاحة على الانترنت ، و الذي يقدم خدمات جمع المعلومات عبر الانترنت ، أو الذي يستخدم الانترنت كمصدر أو أداة للقيام بعمله .
- و يعرف قاموس netling مصطلح أخصائي المعلومات cybrarian بأنه الشخص الذي يقوم بأداء بحث فعال على الخط المباشر و استرجاع المعلومات، و يطلق عليه الباحث الفائق.
- أما القاموس الشارح في علوم المكتبات و المعلومات يعرفه بأنه: الشخص الذي يقوم بقسم كبير من أنشطته في البحث و استرجاع المعلومات من خلال الانترنت و غيره من المصادر الالكترونية الأخرى.
- كما يعرف بأنه الشخص الذي يحمل درجة البكالوريوس أو الدبلوم في مجال علوم المكتبات و المعلومات او في علم المعلومات ، و لديه القدرة في التعامل مع النظم الآلية و شبكات المعلومات و إدارة المعلومات ، و تقنية الوسائط المتعددة و البحث في قواعد البيانات و استرجاعها .
- على العموم مهما تعددت التعاريف إلى أن كلها تصبو إلى أن أخصائي المعلومات هو المكتبي ، و الأرشيفي المتحصل على شهادة في علم المكتبات و العلوم الوثائقية و الذي يتقن استخدام الوسائل التكنولوجية و يستخدمها في مزاولة مهامه ، كما يسعى دائما لتطوير مهاراته حتى يواكب التطور الذي يشهده مجتمع المعلومات¹.

2-2 التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات:

المهنة المكتبية واحدة من بين المهن التي عرفت تطورات كبيرة تماشيا مع تطور وتنوع وسائل عملها، و هذا الترابط بين الوسيلة والعمل جعل المهنة المكتبية تأخذ أبعادا جديدة حتى في التسمية ذاتها، فأصبحنا نتعامل مع ما يعرف بأخصائي المعلومات، ولقد برز إلى

¹ بزواوية، زهرة. المرجع السابق. ص 96-97

الوجود مجموعة من الأسباب أدت إلى الانتقال من المكتبي إلى أخصائي المعلومات يمكننا إجمالها فيما يلي:

2-2-1- انفجار المعلومات:

يعبر انفجار المعلومات (L'explosion De L'information) على ما أصبحت المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية و الإنتاجية تواجهه من تدفق هائل في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة. وتتخذ ظاهرة انفجار المعلومات أوجها عديدة هي:

- النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري:

فقد عرف الإنتاج الفكري نموا كبيرا لم تعرفه البشرية من قبل، و أشار تشاد مكلوري (Thad MCLLROY) في دراسة له حول الانفجار المعلوماتي، إن عدد الكتب المنشورة سنويا قد كان في حدود 100 عنوان في السنة، بعد اختراع غوتنبرغ للطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، ليصل العدد الى ما يقارب 250 ألف عنوان في حدود عام 1950، لتعرف بداية الألفية الثالثة نموا هائلا في حجم الإنتاج الفكري، حيث بات ينشر حوالي مليون عنوان سنويا في حدود عام 2000 .

هذا بالإضافة إلى ما يعرفه تطور إنتاج باقي مصادر المعلومات الأخرى كالدوريات و براءات الاختراع و التقارير و الدراسات الأكاديمية في مختلف المستويات.¹

¹عباس، فتحي. واقع و أفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية: دراسة

ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هوارى بومدين للعلوم و التكنولوجيا- باب الزوار- مذكرة ماجستير: قسم علم المكتبات و

العلوم الوثائقية: جامعة السانبا، وهران، 2015. ص. 95-96

■ تشتت الإنتاج الفكري :

نتيجة لتطور التخصصات و تفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة، و هذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري الشامل كالدوريات التي تغطي قطاعات عريضة و ظهر الإنتاج الفكري المتخصص.

و هذا ما أدى إلى صعوبة متابعة الإنتاج الفكري في أشكاله المختلفة من قبل الباحثين و الدارسين، و حتى المكتبي أصبح غير قادر على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل .

■ تنوع مصادر المعلومات و تعدد أشكالها:

بعد أن سادت الأوعية المطبوعة فترة من الزمن عرف العصر الحالي تطورا هائلا في أنواع و أشكال مصادر المعلومات، فبالإضافة إلى الكتب و الدوريات و الرسائل الجامعية و التقارير العلمية و براءات الاختراع، ظهرت المصغرات الفيلمية ، و الأوعية الممغنطة و الأوعية البصرية و الوسائط المتعددة، إضافة إلى أهم مورد للمعلومات في العصر الحديث و هو شبكة الانترنت و ما تمنحه من خدمات.

و انطلاقا من الأهمية الكبيرة التي تحتلها مصادر المعلومات، و باعتبارها العمود الفقري الذي ترتكز عليه أنشطة المكتبات الجامعية، فقد عملت هذه المكتبات عن طريق أخصائي المعلومات على الاستفادة من مختلف المصادر المتنوعة في تقديم خدماتها .

2-2-2- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي و استراتيجي:

تعتبر المعلومات كمورد استراتيجي حيوي لا يقل أهمية عن المورد الأخرى، و هذا لكونها عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية، و تساهم في اتخاذ القرارات و في نشاطات البحث العلمي و تعتبر الركيزة الأساسية للتقدم العلمي و الحضاري و التنمية¹.

و من يمتلك المعلومات و يستثمرها بشكل أفضل، هو الأقوى لأن قدرة الإنسان على استثمار الموارد المادية و البشرية رهينة بقدرته على استثمار المعلومات، و استثمار هذا

¹ حاجي ،حفيزة. أخصائي المعلومات و بناء مجتمع المعرفة: الإمكانيات المتاحة و الادوار المنتظرة دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال قسنطينة. مذكرة ماستر: علم مكتبات: جامعة قسنطينة،2013،ص.20.

المورد الحيوي هو المعيار الذي يعتمد عليه الآن في التمييز بين المجتمعات المتقدمة، و مجتمعات الدول النامية.

2-2-3 نمو و تعدد فئات المستفيدين و تعقد احتياجاتهم البحثية:

يتميز العصر الحالي بوجود فئات متعددة تتعامل مع المعلومات و الإفادة منها في خططها و برامجها و بحوثها و دراساتها و أنشطتها المختلفة، وفقا لتخصصاتها و مستوياتها و طبيعة أعمالها.

وهذا من خلال اعتماد جميع فئات المجتمع من باحثين و أساتذة و طلبة، و فئات المدرين العاملين في القضايا المالية و التخطيطية و التسويقية و الإدارية، على المعلومات بشكل كبير و متزايد في مختلف الأعمال و الأنشطة¹.

2-2-4- بزوغ تكنولوجيا الاتصالات و التزاوج الحاصل بينها و بين تكنولوجيا المعلومات:

فبعد أن كانت التقنيات المتاحة لتخزين و إرسال و عرض المعلومات تتمثل بالصور الفوتوغرافية و الأفلام و المذياع و التلفاز و الهاتف، أصبحت في الوقت الحاضر تعتمد اعتمادا كبيرا على الحواسيب بأنواعها المختلفة في اختزان و معالجة المعلومات، و استخدامها و تقديمها للمستخدمين، و استمر التقدم في تكنولوجيا الاتصالات، مما أدى إلى ظهور خدمات عديدة لنقل المعلومات مثل خدمات التليتكست و الفيديو تيكس و البريد الإلكتروني و المؤتمرات عن بعد، و هذا بعد ظهور شبكة الانترنت التي تخطت الحواجز الإقليمية و المحلية و جعلت العالم قرية كونية صغيرة.

مما سبق يتضح أن هناك العديد من العوامل التي كان لها تأثير مباشر على مهنة المكتبات و المعلومات ، ومن خلالها وجد المكتبي نفسه في وضع مهني متجدد، عمل على تغيير العديد من جوانب العمل المكتبي، بداية بتغيير الأدوار المطلوب تنفيذها

¹ فتحي، عباس. المرجع السابق. ص 96.

و تعدد المهارات المهنية الواجب الإلمام بها، وصولاً إلى تغيير المسميات فظهر مصطلح أخصائي المعلومات، و الذي تختلف مهامه عن مهام و خصائص المكتبي التقليدي¹

2-3 خصائص أخصائي المعلومات:

في ظل التزايد الهائل للمعلومات و التطورات المتسارعة لوسائل المعلومات و الاتصال مما نجم عنه تغير احتياجات المستفيدين و يجب على أخصائي المعلومات أن يتميز بمجموعة من الخصائص التي تمكنه من الاندماج الفعلي في المجتمع المعلومات والممثلة فيما يلي:

2-3-1 التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة : ذلك يعني عدم التخوف من كل

ما هو جديد و عدم التردد على الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة و للاستجابة إلى كل المتطلبات، بل و جوب توفر الرغبة و الإرادة في التحسين و التطوير الذاتي مما يعود في الأخير بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها و للمتريدين عليها ، و لا شك انه بفضل تغير الذهنيات لمسايرة التطورات تتغير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات

2-3-2 روح التعلم الذاتي : كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على اكتساب

الاستقلالية في التعلم و عدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة و القدرات فالاعتماد على النفس في كسب المعارف و تحسين الأداء أصبح جوهرها حتى ينجح الفرد في عمله و يجعل من هذا المفهوم أمراً يجب أن يتوسع لكافة شرائح المجتمع بمن فيها المستفيد و أنظمة المعلومات

2-3-3 القدرة على حل المشكلات : هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد ما

هي في الحقيقة إلا ذكاء مرفق بفضولية قوية تدفع بالفرد إلى محاولة الفهم المستمر لمشكلاته لكسب التجربة في معرفة أنواع الصعوبات و اختيار الحل المناسب لمواجهتها ،

¹ حاجي، حفيزة. المرجع السابق. ص. 19

و ذلك من بين مجموعة من حلول يضعها الإنسان بفضل التفكير الدائم و روح التحدي اتجاه المشكلات¹ .

2-3-4 القدرة على العمل في إطار التشاور : لقد أصبح العمل التعاوني و التشاوري سمة من سمات النجاح في مجال البحث و الاكتشاف ، فلا يمكن لأحد أن يلم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة ، و ذلك بسبب تشعب التخصصات و تعددها ، ثم إن أحسن الانجازات هي التي تأخذ طابع المشروعات المسيرة في إطار تشاوري و تنسيقي من طرف فرق المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة و المتنوعة .

2-3-5 المرونة : كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التغيير و التجديد و كلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة ، حتى و لو كانت هذه المواقف عفوية و في بعض الأحيان غريبة ، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء من اجل الرفض دون التمعن في الأمور ، بل تمكنه من التحليل و التبصر و التعمق في التقييم ، الحكم و اخذ القرار .

2-3-6 القدرة على تحمل الصعوبات : إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب و الصعوبة للاندماج فيه ، فذلك يدفع بالفرد إلى التسلح بالقدرة على تحمل المشكلات و عدم الخضوع إلى ثقل هذه الصعوبات حتى لا يفشل أمامها ، فمهما كان نوعها و مهما كانت درجة صعوبتها ، عليه التصدي و التحمل لمواجهةها حتى يتغلب عليها ، و يتمكن بذلك من التغيير و التطور للبقاء في المنافسة المستمرة و لتجنب التهميش و العزلة .

2-3-7 القدرة على الابتكار: إذا تحصل مختص المعلومات على قدرة التفكير للإبداع، فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات الرقمي حتى يتمكنوا من الوصول إلى المعلومات، و هي الثروة التي لا يمكن الاستغناء عنها أبدا حاليا و مستقبلا².

¹ حاجي، حفيزة. مرجع سابق ،ص99-100.

² الحمزة ، منير . المرجع السابق. ص142-143

2-3-8 اليقظة المعلوماتية (الرصد المعلوماتي): تغيير المجتمع يفرض على مختص المعلومات الآن و في كل وقت أن يكون يقظا باحثا باستمرار عن المعلومات الإستراتيجية الذي هو دوما بحاجة إليها ، إذا تمكن من معرفة ما ينجز و ما سينجز في مجاله الواسع ، و فهم أشياء كثيرة و مفيدة . و عند فهم الأشياء يتمكن من وضع التوقعات و لما يتمكن من التنبؤ يحل على قدرة الانجاز . و حتى يكون مختص المعلومات جديرا بهذه التسمية و قادرا على تحمل مسؤولية الوظائف الجديدة الموكلة إليه ، يجب دعم فكرة التكوين الذي يعد الباب الواسع الذي يدخل من خلاله إلى هذا العالم الشديد التحول¹

2-4 مهارات أخصائي المعلومات :

في عصر المعلومات الرقمية تكون الحاجة ماسة إلى مؤهلين في المعلومات أكثر من المكتبات في المفهوم التقليدي، يشاركون في المنظمات العلمية حيث يقدمون فوائد ملموسة تحرك المعلومات و تلبى الحاجات المعلوماتية و تدعم القرارات المتخذة في جميع الميادين. و حتى يمكن تحقيق ذلك يجب السهر على توفير نوعين أساسيين من المؤهلات الأولى فنية تتجه نحو المعلومات الفنية للمكتبيين مثل: التمكن من معرفة مصادر المعلومات، الدخول إلى المعلومات، تكنولوجيا المعلومات، الإدارة و البحث. و الثانية مؤهلات شخصية و نعني بها مجموع القدرات و المواقف و القيم التي تمكن الخريجين من العمل بفعالية و جعلهم وسطاء جيدين قادرين على تطوير أنفسهم بأنفسهم خلال عملهم المهني و على معايشة التطورات الحاصلة تباعا في الميدان².

¹ عليان ، ربحي مصطفى . مجتمع المعلومات و الواقع العربي. عمان: دار جرير ، 2005، ص.263

² كويستا، سارة. دور اخصائي المكتبات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة. المنتدى العام

للمكتبات و المعلومات. تمت الزيارة يوم[22-01-2018]. متاح على:

<http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15160>

2-4-1- التكوين للمهارات الفنية: من خلال :

- بناء معرفي مركب: يعني ذلك أن معارف أخصائي المعلومات لا يجب أن تقتصر على تخصص موضوعي وحيد، و إنما يجب أن تمتد لتغطي مجالات متنوعة مثل : علم المكتبات و علم الحاسب و علم الاتصالات.
- مستوى معلوماتي متقدم و يشير بصفة أساسية إلى امتلاك أخصائي المعلومات حس معلوماتي حاسم و قدرات معلوماتية عالية¹
- تكوين الخبرة العلمية لدى الدارسين حول مصادر المعلومات و القدرة على تقييمها بعين ناقدة و استرجاع المطلوب منها عند الحاجة .
- تأهيلهم للعمل في مجال علمي متخصص في احد فروع المعرفة، و هنا يكون لدى الدارسين تخصصات أخرى غير تخصص المكتبات و المعلومات
- تمكينهم من تطوير الخدمات المعلوماتية التي تهم المستفيدين و رعايتها بما يجعل دخول هؤلاء إليها أمرا سهلا يخدم أهداف المؤسسة التي يعملون بها.
- تعريف الدارسين بسبل تكوين المستفيدين وفق مستوياتهم المتعددة مثل التكوين على استخدام الانترنت²
- تدريبهم لتقديم الخدمات المعلوماتية، و تصميمها و صنع منتجات و وسائط متعددة لتغطية الحاجات العلمية
- إطلاعهم على تكنولوجيا المعلومات الملائمة، و التمكن من استخدامها بغية جمع المعلومات و تجهيزها و توسيعها.

¹ زكريا الرمادي، أماني. فؤاد إسماعيل نهال . علم المعلومات وتطبيقاته في البيئة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011.ص. 155

² صوفي، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات و المعلومات: أهدافه - أنواعه- واتجاهاته الحديثة . قسنطينة، جامعة منتوري، 2002. ص. 131-133

- تمكين الدارسين من وضع طرائق عمل مناسبة، و طرق إدارة ملائمة لتبادل المعلومات في مجال خدمات المعلومات اللازمة و ذات القيمة العلمية¹.
- تدريبهم على تقييم نتائج استخدام المعلومات، و اختبار إمكانية تجنب المشكلات للإدارة المعلوماتية و الاجتهاد لتحسين خدمات المعلومات في عالم متغير
- تأهيلهم ليكونوا قادرين على أن يصبحوا أعضاء فعالين في الإدارة القيادية للمؤسسة التي سيعملون بها. على شكل خبراء في المعلومات و شؤونها².

2-4-2 التكوين للمهارات الشخصية : من خلال :

- التكوين قصد تحقيق خدمات مثالية و البحث عن التحديات و مواجهتها .
- التوجيه لمواكبة التحولات الكبرى و الاجتهاد للابتكار و الإبداع .
- التوجيه للمحافظة على الشركاء المحتملين ، و هنا يحتاج المكتبي إلى سبل الارتباط بنظم المعلومات الإدارية و السعي لاستخدام المعارف و القدرات الشخصية لوضعها في الميدان .
- خلق القدرة على إقامة جو من الاحترام و الثقة المتبادلة أثناء العمل
- امتلاك المقدرة الاتصالية و القدرة على العمل مع الآخرين .
- التكوين على استخدام الشبكات المتخصصة و تقدير قيمتها العلمية

¹ كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعطيات على المهنة المكتبية بين التأقلم و الزوال: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي ام الباقي.تمت الزيارة يوم.[22-01-2018]. متاح على:

<http://www.univconstantine2.dz/instbiblio/wpcontent/uploads/sites>

² قموح، نجية. عزدين بودريان. خديجة بوخالفة. كفايات و مواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، 2015.تمت الزيارة يوم[01-05-2018]. متاح على:

<http://www.qscience.com/doi/pdfplus/10.5339/qproc.2015.gsla.9>

- التكوين الايجابي المرن في عصر التحول و التغيير المتواصل¹ .
- امتلاك سعة الأفق
- مهارات التفاوض و الاستماع و الدبلوماسية
- مهارات في تناول لغة أجنبية و خاصة اللغة الانجليزية .
- مهارات إدارة التغيير²
- تقدير المعايير الأخلاقية للمهنة في شكلها الجديد
- التعهد بالتعلم مدى الحياة
- مهارات تعليمية، أي مهارات محو الأمية المعلوماتية .
- مهارات إدارية و تنظيمية على مستوى عال.
- مقدرة على استثمار المعلومات المتاحة بطريقة فعالة³.

2-5 مهام أخصائي المعلومات:

تغيرت مهام و وظائف أخصائي المعلومات من أداء الوظائف التقليدية إلى مهام استشاري معلومات، و مدير معلومات، و موجه أبحاث، و وسيط معلومات للقيام بعمليات معالجة المعلومات و تفسيرها و ترجمتها و تحليلها، و إتقان مهارات الاتصال للإجابة عن أسئلة المستفيدين، و كذلك الارتباط ببنوك و شبكات المعلومات و ممارسة تدريب المستفيدين على استخدام النظم و الشبكات المتطورة، و تسهيل مهمات الباحثين⁴ .

¹ مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر الرابع و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات المعلومات. تمت الزيارة يوم [2018/04/15]. متاح على arab-affli.org/media-librqry/pdf/AFLI24-Meqnqni-2013.pdf.

² حسن جاسم، جعفر. المكتبات الرقمية: واقعها و مستقبلها. عمان: دار البداية، 2010. ص255.

³ عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة و قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر و التوزيع، 2015. ص224.

⁴ عباس، طارق محمود. خدمات المكتبات الالكترونية: نموذج للمكتبات الأمريكية. مصر: المركز الأصيل للطبع و النشر و التوزيع، 2007. ص. 103

و يرى بعض الخبراء و الباحثين أن المكتبة الالكترونية ستزيد الطلب على أخصائي المعلومات من أصحاب الخبرة و المعرفة الواسعة للقيام بالمهام الآتية:

- استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستفيدين و توجيههم إلى بنوك و مصادر معلومات أكثر استجابة لاحتياجاتهم.
- تدريب المستفيدين على استخدام المصادر و النظم الالكترونية
- تدريب المستفيدين على استخدام المصادر و النظم الالكترونية.
- تحليل المعلومات و تقديمها للمستفيدين¹
- إنشاء ملفات بحث و تقديمها عند الطلب للباحثين و الدارسين
- إنشاء ملفات معلومات شخصية و تقديمها عند الحاجة .
- البحث في مصادر غير معروفة للمستفيد و تقديم نتائج البحث.
- مساعدة المستفيد في استثمار شبكة الانترنت و قدرتها الضخمة في الحصول على المعلومات .

¹ عوض النوايسة، غالب. الانترنت و النشر الالكتروني :الكتب الالكترونية و الدوريات الالكترونية. عمان: دار

و مثل هذه المهام تتطلب إعدادا خاصا لاكتساب مهارات معينة في مواجهة التطورات السريعة و المذهلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و تقديم خدمات شاملة و متجددة تتماشى مع روح العصر و ثورة المعلومات¹.

2-6 دور التكوين الذاتي في تطوير المهنة المكتبية :

أصبح واضحا أن الاكتفاء بالحصيلة العلمية التي يتلقاها العاملون في حقل المكتبات و المعلومات خلال مراحل الدراسة الأكاديمية أمرا لا ينسجم مع واقع التطور الذي تعرفه المهنة المكتبية ، لذلك جاءت الحاجة إلى إيجاد سبل و وسائل لزيادة كفاءة العاملين في مجال المكتبات و المعلومات ،" و التكوين الذاتي يعتبر من بين أهم الاتجاهات التي تساهم في مسايرة العاملين في حقل المهنة المكتبية لمختلف التطورات و المستجدات التي تتعلق بالمهنة ". و هذا ما أكده عبد اللطيف صوفي عندما قال: " إن الحديث عن ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لا بد أن يواكبه حديث عن ثورة التكوين ، للسيطرة على هذه التكنولوجيا المتطورة بسرعة كبيرة ، حتى لا تصبح مهنة المكتبات فاتضة عن الحاجة و نظرا لأهمية السيطرة على تقنيات المعلومات و استعمالها، و حتى لا يشعر أخصائي المعلومات بنوع من العجز في هذا المجال يجب أن يكون تكوينه ذاتيا و بشكل مستمر يستجيب إلى تطورات المهنة المكتبية و حاجات المكتبيين و المستفيدين، و يساعد على التكيف مع تطور التقنيات و المعارف.

و التكوين الذاتي أمر ضروري بالنسبة لمهنة كالمكتبات و المعلومات، التي تتطور فيها التقنيات و المعارف بسرعة و يتزايد عليها الطلب، و تظهر بها الحاجات الجديدة باستمرار، و هذا النوع من التكوين يلعب دورا هاما في تطوير المهنة المكتبية من خلال:
✓ المحافظة على المهارات المتوفرة من جهة ، و إضافة مهارات جديدة من جهة أخرى .

¹ إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبات و التعليم في البيئة الافتراضية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر،

- ✓ جعل أخصائي المعلومات على دراية تامة بما ينشر في مجال تخصصه نظرا لصعوبة السيطرة على كل ما ينشر .
- ✓ التحسين المباشر للخدمات المقدمة للمستخدمين .
- ✓ تقديم فرص وظيفية جديدة لأخصائي المعلومات.
- ✓ التكيف مع وسائل العمل الحديثة والتمكن من توظيف التكنولوجيا في القيام بمختلف المهام.
- ✓ التعامل مع مشكلات العمل التي تتطلب حولا سريعة.
- ✓ تحقيق جودة الخدمة المقدمة.
- ✓ تحسين أداء العاملين في مجال المهنة المكتبية.
- ✓ إعداد المهنيين لتولي مسؤوليات أعلى.
- ✓ الاستغلال الأمثل للإمكانيات التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة في خدمة المستخدمين¹

خلاصة الفصل:

يلعب التكوين بطرقه و أساليبه المختلفة، دورا مهما في تحقيق أهداف المكتبات الجامعية و يساعد أخصائيي المعلومات على تحسين أدائهم، كما يعتبر التكوين الذاتي من أهم أنواع التكوين خاصة مع انتشار شبكة الانترنت بخدماتها المتنوعة و حداثة و شمولية معلوماتها، حيث ساهمت في زيادة التوجه نحو هذا النوع من التكوين، و هذا لزيادة استعمالها في مختلف المكتبات و دورها في تطوير مختلف خدمات المعلومات .

¹بزاوية، زهرة . مرجع سابق . ص. 118-119

الفصل الرابع

دور التكوين الذاتي لأخطائي المعلومات في تطوير خدمات
المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة

- شتمة -

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية المصدر الأساسي للمعلومات، و يعود أساس البحث فيها إلى أن البيانات و المعلومات المتاحة قديمة و البحث يتطلب الحصول على معلومات حديثة و مستجدة ، و الباحث الذي يعتمد في دراسته على الجانب الميداني، إنما يتبع في حقيقة الأمر منهجا على درجة بالغة الأهمية، فهو يدرس ظاهرة موجودة في مجال معين و مكان معين و في الوقت الحاضر مركزا في دراسته من جمع المعلومات و تصنيفها و تسجيلها و تحليلها وصولا في ذلك إلى استخلاص نتائج الدراسة و هي فحوى البحث .

1- التعريف بمكان الدراسة :

هي المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة لجامعة محمد خيضر بسكرة . استلم قرار تأسيسها بموجب المرسوم رقم 219/98 المؤرخ في 7 جويلية من عام 1998 و المتضمن إنشاء الجامعة ككل ، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي و البحث العلمي الأستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437 الموافق ل 18 سبتمبر 2016.

- تحتوي المكتبة المركزية على كم هائل و رصيد معتبر من الأوعية الفكرية و الجدول التالي يبين ذلك :

نوع الوعاء	عدد العناوين	عدد النسخ
الكتب و الموسوعات و المعاجم	4345	38215
المجلات	55	2048
المذكرات	84	84

جدول رقم 1- يوضح الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-

- و من أجل السير الحسن لمختلف مصالح المكتبة فهي تتوفر على طاقم بشري يقدر
ب 8 موظفين إضافة إلى محافظ المكتبة و يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي

العدد	الوظيفة	التخصص العلمي
01	رئيس محافظ	علم المكتبات
04	ملحق مكتبات مستوى أول	علم المكتبات
02	مساعدين بالمكتبات الجامعية	علم المكتبات
01	عون إدارة	علم المكتبات
01	مهندس دولة في الإعلام الآلي	إعلام ألي

جدول رقم -2- يوضح توزيع موظفي المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة
-شتمة-

- و من خلال الجدول السابق يتضح أن المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة
-شتمة- لا تمتلك موارد بشرية كافية من أجل القيام بمختلف المهام المنوطة بها على
أكمل وجه .

2- منهج البحث:

المنهج يعني جملة المبادئ و القواعد و الإرشادات التي يجب على الباحث إتباعها من
ألف بحثه إلى يائه بغية الكشف عن العلاقات العامة و الجوهرية و الضرورية التي
تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة¹

¹ سلاطنية، بلقاسم . الجيلاني حسان. محاضرات في المنهج و البحث العلمي . الجزائر : ديوان المطبوعات
الجامعية، 2007، ص. 25

و لعل طبيعة الموضوع تفرض علينا إتباع المنهج الوصفي الذي يعرف على انه يركز على الوصف الدقيق و التفصيلي للظاهرة أو موضوع الدراسة أو المشكلة قيد الدرس وصفا كميا أو وصفا نوعيا .

و المنهج الوصفي يهدف أولا إلى جمع بيانات و معلومات كافية و دقيقة عن الظاهرة و من ثم دراسة و تحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولا إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة.¹

- و لهذا فإن دراسة هذا الموضوع تعتمد كثيرا على وصف و تحليل مدى إقبال أخصائي المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر -شتمة -على تطوير خدمات المعلومات من خلال عملية التكوين الذاتي.

3- مجالات الدراسة :

من بين المتطلبات المنهجية في البحث العلمي تحديد مجالات الدراسة المكانية ،البشرية و الزمنية و في دراستنا هذه جاءت مجالات الدراسة كما يلي :

3-1- المجال المكاني: إن لكل بحث علمي مجال مكاني ، تتم فيه الدراسة الميدانية و يقصد به النطاق الجغرافي لإجراء الدراسة ، و أجريت الدراسة الميدانية لهذا البحث بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر ببسكرة - شتمة-و التي تطرقنا إليها سابقا بالتعريف .

¹ القاضي، دلال . البياتي محمود . منهجية و أساليب البحث العلمي : و تحليل البيانات باستخدام البرنامج

الإحصائي SPSS. عمان :دار الحامد، 2008.ص.66- 147

3-2- المجال البشري : يمثل المجال البشري لهذا البحث في عمال المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة- على اختلاف رتبهم المهنية و المقدر عددهم ب 8 أخصائيين معلومات .

3-3- المجال الزمني : و هي تشمل الوقت المستغرق في انجاز هذه الدراسة، و تمت الحدود الزمنية لهذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر أفريل 2018 إلى غاية نهاية شهر ماي 2018 أي أن هذه الدراسة قد استغرقت شهرين .

4- مجتمع و العينة البحث:

يشير مجتمع البحث إلى مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها أو عنها ، و في دراستنا هذه تمثل مجتمع البحث في عمال المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة- في سلك المكتبات الجامعية و في كل الرتب و هي كما يلي :

- رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية

- رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول.

- رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني.

- رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية

- رتبة عون تقني بالمكتبات الجامعية

وبما أن مجتمع الدراسة صغير تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في عملية جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، و يعرف أسلوب المسح الشامل على انه طريقة يقوم

فيها الدارس بتطبيق أدوات البحث على جميع أفراد المجتمع المدروس، بغرض وصف الظاهرة موضوع الدراسة¹.

- و يمتاز هذا الأسلوب بكونه أكثر دقة و تحديدا من حيث البيانات التي تم جمعها من أفراد المجتمع المدروس، و قد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة للأسباب التالية:

- قلة عدد أفراد الدراسة (8)

- توفر المعلومات اللازمة عن جميع أفراد المجتمع المدروس من خلال الإحصائيات المقدمة من مسؤول المكتبة محل الدراسة .

5- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة:

5-1- الاستبيان:

هي أداة ملائمة و مناسبة و فعالة للحصول على المعلومات أو البيانات أو الحقائق المرتبطة بموضوع معين أو دراسة محددة أو موقف معين أو بحث محدد ، و يقوم الاستبيان على تحديد عدد من الأسئلة يطلب من الأفراد المعنيين أو المفردات تحت الدراسة أو موضوع الاستبيان ، سواء كانوا يمثلون مجتمع أو عينة للدراسة الإجابة عليها²

¹ القاضي، دلال . البياتي محمود .مرجع سابق.ص.129-130

² سلاطنية، بلقاسم . الجيلاني حسان .المرجع السابق.ص. 271- 272

- احتوى الاستبيان في بداية الأمر على خمس أسئلة حول البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة إضافة إلى 17 سؤال تخدم فرضيات الدراسة، و بعد تحكيمه من طرف مجموعة من الأساتذة في تخصص علم المكتبات، أدخلت عليه بعض التعديلات، و تمثلت فيما يلي:

- تقليص عدد الأسئلة إلى 20 سؤال بعدما كانت 22 سؤال و هذا تفاديا للتكرار.

- تقديم بعض الأسئلة عن أخرى

- حذف بعض احتمالات الإجابة و إضافة أخرى

جاء الاستبيان كما يلي :

أولا: البيانات الشخصية :

و ضمت 5 أسئلة حول الجنس ، السن ، الشهادة المتحصل عليها ، الرتبة المهنية ، و الأقدمية و كان الهدف من هذه الأسئلة وصف مجتمع الدراسة .

• **المحور الأول:** أخصائي المعلومات و التكوين الذاتي.

إحتوى هذا المحور على 6 أسئلة من 6 إلى 11 و انقسمت هذه الأسئلة سؤال مغلق 9 و 5 أسئلة نصف مغلقة 6 ، 7 ، 8 ، 10 ، 11.

و تهدف أسئلة هذا المحور إلى نفي أو تأكيد الفرضية الأولى

• **المحور الثاني:** التكوين الذاتي و علاقته بتطوير خدمات المعلومات

- يتضمن هذا المحور 6 أسئلة من 12 إلى 17 و انقسمت أسئلة هذا المحور إلى 3 أسئلة مغلقة 13،15،16 و 3 أسئلة نصف مغلقة 12،14،17 .

- تهدف أسئلة هذا المحور إلى نفي أو تأكيد الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة

• **المحور الثالث:** الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات.

و يتضمن الأسئلة من 18 إلى 20 و انقسمت أسئلة هذا المحور إلى سؤال مفتوح رقم 20، و سؤالين نصف مغلقين 19،18.

و تهدف أسئلة هذا المحور إلى نفي أو تأكيد الفرضية الثالثة للدراسة.
و الاستبيان في شكله النهائي مبين في (الملحق رقم 1).

5-2- الملاحظة:

كما اعتمدنا في بحثنا هذا على أداة الملاحظة و التي تعتبر من أهم وسائل جمع البيانات، و قد استعملها الإنسان البدائي في ملاحظة الطبيعة و ما يطرأ عليها من تغيرات و مازال يستعملها الإنسان المعاصر لما لها من أهمية و فائدة .

و إذا كانت الملاحظة العادية متاحة لكل الناس، فإن الملاحظة العلمية تختلف عن الملاحظة الغير علمية، لأن العقل في هذه الأخيرة يقوم بنصيب كبير في تحليل الظواهر و إيجاد العلاقات بينها ، كما أن الملاحظة العلمية لا تقتصر على الحواس فقط ، بل تتطلب أدوات علمية دقيقة للقياس ، و التحليل و لعل أهمية الملاحظة تكمن في أنها الوسيلة الأسهل و الأنجع في مراقبة السلوك الإنساني و مع بيانات حوله¹ .

6- تحليل نتائج الدراسة :

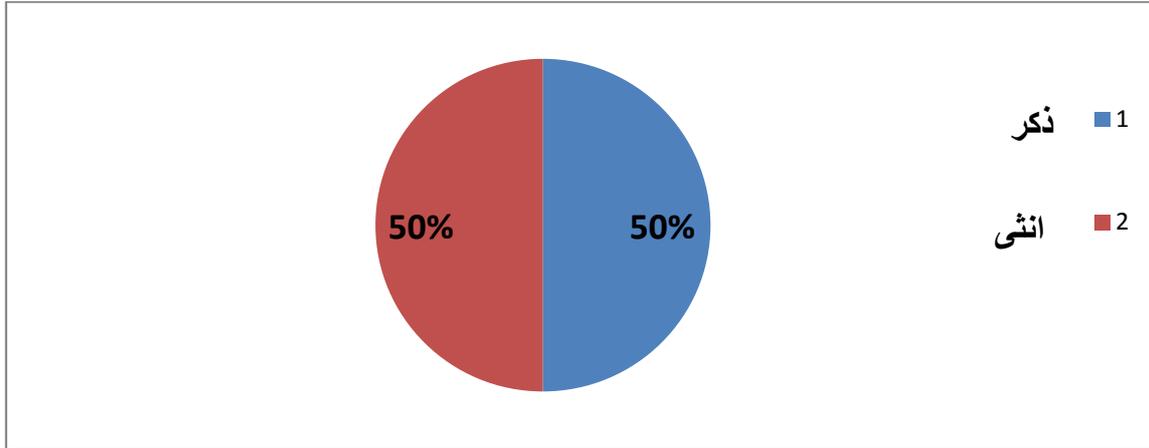
أولاً: البيانات الشخصية :

1-الجنس :

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	4	50%
أنثى	4	50%
المجموع	8	100%

جدول رقم -3- : جنس عينة الدراسة .

¹سلاطينة، بلقاسم . الجيلاني حسان. مرجع سابق.ص. 271 - 272



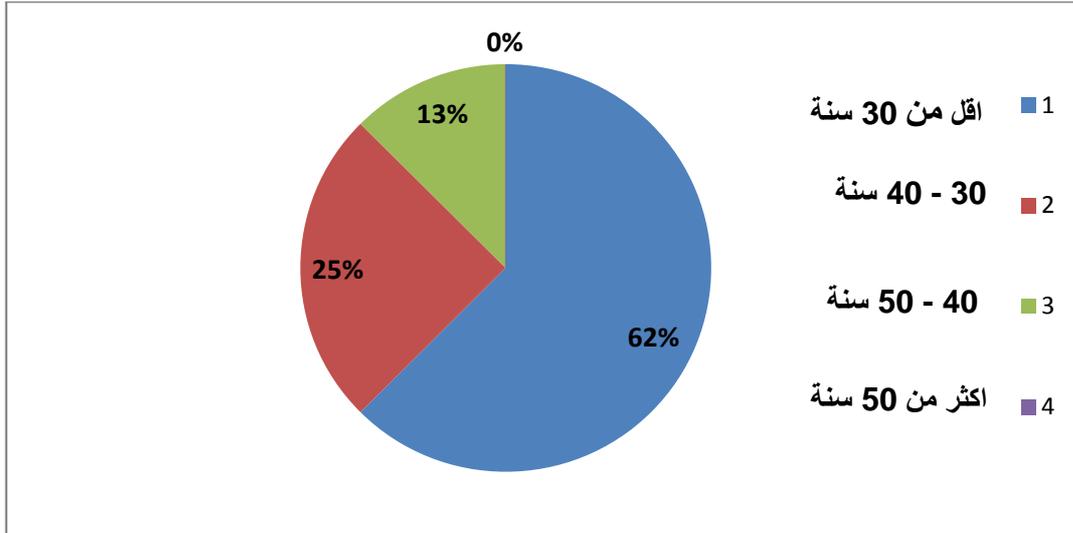
شكل رقم -1- : يوضح جنس عينة الدراسة

من خلال نتائج الجدول رقم -3- و الشكل رقم -1- نلاحظ أن هناك تساوي بين نسبة الإناث 50% و نسبة الذكور 50% في التوظيف

2- السن :

النسبة المئوية	التكرارات	السن
62.5%	5	أقل من 30 سنة
25%	2	30 - 40 سنة
12.5%	1	40-50 سنة
0%	0	أكثر من 50 سنة
100%	8	المجموع

جدول رقم -4- سن عينة الدراسة



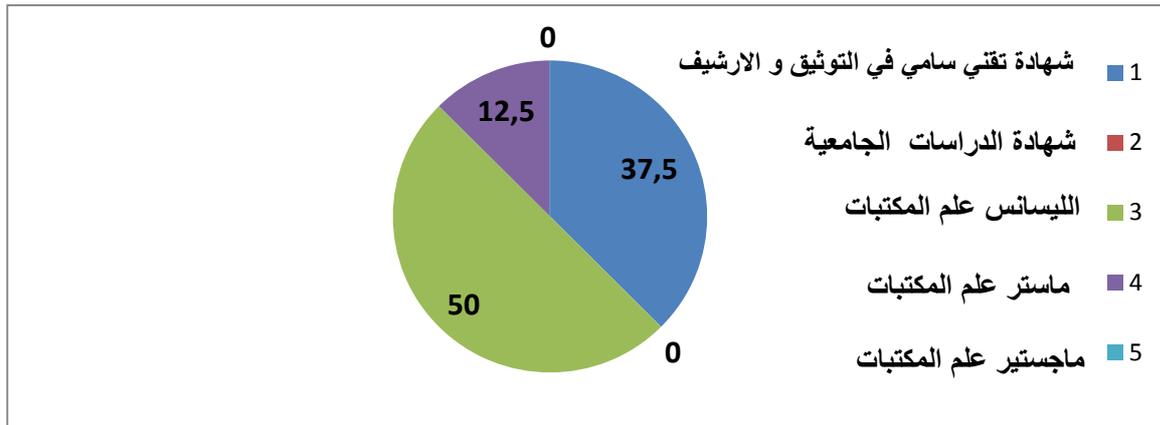
شكل رقم- 2 - : يوضح سن العينة

- من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم -4- و الشكل رقم -2- يتضح أن أفراد عينة الدراسة من فئة الشباب حيث ينحصر اغلبهم في فئة الأقل من 30 سنة بنسبة 62.5% و كذا من 30 إلى 40 سنة بنسبة 25% و هذا يدل على أن هذه الطاقات شابة يمكن أن تكون لديها رغبة اكبر في تطوير أدائها و تحسين خدمات المعلومات، و بالتالي تكون لها قابلية اكبر نحو التكوين الذاتي.
- أما نسبة 12.5% فتتراوح أعمارهم بين 40-50 سنة و هي فئة تتميز بخبرة مهنية و ثقافة واسعة في مجال المهنة المكتبية . و في الأخير نسبة 0% هي الأكثر من 50 سنة و هي فئة منعدمة.

3- الشهادات المتحصل عليها :

النسبة المئوية	التكرارات	الشهادات المتحصل عليها
37.5%	3	شهادة تقني سامي في التوثيق و الإرشيف
0%	0	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA
50%	4	الليسانس علم المكتبات
12.5%	1	ماستر علم المكتبات
0%	0	ماجستير علم المكتبات
0%	0	أخرى اذكرها
100%	8	المجموع

جدول رقم -5- : الشهادات المتحصل عليها لعينة الدراسة



شكل رقم -3- : يوضح الشهادات المتحصل عليها .

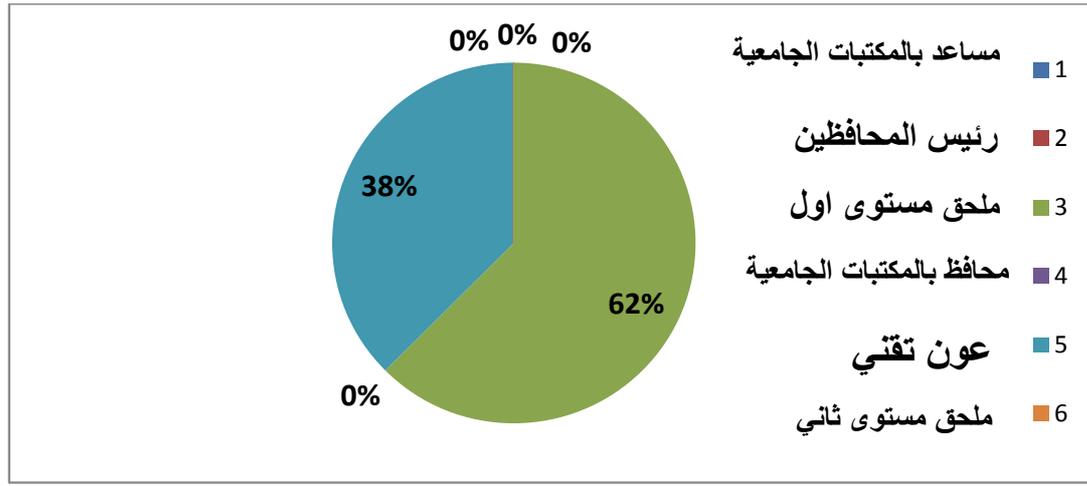
- من خلال نتائج الجدول رقم -5- و المبينة في الشكل رقم -3- يتضح أن اغلب أفراد المجتمع المدروس يحوزون على شهادة ليسانس في علم المكتبات و هذا بنسبة 50% و هذا يبين سعي المكتبات محل الدراسة لتوفير متخصصين في مجال المكتبات و المعلومات قادرين على أداء مهامهم على أكمل وجه خاصة فيما يخص المعالجة الفنية للأرصدة الوثائقية نظير التكوين الجامعي الذي تلقوه ، ثم تليها نسبة 37.5% يحوزون على شهادة تقني سامي في التوثيق و

الأرشيف ، و هذه الشهادة يتم تحصيلها من طرف مراكز التكوين المهني ، و يتم توظيف حامليها في رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية . أما نسبة 12.5% يحوزون على شهادة الماستر في علم المكتبات و هي نسبة ضئيلة و يرجع ذلك لكون خريجي هذه الشهادة عددهم قليل . أما فيما يخص شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية DEUA و شهادة الماجستير فهي نسبتها منعدمة 0% و هذا راجع إلى قلة الموظفين في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة-شتمة-

4-الرتبة المهنية :

الرتبة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
رئيس محافظي المكتبات الجامعية	0	0%
محافظ بالمكتبات الجامعية	0	0%
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول	5	62.5%
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني	0	0%
مساعد بالمكتبات الجامعية	3	37.5%
عون تقني بالمكتبات الجامعية	0	0%
المجموع	8	100%

جدول رقم -6- : الرتب المهنية لعينة الدراسة



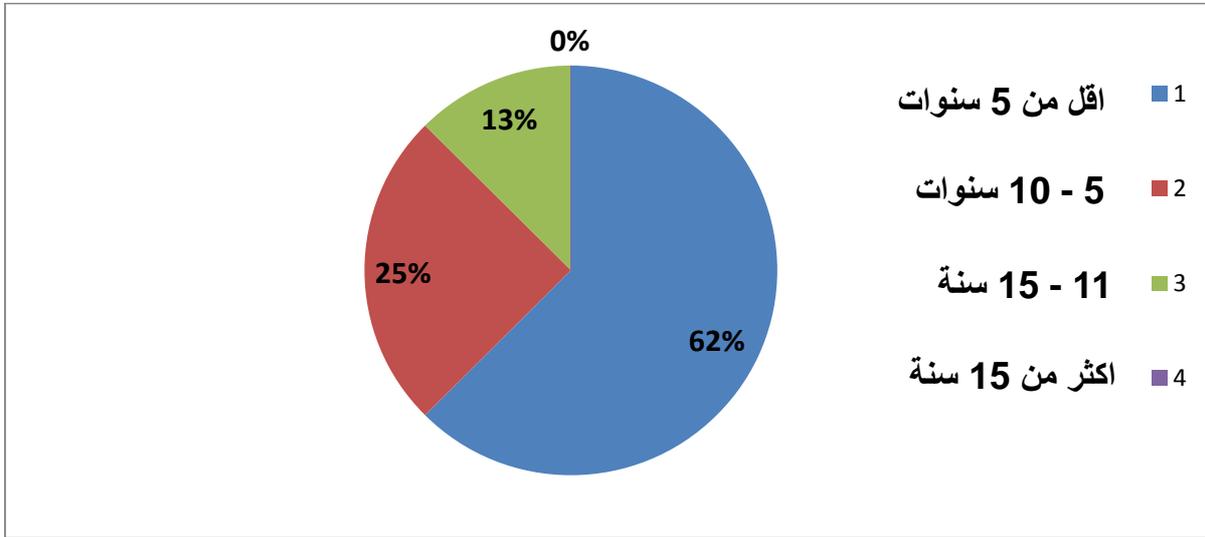
شكل رقم -4- : يوضح الرتب المهنية لعينة الدراسة

من خلال الجدول السابق رقم -6- و الشكل رقم -4- نلاحظ أن اكبر نسبة في الرتب المهنية لمجتمع الدراسة تعود إلى ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول بنسبة 62.5 %، و هذا يرجع لكون أن حاملي هذه الرتبة يقومون بمختلف الإجراءات الفنية و المهام الرئيسية داخل المكتبة إضافة إلى أن النسبة الغالبة في مجتمع الدراسة تحوز على شهادة ليسانس في علم المكتبات و الذين يتم توظيفهم مباشرة في هذه الرتبة . ثم جاءت رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية بنسبة 37.5% و هذه الفئة كذلك معنية بتسيير الخدمات المكتبية و القيام بالمهام الفنية ، أما فيما يخص الرتب المهنية الأخرى رئيس محافظي المكتبات الجامعية و محافظ بالمكتبات الجامعية ، و ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني و عون تقني بالمكتبات الجامعية فهي نسبها منعدمة

5-الأقدمية:

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 5سنوات	5	62.5%
5-10 سنوات	2	25%
11- 15 سنة	1	12.5%
أكثر من 15 سنة	0	0%
المجموع	8	100%

جدول رقم -7- : أقدميه عينة الدراسة



شكل رقم -5- يوضح أقدمية عينة الدراسة

تعد الأقدمية المهنية مؤشرا ذو أهمية ضمن الخصائص النوعية لمجتمع الدراسة ، ذلك أن لسنوات الخبرة المهنية دور في نمو المهارات و تركم الخبرات بالشكل الذي يجعل أخصائي المعلومات أكثر قدرة على التعامل مع البيئة التي يعمل بها و يتضح من خلال الجدول رقم -7- و الشكل رقم -5- أن الخبرة لمجتمع الدراسة كما يلي :

- نسبة اقل من 5 سنوات تحوز على نسبة 62.5% و هي تعبر عن فئة الموظفين الجدد و هذا راجع لأن أغلب موظفي المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بشتمة . هم من فئة الشباب

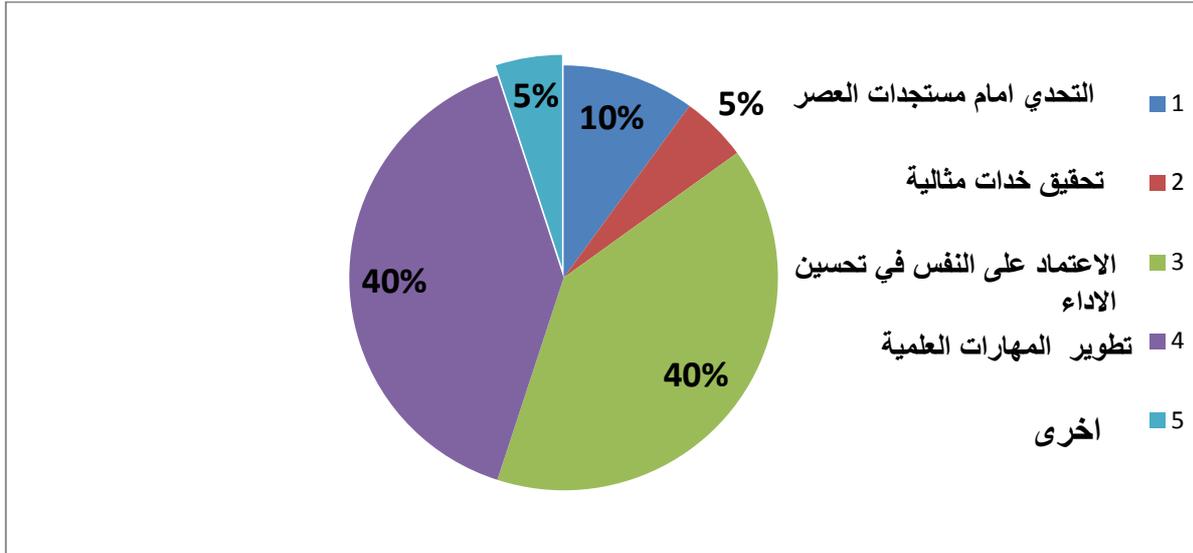
- الأقل من 30 سنة ، و هذه الفئة قد يواجهون صعوبات مهنية يكون التكوين الذاتي كفيلا بمساعدتهم على التغلب عليها .
- نسبة 25% تحوز على أقدمية تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات و هذه الفئة لها خبرة متوسطة في مجال المهنة المكتبية و هي بحاجة لمختلف البرامج التكوينية من اجل تطوير أدائها .
 - نسبة 12.5% تتراوح خبرتها المهنية بين 11 الى 15 سنة ، و هذه النسبة لها الخبرة الكافية لأداء الأدوار المنوطة بها غير أنها بحاجة للتكوين الذاتي من اجل تحيين معلوماتها و تطوير أدائها.
 - نسبة 0% خاصة بالفئة الأكثر من 15 و هي فئة منعدمة في المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-.

المحور الأول : أخصائي المعلومات و التكوين الذاتي

- السؤال رقم 6 : ماذا يعني لك التكوين الذاتي ؟ يمكنك اختيار أكثر من إجابة .

الإجابات	التكرار	النسبة
التحدي أمام مستجدات العصر	2	10%
تحقيق خدمات مثالية	1	5%
الاعتماد على النفس في تحسين الأداء	8	40%
تطوير القدرات و المهارات العلمي	8	40%
أخرى اذكرها	1	5%
المجموع	20	100%

جدول رقم -8- : مفهوم التكوين الذاتي لدى أخصائي المعلومات



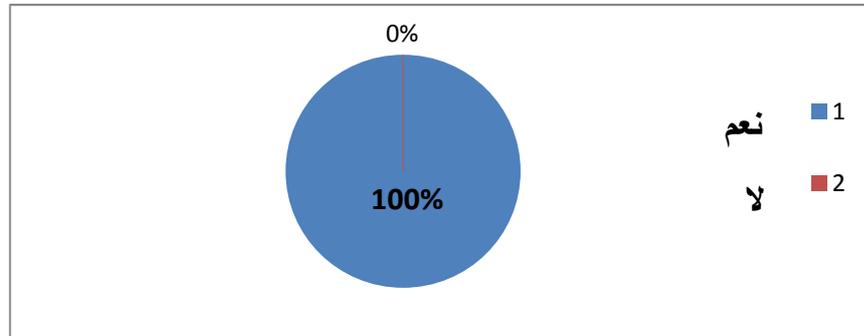
شكل رقم 6- يوضح مفهوم التكوين الذاتي لدى أخصائي المعلومات

- يختلف مفهوم التكوين الذاتي عند أخصائي المعلومات حيث تقدر نسبة 40% من أخصائي المعلومات يرون أن التكوين الذاتي هو الاعتماد على النفس في تحسين الأداء ، و كذلك نسبة 40% يرون بأنه تطوير للقدرات و المهارات العلمية ، و البعض الآخر يعرفه بأنه التحدي أمام مستجدات العصر و نسبتهم تقدر ب 10 %، و مجموعة أخرى من أخصائي المعلومات يرون أن التكوين الذاتي هو تحقيق خدمات مثالية ونسبتهم تقدر ب 5% و هي فئة ضئيلة ، و نسبة 5 % كذلك يرون أن التكوين الذاتي هو تطوير القدرات الوظيفية .
- فالتكوين الذاتي لأخصائي المعلومات ينمي فيه مهارات التقييم و الانتقاء المتمثلة فيما يلي:
- مشاركة أخصائي المعلومات بما له من خبرات مع المستفيدين من خلال مرافق المعلومات المختلفة
- ممارسة الدور الأولي الانتقائي التقييمي فيما يقدم للمستفيدين من أوعية و خدمات.

السؤال رقم -7- : هل تعتمد على التكوين الذاتي في تطوير و تنمية قدراتك المهنية و الذاتية ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	8	%100
لا	0	%0
المجموع	8	%100

جدول رقم -9- : الاعتماد على التكوين الذاتي في تطوير و تنمية القدرات المهنية و الذاتية



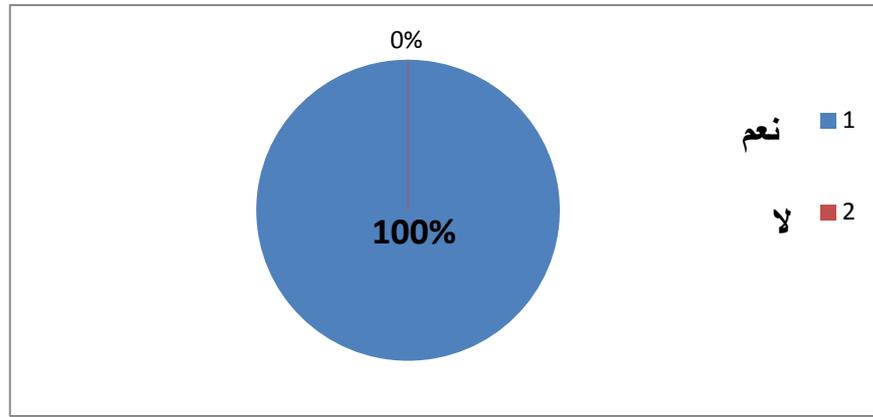
شكل رقم -7- يوضح الاعتماد على التكوين الذاتي في تطوير و تنمية القدرات المهنية و الذاتية

-من خلال الجدول رقم -9- و ما يبينه الشكل رقم -7- فان نسبة %100 يعتمدون على التكوين الذاتي في تنمية و تطوير قدراتهم و مهاراتهم المهنية و الذاتية ، و يرجع ذلك حسب رأي لطبيعة العمل المكتبي من خلال الاحتكاك المباشر مع مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية إضافة إلى طبيعة المجتمع الأكاديمي و مستفيدي هذه المكتبات من الأساتذة ، باحثين و طلبة ، كل هذه العوامل ساهمت في إقبال و توجه أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية إلى التكوين الذاتي .

- السؤال رقم -8- : هل تدرك مدى أهمية التكوين الذاتي في تنمية مهاراتك المهنية ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	8	%100
لا	0	%0
المجموع	8	%100

جدول رقم -10- : إدراك مدى أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية



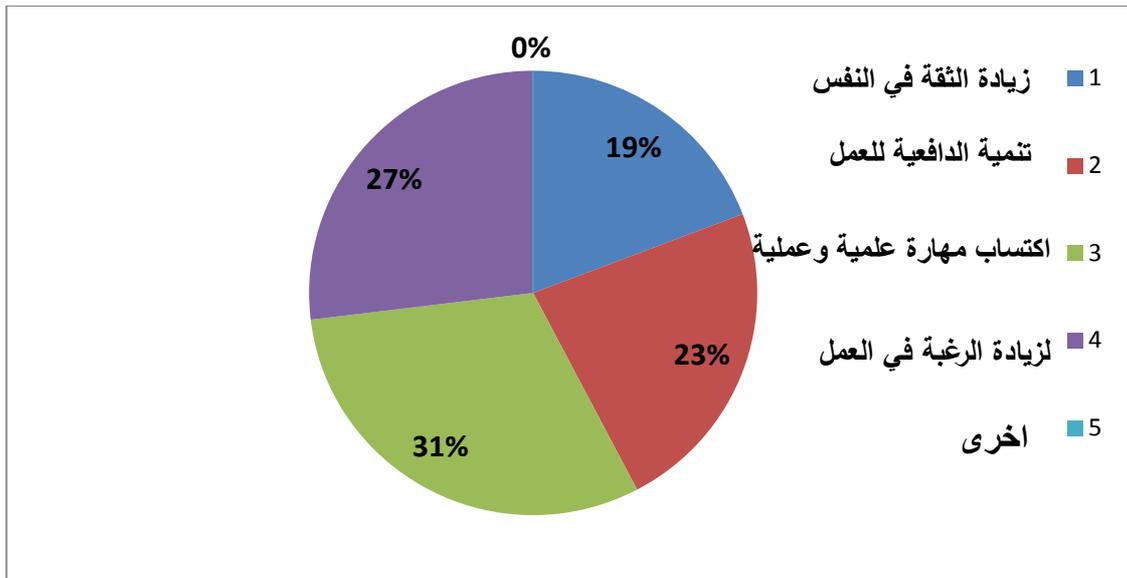
شكل رقم -8- : يوضح إدراك مدى أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية

- من خلال نتائج الجدول رقم -10- و المبينة في الشكل رقم -8- يتضح أن نسبة %100 يدركون أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية لدى أخصائي المعلومات و هذا يعبر عن مدى إلمام المجتمع المدروس بموضوع التكوين الذاتي و أهميته في تطوير العمل المكتبي وبتجلى ذلك من خلال :
- مواكبة التطورات الحديثة في التخصص
- التغلب على الصعوبات المهنية التي يواجهها أخصائي المعلومات
- تحسين الأداء المهني تحقيق رضا المستفيدين

السؤال رقم -8-1- : إذا كانت إجابتك ب نعم فيما تتمثل هذه الأهمية ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
زيادة الثقة في النفس	5	19.23%
تطوير تنمية الدافعية للعمل	6	23.08%
اكتساب مهارة و قدرة علمية و عملية	8	30.77%
زيادة الرغبة في العمل	7	26.92%
أخرى	0	0%
المجموع	26	100%

جدول رقم -11- : أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية



شكل رقم -9- يوضح أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية

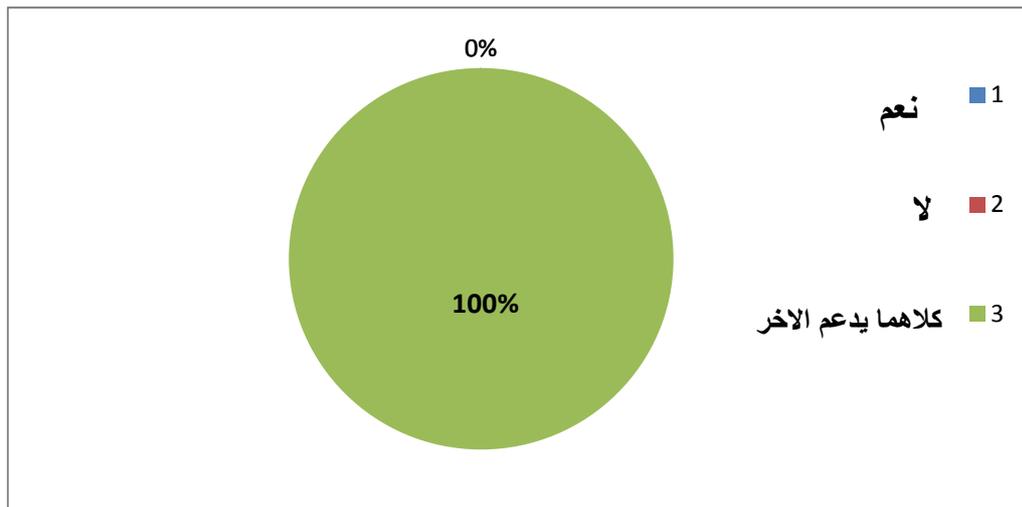
يتضح لنا من خلال الجدول رقم -11- و المبينة في الشكل رقم -8- أن معظم أخصائيي المعلومات و بنسبة 30.77% يعتبرون أن أهمية التكوين الذاتي تكمن في اكتساب مهارة و قدرة علمية و عملية كما أن البعض الأخر و بنسبة 26.92% يرون أنها تكمن في زيادة الرغبة في العمل ، بينما من يعتبرون أن أهميته تكمن تطوير تنمية الدافعية للعمل فتقدر نسبتهم ب

23.08 % باعتبار أن الدافعية نوعان ، داخلية ذاتية و هي قدرة الفرد على تحديد ميوله و رغباته و اهتماماته و إشباعها دون تدخل أي عامل خارجي كـرغبة المكتبي في التعلم و المطالعة المستمرة ، أما عن الدافعية الخارجية كالحصول على ترقية أو كفاءة و البرهنة على تمييزه على الآخرين، و فئة أخرى ترى أن أهمية التكوين الذاتي تكمن في زيادة الثقة بالنفس بنسبة 19.23% من خلال القدرة على سعة الاطلاع و المقدرة على الفهم و الاستيعاب عن طريق تطوير القدرة الذاتية .

السؤال -9-: هل تعتقد أن التكوين الذاتي أكثر كفاءة و فعالية من التكوين المستمر ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	0	0%
لا	0	0%
كلاهما يدعم الآخر	8	100%
المجموع	8	100%

جدول رقم -12- : كفاءة و فعالية التكوين الذاتي مقارنة بالتكوين المستمر

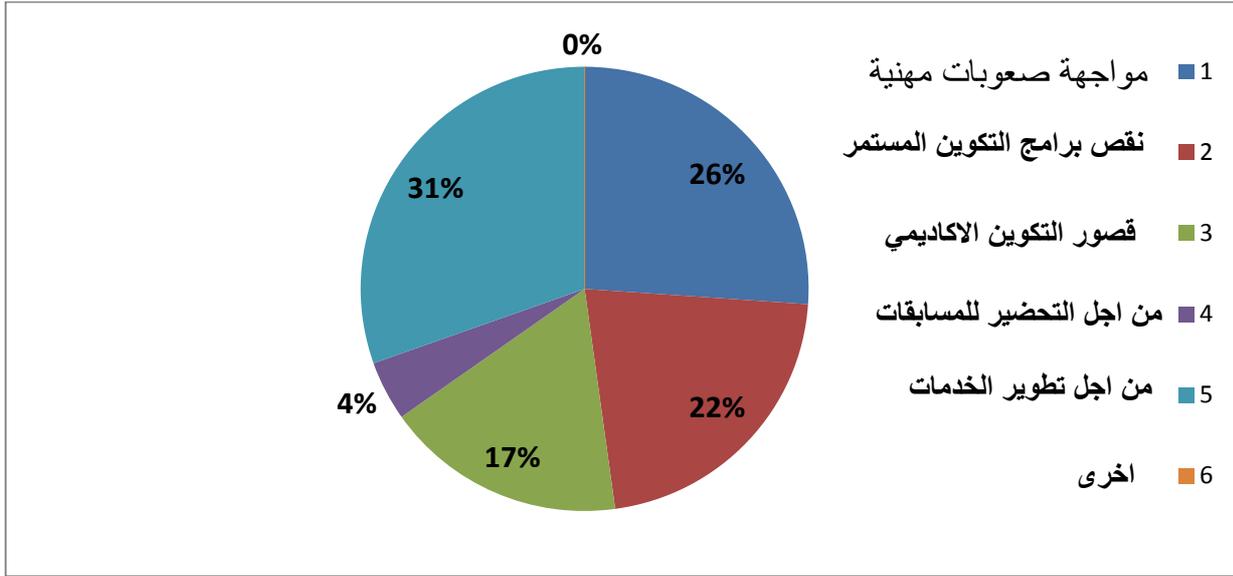


شكل رقم -9- يوضح كفاءة و فعالية التكوين الذاتي مقارنة بالتكوين المستمر

- تبين النتائج المسجلة في الجدول رقم -12- و المبينة في الشكل رقم -9- أن نسبة 100% من أخصائيي المعلومات يرون أن كلا من التكوين الذاتي و التكوين المستمر يدعم الآخر. و هذا يعبر على الأهمية التي تعطيها هذه النسبة للتكوين بصفة عامة في مجال المكتبات ، كما أن التكوين الذاتي مكمل للنقائص التي تعرفها برامج التكوين المستمر ، و يساعد على التغلب على بعض ثغرات التكوين الأكاديمي ، كما يساهم التكوين المستمر من خلال الاحتكاك مع المؤطرين على تجاوز العقبات و الصعوبات التي قد تواجه المتكون ذاتيا .
- السؤال رقم -10-: ما هي الأسباب التي جعلتك تتوجه إلى التكوين الذاتي ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
مواجهة صعوبات مهنية	6	26.09%
نقص برامج التكوين المستمر	5	21.73%
قصور برامج التكوين الأكاديمي	4	17.39%
من اجل التحضير للمسابقات المهنية	1	4.35%
من اجل تطوير الخدمة المكتبية	7	30.43%
أخرى	0	0%
المجموع	23	100%

جدول رقم -13- : أسباب التوجه للتكوين الذاتي



شكل رقم -10- يوضح أسباب التوجه للتكوين الذاتي

من خلال الجدول رقم-13- و المبينة في الشكل رقم -10- يتضح تباين آراء مجتمع الدراسة حول الأسباب التي جعلتهم يعتمدون على التكوين الذاتي، فنرى نسبة 30.43% من مجموع الأفراد المتكونون ذاتيا يرجعون السبب انه من اجل تطوير الخدمة المكتبية المقدمة و هذه النسبة تعبر عن يعترضون بالعمل المكتبي و لهم الرغبة في تطوير و نجاح مكتبهم في خدمة مجتمع مستفيديها على أكمل وجه من أساتذة و باحثين و طلبة ، حيث يساعدهم التكوين الذاتي على تطوير أدائها بما يتماشى مع رغبتها في تحسين الخدمة المكتبية المقدمة ، في حين يرى ما نسبته 26.09% أن مواجهة صعوبات مهنية هي السبب الأبرز للتوجه نحو التكوين الذاتي، هي تعبر عن الفئة التي تسعى جاهدة للتغلب على مختلف الصعوبات التي تواجهها في أداء مهامها ،حيث ترى هذه النسبة أن التكوين الذاتي هو الحل الأنجح الذي يساعد على تدليل الصعوبات المهنية، و مساعدتهم على تطوير قدراتهم و أداء مهامهم على أكمل وجه. أما نسبة 21.73% فيرجعون التوجه نحو التكوين الذاتي لنقص برامج التكوين المستمر و هذا يبين أن أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية يعتبرون أن التكوين الذاتي هو بديل لبرامج التكوين المستمر، يمكن لهذا النوع أن يحقق الأهداف المنتظرة من برامج التكوين المستمر من خلال الاطلاع على مستجدات المهنة المكتبية بشكل عام. في حين جاءت نسبة 17.39% تؤكد أن

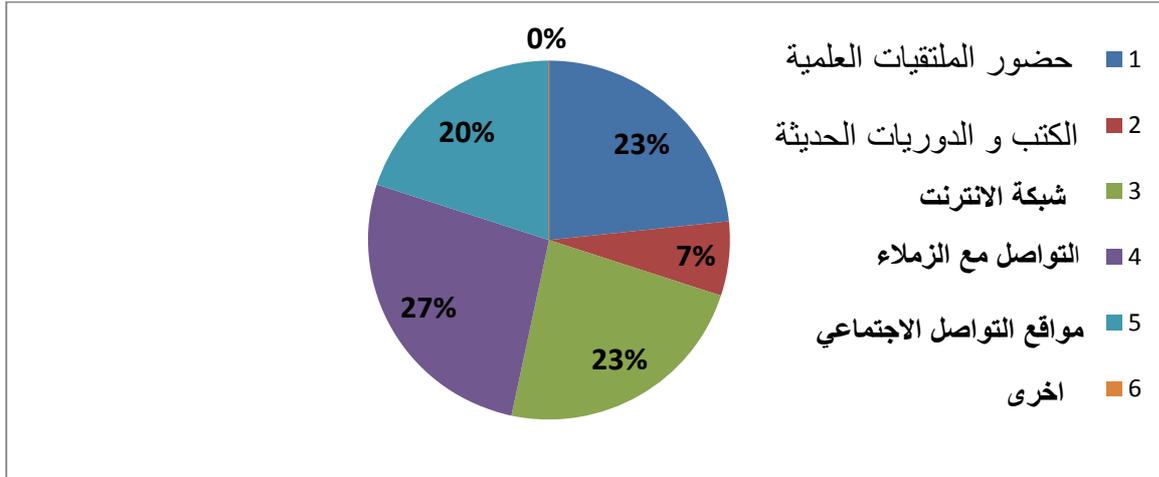
قصور برامج التكوين الأكاديمي هي السبب في الاعتماد على التكوين الذاتي، و هذا يعود حسب رأبي إلى فئة الموظفين الجدد الذين يواجهون صعوبات في أداء المهام المنوطة بهم على مستوى المكتبات الجامعية ، فنقص البرامج التطبيقية في تخصص علم المكتبات على المستوى الأكاديمي هو السبب الأبرز لقصور التكوين ، و في العالم المهني فإن التكوين الذاتي يمثل الطريقة المثلى للتغلب على قصور هذه البرامج.

أما نسبة 4.35% فتري أن اعتمادها على التكوين الذاتي يرجع إلى التحضير للمسابقات المهنية و هذا يبين الدور الذي يلعبه التكوين الذاتي في تحضير أخصائي المعلومات لتولي مسؤوليات و مهام أعلى من خلال الترقية عن طريق الامتحانات المهنية ، حيث يساعدهم للتحضير الجيد لهذه المسابقات .

السؤال رقم -11- ما هي أهم الوسائل التي تعتمد عليها في تكوينك الذاتي ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
حضور الملتقيات العلمية و الأيام الدراسية	7	23.33%
الكتب و الدوريات و الدراسات الأكاديمية الحديثة	2	6.67%
شبكة الانترنت	7	23.33%
التواصل مع الزملاء الأكثر خبرة و المتخصصين	8	26.67%
مواقع التواصل الاجتماعي	6	20%
أخرى	0	0%
المجموع	30	100%

جدول رقم -14- : الوسائل المعتمدة في التكوين الذاتي



شكل رقم -11- يوضح الوسائل المعتمدة في التكوين الذاتي

من بين ايجابيات التكوين الذاتي هي تعدد الوسائل المعتمدة في هذا التكوين. و من خلال الجدول رقم -14- و المبينة في الشكل -11- فان نسبة 26.67% يعتمدون على التواصل مع الزملاء الأكثر خبرة و المتخصصين في المجال و هي الأسلوب الأكثر استخداما في التكوين الذاتي، و هنا يظهر جليا البعد الاجتماعي للتكوين الذاتي من خلال سعي أخصائي المعلومات للاستفادة من محيطه الاجتماعي من خلال التواصل مع الزملاء و المتخصصين في مجال المهنة المكتبية، و هذا عن طريق الاستفسار و طلب المساعدة و التوضيحات حول أهم الصعوبات العراقية التي تواجهه في أداء مهامه. أما نسبة 23.33% يعتمدون على شبكة الانترنت و هذا راجع إلى توفرها على مستوى المكتبات الجامعية ، إضافة إلى توفرها على كم هائل من المعلومات في مجال المهنة المكتبية، إضافة إلى أن شبكة الانترنت توفر العديد من الايجابيات لأخصائي المعلومات منها المرونة في وقت و مكان التكوين .

و أكدت نسبة 23.33% حضور الملتقيات العلمية و المشاركة في الأيام الدراسية الخاصة بالمهنة المكتبية في عملية تكوينها ذاتيا .

و تعتمد نسبة 20% في تكوينها الذاتي على مواقع التواصل الاجتماعي و هذا راجع لسهولة استخدامها و سرعة نشر المعلومات و تحديثها على هذه الشبكات إضافة إلى اتجاه غالبية

الفاعلين في مجال المكتبات و المعلومات لاستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدماتها و التواصل مع مستخدميها إضافة إلى توفرها على العديد من المميزات و الخصائص التي تجسد مبادئ الويب 2.0، و التي تعطي الأهمية للمستخدم و تشجعه على استخدامها كالتفاعلية و إمكانية النشر و التعديل في المحتوى و سهولة التواصل و تشكيل صداقات افتراضية .

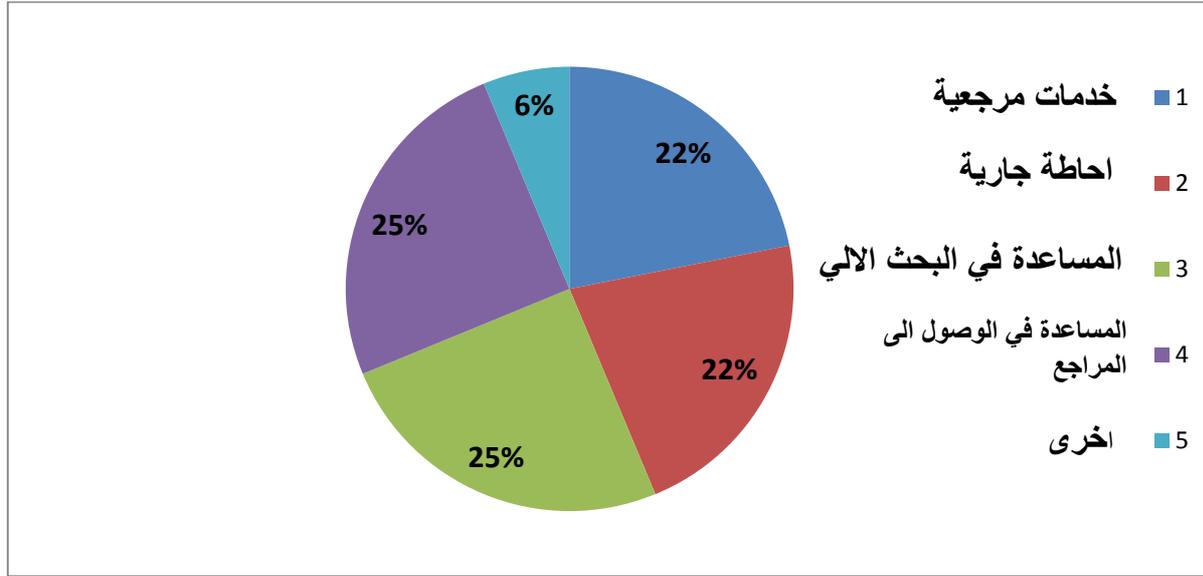
و أكدت نسبة 6.67% أن الاطلاع على الكتب و المجلات و الدراسات الأكاديمية الحديثة هي الوسيلة المعتمدة في التكوين الذاتي، و هذا راجع لكون المكتبة محل الدراسة تتوفر على مصادر معلومات هامة في مجال المكتبات و المعلومات ، كما أن إتاحة المكتبات الجامعية للنظام الوطني للتوثيق على الخط SNDL ، ساعد أخصائي المعلومات في الحصول و الاطلاع على آخر الدراسات الأكاديمية في مجال المكتبات و المعلومات في دراسات الدكتوراه و الماجستير من خلال تحميل هذه الدراسات عن طريق البوابة الوطنية للأطروحات PNST التي تساعد أخصائي المعلومات في الاستفادة من الدراسات الجامعية الحديثة المنجزة على مستوى أقسام علم المكتبات عبر مختلف جامعات الوطن .

المحور الثاني : التكوين الذاتي و علاقته بتطوير خدمات المعلومات

السؤال رقم -12-: ما هي نوع الخدمة التي تقدمها للمستخدم ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
خدمات مرجعية	7	21.88%
إحاطة جارية	7	21.88%
المساعدة في استخدام البحث	8	25%
المساعدة في الوصول إلى المر	8	25%
خدمات أخرى	2	6.25%
المجموع	32	100%

جدول رقم -15- : نوع الخدمة التي تقدمها للمستخدم



شكل رقم -12- يوضح نوع الخدمة التي تقدمها للمستفيد

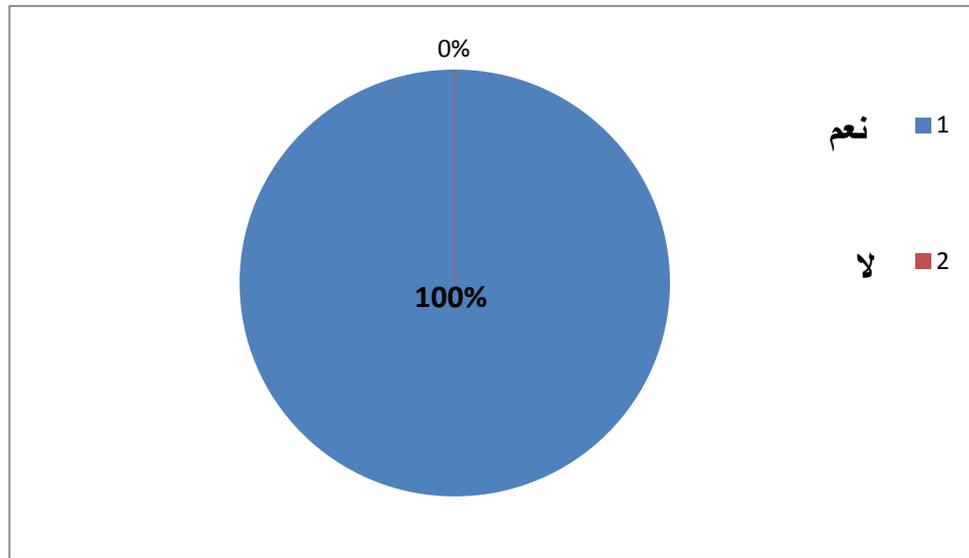
يتضح لنا من خلال الجدول رقم -15- و المبينة في الشكل رقم -12- إن أخصائي المعلومات يقدم خدمات مختلفة للمستفيد فالمساعدة في استخدام البحث الآلي و المساعدة في الوصول إلى المراجع تتمثل نسبتها ب 25 % حيث يقوم أخصائي المعلومات بتدريب الباحثين على كيفية استخدام الحاسب الآلي و الانترنت و قواعد البيانات و كيفية التعامل معها أما المساعدة في الوصول إلى المراجع حيث تتطلب هذه العملية سلسلة واسعة من الإجراءات الفنية هذا لأن نجاحها في تقديم خدماتها المختلفة سوف يعتمد بشكل أساسي على مدى نجاح القائم بهذه العمليات ألا و هو أخصائي المعلومات، أما فيما يخص الخدمات المرجعية و خدمة الإحاطة الجارية فتمثلت نسبتها ب 21.88 % التي هي عبارة عن الإجابة على كافة الأسئلة و الاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من رواد و باحثين أما فيما يخص الإحاطة الجارية فهي تأتي من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام و التخصص خاصة في مجال العلوم و التكنولوجيا.

أما نسبة 6.25% يقدمون خدمة البث الانتقائي للمعلومات إضافة إلى التسجيل في المستودعات الرقمية و خدمة الإعارة.

السؤال رقم -13- : هل تساهم في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات الوثائقية في مؤسستكم ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	8	%100
لا	0	%0
المجموع	8	%100

جدول رقم -16- : مدى المساهمة في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات الوثائقية



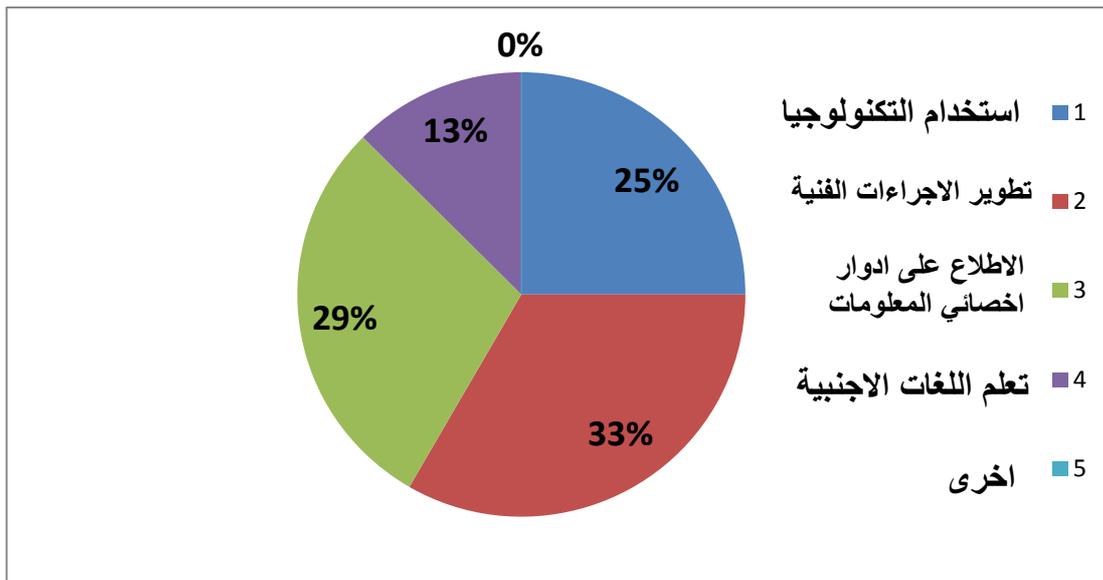
شكل رقم -13- يوضح مدى المساهمة في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات الوثائقية

إن الإبداع ضروري و مفيد داخل أي مؤسسة، فهو يقضي على الروتين و ينمي الشخصية العلمية لدى الفرد و يضيف طابع ديناميكي، فمن خلال الجدول رقم -13- نلاحظ أن نسبة 100% أي مجتمع الدراسة الكلي يعمل على إيجاد أفكار جديدة للمؤسسة من أجل تطويرها.

السؤال رقم -14-: ما هي أهم المواضيع التي تسعى للتكوين ذاتيا فيها ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المكتبية	6	25%
تطوير الإجراءات الفنية و الإدارية في المكتبات	8	33.33%
الاطلاع على الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات	7	29.17%
تعلم اللغات الأجنبية	3	12.5%
أخرى	0	0%
المجموع	24	100%

جدول رقم -17- : أهم المواضيع التي يسعى للتكوين ذاتيا فيها أخصائي المعلومات



شكل رقم -14- يوضح أهم المواضيع التي يسعى للتكوين ذاتيا فيها أخصائي المعلومات

يظهر من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم -17- و الشكل رقم -18- أهم المواضيع

التي يسعى فيها أخصائي المعلومات للتكوين الذاتي فيها و قد جاءت النتائج كما يلي :

- تطوير الإجراءات الفنية و الإدارية في المكتبات بنسبة 33.33 %، و يرجع هذا لكون

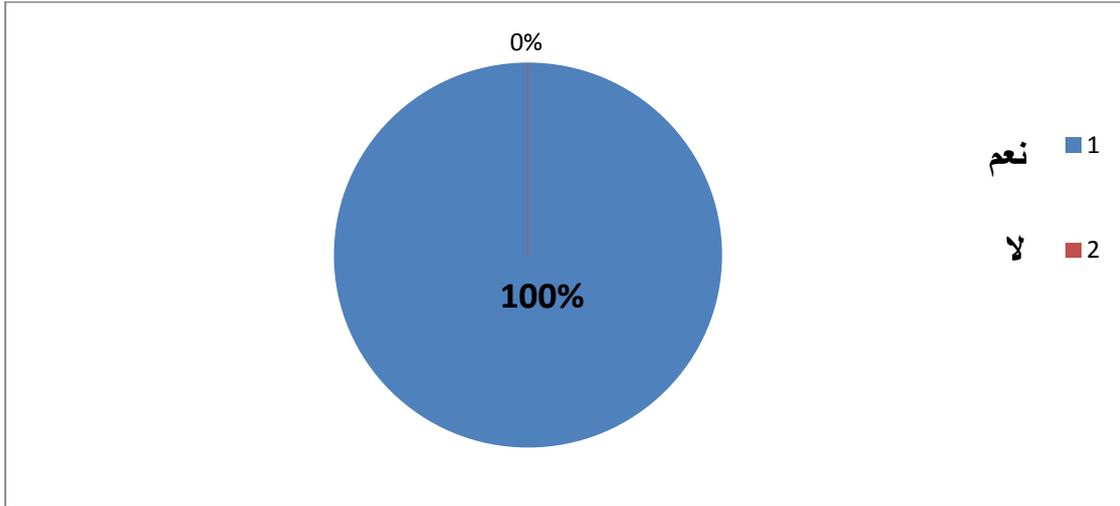
الإجراءات الفنية و الإدارية هي أساس العمل المكتبي، و من خلالها يمكن الحكم على نجاح

- المكتبات الجامعية في خدمة المستفيدين منها ، و هذا ما يدفع بأخصائي المعلومات لمعالجة النقائص و الصعوبات التي تواجههم في القيام بهذه المهام عن طريق التكوين الذاتي .
- الاطلاع على الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات بنسبة 29.17% و تمثل هذه النسبة من المتكونين ذاتيا الفئة التي تسعى إلى معرفة المهام المنوطة بها في ظل التحولات و التحديات التي تعرفها بيئة المكتبات .
 - استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المكتبية 25% فالتكنولوجيا الحديثة تتطور بشكل سريع، و يزداد تأثيرها على العمل المكتبي بشكل كبير و هذا ما جعل هذه النسبة من أخصائي المعلومات المتكونين ذاتيا يسعون إلى معرفة أحر التطورات التكنولوجية في مجال العمل المكتبي.
 - تعلم اللغات الأجنبية بنسبة 12.5% و تعبر هذه النسبة على توجه أخصائي المعلومات للتغلب على الحاجز ما يسمح له بالاطلاع و الاستفادة من مختلف المصادر و المراجع باللغات الأجنبية إضافة إلى المحتويات مختلف مواقع الانترنت .

السؤال رقم -15- : هل تعتقد أن التكوين الذاتي ضرورة ملحة في المكتبات ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	8	100%
لا	0	0%
المجموع	8	100%

جدول رقم -18- : ضرورة التكوين الذاتي في المكتبات الجامعية .



شكل رقم -15- يوضح ضرورة التكوين الذاتي في المكتبات الجامعية .

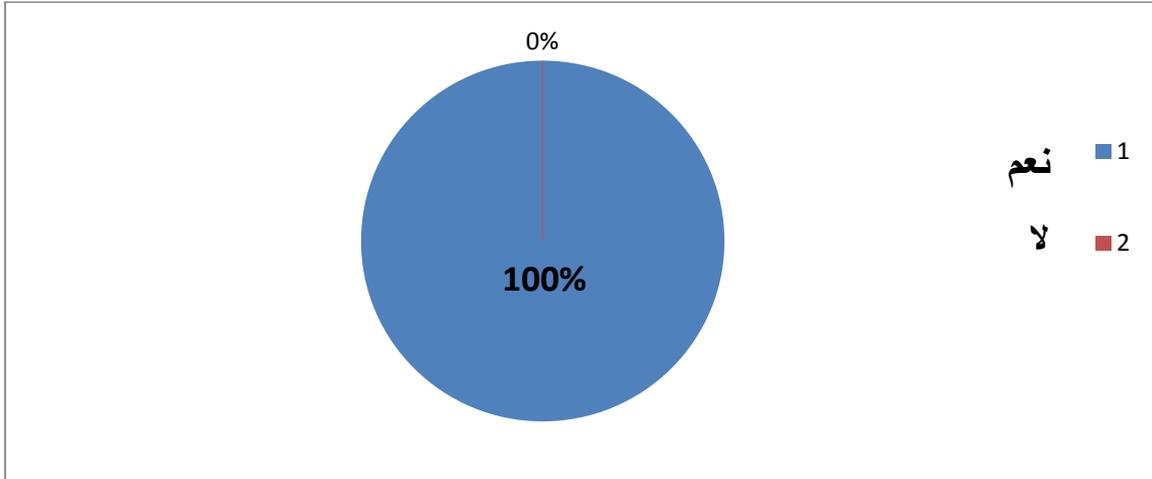
نلاحظ من خلال الجدول رقم -18- و المبينة في الشكل -15- أن نسبة 100% من أخصائي المعلومات يعتبرون أن التكوين الذاتي ضرورة ملحة في عملهم ، لأنه ينطلق من الرغبة الشخصية القوية بحيث يجد نفسه إلا و انه قد أصبح بعد سنوات من المواظبة للانتهاج من معارف و التجارب لسيرورة العمل المتجدد الذي تفرضه تكنولوجيا المعلومات .

فضرورة التكوين الذاتي في المكتبة الجامعية يتمثل في ضرورة الإبداع و الابتكار ، فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات حتى يتمكنوا من الوصول إليها ، و بالتالي ينمي إلى الذين لديهم القدرة على انجاز الأدوات التي نعتمد عليها في المجالات الافتراضية .

السؤال رقم-16- : هل يحسن التكوين الذاتي من رفع مستوى خدمات المعلومات فعليا ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	8	%100
لا	0	%0
المجموع	8	%100

جدول رقم -19- : التكوين الذاتي يحسن و يرفع من مستوى خدمات المعلومات فعليا



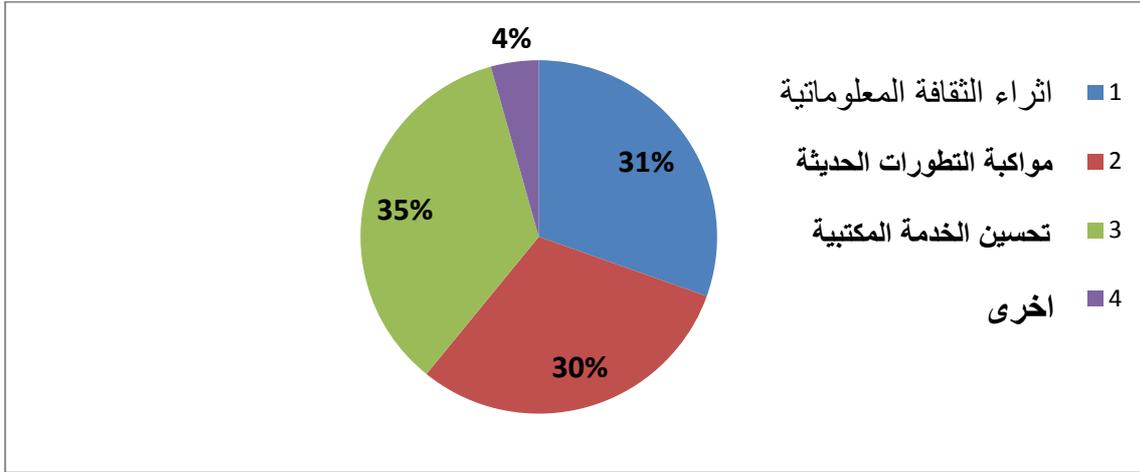
شكل رقم -16- يوضح أن التكوين الذاتي يحسن و يرفع من مستوى خدمات المعلومات فعليا

من خلال الجدول رقم -19- المبينة في الشكل رقم -16- يتضح أن نسبة 100 % من أخصائيي المعلومات يرون أن التكوين الذاتي يحسن و يرفع من مستوى خدمات المعلومات فعليا، و هذا يعبر أن تكوين أخصائي المكتبات و المعلومات لنفسه و تنمية أدواته إنما هي الرغبة اللامتناهية في أدائه لعمله على أحسن وجه، و رغبته في الترقى و التطلع الدائم و المستمر على مجالات المعرفة و خاصة في كيفية إتاحتها، و ترجع أهمية تطوير الخدمة عنده في كيفية إتاحة المعلومات للمستفيد بالطريقة الأسرع و الوقت الأقصر، إضافة إلى مشاركته في خلق قواعد بيانات و برمجيات خاصة بمجال المكتبات و المعلومات، و هذا بالاعتماد على نفسه في تطوير خدمته، حيث انه لا يوجد وسيلة للتكوين الذاتي أفضل من الانترنت و ما توفره من تسهيلات للمستخدمين، و ما توفره مواقع الانترنت للتكوين الذاتي في جميع المجالات و كل المستويات

السؤال رقم -17- : يساهم التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية
من خلال :

الإجابات	التكرار	النسبة
إثراء الثقافة المعلوماتية لأخصائي المعلومات	7	30.43%
مواكبة التطورات الحديثة التخصص	7	30.43%
تحسين الخدمة المكتبية المقدمة	8	34.78%
أخرى	1	4.35%
المجموع	23	100%

جدول رقم -20- : مساهمة التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية



شكل رقم -17- يوضح : مساهمة التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية

من خلال النتائج المتعلقة بمدى مساهمة التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية و المبينة في الجدول رقم -20- و الشكل رقم -17- فإن آراء أخصائي المعلومات حول هذه المساهمة كانت كما يلي :

- نسبة 34.78 % من مجموع المتكويين ذاتيا ترى أن التكوين يساهم في تطوير المهنة المكتبية من خلال تحسين الخدمة المكتبية المقدمة، و هذا يعتبر كنتيجة للإفادة التي يحققها التكوين الذاتي في تطوير أداء أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية و الوصول إلى تحقيق جودة الخدمة المكتبية المقدمة.

- و ترى نسبة 30.43 % ترى أن التكوين يساهم في تطوير المهنة المكتبية من خلال مواكبة التطورات الحديثة في التخصص، و يرجع هذا لكون المعلومات التي يتم تداولها تمتاز بالحدثة و الأنية مما يساعد أخصائي المعلومات على الاطلاع و التعرف على كل مستجدات و تطورات العمل المكتبي خاصة من خلال الاستفادة من تجارب المكتبات الأجنبية

- و ترى نسبة 30.43 % كذلك أن التكوين يساهم في تطوير المهنة المكتبية من خلال إثراء الثقافة المعلوماتية لأخصائي المعلومات، و هذا ما يساعدهم على أداء مختلف المهام و الأدوار المنوطة بهم، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها المكتبات الجامعية من تعدد فئات مستفيديها و تنوع حاجاتهم المعلوماتية

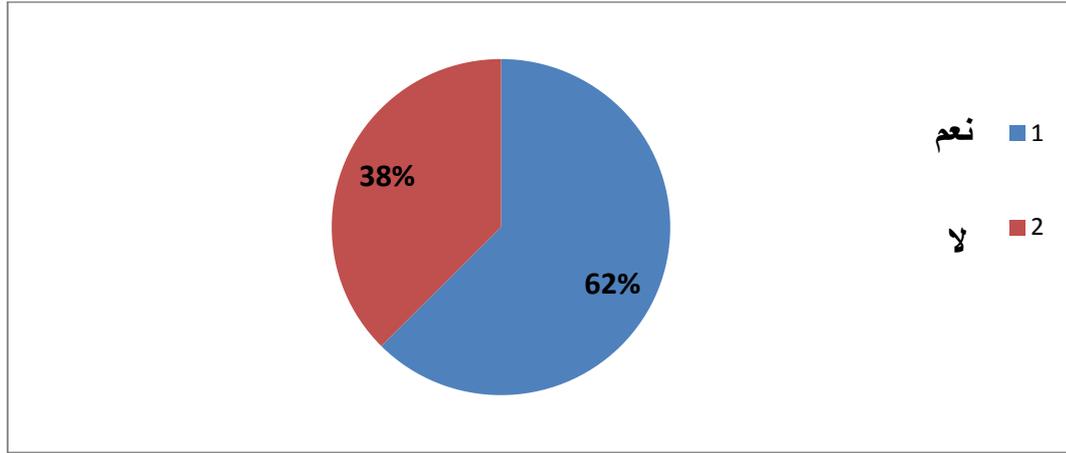
- في حين رأت نسبة 4.35% أن للتكوين الذاتي إسهامات أخرى في تطوير المهنة المكتبية و تمثلت في اكتساب مهارات جديدة في الاختصاص

المحور الثالث : الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات.

السؤال رقم - 18 - : هل تواجهك صعوبات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	5	62.5%
لا	3	37.5%
المجموع	8	100%

جدول رقم -21- مواجهة صعوبات في تطوير خدمات المعلومات



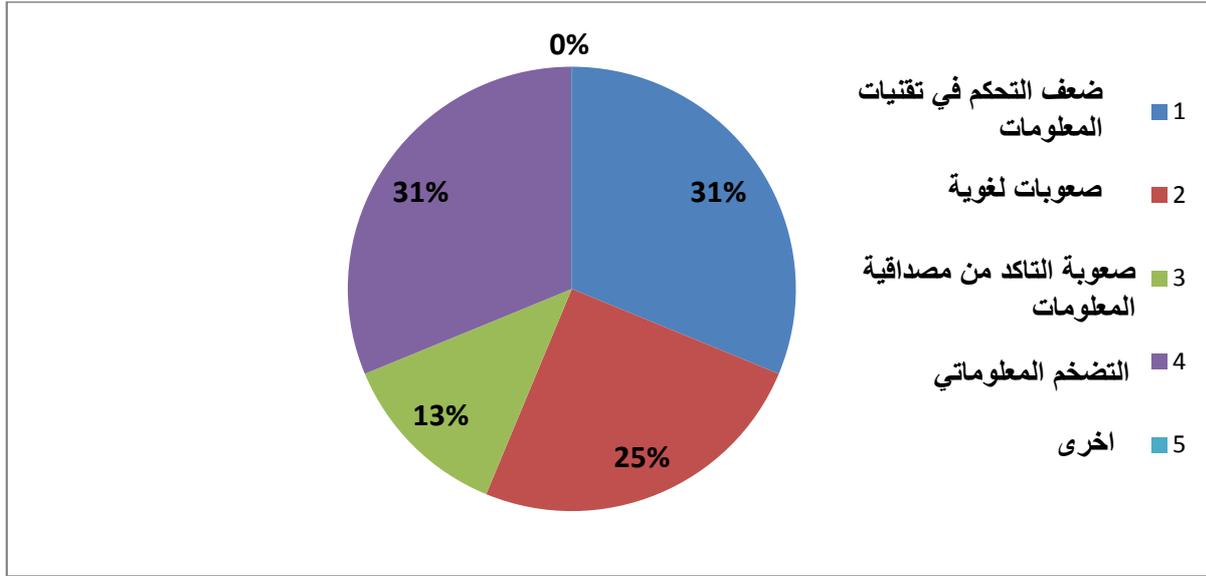
شكل رقم -18- يوضح مواجهة صعوبات في تطوير خدمات المعلومات

من خلال الجدول رقم -21- و المبينة في الشكل رقم -18- يتضح أن نسبة 62.5% من مجموع عينة الدراسة تواجهها صعوبات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية و هذا راجع إلى ضعف التحكم في تقنيات المعلومات إضافة إلى صعوبات لغوية و العديد من الصعوبات التي تواجههم في تطوير خدمات المكتبات، فيما أجابت نسبة 37.5% من عينة الدراسة أنها لا تواجهها صعوبات في تطوير خدمات المعلومات و يعود هذا لتحكمهم في استخدام تقنيات المعلومات كما أن هذه الفئة لا تواجهها صعوبات لغوية.

السؤال رقم -18-1-: إذا كانت الإجابة ب نعم ما هي هذه الصعوبات ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
ضعف التحكم في تقنيات المعلومات	5	31.25%
صعوبات لغوية	4	25%
صعوبة التأكد من مصداقية المعلومات	2	12.5%
صعوبة الاطلاع على كل ما ينشر	5	31.25%
أخرى	0	0%
المجموع	16	100%

جدول رقم -22- أهم الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات



شكل رقم -19- يوضح أهم الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم -22- و الشكل رقم -19- يتضح أن صعوبة التحكم في تقنيات المعلومات و صعوبة الاطلاع على كل ما ينشر جاءتا متساويتان بنسبة 31.5% و هذا راجع إلى أن أغلبية عينة الدراسة لا يحسنون التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة إضافة إلى صعوبة الاطلاع على كل ما ينشر من معلومات تخص المهنة المكتبية و تطوير العمل المكتبي و هو ما يعرف بالتضخم المعلوماتي، يمكن التغلب على هذه الصعوبة من خلال معرفة أهم المواقع و الصفحات التي تقدم معلومات أنية و حديثة و دقيقة في مجال المكتبات و السعي للاستفادة مما تقدمه من محتويات.

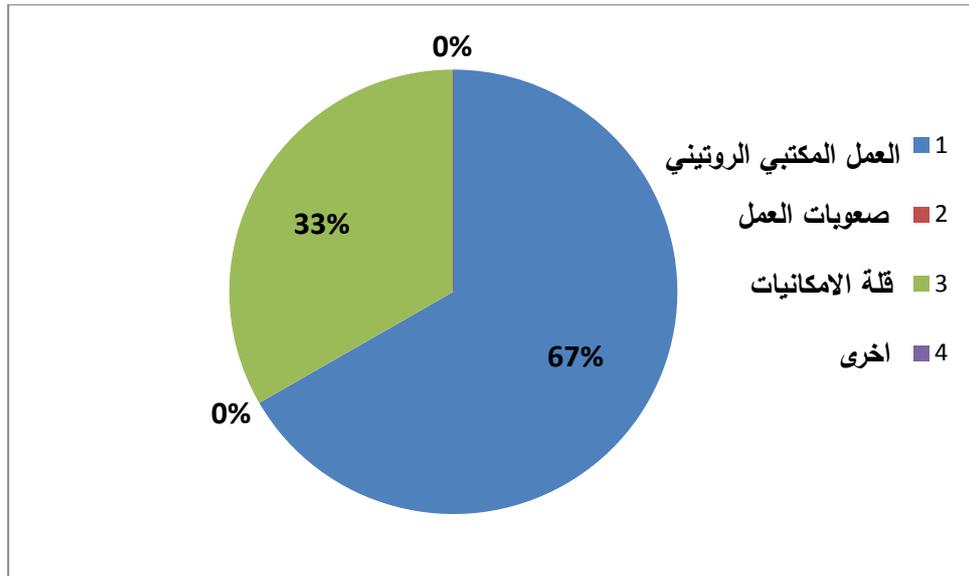
- أما الصعوبات اللغوية فجاءت بنسبة 25% و تدل هذه النتيجة على ضعف هذه الفئة في استخدام اللغات الأجنبية مما يشكل عائقا للاستفادة مما يتم تداوله من معلومات على مختلف مواقع الانترنت بهذه اللغات ، خاصة باللغة الانجليزية حيث تعتبر اللغة الأولى عالميا .
- نسبة 12.5% ترى أن صعوبة التأكد من مصداقية المعلومات هي العائق أمام تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية و هذا راجع إلى سهولة النشر على شبكة الانترنت و زيادة

محتوياتها و تنوعها مما ساهم في ظهور ما يسمى بالتلوث المعلومات أي اختلاط المعلومات الصحيحة بالمعلومات المغلوطة و الخاطئة .

السؤال رقم -19-: ما هي العوامل التي تعيق تطوير الخدمات بالمكتبات الجامعية ؟

الإجابات	التكرار	النسبة
العمل المكتبي الروتيني	8	66.67%
صعوبة العمل	0	0%
قلة الإمكانيات	4	33.33%
أخرى	0	0%
المجموع	12	100%

جدول رقم -23- العوامل التي تعيق تطوير الخدمات بالمكتبات الجامعية



شكل رقم -20- يوضح العوامل التي تعيق تطوير الخدمات بالمكتبات الجامعية

من خلال الجدول رقم -23- و المبينة في الشكل رقم -20- يتضح لنا أن معظم أخصائيي المكتبات و المعلومات يعتبرون أن العمل الروتيني هو من أهم العوامل التي تعيق تحسين خدمات المعلومات و هذه الفئة نجدهم هم من اجبروا على دراسة تخصص علم المكتبات و هذا ما ينتج عنه قلة الرغبة في العمل على عكس من درسوا التخصص بمحض إرادتهم .

أما نسبة 33.33% فتري أن قلة الإمكانيات هي التي تعيق تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية و المتمثلة في عدم توفير الأجهزة الالكترونية المتطورة إضافة إلى ضعف تدفق الانترنت .

السؤال رقم -20- : ما هي اقتراحاتكم لتطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال تكوينك الذاتي ؟

كان الهدف من هذا السؤال معرفة آراء و اقتراحات أخصائي المعلومات بالمكتبات المركزية حول آليات و سبل تطوير خدمات المعلومات من خلال تكوينهم الذاتي و قد جاءت هذه الاقتراحات كما يلي :

- توفير أخصائيين في المكتبات
- إعداد دورات تدريبية و تكوينية لأخصائي المعلومات في المكتبات
- تكوين المستفيدين
- رسم خطط جديدة في ظل الجودة الشاملة في تطوير الخدمات المكتبية من خدمات تأطير للأخصائيين
- تطوير المهارات الفنية و خصوصا التقنية من اجل تقديم خدمات حديثة
- دعم برامج التكوين الذاتي من قبل الإدارة العليا
- التحفيز على التكوين الذاتي
- منح أهمية للتكوين الأكاديمي
- التشجيع على التكوين الذاتي من طرف الإدارة العليا بالمكتبات الجامعية
- استغلال المورد البشري فيما يخص الدورات التدريبية و التكوينية و إعطاؤه فرص لإبداء رأيه .
- فتح أبواب و برامج التكوين و التدريب
- استخدام البرمجيات الوثائقية الحديثة لتطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
- فتح مناصب عمل اكبر لمستشار المكتبيين في تطوير خدمات المعلومات

- توفير الوسائل المادية لتحسين خدمات المعلومات وكسر حاجز الصعوبات
 - تطوير خدمات المعلومات حسب التطورات التكنولوجية
 - إعداد خطط جديدة من أجل توفير خدمات ترضي المستفيدين
 - التكوين المستمر و الذاتي و تشجيعه من قبل الإدارة من أجل التحفيز و التطوير
- 7 - نتائج الدراسة :

7-1- النتائج العامة للدراسة:

بالعودة إلى نتائج الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية :

- يرى ما نسبته 40% من مجموع أخصائي المعلومات أن التكوين الذاتي يعني الاعتماد على النفس في تحسين الأداء إضافة إلى تطوير القدرات و المهارات العلمية .
- يعتمد ما نسبته 100% على التكوين الذاتي في تطوير و تنمية القدرات المهنية و الذاتية .
- يدرك ما نسبته 100% أهمية التكوين الذاتي في تنمية المهارات المهنية. و يرى نسبة 30.77% أن أهميته تكمن في اكتساب مهارة و قدرة علمية و عملية .
- يرى ما نسبته 100% في المفاضلة بين التكوين الذاتي و التكوين المستمر أن كلاهما يدعم الآخر.
- يرى ما نسبته 30.43% أن تطوير الخدمة المكتبية هو السبب في التوجه نحو التكوين الذاتي .
- يشكل التواصل مع الزملاء الأكثر خبرة و المتخصصين الوسيلة الأكثر استخداما في عملية التكوين الذاتي بنسبة 26.67%، ثم يليها استخدام شبكة الانترنت و حضور الملتقيات العلمية و الأيام الدراسية بنسب متساوية تقدر ب 23.33%.
- يقدم ما نسبته 25% من مجموع أخصائي المعلومات خدمة المساعدة في استخدام البحث الآلي إضافة إلى المساعدة في الوصول إلى المراجع.

- يساهم بنسبة 100% أخصائي المعلومات في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات الوثائقية في مؤسستهم
- تطوير الإجراءات الفنية و الإدارية في المكتبات إضافة إلى الإطلاع على الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات من أهم المواضيع التي يسعى أخصائي المعلومات للتكوين ذاتيا فيها و ذلك بنسبة 33.33% و 29.17 على التوالي .
- يرى ما نسبته 100% أن التكوين الذاتي ضرورة ملحة في المكتبات الجامعية .
- يرى ما نسبته 100% أن التكوين الذاتي يحسن و يرفع من مستوى خدمات المعلومات فعليا.
- تتجلى مساهمة التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية من خلال تحسين الخدمة المكتبية المقدمة بنسبة 34.78% .
- يواجه ما نسبته 62.5% من مجموع أخصائي المعلومات صعوبات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية .و تمثلت هذه الصعوبات في ضعف التحكم في تقنيات المعلومات و صعوبة الإطلاع على كل ما ينشر و كان ذلك بنسبة 31.25%
- ترى نسبة 66.67% أن العمل المكتبي الروتيني من أهم العوامل التي تعيق تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ، إضافة إلى قلة الإمكانيات بنسبة 33.33% .

7-2- النتائج على ضوء الفرضيات :

- انطلاقا من النتائج التي تم التوصل لها من خلال الدراسة الميدانية، و على ضوء الفرضيات التي تناولتها دراستنا هذه، يمكن الإشارة إلى تحقق هذه الفرضيات من عدمها.
- الفرضية الأولى و التي جاءت كما يلي: يعتمد أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية على التكوين الذاتي في تطوير مهاراته المهنية.
- فقد تحققت و بنسبة كبيرة جدا، حيث أكد ما نسبته 100% من مجتمع الدراسة على أن الاعتماد على التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات يساهم في تطوير مهاراته المهنية. من

خلال سعيه للتكوين ذاتيا في المواضيع التالية تطوير الإجراءات الفنية و الإدارية في المكتبات إضافة إلى الإطلاع على الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات و ذلك بنسبة 33.33% و 29.17 على التوالي .

- **الفرضية الثانية** و التي جاءت كما يلي: يساهم التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية .

تحققت هي الأخرى بنسبة كبيرة حيث أكد ما نسبته 100% أن التكوين الذاتي يحسن و يرفع فعليا من مستوى خدمات المعلومات، إضافة إلى انه أكدت نسبة 30.43% أن تطوير الخدمة المكتبية هو السبب في التوجه نحو التكوين الذاتي.

- **الفرضية الثالثة** و التي جاءت كما يلي: يواجه أخصائي المعلومات عدة صعوبات و عراقيل في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية.

تحققت بنسبة كبيرة من خلال تأكيد نسبة 62.5% من مجموع أخصائي المعلومات أنهم تواجههم صعوبات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية ، و تمثلت هذه الصعوبات في ضعف التحكم في تقنيات المعلومات و صعوبة الإطلاع على كل ما ينشر و ذلك بنسبة 31.25%. و ترى كذلك نسبة 66.67% أن العمل المكتبي الروتيني من أهم العوامل التي تعيق تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية، إضافة إلى قلة الإمكانيات بنسبة 33.33% .

8- اقتراحات الدراسة:

اعتمادا على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكننا أن نوصي بما يلي :

- إعداد دورات تدريبية و تكوينية لأخصائيي المعلومات في المكتبات الجامعية.
- تطوير المهارات الفنية و خصوصا التقنية من اجل تقديم خدمات حديثة
- دعم برامج التكوين الذاتي من قبل الإدارة العليا

- التحفيز على التكوين الذاتي
- استخدام البرمجيات الوثائقية الحديثة لتطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
- توفير الوسائل المادية لتحسين خدمات المعلومات وكسر حاجز الصعوبات
- تطوير خدمات المعلومات حسب التطورات التكنولوجية
- توجيه أخصائي المعلومات لتبني برامج التكوين الذاتي للتغلب على نقص برامج التكوين المستمر و عدم كفاءتها، و ذلك من خلال القراءة و المطالعة و تبادل المعارف والخبرات مع الآخرين.

الخاتمة:

خاتمة

إن العالم اليوم يقوم على تقنيات رقمية متسارعة التطور، و الثورة المعلوماتية الفائقة التي تحتاج إلى أخصائي معلومات ذا كفاءة عالية قادر على التطوير و التغيير بما يناسب و يتماشى مع مجتمع المعلومات لأنه المحرك الرئيسي لعملية البحث و الحصول على المعلومات و تقديمها لمن يحتاجها في الوقت المناسب و بالكم و الكيف المناسبين .

فأخصائي المكتبات و المعلومات في حاجة إلى التكوين الذاتي الذي يمكنه من التعامل مع مستجدات العصر و التعامل مع مفاهيمها، وضرورة قيام المكتبات الجامعية بتوفير الحوافز، و فرص المشاركة في الندوات و الدورات التكوينية للتمكن من تطوير مهاراتهم و قدرتهم و بالتالي تحسين نوعية الأداء و مستوى الخدمات التي يقدمونها للمكتبة الجامعية و لمجتمع المستفيدين .

قائمة المراجع:

كتب

- (1) إبراهيم ، السعيد مبروك . تدريب و تنمية الموارد البشرية بالمكتبات و مرافق المعلومات .الإسكندرية : دار الوفاء ، 2012 .
- (2) إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبات و التعليم في البيئة الافتراضية. الإسكندرية: دار الوفاء، 2011.
- (3) احمد الدباس ، ريا . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الالكترونية . عمان: دار البداية،2010.
- (4) احمد الدباس، ريا. المرجع في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار دجلة، 2008.
- (5) بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الحامد،2008.
- (6) حسن جاسم، جعفر. المكتبات الرقمية واقعها و مستقبلها. عمان: دار البداية.2010
- (7) الحمزة، منير. المكتبات الرقمية و النشر الالكتروني للوثائق. الجزائر: دار الألمعية ، 2011 .
- (8) رفعت على محمد، وائل. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . الإسكندرية: دار الوفاء ، 2014 .
- (9) سلاطنية، بلقاسم ، الجيلاني حسان . منهجية العلوم الاجتماعية . الجزائر: دار الهدى ، 2004 .
- (10) سلاطنية، بلقاسم ، الجيلاني حسان. محاضرات في المنهج و البحث العلمي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ،2007.

- (11) صوفي ، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات و المعلومات : أهدافه ، أنواعه ، و اتجاهاته الحديثة .قسنطينة، جامعة منتوري،2002.
- (12) عباس، طارق محمود. خدمات المكتبات الالكترونية: نموذج للمكتبات الأمريكية. مصر، المركز الأصيل، 2007.
- (13) عبد المنعم موسى، غادة. المكتبات و مرافق المعلومات النوعية : ماهيتها إدارتها خدماتها تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية،2012.
- (14) عبد الهادي، محمد فتحي. المعلومات و المعرفة و التحديات في المجتمع العربي المعاصر. القاهرة : دار الجوهرة ، 2015 .
- (15) عبد الهادي، محمد فتحي. المعلومات و المعرفة و التحديات في المجتمع العربي المعاصر. القاهرة: دار الجوهرة ، 2015.
- (16) عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة و قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة، دار الجوهرة، 2015.
- (17) علي اللحام، مصطفى. المدخل إلى علم المكتبات و مصادر المعلومات. الأردن : الأكاديميون للنشر و التوزيع ، 2016.
- (18) عليان، ربحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات : للمكتبات و مؤسسات المعلومات ،عمان. الدار المنهجية ، 2017 .
- (19) عليان، ربحي مصطفى. مجتمع المعلومات و الواقع العربي. عمان: دار جرير ،2005.
- (20) عليان، ربحي مصطفى. المومني حسن احمد. المكتبات و المعلومات و البحث العلمي. الأردن: عالم الكتاب الحديث، 2006 .
- (21) عوض النوايسة، غالب. الانترنت و النشر الالكتروني :الكتب الالكترونية و الدوريات الالكترونية. عمان: دار صفاء،2011.

- (22) القاضي، دلال ، البياتي محمود. منهجية و أساليب البحث العلمي : و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. عمان: دار الحامد، 2008.
- (23) كريا الرمادي، أماني. فؤاد إسماعيل نهال. علم المعلومات وتطبيقاته في البيئة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011.
- (24) كيلاني، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء ، 2014 .
- (25) مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق، 2013.
- (26) محمد، هاني. المكتبة و المجتمع : أنواع المكتبات و أثرها على قيام الحضارات. دسوق : العلم و الإيمان، 2016 .
- (27) محمد، هاني. خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات . عمان: دار العلم و الإيمان . 2014 .
- (28) محمد عبد الفتاح ، حازم .تسويق الخدمات .الإسكندرية . مؤسسة حورس الدولية . 2017
- (29) محمد علي محمد خليل، عزة. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات.القاهرة: دار الوفاء، 2015
- (30) المدادحة، احمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2012.
- (31) المدادحة، أحمد نافع، حسن محمود مطلق. المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبات المجتمع العربي، 2014.
- (32) همشري، عمر احمد. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الصفاء ، 2008 ،

دوريات

(33) السيد محمود، أسامة. الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات : كتاب دوري محكم يصدر مؤقتا مرتين في السنة. مجلد 16. ع35. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2011 .

رسائل جامعية:

(34) بزوية، زهرة. مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية ، جامعة احمد بن بلة ، وهران، 2015،

(35) بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة . رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

(36) حاجي، حفيظة. أخصائي المعلومات و بناء مجتمع المعرفة: الإمكانيات المتاحة و الأدوار المنتظرة دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال قسنطينة. مذكرة ماستر. علم المكتبات: جامعة قسنطينة 2، 2013.

(37) الحمزة، منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين و البحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية لجامعة الامير عبد القادر قسنطينة نموذجاً. رسالة ماجستير: علم مكتبات: جامعة منتوري قسنطينة. 2008.

(38) دعي، احمد. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1 ، الجزائر 2

الجزائر3. رسالة ماجستير ،قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية ، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية ، جامعة وهران -1- احمد بن بلة ، وهران ،2015.

(39) عباس، فتحي. واقع و آفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم و التكنولوجيا- باب الزوار-.رسالة ماجستير ،قسم علم المكتبات و العلوم

الوثائقية ،كلية العلوم الإنسانية و الحضارة الإسلامية،جامعة السانبا، وهران، 2015.

(40) عمابرية، عائشة. أخصائي المكتبات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر.مكتبات جامعتي السانبا و العلوم و التكنولوجيا بوهران نموذجا .رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة السانبا ، وهران ،2010 .

(41) عميمور، سهام . المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية جيجل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات : جامعة منتوري .قسنطينة ،2012.

ويبوغرافيا

(42) عين احجر، زهير. بهلول، أمنة. شبكات المعلومات و دورها في دعم التكوين الذاتي و البحث العلمي و طرق التدريس لدى الأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية لشبكة المكتبات **Meda Tempus**. الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي .جامعة باجي مختار عنابة . 2014.ص 210. تمت الزيارة يوم.4-[03-2018]. متاح على:

<https://manifest.univouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20des%20Sciences%20Sociales%20et%20Sciences%20Humaines/Deuxieme-reunion-nationale-sur-la-technologie-informatique-et-de-linformation-dans-lenseignement-superieur-05-06-Mars2014/aine%20ehdjer%20zouhir.pdf>

(43) غزال الجزائري، عادل. دور اخصائي المعلومات في اليقضة. تمت الزيارة يوم [14-02-2018]. متاح على:

<https://adelghezzal.wordpress.com/2015/03/08>

(44) قموح، نجية. عزدين بودريان. خديجة بوخالفة. كفايات و مواصفات اخصائي المعلومات للتاقلم مع البيئة الرقمية : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، 2015. تمت الزيارة يوم [01-05-2018]. متاح على:

<http://www.qscience.com/doi/pdfplus/10.5339/qproc.2015.gsla.9>

(45) كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التاقلم و الزوال: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي ام الباقي. تمت الزيارة يوم [22-01-2018]. متاح على:

<http://www.univconstantine2.dz/instbiblio/wpcontent/uploads/sites/7/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B5%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%A7%D9%85%D9%84%D9%83%D8%B4%D8%A7%D8%B1.pdf>

(46) كويستا، سارة. دور اخصائي المكتبات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة. المنتدى العام للمكتبات و المعلومات. تمت الزيارة يوم [22-01-2018]. متاح على:

<http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15160>

(47) مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر الرابع و العشرون للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات. تمت الزيارة يوم [2018/04/15]. متاح على:

http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Meqnani_2013.pdf

الملاحق

الملحق رقم - 1 -

الإستبيان

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية - شعبة علم المكتبات -

التخصص: تكنولوجيا المعلومات و التوثيق

إستبيان بعنوان:

دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -

إشراف الأستاذ:

سهلي مراد

إعداد الطالبة:

بزيد مليكة

إستبيان موجه إلى أخصائي المكتبات و المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر
بسكرة - شتمة -

في إطار الدراسة الميدانية لتحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات
نرجو من سيادتكم وضع علامة x في الخانة المناسبة، مع تحري الأمانة و الدقة و
الموضوعية، لأنها معلومات ستندرج ضمن بحوث لخدمة البحث العلمي .

شكرا لكم

السنة الجامعية: 2017-2018

I. البيانات الشخصية :

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: اقل من 30 سنة 30-40 سنة
3. الشهادة المتحصل عليها: 40-50 سنة أكثر من 50 سنة

3. الشهادة المتحصل عليها:
- شهادة تقني سامي في التوثيق و الأرشيف
 - شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية (DEUA)
 - الليسانس علم المكتبات
 - ماستر علم المكتبات
 - ماجستير علم المكتبات
 - - أخرى اذكرها:

4. الرتبة المهنية:

- رئيس محافظي المكتبات الجامعية
- محافظ بالمكتبات الجامعية
- ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول
- ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني
- مساعد بالمكتبات الجامعية
- عون تقني بالمكتبات الجامعية

5. الأقدمية:

- 5-10 سنوات
- أقل من 5 سنوات
- أكثر من 15 سنة
- 11 - 15 سنة

■ المحور الأول: أخصائي المعلومات و التكوين الذاتي

6- ماذا يعني لك التكوين الذاتي؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

- التحدي أمام مستجدات العصر
- تحقيق خدمات مثالية
- الاعتماد على النفس في تحسين الأداء
- تطوير القدرات و المهارات العلمية
- أخرى اذكرها

7- هل تعتمد على التكوين الذاتي في تطوير و تنمية قدراتك المهنية و الذاتية ؟

- لا نعم

■ إذا كانت الإجابة ب "لا" لماذا لا تعتمد على التكوين الذاتي ؟

- ضيق الوقت و عدم توفر الرغبة الشخصية
- عدم اهتمام الإدارة بعملية التكوين الذاتي
- أداء العمل بطرق روتينية مقيدة للاجتهد و الابتكار
- غياب الحوافز المادية و المعنوية
- أخرى اذكرها

8- هل تدرك مدى أهمية التكوين الذاتي في تنمية مهاراتك المهنية ؟

- لا نعم

■ إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل هذه الأهمية ؟

- زيادة الثقة في النفس
- تطوير تنمية الدافعية للعمل
- اكتساب مهارة و قدرة علمية و عملية

- زيادة الرغبة في أداء العمل
- أخرى اذكرها

9- هل تعتقد أن التكوين الذاتي أكثر كفاءة و فعالية من التكوين المستمر ؟

- نعم لا كلاهما يدعم الآخر

10- ما هي الأسباب التي جعلتك تتوجه إلى التكوين الذاتي ؟

- مواجهة صعوبات مهنية
- نقص برامج التكوين المستمر
- قصور برامج التكوين الأكاديمي
- من اجل التحضير للمسابقات المهنية
- من اجل تطوير الخدمة المكتبية
- أخرى اذكرها

11- ما هي أهم الوسائل التي تعتمد عليها في تكوينك الذاتي ؟

- حضور الملتقيات العلمية و الأيام الدراسية
- الكتب و الدوريات و الدراسات الأكاديمية الحديثة
- شبكة الانترنت
- التواصل مع الزملاء الأكثر خبرة و المتخصصين
- مواقع التواصل الاجتماعي
- أخرى اذكرها

■ المحور الثاني : التكوين الذاتي و علاقته بتطوير خدمات المعلومات .

12- ما هي نوع الخدمة التي تقدمها للمستفيد ؟

- خدمات مرجعية
- إحاطة جارية

- المساعدة في استخدام البحث الآلي
- المساعدة في الوصول إلى المراجع
- خدمات أخرى اذكرها

13- هل تساهم في طرح أفكار جديدة حول تطوير الخدمات الوثائقية في مؤسستكم ؟

- نعم لا

14- ما هي أهم المواضيع التي تسعى للتكوين ذاتيا فيها ؟

- استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المكتبية
- تطوير الإجراءات الفنية و الإدارية في المكتبات
- الإطلاع على الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات
- تعلم اللغات الأجنبية

أخرى. اذكرها.....

15- هل تعتقد أن التكوين الذاتي ضرورة ملحة في المكتبة الجامعية ؟

- نعم لا

16- هل يحسن التكوين الذاتي من رفع مستوى خدمات المعلومات فعليا ؟

- نعم لا

17- يساهم التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير المهنة المكتبية من خلال :

- إثراء الثقافة المعلوماتية لأخصائي المعلومات
- مواكبة التطورات الحديثة في التخصص
- تحسين الخدمة المكتبية المقدمة
- أخرى اذكرها

■ المحور الثالث : الصعوبات التي تواجه أخصائي المعلومات في تطوير خدمات

المعلومات.

18-هل تواجهك صعوبات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية؟

لا نعم

■ إذا كانت الإجابة "نعم" ما هي هذه الصعوبات؟

- ضعف التحكم في تقنيات المعلومات
- صعوبات لغوية
- صعوبة التأكد من مصداقية المعلومات
- صعوبة الإطلاع على كل ما ينشر (التضخم المعلوماتي)
- أخرى اذكرها

19- ما هي العوامل التي تعيق تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ؟

- العمل المكتبي الروتيني
- صعوبة العمل
- قلة الإمكانيات
- أخرى اذكرها

20- ما هي اقتراحاتكم لتطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال تكوينك الذاتي ؟

شكرا على تعاونكم.....

خدمة للبحث العلمي

ملخص:

إن موضوع التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية أمر ضروري لا محال، ذلك لما له أهمية في تطوير القدرات و المهارات المكتسبة، و إعطاء روح الإبداع و الابتكار في المعلومات و التحكم فيها. و بما إن المكتبات الجامعية فضاء التدفق المعرفي فانه من الواجب توفير عنصر بشري مؤهل ذا قدرات و كفاءات لتقديم خدمات معلوماتية أفضل على مستوى مكتبته الجامعية.

و عليه جاءت هذه الدراسة لمعرفة دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية. و اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، و قد تم استخدام أدوات لجمع البيانات و هي الاستبيان إضافة إلى أداة الملاحظة .

و لقد اشتملت هذه الدراسة على مقدمة و أربع فصول، الفصل الأول عبارة عن فصل منهجي، الفصل الثاني بعنوان خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، الفصل الثالث جاء بعنوان التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات، أما بالنسبة للفصل الرابع كان عبارة عن الدراسة الميدانية التي جاءت بعنوان دور التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر ببسكرة -شتمة-

- و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات يساهم و بشكل فعال في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر، و هذا يعتبر كنتيجة للإفادة التي يحققها التكوين الذاتي في تطوير أداء أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية و الوصول إلى تحقيق جودة الخدمة المكتبية المقدمة.

الكلمات المفتاحية :

التكوين الذاتي، أخصائي المعلومات، خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية.

Résumé:

Le sujet de l'autoformation des spécialistes, de l'information dans les bibliothèques universitaires est absolument nécessaire, ceci est important dans le développement des compétences et aptitudes acquises, et donner l'esprit de créativité et d'innovation dans l'information et le contrôle, comme les bibliothèques universitaires sont un espace de circulation des connaissances, une ressource humaine qualifiée dotée de capacités et de compétences doit être fournie pour fournir de meilleurs services d'information au niveau de la bibliothèques universitaire.

- Par conséquent cette étude a été menée pour étudier le rôle de l'autoformation des spécialistes de l'information dans le développement des services d'information dans les bibliothèques universitaires cette étude était basée sur l'approche descriptive les outils de données le questionnaire et l'outil d'observation ont été utilisés.
- Cette étude comportait une introduction et quatre chapitres . Le chapitre 1 est un chapitre systématique . le chapitre 2 est services d'information dans les bibliothèques universitaires. Et le chapitre 3 est intitulé spécialiste de l'auto-formation de l'information, comme pour le quatrième terrain intitulée le rôle de l'auto-formation des spécialistes de l'information. Dans le développement des services d'information à la bibliothèque centrale de l'université de Mohammed Khiedr Biskra – Chetma- .
- L'étude conclut avec une série de résultats dont le plus important de l'auto-formation de spécialistes de l'information contribue efficacement au développement des services d'information à la bibliothèque centrale. De l'université Mohammed Khiedr
- Ceci est le résultat du bénéfice de l'auto-formation dans le développement de la performance des spécialistes de l'information dans les bibliothèques universitaires et de l'accès à la qualité du service de bureau fourni .

Les mots clés :

Auto-configuration. spécialiste de l'information. Services d'information. la bibliothèques universitaires.