

مذكرة لنيل شهادة ماستر: تخصص تكنولوجيايات و هندسة المعلومات

الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات

ودورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية

مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم

المشرف:

د. فرعون حمو

من اعداد الطالبين:

✓ عبيدة شارف

✓ توام مريم

| الاسم و اللقب | الصفة الجامعية المنتسب اليها |
|------------------|---|
| د/ بوثليجة رمضان | رئيس الجلسة جامعة عبد الحميد بن باديس |
| د/ سليمان وزار | مناقشا جامعة عبد الحميد بن باديس |
| د/ فرعون حمو | مشرفا و مؤطرا جامعة عبد الحميد بن باديس |

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر و تقدير

الحمد و الشكر لله العلي القدير الذي كان لنا خير معين على انجاز هذا العمل فاللهم
لك الحمد كثيرا طيبا مباركا فيه مليء السموات و الأرض و ما بينهما...

أتقدم بخالص الشكر و التقدير الى دكتور فرعون حمو الذي أشرف على هذا العمل و
تابعه حتى النهاية بكل خطواته، و وجهني بنصائح و ارشادات....

كما نتقدم بأسمى معاني الشكر لأساتذة الافاضل اعضاء لجنة المناقشة على قبولهم
مناقشة و تقييم هذه المذكرة

كما أتوجه بشكر الجزيل الى كل أسرة قسم علم المكتبات مستغاثم ادارة و اساتذة و
طلبة على التشجيع و المساعدة...

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا البحث و
على وجه الخصوص تكوك شريف، يخلف يوسف، عبيدة جميلة..



اهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين محمد صلى الله عليه و سلم

أهدي ثمرة جهدي الى من قال فيهما عز وجل...

"و اخفض لها جناح الدل من الرحمة و قل ربي أرحمهما كما ربياني صغيرا"

الى من تاهر الكلمات و الحروف وصفها، و يعجز القلم عن كتابة أي شيء عنها. في صلاتها كم أكثرت

لي من الدعوات و التي كانت سندا في حياتي: أمي الغالية.....

الى من علمني أن الدنيا كفاح و سلاحها العلم و المعرفة... الى الذي لم ييخل عليا بأي شيء، الى من

سعى لأجل راحتي و نجاحي، الى أعظم و أعز رجل في الكون: أبي العزيز....

الى من عشت براءة طفولتي معهم فلم أتصور الدنيا بعيد عنهم أخوتي...

الى جدتي و جدي أطال الله في عمرهما. الى كل أعمامي و اخوالي و عماتي و خالاتي ...

أقدم اهداء الخاص الى براعم العائلة.

الى زميلتي مريم التي كانت معي في مشواري مذكرتنا و الى كل عائلتها الكريمة...

كما لا أنسى زملائي و رفقاء الدرب اللذين كانوا بمثابة اخوة ...

الى الشهداء فلسطين الابرار...

عبيدة شارف

اهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا شكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك..

ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك.. جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يرحمك ويتقبلك من الشهداء وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها..

والدي العزيز.. رحمه الله

إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمه الحياة وسر الوجود.. إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي.

أمي الحبيبة

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين من كانوا عوناً لي أختي أمينة وإخوتي محمد الأمين وعبد الحكيم

إلى من كاتفني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية: أمينة وإكرام.. ورفيقة دربي: مريم.. وإلى زميلي عبيدة الشارف الذي كان معي في مشوار مذكرتنا وإلى كل عائلته الكريمة

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة.. أساتذتنا الأفاضل.. وإلى كل قسم علم المكتبات

والمعلومات.. وجميع دفعة 2021.

توأم مريم

إلى بلدي الحبيب الجزائر.. وشعب فلسطين الثائر.

عبيدة شارف، توام مريم.

الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات
المكتبية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

جامعة مستغانم - أنموذجا/ شارف عبيدة، مريم توام.

اشراف د/ فرعون حمو. جامعة مستغانم 2021. 90 صفحة.

مذكرة ماستر: تكنولوجيا و هندسة المعلومات، جامعة مستغانم، 2021.

د/ فرعون حمو. اشراف.

قائمة المحتويات

شكر و تقدير

اهداء

بطاقة فهرسية

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المختصرات

مقدمة

الجانب المنهجي

الفصل الاول: اجراءات الدراسة

1. اشكالية الدراسة..... ص 14
2. تساؤلات الدراسة ص 14
3. فرضيات الدراسة ص 14
4. أهمية الدراسة ص 15
5. أهداف الدراسة..... ص 15
6. اسباب اختيار الموضوع ص 15
- 1.6 أسباب موضوعية..... ص 15
- 2.6 أسباب ذاتية ص 15

7. دراسات سابقة ص 16
8. مصطلحات الدراسة..... ص 18
9. منهج الدراسة..... ص 20
10. أدوات البحث..... ص 20
11. مجتمع الدراسة..... ص 21
12. حدود الدراسة ص 21
13. صعوبات الدراسة..... ص 22

الجانب النظري

الفصل الثاني: الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات
المكتبية

المبحث الأول: الكفاءة المعلوماتية

تمهيد

1. مفهوم الكفاءة ص 24
2. مفهوم الكفاءة المعلوماتية ص 26
3. مميزات الكفاءة المعلوماتية ص 26
4. أنواع الكفاءة المعلوماتية ص 27
5. أسباب الكفاءة المعلوماتية ص 38

خلاصة

المبحث الثاني: الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية

تمهيد

1. تعريف أخصائي المعلومات..... ص 41
 2. التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات ص 41
 3. خصائص أخصائي المعلومات ص 43
 4. تخصصات أخصائي المعلومات ص 45
 5. الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات..... ص 46
 6. دور الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات في تحسين جودة الخدمات المكتبية ص 50
- خلاصة.

المبحث الثالث: جودة الخدمات المكتبية

تمهيد

1. تعريف الخدمات المكتبية ص 52
 2. أنواع الخدمات المكتبية..... ص 52
 3. معنى جودة الخدمات المكتبية..... ص 53
 4. خصائص جودة الخدمات المكتبية ص 55
 5. أبعاد جودة الخدمات المكتبية..... ص 56
- خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تمهيد

1. التعريف بمكان الدراسة ص 61
2. الهيكل التنظيمي لمكتبة العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة عبد الحميد بن باديس ص 62
3. تحليل بيانات الدراسة ص 62
4. نتائج العامة للدراسة ص 82

خلاصة

خاتمة

البibliوغرافية

المستخلص

الملاحق

قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|---|--------|
| 01 | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس | 62 |
| 02 | توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية | 63 |
| 03 | توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة | 64 |
| 04 | المصطلح أكثر انتشارا | 65 |
| 05 | مفهوم الكفاءة المعلوماتية | 66 |
| 06 | الكفاءة المعلوماتية في تسيير النشاط | 67 |
| 07 | مميزات الكفاءة المعلوماتية في وجهة نظر أخصائي المعلومات | 68 |
| 08 | أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية | 70 |
| 09 | الكفاءة المعلوماتية التي تتوفر في اخصائي المعلومات | 71 |
| 10 | نسبة خضوعهم لدورات تكوينية | 72 |
| 11 | تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين | 73 |
| 12 | الصعوبات التي يواجهها أخصائي المعلومات في المكتبات | 74 |
| 13 | الخدمات المقدمة من طرف المكتبة | 76 |
| 14 | طريقة تقديم الخدمات | 77 |
| 15 | طريقة العمل في المكتبة | 78 |
| 16 | توفر المكتبة على الانترنت | 79 |
| 17 | نسبة توفر المكتبة على وسائل البحث الإلكترونية | 80 |
| 18 | وسائل البحث الالكترونية المتوفرة في المكتبة | 81 |

| الصفحة | الاشكال | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| 62 | توزيع عينة الدراسة حسب الجنس | 01 |
| 65 | توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية | 02 |
| 66 | توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة | 03 |
| 66 | المصطلح أكثر انتشارا | 04 |
| 67 | مفهوم الكفاءة المعلوماتية | 05 |
| 68 | الكفاءة المعلوماتية في تسيير النشاط | 06 |
| 69 | مميزات الكفاءة المعلوماتية في وجهة نظر أخصائي المعلومات | 07 |
| 70 | أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية | 08 |
| 71 | الكفاءة المعلوماتية التي تتوفر في اخصائي المعلومات | 09 |
| 72 | نسبة خضوعهم لدورات تكوينية | 10 |
| 74 | تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين | 11 |
| 75 | الصعوبات التي يواجهها أخصائي المعلومات في المكتبات | 12 |
| 76 | الخدمات المقدمة من طرف المكتبة | 13 |
| 77 | طريقة تقديم الخدمات | 14 |
| 78 | طريقة العمل في المكتبة | 15 |
| 79 | توفر المكتبة على الانترنت | 16 |
| 80 | نسبة توفر المكتبة على وسائل البحث الإلكترونية | 17 |
| 81 | وسائل البحث الالكترونية المتوفرة في المكتبة | 18 |

المقدمة

مقدمة:

يُعتبر نقل الكفاءة المعلوماتية اليوم بمثابة المهمة المعيارية في قطاع المكتبات. لذا فقد ثبتتها معظم المكتبات في مجموعة الخدمات المتنوعة التي تقدمها. إن الحقيقة التي مفادها أن هذا القطاع يختلف وربما يكون ذا صبغة أكثر وضوحًا في المكتبات الأكاديمية عنه في المكتبات العامة، ترجع إلى التركيبة المختلفة لمستخدمي المكتبة وكذلك إلى درجة الرقمنة الأعلى بوجه عام. ينعكس في تلك المهمة المضافة حديثًا التركيز المتزايد لدى كافة المكتبات على التوجه نحو المستخدم. إلا أن هذه المهمة تمثل كذلك الرد على برامج الدراسة المتغيرة بالجامعات وعلى المتطلبات الناتجة عن الانتشار متسارع النمو للمعلومات الرقمية والاتصالات في العلوم والبحوث العلمية. تمثل الكفاءة المعلوماتية في مجتمع المعلومات اليوم كفاءة مفاتيحية أساسية كما أنها مُقوم للمشاركة الفاعلة في مجتمع المعرفة. وهي تتوافق مع مبدأ التعلم مدى الحياة ولا ترتبط بسن أو مستوى تعليمي أو تخصص أو وظيفة. ومن يمتلك هذه القدرة يمكنه التعامل مع المعلومات بكفاءة وفعالية وإدراك للمسئولية. حيث يعرف احتياجاته من المعلومات ويتمتع بالقدرة على توفير هذه المعلومات وتحليلها وتقييمها فيما يخص مقاصده في العمل.

أن المكتبة تنمي أخصائي المكتبات والمعلومات عقليًا وفكريًا ومعرفيًا وعلى مستوى ذكائه فإنها تحتاج إلى مؤهلين يمتلكون كفاءات ومهارات متعددة ابتداء من مهارات تنظيم مصادر المعلومات إلى التعامل مع قواعد المعلومات، ومن مهارات تتعلق بأساليب تقديم خدمات المعلومات إلى مهارات في مجال تطويرها وتسويقها. وهذا ناتج عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة التي يشهدها مجال علم المكتبات والمعلومات، تقتضي أن توفير أخصائي مكتبات ومعلومات قادرين على مواكبة ما تفرزه هذه السرعة الكبيرة، وما يترتب عليها من استحداث أساليب ونظم وأدوات تكاد تلمس كل جوانب العمل المكتبي، ومنه فإن

الحاجة إلى تدريب أخصائي في مجال علم المكتبات والمعلومات ملحة وهو الوسيلة الفعالة لتحسين الأداء.

وعلى هذا الأساس قمنا باختيار موضوع بحثنا حول الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية. كما حاولنا الإجابة عن إشكاليات الدراسة من مجموعة من الفرضيات، والتي قمنا بدراستها من خلال تقسيم البحث إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: تمحور حول الجانب المنهجي للدراسة الذي تناولنا فيه الإشكالية، التساؤلات، الفرضيات، الأهمية والأهداف؛ بالإضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وإبراز الدراسات السابقة التي أسست معالم هذه الدراسة. وفي الأخير تطرقنا إلى صعوبات الدراسة.

والفصل الثاني:

والذي جاء تحت عنوان: الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات. ضم هذا الأخير 3 مباحث. المبحث الأول عنوانه: الكفاءة المعلوماتية. وتطرقنا من خلاله إلى مفهوم الكفاءة والكفاءة المعلوماتية، مميزاتها، أنواعها، أسباب الحاجة إليها. المبحث الثاني، تطرقنا من خلاله إلى التعريف بأخصائي المعلومات، التطور التاريخي لوظيفته، خصائصه، تخصصاته، كفاءته المعلوماتية، ودور الكفاءة المعلوماتية لدى أخصائي المعلومات في تحسين جودة الخدمات المكتبية. والمبحث الثالث، خصصناه لجودة الخدمات المكتبية. تناولنا فيه كل من تعريف الخدمات المكتبية، أنواعها، مفهوم جودة الخدمات المكتبية، خصائصها، أبعادها.

أما الفصل الثالث:

الذي كان عبارة عن دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الذي قمنا من خلاله بالتعريف بمكان المؤسسة، ووضع هيكلها التنظيمي، وقمنا بتحليل الاستبيان الذي كان موجه إلى موظفي المكتبة، واستخلصنا النتائج العامة للدراسة الميدانية. وفي الأخير قمنا بمناقشة الدراسة على ضوء الفرضيات مع تقديم اقتراحات وتوصيات الدراسة.

الجانب المنهجي

الفصل الاول: اجراءات الدراسة

1. اشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. فرضيات الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. اسباب اختيار الموضوع
7. دراسات سابقة
8. منهج الدراسة
9. منهج الدراسة
10. أدوات البحث
11. مجتمع الدراسة
12. حدود الدراسة
13. صعوبات الدراسة

إشكالية الدراسة:

تعتبر المكتبات ومراكز المعلومات نقاط اتساع ومقياس لحضارة الأمم والشعوب لما تجويه من إرث حضاري وثقافي ويقاس تقدم وتطور المكتبات بما تقدمه من خدمات لروادها. في حين يعتبر علم المكتبات والمعلومات من العلوم الحديثة والمتطورة التي تتعامل مع مصادر المعلومات وأشكالها وهذا ما أدى إلى بنا إلى دراسة الكفاءة المعلوماتية ادى أخصائي المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية، فنجاح المكتبة مرتبط بجودة ونوعية الخدمات المكتبية التي تقدمها وتتمحور هذه الإشكالية حول سؤال رئيسي:

فيما تتمثل الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية؟

2- تساؤلات الدراسة:

- ما المقصود بالكفاءة المعلوماتية؟
- ما طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم؟
- ماهي الكفاءة المعلوماتية التي يجب توفرها في اختصاصي المعلومات من أجل مواكبة التطورات في علم المكتبات والمعلومات؟

3-فرضيات الدراسة:

- تتوفر مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس على الخدمات التقليدية فقط.
- يخضع العاملون بالمكتبات الجامعية لدورات تكوينية تعمل على تنمية كفاءاتهم المعلوماتية.

- يواجه أخصائي المعلومات العاملين بمكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس مجموعة من الصعوبات والعراقيل في تطوير كفاءاتهم المعلوماتية.

4- أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث تعتبر الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات أمراً ضرورياً وذلك من أجل مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية وتحسين جودة الخدمات المكتبية، والكشف عن أوجه القصور والضعف التي يعيها أخصائي المعلومات لاقتراح حلول مناسبة لمعالجتها، والتأكيد على الجوانب الإيجابية لتطويرها وتحسينها.

5- أهداف الدراسة:

- التعرف على الخدمات المكتبية بمختلف أنواعها.
- ما دور الكفاءة المعلوماتية في تحسين جودة الخدمات المكتبية.

التعرف على الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات.

6- أسباب اختيار الموضوع:

أ- أسباب موضوعية:

- تسليط الضوء على الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات.
- التعرف على الكفاءة المعلوماتية في تحسين جودة الخدمات المكتبية.

ب- أسباب ذاتية:

- ارتباط الموضوع بالتخصص.
- محاولة كشف بعض النقاط التي كانت لدينا فيها الغموض والإبهام.

7-دراسات سابقة:

الدراسة الأولى: بن زاوية زهرة.

دراسة تقدمت بها الطالبة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان: "مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات." التي تمحورت حول إشكالية: هل يتوفر لدى أخصائي المعلومات بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران الكفاءات الجديدة التي تمكنه من المساهمة في بناء مجتمع المعلومات؟

نتائج هذه الدراسة: تعتبر البنية التحتية أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ هي أهم مقوم من مقومات مجتمع المعلومات، معظم الأخصائيين العاملين بالمؤسسات الوثائقية لديهم مستوى متوسط في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، الكفاءات التي يجب توفرها في أخصائي المعلومات كانت القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، معظم أفراد الدراسة يفضلون العمل الجماعي في تأدية مهامهم.¹

الدراسة الثانية: لوديعة ماضي.

دراسة تقدمت بها الطالبة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان: "دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية بجامعة قسنطينة." التي تمحورت حول إشكالية: واقع تطبيق أخصائي المعلومات لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

نتائج هذه الدراسة: نشر ثقافة المعلومات والمعرفة في الوسط العلمي البحثي، كما تسعى المكتبات الجامعية دائما إلى إرضاء مستفيديها من خلال ما تقدمه من خدمات؛ وتوفير

¹ الزهرة، بن زاوية. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. شهادة ماجستير: علم المكتبات. جامعة وهران، 2015.

موارد بشرية ذات كفاءة عالية تساهم في أداء رسالة المكتبة الجامعية، تطبيق إدارة المعرفة يطور المكتبات الجامعية.²

الدراسة الثالثة: لعلك سعاد وعلك فتحة.

دراسة تقدمت بها الطالبتين لنيل شهادة الماستر تحت عنوان: " أثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية." التي تمحورت حول إشكالية: ما مدى تأثير التكوين في جودة خدمات المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات.

نتائج هذه الدراسة: لقد بينت الدراسة أنه يتم توظيف في كل من المكتبتين موظفين ذات خبرات متفاوتة من أقل من خمس سنوات إلى أكثر من 16 سنة، ويتم استغلال خبراتهم في تقديم أفضل خدمة للمستفيد.

ومن خلال النسب المتحصل عليها تين أن كل من المكتبتين تعتمد على تكنولوجيا المعلومات إلى حد ما، وأن كلا المكتبتين توفر تكوين للموظفين لكن ليس صفة مستمرة، كما أن هناك من أتاحت له فرصة التكوين خارج الوطن لكن لم يلتحق بها نظرا لعدم منحه تأشيرة السفر.

كما أثبتت الدراسة أن التكوين ضروري في عصر تكنولوجيا المعلومات، حيث تمثلت هذه الضرورة بالدرجة الأولى في تحسين الخدمات المكتبية واكتساب الكفاءات والمهارات ومواكبة التطورات وكسب رهان الجودة والتحديث، كما أن التكوين الذي تلقاه الموظفين يتناسب نوعا ما مع التكنولوجيا الحديثة التي تتوفر عليها المكتبة.

² ماضي، وديعة. دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة منشوري بقسنطينة.

مذكرة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منشوري كلية العلوم الإنسانية، 2009.

كما أن كلتا المكتبتين تعتمد نوعا ما على أنظمة آلية في تسيير خدماتها حيث تعتمد المكتبة المركزية على نظام السنجاب بالإضافة إلى PMB والذي هو في إعداد الإنجاز، أما مكتبة كلية العلوم الاجتماعية فتعتمد في تسييرها على Dspace ونظام PMB وهو آخر في طور الإنجاز بالتنسيق مع المكتبة المركزية.³

8-مصطلحات الدراسة:

1. **الكفاءة:** وهي ما الذي يعرفه الأفراد أو يكونوا قادرين على فعله وفقا للمعرفة، والمهارات والاتجاهات.⁴

✓ **التعريف الإجرائي:** وهي القدرة على تعبئة ومزج وتنسيق الموارد في إطار عملية محددة، بغرض بلوغ نتيجة محددة وتكون معترفا بها وقابلة للتقييم، كما يمكنها أن تكون فردية أو جماعية.

2. **الكفاءة المعلوماتية:** هي البرامج التي تصمم لتعليم المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات التي يحتاجون إليها بسرعة وكفاءة.⁵

✓ **التعريف الإجرائي:** هي القدرة على التعامل والتحكم في المستحدثات التي أفرزتها التكنولوجيا خاصة في مجال جمع المعلومات ومعالجتها، استرجاعها وبنائها، لخدمة مصالح المستفيدين.

³ سعد عليك، فتحة عليك. أثر التكوين في ضل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية: دراسة ميدانية بمكتبة مركزية ITA ومكتبة العلوم الاجتماعية بمستغانم - شهادة الماستر: علم المكتبات. جامعة مستغانم، 2019.

⁴ محمد دياب، مفتاح. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة (إنجليزي-عربي). طرابلس: دار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016. ص.23.

⁵ عبد المعطي، ياسر يوسف. ليشر، تريسا. القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات -إنجليزي عربي مع كشاف عربي- إنجليزي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009. ص.4.

3. **المعلومات:** مجموعة من البيانات المنسقة بطريقة توليفيه مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم؛ تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.⁶

✓ **التعريف الإجرائي:** هي الحقائق والأفكار الناتجة عن البيانات، حيث تكتسب من خلال الاتصال أو البحث أو التعليم أو الملاحظة.

4. **أخصائي المعلومات:** شخص يهتم أساساً؛ أو وظيفته الرئيسية تنظيم ومعالجة البيانات أو المعلومات في فرع معين من فروع المعرفة أكثر من اهتماماته بالتحكم في الوثائق.⁷

✓ **التعريف الإجرائي:** هو أخصائي المعلومات الذي يستخدم تكنولوجيا الاتصالات الرقمية في استرجاع، تقديم وبتث المعلومات.

5. **الجودة:** حسب رأي فيشر Fisher: "تعبّر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج، خدمة أو سلعة ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون."⁸

✓ **التعريف الإجرائي:** وهي عبارة عن مقاييس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أي عيوب أو نقائص.

6. **الخدمات المكتبية:** مجموعة أعمال وأنشطة التي تقدمها المكتبة الممثلة في موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها.⁹

⁶ ابراهيم قنديلجي، عامر. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنت. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2003. 181.

⁷ محمد نياض، مفتاح. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات (إنجليزي-عربي). القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1905. ص.138.

⁸ نايف علوان المحياوي، قاسم. إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات وتطبيقات. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2006. ص.24.

✓ **التعريف الإجرائي:** هي تنظيم وترتيب المواد المكتبية وتزويد القارئ بما يحتاج بسهولة وبسر وبأسرع وقت وأقل جهد.

9- منهج الدراسة:

هو الطريق أو الأسلوب الذي ينبع منه العالم في بحثه أو دراسته أيا كان نوعها للوصول إلى حلول لما ينقصه هذا البحث أو هذه الدراسة من مشاكل أو الوصول إلى النتائج الدقيقة التي يمكن أن يثق بها من خلال منهجه المتبع في البحث أو الدراسة فيعتبر وجهة النظر التي يحتضنها الباحث للنظر إلى المعطيات أو الحقائق أو المعلومات التي توصل إليها أو الغرض المستعمل في البحث من ذلك وجهة النظر الخاصة بوضع القوانين.

حيث اقتضت الضرورة المنهجية، إعتاد المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد على معرفة الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات ودورها في تحسين الخدمات المكتبية، كما يعتبر المنهج المناسب لتحليل الإستبيانات التي سيتم توزيعها على أخصائي المعلومات بمكتبة عبد الحميد ابن باديس.¹⁰

10- أدوات البحث:

إعتمدنا في دراستنا على الإستبيان الذي هو وسيلة من وسائل جمع البيانات في الكثير من البحوث النفسية والاجتماعية. ويأتي ذلك عن طريق استمارة أو كشف يضم مجموعة من الأسئلة المكتوبة حول موضوع البحث، والتي توجه الأفراد بغية الحصول على

⁹ عبده الصرايره، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات (عربي- إنجليزي). عمان: دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع، 2010. ص.116.

¹⁰ عبيدات دوقان، عبد الحق كابد، عدس عبد الرحمان. البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون، 2013. ص.7.

بيانات موضوعية وكمية وكيفية، من جماعات كبيرة الحجم، وذات كثافة عالية ويقوم المبحوث بالإجابة عليها، وغالبا ما تقوم الإجابة على اختيار واحد من عدد الإختيارات.¹¹

والهدف منها تحليل الظاهرة تحليلا معمقا.

11-مجتمع البحث:

إن مصطلح مجتمع البحث population له هنا معنى واسعاً، من الممكن أن تكون وحدات هذا المجتمع أفراد(أشخاصاً) أو كتابات، وثائق سمعية بصرية أو أشياء أخرى. ويتمثل مجتمع الدراسة في أخصائيوالمعلومات بمكتبة جامعة عبد الحميد ابن باديس ولاية مستغانم.¹²

أما عينة البحث فهي مجموعة جزئية من المجتمع الكلي تحتوي بعض العناصر يتم اختيارها منه، فإذا تم سحب 400 عامل عشوائيا من المجتمع مثلث العينة.¹³

12-حدود الدراسة:

المجال الجغرافي: لقد أجرينا الدراسة الميدانية بمكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم خروية.

¹¹أحمد رشوان، حسين عبد الحميد. أصول البحث العلمي. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2003. ص.167.

¹²أنجريس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. الجزائر: دار القصة للنشر، 2004. ص.173.

¹³صالح النجار فايز جمعة، النجار نيل جمعه، راضي الزعبي ماجد. أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي. عمان: دار الجامد للنشر والتوزيع، 2008. ص.86.

المجال الزمني: وهي الفترة التي أجريت فيها دراستنا والمتفرقة جمع البيانات والمعلومات الممتدة من أفريل إلى غاية ماي.

المجال البشري: ويتمثل في عينة البحث وهم أخصائي المعلومات والعاملين بمكتبة العلوم الإجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس خروبة. وعددهم 19.

المجال الموضوعي: يتمثل المجال الموضوعي لدراستنا في الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية.

13- صعوبات الدراسة:

- تشتت المعلومات العلمية الدقيقة في ظل غياب نظام المعلومات الوطني حول البحث العلمي.
- نقص مصادر المعلومات حول الموضوع في الإطار النظري.
- لكن رغم كل هذه الصعوبات والعراقيل حاولنا رسم صورة نراها متكاملة حول موضوع البحث ونحيط بمختلف جوانبه.

الفصل الثاني

المبحث الأول: الكفاءة المعلوماتية

• تمهيد

1. مفهوم الكفاءة
2. مفهوم الكفاءة المعلوماتية
3. مميزات الكفاءة المعلوماتية
4. أنواع الكفاءة المعلوماتية
5. أسباب الكفاءة المعلوماتية

• خلاصة

تمهيد:

تعد الكفاءة من المفاهيم الاقتصادية التي شاع استخدامها في عدة مجالات دون معنى محدد أو تطبيق مقبول، بسبب تعدد الأبعاد التي يتضمنها ذلك المفهوم وتداخله مع العديد من المفاهيم الأخرى. وهو ما يستدعي منا الإلمام الواضح والدقيق لمفهوم الكفاءة وبالأخص الكفاءة المعلوماتية وتحديد مميزاتها وأنواعها وأسبابها.

1. مفهوم الكفاءة:

يعتبر مفهوم الكفاءة من المفاهيم متعددة الأوجه، اختلف من حيث التصور والمجالات المطبقة والمقترحة، وقد تطور كثيرا في العقدين الأخيرين حيث أصبح من الصعب تحديد وحصر مفهوم مشترك له الا أنه يمكننا القول إن هذا المفهوم يرتبط بوضعيات العمل فلا يمكننا التحدث عن الكفاءة الا في إطار عملي، وأغلب التعاريف رغم اختلافها فهي تشترك في مكوناتها أو الموارد المشكلة لها والمتمثلة عموما في الثلاثية الكلاسيكية: المعارف، المعارف العلمية، المعارف السلوكية، وهذا ما توضحه التعاريف التالية:

الكفاءة هي: "مجموع من المعارف: معارف نظرية ومعارف عملية (خبرة) وبعد سلوكي (الكينونة) معبأة أو قابلة للتعبئة، يستخدمها الفرد لإنجاز المهام الموكلة اليه بطريقة أحسن".

عرفتها المجموعة المهنية الفرنسية le medef: "الكفاءات مزيج من المعارف النظرية و المعارف العلمية و الخبرة الممارسة، و الوضعية المهنية هي الاطار الذي يسمح بملاحظتها و الاعتراف بها، و على المؤسسة تقييمها و تطويرها".

الكفاءة تمارس بالارتباط مع هدف ينتظر الوصول اليه أو هي متعلقة بوضعية أو هدف معطى مسبقا و هذا ما ذهب اليه M.parlier و P. gilbert في تعريفها للكفاءة على أنها: مجموعة من المعارف و القدرات على التصرف و السلوكيات المهيكلة قصد تحقيق هدف في حالة عمل معينة".¹⁴

عرفها G.boterf على أنها: "القدرة على التعبئة مزج و تنسيق الموارد في اطار عملية محددة بغرض بلوغ نتيجة محددة و تكون معترف بها للتقييم كما يمكن أن تكون فردية أو جماعية".

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن الكفاءة هي:¹⁵

- مجموع المعارف، المعارف العلمية (المهارات)، المعارف السلوكية (السلوكيات).
- لا يكفي امتلاك هذه المعارف من طرف الافراد فقط بل يجب التوفيق و التسويق بينها و تعبئتها و استخدامها بغية القيام بمهام محددة.
- أنها عملية تنطلق من كيفية اختيار الموارد الى غاية ضمان تحقيق الأهداف.
- كما تشمل على عنصر أساسي يساهم في تحقيق الأهداف و هو الخبرة و التي تشكل بالممارسة و التجربة و لا تحول من منظمة الى أخرى.

أما من الوجهة الاستراتيجية فالكفاءات هي: " مجموعة المعارف التي تضمن تميزا تنافسيا في السوق، فالكفاءة الاساسية تعزز الوضع التنافسي للمنشأة داخل تشكيلة المنتجات أو الخدمات، و بالتالي فان المنشأة التي لديها كفاءات يعني لها ميزة تنافسية تمثل احدى نقاط القوة التي تدعم بها قدرتها التنافسية.

¹⁴ بن جدو، محمد أمين. دور ادارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز. شهادة ماجستير: تخصص الادارة الاستراتيجية. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2012/2013. ص 02.

¹⁵ بن جدو /محمد أمين. المرجع السابق. ص 02-03.

أي أن منظمة التي تمتلك كفاءات تكون قادرة على امتلاك ميزات تنافسية تسمح لها بتعزيز وضعها التنافسي و تحقيق التميز .

2. مفهوم الكفاءة المعلوماتية:¹⁶

يعرف القرن الحديث تحولات كبيرة على جميع المستويات، و لعل أهمها التغيرات الحاصلة في الفكر الإداري العالمي الذي يتوجه الى التركيز على العقول البشرية و اعتبارها مصدر للابداع أي بمثابة محور ارتكاز يقوم عليه التطور.

فالتطور النوعي في مجال الاقتصاد و الأعمال رافقة تطور نوعي مماثل في ادارة الموارد البشرية أي يكثر الحديث و تكثر الدراسات حول ادارة الكفاءات باعتبارها الحل الوحيد لتحقيق التغيير الذي أصبح كما يؤكد العديد من المتخصصين حتمية مؤكدة، من هذا المنطلق سنعمل في هذا المبحث على تقديم أهم المعلومات الخاصة بالكفاءات و الالمام بالعناصر المحيطة بالمفهوم.

3. مميزات الكفاءة المعلوماتية:¹⁷

➤ تعمم كيفية استخدام الأدوات المعلوماتية بما في ذلك التفاعل مع الأنظمة المعلوماتية و البرمجيات.

○ تعمم العمليات الفكرية التي تتناول إدارة و خلق المعرفة مثل تحديد احتياجات المعلوماتية و المفاهيم الرئيسية و استراتيجيات البحث و استرجاع المعلومات و تنظيم المصادر التي تم تجميعها و كفاءات التحميل.

¹⁶ بزراوية، زهرة. مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات. شهادة ماجستير: تخصص تقنيات التوثيق و مجتمع المعلومات، كلية العلوم الانسانية و الاسلامية، جامعة وهران-01- أحمد بن بلة، 2014/2015. ص 86.

¹⁷ خليفة، محجوبي زليخة، حميدي بسمينة. تنمية الكفاءات المعلوماتية لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. شهادة ماستر- تخصص نظم المعلوماتي التكنولوجية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم- 2016/2017. ص ص 45-46.

- تعمم كيفية التواصل و التي تشمل الكفاءات المرتبطة بتبادل المعلومات مثل روح الفريق العمل و التفاوض و العمل التعاوني.
- تعمم الأبعاد الفكرية لموضوع المستكشف بما في ذلك الأطر النظرية المقررة ، و مناهج البحث و كذلك الأمور الأخلاقية و القانونية المرتبطة بهذا الحال .
- زيادة التفاعل و تطوير الأداء في العمليات الفنية و الخدمات المعلوماتية.
- تقميص بعض الأعمال الروتينية ، مما ساعد على الاستفادة من الوقت العاملين لأداء الأعمال الأخرى الضرورية.

4. أنواع الكفاءات المعلوماتية:

تعتبر الكفاءات المعلوماتية ركيزة اساسية لأخصائي المعلومات من أجل القيام بمهامه على اكمل وجه، و لهذه الكفاءة أنواع مختلفة حسب نوع المكتبة و الجمهور المستهدف بالخدمة، من أجل اتاحة الوصول المادي و الفكري لمصادر المعلومات مهما كان نوعها.

1.4 كفاءات البحث و استرجاع المعلومات:

يقصد بها تلك العملية التي يجب أن يؤديها المستخدم عن طريق تصفح عدد كبير من الوثائق كالكاتب و المقالات الدوريات و التقارير، و الملفات و السجلات و ذلك حتى يصل الى معلومات مطلوبة، و هي عبارة عن معرفة بالقراءة و الكتابة الجديدة مع كيفية التعريف بالموضوع او المجال و اختيار المصطلحات المناسبة التي تعبر عن موضوع البحث، و هي الركيزة الاساسية للبقاء على التواصل في عصر المعلومات الرقمية، و الاخصائي الذي يعرف تلك الممرات سيعرف كيف يجد و يقيم و يستخدم المعلومات على نحو فعال من أجل حل مشكلة او اتخاذ قرار معين، و لا يتم ذلك الا اذا اتبع خطوات علمية

و عملية مدروسة، تسهل عليه الوصول الى المعلومات المطلوبة لسد حاجات المستخدمين من المعلومات، و هذه الخطوات كالاتي:

1.1.4 بداية البحث:

يبدأ البحث بعد تحديد اغراض البحث و اهدافها أولاً، و المعرفة الكافية و الفهم المطلوب لحاجة المستفيد الى المعلومات من حيث الكمية المطلوبة و النوعية المحددة.

2.1.4 اختيار قاعدة البيانات database :

يتم اختيار قواعد البيانات عادة في ضوء أسس و عوامل عدة أهمها مجال التخصص أي الموضوع تغطيته. و كذلك نوع القاعدة التي يحتاجها المستفيد، سواء كانت قاعدة المعلومات الخاصة (بالنصوص الكاملة، البليوغرافية، حقائق، أدلة...). ثم اللغة، أي لغة الاسترجاع. و هناك عامل التغطية الجغرافية و الزمانية للقاعدة.

3.1.4 تحديد المفاهيم و المصطلحات و الواصفات descriptors:

المناسبة للبحث و اختيارها و علاقة تلك المفاهيم المتداخلة.

4.1.4 استخدام المصطلحات و الواصفات:

في ضوء استراتيجية البحث المطلوب و استخداما للمنطق البوليني الذي يربط المصطلحات أو يبعدها عن بعضها، و يضيقها أو يوسعها (و، أو، لا).

5.1.4 تقييم المعلومات المسترجعة في ضوء الاستراتيجية المطبقة:

فاذا كانت المعلومات المسترجعة كافية و وافية بالغرض فان ذلك غالبا ما يكون معناه ان استراتيجية البحث، و ما يتبع ذلك خطوات جيدة، أما اذا كانت المعلومات

المسترجعة غير كافية لأغراض البحث، فانه غالبا ما يعود ذلك الى خلل في خطوة أو أكثر من خطوات البحث، و أن استراتيجية البحث تحتاج الى تعديل.

2.4 كفاءات التواصل:

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تحولا في أساليب الاتصال و التواصل مع الآخرين، سواء على المستوى الافراد و المنظمات. فقد اتاح عصر الانترنت والاتصال الرقمي، ومن بعده اتصال المعرفة أساليب وطرق متنوعة لتبادل المعلومات والبيانات، بين الاخصائيين والمستفيدين. فقد برزت تكنولوجيا اتصال فعال وسريع مثل الانترنت والأجهزة الهواتف النقالة والبريد الصوتي والالكتروني، و المؤتمرات الفيديو والشبكات التفاعلية حيث أسهمت هذه التطورات النوعية في مجال اتصال من تبادل لكميات الهائلة من البيانات والمعلومات، حيث أصبح اخصائي المعلومات يستخدم مختلف شبكات التواصل منبرا للنقاش ووسيلة لتبادل المعلومات، واستعراض خدمات المكتبات المختلفة ومصادر المعلومات، عن طريق تسخير تطبيقات الويب 2.0 كالمدونات و شبكات التواصل الاجتماعي في التعريف الخدمات المتطلبات والمعلومات كالإحاطة بكتب جديدة، نشر الأخبار المتعلقة بالجامعة. و أنشطتها بالإضافة الى فعاليات والانشطة المقامة في المكتبة، الاعلان عن المجالات الالكترونية وخدمات قواعد البيانات المتوفرة وغيرها من الأنشطة التي تعرف في مضمونها بخدمات المكتبة ومصادرها المختلفة، لأن الكثير من المستخدمين يتخذون هذه الشبكات لوسيلة للتواصل، وهذا لن يتم الا اذا أعمد الاخصائي الى مجموعة من الكفاءات الفرعية التي تعمل على دعم التواصل بينه و بين المستخدمين من أجل الحصول الى رضا المطلوب وهي كالتالي:

1.2.4 تنمية قدرة التذكر:

التذكر مهارة ترتبط مباشرة بعملية الاستماع، فالإنسان عن طريق الذاكرة يختزن قدرا هائلا من المعلومات، و تتطلب عملية الاستماع ان ينظم الفرد ما يقوله المتحدث بطريقة تمكنه من ربط هذه المعلومات بالمعلومات المخزنة في الذاكرة لتقييمها و بناء استجابة محددة.

2.2.4 الاستفادة من طبيعة بناء المعروض على الفرد:

ويمكن من خلالها التعرف على طبيعة الثقافة السائدة وذلك بمكوناتها المختلفة وعلى الفروق الفردية بين الافراد اللذين تتعامل معهم. وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم و ذلك أن فهم الآخرين هو طريق المناسب لبناء فعالية.

3.2.4 الالتزام بالقواعد المرشدة الاستماع الجيد:

و يعتبر الاستماع الجيد عن نصف عملية الاتصال وهو كفاءة يمكن تنميتها من خلال تكوين عادات انصات جيدة مثل الانتباه للمتحدث وتلافي العوامل الطبيعية والنفسية والفسولوجية والبيئية التي تؤثر على الانتباه ومتابعة المتحدث والتجاوب معه و تجنب السرعة في الاستنتاج و التقويم.

3.4 كفاءة البحث عن المعلومات عبر الخط المباشر:

ان البحث عن المعلومات عبر الخط المباشر يختلف عنه في الطريقة العادية، اذا لا بد من البحث والتفتيش الذاتي، في ادلة مصادر المعلومات وما يترتب عنه من هذر الوقت وبذل مجهودات كبيرة. ان مجالات البحث عن المعلومات المعروضة على الخط واسعة جدا، فهي تقدم معلومات شاملة وموسوعية، لا سيما تلك المعروضة على شبكة الانترنت، فهي تلك الحاجات البشرية الضرورية منها و الكمالية و أكثر.

لذا فليبحث على الخط المباشر يستوجب معرفة ودراية البحث المختلفة، اضافة الى محركات التي تمكن من الولوج المباشر للمعلومات ومصادرها على الخط. غير ان محركات البحث تتطلب من الاخصائي اطلاع واسع في مجال التكشيف، و هي عملية اساسية في التعبير عن الاحتياجات على الخط المباشر، بعدها يتم استعراض النتائج وانتقاء واختيار الانسب منها للموضوع المراد الوصول عليه، ويندرج تحت الكفاءة ثلاث كفاءات فرعية هي:

1.3.4 الملاحظة عبر الشبكات و رحلة البحث عن المعلومات:

في هذه المرحلة تقوم أداة البحث بالتحويل بين صفحات و مواقع الويب و مجموعات الاخبار و سائر خدمات الأنترنت المنتشرة، و ذلك بهدف البحث عن الكلمات المناسبة و المطابقة لما نبحث عنه، و اعتبارنا كممرات عبور الى الموضوعات التي يجري البحث عنها، و في اثناء عملية البحث هذه يتم حفظ كل عناوين المواقع URL التي تشمل على الكلمات المطابقة لما يبحث عنه، و من ثم يتم تخزين تلك العناوين داخل قاعدة البيانات التي يتم تخزين تلك العناوين داخل قاعدة البيانات التي يتم انشاء هيكلها الخاص داخل الموقع أو الصفحة الرئيسية التي تمثل أداة البحث.

2.3.4 التمكن من التعبير عن موضوع البحث بواسطة الواصفات:

و فيها تحتفظ قاعدة البيانات بكل الكلمات التي تم التوصل اليها في المرحلة السابقة، و كذلك عناوينه في المواقع التي وجدت بها، حيث يتم تخزين هذه المعلومات قصد الرجوع اليها عند الحاجة. و في حالة العثور على أكثر من شكل لبعض الكلمات الخاصة، تحتفظ قاعدة البيانات بالعلاقة التبادلية بين هذه الاشكال و المعاني المختلفة و بين الكلمات التي ينبغي ازلتها و التي قد يتم البحث عنها فعليا، مع التعريف المستخدم او المستفيد بالكلمات التي ينبغي ازلتها.

و التي قد تؤدي الى حدوث ازدواج في المعنى، مما يؤدي الى الوصول الى مواقع بعيدة عما نبحث عنه.

3.3.4 تسجيل المعلومات و تحميلها:

و هي عملية الحصول على ملفات من حواسيب عن بعد استخدام بروتوكول نقل الملفات FTP ففي الوقت الذي نجد فيه الاخصائي الملف الذي يحتاج اليه، يمكن تحميله بضغظ على رابط الملف، و على الاخصائي أن يدرك جيدا صعوبة عملية التحميل بواسطة FTP لأن عليه أن يقوم بنفسه بتسيير الاشكال المختلفة للملفات المستعملة في الحاسوب البعيد انطلاقا من حاسوبه.

4.4 كفاءة البحث و الابحار بما بين المواد أو داخل المحتوى كل مادة على حدى:

لقد اصبح القيام بعملية التصفح المادي للأعمال المتاحة في بيئة المكتبات الرقمية أمرا في غاية الصعوبة.

و يعني هذا على المكتبيين أن يكتسبوا كفاءات اضافية الة جانب تلك المرتبطة بالمعرفة كالتمرس في عمليات تنظيم المقتنيات المادية، والارشاد الببليوغرافي لمصادر المعلومات، وتتمثل هذه المهارات في القدرة على تصميم نظم استرجاع المعلومات والاحاطة بمستويات الاسترجاع و التمرس في استخدام اوامر و أساليب الاسترجاع. هنا يبدأ دور المكتبي في مد يد العون للمستخدمين حتى يستطيعوا التمييز بين الأنواع المختلفة لمصادر المعلومات، وادراك الاختلافات بينها و بين الغرض الذي يخدمه كل من هذه المصادر الحديثة مثل حلقات الويب أو منتديات الويب.

5.4 كفاءة استخدام المصادر الرقمية:

كثيرا ما تسمع أن الوصول الى المعلومات أصبح سهلا جدا اذ يمكن من خلال تقنيات الحاسوب القيام بإنتاج المعلومات و تخزينها واسترجاعها بشكل سريع و فعال. الا أن عملية الاسترجاع قد تكون صعبة للمستخدم المبتدئ وتتوفر الكثير من المعلومات الالكترونية بواسطة الانترنت أو الأقراص المدمجة وتضم فهارس المكتبات والمستخلصات والكشافات ومقالات ودوريات العلمية والكتب بالنص الكامل الا أن طرف البحث و العرض تختلف نوعية المصدر.

فعلى سبيل المثال تختلف اوامر البحث بين محرك البحث وآخر كما أن طريقة عرض النتائج على الشاشة تختلف حسب المصدر مما يزيد من الارتباك لدى المستفيد المبتدئ الامر الذي يستدعي وجود أخصائي معلومات لديه مهارات بحث اساسية تساعد على البحث بشكل فعال بغض النظر هن المصدر أو نوعه، وفق عملية فحص منظمة المعلومات في احد أوعية المعلومات و يطبق وفقا لمعايير و استراتيجية يضيعها الاخصائي للعثور على مادة معين تتطابق مع تلك المعايير بصورة دقيقة و صحيحة.

و يجب وضع استراتيجية للبحث من أجل الاسترجاع الفعال للمعلومات من شبكة الويب لا يعود الباحث الى معلومات بل الاستراتيجية وكما زادت العناية التركيز في وضه الاستراتيجية.

كلما تحسنت نتاج البحث مما يوفر الوقت ويؤدي الى حصول على المعلومات في اماكن كثيرة متنوعة.

و هناك تسع خطوات يتبعها الاخصائي من أجل وضع استراتيجية بحث جيدة و هي:

- تحدد الموضوع الذي يريد أن يبحث عنه بوضوح.
- تحليل الموضوع و تحدد المفاهيم التي يشملها و صيغة المعلومات المطلوبة.

- القيام بتجزئة الموضوع العام الى مواضيع و مفاهيم فرعية صغيرة.
- اختيار كلمات مفتاحية مناسبة لموضوع البحث و تحدد العلاقات المنطقية البوليانية بين الكلمات.
- التأكد من التهيئة الصحيحة للكلمات المستخدمة في البحث سواء بالعربية أو الانجليزية.
- اختيار محرك بحث مناسب و قرأت التعليمات الخاصة به للتعرف على الاختيارات المتوفرة.
- البحث في المواقع المعروفة و استخدام البوابات المهنية التي قد تحتوي على كشافات.
- اللجوء الى خيارات البحث المتقدمة للتحكم بشكل أفضل في نتائج البحث.
- البحث في عدة محركات للبحث الاختلافات الموجودة بين قواعد بياناتها و تغطيتها.

6.4 كفاءة استخدام محركات البحث:

محرك البحث عبارة عن أداة لإيجاد استرجاع المعلومات عي الويب ، وهي أدوات بحث تعمل من خلال استراتيجيات بحث محددة مثل المنق البوليني أو باستخدام استراتيجيات بحث مفتوحة، و ذلك للبحث في حقول أو وثائق النصية، و الأكثر من ذلك أنها تبحث عن اشياء كالصور و الخرائط و الأشكال الاخرى في بيئة محددة هي شبكة الأنترنت و ذلك يعني أنها تبحث ملايين المواقع و مليارات الكلمات في الوقت المحدد، و تتميز بسرعة الاستجابة و عادة ما تكون اجابتها اما مواقع على الانترنت تتوافر فيها كل المصطلحات التي تم البحث عنها أو بعضها.

هي أيضا عبارة عن أداة " تقوم بالبحث عن المعلومات على الانترنت و تخزين عناوينها على مرصد البيانات الخاص بها، ثم تقوم بإتاحتها للمستخدمين كل حسب المصطلحات المستخدمة في البحث.

و من ثم تمكن المستفيد من الوصول الى مصادر المعلومات المختلفة على الانترنت،
يتم تجميع هذه المصادر عامة بطريقة آلية أو بطريقة يدوية CRAWLINGOR
.SPIDERING

و من ابرز هذه الادوات نجد:

1.6.3 المنطق البوليني Boolean Search

المنطق البوليني نوع من المنطق الرمزي، وضعت العالم الرياضي الانجليزي جورج
بوول اواسط القرن التاسع عشر. وتمكن بول من صياغة عدد من قواعد منطقية، تشرعا في
عام 1849 في بحث بعنوان " بحث في قوانين التفكير"، لينتقل علم المنطق من نطاق
الرياضيات. ويستخدم المنطق البوليني، الذي يسمى أيضا الجبر المنطقي معاملات منطقية
مثل OR.AND.NOT لإنشاء علاقات بين الكلمات و العبارات و موضوع البحث. وهي
من الطرق الفعالة عبد البحث في قاعدة البيانات خصوصا و ان جميع قواعد البيانات و
محركات البحث مصممة للتعامل مع الروابط البوليانية سواء بشكل تلقائي مثل محرك بحث
GOOGLE يضع المعامل بين الكلمات البحث التلقائي أو معتمد باختيار المستخدم.

حيث أن جمع مصطلحين باستخدام و عامل الارتباط و يعني أن النتائج يجب أن
تحتوي على كل من الكلمتين أو كل الكلمات. أما عند استخدام معامل الارتباط " أو" يكون
هناك مصطلحان بديلان أو أكثر و يرغب الباحث في استرجاع التسجيلات التي تحتوي
على كل منهما. و من ثمة فان المعامل OR يوسع نطاق البحث. الا أن المعامل "لا"
يستخدم عندما مرغوب في استبعاد مصطلح معين من عملية البحث، و يكون ذلك مفيدا في
استبعاد التسجيلات التي لا علاقة لها بموضوع البحث.

2.6.4 أسلوب البتر Truncation

يمكن للمستخدم اختصار كلمة البحث باستخدام رمز عادة يكون؟ أو * الأمر الذي
يسمح باسترجاع المفرد و الجمع للكلمة أو التهجئات المختلفة و مثال ذلك عند البحث عن
Colleg سيظهر نتائج تحتوي على collegiqte, colleg, colleges, collegiq, و

بهذا فان استخدام رمز معين وسط كلمة البحث يؤدي الى عدد كبير من الكلمات المتشابهة و مختلفة في التهجئة و هذا يضمن الوصول الى جميع التعابير.¹⁸

7.4 الكفاءات الفردية:

جاء مفهوم الكفاءات الفردية كبديل لمفهوم الالهية و كنتيجة للانتقادات التي وجهت لهذا الاخير نظرا لصعوبة تطبيقية في الميدان. و في هذا السياق عرف -1994 le boterf 12 الكفاءة الفردية بالقول ان " الكفاءة ليست بالحالة بل هي سيرورة... الفرد الكفاء هو القادر على تعبئة و حسن انجاز الأعمال المختلفة لنظام تداخل فيه موارد متباينة، زيادة عن عمليات التفكير، المعارف و تفعيل الذاكرة، و العمليات المتعلقة بالتقييم، القدرات العقلانية و الخرائط السلوكية، و هي تتعلق بالفرد الكفاء في حد ذاته.

على مستوى ادارة الموارد البشرية، الكفاءة يؤخذ بها دائما في اطار موقف معين بمعنى أن لها علاقة بوضعية محددة تنطبق من مجموعة خصائص للسماح للفرد بالتأقلم، حيث لا يمكننا الحكم على شخص معين أنه كفاء بصورة عفوية، بل يكون كذلك في اطار وظيفة معينة تستلزم مجموعة صفات و خصائص متعلقة بمنصب عمل معين، و عادة ما تكون الكفاءة الفردية منتظمة، فهي تمزج و في اطار ديناميكي مختلف المكونات التي تشكلها، بمعنى انها تتمثل تلك التركيبة الملائمة و المقومة لوضعية معينة قصد تحقيق هدف معين.

8.4 الكفاءة الجماعية:

في حالات كثيرة لا يمكن للكفاءات الفردية بمفردها أن تتحقق سبعا للمؤسسة عن غيرها من المنافسين و لا أن تتحقق ميزة تنافسية مستدامة، ضف الى ذلك الى ان غالبية المؤسسات في الوقت الحالي و المتميز باشتداد المنافسة و سرعة معدلات الابتكار،

¹⁸ زوليخة خليفة محجوبي، حميدي يسمينة. تنمية الكفاءات المعلوماتية لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. ص 48.66.

اصبحت تعتمد أكثر على العمل الجماعي و طرف التنظيم الذي تبني على جماعات و فرق العمل و هو ما يدعم مفهوم الكفاءة الجماعية.

على الرغم من أهمية الكفاءة الجماعية فان الدراسات و الابحاث التي أهتمت بها تعتبر قليلة مقارنة بما خصص للكفاءات الفردية و كيفية ادارتها، و يخطئ من يظن ان الكفاءة الجماعية ما هي الا محصلة للكفاءات الفردية بمعنى أنه لا يكفي تجميع أفراد ذوي كفاءات فردية لخلق كفاءة جماعية، اضافة الى ذلك فهي تلك دورا في تطوير و تنمية الكفاءات الفرعية و هي مكون أساسي للكفاءات التنموية.

9.4 الكفاءات التنظيمية:

يسمى هذا النوع من الكفاءات أيضا بكفاءات المؤسسة، حيث به على مستوى المؤسسة ككل، تتمثل في " ما تكون لمؤسسة على دراية بعمله و تأديته، مقارنة بما يعيشه من أوضاع.

و من جهة أخرى يعرف gadin 1997 الكفاءات التنظيمية بأنها تلك الروتينيات التنظيمية التي تنتج عن مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة، و عن حالات التفاعل بين التكنولوجيات و عمليات التعلم الجماعي و السيرورات التنظيمية، و بالتالي فهي ليست بديلة للموارد بل تسهل من تنميتها و تراكمها و نشرها على مستوى المؤسسة.

و باعتبار أن الكفاءات الفردية و الجماعية يؤخذ بها على مستوى ادارة الموارد البشرية، فان الكفاءات التنظيمية تكون محل اهتمام على المستوى الاستراتيجي للمؤسسة، حيث تكون عنصرا محددًا لتنافسيتها، و يؤخذ بها عند القيام بالتحليل الاستراتيجي، و تحديد موقف المؤسسة مقارنة ببيئتها التنافسية، حيث أن مثل هذا النوع من الكفاءات- النادرة و

الصعبة التقليد- يسمح للمؤسسة من تحديد المهام و النشاطات التي يتكون قادرة على تأديتها بأكمل وجه، الشيء الذي يسمح لها بخلق ميزة تنافسية مقارنة بمنافسيها.¹⁹

5. أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية:

لقد تعددت أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية بالنسبة للمكتبيين و اخصائي المعلومات و تتمثل في:

- تطوير الخدمات المكتبية و المعلوماتية و الاستفادة من خدمات التكثيف و الاستخلاص الآلية خاصة في مجال الدوريات العلمية و مستخلصاتها و مصادر المعلومات غير التقليدية.
- مواكبة تطور المعلومات و الثورة المعلوماتية و الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.
- التحفيف من اعباء الأعمال اليدوية و الروتينية و تطوير الخدمات بفضل تدريب العاملين.
- تضخم الانتاج الفكري و ظهور تخصصات أو علوم جديدة تتبعها في اشكال أوعية الانتاج.
- الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات و قواعد بياناتها. و الوصال الى المعلومة و استرجاعها، بثها، نسخها بسرعة و سهولة.
- تغير حاجات المستفيدين من المكتبات التي اخذت طابع جديد.
- التوجه نحو بناء مجتمعات معلومات تكون المعلومات الاساس فيه.

¹⁹ أنيس كشاط، توفيق برباش. التحول من الكفاءة الفردية الى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية. مجلة وحدة البحث في تنمية و ارادة الموارد البشرية. مج. 8، 2017. ص 305-310.

المبحث الثاني: الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات

• تمهيد

1. تعريف أخصائي المعلومات
 2. التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات
 3. خصائص أخصائي المعلومات
 4. تخصصات أخصائي المعلومات
 5. الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات
 6. دور الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات في تحسين جودة الخدمات المكتبية
- . خلاصة

تمهيد:

لقد احتلت مهنة المكتبات و المعلومات عبر تاريخها مكانة جد مهمة في خدمة التطور العلمي و التقني من خلال دورها في افادة الباحثين و الدارسين بالمعلومات التي يحتاجونها و ذلك لا يكون الا بوجود أخصائي المعلومات من خلال الدور الذي يلعبه في ادارة و سير المكتبة مسخرا في ذلك خبراته و كفاءته في تقديم معلومات دقيقة وفورية الأنواع مختلفة من المستفيدين.

1. تعريف أخصائي المعلومات: هي أحد تسمية للعاملين في مختلف المؤسسات التوثيقية في جميع المستويات و في جميع التخصصات العلمية كانعكاس لتكنولوجية المعلومات و تطور الأوعية المكتبية و ظهور شبكات و نظم المعلومات الحديثة.²⁰

و هناك تعريف آخر يقول:

و يعرف أيضا بأنه شخص تلقى تعليما على مستوى شهادة البكالوريا أو على مستوى أعلى منه في مجالات عديدة أهمها: الحاسب الآلي، علم المكتبات، علم الاتصال، علم المعلومات، و إدارية الأعمال.²¹

أخصائي المعلومات هو الشخص الذي يتلقى تعليما أكاديميا على مستوى عال لأداء العمل بالمؤسسات و مرافق المعلومات على اختلاف أنواعها.²²

2. التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات:²³

ان تاريخ مهنية أخصائي المكتبة (librarian) أو أخصائي المعلومات information spiciliste لم تكن وليدة عصرنا الحالي و لا القرن الماضي فقط، بل تعتبر من أوائل المهن التي ظهرت في التاريخ، حيث يمثل (توت) النموذج الأول لأمناء المكتبات في مصر القديمة كما تمثل زوجته (خاتور) النموذج الأول للأمنيات المكتبات في مصر القديمة، و لذلك أطلق عليهما على سبيل المجاز و ليس الحقيقة إله و إلاه الفكر، و كان المثال الذي يتحدى به من جانب العاملين في المكتبات المصرية على تعاقب الأجيال.

²⁰ سهام، عميمور. المكتبات الجامعية و دورها في تطور البحث العلمي في ضل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية، جيجل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2012- ص 106.

²¹ عمر شابونية. أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية: دور اختصاص المعلومات: دراسة حالة مؤسسة صوميك Somik سونطراك سكيكدة، مذكرة ماجستير: علم المكتبات. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2008- ص 174-175.

²² شعيب حاج، عائشة عمابرية، زين الدين طرشاوي. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية في المكتبات العامة: مكتبات تلمسان نموذجا. مجلة التذوين. مج. 06، ع خاص- 2019. ص 92.

²³ عادل غزال، الجزائري. دور أخصائي المعلومات في البيضة المعلوماتية. تم تصفح الموقع يوم: (2021/04/05). على الساعة 21:25 سا. متاح على الخط:

أخصائي المعلومات في العصور الوسطى و القديمة:

لقد تطورت وظائف أخصائي المعلومات على مر العصور مع تطور المكتبات و خدماتها ففي العصور القديمة و الوسطى كانت المكتبات جزءا من دور العبادة و كان التركيز منذ بداية على أمين المكتبة من العلماء و المفكرين و كان الشخص الذي تحاط به مسؤولية المكتبة هو في الأغلب العالم و المثقف الذي له دراية بالكتب و ما يرتبط بها لكن في ظل هذا التطور و استلزم أن يكون هذا الشخص من نوع آخر حيث بدأ الأمر باكتساب الخبرة من التعامل مع الكتب ثم تلت مرحلة أخرى تسمى بمرحلة الاعداد و التأهيل الأكاديمي سواء التقليدي أو الالكتروني.

أخصائي المعلومات في العصر الحالي:

ان التطورات السريعة التي يشهها العالم في وقتنا الحاضر فرضت نفسه على أخصائي المعلومات بالتغيير تجاه هذه المستجدات لأن نجاح المكتبة أو فشلها يتوقف على مقدرة في تسيير المكتبة فلم يعد مجرد حارس للكتب أو اختيار المواد المكتبية، تنظيمها أو تقييدها للمستفيدين بل هو الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب لان الحواسيب أسهمت اسهاما فعلا في مساعدة أخصائي المعلومات في معالجة المعلومات و استرجاعها بطريقة سريعة و فعالة.

ان عصر التقنية هذا جعل من المكتبي في وضع أفضل بكثير من الماضي، حيث يقوم بتجميع المقتنيات المكتسبة المخزنة الكترونيا و بإمكانه أن يسترجع أيا من الوثائق الموجودة حتى و ان كانت الوثيقة غير متوفرة فيمكن الحصول على نسخ مصورة لاعتبار التطورات الحالية تستوجب الاحالة بالكم الهائل من المعلومات ليرتقي امين المكتبة أو بصفة أخرى أخصائي المعلومات و يتحول اهتمامه من الاهتمام بالوثائق الى الاهتمام بالمستفيدين و ذلك من خلال اتباع العديد من الأساليب الحديثة منها اليقظة المعلوماتية.

3. خصائص أخصائي المعلومات:

أ- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:

ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد فعدم التردد على الاقبال لفهم الوضعيات الجديدة و الاستجابة الى كل المتطلبات، و لا شك أنه بفضل تغير الهيئات لمسايرة التطورات تتغير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات.

ب- 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 لينجح الفرد في عمله يجعل من هذا المفهوم أمرا يجب أن يتوسع لدى كل شرائح المجتمع بمن فيها مستفيد و أنظمة المعلومات.

ج- القدرة على العمل في اطار التشاور:

لقد أصبح العمل التعاوني و التشاوري سمة من سمات النجاحات في مجال البحث و الاكتشاف، فلا يمكن الآن لأحد أن يلم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة، و ذلك بسبب تشعب التخصصات و تعددها، ان أحسن الانجازات هي التي تأخذ الطابع المشروعات المسيرة في اطار تشاوري و نسبي من طرف فرق من المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة و المتنوعة.

د- القدرة على حل المشكلات:

هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الحدي ما هي في الحقيقة الا نكاء مرفق بفضولية قوية تدفع بالفرد الى محاولة الفهم المستمر لمشكلاته لكسب التجربة في معرفة أنواع

الصعوبات و اختيار الحل المناسب لمواجهتها، و ذلك من بين مجموعة من حلول يضعها الانسان بفضل التفكير الدائم و روح التحدي تجاه المشكلات.²⁴

هـ - المرونة:

كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التعبير 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 يفرض الاشياء من أجل الرفض دون التمعن في الأمور بل تمكنه من التحليل و التبصر و التعمق في التفكير، قبل التقييم و الحكم و أخذ القرار.

و - القدرة على تحمل الصعوبات:

اذا كان المجتمع الحالي يتسم بالشعب و الصعوبة ولاندماج فيه، فذلك يدفع بالفرد الى التسلح بالقدرة على تحمل المشكلات، و عدم الخضوع الى ثقل هذه الصعوبات، حتى لا يفشل أمامها، فمهما كان نوعها و مهما كانت درجة صعوبتها عليه بالتصدي و التحمل لمواجهتها، حتى يغلب عليها، و يتمكن بذلك من مواكبة التغيير و التطور، للبقاء في المنافسة المستمرة و لجنب التهميش و العزلة.

ن - القدرة على الابتكار:

اذا تحصل مختص المعلومات على القدرة التفكير الابداع، فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات، بدون أي استثناء حتى يتمكنوا من الوصول الى هذه المعلومات، الثورة الثمينة التي لا يمكن الاستغناء عنها أبدا حاليا و مستقبليا، ان المجتمع الجديد يفتح أبوابه أمام المبعدين القادرين الى المفاهيم الى المنجزات،

²⁴ عليان، ربحي مصطفى. مجتمع المعلومات و الواقع العربي، عمان. دار جرير للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2006، ص 260-261.

ان مستقبل أنظمة معلومات الغد ينتمي الى الذين لديهم القدرة على انجاز الأدوات التي تعتمد عليها للأبحار في المجالات الافتراضية.

ي- اليقظة المعلوماتية:

تغيير المجتمع يفرض على المكتبي الآن و في كل وقت، أن يكون يقظا الباحث باستمرار على المعلومات الاستراتيجية التي هو ما بحاجة اليها، اذ تمكنه من معرفة ما ينجز و ما سينجز في مجاله الواسع، كما تمكنه من فهم أشياء كثيرة و مفيدة، و اذا تفهم أشياء تمكن من وضع التوقعات و اذا تمكن التنبؤ حصل على قدرة الانجاز، و حتى يكون مختص المعلومات جديرا بهذه التسمية و قادرا على تحمل مسؤولية الوظائف الجديدة الموكلة عالية، يجب دعم فكرة التكوين الذي يعد الباب الواسع الذي يدخل من خلاله، الى هذا العالم الشديد التحول.

حيث ان التحدي الكبير الذي يواجه الاختصاصيون في المكتبات هو اقناعهم بالتغيرات في التوجهات المعاصرة اذ ما زالت أفضلياتهم تحت الحد الأدنى في عملية صنع القرار، و ذلك لعدم ادراكهم للمهام التي يتوجب عليهم القيام بها.²⁵

4. تخصصات أخصائي المعلومات: و هي كالآتي:²⁶

عالم الحاسب الالكتروني:

ترتكز برامج علم الحاسب الالكتروني الأكاديمية أساسا برمجة الحاسب الالكتروني، و المنطلق و حل المشاكل الرياضية، و غالبا ما يشار الى تجهيز البيانات هو غالبا أكثر

²⁵ كريمة، مكاني. أخصائي المكتبات بين التكوين الجامعي و المهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي المكتبات جامعة معسكر، مذكرة ماجستير علم المكتبات و العلوم الوثائقية، جامعة وهران: كلية العلوم الاجتماعية، 2011. ص 20.

²⁶ ديونز أنثوي، هورن أسترا، كروين و يزسكوت. علم المعلومات التكامل المعرفي، القاهرة: دار قباء للنشر و التوزيع، 1998، ص 58-60.

صحة، و المعايير مثل تحليل الاحتياجات المستفيد و النظرة الشاملة لتحديد المشكلة التي يبتكر تطبيق لحلها ذات أهمية ثانوية.

علم المكتبات:

ينصب التعليم في مراكز علم المكتبات بالدرجة الأولى على المكتبات، و تركز المكتبات تركزا مباشرا على المكتبة كمؤسسة و الخدمات التي تقدمها للمجتمع و يتعلق علم المكتبات بالمبادئ التي تحكم اقتناء المعرفة و اختزانها و استرجاعها.

علم الاتصال:

يتعلق علم الاتصال بالمبادئ التي تدعم تناول الرسائل تحت مختلف الظروف، و يلاحظ أن بؤرة أو مركز الاهتمام للأقسام الاكاديمية في هذا العلم تتزايد بين هندسة الوسائل و استخدام الوسائل في المنزل و بناء و وظيفة اللغة الطبيعية و الاعلان و عرض الأعلام مع خلقها و استخدامها الا أنه يركز أساسا على الوسائل لعمل ذلك.

علم المعلومات:

يعرف النظر عن المنافسة الدائرة حول وجود علم المعلومات في حد ذاته، فانه يبدو كافيا هنا التأكيد على ان بؤرة او مركز الاهتمام لبرامج علم المعلومات بصفة عامة هي امداد الأفراد بفهم المبادئ التي تحكم اقتناء المعرفة و اختزانها و استرجاعها.

و بهذا المعنى فان علم المعلومات يكمل تعليم علم المكتبات و الاختلافات بين العلمين مع هذا يمكن اعتبارها مهمة لأنها تعكس خلفيات هيئات التدريس و التوجيه العام للمدارس أو الكليات أو الجامعات التي توجد بها أقسام.

5. الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات:

يقصد بالمهارات و الكفاءات و الدراسات و الخبرات العلمية التي يجب أن يتحلى بها أخصائي المعلومات، و امتلاك لمهارات المعلومات و توظيفها مهنيا مع امتلاك مهارات للتطوير.

بما أن اخصائي المعلومات أصبح يؤدي الى دورا هاما في مجتمع المعلومات ، هذا ما يفرض عليه التسلح، بمجموعة من المهارات و الكفاءات من شأنها أن تجعله مشاركا فعالا في عالم سريع التعبير و تضمن له فريضة التوضع بصورة أكثر وضوحا داخل مجتمع المعلومات لذا يحتاج أخصائي المعلومات الى مجموعة متنوعة من المعارف و المهارات التي تمكنه من استخدام المعرفة و التكنولوجيات المتقدمة في تأديته لأدواره و خدمة الاحتياجات يمكن اجمالها على النحو التالي:

الكفاءات المهنية:

وهي تتعلق بمعرفة أخصائي المعلومات بمصادر المعلومات والوصول اليها والتكنولوجيا والادارة، والمقدرة على استخدام هذه المعرفة اساس لتقديم خدمات المعلومات عالية الجودة أو هناك أربع كفاءات حسب رأي محمد فتحي عبد الهادي، كل منها يتطلب مهارات محددة و هي على النحو الآتي:

- أ- ادارة المعلومات، وهي تتضمن الادارة المؤسسات التي تتراوح بين مؤسسات تعتمد على شخص واحد الى مؤسسات تشغل بضع مئات كما أن المؤسسات قد تكون في أي بيئة.²⁷
- ب- ادارة مصادر المعلومات، وهي تتضمن الاختيار والتقييم والأمين وتقديم الوصول للمصادر.

²⁷ زهرة بزراوية. مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. مذكرة ماجستير: علم المكتبات، جامعة وهران: كلية العلوم الانسانية، قسم المكتبات و العلوم الوثائقية، 2015. ص 107-108.

ت- ادارة خدمات المعلومات، يدبر أخصائي دورة الحياة الكاملة لخدمات المعلومات من تصميم و تطوير و اختيار و تسويق و تسليم و ما الى ذلك.

ث- تطبيق أدوات و تكنولوجيا المعلومات، يسخر أخصائي الادوات التكنولوجية الحديثة و المناسبة لتسليم لفضل الخدمات و تدعيم أفضل المصادر المتاحة.

الكفاءات الشخصية:

تتمثل في مجموعة من الاتجاهات والمهارات والقيم التي تمكن من أخصائي من العمل بفعالية والاسهام بإيجابية لمؤسساتهم والمستفيدين والمهنة ويمكن اجمالها على النحو الآتي:

- امتلاك سعة الافق.
- البحث الدائم عن شركاء و حلفاء.
- العمل على ايجاد بيئة تتميز لاحترام و الثقة.
- مهارات ادارة المشروعات.
- مهارات ادارة التعبير.

الكفاءات التقنية:

و هي المهارات و القدرات التي تمكن أخصائي المعلومات من الاستعمال الفعال للرسائل و الطرق و الاساليب و الاجراءات بغية تأدية مهامه و أدواره على أكمل وجه في مجتمع المعلومات.

و هي أيضا الوصل بالعمل الى درجة من الاتقان تسير على المتعلم أداء في أقل ما يمكن من وقت، و يسير ما يمكن من الجهد من تحقيق الامان و تقادي الأخطاء و الأضرار.²⁸

6. دور الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات في تحسين جودة الخدمات المكتبية:

- أن يساعد على مستوى الأقسام في التعريف بالمناهج الدراسية و المصادر المتخصصة.
- الإمداد المعرفي بمصادر المعلومات المتاحة و المناسبة التي تدعم المناهج.
- العمل على تزويد المتنوع بالمواد التقليدية و غير التقليدية لدعم تعلم الطلاب من خلال طرق الارشاد و التوجيه المختلفة.
- توفير الخدمات المرجعية بشكل جيد لأعضاء هيئة التدريس و الطلاب.
- توفير المصادر المرجعية و عمل الببليوجرافيا للإنتاج الفكري المكثف و تقديمها لأعضاء هيئة التدريس.²⁹

خلاصة :

ان أخصائي المعلومات هو سمة من سمات عصر اقتصاد المعرفة، و بالتالي فالخصائص والصفات والمهارات التي يتمتع بها تمكنه من وضع أيولوجية لمهنته ومكانته داخل المؤسسة.

²⁸ زهرة بزواوية. مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات. ص 108-110.
²⁹ السعيد مبروك، ابراهيم- التفاعل بين الطالب و اختصاصي المكتبة المدرسية في ضوء التحديات التكنولوجية المعاصرة. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا للطباعة و النشر، 2015. ص 96-97.

المبحث الثالث: جودة الخدمات المكتبية

• تمهيد

1. تعريف الخدمات المكتبية
2. أنواع الخدمات المكتبية
3. مفهوم جودة الخدمات المكتبية
4. خصائص جودة الخدمات المكتبية
5. أبعاد جودة الخدمات المكتبية

• خلاصة

تمهيد:

تهدف المكتبات ومراكز المعلومات من انشائها الى تقديم خدمات مكتبية وخدمات معلوماتية، لأن الخدمات التي تقدمها المكتبات في النهاية للمستخدمين تكون معلومات، وتفيد مجتمع المكتبة أو الباحثين والتي بدورها تساعدهم في اتخاذ القرارات وتعزيز البحث العلمي وتسهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المؤهلين مكتيبا، والذين هم القادرون على تقديم الخطط المتبقية الحديثة وبأسلوب عصري من ارشاد وتوجيه الرواد للخدمة المرجعية والاعارة وخدمات المعلومات والتصوير والاستنساخ والاحاطة الجارية.

1. تعريف الخدمات المكتبية:

بأنها جميع النشاطات الفنية والادارية التي يقوم بها موظفو المكتبة لمساعدة الرواد في الوصول الى المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة فاعلية.³⁰

هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخر والانترنت أفضل استخدام فضلا عن بث المعلومات.³¹

هي أيضا توفير أكبر قدر من المراجع والمواد المكتبية للمستخدمين من خلال توفير أنجح وأسفر السبل لوصوله اليها بأقل وقت وجهد وكلفة، ويركز برتان كالونج (bertrand calenge) من جهة في تعريفه للخدمة المكتبية على عنصر التواصل بين المكتبة والمستخدم كشرط أساسي لتحقيقها، معتبرا بأن الخدمة المكتبية تعكس كل عمل يدخل ضمن مهام و نشاطات المكتبة، يسمح بالالتقاء بين احدى مكوناتها و جمهور المستخدمين.³²

تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات فقد عرفها بأنه التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات.

و يعرفها ميغيل ديون: هي احسن قراءة لأكبر عدد باقل تكاليف.

- عرفها هرود كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة و مراكز المعلومات من أجل استدام مصادرها و مقتنياتها افضل استخدام.³³

2. أنواع الخدمات المكتبية:

³⁰ بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات و مراكز المعلومات، الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع، 2008، الطبعة الاولى، ص 137. طبعة 01 عدد الصفحات 374.

³¹ المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستخدمين، عمان: دار المعزز للنشر و التوزيع، 2013، ص 27. عدد الصفحات 162.

³² نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. شهادة دكتوراه: علم المكتبات. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2010. ص 132.

³³ زرليخة، وليد. تقييم الخدمات المكتبية الجاكعية في زل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر و المكتبة الجامعية بمستغانم. شهادة الماجستير: علم المكتبات. جامعة وهران، كلية العلوم الانسانية، 2007. ص 22.

تنقسم الخدمات المكتبية بشكل عام الى نوعين هما:

✓ **الخدمات المكتبية الغير مباشرة:** و المقصود بالخدمات المكتبية الغير مباشرة في المكتبات كل ما يتعلق بطلب و استلام و تهيئة اعداد الكتب و الموارد الأخرى و وضعها في خدمة القارئ و بعبارة أخرى فان هذه الخدمات تتعلق بكافة الاجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب و الموارد المكتبية الأخرى و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة و القيام بكافة الأعمال تجري في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة و روادها و لا يكون لها التماس و مواجهة مباشرة للقارئ مثل:

✓ التزويد و الفهرسة و التصنيف التجليد و التكشيف و غيرها.

• **الخدمات المكتبية المباشرة:** و يقصد بها كافة الأعمال و الخدمات المكتبية التي لها علاقة و التماس مباشر مع القارئ و من هذه الخدمات ما لي:

➤ الخدمة المرجعية.

➤ الخدمة البيولوجية.

➤ الخدمات الاعلامية.

➤ خدمات التصوير و الاستنساخ.

➤ الخدمات الخاصة بالمواد السمعية البصرية... الخ.³⁴

3. مفهوم جودة الخدمات المكتبية:

تلعب جودة الخدمة دورا هاما في تصميم منتج الخدمة و تسويقه حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات و المستفيدين، و قد ازداد ادراك منظمات و مؤسسات الخدمات و منها المكتبات و مرافق المعلومات لأهمية و دور تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية و التميز في الأداء و من الملاحظ أيضا أن مواضيع الجودة و

³⁴ النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان. دار الصفاء للنشر، 2002. ص 21-35.

القضايا المتعلقة بها استحوذت على كثير من رجال الادارة و المؤتمرات العلمية، و على سعيد آخر أصبح العلماء أو المستفيدين أكثر اهتماما بالجودة ، فقبل فترة زمنية قصيرة بدأت جودة الخدمة تحتل مكانة كبيرة في التخطيط الاستراتيجي للعديد من المؤسسات و من ذلك حتى مؤسسات المعلومات رغم ركوبها هذا القطار متأخرة بالنظر للمنظمات في المجالات الأخرى خاصة الاقتصادية و التجارية و الصحية و السياحية الا أنها أيقنت بأن الجودة هي مفتاح البقاء.

ان عملية تعريف جودة الخدمة و مراقبتها تختلف كثيرا في القطاع الخدمات قياسا الى قطاع الانتاجي المتمثل في السلع الملموسة، و هذا راجع الى كون تقييم المستفيد لجودة الخدمة في مجال السلع قد يكون قبل الحصول عليها على عكس الخدمات المكتبية مثلا حيث يكون المستفيد احكامه على الجودة بعد عملية تقديم الخدمة و اثناءها و على المنافع النهائية التي يجنبها من ذلك اضافة الى بعض المعايير كسلوك العاملين و معاملتهم و فورية تقديمهم للخدمات،

ان الخصائص التي تتفرد بها الخدمات من لا ملموسة و عدم تماثل أو تجانس و تلازميه فتندذب طلبها ولديها الصعوبة في تحديد تعريف موحد مرتبط بجودة الخدمة و عموما ما يمكن القول بان مفهومها ينعكس من خلال تقييم المستفيدين من الخدمة لدرجة الامتياز و التفوق الكلي في أداءها كما عرفت جودة الخدمة بأنها تشمل مهارات بشرية فنية في أداء الخدمة و مهارات سلوكية في التعامل مع وجود تصميم لجو مادي مؤثر نفسيا و هو الجو المحيط بالخدمة مثل تصميم المبنى و أماكن تقديم الخدمة و تجهيزاتها.

و هناك من التعريفات التي قامت بالتركيز على عملية الاداء ذاتها حيث تأخذ كنقطة بداية الاختلافات التي توجد بين اراءك المستفيد و توقعاته المبينة على الخبرة و التي يتم التعبير عنها في صورة رضا أو عدم رضا من خلال التعاريف السابقة فانه لا يمكن الحديث

عن وجود جودة في الخدمات الا اذا أدى الأداء العام لها الى اسعاد و تحقيق رغبات و رضى العميل أو المستفيد.³⁵

4. خصائص جودة الخدمات المكتبية:

يمكن تلخيص جودة الخدمات المكتبية في النقاط التالية:

المراقبة بعد أداء الخدمة: لا تستطيع المنظمة من تحديد و بدقة متناهية درجة الجودة المراد الوصول اليها، الا ان هذا لا يمنع من أن وجود بعض النشاطات و الخدمات في كل مرة و مع كل المستفيدين.

توحيد مقياسي: هذا المفهوم يتصل بكفية أداء الخدمة في حد ذاتها قصد تحسين جودتها، بمعنى آخر المنتجات و الخدمات يجب أن تنتمي لنفس نمط الأداء. و هذا النوع من التوحيد في المقاييس يخص عادة عاملين أو اثنين هما:

الزمن: يجب على كل مصلحة من المنظمة ان تؤدي نفس الخدمة لكل المستفيدين و في كل الاوقات.

المكان: عندما تقوم المكتبة المركزية لجامعة ما مثلا بتسيير مكاتب المعاهد فإنه يجب عليها من فرض تطبيق نفس الاداء لكل نوع من الخدمات على مستواها، و على مستوى كل المكاتب المعاهد التابعة لها.

أهمية الموظفين:

تتعلق جودة الخدمة بصفة أساسية بالموظفين الموكل اليهم تحقيق أداء الخدمة لذلك فانه يجب تكوينهم و تحفيزهم لضمان أفضل أداء للخدمة، خاصة للذين هم في اتصال

³⁵ بطوش، كمال. قياس جودة الخدمات المكتبة الدكتور أحمد عروة، بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2006. ص 106-107.

مباشر مع الزبون، لا يمكن لأي مؤسسة وثائقية من أن تضمن استمراريتها دون الارتكاز على جودة الموظفين لديها، ذلك أن أول تقييم يقوم به المستفيد في جودة الخدمة يتعلق بالعلاقة التي ينشأها مع الموظفين الذين يلعبون دورا هاما مزدوجا:

- **الدور الوظيفي:** هو مجموعة الوظائف التي يجب أن يقومون بها.
- **الدور التفاعلي:** و هي الطريقة التي لها يقدم الموظفون خدماتهم، لهذا يجب أن تكون سهلة، سريعة، ناجحة، و جذابة، للمستفيد، و الدور التفاعلي في حد ذاته، بشكل ثلاثة عوامل مجتمعة مع بعضها البعض:

1. العامل الظاهري: النظافة، العوامل المادية، مظهر الموظفين.

2. العامل الاشارتي: و المتمثل في السلوك، الابتسامة و اهتمام الذي يوليه الموظفين للمستفيد.

3. العامل النطقي: هو التعبير النطقي الذي يستعمله الموظفون من جمل مؤدية و عبارات الشكر.

مشاركة المستفيد: مشاركة المستفيد تتجسد في نوعين من العلاقات التي تأثر على جودة الخدمات، فمن جهة نجد العلاقات التي تنشأ بين المستفيدين و هي ثلاثة أنواع:

- **المشاركة المادية:** تتمثل في ملأ الأوراق الادارية مثلا.
- **المشاركة الثقافية:** و هي القدرة على استعمال التكنولوجيات الحديثة.
- **المشاركة التسويقية:** من خلال ظاهرة الفم و الأذن.³⁶

5. أبعاد جودة الخدمات المكتبية:

1. الاعتمادية reliability:

³⁶ يمينة، بن حاوية. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. شهادة دكتوراه: علم المكتبات. جامعة وهران: كلية العلوم الانسانية و العلوم الاسلامية، قسم علم المكتبات، 2015. ص 77-78.

تشير الاعتمادية الى القدرة المزودة الخدمة على المجاز أو أداة الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع الى مزود الخدمة لأن يقدم له الخدمة دقيقة، من حيث الوقت و الانجاز تماما، مثلما وعده بذلك و أن يعتمد على مزود في هذا المجال بذاته، و قد يسأل المستفيد هل لي أن أطمئن بأن سيارتي ستكون بأيدي ميكانيكي ماهر و أن تتم صيانتها في الوقت المحدد.

2. مدى توفر الخدمة من حيث الزمان و المكان **Access**:

و تشير الى امكانية توفر الخدمة في المكان و الزمان المطلوبين من قبل المستفيد فكثير من المستفيدين يقيمون جودة الخدمة للغاية، بالإضافة الى ذلك، فان سهولة الوصول الى الخدمة تعد معيارا مهما لجودة الخدمة لأنها تعني الملائمة و الراحة بالنسبة للمستفيد.

3. الاستجابة **Responiveness**:

و هي قدرة العاملين على تقديم الخدمة المناسبة للمستفيدين و الاستجابة لطلباتهم بشكل سريع.

4. التوكيد **assvrance**:

و تعود الى المعرفة و حسن الصيانة المقدمة من قبل العاملين و قدراتهم على زرع الثقة بينهم و بين المتعنين بالخدمة.

5. الأمان **Security**:

هل الخدمة خالية من الخطوة و المخاطرة و الشكل.³⁷

³⁷ د. عليان، ربحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات و مؤسسات المعلومات، الاردن: دار المنهجية، الطبعة الأولى، 2017، ص 410. عدد الصفحات 435.

خلاصة:

و في الأخير يمكن القول أن الوظيفة الخاصة بالمكتبتين قد تطورت بفضل التكنولوجيا الحديثة الحاصلة في المكتبات، هذا ما جعلها تؤثر و بشكل كبير على الخدمات المكتبية مما أدى أيضا الى الحرص على الخدمة المستفيد و التحسين من جودة الخدمات.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تمهيد

1. التعريف بمكان الدراسة

2. الهيكل التنظيمي

3. تحليل بيانات الدراسة

4. نتائج العامة للدراسة

5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

6. اقتراحات و توصيات الدراسة

خلاصة

تمهيد:

دعما و تكملة لما جاء في الجانب النظري من الدراسة، يأتي الجانب الميداني لإسقاط ما سبق ذكره تنظير على ارض الواقع، و قد وقع اختيارنا هنا لعينة و مكان الدراسة أخصائي المعلومات بمكتبة جامعة عبد الحميد بن باديس -خروبة- هدفنا من وراءها الاجابة على السؤال المطروح و التحقق من الفرضيات المطروحة أو نفيها.

1. التعريف بالمؤسسة المستقبلية:

تعريف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم:

تعتبر هذه المكتبة من بين المكتبات الجامعية التي تعتمد على جامعة عبد الحميد بن باديس على تدعيمها، وهي مكتبة تابعة لكلية العلوم الاجتماعية تضم التخصصات التالية:

- علوم انسانية، علم المكتبات، علم الاعلام والاتصال، تاريخ، العلوم الاجتماعية تضم علم النفس، علم الاجتماع، فلسفة، أرطوفونيا، ديمغرافيا.

تم فتحها سنة بالمبنى القديم الذي يتوسط الجامعة من ثم نقلها الى المبنى الجديد في ديسمبر تحت اسم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية.

الموقع:

Bibliothèque de la faculté des sciences sociales

و اختصارها هو (ك ع إ) و باللغة الفرنسية BFSS

تقع هذه المكتبة في جامعة عبد الحميد ابن باديس بخروبة ولاية مستغانم، تقع بالشمال الغربي لكلية العلوم الاجتماعية ثم انتقلت.

هيكلها التنظيمي:

تشريع المكتبة على مساحة تقدر حوالي م²، و هي مصممة على الشكل التالي:

- الطابق الأول كلية علوم التسيير و الاقتصاد.
- الطابق الثاني كلية علوم التسيير و الاقتصاد.
- الطابق الثالث كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية.

2. الهيكل التنظيمي لمكتبة العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة عبد الحميد بن باديس:
أنظر الى الشكل رقم 02 في قائمة الملاحق.

3. تحليل بيانات الاستمارة:

1.3 البيانات الشخصية:

السؤال 01: الجنس.

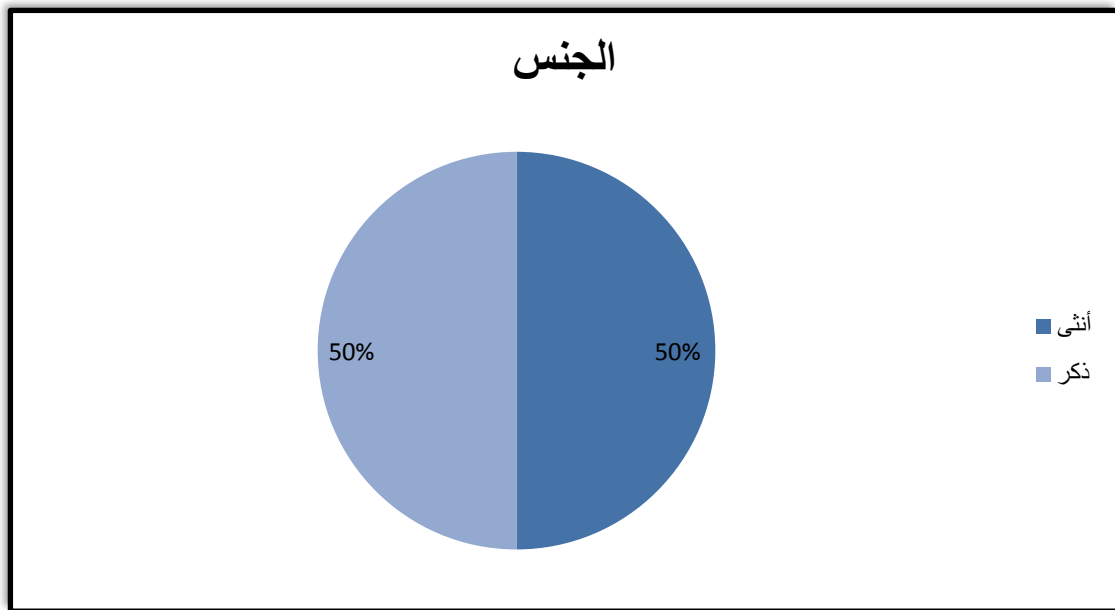
| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| أنثى | 10 | %50 |
| ذكر | 10 | %50 |
| المجموع | 20 | %100 |

الجدول رقم 01: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

يتبن لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 01 و الموضح في الشكل

رقم 01 أن: (جنس الذكور و الاناث نسبتهم متساوية).

• نسبة جنس الذكور و الاناث متساوية



الشكل رقم 01: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

السؤال 02: الوظيفة

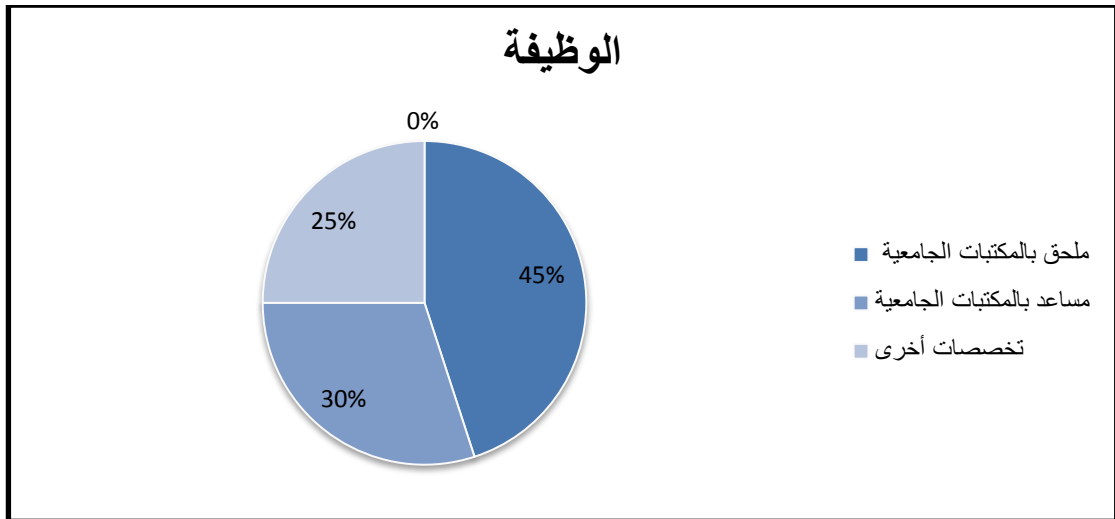
| الوظيفة | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------------------|---------|----------------|
| محافظ | 0 | %0 |
| ملحق بالمكتبات الجامعية | 09 | %45 |
| مساعد بالمكتبات الجامعية | 06 | %30 |
| تخصصات أخرى | 05 | %25 |
| المجموع | 20 | %100 |

الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 02 و الوضح في الشكل

رقم 02 أن:

أعلى نسبة تحصلنا عليها تخص وظيفة ملحق بالمكتبات الجامعية حيث قدرت النسبة بـ 45% ثم تليها وظيفة مساعد بالمكتبات الجامعية بسنبة 30%، أما فيما يخص التخصصات الأخرى حيث قدرت نسبتهم بـ 25%، و آخر نسبة سجلت هي 0% تخص وظيفة المحافظ.



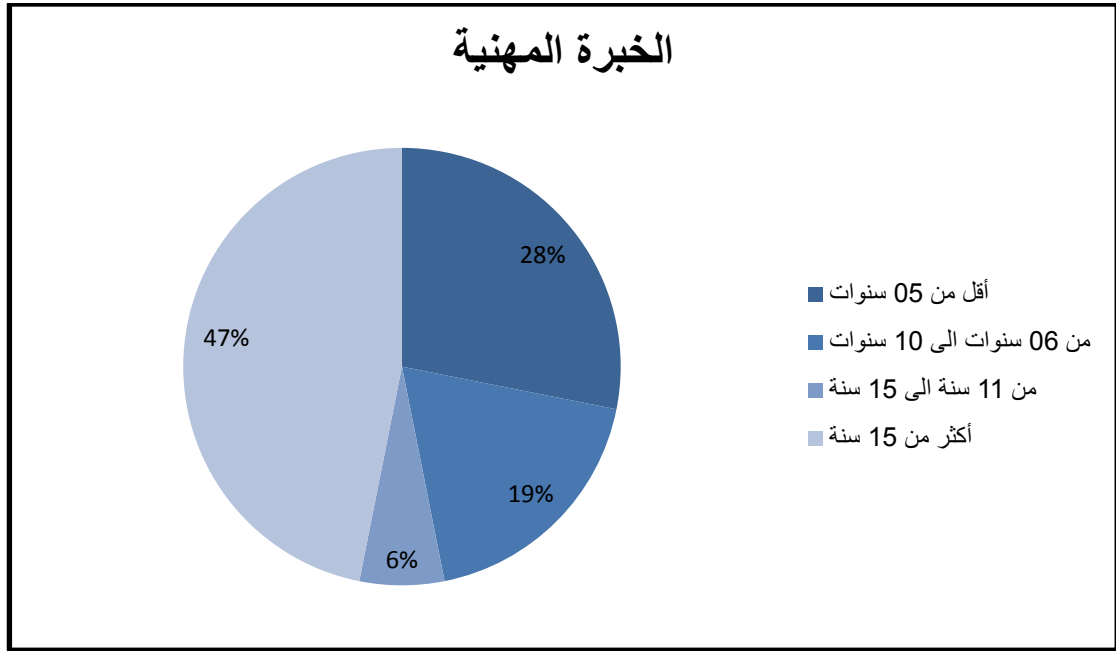
الشكل رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة.

السؤال 03: الخبرة المهنية.

| النسبة المئوية | التكرار | الخبرة المهنية |
|----------------|---------|--------------------------|
| 45% | 09 | أقل من 05 سنوات |
| 30% | 06 | من 06 سنوات الى 10 سنوات |
| 10% | 02 | من 11 سنة الى 15 سنة |
| 15% | 03 | أكثر من 15 سنة |
| 100% | 20 | المجموع |

الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 03 و الموضح في الشكل رقم 03 أن: أعلى نسبة من أخصائي المعلومات سجلت هي للذين خبرتهم أقل من 05 سنوات بنسبة 45% و هذا راجع لكون مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية عبد الحميد ابن باديس في السنوات الاخيرة اعتمدت على التوظيف كل سنة، و تليها في المرتبة الثانية نسبة تقدر بـ 30% و هي تخص الفئة العاملة من 06 سنوات الى 10 سنوات، في حين قدرت فئة العاملين الذين يملكون أقدمية أكثر من 15 سنة بنسبة 15 % أي ما يعادل 03 أخصائيو المعلومات، أما نسبة 10 % فهي تخص العاملين الذي يملكون أقدمية من 11 سنة الى 15 سنة.



الشكل رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

المحور الأول: الكفاءة المعلوماتية.

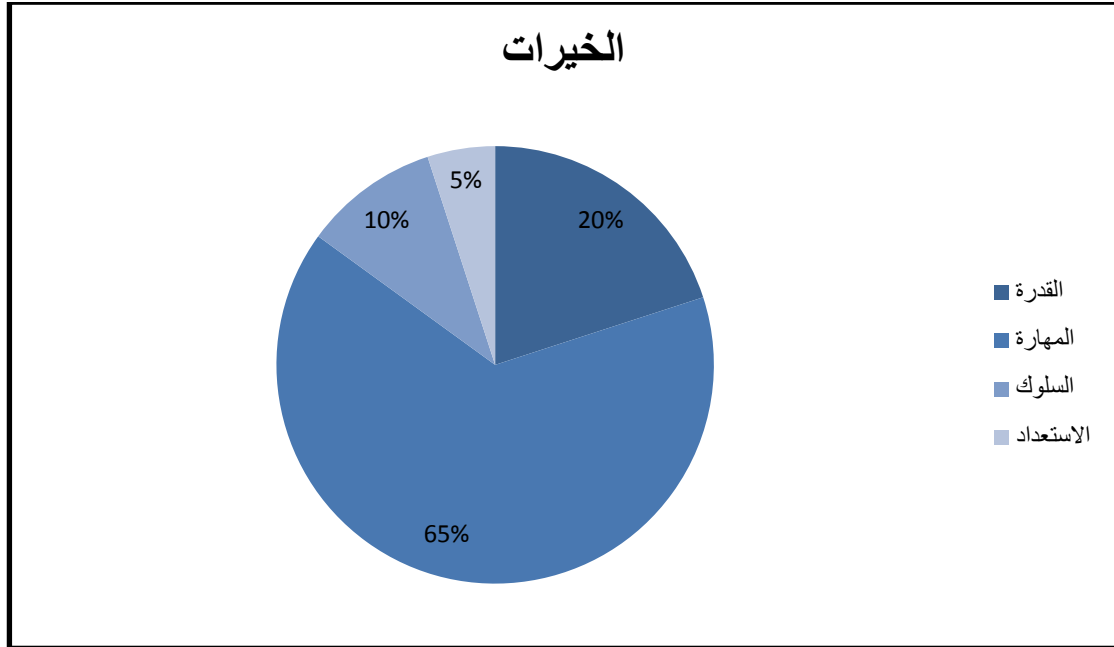
السؤال 04: هناك عدة مصطلحات و مفاهيم مرتبطة بالكفاءة عما هو المصطلح الأكثر تداولاً في الدراسات العلمية؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------|---------|----------------|
| القدرة | 04 | 20% |
| المهارة | 13 | 65% |
| السلوك | 02 | 10% |
| الاستعداد | 01 | 5% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 04: المصطلح الأكثر تداولاً للكفاءة

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 04 و الموضح في الشكل رقم 04 أن: أعلى نسبة تحصلنا عليها فيما يخص المصطلح الأكثر تداولاً في

الدراسات العلمية المرتبطة بالكفاءة هو المهارة بنسبة 65 % ثم يليه مصطلح القدرة بسنة 20 %، أما فيما يخص مصطلح السلوك قدر بنسبة 10 %، و آخر نسبة تخص مصطلح الاستعداد بنسبة 05% و هذا راجع الى عدم استعماله في الدراسات و البحوث العلمية.



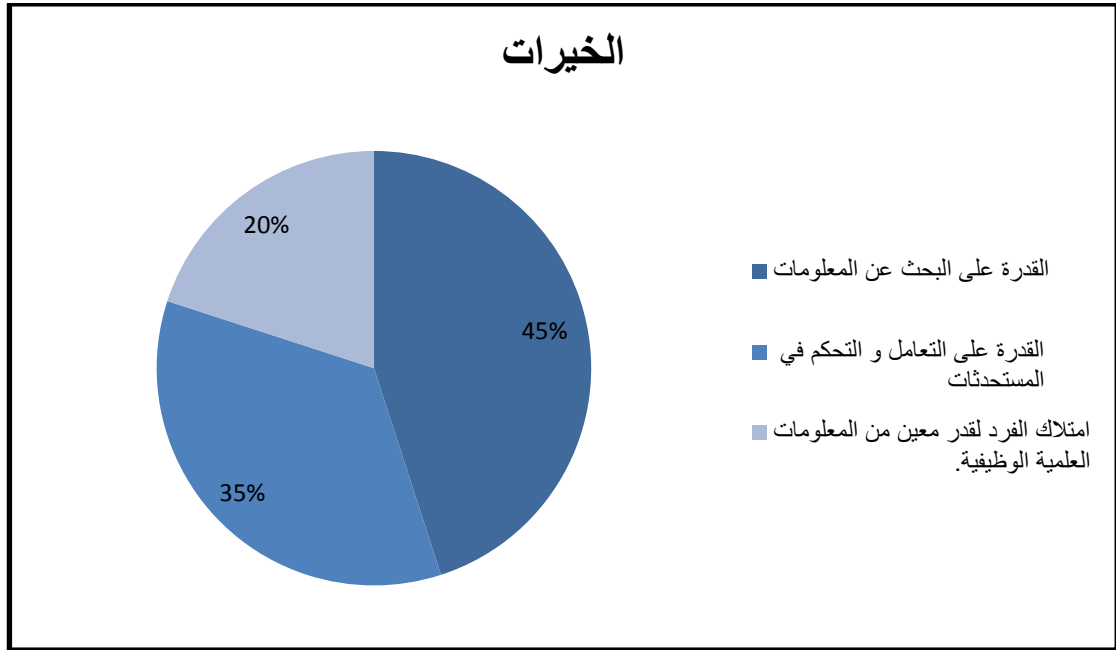
الشكل رقم 04: المصطلح الاكثر تداولاً للكفاءة

السؤال 05: ماذا يعني لك مفهوم الكفاءة المعلوماتية.

| الخيرات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---------|----------------|
| القدرة على البحث عن المعلومات | 09 | 45% |
| القدرة على التعامل و التحكم في المستحدثات | 07 | 35% |
| امتلاك الفرد لقدر معين من المعلومات العلمية الوظيفية. | 04 | 20% |
| المجموع | 20 | 100 |

الجدول رقم 05: مفهوم الكفاءة المعلوماتية

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 05 و الموضح في الكل رقم 05 أن: نسبة 45% من عينة الدراسة ترى أن مفهوم الكفاءة المعلوماتية يعني القدرة على البحث عن المعلومات، بينما ترى نسبة 35 % أن هذا المفهوم يعني القدرة على التعامل و التحكم في المستحدثات، أما نسبة 20 % فترجع أن مفهوم هذا المفهوم يعني لها امتلاك الفرد لقدر معين من المعلومات العلمية و الوظيفية.



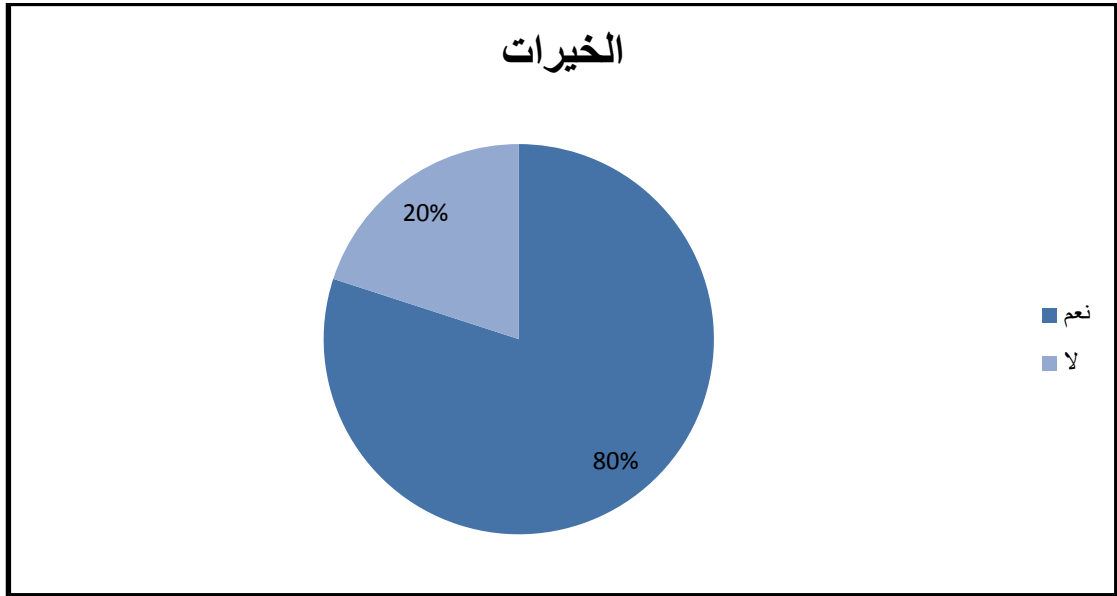
الشكل رقم 05: مفهوم الكفاءة المعلوماتية

السؤال رقم 06: الكفاءة المعلوماتية في تسيير نشاطاتك؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| نعم | 16 | 80% |
| لا | 04 | 20% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 06: الكفاءة المعلوماتية في تسيير نشاطاتك

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 06 و الموضح في الشكل رقم 06 أن: أغلبية العينة أجمعت على أن الكفاءة المعلوماتية أفادتهم في تسير نشاطهم و هذا ما اكدته نسبة 80% أم نسبة 20 % أكدت أنهم لم تفدهم في تسير نشاطهم.



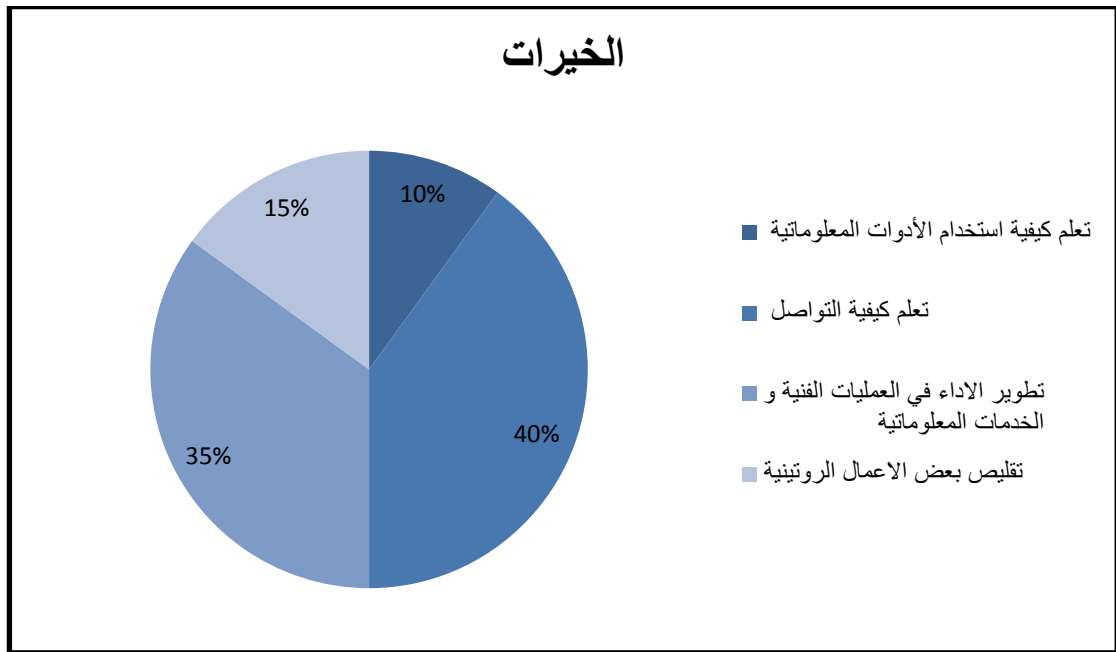
الشكل رقم 06: الكفاءة المعلوماتية في تسير

السؤال رقم 07: مميزات الكفاءة المعلوماتية في وجهة نظرك؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---------|----------------|
| تعلم كيفية استخدام الأدوات المعلوماتية | 02 | 10% |
| تعلم كيفية التواصل | 08 | 40% |
| تطوير الاداء في العمليات الفنية و الخدمات المعلوماتية | 07 | 35% |
| تقليص بعض الاعمال الروتينية | 03 | 15% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 07: مميزات الكفاءة المعلوماتية في وجهة نظر أخصائي المعلومات.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 07 و الموضح في الشكل رقم 07 أن: نسبة 40 % ترى بأن نسبة الكفاءة المعلوماتية هي تعلم كيفية التواصل، بينما نرى نسبة 35% أن مميزات تطوير الأداء في العمليات الفنية و الخدمات المعلوماتية، الا أن نسبة 15 % ترى ان مميزات الكفاءة المعلوماتية هي تقليص بعض الأعمال الروتينية، حيث أن القلة ترى ان مميزات الكفاءة المعلوماتية هي تعلم كيفية استخدام الأدوات المعلوماتية و جاءت بنسبة 10%



الشكل رقم 07: مميزات الكفاءة المعلوماتية في وجهة نظر أخصائي المعلومات.

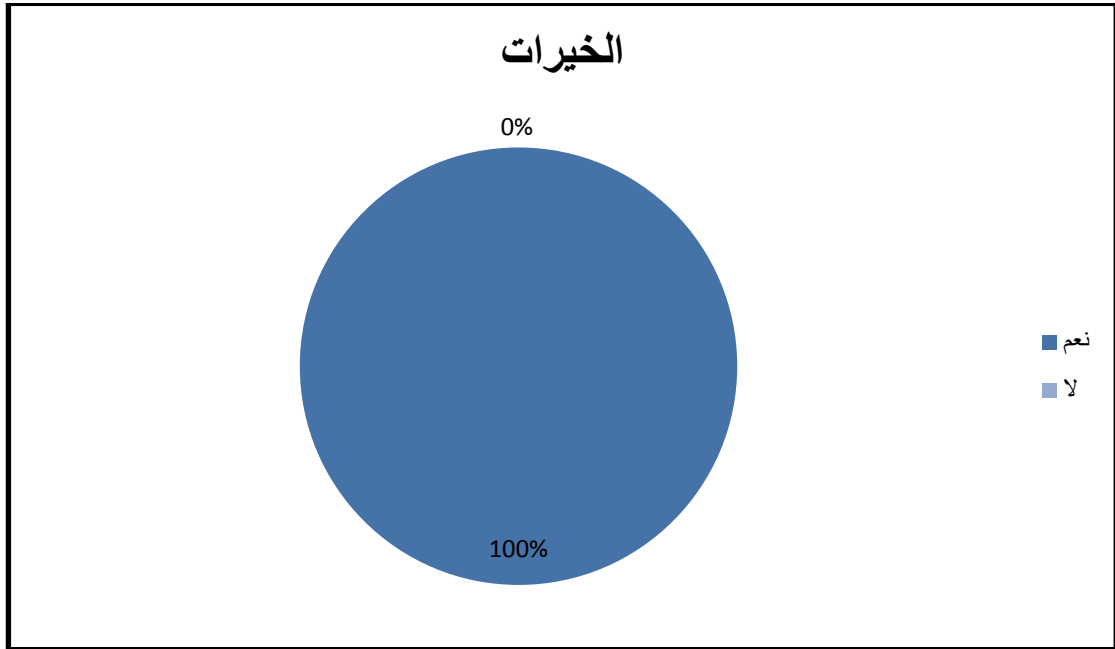
السؤال 08: هل مواكبة تطور مجتمع معلومات و الثورة المعلوماتية هي من بين أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية.

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| نعم | 20 | %100 |
| لا | 00 | %00 |

| | | |
|---------|----|------|
| المجموع | 20 | %100 |
|---------|----|------|

الجدول رقم 07: أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية

تبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 08 و الموضح في الشكل رقم 08 أن: كل أخصائيو المعلومات و المقدر عددهم بـ 20 فرد يرون بأن مواكبة تطور مجتمع المعلومات و الثروة المعلوماتية هي من بين أسبابا الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية و هذا بنسبة 100، أما فيما يخص أخصائيو المعلومات فكانت اجابتهم منعدمة أي بنسبة 0%.



الشكل رقم 07: أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية

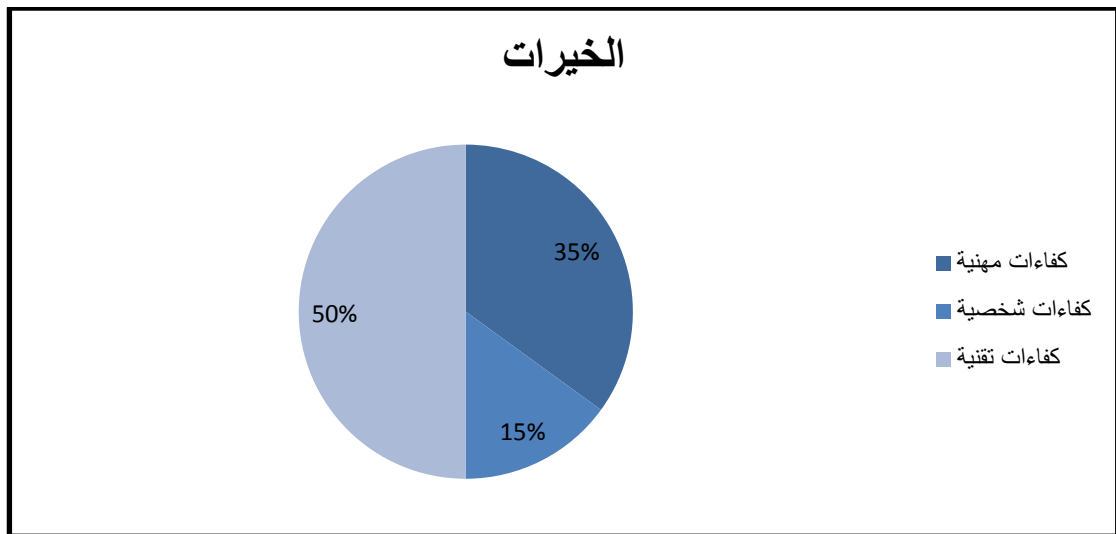
المحور الثاني: الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية.

السؤال 09: ما هي الكفاءة المعلوماتية التي يجب أن تتوفر في اخصائي المعلومات؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| كفاءات مهنية | 07 | 35% |
| كفاءات شخصية | 03 | 15% |
| كفاءات تقنية | 10 | 50% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 09: الكفاءة المعلوماتية التي تتوفر في اخصائي المعلومات.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 09 و الموضح في الشكل رقم 09 أن: نسبة 50 % من عينة الدراسة ترى أن الكفاءة المعلوماتية التي يجب أن تتوفر في اخصائي المعلومات هي الكفاءات التقنية لأنها تمكن اخصائي المعلومات من استعمال الفعال للوسائل و الطرق و الأساليب و الاجراءات بغية تأدية مهامه و أدواره على أكمل وجه، ثم تليها الكفاءات المهنية بنسبة 35 % لأنها تزيد من الانتاجية المهنية، ثم تأتي في الأخير الكفاءات الشخصية بنسبة قليلة المقدرة بـ 15 %.



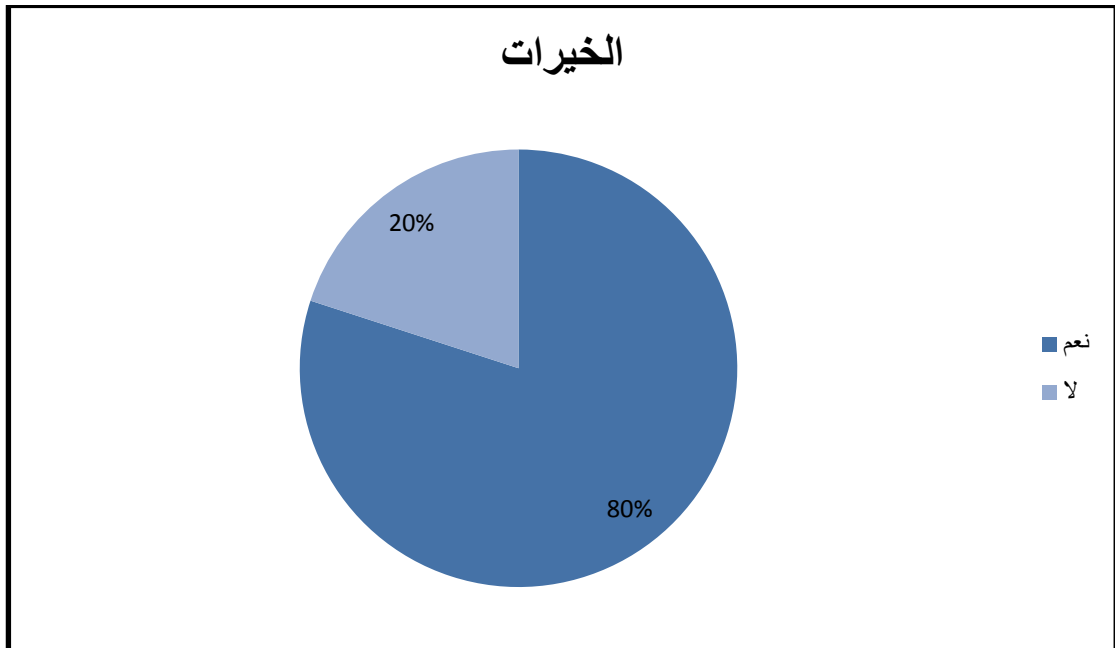
الشكل رقم 09: الكفاءة المعلوماتية التي تتوفر في اخصائي المعلومات.

السؤال: 10: هل تخضعون لدورات تكوينية؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| نعم | 16 | 80% |
| لا | 04 | 20% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 10: نسبة خضوعهم لدورات تكوينية

يتبين لنا من خلال النتائج المتصل عليها في الجدول رقم 10 و الموضح في الشكل رقم 10 أن: نجد أغلبية العينة أجمعت على أنهم يخضعون لدورات تكوينية و ذلك بنسبة 80% من أجل اكتساب معارف و مهارات جديدة في مجال العمل، الا أن نسبة 20 % من عينة الدراسة أكدت على أنهم لا يخضعون لدورات تكوينية.



الشكل رقم 10: نسبة خضوعهم لدورات تكوينية

السؤال 11: هل تسعون الى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين ؟

| النسبة المئوية | التكرار | الخيارات |
|----------------|---------|----------|
| 90% | 18 | نعم |
| 10% | 02 | لا |
| 100% | 20 | المجموع |

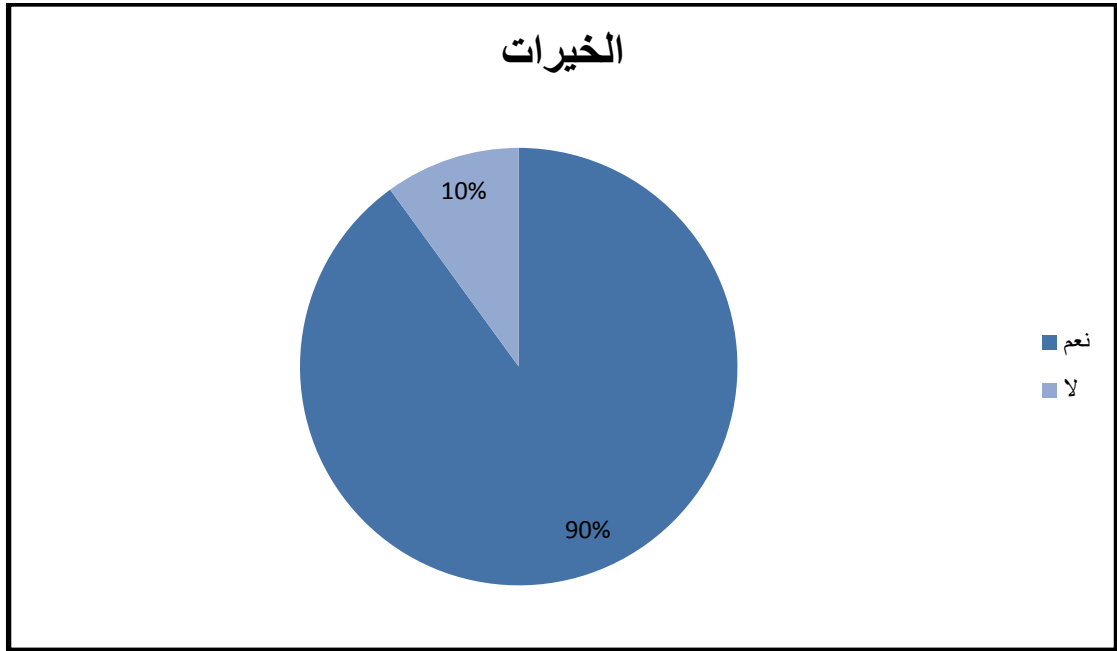
الجدول رقم 11: تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 11 و الموضح في الشكل رقم 11 أن: أغلبية العينة يسعون الى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين و ذلك بنسبة 90% و ترى أن نسبة 10% أنهم لا يسعون الى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين.

1-10: اذا كانت اجابتك (ي) بنعم كيف ذلك؟

يتم ذلك من خلال:

- تقديم أحسن الخدمات بسعر جيد و تكلفة و جودة عالية.
- تدريب الباحثين على عملية البحث عن المعلومة بشكل صحيح.
- القدرة على حل المشكلات و الانتباه لأدق التفاصيل اثناء العمل.
- عصرنت نظم البحث.



الشكل رقم 11: تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات

السؤال 12: هل تواجهون صعوبات في مكتبكم؟

| الخيرات | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| نعم | 15 | 75% |
| لا | 05 | 25% |
| المجموع | 20 | 100% |

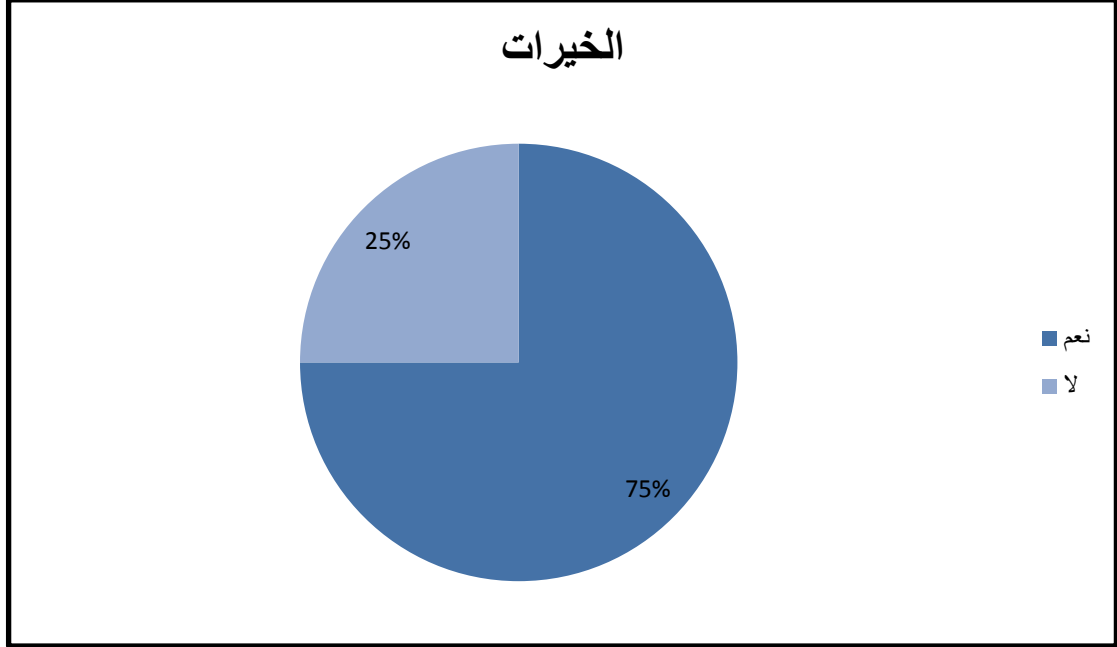
الجدول رقم 12: الصعوبات التي يواجهها أخصائي المعلومات في المكتبة.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 12 و الموضح في الشكل رقم 12 أن: معظم أخصائيو المعلومات يواجهون صعوبات في مكتبهم و هذا أما أثبتته نسبة 75% بينما الذين لا يواجهون صعوبات كانت نسبتهم قليلة قدرت بـ 25%.

1-12: اذا كانت اجابتك (ي) بنعم ففيما تتمثل ؟

تتمثل في:

- سوء التسيير .
- نقص بعض الامكانيات المادية و التجهيز ,
- نقص العنصر البشري.



الشكل رقم 12: الصعوبات التي يواجهها أخصائي المعلومات في المكتبة.

السؤال 13: ما هو دورك كأخصائي معلومات؟

دوره كأخصائي معلومات هو: معالجة المعلومات توصيلها، خدمة الباحثين و تسهيل الوصول الى المعلومة مع توفير الوثائق في مختلف التخصصات، العمل على حل المشاكل، تجميع المذكرات و توفيرها للطلبة كمرجه، الالمام الدائم بما هو جديد و محاولة تطبيقه في المكتبة.

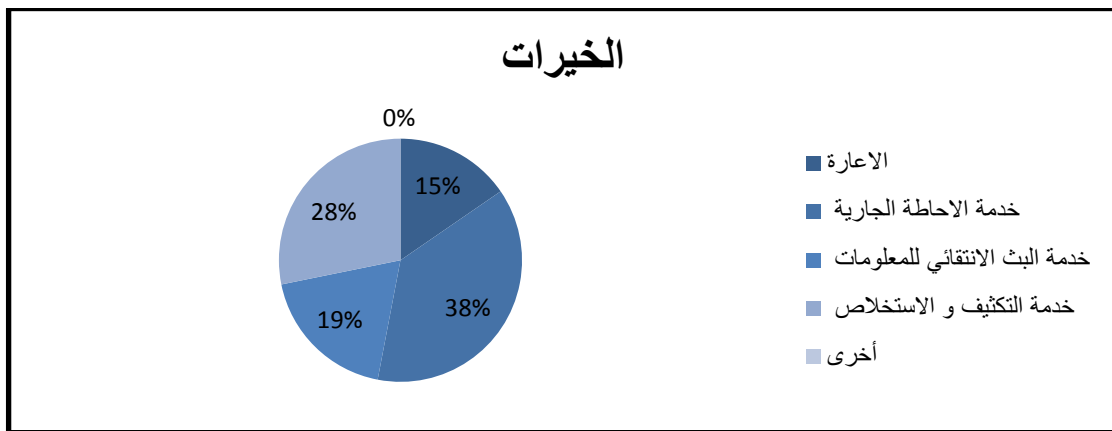
المحور الثالث: جودة الخدمات المكتبية.

السؤال 14: ما هي الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------------------|---------|----------------|
| الإعارة | 11 | 55% |
| خدمة الإحاطة الجارية | 04 | 20% |
| خدمة البث الانتقائي للمعلومات | 02 | 10% |
| خدمة التكتيف و الاستخلاص | 03 | 15% |
| أخرى | 00 | 00% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 14: الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 14 و الموضح في الشكل رقم 14 أن: الخدمات التي توفرها مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس نلاحظ أن خدمة الإعارة جاءت بنسبة 55% و هذا يبين أن المكتبة تولي اهتمامها الاول بالإعارة، ثم يأتي خدمة الإحاطة الجارية بنسبة 20% و هي لتأتي خدمة التكتيف و الاستخلاص بنسبة 15% و هي نسبة قليلة، أما بالنسبة لخدمة البث الانتقائي للمعلومات فقدرت بنسبة 10% فقط، و فيما يخص الخدمات الأخرى منعدمة اي بنسبة 0%.



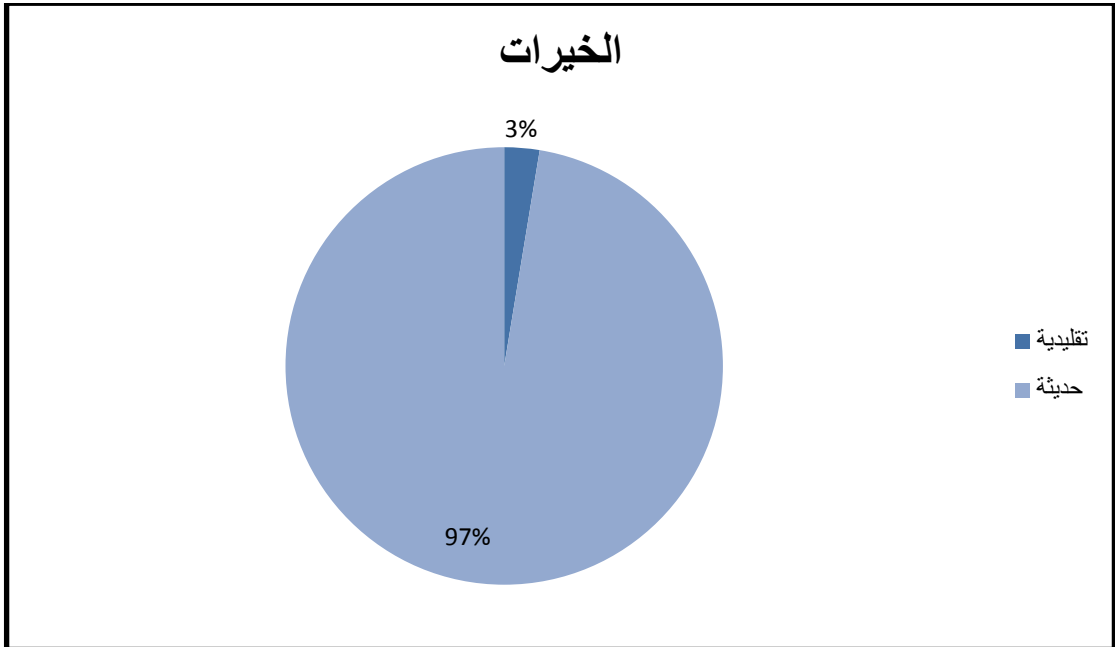
الشكل رقم 14: الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

السؤال 15: هل تقدم هذه الخدمات بطريقة؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| تقليدية | 05 | 25% |
| حديثة | 15 | 75% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 15: طريقة تقديم الخدمات.

يتبين من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 15 و الموضح الشكل رقم 15 أن: طريقة الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس بطريقة حديثة كما أكدته النسبة 75% و يعود ذلك الى جاهزيتها و توفير الأرضية المناسبة، و توفرها على الامكانيات المادية، أما تقديم الخدمات بطريقة تقليدية فالنسبة قليلة قدرت بنسبة 25%.



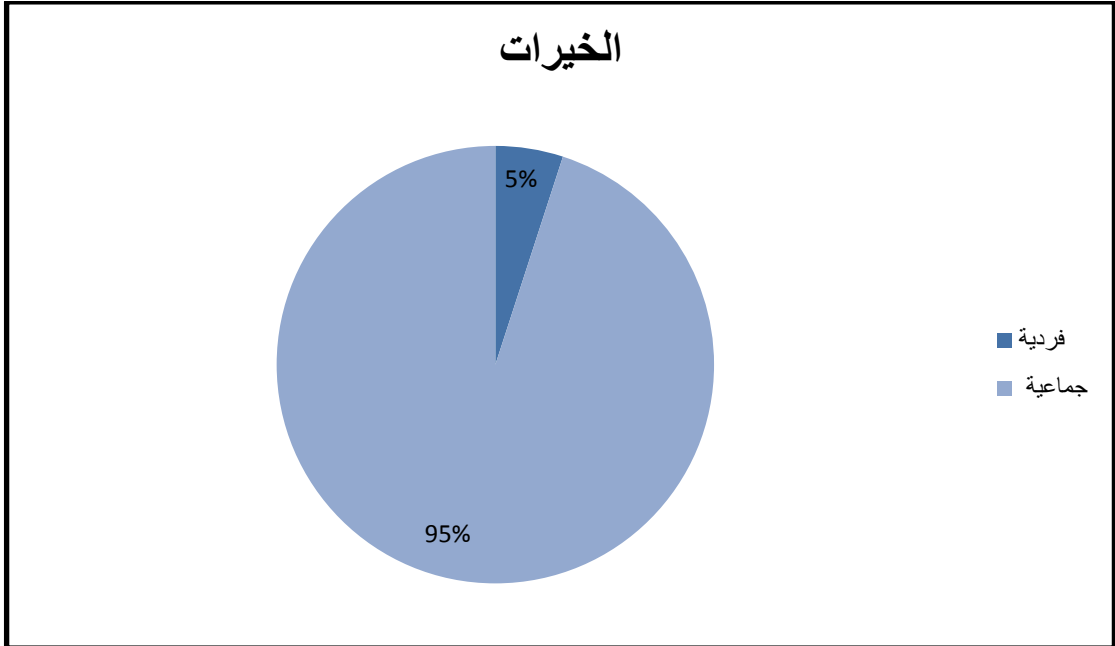
الشكل رقم 15: طريقة تقديم الخدمات.

السؤال 16: ما هي طريقة العمل في المكتبة

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| فردية | 01 | 05% |
| جماعية | 19 | 95% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 16: طريقة العمل في المكتبة

يتبين انا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 16 و الموضح في الشكل رقم 16 أن: العمل في المكتبة بطريقة جماعية جاءت بنسبة 95 % و ذلك من أجل تبادل الخبرات و تعزيز الثقة و توفير الوقت و تذليل العوائق، أما الفردية فقردت بنسبة 05% لأن العمل الفردي لا يمنح صاحبه خبرات جديدة.



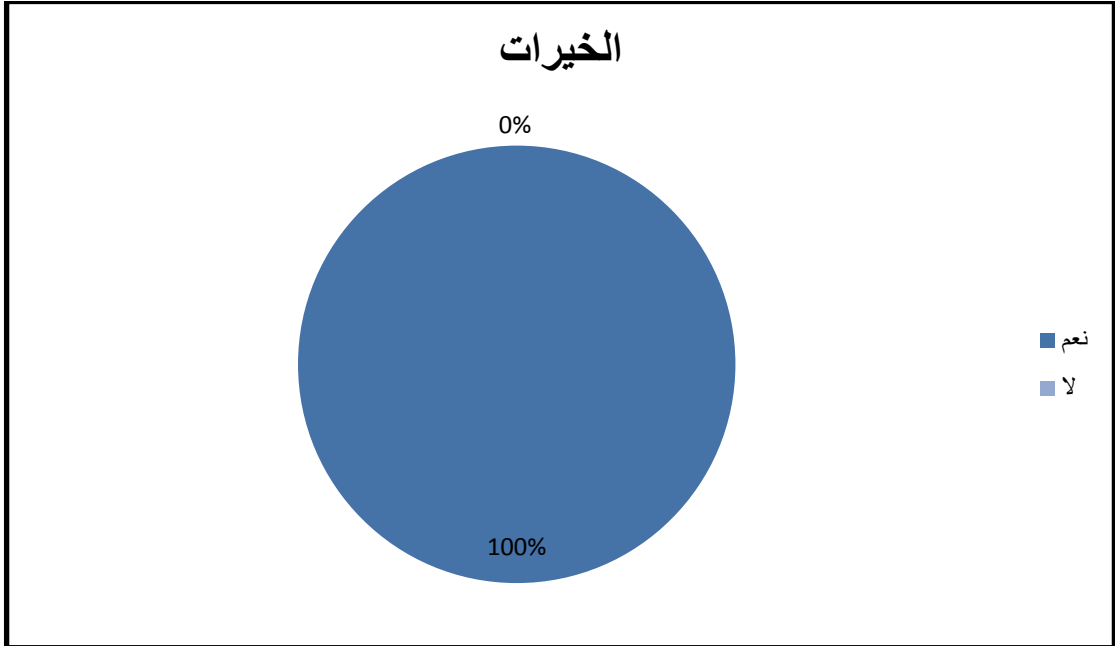
الشكل رقم 16: طريقة العمل في المكتبة

السؤال 17: هل تتوفر مكتبتكم على الإنترنت؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| نعم | 20 | %100 |
| لا | 00 | %00 |
| المجموع | 20 | %100 |

الجدول رقم 17: توفر المكتبة على الإنترنت.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 17 و الموضح في الشكل رقم 17 ان: نسبة توفر الإنترنت داخل المكتبة قدرت بـ 100% و ذلك راجع الى استخدامها أدوات تكنولوجية حديثة، أما فيما يخص عدم توفرها كانت بنسبة 00%.



الشكل رقم 17: توفر المكتبة على الإنترنت.

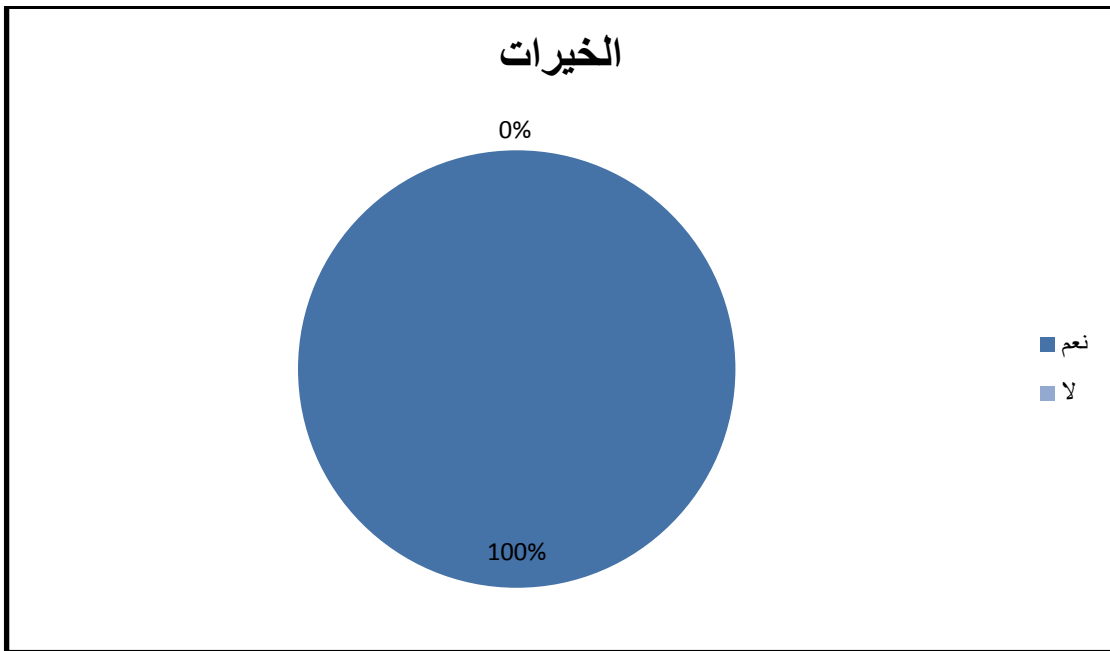
السؤال 18: هل تتوفر مكتبتكم وسائل البحث الالكترونية؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
|----------|---------|----------------|

| | | |
|---------|----|------|
| نعم | 20 | %100 |
| لا | 00 | %00 |
| المجموع | 20 | %100 |

الجدول رقم 18: نسبة توفر المكتبة على وسائل البحث الالكترونية

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 18 و الموضح في الشكل رقم 18 أن: مكتبة جامعة عبد الحميد ابن باديس تتوفر على وسائل البحث الالكترونية و هذا ما أكدته نسبة 100% من أخصائيو المعلومات، و هذا بهدف تسهيل العديد من أعمال المكتبية في العديد من المؤسسات، أما فيما يخص عدم توفرها كانت منعدمة بنسبة 00%.



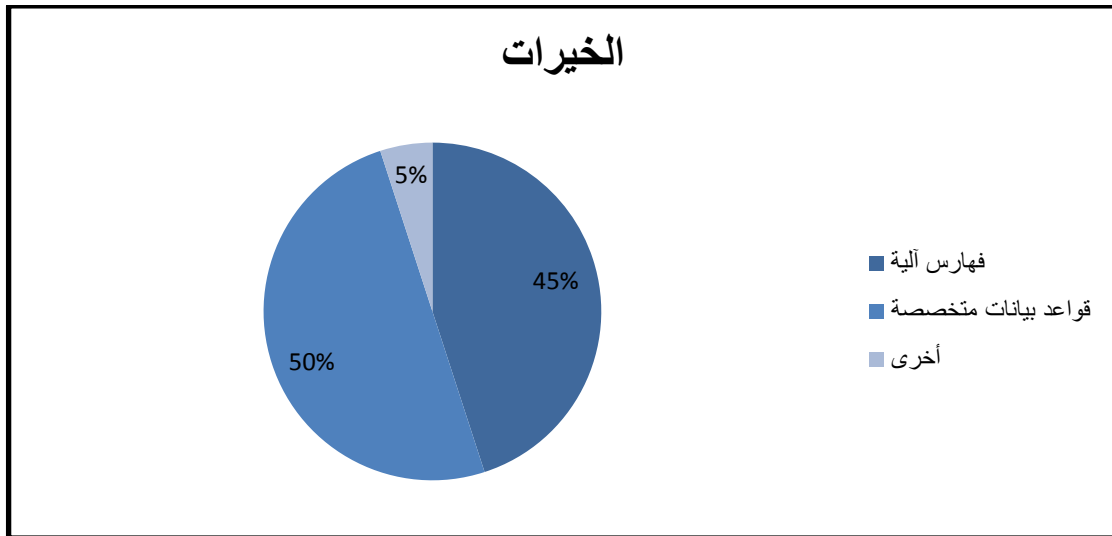
الشكل رقم 18: نسبة توفر المكتبة على وسائل البحث الالكترونية

1-18: إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ماهي؟

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------|---------|----------------|
| فهارس آلية | 09 | 45% |
| قواعد بيانات متخصصة | 10 | 50% |
| أخرى | 01 | 05% |
| المجموع | 20 | 100% |

الجدول رقم 1-18: وسائل البحث الإلكترونية المتوفرة في المكتبة.

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 1-1 و الموضح في الشكل رقم 1-1 أن: اجابات أخصائيو المعلومات حول وسائل البحث الالكترونية المتوفرة في مكتبتهم كانت لقواعد البيانات المتخصصة حيث جاءت بنسبة 50 %، لأنها تسهل للمستخدم الوصول الى المعلومات و بكافة أحجامهم تليها نسبة متراقبة فهارس آلية بنسبة 45%، حيث أنها تساعد في تجنب مشاكل المرتبطة بالأشكال التقليدية للفهارس، و في الأخير سجلت 05 % بالنسبة لوسائل البحث الالكترونية الأخرى و تمثلت في PMB.



الشكل رقم 1-18: وسائل البحث الإلكترونية المتوفرة في المكتبة.

نتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تقم التطرق اليه في هذه الدراسة، و يعد تقريغ الجداول و تحليل بياناتها، توصلنا الى النتائج العامة التالية:

- تؤكد نسبة 65 % بأن مصطلح الأكثر تداولاً في الدراسات العلمية المرتبط بالكفاءة هو المهارة.
- ترة نسبة 45 % من عينة الدراسة أن مفهوم الكفاءة المعلوماتية يعني القدرة على البحث عن المعلومات.
- نسبة 40% ترى أن مميزات الكفاءة المعلوماتية هي تعلم كيفية التواصل.
- أن كل أخصائيو المعلومات و المقدر بـ 20 فرديون أن مواكبة تطور مجتمع المعلومات و الثورة المعلوماتية هي من بين أسباب الحاجة الى الكفاءة المعلوماتية.
- أكدت نسبة 50% من عينة الدراسة ترى أن الكفاءة المعلوماتية يجب أن تتور في أخصائي المعلومات هي الكفاءات التقنية.
- أن أغلبية العينة يسعون الى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين و ذلك بنسبة 90%.
- أن معظم أخصائيو المعلومات يواجهون صعوبات في مكتبتهم و هذا ما أثبتته نسبة 75%.

دورهم كأخصائي المعلومات كانت أهم اجابتهم كالاتي:

- معالجة المعلومات وتوصيلها، خدمة الباحثين ويسعى الوصول الى المعلومة، توفير الوثائق في مختلف التخصص، العمل على حل المشاكل.
- الخدمات المقدمة من طرف مكتبتهم هي الاعارة و التي قدرت بنسبة 55%.
- تقدم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس خدماتها بطريقة حديثة بنسبة 75%.

- نسبة 95% تؤكد أن العمل في المكتبة بطريقة جماعية.
- نسبة توفر الانترنت في المكتبة قدرت بـ 100%.
- تتوفر المكتبة على وسائل البحث الالكترونية و هذا ما أكدته نسبة 100% من أخصائيو المعلومات.
- وسائل البحث الالكترونية المتوفرة في مكتبهم كانت لقواعد البيانات حيث جاءت بنسبة 50%.

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات التي تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية و التي تتعلق بالكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية توصلنا الى جملة من النتائج:

- **الفرضية الأولى:** تتوفر مكتبة جامعة عبد الحميد ابن باديس على الخدمات التقليدية فقط هي فرضية غير محققة لأنها تتوفر على الخدمات الحدية أيضا و هذا ما أكدته نسبة 75 %، حيث يعود ذلك الى جاهزيتها و توفير الأرضية المناسبة، و توفيرها على الامكانيات المادية و البشرية.
- **الفرضية الثانية:** و المتمثلة في يخضع أخصائي المعلومات لدورات تكوينية محققة لأن أغلبية العينة أجمعت على أنهم يخضعون لدورات تكوينية و ذلك لأنه أغلبية العينة أجمعت على انهم يخضعون لدورات تكوينية و ذلك بنسبة بـ 80% و ذلك من أجل، اكتساب معارف و مهارات جديدة في مجال العمل مع الاطلاع على أحدث الوسائل.
- **الفرضية الثالثة:** تمثلت في يواجه اخصائي المعلومات العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس، مجموعة من الصعوبات و العراقيل في تطوير كفاءتهم المعلوماتية، فرضية محققة لأن معظم أخصائيو

المعلومات يواجهون صعوبات و هذا ما أثبتته نسبة 75% و ذلك راجع الى سوء التسيير، نقص العنصر البشري.

اقتراحات و توصيات الدراسة:

- توفير الكفاءات المؤهلة لتحسين جودة الخدمات المكتبية.
- اقامة المزيد من الدورات التكوينية للعاملين خاصة الفئة الغير المؤهلة في العمل المكتبي.
- تعزيز رصيد المكتبة بمصادر المعلومات كالمجلات و القواميس و الحوليات.
- اقتناء كتب في تخصصات المطلوبة بكثرة كعلم المكتبات.
- تمديد من مدة الاعارة الخارجية للكتب.
- توفير عنصر البشري.
- اعطاء فرصة للمستفيدين لإبداء رأيهم و احتياجاتهم.

خلاصة:

تعد الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات أمرا ضروريا و ذلك من أجل مواكبة تطورات التكنولوجيا الحديثة و تبين لنا من خلال نتائج الدراسة أنها تلعب دورا هاما في تحسين جودة الخدمات المكتبية و هذا راجع الى خضوعهم الى دورات تدريبية من أجل تحسين كفاءتهم و رغم كل الا أنها لا زالت تحتاج الى تطور.

خاتمة

خاتمة:

قد سعينا من خلال هذه الدراسة أن نبين الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية. يمثل أخصائي المعلومات أحد أهم و أكبر مقومات أنظمة المعلومات الحديثة، فهو يشكل في تحديد فعاليتها و تثبيت دعائمها و ضمان سيرورتها . فبرغم التطور الكبير في وسائل التكنولوجيا الحديثة الا أنها لا يمكن أن تحل محل الوسائل التقليدية و هذا لم يمنع أن من ورائها ظهرت الخدمات المكتبية الجديدة كالفهرسة الآلية كان لها دور كبير في توفير الوقت و الجهد لأخصائي المعلومات و ما على أخصائي المعلومات الا الصمود أمام هذه الثروة المتمثلة في ادخال التكنولوجيا الحديثة على المهنة لتمكن من مواجهة تحديات العصر و ثروة المعلومات و اتخاذ التدابير الملائمة لموكتها و تطوير كفاءتهم المعلوماتية.

القائمة البيبوغرافية

المعاجم و القواميس:

- ابراهيم قنديلجي، عمار. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنت. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2003.
- عبد الصرايره، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الكنوز العلمية للنشر و التوزيع، 2010.
- عبد المعطي، ياسر يوسف. ليشر، تريسا. القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات -إنجليزي عربي مع كشف عربي- إنجليزي. القاهرة: دار الكتاب الحديث. 2009.
- محمد دياب، مفتاح. معجم المصطلحات ادارة المعلومات و ادارة المعرفة. طرابلس: الدار المنهجية للنشر و التوزيع، 2016.
- محمد دياب، مفتاح. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق و المعلومات. القاهرة: الدار الدولية للنشر و التوزيع، 1995.

الكتب:

- أحمد رشوان، حسين عبد الحميد. أصول البحث العلمي. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2003.
- أنجرس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية. الجزائر: دار القصبه للنشر، 2004.
- بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات و مراكز المعلومات. الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع، 2008.

- ديونز أنثوي، هورن أستر، كروين و يزسكوت. علم المعلومات التكامل المعرفي. القاهرة: دار قباء للنشر و التوزيع، 1998.
- السعيد، ابراهيم مبروك. التفاعل بين الطالب و اختصاصي المكتبة المدرسية في ضوء التحديات التكنولوجية المعاصرة. الاسكندرية: دار الوفاء لدينا للطباعة و النشر، 2015.
- صالح التجار فايز جمعة، النجار نيل جمعة، راضي الزعبي ماجد. أساليب البحث العلمي متطور تطبيقي. عمان: دار الجامد للنشر و التوزيع، 2008.
- عبيدات ذوقان، عبد الحق كايد، عدس عبد لرحمان. البحث العلمي مفهومه و أدواته و أساليبه. عمان: دار الفكر ناشرون و موزعون، 2013.
- عليان، ربحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات و مؤسسات المعلومات. الأردن: دار المنهجية، 2017.
- عليان، ربحي مصطفى. مجتمع المعلومات و الواقع العربي. عمان: دار جرير للنشر و التوزيع، 2006.
- المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتز للنشر و التوزيع، 2013.
- نايف علوان المحياوي، قاسم. ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات. الاردن: دار الشروق للنشر و التوزيع، 2006.
- النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2002.

مذكرات و أطروحات:

- بطوش، كمال. قياس جودة الخدمات المكتبية الدكتور أحمد عورة، بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات. مذكرة ماجستير:

علم المكتبات. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2006.

• بن جدو، محمد أمين. دور ادارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز. شهادة ماجستير: تخصص الادارة الاستراتيجية. جامعة سطيف: كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2013.

• خليفة محجوبي زليخة، حميدي يسمينة. تنمية الكفاءات المعلوماتية لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. شهادة ماستر: علم المكتبات و المعلومات. مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2018/2017.

• الزهرة، بن زاوية. مجتمع المعلومات و الكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. شهادة ماجستير: علم المكتبات. جامعة وهران، 2015.

• زوليخة، وليد. تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ضل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية للمكتبة الجامعية بمعسكر و المكتبة الجامعية بمستغانم. شهادة ماجستير: علم المكتبات. جامعة وهران: كلية العلوم الانسانية، 2007.

• سعاد عليك، فتيحة عليك. أثر التكوين في ضل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية: دراسة ميدانية بمكتبة مركزية ita و مكتبة العلوم الاجتماعية بمستغانم. شهادة الماستر: علم المكتبات. جامعة مستغانم، 2012.

• سهام، عميمور. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ضل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية جيجل. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. جامعة قسنطينة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علوم المكتبات، 2012.

• عمر، شابونية. أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية: دور اختصاصي المعلمات: دراسة حالة مؤسسة صوميك somik سوناپراك سكيكدة.

مذكرة ماجستير: علم المكتبات. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، 2008.

• كريمة، مكاني. أخصائي المكتبات بين التكوين الجامعي و المهنة المكتبية: دراسة حالة اخصائي المكتبات بجامعة معسكر. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. جامعة وهران: كلية العلوم الانسانية، 2011.

• ماهني، وديعة. دور أتصاصي المعلومات في ادارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. جامعة منتوري كلية العلوم الانسانية، 2009.

• نذير، غانم. الخدمات الالكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. شهادة دكتوراه: علم المكتبات. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2010.

• يمينة، بن حاوية. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. شهادة دكتوراه: علم المكتبات. جامعة وهران: كلية العلوم الانسانية و العلوم الاسلامية، قسم علم المكتبات، 2015.

مجالات:

• أنيس كشاط، توفيق برباش. التحول من الكفاءة الفردية الى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لادارة الموارد البشرية. مجلة وحدة البحث في تنمية و ادارة الموارد البشرية. مج. 08، ع2017/02.

• زين العبدین، عمار عبد اللطيف. تحديات تكنولوجيا الاتصالات الحديثة و تأثيرها على المكتبات الأكاديمية و العاملين فيها و دور أقسام المعلومات في مواجهتها. مجلة العراقية للمعلومات. كج. 13، ع1/2012.

- شعيب حاج، عائشة عمايرية، زين الدين طرشاوي. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية في المكتبات العامة: مكتبات تلمسان نموذجاً. مجلة التذوين. مج. 06، ع خاص - 2019

الويبوغرافيا:

- عادل، غزال الجزائري. دور أخصائي المعلومات في اليقظة المعلوماتية. تم تصفح الموقع يوم: 2021-04-05. متاح على الخط

<https://adelgheggi.wordpress.com>

مستخلص:

يعيش العالم تطورات تكنولوجية هائلة حملت في طبقتها تغيرات متواصلة في جميع مناحي الحياة، حيث واكب هذه الثورة تطورا مستمرا للمهنة المكتبية. لقد اثر هذا الواقع على الوضع المكتبي الذي وجد نفسه أمام تحديات جديدة لتغير مهامه بظهور مهام حديثة تدل على تطور الكهنة المكتبية الذي أصبح يسمى بأخصائي المعلومات اذ وجب عليه أن يلحق بهذا التطور عن طريق كفاءته المعلوماتية حيث بفعلا يستطيع تحسين جودة الخدمات المكتبية.

حيث كان الهدف من معالجة و دراسة هذا الموضوع هو تسليط الضوء و التعرف أكثر موضوع الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات و دورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية و قد ركزنا في هذه الدراسة على ثلاث عناصر أساسية المتمثلة في الكفاءة المعلوماتية، أخصائي المعلومات و جودة الخدمات المكتبية لان الكفاءة المعلوماتية في ظل هذه التطورات و التكنولوجيا الحديثة هي المبدأ و الأساس في تحسين جودة الخدمات المكتبية.

و قد اعتمدنا في دراستنا على خطة البحث التي احتوت على الاطار المنهجي و فصل و اجد الخاص بالجانب النظري الذي تضمن ثلاث مباحث أما الفصل الثاني خصص للجانب التطبيقي و الذي أجري على مستوى مكتبة العلوم الاجتماعية لجامعة مستغانم -خروبة-، و قد توصلنا الى ان أخصائي المعلومات يسعى الى تحسين جودة الخدمات المكتبية و تطويرها.

Résumé

Le monde connaît d'énormes développements technologiques qui ont entraîné des changements continus dans tous les aspects de la vie, car cette révolution s'est accompagnée d'un développement continu de la profession de bureau. Cette réalité a affecté la situation du bureau, qui s'est retrouvée face à de nouveaux défis pour changer ses tâches avec l'émergence de tâches modernes indiquant le développement des prêtres cléricaux, qui ont été appelés le spécialiste de l'information, car il a dû rattraper ce développement à travers sa compétence en matière d'information, ce qui lui permettrait d'améliorer la qualité des services de la bibliothèque.

Là où le but d'aborder et d'étudier ce sujet est d'éclairer et d'identifier davantage la question de la compétence informationnelle du spécialiste de l'information et son rôle dans l'amélioration de la qualité des services de bureau. L'informatique à la lumière de ces développements et de la technologie moderne est le principe et base pour améliorer la qualité des services de bureau.

Dans notre étude, nous nous sommes appuyés sur le plan de recherche qui comprenait le cadre méthodologique et le chapitre Wajid sur le côté théorique, qui comprenait trois études. Le deuxième chapitre était consacré à l'aspect pratique, qui a été mené au niveau de la Bibliothèque des sciences sociales de l'Université de Mostaganem - Khrouba -, et nous avons conclu que le spécialiste de l'information Il cherche à améliorer et à développer la qualité des services de bureau.

Abstra

The world is experiencing tremendous technological developments that have carried continuous changes in all aspects of life, as this revolution has been accompanied by a continuous development of the office profession. This reality has affected the office situation, which found itself in front of new challenges to change its tasks with the emergence of modern tasks indicating the development of clerical priests, who became called the information specialist, as he had to catch up with this development through his information competence, whereby by doing so he could improve the quality of library services.

Where the aim of addressing and studying this topic was to highlight and identify more the issue of information competence for the information specialist and its role in improving the quality of office services. Informatics in light of these developments and modern technology is the principle and the basis for improving the quality of office services.

In our study, we relied on the research plan that included the methodological framework and the Wajid chapter on the theoretical side, which included three studies. The second chapter was devoted to the practical aspect, which was conducted at the level of the Social Sciences Library of Mostaganem University - Khrouba-, and we have concluded that the information specialist It seeks to improve and develop the quality of office services

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

استمارة بحث بعنوان :

الكفاءة المعلوماتية لأخصائي المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية

دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس خروبة

– مستغانم –

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات

تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

تحت إشراف :

د. فرعون حمو

إعداد :

- عبيدة شارف

- توام مريم

ملاحظة البيانات اعتمدت في هذه الاستمارة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

نرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية

وضع علامة (X) داخل القوسين أمام الإجابة الصحيحة

السنة الجامعية: 2021/2020

بيانات شخصية:

الجنس:

- ذكر ()

- أنثى ()

الوظيفة:

- محافظ ()

- ملحق بالمكتبات الجامعية ()

- مساعد بالمكتبات الجامعية ()

أخرى:

حددها :

الخبرة المهنية :

أقل من 05 سنوات ()

من 06 سنوات إلى 10 سنوات ()

من 11 سنة إلى 15 سنة ()

أكثر من 15 سنة ()

المحور الأول : الكفاءة المعلوماتية

1- هناك عدة مصطلحات ومفاهيم مرتبطة بالكفاءة فما هو المصطلح الأكثر تداولاً في الدراسات العلمية ؟

- القدرة ()

- المهارة ()

- السلوك ()

- الاستعداد ()

2 - ماذا يعني لك مفهوم الكفاءة المعلوماتية ؟

- القدرة على البحث عن المعلومات ()

- القدرة على التعامل و التحكم في المستجدات ()

- امتلاك الفرد لقدرة معين من المعلومات العلمية الوظيفية ()

3- هل أفادتكم الكفاءة المعلوماتية في تسيير نشاطاتكم ؟

نعم () لا ()

4 - ماهي مميزات الكفاءة المعلوماتية في وجهة نظرك ؟

- تعلم كيفية استخدام الأدوات المعلوماتية ()

- تعلم كيفية التواصل ()

- تطوير الأداء في العمليات الفنية والخدمات المعلوماتية ()

- تقليص بعض الأعمال الروتينية ()

5 - هل مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية هي من بين أسباب الحاجة إلى الكفاءة المعلوماتية ؟

لا ()

نعم ()

المحور الثاني: الكفاءة المعلوماتية لدى أخصائي المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات المكتبية .

- 1- حسب رأيك (ي) ماهي الكفاءة المعلوماتية التي يجب أن تتوفر في أخصائي المعلومات ؟
- كفاءات مهنية ()
 - كفاءات شخصية ()
 - كفاءات تقنية ()
- 2 - هل تخضعون لدورات تكوينية ؟

لا ()

نعم ()

3 - هل تسعون إلى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين ؟

لا ()

نعم ()

- إذا كانت إجابتك (ي) "بنعم" كيف يتم ذلك ؟

.....

4 - هل تواجهون صعوبات في مكتبكم ؟

لا ()

نعم ()

- إذا كانت إجابتك (ي) ب " نعم "فيما تتمثل ؟

.....

5 - ماهو دورك كأخصائي معلومات ؟

.....

.....
المحور الثالث: جودة الخدمات المكتبية

1 - ماهي الخدمات المقدمة من طرف مكتبكم ؟

- الإعارة ()

- خدمة الإحاطة الجارية ()

- خدمة البث الانتقائي للمعلومات ()

- خدمة التكشيف والاستخلاص ()

- أخرى:

حددها :

2- هل تقدم هذه الخدمات بطريقة ؟

- تقليدية ()

- حديثة ()

3- ماهي طريقة العمل في المكتبة ؟

- فردية ()

()

- جماعية

4 - هل تتوفر مكتبكم على الانترنت ؟

نعم () لا ()

5 - هل توفر مكتبكم وسائل البحث الكترونية ؟

نعم () لا ()

- إذا كانت الإجابة "بنعم" ماهي ؟

قواعد بيانات متخصصة ()

فهارس آلية ()

أخرى:

حددها: