

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية



شعبة علم المكتبات والمعلومات

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في التخصص  
نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق

موسومة بـ

## أخصائي المعلومات

ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين

مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - نموذجاً -

إشراف الأستاذة:

أ- براهيم نبيلة

سنة



إعداد الطلبة:

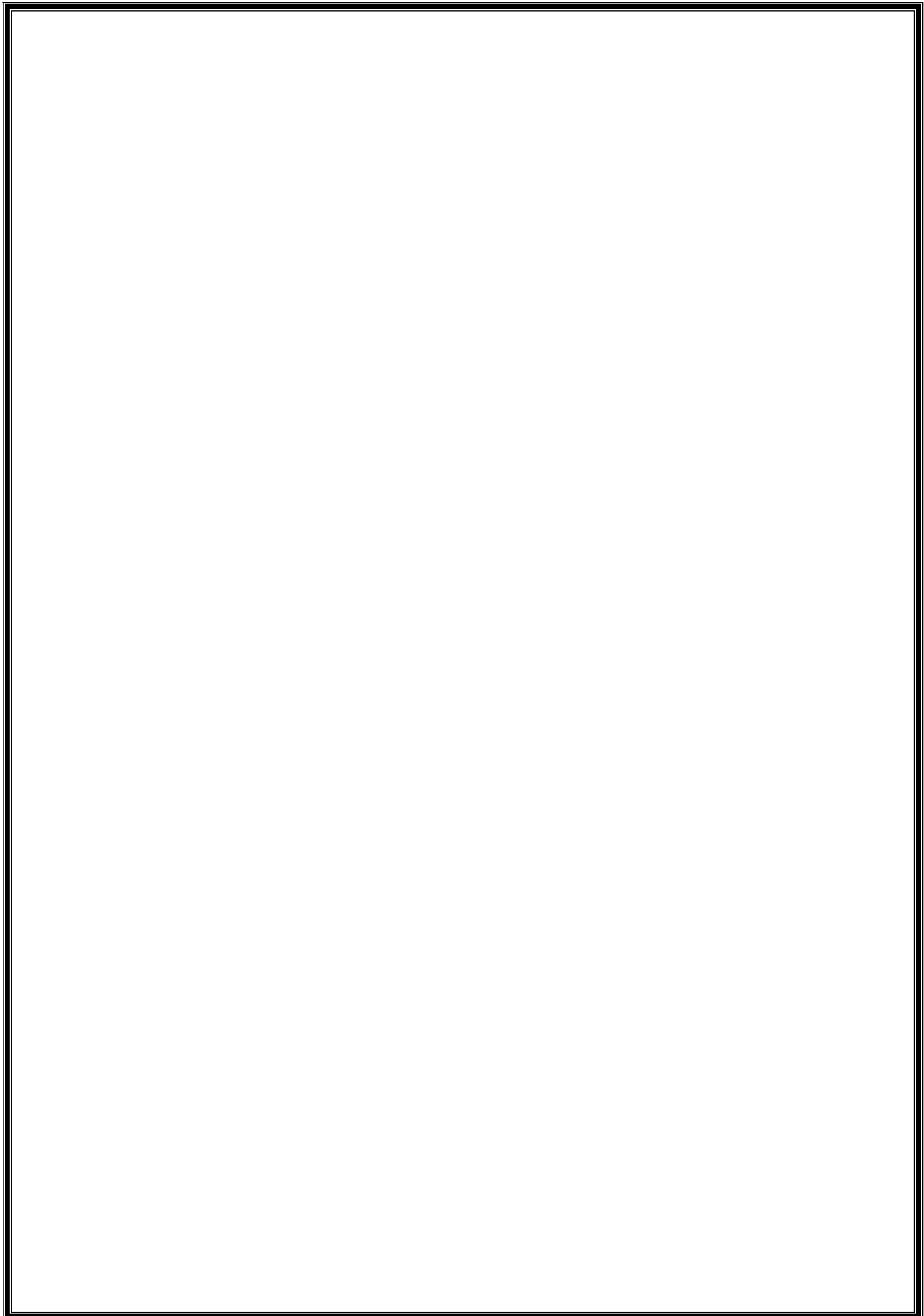
- محمد صغير أسماء

- بوجلال حفيظة

### لجنة المناقشة

الأستاذ(ة)	الرتبة	الصفة	الجامعة
أ- فرعون حمو	/	رئيساً	جامعة مستغانم
أ- براهيم نبيلة	/	مشرفاً ومقرراً	جامعة مستغانم
أ- صفاح أمال	/	مناقشاً	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2017 / 2018



# الفهرس

الشكر

الإهداء

قائمة الجداول

قائمة الاختصارات

قائمة الإشكال

مقدمة

- 1- الإشكالية.....ص06
- 2- التساؤلات.....ص06
- 3- الفرضيات.....ص07
- 4- أهداف الدراسة.....ص07
- 5- أهمية الدراسة.....ص08
- 6- الدراسات السابقة.....ص08
- 7- أسباب اختيار الموضوع.....ص12
- 8- منهج الدراسة.....ص13
- 9- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....ص13

## الفصل الأول: من مكتبي إلى أخصائي المعلومات: تطور المهنة.

### • تمهيد

- 1- التحول من مكتبي إلى أخصائي المعلومات.....ص18
- 1-1- مفهوم المهنة المكتبية.....ص18
- 1-2- التطور التاريخي للمهنة المكتبية.....ص22
- 1-3- أسباب التحول من مهنة المكتبي إلى أخصائي المعلومات.....ص27
- 1-4- جمعيات المكتبيين ودورها في تطوير المهنة.....ص28
- 2- أخصائي المعلومات.....ص31
- 2-1- مفهوم أخصائي المعلومات.....ص31
- 2-2- خصائص أخصائي المعلومات.....ص33
- 2-3- المبادئ الجديدة لوظيفة أخصائي المعلومات.....ص35
- 2-4- المهارات التي يجب توفرها لأخصائي المعلومات.....ص38
- 3- المهنة المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة.....ص40
- 3-1- التحولات الجديدة وأثرها على المكتبات.....ص40
- 3-2- التحولات الجديدة وأثرها على أخصائي المعلومات.....ص47
- 3-3- وظائف أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية.....ص49
- 3-4- دور المكتبيين في إرساء مجتمع المعلومات.....ص50

### • خلاصة الفصل



## الفصل الثالث: أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستخدمين بمكتبة العلوم

الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم - نموذجاً -

1- إجراءات الدراسة الميدانية.....ص97

1-1- مجالات وحدود الدراسة.....ص97

1-2- أدوات جمع البيانات.....ص98

1-3- مجتمع البحث.....ص99

1-4- عينة البحث.....ص99

2- التعريف بالمؤسسة المستقبلة.....ص99

2-1- التعريف بكلية العلوم الاجتماعية.....ص99

3- أدوات جمع البيانات.....ص104

3-1- تفرع بيانات الاستبيان.....ص104

3-2- النتائج العامة.....ص128

3-3- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.....ص130

3-4- الاقتراحات العامة.....ص133

خاتمة.....ص133

البibliوغرافية.

المصادر والمراجع.

ملاحق.

# كلمة شكر

أتقدم بأول الشكر إلى المولى عز وجل،  
فشكراً عظيماً لإلهي وخالقي فأنت وحدك صاحب الفضل علينا،  
سخرت لنا العقل للإبداع وللتفكير،  
فلك الحمد رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف  
الأنبياء والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.  
كما لا يسعنا في هذا المقام أن نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان  
العظيم للأستاذة المشرفة براهيم نبيلة لما منحتنا من وقت  
وجهد ونصائحها القيمة والشكر كذلك  
إلى جميع أساتذة علم المكتبات والمعلومات.  
كما لا يسعنا شكر الاخ زياني فتحي على تقديمه لنا يد  
المساعدة في إنجاز هذه المذكرة.  
ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة أو دعوة  
صالحة.

# إهداء

الحمد لله وكفى

والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى ( صلى الله عليه وسلم )

أهدي ثمرة جهدي هذه.. إلى الذين فُتحت عيني على بسمتيهما

إلى ذلك العطاء المتدفق.. إلى الذين حلما طويلاً بنجاحي.. إلى والديّ الحبيين.

إلى التي جعلت من جفونها سكناً لي.. ومن أمومتها نهراً سيّالاً

إلى التي رد العطاء لها درب عن المحال، وحبينها اكتفى بشيء يقال:

شكراً أمي وأطال الله في عمرك.

إلى ذلك الصدر الدافئ والظل الوافر.. إلى الذي أفنى حياته ليمنحنا حياة أفضل..

إلى أروع أب في الوجود أطال الله عمرك.

إلى إخوتي الأعمام ” إسماعيل، بلال، بهاء، سعاد وابنها لؤي “.

إلى الغالية على قلبي خالتي وصديقتي ” زوليخة “.

إلى من كان بجانبني في هذه الحياة الغالي ” خالي حبيب “.

إلى من عملت معي بجد بغية إتمام هذا العمل صديقتي ورفيقة دربي ” حفيظة “

إلى من علمونا حروفاً من ذهب .. وصاغوا لنا علمهم حروفاً..

ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح ..

إلى أساتذتنا الكرام.

# أسماء

# إهداء

إلى منارة العلم وسيد الخلق إلى رسولنا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم.  
إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتني بخيوط منسوجة من قبلها  
إلى أُمي الحبيبة.

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي  
في طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي  
العزير.

إلى النور الذي يضيء حياتي وإلى القلوب التي تجاور قلبي.

إلى أخواتي وإخواني وأزواجهم وأبنائهم.

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من  
تكاثفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا.

إلى صديقاتي وزميلاتي "أسماء، فاطمة وأختي فتيحة" وإلى كل صديقاتي  
اللواتي يحملهم قلبي ولم يذكرهم لساني.

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمي

وأجلى عبارات في العلم إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم

منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتنا الكرام .

إلى كل طالبة قسم علم المكتبات والمعلومات.

إلى كل من يحمل لقب بوجلال من قريب أو بعيد.

## حفيظة

## قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	نسبة الطلبة حسب الجنس.	104
02	نسبة الطلبة حسب العمر.	105
03	نسبة الطلبة حسب المستوى الجامعي.	107
04	يبين التردد على مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في القيام بالأنشطة البحثية.	109
05	يوضح أداء العاملين في المكتبة.	110
06	يوضح مدى اهتمام المكتبي بالمستفيد.	111
07	يوضح رضا المستفيد عن المدة المخصصة للإعارة.	113
08	يبين مدى رضا المستفيد عن عدد الكتب المعارة.	114
09	يوضح حالة البحث عن المعلومة واللجوء إلى المكتبي.	115
10	الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة.	117
11	يوضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين.	118
12	رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية التي تقدمها المكتبة.	119
13	يوضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية من حيث الكم.	120
14	يوضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية من حيث الكيف.	121
15	يبين العوامل التي تحول دون رضا المستفيد عن الخدمات التي يتلقاها.	122

125	يوضح الخدمات التي يريدها المستفيد أن تضاف في المكتبة.	16
126	يوضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة.	17
127	يبين الحصول على دورات تكوينية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة.	18
128	مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية.	19

قائمة الاختصارات باللغة العربية:

الاختصار	معنى الاختصار
[د.ت]	دون تاريخ
مج	مجلد
[د.م]	دون مكان
[د.ن]	دون ناشر
ع	العدد
ص	صفحة

قائمة الاختصارات باللغة الأجنبية:

الاختصار	المعنى بالأجنبية	المعنى بالعربية
IFLA	Fédération international des associations de libérateurs	الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات.
AFLI	Bibliothécaire de la Fédération arabe et information.	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
CD-Rom	Acronyme de compact Disc-Read only Memory.	قرص مضغوط.
DLF	Digital library federation.	رابطة المكتبات الرقمية

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	مواقع عمل أخصائي المعلومات.	37
02	المراحل التاريخية للتطور في استخدام الحاسوب في المكتبات.	43
03	مراحل تطور المكتبة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	47
04	علاقة التكشيف والاستخلاص بالبحث.	76
05	دائرة نسبية توضح طلبة العينة حسب الجنس.	104
06	دائرة نسبية توضح طلبة العينة حسب العمر.	106
07	دائرة نسبية توضح طلبة العينة حسب المستوى الجامعي.	107
08	دائرة نسبية توضح طلبة العينة حسب المتردد على مكتبة كلية العلوم الاجتماعية في القيام بالنشاطات البحثية.	110
09	دائرة نسبية توضح أداء العاملين في المكتبة.	111
10	دائرة نسبية توضح مدى اهتمام المكتبي بالمستفيد.	112
11	دائرة نسبية توضح رضا المستفيد عن المدة المخصصة للإعارة.	114
12	دائرة نسبية توضح مدى رضا المستفيد عن عدد الكتب المعارة.	115
13	دائرة نسبية توضح البحث عن المعلومة واللجوء إلى المكتبي.	116
14	دائرة نسبية توضح الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة.	118

119	دائرة نسبية توضح نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين.	15
120	دائرة نسبية توضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية التي تقدمها المكتبة.	16
121	دائرة نسبية توضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية من حيث الكم.	17
122	دائرة نسبية توضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية من حيث الكيف.	18
123	دائرة نسبية توضح العوائق التي تحول دون رضا المستفيد عن الخدمات التي يتلقاها.	19
125	دائرة نسبية توضح الخدمات التي يريدها المستفيد أن تضاف في المكتبة.	20
126	دائرة نسبية توضح ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة.	21
127	دائرة نسبية توضح الحصول على دورات تكوينية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة.	22
128	دائرة نسبية توضح مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية.	23

# مقدمة

## مقدمة:

يشهد العالم ثورة علمية تكنولوجية هائلة التي انبثقت عنها قيم ومفاهيم جديدة في مختلف المجالات، أعادت تنظيم العلاقات البنوية فيما بينها، وبلورة هذه المفاهيم والمجالات إلى ملامح جديدة تربط بعضها البعض في شكل نقلة نوعية من الطابع التقليدي إلى طابع حديث ومتطور ومن بين مراكز المعلومات التي شهدت التطور المكتبات.

إذ أصبح المكتبي يعرف بأخصائي المعلومات في ظل التطورات الحديثة وهذا ما يفرض على المكتبات بصفة عامة أن تختار بدقة ما يناسبها من تجهيزات مقتنيات وكوادر بشرية مؤهلة مما يتطلب مواكبة هذه التكنولوجيا الحديثة من أجل تحقيق أهدافها وهذا لا يأتي إلا بوجود أخصائي معلومات مؤهل للخوض في ثورة المعلومات باعتباره حلقة وصل بين مصادر المعلومات المختلفة والمستفيد ومن بين هذه المكتبات التي تعمل اليوم على تطوير خدماتها المكتبة الجامعية، فشانها شأن المؤسسات الأخرى وهدفها الأساسي هو خدمة المستفيد بكل مرونة والتركيز على إرضائه، فالمستفيد اليوم أصبح لا يكتفي بتلقيه للخدمة بل أصبح يلح بشدة على خدمات ذات فعالية ترضيه، وحتى يتمكن من إرضائه يجب معرفة وجهات نظر المستفيد حول الخدمات لمعرفة نقائصها وتشخيص أماكن العجز و تحليلها اعتماداً على آراء المستفيدين الذين يساهمون في توفير الحقائق التي يمكن الاسترشاد بها في قياس الأداء ثم تقدير مدى فعالية الخدمات أو عدمها وتحسينها وصولاً إلى أعلى المستويات وتحقيق رضا المستفيد عليها.

وعلى هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان: أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستخدمين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم، حيث اقتضت منهجيتنا لمعالجة هذه الدراسة على أن تكون في أربعة فصول مع تمهيد و خلاصة لكل فصل:

الفصل التمهيدي: هو عبارة عن فصل للإطار المنهجي والمتمثل في التعريف بالإشكالية والتساؤلات المطروحة مع ذكر الفرضيات المقترحة، وكذلك إبراز أهداف الدراسة ومدى أهميتها والمنهج المتبع فيها، بالإضافة إلى ذكر الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إجراء هذه الدراسة وأيضا التطرق إلى بعض الدراسات السابقة.

الفصل الأول: تمحور حول التطور التاريخي لمهنة المكتبي وأسباب تحولها من مهنة المكتبي إلى أخصائي المعلومات وتناولنا أيضا أخصائي المعلومات وخصائصه ومبادئه ومهاراته كما تحدثنا عن المهنة المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وتحولاتها الجديدة، ووظائف أخصائي المعلومات والمكتبات في البيئة الرقمية ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات .

الفصل الثاني: تناولنا فيه التعريف بالمستفيد وأنواعه وعلاقته بالمكتبي، وطبيعة علاقة أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية بالإضافة إلى تعريف خدمات المعلومات، أنواعها، الخدمات الحديثة وأنواعها والعوامل المؤثرة في تقديم هذه الخدمات وكذلك تحدثنا عن خدمة تدريب المستخدمين وطرقها وأساليبها وكذا دراسة سلوكهم وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

مقدمة أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستخدمين

الفصل الثالث: تمثل في الإطار التطبيقي وقمنا فيه بتوزيع الاستبيان على طلبة كلية

العلوم الاجتماعية والإنسانية، تحليل الاستبيان، ووضع نتائج الدراسة وأخيرا ختمنا دراستنا

بخاتمة عامة.

# الفصل التمهيدي

## إجراءات الدراسة

• أساسيات موضوع الدراسة:

1-1 مشكلة الدراسة

2-1 تساؤلات الدراسة

3-1 فرضيات الدراسة

4-1 أهداف الدراسة

5-1 أهمية الدراسة

6-1 الدراسات السابقة

7-1 أسباب اختيار الموضوع

8-1 منهج الدراسة

9-1 صعوبات ومشاكل الدراسة

10-1 تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

1- أساسيات موضوع الدراسة:

1-1 إشكالية الدراسة:

إن الباحث اليوم أصبح أمام مجموعة من التحديات تتعلق بمجملها بعملية إيصال المعلومات ونشرها، بحيث نجده دائم البحث والاستفسار، وذلك قصد الوصول إلى استنتاجات وأفكار تقيده أو بالأحرى تقوده إلى التطور والازدهار في مجال المعلومات ومن خلال التضخم الهائل الذي يشهده هذا العصر عرفت مراكز المعلومات انفجارا وزيادة قصوى في كمية المعلومات بحيث تعجزه في التعامل مع المستفيد.

وفي ظل ذلك كان لا بد من إيجاد من يهتم بالمعلومات ووضعها في متناول الباحثين والدارسين، ألا وهو أخصائي المعلومات، إذ يجب عليه وضع أهداف مسطرة للقدرة على تنظيم المعلومات وإتاحتها للمستفيدين.

ولهذا تسعى مكتباتنا اليوم إلى كسب موقع بين مثيلاتها من المكتبات في بيئة شديدة التنافس، وهذا يتوقف على طبيعة الخدمات التي تقدمها إلى مجتمع المستفيدين منها ما يتلاءم مع اهتماماتهم واحتياجاتهم، فنجاح المكتبة مرتبط بجودة ونوعية خدمات المعلومات المقدمة لتحقيق رضا المستفيد، وتقديم كل ما يرضي حاجاته. وتتمحور هذه الإشكالية حول سؤال رئيسي: ما أهم الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات لتلبية احتياجات المستفيدين؟

1-2 تساؤلات الدراسة:

- هل المستفيد راض على الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات داخل المكتبة؟

- إلى أي مدى تتأثر المهنة المكتبية بتكنولوجيا المعلومات الحديثة؟
- هل خدمات المعلومات تساعد على إتاحة المعلومات بصفة فعالة للمستفيدين منها؟
- هل أثرت خدمات المعلومات الإلكترونية على دور أخصائي المعلومات؟
- ما الدافع الذي أدى بالمكتبات إلى تبني برنامج تكوين المستفيدين؟

### 1-3 فرضيات الدراسة:

تعد الفرضيات عنصرا مهما في عملية البحث، يضعها الباحث ويتبناها لشرح الظاهرة المراد دراستها حيث تعرف الفرضية على أنها "عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطتها ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة، وبالتالي هي عبارة عن حدس أو تكهن يضعه الباحث لحل ممكن ومحتمل لمشكلة الدراسة"<sup>1</sup>، ومن هذا المنطلق ووفقا للإشكالية المطروحة والتساؤلات تطرقنا إلى صياغة الفرضيات التالية:

1- أخصائي المعلومات في المكتبة يقوم بمجموعة من الأنشطة داخل المكتبة التي تعكس كفاءته ومهارته وهذا لإرضاء المستفيدين.

2- تقدم المكتبة خدمات تقليدية والإلكترونية من أجل تلبية احتياجات المستفيدين.

3- تدريب المستفيدين للوصول إلى المعلومات.

### 1-4 أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على المهنة المكتبية في ظل التطور التكنولوجي للمعلومات.

<sup>1</sup> - عليان، ربحي مصطفى، البحث العلمي، أساسه ومناهجه وأساليبه وإجراءاته. عمان: بيت الأفكار الدولية، [د.ت]، ص75.

- التحسيس بأهمية مهنة أخصائي المعلومات.
- التعرف على قدرات ومهارات أخصائي المعلومات.
- تسليط الضوء على أهم الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات للمستخدمين.
- معرفة مدى استفادة الباحث من الخدمات المقدمة له داخل المكتبة.
- تكوين فكرة حول أهمية خدمات المعلومات في مسار الوصول إلى المعلومات في تسهيل وتطوير البحث العلمي.
- مدى استفادة الباحث من خدمة تكوين المستخدمين داخل المكتبات.

### 1-5 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من طبيعة الموضوع المتناول بالبحث، والمتمثل في أهمية مهنة المكتبات كإحدى المهن الإستراتيجية، وخصوصا الفئة المستهدفة والمتمثلة في أخصائي المكتبات إذ يشكلون حلقة وصل بين المعلومة والباحث، وعليه يجب أن يعدو إعدادا متميزا، يؤهلهم للقيام بالواجبات الموكلة إليهم. بكفاءة مهنية عالية، إشارة إلى أهميته وأهم الخدمات التي يقدمها، حيث أن الاهتمام بها بشكل فعال ينعكس على المستخدمين والمكتبات الجامعية بشكل إيجابي. وترتكز هذه الدراسة على تكوين المستخدمين داخل المكتبات مما يساهم في تسهيل الحصول على المعلومة دون الاعتماد على توجيه أخصائي المعلومات.

### 1-6 الدراسات السابقة:

من المسلم به أو من البديهي أن أي باحث في مختلف العلوم خاصة الإنسانية أو الاجتماعية عند خوضه في موضوع البحث أيا كان نوع هذا البحث فإنه لا ينطلق من الفراغ، فالباحث الفطن هو الذي يرجع إلى الدراسات والبحوث السابقة في مجال موضوعه، فالدراسات السابقة كما وردت في كتاب الدكتور شعبان خليفة هي: "البحوث العلمية التي أعدت من قبل في نفس نقطة البحث ولأن الحكمة من استعراضها ليس المقصود في ذاتها وإنما تحليل نقاط الالتقاء ونقاط الافتراق بين البحث الحالي ونظرائه في نفس الموضوع".<sup>(1)</sup>

ونحن بدورنا فقد حاولنا الاطلاع والبحث على جميع الدراسات التي قامت بمعالجة موضوع بحثنا والتمثل في أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين، فأحصينا على مجموعة من الدراسات التي كانت على صلة مباشرة بموضوع بحثنا وهي على النحو التالي:

**الدراسة الأولى:** مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية: هو كتاب للدكتور زكي حسين الوردى والدكتور مجبل لازم المالكي صدر سنة 2002 يتكون من عشرة فصول حيث ركز في الفصل السابع على أنواع خدمات المستفيدين وكذا الفصل التاسع على خدمات المعلومات على الانترنت.

ويرى الدكتور أن مصادر المعلومات تشكل الركيزة الأساسية التي تقوم عليها خدمات المستفيدين، فبدون مصادر المعلومات لا يمكن لأي مؤسسة معلوماتية أن تقدم أية خدمة

<sup>1</sup> - الوردى، زكي حسين؛ المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.

للمستفيدين منها. كما تطرق في كتابه إلى خدمة تدريب المستفيدين وكيف يتم إعداد برنامج تدريب المستفيدين، حيث يعد من الأمور الضرورية لتحقيق الاستخدام الواعي والفعال للمعلومات لغرض الاستفادة من مصادرها.

ولقد ساعدنا هذا الطرح في الفصل الثاني لخدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين.

**الدراسة الثانية:** دراسة للطالب مراد كريم 2008 مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات بجامعة منتوري بقسنطينة، تحت عنوان: مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مع دراسة ميدانية بمدينة قسنطينة- حيث تناولت هذه في بداية الجانب النظري من المعلومات إلى مجتمع المعلومات حيث أبرز فيه مجتمع المعلومات، ومظاهره وتسويق المعلومات والتنظيم الوطن للمعلومات وأيضا السياسة الوطنية للمعلومات ودورها في إرساء مجتمع المعلومات، وكذا الفجوة المعلوماتية وتأثيرها على تطور مجتمع المعلومات في العالم العربي.

كما عالج الباحث المكتبات الجامعية بين طرق العمل التقليدية وتحديات مجتمع المعلومات من خلال ذكر الأنواع ووظائفها، وكذا خدمات المكتبات الجامعية. وتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية وتكنولوجيا الاتصال وكذا الوظيفة التعليمية للمهنة المكتبية وأهم الجمعيات المكتبية ودورها في التكوين المستمر.

كما تمحورت الدراسة الميدانية حول مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية بمدينة قسنطينة من خلال إبراز مجتمع المعلومات من وجهة نظر القائمين على المكتبات

الجامعية بمدينة قسنطينة وواقع المكتبات الجامعية بمدينة قسنطينة في ظل مجتمع المعلومات.

وقد ساعدتنا هذه الدراسة في التعرف على المهنة المكتبية وعلى أهم الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات.

**الدراسة الثالثة:** دراسة للطالبة عمايرية عائشة 2010 مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات والعلوم والوثائقية بجامعية وهران تحت عنوان أخصائي المعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات جامعتي السانية والعلوم والتكنولوجيا بوهران.

ركزت هذه الدراسة على واقع التكوين الذاتي بجامعة وهران حيث اعتبرت التكوين الذاتي من بين العمليات التي يبني عليها تطور قدرات ومهارات أخصائي المكتبات والمعلومات الذي يزيد من ثقة النفس وبالتالي ثقة الأفراد به، كما اعتبرت أخصائي المكتبات والمعلومات من الركائز الأساسية للمكتبة الجامعية وبما أنه مؤهل للقيام بمهنة كمهنة قيمة لا بد له من التكوين الأكاديمي الناجع أثناء فترة الدراسة والتكوين الذاتي عند قيامه بعمله.

ركزت إشكالية الدراسة على التكوين الذاتي ودوره في تطوير نوعية خدمات أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية بالجزائر وما مدى تأثير التكوين المستمر على التكوين الذاتي لأخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية بالجزائر.

توصلت الباحثة في هذه الدراسة أن التكوين الذاتي عملية تهدف إلى زيادة قدرة العامل على تحمل المسؤولية في عمله ومساعدته ليصبح مكونا مستقبلا، سواء بتوجيه مباشر أو

غير مباشر من طرف المسؤول. ويهدف إلى تزويد المتكون بأساليب الإبداع في العمل وذلك بالاعتماد على المقررات الدراسية الناجعة التي تهدف إلى تكوين الكوادر البشرية، تستطيع التحدي أمام تغيرات المحيط العملي.<sup>1</sup>

أما الدراسة التي نحن بصدد تقديمها تتمثل في دور أخصائي المعلومات في تلبية احتياجات المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم نموذجاً، لقد ساعدتنا هذه الدراسات في التعرف على مهنة أخصائي المعلومات وعلى أهم الخدمات التي يقدمها المستفيد.

### 7-1 أسباب اختيار الموضوع:

#### • الأسباب الموضوعية:

- تسليط الضوء على كفاءات ومهارات أخصائي المعلومات.
- زيادة الاهتمام بأخصائي المعلومات والخدمات الجليلة التي يقدمها للمستفيدين.
- معرفة علاقة التأثير بين أداء المكتبين وحسن الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين.

- ضرورة تفعيل أخصائي وقدرته على مواكبة تغيرات التكنولوجيا الحديثة التي غيرت من مسار المهنة المكتبية.

<sup>1</sup> - عمائرية عائشة، أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانية والعلوم والتكنولوجيا بهران نموذجاً، أطروحة ماجستير: جامعة وهران: علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2010م.

• الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بالموضوع والرغبة بالتعمق فيه أكثر.
- المشاركة في إثراء البحوث الجامعية في تخصص علم المكتبات والمعلومات  
بمستغانم.

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

• منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، كونه يعتمد على جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية وموضوعية من خلال أدوات البحث المنهجية، فإنه يتلاءم مع هذه الدراسة التي استهدفت تسليط الضوء على دور أخصائي المعلومات في تلبية احتياجات المستفيدين، وإتباعا للإشكالية والتساؤلات والفرضيات فإننا اعتمدنا على المنهج الوصفي في الإطار النظري أما التحليلي فاستخدمناه في الجانب التطبيقي، وذلك لتحليل البيانات الموجودة في الاستبيان.

1-8 مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

-أخصائي المعلومات: هو شخص يهتم أساسا أو وظيفته الرئيسية بتنظيم ومعالجة البيانات أو المعلومات في فرع معين من فروع المعرفة أكثر من اهتمامه بالتحكم في الوثائق.

- مفهوم آخر: هو شخص يهتم أساسا بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها.<sup>1</sup>

- خدمات المعلومات: هي خدمة تقدم عادة في مكتبة متخصصة أو مركز للتوثيق تهدف إلى جذب الانتباه إلى المعلومات المتوفرة لدى المكتبة أو المركز، مثل إعداد وتوزيع النشرات الإعلامية والمسح الموضوعية والقوائم الببليوغرافية والمستخلصات وبعض المقالات في الدوريات الجارية... إلخ مما يعد أنه سيلقى اهتمام المستفيدين.<sup>2</sup>

- المستفيد: يعرفه المعجم العرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنه "الشخص الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة"<sup>3</sup>، كما يعرف بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئا وعليه فإن المستفيد من المكتبة هو من يستفيد من مواد المكتبة، وخدماتها وهذا المصطلح أفضل من القارئ نظرا لأن مجموعات المكتبة تتضمن موادا تُقرأ أو ترى أو تسمع.

- تعريف آخر: هو الشخص الذي يطلع على الوثائق الجارية أو الأرشيفية -عادة- في

قائمة البحث ويسمى أيضا قارئاً Reader أو باحثاً Researcher.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - خليفة، شعبان عبد العزيز. موسوعة الفهرسة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض : دار المريخ للنشر والتوزيع، 1990م مج 2. ص1020.

<sup>2</sup> - دياب، مفتاح محمد. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات -عربي-انجليزي. القاهرة : الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995م، ص138.

<sup>3</sup> - الشامي، أحمد محمد؛ حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض : دار المريخ، 1988م، ص1167.

<sup>4</sup> - علي سلوى، ميلاد. قاموس المصطلحات الوثائق والأرشيف والمعلومات :انجليزي-عربي. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007م، ص127.

-**احتياجات المستفيدين:** الاحتياجات رغبة أو ضرورة يشعر بها الإنسان ويعمل على تحقيقها أو تلبيتها وتبرز الحاجة إلى المعلومات نتيجة نزاعات عميقة عند الإنسان أو ضغط المحيط الذي يعيش فيه، وبصفة عامة المقصود بالحاجة الدلالية على ما ينبغي للفرد الحصول عليه لأغراض العمل أو الترفيه بمعنى أن تحديد الحاجة ينطوي على أحكام قيمة تختلف من فرد إلى آخر أو في نفس الوقت أن يحقق نفس الهدف بدون هذه المعلومة ولما كان المستفيد هو مجرد جميع الجهود الرامية لاختيار وتنظيم المعلومات وتحليلها وذلك بهدف الاستجابة لاحتياجاته ومتطلباته وحل مشاكله اليومية، فقد حظي باهتمام القائمين على المكتبات وذلك بالتعرف على تصرفاته ومواقفه إزاء خدمات المعلومات ومهمة الحوافز التي تدفعه للارتياح للمكتبة واستخدام أصناف معينة من المصادر والحاجة في تغير دائم فمن الصعب كشفها والتعرف عليها لأن هذه الاحتياجات مقدمة وتخضع لتفاعلات نفسية وهذا إذا ما اتصلت بأفكار وتكون اجتماعية إذا كان لها صلة بالعلاقات الاجتماعية.<sup>1</sup>

-**مهنة المكتبات:** هي المهنة المعنية بتطبيق الجوانب النظرية والتقنية لبناء وتنظيم وحفظ وإدارة مصادر المعلومات والمقتنيات المختلفة، وتسخيرها لتقديم خدمات المعلومات التي تلبى الاحتياجات الآنية والمستقبلية لمجتمع من المستفيدين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - شرف الدين، عبد الوهاب. الموسوعة العربية في الوثائق والمكتبات: قطر: دار الثقافة، 1986م، ص337.

<sup>2</sup> - الصرايرة، خالد عبده. الكافي: في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي - إنجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع. 2010م، ص243.

# الفصل الأول

## من مكتبي إلى أخصائي المعلومات: تطور المهنة

1/ التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات.

1-1 مفهوم المهنة المكتبية.

2-1 التطور التاريخي للمهنة المكتبية.

3-1 أسباب التحول من مهنة المكتبي إلى أخصائي المعلومات.

4-1 جمعيات المكتبيين ودورها في تطوير المهنة.

2/ أخصائي المعلومات:

1-2 مفهوم أخصائي المعلومات.

2-2 خصائص أخصائي المعلومات.

3-2 المبادئ الجديدة لوظيفة أخصائي المعلومات.

4-2 المهارات التي يجب توفرها لأخصائي المعلومات.

3/ المهنة المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

1-3 التحولات الجديدة وأثرها على المكتبات.

2-3 التحولات الجديدة وأثرها على أخصائي المعلومات.

3-3 وظائف أخصائي المكتبات و المعلومات في البيئة الرقمية .

4-3 دور المكتبيين في إرساء مجتمع المعلومات.

تمهيد:

من المعروف أن مهنة المكتبات شاملة لفروع المعرفة، لأنها تقدم خدماتها لجميع التخصصات، ولقد مرت هذه المهنة بتطورات كثيرة فمع نهاية القرن الماضي اتضحت بوادر التغيير المهني بصورة جلية، فأقيمت مراكز التأهيل المكتبي، وصدرت القوانين لتوحيد الإجراءات الفنية. ولا تزال المكتبات تواجه التغييرات الجديدة والمتجددة التي أفرزتها التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأمام هذه التحديات الهامة، طرحت بعض التساؤلات من طرف الباحثين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، حول تحديد هوية المكتبي التي أصبحت مرهونة بمدى قدرة المكتبة على التفاعل والاستجابة لمتطلبات العصر، إذ أن الوعي الشديد الذي يفرض على المكتبيين اليوم، يجعلهم في أتم الاستعداد للقيام بأدوار جديدة، والعمل على تطوير الكفاءات لرفع مستوى الأداء الوظيفي، والارتقاء إلى المستوى الذي يسمح لهم بالتحكم في استخدام التقنيات الحديثة.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

إن مفهوم المهنة اليوم يختلف عنه بالأمس تمام الاختلاف، فالمهنة اليوم تلتزم بالتنمية والتطور وتتصف بالانفتاح، وتستدعي صاحبها أن يتطور وينفتح بعلمه وعمله وكفاءته تطورا مماثلا ونموا في قدرات العاملين، فالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة، والتي هي بدورها تتصف بالتعقد مما يتطلب توفير درجة عالية من الكفاءة والتأهيل في إعداد العاملين وتمييزهم.

### 1- التحول من مكتبي إلى أخصائي المعلومات:

#### 1-1- التعريف بالمهنة المكتبية:

شهدت المهنة المكتبية تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة وذلك بالنظر إلى الانسجام المكثف للتكنولوجيا الحديثة في العمل المكتبي وتزايد الطلب على المعلومات في مختلف المجالات الدراسية والعلمية إضافة إلى المجالات الاقتصادية التنموية... ولكن الوصول إلى المفاهيم الحديثة للعمل المكتبي مر بعدة مراحل.

يرتبط تعريف المهنة المكتبية ارتباطا وثيقا بطبيعة المهام المسندة إلى المكتبي وبنوع المؤسسة التوثيقية التي يعمل بها فنسمي مكتبي كل من ينشط في مكتبة سواء كانت مكتبة عامة، مدرسية أو جامعية ونستعمل تسمية وثائقي لكل من يعمل في مركز للتوثيق وتسمية أرشيفي لمن كان يعمل في مركز للأرشيف.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - الهوش، أبو بكر محمود. تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل. الاسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 1996، ص220.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

والحقيقة أنه ورغم اختلاف التسميات وارتباطها بنوع المؤسسة التي يتواجد بها المكتبي يمكن الربط بينهما من خلال مبادئ العمل المكتبي والأسس التي يقوم عليها والأهداف التي يحققها.

وإذا اعتمدنا على المهام المحورية التي يقوم بها المكتبي والمتمثلة في بناء المجموعات وما يتبعها من إجراءات الاقتناء والتزويد إضافة إلى تحليل المعلومات وما يبقى عليه من عمليات تقنية (فهرسة، تصنيف، تكشيف واستخلاص) وأخيرا خدمات المعلومات التي تبنى على الخدمة المرجعية والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وخدمات الإعارة، يمكننا تعريف المهنة المكتبية بأنها الوظيفة التي تهتم برصد الإنتاج الفكري ومعالجته وحفظه ووضع وسائل استرجاعه خدمة للمستخدمين من مختلف الأصناف والمستويات.

"إن الوصول إلى المعلومات بطريقة سهلة وفعالة له أهمية متزايدة وكبيرة لجميع قطاعات المجتمع، ومتخصصو المعلومات سوف يكونون مطلوبين بصورة كبيرة في هذا المجتمع، وأن أهميتهم سوف تزداد ومكانتهم سوف تكون بازياداً". وهذا ما يدل على الأهمية المزايمة للمهنة المكتبية ولدورها في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية.

عرفت المهنة المكتبية تطوراً كبيراً، فلقد تغيرت مهام المكتبي وتطورت تزامناً مع تطور وتنوع وسائل عمله وهذا الترابط بين الوسيلة والعمل في حد ذاته جعل مهنة المكتبي تأخذ أبعاداً جديدة حتى في التسمية ذاتها فأصبحنا نتعامل مع المكتبي والوثائقي والأرشيفي إلى أن وصلنا إلى أخصائي المعلومات وهي أحدث تسمية للعاملين في مختلف المؤسسات الوثائقية في جميع المستويات، وبناءً على هذا التطور التسلسلي والمرحلي للمهنة

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

المكتبية والتسميات المختلفة في المكتبات ومراكز التوثيق والأرشيف والبحث نتطرق إلى المهنة المكتبية وما يتصل بها من مفاهيم.

1-1- المكتبي: هو القائم على الكتب، حافظ الكتب، الأمين، الحارس المكتبي وهي

تسميات نسبت لكل من كان يعمل بالمكتبة، ومهنة المكتبي من المهن القديمة التي عرفها الإنسان وقام بها عبر مختلف العصور.

وفي الوقت الحالي أصبح المكتبي يعرف باسم أمين المكتبة وهو مصطلح مترجم إلى العربية من المصطلح الانجليزي (Librarian) والفرنسي (Bibliothécaire)، ولقد أضيفت كلمة أمين مكتبة للدلالة على المهام التي يقوم بها المكتبي.

لقد تغيرت الصورة التقليدية التي عرفت بها مهنة المكتبي ولم يعد أمين المكتبة مجرد حارس على محتويات المكتبة أو وسيطاً بين الكتاب والقارئ بل أصبح المكتبي يعالج الإنتاج الفكري وينظمه ويضع أنجع الوسائل لحفظه واسترجاعه عند الحاجة.

لقد تطورت مهنة المكتبي بصفة واضحة وأصبحت مهام المكتبي تقوم على أسس علمية وتقنية، وهو أخصائي في المعلومات على درجة من التأهيل العلمي والتدريب العملي يسمح له بإرشاد الأستاذ الجامعي والمعلم المدرسي والطالب والجمهور العام على اختلاف مستوياته التعليمية والثقافية، أي أن هذا الأمين مستشار المعلومات ضمن فرق البحوث والدراسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بدر، أحمد. المدخل إلى المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985، ص73.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

1-2- الوثائقي: يعرف أخصائي الوثائق بأنه الشخص القائم على حفظ الوثائق

وتنظيمها اعتمادا على عمليات إدارية وفنية ويهدف من خلالها إلى تسيير استرجاع الوثيقة عند الحاجة واستعمالها لغرض ما.

"إن الهدف من عمل وثائقي هو تسيير استعمال المعلومات التي توجد في الوثيقة التي

أصبحت وعاء يحمل معلومات ذات قيمة علمية مثل الدوريات والنشرات والتقارير والمواصفات وبراءات الاختراع وما كان مماثلا لها من المدونات الخطية".<sup>1</sup>

وهناك من يفرق بين عمل المكتبي وعمل الوثائقي من خلال مقاييس وأهداف العمل

الذي يقوم به وفي هذا الإطار ينظر البعض من المتخصصين إلى الوثائقي بأنه ضابط

المعلومات حيث يقوم بتجميعها وضبطها وهو يختلف في هذا المقام عن المكتبي الذي يهتم

بأساليب تداول سجلات المعرفة وتوفيرها للمستعملين والأكيد هو أن عمل الوثائقي يدخل

ضمن الخدمات العلمية التي تعالج المعلومات وتضعها في متناول المستعمل وفي هذا الدور

يلتقي مع جميع العاملين في ميدان المكتبات ويتقاسم معهم نفس الوسائل التي تؤدي جميعا

إلى خدمة من يبحث عن المعلومات سواء كان شخصا أو هيئة.

"وبالحقيقة مهما تضاربت الآراء حول المهنة التي يقوم بها الوثائقي ومدى ارتباطها

بعلم المكتبات؟ أن انفصالها عنه؟ فهي تؤكد أن التوثيق ما هو إلا جانب من علم المكتبات،

<sup>1</sup> - الشامي، أحمد محمد. المرجع السابق، ص 383.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

إلا أن له خاصيته وطبيعته ودراساته الخاصة حين تنطبق عليه أكثر من النظم المكتبية هذه الطبيعة التي يجب أن يدركها الوثائقي ويعمل في ضوءها".<sup>1</sup>

### 1-3- الأرشيفي: الأرشيفي هو المتخصص في مهنة الأرشيف وهو عادة ما يقوم

بحفظ مختلف الوثائق الحافظة للمعلومات قصد الإفادة العلمية منها أو للقيمة التاريخية التي تميز تلك المحفوظات وتنتشر مهنة الأرشيفي على الخصوص في الإدارات التي تستعمل الوثائق في ظرف معين لتعود إليها في مرحلة زمنية لاحقة وهو ما يستدعي وجود أخصائي في الأرشيف يقوم بهذا العمل المعقد الذي يحتاج إلى التنظيم والدقة، كما نجد الأرشيفي يعمل في المتاحف التي تحوي وثائق ذات قيمة تاريخية وثقافية مرتبطة بتاريخ الوطن وتمثل ذاكرة الأمة.

"ويعرف الأرشيفي كذلك بأنه الشخص المسؤول الذي يعمل في أحد الأنشطة أو أكثر من أنشطة الأرشيف مثل الفرز والتنظيم، الإضافة والقيّد، الحفظ والصيانة، الترتيب والوصف، تقديم الخدمات المرجعية للباحثين والمعارض ونشر الوثائق".<sup>2</sup>

### 1-2- التطور التاريخي للمهنة المكتبية:

تعد المهنة المكتبية من أقدم المهن التي عرفت البشرية حيث ارتبطت ظهورها بظهور المكتبات القديمة التي كانت تحوي مختلف الأوعية القديمة والتاريخية التي ميزت الحضارات

<sup>1</sup> - طباع، عبد الله أنيس. علم الإعلام: الوثائق والمحفوظات. بيروت: الشركة العالمية للكتاب، 1986، ص58.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص58.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

والثقافات الشعبية المتعاقبة، لهذا فإن مصطلح المكتبي تغير وتطور عبر العصور وذلك ارتباطا وتماشيا مع تطور مفهوم المكتبة.

### 2-1- الحضارات القديمة:

فالسومريون سموها بيت اللوحات الكبير لأنه كانت مليئة بالألواح الطينية، أما الفراعنة فقد أطلقوا عليها قاعدة كتابات مصر أو مكان إنعاش الروح وإذا انتقلنا إلى اليونان لوجدنا كلمة (Bibliotheca) للدلالة على المكتبة والكلمة تعني المكان الذي توضع فيه الكتب، ولا تزال الكلمة شائعة في فرنسا والدول التي تتكلم اللاتينية، أما الرومان فقد استعملوا كلمة (Libri) وتعني الكتاب نفسه ومنها جاءت كلمة (Library) والتي تعني كلمة للبحث والمطالعة وتعتبر كلمة مكتبة كلمة حديثة في العالم العربي ولم تستخدم إلا في القرن التاسع عشر فقد استخدم العرب كلمة دار وكلمة خزانة وكلمة بيت للدلالة على المكتبة.<sup>1</sup>

### 2-2- الحضارة العربية الإسلامية:

ارتبط تاريخ المهنة المكتبية والمكتبيين في الحضارة العربية الإسلامية بتاريخ المكتبات والمعروف أن العرب قبل الإسلام لم يهتموا بالتدوين، فقد اعتمدوا أساسا على الذاكرة والحفظ ولهذا لم يكن لديهم سجلات مدونة أو ما يشكل مكتبة ويمكن ربط ذلك بنمط الحياة البدوية والأمية التي كانت منتشرة قبل الإسلام، إضافة إلى انعدام مواد جيدة للكتابة ماعدا الكتاب على عظام الحيوانات والرق وسعف النخل.

<sup>1</sup> - عليان، رحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر، 1999م، ص5.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

لقد كان لمجيء الإسلام ونزول القرآن الكريم ولهذا يعتبر كتاب الله هو أول نص باللغة العربية ظهر على شكل كتاب بالمفهومين العلمي والمادي الذي نعرفه عن الكتب.

كما كان لتدوين الحديث النبوي الشريف أثرا إيجابيا في تطور التدوين عند المسلمين، ولقد ظهرت أولى المكتبات الإسلامية وازدهرت في العصر العباسي نظرا لازدهار حركة التأليف وتشجيع العلماء وانتشار صناعة الورق وكذلك لتطور مهنة الوراقين.

ومما تجدر الإشارة إليه هو أن ظهور أولى المكتبات في الإسلام أدى إلى ظهور فئة من القائمين على المكتبات وحماية وفرز محتوياتها مثل:

- مكتبات المساجد والقائمين على الألواح والمصاحف وتغليفها وترميمها.
- مكتبات الخلفاء حيث كانت تجمع أمهات الكتب من الهدايا والهبات وتميز المكتبيون الأوائل في الحضارة بكونهم أصحاب ثقافة واسعة وإلهام كبير بمختلف العلوم كالفلسفة والدين والطب.

ويمكن القول بأن المهنة المكتبية في البلاد العربية الإسلامية سايرت تطور ورقي الحضارة الإسلامية وانحطت وتقهقرت بانحطاطها.

ويمكن تلخيص هذه المراحل فيما يلي:

- بداية البروز مع ظهور التدوين مع نزول القرآن وتدوين الحديث.
- مرحلة النمو والتطور في العهد العباسي.
- مرحلة التقهقر والانحطاط ابتداءً من القرن السابع الهجري.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

ومنذ ذلك الوقت استمرت المهنة المكتبية في التخلف بل الغياب الكلي خاصة تعرض بعض معظم البلاد العربية لمختلف أشكال الاستعمار حتى جاء القرن العشرين وظهرت حركات التحرر في الوطن العربي والإسلامي ودخلت الطباعة خاصة في المشرق العربي (لبنان ومصر) وبعد استقلال الدول العربية ظهرت المدارس والجامعات وبدأ تكوين المكتبيين وتطور المكتبات بمختلف أنواعها وهذا أدى إلى ظهور المهنة المكتبية وبدأ التفكير في العاملين بمختلف المكتبات ومن ثمة الاهتمام بالمهنة من جديد.<sup>1</sup>

### 2-3- أوروبا وأمريكا:

بالنسبة لأوروبا، فلقد ركزت الحياة العلمية والفكرية خاصة بعد اجتياح الإمبراطورية الرومانية من قبل البرابرة فزالت المكتبات التي كانت تحتفظ خلاصة الفكر اللاتيني والروماني ولم تسلم إلا المكتبات الموجودة في الإدارة والكنائس. وفي الوقت التي كانت البلاد الإسلامية تنعم خلال العصور الوسطى بالرقى والمدارس والمكتبات، كانت أوروبا تعيش ظلام الجهل تحت ظل المسيحية وسيطرة الكنيسة على الحياة العامة.

وفي القرن الحادي عشر ظهرت بعض الإصلاحات في أوروبا وظهرت الجامعات في فرنسا وإيطاليا وبريطانيا وبدأت سيطرة الكنيسة في الزوال، وفي القرن الرابع عشر جاءت النهضة الأوروبية وبدأت الحياة العلمية تتطور فظهرت المكتبات وظهر القائمون على مكتبات الإدارة والكنائس والجامعات.

<sup>1</sup> - عليان، رحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. المرجع السابق، ص. ص. 24-25.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

-وفي القرن الخامس عشر ظهرت الطباعة على يد الألماني "غوتبرغ"، وشهد القرن السابع عشر ظهور العديد من المكتبات الوطنية في أوروبا (أوكسفورد 1602م- برلين 1659م- فرنسا 1642م).

-بعد الحرب العالمية الثانية أي في النصف الثاني من القرن التاسع عشر تطورت المهنة المكتبية بوتيرة سريعة في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وشهدت هذه الفترة تطور التأهيل المهني للمكتبيين وتواصل تزايد الاهتمام بالمهنة المكتبية في الخمسينيات وبدأ ظهور التدريس والتدريب في المكتبات والمعلومات وصدور الكتب والمجلات وعقد الندوات.

- 1956م تنشئ جامعة كيس وسترن ريزيرف أول مركز أكاديمي للبحث في علم المعلومات.

- 1960م بداية صدور مجلة تعليم المكتبات وكانت مطلوبة جدا في أوساط المكتبيين وعنوانها الأصلي (Journal of Education For librarianship).<sup>1</sup>

### 2-4- العالم العربي:

في العالم العربي كانت مصر من الدول السباقة في الاهتمام بالمهنة المكتبية وتدريس علم المكتبات وساهمت الجمعية المصرية للمكتبات سنة 1944م في الدعوة إلى الاهتمام بالمكتبيين وتأهيلهم والتحسيس بمدى أهمية فتح أقسام لتعليم المكتبات والمعلومات وتم ذلك فعلا في أرض الواقع، ففي بداية الثمانينات افتتح قسم الوثائق والمكتبات بكلية الآداب

<sup>1</sup> - عليان، رحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. المرجع السابق، ص15.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

بجامعة الإسكندرية 1981م، ثم قسم آخر في حلوان سنة 1982م، وثالث في بني سويف وأخيرا في طنطا.

وهو ما سمح بتكوين وتخرج العديد من الدفعات من المكتبيين والموثقين وهذا بدوره دعم للمهنة المكتبية في مصر وفي العالم العربي.

ولقد سلكت معظم الدول العربية الطريقة نفسها في القيام والنهوض بالمهنة المكتبية وذلك بفتح أقسام جامعية متخصصة وسن قوانين للمهنة المكتبية وهو ما يعتبره المختصون بداية لتاريخ المهنة المكتبية في العصر الحديث بالوطن العربي بعد غياب طويل ناتج عن الظروف التاريخية الاستعمارية والثقافية التي ميزت العالم العربي في العصر الحديث.<sup>1</sup>

### 1-3- أسباب التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات:

هناك عدة عوامل أدت إلى تحول المكتبي ومهامه إلى أخصائي المعلومات تتمثل في:  
-تكنولوجيا المعلومات: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات أدت إلى ظهور حوامل جديدة للمعلومات وهذه الحوامل حتمت على المكتبي امتلاك مهارات جديدة لمسايرة هذا التطور، حيث لم يعد وسيط معلومات يجيب على احتياجات المستفيدين من المعلومات بل تعدها ليصبح يلعب دورا هاما في تصميم نظم البحث والاسترجاع.

<sup>1</sup> - محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوجرافيا والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993م، ص29.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

-ثورة المعلومات: ويرجع ذلك للزيادة الهائلة لجهود البحث والتطوير التي يشهدها العالم، زيادة عدد الباحثين ومنتجو التكنولوجيا، ارتفاع معدل إنتاجية الباحثين نظرا لوفرة الوسائل والمعادن وغيرها من الأسباب الأخرى التي أدت إلى ظهور اختصاصي معلومات بالإضافة إلى تزايد التخصصات في أدق العلوم، لذا على اختصاصي المعلومات مواجهة هذا الكم الهائل من المعلومات بحيث يقوم بتنظيمها ومعالجتها لكي تسهل الاستفادة منها.<sup>1</sup>

-البيئة الإلكترونية: قد ساهم النشر الإلكتروني في ظهور أشكال من مصادر المعلومات كالوسائط المتعددة، فأصبح من الصعب الوصول إلى هذه المعلومات من طرف المستفيدين مما يتطلب تدخل اختصاصي المعلومات الذي يمتلك مهارات البحث والمعالجة.<sup>1</sup> ومنه يمكن القول بأن مهنة اختصاصي المعلومات هي مهنة المستقبل، فاخصاصي المعلومات هو كل من يتعامل مع المستفيد سواءً بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فهو يسعى للإجابة على استفساراته، ويعمل على تلبية حاجاته المعلوماتية.<sup>2</sup>

### 1-4-الجمعيات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات:

إن السبب الرئيسي في ظهور مثل هذه الجمعيات والاتحادات والمنظمات هو الانتشار الهائل للمكتبات بكافة أنواعها وفي جميع أنحاء العالم، حيث أصبحت الحاجة ملحة لمثل هذه الجمعيات خاصة إذا كان عدد العاملين والمتخصصين فيها كبير ومختلف كل حسب خلفيته العلمية. ومن بين هذه الجمعيات نذكر منها:

<sup>1</sup>-شابونيه، عمر. أنظمة الرصد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية: دور اختصاصي. ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2008، ص172.

<sup>2</sup>-المرجع نفسه، ص172.

**Fédération internationale des associations de bibliothécaires** - الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA<sup>1</sup>:  
**associations de bibliothécaires**

وهو منظمة دولية متخصصة تضم عددا كبيرا من الأفراد والمكتبات وجمعيات المكتبات من مختلف دول العالم، تهدف إلى تنمية التعاون الدولي في هذا المجال، والقيام بالبحوث والدراسات وتقديم الاقتراحات والتوصيات الخاصة بالعلاقات الدولية للمكتبات وجمعياتها والبيبليوغرافيين.

"ويعود تاريخ الاتحاد إلى عام 1926م عندما عقد المؤتمر الدولي لأمناء المكتبات ومحبي الكتب في مدينة براغ (تشيكوسلوفاكيا) حيث قدم اقتراح بإنشاء لجنة دولية لتمثيل جمعيات المكتبات الوطنية في جميع أنحاء العالم وقد وفق بالإجماع على هذا الاقتراح. وفي عام 1927م تأسست اللجنة الدولية للمكتبات والبيبليوغرافيا التي عرفت عام 1929م بالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA<sup>2</sup>

**Bibliothécaire de la Fédération arabe et information.** - الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLI:  
**Fédération arabe et information.**

هو منظمة مهنية وعملية، تأسست في التاسع عشر من يناير عام 1986م حيث كانت الجزائر إحدى أعضاء هذا الاجتماع، الذي درسوا فيه أوضاع مهنة المكتبات والمعلومات في

<sup>1</sup> - تأسست في شهر يونيو 1929م في أدنبره (إنجلترا) لتحسين وتسهيل التعاون الدولي في الخدمات المكتبية والبيبليوغرافية، وعمل هذا الاتحاد يتم من خلال لقاءات المجلس السنوية ومن خلال عدد من الأقسام واللجان التي تدرس التساؤلات التطبيقية للخدمة المكتبية الدولية مثل الفهارس الموحدة، والإعارة الدولية. دياب، محمد مفتاح - المرجع السابق، ص 261.

<sup>2</sup> - عليان، رحي مصطفى، النجداوي، أمين - المرجع السابق، ص. 57. 56.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

الوطن العربي، لجمع شملهم في كيان واحد لمواجهة تحديات عصر المعلومات والانفجار المعرفي، وبعد الاجتماع أعلنوا قيام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ومن الأهداف الرئيسية التي يعمل الاتحاد من أجلها نذكر:

• العناية بالتراث العربي والسمعي البصري والتعريف به والعمل على صيانتها وإتاحته لجميع المستفيدين.

• العمل على الارتقاء والرفع من منزلتها في المجتمع، والاعتماد أساليب العمل الناجحة والمواصفات الدولية والعربية.

• الرفع من مستوى التكوين الجامعي للمكتبيين وأخصائي المعلومات وتكثيف التكوين المستمر والتأهيل لفائدتهم والعمل على توحيد المصطلحات في مجال المكتبات والمعلومات مع إصدار دورية مهنية متخصصة تكون لسان حال الاتحاد.<sup>1</sup>

هذا ويقوم الاتحاد بتحقيق أهدافه وإنجاز أعماله من خلال مختلف الأقسام (المكتبات الوطنية- الجامعية- العامة- المتخصصة- مكتبات الأطفال....). هذا وينظم الاتحاد اجتماعا سنويا في إحدى المدن المتميزة في العالم ويحضره عدة مشاركين من مختلف دول العالم، وغالبا ما ينشر دراسات عن طريق اليونسكو بناء على عقد مشترك (IFLA- UNESCO) ويهدف إلى إقامة ودعم علاقات تعاون بين العاملين في ميدان المكتبات

<sup>1</sup> - أحمد، عبد الله العلي. أسس علم المكتبات والمعلومات : النشأة- المجالات- الوظائف- المصطلحات، الجزائر، الكويت، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2004، ص75.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

والمعلومات والأرشيف، والدفاع عن مصالحهم المعنوية والمادية ورفع مستواهم وتطوير النظم الوطنية للمعلومات، وكذا إقامة علاقات حوار بين المهنيين والسلطات والجمهور.<sup>1</sup>

شهد دور أخصائي المعلومات خلال الربع الأخير من القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة تغيرات جذرية نتيجة للتوجه نحو الاستخدام المكثف للتكنولوجيا الحديثة في شتى مجالات نشاطاته ومن جهة أخرى وأمام إفرزات التقنية الحديثة التي دخلت على مهنة المكتبات والمعلومات فإن أخصائي المعلومات في العصر الرقمي أصبح يلعب دورا كبيرا في مساعدة المستفيد على تحديد المصادر ذات الصلة، وذات الجودة العالية عبر الخط.

### 2- أخصائي المعلومات:

#### 2-1- تعريف أخصائي المعلومات:

نعلم أن المكتبي هو الشخص الذي يتولى تجميع اختيار، فهرسة، وتكشيف مجموعات المكتبة من كتب ووثائق وذلك من أجل وضعها بين أيدي العلماء والباحثين لاستخدامها، بالإضافة إلى أعمال أخرى كتكوين المستفيدين والقيام بنشاطات إعلامية.

اختصاصي المعلومات تسمية عريضة تغطي عددا من فئات العاملين في مراكز المعلومات كالمسؤولين على البحث عن الإنتاج الفكري، وكل أنماط استرجاع المعلومات، والإفادة من الأرصدة المعلوماتية، في الواقع لا يمكننا أن نجد عمل المكتبي ينحصر في وظائف معينة، وإنما هي مهنة متعددة الاتجاهات وكل فرد فيها قادر على العطاء والابتكار بقدر فهمه لدوره ووعيه برسالة مهنته، وبما أن المعلومات أصبحت العملة الأساسية المتداولة

<sup>1</sup> - عليان، رحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. المرجع السابق، ص.ص. 56-57.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

بين مختلف المؤسسات أصبحت الكفاءة في المعالجة، السرعة في البحث، التنفيذ من المعايير التي تحدد مستوى المؤسسات العاملة في قطاع المكتبات والمعلومات، وبالتالي لم يعد هناك وجود للمكتبي بالمفهوم التقليدي.

وإنما ظهر جيل جديد ليرى المهنة المكتبية جيل يطلق عليه اختصاصي المعلومات.<sup>1</sup> يعرفه قاموس البنهاوي بأنه "شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها".<sup>2</sup>

- يعرفه قاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات بأنه: "الشخص الذي يقوم بقسم كبير من أنشطته في البحث واسترجاع المعلومات من خلال الأنترنت وغيره من المصادر الأخرى".<sup>3</sup>

- ويعرف أيضا: "ذلك الشخص المعني بتصميم وتشغيل إدارة نظم المعلومات وخدماتها مستعينا في ذلك بكل وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة وهناك العديد من المسؤوليات الملقاة على عاتقه في العصر الرقمي، فقد تم تطوير مجموعة من الأدوار والمهام لم تكن موجودة من قبل".

<sup>1</sup> - بدر، أحمد؛ محمد فتحي، عبد الهادي. علم المعلومات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر، 1998م، ص47.

<sup>2</sup> - خليفة، شعبان عبد العزيز، قاموس البنهاوي. مصر: العربي للنشر والتوزيع، 1991م، ص264.

<sup>3</sup> - عبد المعطي، ياسر يوسف؛ وتريسالشر. قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات: انجائزي- عربي- القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009م، ص527.

## 2-2- خصائص أخصائي المعلومات:

في ظل التزايد الهائل للمعلومات والتطورات المتسارعة لوسائل المعلومات والاتصال، مما نجم عنه تغير الاحتياجات المستفيدين وجب على أخصائي المعلومات أن يتميز بمجموعة من الخصائص والتي تمكنه من الاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات والمتمثل فيما يلي:

**1- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:** ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد وعدم التردد على الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة ، وللاستجابة إلى كل المتطلبات بل وجوب توفر الرغبة والإرادة في التحسين والتطوير الذاتي مما يعود في الأخير بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها وللمترددين عليها، ولا شك أنه يفضل تغير الذهنيات لمسايرة التطورات تتغير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات.

**2- روح التعلم الذاتي:** كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة والقدرات فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء أصبح جوهرها حتى ينجح الفرد في عمله، ويجعل من هذا المفهوم أمرا يجب أن يتوسع لذلك الشرائح المجتمع بمن فيها مستفيد وأنظمة المعلومات.

**3- القدرة على العمل في إطار التشاور:** لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى سمة من سمة النجاح في مجال البحث والاكتشاف، فلا يمكن لأحد أن يتم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها، ثم إن أحسن التخصصات هي

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

التي تأخذ طالع المشروعات الميسرة في إطار تشاوري وتنسيقي من طرف فرق المتخصصين من ذوي الخبرات المختلفة والمتنوعة.<sup>1</sup>

**4- القدرة على حل المشكلات:** هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد ما هي في الحقيقة إلا ذكاء مرفق بفضولية تدفع بالفرد إلى محاولة الفرد الفهم المستمر لحل مشكلته لكسب التجربة في معرفة أنواع الصعوبات واختيار الحل المناسب لمواجهتها، وذلك من بين مجموعة من حلول يضعها الإنسان بفضل التفكير الدائم وروح التحدي اتجاه المشكلات.

**5- المرونة:** كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التغيير والتجديد وكلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، حتى لو كانت هذه المواقف عفوية، وفي بعض الأحيان غريبة، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء من أجل الرفض دون التمعن في الأمور بل تمكنه من التحليل والتبصر والتعمق في التقييم، الحكم واتخاذ القرار.

**6- القدرة على تحمل الصعوبات:** إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب والصعوبة للاندماج فيه، وذلك يدفع بالفرد إلى التسلح والقدرة على تحمل المشكلات وعدم الخضوع إلى نقل هذه الصعوبات حتى لا يفشل أمامها، ومهما كان نوعها ومهما كانت درجة صعوبتها، عليه التصدي والتحمل ومواجهتها حتى يتغلب عليها، ويتمكن بذلك من التغيير والتطور للبقاء في المنافسة المستمرة ويتجنب التهميش والعزلة.

---

<sup>1</sup> - بدر، أحمد ؛ أنوار عبد الهادي، محمد فتحي. علم المعلومات والتكامل المعرفي. دار قباء للطباعة والنشر، 1998م، ص58.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

7- القدرة على الابتكار: إذا تحصل أخصائي المعلومات على قدرة التفكير للإبداع

فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات دون أي استناد حتى يتمكنوا من الوصول على هذه المعلومات.

8- اليقظة المعلوماتية: تغير المجتمع يفرض على أخصائي المعلومات الآن وفي كل

وقت أن يكون يقظا باحثا باستمرار على المعلومات الاستراتيجية التي هو دوما بحاجة إليها، إذا تمكن من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع فهم أشياء كثيرة ومفيدة، تمكنه من التنبؤ وكذا القدرة على الإنجاز.<sup>1</sup>

### 2-3- المبادئ الجديدة لوظيفة أخصائي المعلومات:

لقد أدى الانفجار المعلوماتي من جهة والإقبال الهائل على المؤسسات الوثائقية من جهة أخرى إلى تطوير المفاهيم والأنشطة بصفة عامة ووظيفة أخصائي المعلومات بصورة خاصة وكان ذلك على النحو التالي:<sup>2</sup>

- تحول فلسفة الخدمة من الحصول على الكتاب أو الوثيقة وتقديمها إلى الحصول على المعلومات التي تحتويها وتقديمها لمحتاجيها أي تطور الاهتمام من الكتاب كشكل مادي إلى معلومات تسوق.

- الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومة المطلوبة والمناسبة.

<sup>1</sup> - بدر، أحمد. علم المكتبات والتكامل المعرفي. المرجع السابق، ص 59.

<sup>2</sup> - ماضي، وديعة. دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة. مذكرة ماجستير. جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2009م، ص 72.

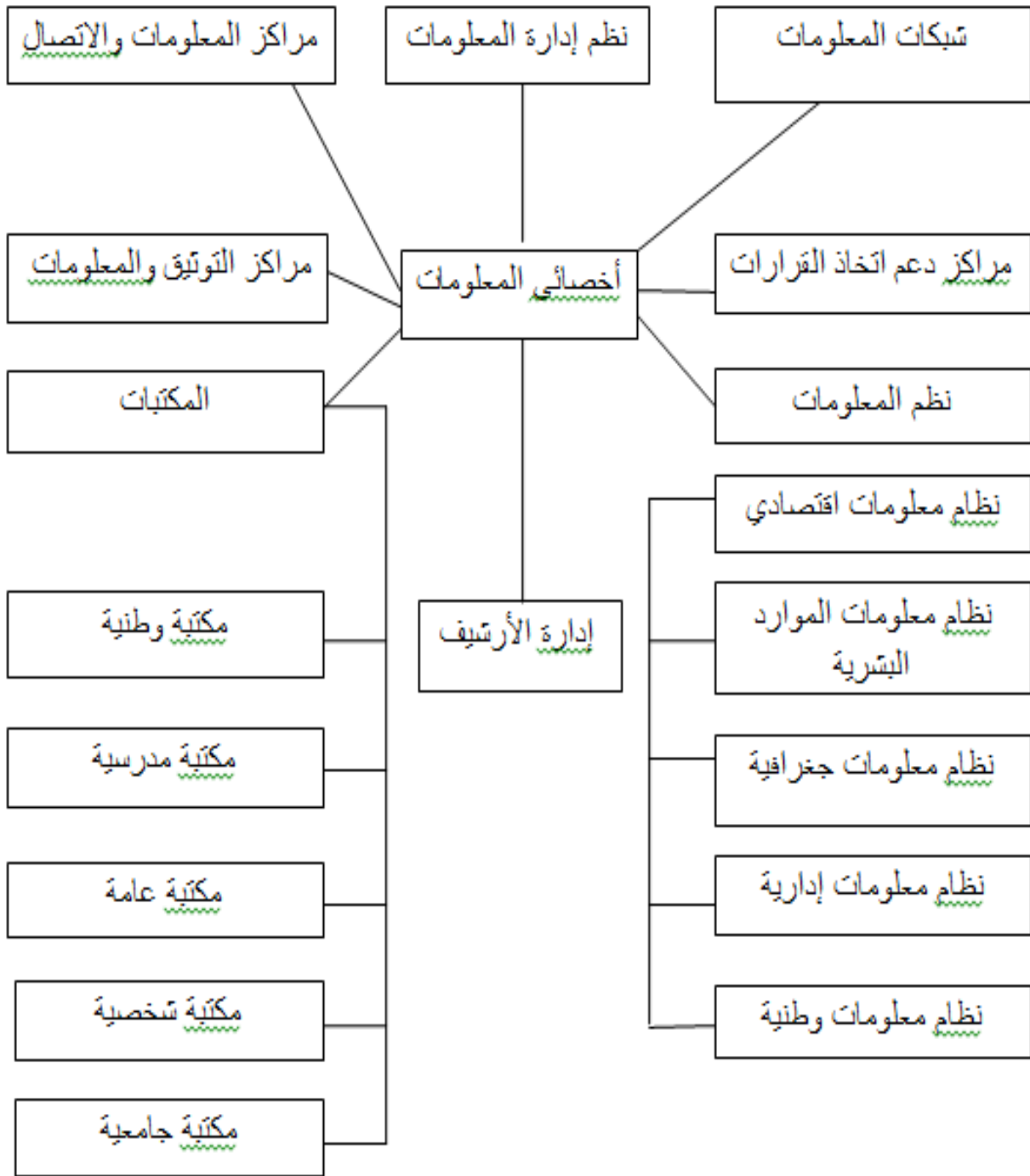
## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

- لم يعد تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها هدف في حد ذاته وإنما وسيلة لتيسر سبل الاستفادة من هذه الأوعية وخدمة المستفيدين منها، وبناءً على هذه المبادئ أصبحت وظائف المؤسسات الوثائقية باختلاف أنواعها تقوم على الاعتبارات التالية:
- المعلومات في أشكالها المختلفة تخصص للاستخدام وليس للحفظ بمعنى تسوق.
- لكل مستفيد معلومات خاصة باهتماماته وتخصصاته بمعنى أصبح المستفيد زبونا أو عميلاً.<sup>1</sup>

- توفير المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها.
- المكتبة أو مركز الأرشيف أو مركز التوثيق هي مؤسسات متقدمة ومتطورة.
- المكتبي والأرشيفي والوثائقي لم يعد حارساً للوثائق أو وسيطاً للمعلومات بل تحول إلى استشاري للمعلومات.
- انطلاقاً من هذه الفكرة أصبح أخصائي المعلومات، شخصاً يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والتي تتسم بصبغة فكرية تقربه من عالم البحث العلمي، وتبعده إلى حد ما من عالم الإدارة والتسيير ولكن من الممكن أن يتكفل بمسؤولية تصميم وابتكار نظم معلومات مع إدارتها.

<sup>1</sup> - بزراوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات. مذكرة ماجستير. جامعة وهران. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2015م، ص102.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة



الشكل رقم (01): يبين مواقع عمل أخصائي المعلومات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بزأوية زهرة. المرجع السابق. ص103.

2-4- مهارات أخصائي المعلومات (مؤهلاته):

هناك العديد من المهارات التي يحتاجها أخصائي المعلومات بدونها لا يمكن القيام بعمله على أكمل وجه أو مواجهة التحديات التي تعترض طريقه وهي في جملتها مهارات ووظائف متداخلة ومتشابهة.

أ- مهارات تكنولوجية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات الملائمة والتمكن من استخدامها بغية جمع المعلومات وتجهيزها.
- تقديم خدمات معلوماتية وتصميمها ووضع منتجات ووسائل بحث متعددة.
- معرفة طرق النشر الحديثة.
- معرفة استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمليات الفنية.

ب- مهارات تسييرية:

- التمكن من تطوير الخدمات المعلوماتية التي تهتم المستفيدين ورعايتها.
- تمكين الدارسين من وضع طرق إدارة ملائمة لتبادل المعلومات.
- تدريبهم على تقويم نتائج استخدام المعلومات.
- الاجتهاد لتحسين الخدمات المعلوماتية.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

- التزويد والاختيار: معرفة طرق تنمية المقتنيات ومختلف الأساليب والإجراءات المتبعة.<sup>1</sup>

- المعالجة والتحليل: التحكم في تقنيات الفهرسة الوصفية والموضوعية والمستخلصات والكشافات وإعداد البيبليوغرافيات.

- التسجيل والتخزين: معرفة طرق وتقنيات تسجيل المطبوعات والمعلومات على أوساط تقليدية أو حديثة.

- الاسترجاع: معرفة جيدة بمصادر المعلومات بشكلها الورقي والإلكتروني وكيفية البحث فيها وسبل استخدامها.

### - مهارات موضوعية وشخصية:

#### • مهارات الاتصال:

- القدرة على التعاون مع جميع وحدات أقسام المؤسسة التي يعمل بها.
- القدرة على توضيح المفاهيم وعرض الأفكار بوضوح وشرح المصطلحات الغامضة.
- القدرة على التواصل مع مختلف المستويات وأجناس المستخدمين وخلق جو من الاحترام والثقة،

#### • مهارات التوجيه:

- فهم احتياجات المستخدمين واهتماماتهم.
- الاستجابة بسرعة وفعالية لتلك الاحتياجات.

<sup>1</sup>- بدر، أحمد- التكامل المعرفي لعلم المكتبات، المرجع السابق، ص447.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

- التعاون مع المستفيد.
- كسب مساعدة الآخرين ودعمهم.
- مهارات التعليم والتكوين:
- التأطير لتعلم مدى الحياة لأن الوظيفة تتطلب دائما إتقان معارف جديدة.
- التكوين الإيجابي المرن في عصر التحول والتغير المتواصل.<sup>1</sup>

### 03- المهنة المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة:

عرفت المهنة المكتبية تطورا كبيرا حيث أصبح ينظر إليها على أنها ذات علاقة وطيدة بالجانب التربوي، والتعليمي من جهة ولها طابع اقتصاد تنافسي من جهة أخرى، ذلك ما أدى إلى تطور المفاهيم المتعلقة بالمكتبات، بتطور تسييرها وتطور وسائل العمل الخاصة بها. إن إدخال التكنولوجيا الجديدة هو بدوره أدى إلى تطور المهنة في ذاتها، بحيث أصبح المكتبي بمثابة أخصائي للمعلومات يؤدي مهام تقنية محددة تسعى إلى أن يتميز بخصائص ومهارات معينة. وفي ظل هذه التطورات نتطرق أولا إلى التحولات الجديدة وأثرها على المكتبات باعتبار أن التغيير في المكتبة يؤدي على التغيير في المهام والدور الذي سيؤديه المختص في المكتبات والمعلومات، وإلى الخصائص التي يجب أن يتسم بها حتى يستطيع أن يواجه التحديات.

<sup>1</sup> - بدر، أحمد. التكامل المعرفي. لعلم المكتبات. المرجع السابق، ص 447.

### 3-1- التحولات الجديدة وأثرها على المكتبات:

لقد حتمت التطورات التقنية والعلمية والتقدم الحضاري، والتغيرات المتواصلة في المكتبات والمعلومات، إلى تطوير هذه المؤسسات الثقافية التعليمية والاجتماعية، لتصبح شبكات معلومات متطورة، قادرة على التعامل والتفاعل مع التطورات والاتجاهات المعاصرة، وتلبية احتياجات الباحثين والدارسين في شتى المجالات، محققة بذلك قفزة كبرى في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، وطبيعة الخدمات والبرامج المكتبية ونشرها على نطاق واسع، متخطية بذلك الحواجز المكانية والزمانية في ظل البيئة التكنولوجية المتطورة والنمو المتسارع، في نشر مصادر المعلومات، "حيث شهد عالم المكتبات ثلاث ثورات في تنافس كبير هي:

• ثورة الحاسوب: انخفاض أسعار الأجهزة وانتشارها مما سمح لأصغر المكتبات باستعمال هذه التكنولوجيات.

• ثورة المعلومات: القرية الشاملة، مجتمع المعلومات، منتوجات للمعلومات والميول إلى النصوص الكاملة بدلا من البيانات الببليوغرافية الجديدة وإدخال وسائل المرئي والمسموع.

• ثورة الاتصالات: تدعيم الثورتين السابقتين وتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات عبر طرق سريعة وأسعار أقل نسبيا".<sup>1</sup>

وقد أثرت هذه التغيرات على طابع المكتبة الذي أخذ يتطور، فمن مكتبة تقليدية إلى مكتبة مؤتمتة (محسوبة)، فمكتبة إلكترونية وصولا إلى المكتبة الافتراضية، ويمكن إدراج

<sup>1</sup> - عباس، بشار. ثورة المعرفة والتكنولوجيا: التعليم بوابة مجتمع المعلومات. دمشق: دار الفكر، 2001، ص21.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

مراحل تطور المكتبة على النحو التالي: فمن المكتبة التقليدية التي تكون مصادرها من مقتنيات على شكل ورقي مطبوع وتعتمد في أداء خدماتها على مكتبين، إلى المكتبة المحسوبة (المؤتمتة).

1-1- المكتبة المحسوبة: وأهم تعريف للمكتبة المحسوبة هو "قيام المكتبة بإنشاء نظام متكامل، يضم كافة أنشطة الأقسام من خلال قاعدة بيانات واحدة، في شكل نظم آلية تشغل من خلال حواسيب كبيرة أو متوسطة أو حواسيب صغيرة، حيث تعتمد هذه النظم على بيانات غير مدعمة بالصورة والصوت والحركة، وغالبا ما تكون هذه النظم محلية، ولا تعتمد كثيرا على الربط".<sup>1</sup>

### 1-1-1- إدخال الحاسوب في المكتبات:

بدأت المكتبات تواجه مشاكل عديدة، بسبب عجز الوسائل اليدوية عن التعامل بكفاءة وفعالية مع الإنتاج الفكري بصورة مختلفة، لذا امتد التفكير لاستخدام التقنيات الحديثة ومن أهمها الحاسوب، فهذا الأخير سهل مهمة تسجيل البيانات، وساعد في توفير خدمات المعلومات أفضل، لإشباع حاجات المجتمعات الحديثة من المعلومات.

### 1-1-2- أسباب استخدام الحاسوب في المكتبات:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري.

<sup>1</sup> - قندلجي، عامر إبراهيم؛ السمراي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة) المكتبات. عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2004، ص24.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

- تغيير طبيعة الحاجة إلى المعلومات.

- تغيير أهمية مصادر المعلومات.

- تطوير الأعمال الروتينية.

- تطوير الخدمات المكتبية.

- تقديم الخدمات بصورة أفضل.

- الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات.

- المساعدة في إقامة نظم تعاونية بين المكتبات وقواعدها.

### 1-1-3- المراحل التاريخية للتطور في استخدام الحاسوب في المكتبات:



الشكل التوضيحي رقم 02: المرحلة التاريخية للتطور في استخدام الحاسوب في المكتبات<sup>1</sup>

1-2- المكتبة الرقمية: عرفت رابطة المكتبات الرقمية DLF "بأنها منظمات توفر

الموارد، وينظمها الأفراد المتخصصين، لاختيار مجموعات الأعمال الرقمية، وبنائها وتوفير

المداخل إليها، وترجمتها وتوزيعها وحماية ملكيتها وضمان ديمومتها، بحيث تكون متاحة

<sup>1</sup> - عبادة، حسان. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.ط.]: [د.ت.], ص35

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

للقراء بصورة اقتصادية، لمجتمع معين أو مجموعة من المجتمعات.<sup>1</sup> كما نعرف المكتبة الرقمية بأنها هي "التي تشكل المصادر الإلكترونية الرقمية كل محتوياتها، ولا تحتاج إلى مبنى، وإنما لمجموعة من الخوادم وشبكة تربط بالنهايات الطرفية للاستخدام."<sup>2</sup>

### 1-2-1- أهداف المكتبات الرقمية: تتمثل في:

- الاسهام في إنتاج المعرفة وتقاسمها والإفادة منها، مما يجعل المجتمعات أكثر فعالية وإنتاجية، وأيضاً لتعظيم درجة التعاون بين تلك المجتمعات.
- معاونة المجتمعات القائمة في قطاعات البحث والتعليم، وتسيير وإنشاء مجتمعات جديدة في تلك القطاعات.<sup>3</sup>
- إنشاء المكتبات الرقمية هدف في حد ذاته، بحيث تفيد هذه المكتبات في إدارة المصادر الرقمية، والتجارة الإلكترونية، والنشر الإلكتروني، والتدريس والتعلم، وغيرها من الأنشطة.

### 1-3- المكتبة الإلكترونية: وهي تتمثل في النصوص والصور والأصوات والأفلام

التي قد حولت على أوعية إلكترونية في شكل رقمي، وهي نوات المكتب الافتراضي.

<sup>1</sup>- فراج، عبد الرحمن. مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية. [على الخط] متاح على <http://www.himag.com>،

تاريخ التصفح في 15 فيفري 2018. على الساعة 09/50.

<sup>2</sup>- ملكاوي، لينة. المكتبات الرقمية على الأنترنت. [على الخط] متاح على <http://information.gou>. تاريخ التصفح في

28 فيفري 2018. على الساعة 11/00.

<sup>3</sup>- المرجع نفسه.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

كما نعرف أيضا بأنها "المكتبة التي تكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الإلكترونية المخزنة على الأقراص المرنة Floppy أو المتراسة CD\_Rom أو المتوفرة عن طريق البحث بالاتصال المباشر On Line أو عبر الشبكات".<sup>1</sup>

1-3-1- الاستعمال التبادلي لمصطلحي المكتبة الإلكترونية والمكتبة الرقمية: على الرغم من الاستعمال التبادلي في بعض الاحيان لمصطلحي المكتبة الإلكترونية والمكتبة الرقمية، فإن أولها أوسع دلالة من الثاني حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي، بينما يقتصر الثاني على الشكل الرقمي فقط. وعادة ما تنشأ المكتبة الإلكترونية او المكتبة الرقمية في مكان معين، اعتمادا على الأوعية الإلكترونية القائمة بذاتها والقابلة للتداول بشكلها المادي الملموس، سواء كانت مسجلة على أسطوانات ضوئية مكتتزة أو على وسائط ممغنطة.<sup>2</sup>

وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تمثل الوجه المتطور للمكتبة الرقمية من حيث تعاملها مع المعلومات كأرقام لتسهيل تخزينها وتناقلها وتداولها إلكترونيا بأشكال رقمية.

1-4- المكتبة الافتراضية: من خلال التحولات التي طرأت على المكتبة ولدت المكتبة الافتراضية، التي أضحت الشغل الشاغل في عالم المكتبات، بحيث انقلبت الموازين من الحاسوب في المكتبة إلى المكتبة في الحاسوب.

ويمكن تعريف المكتبة الافتراضية، بأنها مفهوم تنظيمي يعتمد أو يقوم على تحالف بين حوسبة المكتبة التقليدي والوصول إلى الاتصالات الآلية، ومجموعة من الأدوات الجديدة

<sup>1</sup> - علوة، رافة نبيل. المكتبة الإلكترونية. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2005، ص26.

<sup>2</sup> - قاسم، حشمت. الاتصال العلمي في البيئة الإلكترونية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 2005، ص123.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

المستعملة من طرف المستفيد والتي تعفيه من اللجوء إلى وسيط. إذ توفر مجموعة من الأدوات الافتراضية التي تسهل الإدماج بين المكتبة الإلكترونية والمكتبة التقليدية، من خلال تطوير موقع ويب يهدف إلى تسهيل إبحار المستفيد عبر هذه المجموعات الكبيرة للمعلومات، دون حتمية التنقل إلى الوثائق التي هو بحاجة إليها، سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية.<sup>1</sup>

### 1-4-1- مراحل التحول إلى المكتبة الافتراضية:

عادة نما يتم التحول من المكتبة الورقية إلى المكتبة الافتراضية، عبر ثلاث مراحل:

- **المرحلة الأولى:** تكثيف الجهود والطاقات لإعداد شبكة قادرة على تغطية أنشطة المكتبة المكونة من حاسبات آلية، ينظم التعامل معها خادم شبكة عالي الأداء. يتم تشغيلها ببرمجيات منتقاة، تربط لاحقاً بالوظائف الأساسية للمكتبة من إعاره وتزويد وفهرس آلي للاتصال المباشر، والتعامل مع قواعد المعلومات داخل المكتبة وخارجها، وتعتبر المرحلة الأولى مرحلة تجريبية..

- **المرحلة الثانية:** التركيز على علاج مواطن الضعف، التي قد تبرز خلال تطبيق إنجازات المرحلة الأولى، ومن ثم التقييم الدوري الدقيق للخدمة من جميع جوانبها.

<sup>1</sup> - فردي، لخضر. المكتبة الافتراضية: بين النظرية والواقع الافتراضي؟ في مجلة المكتبات والمعلومات. المجلد 02، العدد 02، قسنطينة، جانفي، 2005، ص82.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

- المرحلة الثالثة: ربط المكتبة بغيرها من المكتبات على المستوى المحلي، وما يتبع ذلك من اتصال بقواعد المعلومات الدولية، ومن المفترض أن تعنى هذه المرحلة بتطوير شامل للنظام يضم العناصر الآتية:
  - "البدء في تقييم خدمات المكتبة الافتراضية.
  - الحفز الآلي للأوعية وحماية محتوياتها.
  - استثمار إمكانات الشبكة بتلبية الاحتياجات المتنوعة، وتوسيع منافذ الاتصال مع الشبكات ونظم المعلومات الإلكترونية العالمية.<sup>1</sup>



- الشكل التوضيحي رقم 03: مراحل تطور المكتبة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>2</sup>

### 3-2- التحولات الجديدة وأثرها على أخصائي المعلومات:

تتطلب المهنة المكتبية الحديثة اليوم مهارات جديدة، وعلى المكتبي أن يتعلم بصورة مستمرة، ومن أهم هذه المهارات نذكر خبرات الإنترنت، وفي مقدمتها قواعد البيانات على الخط، والبحث في النصوص الكاملة، وإدارة قواعد البيانات، واستخدام الأجهزة والبرمجيات، ومهارات الاتصال الحديثة، وخدمات المعلومات، إلى غير ذلك من المهارات التي تحتاج إلى الذكاء والقدرة على الإبداع.

<sup>1</sup> - بطوش، كمال. المكتبة الجامعية الافتراضية: ترف تكنولوجيا أم خيار مستقبلي؟ في مجلة المكتبات والمعلومات.

المج02، العدد 02، قسنطينة، جانفي 2005، ص33.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص35.

2-1 - المكتبيون بين التقليد والحداثة:

يرتبط مصطلح تقليدي وحديث بنوع المكتبة وتقنياتها، وأساليب تسييرها، هل هي مكتبة

تقليدية أم حديثة؟

في الماضي كان المكتبيون يجدون أنفسهم مرتبطين أكثر بالمكان والمجموعات، حيث

المكتبة عبارة عن مبنى فيه مئات أو آلاف أو ملايين المجلدات، من كتب ودوريات

وفهارس بطاقية، يسهرون عليها لما تحتاجه من تنظيم، قصد وضعها تحت تصرف

المستفيدين، بسهولة ويسر لتحصيل المعلومات منها.

أما المكتبيون الحديثون فهم الذين يتصفون بالصفات التالية:

- المبدعون الذين يمتلكون مهارة حل المشكلات، والاتصال المكتوب والمسموع.
- امتلاك القدرة التنظيمية المؤثرة، والمرونة اللازمة تجاه أعمال المكتبة والالتزام تجاه الخدمات العامة، وحسن رعايتها.
- امتلاك القدرة على إدارة الفريق والمهارة الخاصة بالمراقبة المؤثرة.
- تحصيل عالي في علوم المكتبات بمستوى الماجستير أو أكثر.
- إتقان لغة أجنبية أو أكثر.
- امتلاك مهارة التعليم الذاتي المستمر.
- القدرة على مواكبة الحداثة، والتطورات السريعة في مجال المعلومات وتقنياتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - صوفي، عبد اللطيف. التكوين المكتبي الحديث في العصر الرقمي. في مجلة المكتبات والمعلومات. المجلد 03، ع 1، قسنطينة. نوفمبر 2006، ص. ص. 13 - 14.

## 2-2- المهام الجديدة للمكتبيين في المكتبات الحديثة:

ومن بين أهم المهام الجديدة المطلوبة من المكتبيين في المكتبات الحديثة نذكر:

### 2-2-1- تطوير المجموعات الإلكترونية: إن على جميع المكتبيين المشاركة بشكل

أو بأخر خاصة منها مصادرها في المكتبة، مع دعم الارتباط بمصادر الأنترنت، والمجموعات والفهارس، ووضع ذلك في صلب المناقشات اليومية الخاصة بالتطوير، وفي مقدمتهم المكتبيون العاملون في مجال المراجع الإلكترونية، والتواصل مع المستفيدين.

### 2-2-2- استخدام الويب: إن عالم الويب هو سبيل هام آخر للتواصل مع

المستفيدين، وإن الربط بين النص والرسم فوق وجهه هو قوة في الاتصال الحديث، وإن الصفات المتوالية أصبحت عبء أسهل بكثير وهي تقدم معلومات عن المكتبة، ومصادرها ومعلوماتها وخدماتها، والعاملين فيها.

## 2-2-3- التعليم في مجال المصادر الإلكترونية:

إن تقييم المستفيدين له صلة بالمصادر الإلكترونية، وسبل التعرف عليها، والبحث فيها، هو جزء هام من مهام المكتبيين في المكتبات الحديثة. والذين لا يعطون هذا الأمر حقه من الغاية والتقدير، ويقصرون كثيرا في حق المكتبة والمستفيدين منها، وبخاصة التقليديين منهم، لأنهم أكثر حاجة إلى هذا التعليم.<sup>1</sup>

## 3-3- وظائف أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية:

إن مؤسسات خدمات المكتبات والمعلومات من أهم المؤسسات في وقتنا الحاضر، ولا يمكن لهذه الأخيرة أن تؤدي دورها على الوجه الأكمل ما لم تتوفر لها مجموعة من الإمكانيات المادية والتقنية والبشرية المتمثلة في أشخاص مؤهلين قادرين على القيام بمهنتهم، ولعل ذلك ما يترتب عنه القيام بعدة وظائف تمكنه من تنمية مهنته في التكنولوجيا الحديثة، ومن هذه الوظائف نذكر ما يلي:

<sup>1</sup> - صوفي، عبد اللطيف. المرجع السابق، ص 15.

## الفصل الأول من مكتبتني إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

**1\_ توفير الوصول إلى الإنترنت:** حيث يمكن أن توفر المكتبة اتصالات بالإنترنت للذين لم تمكنهم ظروفهم المادية من الحصول على الخدمة.

**2\_ استكشاف المعلومات:** أن معظم المعلومات المتاحة عبر الشبكة العالمية غير منظمة وتحتاج كفاءة ومهارة لتنظيمها واسترجاعها، ومن ثم توفيرها للمستخدمين مساعدة لهم للوصول إلى المطلوب من كتب ومقالات وبرامج و أخبار.

**3\_ التعليم و التثقيف:** يجب أن يعد أخصائي المعلومات بوظيفة المعلمين لشرح تقنية الإنترنت مثل إعداد أدلة إرشادية.

**4\_ خدمة البحث في شبكة الإنترنت:** تعوض هذه الخدمة وظيفة اختصاصي المراجع التقليدية والمتمثلة في البحث في موارد المكتبة للوصول إلى المعلومات المرجعية من المصادر الأولية أما بالنسبة للخدمة الفنية فيمكن لأخصائي المكتبات والمعلومات فهرسة وتكثيف كافة أوعيتها<sup>1</sup>.

ومن خلال هذا يمكن القول أن أمين المكتبة أصبح بمثابة منظم للمعلومات ومستشارا في استخدام التقنية الحديثة من أجل استقطاب المعلومات بأيسر الطرق.

### 3-4- دور المكتبيين في إرساء مجتمع المعلومات:

إن عصر المعلومات وعلى الرغم من التسهيلات الإلكترونية، قد أتى بالكثير من التحديات في القطاعات المتطورة كلها، لأن المعلومات هي الركيزة الأساسية لكل النشاطات، ومادام الاندماج في مجتمع المعلومات يتطلب قدرات عالية فإنه يستوجب على أخصائي

<sup>1</sup> - مسلم المالكي، مجبل لازم. المكتبة الالكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة: [على الخط] متاح على: <http://www.araban.net/arabica/madwerd> تاريخ الاطلاع: 2018/04/09. على الساعة 15/30.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

المكتبات أن يبدأ وبسرعة في وضع إيديولوجيا لمهنته بالنسبة إلى هذا المجتمع، وفي بناء استراتيجية تمكنه من تطوير مهنته باستمرار.<sup>1</sup>

يجب على المكتبيين من أوصياء وقيمين على الكتب والوثائق، إلى مديري معلومات وناشرين، ففي هذا السيناريو المتغير، فإن تكنولوجيا المعلومات ستؤدي الدور الهام، فحينما نأخذ ميزات من العناصر المختلفة لتكنولوجيا المعلومات، فإن المكتبات في كل قطاع يجب عليها ضمان الآتي:

- الأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات الضرورية للمكتبات والمستخدمين.
- توظيف التغييرات في أنشطة المكتبة لتصبح خدماتها إرشادية وتوجيهية.
- التعاون والمشاركة في شبكة العمل الخاصة بالمكتبات.
- تسويق المعلومات والخدمات المكتبية.
- تطوير المهنيين في المكتبة لمواكبة الأهداف الجديدة.<sup>2</sup>

4-1- خصائص ضرورية لاندماج المكتبي في مجتمع المعلومات:

حتى يتمكن مختص المكتبات والمعلومات، من الاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات،

"عليه أن يتميز ببعض الخصائص الضرورية والمتمثلة فيما يلي:

<sup>1</sup>- بودريان، عز الدين. المختصون في المكتبات ودورهم في إرساء مجتمع المعلومات. [على الخط] متاح

على <http://www.araban.net>. في 09/02/2018. على الساعة 09/30

<sup>2</sup>- يوسف، جلاله؛ يوسف، أبو بكر. مهنة المكتبات والمعلومات: الواقع والطموح بين النظرية والتطبيق، القاهرة. الدار العربية اللبنانية، 1997، ص38.

#### 4-1-1- التآقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:

ذلك يعني عدم الخوف من كل ما هو جديد، وعدم التردد على الإقبال، لفهم الوضعيات الجديدة وللاستجابة إلى كل المتطلبات. لا شك أنه بفضل تغير الذهنيات لمسايرة التطورات السلوكات للتآقلم مع المستجدات.

#### 4-1-2- روح التعلم الذاتي:

كل المفاهيم التربوية الحديثة، تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعلم، وعدم الاعتماد على أشخاص آخري لتلقيه المعرفة، فالاعتماد على النفس في كسب المعارف على أشخاص آخري، شيء أصبح جوهريا حتى ينجح الفرد في عمله ويجعل من هذا المفهوم أمرا، يجب ان يتوسع لدى كل شرائح المجتمع، بمن فيها مستفيد وانظمة المعلومات.

#### 4-1-3- الغيرة على العمل في إطار التشاور:

لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى، سمة من سمات النجاحات في مجال البحث والاكتشاف، فلا يمكن الآن أن يلم وحده كل ما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وبعدها. إذ أن أحسن الانجازات هي التي تأخذ طابع المشروعات المسيرة في إطار تشاورى وتنسيقي، من طرف فرق من المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة.<sup>1</sup>

#### 4-1-4- القدرة على حل المشكلات:

هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد، ما هي في الحقيقة إلا ذكاء مرفقة بفضولية قوية، ندفع بالفرد إلى محاولة الفهم المستمر لمشكلاته، لكسب التجربة في معرفة أنواع

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد. القاهرة: مكتبة الدار العربية للمكتبات، 2000، ص114.

## الفصل الأول من مكتبتي إلى أخصائي المعلومات - تطور المهنة

الصعوبات، واختيار الحل المناسب لمواجهتها، وذلك من بين مجموعة من الحلول يضعها الإنسان، بفضل التفكير الدائم وروح التحدي اتجاه المشكلات.

### 4-1-5- المرونة:

كلما كان الفرد مرنا كانت له القدرة على تقبل التغيير والتجديد، وكلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، حتى ولو كانت هذه المواقف عفوية، وفي بعض الأحيان غريبة، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء، من أجل الرفض دون التمعن في الأمور، بل تمكنه من التحليل والتبصر والتعمق في التفكير، قبل التقييم والحكم وأخذ القرار.

### 4-1-6- القدرة على تحمل الصعوبات:

إذا كان المجتمع الحالي يمتاز بالتنوع والصعوبة للاندماج فيه، فذلك يدفع بالفرد إلى التسلح بالقدرة على تحمل المشكلات، وعدم الخضوع إلى ثقل هذه الصعوبات، حتى لا يفشل أمامها، فمهما كان نوعها ومهما كانت درجة صعوبتها عليه بالتصدي والتحمل لمواجهتها، حتى يتغلب عليها ويتمكن بذلك من مواكبة التغيير والتطور، للبقاء في المنافسة المستمرة ولتجنب التهميش والعزلة.

### 4-1-7- القدرة على الابتكار:

إذا تحصل مختص المعلومات على قدرة التفكير للإبداع، فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات، بدون أي استثناء، حتى يتمكنوا من الوصول إلى هذه المعلومات، الثروة الثمينة التي لا يمكن الاستغناء عنها أبدا حاليا ومستقبلاً.

4-1-8- اليقظة المعلوماتية:

تغير المجتمع يفرض على المكتبي الآن وفي كل وقت، أن يكون يقضا باحثا باستمرار على المعلومات الاستراتيجية، التي هو دوما بحاجة إليها، إذ تمكنه من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع.<sup>1</sup>

4-2- المهام الواجب العمل بها من طرف أخصائي المعلومات:

- تحديد اتجاهات مناسبة لتقييم احتياجات المستعملين.
- المشاركة في الاستراتيجيات والاتجاهات الفعالة.
- تطوير أدوات قياس نقدية للنجاح.
- الأخذ على عاتقهم مهمة الاتصال مع المختصين والرواد في حقل المعلوماتية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عبد الهادي، محمد فتحي. المرجع السابق، ص 117.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 115.

# الفصل الثاني

## خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستخدمين

1/ المستخدم وعلاقته بأخصائي المعلومات.

1-1 تعريف المستخدم.

2-1 أنواع المستخدمين.

3-1 العلاقة بين المكتبي والمستخدم.

4-1 طبيعة علاقة أخصائي المعلومات في البيئة المكتبية.

2/ خدمات أخصائي المعلومات ودورها في مواكبة التطور التكنولوجي.

1-2 مفهوم خدمات المعلومات.

2-2 أنواع خدمات المعلومات.

3-2 الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4-2 العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية.

3/ تدريب المستخدمين:

1-3 مفهوم خدمة تدريب المستخدمين.

2-3 طرق وأساليب تدريب المستخدمين.

3-3 دراسة سلوك وتدريب المستخدمين.

4-3 تدريب المستخدمين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

**تمهيد:**

بما أن المكتبات ومراكز المعلومات مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع المعلومات بأشكالها المختلفة وتسير وصول الباحثين والمستفيدين إليها في أسرع وقت فإن من هذا التسيير ينبعث مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات التي هي الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي يقوم بها أخصائيو المكتبات والمعلومات، ومن أجل خلق الظروف المناسبة للباحث وإشباع حاجاته لا بد أن يكون هناك دورات لتكوين المستفيد حيث يعتبر تدريب المستفيدين داخل مراكز المعلومات من أهم الضمانات للاستفادة من المعلومات، فكما أن الطالب هو محور العملية التعليمية بكل مستوياتها فإن المستفيدين من خدمات المعلومات محور جميع جهود تنظيم وبحث المعلومات.

يعتبر المستفيدين من بين الأشخاص الذين لديهم احتياجات خاصة للمعلومة والتعلم على المستوى النفسي والاجتماعي وهناك عدة أنواع للمستفيدين نذكر منهم المستفيد الإيجابي والمستفيد السلبي والمستفيد الحيادي وعن ذكر المستفيد لابد من الحديث عن أخصائي المعلومات أو المكتبي الذي يعتبر وسيط بين المستفيد والمعلومة، لهذا هناك علاقة تربط بينهما قائمة على الاتصال من خلال ممارسة المكتبي لمهامه.

### 1-1-المستفيد وعلاقته بأخصائي المعلومات:

1-1-1-تعريف المستفيدين: هم أفراد من مجتمع المكتبة أو غيرهم ممن يستفيدون من خدمات المكتبات التي تقدمها المكتبة لتحقيق رغباتهم.

من جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه: "شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما، أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن خدماتها، ومصطلح الزبون والعميل، حيث ينشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك ومصطلح المستفيد أفضل كذلك من رائد المكتبة أو مركز المعلومات، في الأخير هو يحمل معنى مسانداً أو دائماً للمكتبة، كما يد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع."<sup>1</sup>

كما يمكن تعريف المستفيد بأنه الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل مكتبة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الاسكندرية، دار الثقافة العلمية، 2002، ص249.

<sup>2</sup> عمر احمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص166.

1-2- أنواع المستفيدين:

هناك أنواع عديدة من مستفيدي المعلومة ويصنفون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به، والذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك فإن المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدين الى أصناف عديدة:

فمثلا حسب ما أوضحت الدراسات الاجتماعية والسلوكية الانفعالية أن جماعات المستفيدين تصنف الى ثلاث أصناف هي:

- المستفيد الإيجابي (المتمدرس): هو المستفيد الذي يكون راض و يتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة ولا يتطلب الا مساعدة قليلة.

- المستفيد السلبي (العرضي): وهو المستفيد الذي لا يكون راض ويبيدي عداء، وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلف مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة، أو حتى باتصاله بالمختصين في المعلومات، بسبب المشاكل التي يواجهها، كذاك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.

- المستفيد الحيادي (البسيط): هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء من

مكان المعلومات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيد المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة. دكتوراه علم المكتبات، قسنطينة، معهد علم المكتبات، 2006، ص36.

كما يميز warjig من جهته أربعة أنواع من مستخدمي نظام المعلومات وهي:

- المستخدم الفعلي (الحقيقي): وهو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.
- المستخدم المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها لكن يستغل هذه الإمكانيات.
- المستخدم الكامن: وهو الشخص الذي يهتم بالمعلومة التي يحتاج إليها لكن لا يدري أين يجدها.<sup>1</sup>

- المستخدم الحالي (النهائي): هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا.

إن فالتقسيمات متعددة ومختلفة تم ذكر أهمها لكن هناك من يقسم المستخدمين بشكل عام حسب أنشطتهم كالباحث في مختلف العلوم والعاملون والمهنيون والفنيون في شتى المجالات الإدارة والصناعة والطب والتجارة والتكنولوجيا وغيرها من المجالات المختلفة بالإضافة إلى المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات كالطالبة والأساتذة وغيرهم من العاملين في مجال التعليم العالي والبحث العلمي وبالتالي من غير الممكن إعطاء تقسيم موحد ووحيد حسب معيار واحد لكل فئات المستخدمين والدليل على ذلك أنه في بداية الاهتمام بالمستخدمين ودراساتهم تم تصنيفهم حسب السن والجنس والعدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم حيث كانت نظرة ديموغرافية لدراسة المستخدمين ومختلف فئاتهم.

<sup>1</sup> -deloof.JP.lesattents des utilisateurs en information scientifique.[ S-L ] :Obnist.(S.D)p.48.

### 1-3- العلاقة بين المكتبي والمستفيد:

يعتبر الاتصال ضرورة من ضروريات الحياة لا يمكن الاستغناء عنها وكلمة اتصال بالإنجليزية communication مأخوذة من كلمة common بمعنى عام أو شائع لأنه من خلال الاتصال تصبح المعلومة أو الفكرة عامة وشائعة، ويعبر الاتصال أساس الإدارة السليمة، وهو مرادف لنقل المعرفة أو البيانات في الإنتاج الفكري، ولهذا فان أو ما يميز الاتصال داخل المؤسسات الخدمائية كالمكتبة هو وجود طرفين يؤثر كل واحد منهما على الآخر ويتأثر به، وذلك من خلال مختلف التفاعلات التي تحصل بينهم عند ممارسة المكتبي لعمله وبحث المستفيد عن ضالته، إلى هنا يتبادر إلى أذهاننا التساؤلات التالية:

ماهي طبيعة العلاقة الموجودة داخل المكتبات التي تربط المكتبي بالمستفيد؟ وما مدى تأثير كل واحد منهما على الآخر؟

يعتبر المستفيد العنصر المتحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبية جامدة مكتسبة غير مشتغلة وبالتالي يصبح الرصيد ميتا، وتفشل المكتبة في تحقيق الأهداف المنشودة، إذ يجب إشراكه في عملية تنظيم وتسيير المكتبة وذلك عن طريق التعبير عن آرائهم فيما يتعلق بنوعية الخدمة المقدمة وفعاليتها - الاستفسارات - المشاركة في اقتراح قوائم للمقتنيات الجديدة - المشاركة في اقتراح أوقات مناسبة لتساعدهم لفتح المكتبة - الاشتراك في تنظيم معارض داخل المكتبة.

وهذا ما أكدته المكتبات الفرنسية في وضعها لمشاريع تحققت ..... كمشروع "الاتصال - استقبال" الذي أكد على العلاقة التي يجب أن تكون بين المكتبي والمستفيد، واعتبرت المكتبة مكان لجذب واستقطاب القراء.<sup>1</sup>

#### 1-4- طبيعة العلاقة بين أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة المكتبية:

إن من واجب المكتبيين الاعتماد على جهود موجهة نحو خلق الإحساسات الطيبة في مكتباتهم من جانب الجمهور الذي تقوم المكتبة على خدمته، من جانب ظروف العمل التي يعملون فيها، ومن الأمور التي يجب الالتزام بها لأداء عمله على أحسن وجه تذكر ما يلي:

1. بناء العلاقات الطيبة داخل المكتبة فيما بين موظفيها، وفيما بينهم إدارة المكتبة هو أحد المستلزمات الأساسية التي يجب أن تسبق أي مظهر لعلاقات عامة أخرى، فإن كانت الإدارة الداخلية للمكتبة سليمة، فسوف ترتفع معنوية الموظفين وتتسق علاقاتهم، بحيث تنعدم نوازع الضعف أو عوامل التفرقة ويتصف موقعهم من الجمهور بروح الود والترحيب.

2. يجب أن تبحث إدارة المكتبة أسباب شكوى أي من الموظفين فتعمل جادة على إزالتها، بغية إنشاء علاقات أوثق فيما بين أعضاء أسرة المكتبة.

3. إن الدور الذي نقوم به وتصرفاتنا نحن المكتبيين ومظهر كل فرد منا وطريقة أدائنا لعملا سوف تدخل كلها بشكل شعوري أو لاشعوري في تكوين رأي المواطن في المكتبات عموما والجامعية خصوصا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - العلاقة بين المكتبي والمستفيد، دراسة حالة المكتبة الجامعية عبد الرحمن ميرة، [على الخط]مناح

على <http://www.elyasee.net> تاريخ الاطلاع 25 فيفري 2018. الساعة. 10/00.

<sup>2</sup> - عمابرية، عائشة. المرجع السابق، ص 125.

فالأداء السليم والمعاملة المهذبة هما أقوى أنواع العلاقات العامة وسوف يترتب عليهم رواد المكتبة قد يجهلون تماما مقدار ما يتطلبه العمل في مكتبة صالحة من فنية وإجراءات دقيقة، وإعداد يستغرق وقت وجهد المكتبيين المختصين يمكننا تفهم العلاقات الإنسانية في مجال المكتبات بأنها ذلك الجو الانفعالي الإيجابي المبني على المعاملة الطيبة والأخلاق وتقدير المسؤولية والأمانة والتدريب المتمثل في سلوك الأمين وتفاعله مع الآخرين.

تسعى المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها إلى تكوين رصيد متوازن من مصادر المعلومات وتسيير وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد ممكنين ولا يمكن أن تحصل الاستفادة القصوى من هذا الرصيد من المعلومات دون وجود ما يطلق عليه في مجال العلوم المكتبية "الخدمات المكتبية".

وقد نشأ هذا المفهوم وتطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه إلى كونها مقرا يستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية.

### 2- خدمات أخصائي المعلومات ودورها في مواكبة التطور التكنولوجي:

#### 2-1- مفهوم خدمات المعلومات:

عرف حشمت قاسم خدمات المعلومات على أنها: "النتائج النهائي الذي يحصل عليه المستفيدين من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

موارد مادية وبشرة فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات.<sup>1</sup>

ومهما كان الجهاز الذي يقدم خدمات المعلومات سواء كانت مكتبة بمفهومها التقليدي أو مركز معلومات كظاهرة عصرية فان هذه الأجهزة تحرص على توفير خدمات المعلومات والمكتبات بكافة أشكالها ولذا فان من الواجب أن تحقق خدمات المعلومات مايلي:

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين ويقتضي ذلك ممارسة التقييم والانتقاء والتركيز على الكم والكيف.

- سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.

- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعا لتغيير ظروف الحاجة الى المعلومات والعمل على تلبية الاحتياجات.

- مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.<sup>2</sup>

### 2-2- أنواع خدمات المعلومات:

#### الخدمات الإضافية:

تتضمن هذه الخدمات أنشطة متنوعة تتعلق بالتزامات المكتبة نذكر منها الترجمة وخدمات التصوير والنسخ.

<sup>1</sup> - سعيود، نورية. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. المكتبة المركزية لجامعة جيجل، مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2011، ص20.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص20

أ- خدمة الترجمة: تتضمن التعريف بالترجمات الضرورية وإتاحتها للمستفيدين أو بيان الوصول إليها أو القيام بالترجمة وقد عرفها "حسن محمد عبد الشافي" بأنها تيسر الاستفادة من هذه المواد بإزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد الاستفادة الكاملة منها نتيجة لعدم إلمام المستفيدين بهذه اللغات.

فخدمة الترجمة من الخدمات الضرورية التي تخصص لها المكتبة الجامعية قسم من بين أقسامها من أجل العمل على ترجمة الوثائق المهمة والمنشورة بلغات أجنبية يتعذر على المستفيد فهمها ويجد صعوبة في حسن الإفادة منها.

ب- خدمة التصوير والاستنساخ: هي من الخدمات المهمة التي يجب على المكتبة توفيرها لروادها خدمة التصوير والاستنساخ لمواد المكتبة، تلك التي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة كالدوريات والمراجع والرسائل الجامعية والمخطوطات، فالواجب أن تقدم المكتبة هذه الخدمة والأجهزة الخاصة للقيام بهذه المهمة، ويمكن أن يكون تقديمها بالمجان أو بمبالغ رمزية وذلك لاستمرار فعاليتها، ليس ذلك فحسب بل على المكتبة توفير الطابعات الكافية التي تلحق بأجهزة الحاسب الآلي، المتصل بقواعد البيانات أو الانترنت، وذلك لطباعة المعلومات التي يحصلون عليها من هذه الرسائل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مراد، كريم. المرجع السابق، ص 43.

### خدمة البحث الانتقائي للمعلومات:

غالبا ما تقدم هذه الخدمة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وهي تهدف إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية أسبوعيا أو نصف شهريا، بالمعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماته دون سؤال من جانبه، ويتطلب تقديم مثل هذه الخدمة الخطوات التالية:

- إجراء مسح شامل لأعضاء هيئة التدريس.
- تحديد مجالات اهتمام لكل عضو مع تحديد أولويات اهتمامات كل مستفيد.
- إعداد استمارة اهتمامات لكل عضو هيئة التدريس تتضمن وصف الاهتمامات بواسطة مجموعة من المصطلحات المحددة المستخرجة من قائمة المصطلحات (مكنز) المستخدمة في كشف الوثائق الواردة إلى المكتبة.
- مضاهاة اهتمامات لكل مستفيد بالإضافة الدورية إلى قاعدة البيانات واسترجاع المعلومات في كشف الوثائق الواردة إلى المكتبة.

ومن الواضح أنه كل ما ازداد عدد المستفيدين وتشعبت مجالات اهتماماتهم من ناحية وكما ازدادت أيضا من ناحية أخرى حجم المعلومات المضافة دوريا إلى قاعدة البيانات بالمكتبة أصبحت الحاجة ملحة إلى إدخال المعالجة الآلية للمعلومات باستخدام الحاسب الإلكتروني لإنجاز الخدمة بكفاءة أعلى من حيث دقة الاسترجاع وسرعته.<sup>1</sup>

### الخدمة الببليوغرافية:

وهي خدمة تتعدى حدود التوجيه أو الإرشاد الببليوغرافي معينة إلى الأعداد لمثل هذه القائمة.

<sup>1</sup> - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار معتر للنشر والتوزيع، 2013، ص 65.

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات ذات القيمة الكبرى بالنسبة لطلبة الدراسات العليا والباحثين وأعضاء هيئة التدريس، بل إنها ذات قيمة أيضا بالنسبة لطلبة المرحلة الجامعية الأولى.

وهنا يقوم قسم المراجع (وفي بعض الأحيان يقدم هذه الخدمة قسم الفهارس بالمكتبة) بإعداد قوائم ببليوغرافية صغيرة أو كبيرة، مشروحة بالمواد المتوفرة في المكتبة أو خارجها، والمتصلة بموضوع معين أو بغير ذلك من انماط الدراسة والبحث.<sup>1</sup>

### الخدمات المكتبية المباشرة:

#### خدمة الإعارة:

الإعارة هي العمل الملموس داخل المكتبة تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وهي واحدة من أهم مؤشرات على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ومعيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، فعلى قدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة وفائدتها، وعليه فلا بد أن توضع النظم والقواعد التي تيسر للقارئ الحصول على الكتب.

وتنقسم خدمة الإعارة إلى: إعارة داخلية، إعارة خارجية، إعارة ما بين المكتبات.<sup>2</sup>

#### خدمة الإحاطة الجارية:

إن الغرض من هذه الخدمة هو إعلام المستفيدين بالتطورات الحاصلة في حقل اختصاصهم واهتماماتهم الموضوعية بعدة طرق ومنها:

<sup>1</sup> - المرجع السابق، ص 91.

<sup>2</sup> - المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص 90.

- النشرات المكتبية أو نشر الإضافات الجديدة التي تعدها المكتبة المتخصصة بغية تعريف المستفيدين بالمواد التي وردت حديثا للمكتبة.
- البحث الانتقائي للمعلومات، وهي خدمة يتم بموجبها تحديد حقول واهتمامات المستفيدين ضمن ملفات خاصة تعرف بملفات اهتمامات المستفيدين ثم إعلامهم بالمعلومات الجديدة.
- تمرير الدوريات، وهي من أقدم خدمات الإحاطة الجارية حيث يتم تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين للتعرف بمحتوياتها.
- توزيع الدورية الجارية، يتم بتصوير محتويات الدوريات وتوزيعها على المستفيدين.
- إعلام المستفيدين من خلال القوائم الببليوغرافية وتتم هذه الخدمة عن طريق معرفة اهتمامات المستفيدين وعمل الببليوغرافيا الموضوعية لما يتوفر في المكتبة من مصادر المعلومات أو ان تكون شاملة من خلال إعلام المستفيدين بالكشافات والمستخلصات المتوفرة لاختيار ما يناسب مع اهتماماتهم الموضوعية.<sup>1</sup>

#### الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية من اهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين للمعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات ومراكز المعلومات مهم من خلال الإجابة عن استفساراتهم المعلوماتية، وتقديم التوجيه

<sup>1</sup> - المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المرجع السابق، ص.ص 90 - 91.

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

والارشاد لهم، ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية.

وتنقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين هما:

01- الخدمة المرجعية المباشرة: وتشمل الإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم

وإرشادهم وتوجيههم إلى المراجع المناسبة، وتعليمهم وتدريبهم على استخدام المراجع

المختلفة وإعداد القوائم الببليوغرافية لهم عند الضرورة.

02- الخدمات المرجعية غير المباشرة، وتشمل اختيار المراجع المناسبة واستلامها

وترتيبها على الأرفف وتقييمها وضبط إعارتها الداخلية وإعداد فهرس لها وإعداد

الإحصائيات والتقارير اللازمة.<sup>1</sup>

### خدمة الدوريات:

مفهوم الدوريات: هي تلك المطبوعات التي تصدر على فترات منتظمة، ولها عنوان واحد

متميز ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب، ويقصد بها انها تصدر على ما لا نهاية.

تعتبر من أهم انواع المصادر لا نها تحمل في طياتها آخر التطورات في التخصص الذي

تتناوله، فهي مهمة بالنسبة للباحث بحيث تمكنه من الاطلاع على أحدث وأخر ما نشر في

مجال ما، كما أنها تساعد المكتبة في أداء مهامها المختلفة من خدمات مصدريّة

استخلاصها وتقديمها للرواد والباحثين.

وظائف قسم الدوريات: تتمثل في النقاط التالية:

<sup>1</sup> - الدباس، ربا. المرجع السابق، 167.

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

- اختيار الدوريات المناسبة للمكتبة والمستفيد.
- الاشتراك في الدوريات.
- تسجيل الدوريات في سجلات المكتبة.
- متابعة وصول الأعداد المتأخرة والناقصة من الدوريات.
- متابعة الأمور المالية وتسديد الاشتراكات.
- ارسال الدوريات للتجليد.
- توفير الكشافات والمستخلصات الخاصة بالدوريات.
- تقديم خدمتي الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات للمستفيد حول الدوريات.
- جعل الأعداد المتوافرة من الدوريات في متناول المستفيد.
- التعاون مع أقسام الدوريات المتواجدة في المكتبات الأخرى سواء بالاشتراك أو تبادل الدوريات.<sup>1</sup>

**خدمات المكتبات والمعلومات:**

**خدمات المكتبية غير المباشرة:**

- **التزويد:** تتضمن هذه الخدمات سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية ولهذا تعتبر من أهم الخدمات للمكتبة ومراكز المعلومات لذلك، لأن نجاحها في تقديم خدماتها

<sup>1</sup> - عمر، أحمد أنور. الإجراءات الفنية للمكتبة. القاهرة: دار النهضة العربية، 1964، ص115.

المختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد، كذلك لكون نشاطات المكتبة والخدمات الوثائقية تدور بوضوح حول مجموعتها.<sup>1</sup>

أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل:

- دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصه وحوائجه للمعلومات.
  - بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة.
  - القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة تم اختيار المناسب منها.
  - تجليد هذه المصادر وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازم لها.
- يجب أن تحدد المكتبة او المعلومات سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار، تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الانتاج الفكري بمختلف الأشكال واللغات ويجب ان تكون سياسات الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وأن تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعملها.

ويمكن اختيار مصادر المعلومات مباشرة عن طريق فحصها وتقييمها بطريقة مباشرة عندما تقدم من المؤلف أو عن طريق معارض الكتب او من كتالوجات الناشرين، ببليوغرافيات.

وعندما تصل المواد والمصادر المطلوبة إلى قسم التزويد يتم تدقيقها ومتابعة أمورها المالية وتسجيلها في السجلات الخاصة بالقسم وتجليدها إذا لزم الأمر، ثم تحويلها بذلك إلى قسم

الفهرسة والتصنيف.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. المرجع السابق، ص 204.

• **الصيانة والتجديد:** يرتبط بخدمة المحافظة على التقنيات وصيانتها، أي العناية بالكتب التالفة وترميم الموارد المكتبية. والتجديد "هو عملية تجميع وإحكام الصفحات المطبوعة أو المخطوطة في غلاف مصنوع من الورق المقوى والمغطى بالجلد أو البلاستيك أو القماش. يتم تجليد المواد المكتبية كالكتب ولدوريات وغيرها لحمايتها من كثرة أو سوء الاستعمال والحفاظ عليها." أما المخطوطات على سبيل المثال تخضع بمعالجة (تجديد) خاصة، ويمكن أن تقرر المكتبة تصوير المحتوى على شكل ميكروفيلم أو ميكروفيش أو شكل إلكتروني وحفظ الأصل. فالتجديد يجعل المواد المكتبية سهلة الحمل والحركة وبالتالي يسهل استخدامها وتنظيمها.<sup>2</sup>

### الفهرسة والتصنيف:

#### الفهرسة:

هي عملية إنشاء الفهارس، أو هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقل وقت ممكن. وتعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات، من كتب ودوريات ومخطوطات ومواد سمعية وبصرية ومصغرات فيلمية ... الخ، بهدف ان تكون هذه الاوعية والمواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبية بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن.

<sup>1</sup> - عليان ربحي، مصطفى؛ اللندجوي، أمين. المرجع السابق، ص 204.

<sup>2</sup> - مراد، كريم. مرجع سابق، ص 107.

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

إن الهدف النهائي للفهرسة هو السيطرة على المعرفة الإنسانية وتقديمها بشكل موصوف ومنظم للدارسين والباحثين للاستفادة منها في مختلف المجالات العلمية، لذلك كان لها مكانة هامة وبارزة في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، ولا يمكن لأي مكتبة أن تستغني عن الفهرسة بشقيها سواء كانت المكتبة صغيرة أو كبيرة ويمكن تلخيص أهمية الفهرسة بالنقاط التالية:

- أداة للضبط البليوغرافي.

- أداة لاسترجاع المعلومات.

- أداة لتقييم المجموعات وفقا لموضوعاتها.

- تعتبر كقائمة حصرية لتسجيل المواد في المكتبة.

إن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح عملية

الفهرسة وعلى عملية إعداد الفهارس بطرق علمية.<sup>1</sup>

### التصنيف:

مفهوم التصنيف: التصنيف في اللغة هو فصل الأشياء بعضها عن بعض، أي ترتيب

الأشياء بحسب درجة تشابهها وفصل بعضها عن بعض بحسب تباينها بمعنى آخر جمع

الأشياء المتشابهة بعضها مع بعض وفصل الأشياء الغير متشابهة بعضها مع بعض حسب

<sup>1</sup> - الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2012،

ص.ص 112 - 113.

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

النوع أو الشكل أو الحجم أو اللون أو الجودة أو الزمن أو غير ذلك.<sup>1</sup> ويتم على أساس التشابه الموضوعي لأن الخاصية الجوهرية للمواد هي الموضوع أو المحتوى الفكري، أي أن تقسيم الأوعية الفكرية حسب التخصص أو الشكل. وقد يتم التقسيم حسب اللغة أي فصل المجموعات العربية مثلا عن المجموعات الأجنبية.<sup>2</sup>

### أهداف التصنيف:

يهدف التصنيف في المكتبات إلى:

- ترتيب اوعية المعلومات في نسق يتماشى واحتياجات المستفيدين.
- مساعدة القراء على الوصول لأوعية المعلومات حسب موضوعاتها.
- فصل موضوعات المعرفة بعضها عن بعض فكل موضوع رمز معين.
- الاستعانة بأرقام التصنيف في تنظيم عمليات الإعارة.<sup>3</sup>

### خدمات التكشيف والاستخلاص:

#### أ- التكشيف:

**مفهوم التكشيف:** مشتق من الفعل الثلاثي كشف يعني في اللغة أظهره ورفع عنه ما يواريه أو يغطيه، والتكشيف هو أحد أشكال التحليل الموضوعي للوثائق وهو يمثل المستوى الأول

<sup>1</sup> - أبو الفتوح، حامد عودة. نظم التصنيف الحديثة في المكتبات والأرشيفات المتخصصة. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002، ص18.

<sup>2</sup> - عبد الهادي، محمد فتحي. مبادئ التصنيف. القاهرة: دار الثقافة العلمية، ط2، 2003، ص.ص 09- 12.

<sup>3</sup> - عبد الله، حسن صالح؛ أمين الورغي، إبراهيم. الاجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات، التزويد والفهرسة والتصنيف. عمان: مؤسسة الزراق للنشر والتوزيع، 1999، ص291.

للتحليل في حين يمثل الأشخاص المستوى الثاني وقد عرف التكشيف بأنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتحليل عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف. والتكشيف هو درجة عالية من درجات التصنيف لكن على درجة أعلى من التخطيط والتفصيل، والتكشيف بهذا الطرح هو محاولة عميقة لاستخراج كل أو معظم المفاهيم المطروحة في الوثيقة، أي يزيد عن التصنيف بالتغطية الكاملة في حين يقف التصنيف عند هذا المحتوى الفكري في عمومياته.<sup>1</sup>

**أنواع الكشافات:** هناك أربع أنواع رئيسية من الكشافات هي:

1- الكشاف الموضوعي الهجائي: وتتجمع المداخل الكشفية فيه تحت رؤوس موضوعات أو واصفات متخصصة مقننة ترتب هجائياً.

2- الكشاف المصنف: وتكون المداخل الكشفية فيه مرتبة ترتيباً منطقياً حسب نظام التصنيف المعتمد ويعتمد هذا الكشاف على الترتيب التسلسلي الهرمي (المتسلسل)

3- كشافات المؤلفين: وترتب فيه المداخل الكشفية تحت أسماء مؤلفيها هجائياً.

4- كشاف العناوين: وترتب فيه المداخل الكشفية هجائياً حسب عناوينها.<sup>2</sup>

#### ب- الاستخلاص:

تعريف الاستخلاص: هو احد العمليات المتقدمة التي تقوم بها مراكز المعلومات وقد ظهرت الحاجة إليه نتيجة تزايد المنشورات في المجالات الموضوعية المتخصصة حيث يواجه

<sup>1</sup> - البدوي، أبو زيد؛ السيد، أحمد. قواعد الفهرسة مصادر المعلومات بين العلم والتطبيق: أساسيات وتطبيقات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2003، ص 27 - 28.

<sup>2</sup> - همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صنعاء، 2008، ص 313.

الباحثون مشكلة اختيار المواد ذات الصلة باهتماماتهم من الفيض الهائل من المطبوعات المستخلص، هو ناتج عملية الاستخلاص وهو تمثيل مختصر ودقيق وموضوعي لمحتويات وثيقة ما، وعادة ما يكون مصحوب بوصف ببليوغرافي يمكن من الوصول إلى الوثيقة الأصلية. أي أنه نتاج أو ثمرة التحليل الشامل لمحتوى المادة المستخلصة.

#### أنواع المستخلصات:

- **المستخلصات الإعلامية:** وتهدف إلى تقديم المعلومات وإيصال الأهمية الكبيرة المحتملة التي تتضمنها الوثيقة في صورة موجزة.
- **المستخلصات الدلالية أو الوصفية:** وهي مستخلصات قصيرة جداً تحتوي على وصف عام لمحتوى الوثيقة وبيانات عامة عنها.
- **المستخلصات الإعلامية الدلالية:** ويشمل النوعين السابقين معاً حيث يعطي في بداية المستخلص فكرة عامة عن الوثيقة ويستمر في عرض مكوناتها ليكون مستخلصاً إعلامياً.
- **المستخلصات النقدية:** تهتم بتقديم حكم على الوثيقة الأصلية أو تقييم لها من حيث المستوى والمعالجة والوضوح وطريقة العرض وغيرها.<sup>1</sup>
- **المستخلصات الإحصائية أو العددية:** يشمل على البيانات في شكل جداول أو أرقام.
- **مستخلصات المؤلفين:** يقوم بإعدادها مؤلفي الأبحاث بأنفسهم وإعادة ما تنشر المستخلصات في صدر المقال.

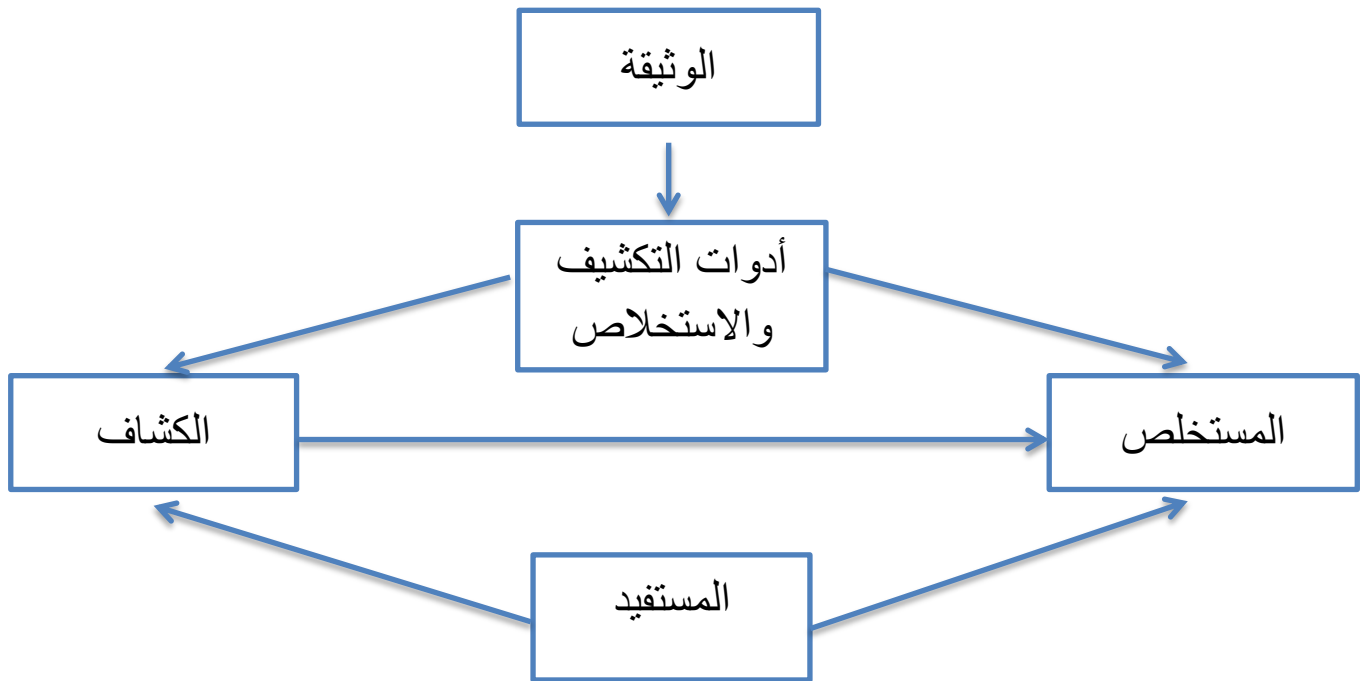
<sup>1</sup> - عليان، رجي مصطفى. خدمات المعلومات. مرجع سابق، ص 263.

- المستخلصات التلغرافية: عبارة عن تجمع لأهم العبارات المفتاحية في نصوص الوثائق المستخلصة وهي تمثل أحد الأشكال المبتكرة لمدخلات نظم الاسترجاع الإلكتروني.

أهمية التكشيف والاستخلاص في استرجاع المعلومات:

يضم نظام استرجاع المعلومات كلا من عمليات التكشيف والاستخلاص والبحث ذلك لأن الكشافات والمستخلصات تصبح بلا معنى إلا إذا استخدمت في البحث ويمكن توضيح

العلاقات بالشكل التالي:



الشكل (4): علاقة التكشيف والاستخلاص بالبحث<sup>1</sup>

إن نجاح المكتبات يظهر خلال خدمات المعلومات المقدمة إذ نجد المكتبات اليوم تستغل تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها، من أجل النجاح وارضاء المستفيدين،

<sup>1</sup> - عليان، رجي مصطفى. مرجع سابق، ص 264.

لضمان استمرارية تردده إلى المكتبة، كما سمعت المكتبات في الآونة الأخيرة إلى انتهاء برنامج تكوين المستفيدين من أجل تمكينهم للقيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته.

### 2-3- الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات:

#### خدمات الاستخلاص والتكشيف:

لغرض سد حاجة المستفيدين السريعة إلى المعلومات فقد توافرت على الأنترنت قواعد عديدة للكشافات والمستخلصات أعدت لتساعد المستفيد على تلبية تلك الاحتياجات ولأن الكشافات والمستخلصات أصبحت أكثر شيوعاً واستخداماً في العالم كجسور سريعة للوصول إلى المعلومات فقد أخذ عدد قواعد لمستخلصات والكشافات يزداد بإفراط وخاصة بعد أن انتقلت خدمات البحث بالاتصال المباشر إلى الإنترنت وتقدم مجاناً وكمثال على القواعد التي تقدم خدمات التكشيف والاستخلاص، قاعدة (BIDS)، والتي أنشأتها جامعة باث في المملكة المتحدة وتغطي البحوث المنشورة في الاختصاصات العلمية والإنسانية والاجتماعية والفنية منذ 1981.

#### خدمات الإحاطة الجارية:

وتوفر هذه الخدمة أمام المستفيدين فرصة الاطلاع بصورة مستمرة على ما يبذله غيره من جهود وما توصلوا إليه من نتائج في موضوع اختصاصاتهم واهتماماتهم، تم تقديم هذه الخدمة بمجرد تقديم السؤال لأول مرة ثم إجراء الإحاطة على فترات زمنية بمجرد إعادة طرح السؤال أو الطلب على القاعدة أو القواعد المراد بحثها بطريقة تلقائية من خلال الحاسوب على فترات زمنية محددة بما يريد المستفيد الذي تم إخطاره بالنتائج في كل مرة مهما كانت

المعدلات الزمنية متقاربة وكمثال على القواعد التي تقدم مثل هذه الخدمات قاعدة ( Swat Scan ) وهي قاعدة بيانات لمحتويات (14000) مجلة من جميع تحديث أسبوعيا وتشمل هذه الخدمة كذلك خدمة البث الانتقائي للمعلومات والتي تعتبر صيغة متطورة لخدمات الإحاطة الجارية.<sup>1</sup>

### خدمة البحث المباشر في قواعد البيانات:

يعرف البحث المباشر بأنه عبارة عن قواعد بيانات محسوبة تمكن الباحث من البحث بطريقة تفاعلية أو تحاورية عن طريق مطراف موصول بالحاسوب الرئيسي أو المركزي، وتستخدم المكتبات هذه الخدمة نظرا لاهتماماتها العالمية في الإجابة عن الاستفسارات والعمل على تزويد المستفيدين بهذه المعلومات من القواعد المتعددة على الأنترنت وعادة يتم تحديث هذه القواعد بفترة دورية، وذلك لضمان حصول المستفيد على إحدى المعلومات والمقالات التي تخص اهتماماته.

### خدمة التصوير والاستنساخ:

يمكن من خلال الأنترنت تصوير ما نشاء من ملفات على القرص المرن أو من خلال قواعد البيانات الموجودة سواء عن طريق الدخول مباشرة إلى موقع المكتبة المتعارف عليه بين المستفيدين، أو عن طريق الاستفسار إلكترونيا مع مقدم الخدمة عن طريق البريد الإلكتروني.

<sup>1</sup> - الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. المرجع السابق، ص.ص 316 - 317.

### خدمة الإفادة من فهارس المكتبات العالمية:

يستطيع الباحث من خلال الأنترنت الاتصال بفهارس المكتبات حيث يعمل مقدمو الخدمة على عملية استرجاع البيانات الببليوغرافية لخدمة الأبحاث ويوجد نوعان من المواقع: الأول يقدم معلومات عن الفهارس المتاحة على الخط المباشر من حيث العناصر الببليوغرافية التي تشتمل عليها وأسلوب عرض البيانات وصيانة النظام وغيرها من المعلومات التي قد تساعد المكتبات التقديرية على حوسبة مكتباتها. أما الثاني فيرتبط مباشرة بين المستخدمين وبين مئات الفهارس المتاحة عبر الإنترنت بغرض استثمارها.<sup>1</sup>

- 3- تقديم المعلومات والنصائح والإرشادات حول الموارد الإلكترونية والمواد الدراسية المتوفرة على الانترنت والتي يمكن للطلبة الوصول إليها.
- 4- توفير امكانيه البحث بالاتصال المباشر واسترجاع المعلومات من قواعد البيانات.
- 5- الإجابة عن الأسئلة المرجعية لأعضاء هيئة التدريس.

### خدمه الدوريات:

تتوفر على الانترنت مئات من الدوريات من المجالات والنشرات الإخبارية في مواضيع متعددة وتشبه هذه الدوريات نظاراتها الورقية من حيث انتظام الصدور و هيئات التحرير والمراجعين، كما انها تقوم بنشر بحوث اصلية على غرار الدوريات الورقية ومن الأمثلة على هذه الدوريات مجله سبارلس (sparles) وهي مجلته روايات وشعر واهتمامات أدبية

<sup>1</sup> - الدباس، ريا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. المرجع السابق، ص318.

متنوعة، ومجله بوابه الفكري المتخصص بنشر القصص والشعر والصور الفوتوغرافية ومجله عالم الجذور والمجلة الإلكترونية للفنون.<sup>1</sup>

### خدمه الترجمة الالية:

يتم تقديم خدمات المعلومات من خلال القيام بترجمة المواد التي تنتشر باللغة الأجنبية ومساعدة المستفيدين في إيجاد الأشخاص ومقدمي الخدمات لترجمه المقالات والدراسات باللغة العربية والعمل على ترجمه المقالات العربية إلى اللغة الأجنبية ولكن يمكن الحصول على ترجمه من مصادر خارجية سواء عن طريق الشراء والتبادل ولا يمكن أن نضمن الحصول على كل ما يطلب منها من ترجمه من مستودعات الترجمة فلا بد من توفير مقومات الترجمة المحلية والتي يمثل أساسا بوجود المترجم العلمي لهذه الخدمة بشكل جيد وأن يكون ذا قدرة لغويه في اللغة التي يتم منها والمترجمة إليها.<sup>2</sup>

خدمه التعلم عن بعد يعرف بأنه طريقه لتوفير التعليم عندما يكون الطلبة والمدرسين منفصلين عن بعضهم بعضا مسافة معينه مكانية ونستخدم فيها التكنولوجيا والاتصال بالحاسوب أو المؤتمرات عن بعد وسيله للتغلب عن مشكله البعد المكاني.ومن التعريف السابق يتبين لنا ان التكنولوجيا المعلومات بخاصة الحواسيب ولشبكة الانترنت الدور البارز في نشوء مفهوم التعلم عن بعد وارتقائه إذ اطلق عليه مصطلح التعلم المبني على شبكه

<sup>1</sup> - الدباس، ريا. مرجع سابق ص. 318 - 319.

<sup>2</sup> - كيلاني، عزت خير. نظام تطويره خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيدا للنشر والتوزيع، 2014، ص 132

الويب web bases learning وقد ساعدت الشبكة على ظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة مثل التعلم الإلكتروني والمدرسة الأكثر والجامعة الافتراضية وغيرها من السماء.

وعليه اعتبرت الانترنت وأليتها المستخدمة في البحث عن المعلومات واسترجاعها ثوره جذريه في التعليم عن بعد توفر للمعلم والمتعلم إمكانية الحصول على احدث المعلومات والوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت والاتصال مع مؤسسات البحث العلمي ومراكز المعلومات والاتصال المباشر بمدرسيه والمشرفين على البرنامج العلمي وزملائه و الحوار معهم ومناقشتهم حول الموضوعات المختلفة عن بعد ذلك الدخول الى قواعد البيانات وبنوك المعلومات وفهارس المكتبات ومراكز المعلومات.

ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات في المؤسسات التعليمية التي توفر برامج للتعلم عن بعد المشاركة في هذه البرامج من خلال ما يلي:

1-الاتصال بالأطرافالمشاركة وجمع المعلومات حول البرامج الدراسية والمسافات الأكاديمية و تحديد الاحتياجات الأساسية لأعضاء هيئه التدريس مصادر المعلومات الإلكترونية والتزويد بها.

2-مساعدته معدل برامج الدراسية في التعرف على الإنتاج الفكري المناسب وموارد شبكات المعلومات لدعم إعداد المسافات الدراسية وتجهيزها.<sup>1</sup>

خدمات الإعارة بين المكتبات يستطيع المستفيد وضع طلب الإعانة من خارج المكتب من منزله او من مكتبه في العمل او من قسمه العلمي في الكلية أو الجامعة أو من المكتبة الجامعية نفسها، تقوم الشبكة بتوحيد طلبات الإعارة ثم يقوم الموظف المسؤول عن ذلك

<sup>1</sup> - الدباس، ريا. مرجع سابق، ص.ص، 303-304

بتنفيذ الطلبات وهذا في المجال نضع كل مكتبه موجوداتها من مصادر المعلومات تحت تصرف المستفيدين لكلا المكتبتين او المكتبات. مكتبات مارموت التي تضم (23 مكتبة)<sup>1</sup>.

### الخدمات المرجعية:

هي عبارة عن مساعده المستفيد في الحصول على معلومة أو معلومات أو بيانات معينة، أما المدى الذي تشمله هذه الخدمات فيتراوح بين الرد على الاستفسارات إلى تزويد المستفيد قائمه ببيوغرافية عن موضوع معين البحث عن معلومة أو معلومات المرجعية يمكن الاستفادة لما توفره الويب حيث يستطيع المستفيد ان يجد معلومات عن اي موضوع تقريبا.<sup>2</sup>

### خدمه الاقتناء والتزويد:

يغطي مصطلحات التزويد في المكتبات مجموعه اجراءات فنيه واداريه للحصول على اوعيه المعلومات عن طريق الشراء والاهداء والتبادل والإيداع. كما يغطي ايضا اختيار الأوعية ووضع سياسه الاختيار وتقويمه المجموعات واستبعاد المتقادم منها والتجليد وتسجيل الدوريات. وهي عمليه تحتاج الى تضافر الجهود المكتبيين وجميع المهتمين بشؤون المكتبة من موظفين ورواده كما يتطلب معرفه جيدة بما تحتاجه المكتبة بما يتناسب مع اهدافها ووظائفها وحاجات روادها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - الجوهري، أمجد؛ النقيب، متولي. خدمات المعلومات في البيت الرقمية. القاهرة: دار الجوهري للنشر والتوزيع، 2004، ص23

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص10

<sup>3</sup> - اسماعيل، حسن صالح؛ عبد الله، الورغي ابراهيم. الاجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف. عمان: مؤسسة الوراقة، 1999، ص90.

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الجديدة أمام المكتبات وطورت مستوى نوعيه وكمية الخدمات المقدمة للمستخدمين. إذ تسمح ميكنه الإجراءات لتقديم خدمات جديدة ومحسنة لرواد المكتبة. وتمكن الموظفين من التخلص من الأعمال الروتينية. ويمكن ان يساعد الحاسب في انجاز الإجراءات التالية:

- إعداد امر الشراء نسخ اضافيه من عنوانه وقع اقتنائه من قبل.
- البحث والتدقيق بعد إدخال البيانات الببليوغرافية حول المادة المرغوب اقتنائها في قاعدة النظام .
- إعداد الطلبات تحويل البيانات الببليوغرافية بعد تدقيقها يدويا أو آليا بشكل مقروء آليا.
- المتابعة في فترات زمنية محددة للإجابة على طلبات المكتبة.
- ضبط الحسابات المالية.
- طباعه التقارير الإحصائية بتقديم البيانات حول مختلف نشاطات القسم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - صوفي، عبد اللطيف. مدخل الى علوم المكتبات والمعلومات. عين ميله: دار الهدى، 2003، ص235.

### خدمه البث انتقاء المعلومات:

البث الانتقائي للمعلومات شكل متطور من أشكال خدمات الإحاطة الجارية والمقصود بالانتقاء هنا هو التوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتماماته دون غيرها ويهتم بصفه أساسية بتوجيه المعلومات الحديثة على مختلف مصادرها.

وقد ارتبط مصطلح البث الانتقائي للمعلومات استخدام الحاسبات الإلكترونية في اختزال البيانات الورقية واسترجاعها حيث تتيح النظم الإلكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكفلها النظم اليدوية هذا ومن الممكن تقديم خدمات البث الانتقائي على أساس فردي لكل باحث على حدى أو على أساس جماعي لمجموعات الباحثين العاملين في مشروعات بحوث مشتركة. وسواء كانت هذه الخدمة تقدم على أساس فردي أو جماعي فإنها ما تبدأ بتحديد الاهتمامات الموضوعية لكل مستفيد أو لكل مجموعه من المستفيدين وتسمى سمات المستفيد حيث يتم التعبير عن هذه الاهتمامات بمجموعه من المصطلحات وتحديد علاقته هذه المصطلحات ببعضها البعض والخروج بصيغة تعبر عن السمات الموضوعية مضاهاة هذه السمات الموضوعية للمستفيد بالسمات الموضوعية لمفردات الانتاج الفكري الحديث.<sup>1</sup>

### 2-4- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية:

إن تلبية احتياجات المستفيدين أمر يختلف من مكتبة أو مركز معلومات الى آخر حيث ان هذه الاحتياجات و مدى تلبيتها تتأثر بجملة من العوامل والتي قد تختلف في أشكالها الا أنها تسعى الى تحقيق أهداف مشتركة هذه العوامل تتمثل في:

<sup>1</sup> - حشمت، قاسم. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1993، ص216

- **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة الى أخرى ومن نظام معلومات إلى آخر وذلك من ثقافتهم ومستواهم العملي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فان خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا يضم الطلبة والمدرسين، أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتكون من جميع فئات المجتمع الذي تتخذه المكتبة وهكذا.

- **حجم المكتبة:** حجم المكتبة أو مركز المعلومات من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والخدمات وعدد المستفيدين والرواد عنصر مهم في تحديد الخدمات وتلبية الاحتياجات فكلما كان الحجم أكبر دعت الحاجة إلى تقديم خدمة أكثر.

- **أهداف المراكز:** لكل نظام من أنظمة المعلومات أهداف معينة ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في مختلف الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بصورة أشمل وخدمة لتلك الأهداف.

- **العاملين:** من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين معتبرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما تحققت رغبات واحتياجات المستفيد بالإضافة إلى عوامل أخرى تتمثل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية واللغوية، وتطور الاتصالات كل هذه العوامل لها تأثير كبير في مدى تقديم الخدمات ومدى تلبية الاحتياجات لصالح المستفيدين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - غالب، عوض النوايسية. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000، ص 28.

لقد أصبح التدريب بالنسبة للمستفيد شيء أساسي لأن المستفيد بإمكانه الآن الوصول إلى المعلومات من أي مكان يتوفر فيه حاسوب حيث بدأت شركات البرمجيات وبالتعاون مع بعض المكتبين بتجهيز أنظمة معلومات إلكترونية صديقة إلى المستفيد والتي تقوم بإمكانية البحث ومساعدته الفعالة في إجراءات الوصول إلى المعلومات ولا يكفي أن يبذل مركز المعلومات أو المكتبات جهده في تقديم النوعيات المختلفة من خدمات المعلومات فحسب وإنما لابد من تدريب المستفيدين على كيفية الاستفادة من هذه الخدمات والإسهام فيها ولا بد من النوعية بأهمية هذه الخدمات وقيمتها باعتبارها جزءاً أساسياً من نشاط البحث الذي يقوم به معظم المستفيدين وتوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد والتكاليف والمستفيد هو أساس كل نظام لأن النظام وجد من أجل أن يكون هناك مستفيد يلبي طلبه ويتوقف على المستفيد درجة نجاح أي نظام سواء كان تقليدياً أو إلكترونياً ونعني بهذا درجة استفادته من خدمات المعلومات التي يقدمها هذا النظام أو ذلك.

### 3- تدريب المستفيدين:

#### 3-1- مفهوم خدمة تدريب المستفيدين:

هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكتساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية

والمعلوماتية، وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته وتعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية.<sup>1</sup>

ولقد أصبح التدريب بالنسبة للمستفيدين شيء أساسي لأن المستفيد بإمكانه الآن الوصول الى المعلومات من أي مكان يتوفر فيه الحاسوب حيث بدأت شركات البرمجيات وبالتعاون مع بعض المكتبيين بتجهيز أنظمة معلومات الكترونية صديقة إلى المستفيد والتي تقوم بإمكانية البحث ومساعدته الفعالة في إجراءات الوصول إلى المعلومات ولا يكفي أن يبذل مركز المعلومات أو المكتبات جهده في تقديم النوعيات المختلفة من خدمات المعلومات فحسب وإنما لابد من تدريب المستفيدين على كيفية الاستفادة من هذه الخدمات والإسهام فيها ولا بد من النوعية بأهمية هذه الخدمات وقيمتها باعتبارها جزءاً أساسياً من نشاط البحث الذي يقوم به معظم المستفيدين وتوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد والتكاليف والمستفيد هو أساس كل نظام لأن النظام وجد من أجل أن يكون هناك مستفيد يلبي طلبه.<sup>2</sup>

### 3-2- طرق و أساليب التدريب: تشمل طرق و أساليب التدريب الآتي:

#### أ- الجولات التوجيهية:

تحرص معظم الجامعات على تقديم مثل هذه الجولات ضمن برنامج أسبوع التوجيه للطلبة الجدد في أرجاء مكتبة الجامعة بصحبة أحد موظفي المكتبة.

<sup>1</sup> بدر أحمد، عبد الهادي، محمد، فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2016، ص 17.

<sup>2</sup> محمود، عباس طارق. المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت. القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2003، ص 22

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

وتتراوح هذه الجولات بين المرور السريع العابر والزيادات المتأنية المصحوبة ببعض الوسائل التعريفية والإرشادية كالمحاضرات وعرض الأفلام واستخدام أدلة المكتبات والخريطة التنظيمية للمكتبة وما إليها.

ومن الممكن لهذه الجولات أن تحقق الآتي:

- أ- التعرف بموقع المكتبة و أقسامها و خدماتها.
- ب- التعرف على التنظيم الداخلي للمقتنيات والخدمات والفهارس والبليوغرافيات.
- ت- تعريف المستفيدين بقوانين الإعارة وسياسة المكتبة ونظامها المتبع.
- ث- إثارة الاهتمام بنوعيات معينة من مصادر المعلومات كالكتب المرجعية والبليوغرافيات والتقنيات الحديثة كالأقراص المتراسة وخدمات الإعارة المتبادلة والإنترنت وسواها.
- ج- تصحيح بعض الانطباعات الخاطئة عن المكتبات.
- ح- توضيح بعض الرموز والأرقام والإشارات التي تشتمل عليها بطاقات الفهارس ورفوف المكتبة.
- خ- بعث الحيوية في العاملين في المكتبات وحثهم على الاستماع بتقديم المكتبة لجمهور المستفيدين والتحدث للطلبة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - الوردى، زكي محمد؛ مجبل، لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. مرجع سابق، ص. ص. 291 - 292.

ب - المحاضرات العامة:

تنظم بعض الجامعات محاضرة أو سلسلة من المحاضرات للتعريف بمؤسسة المعلومات وأحيانا تكون في أعقاب الجولات الموجهة، ويمكن أن تكون بديلا عنها ولكي لا تغطي الجوانب النظرية على أجواء المحاضرة يفضل أن تكون مصحوبة باستخدام بعض الرسوم التوضيحية والشرائح والأفلام، ولكي تحقق أهدافها فإنه يفضل أن يكون بين أيدي جمهور الحاضرين بعض المواد كموجز المحاضرة أو هيكلتها العام ودليل المكتبة وبعض الرسوم التوضيحية.

ج - الإرشاد الفردي:

يمكن أن يقوم مرشد المستفيدين واختصاصي المراجع بأداء هذا النشاط في توجيه وإرشاد من يحتاج المساعدة، وتحرص جميع مؤسسات المعلومات على استخدام اللوحات الإرشادية لمساعدة من يترددون عليها في التعرف على الأماكن التي تتوفر فيها المواد والخدمات التي يحتاجونها.

ح - المساق الدراسي:

- تخصص بعض الجامعات مقررا دراسيا خاصة لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع مكتبات الجامعة واستخدامها والتعرف على مقتنياتها و فهارسها و أدواتها البيليوغرافية الأخرى، وتختلف أهمية وموقف هذا المساق من جامعة إلي أخرى، فبعض الجامعات تعتبره

معادلا لأي مقرر دراسي آخر من حيث اعتباره ضمن متطلبات التخرج و بعضها لا تدخله ضمن متطلبات التخرج وبعضها تعتبر هذا المقرر مادة حرة.<sup>1</sup>

### الأدلة والموجزات الإرشادية:

تقوم مؤسسات المعلومات عادة بإصدار أدلة موجزة للمستفيدين من خدماتها تشتمل على عرض سريع للمؤسسة ومكوناتها وتنظيمها وخدماتها واللوائح والشروط التي تنظم الإفادة من محتويات هذه المكتبات، وهناك بعض المؤسسات وخاصة المكتبات في الجامعات الكبرى والعريقة تعد بالإضافة إلى الدليل العام بعض الأدلة الفرعية أو النشرات التعريفية الخاصة بنوعيات معينة من مصادر المعلومات كالأطروحات والتقارير وبراءات الاختراع فضلا عن التعريف ببعض الخدمات غير التقليدية كالخدمات البيولوجرافية والاسترجاع على الخط المباشر وسواها.

### الأفلام التعليمية:

لغرض التعامل الفعال مع المعلومات تسعى مؤسسات المعلومات لتوفير مجموعة من الأفلام التعليمية المناسبة التي تغطي قطاعات مختلفة وفي مدة لا تتجاوز عشر دقائق، فمن الممكن مشاهدة فلم تعرف بمؤسسة المعلومات بوجه عام، وتوفير بعض الأفلام التي تعرف بالمراجع أو الكشافات ونظم الاسترجاع على الخط المباشر وسواها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - الوردى، زكي محمد. مجبل، لازم المالكي. المرجع السابق، ص. ص. 292-292.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص. ص. 293-294.

### 3-3- دراسة سلوك و تدريب المستفيدين:

#### أ- دراسة سلوك المستفيدين:

هناك محاولات كثيرة لدراسة سلوك المستفيد، إلا أن اختلاف أسس تصنيف وتقسيم المستفيدين بالإضافة إلى معايير تقييم خدمات المعلومات و تنوع المناهج في مختلف الدراسات حال دون وجود خدمات المعلومات وتنوع المناهج في مختلف الدراسات حال دون وجود إطار نظري، وغياب نموذج علمي لكل منها.

وللقيام بدراسة المستفيدين على الباحث أن يجدد أهداف نظرية يجب الوصول إليها

منها:

- شرح الظاهرة التي يلاحظها في استخدام المكتبة أو المؤسسة المعلوماتية.
- توقع سلوك المستعمل لهذه المؤسسات المعلوماتية.
- التحكم في السلوك المستعمل لهذه المؤسسات المعلوماتية.
- التحكم في السلوك عن طريق ملائمة الظروف المحيطة حيث يكون ذلك بتطبيق القواعد العلمية لتكون معممة وصالحة لكل الظروف، أما عن تحقق هذه الأهداف فلا بد على الباحث أن يقوم بأنشطة متعلقة بها ومتراطة منها وصف سلوك المستفيد، ومعرفة السبب، أي الربط بين الأثر والسبب والتعرف على العوامل المتعلقة بهذا الاستعمال.

#### ومن أهم نتائج دراسات المستفيدين:

- مبدأ أقل جهد: يحرص الباحثون بوجه عام بلوغ ما يصبون إليه بأقل جهد ممكن.
- مقاومة التغيير: ان الباحث عادة ما يغير سلوكه ببطء.

- كمية المعلومات المطلوبة: هناك تفاوت ملحوظ بين المستفيدين في كمية ما يحتاجون إليه أو ما يطلبونه من معلومات.<sup>1</sup>

#### ب دراسة تدريب المستفيدين:

من المسلم به، أن لكل إنسان مهما بلغت مهاراته أو قدراته فإن له طاقة محدودة لا يتعداها ومن هذا المنطلق فإن محافظ المكتبة ليس في مقدوره أن يقدم طوال مدة خدمته بعملية إرشاد فردية لكل زائر للمكتبة وإلا فإنه لن يتمكن من تطوير وتحسين الأداء داخل نطاق عمله حتى وإن تحدد مختص لخدمة المراجع فإنه قد يصاب بالملل من تكرار التساؤلات اليومية في الأمور البسيطة.

إن تدريب المستفيدين يعتبر من أهم الضمانات الإفادة الفعالة من زخم المعلومات فكما أن الطالب هو محرر العملية التعليمية بكل مستوياتها فإن المستفيدين من خدمات المعلومات محور جميع جهود تنظيم وبحث المعلومات، وكما يقول المثل الصيني "إن أعطيت لإنسان سمكة فقد قدمت له طعام الساعة، أما إذا علمته الصيد فإنك تضمن له طعام كل ساعة".

حيث أصبحت الحاجة الماسة إلى تدريب المستفيدين من خدمات المعلومات بكل فئاتهم، بحيث يمكن تدريب الطالب منذ التحاقه بالجامعة على كيفية استخدام المكتبة

---

<sup>1</sup> - العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية لمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. جامعة قسنطينة: مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2012، ص 65.

وبالتالي فإنه عندما يصل إلى المرحلة النهائية في دراسته يكون قادرا وواعيا لكيفية استخدام الخدمات المكتبية بطريقة سهلة وعملية يستطيع من خلالها إعداد أبحاثه ودراساته كما يجعله قادرا على استخلاص النتائج السليمة من خلال المطالعات والمقارنات لمصادر المعرفة المختلفة، ذلك أن تدريب المستفيدين يضمن لها الاستفادة من الرصيد الفكري المتوفر لدى المكتبات ومراكز المعلومات وكيفية الاستعانة بالمصدر أو المرجع الذي استقى منه معلومات أو حقائق معينة في بحثه وأهمية الإشارة إليها في البحث حيث يمكن الرجوع إليها لمزيد من الاستفادة أو من حيث ما تستوجه الأمانة العلمية، وكذلك كيفية استعمال المواد السمعية و البصرية المتوفرة بالمكتبة خاصة للمستفيدين التي تتطلب أبحاثهم استعمال مثل هذه الأجهزة (الإنترنت).<sup>1</sup>

### 3-4- تدريب المستفيدين على استخدام التكنولوجيا الحديثة:

وتتضمن برامج ( التعليم) تعليمية لتدريب المستفيدين على كيفية استخدام التكنولوجيا (الحاسب الآلي والإنترنت) وتتضمن ما يلي:

- **جولة تمهيدية:** يقوم أخصائي المعلومات بقيادة المستخدمين (المستفيدين) الجدد في جولة تمهيدية لتعريفهم على فعاليات المكتبة .
- **جولة افتراضية:** يستطيع المستفيدين أن يقوموا بجولة افتراضية عبر موقع المكتبة عبر الإنترنت، بحيث يمكن أخذ معلومات حول المكتبة المتاح عبر موقعها الرسمي.

<sup>1</sup> - العياشي، بدر الدين. المرجع السابق، ص.ص. 64-65.

- **الدوريات:** يقوم أخصائي المعلومات بمساعدة رواد المكتبة بتقديم دورات تكوينية محددة مثل مدخل إلى الويب، العثور على معلومات في شبكة الويب ومدخل إلى مصادر المعلومات العلمية على الإنترنت.<sup>1</sup>

إن حاجة المستفيد إلى تدريب المستمر قصية لا يستهان بها حتى يضمنوا القدرة على استخدام الوسائل والأوعية والأدوات الخاصة بالتعامل مع المكتبة ومراجعتها الرقمية وخدماتها الإلكترونية وعليه الأمر لا يتوقف عند هذه الحدود بل هو أوسع بكثير، لذلك يجب تكوين المستفيد بصورة فردية أو داخل دورات تكوين جماعية لفترات زمنية قصيرة الأمد بعدة مستويات وفقا لمعارف المستفيد، كما لا بد أن تكون عملية التكوين تطبيقية أكثر منها نظرية مع وضع دليل تربيوي حول الموضوعات الخاصة بالتكوين ومواده، سواء كان الدليل مطبوعا أو بشكل الإلكتروني.<sup>2</sup>

هذه الخدمة أضيفت في إطار توظيف التكنولوجيا الحديثة في المكتبة الجامعية، وذلك من أجل تطوير المكتبة وتسهيل على المستفيد الوصول إلى المعلومة التي يريدونها دون الرجوع إلى المكتبي لطلب يد المساعدة.

---

<sup>1</sup> - عزيزة، عبد الرحمن العتيبي. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية 2010 متاح على الخط المباشر. تمت الزيارة يوم 28/02/2018 [على الخط] متاح على [www.abahe.coK](http://www.abahe.coK) على الساعة 12/00.

<sup>2</sup> - السعيد، بوعافية؛ لزه، بوشارب بولداني. المستفيدون وخدمات المعلومات عن بعد. المؤتمر السابع عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، الجزائر: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 19- 21 مارس 2006، ص 11.

## الفصل الثاني خدمات المعلومات ودورها في تكوين المستفيدين

من خلال ما ورد في هذا الفصل يمكن القول بأنه يجب على المكتبات أن تواكب كل التطورات والمستجدات الحاصلة من أجل الحفاظ على دورها في البحث العلمي والقيام بدورها على أحسن وجه.

ونظرا للتطوير السريع في مجال المعلومات ووسائطها يجب على اختصاصي المعلومات أن يتكون بشكل مستمر وأن يتقصر جميع الأدوار الجديدة المنوطة به.

# الفصل التطبيقي

يعتبر القسم الميداني للبحوث العلمية هو تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للبحث، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج تعكس وتفسر الواقع المدروس.

وبذلك فقد اعتمدنا على الاستبيان كوسيلة للإجابة على الفرضيات المراد دراستها، وذلك من خلال مجموعة من الأسئلة قدمت لطلبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم، بهدف الحصول على إجابات من خلال تصريحاتهم التي تتعلق عادة بوضعهم وآرائهم اتجاه الموضوع، بعدها تبدأ مرحلة جمع المعطيات والتحليل النسبي لها، التي بواسطتها يتم بناء الموضوع وتحقيق مصداقية الدراسة بصورة محددة.

### 1- إجراءات الدراسة الميدانية:

#### 1-1- مجالات وحدود الدراسة:

##### 1-1-1- الحدود الموضوعية: إن مجال الدراسة الموضوعي يتمثل في أخصائي

المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين بالإضافة إلى التطرق إلى الخدمات بأنواعها التقليدية والالكترونية ومدى استفادة الباحث منها.

##### 1-1-2- الحدود البشرية: يشتمل المجال البشري لدراستنا على طلبة كلية العلوم

الاجتماعية والإنسانية حيث وزعنا الاستمارة على 60 عينة عشوائية للتعرف على مدى تأثير هذه الخدمات على المستفيد ودور أخصائي المعلومات في تقديم هذه الخدمات.

##### 1-1-3- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في جامعة مستغانم، كلية العلوم

الاجتماعية، مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.











الفصل التطبيقية أخصائي المعلومات ودور هفيتالية احتياجات المستفيدين

- الرصيد الوثائقي: يتمثل الرصيد الإجمالي للمكتبة في الجدول التالي:

عدد الرصيد	نوع الرصيد
47854	- الرصيد الوثائقي الموجود في المخزن
1297	- الكتب باللغة العربية
443	- الكتب باللغة الفرنسية
706	- المجلات في قاعة المراجع
1792	- مذكرات ليسانس وماستر
246	- رسائل دكتوراه وماجستير
48108	- مجموع الرصيد الوثائقي

- عدد المنخرطين:

العدد	المنخرطين
123	- أساتذة دأئمون
30	- أساتذة مؤقتون
132	- طلبة الدكتوراه
02	- طلبة الماجستير
2934	- طلبة ليسانس + ماستر

3- أدوات جمع البيانات:

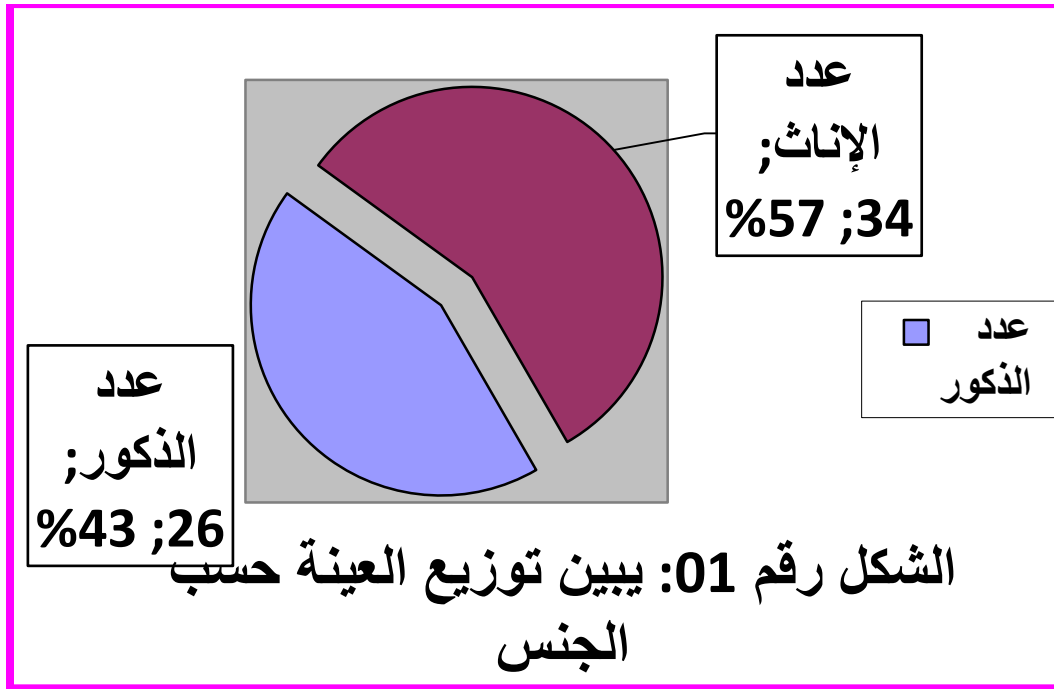
3-1- تفرغ بيانات الاستبيان:

- تحليل أسئلة: البيانات الشخصية:

السؤال الأول: الجنس.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عدد الذكور	26	%43,33
عدد الإناث	34	%56,67
المجموع	60	%100

الجدول رقم (01) توزيع العينة حسب الجنس.



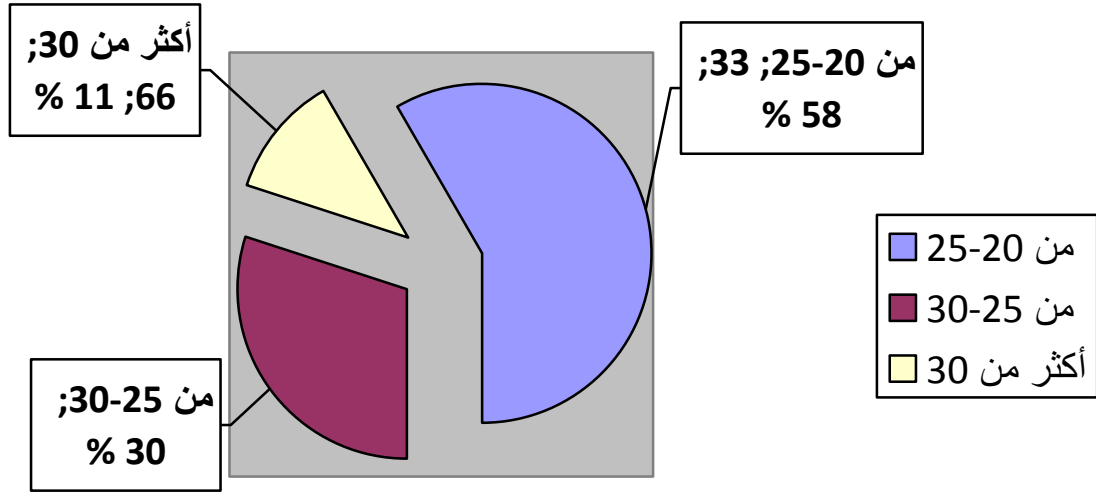
### التحليل:

يوضح لنا هذا الجدول نسبة المستفيدين من الذكور والإناث بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية حيث نجد نسبة الذكور تقدر ب 43,33% وهي نسبة قليلة مقارنة بنسبة الإناث والتي قدرت ب 56,67% وهذا راجع إلى ارتفاع نسبة الطالبات المسجلين في الكلية وكذا تردد الإناث بكثرة على المكتبة.

السؤال الثاني: العمر:

النسبة	التكرار	الاحتمالات
58,33%	35	من 20-25
30%	18	من 25-30
11,66%	07	أكثر من 30
100%	60	المجموع

الشكل رقم (02) توزيع العينة حسب العمر.



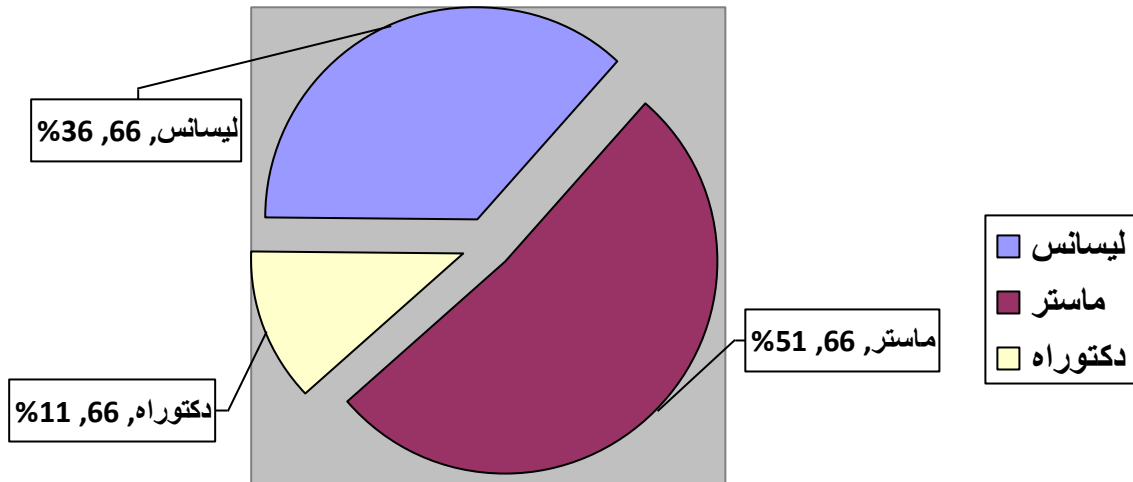
الشكل 02: يمثل توزيع العينة حسب العمر

**التحليل:** من خلا هذا الجدول يتضح لنا أن نسبة أعمار مستفيدي المكتبة تقدر بـ 58,33% الذين تتراوح أعمارهم ما بين (20-25) وهي كبيرة والسبب هو أن هذه الفئة العمرية هي المداومة على الدراسة، أما الذين أعمارهم تتراوح ما بين (25-30) فقدرت نسبتهم بـ 30% وهي نسبة متوسطة، أما نسبة المستفيدين الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 30 سنة فقدرت نسبتهم بـ 11,66% وهي نسبة قليلة ويرجع السبب إلى نسبة المسجلين في الدكتوراه وطلبة الكلاسيك الذين أتموا دراسة الماستر.

- السؤال الثالث: المستوى الجامعي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ليسانس	22	%36,66
ماستر	31	%51,66
دكتوراه	07	%11,66
المجموع	60	%100

- جدول رقم (03) توزيع العينة حسب المستوى الجامعي.



الشكل 03: يوضح لنا المستوى الجامعي لطلبة العينة



المحور الأول: 1) علاقة أخصائي المعلومات بالمستخدمين.

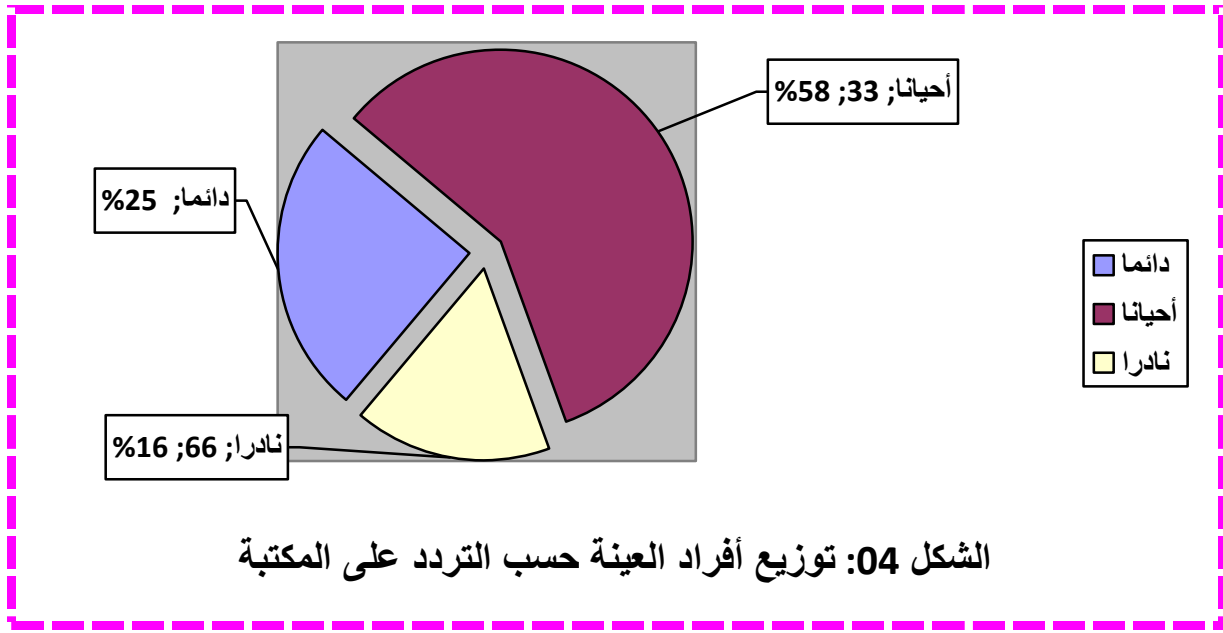
- السؤال الأول: يمثل الجدول التالي النسب المعبر عنها فيما يخص وتيرة التردد على مكتبة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في القيام بالنشاطات البحثية.

- جدول رقم (04): توزيع العينة حسب نسبة التردد على مكتبة كلية العلوم الإيج- إنس.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	15	25%
أحياناً	35	58,33%
نادراً	10	16,66%
المجموع	60	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 58,33% من المستخدمين يترددون على المكتبة أحياناً وهي نسبة لا بأس بها، ثم الفئة التي أجابت بدائماً فقدرت نسبتها ب 25%، أما الفئة التي أجابت بأنها نادراً ما تتردد على المكتبة فتقدر ب 16,66% وهذا راجع إلى لجوءهم إلى وسائل أخرى للبحث العلمي مثل الأنترنت.

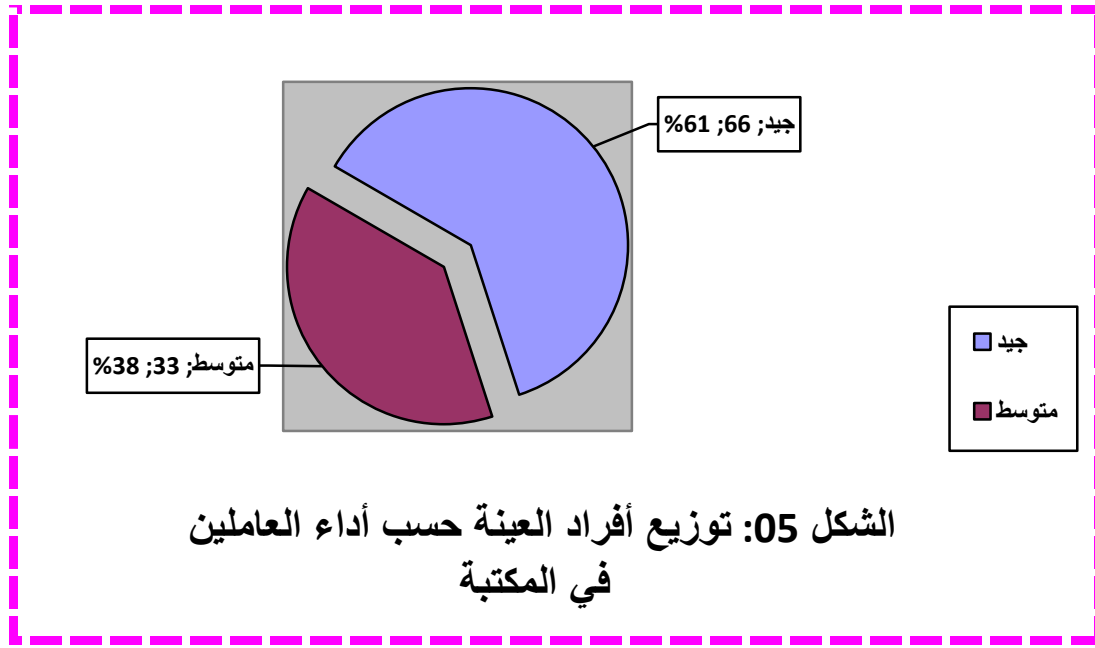


2- تقييم أداء العاملين في المكتبة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيد	37	61,66%
متوسط	23	38,33%
ضعيف	00	00%
المجموع	60	100%

- جدول رقم (05): توزيع العينة حسب أداء العاملين في المكتبة.

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن أداء العاملين جيد قدرت نسبتهم ب 61,66% وهذا يعود إلى حسن أداء العاملين في المكتبة وخبرتهم في التعامل مع المستخدمين، أما أداء متوسط فقدّر ب 38,33%، أما احتمالات ضعف أداء العاملين فكانت منعدمة فقدّرت ب 0%.



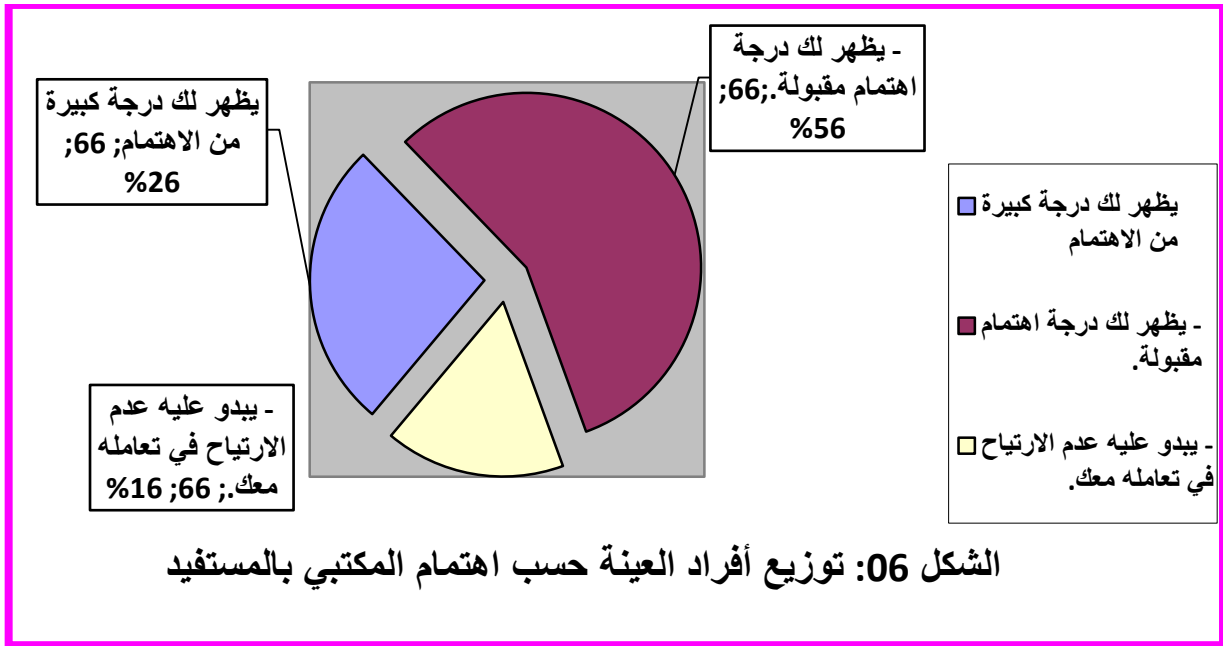
3- مدى اهتمام المكتبي بالمستفيد:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
- يظهر درجة كبيرة من الاهتمام.	16	26,66%
- يظهر لك درجة اهتمام مقبولة.	34	56,66%
- يبدو عليه عدم الارتياح في تعامله معك.	10	16,66%
المجموع	60	100%

- جدول رقم (06) توزيع العينة حسب اهتمام المكتبي بالمستفيد.

## الفصل التطبيقي أخصائيا المعلومات ودور هفيتالية احتياجات المستفيدين

يوضح لنا الجدول أن نسبة 56,66% من أفراد العينة يرون أن المكتبي يظهر لهم درجة مقبولة من الاهتمام، أما 26,66% راضون عن اهتمام المكتبي بهم وأنه يظهر لهم درجة كبيرة من الاهتمام وأن همه هو إرضاء المستفيد، كما توجد فئة قليلة تقدر ب 16,66% ترى أن المكتبي يبدو عليه عدم الارتياح في التعامل معهم.



4- رضا المستفيد عن المدة المخصصة للإعارة.

الفصل التطبيقي أخصائيا المعلومات ودور هفيتالية احتياجات المستفيدين

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
63,33%	38	نعم
36,66%	22	15 يوم
		20 يوم
100%	60	المجموع

- جدول رقم (07): توزيع العينة حسب رضا المستفيد عن المدة المخصصة للإعارة.

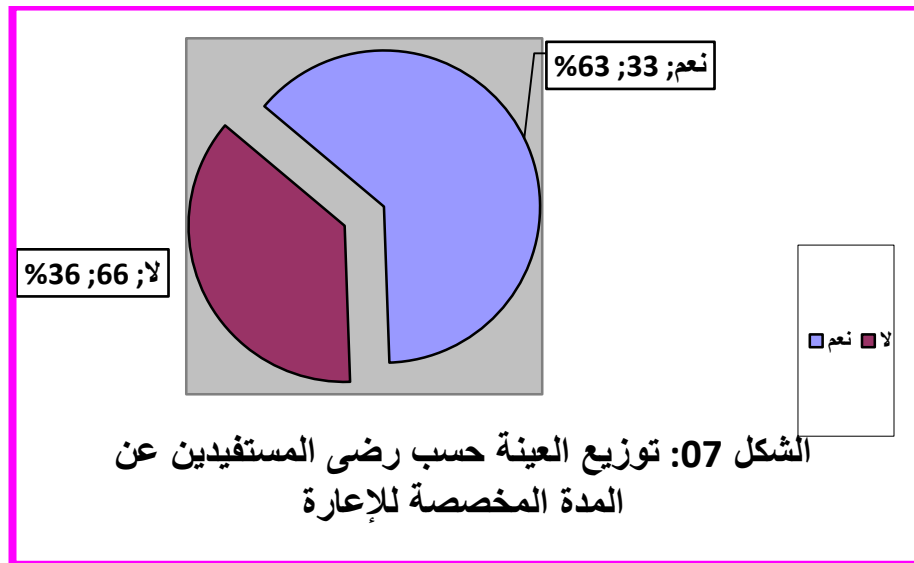
• تعتبر خدمة الإعارة من الخدمات المباشرة التي يتلقاها المستفيد.

- هذا الجدول وضح لنا بأن المستفيدين راضون عن المدة المخصصة للإعارة وهذه النسبة

هي 63,33% من أفراد العينة، كما أن هناك فئة متوسطة من المستفيدين يقدر عددهم بما

يعادل 36,66% غير راضون عن المدة المخصصة للإعارة، ويرون بضرورة تمديدتها إلى

15 يوما، وحتى مدة شهر بالنسبة لطلبة الدكتوراه.

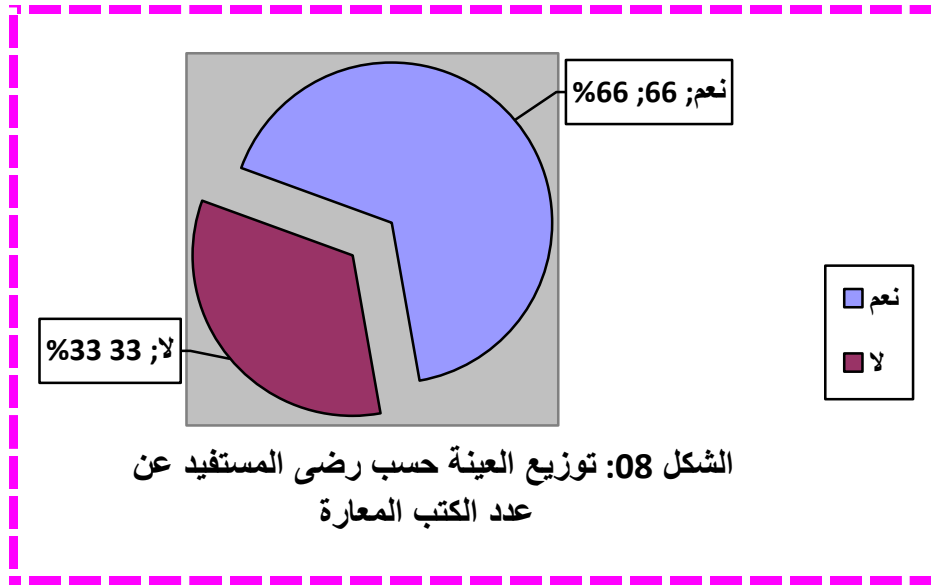


5- مدى رضا المستفيد عن عدد الكتب المعارة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	66,66%
لا	15	25%
	05	8,33%
مجموع لا	20	33,33%
المجموع	60	100%

- جدول رقم (08): توزيع العينة حسب مدى رضا المستفيد عن عدد الكتب المعارة.

وضح لنا هذا الجدول أن المستفيدين الذين أجابوا أنهم راضون عن عدد الكتب المعارة تقدر نسبتهم 66,66% من عينة الدراسة أي أن إعاره كتابين كافية بالنسبة لهم والباقي غير راضون عن عدد الأوعية المعارة وهو 33,33% وهؤلاء الفئة الغير راضية عن عدد الكتب المعارة منها 25% ترى أن 3 كتب يرضيها و 8,33% ترى أن 4 كتب هو العدد الذي يرضيها.

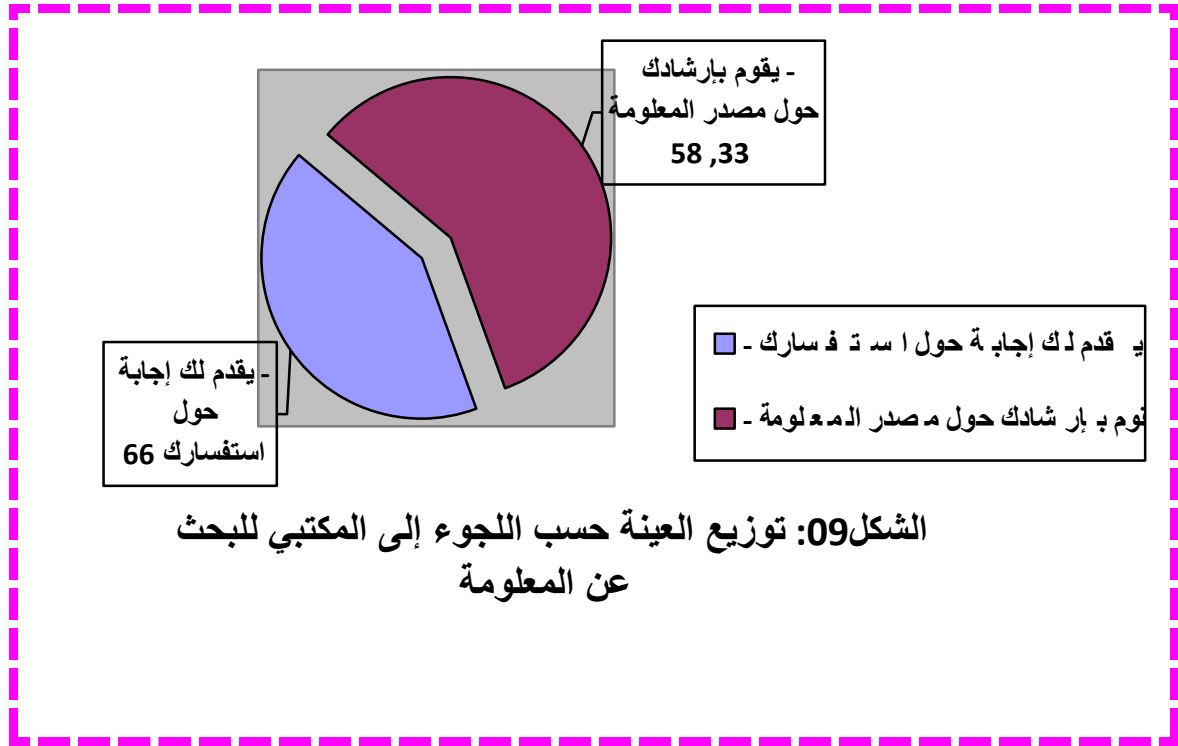


6- في حالة البحث عن المعلومة واللجوء إلى المكتبي.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
- يقدم لك إجابة حول استفسارك.	25	41,66%
- يقوم بإرشادك حول مصدر المعلومة.	35	58,33%
- لا يكثر لك أبدا.	00	00%
المجموع	60	100%

- جدول رقم (09): يوضح حالة البحث عن المعلومة واللجوء إلى المكتبي.

من خلال الجدول نلاحظ المستفدين الذين يرون أن المكتبي لا يقدم لهم الإجابة على استفساراتهم كانوا بنسبة 41,66% وهي فئة متوسطة مقارنة مع المستفدون الراضون عن هذه الخدمة، والذين رأوا بأن المكتبي يوجههم إلى مصادر المعلومات ويمثلون 58,33%، وهذا ما لاحظناه على أغلبية المكتبين إذ أنهم يوجهون الطلبة إلى مصادر المعلومات.



7- الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة.

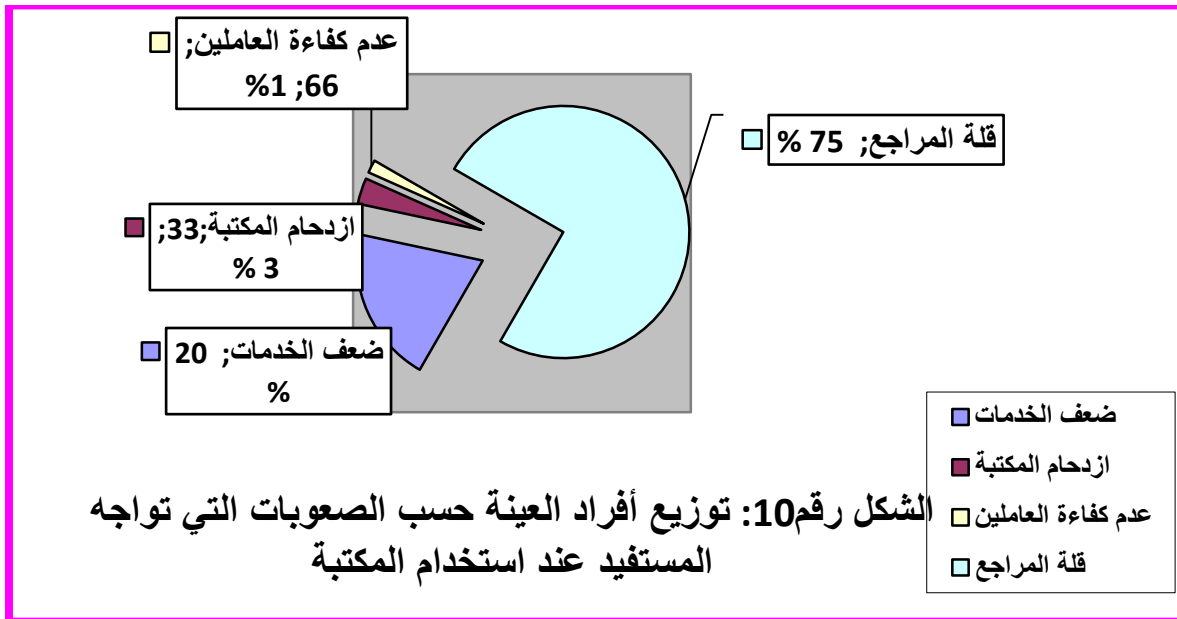
الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ضعف الخدمات	12	20%

## الفصل التطبيقي أخصائيا المعلومات ودور هفيتالية احتياجات المستخدمين

ازدحام المكتبة	02	%3,33
عدم كفاءة العاملين	01	%1,66
قلة المراجع	45	%75
المجموع	60	%100

الجدول (10): توزيع العينة حسب الصعوبات التي تواجه المستخدم عند استخدام المكتبة.

نرى أن أهم الصعوبات التي تواجه المستخدمين في الوصول إلى المعلومات، فهناك فئة ترى أن السبب راجع إلى ضعف الخدمات التي قدرت نسبتها ب 20% من شأنها أن تعيق الوصول إلى المعلومة وهناك فئة بنسبة 3,33% ترى السبب هو ازدحام المكتبة وهناك من يرى أن السبب هو عدم كفاءة العاملين الذين قدرت نسبتهم ب 1,66% وهي نسبة قليلة جدا مقارنة مع من يرى أن السبب هو قلة المراجع، فكانت بنسبة 75% فنقص الكتب يصعب على المستخدم الوصول إلى المعلومة المطلوبة.



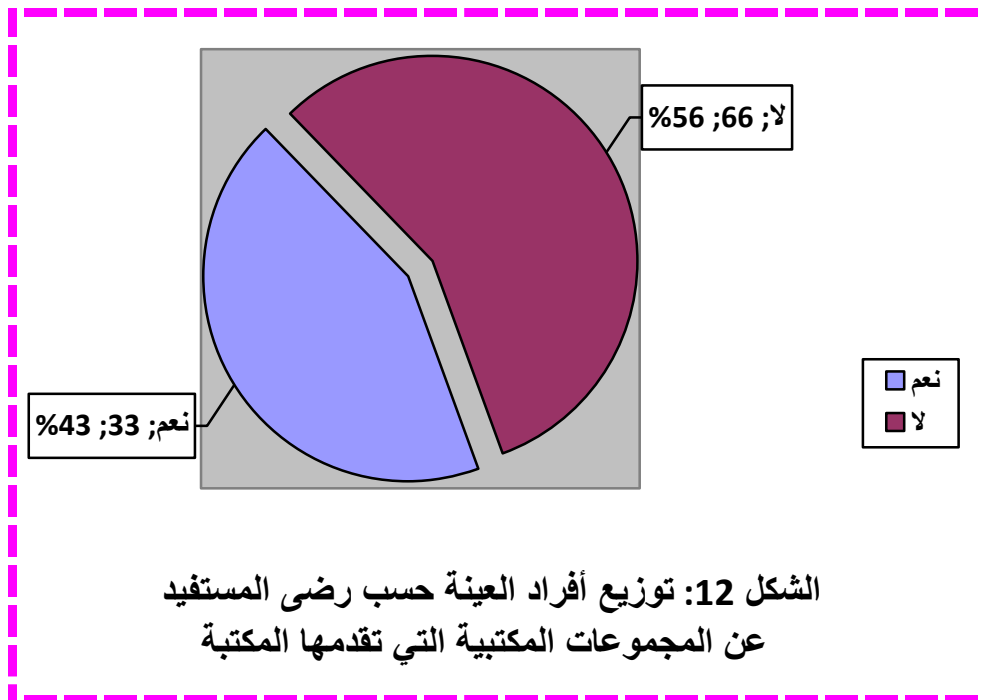


## الفصل التطبيقية أخصائيا المعلومات ودور هفيتالية احتياجات المستفيدين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	%43,33
لا	34	%56,66
المجموع	60	%100

الجدول (12): توزيع العينة حسب رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية التي تقدمها المكتبة.

يوضح لنا هذا الجدول أن نسبة المستفيدين من الطلبة الغير الراضين عن المجموعات المكتبية التي تقدمها المكتبة بلغت نسبتها %56,66 وهذه النسبة ترجع إلى قلة المصادر والمراجع في المكتبة خاصة في قاعة الدوريات ومن بينها الموسوعات والمعاجم والقواميس، أما نسبة المستفيدين الراضين عن المجموعات المكتبية فقد بلغت %43,33.



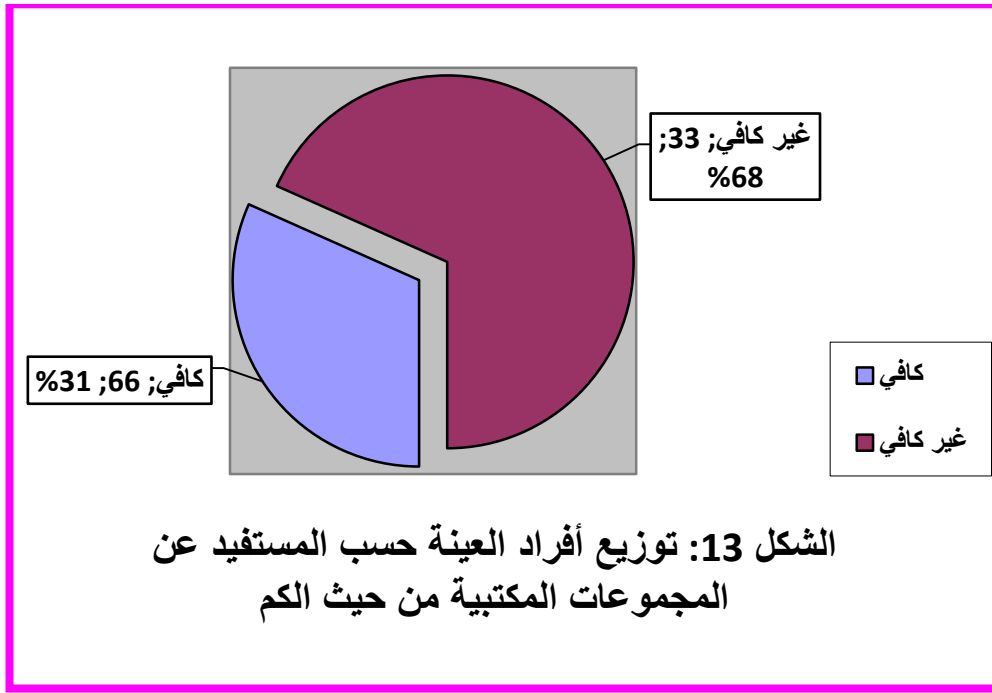
جدول رقم (13): يوضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية من حيث الكم.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات	
31,66%	19	كافي	من حيث الكم
68,33%	41	غير كافي	
100%	60	المجموع	

جدول رقم (13): يوضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية من حيث الكم.

تعتبر المجموعات المكتبية الركيزة الأساسية لكل الخدمات المكتبية، لهذا تعمل المكتبات الجامعية على توفير رصيد كاف للمستفيد ورغبة منا في معرفة رضا المستفيدين عن المجموعات المكتبية ثم طرح التساؤل الذي كانت نتائجه كالتالي:

المستفيدون راضون عن الرصيد ويرون بأنه كاف بنسبة 31,66%، بينما نجد 68,33% من أفراد العينة يرون بأن الرصيد المتوفر غير كاف ويمكن أن يعود السبب إلى قلة النسخ.



جدول رقم (14): يوضح رضا المستفيد عن المجموعات المكتبية من حيث الكيف.

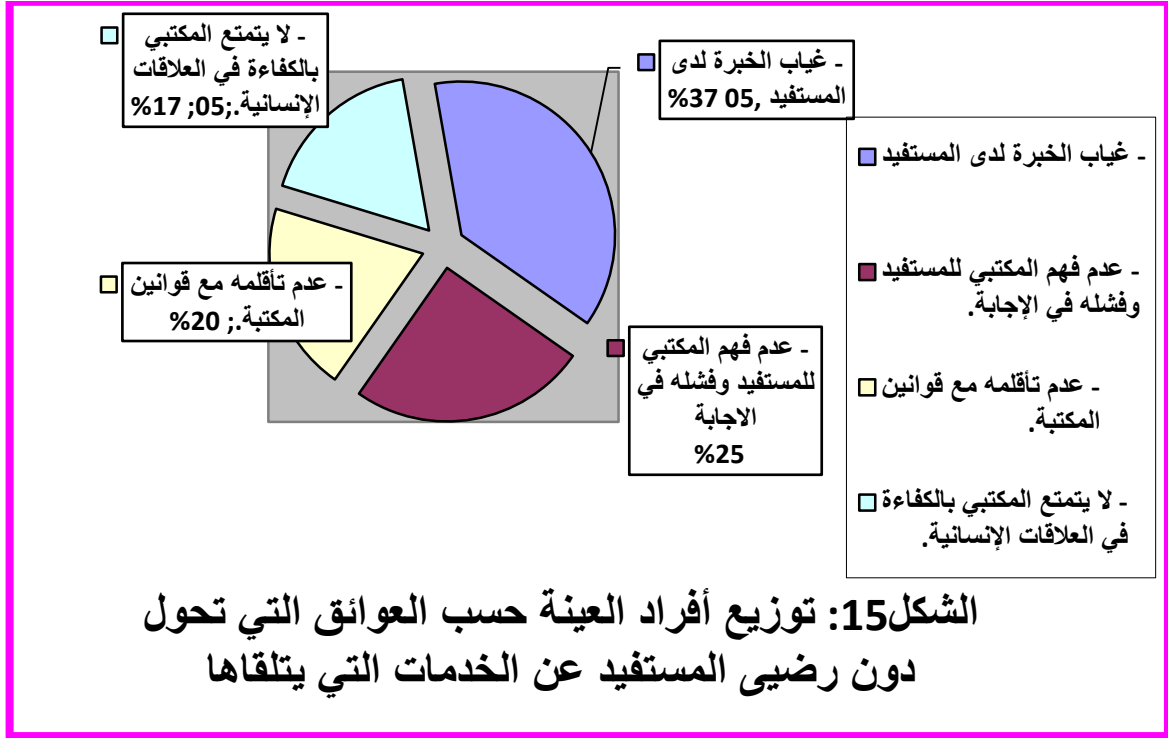
النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات	
46,66%	28	مناسب	من حيث الكيف
53,33%	32	غير مناسب	
100%	60	المجموع	

نجد تركيز المكتبة لا يتوقف عند المجموعات المكتبية من حيث الكم فقط، يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الرصيد من حيث الكيف أيضاً، أي يجب أن يتلاءم مع احتياجات المستخدمين. ومن خلال هذا الجدول تبين لنا أن 46,66% من نسبة المستفيدين يروا أن المجموعات المكتبية المتوفرة مناسبة و 53,33% يروا بأنها غير مناسبة.



## الفصل التطبيقيةأخصائيمعلوماتودور هفيتألبيةاحتياجاتالمستفيدين

الإجابة تقدر نسبتهم ب 25%، كما توجد فئة ترى بأن العائق هو عدم التأقلم مع قوانين المكتبة وهي بنسبة 20%، وهناك فئة قليلة ترى بأن السبب هو أن المكتبي لا يتمتع بالكفاءة في العلاقات الإنسانية بنسبة 17,5%، فالأسباب تنحصر بين هذه الاحتمالات ولم تكن هناك أسباب أخرى.



جدول رقم (16): الخدمات التي يريدها المستخدم أن تضاف في المكتبة.

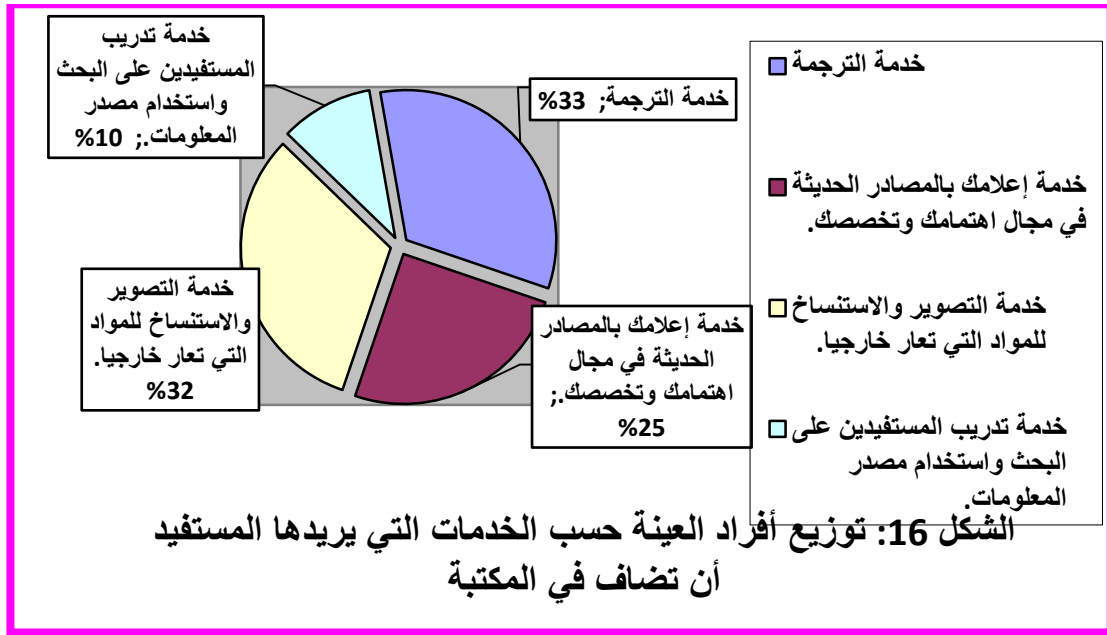
الإجابة	الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية

الفصل التطبيقية أخصائي المعلومات ودور هفيتالية احتياجات المستخدمين

33%	33	خدمة الترجمة	نعم
25%	25	خدمة إعلامك بالمصادر الحديثة في مجال اهتمامك وتخصصك.	
32%	32	خدمة التصوير والاستنساخ للمواد التي تعار خارجيا.	
10%	10	خدمة تدريب المستخدمين على البحث واستخدام مصدر المعلومات.	
100%	100	/	مجموع نعم
00%	00	/	لا
100%	100	/	المجموع

من خلال بيانات الجدول توضح لنا أن كل أفراد العينة أجابوا بنعم ويريدون أن تضاف لهم خدمات أخرى حيث أجابت 33% من أفراد العينة في إضافة خدمة الترجمة، و25% تريد إضافة خدمة الإعلام بالمصادر الحديثة في مجال التخصص، كما توجد فئة أجابت أنها تريد خدمة التصوير والاستنساخ للمواد التي تعار خارجيا بنسبة 32%، وبنسبة 10% للذين طلبوا إضافة خدمة تدريب المستخدمين على البحث واستخدام مصادر المعلومات.

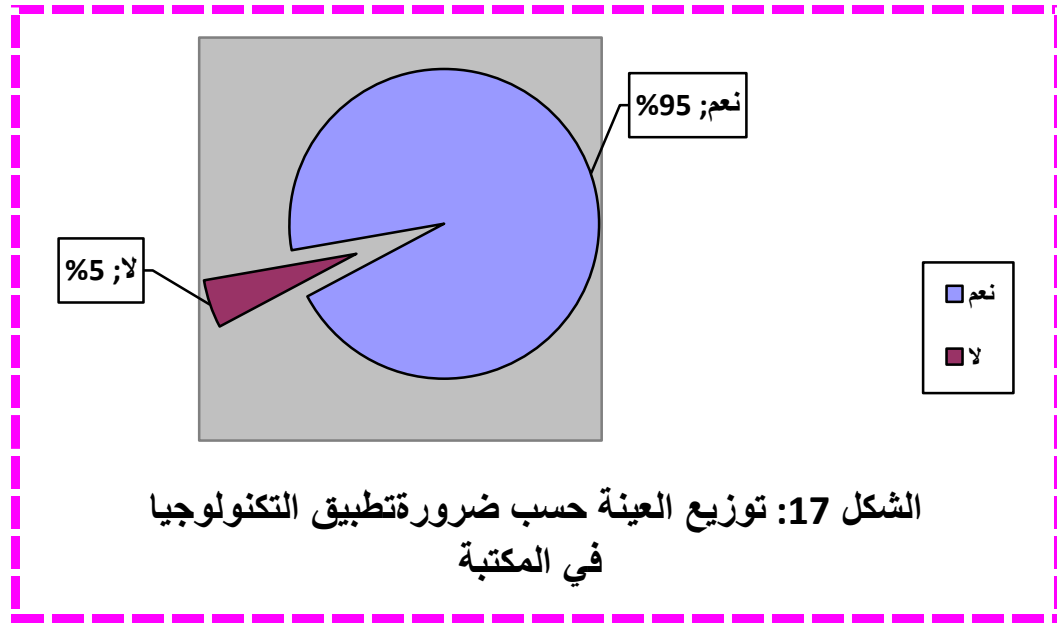
## الفصل التطبيقية أخصائي المعلومات ودور هفتالبية احتياجات المستفيدين



- الجدول رقم (17): ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	57	95%
لا	03	05%
المجموع	60	100%

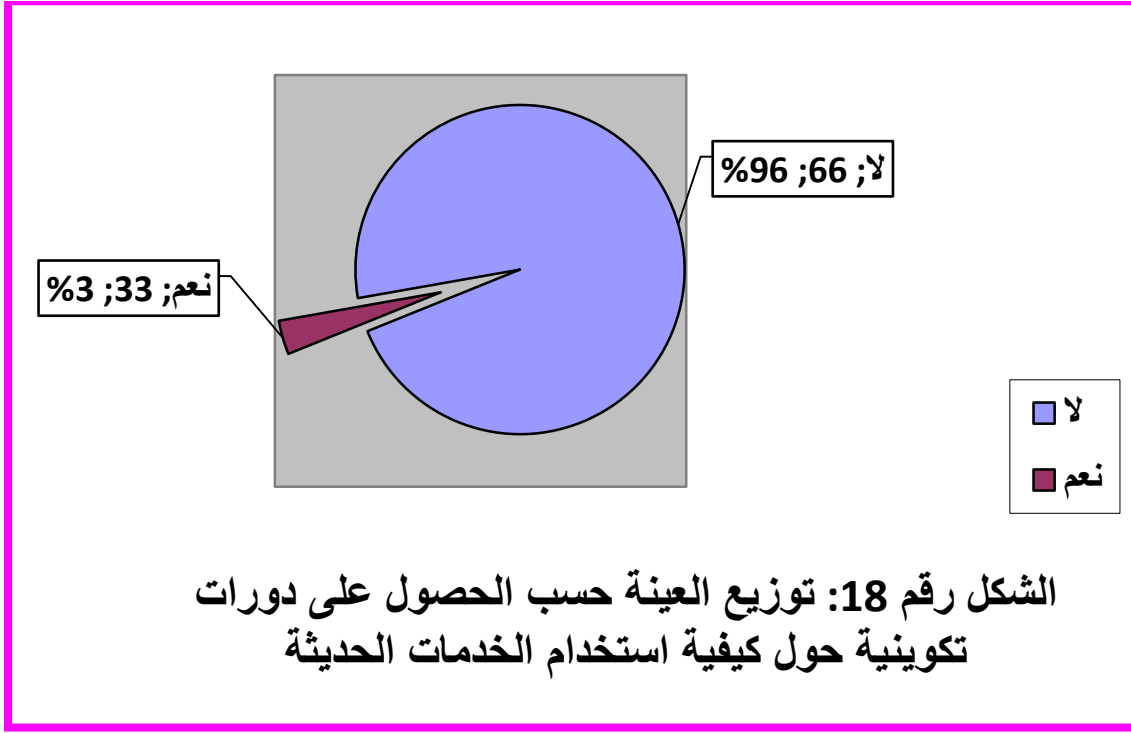
من خلال الجدول نلاحظ أن تطبيق التكنولوجيا في المكتبة أمر ضروري، بنسبة 95% أجابت بنعم لتطبيق التكنولوجيا، حيث أنها تسهل الوصول إلى المصادر وتحسن من جودة الخدمات المكتبية، وهناك فئة قدرت بنسبة 05% ترى أن لا ضرورة من تطبيق التكنولوجيا في المكتبة وربما السبب هو أنهم لا يحسنون استخدام التكنولوجيا أو غير مواكبين للتطورات الحاصلة.



- الجدول رقم (18): الحصول على دورات تكوينية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	02	3,33%
لا	58	96,66%
المجموع	60	100%

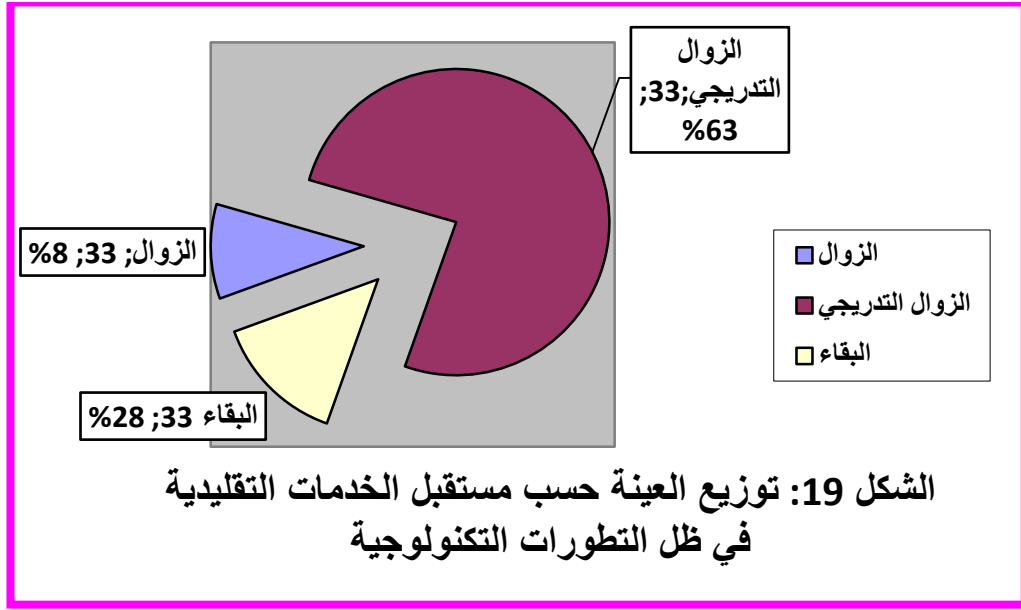
ما نلاحظه هو أن هذه المكتبة لا تقدم دورات تكوينية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة وتقدر هذه الفئة بنسبة 96,66%، وهناك نسبة 3,33% أجابت أنها حصلت على دورات تدريبية وذلك حول الإعلام الآلي والسنجاب و PMB.



- الجدول رقم (19): مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الزوال	05	8,33%
الزوال التدريجي	38	63,33%
البقاء	07	28,33%
المجموع	60	100%

ما نلاحظه من خلال الإجابات أن مصير الخدمات التقليدية هو الزوال التدريجي وذلك بنسبة 63,33% وحثت هذه الفئة على ضرورة تطبيق التكنولوجيا ومواكبة العصر، وهناك نسبة 28,33% ترى أن على الخدمات التقليدية البقاء مع التكنولوجيا وذلك عند غياب الخدمات التكنولوجية كانقطاع التيار الكهربائي لا بد من استخدام تقليدي، أما النسبة المتبقية 8,33% ترى أنه في المستقبل القريب تزول كل الخدمات التقليدية ولا يبقى لها وجود في المكتبة.



### 3-2- النتائج العامة:

- 1- لقد توصلنا من خلال تحليل الاستمارة أن وتيرة تردد طلبة العلوم الاجتماعية والإنسانية لمكتبة الكلية ليست بصفة دائمة وهذا نظرا للجوئهم إلى الكتب الإلكترونية.
- 2- المستفيد راضٍ عن أداء العاملين في المكتبة وسهرهم على تلبية احتياجاتهم، حيث تعد هذه الخطوة الركيزة الأساسية لجلب أكبر عدد من المستفيدين قصد المطالعة أو إعاره الكتب وتجديد الثقة بين المكتبي والمستفيد وهذا ما لحظناه في الجدول (05-06-09).
- 3- من خلال النتائج المتوصل إليها نرى أن المستفيدين من مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية راضين عن المدة المخصصة للإعارة بحيث تقوم المكتبة أيضا بخدمة المستفيد من خلال فتح خدمة الإعارة كل يوم على الساعة 15:00 والملاحظ أيضا أن أغلبية العينات راضين عن عدد الكتب المعارة لهم لإنجاز بحوثهم وهذا ما تبين لنا في الجدول (07-08).

4- الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة تعود بنسبة كبيرة إلى قلة المراجع وضعف الخدمات.

5- يتفق الكثير من المبحوثين أن أغلبية الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة هي خدمات تقليدية وهذا ما يعرقل عملية الوصول إلى المعلومة.

6- الرصيد الوثائقي في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية غير كافي من حيث الكم وغير مناسب من حيث الكيف.

7- غياب الخبرة لدى المستفيد وعدم فهم المكتبي له كانت من أهم العوائق التي يتلقاها في المكتبة.

8- من خلال تحليل الاستمارة تبين لنا أن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية تنقصها العديد من الخدمات إذ تتعدم فيها خدمة الترجمة وكذا خدمة التصوير والاستنساخ وخدمة تدريب المستفيدين على استخدام التكنولوجيا الحديثة، والملاحظ كذلك أنه لا يوجد خدمات إلكترونية حديثة في المكتبة.

9- من خلال النتائج المتوصل إليها نرى أن تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة الجامعية وذلك لتسهيل عمل المكتبي وتلبية رغبات المستفيد في الحصول على المعلومة المناسبة.

10- انعدام الدورات التكوينية حول كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة.

11- الزوال التدريجي للخدمات التقليدية للمكتبة في ظل التطورات التكنولوجية.

### 3-3- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

**الفرضية الأولى:** أخصائي المعلومات في المكتبة يقوم بمجموعة من الأنشطة التي تعكس كفاءته ومهاراته وهذا لإرضاء المستفيد.

- تبين من خلال ما سبق أن هذه الفرضية تحققت حيث نجد أن أخصائي المعلومات يقوم بالمهام المعروفة والمعتاد القيام بها من خلال عمله اليومي في المكتبة، بالإضافة إلى أن أخصائي المعلومات يعتبر أحد وأهم مقومات أنظمة المعلومات الحديثة في تقديم خدمات متميزة والمتمثلة في إرضاء المستفيد وتلبية حاجاته.

**الفرضية الثانية:** تقدم المكتبة خدمات تقليدية وإلكترونية من أجل تلبية احتياجات المستفيدين.

- هذه الفرضية محققة وهذا ما أكدته عينة الدراسة التي أجريت معهم بنسبة 56,66% أجمعوا على أن المكتبة تقدم خدمات تقليدية، وهناك عينة دراسة قدرت نسبتهم ب 40% أكدوا أن المكتبة تغطي احتياجاتهم من خدمات تقليدية وإلكترونية.

**الفرضية الثالثة:** تدريب المستفيدين للوصول إلى المعلومة.

- هذه الفرضية غير محققة حيث تبين لنا من خلال الدراسة وإجابة الباحثين أن المكتبة لا يوجد بها تدريب مستفيدين أو تكوين وثائقي وذلك بنسبة 85%.

### 3-4- الاقتراحات العامة:

وجوب تكتل الجهود وتكاتفها بالمكتبة لتقديم خدمات حديثة من أجل إرضاء مستفيديها وذلك:

- تعزيز رصيد المكتبة بمصادر معلومات أخرى كالقواميس والمجلات والحواليات.



# الختمة

## خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع "أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين" دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية توصلنا إلى نتيجة مفادها أن المكتبة الجامعية لا تستطيع الوصول إلى المستوى المطلوب في تلبية رغبات مستفيديها ونيل رضاهم إلا إذا توفرت مختلف الإمكانيات المادية من وسائل تكنولوجية متطورة وتعميم استعمالها في مختلف الخدمات التي تقدمها.

بالإضافة إلى توفير كل الإمكانيات البشرية من مكاتب متخصصين ومؤهلين وتكوينهم بشكل مستمر لاكتساب مهارات جديدة تتماشى والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وهو ما يعكس إيجابيا على مستوى وجودة الخدمات المقدمة.

ويبقى الاهتمام بالمستفيد أهم عنصر باعتبار أن الهدف الأساسي الذي تسعى إليه المكتبة هو تحقيق رضا المستفيدين من خدماتها وعليه يجب أن تبذل المكتبة كل مجهوداتها لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لمستفيديها وحث العاملين بها على حسن معاملتهم والإنصات لانشغالاتهم وطلباتهم بشكل أكبر وهذا لجعلهم رواد دائمين للمكتبة.

وبالتالي فإن تسخير كل الإمكانيات المادية والبشرية يساهم بشكل إيجابي في إرضاء المستفيدين من المكتبة الجامعية وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

# البيئو غرافيه

- البليو جرافية:

القواميس والمعاجم:

1. أءمء مءمء، السامى؛ ءسب الله، السىء. المعجم الموسوعى لمصءلءاء المكءباء والمعلوماء. الرىاء: ءار المرىء. 1988.
2. ءالء عبءه، الصراىرة. الكافى: فى مفاهىم علوم المكءباء والمعلوماء: عربى- انءلىزى. عمان: ءار ءنوز المعرفة للنشر والءوزىع. 2010.
3. ءىاب، مءمء مفاءء. معجم المصءلءاء العلمىة والءوءىق والمعلوماء: عربى- انءلىزى. القاهرة: ءالء ءولىة للنشر والءوزىع. 1995.
4. شرف ءىن، عبء الوهاب. الموسوعة العربىة للوءائء والمكءباء. قطر: ءار الءقافة. 1986.
5. عبء العزىز، شعبان ءلىفة. قاموس البلاءوى. مصر: العربى للنشر والءوزىع. 1991.
6. عبء المعطى، يوسف ياسر؛ وىءرىسالشر. قاموس السارء فى علم المكءباء والمعلوماء: انءلىزى- عربى. القاهرة: ءار الكءاب الءءء. 2009.
7. على سلوى، مىلاء. قاموس المصءلءاء الوءائء والأرشىف والمعلوماء: انءلىزى- عربى. القاهرة: ءالء المصرىة اللبنانىة. 2007.

- الكءب:

8. أبو بكر مءمود، الهوش. ءقنفاء المءلوماء ومكءبة المسءقبل: مكءبة ومءبءة الإءءاع

الفنفة، 1996.

9. أءمء، بءر. مءءل إلى علم المءلوماء والمكءباء. الرفاء: ءار المرفاء، 1985.

10. أءمء، بءر؛ عبء الهاءف، مءمء فءءف. المكءباء الءامفة: ءءظفمها وإءارءها

وءءمءاءها وءورها فف ءءوفر ءءلعم الءامف والبعء العلمف. القاهرة: ءار غرب للئشر

والءوزفع، 2016.

11. أءمء، بءر؛ مءمء فءءف، عبء الهاءف. علم المكءباء والءكامل المءرفف. القاهرة: ءار

قباء للءباعة والئشر، 1998.

12. أمءء، الءوهرف؛ مءولف، النقفب. ءءمء المءلوماء فف البفاء الرقفمفة. القاهرة: ءار

الءوهر للئشر والءوزفع، 2014.

13. أمءمء، عبء الله العلمف. أسس علم المكءباء والمءلوماء: الئشاء، مءالاء-

الوظائف- المصءلءاء- الءزائف، الكوفء، القاهرة: ءار الكءاب الءءفء، 2004.

14. ءسان عبابءة. اسءءءام الءاسوب فف المكءباء ومراكز المءلوماء. [ءم]: [ءن]،

1995.

15. ءسن صالح، عبء الله إسماعل؛ إبراهفم أمفن، الورغف. الإءراءاء الفنفة فف

المكءباء ومراكز المءلوماء: الءزوفء، الفهرسة، الءصنفف. عمان: مؤسة الوراق،

1999.

16. ءءمء، قاسم. المكءبة والبءء. القاهرة: دار غرب للءباءة والنشر، 1993.
17. رأءء نبئل، علوة. المكءبة الإلكءرونفة. عمان: مكءبة المءءمع العربف، 2005.
18. رءف مءطفف، علفان. البءء العلمف: أساسه ومناهجه وأسالفه وإءراءاه. عمان:  
بفء الأفكار الدولية، [ءء].
19. رءف مءطفف، علفان؛ أمفن، النءءاوف. مقءمة فف علم المكءباء والمعلوماء.  
عمان: دار الفكر للءباءة والنشر، 1999.
20. زكف ءسفن، الورءف: مءبل لازم، المالكف. مءاءر المعلوماء وءءماء المسءفءءء  
فف المؤسساء المعلوماءفة. عمان: مؤسسه الوراق للنشر والءوزفع، 2002.
21. زفاء بن على بن مءمود، الءرءاوف. القواعء المنهءفة الءربوفة لبناء الاسءبفان.  
فلسطفن: مطبعة أبناء الءراح، 2010.
22. عباس، بشار- ءورة المعرفة والءكنولوءفا: الءعلم بوابة مءءمع المعلوماء. ءمشق:  
دار الفكر، 2001.
23. عبء اللطف، صوفف. مءءل إلف علوم المكءباء والمعلوماء. الءزائر: دار الهءف،  
2003.
24. عبء الله أنفس، طباء. علم الإعلام: الوءائف والمءفوظاء. بفروء: الشركة العالمفة  
للءءاب، 1986.
25. ءاءة، عبء المنعم موسى. ءراساء فف نظم ءءماء المكءباء والمعلوماء.  
الاسكءرففة: دار الءقافة العلمفة، 2002.

26. غالب عوض، النواءسفة. آءماء المسءفءءء من مكءباء ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000.

27. قلنءءى، عامر إءراءفم؛ إءمان فاضل، السامراءى. آوسبة (أءمءة) المكءباء. عمان: دار المسفرة للنشر والءوزفع، 2004.

28. كفاءنى، عزء آفرء فوسف. نظم ءءوفر آءماء المكءباء الءءفاء. عمان: دار عفءاء للنشر والءوزفع، 2014.

29. مءمء فءآى، عبء الهاءى. المكءباء والمعلومات: ءراساء فى الإءءاء المهنى والبلبفوفراففا والمعلومات. الفاهرة: مكءبة الءار العربفة للكتب، 1993.

30. مءمء فءآى، عبء الهاءى. المكءباء وءكنولوففا المعلومات على أءءاب قرن ءءءء. الفاهرة: مكءبة الءار العربفة للمكءباء، 2000.

31. مءموء، عباس طارق. المكءباء الرقفمة وشبكات الأنءرنفء. الفاهرة: المركز الأصفل للنشر والءوزفع، 2003.

32. همشرفى، عمر أءمء: مءآل إلى علم المكءباء والمعلومات. عمان: دار صنءاء، 2008.

33. فوسف، ءلالة؛ فوسف، أبو بكر. مهنة المكءباء والمعلومات: الواقع والطموح بفن النظرى والءءبفق. الفاهرة: الءار العربفة اللبنافة. 1997.

- مرآع بالغة الفرنسة:

34. Deloof. JP. Les attents des utilisateurs en information scientifique. (S.L) : obnist. (S.D) P.48.

- مقالااء الءورفاء:

35. عبد اللطف، صوفى. الكوءن للمكءباء الءءءة فى العصر الرقمى. مجلة المكءباء والمعلومااء. مج3، ع1. قسنطىنة. نوفمبر2006.

36. كمال، بطوش. المكءبة الجامعة الافتراضفة: ءرف ءءنولوجى أم ءىار مسءقبلى؟. مجلة المكءباء والمعلومااء. مج2، ع2. قسنطىنة. ءانفى2005.

37. لءضر، فرءى. المكءبة الافتراضفة: بىن النظرفة والواقع الافتراضى؟. مجلة المكءباء والمعلومااء. مج2، ع2. قسنطىنة. ءانفى2005.

- المؤءمراء:

38. السعءء، بوعاففة؛ لزهرا، بوشارب بولوءانى. المسءفءءون وءءماء المعلومااء عن بعء. المؤءمر السابع عشر للاءءاء العربى للمكءباء والمعلومااء (اعلم). ءزائر، 19-21

مارس2006.

- المءكراء والأءروءاء:

39. بءر الءفن، العفاشى. ءءماء أنظمة المعلومااء الالءءرونفة وءورها فى ءلبلبة اءءءاءاء المسءفءءءن: ءراءة مفءانفة بمكءبة المءرسة العلفا للأساءءة. مءكراء ماءسءئر:

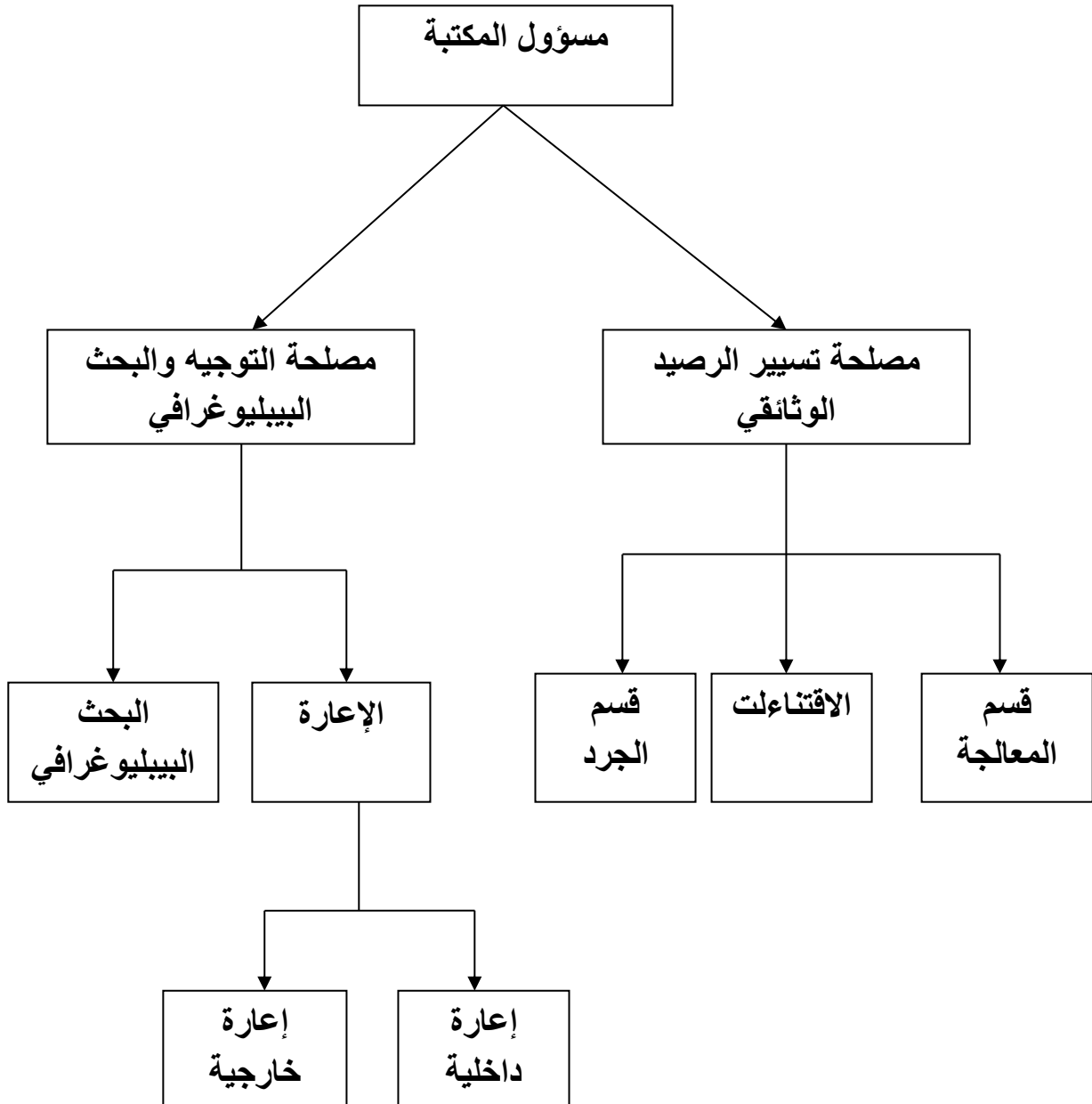
علم المكءباء: ءامعة قسنطىنة، 2012.





الملاحق

# الهيكل التنظيمي لمكتبة العلوم الاجتماعية:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم -  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علم المكتبات و المعلومات  
تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق

## استبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات حول موضوع :

أخصائي المعلومات و دوره في تلبية احتياجات المستفيدين

إعداد الطلبة: إشراف الأستاذة:

- محمد صغير أسماء
- بوجلال حفيظة
- براهيم نبيلة

نرجو مساهمتكم في ملأ هذه الاستمارة من أجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذا البحث من الإطلاع عن قرب على دور أخصائي المعلومات في تلبية احتياجات المستفيدين

ونحيطكم علما أن المعلومات المجمعّة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

❖ الرجاء وضع إشارة (x) أمام الجواب الذي تراه مناسباً.

السنة الجامعية: 2017 / 2018

## ضع علامة ( x ) أمام الإجابة المناسبة :

### البيانات الشخصية :

الجنس :	ذكر <input type="checkbox"/>	أنثى <input type="checkbox"/>	
العمر :	من 20 – 25 <input type="checkbox"/>	من 25 – 30 أكثر من <input type="checkbox"/>	
المستوى الجامعي :	ليسانس <input type="checkbox"/>	ماستر <input type="checkbox"/>	دكتوراه <input type="checkbox"/>

### المحور الأول: علاقة أخصائي المعلومات بالمستفيد

س1 : ما وتيرة تردّدك على مكتبة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية في القيام بنشاطاتك البحثية ؟

دائماً  أحياناً  نادراً

س2 : ما تقييمك للأداء العاملين في المكتبة ؟

جيد  متوسط  ضعيف

س3 : عند وجودك بالمكتبة كيف تجد اهتمام المكتبي بك ؟

- يظهر لك درجة كبيرة من الاهتمام
- يظهر لك درجة اهتمام مقبولة
- يبدو عليه عدم الارتياح في تعامله معك

س4 : هل أنت راض عن المدة المخصّصة للإعارة ؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك " لا " فما هي المدة التي ترضيك ؟

س5 : هل أنت راض عن عدد الكتب المعارة ؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك بـ " لا " فما هي عدد الكتب التي ترضيك ؟

س6 : في حالة بحثك عن معلومة محددة و لجونك إلى المكتبي ، هل ؟

- يقدم لك إجابة حول استفسارك
- يقوم بإرشادك إلى مصدر المعلومة

لا يكثر لك أبدا

س7 : ما هي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام المكتبة ؟

ضعف الخدمات  ازدحام المكتبة  عدم كفاءة العاملين  قلة  المراجع

### المحور الثاني: المكتبة وخدماتها .

س1 : ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين ؟

خدمات تقليدية  خدمات إلكترونية  معاً

س2 : هل أنت راض على المجموعات المكتبية التي تقدمها لك المكتبة ؟

نعم  لا

من حيث الكم		من حيث الكيف	
كافي <input type="checkbox"/>	غير كافي <input type="checkbox"/>	مناسب <input type="checkbox"/>	غير مناسب <input type="checkbox"/>

س3 : حسب رأيك ما هي العوائق التي تحول دون رضاك عن الخدمات التي تتلقاها ؟

- غياب الخبرة لدى المستفيد
- عدم فهم المكتبي للمستفيد و فشله في الإجابة
- عدم تأقلمك مع قوانين المكتبة
- لا يتمتع المكتبي بالكفاءة في العلاقات الإنسانية
- إذا كانت هناك أسباب أخرى أذكرها

.....؟

.....

.....

س4 : هل تريد أن تضيف لك المكتبة بعض الخدمات ؟

نعم  لا

و أي من هذه الخدمات تريد ؟

- خدمة الترجمة
- خدمة إعلامك بالمصادر الحديثة في مجال اهتمامك و تخصصك
- خدمة التصوير و الاستنساخ للمواد التي تعار خارجياً
- خدمة تدريب المستفيدين على البحث و استخدام مصدر المعلومات

س5 : هل ترى تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ " نعم " فلماذا ؟

.....

س6 : هل سبق لك و أن حصلت على دورات تكوينية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة داخل المكتبة ؟

لا

نعم

إذا كانت إجابتك بـ " نعم " الرجاء ذكر محتوى هذه الدورات

.....

.....

.....

.....

س7 : كيف ترى مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية ؟

البقاء

الزوال التدريجي

الزوال

إذا كانت إجابتك بالبقاء فلماذا ؟

.....

.....

.....

.....

الْعَطْفُ

## المخلص باللغة العربية:

تناولت هذه الدراسة أحد الركائز الأساسية التي تبنى عليها المكتبات الجامعية ألا وهو أخصائي المعلومات، باعتباره القوة الدافعة لأي نشاط داخل المكتبة، فكلما كان المكتبي مواكبا لمجريات التطور الحاصل في بيئة عمله انعكس ذلك على جودة ومستوى الخدمة التي يقدمها للمستخدمين ولعل أهم تطور يجعل أخصائي المعلومات في تحدي مستمر هو التكنولوجيا ومستوى توسعها.

تعالج هذه الدراسة "أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستخدمين"، تناول الشق التطبيقي منها دراسة ميدانية مع طلبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ومحاولين بذلك الكشف عن مدى رضا المستخدمين عن نوعية الخدمات المقدمة لهم في المكتبة وخلصت الدراسة إلى أن المكتبة بحاجة إلى خدمات حديثة، وهذا لتمكينهم من الصعوبات التي تواجههم أثناء أداء مهامهم وبالتالي تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبى احتياجات المستخدمين وتحقق رضاهم.

## الكلمات المفتاحية:

أخصائي المعلومات - المستخدم - خدمات المعلومات - احتياجات المستخدمين.

## الملخص باللغة الفرنسية:

Cette étude a porté sur l'un des principaux piliers sur lesquels pour construire des bibliothèques universitaires, à savoir un spécialiste de l'information, comme la force motrice de toute activité au sein de la bibliothèque, plus le bureau à jour avec le cours de l'évolution dans l'environnement de travail se reflète dans la qualité et le niveau de service offert aux bénéficiaires que peut-être le développement le plus important fait le spécialiste de l'information. Un défi constant est la technologie et son niveau d'expansion.

Cette étude a porté sur « l'information spécialisée et de son rôle pour répondre aux besoins des bénéficiaires, » et a été appliquée, y compris une étude sur le terrain avec les étudiants de la Faculté des sciences sociales et humaines et en essayant de le faire pour détecter le degré de satisfaction des bénéficiaires de la qualité des services qui leur sont fournis dans la bibliothèque et l'étude a conclu que les besoins des bibliothèques aux services modernes, ce Pour leur permettre de faire face aux difficultés rencontrées dans l'exercice de leurs fonctions et ainsi fournir des services de haute qualité qui répondent aux besoins des bénéficiaires et de la satisfaction.

### **les mots clés:**

Spécialiste de l'information – Bénéficiaire – Services d'information – Besoins des bénéficiaires.