

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري - قسنطينة -

قسم علم المكتبات

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات

تخصص:

المعلومات الإلكترونية الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات

العنوان

تأثير البيئة الرقمية على المستخدمين من المكتبة الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية

لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة

تاريخ المناقشة:

إعداد الطالبة: مسيف عائشة

لجنة المناقشة:

أستاذ التعليم العالي والبحث العلمي بجامعة منتوري قسنطينة رئيسا

أ.د بودربان عز الدين

أستاذ التعليم العالي والبحث العلمي بجامعة منتوري قسنطينة مشرفا مقرر

أ.د عبد المالك بن السبتي

أستاذة محاضرة بجامعة منتوري قسنطينة عضوة

د. بو عناق سعاد

السنة الجامعية: 2011-2012

إهداء

إلى الذي قال فيهما الرحمن (واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربّ إرحمهما كما ربياني صغيرا) والديّ الكريمين حفظهما الله...

إلى الذي أحيا له وأعيش به وأرثوا إليه وأنا معه، إلى من إختصر لي كل الرجال في عالمي: قرّة عيني رفيق دربي في الدنيا والآخرة إن شاء الله زوجي ...

إلى إخوتي وأخواتي وكل الأصدقاء جعل الله لهم بكل كلمة في عملي هذا دعوة بالنجاح والتوفيق...

إلى كل من أسدى لي نصحا أو علمني حرفا أو دعما لي بالنجاح والتوفيق...

إلى كل الذين يذكرهم قلبي ونساهم لسانني...

أهدي عملي المتواضع...

شكر وتقدير

بعد الشكر العظيم والحمد والثناء على العزيز
القدير الذي أحانني ووفقني لإتمام هذا العمل، أشكره على جزيل
فضله...

أتقدم بعميق الشكر الخالص وصادق العرفان لأستاذي الذي لم
يبخل علي بتوجيهاته القيمة، وآراءه السديدة وملاحظاته الواجبة
بالرغم من ضيق وقته وإنشغالاته إلا أنه احتوى البحث والباحث
، وأنا إذ أتقدم له بالشكر فإنه من الضروري أن أتقدم له
باعتذاري عما سببه له من تعب في قراءة هذه المذكرة، شكراً
أستاذي الفاضل...

كما أتقدم بشكري إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة،
الذين قبلوا تقييم وتقويم هذا البحث المتواضع، وأعتذر لهم عما
سببه لهم من جهد وعناء في قراءة هذا البحث المتواضع...

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل الذين ساعدوني بنصائحهم
وتوجيهاتهم من أساتذة وزملاء.

قائمة المحتويات

2.....	قائمة المحتويات
11.....	قائمة الجداول
14.....	قائمة الأشكال
17.....	المقدمة

الفصل الأول: إجراءات الدراسة

22.....	1.1.1 أساسيات البحث
22.....	1.1.1.1 أهمية الدراسة
22.....	2.1.1 أسباب إختيار الموضوع
23.....	3.1.1 أهداف الدراسة
23.....	4.1.1 إشكالية الدراسة
25.....	5.1.1 تساؤلات الدراسة
25.....	6.1.1 فرضيات الدراسة
26.....	7.1.1 الدراسات السابقة
37.....	8.1.1 ضبط المصطلحات والمفاهيم
29.....	2.1 إجراءات الدراسة الميدانية
30.....	1.2.1 منهج الدراسة
30.....	2.2.1 أدوات جمع البيانات
30.....	1.2.2.1 إستمارة الإستبانة
31.....	2.2.2.1 المقابلة
32.....	3.2.2.1 الملاحظة
32.....	3.2.1 حدود الدراسة الميدانية
32.....	1.3.2.1 الحدود المكانية
33.....	2.3.2.1 الحدود البشرية
33.....	3.3.2.1 الحدود الزمنية
33.....	4.2.1 العينة
33.....	1.4.2.1 إختيار العينة من المجتمع الأصلي

الفصل الثاني: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية طريق لتأسيس البيئة الرقمية	
1.2	ماهية المكتبات الجامعية.....
39
1.1.2	تعريف المكتبات الجامعية.....
39
2.1.2	لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية الجزائرية.....
40
3.1.2	أنواع المكتبات الجامعية.....
42
4.1.2	المكتبة الجامعية نظام معلومات متطور.....
43
1.4.1.2	مفهوم المكتبة كنظام ومتطلباتها في ظل التكنولوجيا.....
43
2.4.1.2	المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.....
44
1.2.4.1.2	معلومات عامة عن المكتبة.....
45
3.4.1.2	أقسام المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.....
46
2.1.3.4.1	الرصيد الوثائقي لمكتبة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.....
47
2.3.4.1.2	الإقتناء والتزويد في المكتبات الجامعية.....
48
2.2	المكتبة الجامعية في ظل مجتمع المعلومات.....
49
1.2.2	مستويات تكنولوجيا معالجة المعلومات في المكتبات الجامعية.....
51
2.2.2	المعالجة الآلية لأوعية المعلومات.....
54
1.2.2.2	فهرسة الأوعية المعلوماتية الحديثة.....
54
1.1.2.2.2	الفهارس المحوسبة.....
55
2.2.2.2	تصنيف أوعية المعلومات المحوسبة.....
57
3.2.2.2	التكشيف والإستخلاص.....
58
3.2.2	واقع إستخدام خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات الجامعية.....
58
1.3.2.2	خدمات المعلومات على الأنترنت.....
60
1.1.3.2.2	البحث في فهارس المكتبات.....
62
2.1.3.2.2	الإعارة الآلية المحوسبة.....
63
3.1.3.2.2	تكنولوجيا الإحاطة الجارية.....
64
4.1.3.2.2	البحث الإنتقائي للمعلومات في المكتبة الجامعية.....
65
5.1.3.2.2	خدمة البحث بالإتصال المباشر.....
66
6.1.3.2.2	الخدمة المرجعية الرقمية.....
68
1.6.1.3.2.2	المستفيدين وخدمات المراجع الرقمية.....
70

72.....	2.6.1.3.2.2. متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية
73.....	3.6.1.3.2.2. أخصائي المراجع والخدمة المرجعية الرقمية
74.....	4.2.2. تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية
76.....	5.2.2. المكتبة الجامعية وإتاحة المعلومات إلى المستخدمين
76.....	1.5.2.2. غايات إتاحة المعلومات
84.....	6.2.2. التكنولوجيا الرقمية في خدمة المكتبات الجامعية
86.....	1.6.2.2. تكنولوجيا المعلومات وتطور المهنة المكتبية
87.....	3.2. التعاون بين المكتبات الجامعية
88.....	1.3.2. دوافع ظهور التعاون بين المكتبات الجامعية
89.....	2.3.2. أهداف التعاون بين المكتبات
90.....	3.3.2. نجاحات الخدمة المكتبية عن طريق التعاون بين المكتبات
92.....	4.3.2. تأثير العمل التشابكي والتعاون بين المكتبات على المستخدمين
94.....	4.2. التسويق بالمكتبة الجامعية كمظهر لمجتمع المعلومات
96.....	1.4.2. مفهوم المستهلك أو المستهلك في ظل العولمة الإلكترونية
97.....	2.4.2. أهداف التسويق وأهميته بالمكتبة الجامعية
100.....	3.4.2. إستراتيجية التسويق بالمكتبة الجامعية
101.....	4.4.2. تسويق خدمات المكتبات والمعلومات
101.....	5.4.2. أنماط التسويق بالمكتبة الجامعية
102.....	1.5.4.2. التسويق داخل المكتبة الجامعية
102.....	2.5.4.2. التسويق للمجتمع الخارجي
103.....	3.5.4.2. تسويق الخدمات التجارية للمكتبة
105.....	5.2. المكتبة الجامعية وتحديات مسيرة مجتمع المعلومات
106.....	1.5.2. تحديات إتصالية
107.....	2.5.2. تحديات الوسائط المتعددة والمصادر الحديثة للمعلومات
107.....	3.5.2. تحديات اللغة
<u>الفصل الثالث: مكانة المستخدم في البيئة الرقمية على مستوى المكتبة الجامعية</u>	
111.....	1.3. المستخدمين ودراسات الاستخدام
111.....	1.1.3. المراحل التاريخية لدراسة الإفادة والمستخدمين
112.....	1.1.1.3. دراسة إحتياجات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات
112.....	2.1.1.3. دراسة سلوك المستخدمين من المكتبات
113.....	2.1.3. تعريف مجتمع المستخدمين
113.....	1.2.1.3. ماهية المستخدم
115.....	2.2.1.3. أنواع المستخدمين

115	1.2.2.1.3.المستفيد من المكتبة الجامعية.
119	3.1.3.أهمية المعلومات
121	1.3.1.3.المستفيد وحاجاته إلى المعلومات
123	2.3.1.3.البحث عن المعلومات
124	3.3.1.3.تعامل المستخدمين مع المعلومات الرقمية
125	4.1.3.إحتياجات المستخدمين من المكتبة الجامعية
125	1.4.1.3.المستفيدين بين الإحتياجات المعلنة والإحتياجات الكامنة
128	2.4.1.3.حاجات المستخدمين العلمية والتربوية
129	3.4.1.3.إحتياجات تحديث خدمات المعلومات وتحسينها
130	4.4.1.3.إحتياجات المستخدمين بين الأوعية الورقية والأوعية الإلكترونية
131	4.1.3.5.تحديات حاجات المستخدمين
131	5.1.3.خدمات المستخدمين
134	2.3.التحولات الجديدة وأثرها على المستخدمين
135	1.2.3.المستفيدين بين التقليد والحدثة
138	2.2.3.المستفيدين من المكتبة الجامعية والإندماج في مجتمع المعرفة
139	3.2.3.المستفيدين والبحث عن المعلومات على الخط المباشر
139	4.2.3.البحث عن المعلومات من خلال قواعد البيانات
142	1.4.2.3.قواعد المعلومات البيبليوغرافية
142	4.2.3.2.قواعد معلومات مرجعية
143	3.4.2.3.قواعد معلومات رقمية إحصائية
143	4.4.2.3.قواعد معلومات النصوص الكاملة
144	5.2.3.معوقات المستخدمين في البحث عن المعلومات الرقمية
147	1.5.2.3.معوقات نفسية إجتماعية
147	2.5.2.3.معوقات إقتصادية
147	3.5.2.3.معوقات قانونية
148	4.5.2.3.معوقات لغوية
148	5.5.2.3.معوقات تكنولوجية
148	3.3.المستفيدين والفضاء الافتراضي
149	1.3.3.حركة الوصول الحر للمعلومات

152.....	1.1.3.3. المكتبات وحركة الوصول الحر للمعلومات
153.....	2.1.3.3. معوقات الوصول الحر للمعلومات
153.....	2.3.3. ضرورة الولوج المباشر إلى المعلومات
156.....	3.3.3. متطلبات الولوج المباشر إلى المعلومات
158.....	1.3.3.3. الثقافة المعلوماتية
158.....	2.3.3.3. التأقلم مع التكنولوجيات الحديثة
159.....	4.3.3. إنعكاسات الولوج المباشر إلى المعلومات
161.....	5.3.3. المستفيدين وحتمية النفاذ المباشر إلى المعلومات
162.....	6.3.3. المستفيد والنفاذ المباشر إلى المعلومات الافتراضية
163.....	7.3.3. المصادر الإلكترونية للمعلومات بوابة الولوج المباشر إلى المعلومات
166.....	1.7.3.3. إستخدامات المصادر الإلكترونية وتأثيراتها
168.....	8.3.3. تأثير التقنيات الحديثة على نظرة المستفيدين من المعلومات
170.....	4.3. العلاقة بين الكتبي والمستفيد في المكتبة الحديثة
170.....	1.4.3. المكتبيون الرقميون والمستفيدون
171.....	1.1.4.3. المستفيد والحاجة إلى أخصائي المعلومات
172.....	2.1.4.3. كفاءات ومؤهلات أخصائي المكتبات
174.....	2.4.3. أخصائي مصادر المعلومات الرقمية
174.....	3.4.3. السياسة الخاصة بالمستفيدين
175.....	4.4.3. الأسئلة المرجعية للمستفيدين
177.....	5.3. ضرورة التكوين للمكتبات الجامعية الحديثة في العصر الرقمي
179.....	1.5.3. دور المكتبة الجامعية في تعليم المستفيد إستخدام البيئة الرقمية
184.....	2.5.3. تكوين المستفيدين وتدريبهم في ظل البيئة الرقمية
184.....	3.5.3. أهمية تكوين المستفيدين
185.....	4.5.3. مجالات تكوين المستفيدين
187.....	5.5.3. التكوين عن بعد داخل المكتبة الجامعية لصالح المستفيدين
189.....	6.5.3. إنعكاسات البيئة التكنولوجية على مستفيدي المكتبة الجامعية
الفصل الرابع : مظاهر البيئة الرقمية وتأثيراتها على المستفيد.	
196.....	1.4. البيئة التكنولوجية (الرقمية)
196.....	1.1.4. مفهوم البيئة الرقمية
197.....	2.1.4. مظاهر البيئة التكنولوجية والمعنيون بها
198.....	1.2.1.4. التكنولوجيا الرقمية حتمية داخل المكتبة الجامعية
199.....	3.1.4. شبكات المعلومات والاتصالات المحوسبة

199.....	1.3.1.4 تعريف الشبكات المحوسبة
200.....	2.3.1.4 أهداف شبكات المعلومات المحوسبة
201.....	3.3.1.4 مزايا شبكات المعلومات المحوسبة
203.....	4.3.1.4 شبكات المكتبات المحوسبة
204.....	1.4.3.1.4 تعريف المكتبات المحوسبة
204.....	2.4.3.1.4 أهداف المكتبات المحوسبة
205	3.4.3.1.4 مزايا وفوائد المكتبات المحوسبة
206.....	5.3.1.4 مجالات استخدام الشبكات في المكتبات الجامعية
207.....	1.5.3.1.4 استخدام الشبكات في بث وإتاحة المعلومات للمستخدمين
208.....	4.1.4 المواقع الإلكترونية للمكتبات
211.....	5.1.4 أنظمة المعلومات المحوسبة وإستخداماتها في المكتبات الجامعية
212.....	1.5.1.4 ماهية أنظمة المعلومات
214.....	2.5.1.4 استخدام النظم المعلوماتية الآلية في المكتبة الجامعية
215.....	3.5.1.4 مكونات نظام المعلومات المحوسب (الآلي)
216.....	4.5.1.4 نظام المعلومات المستخدم في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955
218.....	2.4 المصادر الإلكترونية للمعلومات
221.....	1.2.4 أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية
223.....	2.2.4 المستفيد من المكتبة الجامعية ومصادر المعلومات
224.....	1.2.2.4 التنقيب عن البيانات
226.....	2.2.2.4 التمكن من وسائل البحث عن المعلومات
226.....	3.2.2.4 البحث في الويبوغرافيات
227.....	3.2.4 تقسيمات المصادر الإلكترونية للمعلومات
229.....	4.2.4 مميزات المصادر الإلكترونية للمعلومات
231.....	5.2.4 المستفيد وتقويم معلومات المصادر الإلكترونية
232.....	1.5.2.4 المسؤولية الفكرية
232.....	2.5.2.4 المحتوى
232.....	3.5.2.4 الحداثة
233.....	4.5.2.4 الروابط
233.....	5.5.2.4 سهولة الإستخدام
234.....	6.2.4 تأثير استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات
237.....	7.2.4 النشر الإلكتروني أساس المصادر الإلكترونية
238.....	1.7.2.4 النشر الإلكتروني بين المصادر الإلكترونية و تكنولوجيا المعلومات

242.....	3.4 الإسترجاع الآلي للمعلومات على الخط المباشر
242.....	1.3.4 خدمات إسترجاع المعلومات على خط المباشر
244.....	2.3.4 البحث بالإتصال المباشر
247.....	1.2.3.4 البحث عن المعلومات على الخط المباشر
249.....	1.1.2.3.4 إستخدام الملاحة عبر الشبكات
249.....	2.1.2.3.4 التعبير عن موضوع البحث بوصفات
249.....	3.1.2.3.4 إسترجاع المعلومات
249.....	4.1.2.3.4 تحميل المعلومات وتفريغها
250.....	3.3.4 مزايا الإسترجاع على الخط المباشر
251.....	4.3.4 خصائص متعلقة بالإسترجاع على الخط
252.....	1.4.3.4 إقتسام الوقت
252.....	2.4.3.4 الفورية في الحصول على المعلومات
252.....	3.4.3.4 التحوار بين المستفيد والحاسب
252.....	5.3.4 مشكلات البحث بالإتصال المباشر
253.....	6.3.4 الوصول إلى قواعد البيانات وإسترجاع محتوياتها
255.....	4.4 المراجع الرقمية
255.....	1.4.4 مفهوم المراجع الرقمية
259.....	2.4.4 أنواع المراجع الرقمية
262.....	3.4.4 فوائد الرقمية
262.....	5.4 نماذج البيئة الرقمية وإنعكاساتها على المكتبة الجامعية
262.....	1.5.4 المكتبة الإلكترونية
264.....	1.1.5.4 أسباب ظهور المكتبة الإلكترونية
264.....	2.1.5.4 مميزات المكتبة الإلكترونية
265.....	3.1.5.4 خدمات المكتبة الإلكترونية
266.....	2.5.4 المكتبة الافتراضية
268.....	1.2.5.4 مميزات المكتبة الافتراضية
268.....	2.2.5.4 عمل المكتبة الافتراضية
269.....	3.5.4 المكتبة الرقمية
272.....	1.3.5.4 أسباب إنشاء المكتبة الرقمية
273.....	2.3.5.4 أهداف المكتبة الرقمية
274.....	3.3.5.4 خصائص المكتبة الرقمية
274.....	1.3.3.5.4 الصيغ الرقمية الإلكترونية
275.....	2.3.3.5.4 حفظ وإدامة المجموعات الرقمية

275.....	3.3.3.5.4 نظام المصادر.
275.....	4.3.3.5.4 نظام التشبيك
275.....	5.3.3.5.4 الخدمات
276.....	4.5.4 معوقات إدخال التقنية الرقمية في المكتبات وسبل تطويرها
277.....	5.5.4 تأثيرات البيئة الرقمية على المستخدمين من المكتبة الجامعية
281.....	الخاتمة
287.....	قائمة المراجع
304.....	الملاحق

الملخصات

الملخص باللغة الفرنسية

الملخص باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

قائمة الجداول

1. الإستمارات المسترجعة من عينة الدراسة حسب التخصص والشهادة المحضرة.....34
2. الإستمارات المسترجعة من عينة الدراسة حسب الجنس.....36
3. التكنولوجيا الحديثة ونسبة الإضافة للأدوار الجديدة.....52
4. أبعاد التكنولوجيا الحديثة في المكتبة الجامعية5
5. نوع الخدمات المنتظرة من المكتبة الجامعية.....61
6. الأترنت وتعويض الخدمات المكتبية67
7. مدى توفير المكتبة لخدمة المرجعية الرقمية.....68
8. مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في تلبية إحتياجات المستفيد.....71
9. مدى كفاية خدمات المعلومات الحديثة للمكتبة في دعم رضا المستفيد.....75
10. مساهمة المكتبة الجامعية في عملية إتاحة المعلومات للمستفيدين.....77
11. طبيعة المعلومات التي يحتاجها المستفيد من المكتبة الجامعية بكثرة.....80
12. مدى مرجعية المستفيد نحو المكتبة الجامعية للحصول على المعلومات81
13. سبب عدم إعتداد المستفيدين على المكتبة في البحث عن المعلومات82
14. مدى مساهمة التعاون بين المكتبات في خدمة المستفيد بالمعلومات المطلوبة.....90
15. مظاهر تأثير سياسة التعاون التي تتبعها المكتبة في خدمة المستفيدين.....93
16. مدى مساهمة التسويق في تفعيل دور المكتبة لخدمة المستفيدين98
17. أهمية المعلومات120
18. ضرورة البحث عن المعلومات122
19. صعوبات المستفيدين في الإعلان عن الإحتياجات.....126
20. أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الإعلان عن إحتياجاتهم.....127
21. تأثير التحولات التكنولوجية على المستفيدين.....134
22. آراء المستفيدين حول خدمات المكتبة الحديثة.....136
23. طبيعة قواعد البيانات التي يستخدمها المستفيد أثناء عملية البحث.....141
24. معوقات المستفيدين في البحث عن المعلومات الرقمية.....145
25. نسبة توفر مصادر المعلومات المتاحة عبر الوصول الحر.....150
26. الولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية ضرورة حتمية.....153

27. خصائص النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية.....155
28. متطلبات النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية.....157
29. إنعكاسات النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية.....160
30. تكلفة النفاذ المباشر إلى المعلومات الافتراضية.....162
31. المصادر الإلكترونية الأكثر إستخداما من طرف المستفيد.....164
32. تأثيرات إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات.....167
33. مدى إجابة المكتبة عن الأسئلة المرجعية.....176
34. مهمة المكتبة الجامعية لتعليم المستفيد إستخدام البيئة الرقمية.....180
35. خلفية المستفيد للتكوين بالمكتبة الجامعية.....182
36. مجالات تكوين المستفيدين في البيئة الرقمية.....186
37. مدى تفاعل المستفيدين بالبيئة الرقمية للمكتبة.....193
38. نسبة مرجعية الإجابة المحصل عليها من البحث الفردي في النظام الآلي.....217
39. كيفية تعامل المستفيد مع مصادر المعلومات الإلكترونية.....223
40. مميزات مصادر المعلومات الإلكترونية.....230
41. مدى تقييم المستفيد لمصادر المعلومات الإلكترونية.....231
42. معايير تقييم معلومات المصادر الإلكترونية.....233
43. تأثير توجه المستفيد نحو إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات بالمكتبة.....235
44. مدى كفاية المستفيد في إستخدام المنطق البوليني في البحث على الخط.....246
45. منهجية البحث على المعلومات على الخط المباشر.....247
46. نسبة مرجعية المستفيد لقواعد المعلومات عند الإسترجاع المباشر.....254
47. نسبة توفر المكتبة على المراجع الرقمية.....257
48. أنواع المراجع الرقمية التي تتيحها المكتبة الجامعية.....258
49. معدل إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات من طرف المستفيد.....261
50. وجهة نظر العينة المبحوثة حول المكتبة الرقمية إن كانت منافسا قويا للمكتبة التقليدية.....273

قائمة الأشكال

فهرس الأشكال

1. الإستمارات المسترجعة من عينة الدراسة حسب التخصص والشهادة المحضرة.....35
2. الإستمارات المسترجعة من عينة الدراسة حسب الجنس.....36
3. المصالح المختلفة للمكتبة المركزية.....45
4. التكنولوجيا الحديثة ونسبة الإضافة للأدوار الجديدة.....53
5. أبعاد التكنولوجيا الحديثة في المكتبة الجامعية.....54
6. نوع الخدمات المنتظرة من المكتبة الجامعية.....62
7. الأترنت وتعويز الخدمات المكتبية.....67
8. مدى توفير المكتبة لخدمة المرجعية الرقمية.....69
9. مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في تلبية إحتياجات المستفيد.....72
10. مدى كفاية خدمات المعلومات الحديثة للمكتبة في دعم رضا المستفيد.....76
11. طبيعة المعلومات التي يحتاجها المستفيد من المكتبة الجامعية بكثرة.....80
12. مدى مرجعية المستفيد نحو المكتبة الجامعية للحصول على المعلومات.....82
13. سبب عدم إعتداد المستفيدين على المكتبة في البحث عن المعلومات.....83
14. مدى مساهمة التعاون بين المكتبات في خدمة المستفيد بالمعلومات المطلوبة.....91
15. مظاهر تأثير سياسة التعاون التي تتبعها المكتبة في خدمة المستفيدين.....94
16. مدى مساهمة التسويق في تفعيل دور المكتبة لخدمة المستفيدين.....99
17. أهمية المعلومات.....121
18. ضرورة البحث عن المعلومات.....123
19. صعوبات المستفيدين في الإعلان عن الإحتياجات.....126
20. أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الإعلان عن إحتياجاتهم.....128
21. تأثير التحولات التكنولوجية على المستفيدين.....135
22. آراء المستفيدين حول خدمات المكتبة الحديثة.....137
23. طبيعة قواعد البيانات التي يستخدمها المستفيد أثناء عملية البحث.....142
24. قواعد معلومات إلكترونية لمكتبة جامعية.....143
25. معوقات المستفيدين في البحث عن المعلومات الرقمية.....146
26. نسبة توفر مصادر المعلومات المتاحة عبر الوصول الحر.....151
27. الولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية ضرورة حتمية.....154

28. خصائص النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية.....156
29. متطلبات النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية.....158
30. انعكاسات النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية.....161
31. تكلفة النفاذ المباشر إلى المعلومات الافتراضية.....163
32. المصادر الإلكترونية الأكثر إستخداما من طرف المستفيد.....165
33. تأثيرات إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات.....168
34. مدى إجابة المكتبة عن الأسئلة المرجعية.....176
35. مهمة المكتبة الجامعية لتعليم المستفيد إستخدام البيئة الرقمية.....181
36. خلفية المستفيد للتكوين بالمكتبة الجامعية.....183
37. مجالات تكوين المستفيدين في البيئة الرقمية.....187
38. مدى تفاعل المستفيدين بالبيئة الرقمية للمكتبة.....194
39. موقع ويب لشبكة جهوية للمكتبات الجامعية.....210
40. نسبة مرجعية الإجابة المحصل عليها من البحث الفردي في النظام الآلي.....218
41. كيفية تعامل المستفيد مع مصادر المعلومات الإلكترونية.....224
42. المراحل المختلفة لإكتشاف المعرفة موضحا مرحلة التتقيب عن البيانات.....225
43. أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية.....229
44. مميزات مصادر المعلومات الإلكترونية.....230
45. مدى تقييم المستفيد لمصادر المعلومات الإلكترونية.....232
46. معايير تقييم معلومات المصادر الإلكترونية.....234
47. تأثير توجه المستفيد نحو إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات بالمكتبة.....236
48. مدى كفاية المستفيد في إستخدام المنطق البوليني في البحث على الخط.....247
49. منهجية البحث عن المعلومات على الخط المباشر.....248
50. خصائص الإسترجاع على الخط المباشر.....251
51. نسبة مرجعية المستفيد لقواعد المعلومات عند الإسترجاع المباشر.....254
52. نسبة توفر المكتبة على المراجع الرقمية.....257
53. أنواع المراجع الرقمية التي تتيحها المكتبة الجامعية.....259
54. معدل إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات من طرف المستفيد.....261
55. وجهة نظر العينة المبحوثة حول المكتبة الرقمية إن كانت منافسا قويا للمكتبة التقليدية.....274

المقدمة

مقدمة

من المتعارف عليه منذ أقدم العصور أن الإنسان في مسيرة بحثه عن سبل التحرر من قيود الطبيعة قد إلتزم بتسجيل محاولاته على وسائط مختلفة ومتعددة وفقا لما أملت عليه الحاجة مع تفتنه لفكرة توصيل كل ذلك للأجيال القادمة، فمن النقش والرسم على الحجر إلى ألواح الطين المشوي فأوراق البردي وغيرها من الوسائط، وصولا إلى الورق، تدرج الإنسان في تسجيل معارفه وتخزينها في أماكن تعددت تسميتها، وبعد إنتشار وسيادة الكتاب على باقي الأشكال الأخرى لخزن وحفظ المعلومات، خاصة بعد ظهور الطباعة في القرن الخامس عشر وتطورها، وجد الإنسان نفسه أمام تحديات كبيرة سواء على مستوى الإطلاع على المعلومات أو خزنها، مما توجب عليه البحث عن السبل والطرق الكفيلة للسيطرة على الكم الهائل من المعلومات ووسائطها المختلفة، وذلك بالتحول نحو إستخدام التقنية في معالجتها وتحليلها وبنها وخزنها .

ومع حلول الألفية الثالثة شهد العالم تحولات ملحوظة في مجال التقنية والإتصالات وإنتاج المعلومات، وظهور ما يسمى بثورة المعلومات والإنفجار المعلوماتي، ومن ثم بروز مجتمع المعلومات إلى الساحة الكونية الذي لعبت فيه ثورة الإتصالات دورا كبيرا بجانب الحواسيب وتقنيات المعلومات الأخرى، وفي ظل هذا التطور المتسارع لقطاع المعلومات بمختلف أبعاده تقف المكتبات بصفة عامة، والمكتبة الجامعية بصفة خاصة بين الإنخراط ضمن مجتمع المعلومات ومحاولة الإلتحاق بركب مجتمع التكنولوجيا الرقمية، إلا أن التغيير الحاصل في مجال الإتصالات التشابكية وعلم الإلكترونك وما أفرزه من مظاهر، ثم ظهور الأنترنت وإحتلالها قمة معالم التطور، قد أنتج ما يسمى بالبيئة التكنولوجية والبيئة الرقمية على مستوى قطاع المعلومات، خاصة مع الميل الواضح لمستخدمي المكتبات بأنواعها نحو هذا الواقع الجديد، مما أدى إلى ظهور عدة أنواع للمكتبات، وبالطبع فإن المكتبة الجامعية ليست في منأى عن هذا الإتجاه كونها المنارة التي يهتدي بها الباحثون، إذ تمثل العصب والعمود الفقري للجامعات مما يجعلها المعني الأول بكل ما يظهر من جديد في التكنولوجيا وتجهيزاتها ووسائلها والمعلومات في حد ذاتها .

وبما أن المكتبات الجامعية تعد مصدرا معلوماتيا مهما لمنتسبي الجامعات من أساتذة وباحثين وطلبة باعتبارهم مستفيدين للمعلومات لإنجاز مهامهم البحثية، وبالتالي فإنه ينبغي التعامل معهم بحذر، وتحتاج إلى دراسة معمقة وخاصة عند إرتباطها بتقنية المعلومات الحديثة وطرق إستغلالها ولتقديم المهام البحثية التي يحتاجها المستفيد لدعم البحث العلمي، من خلال إستخدام هذه البيئة التكنولوجية بفاعلية وكفاءة، وربط المكتبة الجامعية بشبكة معلومات تساعد على القيام بالدور المنوط إليها للحصول على المعلومات المطلوبة وتقديم أحسن الخدمات لمجتمع مستفيديها، ويعتبر المستفيد حجر الزاوية في أي نظام معلومات، وهو الأساس الذي بني من أجله والذي يعتبر جزء لا يتجزأ منها .

إن التطور الحاصل في بيئة المكتبات الجامعية والأدوار الجديدة التي تقيمتها أوجب عليها مراعاة حاجات مستفيديها التي حتما ستتغير في ظل هذا التطور التكنولوجي، هو ما جعلنا نختار المستفيدين من المكتبة الجامعية كموضوع لدراستنا لمعرفة مكانة المستفيد داخل المكتبة الجامعية في خضم التكنولوجيا السريعة ومدى تأثيرها بمتطلبات التكنولوجيا الرقمية ومدى تأثير المستفيد بمظاهر البيئة الرقمية، لذلك كان موضوع دراستنا تحت عنوان : " تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين من المكتبة الجامعية " دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة .

والذي نهدف من وراء معالجتنا لهذا الموضوع إلى معرفة مكانة المستفيد داخل المكتبة الجامعية، ومدى تأثيره بتكنولوجيا المعلومات، ومدى مساهمة المكتبة الجامعية للتطورات الحاصلة في البيئة الرقمية، ومدى جودة الخدمات التي تتيحها هذه الأخيرة لمجتمع المستفيدين منها .

أهم الدوافع التي جعلتنا نختار هذا الموضوع هو التوجه الواضح نحو إستخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات، وتغير حاجيات المستفيدين التي تغيرت بتغير مطالب هذا العصر، ذلك أن المستفيد من المكتبة الجامعية وبحكم أنه حجر الزاوية فيها والأساس الذي تقام عليه المكتبات، إتجهت هذه الأخيرة نحو الإعتماد على تكنولوجيا الإعلام

المقدمة

والإتصال إنطلاقاً من أتمتة وحوسبة أرصدها، وإعتماد النظم الآلية سعياً منها لتحسين خدماتها وتقديم أفضل ما لديها لمستفيديها بمختلف تخصصاتهم .

وفي ظل إستثمار المكتبات ومؤسسات المعلومات للتكنولوجيا الرقمية ،فقد تطورت خدماتها نتيجة لذلك،فظهرت العديد من التغيرات في مجال المعلومات ومصادرها وتحولها من التقليدية إلى الحديثة الإلكترونية والرقمية،وقف أمامها المستفيد بين دهشة ومحاولة الإقتحام فتفطن إلى ضرورة إستخدامها وملاحقة قطارها،لأنه في عصر يتسم بالسرعة والتغير ولايأبه لأولئك المنعزلين عنها ،ويكون المستفيدون فيها هم نقطة تركيزهم،وعلى هذا الأساس فإن هذه التقنيات الرقمية قد أوجدت للمستفيدين مناخاً جديداً،يمكنهم من النفاذ المباشر والحر إلى كميات معتبرة ودقيقة وشاملة من المعلومات .

إذ أننا نشاهد تغيرات عميقة في سلوك المستفيدين وفي تعاملهم مع البيئة التكنولوجية الرقمية فالمستفيد اليوم أمام تحديات جديدة في مجال التعامل مع هذه الأخيرة داخل المكتبة الجامعية إذ أنه أضحي في حاجة ماسة إلى الإستجاب المباشر للبيئة الرقمية،المعروضة في نماذج كثيرة داخل المكتبات الحديثة،كقواعد المعلومات المحسبة،والمواقع الإلكترونية للشبكات ومصادر المعلومات الرقمية،والمكتبات الرقمية والإقتراضية.

لعل ذلك ما دفعنا إلى تناول هذا الموضوع الذي يصب في نفس الإتجاه ،لأنه يتناول تغيرات رقمية جذرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرتها على التأثير في المستفيدين وإتجاهاتهم.

ولقد جاء بحثنا مقسماً إلى أربعة فصول رأينا أنها تعكس الموضوع وتعبّر عنه، بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة.

تطرقنا في الفصل الأول إلى توضيح الإجراءات المنهجية للدراسة،بالإضافة إلى الجانب الميداني للبحث من مجالات الدراسة،نوعية العينة والمجتمع الأصلي للدراسة ،كما أشرنا إلى أهم الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات والمتمثلة في إستمارة الإستبانة والمقابلة،ثم تسليط الضوء على المفاهيم الرئيسية والمتعلقة بموضوع دراستنا.

قمنا بالإحاطة ضمن الفصل الثاني بجوانب تواجد المستفيدين وهي المكتبة الجامعية، إذ إرتأينا التعريف بها مع ذكر لمحة تاريخية عنها، ثم تطرقنا إلى التعريف بالمكتبة الجامعية كجهاز معلومات متطور، ومتطلباتها في ظل الزحف التكنولوجي المتسارع، ثم إنتقلنا إلى التعريف بالمكتبة الجامعية محل الدراسة وتوثيق معلومات عنها فيما يخص أقسامها، كذا رصيدها والطرق التي تتبعها في بث المعلومات وتوصيلها، ومستويات معالجة التكنولوجيا لديها، وواقع إستخدامها في بث المعلومات وتلبية إحتياجات المستفيدين، وخدمات المعلومات الحديثة التي تتبعها، وغايات المكتبة الجامعية في إتاحة المعلومات للمستفيدين .

عرضنا في الفصل الثالث معلومات تتعلق بالمستفيدين من المكتبة الجامعية وتفاعلهم بالبيئة الرقمية وإتجاهاتهم فيها والعقبات التي تعترضهم، حيث ركزنا على دراسة الإفادة والمستفيدين من المعلومات، وأصناف المستفيدين وتحديد إحتياجاتهم وما يتخللها من دوافع ومعوقات، ثم تطرقنا إلى التحولات الجديدة وتأثيرها عليهم، ثم أشرنا إلى التحديات الحديثة التي تواجه المستفيد أثناء البحث عن المعلومات، ومواجهته حتمية النفاذ والولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية الافتراضية، ودور المكتبة الجامعية في تعليم المستفيدين إستخدام البيئة الرقمية للمكتبة الحديثة، بعدها إنتقلنا إلى دور المكتبة الجامعية في تيسير وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات الإلكترونية، منبّهين إلى ضرورة تكوين المستفيدين في ظل البيئة الرقمية والتكوين عن بعد. كما حاولنا في الفصل الرابع إبراز مظاهر البيئة الرقمية وتحدياتها، وتأثيراتها، من خلال التركيز على ملامحها في عصر المعلومات، ومفهومها وذكر نماذج من شبكات المعلومات والإتصالات، وأنظمة المعلومات الآلية وإستخداماتها، والمصادر الإلكترونية للمعلومات وأنواعها، ثم إنتقلنا إلى ظهور النشر الإلكتروني كمؤشر لعصر الرقمية، وكيفية إسترجاع المعلومات على الخط، والمراجع الرقمية التي تعتمد على المكتبات الجامعية وتقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين، وفي الأخير تطرقنا إلى تنوع أشكال المكتبات الحديثة وإنعكاساتها على المكتبة الجامعية ومستفيديها. مع الإشارة إلى معوقات إدخال التقنية الرقمية في المكتبات وسبل تطويرها، ومدى تأثير هذه الأخيرة على المستفيد. في حين كانت الخاتمة عبارة عن حوصلة لنتائج الدراسة المتوصل إليها بذكر الفرضيات التي تحققت والتي لم تتحقق .

الفصل الأول

إجراءات الدراسة

1.1. أساسيات البحث :

لدراسة موضوع تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين من المكتبة الجامعية إرتأينا التطرق إلى مجموعة من العناصر التي من شأنها أن تبين لنا حدود موضوعنا، وذلك من خلال إستعراض أهمية الموضوع، والهدف من دراسته، مع توضيح الإشكالية عن طريق طرح مجموعة من التساؤلات، والتي على ضوئها تم وضع مجموعة من الفرضيات ثم عرضنا بعض أهم الدراسات السابقة، مع توضيح المنهج المتبع في الدراسة الميدانية وأدوات جمع البيانات .

1.1.1. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في التطرق لموضوع حساس وفعال في فضاء الجامعة والمكتبات بصفة خاصة إذ هو المستفيد من المكتبة الجامعية، الذي يعتبر نافذة الجامعة وبوابة المكتبة. والمكتبة الجامعية هي المقياس بالنسبة للمكتبات الأخرى كونها الأجر لتقديم الصورة العامة للجامعة والمجتمع المستفيد من خدماتها، خاصة إذا علمنا أن أهم حلقة فيها هو المستفيد أين أصبح هو المعيار الذي نقيس من خلاله جودة المكتبة ومدى رضاه عنها، خاصة مع إستفحال مظاهر التكنولوجيا الرقمية وإندماج المكتبات الجامعية فيها ومدى قدرة المستفيد على الإبحار في البيئة الرقمية لهذه المكتبة، كل هذا يعطي للمستفيد معنى آخر يمكن التعبير عنه بالمستفيد الرقمي إن صح ذلك، يضيف على الموضوع صبغة الحداثة والجدية وبالتالي الأهمية .

2.1.1. أسباب إختيار الموضوع :

من البديهي أن أي موضوع دراسة لا يأتي هكذا عبثا وإنما نتيجة لمسببات أو دوافع، تدفع الباحثين إلى الخوض فيها لتقصي حقيقتها أو حتى محاولة الكشف عن بعض الغموض من حولها، وعليه كان إختيارنا لهذا الموضوع كخطوة أولى نتيجة الميول والرغبة في معالجته وخطوة ثانية نتيجة مكانة المستفيد الحساسة داخل المكتبة الجامعية في ظل تكنولوجيا الإعلام والإتصال، خاصة إذا علمنا أن للمستفيد دور فعال في دعم البحث العلمي بالجامعة ومساعدته للمكتبة الجامعية في تسريع وتطوير وتحديث خدماتها، وتجهيزاتها، وبالتالي تلبية

حاجات مستخدميها المتجددة، ضف إلى ذلك عدم الأسبقية في معالجة الموضوع من طرف باحثين آخرين من الزاوية التي نريد معالجته من ناحيتها، وكذا توفر المادة العلمية في هذا الموضوع .

3.1.1. أهداف الدراسة :

تهدف دراستنا هذه إلى محاولة الإحاطة بمشكلة ملموسة من خلال تحديد المكانة التي يتمتع بها المستخدم داخل المكتبة الجامعية، خاصة في هذا العصر الرقمي، وظهور أشكال وخدمات جديدة للمكتبات. وإذ نتطرق إلى موضوع : تأثير البيئة الرقمية على المستخدمين من المكتبة الجامعية فإننا نهدف إلى :

- 1- التعرف بواقع المكتبات الجامعية اليوم وخاصة تلك المعنية بالدراسة.
- 2- التعرف على البيئة الرقمية ودورها في دعم المستخدم من المكتبة الجامعية .
- 3- التعرف على سلوك المستخدمين إتجاه هذه التغيرات الحديثة .
- 4- معرفة شكل المكتبات الجامعية الحديثة في ضوء البيئة الرقمية.
- 5- إبراز التأثيرات الحاصلة على المستخدم من المكتبات الجامعية ومصادرها، وخدماتها أي الوقوف على نتائج تطبيق هذه البيئة الرقمية على المستخدمين بخاصة .

4.1.1. الإشكالية:

إن التطورات الحاصلة في حقل تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد إنعكس على مختلف نواحي الحياة المعاصرة، خاصة منها قطاع المعلومات، ولعل المكتبات الجامعية من بين المعنيين الأوائل بهذه التأثيرات، حيث تبنت تطبيق نتائج التكنولوجيا في مختلف أقسامها ونشاطاتها وإستثمار إمكانياتها في خدمات المعلومات، من خلال جمع أوعيتها، تنظيمها، خزنها وتقديمها إلى المستخدمين بكل مستوياتهم وتخصصاتهم من طلبة، باحثين وأساتذة .

وكما أن الحديث عن المكتبة الجامعية يقودنا إلى الحديث عن المستخدم بإعتباره حلقة هامة في محيط الجامعة، ونظرا لأعداد المستخدمين المتزايدة ، فإن المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت

1955 بسكيكدة اليوم أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى بالعمل على توفير إحتياجاتهم المتعددة والمتجددة وتلبية رغباتهم، بحسب تنوع فئاتهم وتخصصاتهم، و نظرا لأهمية وثقل المهام التي تقوم بها بات عليها من الضروري إدخال التقنيات الحديثة والأجهزة الإلكترونية التي رأتها مخرجا لها من أزمته وذلك بإستثمارها كأوعية لخرن المعلومات، ووسائل وأجهزة لنقلها وتداولها بأسهل وأنجع الطرق، مما جعلها تدخل عالما إفتراضيا بأبعاده مُجرّة ورائها المستفيد الذي لا يمكنه الانفصال عنها، وإيمانا منها برسالتها تسعى المكتبة الجامعية موضوع الدراسة لتؤمن الإستجابة الفاعلة للإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وتسيير سبل الإنتفاع منها، فنجاح المستفيد ورضاه يعكس بالضرورة نجاح المكتبة وتقدمها .

من كل ما تقدم نفهم أن المستفيد من المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة أضحي يريد دائما الجديد و بأسرع وقت وأقل تكلفة وجهد، والمكتبة الجامعية إما أن توفر له ما يريد أو تترك الفرصة أمام من هو أهل لهذه المهمة، وما معنى أن مكتبة جامعية تتوفر على مصادر وتجهيزات حديثة لكن نرى عزوف المستفيد عنها أو جهله لإستخدام مصادرها وتجهيزاتها ؟ أو دون أن تأتي بخدمات تلبي إحتياجات المستفيدين.

ولتفادي مثل هذا التساؤل وجب على المكتبة الجامعية موضوع الدراسة أن تتخطى مرحلة الإنتقالية والتقليدية إلى مرحلة التكنولوجيا والرقمية والإفتراضية، هذه الأخيرة التي توفر وسائل مختلفة لحفظ وتداول وخرن وإسترجاع المعلومات وإيصالها إلى المستفيد عبر أي نقطة من العالم، ولعل تبني هذه الأخيرة لإفرازات ونتائج تكنولوجيا المعلومات هو ما أدخلها إلى ما يسمى بالعصر الرقمي من بابيه الواسع، من هنا كان لا بد من معرفة مكانة المستفيد داخل المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، ومدى تأثيره بالبيئة الرقمية ودورها في تطوير وتحديث سلوكيات البحث عن المعلومات، وتغير إستراتيجيات البحث عن المعلومات الرقمية، ومدى مساهمته للتطورات الحاصلة في البيئة الرقمية للمكتبة موضوع الدراسة، وجودة الخدمات التي تتيحها هذه الأخيرة لمستفيديها .

5.1.1. تساؤلات الدراسة:

خدمة لإشكالية البحث إرتأينا طرح جملة من التساؤلات التي نرى بخدمتها لإشكالية البحث والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال فصول هذه المذكرة:

- ما هو واقع المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة اليوم في ظل التطور التكنولوجي الحاصل؟
- ما هو سلوك المستفيد داخل البيئة الرقمية على مستوى المكتبة موضوع الدراسة؟
- ماهي مظاهر البيئة الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة؟
- ما واقع البيئة الرقمية ودورها في دعم حاجيات المستفيدين بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة؟
- ما هي النتائج المترتبة على المستفيدين جرّاء إستخدام البيئة الرقمية في المكتبة موضوع الدراسة؟
- ماهي قدرة المستفيد على التأقلم مع البيئة الرقمية على مستوى المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، وتمكنه من الولوج المباشر إلى المعلومات؟

6.1.1. الفرضيات:

يمكننا تعريف الفرضية على أنها ذلك التخمين والإستنتاج الذكي المؤقت الذي يتبناه الباحث ويصوغه لشرح بعض ما يكتنفه من غموض حول مشكلة بحثه، فهي تعتبر إجابة مؤقتة لإشكالية ما. وللإجابة عن إشكالية دراستنا وضعنا الفرضيات التالية :

- سعي المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، يتوقف عليه تقديم أرقى الخدمات لمجتمع المستفيدين وتوفير المعلومات المطلوبة.
- دخول المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة ضمن البيئة الرقمية، يُحتم عليها تلبية إحتياجات مستخدميها وبالتالي تفاعلهم معها.

- تأثر المستفيدين من المكتبة الجامعية بالواقع الرقمي ومسايرتهم له مرهون بمدى قدرة هؤلاء للتعامل معه، وحثمية النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية.

7.1.1. الدراسات السابقة :

لقد سعينا إلى جمع بعض الدراسات التي تمس موضوع بحثنا، ولو في بعض الجوانب الهامة ومن بين أهم الدراسات السابقة لهذا الموضوع نجد :

1- دراسة بطوش كمال¹: "سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية" أطروحة دكتوراة، 2003 تناولت هذه الدراسة سلوك الباحثين في تعاملهم مع المعلومات العلمية والتقنية والانتقال من مرحلة إقتناء المعلومات إلى مرحلة إستراتيجية الولوج إليها، فالباحث اليوم أمام تحديات جديدة في مجال التعامل مع المعلومات، فلقد أصبح هذا الأخير محصور بين المواقع الإلكترونية للمكتبات والولوج المباشر إلى المعلومات الافتراضية، وشبكات المعلومات. أين تطرق إلى المكتبة الجامعية ودورها في خدمة الباحثين ودعم البحث العلمي، والطرق التي تتبعها في إتاحة المعلومات. إنتقالا إلى دراسة إحتياجات الباحثين بالمكتبة الجامعية والتحديات التي تواجههم في البحث عن المعلومة. وكذا مسار الباحث داخل محيط البحث عن المعلومات، وصولا إلى حتمية ولوج الباحث إلى المعلومات الافتراضية من خلال المصادر الإلكترونية، وقواعد وبنوك المعلومات. كل هذا من أجل الإجابة عن إشكالية و طبيعة سلوك الباحث بالمكتبة الجامعية الجزائرية أثناء عملية بحثه عن المعلومات من خلال متغيراتها ومتطلباتها ومخاطرها. ومن أبرز النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة، تأثر الباحث بعوامل متنوعة أثناء تعامله مع المعلومات بما يجعله سريع التأقلم مع تكنولوجيا المعلومات في سبيل ملاحقة الركب العلمي. ولقد إعتدنا على هذه الدراسة كونها تتطرق إلى عامل مهم داخل المكتبة الجامعية هو المستفيد أو الباحث، أين أفادتنا في معرفة مسار هذا الأخير داخل محيط هذه المكتبة.

1- بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية "أطروحة دكتوراة. جامعة منتوري: قسنطينة، 2003.

2- دراسة بودريان عز الدين:1 " الوسائل التكنولوجية الحديثة وأثرها على سلوك المستخدمين والمكتبيين " مقال،2000. التي شملت 217 مبحث بالشرق الجزائري،وقد حاول الباحث من خلالها استطلاع آراء أفراد عينة من قطاع التربية والتعليم حول استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية البحث عن المعلومات ومن أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث،دور التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات في تمكين الباحث من السيطرة على قدرات البحث عن المعلومات،مفضلا من خلالها إدماج الباحثين ضمن الطريق السريع للمعلومات .حيث أفادنا هذا المقال في معرفة مدى تأثير أفراد عينة الدراسة بإستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة أثناء البحث عن المعلومات،ومدى تجاوبهم معها.لما لها من دور هام في سيطرة المستخدم أو الباحث ومهارته على التحكم في قدرات البحث عن المعلومات،أين خرج الباحث من خلالها إلى ضرورة إدماج هذا الأخير ضمن الطريق السريع للمعلومات.

3- دراسة مقناني صبرينة 2:"التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة " أطروحة دكتوراة،يهدف هذا البحث إلى دراسة واقع التكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية الجزائرية .حيث تطرقت الباحثة إلى دراسة واقع الثقافة المكتبية للطلاب الجامعي،وكشف العوامل المؤثرة في مستوى هذه الثقافة للوصول إلى معرفة مدى إدراك المكتبات الجامعية ببلادنا لأهمية وضرورة التكوين الوثائقي.وركزت من خلال هذه الدراسة على تحسيس كلا من المكتبة والمستخدمين بأهمية التعليم المفتوح المعتمد على التعامل المستقل للطلاب مع أدوات البحث بصفة عامة وتكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة.وإن كانت هذه الدراسة تبدو بعيدة نوعا ما عن موضوع دراستنا،حيث إستفدنا منها في نقطة هامة،هي الثقافة التكنولوجية التي بموجبها يمكنه التأقلم مع البيئة الرقمية بوسائلها المختلفة.

1-بودريان،عزالدين.الوسائل التكنولوجية الحديثة وأثرها على سلوك المستخدمين والمكتبيين مجلة المكتبات والمعلومات.قسنطينة:جامعة منتوري،2000.

2-مقناني صبرينة :التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة " أطروحة دكتوراة.قسنطينة:جامعة منتوري ،2004

4- دراسة مصطفى مزيش 1: "الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستخدمين" مقال، 2006. والتي تناولت تكوين كلا من الطالب والمكتبي، بحكم ظهور التكنولوجيا الرقمية وغزوها المكتبات الجامعية. مشيراً إلى أن الانفجار المعرفي الحاصل ونشنت المعلومات، وصعوبة إستغلال المصادر والمراجع، وإنتشار الوسائل التكنولوجية، وقصور بعض التقنيات القديمة عن تقديم خدمات متميزة للمستخدمين، كلها مؤشرات دفعت بالمكتبات الجامعية إلى إعادة التفكير في تدريب المستخدمين، وإعداد برامج في كيفية الوصول إلى المعلومات الحديثة. ليخرج في الأخير بأن الإهتمام بتدريب المستخدمين والمكتبي سيجعلهم أكثر قدرة وكفاءة وإستقلالية في إستخدام وتوظيف المعلومات ومصادرهما. والملاحظ من خلال هذه الدراسة أن الباحث طرح فكرة جد هامة تتعلق بالجامعة والمكتبة ودورها في تكوين وتعليم المستخدمين، خاصة بعد إستفحال مظاهر التكنولوجيا الرقمية داخل المكتبة الجامعية، وتفتن هذه الأخيرة إلى ضرورة إستثمار الوسائل التكنولوجية الحديثة، حتى تمكن المستخدمين من الوصول السريع والسهل إلى المعلومات الرقمية. مفاد ذلك أن دور المكتبة الجامعية تغير، والذي صاحبه تغير مطالب المستخدمين، مما يستوجب تكوين كلا من المكتبي والمستخدم.

5- دراسة بوشارب بولوداني لزهرة 2: "المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية وإفتراضية" مذكرة ماجستير، 2005. تطرقت هذه الدراسة إلى تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المكتبات الجامعية، من حيث كونها ميدانا خصبا لإنتاج وتداول المعلومات ونشرها . ، أطلق عليها بالبيئة الإلكترونية وإفتراضية التي أصبح الإنضمام إليها ضرورة وحتمية لا مفر منها. تطرق من خلالها إلى دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس في ضوء البيئة الجديدة للمعلومات، مستوثقا إلى أن المكتبة موضوع الدراسة تعمل كنظام معلومات مع

1- مزيش، مصطفى. الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستخدمين" مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006.

2- بوشارب بولوداني لزهرة: " المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية وإفتراضية" مذكرة ماجستير. قسنطينة: جامعة منتوري قسنطينة، 2005

قابليتها إلى التغيير. حيث أفادتنا هذه الدراسة في التطرق إلى تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المكتبات الجامعية، لأن هذه الأخيرة قد مهدت الطريق لتأسيس بيئة رقمية إفتراضية داخل المكتبة الجامعية، ولعل ووقوفنا على إستغلال التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة أصبح ضرورة حتمية تستدعي تحول المكتبة موضوع الدراسة لنظام متطور.

6- دراسة عبد اللطيف صوفي 1 تحت عنوان : "المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية" 2004. تطرق من خلالها الباحث إلى تنوع المراجع الرقمية بالمكتبات الجامعية بعد دخول التقنيات والتكنولوجيا الحديثة على مصالحتها وخدماتها، وبالتالي ظهور نوع جديد من الخدمات هو الخدمة المرجعية الرقمية، وتغيير السياسة التي تتبعها المكتبة في التعامل مع المستفيدين، فلقد أصبح كل شيء رقمي، لا تقتضي حضور المستفيد داخل مبنى المكتبة للحصول على المعلومات. مما يعكس مدى إيجابية فكرة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية داخل المكتبة الجامعية، أين أدركنا أهمية هذه الدراسة خاصة بعد إقتحام التكنولوجيا الحديثة لأقسامها ومسالحتها وخدماتها .

8.1.1. ضبط المصطلحات والمفاهيم :

البيئة الرقمية :

هناك إجماع وتأكيد على أن عصرنا الذي نعيشه، هو عصر المعلومات، أو عصر الثورة الإعلامية والمعلوماتية، وتلك الحقيقة هي إنعكاس ما تتضمنه المعلومات وتكنولوجياتها المختلفة من تغييرات على مجمل الحياة البشرية.

ونستطيع أن نعرف البيئة التكنولوجية على أنها "مجموعة العناصر البشرية المتفاوتة المهام والإختصاصات والدرجات الوظيفية، والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة إدارية لإنجاز مهام محددة " 2.

1 صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2004.

2- قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة) المكتبات: استثمار إمكانات الحواسيب في إجراءات خدمات المكتبات والمعلومات. عمان: دار مسيرة للنشر والتوزيع. 2004. ص. 107.

فالبينة التكنولوجية أو تكنولوجيا المعلومات، أو البيئة الرقمية قد تداخلت تعريفاتها وتعددت بسبب سرعة تطوراتها من جهة، والمهام التي تقوم بأدائها من جهة أخرى، ودخولها في مفاصل الحياة اليومية من جهة ثالثة، ولا سيما في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، إذ أنها تعمل على إتاحة وتوسيع الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها، وجعلها في متناول طالبها بسرعة ودقة وفاعلية ليست لها حدود تذكر، ولا سيما شبكة الأنترنت. وإن أهم ما تتميز به هذه البيئة مايلي :

أ. الحاسبات الإلكترونية التي تقوم بتجهيز ومعالجة المعلومات وإخزنها وإسترجاعها بسرعة ودقة وفعالية (تكنولوجيا التخزين والإسترجاع).

ب. الإتصالات التي تستطيع توزيع المعلومات وبثها بسرعة كبيرة لمستفيدين مختلفين وفي أماكن متعددة (تكنولوجيا الاتصالات).

فهي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبها بسرعة وفاعلية .

أما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات فيعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية، وتجهيزها، وإخزنها، وبثها وذلك بإستخدام توليفة من المعدات الميكروإلكترونية الحاسبة والإتصالية عن بعد".¹

2.1. إجراءات الدراسة الميدانية :

لقد إعتدنا في دراستنا على منهجين الوصفي والتحليلي، مما يساعد في الحصول على البيانات المطلوبة في مجتمع الدراسة، إذ يتم جمع المعلومات اللازمة من خلال مجموعة من التقنيات والأدوات المتنوعة بقصد الإطلاع بشكل أكثر وضوح على سلوك المستفيد في خضم البيئة الرقمية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955، ولإشارة فإننا قمنا بإدماج كل من الجانب النظري والتطبيقي أثناء دراستنا ومعالجتنا لهذا الموضوع، حتى يكون هناك توافق وتركيب جيد لكليهما، كما أردنا ربطهما ببعض لتبيين صحة النظري من خلال الميداني وإبراز العلاقة بينهما. ولأننا ألفينا تلك الدراسات التي تفصل بين الجانبين، لذا أردنا التمييز في كتابة هذا البحث المتواضع وإتباع هذه الطريقة التي نأمل أن تكون في المستوى

1-الجاسم، جعفر. تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005. ص. 49-51.

ومن ثمة فإننا نسعى داخل هذا العنصر توضيح كافة جوانب الدراسة الميدانية لموضوع البحث كالتالي:

1.2.1. منهج الدراسة:

الطريقة التي إعتدناها في دراستنا هذه، هي المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري من الدراسة، بتصوير حالة المستفيد داخل المكتبة الجامعية الحديثة، وقدرة هذه الأخيرة على تلبية إحتياجاته، مع وصف وتقديم الحقائق والوقائع والإتجاهات الجارية في هذا المجال . كما إعتدنا على تحليل البيانات بالنسبة للجانب الميداني من الدراسة من خلال تنظيم نتائج إستمارة الإستبانة مع التعليق عليها شرحها وتفسيرها .

2.2.1. أدوات جمع البيانات :

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف تخصصاتها بحاجة إلى إستخدام مجموعة أو بعض من أدوات تحصيل المعلومات في سبيل توظيفها داخل متن تلك البحوث. 1 ولقد إرتأينا أن تكون الأداة المستخدمة في دراستنا هي إستمارة الإستبانة بالإضافة إلى أسلوب المقابلة والملاحظة، علما بأنه إستخدمنا إستمارة الإستبانة مع المستفيدين بإختلافهم في حين تمت المقابلة مع المصالح الإدارية للمكتبة موضوع الدراسة والقائمين عليها، أما الملاحظة فتتم داخل المكتبة الجامعية المركزية لملاحظة مدى توفر وسائل وتجهيزات تكنولوجيا المعلومات فيها ورؤية إستخدام المستفيدين لها.

1.2.2.1. إستمارة الإستبانة:

تعرف الإستبانة بأنها "شكل مطبوع يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى عينة من الأفراد، حول موضوع أو موضوعات الدراسة." 2 ولقد إعتدنا عليها في دراستنا لأنها ملائمة لطبيعة الموضوع محل البحث، ولأنها تعتبر من الوسائل الملائمة في جمع المعلومات من مجتمع كبير على نطاق أوسع وبأسرع وقت. وإعتدنا في هذا الإستبيان على الأسئلة المفتوحة والمغلقة وسنركز على الاسئلة المغلقة بكثرة، لأننا نريد معلومات محددة دون الخوض فيما لا يخدم الإشكالية والهدف منها. ولأنها توفر الوقت للباحث أثناء تحليل الأسئلة

1-بدر ، أحمد . مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988.ص.17

2-الهادي محمد، محمد . أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية. القاهرة :المكتبة الأكاديمية، 1995.ص.150

وتبويبها. كما أن الأسئلة التي يشملها الإختياران مستخرجة إنطلاقاً من جوانب الموضوع النظرية والميدانية، وتوزع الأسئلة بناءً على فصول الدراسة وهي ثلاث محاور، وللإشارة فإن أداة المقابلة قد إعتدناها فيما يخص المكتبة موضوع الدراسة وما يتعلق بها من معلومات وعليه فقد تم توزيع أسئلة إستمارة الإختيار إلى ثلاث محاور تتماشى وفق طبيعة فصول الدراسة وذلك على النحو التالي:

المحور الأول: المكتبة الجامعية ودورها في دعم المستفيدين، وشمل 14 سؤالاً، من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 14.

المحور الثاني: تفاعل المستفيدين مع البيئة الرقمية داخل المكتبة الجامعية، وشمل 13 سؤالاً من السؤال رقم 15 إلى السؤال رقم 27.

المحور الثالث: البيئة الرقمية والبحث عن المصادر الإلكترونية وإستخدامها، وشمل 12 سؤالاً، من السؤال رقم 28 إلى السؤال رقم 39.

أما فيما يخص الإختيارات الموزعة على أفراد العينة، فقد تم جمع وإسترجاع بعناء 700 إستمارة أي بنسبة 70% من العدد الكلي للإختيارات الموزعة، ومنه فقد ضاعت حوالي 200 إستمارة وبنسبة 20% من العدد الكلي. ويرجع السبب في ذلك إلى عدم إجابة بعض أفراد عينة الدراسة عن الإختيارات الموزعة، والبعض الآخر أهملها ولم يُرجعها. بحجة ضيق الوقت

2.2.2.1. المقابلة :

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات، لدراسة الموضوع وهي أكثر الوسائل شيوعاً وفاعلية في الحصول على المعلومات الضرورية. فهي تفاعل لفظي بين شخصين أو أكثر في موقف مواجهة. وتعرف المقابلة 1 على أنها تبادل لفظي بين شخصين أو أكثر، فهي أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية، وهي تتكون في أبسط صورها من مجموعة من الأسئلة أو البنود التي يقوم الباحث بإعدادها وطرحها على الشخص موضوع البحث، ثم يقوم بعد ذلك بتسجيل البيانات.

1- محمد ملحم، سامي. مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2000. ص. 247.

و المقابلة أنواع منها الحرة والمقننة، لذا رأينا من الضروري إعتماها في هذا البحث خاصة المقابلة المقننة التي تكون أسئلتها محددة، وتم إتباع هذه الأداة مع مسؤولي المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، لجمع معلومات عن المكتبة وتخطيطاتها المستقبلية للولوج إلى عالم الرقمية، وإستكشاف وجهة نظرهم حول خدمة المكتبة للمستفيدين وبالتالي جاءت معظم الأسئلة بناء على الفصل الثاني حيث تناولت 15 سؤالاً، تمحورت حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، والمشاريع المستقبلية للمكتبة موضوع الدراسة نحو تأسيس بيئة رقمية متكاملة، ومعرفة مستوى تكنولوجيا معالجة المعلومات داخل المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، ومدى تقديم خدمات المعلومات الحديثة. والتي ستوضح أكثر في ملحق المذكرة.

3.2.2.1. الملاحظة :

تعتبر عملية إختيار أداة البحث خطوة مهمة من خطوات تقديم البحوث وتصميمها، ومهما كانت نوع الأداة فإنها يجب أن تتوفر على خصائص كالصدق، والثبات، والموضوعية والملاحظة أجدر بأن تكون وسيلة تساعدنا في دراستنا، من خلال ملاحظة المستفيدين وهم بداخل المكتبة وكيف تقدم هذه الأخيرة خدماتها إليهم، وملاحظة سلوكهم إزاء التكنولوجيات التي تستخدمها المكتبة. وتقصي ومشاهدتهم أثناء البحث الآلي وغيره، كما تمكننا من معرفة إن كانت المكتبة موضوع الدراسة تحتوي بحق على التكنولوجيا الحديثة وتوظفها في خدماتها.

3.2.1. حدود الدراسة الميدانية :

تتمثل الدراسة الميدانية في الإحاطة بجوانب ثلاث مهمة تعتبر ركيزة البحث، ألا وهي الحدود المكانية، والبشرية، والزمنية، والتي سنتطرق إليها بالتفصيل كالآتي :

1.3.2.1. الحدود المكانية :

تظهر الحدود المكانية لدراسنا من خلال العنوان المتمثل في : " تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين من المكتبة الجامعية " وعليه فإن الحدود المكانية تتمثل في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة. فهي المجال الذي طبقنا فيه أدوات جمع البيانات.

2.3.2.1. الحدود البشرية :

تتمثل في هؤلاء الذين تشملهم الدراسة والذين لهم علاقة بموضوع البحث، وتشمل المستفيدين من المكتبة الجامعية (طلبة، أساتذة، وباحثين) وكذا المسؤولين العاملين بالمكتبة موضوع الدراسة .

3.3.2.1. الحدود الزمنية:

وهي المدة الزمنية التي إستغرقتها الدراسة الميدانية، من بداية تحديد الموضوع ومن ثم تحديد المجال والعينة والأدوات، إلى غاية تحليل الأسئلة وتمثيلها والخروج بالنتائج، وقد إستغرقت دراستنا حوالي (10) أشهر من 03 سبتمبر 2010 إلى غاية 28 جوان 2011.

4.2.1. العينة:

إن اختيار العينة التي ستجرى عليها الدراسة من أهم الأعمال التي يقوم بها الباحث، ولأنها أيسر للتطبيق وأقل تكلفة من دراسة المجتمع الأصلي، بشرط أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي وإن إختيار العينة كان له علاقة مباشرة بإشكالية البحث. وعينة الدراسة أخذت بناء على المستفيدين من المكتبة المركزية المشتركين فيها على وجه الخصوص (عدد الطلبة).

1.4.2.1. إختيار العينة من المجتمع الأصلي :

إن حجم المجتمع الطلابي الجامعي لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة كبير، لذلك كان من الصعب تحديد عينة ممثلة لكل التخصصات ولكل المستويات، خاصة وأن المجتمع الكلي للطلبة بلغ في الدخول الجامعي لعام 2011 حوالي 17965 طالب، وهم طلبة موزعين على على ثلاث كليات وثلاثة عشرة قسما متقاربا جغرافيا.

كان لا بد من إختيار عينة لمجتمع الدراسة، خاصة وأن الأمر متعلق بمعيار مشترك بين الطلبة ألا وهو الإستعمال والإفادة من المكتبة المركزية الجامعية، بمعنى أنه حتى تكون العينة سهلة ومعبرة إقتصرنا على إختيار مجتمع مكون من طلبة الجامعة تحديدا مستفيدي المكتبة المركزية، مهما كانت تخصصاتهم ومستوياتهم، والذي يفترض أنهم المشتركين بها والبالغ عددهم حوالي (6000) طالب حسب ما قدم لنا من إحصائيات من طرف إدارة المكتبة المركزية. وبذلك وقف إختيارنا على عينة عشوائية معتمدين فيها على الصدفة

وتعرف بأنها "عينة غير احتمالية يقوم فيها الباحث بإختيار العناصر أو الحالات الموجودة أمامه حتى يصل إلى الحجم المطلوب للعينة." 1
 حيث نختار هذه العينة عندما لا نتمكن من حصر مجتمع الدراسة. ويتمثل أفراد هذه العينة على الطلبة المستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955، وبالتالي تم إختيار 900 مبحوث لعينة الدراسة بما يساوي 15% من مستفيدي المكتبة المركزية.

I. تمثيل نسب إسترجاع الإستثمارات حسب التخصص والشهادة المحضرة:

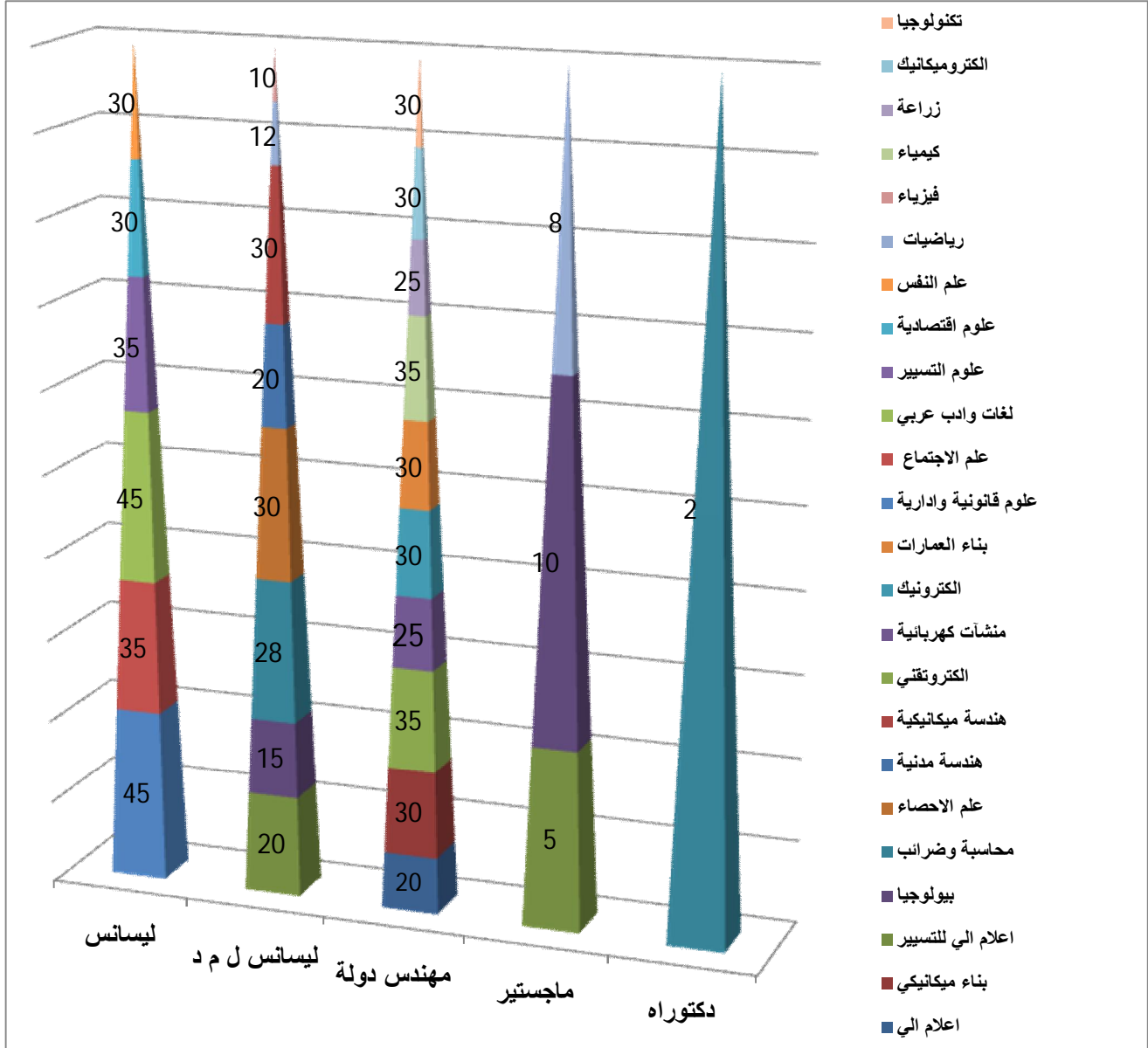
الجدول رقم 01: الإستثمارات المسترجعة من عينة الدراسة حسب التخصص والشهادة المحضرة

التخصص	ليسانس كلاسيكي	ليسانس ل م د	مهندس دولة	ماجستير	دكتوراه	المجموع
إعلام ألي			20			20
بناء ميكانيكي			30			30
إعلام ألي للتسيير		20		5		25
بيولوجيا		15		10		25
محاسبة وضرائب		28			2	30
علم الإحصاء		30				30
هندسة مدنية		20				20
هندسة ميكانيكية		30				30
إلكتروتقني			35			35
منشآت كهربائية			25			25
إلكترونيك			30			30
كيمياء			35			35
زراعة			25			25
إلكتروميكانيك			30			30
بناء العمارات			30			30
علوم قانونية	45					45
علم الإجتماع	35					35
لغة وأدب عربي	45					45
علوم التسيير	35					35
علوم إقتصادية	30					30
علم النفس	30					30
رياضيات		12		8		30
فيزياء		10				10
تكنولوجيا			30			30
المجموع	220	165	290	23	2	700

1 بدر، أحمد. مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 108.

الشكل رقم 01: الإستمارات المسترجعة من عينة الدراسة حسب التخصص والشهادة

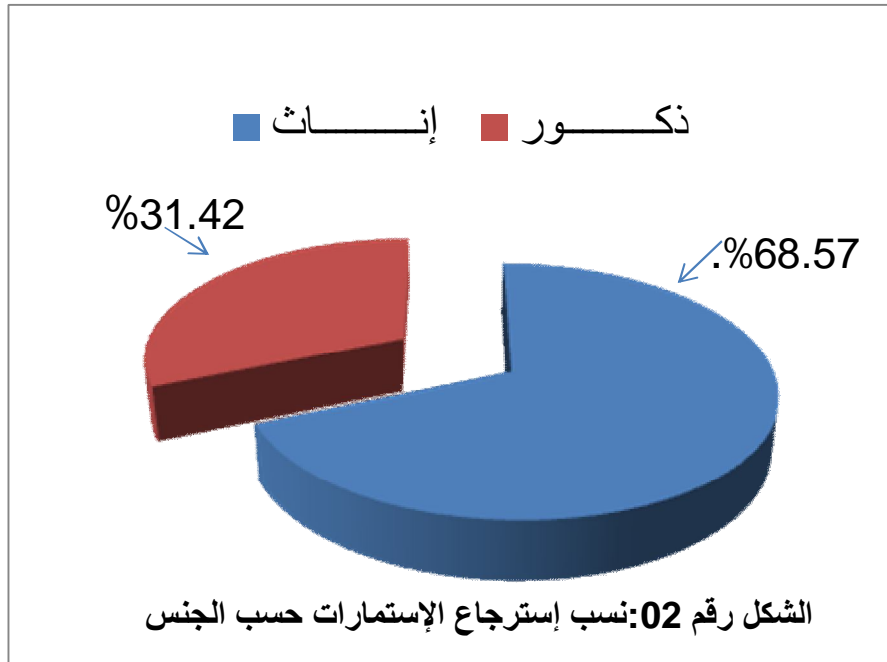
المحضرة



II. الجدول رقم 02: يمثل نسب إسترجاع الإستبيانات حسب الجنس:

النسبة (%)	التكرار	الجنس
31.42%	220	ذكر
68.57%	480	أنثى
=100%	700	المجموع

الشكل رقم 02: يمثل نسب إسترجاع الإستبيانات حسب الجنس



الفصل الثاني

تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية طريق
لتأسيس البيئة الرقمية

1.2. ماهية المكتبات الجامعية:

من البديهي القول أن الثورة المعلوماتية التي يعيشها العالم، وتقنيات الإتصالات المتطورة الحديثة إستطاعت تغيير الكثير من الأعمال والسلوكيات، بالإضافة إلى سبل الإتصال بين المستفيدين من باحثين وغيرهم، كما غيرت من أعمال ومهام المكتبات ومراكز المعلومات ومقتنياتها ومصادر ها، مواكبة في ذلك العصر يوما بعد يوم.

لأن هذه المؤسسات إن لم تتحرك في هذا المجال فإنها لا شك ستفقد مكانتها وأهميتها وتصبح فائضة عن الحاجة، كما يشدد الكثير من المستفيدين على أهمية وجود أوعية معلومات متنوعة مطبوعة وإلكترونية، كالأقراص المدمجة، والأترنت، لمساندة أوعية المعلومات التقليدية، وجعل المعلومات بكافة أشكالها متاحة لجميع المستفيدين، وتقديم أفضل الخدمات 1.

لقد تغير مفهوم ودور المكتبات الجامعية، بحكم التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال المعلومات وكيفية إتاحتها إلى جمهور المستفيدين، فظهر تبعا لذلك تحدي جديد فرض نفسه في هذا النوع من المكتبات، ألا وهو المستفيد والتقنيات الحديثة، وتقف هذه الأخيرة بين متابعة التجديد وإدخاله، وبين تلبية الإحتياجات الحديثة للمستفيدين، التي أصبحت تحتاج إلى تنوع في المصادر المعلوماتية، وكذا الخدمات بحيث أصبحت تلك المعطيات التكنولوجية بدائل ضرورية لقياس عمل المكتبات الجامعية وجودتها وتقييم مستواها 2.

1.1.2. تعريف المكتبات الجامعية:

تقوم هذه المكتبات بخدمة برامج الدراسة الجامعية بفروعها المتعددة، ورفع المستوى الثقافي والمعرفي لطلبة المعاهد والجامعات، كما تقوم بخدمة الأساتذة والباحثين والإدارات المختلفة التابعة للجامعة ومعاهدها العلمية، وبذلك فإن هذه المكتبات تعمل على تحقيق هدفين رئيسيين هما تهيئة الدراسة، وتهيئة البحث العلمي. وتلتزم عبر ذلك بمتابعة المناهج الدراسية

1-صوفي، عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات، 2003. ص. 95.

2- كريم، مراد. التوجهات الحديثة لمصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "المعلومات العلمية والتقنية في الجامعة الجزائرية" المنعقدة في قسنطينة 13-14 ديسمبر 2010. قسنطينة: مخبر البحث والدراسات حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2010.

3-صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001. ص. 102.

الدراسية الجامعية و تواكب تطوراتها المتلاحقة، والسعي للسيطرة على مصادر المعرفة بنوعيتها التقليدية والحديثة. فهي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى، و طلبة دراسات عليا، وأعضاء هيئة التدريس، فضلا عن إمتداد خدماتها بحيث تشمل أيضا الباحثين من خارج الجامعة.¹

وكما يقول طه حسين: "إن بناء مكتبة حديثة وتزويدها بكل الكتب وسدها للنقص الذي يعانيه الطلبة خير عندي من بناء جامعة.²

فالمكتبات الجامعية ليست ذات استقلال قانوني، وهي من خدمات الجامعة، مدمجة ضمن الخدمات العامة للتوثيق، مهمتها الرئيسية تركيب وإعطاء قيمة للمعطيات والمعلومات ومن ثمة إتاحة الوثائق الضرورية للأساتذة والباحثين.³

ولم تعد المكتبة في شكلها التقليدي قادرة على الوفاء بإحتياجات العلماء والباحثين والمتخصصين من المعلومات، أمام مشكلة إنفجار المعلومات وما يرتبط بها، من هنا ظهرت الحاجة إلى تطوير المكتبات الجامعية إلى جهاز معلومات يقوم بعمليات التجميع والاختيار والتحليل والنسخ والنشر والإسترجاع لتلك المعلومات حسب إحتياجات الباحثين ومتطلباتهم. وذلك بالإعتماد على استخدام التقنيات الحديثة والأجهزة الآلية المتطورة.⁴

2.1.2. لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية الجزائرية:

إن مفهوم المكتبات الجامعية قديم قدم المكتبات، إذ أنها لا ترجع إلى عصر ظهور الجامعات بعد ظهور وسائل الطباعة وتعاضم شأن الكتب، بل يرجع إلى أبعد من ذلك بكثير، فبالرغم من أن الجامعات لم توجد بمفهومها الحالي إلا مع بدايات القرن الخامس عشر، إلا أن المكتبات الأكاديمية ظهرت في العصور الأولى التي دون فيها الإنسان معارفه فالأكاديميات اليونانية كلها كانت تحوي مكتبات بوسائلها المختلفة، خاصة إذا علمنا أن كاليماخوس وهو إبن الأكاديمية الأرسطية كان يعمل أمين مكتبة الإسكندرية، وهو أول من صنف المكتبات على أساس أكاديمي.

1- محجوب محمود، حسناء. الإتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمراكز للمعلومات: مراجعة علمية. وقائع المؤتمر الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "تكنولوجيا المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل". القاهرة، 1-4 نوفمبر 1997. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999. ص. 261.

2- قنديلجي إبراهيم. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. بغداد: دار الحرية للطباعة، 1979. ص. 44.

3 - DANIEL.RENOULT. LES BIBLIOTHEQUES DANS L'UNIVERSITE. paris : cercle de la librairie ,1994.p.52.

4- بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي ط.4. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص. 26.

إلا أن المكتبات الجامعية في الجزائر لم تظهر إلا بعد ظهور الجامعات في العهد الاستعماري الفرنسي، إذ أن معظم مراكز التعليم والتكوين كانت تعتمد على الكنائس والزوايا والمساجد، التي كثيرا ما كانت تحوي مخطوطات تقوم مقام المكتبات العامة في نشر العلوم الفقهية والدينية لا غير، أين مرت المكتبات الجامعية الجزائرية بمرحلتين أساسيتين هما: 1.

❖ المرحلة الإستعمارية:

بموجب المرسوم الصادر في 1857/08/04 تم تأسيس مدرسة الطب بالجزائر العاصمة، إذ كانت الندوة الأولى للتعليم الجامعي بالجزائر، ثم بعدها تم صدور قانون 1879/12/20 القاضي بإنشاء مدارس تحضيرية لتدريس الحقوق، الآداب والعلوم إلى جانب العلوم الطبية والصيدلانية لخدمة المعمرين، أين تم تجميع هذه المدارس في جامعة واحدة بموجب قانون يتضمن تأسيس جامعة الجزائر بتاريخ 1909/12/30. وإبتداء من سنة 1880 أُلحقت أرصدة مكتبة مدرسة الطب بالمدارس الجديدة، أين تحولت المكتبة الجامعية إلى مؤسسة تلبى إحتياجات التعليم العالي المشتركة، إذ بلغ رصيدها ما بين 1957-1958 حوالي 486361 كتاب. غير أن المنظمة السرية العسكرية أقدمت بتاريخ 1962/06/07 على تفجير المكتبة الجامعية والمبنى المركزي للجامعة، أين قضت على معظم أرصدها الوثائقية، وعرفت الأرصدة المتبقية خاصة منها المخطوطات تحويلا إلى خارج البلاد خاصة إلى فرنسا .

❖ مرحلة الإستقلال:

شهدت هذه المرحلة إنشغال الدولة بالمهام الكبرى كتأسيس الجامعات وتشبيد المصانع والمدارس والمرافق العامة الأخرى. فلم تعط الأهمية الكافية لقطاع المكتبات ككل وخاصة المكتبات الجامعية، وذلك لعدم إدراك المسؤولين للدور الكبير الذي تلعبه المكتبات الجامعية في التحصيل العلمي ودعم البحث العلمي، وفي هذه المرحلة تم فتح مراكز جامعية تابعة لجامعة الجزائر وترقيتها إلى جامعات فيما بعد، مثل جامعة وهران، قسنطينة، وجامعة عنابة ومع نهاية الثمانينات تم تدعيم قطاع التعليم العالي بالجزائر بالعديد من المكتبات الجامعية الجزائرية حيث كانت هذه الفترة بمثابة النقلة النوعية بالنسبة لهذه المكتبات الجزائرية، إذ تم تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال على خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية بحلول منتصف التسعينات من القرن الماضي، أين أصبحنا نتحدث عن أتمتة المكتبات الجامعية والحديث عن المكتبة الافتراضية والرقمية، حيث دشنت أول مكتبة رقمية جزائرية بجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة في 2006/03/04 .

1-تيقروسين، منير . دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية:دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية الجامعية بالشرق الجزائري الجزائري.رسالة ماجستير: قسم علم المكتبات:قسنطينة،2005.ص.79-80.

3.1.2. أنواع المكتبات الجامعية:

لقد بلغ عدد المكتبات الجامعية في الجزائر حتى سنة 2002 أكثر من 750 مكتبة على اختلاف مستوياتها، وأماكن تواجدها، وأحجامها، وأنواعها، والفئات المستفيدة منها. ويميز الباحثين في هذا المجال بين عدة أنواع للمكتبة الجامعية والتي من بينها مايلي: 1.

1.3.1.2. المكتبة المركزية:

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، وتقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية والإشراف المعلوماتية، وتبادل والتدريب، ورصد مكتبات المعاهد، والأقسام بالمكتبيين المؤهلين. كما يتم على مستواها التخطيط لتنمية المجموعات والتخطيط المستقبلي للسياسات الوطنية المعلوماتية، وتطبيق التقنيات الحديثة.

2.3.1.2. مكتبات الكليات :

وتقوم داخل الكليات ومنها المتخصصة، وتتوجه بمجموعاتها وخدماتها للدارسين، والأساتذة والموظفين العاملين في الكلية. وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية، وتطور مجموعاتها في هذا الإتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام والمعاهد التابعة للكلية.

3.3.1.2. مكتبات الأقسام والمعاهد :

وتقوم بخدمة الهيئة التدريسية والطلبة الدارسين في القسم أو المعهد، وتنتمي مجموعاتها وخدماتها في خدمة تخصصات هذه الأقسام والمعاهد. وقد تطور العمل بين المكتبات الجامعية ليصبح على شكل شبكات مكتبات محلية، ومشاركة في الشبكات الوطنية والدولية.

4.3.1.2. مكتبات مراكز البحث العلمي:

وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة، أو وحدات البحث، وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم، وإجراء تجاربهم. 2.

1-بن السبتي ،عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات، أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي. أطروحة دكتوراه دولة: علم المكتبات: قسنطينة، 2002. ص.189-190 .

2-صوفي ،عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص.104.

4.1.2. المكتبة الجامعية نظام معلومات متطور:

لم تعد المكتبات في شكلها التقليدي قادرة على الوفاء باحتياجات المستفيدين من علماء وباحثين وغيرهم، كما أن المتخصصين بالمعلومات أمام مشكلة إنفجار هذه الأخيرة وما يرتبط بها، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى جهاز معلومات يقوم بعمليات التجميع، والإختيار والتحليل، والتنظيم، والإختزان، والنشر، والإسترجاع لتلك المعلومات حسب إحتياجات مستخدميها .

1.4.1.2 مفهوم المكتبة الجامعية كنظام ومتطلباتها في ظل التكنولوجيا :

إن المكتبة الجامعية تواجه اليوم ،أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها ومنطلقاتها،وسبل عملها، وإن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة وتتبنى التكنولوجيا وتتكيف معها خدمة لروادها، أما المكتبات التقليدية فلن تجد لنفسها دورا تؤديه في خضم هذه التطورات 1.

المكتبة الجامعية هي قلب الجامعة النابض،وعقلها المفكر،وسبيلها نحو تطوير البحث العلمي،وقد وضعت تكنولوجيا الإعلام والإتصال هذه المكتبات في صميم مجتمع المعلومات وأصبح لزاما عليها مواكبة ثورة المعلومات وإتجاهاتها الحديثة،والمتجددة بإستمرار،فضلا عن ولوج عالم الأوعية الرقمية والنشر الإلكتروني،والحواسيب،وتأمين الدخول الحر والمباشر للمعلومات دون أية عوائق.2.

وتعرف المكتبة كنظام معلومات على أنها : "مجموعة عناصر تشكل برنامجا -إجراءات وفعاليات تنجز- لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف من خلال معالجة البيانات،لتهيئة المعلومات في فترة زمنية.3

1- صوفي ،عبد اللطيف .المكتبات في مجتمع المعلومات .المرجع السابق.ص.124.

2- صوفي ،عبد اللطيف .المرجع نفسه.ص.122.

3-كلو محمد،صباح .نظم المعلومات :مفهومها وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات.المجلة العربية للمعلومات.مج.22،ع.1 تونس،2001.ص.112.

فنظام أو جهاز المعلومات يهتم بالإضافة إلى إقتناء الكتب وفهرستها وتصنيفها، بإختيار مختلف أنواع المطبوعات، وخصوصا الدوريات وتقارير البحوث المنشورة، ثم يتولاها بالتحليل العميق (التكشيف والإستخلاص)، ثم يهتم بعملية النشر والتحرير، والترجمة والتصوير والنسخ وعادة ما يستخدم في عملياته الحاسبات الإلكترونية لأداء عملياته بسرعة وكفاءة. 1.

ولقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة للمكتبات بعامة والمكتبات الجامعية بخاصة، إمكانات واسعة جدا لإقتناء المعلومات، وتخزينها، ومعالجتها، وإسترجاعها وبثها بسرعة هائلة. 2.

فلقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة بالمكتبات لما تقدمه من خدمات وفاعلية في الأداء، وغدت من السمات الرئيسية لأي مكتبة تسعى إلى مواكبة التطور ويعتبر توفير مصادر المعلومات ركيزة البحث العلمي، ومهما سعت المكتبات الجامعية للحصول على كل الإنتاج الفكري في زمن ثورة المعلومات، الذي يتزايد بسرعة فائقة فإنها ستقف عاجزة. وعليه فإن أي مكتبة جامعية مطالبة بالعمل كنظام معلوماتي متكامل .

2.4.1.2. المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة:

يتناول هذا العنصر المكتبة مجال الدراسة بالتعريف والإحاطة بالمعلومات حتى نعرف مبدئيا موقعها بين نظم المعلومات والمكتبات الجامعية الأخرى كخطوة أولى، وحتى يكون ذلك كمدخل للتعريف بالنظام المعلوماتي المطبق بها والتي سيأتي ذكره لاحقا .

1 - بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. المرجع السابق. ص. 26.

2- صوفي، عبد اللطيف المكتبات في مجتمع المعلومات. المرجع السابق. ص. 123.

1.2.4.1.2 معلومات عامة عن المكتبة :

نشأت المكتبة الجامعية بعد تحويل مركز التكوين الإداري سابقا إلى مدرسة الأساتذة العليا التقني (ENSET) وذلك سنة 1987 ،حيث تم تحويل جزء من رصيد مكتبة المركز إلى المكتبة الجامعية الواقعة بحي مرج الذيب،وكانت آنذاك تشغل قاعة الأساتذة في الطابق الأرضي ،ومنذ أواخر سنة 1991 تم تحويلها إلى جناح المخابر بالطابق الثالث،وذلك بسبب ضيق المساحة المخصصة لها ،وكذا من أجل الحفاظ على رصيدها من التالف،وقد بلغ رصيد المكتبة الجامعية مع بداية 1992 حوالي 12.000 نسخة موزعة على عدة تخصصات منها الهندسة الكهربائية،الإعلام الآلي ،العلوم الإنسانية ،الثقافة العامة.ومع نهاية 1998 بلغ رصيدها حوالي 26.000 نسخة بعد أن تدعمت بعدة تخصصات كالفنون علم النفس ، علم الاجتماع والاقتصاد .

ومع إنشاء المعاهد في المقر الجديد الواقع في طريق الحدائق تم نقل المكتبة الجامعية إلى معهد الهندسة المدنية،وكان ذلك مع نهاية سنة 1999 وبداية 2000،حيث بلغ رصيدها حوالي 36.000 نسخة حيث أصبحت تشكل المكتبة المركزية لجميع التخصصات الموجودة في الجامعة،كما أضيفت لها قاعة خاصة بالمراجع والمطالعة الداخلية .

ومع بداية سنة 2005 تم فتح مقر المكتبة المركزية الجديد المتواجد الآن بالجامعة المركزية 20 أوت 1955 الحدائق ،وتطبيق الهيكل التنظيمي الجديد تماشيا مع القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2004/08/24 المتضمن تحديد التنظيم لمديرية الجامعة والكلية والأقسام.يتكون مبنى المكتبة من ثلاث طوابق كل طابق يحتوي على المصالح المبينة في الشكل التالي :



الشكل رقم 03: يوضح المصالح المختلفة للمكتبة المركزية

3.4.1.2 أقسام المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 :

تتكون المكتبة المركزية الحدائق من أربعة أقسام أو مصالح أساسية هي :

➤ مصلحة الإقتناء :

هذه المصلحة هي التي تعني بإختيار الكتب للقيام بعملية التزويد لإثراء رصيد المكتبة ويجب أن تكون عملية الإختيار بداية بالموضوعات والمقرارات الدراسية والقراء، ومعرفة ما هو موجود بالمكتبة فعلا، وتعتمد المكتبة في هذه الحالة على لجنة مختصة في عملية الإختيار تتكون من أعضاء المكتبة وأعضاء هيئة التدريس، كما نجد بعض الوسائل المساعدة التي تعتمد عليها المكتبة عند الإقتناء أو الإختيار أهمها:

- معارض الكتب .

- مقترحات المستفيدين ورواد المكتبة .

- فهارس الناشرين.

- الببليوغرافيات العامة.

أما بالنسبة للطرق التي تحصل المكتبة من خلالها على موادها المختارة، فنتم عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل، وذلك مع مكتبات أخرى، أو دور النشر.

➤ مصلحة المعالجة الفنية :

تنتقل الكتب وغيرها من المجموعات المكتبية عادة بعد إنتهاء إجراءاتها في قسم التزويد إلى قسم المعالجة الفنية، أين تقوم هذه المصلحة بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والإستخلاص، كما لجأت المكتبة في هذه الآونة الأخيرة إلى فهرسة كل الرصيد الوثائقي الموجود بها بطريقة إلكترونية بإستخدام برمجية سنجاب، مما يسهل في عملية البحث الببليوغرافي بالنسبة لمستفيديها، وهي تعمل حاليا على إتاحتها على الخط من خلال موقع المكتبة، ويقوم بالإشراف على هذه المصلحة مجموعة من المختصين في علم المكتبات .

➤ مصلحة البحث الببليوغرافي :

هي المصلحة المسؤولة على توفير وسائل البحث للوصول إلى المعلومات، وذلك بتوفير الفهارس والكشافات والببليوغرافيات، وتعد هذه المصلحة المسؤولة عن خدمة المراجع وذلك بتوفير قاعة للمراجع تضم مختلف الكتب المرجعية من قواميس، وموسوعات وأطالس، ومعاجم، وجراند رسمية... الخ.

➤ مصلحة الإعلام والتوجيه:

تعتبر جميع الخدمات والعمليات السابقة للمكتبة مقدمة لخدمة المستفيدين والرواد، ويقاس نجاح المكتبة بمدى قدرتها على توفير الكتاب المناسب للمستفيد في الوقت الذي يريده، وهذه المصلحة تعنى بتقديم خدمة الإعارة الخارجية، حيث أنه يستفيد كل طالب من كتابين لمدة (15) خمسة عشرة يوماً، والأساتذة يستفيدون من (4) أربعة كتب لمدة شهر، كما تقوم بتقديم خدمة المطالعة الداخلية وذلك عن طريق تخصيص قاعتين للمطالعة تضم 900 مقعد للطلبة بالإضافة إلى قاعة مطالعة خاصة بالأساتذة، كما تتوفر المكتبة على قاعة للأنترنيت بسعة 30 مقعد، مع احتمال زيادة العدد في المستقبل.

1.3.4.1.2. الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955:

إقتنت المكتبة منذ إنشائها حتى نهاية 2008-2009 ما يربوا عن 110.136 نسخة باللغات العربية والفرنسية والانجليزية، أما حالياً فيقدر رصيدها الإجمالي بـ 172.112 نسخة، كما وصل عدد الدوريات المقتناة إلى 1441 نسخة بمختلف اللغات السابقة الذكر، أما عن الرسائل الجامعية للدكتوراه والماجستير، فإن المكتبة تحاول دائماً جمعها وتنظيمها وضمها إلى رصيدها، بما يوفر للمستفيدين الفرصة للإطلاع الواسع على الأعمال العلمية التي تصدر عن الطلبة .

- أما الدوريات التي تشترك فيها المكتبة منذ عام 2007 فهي كالتالي :

- American journal of science
- Concrete international
- Epargne et Finance
- IEEE design and test of computers , Journal of heat transfer
- Notices de mathématiques
- Revue economique
- Revue francaise de géotechnique
- Science , science de vie
- Les dossiers de la recherché

• Science et vie

• Huille blanche

• مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية.

بالإضافة إلى ما تم ذكره، فإن المكتبة المركزية لم تعد فقط مركزا للقراء وإستشارة المراجع المطبوعة، فهي تضم إلى جانب ذلك الدوريات والأفلام والأسطوانات والأقراص المدمجة والمصغرات الفلمية، وغيرها من مصادر المعلومات الإلكترونية.

2.3.4.1.2. الإقتناء والتزويد في المكتبات الجامعية:

تجد المكتبات الجامعية نفسها اليوم في أزمة حقيقية، نظرا لإرتفاع حاجتها للمعلومات العلمية من جهة وحاجات مستفيديها المستمرة والمتجددة، ونقص وضع المؤلفات العلمية بصورة سهلة تحت التصرف، برغم الزيادة الكبيرة في الدوريات الإلكترونية، والإنتشار الواسع للإنترنت، والمنشورات الإلكترونية، الأمر الذي أدى إلى قيام تغيرات عميقة في تداول هذه المعلومات. مما يحتم على المكتبة الجامعية إعادة النظر في سياستها للإقتناء والتزويد من أجل تذليل الصعوبات التي يتلقاها المستفيد وبالتالي توفير كل متطلباته الحديثة.

يعرف التزويد والإقتناء على أنه: "عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ومجتمع المستفيدين منها".¹ فالمكتبة الجامعية الجيدة هي تلك التي تعتمد على خطوات واضحة أثناء تنمية مجموعاتها، ولكي تنال المكتبة رضا المستفيد وتلبي طموحه "يجب على قسم التزويد القيام بتوفير المواد المكتبية المختلفة للمكتبة بأفضل الطرق وأسرعها وأقلها تكلفة وجهدا.²

ولأن المكتبة الجامعية تعتبر مفتوحة النهايات، حيث لا يوجد حد معين لنمو مقتنياتها من ناحية، ولأن حقول المعرفة تتطور باستمرار وتتنوع ولا تقف عند حد معين فينبغي لها توفير المواد المكتبية، من خلال متابعة خطة الجامعة المستقبلية المتعلقة بالمواد الجديدة التي تنوي الجامعة طرحها للمستعملين.³ وهذا بإستخدام الوسائل التكنولوجية باعتماد الأتمتة والحوسبة، إذ جاءت عملية التزويد متأخرة في المكتبات الجامعية بعدما طبق النظام الآلي على الفهرسة والإعارة لأن الأمر لم يكن سهلا، فهناك إختلافات كثيرة بين المكتبات في إجراءات الشراء وأساليب المعاملات المالية التي تخضع لسيطرة وحدة أخرى في الهيكل

1-همشري، أحمد. ربحي، مصطفى عليان. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: مديرية المكتبات والوثائق الوطنية، 1990. ص.143

2-المرجع نفسه. ص.143.

3-عبادة، حسان. مصادر المعلومات وبث وتطوير مقتنيات المكتبات. عمان: دائرة المكتبة، 1996. ص.27.

التنظيمي للمؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة، إلا أنه وفيما بعد تم التغلب على هذه الاختلافات في الإجراءات بتصميم نظم إلكترونية تكفل الحصول على عدد كبير من الصيغ المتنوعة الخاصة بإجراءات التزويد.

وهناك عدة معايير متبعة من أجل إختيار ما يناسب من مقتنيات لأي مكتبة مكتبة جامعية على وجه الخصوص بإعتبارها لاتولي الإهتمام الأكبر لمسألة إختيار وإقتناء المعلومات ومصادر ها خدمة لمستفيديها .ولعل أهم تلك المعايير نجد:1.

الثقة (سمعة المؤلف أو الناشر)-الدقة وعدم التحيز -حدثة البيانات-عمق التغطية الإرتباط والصلة - مناسبة (مستوى وشكل مناسب للمستفيد)-الإهتمام -التنظيم-الأسلوب-الصفات الجمالية - المميزات الطبيعية كنوعية التجليد - المزايا الخاصة(البيبليوغرافيات الملاحق)-التكاليف .

ولابد من الإشارة إلى أنه تعددت سبل الإقتناء،والوصول إلى مصادر المعلومات،من الطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة التي تعتمد على التصفح الواسع،ثم إختيار ما يمكن الوصول إليه ،سواء في شكل ورقي مادي،أو عن بعد عبر الشبكات،أو إلكترونيا عبر الوسائط الحديثة للمعلومات،وإتاحتها إلى جمهور المستفيدين منها،مع إمكانية الإرتباط مباشرة مع أهم قواعد المعلومات في العالم والحصول على المصادر المعلوماتية الحديثة،أين بدأت المكتبات تنظر في إمكانية إستخدام النظم الإلكترونية للإقتناء بميكنة قطاعات النشاط الأخرى في المكتبات 2.

2.2. المكتبة الجامعية في ظل مجتمع المعلومات:

عرفت المكتبات الجامعية اليوم تحولات عميقة نتيجة الانفجار المعلوماتي،وماتبعه من إبتكارات وتحديثات تكنولوجية،التي صاحبها النمو المتزايد للمعلومات،وكذا التكنولوجيا المرافقة لتسييرها،وبثها،ومعالجتها،وإسترجاعها،التي هي الأخرى في تطور مستمر.كلها عوامل ضغطت على المكتبة الجامعية وجعلتها تبحث عن أنجع الطرق لتتكيف مع هذه المعطيات الجديدة،لمواجهة التحديات التي فرضها عصر مجتمع المعلومات.ويمكننا القول أن التكنولوجيا الحديثة بتقنياتها المختلفة من أهم العوامل التي جعلت المكتبات الجامعية تشهد تحولات عميقة في أقسامها وخدماتها،وأنشطتها،مما جعل هذه الأخيرة تقف بين مسابرة مجتمع المعلومات،أو الانفصال عنه.مما تقدم يمكننا القول بأن مستقبل المكتبة التقليدية مرهون بين الثبات أو الزوال،لكن ما يؤكد المختصين في علم المكتبات هو المكانة

1-إسماعيل متولي ،ناريمان .الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات .القاهرة :الدار المصرية اللبنانية،2001.ص.81-82.

2-حشمت ،قاسم .مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات.القاهرة :دار غريب،2003.ص.297.

المرموقة التي إكتسبتها المكتبات من جراء هذه التكنولوجيا الحديثة، تجعلها تتميز داخل مجتمع المعلومات، بفضل إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات. كلها مؤشرات تبين مدى إستجابة المكتبات الجامعية إلى التطورات التكنولوجية التي يعرفها قطاع المعلومات.1

وحتى تتمكن المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة من مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في الميدان، والإندماج في مجتمع المعلومات عليها تطبيق مايلي:

➤ تعميم الحوسبة:

يمكن إعتبار الحوسبة الخطوة الأولى للدخول إلى مجتمع المعلومات، فبإمكان المكتبة الجامعية تعميم إستعمال الحاسوب على جميع الأنشطة التي تقوم بها، من أجل تقديم خدمة مكتبية جيدة وهو هدف تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيقه، فهي تحقق السرعة والدقة وتيسير الوصول إلى أي سجل في المكتبة، وتوفير خدمة الإحاطة الجارية، والإتصال بقواعد البيانات، والحصول على الوثائق المطلوبة، والإشتراك في الشبكة العالمية. تبقى فقط مسؤولية المكتبيين والعاملين فيها ومدى قدرتهم على القيام بها، وإيمانهم القوي بضرورة إستعمال مثل هذه التكنولوجيا، وتطوير الخدمات اليدوية، وتحديثها. ومن الفوائد التي تقدمها الحوسبة:

- توفير خدمة بحث سريعة وفعالة إلى محتويات المكتبة، من كتب ودوريات وغيرها، عن طريق تأمين الوصول السريع إلى بطاقات الفهرس المخزونة في ذاكرة الحاسوب.
- إمكانية ربط المكتبة الجامعية بالمكتبات الأخرى، وإستفادة المكتبة من مواد مكتبية غير متوفرة في أرصدها، خاصة المواد النادرة.
- إمكانية قراءة الوسائط الإلكترونية على الشاشة .
- تفعيل العمل في المكتبة، وتوفير الحوسبة سيساهم في تسريع عملية إستلام الكتب وتوزيعها، كما تساعد في عملية التزويد وغيرها.

➤ الأنترنت:

لقد أصبحت الأنترنت جزءا من المكتبة الجامعية اليوم، لما تقدمه هذه الأخيرة من خدمات وكمية هائلة من المعلومات، والتسهيلات التي تقدمها لمجتمع المستفيدين، وتلبية إحتياجاتهم المعلوماتية، ومن الخدمات التي تقدمها:

1-فردى، لخصر. المكتبات الجامعية في ظل مجتمع المعلومات: نحو التكيف مع التحديات. مجلة المكتبات والمعلومات..مج.1.ع.2. قسنطينة، ديسمبر 2002. ص ص64.

- المشاركة في نظام شبكات الإعارة بين المكتبات.
- البحث والإسترجاع للكثير من الوثائق لعدد كبير من المستخدمين، وفي نفس الوقت.
- إرسال وتحميل بيانات رقمية ونصية وصور متحركة، أو وثائق وملفات مختلفة.
- توزيع المطبوعات الإلكترونية، والإشتراك فيها عن بعد.
- إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة .
- الإشتراك في المجموعات العلمية المختلفة، إرسال إستفسارات وتلقي أجوبة.

إن ربط المكتبة الجامعية بشبكة الأنترنت هذا لا يعني أن المكتبة ستتخلى عن الخدمات التي كانت تقدمها قبل مجيء الأنترنت، وعن تطوير وتنمية أرصدها المطبوعة، من كتب ودوريات، بل من واجبها الإستمرار في تحسين خدماتها وإدماج النوعين، لأنها مكان تتفاعل فيه المعلومات وتقنياتها.

1.2.2. مستويات تكنولوجيا معالجة المعلومات في المكتبات الجامعية :

إن التطور العلمي والتكنولوجي، الذي حدث على مستوى قطاع الصناعة، والتجارة، والخدمات لم يستثن قطاع المعلومات، حيث إمتدت إليه مختلف التقنيات العلمية والتكنولوجية، وإنعكس ذلك في البداية على مختلف وسائط تخزين المعلومات، ثم جاء ليمس المعالجة الإلكترونية للمعلومات، وكان آخرها الوسائط الإلكترونية التي ظهرت بأنواع وأشكال متنوعة، كل ذلك يتطلب وجود الأنظمة الحاسوبية والشبكية، للقيام بإجراءات علمية وعملية للتحكم في المعلومات وتكولوجياتها، بما يضمن القدرة على حفظها وإتاحتها وإستغلالها.¹

لاستطيع المكتبات الجامعية اليوم الحياة بعيدا عن تقنيات المعلومات الحديثة ومواكبة تطورها باستمرار، لأنها أصبحت في صميم أعمالها وحاجتها اليومية فهي لا تفيد منها في برمجة أعمالها الإدارية، والحفظ، والإجراءات الفنية من معالجة للمعلومات فحسب، بل إتسع ذلك ليشمل تحصيل المعلومات ونقلها للمستخدمين أينما كانوا، وهذا يشمل بطبيعة الحال الإختيار، والطلب، والتسجيل، والفهرسة، والتصنيف، والإعارة، ووضع المعلومات على الخط إلى غير ذلك من المهام الضرورية .

كما أن معالجة المعلومات بالمفهوم الحديث لا يمكن حصره، إذ هو المعالجة الفنية كما هو المعالجة التقنية للمعلومات، وخدمات إتاحة المعلومات إلى المستخدمين، والنشر والترجمة

1- بن السبتي، عبد المالك. مهارات معالجة المعلومات وإسترجاعها. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "المعلومات العلمية والتقنية في الجامعة الجزائرية". قسنطينة، يومي 13-14 ديسمبر 2010. قسنطينة: مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2010.

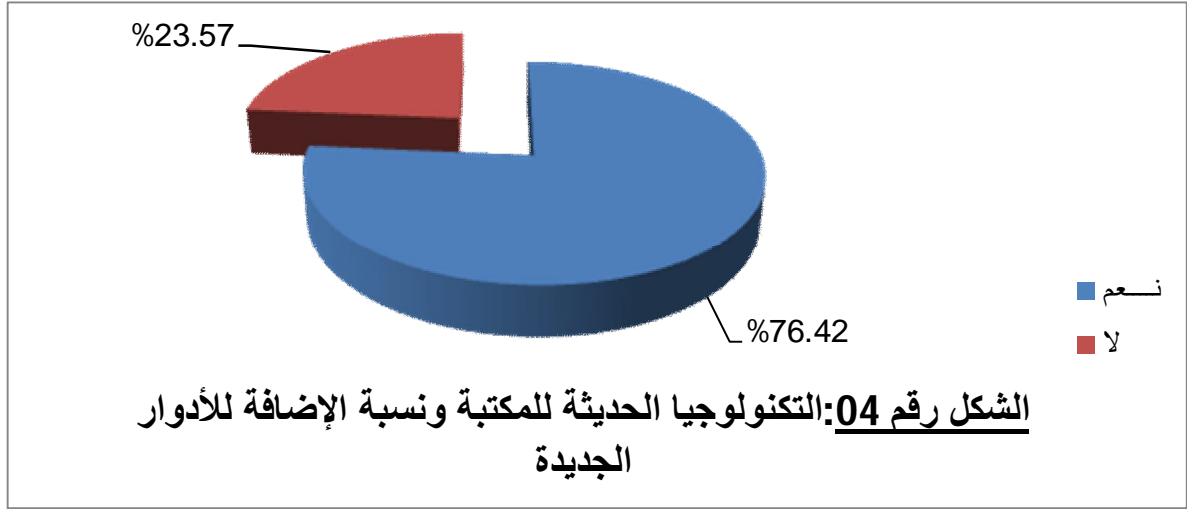
وتتميز المعالجة الإلكترونية للمعلومات بكونها أسرع وأدق من المعالجة التقليدية، فهي تساعد في التغلب على أعباء المكتبة المتزايدة، وتقديم خدمات متطورة للعاملين في المكتبة والمستفيدين منها، فضلاً عن كونها توسع دائرة مجموعاتها بفضل ربطها بالخدمات الخارجية ومشاركتها في شبكات مكتبات أخرى، بالإعتماد على برامج الحاسوب، إذن فالمعلومات الإلكترونية هي معلومات ساكنة وفي شكلها الأصلي، أضفت عليها الإلكتروني صفة الحركية، مع إمكانية نقلها، ومعالجتها، وحفظها، وإتاحتها إلكترونياً. وما يرفع من فاعلية المعالجة الإلكترونية للمعلومات، هو أنها تشمل كل أنواع المعلومات وأشكالها (صورة، نص، صوت، ...) ووسنتهم هنا بذكر فهرسة الأوعية المعلوماتية الحديثة وكذا الفهارس المحوسبة للدور الذي تلعبه في الإجابة على إحتياجات المستفيدين وتساؤلاتهم وتسهيل وصولهم إلى الأوعية المعلوماتية الحديثة التي تتوفر عليها المكتبة .

وفي سؤال طرحناه على العينة المدروسة من خلال دراستنا الميدانية، فيما إذا كانت التكنولوجيا الحديثة التي إقتنتها المكتبة موضوع الدراسة، أضافت لهذه الأخيرة أدواراً ووظائف جديدة، فكانت نتائجها كالتالي:

الجدول رقم 04: التكنولوجيا الحديثة للمكتبة ونسبة الإضافة للأدوار الجديدة

النسبة (%)	التكرارات	
76.42	535	نعم
23.57	160	لا
% 100=	700	المجموع

تبين لنا من خلال هذا الجدول أن الأغلبية الساحقة والتي نسبتها 76.42 %، ترى بأن التكنولوجيا الحديثة والتقنيات الرقمية التي أدخلتها المكتبة، أعطت للمستفيد مكانة هامة بالنسبة إليها، كما هو مبين في الجدول رقم 04. وما ذلك إلا دليل على أن المكتبة تسعى إلى خدمة مجتمع المستفيدين منها بأقصى الطرق الملائمة، وفئة أخرى من العينة المدروسة قدرت نسبتها بـ 23.57 % وهي نسبة ضئيلة مقارنة بسابقتها، ترى عكس ذلك كون المكتبة لازالت في خطأها الأولى. ما يجعلنا نؤكد على أهمية التكنولوجيا ودورها في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، والتسهيلات التي تقدمها لثلاثية المكتبة، المكتبي والمستفيد على حد سواء، والشكل الموالي يبين ذلك:



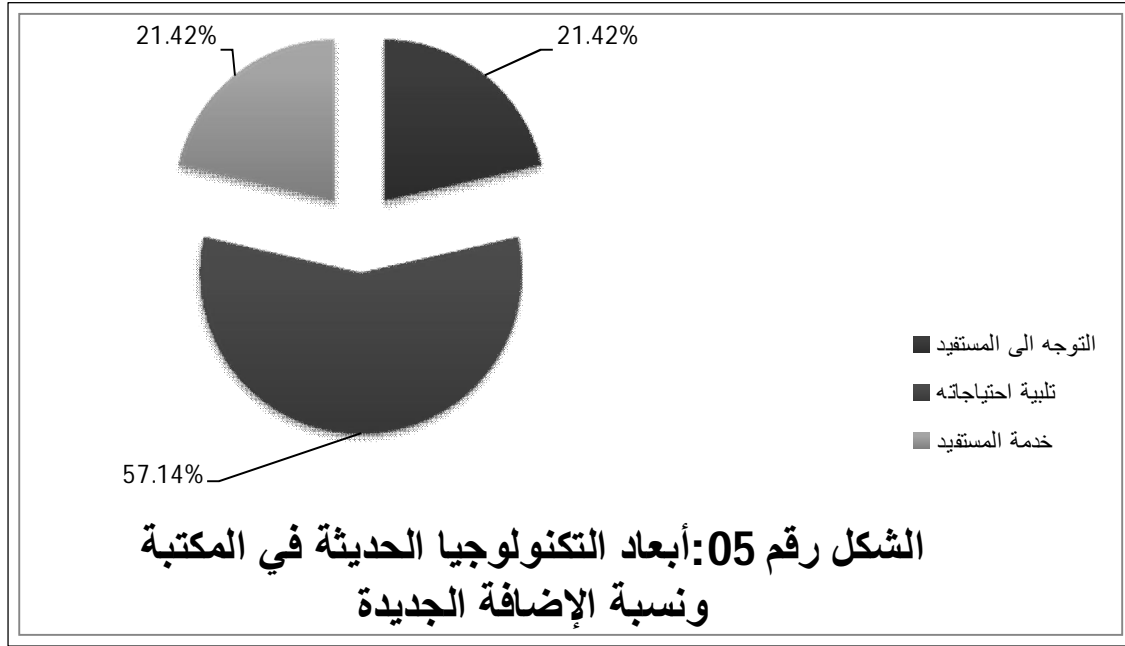
بعد إستجواب العينة المدروسة ومعرفة آراءهم فيما يخص التكنولوجيا الحديثة ودورها في إضافة الجديد للمكتبة، كانت أعلى نسبة من العينة المدروسة قد أكدت ذلك بالإيجاب، فما هي هذه الأدوار ياترى؟

الجدول رقم 05: أبعاد التكنولوجيا الحديثة في المكتبة ونسبة الإضافة الجديدة

النسبة (%)	التكرارات	
21.42	150	التوجه إلى المستفيد
57.14	400	تلبية احتياجاته
21.42	150	خدمة المستفيد
%100=	700	المجموع

نلاحظ أن أكبر انسبة 57.14 %، تخص أفراد العينة الذين أكدوا دور التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة، وأهميتها في تقديم أدوار جديدة إليهم، أهمها تلبية الاحتياجات المتنوعة والمختلفة، أما التوجه إلى المستفيد وخدمته فقد بغلت نفس النسبة، حيث قدرت بـ 21.42 % وهي نسبة معتبرة. وما يمكن ملاحظته من خلال الدراسة الميدانية أن تبني هذه الأخيرة للتكنولوجيا الحديثة قد أثر بالفعل على المكتبة والمستفيد في نفس الوقت، وأن الأدوار الجديدة التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة بوسائلها وتجهيزاتها المختلفة، تحقق للمستفيد العديد من الوظائف، والمهام، والفوائد، أبرزها: التوجه إلى المستفيد وخدمته في أي مكان، مع إدراك وتلبية الاحتياجات المتنوعة للمستفيد وخدمته، غير أن ما نجده في واقع مكتبة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة من قلة توظيفها للوسائل التكنولوجية الحديثة، وعدم قدرتها على دعم وسد احتياجات مستفيديها، يجعلنا نقف متأملين ومفكرين في تحقيق سرعة الإحاطة وإستغلال الوسائل التكنولوجية، ومصادرنا المختلفة، قصد دعم ومساعدة المستفيد بشكل تام.

وهذا ما سنتأكد منه أكثر من خلال الأجوبة القادمة.



2.2.2.2. المعالجة الآلية لأوعية المعلومات:

ترتبط متطلبات المعالجة الآلية لأوعية المعلومات إرتباطا كبيرا بالمستفيد، لذا يجب دراسة توقعاته، وسبل تصرفه حيال هذه الأوعية عند إستخدامها، مع دراسة إمكانية وصله بالأنظمة الأخرى الملائمة 1، وسنركز هنا على الفهرسة لما لها من أهمية .

1.2.2.2. فهرسة الأوعية المعلوماتية الحديثة:

ويقصد بالفهرسة عملية الوصف الفني لأوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة، بهدف تسهيل تداولها من قبل المستفيدين في أقل وقت ممكن. 2 أما الفهرسة الآلية فتعرف بأنها "عملية تطبيق الفهرسة على الحاسب بشكل آلي مباشر، ويمكن إستخدام هذه الفهارس بمداخلها الكاملة (العنوان-المؤلف- الموضوع...) إضافة إلى مداخل أخرى خاصة بالفهرسة الآلية (إسم الناشر-مكان النشر...) وهذا ما يقدمه نظام سنجاب syngab. إذ تحتوي الفهرسة الآلية على حقول جاهزة تمكن المكتبي من إدخال ما يريده من بيانات المصادر المعلوماتية، كما يمكن إضافة وإزالة بعض الحقول حسب حاجة المكتبة " 3.

1- صوفي، عبد اللطيف. مدخل الى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 194.

2- أحمد البدوي، أبو زيد. قواعد الفهرسة لمصادر المعلومات بين العلم والتطبيق: أساسيات وتطبيقات. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2003. ص. 27.

3- زين، عبد الهادي. الأنظمة الآلية في المكتبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995. ص. 93.

وتجدر الإشارة إلى أن المكتبة تقوم بفهرسة كل ما يرد لها من مجموعات، سواء كانت في شكل تقليدي أو حديث بالطريقة ذاتها. فهي لا تحوي مواد معلوماتية في شكل كتب ومجلات تقليدية فقط، بل تحوي أيضا معلومات مستقاة من الشبكات وقواعد المعلومات على الخط... إذ من بين المواد التي يجب فهرستها كأوعية مستقاة من الشبكات قصد ضمها إلى مجموعات المكتبة نذكر مايلي: 1:

- ✓ كل المجلات والدوريات والكتب الإلكترونية التي تم الإشتراك فيها من قبل المكتبة.
- ✓ كل المجلات والدوريات والكتب الإلكترونية المتاحة مجانا .
- ✓ كل المصادر التي تم إشتراك المكتبة فيها .
- ✓ كل الأدوات المرجعية (قواميس؛ أدلة؛ بيبليوغرافيات..) والتي ستعمل على تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة .
- ✓ كل منتجات الأقراص المليزة المتاحة على الشبكة .

1.1.2.2.2 الفهارس المحوسبة :

يعرفها المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنت بأنها: تطبيق لمفهوم وحدة التسجيلة البيبليوغرافية، حيث يمكن إنتاج كل أنواع بطاقات الفهرسة الخاصة بأوعية المعلومات المختلفة منها. وقد تمثلت الفهرسة المحوسبة في بدايتها من خلال إنتاج التسجيلة البيبليوغرافية المقروءة أليا (MARC) من قبل مكتبة الكونغرس، ثم ظهور الفهرسة التعاونية، كما ساعدت تطور شبكات المعلومات على إنتشار الفهرسة. 2 وأبرز الأمثلة عليها شبكات (On-Line computer library center) OCLC والتي تعرف على أنها فهارس المكتبات المحوسبة على الخط المباشر، والتي تطورت أيضا لتكون تجارب رائدة في مجال الفهرسة التعاونية وعلى الخط المباشر، وللإشارة فقط فإن OCLC نظام خدمات مكتبية وأبحاث مكرس للأغراض العامة، بهدف تعزيز إمكانيات الوصول إلى المعلومات العالمية البيبليوغرافية، حيث تستفيد من خدمات هذه الشبكة أكثر من 4500 مكتبة في 84

1-محمد أمين درويش،دانية.فهرسة ملفات الأنترنت وإمكانية الإستشهادات المرجعية بها. أعمال المؤتمر العربي التاسع للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "الإستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الأنترنت ودراسات أخرى". تونس، 21-26 أكتوبر 1998. تونس: أليسكو، 1999.

2-قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنت. عمان: دار المسيرة، 2003. ص. 58.

دولة في العالم، كما يستفيد من خدمات OCLC كل من الباحثين والطلاب والأكاديميون 1.

الفهارس الإلكترونية المحسبة تعرف على أنها تلك التي تعتمد على استخدام الحاسبات الإلكترونية، حيث تختزن أوصاف أوعية المعلومات على أقراص مدمجة وتعرض على المنفذ إستجابة لطلب من المستفيد، ورغم أنه يتطلب مرورها بسلسلة من العمليات، إلا أنها تتميز بسهولة إستخدامها من قبل المستفيدين، وسرعة الحصول على النتائج وتنوعها، وما على المستفيد إلا الجلوس أمام المنفذ ويطلب المعلومات التي يحتاجها لتظهر أمامه على الشاشة أو طبعا على شكل مصغر 2. ومن مميزات هذا النوع من الفهارس مايلي:

✓ المرونة وإمكانية التحديث.

✓ سهولة الوصول إلى الآخرين من خلال التقدم الهائل في علم الاتصالات .

✓ يتميز بصغر الحجم .

✓ يمتاز بتعدد مداخله الاسترجاعية.

أما الفهارس المتاحة على الخط، OPAC (On-line Public Access Catalogues) التي ظهرت لأول مرة عام 1970 مع تطور شبكات المعلومات والحاسبات وظهور التيلينيات (Télénet)، عرفت تطور ملحوظ بين سنوات 1980 و1990 بسبب توسع الإنتاج الفكري وانتشار مقالات الدوريات. فالمستفيد مجبر على الولوج إلى الفهارس التي تكون سهلة ودقيقة في إختيار المعلومات 3.

1- Vivienne.Waller .Accessing the collection of a large public library :an analysis of OPAC use[online] . **LIBRES library and information science research electronic journal** .vol.20.2010.available at:libres.curtin.edu/libres20n1/waller-ref.pdf.page consulté le 15/02/2011.a.10:30

2- السيد النشار، السيد.دراسات في المكتبات والمعلومات .الإسكندرية:جامعة الإسكندرية،2002.ص.181-182.

3- Vivienne.Waller .**Accessing the collection of a large public library :an analysis of OPAC** .Idem.

فهي من مصادر المكتبات التي لا غنى عنها، سواء بالنسبة للمكتبي أو المستفيد من المكتبة، وإذ تكتظ شبكة الأنترنت بالفهارس التي أتاحها العديد من المكتبات. وتختلف طرق إتاحة هذه الفهارس وفقا لنوع البروتوكول المستخدم في الإتاحة. أما البروتوكول الخاص بالمكتبات فهو Z.39.50 والذي يمكن من خلاله عرض الحقول بأشكال مختلفة، وتتيح العديد من المكتبات عبره البيانات البيبليوغرافية، ومستخلصات الكتب والمقالات 1.

والمكتبة موضوع الدراسة تعتمد على الفهرسة الآلية بإستخدام برمجية سنجاب الحديثة (Syngeb)، حيث تحتوي وحدة الفهرسة الخاصة بنظام سنجاب على أربع اقسام وهي: البحث، بطاقات جديدة، تحصيل البيانات وإدارتها، حيث تم إنشاء الحقول إعتمادا على التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي (تدوب) للكتب والدوريات والمنشورات والمواد غير الكتب حيث يتم البحث بناء على عدة معايير منها: العنوان، المؤلف، الكلمات الدالة، الناشر، ردمك أو ردمد،... إلخ، هذا فيما يخص المصادر المطبوعة، أما المصادر الإلكترونية فقد خصص لها حقل خاص بها يسمى حقل المصادر الإلكترونية. وفي الأخير تقوم وحدة الفهرسة بعرض البطاقات حسب معايير تدوب وتركيبية UNIMARC .

2.2.2.2. تصنيف أوعية المعلومات المحوسبة:

التصنيف كأى خدمة فنية في المكتبات يعتبر عملية مهمة لتسهيل وتيسير الوصول إلى مضامين مجاميع المكتبات من المصادر الأولية والمواد المعلوماتية على إختلاف أنواعها وأشكالها .

ويعرف التصنيف على أنه "العملية التي تقسم بها أية مجموعة من المواد إلى مجموعة فرعية، بحيث تكون كل مجموعة من وحدات ذات صفات وخصائص متجانسة تجعلها نوعا محددًا، وبحيث ينتج عن ذلك فصل المواد غير المتجانسة تبعا لدرجة إختلافها " 2.

والتصنيف الحديث لمصادر المعلومات هو عملية التعبير عن الوثائق بواسطة رموز بإستعمال الحاسب الآلي، من أجل توفير الوقت والجهد للمكتبي وللمستفيد على حد سواء وسنحاول الإحاطة ببعض تطبيقات التصنيف في المكتبات بحسب تنوع أشكال وأنواع أوعية المعلومات ومصادرهما من خلال مايلي 3:

✓ تصنيف برمجيات الحاسب، حيث تصنف برمجيات الحاسبات تصنيفا موضوعيا

1-زين، عبد الهادي. دليل مصادر معلومات المكتبات على شبكة الأنترنت. القاهرة: دار إبيس، 2001. ص. 68-69.

2-حامد عودة، أبو الفتوح. نظم التصنيف الحديثة في المكتبات والأرشيفات المتخصصة. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص. 17.

3-كامل شاهين شريف مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص. 260-264.

ووظيفيا أي تصنف حسب تطبيقاتها الميدانية.

✓ تصنيف قواعد البيانات المحوسبة إذ تصنف قواعد البيانات بعدة طرق من بينها تصنيف قواعد البيانات على أساس طريقة تمثيل البيانات في شكل كلمات، أرقام صور، أصوات ...

3.2.2.2. التشفير والإستخلاص:

لقد بدأ البحث عن وسائل جديدة لتحقيق أقصى الإستفادة من الإنتاج الفكري والحصول على المعلومات، خاصة مع كثرة ما يصدر منه وتعدد أشكاله، أنواعه، وتعدد الإرتباطات الموضوعية فيما بينه، كما إتجه التفكير في الإستفادة من الإمكانيات الهائلة التي تقدمها الحواسيب، من خلال أتمتة وحوسبة عمليات التشفير والإستخلاص، لما لهذه الأخيرة من فائدة في دعم ما يحتاجه المستفيد دون الحاجة إلى قراءة النص الكامل في وقت أصبحت فيه كثرة المعلومات تقتل المعلومات.

وحسب المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية للتشفير فإن التشفير هو: "عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التشفير".¹

أما الاستخلاص فهو وسيلة هامة من وسائل إسترجاع المعلومات، ووسيلة من وسائل الإتصال بين مصادر المعلومات الأولية والمستفيدين، إذ يوفر الوقت للقارئ ويمكنه من الإطلاع على كل ما هو جديد في حقل تخصصه من المعلومات.²

وتظهر أهميته جلية من خلال الإحاطة الجارية، عند إستخدام المستخلصات كبديل للوثائق الأصلية، الإقتصاد في الوقت، الإقتصاد في تكاليف البحث، تخطي الحواجز اللغوية، خدمات المستفيدين المتنوعة .

3.2.2. واقع إستخدام خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات الجامعية :

تعرف المكتبات الجامعية بأنها مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم وإسترجاع وبت مصادر المعلومات بكل أشكالها ثم تسهيل أو تيسير وصول المستفيدين والباحثين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد ممكنين.

1- عبد المنعم موسى ، غادة. دراسات في نظم وخدمات المكتبات والمعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص.12

2- أوقاسي عبد القادر. من أجل المعايير في عملية الاستخلاص ودورها في التعاون بين المكتبات. فعاليات الندوة الوطنية حول تسيير المكتبات: "توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية" المنعقدة بالجزائر بين 22-23/12/2003. الجزائر: دار الملكية للطباعة والنشر، 2004. ص.89.

إن من هذا التيسير والتسهيل ينبع مفهوم خدمات المعلومات التي يعرفها الباحثون، بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من أجل إستخدام وإستثمار مقتنياتها بشكل أمثل، ونعني بخدمات المعلومات تلك الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات الحديثة التي يحتاجها بأسرع الطرق وأنجعها لإشباع حاجاته من المعلومات.1

وتعد تقنيات المعلومات بمثابة المادة الخام التي يمكن لأي مجال متخصص تطويعها وتوظيفها بما يتناسب وطبيعته، ولعل مجال المكتبات الجامعية من أكثر المجالات الموضوعية المتخصصة إرتباطا بالتطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات سواء على مستوى الوسيط الذي تسجل عليه المعلومات، أو على مستوى البرمجيات، أو حتى على مستوى الأجهزة، وهذا وبالإضافة للاستفادة من تقنيات الإتصالات والتكنولوجيا خاصة بعد إندماجها وتزاوجها مع تقنيات الحاسبات. إذ لا يخفى على المتتبع، الثورة التي أحدثها ذلك التزاوج الذي أدى إلى ظهور شبكات إتصاليه بين المكتبات على المستويين المحلي والعالمي، وظهور شبكة الأنترنت، وأوعية معلومات فائقة القدرة التخزينية والإسترجاعية، كل هذا أسهم في خدمة المكتبات الجامعية ومجتمع مستفيديها خدمة مباشرة، كونها البيئة الأكثر تفتحا على نتائج البحوث العلمية، والمطالبة أكثر من غيرها إلى لحق هذه التطورات ولما لا إدخالها في أعمالها، وأنشطتها وخدماتها، فساهمت بذلك إلى إدخال الآلية على أقسامها وخدماتها، بما يتناسب وطبيعة المستفيدين وتطلعاتهم منها.

فإدخال الأنظمة المميكنة إلى المكتبات حاليا لا يحتاج إلى كثير من الموارد المالية أو التجهيزات الخاصة كما الأمر في السنوات الماضية، حيث أن الأجهزة الحديثة مع كثرة إنتاجها وتوزيعها وانخفاض أسعارها بشكل كبير أصبحت في متناول المؤسسات وحتى الأفراد.2

إن الوظيفة الأساسية لأي خدمة من خدمات المعلومات هي الإضطلاع بدور الوسيط بين جمهور معين من المستفيدين، ومجموعات مصادر المعلومات سواء منها المطبوعة أو الإلكترونية، فالدور الإيجابي لخدمة المعلومات يتجلى في التعريف بالوثائق والبيانات في أوساط المستفيدين، عن طريق عمليات البحث في الإنتاج الفكري، وإحاطة الوسط المستفيد وبشكل دائم.3

1-الكردي، فهد. خدمات المكتبات المباشرة. [على الخط المباشر]، متاح على الخط <http://muhtawa.org/index.php>.

تمت الزيارة يوم 2011/02/15

2-ميشاق، محمد فايز. المعلوماتية في البلاد العربية حاضرا ومستقبلا. مجلة المعلوماتي ع.74. دمشق، 1998. ص.65.

3- حافظ التكروري، سناء. نظم إسترجاع المعلومات بين النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2005. ص.20.

1.3.2.2. خدمات المعلومات على الإنترنت:

نتساءل عن ماهية الأنترنت فيتبادر إلى أذهاننا أنها شبكة الشبكات، وهي ثمرة نتجت عن تلاحم ثورات كونية ثلاث هي ثورة المعلومات، وثورة الاتصالات، وثورة الحواسيب. فهي إذا عبارة عن مجموعة من شبكات الحواسيب المحلية، والوطنية، والإقليمية، عالية السرعة منتشرة في أنحاء العالم ومرتبطة مع بعضها البعض بالهواتف، الراديو، وخطوط الكابل، أو من خلال الأقمار الصناعية، فهي بهذا تمثل شبكة اتصالات واسعة وكبيرة، ذات توجهات وخدمات متنوعة تربط العالم بأجمعه، وتساعد في إجراء الاتصالات عن بعد بين الأفراد والمؤسسات وغيرها. والأنترنت هي فضاء افتراضي رقمي ليس لها كيان مادي، فهي تتمتع بالإستقلال الإداري، وليست ملكا لشخص محدد أو مؤسسة أو حكومة ما، إنما تعود وتشتغل من قبل جميع من يلج إليها ويستخدمها، ويستطيع أي شخص يمتلك حاسوبا شخصيا يحتوي على محول (Modem) والربمجييات اللازمة من دفع أجور الخدمة والإشتراك في الأنترنت ويستفيد من خدماتها. وتجدر الإشارة إلى أن قصة الأنترنت بدأت في سنة 1969 مع ظهور الأربانت (Arpanet).¹

من خلال ما سبق نستطيع أن نخرج بجملة من التسهيلات التي تقدمها الأنترنت إلى مجتمع المستفيدين منها وهي :

- ❖ الخدمات البريدية.
- ❖ نقل المعلومات والبيانات والبرامجيات من حاسوب إلى آخر.
- ❖ الإتصال بمراكز البحوث والمعلومات .
- ❖ البحث عن المعلومات، والحصول عليها بسرعة فائقة.
- ❖ الوقوف على أحدث المستجدات العلمية والتقنية والثقافية وغيرها.
- ❖ مزاولة الأنشطة التجارية والتسويقية والإستثمارية، وعقد الصفقات.
- ❖ الدخول إلى قواعد المعلومات البيبليوغرافية، وذات النصوص الكاملة.
- ❖ التعليم والعمل والتدريب عن بعد.
- ❖ النشر الإلكتروني للمعلومات في مصادر مختلفة.
- ❖ عقد الإجتماعات عن بعد مؤتمرات - ندوات - حلقات نقاشية.

1-حسين الوردى، زكي. لازم المالكي، مجبل. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: الوراق للنشر، 2002، ص.319.

❖ الإعلان والإشهار عن السلع والخدمات .

لقد أصبح المستفيد من المكتبة الجامعية يعيش ثورة تكنولوجية داخل المكتبة، بحكم تعايش هذه الأخيرة مع كل جديد في العصر المعلوماتي، الذي يتصف بالإقتحام المفاجيء لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دون أن يستأذن أحد في الدخول، وتطبيق المكتبات لهذه التقنيات من شأنه أن يرفع من وتيرة المستفيدين منها وتلبية إحتياجاتهم البحثية، لما تقدم لهم من تسهيلات على جميع الأصعدة. من هذا المنطلق يتوقع المستفيد من المكتبة المركزية أن تلم بكل مظاهر التكنولوجيا وتسهيل وصوله إلى أرصدها وخدماتها، فهو ينتظر منها القيام بالعديد من الخدمات. وهذا ما سنطلع عليه من خلال الجدول التالي:

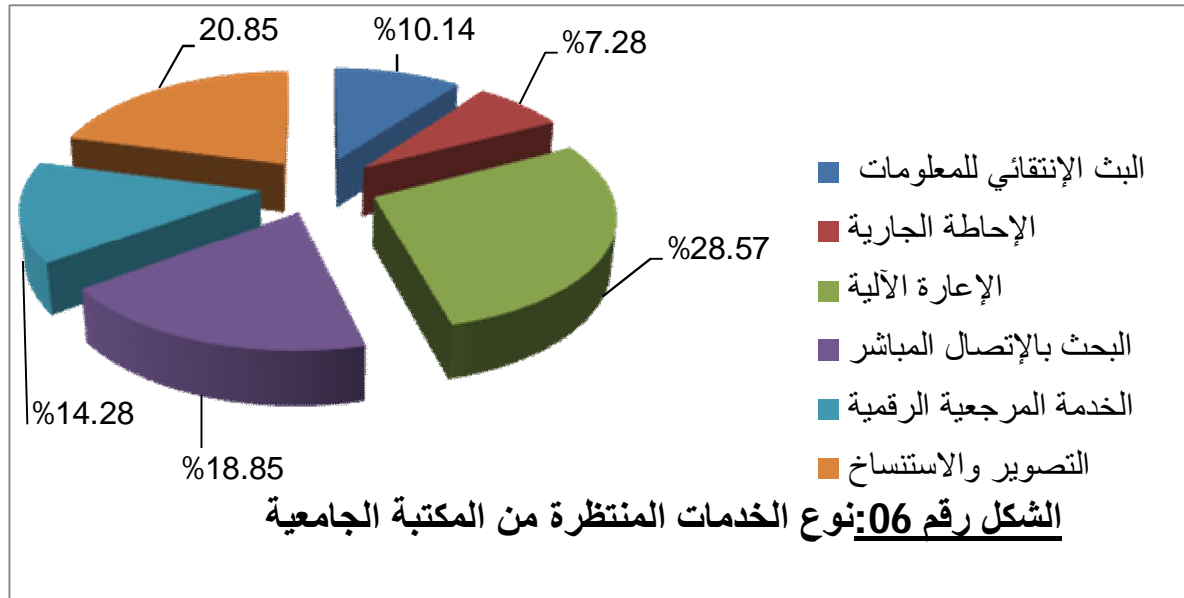
الجدول رقم 06: نوع الخدمات المنتظرة من المكتبة الجامعية

النسبة (%)	التكرارات	
10.14	71	البث الإنتقائي للمعلومات
7.28	51	الإحاطة الجارية
28.57	200	الإعارة الآلية
18.85	132	البحث بالاتصال المباشر
14.28	100	الخدمة المرجعية الرقمية
20.85	146	التصوير والاستنساخ
%100=	700	المجموع

لاحظنا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها أن إجابات أفراد العينة، جاءت في مجال الخدمات المنتظرة من المكتبة الجامعية القيام بها، حيث أن ماينتظره المستفيد وبأعلى نسبة، الإعارة الآلية والتي قدرت بـ 28.57%، فهو يريد أن يتخلص من ذلك الروتين والحاجة إلى وجود المكتبي بجانبه أو الإستعانة به للحصول على مصادر المعلومات، أما فيما يخص التصوير والإستنساخ فنسبة معتبرة من أفراد العينة قدرت بـ 20.85% تلج على ذلك، بسبب الحاجة إلى بعض الوثائق، والمراجع القيمة، والكتب النادرة التي تحتوي معلومات قيمة لكن لايمكن للمستفيد أن يستعيرها خارجيا، فيصبح بحاجة ماسة إلى توفر أجهزة التصوير داخل المكتبة حتى يتمكن من الإستفادة المثلى من المعلومات، وتأتي خدمة البحث بالاتصال المباشر في ثالث مرتبة، حيث قدرت نسبتها بـ 18.85% وهي نسبة متقاربة بالمقارنة مع الخدمتين السابقتين، ما يعني أهمية هذه الخدمات والحاجة الماسة إليها من طرف المستفيد

وذلك حسب إجابة العينة المدروسة، ثم تأتي الخدمة المرجعية الرقمية فقدرت نسبتها بـ 14.28% لما توفر من وقت وجهد للمستفيد في الحصول على المراجع الرقمية الهامة. أما خدمة البث الإنتقائي فقد قدرت نسبتها بـ 10.14%، لما تقدمه من فوائد للمستفيد بتوفير المقنتيات الضرورية وإتاحتها حسب الطلب عليها، في حين أجمعت نسبة 7.28% من أفراد العينة المدروسة بضرورة تقديم خدمة الإحاطة الجارية، لما تقدم للمستفيد من معرفة شاملة عن كل ماينشر في مجال تخصصه، أو التعريف بالمقنتيات الجديدة التي تضمها المكتبة.

من خلال ملاحظتنا توصلنا إلى أن المستفيد في حاجة ماسة لمثل هذه الخدمات المتطورة، في مجال البحث عن المعلومات ومصادرها داخل المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، لاسيما ما يتعلق بالإعارة الآلية، والتصوير والإستنساخ، إضافة إلى عوامل أخرى من شأنها تسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة، ما يجعلنا نؤكد على مسؤولي المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة إعادة النظر في سياسة المكتبة وأنشطتها وخدماتها، حتى تلحق لتلبية حاجيات أكبر عدد من المستفيدين. ويمكن توضيح ذلك في الشكل الموالي:



ومن خدمات المعلومات على الأنترنت مايلي:

1.1.3.2.2 البحث في فهارس المكتبات :

إن أول ما يحتاجه المستفيد من المكتبات هو المصادر المتوفرة في إختصاصه، فينطلق للبحث في فهارسها، وفي هذا المجال توفر الأنترنت من خلال الويب تسهيلات الوصول إلى عدد كبير من فهارس المكتبات في العالم مثل مكتبة الكونغرس الأمريكية، والمكتبة البريطانية، وتجدر الإشارة إلى أنه هناك حوالي 1000 من فهارس المكتبات الوطنية

والجامعية المشهورة في العالم. ويمكن لأي شخص له إلمام باستخدام الحاسوب القيام بإجراء البحوث في هذه الفهارس.1

2.1.3.2.2. الإعارة الآلية المحوسبة :

للحديث عن الإعارة الآلية لا بد من التعريف بها بشكلها التقليدي حتى يتم تبيان الفرق بينهما وبالتالي ضبط أيهما يمكن إعتماده من قبل المكتبات الجامعية لتقديم مجموعاتها إلى المستفيدين وبأحسن الأشكال .

إذ تشمل الإعارة مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين للإستفادة من مصادرها، خارج وداخل مبنى المكتبة، وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر .

أين تستند لمصلحة الإعارة خدمات أساسية هي :2

- تنظيم الإعارة وإدارتها، بتولي إجراءات الجرد، البحث عن الكتب المفقودة ...
- التحكم في شروط إعارة الوثائق داخليا خاصة الأوعية المرجعية.
- التحكم في عملية الإعارة الخارجية أين يستفيد منها ثلاث فئات متباينة (المرحلة الجامعية-الدراسات العليا –الأساتذة).

كما أن تطبيق الإعارة الآلية في المكتبات الجامعية تخضع إلى عدة مواصفات يتبناها النظام الآلي، حتى يكفل سيرها كما يجب، مع مراعاة كل فئات المستفيدين، خاصة إذا علمنا أن العدد الهائل للمستفيدين اليوم كثيرا ما يجعل القائمين على بنوك الإعارة في حيرة من أمرهم وفي إضطراب دائم . غير أن النظام الآلي للإعارة يخفف من الأعباء الملقاة على عاتقهم مع الزيادة من فعالية تداول مصادر المكتبة بين المستفيدين، والتقليل من الأخطاء .

ولعل الإتجاه نحو السيطرة على الإعارة كان باستخدام النظام الآلي المحوسب، كأسلوب يعتمد لضمان توفير بيانات إحصائية دقيقة ودورية، إضافة إلى قياس حركة المجاميع من ناحية وإدارة إستخدامها من قبل المستفيدين من ناحية أخرى، وتنظيم وقت وجهد العاملين والمستفيدين على السواء.3

1- حسين الوردي، زكي؛ لازم المالكي، مجبل. المرجع السابق. ص. 325-326.

2-الخريفي مسعود، عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. الرياض :مطبعة الملك فهد الوطنية، 1994. ص.13-

3-قنديلجي، عامر إبراهيم. الكتب والمكتبات. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. بغداد: دار الحرية للطباعة، 1979. ص.147.

ومن الإتجاهات الحديثة في مجال خدمات الإعارة بدأت العديد من المكتبات في الدول المتقدمة في استخدام نظم الإعارة المبنية على الحاسوب التي تكفل القدرة على تلبية المهام التالية بسرعة ودقة 1:

- الإحتفاظ بملف للمستفيد والذي يمكن تحديثه والبحث فيه من أجل معرفة وضع أحد المستفيدين بسهولة ويسر .
- الإحتفاظ بملف خاص بالمواد المكتبية المقنتاة والذي يمكن تحديثه والبحث فيه .
- الإحتفاظ بملف بالسجلات الخاصة بالمواد المعارة مع سجل للمستخدم الذي استعار كل مادة من مواد المكتبة .
- إعداد الإحصائيات العامة عن عدد المواد المكتبية وعدد النسخ من كل مادة وعدد المواد المعارة وعدد المستعيرين (يومية وأسبوعيا وشهريا ...) وعدد المستعيرين لكل مادة مكتبية ... إلخ والإحصائيات الخاصة بتقسيم مجموعات المكتبة ونظام الإعارة مثل استعمال المكتبة حسب الموضوعات وغيرها.

ولعل أحدث التطورات في مجال إستخدام الحاسوب في عمليات الإعارة ما خطت له المرافق الببليوغرافية المختلفة وخاصة شبكة (OCLC) منذ سنوات وبدأت بتنفيذه حيث أمكن إدخال خدمات الإعارة المتبادلة للمكتبات المشاركة في الشبكة من خلال محطات طرفية (نهائيات) وذلك بتوفير معلومات كافية عن المكتبات التي تمتلك المادة المطلوبة للإعارة . وفي هذا الصدد فإن المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955، إتضح أن الإعارة تتم داخليا على مستوى الأقسام والكليات من خلال برمجة التشغيل المستخدمة .

3.1.3.2.2. تكنولوجيا الإحاطة الجارية :

تعتبر الإحاطة الجارية من بين الأنشطة المألوفة في خدمات المعلومات بكل فئاتها ومستوياتها، وهي ترتبط إرتباطا وثيقا بمدى الحرص على المشاركة في مجريات جبهة البحث وتلبية إحتياجات الباحثين المتنوعة .

وتعرف الإحاطة الجارية بأنها "المعرفة بالتطورات الحديثة وبصفة خاصة تلك التي تتعلق بأمور تخص المجال المهني أو الأكاديمي ... وعادة ما تتضمن معرفة الإتجاهات الجارية لـ: النظريات والفروض العلمية الجديدة، المشكلات العلمية والفنية الجديدة ... 2

ويسعى المستفيد أو الباحث دائما لهذه الخدمة لكونها تغذي بحثه بالمعلومات الحالية والمتجددة، وتلم بالتطورات الحديثة في كافة ميادين المعرفة خاصة منها ما يلبي حاجيات الباحثين.

1- الكردي، فهد. خدمات المكتبة المباشرة. المرجع السابق.

2- دسوقي البنداري، إبراهيم. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2004. ص. 15-16.

وحتى تخدم الإحاطة الجارية إحتياجات المستخدمين، لا بد من تحقيق متطلبات ينبغي أخذها بعين الإعتبار من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف والغاية منها ،ومن هذه المتطلبات نذكر بعض منها :1

✓ المعرفة الجيدة بإهتمامات المستخدم وسماته .

✓ شمولية التغطية الموضوعية لمدخلات النظام في أنماط أوعية المعلومات المختلفة .

✓ مراعاة توقيت تقديم الخدمة إلى المستخدم من أجل التقليل من الوقت الضائع بين نشر الوعاء وإعلام المستخدم.

✓ الإنتقائية بحيث يكون قادرا على خدمة المستخدم بما يتناسب مع حاجاته .

وهذا ما تسعى إليه المكتبة المركزية ،لكن في سؤال طرحناه على مدير المكتبة حول إمكانية تقديم خدمات الإحاطة الجارية الآلية أجاب بالتأكيد، لكنها تبقى مسألة وقت فقط. ومع الدخول الجامعي المقبل ستكون المكتبة قد هيأت نفسها لجميع الخدمات المعلوماتية الحديثة. أما الإحاطة الجارية، فتقدم للمستخدمين من طلبة وأساتذة بالطريقة اليدوية بالنسبة للمكتب .

4.1.3.2.2. البث الإنتقائي للمعلومات :

تعتبر خدمة البث الإنتقائي للمعلومات نمطا متميزا يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لإحتياجات كل مستفيد على حدى، كما تسعى لإعفائه من مشقة البحث عن هذه المعلومات و غيرها موفرة له الوقت والجهد. لهذا نجد الإقبال المتزايد عليها من طرف الباحثين والمستخدمين .

وتعرف خدمة البث الإنتقائي للمعلومات بأنها: "تلك الخدمة التي تهتم وبصفة أساسية بتوجيه المعلومات الحديثة على إختلاف مصادرها إلى حيثما ترتفع احتمالات الإفادة منها " 2.

حيث تقوم هذه الخدمة على إنتقاء المعلومات للباحثين للإفادة منها، ويرى البعض بأن البث الإنتقائي للمعلومات: "هو نظام من نظم المعلومات وبمؤداه يتم تزويد المستخدم بالمعلومات التي تهتمه بشكل آلي ومنظم " 3.

1- دسوقي البنداري، إبراهيم . المرجع السابق. 24.

2- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة : مكتبة غريب، 1984. ص.345.

3- أمان محمد، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض : دار المريخ، 1985. ص.95.

إذن إن البث الإنتقائي يختصر الوقت للباحث بتوفير أحدث الإصدارات في الإنتاج الفكري ويمدهم بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها، لإغنائهم من الإطلاع على مصادر ووثائق لا تخدم طموحهم بشكل مباشر .

ويعتبر نظام البث الإنتقائي من أهم الأنظمة التي تساعد في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية، وذلك من خلال التعريف بأهم المصادر المعلوماتية التي يريدها المستفيد ويحتاجها، فهي الأكثر قبولا ورضا لدى المستفيد.

ومن الجدير بالذكر أن هذه الخدمة كانت في الوقت الحاضر تتم بإستخدام الحاسب الإلكتروني في تقديمها مما زاد في فاعليتها وإنتشارها. وهناك عدة مميزات لهذه الخدمة في مقدمتها توفير الوقت للمستفيدين وإسترجاع كل ما له علاقة بإهتماماتهم، وضمان عمل مسح شامل للإنتاج الفكري في موضوعات تهم المستفيد، والتعرف على أعلام ومشاهير المتخصصين في موضوعات معينة، وتكوين حلقات خاصة للمستفيدين والتعرف على دوريات ومصادر لم تكن معروفة سابقا .

فمكتبة جامعة 20 أوت 1955، وحسب ما أقر به محافظها، لا تقدم خدمة البث الإنتقائي للمعلومات بطريقة رسمية، غير أن الباحثين في قاعة المراجع والبحث يتم توجيههم إلى المعلومات المطلوبة عن طريق الإرشاد وفقا للسؤال المطروح، وذلك من خلال إرشادهم إلى أماكن تواجد الوثيقة المطلوبة.

5.1.3.2.2 خدمة البحث بالإتصال المباشر:

وتعرف بأنها عبارة عن نظم لإسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب، والمحطات الطرفية (Terminals) التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا، وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات، وتتطلب خدمة البحث بالإتصال المباشر توفر ثلاثة عناصر أساسية هي :

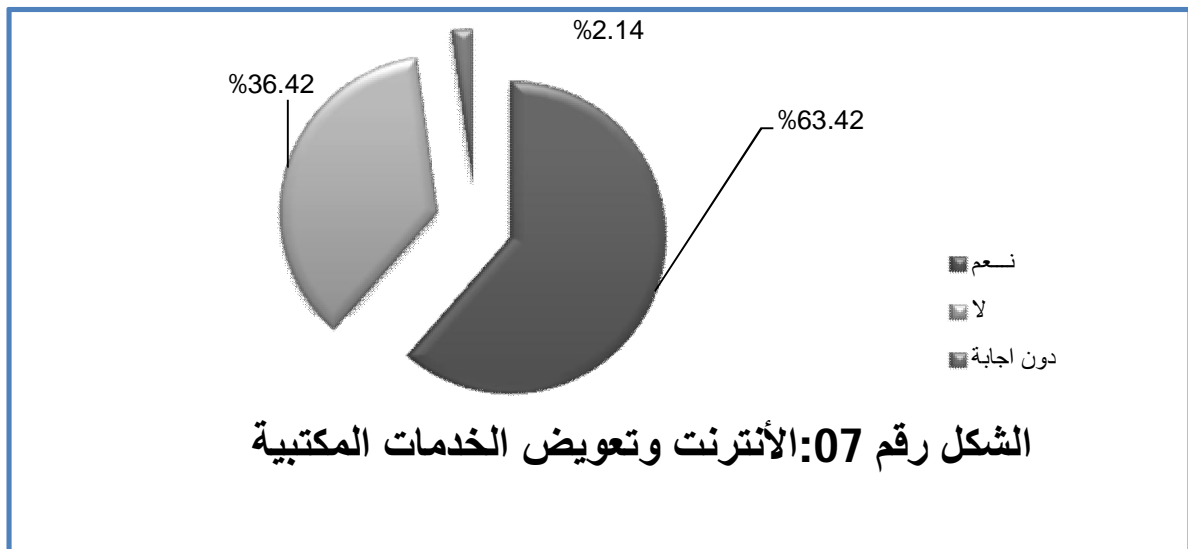
- قواعد وبنوك المعلومات .
- موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين .
- مكاتب ومراكز معلومات، ومؤسسات بحثية تشترك في هذه القواعد وتبحث فيها.1 وعن سؤال حول إمكانية تعويض الأنترنت للخدمات المكتبية التقليدية، فقد رأت العينة المدروسة أن ذلك ممكن، الأمر الذي يوضحه الجدول الموالي:

1-الكردي، فهد. خدمات المكتبة المباشرة. المرجع السابق

الجدول رقم 07: الأنترنت وتعويض الخدمات المكتبية

النسبة(%)	التكرارات	
61.42	430	نعم
36.42	255	لا
2.14	15	دون إجابة
% 100=	700	المجموع

تفيد النتائج على أن معظم أفراد العينة، والذين تقدر نسبتهم بـ 61.42 %، بإمكانهم الإستغناء عن الخدمات المكتبية، على أساس أن الأنترنت تقدم العديد من الخدمات، والتي من بينها البحث في مصادر المعلومات الإلكترونية، والخروج بالمعلومات المطلوبة، كما أن صفة المرونة والتفاعلية التي تتصف بها الأنترنت تجعل هذه النسبة تؤكد على إمكانية الإستغناء فعلا عن المكتبة وخدماتها التقليدية، بينما نجد نسبة 36.42 % من أفراد العينة المدروسة لا يستغنون عن الخدمات المكتبية، بالرغم من توفرهم على الأنترنت، فهم يؤكدون على أن الحاجة إلى الكتاب والمكتبي ضروري في مختلف العصور، حتى ولو كان عصر الرقمية. في حين تبقى نسبة 2.14 % من أفراد العينة لا تريد التعبير عن رأيها في هذا المجال. ونلاحظ مما تقدم أن الإعتماد على الأنترنت بدرجة كبيرة أثناء البحث عن المعلومات ومصادرهما، ليست الحل الوحيد والأنسب لتعويض الخدمة المكتبية، ومن الخطورة الإعتماد على نمط معين من المصادر للوصول إلى المعلومات بحجة حداثة وشمولية معلومات ذلك المصدر دون غيره، فإختيار المستفيد لمصادره يتوقف على طبيعة البحث والإستفسار ودرجة تعمقه. في حين ما يمكن قوله أن الرجوع إلى المكتبة وخدماتها سواء كانت تقليدية أم لا أمر ضروري لا يمكن الإستغناء عنه. والشكل الموالي يبرز ذلك :



6.1.3.2.2. الخدمة المرجعية الرقمية :

تشمل الخدمات المرجعية تلك الإجراءات والوظائف التي تقدمها المكتبات إلى مجتمع المستفيدين منها، سواء كانت هذه الخدمة مباشرة أو غير مباشرة. ولا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون، وإنما تتعداها لتشمل الوظائف والمهام والخطوات اللازمة لحلها والتي تتطلبها عملية الإجابة عن الإستفسارات والأسئلة للمستفيدين، وتتضمن هذه الخطوة غالباً إختيار المجموعة المرجعية وإعدادها وتنظيمها بشكل يسهل الإفادة منها وإعداد الكشافات، والأدلة، والبيبيولوجرافيات، وتدريب العاملين وتأهيلهم لتقديم الخدمة المرجعية وتسهيل مهمة المستفيدين في الحصول على المراجع 1.

فالخدمة المرجعية عبارة عن مساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات، أما المدى الذي تشمله هذه الخدمات فيتراوح بين الرد على الإستفسارات إلى تزويد المستفيد بقائمة ببليوغرافية عن موضوع معين. أما حالياً وبعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وظهور الحاسبات الآلية وتربعها في محيط المكتبات، أخذت هذه الخدمة تأخذ مكانة متميزة وأصبحت تعرف بالخدمة المرجعية الرقمية التي تختصر جهد المكتبي والمستفيد في الوصول إلى الوثيقة وإسترجاعها .

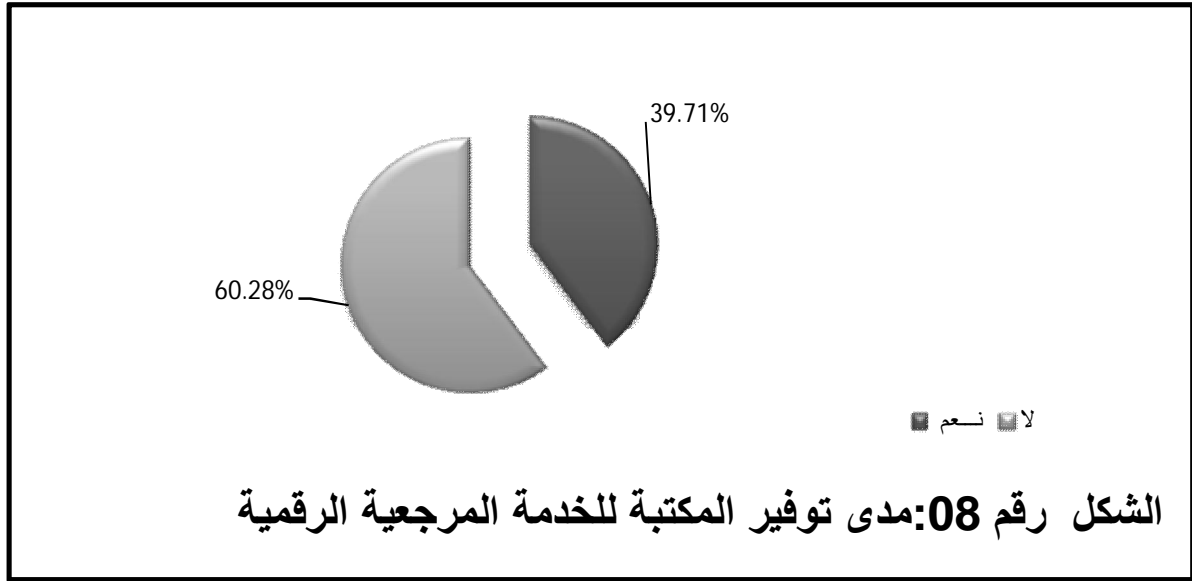
الجدول رقم 08: مدى توفير المكتبة المركزية للخدمة المرجعية الرقمية

النسبة (%)	التكرارات	
60.28	422	لا
39.71	278	نعم
%100=	700	المجموع

جاء هذا الجدول لمعرفة مدى تقديم المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 للخدمة المرجعية الرقمية، حيث أجريت دراسة ميدانية في هذا المجال، إذ تم التوصل إلى أن نسبة 39.71 % من أفراد العينة أجابت بالتأكيد، في حين تبقى نسبة 60.28% من باقي أفراد العينة نفت ذلك، كون المكتبة تتيح فقط خدمة الأنترنت، أما الفئة الأولى ترى بأن الأنترنت كفيلة وحدها بتقديم خدمة المعلومات التي تستغني فيها عن خدمات المكتبة، حسب ما أجاب به أفراد العينة المدروسة. والملاحظ من خلال نتائج هذه الدراسة أن المستفيد أصبح يفضل ذلك النوع الجديد من خدمات المعلومات ألا وهي الخدمة المرجعية الرقمية، ومن خلال

1-الكردى، فهد. المرجع السابق.

أهمية هذه الأخيرة وجب علينا قياس درجة توفر الخدمة المرجعية الرقمية داخل المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، لذا حاولنا إستفسار أفراد العينة حول هاته الخدمة، فأجمعت غالبيتهم على توفرها، لكن في واقع الأمر نجد أن هذه الخدمة تتعدى خدمة الأنترنت كما يحسبها أفراد العينة المدروسة، فهي الإجابة عن تساؤلات المستفيد وإستفساراته المرجعية، ومساعدته في التعرف على أماكن تواجد المعلومات ومصادرهما، هذا ما نستشف غيابه في المكتبة موضوع الدراسة، لأنها لا تزال في خطاها التقليدية فيما يخص تقديم خدمات مرجعية رقمية. والشكل رقم 08 يبين ذلك:



لقد تطورت الخدمات المرجعية عبر الزمن، خاصة بعد ظهور تكنولوجيا معالجة المعلومات والتي كانت بالأمس تقتضي حضور المستفيد ومقابلته المكتبي وجها لوجه، وطلب ما يحتاجه من معلومات، وبإدخال الأنترنت إلى المكتبات الجامعية تحولت هذه الأخيرة إلى مصرف معلوماتي، من أولوياتها إدارة حسابات المستفيدين وتزويدهم بالمعلومات المتخصصة دون أن تستأذنهم للقيام بذلك، كما أن إستغلال التكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجامعية يوفر إمكانية تقديم خدمات مرجعية رقمية فعالة، وإستغلال جيد لمصادر المعلومات 1.

ومع هذا التحول في قسم المراجع بالمكتبات الجامعية، أخذت هذه الأخيرة تزيد من خبرتها حول النماذج الجديدة المتنوعة لهذه الخدمات، وأدواتها الإلكترونية المتقدمة، وبما أن المكتبات الجامعية تستقطب مجتمع من المستفيدين كل له مستوياته وتخصصاته، بالتالي فإن هذه الخدمات ستأخذ هي الأخرى نماذج مختلفة، تتنوع بتنوع المكتبات ومستويات المستفيدين وحاجاتهم المعرفية، وأهمها خدمات المراجع عن بعد، بإستخدام البريد

1-صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004. ص. 69-74.

الإلكتروني، وبرامج الحاسوب عن طريق المقابلة المرجعية الإلكترونية التي لا تلزم المستفيد بالحضور إلى المكتبة لطرح احتياجاته.

وتأخذ الخدمة المرجعية الرقمية عدة أشكال منها، وجهها لوجه بين المكتبي والمستفيد حيث يكون هناك تفاعل وتجاوز، الإتصال بالإنترنت، البريد الإلكتروني، الإتصال بالهاتف .

1.6.1.3.2.2. المستفيدين وخدمات المراجع الرقمية :

عند البحث عن المعلومات السريعة والدقيقة يلجأ المستفيدين إلى استخدام المراجع الرقمية التي يجدها في قلب البحث عن المعلومات 1.

لقد تغيرت السبل التي يحصل فيها المستفيد على المعلومات التي يحتاجها، ويتضح ذلك أكثر من خلال الإمكانيات السهلة التي توفرها التكنولوجيا الرقمية، والإستخدام الأمثل للمعلومات وتقنياتها، بفضل التسهيلات التي تطرحها الأنترنت من تقليص الوقت والجهد في الحصول على المعلومات، مع تسهيل الدخول والإبحار في مواقع المكتبات عبر الشبكات فضلا عن مجموعة كبيرة من المصادر التي تحوي معلومات محينة وجارية، وبالإضافة الى ذلك فإن الأسئلة المرجعية للمستفيدين حول المعلومات في تزايد مستمر نتيجة، التقدم الحاصل في مجال المعلومات، فأصبح المكتبي يتلقى الكثير من الأسئلة للكثير من الأشخاص في وقت واحد، عبر محركات البحث وما في حكمها، لكن الإشكال المطروح هو عدم قدرة المكتبات والمكتبيين من الإجابة الفورية لتساؤلات المستفيدين إلا بعد مرور عدة أيام 2.

ولمعرفة مدى مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبة الجامعية موضوع الدراسة في دعم وتلبية احتياجات المستفيد، إرتأينا إستجواب العينة المدروسة في هذا المجال فكانت نسبة 90.14% من أفراد العينة من ترى بأن الخدمة المرجعية الرقمية تساهم وبشكل كبير في تلبية احتياجاتهم للمعلومات، غير أن العينة المدروسة تنادي بضرورة تعجيل المكتبة في إتاحة فهرسها الإلكتروني، وتقديم خدمات مرجعية من خلال موقعها على الأنترنت، و9.85% من أفراد العينة نفت ذلك، بحكم تمسكها بالخدمات التقليدية التي تتيحها المكتبة .

1- nancy université. [online.]prise en compt usagers systemes d'information automatisés : document numerique et usages. Disponible sur le net :<http://docnum.info/>page consultée en13 /03/2011.

2-صوفي ،عبد اللطيف المراجع الرقمية والخدمة المرجعية الرقمية.المرجع السابق.ص.203-205

الجدول رقم 09: مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في تلبية إحتياجات المستفيد

النسبة (%)	التكرارات	
90.14	631	نعم
9.85	69	لا
%100=	700	المجموع

مما تقدم يتضح لنا مدى مساهمة الخدمة المرجعية الرقمية في تلبية إحتياجات المستفيد، لكن هذا يبقى شيء نظري بالنسبة للمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، لأنها لا زالت في مراحلها التقليدية ولم تتعداها بعد، لكن ما يمكننا قوله أن الخدمة المرجعية الرقمية سلاح ذو حدين، أحدهما إيجابي بالنسبة إلى المستفيد لأنها ستجيبه عن كل إستفساراته المرجعية وبسرعة، والثاني له تأثير سلبي على المكتبة، لأنه بتوفير هذه الخدمة سيستغني المستفيد عن اللجوء إلى المكتبة والإستفادة من مصادرها المطبوعة، بالتالي تزيد درجة عزوف هذا الأخير عنها ويقل فيه عمل المكتبي، وهذا ماتحاول المكتبة موضوع الدراسة المحافظة عليه، لأنه لا وجود لمكتبة بدون مستفيد.

وتسعى المكتبات في تطبيقها لنظم الخدمات المرجعية الإلكترونية إلى تحقيق واحد أو أكثر من الأهداف التالية :

- تقديم خدمة مرجعية متميزة لغالبية المستفيدين، بما فيهم أولئك الذين لا يستطيعون أو لا يرغبون في الحضور إلى المكتبة .
- تقديم خدمة مرجعية سهلة للمستفيدين داخل المكتبة من خلال محطة عمل داخلية متصلة بالإنترنت.
- الإجابة عن الأسئلة والإستفسارات التي يتوجه بها المستفيد طلبا للحصول على معلومات يريدونها.
- الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي المعلومات التي تتصل بمشكلات البحث أو الدراسة.
- تدريب المستفيدين على كيفية إستخدام الأوعية المرجعية، ومصادر المكتبة بصفة عامة للحصول على المعلومات وإستخدامها في البحث والدراسة.
- توزيع الأسئلة المرجعية على المتخصصين في كل الفروع.

- المشاركة في تكتلات أو تجمعات بهدف الإفادة من تخصصات بعض المكتبات ومراكز المعلومات وخبراتها، عند مواجهة أسئلة متخصصة أو بعيدة عن خبرات المكتبة ذات العلاقة أو إمكانياتها.1

إذن فطبيعة الخدمة المرجعية الرقمية ومدى توفرها داخل المكتبة موضوع الدراسة، هي التي من شأنها أن تلبي إحتياجات المستفيدين المختلفة، والشكل رقم 09 يبين لنا ذلك أكثر:



2.6.1.3.2.2. متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية:

تتطلب الخدمة المرجعية مجموعة من العناصر المهمة، حتى تتمكن من تحقيق الأهداف السابقة الذكر، أهمها مايلي:

✓ التعرف على الإحتياجات الحالية للمستفيد، ورصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها، والتنبؤ بإحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات، خاصة تلك التي تتوازي مع التطورات المستمرة على مستوى نوعية المراجع خاصة تلك الرقمية.

✓ إقتناء مجموعة مناسبة وكافية من الأوعية المرجعية وتنميتها عن طريق الإستبعاد، قصد الإحتفاظ بحدثة المعلومات ودقتها، ولعل هذه الأخيرة من أهم الميزات التي تقدمها التكنولوجيا الرقمية للمراجع الرقمية، والخدمة المرجعية الرقمية، نتيجة لتعامل المرونة وقابلية التعديل والتحيين بالحذف أو الإضافة .

✓ مسح مصادر المعلومات المتوفرة، وذلك تمهيدا للإستفادة منها في تلبية إحتياجات المستفيدين والرد على إستفساراتهم، إذ أن تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية

1-حسين مصطفى، أحمد. قواعد بيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008. ص.190-194.

وإستخداماتها الرقمية أصبحت تتيح للمستخدمين إمكانيات تقديم معلومات مرجعية شاملة وعلى نطاق أوسع، نظرا لتزواج المعالجة الإلكترونية الرقمية للمعلومات ووسائل نقل هذه الأخيرة على نطاق واسع.

3.6.1.3.2.2. أخصائي المراجع والخدمة المرجعية الرقمية:

لقد تأثرت المكتبة الجامعية بالتغيرات الحاصلة في حقل التكنولوجيا الرقمية، فسعت لإدخال الوسائل والتقنيات الحديثة إليها، فمست جميع الأنشطة والأقسام بما فيها قسم المراجع فأصبحت هناك نوع جديد أطلق عليه بالمراجع الرقمية والخدمة المرجعية الرقمية، والمكتبي أو أخصائي المراجع ليس مستثنى من هذا التغيير، فهذا الأخير قد تأثر بالتكنولوجيا الرقمية، فتغيرت بذلك وظائفه ومهامه.

ويمكننا تعريف أخصائي المراجع بأنه الشخص المكلف بالإجابة عن الإستفسارات والأسئلة الخاصة بالمراجع، أو هو الشخص المناط به حل المشكلات المرجعية.¹

مما سبق وبناء على تأثر أخصائي المراجع بالتكنولوجيا الرقمية، فقد أسندت إليه مهام عليه القيام بها أهمها:

- تنظيم وإدارة برنامج الخدمة المرجعية، بدءا من تلقي الإستفسارات وتحليلها، ثم تنظيم مقابلة مرجعية مع المستخدم إلى تحديد المشكلة أو الإستفسار المرجعي، ثم تحديد طريقة البحث يدويا أم في قواعد البيانات، ثم تحديد المصادر المرجعية، وأخيرا الحصول على الإجابة وتقديمها للمستخدم، بناء على ذلك فإن المهمة التي تنتظر أخصائي المراجع تطلب منه إتقانها والقيام بها بدقة حتى يواكب متطلبات وإحتياجات المستخدمين.
- إختيار وتكوين مجموعة مرجعية شاملة وقوية، وتنميتها وتحديثها بإستمرار، وذلك بإستغلال التكنولوجيا الرقمية، بإمكاناتها الدقيقة والهائلة.
- فحص المطبوعات بطريقة منهجية للحصول على معلومات محددة، يقابلها في الجانب الآخر فحص للإنتاجات الرقمية، وتحديثها لتسهيل الوصول إليها والبحث فيها بيسر.
- إقامة علاقات تعاونية مع الأقسام الأخرى في المكتبة، وأقسام المراجع في المؤسسات والمكتبات في المنطقة نفسها والمناطق المجاورة وتنسيق العمل معها فضلا عن إقامة علاقات مع القطاعات الأخرى في المؤسسة الأم التي تقوم المكتبة على

1- السيد النشار، السيد. الأوعية المرجعية: ماهيتها، فئاتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص. 205.

خدماتها، ويتأتى ذلك إنطلاقاً من تطبيقات الآلية والاتصالات عن بعد من خلال العمل التشابكي الموحد.

- التعريف بالخدمة المرجعية في أوساط المستفيدين المتوقعين، بإستثمار وسائل الإعلام الآلي الإتصالي المتوفرة بالمكتبة، أو من خلال إستثمار عمل الشبكات وعلى رأسها الأنترنت.

- تقييم الخدمة المرجعية والتعرف على مصادر القوة ومواطن الضعف فيها، ومايستلزم ذلك من إعداد الإحصائيات والتقارير الدورية، توطئة للتخطيط المستقبلي، وإتخاذ القرارات بشأن التطوير.

4.2.2. تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبة الجامعية:

منذ فترة زمنية ليست ببعيدة، بدأت تظهر الكثير من الضغوطات التي أجبرت الكثير من الأفراد، وحتى المؤسسات على التغيير في سلوك ونمط حياتهم، وبطبيعة الحال فإن التصدي لمثل هذه الضغوطات والتحديات، تطلبت إدخال وتغيير في بعض الأساليب المتبعة في السابق، وإستبدالها بأساليب علمية حديثة متطورة، والمكتبات الجامعية لم تكن في منأى عن هذه الضغوطات. إذا أخذت على عاتقها ومنذ زمن طويل مهمة الحفاظ على العلم والمعلومات بغض النظر عن الأشكال والوسائل التي تحفظ فيها تلك الأخيرة. وفي الوقت نفسه عملت على تقديم هذا العلم إلى المستفيدين على إختلافهم، وهذا واحد من أسمى أهداف المكتبات التي سعت إلى تحقيقه ولازالت. ونحن ونعلم أن المكتبات في مسيرتها قد إنتقلت بعدة مراحل نتيجة تزايد وتضخم الإنتاج الفكري، حتى وطأت أجهزة تكنولوجيا المعلومات بشقيها (التخزين، والإسترجاع، والاتصالات) أرض المكتبات وأصبحت شغلها الشاغل وذلك كله ناتج عن التأثيرات الإيجابية الكثيرة التي أضافتها هذه التكنولوجيا على المكتبات فوجود هذه الأخيرة أحدث تأثيراً كبيراً في طبيعة البحث العلمي، ونجاح التقنية في معالجة المعلومات، وإن المنتبع لواقع المكتبات قبل مجيء التكنولوجيا الحديثة وما تتطلبه المهنة من أعمال روتينية وغيرها، يقر بأن التقنيات الحديثة أنت رحمة للعالمين في هذا المجال، كما أننا أصبحنا نعيش ظاهرة التنامي المتزايد لمسيرة تكنولوجيا المعلومات وإستخداماتها في المكتبات، التي يمكن أن تلعب دوراً هاماً وإيجابياً من حيث تقديم خدمات معلومات حديثة وبصفة عامة يمكن أن نلمس أماكن تأثير تكنولوجيا المعلومات في مجال المكتبات كالتالي:

- في الشؤون الإدارية، حيث شملت إجراءات المحاسبة وملفاتها، والسجلات الإلكترونية للموظفين وقوائم الطلبات والإمتحانات وغيرها.
- في معالجة البيانات، من إجراءات التزويد، والفهرسة على الخط المباشر.
- ميكنة المجموعات بأنواعها، وميكنة الإعارة .
- تحسين خدمات المعلومات .

- إصدار الببليوغرافيات والكشافات والمستخلصات وغيرها، والتقنية في هذا المجال قد يسرت العديد من العراقيل، فبعد أن كانت هذه الدوريات تصدر على فترات زمنية متباعدة، أصبح بالإمكان إصدارها على فترات قصيرة ومنتظمة.1

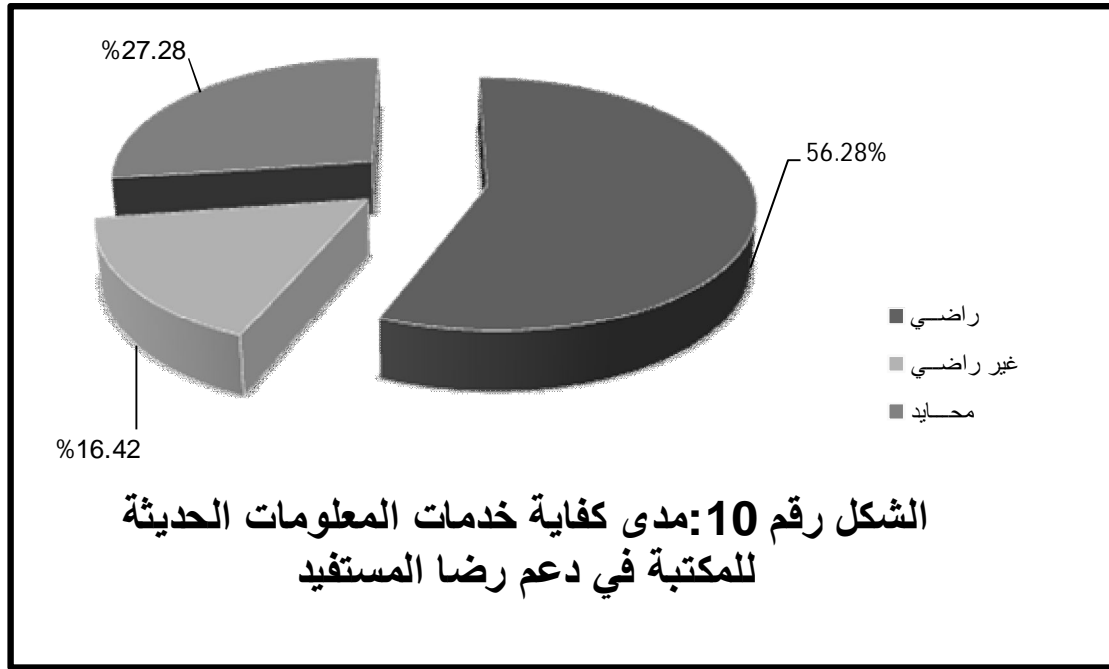
إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في هذه المجالات لم يأت هكذا عبثاً، إنما جاء لتسريع الخطى في عملية إعدادها، وتنظيمها، وإدارتها هذا من جهة، والسرعة في تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين من جهة أخرى، فتلك التحديثات تعد بحق قمة إنجازات الثورة العلمية والتقنية الحديثة، كما غيرت أوجه كثيرة في نقل وبت المعلومات .

بعد إستعراضنا لواقع إستخدام خدمات المعلومات الحديثة في المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، أردنا إستجواب العينة المدروسة عن حكمها ورأيها فيما يخص تقديم تلك الخدمات، التي تتبعها المكتبة في توصيل وإتاحة المعلومات إلى المستفيدين منها والجدول رقم 10 جاء ليبين بدقة آراء العينة المبحوثة في هذا المجال فكانت الإجابات كالتالي:

الجدول رقم 10: مدى كفاية خدمات المعلومات الحديثة للمكتبة في دعم رضا المستفيد

النسبة (%)	التكرارات	
56.28%	394	راض
00%	00	راض جدا
27.28%	191	محايد
16.42%	115	غير راض
100%=	700	المجموع

أكدت فئة معتبرة من العينة المدروسة وبنسبة متوسطة رضاها عن الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبة، حيث قدرت النسبة بـ 56.28%، أما نسبة عدم الرضا فقدت بـ 16.42% وهي نسبة ضئيلة مقارنة بسابقتها، فنسبة الرضا تُنبأ عن وقوف المكتبة الجامعية موضوع الدراسة إلى جانب مستخدميها، ومحاولة تزويدهم بالجديد من أجل إرضاء غاياتهم وتلبية إحتياجاتهم، في حين تبقى نسبة 27.28% من أفراد العينة أبت إلا أن تكون محايدة عن إبداء رأيها، وهي نسبة معتبرة يمكننا إستنتاج أن نسبة الرضا عن خدمات المعلومات الحديثة بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة، لدليل على مجهودات هذه الأخيرة من أجل نيل رضا المستخدمين وتلبية إحتياجاتهم، بالرغم من تحفظها. بيد أنه حتى يمكننا القول أن خدمات المكتبة موضوع الدراسة في المستوى، وقادرة على تلبية طلبات المستخدمين، يجب عليها التعرف بشكل جيد على فئات المستخدمين وتخصصاتهم ومستوياتهم العلمية، بغية تغطية قصور بعض هذه الخدمات، وتحقيق الغاية المنتظرة. والشكل الموالي يوضح ذلك:



5.2.2. المكتبة الجامعية وإتاحة المعلومات للمستخدمين:

تتال المعلومات أهمية كبرى في حياتنا المعاصرة وذلك لإرتباطها بمختلف مجالات النشاط البشري، فقد إتسم العصر الذي نعيشه بإعتماده الكبير على المعلومات، كما أصبحت هذه الأخيرة موردا أساسيا وإستثمارا وقاعدة أساسية لأي تقدم حضاري أو علمي. وهناك إدراك عام وواسع بأن الإفتقار إلى المعلومات وسبل الحصول عليها يعد من العوامل التي تحد من التقدم، وتختلف أهمية المعلومات باختلاف مجالات الإفادة منها، فمن وجهة نظر المستخدمين فهي تستخدم في إجراء البحوث والدراسات الهامة، كما تستعمل في صنع القرار. ولا بد من

التنويه بأن المعلومات المنتجة إن لم تستعمل وتستغل وبقيت حبيسة الخزائن والأرفف فستصبح عديمة الفائدة، حتى يتم إستخدامها وذلك بإنتقالها من المنتج (مكتبة) إلى المستهلك (المستفيد منها). والمكتبات الجامعية مؤسسات معلومات علمية هامة تسهم بشكل مباشر في تقديم وخدمة المعلومات، فهي تهدف إلى تجميع وتنظيم وإسترجاع وبث مصادر المعلومات بكل أشكالها، ثم تسهيل أو تيسير وصول المستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة. والسؤال الذي يتبادر إلى أذهاننا هنا ما الذي تريد المكتبة الجامعية أن تقدمه لمستفيديها؟ فمن جهة المستفيدين فإنهم يريدون الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات التي هم بأمس الحاجة لها. فهم يريدون على سبيل المثال إتاحة سريعة للمعلومات، كذا معرفة المنشورات الجديدة في تخصصاتهم.

فالمكتبة الجامعية فتحت أمام المستفيدين إمكانيات واسعة، من خلال تجهيزات الإعلام والاتصال، التي وضعتها لديها للإفادة من الخدمات التكنولوجية، وخدمات الأنترنت والوسائط المتعددة، وتحصيل المعلومات عبرها. ولعل ذلك ما نستشفه من النتائج المتوصل إليها ضمن الجدول رقم 11، حيث أن العينة المبحوثة ترى بأن المكتبة الجامعية تساهم بشكل مباشر وكبير في توفير وإتاحة المعلومات بكل أشكالها، وصورها. فهي تأخذ بالمعلومات قدما نحو النشر والإتاحة الواسعة، من خلال مواكبتها لإفرازات ثورة المعلومات، والسيطرة على الكم الهائل من المعلومات والمساهمة في دعم البحث العلمي ووقوفها جنبا إلى جنب مع الجامعة. والجدول التالي يوضح ذلك أكثر:

الجدول رقم 11: مساهمة المكتبة الجامعية في عملية إتاحة المعلومات للمستفيدين

النسبة (%)	التكرارات	
100%	700	نعم
00%	00	لا
100%	700	المجموع

إن حاجة المستفيدين للمعلومات، مهمة تسهر المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة على تطبيقها، قصد الوصول إلى إرضاء الحاجات المتعددة والمختلفة للمستفيدين. ولعل ذلك يُبرر العلاقة القائمة بين المستفيدين والمكتبة محل الدراسة، فهم يعتبرونها الملاذ لهم فيما يخص المعلومات، ولأنها تساهم في عملية الإتاحة بشكل جيد.

1.5.2.2. غايات إتاحة المعلومات:

إن إستعمال المعلومة العلمية والتقنية بالنسبة للمستفيدين وإتاحتها بالنسبة للمكتبة الجامعية، أمر ضروري ومتواصل. فهذه المعلومات بمثابة الغذاء الفكري والمعرفي لهؤلاء المستفيدين، الذين هم بحاجة إلى هذه المادة الإستراتيجية لإستهلاكها ولإنتاج معارف جديدة يمكن إيصالها إلى الآخرين بإستعمال وسائل وطرق مناسبة.1

تعد القدرة على تقديم المعلومات وتوزيعها والتصرف السريع فيها، من الغايات الهامة في عالم المكتبات والمعلومات الذي يتسم بالتنافس الشديد. فمن بين الغايات من عرض المعلومات داخل المكتبة الجامعية مايلي:2.

أ-التسويق للمعلومات :

ويقصد به إستخدام إمكانيات الاتصال المختلفة والوسائط المتعددة في تحقيق الأهداف التسويقية، مع ما يترتب عن ذلك من مزايا جديدة وإمكانات عديدة. فالسويق للمعلومات يستطيع تقديم معلومات قيمة وخدمات مفيدة، وذلك كجزء من الجهود المبذولة لبيع المنتجات والخدمات.3 ومن دوافع الحاجة إلى التسويق بالمكتبة الجامعية نذكر مايلي :

- تحقيق أهداف رسالة المكتبة .
- خدمة أكبر عدد ممكن من المستفيدين من خلال تلبية حاجاتهم المختلفة من المعلومات.
- بروز دراسات تركز على رضا المستفيدين أو حاجاتهم من أجل تحديد أنواع المواد الواجب توفرها
- تطور خدمات المعلوماتية الملقاة على عاتق المكتبات والتي يقابلها تغير حاجات المستفيدين .
- تطور نشاط البحث العلمي بسبب الانفجار المعرفي .

1-بودريان، عز الدين. تكوين الجامعيين على استعمال المعلومات العلمية والتقنية: مشروع أساسي بالنسبة لإختصاصي المعلومات. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "المعلومات العلمية والتقنية في الجامعة الجزائرية". قسنطينة يومي 13-14 ديسمبر 2010. قسنطينة: مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2010.

2-بطوش، كمال . سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. أطروحة دكتوراه. قسم علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2003. ص. 146.

3-بطوش، كمال.. المرجع نفسه. ص. 146.

- أصبحت تكنولوجيا المعلومات وسيلة جذب قوية للمستخدمين في مجال المعلومات، فإذا لم تسوق المكتبة الجامعية نفسها باستخدام هذا المجال فسوف يدير المستخدم ظهره لها متجها إلى مكتبات أخرى تلبى حاجاته.1

ب- الإعلام والإشهار:

يرى البعض أن الغاية من إتاحة المعلومات في وقتنا الحاضر هو الإعلام والإشهار للمنتجات والخدمات، بالإعتماد على الصور الملائمة والمقاطع الموسيقية، كل ذلك في سبيل شد إنتباه المشاهد وإقناعه بشراء المنتج المعلن عنه.

ج- خدمة البحث العلمي:

إن الإستغلال الفعلي للمعلومات المتاحة من شأنه أن يرقى البحث العلمي إلى مستوى عال لما تتميز به المعلومات المتاحة من الكفاءة والشمولية والدقة. إذ نجد أن معظم الباحثين يعتمدون على قدر كبير منها في إثراء بحوثهم العلمية، وهو ما يبرز دورها الهام في تطوير البحث العلمي. 2

يتضح جليا أن إتاحة المعلومات تعني تلك الإجراءات والخطوات والتسهيلات التي تعتمدها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستخدم أو الباحث إلى المعلومات التي يحتاجها، وإتاحة المعلومات إتاحة سريعة ويسيرة من أجل تلبية إحتياجاته وتحقيق ما يريده من معلومات. فالمعلومات المتاحة لا سيما على الخط، لها دور فعال في خدمة البحث العلمي وبالتالي خدمة المستخدمين .

فهي تزوده بالمعلومات الضرورية والملائمة لمجال تخصصه، ولأن تردد المستخدم إلى المكتبة مرتبط بحاجاته إلى المعلومات، التي يراها الوسيلة المهمة لسد حاجته ونقصه، من هنا تكمن أهمية المعلومات المتاحة. وحتى نقف بالفعل على نوعية طلبات المستخدم من المكتبة الجامعية، خاصة في مجال البحث عن المعلومات والحصول عليها، إرتأينا إستطلاع آراء افراد العينة حول طبيعة المعلومات التي يرون من الضروري على المكتبة توفيرها وإتاحتها إلى المستخدمين فكانت الإجابات على النحو التالي من خلال الجدول رقم 12:

1-الكردي،أحمد .تسويق خدمات المعلومات [متاح على الخط]

[http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/80084/posts/206896:](http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/80084/posts/206896)

تمت الزيارة يوم 2011-03/10.

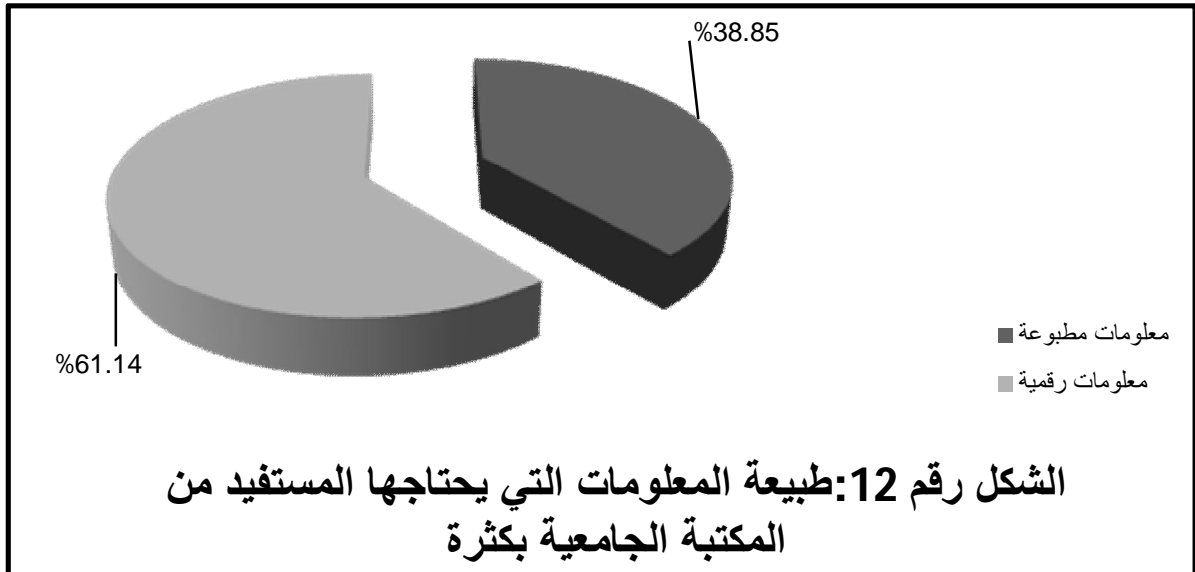
2-بطوش، كمال . سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية . المرجع السابق .ص.147.

الجدول رقم 12: طبيعة المعلومات التي يحتاجها المستفيد من المكتبة الجامعية بكثرة:

النسبة (%)	التكرارات	
38.85	272	معلومات مطبوعة
61.14	428	معلومات رقمية
%100=	700	المجموع

يمثل الجدول رقم 12 آراء أفراد العينة حول نوع المعلومات التي يريدونها من المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، وعند قراءة هذا الجدول يتضح لنا من أول وهلة أن مستخدميها أصبحت لهم نظرة عصرية تتماشى ومجتمع المعلومات الذي يعتمد على المعلومات الحديثة في كل جوانبه، إذا إنهم يفضلون المعلومات الرقمية بنسبة 61.14 % من أفراد العينة. وعلى الرغم من ذلك تظهر فئة أخرى لا تقل أهمية وهي 38.85 % لتعلن حاجتها إلى المعلومات المطبوعة وتمسكها بها .

ونظرا لما تتميز به المعلومات من أهمية كبيرة، حتى أصبحت تحتل المرتبة الأولى عالميا، فإن المستفيد يقضي جزءا كبيرا من وقته في التعامل معها، والمعلومات الرقمية لا تقل أهمية عن تلك المطبوعة، وتختلف أهمية هذين النوعين من المعلومات حسب طبيعة البحث وحاجة المستفيد. كما نلاحظ مما تقدم أن المعلومات الرقمية أصبحت مطلبا يحتاجه الكثير من المستخدمين في وقتنا الحالي، نتيجة تغير مطالب هذا العصر وإتجاه المكتبات على مستوى العالم نحو هذا المسار. غير أنه لا يمكننا الإستغناء عن المعلومات المطبوعة مهما حدث من تطور في المجال لأنها الأصل الذي إنطلقت منه مكتباتنا. والشكل الموالي يبين ماورد بوضوح :



يتضح من خلال ماتقدم ذكره أن المكتبات الجامعية قد إنتقلت اليوم من مؤسسات لتقديم المواد،إلى مؤسسات لتقديم الخدمات بطريقة أكثر نجاعة من ذي قبل،وسوف تكون مستقبلا أكثر مرونة في تغطية حاجات مستفيديها،الذين هم أساس وجودها، بل إن الكثير منهم سوف يتحول من زيارتها ماديا،إلى زيارتها عن بعد، نتيجة للخدمات الجاليلة التي تقوم بها والتي لا محالة سوف تزيد من مكانتها في مجتمع لا يعترف إلا بالحديث والمتجدد في عصر التجدد والسرعة.لذلك على المكتبة الجامعية أن تسعى إلى المزيد من التحديث في أقسامها وقواعد بياناتها، بوضع النصوص الكاملة على الخط، وبذل كل جهد ممكن لتطوير خدمات معلوماتها. لأن مجتمع مستفيديها يريدون أفضل الخدمات بأقل وقت وجهد ممكنين.ولا يخفى علينا أن التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا هاما ومحوريا بالنسبة لخدمات المعلومات بالمكتبة فهي حتما ستزيدها قوة وتأثيرا وصلابة .

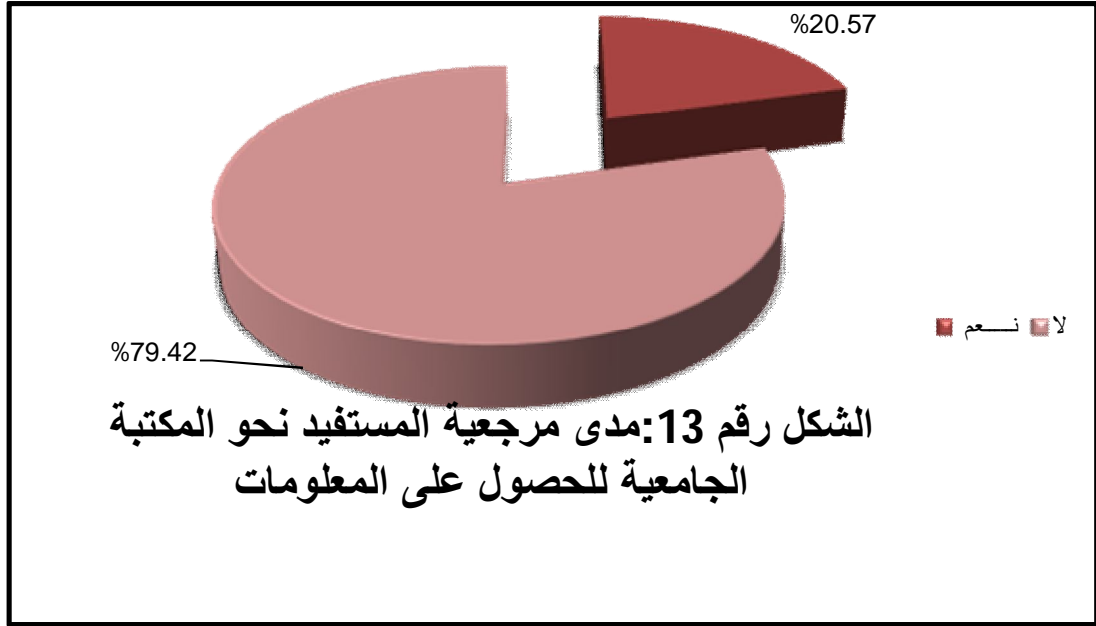
كما أن هذه المكتبات تقف أمام وظائف جديدة،وتكنولوجيا جديدة،وبالتالي تقف كذلك أمام مجموعة من المطالب المتطورة بتطور التكنولوجيا،لذلك فهي مطالبة أن تواكب حاجات المستفيدين المتجددة، وأن نجحها في تلبية هذه الإحتياجات مرهون بكفاءتها وقدرتها على ذلك.وعن مدى مرجعية المستفيد إلى المكتبة الجامعية للحصول على المعلومات ،جاءت نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي من خلال الجدول رقم 13:

الجدول رقم 13 :مدى مرجعية المستفيد نحو المكتبة الجامعية للحصول على المعلومات

النسبة (%)	التكرارات	
20.57	144	نعم
79.42	556	لا
%100=	700	المجموع

إن الذين أجابوا على عدم إعتمادهم على المكتبة الجامعية في الحصول على المعلومات بلغت أعلى نسبة قدرت بـ 79.42 %، ما يفسر أن المكتبة تنقصها المهارة في تلبية إحتياجات العينة المدروسة ،ذلك ما يدفعها إلى اللجوء إلى مصادر معرفية أخرى والتي من بينها الأنترنت ،أو مكتبات أخرى لها نفس التخصص.أما نسبة 20.57 % من العينة المبحوثة تتوجه بنسبة ضئيلة إلى المكتبة الجامعية لحصولها على المعلومات. وما يمكننا ملاحظته من خلال هذه الدراسة أن عدم توجه المستفيد نحو المكتبة الجامعية موضوع الدراسة للحصول على المعلومات،إنما نتيجة لإمكانيات المكتبة المحدودة والتي لا تغطي كل إحتياجات مستفيديها،خاصة وأننا نعيش عصر الرقمية من أوسع أبوابه،يقف فيه المستفيد بين إقتحامه ،أو عدم الإلتحاق به،لكن ما نلاحظه من خلال دراستنا الميدانية أن المستفيد

أصبح من المعنيين الأوائل بهذه التطورات والتقنيات، غير أن المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة تجد صعوبة في التأقلم مع معطيات البيئة الرقمية، مما أدت بالمستفيد إلى التوجه نحو مصادر أخرى للحصول على المعلومات، نظرا لما تتميز به من دقة وتحديث، وخدمات متطورة، وعلى هذا الأساس يجب على المكتبة موضوع الدراسة إعادة النظر في إستراتيجيتها لإرساء مكانتها في البيئة الرقمية، ولن يتأتى لها ذلك إلا من خلال إندماجها ضمن مجتمع المعلومات، وإهتمامها بجانب محوري هو المستفيد. والشكل الموالي يوضح ذلك :

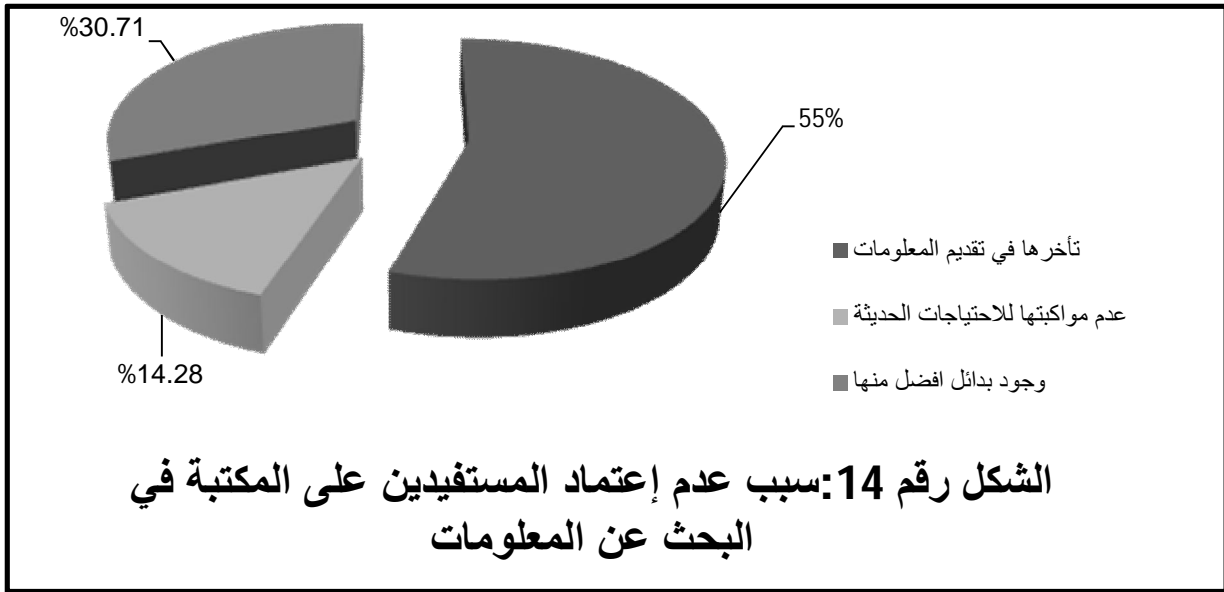


وفي سبيل معرفة أسباب عدم توجه نسبة كبيرة من أفراد العينة المدروسة نحو المكتبة الجامعية للبحث عن المعلومات وإسترجاعها، إستوقفنا العينة في هذا المجال، فكانت أغلب الإجابات أنها تتأخر في تقديم المعلومات، وبالتالي ضياع وقت المستفيد في البحث عن المعلومات، حسب إجابة العينة المدروسة والجدول رقم 14 الموالي يبين لنا ذلك:

الجدول رقم 14: سبب عدم إعتداد المستفيدين على المكتبة في البحث عن المعلومات

النسبة (%)	التكرارات	
55	385	تأخرها في تقديم المعلومات
14.28	100	عدم مواكبتها للإحتياجات الحديثة
30.71	215	وجود بدائل أفضل منها
%100=	700	المجموع

فعلا يتبين لنا من خلال نتائج الجدول المرفق أعلاه، أن أعلى نسبة بلغت 55 % ترى بأن المكتبة متأخرة في تقديم المعلومات، ما يعلل ذلك العدد الكبير المنتمي إلى المكتبة موضوع الدراسة، وبالتالي قصورها في تغطية جميع المستفيدين في وقت واحد. أما نسبة معتبرة من العينة المبحوثة قدرت بـ 30.71 % ترى بوجود بدائل أفضل من المكتبة الجامعية من شأنها تقديم إتاحة سريعة وأنية للعديد من المستفيدين، حسب إجابة العينة. في حين تبقى نسبة 14.28 % وهي نسبة قليلة بالمقارنة مع سابقتها. ترى بعدم مواكبة المكتبة موضوع الدراسة للإحتياجات الحديثة للمستفيد، كون أن لهذا الأخير طلبات جديدة ليست تلك التي إعتادتها المكتبة منذ زمن. وما يمكن إستنتاجه في هذا المجال أنه مهما تعددت أسباب عدم إعتداد المستفيدين على المكتبة الجامعية موضوع الدراسة في البحث عن المعلومات ومصادرها، فإن المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 ليست في وضعية الميؤوس منها، فلديها فرص وقدرات كبيرة تثبت مكانتها بالنسبة للمستفيد في البيئة الرقمية، هذا فيما إذا عرفت مواطن النقص لديها وراعت متطلبات وإحتياجات مستفيديها، وعملت على تطويرها وتلبيتها، حتى تحتل الصدارة الولى بين مصادر المعلومات الأخرى، وهذا ماتمت ملاحظته بالمكتبة موضوع الدراسة، نظرا للبنية التحتية والإمكانيات التي تتوفر عليها، كقاعة الأنترنت، الفهرس الآلي وغيره، إضافة إلى سعيها لتقديم خدمات معلومات حديثة. والشكل الموالي يبين ما ورد بوضوح:



في هذا الصدد ومن خلال دراسة وتحليل لواقع المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، ووفقا لما جاء في هذا الفصل، لاحظنا بأن المكتبة محل الدراسة كغيرها من المكتبات الجامعية الأخرى تسير في طريق الحداثة، من خلال إمتلاكها لمقومات المكتبة

الحديثة، حيث تمكنت من الإفادة من التكنولوجيا الحديثة، ضمن أعمالها الفنية، مثل الفهرسة والتصنيف، والإعارة، كما أخذت في توسيع مجالات عملها بإستغلال شبكة الأنترنت، والبت الإنتقائي للمعلومات، وما يؤكد ذلك أنها تتوفر على رصيد معتبر يمكنها من خدمة وتلبية احتياجات المستفيدين منها على تنوع إختصاصاتهم، إنطلاقاً من سياسة الاقتناء المعتمدة على التعاون وإشراك الأساتذة والباحثين في إختيار المجموعات والمصادر المكتبية اللازمة لهم. وتوفرها على مصادر معلوماتية حديثة، جعلها تحتل مكاناً إستراتيجياً يناسب التخصصات التي تدرس بالجامعة ككل، إضافة إلى توفرها على نظام معلومات مطبق في تسيير جميع أقسامها وخدماتها بطريقة جيدة، ما أعطى للمكتبة صفة التنظيم والجودة في المجموعات والخدمات على حد سواء، وهو ما يعني تبنيها لإستخدام التكنولوجيا الحديثة ودخولها إن صح التعبير عصر الرقمية في خدماتها، وتطبيق هذه الأخيرة في تجميع وتحليل ومعالجة وتوزيع وبت المعلومات، أين لاحظنا توجهاً مناسباً للمكتبة نحو إعتقاد الحوسبة والأتمتة في أقسامها ونشاطاتها، دون إهمال الجانب التقليدي فيها، وهذا إيماناً من القائمين عليها بأن الوصول إلى تشييد مكتبة حديثة لا بد أن يمر على قاعدة تنظيمية متينة، إذ لا مجال للخلط والفوضى في عصر التقنية والحداثة. كما أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة أحدث نقلة نوعية للمكتبات الجامعية وفي طبيعة الخدمات التي تقدمها .

6.2.2. التكنولوجيا الرقمية في خدمة المكتبات الجامعية :

لقد كانت المكتبات تعاني من عدة مشاكل فيما يخص إستغلال مصادر المعلومات والمعلومات التي تتضمنها، من قرصنة، ونسخ، وإعادة الطبع وغيرها، فسعت إلى إدخال تقنيات حديثة في أقسامها حتى تتمكن من تحصين المعلومات وعمليات الوصول إليها، كإستخدام التشفير، وكلمات المرور، لكنها باءت بالفشل نظراً لسهولة إستخدام طرق حل الشفرة، والتعرف على كلمات المرور، والتمكن من الوصول إلى مضامين المعلومات، لذا كان لا بد من إيجاد حل لهذه المشكلة، وذلك من خلال إكتشاف تقنية الترقيم، التي ظهرت بظهور التكنولوجيا الرقمية، بالتالي تصبح خدمات المكتبة الجامعية التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية تكتسي طابع خاص ومتطور، متمسمة بالديناميكية والتفاعلية والتحاورية، فيمكن من خلالها إتاحة المعلومات لكل من يريد لها إتاحة سريعة وأنية. وتسعى المكتبة الجامعية اليوم لإستخدام هذه التكنولوجيا الحديثة، لما توفره من خصائص وفوائد أهمها مايلي: 1

❖ إستغلال الحيز المكاني:

بفضل التقنيات الرقمية التي أدخلتها المكتبة إليها، يمكن تجميع العديد من الأعمال وحفظها بدلاً من طباعتها، فأصبحنا نسمع عن مكتبات كاملة مخزنة على أقراص صغيرة بصيغ

1- بطوش كمال. المكتبة الجامعية وتحديات ثورة التكنولوجيا الرقمية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 1. ع. 2. قسنطينة ديسمبر 2002. ص. 46.

رقمية، وإحلال الأقراص الممغنطة بدلا من الملفات الورقية التي تحتاج إلى الحيز المكاني الكبير لحفظها، والتي تكون عرضة للتلف والضياع، عكس الوسائط الرقمية التي لا تحتاج إلا القليل من مساحات التخزين. فقد إختزلت هذه التقنيات المكتبات فأصبحت هناك مكتبات بدون جدران والمكتبات الافتراضية، كل ذلك بواسطة الإتصال الرقمي عبر شبكات المعلومات الرقمية، فأصبحت هذه الأخيرة لا تستلزم الحضور البدني للمستخدم، ففرت بذلك التكنولوجيا الحديثة لهذا الأخير المعلومات التي يحتاجها وفي الوقت المناسب بسرعة وجيزة، كما أصبحت الفهارس إلكترونية تتاح على الشبكات، فمكنت بذلك المستخدم من الوصول إلى المعلومات مباشرة من مصادرها.

❖ الوصول المباشر إلى المعلومات:

إن إستعمال التكنولوجيا الرقمية قد قلص من الوقت الذي تمر به المعلومات والوصول إليها، من إنتاجها إلى الإستفادة منها، فمكنت المستخدم من الحصول على ما يريده من معلومات في وقت قياسي، فأضحى العلم بمثابة قرية إلكترونية صغيرة وجد فيها المستخدم ضالته بسهولة، والنفاد المباشر إلى المعلومات ومصادرها، مع سهولة تصفحها، والبحث فيها بيسر عن طريق الإتصال ببنوك المعلومات وغيرها.

❖ ضمان خدمات جيدة وآمنة:

لقد وفرت إستخدام التكنولوجيا الرقمية للمكتبات الجامعية خدمات حديثة، وتقديم معلومات شاملة، كما يسمح النظام الرقمي بنقل المعلومات والبيانات في مختلف الأشكال بدقة وفعالية، بالإضافة إلى ضمان خدمات موضوعية، فإن نظام الإتصال الرقمي يوفر قدر عال من تأمين الإتصال، ونقل المعلومات الإلكترونية، كما تحافظ على سرية المعلومات وأمنها بإستخدام تقنيات متطورة .

❖ تحسين المردودية وتطوير الأداء:

إن قوة الإتصال الرقمي تكمن فعاليته في مقاومة التشويش، تصحيح الأخطاء إلكترونيا، والتعامل مع أشكال مختلفة من المعلومات، والشبكة الرقمية تتسم بالمرونة، والجودة العالية في الإستخدام. إذن بفضل التقنيات الرقمية يمكن للمكتبات تقديم خدمات حديثة وفعالة، وتقليل المهام المكتبية، بتوفير معلومات ضرورية وشاملة، تؤدي بالمستخدم إلى تحقيق ضالته والحصول على ما يريد، بالتالي تحسين المردودية وتطوير الأداء.

1.6.2.2. تكنولوجيا المعلومات وتطور المهنة المكتبية :

تقوم المهنة المكتبية على عدة خدمات تركز في معظمها على إختيار وتنظيم المعلومات، ناهيك عن تيسير عملية الإفادة منها، فعلى الرغم من المجهودات في مجال تعليم وتكوين المكتبيين، إلا أن أمناء المكتبات في الوطن العربي غير متحكمين تماما بتكنولوجيا المعلومات، كما أن هذه الأخيرة قد أعطت وظائف جديدة أكثر تطورا للمكتبي، سواء من حيث الأداء المكتبي، فأطلقت بذلك عدة تسميات على هذا الأخير من بينها أخصائي المعلومات، مصمم نظم المعلومات، محلل المعلومات... بالتالي فإن إستراتيجية البحث والولوج إلى المعلومات قد غيرت من مهام المكتبي ودوره، فأصبح موجه ومؤطر إلى كيفية الولوج إليها، إذن في خضم التكنولوجيا الحديثة في مجال المهنة المكتبية، سيلعب المكتبيون دورا أكبر من أدوارهم الحالية في مجال خدمات المعلومات.

وفي ظل البيئة الرقمية الجديدة التي تعرفها المكتبات الجامعية أصبح أمين المكتبة بمثابة منظم للمعلومات، ومنسق وموجه إلى أدوات وطرق الولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية، مما يجعله مكتبي رقمي ومكونا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل العثور على المعلومات، فالمكتبي الآن عليه الذهاب إلى المستفيد والتنبؤ بإحتياجاته بدلا من مجيئ المستفيد إليه وطلب المساعدة، فأصبح هذا الأخير مساندا للعملية التعليمية وعنصر فعال في مسار التعليم والتكوين. 1

إذن لقد عملت التكنولوجيا الحديثة على تغيير الكثير من الإختصاصات من بينها المهنة المكتبية، والمكتبي حل حد سواء وتأثره بتكنولوجيا المعلومات، فأصبح يتعامل مع معلومات رقمية ومصادر إلكترونية، وآليات معالجتها وتحليلها وإنتاجها وإسترجاعها وبتنها، نتيجة ذلك أصبحت له علاقة وطيدة مع محلي النظم، والمختصين في الإعلام الآلي، وكذا الإتصال وغيرهم، مما يجعله يلم بكل التخصصات التي بها يمكنه إحداث تغيير فعال في المهنة المكتبية، وبالتالي فهو يقف الآن أمام أداء مهام جديدة على ضوء المعلومات الإلكترونية ومصادر المعلومات الرقمية، فهو وسيط بين المعلومات ومصادر ها. وفي هذا الصدد يمكننا الإشارة إلى الأدوار الجديدة والتسميات التي أطلقت على المكتبي في ظل البيئة الرقمية والتطورات الحديثة:

- **أخصائيو المعلومات:** وهو العامل في مجال تحليل، دراسة، تصميم، تنفيذ، تشغيل، وصيانة وتقييم نظم المعلومات.

- **وسطاء المعلومات:** وتضم الأفراد الذين يعملون كحلقة ربط بين مصادر المعلومات

1- بطوش كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص 283. 284.

والمستفيدين منها، وتتعلق مهمتهم الرئيسية بالبحث عن المعلومات في مصادرها المختلفة مهما كان نوعها أو شكلها، وذلك بناءً على طلب المستفيد.

- **مدراء المعلومات:** وهم المؤهلون تأهيلاً عالياً يضمن إدارة نظم المعلومات بمختلف مستوياتها، ويمارس أفراد هذا النوع الوظائف الإدارية المعتادة من تخطيط، ورقابة، وتوجيه، مع ضرورة توفرهم على شهادات عالية في مجال نظم المعلومات، أو علم الحاسوب، وتخصص علم المكتبات.

3.2. التعاون بين المكتبات الجامعية :

لا بد من التنويه في البداية، بأن موضوع التعاون بين المكتبات الجامعية من الموضوعات المهمة والتي مازالت قيد البحث والمناقشة . ومع التطور المذهل الذي شهده العالم في مطلع الألفية الثالثة ، والغزو التكنولوجي الحاصل في حقل المعلومات وإنعكاسات مجتمع المعلومات والمجتمع الإلكتروني على طرق إنتاج وتوزيع وإسترجاع المعلومات والولوج إليها ، وجدت الكثير من المكتبات الجامعية بخاصة نفسها عاجزة أمام كل هذه التطورات ومظاهرها ، مما جعل الكثير من أهل الإختصاص يفكرون في إيجاد الحل الأنسب لإحتواء هذه الظاهرة ، ولعل فكرة التعاون أجدى في هذا المجال للسيطرة الجماعية عليها. وتعتبر المكتبات الأمريكية السبّاقة في هذا المجال منذ سنوات الستينات والسبعينات من القرن الماضي، بعد دخول تقنيات المعلومات والإتصالات إلى مكتباتها من خلال مشروعها للفهرسة التعاونية على مستوى المكتبات، مما مهدت الأرضية لظهور التكتلات والتعاون المكتبي على نطاق أوسع من أجل دعم حق المستفيدين في الحصول على المعلومات وتوفير مصادر المعلومات بنوعها التقليدية والإلكترونية . مما يدعونا للتساؤل عن ماهية التعاون ؟ وأهدافه ؟ وكيف يمكن للخدمة المكتبية النجاح عن طريق التعاون ؟ ومدى تأثير ذلك على المستفيدين ؟

والتعاون بين المكتبات في معناه البسيط هو تسهيل مهمة إعارة المقتنيات المكتبية المختلفة بين مكتبتين أو أكثر طبقاً لقواعد وأسس توضع من قبل المكتبات المشاركة في الخطة التعاونية . ولقد جاء في قاموس أكسفورد الانجليزي Oxford English Dictionary بأن "التعاون هو العمل سوياً من أجل الوصول إلى نهاية واحدة وهدف واحد وتأثير واحد" وتعريف آخر في نفس القاموس يقول " التعاون المكتبي هو الفائدة المتبادلة في الإشتراك بالموارد المكتبية بين طرفين أو أكثر " .1

1-النسر، عبد الفضيل. الخدمات التعاونية بين المكتبات الجامعية. أعمال المؤتمر الأول تحت شعار "المكتبات السودانية وتحديات القرن الحادي والعشرين". قاعة الشهيد المنعقدة في يومي 17-18 أكتوبر 1998. الخرطوم. [متاح على الخط] :

<http://puka.ca.waikato.ac.nz/cgi-bin/Sali/library>. تمت الزيارة يوم 2011/02/15

وفي دراستنا هذه فإننا نقصد من التعاون ذلك الذي يعتمد على التقنيات المتطورة كالاتصال التشابكي المعتمد على الشبكات المحلية أو العالمية، فالعمل التشابكي يساعد على إختصار المسافات وتقريبها، وتوحيد الإجراءات المكتبية والجهود والتقليل من المصاريف. ويمكن للتكتلات المكتبية أن تساهم في خدمة المكتبة الجامعية من خلال الإتصال التشابكي .

فبالرغم من الإختلاف في التسمية بين الشبكات التعاونية والتكتلات المكتبية، إلا أن هناك تشابه كبير في التطبيق وتتضح الصورة أكثر عند القول بأن الشبكات التعاونية هدفها الرئيسي التعاون في تقديم الخدمات أو العمليات مثل الفهرسة أو التصنيف أو تكوين المستفيدين، كما يمكن للشبكات التعاونية أن تعمل في مجال المشاركة في المصادر مثل التكتلات المكتبية 1.

وفي إطار التعريفات أعلاه يتضح لنا أن التعاون بين المكتبات أو الشبكات التعاونية أو التكتلات المكتبية كلها تصب في مصب واحد يطلق على كافة الأنشطة والخدمات والعمليات والتسهيلات التي يمكن أن تقدمها مكتبة لأخرى والهدف من ذلك كله هو خدمة المستفيد.

1.3.2. دوافع ظهور التعاون بين المكتبات الجامعية:

في خضم التنامي المستمر لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأعمال المكتبية، وضخامة حجم الإنتاج الفكري وتنوع المعلومات التي تعرض في كل ثانية ودقيقة أدركت المكتبات الجامعية أنها لا يمكنها مجارات تلك التغيرات بمفردها، حينها ألحت ضرورة تلبية احتياجات المستفيدين منها على التعاون مع مكتبات أخرى في نفس المجال من خلال المشاركة في مصادر المعلومات وغيرها، ولعل من بين أهم الأسباب التي جعلت المكتبات تتجه نحو التعاون هو بروز التنسيق والتكامل في خدمات المكتبات والمعلومات كحل أمثل للتحكم في الانفجار المعرفي الحاصل، فضلا عن تنوع إحتياجات المستفيدين وتباينها بشكل يصعب على مكتبة ما مهما توافرت عندها من مجموعات وأجهزة ومبالغ مالية من دون الإستعانة بجهات أخرى، ولا يخفى على المنتبِع في هذا المجال أن لتكنولوجيا الحاسبات الآلية وتقنيات الإتصالات المتنوعة وتوافرها الدافع القوي لإنتهاج سياسة التعاون وتقديم خدمات متطورة كالإعارة التبادلية، والفهرسة الآلية التعاونية، التزويد والإقتناء التعاوني 2.

1-محمود القاسم، صالح، كليب، قاسم. تجمع (الكونسورسيوم) المكتبات الحكومية الأردنية: الواقع والطموح. ورقة مقدمة في إطار وقائع المؤتمر الخامس عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "المكتبات والمعلومات ودورها في إرساء مجتمع المعرفة" تونس. 2-5 مارس 2005. ص.20

2-حسين متولي، عبد الله. مدى إمكانية تعاون المكتبات ومراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية. مجلة دراسات عربية في المكتبات والمعلومات ع.1. القاهرة: درا غريب، 1996. ص.184.

2.3.2. أهداف التعاون بين المكتبات :

يهدف التعاون بين المكتبات إلى : 1

- ❖ بناء مجموعة قوية من المصادر المكتبية، وإعداد وتطوير المكتبات بأشكالها المختلفة.
 - ❖ ترشيد الإنفاق المالي لكثير من العمليات والأنشطة توفيراً للجهود البشرية والفنية المبذولة من خلال المشاركة الفعالة.
 - ❖ حل مشكلة إزدواجية العمل المكتبي .
 - ❖ حل مشكلة ضيق المكان لدى كثير من المكتبات، من خلال الخزن التعاوني للمقتنيات التي لا تستخدم بكثرة.
 - ❖ تطوير الكفاءات البشرية والمتوفرة من خلال التعاون في مجال عقد الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية وغيرها من الأنشطة التعاونية.
 - ❖ المساعدة والمساهمة في توحيد النظم المكتبية المطبقة بين المكتبات الجامعية خاصة مجال الفهرسة والتصنيف والبيبليوغرافيات ،مع توسيع الخدمات المكتبية التي تقدمها كما ونوعاً لتطوير مستواها.
- كما أن الإنضمام إلى التعاون المكتبي كفيل بتخفيف حدة المصاريف والتخفيض في الزيادة المطردة في حجم الميزانية عن طريق التعاون في الإشتراك في مصادر المعلومات كما يجب النظر إلى مصادر المعلومات الضخمة التي أصبحت في متناول أيدي المستفيدين والتي كانت من الأمور المستحيلة إليها لو لم تعتمد على التعاون .فأصبح بالإمكان الحصول على خدمات أفضل بأسرع وقت وأقل جهد للمستفيد.2

1-النسر عبد الفضيل. الخدمات التعاونية بين المكتبات الجامعية. المرجع السابق.ص.23

2-محمود القاسم ،صالح ؛كليب ،قاسم .تجمع (الكونسورسيوم) المكتبات الحكومية الأردنية :الواقع والظموح.المرجع السابق.ص.15.

3.3.2. نجاحات الخدمة المكتبية عن طريق التعاون بين المكتبات:

حتى ينجح التعاون بين المكتبات الجامعية يجب أن يقوم على أساس 1:

➤ التعاون بين مكتبات من نفس النوع والتي لها إمكانيات مادية وبشرية واهتمامات متشابهة إلى حد ما.

➤ وجود الرغبة الأكيدة في التعاون والمشاركة لدى الأطراف المشتركة في البرنامج التعاوني، فهذه تعد من نجاحات التعاون المكتبي، وكما توجه هذه المكتبات الإهتمام بتوفير المال والإقلال من النفقات، توجه كذلك إهتمامها إلى رفع المستوى الخدماتي للمستفيدين منها بتوفير المعلومات الضرورية والمناسبة.

➤ ومن نجاحات التعاون كذلك وفرة البنية التحتية اللازمة من تقنيات الإتصال والشبكات التي تسمح بالإرتباط مع شبكة مصادر المعلومات، بالإضافة إلى مرافق تسمح بتخزين مصادر المعلومات الإلكترونية، وإتباع الأساليب والقوانين والأنظمة المكتبية المشابهة التي تجعله أكثر دقة وفعالية.

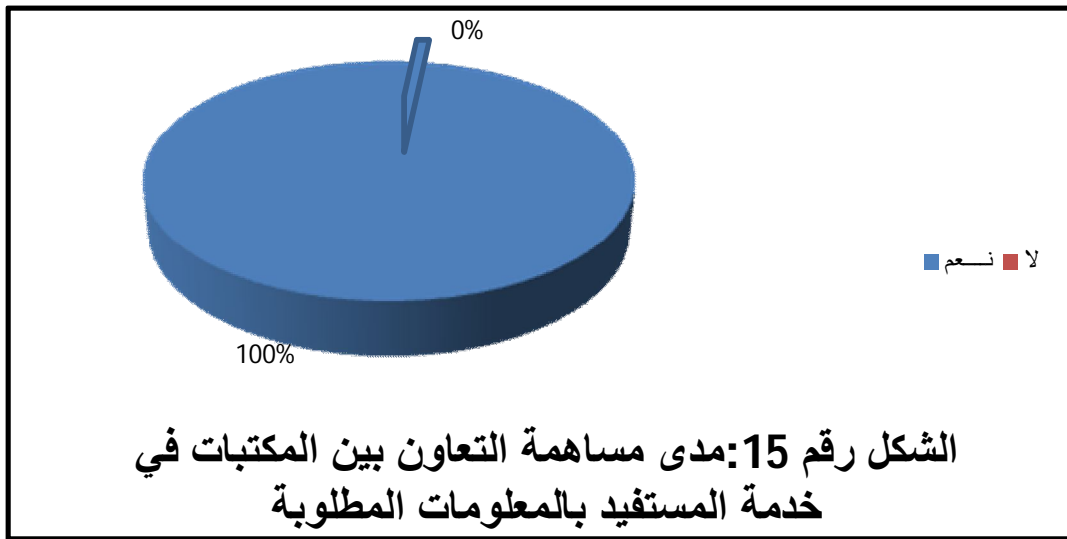
➤ كما ينجح التعاون بين المكتبات الجامعية إذا توافرت له الفهارس الموحدة وأجهزة التصوير اللازمة، ووجود المستفيدين الحقيقيين للمعلومة يعطي التعاون دفعا أكثر للخدمة.

فمن خلال الجدول الموالي يمكننا معرفة أهمية التعاون بالنسبة للمستفيد ، ومدى مساهمته في خدمته بالمعلومات الضرورية، كما يلي:

الجدول رقم 15: مدى مساهمة التعاون بين المكتبات في خدمة المستفيد بالمعلومات المطلوبة

النسبة (%)	التكرارات	
100%	700	نعم
00%	00	لا
100%=	700	المجموع

لقد غدت عملية التعاون بين المكتبات، أكثر من ضرورة داخل المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة، فقد عبر أفراد العينة عن الدور الكبير الذي يساهم به التعاون في تلبية احتياجاتهم وخدمتهم بالمعلومات المطلوبة، كما هو مبين من خلال الجدول رقم 15، لاسيما وأن الانتاج الفكري في جميع المجالات في تزايد مستمر، يستوجب ضرورة مشاركة المكتبة مع مكتبات أخرى وتبادل المعلومات فيما بينهم. مما تقدم لا يمكننا التقليل من الدور الذي يلعبه التعاون بين المكتبات الجامعية في خدمة وتلبية إحتياجات المستفيدين المتنوعة، ذلك أن إقتسام الموارد المكتبية بين مكتبة وأخرى من أهم السمات المميزة للخدمة المكتبية الحديثة في ظل مجتمع المعلومات، حيث لم تعد المكتبة الجامعية موضوع الدراسة قادرة على أن تسلك سبيلها منفردة في ذلك المجتمع، وفي الواقع نجد المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 للأسف محدودة في هذا المجال، والسبب في ذلك يعود إلى غياب التشريعات والقوانين التي تنص على ذلك، فالتعاون بين المكتبات الجامعية في بالدنا وسيلة في غاية الأهمية لخدمة البحث العلمي والمستفيدين أو الباحثين، فمن خلاله يمكن تقليص العقبات التي تعترض سبيل المستفيد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة. ولعل الشكل رقم 15 يبين ماورد بوضوح:



أيضا من أهمية التعاون ونجاحه تيسير إنتقال المعلومات من الأوعية الفكرية وتداولها ووضعها في متناول المستفيدين، والمكتبي في هذه الحالة وسيط يزود القراء بما يحتاجونه من مصادر معلومات، وهو المنفذ لمشاريع التعاون التي تحقق تغطية المقتنيات بأكثر شمولية وسهولة للوصول إلى مجموعة أكبر من المعلومات بأقل تكلفة من خلال التخطيط السليم للموارد وإقتسامها مع جميع المكتبات.

4.3.2. تأثير العمل التشابكي والتعاون بين المكتبات على المستخدمين :

من بين أهم التأثيرات المترتبة عن التعاون والعمل التشابكي على المستخدمين مايلي :

✓ توفير الوقت والجهد للمستخدم بتخطي الحواجز الزمانية والمكانية، في حالة تقديم الخدمات على موقع المكتبة من خلال شبكة الانترنت.

✓ تأكيد إلتزام المكتبة أو مركز المعلومات إتجاه المستخدم بتقديم خدمات معلومات متميزة، وتوفير المصادر المعلوماتية المختلفة.

✓ التقليل من أعباء العاملين في المكتبة بتوفير الجهد والوقت والتكلفة، في الوصول إلى المعلومات وإسترجاعها.

✓ تطوير نسبة الأداء وإرتفاع مستوى جودة خدمات المعلومات المقدمة.

✓ التسهيلات الناجمة عن التقنيات الحديثة وتطبيقاتها في مجال إتاحة المعلومات .

✓ تقديم معلومات محينة وحديثة، بالإضافة إلى تقديم المعلومات في أشكال متنوعة على أقراص مكنزة أو قواعد البيانات ...

✓ إمكانية التفاعل والتواصل والحوار بين المستخدم والمكتبي بفضل التقنيات الحديثة المتوفرة.1

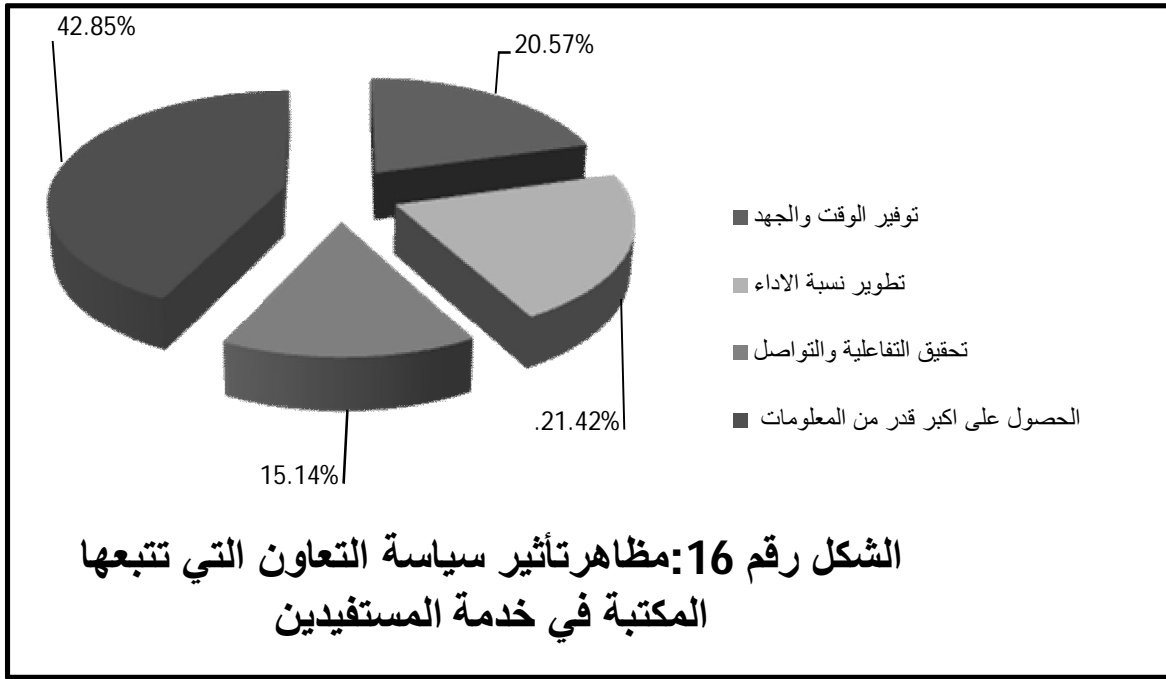
ومن ناقلة القول إن شبكات المعلومات سواء المحلية و العالمية التي تعتمدها المكتبات الجامعية الأعضاء في التعاون المكتبي، قد أعطت للمستخدمين خدمات معلومات متميزة من شأنها تلبية مطالبهم، وتحسين مستوياتهم فمن خلالها يكون التعاون له معنى آخر متميز عن طريق توفير مصادر المعلومات الإلكترونية وإتاحة الولوج إليها بسرعة وفاعلية، مع إمكانية الحصول على آخر الإصدارات في عدة مجالات وفي نفس الوقت لعدد من المستخدمين المتباعدين، والإختصار في تكاليف الإقتناء، كما يوفر التعاون في هذا المجال البحث بالإتصال المباشر في قواعد وبنوك المعلومات ومساءلتها من خلال محركات البحث الكثيرة، مما يوفر الجهد للمستخدم والتزامية في الحصول على المعلومات وتشاركها من طرف مستفيدين آخرين. أنظر الجدول رقم 16:

1-بوشارب بولوداني، زهر. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية. مذكرة ماجستير. قسم علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006. ص.235

الجدول رقم 16: مظاهر تأثير سياسة التعاون التي تتبعها المكتبة في خدمة المستخدمين:

النسبة (%)	التكرارات	
20.57	144	توفير الوقت والجهد
21.42	150	تطوير نسبة الأداء
42.85	300	الحصول على أكبر قدر من المعلومات
15.14	106	تحقيق التفاعلية والتواصل
%100=	700	المجموع

لقد أصبح دور التعاون بين المكتبات فعالاً ومتنامياً مساهماً في تفعيل الخدمة المعلوماتية لاسيما بعد التحول الجذري التي تشهده مكتباتنا اليوم، وإن الإرتقاء بالمستوى المعرفي أصبح من أرقى المهام التي تتطلع إليها المكتبة الجامعية. فمن خلال الدراسة الميدانية تبين لنا بأن المستفيد يأمل من المكتبة إنتهاج سياسة واضحة للتعاون من شأنها تحقيق العديد من الفوائد لهم، فعلى سبيل المثال الحصول على أكبر قدر من المعلومات، ذلك ما يصبوا إليه أفراد العينة المدروسة بنسبته بـ 42.85% وهي نسبة معتبرة. خاصة بعد إدماج التكنولوجيا الحديثة في التعاون بين المكتبات التي تساهم بتوفير قدر كافي من المعلومات إلى شريحة كبيرة من المستفيدين وفي نفس الوقت. وتطوير نسبة الأداء يمثل الطلب الأزلي للمستفيدين حيث قدرت نسبته بـ 21.42% حسب إجابة العينة المدروسة. وأمام الكم الهائل للمعلومات في جميع الميادين، يريد المستفيد من المكتبة الجامعية توفير وقته وجهده في الحصول على المعلومات، والتي قدرت نسبتها بـ 20.57%، خاصة وأن مستفيد هذا اليوم أصبح يريد السريع والحديث والأجود في مجال بحثه. كما أن الحاجة إلى تحقيق التفاعلية والتواصل مع المكتبة بلغت نسبته 15.14%، وهي في مجملها نسب متقاربة مع بعض ذلك ما أدلى به أفراد العينة المبحوثة. إذن نلاحظ أن إنتهاج المكتبة لسياسة التعاون له فوائد كثيرة بالنسبة للمستفيد بشكل خاص، فهو يؤدي إلى تقليل الجهود المبذولة من أجل الحصول على المعلومات في مصادرها، ويحد من ضياع الوقت وإزدواجية العمل. والشكل الموالي أقرب إلى توضيح مظاهر تأثير التعاون على المستفيد :



4.2. التسويق بالمكتبة الجامعية كمظهر لمجتمع المعلومات :

واجه العالم تغيرات كبيرة خلال النصف الثاني من القرن العشرين، شملت الكثير من القطاعات مما أحدث ثورة في العديد من المجالات وعلى رأسها الثورة الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي غيرت مجرى الأمور، بفرضها لوتيرة عيش أسرع بكثير من تلك التي عرفها العالم سابقاً، باختصارها لمسافات وإنتاجها لمفاهيم ومصطلحات حديثة، ولم يكن قطاع المكتبات والمعلومات بمعزل عن هذا التغير، بحيث يظهر تأثير هذه التغيرات على تطور المستفيد وإزدياد حاجاته وتعددتها وتطورها، وإهتمامه بإشباعها ومطالبته بذلك، حتى أصبح إرضاء المستفيد، وخدمته وتلبية احتياجاته، الغاية الأولى والأساسية للمكتبات الجامعية، ومؤشر النجاح الذي يتجسد من خلال بقاءها في مجتمع المعلومات وإندماجها في السوق لأطول مدة ممكنة. في ظل هذه الأوضاع برزت الأهمية المتزايدة لطبيعة الأنشطة والخدمات التي تتيحها هذه الأخيرة وتسهيل تداولها بين مستفيديها وذلك بالشكل الذي يرضيهم، ولعل الطريقة المثلى للوصول إلى إشباع حاجات المستفيدين ورغباتهم وبالتالي تحقيق رضاهم، وما لذلك من نفع على بقاء مؤسسة المعلومات وإستمرارها، هي إعتداد الدراسات التسويقية كوسيلة للتعرف على إحتياجات المستفيدين المتجددة، وإتخاذ القرار بشأنهم خاصة فيما يتعلق بفعالية وجودة ودقة المعلومات المتاحة 1.

1-لحشم ،قسمة.إرساء الحكومة الإلكترونية:حالة الجزائر.مجلة العلوم الانسانية .ع.43. جامعة سعد دحلب:قسم العلوم التجارية،2009. [متاح على الخط]: <http://www.ulum.nl/E57.html> تمت الزيارة يوم 20/01/2011

ومن جهة أخرى فإن وعي المستفيد وتفطنه لأهمية المعلومة في عصر المعلومات، وتوفر بدائل جديدة لإتاحة المعلومات منها، مصادر المعلومات الإلكترونية، بمطالبة مؤسساتهم نحو الكفاءة في استخدام المصادر كل هذه العوامل دفعت بالمكتبات الجامعية إلى إنتهاج سياسة التسويق فما معناها ياترى؟

يعتقد الكثير من الناس بأن التسويق هو البيع، فيما يعتقد آخرون بأنه التوزيع، أو الدعاية والإعلان، ومن جهتنا وفي عالم المكتبات والمعلومات نعتقد أن التسويق مفهوم أشمل وأعم فالتسويق وظيفة إدارية ضرورية لأية إدارة في أية مؤسسة من المؤسسات التي تهدف إلى الترويج لمنتجاتها، وخدماتها. "ومن معاني التسويق إيجاد الوعي أو الإدراك والحاجة لخدمة منتج معين".¹

ولقد إتسعت حدود إستخدامات علم التسويق وتطبيقاته نتيجة للتطورات الإقتصادية العالمية والتنافس العالمي الموجه للسيطرة على السوق، فأصبح بذلك التسويق يشمل مختلف النشاطات الربحية وغير الربحية وكذا خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وبالأخص المكتبات الجامعية، فصار هذا الأخير عبارة عن تحديد إحتياجات المستفيدين وتقديم ما يحتاجونه بأفضل صورة، خصوصا بعد الطفرة العالمية التي غزت المكتبات الجامعية وجعلت منها المكان المفضل لإستقطاب الأعداد المتزايدة من المستفيدين، ونحن نعلم أن المكتبات الجامعية اليوم تعيش في وسط رقمي متميز، من خلاله لا تستطيع القيام بأنشطتها دون أن تسوق لها، وكذلك الأمر نفسه بالنسبة لخدماتها .

لقد أصبح دخول المكتبات إلى عالم التسويق أمرا ضروريا، من خلال دراسة السوق ومجتمع المستفيدين والتعرف على مطالبهم الحديثة والمتجددة للحصول على المعلومات الحديثة. ولما كانت الشركات والمنظمات تقتصر في تسويقها على المردود المادي أكثر بتوفير منتج ما، نجد أن مردوده يمتد أيضا إلى نشر الثقافة والمعلومات داخل المكتبات الجامعية التي تسعى لتوفير موسوعة معينة أو دورية أو قاعدة معلومات أو توفير مراجع رقمية والإجابة عن أسئلة مرجعية رقمية، وكل ذلك في النهاية هي منتوجات مستهدفة لخدمة المستفيد وتلبية إحتياجاته. ويمكننا تعريف التسويق بصفة عامة على أنه " أداة أنشطة الأعمال التي توجه انسياب أو تدفق الخدمات التي تقوم بها أي مؤسسة إلى المستفيدين منها".²

1-الكردي، أحمد. المرجع السابق.

2-أعراب، عبد الحميد. تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات. فعاليات الندوة الوطنية حول "توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية" المنعقدة بالجزائر بين 22-23 ديسمبر 2003. الجزائر: دار الملكية للطباعة والنشر، 2004. ص112.

والتسويق marketing الكلمة الأمريكية التي تعني المتاجرة، وهو جملة من الإجراءات والتقنيات المبنية على معرفة السوق التي تستهدف الإستراتيجية الجارية من مختلف الزوايا (بيع - دراسة السوق - الإشهار - العلاقات العامة...)1، والتسويق هو عملية من عمليات الإدارة، يتم من خلالها تحديد، وتوقيع، وتوفير احتياجات المستفيدين بكفاءة وفاعلية 2.

ونحن لما نتكلم عن التسويق في المكتبة، يعتقد الكثيرون بعدم الفائدة منه، لأن المكتبة حسبهم تقدم مجرد خدمات بدون مقابل، غير أنها وعلى غرار المؤسسات الاقتصادية فإن نجاح المكتبات اليوم يتوقف على مدى التحكم في التوازن بين العرض والطلب، من حيث المعلومات والخدمات المقدمة للاستفادة منها، وهذا لا يتأتى إلا عن طريق سياسة تسويقية تبدأ بالمستفيد وتنتهي عنده. 3

1.4.2 مفهوم المستفيد أو المستهلك في ظل العولمة الإلكترونية:

يعتبر المستفيد أو المستهلك أساس السوق وهو سيدها، كما أنه نقطة البداية والنهاية في عمليات التسويق، وهو الذي يحرك كل قوى النشاط الإقتصادي والثقافي والتعليمي في المجتمع، وبناء على ذلك فإن كل المؤسسات ومراكز المعلومات تسعى إلى إرضائه من خلال العمل على إشباع حاجاته ورغباته المتعددة.

ويمكن تعريف المستفيد في هذا الإطار على أنه ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتحصل على منتجات أو خدمات لإستعمالها في تلبية إحتياجاته، ويستخدم تلك المنتجات في أداء أعماله، كما قد يكون المستهلك فردا أو جماعة. وحتى تتعرف المكتبة أو مركز المعلومات المعاصر عليها أن تقوم بدراسة وتحليل خصائصهم وسماتهم ومميزاتهم والتعرف على سلوك المستفيد وتصرفاته. ونظرا لأهمية وخطورة الدور الذي يلعبه المستفيد في العمليات التسويقية، فقد إهتمت الدراسات التسريقية الحديثة بحمايته من خلال السعي نحو حفظ حقوقه وضمان حصوله على المعلومات والخدمات. كما يمكن التسويق الإلكتروني المستفيدين من التجول في الأسواق العالمية دون التنقل البدني لهم وهو ما يعرف الآن بـ

1-أعراب، عبد الحميد تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات. المرجع السابق، ص.112.

2-تريسا، لشر. ياسر يوسف، عبد المعطي. تسويق المعلومات في مواجهة معلوماتية تنافس وموارد تنافس. مجلة نادي الاحياء العربي. 6-4-2005. [على الخط]. http://alarabiclub.org/index.php?name=events.details.id=54. تمت الزيارة يوم 2011/03/14

3-أعراب، عبد الحميد. المرجع نفسه، ص.112.

"تسوق ولا تنتقل" ويتم ذلك بطبيع الحال عبر شبكة الأنترنت التي توفر الجهد والوقت والتكاليف 1.

2.4.2. أهداف التسويق وأهميته بالمكتبة الجامعية :

إن تطور علم التسويق وإستيعابه لكثير من نواحي الخدمات، وقدره هذا الأخير على تحقيق أهداف المؤسسات، فإن الإستفادة من نظريات التسويق في المكتبات أصبحت حاجة ملحة تقتضيها تطورات العصر والمهنة. ولعل من أهم الأسباب التي جعلت المكتبات الجامعية تلج إلى مجال التسويق وتبني برامجه هي كسب رضا الجمهور المستهدف من المستفيدين الفعليين والمحتملين، وجذب أقصى الموارد إلى المؤسسة عن طريق خدمات متنوعة وملائمة، تناسب بشدة متطلبات المجتمع الذي تخدمه، بتقديم المعلومات المناسبة في الوقت والمكان المناسب 2.

بالإضافة إلى ذلك تسعى المكتبة إلى تحقيق أهداف رسالتها، وإرضاء أكبر عدد من المستفيدين من خلال تلبية إحتياجاتهم من المعلومات، من خلال معرفة المواد الواجب توفرها لهم، كما تهدف لأن تكون وسيلة جذب قوية للمستفيدين في مجال المعلومات من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، فإذا لم تسوق المكتبة الجامعية نفسها في هذا المجال فسوف يدير المستفيد ظهره عنها متجها إلى مكتبات أخرى تلبى إحتياجاته 3.

في هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أن الدراسات الخاصة بالتسويق قد تطورت تطورا ملحوظا خلال هذه العشرية الأخيرة، كما تطورت الممارسات الخاصة بها، الأمر الذي أسفر عن وجود ما أطلق عليه التسويق الإلكتروني Electronic Marketing، وبالنظر إلى التسويق التقليدي والذي سبقت الإشارة إليه، الذي هو مجموعة من الأعمال والأنشطة المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة في المؤسسة وتهدف أساسا إلى توفير المنتجات للمستهلك أو المستفيد، وذلك بالكمية المطلوبة والجودة المناسبة في المكان والزمان المناسبين وبما يتلائم مع أذواق ورغبات وطلبات وإحتياجات المستفيدين بأيسر الطرق وأسهلها وبأقل التكاليف. نجد أن التسويق الإلكتروني بأنه ممارسة الأعمال والأنشطة المتكاملة التي يقوم بها قسم خاص أو إدارة متخصصة في المؤسسة المعاصرة ويكون هدفه شبيه لهدف التسويق التقليدي لكن الفرق يكمن في استخدام شبكات الإتصالات الإلكترونية المتقدمة وتلبية إحتياجات المستفيدين. هذا النوع من التسويق قد غير من شكل وأداء

1- أعراب، عبد الحميد. تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات. المرجع السابق، ص. 112.

2- أحمد محمد، غنيم. التسويق والتجارة الإلكترونية. القاهرة: المكتبة المعاصرة، 2008. ص. 16-18.

3- مجبل لازم مسلم، المالكي. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص. 166.

العمليات التسويقية وذلك الكثير من العقبات والمشكلات التي تعترض المؤسسات الوثائقية بالأخص عند قيامها بأداء عملياتها التسويقية، بالإضافة إلى إمكانية حصولها على الردود السريعة وفي الحال، فخلق بذلك هذا الأخير مجتمع إلكتروني جديد أكثر حداثة وتطورا وتكون معلوماته متوفرة لحظيا 1.

إنطلاقا من ذلك فإن التسويق الإلكتروني يحقق للمؤسسات ومراكز المعلومات العديد من المزايا والفوائد، لعل من أهمها كسر الحواجز الجغرافية بين المكتبة والمستفيدين، والتغلب على الكثير من المشكلات التي تعترض بعض المكتبات ومراكز المعلومات وتقف حائلا دون دخولها إلى الأسواق المحلية أو العالمية، وكذا المساهمة الفعالة في زيادة حجم المبيعات عالميا (إذا كانت المؤسسة ربحية)، والإتاحة السريعة لمصادر المعلومات لمجتمع المستفيدين بالنسبة للمؤسسات الخدمائية (المكتبات الجامعية). وقصد الوقوف على مدى أهمية التسويق بالنسبة للمستفيد، إستوقفنا العينة عند هذه النقطة فكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم 17: مدى مساهمة التسويق في تفعيل دور المكتبة لخدمة المستفيدين

النسبة (%)	التكرارات	
83.71	586	نعم
16.28	114	لا
%100=	700	المجموع

لقد أكدت نتائج الدراسة الميدانية أهمية هذه السياسة، إذ كانت الإجابة بالإيجاب كبيرة جدا وبنسبة 83.71%، كما هو مبين داخل الجدول رقم 17، ومن ثمة أبرزت هذه النسبة الأهمية القصوى للتسويق داخل المكتبة الجامعية، وهذا يدل على مساهمة هذه الأخيرة في توفير المعلومات الضرورية للمستفيد وإحاطته بكل جديد، من خلال طرقها في ذلك. مما يعكس إحتياجات المستفيد، نظرا لوجود الوعي بأهمية وإيجابية التسويق تسعى المكتبة موضوع الدراسة إلى تخصيص برنامج خاص بها من خلال موقعها على الشبكة، قصد التعريف بخدماتها وأنشطتها ومجموعاتها. مما تقدم لقد تم التأكيد من خلال الدراسة الميدانية على أهمية التسويق ودوره في تفعيل خدمة المكتبة لمجتمع المستفيدين منها، لكن المكتبة الجامعية موضوع الدراسة تميزت بالقصور في تأدية هذه المهمة، والسبب الرئيسي لذلك يعود إلى الفراغ القانوني الذي تعيشه المكتبات الجامعية في بلادنا، فهي لا تقوم بهذه السياسة على الإطلاق، لذا يجب على المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 أن تفكر في إنتهاج سياسة

تسويقية، لأنها بذلك ستوفر لنفسها الكثير من المتاعب، وتسهيل الطريق للمستفيد للوصول إليها والحصول على المعلومات، والشكل الموالي يبين ماورد :



ويمكننا تلخيص أهمية التسويق في النقاط التالية: 1:

- ✓ تشجيع إستخدام المكتبة وخدماتها وتطوير الوعي بمصادر المعلومات وأهميتها.
- ✓ تسهيل التعرف على خدمات المكتبة وإستخداماتها، وبالتالي توفير الوقت والجهد للمستفيد عن طريق تعريفه بنظام المكتبة وأقسامها ولوائحها، والعمليات والإجراءات الخاصة بها، وكيفية الإستفادة من منها .
- ✓ التنسيق بين عمل المكتبة وجهد العاملين وضمان حصول المكتبة على تاييد الجهة الرسمية التابعة لها .
- ✓ تثبيت المفهوم لدى مجتمع المستفيدين سواء المحتملين او الفعليين منهم بان المكتبة مصدر للمعلومات لا مخزن للكتب.

ولالإشارة فإن التسويق قد أستغل من طرف المكتبات الجامعية في تكوين المستفيدين، يتلخص في الإسهام في تدريب المستفيدين ومساعدتهم على التكوين الذاتي، وتعلم مهارات إستخدام المكتبة، والتعرف على مصادر المعلومات. كما تمثل دراسات المستفيدين وإحتياجاتهم جزءا من التسويق الذي تقوم به المكتبات الجامعية، حيث تأخذ هذه الأخيرة في حساباتها تفاوت إهتمامات المستفيد، وإحتياجاته. 2.

1- عبد المنعم موسى ،غادة. دراسات في نظم وخدمات المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 256.

2- حافظي زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 3. ع. 1. قسنطينة، 2006. ص. 168.

مما سبق يعترضنا تساؤل عما إذا كانت المكتبات تستطيع أن تسوق خدماتها في ظل عصر المعلومات؟

بإمكان المكتبات اللجوء إلى علم التسويق والإستفادة منه في زيادة تسويق خدمات المعلومات وزيادة عدد المستفيدين، والبحث عن مصادر أخرى تحقق مردودا يساعدها على القيام بأعباء وظيفتها على أحسن وجه وتحقيق أهدافها السامية. ولكي يتحقق ذلك يحتاج الأمر إلى تخطيط وإستراتيجية جيدين لبرامج تسويقية ناجحة، حتى ولو زاد عدد المستفيدين لأن زيادتهم مبرر قوي لدعمها. إذا فما هي إستراتيجية التسويق في المكتبة الجامعية؟

3.4.2. إستراتيجية التسويق في المكتبة الجامعية :

بعد أن عرفنا ماهو التسويق وما أهدافه وأهميته، على المكتبة أن تفكر جديا في الانتقال إلى مرحلة الإعداد لخطة وإستراتيجية ناجحة تخدم المكتبة من جهة، والمستفيدين من جهة أخرى حيث تركز هذه الإستراتيجية على:

- ❖ تحديد رسالة المكتبة الجامعية ودراسة الوضع الحالي لها.
- ❖ تحديد الخدمات التي يمكن تقديمها .
- ❖ دراسة إحتياجات المستفيدين .
- ❖ إختيار أساليب الإتصال الملائمة للتعامل مع المستفيدين .
- ❖ تقويم البرنامج التسويقي .

كما أنه من شأن هذه النقاط السابقة والتي إذا أخذت بعين الإعتبار، أن تحقق الربط الفعال للمستفيد بالمكتبة، من خلال إرضاء وتلبية مختلف رغباته وتحسين الأسلوب وتطوير الخدمات. وبالإضافة إلى ماسبق فإنه يمكنها الإستفادة بشكل كبير من تكنولوجيا المعلومات والإتصالات سواء في تقديم الخدمات للمستفيدين أو في الإعلان عنها. كما عليها التشخيص الدقيق لأوعية المعلومات الضرورية للمستفيد .

1-بن محمد السالم، سالم. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية: دراسة حالة. وقائع المؤتمر الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول " المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة." الشارقة. 29 أكتوبر 01 نوفمبر 2001. تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2002. ص.453

4.4.2. تسويق خدمات المكتبات والمعلومات :

نقصد هنا بالخدمات تلك التي ينتظرها المستفيد في الحصول على ضالته من المعلومات بأيسر الطرق وأسرعها، وبأقل التكاليف عبر مجموعة من الإجراءات .

ويمكن النظر إلى تسويق خدمات المكتبات على أنه تسويقا إجتماعيا أكثر منه تسويق مركزا على المنتج، فالتسويق الاجتماعي لا يركز على الحد الأقصى للربح أو تغطية كل التكاليف لكنه يركز على تحسين رضا المستهلك أو المستفيد إتجاه الخدمات المقدمة وبالتالي يأخذ رد فعل مريح ومفيد إتجاهها، ثم يأتي تحقيق العائد المادي في الرتبة الثانية، من هذا المنطلق فإن مصطلح تسويق خدمات المكتبات هو مصطلح شامل بكل الأنشطة الخاصة بتشجيع إستخدام مصادر المعلومات المختلفة من أجل تحقيق أهداف المكتبة، ويتحقق ذلك من خلال دراسة مجتمع المستفيدين وإحتياجاتهم وإقامة علاقة طيبة معهم 1.

إذا فالمستفيد يمثل في أي نظام معلومات العنصر الأساسي الذي توظف لأجله كل الوسائل والإمكانات التي يمتلكها النظام، لتقديم خدمات في مستوى إهتمامات وحاجيات القراء. 2. على المكتبة في هذا المجال أن تسعى إلى معرفة جمهور المستفيدين وإحتياجاتهم ومن ثمة إنتهاج سياسة واضحة إتجاههم لخدمتهم، تأتي بعدها مرحلة تقديم الخدمات بناء على الطلب المقدمة من طرفهم للحصول على المعلومات أو غيرها، إنطلاقا من قانون العرض والطلب الممثل عن طريق الإتاحة المباشرة الإلكترونية أو التقليدية، أو عن طريق وسائل أخرى كالنشرات الإشهارية عبر موقع المكتبة، أو عبر الفهارس الإلكترونية المتاحة على الخط أو عبر شبكات المعلومات المحلية أو العالمية أي خدمة المستفيد في الوقت المناسب وتوفير خدمات المعلومات المناسبة .

5.4.2. أنماط التسويق بالمكتبة الجامعية :

يقوم النشاط التسويقي معبرا عن أحد ملامح الإدارة الذكية الفاعلة من أجل إرضاء وإشباع الحاجات المتطورة والمتغيرة للباحثين، وليصبح التسويق إحدى القوى الدافعة للإرتقاء بخدمات المعلومات، فمن المهم التعرف على دوافع الباحث أو المستفيد وتحديد مكان تواجده وما الذي يؤثر في قراراته للإستفادة من الخدمة المعلوماتية، فمن المفيد والمهم للقائمين على

1- أعراب، عبد الحميد تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات. المرجع السابق. ص. 102.

2- البنداق، أحمد نعيم. الإدارة الذكية الفاعلة للمعلومات العلمية والتقنية. مجلة الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. الشركة العربية المتحدة. ج1، 2008، ص. 224.

المكتبات ومراكز المعلومات أن يعلموا أنهم يخدمون قراء ودارسين وباحثين متنوعي الرغبات، لذا يلزم السعي لتطوير مآلديهم من مقتنيات مما يحل ذلك المستفيد أو الباحث هو دائما الزائر المرتقب.

كما سبق وأن قلنا بأن الهدف الأساسي من التسويق بالمكتبة هو خدمة جمهور المستفيدين على مختلف مسوياتهم وتخصصاتهم بناء على ما يطلبونه من معلومات أو خدمات، طبعا حتى تتمكن المكتبة من خدمة هؤلاء المستفيدين عليها باتباع طرق وإجراءات تسويقية كإعلان أو الإشهار أو الدعاية وغيرها... ولا يتأتى لها ذلك بالفائدة المرجوة إلا من خلال تبليغ رسالتها إما داخليا في محيط المكتبة أو خارجيا للمجتمع الخارجي ولنوضح ذلك أكثر هناك أنواع من الأنماط التي تتبعها المكتبة للتسويق هي: 1:

1.5.4.2. التسويق داخل المكتبة الجامعية :

إن المكتبة الجامعية هي العضو الفعال في الحياة الأكاديمية، وينظر إليها على أنها قلب الجامعة ومركز القوة لمساندتها للبرامج التعليمية والمناهج الدراسية بالجامعة، والمكتبة الجامعية في هذا العصر مطالبة أكثر من أي وقت مضى بضرورة صمودها ووقوفها إتجاه التغييرات الحاصلة في المجال والتي منها تغير المستفيدين وتنوع مطالبهم وإحتياجاتهم وبالتالي يتوقف نجاحها على خدمة هؤلاء وتلبية إحتياجاتهم، وحتى تتأكد من نجاحها عليها إعادة النظر في مخططاتها لتحسين الأداء والخدمات، ويمكن إعتبار التسويق واحد من أهم العوامل التي تساعد المكتبة على تحقيق رسالتها وخدمة جمهور مستفيديها بمختلفهم، بحيث تعطي الأولوية لتسويق الخدمات إلى أعضاء الهيئة التدريسية والباحثين والمستفيدين منها داخل محيط المكتبة، ذلك أن توجه هؤلاء إلى المكتبة مرهون بمستوى

الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة لهم. وفي هذا الصدد تعتمد المكتبة الجامعية بالإستعانة في حملتها أو دعوتها الداخلية إلى أساليب مختلفة كالإتصالات المكتوبة أو الشفهية، كالندوات والخطابات واللقاءات الشخصية والمحادثات المباشرة، والأدلة المطبوعة والمطبوعات الإشهارية، ولعل الهدف من ذلك كله هو جعل المكتبة مسرحا لهؤلاء المستفيدين وجعلها بيتا مفتوحا لجميع أعضاء هيئة التدريس وتنظيم اللقاءات معهم بتحديد مواعيد الزيارة ومعرفة إهتماماتهم وطلباتهم والتعرف على مصادرها وخدماتها، إلا هناك بعض الصعوبات فيما يخص طلاب الدراسات العليا الذين يصعب تجميعهم في وقت واحد فنجد المكتبة هنا مضطرة إلى إستخدام تقنيات الإتصال المتطورة كالإتصال عن بعد، أو المحاضرات عن بعد بإعتماد الشبكات المتطورة .

1- عبد المنعم موسى، عادة. المرجع السابق. ص. 292-297.

2.5.4.2. التسويق للمجتمع الخارجي :

يتوقف الدور الأهم في هذا النوع من التسويق على المكتبي وحنكته في إرشاد المستفيدين الخارجيين، وبالتالي فإن علاقة المكتبة بالعالم الخارجي أصبحت على قدر مساو في الأهمية لعلاقتها بالمجتمع الداخلي. فقد يأتي بعض الرواد إليها ويرغبون في إستخدامها، وقد يتم دعوة أمينها إلى مقابلة أو التحدث مع بعض العاملين في الحكومة مثلا ومديري الشركات الكبرى، ولهذا على المكتبي عند حضوره لهذه الإجتماعات واللقاءات مع المجتمع الخارجي لا بد أن تكون لديه فكرة واضحة عن الرسالة التي يريد تبليغها، وبالتالي فإن كفاية المكتبي وتمكنه من عرض مشكلات المكتبة وتطلعاتها أمر في غاية الأهمية بالنسبة إلى صمعة المكتبة ومكانتها، وفي هذا النوع من التسويق تعتمد المكتبة على وسائل الإعلام المحلية وموارد الإعلانات المكتوبة وغيرها، هذا ويعتبر الإتصال عبر الشبكات وإقامة العلاقات الخارجية مع الموردين والزبائن، ورجال الأعمال، ومديري مراكز المعلومات، وقواعد وبنوك المعلومات، من بين أهم النشاطات التي تقوم بها المكتبة الجامعية كأسلوب لتسويق خدماتها حتى تجلب الدعم اللازم لإستمراريتها، إذ بإمكانها الإشتراك في البحوث والملتقيات الإستراتيجية الكبرى ما يؤهلها لأن تكون عنصرا مكملا وفاعلا في المجتمع، وعند الحديث عن التسويق في هذا العصر الرقمي فإن المكتبة الجامعية تحمله بين طياتها وجنباها تلقائيا بسبب الإتجاه الواضح نحو تكنولوجيا الإعلام والإتصال وتقنيات المعلومات الأخرى التي أصبحت تعتمد عليها ومن ثم الذهاب إلى جمهور المستفيدين والتعريف بخدماتها بطريقة آلية حديثة، دون الحاجة إلى حضور أو مجيء المستفيدين إلى محيط المكتبة، وبالتالي يرتقي دورها إلى المساهمة في تطور وتقدم المجتمع وتلبية احتياجاته.

3.5.4.2. تسويق الخدمات التجارية للمكتبة الجامعية :

تسعى المكتبة إلى تسويق خدماتها ومجموعاتها من خلال قواعد البيانات، وإتاحة فرص الوصول إلى الفهارس الإلكترونية على الخط، ويتطلب ذلك أسلوبا متخصصا في التسويق، بإتباع سياسة مدروسة ومبنية على أطر قانونية، بحكم إنتمائها إلى مجتمع علمي أكاديمي يفرض قيودا معينة لا يمكن تخطيطها، وإذا كان من الضروري أن تعمل المكتبة بشكل تجاري فمن الأفضل أن تقوم بذلك بشكل محترف. والإستعانة بوسائل الإعلام كالإذاعة المحلية وغيرها، كما يمكن دعوتهم من خلال اللقاءات الشخصية والخطابات في حالة مجموعات المستفيدين الصغيرة. والإختلافات الأساسية في تسويق المكتبة الأكاديمية لمستفيديها التجاريين هي :

- الهدف الأول هو الربح المالي .

- العملاء يصعب التوصل إليهم بحكم عدم تواجدهم بالحرم الجامعي .
 - تحتاج الدعاية والتسويق مبالغ مالية كبيرة،فضلا عن توافر الهيئة العاملة القادرة على تسويق هذه الخدمات ومنحها الوقت اللازم لأداء مهمتها .وللإشارة فإن الخدمات التي تسعى المكتبة لتسويقها هي :1
 - خدمة الأنترنت والتي يمكن من خلالها التواصل مع العالم الخارجي من خلال البريد الإلكتروني،وخدمة الإشتراك في المجموعات الإخبارية،وخدمات الإشتراك في جلسات الحوار النقاشية على الأنترنت.
 - خدمة البث الانتقائي للمعلومات من خلال إرسال مختارات عما ينشر حديثا من المقالات والبحوث في موضوع معين لباحثين معينين.
 - خدمة قاعة النقاش الحوارية التفاعلية عن بعد (Video Conference)التي تستخدم في خدمات بث محاضرات وندوات التعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني،عبر وسائل الإتصال المختلفة .بالإضافة إلى خدمات أخرى كثيرة مثل الإحاطة الجارية،الترجمة،وخدمات فنية متخصصة مثل بيع السجلات البيبليوغرافية على غرار ما تقوم به شركة OCLC الأمريكية مثلا.
- مما سبق نخلص إلى أن التسويق نشاط ديناميكي له أبعاد إجتماعية وإقتصادية يفرض المتابعة المستمرة لمحيط المكتبة وخارجها وتقديم أفضل الخدمات،فهو يهدف بالأساس إلى تحقيق أهداف المكتبة أو مؤسسة المعلومات،فلذلك يجب أن يصمم بدقة ويوجه بعناية لتحقيق الغاية منه،كما يمكن للمكتبات من ممارسة التسويق جنبا إلى جنب مع المؤسسات الربحية الأخرى،وما نلاحظه في الدول المتقدمة التي أصبحت مكتباتها تسوق لنفسها بنفسها وتقدم معلوماتها خارج حدود محيطها لتعميم الفائدة وإتاحة فرص الحصول على أرباح معتبرة جراء ذلك ،والتسويق يساهم بدوره في الرفع من قيمة المكتبة وصمعتها وبالتالي إستقطاب أكبر عدد من المستفيدين ،والحصول على مطالبهم .
- وليصبح التسويق إحدى القوى الدافعة للإرتقاء بمستوى الخدمات المعلوماتية ،فمن المهم التعرف على دوافع المستفيد والباحث ومتطلباته وماالذي يوتر في قراره للاستفادة من خدمات المعلومات ،حتى يمكن التوجه إليه وجذبه بطريقة إستراتيجية فعالة .ورسم السياسة الهادفة للوصول إليه، ويمكن القول أن التسويق أصبح من آخر صيحات العصر الرقمي التكنولوجي لإشباع الحاجات المثيرة والمتنوعة والمتجددة.

5.2. المكتبة الجامعية وتحديات مساندة مجتمع المعلومات:

لقد جاء اليوم الذي صدقت فيه تنبؤات العلماء والمهتمين بقطاع المعلومات من حيث تغير شكل المكتبات وتنوعها، وتعدد خدماتها، بحكم ضرورة مساندة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

هاهو الطريق إلى المستقبل الذي أصبح يعج بألاف الملايين من هؤلاء المهتمين بالمعلومات والبحث عن مصادرها، فيقول الباحثون في هذا الصدد، أننا نقرب من اليوم الذي يمكن أن تكون فيه مكتبات المستقبل العظيمة، التي تتكون من غرفة صغيرة لا تتعدى مساحتها العشر أقدام، لا تحتوي على شيء سوى منفذ إلكتروني، ومعدات التوصيل السلكي الأخرى، ومستقبلا سوف تكون جميع المكتبات على هذا الشكل لأنها تستمتع بالوسائل والتقنيات الرقمية للولوج إلى المعلومات ومصادرها.1

كما إعتبر الباحثين أن شكل المكتبة مستقبلا سوف يكون أكثر منه إلكتروني، بل يتخذ نمطا معقدا، فبحلول عام 2010 توقع الباحثون ان جميع المكتبات الجامعية والمكتبات العامة الكبيرة سوف تفتح أبوابها بالمجان للوصول إلى المعلومات عبر الخط المباشر للحصول على الخدمات المكتبية، وهذا ما نلاحظه اليوم بشكل واضح في مكتبات الدول المتقدمة ذات الصيت العالمي، التي جعلت من الالاتكنولوجية الحديثة وسيلة للمحافظة على مكانتها وإستمرار وجودها، ما جعل الكثير من المكتبات تسعى لتقليدها.

فالمكتبات اليوم تسير في طريق مجتمع المعلومات المبني على المعلومات الرقمية الإلكترونية في كل ميادينه، وكل ماهو إلكتروني متاح على الخط. وعلى هذه الأخيرة أن تتوفر على هذه الأشكال الحديثة من الوسائل الإتصالية، وحوامل المعلومات حتى لا تتعثر في حركة سير بيانات المجتمع المعلوماتي الجديد، وتبني أشكال حديثة ونظما لمعالجة المعلومات وتحليلها، ثم تبنيتها مبدأ المشاركة في سوق المعلومات الدولية، حتى تضمن مصادر للتمويل تُحافظ على حظوظها في إعتلاء مقدمة المارّين في الطريق السريع للمعلومات نحو مجتمع المعلومات

1-جوشارب بولداني، لزهرة. المكتبة الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية. المرجع السابق. ص. 211.

إذن إن بروز مجتمع المعلومات، نتيجة لإفرازات التكنولوجيا الحديثة، وتطور المعلومات وحواملها، قد ألزمت المكتبات الجامعية بضرورة التغيير والتطويع في نشاطاتها بما يتماشى ومظاهر هذا المجتمع، كونها أحد العناصر الفاعلة في البيئة الرقمية، التي لا يمكن اليوم لمجتمع المكتبات أن تستغل هذه التغييرات الهامة أفضل إستغلال إن لم تهتم بدور التنشيط في هذه البيئة الرقمية الجديدة للمعلومات. ولعل دور المكتبات الجامعية في هذا المجال يمكنها من الوقوف أمام تحديات عديدة، من بينها التحديات الإتصالية، وتحديات الوسائط، واللغة، وغيرها.

1.5.2. تحديات إتصالية:

- وتشمل وسائل نقل المعلومات عن بعد، التي من خلالها يتم الربط بين مختلف المكتبات ولعل الأنترنت هي أهم مظهر من مظاهر الإتصال التي لا بد على المكتبة الجامعية إمتلاكها، كونها أصبحت ذات أهمية فائقة لا غنى عنها للبحث العلمي في هذه المكتبات بسبب الخدمات الكبيرة المتنوعة الحديثة، المتجددة والسريعة. إذ تقدم فوائد جمة للمكتبة، لأنها تعمل على تقديم معلومات عن تنظيم المكتبة، ومصالحها، وخدماتها، ونظامها الداخلي، وكذا تقديم معلومات للمستفيدين عبر نظام القوائم من مصادر المعلومات الخارجية عن المكتبة، وتسهيل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم فضلا عن الفهارس، مع تقديم خدمات متخصصة لمجموعات الباحثين المتخصصين ذوي الإهتمام المشترك، وتحويل الملفات المطلوبة إلى الحواسيب الشخصية، إلى جانب تقديم الخدمات التفاعلية والبريد الإلكتروني، وغيرها من الخدمات..

- تحدي التعليم عن بعد: حيث أصبحت المؤسسة التعليمية الناجحة اليوم، هي تلك التي تقدم خدمات أشمل لمستفيديها وعلى نطاق واسع بإستخدام التكنولوجيات المتطورة، وهذا ما حدا بالمكتبات الجامعية إلى إستخدام هذه الأخيرة، وتمكين مستفيديها من التعليم عن بعد عبر الشبكات المعلوماتية، دون إرتباط بالمكان أو الزمان.

1- صوفي، عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. المرجع السابق. ص. 124- 125

وحتى ترفع المكتبة الجامعية مثل هذا التحدي لابد لها من إمتلاك بنية تحتية قوية ذات إتصالات فعالة ومفتوحة المطاريف عبر مختلف الشبكات، لتنتقي من بين برامج التعليم أحسنها، وإتاحتها للمستفيدين.

2.5.2. تحديات الوسائط المتعددة والمصادر الحديثة للمعلومات:

تعتبر الوسائط المتعددة من بين أهم التحديات امام المكتبة الجامعية في مجال حفظ وتخزين المعلومات وتداولها، حيث تعتبر أنسب الوسائل وأكثرها ملائمة للعصر، إلى درجة جعلت العلماء والمنظرين في مجال الإعلام الآلي والمعلومات يطلقون على هذا العصر تسمية عصر الوسائط المتعددة. ومن فوائدها في المكتبات الجامعية، إلغاء إشتراكات المكتبات في عدد كبير من الدوريات الورقية وغيرها.

بالإضافة إلى ذلك تحديات أشكال الوسائط المعلوماتية الأخرى على الخط، كالدوريات الإلكترونية، والكتب الإلكترونية، والأطروحات على الخط، إذ يجب على المكتبات الجامعية أن تعمل على إنتهاج سبل وطرائق واضحة للإستفادة منها، وذلك من خلال تطويعها وفق إمكاناتها ومستويات مستفيديها، حتى تعمل على تقديم خدماتها حسب إحتياجاتهم وتطلعاتهم، مما يساهم بقدر كبير في التأسيس لأن تكون طرفا وعنصرا فاعلا من بين عناصر البنية التحتية الجديدة اللازمة.

3.5.2. تحديات اللغات الأجنبية:

إن التحكم في اللغات الاجنبية خاصة منها الأنجليزية يعد أمرا محتما على المكتبة الجامعية القيام به ،لأننا أصبحنا نعيش في عصر أصبحت تسيطر فيه اللغة بدرجة كبيرة في عالم المعلومات والأنترنت وذلك بنسبة حوالي 90% ويوجد اليوم من يتحدث عن مساع لإبتكار لغة بسيطة تدخل الحواسيب لتقوم بالترجمة الفورية من لغة إلى لغة أخرى على الخط.

وإن إدخال تقنيات الترجمة الفورية على شبكات تبادل المعلومات والمكتبات اليوم تعتبر أكبر من ضرورة، وحتى تقوم المكتبات الجامعية بدورها في هذا الشأن عليها أن تعمل على المساهمة والمساعدة في إبتكار مثل هذه الطرق، لتمكين مستخدميها من الاستفادة أكثر من منابع ومصادر المعلومات التي تخدم توجهاتهم وتخصصاتهم وسماتهم.

وحتى ترفع المكتبة الجامعية عنها تحدي اللغة الأجنبية بالخصوص، عليها بالمساهمة في تخطيط برامج التكوين المتعلقة بهذه اللغات، لأنه كما يقال من يتكلم بلغة واحدة فإنه ينظر بعين واحدة، ومن يتكلم بلغتين فقد حصل على نصاب النظر، وكلما زاد عن ذلك فهو زيادة في وضوح النظر، وهذا ما يجب أن تعمل المكتبة على توفيره من خلال تركيزها على تخصيص من بين مجموعاتها ما يعمل على تنمية المعارف اللغوية، حتى تكتسب أعداد من المستخدمين يساهمون في دفعها إلى العمل أكثر وتنمية مجموعاتها. حيث يصبح عامل القضاء على حاجز اللغة حافزا على البحث والتطوير، من خلال المساهمة في البحث والنشر والحوار في مختلف الوسائل التي تطرح على مستوى مجتمع المعلومات الذي تنتمي إليه المكتبة.

وبطبيعة الحال حتى تتمكن المكتبة الجامعية من رفع كل هذه التحديات عليها الإهتمام بتكوين المكتبيين والمستخدمين على حد سواء، وتوفيرها لفرص النشر والكتابة وبت المعلومات، ودعم نشر ثقافة المعلومات والثقافة التكنولوجية، وتوفير البنى اللازمة للإستفادة من مخرجات البيئة الرقمية

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال قد أحدثت تأثيرات واضحة في واقع خدمات المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، وفي الطرق والأساليب التي تقدم بها خدماتها إلى المستفيدين، وأسهمت كذلك في تطوير الخدمات التقليدية، وكان لإدخال الحواسيب بأنواعها المختلفة دورها في إجراءات الفهرسة وضبط الدوريات، والتزويد والمجموعات المكتبية وغيرها، وكان لظهور خدمات البحث بالاتصال المباشر وتقنيات الأقراص المتراسة الدور الأكبر في عمليات التخزين والإسترجاع، وتسهيل مهمات المستفيدين في الحصول على المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها. كما وصلنا في نهاية هذا الفصل إلى أن توظيف المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أقسامها، وخدماتها، وأنشطتها، مرهون بمدى قدرتها وقدرة مستفيديها على التجاوب السريع والفعال مع هذه الأخيرة، بدءاً من معالجة المعلومات إلكترونياً، وتقديم خدمات معلومات حديثة كالبث الإنتقائي، الإحاطة الجارية والإعارة الآلية، وغيرها. كما عليها السهر على إتاحة المعلومات ومصادرهما المتنوعة لمستفيديها على إختلافهم، وجذب القراء لديها، والعمل على مساندة متطلبات المجتمع الرقمي، والتعريف بخدماتها، ومجموعاتها من خلال إنتهاج سياسة تسويقية مناسبة، والعمل على تلبية إحتياجات المستفيدين المتنوعة من خلال إنضمامها مع مكاتب جامعية أخرى وإقتسام مواردها، لتحقيق الفائدة المرجوة. كل هذا من أجل إحتلال مكانة هامة بين نظيراتها من المكتبات الأخرى، وسعيها منها لتأسيس بيئة رقمية متكاملة تعمل على دعم المستفيد وخدمة بمختلف الأشكال.

وفي ظل البيئة الرقمية، والنمو المتسارع في للمعلومات ومصادرهما، تسعى المكتبة المركزية موضوع الدراسة بتوفير وإتاحة مجموعة متنوعة من مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال إستخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي تجعل المستفيدين منها، على إتصال مباشر مع المعلومات الحديثة والإطلاع على آخر الإصدارات في الإنتاج الفكري والمستجدات الحديثة والمتطورة في هذا المجال.

الفصل الثالث

مكانة المستفيد في البيئة الرقمية على مستوى
المكتبة الجامعية

1.3.1. المستفيدين ودراسات الإستخدام :

من المعلوم أن المستفيدين من المعلومات هم بيت القصيد لوجود المكتبات ومرافق المعلومات، بكافة أنواعها خاصة منها المكتبة الجامعية التي تعنى بالبحث العلمي وبالباحثين المستفيدين على حد سواء. وبالتالي فإن رضاهم عن الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة يعكس مدى تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المكتبة الجامعية، فهم مبرر وجودها وجوهر رسالتها.

إن الانفجار المعرفي وظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتحديات البيئة الرقمية، أثر تأثيرا كبيرا على تفاعل المكتبة الجامعية وكذا المستفيدين بها. مما إستوجب على العاملين بمرافق المعلومات تحويل جهودهم من الجوانب الفنية التقنية إلى الإهتمام بخدمة المستفيدين ومعرفة إحتياجاتهم وإرضاء رغباتهم، حيث لم تعد العبرة في إدخال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، وإنما بقدر فعالية الخدمات المقدمة، لإرضاء وإشباع إحتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات الرقمية .

ولهذا برزت أهمية دراسة الإفادة والمستفيدين في ظل البيئة الرقمية، وأهمية التعرف على مستوى رضاء المستفيدين ودراسة اتجاهاتهم وتحديد إحتياجاتهم المتجددة .

1.1.3. المراحل التاريخية لدراسة الإفادة والمستفيدين:

ترتكز دراسات المستفيدين من المكتبات عادة على الأسئلة المتعلقة بتأثيرات خدمات المكتبات والمعلومات، وفي الواقع تبقى إحتياجات المستفيدين، ومدى إمكانية المكتبات ومراكز المعلومات الإجابة عنها هي محور جميع أنشطة هذه المؤسسات.1

وقد مرت دراسات الإفادة والمستفيدين بمراحل ثلاث:2

1.1.1.3. دراسة القراءة والقراء:

إذ ترجع المحاولات الأولى إلى أواخر القرن الماضي، في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت معظمها دراسات اجتماعية نفسية، مثل المكتبات والقراء، العلاقة بين محتويات المكتبات وميول القراء وقراءاتهم الفعلية، وسلوكهم في إستقاء المعلومات واستخدام المكتبات. وإن كانت قد سبقتها دراسات مشابهة في أنحاء متفرقة كروسيا، ثم ألمانيا سنة 1926، وجامعة شيكاغو سنة 1928، والتي كانت حول فائدة وإستخدام الفهرس

1-بطوش ،كمال.سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق.ص.147.

2-الصادق بيزان ،حنان.إتجاهات المستفيدين من المكتبات الجامعية.[متاح على الخط]:<http://knol.google.com/k> تمت الزيارة يوم 2011/06/05 .

البطاقة، العادات القرائية للطلاب، الحاجة إلى تعليم استخدام المكتبة للمستفيدين، وفي سنة 1964 أخذت دراسات القراءة والاستخدام يتسع مداها إلى خارج مجالات العلوم والتقنية، لتشمل بذلك الطرق المستمدة من العلوم الاجتماعية، ومركزة في ذلك على السلوك بصفة خاصة.

2.1.1.3. دراسة إحتياجات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات:

إن تحديد الإحتياجات ليس بالأمر السهل، إذ تختلف الإحتياجات تبعاً لإختلاف السلوك في البحث عن المعلومات، حيث يؤدي إلى إختلافات جوهرية في إحتياجات المستفيدين من المعلومات وفي المصادر التي يستخدمونها في تلبية هذه الإحتياجات، فهناك العديد من المشكلات التي تواجه المستفيدين وتشكل عوائق في التعبير عن إحتياجاتهم الحقيقية، وعلى سبيل المثال هناك العديد من المستفيدين من خدمات المعلومات لا يودون أن يوضحوا بأنهم غير مهرة وعاجزون عن الإستفادة من أوعية المعلومات المختلفة، بالإضافة إلى ذلك قد يكون المستفيدون غير متأكدين ويعتريهم الغموض حول المواد المتوافرة، أو نتيجة لجهلهم مهارات استخدام المكتبة، ولا يمكن تقديم خدمات فعالة إلا إذا عرفت طبيعة المستفيد ونوعية إحتياجاته للمعلومات 1.

2.1.1.3. دراسة سلوك المستفيدين من المكتبات:

في علم النفس يعرف السلوك على أنه الأداء الظاهري المميز للشخص والذي من خلاله يمكننا إصدار الحكم عليه، أي قياسه وفق معيار معين، وعليه تظهر أهمية دراسة سلوك المستفيدين من المكتبة لتتمكن هذه الأخيرة من التعرف على الإحتياجات، وبالتالي وضع خدمات تتناسب مع مختلف الرغبات والحاجات المتباينة، ومن أهم الدراسات في هذا المجال نجد دراسة: ايفز لوكواديك Yves.f.lecoadic سنة 1978 من خلال محاولته الإجابة عن السؤال التالي: ماهي المصادر والمقتنيات التي يتبناها الكيميائيون الفرنسيون للإستعلام؟ حيث إستعمل تقنية الإستبانة والملاحظة على عينة مكونة من 344 باحث في الكيمياء للإجابة عن هذا السؤال 2. بالإضافة إلى دراسة إحصائية حول استخدام المكتبة قدمت للحصول على درجة الدكتوراه في مجال دراسة المستفيدين وغيرها من الدراسات

1-le coadic.yves. **usages et usager de l'information**. [online]: http://www.puf.com/wiki/Auteur:Yves-Fran%C3%A7ois_Le_Coadic .page consulté le 10/03/2011

2-le coadic.yves. **l'usage de l'information**. [online].
: http://www.memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/mem_00000636pdf .page consulté le 05/06/2011.

كدراسة: ألن وجيرت برجر Allen and Gertberger عن إستقصاء المعايير التي يستخدمها المهندسون في إختيار مصادر المعلومات عندما يواجهون حل المشكلات في سياق البحث، ونتيجة هذه الدراسة أن إمكانية وسهولة الإفادة هي أهم العوامل التي تقرر ما إذا كان من الممكن الإفادة من خدمة معلومات معينة أم لا. 1.

2.1.3. تعريف مجتمع المستفيدين :

يعرف مجتمع المستفيدين على أنه: "جميع الأفراد أو الجهات أو المؤسسات الذين يستخدمون المكتبة ويفيدون منها لأغراضهم المختلفة" ومن المعلوم أن هذا المجتمع يختلف من مكتبة إلى أخرى، وأنه بإختلاف هذه المجتمعات فإن حاجاتهم المعلوماتية تختلف أيضا وتتغير من وقت لآخر. لذا على المكتبة أو مركز المعلومات أن تحدد مجتمع المستفيدين منها، وأن تتعرف عليه وعلى حاجاته المعلوماتية، والتغيرات الحاصلة في المجال بدقة حتى تضمن نجاح عملية تنمية مصادر المعلومات فيها. 2.

1.2.1.3. ماهية المستفيدين :

ظهر مفهوم المستفيد مع ظهور مفهوم المواطن، المستهلك، الزبون، والمستعمل، وهذا بعد الحرب العالمية الثانية بعدما تطورت الخدمات العامة. رغم أن أصل الكلمة ترجع إلى أقدم من ذلك، وقبل أن نعرف مستفيد المعلومة العلمية والتقنية لابد من الإشارة إلى إختلاف الآراء وتضاربها حول مفهومه، الذي لا يزال غير واضح، بحيث يعتبره البعض نقطة بداية السلسلة الوثائقية، لكن الأهم من ذلك هو أن وجود أي مؤسسة معلومات يرتبط أشد الارتباط بوجود المستفيد، فهو غايتها. ونجد في معظم الأدبيات شيوع مصطلحين مرادفين له وهما "المستعمل" و"المستفيد". 3.

1- الصادق بيزان، حنان. تصنيفات موضوعية لدراسات المستفيدين من المعلومات. [متاح على الخط].

<http://knol.google.com/k> تمت الزيارة يوم 2011/06/05

2- همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص. 166.

3- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. أطروحة دكتوراة. قسم علم المكتبات، قسنطينة، 2005. ص. 34.

ويمكن تعريف المستفيد من الناحية الإصطلاحية، وحسب ما عرفه المعجم المعرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات: "المستفيد هو الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة".

وتعرف اليونيزيست UNISIST المستفيدين بأنهم: "الأشخاص الذين لديهم إحتياجات خاصة للمعلومة والتعليم على المستوى النفسي والاجتماعي".

من جهة أخرى تعرف المجلة السنوية لعلوم وتكنولوجيا المعلومات "المستفيد بالشخص الذي أدرك نقصا في معرفته للعالم، ويحاول إيجاد معلومات لإصلاح أو معالجة هذا النقص. لذلك يحاول مستفيد المعلومة الحصول على مادة المعلومات، أما مستفيد نظام المعلومات أو نتاج المعلومات، هو الشخص الذي يستعمل هذه الوسيلة (النظام-النتاج) لتلبية إحتياجاته من المعلومات، وهو القيام بإستعمال شيء من جهة، ومجموع السلوكيات الاجتماعية من جهة أخرى. وهذا حسب ما عرفه قاموس اللغة الفلسفية والقاموس الألفبائي للغة الفرنسية Le Robert 1.

أما قاموس la langue pédagogique يعرف المستفيد ويربطه بالإفاداة فيقول "هو سلوك يتبعه لخدمة نفسه بنفسه، أو هو ممارسة، عادةً ما يكون ملزما للقيام بها ضمن معطيات تدفعه لذلك. فالمستعمل شخص أدرك نقصا في حاجته للمعلومات محاولا تداركها." 2

يعتبر المستفيد عنصرا أساسيا في نظم المعلومات التي يعتبر همها الأول هو نقل المعلومات بين طرفين أو أكثر، توجد بينهم مسافات متفاوتة في المكان والزمان. فالمستفيد بالنسبة إلى البعض لا يكون إلا في نهاية السلسلة الوثائقية، وذلك عندما يتقدم لطلب خدمة معينة مثل الحصول على وثيقة أولية أو إجراء بحث وثائقي. أما بالنسبة إلى النظم التي تستخدم قواعد معلومات كبيرة مقروءة آليا، فالمستفيد هو آن واحد طالب خدمات ومنتج لها، أي أنه جزء من نظام معلومات .

كما يؤدي المستفيد أدوار مختلفة على عدة مستويات ويكون ذلك في أغلب الأحيان على صورة تفاعل مع وحدات المعلومات، فهو المبرر الوحيد لوجودها واستمرار وضبط

1-مقتاني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. المرجع السابق. ص.34.

2-foulquie, paul. dictionnaire de la langue pédagogique. Paris :press universitaires de France,1971.p.474 .

مواردها، ذلك إما بصورة مباشرة بإعتباره صاحب القرار، أو بصورة غير مباشرة بإعتباره عضوا في مجالس إدارة الهيئات المسؤولة، كما يتم ذلك أيضا بموجب علاقاته مع وحدات المعلومات. ويمثل المستفيد دائما العنصر الأساسي في توجيه وحدات المعلومات والنظم وأيضا في تحديد بنيتها في ضوء ملامح خاصيات المستفيدين ومواقفهم منها وحاجاتهم وطلباتهم. 1.

وخلاصة القول أن المستفيد هو جوهر رسالة المكتبة الجامعية على وجه الخصوص فالمستفيد هو الذي يقرر فعالية مكتبة ما من خلال خدماتها والتي هي مردود لتوظيفات مختلفة، مثل المواد والعمليات والجهد البشري، وأن إحدى أهم مسؤوليات المكتبة الجامعية هي تقديم خدمات معلومات راقية في الوقت المناسب إلى مجتمع المستفيدين، وتجب عن كافة إستفساراتهم وإحتياجاتهم. فالمكتبة إذا ترتبط بشكل أساسي بالمستفيدين وإحتياجاتهم وإلا لن يكون هناك مستفيدون وطالما أن هناك مستفيدون يجب أن يكون نظام المعلومات على إتصال بهم من أجل ضمان التغذية المستمرة لهم .

ومما سبق القول بأن المستفيد يلعب دورا في معظم العمليات التي تتضمنها السلسلة الوثائقية فهو كون على دراية بمصادر المعلومات التي يمكن أن يشير بإقتنائها ويساعد على إتخاذ القرار اللازم في شأنها، ويمكن أيضا أن تساهم في إعداد بعض أدوات العمل مثل اللغة التوثيقية والتحليل الوثائقي، إنشاء الفهارس وصناعة إستراتيجيات البحث وتقييم نتائج البحوث وغيرها. 2.

2.2.1.3. أنواع المستفيدين:

يمكن تحديد أنواع المستفيدين على النحو التالي :

1.2.2.1.3. المستفيد من المكتبة الجامعية :

المستفيد من المكتبة الجامعية هم الطلبة والطالبات بين سن 18-24 في المتوسط، بالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس والباحثين وطلاب الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه)، وكذلك أعضاء الهيئة الإدارية على اختلاف تخصصات جميع هؤلاء تبعا لتخصص الكلية أو المعهد.

1-حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. المرجع السابق. ص.162.

2-كلير غينشا. علوم وتقنيات المعلومات والتوثيق. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والمعلومات. 1981. ص.344-343.

2.2.2.1.3.2.1.3. المستفيد من المكتبة المدرسية:

يستخدم المكتبة المدرسية الطلبة والطالبات من أعمار تبدأ من 05 سنوات حتى 18 سنة في المتوسط، بالإضافة إلى تعدد المراحل الدراسية لهؤلاء (روضة، ابتدائي، إعدادي، ثانوي...).

3.2.2.1.3.2.1.3. المستفيد من المكتبة المتخصصة:

إن الدراسة الأولية والجيدة لإحتياجات هذا النوع من المستفيدين في المكتبات المتخصصة سوف يساعدهم بشكل كبير في تلبية إحتياجاتهم بدقة ونوعية. وهم جماعة محددة من القراء العاملين في احد التخصصات أو المجالات الفكرية المحددة .

4.2.2.1.3.2.1.3. المستفيد من المكتبات العامة والوطنية:

المستفيد من المكتبة العامة والمكتبة الوطنية هم أفراد الشعب على اختلاف الثقافات وموضوعات التخصص والوظائف والأعمال والأعمار.1

بالإضافة إلى أنه هناك التحليلات الإحصائية التي تعتمدها المكتبات في تحديد نوعية المستفيدين، ومستوى تحقيق الأهداف بالنسبة لهؤلاء، كما تجرى إحصائيات حول المستفيدين من خارج الجامعة، وطبيعة أسئلتهم، ومعظم أسئلة هؤلاء تتمحور حول موضوعات مجموعات المكتبة ونوعية خدماتها، وهي ذات صفة مرجعية عامة.2

بيد أن هناك تصنيف آخر لمستفيدي المعلومة العلمية والتقنية، بناء على معايير معينة لان سلوك المستفيد يكون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به، والذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك فان المعايير التي التي على اساسها يصنف المستفيدون عديدة، إذ أوضحت دراسات المستفيدين حول ملاحظات السلوكيات الإنفعالية والإجتماعية له في جماعات صغيرة أنها تصنف حسب ثلاث جماعات هي: 3

1-حافظي، زهير. تكوين المستفيد في مجال المعلومات. المرجع السابق.ص.163.

2-صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق.ص.143.

3-مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. المرجع السابق.ص.35.

• **المستفيد الإيجابي :**

هو المستفيد الذي يكون راضٍ ويتعاون مع المختص ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومات العلمية والتقنية، ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

• **المستفيد السلبي :**

هو الذي يكون غير راضٍ ويبيد عداً، فهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لإستعمال النظام، ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة، ويخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدامه لذلك الأخير أو وسائل البحث الحديثة، أو حتى بإتصاله بالمختصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يواجهها .

• **المستفيد الحيادي :**

هو الذي يطلب إقتراحات وتوجيهات أو إرشادات، بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والإستقصاء عن مكان المعلومة.

5.2.2.1.3. المستفيدين من المكتبة الجامعية الحديثة:

قبل أن نعرف بالمستفيدين من المكتبة الجامعية الحديثة، يجب علينا أن نعرف ماهي المكتبات الحديثة؟ ولأننا قرأنا في العشرين سنة الماضية عن مجتمع المعلومات، والمجتمع بدون ورق، والمكتبات بدون جدران، وغيرها من التسميات الجديدة، ها نحن اليوم نقرأ عن المكتبات الهجينة، والمكتبات الإلكترونية، والمكتبات الرقمية، لعل ذلك يوضح بجلاء مدى التحولات الكبرى التي عرفتها البشرية ونحن نواجهها، ونستمر في مواجهتها، لنقف في الأخير أمام إختفاء المكتبة التقليدية في العالم المتقدم، بعد أن أصبح يعيش اليوم المكتبات الحديثة بكل ما تحمله الكلمة من معنى، وهي التي تقوم على التزاوج بين أوعية المعلومات المتنوعة، من نصوص مطبوعة، وصور، وأصوات، وبيانات آلية ووسائط متعددة، ومواد سمعية بصرية، وأقراص مضغوطة، وأشكال ملفات، وحفظ ومعالجة رقمية بجميع أشكالها وأنواعها. وإعتماد الفهرسة الآلية والفهرس الآلي على الخط والتي يكون التعامل فيها بشكل رقمي، مختصرة في ذلك كثرة المستفيدين وتنوعهم، واختلاف الأماكن والتخصصات. ووضعة تحت تصرفهم المكتبة بما فيها من أوعية ومعلومات بصورة متواصلة ودون إنقطاع ليل نهار.

يعرف المستفيد بأنه: "شخص يستخدم أو يستعمل شيء ما، أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها، ومصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون والعميل، حيث ينتشر إستخدامه في مجال التسويق والبنوك، كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من

القارئ لأن مجموعات المكتبة تتضمن مجموعات تُقرأ أو تُرى أو تُسمع.1

فالمستفيدون من المكتبة الجامعية هم أولئك الذين تم إنشاء أنظمة المعلومات من أجلهم، فهم المنتفعون بها، وهم الذين تؤول إليهم نتائج تطوير وتحديث أقسام المكتبات وخدماتها، أي أن المستفيد هو الغاية الكبرى والأساسية من تقديم خدمات المكتبات والمعلومات.

ويرى الباحثون المعاصرون أن مفهوم المستفيد من المكتبة الجامعية حالياً، قد تطور عما كان عليه قديماً، وهذا راجع إلى التطورات الحديثة التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، والانفجار المعلوماتي من جهة أخرى، فلقد تغيرت المناهج السابقة في تسيير وإدارة المكتبات، إذ أصبحت اليوم مراكز التوثيق والمعلومات تضم الأوعية والوسائل الحديثة وفق أحدث وأنجع الطرق والمناهج. ولأن إنتهاج مثل هذه التكنولوجيا داخل المكتبات الجامعية أصبح حاجة حيوية ملحة، وضرورة أكيدة من حاجات وضروريات البحث العلمي والخدمة المعلوماتية الحديثة للمستفيدين والباحثين.2

إذ تمد المستفيدين بخدمات معلومات واسعة النطاق. وكل هذه التطورات والتغيرات الحديثة والمتسارعة إنعكست إيجاباً على دور المكتبة الجامعية باعتبارهم عنصراً أساسياً وفعالاً لوجودها. من ثمة تحولوا من مجرد قراء عاديين للكتب إلى مستفيدين حقيقيين. فالمستفيد في الأنظمة المحسبة بمثابة الباحث والمستخدم لهذه الوسائل الحديثة فيسألها ويستخرج من إجابتها ما يحتاجه فعلاً في دراسته، بحيث يبحث ويحلل وينظم المعلومات التي يحتاجها وبالطريقة التي يريدها، بحيث يكون شبيهاً إلى حد ما بأخصائي المعلومات.3

إذا فالمستفيد من المكتبة الجامعية الحديثة هو ذلك المستهدف من قبل المكتبة، وكما توجه هذه الأخيرة جل رعايتها وإهتمامها إلى الأوعية الحديثة وتقنياتها وسبيل معالجتها، فإنها حتماً توجه العناية نفسها إلى المستفيدين ومطالبهم وحاجاتهم، لأنها تنظر إليه على أنه

1-عبد المنعم موسى ،غادة.المرجع السابق.ص.249.

2-meyer ,a.and collet,ac .renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliotheques de lyon .[online]. Bulletin des bibliothèques de France. vol.43.n1.1998. p.30-34 :<http://bbf.enssib.fr.consulté> le :16/03/2011 .

2-بطوش ،كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق.ص.128.

العامل الأساسي في تنمية وتطوير وتنظيم وتسيير وتقديم أنظمة المعلومات، فهو يحتل بحق مركزا عضويا رئيسا في الثالوث الجامعي (الجامعة - المكتبة - المستفيد)، وعليه يتوقف نجاح المكتبة أو فشلها.

3.1.3. أهمية المعلومات :

حري بنا عند التحدث عن المعلومات، أن نقرّ بأهميتها التي تشكل الدور الحيوي في حياة الأفراد والمجتمعات، فهي عنصر لا غنى عنه في أي نشاط نمارسه، وأصبحنا في وقت يسمى بعصر المعلومات، ومن يمتلك المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب، فهو يملك بالضرورة عناصر القوة في عالم متجدد، يستند إلى العلم والمعرفة في كل شيء ولايسمح بالإرتجال والعشوائية، ويمكننا القول أن المعرفة هي القوة، فهي المحك الرئيسي لإتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة. فهي: "كل ما يغير في الحالة الذهنية للقارئ والمستمع والمشاهد والإنسان في سعيه للسيطرة على بيئته وإستثمار عناصرها ومواردها لتحقيق رفاهيته، باحث عن المعلومات ومستفيد منها دوما، بل ومنتج لها في بعض الأحيان."¹

فإقتصاد الدول حاليا قائما على قطاع المعلومات، بعدما كان يعتمد على الزراعة والصناعة منذ زمن. وأصبح تقدم الدول يُقاس بمدى مساهمتها في قطاع المعلومات ومواكبة تحدياته، حيث أن المعلومات تستوجب عملية البحث عنها، والتي تستوجب بدورها الباحث أو المستفيد الذي يسعى دوما إلى الحصول عليها، وبالتالي تنشأ علاقة وطيدة بين المستفيد والمعلومات، تجعلنا نتساءل لماذا نبحت عن المعلومات بالمكتبة الجامعية؟ وماهي علاقة المستفيد بالمعلومات؟.

وعند الحديث عن المعلومات فإننا نقصد بها تلك التي توجد بالمكتبة الجامعية (المعلومة العلمية والتقنية)، والتي تساهم في دعم المستفيد وتشبع حاجاته. فالمستفيد في هذا الإطار هو: "الشخص العلمي الذي يستعمل كل الوسائل في الوصول الى المعرفة متخطيا في ذلك كل الصعوبات التي تواجهه، وذلك بتنظيم معوماته تنظيما منهجيا سليما."² وبالتالي فإن المستفيد العلمي هو من يمسك بأسباب المعرفة الدقيقة، ليحصل على القوة التي تمكنه من السيطرة على البيئة المحيطة به سواء كانت تقليدية أو حديثة، وبناء تقدمه العلمي والتكنولوجي وتحسين مستواه.

1-صلاح خندر. إدارة المعلومات العلمية والتكنولوجية. المجلة العربية للمعلومات. ع.3. سوريا: مركز المعلومات القومي، 1998. ص.34.

2-بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص.66.

المعلومات قوة، جميعنا نتفق عليها في مجتمع المعلومات، الذي لا يعترف إلا بالأقوياء معلوماتياً. فالباحث أو المستفيد يحتاج إلى المعلومات في مختلف أوجه حياته ونشاطاته، فمن خلالها يمكنه السيطرة على مجريات الأحداث، وإستثمار عناصرها ومواردها لتحقيق الفاعلية والأداء. فنحن بحاجة إلى معلومات صحيحة ودقيقة، والمستفيد لا يمكنه التخلي عن البحث عن المعلومات، وإلا سنطلق عليه بأنه خارج مجال التغطية. وعلى غرار ما ذكرنا من أهمية للمعلومات، نلاحظ إجابة العينة المبحوثة من خلال الدراسة الميدانية فيما يلي:

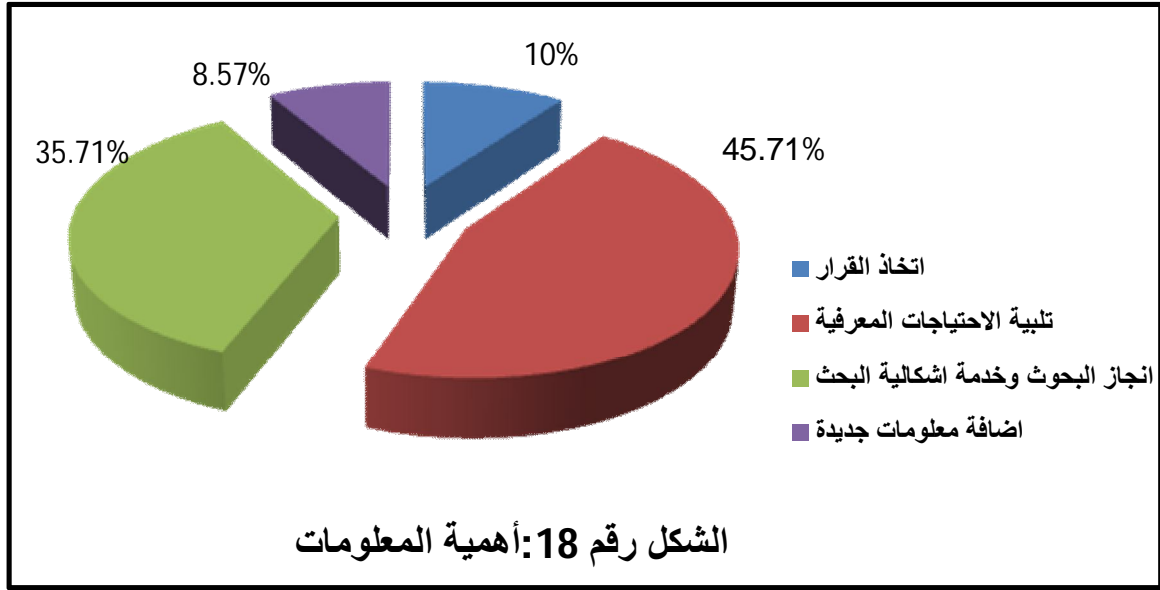
الجدول رقم 18 : أهمية المعلومات

النسبة (%)	التكرارات	
10	70	إتخاذ القرار
45.71	320	تلبية الإحتياجات المعرفية
35.71	250	إنجاز البحوث وخدمة إشكالية البحث
8.57	60	إضافة معلومات جديدة
%100 =	700	المجموع

إذن تختلف رؤية المستفيدين إلى أهمية المعلومات ومدى جدواها في حياتهم، فحسب إجابة العينة المبحوثة نجد أعلى نسبة حسب الدراسة الميدانية كما هو موضح في الجدول رقم 18 في تلبية الإحتياجات المعرفية والتي تحدد بـ 45.57 %، أما النسبة الثانية فتعود إلى إنجاز البحوث وخدمة إشكاليات البحث بما يعادل 35.71%، نظراً لحاجة المستفيدين لمثل هذه المعلومات لسد النقص المعرفي وخدمة لإشكالية معرفية ما. وتفسير الغموض من حولها، تليها نسبة 10% من العينة المبحوثة ترى أهمية المعلومات في إتخاذ القرار، أما فيما يخص إضافة معلومات جديدة فقد قدرت النسبة بـ: 8.57% من مجموع العينة، خاصة وأن الباحث أو المستفيد يسعى دوماً إلى الخوض في البحث عن المعلومات الجديدة وإضافتها إلى رصيده المعرفي ناهيك عن أنها تساهم في دعم عجلة البحث العلمي.

نظراً لأهمية المعلومات وقيمتها العلمية بالنسبة للباحث أو المستفيد، فهو يخصص لها الوقت الأكبر، فهي المادة الأولية لإنجاز البحوث العلمية وغيرها. لذا نجد مكتباتنا اليوم تعطي

الأهمية القصوى للمعلومات ومصادرها، بهدف توفير أكبر قدر من الخدمات وتلبية الإحتياجات المعرفية للمستفيدين، بأفضل الطرق وأسرعها. فالإهتمام بالمعلومات يعد مظهرا من مظاهر مجتمع المعلومات، والتطور العلمي والتكنولوجي، لعل ذلك ما سعت إليه المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، من أجل العناية والإهتمام بالمعلومات وتوفيرها للمستفيدين. وإذا ما أردنا أن تكون للمعلومات فائدة قصوى لا بد أن تساهم في إتخاذ القرارات الهامة والملائمة، وتلبية إحتياجات المستفيد المعرفية .



وإن حاجة المستفيدين إلى المعلومات تختلف في مراحلها، وذلك بإختلاف مراحل البحث العلمي، أو أي مجال آخر التي ماتكاد تنتهي حتى تضيف معلومات جديدة لم تكن معروفة من قبل.

1.3.1.3.1.3.1.3 المستفيد وحاجته إلى المعلومات :

لقد أيقنا جيدا أن المعلومات لا غنى عنها الآن في كل نواحي النشاط، بالتالي فإن مهمة البحث عنها ومتابعتها، والتحكم في إنتاجها المتزايد، أصبحت الحاجة إليها ضرورة أمّلتها التطورات الحاصلة في العالم وظهور مجتمع المعلومات والمجتمع الرقمي. وإن إتجاه المستفيد إلى المكتبة الجامعية، مرتبط بحاجته إلى المعلومات، ولأننا في عصر البيئة الرقمية فإن المعلومات التي نبحث عنها ستكون حتما تلك المعلومات الحديثة والرقمية، وذلك بالموازاة مع التطورات التكنولوجية الحاصلة، من هذا المنطلق يدرك المستفيدون أهمية المعلومات كمورد من موارد التنمية والرقمي، فهم يسعون إلى البحث عن المعلومات القيمة والإستفادة منها .

إننا أمام هذا الانفجار المعلوماتي الكبير، نجد البحث العلمي كما يحتاج إلى إضافات جديدة في حقل المعرفة، فإنه يحتاج كذلك إلى مستفيدين علميين، الذين بدورهم يحتاجون إلى معلومات محينة منتظمة ودورية. 1. فالمستفيد العلمي أثناء ممارسته لنشاط ما، يحتاج إلى الإفادة من المعلومات، كما يحتاج إلى معلومات ليتجنب تكرار جهود سابقة، كما يحتاج إلى المعلومات للتخطيط لبحثه، ولتحليل نتائجه ومقارنتها وتفسيرها. 2.

ومن ثم غدت عملية البحث عن المعلومات ضرورة تلازم المستفيد من المكتبة الجامعية وعلى هذا الأساس عبّر جميع أفراد العينة من خلال الدراسة الميدانية عن أهمية المعلومات وضرورة البحث عنها، كما هو موضح من خلال **الجدول رقم 19:**

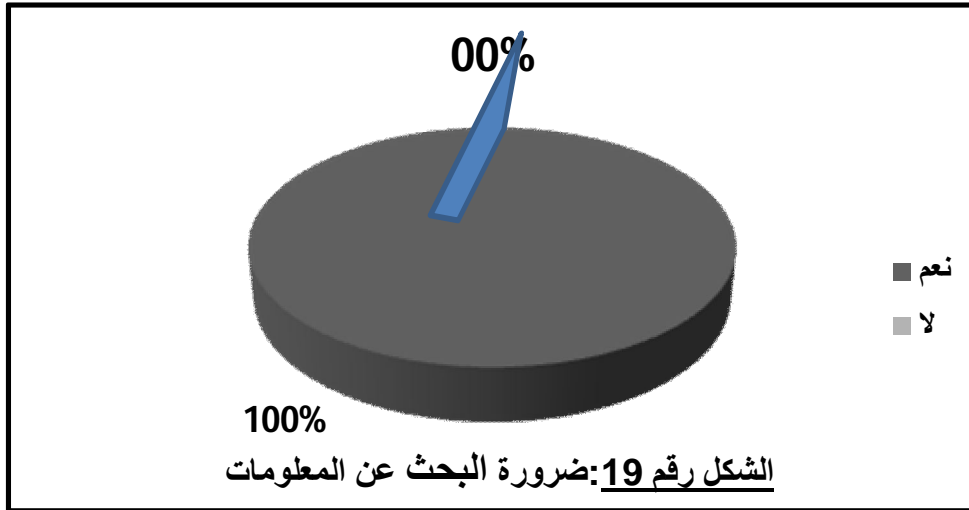
الجدول رقم 19: ضرورة البحث عن المعلومات

النسبة (%)	التكرارات	
100%	700	نعم
00%	00	لا
=100%	700	المجموع

مما سبق نستنتج بأنه ما من شك في الدور الإستراتيجي الذي تلعبه المعلومات (العلمية والتقنية) في مجال البحث العلمي بخاصة، والتقدم العلمي والحضاري من جهة أخرى. فهي أصبحت موردا وإستثمارا، والعصب الحيوي الذي تقوم عليه إقتصاديات الدول والشعوب. ولعل إجابة العينة المبحوثة أكبر دليل على ضرورة البحث عن المعلومات، وبالتالي يمكننا القول أن العينة موضوع الدراسة لديها الوعي المعرفي اللازم والبحث عن المعلومات أصبح أكثر من ضرورة داخل المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، وهذا ما عبّر به أفراد العينة المدروسة، التي تبرز من خلال الشكل الموالي:

1- Jacobi. Daniel. **auteurs et lecteurs de la recherche.** [online]. **bulletin des bibliothèques de france.** vol.29. n°6. 1984.p.486 :<http://BBF.enssib.fr> .consulté le 15/03/2011.a10 :30.

2- علم الدين، محمود. **التوثيق الاعلامي: اصوله التاريخية وجوانبه العلمية.** القاهرة. العربي للنشر والتوزيع. 1995. ص. 43.



2.3.1.3. البحث عن المعلومات :

إن تنوع المعرفة وحقولها وكثرة الإنتاج الفكري في كل المجالات والتخصصات ،أدى إلى زيادة البحث عن المعلومات من طرف المستفيدين من يوم لآخر، بحيث لا يمكننا الحصول على المعلومة ما لم يتم البحث عنها ،وبالتالي تبقى حبيسة سجلها أو حاملها ،ومن ثمة تفقد قيمتها ويقل دورها، فنحن "من دون المعلومات لا نعرف كيف نستفيد من الموارد الزراعية والموارد الصناعية، والموارد المعدنية وغيرها، كما أننا من دونها لا نعرف كيف نستفيد من طاقات البشر في تحقيق رفاهية المجتمع ، إذ لا توجيه ولا تدريب من دون المعلومات." 1

خاصة مع إستفحال مظاهر التكنولوجيا الحديثة أصبح البحث عن المعلومات وسهولة الوصول إلى مصادرها، نهجا يعتمده معظم المستفيدين والباحثين، فالبحث عن المعلومات لا حدود له، والهدف من وراء عملية البحث هو لحل إشكال يعترض المستفيد يحاول الإجابة عنه، وإكتشاف الحقائق، لدعم قدراته وإضافة شيء جديد إلى رصيده المعرفي، ويعتمد في ذلك على خطوات ومناهج البحث العلمي ،لأن البحث جهد منظم وإستقصاء دقيق يتم عن طريق التقصي الشامل لجميع الأدلة والشواهد، التي تتصل بمشكلة البحث، بإختيار الأدوات المناسبة لجمع المعلومات. 2

فالبحث العلمي يهدف إلى تنمية المعارف البشرية وتطويرها، بما يحقق تقدم الإنسان ورفاهيته، ولما بدأ البحث مسيرته إختفت تلك الأباطيل والأوهام وبرزت الحقائق، لأن غايته الأسمى هي الكشف عن الحقيقة ،لذلك فإن تحقيق التقدم لا يقتصر على مجال محدد بل يشتمل على جميع المجالات المعرفية النظرية منها والتطبيقية على حد سواء. 3

1-همشري ،أحمد عمر. عليان ،مصطفى رجي. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق. 1997. ص.486.

2-بدر، أحمد. أصول البحث العلمي ومناهجه. قطر: المكتبة الأكاديمية. 1996. ص.21.

3-خليفة ،شعبان عبد العزيز. التربية المكتبية في المدرسة العربية. مصر: المكتبة الأكاديمية. 1996. ص.190.

3.3.1.3. تعامل المستفيدين مع المعلومات الرقمية :

إن المعلومات التي إعتدنا عليها من قبل، تخضع قبل نشرها لتقييم وإنتقاء من قبل اللجنة العلمية التابعة للهيئة الناشرة، إضافة إلى تدخل المكتبي في عملية البحث عن المعلومات لإختيار أفضل مصادر المعلومات وإنتقاء الإجابات الملائمة وفق إحتياجات المستفيد ومستواه العلمي وغايته من البحث. فأصبح بإمكان المستفيد إستخدام المعلومات المنشورة والمطبوعة، وتوظيفها مباشرة في بحوثه العلمية دون الحاجة إلى إتباع مناهج أو خطوات لذلك، بإعتبار أن المعلومات قد قيمت مبدئياً، فتبقى هناك معايير ذاتية يطبقها المستفيد وتتعلق بتخصصه فقط. 1

إن المعلومات الإلكترونية برغم ما تتميز به من فاعلية وتحيين وغيرها، فالمستفيد في هذه الحالة يتعامل مع نوع جديد من المعلومات وفي شكل جديد لم يسبق له وأن تعامل معه، لذا تقتضي أهمية المعلومات التأكد من مدى صحتها وصدقها ودقتها. والمعلومات الرقمية الإلكترونية شكل حديث يتعامل معه المستفيد، وليس كل ما يوجد على شبكة الأنترنت مثلاً صحيحاً أو ذو مصداقية فهذه المعلومات توضع مباشرة على الأنترنت دون إذن من أحد سوى من قبل المؤلف نفسه. إذن من خلال هذا يتحتم على الباحث أو المستفيد أن يتحرى عملية تقييم للمعلومات المستقاة من مختلف المصادر الإلكترونية للمعلومات .

وعلى غرار ذلك نجد المعلومات الإلكترونية، التي إختصرت مراحل النشر، حيث يتم وضعها مباشرة من مؤلفها تحت تصرف المستعمل، فمعظم المقالات المنشورة عبر الأنترنت والمعلومات لا تخضع إلى التقييم، مما يتوجب على المستفيد أن يقيم تلك المعلومات المحصل عليها، قبل توظيفها مباشرة في بحوثه، إذا فتعامل المستفيد مع المعلومات التقليدية المطبوعة يختلف عنه مع المعلومات الإلكترونية التي معظمها لا تخضع إلى رقابة قانونية، لذا عليه إخضاعها إلى عملية تقييم، وتحديد قيمتها.

4.1.3. إحتياجات المستفيدين من المكتبة الجامعية:

يعد موضوع دراسة إحتياجات المستفيدين بالأهمية القصوى، لدرجة أنه يوصي المختصون في هذا المجال بضرورة الإستنارة والإستفادة برأي المستفيدين من بداية تصميم وإنشاء المرافق المعلوماتية، لذا ينبغي من أخصائي المعلومات إدراك وتفهم الهدف من عمله، وهو خدمة المستفيدين والعناية بإحتياجاتهم والقدرة على معرفتها وترجمتها إلى مطالب، والعمل على تطويع وتكييف الخدمات في ضوء تطور إحتياجات وطلبات المستفيدين، كذلك فهي توضح مدى مهارة أخصائي المعلومات ودقته في ترجمة وتفسير الإحتياجات، ومدى نجاحه في تسخير أوعية المعلومات لملائمة الإحتياجات، وعلى هذا يفترض التركيز على دراسة المستفيد وحاجاته للمعلومات وليس على المؤسسات الحاوية للمعلومات .

1.4.1.3. المستفيدين بين الإحتياجات المعلنة والإحتياجات الكامنة :

إن المكتبة الجامعية إنما هدف وجودها هو تلبية إحتياجات المستفيدين للمعلومات الأساسية، وخدمة البرامج العلمية للجامعة، فهي الممول الرئيسي في تغذية البحوث العلمية، ومن ثمة فهي مطالبة بتهيئة سبل إستثمار المعلومات، وما تتطلبه العملية من أساليب تنظيمية 1.

والمستفيد عندما يشعر أنه بحاجة إلى معلومات، فإنه يتجه إلى المكتبة الجامعية لإلتماس ما يلبي هذه الحاجة، وهنا يترجم حاجته إلى المعلومات إلى أسئلة مرجعية يعلن عنها، ولا شك أن الاتصال مع المكتبي له أهمية كبرى لعملية إسترجاع المعلومات، وبالنسبة لمدى قدرة المستفيد على أن يتحقق من جوهر حاجته إلى المعلومات. وبالتالي فإن نجاح خدمة المعلومات في تلبية إحتياجات المستفيدين، يتوقف على ذلك إلى حد بعيد، كما أنه لا يمكن للخدمة المعلوماتية أن تستجيب لإحتياجات غير معلنة أو غير معترف بها. لأن الطلب العلني هو السبيل الأمثل للاستفادة من المعلومات، ولأن معظم المستفيدين يخشون التعبير عن إحتياجاتهم، نجد المكتبات الجامعية في معظمها تعمل على توفير المعلومات وتلبيتها مقارنة مع الطلبات المقدمة من طرف المستفيدين، والتي يسهل التعرف عليها، على عكس تلك غير المعبر عنها، فهي بذلك تعتمد على ما يطلبه المستفيد منها وليس على ما يحتاجه.

كما سبق وأن أشرنا إلى أن المكتبة لا تستطيع تلبية الإحتياجات الكامنة (وهي ما يحتاجه المستفيد ولا يستطيع التعبير عنه) ولمعرفة مدى تواجد صعوبات لدى المستفيدين أثناء البحث عن المعلومات، حاولنا إستفسار العينة المدروسة فكانت الإجابة كما هي موضحة في الجدول التالي رقم 20:

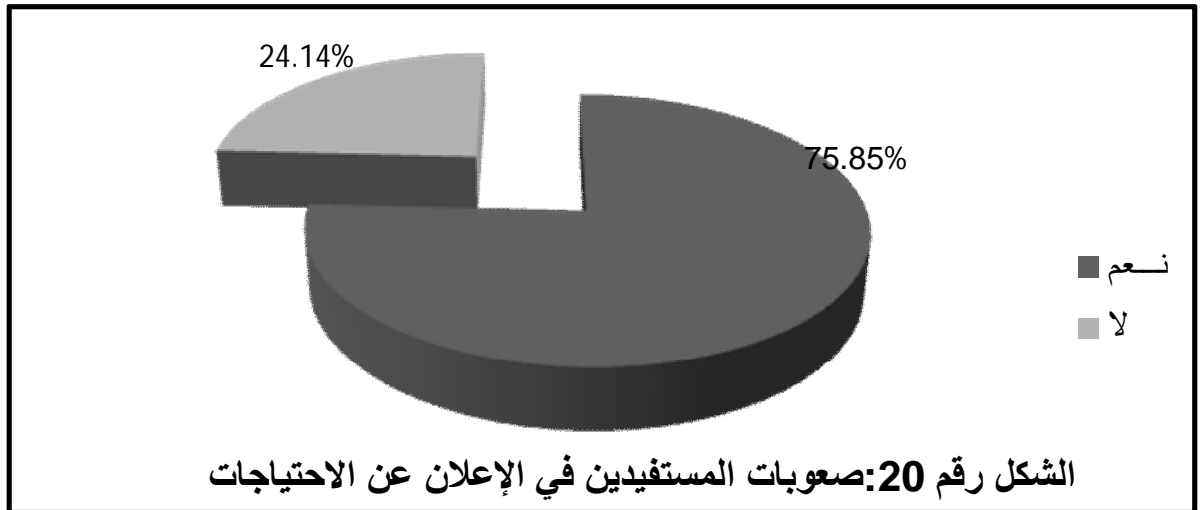
1-بطوش كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع نفسه. ص. 172.

الجدول رقم 20: صعوبات المستفيدين في الإعلان عن الاحتياجات

النسبة (%)	التكرارات	
75.85%	531	نعم
24.14%	169	لا
100%=	700	المجموع

ولعل السبب في ذلك راجع إلى:

- عدم فاعلية تلك المعلومات داخل المكتبة الجامعية وتقدمها.
- صعوبة الوصول والحصول على المعلومات داخل المكتبة الجامعية.
- عدم وجود المعلومات التي يريدها المستفيد وإن كانت موجودة فهي لا تخدم بحثه أو أنه يصعب الحصول عليها.
- عدم وجود مكتبيين مؤهلين متخصصين.
- عدم حداثة خدمات المعلومات المقدمة .



إن المستفيد من المكتبة الجامعية موضوع الدراسة يجد صعوبة في الإعلان عن إحتياجاته للمعلومات في معظمه، حيث قدرت نسبته بـ 75.85% ما يفسر أنه توجد عوائق في المكتبة وصعوبة المستفيد في الإعلان عن إحتياجاته ربما تعود إلى عامل مهم داخل المكتبة وهو المكتبي، خاصة إن كان يتصف بـمميزات ليست تلك التي تؤهله لنطلق عليه أخصائي المعلومات أو المربي، أو لهشاشة العلاقة بين هذا الأخير والمستفيدين. بينما نسبة 24.14% لا تجد صعوبة في الإعلان عن إحتياجاتها للمعلومات. مما تقدم يرجع سبب عدم مقدرة المستفيد في التعبير عن إحتياجاته بالمكتبة موضوع الدراسة إلى عدة عوامل أهمها، النظام القانوني الذي تتبعه المكتبة وصرامة قوانينها الداخلية، عدم مراعاة إحتياجات المستفيدين من قبل العاملين بالمكتبة، لنقص مهاراتهم أو عدم تخصصهم في المجال، هذا فيما يخص المكتبة، أما من ناحية المستفيد قد يرجع السبب إلى خوف هذا الأخير من تقديم أسئلته المرجعية، أو لوجود عوائق لغوية تحد من الإعلان عن إحتياجاته. وفي هذا الصدد على المكتبة موضوع الدراسة إعطاء الأهمية القصوى للمستفيد في هذا المجال، حتى يتمكن من التعبير عن إحتياجاته للمعلومات وتوظيف متخصصين في علم المكتبات يراعون فئات المستفيدين المختلفة، ومستوياتهم، حتى تعم فائدة الإستفادة من المعلومات ومصادرهما.

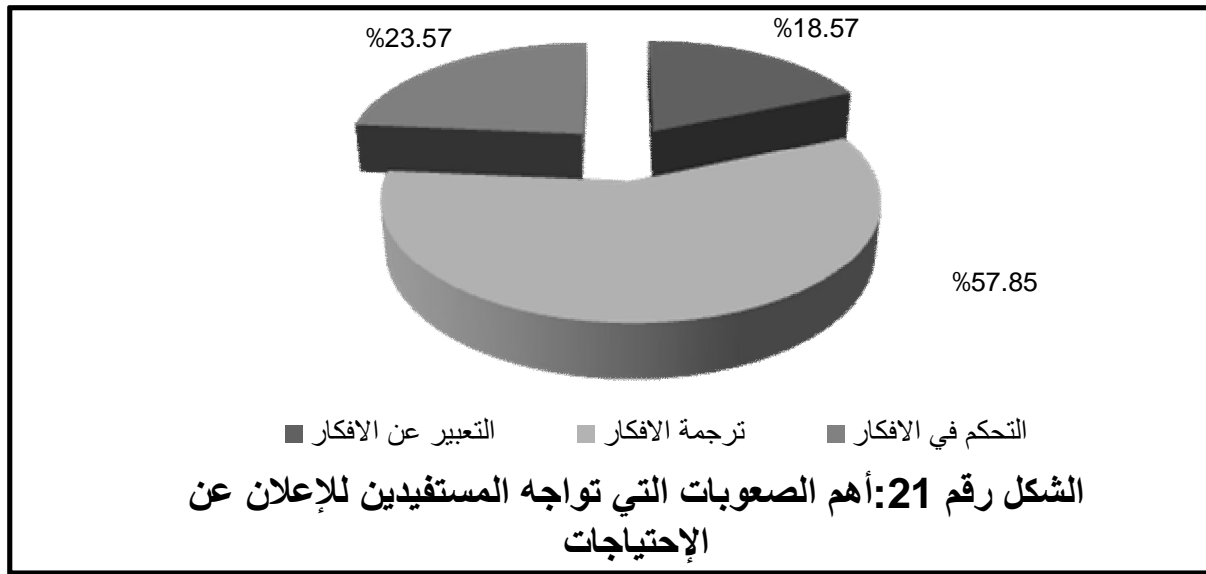
من خلال إجابة العينة المدروسة فيما يخص مواجهة صعوبات في الإعلان عن إحتياجاتهم، نجد ضمن الجدول رقم 21 الذي يوضح أهم الصعوبات التي تواجه العينة المبحوثة من خلال الدراسة الميدانية كالتالي:

الجدول رقم 21: أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الإعلان عن إحتياجاتهم للمعلومات

النسبة (%)	التكرارات	
18.57%	130	التعبير عن الأفكار
57.85%	405	ترجمة الأفكار
23.57%	165	التحكم في الأفكار
00%	00	أخرى
100%=	700	المجموع

نجد أغلب نسبة تلك التي تعثر بها صعوبة في ترجمة الأفكار بنسبة 57.85% أما التحكم في المعلومات والأفكار أخذت نسبة 23.57% التي ترجع إلى نقص الثقافة المكتبية والمعلوماتية لدى هؤلاء، لاسيما وأن التعبير عن الأفكار وتصريحها قد يزيل الغموض حول

المعلومات المطلوبة وسهولة الوصول إليها بنسبة تقرب:18.57% وتجعل الإفادة من المعلومات ممكنة وسهلة. نلاحظ مما تقدم أن مستفيد المكتبة المركزية موضوع الدراسة أثناء بحثه عن المعلومات،تعتريه جملة من الصعوبات أهمها تلك التي تتعلق بالتعبير عن الأفكار، وترجمتها والتحكم فيها، وإيصال الفكرة المناسبة لأخصائي المعلومات. ذلك أن نقص المهارة المكتبية لدى هؤلاء، وعدم تحكمهم في الأسئلة المرجعية، من شأنه أن يحد من الاستفادة من المعلومات.



2.4.1.3. حاجات المستفيدين العلمية والتربوية:

لقد أخذت أعداد المستفيدين من المكتبات تتزايد بعد تطوير خدمات المراجع فيها، وجعلها خدمات رقمية، وكثرت زبائنها للسبب نفسه، وبما أن المكتبات الجامعية في عالم اليوم أصبحت تستخدم تقنيات حديثة، فإنها أصبحت بحاجة إلى مجموعات عمل، وإلى إجراء مقابلات مرجعية، واتصالات على الخط وما إليها، وهي أمور يجب تدريب المستفيدين على حسن استخدامها، وبخاصة منهم زبائن المكتبة (المستفيدين). ثم إن المكتبات بدورها يجب أن تعرف ما يحتاجه هؤلاء، وما يريدونه من المكتبة، قصد السعي لتلبيتها ما أمكن ذلك، كما أن عليها معرفة السبيل الذي يريد هؤلاء تحصيل المعلومات عبره، حتى تطور خدماتها المعلوماتية في هذا الإتجاه.1

1-صوفي ، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق.ص.203.

كل ذلك بطبيعة الحال سوف يعمل على خلق تأثير ايجابي ،سيدعم حتما عادات إستخدام المكتبة من قبل المستفيدين،فالحالة المعرفية للمستفيد تتعدل وتتغير أو تنعزز على إثرخدمات المعلومات الجيدة ،ومدى إستيعابها .

3.4.1.3. إحتياجات تحديث خدمات المعلومات وتحسينها:

إن الهدف الأساسي لخدمة الإحاطة الجارية بالمكتبة الجامعية هو إعلام المستفيدين والباحثين بصورة دورية ومستمرة بالمواد الحديثة والإصدارات الأخيرة التي تقابل إهتماماتهم الموضوعية،والتي تلبى إحتياجاتهم من المعلومات،وتعرف بأنها :نظم إستعراض الوثائق المتاحة حديثا وإختيار المواد الملائمة لإحتياجات الفرد والجماعة وتسجيلها حتى يمكن إرسال إخبارات للأفراد أو الجماعات محل الإهتمام .1

كما تتيح الإحاطة الجارية للباحثين الفرصة في متابعة الإنتاج الفكري المتصل بمجالات إهتماماتهم،وغالبا ما ترتبط هذه الخدمة بالمكتبة الجامعية،ووحدات المعلومات المتخصصة.2

وبينما كانت عملية الإحاطة الجارية في بدايتها تقتصر على التعريف بالمقتنيات الجديدة فإنها أصبحت الآن تعرف الباحثين المستفيدين بالإنتاج الفكري دون مراعاة عملي الزمان والمكان،ومن شأنها أيضا إدخالهم في حوار مع مراصد البيانات الإلكترونية،بغية تزويدهم بالمعلومات التي تنتج يوميا .3

إن التطور الحاصل وتزايد إحتياجات المستفيدين المتجددة،ألزم المكتبات الجامعية على ضرورة تتبع وتحديث أرصدها وخدماتها ومعلوماتها، نظرا لأهميتها وسرعة الحصول عليها.معتمدة في ذلك على الإحاطة الجارية التي ترى فيها مخرجا لها لتلبية إحتياجات المستفيدين منها .

أما فيما يتعلق بالبحث الإنتقائي للمعلومات ،فهو صيغة متقدمة ومتطورة للإحاطة الجارية،تم تعديلها وتطويرها لمواجهة إحتياجات المستفيدين،ولهذا فإن الوفاء بمتطلباتها على أسس

1- عبد الهادي ،محمد فتحي.مقدمة في علم المعلومات.القاهرة :دار غريب للطباعة والنشر،1993.ص.155

2-حشمت،قاسم.المكتبة والبحث.القاهرة:دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.1993.ص.155..

3-بطوش ،كمال.المكتبة الجامعية والبحث العلمي بالجزائر.مجلة العلوم الانسانية .الجزائر،جامعة قسنطينة،ع.9. 1998.ص.64

فردية تستوجب التعرف على سمات المستفيد لتحديد إهتمامه وحاجاته للمعلومات التي يرغب في تلقيها عن طريق خدمة بث معلومات منتقاة، وثيقة الصلة بإهتمامه وأغراضه، وكذلك خلال مدة مناسبة من الزمن.1

4.4.1.3. احتياجات المستفيدين بين المصادر الورقية والمصادر الإلكترونية:

إن تأثيرات البيئة التكنولوجية الرقمية يؤدي بالضرورة إلى إنعكاس ذلك على المكتبة الجامعية وخدماتها عامة، وعلى المستفيدين بصفة خاصة، وبالتالي الانتقال بهم من النظرة السلبية إلى النظرة الإيجابية للتكنولوجيا الحديثة، وما قدمته لهم من تسهيلات في مجال البحث العلمي، وبالتالي تلبية احتياجاتهم، كما تساهم هذه الأخيرة في زوال الصورة التقليدية للمكتبة بأنها مخزن للكتب، لتصبح تلك المكتبة الحديثة التي تساهم بشكل فعال في التقدم والتنمية. كما وفرت المناخ للمستفيد وقدمت له خطوة تطويرية في مجال البحث العلمي، حيث وفرت له إمكانية الدخول إلى النصوص الكاملة، وبهذا أصبح من المتاح للمستفيد أن يجري بحثه بنفسه، ويقراً ما يشاء بصورة مباشرة على الخط.

ولكننا في واقع الأمر نجد أن المستفيدين، وعلى الرغم من أهمية الوسائط الإلكترونية داخل محيط المكتبة الجامعية، لم يتمكنوا بعد من الاندماج مع هذه التقنية، ربما السبب في ذلك يعود لإفتقار مكتباتنا إلى أقسام خاصة بهذه الوسائط، أو لأنهم يجهلون إستخدامها، فالتقنيات الحديثة إختزلت للمستفيد ما يحتاجه من معلومات، فالقرص الواحد مثلاً يضم عددا معتبرا من المواضيع الهامة، وبالتالي ما عليه إلا أن يختار ما يصبوا إليه، وتحقيق هدفه.2

وتلجأ المكتبات الجامعية إلى تبني الوسائط الإلكترونية، نظرا للحاجة الماسة لها من جهة ولأهميتها من جهة أخرى، ولما تقدمه من مزايا وتسهيلات في دعم المستفيد وما يحتاجه. ولأن الوصول إليها يكون أنيا وبأقل جهد، ولحدائثة معلوماتها.

لكن وفي نفس الوقت تبقى أوعية المعلومات التقليدية من حاجات المستفيد أيضا، ولا يمكنه الإستغناء عنها، مهما حصل من تطور، فالوعاء الورقي يعمل لهدف واحد مثله مثل الوعاء الإلكتروني، وهو تخزين المعلومات وحفظها، فالوعاء الورقي وسيط مألوف وأداة سهلة الإستعمال وإسترجاع المعلومات، وهو الوعاء الأساسي بين أوعية المعلومات الأخرى.

1- عبد الشافي. حسن محمد. المعلومات وتطور العلوم. مجلة الاتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات. ع.2. 1994. ص.128-129.

2- بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص.187.

والدليل على ذلك أن جميع التنبؤات القائلة بقرب زوال الكاتب الورقي أمام الأوعية الحديثة المنافسة باءت بالفشل.

5.4.1.3. تحديات حاجات المستفيدين:

يطالب المستفيدون باستمرار المكتبات بضرورة تحسين خدماتها، بحيث تكون أشمل وأدق، وأسرع، إلى غير ذلك من مطالب، ولكن ليس بمقدور المكتبات تقديم خدماتها الرقمية لهم بصورة مطابقة تماما لمطالبهم، وأسئلتهم، في جميع الأحوال والحالات، إذ هناك موانع تحول في بعض الأحيان دون ذلك، وهذه التحديات تقف حائلا أمام تقديم خدمات معلومات نموذجية، لا بد من التغلب عليها، من هذه الموانع على سبيل المثال: قد يسأل المكتبي المستفيد لتوضيح السؤال المطلوب، غير أن هذا الأخير قد لا يجيب، وبالتالي يحصل الخلل أيضا. وقد يطرح بعض المستفيدين بعض الأسئلة للاختبار فقط، أي لمعرفة مستوى الخدمات، وسرعة الإجابة، وهنا يختار المكتبي في أمره، وغيرها من الموانع.1

كما نجد في بعض المكتبات الجامعية بخاصة، جمهور عريض من المستفيدين، كل له خصائصه ومميزاته وإحتياجاته، وبالتالي يوجد تناسب عكسي بين إتساع جمهور المستفيدين ومدى سهولة التعرف على إهتمامات هذا الجمهور. خاصة مع إستفحال مظاهر التكنولوجيا الحديثة، حيث كلما زاد عدد المستفيدين زادت مهمة المكتبات صعوبة وتعقيدا، ففي هذه الحالي ينبغي إتباع أساليب ديناميكية في التعرف على المستفيدين وإهتماماتهم .

5.1.3. خدمات المستفيدين:

لقد وضعت التطورات التكنولوجية والثورة المعلوماتية المكتبات الجامعية أمام تحديات مصيرية، أهمها مجال تقديم الخدمات للمستفيدين لوضعها تحت تصرفهم أينما كانوا، في الوقت المناسب، وبصورة متواصلة، لأن مستقبل المكتبة ونجاحها يتوقف اليوم إلى حد كبير على مدى نجاحها في القيام بهذه الوظائف، وتمكنها من مواكبة تطورات العصر بتكنولوجياته المتجددة. واستخدام المفيد منها تلبية لإحتياجات المستفيدين ..

ولا بد لأي مكتبة جامعية أن تبذل قصارى جهدها في تسهيل وصول المستفيدين إلى مقتنياتها وخدماتها، فتقوم بتقديم خدمات المراجع الضرورية، والمراجع الرقمية، كما تقوم كذلك بتنظيم المجموعات بصفة مستمرة وصيانتها، وتقديم خدمات الإعارة، كما يجب عليها أن تحتفظ بأنظمة خدمات جيدة ومرنة للمستفيدين تقوم على أساس الجودة والسرعة في الأداء، وأن تشمل المكتبة الجامعية بخدماتها المستفيدين بمختلف مستوياتهم وفقا للمعايير العالمية في

1-صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص.206

بناء المقتنيات وتوفير الخدمات المكتبية للمستفيدين، هذا إلى جانب الإحتفاظ بعلاقات مودة وتعاون كبيرة بين أقسامها المتعددة، والحرص على إحترام الموظفين وتحسن مستوياتهم المهنية والعلمية.1

معنى هذا أن المكتبة الجامعية يُقاس نجاحها بمدى قدرتها على توفير الكتاب المناسب للقارئ في الوقت الذي يريده، أي ينبغي أن تقوم بتوفير المواد المكتبية المختلفة التقليدية والالكترونية اللازمة لجمهور المستفيدين منها .

مع تقديم المساعدات والمعونة اللازمة للوصول إلى وجود المواد، والوصول إلى المعلومات التي تحتويها تلك المواد، لخدمة أغراض الدراسة والبحث العلمي، ويتحقق ذلك في المفاهيم المكتبية بخدمة الإعارة وخدمة المراجع وغيرها.2

وتأسيسا على كل هذا فقد أعطت المكتبات الجامعية إهتماما كبيرا للمعلومات وقامت بتطوير خدماتها وأنشطتها ونظمها التي تعنى بجمع وتنظيم وخرن وبتث المعلومات، ووضعها بين أيدي المستفيدين، هذا وتعتبر الخدمات أهم الركائز في مجال الإفادة من المعلومات، من خلال تلبية الحاجات المعلوماتية للمستفيدين لأنه كما يقال أن قيمة الشيء تكمن في درجة الإفادة منه. فمال مقصود بالخدمات؟

إن خدمات المستفيدين- أي خدمات المعلومات- التي تعني تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة طرق الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات، كما من شأنها أيضا أن تنظم تدفق المعلومات بشكل يكفل إستثمار ثروة المعلومات لصالح مجتمع المستفيدين وتحقيق الأهداف.

ويشير حشمت قاسم إلى خدمات المستفيدين على أنها: الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لمؤسسات المعلومات من موارد بشرية ومادية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية والإعلامية

1- محمد بن صالح جميل. عاشور. المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية حاضرها ومستقبلها. الرياض: دار المريخ، 1991. ص. 89-90.

2- بدر، أحمد. عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط. 4. القاهرة: دار غريب، 2001. ص. 229.

وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط إحتياجاتهم للمعلومات ومساعدتهم على تخطي المشكلات التي تعترضهم في البحث عن المعلومات وتحليلها والإفادة منها في مختلف المجالات.1

إذا ما يمكن إستنتاجه مما سبق، أن الوظيفة الأساسية لأي خدمة من خدمات المعلومات هي القيام بدور الوسيط بين المستفيد ومصادر المعلومات، وإرتياح المستفيد وتردده على المكتبة مرهون بمدى قدرة هذه المؤسسات إلى الإفادة المثلى لهذا الوسيط، فهي دليل على نجاح أو فشل تلك المؤسسات. وتقدم هذه الخدمات بناءً على خصائص تميز المستفيد، كما يُيسر لهذا الأخير الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها في الوقت والمكان المناسبين وبالشكل المناسب. كما ينبغي على المكتبات في هذا الصدد أن تضع في حسابها ظاهرة الانفجار المعرفي المتراكم وتعقد إحتياجات المستفيدين وتنوعها، وبالتالي عدم قدرة المستفيد على الإلمام بكل جوانب بحثه المتشعبة. يجعل المكتبة في موقف يحتم عليها إنتهاج سبيل التحديث والتجديد المستمر لخدماتها، بفضل إفرزات التطورات في الإنتاج الفكري المعرفي وإحتياجات المستفيدين، والغزو التكنولوجي للإعلام والإتصال. وحتى تقدم المكتبات خدماتها على أحسن وجه، ووجب عليها توفير جملة من المطالب لعل أهمها مصادر المعلومات بنوعها التقليدية والحديثة، وذلك بتوفير مجموعات غنية متكاملة يراعى فيها إحتياجات وطلبات المستفيدين، وتتوفر فيها الحداثة والتميز. بالإضافة إلى توفر المكتبيين المؤهلين الذين يمتلكون مهارات عالية في الأداء الخدماتي، كما لاننس بأن الجانب المادي له دور كبير في تعزيز أرصدة المكتبات وإقتناءها العديد من المصادر الإلكترونية للمعلومات. والعامل المهم المتمثل في تقديم التسهيلات للمستفيدين وتلبية إحتياجاتهم المعرفية، وتوفير أجواء البحث والتنقيب عن المعلومات، وغيرها.

ولابد من التأكيد على ضرورة جودة الخدمة المعلوماتية المقدمة للمستفيدين، والتوفيق في الملائمة الدقيقة لغرض الإستخدام، والتي تتميز بالتوجه نحو المستفيدين ويتحقق ذلك من خلال تجنب الخطأ أو السلبية بدلاً من اكتشاف أو مداراة القصور، أي الحصول والوصول للخدمة المعلوماتية الصحيحة من المرة الأولى.2

1- حسين الوردي، زكي. لازم المالكي، مجبل. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية المرجع السابق. ص. 209.

2- نزمين صابر. مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ج. 1. 2008. ص. 11.

2.3. التحولات الجديدة وأثرها على المستفيد:

لقد واجه المستفيدون وبسرعة فائقة تغييرات جد هامة خلال السنوات القليلة الماضية، وما سايورها من ثورة رقمية للمعلومات نتيجة للإنتاج الفكري المتواصل، وسبب ذلك هو تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصالات وإستخدام الحواسيب والإستثمارات الضخمة وغيرها، لقد أصبحت هذه النشاطات السمة الرئيسية للمكتبات الجامعية الحديثة، التي توصف بالمكتبة الإلكترونية، والرقمية، والإفتراضية، فالوصول إلى المعلومات والأفكار والإنجازات الخيالية والولوج المباشر إلى المعلومات هي خاصية ملازمة للإنتعاش الإقتصادي الديمقراطي والثقافي.1

الجدول رقم 22: تأثير التحولات التكنولوجية على المستفيدين

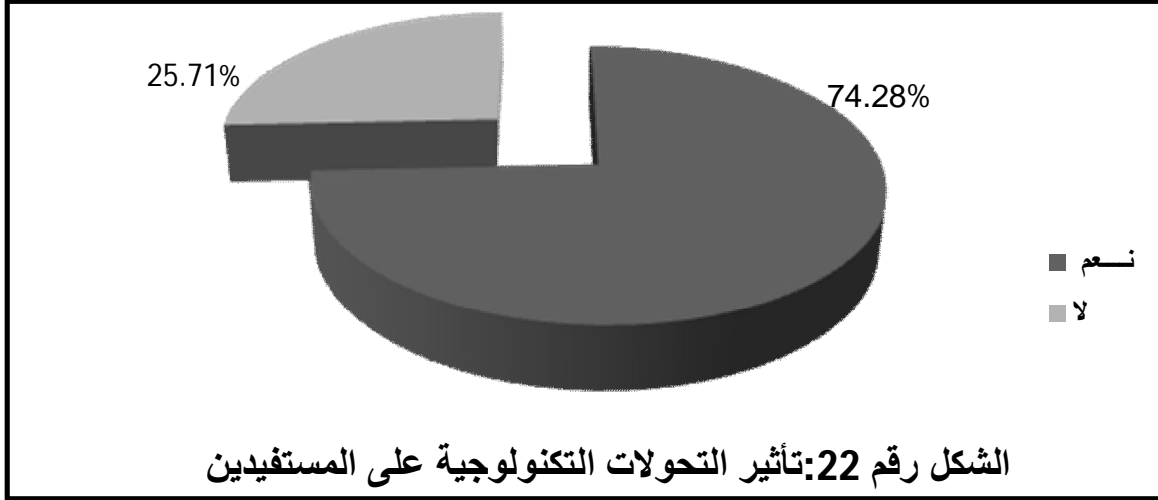
النسبة (%)	التكرارات	
74.28%	520	نعم
25.71%	180	لا
100%=	700	المجموع

من خلال الدراسة الميدانية تبين أن هناك نسبة كبيرة من العينة المدروسة تأثرت بالتحولات الجديدة التي طرأت على المكتبة وذلك بنسبة 74.28%، مما يدل على أن المكتبة موضوع الدراسة تعيش بحق فترة من التحولات سواء من حيث المجموعات، أو الخدمات مما يدل على تعايش المستفيدين مع هذه التغييرات التكنولوجية التي تبنتها المكتبة موضوع الدراسة. في المقابل نجد نسبة 25.71% من العينة لم تتأثر بعد بهذه التحولات الجديدة مفضلين الطرق التقليدية والمجموعات البسيطة التي تحتويها المكتبة، وهذا راجع إلى عدم مواكبة هؤلاء لمثل هذه التحديثات، وتمسكهم بالقديم .

أي أن المستفيد تغير أسلوبه في البحث عن المعلومات نتيجة للتحولات التي مست هذه المكتبات، كما أدى ذلك إلى تغير الطريقة التي تخدمنا فيها مؤسسات المعلومات، وتدل كل المؤشرات على أن هذا التغيير مستمر، والمستفيد ليس مستثنى من التغييرات التي سببتها التكنولوجيا الرقمية، لأن هذا التحول التكنولوجي للمكتبات والمستفيد هو من أهم السمات

1-معمّر، جميلة. المكتبيون الحاصلون على شهادة جامعية في علم المكتبات بين التكوين النظري والعمل الميداني بجامعة منتوري قسنطينة . مجلة المكتبات والمعلومات .مج.3.ع.1. 2006.ص.96.

المميزة لعصر المعلومات كما لا ننسى أن دور أخصائي المعلومات سيتغير هو الآخر لمواكبة التحولات التي تشهدها المكتبات ومراكز المعلومات. والشكل الموالي يعبر بوضوح عن النسب المذكورة أعلاه في الجدول رقم 22



1.2.3.1. المستفيدين بين التقليد والحداثة:

يرتبط مصطلح تقليدي وحديث بنوع المكتبة، وتقنياتها، وأساليب تسييرها، هل هي مكتبة حديثة أم تقليدية؟ في الماضي كان المستفيدين يجدون أنفسهم مرتبطين أكثر بالحضور الفعلي إلى المكتبة الجامعية أين يحتكوا بالمجموعات، وبالمكتبي، حيث تحتوي المكتبة على الآلاف من المجلدات، والكتب، والدوريات، والفهارس وغيرها، تسعى بالسهر عليها لوضعها تحت تصرف المستفيدين، لتؤمن لهم السهولة واليسر، لغرض تحصيل المعلومات منها.1

إن من أهمية الخدمات والأنشطة الحديثة التي تقدمها المكتبة، الإجابة عن مختلف إحتياجات المستفيدين للمعلومات، ومن ثمة عبرت نسبة 35.71% من المستفيدين موضوع الدراسة عن ضرورة تدعيم مثل هذه الخدمات، مع المطالبة بمسايرة الحداثة دون التخلي عن التقليدي بإعتباره نقطة البداية لأي مكتبة. في حين أن نسبة معتبرة كذلك من العينة المبحوثة تقدر بـ 28.57%، أكدت بأن إقتحام التكنولوجيا وتوظيفها في خدمات وأنشطة المكتبة، خيار مستقبلي لا مفر منه من أجل متابعة الحديث والحصول على أفضل الخدمات وبطرق سهلة وآنية، فالمستفيد من المكتبة المركزية موضوع الدراسة يستفيد من خدمات المكتبة الحديثة لأنها ضرورية لتلبية إحتياجاته المعرفية المتطورة، كما يقوم بطلبها، وفي الواقع مكتبة جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة لا تقدم خدمات مكتبية حديثة بالمعنى الحقيقي، فهي لا تزال تعتمد على الفهرس الورقي والمطبوع، والإعارة التقليدية. ما يعني أن إدخال التقنيات الحديثة في المكتبة

1- صوفي، عبد اللطيف. التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي. مجلة المكتبات والمعلومات. مج 3 ع 1. 2006. ص 13.

لا بد منه، وتقديم خدمات متطورة لا من مسايرته ومتابعته والإستفادة منها. ولقد كانت النتائج المتوصل إليها على النحو التالي:

الجدول رقم 23: آراء المستفيدين حول خدمات المكتبة الحديثة

النسبة (%)	التكرارات	
35.71%	250	ضرورية يجب تدعيمها
28.57%	200	خيار مستقبلي لا مفر منه
35.71%	250	مسايرة الحداثة دون التخلي عن التقليدي
100%=	700	المجموع

أما المستفيدين الحاليين فهم يتصفون بالصفات التالية: 1:

- ✓ وظيفته العمل كملاح معلوماتي، الإبحار في المعلومات، نقل المعلومات وإسترجاعها.
- ✓ المهارة في التعامل مع الحاسب الآلي والأوعية الإلكترونية .
- ✓ كل مستفيد يتاح له الإتصال بالشبكة.
- ✓ تقدم خدماته في إطار الشبكة.
- ✓ طبيعة بحثه متنوع، وسهولة وصوله إلى المعلومات المطلوبة.
- ✓ نتيجة البحث رقمية أو إلكترونية.
- ✓ كذلك فهم المبدعون الذين يمتلكون مهارة حل المشكلات التي تعترضهم أثناء البحث.
- 2. البحث
- ✓ إمتلاك القدرة على التحكم في تقنيات البحث.
- ✓ إمتلاك المهارة الخاصة لإستراتيجية البحث عن المعلومات.
- ✓ تحصيل عال من المعلومات القيمة.

1-محمد إبراهيم، حسن محمد. تأثير البيئة الرقمية على إعداد أخصائي المعلومات: التحديات والتطلعات. [على الخط].مجلة العربية 3000. [متاح على الخط]: <http://www.arabicin.net/arabiaall/1-2006/4.html>. تمت الزيارة يوم 2010/11/26.

2-صوفي، عبد اللطيف . التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي. المرجع السابق.ص.13.

✓ إمتلاك الخبرة الكافية للعمل مع الحاسوب، وإجراء البحث على الخط، وإمكانية الولوج المباشر إلى المعلومات.

✓ القدرة على تعلم الجديد ومواكبة الحداثة، والتطورات السريعة في مجال المعلومات .

✓ وهو الذي له القدرة على البحث من خلال الفهارس الآلية للمكتبة.

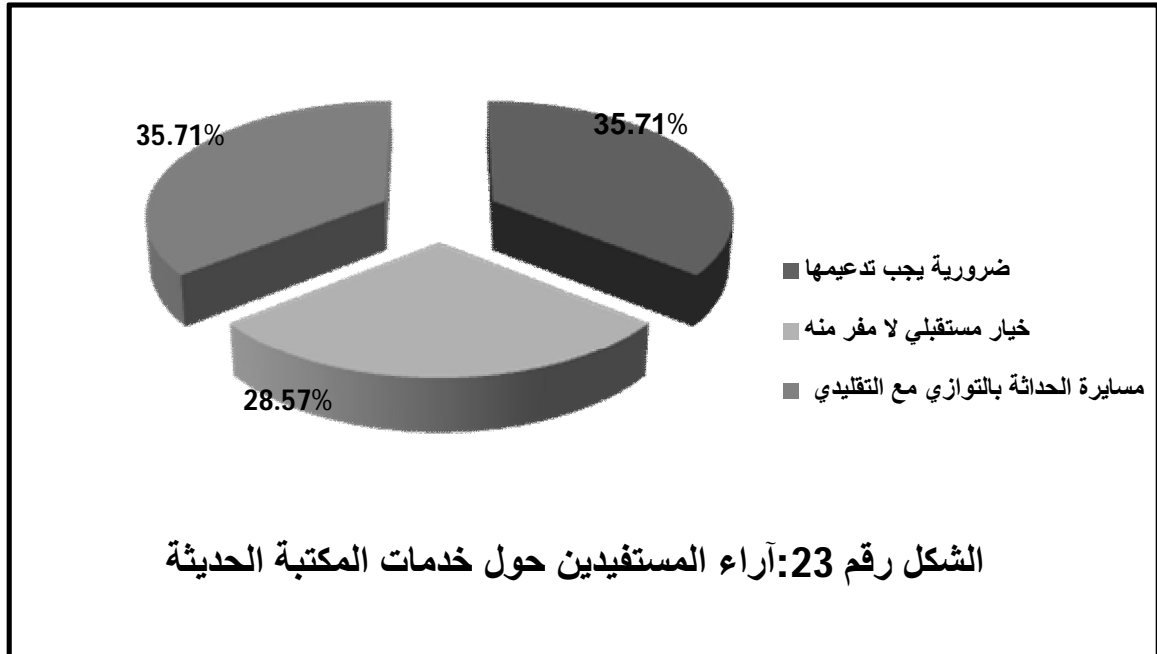
✓ القدرة على مساءلة قواعد وبنوك المعلومات.

✓ إتقان اللغات الأجنبية خاصة اللغة الانجليزية .

✓ قدرة المستفيد على استيعاب الأوامر التي يستخدمها نظام المعلومات.

✓ والقدرة على التآلف مع خصائص النظم الحديثة، والتكيف مع استراتيجيات البحث الخاصة بها.

ولا بأس من التذكير بنتائج الدراسة الميدانية المتحصل عليها في مجال آراء المستفيدين حول خدمات المكتبة الحديثة، من خلال الشكل الموالي :



2.2.3.2.2.3. المستفيدين والإندماج في مجتمع المعرفة:

"يعيش العالم اليوم عصر السباق العلمي المعلوماتي، وأن من فقد في هذا السباق مكانه، فإنه لن يفقد تقدمه وتطوره فحسب، بل سيفقد إلى جانب ذلك أيضا ذاته وإرادته، وهو احتمال لا يجوز أن نتعرض له."¹

من خلال هذا القول يتضح جليا أن الأمور قد تغيرت ولا زالت تتغير، وسوف تستمر في ذلك، وحتى يمكننا مجابهة هذا التغير وتحديه لابد من الإستعداد والتسلح له، ولا يمكننا ذلك إلا من خلال القدرة عليه، ولتحقيق ذلك لابد من توفر المعرفة الصحيحة لأن المعرفة هي القدرة. وعلى أساسها تقاس قوة المجتمعات وتقدمها. وعلى المستفيد أن يمتلك المهارة اللازمة للإندماج في مجتمع لا يعترف إلا بالأقوياء معلوماتيا، لذا يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تخلق الجو الملائم لجمهور مستفيديها وترك الحرية لهم، وإعطائهم الحق في الولوج إلى المعلومات. كما يتطلب الإندماج في مجتمع المعرفة إمتلاك الثقافة المعلوماتية، التي أصبحت خاصية تميز المجتمعات المتقدمة.

بيد أن وضعية أنظمة المعلومات الوثائقية في بلادنا لا تسمح "بالإندماج والتكيف مع التحولات الجذرية التي يعرفها المجتمع العالمي، بحكم أن الأنظمة الوثائقية تجاوزتها الأحداث ولم تجد بعد المناخ أو المحيط الذي يسمح بتطورها وإعطائها الإمكانيات اللازمة لمسايرة التطور الذي يعرفه الإختصاص على المستوى العالمي"²

إن المستفيدين في هذا المجتمع المعقد والمتجدد بحاجة إلى مضاعفة القدرات، ولا يتم ذلك إلا بالتكوين الجيد فهو الوسيلة التي تمكننا من التحصيل على قدرات إضافية، إنه بواسطته يمكنه إقتحام عالم المعرفة القوي، فهو بمثابة جواز السفر التوثيقي، وحتى لا يبقى المستفيد مهمشا عليه بذل مجهودات أكبر وبالتمويل من طرف المكتبة الجامعية، لإبراز فعاليتها مابين المكتبات الأخرى .

1-بودريان، عز الدين. تكوين المكتبيين جهاز وقاية ضد التغيرات. مجلة المكتبات والمعلومات، مج3، ع.1. قسنطينة. 2006 ص.ص.56

2-صوفي، عبد اللطيف. المكتبة المدرسية تنظيمها، مصادرها ودورها في مستقبل التربية. دمشق: دار الاطلس للنشر. 1990. ص.28.

3.2.3. المستفيدين والبحث عن المعلومات على الخط المباشر:

إن البحث عن المعلومات على الخط المباشر يختلف عنه في الطريقة العادية، إذ بدلا من البحث اليدوي والتفتيش الذاتي في أدلة وفهارس مصادر المعلومات وما يترتب عنه من هدر للوقت والجهد. نلجأ إلى استخدام البحث على الخط المباشر الذي يتميز بالإتاحة المباشرة والسهولة التي لا تتطلب إلا الضغط على زر معين ثم إختيار ما نريده، كما أن مجالات البحث عن المعلومات على الخط جد واسعة، فهي تقدم كم هائل من المعلومات في كل التخصصات والمجالات، وتتسم معلوماتها بالشمولية والدقة، فضلا على أنها تلبي كل الإحتياجات الضرورية للبشرية، فعلى الرغم من أن المستفيد من المكتبة الجامعية أكبر همه هو جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات لخدمة إحتياجاته، فإن البحث على الخط المباشر يتخذ صبغة مغايرة، بإعتماده على وسائل وأدوات بحث لا تتطلب إلا القليل من الجهد والوقت وذلك "بإتباع منهجية معينة وفقا للمراحل التالية:

✓ الملاحظة وإستخدام محركات البحث.

✓ صياغة الإحتياجات بواسطة الكلمات المفتاحية .

✓ إستعراض المعلومات المنتقاة وقراءتها.

✓ تحميل المعلومات وتفريغها".1

إن البحث على الخط المباشر يستوجب معرفة ودراية بأدوات البحث المختلفة، إضافة إلى المحركات التي تمكن من الولوج المباشر إلى المعلومات ومصادرها على الخط، غير أن محركات البحث تتطلب من الباحث هي الأخرى اطلاع واسع في مجال التكشيف، وعادة ما يعتمد الباحث أثناء البحث عن المعلومات على الخط المباشر إلى منهجية وإستراتيجية للبحث حتى تسهل عليه عملية الإسترجاع، لأن هذه العملية بمثابة التعبير عن الإحتياجات على الخط، حيث يقوم بإستخدام محركات البحث، ثم صياغة الإحتياجات بواسطة الكلمات المفتاحية، بعدها يقوم بإستعراض المعلومات المنتقاة وقراءتها، ومن ثم تحميلها على وسائط رقمية و تفريغها .

4.2.3. البحث عن المعلومات من خلال قواعد البيانات :

لقد أدى تضخم المعلومات وتنوع إستخداماتها إلى ظهور قواعد بيانات مختلفة الأنواع البيبليوغرافية منها، أو ذات النصوص الكاملة، وقد ساهم الإنتشار الواسع لشبكة الأنترنت

1-بطوش كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص205.

وتقدم الإتصالات وتبادل المعلومات إلى تقدم ظهور هذه التقنية وتطورها، وأصبحت معالجة المعلومات والإستفادة منها يتطلب توثيق المعلومات بطريقة آلية آخذة في الإعتبار البحث في محتوى النصوص والبيانات مع ما يستلزم ذلك من أدوات معلوماتية .

كما شهدت هذه التقنية تطورا كبيرا مع بداية السبعينات، حيث تم إستخدام قواعد البيانات التسلسلية، ثم تلا ذلك إستخدام قواعد البيانات العلائقية، أما في التسعينات فقد تم إضافة قواعد البيانات الهدافية، ومن ثم برز تحد جديد واجه هذه التقنية تمثل في كيفية تحويل قواعد البيانات من قواعد تخزين وبحث عن المعلومة مخازن للمعلومات تتيح للمستفيد الوصول إلى المعرفة وتساعده في إتخاذ القرار، لذلك أصبح لزاما وجود أنظمة معلوماتية تتعامل مع هذه البيانات من حيث التخزين والإسترجاع والعرض. فما مفهومها ؟

تعرف قواعد البيانات على أنها مجموعة من المعلومات والبيانات المخزنة بتنسيق وترتيب إلكتروني معين، يسهل التعامل معها وحفظها وإسترجاعها وإستخراج البيانات منها. أو هي مجموعة من البيانات المرتبة والمنظمة فيما بينها بروابط منطقية بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستفيدين 1.

كما يقصد بها على أنها مجموعة بيانات للإستخدام في تطبيق واحد أو أكثر في نظام الحاسوب، وتكون البيانات عادة مترابطة، بحيث يمكن الوصول إليها والعمل عليها فورا، ويتم بناء قواعد البيانات لتسهيل اجراءات تخزين وإسترجاع وتعديل وإتاحة المعلومات كما يمكن أن تخزن على أقراص ممغنطة أو أي أجهزة تخزين أخرى، "فقاعدة البيانات هي مخزن لكافة المعلومات والبيانات ذات الأهمية والقيمة بالنسبة للمستفيدين" 2

وتعرفها الموسوعة البريطانية بأنها " مجموعة بيانات أو معلومات، تم تنظيمها بشكل خاص من أجل التسريع في البحث عنها وإسترجاعها بواسطة الحاسوب" 3.

إن تحتل قواعد البيانات مكانة هامة بين مصادر المعلومات، فهي بمثابة خزان للمعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها، والتي وجد فيها المستفيد ضالته في الحصول على إتاحة سريعة وشاملة للمعلومات. فهي تعمل على تأمين خدمات محددة يطلبها المستفيد لتلبية إحتياجاته.

1- هاني، جابر. إستراتيجية البحث وتقنية إستخدام قواعد المعلومات في جامعة النجاح الوطنية. [متاح على الخط]. مجلة **cybrarins journal** ع14 سبتمبر 2007 <http://www.cybrarians.info/journal/n14/index.htm> تمت الزيارة يوم 2011/02/22

2- عبد الرزاق السالمي، علاء. **تكنولوجيا المعلومات**. عمان: دار المناهج، 2008. ص. 99

3- حافظ التكروري، سناء. **نظم إسترجاع المعلومات بين النظرية والتطبيق**. المرجع السابق. ص. 189

الجدول رقم 24: طبيعة قواعد البيانات التي يستخدمها المستفيد أثناء عملية البحث

النسبة (%)	التكرارات	
1.42%	10	قواعد معلومات بيبليوغرافية
34.28%	240	قواعد معلومات مرجعية
18.57%	130	قواعد معلومات رقمية احصائية
45.71%	320	قواعد معلومات النصوص الكاملة
100%=	700	المجموع

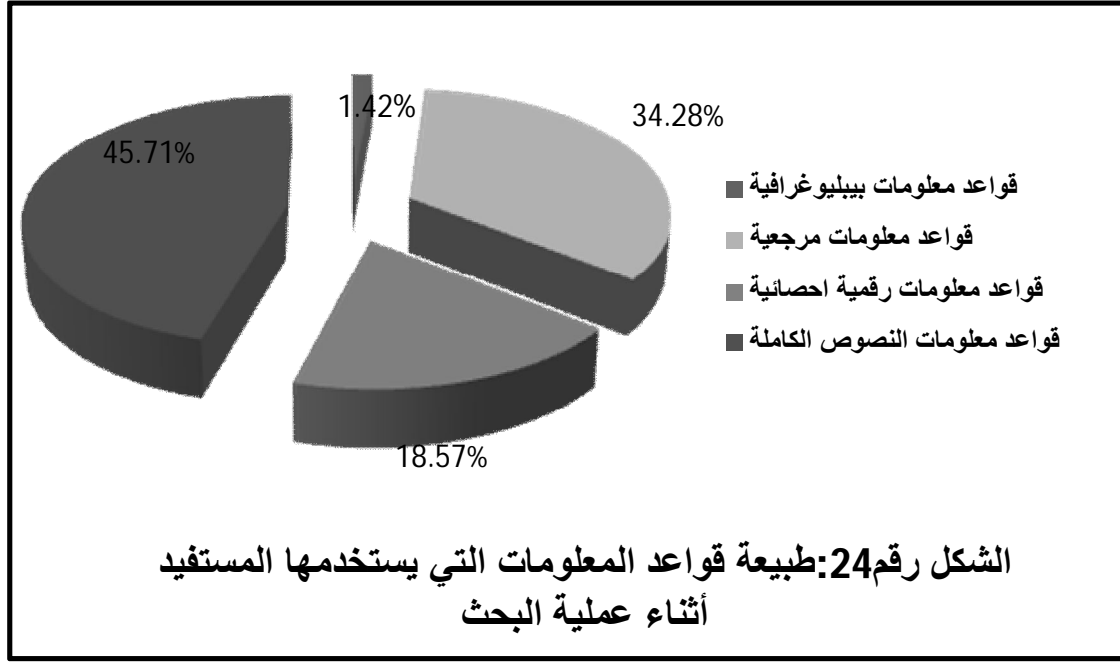
من خلال الدراسة الميدانية تبين أن المستخدمين يفضلون وبكثرة التعامل مع الوسائل الحديثة، لما لها من دور كبير في البحث عن المعلومات وتسهيل إتاحتها، وقواعد المعلومات ليست في منأى عن هذه الوسائل، هذه الأخيرة التي تُعرض بأنواع مختلفة من شأنها تلبية مختلف أذواق المستخدمين المتنوعة.

فلقد أوضحت الدراسة الميدانية أن نسبة أفراد العينة الذين يستخدمون قواعد معلومات النصوص الكاملة في عملية البحث عن المعلومات قدرت بـ 45.71%، وهي نسبة معتبرة نظرا لتوفر هذه القواعد على نصوص كاملة بالإضافة إلى مداخل أخرى، ملخصات للمراجع، كما قد تحتوي على الأعمال المرجعية الهامة مثل التقارير، الكتب السنوية والسبب في ذلك أن معظم العينة تدرس في تخصصات تحتاج إلى مثل هذا النوع من القواعد. كما تبين أن نسبة إجابة أفراد العينة الذين يستخدمون قواعد المعلومات المرجعية قدرت بـ 34.28% كون المستفيد أو الباحث في هذه الحالة تساوره سلسلة من التساؤلات والإستفسارات حول بحث معين، يحتاج إلى مراجع تتناول نفس إشكالية بحثه. ويمكننا القول أن قواعد المعلومات المرجعية والنصية تحتل أكبر إهتمام لدى المستفيد كون أن المستفيد يحتاج إلى ما يدل على موضوع بحثه ومن ثم الحصول على نصوص كاملة في موضوع تخصصه.

أما نسبة 18.57% من أفراد العينة تؤكد على مساهمة قواعد المعلومات الرقمية الإحصائية، ويرجع ذلك إلى أن معظم أفراد العينة من تخصصات علمية وتقنية لا تحتاج إلى النصوص والملخصات بقدر ماتحتاج إلى إحصاءات وأدلة رقمية حول موضوع ما.

أما عن قواعد المعلومات البيبليوغرافية فقد قدرت نسبتها بـ: 1.42%، نظرا للطابع الذي تتسم به هذه القواعد من إشارات إلى النصوص الكاملة، فقط تحتوي على ملخصات والمستفيد في هذه الحالة يريد معلومات شاملة وكاملة عن موضوعه.

مما سبق يتضح أن نسبة معتبرة من المستفيدين يرون بأن قواعد المعلومات المرجعية وذات النصوص الكاملة، أكثر استخداماً أثناء عملية البحث عن المعلومات، ويعود ذلك إلى طريقة عرض المعلومات داخل هذه القواعد وما تتميز به من دقة وفاعلية، ولعل الشكل الموالي يوضح ما ورد سابقاً :



وتقسم قواعد المعلومات حسب محتوياتها إلى الأنواع التالية :

1.4.2.3 قواعد المعلومات البيبليوغرافية :

تعرف بأنها تلك القواعد التي تقدم بيانات وصفية وموضوعية، وتظهر بشكل كشافات ومستخلصات للمعلومات، فهي لا تزود الباحث بالنص الكامل للمعلومات وإنما تقدم مستخلصات للتعريف بما هو منشور من مصادر المعلومات عن المجال الذي يبحث فيه الباحث أو المستفيد، ومن أشهرها قاعدة ميدلاين (MEDLINE) الطبية وقاعدة إيريك (ERIC) التعليمية، التي تعلن على تحليل وتكشيف وإسترجاع الإنتاج الفكري في التخصصات المذكورة، وتشمل هذه القواعد إشارات وصفية وبيبليوغرافية للآلاف من الدوريات والمصادر المتخصصة المنشورة في العالم .

2.4.2.3 قواعد المعلومات المرجعية :

تقدم هذه القواعد الإجابة عن الإستفسارات المرجعية للباحثين والمستفيدين ،ومن أمثلتها القواميس، المعاجم، الأدلة، والموسوعات المحوسبة، وغيرها .

3.4.2.3 قواعد معلومات رقمية إحصائية :

وهي التي تقدم معلومات إحصائية محوسبة عن السكان أو إحصاءات متنوعة تشمل ميادين الحياة المختلفة .

4.4.2.3 قواعد معلومات النصوص الكاملة :

تقدم هذه القواعد النص الكامل للبحث، بالإضافة إلى الملخص والمعلومات البيبليوغرافية لمصادر المعلومات المحوسبة، وهي تلك التي يفضل الباحثون إستخدامها بكثرة .1

بالإضافة إلى قواعد المعلومات المتخصصة التي تعتبر الأكثر مساهمة في خدمة المستفيدين والباحثين وتلبية إحتياجاتهم، ويعود السبب في ذلك إلى طريقة عرض المعلومات داخلها وماتتميز به من دقة وفاعلية .

وإن من أهم قواعد البيانات الإلكترونية قاعدة بيانات إيريك (Educational (ERIC Resources Information Center) التي تتوفر مجاناً على الأنترنت، ويمكن للباحث الحصول على الآلاف من ملخصات الأبحاث التربوية وغيرها، وتوجه الباحث إلى كيفية الحصول على كامل البحث وشراؤه، وتكلفته.

إن قواعد المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات الجامعية ساهمت بشكل كبير في تلبية إحتياجات المستفيد من المعلومات، ومن خلالها يمكنه الحصول على العديد من المقالات والدوريات وتوجيهه من خلال تقنيات الروابط الفائقة التي تتيحها. والشكل الموالي رقم 25 يمثل قاعدة معلومات إلكترونية لمكتبة جامعة عربية:



شكل رقم (25): يمثل قواعد المعلومات الإلكترونية لمكتبة جامعة

5.2.3. معوقات المستفيدين في البحث عن المعلومات الرقمية :

حتى أوائل الثمانينات، أصبح التقصي والبحث عن المعلومات، يكتسي طابعا خاصا، في ميدان البحث الوثائقي، بعدما كان في النظم التقليدية يتسم بالصعوبة وعدم الفاعلية، حيث تشتت الوثائق وتراكمها وصعوبة الوصول إلى المصادر المكتبية، وهناك ثلاث عوامل رئيسية يجب أخذها بعين الاعتبار خاصة عند تبني النظم الحديثة في المكتبات، للبحث عن المعلومات الرقمية :

✓ لغات التكشيف من أجل التقديم والتعريف بالوثيقة .

✓ لغات المساءلة والحوار مع الآلة والمناسبة لجمهور المستفيدين، خاصة اللوغاريتمات. (algorithmes)

✓ إختيار محركات البحث عبر الشبكة.

أما المستفيدين في هذا العصر، فهم بحاجة إلى وساطة بين الوثائقيين والمكتبيين، الذين هم أمام مسؤولية هامة، وهي تحويل وترجمة حاجة المستفيدين من المعلومات إلى طلبات صحيحة ومناسبة لهم. ولأن البحث عن المعلومات يقتضي معرفة إحتياجات المستفيدين، لهذا فإننا نجد معظم المكتبات الحديثة تضع وتؤمن الإتصال بين المؤلف والمستفيد مباشرة دون الحاجة للذهاب إلى المكتبة، ولكي تتمكن المكتبة من تلبية إحتياجات المستفيدين من المعلومات عليها، معرفة جمهور مستفيديها، وتحديد فئاتهم، وهي من الأمور الهامة التي لا جدال فيها، فالحوار الشخصي مع المستفيد ينتج عنه تفهم أكثر لإحتياجاته، والعلاقة الشخصية القوية مع المستفيد تفيد أخصائي المعلومات والمستفيد معا، وبهذا تتضح الأهمية البارزة لدراسة الإفادة والمستفيدين. ومن الأهمية لذلك لا يمكن بناء نظام معلومات ما لم يتم معرفة وتحديد المستفيدين وإحتياجاتهم، حيث تعتمد معظم المكتبات على إجراء دراسات إجتماعية ونفسية، وإحصائية، وأحيانا تسويقية، لتحديد فئات المستفيدين 1.

مما سبق، كما يتعرض الباحث إلى عراقيل من ضياع في الوقت وتشتت الوثائق في المكتبة عند البحث عن المعلومات المطبوعة، فإن الأمر يكاد يكون متشابها عند البحث عن المعلومات الرقمية، التي غالبا ما يقف المستفيد أمام مجابها، ولمعرفة المعوقات التي تعترض المستفيد بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 أثناء البحث عن المعلومات الرقمية، حاولنا إستفسار العينة المدروسة فكانت الإجابات كما هي موضحة في الجدول رقم 26 الآتي:

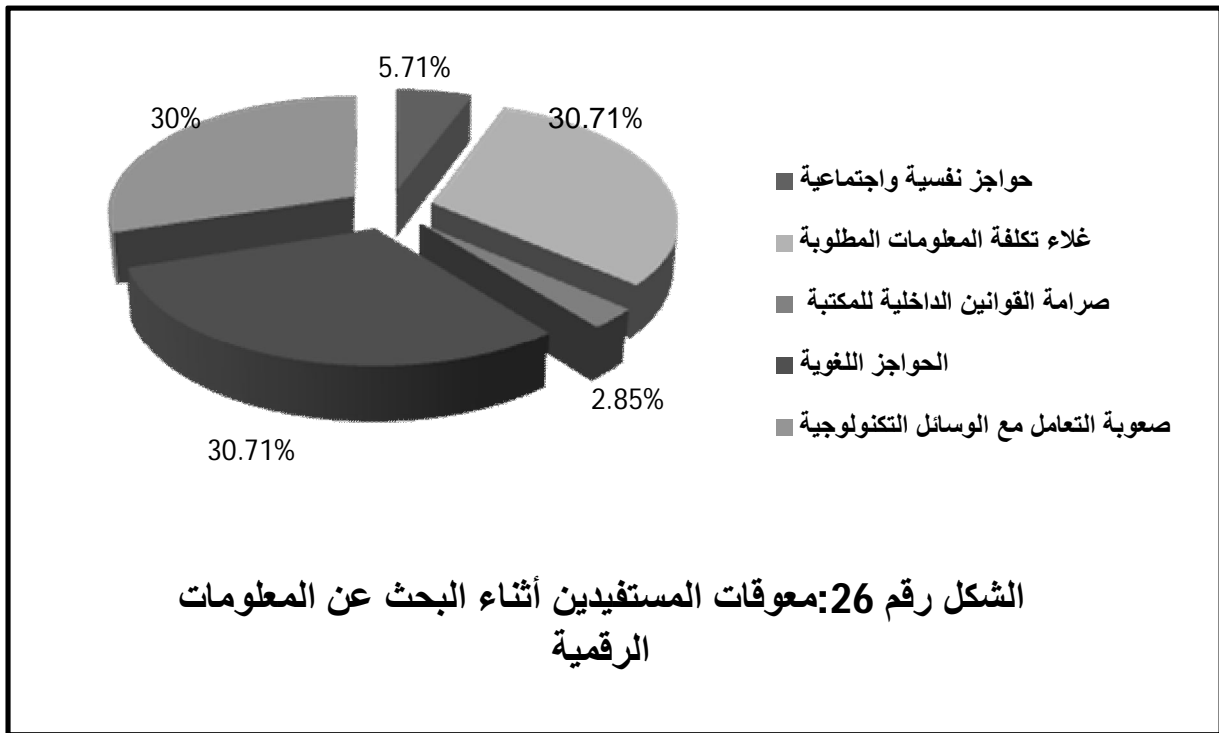
1- Yolla.polity.l'évaluation des paradigmes dans le domaine de la recherche d'information. [online]. journal of documentation. vol.55.n3. june2005: <http://www.jut2.upmf-grenoble.fr/ri3/tps.page> consulté le 10/04/2011.

الجدول رقم 26: معوقات المستفيدين في البحث عن المعلومات الرقمية

النسبة (%)	التكرارات	
2.85%	20	حواجز نفسية واجتماعية
30.71%	215	غلاء تكلفة المعلومات المطلوبة
5.71%	40	صرامة القوانين الداخلية للمكتبة
30.71%	215	الحواجز اللغوية
30%	210	صعوبة التعامل مع الوسائل التكنولوجية
00%	00	أخرى
100%=	700	المجموع

إن المستفيد من المكتبة الجامعية المركزية يعاني بالدرجة الأولى من اللغة التي تشكل عائقاً أمامه بنسبة 30.71% نظراً لتزايد الإنتاج الفكري العالمي في اللغات الأجنبية من جهة، وقلة المحتوى الرقمي العربي من جهة أخرى، بالإضافة إلى القصور في تعليم اللغات في كافة المستويات التعليمية بالجامعة. أما ظاهرة غلاء تكلفة المعلومات قد إستفحلت هي الأخرى ذروتها وذلك بنسبة 30.71% لما تتطلبه المعلومات الرقمية الإلكترونية من إمكانيات مادية وتجهيزات وغيرها. مما نلاحظ أن المستفيد من المكتبة موضوع الدراسة يتعرض لمشكلين (اللغة والكلفة العالية للمعلومات) وبنفس النسبة. أما فيما يتعلق بصعوبة التعامل مع الوسائل التكنولوجية التي قدرت نسبتها بـ: 30%، والسبب في ذلك راجع إلى غياب الثقافة التكنولوجية وبالكاد غيابها بين أفراد العينة المدروسة، بالإضافة إلى أن هذه التكنولوجيات تحتاج إلى أشخاص أكفاء قادرين على إستخدامها، وهذا ما نلاحظه من خلال دراستنا الميدانية، كما أن عزوف المستفيد عن تعلم الجديد من شأنه أن ينتج مثل هذه العوائق خاصة وأن المعلومات الإلكترونية اليوم باتت تبتث في مصادر مختلفة (الشبكات - الويب - الأنترنت...)، وصرامة القوانين الداخلية للمكتبة أحد العراقيل الأخرى التي تضاف إلى سلسلة عوائق البحث عن المعلومات الرقمية، والتي قدرت نسبتها بـ: 2.85% حسب ما صرح به أفراد العينة المدروسة، خاصة إذا كانت المكتبة تتبع سياسة فصل المستفيد عن المكتبة مما تؤدي إلى هشاشة العلاقة بينهما. وغياب المرونة من طرف المكتبي في إتاحتها لمصادر المكتبة سيؤدي حتماً إلى نقص تردد المستفيد لهذه الأخيرة، وبالتالي نقص حصوله على المعلومات التي يحتاجها. وتأتي الحواجز النفسية والاجتماعية في آخر مرتبة والتي

جاءت نسبتها بـ 5.71% والتي تقف في وجه المستفيد أو الباحث داخل المكتبة الجامعية قصد تلبية إحتياجاته من المعلومات، والتي تعود أسبابها إلى التخوف من محاولة البحث المستقل عن المعلومات الرقمية، وعدم قدرة المستفيد على التحكم في إستراتيجية بحثه، أو غيابها تماما، ما يمكننا قوله هنا أن كل من المستفيد والمكتبي أحدهما ينتظر الآخر، فالمكتبي ينتظر الإعلان عن الإحتياجات من طرف المستفيد، وهذا الأخير يظن بأن المكتبي قادر على معرفة كوامنه من الإحتياجات، وبالتالي يحدث الخطأ، ومن ثم شعور المستفيد بأنه غير مرغوب فيه من طرف المكتبة، أو أن المكتبة لا تساعد في الحصول على ما يريد، والشكل الموالي الذي يعرض معوقات المستفيدين أثناء البحث عن المعلومات الرقمية سيوضح ذلك أكثر:



إن المستفيد دوما يريد أن يتلقى إجابة سريعة ووافية تخدم حاجته، خير من أن يترك مدة طويلة في إنتظار الجواب عن السؤال، من دون أي إهتمام على الإطلاق من طرف العاملين بالمكتبة، هذا بالطبع سوف يترك له إنطباع سلبي على المكتبة من جهة وعلى نفسيته من جهة أخرى، وبالتالي يؤثر ذلك سلبا على إمكانية تلبية إحتياجاته من المعلومات في الوقت الذي حدده. 1. ومن المعوقات التي تعترض سبيل المستفيد في البحث عن المعلومات الرقمية مايلي:

1-بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق، ص.102.

1.5.2.3. المعوقات النفسية والاجتماعية:

نعلم جيدا أنه توجد عدة أنواع للمعلومات، ونعلم أي دور وأي أهمية تكتسيها المعلومات في حياتنا، وإننا بتواجدنا في المكتبة الجامعية حتما بحاجة لتقصنا أو لإتمام بحث أو غيره لذا فإن توجه المستفيد دوماً إلى المكتبة سيؤدي بالنهاية إلى تلبية إحتياجاته مهما كان نوعها، فهناك علاقة وطيدة بين تردده دوماً إليها وعدم تردده على الإطلاق، فنتيجة ذلك حتماً ستكون عقدة نفسية أو إجتماعية. 1 ولعل السبب الرئيسي في ذلك يعود إلى إنعدام روح المطالعة والبحث لدى المستفيد، أو أنه يأتي إلى المكتبة مجبراً لتقديم بحث ملزم به، لا لغاية في نفسه، ولأن العاملين بالمكتبة لا يحسنون معاملته، أو تنقصهم الخبرة والكفاءة في جلب المستفيدين إليهم، كلها عوامل من شأنها أن تقف كحاجز بينه وبين تلبية إحتياجاته من المعلومات، خاصة وأنا في وقت لا يعترف إلا بالأقوياء معلوماتياً.

2.5.2.3. المعوقات الاقتصادية :

عاملين مهمين من ضمن المعوقات الاقتصادية، هما المكتبة الجامعية، والمستفيدين منها فعندما تفتقر المكتبة إلى ميزانية كافية لتغطية مجموعاتها و حاجات مستفيديها، فإنها بذلك ستقف عاجزة عن تلبية إحتياجاتهم، لأن محدودية ميزانيتها لا تكفي لسد الطلبات، وبالتوازي مع ذلك فإن المستفيد لا يستطيع شراء كل أوعية المعلومات ومصادرهما، والتي تمت الإشارة إليها من قبل، فهو مضطر للإرتياد إلى المكتبة لتلبية إحتياجاته، ولكي لا يقف المستفيد أمام هذا العائق مكتوف الأيدي، على المكتبة الجامعية تنمية ميزانيتها وإدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة .

3.5.2.3. المعوقات القانونية :

إن المكتبات تدفع أثمان الكتب والدوريات المطبوعة، قبل أن تضعها في متناول المستفيدين وهي مستعدة أيضاً لدفع أثمان المعلومات الرقمية، والمنشورات الإلكترونية، وهي أمام قانون يمنحها حقوق إستخدام محدودة، وهو أمر يجعلها في موقع ضعيف. 2 وفيما يتعلق بالمستفيدين فلا يمكنهم الإطلاع على بعض المنشورات العلمية، وإن تمكنوا من ذلك فلا يمكنهم على سبيل المثال نسخ أو طبع أو حتى إعارة هذه المؤلفات، بالإضافة إلى النظام الداخلي للمكتبة والقوانين التي تسير بها، فعلى المكتبة الجامعية أن تعطي حق جمهور المستفيدين في الدخول إلى المعلومات والوصول إلى مصادرهما .

1- pierre,humbert .prise en compte des besoins des utilisateurs dans la visualisation des connaissances scientifiques de corpus bibliographiques :aproche dynamique pour classification.[online].: http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/pdf .page consulté le :10/03/2011.

2-صوفي ، عبد اللطيف.المكتبات في مجتمع المعلومات .المرجع السابق.ص.61.

4.5.2.3. المعوقات اللغوية :

عند البحث عن المعلومات الرقمية يتبادر إلى أذهاننا الأنترنت، باعتبارها المصدر الهام للوصول إلى المعلومات الرقمية الحديثة، فهي التقنية الأولى والأكثر أهمية في تمكين الباحثين والمستفيدين من التواصل الحر والمباشر مع المعلومات ومصادرهما، بغض النظر عن العوائق الجغرافية والزمنية، وكان الظفر في استخدام الأنترنت، من نصيب المؤسسات التعليمية والأكاديمية في المقام الأول، وإننا نلاحظ جليا تلك الفجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية خاصة منها الدول العربية، التي تباطأت في الاستفادة من هذه التقنية لأكثر من سبب وأهم هذه الأسباب، الحواجز الفنية لتمثيل اللغة العربية 1.

خاصة وأن معظم ما ينشر على الشبكات بلغات أجنبية، يقف المستفيد عاجزا أمام هذه اللغة وبالتالي تشكل له عائقا في الحصول على المعلومات، لذا من واجب المكتبة الجامعية أن تسعى للقضاء على هذا العائق وذلك بتوفير أقسام خاصة بالترجمة، حتى تسهل عملية البحث عن المعلومات بكل اللغات .

5.5.2.3. المعوقات التكنولوجية :

أمام كل هذه العوائق التي تحد الباحث أو المستفيد في البحث عن المعلومات، نجد المعوقات التكنولوجية التي تتمثل في التطور السريع للأوعية التكنولوجية والتي يوازها تطور بطيء في سلوك المستفيد، فعدم وجود الثقافة التكنولوجية للمستفيد تجعله يخاف من استخدامها، وبالتالي يرفض هذه الوسائل التي لا يحسن استعمالها، ومن ثم لا يحصل على المعلومات، ولعل السبب في نظري يرجع بالدرجة الأولى إلى المكتبة الجامعية، التي لا تتوفر إلا على القليل من هذه الوسائل، وإن وجدت فهي فقط من نصيب العاملين في المكتبة وبالتالي يبقى المستفيد مهمشا، ويجد صعوبة في الوصول إلى المعلومة، الأمر الذي من جهته أن يعرقل الاستفادة المثلى لهذه المعلومات الرقمية. وعلى المكتبة في هذا المجال أن تسعى إلى إقامة دورات تدريبية للمستفيدين وجعلهم محل إهتمام، بدل الإهتمام بالتكنولوجيا وحدها.

3.3. المستفيدين والفضاء الافتراضي :

إن المستفيدين من الفضاء الافتراضي، يفضلون تحصيل المعلومات فرديا، أي من خلال الإتصال الفردي مع المكتبيين أكثر من أي شكل آخر، ومن هنا المطلوب على المكتبيين توطيد هذه العلاقة وتقديم المعلومات بصورة فردية كلما تطلب الأمر ذلك. إن على المكتبي أن يتحاور مع المستفيدين لتحقيق مطالبهم عبر الفضاء الافتراضي، والسعي لتطوير

1- بن سيف العوضي، علي. الحراسي بن حارث، نيهان. الفجوة الرقمية اللغوية: دراسة العوامل المؤدية إلى إخفاق الباحثين والأكاديميين العرب في تعزيز الأرصدّة المعلوماتية الإلكترونية بالنص العربي. مجلة: دراسات المعلومات . 8.ع ماي 2010.

خبراتهم قصد تمكينهم من تحصيل الخدمات إلكترونياً، وبذلك يمكن خلق شكل آخر من المستفيدين، شكل جديد وهام، يساعد على تطوير الخدمات، وإستخدام التقنيات المتطورة على مكتبيي المستقبل أن يتصفوا بالمرونة، وقابلية التطور والتغير، والإجتهد في البحث مع الجدية في طلبه، ومتابعته لصالح المستفيدين، وإن جهداً قليلاً يصرفونه بين يوم وآخر لمعرفة الدراسات الجديدة الخاصة بعملهم، ومهنتهم الجديدة وسبل العمل فيها بشكل أفضل هو وحده الكفيل بجعل مهنتهم هامة وضرورية، وبالتالي إستمرار الحاجة إليهم 1.

وعلى هذا الأساس يجب على المكتبيين الولوج إلى عالم الرقمية بأشكاله المختلفة، والتمكن من إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، مع الإستمرار في مواكبة التجديد، لأنهم اليوم يتعاملون مع شكل جديد للمكتبات يوازيه شكل آخر للمستفيدين، الذين يريدون الأسرع والأحدث والأهم في مجال تخصصهم، ولأنهم أمام شكل جديد للمعلومات ومصادرها. فالمكتبيين يضطلعون اليوم إلى العمل كخبراء معلومات، يقومون بتوجيه المستفيدين وسط هذا الكم المتدفق من المعلومات في ظل البيئة الرقمية.

وعليه إرتأينا من خلال هذا المحور أن نستدرج في تسليط الضوء على المستفيد في الواقع الإفتراضي بداية من تحديد ومعرفة إحتياجاته، وتأثره بالتحويلات التكنولوجية الجديدة داخل المكتبة الجامعية، ومدى إندماجه في مجتمع المعرفة، وكيفية تعلمه في إستخدام البيئة التكنولوجية، خاصة البحث عن المعلومات الرقمية، والولوج المباشر إلى المعلومات الإفتراضية، وتأرجحه بين الأوعية الورقية والمصادر الإلكترونية للمعلومات، وهل سلوك الباحث سيتغير إزاء هذه المعطيات الحديثة؟ وهل هو أمام وضعية تجبره على تبني استراتيجية الولوج المباشر إليها؟ وهل هو أمام حتمية تكنولوجية تفرض نفسها عليه أم أمام ترف تكنولوجي مستقبلي مخير بين الإندماج فيه أو مجبر عليه، داخل المكتبة الجامعية الحديثة، التي لا تعترف إلا بذوي القدرات العالية، والتمكنين من التحكم في التكنولوجيا الحديثة .

1.3.3. حركة الوصول الحر للمعلومات:

لقد جاء نظام الوصول الحر كمنافس وبديل للنظام التقليدي القائم على ربط الوصول إلى المعلومات بقيود مادية وقانونية، والسؤال الذي يعترضنا أين تقف المكتبات الجامعية من حركة الوصول الحر لمعلومات؟ وما طبيعة العلاقة بين المكتبات وحركة الوصول الحر؟ وغيرها من الأسئلة التي تصب في مجملها على النظام الجديد للإتصال العلمي القائم على تمكين الباحثين والمستفيدين من الوصول إلى المعلومات الرقمية دون مقابل ودون أية قيود مادية أو قانونية، وهذا ما أصبح يعرف بالوصول الحر Open Access فما مفهومه؟

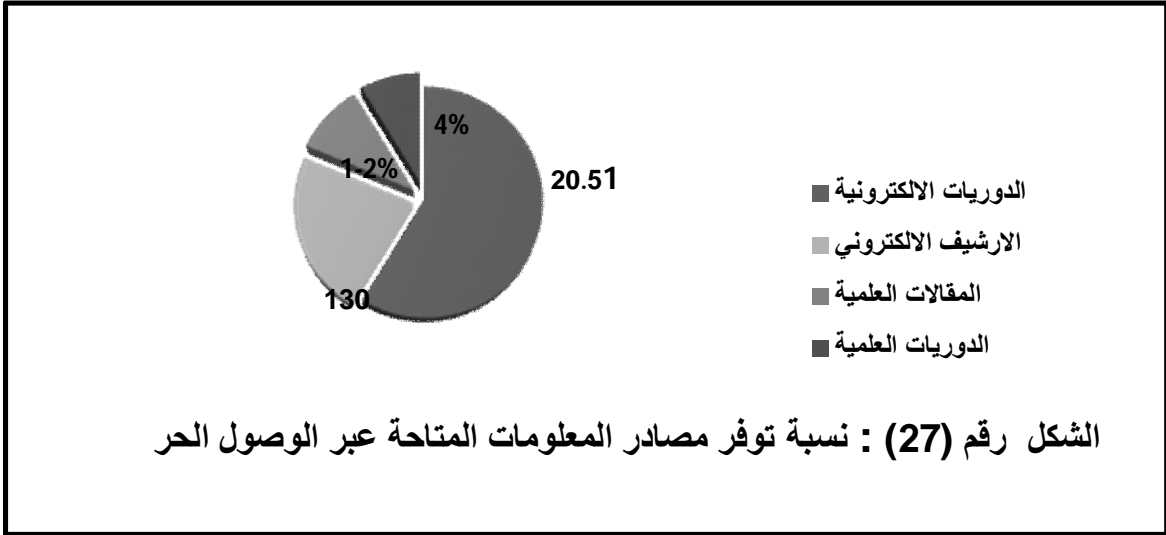
1- صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص. 211.

الوصول الحر (OA) مصطلح شاع إستخدامه في في نهاية القرن الماضي بين جمهور الباحثين والمستفيدين للدلالة على أسلوب أو نظام جديد للإتصال العلمي، يقوم على مبدأ إتاحة البحوث العلمية للباحثين عبر شبكة الأنترنت مجاناً، ودون أية قيود مادية أو قانونية أو الحصول على ترخيص مسبق. ويتقف الباحثين أن الإنطلاقة الحقيقية له كانت في العقد الأخير من القرن العشرين، والسبب في ذلك ظهور الأنترنت وإنتشار إستعمالها في تلك الفترة من الزمن، هاته الأخيرة كانت السبب أيضاً في ظهور حركة النشر الإلكتروني بسبب إمكانياتها التكنولوجية الهائلة التي إقتحمت عالم المعلومات والمعرفة، ونتيجة لذلك بدأت تظهر الدوريات الإلكترونية عبر الويب، وظهور الأرشيف الإلكتروني المتاح للوصول الحر حيث يقدر عدد الدوريات المتاحة للوصول الحر من خلال الويب بـ: 2051 دورية، أما عدد الأرشيفات الإلكترونية المتاحة للوصول الحر فقدرت بـ: 130 أرشيف، بالإضافة إلى تقدير بعض الباحثين أن هناك حالياً ما لا يقل عن 4% من الدوريات العلمية، و1-2% من المقالات العلمية التي تنشر على الخط المباشر بأسلوب الوصول الحر كما هو مبين في الجدول التالي:1

الجدول رقم(27): نسبة توفر مصادر المعلومات المتاحة عبر الوصول الحر

عدد	مصادر المعلومات المتاحة عبر الوصول الحر
2051	الدوريات الإلكترونية
130	الأرشيف الإلكتروني
	نسبتها
1-2%	المقالات العلمية
4%	الدوريات العلمية

1- الشوابكة، أحمد إسماعيل. المكتبات وحركة الوصول الحر للمعلومات: الدور والعلاقات والتأثيرات المتبادلة [على الخط]. مجلة **cybrarians journal** ع18. مارس 2009. متاح على الرابط التالي: <http://www.cybrarians.info/journal/n°18/openaccess.htm>. تمت الزيارة يوم 2011/04/25 على الساعة 09:30.



وببساطة يمكننا تعريف الوصول الحر: أن يتمكن الباحث أو المستفيد من قراءة بحث علمي على الأنترنت، وأن يطبع نسخا منه دون أي رقابة قانونية أو مالية، أو دفع مسبق، وبإمكان المستفيد قراءة النصوص الكاملة للمقالات وغيرها وله الحق في إستنساخها وطبعها، حيث لا يحد من إستنساخ المقالة وتوزيعها سوى حق المؤلف في التحكم في شمولية العمل وحقه في الإعتراف به صاحبا للمقال، أو يذكر اسمه عند الإستشهاد بذلك العمل (أي الأخذ في الإعتبار عند النسخ، أو الطبع، أو التعديل، حق المؤلف وحق النشر). فالوصول الحر يشجع الوصول المجاني والإستخدام المجاني للبحوث. ويرى أنصار حركة الوصول الحر أن هذا النظام الحديث للإتصال العلمي سيحقق العديد من المزايا والفوائد للباحثين والمستفيدين أهمها: 1

- تسريع وتيرة البحث العلمي .
- تقوية الإنتاجية العلمية.
- تقوية التواصل بين الشعوب من خلال إقتسام نتائج البحوث العلمية والمعرفة .
- بالإضافة إلى الحرية في البحث عن المعلومات والإتاحة الحرة لمصادر المعلومات الإلكترونية .
- الإتصال المباشر مع مختلف قواعد وبنوك المعلومات .

1- الشوابكة، أحمد إسماعيل. المرجع السابق.

1.1.3.3. المكتبات وحركة الوصول الحر للمعلومات :

لاشك أن هناك علاقة متبادلة بين المكتبات وحركة الوصول الحر، فالمكتبات يمكن أن تلعب دورا هاما في دعم الوصول الحر وتشجيعه، والأمر نفسه بالنسبة إلى حركة الوصول الحر من خلال أدواتها الحالية كدوريات الوصول الحر والأرشيفات الإلكترونية الرقمية التي تؤثر بدورها في المكتبات.

ويتمثل الدور الهام للمكتبات في دعم حركة الوصول الحر في النقاط التالية :

- ✓ توفير المكتبات وصولا حرا أفضل للمواد المتاحة عبر الوصول الحر.
- ✓ أن تصبح المكتبات دور نشر رقمية للأعمال المتاحة عبر الوصول الحر، من خلال إصدار دوريات الوصول الحر المجانية والمساهمة في إنشاء الأرشيفات الرقمية المفتوحة.
- ✓ أن تقوم المكتبات بحفظ المواد المتاحة عبر الوصول الحر.
- ✓ أن تساهم المكتبات في دفع ما يترتب على الباحثين من رسوم نظير نشر بحوثهم في دوريات الوصول الحر.

من خلال ما سبق نجد أن المكتبات وخاصة الأكاديمية منها قد أضافت لنفسها وظائف جديدة مثل إنشاء الأرشيفات المفتوحة، والدوريات المجانية للوصول الحر، وكذا أرشفة الأعمال والبحوث التابعة للجامعة من أعضاء الهيئة التدريسية. وفي هذا الجانب فقد قدمت كذلك أمام المستفيد جملة من الإختيارات في البحث عن المعلومات، فلم تقيدته بمكان أو زمان معين .

هذا فيما يخص المكتبات من خلال الوصول الحر ودورها في دعم هذه الحركة . أما من جهة تأثير الوصول الحر على المكتبات، فإنه يعترضنا تساؤل هل سيغير نظام الوصول الحر مهام المكتبيين المختصين بمصادر المعلومات الإلكترونية؟ ففي حالة ما إذا أرادت المكتبة تسهيل الوصول إلى المصادر الإلكترونية للمعلومات المتاحة عبر الوصول الحر وحتى تتمكن من القيام بذلك عليها القيام بالآتي 1:

- إنشاء سياسة لتنمية المجموعات الإلكترونية المتاحة عن طريق الوصول الحر.
- متابعة التغيرات التي تطرأ على مواقع المصادر الإلكترونية المتاحة عبر الوصول الحر.

1-الشوايكة، أحمد إسماعيل. المرجع السابق.

- تسهيل وصول الباحثين أو المستفيدين إلى أدوات البحث الخارجية .

وسيكون للمكتبات الحق في الإعارة والنسخ للمقالات الرقمية وفق أي شروط تراها مناسبة للمستفيدين مهما كان نوعهم، كما سيكون من حقها تقديم نفس الخدمات للمستفيدين الذين ينتسبون إلى المؤسسة الأم أو الزائرين العابرين أو المستفيدين في منازلهم.

2.1.3.3. معوقات الوصول الحر للمعلومات :

على الرغم من وجود إتفاق عام بين الباحثين على أن الوصول الحر إلى المعلومات سوف يصبح الأسلوب الأكثر شيوعا في توزيع البحوث العلمية والمقالات العلمية وغيرها، إلا أن قنوات الوصول الحر الحالية لا زالت تشكل ظاهرة ثانوية في نظام الإتصال العلمي العالمي ويرجع السبب في ذلك إلى مجموعة من المعوقات يمكن تصنيفها كالآتي :

➤ المعوقات القانونية المتصلة بحماية الملكية الفكرية وحق المؤلف .

➤ المعوقات التكنولوجية المتصلة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

➤ المعوقات المالية المتعلقة بالتمويل، والمعاملات التجارية .

➤ المعوقات الفنية المتصلة بالخدمات غير المباشرة، التشفير الإستخلاص .

2.3.3. ضرورة النفاذ المباشر إلى المعلومات:

بحكم التقدم التكنولوجي الجاري ودخول المكتبات إلى عالم الافتراضية والإلكترونية وحاجة المستفيدين والباحثين إلى المعلومات الرقمية، أصبح هؤلاء يفضلون الوصول إلى المعلومات ومصادرهم بدل إقتناءها، وذلك من خلال الشبكات والأنترنت وغيرها، لما تتيحه من معلومات دقة في الفعالية، وتميزا في الإنتاج، مما جعل الولوج المباشر إلى المعلومات ضرورة تتبناها المكتبة الجامعية، وتفتضيها حاجة المستفيد المتجددة، وذلك قصد تلبية إحتياجاتهم من مصادر المعلومات، وتعريفهم بأحدث التطورات في مجال تخصصهم. لذا فإن نسبة كبيرة من المستفيدين ضمن العينة المدروسة يرون بأن الولوج المباشر إلى المعلومات ضرورة حتمية، كما هو مبين من خلال الجدول رقم 28:

الجدول رقم 28: الولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية ضرورة حتمية

النسبة (%)	التكرارات	
92.14%	645	نعم
7.85%	55	لا
100%=	700	المجموع

يتبين من خلال الجدول المذكور أنفا بأن نسبة 92.14% من المستفيدين يفضلون النفاذ المباشر إلى المعلومات الإلكترونية، لما تتميز به من مميزات، ونظرا لأن المكتبة موضوع الدراسة تسعى إلى تدعيم المستفيدين منها بالوسائل التكنولوجية الحديثة وهذا ما سبقت الإشارة إليه. وتوفير قاعة الأنترنت تضم الكثير من المقاعد، لمؤشر على ذلك في حين تبقى نسبة 7.85% من العينة المدروسة ترى بأن الولوج المباشر ليس ضرورة، والسبب في ذلك كما سبق وأن أشرنا أن هؤلاء متمسكين بالطرق التقليدية للحصول على المعلومات وعدم رغبتهم في تطوير أو تغيير إستراتيجية بحثهم، وتخوفهم من الوسائل الحديثة، والولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية.

مما سبق يتبين لنا أن النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية يكفل للمستفيد من المكتبة موضوع الدراسة درجة مرونة عالية في الحصول على المعلومات ومصادرها، بحيث يحقق التفاعلية والدقة والسرعة في الحصول على الإجابة أو الإستفسار الموجه، كما يتلقى حينها تغذية راجعة آنية. من ثم كانت معظم إجابات العينة المدروسة تصب في هذا الإتجاه، إذ لولا تزايد إنتاج المعلومات وحواملها، وتطور الوسائل التكنولوجية الحديثة وظهور بنوك وقواعد المعلومات، لما تمكن المستفيد بصفة خاصة من إستخدام هذه الإستراتيجية. والشكل التالي أصدق تعبير عما جاء في الجدول رقم 28:



هناك خطوات ينبغي إتباعها أثناء البحث عن المعلومات على الخط المباشر، وهي: 1

✓ ظهور مشكلة بحث يجب التحقق منها، والتأكد منها بصياغتها ثم تسجيلها، وإدخالها إلى النظام للبحث عنها.

✓ إستخراج الكلمات المفتاحية من سؤال البحث، بإستخدام واصفات مقننة في إستراتيجية البحث.

- ✓ تحويل الكلمات المفتاحية إلى إحدى اللغات التوثيقية المقننة .
- ✓ صياغة المداخل التحليلية وإستراتيجية البحث على أساس اللغة المستخدمة والبرنامج الذي يتفق معهما .
- ✓ لا بد من تشغيل محرك البحث.

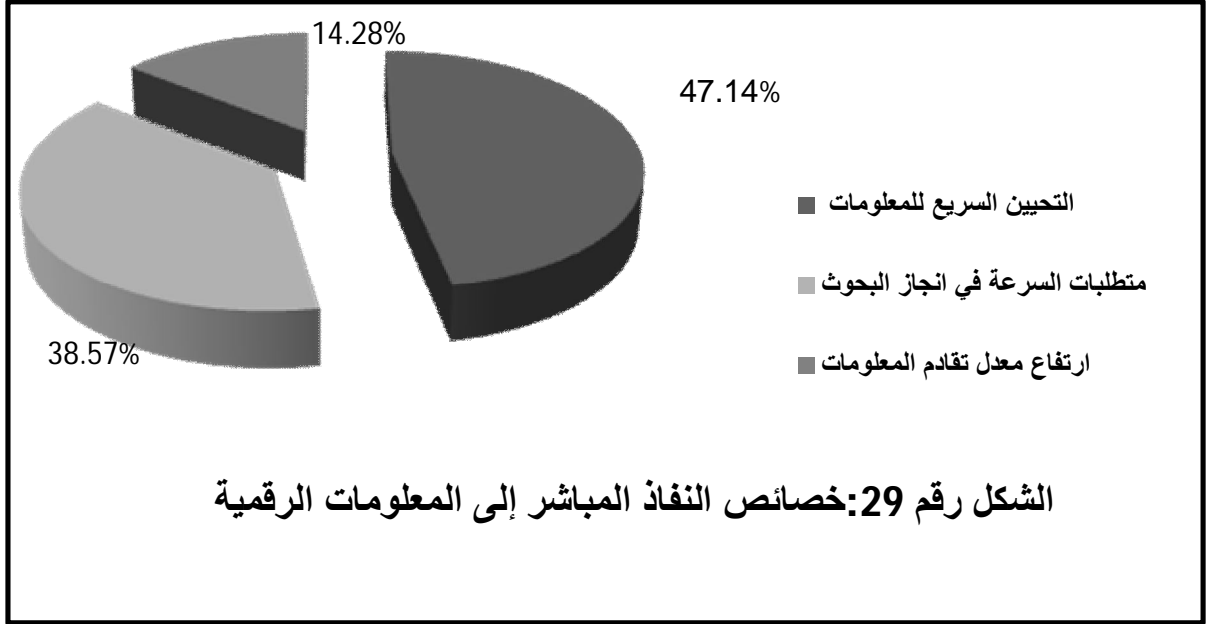
الجدول رقم 29: خصائص النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية

النسبة (%)	التكرارات	
47.14%	330	التحيين السريع للمعلومات
38.57%	270	متطلبات السرعة في إنجاز البحوث
14.28%	100	ارتفاع معدل تقادم المعلومات
100%=	00	أخرى

من الخصائص الهامة التي تميز الولوج المباشر إلى المعلومات الإلكترونية أنها، تكفل للمستفيد من المكتبة الجامعية التحيين السريع للمعلومات، حيث قدرت نسبتها بـ: 47.14% وهي نسبة معتبرة، فهي ترى من خلالها دقة المعلومات المحصل عليها، أما عن السرعة الوجيزة في إنجاز البحوث فقدت نسبتها بـ 38.57% حسب إجابة العينة المدروسة من خلال الدراسة الميدانية، لأن أفراد العينة بحاجة إلى معلومات دقيقة وسريعة قصد إتمام بحوثهم والتي غالباً ما تكون محددة بوقت معين، أما فيما يتعلق بخاصية ارتفاع معدل تقادم المعلومات فبلغت نسبتها 14.28%، حسب إجابة العينة المدروسة، لأن المعلومات تتقادم بشكل سريع نتيجة الإنتاج الفكري المتزايد والتطور السريع في الأوعية الحاوية لها، فما وجدناه اليوم من معلومات إلكترونية قد لا نجده غداً.

إن الحداثة والفورية في الحصول على المعلومات الرقمية، والتحيين السريع للمعلومات أهم ما تتميز به هذه الأخيرة عن غيرها من المعلومات، وتوجه أعداد كبيرة من المستفيدين إلى مصادر إلكترونية غير المكتبة، لدليل على الخصائص الهامة التي توفرها عملية النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية. ومما تقدم يتضح أن الولوج إلى هذا النوع من المعلومات

أسهل بكثير من الولوج إلى المعلومات المطبوعة، ذلك أن المعلومات الرقمية لا تحتاج إلى الوقت والجهد الكبير للوصول إلى المعلومة، ناهيك عن عدم وجود حواجز قانونية أو ميزانية للإشتراك. والشكل رقم 30 يعبر بشكل جلي عن النسب المذكورة أعلاه:



3.3.3. متطلبات النفاذ المباشر إلى المعلومات :

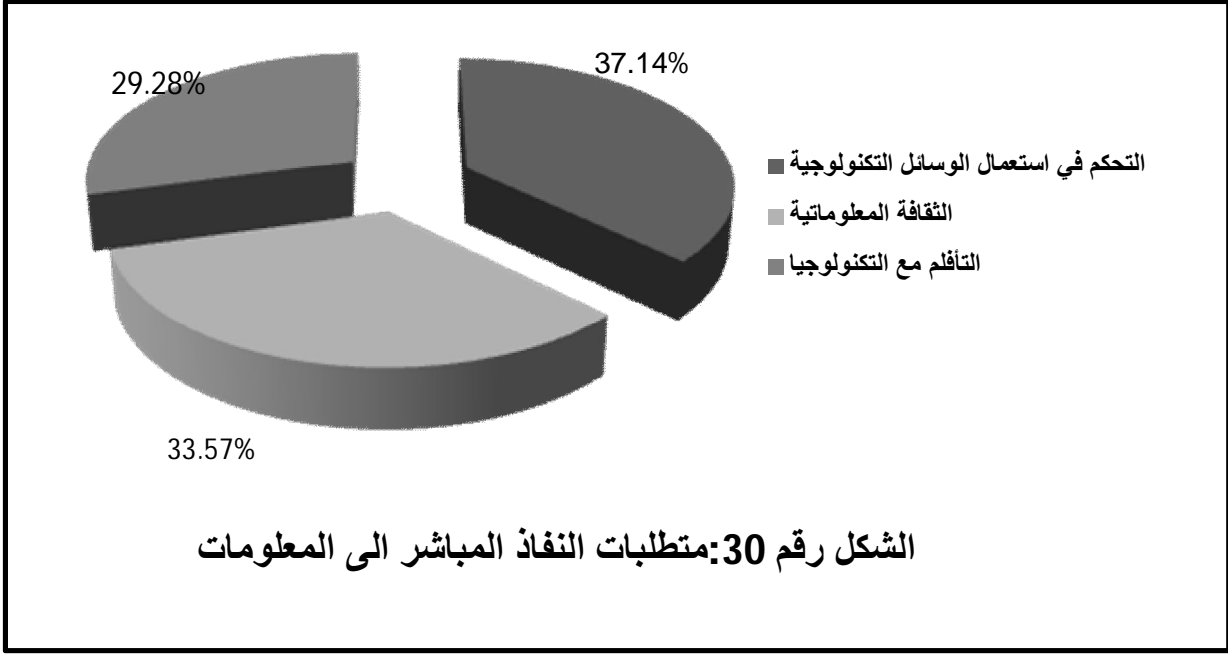
إن الفيض الهائل من المعلومات المنتشرة في مختلف مصادر المعلومات سواء منها المتواجدة على بنوك أو قواعد البيانات، أو تلك الموجودة على شبكة الأنترنت، تقتضي من الباحث أو المستفيد توفر بعض المهارات إن لم نقل متطلبات، حتى يتمكن من الإسترجاع الفعال للمعلومات من مصادرها المتنوعة دون إهدار للوقت أو الجهد، ولأن عملية النفاذ المباشر إلى المعلومات تعترضها جملة من العوائق كالقصور في التغطية الزمنية لمصادر المعلومات، أو القصور في التغطية الموضوعية لبعض المجالات، أو الحواجز اللغوية وغيرها. ولأن المستفيد أصبح يدرك تماما ما قيمة المعلومات وما الحاجة الماسة إليها.

لقد حاولنا من خلال الدراسة الميدانية معرفة مدى توفر بعض المتطلبات أو المؤهلات إن صح التعبير لدى أفراد العينة المبحوثة، فيما يخص النفاذ المباشر إلى المعلومات الإلكترونية فكانت الإجابة على النحو التالي مبينة ضمن الجدول رقم 30 :

الجدول رقم 30: متطلبات النفاذ المباشر الى المعلومات

النسبة (%)	التكرارات	
37.14%	260	التحكم في استخدام الوسائل التكنولوجية
33.57%	235	الثقافة المعلوماتية
29.28%	205	التأقلم مع التكنولوجيا
100%=	700	المجموع

من خلال النتائج المبينة أعلاه إتضح أن أفراد العينة المدروسة يحتاجون إلى نفس المتطلبات وبنسب متقاربة، حيث أن التحكم في استخدام الوسائل التكنولوجية من أولى المتطلبات التي دعى إليها المستفيدون موضوع الدراسة والتي قدرت نسبتها بـ: 37.14% بإعتبار أنه لا يمكن الحصول على تلك المعلومات إن كنا لا نحسن إستعمال الوسائل التي تتيح لنا المعلومات الإلكترونية، أو نخاف منها. كما أنه من خلال الملاحظات المسجلة حول استخدام الطلبة لقاعات الأنترنت وكيفية البحث عن الموضوعات، تم التوصل إلى أن أفراد العينة لا يمتلكون ثقافة معلوماتية كافية والتي وصلت نسبتها إلى 33.57% لأن هذا العامل بالنسبة إليهم إحدى المتطلبات الهامة التي يحتاجونها، لتكون الإستفادة القصوى من الوسائل التكنولوجية الحديثة. في حين عبر أفراد العينة بأن التأقلم مع التكنولوجيا وتعلمها والتمكن منها إحدى أهم المتطلبات، حتى يتسنى الولوج المباشر إلى المعلومات الإلكترونية بكل حرية وإستقلالية، حيث بلغت نسبتها إلى 29.28%، وهي في مجملها نسب متقاربة إلى حد ما. لأن كل هذه المتطلبات ترتبط إرتباطاً وثيقاً فيما بينها، فعلى سبيل المثال لا يمكننا التحكم الجيد في الوسائل التكنولوجية ما لم تتوفر الثقافة المعلوماتية التكنولوجية اللازمة. والشكل الموالي سيوضح ذلك أكثر:



1.3.3.3. الثقافة المعلوماتية :

حسب رأيي فإن الثقافة المعلوماتية تعني التحكم في التكنولوجيا ،بمعنى القدرة على إستعمال الأوعية الفكرية الجديدة من مصادر إلكترونية كالإنترنت،بهدف الولوج إلى المعلومات وإيصالها بصفة جيدة،وهي القدرة المتنامية للباحث أو المستفيد أينما كانوا على الولوج والنفاذ إلى المعلومات الثرية وإسترجاعها بيسر،وهي القدرة على التمكن من البحث عن المعلومة والتحكم فيها،وقدرته على التعامل مع وحدات المعلومات والإفادة منها،والمعرفة التامة بأدوات البحث البيبليوغرافي،وكذا إستراتيجيات البحث المتعددة .

2.3.3.3. التأقلم مع التكنولوجيات الحديثة :

إننا نعيش في عصر يتسم بالتغير المستمر نتيجة للإنفجار الحاصل سواء من حيث المعلومات،أو من حيث تقنياتها،حيث لا نكاد ننتهي من تعلم شيء ما إلا وظهرت أشياء أخرى منافسة في زمن قياسي تقتضي التعامل معها بكفاءة وفاعلية،ولا يخفى علينا أن التكنولوجيات المختلفة أبهرت الإنسان محاولا التأقلم معها ،لأنها تهدف إلى راحته وتسهيل مهامه ،والسيطرة على جميع موارد الكون وإستغلالها والإستفادة منها،وأن الولوج المباشر إلى المعلومات لا يكون مجردا من إستعمال المصادر الإلكترونية للمعلومات،لذا فضرورة التأقلم معها أكيدة،حتى يتسنى للباحث الحصول على ضالته من المعلومات.ومهما بقينا نتحدث عن ما أسهمت به هذه التكنولوجيا فان الأسطر لا تكفي لذلك كله.

لكن وفي واقع الأمر، فإن هذه الأجهزة المتطورة كما قدمت تسهيلات جمة فإنها أحدثت مشاكل أو عراقيل، وأنه وبعد تأكيد الباحثين على إختفاء الورق بعد سنة 2003 في ظل ظهور الأجهزة الإلكترونية الحديثة، "نجد أن استخدام الورق تزايد بشكل كبير حيث أصبح من اليسير لكل باحث أن يصله بطابعة ويحصل من خلالها على وثائق مطبوعة بجودة عالية".

4.3.3. إنعكاسات النفاذ المباشر إلى المعلومات :

لكل شيء مميزاته وعيوبه، والولوج المباشر إلى المعلومات، يوفر الكثير من المزايا والتي من بينها: السرعة والشمولية، الدقة والتحديث الفوري، البساطة والفاعلية، قلة التكاليف... إلا أنه توجد له بعض السلبيات والتي من بينها: 1

✓ تقتصر معظم مصادر المعلومات على تغطية المواضيع والبيانات المنشورة منذ أوائل السبعينات (تقادم المدة الزمنية)

- القصور في التغطية الموضوعية لبعض المجالات، وتغطية الإنتاج الفكري الصادر بلغات معينة، كما نجد أن معظم اللغة المستعملة في الأنترنت هي اللغة الانجليزية ثم تليها اللغة الفرنسية، لتأتي اللغة العربية بنسبة قليلة، وبعبارة أخرى فإن هناك فجوة في المحتوى الرقمي .

- الحاجة إلى المتخصصين في المعلومات، ليكونوا وسطاء بين الخدمة والمستفيد.

- يتطلب الولوج المباشر إلى المعلومات إلى الموارد المالية والوقت اللازمين لتدريب المختصين في المعلومات.

- كما أنه يحتاج إلى معدات وتجهيزات خاصة (جهاز حاسب، محطة طرفية، مودم شبكات إتصالات، برمجيات للبحث، طباعة...)

- يتخلل الولوج المباشر بعض المشكلات الفنية التي قد تؤدي إلى تعطل الخدمة بشكل مؤقت مثل: تعطل الحاسوب أو الموزع الرئيسي.

- تعطل المحطة الطرفية .

- تعطل شبكة الإتصالات لأسباب مختلفة .

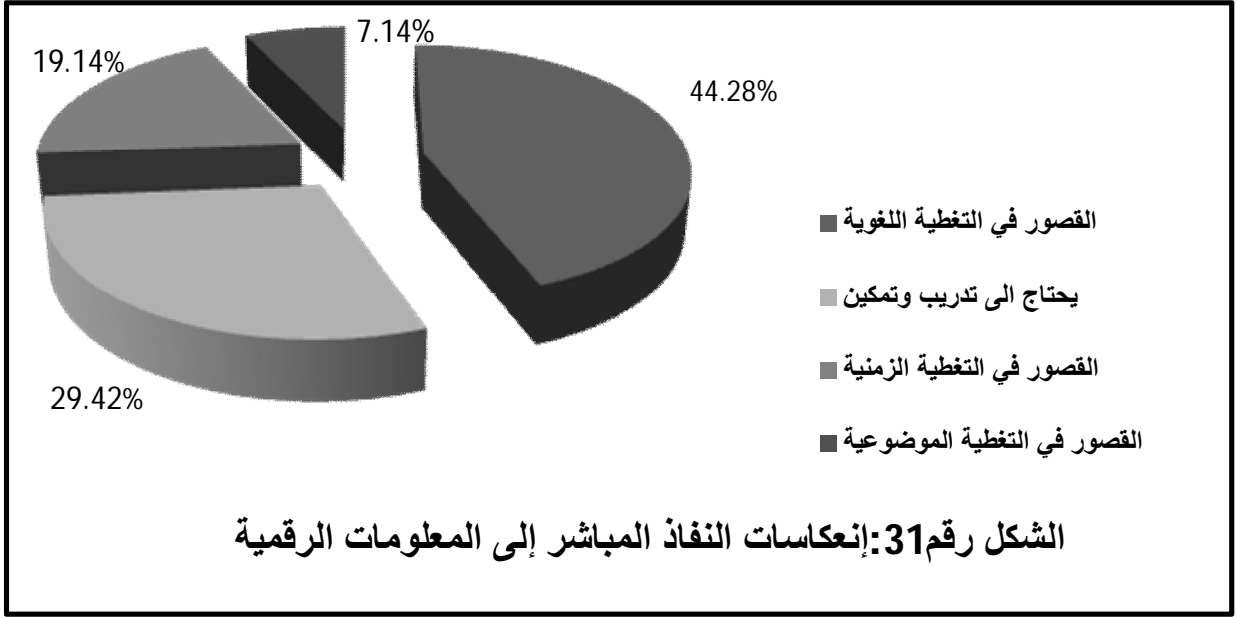
- التشويش بمختلف أشكاله، والإكتظاظ الذي يحدثه المستخدمون.

والجدول التالي سيوضح لنا مختلف إنعكاسات النفاذ المباشر للمعلومات :

الجدول رقم 31: إنعكاسات النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية

النسبة (%)	التكرارات	
44.28	310	القصور في التغطية اللغوية
29.42	206	يحتاج إلى تدريب وتمكين
19.14	134	القصور في التغطية الزمنية
7.14	50	القصور في التغطية الموضوعية
%100=	700	المجموع

يتبين لنا من خلال نتائج الدراسة الميدانية أن المستفيد من المكتبة الجامعية المركزية موضوع الدراسة تصادفه مشكلة اللغة، والتي شكلت عائقا كبيرا لدى عينة معتبرة من هؤلاء المبحوثين فقدرت نسبتها بـ: 44.28 %، ما يفسر عدم تمكن أفراد العينة من اللغات الأجنبية والتي سبقت الإشارة إليها من قبل، وبالتالي نجد عزوف كبير من طرف هؤلاء للولوج المباشر إلى المعلومات الإلكترونية، الأمر الذي يقتضي من المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 النظر فيه بجدية. أما فيما يخص الحاجة إلى التدريب والتعليم فإنه أمر ضروري حسب ما أدلى به أفراد العينة المدروسة حيث بلغت نسبته 29.42 % والسبب يعود إلى نقص برامج التكوين، وإنعدامها تماما فيما يخص تكوين المستفيدين من طلبة وباحثين وغيرهم، وهذا ما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية. أما نسبة 19.14 % ترى بأن معظم الموضوعات أو المقالات المنشورة من خلال النفاذ المباشر تقتصر في تغطيتها الزمنية، وهم بحاجة إلى موضوعات جديدة وإن وجدت فهي مجرد إعادة كتابة لموضوعات سبق عرضها على الشبكة. في حين نجد نسبة 7.14 % من أفراد العينة ترى بأن الولوج المباشر يقتصر على موضوعات دون أخرى، خاصة تلك العلمية أو التكنولوجية. ولعل الشكل التالي يوضح لنا هذه الإنعكاسات بصورة جيدة :



إذن الولوج المباشر إلى المعلومات يطرح بعض النقائص، بالنسبة إلى هؤلاء المستفيدين الذين تكون إمكانياتهم محدودة، سواء بالنسبة إلى الثقافة التكنولوجية، أو تكلفة الولوج التي يرونها عالية، والقصور في التغطية الزمنية لبعض مصادر المعلومات، والتغطية الموضوعية لبعض المجالات، كما أنها تحتاج إلى معدات وتجهيزات تتطلب أموالاً كثيرة.

5.3.3.5. المستفيدين وحتمية النفاذ المباشر إلى المعلومات :

مع ظهور التكنولوجيات الحديثة للمعلومات دأب المختصون في مجال الإعلام والاتصال على تطوير وإيجاد نظم ووسائل تسهل سبل الولوج لمصادر المعلومات، بأيسر الطرق، وبأقل التكاليف، ولأن طلبات المستفيدين وإحتياجاتهم في تزايد مستمر تبعا للتطورات والتحديثات الحاصلة في المجال، ولأن الولوج إلى المعلومات عرف تطور كبير وذلك لإرتباطه بالمستجدات المستمرة في مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، فأظهرت بذلك دعمها وسندها للمعلومات ومصادرهما، ووضعة تحت تصرف الباحثين والمستفيدين العديد من المواقع الهامة والمفيدة، التي تتيح النصوص الكاملة للمقالات والدوريات الإلكترونية وغيرها. 1.

معنى هذا أن الولوج المباشر إلى المعلومات، أعطى شكلا جديدا للمستفيد أثناء البحث عن المعلومات، حيث سهل عليه عملية البحث، وتبادل المعلومات بطريقة تفاعلية تحاورية بين مصادر المعلومات والمستفيدين، ذلك ما جعل عملية الولوج إلى المعلومات ضرورة حتمية ينتهجها معظم المستفيدين للإفادة من المعلومات ومصادرهما لما يتميز به من سرعة وشمولية، ودقة وتحديث، بالإضافة إلى البساطة والفاعلية.

1-بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص. 285.

6.3.3.6.3.3. المستفيد والنفاذ المباشر إلى المعلومات الافتراضية:

إن التطور الهائل الذي شهده العالم في مطلع الألفية الثالثة، في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، إستثمرته معظم المؤسسات ومرافق المعلومات، لرفع أدائها، وكفاءتها لإدارة مختلف القطاعات، حيث ركزت هذه القطاعات على أهم جوانب هذا التطور، وهو الولوج المباشر إلى المعلومات الافتراضية، الذي وجدت فيه مخرجا لها من أزمته في ظل تضخم عدد مستفيديها، وتنوع مطالبهم، كما وجد فيها هؤلاء المستفيدين ضالتهم في البحث عن المعلومات ومصادرها.

وإننا من خلال هذا العنصر سنركز أكثر على سبب توجه المستفيدين إلى البحث بالاتصال المباشر للوصول إلى المعلومات الافتراضية، إذ يمكن تقسيم تكاليف استخدام البحث بالاتصال المباشر إلى نوعين هما: تكاليف الإنشاء والتكاليف الجارية، فتكاليف الإنشاء تتمثل في شراء الأجهزة من حواسيب وبرمجيات الإتصال، طابعات، ومودم، وكذا تدريب الموظفين وإقامة روابط الإتصالات السلكية واللاسلكية، أما التكاليف الجارية، رسوم إختيار قواعد البيانات، ورسوم الإشتراك السنوي والإستخدام الفعلي لها، ورسوم استخدام نظام الإتصالات السلكية واللاسلكية للوصول إلى الخدمات عن بعد، كما لا يخفى علينا أن الولوج المباشر أدى إلى إنخفاض كبير في سعر المعلومات، الذي لا يتطلب إلا دفع حقوق الإشتراك هذا ما سهل على المستفيدين اللجوء أكثر إلى الولوج المباشر وزيادة الطلب عليها، مما جعلنا نعيش عصر المعلومات والمعلوماتية بحق. 1.

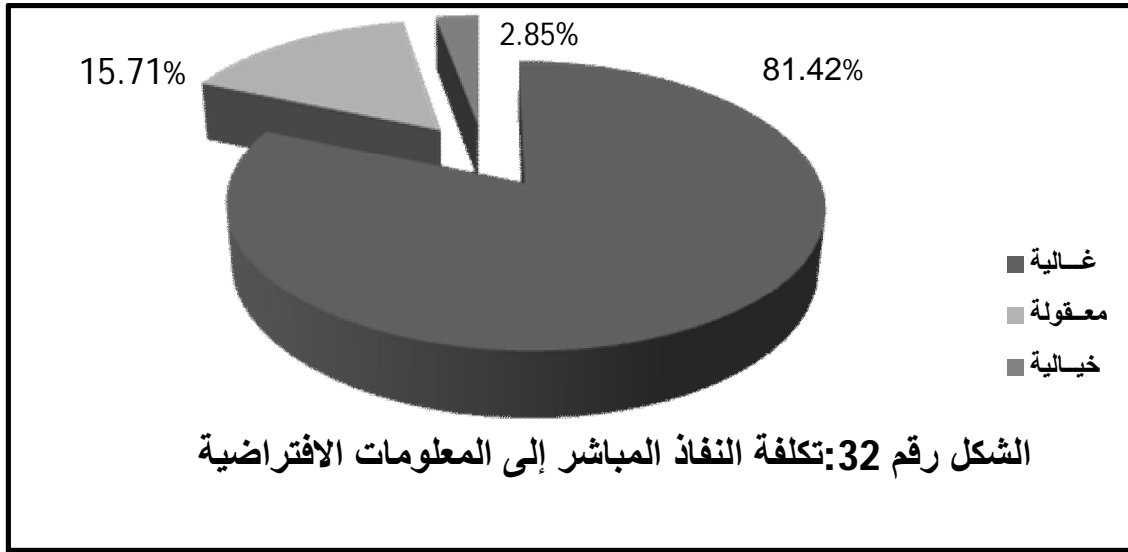
والمستفيد من المكتبة الجامعية أمام حتمية الولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية التي يختلف الحكم على تكلفتها من مستفيد إلى آخر، وذلك حسب ما جاء في الجدول رقم 32:

الجدول رقم 32: تكلفة النفاذ إلى المعلومات الافتراضية

النسبة (%)	التكرارات	
81.42%	570	غالية
15.71%	110	معقولة
2.85%	20	خيالية
=100%	700	المجموع

1-بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص. 301.

أما فيما يخص وجهة نظر العينة المدروسة حول تكلفة وقيمة النفاذ المباشر إلى المعلومات تم التوصل إلى أن نسبة من أفراد العينة ترى بأن التكلفة عالية، حيث قدرت نسبتها بـ: 81.42% ما يفسر أن المعلومات الرقمية لا تزال بعيدة عن متناول المستفيدين من المكتبة الجامعية، في حين نجد نسبة تقدر بـ: 15.71% من ترى بأن تكلفة المعلومات الرقمية معقولة وهي نسبة قليلة مقارنة بسابقتها، أما نسبة 2.85% من أفراد العينة ترى بأنها خيالية، بإعتبار أنهم طلبة لا يزاولون أي نشاط آخر، وذلك كما هو موضح في الشكل التالي:



مفاد ذلك أن الأنترنت قلصت بحق من الوقت الذي تمر به المعلومة، منذ إنتاجها إلى غاية الاستفادة منها، كما قلصت من الوقت المستغرق في الوصول إلى المعلومة، أين أصبح المستفيد يحصل على ما يريد في زمن قياسي، وبالتالي فإن توجه المستفيد إلى البحث المباشر بسبب التسهيلات التي تمر بها المعلومة يجعله يختصر الكثير من الجهد والوقت لكن تبقى مشكلة التكلفة التي لم تعد بعد في أيدي جميع المستفيدين .

7.3.3. المصادر الإلكترونية للمعلومات بوابة الولوج المباشر إلى المعلومات :

مؤشرات كثيرة في وقتنا الراهن باتت تشير إلى أن العصر الآتي لن يكون عصر الوثيقة الورقية، من حيث إستخدامها إلكترونياً، تصويراً وقراءة ومراجعة، ولقد أشار أحد الباحثين بأن "الصراع بين تكنولوجيات المعلومات المختلفة الآن، يذكرنا بالصراع الذي حدث في مرحلة الانتقال بين المخطوط والمطبوع، وبين الرق والورق، هذا الصراع الذي إنتهى في الأخير لصالح الورق، وبذلك تربع الورق على مسرح المعلومات إلى غاية اليوم "1. ومن ضمن هذه المؤشرات هيمنة المصادر الإلكترونية للمعلومات، وإكتساحها القوي والسريع

1-شاكر، مصطفى . هل نعلن نعي الكتاب؟ أحرقوا الكتب. مجلة العربي. ع. 439. 1995. ص. 31.

للولوج المباشر إلى المعلومات، مثل هذا الأمر يدفع المصادر الإلكترونية للمعلومات بأن تكون الواجهة والبوابة الأولى للولوج إلى المعلومات. لا سيما وأن التنبؤات حول التقنيات الحديثة للمعلومات، من حلول المصادر الإلكترونية وتغلبها على الوثائق الورقية، ثبت بطلانها، فأصبحت المعلومات الإلكترونية تمشي بتواز مع المعلومات الورقية.

فالمصادر الإلكترونية التي يمكن الوصول والولوج إليها مباشرة عن طريق الأنترنت، هي عبارة عن نوع من أنواع ملفات الحاسب، ولها على الأقل موقع واحد من مواقع الأنترنت وقد يكون لها نسخ أخرى في مواقع أخرى، هاته الملفات عبارة عن أصوات ونصوص وصور الفيديو أو مجموعة منها، بالإضافة إلى الدوريات الإلكترونية، والنشرات الموسوعات الإلكترونية، الأدلة والفهارس العامة للمكتبات.1

فمن خلال الدراسة الميدانية تم الحصول على نتائج تفيد بإستخدامات المصادر الإلكترونية للمعلومات من طرف المستفيدين، هاته الأخيرة التي أصبحت توجد في أشكال ووسائط مختلفة، وما تلعبه من دور في إتاحة سريعة ودقيقة للمعلومات، فمن خلال أسئلتنا التي تم طرحها سابقا، تبين لنا أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يفضلون إستخدام المصادر الإلكترونية بكثرة وهذا **الجدول رقم 33** يبين لنا أي من أنواع المصادر الإلكترونية يفضل المستفيد إستخدامها:

الجدول رقم 33: المصادر الإلكترونية الأكثر إستخداما من طرف المستفيد

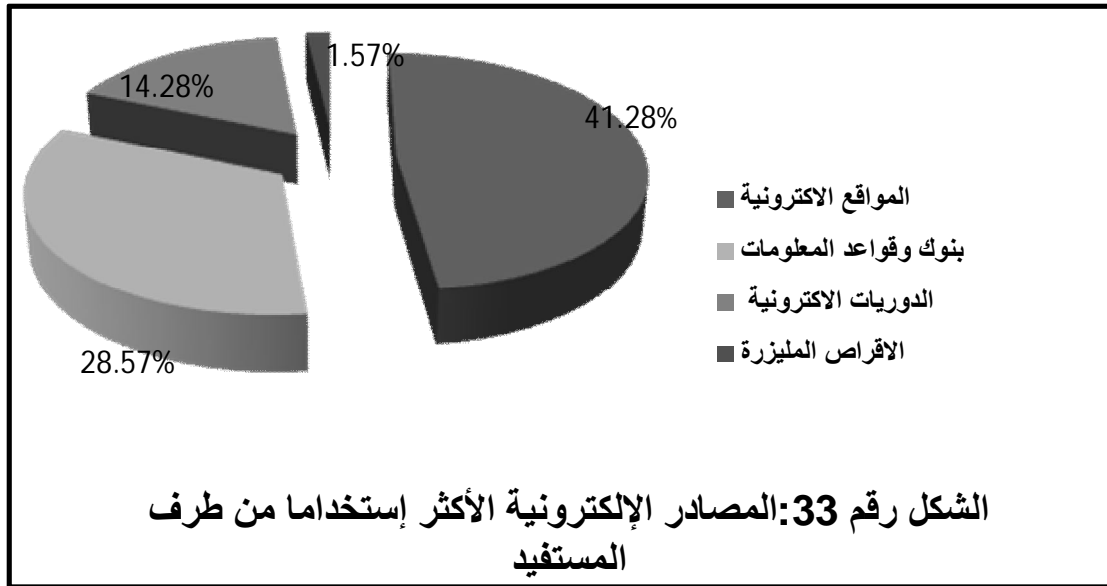
النسبة (%)	التكرارات	
41.28	289	المواقع الإلكترونية
28.57	200	بنوك وقواعد المعلومات
14.28	100	الدوريات الإلكترونية
1.57	11	المنشورات على الأقراص المليزرة
%100=	700	المجموع

بطبيعة الحال نجد أعلى نسبة للمواقع الإلكترونية، حيث قدرت بـ: 41.28 % من مجموع أفراد العينة المدروسة الذين يستخدمون هذا النوع من المصادر، نظرا لطريقة عرض المعلومات بداخلها ولأنها تمكن من الولوج الحر والمباشر إلى المعلومات الرقمية، ما عدا في بعض الأحيان ما تطلب دفع رسوم الإشتراك، فهي تلك التي وجد فيها مستفيدي المكتبة

1- عوض الترتوري، محمد. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. [متاح على الخط]: <http://medom2008.maktoobblog.com> تمت الزيارة يوم 29 جانفي 2011.

الجامعية ضالتهم من خلال عرضها لمعلومات متنوعة وتمس مختلف التخصصات، بينما بلغت نسبة استخدام قواعد وبنوك المعلومات 28.57 % التي في معظمها تتيح معلومات بيبليوغرافية، أما الدوريات الإلكترونية فبلغت نسبة استخدامها 14.28 %، والسبب في ذلك تواجد الكثير من المجالات والدوريات الإلكترونية التي تتاح مجاناً، والتي تساهم بشكل كبير في تقديم معلومات حديثة ومهمة يحتاجها المستفيد والمنشورات على الأقراص المليزرة فلم يوجد لها مكان كبير بين أفراد العينة، حيث قدرت نسبتها بـ 1.57 % وهي نسبة قليلة، بسبب قلة تواجدها بالمكتبة وغير معروفة من قبل المستفيدين من المكتبة .

لقد بينت لنا الدراسة الميدانية التي قمنا بها أن حاجة المستفيد لإستخدام التقنيات الحديثة، ومصادر المعلومات الإلكترونية في تزايد مستمر، وفي الوقت الذي يسعى فيه هؤلاء للبحث عن المصادر الإلكترونية للمعلومات، تنقف المكتبة المركزية موضوع الدراسة في منأى عن هذا الإتجاه، عاجزة عن تلبية حاجة المستفيد، يجد هذا الأخير نفسه بين التخلي عن المكتبة والتوجه إلى مصادر أخرى كالمواقع الإلكترونية، وبنوك وقواعد المعلومات، والدوريات الإلكترونية، وغيرها. وبالتالي فإن نسب تواجد هذه المصادر بالمكتبة موضوع الدراسة منعدمة تماماً، ما يؤكد أن تحقيق مثل هذا لمطلب تبقى بعيدة المنال داخل المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.



فتوافر المصادر الإلكترونية عبر الشبكات وغيرها، غيرت بالفعل من أساليب استخدام المكتبات وسلوكيات البحث عن المعلومات. فالمكتبة الجامعية تعد من بين أهم المرافق في مجال المعلومات، إلى جانب مساهمتها في تطوير قطاع المعلومات داخل محيط الجامعة فبعد أن كانت في بداية عهدها مجرد مكان لحفظ الإنتاج الفكري، هي اليوم تعرف طفرة

نوعية فأصبحت بذلك خلية نشطة ،حية ومتجددة في حفظ وتنظيم وتحليل وإتاحة المعلومات العلمية والتقنية،للمستفيدين منها 1.

فالمستفيد منها أصبح بحاجة إلى تنوع الخدمات و تطورها ،لأنه يريد أن يختصر هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري،في الولوج المباشر إلى المعلومات،وذلك باستخدام أحدث التقنيات والمبتكرات لتكنولوجيا المعلومات ،فبطبيعة الحال لا يوجد هناك باحث أو مستفيد قادر على شراء أو إقتناء كل ما ينشر في مجال تخصصه،لضخامة الإنتاج الفكري،ولوجود بدائل أخرى تتيح له الإطلاع مباشرة على كل ماينشر .

1.7.3.3. استخدامات المصادر الإلكترونية للمعلومات وتأثيراتها:

تعد مصادر المعلومات الإلكترونية واحدة من أهم التطورات التي تؤثر في المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر،خصوصا بعد إنتشار استخدام الأنترنت بين جميع طبقات المجتمع ،خاصة المستفيدين من المكتبة الجامعية ،حيث دأب الكثير من المستفيدين إلى الولوج المباشر إليها،والإستفادة منها في أي وقت،ونتيجة للتغير في مصادر المعلومات وطريقة الوصول إليها،والتي يوازيها سرعة التغير في حاجات المعلومات ،فقد تأثرت الطريقة التي يبحث بها المستفيد عن المعلومات،والطريقة التي يغير بها من إستراتيجية البحث من وقت لآخر ،كما تغيرت أماكن تواجد المعلومات ،ولعل ما يوضح ذلك أكثر ،هو تلك الموسوعات والمصادر المرجعية التي أصبحت في متناول المستفيد وهو في بيته بالإضافة إلى العديد من المواقع والبيانات الإحصائية المحملة على الأقراص المضغوطة أو الأنترنت 2.

ولعل كل ذلك يعني أن المستفيد ليس مضطرا للحضور إلى المكتبة ،إلا إذا إستنفد وسائل البحث الأخرى المتاحة أمامه،ومن هنا فإن دورا جديدا ينتظر المكتبة الجامعية ،بناء على التغير في سلوك المستفيد،في ضوء هذه التغيرات التكنولوجية ،لأن هذه الأخيرة أثرت عليه بشكل كبير،لأنها قلصت من تأثير المسافات في وصول المستفيد إلى المعلومات ومصادرها الإلكترونية التي إختزلت مختلف المصادر التي كانت معروفة من قبل،فهي تتيح له إمكانيات كبيرة ومتنوعة ،إذ تضع بين يديه المعلومات الآنية والمتقدمة في وقت واحد وقياسي .

1-بطوش ،كمال.المكتبة الجامعية والبحث العلمي بالجزائر.المرجع السابق.ص.14.

2-عوض الترتوري،محمد.المرجع السابق.

في هذا الصدد يتحدث البعض عن إمكانية إنتقال المكتبة الجامعية من مراكز تجميع الإنتاج الفكري وحفظه، إلى منافذ من خلالها يتم الولوج إلى المعلومات، وذلك بتجهيز هذه الأخيرة بواسطة طرفيات الإتصال المباشر إلى مصادر المعلومات، لاسيما وأن العديد من المكتبات الجامعية ومرافق المعلومات تتجه نحو إستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية كبداية للبحث بالإتصال المباشر، كما أتاحت هذه الأخيرة على فرصة الحصول على قواعد بيانات النصوص الكاملة للكثير من الأدلة والقواميس والموسوعات والمعاجم. 1.

غير أن هاته المميزات التي قدمتها المصادر الإلكترونية للمعلومات، بالنسبة الى المكتبات لا تخلو من بعض التأثيرات التي تتعلق في مجملها بالثالث الحامعي المكتبة، المكتبي والمستفيد، فإذا كان البعض يتوقع أن تختفي مصادر المعلومات التقليدية في المستقبل المنظور لأسباب يتعلق بعضها بالمكتبات والمستفيدين وتنوع إحتياجاتهم، وأخرى تتعلق بإنتاج المعلومات وتكلفتها، أو الإفادة منها، ويجزم بإختفاء المكتبة التقليدية في ظل المصادر الإلكترونية، فإن البعض يرى بتقلص الخدمات المكتبية وتيسير عملية الولوج إلى مصادر المعلومات، وهي إمكانية تمتلكها المكتبات في التكيف مع هذه المتغيرات الحديثة، كما أتاحت هذه الأخيرة الفرصة لأمناء المكتبات من الإنتقال من وظيفة الحراسة إلى وظيفة الخبير والمشارك مع المستفيد في الولوج إلى المعلومات. 2.

الجدول رقم 34: تأثيرات استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات

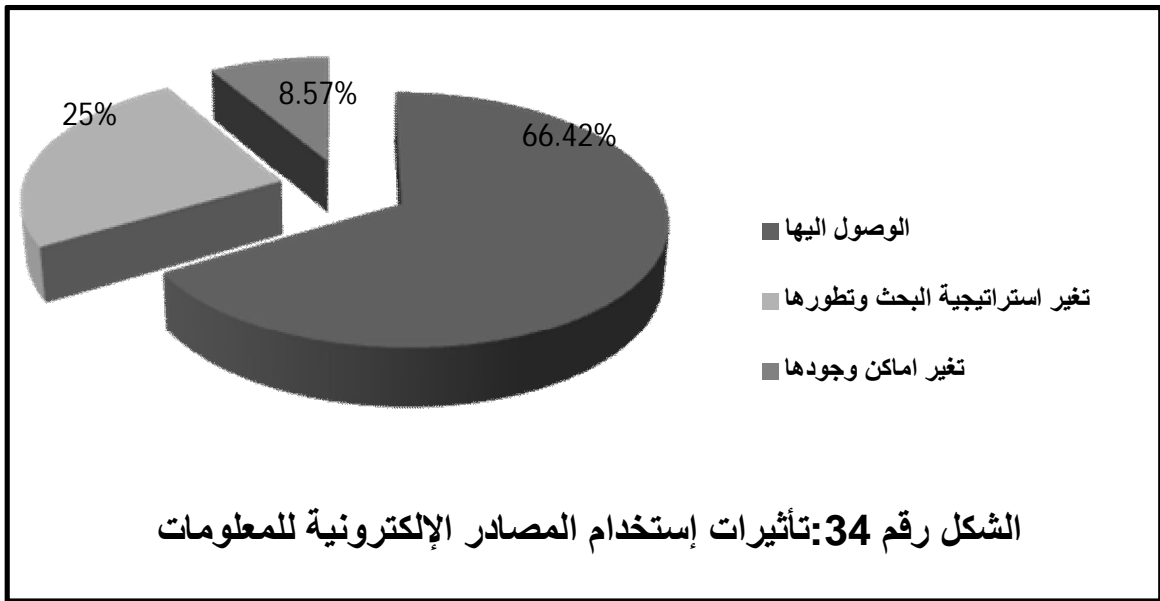
التكرارات	النسبة (%)	
465	66.42	سهولة الوصول إليها
175	25	تغير إستراتيجية البحث وتطورها
60	8.57	تغير أماكن وجودها
700	=100%	المجموع

فمن خلال الدراسة الميدانية أكدت العينة المبحوثة تأثير المصادر الإلكترونية للمعلومات عليهم، حيث أن سهولة الوصول إلى هذه المصادر والإفادة منها، لدى أفراد العينة كانت بنسبة معتبرة فقدرت ب: 66.42 %، مما جعلهم يقبلون على إستخدامها بكثرة، في حين تغير إستراتيجية البحث وتطورها عما كانت عليه سابقا أخذت هي الأخرى حصتها لدى أفراد العينة فقدرت نسبتها ب: 25 % ما يدل على أن المستفيد من المكتبة الجامعية أصبح مواكبا

1- عفيفي محمود، محمود. تكنولوجيا الضوئيات وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. 2. أبريل أليسكو. 1995. ص.8.

2- عبد النور، محمود. التقنيات الحديثة المستخدمة في الأنترنت. مجلة المعلوماتي: الحاسوب التقني. مج.8. ع.25. 1999. ص.47.

لمثل هذه التغييرات التي طرأت على المعلومات وإستراتيجية الوصول إليها، أما نسبة 8.57% من الأفراد المبحوثين يؤكدون على تغيير أماكن الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية، بعدما كانت المكتبة قبل مجيء الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الملجأ للوصول إلى المصادر المعلوماتية، لتأتي شبكات الأنترنت والمواقع الإلكترونية فتتنافس هذه الأخيرة (الخدمات – المجموعات...) مما سبق يمكننا القول أن الإستخدام المكثف نحو مصادر المعلومات الإلكترونية لدليل على أهمية هذه الأخيرة وقدرتها على التأثير في مستعملها، فهي بحق قد قدمت تسهيلات جمة للمستخدمين والمكتبة الجامعية بصفة عامة، ذلك أن سهولة الوصول إلى مصادرها وتطور إستراتيجية البحث وتغييرها، الأمر الذي جعل نسبة كبيرة من عينة الدراسة تقبل على إستخدامها، لكن في حقيقة الأمر تبقى المصادر الورقية منافسا ثابتا لهذه الأخيرة، ففي كل مرة تثبت قوتها وتحملها قرونا من الزمن. لأنه مهما قدمت هذه التكنولوجيا الحديثة من إجراءات وتسهيلات تبقى لها تأثيراتها السلبية على المستفيد. كما هو موضح في الشكل الموالي:



8.3.3. تأثير التقنيات الحديثة على نظرة المستخدمين من المعلومات :

ساعدت التقنيات الحديثة على تحديد ومعرفة محتوى المجموعات المكتبية بشكل أسرع وزادت من القدرة على الغوص في أعماق الوثائق ومعرفة محتواها وذلك بغية إتاحتها لجمهور المستخدمين، ومع أن الانطلاقة الأولى للمكتبات كانت في أنشطتها التقليدية التي كانت الأساس في ذلك الوقت، إلا أن عملية تسهيل الوصول إلى محتوياتها لن تكون يسيرة وكفؤة في تلبية طلبات المستخدمين، إلا بإستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، فحتى وقت

قريب كان لابد من القارئ الحضور الفعلي إلى المكتبة حتى يستفيد من معلوماتها، وإلا لن يتحصل على المعرفة، ولأنه في وقت مضى كان لابد من الخروج للبحث عن المعلومة الآن أصبح بالإمكان معرفة كل شيء دون الحاجة إلى الحضور الفعلي إلى المكتبة شخصياً كذلك أصبح بالإمكان الدخول إلى البيت لمعرفة كل شيء، لا لشيء إلا لأن التكنولوجيا الحديثة والتقنيات المتنوعة، وفرت للإنسان ما يريد دون جهد أو عناء يذكر. ولم يعد الإنسان محدد بمحتوى المكتبة فقط، بل أصبح بإمكانه البحث في عدة فهارس لعدة مكتبات في نفس الوقت، وبما أن المكتبات اليوم أصبحت تعتمد على كل ما هو حديث وجديد، فقد تمكنت هذه الأخيرة من تسخير التكنولوجيا الحديثة للاستفادة منها، كما نقلت عملية البحث في قواعد البيانات في أيدي المستفيد النهائي. كما أثرت التقنيات الحديثة على المستفيدين من خدمات المكتبات باتجاهات عدة أهمها: 1:

✓ لقد غيرت التقنيات الحديثة من طبيعة تفاعل المستفيدين مع المكتبات، وذلك على كل المستويات، فقد أصبحت إحدى العوامل المهمة في حصول المستفيدين على المعلومات، وتلبية إحتياجاتهم موفرة لهم البحث بالإتصال المباشر وغيره.

✓ أما في مجال المكتبات فقد إستقرت النظرة الإيجابية نحو رسالة محو الأمية التكنولوجية والمعلوماتية عند المستفيدين، وظهر بذلك الإهتمام الحقيقي للمكتبيين المهتمين بالتوجيه، لمتابعة موضوع إفتقار المستفيدين إلى المهارات الأساسية للبحث عن المعلومات وتقييمها والسعي إلى تطوير نظرة المستفيدين إتجاه هذه التقنيات .

✓ إن أقوى مظاهر تأثير التقنيات الحديثة والحوسبة، هو توفير مقومات التعليم والتدريب عن طريق الشبكات، وذلك للمستفيدين الذين يحتاجون إلى مثل هذا التعليم، المعتمد على الحواسيب أو البرمجيات الأخرى المعتمدة على الوسائط الفائقة .

✓ زيادة الحاجة إلى تعليم المستفيدين كيف يمكن أن يصبحوا أكثر فاعلية وأكثر كفاءة .

✓ زيادة حاجة المستفيدين أن يصبحوا أكثر اعتماداً على أنفسهم في البحث عن المعلومات واكتساب الثقافة المعلوماتية.

وكنتيجه لذلك فقد أصبح تدريب المستفيدين، واحداً من أهم الخدمات المكتبية التي تعنى بها المكتبة، نظراً للتأثيرات المستمرة للتقنيات الحديثة، والظروف الإقتصادية، والإتجاه السائد نحو الإعتدال على النفس، وتعامل المستفيد النهائي مع مصادر المعلومات بنفسه، وتمكنه

1-قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة) المكتبات: استثمار إمكانات الحواسيب في إجراءات خدمات المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص.30.

من مساءلة قواعد وبنوك المعلومات. وتوفر الوسائل الحديثة والتقنيات المختلفة على مستوى المؤسسات الوثائقية، أصبح بإمكان المستفيدين إستعمالها يوميا، الشيء الذي زاد من أهمية اعتماد المكتبات الجامعية بخاصة، التعليم والتكوين لدى المستفيدين. وفي هذا الشأن يقول كرومي وكيفلاند: "يجب أن ننتقل عن الإستثمار في التكنولوجيا فقط، بل يجب كذلك الإستثمار في الإنسان".¹

4.3. العلاقة بين المكتبي والمستفيد في المكتبة الحديثة:

إلى جانب إهتمام المكتبات الحديثة بتطوير المكتبات الرقمية فإنها تعطي إهتماما خاصا للمكتبيين الرقميين، لأن الإستثمار في التكنولوجيا وحدها لا يكفي بل لابد من الإستثمار في الموارد البشرية المؤهلة، حيث لا يوجد أي معنى من توفر التكنولوجيا بكثرة داخل مكتبة ما دون وجود المكتبي الرقمي القادر على حسن إستخدامها ووضعها في خدمة أهداف المكتبة وحاجات المستفيدين، بل إن الإنفاق الكبير على اليوم على التكنولوجيا وإقتنائها يجب أن يواكبه إنفاق مماثل على تحسين قدرات الناس الخاصة بإستخدامها. كما أن الدور الكبير الذي إنتقله المكتبي في هذه العصر تعدى من مجرد الوصول إلى المعلومات ومصادرهما والإمساك بها بواسطة التقنيات المتطورة، إلى تكوين الناس على تحصيلها بأنفسهم، بإستخدام هذه التقنيات ووضعها في خدمة حاجاتهم المعلوماتية، كما عليهم أن يوجهوا جل إهتمامهم إلى التكوين الذاتي المستمر لهم وللمستفيدين في نفس الوقت.²

1.4.3. المكتبيين الرقميون والمستفيدون :

كما سبق وأن اشرنا بأن للمكتبي دورين هامين هو تكوين نفسه وتكوين المستفيدين، وأن العلاقة القائمة بين المكتبيين الرقميين في المكتبات الحديثة والمستفيدين منها يجب أن تكون علاقة معرفة دقيقة لحاجاتهم الثقافية والمعلوماتية³، والعمل على تلبيتها، ولا يكفي على المكتبي وحده أنه يجيد إستخدام التقنيات الحديثة لتحقيق غاياته، بل عليه تكوين المستفيدين على حسن إستخدامها بأنفسهم أيضا، بحيث يتشارك هو والمستفيدين في البحث والوصول إلى المعلومات ومصادرهما، وتمكن المستفيد من البحث والإسترجاع مهمة يتخلص منها المكتبي بعد تكوينهم عليها، بحيث يكون له متسع من الوقت للتعرف على آخر المستجدات في حقل تخصصه، وبالتالي مواكبته باستمرار .

1-بوردبران، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.1. ع.1. قسنطينة. 2002. ص.77.

2-صوفي، عبد اللطيف. التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي. المرجع السابق. ص.19.

3-صوفي، عبد اللطيف. المرجع نفسه. ص.2.

1.1.4.3.1.1.4.3.1.1.4.3 المستفيد والحاجة إلى أخصائي المعلومات :

إن إستخدام الحاسوب والإتصالات عن بعد وشبكات المعلومات داخل المكتبات الجامعية جعلت المستفيد بحاجة ماسة إلى أخصائي المعلومات، كما أن العمل المكتبي يستدعي من المكتبي أو أخصائي المعلومات أن يتطور معه والرفع من كفاءته وخبرته. وأن دور أخصائي المعلومات تجاوز حدوده التي كان يتقيد بها في البيئة التقليدية، حيث أصبح مطالبا بأن يكون مسؤولا على إنتاج مصادر المعلومات وتصميمها وإدارتها، وغيرها من المهام التي تعد ضرورية في ظل البيئة الرقمية¹، وإن دوره سيتدعم أكثر بإستخدام الوثائق الإلكترونية والأجهزة اللازمة لقراءتها خاصة مع ظهور شبكة الأنترنت، وبالتالي تظهر لنا المكانة الهامة التي إحتلها المكتبي لخدمة المستفيدين والباحثين في مختلف الفروع والتخصصات، بحيث لا يمكن الإستغناء عنه مهما حدث من تطور وتحديث داخل المكتبة لأن الحاسوب أو المستفيد لا يمكنهم إسترجاع كل المعلومات المطلوبة بدرجة من الكفاءة والفعالية من دون تواجد أخصائي المكتبات والمعلومات .

كما سبق وأن أشرنا إلى دور المكتبي وحصته في تقديم المساعدة إلى المستفيد للولوج إلى المعلومات الرقمية، بالإضافة إلى أن المصادر الإلكترونية للمعلومات لا تلغي وجود المكتبي الخبير الرقمي، فهو يؤمن الوصول المباشر إلى المعلومات الرقمية ويساعد المستفيد في ذلك، إذن ضمن هذا المفهوم ستكون مهمة المكتبي مرتبطة بحاجة المستفيد إليه.

إن دخول تكنولوجيا المعلومات والإتصالات إلى مجتمعنا سيعطي للمهنة المكتبية ولأخصائي المعلومات دافعا أكبر للعمل بإجتهد في إفادة الباحثين والمستفيدين بالمعلومات التي يحتاجونها، فيصبح بالإمكان للمكتبي مصاحبة المستفيد ومرافقته والعمل على تلبية إحتياجاته المتزايدة، وخدمته وإمداده بأكبر قدر ممكن من المعلومات، وإرشاده إلى أهم المصادر الإلكترونية. 2.

فالمكتبي في الواقع الإفتراضي إبتعد عن المجموعات المادية للمكتبة، وأصبح يتعامل مع مجموعات إفتراضية، فلا يمكنه التعامل مع النصوص المطبوعة وتصفحها، إذ لا يوجد

1-حافظي، زهير. التكوين المستمر للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "التوجهات الحديثة في تكوين وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الوثائقية الجزائرية". قسنطينة يومي 12/11 ماي 2011. قسنطينة: مخبر الدراسات والبحث حول الاعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2011.

2-بن السبتي، عبد المالك. آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.3. ع.1. قسنطينة. 2006. ص.29.

على الشاشة نص مادي ولكن صورة عنه، كما أصبح يتعامل مع المستفيد عن بعد، والذي أصبح يتصل أكثر بموقع المكتبة على شبكة الأنترنت 1.

2.1.4.3. كفاءات ومؤهلات أخصائي المعلومات:

لأخصائي المكتبات دور كبير في جذب وتشجيع المستفيدين على استخدام المكتبة ومصادرها، وهو دور يصعب على غير المتخصص القيام به، فلا بد أن يكون من يقدم الخدمة لهؤلاء المستفيدين من المكتبات متخصصا في هذا المجال ليكون عامل تأثير وتشجيع، وذلك بسرعة تقديمه للمعلومة بشكل دقيق وواضح، بالإضافة إلى تحليه بالصفات اللازمة لخدمة جمهور المستفيدين 2.

تأثير البيئة الرقمية على المكتبيين من حيث إكتسابهم لكفاءات تتناسب وطرق التسيير الآلي للمعلومات ومصادرها، إذ يقول أحمد بدر في هذا الصدد "أنه قد أثرت البيئة الإلكترونية التي تدعمها الشبكات وتكنولوجيا الإتصال والمعلومات على الدور المنوط بالمهنيين في المعلومات في الحاضر والمستقبل، ذلك أن هذه البيئة قد يسرت للأمناء وأخصائي المعلومات إدارة أفضل لخدمات المعلومات والمكتبات من حيث تنمية المقتنيات المطبوعة والإلكترونية ومن حيث الخدمات المرجعية المتطورة 3".

وفي هذا الصدد أصدر الإتحاد الأوروبي دليلا مرجعيا لمؤهلات العاملين في مجال المعلومات والتوثيق عام 1999، بناء على نتائج ستة دراسات قامت بها ستة جمعيات للمعلومات والمكتبات، حيث يصنف هذا الدليل الكفاءات الواجب توفرها في أخصائي المعلومات إلى الأصناف الأربعة التالية:

✓ معارف خاصة بالتوثيق والمعلومات، من حيث التعامل مع المستفيدين وبيئة المعلومات وإدارة المجموعات ومعالجة المعلومات وإسترجاعها.

✓ كفاءات في مجال الإتصال، والمهارة في التعامل مع اللغات الأجنبية وتكنولوجيا المعلومات والنشر الإلكتروني.

✓ كفاءات تتعلق بالتنظيم، التسويق، التجارة والتخطيط وإدارة المشاريع، والتقييم وإدارة الموارد البشرية.

1-قدورة، وحيد. المكتبيون وأخصائيو المعلومات في عصر الرقمنة بين تجذير الهوية والمهنة المتجددة. المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات. تونس: جامعة منوبة، المعهد الأعلى للتوثيق، 2002. ص.70.

2-الشمري، فوزان فاهد. دور أخصائي المكتبات [متاح على الخط] مجلة المعلوماتية. ع.3.2005. <http://informatics.gov.sa/section.php?id3>. تمت الزيارة يوم 2011/04/28

3-بدر، أحمد. التكامل المعرفي لعلم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار غريب: 2002. ص.447.

✓ معارف أخرى تتعلق بالتوثيق والمعلومات، وهي مفيدة في إدارة المعلومات والثقافة المكتبية وفهم مصطلحات المعلومات والتعرف على مناهج البحث في الإختصاص.1
وهناك بعض المواصفات الأخرى التي ينبغي على المكتبي التحلي بها في عصر النظم الذكية أهمها:2

❖ القدرة على تحليل المعلومات وتخزينها وإسترجاعها وإختيار المناسب منها لتلبية حاجات المستفيدين.

❖ حبه لمهنته وإيمانه بالدور المهم المنوط إليه في تخصص المكتبات والمعلومات المتمثل في توفير المعلومات الضرورية للباحثين في كل التخصصات.

❖ القدرة على توصيل المعلومات لطالبيها، الشيء الذي يعكس كفاءته ومهارته المهنية.

❖ التميز بشخصية قادرة على جذب الرواد والمستفيدين وإقناعهم بأهمية المعلومات .

من ناقلة القول يتعين على أخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية وتأثيرات الحوسبة والافتراضية أن يتحمل بعض المسؤوليات تماشياً مع التطورات الحاصلة وخدمة لمجتمع المستفيدين ولهذا لا بد من القيام بالاتي 3:

- تغيير دوره تماشياً مع البيئة الرقمية ومتطلباتها.
- ضرورة التكوين والتعليم المستمر لمواكبة حداثة المعلومات مع مراعاة حاجيات المستفيدين، وإيجاد الحلول لما يعترضهم من مشاكل في البحث عن المعلومات .
- القدرات والثقافة التكنولوجية.
- المشاركة في الإنتقال بالمكتبة التقليدية إلى المكتبة الرقمية، والقيام بالمعالجة الفنية للمعلومات الرقمية وإتاحتها للمستفيد وتقدير إحتياجاته للمعلومات .
- المساهمة في تصميم قواعد البيانات وإنشاء مواقع المكتبات وغيرها.

1-قدورة ،وحيد. المكتبيون وأخصائيو المعلومات في عصر الرقمنة بين تجذير الهوية والمهنة المتجددة. المرجع السابق.ص.78

2-بن السبتي، عبد المالك. آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر. المرجع السابق.ص.30

3-عبد الهادي ،محمد فتحي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات.الإسكندرية:دار الثقافة العلمية،2003.ص.81

2.4.3. أخصائي مصادر المعلومات الرقمية:

إختصاصيو مصادر المعلومات الرقمية digital resources librarians وهي وظيفة حديثة نسبيا بين وظائف المكتبات، وتسمى أيضا منسقي المصادر الرقمية digital resources coordinators، أو إختصاصي المكتبات المسؤولين عن المجموعات الرقمية Library specialists in digital collection، أو مديري الوثائق الإلكترونية، أو المتاحة على الخط المباشر.

أما عناصر العمل التي تقع على عاتق هؤلاء الإختصاصيين فتشمل :

- رقمته الوثائق والصور والمواد السمعية والبصرية وغيرها من المصادر.
- إدارة أجهزة العتاد والبرمجيات المستخدمة في تحويل تلك المصادر إلى الصور الرقمية، بما يشمل ذلك من الوصول الشبكي networked Access إلى المجموعات الرقمية.
- عرض المجموعات الرقمية بشكل فعال على الشبكة العنكبوتية .
- تنظيم عناصر ما وراء البيانات .
- التأكد من توافق المجموعات الرقمية مع متطلبات الملكية الفكرية .
- أداء بعض المهام الإدارية ذات الصلة.1

3.4.3. السياسة الخاصة بالمستفيدين:

إن الخدمة المرجعية الرقمية المناسبة للمستفيدين هي الهدف الرئيس والأبرز لقطاع مؤسسات المعلومات بمختلف أنماطها وأنواعها، وعادة ما يقاس مستوى الأداء والجودة بإيصال المعلومة المناسبة المرتبطة بالحاجات المعلوماتية للمستفيد في الوقت المناسب. وبدخول التقنية إلى المكتبات الجامعية، و إعتقاد هذه الأخيرة على الخدمات الرقمية، ظهرت الحاجة إلى معرفة أنواع المستفيدين الذين تتعامل معهم المكتبة، وماهي المصادر المعرفية والعلمية التي تعتمد عليها في عملها هذا، لتستقي منها الإجابة الوافية لمستفيديها، لهذا تقوم بمعرفة أسمائهم وعناوينهم، وأرقام هواتفهم، وبريدهم الإلكتروني، وغيرها من المعلومات الشخصية، كما يجب أن تحضي هذه المعلومات بالسرية التامة، وإعطائها الأهمية التي تستحق كحفظها واشفتها ووضعها على شكل سجلات . كما تقوم بعض المكتبات بإجراء

1-بوشارب بولوداني، لزهرة. المرجع السابق.ص.161-162.

تحليل للمستفيدين حول ترددهم إلى المكتبة، ومدى إستعمالهم لمراجع معينة، وكذا نوعية إستجاباتهم للخدمات المقدمة، كلها عناصر من شأنها أن تساهم في قدرة المكتبة على معرفة إحتياجات مستفيديها وطلباتهم. 1. هذا ما سنحاول معرفته من خلال الدراسة الميدانية، حيث أن المكتبة موضوع الدراسة، أثناء قيامها بمهامها فيما يخص خدمة المستفيدين تتبع سياسة معينة، حتى تتمكن من معرفة جمهور مستفيديها والإحاطة بكل ما يتعلق بهم من معلومات

يتضح من خلال المقابلة التي أجريناها في دراستنا الميدانية أن المكتبة في مسارها العلمي والأكاديمي تتبع لسياسة خاصة بالمستفيدين، خاصة في ظل هذا العصر الرقمي الذي كثر فيه المطالبة بحقوق المستفيدين وتلبية إحتياجاتهم، فأخذ معلومات شخصية عنهم كانت في بداية قائمة سياسة المكتبة، في حين تتبع المكتبة أحيانا لسياسة معرفة نوع المستفيد وتخصصه، وهذا فيما يخص استخدام قاعة الأنترنت، وقاعة المراجع. أما بخصوص سياسة توفير المجموعات بناءا على طلبات المستفيدين، وهذا حينما تريد المكتبة إقتناء رصيد جديد فتلجأ بذلك إلى معرفة إحتياجات هؤلاء، وتوفير المجموعات بناءا على طلبهم.

4.4.3. الأسئلة المرجعية للمستفيدين :

لابد من التذكير أن المستفيد أثناء إجرائه لبحث ما، تعتريه عدة أسئلة مرجعية تتعلق بمجال بحثه، وبطبيعة الحال فإن هذه الأسئلة تختلف من موضوع إلى آخر، وبمأن المستفيد مرتبط أكثر بالإرتباط بالمكتبة الجامعية، بإعتبارها تدعم البحوث العلمية، فهو يلجأ إلى المكتبي ليجيب له عن إحتياجاته والتي سترجمها إلى أسئلة مرجعية، وفي هذا الصدد بالإمكان التذكير، أن المكتبي هنا له دور كبير في سرعة الإجابة عن هذه الأسئلة، ولا بد من توفر بعض الخصائص الهامة والتي تطورت بفعل العولمة والتفتح التكنولوجي، من بينها قدرته على ترجمة وتوثيق الأسئلة المرجعية للمستفيد، ويضع في إعتباره أن المهنة المكتبية في تغير مستمر تتطلب وجود مكتبيين لهم خصائص وقدرات تثقيفية قابلة للتغيير، للإجابة عن الإحتياجات المستقبلية للمستفيد. 2

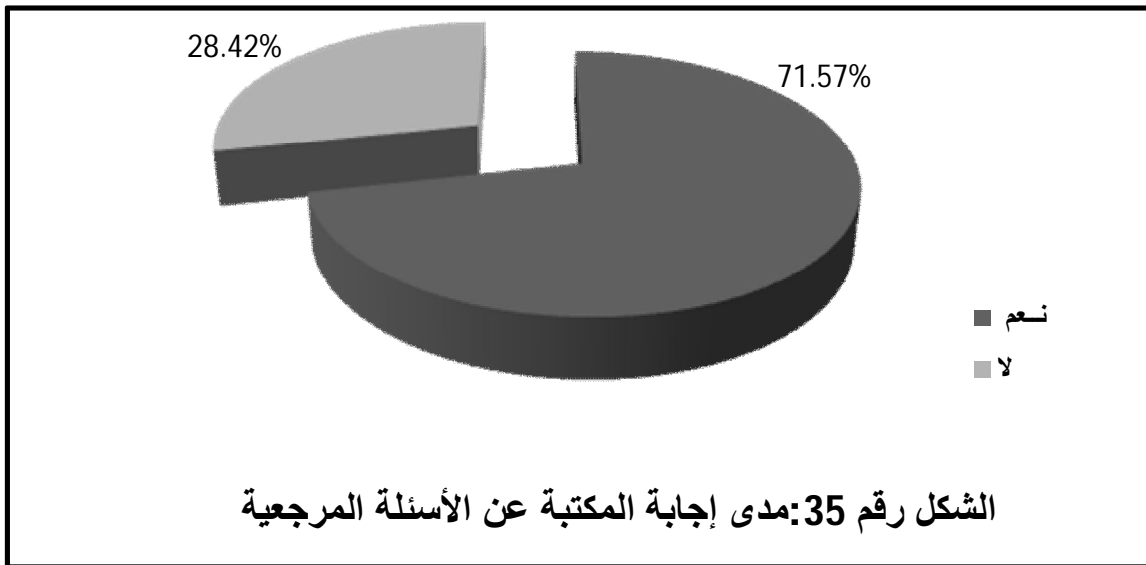
ولا بد من الإشارة إلى أن بعض المكتبات، تقف عثرة أمام بعض الأسئلة المعقدة، بسبب كثرة مستفيديها وتنوع طلباتهم وتطورها، وهي صعوبات تحتاج إلى خدمات خبيرة للإجابة عنها فالمكتبة في هذه الحالة لا بد لها من إنشاء قسم خاص بالخدمات الخبيرة، يتولى الإجابة عن الأسئلة المرجعية للمستفيدين، حيث يوجد اليوم الكثير من التسهيلات التي قدمتها الأنترنت، كصفحات الويب التي تعنى بهذا الشأن، ومعظمها تقدم خدمات مفيدة وإجابات كاملة عن الأسئلة الصعبة التي طرحت.

1-صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص. 119

تبين لنا من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي تمت على أفراد العينة المدروسة فيما إذا كانت المكتبة موضوع الدراسة تجيب عن الأسئلة المرجعية لهم، فكانت بالإيجاب والتي بلغت نسبتها 71.57 %، ما يعني أن المكتبة تسير في خطى جيدة سعياً منها إلى خدمة جميع أنواع المستفيدين، أما نسبة 28.42% من العينة المدروسة نفت ذلك، وهي نسبة قليلة نلاحظ مما تقدم على المكتبي داخل المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، أن يثبت مكانته ويبرز دوره، من خلال الإجابة عن الأسئلة المرجعية للمستفيدين، وتوفير أهم الاحتياجات، وحتى يتسنى له ذلك، كما سبق وأشرنا لابد من مراعاة المعوقات التي تعترض المستفيد في طرح تساؤلاته المرجعية، أهمها النفسية، والاجتماعية، والثقافية وغيرها. وفي الواقع المكتبة موضوع الدراسة تسعى بشكل دائم للإحاطة بمختلف تساؤلات المستفيدين المتنوعة، لأن ذلك هو الهدف الذي أقيمت من أجله، ولما لا تعمل على إشراك المستفيد ومعرفة احتياجاته وطلباته، حتى تقدم إجابة وافية عن مختلف الأسئلة. والجدول رقم 35 يبين ذلك:

الجدول رقم 35: مدى إجابة المكتبة عن الأسئلة المرجعية

التكرارات	النسبة (%)	
501	71.57	نعم
199	28.42	لا
700	=100%	المجموع



يتفق الباحثين في مجال مناهج البحث في علوم المكتبات أن الأسئلة المرجعية تقسم إلى ثلاثة أنواع هي كالتالي:1

1. الأسئلة المتعلقة بضرورة الحصول على معلومات عن حقائق محددة ومضبوطة وبعض هذه الأسئلة لا تتطلب وقتا كبيرا للإجابة عنها مثل السؤال عن مؤلف لكتاب معروف، أو تاريخ نشر كتاب ما.

2. الأسئلة المتخصصة حول موضوع دقيق ومتخصص،تحتاج إلى المراجع التي لها صلة بذلك الموضوع،وتتطلب الإجابة عليها تحضير قائمة حصرية حول الموضوع المتخصص.وهنا الدور الكبير على المتخصص بالمعلومات الذي عليه الإلمام جيدا بالمصادر والمراجع،ومساعدة الباحث في الإجابة عن إشكالية البحث.

3. الأسئلة التي تحتاج إلى مصادر ثانوية وإضافية للموضوع المعالج،ويستوجب هذا النوع من الأسئلة هو الآخر تحضير قائمة ببليوغرافية عن الإنتاج الفكري الذي له علاقة بالموضوع،مهما كان شكله (كتب،مقالات، دوريات، براءات الإختراع...).

5.3. ضرورة التكوين للمكتبات الجامعية الحديثة في العصر الرقمي:

إن التطورات الحديثة المتسارعة في مجال المكتبات والمعلومات، وظهور خدمات ووظائف جديدة.أصبحت فيها المعطيات التكنولوجية الحديثة جوهر العمليات المكتبية المعاصرة.ونجاح هذه الأخيرة في أداء وظائفها مرهون بتوافر الموارد والكوادر البشرية المؤهلة التي تتعلق بأحد مكونات ثلاثية المكتبة، وهم المستفيد والمكتبي.وبهذا برزت الحاجة والضرورة الملحة للتكوين،كحتمية للرفع من كفاءة العنصر البشري(المستفيد) في البيئة الرقمية،تماشيا مع متطلباتها.1 إن الغزو التكنولوجي الحاصل راجع إلى سنوات الخمسينيات،ويتضح ذلك أكثر عند إدخال المكتبات الجامعية العدد الهائل من الأجهزة والحواسب الإلكترونية ووضعها تحت تصرف مستفيديها،وركزت المكتبات في ذلك الوقت كل جهودها على إتاحة الإستخدام الفعلي لهذه الأجهزة من طرف الطلبة والباحثين وغيرهم،فمثلا عن ذلك مكتبة جامعة بوال powell الفرنسية وضعت تحت تصرف طلبتها

1-Mingam ,Michel. La foction de bibliothécaire spécialiste dans les bibliothèques universitaires Anglo-saxonnes.[online] **bulletin des bibliothèques de France**.vol.26,N°3, 1981,p.139. <http://bbf.enssib.fr>.page consulté le :24/03/2011.

2-بن السبتي،عبد المالك. سعيدي،سليمة. التكوين المستمر للموارد البشرية بالمكتبات الجامعية.ورقة مقدمة في إطارفعاليات الملتقى الوطني حول"التوجهات الحديثة في تكوين وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الوثائقية الجزائرية"قسنطينة يومي 12/11/2011.قسنطينة:مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي،2011.

400 جهاز حاسوب مقابل 21000 طالب، في حين مكتبة أندينا بوليس Indianapolis وضعت 275 جهاز مقابل 27000 طالب، أما مكتبة براش brauch وضعت 250 جهاز مقابل 16000 طالب. هذا الإندماج مع التكنولوجيا أعطى للمكتبة الجامعية مكانة موثقة في التعليم والبحث العلمي 1.

من هذا المنطلق، ومن التحول الذي حصل في مهنة المكتبات والمعلومات، والتطورات السريعة في مجالات تقنيات المعلومات، وتخزينها ومعالجتها وإسترجاعها وبثها، وما تكاد تنتهي من تعلم شيء ما، إلا وظهرت أشياء أخرى تتطلب نفس الشيء، الأمر الذي أدى إلى ضرورة إعتقاد المكتبات ومرافق المعلومات التكوين، للتمكن من مسايرة التطورات .

في سنة 1840 جاءت فكرة التكوين لأول مرة في المكتبات، بالولايات المتحدة الأمريكية لما بدأ إمرسن ينادي بضرورة إنشاء منصب أستاذ للكتب بالمتوسطات،² وفي سنة 1876 بدأ يظهر مفهوم جديد وهو المكتبي المربي والمعلم، حيث قال ديوي في هذا الصدد: "المكتبة هي مدرسة والمكتبي هو أستاذ وزائر المكتبة ماهو إلا قارئ بين الكتب كالعامل بين الآلات" وأضاف يقول: "يمكن أن نجعل من المكتبة جامعة بدون أساتذة."

والمكتبات الحديثة اليوم أصبحت معنية بتدريب المكتبيين على تقنيات المعلومات، وتطوراتها المتصلة، والربط بين ما هو كائن وبين ما سوف يكون، لأننا نعيش في عصر مليئ بالتغيرات وإن لم نتمكن من مواكبته فسنبصح فائضين عن الحاجة، هذا التغير والتحول يتطلب منا إدارة مُحكمة لمواردنا البشرية من خلال التكوين والتدريب المستمر. ولهذا على المكتبات الجامعية إعادة النظر في سياستها للتكوين، وأهدافه، وبرامجه، ووسائله، حتى يواكب العصر، وليتمكن المكتبيون من مواجهة التحديات التي تعترضهم 3.

حتى يكون هناك إستخدام واعي للمعلومات الإلكترونية الرقمية لابد على المكتبة النظر في تكوين المستفيدين منها، لأن هذه المعلومات (الرقمية) ومصادرها شكل جديد بالنسبة لهؤلاء وتغير إستراتيجيات البحث وتطورها كلها عوامل تجعل التكوين في هذا العصر أمر ضروري، حيث ضرورة إنتهاج المكتبة سياسة التكوين، إنما من أجل تسهيل عملية

1-Raymond , Bérard. les bibliothèques universitaires américaines.[online]. **bulletin des bibliothèques de France**.n°6 .199, p.16-24 : <http://bbf.enssib.fr/> page Consulté le 24 mars 2011 .

2-بودربان عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. المرجع السابق.ص.77.

3-صوفي ، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق.ص.11.

البحث عن المعلومات وإسترجاعها، في ظل النمو المتزايد للمعلومات العلمية والتقنية وتنوع تقنياتها، كما أن الفلسفة الجديدة التي تتبعها المكتبة تقتضي ضرورة التكوين، وحتى تصل المكتبة إلى تحقيق جودة عالية في مستفيديها لا بد لها من رسم خطوط عريضة تنطلق منها أهمها، لمن سيقدم التكوين؟ وماهي برامجها ومحتوياته؟ أي الطرق تستخدم لذلك؟ وكثيرة هي الأسئلة التي يجب على المكتبة أن تضعها في الحسبان.

1.5.3. دور المكتبة الجامعية في تعليم المستفيد استخدام البيئة الرقمية:

بما أن المعرفة والمعلومات لهما إرتباط وثيق بالمكتبات ومراكز المعلومات وبالخصوص المكتبة الجامعية، خاصة بعد إدخال هذه الأخيرة للتقنيات الحديثة والتكنولوجيا الرقمية، فتعليم المستفيد أصبح أمراً أكثر إلحاحاً، لتطويع قدراته وتمكنه من التحكم في التقنيات الحديثة والبحث الوثائقي، لأن المكتبي في ظل هذه الطفرة النوعية للمكتبات الجامعية لم يعد هو العنصر الوحيد الذي يحتاج إلى تدريب وإهتمام من قبل هذه المكتبة، فالمستفيد الذي إعتاد على الإستعانة بالمكتبي، يحتاج في الوقت الراهن إلى مهارات ومؤهلات لإستخدام الإعلام الآلي، الشبكات المحلية والعالمية، الأنترنت، وكل التكنولوجيا الحديثة. ولأن نجاح المستفيد يعكس بالضرورة نجاح المكتبة. هذا يدعونا للتساؤل عن الدور المنوط بالمكتبة الجامعية في تعليم المستفيد استخدام البيئة الرقمية؟

لقد تطورت المكتبة الجامعية الجزائرية وتغيرت أهدافها، وأصبح محور نشاطها تقديم المعلومات إلى المستفيدين، وإتاحة الوصول إلى المصادر الإلكترونية للمعلومات، من أجل الخروج بمستفيدين قادرين على تحمل المسؤوليات ومواجهة المتطلبات الملحة للمجتمع، فالإتجاهات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات تهدف إلى تعليم وتلقين المستفيد أو الباحث طرق الوصول إلى المعلومات والإطلاع عليها، والمساءلة المباشرة لبنوك وقواعد المعلومات لأن هذه المادة الحيوية لجميع أفراد المجتمع، أصبح الإطلاع عليها ليس قضية إختيار بل ضرورة تملئها حاجات المستفيدين وحاجات البيئة الرقمية 1.

إذا فالتعليم في ظل البيئة الرقمية هو وسيلة لتنمية ورفع كفاءة المستفيد فيما يتعلق بطرق البحث والتنقيب، ومسايرة التطورات والتجديدات في مجالي النشر والتكنولوجيا الحديثة.

1- مزيش، مصطفى. الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 3. ع. 1. قسنطينة. 2006. ص. 103.

ولهذا يرى الباحثين أن الغرض من تعليم المستفيد هو لتحقيق الأهداف التالية :

✓ إكتساب المعرفة .

✓ التكيف مع المجتمع.

✓ تنمية الذات والقدرات الشخصية .

هذا بالإضافة إلى:

✓ إكتساب ثقافة المعلومات

✓ التجاوب مع المصادر الخارجية الحديثة

✓ القدرة على تنقية المعلومات وتقييمها وتحديد أهميتها

✓ القدرة على الولوج المباشر بفاعلية إلى المعلومات.

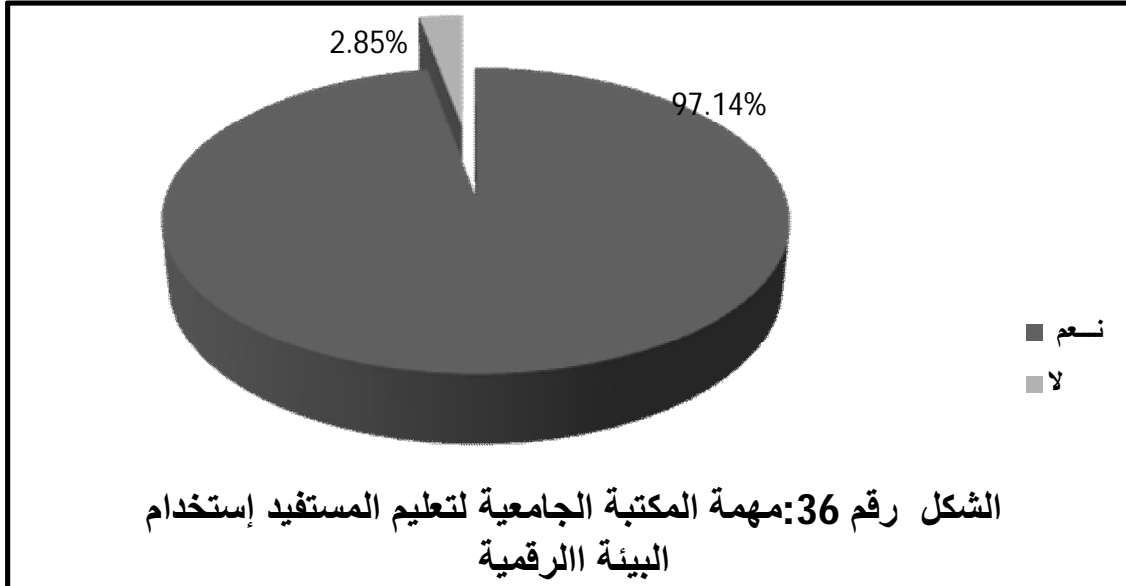
مما لا شك فيه أن للتعليم والتكوين أهمية بالغة في شتى الميادين ولجميع المستفيدين، وبصفة أخص داخل المكتبة الجامعية، من أجل تحقيق كفاءات عالية ومهارات قادرة، لذا فإنه ينبغي على المستفيد أن يكون على دراية تامة بما هو جديد في بيئة المكتبة الرقمية، وعلى تدريب جيد من أجل حسن توظيفها وإستخدامها، لأن هذه الدراية تمكنه من إقتحام الولوج المباشر إلى المعلومات الإلكترونية وإفتراضية بسرعة ويسر، وحتى يتحقق له ذلك، على المكتبة مساعدة المستفيد للإندماج في البيئة الرقمية .

الجدول رقم 36: مهمة المكتبة الجامعية لتعليم المستفيد إستخدام البيئة الرقمية

النسبة (%)	التكرارات	
97.14%	680	نعم
2.85%	20	لا
100%=	700	المجموع

لقد تم التأكيد من خلال الدراسة الميدانية على ضرورة مساعدة المكتبة وإشراك المستفيد فيها للقيام بعملية التكوين والتعليم، من ثم يرى غالبية أفراد العينة المبحوثة بمساهمة المكتبة

الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة في عملية تعليم المستفيد بنسبة تقدر بـ: 97.14%. في هذا الصدد على المكتبة الجامعية موضوع الدراسة إعادة النظر في كيفية الإستثمار في المستفيد بدلا من الإستثمار في التكنولوجيا وحدها، لأنه يقف على عاتقها قدرة هؤلاء المستفيدين في إستخدام وتوظيف البيئة الرقمية، لذا فإن تعليم هذا الأخير وتكوينه من طرف المكتبة المركزية موضوع الدراسة امر في غاية الأهمية، وما معنى توفر الوسائل التكنولوجية، ولكننا نرى تخوف ودهشة المستفيد منها، وعند الحديث عن تكوين المستفيدين يعترينا تساؤل عن الشخص الذي تناط به مسؤولية التكوين، والمؤكد أنه المكتبي المتخصص، لذا عليه القيام بهذه الخدمة بفعالية، يراعي من خلالها خصائص المستفيدين ومستوياتهم، وهذا ما يبينه الشكل الموالي:



ونعتقد أن تعليم المستفيد يمر بمرحلتين :

المرحلة الأولى:

تتمثل هذه المرحلة في توجيه المستفيد وتعريفه بالمكتبة وفهارسها، ببليوغرافياتها والتصنيفات المعمول بها، وهذا التوجيه يكون ذا فائدة للمستفيد الجديد الذي لم تسمح له الظروف خلال المراحل الدراسية السابقة من التعرف على طرق العمل بالمكتبات ومصالحها، تقنيات البحث فيها، الأرصدة الموجودة بها، ومن ثم فتوجيه وإرشاد الطالب والمستفيد يتمثلان في القيام بزيارات إلى المكتبات الجامعية، التعريف بقوانين العمل، الإعلام عن المصادر والمراجع المتوفرة بالمكتبة، الوسائل السمعية البصرية، الأدلة... الخ

المرحلة الثانية:

تتمثل هذه المرحلة في تعليم المستفيد وتدريبه على استخدام التقنيات الحديثة في مجال البيئة التكنولوجية الحديثة، والتعليم هو إحداث تغييرات في سلوك المستفيد، لجعله قادراً على الحصول بمفرده على المعلومات والتزود بمختلف المعارف حتى يصبح أكثر قدرة وكفاءة وإستقلالية في استخدام المراجع خاصة منها الحديثة، لأن الحصول على المعلومات يتطلب قدراً عالياً من المهارات لإستخدام الإعلام الآلي، الأنترنت، قواعد المعلومات 1.

وحسب رأيي فإن مراحل تعليم المستفيد شبيهة بتلك التطورات التي تشهدها المكتبات عامة والمكتبة الجامعية خصوصاً، فالمرحلة الأولى تقتصر على تلك النشاطات التقليدية التي تسعى إليها المكتبة الجامعية، كتعريف المستفيد بالعمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وإعارة مصالحتها، وأرصدتها، والإعلام عن المراجع المتوفرة ...

أما المرحلة الثانية فتلك التي تتميز بالتطور والتجديد في وظائف المكتبة الجامعية، كونها تعتمد على التقنيات الحديثة والمتجددة، والتي تهدف إلى إدماج المستفيد فيها وتمكينه من التحكم فيها، وتغيير سلوكه إتجاهها، وإعطاءه الحرية للبحث في قواعدها وبنوكها .

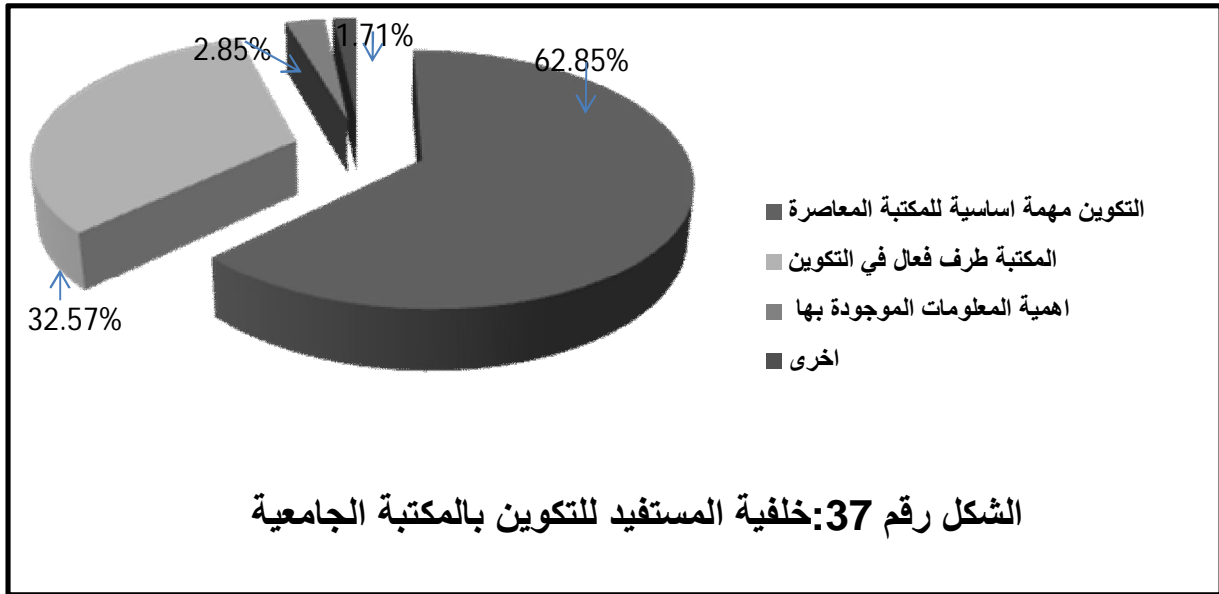
وفي سبيل قياس مرجعية، وخلفية التكوين لدى المستفيد من المكتبة الجامعية المركزية، قمنا بإستفسار العينة حول الموضوع، فكانت الإجابات الموزعة داخل الجدول الموالي:

الجدول رقم 37: خلفية المستفيد للتكوين بالمكتبة الجامعية

التكرارات	النسبة (%)	
440	62.85%	التكوين مهمة أساسية للمكتبة المعاصرة
228	32.57%	المكتبة طرف فعال في التكوين
20	2.85%	أهمية المعلومات الموجودة بها
12	1.71%	أخرى
700	100%=	المجموع

يبرز دور التكوين ومساهمة المكتبة الجامعية فيه، وإشراك المستفيد بداخله، من خلال تأكيد أفراد العينة المدروسة على ضرورة ذلك والتي سبقت الإشارة إليها، فمن خلال توزيعنا للإستبيانات على العينة بينت نسبة 62.85 % إن التكوين مهمة أساسية للمكتبة المعاصرة

كون هذه الأخيرة معنية بكل جديد فيما داخل محيط البحث العلمي، الذي تتسع معارفه وتتنوع تقنياته يوماً بعد يوم. أما الفئة التي ترى بأن المكتبة طرف فعال في عملية التكوين بدرجة كبيرة فقدرت بـ: 32.57%، للدور الكبير الذي تلعبه المكتبة في مساعدة المستفيد وتنمية مهاراته، وللمكانة الرائدة التي أصبحت تحتلها في هذا المجال، وكون التكوين يأتي دائماً بمعارف جديدة وإضافات جمة إلى رصيد هؤلاء المستفيدين، فإن نسبة 2.85% من أفراد العينة ترى بأن إدماج المستفيد في التكوين الذي تسطره المكتبة من شأنه زيادة معارفهم وتطوير مهاراتهم وتعلم الجديد، لأهمية المعلومات الموجودة بها. في حين أن نسبة 1.71% ترى بأن التكوين يجب أن يكون منذ الصغر، حتى يكتسب الفرد الاستقلالية وتمكنه من الإبحار في البيئة الرقمية بكل حرية ودون خوف منها، إذن نلاحظ من خلال دراستنا الميدانية بأن المستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، يلحون على ضرورة وأهمية التكوين، إيماناً منهم بأنه مهمة أساسية للمكتبة في عصر الرقمية، ولعل ما يمكن إستنتاجه في هذا المجال، إهتمام معظم المستفيدين بالتكوين والدور الذي بإمكانه تأديته داخل البيئة الرقمية، فيما إذا عزمت المكتبة موضوع الدراسة على القيام به. ويمكن تمثيل النتائج المذكورة أعلاه وفق الشكل الموالي :



إن تزويد المستفيد بالتكنولوجيا الحديثة وتدعيم المكتبة الجامعية له، أمر في غاية الأهمية ولتحقيق الهدف الذي تسعى إليه هذه الأخيرة، لا بد لها من القيام بتعليم المستفيد للحصول على المعلومات بمفرده، والتحكم في تقنيات البحث الوثائقي، الأمر الذي سيجعله أكثر قدرة وكفاءة وإستقلالية في استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات.

2.5.3. تكوين المستفيدين وتدريبهم في ظل البيئة الرقمية:

حتى نحصل على إستخدام واعي لخدمات المعلومات، ووجب تركيز الجهود على تكوين المستفيدين، لأن وظيفتهم هي الأخرى تغيرت، ولم يعد بالضرورة الإتصال بالمكتبي، أو حضوره ومرافقته لهم، والهدف من وراء تكوين المستفيدين هو تمكينهم من إستخدام المكتبة وخدماتها بتقنياتها المختلفة، وإكتسابهم لمهارات البحث الوثائقي، والإستخدام الأمثل والواعي للتكنولوجيا المختلفة .

وتكوين المستفيدين وتدريبهم على الوسائل التكنولوجية الحديثة، والمراجع الرقمية والخدمات الإلكترونية، أمر لا يستهان به، كما أن الأمر لا يتوقف عند هذا الحد، بل هو أوسع من ذلك بكثير، لذا يجب القيام بعدة أنشطة تكوينية لصالح المستفيدين، وذلك إما بصورة فردية أو داخل جماعات، على عدة مستويات، ووفقا لمعارف المستفيدين، والإعتماد على الجانب الرقمي أكثر، دون أن ننسى الجانب التقليدي، الذي لازالت تتم الاستفادة منه إلى حد الآن، وفي ظل البيئة الرقمية على المكونين أن يراعوا حسن إستخدام مثل قواعد البيانات وأدواتها، وتقنيات البحث المتنوعة، وإتباع لإستراتيجية البحث، وتحليل الأسئلة وصياغتها، والحرص على أن يكون التكوين تطبيقي أكثر منه نظري. ومن أهم الموضوعات التي يجب أن يحويها هذا التكوين خاصة في هذا العصر الرقمي مايلي :

✓ "مقدمة حول الأنترنت، مصطلحات، تواريخ.

✓ مدخل إلى برامج الويب.

✓ سبل الإبحار في الويب .

✓ تقنيات البحث.

✓ سبل تطوير صفحات الويب.

✓ سبل صياغة عملية البحث . " 1

3.5.3. أهمية تكوين المستفيدين:

إن ما يشهده العالم اليوم من تطورات متسارعة في مجال المعلومات و الإتصالات، والتنامي المستمر لمصادر المعلومات المختلفة يفرض علينا حتمية التعامل معها بجدية، وبإعتبار المكتبات الجامعية رافدا من روافد تلقي المعرفة، ومصدر مساعد في العملية التنموية، بالتالي لها دور فعال في إنشاء تكوين المستفيد القادر على الولوج و الحصول على ضالته

1-صوفي ، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص.212.

من المعلومات، ولكي تتطور المكتبات وتجدد مهامها ووظائفها، في هذا العصر الرقمي إستلزم أن يكون مكتبيوها ومستفيديها، مؤهلين تأهيلا خاصا لتأدية عمل تخصصي لا يقدر عليه شخص لم يتأهل له.

ومن هنا زادت أهمية التكوين والتكوين المستمر بالنسبة إلى المكتبيين والمستفيدين على حد سواء، حيث أن مواكبتهم ومتابعتهم للتطورات التكنولوجية الحاصلة، هي ضرورة أمّلتها التطورات المتسارعة، وعنصرا تكمليا لمرحلة الدراسة وما بعدها . 2

إذا فالتكوين يسهل إندماجه في البيئة الرقمية، التي أحدثتها ثورة الإعلام والاتصال، كذلك الأمر بالنسبة إلى المهام التي أنسبت إليه، فهو مكلف بالمشاركة مع كل الأطراف الذين لهم علاقة بمجال بحثه عن المعلومات، وبطبيعة الحال فإن الحاجة إلى تأقلم الوضع الراهن تتطلب من المستفيدين متابعة التكوين، وبمأن المكتبات الجامعية كانت هي السبّاقة من غيرها في إدخال تجهيزات الإعلام الآلي والبرمجيات وغيرها إلى أعمالها، وبالتالي فإن حاجة تلك الأجهزة تنادي بضرورة التكوين سواء بالنسبة إلى المكتبيين أو المستفيدين وبالتالي فإن المستفيد مطالب بالتعرف على كل التقنيات الحديثة، والتزود بمختلف المعارف لأن ذلك حتما سيجعله أكثر كفاءة وقدرة وإستقلالية في إستخدام البيئة الرقمية بما فيها ويجعل عملية البحث عن المعلومات أمر غاية في السهولة لا يحتاج إلى التفكير في الوقت أو الجهد.

4.5.3. مجالات تكوين المستفيدين :

عادة ما تتبع المكتبات والمكتبات الجامعية بالخصوص، أثناء تكوين المستفيدين على خطة أو برنامج عمل تسيير عليه، بناءا على حاجات المستفيدين وإمكانياتهم في الحصول على المعلومات، ويمكن للبرنامج التكويني أن يشمل على الآتي : 1

- ❖ الإفادة من الوسائط الإلكترونية الجديدة والمتجددة بإستمرار.
- ❖ تطبيق مبادئ التفكير النقدي للمعلومات .
- ❖ إكساب الأعداد المتزايدة من المستفيدين المزيد من المهارات.
- ❖ مساعدة المستفيدين من الإفادة المعمقة من خدمات المعلومات المختلفة (تكشيف- استخلاص ...).

1-مراد، كريم. التكوين المستمر للمكتبيين الممارسين في مؤسسات التعليم العالي :دراسة ميدانية بمدينة قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات .مج3.ع.1.قسنطينة.2006. ص110

2-قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. المرجع السابق.ص.151

❖ التوجه والتركيز على حل مشكلات الوصول إلى المعلومات لا نحو تملكها.

❖ تكوين المستفيدين ليصبحوا أكثر اعتمادا على أنفسهم في البحث عن المعلومات وإمكانية استرجاعها، وذلك من خلال الإفادة من النظم التي يتم التعامل معها ببسر وسهولة، إتقان إستراتيجيات البحث أثناء البحث عن المعلومات .

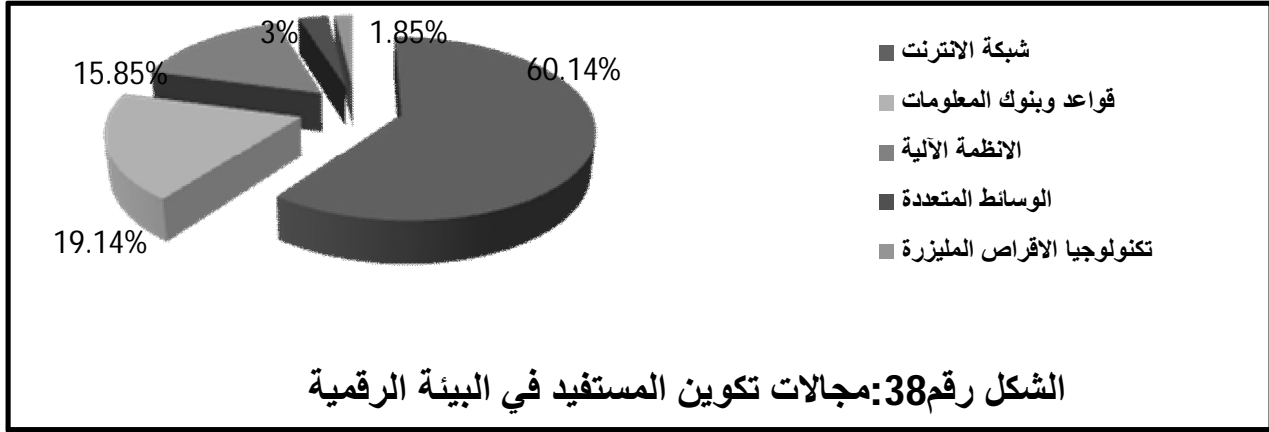
ولما كانت الإفادة من الشبكات والمعلومات الإلكترونية في تزايد مستمر، فإن المكتبيون يعملون على تعليم المستفيدين على كيفية تحقيق التكامل بين الإفادة من المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية للمعلومات.

الجدول رقم 38: مجالات تكوين المستفيدين في البيئة الرقمية

النسبة (%)	التكرارات	
3	21	إستخدام الوسائط المتعددة
15.85	111	إستخدام الأنظمة الآلية
60.14	421	إستخدام شبكة الأنترنت
1.85	13	تكنولوجيا الأقراص المليزرة
19.14	134	قواعد وبنوك المعلومات
%100=	700	المجموع

لقد تم التوصل من خلال الدراسة الميدانية، إلى أن التكوين حول إستعمال الأنترنت بلغت نسبته 60.14 % من العينة المدروسة، نظرا لنقص الثقافة المعلوماتية والتكنولوجية حول كيفية إستخدامها والإبحار فيها بسهولة والخروج بنتائج بحث دقيقة وجيدة، أما فيما يتعلق بالتكوين حول قواعد وبنوك المعلومات فقد بلغت نسبتها 19.14 %، نتيجة حاجة أفراد العينة إلى البحث البيبليوغرافي لمواضيع ومراجع معينة، أما إستخدام الأنظمة الآلية فقد قدرت نسبتها بـ 15.85 %، خاصة وأن المكتبة موضوع الدراسة تعتمد على نظام سنجاب الآلي الذي يحتاج هو الآخر إلى تدريب وتكوين حول كيفية إستخدامه، و3% من أفراد العينة يعانون من نقص الثقافة التكنولوجية حول كيفية إستخدام الوسائط المتعددة وهي نسبة قليلة، وتبقى تكنولوجيا الأقراص المليزرة في آخر مرحلة حيث قدرت نسبتها بـ 1.85%. لقد عظمت أهمية التكنولوجيا الرقمية في عالمنا المعاصر، حيث أنه لم يعد بإستطاعة المستفيد من المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة مواكبة، وإستخدام كل الأجهزة

التكنولوجية المتطورة بمفرده، لذا بات من الضروري على المكتبة النظر في تعليم وتدريب المستفيدين لإستخدام البيئة الرقمية، ووجب عليها وضع برامج تحمل بين طياتها إهتمامات المستفيد، بين إستخدام شبكة الأنترنت، أو الأنظمة الآلية، أو قواعد وبنوك المعلومات، وغيرها. غير أن ما يمكن ملاحظته من خلال النتائج المتوصل إليها، إختلاف إهتمامات المستفيد ورغبته في الحصول على تكوين حديث. إذن فالتكوين جواز سفر يحتاجه المستفيد ودليل لإستخدام البيئة الرقمية . والشكل المرفق أدناه يوضح ما سبق :



5.5.3. التكوين عن بعد داخل المكتبة الجامعية لصالح المستفيدين :

"لاشك أن الاستثمار في مجال التكوين أصبح من أكثر الاستثمارات عائداً، بعد أن تبوأ صناعة البشر قمة الهرم بصفقتها أهم الصناعات في عصر المعلومات "1. لذا فإن الإهتمام بالتكوين عن بعد هي سوق جديدة، على المكتبات الإنخراط فيها، ودعمها بخلق مناخ تعليمي مناسب يعي المتطلبات الحديثة التي يفرضها العصر الرقمي، والمعامل الافتراضية والمكتبات الرقمية، ولنستوثق ذلك علينا بالخروج بجيل قادر على مجابهة هذا العصر وتحديه، يساهم في التنمية الوطنية .

إن الفلسفة الجديدة التي تعتمدها المكتبات، تدعم عملية التكوين عن بعد، بإعتبارها قضية جوهرية ستمكن هؤلاء القائمين عليها من تحقيق غايتهم، وهي تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع التقنيات الحديثة في المكتبات، وإكساب المستفيدين القدرة على الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات، والولوج المباشر إلى المعلومات، وكذا التحكم في آليات البحث. إن تكوين المستفيدين على إستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال، في نظري يعتبر الخطوة الأولى لنجاح التكوين عن بعد، لينتج في الأخير رسالة في شكل وثيقة إلكترونية تعبر عن حاجته، وإن الإهتمام المتزايد بتكنولوجيا التكوين عن بعد لمؤشر هام من شأنه أن يطور

1-حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. المرجع السابق. ص.169.

المكتبة الجامعية، وبإمكان مستفيديها تطوير أنفسهم بنفسهم، لأن التكنولوجيا أصبحت متاحة للجميع، إلا من أبقى ذلك .

كل هذه المعطيات للتكوين عن بعد، تتيح للمستفيدين فرصة الإتصال المباشر مع المعلومات وإتاحة المعلومات، والصور والتسجيلات عبر الشبكة، إلى جانب عقد اللقاءات والمؤتمرات الحية، والتفاعل المباشر مع البرامج، وبالتالي تحقيق التفاعل المستمر بين المكون والمستفيد في أثناء مراحل التكوين المختلفة.¹

فالتكوين عن بعد يمثل تحدياً وفي الوقت نفسه فرصة للوصول إلى قطاعات جديدة من المجتمع، ومع تطور مقومات التعامل مع الفهارس المتاحة على الخط المباشر، بدأ الكثير من المكتبات الإضطلاع بقدر من المسؤولية إتجاه تكوين المستفيدين كيفية تنفيذ إجراءات الاتصال وكيفية البحث في الأدوات، بمجرد أن يتم الإتصال بها بنجاح. فإتجهت المكتبات الجامعية في هذا المجال بإستخدام الأنترنت والشبكة العنكبوتية، لإتاحة بعض مقومات التعلم الذاتي وجعلها في متناول المستفيدين، ولدعم مقومات التفاعل مع المستفيدين عن بعد .

واضحة في الحسبان أن المستفيدين الذين تتاح لهم إمكانيات الإتصال عن طريق الشبكات وغيرها، قلما يفيدون من فرص التعلم المتاحة داخل المكتبة والتي تتطلب الحضور الفعلي لهم. 2 ولا بأس من التذكير بأن التكوين عن بعد، كما له مميزات فله كذلك بعض المشاكل والتي من بينها:

- لا تتاح الملفات الخاصة، إلا للمجتمع المحلي لكل نظام، نظراً لأن هذه الملفات يرخص لها من قبل منتجي قواعد البيانات، لأوجه إفادة محددة بعينها.
- تبدو متطلبات كلمة المرور مصدراً للتشويش والإرتباك، خصوصاً عندما النظام رقم العضوية وغيرها...
- نادراً ما توفر قواعد البيانات للمستفيدين الجدد، من مساعدات فيما يخص بعض المعلومات التي تكون الحاجة إليها ملحة.

1-حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات المرجع السابق. ص.169

2-قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. المرجع السابق. ص.153

والتكوين عن بعد يرتبط بالنقاط التالية : 1

✓ ذاتية التكوين، فالمستفيد لوجود رغبة لديه للتعلم والمعرفة لكن بالطريقة التي يراها مناسبة له.

✓ يتيح التكوين عن بعد للمستفيد بدائل كثيرة وله حرية الاختيار، أي الوسائل يعتمد عليها.

✓ تتنوع أساليب العرض، حتى تعطي للمستفيد جوا ممتعا يحفزه على مواصلة التدريب. لما توفره الوسائل التكنولوجية من مزايا، في تصميم المواقع والشبكات والجامعات الافتراضية.

✓ يغطي مصطلح التكوين عن بعد، طرق وأساليب متعددة، سواء عن طريق الحواسيب أو وضع المادة العلمية على أقراص مضغوطة أو مرنة، أو بواسطة الشبكات المحلية أو الدولية. وبطبيعة الحال فإن محتوى هذه المواد يضم أشكالاً مختلفة من نصوص، وصور، وأصوات، أو مزيج بينهم.

✓ التكوين عن بعد يتخذ نوعين إثنين: التكوين الحي والذي يتم في قسم افتراضي والتكوين المبرمج الذي يتلقاه المستفيد عبر الشبكة، وللمستفيد حرية اختيار أي مكان يفضل.

من هنا نستنتج أن المستفيد أمام حتمية التكوين بمختلف أنواعه وذلك بغية مسايرة التطورات الحالية، ولما لا أن تكون المكتبات الجامعية شريكا مع المستفيدين في الاندماج السريع في التكوين عن بعد، في هذا الفضاء الشاسع والديناميكي، ومن هنا تتضح لنا الأهمية الكبرى للمكتبي في دعم تكوين المستفيدين، بإرساء مكانته وأداء دوره الجديد المنوط إليه، وهي عملية محورية وحساسة، تتطلب أكفاء قادرين على التحدي.

6.5.3. انعكاسات البيئة التكنولوجية على مستفيدي المكتبة الجامعية :

"كانت المكتبات ولا تزال واحدة من أهم مراكز مصادر المعلومات عبر التاريخ، فقد لعبت دورا أساسيا في إتاحة المعلومات " 2

فقد أحدثت التطورات الحديثة للإعلام وتقنيات الإتصال تغيرات جذرية، واضحة ومؤثرة للطرق الجديدة التي أصبحت تتبعها المكتبات الجامعية بخاصة، باعتبارها المعنى الأول

1-حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. المرجع نفسه. ص.169.

2-غريب ماجدة، عزت. مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الأنترنت: دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية [مناخ على الخط]. مجلة cybraeians journal. ع8، مارس 2006 www.Cybrarians.info/journal/n08/index.html تمت الزيارة يوم 2011/05/10 .

لمثل هذه التحديات، ولأنها تخدم مجتمع بمختلف تخصصاته وإحتياجاته. ويتضح ذلك جليا في الأساليب المتبعة في جمع وإنتاج وتنظيم وإستخدام المعلومات وطرق الوصول إليها كما أن المكتبات الجامعية قد تأثرت بشكل كبير بتقنيات شبكة الأنترنت، ولأن الإستخدام المتنامي لهذه التقنيات، قد أتاح توسيع حجم ونوعية المصادر المختلفة، فقد إتخذت هذه المكتبات بإنشاء مواقع لها على شبكة الأنترنت، للوصول إلى مستفيديها في كل زمان ومكان.

ومن التسهيلات التي قدمتها التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال، أن المستفيد أصبح بإمكانه الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة، وإتاحة الخدمات الإلكترونية المتنوعة، لموقع المكتبة. فقد شكلت البيئة الرقمية أنواع جديدة للمكتبات، منها الإلكترونية، والإفتراضية والرقمية، والهجينة، والمكتبة بدون جدران، التي تستخدم مختلف الطرق الحديثة للتعامل مع المكتبات، وتنظيم المجموعات وتسهيل سبل الوصول إليها.

ومن جهة أخرى قدمت شبكات المعلومات المحلية والدولية، وجها جديدا لخدمات المعلومات مثل النشر الإلكتروني، التعليم عن بعد، البث الانتقائي للمعلومات، الإحاطة الجارية، الإعارة الآلية. ولا شك أن تطبيق مثل هذه التكنولوجيا على خدمات المكتبات الجامعية، سيؤدي بالضرورة إلى التأثير على جميع عناصرها بدءا بالمجموعات وصولا إلى المستفيدين منها ويمكننا إبراز أهم تأثيرات البيئة التكنولوجية على المكتبة الجامعية ومستفيديها فيما يلي : 1

❖ المباني والتجهيزات :

إن معظم المكتبات لم تكن مصممة من أجل إستيعاب التكنولوجيا الحديثة، والتي يتطلب إدخالها التفكير والأخذ بعين الإعتبار عدد الأجهزة، ونوع تطبيقات معالجة البيانات، ومختلف أشكال التكنولوجيا الحديثة، لذلك يراعى أثناء تصميم المكتبات، حجم المكتبة وشكلها ونوعية خدماتها وكذا الفئة المستفيدة منها، والتي هي في نمو متزايد سواء من حيث الإحتياجات أو الطلبات وغيرها، ولأن المكتبات بالأمس لم تعد هي نفسها الآن وذلك من جراء عوامل التقدم والتطور، الذي أثر وبشكل كبير على المكتبات الجامعية وجعلها تتسجم مع مطالب العصر المتجددة.

1- عوض الترتوري، محمد. المرجع السابق.

❖ التشريعات والقوانين :

لقد إنجرّ من وراء إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مفهوم القرية الكونية، فبواسطة التكنولوجيا الحديثة أصبح العالم قرية صغيرة يمكنها الإتصال فيما بينها بكل سهولة فالمستفيد المتواجد في مكان ما يستطيع الوصول إلى معلومات مخزنة في أماكن أخرى بعيدة عنه ومن مدينة أخرى، مع الفارق في اللغة والدين والثقافة والبيئة، وكذا القوانين والأنظمة والتشريعات، إلا أنهما يشتركان في مصدر واحد للمعلومات. بفضل تقنية الأنترنت التي جعلت انتقال المعلومات من شخص إلى آخر حقيقة واقعة، ونتيجة ذلك أصبح من الضروري التفكير في كيفية إستيعاب معلومات وأفكار من مصادر مختلفة، وعلى المكتبة في هذا المجال إتباع سياسة خاصة فيما يخص الملكية الفكرية والحماية القانونية للمصنف وبعض فئات المعلومات كالسجلات الحكومية، أو المعلومات الشخصية .

❖ المكتبيون الموظفون :

يجب على المكتبات الجامعية إيلاء الإهتمام الكافي بمتطلبات التوظيف والإختيار، التي يقوم عليها عمل المكتبة ونجاحها في أداء رسالتها، ويتعين عليها الأخذ بمايلي :

- مواصفات المكتبي المؤهل: إذ لا بد من تغيير المواصفات التقليدية للمكتبي وجعلها مرنة تتماشى مع متطلبات التكنولوجيا، وينبغي البحث عن المكتبي الذي تتوفر لديه الخبرة والقدرة على التعامل مع هذه الأخيرة، والقدرة على البحث في مصادر المعلومات والاستفادة منها والتعامل مع المعلومات الإلكترونية بفعالية، فلا بد على المكتبي أو المتخصص في المعلومات أن يغير من مهمته في ظل البيئة الرقمية ويكون جزءا من الواقع الافتراضي، بحيث يساهم فيها ويستفيد منها ودعم المستفيد النهائي.
- حاجت التدريب: إن عصر الرقمية يحتاج إلى متابعة وتعليم مستمر، والتعليم عن بعد، والتعلم من خلال الخبرات المكتبية، فيتوجب عليهم متابعة كل جديد، حتى يتمكنوا من الاستجابة الفعالة مع الحواسيب وشبكات الإتصالات، وقواعد البيانات وحاجات المستفيدين .
- دور المكتبي في نقل التكنولوجيا: على المكتبة الجامعية أن تضع سياسات، وتحدد أهداف واقعية لإدخال التكنولوجيا إليها، ودعمها لصالح المستفيدين. وبطبيعة الحال فإن هذا الأمر يحتاج إلى مشاركة فعالة وتعليم مستمر ونقاش علمي بين العاملين في مرافق المعلومات، وبين العاملين في مراكز الحواسيب والتكنولوجيا، كما أن المكتبي تعزز دوره حاليا، حتى يكون أكثر كفاءة وقدرة على توفير المعلومات

الضرورة للمستفيد وإرشاده لأفضل الطرق للبحث عن المعلومات والوصول إليها بأقل جهد ووقت ممكنين.

❖ المخصصات المالية :

لعل من أكثر القضايا التي تؤثر على المكتبات الجامعية في عصر الرقمية، أهمية المخصصات المالية والموارد البشرية وطريقة توزيعها، فأخذت الميزانية تتخذ أشكالاً جديدة متأثرة بعدة عوامل أهمها المواد المكتبية، والموظفين الذين سيتم إستخدامهم والمستفيدين، والموازنة بين المواد المطبوعة وغير المطبوعة، والوصول إلى موارد المعلومات، وتنمية الموارد البشرية، وتسويق المعلومات وتكوين المستفيدين، لهذا لا بد من الجامعات إعطاء الحصة الأكبر لميزانية المكتبات والنظر في طريقة توزيعها.

❖ سلوك البحث عن المعلومات :

لقد تأثرت الطريقة التي يبحث بها المستفيد عن المعلومات وتغيرت إستراتيجية البحث، نتيجة للتغير في مصادر المعلومات وطريقة الوصول إليها في أماكن متعددة، وسرعة التغير في حاجات المعلومات، وتغير سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات، فهو يحتاج آخر الإصدارات بأقل التكاليف وأقل جهد ووقت ممكنين، فأصبح بالإمكان الحصول على الموسوعات العالمية والمصادر المرجعية، عن طريق الضغط على زر معين فيتوفر بين يدي المستفيد كل ما يحتاجه. ومن هنا فإن دوراً جديداً ينتظر المكتبي مرتبط بالتغير في سلوك المستفيد، في ظل البيئة التكنولوجية المتطورة.

❖ التفاعل بين المستفيد والنظام :

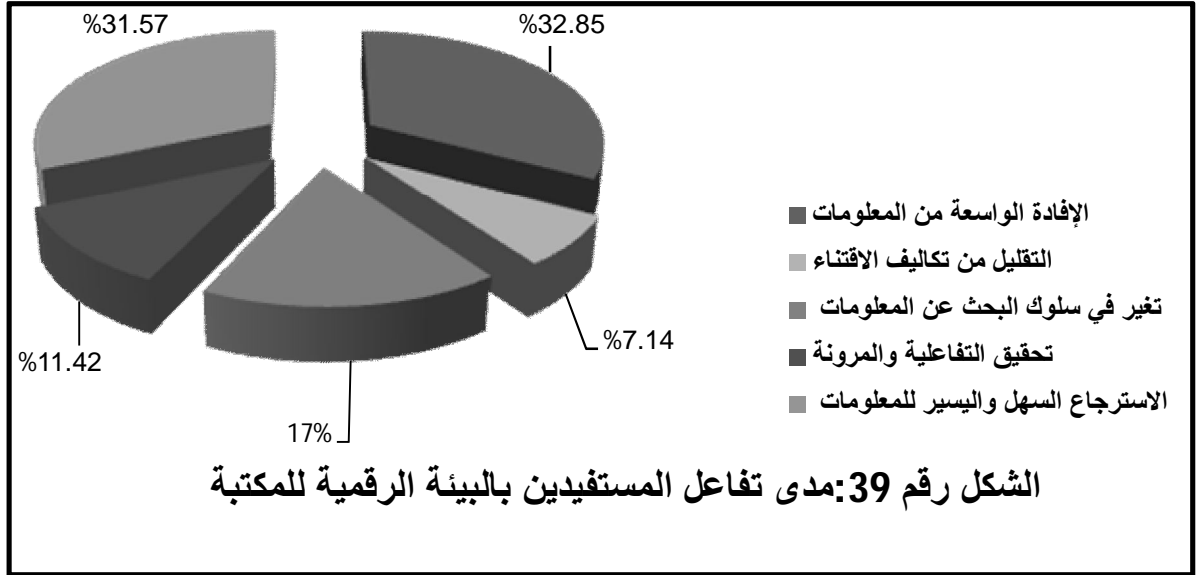
إن المستفيد هو النقطة الإستراتيجية في نظام المعلومات، وهو جوهر النظام، والهدف الأساسي من تطوير خدمات المعلومات وتحسينها هو رضى المستفيد، وبهذا فإن التكنولوجيا مهدت وسهلت عملية التغذية الراجعة من المستفيد، حتى يتسنى له تقديم نتائج بحث وخدمة أكثر جودة، كما أتاح النظام الآلي للمستفيد صفة التفاعلية والتعبير عن الآراء، والدقة في إسترجاع المعلومات .

وحتى نخرج في الأخير برأي شامل حول ما تم طرحه من تساؤلات على العينة المدروسة من خلال العناصر السابقة الذكر، وكحوصلة لما تم ذكره سابقاً، إرتأينا تلخيص محاور هذا الفصل، في إستجواب أفراد العينة وسبر آرائهم حول كيفية تفاعلهم بالبيئة الرقمية التي تتيحها المكتبة الجامعية وما هي النتائج التي مستهم جرّاء ذلك، فكانت الإجابات على النحو التالي من خلال الجدول رقم 39:

الجدول رقم 39: مدى تفاعل المستفيدين بالبيئة الرقمية للمكتبة

النسبة (%)	التكرارات	
32.85	230	الإفادة الواسعة من المعلومات
7.14	50	التقليل من تكاليف الإقتناء
17	119	تغير في سلوك البحث عن المعلومات
11.42	80	تحقيق التفاعلية والمرونة
31.57	221	الإسترجاع السريع والسهل للمعلومات
%100=	700	المجموع

لقد أكدت الدراسة الميدانية مدى تأثير المستفيد بالتطورات التكنولوجية الحاصلة في المكتبات الجامعية، فالإسترجاع السهل والسريع للمعلومات جعلت نسبة كبيرة من أفراد العينة المبحوثة قدرت بـ 31.57% تأكد على ذلك، مقابل الإفادة الواسعة من المعلومات حيث قدرت نسبتها بـ 32.85% حسب إجابة العينة المدروسة، هذه الأخيرة جعلت نسبة معتبرة من أفراد العينة تحقق طلباتها وإحتياجاتها من المعلومات خاصة تلك المحينة والدقيقة، وفيما يتعلق بتغير سلوك البحث عن المعلومات فقد بلغت نسبتها 17% من العينة المبحوثة تعبر عن ذلك بشدة، بعدما كانت تعتمد على المكتبي الموجه فأصبح بالإمكان لدى هؤلاء البحث الآلي الفردي والإفادة من المعلومات ومصادرهما، كما تغيرت إستراتيجية البحث، وأصبحت هناك كلمات مفتاحية لا بد من إستخراجها وصياغتها حتى نضمن نتائج بحث جيدة، أما نسبة 11.42% من أفراد العينة ترى بأن البيئة الرقمية مكنت من تحقيق الفاعلية والمرونة، حيث تتيح له المعلومات في أي وقت يريد مع إمكانية حملها والتنقل بها، فضلا عن التحوار مع النظام بدلا من المكتبي. أما التقليل من تكاليف الإقتناء جعلت نسبة ضئيلة من العينة المبحوثة قدرت نسبتها بـ 7.14%، وهذا دليل على أن تكلفة المعلومات الرقمية ومصادرهما لازالت عالية، لا تتناسب وقدرة المستفيد لإقتنائها. ولعل الشكل الموالي رقم 39 يعبر عما سبق بوضوح :



مما تقدم نخلص إلى أن حاجة المستفيد للبحث عن المعلومات داخل المكتبة الجامعية الحديثة، وكيفية تعامله مع المعلومات الرقمية، أصبحت تكتسي أهمية قصوى، يليه الدور الهام للمكتبة وحنكتها في الإجابة عن إستفسارات وإحتياجات مستخدميها. وكيف يمكن للتغيرات والتحديثات التكنولوجية التي أحدثتها المكتبة موضوع الدراسة أن تؤثر بشكل فعال في مهمة المستفيد، ودوره داخل البيئة الرقمية وسعيه للنفاذ المباشر إلى المعلومات الافتراضية.

كما تغيرت إستراتيجيات البحث عن المعلومات وتطورت مصادر الوصول إليها، وما يلعبه البحث بالإتصال المباشر في الحصول على المعلومات الفورية والحديثة. دون أن ننسى أن للتقنية الجديدة والمعلومات الرقمية تأثيرات وعراقيل على المستفيد، تتمثل في تخوفه ودهشته من الولوج المباشر إليها.

تأثر المستفيد بالتحويلات التكنولوجية التي أحدثتها المكتبة، ودعمه لها رغم تسجيلنا لبعض السلبيات في هذا الإطار، كون المكتبة موضوع الدراسة تحاول في خطاها الأولى مواكبة قطار عصر المعلومات، فهي لم ترقى بعد إلى المستوى المنشود. وحاجة المستفيد إلى المعلومات الرقمية تجعله في منأى عن المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، وتحوله إلى مصادر أخرى للبحث عن المعلومات، كبنوك وقواعد المعلومات، وغيرها.

كما أننا لم نلاحظ ذلك الدور الإيجابي المنتظر من أخصائي المعلومات في الإجابة عن الإستفسارات المرجعية للمستفيد. لكن أهم تأثير أحدثته المكتبة المركزية موضوع الدراسة على المستخدمين، هو إهتمامها بتكوينهم وتدريبهم على إستخدام النظم الآلية، مما غيرت من رؤية المستخدمين إتجاهها بشكل نسبي.

الفصل الرابع:

مظاهر البيئة الرقمية وتأثيراتها على المستخدم

إن التغييرات الحاصلة في قطاع المعلومات وسوق الإعلام والاتصال، قد ألفت بظلالها على المكتبات الجامعية كمؤسسات علمية أكاديمية، التي عملت على تطوير سبل البحث العلمي وتنمية المهارات والقدرات البشرية للمستفيدين منها ومن خدماتها، إنطلاقاً من توظيف المظاهر الجديدة التي أتت بها البيئة الرقمية من شبكات محوسبة، وأنظمة المعلومات ومصادر إلكترونية للمعلومات، والمعلومات الإلكترونية والرقمية وغيرها من المظاهر، ولقد أصبح واضحاً ذلك الإتجاه المستمر والمتدفق نحو الإستخدام الآلي المتنامي في إنجاز جميع الأنشطة المختلفة للإنسان، ومما لاشك فيه أن التقنية الرقمية الحديثة قد أثرت بشكل جذري على هوية وقيمة المعلومات والمستفيدين منها، وبات من السهل إختزال وإنتقاء وإختراق الأنساق المعلوماتية المختلفة .

1.4. البيئة التكنولوجية (الرقمية) :

إن هذا العصر الذي نعيشه ونحياه إنما هو عصر المعلومات التي تلعب المكتبات الجامعية دوراً محورياً ومهماً فيه، بإعتبارها المعنى الأول به لخدمة مستفيديها، حيث يكون فيه تأمين وتوزيع المعلومات والتعامل معها وإتاحتها بنفس الطريقة لعدد كبير من المستفيدين وفي وقت واحد، وأن جل إهتمام مجتمع المعلومات يتركز على الوسائل الآلية متمثلة في الحواسيب والاتصالات عن بعد.

1.1.4. مفهوم البيئة الرقمية :

هناك إجماع وتأكيد على أن عصرنا الذي نعيشه، هو عصر المعلومات، أو عصر الثورة الإعلامية والمعلوماتية، وتلك الحقيقة هي إنعكاس ما تتضمنه المعلومات وتكنولوجياتها المختلفة من تغييرات على مجمل الحياة البشرية. والسؤال الذي يفرض نفسه ما المقصود بالبيئة التكنولوجية؟ وأين تتجلى مظاهرها؟

ونستطيع أن نعرف البيئة التكنولوجية على أنها "مجموعة العناصر البشرية المتفاوتة المهام والإختصاصات والدرجات الوظيفية، والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة إدارية لإنجاز مهام محددة " 1.

فالبيئة التكنولوجية أو تكنولوجيا المعلومات، أو البيئة الرقمية قد تداخلت تعريفاتها وتعددت بسبب سرعة تطوراتها من جهة، والمهام التي تقوم بأدائها من جهة أخرى، ودخولها في مفاصل الحياة اليومية من جهة ثالثة، ولاسيما في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، إذ أنها تعمل على إتاحة وتوسيع الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات

1-قنديجي ،عامر إبراهيم.السامرائي،إيمان فاضل.المرجع السابق.ص.107.

وتبادلها وجعلها في متناول طالبيها بسرعة ودقة وفاعلية ليست لها حدود تذكر، ولا سيما شبكة الأنترنت. وأن أهم ما تتميز به هذه البيئة مايلي :

ج. الحاسبات الإلكترونية التي تقوم بتجهيز ومعالجة المعلومات وإخترانها وإسترجاعها بسرعة ودقة وفعالية (تكنولوجيا التخزين والإسترجاع).

د. الإتصالات التي تستطيع توزيع المعلومات وبثها بسرعة كبيرة لمستخدمين مختلفين وفي أماكن متعددة (تكنولوجيا الاتصالات).

فهي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية .

أما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات فيعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية، وتجهيزها، وإخترانها، وبثها، وذلك بإستخدام توليفة من المعدات الميكروإلكترونية الحاسبة، والإتصالية عن بعد".²

بدورنا نحن يمكننا وضع تعريف للبيئة الرقمية بناء على ما سبق بأنها، تلك الأجهزة والمعدات والأدوات والإجراءات والأساليب، التي يمكننا من خلالها الحصول على المعلومات الرقمية في مختلف أشكالها، تسهم بشكل فعال في تسهيل المهام بالنسبة للمكتبي والمستخدم في الولوج المباشر إلى المعلومات، بالاعتماد على توليفة من تكنولوجيا التخزين والإسترجاع وتكنولوجيات الإتصالات عن بعد.

وبعبارة أخرى فإن البيئة التكنولوجية هي ذلك البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات وتفاعل الإنسان وقناعاته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة، ومدى قدرته على إنجاز وظائفه وأعماله بصورة دقيقة وسريعة.

2.1.4. مظاهر البيئة التكنولوجية والمعنيون بها:

تبرز مظاهر البيئة التكنولوجية في ردود فعل متباينة يمكن أن نوجزها كالتالي: 1

✓التحديات الفكرية والإجتماعية والسياسية والإقتصادية، وإن تكنولوجيا الحواسيب والتكنولوجيات الأخرى المصاحبة لها، جعلت العديد من المجتمعات تعيش بيئة إجتماعية ووظيفة معقدة نوعا ما.

1-الجاسم، جعفر. المرجع السابق. ص. 49-51.

2-قنديلجي، عامر إبراهيم السامرائي، إيمان فاضل. المرجع السابق. ص. 111.

✓ هناك إنبهار شديد وتحمس وإندفاع نحو هذا النوع من التكنولوجيا من جانب البعض يقابله مقاومة شديدة مستمرة من جانب البعض الآخر، والتي يوازيها إعجاب شديد يقابله تردد وتخوف من جانب آخر. وفي هذا الصدد يمكن تحديد الشرائح المعنية بالبيئة التكنولوجية الرقمية بالآتي:

- ✓ الإدارة العليا والإدارات المباشرة للمؤسسات المعنية بالتغيير الجديد .
- ✓ المستخدمون والمستفيدون النهائيون من خدمات هذه المؤسسات كالطلبة بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم العلمية، والهيئة التدريسية والباحثين .
- ✓ إختصاصيو الحواسيب بمختلف توجهاتهم الهندسية أو البرمجية .
- ✓ إختصاصيو التوثيق والمعلومات، المعنيون بجمع وتنظيم البيانات المطلوبة للحوسبة.

1.2.1.4. التكنولوجيا الرقمية حتمية داخل المكتبات الجامعية :

أصبحت التكنولوجيا الرقمية، وتكنولوجيا الاتصالات ثورة حقيقية ذات ديناميكية سابقة تمس تطبيقاتها كل القطاعات والمجالات، بما فيها قطاع المكتبات والمعلومات، وفي كل يوم تزيد من راحتنا ومن راحة مؤسسات المعلومات، بتقليص الوقت والتنقل من مكان لآخر والمحاضرات عن بعد والولوج على الخط، والتفتح على العالم من خلال شبكات الأنترنت. ويتطلب إستعمال هذه التقنيات والتكنولوجيات الرقمية عدة برمجيات، والعتاد والأجهزة، والكثير من الموارد، زيادة على هذا فالفضاء التكنولوجي الرقمي يمثل بمعالجات نشيطة وسريعة، وأقراص صلبة ذات ساعات معتبرة، وخواص ذات قدرات عالية .

ودخول المكتبات في الخدمات الرقمية الوطنية والدولية أمر مطلوب وضروري، ويجب أخذه بعين الإعتبار أمام النقائص المسجلة في خدمات المعلومات المتاحة لدى مكتبات مجتمع المعلومات، ومنه كان من الضروري على المكتبة الإنتقال إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية لتحسين المعلومات. وقد بدأت منذ عام 1998 تظهر تحالفات المستقبل الرقمي وذلك مع ضرورة تسهيل وضع الأعمال العلمية في خدمة البحث العلمي، والتطوير والتحديث. 1 وقد أدى إستخدام مثل هذه التكنولوجيا الرقمية إلى بروز العديد من الخدمات الرقمية والمكتبات الرقمية، والتي سنأتي بتفصيلها في المحاور الأخرى من هذا الفصل.

1-بطوش، كمال. المكتبة الجامعية وتحديات ثورة التكنولوجيا الرقمية. المرجع السابق . 2002. ص.44.

5.1.4. شبكات المعلومات والاتصالات المحوسبة :

تؤدي تقنيات الاتصالات بالإشتراك مع تقنيات الحاسوب وتقنيات وسائط تخزين البيانات الدور الرئيس في صياغة معظم جوانب تقنية المعلومات التي نشهد تطوراتها المتسارعة .

ونظرا لأن المكتبات ومراكز المعلومات يقفان في مقدمة المؤسسات المعنية بمعطيات هذه التقنيات لكونهما المرافق الرئيسية للتعامل مع المعلومات من حيث الحصول على مصادرها، المتنوعة وتنظيمها ثم إتاحتها للمستخدمين، لذلك فقد أدت هذه التطورات إلى ضرورة إلمام المكتبي وأصحاب العلاقة بالمفاهيم الأساسية لهذه التقنيات الحيوية الحديثة .

إن النقلة النوعية التي أحدثتها إفرزات التكنولوجيا الحديثة والاتصالات، أدت إلى ظهور ما يسمى بشبكات الاتصالات المحلية والعالمية، أين انعكست هذه الأخيرة على مختلف مناحي الحياة وتهاقتت عليها كل القطاعات محاولة مجاراتها والإستفادة منها لما تتيحها من ميزات وخصائص هامة، وكانت المكتبات الجامعية هي السبابة لمثل هذه التحديثات والتكنولوجيات، من هنا نتساءل عن ماهية شبكات الاتصالات المحوسبة؟ وما الهدف من إنشائها؟ وما أهميتها ومزاياها ومجالات إستخدامها؟ وكيف يمكن للمكتبات الجامعية الإستفادة منها وما موقع المستفيد فيها ؟

1.5.1.4. تعريف الشبكات المحوسبة :

في رأيي يستعمل مصطلح الشبكة بصفة عامة للدلالة على أي نظام يعتمد على تعدد المستخدمين، يتم فيه توصيل الحواسيب ببعضها البعض، للمشاركة في التطبيقات وأداء الأعمال .

وتعرف الشبكات المعلوماتية عموما على أنها مجموعة من المراكز والمكتبات المشتركة مع بعضها البعض في مجال تداول المعلومات وتقديمها إلى المستخدمين بأسهل الطرق وأيسرها كما تعرف على أنها "نظام الاتصالات للبيانات الممكن الرقابة عليه . "وتسمح الشبكات بالمشاركة في مصادر الحوسبة التي تشتمل مكوناتها الرئيسية على :

(البرمجيات، وحدات الإخراج من طابعات، ومودم، والفاكسات، ومشغلات الأقراص الصلبة، المعلومات التي تكون في قواعد المعلومات والوسائط المتعددة، خدمات الاتصالات الإلكترونية لتوصيل البيانات والرسائل). لذلك "فإن شبكة المعلومات ترتبط بالتخزين والمعالجة والتوزيع والبت لخدمات المعلومات من خلال وسائل الاتصالات بين مجموعة من المشتركين في الشبكة . " 1

1- الهادي محمد ،محمد .تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات :مع معجم شارح للمصطلحات . القاهرة :المكتبة الأكاديمية .2001.ص.130

وهي مجموعة من الحاسبات تنظم معاً، وترتبط بخطوط إتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم. وتحتل الشبكات مكانا بارزا في المكتبات فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم صناعة القرارات من خلال كفاءة وسرعة الإتصال، وسهولة نقل وتبادل المعلومات والمشاركة في المعلومات وقواعد البيانات. 1.

كما تعرف الشبكات على أنها منظومة توزيع أو بث لخدمات المعلومات من خلال تقنيات الإتصال عن بعد، تعتمد على الحواسيب في أداء مهامها، تهدف إلى تشاطر المعلومات وتبادل البيانات. وهي تتسم بخصائص أهمها : 2

❖ الإعتدادية بدل الإستقلالية .

❖ العلاقات العضوية المباشرة.

❖ المسؤولية الترابطية بدل المسؤولية المحلية .

ولعل التعريف المبسط لشبكة المعلومات هو ذلك الإشتراك بين مكتبتين أو أكثر بطريقة رسمية لتبادل المعلومات على نطاق واسع بينهما، بهدف تطوير أساليب للإتصال، من أجل بث المعلومات وتبادلها بين المستفيدين .

2.5.1.4. أهداف شبكات المعلومات المعلومات المحوسبة :

وإن متابعة المكتبات للمستجدات الحديثة في حقل تكنولوجيا الإعلام والإتصال وإنشاء الشبكات سواء المحلية أو العالمية لم يأتى هكذا عبثا وإنما لعدة أهداف هامة تسعى إلى تحقيقها نذكر منها :

❖ تأمين أكبر قدر ممكن من المصادر والمعلومات لجمهور الباحثين والمستفيدين عبر نوافذ الشبكة ومراكزها المتعددة .

❖ تأمين الإستثمار الأمثل للموارد البشرية، خاصة المتخصصة منها .

❖ تطوير العمليات والإجراءات الفنية وتوحيدها وتحسين أداءها بإستخدام وسائل فعالة.

❖ الإستثمار الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات عن بعد.

1-السالمي عبد الرزاق، علاء. المرجع السابق.ص.352.

2- محمد عبد الله، نوال. شبكات المعلومات المصرية وتحديات المستقبل. وقائع المؤتمر الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول : "تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل". القاهرة 1-4 نوفمبر 1997. القاهرة :الدار المصرية اللبنانية، 1999.ص.308.

❖ بناء روح التعاون بين إدارات المراكز المشاركة، بما يعود بالفائدة على الجميع.

❖ الحد من التكرار والإزدواجية في نمو المصادر والمجاميع، والإقتصاد في النفقات.1

ومما سبق يصب إهتمام المكتبات الجامعية لمشاريع التشابك إنما لجعل المستفيدين بشتى أنواعهم وتخصصاتهم ومستوياتهم، أمام فضاء معلوماتي ديناميكي، يتسم بالمرونة لخدمة أكبر عدد منهم، والإجابة على إحتياجاتهم وطلباتهم المتنوعة بطرق مختلفة. بالإضافة إلى إمكانيات الإتصال العالمي المفتوح، المبني على أسس التعاون وتشاطر الأفكار والخبرات .

3.5.1.4. مزايا شبكات المعلومات المحوسبة :

لقد أدرك الباحثون والمهنيون في عالم المكتبات ومرافق المعلومات، مزايا شبكات المعلومات بصفة عامة وأهميته الخاصة بالنسبة إلى المكتبات الجامعية سواء، داخل المكتبة الواحدة أو بين المكتبات الجامعية الأخرى، كما هيأت التطورات التكنولوجية الحديثة من فرص الإستفادة من هذه الشبكات خصوصا المستفيدين منها. حيث أتاحت لهم هذه التحديثات الجارية والتطورات التكنولوجية إمكانية الإفادة من المصادر الإلكترونية للمعلومات، عن طريق الشبكات. وإذا كان مبرر وجود المكتبات الجامعية هو قيامها بدور إيجابي في دعم البحث العلمي وخدمة المستفيدين من طلبة وباحثين وأساتذة، فإن هذا الدور قد تطور بدرجة كبيرة مع دخول شبكات المعلومات المحوسبة، والتي عززت من مكانة المستفيد داخل المكتبات الجامعية الحديثة .

وإنه عند حديثنا على الشبكات فإننا نقصد في المقام الأول الأنترنت، التي فتحت منافذ جديدة للمكتبات بإمكانياتها وخدماتها ومميزاتها، والتي نذكر من بينها مايلي : 2

✓ تأمين الإتصال الفوري المتزامن، فهي تؤمن إتصالات مباشرة بالنصوص والأصوات والصور الثابتة والمتحركة، عن طريق الحواسيب في مواقع وشبكات مختلفة بتكاليف أقل، كما تساهم في إمكانية تقديم الموارد من خلال تنوع وسائل الربط والبحث .

✓ الوصول إلى كافة الوثائق والمعلومات المطلوبة، فهي تعطينا النص الفائق الذي يحيلنا إلى مداخل عديدة ومتنوعة بطريقة شبكية تمكن المستفيد من الوصول إلى ما يريد بسهولة، كما تتيح النصوص الكاملة .

1-الهادي محمد ،محمد. تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات :مع معجم شارح للمصطلحات .المرجع السابق.ص.196-197

2-قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. قواعد وشبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان :دار الفكر، 2000. ص. 299-302.

✓ التقارب والتفاهم العالمي، إذ تحقق الشبكات مفهوم القرية الإلكترونية التي تخترق الزمان والمكان .

✓ "لقد تدعم التعليم عن بعد بعد ظهور الأنترنت وجامعات الأنترنت، التي تتيح مقابل مبلغ زهيد الفرصة للنفاذ إلى فصول يتم عقدها ضمن الموقع، باستخدام البريد الإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو، وأسلوب الحوار الإلكتروني... والدخول المباشر إلى أقوى المصادر العالمية. والدخول إلى مراكز المعلومات، إذ بإمكان الطلبة والموجه الأكاديمي الدخول إلى هذه المراكز والمكتبات المتواجدة عبر العالم من أجل الاستفادة من من محتوياتها المعرفية مع إمكانية تخزينها على الحواسيب الشخصية." 1

وما يهتما في هذا المجال هو تسليط الضوء على ما يمكن أن تقدمه هذه الخدمة إلى مجتمع المستفيدين، بإعتباره المجتمع الذي تسعى المكتبة الجامعية لتلبية إحتياجاته من المعلومات مثل : 2

✓ تكوين مجموعات مناقشة مؤقتة أو دائمة ومشاركتهم الأفكار والآراء.

✓ الحصول على النص الكامل للوثائق الذي يعتبر الشغل الشاغل للباحثين والمستفيدين.

✓ المشاركة في نظام شبكات الإعارة بين المكتبات على مستوى القطر الواحد أو على مستوى منطقة جغرافية معينة.

✓ البحث والإسترجاع لملايين الوثائق .

✓ توزيع المطبوعات الإلكترونية و الإشتراك فيها عن بعد.

ومما سبق نستنتج أن شبكات الأنترنت يمكن أن تقدم خدمات كثيرة في جميع المجالات إذا أحسن إستغلالها، فهي توفر للباحثين والمستفيدين على حد سواء آخر الإصدارات والتطورات الحديثة في مجال تخصصهم، عن طريق خدمة البث الإنتقائي للمعلومات، وتوفر لهم إمكانية الوصول إلى المصادر المعلوماتية المختلفة، السهولة والمرونة التي تتسم بها تجعلها تزيد من فرص تلبية إحتياجات المستفيدين، كما تُمكن المستفيد من الإشتراك في المنتديات والمجموعات العلمية المتخصصة، والتفاعل فيما بينهم والتحاور، والإقتصاد في الوقت والجهد .

1- بوعنافة جديدي ، سعاد. دور الأنترنت في دعم التعليم عن بعد. مجلة المكتبات والمعلومات .مج.1.ع.2.قسنطينة. 2002.ص.56-57 .

2- فردي ، لخضر . المكتبات الجامعية في ظل مجتمع المعلومات : نحو التكيف مع التحديات . المرجع السابق.ص.72.

ونظرا للدور الذي أصبحت تكتسيه الشبكات المحوسبة في المكتبات الجامعية، نجد أن المكتبة محل الدراسة قد إتخذت من هذه الأخيرة طريقا لها، بعد السؤال الذي طرحناه على مسؤوليها حول الإعتماد على الشبكات في تأدية المهام والتطبيقات المكتبية، فإتضح أنها كذلك، من خلال تخصيص قاعة أنترنت للطلبة والأساتذة والباحثين، وطلاب الدراسات العليا، وأن هذه الشبكة محلية تخص المكتبة والجامعة الأم فقط لأموار إدارية أو فنية، أما فيما يخص الخدمات التي تتيحها، فهي تعتمد على خدمة الأنترنت. وكذا تقوم المكتبة بالإتصال مع الموردين عبر البريد الإلكتروني، والإتصال بقواعد المعلومات.

ومن أهم قواعد البيانات التي تعتمد عليها المكتبة موضوع الدراسة نجد قاعدة springer التي تتيح حوالي 2700 عنوان، بالإضافة إلى قاعدة cairn .

وحسب ما أقر به مسؤول المكتبة فإن هذه الأخيرة في طريقها للتشارك مع مكتبات أخرى في مجال الشبكات لتصبح ضمن شبكة معلومات وطنية.

4.5.1.4. شبكات المكتبات المحوسبة :

إن الحديث عن الشبكات بصفة عامة يقودنا للحديث عن شبكات المكتبات المحوسبة والمعتمدة على وسائل الإتصال الفائقة والحواسيب. والتي تعتبر في عالم اليوم من بين أهم الضروريات بالنسبة للمكتبات الجامعية، التي أثقل كاهلها العدد المتنامي والمتزايد للمستفيدين مع محدودية أعداد وأحجام المجموعات، إضافة إلى غياب الإطار المهني المؤهل لمتابعة إحتياجات المكتبات من المعلومات بدقة، ولتوفير حاجات القراء والمستفيدين.

لقد صرف العاملون في ميدان الحاسوب وتقنيات المعلومات غايتهم، وإستنفذوا وسعهم لإستحداث حواسيب، وبرمجيات توغلت في أعماق المؤسسات الوثائقية (المكتبات الجامعية)، ووفرت تقنيات لحفظها وإسترجاعها وإكمال النقص وإقامة العلاقات بينها، من خلال بيئة تفاعلية سهلة، وبطاقات تفوق تلك التي تتيحها التقانات التقليدية. وتعتبر شبكة الحواسيب المحلية وشبكة الأنترنت، والفضاء الافتراضي، الذي بزغ فجره في عصرنا الراهن، وإستوطنت المواقع الإلكترونية على رقعته، فباشرت تنافس المواقع الثابتة على أرض الواقع. كما أن توظيف خدمات الشبكات المحلية أو العالمية في مكتباتنا الجامعية باتت من الأمور الضرورية التي ينبغي أن توفرها هذه الأخيرة للكوادر العلمية التي تنهض بمهام العملية التعليمية ومختلف المستفيدين.

إن توظيف مبدأ شبكات المكتبات الجامعية المحوسبة، سيحمل معه إمكانية أكثر من هدف ويمكن إجمال أهم الأهداف في النقاط التالية :

✓ تفعيل قنوات التواصل بين مختلف أطراف العملية التعليمية من أساتذة، طلبة وغيرهم وإستثمار طاقات هذه الكوادر للإرتقاء بأدائها .

✓ ترسيخ التوجه التنموي العلمي لتوطين المعرفة العلمية الأكاديمية .

✓ إكتساب مهارات التواصل بين مختلف مستويات المنتمين إلى المؤسسة الجامعية عبر توظيف الخدمات التي تتيحها الشبكات الوطنية لمحاورة الآخر والإستفادة من خبراته.

✓ بلورة إستراتيجيات علمية، مكتبية وطنية متكاملة.

✓ تهيئة المكتبات إلى التنافس المعرفي، المعلوماتي.

✓ الدخول برفق إلى ساحة المجتمع العلمي العالمي، وبموارد علمية بشرية وتقنية. 1.

1.4.5.1.4. تعريف شبكات المكتبات المحوسبة :

وتعرف شبكات المكتبات المحوسبة بأنها : "عبارة عن تركيب مجموعة من الحواسيب وقواعد البيانات والطرفيات بغرض إستخدامها من قبل المستفيدين . 2"

وحسب رأيي فإن شبكات المكتبات المحوسبة هي مجموعة منظمة من المصادر المادية والبرمجية من حواسيب بمختلف أنواعها، وقواعد البيانات، بالإضافة إلى الأشخاص العاملين والموظفين، والمعطيات، تعتمد على إجراءات حديثة تسمح باقتناء، ومعالجة وتخزين وإسترجاع، ثم بث المعلومة (نص - صورة - صوت) إلى المستفيدين النهائيين داخل المكتبات.

1.4.5.1.4. أهداف شبكة المكتبات المحوسبة :

تقف المكتبات الجامعية اليوم أمام وظائف حديثة ومطالب متغيرة، تقوم أساسا على استخدام الوسائل الإلكترونية، والمعلومات الرقمية عبر الشبكات تسعى إلى تقديم الخدمات على الخط ووضع أرصدها إلى طرفيات المستفيدين، وتوجيههم إلكترونيا. ومن بين الأهداف التي ترمي إليها من خلال شبكات المكتبات المحوسبة مايلي : 2

1- الرزوه، حسن مضفر. شبكات المكتبات الجامعية الوطنية. [على الخط]. مجلة نادي الإحياء العربي. ع. 3. 2006. [متاحة على الخط].: 54. <http://alarabicclub.org/index.php?p.name=events-details.id=54>. تمت الزيارة يوم 2011/04/16

2- قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. قواعد وشبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 193.

- الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات .
- الإقتصاد في النفقات والطاقات البشرية.
- الحد من التكرار والإزدواجية في أداء الأعمال .
- القضاء على الروتين في العمل، وخلق التفاعل والديناميكية.
- توفير مصادر المعلومات من المكتبات المشاركة في نظام الشبكة وتعددتها.
- توحيد المعايير والمواصفات وأساليب العمل في المكتبات المشاركة.

3.4.5.1.4. مزايا وفوائد شبكات المكتبات المحوسبة :

إن إستخدام تقنيات الإتصالات عن بعد، وتوسيع رقعة الحصول على المعلومات، وتوظيف المكتبات لشبكات المعلومات المحوسبة في أداء مهامها، إنما هو من أجل إتاحة الإستخدام الأمثل للمصادر المعلوماتية، وتلبية إحتياجات المستخدمين الحديثة والمتنوعة، ذلك هو الهدف الرئيسي من إنشاء الشبكات عامة، و شبكات المكتبات المحوسبة بخاصة. ومن بين هذه المميزات مايلي : 1

- ❖ المشاركة في الموارد من خلال توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات بإعتماد نظام العميل والخادم، بإستخدام برامج مختلفة ينتج عن ذلك تحسين قدرات المؤسسة المشتركة في الشبكة، بالإضافة إلى سرعة ودقة الأداء .
- ❖ التحميل المشترك للمعلومات، بما يؤدي إلى التخفيف من حدة الأعمال، وبالتالي توفير السرعة أكثر للمستخدم في إختيار المكتبة الأنسب لإحتياجاته.
- ❖ توفير إمكانية تبادل أكبر قدر ممكن من المعلومات ، بأقل وقت وسرعة وتكاليف ممكنة.
- ❖ إمكانية الإتصال عن بعد، من خلال البريد الإلكتروني، والحوار الإلكتروني ومجموعات الأخبار.
- ❖ الولوج المباشر إلى المعلومات ، تتسم بالسرعة والسهولة في الإسترجاع ، إضافة إلى تدعيم المشترك ماديا ومعلوماتيا وتقنيا .

1-الهادي محمد ،محمد . تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات : مع معجم شارح للمصطلحات. المرجع السابق. ص.132-

من المفيد أن نوضح بأن الحواسيب تلعب دورا مهما وفعالا في تطوير شبكات المعلومات، إلا أنه يتعين علينا التأكيد بأن شبكة الحواسيب تختلف عن شبكة المعلومات، وليس بالضرورة أن كل شبكة معلومات هي شبكة حواسيب والعكس صحيح، فالحواسيب مع شبكة الإتصالات جعلت المشابكة الإلكترونية سهلة عن طريق ربط حاسوبين معا، أما تكنولوجيا المعلومات فمكنت شبكة المكتبات المحوسبة من توفير أدوات وأشكال عديدة للمشابكة في عدة مجالات، والتي سنتطرق لذكرها في العنصر الموالي .

5.5.1.4 مجالات استخدام الشبكات في المكتبات الجامعية :

- أدوات وخدمات الأنترنت التي تمكن من تبادل المعلومات والوصول إلى موارها .
- التزويد التعاوني :وهي عملية تتمثل في إقتناء الكتب والدوريات والمواد السمعية والبصرية، وغيرها من المواد، عن طريق الشراء، أو الإشتراك، أو الإهداء، أو التبادل
- التزويد المركزي :والذي يتم من قبل مكتبة واحدة تتمتع بالقدرات والإمكانات في إدارة وتنفيذ مهمة التزويد والتعامل مع سوق النشر والناشرين، حيث يؤمن الشكل المركزي عادة الحصول على أسعار أفضل وخصم مناسب وتجنب التكرار غير الضروري للمواد المطلوبة . 1
- الفهرسة التعاونية والمركزية والفهارس الموحدة :ويتم ذلك من خلال إجراء عملية الفهرسة والتصنيف مرة واحدة للكتاب أو المطبوع مهما كان نوعه، عن طريق جهة مركزية واحدة، مما يؤمن التوحيد في النظم والجودة في التوصيف والسرعة في الإنجاز .
- التخزين التعاوني :وهو أن تقوم كل مكتبة مشاركة في الشبكة بتخزين معلومات مادة معينة في شكل بنك معلومات، وإتاحتها إلى المكتبات الأخرى، والشيء نفسه تقوم به المكتبات الأخرى مع باقي المواضيع، مما يوفر مساحة تخزينية إضافية لكل مكتبة وتوفير الفرصة للإدخال ما هو جديد.
- الإعارة بين المكتبات :من خلال إعارة المواد المعلوماتية بين المكتبات المشاركة بموجب خطة تعاونية متفق عليها، بغرض الإستخدام الأمثل لمصادر المعلومات المتوفرة بها . 2

1-قندليجي، عامرإبراهيم . وآخرون . مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت . عمان :دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000. ص.295.

2-عوض الترتوري، محمد. المرجع السابق.

- الخدمات المرجعية التعاونية: تمكن هذه الخدمة من تسهيل تبادل الإستفسارات المرجعية بين المكتبات ومراكز المعلومات التي تتعاون في تقديم الخدمة سواء في إقليم جغرافي محدد أو مجال موضوعي متخصص، والوصول إلى تقديم خدمة مرجعية نوعية وسريعة للمستخدمين . 1
- خدمة الإحاطة الجارية والبت الإنتقائي للمعلومات: من خلال إعلام الجهة المركزية المسؤولة عن الشبكة، المكتبات الأخرى والمستخدمين منها بإحداث المستجدات في مجالات إهتمامهم .
- بالإضافة إلى خدمة البحث البيبليوغرافي المباشر، وتنمية الموارد البشرية، وتدريب المستخدمين، والتوعية وإتاحة الاتصال عن بعد. وجعل المعلومات في متناول أكبر فئة من المستخدمين.

نخلص مما سبق أن بناء مثل هذه الشبكات في المكتبات الجامعية، هي ضرورة إستراتيجية ذلك أنها تتيح المشاركة في الإطلاع على المعلومات، ونقل المعلومات بطريقة منظمة ومن خلال تقديم أفضل لمصادر الحوسبة، كذلك تقليص إزدواجية المعلومات، تطوير سرعة الوصول إلى المعلومات، و تطوير التفاعل بين المستخدمين من خلال المشاركة في المعلومات، إستعمال البريد الإلكتروني الذي يتيح متطلبات التفاعل بين المستخدمين وتبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم، إقامة الندوات المكتبية عن طريق الإتصال عن بعد بين المشاركين، دعم التعليم والبحث من خلال المشاركة وتبادل المعلومات، الإتصال بالشبكات المحلية والعالمية وشبكة الأنترنت للإستفادة منهم.

1.5.5.1.4. إستخدام الشبكات في بث وإتاحة المعلومات للمستخدمين :

إنها الخدمة الأهم التي تعنى بها المكتبة الجامعية من خلال توفرها على شبكة معلومات، وباعتبار المستخدم الحلقة الثالثة في الثالوث الجامعي، والنهاية الطرفية التي من أجلها تتم عمليات الشبكات، حيث توفر هذه الأخيرة للمستخدمين من خدمات المكتبة مايلي: 2

❖ خدمة الإحاطة الجارية والبت الإنتقائي للمعلومات: وذلك من خلال إعلام الجهة المركزية المسؤولة عن الشبكة المكتبات الأخرى والمستخدمين منها، بأحداث المستجدات في مجالات إهتماماتهم، وآخر الإصدارات والأخبار التي تخصهم، وتقوم

1-عبد الستار مصيلحي، هبة. تبادل الوثائق إلكترونيا: نحو ديناميكية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية. [على الخط]: <http://www.cybrarians.tripod.com/hotopics-edi.htm>. تمت الزيارة يوم 2011/05/19.

2-عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. قواعد وشبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات المرجع السابق. ص. 206.

بالبث الآلي للمعلومات المطلوبة من طرف المستخدم ،من خلال إستثمار إمكانات الحواسيب .

❖ الخدمة المرجعية التعاونية :التي تمكن من تسهيل عملية تبادل الإستفسارات المرجعية بين المكتبات ومراكز المعلومات المتعاونة في تقديم الخدمة ،سواء في إقليم جغرافي محدد أو مجال موضوعي متخصص،والإستغلال الأمثل لكافة الموارد والإمكانات المتاحة لهذه المكتبات والوصول إلى تقديم خدمة مرجعية نوعية وسريعة للمستخدمين.

❖ البحث عن المعلومات على الخط المباشر:من خلالها يقوم كل مستفيد بتحديد موضوع بحثه عن طريق الإتصال المباشر عبر الحواسيب المتوفرة في الشبكة وتساعد هذه الطريقة حصول المستخدم على قائمة ببليوغرافية بالكتب والمصادر المطلوبة والمتوفرة في أي مكتبة من تلك المشاركة في الشبكة.

مما سبق يتبين لنا أن شبكات المكتبات المحوسبة تساهم بشكل فعال في تقديم الخدمة المعلوماتية للمستخدم أيا كان موقعه أو تخصصه،بإحاطته بمختلف التحديثات والتطورات في مجال تخصصه ،سعيًا منها لإتاحة سريعة وفعالة للمعلومات وخدمة هذا الأخير بشكل آلي مباشر .

6.1.4.المواقع الإلكترونية للمكتبات :

لاشك أن العالم بأسره يعيش في حالة من التقدم والتطور التكنولوجي السريع ،ذلك نتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على جميع المجالات والتخصصات،في ظل هذا التطور أصبحت الأنترنت أحد المصادر الأساسية للمعلومات ،حتى إن البعض إعتبرها واجهة البيئة التكنولوجية الرقمية ،ومجال المكتبات والمعلومات أحد تلك المجالات التي تأثرت بالأنترنت إفادة وإستفادة .ومن ثم قامت المكتبات ومنها الجامعية بالأخص بإقتناء مواقع الأنترنت في فهارسها الآلية ،وإستفادت منها في تقديم الخدمات الجديدة ،كما إتجهت هذه الأخيرة نحو إنشاء مواقع لها على شبكة الأنترنت حتى تضع نفسها على الخريطة العالمية ،وتستخدمها كوسيلة للإعلان عن خدماتها ،تقديم الخدمات نفسها ،وإتاحة فهارسها على الخط.

1-خليفة، محمود عبد الستار .مواقع المكتبات العربية على الأنترنت:دراسة تحليلية.[متاح على الخط]مجلة نادي الإحياء العربي.ع.2. 2006. :54. http://alarabicclub.org/index.php?p.name=events-details.id=54 تمت الزيارة يوم 2011/05/05.

لقد لعبت المكتبات دورا أساسيا في إتاحة المعلومات للمستخدمين والباحثين ،فقد جلبت التطورات الحديثة في مجال المعلومات وتقنيات الإتصال تغيرات واضحة ومؤثرة في الطرق التي يستعملها أخصائيو المعلومات لجمع أو إنتاج وتنظيم وإستخدام المعلومات وطرق الوصول إليها ،والمكتبات الجماعية ليست في منأى عن هذه التغيير،فقد تأثرت بالتقنيات التي أفرزتها شبكات المعلومات (الأنترنت) كما أن الإستخدام السهل لموقع المكتبة الإلكتروني على الشبكة الدولية قد أتاح توسيع حجم ونوعية المصادر المختلفة .وإن دخول المكتبات إلى عالم المواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت إنما كان من أجل الوصول إلى مستخدميها في كل زمان ومكان ،فحرصت بذلك على تنمية الخطط والسياسات المختلفة لتشجيع المستخدمين على إستخدام المكتبة والوصول إليها وتلبية إحتياجاتهم ،ومن ضمن فوائد المكتبات الإلكترونية الرقمية أن المستخدم يستطيع الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة خاصة تلك المميزة والحديثة، وإتاحة الخدمات المختلفة عبر البحث في الصفحات الإلكترونية لموقع المكتبة،وعلى هذا الأساس يعتبر تطوير المواقع الإلكترونية للمكتبة واحدا من الأعمال الهامة التي يتخذها أخصائيو المكتبات لتنمية الأداء والوصول إلى المستخدمين.

وللإشارة فإن البيئة الإلكترونية الجديدة المتاحة للمستخدم و المستخدم هي نتاج تكامل بين علوم الحاسب ومؤسسات المعلومات ،فشكلت بذلك هذه البيئة نوعا جديدا من المكتبات أطلق عليه المكتبات الرقمية،التي تستخدم الطرق الحديثة للتعامل مع المعلومات ،وتنظيم المجموعات وتوفير سبل الوصول إليها .

وعلى هذا الأساس فقد قدمت شبكة المعلومات (الأنترنت) وجها جديدا لخدمات المكتبة فأصبحنا نعيش التعليم عن بعد ،والخدمة المرجعية الرقمية ،والوصول إلى مصادر الشبكة وإنشاء مواقع المكتبات والتي كثر الحديث عنها لدقة المعلومات الموجودة فيها وحدائتها وصلاحياتها وموضوعيتها ،وسهولة وصول المستخدم إلى المعلومة المطلوبة وتقييمه لصفحات الويب لموقع المكتبة . 1

إن ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال المعلومات ،يفرض على المكتبات الجامعية إنشاء مواقع إلكترونية لها والذي يعتبر نشاطا جديدا بالنسبة إليها وهو كيفية إتاحة المعلومات من خلال المواقع، ويعرف الموقع على أنه مجموعة من الصفحات تصف هيئة أو شخص ما للتعريف بهما ،تنظم صفحات الموقع بشكل هرمي في مستويات مختلفة تعالج موضوعا معينا ،فهي واجهة عمل جيدة التنظيم والتصميم ،مستغلة أدوات إتاحة المعلومات

1-غريب ماجدة، عزت. المرجع السابق.

في عملية عرضها للمعلومات، كما تعتبر المواقع واجهة لعرض المنتجات والخدمات التي تسهل عملية الولوج إلى المعلومات ومصادرها، فهي تتميز بالسرعة والفعالية في عرض وإتاحة المعلومات، وموضوعاتها مسجلة على شكل نصوص فائقة تسمح بربط وحدات المعلومات بالروابط التشعبية الفائقة، وتأخذ هذه المعلومات عدة أشكال نص، صورة، صوت أو شريط ضوئي أو كلها معا.1

ومن خلال ما سبق يمكننا إستنتاج أن المواقع الإلكترونية للمعلومات أو مواقع الويب هي عبارة عن برتوكول يعتمد على تجميع المعلومات مهما كان شكلها أو نوعها، وتخزينها في مجموعة وثائق متشعبة، حيث يمكن للمستخدم أثناء تصفحها الحصول على المعلومة التي يريد حسب الطلب مستعينا في ذلك بالروابط الفائقة ومحركات البحث، التي يوفرها الموقع كما أنه توجد عدة أنواع للمواقع منها الإخبارية، والتجارية، والخدماتية، والشخصية والتعليمية، والمؤسسية، والدينية، والترفيهية، والإخبارية، والإرشادية وغيرها. ويراعى عند الحكم على جودة موقع ما مجموعة من المعايير منها: مجال التغطية، والخدمات المتوفرة، بيئة العمل أو الإبحار، العرض والمقروئية، التفاعلية والتخصص، وفعالية الروابط وتنوع محركات البحث، وإحتوائه على النصوص والروابط التشعبية الفائقة، والمثال التالي يوضح أحد المواقع المعلوماتية الهامة وطريقة تنظيمه وترتيبه :



شكل رقم (40) : يمثل موقع ويب للشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية.2

1- جطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص.138.

2- غريب ماجدة، عزت. المرجع السابق.

إذا فنجاح الموقع وفعاليته يتوقف على مدى درجة الوضوح التي تعطي نظرة عامة عن محتوى موقع المكتبة مما تجعل المستفيد في إقبال متزايد عليها، سهولة الإبحار والتنقل من صفحة إلى أخرى وسرعة الوصول إلى المعلومة وإنعدام هذه الميزة ستشكل عائقا أمام عملية البحث وإتاحة المعلومات، والنقطة الأهم هي أصل وأهمية المحتوى، لأن المستفيد يحتاج إلى معلومات صحيحة وذات أصل وتجعل الباحث أكثر إستخداما لها خاصة إذا كانت معروضة بطريقة جيدة بإستخدام التكنولوجيا الحديثة للوسائط المتعددة 1.

أما بخصوص مكتبة جامعة 20 أوت 1955، وفيما إذا كان لها موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت، نجد أن لهذه الأخيرة موقع خاص بها متاح على الرابط التالي: <http://193.194.68.29/bibliothèque>، لكن تبقى الإستفادة منه جارية التحضير .

7.1.4. أنظمة المعلومات المحوسبة وإستخداماتها في المكتبة الجامعية :

تقف المكتبات الجامعية أمام تحديات كبرى في العصر الرقمي الذي يتسم بالتغير والتطور المستمر، محاولة تتبع كل ماهو جديد، لأنها تخدم مجتمع عريض من المستفيدين (طلبة - باحثين - أساتذة وغيرهم) يريد أن يكون في صلب أي نشاط تقوم به هذه المكتبات، وذلك سعيا منها لتطوير وتحسين خدماتها، ولا يتأتى لها ذلك إلا بإتباع مجموعة من الإجراءات أهمها أنظمة المعلومات، فما مفهومها؟ وإستخداماتها في المكتبات الجامعية؟

إن تاريخ إستخدام النظم الآلية في المكتبات يعود إلى عام 1938 وهو العام الذي شهد إدخال أول آلة معالجة بيانات المكتبات، بإستخدام أجهزة بطاقات مثقبة في نظام الإعارة، ثم تلتها إستخدام البطاقات المثقبة لتحليل بعض إحصائيات التزويد. وتوالت النظم الآلية بعد ذلك حيث إستخدمت المكتبات الحاسبات الرقمية 2، وكانت معظم هذه الأنظمة التي ظهرت، أجزاء من أنظمة أخرى أي أنها لم تكن أنظمة متكاملة، يمكن أن تضم جميع عمليات المكتبة في آن واحد، فهي تتعامل مع جزء واحد من عمليات المكتبة كالفهرسة أو الإعارة. ومع سنة 1966 شمل التطور فيما بعد الخدمات التي تقدمها المكتبات، حيث تم إختيار أول نظام للبيث الآلي للمعلومات يعمل على الحاسب الآلي .

1-بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص. 138-139.

2-جوكرزاة، كمال. غزال، عبد الرزاق. إستخدام الأنظمة الآلية بمكتبات الأقسام الجامعية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.3. ع.1. قسنطينة. 2006. ص. 147.

1.7.1.4. ماهية أنظمة المعلومات :

ويسمى النظام الذي يعالج البيانات ويحولها إلى معلومات ويزود بها المستخدمين نظام معلومات، وتستخدم مخرجات هذا النظام (المعلومات) في إتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكم داخل المؤسسة. 1

ويشير مصطلح نظام المعلومات إلى مجموعة من الإجراءات المنظمة لتجميع وتجهيز وتخزين المعلومات وإسترجاعها، وبنها إلى المستخدمين من النظام، ويتكون من مجموعة من المعلومات المسجلة، والقائمين على التنظيم، المستخدمين الذين يطلبون المعلومات ومجموعة الأنماط، والسلوك والتقاليد التي يتم بواسطتها إنشاء علاقة متبادلة بين المؤسسات التي تتيح المعلومات للمستخدمين. 2

هذه النظم تأخذ وجودها من الرقمنة وتؤدي عملها في الإدخال والمعالجة والخرن والإسترجاع بوسائط رقمية حاسوبية، وتنقل فيها المعلومات عبر تقنيات الإتصالات المتقدمة يؤطرها التفاعل المنظم الذي يشارك فيه المستفيد والمعلومات والحاسوب والبرمجيات المستخدمة المرتبطة معا في تأدية عمليات مختلفة.

المقصود بنظام المعلومات المحوسب، المشاركة الفعالة ما بين العنصر البشري المدرب والنظم المحسبة المناسبة لإحتياجات المكتبة في أداء ضبط العمليات، والخدمات التي تتم بالمكتبة بشكل يحقق سرعة أداء عالية، ودقة أكبر، وتكلفة أقل، وتوفير موارد وخدمات معلومات أكثر فعالية ومرونة بشكل يعظم العائد من تكلفة النظام المحوسب. 3

وهناك من يرى بأن نظم المعلومات المحوسبة تقوم بتقديم خدمات أفضل للمستخدمين مع الحفاظ على مستوى الأداء والفاعلية، بإستثمار قواعد البيانات والمشاركة في العمليات الفنية من أجل تحسين الإنتاجية وتطوير نوعية الأداء، وأيا كان أبعاد النظام تبقى أهدافه الرئيسية خدمة المستخدم. 4

كما أنه يمكننا تصور نظام المعلومات على أنه مكون من الإنسان والحواسيب، والبيانات والبرمجيات المستخدمة في معالجتها بهدف إمداد المكتبة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة .

1- عوض الترتوري، محمد. المرجع السابق.

2- السيد النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 297.

3- البنداري، إبراهيم دسوقي. النظم المحسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. ص. 73.

4- الشهريلي إنعام، علي توفيق. إتجاهات الجودة في نظم المعلومات المحوسبة: المفهوم والتطبيق. [متاح على الخط] مجلة نادي الاحياء العربي. ع. 1. 2006. <http://alarabicclub.org/index.php?>. تمت الزيارة يوم 2011/05/10.

ويشكل كل من الحاسب الآلي والبرمجيات والبيانات العناصر الأساسية لنظام المعلومات في البيئة الرقمية، وينشأ الهيكل الكامل لنظم وتطبيقات المعلومات في البيئة الرقمية بهدف تخزين البيانات و المعلومات ومعالجتها وإسترجاعها وإرسالها أو نقلها للمستفيد. وتجمع كل هذه العناصر المختلفة والعديدة معا لتشكل نظام المعلومات في البيئة الرقمية، مما يمثل ديناميكية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في دعم ومساندة البيئة الرقمية وما يرتبط بها من تطورات كالحكومة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني وغيرها. 3

ولقد صارت هذه النظم والتطبيقات المعلوماتية تمثل :

➤ جزءا مكملا وأساسيا لأنشطة الأمن والإدارة والتجارة والتعليم .

➤ وعلى هذا الأساس صارت هذه النظم والتطبيقات الرقمية تستخدم في أداء كثير من الخدمات والأنشطة من خلال التعليم الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية، والتسويق الإلكتروني ...

وتقدم إستخدامات تطبيقات وخدمات ونظم المعلومات مدى واسع وممتد من الإمكانيات في الوصول الأعظم للموارد والخبرة والتعلم والمشاركة الفعالة.

ويمكننا التمييز بين نوعين من أنظمة المعلومات بغض النظر عن أشكالها وتقسيماتها وهي: 2:

• نظام إسترجاع الوثائق أو إسترجاع الإشارات البيبليوغرافية، سواء كانت نصوص كاملة أو إشارات فقط إليها.

• نظم إسترجاع الحقائق أو نظم توفير البيانات، أين تقدم إجابات محددة من رصيد الحقائق والإحصائيات المخترنة.

ولالإشارة فإنه توجد أنظمة معلوماتية تقليدية وأنظمة معلوماتية حديثة وهي التي نريد دراستها والتعريف بها. وتسمى كذلك بنظم إدارة مصادر المعلومات الرقمية، وهي نظم

1-الألفي محمد، محمد. الحماية القانونية لنظم المعلومات في المنظمات الرقمية. مجلة التخطيط الإستراتيجي لتطوير اداء المؤسسات: التنظيم والادارة -الارتقاء بالكفاءات القيادية. إعداد المستشارين بالإتحاد العربي لتنمية الموارد البشرية. السحاب للنشر والتوزيع. 2009. ص. 183-189 .

2-السيد النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 298.

معلومات آلية تساعد المكتبة على إدارة مصادر المعلومات الرقمية وذلك من خلال النماذج Models وقاعدة البيانات Database وواجهة صديقة للمستخدم User-interface وتتميز بسهولة الإستخدام والمرونة. وتتكون نظم إدارة مصادر المعلومات الرقمية من قاعدة بيانات علائقية وقاعدة نماذج، وحزم من البرمجيات، وواجهة ربط تفاعلية بين المستخدمين، كما يتطلب تصميم هذه النظم وجود بنية متكاملة من عتاد الحاسبات.1

2.7.1.4. استخدام الأنظمة المعلوماتية الآلية في المكتبات الجامعية :

بتأثير تطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، أفرزت بذلك حوسبة وأتمتة المكتبات، حيث شهدت هذه الأخيرة تقدماً ملموساً داخل المكتبات الجامعية، وانتشرت معها أجهزة الحواسيب، التي أتاحت فرصة تخزين المعلومات، خاصة مع ظهور الأقراص المضغوطة التي تمكن من تخزين الملايين من السجلات البيبليوغرافية في قرص واحد، هذا ما جعل المكتبات الجامعية تحذو قدماً نحو استخدام هذه التقنيات، بل وهي مطالبة "بالإستفادة القصوى من تقنية المعلومات في وظائفها المتعددة التي تشمل الفهرسة والتزويد وخدمات الإعارة وضبط الدوريات وخدمات المراجع والاتصال المباشر مع بنوك المعلومات العالمية".2

ومحاولة من المكتبات ومؤسسات المعلومات التحكم في وضع مجموعة من التسهيلات الكم الهائل من المعلومات وإتاحتها إلى المستخدمين، قامت بإنشاء أنظمة للمعلومات كان الهدف منها وضع مجموعة من التسهيلات لعمليات تجميع ومعالجة وإسترجاع وبت المعلومات لمختلف المستخدمين، حيث أن هذه الأنظمة ظهرت لأول مرة خلال سنوات الستينات مع ظهور الإعلام الآلي والإستخدام المكثف له في كل نواحي المكتبة، حيث ظهر لأول مرة منصب مدير أنظمة المعلومات في الهيكل التنظيمي لمؤسسات المعلومات مع بداية سنوات الثمانينات وأصبح اليوم يعرف بمدير المعلوماتية.3 ولنظام المعلومات جغرافية خاصة Geographic Information Systems (GIS) متمثلة في "جهاز الكمبيوتر ومعداته، لإدخال وتخزين وتسيير ومعالجة وتنظيم وتحليل ثم بث وإتاحة المعلومة".

1-النقيب،متولي محمود.الدورالإستراتيجي لإدارة المعرفة في إستثمار رأس المال الفكري. مجلة :الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة.ج.1. القاهرة:الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات،2008.ص.269

2-محمد بن صالح جميل عاشور. المرجع السابق..ص.94

3-.BRADLY WADE, BISHOP; LAUREN H ,MANDEL Geographic Information Systems(gis) in Public Library assessment [online] revue :LIBRES Library and Information Science Research Electronic Journal .vol.21.1 march.2011.: http://libres.curtin.edu.au/libre21n1/wade-mandel_ref.pdf .page consulté le 12/04/2011.

وفي المكتبات الجامعية يهدف نظام المعلومات إلى إسترجاع البيانات ومعالجتها ،وإلى تحليل خدمات المستفيدين ،حيث يقوم بتسيير الإجراءات والمجموعات وتسهيل الخدمات المكتبية بأسرع وقت وأقل جهد مع الأخذ في الإعتبار مكانة المستفيد داخل النظام .

3.7.1.4 مكونات نظم المعلومات المحوسب:

يتكون نظام المعلومات من نظم فرعية تمثل مناشط العمليات والخدمات بالمكتبية من بينها:

- ✓ نظام التزويد وما يتضمنه من نظم ضبط الدوريات.
- ✓ نظام الفهرسة وما يتضمنه من نظام فهرس المكتبة المباشر OPAC .
- ✓ نظام ضبط الإعارة الخارجية،وما يتضمنه من نظام ضبط الإطلاع الداخلي .
- ✓ نظام إسترجاع المعلومات المباشر للمرصد البيبليوغرافي لمقتنيات المكتبة ،وما يتضمنه من نظام إتاحة الإتصال المباشر مع قواعد البيانات النصية والمرجعية أو من خلال شبكات المعلومات المحلية أو العالمية .1.

إذا نظام المعلومات الآلي يتكون من :المدخلات وهي (البيانات) - المعالجة (العمليات) وتتكون من جهاز الحاسوب نفسه والبرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات والملفات وغيرها - المخرجات وهي (المعلومات) .

تسعى المكتبات الجامعية إلى إدخال التكنولوجيا وتنظيم إنتاج المعلومات والخدمات،والبحت عن المعلومات ووضعها للمستفيد ووضع منافذ لتسهيل ربط المستفيد للدخول إلى النظام وإستعمال المعلومات في شكلها الآلي الإلكتروني،فالمكتبات تقيس جودة نظامها بناء على وجهة نظر المستفيد لأنها تعتقد أن هدفها الأساسي هو ربح المستفيد .فهي توظف التكنولوجيا من أجل إضافة أبعاد أخرى إليها وإلى برامجها .2

ويمكن الإشارة إلى أنه هناك عدة أنظمة هامة طبقتها العديد من المكتبات ومراكز المعلومات من بينها ،نظام MINISIS الذي ظهر في سنة 1975،حيث تم تطويره وتوزيعه ودعمه من قبل مؤسسة IDRC (International Development Reseach Center)وهو نظام متعدد الإستخدامات ،مكيف وفق أهداف إدارة قواعد البيانات

1-البنداري،إبراهيم دسوقي.المرجع السابق.ص.74-75.

العلائقية*، يلبي النظام إحتياجات مؤسسات الأعمال والمنظمات التي لديها متطلبات لإدارة المعلومات، ويعمل النظام في بيئة ويندوز 95 وغيره Windows 95 and windows NT، وهو متاح بلغات متعددة منها اللغة العربية والأنجليزية والفرنسية والإسبانية... ويدعم النظام بشبكة على مستوى عالمي. بالإضافة إلى نظام الافق Horison النظام الآلي لإدارة المكتبات العربية وغيره.

4.7.1.4. نظام المعلومات المستخدم بالمكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 :

حتى تصبح المكتبة جهاز معلومات متطور، بات عليها التفكير في إنشاء نظام آلي يساعدها على تقديم الخدمات المعلوماتية إلى مجتمع المستفيدين وتلبية إحتياجاتهم المتنوعة والمتجددة، وتسهيل سبل الإطلاع على المجموعات المكتبية بأقل وقت وجهد، وفعلا هذا ما تبنته المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955، فلقد تم تزويد هذه المكتبة ببرمجية سنجاب SYNGEB الذي يعد من البرمجيات المتكاملة والمتطورة القادرة على التحكم في مختلف أنواع الوثائق (كتب، أطروحات، دوريات، والوثائق غير الكتب)، حيث تم تطويره وفقا للمعايير الدولية (ردمك، UNIMARC). كما أنه يضمن تسيير المهام الرئيسية للمكتبة (التزويد الفهرسة، متابعة الدوريات، الإعارة...). يسمح هذا النظام بالقيام بالمهام التالية 1:

- إدارة المقتنيات: الطلبات، الإشتراكات، الإهداءات، التبادل، الإيداع.
- إدارة قائمة الجرد .
- فهرسة لكل أنواع الوثائق بمستويات مختلفة (بسيطة، متقدمة).
- تبادل البطاقات الفهرسية، وفق المقياس UNIMARC.
- البحث متعدد المعايير (العنوان، المؤلف، رؤوس الموضوعات، ردمك..).
- واجهة البحث OPAC : بحث بسيط ومتقدم، عرض للبطاقات وفق ثلاثة معايير: عام ردمك، UNIMARC .
- إنشاء الفهارس المشترك.

*قاعدة البيانات العلائقية: مستوى عال من البرمجة في العادة يستخدم بلغة معينة ويستعين بلغات أخرى

1-معلومات مستقاة من مصلحة المعالجة والعمليات الفنية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيدة.

وتسعى المكتبة موضوع الدراسة إلى تحقيق هدفين، البحث البيبليوغرافي، الفهرس الإلكتروني، حيث بادرت بإنشاء قواعد بيانات لكل من الكتب والرسائل والدوريات، لكنها لم توصل بعد بشبكة الأنترنت، وحسب ما أجابنا به مسؤول المكتبة فإن هذه الأخيرة ستضع قواعد معلوماتها على الشبكة في غضون الأشهر القليلة القادمة، ومع الدخول الجامعي المقبل ستكون المكتبة المؤتمتة وجميع رصيدها في متناول أيدي الطلبة. أما فيما يخص إدخال البيانات إلى النظام، فإن المكتبة قامت بعملية تدريب موظفي المكتبة على استخدام النظام في عدة دورات، وذلك لغرض أقامة هؤلاء مع نظام سنجاب 1.

وفي هذا الصدد أردنا إستجواب العينة المدروسة حول حصيلة النتائج المتحصل عليها جراء الإستخدام الفردي والبحث في النظام الآلي، فكانت الإجابات موزعة في الجدول رقم 41:

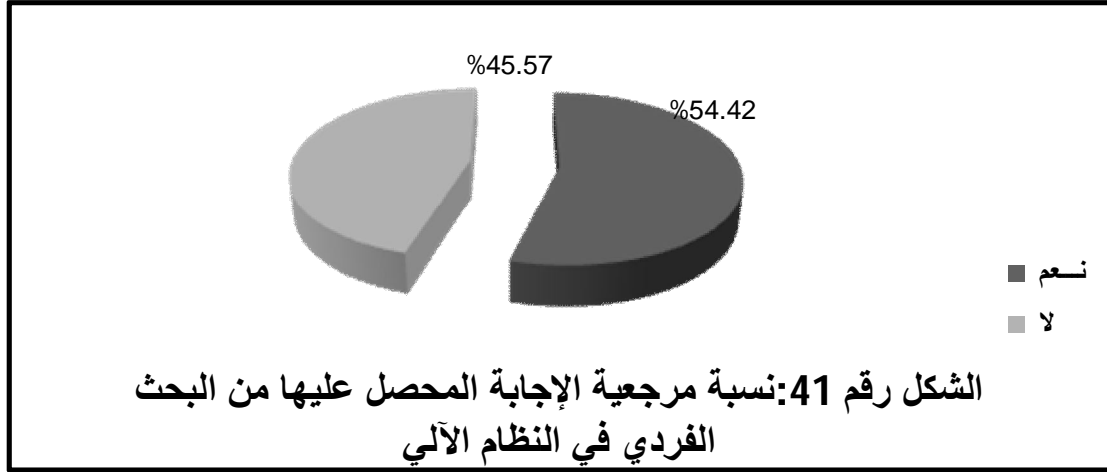
الجدول رقم 41: نسبة مرجعية الإجابة المحصل عليها من البحث الفردي في النظام الآلي

النسبة (%)	التكرارات	
45.57	319	نعم
54.42	381	لا
%100=	700	المجموع

يبين الجدول رقم 41 نسبة الإجابة المحصل عليها، عن طريق الإستخدام الفردي للنظام الآلي من طرف أفراد العينة المدروسة، والتي جاءت فيها الإجابتين متقاربتين، حيث أن نسبة 54.42 % من العينة المبحوثة الذين أجابوا على الإستبيان لم يتمكنوا من الحصول على النتائج المرغوب فيها من خلال البحث الفردي في النظام الآلي، في حين أن نسبة المبحوثين في الدراسة الميدانية الذين تحصلوا على النتائج المرجوة بلغت 45.57 %، وهو ما يدل على النقص الكبير المسجل في قدرات ومؤهلات هؤلاء المستفيدين الذين شملتهم الدراسة الميدانية. إن عدم كفاية مستفيدي المكتبة المركزية موضوع الدراسة في البحث الفردي في النظام الآلي، إنما يعود لعدة أسباب أهمها، نقص تكوين هؤلاء في مجال البحث الوثائقي الآلي، وإهمال المكتبة لبرامج تكوينية لصالح هؤلاء المستفيدين، وإلى غاية الآن لا تزال المكتبة الجامعية موضوع الدراسة لم تلتفت بعد إلى حاجات المستفيدين ومتطلباتهم الحديثة التي تتماشى والبيئة الرقمية من جهة، وضعف الإمكانيات المادية من جهة أخرى. كما صاحب تغير مصادر المعلومات الإلكترونية، تغير في إستراتيجيات البحث من أجل النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية، إذ أن من مزايا البحث الفردي في النظام الآلي، تلك الطريقة

1-معلومات مستقاة من مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية يوم 20ماي 2011. على الساعة 10:00

التفاعلية التحوارية التي تجعل دقة وسرعة الوصول إلى المعلومات أكثر نجاعة من غيرها. لكن هذا ما نلاحظ غيابَه لدى أفراد عينة الدراسة، بسبب نقص الثقافة التكنولوجية، وعدم توفر مهارات البحث الآلي. والشكل الموالي يبين ماورد سابقا:



إن نظام المعلومات مؤهل لأن يلبي كافة حاجات المعلومات للمستفيدين بغض النظر عن مكانهم، فهو يهدف إلى تسهيل عملية البحث عن المعلومات، وتقديم المعلومات في الوقت المناسب وبالشكل والصورة المناسبين، يعتمد هذا النظام على قواعد ومعايير موحدة تساهم في تقنين العناصر المكونة للنظام، ومن ثمة توحيد العمليات والخدمات وإيجاد الإنسجام المتكامل بين الإجراءات والعمليات الفنية وبين المتطلبات الآلية الحديثة. 1

2.4. المصادر الإلكترونية للمعلومات :

على المكتبات الجامعية ومؤسسات المعلومات أن تعي جيدا أن هناك مجموعة من العوامل التي يجب مراعاتها عند إضافة أي جديد في الوقت الحاضر أو في المستقبل، كما يجب الأخذ في الاعتبار كل الإحتمالات والتساؤلات التي قد يطرحها المستفيد، وهناك معلومات تحتاج إلى تفحص وتجريب وهذه الأخيرة بإمكانها أن تشير إلى دقة المكتبة وخدماتها والمصادر الإلكترونية للمعلومات في مقدمة هذا كله، لأن المستفيد أضحى يريد الجديد والمحين، ولن يتأتى له ذلك إلا من خلال مصادر المعلومات الإلكترونية، وفي إحصاء قدمه المركز الوطني لإحصاءات التربية (NCES) National Center for Education Statistics في الولايات المتحدة الأمريكية فيما يخص مصادر المعلومات التي تنتجها المكتبات الأكاديمية بين سنوات 1998-2000-2006-2008 توصلوا إلى مزايا عديدة من

1-بطوش، كمال. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات والنظام الوطني للمعلومات. وقائع المؤتمر الوطني الثاني حول "النظام الوطني للمعلومات: الوضعية الحالية والآفاق". الجزائر: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني. 1999. ص. 83.

إستخدام المصادر الإلكترونية في مكتبات مختلفة ووجدوا أن الإقبال عليها في تزايد مستمر، وما إعترضهم أن هناك الكثير من المؤسسات التي تريد أن تضع مصادر لها على الأنترنت، الأمر الذي من شأنه خلق عدة تأثيرات على هذه المصادر.¹

ولقد أدت التطورات المتلاحقة في حقل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات إلى ظهور ما يسمى بالنشر الإلكتروني الذي أصبح منافسا قويا وحقيقيا للنشر الورقي، وكان من ثمرة هذا النوع من النشر خلق وتطوير ما أطلق عليه بمصادر المعلومات الإلكترونية، كالكتب والدوريات الإلكترونية وقواعد البيانات الإلكترونية، التي أفادت منها المكتبات ومراكز المعلومات بكثرة في عمليات الحفظ والتخزين والإسترجاع السريع للمعلومات. من هذا المنطلق يمكن القول أن المصادر الإلكترونية للمعلومات "هي تلك الأنواع من أوعية المعلومات التي تنتشر على وسائط إلكترونية كالأقراص المتراسة بأنواعها المختلفة والأقراص المرنة والصلبة وغيرها" بحيث تعود الجذور الأولى لمصادر المعلومات الإلكترونية إلى الثمانينات من القرن الماضي بالتزامن مع غزو الحواسيب وسرعة إنتشارها في أوساط المجتمع، وتعززت الآمال مع طرح المعالجات القوية وزيادة قدرة الذاكرة في تخزين النصوص الكثيرة، مما أتاح للجهاز الواحد تخزين آلاف العناوين ونقلها وإسترجاعها، ومع بداية التسعينات أصبح بمقدور المستفيد زيارة المكتبات الإلكترونية على الشبكة، ونظرا لهذه التطورات في الكتب الإلكترونية فقد أيقنت دور النشر العالمية الكبرى أن التطورات المقبلة ستطيح حتما بنشاط النشر التقليدي لإفساح المجال أمام الكتاب الرقمي، مما حدا بها إلى توفير مختلف مصادر المعلومات الإلكترونية، وحجز موطئ قدم لها على المواقع الإلكترونية للترويج لإصداراتها الرقمية التي يمكن أن تصل إلى أيدي المستفيد بسرعة فائقة.² ولقد كثر الحديث عن مصادر المعلومات الرقمية الإلكترونية، والنشر الرقمي الإلكتروني، ومجتمع لا ورقي وبالتالي مصادر معلومات لا ورقية. السؤال الذي يطرح نفسه هنا ماهي هذه المصادر؟ هل هي المصادر التقليدية المطبوعة التي تعودنا عليها؟ أم معلومات تبث رقميا من منتجها الأصليين إلى المستفيدين دون أن يكون لها مصدر ورقي؟ المصادر الإلكترونية هي تلك الأعمال العلمية المرجعية، تنتشر إلكترونيا، ولها حضور بين المجموعات الإلكترونية، فالمصادر الإلكترونية³ هي معلومات إلكترونية على شكل نصوص كاملة، أو دوريات إلكترونية أو مجموعات صور، أو منتوجات وسائط متعددة، أو أي مجموعات أخرى مسجلة كمعلومات رقمية، وبالتالي هذه الأوعية المعلوماتية

1 Budd , John M.academic library data from the united stats an examination of trends[online.] **LIBRES library and Information Science Research Electronic journal** .vol.19.n.°2.2009:http://libres.curtin.edu.au./libres19n2/budd_ref.pdf.page consulté le :15/03/2011.

2-حسين الوردي، زكي. لازم المالكي، مجبل. المرجع السابق.ص.174 .

3-صوفي ، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق.ص.44.

عبارة عن مجموعات معلومات، على شكل نصوص إلكترونية، يمكن الحصول عليها عن طريق الشبكة أو بوسائل أخرى .

فمصادر المعلومات هي "المصدر الذي يحصل منه الفرد على معلومات تحقق رغباته وترضي إحتياجاته " 1.

ويمكننا تعريف المصادر الإلكترونية على أنها كل ما متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية، مخزنة إلكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزيرية، أو هي تلك المصادر اللاورقية المخزنة إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدرها أو نشرها في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات، متاحة للمستخدمين عن طريق الإتصال المباشر، أو داخليا في المكتبة، أو مركز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المكتنزة .

وحسب الجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR: فإن المصادر الإلكترونية للمعلومات هي تقنية إتصالية، تتيح عملية تجميع على وسيط واحد مجموعات وسائط وأوعية سمعية بصرية بالإضافة إلى الأصوات والنصوص ومقاطع الفيديو...، لتوزيعها بالتوازي وبطريقة تفاعلية محولة بلغة واحدة رقمية وهي لغة الآلة، تعتمد على الإشارات الثنائية في ذلك 2.

المصادر الإلكترونية للمعلومات E.Resources مصطلح يطلق بشكل عام على الوثائق التي تنشأ وتعالج وتبث من خلال نظام حاسوبي، وقد عرفها أحمد محمد الشامي بأن هذا المصطلح يحتوي على بيانات أو برامج أو كليهما معا، ويتم قراءتها والتعامل معها من خلال الحاسوب بإستخدام وحدات خارجية متصلة بالحاسوب مباشرة مثل مشغل الأقراص المرنة أو الصلبة، أو بإستخدام الشبكات مثل الأنترنت 3.

وتعرف أيضا على أنها "أي عمل يعالج، وتتم إتاحتها للإستخدام من خلال الحاسب الآلي سواء أكان متضمنا بيانات متاحة على الخط المباشر، أم كان متضمنا بيانات إلكترونية

1- علم الدين، عفيفي محمود. المرجع السابق. ص. 49

2- association des bibliothécaires français . **le metier de bibliothécaire**.dir francoise hecquard.avec la collab .de. francoise froissart.paris :ELECTRE-ed.du cercle de la librairie.1996..p.153

3-الشوابكة يونس، أحمد إسماعيل. إستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في الرسائل الجامعية التربوية:دراسة تحليلية للاستشهادات المرجعية [مناح على الخط].مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .مج.16.ع.2.نوفمبر 2010 .
.. www.kfnl.org.sa/idarat/kfnl_journal/m16/word/2.doc تمت الزيارة يوم 2011/03/25 .

محملة على إحدى الوسائط المادية مثل الأقراص المليزرة .¹

وهناك تعريف آخر أكثر وضوحاً للمصادر الإلكترونية: بأنها تلك المصادر المعلوماتية المتاحة على شبكة الأنترنت مثل مقالات الدوريات، أو التي يتم الحصول عليها من خلال مجموعات النقاش، أو قوائم البريد الإلكتروني، أو من خلال محركات البحث المختلفة وغيرها من المواد المنشورة على الويب، وتتنوع مصادر المعلومات الإلكترونية من قواعد النصوص الكاملة (الكتب، الدوريات، أعمال المؤتمرات... إلخ)، وقواعد البيانات البيبليوغرافية (الفهارس، المستخلصات)، وغيرها.²

مما سبق نخلص إلى أن المصادر الإلكترونية للمعلومات من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات الجامعية، فهي تلك المصادر التي يمكن الوصول إليها وقراءتها بواسطة الحاسب، وتشمل الأقراص المليزرة وقواعد البيانات على الخط المباشر، وقواعد البيانات المخزنة على القرص الصلب، وغيرها من المصادر وهي كل عمل مرجعي سواء أنشأ مباشرة إلكترونياً أو تم تحويله من نسخة مطبوعة .

لم تعد المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 مجرد مركز للقراء ومستودع للمراجع المطبوعة فحسب، فهي تضم إلى جانب ذلك الأسطوانات والأقراص المدمجة والمصغرات الفلمية، فضلاً عن مصادر المعلومات الإلكترونية، كقواعد البيانات الموجودة على شكل أقراص مدمجة، وللاشارة أيضاً توجد بالمكتبة الكثير من الأقراص المدمجة والمرنة التي أُرقيت مع مجيء الكتب إلى المكتبة. لكن المشكل المطروح، هو أنه لا توجد قاعة للمواد السمعية البصرية، فقط خصصت لها أماكن إلى جانب الكتب .³

1.2.4. أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية:

ان التوجه الواضح لمؤسسات المعلومات والمكتبات نحو إقتناء وبناء مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية، والإهتمام بتنظيمها، وتوفير أماكن مناسبة لحفظها وإتاحة إستخدامها للمستفيدين بما يتناسب مع إحتياجاتهم ورغباتهم، له فوائد كثيرة تعبر عن أهمية هذا النوع من مصادر المعلومات، ومن هذه الفوائد نذكر:

1- بنت دخيل الله الخنمي، مسفرة. مدى إستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية: دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بكلية علوم الحاسب والمعلومات [متاح على الخط]. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 16. ع.1. ديسمبر 2010. ص.118: www.kfnl.org.sa/idarar/kfnl_journal/m16/word/1.doc. تمت الزيارة يوم 2011/03/25 .

2- النقيب، متولي محمود. المرجع السابق. ص.185-186

3- معلومات مستقاة من مصلحة الإقتناء. يوم 28 /05/ 2011 على الساعة 10:00.

- الإفادة الواسعة من المعلومات في موضوع متخصص أو أكثر ،ويتم ذلك عن طريق البحث بالإتصال المباشر وشبكات الإتصال المختلفة.
 - الإقتصاد في النفقات وتوفير التكاليف،ونفقات الإشتراك في الدوريات الورقية .
 - حل مشكلة المكان بالنسبة للمكتبات،والحصول على أكبر قدر ممكن من مصادر المعلومات لخدمة المستفيدين الذين أصبحت لهم متطلباتهم المتنوعة،والمعقدة في ظل تطورات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.
 - الإمكانيات التفاعلية،والقدرة على البحث في قواعد معلومات عديدة للربط الموضوعي ،وتقديم تسهيلات أمام المستفيدين.
 - تحقيق رضى المستفيد نتيجة لتنوع تلك المصادر وإنعكاسها ايجابا عليه.
 - كما غيرت هذه المصادر من طبيعة عمل المكتبي وحولته إلى إستشاري معلومات يشارك المستفيد ويساعده في الحصول على المعلومات،والإتصال بقواعد البيانات وإستخدام الشبكات.
 - أصبح بالإمكان لدى المكتبات الجامعية المستفيدة من المصادر الإلكترونية،أن توفر كميات غزيرة ومتنوعة من المعلومات عبر مصادر وقنوات خارجية كالبث الآلي المباشر ،أو من خلال الشبكات الإلكترونية.
 - توفير بدائل متنوعة لحفظ المعلومات،من خلال المحافظة على سرية الوثائق وحمايتها من التلف والضياع .
 - توفير سهولة الإسترجاع للمعلومات الإلكترونية ،وفتح خيارات مختلفة أمام المستفيد في الحصول على المعلومات،والتفاعل والملاحة عبر فضاء الشبكات بأساليب متطورة.1
- من خلال ذكر تلك المميزات التي تحتلها المصادر الإلكترونية للمعلومات،تواجهنا سلسلة من التساؤلات التي تعتبر مشكلات في نفس الوقت من بينها :
- هل تحتاج مصادر المعلومات الإلكترونية إلى توافر مداخل حتى يتسنى النفاذ إليها؟
 - هل التقنيات المستخدمة في النشر الإلكتروني لازالت تتصف بالتعقيد وصعوبة الإستخدم ؟

- هل استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات تتطلب توفر الثقافة التكنولوجية الكافية ومعرفة تامة بها؟
 - هل هناك محدودية الاستخدام لها من قبل بعض المستفيدين فقط؟
 - هل تقتضي تلك المصادر توفر تقنيات الإتصالات المتطورة ؟
 - هل الإنسان العادي قادر على الوصول إلى هذه المصادر ؟
- أسئلة كثيرة ومشكلات تقف دون الإفادة الكاملة من المصادر الإلكترونية للمعلومات وتجعلها أقل شعبية وإستخداما وأقل إنتشارا في أوساط المجتمع.

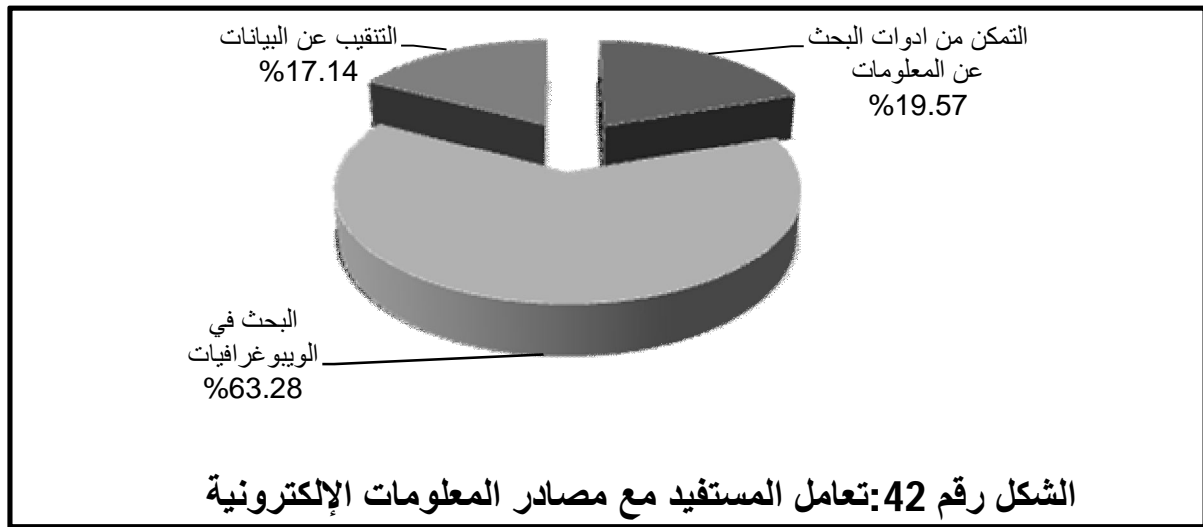
2.2.4.2. المستفيد من المكتبة الجامعية ومصادر المعلومات :

تختلف حاجات المستفيد إلى المعلومات من وقت لآخر ومن فرد لآخر، كما تتسم تلك الحاجات بالديناميكية والحيوية، كما قد تكون واضحة أو غامضة، معلنة أو كامنة، ويراعى عند تقييم خدمات المعلومات التمييز بين الإحتياجات المختلفة للوسط المستفيد من خدمة المعلومات، وما تتلقاه الخدمة من طلبات، والمكتبات عادة تهتم بالطلبات أكثر من الإحتياجات لأنها ترى أن تلك الإحتياجات كثيرة يصعب حصرها خاصة عند وجود جمهور عريض من المستفيدين، وليس بالإمكان لدى كل مستفيد أن يحول إحتياجاته إلى طلبات بسبب بعض المعوقات والتي سبق الحديث عنها. والمستفيد أثناء البحث عن المعلومات في المصادر المعلوماتية المختلفة فإنه بحاجة إلى بعض القدرات إن لم نقل التقنيات التي يتبعها للحصول على المعلومات والإفادة منها بشكل سليم، وذلك ما سنتعرض له من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 42: كيفية تعامل المستفيد مع مصادر المعلومات الإلكترونية

النسبة (%)	التكرارات	
19.57%	137	التمكن من وسائل وأدوات البحث عن المعلومات
63.28%	443	البحث في الويبوغرافيات
17.14%	120	التقيب عن البيانات
100%=	700	المجموع

إتضح من خلال الدراسة الميدانية أن المستفيد من المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، بحكم تفضيله لإستخدام الوسائط الإلكترونية بكثرة على غرار المصادر التقليدية المطبوعة فإنه بذلك يتخذ في تعامله مع مصادر المعلومات الإلكترونية إلى طرق حتى يمكنه الاستفادة من المعلومات التي تبثها تلك المصادر، ولعل التحكم في أدوات البحث عن المعلومات ووسائلها، طريقة هامة لا بد على المستفيد تبنيها والتي قدرت نسبتها بـ 19.57% من مجموع العينة المدروسة، على غرار ذلك تأتي نسبة 63.28% من المستفيدين من يبحث مباشرة في الأنترنت (الويبوغرافيات) دون معرفة بأدوات البحث الجيدة، أو حتى المواقع الهامة التي تتيح معلومات دقيقة وصحيحة، كون أنهم لا يخضعون إلى تكوين أو إلى تعليم فيما يخص ذلك وهذا ما سبقت الإشارة إليه من قبل، لذلك لا نندهش حينما نجد مثل هذا التعامل مع المعلومات الإلكترونية، أما نسبة 17.14% من أفراد العينة من يقومون بالتنقيب عن البيانات بتحديد أماكن تواجد المعلومة وتحديد إستراتيجية البحث المتبعة، وكذا أداة البحث التي تساهم بشكل جيد في إتاحة معلومات سريعة ودقيقة، وهي نسبة قليلة. ومن خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى عدم كفاية المستفيد وتمكنه من التعامل الجيد مع المعلومات الرقمية وذلك راجع إلى التطور السريع في المعلومات الإلكترونية ووسائلها الحديثة التي يوازيها تطور بطيء في سلوكيات المستفيد، وإنعدام برامج تكوينية في هذا المجال، حتما يؤدي بنا إلى الخروج بمثل هذه النتائج. ولعل الشكل الموالي أصدق تعبير عما جاء سابقا:

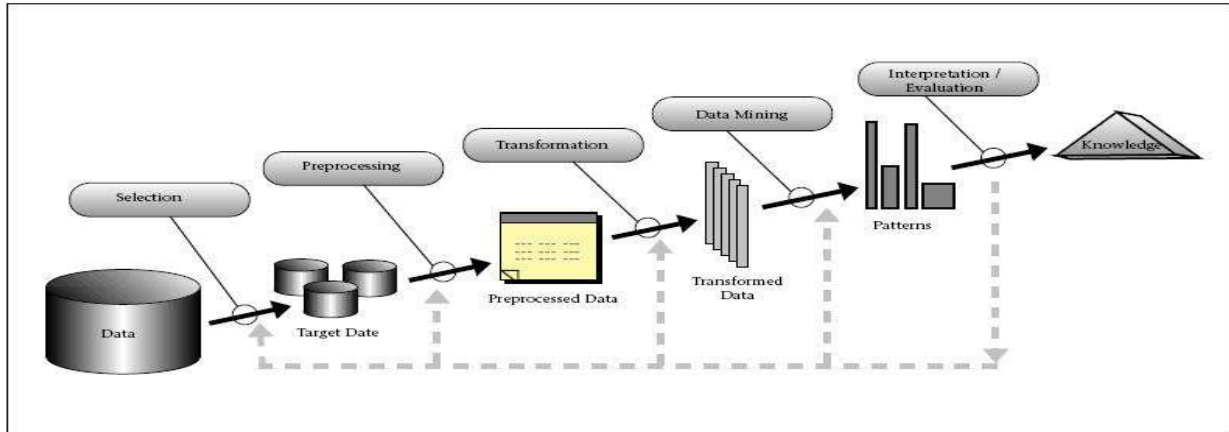


1.2.2.4. التنقيب عن المعلومات :

في البداية لا بد من توضيح مفهوم التنقيب عن البيانات (data mining) بأنها تقنية أو آلية لتحليل قواعد البيانات تحاول إكتشاف الأنماط والعلاقات المفيدة في مجموعة من البيانات لم تكن معروفة من قبل، ويستخدم في هذا التحليل الأساليب الإحصائية المتقدمة وأساليب الذكاء الإصطناعي. إذ يعتمد هذا التعريف على التقنيات الإحصائية من أجل إستخراج الأنماط

المعرفية المستقبلية والتي تعتمد على إستخدام الآليات الحديثة وتطبيقها، وفي هذا الصدد تمر عملية إكتشاف المعرفة بمجموعة من الخطوات " 1 تبدأ من البيانات المجمعة في شكلها الخام حتى تصل إلى شكل جديد من البيانات وهي :

- إختيار البيانات .
- تنقية البيانات التي تختص بحذف البيانات غير المهمة والمكررة.
- تحويل البيانات بمعنى دمجها في أشكال محددة مناسبة حتى تكون مهيئة لعملية التنقيب.
- التنقيب عن البيانات، وهي الخطوة الجوهرية بحيث يتم إستخدام التقنيات الذكية لإستنباط أنماط مفيدة من المعلومات.
- تمثيل المعرفة ، حيث يتم إكتشاف المعرفة الجديدة، وفي هذه المرحلة يتم إستخدام التقنيات المصورة لمساعدة المستفيدين على فهم وتفسير النتائج المستخرجة، ويوضح الشكل التالي المراحل المختلفة لإكتشاف المعرفة موضحا مرحلة التنقيب عن البيانات 2:



الشكل رقم (43): يمثل المراحل المختلفة لإكتشاف المعرفة، موضحاً مرحلة التنقيب عن البيانات كأحد خطوات عملية إكتشاف المعرفة.

والمستفيد في هذه الحالة مجبر أمام هذا الكم الهائل من المعلومات ومصادرهما من التقصي والبحث والتنقيب عن المعلومات الضرورية التي تخدم غرضه العلمي، لأنه صار في وقت كثرة المعلومات فيه تقتل المعلومات بسبب التدفق المستمر للمعلومات، ومن ثمة غدا المنقب عن المعلومات كالباحث عن شجرة وسط غابة كثيفة، وفي هذه الحالة يكون المستفيد في

1- أحمد درويش، وسام محمود. نحو رؤية جديدة لإدارة المكتبات باستخدام تقنية التنقيب عن البيانات [ماتح على الخط] مجلة **Journal Cybarians**. ع 19، نوفمبر 2009 http://www.journal.sybrarians.info/index.php?view_article تمت الزيارة يوم 2011./04/14

2- أحمد درويش، وسام محمود. المرجع نفسه.

أمس الحاجة إلى أخصائي المعلومات، والتعاون معه لتيسير عملية التنقيب عن المعلومات، بسبب النقص الذي يعانيه الباحث أو المستفيد من حيث إلمامه بطرق البحث وإستكشاف المعلومات (الثقافة المكتبية)، التي يرجع السبب الرئيسي فيها إلى المكتبي كذلك لجهله بالدور المنوط إليه وهو نشر ثقافة المعلومات ، والتوجيه والتربية والتكوين المكتبي .

حتى يحصل الباحث على المقصود من وراء البحث عن المعلومات ،توفر مصادر المعلومات الضرورية وقدرة هذا الأخير الإطلاع عليها والوصول إليها وإسترجاعها ،حيث يقوم بترجمة موضوع بحثه إلى كلمات مفتاحية ومنها يقوم بجمع مصادر المعلومات التي تحوي موضوعات تخدم بحثه ،سواء كانت هذه المصادر تقليدية أم حديثة متوفرة على الخط المباشر.

2.2.2.4. التمكن من وسائل البحث عن المعلومات :

حتى يتمكن المستفيد أو الباحث من متابعة كل ما ينشر في حقل تخصصه، وضبط الإنتاج الفكري الحاصل الذي هو في تزايد مستمر، لا بد من التحكم في وسائل إسترجاع والبحث عن المعلومات، هذه الأخيرة تعد دليلا للإنتاج الفكري ومكان تواجده ،والتي توجد على أنواع التقليدية، منها والآلية (الفهارس - الكشافات - البيبليوغرافيات - المستخلصات الأدلة...)، وبطبيعة الحال إذا تمكن المستفيد من إستخدام الوسائل التقليدية فحتمًا سيقدّر على التحكم في الوسائل الآلية والسيطرة عليها .

ولقد تم التأكيد بما لا يدع مجالاً للشك أن التحكم في تقنيات ووسائل البحث عن المعلومات هو السر في تحصيل المعرفة وإتخاذ القرار بشأنها، فالتحكم فيها كفيل للباحث بأن يحصل على ما يريد من معلومات دون الحاجة إلى مساعدة من أحد حتى لو كان المكتبي نفسه في وقت قياسي جدا .ويمكننا القول أن التحكم في وسائل البحث هي القوة التي بها يستطيع المستفيد على التجول في هذه القرية الكونية لأن المعرفة هي القوة. ونحن نعلم أن وسائل البحث عن المعلومات تعرف تحولا جذريا في عصر السباق العلمي التي تستدعي معرفة ودراية تامة بها. والواقع أن هناك الكثير من المستفيدين وغيرهم من لا يعرفون هاته الوسائل ولا يحسنون إستعمالها، خاصة في الدول النامية التي تعاني من فجوة رقمية في كل المجالات ،ونقص الوعي بأهمية المعلومة في الحياة ومن ثمة قلة الوعي بالبحث الوثائقي.

3.2.2.4. البحث في اليبوغرافيات:

إن الإنتقال الذي صاحب ظهور الأنترنت وهيمنتها على محيط المعلومات صاحبه تغير في طرق البحث عن المعلومات، والإنتقال من البحث التقليدي (البيبليوغرافيات) إلى البحث الآلي الحديث (الويبوغرافيات) أي الوصول المباشر إلى المعلومات الإلكترونية ومصادرها من خلال مواقع الأنترنت 1.

إن مصطلح الويبوغرافيا هو حصر للمواقع الافتراضية في شبكة الأنترنت لتسهيل عملية

1-بطوش ،كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق.ص.166

الوصول إلى المعلومات، فالويبوغرافيا تنتقل من مرحلة الكتابة عن كل ما هو مكتوب (واقعي مادي) إلى الكتابة عن كل ما هو مكتوب إفتراضي (محسوس). فدخل المكتبات إلى عالم الأنترنت منحت عدة منافذ للمستفيد للولوج إلى بواباتها وإجراء البحث البيبليوغرافي الآلي، والوصول إلى قواعد وبنوك المعلومات المتوفرة على شبكة الويب .

3.2.4. تقسيمات المصادر الإلكترونية للمعلومات :

تجدر الإشارة إلى أن مصادر المعلومات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها عبر الأنترنت، هي عبارة عن نوع من أنواع ملفات الحاسب، ولها على الأقل موقع واحد من مواقع الأنترنت، وقد يكون لها نسخ أخرى في مواقع أخرى، وماتحتويه ملفات الحاسب من نصوص وصور الوثائق والصوت وصور الفيديو .

يمكن تقسم المصادر الإلكترونية من حيث الموضوعات التي تغطيها إلى 1:

1) مصادر المعلومات الإلكترونية حسب التغطية والمعالجة الموضوعية :

- المصادر الموضوعية ذات التخصصات المحددة والدقيقة، وتتناول موضوع محدد أو موضوعات ذات علاقة مترابطة مع بعضها، إذ لا تزيد قواعد المعلومات فيها على خمس وعشرين قاعدة، وغالبا ماتكون المعالجة موضوعية متعمقة وتفيد المتخصصين أكثر من غيرهم 2.
- المصادر الموضوعية ذات التخصصات الشاملة أو غير المتخصصة، وتمتاز بالشمولية والتنوع الموضوعي لقواعد البيانات التي تحتويها وأشهرها dialog .
- المصادر العامة ذات توجهات إعلامية وسياسية ولعامة الناس بغض النظر عن تخصصاتهم ومستوياتهم العلمية والثقافية .

2) مصادر معلومات حسب الجهة المسؤولة عنها:

- مصادر معلومات إلكترونية تابعة إلى مؤسسات تجارية هدفها ربحي مادي أشهرها أوربت orbit .
- مصادر معلومات إلكترونية غير تجارية هدفها غير مادي، بقدر ما هو علمي ثقافي يمكن أن تمتلكها مؤسسات ثقافية علمية كالجامعات والمعاهد والمراكز العلمية . مثل (OCLC ,MARC)

1-بطوش ،كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص168-169

2-قنديلجي ، عامر إبراهيم. وآخرون. المرجع السابق. ص38-43

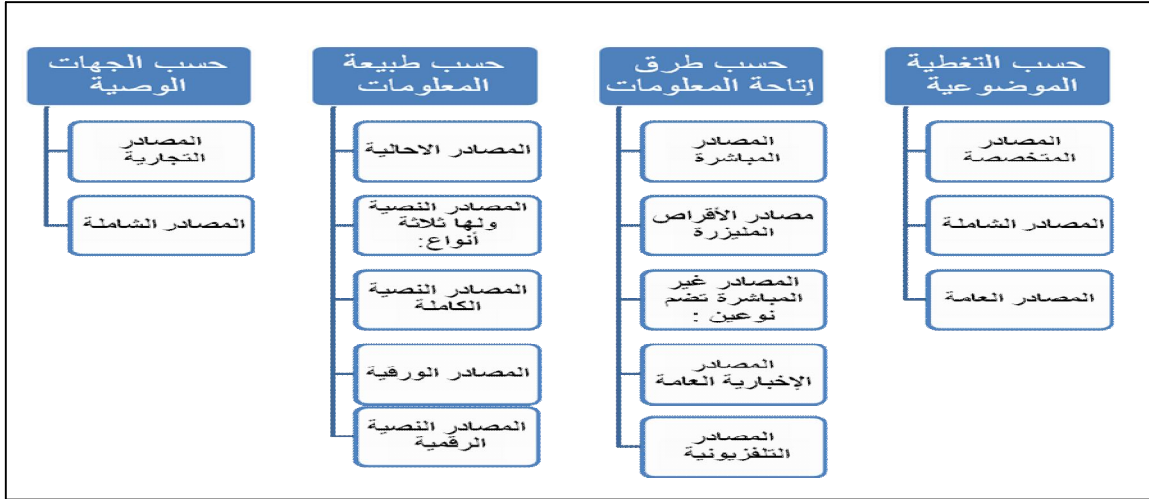
4) مصادر المعلومات الإلكترونية وفق نوع المعلومات :

وهي الأكثر شيوعا وإستخداما ومنها:

- مصادر المعلومات الإلكترونية البيبليوغرافية، إذ تقدم بيانات بيبليوغرافية وصفية موضوعية تتيح وتحيل إلى النصوص الكاملة مثل إيريك ERIC .
- مصادر المعلومات غير البيبليوغرافية وتقسم إلى مصادر إلكترونية ذات النصوص الكاملة كمقالات الدوريات، ومصادر معلومات إلكترونية نصية مع بيانات رقمية مثل الأدلة، ومصادر إلكترونية رقمية كإحصائيات والمقاييس والمعايير .

5) مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الإتاحة أو أسلوب توافر المعلومات :

- مصادر المعلومات الإلكترونية بالإتصال المباشر، وهي قواعد بيانات محلية وإقليمية وعالمية تتيح لمؤسسات المعلومات والمكتبات فرصة الحصول على مصادر المعلومات إلكترونيا عن طريق شبكة الإتصالات عن بعد المرتبطة بالحواسيب المتوفرة لديها ولدى المستخدمين .
 - مصادر المعلومات الإلكترونية على الأقراص المكتنزة، وهي الوجه المتطور للنوع السابق، تحتوي على معلومات يمكن إيجادها في الشبكات بنصوصها الكاملة كالموسوعات والمعاجم.
 - مصادر المعلومات الإلكترونية على الأشرطة الممغنطة، إذ تعد من أقدم أنواع المصادر الإلكترونية للمعلومات .
- تحتوي المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكيدة على هذا النوع من المصادر كالمداخلات العلمية والملتقيات على أقراص ليزرية وأشرطة فيلمية . والتي بقيت حبيسة المكاتب . دون الإستخدام العام لها.



الشكل رقم 44: أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية

4.2.4. مميزات مصادر المعلومات الإلكترونية :

تحتل مصادر المعلومات الإلكترونية مكاناً بارزاً بين أنواع مصادر المعلومات وأشكالها بالنسبة للباحثين والمستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ،حيث توالى تلك المصادر في الظهور يوماً بعد يوم- ونجد الإقبال الكثير على إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات لما تتميز به من مميزات في دعم المكتبات والمستفيدين ،وأهم هذه المميزات مايلي :

- ❖ حداثة المعلومات التي تحتويها وتتيحها .
- ❖ السرعة في الوصول إلى المعلومة من طرف المستخدم في وقت قياسي يمكن عدّه بالتواني ودون التقيد بوقت معين.
- ❖ إتاحة فرصة الإطلاع والحصول على المعلومة من قبل عدد كبير من المستخدمين في وقت واحد.
- ❖ تتيح للمستخدم خيارات كثيرة لكيفية الإستفادة منها ،سواء من حيث طريقة عرضها أو حفظها وتحميلها.
- ❖ إستمرارية توفرها وبدون إنقطاع .
- ❖ تسريع عملية إنجاز البحوث من طرف الباحثين ،نظراً لإختصارها لوقت البحث والإطلاع وسرعة الحصول عليها 1.

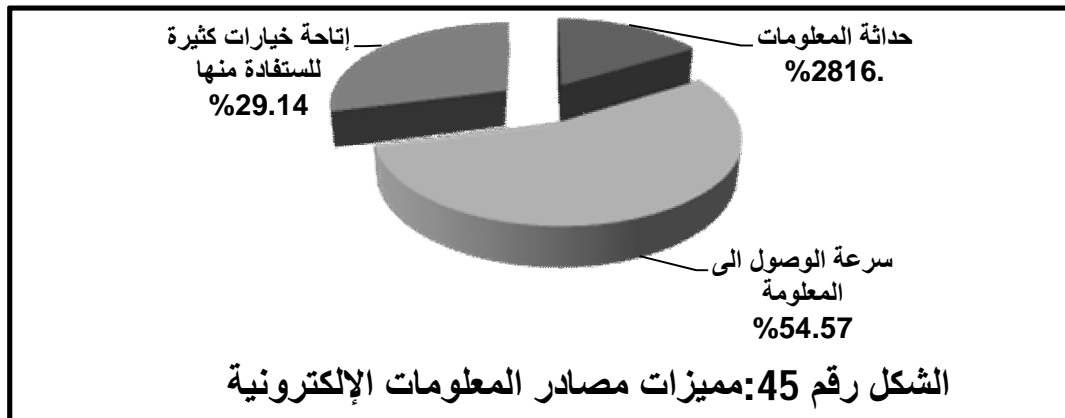
1-جنت دخيل الله الخثعمي ،مسفرة.المرجع السابق.

إن توفر المصادر الإلكترونية للمعلومات على هذه المميزات جعلت أفراد العينة المبحوثة من خلال الدراسة الميدانية يقبلون على إستخدامها لما لها من خصائص ومميزات تشكل دوافع رئيسية لها، كما هو موضح من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 45: مميزات مصادر المعلومات الإلكترونية

النسبة(%)	التكرارات	
16.28%	114	حدائة المعلومات
54.57%	382	السرعة في الحصول على المعلومات
29.14%	204	إتاحة خيارات كثيرة للإستفادة منها
100%=	700	المجموع

من خلال الدراسة الميدانية تبين أن هناك نسبة كبيرة ترى في سرعة الحصول والوصول إلى المعلومات إحدى أهم المميزات التي تجعل أفراد العينة المبحوثة يقبلون على إستخدام المصادر الإلكترونية، وذلك بنسبة 54.57 %، مما يدل على وعي مستفيدي المكتبة الجامعية المركزية بأهمية هذه المصادر ومدى مساهمتها في تقليل الجهد والوقت المخصص للوصول إلى المعلومات، كما أن إتاحة خيارات كثير للإستفادة منها تجعل نسبة 29.14 % من عينة الدراسة تقبل على إستخدامها بإعتبار أن هذه الخاصية تحتاجها طبيعة المستفيدين من المكتبة الجامعية والتي عادة ما تتسم بالمرونة، إضافة إلى أن حدائة المعلومات التي تحتويها تلك المصادر، غدت من أبرز الدوافع التي تدفع المستفيد في وقتنا الحالي إلى إستخدامها، حسب وجهة نظر المستفيدين بنسبة قدرت بـ 16.28%. إذن يمكننا التأكيد على أهمية ومكانة مصادر المعلومات الإلكترونية نتيجة للتسهيلات الكثيرة التي تقدمها، والتي نرى بأنها مع الوقت ستأخذ المكانة الأولى بين مختلف المصادر الأخرى، فتوجه مستفيد المكتبة المركزية موضوع الدراسة لهذه المصادر بكثرة إنما جاء كحتمية فرضها عصر الرقمية، الذي لا يحتاج إلا المعلومات الدقيقة والحديثة، التي لا تتطلب إلا الضغط على الزر . والشكل الموالي أبرز دلالة على ذلك:



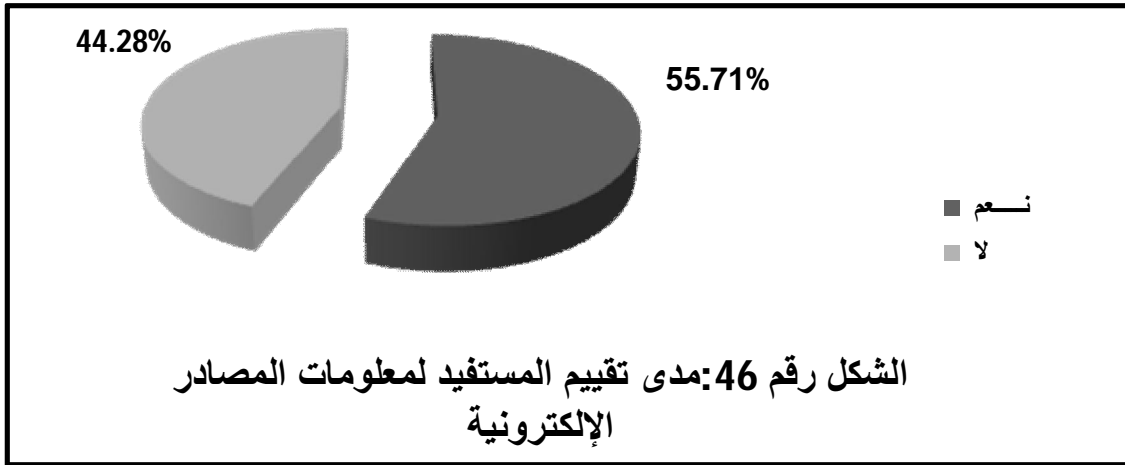
5.2.4.5.2.4.المستفيد وتقويم معلومات المصادر الإلكترونية :

هناك بعض المعايير التي يجب أخذها بعين الإعتبار عند إستخدام مصادر المعلومات المتاحة عبر شبكة الأنترنت،بغرض قياس درجة الثقة والمصداقية،والتي تساعد الباحثين والمستفيدين في الحكم على جودة مصدر المعلومات وإمكانية الإعتماد عليه والإقتباس منه،من هذه المعايير :المسؤولية الفكرية،المحتوى،الحدثة،والتي سنتطرق إليها بالتفصيل من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 46:مدى تقييم المستفيد لمصادر المعلومات الإلكترونية

النسبة (%)	التكرارات	
55.71%	390	نعم
44.28%	310	لا
100%=	700	المجموع

إن تنوع مصادر المعلومات الإلكترونية،وكثرة المعلومات التي تتيحها ،تجعل المستخدم من المكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 يخضع معلوماته إلى عملية تقييم ،بسبب كثرة النشر الإلكتروني على شبكة الأنترنت،بحيث كل من هب ودب يمكنه الكتابة والنشر بحرية ،كما أن السرقة العلمية والتحريف في الموضوعات،وإعادة النسخ من أكبر المشاكل التي تتعرض لها المعلومات الرقمية،وبالتالي فإن نسبة 55.71 % من أفراد العينة يقومون بيتقييم المعلومات المتاحة إلكترونيا ،مما يدل على وعي هؤلاء بأهمية الموضوعات التي يستوثقون بها في إنجاز بحوثهم،وكذا حرص الكثير من الأساتذة على توفر قائمة بالمراجع الموثوق بها والتي تساوي قيمة علمية،يجعل مستفيدي مكتبة جامعة سكيكدة يحرصون على عملية التقييم ،في المقابل نجد نسبة 44.28 % من أفراد العينة المدروسة من يستعملون المعلومات الإلكترونية مباشرة دون التأكد من مدى صحتها.ما يمكننا ملاحظته من خلال نتائج الدراسة الميدانية أنه بالرغم من عدم خضوع مستفيدي المكتبة موضوع الدراسة لعلمية تكوين حول كيفية إستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية،إلا أننا نجدهم يخضعون المعلومات المستقاة لعملية تقييم،ما يدل على وعي هؤلاء بنوع المعلومات التي تتيحها مصادر المعلومات الإلكترونية. ولأبأس من التذكير بنتائج الدراسة الميدانية المتحصل عليها في مجال تقييم معلومات المصادر الإلكترونية من طرف المستفيدين بالمكتبة الجامعية،من خلال الشكل الموالي:



1.5.2.4. المسؤولية الفكرية :

تتمحور حول المسؤول عن مصدر المعلومات، حيث يعد التحقق من توفر هذا المعيار من الأمور الهامة لقياس مصداقية وموثوقية المعلومات، نظراً لما تقدمه الأنترنت من حرية النشر دون ضوابط أو قيود، وتبعاً لذلك تعاني الكثير من مصادر المعلومات على الأنترنت من انخفاض مستوى جودتها. كما قد تكون المسؤولية فردية أو مؤسسية أو جماعية، سواء مؤلف أو ناشر أو هيئة، لذلك لابد من التأكد من هوية المسؤول.

2.5.2.4. المحتوى :

يسعى الباحثون والمستخدمون دائماً إلى الحصول على مصادر غنية في محتواها وموضوعها، لتكون دعامة قوية لأبحاثهم ودراساتهم العلمية، ومن خلاله يتمكن من إختيار الأفضل وينتقي ما يتلائم مع إحتياجاته البحثية، وهناك عدة جوانب يجب مراعاتها عند الحكم على محتوى مصدر ما أهمها: وضوح الهدف من الموقع الذي يتيح مصدر المعلومات من خلال معرفة نوع الموقع (تجاري، ترفيهي، تعليمي، إخباري...)، بالإضافة إلى عمق التغطية الموضوعية، وتوفر قائمة بالمراجع التي تزيد من مصداقية المعلومات المقدمة، وخطو مصدر المعلومات من الأخطاء (لغوية، مطبعية، إملائية)، وجود عنوان رئيسي للمصدر يعبر عن هوية الموضوع بوضوح.

3.5.2.4. الحداثة :

الحداثة من أبرز ما يميز الأنترنت كمصدر معلوماتي، يلجأ إليه المستخدمون للحصول على كل ما هو جديد، وما له علاقة بدائرة إهتماماتهم المعلوماتية البحثية. ويعتبر النشر على الأنترنت وسرعته هو ما ساعد على ذلك، بخلاف المراحل المتعددة التي تمر بها عملية نشر المصادر الورقية، الأمر الذي قد يتسبب في تقادم بعض المعلومات.

4.5.2.4. الروابط:

تتيح الروابط إمكانية التنقل من مكان إلى آخر داخل المصدر نفسه، أو تحيلنا إلى مصادر أخرى لها علاقة بالمصدر الأول. وهي من الخصائص المميزة للمصادر الإلكترونية المتاحة على الأنترنت. والتي تعتمد على تقنية الروابط الفائقة (Hyper Links) بالإضافة إلى توفرها على النصوص الفائقة (Hyper Text). حيث تدخل فاعلية الروابط وجودتها وحدثتها ضمن الجوانب التي تزيد من جودة مصدر المعلومات.

5.5.2.4. سهولة الإستخدام :

إن سهولة إستخدام مصدر المعلومات من العوامل المهمة التي تساعد الباحثين والمستفيدين في الحصول على المعلومات المطلوبة بأقل وقت وجهد يذكر، والتي تحفزه على الإستخدام مرة أخرى، لأنه متى كان المصدر صعب الإستخدام أعاق الباحث في الحصول على المعلومات التي يقدمها. 1. ولعل الجدول رقم 47 أكثر توضيح لهذه المعايير :

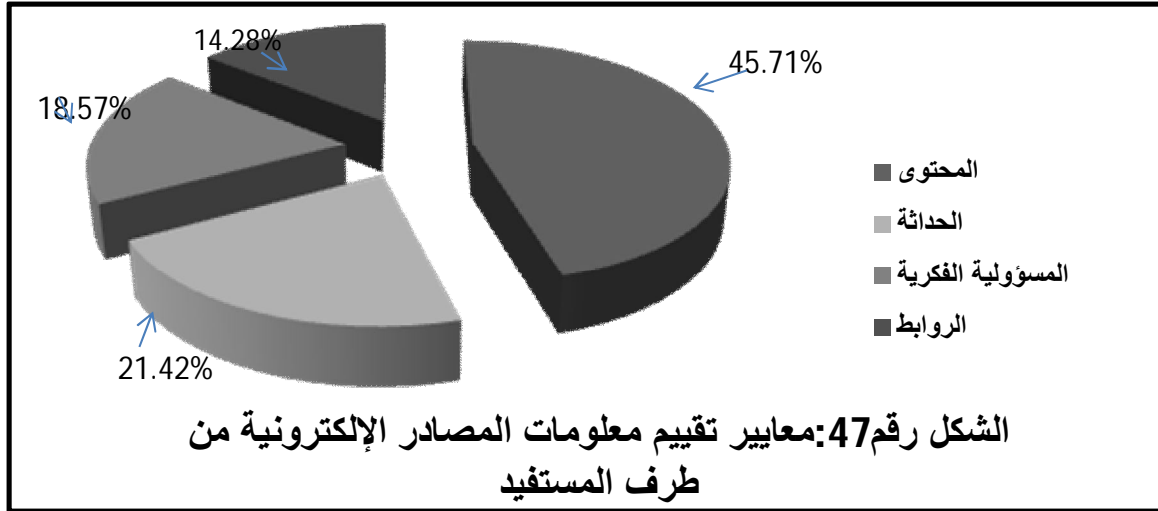
الجدول رقم 47:معايير تقييم معلومات المصادر الالكترونية:

النسبة (%)	التكرارات	
18.57%	130	المسؤولية الفكرية
45.71%	320	المحتوى
21.42%	150	الحدائثة
14.28%	100	الروابط
100%=	700	المجموع

إذن من خلال نتائج الدراسة الميدانية وفيما يخص معايير تقييم المعلومات الرقمية من طرف المستفيد، تبين أن نسبة كبيرة من أفراد العينة المدروسة تحرص على المحتوى في حكمها على موضوع ما، حيث قدرت نسبتها بـ 45.71%، مما يدل على أن أفراد العينة همهم الوحيد الحصول على المعلومات مهما كان مصدرها أو من يمتلكها، أما الحدائثة فقدت نسبتها بـ 21.42% حسب ما أجاب به مستفيدي المكتبة الجامعية المركزية وهي نسبة قليلة في حين نسبة 18.57% من تهتم بالمسؤولية الفكرية وهي تلك العينة التي يشترط عليها من قبل الأساتذة ضرورة الإستناد بمؤلفين أكفاء لهم إنتاج فكري في ميدان تخصصهم، أما

1-عبد الرشيد بن عبد العزيز ،حافظ.مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الأنترنت:معايير مقترحة للتقويم 2. [متاح على الخط].مجلة cybrarians.journal.ع11.ديسمبر 2006: http://www.journal.cybrarians.info/index تمت الزيارة يوم 2011/04/14 .

فيما يتعلق بالروابط فقدرت نسبتها بـ 14.28%. نستنتج بناءً على ذلك أن أفراد العينة المدروسة لا يمتلكون ثقافة معلوماتية في مجال المعلومات الرقمية وكيفية الإستقصاء منها، وهذا ما لاحظناه من خلال الدراسة الميدانية بأن أعلى نسبة تبحث فقط عن المحتوى دون إلفات النظر إلى من هو صاحب المؤلف أو قائمة المراجع، وغيرها. والشكل الموالي يبين ما ورد سابقاً:



من مجمل القول في هذا الشأن، أن الباحث أو المستخدم حتى يمكنه الإستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية عليه أن يضع في حسابه عدد من المعايير الهامة التي تقيس له مستوى وجودة المصدر والمعلومات التي يتضمنها، وهو في هذه الحالة مسؤول عن تقويم المعلومات وإنتقاءها، وحتى يتمكن من ذلك عليه بعض النقاط الأساسية التي يجب توفرها قبل البدء في عملية التقويم، منها: الهدف من البحث عن المعلومات ونوع المعلومات التي يريدها سياسية، دينية، تكنولوجية...، تحديد المجال الذي ينتمي إليه الموقع وإختيار ما يتناسب مع الهدف من البحث، كما أن مراعاة تلك المعايير من شأنه أن يعطي للموضوع أو البحث مصداقية وجودة أكثر.

6.2.4. تأثير استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات :

إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال عرفت نمو مستمر في السنوات الخمسة عشرة الأخيرة من القرن الحالي، والحواسيب أصبحت أكثر شهرة وإستعمال في المؤسسات المعلوماتية ومرافق المعلومات، والمكتبات الجامعية لم تبقى مكتوفة الأيدي أمام مشاهدة هذه التطورات دون أن تسعى لإدخال هذه التكنولوجيات الحديثة، واليوم تكنولوجيا الوسائط الإلكترونية والمتعددة التي أصبحت تبتث في أشكال مختلفة نص، صورة، صوت جعلت المستخدمين من المكتبة الجامعية في دهشة وفي إندفاع كبير لإستخدامها، وفي نفس الوقت يقف المكتبي أمام

تقنيات حديثة، وأسئلة جديدة حول إجبارية عرض المعلومات وكيفية إتاحتها (مواقع الشبكات- الأنترنت- CD-ROM) وكيفية معالجتها 1.

وبما أن الحديث كثر عن المصادر الإلكترونية للمعلومات والنشر الإلكتروني، السؤال الذي يطرح نفسه ما تأثير استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات على المستخدمين خصوصا بعد إدخال المكتبات الجامعية لتقنيات تكنولوجيا المعلومات ؟.

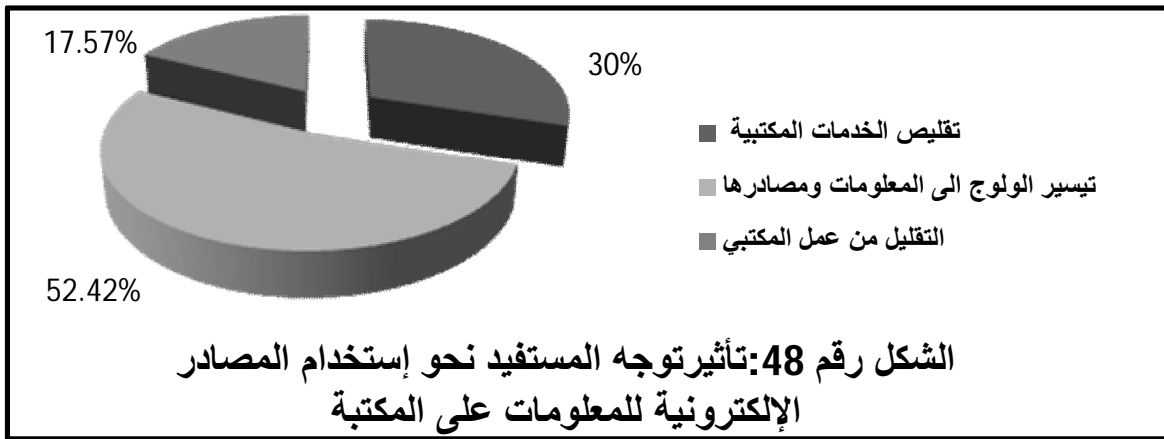
من المسلم به أن النشر الإلكتروني والمصادر الإلكترونية للمعلومات، قدمت تسهيلات عدة بالنسبة لثلاثية المكتبي والمكتبة والمستخدمين، وتبرز أهميته بأنه يوفر المعلومات والبيانات بالنص والصورة والصوت، كما يتيح إمكانية التفاعل الحي، والمستخدم من خلال المصادر الإلكترونية لن يكون بنفس الطريقة والتلقائية والإتكالية التي إعتاد عليها من قبل، فالنشر الإلكتروني للمصادر المعلوماتية أتاح فرصة، وعلاقة نشطة إيجابية بين المستخدم والمعلومات المنشورة، في هذا السياق يمكننا الحكم أن المصادر الإلكترونية للمعلومات أنتجت فرصة الحصول على المعلومات لكل مستفيد، من أي شكل ولون وإتجاه في أي مكان من العالم، وذلك عبر الشبكات المعلومات الدولية أو المحلية، بأقصى سرعة ووقت وجهد ممكنين، فأصبح بالإمكان توسيع دائرة الاستخدام للمعلومات في الشكل الإلكتروني عبر شبكات الإتصالات وغيرها من التقنيات الحديثة .

الجدول رقم 48: تأثير توجه المستخدم نحو استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات على المكتبة

النسبة (%)	التكرارات	
30	210	تقليص الخدمات المكتبية
52.42	357	تيسير الولوج إلى المعلومات ومصادرها
17.57	123	التقليل من عمل المكتبي
00	00	أخرى
%100=	700	المجموع

إن الإنتقال الواضح نحو استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من طرف المستخدمين سيكون له بالغ الأثر على المكتبة الجامعية، حيث أن الولوج المباشر والسريع نحو المعلومات ومصادرها جعلت نسبة 52.42 % من أفراد العينة المدروسة يتجهون نحوها بدرجة كبيرة

مما يفضي في آخر المطاف إلى التقليل من استخدام مجموعات المكتبة التقليدية المطبوعة وعزوف المستفيد عليها، أما فيما يتعلق بتقليص الخدمات المكتبية فقدرت نسبتها بـ30% أما التقليل من عمل المكتبي فبلغت نسبة الإجابة عنه إلى 17.57%، حيث أن المصادر الإلكترونية سهلت من دور المكتبي، فأصبح موجه إلى أماكن تواجدها دون الحاجة إلى مرافقة المستفيد ومساعدته في الوصول إلى المعلومة ومصادرها، لأن التحديثات التكنولوجية التي أدخلتها المكتبة لم تقدم تسهيلات على مستوى المكتبة فقط بل مست ثلاثيتها، والمكتبي أحدها. على الرغم من التسهيلات التي تقدمه مصادر المعلومات الإلكترونية وتأثيراتها الإيجابية على المستفيد، إلا أن المكتبة الجامعية موضوع الدراسة ستصبح في معزل عن المستفيد، وبالتالي فإن تقليص الجهود المكتبية أمر إيجابي لكنه في الوقت نفسه له تأثير سلبي على المكتبي الذي سيتقلص دوره، غير أن هذا لا يستثني من أن هناك فئة من المستفيدين من يرون بأهمية تيسير الولوج إلى المعلومات ومصادرها، من أهم سمات مصادر المعلومات الإلكترونية. إذن مهما أثر توجه المستفيد نحو استخدام مصادر إلكترونية للمعلومات على المكتبة، فإن هذه الأخيرة ستقف صامدة في وجه كل جديد بالرغم من مواكبتها له.



كما يتحدث البعض عن إمكانية إنتقال المكتبات الجامعية من مكان لتجميع المعلومات ومصادرها إلى منافذ تسمح بالمرور إلى المعلومات، من خلال تجهيز تلك المكتبات بالتقنيات التي تمكن من الإتصال والولوج المباشر إلى مصادر المعلومات، حيث أن غالبية مؤسسات المعلومات تتجه نحو استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات كبديل لخدمة البحث بالإتصال المباشر، خصوصا بعد توافر غالبية تلك المصادر في أشكال مختلفة، مثل قواعد البيانات التي من خلالها يمكن الحصول على النصوص الكاملة من المقالات والدوريات والمعاجم والقواميس عبر الإتصال المباشر 1.

1-بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص. 279.

7.2.4. النشر الإلكتروني أساس المصادر الإلكترونية:

نعلم جيداً أن النشر الإلكتروني دخل مرحلة متقدمة بفضل التقنية التي أضافتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما دعا أغلب المكتبات في العالم الآن تنال قدراً جيداً من النشر الإلكتروني، لتمكين جمهور المستخدمين من متابعة حركة المعلومات. وأن النشر الإلكتروني يستخدم التقنيات الحديثة في مختلف مراحل إنتاج المعلومات، إلى الإدارة والتوزيع حتى يصل إلى جمهور المستخدمين بأشكال مختلفة كالأقراص المليزرة (CD-ROM)، (DVD) أو عن طريق الأنترنت. كما لا ننسى بأن ظهور الأنترنت وانتشار استخدامها، أدى إلى توضيح مفهوم النشر الإلكتروني بشكل واسع، هذه الأخيرة التي تتيح العديد من المصادر المنشورة إلكترونياً منها الكتب المرجعية من خلال البحث بالاتصال المباشر، والأقراص المدمجة، والعديد من الدوريات الإلكترونية، والمعاجم والموسوعات الإلكترونية، وإتاحة قواعد وبنوك المعلومات العامة والمتخصصة، كون النشر الإلكتروني قد ساهم بدرجة كبيرة في إنتاج المصادر الإلكترونية للمعلومات، وسهولة الوصول والولوج إليها مباشرة، نتيجة ذلك فقد عرفت المصادر الإلكترونية عدة أنواع وتقسيمات والتي سبقت الإشارة لها من قبل.

ولعلنا هنا نعرض بعض المؤشرات التي يمكن أن تقدم تصوراً عاماً عن سوق النشر الإلكتروني. نشرت شركات البحوث والدراسات توقعات مبالغ فيها تجاه الكتاب الإلكتروني أدت إلى دخول العديد من شركات تقنيات المعلومات وكذلك شركات النشر في هذا المجال.

فعلى سبيل المثال توقعت شركة (Jupiter Research) للأبحاث أن يكون هناك 9,1 مليون مستخدم للكتاب الإلكتروني بحلول عام 2005، وتوقعت شركة (Forrester) للأبحاث أن ترتفع أرباح سوق الكتب الإلكترونية من 383 مليون في عام 200 م إلى 8,7 مليار في عام 2005م وهذه الأرقام كما نرى مبالغ فيها. أما النتيجة فقد كانت مخيبة للآمال وتراجع سوق الكتب الإلكترونية، وأعلنت بعض كبرى الشركات إفلاسها مثل Net Library لولا أن قامت شبكة OCLC بشرائها وإعادتها إلى السوق. Net Library كما هو معروف تقدم عدداً كبيراً من الكتب عبر الاشتراكات من خلال الأنترنت للمكتبات، بحيث يستطيع رائد المكتبة أن يستعير الكتاب (أي الوصول إلى الكتاب عبر الأنترنت) في مدة معينة (مدة الإعارة) وبعدها يصبح الكتاب قابلاً للإعارة لشخص آخر إذا لم تجدد الإعارة. 1

معنى هذا أن الكتب الإلكترونية أو ما أفرزه النشر الإلكتروني، لم تفشل أو في طريقها للفشل، بل إن نظرة الناس أو المستخدمين والمبالغة في إمكانياته أدى إلى ذلك، لكن ليس معناه أن النشر الإلكتروني فشل بل ربما تتراوح نسبة الإفادة منه على غرار النشر التقليدي الذي لازال قيد الإستعمال. تأسيساً لما تقدم فإن المستقبل سيكون للنشر الإلكتروني الذي يوظف

1- بن شويش الشويش، علي. النشر الإلكتروني مقابل النشر التقليدي المطبوع. [متاح على الخط]. مجلة المعلوماتية. ع. 14. <http://informatics.gov.sa/details.php?id=4>. تمت الزيارة يوم 2010/09/13.

التكنولوجيات بأنواعها وتطبيقاتها المختلفة، بما يواكب والتكيف مع متطلبات العصر الرقمي، بعد أن أصبح استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات بأنواعها المختلفة واقعا حتميا تلج إليه المكتبات الجامعية والمستفيدين منها .

1.7.2.4. النشر الإلكتروني بين المصادر الإلكترونية وبين تكنولوجيا المعلومات:

لقد غيرت تكنولوجيا الإعلام والاتصالات الرقمية، من طبيعة المصادر المعلوماتية، وطريقة نشرها وتداولها، والتي تضاعفت من خلالها كمية المعلومات، بسبب التزايد المستمر للإنتاج الفكري الصادر في أشكال مختلفة. وكما هو معروف فإن الأشكال التقليدية لمصادر المعلومات لم تعد تنمو بنفس وتيرة المصادر الإلكترونية، هذه الأخيرة التي أصبحت منافسا حادا لها بين من يثبت فعاليته و قدرته على البقاء، وبين من يستسلم ويترك المجال لمصادر أخرى بالظهور. ولأن هذا العصر يوصف بعصر تكنولوجيا المعلومات، فإنه بذلك يتناول المعلومات في كافة مراحلها، إعدادا وتجهيزا وتنظيما ونشرا، لغرض الاستفادة منها.

من المعروف أن خدمات مؤسسات المعلومات الجامعية، موجهة أساساً إلى الباحثين والمستفيدين، وإنطلاقاً من هذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها تلبية إحتياجات المستفيدين، وتقديم خدمات المعلومات سواء منها التقليدية أو الحديثة مع الإستعانة بتقنيات المعلومات للإرتقاء بمستوى جودة هذه الخدمات، فجاء النشر الإلكتروني كنتيجة لذلك واضعا تحت أيدي المستفيد بدائل جديدة ومتنوعة من مصادر المعلومات، وجميعنا نعلم أن بروز ظاهرة النشر الإلكتروني قد جاء كنتيجة لتضخم الإنتاج الفكري الهائل والإعتماد المكثف على تقنيات المعلومة، وتوجه الإقتصاد العالمي على المعلومة عبر قنوات وشبكات المعلومات. والنشر الإلكتروني يشمل أشكال مختلفة كالدورية الإلكترونية والكتاب الإلكتروني ومختلف قواعد البيانات .

ويعد النشر الإلكتروني من أهم مظاهر تكنولوجيا المعلومات. فهو يساهم في عملية بث المعلومات إلكترونيا، معتمداً في ذلك على التقنيات الحديثة في إنتاج المعلومات وبثها وكنتيجة لعملية النشر الإلكتروني، نجد المصادر الإلكترونية للمعلومات، التي حلت محل المصادر الورقية، ولأن المستفيد أصبح يعتمد عليها أكثر من غيرها والتجول بحرية ضمن المصادر الإلكترونية المتاحة عبر الشبكات، ولأنها تربط صاحب المصنف بالمستفيد مباشرة. 1

ويمكننا تعريف النشر الإلكتروني على أنه: تكنولوجيا عالية في استخدام الحاسب الآلي وأجهزته، في الوصول إلى نشر وطبع المعلومات في أوعية غير تقليدية لمواكبة عصر تكنولوجيا للمعلومات .

1-بطوش ،كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص.275

أو هو نقل المعلومات بواسطة الحاسبات الإلكترونية من الناشر مباشرة أو من خلال شبكة الاتصالات إلى المستفيد النهائي، يعتمد على تكنولوجيات تخزين المعلومات الإلكترونية الرقمية، ويقدم منتجات رقمية افتراضية إلكترونية.

وإن كان ذلك هو مفهوم النشر الإلكتروني، فإن هذا الأخير يقدم جملة من الأهداف والميزات التي تجعله الوجه الحقيقي والحديث لنشر المعلومات فهو :

- يسرع عملية البحث العلمي في ظل السباق التكنولوجي.
- وضع الإنتاج الفكري الصادر بأشكال تقليدية على أوعية ومصادر إلكترونية لتسهيل الاستفادة منه.

- كما بالإمكان إجراء التعديلات والتصحيحات بشكل فوري .

- يمكن من إقتناء مقالة من دورية، دون الحاجة إلى شراء الدورية بأكملها.

- إمكانية الحصول على الوثيقة بأشكال متعددة الصوت، أو الصورة، أو النص .

وإن كانت تلك أهم أهدافه، فإن ما يقدمه من خدمات للمكتبات الجامعية بالخصوص ومراكز المعلومات والمستفيدين كثيرة، ذلك لأنه يزيد من فرص إنتاج المعلومات ونشرها لدى المستفيدين ومن أهم خدماته :

- تقليص الفترة الزمنية ما بين إنتاج المعلومات وإتاحتها ونشرها إلكترونيا .

- المساهمة في حفظ المعلومات من عوامل التلف والضياع.

- توفير تكاليف العمليات الفنية داخل المكتبات، والقضاء على مشكلة الحيز المكاني .

- بالإضافة إلى إمكانية الإنتاج السريع والدقيق لكم كبير من الوثائق الإلكترونية.

للإشارة فإن النشر الإلكتروني يأخذ عدة نماذج أهمها الكتب الإلكترونية، والدوريات الإلكترونية، ويرجع الفضل في ظهور النماذج الجديدة للنشر الإلكتروني والتي منها الكتب الإلكترونية، إلى الأمريكي رينال فريبوس R.Friebus الذي إخترع أشرطة الفيديو المرئية عام 1929. وفي عام 1972 أدخلت شركة فيليبس Philips أول نمط لإستعمال الليزر في مجال التسجيل وإعادة التسجيل، وفي الفترة الزمنية نفسها أظهرت العديد من الشركات مقررات مماثلة في هذا المجال، لكن رغم ذلك تبقى شركة فيليبس الرائدة في هذا المجال وبالذات بعد إستعمالها الشريط البصري المسجل عام 1978 والشريط السمعي عام 1979، كما شهد هذا المجال تطورا ملحوظا في سنوات الثمانينات وشمل ذلك مبادرة شركة

فيليبس بنموذجها الجديد DRAW (القراءة المباشرة بعد الكتابة) التي تقوم على عرض مجموعة من المعلومات المكتوبة ثم تقرأ مباشرة وتراجع القراءة لتفادي الخطأ، ثم تكتب مرة أخرى بعد تصحيح الأخطاء. 1.

ويعرف النشر الإلكتروني E-Publishing بأنه شكل من أشكال النشر، حيث تنتج الكتب وتخزن إلكترونياً بدلاً من الطباعة المعتادة، ويمكن إنتاج الكتب الإلكترونية E-Books بأشكال عديدة على الخط المباشر، أو في أقراص مرنة أو مظلوظة، أو على شكل ملف حاسب يمكن تحميله أو إرساله عبر البريد الإلكتروني، أو على شكل ملف يمكن تحميله في جهاز قارئ محمول. الكتاب الإلكتروني أو الرقمي هو مجموعة منظمة من الثنائيات التي يمكن نقلها بواسطة الأسطوانات الليزرية، أو وسائط تخزين أخرى أو إرسالها عبر شبكة إتصال وهو مصمم للتصفح باستخدام تشكيلة من المكونات المادية والبرمجية. 2.

ويعرف الباحثين الكتب الإلكترونية بأنها: محتوى لكتاب مصنوع ومتاح على شكل إلكترونية هناك تعريف أكثر شمولية للكتاب الإلكتروني: هو نصوص إلكترونية تحتاج إلى معدات وبرمجيات تربط بين إستعمال وقراءة معلومات وبيانات إلكترونية في جهاز خاص متنقل، سهل الإستعمال والحمل، تختصر الطريق للمستفيد في الوصول إلى المعلومات. ويشير الباحثون في هذا التعريف إلى المستفيد وإستخدامه للكتب الإلكترونية، فيرى بأن هؤلاء يشهدون نقطة تحول وبداية جديدة لدراساتهم، بسبب العديد من العوامل التي هي في نفس الوقت متطلبات، من بينها الحاجة إلى الولوج السريع والمتزامن والشامل للمعلومات الإلكترونية. من خلال الكتب الإلكترونية التي توفر الإستعمال المزدوج لكثير من المستفيدين في نفس الوقت على مدار سبعة أيام 7 و 24 ساعة دون إنقطاع. 3

كما تعد الدوريات الإلكترونية E-Journals شريانا هاما من شرايين المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، خاصة المكتبات الجامعية. فهي دوريات تعد وتوزع بشكل إلكتروني، وتغطي موضوعات عريضة بدءاً من المواد الإخبارية إلى المقالات العلمية المحكمة، ويوجد عدد منها يمكن الإطلاع عليه عبر الأنترنت مجاناً، كما توجد دوريات أخرى تصدرها مؤسسات خاصة تتطلب دفع رسوم إشتراك من قبل المستفيد كي ترسل إليه عبر بريده .

1- منشأوي، محمد عبد الله. تقنيات المعلومات. [متاح على الخط]. مجلة العربية (النادي العربي للمعلومات): <http://WWW.ARABICIN.NET/ARABIAALL/2-2001/1.HTML>. تمت الزيارة في 10 جويلية 2010

2- الرستمي محمد، أبو القاسم. النشر الإلكتروني: دراسة تحليلية. [متاح على الخط]. <http://www.gaibd.m.com/doc/16363159>. تمت الزيارة في 10 جويلية 2010.

3- Sawyer, Susan k. **Electronic books :their definition,usage and Role in Libraries.** available at:<http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2005/sawyer1.html>. page consulté en mai 2006.

والدوريات الإلكترونية أنواع منها تلك التي لها أصل ورقي وهي أكثر الأنواع إنتشاراً، أما النوع الآخر فيطلق عليه دوريات إلكترونية خالصة والتي لا يوجد لها أصل ورقي، حيث يمكن للمستفيدولوج إليها مباشرة عبر الأنترنت دون الحاجة إلى شروط عالية، وهذا النوع له أولوية على سابقته فهي متوفرة، لكن تبقى المصدقة العلمية لهذه الدوريات هي العائق العلمي.1

يجب الإشارة إلى أن النشر الإلكتروني يقف أمام مشكلة حماية حقوق التأليف الرقمية، نظراً لتطور الأوعية التي تنشر فيها المعلومات والتي أصبحت تعتمد الوسائل الرقمية الإلكترونية. بينما يريد الناشر أو المؤلف أو المستفيد الحفاظ على مصنفه الرقمي، تقف المكتبات الجامعية وتسهر على إتاحة المنتجات الفكرية إلى المستفيدين بهدف تعميم المعرفة وتوسيعها، كما أن خصائص المنتجات الرقمية هي تجميعات من ثنائيات (0-1) وأن عملية إستنساخها لا تتطلب أشياء مادية كما هو الحال في الكتاب المادي الذي عند إستنساخه يتطلب ورقاً ووقتاً، أما الدوريات الإلكترونية أو قواعد البيانات بقدر ما تتسم بالسهولة فإنها لا تترك وراءها أثراً يذكر لغرض إثبات التعدي أو الإنتهاك.2 وبالتالي على المستهلكين للمعلومة الأخذ في الإعتبار الأمانة العلمية للمنتج مهما كان شكله أو نوعه، "والإنتاج الفكري لأي إنسان هو حلقة من سلسلة حلقات التقدم الإنساني، فهو مدين لعمله لمن سبقوه..."3

كما يمثل العصر الرقمي تحدياً جديداً وخطيراً أمام أصحاب الحقوق من مؤلفين وناشرين وغيرهم، والطريقة التي يمكن حلها في النهاية ستكون ذات تأثيرات مهمة فيما يتعلق بالحصول على المعلومات، أو إستخدامها في شكلها الإلكتروني، وإختزان المعلومات وتطويرها لخدمة المستفيد، الذي يعتبر شكلاً من أشكال الإستنساخ التي تخضع بموجبها إلى قانون المؤلف، حسب ما نصت عليه المنظمة الدولية للملكية الفكرية المصادق عليها بجنيف في ديسمبر 1996 . 4

1- بوكرزازة، كمال. الدوريات الإلكترونية العلمية بالمكتبات الجامعية وأثرها على الدوريات الورقية2. [متاح على الخط]. مجلة cybrarians journal. ع.11. ديسمبر 2006. متاح على الرابط التالي:
<http://www.journal.cybrarians.info/index.php?view=article>. تمت الزيارة يوم 2011/05/10.

2- عبود نجم، نجم. الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية - الوظائف - الأهداف. عمان: اليازوري. 2009. ص. 603-604.

3- صوفي، عبد اللطيف. المكتبات وحقوق التأليف الرقمية والنشر الإلكتروني. أعمال الندوة العربية الأولى للمعلومات حول "تكنولوجيا المعلومات والتشريعات القانونية" المنعقدة في 25-27 سبتمبر 1999 بجامعة منتوري قسنطينة. الجزائر. مطابع جامعة منتوري. 2001. ص. 99.

4- الهوش، أبو بكر محمود. نحو حقوق الملكية الفكرية في العصر الرقمي. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول: "إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة" المنعقدة في تاريخ 29-10/11-2002 تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص. 102.

3.4. الإسترجاع الآلي للمعلومات على الخط المباشر:

يشير مصطلح على الخط المباشر كون المستخدم أو الباحث على إتصال مباشر أو على الخط مع قاعدة أو بنك المعلومات التي يريد البحث فيها، ويتم إجراء البحث على شكل حوار بين طرفين هما المستخدم والنظام (الحاسوب)، ولكل دوره في الإتصال بالآخر، ولهذا السبب فإنه غالباً ما يطلق على نظام الإسترجاع على الخط صفة التفاعلية والتحوارية، كما يرتبط هذا الأخير كذلك "بإقتسام الوقت" Time-shared (إيهام المستخدم بأنه هو الوحيد الذي يستفيد من إمكانيات الحاسوب و"الفورية" Real-time (الوقت الحقيقي).1.

وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى أنه في سنوات الستينات بدأ استخدام الحواسيب للمساعدة في إسترجاع الأدبيات العلمية والفنية المنشورة في تلك الحقبة من الزمن، بإعداد الكشافات المطبوعة وغيرها، وفي أوائل السبعينات عندما أصبحت عدة دوريات تكشف وإستخلاص منشورة بواسطة الحاسب، أخذت العديد من المؤسسات في الحصول على الأشرطة المغنطة، وإستخدامها في توفير خدمات محلية لإسترجاع المعلومات، مثل البث الإنتقائي للمعلومات، ونشرات الإحاطة الجارية، والبحث في قواعد البيانات...

1.3.4. خدمات إسترجاع المعلومات على الخط المباشر :

يمكن تعريف خدمة إسترجاع المعلومات على الخط بأنها : "تلك المعلومات المعتمدة على الكشافات المبتكرة أو المبرمجة داخل الحاسوب، والتي تم إدخال مصطلحات إليها عن طريق الإنسان، ثم تأتي خدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات وغيرها من الخدمات".2.

من هذا التعريف يتضح أن عملية إسترجاع المعلومات عن بعد، تعتمد على نظم الحاسوب في عملية الإسترجاع، التي تكون مبنية ومنطقية، بإستخدام المصطلحات المقننة من اللغة الوثائقية، ثم يقوم الحاسوب بإتاحة المعلومات عند الطلب عليها في شكل نصوص كاملة أو إشارات ببليوغرافية.

وللإشارة فإن الإسترجاع المباشر للمعلومات يعتمد بصورة مباشرة على شبكة الأنترنت كما أن تكنولوجيا خدمات إسترجاع المعلومات على الخط تتصل مباشرة بتقنيات متطورة للإتصالات المختلفة، والتي تطورت مع مرور الوقت، هذا ما أدى الى تطور تكنولوجيا إسترجاع المعلومات، فقد لعبت الوسائل الإتصالية المتطورة، بدءاً بالأسلاك النحاسية ثم

1-حافظ التكروري، سناء. المرجع السابق. ص. 148-153

2-إبراهيم إبراهيم، رندة. الحاسب الآلي للمكتبات. الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع.4. القاهرة. 1995. ص.297

الألياف البصرية، ثم الكوابل المحورية، فالأقمار الصناعية، دورا جوهريا في تطوير نقل المعلومات بين المؤسسات ومرافق المعلومات .

إن استخدام تكنولوجيا الإتصالات الرقمية قد قلصت من الوقت الذي تمر من خلاله المعلومات والوقت الذي نصل فيه إلى المعلومة، فقد مكنت المستخدم من إسترجاع المعلومات وحصوله على ما يريد في زمن قياسي، ومكنته من الوصول المباشر إلى المصادر الإلكترونية المختلفة، وتصفح محتوياتها في الوقت نفسه، والبحث فيها وإسترجاع المعلومات بسهولة ويسر 1.

ولاشك أن الثورة الإلكترونية المعاصرة بوسائلها الإتصالية المتطورة، قد أعادت الإتصالات إلى مرحلة الشفهية الإلكترونية، فأصبحنا نقوم بنقل المؤتمرات والندوات من مكان لآخر عن بعد، والأمر نفسه بالنسبة إلى التعليم عن بعد والحوار التفاعلي بواسطة الحاسوب، تؤهل الإتصالات الحديثة لتقديم هذه الشفهية الإلكترونية كإحدى سمات ومتطلبات العصر الرقمي 2.

مما سبق نخلص أن إسترجاع المعلومات على الخط، هي تزاوج بين تقنيات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، بإستخدام الحاسب الآلي في ذلك، والإسترجاع يكون من قواعد وبنوك المعلومات المتاحة على شبكة الأنترنت، من خلال إتاحة معلومات محللة ومبوبة ومنظمة حسب الإستفسارات المطلوبة، أين يتم إسترجاع المعلومات منها عن طريق مساءلة النظام. هذا ما يدعونا للتساؤل عن ماهية نظام إسترجاع المعلومات ؟

لا يمكننا إجراء عملية البحث وإسترجاع المعلومات من دون نظام للإسترجاع، وتعرفه الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات : "على أنه مجموعة من الإجراءات المميكنة، عادة تستخدم في الرجوع إلى البيانات التي تحويها الوثائق، وتكشيف تلك البيانات وإخترانها بطريقة يمكن إستعادتها عند الطلب." 3

يتبين لنا أن نظام إسترجاع المعلومات، يمثل ذلك التفاعل بين تقنيات الإتصالات والتكنولوجيا، والإجراءات الآلية، والوسائل لحقيق مهمة توصيل المعلومات وتقديم الوثائق المطلوبة إلى جمهور المستخدمين وتلبية إحتياجاتهم .

1-بطوش، كمال. المكتبات الجامعية وتحديات ثورة التكنولوجيا الرقمية. المرجع السابق. ص. 46

2-الرفاعي، عبد المجيد. المعلومات بين النظرية والتطبيق. دمشق: دار الإعلام، 1998. ص. 257.

3-سيد، حسب الله. الشامي، أحمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي-عربي. مج. 2. القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2001. ص. 138.

ولأن الهدف الأساسي من إسترجاع المعلومات Information Retrieval هو أن نحصل على إجابات مناسبة، وذات صلة وثيقة بالإستفسارات. لكن هناك إشكال فيما يخص تضخم المعلومات وتشنتها، يجعل المستفيد من النظام في حيرة من أمره، لذا من الضروري على نظام إسترجاع المعلومات أن يكون سهل الإستخدام، ليصبح بالإمكان لدى المستفيد أن يشرح عما يحتاجه من معلومات، وطباعة إستفساره وصياغته، من جهاز الحاسوب الطرفي، بحيث يجب أن تظهر الإجابة فوراً، وإذا كانت الإجابة مطولة جداً يجب أن تُرسل إلى جهاز طباعة عالي السرعة، أو أن يتم إرسال نتائج البحث في وقت لاحق، هذان الأسلوبان من العملية نسميهما: البحث على الخط المباشر On-Line أو أسلوب الدفعات Batch mode، وفي كلتا الحالتين يتطلب أن يكون المستفيد قادراً على صياغة إستفساراته. 1

2.3.4. البحث بالإتصال المباشر :

عند الحديث عن البحث بالإتصال المباشر فإننا نقصد من ورائه الإسترجاع المباشر والفوري للمعلومات. ويعرف على أنه: تفاعل وإجراء متفاعل لقراءة وإستعراض لقواعد معلومات محوسبة، مخزنة على جهاز حاسوب مركزي، تشتمل قيوداً وتسجيلات مقروءة آلياً لملف أو مجموعة من الملفات، يوصل المستفيد عن طريق الطرفيات النهائية، أو حواسيب مايكروية دقيقة، تحيل المستفيد إلى مصادر المعلومات الملائمة لتلبية إحتياجاته من المعلومات. إذن فالبحث بالإتصال المباشر هو نظام لإسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية (Terminals)، حيث يتم الإتصال بنظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً في مناطق جغرافية متعددة ومتباعدة. 2

كما أنه إمكانية الحصول على البيانات من وسيط الإختزان، بالطريق المباشر وبصرف النظر عن موقع أو مكان ذلك الجهاز من المستفيد القائم بالإسترجاع أو الإختزان. مثلما تعرفه دائرة المعارف العربية في علوم الكتب والمكتبات والمعلومات. 3

أما فوائد طريقة البحث بالإتصال المباشر فهي :

- وصول مباشر إلى خزان واسع من مصادر المعلومات .
- بحث أكثر فاعلية بسبب الإمكانيات الواسعة والمتعددة للوصول إلى المعلومات المخزنة آلياً.

1-حافظ التكروري، سناء، المرجع السابق، ص. 83

2---عزيز، بونس. التقنية وإدارة المعلومات. ليبيا: جامعة قار بونس، 1994. ص. 262-263

3-خليفة، شعبان عبد العزيز. دائرة المعارف العربية في علوم الكتب والمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية 2000. ص. 114.

- حادثة أكثر في المعلومات المحصل عليها.
- سرعة الولوج والوصول إلى المعلومات الإلكترونية الرقمية.
- شمولية التغطية.
- المرونة من خلال الطابع التفاعلي للإسترجاع ،وتعدد المداخل وتغير إستراتيجيات البحث.
- فعالية التكلفة،فالإسترجاع المباشر أقل تكلفة من نظائره من عمليات البحث اليدوي.1

والبحث بالإتصال المباشر مهم جدا في وقتنا الحالي ذلك أنه يمكننا من التغلب على المشكلات المعلوماتية خاصة عند إسترجاع المعلومات،ومحاولة الاستفادة الحصول على المعلومات.ولأنه يختصر الوقت والجهد للباحث أو المستخدم.وكما هو معروف من أن كل عملية يقوم بها الإنسان لابد من جني ثمارها وعملية الإتصال المباشر بوصفها إحدى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (البيئة الرقمية) لها فوائد عديدة ،فوفورت بذلك الجهد والوقت والتكاليف للمستخدم ،وأصبح بالإمكان الإفادة من المعلومات المنشورة حديثا .

وعند البحث في النظام وإسترجاع المعلومات هناك خطوات ينبغي على المستخدم إتباعها حتى يحصل على نتائج بحث جيدة ودقيقة،ولاشك أن هناك تداخلا في إجراءات البحث في بعض الأحيان على الخط المباشر بين الأنظمة،كما أن هناك تنوعا في إستخدام واجهات البحث من نظام إلى نظام آخر،والسبب أن كل نظام له واجهة البحث التي تم بناؤه وتهيئته بحيث تحتوي على أنواع محدد من محركات البحث والأوامر .2

وأهمها 3:

✓ تحديد أهداف وموضع البحث والمعلومات المطلوبة،تحديد حاجة المستخدم من المعلومات،وتتمثل في الإستفسار الموجه إلى نظام الإسترجاع .

✓ تحديد قواعد البيانات المناسبة للبحث فيها ثم وضع إستراتيجية البحث ،وترجمة المفاهيم إلى مصطلحات ملائمة حسب لغة النظام. وينبغي على المستخدم في هذه الحالة أن يكون ملما بحقول البحث المختلفة والمنطق البوليني وغيرها.

✓ إدخال صيغة البحث إلى قاعدة المعلومات .

1-الوردي،زكي حسين . لازم المالكي،مجبل .المرجع السابق .ص.254

2-حسنيين،مصطفى أحمد.المرجع السابق.ص.190-191.

3-لانكستر،ولفرد؛تر. حشمت قاسم .نظم إسترجاع المعلومات .القاهرة :دار غريب.1981. ص.37-38.

بالإضافة إلى أنه من الأفضل أن تحظى مشكلة البحث بقدر من التفكير، لأن ذلك من شأنه أن يُيسر عملية البحث بطريقة منطقية، وإستغلال وقت الإتصال بالنظام بكفاءة.

✓ ومن الأفضل دائما تحليل طلب المعلومات نظريا، إلى عناصره الموضوعية قبل المضيّ قدما في إجراء البحث.

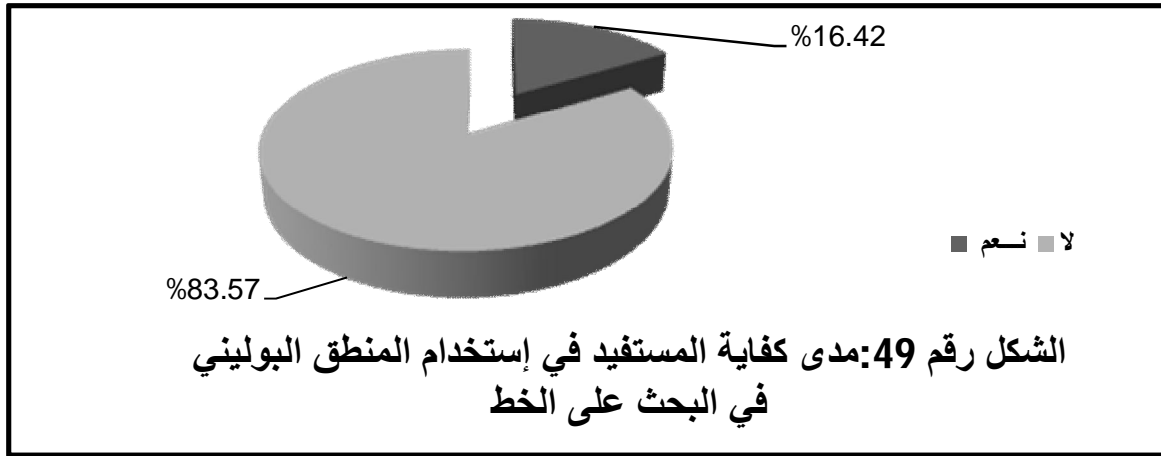
✓ ثم تأتي بعد ذلك مرحلة ترجمة نتيجة التحليل الموضوعي، إلى المصطلحات المستخدمة في الدلالة على هذه الموضوعات بمرصد البيانات المراد إجراء البحث فيه.

وبذلك يصل المستفيد إلى نتيجة البحث المتمثلة في التسجيلات البيبليوغرافية للوثائق المطابقة للإستفسار، كما بإمكانه الحصول على الوثائق الأصلية. وفي سبيل معرفة مدى كفاية المستفيد في إستخدام المنطق البوليني كأحد التقنيات المساعدة للبحث عن المعلومات على الخط، فكانت إجابات العينة المدروسة وفق الجدول التالي :

الجدول رقم 49: مدى كفاية المستفيد في إستخدام المنطق البوليني في البحث على الخط

النسبة (%)	التكرارات	
16.42	115	نعم
83.57	585	لا
% 100=	700	المجموع

من خلال النتائج المذكورة أعلاه، يتضح أن أغلبية أفراد العينة يجهلون تماما لمعنى هذه الروابط ومدى أهميتها في تضيق وتوسيع عملية البحث عن المعلومات على الخط المباشر وكفايتها بالخروج بنتائج بحث دقيقة، ما يؤكد ذلك مرة أخرى أن عدم وجود برامج تكوينية لأفراد العينة المدروسة من شأنه أن ينجم عنه مثل هذا التعامل مع المعلومات الرقمية، حيث قدرت أعلى نسبة بـ 83.57 % وهي نسبة عالية جدا مقارنة بعينة الدراسة، وما يأمله المستفيد في هذا المجال توسيع فرصة التكوين لتشمل فئة المستفيدين من المكتبة، وعلى غرار ذلك تبقى فئة قليلة جدا على علم بهذه الروابط، حيث توظفها أثناء البحث على الخط المباشر والتي قدرت نسبتها بـ 16.42 % . والشكل الموالي يبين ذلك بوضوح:



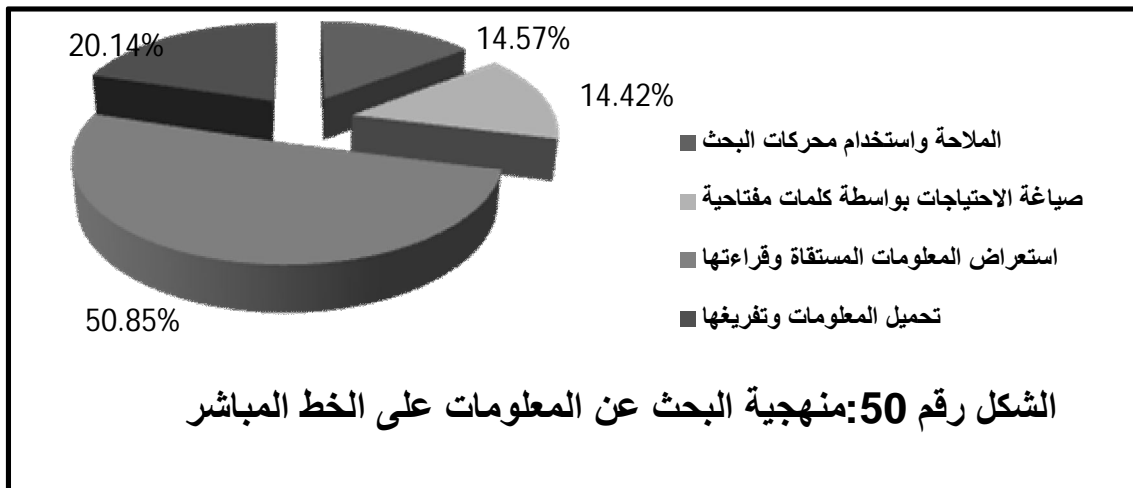
1.2.3.4. البحث عن المعلومات على الخط المباشر:

تختلف طريقة البحث عن المعلومات على الخط المباشر عن البحث اليدوي التقليدي في فهارس وأدلة مصادر المعلومات، وفي خضم التكنولوجيا المتطورة أصبح بالإمكان لدى المستخدم أن يختار البحث الآلي المباشر للمعلومات التي تختصر الوقت والجهد وتوفير المعلومات الضرورية بسرعة عكس الطريقة التقليدية اليدوية، كما تعددت مجالات البحث عن المعلومات على الخط المباشر وتوسعت، فهي تقدم معلومات شاملة وموسوعية تلبي كل الإحتياجات لجميع المستخدمين، وكما أن البحث التقليدي يحتاج إلى فهارس وبيبليوغرافيات للحصول على المعلومات، فإن البحث على الخط المباشر يحتاج كذلك لمنهجية بحث حتى تضمن معلومات شاملة ومفيدة، وحتى تكون منهجية البحث مجدية يستلزم على المستخدم أو الباحث أن يكون على معرفة ودراية تامة بأدوات البحث عبر الأنترنت (على الخط المباشر)، إضافة إلى محركات البحث، وطرق إستخراج الواصفات (الكلمات المفتاحية) وإختيار الأنسب من المعلومات، ثم تحميلها وتفريغها وهذا ما سنتناوله بالتفصيل في المراحل المنهجية التالية من خلال الجدول رقم 50:

الجدول رقم 50: منهجية البحث عن المعلومات على الخط المباشر:

النسبة (%)	التكرارات	
14.57%	102	الملاحة واستخدام محركات البحث
14.42%	101	صياغة الإحتياجات بواسطة كلمات مفتاحية
50.85%	356	إستعراض المعلومات المنتقاة وقراءتها
20.14%	141	تحميل المعلومات
100%=	700	المجموع

توصلنا من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها إلى أن المستفيد من المكتبة الجامعية موضوع الدراسة حتى يحصل على المعلومات من خلال البحث بالإتصال المباشر، يقوم بإستعراض المعلومات المستخرجة من البحث الآلي وقراءتها، ما يعني أنه يريد الحصول على معلومات تخدم بحثه، وبالتالي تحقق إحتياجاته ونقصه للمعلومات، والتي قدرت نسبتها بـ50.85%، حسب إجابة العينة المدروسة كون المكتبة موضوع الدراسة تتيح خدمة الأنترنت للطلبة، ما يفسر الوقت الذي يستغرقه المستفيد في إستعراض المعلومات وإنتقاء أجودها، أما فيما يخص تحميل المعلومات وتفريغها فقد بلغت نسبتها 20.14 %، وهي تأتي في المرتبة الثانية بعد إستعراض المعلومات، مما يفسر بأن مستفيد المكتبة الجامعية لا يحسن صياغة الإحتياجات بواسطة كلمات مفتاحية والتي قدرت نسبتها بـ14.42 %، أما فيما يتعلق بالتعرف الطويل على محركات البحث، وما هي تلك التي تعطيني معلومات شاملة وبسرعة نجد نسبة 14.57 %، ما يدعونا إلى القول بأن أفراد العينة المبحوثة تنقصهم مبادئ البحث على الخط المباشر، والسبب في ذلك نقص برامج التكوين في هذا المجال والتي سبقت الإشارة إليها. مما سبق يمكننا القول أن نتائج الدراسة الميدانية قد مكنتنا من معرفة مدى إدراك مستفيد المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 لمنهجية وخطة البحث عن المعلومات على الخط، لا سيما وأن المستفيد لا يمتلك الإمكانيات المالية والمادية الكافية لذلك، إذ تهمة طبيعة المعلومات المنتقاة، لا سيما وأن المستفيد أمام حادثة إستخدام هذه الطريقة في مكتباتنا الجامعية اليوم، فترجمة الإشكالية إلى كلمات مفتاحية، وإستخدام محركات بحث جيدة لا زالت تنتظر إستخدامها من طرف أفراد عينة الدراسة. كما هو مبين من خلال الشكل رقم 50:



1.1.2.3.4. استخدام الملاحظة عبر الشبكات:

أثناء هذه المرحلة تقوم أداة البحث بالإبحار والتجول بين صفحات ومواقع الويب، بما تتضمنه من مجموعات الأخبار والمنتديات وخدمات الأنترنت المنتشرة عبر العالم، وذلك من أجل البحث عن الكلمات المناسبة والتي تم بناء الطلب عليها أثناء بداية البحث وباعتبارها كممرات عبور إلى الموضوعات التي نريدها، وبعد التأكد من الكلمات المفتاحية المدخلة يتحصل الباحث على قائمة من المواضيع المختارة والتي تخدم إشكاليته، ومن ثم تخزين تلك العناوين داخل قاعدة البيانات التي يتم إنشاء هيكلها الخاص داخل الموقع أو الصفحة الرئيسية التي تمثل أداة البحث .

وتسمح شبكة الأنترنت بالوصول إلى مختلف أشكال المعلومات، سواء منها النصية، أو الصوتية، أو البيانية، كما توجد العديد من البرامج المجانية والملفات بالإضافة إلى الدوريات الإلكترونية المجانية، التي يمكن تحميل محتوياتها عن بعد باستخدام بروتوكول نقل الملفات، بعد مساءلة قواعد أو بنوك المعلومات .

2.1.2.3.4. التعبير عن موضوع البحث بوصفات:

بعد الحصول على تلك القائمة من المواضيع المختارة، تُخزّن على قواعد البيانات بشكل منظم يسهّل إسترجاعها بمجرد تقديم تعليمات معينة، وحتى يحصل المستفيد على موضوع البحث بدقة عليه تضيق عملية البحث باستخدام أدوات الربط البوليني وغيرها من الأدوات.

3.1.2.3.4. إسترجاع وإستعراض المعلومات :

ويتم فيها إستقبال طلب المستخدم بتقبل موضوع إستفساره، ثم تقوم أداة البحث المستخدمة بإجراء عملية البحث داخل قاعدة البيانات المنشأة التي تحتوي على كل المعلومات التي تتوافق بشكل كلي، أو جزئي مع موضوع الإستفسار المقدم من قبل المستخدم، وبعدها يتم عرض النتائج على الشاشة، وعلى المستفيد (المستخدم) تخزينها على دعائم للحفظ أو طبعها مباشرة، وله الحرية في أخذ كل المعلومات التي يسترجعها أو يأخذ جزء منها .

4.1.2.3.4. تحميل المعلومات وتفريغها :

بعد الحصول على ملفات من حواسيب عن بعد باستخدام بروتوكول نقل الملفات (FTP) File Transfert Protocol يمكن تحميله بالضغط على رابط الملف، وترتبط بهذه الطريقة بعملية تفريغ معلومات الملفات المحملة عن بعد في أقراص مليزر أو أشرطة ممغنطة عن بعد، مع إمكانية طبعها مباشرة على الورق 1.

1- بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص. 205-208.

3.3.4. مزايا الإسترجاع على الخط المباشر:

يلجأ المستفيد عادة في خضم التطورات التكنولوجية الحاصلة في جميع المجالات، وبدلاً من البحث التقليدي الذي يعتمد على الفهارس والكشافات التقليدية وغيرها، إلى البحث بالإتصال المباشر الذي يمتاز عن غيره بعد مزايا أهمها كالتالي: 1:

- السرعة الكبيرة في الحصول على المعلومات المطلوبة، حيث تظهر نتائج البحث على الخط المباشر الوثائق بنصوصها الكاملة في دقائق.
- إجراءات البحث المعقد، الذي يتطلب إجرائه بحثاً في مرصد وقواعد معلومات عديدة، وبالتالي تغطية جميع مصادر المعلومات المتاحة أثناء البحث وشموليتها.
- التحيين المستمر للمعلومات، حيث تتجدد مرصد البيانات شهرياً أو أسبوعياً، والفورية في تجديد المعلومات.
- التفاعلية في الإسترجاع على الخط .
- سهولة الوصول إلى عدد كبير من الكشافات ومرصد البيانات، خاصة تلك التي لا يوجد ما يوازئها من مطبوع .
- يتيح البحث بالإسترجاع على الخط المباشر للمكتبات الصغيرة المحدودة الإمكانيات بالأخص، تحصيل عالي الدقة من المعلومات في مستويات عدة . (تخطي البعد الجغرافي) .
- البساطة والإقتصاد في التكاليف والتجهيزات .
- التقليل من الجهود المبذولة من طرف المكتبيين، من خلال إتاحة الفرصة للمستفيد للولوج المباشر إلى المعلومات. ويمكن تلخيص ما سبق من مميزات للإسترجاع المباشر من خلال الجدول رقم 51:

الجدول رقم 51: خصائص الإسترجاع على الخط المباشر

النسبة (%)	التكرارات	
65.71%	460	الفورية في الحصول على المعلومات
17.28%	121	إقتسام الوقت
16.14%	113	التحاور مع الحاسب
100%=	700	المجموع

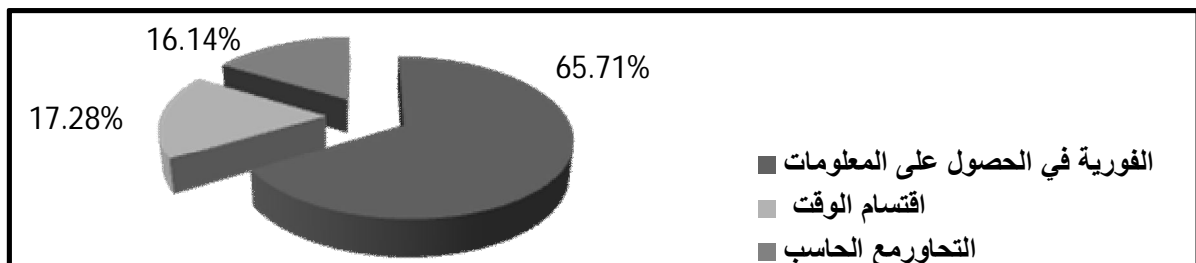
لقد أوضحت الدراسة الميدانية أن نسبة أفراد العينة الذين يستخدمون الإسترجاع على الخط المباشر، في عملية البحث عن المعلومات، نظرا لتوفره على العديد من الخصائص والمميزات، أهمها الفورية في الحصول على المعلومات التي قدرت نسبتها بـ : 65.71 % وهي نسبة معتبرة نظرا لتوفر هاته الطريقة على السرعة وإختصار الجهد، بدلا من الذهاب والحضور الفعلي إلى المكتبة، أما نسبة 17.28 % من أفراد العينة ترى من الإسترجاع المباشر للمعلومات، إقتسام الوقت، بحيث يمكنهم القيام بالعديد من الأعمال في وقت واحد كان يبحث في هذا الموقع، وينتظر إظهار نتائج بحث من موقع آخر، ناهيك عن الوقت المستغرق الذي يمكن عده بالثوان من أجل الحصول على المعلومة المطلوبة. نسبة 16.14 % ترى بأن التحوار مع الحاسب يجعل عملية البحث أكثر مرونة وفاعلية .

بالإضافة إلى أن خدمات البحث بالإتصال المباشر تغطي مختلف مصادر المعلومات، بالتالي يمكن أن يطمئن المستفيد إلى تغطية جميع مصادر المعلومات المتاحة أثناء البحث، والمرونة التي يكفلها الطابع الديناميكي للبحث بالإتصال المباشر التي لا تتوافر في مصادر المعلومات التقليدية، وتعدد نقاط الوصول إلى المصدر كالمؤلف، العنوان ...، كما لا ننسى ميزة التكلفة فهي أقل تكلفة من عملية البحث اليدوي .

إذن يمكننا القول أن توجه المستفيد نحو الإسترجاع المباشر، إنما نتيجة لتطور المعلومات ومصادرها التي أصبحت تبت في وسائل مختلفة ومتطورة، تمكن من الوصول السهل والفعال للمعلومات الرقمية، هذا ما يجب على المكتبة موضوع الدراسة القيام به، بسبب التوجه الواضح لفئة كبيرة من عينة الدراسة نحو البحث الآلي وتصفح مصادر أخرى غير المكتبة.

4.3.4. خصائص متعلقة بالإسترجاع على الخط :

تتعلق هذه الصفات والخصائص بتطور خدمات المعلومات عن بعد، وإمكانية الإسترجاع المباشر للمعلومات على الخط، من خلال إقتسام الوقت، الفورية، والتفاعلية. ومن هذه الخصائص مايلي:



الشكل رقم 51: خصائص الإسترجاع على الخط المباشر

1.4.3.4. إقتسام الوقت :

ويقصد به توزيع وقت التجهيز الآلي على عدة منافذ، أي يقسم الحاسب الآلي وقته بين عدة أنشطة مستقلة، تمكن المستخدم من إستغلال الجهاز كلما إحتاج إليه، مما يؤدي إلى خدمة العديد من المستخدمين في أماكن مختلفة، كما يؤدي إلى إيهامه في نفس الوقت انه المستخدم الوحيد من إمكانيات الحاسب.

2.4.3.4. الفورية في الحصول على المعلومات :

وتعني الإستجابة السريعة من الحاسب الآلي التي تكفل التفاعل مع عمليات البحث التي يقوم بها المستخدم، ويعود ذلك إلى قدرة هذا الأخير على مساءلته، وتقديم إجابات فورية له، مع المرونة في الطلب من تعديل أو إضافة من قبل المستخدم. والحصول على نتائج بحث في وقت قياسي .

3.4.3.4. التحوربين المستخدم والحاسب :

وتتمثل في التزاوج بين إستراتيجية الباحث وقدرة الحاسب الآلي على الإجابة عن تساؤلاته وذلك بإدخال تعليمات فورية على إستراتيجية البحث، وتنقية مخرجاته بناء على ما يطلبه النظام 1.

5.3.4. مشكلات البحث بالإتصال المباشر:

مما سبق، ورغم الكثير من المميزات التي يتسم بها البحث بالإتصال المباشر، إلا أن هناك عددا من المشكلات نوجز ذكرها كالآتي : 2

- * عجز بعض قواعد المعلومات في تغطية مصادر المعلومات القديمة أو النادرة.
- * الحاجة إلى وسطاء متخصصين ومدربين في مجال التوثيق والمعلومات لإجراء البحث أو مساعدة المستخدمين.
- * الحاجة إلى مجموعة من الأجهزة والمعدات التي قد لا تتوفر في الأسواق المحلية.
- * التكاليف الباهضة للمعدات والأجهزة.

1- لانكستر، وفرد، تر قاسم حشمت. المرجع السابق. ص. 106-114.

2- الورد، زكي حسين . لازم المالكي، مجبل . المرجع السابق. ص. 257-258.

*القصور في التغطية الموضوعية، وتغطية الإنتاج الفكري الصادر بلغات معينة وفي أماكن معينة.

*الوقت والموارد اللازمة لتدريب الوسطاء.

* الخلل الفني في الأجهزة والمعدات وإحتمالات التشويش بمختلف أشكاله.

وفي الأخير نستنتج أن الإسترجاع على الخط المباشر من خلال شبكات الأنترنت، يكتسي أهمية قصوى بالنسبة إلى المستفيد بالدرجة الأولى لأنه أضحى يريد الأسرع والأدق والأجود ولا يتأتى له ذلك إلا من خلال الإعتماد على البحث بالإتصال المباشر الذي يمتاز بشمولية التغطية للإنتاج الفكري المتاح عبر الشبكات وبكثرة، مقارنة بغيره من الأساليب الأخرى بالإضافة إلى حداثة الموضوعات المسترجعة، بفضل المواقع الحديثة التي تتيح المحيّن والجديد، كما يمكننا الحصول على معلومات حول موضوعات واسعة بشكل أكثر تخصيصاً، ومما لا شك فيه أن هذا الكم الهائل من المعلومات المنشورة عبر الشبكات والمصادر الإلكترونية الأخرى، تتطلب إيجاد نظم تساعد المستفيد على الإسترجاع الجيد للمعلومات التي يحتاجها، وبدون تلك النظم في نظري لا يمكن تحقيق الفائدة المرجوة من المعلومات المتاحة عبر الأنترنت، بالطريقة والكيفية المطلوبة .

6.3.4. الوصول إلى قواعد البيانات وإسترجاع محتوياتها:

تقوم قواعد البيانات بتخزين وإسترجاع البيانات، والبحث، وتلخيص، وإسترجاع تقارير عنها وقد تكون هذه المعلومات تقريرية، أو إحصائية، أو نصوصاً كاملة، أو أدلة، أو غيرها وتقوم برمجيات الإسترجاع أو البحث البيبليوغرافي على أنظمة طورت منذ أكثر من ثلاثين سنة، وهي تعتبر واجهة بحث تمكن من التحوار الطبيعي مع النظام، وتشمل على العديد من رسائل المساعدة وقوائم الإختيار، على خلاف سابقتها من النظم التي كان القليل منها يقبل اللغة الطبيعية، ولم تكن تلك النظم قادرة على مساعدة المستفيد في تقديم أي صيغة مساعدة للبحث. ورغم ذلك فإن المستفيد من النظم المتطورة لقواعد البيانات وغيرها يواجه مشاكل في البحث والإستخدام، ولا بد من التأكيد على أن عمليات تحليل نتائج البحث في العديد من قواعد البيانات، أوضحت أن كثيراً من المستفيدين مازالوا غير قادرين على فهم طريقة خزن وتكشيف وإسترجاع المعلومات بإستخدام رؤوس الموضوعات، أو المكانز أو أدوات البحث البوليني، والعديد من تقنيات البحث الأخرى . 1

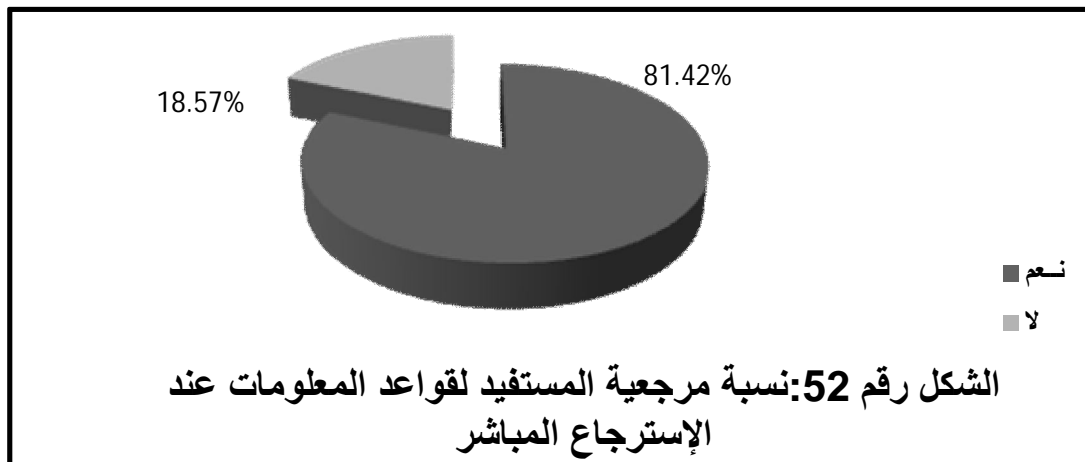
1- عوض الترتوري، محمد. المرجع السابق

تختلف طرق ومصادر الإسترجاع على الخط المباشر، والتي منها المواقع الإلكترونية والشبكات العالمية، بنوك وقواعد المعلومات، هذه الأخيرة التي يبحث فيها المستفيد من المكتبة الجامعية بنسبة كبيرة، حيث تبين لنا من خلال الدراسة الميدانية أن نسبة 81.42% من أفراد العينة المدروسة تعتمد على قواعد البيانات أثناء الإسترجاع على الخط، لما توفره هذه الأخيرة من حصر للمراجع البيبليوغرافية المتنوعة والتي يحتاجها المستفيد بكثرة لإنجاز بحوثه العلمية، ومن ثمة نخلص إلى أن قواعد المعلومات تعد المرجع الأول لكثير من مستخدمي المكتبة المركزية موضوع الدراسة، بإعتبارها خزاناً من البيانات والمعلومات العلمية والتقنية، التي تعرض وتتيح معلومات هامة للمستخدمين من خلال عرضها بطرق تيسر وصولها إلى المستخدمين، ويتم ذلك عن طريق الإسترجاع المباشر، هذا إن دل على شيء فإنما يدل على مدى مساهمة ومواكبة هذه القواعد للتطورات التكنولوجية والمعرفية، والنمو المتزايد للمعلومات. والجدول رقم 52 يبين لنا إجابة العينة بشكل واضح:

الجدول رقم 52: نسبة مرجعية المستفيد لقواعد المعلومات عند الإسترجاع المباشر

النسبة (%)	التكرارات	
81.42	570	نعم
18.57	130	لا
%100=	700	المجموع

تبين من خلال نتائج الدراسة الميدانية أن غالبية أفراد العينة يستخدمون قواعد البيانات وبنسبة كبيرة أثناء البحث المباشر، أما نسبة 18.57% فقط لا تستخدم قواعد المعلومات، والشكل الموالي أصدق تعبير عما جاء في الجدول السابق:



4.4. المراجع الرقمية :

إن تحول المكتبات الجامعية ودخولها عصر الرقمية من أوسع أبوابه، جعلها تغير من أساليبها وأنشطتها. هذا التحول لم يقتصر على إدخال التقنيات الحديثة وتجهيزاتها المختلفة وتوظيفها في الخدمات المكتبية، إنما مس بدرجة كبيرة قسم المراجع، فنجدها في تطور مستمر مواكبة في ذلك التحديثات التكنولوجية والمعرفية الحاصلة في المجال، مما جعلت المستفيدين في امس الحاجة إلى مثل هذه المراجع الحديثة، وجعلت خدمات المراجع فيها مكانا لا يمكن الإستغناء عنه. إذ نجد مختلف المراجع المطبوعة والإلكترونية لتقديم خدمات معلومات تتناسب وإحتياجات المستفيدين، ومطالبهم.

كما أن الخدمات المرجعية تطورت بشكل أساسي منذ صدور التوجيهات الأولية التي وضعتها جمعية المراجع وخدمات المستفيدين (RUSA) Reference and User Services Association. التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية لقياس سلوكيات الأداء والتي نشرت في عام 1996. تتمتع هذه المبادئ والتوجيهات بقبول واسع من المتخصصين بوصفها معايير رئيسة تقيس الإجراءات المرجعية الفعالة. 1

1.4.4. مفهوم المراجع الرقمية :

إن تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الرقمية، أثرت بشكل كبير على أنشطة المكتبات الجامعية خاصة على قسم المراجع والتي سبقت الإشارة إليها، فالمسؤول على قسم التزويد في المكتبة بالإضافة إلى أنه يقوم بتنمية مقتنيات المكتبة للمواد المرجعية التقليدية، فهو أمام ضرورة توفير مداخل المراجع الرقمية من دون إمتلاك هذه المراجع ماديا، بمعنى أنه نصل إليها دون أن نلمسها، كالإشتراك في قواعد المعلومات الإلكترونية، والوصول إلى النصوص الكاملة لمقالات الدوريات وغيرها من المعلومات المنشورة، والدور الأهم هنا يقف على عاتق المكتبي في أن يساعد المستفيدين في معرفة كيفية تعاملهم مع المراجع الرقمية. 2

1- النجار محمد، رضا. المبادئ التوجيهية لقياس سلوكيات أداء مقدمي خدمات المراجع والمعلومات. [متاح على الخط]. مجلة **CybrariansJournal**. ع23. سبتمبر 2010. <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?view=article>. تمت الزيارة يوم 2011/05/16.

2- جميل يعقوب سليمان، رائد. توظيف الإنترنت في المكتبات الجامعية. دراسة ميدانية. [متاح على الخط]. مجلة: **cybrarians journal**. ع6. سبتمبر 2005. <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?view=article>. تمت الزيارة يوم 2011/05/16

من خلال هذا التقديم تواجهنا جملة من الأسئلة حول ماهية المراجع الرقمية؟
وأنواعها؟ وطرق تطويرها؟ سلوك المستفيد إتجاهها؟

المرجع الرقمي هو : "مكتبي في مدينة صغيرة يهتم بالأسئلة التي تصله عبر البريد الإلكتروني (E-mail) ويجتهد للإجابة عنها." 1

يتركز هذا التعريف على تقليص عمل المكتبي في ظل المراجع الرقمية التي هي بمثابة مدينة صغيرة داخل المكتبة لا تحتاج إلى أماكن كبيرة لحفظها وغيرها ، ودوره للإجابة على إحتياجات المستفيد هو فقط تلقي الأسئلة عبر البريد الإلكتروني والرد عليها إلكترونيا . دون الحاجة إلى تواجد المستفيد بالمكتبة .

وحسب المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنترنت فإن المراجع الإلكترونية "مصادر معلومات ذات الصفة المرجعية، التي يلجأ إليها أو يستشيرها الباحثون في الحصول على إجابات أو معلومات مهمة وسريعة، متوفرة بشكل إلكتروني (رقمي) سواء كان ذلك على شبكة الأنترنت أو بشكل أقراص ضوئية مكتنزة CD-ROM أو وسائط متعددة Multimedia . 2

وهو كذلك: "مكتبة أكاديمية تأخذ الشكل الإلكتروني الذي يرسل عبر الويب من خلال البريد الإلكتروني، أو الإتصال الهاتفي، أو الفاكس، لإرسال الأسئلة وتحصيل الأجوبة." 3.

يتبن لنا من خلال هذا التعريف، أن المراجع الرقمية حتي تصل إلى المستفيد تأخذ عدة أشكال وتتم عبر قنوات الإتصال في المكتبة او خارجها عبر الشبكات أو قواعد البيانات ويتم بثها إما عبر الإتصال الهاتفي ، أو البريد الإلكتروني ، أو الفاكس.

وهناك تعريف أكثر شمولية للمراجع الرقمية :

إنه إستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ، وتقديم المساعدات العلمية والمهنية ، والمتخصصة للمستفيدين الذين يبحثون عن المعلومات في أي مكان وزمان، فهو الربط بين التكنولوجيا الرقمية والمصادر، قصد تلبية إحتياجات المستفيدين مع السرعة والدقة في الأداء .

1-صوفي ، عبد اللطيف . المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص.57.

2-قنديلجي، عامر إبراهيم . المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنترنت. المرجع السابق. ص.148.

3-صوفي ، عبد اللطيف . المرجع نفسه. ص.57-58.

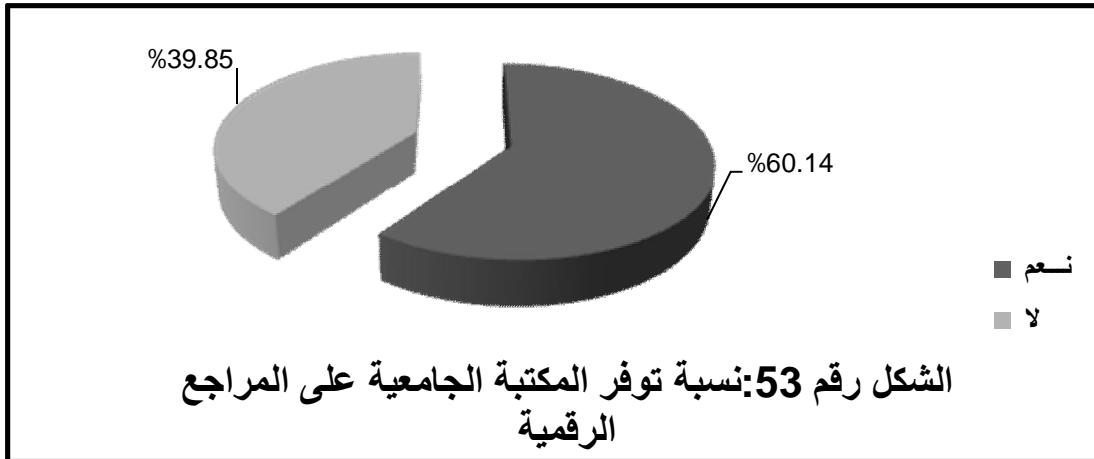
الفصل الرابع : مظاهر البيئة الرقمية وتأثيراتها على المستفيد

لقد مكنتنا الدراسة الميدانية من معرفة أن المستفيد من المكتبة الجامعية المركزية يفضل وبنسبة كبيرة استخدام الوسائل الحديثة، والصادر الرقمية الإلكترونية للمعلومات، والمراجع الرقمية إحدى الغايات التي يريد مستفيد المكتبة الجامعية الاستفادة منها، والجدول الموالي يوضح بالتفصيل نسبة توفر المكتبة على مراجع رقمية لتلبية إحتياجات المستفيدين الرقمية، المحصل عليها من جراء الدراسة الميدانية :

الجدول رقم 53: نسبة توفر المكتبة على المراجع الرقمية :

التكرارات	النسبة(%)	
421	60.14%	نعم
279	39.85%	لا
700	100%=	المجموع

تمثل المراجع الرقمية أحد أهم مظاهر البيئة الرقمية في المكتبات الجامعية، وأحد المصادر الهامة للمعلومات ،حيث نلتمس من خلال الدراسة الميدانية أن نسبة 60.14% من أفراد العينة المدروسة ترى بأن المكتبة توفر لهم مراجع رقمية، وهي نسبة معتبرة بباقي أفراد العينة، التي ترى بعدم تقديم المكتبة موضوع الدراسة للمراجع الرقمية وهي نسبة 39.85%. لقد بينت لنا نتائج الدراسة الميدانية أن المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة تهتم بتوفير مراجع رقمية، خدمة لإحتياجات مستفيديها وهي مؤشر على تطور ذهنية المكتبة ومواكبتها لجديد مجتمع المعلومات، إلا أنه وبالرغم من التطورات التي نلاحظها والتي تطرأ يومياً على صناعة النشر، سواء منه الورقي أو الإلكتروني في مجال المعلومات ومصادرها، إلا أنه لا يمكننا الإستغناء عن المطبوع الورقي، مهما قدم الشكل الإلكتروني من مزايا وتسهيلات، ولا نزال نؤكد على ذلك. والشكل الموالي يعرض هذه النسب بشكل واضح :



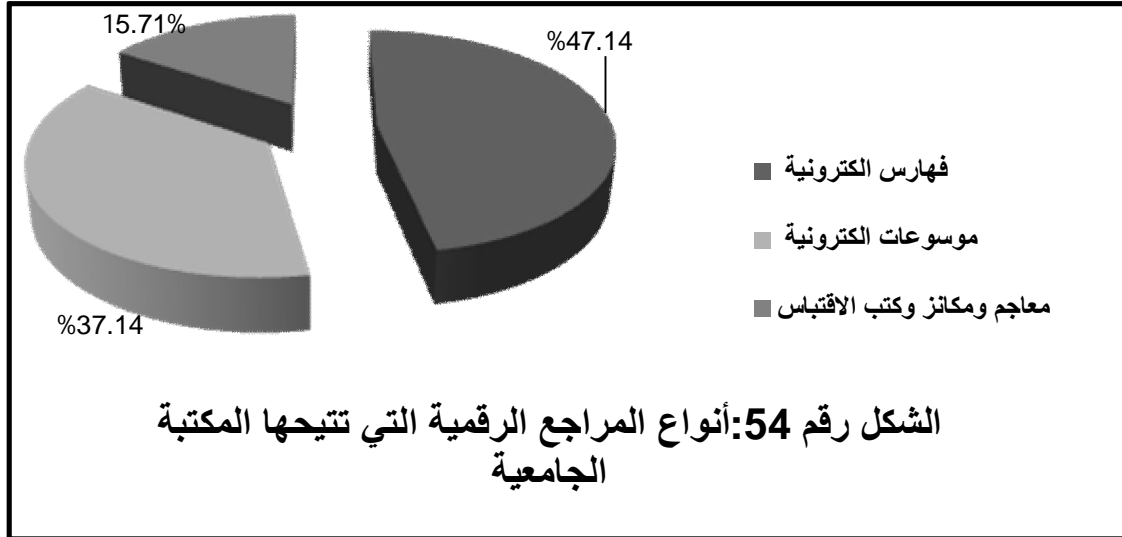
أولا لابد من التمييز ما بين المصادر الإلكترونية للمعلومات، والمراجع الرقمية هذه الأخيرة التي تتخذ الصفة المرجعية والتي تتاح على أي وسيط إلكتروني أو رقمي كان وهي أنواع من بينها الموسوعات الإلكترونية التي بلغت نسبتها حسب إجابة العينة المبحوثة من خلال الدراسة الميدانية الى 37.14% والتي تتيحها المكتبة موضوع الدراسة والتي توجد على أقراص مرنة وصلبة، أما فيما يتعلق بالفهارس الإلكترونية فقد بلغت نسبتها 47.14% من إجمالي العينة المبحوثة، وهي نسبة معتبرة، كون المكتبة تستخدم النظام الآلي الذي يتيح مثل هذه الفهارس، أما المعاجم والمكانز وكتب الإقتباس الرقمية فالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955، فتتيحها بنسبة 15.71% حسب إجابة العينة المدروسة، مما سبق يمكننا القول أن المكتبة موضوع الدراسة تهتم بمثل هذه المصادر والمراجع الرقمية، من أجل خدمة شريحة عريضة من جمهور المستفيدين منها الذين تختلف طلباتهم وإحتياجاتهم للمعلومات من شخص إلى آخر. إذن نضيف لما سبق ذكره أن مستفيد المكتبة المركزية موضوع الدراسة سريع التأقلم مع التكنولوجيا الحديثة ووسائلها، ولاحظنا ذلك التوجه المباشر نحو إستخدام المراجع الرقمية والمصادر الإلكترونية، لما تتميز به من خصائص ومميزات إضافة إلى قدراتها في تغطية مختلف إحتياجات المستفيد. كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 54: أنواع المراجع الرقمية التي تتيحها المكتبة الجامعية:

النسبة (%)	التكرارات	
47.14%	330	الفهارس الإلكترونية
37.14%	260	الموسوعات الإلكترونية
15.71%	110	المعاجم والمكانز وكتب الاقتباس
00%	00	الأطالس
00%	00	أخرى
100%=	700	المجموع

ما يمكننا قوله في هذا الصدد أن المستفيد يتوجه أكثر نحو المراجع والمصادر الحديثة للمعلومات وبنسب كبيرة، كما ورد سابقا، والمستفيد من المكتبة الجامعية، يتطلب التحديث الفوري والسريع للمعلومات، بسبب حرصه الدائم على الإلمام بما هو متاح في مجالات إهتمامه وتخصصه، كما يعتمد كثيرا على المراجع الرقمية التي تكفل له الإجابة عن إشكالية

بحته وتعطيه معلومات دقيقة، كما أنه يأمل من المكتبة موضوع الدراسة تنمية رصيدها الرقمي بكثرة وتسهيل سبل الإطلاع عليه، ولما لا إتاحتها مباشرة على الخط، مما يجعلنا نرى بأهمية هذه المراجع الرقمية في تزويد هذا الأخير بالمعلومات الضرورية، حسب ما هو موضح في الشكل الموالي:



2.4.4. أنواع المراجع الرقمية :

أ- الموسوعات الإلكترونية:

وهي تحتوي معلومات عن عدد كبير من الموضوعات، وهي تعالج الأفكار بدلا من الألفاظ كما تتميز بالدقة وحسن التبويب والترتيب، إذ أصبح بالإمكان على المستخدم الإنسجام أكثر مع هذه الموسوعات للأسباب التالية :

1- مرونة النصوص الممنهلة (Hypertext) وسماحها للمستخدمين بالتحرك من موضوع لآخر بسهولة .

2- الحصول على الموضوعات الحديثة بالشكل الرقمي، ونجد الإقبال المتزايد على الإستخدام المباشر لها، دون الحاجة إلى الإقتناء .

3- الإقتصاد في التكاليف والوقت، وشعبية الأعمال الإلكترونية، شجع على التوسع في إنتاج الموسوعات الرقمية .

4- يهتم الشكل الإلكتروني حتى بعرض الموضوعات الطويلة، التي تقي بالعرض .

5- إهتمام الموسوعات الإلكترونية بالموضوعات الجارية والحديثة .

ب- المعاجم والمكانز والكتب الاقتباس :

إنها أعمال مرجعية جاهزة وسهلة الإستخدام، وتتوفر بالشكلين المطبوع والرقمي ، وفوق الأقراص المدمجة، وعلى الويب، والبعض منها يؤمن المداخل لعدد كبير من المعاجم اللغوية. أما كتب الاقتباس فهي متوفرة داخل أوعية رقمية، في شكل أقراص مدمجة ، ويتم البحث فيها بعدة مداخل كالمؤلف والموضوع والكلمات المفتاحية، وللمستفيد الحرية في إختيار المدخل الذي يريده .

ج- الأطالس :

لقد دخلت الأطالس والخرائط وغيرها ، بصورة متزايدة في الشكل الإلكتروني، والأقراص المدمجة، والأنترنت، وأصبح الولوج إليها عبر مداخل عدة، تبعا لأشكالها، أو تواريخ صدورها وإمكانية حصول المستفيد على معلومات إحصائية حول العديد من المجالات .

د- المراجع البيبليوغرافية :

أصبحت الفهارس البيبليوغرافية موجودة بالشكل الرقمي ، على أقراص مدمجة أو الأنترنت ومنها على سبيل المثال أن مركز المراجع البيبليوغرافية في الولايات المتحدة الأمريكية أصدر مرجعا رقميا هو مصدر ويب، يحتوي على 150.000 بيوغرافيا، ومدخلا لأصحاب مقالات الدوريات والصحف، والبحث فيه يكون تبعا للإسم أو الموضوع أو الزمن أو الجنسية .

هـ- الفهارس :

لقد أفادت التكنولوجيات الإلكترونية الفهارس بشكل كبير أكثر من الأشكال المرجعية الأخرى، لأن الفهارس الإلكترونية تنتج بسرعة، وتحتوي العديد من المجلدات في آن واحد، مع دخول سهل ومنظم للنصوص الكاملة، وتلعب الفهارس الإلكترونية للمعلومات دورا بارزا في دعم الإحتياجات العلمية للباحثين والمستفيدين . 1

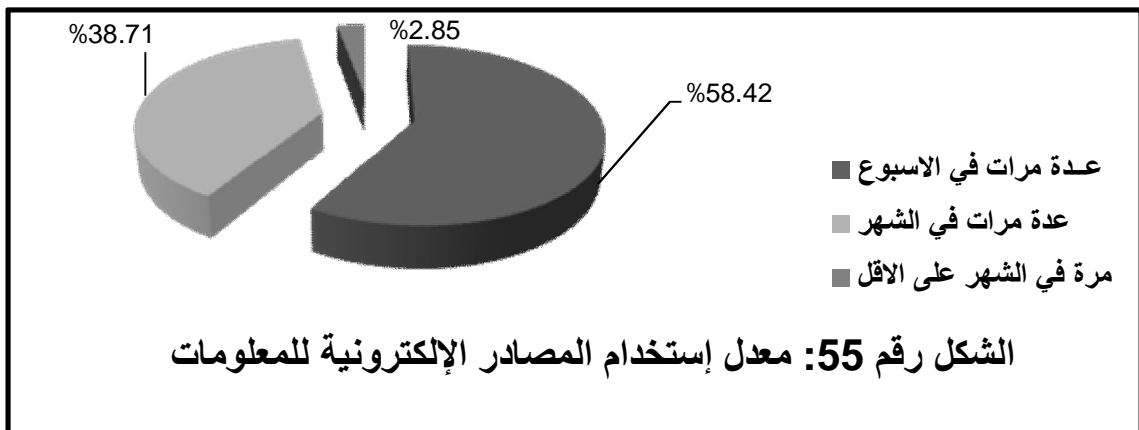
بعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها فيما يخص مدى مرجعية أفراد العينة المبحوثة نحو المراجع والمصادر الإلكترونية للمعلومات، إرتأينا معرفة نسبة إستخدام هذه العينة للمصادر الإلكترونية ، ومن خلال الجدول التالي يمكننا معرفة معدل إستخدام المستفيدين من المكتبة الجامعية لهذه المصادر في سبيل تفعيل عملية تلبية إحتياجاتهم المعلوماتية:

1صوفي، عبد اللطيف .المراجع الرقمية الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية.المرجع السابق.ص.59-65

الجدول رقم 55: معدل استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات :

التكرارات	النسبة (%)	
409	58.42%	عدة مرات في الأسبوع
271	38.71%	عدة مرات في الشهر
20	2.85%	مرة في الشهر على الأقل
700	100%=	المجموع

نلاحظ أن المستفيد أو الطالب بالمكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، أمام كم هائل من مصادر المعلومات الإلكترونية التي جعلت الإقبال على استخدامها عدة مرات في الأسبوع، حيث قدرت نسبتها بـ 58.42% حسب إجابة العينة المدروسة، مما يفسر الحاجة الماسة إلى هذه الأخيرة من طرف أفراد العينة، والسبب في ذلك يعود إلى أن نسبة كبيرة من أفراد العينة تدرس في النظام الجديد ل م د الذي يتطلب الإعداد الجيد للعديد من البحوث في نفس الأسبوع للطالب الواحد، حسب ما أدلى به أفراد العينة، مما يقتضي توفير ساعات وساعات للإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة في أماكن مختلفة. أما فيما يتعلق بالفئة التي تستخدم تلك المصادر عدة مرات في الشهر فقد قدرت نسبتها بـ 38.71%، وتبقى نسبة 2.85% من تستخدم هذه الأخيرة مرة في الشهر، والسبب في ذلك يعود إلى أسباب كثيرة لعل أهمها التكلفة العالية للمعلومات الإلكترونية، ناهيك عن نقص الثقافة التكنولوجية لدى هؤلاء كما سبق وأن أشرنا. إذن نلاحظ شمولية وشساعة الإستعمال لمصادر المعلومات الإلكترونية من قبل المستفيد في المكتبة موضوع الدراسة، لأهميتها. والشكل رقم 55، يوضح تلك المعدلات بطريقة بارزة :



3.4.4.. فوائد الرقمية :

إن المكتبات الجامعية، هي مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى على تبني الرقمية في أعمالها وأنشطتها، فهي بحاجة ماسة إليها، لسببين إثنين هما: أولاً إستمرار الوصول إلى المصادر والمراجع، والبحث والتوثيق، وتحصيل المعلومات، وثانياً معرفة أن سلوك المستفيدين هو خطر على هذه المصادر إن لم يحسن إستخدامها، التي تستدعي ضرورة مراقبتها وتدبير شؤونها. وتقدم الرقمية للمكتبات فوائد كثيرة أهمها مايلي :

- إتاحة الدخول إلى المعلومات، بصورة واسعة ومعقدة .
- سهولة وسرعة تحصيل المعلومات والوصول إليها.
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة، وإمكانية إعداد نسخ منها إن لزم الأمر.
- تحصيل المعلومات الدقيقة من المجموعات الضخمة مهما، تعقدت مهمة الدخول إليها.
- إمكانية الحصول على المعلومات بأشكال مختلفة: النص والصورة والصوت.
- الإقتصاد في التكاليف والجهد للحصول على المعلومات 1.

5.4. نماذج البيئة الرقمية وإنعكاساتها على المكتبة الجامعية :

لقد أفرز التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيات الأخرى عن ظهور أنماط جديدة للمكتبات، تعد بمثابة تحدي يعترض المكتبات الجامعية بين إندماجها مع هذه الأنماط، والوقوف في مقدمة المكتبات الحديثة، التي تتعامل مع المعلومات الرقمية والإلكترونية. كما مكنت البيئة الرقمية العديد من مؤسسات المعلومات من رقمنة المعلومات ومن أوائل هذه المؤسسات، نجد المكتبات الجامعية، فظهرت بذلك الكثير من المكتبات الرقمية والإلكترونية والإفتراضية والتي سنأتي بتفصيلها لاحقاً.

1.5.4. المكتبة الإلكترونية:

معروف أن التطورات التقنية والعلمية، والتقدم التكنولوجي الحاصل، والتغيرات المتواصلة في مهنة المكتبات والمعلومات أدت إلى تطور هذه المؤسسات العلمية، لتصبح شبكات معلومات متطورة، قادرة على التعامل والتفاعل مع التطورات والاتجاهات المعاصرة، وتلبية إحتياجات الباحثين والمستفيدين في شتى الموضوعات والمجالات، محققة بذلك قفزة كبرى في إستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، وطبيعة الخدمات والبرامج المكتبية والمعلوماتية ونشرها على نطاق واسع، متخطية بذلك الحواجز المكانية والزمانية

1-صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص168.

في البيئة الرقمية الجديدة، وفي عصر النظم البارعة في نقل المعلومات والشبكات، مما مهد لظهور المكتبات الإلكترونية التي ساهمت في تقدم المكتبات الجامعية فما مفهومها ياترى؟

- تعرف المكتبة الإلكترونية بأنها: " نظام معلومات، وكل موارد المعلومات التي يوفرها تكون في أشكال قابلة للمعالجة من طرف الحاسوب، وحيث تستعمل التقنيات الرقمية للقيام بكل الوظائف : الإقتناء، التخزين، البحث، الولوج والإطلاع . " 1

وفي تعريف آخر للمكتبة الإلكترونية نجد أنها نظام قواعد بيانات ضخمة، تحتوي على موارد علمية وثقافية وغيرها تم إنشاؤها رقمياً، كما تحتوي على موارد صدرت في شكل رقمي إذ تم تحويلها إلى تمثيل رقمي، وذلك بالإستفادة من الوسائط المتعددة التي ينتجها الحاسب الآلي وملحقاته. 2

وهي تلك " المكتبة التي توفر نص الوثائق في شكلها الإلكتروني، سواء كانت مخزنة على أقراص مدمجة أو أقراص مرنة، أو صلبة. وتمكن الباحث أيضاً من الوصول إلى البيانات والمعلومات المخزنة إلكترونياً من خلال شبكات المعلومات، بغض النظر عن كم الوثائق الورقية التي تفتنيها . " 3

إذا يمكننا من خلال هذه التعاريف الإستنتاج بأن المكتبة الإلكترونية :

هي التي تعتمد على الإستخدام المكثف لتقنيات الإعلام والاتصالات، والوسائل الإلكترونية في معالجة المعلومات وإدارتها، وتوظيفها في الإجراءات الفنية (فهرسة-تصنيف -إعارة) والإدارية للمكتبة، وإستخدام الأجهزة المتطورة في تجهيز المعلومات وبنها على وسيط مادي، وتتكون من مصادر المعلومات الإلكترونية المخزنة على الأقراص المرنة أو المضغوطة أو المتوفرة على الخط من خلال البحث بالإتصال المباشر، أو عبر الأنترنت. فهي تضم الشكلين المطبوع والإلكتروني، مستخدمة في ذلك النظم المتطورة في إختزان المعلومات وإسترجاعها وإتاحتها على المستفيدين .

وفي سؤال وجهناه إلى محافظ المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 حول إمكانية تحول المكتبة إلى مكتبة إلكترونية في ظل التقنيات الحديثة وظهور البيئة الرقمية، فأجاب بإمكانية ذلك، بإعتبار أنها تمتلك من الموارد التقنية والتجهيزات ما يسمح بذلك، وكذا تبنيها لنظام آلي، كلها مؤشرات تدل على التوجه المستقبلي للمكتبة الإلكترونية.

1- طاشور، محمد. من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الرقمية . مجلة المكتبات والمعلومات مج.2. 2ع. قسنطينة ، 2005 . ص. 76.

2- عباس، طارق محمود. المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت. القاهرة : المركز الاصيل للنشر والتوزيع ، 2003. ص. 64.

3- عبد الهادي ، محمد فتحي . بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات . الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ، 2003. ص. 60.

1.1.5.4. أسباب ظهور المكتبة الإلكترونية :

لعل من أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور مثل هذه المكتبات، تلك التغيرات الجذرية التي أحدثتها ثورة الإتصالات الحديثة والشبكات المتطورة، التي أبرهت العالم أجمع، دافعة المكتبات الجامعية بالخصوص إلى محاكاتها، وتقديم أنشطتها بناءا عليها، كما أثارت المستفيد حول الإندماج فيها، وتزوده بالمعلومات الحديثة والغزيرة، كل ذلك جعل المكتبات الإلكترونية تسعى بالظهور والتحول إلى نمط المكتبات الجامعية الحديثة، والتي هي مكتبة إلكترونية رقمية لها تواجد فعلي وملموس على أرض الواقع، تتيح النفاذ الحر والمباشر إلى مصادر المعلومات الإلكترونية، لعل هذه المواصفات هي التي أوجدت هذا النمط الجديد من المكتبات ويرى بعض الباحثين أن السبب في ظهورها يعود إلى 1 :

✓ ثورة المعلومات والإتصالات الرقمية .

✓ إرتفاع التكاليف المالية للإجراءات اليدوية البطيئة .

✓ سطحية التحليل الموضوعي في المكتبة التقليدية، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع نسبة كبيرة من المعلومات في فترة تتسم بأهمية المعلومات في حياة الأفراد والمجتمعات .

بالإضافة إلى عدم كفاية المكتبة التقليدية في أداء مهامها بالطريقة التقليدية، وبالتالي وقوفها أمام مشكلة ضرورة خدمة جميع المستفيدين، طبعاً هؤلاء المستفيدين الذين يريدون الحصول على المعلومات الدقيقة والسريعة، وهذا لن يتأتى إلا من خلال الإندماج في البيئة الإلكترونية التي يرون بأنها المخرج لهم من أزمتهم، خاصة في البحث عن المعلومات. بالإضافة إلى عامل الوقت وهو مهم، في ظل السباق التكنولوجي الذي نحياه، لأن المكتبة الإلكترونية ستوفر له ذلك، بمجرد الضغط على زر معين والحصول على ما يريد من معلومات دون جهد أو عناء.

وللإشارة فإن هذا النوع الجديد من المكتبات يمكن أن يتيح عبر الشبكات مايلي :

- جميع الكتب والمصادر الإلكترونية التي تحتويها المكتبة .
- النسخ الرقمية والإلكترونية، للمطبوعات التي تقتنيها المكتبة.
- قواعد البيانات على الخط التي تتيح النصوص الكاملة، وهذا كثيرا ما ينتهجه المستفيدون .
- التمكن من تصفح الفهارس والأدلة التي تضعها المكتبة على شبكة الأنترنت والإستفادة منها .

2.1.5.4 مميزات المكتبة الإلكترونية :

تتميز المكتبة الإلكترونية بالعديد من الخصائص والمميزات أهمها:1:

✓ توفر للباحث كماً ضخماً من البيانات والمعلومات سواء من خلال الأقراص المتراصة، أو من خلال اتصالها بمجموعات المكتبات ومراكز المعلومات والمواقع الأخرى.

✓ تكون السيطرة على أوعية المعلومات الإلكترونية سهلة وأكثر دقة وفاعلية، من حيث تنظيم البيانات والمعلومات وتخزينها وحفظها وتحديثها، مما سينعكس على إسترجاع الباحث لهذه البيانات والمعلومات.

✓ يستفيد الباحث من إمكانات المكتبة الإلكترونية عند إستخدامه لبرمجيات معالجة النصوص، ولبرمجيات الترجمة الآلية عند توافرها، والبرامج الإحصائية، فضلاً عن الإفادة من إمكانات نظام النص الفائق (Hypertext) والوسائط المتعددة (Multimedia).

✓ تخطي الحواجز المكانية والحدود بين الدول والأقاليم وإختصار الجهد والوقت في الحصول على المعلومات عن بعد، وبإمكان المستفيد أن يحصل على كل ذلك وهو في مسكنه أو مكتبه الخاص.

✓ تمكن من إستخدام البريد الإلكتروني والإتصال بالزملاء في المهنة والباحثين الآخرين، وتبادل الرسائل والأفكار مع مجموعات الحوار (Discussion groups) وتوزيع الإستبانات وإسترجاعها وغيرها.

✓ تتيح هذه المكتبات للمستفيد أو الباحث فرصة كبيرة لنشر نتائج بحثه فور الإنتهاء منها في زمن قياسي ضاقت فيه المساحات المخصصة للبحوث على أوراق الدوريات.

3.1.5.4 خدمات المكتبة الإلكترونية :

يمكن أن تقدم المكتبة الإلكترونية عدة خدمات هامة بالنسبة إلى المستفيدين من بينها مايلي:2:

❖ إمكانية تقديم برامج تعليمية مساعدة للطلاب والباحثين وغيرهم، كون المكتبة الإلكترونية مساندة للجامعة ودورها يكمن في دعم النظام التعليمي.

❖ إتاحة فرصة الإطلاع على الكتاب ومحتوياته، بكل أشكاله ولغاته بفضل شبكة المكتبة الإلكترونية .

1- لازم مسلم المالكي، مجبل. المكتبة الإلكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة. [مناح على الخط]. <http://www.alyaseer.net/vb/member.php?u=7820> تمت الزيارة يوم 2011/02/12.

2- عباس، طارق محمود. المرجع السابق. ص. 65.

- ❖ تقديم خدمة الطباعة والنسخ عند الطلب.
- ❖ تقديم خدمات المنتديات العلمية للتواصل المباشر بين الطلبة والأساتذة أو بين الطلبة أنفسهم، وإتاحة فرصة التفاعل بينهم.
- ❖ خدمة التسويق والعروض العلمية للأبحاث والإنجازات التي تجرى على نطاق عالمي، من خلال ربط المكتبة بالإنترنت.

بالإضافة إلى الخدمات السابقة يمكن للمكتبة الإلكترونية أن تربط المستفيد بالمعلومات من خلال القنوات الإلكترونية التي تتيحها، مع إمكانية مشاركة المكتبي للمستفيد في التعامل الإلكتروني للمعلومات، خاصة عندما يعلن المستفيد حاجته إلى ذلك، وتخزين المعلومات وتنظيمها ونقلها إلكترونياً، تقديم خدمات معلومات جديدة، ودعم قدرة المستفيد على إستيعاب التقنيات الحديثة .

2.5.4. المكتبة الافتراضية :

لقد تحولت المكتبات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مكتبات إفتراضية من خلال هذا النسيج العنكبوتي العالمي الذي يربط الكون كله عبر شبكة هائلة من الحواسيب في خدمات الأنترنت التي مثلت إختراقاً للحدود المكانية والزمانية، حولت العالم الى قرية كونية صغيرة. والبيئة الافتراضية هي مفهوم "من المفاهيم المثيرة التي اضافتها تكنولوجيا المعلومات الى حياتنا المعاصرة، وهي بيئة اصطناعية لممارسة الخبرات بصورة أقرب ما تكون إلى تلك في دنيا الواقع، فهي عبارة عن بيئة لوسائط متعددة قائمة على الكمبيوتر وذات فعالية عالية، والتي يصبح المستخدم فيها مشاركا مع الكمبيوتر في عالم إفتراضي واقعي".¹ وفي ظل البيئة التكنولوجية المتطورة، والنمو المتسارع في نشر مصادر المعلومات الإلكترونية، وظهور الشبكات المحلية والدولية، ولدت المكتبات الإفتراضية على إعتبارها مكتبات تمثل واجهات تخاطب متعددة المنافذ للوصول إلى المعلومات عبر شبكات الأنترنت. من خلال ماتقدم تثير المكتبة الإفتراضية العديد من التساؤلات أهمها: ما مفهومها؟ ومميزاتها؟ وكيفية عمل المكتبة الإفتراضية؟

تعرف المكتبة الإفتراضية على وجهين :

- فمن وجهة نظر المستفيد :هي الوصول السهل والسريع إلى المصادر أينما كانت، والتي هو في أمس الحاجة إليها ، مهما كان شكلها أو الوعاء الذي يحملها مطبوعا كان أو إلكترونيا، ومن أي مكان يتواجد فيه المستفيد.
- أما من وجهة نظر المكتبي :فهي تطوير موقع ويب يحتوي على مجموعة كبيرة من المصادر الإلكترونية المختلفة، وهي كذلك علبة أدوات مندمجة تهدف إلى تسهيل

1- عبد الحميد زيتون، كمال . تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات . ط.2. القاهرة . علم كتب . 2004 . ص. 369

إبحار المستفيد من خلال هذه المجموعات الكبيرة للمعلومات، كما أنها مجموعة من الأدوات الافتراضية التي تسهل الاندماج بين المكتبة الإلكترونية والمكتبة التقليدية وتمكين القارئ من الحصول على الوثائق التي هو في حاجة إليها، وبطريقة قصوى بدون حتمية التنقل سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية 1.

أما المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنت فيعرف المكتبة الافتراضية بأنها عبارة عن تنظيم وإدارة مجموعة من مصادر وخدمات المعلومات المتاحة والمتوفرة إلكترونياً عبر شبكة الأنترنت، ويشمل ذلك على دمج المصادر والخدمات وتقديمها من خلال منفذ واحد ألا وهو شبكة الأنترنت، فهي مكتبة عالمية متاحة إلكترونياً، تسهل على المستفيد الوصول إلى كم هائل من المعلومات حال الطلب، وفي الوقت الذي يجده مناسباً بدون أي تأخير. 2.

ولقد إتجهت المكتبات الجامعية منذ العقود القليلة الماضية، للتحويل إلى المكتبات الافتراضية قصد الإرتقاء بخدماتها، وزيادة فاعليتها، وتحسين أدائها، فقدمت بذلك العديد من الخدمات منها فهارس الإتصال المباشر، الفهرس الآلي الموحد، الإتصال بقواعد المعلومات بالجامعات ومؤسسات المعلومات، وتبادل المعلومات على الشبكة الدولية والمحلية... الخ.

وما يمكننا قوله أن المكتبة الافتراضية هي مكتبة بلا جدران نراها دون أن نلمسها، فهي خيالية دون التواجد الفعلي أو الملموس لها على أرض الواقع. مع توفيرها لإمكانيات عالية من الإتاحة للمعلومات، والقراءة والتصفح عن بعد، تحتوي جميع أشكال المعلومات من نصوص، صور، أصوات، فيديو، وسائط متعددة. فضلاً عن أنها تقدم معلومات جارية دقيقة وفعالة تساهم في تلبية حاجيات المستفيدين.

تعد المكتبة الافتراضية قمة التطور التقني لمؤسسات المعلومات، وتعرف بمكتبات الواقع الافتراضي **Virtual Reality Libraries**، وهي بيئة مرئية ثلاثية الأبعاد تحاكي الصورة والصوت واللمس، حيث يتمكن المستفيد من التجوال في المكتبة والتعرف على مصادر معلوماتها بالتصفح والإستطلاع، وللإشارة فإن المكتبات الافتراضية ليست نوعاً جديداً من المكتبات مستقل بذاته، وإنما هي مكتبات مفترضة تحاكي مكتبات عالمية موجودة فعلاً مثل مكتبة الإعارة البريطانية، فهي تعتمد بشكل كامل على البيئة الرقمية للمعلومات يكون المستفيد منها في تماس مباشر مع مصادر المعلومات الرقمية، دون أي معزل للحدود الجغرافية أو الزمانية، فيتمكن المستفيد من خلالها الإفادة من مصادرها على الأنترنت.

1- فردي، لخضر. المكتبة الافتراضية: بين النظرية والتطبيق. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.2. ع.2. قسنطينة. 2005. ص.82-83

2- قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والأنترنت. المرجع السابق. ص. 361

1.2.5.4 مميزات المكتبة الافتراضية :

للمكتبة الافتراضية العديد من المميزات تجعلها محطة للمستفيدين والباحثين نتيجة للتسهيلات التي تقدمها لهم والتي سبقت الإشارة إليها، ومن أهم مميزاتنا نذكر:

- السيطرة على أوعية المعلومات الإلكترونية، السهولة، الدقة، والفاعلية من حيث التنظيم تخزين وحفظ المعلومات وتحديدتها بما يلائم وإحتياجات المستفيدين والباحثين.
- توفر كم هائل من المعلومات والبيانات، تمكن من الإتصال بجموعات المكتبات ومراكز المعلومات .
- الشمولية وتخطي حاجز الزمان والمكان، مما يوفر الوقت والجهد والمال للمستفيد مع دقة وفاعلية المعلومات المحصل عليها.1
- البعد الافتراضي اللامادي، فهي متاحة على شاشات الحاسب الآلي، وعن بعد.
- تنوع العرض الوثائقي، بتنوع مصادر المعلومات الأولية، الثانوية والمرجعية .
- خدمة مختلف الشرائح من المستفيدين دون قيود أو إحتكار على فئة دون أخرى.2

2.2.5.4 عمل المكتبة الافتراضية :

يتيح هذا النوع من المكتبات العديد من نقاط الوصول أو المداخل إلى المعلومات الإلكترونية الرقمية، وذلك بإستخدام شبكات الأنترنت، ويرى بعض الباحثين أن المكتبة الافتراضية (التصورية) تعكس مفهوم الإتاحة عن بعد للمحتويات وخدمات المكتبات، وغيرها من مصادر المعلومات، بحيث تجمع بين الأوعية على الموقع مباشرة والمواد الجارية والمستخدمة بكثرة، سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية، وتستعين في ذلك بشبكة إلكترونية تزودنا بإمكانيات الوصول إلى المكتبة أو المصادر العالمية الخارجية وإستلام الوثائق منها، والخاصة أن المستفيد لديه مكتبة تجمع المصادر الخاصة بالعديد من المكتبات وخدمات المعلومات 3.

يتبين لنا أن المكتبة الافتراضية لا تتقيد بمجال موضوعي محدد أو تقتصر على خدمة فئة معينة فقط، يمكن القول أنها بيئة متاحة للجميع تسعى لتقديم جميع المعلومات في العالم وإحاطة المستفيد بما يريد من معلومات حديثة، ومبدأ عملها تجميع مختلف مصادر

1-بطوش كمال. المكتبة الجامعية الافتراضية: ترف تكنولوجي أم خيار مستقبلي. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.2. ع.2. قسنطينة 2005. ص.40

2-بوشارب بولوداني، لزهرة. المرجع السابق. ص.173

3-بدر، أحمد. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات الدولي المقارن. القاهرة: دار قباء، 2001. ص.127-128

المعلومات الإلكترونية، وتحليلها وتنظيمها وبنها على الخط، وشعارها يتمثل في توزيع المعلومات "المعلومات لمن يريد" فقط "حدد حاجياتك وخذ ما تريد" من خلال عرض قائمة بالمختارات للموضوع المطلوب والإحاطة حتى بجوانب الموضوع الثانوية والمشابهة.

3.5.4. المكتبة الرقمية :

لقد أدت التطورات التكنولوجية إلى إحداث ثورة كبيرة في مجال المكتبات والمعلومات محدثة سلسلة من التغيرات الواضحة في إتاحة المجموعات والخدمات عن بعد للمستخدمين كل هذه الدلائل تشير إلى ظهور شكل جديد للمكتبات، مختلف عن الشكل التقليدي، أو الأشكال السابقة الذكر لأنواع الجديدة من المكتبات، ألا وهي المكتبة الرقمية التي جاءت كنتيجة حتمية لثورة الألفية الثالثة (ثورة الإتصالات). "ولقد جاءت هذه المكتبات كإستراتيجية جديدة وإستجابة ملحة وضرورية لتلبية إحتياجات الباحثين والمستخدمين، ورغبتهم في الحصول على معلومات سريعة ومتطورة".¹ والتي تعتمد (المكتبة الرقمية) على التقنيات الحديثة في تحويل المعلومات ومعالجتها وبنها إلى المستخدمين، إذ غضت هذه المكتبات تذهب بنفسها إلى المستخدمين. ومن خلال هذا التقديم تواجهنا سلسلة من الأسئلة حول ماهية المكتبات الرقمية؟ أسباب إنشائها؟ أهدافها؟ وماهي خدماتها؟

تعد الأنترنت خير وسيلة للدلالة على التحولات الكبرى التي تشهدها المكتبات، فلقد جعلت المستخدم العادي قادرا على التحكم في برمجيات قد تكون معقدة مثل تلك التي تستخدم للملاحة عبر شبكة الويب، وتبسيط عملية الإشتراك التي تسمح للمستخدم بالإرتباط بالشبكة، وتعتبر كل هذه التطورات إنجازات إيجابية في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات المستخدمة. بحيث يمثل ظهور المكتبة الرقمية منعطفا مهما في تاريخ بث المعرفة والوصول إلى المعلومات، كما غيرت الأمور فيما يخص نقل المعرفة وتداولها بعدما كانت تعتمد على أوعية مادية كالألواح الطينية، لفائف البردي، الورق، فظهرت بذلك أوعية معلومات رقمية التي تساهم بشكل كبير في إتاحة المعلومات ونشرها وإستخدامها على نطاق واسع، خاصة بعد ظهور الأنترنت.

والمكتبات الرقمية وفرت ميزتين و بالأحرى أزالتي عقبتين مهمتين هما :

- الفصل بشكل أساسي بين المحتوى (المعلومات) والوعاء الحاوي له، بعد أن كانا لمدة طويلة متلازمين ومتراپطين إرتباطا عضويا فيما بينهما.
- إحداث تغيرات في نظام العلاقات التي كانت سائدة بين المكان التي توجد فيه المعلومة (المركز) والمستخدم، وهو ما جعل مفاهيم الوقت والمكان تبدوا نسبية، وذلك بسبب الإرتباط القوي الموجود بين المعلومات وبين الإتصالات الرقمية.²

1- لازم المالكي، مجبل. المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2005. ص.9.

2- بوعزة، عبد المجيد. المكتبات الرقمية وبعض القضايا الفكرية. [مناح على الخط]. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. ع.1. مج.11. فيفري 2005. : http://www.kfml.org.sa/digital/kfml_journal/m11/word/1.doc تمت الزيارة يوم 2011/02/15.

لقد عرفت رابطة المكتبات الرقمية (Digital Library Federation) DLF (المكتبات الرقمية بأنها: "منظمات توفر الموارد، وبضمنها الأفراد المتخصصين، لإختيار مجموعات الأعمال الرقمية، وبنائها، وتوفير المداخل إليها، وترجمتها وتوزيعها، وحماية ملكيتها وضمان ديمومتها بحيث تكون متاحة للقراءة بصورة إقتصادية لمجتمع معين أو مجموعة من المجتمعات."¹

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أنه يتركز على الإطار الفني للمكتبة الرقمية، عن طريق توفر جماعات فنية من الأفراد المتخصصين، والتركيز على تلبية إحتياجاتهم بتوفير المداخل إليهم، والتأكيد على إتاحة المعلومات للعامة بصورة إقتصادية .

"كما أنها تقدم تصميم فني يناسب البنية القانونية، والحماية للكيانات المادية التي تتوفر عليها فهي تسمح بحفظ الحقوق لفترات طويلة الأمد، وتشمل الأعمال الرقمية المتوفرة في عدة مصادر."²

وهناك وصف آخر للمكتبة الرقمية بأنها تلك "التي توفر مصادر رقمية، ويمكن لهذه المصادر أن تكون بأشكال متنوعة، وتعتمد خدماتها على مهارات المكتبة التقليدية، من خلال السماح بتقييم المصادر، وتنظيمها، و تخزينها وإسترجاعها، وفي بعض الأحيان يكون حفظ المجموعات الخاصة وتوفير المداخل إليها جزء من إهتمامها. ولا تعتمد المكتبة الرقمية على موقع معين ولكنها توفر نقطة وصول مباشرة وبصورة منفردة، وتستطيع توفير مداخل إلى المصادر النائية (remot resources) إلى مجموعاتها الذاتية."³

يتركز هذا التعريف على أن ذلك النوع من المكتبات يضم مختلف المصادر على مختلف أشكالها، مستمدة خدماتها بناء من المكتبة التقليدية التي تقوم على الجمع والتنظيم والإختزان والمعالجة والإسترجاع للمعلومات. وتضع حفظ المجموعات والكيانات الرقمية في صلب إهتماماتها، بتوفير المداخل الضرورية إلى تلك المصادر، كما أنها تمكننا من الولوج إلى المصادر النائية والمنفردة، التي يصعب الحصول عليها بالطريقة التقليدية .

وحتى نزيح الإلتباس حول مفهوم المكتبة الرقمية هناك تعريف آخر :

هي كيان ناتج عن إستعمال التكنولوجيات الرقمية، من أجل إقتناء، تخزين، المحافظة وإسترجاع وبث الوثائق، وحتى تتصف أي مجموعة مكتبية بصفة المكتبة الرقمية فإنه يشترط فيها أن تبنى على العناصر التالية: 4:

1-الصباغ، عماد عبد الوهاب. المعلومات الرقمية وأثرها في تطور البيئة الأكاديمية العربية . مجلة المكتبات والمعلومات مج.1. ع.2. قسنطينة ، 2002. ص.16

2-أرمز، وليم؛ تر. عبد الله، أحمد. مفاهيم أساسية في بنية المكتبات الرقمية. [متاح على الخط]. مجلة cybrarians journa. ع.1. ماي 2004. <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?vieu=article:..2004> تمت الزيارة يوم 2011/04/15.

3-الصباغ، عماد عبد الوهاب. المرجع نفسه. ص.17.

4-طاشور، محمد. المرجع السابق. ص.76-77.

- ✓ أن تكون منظمة ومصنفة من أجل الولوج السهل إلى مصادرها.
- ✓ إمكانية إنتاجها من عدة مناطق مختلفة، على أن يتم الولوج إليها على أساس أنها كيان واحد.
- ✓ أن تخزن وتيسر بطريقة تمنحها مدة حياة أطول.
- ✓ أن تتوفر على التوازن بين حقوق المؤلف والملكية الفكرية وبين الإطلاع عليها من قبل المستفيدين.

ويعرف الباحثون المكتبة الرقمية بأنها "مجموعة من المصادر الإلكترونية والإمكانات الفنية ذات العلاقة بإنتاج المعلومات، والبحث عنها وإستخدامها... وبذلك فإن المكتبات الرقمية هي إمتداد ودعم لنظم خزن المعلومات وإسترجاعها، التي تدير المعلومات الرقمية بغض النظر عن الوعاء وشكله سواء كان نصياً، أو صوتياً، أو في شكل صور ثابتة أو متحركة، وتكون متاحة على شبكة موزعة." 1

يتركز هذا التعريف على توفر المكتبة الرقمية على المصادر الإلكترونية للمعلومات، وقيامها بعمليات جمع وإنتاج المعلومات مهما كان شكلها، أو وعاءها وإستخدامها بالطريقة الرقمية فالمكتبة الرقمية شبيهة بالنظم الآلية لخزن وإسترجاع المعلومات .

كما تعرف المكتبة الرقمية على أنها: "مؤسسات توفر الموارد المعلوماتية التي تشمل الكادر المتخصص لإختيار وبناء المجموعات الرقمية، ومعالجتها وتوزيعها وحفظها، وضمان إستمراريتها، وإنسيابها وتوفيرها بطريقة سهلة وإقتصادية لجمهور من المستفيدين." 2

فمصطلح المكتبة الرقمية، يمكن إطلاقه على تلك المكتبات التي تقوم فيها جميع العمليات بشكل آلي، أو رقمي متضمنة تلك العمليات التي يقوم بها الأفراد المتخصصين في المكتبات التقليدية منها: الإنتقاء (الإختيار)، الفهرسة، التكميشيف، والبحث عن المعلومات بالإضافة إلى الخدمات المرجعية .

إذن المكتبة الرقمية هي تلك التي تشكل مصادر المعلومات الإلكترونية كل محتوياتها، ولا تحتاج إلى مبنى خاص، وإنما لمجموعة خوادم وموزعات، وشبكة تربطها بالنهايات الطرفية للإستخدام. محدثة تطوراً ونقله نوعية على صعيد تخزين المعلومات، وإسترجاعها وإستعمالها. 3

1- بوعزة، عبد المجيد. المرجع السابق. ص.2.

2- الحافظ إبراهيم، أحمد. نحو مكتبة رقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقائع المؤتمر الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: "حول المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة". الشارقة. من يوم 29 سبتمبر إلى 1 أكتوبر 2001. الشارقة: إعلم. 2001. ص.281.

3- النقيب، متولي. المرجع السابق. ص.292.

ولالإشارة فإن الخدمات المكتبية في المكتبة الرقمية ليست تكرارا للعمليات التقليدية فالمكتبات الرقمية توفر للمستخدمين منها خدمات موازية لكن مع الفارق في الطريقة المقدمة بها لتلك الخدمات، فالتباين مع محركات البحث وفهارس المكتبة يتمثل في أنه في الوقت الذي تقدم فيه فهارس المكتبات خدمات بحثية جيدة جداً، تقوم بها المكتبة الرقمية بشكل سيء والعكس صحيح، فإن شبكة المعلومات توفر تغطية جيدة للموضوعات التي يتم البحث عنها، في الوقت الذي تكون فيه الفهارس ضعيفة في هذا الجانب لذلك من الخطأ أن نطلق لفظة التفوق على عمليات البحث على شبكة المعلومات لتغطيتها الواسعة، لكن ما يمكن القياس عليه يعتمد على ما يريد المستخدم من المكتبة تحقيقه من مجموعة النتائج التي حصل عليها في كل منهما.1

1.3.5.4 أسباب إنشاء المكتبة الرقمية :

إن التفكير في إنشاء المكتبة الرقمية لم يأتي هكذا عبثاً إنما نتيجة للتغيرات التكنولوجية الحاصلة في المجال التي أملت بضرورة قيام مثل هذه المكتبات، وكذلك الطريقة التي أصبحت تعالج فيها المعلومات وتبث، إضافة إلى التحولات التي مست الفهارس الورقية والخدمات المعلوماتية للمكتبة، كل ذلك استدعى إنشاء هذه المكتبات، قصد تلبية إحتياجات المستخدمين المتنوعة. وعليه فإن إنشاء المكتبات الرقمية ناتج عن 2:

الحاجة إلى تطوير الخدمات تقديمها بشكل أسرع وأفضل.

➤ وجود التقنيات المناسبة، وبأقل التكاليف.

➤ وجود العديد من الأوعية المعلوماتية بالشكل الرقمي، والمتاحة عبر منافذها .

➤ إنتشار الأنترنت وتوفرها عند العديد من المستخدمين.

وفي نظري يرجع السبب في ظهور وإنشاء هذا النوع من المكتبات إلى :

➤ الزيادة الهائلة والمطرودة للإنتاج الفكري الصادر في العالم والذي يتوجب إيجاد أفضل السبل للتحكم فيه وذلك من خلال المكتبة الرقمية التي تمكن من الوصول إلى المصادر النادرة والمرجعية بسهولة.

➤ التطور التكنولوجي الحاصل، وإعتماد الفرد على تقنيات الإتصال في مختلف جوانب حياته.

1-حسين، رجب عبد الحميد. المكتبات الرقمية: التخطيط والمتطلبات. [متاح على الخط].مجلة [cybrarians.journal](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=2008) ع.15. مارس 2008: <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=2008> تمت الزيارة يوم 2011/02/02.

2-بوشارب بولوداني، لزهو. المرجع السابق، ص.177-178.

➤ مطالبة المستفيدين بضرورة تقديم أفضل الخدمات وتلبية الإحتياجات الحديثة والمتنوعة.

➤ بالإضافة إلى عدم كفاية النظم التقليدية بالقيام بمختلف الأعمال الفنية خاصة تلك التي لها علاقة مباشرة بالمستفيد كالإعارة مثلا.

➤ التنوع الحاصل في أشكال المعلومات ومصادر ها.

2.3.5.4. أهداف المكتبة الرقمية :

للمكتبة الرقمية عدد من الأهداف السامية التي تسعى إلى تحقيقها والتي تم إستنباطها من التعاريف المختلفة لها.ومن أهدافها:1:

✓ خدمة المجتمعات بشكل مثالي ومتساوي.

✓ تحقق الإستفادة القصوى من الكوادر البشرية المؤهلة ، والموارد التكنولوجية .

✓ توفير مداخل سريعة وكفؤة ،مع إمكانية المداخل المتعدد.

✓ توفير مداخل متعددة بالنسبة إلى المجتمع المشارك فيها(المعني فقط).

بالإضافة إلى :

✓ توفير الوقت والجهد للباحثين والمستفيدين ،وتخطي الحواجز الزمانية والمكانية .

✓ تطبيق مبدأ الولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية .

✓ السيطرة على المصادر الإلكترونية للمعلومات، وحفظها وإتاحتها بطريقة فعالة ودقيقة.وللإشارة فإن هذا النوع من المكتبات له بعض النقائص مثل :التقادم التقني على مستوى البرامج والأجهزة.بالإضافة إلى مشكل هام وهو حماية الملكية الفكرية للمصنفات الرقمية ، والموارد والمصادر الإلكترونية المنشورة عبر الشبكات.

الجدول رقم 56:وجهة نظر العينة حول المكتبة الرقمية إن كانت منافسا قويا للمكتبة التقليدية

النسبة (%)	التكرارات	
100	700	نعم
00	00	لا
%100=	700	المجموع

1-الصباغ، عماد عبد الوهاب.المرجع السابق.ص.18.

لقد أجمعت عينة الدراسة على أن التوجه الذي نعيشه اليوم في ظل سباق عصر المعلومات الرقمية، بأن المكتبة الرقمية ستكون حتما منافسا قويا للمكتبة التقليدية، هذه الأخيرة المزمع تصديها لأي مواجهة، قد لا تستطيع المكتبة التقليدية التصدي لها، خاصة ونحن نعيش اليوم موجة غير مسبوقة من الزحف التكنولوجي لكل المجالات والتخصصات، ومؤسسات المعلومات من بين تلك المؤسسات التي تتأثر بكل جديد، وذلك سعيا منها إلى خدمة وتلبية إحتياجات المستفيدين. نلاحظ مما سبق إجماع أفراد العينة المدروسة على أن المكتبة الرقمية منافسا قويا للمكتبة التقليدية، لكن في حقيقة الأمر فإن المكتبة التقليدية هي القلب النابض للتقدم والتنمية، والرافد الهام للبحث العلمي، فهذه الأخيرة قد عرفت توسعا كبيرا في الخدمات المكتبية التقليدية التي تتيحها، وكما ان المكتبة الرقمية تقدم البث الإنتقائي الآلي، والإحاطة الجارية الآلية، فإن نظيرتها من المكتبة التقليدية تقدم نفس مهامها، ما عدا بعض الإختلاف في مجموعاتها وخدماتها، فهما يمشيان بتواز مع بعضهم البعض ولا يمكن الإستغناء عن كليهما. والشكل الموالي يبين ماورد كالتالي:



3.3.5.4. خصائص المكتبة الرقمية :

تمتلك المكتبة الرقمية عددا من الخواص التي لا تمتلكها المكتبة التقليدية، والتي يمكن إيجازها كالتالي: 1.

1.3.3.5.4. الصيغ الرقمية الإلكترونية :

تشتمل الكيانات الرقمية في المكتبة الرقمية على كل الأعمال الرقمية وفي مختلف الأشكال الإلكترونية منها :

- مواد منقولة عن الأعمال الورقية .
- مطبوعات إلكترونية أصلية .
- الأعمال المرجعية والكتب القيمة والمواد المرئية والمسموعة والتسجيلات الصوتية والصور المتحركة والمواد السمعية البصرية.

2.3.3.5.4. حفظ وإدانة المجموعات:

قد سبق في تعريف المكتبة الرقمية أن من أهم أولوياتها ديمومة حفظ المجموعات الرقمية ولا بد لها من أن تمتلك مجموعات مصادر خاصة بها حتى وإن كانت رقمية لا تمتلكها مادياً، فستصبح دائماً مع مرور الوقت، ويمكن للمجموعات أن تكون شاملة، أو في حقل محدد من حقول المعرفة.

ومن المتعارف عليه أن المكتبات الرقمية تزود بكل أنواع المعلومات التي يمكن تمثيلها في شكل رقمي، مثل النصوص والصور والأعمال الموسيقية، وبرامج الحاسب، وقواعد البيانات والأشكال والتصميمات، وبرامج الفيديو، والأعمال المركبة من أكثر من شكل.1

3.3.3.5.4. نظام المصادر :

على غرار مثيلتها التقليدية، المكتبة الرقمية ليست موقعا، تخزن فيه مصادر المعلومات المجمع مع بعض، فالمجموعات يتم إختيارها بعناية، وتنظم بطريقة تمكن المستفيد من الوصول إليها بسهولة ويسر، على هذا الأساس لا يمكننا أن نطلق على شبكة الأنترنت بأنها مكتبة رقمية .

4.3.3.5.4. نظام التشبيك :

تعمل المكتبة الرقمية وتتشابك مع بيئة الشبكات الإلكترونية الرقمية، مما توفر إرتباطات عالية للنصوص وغيرها (hypertext) والروابط التشعبية الفائقة (hyperlinks) لأماكن مختلفة للمعلومات ومصادرها، كما يمكنها أن تتقاسم معلومات معينة مع مكتبات مختلفة عن طريق التشابك، والإتصال عن طريق الشبكة يوفر للمكتبة العديد من المداخل الهامة. لذلك فهي لا تتطلب وجود المستفيد وحضوره إليها حتى يحصل على المعلومات الرقمية .

5.3.3.5.4. الخدمات :

معروف أن عمل المكتبة الرقمية لا يقتصر فقط على توفير المجموعات الرقمية، فهي فضلا عن ذلك تقوم بتقديم خدمات معلومات رقمية عالية الجودة، بناءا على مجموعاتها، ويمكن لخدمات المكتبة الرقمية أن تشمل على البحث، والتنقيب، والترتيب والفلتر، والخدمات المرجعية، والمساعدة في التعليم والتدرس.2

1-أرمز، وليم. المرجع السابق.

2-الصباغ، عماد عبد الوهاب. المرجع السابق. ص19-20.

يتضح مما سبق أن للمكتبات الرقمية مميزات كثيرة، تساهم بشكل أو بآخر في تقديم الدعم للمستفيد على وجه الخصوص، من خلال الصيغ الإلكترونية والإتاحة السريعة للمعلومات الرقمية بالإضافة إلى الحفظ الرقمي للمجموعات، وغيرها من المميزات. وأن المكتبة الرقمية مهما توافرت فيها من مميزات فإن لها عيوب. فهي تختلف كثيراً عن المكتبة التقليدية .

خلاصة هذا المحور، ومن خلال إستعراض هذه النماذج من البيئة الرقمية للمكتبات نجد أن البعض منها يستخدم تبادلياً، كما هو الحال بالنسبة إلى المكتبة الإلكترونية والمكتبة الافتراضية، من حيث توفير نصوص الوثائق في أشكالها الإلكترونية، المخترنة على الأنواع المختلفة لوسائط التخزين والبحث كالأقراص المتراسة، أو المضغوطة، أو من خلال البحث بالإتصال المباشر، فضلاً عن تمكينها من وصول المستفيدين إلى المعلومات الإلكترونية الموجودة عبر نظم وشبكات المعلومات عن طريق ضغطة زر. أما المكتبة الرقمية فهي تمثل الوجه المتطور للمكتبة الإلكترونية، وكل من المكتبة الإلكترونية والرقمية يمكن أن تكون مكتبة افتراضية، فالمكتبة الرقمية تتعامل مع الأرقام ليسهل تخزينها وتناقلها عبر تقنيات المعلومات والاتصالات، وتبادلها وتداولها إلكترونياً وبأشكال رقمية مختلفة (نص، صورة، صوت...) بكفاءة وفعالية ودقة في الأداء. كما أن هذه المكتبات تجعل المستفيدين على إتصال مباشر مع مصادر المعلومات من خلال قواعد ونظم المعلومات، بفضل التسهيلات التي تتيحها إمكانات هذا النوع. وبالتالي تلبية احتياجاتهم ومطالبهم الحديثة والمتجددة.

4.5.4. معوقات إدخال التقنية الرقمية في المكتبات الجامعية وسبل تطويرها :

من المشكلات التي تقف عائقاً أمام إدخال التقنية الرقمية للمكتبة على الوجه الأمثل المشكلات الناجمة عن قلة الخبرة في إدارة مثل هذه المشروعات، وعدم توافق برنامج المكتبة مع برنامج التشغيل، أو مع المواصفات الفنية لخدام الشبكة، فضلاً عن الصعوبات التي تكتنف نظم الإتصالات والانقطاعات المتكررة التي تسبب خسائر تلحق بكل من النظام والخدمات، ولغرض تقديم خدمات معلوماتية متكاملة، وتخطي العوائق لابد من العمل على تحقيق مايلي :

أ- الإتفاق على بروتوكول موحد ومقنن يوفر مرونة الإتصال بين المكتبات ومؤسسات المعلومات، على المستويين المحلي والعالمي.

ب- إنشاء قطاع مركزي لتأمين أوعية المعلومات الرقمية والتنسيق بين المكتبات بإتباع الأسلوب الأمثل للمشاركة في إستخدام هذه المصادر .

ت- التأكيد على ضرورة التقييم الدوري خلال مراحل إنشاء النظام الرقمي.

ث- الإهتمام بالتدريب الموجه للكفاءات والموارد البشرية، والتكوين والمعرفة بكيفية

إستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والإتصالات.

ج- تأمين حماية رقمية شاملة للنظام.

ح- تفعيل مشروعات الرقمية بخدمات مهمة كالإحاطة الجارية، والبت الإنتقائي للمعلومات 1.

5.5.4. تأثيرات البيئة الرقمية على المستخدمين من المكتبة الجامعية :

إننا نواجه حقيقة لا مفر منها، أن المكتبات الجامعية قد تأثرت بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والإتصال، وإعتمادها على التقنيات الرقمية في تقديم خدمات المعلومات الرقمية للمستخدمين فأصبحت بذلك وسيطا بين هذا الأخير والمصادر الإلكترونية للمعلومات .

إن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات المتطورة مكنت من الولوج إلى المعلومات وإتاحتها لمختلف الأشخاص، وفي مختلف الأنشطة، التي من شأنها خلق فرص مناسبة لتحسين نوعية الإحتياجات والخدمات، فظهرت بالتوازي معها نماذج جديدة لطرق التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الولوج عن بعد إلى مؤسسات المعلومات والمكتبات . كما لا يفوتنا في هذا الصدد أن التكنولوجيا الرقمية سهلت نموذج الإتصال العلمي بين المكتبات الجامعية وبين مستخدميها، فتنوعت وسائلها بين إنتاج، نقل، تجميع، تحويل، ومعالجة المعلومات إلكترونيا موظفة بذلك مختلف التحديثات في جميع أنشطتها وخدماتها ، ويدعم الباحثين في هذا المجال أن التكنولوجيا الرقمية تلك التي تهتم بأجهزة الحواسيب المتطورة، سرعة تبادل الإتصالات الحديثة، توظف التلفزيون الرقمي، الأنترنت، الشبكات المحلية والدولية، ومقدرتها على معالجة البيانات والبرمجيات، بإستعمال أحدث المبتكرات التكنولوجية الرقمية، مستهدفة بذلك المستخدم أينما كان 2.

فأصبح بإمكان المستخدم إستخدامها للحصول على ما يريد من معلومات، المتوافرة على قواعد وبنوك المعلومات الإلكترونية، سواء داخل المكتبة أو خارجها في مواقع متفرقة 3

1- لازم المالكي، مجبل. المرجع السابق.

2-Frimpong T, Olivia A. Comparing Knowledge and usage of ICT Male and Distance Learners of Endowed and Deprived Area in a developing Country in Africa [online].

Journal of Information Technology Education. vol.8.2009.p.4-5: http://jite.org/documents/vol8/jite.v8p001-017k_wapong415pdf page consulté le 12/03/2011.

3- لازم المالكي، مجبل. المرجع نفسه.

فوفرت بذلك تقنيات الإتصالات عن بعد للمستخدم، إمكانية الإتصال وهو في بيته للحصول على المعلومات التي يحتاجها .

لاسيما أن إدخال المزيد من التكنولوجيات الحديثة للمكتبة سيزيد من قدرتها وفعاليتها وبالتالي تلبية إحتياجات مستخدميها. فاستطاعت إحداث ثورة في الحفظ والتخزين والمعالجة والوصول إلى المعلومات، فأهدت هذه الأخيرة (التكنولوجيا الرقمية) أشكال وبدائل جديدة لإحتواء المعلومات منها، المصادر الإلكترونية للمعلومات (قواعد وبنوك المعلومات الدوريات الإلكترونية، قواعد البيانات، مواقع الويب...) وخلق إنتاج وثائقي عالي الجودة والفعالية، هذا من جهة، قدمت تسهيلات ومزايا للولوج المباشر إلى المعلومات من طرف المستخدم من جهة أخرى 1.

لقد أصبح بالإمكان لدى المستخدم ملاحظة تأثيرات التكنولوجيا الرقمية في الأعمال والخدمات المكتبية التي تتيحها المكتبة، وبظهور الأنواع الأخرى من تكنولوجيا المعلومات المتطورة إتضح أن لهذه التقنية تأثيرات كبيرة على المكتبات والمكتبيين والمستخدمين، فالكل يتأثر بها، والنتيجة هي تحسين خدمات المعلومات لصالح المعنيين، نظرا لأن النظم الإلكترونية تسهل عملية الحصول على المعلومات ومصادر ها، وتحقيق المشاركة بمصادر المعلومات بين مختلف المستخدمين، ومن نتائج ذلك تحقيق تكافؤ الفرص العلمية والثقافية بين المستخدمين نتيجة لإقامة نظم معلومات حديثة.

ومن بين تلك التأثيرات أيضا على المستخدم، عدم رغبته في إستخدام تقنيات المعلومات بحكم إعتياده على الطرق التقليدية في البحث، وعدم قدرته على إستخدام الحاسوب، ومن ثم سوف يتردد في دخول المكتبة الإلكترونية بالإضافة إلى أنه عند إستخدامه لشبكات المعلومات، يجد نفسه أمام كم كبير مما يسمى بالوثائق المسترجعة ذات الصلة، مما قد يؤدي به إلى متاهة وضياح قد يستغرق فيه المستخدم ساعات وساعات .

ما توصلنا إليه من خلال هذا الفصل هو أن إندماج المستخدم ضمن البيئة الرقمية على مستوى المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة مرهون بمدى قدرة هؤلاء على التحكم الجيد في وسائلها وتجهيزاتها، وكيفية الولوج إلى المعلومات الإلكترونية ومصادر ها، بدءا من ضرورة إمتلاكهم للثقافة المعلوماتية اللازمة والثقافة التكنولوجية، وكذا المهارة المكتبية. حتى تحقق الإستفادة المثلى من مصادر المعلومات، كما أن مظاهر البيئة الرقمية من شبكات ونظم معلومات آلية، وإسترجاع المعلومات على الخط المباشر، ومساءلة بنوك وقواعد المعلومات، وظهور المكتبة الرقمية، والإفتراضية، والإلكترونية، كلها تحديات

1 Olatokum , Wole Michael. A Survey of Preservation and Conservation Practices and Techniques in Nigerian University Libraries .[online]. **LIBRES library and information science research electronic journal**.vol.18.n°2.september2008.p.2.:http://libres.curtin.edu.au/libres18n2/olatokum_ref.pdf page consulté le 12/03/2011..

تواجهها المكتبة التقليدية يقف المستفيد وسطها، لتقف بين الاندماج فيها وتتبع كل جديد، أو التخلي عن الحداثة والخروج من مجتمع المعلومات، وبالتالي فقدانها لمكانتها. والمستفيد حجر الزاوية في ذلك. من هذا المنطلق على المكتبة الجامعية موضوع الدراسة أن تضع في حساباتها خصائص المستفيد ومستوياته، وإهتماماته، والعمل على تلبية إحتياجاته المتطورة، التي تطورت بتطور مطالب العصر الرقمي، الذي يحتاج إلى أشخاص أكفاء قادرين على البحث الفردي في النظم الآلية، والإسترجاع المباشر للمعلومات الإفتراضية.

وما يمكننا الحكم عليه من خلال هذا الفصل أن مستفيد المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة بإمكانه التأقلم مع البيئة الرقمية، إذا ما خضع لعملية تدريب وتكوين من طرف المكتبة، وبالتالي تمكنه من الولوج المباشر إلى المعلومات الرقمية، والمكتبة موضوع الدراسة تمتلك من الإمكانيات ما يجعلها تدعم دور المستفيد فيها وتلبية إحتياجاته.

الخاتمة

مما لا شك فيه أن الثورة التكنولوجية وثورة المعلومات التي يشهدها العالم اليوم، كان لها انعكاساتها وتأثيراتها على المكتبات الجامعية بصورة خاصة، ومجموعاتها وخدماتها ومستفيديها، خاصة بعد النقلة النوعية التي أحدثها ذلك التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية، هذه الأخيرة التي كانت منطلقاً لظهور البيئة الرقمية بمعناها الخالص، مفجرة معها ظهور شبكات المعلومات، النظم الآلية، المصادر الإلكترونية للمعلومات، وغيرها. من هذا المنطلق بدأ المستفيد يعي بشكل متزايد أهمية هذه الأخيرة والعمل على تطوير سلوكياتهم في البحث عن المعلومات الرقمية ومصادرها الإلكترونية داخلها. ومما لا ريب فيه أن لمثل هذه التغيرات الحديثة، والغزو الواضح للتقنيات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات، وقعها الخاص على مجتمع المستفيدين، الذي أخذ هو الآخر تتطور ذهنيته ومتطلباته في البحث والوصول إلى المعلومات الحديثة.

وخلال فترة إنجازنا للبحث والتي دامت 10 أشهر، صادفتنا جملة من العراقيل أهمها:

* قلة المراجع حول هذا الموضوع .

* ضخامة المجال البشري للدراسة وتنوعه، جعلت عملية تحديد العينة وحصرها تنتظم بصعوبة .

* عدم تجاوب أفراد العينة المختارة مع أداة الإستبانة، مما أدى إلى ضياع الكثير منها في مختلف مراحل الدراسة، بالإضافة إلى رفض الكثيرين من مجتمع الدراسة الإجابة عن الاسئلة وملاً الإستمارة، بحجة ضيق الوقت.

غير أن هذه العراقيل التي صادفتنا لم توقف من عزيمتنا على إتمام ومواصلة هذا البحث والخروج بالنتائج المنتظرة من خلال هذه الدراسة، لذا ففي ختام بحثنا هذا إرتأينا تجميع النتائج المحصل عليها على ضوء الفرضيات الموضوعية، والتي جاءت لإجابة عن الإشكالية المطروحة التي تتمحور حول "تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين من المكتبة الجامعية فمن خلال دراستنا هذه نؤكد على ثلاث نقاط أساسية هي، المكتبة الجامعية المستفيد، البيئة الرقمية، والدور الذي تلعبه هذه الأخيرة داخل المكتبات الجامعية وانعكاسات ذلك على المستفيدين منها، كما حاولنا إستكشاف خدمات المعلومات الحديثة، ومستويات تكنولوجيا معالجة المعلومات بالمكتبة الجامعية، والتي ستساهم في تلبية وخدمة مجتمع كبير من المستفيدين.

فبعد إلقاء الضوء على أهمية التكنولوجيا الحديثة والبيئة الرقمية، ودورها في تفعيل عمليات الحصول على المعلومات، وتزويد المستفيد بالمعلومات الدقيقة والحديثة، وتبيان كيفية تأثر

المستفيد بها داخل المكتبة الجامعية، كشفت لنا الدراسة الميدانية جملة من النتائج مفادها:

أن المستفيد أضحى يفضل البحث عن المعلومات الرقمية بكثرة، حيث تغيرت سلوكياته حيال تلك المعلومات، وتبعاً لذلك تغيرت إحتياجاته ومطالبه، كما أن إتجاه المستفيد داخل البيئة الرقمية جعله يتفاعل معها بشكل ملحوظ، دون أن ننسى أن هذه الأخيرة قد خلفت له بعض الآثار والتي من بينها، صعوبة البحث المباشر عن المعلومات الرقمية، وعدم تمكن فئة معتبرة من أفراد العينة من التجاوب السريع مع التكنولوجيا الرقمية، مؤكدين في ذلك على ضرورة وأهمية التكوين.

وإذا ما حاولنا قراءة المعلومات المحصل عليها من خلال النتائج المتوصل إليها، نجد أنها جاءت موافقة للإشكالية المطروحة، بحيث يبرز بشكل واضح أهمية ومكانة المستفيد داخل المكتبة الجامعية الحديثة، من خلال سعيها إلى مواكبته وإقحامه معها في مسيرتها التطورية، من خلال إدخال التقنيات الحديثة للتكنولوجيا الرقمية، وتطوير سلوك وإستراتيجية البحث عن المعلومات .

وعلى ضوء الفرضيات التي شكلت منطلقاً للجانب النظري في هذه الدراسة، توصلنا إلى بعض النتائج التي تجسد كيفية إستجابة المستفيد للبيئة الرقمية، من خلال المكتبة الجامعية وكأي نظام معلومات تسعى هذه الأخيرة لتقديم خدمات معلومات حديثة تتناسب مع طبيعة مستخدميها.

كما أن التزاوج التكنولوجي المعلوماتي الذي أدخلته تلك المكتبات إلى أقسامها وخدماتها، مكنت من تلبية أعداد كبيرة من المستفيدين، ذلك ما توصلنا إليه من خلال دراستنا الميدانية. كما أن طبيعة البيئة التكنولوجية تقتضي توفر أشخاص ذوي قدرات ومهارات معلوماتية تكنولوجية عالية، جعلت من مستخدمي المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة يتأثرون بذلك، محاولين التأقلم معها والتحكم في الوسائل التكنولوجية. وحتى يتم تحقيق ذلك على المكتبة السعي الجاد في تكوين وتعليم وتدريب هؤلاء المستفيدين، ليتمكنوا من التعامل معها. وحتى يكون هناك تفاعل إيجابي بين المستفيد والبيئة الرقمية هناك مطلب رئيسي يحتم على المستفيدين البحث المباشر عن المعلومات الرقمية، ولكي يتحقق ذلك لا بد لهم من تبني إستراتيجية البحث الآلي، والنفاد المباشر إلى المعلومات الرقمية، والبحث عن مصادر المعلومات الإلكترونية، والتنقيب على البيانات الموجودة بها. وكيف للإسترجاع على الخط من خصائص ومتطلبات تستوجب من المستفيد إتباع خطوات منهجية في ذلك، لكن هذا ما نلاحظ غيابه لدى أفراد عينة الدراسة، الأمر الذي أصبح يتطلب من هؤلاء معلومات دقيقة، بحيث أصبحت تحتم على هذا الأخير صياغة إشكالية بحثه بواسطة كلمات مفتاحية وإختيار محركات البحث الجيدة، وإسترجاع المعلومات وإنتقاءها.

بناء على ما سبق، يمكننا القول بأن الفرضيات الموضوعية في بداية البحث قد تحققت في مجملها، مؤكدة بذلك أن المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 تسعى إلى تقديم أرقى الخدمات لجمهور مستخدميها، ودورها في توفير المعلومات ومصادرنا المختلفة وتلبية إحتياجاتهم، وبالتالي تأثر المستفيد بالبيئة الرقمية ومحاولته التأقلم معها للحصول على المعلومات المطلوبة:

- فالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة تسعى لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في الميدان، وبالتالي تقديم خدمات نوعية لمجتمع المستخدمين، إذن فالفرضية الأولى تحققت نسبياً.

- إن دخول المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 ضمن البيئة الرقمية، يبين لنا مدى قدرتها ومهارتها في تلبية إحتياجات مستخدميها، مما يجعل هذا الأخير يتفاعل بشكل إيجابي مع هذه التطورات التكنولوجية الحديثة، ومحاولته تتبوع كل جديد وإستغلاله داخل المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، وبالتالي قد تحققت هذه الفرضية.

- إن مساهمة المستخدمين للبيئة الرقمية على مستوى المكتبة الجامعية موضوع الدراسة جعلهم أمام حتمية النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية، وبالتالي وجد هؤلاء المستخدمين صعوبة في التعامل مع هذه الأخيرة، مما إستوجب على المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 إعادة الإهتمام بالمستفيد، وتكوينه في مجال التكنولوجيا، وبالتالي تحققت هذه الفرضية نسبياً.

ويمكننا تلخيص أهم النتائج المحصل عليها من خلال دراستنا في النقاط التالية:

✓ يرى المستفيد بأن التكنولوجيا الحديثة قد أضافت للمكتبة موضوع الدراسة أدواراً جديدة، ووظائف حديثة، وعليه فالمكتبة تسعى إلى تنشيط دورة المعلومات لتلبية طلبات المستخدمين، وبالتالي فقد أعرب هذا الأخير رضاه عن المكتبة موضوع الدراسة، مع الحاجة الملحة إلى المعلومات في مصادرنا الرقمية.

✓ تأكيد المستفيد على الإستفادة المثلى من المعلومات ومصادرنا من خلال مجموعة من الخدمات المنتظرة من المكتبة الجامعية، أبرزها الإعارة الآلية، والتصوير والإستنساخ، والإحاطة الجارية.

✓ مساهمة المكتبة موضوع الدراسة وبنسبة كبيرة في إتاحة المعلومات (المطبوعة)، وفي المقابل نجد عدم إكتفاء المستفيد بإستخدام المكتبة الجامعية أثناء جمع المعلومات، نظراً لقصور المكتبة موضوع الدراسة في تأدية بعض المهام الخاصة بالمستفيد في إتاحة المعلومات الرقمية، بالإضافة إلى تأخرها في تقديم

المعلومات المطلوبة وعدم مواكبتها للإحتياجات الحديثة، مما يجعل نسبة كبيرة من أفراد العينة يسعون للبحث في مؤسسات وأماكن أخرى أهمها شبكة الأنترنت.

✓ محاولة توفيق المكتبة الجامعية بين المستفيد وخدماتها وسياساتها من خلال إتباع التعاون و التسويق الإلكتروني، هذا ما أكد عليه أفراد العينة المدروسة، والذي سيساهم بشكل كبير في الحصول على أكبر قدر من المعلومات، توفير الوقت والجهد.

✓ وعي المستفيد بأهمية وضرورة البحث عن المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة نظرا لمساهمتها الفعالة في إتخاذ القرارات، وتلبية الإحتياجات المعرفية، وإنجاز بحوثهم، بالإضافة إلى أنها تساهم في إضافة معلومات جديدة.

✓ عدم إعلان المستفيد عن إحتياجاتهم، وبدرجة أولى تلك المتعلقة بترجمة الأفكار والتحكم الجيد فيها وصياغة تساؤلاته، مما يوحى بنقص الثقافة المعلوماتية لدى هؤلاء.

✓ يفضل المستفيد التنوع في إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، عند البحث عن المعلومات الرقمية، وقواعد معلومات النصوص الكاملة ليست في منأى عن هذه الوسائل التي تعرض نصوص كاملة للمقالات وغيرها، بالإضافة إلى مداخل أخرى كالمخلصات.

✓ يعترض المستفيد جملة من المعوقات المتنوعة خلال جمع المعلومات الرقمية، أبرزها غلاء تكلفة المعلومات المطلوبة، والحواجز اللغوية (صعوبة التعامل مع المحتوى الرقمي الأجنبي).

✓ إيمان نسبة كبيرة من عينة الدراسة بحتمية النفاذ المباشر إلى المعلومات الإلكترونية، نظرا لإرتفاع معدل تقادم المعلومات، السرعة المطلوبة لإنجاز البحوث والتحيين السريع للمعلومات .

✓ قصور المستفيد في إستخدام الوسائل التكنولوجية والتحكم فيها، وعدم إمتلاك ثقافة معلوماتية، كلها عوامل تحد من عملية النفاذ المباشر إلى المعلومات بطريقة جيدة .

✓ يفضل المستفيد إستخدام الوسائط الإلكترونية بكثرة، أهمها المواقع الإلكترونية وتنوعه في إختيار تلك الوسائط بين بنوك وقواعد المعلومات، والدوريات الإلكترونية والمنشورات على الأقراص المليزرة، لسهولة الوصول إليها، ولجودة المعلومات التي تتيحها، وتطور إستراتيجية البحث عنها .

✓ يفضل المستفيد مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، لكن تنقصه الخبرة لإستخدامها، فهو يرى بضرورة إتقانت المكتبة إليه وإدماجه في البيئة الرقمية، لكون المكتبة طرف فعال في عملية التكوين، ولأن التكوين مهمة أساسية للمكتبة المعاصرة.

✓ يميل المستفيد وبدرجة كبيرة إلى البحث المباشر في الويبوغرافيات (الأنترنت) أثناء البحث عن المعلومات الإلكترونية، دون التحكم الجيد في توظيف أدوات ومحركات البحث، والقليل منهم من يقوم بعملية التنقيب عن البيانات.

✓ الجانب الإيجابي في تعامل المستفيد مع المعلومات الرقمية بمصادرha المختلفة، هو إخضاع المعلومات المستقاة لعملية تقييم، ما يوحي بأن المستفيد يدرك تماما طبيعة المعلومات التي تتيحها الشبكات، وكذا وعيّه بأهمية الموضوعات التي يستوثق بها في إنجاز بحوثه، ومعيار المحتوى أهم ما يركز عليه المستفيد، إضافة إلى حداثة تلك الموضوعات.

✓ تباين منهجيات البحث التي يتبعها المستفيد أثناء الإسترجاع المباشر، بين إستعراض المعلومات وقراءتها بالدرجة الأولى، ثم تحميلها مباشرة، بعدها تأتي الملاحظة وإستخدام محركات البحث، وصياغة الإحتياجات. ما يؤكد بأن المستفيد تنقصه مبادئ البحث على الخط المباشر.

✓ أهمية المصادر الإلكترونية للمعلومات تجعل نسبة مرجعية المستفيد نحوها عدة مرات في الأسبوع، ما يفسر حاجة المستفيد الملحة إليها.

وإنطلاقا من وقوفنا على واقع المكتبة الجامعية ومدى دعمها لإحتياجات المستفيد، وكيفية تأثر هذا الأخير بالبيئة الرقمية وتأثيرها عليه داخل المكتبة الجامعية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة. نأمل أن نكون قد أحطنا بمختلف جوانب هذه الدراسة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

211

- 1- أبو الفتوح ،حامد عودة.نظم التصنيف الحديثة في المكتبات والأرشيفات المتخصصة.الإسكندرية:دار الثقافة العلمية،2002.
- 2- أبوزيد،أحمد البدوي.قواعد الفهرسة لمصادر المعلومات بين العلم والتطبيق:أساسيات وتطبيقات.الجزائر:دار الكتاب الحديث،2003.
- 3- إسماعيل متولي ،ناريمان .الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات القاهرة :الدار المصرية اللبنانية،2001.
- 4- أمان محمد، محمد .خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض:دار المريخ،1985.
- 5- بدر أحمد .أصول البحث العلمي ومناهجه.قطر:المكتبة الأكاديمية .1996.
- 6- بدر ،أحمد.التكامل المعرفي لعلم المكتبات والمعلومات.القاهرة :دار غريب:2002.
- 7- بدر،أحمد.مقدمة في علم المكتبات والمعلومات الدولي المقارن.القاهرة:دارقباء،2001.
- 8- بدر ،أحمد .المكتبات الجامعية :تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي ط.4 .القاهرة :دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،2001.
- 9- بدر ، أحمد .مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات.الرياض:دار المريخ، 1988.
- 10- الجاسم ،جعفر.تكنولوجيا المعلومات .عمان :دار أسامة،2005.
- 11- حافظ التكروري،سناء.نظم إسترجاع المعلومات بين النظرية والتطبيق .عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع .2005.
- 12- حسب الله،السيد .محمد الشامي،أحمد .الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات :انجليزي-عربي.مج.2. القاهرة : المكتبة الاكاديمية ،2001.
- 13- حسنين،مصطفى أحمد.قواعد بيانات النصوص الكاملة وأثرها على خدمات المعلومات.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،2008.
- 14- حسين الوردي ،زكي؛لازم المالكي ،مجبل.مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية.عمان :الوراق للنشر ، 2002.
- 15- خليفة ،شعبان عبد العزيز. التربية المكتبية في المدرسة العربية .مصر :المكتبة الأكاديمية .1996.

- 16- خليفة، شعبان عبد العزيز. دائرة المعارف العربية في علوم الكتب والمكتبات والمعلومات. القاهرة الدار المصرية اللبنانية، 2000 .
- 17- الخريفي مسعود، عبد الله. خدمات الإعارة المكتبات الحديثة. الرياض :مطبعة الملك فهد الوطنية، 1994.
- 18- دسوقي البنداري، إبراهيم. البث الإنتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2004.
- 19- دسوقي البنداري، إبراهيم. النظم المحسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000.
- 20- الرفاعي، عبد المجيد. المعلومات بين النظرية والتطبيق. دمشق :دار الإعلام، 1998.
- 21- زين ،عبد الهادي .دليل مصادر معلومات المكتبات على شبكة الأنترنت. القاهرة : دار إبيس، 2001.
- 22- زين ،عبد الهادي .الأنظمة الآلية في المكتبات. القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1995.
- 23- السالمي عبد الرزاق، علاء. تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المناهج، 2008.
- 24- سعيد أحمد، حسن. المكتبات: أثرها الثقافي، الإجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، [د. ت].
- 25- السيد النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. الإسكندرية، جامعة الإسكندرية، 2002.
- 26- شحادة الخوري، هاني. تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر، 1998.
- 27- صوفي ،عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004.
- 28- صوفي ،عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة :منشورات جامعة قسنطينة، 2001.
- 29- صوفي ،عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ، 2003.
- 30- صوفي، عبد اللطيف .المكتبة المدرسية تنظيمها ،مصادرها ودورها في مستقبل التربية دمشق: دار الأطلس للنشر. 1990.
- 31- عبادة ،حسان. مصادر المعلومات وبث وتطوير مقتنيات المكتبات. عمان :دائرة المكتبة، 1996.
- 32- عباس، طارق محمود. المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت. القاهرة :المركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2003
- 33- عبد الحميد زيتون، كمال .تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات. ط.2. القاهرة .عالم كتب .2004.

- 34- عبد الهادي، محمد فتحي. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
- 35- عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1993.
- 36- عبد المنعم موسى، غادة. دراسات في نظم وخدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.
- 37- عبود نجم، نجم الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية - الوظائف - الأهداف. عمان: اليازوري، 2009.
- 38- عزيز، يونس. التقنية وإدارة المعلومات. ليبيا: جامعة قار يونس، 1994.
- 39- علم الدين، محمود. التوثيق الإعلامي: أصوله التاريخية وجوانبه العلمية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1995.
- 40- قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984.
- 41- قاسم، حشمت. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات. القاهرة: دار غريب، 2003.
- 42- قاسم، حشمت. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1993.
- 43- قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة) المكتبات: استثمار إمكانات الحواسيب في إجراءات خدمات المكتبات والمعلومات. عمان: دار مسيرة للنشر والتوزيع، 2004.
- 44- قنديلجي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. قواعد وشبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر، 2000.
- 45- قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت. عمان: دار المسيرة، 2003.
- 46- قنديلجي، عامر إبراهيم. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. بغداد: دار الحرية للطباعة، 1979.
- 47- قنديلجي عامر إبراهيم. وآخرون. مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الإنترنت. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
- 48- كامل شاهين شريف. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2000.
- 49- كلايتون، مارلين. إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات. الرياض: معهد الإدارة العامة، 1996.
- 50- كلير، غينشا. علوم وتقنيات المعلومات والتوثيق. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والمعلومات، 1981.

51- لازم مسلم المالكي، مجبل. المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية وإتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.

52- لازم المالكي، مجبل. المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2005.

53- لانكستر، ولفرد؛ تر. قاسم، حشمت. نظم إسترجاع المعلومات. القاهرة: دار غريب، 1981.

54- محمد بن صالح جميل. عاشور. المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية حاضرها ومستقبلها. الرياض: دار المريخ، 1991.

55- محمد، غنيم. التسويق والتجارة الإلكترونية. القاهرة: المكتبة المعاصرة، 2008.

56- محمد ملحم، سامي. مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2000.

57- النقيب، متولي. مهارات البحث عن المعلومات وإعداد البحوث في البيئة الرقمية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008.

58- الهادي محمد، محمد. أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.

59- همشري، عمر أحمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.

60- همشري، عمر أحمد. ربحي، مصطفى عليان. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: مديرية المكتبات والوثائق الوطنية، 1990.

61- همشري، عمر أحمد. ربحي، مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1997.

الدوريات وأعمال المؤتمرات

62- إبراهيم إبراهيم، رندة. الحاسب الآلي للمكتبات. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ع.4. القاهرة. 1995.

63- أعراب، عبد الحميد. تحسين خدمات المكتبات الجزائرية: نحو سياسة موحدة لتسويق المعلومات. فعاليات الندوة الوطنية حول "توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية" المنعقدة بالجزائر بين 22-23 ديسمبر 2003. الجزائر: دار الملكية للطباعة والنشر، 2004.

64- الألفي محمد، محمد. الحماية القانونية لنظم المعلومات في المنظمات الرقمية. مجلة التخطيط الإستراتيجي لتطوير أداء المؤسسات: التنظيم والإدارة - الإرتقاء بالكفاءات القيادية. إعداد المستشارين بالإتحاد العربي لتنمية الموارد البشرية، السحاب للنشر والتوزيع. 2009.

- 65- أوقاسي، عبد القادر. من أجل المعايير في عملية الإستخلاص ودورها في التعاون بين المكتبات. فعاليات الندوة الوطنية حول تسيير المكتبات: "توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية" المنعقدة بالجزائر بين 22-23/12/2003. الجزائر: دار الملكية للطباعة والنشر، 2004.
- 66- بطوش، كمال. المكتبة الجامعية الافتراضية: ترف تكنولوجيا أم خيار مستقبلي. مجلة المكتبات والمعلومات مج.2.ع.2. قسنطينة، 2005.
- 67- بطوش، كمال. المكتبة الجامعية والبحث العلمي بالجزائر. مجلة العلوم الإنسانية. الجزائر، جامعة قسنطينة، ع.9. 1998.
- 68- بطوش، كمال. المكتبة الجامعية وتحديات ثورة التكنولوجيا الرقمية. مجلة المكتبات والمعلومات مج.1.ع.2. قسنطينة، 2002.
- 69- بطوش، كمال. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات والنظام الوطني للمعلومات. وقائع المؤتمر الوطني الثاني حول "النظام الوطني للمعلومات: الوضعية الحالية والآفاق". الجزائر: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، 1999.
- 70- البنداق، أحمد نعيم. الإدارة الذكية الفاعلة للمعلومات العلمية والتقنية. مجلة الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. الشركة العربية المتحدة: ج1، 2008.
- 71- بن السبتي، عبد المالك. آفاق تطوير مهنة المكتبات والمعلومات في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات مج.3.ع.1. قسنطينة، 2006.
- 72- بن السبتي، عبد المالك. مهارات معالجة المعلومات وإسترجاعها. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "المعلومات العلمية والتقنية في الجامعة الجزائرية". قسنطينة يومي 13-14 ديسمبر 2010. قسنطينة: مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2010.
- 73- بن السبتي، عبد المالك. سلمية سعدي. التكوين المستمر للموارد البشرية بالمكتبات الجامعية. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "التوجهات الحديثة في تكوين وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الوثائقية الجزائرية". قسنطينة يومي 11/12/2011. قسنطينة: مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2011.
- 74- بن محمد السالم، سالم. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية: دراسة حالة. وقائع المؤتمر الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة". الشارقة. 29 أكتوبر 01 نوفمبر 2001. تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2002.

- 75- بودربان، عز الدين. تكوين الجامعيين على استعمال المعلومات العلمية والتقنية: مشروع اساسي بالنسبة لاختصاصي المعلومات. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "المعلومات العلمية والتقنية في الجامعة الجزائرية". قسنطينة يومي 13-14 ديسمبر 2010. قسنطينة: مخبر الدراسات والبحث حول الاعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2010.
- 76- بودران، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 1. ع. 1. قسنطينة، 2002.
- 77- بودربان، عز الدين. تكوين المكتبيين جهاز وقاية ضد التغيرات. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 3. ع. 1. قسنطينة، 2006.
- 78- بوعناقة جديدي، سعاد. دور الأنترنت في دعم التعليم عن بعد. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 1. ع. 2. قسنطينة، 2002.
- 79- بوكرزازة، كمال. غزال، عبد الرزاق. استخدام الأنظمة الآلية بمكتبات الأقسام الجامعية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 3. ع. 1. قسنطينة، 2006.
- 80- الحافظ إبراهيم، أحمد. نحو مكتبة رقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقائع المؤتمر الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: "حول المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة". الشارقة. من يوم 29 سبتمبر إلى 1 أكتوبر 2001. الشارقة: إعلم 2001.
- 81- حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 3. ع. 1. قسنطينة، 2006.
- 82- حافظي، زهير. التكوين المستمر للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "التوجهات الحديثة في تكوين وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الوثائقية الجزائرية". قسنطينة يومي 11/12 ماي 2011. قسنطينة: مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2011.
- 83- حسين متولي، عبد الله. مدى إمكانية تعاون المكتبات ومراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية. مجلة دراسات عربية في المكتبات والمعلومات. ع. 1. القاهرة: درا غريب، 1996.
- 84- خندر، صلاح. إدارة المعلومات العلمية والتكنولوجية. المجلة العربية للمعلومات. ع. 3. سورية: مركز المعلومات القومي، 1998.
- 85- شاكر، مصطفى. هل نعلن نعي الكتاب؟ أحرقوا الكتب. مجلة العربي. ع. 439. 1995.
- 86- الصباغ، عماد عبد الوهاب. المعلومات الرقمية وأثرها في تطور البيئة الأكاديمية العربية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 1. ع. 2. قسنطينة. ديسمبر، 2002.

- 87- صوفي، عبد اللطيف. التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي. مجلة المكتبات والمعلومات. مج3 ع. 1. 2006.
- 88- صوفي، عبد اللطيف. المكتبات وحقوق التأليف الرقمية والنشر الإلكتروني. أعمال الندوة العربية الأولى للمعلومات حول " تكنولوجيا المعلومات والتشريعات القانونية" المنعقدة في 25-27 سبتمبر 1999 بجامعة منتوري قسنطينة. الجزائر. مطابع جامعة منتوري، 2001.
- 89- طاشور، محمد. من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الرقمية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 2. ع. 2. قسنطينة، 2005.
- 90- عبد الشافي، حسن محمد. المعلومات وتطور العلوم. مجلة الإتجاهات الحديثة للمكتبات والمعلومات. ع. 2.
- 91- عبد النور، محمود. التقنيات الحديثة المستخدمة في الأنترنت. مجلة المعلوماتي-الحاسوب التقني. مج. 8. ع. 25. 1999.
- 92- عفيفي محمود، محمود. تكنولوجيا الضوئيات وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. 2. أبريل أليسكو. 1995.
- 93- العوضي، علي بن سيف. الحراسي، نبهان بن حارث. الفجوة الرقمية اللغوية: دراسة العوامل المؤدية إلى إخفاق الباحثين والأكاديميين العرب في تعزيز الأرصدة المعلوماتية الإلكترونية بالنص العربي. مجلة دراسات المعلومات. ع. 8. ماي 2010.
- 94- فردي، لخضر. المكتبات الجامعية في ظل مجتمع المعلومات: نحو التكيف مع التحديات. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 1. ع. 1. قسنطينة. 2002.
- 95- فردي، لخضر. المكتبة الافتراضية: بين النظرية والتطبيق. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 2. ع. 2. قسنطينة. 2005.
- 96- قدورة، ووحيد. المكتبيون وأخصائيو المعلومات في عصر الرقمنة بين تجذير الهوية والمهنة المتجددة المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات. تونس. جامعة منوبة المعهد الأعلى للتوثيق، 2002.
- 97- كريم، مراد. التكوين المستمر للمكتبيين الممارسين في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية بمدينة قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 3. ع. 1. قسنطينة. 2006.
- 98- كريم، مراد. التوجهات الحديثة لمصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول "المعلومات العلمية والتقنية في الجامعة الجزائرية" المنعقدة في قسنطينة 13-14 ديسمبر 2010. قسنطينة: مخبر البحث والدراسات حول الإعلام والتوثيق العلمي والتكنولوجي، 2010.

- 99- كلو محمد، صباح. نظم المعلومات :مفهومها وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات. المجلة العربية للمعلومات. مج.22. ع.1. تونس، 2001.
- 100- محجوب محمود، حسناء. الإتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمراكز للمعلومات: مراجعة علمية. وقائع المؤتمر الثامن للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "تكنولوجيا المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل". القاهرة 1-4 نوفمبر 1997. القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 1999.
- 101- محمد أمين درويش، دانية. فهرسة ملفات الأنترنت وإمكانية الإستشهادات المرجعية بها. أعمال المؤتمر العربي التاسع للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "الإستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الأنترنت ودراسات أخرى". تونس، 21-26 أكتوبر 1998. تونس: أليسكو، 1999.
- 102- محمد عبد الله، نوال. شبكات المعلومات المصرية وتحديات المستقبل. وقائع المؤتمر الثامن للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل". القاهرة 1-4 نوفمبر 1997. القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 1999.
- 103- محمود القاسم، صالح. كليب، قاسم. تجمع (الكونسورسيوم) المكتبات الحكومية الأردنية: الواقع والطموح. ورقة مقدمة في إطار وقائع المؤتمر الخامس عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول "المكتبات والمعلومات ودورها في إرساء مجتمع المعرفة" تونس. 2-5 مارس 2005
- 104- مزيش، مصطفى. الجامعة والمكتبة ودورها في تدريب المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.3. ع.1. قسنطينة، 2006.
- 105- معمر، جميلة. المكتبيون الحاصلون على شهادة جامعية في علم المكتبات بين التكوين النظري والعمل الميداني بجامعة منتوري قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.3. ع.1. 2006.
- 106- ميثاق محمد، فايز. المعلوماتية في البلاد العربية حاضرا ومستقبلا. مجلة المعلوماتية. ع.74. دمشق 1998.
- 107- نزمين صابر. مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات مجلة الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ج.1. 2008 .
- 108- النقيب متولي، محمود. الدور الإستراتيجي لإدارة المعرفة في إستثمار رأس المال الفكري.. مجلة الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. ج.1. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008.
- 109- الهادي، زين. بهجت إجلال. تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: مدخل نظري. مجلة الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج.1. ع.1. القاهرة، 1994.

110- الهوش، أبو بكر محمود. نحو حقوق الملكية الفكرية في العصر الرقمي. وقائع المؤتمر الثالث عشر للإتحاد العربي لمكتبات والمعلومات حول: "إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة" المنعقدة في تاريخ 29-10/11-2002 تونس :المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003 .

الرسائل والأطروحات

111- بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. أطروحة دكتوراه. قسم علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2003.

112- بن السبتي، عبد المالك. تكنولوجيا المعلومات، أنواعها ودورها في دعم التوثيق والبحث العلمي. أطروحة دكتوراه دولة: علم المكتبات: قسنطينة، 2002.

113- بوشارب بولوداني، لزهرة. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية. مذكرة ماجستير. قسم علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006.

114- تيقروسين، منير. دور المكتبات الجامعية في تقليص الفجوة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية الجامعية بالشرق الجزائري. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات: قسنطينة، 2005.

115- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. أطروحة دكتوراه. قسم علم المكتبات: قسنطينة.

وبيوغرافيا

116- أحمد درويش، وسام محمود. نحو رؤية جديدة لإدارة المكتبات باستخدام تقنية التنقيب عن البيانات [على الخط] مجلة Cybrarians Journal . ع 19، نوفمبر 2009 متاح على الرابط التالي http://www.journal.sybrarians.info/index.php?vieu_article . (تمت الزيارة يوم 2011/04/14 على الساعة 11:30).

117- آرمز، وليم؛ تر. عبد الله، أحمد. مفاهيم أساسية في بنية المكتبات الرقمية . [متاح على الخط]. مجلة cybrariansJournal. ع. 1. ماي 2004. <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?vieu=article> (تمت الزيارة يوم 2011/04/15).

118- بنت دخيل الله الخنمي، مسفرة. مدى إستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية : دراسة حالة لأعضاء هيئة التدريس بكلية علوم الحاسب والمعلومات [متاح على الخط]. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 16. ع. 1. ديسمبر 2010. ص. 118. http://www.kfnl.org.sa/idarat/kfnl_journal/m16n1/word/1.doc (تمت الزيارة في فيفري 2011).

- 119- بن شويش الشويش، علي. النشر الإلكتروني مقابل النشر التقليدي المطبوع. [متاح على الخط]. مجلة المعلوماتية. ع.1.: <http://informatics.gov.sa/details.php?id=4>. (تمت الزيارة يوم 2010/09/13).
- 120- بوعزة، عبد المجيد. المكتبات الرقمية وبعض القضايا الفكرية. [متاح على الخط]. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. ع.1. مج.11. فيفري 2005: http://www.kfnl.org.sa/idarat/kfnl_journal/m16n1/word/1.doc (تمت الزيارة في فيفري 2011).
- 121- بوكرزازة، كمال. الدوريات الإلكترونية العلمية بالمكتبات الجامعية وأثرها على الدوريات الورقية 2. [متاح على الخط]. مجلة cybrarians journal. ع.11. ديسمبر 2006. <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?vieu=article> (تمت الزيارة يوم 2011/05/10).
- 122- تريسا، لشر. ياسر يوسف، عبد المعطي. تسويق المعلومات في مواجهة معلوماتية تتنافس وموارد تتناقص. [متاح على الخط]. مجلة نادي الاحياء العربي. ع.6-4-2005.: <http://alarabiclub.org/index.php:name=events.details.id=54> (تمت الزيارة يوم 2011/05/10).
- 123- جميل يعقوب سليمان، رائد. توظيف الأنترنت في المكتبات الجامعية. دراسة ميدانية. [متاح على الخط]. مجلة cybrarians journal: ع.6. سبتمبر 2005.: <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?vieu=article> (تمت الزيارة يوم 2011/05/16).
- 124- حسنين، رجب عبد الحميد. المكتبات الرقمية: التخطيط والمتطلبات. [متاح على الخط]. مجلة cybrarians journal. ع.15. مارس. 2008. متاح على الرابط التالي: <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option> (تمت الزيارة يوم 2011/02/02).
- 125- خليفة، محمود عبد الستار. مواقع المكتبات العربية على الأنترنت: دراسة تحليلية. [متاح على الخط]. مجلة نادي الاحياء العربي. ع.2. 2006.: <http://alarabiclub.org/index.php?p.name=events-details.id=54> (تمت الزيارة يوم 2011/05/05).
- 126- الرستمي، محمد أبو القاسم. النشر الإلكتروني: دراسة تحليلية. [متاح على الخط]. <http://www.gaibd.m.com/doc/16363159>. (تمت الزيارة في 10 جويلية 2010).

- 127- الرزوة، حسن مضفر. شبكات المكتبات الجامعية الوطنية. [متاح على الخط]. مجلة نادي الإحياء العربي ع.3.2006. <http://alarabiclub.org/index.php?p.name=events-:details.id=54>. تمت الزيارة يوم 2011/04/16 .
- 128- الشمري، فوزان فاهد. دور أخصائي المكتبات. [متاح على الخط] مجلة المعلوماتية .ع.3. 2005. متاح على الرابط التالي: <http://informatics.gov.sa/section.php?id3>. تمت الزيارة يوم 2011/04/28.
- 129- الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل. إستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في الرسائل الجامعية التربوية:دراسة تحليلية للإستشهادات المرجعية [متاح على الخط].مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج.16.ع.2.نوفمبر2010:
http://www.kfnl.org.sa/idarat/kfnl_journal/m16n1/word/1.doc (تمت الزيارة في فيفري 2011) .
- 130- الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل . المكتبات وحركة الوصول الحر للمعلومات :الدور والعلاقات والتأثيرات المتبادلة [متاح على الخط].مجلة cybrarians journal ع.18. مارس 2009. <http://www.cybrarians.info/journal/n°18/openaccess.htm>: (تمت الزيارة يوم 2011/04/25 على الساعة 09:30).
- 131- الشهريلي، إنعام علي توفيق. إتجاهات الجودة في نظم المعلومات المحوسبة :المفهوم والتطبيق. [على الخط]. مجلة نادي الإحياء العربي.ع.1. 2006.متاحة على الرابط التالي: <http://alarabiclub.org/index.php?>. (تمت الزيارة يوم 2011/05/10).
- 132- الصادق بيزان، حنان. إتجاهات المستفيدين من المكتبات الجامعية . [متاح على الخط]: <http://knol.google.com/k>: (تمت الزيارة يوم 15 جانفي 2011).
- 133- الصادق بيزان، حنان. تصنيفات موضوعية لدراسات المستفيدين من المعلومات. [متاح على الخط]: <http://knol.google.com/k>: (تمت الزيارة يوم 15 جانفي 2011).
- 134- عبد الستار مصيلحي، هبة. تبادل الوثائق إلكترونيا :نحو ديناميكية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية . [متاح على الخط]: <http://www.cybrarians.tripod.com/hotopics-:edi.htm>. (تمت الزيارة يوم 2011/05/19).

- 135- عوض الترتوري، محمد. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. [متاح على الخط]: <http://medom2008.maktoobblog.com>. تمت الزيارة يوم 29 جانفي 2011 .
- 136- عبد الرشيد بن عبد العزيز، حافظ. مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الأنترنت: معايير مقترحة للتقويم 2. [متاح على الخط]. مجلة cybrarians.journal ع11. ديسمبر 2006 .
<http://www.journal.cybrarians.info/index> (تمت الزيارة يوم 2011/04/14 .)
- 137- غريب ماجدة، عزت. مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الأنترنت :دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية[متاح على الخط]. مجلة cybrarians journal ع8، مارس 2006 www.Cybrarians.info/journal/n08/index.html: (تمت الزيارة يوم 2011/05/10 .)
- 138- الكردي، أحمد. تسويق خدمات المعلومات. [متاح على الخط]:
<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/80084/posts/20689>
(تمت الزيارة يوم 2011-03/10..)
- 139- الكردي، فهد. خدمات المكتبات المباشرة. [متاح على الخط]:
<http://muhtawa.org/index.php/> (تمت الزيارة يوم 2011/03/12).
- 140- لازم مسلم المالكي، مجبل. المكتبة الإلكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة. [متاح على الخط]: <http://www.alyaseer.net/vb/member.php?u=7820>. (تمت الزيارة يوم 2011/02/12 .)
- 141- لحشم، قسمية. إرساء الحكومة الإلكترونية: حالة الجزائر. [متاح على الخط] مجلة العلوم الإنسانية ع.43. جامعة سعد دحلب: قسم العلوم التجارية، 2009. <http://www.ulum.nl/E57.html> . (تمت الزيارة يوم 2011/04/12 .)
- 142- محمد إبراهيم، حسن محمد. تأثير البيئة الرقمية على إعداد أخصائي المعلومات :التحديات والتطلعات. [متاح على الخط]. مجلة العربية ع3000 <http://www.arabicin.net/arabiaall/1-2006/4.html>: (تمت الزيارة يوم 2010/11/26 .)

143- منشأوي، محمد عبد الله. تقنيات المعلومات. [على الخط]. مجلة العربية (النادي العربي للمعلومات). متاح على الرابط التالي: <http://WWW.ARABICIN.NET/ARABIAALL/2-2001/1.HTML>. (تمت الزيارة في 10 جويلية 2010).

144- النجار رضا، محمد. المبادئ التوجيهية لقياس سلوكيات أداء مقدمى خدمات المراجع والمعلومات. [متاح على الخط]. مجلة Cybrarian Journal. ع23. سبتمبر 2010. <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?view=article>. (تمت الزيارة يوم 2011/05/16).

145- النسر، عبد الفضيل. الخدمات التعاونية بين المكتبات الجامعية. [متاح على الخط]. أعمال المؤتمر الأول تحت شعار "المكتبات السودانية وتحديات القرن الحادي والعشرين". قاعة الشهيد المنعقدة في يومي 17-18 أكتوبر 1998. الخرطوم. <http://puka.ca.waikato.ac.nz/cgi-bin/Sali/library>. (تمت الزيارة يوم 2011/04/12).

146- هاني، جابر. إستراتيجية البحث وتقنية إستخدام قواعد المعلومات في جامعة النجاح الوطنية. [متاح على الخط]. مجلة cybrarins journal. ع14. سبتمبر 2007. www.journal.cybrarins.info/index.n14. (تمت الزيارة يوم 2011/03/24).

متنوعات ومتفرقات

147- معلومات مستقاة من مصلحة المعالجة والعمليات الفنية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955. سكيكدة.

148- معلومات مستقاة من مصلحة الإقتناء يوم 28/05/2011 على الساعة 10:00

149- معلومات مستقاة من مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية. يوم 20 ماي 2011. على الساعة 10:00.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

OUVRAGES

150- association des bibliothécaires français . le metier de bibliothécaire. dir francoise hecquard. avec la collab .de. francoise froissart. paris : ELECTRE-ed. du cercle de la librairie, 1996. p. 153.

- 151- DANIEL.RENOULT.**LES BIBLIOTHEQUES DANS L'UNIVERSITE** paris : cercle de la librairie,1994.p.52.
- 152- foulque, paul. **dictionnaire de la langue pédagogique**. Paris :press universitaires de France,1971.p.47.
- 153- vasseur,frédéric.**LES MEDIA DU FUTUR**.2.ed.paris :presses universitaires de France,1992.p.10.

WEBOGRAPHIE

- 154- BRADLY WADE, BISHOP; LAUREN H ,MANDEL Geographic Information Systems(gis) in Public Library assessment [.online] revue :**LIBRES Library and Information Science Research Electronic Journal** .vol.21.1 march.2011. :<http://libres.curtin.edu.au/libres21n1/bradlywade.pdf>.page consulté le (12/04/2011.).
- 155- Budd , John M.academic library data from the united stats an examination of trends[online.] **LIBRES librey and Information Science Research Electronic journal** .vol.19.n.°2.2009.:<http://libres.curtin.edu.au/>page consulté le :15/03/2011.
- 156- Claude,poissenot.usages et usagers du miltimédia en bibliothèque.[online] **.bulletin des bibliothèques de France**.vol43.n°5.:<http://bbf.enssib.fr/> .page consulté le 10/04/2011.
- 157- Frimpong T, Olivia A.Comparing Knowledge and usage of ICT Male and Distance Learners of Endowed and Deprived Area in a devolving Country in Africa[.online] **Journal of Information Technology Education**.vol.8.2009.p.4-5.:<http://jite.org/documents/vol8/jite.v8p001-017kwapong415pdf> (page consulté le 12/03/2011.a.10:05.)

- 158- Jacobi,Daniel.auteurs et lecteurs de la recherche.[online].**bulletin des bibliothèques de france**: Vol.29. n°6. 1984. P.486 disponible sur :<http://BBF.enssib.fr> .(page consulté le 15/03/2011.).
- 159- lahire.b,matrices disciplinaires de socialisation et lecteurs étudiantes. [online].**bulletin des bibliothèques de france**.vol.43.n.5 .1998.p. 58-59 .disponible sur:<http://bbf.enssib.fr>.(page consulté le :15/03/11) .
- 160- le coadic,yves.**l'usage de l'information**.disponible sur le net :http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/mem_00000636pdf.
- 161- le coadic,yves. **usages et usager de l'information**.disponible sur le net:http://www.puf.com/wiki/Auteur:Yves-Fran%C3%A7ois_Le_Coadic.
- 162- meyer ,a.and collet,ac .renforcer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de lyon .[online]. **Bulletin des bibliothèques de France**. vol.43.n1.1998. p.30-34.disponible sur :<http://bbf.enssib.fr>.consulté le :16/03/2011 .a10 :15.
- 163- Mingam ,Michel. La foction de bibliothécaire spécialiste dans les bibliothèques universitaires Anglo-saxones.[online] **bulletin des bibliothèques de France**.vol.26,N°3, 1981,p.139.disponible sur:<http://bbf.enssib.fr>.page consulté le :24/03/2011 a 11 :30.
- 164- nancy université.**prise en compte usagers systemes d'information automatisés :document numerique et usages**. Disponible sur le net :<http://docnum.info/>.page consultée en13 /03/2011.
- 165- Olatokum , Wole Michael. A Survey of Preservation and Conservation Practices and Techniques in Nigerian University Libraries.[online] **LIBRES library and information science research electronic journal**.vol.18.n°2.september2008.p.2.available at:http://libres.curtin.edu.au/libres18n2/olatkum_ref.pdf.(page consulté en avril2011).

- 166- pierre,humbert .**prise en compte des besoins des utilisateurs dans la visualisation des connaissances scientifiques de corpus bibliographiques :aproche dynamique pour classification**. [online]: <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/pdf> .page consulté le :10/04/2011.
- 167- Raymond,Bérard. les bibliothèques universitaires américaines.[online].**bulletin des bibliothèques de France**.n°6 .199, p.16-24 : <http://bbf.enssib.fr/> page Consulté le 24 mars 2011 .
- 168- Sawyer, Susan k.**Electronic books :their definition,usage and Role in Libraries** :[http:// www.nla.gov.au/nla/staffpaper /2005/sawyer1.html](http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2005/sawyer1.html).page consulté en mai 2006.
- 169- vial,mirielle .la qualité essentielle du bibliothécaire.[online].**bulletin des bibliothèques de France**.vol.43,n°6,1998,p.68-74 :<http://bbf.enssib.fr>,page consulté le 24/03/2011.
- 170- Vivienne,Waller .Accessing the collection of a large public Library : an analysis of OPAC use[online].**LIBRES library and information science research electronic journal** . vol.20.2010: <http://libres.curtin.edu.au/libres> 20n10/Vivienne_ref.pdf.(page consultée en janvier2011).
- 171- Yolla,polity.l'évaluation des paradigmes dans le domaine de la recherche d'information. -84.[online].**journal of documentation**. vol.55.n3. june2005.: <http://www.jut2.upmf-grenoble.fr/ri3/tps>(.page consulté le 10/04/2011.) .

الملاحق

الملاحق: تأثير البيئة الرقمية على المستخدمين من المكتبة الجامعية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

إستمارة إستبانه

في سبيل إعداد مذكرة ماجستير في علم المكتبات والمعلومات، نتقدم بهذه الإستمارة لمعرفة وجهة نظركم كمستفيدين والإستفادة من آرائكم وذلك حول موضوع البحث المعنون:

تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين من المكتبة الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955

ومن ثمة فإننا نسعى لتجميع أكبر قدر من المعلومات التي تساهم في تحديد كيفية تأثير المستفيدين بالبيئة الرقمية، ومدى تأثير هذه الأخيرة عليهم داخل المكتبة الجامعية بالإضافة إلى معرفة كيفية التعامل مع هذه التطورات التكنولوجية، وإبراز الدور الذي تلعبه في تلبية حاجيات المستفيدين من المكتبة الجامعية .

وعليه فإننا نرجوا منكم أن تفضلوا بملء هذه الإستمارة المرفقة بكل عناية، وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب، ونعدكم بأن مساهمتكم هذه ستحظى بالسرية التامة ولن تستعمل إلا في إطار البحث العلمي.

<input type="checkbox"/>	الجنس: ذكر		
<input type="checkbox"/>	أنثى		
التخصص:			
الجامعة:			
<input type="checkbox"/>	مهندس	<input type="checkbox"/>	دكتوراه دولة
<input type="checkbox"/>	أخرى	<input type="checkbox"/>	ماجستير
		<input type="checkbox"/>	ليسانس كلاسيكي
		<input type="checkbox"/>	ليسانس نظام ل م د

المحور الأول: المكتبة الجامعية الحديثة ودورها في دعم المستفيد

1- هل ترى أن التكنولوجيا الحديثة أضافت أدوارا جديدة للمكتبة الجامعية؟

- نعم - لا

1.1 في حالة الإجابة بـ: نعم، أذكرها؟

- الذهاب إلى المستفيد
- تلبية إحتياجاته
- خدمة المستفيد
- أخرى

2- ما نوع الخدمات المنتظرة من المكتبة الجامعية؟

- البث الإنتقائي للمعلومات
- الإحاطة الجارية
- الإعارة الآلية
- البحث بالإتصال المباشر
- الخدمة المرجعية الرقمية
- التصوير والإستنساخ

3- هل ترى بإمكانية تعويض الأنترنت للخدمات المكتبية التقليدية؟

- نعم - لا

4- هل توفر المكتبة الخدمة المرجعية الرقمية؟

- نعم - لا

5- هل تساهم الخدمة المرجعية الرقمية في تلبية إحتياجاتك؟

- نعم - لا

6- ما مدى كفاية خدمات المعلومات الحديثة بالمكتبة في دعم رضاك؟

- راض - راض جدا
- غير راض - محايد

- نعم - لا

8-ما طبيعة المعلومات التي ترى من الضروري البحث عنها؟

- معلومات مطبوعة - معلومات رقمية

9-هل تكتفي باستخدام المكتبة الجامعية أثناء البحث عن المعلومات؟

- نعم - لا

1.9 إذا كانت الإجابة بـ:لا، لماذا في رأيك؟

- تأخرها في تقديم المعلومات

-عدم مواكبتها للإحتياجات الحديثة

- وجود بدائل أخرى أفضل منها

10-هل ترى أن إنتهاج المكتبة لسياسة التعاون يساهم في خدمتك بالمعلومات المطلوبة؟

- نعم - لا

1.10 إذا كانت الإجابة بـ:نعم، أين يظهر ذلك؟

- توفير الوقت والجهد

- تطوير نسبة الأداء

- الحصول على أكبر قدر من المعلومات

- تحقيق التفاعلية والتواصل مع المكتبة

11- هل تبني المكتبة لإستراتيجية التسويق يساهم في تفعيل دورها لخدمة المستفيدين؟

- نعم - لا

12-هل أثرت التحولات التكنولوجية الجديدة في المكتبة عليكم؟

- نعم - لا

13-مارأيك في الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبة؟

- ضرورة يجب تدعيمها

- مسايرة الحداثة دون التخلي عن التقليدي - خيار مستقبلي لا مفر منه

14-هل تجيب المكتبة عن أسئلتكم المرجعية ؟

- نعم -لا

المحور الثاني: تفاعل المستفيدين مع البيئة الرقمية داخل المكتبة الجامعية:

15- فيما تكمن أهمية المعلومات ؟

- إتخاذ القرار.
- تلبية الإحتياجات المعرفية.
- إنجاز البحوث وخدمة إشكالية البحث.
- إضافة معلومات جديدة.

16-هل ترى من الضروري البحث عن المعلومات؟

- نعم -لا

17 هل تجد صعوبة في الإعلان عن إحتياجاتك من المعلومات ؟

- نعم -لا

1.17 إذا كانت الإجابة بنعم :ماهي أهم هذه الصعوبات :

- التعبير عن الأفكار.
- ترجمة الأفكار .
- التحكم في الأفكار .
- أخرى.

حددها:.....

18-ما طبيعة قواعد البيانات التي تستخدمها أثناء البحث عن المعلومات ؟

- قواعد معلومات بيبليوغرافية.
- قواعد معلومات مرجعية.
- قواعد معلومات رقمية احصائية.
- قواعد معلومات النصوص الكاملة.

19- ماهي المعوقات التي تعترضك أثناء البحث عن المعلومات الرقمية ؟

- حواجز نفسية وإجتماعية.
 - غلاء تكلفة المعلومات المطلوبة.
 - صرامة القوانين الداخلية للمكتبة.
 - الحواجز اللغوية.
 - صعوبة التعامل مع الوسائل التكنولوجية.
 - أخرى
- حددها.....

20- هل النفاذ المباشر إلى المعلومات ضرورة حتمية؟

- نعم لا

1.20 إذا كانت الإجابة بنعم ، هل يرجع ذلك إلى:

- ارتفاع معدل تقادم المعلومات.
- متطلبات السرعة في إنجاز البحوث.
- التحيين السريع للمعلومات.
- أخرى

21- هل النفاذ المباشر إلى المعلومات يتطلب؟

- الثقافة المعلوماتية.
- التأقلم مع التكنولوجيا.
- التحكم في إستعمال الوسائل التكنولوجية.

22- ما هي إنعكاسات النفاذ المباشر إلى المعلومات ؟

- القصور في التغطية الزمنية .
- القصور في التغطية الموضوعية.
- القصور في التغطية اللغوية.
- يحتاج إلى تدريب وتمكين.

23-هل ترى أن تكلفة النفاذ المباشر إلى المعلومات الافتراضية ؟

- معقولة.
- غالية.
- خيالية.

24-ماهي المصادر الإلكترونية التي تفضل إستخدامها ؟

- بنوك وقواعد المعلومات.
- المواقع الإلكترونية.
- الدوريات الإلكترونية.
- الأرشيفات الرقمية.
- المنشورات على الأقراص المليزرة.

1.24 لماذا في رأيك؟ هل لـ:

- تغيير إستراتيجية البحث وتطورها.
- تغير أماكن وجودها.
- سهولة الوصول إليها.

25-هل ترى من الضروري على المكتبة الجامعية مساعدة المستفيد للإندماج في البيئة الرقمية؟

- نعم لا-

1.25 في حالة الإجابة بـ:نعم،لماذا في رأيك؟

- أهمية المعلومات الموجودة بها
- التكوين مهمة أساسية للمكتبة المعاصرة
- لكون المكتبة طرف فعال في التكوين
- أخرى

حددها

- تكوين فيما يخص استخدام الوسائط المتعددة.
- استخدام الأنظمة الآلية.
- استخدام شبكة الأنترنت.
- تكنولوجيا الأقراص المليزرة.
- قواعد وبنوك المعلومات.

27- ما مدى تفاعلك بالبيئة الرقمية للمكتبة؟

- الإفادة الواسعة من المعلومات
- التقليل من تكاليف الإقتناء
- تغيير في سلوك البحث عن المعلومات
- تحقيق التفاعلية والمرونة
- الإسترجاع السهل والسريع للمعلومات

المحور الثالث: البيئة الرقمية والبحث عن المصادر الإلكترونية وإستخدامها

28- هل تحصل على النتائج المرجوة عند البحث الفردي في النظام الآلي؟

- نعم - لا

29- ماهي طرقك في التعامل مع المصادر الإلكترونية للمعلومات؟

- التتقيب عن البيانات.
- التمكن من وسائل البحث عن المعلومات .
- البحث في الويبوغرافيات.

30- هل إستخدامك للمصادر الإلكترونية يوفر لك المزايا التالية؟

- حداثة المعلومات التي تحتويها.
- السرعة في الوصول إلى المعلومات .
- إتاحة خيارات كثيرة للإستفادة منها.

- أخرى حددها:

الملاحق: تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين من المكتبة الجامعية

31- هل تخضع المعلومات المستقاة من المصادر الإلكترونية لعملية تقييم؟

- نعم -لا

1.31 إذا كانت الإجابة بـ:نعم ،هل تتمحور حول ؟

- المسؤولية الفكرية
- المحتوى
- الروابط
- الحدثة

32-ما تأثير إستخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات؟

- تقليص الخدمات المكتبية.
- تيسير عملية الولوج إلى مصادر المعلومات.
- أخرى حددها:.....

33-هل تعتمد على تقنية الرابط البوليني في الإسترجاع المباشر للمعلومات ؟

- نعم -لا

34-ماهي المنهجية التي تتبعها للبحث عن المعلومات على الخط المباشر؟

- الملاحظة وإستخدام محركات البحث.
- صياغة الإحتياجات بواسطة كلمات مفتاحية.
- إستعراض المعلومات المنتقاة وقراءتها.
- تحميل المعلومات وتفرغها.

35-ما هي الخصائص التي يوفرها الإسترجاع على الخط المباشر؟

- إقتسام الوقت.
- الفورية في الحصول على المعلومات .
- التحوار مع الحاسب.

36- هل تعتمد على قواعد البيانات أثناء الإسترجاع المباشر للمعلومات؟

- نعم -لا

37- هل توفر المكتبة مراجع رقمية؟

- نعم -لا

1.37. في حالة الإجابة ب: نعم ، أذكرها :

- موسوعات الكترونية.

- معاجم ومكانز وكتب الإقتباس.

- الأطلالس.

- الفهارس.

- أخرى.

حددها :

38- ما معدل إستخدامك لمصادر المعلومات الإلكترونية ؟

- عدة مرات في الأسبوع .

- عدة مرات في الشهر.

- مرة في الشهر على الأقل.

39- هل ترى أن المكتبة الرقمية منافسا قويا للمكتبة التقليدية؟

- نعم -لا

- 1- هل تعتمد المكتبة على سياسة الإقتناء والتزويد الآلي ؟
- 2- هل تعتمدون على الفهرسة الآلية،التكشيف والإستخلاص الآلي؟
- 3- ماواقع إستخدام خدمات المعلومات الحديثة التالية لديكم :
 - الإعارة الآلية المحوسبة.
 - تكنولوجيا الإحاطة الجارية.
 - البحث الإنتقائي الآلي.
 - خدمة البحث بالإتصال المباشر.
 - الخدمة المرجعية الرقمية.
- 4- هل تعتمد المكتبة على سياسة التعاون مع مكتبات أخرى؟
- 5- هل تعتمد المكتبة على سياسة التسويق لخدماتها؟
- 6- هل تتبع المكتبة حركة الوصول الحر للمعلومات لتسهيل الوصول إلى المصادر الإلكترونية؟
- 7- ماهي المعوقات التي تعترضها أثناء عملية الوصول الحر(معوقات قانونية-تكنولوجية - بنية تحتية - فنية.....)
- 8- هل تعتمد المكتبة على سياسة التكوين سواء بالنسبة للمكتبيين أو المستفيدين؟
- 9- هل تعتمد المكتبة على شبكات معلومات محوسبة؟
- 10- هل لمكتبة جامعة 20 أوت 1955 موقع إلكتروني على شبكة الأنترنت؟
- 11- هل تتوفر المكتبة على نظام معلومات آلي؟
- 12- هل تتوفر المكتبة على المصادر الإلكترونية للمعلومات .
- 13- هل هناك توجه لإنشاء نواة لمكتبة إلكترونية؟أو مشروع لمكتبة رقمية؟
- 14- هل هناك تفكير لربط رصيدكم الإلكتروني والرقمي بشبكة محلية أو شبكة الأنترنت؟

المختصات

المختص:

لو أردنا تحديد أهم تحديات المكتبة الجامعية في الوقت الراهن، لقلنا دون تردد المستفيدين، والبيئة الرقمية، هذه الأخيرة إنما ظهرت كنتيجة لظاهرتين: الانفجار المعلوماتي وما نجم عنه من اعتماد متزايد على المعلومات في جميع الأصعدة، وظاهرة تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في المؤسسات ومرافق المعلومات بعامة والمكتبات الجامعية بخاصة، هذه الأخيرة إذا ما إقتحمتها تقنيات المعلومات الحديثة بوسائلها التكنولوجية الرقمية، يمكننا أن نطلق عليها مكتبة رقمية، حيث تجعل دخول المستفيد فيها مرهون ببنيتين أساسيتين هما: الثقافة المعلوماتية التكنولوجية، والوعي العميق بأهمية التكنولوجيا الرقمية وبالتالي ضرورة مواكبتها، مما يتحتم على المستفيد تغيير ذهنيته وسلوكياته في البحث عن المعلومات داخلها.

وليس خافي على أحد مدى حرص المكتبات الجامعية منذ بدايات مسيرتها إلى حد الآن، أن تكون محطة أنظار جميع المستفيدين من كل صوب وحوب، والسعي إلى تلبية مطالبهم وإحتياجاتهم، تمهيدا لنشوء مجتمع مستفيدين متساو في الحصول على المعلومات وخدماتها في آن واحد، دون مضيعة للوقت أو إهدار للجهد. ماجعلنا نختار المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، ومعرفة مدى إستجابة المستفيد من المكتبة الجامعية بالبيئة الرقمية، وتأثير هذه الأخيرة عليه. إذ أننا أصبحنا نشهد تغيرات جذرية في طريقة تعامله مع المعلومات، أين أصبح يفضل النفاذ المباشر إلى المعلومات الرقمية، وتفضيله للبحث في المصادر الإلكترونية للمعلومات بدلا من المصادر التقليدية، وتبنيه لإستراتيجية البحث عن المعلومات الرقمية، ومحاولة إستغلال كل ما أفرزته التكنولوجيات، هذه الأخيرة قد أوجدت مناخا وبيئة جديدة للمستفيد، جعلته يسايرها ويلج إليها مباشرة عبر البحث بالاتصال المباشر وغيره.

الكلمات المفتاحية:

البيئة الرقمية، المستفيدين، المكتبة الجامعية، جامعة 20 أوت 1955، دراسة ميدانية سكيكدة

Résumé :

Si nous voulons identifier les défis les plus importants de la bibliothèque universitaire pour le moment, Nous dirions sans

hésitation, les utilisateurs (les bénéficiaires) et l'environnement numérique cette dernière apparue comme un résultat de deux phénomènes, L'explosion de l'information causant la dépendance croissante des informations à tous les niveaux, et le phénomène de la technologie de la télécommunication qui a causé un changement dans les institutions, et sur tout la bibliothèque universitaire envahit par les moyens modernes de la technologie de l'information numérique .

nous pouvons l'appeler une bibliothèque numérique o□ l'entrée du bénéficiaire est soumise à deux nécessités : La Maîtrise de l'information numérique et la conscience de l'importance de la technologie numérique donc .il est impératif pour l'utilisateur de changer ses comportements envers la recherche de l'information numérique .

Il est clair que les bibliothèques dès le début de leurs carrières essaient d'attirer l'attention des utilisateurs et répondre à leurs demandes et besoins pour rendre l'accès aux informations et aux services égaux à tous les bénéficiaires, et cela sans perte de temps et d'effort.

Ce qui nous a fait choisir la bibliothèque centrale de l'université 20 août de skikda pour savoir la réaction des utilisateurs (édificateurs) envers la bibliothèque universitaire numérique et l'influence de cette dernière sur lui, car il y a des changements radicaux dans ces comportements dans la recherche des informations. Ou il préfère l'accès direct à l'information, et aussi préfère chercher dans les sources électroniques des informations au lieu des sources traditionnelles, et essayer d'exploiter la technologie, cette dernière a créé un nouveau environnement offrant aux utilisateurs l'accès pour la recherche par contact direct.

Mots clés :

L'environnement numérique – L'utilisateur – bibliothèque universitaire – université 20 août 1955 – enquête – skikda.

Abstract :

If we want to identify the most important challenges of the university library at the present time, we would say without

hesitation, the users and the digital environment this latter emerged as a result of two phenomenon of information and communication technology that has revolutionized the quality of institutions and information facilities in general, and university library in particular.

We can call it a digital library where the entry of the users (beneficiary) is subject to two key features: the information mastering and technological awareness of the profound importance of digital technology and thus the need to keep being in touch with its development. It is imperative to change the beneficiary mind and behaviors in the search for digital information.

It's clear that one of the aims of libraries since the beginning of their careers is to attract the attention of all users from all directions and strive to meet their demands and needs, a prelude to the emergence of a community beneficiaries equal in access to information and services at the same time, without a waste of time, or effort. What made us choose the central library of the University 20 August 1955 Skikda, is to find out the extent to which the user of the university library responds to the digital environment and the effect of the latter on him. We are now living radical changes in the handling of the information where the users start to prefer running direct -to- digital information and preferred to look at the electronic sources of the information instead of the traditional sources and the adoption of the strategy to search for information and try to exploit all the technology produced, this latter has created a climate and a new environment for the users and offered him direct access to information through direct contact.

Key words:

The digital environment – users – university library – university 20 August 1955 – investigation – skikda.