الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري – قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم المكتبات

جامعة منتوري قسنطينة

تخصص المعلومات الإلكترونية: الافتراضية و إستراتيجية البحث عن المعلومات

رقم التسجيل .....

الرقم التسلسلي .....

دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات

إعداد الطالبة: زينب بن الطيب

إشراف: أ.د عز الدين بودربان

لجنة المناقشة:

أ.د ناجية قموح	أستاذة	جامعة منتوري قسنطينة	رئيسا
أ.د عز الدين بودربان	أستاذ	جامعة منتوري قسنطينة	مشرفا ومقررا
أ.د عبد المالك بن السبتي	أستاذ	جامعة منتوري قسنطينة	عضوا
د. محمد الصالح نابتي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة منتوري قسنطينة	عضوا

السنة الجامعية: 2011 - 2012

شكـر و تقديــر

الحمد لله الذي جعل علم المكتبات قدري و رسالتي في الحياة
و الحمد والشكر له إذ أنار طريقي و سدد خطاي و ذلل لي كل ما واجهته
من صعاب ووهبني حب العلم والذي بإذنه خرج هذا العمل إلى النور
إلى من بث في الثقة بالنفس و زرع في الجدية و روح المثابرة
إلى من أحاطني بتفهمه الكبير وتفاني في نصحي وتوجيهي
إلى من شرفني بقبوله تأطيري و الإشراف على هذا العمل المتواضع
الأستاذ الدكتور الذي شعاره " ألا مستحيل مع الطموح و الاجتهاد"
أ.د "عز الدين بودربان" أتقدم إليه بجزيل الشكر عرفانا على ما تحمله
من أعباء تأطيري وسهره على متابعة هذا العمل بكل جزئياته
فألف شكر أستاذي الكريم

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على رحابة صدرهم
وقبولهم تشريفهم لي بمناقشة هذا العمل المتواضع

إلى كل أساتذة قسم علم المكتبات بجامعة منتوري قسنطينة

إهـــــــــداء

إلى من أحباني أكثر من كل شيء
وجعلا سعادتي محور اهتمامهما
إلى من تفانيا في تدليلي فبذل كل نفيس و غالي لإرضائي و إسعادي
إلى من آمنا بي و شاركاني طموحي و كل أحلامي
إلى من اشتعلا لينيرا طريقي
والداي الحبيبان حفظكما الله لي و أدمكما تاجا فوق رأسي
إلى من وقفت إلى جانبي و ساندتني في مساري الدراسي
و كانت نعم المعين لي في حياتي العملية
إلى من آمنت بي و شجعتني دائما على التقدم و النجاح
و وقفت إلى جانبي على طول الطريق وعملت المستحيل لتذليل
ما واجهني من عقبات
المرأة التي لم تبخل علي لا بوقتها و لا بنصائحها و لا بمعلوماتها
إلى الجوهرة النادرة " لؤلؤة مكتبات جامعة باتنة "
السيدة الرائعة روعة المكتبات " **هوارة خديجة**"
إلى الأم التي فارقتنا جسدا لكنها تحيى دائما في قلبي وفكري
الدكتورة الراحلة " **حليمة سمرة** " أسكنها الله فسيح الجنان

زيـــنـــــــب

فهرس المحتويات

مقدمة.....01

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1.1 أهمية الدراسة 06
2.1 أسباب اختيار الموضوع.....06
3.1 إشكالية الدراسة 07
4.1 فرضيات الدراسة.....09
5.1 أهداف الدراسة.....10
6.1 منهج الدراسة.....11
7.1 الدراسات السابقة.....11
8.1 ضبط أولي للمفاهيم.....14

الفصل الثانـــي : مصادر المعلومات الإلكترونية

تمهيد.....16
1.2 تعريف مصادر المعلومات الإلكترونية.....16
2.2 التطور التاريخي لمصادر المعلومات الإلكترونية 20
3.2 أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية.....32
4.2 أشكال مصادر المعلومات الإلكترونية.....35
5.2 مزايا مصادر المعلومات الإلكترونية.....60
6.2 عيوب مصادر المعلومات الإلكترونية.....63

7.2 أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات.....64
خلاصة الفصل.....66

الفصل الثالث : خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

تمهيد 68
1.3 مفهوم خدمات المعلومات 69
1.1.3 مفهوم الخدمة.....69
2.1.3 مفهوم خدمات المعلومات.....70
2.3 عوامل ظهور خدمات المعلومات 72
3.3 خصائص خدمات المعلومات.....74
4.3 مقومات خدمات المعلومات.....77
5.3 أنواع خدمات المعلومات.....80
1.5.3 خدمات المعلومات التقليدية.....80
1.1.5.3 خدمة الإعارة.....80
2.1.5.3 خدمة التصوير والاستنساخ.....89
3.1.5.3 الخدمة المرجعية.....91
4.1.5.3 الخدمات الإعلامية 95
2.5.3 خدمات المعلومات الحديثة 97
1.2.5.3 خدمة التكشيف 98
2.2.5.3 خدمة الاستخلاص.....104
3.2.5.3 خدمة الترجمة العلمية.....113
4.2.5.3 خدمة الإحاطة الجارية.....115

5.2.5.3 خدمة البث الانتقائي للمعلومات.....122

6.2.5.3 خدمة البحث بالاتصال المباشر.....127

7.2.5.3 خدمة تكوين المستفيدين 130

6.3 انعكاسات استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات.....135

7.3 تأثير خدمات المعلومات على مستوى أداء المكتبات ومراكز المعلومات.....138

خلاصة الفصـــل 141

الفصل الرابع: المكتبات الجامعية : فضاء معلوماتي حديث

تمهيد.....143

1.4 تعريف المكتبات الجامعية.....143

1.1.4 مفهوم المكتبة.....143

2.1.4 مفهوم الجامعة.....144

3.1.4 تعريف المكتبة الجامعية.....144

2.4 نبذة تاريخية عن تطور المكتبات الجامعية.....146

3.4 أنواع المكتبات الجامعية.....155

1.3.4 المكتبة المركزية.....155

2.3.4 مكتبات الكليات.....156

3.3.4 مكتبات الأقسام.....156

4.3.4 مكتبات مراكز البحث العلمي.....157

4.4 سمات وخصائص المكتبة الجامعية.....157

5.4 وظائف المكتبة الجامعية.....158

1.5.4 الوظائف الإدارية.....159

2.5.4 الوظائف الفنية.....159

3.5.4 الوظائف الخدماتية.....159

6.4 أهداف المكتبات الجامعية.....160

7.4 مكانة المكتبة الجامعية بين باقي مرافق المعلومات الحديثة.....161

8.4 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمكتبات الجامعية.....163

9.4 تحديات المكتبات الجامعية و آفاق المستقبل.....169

خلاصة الفصل.....172

الفصل الخامس: واقع استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

تمهيد.....175

1.5 مجالات الدراسة.....175

1.1.5 المجال الجغرافي.....175

2.1.5 المجال الزمني.....176

3.1.5 المجال البشري.....176

2.5 عينة الدراسة.....177

3.5 أداة جمع البيانات.....178

4.5 تحليل البيانات.....180

5.5 النتائج على ضوء الفرضيات.....247

6.5 النتائج العامة للدراسة.....250

خـــاتمـــــة.....255

قائمة المراجع.....259
قائمة الجداول
قائمة الأشكال
الملاحق

مقـــدمـــــة

مـقـــدمـــــــة

خلق الله الإنسان ووهبه ملكة التفكير والبحث لاكتشاف مكنونات هذا الكون ، ولكثرة ما اكتشفه من معلومات لم تعد ذاكرته المحدودة تسع كل هذا الكم الهائل من المعلومات، فالتجأ إلى حفظها لنقلها للأجيال القادمة بتدوينها وتسجيلها على جدران الكهوف والمغارات وجلود الحيوانات وعظامها وسعف النخيل و أوراق البردي والألواح الطينية...الخ ، إلا أن هذه الحوامل لم تستجب لاحتياجات الإنسان كافة ومطالبه ، فاستمر في البحث عن وعاء معلوماتي في المستوى لحفظ معارفه إلى أن توصل إلى اختراع الورق ، هذه المادة التي أصبحت تحتل الريادة بين باقي أنواع الحوامل الأخرى ، بل واحتكرت كل الأهمية خاصة مع اختراع الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ، والتي انتقلت بالعالم من زمن النُسخ المحدودة في العنوان الواحد إلى عصر العدد اللامتناهي من النُسخ في جل العناوين ، و بدأ العالم بذلك مرحلة الانفتاح المعرفي بانتشار مصادر المعرفة على كامل أرجاء الكرة الأرضية قاطبة، و ارتفعت بذلك المقروئية واتسعت معها دائرة البحث والتأليف والاختراع ولم يعد بوسع مؤسسات المعلومات من مكتبات و كذا دور الأرشيف استيعاب هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري مهما كانت شساعة مساحات التخزين بها.

و بما أن الطموح الإنساني لا حدود له فإنه لم يكتف البتة بمادة الورق كوعاء معلوماتي نهائي أبدي ، بل استمر في مسيرة البحث عن وعاء آخر أكثر مرونة و أكثر استجابة لمتطلبات المعرفة، بحيث يستطيع تجاوز النقائص الموجودة في الحوامل الورقية بل والتفوق عليها.

وفي خضم هذا العمل الدؤوب وفي ظل معترك البحث المتواصل ، اكتشف الإنسان " الإلكترون " بخصائصه العديدة ، ودأب على استغلالها في مجالات عدة أدت إلى انتقال العالم من لغة الحبر و الورق إلى لغة الصفر والواحد ، حيث أصبحت المعلومات تُسجل وتُعالج وتُحلل و من ثم تُحفظ وتُسترجع إلكترونيا ، مستفيدا بذلك من الطبيعة الديناميكية للإلكترون ، هذه الأخيرة التي تشكل الحد الفاصل بين هذين الانتقالَين حيث ولد معها نوع جديد من حوامل المعلومات المتميزة ألا وهو مصادر المعلومات الإلكترونية ، والتي تمثل نمطا حديثا أفرزته التطورات المتلاحقة في مجالي تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

و بما أن المكتبات الجامعية واحدة من بين أهم مؤسسات المعلومات التي غزتها التكنولوجيا الحديثة ، وأغرقتها في تطوراتها السريعة بامتدادها إلى ما تقدمه هذه المؤسسات المعلوماتية من خدمات لفائدة جمهور المستفيدين المترددين عليها ، هته الخدمات التي تمثل النتيجة الملموسة وواجهة العرض التي يُحتكم إليها في تقييم مستويات الجامعات عموما و مستويات المكتبات الجامعية على وجه الخصوص.

و بما أن مجموعات المكتبة الجامعية قد تطورت من مصادر ورقية تقليدية إلى مصادر إلكترونية حديثة ، فإنه من الطبيعي أن تتطور أيضا خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات بشكل يتناسب و طبيعة هذه المصادر الإلكترونية من ناحية ، ويتكيف من ناحية أخرى مع احتياجات المستفيدين باعتبار هذه التطورات تستقطبهم كثيرا، و تشغل حيزا كبيرا من اهتمامهم.

فالمكتبات الجامعية وفي ظل سعيها المستمر لمساعدة المستفيدين عند إجرائهم لعمليات البحث عن المعلومات وتسهيل استرجاع مصادرها ، خاصة وأن قدرا كبيرا من أوقات المستفيدين تضيع في التفتيش عن مصادر المعلومات المناسبة لاحتياجاتهم البحثية التي تختلف باختلاف تخصصاتهم و تدرج مستوياتهم العلمية ، وتتباين بتباين درجة بساطتها أو تعقدها، وعليه فقد أصبح اقتناء هذه المصادر الحديثة اليوم أمرا إلزاميا على المكتبات الجامعية لا مجال فيه للاختيار و لا وقت فيه للتأجيل .

انطلاقا مما سبق ذكره ، جاءت دراستنا هذه في محاولة للتعرف على الدور الذي تلعبه مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية ، وذلك بالوقوف على " دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة باعتبارها مكتبة تتوفر على مصادر معلومات إلكترونية متعددة على مستوى هذه الجامعة.

فجاءت معالجة هذا الموضوع بوضع خطة منهجية توضح الخطوات التي تسير وفقها هذه الدراسة والتي تجلت في خمسة فصول أساسية ، تجمع بين الإطار العام للدراسة في الفصل الأول منها ، والذي يوضح أهمية موضوع "مصادر المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمكتبات الجامعية في ظل الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات المعلوماتية ، والانتقال بعدها إلى استعراض الأسباب العلمية التي تقف وراء رغبة الباحث في دراسة هذا الموضوع، وكذا استعراض الأهداف التي تصبو الدراسة لبلوغها ، ومن ثم الانتقال إلى التعريج على الإشكالية التي يقوم عليها موضوع

الدراسة وما يندرج تحتها من تساؤلات تلخص الحدود العامة للإشكالية ، لتأتي بعدها فرضيات الدراسة والتي تمثل عصب الدراسة ، وكما

و أن لكل دراسة علمية منهج علمي تستند عليه لتوجيه الباحث أثناء إجرائه لها بطريقة علمية منطقية واضحة بعيدة عن اللبس وعن العشوائية، ثم استعراض جملة من الدراسات السابقة التي تعرضت إلى موضوع الدراسة من أي جانب من جوانبها، ليسدل الستار عن الفصل الأول بالضبط الأولي للمفاهيم الأساسية للدراسة.

بينما يعالج الفصل الثاني مصادر المعلومات الإلكترونية باعتبارها وسيطا معلوماتيا حديثا في مؤسسات المعلومات ، وذلك بالحديث عن التطور التاريخي الذي مرت به هذه المصادر الحديثة ، ومن ثم استعراض التعاريف العلمية التي تتعلق بها ، والانتقال بعدها إلى التعرف على الأنواع التي تنطوي تحتها مصادر المعلومات الإلكترونية ، وكذا الأشكال المتعددة التي توجد فيها مصادر المعلومات الإلكترونية ، وبعدها تم استعراض مزايا مصادر المعلومات الإلكترونية وكذا عيوب هذه الحوامل، ويختتم الفصل الثاني بالحديث عن أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات .

ويتناول الفصل الثالث مفهوم خدمات المعلومات وعوامل ظهورها ، ومن ثم استعراض خصائصها وكذا مقوماتها، و استعراض أنواع هذه الخدمات والتي تتوزع بين خدمات تقليدية وبين خدمات حديثة ، لننتقل بعدها إلى استظهار الانعكاسات التي تنجر عن استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات ، والانتقال إلى التأثير الذي تحدثه خدمات المعلومات على مستوى أداء المكتبات ومراكز المعلومات .

أما الفصل الرابع فيتناول عن المكتبات الجامعية باعتبارها فضاءَ معلوماتيا متجددا يستقطب أهم شريحة في المجتمع ألا وهي شريحة الباحثين ، وقد افتتح الفصل بعرض للجذور التاريخية لتطور المكتبات الجامعية ، ومن ثم الانتقال إلى الحديث عن تعريف هذه المكتبات الجامعية والتعريج على أنواعها ، وبعدها استعراض الوظائف التي تؤديها المكتبات الجامعية ، وكذا أهدافها ، ومن ثم الانتقال إلى الحديث عن مكانة المكتبات الجامعية بين باقي مرافق المعلومات الحديثة، والحديث أيضا عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بالمكتبات الجامعية ، وختاما نستعرض أهم التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية و آفاقها المستقبلية.

ليأتي الفصل الخامس و الأخير لتقديم الجانب التطبيقي للدراسة وذلك من خلال تعريفه للأداة المستخدمة في جمع البيانات والمتمثلة في " الاستبيان " وكذا مجالات

الدراسة التي تبين حدود الدراسة من حيث المجال الجغرافي والذي يتمثل في " المكتبة المركزية لجامعة العقيد الحاج لخضر بباتنة" ، والمجال الزمني والذي يمثل المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بدء من تحديد موضوع الدراسة ووصولا إلى اختيار العينة و إعداد الاستبيان وجمع البيانات وإسقاطها في جداول لتحليلها والتعليق عليها ، وأيضا تحديد المجتمع الذي مسته هذه الدراسة وكذا تحديد العينة وحجمها وطبيعتها ، للانتقال بعدها إلى تحليل بيانات الدراسة وذلك بتحليل جداول كل محور من المحاور الأربعة للاستبيان والذي يشمل أربعا و أربعين سؤالا تندرج ضمن أربعة محاور ، للانتقال بعدها إلى استعراض النتائج المتوصل إليها على ضوء كل فرضية من الفرضيات الأربع التي تقوم عليها الدراسة وتحديد نسبة تحقق أو عدم تحقق كل منها، و الحديث في نهاية الفصل الخامس عن النتائج العامة التي توصلت إليها الدراسة .

الفصــل الأول :

الإطار المنـهجي للدراسة

1.1 أهمـيـة الدراسة :

لقد أصبحت المكتبات الجامعية تحتل مكانة مهمة في المجتمع المعاصر وذلك لمدى مساهمتها في خدمة أفراده في مختلف الميادين و التخصصات من خلال توفيرها للمعلومات التي يحتاجونها لإنجاز بحوثهم و أعمالهم العلمية، كما أن التطورات الحاصلة في ميدان المكتبات و المعلومات و مزاوجتها بالتقنيات الحديثة تستلزم تطويع هذه التقنيات لتطوير خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وعلى رأسها الجامعية، خاصة في خضم تبني العالم للأسلوب الإلكتروني في الكثير من ميادين الحياة و بالأخص ميدان البحث العلمي، وتعتبر خدمات المعلومات ذات أهمية كبيرة لكونها معيارا مهما للتقييم و الحكم على مدى فعالية و نشاط أي مكتبة وهو ما يستوجب الاهتمام بدراسة هذا المعيار لمعرفة ما وصل إليه.

إن كلا من هذه التغيرات السابقة تبرز مدى أهمية البحث عن دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز و تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

2.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة :

لقد أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية تحتل مكانة مهمة ضمن رصيد المكتبات الجامعية ، الأمر الذي جعل هذه الأخيرة تعكف على استغلال هذه المصادر الحديثة لتطوير خدمات المعلومات التي تقدمها لمستفيديها.

و قد قمنا باختيار موضوع دراستنا هذه و التي جاءت تحت عنوان **" دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية "** لعدة أسباب نوجزها فيما يلي :

أ- كون موضوع " دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية " موضوعا جديدا لم يسبق التطرق إليه.

ب- كون مصادر المعلومات الإلكترونية تشكل موردا معلوماتيا أساسيا يكتسي أهمية كبيرة في توفير المعلومات الحديثة مقارنة بمصادر المعلومات التقليدية.

ج- توجه معظم المكتبات و خاصة الجامعية منها إلى تعزيز أرصدتها بهذه المصادر الحديثة .

د- الإقبال الكبير للمستفيدين من المعلومات على هذا النوع الجديد من المصادر خاصة مع الانتشار الواسع لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال.

ه- السبب الشخصي و هو الميل و الاهتمام بالتكنولوجيات الحديثة و تأثيرها على المكتبة .

3.1 إشكالية الدراسة:

لقد كان للتطورات الحاصلة و المتزايدة في السنوات الأخيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات نتائج عديدة منها ظهور ما يعرف ب " المعلومات الإلكترونية" ، هذه الأخيرة التي تمثل خلاصة المراحل الانتقالية التي مرت بها المعلومات بدءا باختراع الكتابة ثم اختراع الورق و بعدها اختراع الطباعة الذي يعد نقطة تحول العالم و انتقاله إلى عصر النسخ العديدة للمواد المطبوعة من كتب و غيرها ، وهو ما نتج عنه تراكم وانفجار في الإنتاج الفكري الإنساني كما و نوعا أين أصبح من الصعب السيطرة على مصادر المعلومات و تأمينها للمستفيدين بالشكل الوافي و بالحجم المطلوب، فظهرت المعلومات الإلكترونية التي تستدعي توظيف الحاسوب بمختلف تجهيزاته و برمجياته لتحويل المعلومات التقليدية الموجودة في صورتها الستاتيكية إلى معلومات إلكترونية ذات طابع ديناميكي، وقد تزامن هذا التطور في مجال المعلومات بتطورات في أساليب معالجتها انطلاقا من المعالجة اليدوية ثم المعالجة النصف آلية و بعدها جاءت المعالجة الإلكترونية التي ساهمت في إيجاد طرق عديدة لتسجيل المعلومات واسترجاعها ، فتطورت

المعلومات الإلكترونية – انطلاقا من تطور البرمجيات و التجهيزات- من حيث الطبيعة و كذا من حيث الشكل بدليل ظهور مصادر متنوعة و متعددة لها تعرف ب " مصادر المعلومات الإلكترونية " ، و أصبحت هذه المصادر منبعا مهما و رائج الاستعمال يلجأ إليه الأفراد بمختلف مستوياتهم وتعدد تخصصاتهم و كذا اختلاف احتياجاتهم البحثية و المعرفية بغية استيقاء المعلومات و المعارف التي يحتاجونها.

و لما كانت المكتبات من أهم المؤسسات الفاعلة في توفير المعلومات بمختلف مصادرها لأفراد المجتمع و بالأخص المكتبات الجامعية التي لا تقل أهمية عن المكتبات الأخرى باعتبارها الشريان الحيوي للجامعة الذي يغذي و ينشط البرامج الأكاديمية و برامج البحث، وهو ما يجعلها تقف على قمة الهرم بالنسبة لباقي أنواع المكتبات الأخرى كونها العمودي الفقري بمؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي الذي يتولى جمع مصادر المعلومات بشتى أشكالها و من ثم تنظيمها و حفظها و استرجاعها في إطار ما تقدمه من خدمات تعرف ب خدمات المعلومات، ذلك أن خدمات المعلومات في المكتبات - و بخاصة الجامعية منها- تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط و أهداف و حتى قدرة هذه المؤسسات على إفادة المستفيدين و تلبية احتياجاتهم، كما أنها المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات أو فشلها .

كل هذه العوامل نتج عنها ظهور الحاجة الماسة لتطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بالاستعانة بمصادر المعلومات الإلكترونية حتى تتمكن هذه الأخيرة من مواكبة متطلبات البحث العلمي، خاصة و أن توفير مصادر المعلومات الإلكترونية يعد أساسا و ركيزة مهمة للبحث العلمي الحديث.

من هنا برزت ضرورة التعرف على دور هذه المصادر في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ، خاصة مع ظهور منافسين جدد لها يسعون إلى استقطاب و جلب المستفيدين و تحويل وجهتهم إليهم لتلبية احتياجاتهم.

و عليه تبلورت إشكالية دراستنا هذه لتنصب حول ما مدى مساهمة مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية ، وهو ما يدعونا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي :

- فيما يكمن دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ؟

و الذي تفرعت عنه التساؤلات الثانوية :

التســـاؤلات الثانوية :

- ما هي أبعاد استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية؟
- كيف ستعزز مصادر المعلومات الإلكترونية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟
- هل ستدفع مصادر المعلومات الإلكترونية إلى إتاحة خدمات معلومات جديدة بالمكتبات الجامعية من شأنها إبقاء التواصل بينها و بين المستفيدين؟
- ما هي الإضافة التي يمكن لمصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟

4.1 فرضيات الدراسة :

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية :

- تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية في تحسين أداء المكتبات الجامعية من حيث تنويع خدماتها و الرفع من مستواها، مما يؤدي إلى إقبال المستفيدين عليها.

و قد انبثقت منها الفرضيات الثانوية التالية :

الفرضية الأولى : إن إثراء رصيد المكتبة الجامعية بمصادر معلومات إلكترونية يدفع هذه الأخيرة إلى إعادة النظر في طريقة التسيير للرفع من أدائها.

الفرضية الثانية : تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية رغم حداثتها في تنويع خدمات المكتبات الجامعية .

الفرضية الثالثة : تمتاز هذه الخدمات الجديدة بأكثر نجاعة و فعالية بفضل الخصائص التي تميز مصادر المعلومات الإلكترونية.

الفرضية الرابعة : تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية مساهمة فعالة في جلب المستفيدين للاستفادة من خدمات المكتبات الجامعية.

5.1 أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف دراستنا هذه في العناصر التالية :

أ- الوقوف و التعرف على الدور الذي أضافته مصادر المعلومات الإلكترونية لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

ب- التعرف على فوائد استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات من حيث الطريقة و السهولة و أيضا الإقبال.

ج- تحديد إيجابيات و نقائص إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية .

د- الوقوف على ما وصلت إليه خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية ومدى توافقها مع مساعي الجامعة.

6.1 منهج الدراسة :

تعتمد أساسيات القيام بأي بحث علمي على المنهج المتبع – بالدرجة الأولى- والذي يحدده و يختاره الباحث وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائما لمضمون دراسته ، وتحديد أبعادها بشكل شامل بغية الوصول إلى نتائج منطقية و محددة.

و يرتبط المنهج العلمي بالعمليات العقلية اللازمة لحل مشكلة من المشكلات.

إذن فهو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث من خلال الإجابة على الأسئلة المثارة خلال البحث ، وهذه الإجراءات تتضمن وصف الظاهرة المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة شاملا هذا الوصف بالتحليل و التفسير للبيانات و المعلومات لاكتشاف الحقائق و إثباتها للآخرين.

و قد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي وهو من أكثر المناهج استعمالا في البحوث الاجتماعية ، كما أنه يعتمد على العديد من أدوات البحث لاسيما الاستبيان و المقابلة و الملاحظة، الأمر الذي جعل اختيارنا لهذا المنهج دون سواه وذلك لتوافقه مع موضوع دراستنا.

فالمنهج الوصفي يسمح لنا بوصف الظاهرة أو المشكلة و تحليلها و من ثم استنباط النتائج المختلفة .

7.1 الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى :

وتتمثل في الدراسة التي أجراها الدكتور متولي نقيب سنة 2008 حول **" مهارات البحث عن المعلومات و إعداد البحوث في البيئة الرقمية"** حيث أفرد الفصل السادس للحديث عن مصادر المعلومات الإلكترونية من حيث ماهيتها،

فوائدها للمكتبات و للمستفيدين، أشكالها، معايير تقييم هذه المصادر و تحدث في الأخير عن مصادر المعلومات الإلكترونية و الملكية الفكرية. ([1])

الدراسة الثانية :

و تتجلى في الدراسة التي أعدها الدكتور عامر إبراهيم قنديلجي تحت عنوان

" البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية" و ذلك سنة 2007 أين ركز في الفصل السابع على ماهية مصادر المعلومات الإلكترونية ، أنواعها ودرجة استخدامها في البحث العلمي. ([2])

الدراسة الثالثة :

و هي الدراسة التي أجرتها الدكتورة أمل وجيه حمدي سنة 2007 تحت عنوان : **"المصادر الإلكترونية للمعلومات : الاختيار و التنظيم و الإتاحة في المكتبات"** حيث تطرقت في الفصل الأول من هذه الدراسة إلى التعاريف المختلفة لهذه المصادر ومن مختلف وجهات النظر وانتقلت بعدها للحديث عن مراحل تطور هذه المصادر، و من ثم خصصت الفصل الثاني من هذه الدراسة للحديث عن التقسيمات المختلفة لمصادر المعلومات الإلكترونية و كذا أنواعها، لتتطرق في الأخير إلى دورة حياة المصدر الإلكتروني للمعلومات . ([3])

[1]النقيب، متولي . مهارات البحث عن المعلومات و إعداد البحوث في البيئة الرقمية . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2008.

[2]قنديلجي، عامر إبراهيم . البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية : أسسه ، أساليبه ، مفاهيمه ، أدواته . عمان : دار المسيرة ، 2007.

[3]حمدي ، أمل وجيه . المصادر الإلكترونية للمعلومات : الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2007.

الدراسة الرابعة :

وتتمثل في الدراسة التي أجراها الدكتور سالم محمد السالم بعنوان " خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم و التقنية : دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيد" ذلك عام 1991 حيث أوضح لنا فيها قنوات تعرف المستفيدين على الخدمات ، وتقويم المستفيدين للخدمة من حيث الوقت والجهد المبذولين ، كما تعرض أيضا إلى إمكانية استخدام خدمات المعلومات مستقبلا، ذلك أن الباحث يرى أن الهدف الأساسي من وجود مراكز المعلومات في أي دولة هو خدمة المستفيدين بكافة مستوياتهم ، وأن هذا الهدف لن يتحقق إلا بعد استطلاع آراء المستفيدين ومدى ارتياحهم للخدمات المقدمة، ومن ثم ترجمة مطالب و احتياجات المستفيدين إلى خدمات ملموسة ، من هنا جاءت إشكالية هذه الدراسة التي ترمي إلى تقويم المستفيدين للخدمات المقدمة بأحد مراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية، مستخدما منهج دراسة الحالة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نسبة كبيرة من المستفيدين تستخدم قنوات شخصية للتعرف على الخدمات المقدمة بمدينة الملك عبد العزيز، كما دلت النتائج إلى أن أغلب المستفيدين يفضلون البريد، ثم الزيارة الشخصية فالفاكس وأخيرا الهاتف ([1]).

[1] السالم، محمد سالم . خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية : دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 1991 .

الدراسة الخامسة :

و تتمثل في الدراسة التي أجراها الدكتور حشمت قاسم سنة 1984 بعنوان " خدمات المعلومات : مقوماتها و أشكالها " و التي أوضحت لنا أهمية كل خدمة من خدمات المعلومات و دورها في مساعدة المستفيد في العثور على معلومته المطلوبة وسط هذا الانفجار الهائل للمعلومات ، كما يبرز لنا الارتباط الوثيق بين خدمات المعلومات و المعلومات نفسها ، وأيضا مدى مواكبتهما لتطورات تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى العوامل المتحكمة في تقديم كل خدمة و تأثيرها على فعاليتها . ([1])

8.1 ضبط أولي للمفاهيم :

- **مصادر المعلومات الإلكترونية :** عبارة عن أوعية حديثة تستعمل لحفظ المعلومات التي تم إنتاجها بصورة إلكترونية، وهي تستدعي استخدام الحاسوب عند العرض و التشغيل و الحفظ.
- **خدمات المعلومات :** عبارة عن التسهيلات التي توفرها المكتبات و مراكز المعلومات لمساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات التي يطرحها الانفجار المعلوماتي ، و يتمثل ناتجها النهائي في حصوله على المعلومات المطلوبة.

[1] قاسم، حشمت . خدمات المعلومات : مقوماتها و أشكالها. القاهرة : دار غريب ، 1984 .

الفصـل الثانـــي :
مصادر المعلومات الإلكترونية

تمهيـــــــد:

تعتبر مصادر المعلومات اللبنة الأساسية وحجر الزاوية الذي تقوم على أساسه المكتبات منذ الأزل، بل و التي لا يمكن لأي كان تخيل وجوده دونها، كما أن أي حديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لابد وأن يصاحبه حديث آخر عن تطورات مصادر المعلومات من خلال استخدام التقنيات الحديثة التي تفرزها هذه الثورة المتواصلة في مجال المعلومات في الإنتاج والتخزين وأيضا في الاسترجاع إلكترونيا، انطلاقا من البطاقات المثقبة والأشرطة الممغنطة ووصولا إلى الأقراص المليزرة والشبكة العنكبوتية.

وقد أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية من العوامل المؤثرة التي تفرض وجودها على مختلف المكتبات و مراكز المعلومات ، مما جعلها ذات أهمية بالغة الأثر بالنسبة لهذه المؤسسات المعلوماتية.

1.2 تعريف مصادر المعلومات الإلكترونية :

وردت عدة تعاريف لمصادر المعلومات الإلكترونية ، حاول أصحابها قدر الإمكان الوصول إلى إعطاء تعريف جامع مانع لهذه المصادر، ومن بين هذه التعاريف نذكر:

- ✓ مصادر المعلومات الإلكترونية هي "فئة غير تقليدية من أوعية المعلومات، تقوم على الخصائص الإلكترونية لاختزان البيانات على أشرطة أو أقراص أو أسطوانات أو غيرها، يستخدم الحاسب الإلكتروني فيها عند الاختزان و عند الاسترجاع." ([1])

[1] أوعية معلومات إلكترونية زيارة يوم05- 09- 2010. متاح على الإنترنت على http : //ar.wikipedia.org/wiki/ زيارة يوم 05- 09- 2010.

و انطلاقا من هذا التعريف يتضح لنا ما مدى دور و أهمية الحاسب الإلكتروني عند استخدام هذه المصادر باعتبارها تستجيب و تتماشى مع الخصائص الإلكترونية لاختزان البيانات و استرجاعها.

✓ بينما الدكتورة إيمان فاضل السامرائي فقد حاولت إعطاء تعريف شامل جامع لمصادر المعلومات الإلكترونية، حيث عرفتها بأنها " مصادر المعلومات التقليدية الورقية و غير الورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط سواء ممغنطة أو مليزرة بأنواعها أو تلك المصادر اللاورقية و المخزنة أيضا إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو ناشريها (مؤلفين و ناشرين) في ملفات قواعد بيانات و بنوك معلومات متاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر أو داخليا في المكتبة أو في مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة و المتطورة الأخرى." ([1])فهذا التعريف يشير إلى أن أصل هذه المصادر قد يكون ورقيا كما يمكن أن يكون لاورقيا كالمصغرات الفيلمية مثلا.

- تعريف ISO : " تلك الوثائق التي تتخذ شكلا إلكترونيا ليتم الوصول إليها عن طريق الحاسب الآلي"([2]) والملاحظ على هذا التعريف قصوره و غموضه بالنسبة لهذه الوثائق فيما يتعلق بشكلها الإلكتروني وكذا في علاقة الحاسوب بها.

✓ أما IFLA فعرفتها بأن " المصادر الإلكترونية غالبا ما تشير إلى فئة عريضة و متنوعة من الأوعية، بداية من الدوريات الإلكترونية و حتى الأقراص المليزرة، بداية من الكتب الإلكترونية و انتهاء بالمواقع الإلكترونية، بداية من قوائم البريد

[1] السامرائي، إيمان فاضل. مصادر المعلومات الإلكترونية و تأثيرها على المكتبات. المجلة العربية للمكتبات و المعلومات، مج 1 ع1، 1993. ص68.

[2] حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار و التنظيم و الإتاحة في المكتبات. سلسلة أساسيات المكتبات و المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.ص 26.

الإلكتروني وحتى بنوك المعلومات، جميعهم يحمل خاصية مشتركة ألا وهي الاستخدام، وأحيانا إمكانية التعديل اعتمادا على الحاسب الآلي." ([1])

فهذا التعريف يؤكد على أن الخاصية المشتركة لكل أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية هي الاستخدام و إمكانية التعديل فيها اعتمادا على الحاسب الآلي.

- بينما L'AFNOR فتعرف مصادر المعلومات الإلكترونية بأنها عبارة عن تزاوج بين تقنية الاتصال التي تهدف إلى ترتيب و تنسيق كافة الوسائل السمعية البصرية (صور فوتوغرافية، رسوم متحركة، فيديو، أصوات و نصوص) على نفس الدعامة وبين الإعلام الآلي (ببرمجياته و برامجه) من أجل نشرها وبثها في آن واحد وبطريقة تفاعلية. ([2]) فهذا التعريف يركز على خاصية أساسية تتميز بها هذه المصادر ألا وهي خاصية التفاعلية، حيث أن هذه المصادر تتيح لمستعمليها إمكانية التجاوب و الانسجام بينهم و بين المعلومات التي تقدمها هذه المصادر فيتفاعلون معها.

✓ أما مكتبة الكونغرس فعرفتها بأنها عبارة عن"أي عمل يعالج و تتم إتاحته للاستخدام من خلال الحاسب الآلي، سواء أكان متضمنا بيانات متاحة على الخط المباشر أم كان متضمنا بيانات إلكترونية محملة على إحدى الوسائط المادية مثل الأقراص المليزرة".([3]) فهذا التعريف يركز على طريقة إتاحة هذه المصادر إما على الخط المباشر عن طريق شبكة الإنترنت أو من خلال الوسائط المادية كالأقراص المليزرة مثلا.

---

[1] المرجع نفسه، ص 27.

[2] Jacquesson, Alain .L'informatisation des bibliothèques :historique, stratégie et perspectives. Nouvelle édition. Collection bibliothèques. Pris : electre ed. du cercle de la librairie ,1995. P.153

[3] الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله. مدى استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية: دراسة حالة لأعضاء التدريس بكلية علوم الحاسب والمعلومات

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 16، ع1، الرياض، 2009. ص 115.

-وتوصلت الدكتورة أمل وجيه حمدي-أثناء قيامها بدراسة حول المصادر الإلكترونية للمعلومات : الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات- إلى تعريف مصادر المعلومات الإلكترونية كما يلي: " هي تلك الأعمال التي يتم إنشاؤها أو تسجيلها و اختزانها والبحث عنها و استرجاعها و تناقلها و استخدامها رقميا باستخدام الحاسب الآلي و التجهيزات الملحقة به، سواء كانت متاحة عبر الشبكات- وهي الإتاحة عن بعد مثل قواعد البيانات على الخط المباشر- أم محملة على إحدى الوسائط المادية (أقراص مرنة، أقراص صلبة، أقراص مليزرة) وهي الإتاحة المادية. وقد أعدت هذه الأعمال بهدف استخدامها و الإفادة منها، مع عدم إغفال ما تتمتع به من مزايا فيما يتعلق بالاختزان و التعديل و البحث و الاسترجاع: نتيجة اعتمادها على الحاسب الآلي و تكنولوجيا الاتصالات. ويتم التمتع بحق استخدامها إما عن طريق التأجير أو الترخيص، و إما عبر الإتاحة المجانية سواء كانت أعمالا مستقلة بذاتها أم كانت أجزاء من أعمال أكبر"([1]).

فهذا التعريف لم يكتف بالحديث عن علاقة هذه المصادر بالحاسب الإلكتروني و استخدام هذا الأخير في عمليات التسجيل و الاختزان و البحث، بل ثمنها بالإشارة إلى سبل الوصول إليها: عن بعد بواسطة شبكة الإنترنت أو بالتعامل المادي من خلال مختلف الحوامل، كما أشار أيضا إلى كيفية التمتع بحق استخدام هذه المصادر إما بالتأجير و إما بالترخيص.

-و قد حدد ولفرد لانكستر مفهوم مصادر المعلومات الإلكترونية في اتجاهين هما:

الاتجاه الأول : أن كل ما يتوفر حاليا من مصادر معلومات إلكترونية (قواعد و بنوك معلومات) ضمن الاتصال المباشر أو ضمن الأقراص المليزرة هي في الأصل نفس المصادر الورقية التقليدية التي ما يزال التعامل معها قائما و لكنها تخزن و تبث أو تسترجع (كمعلومات) إلكترونيا.

[1] حمدي، أمل وجيه. المرجع السابق، ص 31.

الاتجاه الثاني: فهي مصادر المعلومات الإلكترونية التي لا تلغي وجود الوعاء الورقي فحسب و توفر الاتصال المباشر بين منتج المعلومات و المستفيد منها ، بل تهدف إلى التغيير الشامل في الهيكل المألوف لشكل الورقة أو الكتاب المطبوع. ([1]) لانكستر قد حاول في هذا التعريف إبراز التمايز الموجود بين مصادر المعلومات الإلكترونية ذات الأصل الورقي و مصادر المعلومات الإلكترونية ذات المنشأ الإلكتروني منذ البداية.

- فالملاحظ أن مجمل هذه التعاريف تتفق من حيث أهمية و ضرورة استخدام الحاسوب أثناء مراحل إنتاج و معالجة و تنظيم و حفظ المعلومات الإلكترونية على الوسائط المختلفة و من ثم استرجاعها، بل ومن التعاريف ما اقتصر على ذلك فحسب بينما لم يكتف البعض الآخر منها بذلك فقط بل تطرق أيضا إلى سبل استخدامها و كيفية إتاحتها.

واعتمادا على ما سبق من تعاريف، فإنه يمكن تعريف مصادر المعلومات الإلكترونية بأنها عبارة عن حوامل متطورة للمعلومات، يتم إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و تناقلها و كذا استخدامها إلكترونيا، كما تشمل أيضا المعلومات الموجودة على حوامل تقليدية ورقية كانت أو غير ذلك، والتي يتم تحويلها إلى الصيغة الإلكترونية من خلال الاستعانة بالحاسوب و باقي التجهيزات المرافقة له.

[1] Lancaster, w. “electronic publishing” in library tends. Winter, 1989. P. 322.

2.2 التطور التاريخي لمصادر المعلومات الإلكترونية:

تتواجد معظم الظواهر و الأشياء في هذا الكون اعتمادا على مبدأ أن لكل شيء نقطة بداية تكون منطلقا لميلاده و وجوده فيه، وهذه الانطلاقة تمر بالعديد من التطورات و المراحل الفنية بغية الوصول بذلك الشيء إلى ما هو أحسن و أفضل و كذلك هو الحال بالنسبة لمصادر المعلومات الإلكترونية التي و كغيرها من الأمور الأخرى تميزت بانطلاقة كانت البداية لوجودها ، هذه البداية مرت بتطورات تاريخية عديدة متشعبة و لكنها مترابطة فيما بينها .

المرحلة الأولى: من ما قبل التاريخ إلى القرن الخامس عشر

لقد أيقن الإنسان القديم أنه لم يعد باستطاعة ذاكرته البشرية الاحتفاظ بكل معارفه و معلوماته، كما أن اعتماده على التواصل الشفهي لنقل المعارف باستخدام الإشارات و الرموز و الأصوات في عصر ما قبل التاريخ شكل عائقا يحول دون انتقال و تبادل المعلومات و المعارف بشكل سهل و سريع بين الأفراد و القبائل نظرا لاختلاف مدلولات الإشارات و تباين اللهجات ([1]) ، جاء اختراع الكتابة ليقف متفردا على باقي الاختراعات الهائلة الأخرى باعتباره أهمها و أعظمها على الإطلاق ([2])لأنه و باختراع الكتابة بشكلها الصوري البدائي من قبل العراقيين الأوائل، أصبحت هي ذاكرة الإنسان الدائمة التي تحتفظ له بمعارفه و خبراته و ابتكاراته و تجاربه عبر السنين ([3]) ، فكتب على جدران الكهوف و استخدمت الألواح الطينية في بلاد الرافدين و لفائف البردي في مصر و استعمل الرق وجلود

[1] بن السبتي ، عبد المالك . مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال . قسنطينة : مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية ، 2002 . ص 04.

[2] الحلوجي ، عبد الستار . دراسات في الكتب والمكتبات . جدة : مكتبة المصباح ، 1988 . ص 15 .

[3] قنديلجي ، عامر إبراهيم ، السامرائي ، إيمان فاضل . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . عمان : مؤسسة الوراق ، 2002 . ص 87.

الحيوانات في أواسط آسيا واليونان وبعض الأشجار في الهند و العسيب (وهو الجزء السفلي من سعف النخيل) و عظام الحيوانات و غيرها من المواد الأخرى التي طوعها الإنسان حتى يسجل عليها أفكاره و معارفه . ([1])

و بعدها توصل الصينيون في مطلع القرن الأول الميلادي إلى صناعة الورق كوسيط للكتابة و التوثيق، و استخدموا الفرشاة للكتابة على الورق ، وظلت هذه الصناعة حكرا على الصين قرابة خمسة قرون ثم انتشرت بعدها إلى كوريا و اليابان، و وصلت بعد ذلك إلى بغداد في نهاية القرن الثامن الميلادي، حيث طوره العرب ثم أوصلوه إلى إسبانيا حوالي 1150 م ، أما أمريكا فلم تعرف صناعة الورق إلا مع نهاية القرن السابع عشر الميلادي.

و يرجع السبب وراء هذا الانتشار الواسع لاستخدام الورق لأنه أقل كلفة و أكثر ملائمة للكتابة و لكونه يجمع كل مزايا المواد الأخرى بل و يفوقها، لذا شاع استعماله بشكل أدى إلى تراجع استخدام تلك المواد و احتل الورق موضع الصدارة في هذا الاستخدام. ([2])

ثم جاء اختراع الطباعة من قبل الألماني "يوحنا غوتمبرغ" بواسطة الحروف المتحركة في منتصف القرن الخامس عشر الميلادي، وهو ما مثل تغيرا شاملا في التعامل مع المعلومات، و التحول بها من نسخ الكتب و خطها يدويا بواسطة النساخين ، و بنسخة واحدة منفردة لكل كتاب منسوخ إلى طباعتها آليا و بنسخ عديدة ، وبها انتقل العالم إلى عصر النسخ العديدة من الكتب و المصادر المطبوعة

[1] النوايسة ، غالب عوض . مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار صفاء ، 2010. ص ص 30- 31.

[2] جرجيس ، جاسم محمد ، القاسم ، بديع محمود . بنوك المعلومات . بغداد : دار الشروق الثقافية العامة ، 1989. ص 15 .

الأخرى و بذلك تعزز دور الورق حيث أصبح الوسيط و الحامل الوحيد و بلا منافس للكتابة و التدوين و نشر الكتب و تيسير التعليم. ([1])

المرحلة الثانية : القرن التاسع عشر

تعود بدايات هذه المرحلة إلى منتصف القرن العشرين أين ظهرت المصغرات الفيلمية و البطاقية ، إلا أن ظهور جهاز المايكروفيلم يعود إلى ما قبل ذلك و بالضبط إلى عام 1839 على يد العالم الإنجليزي "جون بنيامين دانسر" عندما نجح في إجراء تجربة تسجيل أول صورة مصغرة بنسبة تصغير وصلت إلى 160 مرة .

وقد كان لها دور كبير في حفظ و تخزين المعلومات وكذا في تسهيل عملية تناقلها([2])، ثم تطورت التجارب على يد العالمين الفرنسيين " لويس داجير" و " رونيه داجرون" حيث قام هذان الأخيران بتسجيل 2,5 مليون رسالة على المايكروفيلم خلال ثمانية أسابيع أثناء حصار باريس في الحرب الفرنسية الروسية (1870- 1871). ثم تزايد الاهتمام بالمصغرات الفيلمية في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1933 ، و في العشرينات ظهرت آلات التصوير الدوارة التي تعد من أبرز التطورات في طريق المصغرات.

وقد بدأ الاهتمام بالمصغرات الفيلمية يزداد بشكل كبير خلال الثلاثينات و الأربعينات نتيجة لمشاكل الحيز و التوسع، ثم تطورت عمليات صنع المصغرات و ظهرت أجهزة القراءة و الطبع ، وفي الستينات ارتبطت المصغرات الفيلمية بالحاسبات الإلكترونية حيث تم إيجاد نظام جديد لتسجيل المصغرات الفيلمية مع

[1] قنديلجي ، عامر إبراهيم ، السامرائي ، إيمان فاضل . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . المرجع السابق ، ص 87.

[2] المرجع نفسه ، ص 89 .

الحاسوب، و قد تطورت أيضا نسبة التصغير من 160 مرة سنة 1839 إلى 10200 مرة سنة 1975. ([1])

"و قد أطلق على هذه الأوعية اسم " المصغرات" لأنها ناتجة عن تصغير مواد ثقافية مختلفة ،...، من أحجامها الاعتيادية إلى أحجام صغيرة جدا تصعب قراءتها بالعين المجردة، ثم استعادتها لأحجامها الطبيعية بتكبيرها وفقا للمتطلبات عن طريق بثها على شاشة جهاز يسمى " جهاز القراءة" أو طبعها ورقيا بواسطة جهاز خاص بالقراءة و الطبع." ([2])و ظلت المصغرات الفيلمية و على مدار عشرات السنين تمثل تكنولوجيا مهمة لخزن واسترجاع المعلومات لما تميزت به من مزايا عديدة مقارنة بنظيرتها من الأصول الورقية، من سهولة و سرعة في استرجاع المعلومات، والدقة في الحصول على المعلومات و كذا إمكانية حفظها و لفترات طويلة دون أن تتلف في ظروف مناخية ملائمة ووفق مواصفات معينة. ([3]) ويصدر في العالم اليوم نحو مليوني مصغر فيلمي من أشكال مختلفة يتوفر على نشرها خمسة آلاف ناشر. وعادة ما تتم عملية نشر المصغرات في اتجاهين: الأول النشر الراجع، والثاني النشر الجاري. وقد فرض الاتجاه الأول بسبب كمية المخطوطات والمطبوعات الرهيبة التي أنتجتها البشرية عبر عشرين قرناً من الزمان ما تطلب للحفاظ على ما تحمله من معلومات وتيسير استخدامها، إعادة تحميل تلك المعلومات من صيغها الورقية إلى صيغة فيلمية. وقد بدأت البشرية في هذا الصدد بتحميل الوثائق الأرشيفية التي تكتظ بها أرشيفات المصالح والمؤسسات في كل دول العالم، كما قامت المكتبات بتحميل جانب كبير من مقتنياتها على مصغرات فيلمية. ([4])

---

[1] قبسي ، محمد . علم التوثيق والتقنية الحديثة. بيروت : دار الآفاق الجديدة ، ط 2 ، 1991. ص ص 89- 90.

[2] قنديلجي ، عامر إبراهيم ، السامرائي ، إيمان فاضل . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . المرجع السابق ، ص 89 .

[3] قبسي ، محمد . المرجع السابق ، ص 90 .

[4] المصغرات الفيلمية. زيارة يوم 01- 10- 2010.متاح على الإنترنت على www.svutec.webs.com/file/micro-films.doc

المرحلة الثالثة: من القرن العشرين إلى غاية اليوم

تتابعت التطورات التي مست و تعلقت بالمعلومات و أوعية حفظها حيث اخترع "يوسف ماري جاكورد" الفرنسي في عام 1805 آلة تنتج نمطا بطريقة تلقائية و هذا أثناء عملية نسج الأقمشة، فقام بقلب الآلة لتصبح عبارة عن سلسلة من البطاقات الموجودة بها ثقوب، وتسمح الثقوب بنسج المواد بتسلسل معين وذلك باعتماده على طريقة تخزين الأنماط كثقوب في بطاقات مثقبة ، وهي وسيلة ذكية جدا لتخزين المعلومات([1])، ثم استطاع العالم الإنجليزي "شالز بابيج" انطلاقا من تصوره لإمكانية بناء آلة ميكانيكية ذكية تقوم بالحساب ميكانيكيا باستخدام هذه البطاقات المثقبة عام 1833، بفرضه أن المعلومات يمكن معالجتها آليا إذا أمكن تحويلها إلى أرقام ([2])، وهذه البطاقات المثقبة هي عبارة عن بطاقات مستطيلة الشكل يقدر قياس الواحدة منها ب3,25 * 7,25 بوصة، مقسمة إلى 80 عمودا رأسيا و إلى 12 عمودا أفقيا، و تسجل المعلومات على هذه البطاقة بشكل ثقوب و يحتاج كل رقم أو عدد إلى ثقب واحد لتمثيله، بينما يحتاج كل حرف هجائي إلى ثقبين و ثلاثة لتسجيل علامة أو رمز من الرموز.

وتستخدم آلة تشبه الآلة الكاتبة لإجراء الثقوب، وبعد مراجعة البطاقة و التأكد من الثقوب المطلوبة يتم إدخالها إلى جهاز الحاسوب من خلال وحدة القراءة للبطاقة الخاصة بذلك ([3])، و تقدر سرعة قراءة البطاقات لهذه الوحدة ب 800 بطاقة في الدقيقة الواحدة. ([4])

[1] جيليتسون، مارك . أساسيات قواعد البيانات . ترجمة سرور علي إبراهيم . الرياض: دار المريخ ، 1994 . ص 25.

[2] جيتس، بيل. المعلوماتية بعد الإنترنت. ترجمة عبد السلام رضوان. (طريق المستقبل).الكويت: المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، 1998. ص44.

[3] جيليتسون، مارك . أساسيات قواعد البيانات . ترجمة سرور علي إبراهيم . المرجع السابق ، ص 25.

[4] قنديلجي ، عامر إبراهيم ، السامرائي ، إيمان فاضل . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . المرجع نفسه ، ص 90 .

و بذلك كان "بابيج" أول من أدرك أنه بإمكان آلة واحدة أن تؤدي عددا من الأغراض و العمليات المختلفة.

وفي أواخر القرن التاسع عشر ميلادي جرت محاولات عدة لإيجاد حل لمشكلة التأخير في جدولة نتائج التعداد السكاني للولايات المتحدة الأمريكية الذي أعد عام 1880، أين قدم "هيرمان هوليريث" (وهو احد مهندسي الحكومة) حلا لمشكلة هذا التأخير معتمدا على مفهوم جاكورد للبطاقات المثقبة، حيث رتب هوليريث لإعداد بيانات التعداد بتخزينها في بطاقات مثقبة . وقد بنى آلات لتثقيب الثقوب على البطاقات و آلات أخرى لترتيب البطاقات و الفرش السلكية التي تمس الثقوب فتوصل التيار الكهربائي عندما تمر على الثقوب الموجودة في البطاقات و تغير من قيم عدادات ميكانيكية كهربائية، وبفضل ذلك تمكنت الولايات المتحدة الأمريكية من عمل إحصاء السكان لسنة 1890 بعد شهر من الانتهاء من تجميع البيانات([1])، وقد كان الدكتور "بيليتفر" – الذي كان آنذاك أمين مكتبة المكتب الفيدرالي للجراحين- الملهم الذي أوحى إلى هوليريث بهذه الفكرة([2]).

بعدها استخدمت الأشرطة الورقية و هي عبارة عن شريط بعرض حوالي بوصة و طوله 12 مترا، يستعمل خصيصا لاختزان المعلومات المعبر عنها بواسطة الثقوب، و يصل عدد الثقوب فيها إلى 85 ثقبا، وبعد إجراء الثقوب المطلوبة و مراجعتها يتم إدخالها إلى جهاز الحاسوب الإلكتروني بواسطة وحدة قراءة الأشرطة المثقبة.

[1] قبيسي، محمد. المرجع السابق. ص101.

[2] جيليتسون، مارك. المرجع السابق ص ص 27- 29.

و قد امتازت هذه المرحلة باستخدام الصمامات المفرغة وهي عبارة عن أنابيب زجاجية مفرغة من الهواء طولها 7 سم و ارتفاعها 3سم ، يمر عبرها التيار الكهربائي في تشغيل المعلومات و استخدام البطاقات المثقبة. ([1])

و قد تصور بابيج أن المعلومات يتم تحويلها بالطريقة نفسها التي تحول بها مادة القطن، إذ تسحب من المخزن و تعصر لاستخراج شيء جديد. و على الرغم من آلته التحليلية كانت قائمة أساسا على أنها ميكانيكية إلا أنه تنبأ بالكيفية التي تصبح بها قادرة على إتباع مجموعات متغيرة من التعليمات لتؤدي وظائف مختلفة، و ذلك هو الجوهر الذي تقوم عليه البرمجيات. ([2])

و في منتصف الأربعينات من القرن التالي تم بناء أول كمبيوتر يقوم غلى أساس المبادئ العامة لآلة بابيج، وفي أواسط الثلاثينات قدم العالم الرياضي "آلان تورنج" فكرة تصميم ما أصبح يعرف ب "آلة تورنج" ، و التي جسدت رؤيته لآلة حاسبة متعددة الأغراض، يمكن تزويدها بالتعليمات للعمل مع أي نوع من المعلومات.

و مع أواخر الثلاثينات استطاع " كلود شانون" أن يثبت أن الآلة التي " تنفذ تعليمات منطقية يمكن أن تعالج المعلومات انطلاقا من طرحه لفكرته القائمة على أنه بإمكان دوائر الكمبيوتر - المغلقة بالنسبة للحقيقي و المفتوحة بالنسبة للزائف- القيام بعمليات منطقية مستخدمة الرقم واحد ليمثل الحقيقي و الصفر ليمثل الزائف "([3]) و ذلك ما يعرف بالنظام الثنائي الذي يمثل أبجدية الحاسبات الإلكترونية و أساس اللغة التي تم بها ترجمت كل المعلومات و تخزينها و استخدامها داخل الكمبيوتر.

[1] تيد، لوسي. مقدمة إلى نظم المكتبة المبنية علة الحاسب الإلكتروني. ترجمة محمود أحمد أتيم، مراجعة محمود الأخرس. تونس: المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، 1980. ص ص26- 27.

[2] جيتس، بيل. المرجع السابق، ص ص 44-45.

[3] جيتس، بيل. المرجع السابق، ص ص 45- 46 .

و مع الاقتراب من الحرب العالمية الثانية، تسارعت خطوات التطور من خلال ما قام به "جيورج ستيبرز" في معامل بيل للهاتف و"هوارد إلكين" بجامعة هارفرد، حين أنتجا أجهزة حاسوب رقمية ميكانيكية معقدة، كما أن أول جهاز حاسوب إلكتروني كبير كامل ظهر طبقا لاحتياجات القذائف العسكرية أثناء الحرب ، و عمل عليه كل من "جوت موشلي" و" برسبر إيكرت" و أسمياه : حاسب و مكمل عددي إلكتروني(Electronic Numerical Integrator and Calculator (ENIAC و الذي تم تصنيعه عام 1946، وكان يضم ثمانية عشر ألف صماما مفرغا و بإمكانه أداء خمسة آلاف عملية جمع في الثانية الواحدة.و لقد كان ENIAC يزن ثلاثون طنا و كانت تملأ غرفة كبيرة. ([1]) وفي بداية الستينات استخدمت الترانزيستورات بدلا من الصمامات المفرغة في بناء الحواسيب، لكونها أصغر حجما و أسرع عملا و أقل استهلاكا للطاقة الكهربائية([2])، إنطلاقا من شظية رقيقة من السليكون حثي يمكن لهذه القطعة أن تؤدي نفس العمل الذي تؤديه الصمامات المفرغة([3]).

و قد انعكس ذلك على الحواسيب بزيادة في سرعة تنفيذها للعمليات و صغر حجمها و قلة تكلفتها، ومع تطور أساليب برمجتها فيما بعد استبدلت الترانزيستورات بالدوائر المتكاملة المبنية على شرائح السليكون، فنتج عن ذلك صغر في حجم الحواسيب و بسرعة تنفيذ أكبر، و خفة وزنها و قلة تكلفتها مقارنة مع سابقاتها من الحواسيب. ([4])

[1] جيليتسون، مارك. المرجع السابق، ص ص 31- 32.

[2] قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. المرجع السابق، ص 59.

[3] جيتس، بيل. المرجع السابق، ص52.

[4] قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي ، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. المرجع السابق، ص ص 95- 96.

وعلى التوازي مع نمو معدات تشغيل البيانات كان هناك تطور في وسط جديد لتخزين المعلومات، فبعد استخدام البطاقات المثقبة و الأشرطة الورقية شهد منتصف الثلاثينات بداية عصر حوامل التخزين المغناطيسية، أين ظهرت الأشرطة الممغنطة و التي استخدمت في نظم الكمبيوتر الكبيرة و المتوسطة لما تتميز به من قلة في التكلفة واقتصاد في الاستخدام ([1])، وهي عبارة عن شريط يشبه شريط التسجيل المعروف (الكاسيت) عرضه وتحفظ هذه الأشرطة الممغنطة في كاسيت بلاستيكي يشبه كاسيت أجهزة التسجيل المألوفة 0,5 بوصة و طوله 24 ألف قدم، يلف على بكرة بلاستيكية ذات قطر 10,5 بوصة([2])، و يقسم عرض الشريط إلى مسارات متوازية يبلغ عددها في كثير من الأحيان تسع مسارات، يسجل كل مسار نبضة واحدة(بت واحد)، وتتراوح سعة تخزين الشريط الواحد بحوالي 45 مليون بايت([3])، و تكون مناطق منفصلة بالغة الصغر على سطح الشريط ممغنطة كل منها بإحدى الطريقتين لتمثل الواحد أو الصفر([4]) أما الوسيلة التي يمكن بها إدخال هذه الأشرطة الممغنطة إلى جهاز الحاسوب أو إخراجها منه فتدعى "مسار الأشرطة" الذي يشتمل على أداة ترفع بكرة الشريط و تحركها أمام رؤوس القراءة و الكتابة التي تستخدم الكهرباء لتسجيل النبضات بمغنطة المسارات في نمط مقرر سلفا أو عن طريق استشعار نمط البتات الممغنط سابقا([5]) و قد تلا ظهور هذه الأشرطة الممغنطة ظهور ما يعرف بالأقراص الممغنطة، و هي عبارة عن أسطوانة صلبة مغطاة بمادة ممغنطة تخزن البيانات عليها في إطار رموز أو حروف متتابعة في

[1] جيليتسون، مارك. المرجع السابق، ص 93.

[2] رولي، جينفر. أسس تقنية المعلومات. ترجمة وتعليق عبد الرحمان بن حمد العكرش. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص 53

[3] تيد، لوسي. المرجع السابق، ص29.

[4] جيليتسون، مارك. المرجع السابق، ص 93.

[5] المرجع نفسه، ص 95.

مجموعات مسلسلة من المسارات التي تتحد معا مركزيا. و يصف قرصان أو أكثر على عمود دوار يطلق عليه "مسار الأقراص Disk Drive" . و تختلف مسارات الأقراص تبعا لعدد الأقراص و كثافة التسجيل في القرص التي تتراوح من عشرة إلى ثلاثمائة مليون حرف.

وبذلك تمتاز هذه الأقراص الممغنطة بكثافتها العالية و سعتها التي تقاس بملايين البايتات.([1])

ثم تتابعت التطورات لتنبئ بظهور القرص المرن Floppy disk أو وسيط تخزين البيانات القابل للتغيير([2])، وقد سمي بالمرن لأنه مرن و هش ، قابل للالتواء، وقد قامت شركة IBM سنة 1967 بتطوير أول نوع منه والذي كان بقياس 7 إنش وسعة تخزينية 7 كيلوبايت، وكان يستخدم لتوزيع البرامج و تبادل البيانات و المعلومات و أخذ النسخ الاحتياطية قبل اختراع القرص الصلب. واستمرت في التطور منذ ذلك الحين، وفي التسعينات ظهرت أنواع مختلفة بقياسات عديدة و سعات تخزينية متفاوتة، كما توسعت استخداماتها لتشمل برامج أنظمة التشغيل و التطبيقات وبعض البرامج الخاصة بالنصوص و الرسوم و الجداول الإحصائية([3]).

و بحلول عام 1972 أدخلت شركة فيليبس أول نمط لاستعمال الليزر في مجال التسجيل و إعادة التسجيل ([4])، ثم أنتجت شركتا سوني و فيليبس عام 1980

[1] الهادي، محمد محمد. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق، 1989. ص 95.

[2] قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الإنترنت. عمان: دار المسيرة، 2009، ص ص 159-160.

[3] قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، قمصاني، نبيل عبد الله. شبكات المعلومات و الاتصالات ومدى توظيفها في بيئة المكتبات. الرياض: مكتبة الملك

فهد الوطنية، 2010.ص 36.

[4] الخوري، هاني شحادة. النشر الإلكتروني و مستقبل الكلمة المطبوعة.

زيارة يوم 15-12 – 2009 متاح على الإنترنت على .www .arabcin.arabiaall/2-2001 /1.html

القرص الصوتي الذي يطلق عليه أحيانا CD- Audio ([1]) كوسيط لتخزين الملفات الموسيقية، و"كنظائرها الورقية في عهدها التليد، استطاعت تقنية الأقراص المليزرة- وفي وقت قياسي لم يكد يبلغ العقدين من الزمن- أن تفرض نفسها على الساحة كبديل قوي ومنافس([2]) –خاصة بظهور الأقراص المدمجة المليزرة و الفيديوية " التي تتعامل مع الوسائط المتعددة ([3])(النص، الصوت، الصورة،...) بسعاتها التخزينية الواسعة جدا- جعلت الأقراص المرنة تختفي من الأسواق ومن الاستخدام" ، و الأقراص المليزرة عبارة عن " أنابيب ذات تغطية ممغنطة أو شرائح مختزنة في خلايا بيانات مصممة خصيصا لذلك، وتوفر هذه الخلايا تخزينا مباشرا و متصلا للمعلومات التي يقل استخدامها" ([4])، وتسجل المعلومات على هذه الأقراص بواسطة أشعة الليزر في شكل سلسلة من الأرقام الثنائية التي تمثَل بندبات مجهرية على سطح القرص، ثم يقوم جهاز قارئ CD بقراءة هذه الندبات لتحديد ما إذا كانت محولة إلى وضع الصفر و إلى وضع الواحد، ثم يعيد تجميع هذه المعلومات في شكل صورة أو صوت أو نص من خلال توليد إشارات كهربائية معينة. ([5])

و استمرت مصادر المعلومات الإلكترونية في التطور شكلا و حجما و كذلك من حيث سعتها التخزينية، ففي كل مرة يحاول العلماء إيجاد حامل للمعلومات الإلكترونية يستطيع الجمع بين خاصيتي الصغر في الحجم و الكثافة في السعة

[1] قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الإنترنت. المرجع السابق، ص 88.

[2] فرحات، هاشم. قواعد البيانات المحملة على الأقراص المدمجة: دراسة حالة قاعدة بيانات الإنتاج الفكري الإسلامي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج6، ع2، 2000، ص159.

[3] قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، قمصاني، نبيل عبد الله. المرجع السابق، ص 36.

[4] الهادي، محمد محمد. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. المرجع السابق، ص 97.

[5] جيتس، بيل. المرجع السابق، ص 55.

التخزينية في الوقت ذاته، ففي التسعينات ظهر ما يعرف ب "الأقراص الصلبة الخارجية" و التي سميت كذلك لأنها لا تتصل مباشرة بجهاز الحاسوب كما هو الحال بالنسبة للقرص الصلب، بل يتم توصيلها من
خلال المنفذ العام USB([1]). و تميزت هذه الأقراص الصلبة الخارجية بسعات تخزينية عالية جدا يفوق بعضها السعة التخزينية للقرص الصلب، كما تتميز بإمكانية نقلها من حاسوب لآخر بسهولة مطلقة. ([2])

واستمرت التطورات المتعلقة بمصادر المعلومات الإلكترونية خاصة بظهور شبكة المعلومات العالمية الإنترنت التي مهدت لميلاد قواعد و بنوك المعلومات المتاحة على الخط و التي اعتبرت مصدرا آخرا للمعلومات الإلكتروني، ذلك أنها تضم "مجموعة متغيرة من مصادر المعلومات التي تقع خارج نطاق أي سيطرة "([3]).

من خلال استعراضنا لهذه التطورات التاريخية التي مست مصادر المعلومات الإلكترونية فإننا نقف على ثلاث مؤشرات أساسية حصلت في مكونات تكنولوجيا المعلومات، فالمؤشر الأول يتعلق بجانب المكونات المادية للحواسيب حيث تعاظمت القدرة على التصغير المتناهي للعناصر الإلكترونية من الصمامات المفرغة إلى الدوائر الإلكترونية المتكاملة ذات الكثافة العالية، وبالتالي تقلص حجم الحواسيب و تضاعفت سرعة معالجة البيانات، أما المؤشر الثاني فيتعلق بالبرمجيات التي تحولت بالحاسوب من المعالجة البسيطة المرتبطة بالبيانات الخام إلى القدرة على تحديد العلاقات بين البيانات، ثم ارتقت به ليصبح آلة قادرة على المعالجة الإجمالية للمعلومات، والمؤشر الثالث يرتبط بتطور وسائط حفظ المعلومات بشكل متزامن مع تطورات الحاسوب، فمن البطاقات المثقبة و الأشرطة الورقية المثقبة في الجيل

[1] قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، قمصاني، نبيل عبد الله. المرجع السابق، ص 38.

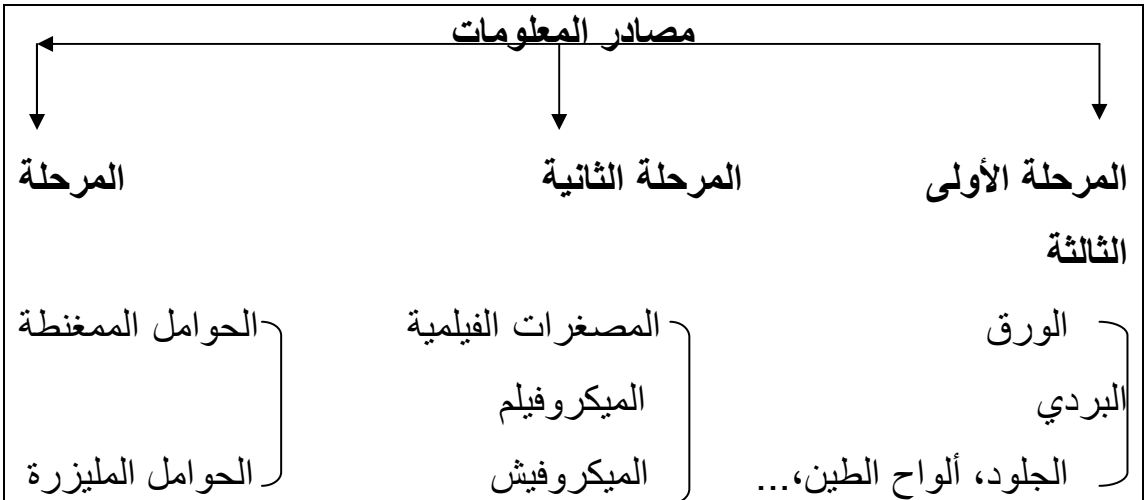
[2] المرجع نفسه، ص 38.

[3] بيزان، حنان صادق. النشر الإلكتروني و مستقبل أوعية المعلومات. المجلة العربية للأرشيف و التوثيق و المعلومات، ع 11-12 ، 2002. ص14

الأول فالأشرطة الممغنطة في الجيل الثاني إلى الأقراص الممغنطة في الجيل الثالث ، وفي الجيل الرابع الأقراص الضوئية، ولا تزال التطورات تتابع بين الحواسيب و مصادر المعلومات الإلكترونية إلى يومنا هذا. وبذلك نستنتج أن "التطور التكنولوجي في كافة المجالات قد صاحبه تطور في ميكنة معالجة المعلومات والدليل على ذلك انتقال أساليب معالجة البيانات من اليديوية البحتة إلى النصف آلية ثم إلى المعالجة الإلكترونية". ([1])

ويوضح الشكل الموالي المراحل التي مرت بها مصادر المعلومات و الأنواع التي ظهرت في كل مرحلة :

[1] سلطان، تركي إبراهيم. نظم المعلومات و استخدام الحاسب الآلي. الرياض: دار المريخ، 1985. ص46.



شكل رقم 01 : أشكال مصادر المعلومات بمراحلها.

3.2 أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية:

لقد امتاز خروج مصادر المعلومات الإلكترونية إلى الوجود بظهورها في عدة أنواع، هذه الأنواع التي تتعدد و تختلف تبعا لتعدد المعايير التي يمكن وفقها تقسيم هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات:

أ/ مصادر المعلومات الإلكترونية حسب التغطية و المعالجة الموضوعية :

وتقسم إلى الأنواع التالية:

- ✓ مصادر المعلومات الإلكترونية الموضوعية ذات التخصصات المحددة و الدقيقة : وهي التي تتناول موضوعا محددا بدقة أو موضوعات ذات علاقة مترابطة مع بعضها كمواضيع العلوم الاجتماعية.
- ✓ مصادر المعلومات الإلكترونية ذات التخصصات الشاملة : وهي التي تمتاز بالشمولية و التنوع الموضوعي لقواعد البيانات التي تحتويها.

- ✓ مصادر المعلومات الإلكترونية العامة : و تشتمل على توجيهات إعلامية وسياسية و لكافة الناس بغض النظر عن تخصصاتهم أو مستوياتهم العلمية و الثقافية، وتضم مصادر المعلومات الإلكترونية الإعلامية و التليفزيونية. ([1])

ب/ مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الجهات المسئولة عنها: وتتمثل في:

مصادر المعلومات الإلكترونية التابعة لمؤسسات تجارية ربحية، والتي تتعامل مع المعلومات كسلعة تجارية و قد تكون منتجة أو مسوقة أو موزعة ووسيط، ومن بين أشهر هذه المؤسسات ديالوغ ، بريستل، أوربت.

- ✓ مصادر المعلومات الإلكترونية التابعة لمؤسسات غير تجارية وهي مؤسسات ذات طابع خدماتي تهدف إلى تقديم خدمات معلوماتية لتحقيق أهداف علمية وثقافية وخدمة الباحثين، وهذه المؤسسات تكون تابعة للجامعات و المعاهد و المراكز العلمية أو جمعيات و منظمات إقليمية و دولية أو هيئات حكومية...الخ

ج/ مصادر المعلومات الإلكترونية حسب نوع المعلومات وتنقسم إلى الفئات التالية:

- ✓ مصادر المعلومات الإلكترونية البيبليوغرافية.
- ✓ مصادر المعلومات الإلكترونية غير البيبليوغرافية وهي تضم مصادر المعلومات الإلكترونية ذات النص الكامل، مصادر المعلومات الإلكترونية النصية الرقمية و مصادر المعلومات الرقمية.
- ✓ برامج الحاسب الآلي
- ✓ البريد الإلكتروني ([2])

[1] النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات: مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. عمان: دار صفاء، 2010. ص ص 151- 152.

[2] المرجع نفسه، ص ص 152- 153.

د/ مصادر المعلومات الإلكترونية حسب نوعية الوعاء:

وتعني النمط أو الأسلوب الذي يقدم به المحتوى، وهي تشمل الكتب الإلكترونية، الدوريات الإلكترونية، المجلات الإلكترونية، المراجع الإلكترونية، الرسائل الأكاديمية الإلكترونية، كما يمكن أن تشمل أيضا قواعد بيانات النصوص الكاملة للمقالات و التقارير

و كذا النصوص المتاحة على الأقراص المليزرة.

ه/ مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الشكل المادي أو الوسيط المحمل عليه:و تشمل:

- ✓ الأقراص المليزرة
- ✓ الأقراص المرنة
- ✓ الأقراص الصلبة Hard disk ، تكنولوجية IPOD ، تكنولوجية USB Flash Drive
- ✓ أقراص الفيديو الرقمية Digital Video Disc DVD
- ✓ الملفات المتاحة على الخط المباشر ([1])

و/ مصادر المعلومات الإلكترونية حسب طرق الإتاحة و الوصول : وتتمثل في

- ✓ محطات العمل المستقلة
- ✓ الشبكات المحلية LAN
- ✓ الشبكات المحلية المتاحة عن بعد
- ✓ الفهارس المتاحة على الخط المباشر OPAC
- ✓ شبكة الإنترنت من خلال خدماتها المختلفة كخدمة الجوفر و النسيج العنكبوتي. ([2])

[1] حمدي، أمل وجيه. المرجع السابق، ص ص 53- 58

[2] المرجع نفسه، ص 58.

4.2 أشكال مصادر المعلومات الإلكترونية :

إن أكثر ما يميز المعلومات الإلكترونية هو تعدد و تنوع أشكال حواملها، وهذا التنوع أشد ما يتعلق بالتطورات التكنولوجية المتتابعة ومدى استغلالها في مجال المعلومات، سعيا إلى توفيرها لكل طالبيها مهما كانوا و أينما وجدوا.

بناء على ذلك فإن أشكال مصادر المعلومات الإلكترونية تتمثل في :

أ/ الأقراص المرنة : Floppy Disks

تعتبر الأقراص المرنة من بين وسائط التخزين ذات السعة الصغيرة وهي من أكثرها شيوعا و انتشارا ([1])، و القرص المرن هو قرص للوصول العشوائي ووسيلة أو وسيط لتخزين البيانات القابلة للتغير الذي يمكن استخدامه مع الحاسوب المايكروي أو الشخصي.

والقرص المرن عبارة عن وسيط ممغنط يأخذ شكل قطعة دائرية مغناطيسية رقيقة و مرنة مغطاة بمادة بلاستيكية ([2])، تحفظ في خرطوشة بلاستيكية صلبة بسمك ميليمتر واحد([3])، ويتوفر القرص المرن في حجمين رئيسيين 5,25 بوصة أو 8 بوصة مع إمكانية تسجيل

المعلومات على أي من وجهيهما أو على كليهما معا. وتقدر سعته التخزينية بمليون بايت من المعلومات. ([4])

---

[1] الهادي، محمد محمد. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. المرجع السابق، ص95.

[2] قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، قمصاني، نبيل عبد الله. المرجع السابق، ص 36

[3] قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الإنترنت. المرجع السابق، ص ص 159- 160.

[4] الهادي، محمد محمد. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. المرجع السابق، ص95.

إن القرص المرن مناسب جدا لتخزين ملفات و معلومات مستقلة و برمجيات صغيرة، كما يستخدم كثيرا في حفظ المعلومات الوثائقية.

ووسيلة تخزين و استرجاع المعلومات من القرص المرن تعرف ب" سواقة القرص المرن" التي ترتبط مع اللوحة الأم بواسطة الكبلات الشريطية ([1])، وتضم هذه السواقة عدة رؤوس منها ما هو مخصص لتسجيل المعلومات على القرص المرن وتسمى "رؤوس الكتابة" ، ومنها ما هو معني باسترجاع هذه المعلومات منه و تعرف ب" رؤوس القراءة. ([2])

ب/ الأقراص الصلبة : Hard Disk

إن القرص الصلب عبارة عن قطعة رئيسية تدخل في تكوين جهاز الحاسب الآلي، وهو عبارة عن صندوق أو علبة معدنية صغيرة مصممة توصل باللوحة الأم و بدونها لا يمكن للبرامج أن تعمل، لأن البرامج و الأنظمة التشغيلية المختلفة تأتي مثبتة عليه.

و استمرت سعته التخزينية في التطور بدء من عام 1973 ب 30 ميقا بايت، و 1 جيقا بايت عام 1982 إلى 8 جيقا بايت سنة 1999، وتوالت بعدها الإصدارات لتصل في وقتنا الحاضر إلى أكثر من 500 جيقا بايت. ([3])

والقرص الصلب يحتوي على قرص صلب توضع عليه المادة المغناطيسية التي تستخدم في حفظ البيانات و المعلومات. هذه المادة المغناطيسية هي المادة نفسها المستخدمة في الأقراص المرنة غير أنه و في الأقراص المرنة توضع هذه المادة على مادة بلاستيكية مرنة و هشة ([4]).

---

[1] قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الإنترنت. المرجع السابق، ص 160.

[2] الهادي، محمد محمد. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. المرجع السابق، ص95.

[3] مميزات القرص الصلب. زيارة يوم 09-10- 2010. متاح على الإنترنت على www .al-jeal.net/lofiversion/ index. Php/t587.html

[4] الأقراص الصلبة . زيارة يوم 09-10-2010 متاح على الإنترنت على www.wikipedia.org.dated

وفي التسعينات ظهرت الأقراص الصلبة الخارجية وسميت ب "الأقراص الصلبة الخارجية" لأنها لا تتصل مباشرة بجهاز الحاسوب- كما هو الحال بالنسبة للأقراص الصلبة الداخلية- بل يتم توصيلها عن طريق المنفذ العام USB ، وتمتاز هذه الأقراص الصلبة الخارجية بسعاتها التخزينية العالية جدا والتي منها ما يفوق السعات التخزينية للأقراص

الصلبة الداخلية، وهي تستخدم في حفظ البيانات والمعلومات وتداولها واسترجاعها، زيادة على إمكانية نقلها من حاسوب إلى آخر بمنتهى السهولة. ([1])

ومن أهم مميزات الأقراص الصلبة الخارجية نذكر:

- سعتها و قابليتها للاستخدام المتنقل.
- اعتمادها على منفذ الناقل العام USB و إصداراته المطورة الذي له شأن كبير في عملية تسريع نقل البيانات، فعلى سبيل المثال تصل سرعة الناقل USB2 إلى 12 ميقا بايت في الثانية.
- يتضمن هذا القرص ذاكرة مخبأة خاصة به من شأنها تسهيل حركة البيانات منه و إليه. ([2])

كما أن الأقراص الصلبة الخارجية توجد على نوعين: الأول "قرص الفلاش Flash Disc" ويكون بحجم القلم أو الإصبع يحتوي على منفذ الناقل العام USB ليتم توصيله مباشرة بالحاسوب، ويمكن استخدامه كأي قرص صلب من ناحية النسخ والحفظ و التعديل و الحذف و التداول و الاسترجاع للبيانات و المعلومات ، وأقراص الفلاشات تتميز بسرعاتها العالية في نقل البيانات تصل إلى 480 ميقا بايت في الثانية و بسعاتها التخزينية التي تتراوح ما بين 1 ميقا بايت و 20 جيقا

---

[1] قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، قمصاني، نبيل عبد الله. المرجع السابق، ص 38.

[2] الأقراص المرنة. زيارة يوم 12- 09- 2010 . متاح على الإنترنت على www.itp.net/arabic/features/details.php?id=6160

بايت، وأكثر ما يميز هذه الفلاشات قدرتها على الاحتفاظ بالمعلومات في غياب التغذية الكهربائية ، زيادة على مرونتها في العمل من حيث التحرك وصغر حجمها ووزنها. ([1])

ج/ الأقراص المليزرة : Compact Discs

ورد في النتاج الفكري المنشور تعاريف عدة للأقراص المليزرة، وفيما يلي نذكر أبرزها:

يعرف مجمع اللغة العربية بالقاهرة هذه الأقراص بأنها " فئة خاصة من أوعية المعلومات غير التقليدية يبدو القرص الواحد منها في الحجم المألوف (قطر 12بوصة أو أقل) ولكن الوجه الواحد للقرص البصري يختزن حتى زهاء 54000 لقطة أو صفحة، و يتم الاختزان بواسطة أشعة الليزر بأحد النظامين:

- ✓ -المحاكيAnalog: ويفضل استخدامه في اختزان الصور و الخرائط والأشكال.
- ✓ -الرقمي Digital : ويستخدم في اختزان الكتب و المطبوعات. ([2])

و يعرفها عامر إبراهيم قنديلجي بأنها عبارة عن وسيط دائري أو أسطواني صغير قابل

للنقل و الحمل، يستخدم لأغراض تسجيل و تخزين و قراءة المعلومات المسموعة و المصورة و المرئية و الفيديوية، إضافة إلى النصوص و المعلومات المقروءة، بالتكنولوجيا و الشكل الرقمي. ([3])

---

[1] قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، قمصاني، نبيل عبد الله. المرجع السابق، ص 39.

[2] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 179.

[3] قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الإنترنت. المرجع السابق، ص 87.

كما أن هذه الأقراص تحتوي على قنوات لتخزين المعلومات ([1]).

إذن كلا التعريفين يؤكدان على استخدام أشعة الليزر في عمليات تسجيل و تخزين و قراءة المعلومات على هذه الأقراص، وهو ما يعطيها صفة " المليزرة".

كما أن الأقراص المليزرة تعرف بعدة مسميات منها:

-الأقراص المليزرة Laser Discs

-الأقراص المدمجة Compact Discs

-الأقراص المكتنزة Compact Discs

-الأقراص الفضية Silver Discs

-الأقراص البصرية المكتنزة Optical Discs

-الأقراص الضوئية المضغوطة Optical Discs

- أقراص الليزر المكتنزة Compact Laser Discs

- أقراص الليزر المرئية Laser Vision Discs

-الأقراص المكتنزة المقروءة فقط Compact Disc Read Only

-الأقراص المضغوطة للقراءة فقط Compact Disc Read Only

-الأقراص المكتنزة إقرأ ما في الذاكرة Compact Disc Read Only Memory(CD-ROM) ([2])

مميزات الأقراص المليزرة :

هناك عدة مزايا تختص بها تقنية الأقراص المليزرة، منها :

[1] تقنية المعلومات . زيارة يوم 24- 08-2010.متاح على الإنترنت على www.alriyadh.com/2006/05/11/section.net.html

[2] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 179.

- صغيرة الحجم و خفيفة الوزن.
- لها إمكانية هائلة في كمية المعلومات المخزنة فالقرص الواحد يستوعب حوالي 550 مليون رمز.
- تحمل القرص للصدمات و اللمسات القوية والسقوط على الأرض من غير حدوث أي تأثير على المعلومات المخزنة وذلك لوجود طبقة بلاستيكية خارجية تغطي مكان تخزين المعلومات. ([1])
- إمكانات التخزين الكبيرة إذ أن استيعابها يعادل استيعاب 300 قرص مرن بسعة MB2.
- سهولة التعامل معها واستخدامها بحيث يستطيع أي شخص تلقي تدريب بسيط لاستعمالها.
- تكون برمجيات النظام جاهزة وسهلة الاستيعاب و الاستخدام.
- لا يحتاج نظام الأقراص سوى إلى جهاز قارئ الأقراص يكون مرتبطا بسلك قصير بالحاسوب، وليس إلى معدات كثيرة ومعقدة. ([2])
- إن البيانات المخزنة على الأقراص المليزرة غير معرضة للتلف و الضياع لأن هذه الأقراص المليزرة مغطاة بمادة عازلة تكسو سطحها الخارجي و تعمل كغطاء واقي للبيانات المنتشرة في المسارات الموجودة على السطح وتحمي المعلومات المخزنة عليه من الضياع أو التلف.
- إن المعلومات المخزنة على هذه الأقراص ذات كفاءة و نوعية عالية وغير قابلة للتلف أو حتى ضعف نوعيتها الناجم عن الاستخدام المتكرر ، لأن هذه الأقراص تعمل بتكنولوجيا الليزر و أشعة الليزر المتمثلة في حزم ضوئية

[1] المومني، حسن أحمد. المكتبات و تحديات تكنولوجيا المعلومات، رسالة المكتبة، مج 30، ع2، 1990. ص 20.

[2] قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات. عمان: دار اليازوري، 1999. ص ص 276-277

توجه إلى سطح القرص عند القراءة، ولها القدرة على اختراق الحاجز العازل لتصل إلى المواقع المتناهية الصغر في سطح القرص، دون الملامسة الفعلية لذلك السطح.

- تكلفة تخزين المعلومات على الأقراص المليزرة أقل من تكلفة تخزينها على الوسائل الأخرى. ([1])
- إلى جانب سعته التخزينية الهائلة فهو وسيط مثالي لتخزين قواعد البيانات البيبليوغرافية و الموسوعات و الأدلة الإحصائية و النصوص الكاملة للجرائد و فهارس شركات النشر. ([2])
- سهولة تبادل الأقراص بالبريد دون خوف فقدانها و سهولة حملها و تغليفها و حفظها.
- توفر الأمان و السرية في التعامل مع البيانات. ([3])
- التعامل البعيد للمعلومات حيث أتاحت هذه الأقراص إمكانية نقل النصوص والصور من مكان إلى آخر يبعد آلاف الأميال من خلال وسائل الاتصال عن بعد.
- تتيح الأقراص المليزرة في شكل غير قابلة للمسح اختزان المعلومات الراسخة والتي يستبعد تغييرها، كما تتاح أيضا في شكل قابل للمسح.
- تتاح الأقراص المليزرة في شكل قابل لإعادة الكتابة عليه لاختزان المعلومات المؤقتة والتي قد تتغير من وقت لآخر. ([4])

---

[1] قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإكترونية: أسسه ، أساليبه، مفاهيمه، أدواته. عمان : دار المسيرة ، 2007. ص ص 292- 293.

[2] هاتسون، تيري، داي، جان، ترجمة علي سليمان الصوينع. القرص المدمج في المكتبات: قضايا إدارية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007.ص 255.

[3] قنديلجي، عامر إبراهيم. استخدام الحواسيب في خدمات المعلومات: ملامح التجربة العراقية. المجلة العربية للمعلومات، مج15، ع1، 1994. ص72.

[4] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 182.

أما **محمد عبد الواحد ضبش** فقد وزع مميزات الأقراص المليزرة على الفئات التالية:

- التكاليف و الحيز : - قلة تكاليف إنتاجها
  - بساطة أماكن حفظها.
- السعة التخزينية : تتميز بسعة تخزينية هائلة حيث يمكن للقرص الواحد من بعض أنواعها اختزان حوالي 270 ألف صفحة.
- الاسترجاع العشوائي حيث يمكن استدعاء المعلومة في أقل من ثانيتين، كما يمكن نقل معلوماتها من مكان لآخر يبعد آلاف الأميال و يتخطى البحار.
- سمات معلوماتها: - الوضوح والدقة
  - التجاوب والتفاعلية مع المستفيدين
  - من الأقراص غير القابلة للمحو و منها ما يتقبل إضافة معلومات. ([1])

فالقراءة التحليلية لكل هذه السمات التي تمتاز بها الأقراص المليزرة تجعلنا نفهم عمق الأهمية التي تحتلها هذه الأقراص بين باقي أنواع الدعامات الأخرى، و تجعلنا أيضا ندرك الدواعي التي تقف وراء الاستخدام الواسع و المنتشرة لهذه الحوامل المتطورة.

أنواع الأقراص المليزرة:

هناك عدة أسس تقسم وفقها الأقراص المتراصة إلى عدة أنواع، وهذه الأنواع هي:

<u>أولا أنواع الأقراص حسب الحجم:</u> وهي

- حجم 3,5 بوصة وهو أصغر الأحجام و أقلها شيوعا إذ غالبا ما يستخدم في اليابان فقط.

[1] ضبش، محمد عبد الواحد. المكتبات العصرية و مراكز المعلومات. القاهرة: دار الفكر العربي، 2007. ص ص 122- 123.

- حجم 4,75 بوصة وارتبط هذا الحجم بفئة الأقراص المليزرة المسموعة Compact Disc- Audio(CD-A) ([1]) التي تتسع لحوالي ستين دقيقة من التسجيل الصوتي وتكون معلوماته غير قابلة للمحو([2]) ، والأقراص المليزرة ذاكرة قراءة فقط Compact Disc Read Memory Only (CD-ROM) التي تستخدم لأغراض تخزين و قراءة المعلومات النصية والصوتية والفيديوية بتقنية التسجيل الرقمي بالاعتماد على أشعة الليزر وتصل سعته

التخزينية إلى 650 ميقابايت، كما يعد وسط تخزيني مناسب للأعمال الموسوعية والكتب المرجعية و توزيعات الوسائط المتعددة، وهذا النوع يسمح بتسجيل المعلومات لمرة واحدة و قرائتها عدة مرات([3]). والأقراص المليزرة كتابة مرة واحدة و قراءة أكثر من مرة Compact Disc Write Once Read Many(CD- WORM) يشبه هذا النوع من الأقراص البصرية الأقراص الممغنطة من حيث عدم إمكانية محوها أو إعادة الكتابة عليها بشكل كلي أو جزئي([4])، تصل ما بين 125 ميغا بايت و إلى غاية 2 ميغا بايت و تقبل إضافة معلومات إليه مرة واحدة ولا يمكن حذفها. ([5])

---

[1] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 183.

[2] ضبش، محمد عبد الواحد. المرجع السابق، ص 124.

[3] الزهري، طلال ناظم. الأوعية الرقمية بين الإعداد الفني والاستخدام الفعلي. زيارة يوم 11- 11-2010 . متاح على الإنترنت على azuhairi.jeeran .com /archive/2007/7/26 1136.html

[4] بن السبتي، عبد المالك. المرجع السابق، ص 29.

[5] ضبش، محمد عبد الواحد. المرجع السابق، ص 124.

- حجم 5,25 بوصة : وهو أكثر الأحجام شيوعا و أوسعها انتشارا بين الأفراد المستخدمين للأقراص المليزرة نظرا لارتباط هذا الحجم بفئات خاصة من هذه الأقراص ألا وهي الأقراص المليزرة المسموعة Compact Disc (CD-I) ، والأقراص المرئية Video Disc. ([1])
- حجم 8 بوصة:

وعادة ما تكون السعة التخزينية للقرص المليزر بهذا الحجم واحد جيغا بايت، ويتوقع منتجو هذا القرص أن ينخفض حجمه سعيا وراء تحقيق قدر من التوحيد و التقييس في الأحجام.

- حجم 10 بوصة :

ويميل المنتجون إلى جعل هذا الحجم المعياري للأقراص المليزرة ذات الحجم الكبير(في مقابل القرص لحجم 5.25 بوصة كحجم معياري للأقراص المليزرة ذات الحجم الصغير) . ([2])

- حجم 12 بوصة:

وهو منافس للأقراص ذات الحجم (10 بوصة و 14 بوصة) للاحتلال مرتبة القرص المعياري ذي الحجم الكبير وتتراوح سعته الاختزانية ما بين 1- 2 جيغا بايت.

- حجم 14 بوصة :

ويتميز هذا الأخير بسعة تخزينية عالية جدا حيث تصل إلى 6.8 جيقا بايت، و يسعى منتجو الأقراص المليزرة بدورهم أيضا إلى أن يكون

[1] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 183.

[2] المرجع نفسه، ص 184.

حجمها هو الحجم المعياري و المثالي للأقراص المليزرة ذات الحجم الكبير. ([1])

ثانيا: أنواع الأقراص حسب قابليتها للمحو (المسح):

و تندرج ضمنها فئتان تتمثلان في:

- أقراص للقراءة فقط
- أقراص الكتابة مرة واحدة

أ/ أقراص القراءة فقط Read Only :

والتي تسجل عليها المعلومات مسبقا أثناء عملية تصنيع القرص و بالتالي لا تحتمل إمكانية للكتابة بمثليها من جانب مستخدم القرص، وتضم هذه الفئة الأنواع التالية:

الأقراص المكتنزة CD-ROM : إقرأ ما في الذاكرة فقط ، وهي اختصار لCompact Disc Read Only Memory ، تعتبر هذه الأقراص الوسيط الأساسي و الأكثر استخداما حاليا إذ أثبتت نجاحها و رواجها منذ أكثر من عشرين سنة،...، كما توصف بوسيط القرن العشرين([2])، وهي عبارة عن وسائل لتخزين المعلومات أو أوعية معلوماتية، تكون على شكل أسطوانات تشبه أقراص مسطحة مستديرة مثل الأسطوانات الموسيقية الغنائية القديمة بالحجم الصغير([3])، وهذه الأقراص مصنوعة من رقائق الألمنيوم و تستخدم أشعة الليزر في تسجيل البيانات

[1] المرجع نفسه، ص 184.

[2] عين أحجر، زهير. السيبارنيتيك و النشر الإلكتروني الرقمي الافتراضي: لمحة تاريخية، ضبط لغوي للمفاهيم، ووجهة نظر. مجلة المكتبات و

المعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، مج 2، ع 2، قسنطينة، 2005.ص 97.

[3] قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات. المرجع السابق، ص 276.

النصية على المسارات الموجودة على سطحه ([1]) تغطى بطبقة فضية و تكون لها خصوصيات تمكنها من الصمود و عدم التأثر بالأشعة الليزرية التي تستخدم لتسجيل المعلومات أو استرجاع المعلومات منها. ويستوعب القرص الواحد ما بين (550- 560) ميقابايت. ([2])

- و هناك فئة متميزة من أقراص CD-RoM ذات طاقة تخزينية كبيرة تدعى Compact Disc Read Only Memory Extended Architechture(CD-ROM Xa) وتتيح طاقتها التخزينية إمكانية تسجيل برنامج تطبيقي يضم نصا مكتوبا، صورا، موسيقى، وصوتا على نفس القرص الواحد لذا فهو مناسب للتطبيقات في مجال التعليم و التدريب نظرا لأنه يوفر قدرا من التجاوبية بين المستخدم و البرنامج. ([3])

الأقراص المليزرة التفاعلية :Compact Disc-Interactive

يعد هذا النوع من أحدث أنواع الأقراص المليزرة حيث ظهرت أول مرة عام 1991 ([4])، و هذه الأقراص تتيح إمكانية تسجيل أكثر من نوع من المعلومات عليه صور ثابتة ومتحركة، أصوات، نصوص، غير قابلة للمحو([5])، إضافة إلى إمكانية تسجيل البيانات النصية رقميا، يمكن لمستخدميه التجاوب والحوار مع البرنامج المعروض، كما يمكن عرض معلوماته على جهاز تلفزيوني.

وتتميز هذه الأقراص بإمكانية تسجيل البيانات النصية رقميا، وتحتاج هذه الأقراص إلى الأجهزة التالية:

---

[1] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 185.

[2] بن السبتي، عبد المالك. المرجع السابق، ص 27.

[3] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 185.

[4] Becquard, Françoise. Le métier de bibliothécaire. Nouvelle éd. , Paris : éd. Electre- ed. du Cercle de la librairie ,1996.P. 27.

[5] ضبش، محمد عبد الواحد. المرجع السابق، ص124.

-جهاز معالجة الصوت
-جهاز معالجة الصورة
-جهاز معالجة المايكروية
-نظام تشغيل . ([1])

الأقراص الضوئية لذاكرة القراءة فقط : Optical Read only Memory

عبارة عن أقراص بحجم 5,25 بوصة، ينظر إليها على أنها وسيط للتوزيع و ليس للتخزين أي أن استخدامها يشبه استخدام المصغرات الفيلمية أكثر مما يشبه استخدام الأقراص المرنة، وهي تنقسم إلى نوعين هما:

أ/الأقراص ذات القراءة فقط القياسية: وتتمثل في أقراص الفيديو التي تتواجد بحجم 12 بوصة، تستعمل بكثرة لتسجيل الأفلام السينمائية، ولأغراض التعليم العام، و الأغراض الأرشيفية، والتدريبية. ([2])

الأقراص المرئية:Video Discs

منها ما قطره 5,25 أو 8 أو 12 بوصة، وتقدر سعتها ما بين 100ميغابايت و 2 جيغابايت، ويتمتع بإمكانية تخزين الصور المتحركة ما يقارب 54ألف إطار أو 60 دقيقة، وبيانات قابلة للمحو([3])، وكذلك المعلومات المسموعة (موسيقى / صوت) وهذا ما يجعلها مناسبة للاستخدام في تطبيقات التعليم والتدريب و الصناعة. ([4])

---

[1] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص ص 185-186 .

[2] بن السبتي، عبد المالك. المرجع السابق، ص ص 28- 29.

[3] ضبش، محمد عبد الواحد. المرجع السابق، ص125.

[4] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 186.

أقراص الكتابة لمرة واحدة: هذا النوع من الأقراص يشبه الأقراص الممغنطة إذ لا يمكن محوها أو إعادة الكتابة عليها بشكل كلي أو حتى جزئي([1])، و من أنواعها:

أ/ الأقراص المتراصة كتابة لمرة واحدة و قراءة لعدة مرات Compact Disc-Write One Read Many(CD-Worm) : والتي تمتاز عن أقراص القراءة فقط بقدرتها على تسجيل البيانات من قبل المستخدم، كما أن التسجيل ممكن على كلا وجهي القرص، لكن هناك تباين في وجهات النظر حول قابلية المسح إذ أن هناك من يرى عدم إمكانية تغيير أو استبدال معلومات القرص بعد تسجيلها بينما يرى البعض الآخر قابليتها للمحو([2]).و تتراوح سعتها التخزينية ما بين 125ميقابايت إلى 2 جيقابايت . ([3])

ب/ الأقراص المليزرة بذاكرة فقط مبرمجة-Compact Disc Programmable only Memory(CD-Progm) : وهي عبارة عن ذاكرة لم يتم برمجتها أثناء تصنيعها، لذا فهي تتطلب معدات مادية و تجهيزات إلكترونية لكي تتم برمجتها، وهي تجمع ما بين إمكانية الكتابة مرة واحدة و القراءة فقط، وعادة ما تكون هذه الأقراص بحجم 4,72 بوصة. ([4])

ثالثا : أنواع الأقراص المليزرة القابلة للمحو : Erasable Digital Optical Discs (EDOD) وتعتبر من أحدث الأقراص تمتاز بكونها توفر إمكانية مسح و إزالة البيانات من قبل المستخدم ووقتما يشاء ثم إعادة التسجيل عليها لآلاف المرات و على نفس الجزء من مسارات القرص، وهذه الأقراص متوفرة بالحجمين 5,25 و

[1] بن السبتي، عبد المالك. المرجع السابق ، ص29 .

[2] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 187.

[3] ضبش، محمد عبد الواحد. المرجع السابق، ص126 .

[4] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص 187 .

3,5 بوصة، كما يطلق عليها مصطلح "أقراص الليزر الممغنطة" كونها جمعت كل مزايا التسجيلات الصوتية و مزايا الأقراص المليزرة كلها في قرص واحد. ([1])

بعض سلبيات الأقراص الضوئية:

رغم ما سبق ذكره من مميزات تتمتع بها الأقراص الضوئية إلا أنها و كغيرها من الوسائط التكنولوجية الأخرى تعاني من بعض النقائص، والتي نذكر منها ما يلي:

-أحيانا قد يرفض محرك القرص الفتح لإدخال أو إخراج القرص، كما وقد يصبح القرص الضوئي لا يعمل أي أن الحاسوب لم يعد يستطيع التعرف عليه .

-قد يعطي القرص عند تشغيله أخطاء في القراءة و هذا بسبب كون القرص ذاته غير نظيف، أما إذا تكرر الأمر مع كل قرص تستعمله فهذا مؤشر على أن محرك القرص هو الذي يحتاج إلى تنظيف. ([2])

د/ القرص المرئي الرقمي: Disque Optique Numérique DOM

[1] المرجع نفسه ، ص 187

[2] الأقراص الضوئية . زيارة يوم 24- 09- 2010 . متاح على الإنترنت على www.egyig.com/muntada/member.php?s=191dad14e5b1

عبارة عن حامل جديد لتخزين المعلومات ظهر حديثا، وهو يقوم على تكنولوجيا التخزين و القراءة بواسطة أشعة الليزر، فالمعلومات تخزن عليه في شكل رقميnumérique أو قياسيdigital .

و يتميز القرص المرئي الرقمي بعدم إمكانية التغيير في معلوماته، وتقدر سعته المتوسطة ب15 جيقابايت على الوجه الواحد، وهو ما يعادل من 20 إلى 150 قرص مجتمعة معا.و قد تم مؤخرا تطوير هذا القرص بإعطائه إمكانية التغيير والمسح، كما تمت الزيادة في سعته التخزينية لتصل إلى 750 مليون رمز، وأطلق على هذا النوع المطور تسمية" Disque Magnéto- Optique ".([1])

وانطلاقا مما تقدم يتبين لنا أنه وفي كل عام تصبح الوسائط والأجهزة الممغنطة أصغر و أرخص و أسرع إضافة إلى تزايد قدراتها التخزينية. ([2])

ه/ شبكة الإنترنت :

تعتبر الإنترنت أبرز ثمرة نتجت عن تلاحم ثلاث ثورات كونية هي ثورة المعلومات، وثورة الاتصالات، وثورة الحواسيب([3]).وهي عبارة عن مجموعة من الشبكات التي تستخدم مجموعة من البروتوكولات الخاصة بمراقبة التراسل و الإنترنت، وتستند في أساسها على النموذج المرجعي للترابط بين النظم المفتوحة ([4])، وتعود فكرة إنشاء شبكة الشبكات العالمية الإنترنت إلى الستينات من هذا القرن

---

[1] Chaumier , jacque. Les techniques documentaires. Blida : Editions du Tell,2003.P 29

[2] آرمز، وليم. المكتبات الرقمية. ترجمة جبريل بن حسن العويضي، هاشم فرحات سعيد. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006. ص 51 .

[3] ربحي، عليان مصطفى، القيسي، منال. استخدام شبكة الإنترنت في المكتبات الجامعية(دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين)، مجلة رسالة المكتبة، مج34، ع4، 1999، ص 5.

[4] جروش، أودري. تقنيات المعلومات في المكتبات و الشبكات. ترجمة حشمت قاسم. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1999. ص285.

عندما خشيت وزارة الدفاع الأمريكية من أن وجود شبكة تدار مركزيا يمكن أن يكون هدفا سهلا لهجوم نووي مباغت يقضي عليه، فطلبت إلى خبراء الكمبيوتر التوصل إلى طريقة تسهل الاتصال بين عدد لا محدود من الحواسيب عوض الاعتماد على مركز واحد ينظم حركة العمل([1])، فقاموا بتأسيس شبكة جهاز مشروعات البحوث المتقدمة تدعى آربانت ARPAnet ، وهي عبارة عن شبكة تجريبية واسعة المدى، ثم تغير اسمها إلى جهاز مشروعات بحوث الدفاع المتقدمةDARPA بالحاسبات المضيفة الواقعة على الساحل الغربي بجامعة كالفورنيا بسانتا بربرا و لوس أنجلس معهد ستانفورد للبحوث وجامعة ستانسفورد وجامعة يوتا ومؤسسة تطوير النظم ومؤسسة راند، التي ارتبطت ببعضها البعض ثم بالحاسبات المضيفة الواقعة على الساحل الشرقي بجامعة كيس وسترن ريزيريف وجامعة كارنيجي ملون، وغيرها من المؤسسات.وفي عام 1983 انقسمت هذه الشبكة إلى شبكتين : الشبكة العسكرية ميلنات و شبكة آربا التي تطورت إلى إنترنت داربا. ([2])

و قد كان لاختراع الويب WWW وتكنولوجيا المتصفح في الثمانينيات ما أدى إلى الزيادة الفعلية و غير المتوقعة للإنترنت و امتدادها بعيدا عن جدران الأكاديمية والحكومة، هذه الأدوات التي تساعد الآن التسويق، البحث و الدعم الفني، اتصالات المشاركة البينية و مختلف نشاطات الموارد البشرية للمؤسسات حول العالم ([3]) ،وأخذت هذه الشبكة تتوسع عبر كل الحدود و في جميع الأقطار خاصة بحلول عام

---

[1] الصوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية و انترنت في المكتبات. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2001. ص40.

[2] جروش، أودري. تقنيات المعلومات في المكتبات و الشبكات. ترجمة حشمت قاسم. المرجع السابق ، ص286.

[3] حسن، فاروق سيد. الإنترنت : الشبكة العالمية للمعلومات. القاهرة: مكتبة الأسرة، 2003. ص 78

1992 بسبب انتشار منظومة النسيج العالمي الواسع للربط بين الشبكاتWWW([1]) ، فهي بذلك لا تعرف الحدود الجغرافية، لأن مشتركيها يتواجدون عبر شتى أنحاء العالم.

تعريف شبكة الإنترنت: إن كلمة الإنترنت باللغة الإنجليزية International Net work الشبكة العالمية ، ومن بين التعريف الواردة لها نذكر:

-عبارة عن شبكة اتصالات تربط العالم كله من جلال مجموعة من الحواسيب التي تحتوي على معلومات في مختلف المواضيع، بحيث تكون منتشرة في جميع أنحاء العالم، وتقدم عليها العديد من الخدمات و المعلومات، كما أنها تساعد في إجراء الاتصالات بين الأفراد و الجماعات([2]). وبما أن الإنترنت أصبحت تعتبر كأوسع مرفق للمعلومات حاليا دون منازع، باعتبارها سهلة للبحث عن المعلومات بشكل آني وسريع خدمة لأغراض بحثية([3])، لذا فإن أوجه استخدامها والإفادة منها في مراكز و مؤسسات المعلومات والتي من بينها المكتبات تتنوع بين البث الإلكتروني لمصادر المعلومات من كتب رقمية و دوريات إلكترونية، وبين الوصول إلى قواعد البيانات و بنوك المعلومات، أي أنها تقدم لنا إمكانية تجاوز الشكل المطبوع إلى الإتاحة الإلكترونية للوثائق الإلكترونية([4])، وهذه الوثائق الإلكترونية تتمثل في:

[1] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص205

[2] المرجع نفسه ص202.

[3] علوة، رأفت نبيل. تكنولوجيا في علم المكتبات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2006. ص ص 30-31

[4] متولي، ناريمان إسماعيل. الاتجاهات الحديثة في إدارة و تنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، [د.ت]. ص ص 113- 114

- الكتاب الرقمي: ويقصد به الكتاب المخزن بطريقة رقمية التي جرى فيها إدخال كلماته و محتواه على الحاسوب عن طريق كتابته ببرنامج معالجة النصوص أو عن طريق الماسح الضوئي، ثم تعالج لتسهيل استرجاعها بعد ذلك([1])، فهو عبارة عن وسيط معلوماتي رقمي يتم إنتاجه عن طريق الدمج ما بين المحتوى النصي للكتاب من جهة و بين تطبيقات البيئة الرقمية الحاسوبية، وهذا لإنتاج الكتاب في شكل إلكتروني يكسبه المزيد من الإمكانات والخيارات التي تتيحها البيئة الرقمية الافتراضية مقارنة بالبيئة الورقية للكتاب، والتي نذكر منها إمكانيات استرجاع النص ، الإتاحة عن بعد، إمكانية إضافة الروابط المهيبرة، و الوسائط المتعددة،...الخ ويتم إخراج المحتوى الرقمي للكتاب في بنية أو شكل رقمي معين مثل HTML ,Word, PDF...etc والتي يتم من خلالها تشفير النص باستخدام إحدى برمجيات إنتاج الكتب الرقمية، والكتاب الرقمي قد يتم إتاحته على الخط المباشر (عبر شبكة الإنترنت) أو عل الخط غير المباشر عبر إحدى الوسائط الحديثة للتخزين من أقراص مليزرة وغيرها([2]).
- الدوريات الإلكترونية : تتوافر على الإنترنت مئات الدوريات من المجلات و النشرات الإخبارية في مواضيع متعددة،وهي عبارة عن عمل فكري يصدر في صورة رقمية بطريقة متتابعة وله نفس خصائص العمل الدوري، وقد يصدر على أسطوانات مليزرة أو يتاح الإنترنت أو في الشكلين معا. وغالبا ما يتم هذا التحويل الرقمي أثناء التجهيز للطباعة الورقية حيث تعد مقالات الدورية رقميا ثم تطبع

[1] إسماعيل، رامي جلال. إنتاج و تداول أوعية المعلومات نشرا و تداول المعلومات كخدمة مكتبية: دراسة نظرية. المؤتمر التاسع بمكتبة مبارك ببور سعيد، أيام 28-30 يونيو 2005 ، ص 26.

[2] النقيب، متولي. مهارات البحث عن المعلومات و إعداد البحوث في البيئة الرقمية.(سلسلة أساسيات المكتبات والمعلومات)، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2008. ص 188.

ورقيا([1]). وهذه الدوريات تشبه نظيراتها الورقية من حيث انتظام الصدور هيئات التحرير و المراجعة، كما تقوم أيضا بنشر بحوث أصلية على غرار الدوريات الورقية([2])،وتتضمن الإنترنت مجموعة متنوعة من المجلات الإلكترونية، البعض من هذه الدوريات متخصصة في مجالات محددة وبعضها الآخر ذات طابع عام ، ويشمل هذا المصطلح مجموعة متنوعة من الدوريات يمكن تقسيمها إلى دوريات متوفرة في شكل إلكتروني فقط أي ليس لها بديل أو أصل ورقي سابق، ودوريات أصبحت تظهر بشكل إلكتروني فقط بعد أن كانت تظهر ورقيا أي كان لها أصل ورقي ثم توقفت عن الصدور([3])، و دوريات تظهر بالشكلين : الورقي التقليدي و الرقمي الإلكتروني، ويتم توزيع هذه الدوريات من خلال طريقتين :

أ-إما عن طريق القوائم البريدية إذ يتم إرسالها كرسالة بريدية.

ب- وإما عن طريق إرسالها إلى الموقع حيث تستطيع تحميلها على جهازك. ([4])

وكلتا الطريقتان تعتمدان على الاشتراك، وفي المقابل فإن التعرف على المقالات المنشورة بتلك الدوريات أمر ممكن، لأن بعض الأدوات المتخصصة تقوم بحصرها و ضبطها مثل Medline ; Chemical Abstracts ، فاستخدام هذه المقالات غير ممكن إلا عن طريق الاشتراك الفردي أو عن طريق شبكة محلية يتمتع المستفيدون من خدماتها بترخيص جماعي على مستوى المؤسسة.

---

[1] المرجع نفسه، ص195.

[2] الدركلي، شذى سلمان. "الإنترنت: ثورة المعلومات والثقافة والتعليم"، مجلة آفاق الثقافة و التراث، ع66، 1997. ص ص 13-43.

[3] قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي ، إيمان فاضل . الدوريات الإلكترونية : ماهيتها ، وجودها ومستقبلها في المكتبات العربية . مجلة النادي العربي ،ع3 ، 2006. زيارة يوم 17-09- 2010 . متاح على الإنترنت على www.arabcin.net/arabiaall/3-2006.html

[4] النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق، ص212.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن بعض الدوريات تتيح محتوياتها و مستخلصات مقالاتها بالمجان بغية تحفيز المستفيدين على الاشتراك في خدماتها.

وتعتبر مهمة التعرف إلى الدوريات الإلكترونية المتاحة على الخط المباشر أيسر منالا ،لأنه توجد بعض الأدوات البيبليوغرافية التي تقوم بحصرها، إذ أن الدليل البيبليوغرافي بنوعيته الجيدة وبحدود تغطيته المرتفعة سيما إذا أخذنا بعين الاعتبار التقلبات الكبيرة وعدم الاستقرار الذي تعرفه المصادر المتاحة على الخط المباشر عامة بما في ذلك الدوريات الإلكترونية. ([1])

- المواقع المرجعية على شبكة الإنترنت:

تعد المواقع المرجعية المقابل الموضوعي والاصطلاحي للمراجع التقليدية ولكن على شبكة الإنترنت بما تحمله هذه المواقع من صفات خاصة ومتميزة قاصرة عليها، حيث أن أغلبها تعمل على الخط المباشر مما يعنيه ذلك من التحديث المستمر لبياناتها، والروابط بينها و بين المواقع ذات الصلة، والتفاعلية التي تعتمد عليها. ([2]) كما أن الإنترنت تحتوي على العديد من المواقع المرجعية سواء العامة أو المتخصصة، خاصة تلك الموجهة لفئات معينة من المستفيدين، كما أن هذه المواقع قد ترتبط أحيانا بمواقع مؤسسات تعليمية أو تجارية، أو أنها مواقع قائمة بذاتها كما هو الحال بالنسبة للموسوعة البريطانية المتاحة على الخط المباشر، وتكتسب بعضها صفات المراجع التقليدية إلى جانب نوع معين من التفاعلية من جانب المستخدم، وأغلب هذه المواقع المرجعية يعتمد على قواعد بيانات بيبليوغرافية أو ذات النصوص الكاملة أو الأدلة التي تعتمد في البحث فيها على العديد من استراتيجيات البحث المتعددة والمتنوعة. ([3])

---

[1] بوعزة، عبد المجيد صالح. المكتبات الرقمية: تحديات الحاضر و آمال المستقبل. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006. ص 60.

[2] النقيب، متولي. المرجع السابق،ص 196.

[3] النقيب، متولي.المرجع نفسه، ص ص 198- 199.

و تتمثل المواقع المرجعية في الأنواع التالية :

الأدلة، دوائر المعرفة العامة، دوائر المعارف المتخصصة، القواميس الهجائية العامة، القواميس الهجائية المتخصصة، محركات البحث، البيبليوغرافيات، الكتب السنوية، قواميس المختصرات، كتب الحقائق، التراجم، الأطالس، الكشافات و المستخلصات.

- قواعد البيانات :

مع نمو المعلومات وازدياد أهميتها العلمية والاقتصادية والاجتماعية ،أصبحت المنظمات الحديثة في حاجة دائمة إلى جمع و معالجة و خزن كميات ضخمة من البيانات للحصول على المعلومات الضرورية لصناعة القرارات المؤثرة و التخطيط و السيطرة، لذا لابد من تنظيم البيانات المجمعة بأسلوب يخدم الاحتياجات المتنوعة للمعلومات من قبل

المستفيدين ([1]). من هنا ظهرت قواعد البيانات كوسيلة أساسية لتنظيم المعلومات و التحكم فيها.

و تعرف قاعدة البيانات بعدة تعاريف منها التعريف الواسع لها بأنها "مخزن لجميع البيانات ذات العائدية و الأهمية لمستخدمي نظام المعلومات"([2]) وهي أيضا عبارة عن "مجموعة من البيانات المرتبة والمنظمة و المخزنة بحيث تفي بمتطلبات المستخدم ويتم تخزين البيانات في شكل هيكلي بحيث ترتبط بجميع الملفات والسجلات في إطار ملف رئيس، وتحتوي قاعدة البيانات على معلومات ثابتة ومعلومات متغيرة تخضع لعملية التحيين كلما استدعى الأمر ذلك"([3])، كما يمكن تعريفها إما بطريقة عامة عريضة فنقول بأنها "المستودع الذي يشتمل على كل

[1] الصباغ، عماد. نظم المعلومات: ماهيتها و مكوناتها. عمان: مكتبة دار الثقافة، 2000. ص 113 .

[2] المرجع نفسه، ص 113.

[3] تومي، عبد الرزاق. تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية: دراسة ميدانية بولاية أم البواقي. رسالة ماجستر: علم المكتبات: قسنطينة، 2006. ص 113 .

البيانات والمعلومات المتواجدة في المنظمة" و إما بطريقة خاصة ضيقة فهي " تشمل فقط على البيانات و المعلومات المختزنة في الكمبيوتر، والتي تتوفر للمعالجة الآلية"([1]).

وتعرف قاعدة البيانات أيضا بأنها "عبارة عن مجموعة من المعلومات منظمة و مخزنة على وسائط مقروءة آليا" وهذه المعلومات قد تكون بيبليوغرافية أو نصية أو رقمية إحصائية([2]).

كما تعرف بأنها مجموعة منظمة من بيانات ومعلومات مرتبطة مع بعضها بنسق معين، بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستفيدين. ([3])

وتتكون قاعدة البيانات عادة من وحدات و أجزاء لها تسمياتها و ارتباطاتها المختلفة التي تبدأ من مصطلح البت و البايت و تنتهي بالقيود والتسجيلات و الملفات. ([4])

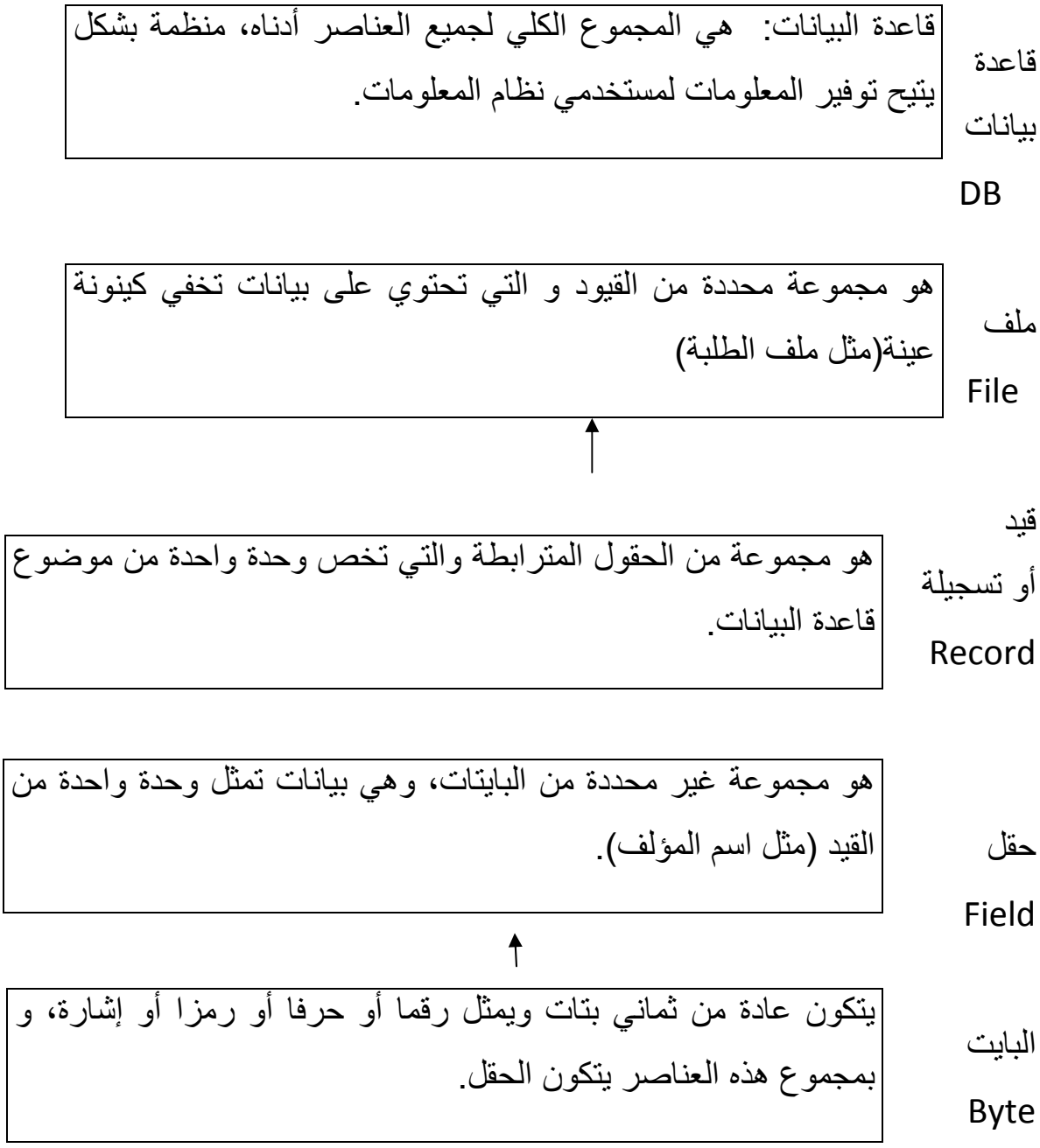
و يوضح الشكل التالي كيفية ترتيب عناصر البيانات لتشكيل قاعدة البيانات

[1] الهادي، محمد محمد. التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية عل الكمبيوتر. القاهرة: دار الشروق، 1993.ص 97.

[2] الدوسري، فهد مسفر فهد. أسس البحث المباشر في قواعد المعلومات. الرياض: مكتبة الملك الوطنية، 1991. ص 50.

[3] قنديلجي، عامر إبراهيم. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. المرجع السابق، ص 185.

[4] قنديلجي، عامر إبراهيم. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. المرجع نفسه، ص 186.



شكل رقم 02 يمثل هرمية البيانات

وقواعد البيانات توجد على عدة أنواع يمكن التمييز بينها من زوايا مختلفة، وهذه الأنواع هي:

أ/ من حيث الوظيفة:

- قواعد المعلومات المرجعية : وتعرف ب"قواعد بيانات الإحالة" أي الإحالة إلى مصدر مكتوب أو مؤسسة أو شخص معين، وهي تنقسم إلى نوعين:

- قواعد المعلومات البيبليوغرافية والتي تحيل الباحث إلى معلومات منشورة.
- قواعد معلومات الإحالة وتحيل الباحث إلى معلومات غير منشورة.

- قواعد المعلومات المصدرية: هذه الفئة من قواعد المعلومات تزود المستفيد بالمعلومات من مصدرها نفسه بدلا من إحالته إلى مصادر أخرى، وهي نوعان:

- قواعد المعلومات الرقمية
- قواعد معلومات النص الكامل. ([1])

ب/ من حيث التغطية الوعائية: تغطي قواعد المعلومات جميع أوعية المعلومات كالكتب و التقارير الفنية و الرسائل الجامعية، ...الخ، إلا أن بعضها ينفرد بتغطية نوع واحد من الأوعية، ومن هذه القواعد نذكر أمثلة منها:

-قاعدة Sci Search وتغطي مقالات دوريات العلوم و التقنية.

-قاعدةNTIS وتغطي التقارير والدراسات الفنية.

[1] الصباغ، عماد. المرجع السابق، ص 54 .

-قاعدة أبحاث المؤتمرات Conference Papers Index

-قاعدة Lc/ Line وتغطي الكتب

-قاعدة NEXIS وتغطي الصحف بصفة رئيسية

-قاعدة براءات الاختراع World Patents Index([1]).

ج/ من حيث التغطية الموضوعية: أو كما يسميها البعض حسب محتوياتها، ونميز فيها :

- قواعد المعلومات البيبليوغراية: وتعتبر من أهم قواعد المعلومات بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات كما أنها لا تزال أكثر الأنواع عددا وانتشارا، وهي تضم فئتين هما:

➢ قواعد المعلومات ذات التغطية الموضوعية العامة.

➢قواعد المعلومات المتخصصة في حقل معين أو في عدد من الحقول العلمية. ([2])

- قواعد المعلومات الرقمية الإحصائية: وتشتمل على إحصاءات سكانية أو إحصاءات متنوعة أخرى يحتاج الباحثون الرجوع إليها، منها قاعدة الكتاب الإحصائي للأمم المتحدة.
- قواعد النصوص الكاملة : وهذه القواعد تشتمل على كامل النصوص لمصادر المعلومات المحوسبة التي تشهد تزايدا مستمرا، بعدما وجد الباحثون أن نظيرتها البيبليوغرافية لا تفي بأغراض البحث العلمي ([1]).

[1] المرجع نفسه ، ص 55 .

[2] المرجع نفسه ، ص 56 .

- قواعد بيانات فهارس المكتبات: وهذا النوع من القواعد يشمل على مقتنيات مكتبة ما أو شبكة مكتبات.
- قواعد بيانات المستخلصات: توفر معلومات ببليوغرافية مع خلاصة مكونة من 50-300 كلمة حسب قاعدة المعلومات.
- قواعد بيانات الصور: وهي قواعد بيانات تتخصص فقط في إعطاء المعلومات عن الصور ذاتها فهي مزيج من قواعد البيانات البيبليوغرافية والصورية معا([2]).

بنوك المعلومات: تعتبر الشكل المتطور لقواعد البيانات، وهي تعني تجميع منظومة متكاملة من المعلومات بعد التجميع والمعالجة والنمذجة وحفظها في حواسيب ضخمة وفي وسائط تخزين متطورة، ووضعها في مجال خدمة المعلومات بواسطة تطبيقات إدارة قواعد البيانات المختلفة وخصوصا قواعد البيانات العلائقية، وبرامجه المرتبطة بالشبكات([3])، ومن بين أنواع بنوك المعلومات نذكر:

- **بنوك المعلومات العامة:** وهي تشمل عل معلومات في مختلف الموضوعات أي أنها متعددة التخصصات.
- **بنوك المعلومات المتخصصة:** وتحتوي على معلومات تتعلق بموضوع واحد وفي مجال واحد من مجالات المعرفة، وأشهرها بنوك المعلومات الطبية.

---

[1] قنديلجي، عامر إبراهيم. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. المرجع السابق، ص 192.

[2] النقيب، متولي. المرجع السابق، ص ص 211- 213.

[3] الخوري، هاني شحادة. تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرون: الجزء الأول مدخل تعريفي. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر، 1998. ص 38.

- **بنوك المعلومات الإحصائية:** وتتضمن مجموعة من المعلومات الرقمية الموزعة على فترات زمنية متسلسلة يتم تجديدها يوميا أو أسبوعيا أو شهريا.
- **بنوك المعلومات البيبليوغرافية:** وهي تحتوي على مجموعة من البيانات البيبليوغرافية بهدف تقديم خدمات مرجعية للمستفيدين و تتبعها بمستخلصات للمواد المخزنة.
- **بنوك المعلومات الحسابية:** و تحتوي على معلومات خام بمعنى المواد الأولية والنصوص الكاملة و الأصلية، وتسمح بعمليات حسابية ومنطقية لمعالجة المعلومات المخزنة لإعدادها للاستعمال. ([1])

5.2 مزايا مصادر المعلومات الإلكترونية:

لقد كان لظهور مصادر المعلومات الإلكترونية بأشكالها المتعددة ما يضاهي ثورة حقيقية في محاولة للسيطرة على الإنتاج الفكري و كذا التحكم في مصادره قدر المستطاع ، أملا في تأمين المعلومات التي يحتاجها المستفيدون بالشكل الوافي و الكيفية المناسبة، ففي ظل الزحف الإلكتروني المتنامي والشبكات المتطورة ستكون هذه المصادر الحديثة المتفوق والمهيمن الرئيسي مستقبلا في حين أن مصادر المعلومات الورقية فستظل تتعايش مع هذه الأخيرة بشكل قليل([2])، كما تبرز مزايا هذه المصادر الحديثة للمعلومات في تناقص دور مصادر المعلومات التقليدية و استبعادها من طرف مصادر المعلومات الإلكترونية التي تتصف بالشمول وسعتها التخزينية الهائلة لكمية المعلومات و الدقة في تغطية المواضيع، زيادة على توفيرها للوقت و الجهد بفضل السرعة التي تتميز بها من ناحية التداول و الاستعمال([3]).

[1] الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات و المكتبة المدرسية . عمان : دار المسيرة، 2001. ص54.

[2] علوة، رأفت نبيل. المرجع السابق، ص 116.

[3] What are the electronic resources. زيارة يوم 22-09-2010. متاح على الإنترنت على

ويظهر الفارق بينها في الاستفادة الواسعة لمصادر المعلومات الإلكترونية من تكنولوجيا المعلومات في تطوير أساليب تخزين واسترجاع و بث المعلومات، و دليل ذلك الكم الهائل من المقالات و الأبحاث و نتائج الدراسات التي تنظم وتنتج إلكترونيا([1])، لتفتح المجال أمام الإتاحة الإلكترونية للمعلومات، كما تتميز مصادر المعلومات الإلكترونية أيضا بقدرتها على إتاحة المعلومات بالوسائط المتعددة والتي بدورها تتيح للمستفيد الاستخدام اللامتزامن والمتعدد للمعلومات([2]) مع إمكانية استرجاعها في شكل صورة أو أصوات أو أفلام فيديو أو في شكل نصوص وهو ما يعطيها ميزة السهولة في التعامل والاستخدام عند نسخها والتعديل فيها، و كذلك السهولة في البحث عن المعلومات والوصول إليها، كما تتيح له أيضا إمكانية استخدام مصادر معلومات متنوعة متوافرة بعدة أشكال لا تحتاج سوى إلى جهاز كمبيوتر، كما أن تدعيم مصادر المعلومات الإلكترونية و إثرائها بشبكة الإنترنت قد أتاح استخدام النص المترابط عن طريق الروابط التشعبية، وذلك للوصول إلى مصادر معلومات أخرى توجد في مواقع أخرى و مخزنة في حواسيب مختلفة لها علاقة بموضوع اهتمام الباحث، بل وفتح المجال واسعا أمام الباحثين في شتى بقاع العالم لتقاسم و تشاطر و تبادل المعلومات و استغلالها([3])، متخطيا بذلك الحواجز المكانية والحدود بين الأقاليم والدول و اختصار الجهد والوقت في الحصول على المعلومات عن بعد، فبإمكان الباحث الحصول على ذلك وهو في مسكنه أو مكتبه الخاص. ([4])

---

http://city library.pncc.govt.nz/modules/html/admin/what-are electronic resources

[1] ما هي مميزات وعيوب المصادر الإلكترونية؟ زيارة يوم 30- 09 – 2010.متاح على الإنترنت على http://www.alyaseer.net/vb/member/php?s= ما هي مميزات وعيوب المصادر الإلكترونية؟

[2] المصرايرة، خالد عبده. النشر الإلكتروني و أثره على المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2008. ص 84.

[3] علوة، رأفت نبيل. المرجع السابق، ص 117.

[4] بوعزة، عبد المجيد صالح. المرجع السابق، ص 61.

زيادة على ما سبق فمصادر المعلومات الإلكترونية توفر للباحث كما ضخما من البيانات والمعلومات سواء عن طريق الأقراص المتراصة أو من خلال الاتصال بمجموعات المكتبات و مراكز المعلومات و المواقع الأخرى، وهي أيضا تجعل السيطرة على أوعية المعلومات الإلكترونية سهلة أكثر دقة و فاعلية من حيث التنظيم و الحفظ و التحديث، مما سينعكس إيجابا على قدرة الاسترجاع من قبل الباحثين،كما أن هذه المصادر الحديثة تتيح للباحث "فرصة كبيرة لنشر نتائج بحثه فور الانتهاء منها في زمن ضاقت فيه المساحات المخصصة للبحوث على أوراق الدوريات".([1])

كما أن اللجوء إلى مصادر المعلومات الإلكترونية قد يشكل حلا مثاليا للقضاء على مشكلة ضيق المكان المخصص لمصادر المعلومات التقليدية التي تعاني منها المكتبات نظرا لصغر حجم الوسائط الإلكترونية وعظم ما تحتويه من معلومات، كما أن هذه المصادر تتيح فرصة استخدامها من قبل عدد كبير من الباحثين أينما كانوا دونما اعتبار لحدود المكان أو الزمان، و تتيح أيضا سهولة التوزيع و سرعته علاوة على انتفاء مشكلة نفاذ النسخ فهي تحت الطلب في أي مكان وزمان، فنسخة واحدة من الكتاب كافية للوصول إلى ملايين القراء في أنحاء العالم في الوقت ذاته، ناهيك عن السهولة والمرونة في تحديث البيانات وإصدار الطبعات الجديدة على فترات مناسبة، واعتمادها على نظم آلية متطورة في التكشيف واسترجاع المعلومات ، كما يمكننا إجراء عدد من العمليات كنتيجة لعملية واحدة باعتماد النظم الآلية في تخزين واسترجاع ومعالجة المعلومات، زيادة عن قلة تكاليف نشرها للكتب وغيرها من المصادر ، كما يتم في المكتبات توفير المبالغ التي تصرف في إجراءات التزويد والطلب والشحن والتجليد والترميم وتكاليف اشتراكات الدوريات واختصار الجهود التي تبذل في متابعتها، حيث يمكن دمج الاشتراك في عدد كبير من الدوريات كاملة

[1] علوة، رأفت نبيل. المرجع السابق، ص 117

النص على أقراص مدمجة ذلك أن الدوريات على وجه الخصوص تشكل إحدى المشكلات المالية المزمنة للمكتبات بسبب ارتفاع تكاليف الاشتراك وهو ما دفع ببعض المكتبات البحثية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى إلغاء الاشتراك في دوريات تصل قيمتها إلى 21 مليون دولار([1]).

إذن جاءت مصادر المعلومات الإلكترونية لتحل محل مصادر المعلومات الورقية التقليدية إن لم نقل لتلغي وجود هذه الأخيرة، بعدما كانت هي الوسيط الوحيد المتوفر لتخزين المعلومات فيما مضى، وذلك من خلال المزايا العديدة التي تتيحها في تسهيلات التخزين و الاسترجاع و سهولة الوصول إلى المعلومات.

6.2 عيوب مصادر المعلومات الإلكترونية:

رغم كل المحاسن التي تتمتع بها مصادر المعلومات الإلكترونية و التي سبق ذكرها، إلا أنه و كغيرها من الوسائل التكنولوجية الحديثة عليها مآخذ و بعض السلبيات التي تعيبها، ومن ذلك أن هذه المصادر تحتاج دائما إلى جهاز حاسوب وإلى الكهرباء فمن دونهما لا نستطيع الإطلاع على محتوى هذه المصادر بعكس المصادر الورقية التي نستطيع حملها ومطالعتها وقتما نشاء و أينما نشاء ، كما أن هذه المصادر تتطلب تكاليف عالية و إضافية لاقتناء التجهيزات و البرمجيات نتيجة تأثرها المستمر بالتقادم الإلكتروني ، ولعل أكثر ما يعيب هذه المصادر الحديثة تعرضها للقرصنة وانتهاك حقوق مالكيها، وكذلك مشاكل الفيروسات، كما أن لها تأثيرات سلبية على صحة مستعمليها جراء استخدامها بشكل كبير،

[1] الجبري،خالد بن عبد الرحمان.مصادر المعلومات بين الإتاحة والتملك . زيارة يوم 17-09- 2010 .متاح على الإنترنت على http://informatics.gov.sa/section.php?id=12

إضافة إلى ضعف التدريب على استخدامها و التحكم فيها وهو ما يؤدي إلى تقلص شريحة مستعمليها، كما أن هذه المصادر تحتاج إلى الصيانة المستمرة. ([1])
كما بات الاهتمام بالحصول على المعلومة بصورة سريعة وسهلة أمرا جعل مجتمع المستفيدين يضيقون أفقهم بحيث أصبح كل ما يهتمون به هو إرسال واستقبال المعلومة فقط، وإن التركيز الآن في تكنولوجيا المعلومات ينصب على فعالية المعلومات وسرعتها و ليس على أهميتها([2]). ويطرح التلوث المعلوماتي الذي تشهده شبكة الإنترنت سلبية أخرى لمصادر المعلومات الإلكترونية تتمثل في كثرة المعلومات المتاحة و حرية النشر عليها، فأي كان يستطيع نشر ما يريد و كيفما يريد وسبب ذلك غياب رقابة تسير عملية بث المعلومات على الإنترنت وفق معايير واضحة و متفق عليها، لأن 90% من المعلومات المتاحة عليها معلومات غير مهمة تدور حول التسلية والترفيه...الخ

7.2 أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات:

غني عن القول أن المكتبات ودور الأرشيف وغيرها من مراكز المعلومات قد مرت بتطورات متلاحقة من حيث مبانيها و أشكال مقتنياتها وخدماتها و وظائفها المتمثلة في حفظ النتاج الفكري الحضاري([3]) وتنظيمه و تذليل الصعوبات التي تعترض المستفيد في سبيل الوصول إليها. لذا فالعلاقة بين المكتبات ومصادر المعلومات علاقة قديمة و قوية في ذات الوقت لأن المكتبات ومراكز المعلومات هي التي تتولى مهمة اقتناء هذه المصادر وإعدادها سعيا منها لتقديمها إلى الباحثين والمستفيدين عملا على إشباع حاجاتهم البحثية المعرفية.

---

[1] ما هي مميزات وعيوب المصادر الإلكترونية؟ زيارة يوم 30- 09 – 2010.متاح على الإنترنت على =http://www.alyaseer.net/vb/member/php?s ما هي مميزات وعيوب المصادر الإلكترونية

[2] علوة، رأفت نبيل. المرجع السابق، ص 114.

[3] بطوش، كمال. المكتبة الجامعية الافتراضية: ترف تكنولوجي أم خيار مستقبلي. مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، قسنطينة، مج2، ع2، 2005. ص30.

وفي ظل التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشهد المكتبات وغيرها من مراكز المعلومات موجة جديدة من مصادر المعلومات ألا وهي مصادر المعلومات الإلكترونية، هذه الأخيرة التي لم تترك للمكتبات خيار العيش بعيدا عنها أو مجرد التقصير في مواكبة تطوراتها المتعلقة بتكنولوجيا التسجيل والتخزين و الاسترجاع إلكترونيا، فمصادر المعلومات الإلكترونية هي بمثابة الوقود المحرك لعجلة تطور ورقي المكتبات، لما لها من دور هام في حياة المكتبات "خاصة وأنها تعمل على إتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل عملية الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول المستفيدين منها بسرعة وفعالية"([1])، كما أنها أيضا تساعد المكتبات فيما بينها على تبادل الأسئلة والأجوبة المرجعية ، ناهيك عن كونها تتيح البحث في قواعد المعلومات دون الحاجة إلى اللجوء إلى الوسائل القديمة.

ولقد أدركت المكتبات في الدول المتقدمة منذ ما يزيد عن ربع قرن مدى أهمية التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة وفوائد توظيفها الجيد في تحسين مستوى خدماتها فضلا عن تقديم خدمات معلوماتية جديدة لمستفيديها والسعي نحو الاستثمار الأمثل لإمكانات تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها بالشكل الجيد و في المستوى المطلوب، إذن فمصادر المعلومات الإلكترونية تسهم وبشكل كبير في توفير والتزويد بالمعلومات الحديثة جدا بصورة لم تكن لتتم سابقا إلا ببذل الكثير من الجهد والوقت والمال. وتشير كثير من المؤشرات إلى أن المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى كانت ولا تزال سوقا أساسية و رائجة لهذه التقنيات الحديثة، وبالتالي فهي تحرص دائما وبشغف شديد على اقتنائها للإفادة منها، والأكيد أن المكتبات قد أقدمت على استخدام هذه التقنية عندما وجدت في إمكاناتها ما يدعم خدماتها ويحقق لها

[1] بطوش، كمال. النشر الإلكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية.مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مج1، ع1، قسنطينة، 2002.ص 45

أعلى معدلات عائد التكلفة، فضلا عن خفض تكاليف إجراء عمليات البحث في قواعد المعلومات العامة على الخط المباشر([1])، وهذا ما أكده لانكستر في قوله بأن الأثر

الإيجابي لمصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات العاملين بالمكتبات يتجلى في قدرتها على إتاحة قواعد المعلومات المطبوعة وغيرها من المصادر المرجعية الأخرى للمستفيدين وجعلها في متناول أيديهم بشكل مباشر، وهو ما يحقق لها مقومات بحث أفضل من تلك التي تتحقق مع المصادر الورقية المناظرة([2])، ودليل ذلك بروز اتجاه جديد في مجال تنمية الأرصدة المعرفية الإلكترونية وإدارتها يقوم حول الانتقال من مصادر المعلومات في شكلها الورقي إلى شكلها الإلكتروني([3]).

وتعد مصادر المعلومات الإلكترونية واحدة من أهم التطورات التي تؤثر في المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر خصوصا بعد انتشار استخدامات الإنترنت بين جميع طبقات المجتمع، فتوافر هذه المصادر الإلكترونية غيَر من أساليب استخدام المكتبات وسلوكيات البحث عن المعلومات([4]).

يبقى أن نشير في الأخير إلى أن مصادر المعلومات الإلكترونية قد أحدثت طفرة حقيقية في أساليب أداء العمل وفي سرعة وحداثة ودقة المعلومات التي توفرها، فأصبحت خيارا ضروريا وحتميا لكل المكتبات و مراكز المعلومات و لم تعد من

---

[1] فرحات، هاشم. قواعد البيانات المحملة على الأقراص المدمجة: دراسة حالة لقاعدة بيانات الإنتاج الفكري الإسلامي. مجلة مكتبة الملك فهد

الوطنية، المرجع السابق، ص 160.

[2] المرجع نفسه، ص 161.

[3] بطوش، كمال. النشر الإلكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية.مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا

المعلومات ودورها في التنمية الوطنية،المرجع السابق، ص 47 .

[4] Budd, J. The academic Library: Its context, Its purpose and Its operation. Engewood :Libraries Unlimited, 1998. P 246 .

الكماليات لأنها تمثل تحديا تنمويا لتطور كل هذه المؤسسات و اللحاق بركب التحكم الإلكتروني في مجال المعلومات وتحسين نوعية خدمات المعلومات ، ناهيك عن توسيع دائرة مجموعاتها وأيضا التوفير في الحيز المكاني المخصص للتخزين.

خلاصة الفصل :

بعد هذه الإطلالة والمعالجة البسيطة في هذا الفصل لحيثيات مصادر المعلومات الإلكترونية، يمكننا اعتبار مصادر المعلومات الإلكترونية بمثابة النقلة النوعية و المرحلة الانتقالية في المسار التطوري للمعلومات، ذلك أنها تمثل زبدة التطورات التي مست هذه الأخيرة – المعلومات- طبيعة و شكلا ، فأصبحت منبعا مهما و رائج الاستعمال يستخدمه الأفراد بمختلف مستوياتهم و تعدد تخصصاتهم و كذا اختلاف احتياجاتهم البحثية و المعرفية بغية استيقاء المعلومات و المعارف التي يحتاجونها في إعداد بحوثهم و تطوير أعمالهم العلمية و الثقافية المتنوعة، الأمر الذي جعلها تحتل حيزا كبيرا ومهما من أرصدة مجموعات المكتبات و مختلف مراكز المعلومات لتصبح ضرورة ملحة و حتمية لا مناص من إهمالها أو تأجيل اللحاق بها.

الفصـل الثالـث :

خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

تمهيد:

إن نشاط أي مؤسسة يقوم على استثمار رؤوس أموالها،و باعتبار المكتبات مؤسسات رأسمالها المعلومات التي تقتنيها في شكل أوعية فكرية تقليدية و إلكترونية تتناول العديد من التخصصات بمختلف موضوعاتها، فإنها تستثمرها في تلبية أكبر قدر من احتياجات المستفيدين منها و كذا في الإجابة على أكثر الاستفسارات، ووسيلتها في ذلك "خدمات المعلومات" هته التي تعتبر منافذ للترويج عما تزخر به هذه المكتبات من معارف و معلومات تتواجد بين دفتي أوعيتها.

وتتنوع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بتنوع فئات مستفيديها، وبتباين سلوكاتهم وإتجاهتم نحو المعلومات، وكذا بتعدد الأهداف التي تصبو هته المكتبات إلى تحقيقها من وراء خلق كل خدمة من خدمات المعلومات، خاصة وأن الغاية الأولى والأخيرة من وجود المكتبات هي مساعدة ومساندة المستفيدين من مختلف شرائح المجتمع في شتى وظائفهم واهتماماتهم العلمية ، وذلك بإمدادهم بالمعلومات التي يحتاجونها في أعمالهم اليومية أو بحوثهم العلمية، وسبيلها في ذلك خدمات المعلومات لأنها التي بواسطتها تستطيع هته المؤسسات المعلوماتية إيجاد صورة تعكس بصدق وحيادية مدى الجهود التي تبذلها في سبيل الوصول بروادها إلى الانتفاع بمواردها المعلوماتية، وتحقيق الاستفادة القصوى التي تفضي بهم إلى الرضا عن المكتبات و لو كان هذا الرضا غير كامل، كما وتخلق نوعا من الوفاء لها خاصة في ظل تزايد دائرة البدائل المحتملة للمكتبة الحالية و تزايد احتمالات عزوف أغلب روادها عنها واستغنائهم عن جل مميزاتها.

لذا تعتبر خدمات المعلومات الورقة الرابحة التي تستعملها المكتبات الحالية للإبقاء على وجودها وكذا للاستمرار في استثمار رأسمالها المعلوماتي.

1.3 مفهوم خدمات المعلومات :

تعتبر خدمات المعلومات "المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط و أهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين"([1])، بل وتعد المعيار الأساسي والحقيقي لقياس مدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها، وقد وردت عدة تعاريف لها ، حاول أصحابها الوصول إلى مفهوم دقيق، شامل و مانع لخدمات المعلومات، سنتطرق فيما يلي إلى أبرزها، لكن سنتعرف أولا على مفهوم الخدمة بشكل عام ثم نحاول إسقاطها على مجال المكتبات والمعلومات.

1.1.3 مفهوم الخدمة:

اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة وتعددت، ويكمن السبب وراء ذلك في وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي بالسلع المادية كالخدمات الفندقية مثلا، بينما تمثل خدمات أخرى عمليات مكملة لعملية التسويق كخدمات الصيانة، لذا لا يوجد تعريف دقيق وشامل للخدمة عدا بعض المحاولات الجادة التي استهدفت وضع أرضية مشتركة لمفهومها، ومن بينها نذكر:

-تعريف **ستانستون**: هي عبارة عن "النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية"([2]).

فالخدمة من منظوره تتمثل في نشاط غير ملموس يهدف إلى إشباع رغبة المستفيد وتعود له بالفائدة والنفع ،و قد تكون مرتبطة ببيع سلعة ما كما يمكن أن ترتبط بخدمة أخرى ،وهي أيضا لا تقتصر على الإنتاج المادي بل تشمل كذلك الإنتاج غير الملموس.

[1] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص 17.

[2] العباس، هشام عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص 21.

كما عرَفها **كولتر** و**أرمسترونج** بأنها"نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون"([1]).

يركز هذا التعريف على كون الخدمة نتيجة لنشاط تبادلي غير ملموس يرتبط بمنتج مادي أو غير مادي ،يتم بين طرفين بهدف تقديم المنفعة والفائدة.

2.1.3 تعريف خدمات المعلومات:

تعتبر خدمات المعلومات مرآة المكتبات ومراكز المعلومات وواجهتها، كما أنها تعبر عن قدرة أي مركز معلومات في توفير المعلومات المناسبة للمستفيد المناسب وفي الوقت المناسب([2])، ومن ذلك وردت عدة تعاريف لخدمات المعلومات نذكر منها:

- عرف حشمت قاسم خدمات المعلومات بأنها "الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات"([3]). ومنه يتبين من هذا التعريف أن خدمات المعلومات تعد حصيلة المعلومات التي يتحصل عليها المستفيد نتيجة لتفاعل الموارد البشرية والمادية، كما أنها تتعلق بطبيعة المستفيدين وكذا باحتياجاتهم المعلوماتية.

- تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق والمعلومات لخدمات المعلومات هي: " التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث

[1] العلاق، بشير، الطائي، حميد. تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي. عمان : دار زهران، 2000. ص 26.

[2] عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت]، ص143.

[3] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها.الفجالة: مكتبة غريب، 1984، ص65.

المعلومات"([1]) فهذا التعريف ببساطته ينظر إلى خدمات المعلومات على أنها الإجراءات التي تقوم بها المكتبة لتسهيل استخدام كتبها ولبث المعلومات.

- وورد في تعريف آخر أن خدمات المعلومات هي "مجموع العمليات التي تهدف إلى تجميع المعلومات وتنظيمها ومن ثم إتاحتها لمن يحتاج إليها" ([2]) فخدمات المعلومات تعنى بجمع و تنظيم وإتاحة المعلومات لإرضاء احتياجات أصحابها.

و"في إطار المكتبات – التي تعتبر الأفضل بين باقي المنظمات الأخرى- نستطيع الاهتداء إلى عدة معاني للخدمة، منها أن الخدمة كمردود عبارة عن إضافة متعلقة بنتيجة تقديم خدمة التي تتمثل هنا في الإجراءات المنظمة والموجهة للمستفيدين كالإعارة، الرفوف المفتوحة، الولوج إلى قواعد المعلومات..." ([3])

كما عرف زكي حسين الوردي خدمات المعلومات بأنها تعني "تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات، ومن شأنها أيضا إذا ما تهيأت لها الأوضاع المناسبة أن تنظم تدفق المعلومات بشكل يكفل استثمار ثروة المعلومات لصالح المجتمع وتحقيق أهدافه التنموية"([4])

فهذا التعريف تطرق إلى أن خدمات المعلومات تهدف إلى أن تكفل الاستثمار الأمثل للمعلومات تحقيقا لمصالح المجتمع وأهدافه التنموية.

انطلاقا من التعاريف السابقة نستنتج أن جميعها تتفق على أن خدمات المعلومات هي مجموعة من الإجراءات التي تقوم أساسا إلى تنظيم الأوعية الفكرية و إعدادها

[1] عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984. ص261.

[2] الميموني، محمد خلف. خدمات المعلومات المرسمة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1993. ص9.

[3] Calenge ,Bertrand. Accuiellir,orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques (collection Bibliothèques). Paris :éditions du cercle de la librairie, 1996.P22.

[4] الوردي، زكي حسين. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص208

بطريقة تكفل للمستفيد سهولة الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها واستثمارها بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب.

2.3 عوامل ظهور خدمات المعلومات:

أصبحت خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات لبنة أساسية لا يمكن لأي من هذه المؤسسات الاستغناء عنها أو حتى تجاوزها و عدم الاكتراث بها، ومن ذلك يمكن حصر عوامل ظهور خدمات المعلومات فيما يلي:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه السنوي: إذ تشير الإحصائيات إلى أن معدل النمو السنوي للإنتاج الفكري يتراوح ما بين (4%- 8%) وهذا يعني أن فترة تضاعف المواد المكتبية تتراوح مابين (10- 15) سنة مع تباين ذلك من مجال إلى آخر. من هنا تبرز الحاجة الماسة إلى توفير الخدمات التي يحتاجها المستفيدون والتي تكون أكثر فائدة لهم. كما ترتبط هذه الزيادة الهائلة في الإنتاج الفكري بأمر آخر ألا وهو تشتت الإنتاج الفكري، وذلك نتيجة للتخصص الزائد و الاتجاه نحو التفريع الدقيق للعلوم والموضوعات، ويظهر هذا التشتت بصورة أوضح في الدوريات، وأيضا بسبب حرص ناشري الدوريات على زيادة فرص التوزيع وذلك بتوسيع مجال التغطية الموضوعية، لذلك فإن هذا التشتت يشكل صعوبة كبيرة على الباحث في متابعة الإنتاج الفكري في مصادره الأولية([1]).
- تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الرسائل الجامعية إلى براءات الاختراع إلى الوسائل السمعية البصرية إلى المصادر الإلكترونية للمعلومات.

[1] عبابدة، حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص ص32 - 33.

- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشتت المعلومات بين المطبوعات المحورية. ([1])
- تعدد لغات الإنتاج الفكري (الحواجز اللغوية) : فقد ظلت بضع لغات معدودة على الأصابع هي المسيطرة على التفكير العلمي لمدة طويلة من الزمن ، وهو ما انجر عنه نقص الترجمات لكثير من المؤلفات التي تظهر بلغات لا يجيدها الكثير من الباحثين كالروسية مثلا والياباني. ([2])
- تغير طبيعة الحاجة إلى المعلومات والذي ارتبط بعدة أمور منها التقدم الحضاري و العلمي للكثير من المجتمعات، زيادة على تداخل الموضوعات العلمية مع بعضها البعض وظهور موضوعات جديدة مما أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من الاهتمام بمصدرها. وقد أدى هذا التغير بطبيعة الحال إلى حمل و دفع المكتبة على الاهتمام بالمعلومة من خلال تكليفها لجملة من موظفيها فقط للإجابة على استفسارات المستفيدين.
- تغير أهمية مصادر المعلومات : ذلك أن تغير أهمية مصادر المعلومات بشكل كبير جعل المؤسسات الصناعية والعلمية والاقتصادية والسياسية تهتم بشكل أساسي على المعلومات المهمة في مجال الاختراعات العلمية والتنافس الثقافي والعلمي وأصبحت كل مؤسسة تركز على إنشاء مكتبتها الخاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها وعملها. ([3])
- تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق و اتساع المعرفة.

[1] بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط و إدارة مركز المعلومات العلمية والتكنولوجية. الرياض: دار المريخ،1988. ص 144.

[2] عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. المرجع السابق ، ص 41.

[3] عبابدة، حسان حسين. المرجع السابق، ص 34.

- ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفها بحيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات تغطية كل ما ينشر في العالم.
- تأخر وصول الكشافات و المستخلصات التي يستطيع الباحث التعرف من خلالها على كل ما هو حديث في مجال تخصصه.
- نقص الوسائل و الإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات ، وهذه الوسائل تشمل التجهيزات و الأفراد المؤهلين إضافة إلى الأساليب الفنية كالتصنيف و التكشيف اللازمين لتحليل المعلومات.
- عدم إمكانية الحصول على الكثير من الأوعية والنشرات التي تعتبر سرية أو محدودة النشر والتوزيع أو صادرة حديثا بالشكل الإلكتروني.
- تكرار الجهود بالنسبة للأعمال البيبليوغرافية التي تتم في أماكن مختلفة متباعدة فضلا عن تعدد وصعوبة البحث في هذه الأعمال البيبليوغرافية التي تتبع أساليب متباينة في تحليلها للمعلومات([1]).

يتضح مما سبق أن هذه العوامل و ما أفرزته من عقبات كثيرة تصعب من الوصول إلى المعلومات المطلوبة مما دفع بالمختصين في مجال المكتبات والمعلومات إلى التفكير في ابتكار حلول شافية ووافية تساعد المستفيد على تجاوز تلكم العقبات المذكورة آنفا، فظهرت بذلك "خدمات المعلومات".

3.3 خصائص خدمات المعلومات:

تعد خدمات المعلومات العصب الرئيسي والهدف النهائي المراد تحقيقه في المكتبات و مراكز المعلومات([2])، كونها عملية ذات قيمة مضافة ومدخل لفحص

[1] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 144.

[2] السالم، سالم محمد. خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1991. ص3.

مزايا وفاعلية هذه المؤسسات المعلوماتية([1])، لذا فهي تتميز بعدة خصائص و مزايا تتمثل في :

- ✓الخدمات غير ملموسة: وتعني أن المستفيد لا يمكنه تذوقها أو رؤيتها أو معاينتها بلمسها و شمها قبل شرائها كما هو الحال بالنسبة للكثير من المنتجات المادية الأخرى، فالخدمة لا تظهر بشكل فعلي إلا بعد شرائك لها ([2])، وهذه الخاصية جعلت الإعلان أو الترويج للخدمات أكثر صعوبة مما هو عليه في حالة السلع والمنتجات([3]).
- ✓ التماسك أو الترابط: فالخدمة ترتبط بمصدرها ([4])وهي تقدم وتستهلك في الوقت نفسه، وهو ما لا ينطبق على السلع التي تصنع و توضع في المعارض أو توزع على البائعين، ومن خلالهم إلى المشترين ليتم استهلاكها لاحقا، وتشير خاصية التماسك إلى وجود علاقة مباشرة تقوم بين مقدم الخدمة و المستفيد حيث يتطلب الأمر في الغالب حضور وتواجد المستفيد من الخدمة ، كما أن تواجد المستفيد يؤثر على النتائج من الخدمة ومثال ذلك مقابلة المستفيد عند تقديم خدمة البحث المباشر أو للخدمة المرجعية([5]).
- ✓التباين أو الاختلاف في طريقة تقديم الخدمة: وذلك لكونها تعتمد على مهارات وأساليب وكفاءات مقدم الخدمة وزمان ومكان تقديمها، فالخدمة المعلوماتية التي يقدمها الأخصائي والخبير في المجال أفضل بكثير من تلك التي يقدمها غير المتخصص أو الأقل خبرة، حتى أن نفس الشخص قد يقدم

[1]القلش، أسامة . خدمات المعلومات بمكتبات شركات الصناعات المعدنية بحلوان. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج2، ع1، القاهرة: دار الشروق، 2000،ص 124.

[2]العباس، هشام عبد الله. المرجع السابق، ص 25.

[3] ربحي، مصطفى عليان، السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات. عمان: دار صفاء، 2006. ص107.

[4]العباس، هشام عبد الله. المرجع السابق، ص 25.

[5]ربحي، مصطفى عليان، السامرائي، إيمان فاضل. المرجع السابق، ص 107.

الخدمة نفسها بطرق مختلفة من وقت لآخر ، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة المستفيد، وغيرها من الظروف المحيطة الأخرى([1])، كما أنه لا يمكن تنميط نتائج الخدمة لعدد كبير من مؤسسات المعلومات، وكذلك الأمر في مختلف أنواع الخدمات، ولا يمكن أيضا تنميط الناتج من الخدمة بالنسبة لمؤسسة ما في جميع المرات التي تقدم فيها الخدمة، بل إنه يصعب التنبؤ بجودة أداء الخدمة قبل تقديمها، فالمعلومات التي يقدمها اختصاصي المراجع بالدقة والشمولية ذاتها لكل مستفيد تماما كما هو الحال مع الطبيب الذي لا يعالج مرضا معينا عند المصابين به بالطريقة نفسها. ([2])

- ✓الزوال (انتهاء الخدمة المقدمة): تتميز الخدمات بخاصية تعرضها للزوال عند استخدامها إضافة إلى تعرض المؤسسات إلى خسائر ، فلكي تتمكن المكتبة العامة مثلا من تحقيق أهدافها ينبغي عليها أولا تحقيق ما يلي:

- معرفة طبيعة وخصائص المجتمع الذي تقدم الخدمات لأفراده.

- تحديد الوسائل التي تساعدها على الدعوة والإعلان من أنشطتها وخدماتها ومن بين هذه الوسائل: الإعلان عن كيانها في الصحف والإذاعة والتلفزيون أو من خلال مطبوعات المكتبة وكذلك تنظيم المحاضرات والندوات التي تتناول أهمية المكتبة والقراءة في حياة الفرد والمجتمع. ([3])

- ✓عدم قابلية الخدمات للتخزين: لا يمكن تخزين الخدمات في حالة عدم الاستفادة من النتائج المحققة منها في كل مرة يؤدى فيها(أي في كل مرة تقدم فيها هذه الخدمات) فالمكتبات مثلا لا تستطيع إنتاج مئة خدمة إعارة خارجية

[1] ربحي، مصطفى عليان، السامرائي، إيمان فاضل. المرجع نفسه، ص 107.

[2] العباس، هشام عبد الله. المرجع السابق، ص ص 25- 26.

[3] ربحي، مصطفى عليان، السامرائي، إيمان فاضل. المرجع السابق، ص 108.

مقدما وتخزينها لحين طلبها، لكنها تستطيع في فترات ذروة الطلب على تلك الخدمة زيادة أعداد مقدميها إلى الجمهور. ([1])

✓ تذبذب حجم الطلب: يتميز الطلب على الخدمات بالتقلب الشديد والموسمية إما حسب الفصول أو في أيام معينة من الأسبوع أو ساعات معينة في اليوم([2])، فمثلا يزداد الطلب والإقبال على المكتبات الجامعية في فترات الدراسة خاصة من طرف طلبة سنوات التخرج، أما في المكتبات العامة فيزداد الطلب على مجموعاتها أيام العطل المدرسية.

4.3 مقومات خدمات المعلومات :

حتى تتمكن المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم خدمات المعلومات في أحسن صورة و بأكمل وجه ، يتطلب منها الأمر الاحتكام على العديد من المقومات والتي تتمثل في:

- **مصادر المعلومات**: تعد مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات عنصرا مهما لكونها الركيزة الأساسية التي تقوم عليها جوانب الخدمة المعلوماتية، "إذ يقاس نجاح الخدمة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها ،وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها" ([3])كانت المكتبة أو مركز المعلومات في حالة تسمح لها وتمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها.

[1] العباس، هشام عبد الله. المرجع السابق، ص ص 25- 26.

[2] العباس، هشام عبد الله. المرجع نفسه، ص ص 25- 26.

[3] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص22.

ومصادر المعلومات تشمل جميع الأوعية أو الوسائل أو القنوات التي يمكن من خلالها نقل المعلومات إلى المستفيدين([1]) سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة ، تكون منظمة ومعدة بطريقة تسهل وتيسر استخدامها من قبل المستفيدين.

- **الكادر البشري المؤهل:** يعد مستوى وكفاءة العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي أحد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات ، ذلك أن المكتبي يعمل على " تأمين، جمع، تسيير وبث المعلومة المهمة بالنسبة لمؤسسة ما أو لمصلحة ما، كما أنه يتولى مهمة البحث و تحديد و تأمين المصادر الأولية المطبوعة منها، و حفظها و تكشيفها و وضعها في نظام تقليدي أو آلي." ([2])، كما أن عدد و طبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل عدة منها حجم مجتمع المستفيدين الذي تخدمه المكتبة، طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومعدل نموها السنوي، نوعية مستفيدي المكتبة و البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات ([3]) والملتقيات وغيرها. وعليه يتعين على المكتبة أن تأخذ بعين الاعتبار كل العوامل المذكورة آنفا.

وتتباين فئات العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات في الفئات الثلاث التالية: العاملون الفنيون والذين يتولون العمليات الفنية من فهرسة، تصنيف،...الخ، أما فئة الإداريين فتتمحور طبيعة أعمالهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها، والفئة الثالثة تتمثل في العاملين غير الفنيين ممن يمارسون الإعارة مثلا

[1] سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية، 2002. ص 55.

[2] Accart, jean- philippe. Le métier de documentaliste. Paris :Electre Ed. du cercle de la librairie,1999 .P19.

[3] علوي، محمد عودة، المالكي، مجبل ملازم. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.رسالة المكتبة، مج 27، ع1، 1992. ص ص 50-51.

وتنظيم الأوعية على الرفوف وغيرها من الأعمال الروتينية الأخرى. ([1]) انطلاقا من ذلك يظهر لنا أن القوى العاملة تسهم إلى حد كبير في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين حيث أنه لا يمكن لأي مكتبة أو مركز معلومات أداء وظائفهما وتقديم خدماتهما في غياب هذه الركيزة المهمة و الأساسية.

- **التسهيلات اللازمة للمستفيدين و المتطلبات التكنولوجية:** يجب على المكتبات توفير جملة من التسهيلات للمستفيدين و الباحثين حتى يتمكنوا من الاستفادة الجيدة من خدماتها على أكمل وجه، وذلك من خلال توفير :

- طاولات المطالعة
- القاعات المناسبة والمهيأة للمطالعة والبحث
- أماكن خاصة بالباحثين في قاعات المراجع والدوريات
- أجهزة التصوير و النسخ
- أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات
- الإرشادات و التعليمات المتعلقة باستخدام الحواسيب
- الأدلة والنشرات التي تعرف بالمكتبة و مصادرها والخدمات التي تقدمها
- وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف، الفاكس
- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد
- أماكن للاستراحة
- موقع المكتبة على الإنترنت. ([2])

[1] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع نفسه ، ص25.

[2] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص26.

- **المقومات المالية(الميزانية):** تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية والعامة ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة وذلك لتغطية النفقات التالية:
  - نفقات مالية لشراء مصادر المعلومات المتنوعة والمتعددة.
  - نفقات مالية خاصة بأجهزة التصوير والحواسيب وغيرها.
  - نفقات مالية تتعلق بالبرمجيات المختلفة.
  - نفقات صيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
  - ونفقات أخرى متعددة. ([1])

5.3 أنواع خدمات المعلومات :

يعتبر تقديم خدمات معلومات قادرة على استيعاب الحاجيات البحثية للمستفيدين الهدف النهائي، الأسمى و الرئيسي لأي مؤسسة معلومات، وهو ما يبرر سعي هذه الأخيرة – مؤسسات المعلومات- إلى تكثيف الاهتمام بخدمات المعلومات بابتكار الجديد منها أو بتطوير ما هو موجود، وهو ما أدى إلى اختلاف الآراء حول أنواع هذه الخدمات نظرا لاختلاف أهميتها عند كل منهم، لذا تتمثل أنواع خدمات المعلومات في :

1.5.3 خدمات المعلومات التقليدية: والتي تتعدد في الخدمات التي رافقت مؤسسات المعلومات المتعددة من مكتبات ومراكز المعلومات منذ بدايتها، لذا تعرف ب" خدمات المعلومات التقليدية" أي أنه لا غنى لأي مركز معلومات عنها، وتتمثل في:

[1] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع نفسه،ص 34.

1.1.5.3 خدمة الإعارة:

تعد الإعارة إحدى القنوات المهمة لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات وإتاحة الخدمة لأكبر عدد من المستفيدين، كما أنها تشكل مؤشرا مهما لقياس فعالية الخدمات بمكتبة ما وتحديد ما يصاحب هذه الخدمات من إيجابيات وسلبيات([1])، وهناك تعاريف عديدة ومتنوعة للإعارة منها أنها:" النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدها من خلال اتصال شخصي ونظام تسجيل"([2])فهذا تعريف بسيط مفاده أن خدمة الإعارة تقوم على أساس التعامل الشخصي بين المستفيد و المكتبي، إضافة إلى نظام تسجيل تعتمده المؤسسة القائمة بتقديم هذه الخدمة.

أما حسان حسين عبابدة فيعرفها بأنها " الخدمة المكتبية التي تمكن القارئ من استعارة عدد معين من الوثائق لفترة زمنية معينة ويشرف على هذه الخدمة موظف أو أكثر وذلك حسب حجم المكتبة ونوعها وحجم المستفيدين من هذه الخدمة".([3]) فهذا التعريف يبرز المبدأ العام الذي تقوم عليه الإعارة والمتمثل في تمكين القارئ من استعمال عدد محدد من الوثائق خلال مدة زمنية محددة و يتولاها موظف مكلف بها.

ويذكر الحزيمي بأن كلمة "إعارة" قد أطلقت من قبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة، وهو يعرفها بأنها " مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها

[1] الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002. ص 11.

[2] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع نفسه، ص27.

[3] عبابدة، حسان حسين. المرجع السابق، ص 87.

في الوقت المحدد"([1]). يحاول هذا التعريف الإشارة إلى الإجراءات التي تتخذها المكتبة في سبيل وضع مجموعاتها ومصادرها تحت تصرف مستفيديها قصد الانتفاع منها خارج جدران المكتبة وذلك تبعا لنظامها الداخلي حتى تضمن الحفاظ عليها لفترات أطول من الزمن.

أ/ مبررات ودوافع الإعارة:

هناك العديد من الأسباب التي دفعت بالمكتبات وغيرها من المؤسسات المعلوماتية الأخرى إلى العمل على تقديم خدمة الإعارة، ومن ذلك نذكر الدوافع التالية:

- يلعب الجو العام للمكتبة دورا أساسيا في عملية الإعارة، فقد لا يكون الجو مناسبا للمطالعة والبحث، الأمر الذي يجعل المستفيدين يفضلون المطالعة في بيوتهم باعتبارها المكان الأنسب في كثير من الأحيان.
- البعد الجغرافي للمكتبة ، إذ أن صعوبة الوصول إلى المكتبة نظرا لبعدها يدفع المستفيدين إلى استعارة المواد التي يحتاجونها من المكتبة وذلك عبر الأنظمة التعاونية للإعارة.
- الدوافع النفسية للمستعيرين، والتي تتمثل في عدم وجود الرغبة والاستعداد النفسي عند البعض للمطالعة داخل الأماكن المكتظة.
- عدم توفر المقاعد الكافية للأعداد الكبيرة من المستفيدين وخاصة في أوقات الامتحانات.
- قد لا يتوفر الوقت الكافي للمستفيد لاستخدام المكتبة([2])، وفي كثير من الأحيان قد لا يتناسب دوام المكتبة مع أوقات فراغ المستفيدين.

[1] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص 15.

[2] همشري، عمر أحمد، ربحي، مصطفى عليان. أساسيات في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: [د.ن]، 1990. ص 215.

- وجود عادات قرائية معينة لدى بعض القراء كالقراءة بصوت عال، تجعلهم يفضلون استعارة الكتب و أخذها معهم على عدم المكوث في المكتبة . ([1])
- إضافة إلى دوافع دينية أو اجتماعية أو صحية تحول دون ارتياد بعض فئات المستفيدين لمبنى المكتبة، فالنساء في بعض البلاد والمعوقين وكبار السن وغيرهم قد يصعب عليهم الوصول إلى المكتبات لذا تعد خدمة الإعارة وسيلة لا غنى عنها لإيصال مصادر المعلومات إل متناول أيديهم. ([2])

ب/ أهداف خدمة الإعارة :

تحرص كل المكتبات مهما كان نوعها أو حجمها على إتاحة وتقديم خدمة الإعارة، وذلك سعيا منها لتحقيق الأهداف والغايات التالية:

- تحقيق الأهداف العامة والاجتماعية والثقافية لإنشاء المكتبة ونشر الوعي الفكري والثقافي.
- تنشيط استخدام المصادر بما يوازي الموارد المادية والبشرية لاقتنائها.
- الحد من بعض الممارسات السلبية : كسرقة وتمزيق الكتب.
- التقليل من تصوير المصادر، وهو ما يوفر كثيرا من الموارد على المستفيدين، ويتوافق أيضا مع قوانين وأنظمة حقوق التأليف.
- مراعاة الظروف العملية والخاصة لبعض المستفيدين كالباحثين والطلاب وكبار السن والمعاقين والنساء ونحوهم، الذين قد تحول بعض الصعوبات و العقبات بينهم وبين استخدام المصادر داخل مبنى المكتبة أحيانا وبشكل دائم.

[1] عبابدة، حسان حسين. المرجع السابق، ص 87.

[2] همشري، عمر أحمد، ربحي، مصطفى عليان. المرجع السابق، ص 215.

- تعد الإعارة في كثير من المكتبات – وبخاصة في الدول المتقدمة- إحدى القنوات المهمة للتعاون مع المكتبات الأخرى ضمن ما يسمى ب "المشاركة في استخدام المصادر".([1])

ج/ أنواع نظم الإعارة:

حتى تتمكن المكتبة من بلوغ أهدافها و تحقيق رضا المستفيدين الذين يرتادونها بغية الاستفادة من الأوعية التي تزخر بها، فقد سعت من جانبها إلى إتاحة نوعين من الإعارة ألا وهما:

أولا الإعارة حسب الرفوف: والذي بدوره ينقسم إلى نوعين هما:

- **نظام الأرفف المفتوحة:** الذي يمكن جميع المستفيدين من دخول المكتبة والتجول بين أرففها لاختيار المواد المكتبية التي يرغبون بمطالعتها واستعارتها.
- **نظام الأرفف المغلقة:** وهو الذي لا يسمح للمستفيد الوصول إلى الأرفف والتجول بينها أو المطالعة بتاتا، بل يقوم المستفيد عادة بتعبئة نموذج لقصاصة خاصة بالإعارة تتضمن معلومات ببليوغرافية كافية عن الكتب ومعلومات عن المستفيد، ثم يسلمها لموظف الإعارة المختص والذي يقوم بدوره في البحث عن الكتاب و إحضاره من على الرفوف([2]).

ثانيا الإعارة حسب طبيعة الاستخدام : وتتمثل في النوعين التاليين:

[1] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص 19.

[2] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 41.

- **الإعارة الداخلية:** وهي النتيجة الطبيعية لسياسية الأرفف المفتوحة وتعني عدم السماح بإعارة بعض المجموعات كالمخطوطات و الموسوعات بحيث يكون استخدامها داخل القاعات المخصصة لها فقط([1]). وقد تكون هذه الإعارة الداخلية مضبوطة ومؤقتة تستدعي تقديم المستفيد لبطاقته و بطاقة الكتاب إلى الموظف المكلف بها، والتي يستطيع هذا الأخير من خلالها معرفة الكتب التي يستخدمها كل مستفيد، أما الإعارة الداخلية غير المضبوطة فهي تلك التي تتيح للمستفيد استخدام الأوعية الفكرية دون أي عملية تسجيل لها، إذ يقوم المستفيد باسترجاعها بنفسه من على الأرفف أو يتركها على طاولات المطالعة([2]).
- **الإعارة الخارجية:** في هذه الحالة يمكن للمستفيد إخراج الوعاء الذي يحتاجه خارج مبنى المكتبة شريطة تسجيله وتحديد مدة الإعارة ، وتتأثر الإعارة الخارجية بعدد أفراد مجتمع المستفيدين من المكتبة وكذا بحجم مجموعات المكتبة إضافة إلى عدد موظفي قسم الإعارة([3]).

ولكي تتمكن المكتبات ومؤسسات المعلومات الأخرى من تقديم خدمة الإعارة بأنواعها السابقة الذكر على أكمل وجه وتسهيل الإفادة من أوعيتها ، عمدت إلى إنشاء جملة من الأنظمة المتعددة والتي تتمثل في مجموعة من السجلات والإجراءات التي يتم أداؤها لإتمام خدمة الإعارة وضبط حركة الكتب التي يستعيرها المستفيدون، ويتحدد نجاح النظام من عدمه في إجابته على التساؤلات

[1] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص 15.

[2] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 42.

[3] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع نفسه، ص 42.

التي تدور حول هوية الشخص المستعير و ماهية المادة التي استعارها و أيضا مدة الاستعارة([1]).

وقد تطورت أنظمة الإعارة تطورا ملحوظا تماشيا مع عدد الرواد و حجم المكتبة و فئة المجتمع المستفيد من نظام الإعارة، ومن أنظمة الإعارة المستخدمة في المكتبات نذكر:

أولا الأنظمة اليدوية : والتي تشمل الأنواع التالية:

أ/ نظام السجل: هو أقدم نظام للإعارة يستخدم حاليا في المكتبات صغيرة الحجم، ويقوم على أساس تسجيل عمليات الإعارة واحدة تلوى الأخرى في سجل يشبه إلى حد كبير سجلات العمليات التجارية([2]) ، غير أن هذا النظام لا يستطيع الإجابة على التساؤلات الثلاثة السابقة بسرعة وسهولة، بحيث لا نتوصل إلى هذه الإجابات إلا بعد التدقيق في صفحات السجل وهو ما يأخذ الكثير من وقت وجهد العاملين في المكتبات([3]).

ب/ نظام براون : يستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات العامة خاصة في بريطانيا، ويتميز بقدرته على الإجابة على الأسئلة الثلاث السابقة الذكر. ([4])

ج/ نظام بطاقة الجيب: كما تعرف أيضا بنظام الجذاذة ،ونميز فيه نوعان:

- نظام بطاقة الجيب المؤقتة: والذي يستخدم بشكل واسع في المكتبات المتخصصة، وهذا النظام يعتمد أساسا على المستعير في تعبئة قسيمة الإعارة والتي تتضمن

[1] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص 33.

[2] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص 36.

[3] عبابدة، حسان حسين. المرجع السابق، ص88.

[4] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 45.

البيانات التالية: اسم المستعير ورقمه، المؤلف، عنوان الوثيقة، رمز التصنيف و تاريخ الإعارة.

ترتب هذه البطاقات إما حسب أسماء المستعيرين أو حسب رمز التصنيف أو حسب عنوان الوثيقة أو حسب المؤلف أو حسب تاريخ الإرجاع.

وتتلف البطاقة عند إرجاع الوثيقة. ([1])

- نظام بطاقة الجيب الدائمة (نيو آرك): هو نظام أمريكي ، يقوم على أساس أن لكل كتاب جيب من الورق المقوى، يلصق في الجهة الداخلية من غلاف الكتاب الخلفي ، وفي هذا الجيب توضع بطاقة تثبت عليها معلومات عن الكتاب وهي: المؤلف، عنوان الكتاب، رقم التصنيف، الرقم التسلسلي.

وتقسم هذه البطاقة بشكل عمودي إلى قسمين، الأول يبين اسم المستعير، والثاني تاريخ الإرجاع، وفي الصفحة المقابلة توجد قسيمة خاصة عموديا لتثبيت تاريخ الإرجاع. ([2])

د/ نظام القسائم الثلاثة :(الجذاذات الثلاثة) و يستخدم بشكل واسع في المكتبات المتخصصة ومكتبات الكليات([3])، ويعتمد هذا النظام على تعبئة المستعير لثلاث قسائم تشمل كل واحدة منها المعلومات التالية: اسم المستعير، عنوانه، توقيعه، عنوان الوعاء و مؤلفه، رقم التصنيف، رقم التسلسل وتاريخ الإرجاع. ([4])

ه/ نظام الشارة: ظهر هذا النظام نظرا للازدحام الشديد عند منضدة الإعارة فقامت بعض المكتبات بتسهيل عملية الإعارة حيث أصدرت للقراء إشارات من البلاستيك مكتوب عليها: اسم المكتبة، وما على المستعير سوى تقديم هذه الشارة لموظف

[1] أبو شريخ، شاهر ذيب. دراسات في علوم المكتبات. عمان: دار صفاء، 2000. ص 164.

[2] عبابدة، حسان حسين. المرجع السابق، ص89.

[3] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 47.

[4] أبو شريخ، شاهر ذيب. المرجع السابق، ص 167.

الإعارة مقابل كل كتاب، ليقوم هذا الأخير بختم التاريخ عليها وسحب بطاقة الكتاب من الجيب. ([1])

ثانيا الأنظمة النصف الآلية: هذه الأنظمة ابتدعتها المكتبات بالتعاون مع الشركات المتخصصة والتقنيات الحديثة لتسمح باستخدام تلك الآلات و الأجهزة ، ومن هذه الأنظمة:

- نظام جيلورد: وهو نظام بطاقة الجيب اليدوي مع استخدام آلة لطباعة إجراءات الإعارة من إنتاج "شركة جيلورد الأمريكية"، والهدف من استخدام الآلة في هذا النظام هو تسريع الإجراءات وتفادي الأخطاء المصاحبة لأدائها يدويا، وهي تتطلب تغيير القطع المعدنية المحددة لتاريخ الإرجاع حسب فترات الإعارة المسموح بها بشكل يومي. ([2])

- نظام الإعارة التصويرية: جاء اكتشاف هذا النظام نتيجة للسلبيات التي صاحبت نظام **(نيو آرك)** خاصة الخطأ المتعلق بكتابة أرقام المستعيرين، وكذا الوقت الطويل الذي يتطلبه إنجاز إجراءات الإعارة.

وقد ظهر نظام الإعارة التصويرية أول مرة في إحدى المكتبات الأمريكية سنة 1940، ويقوم هذا النظام على أساس تصوير معلومات عن المستعير وعن الكتاب الذي تم استعارته على أفلام بمقاس 35 مم([3]).

- نظام الإعارة السمعية : يشبه هذا النظام نظام الإعارة التصويرية في جميع إجراءاته إلا أنه يختلف عنه فقط في اعتماده على آلات التسجيل الصوتي عند حفظ الرقم التسلسلي لعملية الإعارة وتاريخ الإرجاع، والمعلومات الأخرى عن المستعير والكتاب المعار.

---

[1] همشري، عمر أحمد، ربحي، مصطفى عليان. المرجع السابق، ص 226.

[2] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص 57.

[3] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 50.

وقد استخدم هذا النظام في المكتبات الأمريكية تلافيا للإجهاد البصري الذي أحدثه استخدام نظام الإعارة التصويرية للعاملين في أقسام الإعارة، فجاء استخدام الإعارة السمعية لمضاعفة عدد الإعارات الممكن إنجازها مقارنة بنظام الإعارة التصويرية([1]).

ثالثا أنظمة الإعارة المحسبة:

نظرا لما تتطلبه خدمة الإعارة بكافة جوانبها من استعارة وإرجاع الوثائق و إرسال إشعارات إرجاع الكتب المتأخرة ...الخ من جهد ووقت العاملين في هذا القسم، الأمر الذي دفع بالمختصين في شئون المكتبات إلى تبني نظم الإعارة المعتمدة على الحاسوب، سواء كانت هذه النظم جاهزة أو قامت المكتبة نفسها بتطوير هذه النظم([2]).

وقد أدخلت تقنية الحاسوب إلى المكتبات خلال العقود الثلاثة الماضية في عمليات الفهرسة والتصنيف والتزويد وضبط الدوريات و أخيرا في خدمة الإعارة ، وهذا الحدث المهم في عالم المكتبات صاحبه استخدام أساليب وبرامج وتجهيزات عديدة فرضها التطور السريع المتعلق بهذه التقنية. ([3])

ونظم الإعارة الآلية تتطلب وجود ملف للمستعير يضم كافة المعلومات الضرورية عن كل مستعير، ملف للأوعية الفكرية المقتناة وعادة ما يكون هذا الملف متمثلا في فهرس المكتبة، و تسجيلة لكل إعارة تربط بين المعلومات البيبليوغرافية عن الوعاء المعار و بين المستعير وتاريخ الإعارة. ([4])

---

[1] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص60.

[2] عبابدة، حسان حسين. المرجع السابق، ص 91.

[3] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 51- 52.

[4] عبابدة، حسان حسين. المرجع السابق، ص 91.

وتبرز فوائد و محاسن النظم الآلية للإعارة في زيادتها لسرعة أداء إجراءات الإعارة وهو ما نتج عنه تطور في مستويات إنتاجية العاملين وتقليل عددهم في قسم الإعارة، كما أدت إلى الدقة في إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة وندرة حدوث الأخطاء مقارنة بالأنظمة اليدوية، كما تمتاز هذه الأنظمة بفعالية كبيرة في إعطاء المعلومات اللازمة عن كافة التساؤلات المتعلقة بهوية المستعير و ماهية الوعاء المستعار وتاريخ الإرجاع، إضافة إلى إتاحتها لأداء وظائف جديدة لا يمكن القيام بها من خلال الأنظمة اليدوية دون زيادة إضافية في عدد العاملين أو السجلات كالاستفسار عن المستعير بالاسم واللقب أو إصدار إشعارات التأخير وأداء الغرامات وإنهائها([1])، زيادة على السيطرة على المواد المطلوبة للحجز والقضاء على مشكلة الوقت([2]).

2.1.5.3 خدمة التصوير والاستنساخ :

لقد أضفى التصوير الفوتوغرافي و الميكروفيلم صبغة جديدة على تقديم ونشر المعلومات، من خلال من خلال ظهور خدمة التصوير والاستنساخ التي أتاحت فرصة الحصول على أعداد الدوريات التي صدرت أثناء الحرب العالمية الثانية ، وأيضا الحصول على نسخ من الكتب التي نفذت طبعاتها أو تلك التي يصعب الحصول عليها وكذلك الحال بالنسب للتقارير والمقالات([3]).

لذا تعتبر خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات، "لأنها تعد خدمة مكملة لخدمة الإعارة خاصة بعد انتشار آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع، وأصبح من السهل التعامل معها

[1] الحزيمي، سعود بن عبد الله. المرجع السابق، ص ص 63- 64.

[2] أبو شريخ، شاهر ذيب. المرجع السابق، ص 172.

[3] أبو شريخ، شاهر ذيب. المرجع السابق، ص 183.

حتى من قبل المستفيدين أنفسهم"([1])، بل إن هذه الخدمة تدخل في إطار الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لروادها، كما أنها ترتبط ارتباطا وثيقا بحجم المكتبة، فكلما كانت المكتبة أكبر وخدماتها أكثر تنوعا، كلما كانت الحاجة لخدمات التصوير أكبر([2]).

و ينقسم التصوير إلى نوعين هما: - التصوير الفوسفاتي أي التصوير الذي يصور صفحات من كتب ودوريات بواسطة آلات التصوير العادية، وقد يكون بنفس الحجم أو بتصغير بسيط ([3])، وتنتج عنه صورة بيضاء على أرضية سوداء، وهذه الطريقة متبعة في معظم المكتبات.

أما النوع الثاني من التصوير فيعرف بالتصوير المصغر والذي يقوم بتصوير الأوعية الفكرية من أحجامها العادية الحقيقة إلى أحجام أصغر على الميكروفيش أو الميكروفيلم. ([4])

وتستفيد مؤسسات المعلومات من هذه الخدمة في مجالات عدة منها تبادل الوثائق وعمليات الإهداء ، و خاصة التقليل من عمليات السرقة و التمزيق للأوعية الفكرية المختلفة وبالأخص المراجع والدوريات و الموسوعات ونحوها([5]) ، إلا أن العقبة الوحيدة التي تعترض سبيل خدمة التصوير والاستنساخ هي حقوق الطبع والتأليف، لذا اهتمت جمعيات المكتبات ولجان حقوق الطبع بحل هذا الإشكال العويص - والذي من شأنه الحد من الاستفادة من مصادر المعلومات المتنوعة- من خلال

[1] عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006. ص ص 82- 83.

[2] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 67.

[3] قندليجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. التقنيات والأجهزة الحديثة في مراكز المعلومات. ط2 موسعة ومنقحة. بغداد: الجامعة المستنصرية، 1988. ص ص 36- 41.

[4] عبد الحميد، فادي. المرجع السابق، ص 84.

[5] عبد الحميد، فادي. المرجع نفسه، ص 83.

سنها لجملة من القواعد التي تسير عمليات النسخ والاستنساخ، ومن أبرز هذه القوانين نذكر:

- أن تتولى عمليات النسخ هيئات كالمكتبات الوطنية، أو الجامعية أو غيرها من مؤسسات المعلومات التي لا تهدف إلى تحقيق أي ربح مادي.
- أن يكون الغرض الذي سيتم من أجله الاستنساخ مقنعا للمكتبي كالنسخ لأغراض البحث أو للدراسة.
- ألا يعطى للفرد أكثر من نسخة.
- أن تشتمل النسخة المعطاة على جزء واحد من الدورية، بحيث لا يزيد عن مقال واحد.
- ألا تستعمل النسخة المعطاة إلا من أجل الغرض الذي طلبت من أجله. ([1])

3.1.5.3 الخدمة المرجعية:

يعتبر قسم المراجع في المكتبات من الأقسام الهامة والحيوية، لما يلعبه من دور فعال في خدمة الباحثين وباقي المستفيدين، ذلك أنه يقوم على جملة من المواد المرجعية التي تزخر بكم هائل وثري من المعلومات يرجع إليها الباحث بين الآونة والأخرى، كما أنها تتميز بتنظيم وترتيب خاصين وبمعلومات مميزة ما يجعلها غير صالحة لتقرأ من أولها إلى آخرها ككيان فكري مترابط، بل تصلح للرجوع إليها بشأن معلومة معينة فحسب([2]).

[1] أبو شريخ، شاهر ذيب. المرجع السابق، ص 183.

[2] حسن، سعيد أحمد. المكتبات وأثرها الثقافي الاجتماعي التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991. ص 71.

لذا تعتبر خدمة المراجع أو الخدمة المرجعية من أكثر خدمات المعلومات التي تعكف و تحرص مؤسسات المعلومات على تقديمها كما أنها الأكثر مساسا بالمستفيدين، وتعد أيضا من أقدم الخدمات ظهورا على الساحة العملية([1]).

وقد وردت عدة تعاريف للخدمة المرجعية منها:

- عرف نسيم الصمادي الخدمة المرجعية بأنها "خدمة تفاعلية ذات طابع إنساني لا مجال فيها للأعمال الروتينية، إنما تعتمد على سعة اطلاع اختصاصي المراجع حتى يتسنى له تقديم العون للمستفيد وتلبية احتياجات القراء وتوجيههم إلى مصادر المعلومات المناسبة وفقا لتلك الاحتياجات"([2]). يشير هذا التعريف إلى خاصية مهمة تميز الخدمة المرجعية ألا وهي التفاعلية والخروج من روتين الأعمال المكتبية اليومية، فمن خلال استفسارات المستفيدين المتنوعة والمتباينة يحدث التفاعل بين المكتبيين و هؤلاء المستفيدين .

- أما أبو الفتوح حامد عودة فعرفها بأنها " هي تلك التي تتضمن تسهيل التقاء المستفيد بمصدر المعلومات الملائم، وأنها تتاح بوسائل مختلفة منها البريد العادي أو باستخدام الهاتف والفاكس كبدائل لحضور المستفيد الشخصي للمكتبة". ([3])

فأبو الفتوح يركز في تعريفه هذا على الوسائل التي يمكن بواسطتها إتاحة الخدمة المرجعية بداية بالبريد العادي أو الهاتف أو الفاكس، ولما لا نضيف البريد الإلكتروني باعتباره وسيلة تواصل جد فعالة وأثبت مصداقيتها.

كما عرفت الخدمة المرجعية بأنها خدمة فاعلة تعكس نجاح المكتبة أو مركز المعلومات في تلبية متطلبات المستفيدين والاتصال بهم وتعمل من خلال الوظائف التالية: الإشراف و التوجيه والتعليم والإعلام وإعداد البيبليوغرافيات. ([1])

---

[1] العمران، حمد بن إبراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1،الرياض، 2010. ص 9.

[2] الرابغي، ريم بنت علي. التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008. ص116.

[3] الراغي، ريم بنت علي. المرجع نفسه، ص 117.

فهذا التعريف يحيلنا إلى الوظائف التي يؤدي من خلالها المكتبي أو اختصاصي المراجع الخدمة المرجعية على أكمل وجه، وهذه الوظائف تتمثل في إشرافه على قسم المراجع و توجيه المستفيدين الوافدين على هذا القسم إلى الكيفية المثلى التي تؤدي بهم إلى الاستفادة القصوى منه، زيادة على تعليم هؤلاء المستفيدين أساليب استخدام هذه المراجع بالطريقة الصحيحة، دون أن نغفل وظيفة أخرى لا تقل أهمية عن الوظائف الأخرى ألا وهي الإعلام، فهو مهم جدا لتقديم خدمة المراجع بالشكل المطلوب، إضافة إلى وظيفة رابعة أساسية تتمثل في إعداد البيبليوغرافيات باعتبارها وسيلة و أداة مهمة في مساعدة المستفيدين و تقريبهم أكثر من المعلومات التي يحتاجونها والتي تخدمهم أكثر من غيرها.

وهو ما يؤكده سعيد أحمد حسن في تعريفه للخدمة المرجعية في قوله أنها "تقديم المعلومات المتصلة بموضوع ما، حيث يقوم أخصائي المراجع بتقديم كتاب، أو مجلة، أو أي مادة أخرى من مواد المعرفة التي تقتنيها المكتبة، أو مركز المعلومات، بعد أن يحددها الباحث أو المستفيد بوضوح"([2]).

و يذهب مجبل لازم المالكي إلى أن الخدمة المرجعية تعتبر من الخدمات الجوهرية([3])، لذا تعتبر خدمة المراجع إلزامية في المكتبات الوطنية والجامعية والعامة والمتخصصة لكنها غير جائزة في مكتبات الأطفال وكذا في المكتبات المتنقلة([4]). وقد استخدمت العديد من التعابير للدلالة عليها منها: خدمات المراجع والمعلومات، مكتب المراجع، قسم المراجع، الأعمال المرجعية .

[1] الراغي، ريم بنت علي. المرجع نفسه، ص120.

[2] حسن، سعيد أحمد. المرجع السابق، ص 74.

[3] الراغي، ريم بنت علي. المرجع السابق ، ص117.

[4] نعيسة، حسن سليم. دراسات مكتبية. دمشق: منشورات وزارة الثقافة، 1995. ص18 .

ومن المسلم به أن الخدمة المرجعية تقوم على ثلاث متطلبات أساسية : المعلومات، المستفيد و أخصائي المراجع([1]) الذي يمكن تشبيهه بالجسر الذي يربط بين المستفيد و المعلومات، فالمستفيد بدونه سيبقى ضائعا، تائها لا يستطيع التقدم ولا الإنتاج.

و بما أن الخدمة المرجعية لا تقتصر على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيدون وإنما تتعداها لتشمل خدمات أخرى كثيرة، فهي تنقسم إلى قسمين رئيسين، ألا وهما:

-أ/ الخدمات المرجعية المباشرة: والتي تتمثل في :

- "إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة.
- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة.
- تقديم المراجع المناسبة للباحث و إعداد قوائم بيبليوغرافية عند الضرورة"([2])
- الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر.
- تصوير بعض الصفحات من المراجع"([3]).

-ب/ الخدمات المرجعية غير المباشرة: وهي:

- اختيار المراجع المناسبة وتوفيرها للقسم.
- ترتيب المراجع على الرفوف وإعادتها إلى أماكنها الصحيحة.
- تقييم المراجع المتوافرة والخدمة المرجعية المقدمة.
- تبادل المراجع والخدمات المرجعية مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى([4]).

[1] الراغي، ريم بنت علي. المرجع السابق ، ص117.

[2] عبد الحميد، فادي. المرجع السابق، ص 79.

[3] ربحي، مصطفى عليان ، النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص228.

[4] ربحي، مصطفى عليان، النجداوي، أمين. المرجع نفسه، ص229.

مستويات الخدمة المرجعية:

تتوزع الخدمة المرجعية على ثلاث مستويات هي:

- ✓الخدمة المرجعية المتحفظة : وهي التي تقتصر على تقديم الحد الأدنى من الخدمة أين يكتفي أخصائي المراجع بإيجاد إجابة على استفساراته.
- ✓الخدمة المرجعية المعتدلة : وفي هذا النمط يحاول أخصائي المراجع تقديم بعض الشروحات تهدف إلى توضيح كيفية استخدام المرجع عند معاونته للمستفيد في إيجاد جواب لسؤال معين.
- ✓الخدمة المرجعية التامة: وفيها يعتمد أخصائي المراجع إلى إيجاد الجواب بنفسه للمستفيد بحيث لا يكتفي بالإشارة إلى المصدر فقط أو بمجرد تعليم المستفيد استخدامه كما في النمطين السابقين بل يقدم الإجابة جاهزة. ([1])

إجراءات الخدمة المرجعية:

يتطلب تقديم الخدمة المرجعية المرور بعدة خطوات تفصيلية وكثيرة في الوقت نفسه، و لا يشترط إتباعها جميعا في كل مرحلة، وهذه الخطوات هي :

- وجود مشكلة لدى المستفيد.
- الإحساس بحاجته إلى المعلومات.
- يضع المستفيد سؤله المبدئي.
- يقوم بصياغة السؤال في شكله المناسب من خلال مقابلة أخصائي الخدمة المرجعية.
- يختار أخصائي الخدمة المرجعية نوع المصادر.
- يختار أخصائي المراجع المصدر المحدد لإجابة السؤال.
- يحدد أخصائي المراجع الطريق المؤدي للبحث.

[1]النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 85.

- يترجم ما يقوله المستفيد إلى لغة المصدر.
- يختار نقاط الإتاحة أي المداخل.
- يقوم بالبحث بناء على إستراتيجية معينة.
- يختار بعدها الإجابة المناسبة ويطلب رد فعل المستفيد.
- ُيقيِم هذه الإجابة.
- يسجل نتائج البحث حتى تكون هذه الإجابة مصدرا لأي سؤال مماثل في المستقبل. ([1])

انطلاقا مما سبق يتبن لنا أن الخدمة المرجعية أو كما يسميها البعض بالخدمة المرجعية ترمي إلى مساعدة المستفيد في الحصول على معلومات معينة تخدمه دون غيرها، لذا فلا عجب من كون مداها يتسع بشكل كبير ويتراوح بين الرد على الاستفسارات إلى التزويد المستفيد بقائمة بيبليوغرافية حول موضوع معين، الأمر الذي تطلب الاستفادة من الإمكانات الهائلة التي يوفرها الويب حتى يستطيع المستفيد إيجاد المعلومات التي يحتاجها، من خلال إحدى آليات البحث أو أحد الأدلة والتي تقوم على استخدام الكلمات المفتاحية للبحث فيها([2]).

4.1.5.3 الخدمات الإعلامية:

تعرف الخدمات الإعلامية على أنها "مجموعة من الأساليب و الأنشطة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والمستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها و أنشطتها المختلفة"([3]). فالخدمات الإعلامية تؤديها المكتبات ومراكز المعلومات بواسطة جملة من الأساليب والطرق المحددة من

[1] متولي، ناريمان إسماعيل، تصدير عبد الهادي، محمد فتحي. الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص ص 48- 49.

[2] الوردي، زكي حسين. خدمات المعلومات على الإنترنت ومردوديتها. http://www.alyaseer.net/ showthread ?t=4508 زيارة يوم: 12/ 09/ 2010.

[3] علوي، محمد عودة، المالكي، مجبل لازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. المرجع السابق، ص 52.

أجل جذب المستفيدين إليها و أيضا من أجل التعريف بسياستها و كذا للترويج لبرامجها و أنشطتها المتنوعة والمتعددة.

و تقوم الخدمات الإعلامية في المكتبات ومراكز المعلومات بغية الوصول بهذه الأخيرة إلى تحقيق جملة من الأهداف ألا وهي:

- جذب أكبر عدد من المستفيدين والقراء من الخدمات المكتبية على أوسع نطاق فللمكتبات ومراكز المعلومات جديرة باهتمامهم ورعايتهم ودعمهم.
- تعريف جمهور المستفيدين بسياسة المكتبة وبرامجها و أنشطتها المختلفة.
- خلق جو من الصداقة والتعاون بين والمجتمع المحيط بها بما يحقق رسالة المكتبة في كسب مجتمع إضافي ليضاف إلى مجتمعها الأصلي الذي يستفيد من خدماتها المتنوعة، وهذا تعزيزا لدورها الاجتماعي الذي تقوم به. ([1])

و تتباين أساليب تقديم الخدمات الإعلامية في عدة وسائل يمكن تلخصيها في ما يلي:

أ/ إقامة معارض للكتب بين الحين والآخر بغية تعريف المستفيدين بالإنتاج الفكري الجديد للناشرين، أو عرض محتويات المكتبة حول موضوع معين أو حول مناسبة ما أو إقامة معارض تمثل الأنواع المختلفة للمواد التي تحتويها المكتبة من مخطوطات ومراجع و كتب نادرة...الخ.

ب/ عرض الكتب الجديدة التي تقوم المكتبات ومراكز المعلومات باقتنائها سنويا بهدف تنمية مجموعاتها وإثرائها قدر الإمكان سعيا منها إلى إشباع حاجات المستفيدين.

ج/ إقامة المحاضرات والندوات تعدها المكتبة بشكل سنوي وتكون مشتملة على المواضيع الجارية والتي تهم المجتمع وتخدمه، وتنشط هذه الندوات والمحاضرات

[1] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 108.

من قبل شخصيات علمية مهمة، وهو ما يعزز دور المكتبة الثقافي والاجتماعي ويزيد من إحساس الجمهور بأهميتها وبالتالي ضرورة تدعيمها وتطويرها.

د/ دليل المكتبة والذي يشتمل على معلومات تتعلق بأسماء أعضاء وموظفي المكتبة ومجالات تخصصهم وأماكن تواجدهم وأرقام هواتفهم، ومعلومات حول أوقات فتح المكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها، رسم توضيحي لمبنى المكتبة بكل طوابقه وأقسامه المختلفة، معلومات حول أسس تنظيم وترتيب المجموعات مع وصف لأشكالها ونوع هذه المواد، النظام الداخلي للمكتبة، ...الخ([1])

إضافة إلى مجلة المكتبة التي تتولى إدارة المكتبة إعدادها وفقا لما يخدم سياسة هذه المؤسسة المعلوماتية، دون أن ننسى لوحة الإعلانات، عروض الأفلام، ...الخ ([2]).

2.5.3 خدمات المعلومات الحديثة:

تحرص المكتبات ومرافق المعلومات الأخرى على توفير مداخل الوصول إلى أوعية المعلومات بما يتفق واحتمالات البحث عن هذه الأوعية من جانب المستفيدين منها، وتدخل تلبية حاجة الفئات المتعددة للمستفيدين ضمن نطاقين أساسيين يعنى أولهما بالمعالجة الوصفية لأوعية المعلومات، بينما يهتم النطاق الثاني بالمعالجة الموضوعية لذات الأوعية، هذه الأخيرة التي تعتبر العصب الرئيسي و القاعدة الأساسية التي تقوم عليها معظم الخدمات الحديثة للمعلومات، هذه الخدمات التي تمكن المكتبات و باقي مؤسسات المعلومات من البقاء على استعداد تام لتلبية الاحتياجات المعلوماتية لمستفيديها، وتتمثل خدمات المعلومات الحديثة في :

[1] شرف الدين، عبد التواب. المدخل إلى المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2001. ص 76.

[2] الأمين، عبد الكريم إبراهيم (وآخرون). إدارة المكتبة. بغداد: الجامعة المستنصرية، 1980. ص ص 85_ 86.

1.2.5.3 خدمة التكشيف:

حتى تستطيع المكتبات ومؤسسات المعلومات الأخرى ضمان أفضل استرجاع لأوعية المعلومات، فإنها تسعى إلى توفير جملة من المقومات و المنافذ والتي ترتكز على إتباع أنسب طرق ترتيب لهذه الأوعية، واستخدام أفضل سبل تحليل محتوى لهذه الأخيرة، إضافة إلى التعبير عن نتائج هذا التحليل بلغة تتوفر على المفاتيح المناسبة لأغراض الاسترجاع الموضوعي، والتي يعد التكشيف واحدا منها.

مفهوم التكشيف:

يمثل التكشيف المستوى الأول للتحليل الموضوعي باعتباره ينطوي على التقاط الأفكار أو المفاهيم القابلة للتكشيف والواردة بالوثيقة، متبوعا بالتعبير عن هذه الأفكار أو هذه المفاهيم بلغة نظام التكشيف([1])، هذا الأخير الذي وردت عدة تعاريف له منها :

* أنه" مجموعة من الإجراءات اليدوية أو الآلية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات لخدمة أهداف الاسترجاع والبث"([2]).

* هو عملية إعداد المداخل اللازمة للكشف عن المضمون الموضوعي لمصادر المعلومات"([3]).

* هو عملية خلق المداخل من كشافات أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات من مصادرها "([4]).

---

[1] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1984. ص ص161.

[2] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. المرجع نفسه، ص ص 161- 162.

[3] الشريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2007. ص333.

[4] عبد الهادي، محمد فتحي. التكشيف لأغراض المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1978. ص90.

فمجمل هذه التعاريف تتفق حول كون التكشيف عملية تهدف إلى استخراج المداخل التي تسهل وصول المستفيد إلى الوعاء الذي يخدمه بشكل دقيق.

وبما أن عملية التكشيف تتألف من إجراءات معينة فالأكيد أن لها ناتج ماديا ألا وهو الكشاف، والمتتبع للمعنى اللغوي لهذا المصطلح يجد أن كلمة "كشاف"Index مشتقة من الكلمة اللاتينية **Indicare** التي تعني لفت النظر أو الإشارة إلى شيء ما، أو الدلالة عليه([1])، أي أنها عبارة عن إشارة أو علامة توضع أو تفصح عن أو تفسر([2]) . قد دخلت إلى الإنجليزية في القرن السادس عشر لتدل على معنى " القائمة الأبجدية" ([3]) ، ومنذ القرن السابع عشر استقر العرب على اختيار كلمة "كشاف" العربية لتقابل المصطلح الإنجليزي Index([4]).

أما التعريف الاصطلاحي للكشاف فهي عديدة وكثيرة نذكر منها:

* الكشاف هو " الوسيلة التي تستطيع بواسطتها الكشف عن معلومات معينة أو كلمات معينة وتتبعها لغرض إيجادها إن كانت قد وردت في وثيقة أو مجموعة وثائق – كتاب- مجلة دورية أو أية مواد وليس الاسترجاع"([5]).
* ويعرفه هنري هويتلي بأنه " دليل أو مؤشر إلى موقع المعلومات التي نبحث عنها"([6]).

[1] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2000. ص 19.

[2] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق. ص 332.

[3] سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997. ص 52.

[4] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق، ص 332.

[5] الشريف، عبد الله محمد. المرجع نفسه، ص 332.

[6] قاسم، حشمت. مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص. القاهرة: دار غريب، 2000. ص 9.

* الكشاف هو "دليل مرتب وفق طريقة ما للمحتويات الفكرية لأوعية المعلومات، باستخدام مؤشر لفظي أو رمزي للمحتوى، ومؤشر مادي لمكان المعلومات المرغوبة" ([1]).
* ويعرف حشمت قاسم الكشاف بمعناه العام بأنه" ما يمكن أن يكشف عما هو مطمور أو مغمور أو مجهول في وسط معين، وهو في مجال تيسير سبل الإفادة من المعلومات دليل منظم يرشد إلى ما يمكن البحث عنه أو استرجاعه من مفردات أو حقائق أو معلومات ...الخ. ([2])

إذن فالكشاف هو الناتج المادي لعملية التكشيف يحيل إلى المعلومات الهامة التي يحتويها الوعاء، شرط أن تكون مرتبة وفق نسق معين يستند فيه إلى المدخل والرابطة ، وبذلك يكون الكشاف وسيلة لتحقيق غاية وليس غاية في حد ذاتها.

أنواع الكشافات :

إن الكشاف باعتباره أداة استرجاع مهمة للمعلومات يتكون من عنصرين أساسيين هما: مؤشر المحتوى والذي يعبر عن محتوى أو مضمون الوعاء الفكري بواسطة الكلمات والرموز، أما المؤشر الثاني فيدعى مؤشر المكان الذي يبين موضع ما يبحث عنه المستفيد عن طريق رقم الصفحة أو غيرها من وسائل الإيجاد([3])، مما يعني إمكانية إعداد كشافات لمختلف الأوعية الفكرية والتي تتحدد طبيعة كل منها بناء على طبيعة مداخلها وطريقة تنظيم هذه المداخل، وعليه يمكننا تمييز الأنواع التالية من الكشافات:

[1] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات.المرجع السابق، ص 21.

[2] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص161.

[3] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات.المرجع السابق، ص 20.

* **كشاف المؤلفين:** وهو أبسط أنواع الكشافات، يقوم على ترتيب أسماء المؤلفين –سواء كانوا أفرادا أو هيئات- ترتيبا هجائيا، وتضمن هذه الكشافات إلى جانب أسماء المؤلفين أسماء المترجمين والمحققين والمحررين وما إلى ذلك([1]) .
* **كشاف العناوين:** هو كشاف تقليدي ترتب مداخله وفقا لعناوين الأعمال ، ويفيد في الوصول إلى عمل فكري ما من خلال عنوانه، إلا أن هذا النوع من الكشافات نادر الاستخدام ، ومع هذا فهو شائع الاستخدام في البيبليوغرافيات المرتبة ترتيبا هجائيا برؤوس الموضوعات([2]).
* **الكشاف الموضوعي الهجائي:** يعتبر هذا الكشاف من أهم أنواع الكشافات، ذلك أنه يساعد المستفيد في التعرف على المواد التي ترتبط بموضوع بحثه، حيث تتجمع فيه المواد مرتبة ترتيبا هجائيا تحت رؤوس موضوعات مخصصة مقننة مع ما يرتبط بها من إحالات وترتب ترتيبا هجائيا([3]).
* **الكشاف القاموسي:** يتميز هذا الكشاف باشتماله على كافة أنواع المداخل المتمثلة في مداخل الموضوعات، مداخل بأسماء المؤلفين، مداخل بالعناوين ...الخ مجمعة في ترتيب هجائي واحد، وهو بذلك يشبه الفهرس القاموسي. والكشاف القاموسي يوجد على عدة نماذج أبرزها : كشاف الكلمات الدالة في السياق KWIC وهو يتكون من الكلمات المفتاحية في عنوان ما مرتبة ترتيبا هجائيا مع ضرورة تبيان السياق الذي وردت فيه كل كلمة وذلك بتسجيل بقية العنوان، وكشاف الكلمات الدالة خارج السياق KWOC وفيه تظهر الكلمات الدالة التي رفعت من سياق العناوين على الهامش، بينما يرد العنوان كاملا ومشتملا على الكلمة الدالة نفسها على يسار أو يمين الهامش تبعا للغة الكشاف(العربية أو اللغات الأجنبية) ([4]).

---

[1] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق، ص 334.
[2] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات.المرجع السابق، ص 27.
[3] كحيلة، نسيمة عبد الرحمان. مدخل إلى علم المعلومات. جدة: دار المجمع العلمي، 1979. ص 82.
[4] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات.المرجع السابق، ص ص 27- 37.

* **كشاف النصوص:** عبارة عن كشاف هجائي للكلمات الواردة في إحدى الأوعية الفكرية ترتب وفق سياق معين، ويتم إعداد هذا النوع من الكشافات دون تمييز بين الكلمات الواردة في النص، بحيث أن كل كلمة تنتمي إلى النص تعتبر مدخلا كشفيا. وتظهر أهمية هذا النوع من الكشافات في حالة النصوص بالغة الأهمية كالقرآن الكريم، أو القوانين أو الدساتير، لأنه يرشد المستفيد إلى كلمات معينة وإلى سياقاتها، أو يمده بوسائل إيجاد الفقرات في النص([1]).
* **كشاف الاستشهادات المرجعية:** يعتبر هذا الكشاف من الأساليب الحديثة نسبيا في معالجة الإنتاج الفكري، إذ ظهرت نماذج تطبيق هذا الأسلوب في العلوم الطبيعية في مطلع السبعينات من القرن الماضي من خلال صدور كشاف الاستشهادات المرجعية في العلوم، ثم توالى صدوره في العلوم الاجتماعية، الفنون، الإنسانيات، ويعتمد كشاف الاستشهادات المرجعية على الاعتراف بوجود علاقة موضوعية بين الأعمال العلمية القديمة والأعمال العلمية التي تليها، أي بين الأوعية التي يستشهد بها والأوعية التي ترد بها الاستشهادات، إذن فهذا النوع من الكشافات عبارة عن قائمة تشتمل على البيانات البيبليوغرافية الخاصة بالأوعية المستشهد بها مرتبة وفق نظام معين([2]).

أسباب ظهور خدمة التكشيف:

تعد الكشافات همزة وصل لا يمكن الاستغناء عنها تربط بين مصدر المعلومات مهما كانت طبيعته، نصا أو مجموعة نصوص أو أوعية معلومات ، من ناحية، ومن ناحية أخرى بين رواد المؤسسات المعلوماتية المتنوعة والذين يسعون إلى تحقيق الاستفادة القصوى من هذه المصادر، وكلما كان مصدر المعلومات

[1] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص 62.

[2] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص ص 202- 203.

ضخما وثريا بالمعلومات، كلما ازدادت أهمية الكشاف و ازدادت الحاجة إليه أيضا([1]). انطلاقا مما سبق فإنه يمكننا ربط ظهور خدمة التكشيف بمجموعة الأسباب التالية:

- الانفجار المعلوماتي الذي يجعل الباحثين عن المعلومات يواجهون كما هائلا من الأوعية الفكرية في شتى فروع المعرفة.
- العائق اللغوي حيث تتعدد اللغات التي ينشر بها الإنتاج الفكري في العالم، ومن النادر أن يتقن المستفيد معظم لغات العالم.
- تعدد أشكال نشر وإتاحة المعلومات، إذ لم يعد الكتاب الورقي هو الشكل الوحيد السائد بل ظهرت إلى الوجود أشكال أخرى لأوعية المعلومات سواء المطبوعة منها، أو الفيلمية، أو السمعي بصرية أو الآلية الإلكترونية.
- التداخل بين الموضوعات والذي أدى إلى ظهور موضوعات جديدة لا حصر لها، مما نتج عنه ظهور أدوات مساعدة كالكشافات لتساهم في حل هذه المشكلة انطلاقا من التحليل الموضوعي لمحتويات الأوعية الفكرية.
- تزايد الحاجة للمعلومات المتخصصة والسريعة في تطوراتها كالطب مثلا والموضوعات التي يحتاجها متخذو القرار من أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور الكشافات([2]).

أهمية خدمة التكشيف:

تتراء أهمية خدمة التكشيف باعتبارها من الأدوات البيبليوغرافية في جوانب عدة تتمثل في:

* وسيلة سهلة وسريعة للوصول إلى المعلومات.

[1] قاسم، حشمت. مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص. المرجع السابق، ص 10.

[2] العلي، أحمد عبد الله. البيبليوغرافيا والتكشيف في المكتبات. الإسكندرية: وزارة التربية : إدارة المكتبات، 2000. ص ص 2- 3.

* تساهم في تقليل الجهد و الزمن المبذولين من قبل المستفيد للبحث عن المعلومات واسترجاعها من مصادرها، عن طريق كل الامتدادات الزمنية أو المكانية أو اللغوية أو الموضوعية، كما تحيطه علما بما نشر وما ينشر من إنتاج فكري يتلق بمجال اهتمامه.
* قدرتها على الإجابة على تساؤلات مرجعية كثيرة.
* تمكن الباحث من التعرف على مجالات موضوعية جديدة، زيادة على كونها تبين العلاقة القائمة بين مختلف الموضوعات مما يوسع دائرة معرفته. ([1])
* تساعد المستفيد على اختيار أو انتقاء المصادر أو المعلومات التي يرغبها أكثر من غيرها، بل توجهه وترشده إلى مصادر أخرى لم تكن في الحسبان.
* وهي أيضا تعين المستفيد على التحقق من معلوماته والعمل على استكمالها أو تصحيحها.
* وهي تقدم معلومات مفيدة عن شخص ما أو موضوع ما، إذ يمكن التعرف على الاهتمامات الحديثة لمؤلف ما من خلال كشافات المؤلفين. ([2])
* إحاطة المستفيدين بما نشر وما ينشر من مصادر المعلومات التي يحتاجونها و التي تخدم اهتماماتهم العلمية والبحثية.
* التعريف بخصائص الإنتاج الفكري في الموضوع ومدى الاهتمامات البحثية ومن ثم معرفة نقاط الاهتمام والتركيز في المقابل على نقاط التهميش. ([3])

[1] العلي، أحمد عبد الله. البيبليوغرافيا والتكشيف في المكتبات. المرجع نفسه، ص 3.

[2] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات.المرجع السابق، ص 25.

[3] رجب، إيهاب. التكشيف والاستخلاص. http://Knol. Google.com/ K/التكشيف والاستخلاص. زيارة يوم 24/ 08/ 2010.

2.2.5.3 خدمة الاستخلاص:

إذا كانت خدمة التكشيف تهدف إلى التحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول إلى محتوى الوثائق ، فان الاستخلاص هو تلك العملية التي تهدف إلى التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من رسائل وأفكار ومعلومات.

مفهوم الاستخلاص:

نظرا للمكانة الهامة التي تحتلها خدمة الاستخلاص بين باقي أنواع خدمات المعلومات الأخرى، فقد وردت عدة تعاريف حاول فيها أصحابها الوصول إلى إعطاء مفهوم جامع شامل لخدمة الاستخلاص، ومن بين أبرز هذه التعاريف نذكر:

* يعرف الاستخلاص لغة على أنه استخراج للخصائص أو المكونات الأساسية لشيء ما، وعادة ما يكون هذا الشيء مادة أولية خام([1]).

أما المعنى الاصطلاحي والمفهوم العلمي للاستخلاص فيبرز في التعاريف التالية:

* هو عملية تلخيص علمي يتمثل فيه العناصر الجوهرية التي يتضمنها النص الأصلي بغرض التعرف الأولي على ما يتضمنه بما يوفر الوقت والجهد ويعين على استرجاع المصادر التي تقع في نطاق اهتمام الباحث. ([2])فهو إذن عملية فكرية تفيد في توفير وقت وجهد الباحث عند استرجاعه لأوعية المعلومات بحيث تحيله مباشرة إلى المصادر التي تخدمه.
* ويعرفه حشمت قاسم بأنه "فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المناسبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل قدر من الكلمات"([3]). وهو هنا يشير إلى كون عملية الاستخلاص فنا باعتباره نشاطا يتطلب التمتع بمواهب ومهارات علمية ولغوية

[1] قاسم، حشمت. مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص. المرجع السابق، ص 205.

[2] الاستخلاص والمستخلصات.http://librariansmenofia.blogspot.com/2008/03/ blog-post_8859.html زيارة يوم 03/ 12/ 2010.

[3] قاسم، حشمت. مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص، المرجع السابق، ص 205.

معينة بغية انتقائه لأكبر قدر ممكن من المعلومات الجيدة والمناسبة والمفيدة أكثر من غيرها، ومن ثم التعبير عنها بأقل عدد ممكن من الكلمات والعبارات دون أن يختل معنى هذه المعلومات و دون أن يتغير مضمونه.

من خلال هذين التعريفين نتوصل إلى أن الاستخلاص يتمثل في عملية إنتاج أو إعداد مستخلصات للأوعية الفكرية المتعددة انطلاقا من مبدأ احتوائه على أكبر قدر ممكن من المعلومات الهامة معبر عنها بأقل عدد ممكن من الكلمات.

تعريف المستخلصات:

الأكيد أن لكل عملية ناتج مادي يعبر عنها، وكذلك هو الحال بالنسبة لخدمة الاستخلاص التي تعبر عنها المستخلصات كنتاج مادي، وقد وردت عدة تعاريف للمستخلصات نذكر منها:

- المستخلص هو الشيء الذي يلخص الخصائص الجوهرية لشيء أكبر أو لعدة أشياء. ([1]) أي أنه عبارة عن تقديم علمي موجز لمعلومات موجودة إما في وعاء واحد أو في عدة أوعية تشترك في موضوع واحد.
- أما المنظمة العالمية للتقييس ISO فعرفته بأنه "تمثيل مختصر ودقيق لمحتوى الوثيقة دون تفسير أو نقد"([2]). أي أن الشخص القائم بإعداد المستخلص يقدم أفكار الوثيقة كما وردت على لسان مؤلفها في شكل مختصر وفي نفس الوقت معبر بدقة عن المحتوى، دون القيام بتفسيرها أو بنقدها.
- و يعرفه عبد الحافظ محمد سلامة قائلا أن " المستخلص يدل على المعلومات التي يحويها مقال في مجلة أو نشرة أو مطبوع دوري أو رسالة جامعية أو مؤتمر أو بحث منفرد أو تقرير متابعة عمل جار أو غيرها، ومن النادر أن

[1] أحمد ، أحمد يوسف حافظ. التكشيف والاستخلاص في المكتبات ومراكز مصادر التعلم.
www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15971. زيارة يوم 03- 12- 2010.

[2] أحمد ، أحمد يوسف حافظ. التكشيف والاستخلاص في المكتبات ومراكز مصادر التعلم.المرجع نفسه.
www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15971. زيارة يوم 03-12- 2010.

يخرج المستخلص على شكل تلخيص كامل لمحتويات النص الأصلي بل أن غالبية المستخلصات يتمثل فيها الاختيار المقصود من بين المحتويات"([1]).

- ويعرفه عبد الرزاق فاخر بأنه" صورة مصغرة وصحيحة للوثيقة، ويعد ذا أهمية لكونه أكبر منه وهو الكتاب أو الوثيقة"([2]).

من خلال قراءة وتحليل مضامين هذه التعاريف نتوصل إلى أن المستخلص هو عبارة عن عرض مختصر ومفيد للمعلومات والأفكار الواردة بالوثيقة الأصلية عرضا علميا دقيقا ، يتقيد فيه المكتبي القائم بإعداده بعدم نقد هذه الأفكار أو التعليق عليها بإبداء رأيه ، كما لا يحق له تفسير وشرح هذه الأفكار.

أنواع المستخلصات :

توجد عدة أسس يمكن الاحتكام إليها عند تقسيم المستخلصات إلى أنواع، إما وفقا لنوع المعلومات الموجودة بها، أو حسب مؤلفيها، أو تبعا لطريقة إعدادها، وعليه فإن الأنواع الرئيسية للمستخلصات هي تلكم التي تتفق عليها معظم المصادر، والتي تتمثل في:

المستخلصات الوصفية: كما تعرف أيضا بالمستخلصات الكشفية أو الدلالية، وهي تصف موضوع الوثيقة بوصف عام لطبيعة الوثيقة وموضوعها([3])، فهي إذن مجرد إشارة إلى محتوى الوثيقة، تمد القارئ بما يمكن أن يجده في الوثيقة، ولا تصلح لأن تكون بديلا عن الوثيقة الأصلية، وهي تصلح عادة لمقالات الدوريات

[1] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص 66.

[2] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق، ص 338.

[3] الشريف، عبد الله محمد. المرجع نفسه، ص 339.

والكتب وأعمال المؤتمرات والتقارير([1]). فهي إذن تكتفي بإعطاء صورة مصغرة لهذه الوثائق، والغرض من إعداد هذا النوع من المستخلصات هو تيسير مهمة القارئ في الحكم على ما إذا كان عليه الإطلاع على الوثائق المستخلصة أم لا، وهي تمتاز بسرعة إعدادها و بقلة تكاليفها، كما وتعتبر شكلا من أشكال التكشيف لاشتمالها على أهم المصطلحات الدالة بالوثائق حيث تربط هذه المصطلحات مع بعضها البعض في شكل عبارات وجمل ([2]).

ومن أمثلة المستخلصات الوصفية نذكر: المستخلصات المكانية والتي تحدد مكان إيجاد الوثيقة، وأيضا المستخلصات الاستنتاجية والتي تحدد طبيعة موضوع الوثيقة، وكلاهما يستخدم في المكتبات القانونية([3]).

المستخلصات الاقتباسية: وهذا النوع من المستخلصات يقدم مجرد جمل أو فقرات أو عدة سطور من الوثيقة الأصلية بشكل مباشر([4]) أي بنفس أسلوب و كلمات مؤلف الوثيقة الأصلية. ويتطلب إعداد هذا النوع من المستخلصات التحلي بمهارة القدرة على التعرف على الجمل المفتاحية التي تعبر بشكل جيد عن مضمون النص الأصلي، وعادة ما ينطوي إعداد المستخلص الاقتباسي على جهد أقل كما ويتطلب وقتا أقصر مما يتطلبه إعداد باقي أنواع المستخلصات الأخرى([5]).

المستخلصات التلغرافية: والتي تعتبر كشافا مفصلا للمقال الأصلي ، وقد ظهر هذا النوع من المستخلصات جراء استخدام العقول الإلكترونية في عمليات خزن

[1] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات.المرجع السابق، ص 150.

[2] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. المرجع السابق، ص 225.

[3] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق ، ص 339.

[4] الشريف، عبد الله محمد. المرجع نفسه ، ص 339.

[5] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. المرجع السابق، ص ص 232- 233.

واسترجاع المعلومات([1])لذا فهي تمثل أحد الأشكال المبتكرة لمدخلات نظم الاسترجاع الإلكترونية، بحيث يتم صياغتها بواسطة اللغة الاصطناعية من خلال بعض الرموز وعلامات الترقيم بدلا من صياغتها في شكل جمل عادية([2]) . ويتكون هذا المستخلص من مصطلحات وصفية و دلالات تتمثل في الأكواد الرمزية المبينة للعلاقة القائمة بين هذه المصطلحات الوصفية، إضافة إلى رموز الترقيم([3]).

المستخلصات الإعلامية: وهي تلك المستخلصات التي تهدف إلى إعطاء القارئ أكبر قدر من المعلومات الكمية والنوعية المحتواة في الوثيقة أو الوثائق الأصلية، وهذا النوع من المستخلصات يسعى إلى تحقيق هدفين أساسين، أولاهما مساعدة القارئ في تحديد درجة ارتباط الوثيقة بموضوع بحثه، أما الثاني فيتمثل في العمل كبديل عن الوثيقة الأصلية وذلك في الحالات التي يتعذر فيها الوصول إلى الوثيقة الأصلية([4]). ويشترط في المستخلص الإعلامي الجيد مراعاة اشتماله على بيان واضح ومركز لتحديد المشكلة موضوع الدراسة من خلال توضيح عنوان الوثيقة المستخلصة وكذا التعريف المصطلحات الواردة بها، إضافة إلى تبيان الطرق والأساليب التجريبية المتبعة في حل المشكلة، كما يجب أن يتضمن المستخلص أهم نتائج الدراسة والتي يفضل أن تكون كمية، وفي الأخير يجب أن يشتمل هذا المستخلص الإعلامي على عرض واضح للنتائج الإيجابية التي تم التوصل إليها في البحث([5]).

المستخلصات النقدية: في هذه النوعية من المستخلصات يعمل المستخلص كناقد ومقيم للعمل، إذ لا يقتصر عمله هنا على وصف محتوى الوثيقة بل يتعداه إلى تقييم

[1] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق، ص 340.

[2] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. المرجع السابق، ص 233.

[3] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق، ص 340.

[4] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات.المرجع نفسه ، ص 148.

[5] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، المرجع السابق، ص ص 223- 224.

الأعمال العلمية والطرق المتبعة في تقديمها وعرضها، فهو بذلك يوفر وقت القارئ بإحالته إلى الوثائق ذات القيمة الحقيقية ([1])، بحيث يصدر حكما عليها من حيث المستوى والمعالجة والموضوع وطريقة العرض، كما يظهر هذا المستخلص أيضا ذاتية الكاتب([2]). ويجب على كاتب المستخلص النقدي أن يحاول على الأقل إبراز مدى عمق المعالجة وحدودها ومستوى القارئ، وتتعلق قدرته على النقد الجيد بمدى تمكنه من تخصصه و إلمامه بكل حيثياته([3]).

المستخلصات المتحيزة : هي تلك المستخلصات المصممة أساسا لتمثل جزء معينا من الوثيقة ، أو تركز على أجزء بعينها في الوثيقة لصالح مستفيدين بعينهم([4])، أو من وجهة نظر فئة معينة من المتخصصين في موضوع معين، أو بالتركيز على قطاعات معينة من نصوص الوثائق المستخلصة([5]). وقد سميت بالمستخلصات المتحيزة لأن القائم بإعدادها قد يتحيز لخدمة أفراد بعينهم، أو وفقا لوجهة نظر محددة، أما النمط الثالث من التحيز فذلك الذي يهتم بإبراز النتائج دون سواها من عناصر الوثائق المستخلصة أو على المناهج والطرق التجريبية فحسب، وقد يتطلب الأمر إدخال تعديلات حتى على عنوان الوثيقة نفسه بحيث تدرج بين قوسين، والهدف من وراء ذلك يتمثل في بث أهم المعلومات انطلاقا من الجملة الأولى من المستخلص([6]).

المستخلصات المصغرة: تكون هذه المستخلصات في أغلب الأحيان أقصر من باقي الأنواع الأخرى، وتظهر عادة كتوضيح لعنوان وثيقة ما([7])، وهي تضم عدة أشكال

---

[1] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، المرجع نفسه ، ص 225.

[2] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق ، ص 67.

[3] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، المرجع السابق، ص 227.

[4] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. المرجع السابق، ص 153.

[5] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، 68.

[6] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، المرجع السابق، ص ص 231- 232.

[7] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص 66.

مختلفة لا تهدف إلى ما هو أكثر من توضيح عنوان الوثيقة كما أشرنا سابقا، فهي تتكون في الغالب من جملة أو جملتين على الأكثر، أي أن هذا النوع من الكشافات عبارة عن مستخلصات كشفية مختصرة([1]).

المستخلصات الإحصائية أو الرقمية: كما تعرف أيضا لدى البعض بالمستخلصات الجدولية ، وهي شكل خاص من المستخلصات يقدم ملخصا للمعلومات المقدمة في شكل جدولي أو رقمي ([2])، بحيث تمثل الأرقام التي تحويها اتجاها معينا في الإنتاج أو الاستهلاك أو الاستثمار ([3])، كما يمكن تطبيق هذا الأسلوب في استخلاص البحوث العلمية التي يخلص أصحابها إلى نتائج تكون في شكل بيانات رقمية مجدولة ، كما ويمتاز هذا المستخلص الإحصائي بالإيجاز وسهولة القراءة، كما ويعتبره البعض أكثر موضوعية من نظائره من المستخلصات النصية([4]).

المستخلصات ذات الشكل الواحد: تعتبر المستخلصات ذات الشكل الواحد أو ذات الأسلوب الموحد محاولة من جانب بعض مؤسسات إنتاج المعلومات لإضفاء نوع من النمطية في إعداد المستخلصات و ذلك بهدف تحقيق الاطراد وتوحيد الممارسات ، زيادة على تيسير استيعاب الناتج من جانب المستفيدين، وأيضا استعمال هذا الناتج لأغراض التكشيف وخاصة في النظم الإلكترونية، وفي هذه المستخلصات تحدد النقاط الأساسية الواجب تغطيتها عند الاستخلاص، بحيث يلتزم بها كاتب المستخلص كي يتجنب أي قصور في منتجاته([5]).

---

[1] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، المرجع السابق، ص 232.

[2] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. المرجع السابق، ص 154.

[3] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص 68.

[4] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص 232.

[5] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع نفسه، ص 233.

المستخلصات الهيكلية: وهي مستخلصات معدة ومرتبة وفقا لرؤوس محددة تشمل النقاط الرئيسية في الوثيقة، بحيث يذكر تحت كل رأس من هذه الرؤوس المعلومات المتصلة به، ومن بين هذه الرؤوس : الأهداف، المنهج والنتائج([1]).

مستخلصات المؤلفين: يحرص مؤلف الوثيقة على مراعاة الدقة في صياغته للعناوين و أيضا عند إعداد مستخلصه ، كما يصر محررو الدوريات والمجلات على تقديم مؤلفي المقالات لمستخلصات لهذه الأخيرة، إذ تعتبر مستخلصات المؤلفين عنصرا هاما من عناصر عملية التحكيم التي تسبق النشر، وعادة ما تنشر هذه المستخلصات في صدر المقالات بعد العنوان مباشرة([2]).

أما إذا كان المستخلص وصفيا وكشفيا وإعلاميا في نفس الوقت فإنه يسمى **المستخلص الكامل.**

أهمية خدمة الاستخلاص :

تعتبر مشكلة إلمام الباحثين بكل الإنتاج الفكري الذي يتعلق بمجال تخصصهم قديمة قدم الكتابة ذاتها، لأن الإنسان ومنذ القديم لم يكن قادرا على تخصيص وقت كافي للقراءة إلى جانب أدائه لمسئولياته اليومية، كما لم بإمكانه قراءة كل ما يكتب من مصادر و أوعية، من هنا ظهرت حاجة ملحة إلى إعداد مستخلصات لكل حوامل الإنتاج الفكري، وبالتالي ضرورة إدخال خدمة الاستخلاص كخدمة جديدة إلى جانب خدمات المعلومات الأخرى التي تقدمها مختلف مؤسسات المعلومات، لذا تتجلى أهمية خدمة الاستخلاص في:

- المستخلصات هي ركيزة أساسية في اختيار الوثائق ذات الصلة بالموضوع، لأن الباحث ومن خلال إطلاعه على المستخلصات سيحدد مدى أهمية موضوع الوثيقة,

[1] عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. المرجع السابق، ص 153.

[2] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص ص 228- 229.

وعلاقته بموضوعه وبالتالي سيقرر ما إذا كان رجوعه إلى النص الكامل للوثيقة ضروريا أم لا. وكباقي إستراتجيات القراءة المبدئية فإن قراءة المستخلص قبل قراءة النص الكامل للوثيقة يساعد القارئ على توقع ما يمكن أن يحتويه النص في حد ذاته، و استخدام المستخلص للحصول على نظرة شاملة للنص، تجعل قراءته أسهل وأكثر فاعلية.

- الإطلاع على العمل التقني للمستخدمين، حيث يفضل العديد من المسيرين و المشرفين أقل المستخلصات التنفيذية التقنية، أما البعض الآخر فيحتاج معها العمل الكامل للعمل التقني، و على أساس بحوث مركز الكتابة لجامعة محافظة كولورادو الأمريكية فإن 15% فقط من المسيرين يقرؤون النص الكامل للتقارير، وأكثرهم بعد ذلك يعتمدون على المستخلص التنفيذي لأخذ نظرة أوضح على عمل المستخدمين.([1])

- التذكير بنتائج البحوث إذ أن الباحث يحافظ على المستخلص لتذكر أهم نتائج البحث و يسهل الرجوع إليها مقارنة بالرجوع إلى النص الكامل. ([2])

- تسهيل تكشيف المقالات حتى قبل استعمال الحواسيب في عملية التكشيف لتسهيلها، إذ المستخلصات تساعد المكتبيين والباحثين على إيجاد المعلومات بطريقة جد سهلة، لأنه ومع الكم الهائل للإنتاج الفكري سيتمكن القراء من الإطلاع على مئات المستخلصات بسرعة لإيجاد أكثرها أهمية و خدمة لمواضيع بحوثهم.

- التشجيع على الإحاطة الجارية حيث تساعد المستخلصات الباحث في الإحاطة الدائمة والإطلاع المستمر على كل ما ينشر في مجال تخصصه و ذلك بكفاءة، بحيث يطلع على محتوى أكبر عدد من الوثائق بكلمات أقل و في وقت أقصر.

- المستخلصات و الاقتصاد في تكاليف البحث: إذ تعد الإحاطة الجارية الواعية أهم ضمانات تجنب تكرار البحوث و طالما كانت المستخلصات تخدم أهداف الإحاطة

[1] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق ، ص 66.

[2] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع نفسه ، ص 66.

الجارية و تؤدي إلى الاقتصاد في وقت القراءة، فإنها تؤدي حتما إلى الاقتصاد في تكاليف البحث.

- المستخلصات و تخطي الحواجز اللغوية : سبقت الإشارة إلى مدى التشتت اللغوي للإنتاج الفكري فهناك على سبيل المثال حوالي 70 لغة مستعملة في نشر الإنتاج الفكري في العلوم و التكنولوجيا في الوقت الذي لا يمكن فيه للباحث العلمي استعمال أكثر من لغتين في المتوسط. ويمكن التخفيض من حدة هذه المشكلة بتوفير المستخلصات بإحدى اللغات واسعة الانتشار كالانجليزية مثلا، أما إذا كان الباحث عن المعلومات محظوظا فإنه يجد المستخلص باللغة التي يجيدها. أما إذا لم يكن كذلك فإنه يمكن أن يصبح بحاجة إلى لغتين اثنتين فقط هما لغته الأم و اللغة التي تنشر بها المستخلصات. و يحدث في كثير من الأحيان أن تقوم المستخلصات مقام الوثائق الأصلية بلغتها الأجنبية، كما يحدث في أحيان أخرى أن تساعد و بشكل أكثر في اتخاذ قرار الحصول على ترجمة للوثيقة مقارنة مع العناوين و المداخل الكشفية.

- المستخلصات و إعداد المراجعات العلمية : تقدم المستخلصات مساعدة خاصة عند إعداد البيبليوغرافيات و المراجعات العلميةReviews بالتغلب على الصعوبات الناجمة عن ضخامة الإنتاج الفكري المنشور و عدم إمكانية تغطية كل الوثائق بكل اللغات، وفي هذه الحالة تبرز المستخلصات كبديل للوثائق الأصلية ومصدرا للبيانات البيبليوغرافية يكون أيسر في استقائها و تجميعها من الرجوع إلى الأصل. ومن جهة أخرى فإن احتواء المستخلص البيبليوغرافي يسهل على الباحث عملية الوصف أثناء تحريره للبحث. ([1])

3.2.5.3 خدمة الترجمة العلمية :

تسعى مؤسسات المعلومات على اختلافها إلى تقديم كل التسهيلات الممكنة للمستفيدين حتى يستطيعوا الاستفادة من جل الإنتاج الفكري مهما كانت اللغات التي

[1] http://indexabstract.blogspot.com/2009/06/blog-post_04/html. زيارة يوم 03- 12- 2010.

ينشر بها، ومن ذلك مساعدتهم على تخطي الحواجز اللغوية عن طريق ترجمتها لما أمكن من الأوعية الفكرية إلى عدة لغات عالمية، لذا تعد خدمة الترجمة من المهام و الخدمات الأساسية لهذه المؤسسات.

مفهوم خدمة الترجمة العلمية:

تعد خدمة الترجمة ظاهرة حضارية تمتد جذورها إلى عمق التاريخ، ويقصد بها ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها ، فهي بعكس الترجمة الأدبية - التي تهتم كثيرا بالأسلوب - تركز في المقام الأول على المادة العلمية ثم يأتي التركيز على الأسلوب في المقام الثاني([1]).

كما تعرف خدمة الترجمة بأنها وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها ويتقنها، ميسرة بذلك أمر الوصول إلى تلك المعلومات([2])، كما تكاد تنحصر في المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات([3]).

أهمية خدمة الترجمة العلمية:

1- ليس بوسع الباحث تعلم كل اللغات ليتمكن الرجوع إلى الكثير من الإنتاج الفكري([4])الذي يصدر بلغات متعددة، ولا يستطيع كل مهتم أو مستفيد الإلمام بها جميعا، من هنا يأتي حرص مؤسسات المعلومات على الترجمة العلمية من لغات أخرى إلى لغة أخرى.

2- أهمية الإنتاج العلمي ودوره في رقي الأمم وازدهارها.

---

[1] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص ص 289- 290.

[2] المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشيف. إعداد مجموعة من المكتبيين، تحرير هاني العمد. عمان: منشورات جمعية المكتبات الأردنية، 1985. ص 176.

[3] ربحي، مصطفى عليان، النجداوي، أمين. المرجع السابق، ص ص 237- 240.

[4] الميموني، محمد خلف. خدمات المعلومات المرسمة. المرجع السابق ، ص 39.

3- أهمية خدمة الترجمة بالنسبة للباحثين، إذ تحرص كل دولة على توفير الإنتاج الفكري لباحثيها، لأنه وإن لم يكن مترجما فكيف سيصلون لهذا الإنتاج الفكري. ([1])

ويتطلب تقديم خدمة الترجمة العلمية في مؤسسات المعلومات تنظيمها في ثلاث عناصر أساسية، وهي :

- التعرف على الترجمات المتاحة.
- توفير إمكانات الترجمة المحلية.
- التعريف بالترجمات التي تتم محليا. ([2])

4.2.5.3 خدمة الإحاطة الجارية :

تعتبر خدمة الإحاطة الجارية حديثة نسبيا مقارنة بغيرها من أنشطة خدمات المعلومات الأخرى، لذا فهي تعد نوعا جديدا من خدمات المعلومات لكونها تقوم على غربلة المعلومات وتنقيتها للحصول فقط على ما له علاقة أو صلة باحتياجات الباحثين وتخصصاتهم. وتعود البوادر الأولى لظهور خدمة الإحاطة الجارية في شكل أو في آخر إلى القرن الثامن عشر و أوائل القرن التاسع عشر، أين ظهرت في تلكم الحقبة جمعيات علمية متخصصة في موضوعات معينة كالآثار والفلك والكيمياء وغيرها، ونشرت هذه الجمعيات بدورها مطبوعات كانت توزع على الأعضاء المسجلين بهدف مشاركتهم للتطورات الحديثة في هذه المجالات المتخصصة والتعرف أكثر على ما هو جديد، وبمرور السنوات أخذ عدد هذه الجمعيات في التزايد وأخذت نشراتها ومطبوعاتها في التزايد أيضا لدرجة أنه أصبح من الصعب على العضو أو المتخصص أن يلم بكل ما ينشر في مجال تخصصه،

[1] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص 92.

[2] قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص 291.

فظهرت في سنة 1830 مطبوعات جديدة تعرف بالمستخلصات تهدف إلى إعلام المستفيدين بما هو جديد من مطبوعات تخص مجال اهتمامهم، ومع بداية القرن العشرين خاصة في فترة أثناء وبعد الحربين العالميتين تعددت المطبوعات العلمية وكثرت الاكتشافات الحديثة فكثرت معها أيضا المستخلصات والكشافات فلم يعد بمقدور أي مختص متابعة وقراءة كل ما ينشر في مجال تخصصه، لذا فقد كان ظهور الحواسيب الإلكترونية في الستينات بمثابة الحل والمنقذ لاستيعاب ذلك الكم الهائل من الإنتاج الفكري باستخدام الحاسوب في إعداد وتقديم خدمة الإحاطة الجارية حتى أصبحت تستوعب أكبر عدد ممكن من المستفيدين([1]).

مفهوم خدمة الإحاطة الجارية:

تحرص خدمة الإحاطة الجارية على ملاحقة ومتابعة كل ما ينشر من إنتاج فكري جديد في شتى المجالات و بشتى أشكاله حتى أصبحت تُعرف لدى الكثيرين بأنها "المعرفة بالتطورات الحديثة"([2])، لذا فقد وردت عدت تعاريف لهذه الخدمة، نذكر من بينها:

- تعرف الإحاطة الجارية بأنها الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتمام بهذه التطورات، وهذا الإلمام قد يكون نتيجة لرغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر عن موضوع معين من أجل التطلع عليه أو استخدامه في البحث أو في التدريس أو في كتابة البحوث والمقالات أو للاستعانة بها في إدارة قسم أو هيئة أو للتعرف على اتجاهات المنافسين من شركات ومنظمات في مجالات معينة وغير ذلك من الأمور ([3]).

[1] أمان، محمد محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ، 1983. ص ص 14- 15.

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

[3] أمان، محمد محمد. المرجع نفسه. ص 13.

انطلاقا من هذا التعريف يتضح لنا دور خدمة الإحاطة الجارية في تقريب كل مستفيد مهتم بتخصص أو بفرع معين من فروع المعرفة من الأوعية الفكرية التي تخدمه وتنصب مضامينها حول اهتماماته البحثية سواء لغرض التدريس أو إعداد بحوث ...الخ

- كما تعرف الإحاطة الجارية أيضا بأنها عبارة عن نظم استعراض الوثائق المتوافرة حديثا، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو جماعة ، وتسجيل هذه المواد من أجل إشعار هؤلاء المستفيدين بالمواد التي ترتبط باحتياجاتهم البحثية([1]).

إذن فخدمة الإحاطة الجارية أقرب ما تكون شبيهة بنظام متكون من عدة حلقات تعمل إحداها على تتبع كل الأوعية المتوفرة حديثا ، وتقوم أخرى على اختيار الأوعية المتعلقة بمجال بحث المستفيد ومن ثم تقوم الحلقة الموالية بتسجيل و إشعار كل مستفيد بالأوعية التي تخدمه أكثر.

- وعرفت الإحاطة الجارية أيضا على أنها عن إحاطة المستفيدين من المكتبة بالجديد في مقتنياتها، ولتحقيق هذا الأمر قد تقوم مثلا بتمرير أعداد الدوريات أو تصوير صفحة المحتويات وتوزيعها على المستفيدين وذلك غالباً في المكتبات المتخصصة، ومن أشكالها أن بعض المكتبات تخصص عدة أرفف لوضع الجديد من الكتب عليها. ([2])

إذن تعتبر خدمة الإحاطة الجارية بمثابة إعلان وترويج تقوم به المكتبات وغيرها من مؤسسات المعلومات للتعريف بمقتنياتها الجديدة ، حتى تبقي روادها على اطلاع دائم و تتبع مستمر لكل ما يتعلق بمجال تخصصهم أو اهتمامهم، لذا نستطيع تمثيل هذه الخدمة بمثابة نافذة على آخر مستجدات الإنتاج الفكري.

---

[1] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص 44.

[2] ناصف، دنيا عبد الفتاح. خدمة الإحاطة الجارية. متاح على http://librariansinmenofia.blogspot.com/2008/03/blog-post_23.html. زيارة يوم 16-12- 2010.

أساليب و طرق تقديم خدمة الإحاطة الجارية:

بما أن خدمة الإحاطة الجارية تقوم على التعرف كل ما هو جديد في الإنتاج الفكري، فهي بذلك تسلط الضوء على نظريات جديدة و مفترضات حديثة، على مشاكل جديدة تحتاج إلى الدراسة، على طرق علمية جديدة لحل مشاكل قديمة وحديثة، وأيضا ظروف جديدة لها تأثيرها على ما يفعله مختصون آخرون، وحتى تتمكن هذه الخدمة من القيام بما سبق على أكمل وجه، فإنها تعتمد على عدة طرق و عدة أساليب والتي نذكر منها:

- **الاتصال الهاتفي:** ينحصر استخدام هذه الطريقة عادة في التجمعات السكانية المحدودة وفي الهيئات الصغيرة عموما، وهذا نظرا لكونها تستنفد الكثير من وقت العاملين في مؤسسة المعلومات، إضافة إلى ضعف احتمال تواجد المستفيد في مكتبه عندما تدعو الحاجة إلى إحاطته هاتفيا بمعلومات جديدة([1])، إلا أنه وبوجود تكنولوجيا الهاتف النقال اليوم واتساع دائرة انتشارها فإنه أصبح من الممكن استخدام هذه الطريقة لكنها تطرح مشكلا آخر يتعلق بارتفاع مصاريف هذه المكالمات الهاتفية.
- **الإشعارات اليومية:** أو كما تسمى أيضا الإخطارات اليومية، وهي عبارة عن نشرة بالمعلومات اليومية تصدرها مراكز المعلومات، تشتمل على المواد الإخبارية فضلا عن التقارير و التحليلات والموجزات الإعلامية، وبما أنها تهدف إلى التعريف بما هو جار فينبغي أن تكون في متناول المستفيدين عند منتصف النهار كأقصى حد([2]).
- **تداول أو تمرير الدوريات على المستفيدين:** يعتبر أسلوب تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستفيدين من أقدم أشكال الإحاطة الجارية و أكثرها انتشارا بل وأقدرها على اجتذاب اهتمام المستفيدين، وتتم هذه العملية وفق خط

[1] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص 325.

[2] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص 326.

سير محدد لكل دورية بإرسال هذه الدورية إلى المهتمين بها مرتبين وفق أسمائهم في قائمة تلصق على غلاف الدورية بمجرد وصولها([1]).

- **قوائم الإضافات الجديدة:** هي من أقدم وأبسط طرق التعريف بما يضاف تباعا من أوعية جديدة إلى مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات، إما بتصويرها ووضع أغلفتها في لوحات الإعلانات المنتشرة في مداخل المكتبة و مختلف أماكن تردد المستفيدين، وإما بوضع الأوعية الفكرية ذاتها في قاعة خاصة بعد الانتهاء من إعدادها فنيا([2]).
- **المعارض:** تقوم المكتبات بعرض كل ما اقتنته حديثا أو مختارات مما اقتنته، وذلك بصفة دورية ومنتظمة بغية إبقاء المستفيدين على اطلاع دائم بكل ما هو حديث في مقتنياتها، ويجب أن تكون طريقة العرض جذابة وفي موقع يسهل على المستفيد رؤيته. ([3])
- **النشرة الإعلامية:** تعتبر النشرة الإعلامية السبيل المناسب و الأسلوب الأفضل لتحقيق البث السريع المناسب والفعال للمعلومات، حيث أنها تسمح بعرض الوثائق الحديثة والتعريف بالأوعية المناسبة فضلا عن الإخطارات و المواد الإخبارية. ولعل السبب الذي يقف وراء استمرار وبقاء هذه الطريقة منذ عام 1966 إلى يومنا هذا يرجع إلى قدرتها على تجاوز حدود الإحاطة الجارية في تحقيق أهداف المكتبات و مراكز المعلومات([4]).
- **نقل المعلومات آليا بالوسائط الإلكترونية(viewdata):** ويتمثل هذا الأسلوب في تعريف المستفيدين بما هو جديد وذلك باستخدام التقنية الحديثة بما في ذلك ربط أجهزة التلفزيون و الحواسيب في المنازل أو في أماكن العمل بخدمة

[1] أمان، محمد محمد. المرجع السابق، 21.

[2] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص 329.

[3] أمان، محمد محمد. المرجع السابق، ص 22.

[4] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص ص 331- 332.

الإحاطة الجارية المتوفرة في حاسب نظام معلومات معين داخل الدولة أو خارجها، ومن بين النظم الشهيرة في تقديم خدمة الإحاطة الجارية نذكر: نظام Ceefaxالتابع لشركة تلفزيون الإذاعة البريطانية BBC ([1]).

إضافة إلى أساليب وطرق أخرى كإرسال المعلومات البيبليوغرافية الأوعية الجديدة بالبريد العادي أو البريد الإلكتروني والتعريف بالبحوث الجارية.

ومهما كانت الأساليب و الطرق التي تتبعها المكتبة أو أي من مؤسسات المعلومات فهي ملزمة قبل الشروع في تقديم خدمة الإحاطة الجارية على توفير جملة من العناصر الأساسية التي تتطلبها هذه الخدمة ، وهذه المتطلبات تتمثل في:

1. مراجعة أو تصفح الأوعية الفكرية أو الوثائق أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان.
2. اختيار الأوعية أو المحتويات وذلك من خلال مقارنتهم باحتياجات من تمسهم خدمة الإحاطة الجارية. ([2])
3. المعرفة الجيدة باهتمامات المستفيد بحيث يمكن للنظام إحاطته بأوعية المعلومات الملائمة لسماته.
4. شمولية التغطية الموضوعية لمدخلات نظام الإحاطة الجارية في أنماط أوعية المعلومات المختلفة، وكذا معرفة مصادر المعلومات لها قدر كبير من الأهمية.
5. الانتقائية من خلال تصميم نظام قادر على إمداد المستفيد بأوعية المعلومات التي تخدم تخصصه ومجال اهتمامه.
6. تنظيم وإخراج نشرة الإحاطة الجارية بشكل يسهل على المستفيد استخدامها، و في أحوال كثيرة الاحتفاظ بها في ملف خاص به([3]) .

[1] أمان، محمد محمد. المرجع السابق، ص 22- 23.

[2] أمان، محمد محمد. المرجع نفسه، ص 14.

[3] البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع السابق، ص ص 23- 24.

كما أن قيام المكتبات وغيرها من مؤسسات المعلومات الأخرى بتقديم خدمة الإحاطة الجارية يكون بغرض تحقيق الأهداف التالية:

- تغطية ما يتوفر من أوعية فكرية في هذه المكتبة بمختلف أشكالها المادية وكذا بتعدد مواضيعها وتخصصاتها.
- كسر روتين الأعمال المكتبية من خلال تقديم شيء جديد
- تحسيس المستفيد بقيمته و بمكانته المحورية لدى مسيري وعمال المكتبة من خلال السهر على إعلامه بكل ما هو جديد وإشراكه في المقتنيات الحديثة لها.

أهمية خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات و مراكز المعلومات:

تعد خدمة الإحاطة الجارية نشاطا مهما ضمن الأنشطة الأخرى التي تؤديها وتقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، إذ أنها على قدر كبير من الأهمية كونها تسعى إلى تقريب المستفيد أكثر فأكثر من الإنتاج الفكري الجاري الأكثر ملائمة لاحتياجاته البحيثة، من هنا تبرز أهمية خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات وغيرها من مراكز المعلومات الأخرى في جانبين أساسيين، بحيث يتعلق الأول بالمستفيد بكون هذه الخدمة تساعده على توفير الوقت المخصص لفحص الإنتاج الفكري مجال تخصصه، وعلى اكتشاف أوعية معلومات قد يفتقدها نتيجة عدم إلمامه بكل مصادر المعلومات ذات الأهمية المحتملة، كما وأنها تعينه على تحسين استخدامه للمعلومات في مجال عمله انطلاقا من إكسابه القدرة على حل المشاكل، وزيادة إنتاجيته بتطبيق طرق وأساليب متطورة، و أيضا بإكسابه القدرة على تعديل أو تغيير مسار البحث ككل بل و تجنبه التكرار في العمل.

أما الثاني فيرتبط بالمكتبة، إذ أننا نجد أن الديناميكية التي تتمتع بها هذه الخدمة تضفي على المكتبة تقييما أفضل من قبل المستفيدين، كما أنها تجعل موظفي المكتبة في وضع أفضل لمعرفة احتياجات المستفيدين وهو ما سينعكس أثره إيجابا على

سياسة تنمية المقتنيات والتحليل الموضوعي وخدمات الإعارة والإطلاع والتصوير([1]).

5.2.5.3 خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعد خدمة البث الانتقائي للمعلومات نمطا جديدا ومتميزا من الإحاطة الجارية للمعلومات، لما تتسم به من حرص على مطابقة المعلومات المقدمة مع احتياجات كل مستفيد على حدا، أين يتم الانتقاء في المعلومات حتى تتطابق مع احتياجات هذا المستفيد وهذا لإعفائه من مشقة البحث عن هذه المعلومات بين غيرها، بحيث يتم هذا الانتقاء على أساس التخصص الموضوعي للمستفيد لا على أي أساس آخر كاللغة مثلا أو الشكل أو غيره([2]).

تعريف خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

وردت عدة تعاريف حاولت الإلمام بالمعنى والمفهوم الحقيقي لخدمة البث الانتقائي للمعلومات، بما يجعلها تتميز تماما عن باقي خدمات المعلومات الأخرى، ومن جملة هذه التعاريف نذكر:

- ✓ هي عبارة عن خدمة تُقدم داخل المؤسسة الواحدة ، و تُعنى بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات آيا كان مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة والتي تكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية([3]).

[1] البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع نفسه، ص 25.

[2] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات :مقوماتها و أشكالها. المرجع السابق، ص 343.

[3] الخدمات المكتبية المباشرة. متاح على http://www.marefa.org/index.php?الخدمات المكتبية المباشرة. htm زيارة يوم 16- 12- 2010.

- ✓ عبارة عن نظام مبني على فكرة مؤداها يقوم على استخدام الحواسيب الإلكترونية في مضاهاة المصطلحات التي تعبر عن اهتمامات وميول كل باحث بالمصطلحات المعبرة عن الوثائق التي أضيفت حديثا إلى مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات لاختيار الوثائق التي تتطابق وهذه المصطلحات، ومن ثم إشعار المستفيد بالمعلومات اللازمة عن هذه الوثائق إما بإرسال مستخلص أو نبذة عن كل وثيقة إلى المستفيد و إما بإرسال الوثائق أو الوثيقة كاملة([1]).
- ✓ أو هي تلك الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بأوعية المعلومات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله، وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت مسبقا من المستفيد بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية و موضوعات بحثه (بحوثه) الجارية واهتماماته العلمية أو الأوعية المتعلقة بموضوع بحثه أو عمله . وتضاهى هذه المطبوعات باهتمامات المستفيد لاستخلاص ما له أهمية واستبعاد ما ليس له أهمية([2]).

نستخلص مما سبق أن خدمة البث الانتقائي للمعلومات ليست مجرد إعلام للمستفيد بالأوعية الفكرية الحديثة فحسب بل هي تعمل على إحاطته بتلكم الأوعية الحديثة والتي تنصب موضوعاتها ومضامينها في مجالات اهتمامه و ميوله البحثية.

التطور التاريخي لخدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعود فكرة الاطلاع بصفة مستمرة على محتويات الكتب والدوريات بمجرد استلامها بالمكتبة وتصفحها بهدف إشعار المستفيدين بما نشر في هذه الأوعية

[1] أمان، محمد محمد. المرجع السابق، ص 95.

[2] جرجيس ، جاسم محمد ، القاسم، بديع محمود . مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري . الإسكندرية : مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات ، 1998 . ص25 .

والتي تتصل كثيرا بموضوع بحثهم إلى سنوات ماضية ، خاصة في المكتبات المتخصصة و بعض المكتبات الجامعية ([1])، وكانت المبادرة التي قدمتها مكتبة كلية الأطباء والجراحين بجامعة كولومبيا عام 1939 بإنتاجها لخدمة "تنبيه" إحاطةService alerting كانت تعرف باسم "الخدمة البيبليوغرافية المستمرة"، والتي كانت تنفذ يدويا إذ تبدأ بإجراء لقاءات مباشرة مع المستفيدين بغية تحديد سماتهم واحتياجاتهم البحثية والمعلوماتية لكل منهم ، ومن ثم يقوم موظفو هذه المكتبة بفحص منتظم لثمانين دورية طبية إضافة إلى عدد من دوريات التكشيف والاستخلاص حتى ينتقوا منها وحدات المعلومات التي تتناسب وتتلاءم مع احتياجات كل مستفيد، ثم تطبع على قصاصات من حجم 3*5 بوصة لترسل بعدها إلى المستفيدين، وقد بلغ عدد المستفيدين من هذه الخدمة 135 مستفيدا إلى غاية سنة 1974، إذ كان يتم إمدادهم بحوالي 16 ألف إشارة بيبليوغرافية سنويا([2]).

وعندما نشر هانز بيتر لوهن بحثا تحت عنوان " Business Intelligence System" "نظام الإدارة الذكي" حيث عرض فيه نظام يتضمن وصفا لاستخدام أجهزة المعالجة الآلية للبيانات في حفظ واسترجاع المعلومات ووسائل الاتصال الفعالة بين المستفيدين ونظام المعلومات من خلال التعرف على سمات المستفيدين بالمؤسسة التي يعمل بها وهي شركة IBM([3])، وقد قامت بإصدار نظام البث الانتقائي للمعلومات SDI في عدة طبعات أولى وثانية و حتى الخامسة، وكان لنجاح هذه النظم انتشار استخدامها لدى الكثير من المؤسسات.

ومع بداية عام 1963 استطاعت معامل آميس التابعة لوكالة الطاقة النووية بالولايات المتحدة الأمريكية من تصميم نظام بث انتقائي للمعلومات قادر على تقبل

[1] أمان، محمد محمد. المرجع السابق، ص 96.

[2] البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع السابق، ص ص 51- 52.

3البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع نفسه، ص 51.

بيانات مقروءة آليا من أي مصدر ، وبهذا أخذت خدمة البث الانتقائي للمعلومات في التطور بسرعة فائقة وظهرت العديد من المؤسسات التي تولت تقديم هذه الخدمة كمكتبة المعهد الملكي للتكنولوجيا بالسويد و المعهد الكندي للمعلومات العلمية والتقنية([1])، ومثلت فترة الستينات مرحلة نضج هذه الخدمة خاصة مع الشروع في تحسيبها الأمر الذي ساهم كثيرا في انتشار خدمة البث الانتقائي للمعلومات بالمؤسسات الصناعية والتجارية والتعليمية ...الخ([2])

مما سبق يمكننا استخلاص الأسباب الرئيسية التي دفعت بمؤسسات المعلومات ومن بينها المكتبات إلى تقديم هذا النوع المهم من الخدمات، وهذه الأسباب تتمثل في:

- التصفح من أجل معرفة و الإحاطة بالإنتاج الفكري الجاري.
- إنشاء ملف شخصي لكل مستفيد يضم الإنتاج الفكري في مجال اهتماماتهم.
- الحاجة إلى مداخل متعددة المعالجة الموضوعية للإنتاج الفكري.
- مواجهة الطلب المتزايد على المعلومات لما لها من دور مؤثر في زيادة الإنتاجية واتخاذ القرارات وهذا ما يستدعي ضرورة تحسين خدمات المعلومات بشكل يضمن سريان أفضل مع سرعة في توفير المعلومات التي تلبي و تتناسب وسمات المستفيد. ([3])
- نجاح تطبيقات الحواسيب الإلكترونية في عمليات النشر الإلكتروني وهو ما ساهم في إنشاء و تنمية قواعد البيانات دون تكاليف إضافية تذكر مع إمكانية استخدامها كمراصد بيبليوغرافية للإحاطة الجارية و أيضا للبحث الراجع.

1أمان، محمد محمد. المرجع السابق، ص ص97- 98.

2البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع نفسه، ص ص 52- 55.

3البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع نفسه، ص ص 47- 48.

- قيام موردي المراصد التجارية بالتعاقد مع منتجي المراصد لجعل محتويات مراصدهم متاحة للاستخدام من خلال أنظمة خاصة بهم.
- تطور نظم الاتصال المباشر عن بعد عن طريق الحاسوب وظهور تقنية Baud والتي تتيح إمكانية تحويل 1200 بود في الثانية الواحدة، وهو ما ساهم في خفض وقت الاتصال المباشر بالحاسوب، مما يجعل المستفيد يدفع فقط عندما يتحصل على تسجيلات بيبليوغرافية، إضافة إلى انخفاض تكلفة وقت اتصال الحاسوب بالمرصد.
- عدم التكرار غير المقصود للبحوث. ([1])

أهمية تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات حلقة الاتصال بين الأوعية الفكرية وبين اهتمامات المستفيد، لذا فهي على قدر بالغ من الأهمية و التي تبرز في:

- كونها مفيدة للعمل العلمي الجاري بحيث تحافظ على المعرفة بالإنتاج الفكري الجاري .
- كونها تلفت نظر المستفيدين إلى أوعية فكرية كانوا يفتقدونها في خدمة الإحاطة الجارية وبالتالي تزيد من عدد أوعية المعلومات المتاحة للمستفيد لكي يقرأها.
- كونها تحيلهم إلى بعض العناوين التي تتصل اتصالا هامشيا باهتماماتهم المباشرة.
- كونها تقدم طرقا وأساليب جديدة تساعد على زيادة السرعة والدقة و الكفاءة في إنجاز العمل. ([2])
- تعطي أفكارا و تلقي الضوء على مشروعات بحث أخرى.

1البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع نفسه، ص ص 45- 47.
2البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع نفسه، ص ص 67- 69.

- تعمق أفكار و معلومات المستفيدين فيما يتعلق بمجالات تخصصهم مما يكسبه ثقته بأنه متابع أولا بأول الإنتاج الفكري الجاري الذي يهمه.
- توفر وقت المستفيد بالتقليل من الاستعراض الشخصي لأوعية المعلومات المتعددة.
- توفر كثيرا من الزيارات المتكررة للمكتبة.
- توفر تغطية أفضل للإنتاج الفكري عما سبق من خلال خدمات المعلومات الأخرى.
- إضافة لكونها تغطي مصادر معلومات أجنبية أو مغمورة وتقدم مستخلص عنها. ([1])

وحتى يتم تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات في أحسن صورة وبأفضل طريقة ، فإن ذلك يستدعى توفر جملة من المتطلبات الأساسية والتي تتمثل في: موظفين ذوي خبرات مختلفة من مبرمجي ومشغلي الحاسوب ، وفنيين في إعداد دليل المستفيدين من الخدمة، وأيضا أخصائي معلومات ذوو مهارات عالية في البحث البيبليوغرافي المحسب، كما تتطلب أيضا رصد ميزانية استثمارية ضخمة للتجهيزات المادية والتنظيمية، وللاشتراك في شبكات المراصد البيبليوغرافية المحسبة، إضافة إلى أن خدمة البث الانتقائي للمعلومات تتطلب إقامة علاقة قوية ومباشرة مع المستفيدين منها([2]) .

ويجدر بنا في الأخير أن نشير إلى أن هذه الخدمة تنفرد بميزة إنجاز عملية المضاهاة من خلال قيام المسئول عن تقديمها بفحص أوعية المعلومات التي تقابل وتجيب عن معاني وأفكار سمات المستفيد وليست أحرفا أو كلمات مجردة من المعاني والمفاهيم التي يعنيها المستفيد، إلا أن ما يؤخذ على خدمة البث الانتقائي

1البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع نفسه، ص ص 70- 74.

2آمان، محمد محمد. المرجع السابق، ص ص 98- 100.

للمعلومات أنها تستهلك وقتا كبيرا زيادة على عدم شمولية أو اكتمال البحث، كما أنه لا يمكن الجزم نهائيا بأن هذه الخدمة قد فحصت جميع مصادر المعلومات الممكنة([1]).

6.2.5.3 خدمة البحث بالاتصال المباشر:

هناك تسميات عديدة لخدمة البحث بالاتصال المباشر منها البحث الآلي المباشر، الاسترجاع على الخط المباشر ، البحث على الخط المباشر أو الفوري، إلا أن تسمية خدمة البحث بالاتصال المباشر تعد من أكثر التسميات شيوعا و استخداما خصوصا في الوقت الحاضر، ناهيك أن ظهورها كان في الستينات من القرن المنصرم إذ أن التوسع الكبير في المعارف البشرية و التقدم في مجال الاتصالات وتبلور الأفكار في إجراءات التوثيق كالتكشيف والاستخلاص تبلورت عنه فكرة البحث بالاتصال المباشر خاصة في سنوات السبعينات([2]).

مفهوم خدمة البحث بالاتصال المباشر:

بما أن خدمة البحث بالاتصال المباشر تعد من الخدمات الهامة والحديثة في مجال خدمات المعلومات، فقد وردت تعاريف متعددة لها يمكن تلخيصها في جملة التعاريف التالية:

- ✓ خدمة البحث بالاتصال المباشر عبارة عن عملية تخاطبية يسترجع فيها الباحث المعلومات على الفور ، و يستطيع بعد ذلك إجراء عملية تنقيح للاستفسار الأصلي ويواصل التخاطب حتى يصل إلى أفضل النتائج الممكنة وقد تستغرق بعض عمليات البحث بضع دقائق بينما تستغرق عمليات أخرى نصف ساعة أو

[1] البنداري، إبراهيم دسوقي. المرجع السابق، ص 78.
[2] النوايسة ، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 236.

أكثر وقد تكون بعض الاستفسارات عن معلومة بعينها بينما يسعى آخرون للحصول على جميع المعلومات ذات العلاقة بالاستفسار الأصلي([1]).

- ✓ وتعرف خدمة البحث بالاتصال المباشر بأنها عبارة عن مراصد بيانات إلكترونية يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية إيعازية تحاورية عن طريق منفذ للاتصال بالحاسب والذي قد يكون على مسافة آلاف الأميال من الحاسب المركزي([2]).

و تقوم خدمة البحث بالاتصال المباشر على ثلاث مقومات أساسية ، تتمثل في وجود الهيئات والشركات والجمعيات وغيرها من المؤسسات الأخرى التي تعنى بتجهيز المعلومات، أما المقوم الثاني فيتعلق بما أحرزه مؤخرا من تقدم في تكنولوجيا الاتصالات والحاسبات الإلكترونية، ويتصل المقوم الثالث بالخبرات البشرية التي استطاعت تحقيق المزاوجة بين مصادر المعلومات والتطورات التكنولوجية الحديثة([3]).

إجراءات خدمة البحث بالاتصال على الخط المباشر:

يمر تقديم خدمة البحث بالاتصال المباشر بجملة من المراحل والتي تتمثل في:

1- الإعداد للبحث وهذه العملية تشمل تلقي استفسارات المستفيد وقبل التوجه إلى المنفذ يمكن للباحث أن يقرر ما إذا كان الموضوع صالحا للبحث على الخط أم لا، فإذا كان صالحا يلجأ إلى بعض المراجع كالأدلة والنشرات والمكانز يختار المرصد المناسب ونظام الاتصال المناسب أيضا.

2- الاتصال بنظام الاسترجاع ويكون بالتأكد من صلاحية المنفذ ثم تشغيله، ثم طلب رقم الهاتف المناسب ثم إدخال الرمز اللازم لشبكات الاتصال ونظام الاسترجاع.

---

[1] خصوان، هاني يوسف، سراج، محمد كمال. البحث بالاتصال المباشر. متاح على http://syrialibrarian.jeeran/com/archive/2008/12/744563.html زيارة يوم 16- 12- 2010.

[2] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات : مقوماتها و أشكالها. المرجع السابق، ص ص 377- 378.

[3] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها . المرجع نفسه، ص ص 378- 379.

3- تسجيل مصطلحات البحث

4- طباعة النتائج

5- مراجعة النتائج([1]).

مزايا خدمة البحث بالاتصال المباشر:

تتميز خدمة البحث بالاتصال المباشر بالخصائص التالية:

- إمكانية الوصول الفوري والمباشر إلى كميات كبيرة من المعلومات وكذلك أنواع شتى الموضوعات .
- تحديث سريع للمعلومات وإضافات مستمرة لما يستجد من معلومات.
- التقليل من الجهد المبذول في الأعمال الكتابية والروتينية في تسجيل المعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية
- اقتصاد في أوقات البحث والتحري المطلوب من المعلومات. ([2])
- الفورية والوصول المباشر إلى كميات كبيرة ومتنوعة من المعلومات.
- المرونة في التلقي الفوري حول صلاحية البحث والمرونة في تغيير سمات المستفيد أو إستراتيجية البحث في أي وقت والمرونة في وجود العديد من مداخل البحث الإضافية للبحث على الخط المباشر. ([3])

أنماط الإفادة من خدمة البحث بالاتصال المباشر:

تختلف أنماط الإفادة من خدمة البحث بالاتصال المباشر تبعا لاختلاف فئات المستفيدين، وهذه الفئات هي:

-الباحثون العلميون

-العاملون بالتدريس وطلبة الدراسات العليا

[1] سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق، ص ص 83.

[2] خصوان، هاني يوسف، سراج، محمد كمال. البحث بالاتصال المباشر. متاح على http://syrialibrarian.jeeran/com/archive/2008/12/744563.html زيارة يوم 16- 12- 2010.

[3] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص 239.

-المخططون وصانعو القرار
-المكتبيون وأخصائيو المعلومات بصفة عامة
-المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات (الوطنية أو العامة أو القومية)
-المكتبات الجامعية
- شركات التزويد بالمعلومات
- شبكات المعلومات
- مراكز البحوث([1]).

7.2.5.3 خدمة تكوين المستفيدين:

أمام المعطيات الجديدة التي تميز عصرنا الحاضر والتي تبرز في الانفجار المعلوماتي ومجيء المعلومات الإلكترونية وكذا إدخال تقنيات جديدة للبحث عن المعلومات و حتمية التحكم في كيفية استعمال الوسائل الآلية الحديثة للحصول على كم هائل من المعلومات، استدعى الأمر دق ناقوس الخطر للبدء بالتفكير في سبل الأخذ بيد المستفيد ومساعدته على كيفية تعلم استعمال المعلومات ووسائلها المختلفة والمتعددة الأشكال، وبهذا خرجت خدمة تكوين المستفيدين إلى الوجود وبدأت تحظى بمكانة مركزية بالنسبة لمهمة المجتمع ككل([2]).

مفهوم خدمة تكوين المستفيدين:

عرف Berbaum التكوين بأنه " عملية محددة مسبقا تطمح إلى إكساب المتكون مجموعة من الأنماط الفكرية والمهارات السلوكية التي تمكنه من القيام بوظيفة معينة " ([3]).

[1] النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع نفسه. ص ص 241- 242.
[2] بودربان، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات : بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات،مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مج 1، ع 1، قسنطينة، 2002. ص ص 76- 77.

أما Pierre L'ovart فيرى أن التكوين عبارة عن أداة للتكيف ، تسمح للأفراد بتحسين معارفهم والتطور في عملهم" ([1]).

فهذان التعريفان يشيران إلى أن التكوين عبارة عن عملية ووسيلة محددة ومبرمجة تهدف إلى إكساب المتكون جملة من المهارات والقدرات وكذا المعارف ونماذج من السلوك المتطلبة في مختلف المواقف، حتى يستطيع المتكون التكيف مع التغيرات الحاصلة وبالتالي يتمكن من الاستمرار في القيام بوظيفته.

أما تكوين المستفيدين فعرفه ANNIE LE SAUX بأنه " تكوين حول التوثيق ، حول التحكم في المعلومات ، حول البحث الوثائقي وكذا المنهج الوثائقي والمعلومات الجديرة...، حيث يمكن أن نلاحظ بالموازاة أن تكوين المستفيدين يكتسب نظاما معروفا أكثر فأكثر في الجامعات وهذا بمشاركة المكتبات الجامعية أكثر فأكثر"([2])

كما يعرف تكوين المستفيدين بأنه " إحداث تغييرات في سلوك المستفيد لجعله قادرا على الحصول بمفرده على المعلومات والتزود بمختلف المعارف حتى يصبح أكثر قدرة وكفاءة و استقلالية في استخدام المراجع التقليدية والحديثة، فهو وسيلة لتنمية ورفع كفاءة المستفيد فيما يتعلق بطرق البحث والتنقيب ومسايرة التطورات و التحديات في مجال النشر و التكنولوجيا الحديثة "([3]).

كما يقصد بتكوين المستفيدين " ما تقوم به المكتبات الأكاديمية من تقديم برامج تعليمية أو تدريبية للمستفيدين منها، حتى يكونوا أكثر قدرة وكفاءة و استقلالية في استخدام مصادر و خدمات المعلومات" ([4]).

---

[3] بودربان، عز الدين. البحث الوثائقي في مجتمع المعلومات : دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية ، ولاية قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات: قسنطينة، 2005. ص 123.

[1] الحمزة، منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2008. ص 73.

[2] Le Saux , Annie. Editorial, BBF ,n°=6, p1.[en ligne]http://bbf.Enssib.fr. consulté le 16-12 – 2010.

[3] مزيش، مصطفى. الجامعة والمكتبة ودورهما في تدريب المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات. مج 3، ع 1، نوفمبر 2006. ص ص 104- 105.

[4] بدر، أحمد. التكامل المعرفي في علم المكتبات. القاهرة: دار غريب، 2002. ص 372.

فتكوين المستفيدين يسعى إلى تسليحهم بكل المهارات والقدرات والمعارف التي تمكن من الاستخدام الجيد و المفيد لمختلف مصادر وأوعية المعلومات زيادة على خدمات المعلومات.

وهو ما أكده الأستاذ الدكتور عبد اللطيف الصوفي في قوله بأن المكتبات الحديثة تولي اهتماماً خاصاً لتكوين المستفيدين ، تماماً كاهتمامها بتكوين المكتبيين وتدريبهم ، لأنهم بحاجة ماسة إلى تكوين وتدريب مستمرين أيضاً ، حتى يتمكنوا من استخدام التقنيات الحديثة ، والأوعية الرقمية ، والوسائل الخاصة بالتعامل مع المكتبة ، وخدماتها الإلكترونية ، وهي مسألة لا يجوز التهاون فيها ، أو التقليل من أهميتها.([1])

لمحة تاريخية عن تكوين المستفيدين:

تعود فكرة الاهتمام بتكوين المستفيدين من المكتبات وخدمات المعلومات إلى الخمسينات من القرن التاسع عشر، حيث دعا الفيلسوف الأمريكي " رالف والدوار سون" الجامعات الأمريكية إلى تعيين " أستاذ للكتب" ([2])، كما برز مفهوم " المكتبي المربي" والذي قال عنه "ميلفل ديوي" في هذا الصدد بأن " المكتبة هي مدرسة والمكتبي هو أستاذ، وزائر المكتبة ما هو إلا قارئ بين الكتب كالعامل بين الآلات " ([3]). وفي عام 1880 صدر أول عمل يتناول تدريب المستفيدين وذلك في جامعة "روشست" الأمريكية، ومع مطلع القرن العشرين بدأت خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية تحقق قدرا من الاستقرار، وفي الستينات أبدت المكتبة الوطنية البريطانية للإعارة اهتماما كبيرا بتدريب المستفيدين من المعلومات حتى يتمكنوا من تحقيق وبلوغ أقصى إفادة من الإنتاج الفكري.

---

[1] الصوفي، عبد اللطيف. التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي. مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية. مج 3، ع1، قسنطينة، 2006. ص 19.

[2] بدر ، أحمد. علم المعلومات و المكتبات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية. القاهرة: دار غريب، 1996. ص 418.

[3] بودربان، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات : بين الحاجة والعوائق. المرجع السابق ، ص 77.

أما عن تكوين المستفيدين في دول أوروبا كفرنسا و ألمانيا كلفت جامعاتها بتنظيم برامج للتعريف بالإنتاج الفكري وكيفية الإفادة منه ، وأن أعضاء هيئة التدريس مكلفون بالقيام بهذه المهمة عن طريق برامج دراسية خاصة باسترجاع المعلومات، بينما في الدول العربية والدول السائرة في طريق النمو ، فعلى الرغم من قصور برامج تكوين المستفيدين ، إلا أنه توجد بعض الجامعات العربية التي أخذت مشعل المبادرة والانطلاق بنوع من برامج تكوين وتدريب المستفيدين للاستفادة من مصادر المعلومات واستغلالها في أعمالهم البحثية حتى ولو أن هذه البرامج اقتصرت فقط على أدلة التعريف بموارد المكتبات وخدماتها([1]).

أهداف خدمة تكوين المستفيدين:

إن الأهداف هي الأسس التي توضع من أجلها المناهج، فأهداف التكوين في الوقت الراهن تركز على المستفيد خاصة في ضوء سياسة المعلومات، ومن بين أهم أهداف خدمة تكوين المستفيدين نذكر:

- ترقية ثقافة المعلومات، وهذا من خلال رفع مستوى المتدربين في الحصول على المعلومات و تحليلها وتنظيمها، مما يمنحهم الاستقلالية في تحصيل المعرفة الإنسانية والتحكم في استراتيجيات البحث.
- تطوير القدرة على اختيار مصادر المعلومات المفيدة والمناسبة للحاجات المعلوماتية الخاصة والمتصلة بالبحث والدراسة والتعامل معها. ([2])
- ترقية استعمال المنتوجات الوثائقية و أنظمة المعلومات، ويتم ذلك من خلال التكوين الذي يتلقاه المستفيد بالمكتبة بالتعرف على وسائل البحث التي تساعده في الوصول إلى المعلومات (فهارس، كشافات، ملاحق، مستخلصات).

[1] بدر، أحمد. علم المعلومات والمكتبات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية . المرجع السابق، ص 418.
[2] الصوفي، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات: أهدافه، أنواعه واتجاهاته الحديثة. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، 2002. ص 113.

- تنمية الذات والقدرات الشخصية من خلال المساهمة في تحقيق تنمية متوازنة للقدرات الجسدية والعقلية، إضافة إلى توفير تسهيلات لحصول المستفيد على مهارات تتجاوب مع حاجاته ورغباته. ([1])
- تطوير القدرة على اختيار التجهيزات المناسبة للبحث عن المعلومات واستخدامها و توظيفها محليا.
- تنمية قدرة المستفيدين على التكيف السلوكي وتطوير الخدمات وفق المناهج والاتجاهات الحديثة التي تواكب استخدام المعلومات. ([2])

أساليب وطرق تكوين المستفيدين:

"من بين تحديات التكوين اليوم والتي تؤكد أكثر على دوام وتطورات التوسع الثقافي والتطورات البيئية- في هذا الإطار- فإن الثقافة المهنية ، محلية كانت أو عالمية ، والتكوين المهني ، ذاتيا كان أو مستمرا، تشكل محتوى تشاطر وتبادل المعارف، القدرات، التطبيقات، السلوكيات، الترتيبات ، الرهانات والقيم" ([3]).

فلتحقيق هذه التحديات يستلزم وضع برنامج متنوع يشمل طرق ونشاطات تكفل للمستفيد المتكون تكوينا هادفا و فعالا، وقد اختلفت وجهات نظر المكونين في ما يجب أن يحتويه هذا البرنامج التكويني، ومن بين طرق و أساليب تكوين المستفيدين:

- ✓ الجولات الموجهة
- ✓ المحاضرات العامة
- ✓ الإرشاد الفردي

---

[1] مزيش، مصطفى. المرجع السابق، ص 14.

[2] بودربان، عز الدين. الوسائل التكنولوجية الحديثة وأثرها على سلوك المستفيدين والمكتبيين: نتائج دراسة ميدانية بالجزائر. مجلة العربية للمعلومات، مج 21، ع 2، 2000. ص 115.

[3] Bernard, Anne- Marie. La formation des bibliothécaires forcément continue .BBF, 2007,N°= 5,P5-8.[en ligne] http://bbf.enssib.fr. le 10- 12- 2010.

- ✓ المساق الدراسي المستقل
- ✓ الموجزات التعليمية
- ✓ الأفلام التعليمية ([1])
- ✓ الأيام الدراسية
- ✓ التربصات
- ✓ التطبيقات التعليمية
- ✓ الإشراف على الدراسات ([2])
- ✓ التكوين عن طريق الحاسوب ([3])
- ✓ تكنولوجيا الأقراص المدمجة ([4])
- ✓ تكنولوجيا شبكات المعلومات ([5]).

ويبقى أن نشير في الأخير إلى أن خلق كل خدمة جديدة ينجر عنه بالمقابل ميلاد وظيفة ودور جديد للمكتبي، بدليل أن خدمة تكوين المستفيدين نتج عنها دور جديد للمكتبي ألا وهو دور " المكوِن" ، هذه المهمة التي أعطت نظرة مختلفة عن الدور الكلاسيكي له، إنها امتداد لدوره الابتدائي والذي يفرض تقاسم معارفه ومهارات البحث عن المعلومات مع المستفيد([6]).

[1] بدر، أحمد . المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية و الشاملة. القاهرة: مكتبة غريب، 1987. ص 246.

[2] بودربان، عز الدين. البحث الوثائقي في مجتمع المعلومات. المرجع السابق، ص ص 135- 136.

[3] الأنصاري، محمد إسماعيل. استخدام الحاسب كوسيلة تعليمية. مجلة التربية، 117، 1996. ص 125.

[4] زاهر، أحمد. تكنولوجيا التعليم وإنتاج الوسائل التعليمية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية ، 1997. ص 424.

[5] الموسى، عبد العزيز عبد الله. استخدام خدمات الاتصال في الإنترنت بفاعلية في التعليم. متاح على http://www.tarbeyah.org/ taaleem.htm. Consulté le 20- 12- 2010.

[6] Accart, Jean- philippe, Réthy, Marie, Pierre. Le métier de documentaliste. Paris : Ed. du Cercle de la librairie,1999. P34- 35.

6.3 انعكاسات استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات :

يتسم عصرنا الحالي بالتطورات السريعة في مجالات تقنيات المعلومات وتخزينها، ومعالجتها، واسترجاعها، وبثها، حتى تكون جاهزة وتحت تصرف الأفراد في كل زمان وفي أي مكان، إنه ببساطة عصر التحول إلى المجتمع اللاورقي([1])، وهو ما يجعل المكتبات العلمية في هذا العصر الرقمي تقف في مواجهة مع خدمات جديدة ومطالب جديدة في جوانب عديدة، وهذا لا يعني أن خدمات المعلومات القائمة على الأوعية الورقية ستضمحل وتتلاشى أمام خدمات المعلومات المعتمدة على المصادر الإلكترونية للمعلومات، بل إن هذين النمطين من الخدمات سيجدان نفسيهما يسيران معا في خط متوازي([2]).

وإذا كان البعض يجزم باختفاء المكتبة التقليدية في ظل هذا النوع الحديث جدا من مصادر المعلومات الإلكترونية([3])، فإن تكنولوجيا المعلومات الحديثة قد أدت إلى إيجاد سبل أفضل لاستغلال مصادر المعلومات الإلكترونية ، وذلك بتناقص دور مصادر المعلومات التقليدية وظهور مصادر المعلومات الإلكترونية الحديثة وما تتصف به من سعة و شمولية ودقة في تغطية المواضيع([4]).

فإذا كان الهدف الأساسي من وجود المكتبات ومراكز المعلومات هو توفير الخدمات لطالبيها سواء بالحصول على المعلومة أو بالمساعدة على استخدام بنوك وقواعد المعلومات أو بتوفير خدمات مرجعية ([5])، فإن هذه الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حاليا ستغير الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات بل بالعمل المكتبي ككل، حيث أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية تتيح إمكانات هائلة لم

1الصوفي، عبد اللطيف. التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي. المرجع السابق، ص 11.

[2] الصوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية و إنترنت في المكتبات. المرجع السابق، ص 119.

[3] بطوش، كمال . النشر الإلكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية.المرجع السابق، ص 48.

[4] الصرايرة، خالد عبده. النشر الإلكتروني وأثره على المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2008. ص 84.

[5] الصرايرة، خالد عبده. المرجع نفسه، ص 64.

تكن لتختر على بال أي كان فيما مضى، ولعل أبرز هذه الإمكانات يتمثل في تقليص البعد الجغرافي و مساحات الحفظ والتخزين و أيضا الاقتصاد في تكاليف الترميم و الصيانة وأيضا الاقتناء، وبالتالي تقدم المكتبات فرصة كبيرة لمد خدماتها خارج حدود جدرانها و التحول تدريجيا نحو تقديم خدمات معلومات عن بعد وهذا من خلال بعدين أساسين هما:

الأول ويتمثل في تحسين الخدمة المعلوماتية وتسريعها من خلال وصول المعلومة إلى المستفيد وليس العكس بأن يسعى المستفيد جاهدا وراءها وباذلا لكل غال ونفيس، إضافة إلى توفر هذه الأخيرة على مدار الأربع والعشرين ساعة و على مدار كل أيام الأسبوع و أشهر السنة، أي متى احتاج المستفيد إلى المعلومة في أي زمان وصل إليها دون أن يحول دوام المكتبة بينه و بين ذلك، ومثال ذلك أن نتصور خدمات المعلومات المعتمدة على المصادر الإلكترونية الحديثة للمعلومات تمكن المستفيد من الاطلاع على المعلومات بنصوصها الكاملة بل وتتيح له إمكانية طباعتها وهو ما يزال في بيته أو مكتبه لم يغادره بعد، كما أن هذه المصادر تمكن المستفيد من الاتصال المباشر ببنوك وقواعد المعلومات و باقي الخدمات الأخرى عبر الشبكة فيحصل على ما يريد بسرعة وكفاءة عاليتين.

أما البعد الثاني فيبرز في تخفيف الكثير من الأعباء على المكتبة ، ذلك أن تقديم هذه الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب جهدا كبيرا من موظفي المكتبة ، لأن الخدمة تقدم مباشرة من مصدر المعلومة إلى المستفيد دون الحاجة إلى تدخل وسيط، فالمكتبي لن يتدخل سوى في تعليم المستفيد كيفية استخدام هذا المصدر لا غير، أما قضية الحصول على المعلومة فهي أمر يخص المستفيد وحده، فهي بهذا تخلق دورا جديدا للمكتبي يتمثل في تعويده وتدريبه على الاعتماد على نفسه في عملية البحث عن المعلومات دون الحاجة لمساعدة أحد ، وهم بذلك يكتسبون استقلالية ذاتية في مهارات البحث عن المعلومات تؤهلهم إلى

التأقلم أكثر مع هذا الجيل الجديد من مصادر المعلومات ، كما وتجعلهم أقدر على الاندماج مع متطلبات المجتمع اللاورقي.

وبذلك تبرز انعكاسات مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات في ظهور ثلاث أنواع رئيسية من خدمات المعلومات المعتمدة على هذه المصادر، وهذه الخدمات هي:

- "خدمات قاعدية تقوم على إنشاء شبكات محلية وربطها بشبكات عالمية عن طريق خدمات حاسوبية تفيد في إعداد الموارد الحاسوبية المختلفة عبر شبكة الحاسوب، وخدمات الخط التي ترمي إلى بناء مسودة تنظيم وحفظ لتحرير الموظفين من الخدمات الإدارية، إضافة إلى خدمات أخرى محيطية تهدف إلى تحصيل العروض من موارد المعلومات في شكل أخذ وعطاء.

- خدمات التصنيع ، إذ أنه لابد للشبكة من المشاركة في تصنيع المعلومات الإلكترونية، وتقديمها داخل الشبكة لأن العمل الشبكي يقوم أساسا على التبادل بالأخذ والعطاء، ومن بين أوجه لهذه الخدمة :مركز الوسائط المتعددة، مركز التحكم والتعامل عن بعد

- خدمات معلومات أرقى، وتتمثل في وضع سبل تدريب ملائمة للمستفيدين كالتدريب على الحاسوب من أجل الوصول بهم إلى استخدام أمثل للوسائل الإلكترونية ، ودخول أوسع في الشبكة"([1]) .

7.3 تأثير خدمات المعلومات على مستوى أداء المكتبات ومراكز المعلومات:

إذا كانت المعلومات سلعة فإن مراكز المعلومات هي منافذ تسويق هذه السلعة وخدمات المعلومات هي وسيلة الترويج لها، وإذا كانت المعلومات ثروة ، وأنه لا قيمة لهذه الثروة ما لم يتم استثمارها ، وحيث أن كل استثمار لهذه الثروة ينطوي

[1] الصوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية و إنترنت في المكتبات. المرجع السابق، ص ص 119- 120.

لا محالة على تحويلها إلى علم نافع ومعرفة قابلة للتطبيق ، فإن ذلك يجعل مؤسسات المعلومات تتحمل العبء الأساسي في سلسلة الجهود الرامية إلى تحويل المعلومات إلى معرفة، وإذا كانت المعلومات طاقة فإن مؤسسات المعلومات هي التي تتولى مسئولية توفير مقومات تحويل هذه الطاقة إلى قوة دفع خدمة لبرامج و أهداف التنمية الاجتماعية الشاملة، وأيا كانت نظرتنا إلى المعلومات فلابد لها و أن تمر عبر ما يتخذه المجتمع من تدابير وما يهيئه من مؤسسات تكفل تدفق المعلومات وتجميع مصادر المعلومات و تنظيمها وتيسير سبل الإفادة منها ([1])، ومن بين هذه المؤسسات المعنية كثيرا بالمعلومات المكتبات ومراكز المعلومات التي تسعى إلى تحقيق هدفها السامي في الارتقاء بالمستوى الفكري والثقافي لأفراد المجتمع ، ذلك أن مهمتها الرئيسية تتمحور حول توفير المعلومات لروادها، هته المعلومات التي تنمي قدرة الفرد على القيام بالبحث العلمي ، والاندماج في المجتمع واستقلالية تفكيره و موضوعية سلوكه المعرفي وحسن التصرف حتى تكون مساهمته في التنمية الاجتماعية فاعلة([2])، وعليه فإن خدمات المعلومات تؤثر عميقا على مستوى أداء هته المكتبات ومراكز المعلومات ، حيث أنه كلما كانت خدمات معلومات هذه المؤسسات أقدر على الإجابة على استفسارات المستفيدين وتلبية حاجاتهم المعلوماتية، كلما ارتقى مستواها واتسعت دائرة مستفيديها.

ومتى كانت القناعة وكان الإيمان بأهمية الدور الذي يمكن للمكتبات أن تلعبه انطلاقا من كونها الشريان الفاعل والرئيسي في تلقي المعلومات من جهة، وفي المساهمة في نشر المعلومات من جهة أخرى. الأمر الذي جعل الكثير من مرافق

[1] حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. المرجع السابق، ص ص 64- 65.

[2] بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. أطروحة دكتوراه دولة: علم المكتبات : قسنطينة، 2003. ص ص 139- 140.

المعلومات كالمكتبات ومراكز المعلومات الأخرى تقوم بإعادة نظر في أسس تقديم خدمات معلوماتها([1]).

كما يظهر تأثير خدمات المعلومات على مستوى أداء المكتبات ومراكز المعلومات في التسهيلات التي تقدمها هذه الأخيرة للمستفيدين حتى تضمن لهم أحسن استخدام وأفضل استفادة من مختلف أوعيتها الفكرية ، فيرتفع بذلك رضا هؤلاء المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات لما وجدوه من مناسبة للبحث وإشباع لحاجاتهم المعرفية، إضافة إلى التنظيم الجيد والفعال لأوعية المعلومات بمختلف أشكالها([2])، ضف إلى أن مستوى أداء المكتبات وخاصة الأكاديمية منها يتأثر تأثرا كبيرا بمدى تكيف وتآلف مستخدم المكتبة المتردد عليها ومع المصادر المتوفرة بها، فكلما زادت الألفة بينهما زاد التردد على المكتبة ، وكلما زاد التردد وجب على العاملين بالمكتبة إيجاد وسيلة لزيادة الألفة معها والتكيف معها، سواء من خلال التدريب المستمر لهؤلاء الموظفين وزيادة وعيهم بحيث يستطيعون خدمة مجتمع المستفيدين حتى خارج الحدود المكانية للمكتبة عن طريق الإنترنت، ومن جهة أخرى يجب تدريب المستفيدين من طلاب و أساتذة و باحثين وغيرهم على طرق البحث والحصول على المعلومات عبر محركات البحث خارج نطاق المكتبة، لأن ذلك من شأنه أن يساعد على زيادة استخدام المكتبات.

كما ويجب تدريب هؤلاء المستفيدين على كيفية تقييم كل من المصادر الورقية والإلكترونية ([3])، لأن ذلك سيدفعهم أكثر إلى تقدير دور وأهمية المكتبات كمؤسسات فاعلة وذات وزن في المجتمع.

---

[1] بطوش، كمال. المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات: حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية. متاح على http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=8544. زيارة يوم 19- 12- 2010.

[2] الصباغ، محمد سعد محمد. النشر وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. متاح على http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=23282. زيارة يوم 19- 12- 2010.

[3] باتنس، سيموند ، عندليب، سيد سعد. ترجمة حمد بن ابراهيم العمران. أثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية. Cybrarians journal .ع 3، (ديسمبر 2004)، تاريخ الزيارة 19- 12- 2010.

وزيادة على ما سبق، يجدر التنويه إلى أهمية جودة المصادر المتوفرة بالمكتبة كمتغير أساسي يحفز على استخدام المكتبة كثيرا ، لأن رواد المكتبة يرتادونها أملا في أن يجدوا فيها إجابات لاحتياجاتهم البحثية والأكاديمية، لذا فالمكتبات ومراكز المعلومات ملزمة بمواكبة هذه الاحتياجات المتجددة والمتحولة باستمرار للأفراد ، من خلال توافق مجموعاتها مع متطلبات مختلف شرائح و فئات المستفيدين منها، وإلا تحولت أنظار هؤلاء إلى جهات ومؤسسات أخرى يرونها أقدر على تلبية حاجاتهم البحثية ، كما وأنه يتوجب على مؤسسات المعلومات المختلفة مواكبة العصر فيما يتعلق بتجميع المعلومات عن طريق تسخير واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستجيب لميولات المستفيدين ويفضلون استخدامها كالأقراص المليزرة، الإنترنت، مواد سمعية بصرية، ...الخ.

خلاصة الفصـــــل :

يتضح لنا من خلال حيثيات هذا الفصل ما لخدمات المعلومات من دور مهم و مكانة محورية ضمن أي نظام معلومات، ذلك أنها تمثل مخرجات هذا النظام و التي بواسطتها تقاس نجاعته وفعاليته، ويظهر ذلك في الاستخدام والاستفادة من مجموعاتها المتنوعة، كما ويتضح لنا أن خدمات المعلومات يمكن اعتبارها كمرجعية لتقييم مستوى أداء المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى، لأن نوعية وجودة ما تقدمه هذه الأخيرة من خدمات تعد الحَكَمَ على بقاء و استمرار وجود و مكانة هذه المؤسسات المعلوماتية في عالم لا يعترف إلا بالأحسن و الأجود.

كما ونخلص أيضا في ختام هذا الفصل إلى تأثر هذه الخدمات بالتغيرات التكنولوجية سواء تلك التي تمس أوعية المعلومات وما طرأ عليها من تجديد في

صناعتها بصورة إلكترونية، أو تلك التي تتعلق بسبل إتاحة مجموعاتها الفكرية إتاحة مباشرة أو غير مباشرة، ويبقى هذا التأثر الذي تحدثه التكنولوجيات الحديثة على خدمات المعلومات نتيجة حتمية وثمرة السعي لتلبية طلبات المستفيدين و الوصول بهم إلى أقصى درجات الرضا الممكنة.

الفصـل الرابـع :

المكتبات الجامعية : فضاء معلوماتي متجدد

تمهيد:

يتميز عالم المكتبات والمعلومات اليوم بالتعقيد والتغير السريع، وهو ما فرض وجود أنواع جديدة من المؤسسات المعلوماتية الحديثة القادرة على التماشي معه والاستجابة مع متغيراه وتعقيداته، والمكتبات الجامعية هي واحدة من هذه المؤسسات والتي تسعى باستمرار إلى سد الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لمختلف فئات روادها، بل وأكثر من ذلك إنها تسهر على تقديم الحديث من المعلومات شكلا و مضمونا من خلال الخدمات الجديدة التي تعكف على تطويرها بما يتماشى مع متطلبات محيط التعليم العالي والبحث العلمي.

إذن فالمكتبات الجامعية هي باختصار منارة تطور البحث العلمي لأي دولة تريد التطور وتطمح إلى الارتقاء بأفرادها نحو مستوى الدول الرائدة والمتقدمة.

1.4 تعريف المكتبات الجامعية :

قبل الشروع في تعريف المكتبة الجامعية من الضروري التعرض إلى مفهوم كل من "المكتبة" و" الجامعة"، باعتبارهما الركنين الأساسين في تشكيل كلمة "المكتبة الجامعية".

1.2.4 مفهوم المكتبة :

عرفت المكتبة منذ القديم بتسميات عديدة منها أن **خوفو** باني الهرم الكبير أسماها ب"بيت الكتابات" "محفوظات الأسلاف" "قاعات كتابات مصر"، كما أطلق فرعون مصر على مكتبته التي كانت تضم حوالي 20 ألف لفافة بردي إسم "مكان إنعاش الروح"، أما اليونان فقد أسموها Bibliotheca وهي كلمة مركبة من

مقطعين ، الأول Biblio ويعني كتاب والثاني Theca صندوق أو مكان، لذا فالمعنى العام لbibliotheca هو مخزن للكتب.

وأطلق الرومان تسمية كلمة Library و التي تعني مكان الكتب، بينما الحضارة العربية الإسلامية أسمت المكتبة ب "بيت" كبيت الحكمة، وأسمتها أيضا ب"دار" كدار الكتب([1]).

2.2.4 مفهوم الجامعة :

يرجع أصل كلمة "جامعة" إلى القرن الخامس عشر للميلاد وهي تشير إلى تكتل من الكيانات المندمجة والمتحدة، وعادة ما ينظر إلى الجامعة على أنها ابتكار عادل للحداثة([2])، وقد ورد في القانون الجزائري في المرسوم التنفيذي الصادر في 23 أوت 2003 في المادة الثانية منه تعريف الجامعة بأنها مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي([3]).

3.2.4 تعريف المكتبة الجامعية :

ـ تعتبر المكتبة الجامعية "قلب الجامعة النابض وعقلها المفكر وسبيلها نحو تطوير البحث العلمي "([4])، حيث تتولى الجامعة إنشاءها وإدارتها وتمويلها([5])،

---

[1] الشريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2007. ص 72- 73.

[2] كنج، روجر. الجامعة في عصر العولمة. ترجمة السلطان، فهد بن سلطان. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008. ص 33.

[3] المرسوم التنفيذي 23 أوت 2003 رقم 03- 279 ، ع 51 ، الجريدة الرسمية، .

[4] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2003. ص 122.

[5]Online Dictionary for Library and Information science.consulté Le 17- 12 -2010.

[online] http://lu.com/odils/odils_u.cfm.

فهي تعرف بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشئ وتسير من قبل الجامعة أو الكلية أو المعهد العالي، وذلك لتقديم الخدمات المكتبية للطلاب و الأساتذة والموظفين في هذه المؤسسات، عن طريق توفيرها للمعلومات التي تفيدهم في البحث والدراسة([1]).

وتعرف كذلك بأنها المكتبات الموجودة في الجامعات والتي تقوم بتقديم خدمة لبرامج الدراسة الجامعية بفروعها المتعددة ورفع المستوى الثقافي لطلبة الجامعات والمعاهد العليا، كما تقوم بخدمة الأساتذة والباحثين والإدارات المختلفة للجامعة والمعاهد العليا، فهي بذلك تعمل على تحقيق هدفين رئيسيين هما: تهيئة الدراسة، وتهيئة البحث العلمي وخدمته، وتلتزم عبر ذلك بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الاتجاه، وتسعى إلى السيطرة على مصادر المعرفة اللازمة ، ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة والرسائل الجامعية القيمة وكشوف محطات التجارب العلمية([2]).

والمكتبة الجامعية هي أيضا تلك المؤسسة العلمية الثقافية التربوية الاجتماعية ، التي تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (شراء، إهداء، تبادل، إيداع) وتنظيمها (فهرستها وتصنيفها و ترتيبها على الرفوف) واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى أفراد مجتمع المستفيدين من قراء وباحثين على اختلافهم، عن طريق جملة من الخدمات التقليدية كخدمات الإعارة والمراجع والتصوير، والخدمات الحديثة كالإحاطة الجارية والترجمة العلمية والبث الانتقائي للمعلومات، زيادة على الخدمات المحوسبة الأخرى، وهذا بفضل الكفاءات البشرية المؤهلة علميا وفنيا في مجال علم المكتبات. ([3])

---

[1] العلي، أحمد عبد الله. مدخل إلى المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001. ص 65.

[2] الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة ، 2001. ص ص 102- 103.

[3] المكتبات الجامعية. زيارة بتاريخ 16- 12- 2010. . متاح على
http://www.alyaseer.net/vb/search.php?do=finduser&u=49700

كما تعتبر المكتبة الجامعية بمثابة الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأغراض الجامعة، سواء في عملية التدريس أو في البحوث العلمية من خلال ما توفره من أوعية فكرية ومصادر معلومات مختلفة، فهي تلكم المؤسسة العلمية التي تؤدي الدور البارز في مجال التعليم والبحث العلمي، حتى أصبحت في وقتنا الحاضر تمثل ثلث الرسالة الجامعية، وهي بمثابة ملتقى الاتجاهات ونقطة انطلاق المعلومات العلمية والتقنية ، وهي عنصر أساسي واستراتيجي في تطور كل بلد مهما كانت إيديولوجيته ([1]).

من خلال ما سبق من تعاريف يمكننا أن نخلص إلى المكتبة الجامعية هي كيان حيوي وجهاز متطور لإنتاج المعلومات وبثها وفقا لاحتياجات مستفيديها بما يتلاءم مع أهداف الجامعة، كما أنها تمثل المرآة العاكسة لمستوى البحث العلمي وما وصل إليه داخل حدود الدولة، إنها ببساطة ركيزة قيام ورقي العملية التعليمية و البحث العلمي بالجامعة.

2.4 نبذة تاريخية عن تطور المكتبات الجامعية :

إذا ما نظرنا إلى المكتبة على أنها المكان الذي يجمع المادة المكتوبة ويحفظها ويوفرها لمن يريد الاستفادة منها، نجد أن المكتبات قد نشأت منذ البداية في ثلاثة أمكنة : القصور والمعابد ومراكز التعلم، واستمرت المكتبات مرتبطة بهذه الأماكن لقرون طويلة قبل أن تستقل في مبان مستقلة كتلك التي نعرفها اليوم([2]).

[1] بدر، أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1984. ص ص 23- 24.

[2] البخيث، محمد عدنان. المكتبة وأساليب البحث. [د.م] : منشورات آل البيت، 1997. ص 9.

وتعتبر المكتبات الجامعية التي تشمل مكتبات الجامعات والكليات والمعاهد، من أقدم أنواع المكتبات ظهورا، لأنه ومنذ ظهرت المؤسسات الأكاديمية بأشكالها المختلفة ألحقت بها مكتبات من أجل دعم عملية التعلم والتدريس والبحث العلمي([1]).

المكتبات الجامعية في الحضارات القديمة:

بعدما اخترع السومريون الكتابة التصويرية وكتبوا بها على الرقم الطينية ، هته الأخيرة التي كانت تحفظ في المعابد أو القصور الملكية أو في معاهد التعليم والتي تمثل النواة الأولى للمكتبات الجامعية في التاريخ. وقد عثر على هذه المكتبات في العديد من المدن السومرية الكبيرة مثل أروك، نينوى، نيبور. بعدها جاء أحفادهم البابليون والذين استفادوا مما تركه لهم أسلافهم وتجاوزوهم في الإنتاج الكتابي، فأصبحت المكتبات البابلية في المراكز الثقافية البابلية كسيبار وكيش وغيرها وكانت تضم عشرات الألوف من الرقم الطينية وغدت تعبر عن المستوى الحضاري الذي وصل إليه البابليون آنذاك. ([2]) أما في مصر بلاد الحضارة الفرعونية فقد تميزت بإنشاء مكتبة الإسكندرية التي تعد من أقدم و أهم المكتبات الجامعية، ويرجع الفضل في التخطيط لبناء هذه المكتبة إلى بطليموس سوتر أول ملوك أسرة خلفاء الإسكندر في مصر، بينما تولى ابنه بطليموس " فيلادلفوس" تنفيذ هذه الخطة. وقد خُصت هذه المكتبة بعناية كبيرة واهتمام فائق من قبل هؤلاء الملوك بدليل ما رصدوه لها من أموال ضخمة.

[1] عليان، مصطفى ربحي. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء، 2002. ص 365.

[2] البخيث، محمد عدنان. المرجع السابق، ص ص 9- 10.

وقد لاحظ المؤرخون وجود شبه كبير بين مكتبتي نينوى و الإسكندرية من ناحية التنظيم الداخلي، وأيضا من ناحية معالجة المواد المكتبية رغم اختلاف مادة الكتابة رغم أنه فصلت بينهما أربعة قرون من الزمن. ([1])

المكتبات الجامعية في الحضارة العربية الإسلامية:

في البلاد العربية كان العرب قد عرفوا هذا النوع المهم من أنواع المكتبات في وقت مبكر منذ العصر العباسي ، وكانت الجامعات تعرف في تلك الحقبة بالمدارس، وكانت كل مدرسة (جامعة) تحتوي على مكتبة كبيرة كالنظامية التي أنشأها نظام الملك في بغداد في القرن الخامس الهجري والصلاحية لمنشئها صلاح الدين الأيوبي في القدس ، والظاهرية التي بناها الظاهر بيبرس في دمشق([2])، إضافة إلى المدرسة المستنصرية التي بناها المستنصر العباسي لتكون جامعة تحمل اسمه وزودها بخزانة كتب عظيمة([3]).

المكتبات الجامعية في أوروبا:

ظهرت الجامعات في البلاد الأوربية في القرن الثالث عشر، فتقلص دور المعابد والأديرة الدينية في عملية التعليم وإنتاج الكتب، رغم أن البذور الأولى للجامعات كانت دينية تمتد من الكنيسة، ذلك أن أول مكتبة لجامعة أكسفورد قد أقيمت في كنيسة الجامعة. وهكذا ظل التعليم مرتبطا بالكنيسة وكان معظم المتعلمين من رجال الكنيسة، لكن مع مجيء القرن الخامس عشر بدأت حركة إحياء الثقافة القديمة، وشيئا فشيئا أخذت الدولة تحل محل الكنيسة كمصدر للسلطة وكمسئولة عن الثقافة،

[1] العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة ، المجالات، الوظائف، المصطلحات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005. ص ص 29- 31.

[2] البخيث، محمد عدنان. المرجع السابق. ص 28.

[3] الشافعي، حامد دياب. إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب، 1994. ص 33.

وأخذت بذلك المكتبات هي الأخرى تنفصل شيئا فشيئا عن الكنائس ويتحول وَلاؤها من الكنيسة إلى الدولة. ([1])

ومع نهاية القرن الثامن عشر وفي خضم نشاط حركة نشر وتأليف الكتب، كانت رئاسة الجامعة هذا القطب المميز للجامعات لا تحظ سوى بأربع مكتبات موجودة فقط في جامعة باريس ، وهو ما يعبر بوضوح عن حالة مكتبات الكليات الإقليمية التي كانت مكونة من مجموعات موجودة داخل بنايات مسترجعة بعد الحرب في حالة يرثى لها لا تخدم الأساتذة ولا الطلبة . ([2])

لذا ترجع فترة بداية إنشاء المكتبات الجامعية إلى الفترة مابين 1855- 1986 وهي على العموم حديثة النشأة ، لذا فمن النادر أن تضم أرصدة قديمة ، وتقسم هذه الفترة التاريخية إلى حقبتين تاريخيتين مستقلتين، تأخذ سنة 1955 كمعلم فاصل بين هاتين الحقبتين، باعتبارها تمثل مرور قرن على إنشاء المكتبات الجامعية([3])، وعليه يمكن تقسيم مراحل تطور المكتبات الجامعية إلى :

المرحلة الأولى (1855- 1955) :

ظهرت المكتبات الجامعية خلال هذه الفترة ، في إطار الإصلاح العام للتعليم العالي بعد ثورة 1870 والتي تمثل تاريخ قيام الجمهورية الفرنسية الثالثة، حيث مثلت مؤسسة الجمهورية الثالثة([4]) لأن هذه الأخيرة ساندت خلق المكتبات الجامعية والتي كانت قبل قيام هذه الجمهورية محصورة في مكان ضيق يعرف ب "القصر الجامعي"، كما وأنه وفي هذه المرحلة التي بدأ فيها تشييد المكتبات الجامعية كانت

[1] القبسي، محمد . المرجع السابق، ص 181.

[2] Bisbrouck, Marie- François ,Renoult, Daniel. Construire une bibliothèque universitaire :de la conception à la réalisation . Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1993. P 15.

[3] Jarrie, Marie -thérèse, avec la collaboration de Jean Péchenart .Administration et bibliothèques. Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1996. P 135.

[4] Ibd. , P135.

سترانس بورغ تعيد صبغ بنايات المكتبات الوطنية والجامعية ، لكن ومنذ 1855 صدر قرار وزاري يقضي بأنه يجب في كل مركز جامعة إقامة مكتبة مركزية من خلال تلاحم وانصهار مكتبات الكليات مع بعضها، وتخضع هذه المكتبة المركزية إلى متابعة من طرف رئيس الجامعة نفسه، علما أنه تم تسمية هذه المكتبة المركزية ب " مكتبة الجامعة "، كما وكان لتوجيهات 4 ماي 1878 و 20 نوفمبر 1886 التي مهدت مضامينها رسميا لميلاد المكتبات الجامعية في فرنسا. ([1])

حيث تضمنت توجيهات 4 ماي 1878 تنظيم وظائف المكتبات الجامعية ، كما حددت بدقة كيفية تسجيل الأوعية الفكرية ، ترتيبها حسب الأحجام وتنظيم المداخل، و أوضحت أيضا الأنواع المختلفة للسجلات، إضافة إلى عمليات الختم، التجليد والضبط، كما ركزت كثيرا على نوعين من الفهارس، الأول خاص بالمؤلفين والثاني منهجي يتبع تصنيف Brunet . ([2])

وتوالت بعدها الاجتماعات المكملة والمدعمة لهذا المرسوم، والتي نذكر منها اجتماع 31 ماي 1882 المتعلق بإيداع الرسائل الجامعية ، ثم انعقد اجتماع 20 نوفمبر 1882 والذي حدد أنظمة الإعارة والإعارة بين المكتبات، كما وأكد و أقر على وظائف كل مكتبة جامعية ، كما وعالج مسألة الميزانية بوجه خاص و شكل لجنة أسماها "لجنة المكتبة" تتعامل مباشرة مع رئيس الجامعة والأساتذة، ومهمتها متابعة ومراقبة ثلاث أرباع عملية الاقتناء ويترك الربع الأخير لتقييم المكتبي، مع التركيز عند عملية الاقتناء على الكتب العلمية ذات القيمة المستمرة واستبعاد كتب التسلية والمواضيع العامة من مجموعات المكتبة الجامعية.

وفي عام 1952 لوحظ بداية ظهور جهود ترمي إلى تحديث كل ما هو تقليدي عن طريق تقنين حجم بطاقات الفهرسة ب(12,5*7,5) سم، وأيضا من خلال إيجاد

[1] Bisbrouck, Marie- François ,Renoult, Op.cit. , P15.

[2] Jarrie, Marie- thérèse,Op.cit., P 136.

الفهرس الألفبائي للموضوعات. هنا لم تتأثر المكتبات الجامعية الفرنسية إذ كانت 17 جامعة تقابلها 17 مكتبة جامعية حتى سنة 1955، لكنها كانت تعاني من تأخر كبير ولم تلحق بنظيراتها من المكتبات الجامعية الأجنبية خاصة المكتبات الجامعية الألمانية ([1]).

المرحلة الثانية (1955- 1984):

لقد ارتفع عدد الطلبة في الجامعات من 150 ألف طالب سنة 1955إلى 820 ألف طالب سنة 1976 بفضل فرض السياسة الجديدة لبناء وتنظيم المكتبات الجامعية، في عام 1976 أحصيت 140 بناية منجزة ضمن مجموعات متباعدة عن بعضها البعض جغرافيا، وقد دعمت هذه الوضعية الجديدة بجملة الأوامر والتعليمات الصادرة سنة 1962 و 1970 و1976:

- القرارات الوزارية الصادرة في 20 جوان 1962 تتعلق بالفروع الجديدة بما فيها الفروع الطبية، وقد انبثقت عنها إعادة التنظيم الجذري لهذه المكتبات والأساس في ذلك وضع أكبر عدد ممكن من الأوعية الفكرية للوصول الحر باستخدام التصنيف العشري العالمي. وتوزعت الأوعية القديمة على المخازن أساسا، وبذلك نميز مستويين الأول يلاءم مستوى الدورة الأولى و الليسانس، أما المستوى الثاني فيلاءم التدريس و الدورة الثالثة وكذلك الأساتذة. ([2])

وفي المخازن كانت الأوعية الفكرية مرتبة في مجموعات مرمزة بالأحرف كما يلي: -A-f العلوم والتكنولوجيات

- G- M الحقوق والعلوم الاجتماعية
- R-W الآداب و العلوم الإنسانية.

[1]Jarrige, Marie- thérèse,Ibd. P136 .

[2]Jarrie, Marie- thérèse, Ibd., P 136 .

أما الدوريات فرمز لها بالحرف (P) و معها كل الأوعية المقسمة في سلاسل وأيضا الأعمال التي تتناول موضوعا واحدا.

- مرسوم 23 ديسمبر 1970 الذي وضع قانون توجيه التعليم العالي الصادر في 1968 حيز التطبيق،والذي اشتمل أيضا على التنظيم الإداري والطبيعة القانونية للمكتبات الجامعية.
- وأخيرا مرسوم 26 مارس 1976 الذي كمل هذا التنظيم بنموذج للتعاون بين مكتبات المعاهد و المكتبات الجامعية، وضمنها درجة فوق السياسة التوثيقية للجامعة لتفادي التطور الفوضوي للوثائق الجامعية وكذا تجنب تشتت الأرصدة الوثائقية . ([1])

أما في الجزائر فتعتبر المكتبات الجامعية في الجزائر حديثة، حيث تأسست أول مكتبة جامعية مع تأسيس أول جامعة، و هي جامعة الجزائر التي تم تأسيسها بموجب القانون الصادر في: 20 نوفمبر 1897 و في نفس السنة انطلقت الأشغال لبناء المكتبة المذكورة التي فتحت أبوابها سنة 1898 . علما أن تأسيس هذه الجامعة و مكتبتها كان يهدف إلى خدمة المصالح الاستعمارية الفرنسية و ليس بهدف خدمة الجزائر، و ما يؤكد ذلك هو عدد الطلبة من الفرنسيين و اليهود الذي بلغ في الخمسينيات 450 طالبا ، بينما لم يتجاوز عدد الطلبة الجزائريين 200 طالب. ([2])
و الجدير بالذكر أن المكتبة قد تعرضت لحريق خططت له و نفذته المنظمة الفرنسية (OAS) و ذلك في 07 جوان 1962 حيث تم إتلاف أكثر من 1000000 ألف مجلد .

[1]Jarrie, Marie- thérèse, Ibd. ,P137 .

[2]جامعة الجزائر. زيارة يوم 19- 12- 2010. متاح على الإنترنت على

http://souls-kingdom.com/vb/forumdisplay.php?f=204.

و في ديسمبر من نفس السنة تم تشكيل لجنة دولية من أجل ترميمها ، حيث أعيد فتحها بعد 6 سنوات من الأشغال و كان ذلك في: 12أفريل 1968.مع العلم أن جامعة الجزائر هي الجامعة الوحيدة التي تم تأسيسها خلال الفترة الاستعمارية.

أما الجامعات الأخرى فلقد تأسست بعد الاستقلال منها جامعة السانية بوهران و التي تأسست بموجب الأمر 67- 278- الصادر في: 20 نوفمبر 1967 التي كانت عبارة عن مركز و تحولت إلى جامعة بموجب المرسوم الصادر بتاريخ: 15 ديسمبر 1975، و نفس الأمر بالنسبة لجامعة قسنطينة التي كانت عبارة عن مركز الذي تحول بدوره إلى جامعة بموجب الأمر 54- 69 الصادر في: 17 جوان 1969. ([1])

و قد عرف عقد السبعينيات إنشاء عدد من الجامعات التي لا تقل شأنا عن سابقاتها وهي:

- جامعة هواري بومدين للعلوم و التكنولوجيا بالجزائر بموجب الأمر 59- 74 الصادر في أفريل 1974م ([2]) .
- جامعة وهران للعلوم و التكنولوجيا – تأسست بموجب الأمر رقم 27- 75 الصادر في: 29 أفريل 1975م ([3]).
- جامعة عنابة تأسست في السنة الجامعية: 1975- 1976م و غيرها من الجامعات التي توالت بعد سنوات.
- جامعة باتنة و قد تم تأسيسها في سبتمبر 1977م كمركز جامعي حيث تحولت في سنة1985م إلى معهد وطني و في سنة 1990م إلى جامعة.
- جامعة سيدي بلعباس سبتمبر 1978كمركز جامعي تحول سنة 1984م إلى معهد وطني و في سنة 1989م إلى جامعة.

[1] المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 17- 06- 1969 رقم 54- 69من الجريدة الرسمية الجزائرية.

[2] المرسوم القانوني الصادر في أفريل 1974.رقم 59- 74

[3] المرسوم القانوني الصادر في 29 أفريل 1975.رقم 27- 75

- جامعة تيزي وزو: 1977م كمركز جامعي و في سنة 1989م تحول إلى جامعة.
- جامعة بسكرة : 1984 أنشأت كمعهد وطني تحول سنة 1992، لمركز جامعي، ثم سنة 1998 إلى جامعة.
- جامعة سطيف : القرار الوزاري 133-78 المؤرخ في 03 جوان 1978، عبارة عن معهد وطني، تحول سنة 1997 إلى جامعة كبرى([1]).

إذن ترتبط المكتبة الجامعية في الجزائر بمؤسسات التعليم العالي مهما كان مستواها، و مهما كانت أهميتها سواء كانت جامعة أو مركزا أو معهدا وطنيا للتعليم العالي أو حتى مدرسة عليا للأساتذة أو قسما من الأقسام التي حلت محل المعاهد الجامعية في النظام الجديد (نظام الكليات)، والذي جاء به المرسوم التنفيذي رقم398- 98 الصادر بتاريخ:1998/12/02 .

علما أن المكتبة الجامعية الجزائرية تعرف تطورا معتبرا و سريعا كغيره من مؤسسات التكوين العالي و هذا اعتبارا من بداية عقد السبعينيات. حيث انطلق أول إصلاح للتعليم العالي في سنة1971م ، وتحتل هذه المكتبات مكانة هامة في معظم المجمعات الجامعية، علما أن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر يختلف بعضها عن بعض من حيث المستوى و الحجم و المهام و من حيث الأهمية، و لهذا فالمكتبات الجامعية بناء هرمي تكون فيه المكتبات الجامعية المركزية في القمة و تشكل مكتبات الأقسام الجامعية قاعدته وتتدرج المكتبات الأخرى بين الفئتين حسب أهمية كل منها (مكتبات المعاهد، مكتبات الكليات، المكتبة المركزية)([2]).

[1] الجامعات الجزائرية. زيارة يوم 12-12- 2010 متاح على الإنترنت على /www.mesrs.dz/arabe_mesrsالجامعات الجزائرية

[2] المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 02- 12- 1998 رقم 398- 98. الجريدة الرسمية الجزائرية.

إن الاهتمام بالمكتبات الجامعية في الجزائر من قبل الجامعات و الوزارة الوصية واضح وجلي حيث يتم باستمرار الإشراف على انطلاق مشاريع جديدة لبناء مكتبات جديدة.

و من حيث الوجود القانوني للمكتبات الجامعية الجزائرية، نجد أنها مرت بثلاث مراحل أساسية خلال مسيرتها التاريخية، وذلك من خلال النصوص التشريعية التي تكفلت بتأسيس و تنظيم مؤسسات التكوين العالي.

المرحلة الأولى: (1962 - 1983)

نستثني منها جامعة الجزائر التي أنشئت خلال الفترة الاستعمارية،وخلال هذه الفترة،تم تأسيس العديد من الجامعات و المراكز و المعاهد و المدارس العليا للتكوين العالي، علما أن النصوص التشريعية و التنظيمية خلال هذه المرحلة كانت تقتصر على تحديد طبيعة و أهداف مؤسسات التكوين العالي دون الإشارة و التطرق إلى طرق تسييرها و هيكلتها.

المرحلة الثانية:

تبدأ بالمرسوم رقم 544- 1983 الصادر بتاريخ: 1983/9/24 الذي تضمن تأسيس الجامعة و المعاهد، حيث ألغى نظام الكليات ليحل محله نظام المعاهد([1]).

المرحلة الثالثة:

تبدأ بصدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 26 ماي 1987 الذي حدد التنظيم الإداري للجامعة و لأول مرة، منح صلاحيات واسعة للمعاهد في إطار لا مركزية التسيير و بذلك يكون هذا القرار الهام قد حدد تنظيمها بدقة وبين هياكلها مع توضيح كل صلاحيات كل هيكل فيها .كما أنه قد أدخل بعدا آخر من خلال

[1] المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 24- 09- 1983 رقم 544- 83. الجريدة الرسمية الجزائرية.

المناصب النوعية التي أقرها قصد تنظيم سلمي تراعى فيه أنشطة الجامعة و معاهدها([1]).

و سعيا لإبراز مكانة المكتبة الجامعية ضمن التنظيم الجديد الذي يخضعها لنظام تسيير واحد.

إن القرار المذكور أخيرا يقسم الجامعة إلى ثلاث أقسام رئيسية كبيرة، و هي :

1- رئاسة الجامعة.

2- المصالح المشتركة.

3- المعاهد.

القسم الثاني:

يمثل المصالح المساعدة و يطلق عليها المصالح المشتركة للجامعة ممثلة في:

- مكتبة الجامعة.
- مركز التعليم المكثف للغات.
- مركز الطبع و السمعي البصري.
- مركز الحساب. Centre de calcul . ([2])

هذه المصالح نصت عليها المادة05 من المرسوم رقم 544-83 الذي أشرنا إليه سابقا، و حددتها المادة 19 من القرار الوزاري المشترك الصادر بتاريخ 26 ماي 1987.

و فيما يتعلق بالمكتبة الجامعية، فإن المادة 20 من القرار المذكور تنص على ما يلي:

- يتولى تسيير المكتبة الجامعية المذكورة في المادة 19 أعلاه، محافظ رئيسي، و تضيف فقرتها الثانية ما يلي:

[1] القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26- 05- 1987. الجريدة الرسمية الجزائرية.

[2] الجامعات الجزائرية . زيارة يوم 12-12- 2010 متاح على الإنترنت على www.mesrs.dz/arabe_mesrs/ الجامعات

- و يقوم المحافظ الرئيسي زيادة على ذلك بتنسيق أعمال مكتبات معاهد الجامعة المنصوص عليها في المادة 32. ([1])

إن المادة 32، لم تحمل الكثير، و كانت مختصرة جدا إلا أنها قد أعطت الحق لكل معهد من معاهد الجامعة بإنشاء مكتبة تابعة له، حيث نصت على ما يلي:

يكون للمعهد مكتبة.

3.4 أنواع المكتبات الجامعية:

على اعتبار أن المكتبة الجامعية هي " لب وجوهر الجامعة لأنها تحتل موقعا مركزيا "([2]) وهي عامل هام في كشف الميول الفردية لروادها([3])، فهي تخدم رسالة الجامعة من خلال ما لها من أنواع تبرز في:

1.3.4 المكتبات المركزية:

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، وتقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية والإشراف الفني والتبادل ورفد مكتبات الكليات والأقسام بالمكتبين المؤهلين. ([4]) والمكتبة المركزية تنطوي تحتها مكتبات كل الكليات والأقسام التابعة للجامعة لذا فهي تعد أساسا للتنظيم السليم للخدمات المعلوماتية للجامعة، إذ أنها تتولى التنسيق والتكامل بين المكتبات التابعة لها، كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات، وقد تحتوي على الأوعية الفكرية التي لا يمكن توفيرها بكل مكتبة كلية على حدى([5]).

---

[1] القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26- 05- 1987. الجريدة الرسمية الجزائرية.

[2] Higham, Norman. The library in the University : Observation on a service. London: Ander Deutsch, 1980. P11.

[3] الخطيب، محمد عجاج. لمحات في المكتبة والبحث والمصادر. ط2، مزيدة منقحة. الرياض : [د.ن]، 1970. ص 24.

[4] الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص 104.

[5] العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة ،المجالات، الوظائف، المصطلحات. المرجع السابق، ص 52.

والمكتبة المركزية - حقيقة - حسب المخطط التقليدي للمكتبات تستقطب جمهورا واسعا بنسيجها الجغرافي وما تتمتع به من جاذبية تجاه الرواد، إنها بمثابة قمة جسر يعرض مجموعات متنوعة، الأكثر اتساعا والأكثر تخصصا، وخدمات واسعة، إنها تجمع أيضا كل الوظائف وكل أوعية المعلومات، وهي مركز للمصالح الداخلية المشتركة الخاصة بمعالجة الوثائق([1]).

2.3.4 مكتبات الكليات:

هي المؤسسات التي تقوم داخل الكليات الجامعية، وتتوجه بمجموعاتها وخدماتها للطلبة والأساتذة والموظفين العاملين في الكلية، وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما أنها تتولى مهمة الإشراف على كل مكتبات الأقسام التابعة للكلية([2]).

ولقد تطورت وظيفة هذه المكتبة بحيث أصبحت تركز اهتماما على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة، وكذا اختيار وتقديم الأوعية الفكرية التي تخدم البرنامج التعليمي، وأيضا تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس و المراجع...الخ([3]).

3.3.4 مكتبات الأقسام :

من المعروف والمتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات التابعة للجامعة ،لذلك فإن وجود مكتبة بكل قسم من أقسامها يعتبر من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس بالقسم([4]).

---

[1]Taesch- Wahlen, Danielle. Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : Mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires. Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1997. P 103.

[2]الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص 104.

[3]العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة، المجالات، الوظائف، المصطلحات. المرجع السابق، ص 52.

[4]العلي، أحمد عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص 68.

والفرق بين الكلية و القسم ليس كبيرا يتمثل في أن نطاق الدراسة بالقسم يكون أكثر تخصصا، لذا فمكتبة القسم تخدم بالدرجة الأولى هيئة التدريس والطلبة الدارسين في القسم وتنمي مجموعاتها وخدماتها سعيا لخدمة تخصصات هذه الأقسام([1])، خاصة بوضع ما أمكن من الأوعية الفكرية في متناول هؤلاء المستفيدين وتخفيف العبء على مكتبة الكلية.

4.3.4 مكتبات مراكز البحث العلمي :

وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة أو وحدات البحث، وتوجه لخدمة البحوث العلمية والباحثين العاملين على إعداد الدراسات، فهي تضم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقدم بحوثهم وإجراء تجاربهم([2]).

4.4 سمات وخصائص المكتبة الجامعية:

هناك جملة من السمات التي تميز المكتبة الجامعية عن قريناتها من أنواع المكتبات الأخرى، وتتمثل هذه السمات في :

- ✓ المكتبة الجامعية مكتبة مفتوحة النهايات، حيث أن المعرفة و العلوم لا تتوقف عند حد ما بل تتشعب وتتفرع إلى ما لا نهاية، وهنا لا يمكن أن يقف عنده نمو الأوعية، وبالتالي هذا ما يعطيها خاصية النهاية المفتوحة.
- ✓ الشمولية في الاختيار، إذ أن المكتبة الجامعية تختار مصادر المعلومات في مختلف فروع المعرفة، مع تركيزها على الأوعية الفكرية التي تمثل برامج الجامعة وكلياتها وحتى أقسامها([3]).
- ✓ ضخامة حجم المجموعات، إذ يلاحظ في الغالب أن المكتبات الجامعية هي مكتبات تضم مجموعات من مصادر المعلومات، وهناك العديد من المكتبات

[1] الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص 104.

[2] المرجع نفسه، ص 104.

[3] عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة: الدار العربية للكتاب، [د.ت]. ص ص44-45.

التي تخطت مليون مجلد، وهي تحتل منذ فترة طويلة المرتبة الثانية بعد المكتبة الوطنية من حيث الحجم.

- ✓ تنوع مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات الجامعية، إذ عادة ما تحصل المكتبات الجامعية على الكتب والدوريات والمخطوطات والرسائل الجامعية والنشرات والتقارير، إضافة إلى المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية ومصادر المعلومات الإلكترونية. كما أنها من أهم أنواع المكتبات التي تضم الرسائل الجامعية لدرجتي الماجستر والدكتوراه، وفي معظم الأحيان تكون هي المصدر الوحيد للحصول على مثل هذا النوع من المصادر.
- ✓ تعدد الموضوعات التي تقتني فيها المكتبة الجامعية مصادر الموضوعات، فالمكتبة المركزية تقتني مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية، ومكتبات الكليات والأقسام تقتني المصادر المتنوعة وفقا لتخصصات كل منها، وعموما تمثل مكتبات الجامعة –ككل- رصيدا هائلا من مصادر المعلومات في مختلف فروع المعرفة البشرية.
- ✓ تنوع أغراض الاستخدام، فقد أدى تعدد فئات المستفيدين منها مابين طلاب في المرحلة الجامعية الأولى، وطلاب الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس، وموظفين...الخ أدى إلى تنوع أغراض الاستخدام، فالمكتبة الجامعية تخدم الأغراض التعليمية والأغراض البحثية، ثم أغراض الثقافة العامة في بعض الأحيان.
- ✓ المكتبة الجامعية تعتبر بمثابة مركز لنقل التراث العالمي من وإلى اللغة المحلية.
- ✓ المكتبة الجامعية تعتبر مركزا لتدريب العاملين في حقل المكتبات.
- ✓ تعتبر المكتبة الجامعية مركز إشعاع ومصدر تطور علم المكتبات. ([1])

[1] أبو شريخ، شاهين ذيب. دراسات في علوم المكتبات. عمان: دار صفاء، 2000. ص 777.

5.4 وظائف المكتبات الجامعية :

وبما أن المكتبة عبارة عن "أداة للتعليم والإعلام ([1])"، لذا فإن وظيفتها ترتبط ارتباطا وثيقا بوظيفة المؤسسة الأم ألا وهي الجامعة، هذه الأخيرة التي لها "رسالة سامية" ([2])، لذا فإن وظائفها ترتبط وثيقا بالجامعة، ويمكن تقسيم وظائف المكتبة الجامعية إلى ثلاث أقسام هي:

1.5.4 الوظائف الإدارية: وهي الوظائف التي يقوم بها أمين المكتبة الجامعية إلى جانب رؤساء الأقسام، وتشمل:

- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة. ([3])

2.5.4 الوظائف الفنية: وتتمثل في:

- توفير مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث وذلك عن طريق عمليات التزويد الهادفة التي تتم عن طريق أسس ومبادئ سليمة للاختيار والتزويد.
- تنظيم المصادر وتجهيز الأدوات المناسبة لاسترجاعها والإفادة منها بسرعة وسهولة ويشمل هذا عمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والحفظ والصيانة.
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف([4]).

---

[1] الموسوي، عزيزة ياخر. مكتبة المستقبل. إشراف ومراجعة أحمد عبد العلي. (سلسلة لتبسيط علوم المكتبات،6). [د.م]: وزارة التربية: إدارة المكتبة، 1998. ص 9.

[2] عبد الهادي، محمد فتحي. دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافيا والمعلومات. (دراسات في علم المكتبات والمعلومات، 1). القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993. ص188.

[3] العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة، المجالات، الوظائف، المصطلحات. المرجع السابق، ص 50.

[4] عبد الرحيم، إبراهيم هانم. نظم المعلومات والمجتمع . الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2005. ص 62.

3.5.4 الوظائف الخدماتية : وتتمثل في

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
- تقديم الخدمات الإرشادية لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجونها في أبحاثهم.
- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا([1]).
- تجميع كل وسائل المعرفة اللازمة لتلبية احتياجات المناهج الدراسية والبحث العلمي.
- مواجهة الاحتياجات العلمية والثقافية والفكرية للمجتمع الذي تخدمه المكتبة الجامعية.
- تنظيم المواد بغرض الاستخدام الفعال لها من جانب المستفيدين.
- تكامل سياسة المكتبة مع السياسة الإدارية والتعليمية للجامعة.
- تكييف خدمات المعلومات بما يسهل من استعمالها من طرف روادها المتعددين بسهولة ويسر. ([2])

6.4 أهداف المكتبات الجامعية :

تقوم المكتبات الجامعية أساسا على المبنى والأجهزة إضافة إلى مجموعة ثرية من مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وموضوعاتها، متناسبة مع المستوى الجامعي، كما تتوفر على كفاءات كافية مخصصة في علوم المكتبات والمعلومات([3])، وهي إذن تسعى إلى استثمار هذه المقومات أحسن استثمار سعيا منها إلى تحقيق الأهداف التالية:

[1] بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001. ص 31.

[2] الشريف، عبد الله محمد. المرجع السابق، ص 82.

[3] ربحي، مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم.المرجع السابق ، ص ص 366- 367.

- خدمة التكامل في المناهج عن طريق إذابة الحواجز التقليدية بين المقررات الدراسية، وتوفير المراجع والكتب التي تدعم المناهج الدراسية، وتساند النشاطات التعليمية للجامعة وتتناسب مع المستويات المختلفة للطلبة.
- تنمية المهارة في استخدام الكتب والمكتبات لدى الطلبة وتمكينهم من الاستخدام الواعي والمفيد لمحتويات المكتبة وخدماتها([1]).
- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.
- تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد على الاستفسارات وإيصال الطلب في

أسرع وقت ممكن([2]).

- تيسير سبل المطالعة والبحث للطلبة والأساتذة والباحثين.
- تقديم خدمات معلومات متنوعة وبالطرق المناسبة لتيسير أساليب البحث والاسترجاع.
- تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة، وخلق مناخ وجو مناسب للدراسة والبحث من خلال قاعات المطالعة المؤثثة والمكيفة والمجهزة بشروط جيدة.
- تدريب المجتمع الجامعي بكافة قطاعاتها على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها من خلال برامج تدريبية وإرشادية منظمة([3]).
- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- تشجيع النشر العلمي(بحوث، دراسات، كتب، تقارير..)
- حماية التراث الفكري الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.

[1] الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص 104.

[2] العلي، أحمد عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص 30.

[3] ربحي، مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. المرجع السابق، ص 366.

- تشجيع التعلم مدى الحياة([1]).
- المشاركة في تطوير علم المكتبات عن طريق تدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المختصين من خلال عقد الدورات التكوينية والتدريبية، ورفع مستواهم المهني وكذا بتشجيع إقامة المعارض وعقد المؤتمرات والندوات والمحاضرات والبحث في كل ما يهم في تطوير المكتبات والمعلومات([2]).

7.4 مكانة المكتبة الجامعية بين باقي مرافق المعلومات الحديثة:

يرى رانجنتان أن المكتبة الجامعية هي قمة المكتبات الأكاديمية، وأن مستواها الفكري يقارن بالمستوى الفكري لمراكز المعلومات القيِّمة([3])، فهو بقوله هذا يؤكد ما للمكتبات الجامعية من دور تنموي رائد في مجتمعها المحلي، كما أن لها مكانة مرموقة ومركز ثقل بين باقي مراكز المعلومات الحديثة، إذ أنها أقرب المكتبات إلى مكتبات البحث من خلال الدور المحوري الذي تلعبه في النهوض بالتعليم والبحث العلمي([4])، كما أنها تعتبرا شكلا من أشكال مراكز المعلومات باعتبارها تقدم خدماتها المعلوماتية لسد الاحتياجات المعلوماتية للباحثين والدارسين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

[1] ماهية المكتبة الجامعية. زيارة يوم 23-12- 2010. متاح على
http://www.alaseer.net/vb/search.php?do=finduser&u=49700

[2] العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة، المجالات، الوظائف، المصطلحات. المرجع السابق، ص 51.

[3] رانجنتان، ش.ر. تنظيم المكتبات. ترجمة محاسن، سماء زكي. الرياض: دار المريخ، 1978. ص 203.

[4] قطر، محمود. المكتبات الجامعية ودورها المجتمعي. المؤتمر الثالث عشر لأخصائي المكتبات والمعلومات. سيناء: جامعة سيناء، 2009.

كما أن المكتبة الجامعية هي وجه من أوجه مراكز مصادر التعلم والتعليم، حيث لم تعد المكتبة في عصرنا الحاضر مجرد مخزن للأوعية الفكرية يُلحق بقاعات المطالعة([1]).

إن المكتبة الجامعية أصبحت وسيطا فعالا من وسائط التعليم الهادف، والمكتبة الجامعية هي بالنسبة للمكتبة المدرسية تمثل امتدادا طبيعيا لها عبر مراحل التعليم المختلفة، كما أن الخبرات والمهارات التي يكتسبها الطلبة من استعمالهم لمكتبة المدرسة تكون عونا في استعمالهم المكتبة الجامعية، كما أن المكتبة الجامعية تعتبر ظهيرا وحليفا مساندا للمكتبة الوطنية، على اعتبار أن المجتمع الجامعي بكافة فئاته هم من أبناء الوطن الذين يحظون باهتمام كبير من قبل المكتبة الوطنية، كما أن كلا من المكتبة الجامعية والمكتبة الوطنية تعملان جنبا إلى جنب على اقتناء الإنتاج الفكري المنشور في الوطن وتنظيمه وإتاحته للاستعمال، بل إنه وفي حالات نادرة تكون أكبر مكتبة جامعية كبديل أمثل ومؤقت للمكتبة الوطنية إذا كانت هذه الأخيرة لا تتوافر على المساحة الكافية أو لتعرضها لحادث ما أو لوضعها حيز الترميم والصيانة وغيرها، حتى إن بعض الأصوات تنادي بضرورة تخويل المكتبة الجامعية تنفيذ قانون الإيداع ([2]).

وترتبط المكتبة العامة بالمكتبة الجامعية من جانب قيام هذه الأخيرة بتقديم خدماتها خارج نطاق الجامعة للباحثين ومؤسسات المجتمع المحلي على اختلافها، كما تحتوي على مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية العامة

[1] الشافعي، حامد دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. المرجع السابق، ص 75.

[2] بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. المرجع السابق، ص ص 24- 25.

منها والمتخصصة([1])، خاصة وأنه لا يمكن وضع حد نهائي لحجم موضوعاتها ([2])، أما عن علاقة المكتبة الجامعية بالمكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات تتمثل في أن نظام المكتبة الجامعية يشتمل عادة على مكتبات متخصصة مجسدة في مكتبات الكليات والأقسام الأكاديمية ومكتبات مراكز بحوث متخصصة داخل الحرم الجامعي([3])، حيث أن المكتبة الجامعية تعتبر ذاكرة متجددة للنشاط الفكري الإنساني لأنها تعمل على تقدم وإثراء الفكر من خلال اقتنائها للأدب العالمي في كافة المجالات و شتى التخصصات([4]).

والخلاصة التي نخرج بها من خلال النقاط السابقة أن المكتبات الجامعية هي أبرز مؤسسات المعلومات ، إنها باختصار كيان تعليمي اجتماعي متعدد الاختصاصات، يسهر على "تجهيز أوعية المعلومات وإعدادها بأسرع وقت وبأسهل الطرق" ([5])، من أجل تقديمها بأيسر وأبسط الأدوات إلى كل من هو في حاجة إليها طالبا جامعيا كان أو باحث أو أستاذا.

8.4 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و المكتبات الجامعية :

تقف أسباب عديدة وراء ظهور المكتبات وهي تتباين بين غزارة الإنتاج الفكري وتنوعه، الأمر الذي أدى إلى بروز المكتبات إلى الوجود حتى تكون حلقة الوصل لنقل التراث الإنساني الثقافي والفكري المتنوع بين الأجيال السابقة والحاضرة، كما

[1] همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء، 2009. ص 65.

[2] حسن، سعيد أحمد. المكتبات وأثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991. ص 23.

[3] بدر، أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق، ص 26.

[4] همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. المرجع السابق، ص 66.

[5] الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص 95.

أن كل مجتمع بشري يود الاحتفاظ بصلة لماضيه وتاريخه يلجأ إلى إنشاء المكتبات المختلفة والمتنوعة، لأن هذه الأخيرة تمثل رفدا حضاريا يجمع الماضي بالحاضر بما توفره من مجموعات قديمة وحديثة، كما تسجل وترصد كل ما تبتكره الأجيال الحاضرة من معارف وعلوم وتضيفه إلى تراث الأمة، كما وتقوم بإعداد هذه الأوعية الفكرية حتى تصبح مناسبة لكل المستويات وكل الفئات الفكرية والأدبية والثقافية المختلفة.

إذن فالمكتبات تتيح الفرصة لكل أفراد المجتمع، سواء كانوا طلابا أو أساتذة أو باحثين أو موظفين، التحرر من كل قيود المجتمع الذي نشئوا فيه ، وتعطيهم فرصة أفضل للاتصال ببيئة أوسع منه ثقافيا، علميا، اجتماعيا، ...الخ([1])

واليوم هذه المكتبات الجامعية تتواجد في عصر أقل ما يقال عنه أنه عصر التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي السريع، والذي تحتل فيه التكنولوجيا مكانة مركزية في المجتمع أين تؤثر فينا بطريقة متناوبة في أنشطتها اليومية، المهنية، المنزلية، وحتى أوقات الفراغ([2]).

وبناء على كل التطورات التكنولوجية في مجالي المعلومات وكذا الاتصالات وما يشهدانه من تقدم وتطور سريعين، أصبحت المكتبة الجامعية في حيرة من أمرها- خاصة وأنها ملزمة بتوفير أحدث وأفضل مصادر المعلومات- بين تجاهلها لهذه التطورات التي تمس أوعية المعلومات ووسائل الاتصال أملا منها في اختفائها مع مرور الزمن([3])، لكن ذلك قد ينجر عنه تقهقر المكانة الحالية للمكتبة الجامعية وتراجع دورها في خدمة البحث العلمي وتدعيم برامج التعليم الأكاديمي، وبالتالي

[1] حسن، سعيد أحمد. المكتبات وأثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. المرجع السابق، 1991. ص 58- 60.

[2] Agostini-Francis. Science en bibliothèque. Paris : du Cercle de la librairie, 1994. P217.

[3] شاهين، شريف كامل. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص 155.

سيفسح المجال –حتما- لظهور مؤسسات أخرى تصبح هي البديل الجديد للمكتبات الجامعية، والقطب المستقطب لأغلب الرواد.

أو بين أن تستبعد هذه التكنولوجيات الحديثة وما توفره من أوعية حديثة من مقتنياتها وتركز جهودها فقط على اقتناء الأوعية التقليدية (خاصة الورقية) ([1])، مهما بلغت درجة حداثة المعلومات التي تحتويها الأوعية ومهما بلغت التسهيلات التي تتيحها وسائل الاتصال الحديثة والتكاليف التي توفرها، وهذا يعني أن خدمات المكتبات الجامعية - بهذه الصورة – ستقتصر فقط على أولئك المستفيدين المستعملين للمصادر التقليدية وتهميش أولئك الذين يواكبون التطورات التكنولوجية ويفضلون استخدام المصادر الحديثة للمعلومات، إلا أن هذا الإقصاء سيترتب عنه تقليص لحجم المستفيدين الفعليين لمقتنيات المكتبة الجامعية.

وإما أن تتولى هذه المكتبة تجميع وتخزين هذه المصادر الحديثة دون تقديم خدمات تعتمد على هذه المصادر([2])، وفي هذه الحالة تكون المكتبة الجامعية قد رضخت واستجابت لما تفرضه هذه التطورات الحاصلة في مجال المعلومات لكن استجابة غير كاملة لأنها اكتفت باقتناء هذه المصادر الحديثة للمعلومات دون تعزيزها بخدمات معلومات تتناسب وطبيعة هذه المصادر لتكون قادرة على تحقيق احتياجات المستفيدين باختلافها وتعددها.

وأما الخيار الأخير فيتمثل في التزام المكتبة الجامعية باقتناء وتوفير هذه المصادر وإتاحة الخدمات المتماشية معها تماما كما هو الحال مع المصادر التقليدية([3])، وبذلك تصبح معاملة المكتبات الجامعية لهذه الأوعية الحديثة قريبة تماما من معاملتها للأوعية التقليدية، بحيث تسعى إلى إعداد مصادر المعلومات الإلكترونية فنيا وتنظيمها و إلى توفير وسائل البحث المساعدة على الوصول إليها واسترجاعها

[1] المرجع نفسه ، ص 155.

[2] المرجع نفسه، ص 155.

[3] المرجع نفسه، ص 155.

بغية الإفادة منها، كشبكة الإنترنت التي تعتبر وسيلة حديثة تفتح أمام الباحثين آفاقا واسعة للإبحار والتجوال عبر العالم الإلكتروني من خلال المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية، لتتيح لهم بذلك الوصول إلى مصادر معلومات متنوعة وحديثة متاحة عبر الفهارس والأدلة والبيبليوغرافيات، وقواعد المعلومات النصية وغير النصية التي تشترك فيها. فتصبح هذه المواقع همزة وصل بين الكيان المادي للمكتبات الجامعية والمستفيد في إطار ما يعرف ب " تكنولوجيا التفاعل بين الإنسان والآلة"، حيث أدى تطور وسائل الاتصال ودخول أجهزة الحاسوب في شتى ميادين الحياة إلى التوجه نحو استخدام " الواجهات التخاطبية الأليفة الاستخدام، بغية تسهيل تعامل المستخدمين مع نظم البحث عن المعلومات وبالتالي فعالية أكبر في عملية البحث، إنها ببساطة وسيط معلومات ضخم يمكّننا من الحصول على المعلومات بالنص والصوت والصورة وحتى بالفيديو"([1])، كما أنها تسهل العمل التشابكي بين مختلف المكتبات الجامعية الموجودة في شتى أنحاء العالم.

سعت إذن المكتبات الجامعية قدر استطاعتها إلى الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حالها في ذلك حال الكثير من المؤسسات والمنظمات والهيئات الأخرى بإنشاء شبكات الاتصال الخاصة بها والتشارك مع غيرها في قواعد معلومات متعددة([2]).

وعلى اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات هي أداة العصر وبنيان أساسه المعرفة والمعلومات في شتى المجالات، وهي تحتل في الوقت الحاضر أهمية كبيرة في

[1] كليب، فضيل. مدى إفادة الإنترنت للباحثين. زيارة يوم 07- 12- 2010.متاح على الإنترنت على http://WWW.arabcin.net/modules.php?name=new8file=article&sid=735

[2] الترتوري، محمد عوض. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. زيارة يوم 06-09- 2010.متاح على الإنترنت على http://Knol.google.com/k/تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

المكتبات وخاصة الجامعية منها([1]) ، فقد أصبحت تشكل جزء من هذه المكتبات، إلا أن ما يصاحب هذه التكنولوجيا من تغيير وتحديث مستمرين وأحيانا متسارع جدا لا يتفق مع الإمكانات المادية للمكتبات الجامعية سواء لاقتناء هذه التكنولوجيا المتطورة أو لتدريب أمنائها على كيفية استخدام هذه الأخيرة، خاصة وأن الأساليب التقليدية التي كانت تعتمد بشكل كلي على الأوعية والنظم الورقية لم تعد صالحة لمواجهة الانفجار الرهيب في حجم المعلومات، بدليل ما أكده "ديفيد لويس" في قوله "بأن المكتبات الجامعية وكل ما له علاقة بالتعليم العالي أصبح في الفترة الأخيرة موجها نحو ضرورة إجراء تغييرات أساسية تمس طلب المزيد من الخدمات المحسنة لجودتها، والمطالبة بتقديم المزيد في ظل قلة الموارد المتاحة بالمكتبات، وكل ذلك يتطلب إعادة الهيكلة والتطوير والتغيير ووضع ضغوط والتزامات أكبر على العاملين، وتتطلب أيضا تغييرات في الأدوار التي يقوم بها" ([2]). فهناك إذن مجموعة من الأسباب التي ألزمت على المكتبات الجامعية إضافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى بنيتها التحتية ، والتي تتلخص في:

- التطور المتلاحق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستعمال هذه التكنولوجيا على نحو مكثف في المكتبات الجامعية، حتى أصبحت تعد أحد العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات الإداري الحديث.

[1] السمير، علي حسين. تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: الواقع والطموح. Cybrarians journal.، ع 23، 2010. زيارة يوم 19- 12- 2010. متاح على الإنترنت على /http://www.journal.cybrarians.info تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.php?optoin=com

[2] الترتوري، محمد عوض. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. زيارة يوم 06-09- 2010. متاح على الإنترنت على http://Knol.google.com/k/تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

- زيادة التعقيد في مهام ووظائف إدارة المكتبات الجامعية ، نتيجة لتأثر المكتبة الجامعية بالتغيرات السياسية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتكنولوجية وغيرها في البيئة الخارجية على الصعيدين المحلي والدولي، وما يواكبه من تعقيد في عملية اتخاذ القرار. لذلك، لا بد لمديري المكتبات الجامعية كمتخذي قرارات استخدام وسائل ونظم جديدة تساعدهم في اتخاذ القرار وتمدهم بالمعلومات اللازمة لذلك.

- اشتداد المنافسة بين المكتبات الجامعية والكثير من مرافق المعلومات في مجالات كثيرة مثل تنوع المنتجات والخدمات وتسويقها، وتطور النوعية والتقنيات المستخدمة، واستقطاب المستفيدين، وغيرها، مما يستدعي المديرين إلى وجوب مواجهة منافسيهم، من حيث سرعة اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، واستشعار مجالات تحسين الأداء العام.

- زيادة أهمية المعلومات وقيمتها في المكتبات الجامعية، على اعتبار أنها مورد استراتيجي، وأنها الأساس في التقدم والتطور والبقاء والاستمرارية وزيادة الإنتاجية. إن معالجة المعلومات وتحليلها هي وظيفة جديدة لإدارة المكتبة أو مركز المعلومات، وهي بعد آخر من أبعاد العملية الإدارية. هذه الوظيفة فرضتها تطبيقات أنظمة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات الأخرى في مختلف النظم الوظيفية للمكتبة أو مركز المعلومات من إنتاج، وتسويق وخدمات، وشؤون مالية، وغيرها . ([1])

كما أن المكتبة باعتبارها من أهم المؤسسات الجامعية، أصبحت من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات، خاصة في ظل ما يشهده العالم من التطورات التكنولوجية والمعلوماتية و التوجه الرقمي الذي تعرفه المقتنيات والمعومات في العالم كله. وهكذا باتت الحاجة ملحة لتجديد وتطوير الخدمات

[1] تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية 2. زيارة يوم 22-12-2010. متاح على الإنترنت على

http://besheir-3oloum.org/t164-topic #168.

المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات وبكل أشكالها وبلغات متعددة. مما أدى إلى وجود أصوات تطالب بتخصيص ميزانية مستقلة للمكتبات الجامعية حتى تكون قادرة على مواكبة هذه التغيرات الحاصلة في المجتمعات ، وهذا من خلال قدرتها على توفير المقتنيات الحديثة لورودها وكذا معالجة هذه المصادر وتصنيفها وفهرستها وفق ما يتطلبه التوجه ألمعلوماتي الحديث وتوفير أجهزة الحاسوب والبرامج الفعالة لاستخدامها وإقامة المعارض والندوات للتعريف بمحتويات المكتبة وكيفية الحصول على مقتنياتها([1]).وهذا لتدعيم البحوث وتعزيز البرامج العلمية والعملية للجامعات والمجتمع ككل. وبعدما كان الخطر يهدد الكتاب بعد ظهور الأوعية المعلوماتية بأشكالها الرقمية فان الخطر اليوم طال المكتبة في حد ذاتها بظهور المكتبات الالكترونية وحتى الجامعات بظهور الجامعات الافتراضية .وصار البعض يتساءل إن كنا سنبقى بحاجة للمكتبات الجامعية بعد هذا التطور الرقمي المذهل؟؟ والذي اختصر العالم في قرص.

ومنه نخلص إلى أن تزاوج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمكتبات الجامعية ينتج عنه مؤسسة معلومات جد قوية وأثر صلابة ذات أثر فعال على المحيط الجامعي الذي تنتمي إليه، والذي ترتبط مساعيها انطلاقا من رسالته السامية.

9.4 تحديات المكتبات الجامعية و آفاق المستقبل :

تواجه المكتبات الجامعية اليوم وأكثر من وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها ومنطلقاتها وسبل عملها، وأن المستقبل لن يكون إلا للمكتبات التي تستطيع مواكبة التطورات الحديثة والتماشي معها بمنتهى المرونة، كما تستطيع تبنى

[1] بعيبع، نادية، بن غذفة ، شريفة. دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية. زيارة يوم 11-12- 2010 متاح على الإنترنت على http://assps.yourforumlive.com/t16-topic

التكنولوجيا وتكييفها مع ما تقدمه من خدمات لروادها، خاصة وأنها تمثل "قمة الهرم الهرم العلمي في المجتمع ومنارة البحث"([1]).لذا تقف المكتبات الجامعية أمام مجموعة من التحديات والتي تتمثل في:

* **ثورة المعلومات :**

ذلك أن غزارة الإنتاج الفكري تفرز كل يوم بل كل ساعة كميات هائلة من المعلومات العلمية([2])، وأصبح تحقيق أي مكتبة – مهما تلقت إمكاناتها المادية ومواردها البشرية، اكتفاءها الذاتي من مصادر المعلومات ضربا من الخيال، فالتخصص الواحد يضم العديد من المواضيع والموضوع الواحد تنشر فيه مئات العناوين إن لم نقل الآلاف منها، وهذه العناوين منها ما ينشر في شكل إلكتروني ومنها ما ينشر ورقيا ومنها ما يجمع بين الشكلين، كما وأن الموضوع الواحد تصدر فيه مقالات تنشر ضمن دوريات ومنه ما يصدر في شكل كتب أو موسوعات أو أطالس، ضف إلى أن العديد من العناوين تجري لها عمليات تنقيح وزيادة أين هي هذه المكتبة الجامعية التي تستطيع التغلب على كل ذلك وتضم هذا الكم الهائل من الأوعية بين جنباتها، بل ولنفترض أنها تمكنت من ذلك فمن أين لها بمساحات التخزين التي تكفيها لاستيعاب كل ذلك ، ومن أين لها بتوفير ظروف الحفظ والتخزين الملائمة لها.... إنه فعلا ضرب من المستحيل.

[1] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. زيارة يوم 12- 11-2010. متاح على الإنترنت على www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html

[2] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. زيارة يوم 12- 11-2010. متاح على الإنترنت على www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html

* **أما التحدي الثاني فيتمثل في الإنترنت**([1])**:**

التي أضحت تشكل منافسا لدودا للمكتبة الجامعية يحاول إزاحتها من مكانتها والحلول مكانها، من خلال ما يوفره من معلومات تبدو للوهلة الأولى أفضل وطرق الحصول عليها أسهل وأسرع، لا تقارن بالبحث العميق في الفهارس والأدلة ولا بالوقوف الطويل في طوابير الإعارة ولا بكل تلك الإجراءات الروتينية والمملة في أحيان كثيرة مقابل الوصول إلى مصدر المعلومات المطلوب.

زيادة على أنها تقدم فوائد تبرز في تقديم معلومات عن تنظيمها وعن مصالحها وخدماتها ونظامها الداخلي، وكذا تسهيل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم فضلا عن الفهارس المحوسبة وفهارس الإنترنت، مع تقديم خدمات متخصصة لمجموعة من الباحثين المتخصصين ذوي الاهتمام المشترك وتحويل الملفات المطلوبة إلى الجهات المعنية، هذا إلى جانب تقديم الخدمات التفاعلية والبريد الإلكتروني وما إليه([2]).

* **الانتشار الواسع للدوريات الإلكترونية** ([3]):

وصعوبة اختيار ما يتلاءم منها مع حاجات المستفيدين وإمكانات المكتبة، فوسط توسع هذا النشر الإلكتروني للمعلومات وبالتالي تعدد المعلومات التي يوفرها في صميم حاجات الباحثين وخدمة بحوثهم العلمية.

---

[1] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. زيارة يوم 12- 11-2010. متاح على الإنترنت على www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html

[2] بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. المرجع السابق ، ص ص 139-141.

[3] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. زيارة يوم 12- 11-2010. متاح على الإنترنت www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html

* **ملكية مصادر المعلومات أو إتاحة الوصول إليها** ([1]):

تعد حقوق التأليف بمعناها الواسع نوعا جديدا نسبيا من أنواع الملكية يتميز عن ملكية الأشياء المادية ، بمعنى أن لهذا للمؤلف حق استغلال الفكرة التي ابتكرها وصبها في قالب التمثال، ونظرا لتطور الأوعية التي تنشر فيها المعلومات والتي أصبحت تعتمد الوسائل الرقمية الإلكترونية، بدأت هذه القضية تثير جدلا واسعا بين أوساط القانونيين والمؤلفين والناشرين، كل يريد الحفاظ على حقوقه، كل يدافع عن جهوده وحاجاته العلمية والتجارية وما إليها، وتقف المكتبات في وصف المستفيدين من المعلومات، وتعميم ودعم البحوث العلمية ، من خلال سعيها إلى توفير أكبر قدر من المعلومات بشتى أشكالها، إلا أن ذلك يحتاج إلى موافقة قانونية من صاحب أو أصحاب هذه الأعمال([2]). لكن هذا المسعى ما يزال بعيد المنال نظرا لتشعب هذا الموضوع وكثرة العناصر المتشاركة فيه.

* **إنشاء المكتبات الرقمية والإلكترونية** ([3]):

والتي تمثل وجها جديدا ومتطورا للمكتبات، من حيث تعاملها مع المعلومات كأرقام ليسهل تخزينها وتناقلها بتقنيات المعلومات والاتصالات واستثمارها وتداولها إلكترونيا بأشكال رقمية([4])، فكيف سيكون مستقبل المكتبة الجامعية

[1] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. زيارة يوم 12- 11-2010. متاح على الإنترنت على www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html

[2] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات وحقوق التأليف الرقمية والنشر الإلكتروني. تكنولوجيا المعلومات والتشريعات القانونية: أعمال الندوة العربية الأولى للمعلومات المنعقدة في (25- 27)/ 09/ 1999.، قسنطينة: مطابع جامعة منتوري، 2000. ص ص 106، 109.

[3] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. زيارة يوم 12- 11-2010. متاح على الإنترنت www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html

[4] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. متاح على www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html زيارة يوم 12- 11-2010.

الكلاسيكية، بوجودها المادي وأرصدتها الملموسة، أمام مكتبة يمكن لأي كان تحميلها في أي وسيط إلكتروني متناهي في الصغر، وحملها في جيبه بكل سهولة وبمنتهى البساطة، مما يعني تقلص حجم روادها الدائمين بشكل كبير إن لم نقل أن صورتها ستصبح أقرب إلى المتاحف من المكتبات.

* **مواكبة الوسائط المتعددة ذات الأهمية البالغة في التعلم والتعليم العالي**([1]):

وهو ما سيضعها في مواجهة أمام تحدي التعليم عن بعد، إذ أن الجامعات يوما بعد يوم تعيش جوا من المنافسة والتطوير في ميدان التعليم، مما يستدعي تطبيق التكنولوجيات الحديثة في برامجها لتتمكن من تحقيق نجاحها.

ولإتاحة كل الفرص للدارسين، جاءت فكرة التعليم عن بعد لكسر الحواجز المكانية والزمانية بكل الطرق، إلى أن وصلت الجامعة إلى التعليم عن بعد بواسطة الإنترنت وكذا الوسائط المتعددة ، فإذا كانت الصورة الجامعية اليوم متصلة بالإنترنت فإن استخدامها في التعليم ما زال في بداياته، غير أن التطورات تبشر بزيادة التعليم عن بعد وبتقدمه السريع، لأن المئات من جامعات العالم المتقدم أخذت به من خلال ما يسمى ب"جامعة الإنترنت"([2]).

فهل يا ترى ستتمكن المكتبات الجامعية من مواجهة كل هته التحديات؟ وهل ستتمكن من تكييف وضعيتها معها ، حتى تبقى محافظة على وجودها كمؤسسة معلومات مهمة ولها مكانتها القيمة بين باقي مرافق المعلومات الأخرى؟

---

[1] الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. متاح على www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html زيارة يوم 12- 11-2010.

[2] بوعناقة، سعاد. دور الإنترنت في التعليم عن بعد. مجلة المكتبات والمعلومات. مج 3، ع1. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2006. ص57.

هذا ونشير إلى أن المكتبات الجامعية لن تستطيع رفع التحدي وتحقيق النجاح إلا بسواعد مكتبييها و أفكار عقولهم، ليستطيعوا الحفاظ على مهنتهم من الزوال وعلى مرافق عملهم من الاندثار و الانحلال في مؤسسات أخرى.

خلاصــة الفصــل :

جاءت تفاصيل هذا الفصل لتتناول بالتدقيق المكتبات الجامعية من خلال محاولة الإلمام بأهم الجوانب التي تربط هذه المكتبات بمحيطها الجامعي وكذا بالوسط التقني. إضافة إلى تسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الجامعية، ومدى تأثير هته التكنولوجيات على وظائف وخدمات وأهداف المكتبات الجامعية، وما هو واقع هذه الإضافات الجديدة، وما هو المأمول الذي تنتظره منها المكتبات الجامعية بصفتها جسرا يربط المستفيدين المتعددين بأحدث و أدق المعلومات.

كما تعرض هذا الفصل وبشيء من التفصيل إلى أهم التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية المتربعة على قمة هرم أنواع المكتبات، و أن هذه المكتبات الجامعية تقف في حيرة كبيرة أمام مفترق طرق هذه التحديات التي تجذبها تارة نحو تحدي الإنترنت وتارة ثانية نحو تحدي التعليم عن بعد ، وتارة أخرى نحو توفير أحدث أوعية المعلومات الإلكترونية وما يتبعه من تحدي حقوق الملكية الفكرية وغيرها.

فهل يمكن تحويل المكتبات الجامعية في عصر المعلومات إلى معادلة رياضية تساوي:

تكنولوجيا المعلومات + تكنولوجيا الاتصالات+ أوعية المعلومات الإلكترونية + الإطارات البشرية المتخصصة والمؤهلة = مكتبة جامعية متطورة تستجيب لأغلب متطلبات روادها المتعددين.

الفصــل الخامس :

واقع استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة

تمهيد :

إن الهدف الأساسي من إجراء البحوث العلمية والدراسات الميدانية يكمن في التحري عن حقيقة الظواهر و مكوناتها و أبعادها وهذا لمساعدة الأفراد و المؤسسات على معرفة مضمون الظواهر التي تمثل أهمية معينة لديهم .

وبعد التطرق إلى الجوانب النظرية لموضوع " دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية " ، جاء هذا الفصل الميداني لإسقاط المعلومات النظرية على واقع خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية ومدى تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على نوعية و جودة هذه الخدمات ، وقد وقع اختيارنا على المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة لدراسة هذا الموضوع مستعينين بالمنهج الوصفي، فيا ترى إلى أي مدى ساهمت مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر؟

ولمعالجة هذه الإشكالية قمنا بوضع جملة من الفرضيات التي ننتظر الإجابة عنها من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها .

1.5 مجالات الدراسة:

يتعين على الباحث قبل البدء في إجراءات دراسته يستلزم منه تحديد المجالات والتي تتضح من خلالها الأطر الأساسية لأي دراسة علمية، و هذه المجالات تتمثل في :

1.1.5 المجال الجغرافي:

يتمثل المجال الجغرافي للدراسة في المكتبة المركزية لجامعة العقيد الحاج لخضر بباتنة حيث يعود تاريخ افتتاح هذه الجامعة إلى سنة 1977 وهي السنة التي تمثل أيضا تاريخ إنشاء المكتبة المركزية ، التي كان مقرها الأول بالمركز الجامعي لباتنة **CUB** وهذا منذ سنة 1977 ، أما مقرها الحالي والذي انتقلت إليه سنة 2000 ، وهو عبارة عن مبنى يتوسط فضاء جامعة الحاج لخضر ، وتتكون المكتبة المركزية من خمس طوابق يتضمن الطابق السفلي مصلحة الرسائل، مصلحة المكفوفين، مصلحة القراء وتتعلق باستخراج بطاقة القارئ و شهادة التبرئة ومصلحة الاقتناء. أما الطابق الأول فيضم مصلحة المراجع والدوريات ، مصلحة الإعارة المخصصة للأساتذة و طلبة ما بعد التدرج ، قاعة الاجتماعات ، مكتب المحافظة و مصلحة الإنترنت. بينما يتكون الطابق الثاني من مصالح الإعارة الداخلية ، مصلحة الآداب واللغات الأجنبية، قاعة المطالعة لطلبة السنوات النهائية. تتوزع مصالح الإعارة الخارجية و قاعة كبيرة للمطالعة مخصصة لكل الطلبة بمختلف مستوياتهم وبتعدد تخصصاتهم بالطابق الثالث . والطابق الرابع يحتوي على قاعة الإنترنت المخصصة لطلبة ما بعد التدرج، إضافة إلى وجود مخزنين واسعين لتخزين الكتب.

2.1.5 المجال الزمني :

و يتمثل في المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بداية بتحديد موضوع الدراسة ووصولا إلى اختيار العينة و إعداد الاستبيان وجمع البيانات و تحليلها ، ومن ثم تمثيلها في جداول و التعليق عليها، وعليه تقدر مدة دراستنا بثمانية أشهر بدء بالدراسات الاستطلاعية و إلى غاية توزيع الاستبيان و استرجاعه و الشروع في تحليل نتائجه.

3.1.5 المجال البشري :

بما أن المكتبة المركزية لجامعة العقيد الحاج لخضر بباتنة هي المكتبة الوحيدة التي تضم مصادر معلومات إلكترونية من قاعات لشبكة الإنترنت و الاشتراك في قواعد المعلومات العالمية و كذا كتب و رسائل محملة على أقراص مضغوطة، وبما أن موضوع مذكرتنا ينصب حول " دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية " فقد ارتأينا اختيار مجتمع الدراسة و المتمثل في المكتبيين و التقنيين الساميين في علم المكتبات و أعوان المكتبات المنتمين إلى المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر، وبالتحديد المكتبيون و التقنيون السامون في علم المكتبات و أعوان المكتبات الذين ينتمون إلى المصالح الخدماتية بهذه المكتبة المركزية و الذين يبلغ عددهم أربع مكتبيين موزعين بالتساوي على مصلحة الاقتناء بمكتبي واحد و مكتبي آخر في مصلحة المعالجة الفنية لمصادر المعلومات و مصلحة خدمة البحث البيبليوغرافي بمكتبيين أيضا، أما التقنيون السامون في علم المكتبات فعددهم اثنان موزعين بين مصلحة الاقتناء بتقني سامي واحد و التقني السامي الآخر في مصلحة المراجع و الدوريات، بينما يقدر العدد الإجمالي لأعوان المكتبات بستة عشر عونا منهم تسعة أعوان موزعين على مصالح تقديم الخدمات المتعددة و السبعة الباقون فيعملون بمصلحتي الاقتناء و المعالجة الفنية ، بينما تشرف على مصلحة الإنترنت مهندسة في الإعلام الآلي.

2.5 عينة الدراسة:

يعتبر تحديد عينة الدراسة من بين الخطوات المهمة التي يقوم بها الباحث عند إنجاز بحثه بهدف تسهيل عملية جمع البيانات ، و العينة هي عبارة "عن

مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع الدراسة الأصلي" ([1]).

والمعروف أن أساسيات البحث العلمي تلزم الباحث باختيار عينة تجريبية لاختبار الاستبيان التجريبي الذي أعده لجمع البيانات الضرورية للدراسة، وعملا بذلك فقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على عينة تجريبية مكونة من سبعة أفراد منهم أربعة مكتبيين و ثلاث أعون تقنيين، وذلك لتقييم مدى وضوح الأسئلة المقترحة من حيث الصياغة و كذا من حيث اشتمالها على إجابات مناسبة و ملائمة للغرض الذي وضع السؤال من أجله ، وبناء على ما سجلوه من ملاحظات قام الباحث بوضع الاستبيان النهائي للدراسة والذي وزع لاحقا على كل أفراد العينة المختارة.

و العينة المختارة في هذه الدراسة تشمل فئة المكتبيين و التقنيين الساميين في علم المكتبات و أعوان المكتبات العاملين في المصالح المكلفة بتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين المترددين على المكتبة المركزية، و هذه العينة تقدر بمكتبيين اثنين و تقني سامي واحد و تسعة أعوان، ومهندسة في الأعلام الآلي.

و عليه فمجموع أفراد العينة الفعلية يساوي 13 فردا ،

أي بنسبة (22/13)* 100= 59.09 ٪ من المجموع الكلي للموظفين العاملين في مصالح تقديم خدمات المعلومات المختلفة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر.

و عليه فالعينة المختارة هي عينة عمدية لأنه قد تم اختيار أفرادها تبعا لتوفر شرط أساسي والمتمثل في

[1] عبيدات، محمد، أبو نصار، محمد، مبيضين، عقلة. منهجية البحث العلمي : القواعد والمراحل و التطبيقات . عمان: دار وائل للنشر، 1999. ص 81.

- ✓ العمل بالمصالح المكلفة بتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة.

وعند توزيع الاستبيان استرجعنا الثلاثة عشر استمارة كاملة أي العدد الكلي و الأصلي للاستمارات الموزعة.

3.5 أداة جمع البيانات :

يعتمد الباحث أثناء دراسة الظاهرة موضوع بحثه على استخدام أدوات عديدة تفيده في جمع المعلومات و البيانات حول مشكلة الدراسة ، أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها و التحقق من مدى صحتها، لذا يجب عليه أن يقرر مسبقا المنهج المناسب لبحثه و أن يكون ملما بالأدوات و الأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي، ذلك أن لكل أداة خصائصها و مميزاتها الإيجابية و عيوبها التي تؤخذ عليها.

وتتباين أدوات جمع البيانات في كل من الملاحظة ، المقابلة ، الاستبيان وذلك تبعا لنوع الدراسة و طبيعتها.

الاستبيان :

إن الاستبيان عبارة عن أداة يستخدمها الباحثون بغية الحصول على الحقائق و تجميع البيانات ([1])، ويقصد بالاستبيان مجموعة الأسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن المشكلة تحت الدراسة([2])، و تكون هذه الأسئلة متنوعة و مرتبطة

[1] إبراهيم ، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية . عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص 165.

[2] الصيرفي، محمد. البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين. عمان: دار وائل ، 2001. ص 115.

ببعضها البعض في آن واحد بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث بضوء موضوعه و المشكلة التي اختارها لبحثه، ويكون عدد الأسئلة التي يشتملها الاستبيان كبيرا أو قليلا تبعا لطبيعة الموضوع، وحجم البيانات التي يطلب جمعها و تحليلها ، لكن ينبغي توفر الشرط المهم وهو أن تكون هذه الأسئلة وافية و كافية لتحقيق هدف البحث ومعالجة الجوانب المطلوب معالجتها من قبل الباحث([1]).

فالاستبيان إذن هو استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة مرتبة ترتيبا منطقيا ومناسبا، يطلب من كل فرد من أفراد العينة الإجابة عليها. ([2])

و عليه فقد وقع اختيار الباحث على أداة الاستبيان باعتبارها الأنسب لجمع البيانات والمعلومات التي تخدم موضوع بحثه، حيث قام بصياغة استمارة استبيان تتكون من أربعة محاور، حيث جاء المحور الأول تحت عنوان رصيد المكتبة الجامعية من مصادر المعلومات الإلكترونية وطريقة التسيير بها، وقد تضمن أربعة عشر سؤالا ، بينما تضمن المحور الثاني أحد عشر سؤالا تدور حول مصادر المعلومات الإلكترونية و تنوع خدمات المكتبات الجامعية، ليأتي المحور الثالث معنونا بخصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة موزعا على عشرة أسئلة، أما المحور الرابع فقد اندرجت تحته عشر أسئلة تدور حول "مصادر المعلومات الإلكترونية وجلب المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية " إذن فاستمارة الاستبيان هذه تضمن إجمالا أربعا و أربعين سؤالا تنوعت بين أسئلة مغلقة و أخرى نصف مغلقة و ثالثة مفتوحة.

[1] قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. المرجع السابق، ص 157.

[2] ربحي، مصطفى عليان، المومني، أحمد حسن. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. إربد: دار الكتاب الحديث، 2006. ص 386.

4.5 تحليل بيانات الدراسة:

المحور الأول : رصيد المكتبة الجامعية من مصادر المعلومات الإلكترونية و إعادة النظر في طريقة التسيير بها:

جدول رقم 01 : أنوع مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة ٪
كتب	13	٪ 16.66
دوريات	13	٪ 16.66
معاجم	13	٪ 16.66
أطالس	13	٪ 16.66
موسوعات	13	٪ 16.66
الرسائل الجامعية	13	٪ 16.66
المجموع	78	٪ 100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة تتوفر على العديد من أنواع مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومعاجم و أطالس وموسوعات ورسائل جامعية وهذا ما تؤكده النسبة 16,66 % لكل نوع منها أي أن هذه المصادر متكافئة من ناحية توفرها النوعي بالمكتبة غير أنها تختلف عن بعضها البعض فيما يتعلق في الحجم الذي تشغله من الرصيد الكلي للمكتبة ، ومنه نستخلص أن رصيد المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر ثري ومتنوع بمصادر المعلومات وأنها لا تقتصر على نوع وحيد أو نوعين فقط من مصادر المعلومات ، بل تتنوع بتنوع الاحتياجات البحثية للمستفيدين الفعليين منها

أي المستفيدين المنتمين إلى جامعة الحاج لخضر، إضافة إلى الاحتياجات البحثية للمستفيدين المحتمل ترددهم عليها من مختلف جامعات التراب الوطني، لأنه من المرجح ترددهم على المكتبة المركزية للاستفادة من مصادرها المتعددة والمتنوعة بين كتب ، دوريات، معاجم، موسوعات ، أطالس و أيضا الرسائل الجامعية بدرجتي الماجستير والدكتوراه .

كما أن البحث العلمي يتطلب من الباحثين تنويع مصادر المعلومات وعدم الاكتفاء بنوع واحد من مصادر المعلومات، ذلك أن لكل مصدر من مصادر المعلومات ميزة وحاجة معينة لاستخدامه ، فالمعاجم تستخدم لتفسير وإزالة الغموض في مصطلحات ما وإعطائها معنى واضحا ومحددا أو للبحث عن المصطلح المرادف في اللغات المتعددة، وكذلك تستخدم الموسوعات لإيجاد المفهوم العلمي لمصطلح ما وفي تخصص ما، أما الكتب والدوريات فتستخدم لاستيقاء المعلومات العملية ذات الصلة بموضوع البحث من خصائص و أسباب ودوافع ترتبط ارتباطا كبيرا بالظاهرة موضوع الدراسة، أما الأطالس فيتحدد استخدامها في البحث عن الأماكن الجغرافية وكل ما يتعلق بها.

إضافة إلى أن رسائل الماجستير والدكتوراه الموجودة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر تعالج مواضيع لم تتطرق إليها الرسائل المودعة بجامعات أخرى، لأنه ومن المعلوم أنه من غير الممكن أن يعالج باحثان نفس الموضوع سواء في مذكرة الماجستير أو في رسالة الدكتوراه.

إن معرفة أنواع مصادر المعلومات التي تشتمل عليها المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر تحيلنا إلى التعرف أيضا على الشكل الذي تتوفر فيه كل من هذه الأنواع وهذا ما سنتعرف عليه من خلال الجدول التالي

جدول رقم 02: أشكال تواجد هذه المصادر

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية ٪
الشكل المطبوع (الورقي)	13	٪ 39.40
الشكل الإلكتروني	13	٪ 39.40
مواد سمعية بصرية	07	٪ 21.21
المجموع	33	٪ 100

الجدول أعلاه يبين أن المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر تتوفر على رصيد لا بأس به في الشكل الإلكتروني بنسبة 39,40 %، وهي نسبة تكافئ تماما الرصيد المتوفر في الشكل المطبوع وهذا بطبيعة الحال مرتبط بسياسة المكتبة في إثراء رصيدها بمصادر المعلومات سواء كانت مادتها العلمية متوفرة في حوامل أو أوعية إلكترونية ، ومهما كان نوع هذا المصدر كتابا ، دورية، موسوعة، رسالة جامعية،...الخ، وهذه الأنواع يمكن أن تتوفر أيضا في الشكل الورقي التقليدي خاصة وأن قسطا كبيرا من الميزانية التي تخصصها المكتبة المركزية لاقتناء مصادر المعلومات المتعددة موجه لشراء المصادر الموجودة في الشكل الورقي وذلك بنسبة 75 % من الميزانية.

و نلاحظ أيضا أن المكتبة المركزية توجب على كل باحث ناقش مذكرة ماجستير أو رسالة دكتوراه بتقديم عشر نسخ ورقية من هذه المذكرة في الشكل الورقي ونسخة بالشكل الإلكتروني على قرص ضوئي، كما أننا نشهد في الآونة الأخيرة اتجاه الكثير من دور النشر نحو تقديم كل عنوان من عناوينها في الشكلين الإلكتروني

وكذا الورقي من خلال إرفاق كل كتاب أو دورية أو موسوعة مطبوعة ورقيا بقرص ضوئي لنفس المصدر.

أما المواد السمعية البصرية فتمثل نسبة 21.21 % و التي تتضمن أفلام طبية و أخرى تاريخية كانت تمثل في فترة سابقة مصدر معلوماتي جد مهم فيما يخص توفير المعلومات في شكل صور، أصوات و فيديو ، لكن بمجيء مصادر المعلومات الإلكترونية تراجع استخدام هذه المواد السمعية البصرية و أصبحت موجهة للعرض فقط.

جدول رقم 03 : أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية ٪
أقراص مضغوطة	13	٪ 33.33
قواعد بيانات	13	٪ 33.33
شبكة الإنترنت	13	٪ 33.33
أخرى	00	٪ 00
المجموع	39	٪ 100

يوضح الجدول أعلاه مصادر المعلومات ذات الشكل الإلكتروني والمتوفرة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر والتي تتنوع بين أقراص مضغوطة والمستعملة من قبل المستفيدين بنسبة 33,33 % محملة عليها مذكرات الماجستير و رسائل الدكتوراه والتي يقدر عددها الإجمالي ب1572 قرص ضوئي موزعة على التخصصات العلمية المدرسة بجامعة الحاج لخضر وذلك ب71 قرصا ضوئيا في تخصص الميكانيك، 44 قرصا ضوئيا في تخصص الري، 60 قرصا ضوئيا في

تخصص العلوم الفلاحية، 46 قرصا ضوئيا في تخصص الإعلام الآلي، أما تخصص الوقاية والأمن الصناعي ففيه 19 قرصا ضوئيا ، وتخصص الإلكترونيك 103 قرص ضوئي، وتخصص الكيمياء 64 قرص ضوئي، و24 قرصا ضوئيا في تخصص علوم الأرض، ومجموع 25 قرصا ضوئيا في تخصص الهندسة المدنية، و19 قرصا ضوئيا في تخصص الهندسة الصناعية ، و20 قرصا ضوئيا في تخصص الرياضيات ، و50 قرصا ضوئيا في تخصص الفيزياء، و15 قرصا ضوئيا في تخصص البيولوجيا، و21 قرصا ضوئيا في تخصص البيطرة ، بينما يحظى تخصص الأدب العربي ب 232 قرصا ضوئيا، في حين يوجد 127 قرصا ضوئيا في تخصص الأدب الفرنسي ، أما في الأدب الإنجليزي فهنالك 26 قرصا ضوئيا ، و103 قرصا ضوئيا في تخصص العلوم القانونية، الاقتصاد 110 قرصا ضوئيا، علم الاجتماع 100 ، علم النفس 84 قرصا ضوئيا، و 125 قرصا ضوئيا في تخصص العلوم الشرعية، 71 قرصا ضوئيا في تخصص العلوم السياسية، و 05 أقراص مضغوطة في تخصص الفلسفة، التاريخ 28 قرصا ضوئيا، و علوم الإعلام والاتصال فبها 05 أقراص ضوئية.

أما النوع الثاني من مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر فتتمثل في قواعد المعلومات و ذلك بنسبة 33,33 % موزعة على قاعدة **Technique de l'ingénieur,** و قاعدة **Encyclopédie médicale EMC , ENTACONNECT, JOSTOR ,** وهي قواعد معلومات عالمية تشترك فيها المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بصفة سنوية ، وتتراوح قيمة الاشتراك السنوي في قاعدة المعلومات الواحدة سبعة ملايين دينار جزائري، والتي تضعها المكتبة المركزية تحت تصرف كل طالب في مرحلة التدرج وفي

مرحلة ما بعد التدرج و أيضا كل أستاذ و باحث ينتمي إلى جامعة الحاج لخضر بباتنة.

وتمثل شبكة الإنترنت النوع الثالث من مصادر المعلومات الإلكترونية العديدة التي توفرها المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر ، فهذه الأخيرة تفتح فضاءات عديدة لاستفادة مستفيديها المتنوعة فئاتهم من خدمات شبكة الإنترنت، ويتمثل الفضاء الأول في قاعة مجهزة ب66 حاسوبا مخصصة لطلبة ما بعد التدرج بمرحلتي الماجستير و الدكتوراه وكذا للأساتذة الجامعيين المنتمين للجامعة نفسها وفي كل التخصصات، كما تمثل قاعة الإنترنت المخصصة للكمبيوتر المحمول الفضاء الثاني للارتباط بشبكة الإنترنت ب 15 منصبا، إضافة إلى ذلك فإن المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر تتوفر على تكنولوجيا الويفي والتي تغطي فضاء المكتبة المركزية ككل وحتى على مستوى المحيط الخارجي للمكتبة المركزية، مما يسمح للطلبة المالكين لحواسيب محمولة أو هواتف نقالة متضمنة لتكنولوجيا الويفي، الولوج إلى شبكة الإنترنت .

و الجدول الموالي يوضح الأسباب التي دفعت بالمكتبة المركزية إلى إثراء رصيدها بهذه المصادر الإلكترونية للمعلومات

جدول رقم (04): دوافع اقتناء المكتبة الجامعية لهذه المصادر الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية ٪
مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة	12	٪ 46.15
تنويع مجموعاتها الفكرية	03	٪ 11.53
توفير ما يحتاجه المستفيدون	11	٪ 42.30
المجموع	26	٪ 100

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن السبب الرئيسي الذي يقف وراء اتجاه إدارة المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة إلى إثراء رصيدها الوثائقي بمصادر المعلومات الإلكترونية والتي تتنوع بين الأقراص الضوئية ، وقواعد المعلومات و كذا شبكة الإنترنت يتمثل في سعيها إلى مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة وهذا ما عبرت عنه نسبة 46,15 ٪ ، ذلك أن المكتبات عموما و المكتبات الجامعية خصوصا ملزمة بمتابعة هذه التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها مؤسسة معلوماتية تسهر على توفير المعلومات العلمية و التقنية التي يحتاجها المستفيدون من باحثين و أساتذة وطلبة في أعمالهم العلمية ، ويشترط في هذه المعلومات التي توفرها المكتبة الجامعية الدقة والحداثة ، وباعتبار التكنولوجيا الحالية توفر مصادر معلومات تستجيب لهاتين الخاصيتين فإن المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر و كغيرها من المكتبات الجامعية الأخرى تسعى إلى متابعة و مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجالي المعلومات و الاتصال وهذا لمسايرة كل التغيرات التي تطرأ عليهما.

أما نسبة 42,30٪ من المبحوثين فيرجعون سبب اقتناء المكتبة المركزية لهذه المصادر الإلكترونية للمعلومات يكمن في سهرها على توفير ما يحتاجه المستفيدون من مصادر، ذلك أن ظهور هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات وجد صدى إيجابيا لدى العديد من المستفيدين ، وبالتالي إقبالهم على استيقاء المعلومات التي يحتاجونها من هذه المصادر بدلا من المصادر الورقية ، خاصة و أن أغلب فئات المستفيدين تنتمي إلى شريحة الشباب هذه الشريحة التي تقبل دائما بكل ما هو جديد وتستخدم هذه التكنولوجيات الحديثة بشكل واسع.

بينما تعبر نسبة 11,53٪ على أن دافع المكتبة المركزية في اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية يكمن في رغبتها في تنويع مجموعاتها الفكرية ، و يظهر هذا التنوع في الجهود التي تقوم بها المكتبة المركزية في تنوع الأوعية الفكرية التي تقتنيها و محاولة خلق نوع من الانسجام بين المصادر الورقية و بين المصادر الإلكترونية للمعلومات، وعدم اقتصار مجموعاتها و أرصدتها الفكرية على أحد النوعين دون الآخر، لأن هذا يعتبر وجها من أوجه تطور المكتبة المركزية .

إن معرفة الدوافع التي تكمن وراء اتجاه المكتبة المركزية لاقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية، يدفعنا إلى التعرف على طرق تقديم هذه المصادر الإلكترونية ومدى تشابهها مع طرق تقديم المصادر الورقية وهذا ما سنتعرف عليه من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (05): طرق تقديم هذه المصادر الإلكترونية مقارنة بطرق تقديم المصادر المطبوعة :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	02	٪ 08

لا	الاتصال المباشر بين المستفيد و المكتبي	09	36 ٪
	باستخدام المستفيد لقاعدة البيانات	05	20 ٪
	بولوج المستفيد إلى الموقع الإلكتروني للمكتبة	09	36 ٪
مجموع إجابات لا		23	92 ٪
المجموع الكلي		25	100 ٪

يبين الجدول الموضح أعلاه أن 92 % من المبحوثين يتفقون على وجود اختلاف بين طرق تقديم مصادر المعلومات الإلكترونية وبين طرق تقديم مصادر المعلومات المطبوعة ، ويبرز هذا الاختلاف في كون ما نسبته 36٪ تقدم لهم هذه المصادر الإلكترونية عن طريق الاتصال المباشر الذي يتم بين المستفيد والمكتبي من خلال زيارة المستفيد للمكتبة المركزية وتردده على مصالح إعارة مصادر المعلومات والتي غالبا ما تضم كلا الشكلين الإلكتروني منها وكذا المطبوع، وهذا الاتصال الذي يتم بينهما يكون من باب كون المكتبي مطالبا بكسب ثقة المستفيدين و خلق علاقات إنسانية معهم لأنه يمثل الواجهة و الصورة الخارجية للمكتبة، كما أن 36 ٪ من مصادر المعلومات الإلكترونية تقدم عن طريق الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة باتنة، فبمجرد ولوج المستفيد إلى هذا الموقع يتيح له هذا الأخير إمكانية الولوج إلى قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة المركزية، وكذا إمكانية الولوج إلى قاعدة بيانات السريست للرسائل الجامعية "ماجستير و

دكتوراه" المناقشة على المستوى الوطني ، إضافة إلى أن الموقع يسمح للمستفيد أيضا بإجراء عملية البحث البيبلوغرافي حول موضوع دراسته إما من خلال عنوان وعاء فكري معين أو عن طريق استخدام كلمات مفتاحية أو من خلال اسم المؤلف ، بينما نسبة 20٪ تعبر عن طريق استخدام المستفيدين لقاعدة البيانات التي تتيحها المكتبة المركزية لجامعة باتنة والتي تدعى قاعدة سنجاب حيث شرعت المكتبة المركزية منذ سنة 2000 في إدخال البيانات البيبليوغرافية الأساسية مع ملخص لكل مصدر معلومات إلكتروني كان أو ورقي غير أن هذه القاعدة كانت حتى سنة 2004 محلية الاستخدام للقيام بعملية البحث البيبليوغرافي حول موضوع بحثه ، بينما منذ سنة 2005 وباقتناء المكتبات المركزية للطبعة الحديثة لقاعدة سنجاب والتي تتميز بإمكانية القيام بعملية البحث البيبليوغرافي من أي مكان لأن هذه القاعدة أصبحت متاحة على شبكة الإنترنت ، وقد عبرت 08٪ من المبحوثين على وجود تشابه ونقاط مشتركة في طرق تقديم مصادر المعلومات الإلكترونية وطرق تقديم مصادر المعلومات المطبوعة وقد يعود هذا إلى عدم وجود وعي كاف لدى هؤلاء بخصائص كل نوع والتي تجعله يحتاج إلى طرق مختلفة في التقديم ، ذلك أن المصادر المطبوعة تكتفي بالفهارس الورقية سواء البطاقية أو غيرها و لا تتطلب مجهودات كبيرة عند تعريف المستفيد بها لأنه اعتاد عليها منذ المراحل الأولى لتعليمه إلى غاية بلوغه المرحلة الجامعية ، أما المصادر الإلكترونية فهي حديثة مقارنة بسابقتها وهي تخضع دائما إلى تطوير مستمر ، كما أن الكثيرين لا يدركون بعد الامتيازات التي يمكن أن توفرها لهم هذه المصادر الإلكترونية مقارنة بالمصادر المطبوعة .

جدول رقم (06) : المعالجة الفنية للمصادر الإلكترونية:

الإجابة		التكرار	النسبة المئوية
لا		02	٪ 05.40
نعم	فهرستها	08	٪ 21.62
	تصنيفها	09	٪ 24.32
	استخراج رؤوس الموضوعات	06	٪ 16.21
	تسجيلها	12	٪ 32.43
مجموع نعم		35	٪94.60
أمور أخرى		00	٪ 00
المجموع		37	٪ 100

الجدول أعلاه يوضح أن 94.60% يجمعون على أن تقديم مصادر المعلومات الإلكترونية يتطلب إتباع طرق خاصة عند معالجتها و إعدادها فنيا و هذه الطرق تختلف اختلافا بارزا في عملية تسجيل هذه المصادر و ذلك بما نسبته 32.43% لأن تسجيلها يتطلب دائما ذكر نوع هذا المصدر الإلكتروني كما يتطلب طريقة مختلفة عند القيام بعملية تصنيفها لأن الأمر يتطلب تشغيل كل قرص ضوئي و كل **DVD** ومن ثم تصفحها لمعرفة موضوعها الرئيسي ، أما بالنسبة لقواعد المعلومات فيتم التعرف على التخصصات التي تخدمها كل قاعدة من هذه القواعد وهو ما تدل عليه نسبة 24,32 % ، أما فهرسة هذه المصادر فتظهر فيها نسبة الاختلاف عن الفهرسة العادية التي تمر بها مصادر المعلومات المطبوعة تقدر ب21,62 % ،

كما أنها تخضع لعملية استخراج رؤوس الموضوعات وذلك بنسبة 16,21 %، إلا أن هنالك فئة من المكتبيين ترى أن تقديم مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب إتباع طرق خاصة عند معالجتها فنيا وهذا ما تعبر عنه نسبة 05,40 % وقد يعود هذا لخضوعهم لدورات تدريبية و أيام تكوينية تصب حول كيفية استخدام هذه المصادر، لذا أصبحوا لا يرون أن عملية معالجتها و إعدادها فنيا قد يتطلب منهم كمكتبيين إتباع طرق خاصة للقيام بذلك.

وبما أن مصادر المعلومات الإلكترونية تشكل قسما لا بأس به من الرصيد الوثائقي الإجمالي للمكتبة ، فما هي يا ترى آراء المكتبيين حول توجه المكتبة المركزية إلى اقتناء هذه المصادر الإلكترونية ، الإجابة على هذا السؤال تتضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (07) : يوضح آراء المكتبيين حول توجه المكتبة المركزية إلى اقتناء هذه المصادر الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضروري	13	% 100
المجموع	13	% 100

أجمع 100 % من المبحوثين على أن توجه المكتبة المركزية نحو تعزيز رصيدها الوثائقي بمصادر المعلومات الإلكترونية يعتبر ضروريا ، ونلتمس هذه الضرورة من خلال كون هذه المصادر تمتاز بالسرعة والسعة التخزينية الهائلة وكذا سهولة التعامل بها، إضافة إلى حداثة معلوماتها وامتلاكها لخاصية الحركة والصورة

والصوت فيصبح المستفيد المستخدم لهذه المصادر أقدر على استيعاب المعلومة و أقرب إلى استخدامها الاستخدام الصحيح ، ضف إلى أن مصادر المعلومات الإلكترونية تعتبر وجها من أوجه التطور ومواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية الحاصلة في ميدان الحوامل والأوعية الفكرية ، حتى تستطيع المكتبة الاقتراب أكثر فأكثر من المستفيد والتعرف أكثر على احتياجاته البحثية ، فتعزز بذلك مكانة المكتبة لدى المستفيدين بل وتتعداه إلى تعزيز دورها في خدمة البحث العلمي، ذلك أن المكتبة الجامعية قلب الجامعة النابض ومحرك البحث العلمي وأنه من المستحيل تخيل جامعة قائمة دون وجود مكتبة بداخلها ودليل ذلك أن مخطط بناء أي جامعة أو أي كلية تشكل فيه المكتبة حصة الأسد.

وبعد معرفة أهمية توجه المكتبة نحو اقتناء هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات، سنتعرف في الجدول الموالي على الطرق التي تتبعها المكتبة الجامعية في التزود واقتناء هذه المصادر.

جدول رقم (08) : طرق تزويد المكتبة الجامعية بالمصادر الإلكترونية للمعلومات:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الشراء	12	٪ 31.58
التبادل	00	٪00
الاشتراك	11	٪ 28.94
الإيداع	11	٪ 28.94
الإهداء	04	٪ 10.52
طريقة أخرى	00	٪ 00
المجموع	38	٪ 100

يوضح الجدول أعلاه أن 31,58 % من مصادر المعلومات الإلكترونية يتم اقتناؤها عن طريق الشراء حيث أن العديد من المصادر المطبوعة تكون مرفقة بنسخة إلكترونية محملة على قرص ضوئي وهو اتجاه جديد تتبعه دور النشر منذ فترة ليست بالبعيدة ، كما أن 28,94 % من طرق اقتناء المصادر الإلكترونية للمعلومات تتمثل في الاشتراك والذي يخص الاشتراك في قواعد المعلومات على الخط والتي تتمثل **Technique de l'ingénieur** ب49 دورية علمية، وقاعدة **Encyclopédie médicale**ب43 دورية علمية ، وقاعدة معلومات **JOSTOR** و القاعدة الأخيرة **simapro** .

وتشكل نسبة 28,94 % لتمثل طريقة أخرى من طرق التزود بهذه المصادر ألا وهي الإيداع من خلال ما يتم إيداعه من مذكرات الماجستير ورسائل الدكتوراه والتي أصبح إرفاق النسخ الورقية بقرص ضوئي يحتفظ به على مستوى مصلحة الرسائل بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر ، ويتم إرسال نسخة في شكل **PDF**إلى المركز الوطني للبحث العلمي والتقني **CERIST** ، بينما تشكل طريقة التزويد بالإهداء ما نسبته 10,52 % وهي عبارة عن الرسائل التي نوقشت في جامعات أخرى وارتأى أصحابها إلى تقريبها من مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر، إضافة إلى الإهداءات التي تقدمها دور النشر لعناوين تتوفر في أقراص مضغوط فقط والدوريات الإلكترونية متخصصة في مجال علمي معين عند اشتراك المكتبة المركزية في قاعدة ما.

جدول رقم (09): إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية إلى رصيد المكتبة الجامعية و ما يتطلبه من خطة تسييرية جديدة:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
لمواكبة التطورات الحاصلة	12	% 37.5
لتحسين مستوى تسيير المكتبة	08	% 25
لتسهيل الولوج إلى هذا النوع من المصادر	07	% 21.87
لإرضاء المستفيدين	05	% 15.63
المجموع	32	% 100

لقد أجمع كل المكتبيين على أن إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية إلى رصيد المكتبة الجامعية تتطلب من هذه الأخيرة خطة تسييرية جديدة وذلك بنسبة 100 % وهي نسبة تعبر عن الوعي الكبير للمكتبيين بدليل أنهم يرون أن استحداث هذه الخطة التسييرية الجديدة يتيح للمكتبة الجامعية مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكل ما يرتبط بها من برمجيات ووسائط حديثة وهذا ما عبرت عنه نسبة 37,50 % ، كما أن نسبة 25 % من المبحوثين يرون أن استحداث هذه الخطة التسييرية من شأنه الإفراز عن تحسين في مستوى تسيير المكتبة بحيث تصبح المكتبة أقدر على توزيع المهام والميزانية والتجهيزات وغيرها من الأمور والتي تتعلق بالجانب التسييري للمكتبات ، وأرجع 21,87 % أن إيجاد خطة تسييرية جديدة للمكتبة الجامعية سينتج عنه تسهيل الولوج إلى هذا النوع الحديث من مصادر المعلومات وبالتالي سترتفع بذلك نسبة الاستفادة الفعلية لهذه المصادر من قبل المستفيدين المترددين على المكتبة المركزية خاصة وأنها

تكلفها موارد مالية كبيرة خاصة ما تعلق منها باشتراكات قواعد البيانات ، إذ تقدر قيمة الاشتراك السنوي لقاعدة **Techniques de l'ingénieur** ب 7 ملايين دينار جزائري للسنة الواحدة.

أما 15,63 % من المبحوثين فأرجعوا ضرورة وضع المكتبة المركزية لخطة تسييرية جديدة نتيجة إثرائها لرصيدها بهذا النوع الحديث من المصادر أرجعوه إلى خدمة الهدف السامي والأساسي الذي إرضاء المستفيدين ، ويأتي هذا الإرضاء لأن نسبة لا بأس بها من الباحثين الشباب يفضلون كثيرا استخدام المصادر الإلكترونية للمعلومات لما تتمتع به من خصائص في الدقة والسرعة وحداثة المعلومات، وهناك فئة لا بأس بها من المستفيدين المترددين على المكتبة المركزية لجامعة باتنة مما أدى بها إلى محاولة خلق نوع من العدالة والتوازن بين كلا الفئتين المقبلة منها على المصادر المطبوعة وبين المفضلة للمصادر الإلكترونية .

إن استحداث خطة تسيرية جديدة للمكتبة الجامعية واعتباره كنتيجة لإثراء رصيدها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات يستلزم أيضا من المكتبة الجامعية طاقما خاصا من العاملين ، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (10): إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية و ما يستلزم من المكتبة الجامعية من طاقم خاص من العاملين:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
مختصين في الإعلام الآلي فقط	00	% 00
مختصين في علم المكتبات فقط	00	% 00
مكتبيون و مختصون في الإعلام الآلي معا	13	% 100
المجموع	13	% 100

لقد أجمع كل المبحوثين وبنسبة 100% على أن إثراء رصيد المكتبة الجامعية بهذا النوع الحديث من مصادر المعلومات يفرض عليها تشكيل طاقم خاص من العاملين بحيث يتوفر على الكفاءات والخبرة والممارسة المهنية التي تسمح له بمعالجة وتحليل وإعداد وكذا وضع هذه المصادر الإلكترونية تحت تصرف المستفيدين وجعلها قادرة أكثر على التماشي مع احتياجاتهم البحثية حيث أنهم يرون أن هذا الطاقم – وحتى يستطيع الاستجابة للشروط السابقة- يجب أن يكون فريقا مكونا من مكتبيين حاملين لشهادات جامعية في علم المكتبات و كذا مهندسين في الإعلام الآلي ، لأن هذان التخصصان يكملان بعضهما البعض من منظور أن علم المكتبات يتناول الجوانب العلمية والفنية من معالجة وتحليل وتكشيف واستخلاص

واستراتيجيات البحث عن المعلومات وطرق إتاحتها، بينما يمثل الإعلام الآلي الإطار التقني والتطبيقي للجوانب السابقة ، فهذا الارتباط والتكامل بين التخصصين يفرض على المكتبة الجامعية التنويع في الكفاءات العاملة بها وعدم اقتصارها على فئة المكتبيين فقط أو اكتفائها بها دون إشراك المهندسين الإعلاميين معها، وهذا لأن طبيعة العمل في المكتبة الجامعية وارتباطه كثيرا بالتطورات التكنولوجية التي تتعلق بالتجهيزات وأيضا بالحوامل والوسائط إضافة إلى البرمجيات يؤكد ضرورة عمل كل من المكتبي و مهندس الإعلام الآلي جنبا إلى جنب و بتكامل في أداء مهامهما بالمكتبة الجامعية.

وبعد التعرف على الطاقم الخاص من العامليين الذي يتطلبه وجوده المصادر الإلكترونية في المكتبة الجامعية، نتساءل حول تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ، والإجابة على هذا السؤال تظهر في الجدول الموالي:

جدول رقم (11): تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تأثير كبير	12	٪ 92.30
تأثير متوسط	01	٪ 07.70
تأثير ضعيف	00	٪ 00
تأثير منعدم	00	٪ 00
المجموع	13	100

يرى 92,30 % من المبحوثين أن مصادر المعلومات الإلكترونية تؤثر تأثيرا على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية وذلك من حيث السهولة والسرعة في التقديم و بالتالي اتساع فئة المستفيدين الفعليين ، كما و أنها تقرب المستفيد أكثر من رصيد المكتبة وتضع أمامه فرصا أكثر وأوسع لاختيار وانتقاء المصادر التي تخدمه أكثر فأكثر في بحوثه أو دراسته، بينما يرى 07,70 % أن مصادر المعلومات الإلكترونية تؤثر تأثيرا متوسطا على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ولعل هذا يرجع إلى محدودية استخدام هذه المصادر من قبل المستفيدين وعدم تمكنهم من استخدامها بشكل جيد أو لتخوفهم من الاحتكاك بهذه التكنولوجيات الحديثة ، غير أن هذه الفئة محدودة جدا بدليل محدودية النسبة المعبر عنها وهي 07,70 %.

بعد معرفة التأثير الذي تلعبه مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية ، نود التعرف على ما تتطلبه هذه المصادر الإلكترونية من المكتبة الجامعية والذي يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم(12): مصادر المعلومات الإلكترونية ومصالح المكتبة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تغيير كلي لمهام المصالح الحالية	00	00 ٪
الإبقاء على المصالح الحالية بمهامها	00	00 ٪
التعديل في بعض مهام هذه المصالح	13	100 ٪
المجموع	13	100 ٪

يعبر الجدول أعلاه على أن 100 % من المبحوثين يتفقون على أن تزويد و إثراء رصيد المكتبة الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية يتطلب منها التعديل في بعض مهام المصالح الحالية، وهذا التعديل يمس مصالح المعالجة الفنية من حيث تعديل بعض وظائفهم بما يتماشى ويتناسب وطبيعة هذه المصادر لأن الأكيد أنها تختلف كثيرا عن المصادر المطبوعة التقليدية ، والتي لا تتطلب معاملة خاصة كتلك التي تستلزمها المصادر الإلكترونية ، كما أن مصالح الإعارة وبالأحرى إتاحة هذه المصادر للاستعمال والانتفاع من قبل المستفيدين تتطلب التعديل في طريقة عرض المصادر الإلكترونية وكذا كيفية استعارتها بالنسبة لقواعد المعلومات ، إضافة إلى تكييف المصالح والقاعات المخصصة لشبكة الإنترنت بما يتناسب و يخلق نوعا من الملائمة بين خصائص هذه الشبكة وبين حجم ونوع المستفيدين المترددين على المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر.

إن معرفتنا ما تتطلبه مصادر المعلومات الإلكترونية من المكتبة الجامعية فيما يتعلق بالمصالح باعتبارها المحيط الداخلي للمكتبة الجامعية ، يحيلنا إلى التعرف أيضا إلى ما تتطلبه هذه المصادر من المكتبة الجامعية بالنسبة لمحيطها الخارجي، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (13) : متطلبات إثراء المكتبة الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
العمل بشكل فردي	00	٪ 00
العمل في إطار التعاون مع مكتبات أخرى	10	٪ 58.82
العمل في إطار شراكة مع مؤسسات أخرى	07	٪ 41.17
المجموع	17	٪ 100

يوضح الجدول أعلاه أن 58,82 % من المبحوثين يتفقون على أن إثراء رصيد المكتبة الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية يتطلب من المكتبة الجامعية التعاون مع مكتبات أخرى ومن بين هذه المكتبات المكتبة الوطنية لفرنسا **BNF** حيث تتعاون معها المكتبة المركزية في جانب الفهرسة والتصنيف ، كما أن المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر تتعاون أيضا مع المكتبات الجامعية لكل من بروكسل ببلجيكا،جامعة مارساي بفرنسا، جامعة كلوج نابوكا برومانيا ، جامعة

محمد بوقرة ببومرداس بالجزائر، جامعة أبو بكر القاضي بتلمسان الجزائر ، جامعتا قفصي و **monastir** بتونس.

ويجمع 41,17 % على أن المكتبة الجامعية مطلوب منها العمل في إطار شراكة مع مؤسسات أخرى والتي من بينها المؤسسة الإيطالية **Eifl** للمعلومات الإلكترونية للمكتبات، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر ، والمركز الوطني للبحث العلمي والتقني **Cerist** وهذا التعاون يدخل في إطار مشروع توسيع الولوج الحر إلى المعلومات العلمية والتقنية داخل الجامعات المغاربية **IST**.

بعد التعرف على هذه المتطلبات التي يوجبها إثراء رصيد المكتبة الجامعية بالمصادر الإلكترونية للمعلومات ، ننتقل من خلال الجدول الموالي إلى معرفة رأي المكتبي في الكيفية التي يمكن من خلالها استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدماتها الموجهة إلى مجتمع المستفيدين .

جدول رقم 14: رأي المكتبي في كيفية استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدماتها:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر	04	%30.76
الترويج لهذه المصادر والإعلان عنها	02	%15.38
توفير كل التجهيزات والوسائل المساعدة على استغلال هذه المصادر	03	%23.07
تدريب العمال على استخدامها بشكل أفضل	02	%15.4
دون إجابة	02	%15.4
المجموع	13	%100

أغلب آراء المكتبيين تتفق على أن أفضل كيفية يمكن للمكتبة من خلالها استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية لتنويع خدماتها تتمثل في متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر من حيث تطور حواملها ووسائطها من جانب السعة التخزينية وكذا سرعة تخزين واسترجاع المعلومات وأيضا مدى دقتها في الإجابة على استفسارات المستفيد، وأيضا من جانب ما يتعلق بالتجهيزات المادية التي تسهل استخدام وتشغيل هذه المصادر الإلكترونية إضافة إلى البرمجيات وهذا

ما عبرت عنه النسبة 30,76 %، بينما يرى 23,07 % ضرورة توفير كل التجهيزات والوسائل المساعدة على استغلال هذه المصادر ويعني ذلك توفير الحواسيب والطابعات وغيرها من الوسائل التي تمكن المستفيد من استخدام هذه المصادر الإلكترونية للبحث عن المعلومات التي تخدمه في مجال بحثه أو دراسته على حد السواء، كما وتساعده أكثر على الوصول إلى المعلومة المناسبة وهو ما يتطلب وسائل وتجهيزات حديثة ذات استطاعة كبيرة وقابلة للتحميل أو النسخ الورقي إلى غير ذلك.

بينما يرى 15,38 % ضرورة الترويج لمصادر المعلومات الإلكترونية والإعلان عنها بتنظيم أيام دراسية أو محاضرات عامة وإما بتنظيم أيام تكوينية يشارك فيها المستفيدون المترددون على المكتبة المركزية، ذلك أن هذه المصادر تكلف ميزانية المكتبة المركزية مبالغ مالية ضخمة خاصة ما تعلق بالاشتراكات السنوية في قواعد المعلومات العالمية ، لكن الملاحظ عدم استغلالها كما يجب من قبل المستفيدين وهذا إما لجهلهم أصلا باشتراك المكتبة المركزية فيها وإما لعدم معرفتهم الجيدة لكيفية البحث في هذه القواعد وبالتالي يشكل ذلك حاجزا أمام الاستغلال الأمثل لمثل هذه المصادر الإلكترونية خاصة وأنها تتميز بتوفير المعلومة الأحدث وبشكل دقيق وسريع، أما 15,40 % فيرون ضرورة تدريب العمال على استخدام هذه المصادر بشكل أفضل إيمانا منهم أن استغلال المستفيدين لهذه المصادر بصورة جيدة يستوجب أولا تكوين العمال وتدريبهم على طرق البحث فيها وكيفية استخدام نتائج البحث ومن ثم يتولى هؤلاء العمال تكييفها مع مستوى ونوع وحجم المستفيدين المنتمين إلى المكتبة، بينما 15,40 % من المبحوثين لم تعلق ولم تذكر رأيها في الكيفية التي يمكن بها للمكتبة الجامعية استغلال هذه المصادر الحديثة في تنويع خدماتها ولعل ذلك يعود إلى حداثة عملهم

بالمكتبة المركزية و إما لعدم اقتناعهم أصلا بضرورة وجود مثل هذا النوع من المصادر ضمن رصيد المكتبة الجامعية لذا امتنعوا عن الإجابة.

المحور الثاني: مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع خدمات المكتبات الجامعية

جدول رقم 15 : فترة إنجاز الفهرس الآلي بالمكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
منذ أكثر من 10 سنوات	00	% 00
منذ أكثر من 05 سنوات	13	%100
منذ أكثر من سنتين	00	%00
منذ أقل من سنتين	00	%00
لم ينجز بعد	00	%00
المجموع	13	%100

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 100% من المبحوثين اتفقوا على أن شروع المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر في إنجاز فهرسها الآلي تعود إلى أكثر من خمس سنوات مضت وبالضبط في سنة 2001 أين اقتنت المكتبة المركزية نظام سنجاب الطبعة الأولى من مركز السريست وشرعت في إدخال كل البيانات البيبليوغرافية المتعلقة بمختلف المصادر المتوفرة ضمن رصيدها والتي كانت أغلبها في ذلك الوقت ورقية من كتب ، دوريات، موسوعات، معاجم، وقد اتخذت إدارة المكتبة المركزية هذه الخطوة انطلاقا من سعيها إلى تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومة حتى ولو أن الاستفادة من هذا الفهرس كانت محلية على مستوى مبنى المكتبة المركزية أي تتطلب حضور المستفيد إلى المكتبة المركزية واستخدام المنافذ المتاحة

فيها محليا للوصول إلى الأوعية والمصادر التي يحتاجها، وبحلول سنة 2005 اقتنت المكتبة المركزية الطبعة المستحدثة لنظام سنجاب والتي أصبحت عملية أكثر خاصة بعد احتوائها على إمكانية إتاحة الفهرس الآلي على شبكة الإنترنت وأصبح بإمكان المستفيد إجراء عملية مساءلة للقاعدة من أي مكان من الجزائر أو من أي مكان من العالم ، والحصول على العناوين مصادر المعلومات التي تتوفر على خصائص وامتيازات عديدة للفهرسة والاقتناء وأيضا إمكانية نقل البيانات البيبليوغرافية من **ELECTRE** و **BNF** إضافة إلى إمكانية عرض صورة للغلاف الخارجي لكل كتاب أو دورية، حيث قامت المكتبة المركزية بنقل الرصيد المفهرس في الطبعة القديمة عن طريق الفلاش ديسك إلى الطبعة الجديدة، غير أنه قد ترتب عن ذلك حدوث تكرار في بعض العناوين ، لذا أوكلت إدارة المكتبة المركزية مهمة حذف وتعديل العناوين المكررة إلى مكتبيين إثنين مكلفين بقسم المصادر باللغة العربية وعون تقني في المكتبات مكلف بقسم المصادر باللغة الفرنسية.

ويوضح الجدول التالي الطرق التي تتيح بها المكتبة المركزية فهرسها الآلي لمجتمع المستفيدين :

جدول رقم 16: طرق إتاحة المكتبة فهرسها الآلي للمستفيدين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
منافذ محلية موجودة داخل المكتبة	13	50 %
موقعها الإلكتروني	13	50 %
أخرى	00	00 %
المجموع	26	100 %

يوضح الجدول أعلاه أن 50 % من المستفيدين يلجئون إلى الفهرس الآلي للمكتبة عن طريق المناصب المحلية المتوفرة على مستوى مبنى المكتبة بحيث يقوم المستفيد بمساءلة الفهرس الآلي للمكتبة والمصمم ضمن نظام سنجاب من خلال أجهزة الحاسوب المتوفرة في مصلحة من مصالح الإعارة بنوعيها الداخلية والخارجية ، كما أن 50 % من المستفيدين يستخدمون الفهرس الآلي للمكتبة عن طريق الرابط التشعبي المتاح على الموقع الإلكتروني للمكتبة والمسمى **Recherche d'ouvrage** وهذا بهدف تسهيل المكتبة على المستفيد عملية البحث عن المصادر التي تخدمه، سواء في بحوثه أو في موضوع تخرجه ، إذ أن هذا الفهرس الآلي وبإتاحته على شبكة الإنترنت من خلال هذا الموقع الإلكتروني للمكتبة يمكن المستفيد من إجراء المساءلة من أي مكان من العالم يكون مرتبطا بشبكة الإنترنت ليستطيع الحصول على عناوين الأوعية الفكرية ومصادر المعلومات إضافة إلى ملخصات عنها وكذا أرقام تصنيفها بل وحتى تحديد مكان

تواجدها هل هي موجودة على مستوى المكتبة المركزية أو بإحدى مكتبات الكليات أو بمكتبات الأقسام، وأيضا تفيد في تحديد عدد نسخ كل عنوان وكذا طبيعة إعارته: هل هي داخلية فقط أم خارجية، ذلك أن الفهرس الآلي يمكن كل مكتبة من فهرسة مصادرها المعلوماتية على حدا ولكنها في الوقت نفسه تندمج آليا ضمن الفهرس الموحد لمكتبات جامعة الحاج لخضر ، ونشير إلى أن عملية مساءلة الفهرس الآلي تتضمن ثلاث حقول باستخدام كلمات مفتاحية إما بموضوع البحث أو باسم المؤلف أو بعنوان الوعاء في حد ذاته.

إن معرفة الطرق التي تتيح بها المكتبة المركزية فهرسها الآلي للمستفيدين تجعلنا نتساءل عن الكيفية التي يتم بها تدريب المستفيدين للبحث في هذا الفهرس الآلي ، والإجابة يوضحها الجدول الموالي:

جدول رقم 17: كيفية تدريب المستفيدين للبحث في الفهرس الآلي للمكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تنظيم دورات تدريبية	00	% 00
إقامة محاضرات تكوينية عامة	00	% 00
الإرشاد الفردي	13	% 54.16
اللوحات الإعلانية	11	% 45.83
أخرى	00	% 00
المجموع	24	% 100

يظهر الجدول أعلاه أن 54,16 % من المبحوثين يجمعون على أن الطريقة الأولى والأكثر شيوعا في تدريب المستفيدين للبحث في الفهرس الآلي للمكتبة تتم عن طريق الإرشاد الفردي الذي يتلقاه كل مستفيد يرغب في استخدام الفهرس الآلي ولا يكون على دراية مسبقة به من المكتبي أو التقني السامي في علم المكتبات أو العون التقني في المكتبات التابعين لمصالح الإعارة ، إلا أن هذه الطريقة تأخذ الكثير من وقت وجهد الموظفين بل تجعلهم أحيانا يتقاعسون عن القيام بمهمة التدريب وهذا راجع لشعورهم بالإرهاق خاصة إذا كان عدد المستفيدين المترددين عليهم كبيرا ، وقد أعربوا عن أملهم في إقامة دورات تدريبية أو محاضرات تكوينية في بداية كل موسم جامعي أو تكليف موظفين بعينهم لتقديم هذه الخدمة والمتمثلة في تكوين المستفيدين بحيث يتولون مهمة تكوين وتدريب المستفيدين على كيفية البحث في هذا الفهرس الآلي طيلة السنة، أما 45,83 % فتمثل طريقة أخرى لتدريب المستفيدين والمتمثلة في استخدام اللوحات الإعلانية والتي يتولى منسق المكتبات إعدادها وطباعتها ومن ثم قام بتعليقها عند مدخل كل مكتبة من مكتبات الجامعة بما فيها مكتبات الكليات وكذا مكتبات الأقسام، وهذه اللوحات الإرشادية تشرح للمستفيد طريقتا إتاحة هذا الفهرس الآلي أي عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية أو عبر المنافذ المحلية المتوفرة بمبنى المكتبة المركزية ثم تقدم شرحا حول كيفية استخدام هذا الفهرس.

بعد التعرف عن كيفية تدريب المستفيدين على استخدام الفهرس الآلي للمكتبة ، نتعرف على الكيفية التي تتم بها إعارة مصادر المعلومات الإلكترونية:

جدول رقم 18: كيفية إعارة الأوعية الفكرية الإلكترونية

الإجابة		التكرار	النسبة المئوية
إعارة داخلية	لا	00	% 00
	نعم	13	%50
إعارة خارجية	ملء استمارة ورقية	13	% 50
	بصفة آلية	00	% 00
المجموع		100	% 100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 50 % من مصادر المعلومات الإلكترونية تتم إعارتها إعارة داخلية ويتعلق الأمر بالأقراص الضوئية الموجودة على مستوى مصلحة الرسائل الجامعية و التي تتم إعارتها إعارة داخلية فقط بحيث يكتفي المستفيد بالإطلاع الداخلي على محتوى القرص الضوئي و لا يسمح له بأخذه معه وذلك حفاظا من المكتبة المركزية على حقوق التأليف من النسخ و التوزيع غير القانونيين ، أما 50 % من مصادر المعلومات الإلكترونية الأخرى فتتم إعارتها إعارة خارجية ويتعلق الآمر بقواعد المعلومات العالمية التي تشترك فيها المكتبة المركزية فقط يتوجب على المستفيد ملء استمارة ورقية وهي عبارة عن تعهد خطي يحمل بياناته الشخصية و إمضائه ليتم منحه اسم المستخدم وكلمة المرور ليصبح بإمكانه الولوج إلى هذه القواعد من أي مكان مرتبط بشبكة الإنترنت فقط يترتب عليه المحافظة على اسم المستخدم وكلمة المرور الممنوحة له وعدم تسريبها لأن ذلك سيعرضه إلى عقوبات.

أما الإعارة بصفة آلية فلم تتجسد بعد لأنها تتطلب أن يكون كل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر مدخلا في الفهرس الآلي وهذا الأمر لم

يتحقق بعد بصفة كلية وذلك لثراء المكتبة وضخامة حجم مجموعاتها وهو ما يحتاج إلى بعض الوقت لإتمام ذلك، كما وتتطلب الإعارة الآلية الكثير من أجهزة الحاسوب ذات الاستطاعة العالية والنوعية الجيدة حتى تستطيع تلبية الحجم الهائل لعمليات الإعارة التي تتم يوميا بالمكتبة المركزية ، كما وتتطلب تجهيزات إلكترونية خاصة لوضع شرائح على كل وعاء فكري وتجنب سرقته أو خروجه غير القانوني من مبنى المكتبي .

إن عملية الإعارة هذه تتبعها عملية استرجاع المصادر وهذا ما يجعلنا نتساءل حول الطريقة التي يتم بها إشعار المستفيدين المتأخرين عن موعد مصادر المعلومات الإلكترونية ، والإجابة عن ذلك يوضحها الجدول الموالي :

جدول رقم 19 : طرق إشعار المستفيدين عن تأخرهم في إرجاع مصادر المعلومات الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
المراسلات العادية	09	% 69.23
البريد الإلكتروني	03	% 23.07
الفاكس	01	% 07.69
طرق أخرى	00	% 00
المجموع	13	% 100

عند تأخر المستفيدين عن التاريخ المحدد لهم لإرجاع المصادر الإلكترونية التي بحوزتهم تلجأ المكتبة المركزية إلى تذكيرهم بذلك عن طريق إرسال إشعارات مطبوعة وهذا ما تبينه النسبة 69,23 % عن طريق المراسلات العادية وتلزمهم

بضرورة إرجاع هذه المصادر في أقرب الآجال و الأمر يتعلق هنا بالأقراص الضوئية و أقراص الفيديو ، أما 23,07 % من الإشعارات فيتم إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني وهي تخص عادة الأساتذة والباحثين وطلبة ما بعد التدرج نظرا لحجمهم المحدود وامتلاكهم لعناوين بريد الإلكتروني وهو ما يسهل عملية إشعارهم إلكترونيا ذلك أن البريد الإلكتروني يوفر الوقت ويضمن وصولها في أسرع الآجال خاصة و أن هته الفئة من المستفيدين تستخدم كثيرا بريدها الإلكتروني فهي دائمة الولوج إليه بصفة منتظمة ، أما 07,69 % فيتم تذكيرهم بإرجاع المصادر الإلكترونية التي بحوزتهم عن طريق الفاكس وهذا يتعلق بالإعارة التي تتم بين المكتبات الجامعية فيما يتعلق بالرسائل الجامعية ماجستير أو دكتوراه .

وجدير بالذكر أن هذه العملية أي عملية إرسال الإشعارات تتعلق بالمصادر الإلكترونية للمعلومات المتوفرة في شكل أقراص فيديو و الأقراص الضوئية لأنها تمثل الجانب الملموس والممكن حمله والانتقال به من مكان إلى آخر .

والجدول الموالي يتطرق إلى الكيفية التي تتبعها المكتبة المركزية للإعلان عن مصادر المعلومات الإلكترونية المقتناة حديثا ضمن رصيدها الوثائقي:

جدول رقم 20: طرق إعلان المكتبة عن مصادر المعلومات الإلكترونية الجديدة

الإجابة		التكرار	النسبة المئوية
بشكل ورقي عن طريق:	اللوحات الإعلانية	13	% 50
	مطبوعات توزع على المستفيدين	00	% 00
	قوائم مطبوعة تعلق في أرجاء مختلفة من المكتبة	00	% 00
	أخرى	00	% 00
بشكل إلكتروني عن طريق:	إرسال قوائم بهذه المصادر الإلكترونية إلى البريد الإلكتروني للمستفيدين	00	% 00
	الإعلان عنها في الموقع الإلكتروني للمكتبة	13	% 50
	أخرى	00	% 00
المجموع		26	% 100

تقوم المكتبة المركزية عند كل عملية اقتناء وتزويد جديدة بالمصادر الإلكترونية الجديدة بالإعلان عنها و إعلام المستفيدين بذلك إما بشكل ورقي وذلك عن طريق اللوحات الإعلانية والتي تمثل نسبة 50 % بحيث تقوم بوضع قائمة تتضمن عنوان المصدر الإلكتروني ونوعه (قرص ضوئي أو قرص فيديو أو قاعدة معلومات) وطريقة الوصول إليه في لوحات إعلانية كبيرة عند مدخل المكتبة المركزية وكذا عند مداخل مكتبات الكليات والأقسام الأخرى ، كما و تقوم بالإعلان عنها بشكل إلكتروني من خلال وضع نفس القائمة المتوفرة ورقيا على الموقع الإلكتروني

للمكتبة المركزية ، وهي بهذا تعمل على إعلام أكبر قدر ممكن من المستفيدين المنتمين إليها سواء بترددهم الشخصي على مصالح المكتبة المركزية أو من خلال ولوجهم إلى موقعها الإلكتروني وبذلك تغطي كافة الاحتمالات الممكنة والسبل المتوفرة للمستفيد حتى يتعرف على الجديد من هذه المصادر والمضاف حديثا إلى رصيد المكتبة .

وتعتبر كلا العمليتان التي تقوم بهما المكتبة المركزية سواء المتعلقة بالإعلان بالشكل الورقي أو تلكم التي تخص الإعلان بالشكل الإلكتروني تعتبر وجها من أوجه خدمة الإحاطة الجارية التي تعد خدمة مهمة وأساسية في كل مكتبة بحيث تبقي المستفيد دوما على اتصال بالمكتبة وتشعره بالأهمية التي توليها له المكتبة الجامعية من خلال إشراكها له في كل ما يهمه ويخدمه.

جدول رقم 21 : طرق حصول المستفيدين على إجابات لاستفساراتهم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
طريقة شفهية مباشرة	09	% 69.23
طريقة كتابية	00	% 00
عن طريق البريد الإلكتروني	04	% 30.77
المجموع	13	% 100

يبين الجدول أعلاه أن 69,23 % من استفسارات المستفيدين يتلقون عليها إجابات بشكل شفهي مباشرة عن طريق طرحهم لاستفساراتهم وكل الأسئلة المتعلقة سواء

بكيفية البحث في الفهرس الآلي أو الورقي أو فيما يتعلق بكيفية الإعارة ومدتها وغيرها من الأسئلة الأخرى وتوجيهها بصورة مباشرة إلى المكتبي المسئول عن تلكم المصلحة و التقنيين الساميين والأعوان التقنيين ، أما 30,77 % من الاستفسارات التي يوجهها المستفيدون عن طريق البريد الإلكتروني فتستقبل إما في البريد الإلكتروني للمحافظة الرئيسية للمكتبة المركزية وإما في البريد الإلكتروني لمسئول مصلحة الإعلام الآلي و أيضا البريد الإلكتروني للمكتبة المركزية والذي تشرف عليه مسئولة تصميم الموقع الإلكتروني للمكتبة و قاعة الإنترنت، ويعود التنويع في طرق الرد على استفسارات المستفيدين دليلا على سعي المكتبة نحو خدمة مستفيديها بكل السبل وتذليل كل الحواجز والصعوبات التي تقف كحاجز يحول دون استفادتهم القصوى من مختلف مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة وتدخل هذه العملية ضمن ما يعرف ب"الخدمة المرجعية" .

إن خلق الخدمة المرجعية والمتمثلة في الرد على استفسارات المستفيدين، بغية تذليل الصعوبات أمام المستفيدين يحيلنا إلى التعرف على الموظفين المكلفين بعملية الإجابة على استفسارات المستفيدين وهو ما يتضح في الجدول التالي

جدول رقم 22 : الموظفون المكلفون بعملية الإجابة على استفسارات المستفيدين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موظفين مكلفين خصيصا بها	00	% 00
كل الموظفين تقع على عاتقهم هذه المهمة	13	% 100
المجموع	13	% 100

أجمع 100 % من المبحوثين أن الموظفين الموكلة إليهم عملية الرد والإجابة على استفسارات المستفيدين هم كل الموظفين مكلفين بهذه المهمة، بحيث أن جميع الموظفين العاملين في المكتبة المركزية بمختلف مصالحها وتعدد الخدمات التي يقدمونها ، مكلفون بالرد على مختلف الاستفسارات والأسئلة التي يطرحها المستفيد إما حول كيفية القيام باستخدام قواعد المعلومات إلى غير ذلك من الاستفسارات إلا أن الموظفين يأملون بتخفيف هذا العبء عنهم بتكليف فريق معين يتولى تقديم " الخدمة المرجعية " لأن ذلك سيجعلها أكثر تنظيما و أكثر استجابة للاستفسارات الكثيرة للحجم الهائل من المستفيدين المترددين على المكتبة المركزية ، كما وأن ذلك يجسد مبدأ التخصص في المهام.

والجدول الموالي يحيلنا إلى التعرف على ما إذا كانت المكتبة تتوفر على قاعات خاصة بشبكة الإنترنت وكيفية الاستفادة منها.

جدول رقم 23 : توفر المكتبة على قاعات خاصة بشبكة الإنترنت وكيفية الاستفادة منها

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
التسجيل	13	50 %
الاشتراك	00	00 %
استخراج بطاقة القارئ	13	13 %
المجموع	26	100 %

يبين الجدول أعلاه أن المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر تتوفر على قاعات خاصة بشبكة الإنترنت ، وهي تتمثل في قاعتين اثنتين : الأولى موجودة بالطابق الأول تخدم كافة المستفيدين من طلبة التدرج بمختلف مستوياتهم وتنوع تخصصاتهم وهي تحتوي على 14 منفذا للارتباط بشبكة الإنترنت ، وهذا ما عبرت عنه النسبة 50 % ويكفي امتلاك جهاز حاسوب محمول وبطاقة القارئ الخاصة بالمكتبة المركزية للاستفادة من خدمة شبكة الإنترنت بهذه القاعة ولمدة ساعتين لكل مستفيد خلال كل فترة صباحية ومسائية، أما القاعة الثانية فمتواجدة بالطابق الرابع وهي موجهة لطلبة الدراسات العليا " ماجستير و دكتوراه " المسجلين بجامعة الحاج لخضر وكذا طلبة الماستر سنة ثانية، وهي تتطلب منهم التسجيل في بداية كل موسم جامعي واستخراج بطاقة القارئ الخاصة بهم ، وهذا ما أكدته النسبة 50 % ، علما أن هذه القاعة مجهزة ب 66 جهاز حاسوب مرتبطة بشبكة الإنترنت، غير أن هذه القاعة تابعة لرئاسة الجامعة تسييرا و تنظيما وتعرف ب " قاعة الدراسات العليا للإعلام الآلي".

ويحيلنا الجدول الموالي إلى التعرف عن الأوجه التي تستفيد بها المكتبة الجامعية من شبكة الإنترنت :

جدول رقم 24: أوجه استفادة المكتبة من شبكة الإنترنت

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الاتصال بدور النشر	13	% 46.42
الاتصال بالمستفيدين	02	% 07.14
الاتصال بالمكتبات الجامعية الأخرى	09	% 32.12
خدمات أخرى الولوج إلى مواقع المكتبات الكبرى	04	% 14.28
امجموع	28	% 100

يتبين من الجدول أعلاه أن 46,42 % من أوجه استفادة المكتبة من شبكة الإنترنت تتمثل في اتصالها بدور النشر المنتشرة عبر التراب الوطني وكذا الموجودة في الدول الأخرى سواء العربية منها أو الأجنبية ، ذلك أن شبكة الإنترنت تتميز بخاصية السرعة في التواصل وكذا اقتصاد الوقت والجهد باختصار المسافات وكذا تسهيل عملية الحصول على ردود الناشرين خاصة و أن أغلب دور النشر الحالية تملك مواقع إلكترونية على الشبكة العنكبوتية والتي تعتبر كواجهة للتعريف بالمصادر التي تنشرها وبالأسعار والتخفيضات وغيرها من الخدمات الأخرى، دون أن ننسى أن الكثير من دور النشر الحالية أصبحت تتجه نحو التخصص في نشر مؤلفات في مجال علمي بعينه دون غيره وهذا لاكتسابها النوعية والتخصص، أما 32,12 % من أوجه هذه الاستفادة فتتمثل في الاتصال بالمكتبات الجامعية الأخرى سواء الموجودة منها بالجزائر وذلك عند تنظيم ملتقيات ، دورات تكوينية ، أو تلكم المكتبات الجامعية في الدول الأخرى العربية منها و الأجنبية: كمكتبة جامعية بروفانس بمارسيليا بفرنسا ومكتبة جامعة قفصى بتونس.

بينما عبرت النسبة 14,28 % عن استفادة المكتبة الجامعية من شبكة الإنترنت في الولوج إلى مواقع المكتبات العالمية كمكتبة الملك فهد الوطنية والمكتبة الفرنسية الوطنية و أيضا قواعد المعلومات العالمية ، إضافة إلى مواقع المكتبات الافتراضية كموقع المكتبة العراقية الافتراضية .

كما تستفيد المكتبة المركزية من شبكة الإنترنت في الاتصال بالمستفيدين بنسبة 07,14 % من خلال الإجابة على استفساراتهم المتعددة والمتباينة و أيضا من خلال إشعارهم بالمصادر المتأخرة والتي يتوجب إرجاعها إلى المكتبة .

ويحيلنا الجدول الموالي إلى معرفة مصادر المعلومات الإلكترونية التي يقترحها المكتبيون لتنويع خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة الجامعية:

جدول رقم 25: مصادر المعلومات الإلكترونية المقترحة من قبل المكتبيين لتنويع خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الدوريات الإلكترونية	08	% 61.53
أفلام علمية على شكل **DVD**	04	% 30.77
الأنواع المتوفرة كافية و لا حاجة لإضافة نوع آخر	01	% 07.69
المجموع	13	% 100

إثراءً لرصيد المكتبة المركزية من مصادر المعلومات الإلكترونية اقترح المكتبيون اقتناء الدوريات الإلكترونية المتخصصة وذلك بنسبة 61,53 % وذلك لأنها تخدم التخصصات العلمية كالفيزياء والكيمياء والإعلام الآلي والطب والبيطرة والصيدلة وتمكن من كسب مستفيدين جدد يحبذون خدمة الدوريات الإلكترونية، كما عبر 30,77 % أن إثراء رصيد المكتبة بأفلام و أشرطة علمية على شكل **DVD** ولم لا تجهيز قاعات خاصة بمشاهدة هذه الأشرطة العلمية مما يسمح بخلق خدمة الفيديوتيك بالمكتبة ، أما 07,69 % فيرون أن أنواع مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة المركزية كافية وتخدم احتياجات المستفيدين و لا حاجة إلى تعزيزها بأنواع أخرى.

إن هذه المصادر الإلكترونية المقترحة من قبل المكتبيين تدل على وعيهم بأهمية هذه المصادر ودورها الفعال في خدمة البحث العلمي.

المحور الثالث : خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية و الخدمات الجديدة

جدول رقم 26 : الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمكتبات الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أجهزة الحاسوب	13	% 20
ماسح ضوئي	13	% 20
تكنولوجيا الويفي	13	% 20
طابعات الليزر	13	% 20
آلات النسخ **photocopieuses**	13	% 20
أخرى	00	% 00
المجموع	65	% 100

أجمع أفراد العينة المبحوثة على أن المكتبة المركزية لجامعة باتنة تتنوع بها الوسائل التكنولوجية المستخدمة في مختلف مصالح المكتبة ، حيث يرى 20% منهم توفر أجهزة حاسوب وتكون هذه الأجهزة موزعة على مصالح العمليات الفنية من اقتناء ، فهرسة، تصنيف، ...الخ وكذا على مصالح الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية وقاعة الإنترنت الخاصة بطلبة الدراسات العليا ، كما يجمع 20% من أفراد العينة على وجود الماسح الضوئي وهو يستخدم في مسح أغلفة الدوريات والكتب المطبوعة من أجل عرضها في الموقع الإلكتروني للمكتبة ، كما أن المكتبة المركزية مجهزة بتكنولوجيا الويفي التي تساعد كثيرا في تخفيف الضغط على قاعات الإنترنت وهي تغطي المبنى داخليا وحدوده الخارجية ، بل وتمكن المستفيدين الاتصال بالشبكة بواسطة هواتفهم النقالة إذا كانت معدة لهذا الغرض ،

وتمثل الطابعات الليزرية واحدة من أهم الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة المركزية من خلال ما أقره 20% والتي تستخدم في نسخ اللوحات الإعلامية والإعلانات وجداول الإرسال للناشرين والموزعين وغيرها ، وهي موزعة بين مصلحتي الاقتناء والإنترنت ، كما يرى 20% من المبحوثين توفر المكتبة أيضا من آلات النسخ **Photocopieuses** والتي تستعين بها المكتبة في نسخ الأوراق الإدارية والإعلانات وكل ما يتعلق بوظائفها ومهامها الإدارية وكذا الخدماتية.

إن معرفة الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمكتبة المركزية تحيلنا إلى التعرف ومن خلال الجدول الموالي على الهدف من استخدام هذه الوسائل التكنولوجية بالمكتبات الجامعية:

جدول رقم 27 : الهدف من استخدام هذه الوسائل التكنولوجية بالمكتبات الجامعية:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
التماشي مع العصر	09	% 33.33
جلب المستفيدين	07	% 25.92
تحسين مستوى الخدمات	11	% 40.74
تطوير المكتبة الجامعية	10	% 37.03
المجموع	27	% 100

أجمع 40,74 % على أن استخدام هذه الوسائل التكنولوجية بالمكتبات الجامعية يرمي إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة خاصة و أن هذه الوسائل تتمتع بخصائص السرعة والدقة في العمل وكذا الاقتصاد في الوقت والجهد في إنشاء خدمة ما أو المستغرقين في تحقيقها ، أما 37,03 % فيرون إن

استخدام هذه الوسائل التكنولوجية بالمكتبة الجامعية يساهم في تطوير المكتبة الجامعية وهذا بخروجها من النظام التقليدي المعتمد على الورق والطرق اليدوية الروتينية المتبعة والمكلفة ماديا وماليا لأنها باعتمادها على هذه الوسائل التكنولوجية تسهل المعاملات وتسرع عمليات المعالجة والتحليل والتخزين و أيضا البث ، بينما اتفق 33,33 % على أن تعزيز الكيان المادي وعتاد المكتبة الجامعية بهذه الوسائل التكنولوجية يأتي من باب التماشي مع العصر خاصة في خضم السنوات الأخيرة التي أصبح الحكم فيها على أي مؤسسة أو أي نظام بالتقدم والتطور مرهونا كثيرا بمدى تطور عتادها وتجهيزاتها المادية فلم تعد أي منها خالية من الحاسوب أو الماسح الضوئي ...الخ، لأن القرن الواحد والعشرين هو قرن التكنولوجيا بما فيها التكنولوجيا التي تتعلق بالمعلومات من حيث المعالجة ، التخزين، الاسترجاع، وكذا التكنولوجيا المرتبطة بالاتصال من حيث البث والتوزيع.

أما 25,92 % فيرون أن الهدف من تعزيز المكتبة الجامعية بالوسائل التكنولوجية يرمي إلى جلب المستفيدين وكسب مستفيدين جدد من فئة أولئك المتابعين و المفضلين لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والذين ُيقيمون مستوى خدمات المكتبات انطلاقا مما تمتلكه من حواسيب والويفي والطابعات الليزرية ...الخ

إن هذه الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالمكتبة الجامعية تدعونا للتساؤل حول ما إذا كانت مصادر المعلومات الإلكترونية تساهم في تسهيل عملية الإعارة، والذي يجيبنا عليه الجدول التالي:

جدول رقم 28 : تسهيل هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات عملية الإعارة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	09	% 69.23
نوعا ما	02	% 15.4
بشكل متوسط	02	% 15.04
ضعيف	00	% 00
المجموع	13	% 100

يرى 100 % من المبحوثين أن المصادر الإلكترونية للمعلومات تسهل عملية الإعارة وتنقسم هذه النسبة بين 69,23 % الذين يرون أنها تسهل عملية الإعارة كثيرا وهذا من خلال التسهيلات التي يقدمها الفهرس الآلي للمكتبة والتي تعين المستفيدين في الوصول إلى المصادر التي يحتاجونها من خلال تنوع حقول البحث فيها بين حقل المؤلف وحقل العنوان وحقل الموضوع ، أي أنه يعطي للمستفيد أكثر من وسيلة و أكثر من فرصة للوصول إلى المصدر الذي يبحث عنه بذاته ، أما 15,4 % فيجمعون على أن هذه المصادر الإلكترونية تساهم في تسهيل عملية الإعارة نوعا ما، وربما يعود ذلك لعدم تمكن كل المستفيدين من استخدام الفهرس الآلي والشبكة العنكبوتية للبحث عن الأوعية التي تخدمهم في أعمالهم البحثية وبالتالي تبقى التسهيلات التي تقدمها هذه المصادر غير كافية حسب بعض المبحوثين ، كما يرى 15,4 % من المبحوثين أن مصادر المعلومات الإلكترونية

تسهل عملية الإعارة بشكل "متوسط" وهذا راجع إلى عدم الشروع بعد في نظام الإعارة الآلية التي توفر على المكتبي الوقت والجهد في البحث عن المصدر أو الوعاء ما إذا كان موجودا أو أن كل نسخه معارة وكذا في تحديد المستفيدين المعاقبين لأن هذا النظام يحدد بشكل آلي كل ما سبق ، لذا حكم هؤلاء المبحوثون على حجم السهولة التي تقدمها هذه المصادر الإلكترونية لعملية الإعارة بالمتوسط.

وما دمنا تعرفنا على مدى تسهيل المصادر الإلكترونية للمعلومات لعملية الإعارة ، يحيلنا الجدول الموالي إلى التعرف على مدى مساهمة مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية طلبات المستفيدين:

جدول رقم 29: مساهمة مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية طلبات المستفيدين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
جيدة جدا	08	% 61.53
جيدة	03	% 23.07
متوسطة	00	% 00
مقبولة	02	% 15.38
ضعيفة	00	%00
المجموع	13	% 100

يتفق 100 % من المبحوثين على أن مصادر المعلومات الإلكترونية تساهم في تلبية طلبات المستفيدين وذلك بنسبة 61.53 % مساهمة جيدة جدا تظهر في ارتفاع الطلبات المحققة والتي تلبيها و أيضا في ارتفاع تردد المستفيدين وزيادة إقبالهم على المكتبة المركزية بمصالحها المتنوعة ، أما 23.07 % فيرون أنها تساهم مساهمة جيدة وذلك في إرشاد المستفيدين إلى العناوين التي تخدمهم أكثر وكذا إلى مكان تواجد كل عنوان ومدى إمكانية إعارته ، إلا أن 15.38% يرون أن مصادر المعلومات الإلكترونية تسهم مساهمة مقبولة في تلبية طلبات المستفيدين وهذه المساهمة المقبولة تتمثل في تخفيف الازدحام على المصادر الأخرى غير الإلكترونية المطبوعة منها و السمعية البصرية إضافة إلى تقليص وقت المستفيد في الوصول إلى أرقام تصنيف المصادر التي يبحث عنها .

والجدول الموالي يوضح إقبال المستفيدين على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية :

جدول رقم 30 : إقبال المستفيدين على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نــعم	10	% 76.92
لا	03	% 23.08
المجموع	13	% 100

لقد أجمع 76,92 % على أن الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية تلقى إقبالا من قبل المستفيدين المترددين على المكتبة المركزية ، ويعود هذا الإقبال

إلى سهولة التعامل مع هذه المصادر و تميز هذه الأخيرة بالبساطة في الاستخدام و أيضا يكمن السبب الرئيسي لإقبال المستفيدين واهتمامهم بالخدمات المعتمدة على هذه المصادر في انجذابهم نحو كل ما هو جديد ورغبتهم في التعرف عليه أكثر واستخدامه والاستفادة منه ، وعلى عكس ذلك يبرر

23,08 % عدم إقبال المستفيدين على الخدمات المعتمدة على هذه المصادر الحديثة بتخوف هؤلاء المستفيدين من كل ما هو تكنولوجي ومن كل ما حديث لذا يفضلون ارتياد الخدمات التي تقوم على مصادر المعلومات المطبوعة والابتعاد كليا عن نظيرتها المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية .

إن معرفة إقبال المستفيدين على الخدمات المعتمدة على المصادر الإلكترونية للمعلومات يدفعنا إلى التعرف عن كيفية تعاملهم مع مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال الجدول الموالي:

جدول رقم 31 : يبين كيفية تعامل المستفيدين مع مصادر المعلومات الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بارتياح كبير	08	% 61.56
بشكل عادي	03	% 23.07
بشيء من التخوف	01	% 07.69
محاولة البحث عن بديل ورقي	01	% 07.69
المجموع	13	% 100

يوضح الجدول أعلاه أن 61,54 % من المستفيدين يتعاملون بارتياح كبير مع مصادر المعلومات الإلكترونية ، ويعود هذا الارتياح الكبير إلى قدرة هذه الأخيرة على توفير المعلومة الحديثة والمناسبة في وقت قصير وبجهد أقل ، إضافة إلى إمكانية نقل المعلومة من شكلها الإلكتروني إلى الشكل المطبوع ، أما 23,07 % فيتعاملون معها بشكل عادي وقد يرجع ذلك إلى كونهم ونتيجة لكثرة تعاملهم معها واحتكاكهم بها أصبحت تبدو لهم تماما كالمصادر المطبوعة ولم يعودوا يلحظون أي اختلاف بين الشكلين ، إلا أن 07,69 % يتعاملون مع مصادر المعلومات الإلكترونية بشيء من التخوف وهذا أمر منتظر بالنسبة لأولئك المستفيدين الذين أقبلوا على هذه المصادر مؤخرا وليسوا معتادين على استخدامها وكيفية البحث فيها كما ويشككون فيما إذا كانت هذه المصادر تساعدهم في إيجاد المعلومات التي تخدمهم ، كما أن 07,69 % يحاولون البحث عن بديل ورقي يتضمن نفس المعلومات وهذا راجع إلى تفضيلهم للمصادر الورقية وعدم تمكنهم من التعامل بمرونة وبسهولة مع المصادر الإلكترونية لأنهم يرونها صعبة ومعقدة ، ولا تخدم احتياجاتهم البحثية و أيضا لعدم تقبلهم بسهولة كل ما هو تكنولوجي و حديث.

إن التعرف على كيفية تعامل المستفيدين مع مصادر المعلومات الإلكترونية يحيلنا إلى التعرف على أكثر أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية استخداما وذلك من خلال الجدول الموالي :

جدول رقم 32 : أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية الأكثر استخداما مرتبة من 01 إلى 03

الإجابة	الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
الأقراص الضوئية	الأولى	00	% 00
	الثانية	01	% 02.56
	الثالثة	12	% 30.77
شبكة الإنترنت	الأولى	13	% 33.33
	الثانية	00	% 00
	الثالثة	00	% 00
قواعد البيانات	الأولى	00	% 00
	الثانية	12	% 30.77
	الثالثة	01	% 02.56
المجموع		39	% 100

احتلت شبكة الإنترنت الرتبة الأولى بين أنواع مصادر المعلومات الأكثر استخداما من قبل المستفيدين وذلك بنسبة 33,33 % وهذا نتيجة لميزة هذه الشبكة بتجميع معلومات العالم كله في جهاز واحد ، إضافة إلى الخدمات الأخرى التي تقدمها كخدمة البريد الإلكتروني بحث أصبح امتلاك الأفراد لعناوين إلكترونية أمرا ضروريا لتسهيل تبادل الأفكار والمعلومات والإشعارات ...الخ و أيضا خدمة تحميل المصادر الإلكترونية من كتب إلكترونية ومقالات ، وكذلك خدمة الدردشة والتي تفيد المستفيد في التواصل بالصوت والصورة مع زملاء له في أي مكان من

العالم دون أن ننسى خدمة المنتديات و أيضا خدمة مجموعات النقاش والتي يستخدمها الأساتذة مع طلبتهم خاصة الماجستير و الدكتوراه للنقاش حول مواضيع مذكراتهم العلمية و أيضا توجيههم ، إذن فشبكة الإنترنت ببسيط العبارة قد حولت العالم فعلا إلى قرية صغيرة، أما المرتبة الثانية فقد احتلتها قواعد المعلومات وبنسبة تقدر ب30,77 % ويرجع تفضيل المستفيدين إلى استخدام قواعد المعلومات لحداثة معلوماتها ودقة عملية البحث فيها إضافة إلى أنها تتضمن معلومات في موضوع البحث من دول متعددة فهي فضاء واسع لإجراء عمليات البحث عن المعلومات وقد رأى 02,56 % أنها تأتي في المرتبة الثالثة بين أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية وقد يرجع ذلك إلى عدم استخدامهم لها بشكل مكثف إما لعدم علمهم بوجودها وإما لعدم تمكنهم من البحث فيها أو لأن قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة المركزية لا تغطي اختصاصاتهم العلمية ، أما المرتبة الثالثة فقد احتلتها الأقراص الضوئية وذلك بنسبة 30,77 % ويعود ذلك لكون المستفيدين يقبلون في أغلب الحالات على استخدام الأقراص الضوئية المحملة عليها مذكرات الماجستير و رسائل الدكتوراه أي أن استخدامهم للأقراص الضوئية محدودة عكس المصدرين السابقين ، أما الكتب المحملة على أقراص مضغوطة فيرى المستفيدون أنها تحتل المرتبة الثانية وبنسبة 02,56 % ، غير أن هذه الكتب المتوفرة بشكل إلكتروني محدودة جدا .

ويحيلنا الجدول الموالي إلى التعرف على ردود أفعال المستفيدين بالنسبة لإثراء المكتبة بالمصادر الإلكترونية :

جدول رقم 33 : يبين ردود أفعال المستفيدين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة
الإقبال الواسع	11	% 86.61
الإقبال المتوسط	02	% 15.39
الإقبال المتواضع	00	% 00
الرفض التام	00	% 00
عدم إبداء أي رد فعل	00	% 00
المجموع	13	% 100

يوضح الجدول أعلاه أن 84,61 % من ردود أفعال المستفيدين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية كانت بالإقبال الواسع على المكتبة المركزية وكذا على خدماتها المتنوعة وأيضا على استخدام هذه المصادر الإلكترونية ، أما 15,40 % من المستفيدين فكانت ردود أفعالهم حول إثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية بالإقبال المتوسط وقد يرجع ذلك إلى تخوف هؤلاء من كل ما هو جديد ومن كل ما هو تكنولوجي وإلكتروني و تمسكهم باستخدام المصادر المطبوعة وعدم إقبالهم نحو استخدام المصادر الإلكترونية وهو ما ينعكس أيضا في إقبالهم المتوسط على الخدمات المعتمدة على هذه المصادر الحديثة .

إن معرفة ردود أفعال المستفيدين حول إثراء رصيد المكتبة بالمصادر الإلكترونية يجعلنا نتساءل حول المساعدة التي يقدمها رصيد المصادر الإلكترونية للمستفيدين ، والإجابة عن ذلك تظهر في الجدول الموالي:

جدول رقم 34 : المساعدة التي يقدمها رصيد المصادر الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الاقتصاد في الوقت	09	% 27.27
الاقتصاد في الجهد	06	% 18.18
سهولة الاستخدام	08	% 24.24
سرعة الوصول إلى المعلومات	10	% 30.30
المجموع	33	% 100

أجمع 30,30 % من المبحوثين أن المساعدة التي يقدمها رصيد مصادر المعلومات الإلكترونية تتمثل في سرعة وصول المستفيدين إلى المعلومات التي ترتبط بموضوع بحثه من مقالات في مواقع الدوريات العلمية الإلكترونية، وأيضا المكتبات الإلكترونية التي تتيح عددا من مصادر المعلومات الإلكترونية للتحميل المباشر على الخط و أيضا إلى أرقام تصنيف المصادر التي تعالج مواضيع بحوثهم، أما 27,27 % فيجمعون على أن المساعدة التي يقدمها رصيد المصادر الإلكترونية للمعلومات تتمثل في الاقتصاد في الوقت الذي يستغرقه المستفيد أثناء عملية البحث عن المصادر التي تصب في مجال اختصاصه ، إذ أن هذه العملية تستغرق وقتا قصيرا يقدر بثوان ودقائق مقارنة بالقيام بعملية البحث في الفهارس المطبوعة بتنوعها بين فهارس المواضيع وفهارس المؤلفين و فهارس العناوين وسماكة كل فهرس منها مما يتطلب ساعات من الزمن للوصول إلى أرقام تصنيف العناوين التي تخدمه ثم يقدمها للمكتبي للتأكد من وجودها أو أن كل النسخ قد أعيرت ، أما 18,18 % من المساعدة التي يقدمها رصيد المصادر الإلكترونية

للمستفيدين فتتمثل في الاقتصاد في الجهد المبذول في الوصول إلى المعلومات من خلال الفهرس الآلي يوضح للمستفيد مكان تواجد كل وعاء أي بالمكتبة المركزية أو بمكتبة كلية ما أو بمكتبة قسم معين ، وأيضا حالة كل نسخة: هل هي معارة أم ضائعة أم لا يمكن إعارتها إعارة خارجية.

إلا أن 24,24 % من المساعدة التي يقدمها رصيد المصادر الإلكترونية إلى المستفيد فتتمثل في سهولة الاستخدام من خلال احتوائها على نظام مساءلة يساعد على تحديد دقيق لعملية البحث عن المعلومات التي يحتاجونها ، كما أن هذه السهولة في الاستخدام تعود إلى اهتمامهم بكل ما هو جديد وكل ما هو تكنولوجي إقبالا واسعا و اقتناعهم بأهمية هذه المصادر في الحصول على المعلومة الحديثة والدقيقة وهما الميزتان الأساسيتان لمصادر المعلومات الإلكترونية مقارنة بنظيرتها المطبوعة.

أما الجدول الموالي فيبين آراء المكتبيين حول الكيفية التي يمكن للمكتبة الجامعية الاستفادة من مميزات المصادر الإلكترونية فيما يتعلق بخلق خدمات معلومات جديدة:

جدول رقم 35 : آراء المكتبيين حول كيفية استفادة المكتبة الجامعية من مميزات المصادر الإلكترونية في خلق خدمات جديدة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
إنشاء قاعة الميدياتيك	07	% 53.85
إنشاء قاعة أقراص ضوئية خاصة بكل تخصص	04	% 30.77
قاعة خاصة بقواعد المعلومات	02	% 15.4
المجموع	13	% 100

يرى 53,85 % أن المكتبة الجامعية تستطيع الاستفادة من مميزات المصادر الإلكترونية والتي منها قدرة هذه الأخيرة على تأمين المعلومات التي يحتاجها المستفيدون بالحجم الوافي والكيفية المناسبة ، إضافة إلى شموليتها وسعتها التخزينية الهائلة لكمية المعلومات والدقة في تغطية المواضيع وخاصة إمكانية استرجاع المعلومات في شكل صورة أو أصوات أو أفلام فيديو ، فالمكتبة تستطيع الاستفادة خاصة من الميزة الأخيرة في إنشاء قاعة الميدياتيك أي قاعة مجهزة بوسائل تتيح للمستفيدين مشاهدة أقراص الفيديو من شاشات للعرض الجماعي أو قاعات صغيرة للإطلاع الفردي ، وأيضا يرى 30,77 % من المكتبيين أن المكتبة الجامعية تستطيع خلق خدمة الأقراص الضوئية حسب التخصصات العلمية وذلك بتخصيص قاعة لأقراص ضوئية لكل تخصص بحيث تضم الأقراص الضوئية الخاصة بمذكرات الماجستير ورسائل الدكتوراه ووقائع المؤتمرات والندوات

والمحاضرات التطبيقية المتعلقة بذلك التخصص وهي بذلك تقلل الضغط على مصلحة الرسائل الجامعية، أما 15,40 % فيقترحون إنشاء قاعة خاصة بالولوج إلى قواعد المعلومات التي تشترك فيها في المكتبة الجامعية حتى تضمن المكتبة الجامعية استغلال شبكة الإنترنت لأمور علمية بحتة وترشيد استخدام المستفيدين لهذه القواعد بل و تدريبهم أكثر على الكيفية المثلى لاستخدامها منها.

وسنتعرف على حجم الشريحة المترددة على المكتبة الجامعية من خلال الجدول التالي :

المحور الرابع : مصادر المعلومات الإلكترونية وجلب المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية

جدول رقم 36 : حجم الشريحة المترددة المكتبة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
شريحة واسعة من المستفيدين	11	% 84.62
شريحة متوسطة من المستفيدين	02	% 15.4
شريحة صغيرة من المستفيدين	00	% 00
شريحة جد صغيرة من المستفيدين	00	% 00
المجموع	13	% 100

ترتاد شريحة واسعة من المستفيدين المكتبة المركزية وذلك بنسبة 84,62 % وهذا لثراء رصيدها بالمصادر المتنوعة للمعلومات و أيضا لتنوع خدماتها بين المعتمدة على المصادر المطبوعة التقليدية وبين القائمة على المصادر الإلكترونية ومما يقف وراء هذا التردد الواسع على المكتبة الجامعية البحث عن المصادر التي تعالج بحوثهم ومواضيع مذكرات تخرجهم، أما 15,40 % فيرون أن شريحة متوسطة من المستفيدين تتردد على المكتبة الجامعية ويعود ذلك إلى استبدال هؤلاء للمكتبة الجامعية بشبكة الإنترنت خاصة وأن أغلب سكان الجزائر يملكون الآن اشتراكا في شبكة الإنترنت في منازلهم لذا فقد اكتفى هؤلاء بالمصادر المتاحة على الخط وزيارة المكتبة الجامعية من حين لآخر للإطلاع على بعض المصادر التي تدعم المعلومات التي تحصلوا عليها على الشبكة، كما وقد يعود هذا التردد المتوسط على المكتبة الجامعية لوجود مكتبة خاصة أصبحت تنافس المكتبة الجامعية في توفير مصادر المعلومات التي يحتاجوها المستفيدون وهي منتشرة على محيط جامعة الحاج لخضر والتي تقوم بتقديم خدمات مرسمة كإعارة المصادر أو تصويرها أو نسخ الأقراص الضوئية أو تحميل الكتب الإلكترونية في موضوع معين ، إلا أن هذه المكتبات لم تشكل بعد منافسا قويا للمكتبة الجامعية وهذا على اعتبار الفارق الكبير والواضح بين نسبتي الشريحتين المترددتين على المكتبة الجامعية والذي يقدر ب 69,22 % .

والجدول الموالي يوضح التغيرات التي حدثت فيما يتعلق بالتردد على المكتبة الجامعية بعد إثراء هذه الأخيرة لمجموعاتها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات :

جدول رقم 37 : النتائج الملاحظة بعد إثراء مجموعات المكتبة الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تناقص عدد المترددين على المكتبة	02	% 15.4
تزايد نوعا ما	07	% 53.85
لم يحدث أي تغير في عدد المترددين	04	% 30.77
المجموع	13	% 100

بعد إثراء المكتبة الجامعية لمجموعاتها بمصادر المعلومات الإلكترونية لاحظ 53,85 % من المبحوثين تزايد عدد المستفيدين المترددين على المكتبة نوعا ما وهذا لرغبتهم في استكشاف هذا النوع الجديد من المصادر والتي كان أغلبهم يسمع عنها أو يراها ، وكذا لوعيهم بأهمية هذه المصادر في العملية البحثية وكذا البيداغوجية ، أما 30,77 % من المبحوثين فيرون عدم حدوث أي تغير في عدد المستفيدين المترددين مقارنة بالفترة التي تسبق مرحلة إثراء المكتبة الجامعية بالمصادر الإلكترونية للمعلومات وهذا يبدو واضحا في مصالح الإعارة الداخلية والذين يرون عدم وجود فارق واختلاف في عدد المترددين على المكتبة الجامعية لأن أغلب المستفيدين اعتادوا على المصادر المطبوعة فلم يشكل استحداث المصادر الإلكترونية في مجموعات المكتبة نقطة تحول وفارقا كبيرا في توافدهم على المكتبة الجامعية ، أما 15,40 فلاحظوا تناقص عدد المستفيدين المترددين على المكتبة المركزية ويكمن السبب وراء هذا التناقص لعدم تمكنهم من استخدام

هذه المصادر بشكل يستجيب لاحتياجاتهم البحثية وعزوفهم عنها ولربما لاكتظاظ المصالح الخاصة بهذه المصادر مما أدى بهؤلاء المستفيدين إلى تقليل زياراتهم على المكتبة الجامعية.

بعد التعرف على التغيرات التي حصلت فيما يتعلق بحجم المستفيدين المترددين على المكتبة المركزية بعد إثرائها لمجموعاتها بمصادر المعلومات الإلكترونية ، يعطينا الجدول الآتي توضيحات حول المؤشرات التي استخدمت لقياس تزايد أو تناقص حجمهم :

جدول رقم 38: المؤشرات المستخدمة لقياس تزايد أو تناقص المستفيدين بالمكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
قياس عمليات الإعارة	13	% 61,90
قياس عمليات البحث الببليوغرافي	00	% 00
قياس التردد على قاعات الإنترنت	03	% 14,28
أمور أخرى العداد الإلكتروني بموقع المكتبة	05	% 23,81
المجموع	21	% 100

من بين المؤشرات التي تستعين بها المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة لقياس تزايد أو تناقص حجم المستفيدين المترددين على المكتبة الجامعية قياس عملية الإعارة وهذا ما توضحه النسبة 61,90 % حيث تقوم مصلحة التنسيق

بإجراء إحصاءات حول الإعارة بشكل شهري بالنسبة لكل مصلحة من مصالح الإعارة الداخلية منها والخارجية ، من خلال توزيع استمارات بداية كل شهر مقسمة بعدد الأيام عموديا وعدد التخصصات المعارة في تلكم المصلحة أفقيا وحساب المجموع في الخانة الأخيرة ، ويحرص المنسق على تذكير الموظفين القائمين بعملية الإعارة على ضرورة ملء هذه الاستمارات بشكل منتظم ويومي لأهمية هذه الإحصائيات، وعند كل شهر يقوم باسترجاعها من كل مصلحة وحساب عدد المصادر المعارة خلال هذا الشهر حسابا كليا إجماليا ثم حساب عدد المصادر المعارة في كل تخصص ومن ثم استخراج النسبة المئوية وهذا بالنسبة لكل مصلحة، فمثلا كانت نسبة الكتب المعارة خلال شهر ديسمبر بالنسبة لمصلحة الدوريات والمراجع 70,75 % وهذا يدل على الإقبال الكبير للمستفيدين على المصلحة خاصة على موسوعات اللغة العربية ثم يقوم المنسق بتجميع نسب المصادر المعارة لكل المصالح في جدول يتضمن اسم المصلحة ، عدد المصادر المعارة، نسبة الإعارة ليتحصل في الأخير على العدد الإجمالي للمصادر المعارة بالنسبة للمكتبة المركزية كليا خلال شهر ديسمبر ثم تحديد نسبتها المئوية.

أما المؤشر الثاني الذي يعتمد عليه لقياس تزايد أو تناقص حجم المستفيدين المترددين على المكتبة الجامعية فيتمثل في العداد الإلكتروني المبرمج بالموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية والذي حرصت مسئولة تصميم الموقع على برمجته لمعرفة مدى إقبال المستفيدين على الولوج لموقع المكتبة المركزية وقياس ترددهم إلكترونيا وعن طريق شبكة الإنترنت على المكتبة المركزية إما للتعرف على جديدها من أنشطة وملتقيات أو من مصادر أو الولوج إلى قواعد المعلومات والولوج إلى موقعها الإلكتروني لإجراء عمليات البحث عن مصادر المعلومات التي تخدمهم ومساءلة الفهرس الآلي للمكتبة ومن ذلك نلاحظ تعدد وتنوع الدوافع التي تقف وراء ولوج المستفيدين إلى الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية وبالتالي

يمكن اعتبار هذه الدوافع وهذا الولوج المتكرر من المؤشرات التي تساعد على قياس تزايد حجم المستفيدين المترددين أو تناقصه ، غير أن المكتبة المركزية لجامعة باتنة تفتقر إلى طرق خاصة بقياس عمليات البحث البيبليوغرافي الذي يقوم به المستفيدون بواسطة الفهرس الآلي وهذا راجع إلى أن الفهرس الآلي لنظام السنجاب الذي تستخدمه المكتبة المركزية لا يتضمن عدادا آليا لحساب عدد المستفيدين الذين أجروا عمليات بحث بالمؤلف ،وعدد الذين أجروها بالعنوان وأولئك الذين استخدموا الموضوع ككلمة مفتاحية للبحث في الفهرس الآلي.

جدول رقم 39: أنوع الفهارس التي يفضل المستفيدون استخدامها

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الفهرس الآلي	10	% 66,66
الفهرس المطبوع	05	% 33,33
المجموع	15	% 100

يوضح الجدول أعلاه أن 66,66 % من المستفيدين يفضلون عند القيام بعمليات البحث عن مصادر المعلومات استخدام الفهرس الآلي وذلك لربح الوقت واقتصاد الجهد المبذولان في عملية البحث عن مصادر المعلومات ذلك أن هذا الفهرس الآلي يؤمن للمستفيد الباحث تجميع جميع مصادر المعلومات التي تتعلق بالكلمة المفتاحية التي اختارها في قائمة واحدة مع تحديد مكان وجود كل مصدر منها وخاصة بعد إتاحة هذا الفهرس الآلي على الخط ، ويؤكد المبحوثون منطقية هذه النسبة من خلال ما لاحظوه من تزاحم المستفيدين على أجهزة الحاسوب الموجودة بالمكتبة المركزية والمخصصة للقيام بعملية البحث في الفهرس الآلي ، أما

33,33 % من المستفيدين فيفضلون البحث عن المصادر باستخدام الفهارس المطبوعة بما فيها فهارس العناوين وفهارس المواضيع وقد يرجع ذلك إلى عدم تمكن هؤلاء من إجراء البحث في الفهرس الآلي بسبب التزاحم عليه وطول طوابير الانتظار لذا يختارون البحث في الفهارس المطبوعة واستغلال للوقت ، كما يعود سبب تفضيل هؤلاء لاستخدام الفهارس المطبوعة لتخوفهم من كيفية البحث في الفهرس الآلي وهو ما يرتبط بالعامل النفسي للمستفيد وما قد يصاب به من إحراج نتيجة جهله للكيفية الصحيحة للبحث في مثل هذه الفهارس الحديثة و إما لعدم اقتناعهم بكفاءة وجودة الفهرس الآلي فيتفادون البحث فيه ويستعينون دائما بالفهارس المطبوعة لأنها تحتمل – حسبهم – شيئا من المصداقية ، إلا أن هذه الفئة المفضلة لاستخدام الفهارس المطبوعة لا تدري أنها عبارة عن البديل الورقي للفهرس الآلي حيث أن نظام سنجاب يتمتع بميزة النسخ الورقي للفهرس الآلي.

وعليه تبقى الفهارس بنوعيها الآلي و المطبوع تتواجد جنبا إلى جنب في سبيل خدمة المستفيد و إرضاء احتياجاته .

إن التعرف على نوع الفهرس المفضل استخدامه من قبل المستفيدين يدفعنا إلى معرفة مدى إقبال هؤلاء المستفيدين على المكتبة بعد وضعها للفهرس الآلي في خدمتهم وذلك من خلال الجدول الموالـــي :

جدول رقم 40: مدى إقبال المستفيدين على المكتبة بعد وضع الفهرس الآلي في متناولهم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	10	% 76,92
قليلا	02	% 15,40
نفس التردد	01	% 07,70
عكس ذلك	00	% 00
المجموع	13	% 100

تؤكد النسبة 76,92 % و الموضحة في الجدول أعلاه أن المستفيدين يقبلون كثيرا على المكتبة بعد أن قامت هذه الأخيرة بوضع الفهرس الآلي في متناولهم إما على الخط من خلال موقعها الإلكتروني و إما بالمناصب المحلية التي توفرها المكتبة بمختلف مصالح الإعارة بالمكتبة ، وهذا راجع إلى المساعدة التي يقدمها هذا الفهرس إلى هذه الشريحة خاصة و أنهم يرتادون المكتبة المركزية في الفترات الشاغرة من برامجهم الدراسية وبالتالي يكون وقت البحث مهما جدا لهم وكذا سرعة الوصول إلى المصدر المطلوب بأقل جهد ، ضف إلى أنه سهل عليهم البحث عن أرقام تصنيف العناوين التي يريدون إعارتها من أي مكان متصل بشبكة الإنترنت ومن ثم الحضور في الوقت الذي يناسبهم لإعارة هذه المصادر بكل سهولة وبمنتهى المرونة والبساطة ، أما 15,40 % فيرون أن إقبال المستفيدين على المكتبة المركزية بعد وضع الفهرس الآلي في متناولهم أصبح قليلا ولعل هذا يتعلق بمصالح الإعارة الداخلية لكونها لا تتيح إعارة المصادر للاستفادة منها خارج مبنى المكتبة وذلك لندرة هذه المصادر أو لقلة عدد نسخها ، لذا يلاحظ هؤلاء إقبالا قليلا للمستفيدين على مصالحهم بسبب إدراك هؤلاء المستفيدين مكان تواجد

المصادر وربما مشابهة لتلكم الموجودة بمصالح الإعارة الداخلية لأخرى موجودة بمصالح الإعارة الخارجية ، بينما يرى 07,70 % أنه لا يوجد اختلاف في عدد المستفيدين المقبلين على المكتبة المركزية بعد وضع الفهرس الآلي في متناولهم ولعل ذلك يرتبط كثيرا بمصلحة المراجع والدوريات والتي تشهد اكتظاظا وعلى مدار كل أيام الأسبوع نظرا لاحتوائها على دوريات علمية متخصصة تقتنيها المكتبة المركزية بصفة دورية ومنظمة من خلال الاشتراك سنويا فيها إضافة إلى ثرائها بموسوعات متعددة المواضيع أيضا ولهذا لم تلحظ المكتبية المشرفة على هذه المصلحة أي تغير في التردد سواء بالزيادة أو بالنقصان.

بعد التعرف على الإقبال الذي تشهده المكتبة المركزية نتيجة لإتاحتها للفهرس الآلي لمستفيديها ، ننتقل إلى التعرف على الإقبال الذي يلقاه البريد الإلكتروني الذي وضعته المكتبة المركزية خصيصا للرد على استفسارات المستفيدين وهذا من خلال الجدول الموالـــي:

جدول رقم 41 (أ) : الإقبال الذي يلقاه البريد الإلكتروني المخصص للرد على استفسارات المستفيدين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
إقبالا كبيرا	08	% 61,54
إقبالا متوسطا	05	% 38,46
إقبالا ضعيفا	00	% 00
إقبالا منعدما	00	% 00
المجموع	13	% 100

يشهد البريد الإلكتروني الذي تخصصه المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر إقبالا كبيرا تؤكده النسبة 61,54 % وهذا من خلال عدد الرسائل الإلكترونية التي تصل يوميا إلى البريد الإلكتروني للمحافظة الرئيسية للمكتبة المركزية أو إلى البريد الإلكتروني لمسئول مصلحة الإعلام الآلي أو للبريد الإلكتروني للمكتبة المركزية والتي يرسلها في الأغلب الأساتذة والباحثون يستفسرون عن اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل واحد منهم و أيضا باستفسار المستفيدين بتنوع تخصصاتهم واختلاف مستوياتهم العلمية عن آخر المصادر المقتناة واقتراحهم لعناوين تهمهم و يأملون اقتناء المكتبة لها، كما وتتراسل المكتبة المركزية مع غيرها من المكتبات الجامعية الأخرى والتي تدور استفساراتهم في الغالب حول الإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية فيما يتعلق بطلاب السنوات الأخيرة وكذا طلبة الدراسات العليا لتسهيل زيارتهم للمكتبة المركزية لجامعة باتنة وتصوير المصادر التي يحتاجونها وهذا نسبة 38,46 % والتي تمثل إقبالا متوسطا لهذه المكتبات الجامعية على البريد الإلكتروني وذلك لاستخدامها أكثر من الفاكس و اعتباره أكثر مصداقية من الرسائل الإلكترونية .

إن إتاحة المكتبة المركزية للبريد الإلكتروني كوسيلة حديثة وسهلة وسريعة في الوقت ذاته من أجل تقريب المسافات بينها وبين مستفيديها ، و يحيلنا الجدول التالي لنتعرف أكثر على الدوافع القائمة وراء هذا الإقبال على البريد الإلكتروني:

إذا كان هناك إقبال فهو من أجل :

الإجابة	التكرار	النسبة
معرفة الرصيد الجديد	10	% 55,55
معرفة النشاطات الجديدة للمكتبة	02	% 11,11
التوجيه في مواضيع معينة	06	% 33,33
معرفة المكتبيين	00	% 00
أمور أخرى	00	% 00
المجموع	18	% 100

جدول رقم 41 (ب) : يوضح دوافع إقبال المستفيدين

يقبل 55,55 % من المستفيدين على البريد الإلكتروني للمكتبة المركزية طلبا لمعرفة الرصيد الجديد الذي تعززت به مجموعات المكتبة من كتب ، موسوعات، دوريات، قواعد معلومات ، ...الخ ، أما 33,33 % من المستفيدين فيتواصلون مع المكتبة المركزية عبر بريدها الإلكتروني بغية توجيههم في مواضيع بحثهم ومساعدتهم بإرشادهم إلى المصلحة أو إحدى المكتبات الأخرى التابعة للكليات أو الأقسام ، أما 11,11 % فيقبلون على البريد الإلكتروني للمكتبة الجامعية لمعرفة النشاطات الجديدة التي تقوم المكتبة بإقامتها : كمعارض الكتب ، الملتقيات ، الندوات حول موضوع معين أو ذكرى ما أو حول التربصات التي تبرمجها المكتبة سواء لفائدة المكتبيين العاملين بجامعة الحاج لخضر أو على المستوى الجهوي أو على المستوى الوطني، علما أن جمهور المستفيدين المستخدمين للبريد الإلكتروني

لمعرفة النشاطات الجديدة للمكتبة يتنوع بين دور النشر والباحثين والمكتبيين المهتمين بالتربصات وبين الجامعات الأخرى.

أما النتائج التي ترتبت عن اشتراك المكتبة الجامعية في قواعد المعلومات العالمية فهي موضحة في الجدول التالـي:

جدول رقم 42: يوضح النتائج المترتبة عن اشتراك المكتبة الجامعية في قواعد المعلومات العالمية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أدى إلى ارتفاع التردد على المكتبة	10	% 76,92
لم يغير نسبة التردد	03	% 23,08
أدى إلى انخفاض التردد على المكتبة	00	% 00
المجموع	13	% 100

توضح النسبة 76,92 % المبينة في الجدول أعلاه أن اشتراك المكتبة المركزية في قواعد المعلومات العالمية **Technique de l'ingénieur , JOSTOR , Encyclopédie Médicale , SIMAPRO** نتج عنه ارتفاع التردد على المكتبة خاصة من قبل الأساتذة والباحثين وطلبة الدراسات العليا وهذا ما أكده مسئول قاعة الدراسات العليا للإعلام الآلي باكتظاظ القاعة المجهزة ب66 حاسوبا متصلا بالشبكة طيلة أيام الأسبوع وهذا للولوج إلى قواعد المعلومات التي تشترك فيها

المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر ، وكذلك الأمر نفسه شهدته قاعة الإنترنت المخصصة لطلبة ما بعد التدرج مما اضطر المسئولة عنها إلى تحديد مدة الاستخدام بساعتين لكل مستفيد ، أما 23,08 % فلم يلحظوا حدوث تغير في نسبة التردد وهذا لأن كثيرا من المستخدمين لقواعد المعلومات يترددون على المكتبة المركزية للحصول على اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل واحد منهم بينما يفضلون الولوج إلى هذه القواعد من منافذ أخرى غير تلك المتوفرة بالمكتبة المركزية وقد يكون هذا مرتبطا أشد الارتباط بعامل الوقت وجودة الاتصال بالشبكة لأن الازدحام على استخدامها يكون غالبا طوال ساعات النهار وتقل حدة الازدحام ليلا خاصة الساعات الأخيرة من الليل ، فهم يرون أنه مادمت المكتبة المركزية قد أتاحت الارتباط بهذه القواعد العالمية عبر موقعها الإلكتروني فهم غير مقيدين بالتردد الإجباري على مبنى المكتبة.

إن التعرف على النتائج التي تمخضت عن اشتراك المكتبة الجامعية في قواعد معلومات عالمية يقودنا إلى التعرف أيضا على النتائج التي تمخضت عن إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية إلى المكتبة المركزية ، وذلك من خلال ما يوضحه الجدول الموالـي :

جدول رقم 43 : نتائج إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية إلى المكتبة

الإجابة		التكرار	النسبة المئوية
فتح قاعات جديدة	نعم	13	% 14,28
	لا	00	% 00
زيادة في عدد أجهزة الحاسوب	نعم	13	% 14,28
	لا	00	% 00
الاشتراك في قواعد معلومات جديدة	نعم	10	% 10,99
	لا	03	% 03,03
ارتفاع عمليات الإعارة	نعم	13	% 14,28
	لا	00	% 00
زيادة الحجم الساعي للعمل	نعم	00	% 00
	لا	13	% 14,28
تقليص عدد المصادر المسموح بها في الإعارة	نعم	00	% 00
	لا	13	% 14,28
تقليص مدة الإعارة	نعم	00	% 00
	لا	13	% 14,28
المجموع		91	% 100

يوضح الجدول أعلاه أن إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية إلى المكتبة المركزية أدى إلى فتح قاعات جديدة خاصة بخدمة الإنترنت وكذا بالإطلاع

الداخلي على مذكرات الماجستير ورسائل الدكتوراه المحملة على الأقراص الضوئية وهذا ما عبرت عنه النسبة 14,28 % كما تبع هذا التوسيع في القاعات زيادة في عدد أجهزة الحاسوب التي بواسطتها سيتمكن المستفيدون الإبحار في شبكة الإنترنت وكذا استخدام الأقراص الضوئية وهذا ما تؤكده النسبة 14,28 %، كما يعتبر ارتفاع عمليات الإعارة المسجلة إحدى النتائج التي تمخضت عن إدخال هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات في المكتبة الجامعية بدليل النسبة 14,28 % والتي أجمع فيها المبحوثون على ارتفاع واضح في عمليات الإعارة بمختلف التخصصات بنوعيها الداخلية منها والخارجية، إلا أن هذه الزيادة في عمليات الإعارة لم تؤد بإدارة المكتبة إلى زيادة الحجم الساعي المخصص لفتح المصالح المعنية بخدمة الإعارة وهذا ما توضحه النسبة 14,28 % ، كما لم ينتج عن هذه الزيادة تقليص في عدد المصادر المسموح بإعارتها لكل مستفيد وهذا ما تبينه النسبة 14,28 % ، وكذا توضح نسبة 14,28 % أنه لم يتم تقليص مدة الإعارة نتيجة ارتفاع عمليات الإعارة التي تسجلها المكتبة المركزية بشكل يومي، بينما تعبر النسبة 10,99 % أن إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية إلى المكتبة الجامعية أدى إلى الاشتراك في قواعد معلومات جديدة وهي **JOSTOR ,** **Entaconnect** ، أما 03,30 % فتمثل القواعد التي دأبت المكتبة المركزية على الاشتراك فيها سنويا وهي **Technique de l’ingénieur , Encyclopédie Médicale** .

وتعبر هذه النسب في مجملها على أن إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية إلى المكتبة الجامعية قد تبعتها نتائج وتغيرات على مستوى المكتبة وفي جوانب متعددة تبرز في القاعات الجديدة و زيادة أجهزة الحاسوب و الاشتراك في قواعد معلومات جديدة و ارتفاع عمليات الإعارة.

جدول رقم 44: اقتراحات المكتبيين لاستخدامات أخرى لمصادر المعلومات الإلكترونية لجلب عدد أكبر من المستفيدين إلى المكتبة الجامعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
البث الانتقائي للمعلومات	06	% 46,15
الإعارة الآلية	06	% 46,15
إتاحة الرسائل الجامعية على الخط	01	% 07,70
المجموع	13	% 100

يقترح 46,15 % من المكتبيين استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة المركزية في خلق خدمة البث الانتقائي للمعلومات وهذا بغية جلب عدد أكبر من المستفيدين خاصة العازفين منهم والمنقطعين عن زيارة المكتبة الجامعية والتردد عليها وتخصيص هذه الخدمة للأساتذة وطلبة ما بعد التدرج وكذا الباحثين لتحسيسهم بأن خدمة البحث العلمي تشكل أولوية من الأولويات التي تسهر المكتبة المركزية على خدمتها ، كما يقترح 46,15 % انطلاق نظام الإعارة الآلية لتسهيل إجراءات الإعارة على كل من المكتبي و كذا على المستفيد ، فالمكتبي سيتمكن عند إدراج الإعارة الآلية من التفرغ لعمليات التحليل والتكشيف والاستخلاص وأما المستفيد فسيرتاح من المعاملات الورقية وسيتخلص من ملء الاستمارات ومراجعتها أكثر من مرة للتأكد من التسجيل الصحيح لكل البيانات ، أما 07,70 % فيرون ضرورة إتاحة خدمة الرسائل الجامعية على الخط وهذا لتصفحهم لها وتخفيف العبء و الضغط اللذان تشهدهما مصلحة الرسائل إلا أن هذه الإتاحة قد لا تتعدى الكلمات المفتاحية والمستخلص ، لأنها تمثل آدابا رمادية لم

تنشر بعد كما لا يمكن نشرها دون الحصول على موافقة أصحابها وهذا ما يجعل العملية معقدة وتحتاج إلى إطار قانوني حتى تصبح قابلة للتنفيذ.

5.5 النتائج على ضوء الفرضيات:

* **النتائج على ضوء الفرضية الأولى :**

من خلال النتائج المبنية في الاستبيان وبعد تحليلها وانطلاقا من الاستنتاجات المتحصل عليها ، يتضح لنا أن الفرضية الأولى والمتمثلة في " إن إثراء رصيد المكتبة الجامعية بمصادر معلومات إلكترونية يدفع هذه الأخيرة إلى إعادة النظر في طريقة التسيير للرفع من أدائها " قد تحققت بصفة كلية وهذا ما تعكسه نتائج كل من الجدول رقم (05) بنسبة 92 % من المبحوثين الذين يرون طرق تقديم مصادر المعلومات الإلكترونية تختلف عن طرق تقديم نظيرتها المطبوعة ، وكذا الجدول رقم (06) الذي يبين إجماع المكتبيين وبنسبة 94,60 % على أن تقديم هذه المصادر الإلكترونية يتطلب إتباع طرق خاصة عندما معالجتها و إعدادها فنيا ، وتعزز نتائج الجدول رقم (07) النتائج السابقة من خلال الاتفاق الكلي لجميع المكتبيين حول ضرورة توجه المكتبة المركزية نحو اقتناء مصادر المعلومات وذلك بنسبة 100 % ، إضافة إلى نتائج الجدول رقم (09) الذي يتفق فيه جل المبحوثين على أن إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية إلى رصيد المكتبة الجامعية يتطلب من هذه الأخيرة خطة تسييرية جديدة وهذا بنسبة 100 % ، كما تؤكد نتائج الجدول رقم (10) أن إضافة هذه المصادر الإلكترونية إلى رصيد المكتبة الجامعية يستلزم منها طاقما خاصا من العاملين يكون مكونا من مكتبيين و أيضا من مختصين في الإعلام الآلي معا وهذا ما وضحته النسبة 100 % ، كما أن نتائج الجدول رقم (11) توضح أن 92,30 % من المكتبيين يتفقون على أن

مصادر المعلومات الإلكترونية تؤثر على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية تأثيرا كبيرا ، كما أن هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات تتطلب من المكتبة الجامعية التعديل في بعض مهام مصالحهم الحالية وهذا ما يؤكده الجدول رقم (12) وبنسبة 100 % .

* **النتائج على ضوء الفرضية الثانية:**

يتضح لنا من خلال التعليق على نتائج الاستبيان وما استخلصناه أنه يمكن القول عن الفرضية الثانية والمتمثلة في " تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية في تنويع خدمات المكتبات الجامعية " قد تحققت وبصفة كلية وهذا من خلال نتائج الجدول رقم (16) الذي يبين أن المكتبة المركزية تتيح فهرسها الآلي للمستفيدين وذلك بنسبة 100 % ، كما أنها تقوم بتدريبهم على كيفية البحث في هذا الفهرس الآلي وهذا ما تؤكده النسبة 100 % من نتائج الجدول رقم (17) ، كما أن الجدول رقم (20) تبين أن المكتبة الجامعية تنوع في طرق الإعلان عن المصادر الإلكترونية الجديدة إما بشكل ورقي عن طريق اللوحات الإعلانية بنسبة 50% وإما بشكل إلكتروني من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة وذلك بنسبة 50% ، وتتعزز هذه الفرضية الثانية أكثر من خلال نتائج الجدول رقم (21) الذي يبين أن المستفيدين يحصلون على إجابات لاستفساراتهم وذلك بنسبة 100 % سواء بطريقة شفهية مباشرة 69,23 % أو عن طريق البريد الإلكتروني بنسبة 30,77 % ، كما أن نتائج الجدول رقم (23) تؤكد توفر قاعات خاصة بشبكة الإنترنت وهذا بنسبة 100 % .

* **النتائج على ضوء الفرضية الثالثة :**

من خلال استقراء نتائج الاستبيان وتحليلها يمكننا القول أن الفرضية الثالثة والتي تتمثل في : " تمتاز هذه الخدمات الجديدة بأكثر نجاعة وفعالية بفضل الخصائص التي تميز مصادر المعلومات الإلكترونية " تحققت وبنسبة عالية وهذا من خلال نتائج الجدول رقم (28) الذي يبين أن 100 % من المكتبيين يجمعون على أن مصادر المعلومات الإلكترونية تسهل عملية الإعارة ، كما أن هذه المصادر تساهم في تلبية طلبات المستفيدين وذلك بنسبة 100% المبنية في نتائج الجدول رقم (29) ، ونتائج الجدول رقم (30) توضح إقبال المستفيدين على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية وذلك بنسبة 100 % ويكون هذا الإقبال بصورة واسعة وذلك ما تؤكده النسبة 84,61 % التي يوضحها الجدول رقم (33).

* **النتائج على ضوء الفرضية الرابعة :**

من خلال التعليق على نتائج الاستبيان واستقرائها نتوصل إلى أن الفرضية الرابعة التي تتمثل في : " تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية مساهمة فعالة في جلب المستفيدين للاستفادة من خدمات المكتبات الجامعية " قد تحققت وبصفة جزئية وذلك ما تؤكده نتائج الجدول رقم (36) الذي يبين أن شريحة واسعة من المستفيدين ترتاد المكتبة الجامعية وذلك بنسبة 84,62 % ، كما أنه وبعد إثراء المكتبة الجامعية لمجموعاتها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات أدى إلى تزايد عدد المستفيدين المترددين على المكتبة الجامعية نوعا ما وذلك بنسبة 53,85 % والموضحة في الجدول رقم (37) و أيضا الإقبال الكبير للمستفيدين على المكتبة بعد وضعها للفهرس الآلي في متناولهم وذلك ما توضحه النسبة 76,92 % من نتائج الجدول رقم (40) ، إضافة إلى نتائج الجدول رقم (41) التي تبين الإقبال

الكبير للمستفيدين على البريد الإلكتروني للمكتبة وذلك بنسبة 61,54 % ، زيادة على نتائج الجدول رقم (42) الذي يبين أن الأثر الناجم عن اشتراك المكتبة الجامعية في قواعد معلومات يتمثل في ارتفاع التردد على المكتبة وذلك بنسبة 76,92 % .

6.5 النتائج العامة للدراسة :

- ✓تشكل مصادر المعلومات الإلكترونية جانبا مهما من رصيد المكتبات الجامعية وهذا ما تؤكده نسبة 39,40 % التي تعبر عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة في الشكل الإلكتروني ومن ذلك فإن هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات تتنوع بين أقراص ضوئية وشبكة الإنترنت وقواعد المعلومات .
- ✓يقف السبب الرئيسي لاقتناء المكتبات الجامعية لهذه المصادر الإلكترونية أمام سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما تدل عليه نسبة 46,15 % ويتم اقتناء هذه المصادر عن طريق الشراء والإيداع و الاشتراك .
- ✓تتطلب المعالجة الفنية و الإعداد الفني لمصادر المعلومات الإلكترونية إتباع طرق خاصة وهذا ما تؤكده النسبة 94,60 % ومن ذلك فإن هذه الطرق الخاصة تتراوح بين فهرسة هذه المصادر ، تصنيفها ، استخراج رؤوس موضوعاتها وتسجيلها ، كما أن تقديم هذه المصادر الإلكترونية للمستفيدين يتطلب طرقا معينة تختلف عن طرق تقديم المصادر المطبوعة وهذا ما تؤكده النسبة 92 % .

- ✓إن اتجاه المكتبة الجامعية نحو اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية يعتبر أمرا ضروريا جدا للمكتبة الجامعية إذا ما أرادت مواكبة التطورات الحاصلة في مجال المعلومات وهذا ما تدل عليه النسبة 100 % .
- ✓إن إثراء المكتبة الجامعية لرصيدها بمصادر المعلومات الإلكترونية يتطلب منها خطة تسييرية جديدة تتناسب والتطورات الحاصلة وكذا تحسين مستوى التسيير و أيضا تسهيل الولوج إلى هذا النوع من مصادر المعلومات والاستفادة منها .
- ✓كما أن هذا الإثراء للرصيد بالمصادر الإلكترونية للمعلومات يتطلب طاقما خاصا من العاملين حتى يدركوا كيفية التعامل مع هذه المصادر بحيث يتعاون فيه المكتبيون مع المختصين في الإعلام الآلي لأن الطبيعة الإلكترونية لهذه المصادر تتطلب تعاون وتشارك إطارات من كلا التخصصين في معالجتها وعند إعدادها فنيا وحتى عند إتاحتها وبثها للاستخدام .
- ✓كما أن هذا الإثراء يدفع المكتبة الجامعية إلى التعديل في مهام بعض المصالح حتى تصبح قادرة على التماشي مع خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة المركزية .
- ✓كما تتطلب الخطوة التي اتخذتها المكتبة الجامعية نحو إثراء رصيدها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات العمل مع مكتبات جامعية أخرى في إطار ما يعرف بالتعاون بين المكتبات ، كما ويتطلب منها أيضا الدخول في شراكة مع مؤسسات أخرى داخل الوطن وخارجه ، تعينها في مواكبة كل جديد يتعلق بهذه المصادر الحديثة .
- ✓استطاعت المكتبة الجامعية تخفيف العبء الذي يتكبده المستفيد أثناء قيامه بعملية البحث عن المصادر التي تخدمه عن طريق وضع فهرسها الآلي في

متناول المستفيدين وتحت تصرفهم إما عبر موقعها الإلكتروني أو من خلال المناصب المحلية المتوفرة بالمكتبة ، والذي شرعت في إنجازه منذ أكثر من خمس سنوات مضت.

- ✓تقدم المكتبة الجامعية خدمة تكوين المستفيدين من خلال عمليات الإرشاد الفردي الذي يقوم به المكتبيون لتدريب المستفيدون على كيفية مساءلة الفهرس الآلي إضافة إلى اللوحات الإعلانية التي يتم إلصاقها أمام مدخل كل مكتبة كلية ومكتبة قسم .
- ✓تؤدي المكتبة الجامعية خدمة الإحاطة الجارية من خلال إحاطة المستفيدين بالمصادر الإلكترونية الجديدة المقتناة وهذا بشكل ورقي من خلال اللوحات الإعلانية التي تعرض عند مدخل المكتبة ، وكذا عن طريق الإعلان عنها في الموقع الإلكتروني للمكتبة وهو ما يمثل الشكل الإلكتروني في تقديم خدمة الإحاطة الجارية .
- ✓يتولى جميع المكتبيين و التقنيين الساميين في علم المكتبات وكذا الأعوان التقنيين في المكتبات الإجابة على استفسارات المستفيدين وذلك بطريقة شفهية مباشرة، كما تتولى المحافظة الرئيسية ومسئول مصلحة الإعلام الآلي وكذا مسئولة قاعة الإنترنت الرد على الاستفسارات والأسئلة التي تصل البريد الإلكتروني للمكتبة ، وهاتان العمليتان تمثلان ما يعرف ب " الخدمة المرجعية " .
- ✓تسعى المكتبات الجامعية إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كالحواسيب والماسح الضوئي وتكنولوجيا الويفي والطابعات المليزرة بالدرجة الأولى لجلب المستفيدين أكثر إلى المكتبة الجامعية للاستفادة من المصادر المعلوماتية التي تحتويها ، وكذا رغبة منها في تحسين ورفع مستوى الخدمات التي تقدمها وجعلها أكثر سهولة ويسر وسرعة في

التقديم ، إضافة إلى سعيها المتواصل إلى تطوير المكتبة من حيث المدخلات و المتمثلة في المصادر المعلوماتية و التجهيزات والبرمجيات وكذا من حيث المخرجات والتي تتمثل في الخدمات المتعددة ، زيادة على رغبتها الدائمة في مسايرة العصر والتماشي مع التطورات التي يشهدها وفي مختلف الميادين .

- ✓ هناك إقبال كبير من طرف المستفيدين على الخدمات التي تعتمد في تقديمها على مصادر المعلومات الإلكترونية وهذا ما يؤكده الارتياح الكبير الذي يلاحظه المكتبيون على المستفيدين عند استخدامهم لهذه المصادر ، كما كانت ردود أفعالهم بالنسبة لعملية الإثراء بالمصادر الإلكترونية التي قامت بها المكتبة الجامعية بالإقبال الواسع وهذا لما تقدمه هذه المصادر من مساعدة لهم من حيث الاقتصاد في الوقت وكذا في الاقتصاد في الجهد، إضافة إلى سرعة وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها و أيضا لسهولة استخدامهم لها.
- ✓ تقوم المكتبة الجامعية بقياس التغير في حجم المستفيدين المترددين على المكتبة الجامعية باستخدام مؤشر " قياس عمليات الإعارة " وهي مهمة يتولاها منسق المكتبات والذي يقوم بقياس عمليات الإعارة بصفة شهرية وعلى مستوى كل مصالح الإعارة الداخلية منها والخارجية .
- ✓ يقترح مكتبيو المكتبة الجامعية استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة الجامعية في تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات وهذا لجلب أكبر عدد من المستفيدين ، إضافة إلى تغيير نمط تقديم خدمة الإعارة من إعارة يدوية إلى إعارة آلية ، وهذا تسهيلا لإجراءات الإعارة وتخليص المستفيدين من الإجراءات الروتينية لهذه الخدمة .

خـــــــاتمـــــة

خـــاتمـــــة

بما أن المعلومات ينبوع لا يجف ولا ينفذ ، وطاقة تتجه دوما نحو التزايد لا نحو التناقص بدليل قول الإمام علي بن أبي طالب أن " كل وعاء يضيق بما يحمل إلا وعاء العلم فإنه يتسع، وقد تواكب هذا الاتساع والتزايد في المعلومات مع التطورات التكنولوجية التي زحفت لتشمل مختلف الجوانب المتعلقة بهذا الكم المعلوماتي الهائل بما فيها من أساليب تجميعها و معالجتها واختزانها، ومن ثم استرجاعها ونقلها لاستخدامها من قبل كل فرد أو مؤسسة.

ومع مجيء ثورة الإلكترون التي أحدثت انقلابا كاملا ودورانا محوريا في كل المفاهيم و النظريات وكذا الوسائل التي كانت موجودة قبل بزوغ فجر الإلكترون عليها ، والذي حررها من ظلمة السكون والجمود وارتقى بها إلى نور الحركية والديناميكية ، فانقلبت بذلك المعايير وتحولت المعلومات من أفكار جامدة على حوامل ومصادر خالية من الحياة و التفاعل، إلى مفاهيم ومعارف متحركة مخزنة على مصادر تتمتع بكثير من التفاعل و الكثير من الديناميكية.

وبما أن مجال المكتبات والمعلومات يعيش ومنذ سنوات غير بعيدة تطورا ملحوظا فيما يخص مصادر المعلومات ، نتيجة مزاوجته بمجال التكنولوجيات الحديثة من جهة ، ولكون المعلومات أصبحت تمثل أكسجين التطور و التقدم والازدهار لأي مجتمع يصبو إلى ذلك من جهة أخرى. لذا فاتجاه المكتبات الجامعية نحو إثراء أرصدتها المعرفية بمصادر المعلومات المتنوعة بما فيها "مصادر المعلومات الإلكترونية " يعتبر تحصيلا حاصلا لهذه التطورات.

والمكتبات الجامعية الجزائرية حذت حذو مثيلاتها من المكتبات الجامعية في العالم ، في إطار مساعيها الأساسية والرامية إلى توفير أقصى ما يمكن من مصادر المعلومات الحديثة ووضعها تحت تصرف أوسع شريحة ممكنة من المستفيدين

ووسيلتها في ذلك "خدمات المعلومات " ، هذه الأخيرة التي تعتبر بمثابة الجسر الرابط بين رصيد المكتبة الجامعية وبين روادها المتنوعين.

فالأكيد أن هذه المصادر المتطورة للمعلومات قد أضفت تغييرات على خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية التي تعتبر " المكتبة المركزية لجامعة العقيد الحاج لخضر" واحدة من بينها، ونلمس هذا التغيير في ثراء رصيدها بمصادر المعلومات الإلكترونية و تنوع أشكالها بين الأقراص الضوئية و قواعد المعلومات وكذا شبكة الإنترنت.

كما أن مصادر المعلومات الإلكترونية عززت خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية وخرجت بها من الإطار الروتيني الكلاسيكي المكتفي فقط بتقديم خدمة الإعارة بنوعيها داخلية و خارجية، وخدمة الدوريات وخدمة المراجع ، إلى خدمة البحث المباشر، وخدمة الإحاطة الجارية وكذا الخدمة المرجعية الإلكترونية وخدمة الإنترنت ،غير أنها ما زالت لم تتعزز بعد بخدمة البث الانتقائي للمعلومات وكذا خدمة الإرشاد والتوجيه ، كما وتحتاج خدمة تكوين المستفيدين إلى إعادة هيكلتها و تنظيمها بشكل أفضل.

وبذلك يمكن التوصل إلى أن المكتبة المركزية لجامعة العقيد الحاج لخضر قد خطت خطوة جد مقبولة في نوعية الخدمات التي تقدمها، كما و أنها ارتقت كثيرا في مستوى استخدام التكنولوجيات الحديثة بتطوير كيانها البرامجي و كذا المادي، إلا أنها تحتاج أكثر إلى كوادر بشرية متخصصة في مجال علم المكتبات حتى تستطيع المضي بها نحو آفاق أوسع فيما يتعلق بتحسين خدماتها ، بل توسيع شريحة المستفيدين منها فتصبح بذلك المكتبة المركزية لجامعة العقيد الحاج لخضر قبلة لآلاف المستفيدين.

وعليه فإن مصادر المعلومات الإلكترونية لها دور فعال في تعزيز خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية ، ذلك أنها تعتبر بمثابة الوقود المحرك

لعجلة تطوير هذه الخدمات مضمونا ، والارتقاء بمستوى تقديمها نوعيةً، للمستفيدين على اختلافهم و بتباين احتياجاتهم البحثية ، لأن ذلك يشكل بدوره دافعا قويا لتشجيع الحركة العلمية من بحوث ودراسات ، باستثمار خصائص هذه المصادر الإلكترونية في تسهيل وتسريع وصول كل مستفيد إلى المعلومة التي تخدمه وفي الموضوع الذي يبحث فيه في الوقت المناسب.

قـــائـــمة
المراجـــع

قائـــمـة المـراجـع :

أ/ الـكتب :

1) إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان : مؤسسة الوراق، 2000.
2) أبو شريخ، شاهر ذيب. دراسات في علوم المكتبات. عمان: دار صفاء، 2000.
3) آرمز، وليم. المكتبات الرقمية. ترجمة جبريل بن حسن العويضي، هاشم فرحات سعيد. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006.
4) الأمين، عبد الكريم إبراهيم (وآخرون). إدارة المكتبة. بغداد: الجامعة المستنصرية، 1980.
5) البخيث، محمد عدنان. المكتبة وأساليب البحث. [د.م] : منشورات آل البيت، 1997.
6) البنداري، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004.
7) الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002.
8) الحلوجي ، عبد الستار . دراسات في الكتب والمكتبات . جدة : مكتبة المصباح ، 1988 .
9) الخطيب، محمد عجاج. لمحات في المكتبة والبحث والمصادر. ط2، مزيدة منقحة. الرياض : [د.ن]، 1970.
10) الخوري، هاني شحادة. تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرون: الجزء الأول مدخل تعريفي. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر، 1998.

11) الدوسري، فهد مسفر فهد. أسس البحث المباشر في قواعد المعلومات. الرياض: مكتبة الملك الوطنية، 1991.
12) الرابغي، ريم بنت علي. التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
13) السالم، سالم محمد. خدمات المعلومات بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1991.
14) الشافعي، حامد دياب. إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب، 1994.
15) الشريف، عبد الله محمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2007.
16) الصباغ، عماد. نظم المعلومات: ماهيتها و مكوناتها. عمان: مكتبة دار الثقافة، 2000.
17) الصرايرة، خالد عبده. النشر الإلكتروني وأثره على المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2008.
18) الصوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية و انترنت في المكتبات. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2001.
19) الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2003.
20) الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة ، 2001.
21) الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات و المكتبة المدرسية . عمان : دار المسيرة، 2001.

22) الصيرفي ، محمد . البحث العلمي : الدليل التطبيقي للباحثين . عمان : دار وائل ، 1999.

23) العباس، هشام عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.

24) العلاق، بشير، الطائي، حميد. تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي. عمان : دار زهران، 2000.

25) العلي، أحمد عبد الله. البيبليوغرافيا والتكشيف في المكتبات. الإسكندرية: وزارة التربية : إدارة المكتبات، 2000.

26) العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة ، المجالات، الوظائف، المصطلحات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.

27) العلي، أحمد عبد الله. مدخل إلى المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001.

28) المصرايرة، خالد عبده. النشر الإلكتروني و أثره على المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2008.

29) الموسوي، عزيزة ياخر. مكتبة المستقبل. إشراف ومراجعة أحمد عبد العلي. (سلسلة لتبسيط علوم المكتبات،6). [د.م]: وزارة التربية: إدارة المكتبة، 1998.

30) الميموني، محمد خلف. خدمات المعلومات المرسمة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1993.

31) النقيب، متولي. مهارات البحث عن المعلومات و إعداد البحوث في البيئة الرقمية.(سلسلة أساسيات المكتبات والمعلومات)، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2008.

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

33) النوايسة ، غالب عوض . مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار صفاء ، 2010.
34) النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات: مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. عمان: دار صفاء، 2010.
35) الهادي، محمد محمد. التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. القاهرة: دار الشروق، 1993.
36) الهادي، محمد محمد. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق، 1989.
37) الوردي، زكي حسين. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002.
38) الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق، 2002.
39) أمان، محمد محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ، 1983.
40) بدر ، أحمد. علم المعلومات و المكتبات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية. القاهرة: دار غريب، 1996.
41) بدر، أحمد. التكامل المعرفي في علم المكتبات. القاهرة: دار غريب، 2002.
42) بدر، أحمد . المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية و الشاملة. القاهرة: مكتبة غريب، 1987.
43) بدر، أحمد. التنظيم الوطني للمعلومات: دراسة في تخطيط و إدارة مركز المعلومات العلمية والتكنولوجية. الرياض: دار المريخ،1988.

44) بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001 .

45) بن السبتي ، عبد المالك . مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال . قسنطينة : مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية ، 2002 .

46) بوعزة، عبد المجيد صالح. المكتبات الرقمية: تحديات الحاضر و آمال المستقبل. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006.

47) تيد، لوسي. مقدمة إلى نظم المكتبة المبنية علة الحاسب الإلكتروني. ترجمة محمود أحمد أتيم، مراجعة محمود الأخرس. تونس: المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم: إدارة التوثيق و المعلومات، 1980.

48) جرجيس ، جاسم محمد ، القاسم، بديع محمود . مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري . الإسكندرية : مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات ، 1998 .

49) جروش، أودري. تقنيات المعلومات في المكتبات و الشبكات. ترجمة حشمت قاسم. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1999.

50) جيتس، بيل. المعلوماتية بعد الإنترنت. ترجمة عبد السلام رضوان. (طريق المستقبل).الكويت: المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، 1998.

51) جيليتسون، مارك . أساسيات قواعد البيانات . ترجمة سرور علي إبراهيم . الرياض: دار المريخ ، 1994 .

52) حسن، سعيد أحمد. المكتبات وأثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991.

53) حسن، فاروق سيد. الإنترنت : الشبكة العالمية للمعلومات. القاهرة: مكتبة الأسرة، 2003.

54) حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار و التنظيم و الإتاحة في المكتبات. سلسلة أساسيات المكتبات و المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.

55) رانجنتان، ش.ر. تنظيم المكتبات. ترجمة محاسن، سماء زكي. الرياض: دار المريخ، 1978.

56) ربحي، مصطفى عليان ، النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005.

57) ربحي، مصطفى عليان، السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات. عمان: دار صفاء، 2006.

58) ربحي، مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء، 2002.

59) رولي، جينفر. أسس تقنية المعلومات. ترجمة وتعليق عبد الرحمان بن حمد العكرش. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.

60) زاهر، أحمد. تكنولوجيا التعليم وإنتاج الوسائل التعليمية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية ، 1997.

61) سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997.

62) سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية، 2002.

63) سلطان، تركي إبراهيم . نظم المعلومات و استخدام الحاسب الآلي. الرياض : دار المريخ ، 1985 .

64) شاهين، شريف كامل. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.

65) ضبش، محمد عبد الواحد. المكتبات العصرية و مراكز المعلومات. القاهرة: دار الفكر العربي، 2007.
66) عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984.
67) عبابدة ، حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار صفاء ، 2005 .
68) عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006.
69) عبد الرحيم، إبراهيم هانم. نظم المعلومات والمجتمع . الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2005.
70) عبد الهادي، محمد فتحي، زايد، يسرية محمد عبد الحليم. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2000.
71) عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة: الدار العربية للكتاب، [د.ت].
72) عبد الهادي، محمد فتحي. دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافيا والمعلومات. (دراسات في علم المكتبات والمعلومات، 1). القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993.
73) عبد الهادي، محمد فتحي. التكشيف لأغراض المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1978.
74) عبيدات ، محمد، أبو نصار ، محمد، مبيضين، عقلة . منهجية البحث العلمي : القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان : دار وائل، 1999.
75) علوة، رأفت نبيل. تكنولوجيا في علم المكتبات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2006.

76) قاري، عبد الغفور عبد الفتاح، قمصاني، نبيل عبد الله. شبكات المعلومات و الاتصالات ومدى توظيفها في بيئة المكتبات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010.

77) قاسم، حشمت. مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص. القاهرة: دار غريب، 2000.

78) قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1984.

79) قبسي ، محمد . علم التوثيق والتقنية الحديثة. بيروت : دار الآفاق الجديدة ، ط 2 ، 1991.

80) قنيلجي ، عامر إبراهيم ، السامرائي ، إيمان فاضل. التقنيات والأجهزة الحديثة في مراكز المعلومات. ط2، موسعة ومنقحة. بغداد : الجامعة المستنصرية ، 1988 .

81) قنديلجي ، عامر إبراهيم ، السامرائي ، إيمان فاضل . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . عمان : مؤسسة الوراق ، 2002.

82) قنديلجي، عامر إبراهيم . البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات . عمان : دار اليازوري ، 1999.

83) قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإكترونية: أسسه ، أساليبه، مفاهيمه، أدواته. عمان : دار المسيرة ، 2007.

84) قنديلجي، عامر إبراهيم. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الإنترنت. عمان: دار المسيرة، 2009.

85) كحيلة، نسيمة عبد الرحمان. مدخل إلى علم المعلومات. جدة: دار المجمع العلمي، 1979.

86) كنج، روجر. الجامعة في عصر العولمة. ترجمة السلطان، فهد بن سلطان. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
87) متولي، ناريمان إسماعيل. الاتجاهات الحديثة في إدارة و تنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، [د.ت].
88) نعيسة، حسن سليم. دراسات مكتبية. دمشق: منشورات وزارة الثقافة، 1995
89) هاتسون، تيري، داي، جان، ترجمة علي سليمان الصوينع. القرص المدمج في المكتبات: قضايا إدارية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007
90) همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء، 2009.
91) همشري، عمر أحمد، ربحي، مصطفى عليان. أساسيات في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: [د.ن]، 1990.
92) المعالجة الفنية للمعلومات : الفهرسة ، التصنيف ، التوثيق، التكشيف ، الأرشيف. إعداد مجموعة من المكتبيين، تحرير هاني العمد. عمان : منشورات جمعية المكتبات الأردنية، 1985.

ب / مقالات الدوريات :

93) الأنصاري ، محمد إسماعيل . استخدام الحاسب الآلي كوسيلة تعليمية . مجلة التربية، ع 117. 1996.
94) الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله. مدى استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية: دراسة حالة لأعضاء التدريس بكلية علوم الحاسب والمعلومات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 16، ع1، الرياض، 2009.
95) السامرائي، إيمان فاضل. مصادر المعلومات الإلكترونية وتأثيرها على المكتبات . المجلة العربية للمكتبات والمعلومات، مج 1، ع 1،1993.

96) الصوفي، عبد اللطيف. التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي. مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية. مج 3، ع1، قسنطينة، 2006.

97) القلش، أسامة . خدمات المعلومات بمكتبات شركات الصناعات المعدنية بحلوان. مجلة عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج2، ع1، القاهرة: دار الشروق، 2000،ص 124.

98) العمران، حمد بن إبراهيم. تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1،الرياض، 2010.

99) المومني، حسن أحمد. المكتبات وتحديات تكنولوجيا المعلومات. رسالة المكتبة، مج 30، ع 2،1990.

100) بطوش، كمال. المكتبة الجامعية الافتراضية: ترف تكنولوجي أم خيار مستقبلي. مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، قسنطينة، مج2، ع2، 2005

101) بطوش، كمال. النشر الإلكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية.مجلة المكتبات والمعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مج1، ع1، قسنطينة، 2002.

102) بودربان، عز الدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات : بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات،مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مج 1، ع 1، قسنطينة، 2002.

103) بودربان، عز الدين. الوسائل التكنولوجية الحديثة وأثرها على سلوك المستفيدين والمكتبيين: نتائج دراسة ميدانية بالجزائر. مجلة العربية للمعلومات، مج 21، ع 2، 2000.

104) بوعناقة، سعاد. دور الإنترنت في التعليم عن بعد. مجلة المكتبات والمعلومات. مج 3، ع1. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2006.

105) بيزان، حنان صادق. النشر الإلكتروني و مستقبل أوعية المعلومات. المجلة العربية للأرشيف و التوثيق و المعلومات، ع 11-12 ، 2002.

106) ربحي، مصطفى عليان، القيسي، منال. استخدام شبكة الإنترنت في المكتبات الجامعية (دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين)، مجلة رسالة المكتبة، مج 34، ع4، 1999.

107) علوي، محمد عودة، المالكي، مجبل ملازم. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة.رسالة المكتبة، مج 27، ع1، 1992

108) عين أحجر، زهير. السيبارنيتيك و النشر الإلكتروني الرقمي الافتراضي: لمحة تاريخية، ضبط لغوي للمفاهيم، ووجهة نظر. مجلة المكتبات و المعلومات، مخبر تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية، مج 2، ع 2، قسنطينة، 2005

109) فرحات، هاشم. قواعد البيانات المحملة على الأقراص المدمجة: دراسة حالة قاعدة بيانات الإنتاج الفكري الإسلامي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج6، ع2، 2000.

110) قنديلجي، عامر إبراهيم. استخدام الحواسيب في خدمات المعلومات: ملامح التجربة العراقية. المجلة العربية للمعلومات، مج15، ع1، 1994.

111) مزيش، مصطفى. الجامعة والمكتبة ودورهما في تدريب المستفيدين. مجلة المكتبات والمعلومات. مج 3، ع 1، نوفمبر 2006.

ج/ أعمال المؤتمرات :

112) الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات وحقوق التأليف الرقمية والنشر الإلكتروني. تكنولوجيا المعلومات والتشريعات القانونية : أعمال الندوة العربية الأولى للمعلومات المنعقدة في (25-27) /09/ 1999. قسنطينة : مطابع جامعة منتوري، 2000.

113) إسماعيل، رامي جلال. إنتاج وتداول أوعية المعلومات نشرا وتداول المعلومات كخدمة مكتبية : دراسة نظرية . المؤتمر التاسع لمكتبة مبارك ببور سعيد، 2005.

د / الأطروحات و الرسائل الجامعية:

114) بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. أطروحة دكتوراه دولة: علم المكتبات : قسنطينة، 2003.

115) بودربان، عز الدين. البحث الوثائقي في مجتمع المعلومات : دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية ، ولاية قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات: قسنطينة، 2005.

116) نابتي ، محمد الصالح . سياسة تنمية المجموعات في مكتبات المعاهد العلمية بجامعة منتوري – قسنطينة ، دراسة تقييمية. أطروحة دكتوراه علوم : علم المكتبات : قسنطينة ، 2006 .

117) الحمزة، منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2008.

118) تومي، عبد الرزاق. تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الوطنية: دراسة ميدانية بولاية أم البواقي. رسالة ماجستر: علم المكتبات: قسنطينة، 2006.

ه / المراسيم والقرارات القانونية :

119) القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26- 05- 1987. الجريدة الرسمية الجزائرية.

120) المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 17- 06- 1969 ، رقم 54-69 . الجريدة الرسمية الجزائرية.

121) المرسوم القانوني الصادر في 29 أفريل 1975، رقم 27- 75.

122) المرسوم القانوني الصادر في أفريل 1974، رقم 59- 74.

123) المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 24- 09- 1983 ، رقم 544- 83 . الجريدة الرسمية الجزائرية.

124) المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 02- 12- 1998 ، رقم 398- 98 . الجريدة الرسمية الجزائرية.

125) المرسوم التنفيذي ع51، 23 أوت 2003. رقم 03- 279 ، الجريدة الرسمية.

و/ الويبوغرافيا :

126) أحمد ، أحمد يوسف حافظ. التكشيف والاستخلاص في المكتبات ومراكز مصادر التعلم. زيارة يوم 03- 12- 2010. www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=15971.

127) الاستخلاص والمستخلصات. زيارة يوم 03- 12- 2010. http://librariansmenofia.blogspot.com/2008/03/blog-post_8859.html

128) الترتوري، محمد عوض. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. زيارة يوم 06-09- 2010. متاح على http://Knol.google.com/k/ تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

129) الجامعات الجزائرية زيارة يوم 12-12- 2010.متاح على www.mesrs.dz/arabe_mesrs/الجامعات الجزائرية

130) الجبري،خالد بن عبد الرحمان.مصادر المعلومات بين الإتاحة والتملك.زيارة يوم 2010-09-17 متاح على http://informatics.gov.sa/section.php?id=12.

131) الخدمات المكتبية المباشرة. زيارة يوم 16- 12- 2010. متاح على http://www.marefa.org/index.php?الخدمات المكتبية المباشرة. htm

132) الخوري، هاني شحادة. النشر الإلكتروني و مستقبل الكلمة المطبوعة. زيارة يوم 15- 12- 2009.www .arabcin.arabiaall/2-2001 /1.html

133) الزهري، طلال ناظم. الأوعية الرقمية بين الإعداد الفني والاستخدام الفعلي. زيارة يوم 11-11-2010. متاح على azuhairi.jeeran .com /archive/2007/7/26 1136.html

134) السمير، علي حسين. تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: الواقع والطموح. Cybrarians journal، ع 23، 2010. زيارة يوم 19- 12- 2010. متاح على http://www.journal.cybrarians.info/تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.php?optoin=com

135) الصباغ، محمد سعد محمد. النشر وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية زيارة يوم 19- 12- 2010. متاح على http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=23282.

136) الصوفي، عبد اللطيف. المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات: بين المشكلات والحلول. زيارة يوم 12- 11-2010. متاح على www.arabcin.net/arabiaall/1-2003.html

137) المكتبات الجامعية . زيارة بتاريخ 16- 12- 2010. متاح على http://www.alyaseer.net/vb/search.php?do=finduser&u=49700

138) الموسى، عبد العزيز عبد الله. استخدام خدمات الاتصال في الإنترنت بفاعلية في التعليم. Consulté le 20- 12- 2010.
متاح على http://www.tarbeyah.org/ taaleem.htm.

139) الوردي، زكي حسين. خدمات المعلومات على الإنترنت ومردوديتها. زيارة يوم: 12/ 09/ 2010. متاح على http://www.alyaseer.net/ showthread ?t=4508

140) أوعية معلومات إلكترونية . زيارة يوم 05- 09- 2010. متاح على http : //ar.wikipedia.org/wiki/

141) باتنس، سيموند ، عندليب، سيد سعد. ترجمة حمد بن ابراهيم العمران. أثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية. Cybrarians journal .ع 3، (ديسمبر 2004)، زيارة 19- 12- 2010.
متاح على
http:/www.journal.cybrarian.info/index .php?option=com_sectionxview=ca.

142)بطوش، كمال. المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات: حتمية مواكبة ثورة التكنولوجيا الرقمية. زيارة يوم 19- 12- 2010. متاح على http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=8544.

143)تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية 2. زيارة يوم 22-12-2010. متاح على .http://besheir-3oloum.org/t164-topic #168

144)جامعة الجزائر. زيارة يوم 19- 12- 2010.متاح على http://souls-kingdom.com/vb/forumdisplay.php?f=204.

145)خصوان، هاني يوسف، سراج، محمد كمال. البحث بالاتصال المباشر. زيارة يوم 16- 12- 2010. متاح على http://syrialibrarian.jeeran/com/archive/2008/12/744563.html

146)رجب، إيهاب. التكشيف والاستخلاص. زيارة يوم 24/ 08/ 2010. http://Knol. Google.com/ K/التكشيف والاستخلاص.

147)قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي ، إيمان فاضل . الدوريات الإلكترونية : ماهيتها ، وجودها ومستقبلها في المكتبات العربية . مجلة النادي العربي ،ع3 ، 2006. زيارة يوم 17- 09- 2010. متاح على الرابط www.arabcin.net/arabiaall/3-2006.html

148)كليب، فضيل. مدى إفادة الإنترنت للباحثين. زيارة يوم 07- 12- 2010. متاح على http://WWW.arabcin.net/modules.php?name=new8file=article&sid=735

149)ما هي مميزات وعيوب المصادر الإلكترونية؟ زيارة يوم 30-09-2010. http://www.alyaseer.net/vb/member/php?s= ما هي مميزات وعيوب المصادر الإلكترونية؟

150)ماهية المكتبة الجامعية. زيارة يوم 23-12- 2010. متاح على http://www.alaseer.net/vb/search.php?do=finduser&u=49700

151)ناصف، دنيا عبد الفتاح. خدمة الإحاطة الجارية. زيارة يوم 16-12-2010. متاح على http://librariansinmenofia.blogspot.com/2008/03/ blog-post_23.html.

152) www.alriyadh.com/2006/05/11/section.net.html زيارة يوم 24/08- 2010.

153) www. .al-jeal.net/lofiversion/ index. Php/t587.html زيارة يوم 09- 10 -2010.

154) Bernard, Anne- Marie. La formation des bibliothécaires forcément continue .BBF, 2007,N°= 5,P5-8.[en ligne] le 10- 12- 2010. http://bbf.enssib.fr.

155) http://city library.pncc.govt.nz/modules/html/admin/what-are electronic resources زيارة يوم 22-09-2010.

156) www.egyig.com/muntada/member.php?s=191dad14e5b1 زيارة يوم 24-09-2010

157) http://indexabstract.blogspot.com/2009/06/blog-post_04/html..2010 -12 -03 زيارة يوم

158) www.itp.net/arabic/features/details.php?id=6160 .2010 – 09 -12 زيارة يوم

159) Le Saux , Annie. Editorial, BBF ,n°=6, p1. consulté le 16-12 – 2010 [en ligne]http://bbf.Enssib.fr.

160) University libraries .2010 -12 -17 زيارة يوم Online Dictionary for Library and Information science.[online] http://lu.com/odils/odils_u.cfm.

161) Les micro films .2010 -10-01 زيارة يوم www.svutec.webs.com/file/micro-films.doc .

162) www.wikipedia.org.dated2010 -10 -09 زيارة يوم

ز/ المراجع باللغات الأجنبية

163) Accart, jean- philippe. Le métier de documentaliste. Paris :Electre Ed. du cercle de la librairie,1999

164) Becquard, Françoise. Le métier de bibliothécaire. Avec la collaboration de Françoise Froissart. Nouvelle éd. Paris : éd. Electre- ed. du Cercle de la librairie ,1996

165) Bisbrouck, Marie- François ,Renault, Daniel. Construire une bibliothèque universitaire :de la conception à la réalisation . (Collection Bibliothèques). Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1993

166) Budd, J. The academic Library: Its context, Its purpose and Its operation. Engewood :Libraries Unlimited, 1998

167) Bertrand,Calenge . Accuiellir,orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques (collection Bibliothèques). Paris :éditions du cercle de la librairie, 1996

168) Chaumier , jacque. Les techniques documentaires. Blida :Editions du Tell,2003

169) Higham, Norman. The library in the University : Observation on a service. London: Ander Deutsch, 1980.

170) Jacquesson, Alain .L'informatisation des bibliothèques :historique, stratégie et perspectives. Nouvelle édition. Collection bibliothèques. Pris : electre ed. du cercle de la librairie ,1995

171) Jarrie, Marie -thérèse, avec la collaboration de Jean Péchenart .Administration et bibliothèques. (Collection Bibliothèques). Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1996.

172) Lancaster, w. "electronic publishing" in library tends. Winter, 1989

173) Taesch- Wahlen, Danielle. Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : Mémento pratique à l'usage

des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires. (Collection Bibliothèques). Paris : Ed. du cercle de la librairie, 1997.

قائمة الأشكال

الرقم	العنـــــــــوان	الصفحة
01	شكل رقم (01) يمثل أشكال مصادر المعلومات بمراحلها	32
02	شكل رقم (02) يمثل هرمية البيانات	56

قائمة الجداول

الرقم	العنـــــــــوان	الصفحة
01	جدول رقم (01) يبين نوع مصادر المعلومات التي تتوفر بالمكتبة	180
02	جدول رقم (02) يبين الشكل الذي توجد فيه مصادر المعلومات هذه	182
03	جدول رقم (03) يبين ماهية مصادر المعلومات التي تتوفر بالمكتبة في الشكل الإلكتروني	183
04	جدول رقم (04) يبين سبب اقتناء هذه المصادر الإلكترونية من طرف المكتبة الجامعية	186
05	جدول رقم (05) يبين طريقة تقديم هذه المصادر الإلكترونية بنفس طرق تقديم المصادر المطبوعة	188
06	جدول رقم (06) يبين تطلب تقديم المصادر الإلكترونية إتباع طرق خاصة عند معالجتها فنيا	190
07	جدول رقم (07) يبين رأي المكتبيين حول توجه المكتبة المركزية إلى اقتناء هذه المصادر الإلكترونية	191
08	جدول رقم (08) يبين طرق تزويد المكتبة الجامعية بالمصادر الإلكترونية للمعلومات	192
09	جدول رقم (09) يبين ما يتطلبه إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية من وضع خطة تسييرية جديدة	194
10	جدول رقم (10) يبين إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية وما يستلزم من المكتبة الجامعية من طاقم خاص من العاملين	196
11	جدول رقم (11) يبين تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية	197
12	جدول رقم (12) يبين ما تتطلبه مصادر المعلومات	198

	الإلكترونية من المكتبة الجامعية	
13	جدول رقم (13) يبين ما يتطلبه إثراء المكتبة الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية	200
14	جدول رقم (14) يبين رأي المكتبي في الكيفية التي يمكن من خلالها استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدماتها	201
15	جدول رقم (15) يبين الفترة التي أنجز فيها الفهرس الآلي بالمكتبة	203
16	جدول رقم (16) يبين إتاحة المكتبة فهرسها الآلي للمستفيدين	205
17	جدول رقم (17) يبين كيفية تدريب المستفيدين للبحث في الفهرس الآلي للمكتبة	206
18	جدول رقم (18) يبين الكيفية التي تتم بها عملية إعارة الأوعية الفكرية الإلكترونية	208
19	جدول رقم (19) يبين طريقة إشعار المستفيدين عن تأخرهم في إرجاع مصادر المعلومات الإلكترونية	209
20	جدول رقم (20) يبين كيفية إعلان المكتبة عن مصادر المعلومات الإلكترونية الجديدة	211
21	جدول رقم (21) يبين حصول المستفيدين على إجابات لاستفساراتهم	212
22	جدول رقم (22) يبين الموظفين المكلفين بعملية الإجابة على استفسارات المستفيدين	213
23	جدول رقم (23) يبين توفر المكتبة على قاعات خاصة بشبكة الإنترنت وكيفية الاستفادة منها	214
24	جدول رقم (24) يبين أوجه استفادة المكتبة من شبكة الإنترنت	215
25	جدول رقم (25) يبين اقتراحات المكتبيين من مصادر معلومات إلكترونية لتنويع خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية	217
26	جدول رقم (26) يبين الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمكتبات الجامعية	218
27	جدول رقم (27) يبين الهدف من استخدام هذه الوسائل التكنولوجية بالمكتبات الجامعية	219
28	جدول رقم (28) يبين تسهيل هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات عملية الإعارة	221
29	جدول رقم (29) يبين مدى مساهمة مصادر المعلومات	222

	الإلكترونية في تلبية طلبات المستفيدين	
30	جدول رقم (30) يبين إقبال المستفيدين على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية	223
31	جدول رقم (31) يبين كيفية تعامل المستفيدين مع مصادر المعلومات الإلكترونية	224
32	جدول رقم (32) يبين أكثر أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية استخداما مرتبة من 1 إلى 3	226
33	جدول رقم (33) يبين ردود أفعال المستفيدين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية	228
34	جدول رقم (34) يبين المساعدة التي يقدمها رصيد المصادر الإلكترونية	229
35	جدول رقم (35) يبين رأي المكتبيين في الكيفية التي يمكن بها استفادة المكتبة الجامعية من مميزات المصادر الإلكترونية في خلق خدمات جديدة	231
36	جدول رقم (36) يبين حجم الشريحة التي ترتاد المكتبة المركزية	232
37	جدول رقم (37) يبين الملاحظات التي ظهرت بعد إثراء مجموعات المكتبة الجامعية بالمصادر الإلكترونية للمعلومات	234
38	جدول رقم (38) يبين المؤشرات المستخدمة لقياس تزايد أو تناقص المستفيدين بالمكتبة	235
39	جدول رقم (39) يبين نوع الفهارس التي يفضل المستفيدون استخدامها	237
40	جدول رقم (40) يبين مدى إقبال المستفيدين على المكتبة بعد وضع الفهرس الآلي في متناولهم	238
41	جدول رقم 41(أ) يبين الإقبال الذي يلقاه البريد الإلكتروني المخصص للرد على استفسارات المستفيدين	240
42	جدول رقم 41(ب) يوضح دوافع إقبال المستفيدين	241
43	جدول رقم (42) يبين النتائج الناجمة عن اشتراك المكتبة الجامعية في قواعد المعلومات العالمية	242
44	جدول رقم (43) يبين النتائج الناجمة عن إدخال مصادر المعلومات الإلكترونية إلى المكتبة	244
45	جدول رقم (44) يبين اقتراحات المكتبيين لاستخدامات أخرى لمصادر المعلومات الإلكترونية لجلب عدد أكبر من المستفيدين إلى المكتبة الجامعية	246

الملاحـــــــــــق

الملحق : استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـــــــامعة منتوري قسنطينة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية قسم علم المكتبات

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات

تخصص :المعلومات الإلكترونية : الافتراضية واستراتيجية البحث المعلومات

تـحـــــــــت عنـــــــــــــــــــنوان:

دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة

من إعداد الطالبة : تحت إشراف الأستاذ الدكتور :
ابن الطيب زينب بودربان عز الدين

رغبة منا في معرفة دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة، نقدم لكم هذا الاستبيان آملين منكم الإجابة على كل أسئلته بدقة وموضوعية ، ونحيطكم علما أن المعلومات المستقاة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لا غير.

الجنس:
الوظيفة:
المؤهل العلمي:

المحور الأول : رصيد المكتبة الجامعية من مصادر المعلومات الإلكترونية و طريقة التسيير بها

1- ما نوع مصادر المعلومات التي توفرها مكتبتك؟ - كتب ☐
- دوريات ☐
- معاجم ☐
- أطالس ☐
- موسوعات☐
- أخرى أذكرها.....

2- في أي شكل توجد هذه المصادر : - الشكل المطبوع (الورقي) ☐
- الشكل الإلكتروني ☐
- مواد سمعية بصرية ☐

3-إذا كانت مكتبتكم تتوفر على مصادر معلومات في الشكل الإلكتروني ، فما هي هذه المصادر؟
- أقراص مضغوطة ☐
- قواعد بيانات ☐
- شبكة الإنترنت ☐
- أخرى أذكرها.....

4- هل يكمن السبب وراء اقتناء هذه المصادر الإلكترونية في:
- مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة ☐
- تنويع مجموعاتها الفكرية ☐
- توفير ما يحتاجه المستفيدون ☐

5-هل يتم تقديم هذه المصادر الإلكترونية بنفس طرق تقديم المصادر المطبوعة؟
نعم ☐ لا☐

* إذا كانت إجابتك ب " لا" فما هي الطرق المستخدمة في تقديم مصادر المعلومات الإلكترونية؟
- بالاتصال المباشر بين المكتبي و المستفيد ☐
- باستخدام المستفيد لقاعدة البيانات ☐
- بولوج المستفيد إلى الموقع الإلكتروني للمكتبة ☐

6-هل يتطلب تقديم هذه المصادر الإلكترونية إتباع طرق خاصة عند معالجتها فنيا؟
نعم ☐ ☐

* إذا كانت إجابتك ب "نعم" فهل يكون ذلك عند : - فهرستها ☐
- تصنيفها ☐
- استخراج رؤوس الموضوعات ☐
- تسجيلها ☐
- أمور أخرى أذكرها.....

7- كمكتبي ، هل ترى أن توجه المكتبة المركزية إلى اقتناء هذه المصادر الإلكترونية أمر:

- ضروري ☐
- اختياري ☐
- متوسط الأهمية ☐
- لا فائدة منه ☐

8- كيف تزود المكتبة الجامعية رصيدها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات ، عن طريق:

- الشراء ☐
- التبادل ☐
- الاشتراك ☐
- الإيداع ☐
- الإهداء ☐
- طريقة أخرى.....

9- هل ترى أن إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية إلى رصيد المكتبة الجامعية يتطلب منها وضع خطة تسيير جديدة؟

نعم ☐ لا ☐

* إذا كانت إجابتك ب" نعم" فلماذا؟

- لمواكبة التطورات الحاصلة ☐
- لتحسين مستوى تسيير المكتبة ☐
- لتسهيل الولوج إلى هذا النوع من المصادر ☐
- لإرضاء المستفيدين ☐

10- هل ترى أن إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية يستلزم من المكتبة الجامعية طاقم خاص من العاملين؟

نعم ☐ لا ☐

* إذا كانت إجابتك ب "نعم" فما تشكيلة هذا الطاقم ؟

- مختصون في الإعلام الآلي فقط ☐
- مختصون في علم المكتبات فقط ☐
- مكتبيون و مختصون في الإعلام الآلي معا ☐

11- كيف تؤثر مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية:

- تأثير كبير ☐
- تأثير متوسط ☐
- تأثير ضعيف ☐
- تأثير منعدم ☐

12- هل تتطلب مصادر المعلومات الإلكترونية من المكتبة الجامعية :

- تغيير كلي لمهام المصالح الحالية ☐
- الإبقاء على المصالح الحالية بمهامها ☐
☐

- التعديل في بعض مهام هذه المصالح

13- هل إثراء المكتبة الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية يتطلب من المكتبة الجامعية :

- العمل بشكل فردي ☐
- العمل في إطار التعاون مع مكتبات أخرى ☐
- العمل في إطار شراكة مع مؤسسات أخرى ☐

14- برأيك كيف يمكن للمكتبة الجامعية استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية في رفع مستوى خدماتها ؟

.....

.....

المحور الثاني : مصادر المعلومات الإلكترونية و تنوع خدمات المكتبات الجامعية

15- متى تم إنجاز فهرس آلي بمكتبتكم ؟

- منذ أكثر من 10 سنوات ☐
- منذ أكثر 5 سنوات ☐
- منذ أكثر من سنتين ☐
- منذ أقل من سنتين ☐
- لم ينجز بعد ☐

16- هل تتيح المكتبة فهرسها الآلي للمستفيدين؟

نعم ☐ لا ☐

* إذا كانت إجابتكم ب "نعم" فكيف تتم هذه الإتاحة عن طريق :

- منافذ محلية موجودة داخل المكتبة ☐
- موقعها الإلكتروني ☐
- أخرى أذكرها.....

17- هل يتم تدريب المستفيدين على كيفية البحث بهذا الفهرس الآلي؟

نعم ☐ لا ☐

* إذا كانت إجابتك ب "نعم " فهل يتم ذلك من خلال :

- تنظيم دورات تدريبية ☐
- إقامة محاضرات تكوينية عامة ☐
- الإرشاد الفردي ☐
- اللوحات الإعلانية ☐
- أخرى أذكرها.....

18- كيف تتم عملية إعارة الأوعية الفكرية الإلكتروني؟

- إعارة داخلية ☐
- إعارة خارجية ☐

* إذا كانت الإعارة تتم داخليا فهل تتوفر المكتبة على قاعة مخصصة للإطلاع الداخلي على محتوى هذه المصادر الإلكترونية ؟ نعم ☐ لا☐

* وإذا كانت الإعارة تتم خارجيا فهل تتم عن طريق - ملأ استمارة ورقية ☐
- بصفة آلية ☐

19- في حالة تأخر المستفيدين على إرجاع مصادر المعلومات الإلكترونية، تقوم :
- إرسال إشعارات مطبوعة بالمصادر المتأخرة إلى أصحابها ☐
- إرسال إشعارات للمستعيرين المتأخرين عن طريق البريد الإلكتروني☐
- إرسال إشعارات عن طريق الفاكس ☐

20- في حالة دخول مصادر المعلومات الإلكترونية جديدة ، هل تقوم المكتبة بالإعلان عنها:
* بشكل ورقي عن طريق - اللوحات الإعلانية ☐
- مطبوعات توزع على المستفيدين ☐
- قوائم مطبوعة تعلق في أرجاء مختلفة من المكتبة ☐
- أخرى أذكرها.....
* بشكل إلكتروني عن طريق : - إرسال قوائم بهذه المصادر الإلكترونية إلى البريد الإلكتروني للمستفيدين ☐
- الإعلان عنها في الموقع الإلكتروني للمكتبة ☐
- أخرى أذكرها.....

21- عندما يكون لدى المستفيدين أسئلة واستفسارات يرغبون في الحصول على إجابات عليها، فهل يحصلون على أجوبة لها؟ نعم ☐ لا☐

* إذا كانت إجابتكم ب" نعم " فهل يتم الرد عليها بطريقة : - شفوية مباشرة ☐
- كتابية ☐
- عن طريق البريد الإلكتروني☐

22- عملية الإجابة عن استفسارات المستفيدين تتم من قبل : - موظفين مكلفين خصيصا بها ☐
- كل الموظفين تقع على عاتقهم هذه المهمة ☐

23- هل تتوفر المكتبة على قاعات خاصة بشكة الإنترنت ؟ نعم ☐ لا ☐

- إذا كانت إجابتك ب "نعم " فكيف يتم الاستفادة منها؟
.....
.....
.....
.....
.....

24- فيما تستفيد المكتبة من خدمات شبكة الإنترنت : - الاتصال بدور النشر ☐
- الاتصال بالمستفيدين ☐
- الاتصال بالمكتبات الجامعية الأخرى☐
- خدمات أخرى أذكرها.....

25- ما الذي تقترحه من مصادر معلومات إلكترونية لتنويع خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية؟

.....
.....
.....

المحور الثالث : خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة

26- ما هي الوسائل التكنولوجية المتوفرة بالمكتبات الجامعية : - أجهزة الحاسوب ☐
- ماسح ضوئي ☐
- تكنولوجيا الويفي ☐
- طابعات ليزرية ☐
- آلات النسخ (Photocopieuses) ☐
- أخرى أذكرها.....

27- هل استخدام هذه الوسائل التكنولوجية بالمكتبات الجامعية يكون بهدف :
- التماشي مع العصر ☐
- جلب المستفيدين ☐
- تحسين مستوى الخدمات ☐
- تطوير المكتبة الجامعية ☐

28- هل تساعد هذه المصادر الإلكترونية للمعلومات في تسهيل عملية الإعارة ؟ نعم ☐ لا ☐
* إذا كانت إجابتك ب "نعم " فإلى أي درجة يكون هذا التسهيل ؟ - كثيرا ☐
- نوعا ما ☐
- بشكل متوسط ☐
- ضعيف ☐

29- هل تساهم مصادر المعلومات الإلكترونية في تلبية طلبات المستفيدين؟ نعم ☐ لا ☐
* إذا كانت إجابتك ب "نعم " فكيف تكون هذه المساهمة – جيدة جدا ☐
- جيدة ☐
- متوسط ☐
- مقبولة ☐
- ضعيفة ☐

30- هل يقبل المستفيدون على الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية ؟
نعم ☐ لا ☐

31- كيف يتعامل المستفيدون مع مصادر المعلومات الإلكترونية : - بارتياح كبير ☐
- بشكل عادي ☐
- بشيء من التخوف ☐
- محاولة البحث عن بديل ورقي ☐

32- ما هي أكثر أنواع المصادر الإلكترونية استخداما؟ (مع ترتيب الاحتمالات الآتية من 1 إلى 3)
- الأقراص الضوئية ☐
- شبكة الإنترنت ☐
- قواعد البيانات ☐

33- كيف كانت ردود فعل المستفيدين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية؟

- الإقبال الواسع ☐
- الإقبال المتوسط ☐
- الإقبال المتواضع ☐
- الرفض التام ☐
- عدم إبداء أي رد فعل ☐

34- ما هي المساعدة التي يقدمها رصيد المصادر الإلكترونية ؟ - الاقتصاد في الوقت ☐

- الاقتصاد في الجهد ☐
- سهولة الاستخدام ☐
- سرعة الوصول إلى المعلومات ☐

35- برأيك كيف يمكن للمكتبة الجامعية الاستفادة من مميزات المصادر الإلكترونية في خلق خدمات جديدة؟

.....

.....

.....

المحور الرابع : مصادر المعلومات الإلكترونية و جلب المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية

36- يرتاد المكتبة الجامعية : - شريحة واسعة من المستفيدين ☐

- شريحة متوسطة من المستفيدين ☐
- شريحة صغيرة من المستفيدين ☐
- شريحة جد صغيرة من المستفيدين ☐

37- بعد إثراء المكتبة الجامعية لمجموعاتها بالمصادر الإلكترونية للمعلومات، لاحظت :

- تناقص عدد المترددين على المكتبة ☐
- تزايد نوعا ما ☐
- لم يحدث أي تغير في عدد المترددين ☐

38- ما هي المؤشرات التي استخدمتموها لقياس تزايد أو تناقص المستفيدين بالمكتبة :

- قياس عمليات الإعارة ☐
- قياس عمليات البحث البيبليوغرافي ☐
- قياس التردد على قاعات الإنترنت ☐
- أمور أخرى .....

39 - هل يفضل المستفيدون استخدام : - الفهرس الآلي ☐

- الفهارس المطبوع ☐

40- بعد وضع الفهرس الآلي في متناول المستفيدين زاد إقبالهم على المكتبة - كثيرا ☐

- قليلا ☐
- نفس التردد ☐
- عكس ذلك ☐

41- يلقى البريد الإلكتروني المخصص للرد على استفسارات المستفيدين : - إقبالا كبيرا ☐
- إقبالا متوسط☐
- إقبالا ضعيف☐
- إقبال منعدم ☐

* إذا كان هناك إقبال ، هل هو من أجل : - معرفة الرصيد الجديد ☐
- معرفة النشاطات الجديدة للمكتبة☐
- التوجيه في مواضيع معينة ☐
- معرفة المكتبيين ☐
- أمور أخرى .....

42- اشتراك المكتبة الجامعية في قواعد المعلومات عالمية : - أدى إلى ارتفاع التردد على المكتبة ☐
- لم يغير نسبة التردد ☐
- أدى إلى انخفاض التردد على المكتبة☐

43- إدخال المصادر الإلكترونية إلى المكتبة أدى إلى :
- فتح قاعات جديدة نعم ☐ لا☐
- زيادة في عدد أجهزة الحاسوب نعم ☐ لا ☐
- الاشتراك في قواعد معلومات جديدة نعم☐ لا ☐
- ارتفاع عمليات الإعارة نعم☐ لا ☐
- زيادة الحجم الساعي للعمل نعم☐ لا☐
- تقليص عدد المصادر المسموح بها في الإعارة نعم ☐ لا☐
- تقليص مدة الإعارة نعم☐ ☐

44- ماذا تقترح من استخدامات أخرى لمصادر المعلومات الإلكترونية لجلب عدد أكبر من المستفيدين إلى المكتبة الجامعية؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Résumé :

Les supports d'information électronique sont une ressource d'information de grande importance qui est en fait le produit de l'ère des technologies de l'information et de la communication. Ces technologies ont d'ailleurs imposé leur présence dans toutes les institutions de la société qu'elles soient éducatives , sociales ou économiques. Les bibliothèques universitaires sont parmi ces entités qui ont à enrichir leurs collections avec de nouveaux supports. A travers le développement de leur fonds documentaire , les bibliothèques universitaires sont supposées exploiter ces nouveaux supports d'information électronique qui possèdent des caractéristiques positives lors de leur offre de services d'information aux utilisateurs. La bibliothèque est dans l'obligation d'innover en créant de nouveaux services d'information qui assurent un contact permanent entre les usagers et la bibliothèque universitaire ; c'est ainsi que cette dernière pourra être proche des utilisateurs est capable de concurrencer les nouvelles bibliothèques électroniques et les bibliothèques spécialisées qui prennent place. Les supports d'information électronique exige de la bibliothèque universitaire la mise en place d'une nouvelle stratégie appropriée à ces nouvelles collections électroniques. Cette stratégie doit tenir compte, d'une part , des ressources humaines et matérielles , et d'autre part , des nouveaux services d'information de qualité à offrir .

Notre étude a pour objet de mettre en relief premièrement la valeur ajoutée qui est procurée par ces supports d'information électronique en termes de service d'information offerts par la bibliothèque universitaire , et deuxièmement le rôle essentiel que peuvent jouer ces supports électroniques dans le renforcement des services de bibliothèques .

Dans cette recherche , nous avons opté pour l'approche descriptive et avons sélectionné le questionnaire comme outil pour collecter les données afin de pouvoir mesurer nos hypothèses. A la fin de notre étude , les résultats ont pu démontrer le rôle majeur que peuvent jouer ces supports d'information électronique pour améliorer les services d'information déjà présents ou sein de la bibliothèque centrale de l'université Hadj Lakhdar de Batna .

Mots – clés :

Support d'information électronique , service d'information , bibliothèque universitaire , université Hadj Lakhdar , enquête, Batna.

Abstract :

Electronic informational supports are an important informational resource that is the product of the era of information and communication technology. This latter has imposed its presence in all institutions in our society including educational, social and economic institutions. University libraries are also among these entities that should enrich their resources with the new supports in terms of collection development. Through this improvement, the university library is supposed to exploit these electronic information resources which show positive characteristics when offering information services to the users. The library should also innovate by creating other new information services that can assure a permanent link between the users and the university library, so that it will be possible for this institution to be close to the users by coping with the fierce competition generated by the new electronic libraries and the specialized libraries. The electronic information supports require from the university library the establishment of a new management strategy appropriate to the new electronic collections. The strategy should deal with human and material resources on the one hand, and with the provision of new information quality services on the other hand.

Our study attempts to highlight firstly the added-value that can be provided by electronic information supports in terms of information services offered by university libraries, and secondly the essential role that can be played by these electronic supports in reinforcing the library services.

In this research, we have adopted the descriptive approach and have selected the questionnaire as a tool for selecting data to be able to measure our assumptions. In the end, the results have shown the major role that can be played by these electronic information supports to improve the present information services offered by the Central Library of Batna Hadj Lakhdar University.

Key-words:

Electronic information support, information service, university library, Hadj Lakhdar University, survey, Batna.

الملـخــص

تعتبر مصادر المعلومات الالكترونية موردا معلوماتيا مهما باعتبارها إحدى النتائج التي أفرزها عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هذه الأخيرة التي فرضت وجودها على شتى مؤسسات المجتمع بما فيها التعليمية,الاجتماعية و كذا الاقتصادية, وبما أن المكتبات الجامعية واحدة من بين مؤسسات المجتمع التي أصبح لزاما عليها إثراء رصيدها بهذا النوع الجديد من المصادر ضمن ما يعرف بسياسة تنمية المجموعات, فان هذا الإثراء سيستوجب أيضا من المكتبة الجامعية استغلال هذه المصادر الالكترونية للمعلومات بما تتمتع به من خصائص و إيجابيات في تثمين ما تقدمه من خدمات معلومات حالية لمجتمع المستفيدين المترددين عليها و كذا التفكير الجدي في خلق خدمات معلومات أخرى جديدة تساهم أكثر في إبقاء التواصل بين المستفيدين و المكتبة الجامعية,خاصة و أن هذه الأخيرة تشهد ظهور منافسين جدد يسعون إلى استقطاب وجهة المستفيد نحوهم كالمكتبات الالكترونية و المكتبات الخاصة، كما وأن مصادر المعلومات الالكترونية تتطلب من المكتبة الجامعية الشروع في وضع خطة تسييرية جديدة تتلاءم و الرصيد الجديد من مصادر المعلومات الالكترونية، ذلك أن هذه الخطة ينبغي لها أن تمس الكائن البشري و التجهيزات و أيضا طرق تقديم خدمات المعلومات وكذا نوعيتها.

و الدراسة التي بين أيدينا حاولت التعرف على الإضافة التي يمكن لمصادر المعلومات الالكترونية تقديمها فيما يتعلق بخدمات المعلومات المتاحة للمكتبات الجامعية و ذلك من خلال تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه هذه المصادر الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمنا الاستبيان كأداة لجمع البيانات لقياس مدى تحقق الفرضيات التي قامت عليها دراستنا هذه.

وقد خلصت دراستنا هذه إلى أن مصادر المعلومات الإلكترونية تلعب دورا مهما في تعزيز خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر بباتنة .

الكلمات المفتاحية:

مصادر المعلومات الالكترونية – خدمات المعلومات – المكتبات الجامعية – جامعة الحاج لخضر – دراسة ميدانية - باتنة