

جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله

كلية العلوم الإنسانية

قسم علم المكتبات والتوثيق

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق بعنوان:

واقع توظيف خدمات المكتبة الهجينة وآفاق تطويرها بمؤسسات  
التعليم العالي في الجزائر: دراسة حالة مكتبة جامعة أمحمد بوقرة  
ببومرداس

إشراف:

أ.د عبد الحميد أعراب

إعداد الطالب:

قوالي نورالدين

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د جزائري سمير.....رئيساً

أ.د عبد الحميد أعراب.....مشرفاً ومقرراً

أ.د بوجلين زهرة.....عضواً

أ.د كادي زين الدين.....عضواً

د. طالبي محمد.....عضواً

أ.د يحياوي زهير.....عضواً

جوان 2023

جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله

كلية العلوم الإنسانية

قسم علم المكتبات والتوثيق

واقع توظيف خدمات المكتبة الهجينة وآفاق تطويرها بمؤسسات  
التعليم العالي في الجزائر: دراسة حالة مكتبة جامعة أمحمد بوقرة

ببومرداس

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم

في علم المكتبات والتوثيق

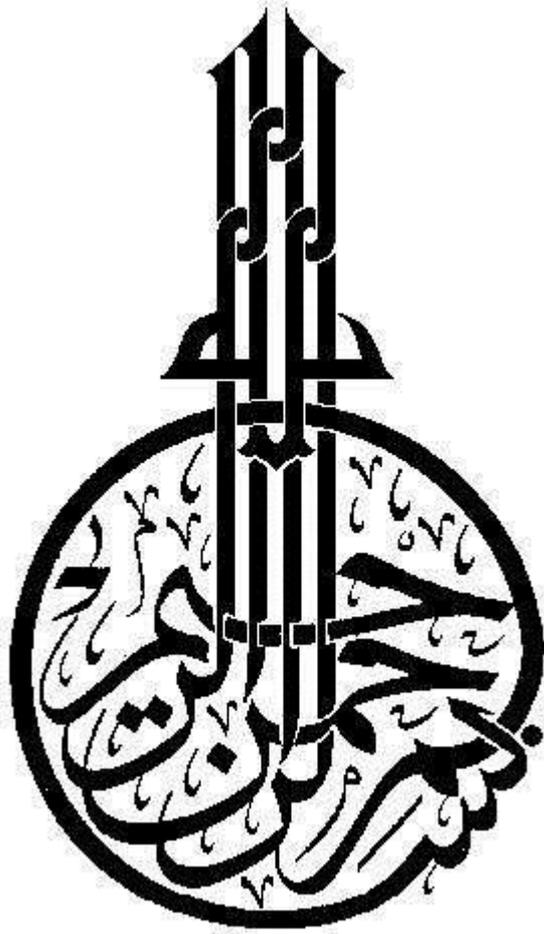
إشراف:

أ.د. عبد الحميد أعراب

إعداد الطالب:

قوالي نورالدين

جوان 2023



﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العظيم [سورة البقرة ؛ 32]

# إهداء

إلى والدتي الغالية أطل الله في عمرها وحفظها من كل سوء

إلى روح والدي رحمه الله

إلى إخواني وأخواتي

إلى زملائي أعضاء هيئة التدريس بقسم علم المكتبات والتوثيق

إلى جميع أصدقائي

والى من وافتهم المنية الأساتذة بونفيخة فتيحة، سعدودي حورية، زروالي محمد، عرابي محمد.

رحم الله جميع من فارقنا وأسكنهم فسيح جناته.

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

# شكر و عرفان

لا يسعني بعد أن وفقني الله عز وجل في اتمام هذا العمل المتواضع، إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير الى جميع من ساهم في إنجازهم من قريب أو من بعيد، سواء بدعم، أو برأي أو تشجيع أو توجيه.

وأخصّ بالشكر والعرفان وعظيم الامتنان من تعلّمت منه الكثير، أستاذي الفاضل عبد الحميد أعراب الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة، ولما بذل من وقت وجهد وصبر في سبيل إفاذتي بالتوجيهات السديدة والتعليمات الصائبة التي ساهمت كثيرا في استكمال هذه الدراسة، ولما زودني من علم ومعرفة ونصائح في كل مرحلة من مراحل تعلمي وتعليمي. فأسأل الله أن يجزيه أفضل الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة القراءة والمناقشة الكرام، لاسيما الأستاذة الدكتوراه بوفجلين زهرة، والأستاذ الدكتور كادي زين الدين، والأستاذ الدكتور طالبي محمد، والأستاذ الدكتور يحيوي زهير، والأستاذ الدكتور جزائري سمير وذلك على تكريمهم بإعطائي من وقتهم والمشاركة في مناقشة هذه الدراسة. كما أشكر السادة الأساتذة الذين تقدموا بجهودهم وأفكارهم في تحكيم الاستبيان.

ولا يفوتني أن أنهى كلماتي دون التوجه بالشكر والتقدير الى جميع أفراد الطاقم الإداري والفني للمكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة الذين منحوني الفرصة لإجراء الدراسة الميدانية، وعلى رأسهم المحافظ الرئيسي السيد بوزاوية فاتح ومسانديه في الإشراف على مصالحها، وأخص بالذكر مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي ومسؤولة مصلحة التوجيه الذين ساعدوني دون تردد في الحصول على المعلومات والبيانات التي تفي بأغراض هذا البحث.

وختاما أتمنى أن تحقق هذه الدراسة إسهاما في تحسين وتطوير مكتباتنا الجامعية.

نورالدين

## بطاقة فهرسية:

قوالي، نورالدين

نص (بصري): إلكتروني

واقع توظيف خدمات المكتبة الهجينة وآفاق تطويرها بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة حالة مكتبة جامعة أمحمد بوقرة ببومرداس/نورالدين قوالي؛ اشرف أعراب عبد الحميد. - الجزائر: [د.ن]، 2023. - 567 ورقة: جداول، أشكال؛ 30 سم. + CD.

أطروحة دكتوراه علوم: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر 2 أبو قاسم سعد الله: 2023.

بيبليوغرافية، ملاحق.

عبد الحميد، أعراب، اشرف

الخدمات التقليدية؛ الخدمات الإلكترونية؛ الخدمات المكتبية الهجينة: المكتبات الجامعية؛ اتجاهات المستفيدين.

## المستخلص

تناولت الدراسة واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبات الجامعية، من خلال دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة ببيمورداس. وكان الهدف منها هو استكشاف طبيعة العرض الخدماتي للمكتبات الجامعية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة ضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة، وبيان مدى موائمتها مع اتجاهات وسلوك مجتمع المستفيدين على ضوء التحديات التي تفرضها البيئة الرقمية والتحوليات التي تشهدها منظومة التعليم العالي في الجزائر، لاسيما نظام التعليم المعاصر (ل.م.د)، ومن ثم رصد ما يعرّبها من المشكلات، واقتراح أبرز المقترحات التي يؤمل أن تسهم في التخفيف من حدة تلك الصعوبات، واستشراف مستقبلها واليات تطويرها بما يتماشى مع اتجاهات المجتمع الأكاديمي وبما يساهم في نيل الرضا منها. الأمر الذي يضع أمام المسؤولين بعض الحقائق المستمدة من الأمر الواقع، ويرسم في نفس الوقت نفسه بعض التوجيهات التي يمكن الاستئناس بها عند التخطيط لتحسين الخدمات القائمة أو اقتراح خدمات مستحدثة في ضوء الإمكانيات المادية والمالية والبشرية التي تتوفر عليها مكتباتنا الجامعية، وبما يُمكنها من بلوغ مستوى المكتبات المتطورة.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدنا على أداة الاستبانة من أجل استطلاع آراء أفراد عينة البحث، واشتملت على (58) أستاذ جامعي و(209) طالب وباحث و(24) مكتبي، والمنسبين منهم إلى جامعة أمحمد بوقرة، واستعمال مقياس ليكرت لقياس اتجاهاتهم نحو الخدمات المكتبية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج مفادها تبنى المكتبة المدروسة للخدمات المكتبية الهجينة وبنسب متفاوتة، مع التركيز أكثر على الخدمات الإلكترونية بما يتماشى مع اتجاهات وتوقعات مختلف فئات المستفيدين منها. كما أظهرت النتائج عدم فعالية خدماتها المكتبية في مساندة البيئة الرقمية والبيئة التعليمية، والناجم من نقص الإمكانيات المالية والمادية والتكنولوجية والبشرية، مما يجعلها مضطرة الى المزوجة بين الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية وفق الامكانيات المتاحة لتلبية الاحتياجات العلمية والبحثية للأساتذة والطلبة والباحثين. وهو الواقع الذي يعكس حالة مكتباتنا الجامعية وارتباطه الوثيق بحجم الأهمية التي توليها الهيئات الوصية للمكتبة الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المكتبية الهجينة؛ الخدمات التقليدية؛ الخدمات الإلكترونية؛ المكتبات الجامعية؛ اتجاهات المستفيدين؛ البيئة الرقمية؛ البيئة التعليمية.

## **Abstract**

The study dealt with the reality of the employment of hybrid library services in university libraries, through the case study of the Central Library of Mohamed Bouguerra University in Boumerdes. The aim was to explore the nature of the services offering of university libraries between traditional practices and modern methods within the concept of hybrid library services, and their adaptation of its compatibility with the trends and behavior of the users' in the light of challenges imposed by the digital environment and the transformations taking place in the higher education system in Algeria especially the contemporary education system (L.M.D). In addition, to explore the problems and to suggest the most important recommendations that will contribute to reduce these difficulties and anticipating its future and mechanisms for its development in line with the actual trends of the academic community and in a way that contributes to obtaining satisfaction from them. The fact that puts in front of responsible some facts derived from reality and at the same time, it gives some directions that can be appealed when planning to improve the available services

or to suggest modern services in the light of material, financial and human capabilities available to our university libraries, in a way that enables them to reach the level of advanced libraries. The study used the descriptive analytical approach, and we relied on questionnaire, interview and observation as methodological tools, in order to survey the opinions of the members of the research sample which is composed of (58) university professors, (209) students and researchers, and (24) librarians and those affiliated with the University of Mohamed Bouguerra , and using Likert to measure their attitudes and behavior towards the library services. The study reached a set of results, that the library in question adopted hybrid library services in varying proportions with a greater focus on electronic services, in line with trends and expectations of all categories of the beneficiaries. The results showed the ineffectiveness of its services offering in keeping with the digital environment and the educational environment resulting from the lack of financial, material, technological and human capabilities, and this makes it to combine traditional services and electronic services according to available capabilities to meet the scientific and research needs of professors, students and researchers. It is a reality that reflects the state of our libraries and it's attach to the degree of importance provided by the trustee bodies to the university library.

**Key words :** University libraries; Electronic services ; Traditional services ; Hybrid library services; Users trends; Digital environment; Educational environment.

## قائمة المختصرات

المختصرات	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
<b>AACR2</b>	Anglo-American Cataloguing Rules 2	قواعد الفهرسة الانجلو أمريكية
<b>ABF</b>	Association des Bibliothécaires Français	جمعية المكتبيين الفرنسيين
<b>AFNOR</b>	Association Française de Normalisation	الجمعية الفرنسية للتقييس
<b>ALA</b>	American library Associatiin	جمعية المكتبات الأمريكية
<b>ARL</b>	Ameriacn research library	جمعية مكتبات البحث الأمريكية
<b>ARN</b>	Algerian Research Network	الشبكة الجزائرية للبحث
<b>ARUC</b>	Arabic union Catalog	الفهرس العربي الموحد
<b>AUF</b>	Agence universitaire de la Francophonie	الوكالة الجامعية الفرونكوفونية
<b>BMP</b>	Bachelor-Master-PhD	بكالوريوس-ماجستير-دكتوراه
<b>Canva</b>	Create Amazing Visual Content	برنامج انشاء المحتوى المرئي
<b>CCDZ</b>	Catalogue Collectif Algérie	الفهرس الموحد الجزائري
<b>CERIST</b>	Centre de recherche sur l'information scientifique et technique	اللجنة الوطنية لتقييم المشاريع البحث الجامعية
<b>CIAQES</b>	Commission Nationale pour l'Implémentation de l'Assurance Qualité dans l'Enseignement Supérieur	اللجنة الوطنية لتطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي
<b>CNEPRU</b>	Comité National d'Evaluation et de Programmation de la Recherche Universitaire	اللجنة الوطنية لتقييم برامج البحث الجامعي
<b>DOAJ</b>	Directory of Open Access Journals	فهرس المجالات ذات الوصول الحر
<b>DOI</b>	Digital Object Identifier	معرف الوثيقة الرقمية
<b>Dspace</b>	Digital Space	المستودع الرقمي
<b>ECTS</b>	European Credits Transfer System	النظام الأوروبي لنقل الوحدات الدراسية
<b>EDD</b>	Document Delivery Electronic	التوصيل الالكتروني للوثائق
<b>eLIB</b>	Elictronic Library project	مشروع المكتبات الإلكترونية
<b>EPUB</b>	Electronic Publication Format	صيغة النشر الالكتروني
<b>FAQs</b>	Fequently Asked Questions	معرض الأسئلة المتكررة
<b>FTTH</b>	Fiber To The Home	الألياف البصرية إلى المنزل
<b>GESCOL</b>	Gestion Scolarité	برنامج إدارة الدراسات
<b>Hal</b>	Hyper Article en Ligne	المقالات الفائقة على الخط
<b>HTML</b>	HyperText Markup Language	لغة ترميز النص الفائق
<b>IFLA</b>	International Federation of Library Associations	الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات
<b>Ibid</b>	Ibidem. Au même endroit	في نفس المرجع

النظام المتكامل للمكتبات	Integrated Library System	<b>ILS</b>
المعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية	Institut National de la Productivité et du Développement industriel	<b>INPED</b>
جهاز التطبيقات التفاعلية الشخصية	Interactive Personal Application Device	<b>iPad</b>
الرقم الدولي المعياري للكتاب	International Standard Book Number	<b>ISBN</b>
المنظمة الدولية للتقييس	International Organization for Standardization	<b>ISO</b>
الرقم الدولي الموحد للدوريات	International Standard Serial Number	<b>ISSN</b>
المعلومات العلمية والتقنية في الجامعات المغربية	Accès à l'Information Scientifique et Technique dans les Universités du Maghreb	<b>ISTeMag</b>
ليسانس-ماستر-دكتوراه	Licence-Master-Doctorat	<b>LMD</b>
الفهرسة المقروءة آليا 21	MACHine-Readable Cataloging 21	<b>MARC21</b>
تنسيق رقمي للصوت 3	MPEG Audio Layer 3	<b>MP3</b>
المشروع التعاوني للضبط الاستنادي للأسماء	Name Authority Cooperative Program	<b>NACO</b>
تكتل المكتبات المحوسبة على الخط المباشر	Online Computer Library Center	<b>OCLC</b>
الفهرس العام المتاح على الخط	Online Public Access Catalog	<b>OPAC</b>
المرجع السابق	Opus Citatum	<b>Op.cit</b>
صيغة المستندات المحمولة	Portable Document Format	<b>PDF</b>
المنصة الوثائقية الجزائرية	Plate-Forme Documentaire Algerienne	<b>PDOC</b>
برنامج تقاسم الصور	Picture to share	<b>Piktochart</b>
نظام متكامل لإدارة المكتبات	PhpMyBibli	<b>PMB</b>
البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات	Portail National de Signalement des Thèses	<b>PNST</b>
منصة إدارة مشاريع البحث التكويني الجامعي	Plateforme de Gestion des Projets de Recherche Formation-Universitaire	<b>PRFU</b>
رمز الاستجابة السريعة	Quick Response	<b>QR</b>
وصف المصادر وإتاحتها	Resource Description and Access	<b>RDA</b>
وصف الموارد وإدارتها	Resource Description Material	<b>RDM</b>
التعريف عن طريق ترددات الراديو	Radio Frequency Identification	<b>RFID</b>
الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية	Réseau Régionale des bibliothèques universitaires	<b>RIBU</b>
الدليل الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي	Référentiel National de l'Assurance Qualité dans le secteur de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique	<b>RNAQES</b>
الإشعار الفوري بالجديد	Really Simple Syndication	<b>RSS</b>
معايير جمعية المكتبات الأمريكية	Reference and User Services Association	<b>RUSA</b>
نموذج تقديم البرامج كخدمة	Software as a Service	<b>SaaS</b>
المشروع التعاوني لقائمة رؤوس الموضوعات	Subject Authority Cooperative Program	<b>SACO</b>

المطبوعات والمنشورات التاريخية للأرشيف الاسكتلندي	Scottish Archive of Print and Publishing History Records	<b>Saphir</b>
النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني	Système National de Documentation en Ligne	<b>SNDL</b>
للفهارس الاجتماعية المتاحة على الخط	Social Online Public Access Catalogs	<b>SOPAC</b>
النظام المقيس لتسيير المكتبات	Système Normalisé de Gestion des Bibliothèques	<b>SYNGEB</b>
البرنامج الأوروبي لدعم التعليم العالي	Trans-European Mobility Scheme for University Studies	<b>TEMPUS</b>
جامعة التكوين المتواصل	Université de la Formation Continue	<b>UFC</b>
منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization	<b>UNESCO</b>
عنوان الويب المقيس	Uniform Resource Locator	<b>URL</b>
المنفذ التسلسلي العالمي	Universal Serial Bus	<b>USB</b>
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتعليم والتكوين	Utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement et la Formation	<b>UTICEF</b>
ملف الضبط الاستنادي الدولي الافتراضي	Virtual International Authority File	<b>VIAF</b>
برامج تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	Visionary Technology in Library Solutions	<b>VTLS</b>
الدقة اللاسلكية "البث اللاسلكي الفائق الدقة والسرعة"	wireless fidelity	<b>Wi-Fi</b>
الفهرس العالمي	World Catalog	<b>WorldCat</b>
لغة الترميز القابلة للامتداد	Extensible Markup Language	<b>XML</b>
دون ناشر	-	د.ن
العدد	-	ع.
المجلد	-	مج.
الطبعة	-	ط.
الصفحة	-	ص.
ملحق بالمكتبات الجامعية 2	-	م.م.ج.2
ملحق بالمكتبات الجامعية 1	-	م.م.ج.1
وثائقي أمين محفوظات	-	و.أ.م
مساعد المكتبات الجامعية	-	م.م.ج
عون تقني في المكتبات الجامعية	-	ع.ت.م.ج

## قائمة المحتويات

8-1	مقدمة
43-9	الإطار المنهجي للدراسة
10	1. الإشكالية
12	2. فرضيات الدراسة
12	3. أهداف الدراسة
13	4. أهمية الدراسة
14	5. حدود الدراسة
17	6. الإجراءات المنهجية
30	7. الدراسات السابقة
39	8. ضبط المفاهيم والمصطلحات المستعملة في الدراسة
43	9. صعوبات البحث
119 -44	الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر
45	تمهيد
45	1. مفهوم التعليم العالي
47	2. الجامعة كمؤسسة تعليمية بين المهام والوظائف
49	1.2. مكونات العملية التعليمية
49	1.1.2. الطالب
49	2.1.2. هيئة التدريس
50	3.1.2. التجهيزات المادية والوسائل البيداغوجية
50	3. أهداف التعليم العالي
51	1.3. الوظيفة التعليمية
51	2.3. البحث العلمي
51	3.3. خدمة المجتمع
52	4. التعليم العالي وتحديات العصر
54	1.4. التعليم العالي وأساليب التعليم والتعلم المعاصرة
55	1.1.4. التعليم الإلكتروني
56	2.1.4. التعليم المتنقل أو المحمول Mobile learning

57	3.1.4. التعليم الهجين
58	2.4. التعليم العالي والوعي المعلوماتي
60	3.4. عولمة التعليم العالي
61	4.4. الجودة الشاملة في التعليم العالي
62	5.4. نظام التعليم ل.م. د
64	5. إصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر
65	1.5. مرحلة الإصلاحات الجزئية 1962-1969
67	2.5. مرحلة الشروع في الإصلاحات 1970-1979
68	3.5. مرحلة تعديل الخريطة التنظيمية للجامعة 1980-1989
70	4.5. مرحلة إعادة النظر والاستمرار في الإصلاحات 1990-2004
72	5.5. مرحلة تبني نظام التعليم ل.م.د في ظل إعلان بولونيا 2002-
74	1.5.5. نقائص النظام الكلاسيكي
75	2.5.5. أهداف تبني نظام التعليم ل.م.د في الجزائر
76	3.5.5. أهمية تبني نظام التعليم ل م د
77	6. الهيكلة الجديدة لنظام التعليم العالي في الجزائر
79	1.6. مسار التكوين
78	1.1.6. مرحلة الليسانس
80	2.1.6. مرحلة الماستر
80	3.1.6. الدكتوراه
80	2.6. ميادين التكوين
82	3.6. مبدأ السداسيات
82	4.6. الرصيد
82	5.6. ضوابط التقييم
83	6.6. الهيئات الاستشارية لقطاع التعليم العالي
84	7.6. الخريطة الجديدة لمؤسسات التعليم العالي
85	1.7.6. الجامعة
86	2.7.6. الكلية
86	3.7.6. المعهد لدى الجامعة
86	4.7.6. ملحقة الجامعة

86	5.7.6. المركز الجامعي
87	6.7.6. جامعة التكوين المتواصل
88	7.7.6. المدارس الوطنية العليا
90	8.7.6. المدارس العليا للأساتذة
91	8.6. أهم الإجراءات المرافقة للهيكلة الجديدة لمؤسسات التعليم العالي
92	9.6. التكنولوجيا بمؤسسات التعليم العالي
93	1.9.6. شبكة البحث الجزائرية ومؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي
94	2.9.6. استحداث ماستر عن بعد
94	3.9.6. مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني
95	4.9.6. التعاون الدولي في مجال تكنولوجيا التعليم العالي
97	7. المكتبات الجامعية في ضل إصلاحات منظومة التعليم العالي
99	1.7. أنواع المكتبات الجامعية الجزائرية
101	2.7. المكتبة الجامعية ونظام التعليم ل.م.د.
102	1.2.7. علاقة نظام التعليم ل.م.د. بالمكتبة الجامعية كجهاز معلومات
103	2.2.7. المكتبة الجامعية والبحث العلمي
105	3.2.7. المكتبات الجامعية وتغير سلوك واتجاهات المستفيدين
108	4.2.7. المكتبة الجامعية وتطور نظم التعليم
109	5.2.7. المكتبة الجامعية ومراكز التعلم
111	1.5.2.7. مهام المكتبة كمركز مصادر التعلم
112	6.2.7. المكتبة الجامعية والعولمة
114	7.2.7. المكتبات الجامعية والبيئة الرقمية
117	8.2.7. المكتبة الأكاديمية والنشر الجامعي
119	خلاصة
187-121	<b>الفصل الثاني:</b> <b>الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية</b>
122	تمهيد
122	1. حوسبة المكتبات الجامعية
123	2. الإنترنت والمكتبات الجامعية
126	3. الشبكات المكتبية

128	4. المكتبة الجامعية والنشر الإلكتروني
130	5. الكتاب الإلكتروني
130	1.5. ماهية الكتاب الإلكتروني
131	2.5. تحديات الكتاب الإلكتروني
133	3.5. الكتاب الإلكتروني وعمل الناشرين
133	4.5. التحديات المستقبلية للكتاب الإلكتروني
134	6. المكتبة الجامعية وبوابات الإنترنت
136	7. المكتبة الجامعية والدوريات الإلكترونية
137	8. المكتبة الجامعية وطرق القراءة الحديثة
138	9. المكتبة الجامعية وتطبيقات الويب 2.0
139	1.9. الويب 2.0
140	2.9. المكتبة 2.0 أو مكتبة الجيل الثاني
142	3.9. تطبيقات الويب 2.0 واستعمالها في المحيط المكتبي
142	1.3.9. المدونات Blogs
144	2.3.9. مواقع التواصل الاجتماعي
145	3.3.9. الإشعار الفوري بالجديد أو خدمة Flux RSS (Really Simple Syndication)
146	4.3.9. التصنيف التعاوني الحر أو التصنيفات الشعبية Folksonomie
147	5.3.9. التأليف التعاوني الحر Wikis
148	4.9. المكتبة التقليدية نظير إمكانات الويب 2.0
149	5.9. الموقع الإلكتروني للمكتبة الجامعية في جيلها الثاني
150	6.9. الفهارس OPAC 2.0
152	1.1.9. تحدي الفهارس 2.0 للمكتبات الجامعية
154	10. تحدي الرسائل والأطروحات الجامعية
157	11. المكتبات الرقمية
160	1.11. المكتبة التقليدية ونظيرتها الرقمية
160	12. تكنولوجيا المعلومات ومباني المكتبات الجامعية
161	13. الحوسبة السحابية Cloud computing
163	1.13. خدمات الحوسبة السحابية في مجال المكتبات
166	14. تحول مهنة المكتبي الى أخصائي المعلومات

167	1.14. أخصائي المعلومات بين الوظائف التقليدية والممارسات الرقمية
169	2.14. المهارات الرقمية لأخصائي المعلومات
171	3.14. تكوين أخصائي المعلومات بين التعليم الأساسي والتكوين المستمر
173	1.3.14. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات
174	1.1.3.14. التكوين الذاتي
176	2.1.3.14. التكوين الرسمي أو المنظم
176	4.14. الوساطة الرقمية لأخصائي المعلومات
179	15. المكتبة الجامعية وثقافة المعلومات
180	1.15. دور المكتبة الجامعية في نشر الثقافة المعلوماتية
181	2.15. معايير الثقافة المعلوماتية وتربية المستفيدين
182	16. المكتبات الجامعية وحركة النفاذ الحر
183	1.16. مصادر النفاذ الحر للمكتبات الجامعية
186	2.16. دور المكتبة الجامعية في تعزيز حركة النفاذ الحر
187	خلاصة الفصل
274-189	<b>الفصل الثالث:</b> <b>الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة</b>
190	تمهيد
190	تعريف الخدمة
192	مفهوم الخدمة في مجال المكتبات والمعلومات
193	1.2. الخدمة المكتبية
193	2.2. طبيعة الخدمة المكتبية الجامعية
195	3.2. المستفيد وإنتاج الخدمة المكتبية Servuction
196	4.2. دور المستفيد في مسار الخدمة المكتبية
198	5.2. متطلبات الخدمة المكتبية
200	6.2. مقومات خدمات المعلومات
200	1.6.2. الخدمة غير ملموسة
201	2.6.2. الخدمة غير قابلة للتخزين
201	3.6.2. الخدمة تتطلب مشاركة المستفيد
202	7.2. مبادئ الخدمة المكتبية

203	8.2. سياسة الخدمة المكتبية
204	3. تقييم خدمات المكتبة الجامعية
206	1.3. تطور مسار تقييم الخدمات المكتبية
208	2.3. أهداف تقييم الخدمات المكتبية
208	3.3. مستويات تقييم الخدمات المكتبية
210	4.3. أساليب تقييم الخدمة المكتبية
210	1.4.3. جودة خدمات المكتبة الجامعية
213	2.4.3. تقييم الأداء
214	5.3. المعايير الدولية في مجال قياس أداء المكتبات
215	1.5.3. مواصفة ISO 11620
216	2.5.3. مؤشرات (اعلم) لقياس أداء المكتبات الأكاديمية
216	4. تغير مفهوم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية
217	1.4. الخدمات الجديدة/الخدمات المستحدثة في المكتبات الجامعية
219	2.4. الخدمات المكتبية الإلكترونية في مجال المكتبات
220	1.2.4. مفهوم الخدمة الإلكترونية
221	2.2.4. أنواع الخدمات الإلكترونية
221	3.2.4. أصناف الخدمات الإلكترونية
221	3.4. الخدمات المكتبية والنظم الآلية لتسيير المكتبات
223	5. الخدمة المكتبية بين الطرق التقليدية والأساليب الحديثة
226	1.5. أنواع الخدمات التقليدية
226	1.1.5. الخدمة المرجعية
227	1.1.1.5. الخدمات المرجعية المباشرة
230	2.1.1.5. الخدمات المرجعية غير المباشرة
230	2.1.5. خدمة الإعارة
232	3.1.5. خدمة الإمداد بالوثائق
232	4.1.5. خدمة الإحاطة الجارية
233	5.1.5. خدمة البث الانتقائي للمعلومات
234	6.1.5. خدمات التصوير والاستنساخ
235	7.1.5. الخدمات الإرشادية والتكوينية

236	8.1.5. خدمة الترجمة
237	9.1.5. خدمة الكشف
238	10.1.5. خدمة الاستخلاص
239	2.5. أنواع الخدمات الإلكترونية
241	1.2.5. الخدمات المرجعية الرقمية
241	1.1.2.5. الخدمة المرجعية غير التزامنية أو غير التفاعلية Asynchrone
243	2.1.2.5. الخدمات المرجعية التزامنية أو التفاعلية Synchrone
246	2.2.5. خدمة الإعارة الإلكترونية
247	3.2.5. خدمة الترجمة الآلية
248	4.2.5. خدمة الإمداد الإلكتروني بالوثائق
249	5.2.5. خدمة الاطلاع الإلكتروني
250	6.2.5. خدمة الفهارس العامة المتاحة عن بعد
251	7.2.5. خدمة نشر الوعي المعلوماتي
252	8.2.5. خدمة الإحاطة والبيت الانتقائي للمعلومات
253	9.2.5. خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت
254	10.2.5. خدمة البحث في قواعد البيانات
254	6. المكتبة الهجينة وعلاقتها بالخدمات المكتبية
256	1.6. الهجين والمصطلحات ذات العلاقة
260	2.6. المكتبة الهجينة وعلاقتها بالمفاهيم المجاورة
262	3.6. مراحل تطور المكتبة التقليدية كمكان مادي
263	1.3.6. النموذج التقليدي
264	2.3.6. النموذج المؤتمت أو المكتبة المحوسبة
264	3.3.6. النموذج الهجين (المختلط) أو المكتبة الهجينة
265	7. الخدمات المكتبية ضمن مفهوم المكتبة الهجينة
266	8. الخدمات المكتبية الهجينة وتنامي المكتبة التقليدية
267	1.8. ديمومة المواد المطبوعة في المكتبات الجامعية
268	2.8. ليس كل شيء على الإنترنت
269	3.8. جودة ومصداقية المعلومات
270	4.8. سرعة الاتصال وتدفق شبكة الإنترنت

270	5.8. المعايير والمقاييس الموحدة للتعامل مع المصادر الرقمية
270	6.8. التكلفة المالية
271	7.8. التعامل مع المصادر الإلكترونية
271	8.8. دوام المصادر الإلكترونية
273	8.9. تنمية المقتنيات بين المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية
274	خلاصة الفصل
571-276	<b>الإطار الميداني والتطبيقي:</b> واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبة المركزية لجامعة أحمد بوقرة
277	تمهيد
326-279	<b>الفصل الرابع:</b> التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة
280	1. التعريف بميدان الدراسة
280	1.1. نشأة الجامعة وأهدافها
281	2.2. رسالة الجامعة
282	3.2. الهيكل التنظيمي للجامعة
283	4.2. الهيكل التنظيمي لكليات ومعاهد وأقسام الجامعة
284	5.2. ميادين التكوين ضمن نظام ل.م.د بجامعة بومرداس
287	1.5.2. فروع الدكتوراه درجة ثالثة
285	6.2. الهياكل البيداغوجية للجامعة
285	1.6.2. القدرات البيداغوجية
286	2.6.2. هياكل الدعم البيداغوجي
287	7.2. المجتمع الأكاديمي
287	8.2. البحث العلمي
288	3. المكتبة المركزية
289	1.3. المبنى والتجهيزات المادية والبشرية والمالية
294	2.3. الرصيد الوثائقي
297	3.3. العرض الخدماتي للمكتبة المركزية
297	1.3.3. الخدمات التقليدية
301	2.3.3. الخدمات الإلكترونية

308	4.3. مجتمع المستفيدين من المكتبة
309	2. مواصفات عينة الأساتذة والطلبة والباحثين.
309	1.2. فئات المبحوثين من عينة الدراسة
310	2.2. خصائص عينة الأساتذة والطلبة وفق الصفة وكلية الانتماء
311	3.2. خصائص عينة الأساتذة والطلبة وفق الفئة العمرية
313	4.2. خصائص أفراد عينة الأساتذة وفق الرتبة الأكاديمية
314	5.2. خصائص أفراد عينة الطلبة وفق الشهادة المحضرة والمستوى التعليمي
317	3. خصائص أفراد عينة المكتبيين
317	1.3. نوع التوظيف لدى المكتبيين
317	2.3. المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة المركزية والمصالح التي ينتمون إليها
320	3.3. السلك وعدد سنوات الخبرة المهنية للمكتبيين بالمكتبة المدروسة
324	4.3. اللغات التي يتقنها المكتبيون
326	خلاصة الفصل
370-328	<b>الفصل الخامس:</b> <b>اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين</b>
329	تمهيد
330	1. الخدمات المكتبية المقدمة وانطباعات المستفيدين منها
330	1.1. درجة استعمال الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية
335	2.1. مدى رضا الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية القائمة
337	3.1. الصعوبات التي تواجه المستفيدين على مستوى الخدمات المكتبية
342	4.1. المجالات التي يتطلب تحسينها على مستوى خدمات المكتبة
346	5.1. توقعات الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية المستقبلية
349	2. الممارسات المهنية للمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية المقدمة
349	1.2. درجة اعتماد المكتبيين على أدوات العمل التقليدي والإلكتروني
352	2.2. الخدمات المكتبية التي يشارك فيها المكتبيون
355	3.2. الصعوبات التي تواجه المكتبيين على مستوى الخدمات المكتبية
359	4.2. المجالات التي يتطلع المكتبيين الى تحسينها للرفع من مستوى أدائهم الوظيفي
362	5.2. انطباعات المكتبيين حول وتيرة استخدام الخدمات المكتبية وعلاقتها بإجابات المستفيدين

364	6.2. انطباعات المكتبيين حول درجة الرضا من استخدام الخدمات المكتبية وعلاقتها بإجابات المستفيدين
367	7.2. تطلعات المكتبيين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية وعلاقتها بإجابات الأساتذة والطلبة
369	خلاصة الفصل
423 -372	<b>الفصل السادس:</b> <b>اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين</b>
373	تمهيد
374	1. اتجاهات وسلوك الأساتذة والطلبة نحو مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية
374	1.1. تردد المستفيدين على المكتبة المدروسة
377	2.1. دوافع التردد على المكتبة
380	3.1. منافذ الوصول إلى مصادر المعلومات
383	4.1. أسباب عدم تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة المدروسة إلا "نادرا" أو "أبدا"
386	5.1. مدى تشجيع الأساتذة للطلبة على استخدام المكتبات في نشاطاتهم العلمية والبحثية
389	6.1. وتيرة استعمال المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية من طرف المبحوثين
393	7.1. دوافع استعمال المصادر التقليدية
396	8.1. دوافع تفضيل استعمال المصادر الإلكترونية
399	9.1. الصعوبات التي تحول دون استعمال المصادر التقليدية من طرف المستفيدين
402	10.1. الصعوبات التي تحول دون استعمال المصادر الإلكترونية من طرف المستفيدين
406	2. اتجاهات المكتبيين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها باحتياجات المستفيدين
406	1.2. مدى إدراك المكتبيين لحجم أوعية المعلومات بمجموعات المكتبة
408	2.2. اتجاهات المكتبيين نحو مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية
410	3.2. انطباعات المكتبيين من اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات
414	4.2. الصعوبات التي تواجه المكتبيين حيال التعامل مع المستفيدين في استخدام المجموعات التقليدية
417	5.2. مدى تواصل المكتبيين مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لرصد احتياجاتهم المعلوماتية
420	خلاصة الفصل
485 -424	<b>الفصل السابع:</b> <b>المهارات الرقمية للأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية</b>

425	تمهيد
426	1.المهارات الرقمية لعينة الأساتذة والطلبة والباحثين وعلاقتها بالخدمات المكتبية
426	1.1. مدى امتلاك الأساتذة والطلبة لجهاز الحاسوب
427	2.1. نقاط الاتصال بشبكة الإنترنت
429	3.1. مدى تلقي الطلبة من أساتذتهم التشجيع على استخدام وسائل التكنولوجيا في نشاطاتهم العلمية والبحثية
431	4.1. دواعي استعمال وسائل التكنولوجيا من طرف الطلبة في النشاطات التعليمية والبحثية
434	5.1. استعمال الأساتذة والطلبة لتطبيقات الويب 2.0 في الأنشطة العلمية والتعليمية
438	6.1. طرق المطالعة على مصادر المعلومات
443	7.1. مدى استعداد الأساتذة والطلبة للنشر العلمي المفتوح
447	8.1. مدى استفادة الأساتذة والطلبة من البرامج التكوينية
449	9.1. الاحتياجات التكوينية للأساتذة والطلبة المبحوثين
455	10.1. نمط التكوين المرغوب فيه لدى الأساتذة والطلبة
457	11.1. تصور الأساتذة والطلبة للمكتبة الجامعية كمكان مادي
462	12.1. تطلعات الأساتذة والطلبة من شكل مكتبة المستقبل
464	13.1. اقتراحات وملاحظات الأساتذة والطلبة حول الخدمات المكتبية
466	14.1. كفاءة المكتبيين في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومتطلبات نظام التعليم المعاصر
466	1.2. توظيف تطبيقات الويب المستخدمة في تقديم الخدمات المكتبية
469	2.2. مدى استفادة المكتبيين من دورات تكوينية منذ اعتماد الجامعة للنظام التعليمي ل.م.د.
472	3.2. كفاية البرامج التكوينية في تنمية المهارات الوظيفية للمكتبيين
474	4.4. الكفاءات والمهارات الضرورية لأخصائي المعلومات من وجهة نظر المكتبيين
477	5.4. نمط التكوين المرغوب فيه لدى المكتبيين
478	6.4. تطلعات أفراد عينة البحث من المكتبة الجامعية المستقبلية
481	7.4. آراء واقتراحات المكتبيين حول الخدمات المكتبية
482	خلاصة الفصل
515-485	<b>الفصل الثامن:</b> <b>نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمؤسسات التعليم العالي</b>
486	أولا النتائج العامة للدراسة
502	ثانيا النتائج على ضوء الفرضيات

505	ثالثا. المقترحات
516	خاتمة
519	قائمة المراجع
543	الملاحق
544	استبيان الأساتذة والطلبة باللغة العربية
550	استبيان الأساتذة والطلبة باللغة الفرنسية
556	استبيان المكتبيين
563	دليل المقابلة
567	لائحة الملاحظة

## قائمة الجداول

الورقة	العنوان	الرقم
28	عدد الاستمارات المسترجعة من مجتمع البحث بحسب اللغة والفئة	01
66	عدد الطلبة المسجلين بالجامعات بين سنة 1962 و 1969	02
67	عدد الأساتذة الجامعيين للفترة الممتدة من 1962 إلى 1969	03
68	عدد المتخرجين من الجامعة الجزائرية بين سنة 1970 و 1979	04
69	عدد الطلبة المسجلين بالجامعة بين سنة 1980 و 1990	05
72	نمو حجم الأساتذة والطلبة من سنة 1991 إلى سنة 2004	06
149	مقارنة بين الخدمات المكتبية التقليدية وتطبيقات الويب 2.0	07
167	ملامح الاختلاف بين دور أخصائي المعلومات التقليدي وأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية وأخصائي المعلومات في الجيل الثاني من المكتبات	08
195	الفرق بين الخدمة والسلعة	09
284	ميادين، شعب والتخصصات العلمية بجامعة أحمد بوثرة - بومرداس للسنة الجامعية 2021-2022	10
287	المجتمع الأكاديمي لجامعة أحمد بوثرة	11
291	التجهيزات المادية للمكتبة المركزية	12
292	التجهيزات التقنية للمكتبة المركزية	13
294	العاملين بالمكتبة المركزية وفق متغير السلك	14
295	الرصيد الوثائقي للمكتبة إلى غاية جوان 2022	15
296	الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية حسب نوع الوعاء إلى غاية جوان 2022	16
305	أنواع المصادر المتاحة في المستودع الرقمي للمكتبة المدروسة	17
308	عدد المسجلين بالمكتبة المركزية خلال السنة الجامعية 2021-2022	18
309	فئات عينة البحث وفق الصفة	19
310	توزيع الأساتذة والطلبة حسب كلية الانتماء	20
312	توزيع الأساتذة والطلبة وفق متغير السن	21
313	توزيع الأساتذة حسب الرتبة الأكاديمية	22
314	توزيع الطلبة وفق متغير الشهادة المحضرة والمستوى التعليمي	23
317	توزيع المكتبيين وفق متغير الصفة	24

317	توزيع المكتبيين حسب الشهادة ومصلحة الانتماء	25
320	توزيع المكتبيين حسب السلك والخبرة بالمكتبة المركزية	26
324	اللغات التي يتقنها المكتبيون	27
330	وتيرة استخدام الأساتذة والطلبة للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية	28
335	مدى رضا الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية	29
337	الصعوبات التي تواجه الأساتذة والطلبة عند استخدام الخدمات المكتبية	30
342	آراء الأساتذة والطلبة حول المجالات التي يتطلب تحسينها على مستوى الخدمات المكتبية	31
346	توقعات الأساتذة والطلبة من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية	32
349	إجابات المكتبيين حول درجة اعتمادهم على أدوات العمل التقليدي والإلكتروني	33
352	الخدمات المكتبية التي يشارك في تقديمها المكتبيون	34
355	الصعوبات التي تواجه المكتبيين على مستوى الخدمات التقليدية	35
355	الصعوبات التي تواجه على مستوى الخدمات الإلكترونية	36
359	آراء المكتبيين حول المجالات التي يتطلب تحسينها للرفع من أدائهم الوظيفي	37
362	آراء المكتبيين حول وتيرة استخدام الخدمات التقليدية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	38
362	آراء المكتبيين حول وتيرة استخدام الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	39
364	آراء المكتبيين حول درجة الرضا من استخدام الخدمات التقليدية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	40
364	آراء المكتبيين حول درجة استخدام الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	41
367	تطلعات المكتبيين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية وعلاقتها بإجابات الأساتذة والطلبة	42
374	وتيرة تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة	43
377	دوافع تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة	44
380	طرق وصول الأساتذة والطلبة إلى مصادر المعلومات	45
383	أسباب عزوف الأساتذة والطلبة عن المكتبة	46
387	المقارنة بين إجابات الأساتذة والطلبة حول التحفيز للتردد على المكتبات	47
389	أنواع المصادر المستعملة من طرف الأساتذة والطلبة	48
393	أسباب استعمال المصادر التقليدية من طرف الأساتذة والطلبة	49
386	أسباب استعمال الأساتذة والطلبة للمصادر الإلكترونية.	50
399	الصعوبات التي تجابه الأساتذة والطلبة على مستوى المصادر التقليدية	51
402	الصعوبات التي تجابه الأساتذة والطلبة على مستوى المصادر الإلكترونية	52
406	تقدير المكتبيين لحجم أوعية المعلومات بمجموعات المكتبة	53

409	درجة تفضيل المكتبيين التعامل مع المصادر التقليدية	54
411	تقدير المكتبيين لدرجة استعمال المصادر التقليدية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	55
411	تقدير المكتبيين لدرجة استعمال المصادر الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	56
414	الصعوبات التي تواجه المكتبيين في التعامل مع المصادر التقليدية	57
414	الصعوبات التي تواجه المكتبيين في التعامل مع المصادر الإلكترونية	58
417	مدى تواصل المكتبيين مع المستفيدين لتحديد احتياجاتهم المعلوماتية	59
426	نسب امتلاك الأساتذة والطلبة لجهاز الحاسوب	60
427	إجابات الأساتذة والطلبة حول نقاط الاتصال بشبكة الانترنت	61
430	مدى تلقي الطلبة من أساتذتهم التحفيز على استخدام الوسائل التكنولوجية.	62
431	دواعي استعمال الطلبة للوسائل التكنولوجية	63
434	تطبيقات الويب 2.0 المستعملة من طرف الأساتذة والطلبة	64
438	طرق المطالعة لدى الأساتذة والطلبة	65
443	انطباعات الأساتذة والباحثين من النشر العلمي المفتوح	66
447	مدى استفادة الأساتذة والطلبة من دورات تكوينية حول البحث الوثائقي	67
449	مجالات التكوين التي يرغب فيها الأساتذة والطلبة	68
455	نمط التكوين المرغوب فيه لدى الأساتذة والطلبة	69
457	توقعات الأساتذة والطلبة من المكتبة الجامعية كمكان مادي	70
462	تطلعات الأساتذة والطلبة من شكل مكتبة المستقبل	71
466	التطبيقات المعتمدة من طرف المكتبيين	72
469	مدى استفادة المكتبيين من برامج تكوينية	73
473	مدى مساهمة البرامج التكوينية في تنمية مهاراتهم الوظيفية	74
474	الكفاءات والمهارات المطلوبة من طرف المكتبيين	75
477	نمط التكوين المرغوب فيه لدى المكتبيين	76
478	تطلعات أفراد عينة البحث من المكتبة الجامعية المستقبلية	77

## قائمة الأشكال:

الورقة	العنوان	الرقم
71	التنظيم الإداري للكليات الجامعة	01
142	مقومات المكتبة 2.0	02
150	بنية المكتبة في جيلها الثاني	03
154	واجهة العرض للفهرس العام المتاح عن بعد 2.0 تحت نظام PMB، وطريقة استضافة التاجات وانطباعات المستفيدين	04
163	رسم توضيحي لمفهوم الحوسبة السحابية	05
185	شبكة المواد التي تدرج تحت وصاية المكتبات الأكاديمية	06
194	Le modèle bibliothéconomie نموذج المكتبة	07
196	إنتاج الخدمة المكتبية بمشاركة المستفيد	08
199	العناصر الأساسية لإنتاج الخدمة	09
202	بنية العرض الخدماتي في المكتبات	10
266	الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة أريزونا	11
282	الهيكل التنظيمي لجامعة أحمد بوقرة -بومرداس	12
283	الهيكل التنظيمي لكليات ومعاهد وأقسام الجامعة	13
289	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة أحمد بوقرة	14
309	فئات عينة البحث	15
311	توزيع الأساتذة والطلبة وفق كلية الانتماء	16
312	توزيع الأساتذة والطلبة وفق متغير السن	17
313	توزيع الأساتذة حسب الرتبة الأكاديمية	18
315	توزيع الطلبة وفق الشهادة المحضرة والمستوى التعليمي	19
319	توزيع المكتبيين على مصالح المكتبة	20
319	توزيع المكتبيين وفق متغير الشهادة العلمية	21
322	توزيع المكتبيين وفق متغير السلك	22
323	توزيع المكتبيين وفق متغير الخبرة بالمكتبة المركزية	23
325	اللغات التي يتقنها المكتبيون	24
331	معدل استخدام الأساتذة والطلبة على الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية	25

332	درجة استخدام الخدمات الإلكترونية بين الأساتذة والطلبة	26
332	درجة استخدام الخدمات الإلكترونية من الأساتذة والطلبة من مجموعهم الكلي	27
333	درجة استخدام الخدمات التقليدية بين الأساتذة والطلبة	28
333	درجة استخدام الخدمات التقليدية من الأساتذة والطلبة من مجموعهم الكلي	29
336	درجة رضا الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية	30
338	الصعوبات التي تواجه الأساتذة والطلبة على مستوى الخدمات المكتبية	31
345	المجالات التي يرغب الأساتذة والطلبة تحسينها على مستوى الخدمات المكتبية	32
346	توقعت المبحوثين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية	33
347	توقعات الأساتذة والطلبة من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية	34
350	حول درجة اعتماد المكتبيين على الأدوات العمل التقليدية والإلكترونية	35
353	توزيع الخدمات المكتبية التي يشارك فيها المكتبيون	36
354	معدل مشاركة المكتبيين في الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية.	37
358	الصعوبات التي تواجه المكتبيين على مستوى الخدمات التقليدية	38
358	الصعوبات التي تواجه المكتبيين على مستوى الخدمات الإلكترونية	39
361	توزيع آراء المكتبيين حول المجالات التي يتطلب تحسينها للرفع من أدائهم الوظيفي	40
364	آراء المكتبيين حول درجات استخدام الخدمات التقليدية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	41
364	آراء المكتبيين حول درجات استخدام الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	42
366	توزيع آراء المكتبيين حول درجة الرضا من استخدام الخدمات التقليدية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	43
366	توزيع آراء المكتبيين حول درجة الرضا من استخدام الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	44
367	تطلعات المكتبيين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية وعلاقتها بإجابات الأساتذة والطلبة	45
374	وتيرة الأساتذة والطلبة على المكتبة من مجموعهم الكلي	46
375	معدل تردد المكتبة من طرف الأساتذة والطلبة	47
377	معدل تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة وفق الرتبة العلمية والشهادة المحضرة	48
378	دوافع تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة	49
381	طرق الوصول إلى مصادر المعلومات من طرف الأساتذة والطلبة	50
384	أسباب عدم تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة	51
388	إجابات الأساتذة والطلبة حول التحفيز للتردد على المكتبات	52
390	أنواع المصادر المستعملة لدى الطلبة والأساتذة	53

391	معدل استعمال المصادر التقليدية لدى الأساتذة والطلبة	54
391	معدل استعمال المصادر الإلكترونية من طرف الأساتذة والطلبة	55
394	أسباب استعمال المصادر التقليدية من طرف الأساتذة والطلبة	56
396	أسباب استعمال الأساتذة والطلبة للمصادر الإلكترونية	57
400	صعوبات استعمال المصادر التقليدية لدى الأساتذة والطلبة	58
403	صعوبات استعمال المصادر الإلكترونية لدى الأساتذة والطلبة	59
407	تقدير المكتبيين لحجم أوعية المعلومات بمجموعات المكتبة	60
409	درجة تفضيل المكتبيين التعامل مع المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية	61
413	تقدير المكتبيين لدرجة استعمال المصادر التقليدية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	62
413	تقدير المكتبيين لدرجة استعمال المصادر الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستفيدين	63
416	الصعوبات التي تواجه المكتبيين والمستفيدين في التعامل مع المصادر التقليدية	64
416	الصعوبات التي تواجه المكتبيين والمستفيدين في التعامل مع المصادر الإلكترونية	65
417	مدى تواصل المكتبيين مع المستفيدين لتحديد احتياجاتهم المعلوماتية	66
426	توزيع نسب امتلاك الأساتذة والطلبة لجهاز الحاسوب	67
429	نقاط اتصال الأساتذة والطلبة الذين يملكون جهاز الحاسوب بشبكة الإنترنت	68
429	نقاط اتصال الطلبة الذين لا يملكون جهاز الحاسوب بشبكة الإنترنت	69
430	مدى تلقي الطلبة التحفيز من أساتذتهم لاستخدام الوسائل التكنولوجية	70
432	دواعي استعمال الطلبة للوسائل التكنولوجية	71
435	تطبيقات الويب 2.0 المستعملة من طرف الأساتذة والطلبة	72
438	طرق المطالعة لدى الأساتذة والطلبة	73
440	طرق المطالعة لدى الأساتذة والطلبة حسب الرتبة العلمية والشهادة المحضرة	74
446	انطباعات الأساتذة والباحثين النشر العلمي المفتوح من مجموعهم الكلي	75
446	انطباعات الأساتذة والباحثين من النشر العلمي المفتوح	76
447	مدى استفادة الأساتذة والطلبة من دورات تكوينية حول البحث الوثائقي	77
450	مجالات التكوين التي يرغب الأساتذة والطلبة في الاستفادة منها	78
455	نمط التكوين المرغوب فيه لدى الأساتذة والطلبة	79
459	تصور الأساتذة والطلبة للمكتبة الجامعية كمكان مادي وفق متغير الصفة	80
459	تصور الأساتذة والطلبة للمكتبة الجامعية كمكان مادي	81
462	تطلعات الأساتذة والطلبة من شكل مكتبة المستقبل	82

466	التطبيقات المعتمدة من طرف المكتبيين	83
468	درجة اعتماد أفراد عينة البحث على تطبيقات الويب 2.0	84
469	مدى استفادة المكتبيين من برامج تكوينية	85
473	كفاية البرامج التكوينية لدى المكتبيين	86
474	الكفاءات والمهارات المطلوبة من طرف المكتبيين	87
477	نمط التكوين المرغوب فيه لدى المكتبيين	88
478	تطلعات أفراد عينة البحث من المكتبة الجامعية المستقبلية	89

مقدمة

تستمد المكتبة الجامعية كيانها ورسالتها من الجامعة ذاتها، وتمثل الركيزة الأساسية لها بما تؤديه في تعزيز المناهج التدريسية وبرامج البحث العلمي وتحقيق أهداف التنمية. فهي بمثابة أحد المعايير التي يُعتمد عليها في تقويم الجامعات العصرية والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية والوطنية والدولية. بحيث يُسند إليها مهمة الدعم الوثائقي لأعضاء هيئة التدريس بغية إثراء وتحسين معارفهم بمناهج وأساليب التدريس وتوفير التسهيلات والتقنيات المتعلقة بالبحث العلمي، وتوجيه الطلبة إلى مصادر المعلومات الكفيلة بإنجاز أعمالهم وأبحاثهم لاستكمال دراستهم وتمكينهم من التعمق في المجالات المعرفية التي يدلي بها الأساتذة، ومهمة الحفظ والإتاحة وتثمين مخرجات البحث العلمي، ومهمة تعليمية - منهجية من خلال نشر ثقافة الوعي المعلوماتي لدى مجتمع المستفيدين منها.

وإذا اعتبرنا جميع هذه المهام بمثابة المحور الأساسي لأنشطة ووظائف المكتبات الجامعية، فإن ظروف أداءها وممارستها باءت تواجه بعض التحديات التي يطلق عليها عادة بمجتمع المعلومات من جهة، والبيئة الرقمية من جهة أخرى، إذ تقر **Ollendorf Christine**<sup>1</sup> في هذا الصدد «أن مكتبات مؤسسات التعليم العالي عبارة عن المنظمات التي تقع في مفترق الطرق والنواتج عن التغيير في أوعية المعلومات (الانتقال من الوعاء الورقي إلى الوعاء الإلكتروني)»، بحيث شهدت المجموعات الوثائقية التي تديرها المكتبات منذ نشأتها والمشكلة أساسا من الأوعية المطبوعة تغيرا جذريا بعد بروز الوثيقة الرقمية وتطور شبكة الإنترنت، مما أثر على المسار التقليدي لإنتاج وبت وإتاحة المعلومات وغير في شكل تداولها واستعمالها من طرف الأساتذة والطلبة والباحثين. كما أدت التغيرات السريعة والمتلاحقة في نظم التعليم الحديثة والتوجه نحو الاستخدام الأوسع لمصادر التعلم والممتدة من المواد المطبوعة إلى الأدوات والوسائط المتعددة ومصادر المعلومات الإلكترونية ومنصات التعليم عن بعد، إلى إتاحة خيارات عديدة أمام الباحثين للبحث واسترجاع المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها، مما أثر على طبيعة احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية وغير من اتجاهاتهم وسلوكهم نحو مصادر المعلومات والخدمات المكتبية. هذا ما أدى إلى تغير فلسفة العمل في المكتبات الجامعية، فبعدما أن كان المهام المحوري للمكتبي يرتكز أساسا على جمع ومعالجة وتنظيم الوصول إلى مجموعاتها، أصبح يتوجه إلى الوساطة المعلوماتية بين المستفيد ومصادر المعلومات، وبالتالي تحول دوره من منطلق ملكية المجموعات المكتبية إلى فلسفة التفاوض على تراخيص استعمال المصادر الإلكترونية،

<sup>1</sup> Ollendorf, Christine, 1999. Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique. Thèse de doctorat. Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers Centre de Paris, 1999. P. 8.

ومن عصر اللغات التوثيقية الهرمية إلى عصر الثقافة الاجتماعية، ومن حفظ الكتب إلى إنتاج المحتوى الجامعي، ومن إدارة المجموعات إلى إدارة الروابط النصية على الشبكة وتكوين المستفيدين، ومن العمل الجماعي إلى العمل التعاوني عبر الشبكات ثم إلى العمل وجهاً لوجه على الواقع الافتراضي. وعلى هذا الأساس، باتت المكتبات الجامعية تسعى جاهدة إلى إعادة النظر في طرق تصميم خدماتها ومنتجاتها الوثائقية، وإدماج وسائل التكنولوجيا الحديثة، وتحسين موارد المعلومات، وتعزيز الثقافة المكتبية لدى روادها، وتغيير نماذج الاتصال العلمي وبث المعلومات من أجل تلبية الاحتياجات الآنية والمستقبلية للمجتمع الجامعي.

ومن الواضح أنه أصبحت أسس المكتبة التقليدية، إدارتها، وتنظيمها في عصرنا الحاضر قد تحولت بوصول تكنولوجيات المعلومات والاتصال، فبعدما أن كانت المكتبة الجامعية ذلك المبنى المادي الذي يتردد عليه الأساتذة والطلبة والباحثين بمختلف فئاتهم، ووفقاً لأوقات دوامها من أجل الانتفاع بمجموعاتها وخدماتها من داخل مقراتها، برزت أنواع جديدة من المكتبات كنتيجة لتبني تقنية المعلومات واتساع شبكة الانترنت وما اصطلح على تسميتها المكتبات الرقمية، المكتبات الإلكترونية، المكتبات الافتراضية، المكتبة 2.0 وغيرها من المفاهيم التي تشير إلى تخرج المكتبات من إطارها التقليدي وسعيها إلى الاندماج في البيئة الرقمية بغية مواجهة تحديات ثورة المعلومات وبيئة الشبكات وتطوراتها المتسارعة والمتلاحقة. هذا ما أدى إلى إرساء أنماط جديدة من الخدمات المكتبية في السياق الرقمي كبداية أو امتداد للخدمات المكتبية المتوفرة من قبل، باعتبار مفهوم الخدمة الجديدة قد لا يعني «خدمة لم تكن موجودة من قبل على الإطلاق فحسب، بل عبارة عن خدمة معدلة وفق الاحتياجات الجديدة للمستفيدين في العصر الرقمي»<sup>1</sup>، أين تغيرت طرق الاتصال والتواصل بين أخصائي المعلومات ومجتمع المستفيدين، متجاوزين في ذلك القيود الجغرافية والزمنية.

ومن الواقع أيضاً أن اعتماد المكتبات الجامعية على الخدمات المكتبية المتطورة قد جاءت كاستجابة لتنمية مصادر المعلومات الإلكترونية، والذي يرجع إلى حد كبير إلى أوجه القصور التي تشوب الموارد المطبوعة والتي يحصرها لانكستر، في البطء في عملية الاسترجاع، وعدم القدرة على التحكم في الحجم الكبير لمصادر المعلومات، وضعف مهارات المكتبيين، وعدم التنظيم المحكم لموارد المعلومات. في حين تقدم مصادر المعلومات الحديثة عدة مزايا للمكتبات الجامعية من حيث سرعة ودقة اقتنائها وتهيئتها وحفظها وبثها، وسهولة البحث فيها واسترجاعها واستعمالها لدى المستفيدين. لكن من المثير للاهتمام أن نلاحظ العديد من

<sup>1</sup> SUTTER, Éric, 1994. Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire. Paris : ESF éditeur, 1994. P.46.

المختصين والمكتبيين دعاة استخدام مصادر المعلومات والخدمات الحديثة خاصة في المكتبات الجامعية، ومن بينهم **فريدريك لانكستر**<sup>1</sup> المؤيد لفكرة المجتمع بلا ورق «Paperless society» والذي حذر المجتمع من أن يتوقع وأن يكون مستعدا لتقبل اعتماد واستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، كما أعرب عن قلقه بوجه الخصوص إزاء المكتبات ومرافق المعلومات، محذرا إياها أن تكون جاهزة لعملية الانتقال، وأن الفشل في المواكبة والتكيف قد يؤدي إلى حدوث اضطرابات وفوضى في خدمات المكتبات. في حين يطرح التساؤل إذا كان في مقدور كل المكتبات الجامعية الاعتماد الكلي على مصادر المعلومات الإلكترونية؟، وهل ستحل هذه الأوعية محل مصادر المعلومات التقليدية؟ كما يمكن التساؤل أيضا حول توجهات العرض الخدماتي للمكتبات الجامعية بين منطقتي تعايش الأساليب التقليدية مع الممارسات الحديثة؟ أو إحلال الخدمات الإلكترونية مكان الخدمات التقليدية؟ خاصة شأنها شأن المكتبات الجامعية العربية منها، والذي يختلف واقعها السائد مع الدول المتقدمة، بحيث لا تزال تعاني من بعض الحواجز لاسيما في ضعف التمويل والبطء في مواكبة التكنولوجيا، ونقص مؤهلات العاملين فيها وخبراتهم وقدراتهم على التعامل مع تقنية المعلومات، والحاجة إلى المزيد من تدريب بعض الفئات من المستفيدين على التحكم في الأجهزة الإلكترونية، وضعف أو افتقار البنية التحتية المادية والتكنولوجية للاستثمار في التقنية الحديثة من شأنها التميز في تقديم الخدمات المكتبية الكفيلة بإشباع الاحتياجات العلمية والبحثية لمجتمع المستفيدين في ضوء متطلبات ومستجدات العصر. ويؤكد **أحمد علي**<sup>2</sup> في هذا السياق أن « مهمة الانتقال من العصر اليدوي إلى العصر الرقمي ما زالت في بدايتها وهي محطة اهتمام الباحثين العرب في هذا المجال لتقليص بعض مشاكلها أو حلها، كما أن المكتبات العربية تعاني من مشاكل عدة ولاسيما في مجال التمويل، وقد استفادت هذه المكتبات من التطور التقني بنسب متفاوتة، بحيث أصبح لبعضها أنظمة إدارة متكاملة في حين اكتفى بعضها الآخر بالفهرسة على الحاسب الآلي وبقي بعضها يستخدم نظام البطاقات المطبوعة في التوثيق»، في حين يسعى عدد منها بلوغ شكل المكتبة الرقمية البحتة، وهي مجموعة محدودة جدا في الدول العربية.

كما يمكن أن نتساءل عن حدود هذه الخدمات المكتبية، بحيث تعودت المكتبات الجامعية على التعامل مع مجتمع المستفيدين بين جدرانها وفي بيئة يسهل تحديد احتياجاتهم وتلبية رغباتهم، في حين تختلف طرق

<sup>1</sup> LANCASTER?, F. W, 1980. The impact of Paperless on the research library of the future: A report to the National Science Foundation, Division of Information Science and Technology. Library Research Center, Graduate School of Library Science, University of Illinois. [En ligne]. 2015. [Consulté le: 08/10/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015030898822;view=1up;seq=9>>.

<sup>2</sup> علي، أحمد، 2011. المكتبة الرقمية: الأسس، المفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية. في: مجلة جامعة دمشق. مج. 27، ع. 1-2، 2011. ص. 669.

التعامل معهم في البيئة الرقمية، أين تصبح عملية تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية ومعرفة ميول واتجاهات وقدرات المستفيدين الفعليين والمحتملين وباختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم أكثر تعقيدا. حيث يصبح المستفيد مجهول الهوية، ويصبح نشاط تصميم الخدمة لا يقتصر على الحدود المكانية التي تحدها مباني المكتبة أو حتى عند حدود إنشائها. ولنا بحاجة إلى التأكيد في هذا الصدد على أن المستفيد هو محور الخدمة المكتبية التي لم تنشأ أصلا إلا بغرض خدمته وتزويده بالوعاء المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، وقد لا نبالغ إذا قلنا أن جميع ما تقوم به المكتبة الجامعية من عمليات وإجراءات تصب في النهاية في قالب المستفيد، ويعتبر تحقيق رضاهم بمثابة حجر الزاوية في نجاح الخدمة المكتبية.

بيد أن RUSBRIDGE<sup>1</sup> يبدي حلا لهذه المسألة عندما أكد أنه ستصبح إدارة مصادر المعلومات التقليدية في المستقبل قد تحاذي المصادر الحديثة، وكلاهما يلعبان دورا تكميليا، وأن الموارد الورقية وغيرها من المواد غير الرقمية ستحتفظ لزمان ليس بالقرب على أهميتها ومكانتها ضمن مجموعات المكتبة. كما يبدو من المستبعد جدا أن تحل كليا التكنولوجيا المتطورة في المستقبل القريب محل الطرق التقليدية في نشاطات التعليم والبحث العلمي في البيئة الأكاديمية، نظرا لارتباطها بعدة عوامل تجعلها ملزمة ومرغمة على مسابرة الاتجاهات والقدرات والاحتياجات المعلوماتية للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، ووفق إمكانياتها المادية والتكنولوجية والمالية والبشرية. مما يستدعي ضرورة الدمج بين الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية في أوساط المكتبات. وهذا هو الأساس للخدمات المكتبية الهجينة، والتي هي بمثابة مزيج بين الأنشطة والخدمات المكتبية التي يعكف أخصائي المعلومات على تطويرها وتوفيرها للمستفيدين بالطرق التقليدية-اليدوية دون الاستعانة بتقنية المعلومات، والممارسات المكتبية الحديثة التي تعتمد أساسا على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي تلك الخدمات التي تجمع بين البيئة الرقمية والبيئة التقليدية والتي هي بمثابة نقطة التحول السلس للمكتبات الجامعية من شكلها التقليدي إلى المكتبات الرقمية البحتة وبما تمليه الاتجاهات الراهنة في محيط المكتبات والمعلومات.

ولهذا الغرض جاءت هذه الدراسة من أجل لقاء الضوء على واقع توظيف الخدمات المكتبية القائمة بالمكتبة المركزية لجامعة محمد بوفرة بيمرداس، من خلال التعرف عن قرب على طبيعة العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة ضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة، وبيان مدى موائمتها مع اتجاهات وسلوك مجتمع المستفيدين على ضوء التحديات التي تفرضها البيئة الرقمية والتحول

<sup>1</sup> RUSBRIDGE, Chris, 1998. Towards the Hybrid Library. D-Lib Magazine [En ligne]. July/August 1998. [Consulté le:17/09/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>>

التي تشهدها منظومة التعليم العالي في الجزائر، ومن ثم رصد ما يعرّبها من العقبات، واقتراح أبرز المقترحات التي يؤمل أن تساهم في التخفيف من حدة تلك الصعوبات، واستشراف مستقبلها واليات تطويرها بما يتماشى مع الاتجاهات الفعلية للمجتمع الأكاديمي وبما يؤدي إلى نيل الرضا منها لدى المستفيدين، والكشف عن موقعها من اتجاه التحول من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني لبلوغ شكل المكتبات العصرية.

وللوقوف على جل هذه المسائل، قمنا بتضمين محتوى الدراسة الحالية في ثمانية فصول أساسية حاولنا من خلالها الإلمام بمختلف جوانب وزوايا الظاهرة المدروسة. فبعد عرض المقدمة العامة والإطار المنهجي كمدخل لتوضيح اجراءات وخطوات البحث، أدرجنا الفصول الموالية بشكل يعالج كل فصل جانب من جوانب اشكالية الدراسة أو متغيراتها، وتم توزيعها على النحو التالي:

**الفصل الأول:** بعنوان «المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر» والذي يتناول مفهوم الجامعة ورسالتها وأهدافها، مع إلقاء الضوء على التحولات والتغيرات التي يعرفها التعليم بصفة عامة والجامعة الجزائرية بصفة خاصة، من خلال عرض وجيز للمحطات البارزة في مسار إصلاح منظومة التعليم منذ الاستقلال حتى بلوغ مرحلة اعتماد نظام التعليم ل.م.د بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، مع توضيح انعكاساته على خدمات المكتبة الجامعية، ومكانتها كجهاز المعلومات يدفع بها إلى إعادة النظر في طرق تنظيمها وتسييرها من أجل مسايرة مستجدات نظم وأساليب التعليم والتعلم.

**الفصل الثاني:** بعنوان «الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية»، أين تطرقنا إلى ماهية المكتبات الجامعية وأهم التحديات التي تواجهها في ظل الانفجار المعلوماتي وما نتج عنه من زيادة الحاجة إلى المعلومات، وظاهرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في تحسين الأداء والارتقاء بالخدمات المكتبية، وذلك منذ بروز مشاريع الحوسبة في المكتبات الجامعية مرورا بمصادر المعلومات الإلكترونية وما صاحبها من تغيرات في بناء وتنمية المجموعات المكتبية إلى استغلال شبكات المعلومات وتقنيات الويب الحديثة، وأساليب تقديم خدماتها في كل من البيئة التقليدية والبيئة الرقمية.

**الفصل الثالث:** بعنوان «الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة»، يتضمن عرض تفصيلي لخدمات المكتبة الجامعية في البيئة التقليدية والبيئة الإلكترونية ضمن فلسفة الخدمات الهجينة، مع استعراض الإطار الاصطلاحي لمفهوم الخدمات المكتبية ومقوماتها والعوامل المؤثرة في تطويرها وأدائها،

فضلا عن أساليب تقييمها. كما تطرقنا في هذا الفصل إلى رصد أهم التحولات التي شهدتها خدمات المكتبات الجامعية بعد توظيف تقانة المعلومات وبروز الخدمات الإلكترونية، وتقديم عرض مفصل حول طرق ممارستها بالطرق التقليدية والأساليب الحديثة ضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة.

**الفصل الرابع: بعنوان «التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة.»** وهو بمثابة بداية الجزء الميداني والتطبيقي لدراسة الحالية، يتضمن تقديم المكتبة مجال الدراسة الميدانية من خلال عرض تفصيلي لمهامها ووظائفها لمكوناتها الداخلية، لاسيما مبناها ومواردها المادية والمالية والبشرية، ورصيدها الوثائقي، والمستفيدين منها مع الوقوف على الخدمات المكتبية المقدمة في السياق التقليدي والسياق الإلكتروني. كما سنقدم في هذا الفصل مواصفات العينة المبحوثة والمشكلة من فئة الأساتذة والطلبة وفئة المكتبيين المنتسبين الى المكتبة قيد الدراسة.

**الفصل الخامس: بعنوان «اتجاهات المستفيدين نحو استخدام الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين.»** خصصنا هذا الفصل لقياس اتجاهات الأساتذة والطلبة المبحوثين نحو الخدمات المكتبية المقدمة ضمن العرض الخدماتي للمكتبة قيد الدراسة، من خلال معرفة واقع استخدام الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني ومدى كفايتها ودرجة رضاهم منها، والكشف عن الصعوبات التي تحول دون الاستفادة منها للوصول الى المعلومات التي تقي باحتياجاتهم العلمية والبحثية. كما اهتم هذا الفصل باستكشاف الممارسات المهنية للمكتبيين عينة الدراسة ورصد انطباعاتهم حول توقعات الأساتذة والطلبة والباحثين من الخدمات المكتبية المقترحة بهدف معرفة مدى موائمة العرض الخدماتي مع تطلعات وقدرات مجتمع المستفيدين منها، واستطلاع نظرتهم المستقبلية لنمط الخدمات المكتبية الكفيلة لدعم المناهج الدراسية والبرامج البحثية في البيئة الأكاديمية.

**الفصل السادس: بعنوان «اتجاهات المستفيدين نحو استعمال مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين»**، والذي يُعني تحليل وتفسير اتجاهات أفراد عينة الأساتذة والطلبة نحو استعمال مصادر المعلومات من زواياها المختلفة في نشاطاتهم العلمية والبحثية، من خلال الوقوف على دوافع ترددهم على المكتبات وطرق الوصول الى مصادر المعرفة، وأهم الصعوبات والمشاكل التي تعترضهم في عمليات البحث واسترجاع المعلومات. ثم تناولنا في هذا الفصل انطباعات المكتبيين حيال التعامل مع مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية المتاحة من طرف المكتبة المدروسة، من خلال رصد لأهم المعوقات التي تعترضهم،

ومدى إدراكهم لقدرات وتوجهات المستفيدين والتواصل معهم بهدف تحديد احتياجاتهم الفعلية، وربطها بإجابات الأساتذة والطلبة عينة الدراسة من أجل الوقوف على مدى توافق الاتجاهات المعلوماتية لمجتمع المستفيدين مع العرض الوثائقي للمكتبة موضوع الدراسة.

**الفصل السابع: بعنوان «المهارات الرقمية للأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية»**، وكان الغاية من هذا الفصل هو تحليل ومناقشة إجابات المبحوثين حول متغيري المهارات الرقمية ونظام التعليم الجديد بمؤسسات التعليم العالي لاسيما نظام ل.م.د، والتي ستمكننا من استكشاف مدى تحكم أفراد عينة الدراسة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استعدادهم للاندماج في البيئة الرقمية التي تقتضيها متطلبات العصر، ورصد اتجاهاتهم نحو تبني الأساليب الحديثة في تداول المعلومات واسترجاعها بما يفي بالأغراض التدريسية والتعلمية والبحث العلمي وعلى ضوء مستجدات مناهج وطرائق التدريس والتعلم المعاصرة، وربطها بالعرض الخدماتي للمكتبة موضوع الدراسة قصد معرفة مدى مواكبة طرق وأساليب تقديم الخدمات المكتبية للبيئة التعليمية بالجامعة والبيئة الرقمية في مجال المكتبات والمعلومات.

**الفصل الثامن: بعنوان «نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر»**، يحتوي على حصيلة النتائج التي توصلت إليها الدراسة النظرية والميدانية واختبارها وتفسيرها على ضوء فرضيات البحث. وانطلاقا من مقترحات أفراد عينة البحث التي رصدنا من خلال الدراسة الاستقصائية حول التحسينات التي يصبون إليها، وتوقعاتهم من طبيعة وشكل الخدمات المكتبية التي يرغبون فيها ضمن مفهوم مكتبة المستقبل، خلصنا الى مجموعة من الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين وتطوير مستوى الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر وبما يساير أهداف التعليم والبحث العلمي بالجامعة ومستجدات البيئة الرقمية المحيطة بمكتباتنا الجامعية. وتم سرد جملة الاقتراحات ضمن المقومات الأساسية للخدمة المكتبية لاسيما البيئة المادية، والرصيد المعلوماتي، ومجتمع المستفيدين، فضلا عن سياسة الخدمة المكتبية.

# الإطار المنهجي للدراسة

### 1. الإشكالية:

تعتبر الخدمات المكتبية من أهم وظائف المكتبات الجامعية كونها المقصد النهائي الذي تسعى إليه بهدف إمداد الطلبة والأساتذة والباحثين بمصادر المعلومات التي تفي بأغراضهم العلمية والتعلمية والبحثية. وفي عصر إدارة المعرفة، غدا من الضروري أن يحرص القائمون عليها بتحديث آليات العمل بداخلها وتسخير التطورات التقنية المتلاحقة من أجل اللحاق بركب التطور والتأقلم مع التوجهات الحديثة المحيطة بها، والعمل على تطوير الأساليب الكفيلة بتنظيم الوصول إلى المعلومات والمعرفة.

لفترة طويلة، عمدت مكتباتنا الجامعية إلى توفير خدماتها واقتراح مجموعاتنا في نمطها التقليدي من خلال الخدمات المكتبية التي تكفل البحث والوصول إلى مجموعاتنا بداخل جدرانها. لكن مع بروز الوثيقة الرقمية وما أفرزته من النمو الهائل في حجم المعلومات بشتى أشكالها وأنواعها وتغير اتجاهات وتوقعات المستفيدين منها، حاولت أن تجاري وتستفيد من كل ما يمكن أن يكون بشأنه الرقي بها والرفع من مستوى خدماتها وبما يساير متطلبات البيئة الرقمية، والاستجابة الفعالة للاحتياجات الملحة والمتشعبة لمجتمع المستفيدين في ضوء مستحدثات نظام التعليم المعاصر بمؤسسات التعليم العالي. وذلك من خلال تبني مشاريع حوسبة المكتبات واستخدام الحاسب وملحقاته في تنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات المكتبية ضمن تطبيقات النظم المتكاملة، إلى الاستثمار في تقنية الشبكات وتطبيقاتها من أجل الإفادة والاستفادة منها في دعم وتوسيع نشاطاتها والخروج من نطاقها التقليدي، ووصلا إلى تصميم وتطوير الخدمات الإلكترونية متخطية في ذلك الحواجز الزمنية والمكانية في إيصال المعلومات للمستفيدين، ومن شأنها المضي قدما لبلوغ المكتبات المعاصرة.

ومن خلال تجربتنا العملية المتواضعة بمكتبة الكلية، وترددنا على بعض المكتبات الجامعية كباحث ومقابلتنا مع عدد من المكتبيين حول طرق إدارة الخدمات المكتبية ومدى مواكبتها للمعطيات التكنولوجية والتوجهات الجديدة لنظام التعليم، فضلا عن اتجاهات وسلوك أفراد المجتمع الأكاديمي، توصلنا إلى فكرة أولية مفادها أنه مازال المكتبي يجد نفسه أمام إشكالية تبني الإجراءات والأساليب التقليدية في إدارة وتنظيم وإيصال المعرفة، وتحدي انتهاج الصيغ الرقمية في الممارسات التي تجسد المفاهيم الحديثة في أداء وتطوير الخدمات المكتبية، وبقي المستفيد منها يمزج بين الطرق التقليدية والعصرية في عملية البحث واسترجاع المعلومات. بالتالي، تغيرت فلسفة الخدمة المكتبية من مفهومها التقليدي إلى شكل الخدمة المكتبية الهجينة، أين أصبحت تتعايش الطرق والأساليب التقليدية والإلكترونية في إدارتها وتقديمها، ومن شأنها أن تصبح

## الإطار المنهجي

هذه المحطة بمثابة مرحلة انتقالية إلى الشكل الحديث للمكتبات الجامعية الذي يفرضها الوقت الراهن. لكن قد يتوقف بلوغ هذه الأخيرة عندما يتم الاستغناء نهائيا عن الأساليب اليدوية في العمل المكتبي وانتفاع المستفيدين من خدماتها، مع التركيز كليا على الطرق الآلية في جمع ومعالجة وبيث واسترجاع المعلومات وما يتخللها من المتطلبات الفنية والتقنية والمعايير، فضلا عن الميول البحثية والاتجاهات السلوكية لمجتمع المستفيدين وعلاقتها بالمناهج الدراسية والبرامج البحثية في البيئة الأكاديمية.

ومن هذا المنطلق، برزت فكرة الدراسة الحالية التي تعالج واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبات الجامعية، من خلال دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة ببيورداس، من أجل استكشاف مدى موائمتها لاتجاهات واحتياجات الأساتذة والطلبة والباحثين، بهدف تسليط الضوء على طبيعة العرض الخدماتي بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة ضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة، وبيان مدى موائمتها مع اتجاهات وسلوك مجتمع المستفيدين، وعلى ضوء التحديات التي تفرضها البيئة الرقمية والتحول التي تشهدها منظومة التعليم العالي في الجزائر لاسيما نظام التعليم المعاصر (ل.م.د)، ومن ثم رصد ما يعرّبها من المشكلات، واقتراح أبرز التوصيات التي يؤمل أن تساهم في التخفيف من حدة تلك الصعوبات، واستشراف مستقبلها واليات تطويرها بما يتماشى مع الاتجاهات الفعلية للمجتمع الأكاديمي وبما يساهم من نيل الرضا منها. الأمر الذي يضع أمام المسؤولين بعض الحقائق المستمدة من الأمر الواقع، ويرسم في نفس الوقت نفسه بعض التوجيهات التي يمكن الاستئناس بها عند التخطيط لتحسين الخدمات القائمة أو اقتراح خدمات مستحدثة في ضوء الإمكانيات المادية والمالية والبشرية التي تتوفر عليها مكتباتنا الجامعية، وبما يُمكنها من بلوغ مستوى المكتبات الحديثة. وهذا ما دفع بنا إلى طرح التساؤل التالي:

**ما واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة؟ وما مدى موائمتها**

**للاتجاهات والاحتياجات المعلوماتية للأساتذة والطلبة والباحثين؟**

وعلى هذا الأساس يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع اتجاهات الأساتذة والطلبة والمكتبيين نحو الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة المدروسة؟
2. ما مدى تأثير تطلعات أفراد عينة البحث من مصادر المعلومات على العرض الخدماتي للمكتبة قيد الدراسة؟

## الإطار المنهجي

3. هل واكبت طرق وأساليب تقديم الخدمات المكتبية بالمكتبة محل الدراسة متطلبات نظام التعليم المعاصر ومستجدات البيئة الرقمية؟
4. ما مدى جاهزية المكتبة المدروسة للارتقاء بخدماتها المكتبية والسير في اتجاه التحول من البيئة الهجينة إلى البيئة الرقمية البحتة؟

### 2. فرضيات الدراسة: انطلاق من هذه التساؤلات يمكن افتراض الإجابات الأولية التالية:

#### الفرضية العامة:

- ✓ ان اعتماد المكتبة المركزية لجامعة أحمد بوقرة على الخدمات المكتبية الهجينة يتم بشكل متفاوت وفقا لاتجاهات وقدرات الأساتذة والطلبة والباحثين، وبما يساهم في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية على ضوء الإمكانيات المتاحة.

#### الفرضيات الجزئية:

- ✓ اختلاف سلوك وقدرات أفراد عينة البحث في التعامل مع تقنية المعلومات يؤدي الى التفاوت في استخدام الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية القائمة بالمكتبة قيد الدراسة.
- ✓ يؤثر تباين الاحتياجات المعلوماتية ومستوى الثقافة المكتبية لدى فئة الأساتذة والطلبة ودرجة إدراك المكتبيين لتوقعات وانطباعات المستفيدين من مصادر المعلومات على سياسة العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة.
- ✓ تؤدي درجة تجاوب أفراد عينة البحث مع متطلبات نظام التعليم المعاصر ومستجدات البيئة الرقمية إلى تكيف العرض الخدماتي بالمكتبة المدروسة على ضوء الإمكانيات المتاحة.
- ✓ يحول نقص الإمكانيات المالية والمادية والبشرية المناسبة بالمكتبة قيد الدراسة دون مواكبة الخدمات المكتبية الحديثة ضمن مفهوم المكتبات الجامعية المعاصرة.

### 3. أهداف الدراسة:

1. الوقوف على أهم التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية إثر بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتغيرات الحاصلة في نظام التعليم العالي وانعكاساتها على سياسة العرض الخدماتي في البيئتين التقليدية والرقمية ضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة.

## الإطار المنهجي

2. التعرف على طبيعة الخدمات المكتبية المقدمة بالمكتبات الجامعية ومدى مواظمتها لاتجاهات المجتمع الأكاديمي ومستجدات نظام التعليم الحديث.
3. رصد سلوك وميول المجتمع الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر نحو مصادر المعلومات بشكليها التقليدي أو الإلكتروني وربطها بالعرض الخدماتي للمكتبات الجامعية.
4. الوقوف على مدى فعالية الخدمات المكتبية الهجينة القائمة بالمكتبات الجامعية، ورصد المشاكل والعراقيل التي تواجه المكتبيين والمستفيدين منها.
5. معرفة توقعات مجتمع المستفيدين والمكتبيين من الخدمات المكتبية المستقبلية ضمن ملامح المكتبة الجامعية الحديثة.
6. استكشاف مدى توفر المكتبات الجامعية على الإمكانيات المادية والتكنولوجية والبشرية والمالية لمسايرة مستجدات البيئة الرقمية والاستجابة الفعلية لاتجاهات المجتمع الأكاديمي ومناهج التعليم وبرامج البحث العلمي.
7. وضع تصور مقترح لتطوير الخدمات المكتبية بالمكتبة الجامعية من شأنها مواكبة اتجاهات وسلوك المستفيدين منها، وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية في ضوء الإمكانيات المتاحة.
8. إبراز دور المكتبة المركزية كمكان مادي تتفاعل فيه الوسائل التكنولوجية والبيئة التقليدية ضمن المفهوم الحديث للمكتبات الجامعية.

### 4. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية في تنظيم الوصول إلى مصادر المعرفة التي تدعم المناهج التعليمية وبرامج البحث العلمي بالجامعة، والتي يتوقف نجاحها على مدى مراعاتها لاتجاهات وقدرات جميع فئات المجتمع الأكاديمي في التعامل مع مصادر المعلومات في شكليها التقليدي أو الإلكتروني، وربطها بطبيعة الخدمات المكتبية الكفيلة بتلبية احتياجاتهم العلمية والبحثية. وجاءت هذه الدراسة من أجل كشف الستار عن الواقع الحقيقي للعرض الخدماتي لمكتباتنا الجامعية بين الممارسات التقليدية والممارسات الحديثة للمكتبيين ضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة وانطباعات المستفيدين منها في ضوء متغيرات البيئة التعليمية والرقمية والمعلوماتية للمكتبات الجامعية.

بالإضافة إلى ذلك، سوف تمكن نتائج هذه الدراسة القائمين على المكتبات الجامعية تبني أفضل الاستراتيجيات لتحقيق أعلى مستويات الخدمة المكتبية من خلال إبراز أهمية دراسة وفهم توقعات ورغبات

## الإطار المنهجي

المستفيدين وربطها بالإمكانيات المادية والبشرية والمالية المتاحة وتضمينها في السياسة الوثائقية للمكتبة، ومن ثم تكوين الرؤية الحاضرة والنظرة الاستشرافية المستقبلية لاستراتيجية الانتقال التدريجي من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية. كما تنصب هذه الدراسة في المجهودات المبذولة من طرف الوزارة الوصية لرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وباعتبار المكتبة الجامعية كفاعل رئيسي في تجسيد ذات المشروع من خلال الاستثمار أكثر في تقنية المعلومات من أجل دعم نشاطات التعليم والبحث العلمي في سياق النظام التعليم الحديث (ل.م.د)، وإمداد المجتمع الجامعي ومرافقته بالآليات الكفيلة للبحث واسترجاع المعلومات ضمن المفهوم الحديث للخدمات المكتبية.

وتكمن الأهمية العلمية لهذا البحث كمحاولة لسد النقص الذي يعرفه هذا المجال وندرة الدراسات والبحوث العلمية حول الموضوع مجال البحث، خاصة انه وبعد البحث والتقصي في الدراسات السابقة لم نجد أي دراسة تناولت موضوع الخدمات المكتبية الهيئية بالمكتبات الجامعية الجزائرية سواء بالوطن العربي أو في الجزائر خصوصا. بل إن هذه الدراسة في حدود علمنا الأولى من نوعها في هذا المجال. ونسعى أن تكون العوائد لهذه الدراسة على تخصص علم المكتبات والمعلومات من خلال تسليط الضوء على مفهوم الخدمات المكتبية الهيئية، لاسيما في ظل إشكالية غموض هذا المفهوم في الأدبيات السائدة في هذا المجال، إلى جانب إمكانية الإسهام في تعميق الفهم للجوانب والقضايا النظرية والعملية للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية والخدمات الهيئية، كخصائصها، وأهميتها، ومتطلبات تطويرها لتلبية احتياجات المستفيدين والاضطلاع بها إلى مستوى بلوغ خدمات المكتبة العصرية.

### 5. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الحدود الموضوعاتية، الحدود المكانية، والحدود الزمنية، والحدود اللغوية، وذلك على النحو التالي:

#### 1.5. الحدود الموضوعاتية:

تقتصر الدراسة الحالية على واقع توظيف الخدمات المكتبية الهيئية وسبل تطويرها وإنجاحها بالمكتبات الجامعية، مع رصد أهم انعكاسات البيئة الرقمية واتجاهات المستفيدين منها، وتحديد نوع الخدمات التي يضطلع إليها المجتمع الجامعي، مع اقتراح الآليات الكفيلة والمرافقة لمكتباتنا الجامعية من أجل الانتقال السلس إلى الخدمات المكتبية التي تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

## الإطار المنهجي

أما مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة فقد تم التعامل معه لأغراض الدراسة بنوع من الشمولية لتضمين جميع النشاطات والبرامج والوظائف التي يتم تطويرها بالطرق التقليدية والطرق الحديثة (بالتركيز على تقنية المعلومات)، وتقديمها بصفة مباشرة لمجتمع المستفيدين، ومن شأنها تلبية احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية. وبالتالي لا تشمل هذه الدراسة على الخدمات الفنية والمتعلقة بإجراءات تنمية المجموعات والفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص وغيرها من الوظائف التي يمارسها المكتبي في الواجهة الخلفية للمكتبة دون التفاعل مباشرة مع المستفيد. ويعود سبب التركيز على الخدمات المكتبية دون الفنية إلى كونها المبرر الحقيقي لوجود المكتبة وباعتبارها المرآة التي تعكس جميع نشاطاتها وبمثابة المقياس الحقيقي لمعرفة مدى نجاحها في أداء مهامها وبلوغ أهداف الجامعة. هذا، دون الإغفال عن الدور المحوري للخدمات الفنية في وظائف المكتبة وعلاقتها في تصميم وتطوير الخدمات المكتبية.

### 2.5. الحدود الزمنية:

تمتد الفترة الزمنية للدراسة من بداية التفكير في موضوع البحث إلى غاية اكتماله. وتقتصر الحدود الزمنية للدراسة الميدانية في جمع البيانات والمعلومات في شقها التطبيقي على الفترة الممتدة بين شهر سبتمبر 2021 إلى سبتمبر 2022، تم خلالها تطبيق أدوات الدراسة لاسيما الاستبيان والمقابلة والملاحظة. ولجأ الباحث إلى تحديد فترة نهاية السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021-2022 لتوزيع استبيانات البحث كونها الفترة التي يشهد فيها ارتفاع نسبة تردد الطلبة والأساتذة على المكتبة موضوع الدراسة مما ساعدنا في الحصول على أكبر قدر من المعلومات لتنفيذ البحث الميداني. كما انصب الاختيار على هذه الفترة لتزامنها مع تراجع وباء كورونا التي ضربت العالم مؤخرًا والتي أرغمت الجامعات على غلق أبوابها وتبني نمط التعليم الهجين من خلال المزوجة بين التعليم الحضوري التقليدي والتعليم عن بعد عبر المنصات الرقمية، وأين ساهمت المكتبة المدروسة خلال مرحلة الحجر الصحي في مساندة ودعم نشاطات التعليم والبحث العلمي من خلال تعزيز خدماتها على موقعها الإلكتروني بما ييسر البحث واسترجاع المعلومات عن بعد لدى المستفيدين دون الحاجة إلى التقدم إلى موقعها.

### 3.5. الحدود المكانية: تقع الحدود المكانية للدراسة الحالية على حالة المكتبة المركزية لجامعة أمحمد

بوقرة الكائنة بولاية بومرداس. ولقد تم اختيار هذه المكتبة لإجراء الدراسة الميدانية لتوافرها على مجموعة من العوامل التالية:

## الإطار المنهجي

- ✓ كونها المكتبة المركزية والرئيسية التي تخدم الجامعة بكلياتها وأقسامها المختلفة، وتشرف على جميع المكتبات المنتسبة إلى الجامعة في عمليات الاقتناء والتوظيف والتأطير إلى جانب الإجراءات الفنية والتنظيمية والعلمية، وبمناخ الواجهة الرئيسية للجامعة وهمزة وصل بينها وبين الهيئات الوصية.
- ✓ تنوع مجموعاتها بين صادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، وفي مختلف موضوعات المعرفة ووفقا للتخصصات العلمية المختلفة والمدرسة بجامعة الأم.
- ✓ كونها المرفق الرئيسي الأول الى جانب مكتبات الكليات والأقسام الذي يقصده أفراد المجتمع الأكاديمي بمختلف فئاتهم وتخصصاتهم للحصول على المعلومات التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية.
- ✓ تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية إلى جانب الخدمات المكتبية التقليدية.
- ✓ كونها عضو فعال في تأسيس الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية (RIBU) ضمن مشروع الدعم الأوروبي للتعليم العالي بالدول المتوسطية TEMPUS
- ✓ الاستفادة من التجهيزات التقنية والدورات التكوينية من ذات المشروع مما يؤهلها للرفع من مستوى الأداء في إدارة الخدمات المكتبية.
- ✓ اعتمادها على النظام المتكامل لتسيير المكتبات (برمجية سينجاب).
- ✓ امتلاكها لموقع الكتروني يتيح مجموعة من الخدمات المكتبية ويضم بعض تطبيقات الويب الحديثة.
- ✓ تنوع أغراض استخدامها من طرف مجتمع المستفيدين.

### 4.5. الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة الميدانية على فئة الأساتذة الباحثين وطلبة طور الماستر والدكتوراه المنتسبين إلى جامعة أمحمد بوقرة بيمورداس، والمسجلين بالمكتبة المركزية باختلاف رتبهم العلمية وتخصصاتهم العلمية ومستوياتهم التعليمية، كما شملت جميع المكتبيين المؤهلين والعاملين بالمكتبة محل الدراسة، على أن يتم تعميم نتائجها على جميع مفردات مجتمع البحث.

### 5.5. الحدود اللغوية:

تقتصر تغطية موضوع الدراسة الحالية على اللغة العربية والفرنسية والإنجليزية، وهذا راجع إلى اقتصار إتقاننا بها دون غيرها من اللغات. والجدير بالذكر أنه تم التركيز أكثر على اللغة الانجليزية كون معظم الأدبيات التي تناولت موضوع الدراسة متاحة بهذه اللغة.

### 6. الإجراءات المنهجية:

#### 1.6. المنهج المستخدم:

للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام المنهج الوصفي بشقيه المسحي التحليلي كونه المنهج الأنسب في إعداد البحوث في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، وباعتباره « إحدى الطرق البحثية التي يستخدم فيها الباحث الوصف للظاهرة أو الموضوع محل الدراسة، والوصول لنتائج في صورة رقمية، بغرض الوصول للمعرفة، أو لحل مشكلة على الجانب التطبيقي»<sup>1</sup>، ففي الجانب النظري قمنا بوصف موضوع الدراسة من خلال اللقاء الضوء على مكوناتها ومتغيراتها والتي لها علاقة مع موضوع دراستنا، واستعراضها بشكل واضح لاسيما الخدمات المكتبية بشكلياتها التقليدية والإلكتروني، خصائصها وطرق تقديمها وإتاحتها وطرق تقييمها، وكذا تحديات المكتبات الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية والتحول التي يشهدها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر وعلاقتها بالخدمات المكتبية المقدمة. أما الجانب التطبيقي فاعتمدنا على المنهج المسحي للوصف الدقيق لواقع الخدمات المكتبية، والتركيز على الطرق الكمية لجمع وتحليل بيانات الدراسة الميدانية باعتباره المنهج الذي يمكننا من «قياس الظاهرة موضوع الدراسة...والذي تعتمد عليه أغلبية البحوث في العلوم الإنسانية»<sup>2</sup>، والطرق الكيفية من أجل التعمق في فهم وتفسير البيانات النوعية للظاهرة المدروسة من خلال المقابلة والملاحظة الميدانية.

أما فيما يتعلق بجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث فقد تم استخدام مجموعة من الأدوات المنهجية المستعارة من بحوث العلوم الاجتماعية والتي تشمل: الاستبانة كأداة رئيسة كونها «أكثر الأدوات استخداما في قياسات الإفادة من المكتبة وفي التعرف على اتجاهات استخدام المكتبة». وكان الهدف منه هو استطلاع أفراد مجتمع الدراسة عن عدة مسائل ذات العلاقة باتجاهاتهم وسلوكهم وتطلعاتهم وقدراتهم من الخدمات المكتبية، وبالتالي عمدنا إلى تصميم نسختين متباينتين من الاستبانة: إحداهما موجهة إلى فئة المكتبيين العاملين بالمكتبة محل الدراسة، والأخرى خاصة بفئات المستفيدين المسجلين بها (فئة الأساتذة الباحثين وطلبة طور الدكتوراه وطور الماستر). وهذا ما مكننا من الحصول على مجموعة من البيانات والمعلومات الضرورية جراء تفرغ الاستبيانات، والتي أفادتنا كثيرا في تفسير وتحليل الجوانب المختلفة من موضوع

<sup>1</sup> بدر، أحمد، 1998. مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 172.

<sup>2</sup> أنجرس، موريس، 2004. منهجية البحث العلمي في العوم الإنسانية تدريبات عملية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. ط. 2. منقحة، الجزائر: دار القصة للنشر، 2004. ص 100. 298.

الدراسة وإسقاطها على الجانب النظري. كما اعتمدنا على أداة المقابلة مع مسؤول المكتبة المركزية من أجل الحصول على معلومات وبيانات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الاستبيان. أما عن طريقة توثيق المراجع المستعملة في الدراسة، اعتمدنا على المعيار الصادر من المنظمة الدولية للتقييس<sup>1</sup> ISO 690 لتدوين الاستشهادات المرجعية وكتابة قائمة المراجع. أما عن إعداد البطاقة الفهرسية الخاصة بهذه الأطروحة، اعتمدنا على التقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي (الطبعة المجمع) تدوب<sup>2</sup>2013.

### 2.6. مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع الدراسة في البحث العلمي جميع الأفراد أو الوحدات التي ينوي الباحث تعميم نتائج دراسته عليهم، ويعرفه موريس أنجريس على أنه «مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث والتقصي»<sup>3</sup>. ويتألف مجتمع البحث الحالي على فئتين من الأفراد المسجلين بالمكتبة المركزية لجامعة أحمد بوقرة الكائنة بولاية بومرداس خلال السنة الجامعية 2021-2022؛ فالفئة الأولى تشمل أعضاء هيئة التدريس من مختلف الرتب الأكاديمية والتخصصات العلمية والتي يبلغ عددهم (77) قارئ، وطلبة أطوار الماستر والماجستير والدكتوراه بمختلف مستوياتهم التعليمية والمنتمين إلى الكليات والأقسام المنتسبة إلى الجامعة الوصية. ويبلغ عددهم (1056) مسجل في طوري الماستر والماجستير، و(95) قارئ في طور الدكتوراه. أما الفئة الثانية فتشمل جميع المكتبيين المؤهلين العاملين بالمكتبة المركزية خلال نفس الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة الميدانية، والذي يبلغ عددهم (24) مكتبي ودون احتساب المكتبيين غير المؤهلين من أعوان الأمن، وأعوان الرقن، وغيرهم.

### 1.2.6. عينة الدراسة:

تعتبر عينة البحث مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة أين يتم اختيار عدد معين من الأفراد من طرف الباحث بطريقة منهجية ووفق أساليب المعاينة الإحصائية لتمثيل المجتمع الذي نقوم بدراسته من أجل

<sup>1</sup> Association Française de Normalisation (ISO) , 2010. Information documentation - Principes directeur pour la rédaction des références. Bibliographique et des citations des ressources d'informations. ISO 690: 2010 (F).

<sup>2</sup> ISBD: Description bibliographique internationale normalisée. Fédération internationale des associations de Bibliothécaires et des bibliothèques]. Edition intégrée. Paris : Bibliothèque nationale de France, 2013.

<sup>3</sup> المرجع السابق. ص. 298.

## الإطار المنهجي

الحصول على معلومات وبيانات قابلة للفحص والتحليل ومن شأنها تعميم نتائجها على باقي أفراد مجتمع البحث الأصلي. ويعرفها موريس أنجريس على أنها ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلاله المعطيات، في ميدان العلم، نتطلع أن تسمح لنا العينة المتكونة من بعض العشرات المئات أو الآلاف من العناصر، وذلك حسب الحالة والمأخوذة من مجتمع بحث معين بالوصول إلى التقديرات التي يمكن تعميمها على مجتمع البحث الأصلي<sup>1</sup>. فانصب التركيز في بحثنا هذا على عينة مركبة من أفراد المجتمع الأكاديمي المنتسبين إلى جامعة أحمد بوقرة ببومرداس والمسجلين منهم بالمكتبة محل الدراسة، والمشكلة أساسا من الأساتذة الباحثين الدائمين والمعידين، وفئة الطلبة المسجلين في دراسات الماجستير سنة أولى وثانية كممثلين لمجتمع الطلبة في مرحلة التدرج، والطلبة المسجلين في دراسات الماجستير والدكتوراه في السنوات التعليمية المختلفة كممثلين لمجتمع الباحثين، وكذا فئة المكتبيين الدائمين المؤهلين وبمختلف أسلاكهم المهنية، والمنتسبين إلى المكتبة قيد الدراسة.

وكان الهدف من اختيار فئتين من أفراد مجتمع البحث كون المستفيد والمكتبي من المقومات الأساسية للخدمة المكتبية، باعتبار المستفيد العنصر الأساسي في تخطيط وتطوير العرض الخدماتي بالمكتبات بشتى أنواعها وبمثابة المستهلك النهائي للخدمات القائمة ومن أجله يتم انجازها وتكييفها وتحسينها. ويعتبر المكتبي كطرف في إعداد وتقديم الخدمات المكتبية بما يفي باحتياجات ورغبات المستفيدين والحرص على نيل الرضا منها على أساس تكييف الخدمة المتوقعة مع الخدمة المدركة. وبالتالي نعتبر دراسة المتغيرات المتصلة بكلا الفئتين قد يساعدنا في الرد على الأسئلة المتعلقة بالدراسة واختبار فرضيتها.

وفيما يخص طريقة المعاينة، ونظرا لطبيعة الدراسة وتركيبية مجتمعها الذي تميز بعدم التجانس الداخلي لفئات مجتمع المستفيدين المسجلين بالمكتبة المركزية، قمنا باختيار عينة غير احتمالية حصصية غير نسبية، أين تم انتقاء أفرادها بطريقة غرضية (قصدية). هذا، على شرط أن يكون أفراد عينة الأساتذة والطلبة مسجلين بالمكتبة قيد الدراسة خلال السنة الجامعية 2022/2021، والانتماء إلى المكتبة المركزية بالنسبة للمكتبيين الدائمين.

وقد بلغ الحجم الكلي للعينة المدروسة (267) مبحوثا، من بينهم (209) طالب جامعي موزعين على أطوار الدكتوراه والماجستير والمسجلين بمختلف التخصصات العلمية بكليات ومعهد الجامعة، و (58) أستاذ باحث بمختلف الرتب العلمية، و (24) مكتبيا من الذين يشتغلون بالمكتبة المركزية.

<sup>1</sup> المرجع السابق. ص. 301.

## الإطار المنهجي

1.1.2.6. أفراد عينة الأساتذة الباحثين: تتمثل هذه الفئة من الأساتذة الباحثين المنتسبين لجامعة أمحمد بوفرة بومرداس والمسجلين بالمكتبة المركزية، بمختلف رتبهم وتخصصاتهم العلمية. وتم اختيار هذه الفئة من المستفيدين من المكتبة موضوع الدراسة نظرا لطبيعة أعمالهم ونشاطاتهم التدريسية والبحثية التي تستدعي غالبا الاعتماد على المكتبة لإشباع احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية ومما يجعل اتجاهاتهم وسلوكهم وتوقعاتهم تختلف مع الفئات الأخرى من المستفيدين في طرق التعامل مع الخدمات المكتبية ومصادر المعلومات.

2.1.2.6. أفراد عينة الطلبة: تتمثل هذه الفئة في الطلبة الجامعيين في أطوار الماستر والماجستير والدكتوراه المسجلين بالمكتبة المركزية بمستوياتهم التعليمية المختلفة، والمنتمين للكليات ومعهد الجامعة بمختلف التخصصات العلمية.

3.1.2.6. أفراد عينة المكتبيين: تتمثل هذه الفئة في المكتبيين الدائمين العاملين بالمكتبة المركزية والمنتمين إلى الأسلاك المهنية المختلفة لاسيما محافظ المكتبات الجامعية، ملحق بالمكتبات الجامعية 1، ملحق بالمكتبات الجامعية 2، مساعد المكتبات الجامعية، عون تقني للمكتبات الجامعية، معاون تقني للمكتبات الجامعية ووثائقي أمين محفوظات. وتم اختيار هذه الفئة نظرا للعلاقة المباشرة التي تربط المكتبي بالخدمة المكتبية من حيث الممارسة والتطبيق وتقديمها لمجتمع المستفيدين.

### 3.6. أدوات جمع البيانات:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والتي لها علاقة مع موضوع البحث، والأدبيات الخاصة باختيار واستعمال الأدوات المنهجية في البحث العلمي، والزيارة الميدانية للمكتبة محل الدراسة وتبادل الأحاديث مع بعض الموظفين ومقابلة مديرها من أجل الاستفادة من آراءهم ورصد بعض المعلومات التي يمكن أن تثري دراستنا الحالية، وانطلاقا من خبرتنا العلمية والعملية المتواضعة في مجال المكتبات والمعلومات، تم تبني أدوات الاستبانة والمقابلة المقيدة (المقننة) والملاحظة لجمع البيانات من أفراد عينة البحث لتغطية الجانب الميداني من الدراسة، باعتبارها الأدوات المنهجية المناسبة لهذا النوع من البحوث الميدانية، وما توفرها من وقت وجهد في جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة.

### 1.3.6. الاستبيان:

ويعد من أكثر الأدوات استخداماً لجمع المعلومات والبيانات في الدراسات الوصفية، فهو عبارة عن وثيقة مكتوبة تتضمن عدد من الأسئلة ذات صلة بمادة البحث العلمي والتي يرغب الباحث التعرف على إجابة المبحوث أو المبحوثين والتي تخدم أغراض البحث. ويعتبر الاستبيان حسب موريس أنجرس بمثابة «تقنية مباشرة للتقصي العلمي يستعمل إزاء الأفراد يسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية»<sup>1</sup>. مما يمكن الباحث من الوصول إلى تحقيق أهداف وفرضيات الدراسة عن طريق معالجة بياناتها بطريقة إحصائية وبأقل جهد وتكلفة.

وانطلاقاً من أهمية الاستبيان في جمع البيانات التي نحتاجها فيما يخص طبيعة الخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبة المدروسة وموقع كل من الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية في تلبية احتياجات مجتمع المستفيدين ضمن اتجاهاتهم وقدراتهم، ومدى مواكبتها للتطورات والتغيرات الحاصلة في نظام التعليم والبيئة الرقمية، قمنا بإعداد استبيانين بما يتناسب مع أهداف بحثنا وانطلاقاً من الإشكالية وفرضيات الدراسة، وهذا كون «نجاح الاستبيان متوقف على إدراك الباحث بالمشكلة وحدودها وأهدافها»<sup>2</sup>.

مرت عملية إعداد الاستبيان عبر الخطوات التالية:

#### 1.1.3.6. مرحلة بناء محاور الاستبيان:

قمنا بإعداد استبيانين أحدهما موجه لفئة الأساتذة والطلبة والباحثين، والآخر موجه لفئة المكتبيين مع مراعاة خصائص كلا الفئتين على حدة والهدف من استجوابها، ومن شأنها تحقيق أو إبطال الفرضيات المطروحة. وفضلنا بناء الطبعة الأولى من الاستبيان في نسخة ورقية قبل تحريرها في نسختها الإلكترونية النهائية، وذلك قصد تسهيل عملية التحكيم مع الخبراء وتجاوز الحواجز والعراقيل التقنية أثناء التصحيح وإعادة النظر في تركيبته ومحتوياته. وبالتالي تم بناء الاستبيان الأول لفائدة الأساتذة وطلبة أطوار الماستر والدكتوراه المنتمين لمختلف كليات وأقسام جامعة أمحمد بوقرة، والتي يبلغ عددها ستة (06) كليات ومعهد واحد (أنظر الجدول رقم 20 ورقة (312)). كما عمدنا إلى تحرير نسختين لأسئلة الاستبانة الخاصة بالمستفيدين باللغة الفرنسية واللغة العربية من أجل تجاوز العقبات اللغوية وترك المجال للمبحوثين لاختيار النسخة التي تتلاءم

<sup>1</sup> المرجع السابق. ص. 204.

<sup>2</sup> العايدي، محمد عوض، 2005. إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية مع دراسة عن مناهج البحث. القاهرة: مركز الكتاب للنشر، 2005. ص. 144.

## الإطار المنهجي

مع قدراتهم اللغوية. والاستبيان الثاني موجه للمكتبيين الدائمين المنتسبين إلى المكتبة قيد الدراسة (أنظر الملاحق ورقة 550) أين تم تحرير جميع الأسئلة باللغة العربية كون المبحوثين متمكنين منها. واشتمل الاستبيان النهائي الموجه للطلبة والأساتذة والباحثين على 38 سؤالاً منها ثلاثة (03) أسئلة مفتوحة بشكل أقل، وستة عشر (16) سؤال مغلق، وركزنا أكثر على الأسئلة نصف مفتوحة (Questions mixtes) والتي بلغ عددها عشرون سؤالاً (20) بغية التحكم في الموضوع وتقادي الإجابات العشوائية مع تمكين المبحوثين من حرية إضافة أكثر من إجابة أو الإدلاء بأرائهم خارج الاقتراحات الواردة. وتم توزيع جل الأسئلة على أربعة محاور أساسية، في حين تم استهلال الاستبانة بخطاب على شكل دعوة للمشاركة في الدراسة الاستقصائية أين تم عرض عنوان الدراسة وأهدافها والطلب من المشاركين بتقديم أجوبة دقيقة وموضوعية، والتأكيد على سرية البيانات والمعلومات المقدمة وعدم استخدامها إلا للأغراض العلمية. وتضمنت الاستبانة على مجموعة من المحاور تعالج موضوع الدراسة ويندرج تحت كل محور عدد من الأسئلة والمتغيرات التي تقيس الظاهرة المدروسة وذلك على النحو التالي:

**المحور الأول:** معلومات حول المستفيد والذي يهدف إلى تحديد خصائص المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية من حيث الصفة، السن، الرتبة العلمية، الشهادة المحضرة، والمستوى التعليمي والتخصص العلمي، وذلك كون الهدف من دراسة السلوك والاحتياجات والاتجاهات يكمن في التعرف على خصائص الفئة المستفيدة من الخدمات المكتبية وعلى أساسها يمكن التخطيط لمقابلة احتياجاتهم على ضوء اتجاهاتهم. أما **المحور الثاني** يهدف إلى معرفة درجة تردد المستفيدين على المكتبة المركزية، واتجاهاتهم نحو مصادر المعلومات في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، وطرق الوصول إليها، ومدى تشجيع الأساتذة للطلبة على استعمال المكتبة المركزية، ومعرفة أهم المعوقات التي تقف وراء استعمال كل نوع من مصادر المعلومات الإلكترونية والمصادر التقليدية من طرف المستفيدين.

وتضمن **المحور الثالث** أسئلة حول الخدمات المكتبية المقدمة وانطباعات المستفيدين منها، أين حاولنا معرفة توجهاتهم وميولهم نحو استعمال الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية ومدى رضاهم منها، والكشف عن أهم الصعوبات التي تواجههم عند استخدامها ومحاولة رصد أهم المجالات التي يجب تحسينها أو تطويرها من وجهة نظرهم. كما عمدنا إلى معرفة واقع تكوين المستفيدين من المكتبة قيد الدراسة من خلال طرح عدد من الأسئلة حول الدورات التكوينية والبرامج التكوينية التي استفادوا منها مع رصد أهم متطلباتهم في مجال التكوين الوثائقي.

## الإطار المنهجي

أما **المحور الرابع** من استمارة الاستبيان قد خصص للمهارات الرقمية للمستفيدين وعلاقتها بالخدمات المكتبية، بحيث طرحنا مجموعة من الأسئلة حول مدى امتلاك كل من الأساتذة والطلبة لأجهزة الحاسوب ومدى الاستفادة من شبكة الإنترنت وطرق الاتصال بها، كما حاولنا معرفة مدى تشجيع الأساتذة للطلبة على استعمال تكنولوجيا المعلومات في طرق التعامل والتفاعل معهم ودواعي استعمالها ضمن النشاطات العلمية و البحثية، وكذا معرفة مدى استعمال تطبيقات الويب 2.0 في النشاط التعليمي، وطرق المطالعة بين الطرق التقليدية والطرق الرقمية، فضلا عن انطباعات المستفيدين من مبنى المكتبة المركزية وصبر آراءهم حول تصورهم لشكل المكتبة المستقبلية.

وفي الأخير، تم طرح سؤال مفتوح يسمح للمستجيبين بالتعبير عن آراءهم وانطباعاتهم بكل حرية من خلال اقتراح ملاحظات أو إيضاحات حول مواضيع لم يتم التطرق إليها في استمارة الاستبيان.

أما الاستبيان المعد لفئة المكتبيين، فقد كان الهدف منه استطلاع أفرادها حول توجهاتهم وانطباعاتهم من الخدمات المكتبية القائمة، وربطها بإجابات الأساتذة والطلبة والباحثين من أجل معرفة مدى مؤامتها مع اتجاهاتهم وتوقعاتهم من العرض الخدماتي للمكتبة قيد الدراسة. فقد اشتمل على أربعة محاور رئيسية لا سيما:

**المحور الأول:** يتكون على الأسئلة التي تصف خصائص أفراد عينة البحث من حيث الشهادة المتحصل عليها، والسلك وعدد سنوات الخبرة المهنية في مجال المكتبات والمعلومات، ومصحة الانتماء، والمهارات اللغوية.

**المحور الثاني:** يهدف الى استكشاف ممارسات المكتبيين وعلاقتها بالخدمات المقدمة، وذلك من جوانب درجة الاعتماد على الأدوات الفنية في شكلها التقليدي أو الالكتروني في تقديم الخدمات المكتبية، ومدى مشاركتهم في تقديمها، والصعوبات التي تواجههم أثناء أداء مهامهم في البيئة التقليدية والبيئة الإلكترونية، والمجالات التي يرونها ضرورية من اجل الرفع من مستوى أدائهم الوظيفي، ودرجة تقديرهم لسلوك واتجاهات الأساتذة والطلبة نحو الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية، ومدى إدراكهم لتوقعات ورضا المستفيدين أو من دونه من الخدمات المقدمة، مع محاولة استكشاف توجهاتهم وتطلعاتهم من شكل الخدمات الكفيلة بتلبية الاحتياجات الآنية والمستقبلية للمستفيدين.

**المحور الثالث:** يتضمن الأسئلة المتصلة بعلاقة المكتبيين باحتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات، من خلال معرفة مدى إدراك المكتبيين لمكونات وخصائص الرصيد المعلوماتي للمكتبة المدروسة، والكشف عن ميولهم نحو التعامل معها، ودرجة استيعابهم لميول المستفيدين من أشكال مصادر المعلومات

## الإطار المنهجي

والصعوبات التي تواجههم حيال استعمال المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية، والوقوف على مدى تواصلهم مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لرصد احتياجاتهم المعلوماتية من أجل تخطيط وتطوير الخدمات المكتبية التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية.

**المحور الرابع:** يهدف الى رصد كفاءة المكتبيين في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ونظام التعليم المعاصر، من خلال الكشف عن مدى اعتمادهم على تطبيقات الويب الحديثة ومجالات توظيفها في العرض الخدماتي، ومدى استفادتهم من برامج التكوين ورصد مجالاتها مع محاولة استكشاف درجة مساهمتها في تنمية مهارتهم الوظيفية من دونها، والوقوف على الأسباب التي عرقلت الانتفاع بها، والكفاءات والمهارات التي يتطلعون إليها ضمن البرامج التكوينية الكفيلة بمواجهة مظاهر البيئة الرقمية مع تحديد نمط التكوين الذين يرغبون فيه، واستطلاع آراءهم حول تطلعاتهم الآنية والمستقبلية لشكل المكتبة الجامعية.

وتجدر الإشارة إلى أننا اعتمدنا على نظام سلم ليكرت الخماسي في صياغة مجموعة من الأسئلة في كلا الاستبيانات الموجهة لأفراد عينة البحث من أجل قياس درجة الرضا والجودة والأهمية من طرف المستجوبين، في حين تختلف المقاييس على حساب الفقرات التي أردنا قياسها والتي جاءت على النحو التالي:

**قياس الرضا:** راضي، راضي جدا، محايد، غير راضي، غير راضي تماما، أين تقترب درجات (راضي + راضي جدا) من الإجابة ب راضي و(غير راضي، غير راضي تماما) بعدم الرضا، و (محايد) بدون رأي.  
**مقياس الوتيرة:** دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا. أين تقترب الإجابة (دائما + غالبا) من نعم، و (نادرا + أبدا) من "لا"، و(أحيانا) إلى عدم الانتظام في الاستعمال.

**مقياس الجودة:** ممتاز، جيد، مناسب، سيئ، سيئ جدا، أين يقترب مستوى (ممتاز وجيد) من عالي، و(سيئ وسيئ جدا) من دون الجودة، و(مناسب) من مستوى المتوسط.

### 2.1.3.6. مرحلة اختيار صيغة الاستبيان:

تم إعداد استمارات الاستبيان في نسخة إلكترونية بواسطة برنامج Google Forms الذي يعتبر كتطبيق مجاني من تطبيقات شركة جوجل والتي تمنح إمكانية إنشاء الاستبانة وتعديلها على شبكة الإنترنت بطريقة سهلة وسريعة لغرض الدراسات الاستطلاعية حول موضوع معين، وكذا إمكانية معالجة وتحليل البيانات بواسطة برنامج Excel ومن خلال قاعدة البيانات المقترحة تلقائيا دون الحاجة إلى إدخال البيانات من طرف الباحث. وتم اختيار هذه الطريقة لإرسال الاستبيان إلى المبحوثين نظرا للتسهيلات والمزايا التي تقدمها مقارنة بالطرق التقليدية المعتادة، خاصة أنه «لم يعد للاستبيانات أو النماذج الورقية أي وجود في عصر الإنترنت والسرعة،

إذ حلت مكانها النماذج الإلكترونية لتختصر كما هائلا من الوقت والجهد المبذول مع النماذج الورقية خصوصا عند إعادة إدخال بيانات النماذج الورقية ذات الكم الكبير إلى الحاسوب»<sup>1</sup>. فقد تعود الاستبانة الإلكترونية على الباحث بأقل تكلفة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة من خلال إنشائها ونشرها وتعبئتها واسترجاعها، كما تساهم في اختصار الوقت والجهد على المستجوب والباحث، فضلا عن ضمان خاصية السرية للمعلومات المستقاة، ويقر مجموعة من المختصين في هذا الصدد أنه «تزيد الاستبانات الإلكترونية من سرعة البحث وتقليل تكلفته في نفس الوقت، كما يعمل هذا النوع من الاستبيان على تحسين الوصول إلى الأفراد المبحوثين مع مراعاة مبدأ سرية المعلومات وبيانات المستجوبين»<sup>2</sup>.

### 3.1.3.6. مرحلة التحكيم:

بهدف التأكد من صدق الأداة المنهجية من وضوح لفقراتها ومدى قدرتها على قياس ما وضعت من أجله تم عرضها على عدد من الأساتذة المختصين في علم المكتبات والتوثيق خلال الفترة الممتدة من 20 مارس 2022 إلى غاية 01 ماي 2022، قصد تحكيمها بما لديهم من رؤية وحنكة في هذا المضمار، وتقييم جودة وفاعلية الاستبانات، والتأكد من دقة الأسئلة في جلب المعلومات المطلوبة. هذا ما مكننا من اكتشاف بعض نقاط الضعف ومجموعة من الأخطاء الضمنية والشكلية والتي تم تعديلها على ضوء الملاحظات والإرشادات التي أبداها المحكمون وبما يتناسب مع طبيعة البحث والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال إعداد الاستبانات. وبناء على ما تمخض من هذه المرحلة من ملاحظات وانتقادات، تم إعادة صياغة الأسئلة رقم 04،10،14،16،17،19،20 في استبانة الأساتذة والطلبة مع استبعاد سؤاليين، وتصحيح الأسئلة رقم 08،11،16،19 الواردة في استبانة المكتبيين مع استبعاد ثلاثة أسئلة، وبعد إجراء جميع هذه التعديلات وتصحيح الأخطاء تم إخراج الاستبانات في شكلها النهائي (أنظر الملاحق ورقة رقم 544).

### 4.1.3.6. مرحلة تجريب الاستبيان:

بعد تحكيم استمارات الاستبيان، تم تجريبه في المرحلة الأولى في نسخة ورقية على عينة صغيرة من المكتبيين والأساتذة والطلبة بتاريخ 24 ماي 2022 بهدف معرفة مدى قابلية وسهولة الإجابة على الأسئلة

<sup>1</sup> بيلوني، جميل، 2022. دليلك إلى تطبيق نماذج جوجل. أكاديمية حسوب. [على الخط]. 2022. [تاريخ الاطلاع:

2022/12/5]. متاح على الرابط: <<https://cutt.us/zOqBW>>

<sup>2</sup> BAUMAND , Philippe et all. (2014). Méthodes de recherche en management. 4 ed. Paris : DUNOD, 2014. Chapitre 9, La collecte des données et la gestion de leurs sources, p. 261-296. [En ligne Disponible à l'adresse: <[http://www.gestionorienteeverslimpact.org/sites/default/files/resource/collecte-des-donnees-gestion\\_sources\\_donnees.pdf](http://www.gestionorienteeverslimpact.org/sites/default/files/resource/collecte-des-donnees-gestion_sources_donnees.pdf)>. [Consulté le:05/12/2022].

## الإطار المنهجي

التي يتضمنها من طرف المبحوثين. ويعود السبب إلى اعتماد النسخة الورقية كمرحلة أولى في عملية تجريب الاستبيان إلى بغية الاحتكاك مع المبحوثين عن قرب ومعرفة كيفية أدراك مجتمع البحث لأسئلة الاستبانة (من حيث العدد، الترتيب، شكل الاستبانة وغيرها)، ومحاولة فهم الصعوبات التي تعرقل تعبئة الأجوبة من خلال الاتصال المباشر بهم على هامش إجاباتهم والانتباه إلى تساؤلاتهم واستفساراتهم مما ساعدنا كثيرا على استكمال عدة جوانب من الدراسة الاستقصائية. فبناءً على التغذية الراجعة feedback من الفئات التي تم الاستعانة بها لاختبار الاستبيان والمتمثلة في 06 أساتذة باحثين و58 طالب جامعي وزعت عليهم 30 نسخة باللغة الفرنسية و28 نسخة باللغة العربية، اتضح لنا ضرورة توضيح بعض المفاهيم التقنية الغامضة والواردة في الاستبيان الموجه للأساتذة والطلبة مثل المستودعات الرقمية، الويكي، Flux، Rss، والخدمات الهجينة، مما دفعنا إلى إضافة توضيحات لتلك المصطلحات من أجل تيسير استيعابها من طرف المبحوثين.

تم إجراء اختبار أولي للنسخة الرقمية للاستبانة يوم 13 جوان 2022 على عينة من الطلبة والأساتذة الباحثين من خلال نشر إعلان على الصفحة الرسمية «فيسبوك» للمكتبة المركزية نحث من خلالها الطلبة والأساتذة على تعبئتها بالنقر على روابط نصية أدرجت في نص الخطاب والتي تحيل إلى النسخ العربية والفرنسية للاستبانة. وحاولنا الانتباه من خلال هذه المرحلة إلى وضوح الأسئلة، ودقة الإجابات المقترحة للأسئلة المغلقة أو النصف المفتوحة، وتسلسل الأسئلة داخل كل محور ومدة الإجابة عليها، والوقوف على بعض المشاكل التقنية مثل تحميل صفحة الاستبيان، العرض على الشاشة وغيرها من العراقيل، فضلا عن اختباره على عدة متصفحات الويب. كما حرصنا أيضا على التأكد من عملية تنزيل وتحميل بيانات الدراسة الاستقصائية التي يقترحها برنامج فوغل فورمز.

فبعد يومين من نشر الإعلان، استقبلنا (12) إجابة من طرف فئة الطلبة و(03) أجوبة من طرف الأساتذة الباحثين الذين قاموا بتعبئة كل الاستبانة بالإجابة على كل الأسئلة المطروحة والتي لا تتجاوز مدة الإجابة على النسخة العربية أو الفرنسية 08 دقائق، مما يدل على وضوحها وفهمها من قبل المبحوثين وخلوها من الأخطاء والصعوبات، بالتالي لم تستدعي الضرورة إلى إجراء تغييرات كبيرة على الاستبيان ما عدا بعض التعديلات الشكلية، مثل إضافة ميزة "أخرى" كإجابة لبعض الأسئلة 33،35،37، و تعديل حقل الإجابة على السؤال رقم (41) وتغييره من إجابة قصيرة إلى فقرة، و تعديل من ميزة "قائمة منسدلة" « Grille de case à cocher » إلى ميزة «خيارات متعددة» « Choix multiples » بالنسبة للأسئلة 03،06،20،29.

### 5.1.3.6. توزيع الاستبيان على المبحوثين:

سعيًا منا للحصول على أكبر قدر مستطاع من أجوبة المبحوثين، قمنا بالتباحث مع مدير المكتبة محل الدراسة حول أنجع الطرق لاستكمال مراحل الدراسة الاستقصائية وفي أحسن الظروف، فأفرزت باقتراح الصيغة التي تتماشى مع أهداف ومصصلحة الطرفين (المكتبة والباحث)، وذلك من خلال إدراج دراستنا ضمن المشاريع العملية للمكتبة المركزية لما لها من عوائد على تفعيل جودة الخدمات المكتبية المقدمة والارتقاء بمستوى إشباع الاحتياجات المعلوماتية لروادها، وعلى أن يتم تثمين وتقديم مفرزات هذا البحث في إطار تنظيم يوم دراسي بالمكتبة المركزية وعلى أن تتكفل هذه الأخيرة بتنظيمه وتسييره. وعلى هذا الأساس تم تكليف رئيسة مصلحة البحث البيبليوغرافي بإرسال نسخة من كل استبانة إلى الأفراد المسجلين بالمكتبة عبر البريد الإلكتروني الخاص بهم انطلاقًا من البريد الرسمي للمكتبة المركزية، وإرفاق كل نسخة مرسله بخطاب وجيز باللغة العربية واللغة الفرنسية قدم فيه السياق العام والهدف من الدراسة الاستقصائية وحث المبحوثين على تعبئة الاستبيانات عن طريق النقر على الرابط المناسب (النسخة العربية أو النسخة الفرنسية) والتي تحيل إلى النسخ الرقمية للاستمارات على حدة. كما تم تكليف مسؤولة مصلحة التوجيه بإرسال نسخة من الاستبيان عن طريق البريد الإلكتروني إلى موظفي المكتبة وعلى أن تضع جهاز حاسوب تحت تصرفهم موجه خصيصًا لتعبئة استمارة الاستبيان.

انطلقت عملية توزيع الاستبيان يوم 13 جوان 2022 باستهداف 1188 بريد عنوان الكتروني لأفراد فئة الطلبة و76 عنوان بريد الكتروني لأفراد فئة الأساتذة، و26 بريد الكتروني للمكتبيين. وبتاريخ 30 جوان 2022 قمنا بإرسال رسالة تذكير لكل من فئات الأساتذة الباحثين والطلبة المفحوصين بهدف زيادة فرصة الحصول على أكبر عدد من الأجوبة. وفي يوم 15 نوفمبر 2022 تم وقف عملية استلام الأجوبة وغلق الصفحة المخصصة لهذا الشأن.

بلغ العدد الإجمالي للاستمارات المسترجعة (316) استبانة من أصل (1252) استمارة موزعة على جميع فئات أفراد عينة البحث، منها (177) نسخة باللغة الفرنسية و(139) باللغة العربية. وبعد عملية المراجعة من أجل التحقق من استيفائها للشروط المطلوبة، تم استبعاد الاستبيانات غير الكاملة وغير الصادقة والمجهولة المصدر، والتي بلغ عددها (25) استبانة منها (12) باللغة العربية و(13) باللغة الفرنسية. وأفرزت هذه العملية على الاحتفاظ ب (291) استمارة موزعة بين أفراد عينة البحث كالاتي؛ (58) استبانة الأساتذة، و(209) استبانة الطلبة والباحثين و(24) استبانة المكتبيين، وجاءت (127) منها معبئة باللغة العربية و(146) باللغة الفرنسية.

## الإطار المنهجي

وفيما يلي الجدول رقم (01) يوضح العدد الاستمارات الموزعة، والاستمارات الفعلية والاستمارات الملغاة:

العدد الفعلي			عدد الاستمارات الملغاة			عدد الاستمارات المسترجعة			الفئة
المجموع	فرنسي	عربي	المجموع	فرنسي	عربي	المجموع	فرنسي	عربي	
58	34	24	3	2	1	61	36	25	الأساتذة
209	130	79	20	11	9	229	141	88	الطلبة
24	-	24	2	-	2	26	-	26	المكتبيين
291	164	127	25	13	12	316	177	139	المجموع

جدول رقم (01): عدد الاستمارات المسترجعة من مجتمع البحث بحسب اللغة والفئة.

### 6.1.3.6. تفريغ وتحليل البيانات:

بعد استكمال عملية الجمع والمراجعة، قمنا بتنظيم البيانات وتفرغها من أجل استخراج الجداول التي تضم متغيرات الأسئلة وتتضمن التكرارات والنسب المئوية، وإعداد الأشكال البيانية التوضيحية بشكل يسهل عرضها في التحليل والتفسير. وتم تنفيذ هذه العملية بواسطة جهاز الحاسوب من خلال برنامج التحليل الإحصائي Excel.

### 4.6. الملاحظة:

تعتبر تقنية الملاحظة أحد أدوات البحث العلمي التي يقوم بها الباحث بهدف «مراقبة سلوك الظواهر والأحداث، مكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهها، وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد تفسير العلاقة بين المكونات، والتنبؤ بسلوك الظاهر أو الحدث وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان ومتطلباته»<sup>1</sup>. بالتالي، تم استخدام أسلوب الملاحظة قبل اختيار عينة الدراسة وأجراء الاستبيان والمقابلة. وكان الهدف من اختيار هذه الأداة والتي لا تقل أهمية عن الأدوات الأخرى، هو جمع البيانات التي لا يمكن الوصول إليها أحيانا عن طريق أدوات الاستبيان والمقابلة، أو الدراسة النظرية، والحصول على «معلومات مباشرة وبلا وسيط، وبالتالي استبعاد الخطر المحتمل وجوده من جراء الفارق بين أهداف البحث وما قد يفهمه أو يظنه المتعاونون»<sup>2</sup>. وتم الاعتماد على أسلوب الملاحظة في عين المكان "المكتبة المركزية

<sup>1</sup> دشلي، كمال، 2016. منهجية البحث العلمي. دمشق: مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2016. ص. 89.

<sup>2</sup> موريس أنجرس. المرجع السابق. ص. 193.

محل الدراسة" دون المشاركة، أين اكتفينا بالملاحظة من الخارج أثناء تفاعل المستفيدين مع الخدمات المكتبية واحتكاكهم مع العاملين بالمكتبة، وأخذ تصرفاتهم على وضعها الطبيعي دون تصنع أو تكلف منهم، مما مكننا من رصد وتسجيل مجموعة من المعلومات والبيانات التي ساعدتنا على تحليل وفهم سلوكيات المبحوثين واستنتاج بعض الظواهر التي أفلتت من وعيهم وبالتالي استحالة التعبير عنها في الاستبانة أو المقابلة. كما ساهمت الملاحظة في ميدان الدراسة ومن خلال التقرب من الواقع إلى تدقيق بعض الفرضيات التي تمت صياغتها لأهداف هذه الدراسة.

### 5.6. المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي لمساهمتها في جمع المعلومات (النوعية بشكل عام) قصد الشرح المعمق للموضوع وتفسير النقاط غير الواضحة للظاهرة المراد دراستها. وتعرف على أنها «حوار أو محادثة أو مناقشة موجهة بين الباحث من جهة ومبحوث واحدة أو عدة مبحوثين من جهة أخرى، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات وحقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث التوصل إليها والحصول عليها، في ضوء أهداف بحثه»<sup>1</sup>. فهي «بصفة عامة أفضل من الاستبيان لتجميع البيانات كونها تسهل الاتصال بين الباحث والمستجوب، وبالتالي تسمح للباحث بشرح وتوضيح الأسئلة وتسمح أيضا للمستجوب بأن يقوم بتفصيل إجاباته»<sup>2</sup>. بحيث تتيح المقابلة الفردية، أكثر من أي أداة أخرى، فهم وجهة نظر الأفراد المبحوثين حول الظواهر المدروسة وفهم الميادين المجهولة من خلال تجربتهم أو خبراتهم، مع إمكانية التعبير عن آرائهم بكل حرية واستفاضة، كما تمكن الباحث من تدقيق المعلومات والآراء من خلال مناقشة المبحوث حول الإجابات التي يعمد إلى تقديمها.

ولأهداف بحثنا، اعتمدنا على المقابلة المقننة (المقيدة) من خلال إعداد قائمة من الأسئلة المفتوحة وهي موضحة في دليل المقابلة (أنظر الملاحق ورقة رقم 568) من أجل ترك الحرية للمبحوث حرية استخدام العبارات والألفاظ والطريقة التي يفضلها للإجابة على الأسئلة. كما حاولنا تنبؤ بعض الأسئلة غير مخطط لها في حالة ما إذا أثارت إجابة من أجوبة المبحوث بعض التساؤلات الهامة لديه.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى، 2009. طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص. 83.

<sup>2</sup> بدر، أحمد، 1988. المرجع السابق. ص. 178.

## الإطار المنهجي

قمنا بإجراء مقابلة مع المحافظ الرئيسية للمكتبة المدروسة بتاريخ 15 أكتوبر 2022، ورؤساء مصالح البحث البيبليوغرافي بأيام 06 و 23 فيفري 2023 فيفري ومصلحة التوجيه بيوم 24 ديسمبر 2022، بهدف الحصول على معلومات حول الظاهرة المدروسة، واستكمال البيانات التي لم نتمكن من الحصول عليها عن طريق الاستبيان والملاحظة. وجاءت محاور المقابلة كما يلي:

**المحور الأول:** المبنى والتجهيزات المادية والمالية.

**المحور الثاني:** الموارد البشرية.

**المحور الثالث:** الرصيد الوثائقي.

**المحور الرابع:** الخدمات المكتبية.

### 7. الدراسات السابقة:

نظرا لأهمية مراجعة الدراسات السابقة في تحديد مشكلة البحث وتكوين فكرة واضحة حول أهمية وأهداف الدراسة، وكونها بمثابة نقطة الانطلاقة من ما توصلت إليه الأبحاث السابقة، وتجنبنا لتكرار المواضيع المستهلكة والوقوع في نفس الأخطاء، مع ضمان اختيار الموضوع الذي ينطوي عليه بالجديد. حاولنا الاطلاع على مجموعة من الدراسات العلمية المرتبطة بموضوع دراستنا الحالية، فوجدنا العديد من البحوث التي تناولت موضوع خدمات المكتبات الجامعية من وجهات نظر مختلفة، وهذا راجع إلى كونها الواجهة الأمامية لجميع الوظائف المكتبية والتي تعكس مدى نجاحها في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها. إلا أنه لم نعر على كثير من الدراسات التي تناولت موضوع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة ضمن السياق التقليدي المادي والسياق الرقمي للعرض الخدماتي، والذي يعكس واقع مكتباتنا الجامعية.

فيما يلي بعض الدراسات السابقة التي عالجت أحد العناصر أو أكثر من موضوع بحثنا، وسنحاول عرض أهدافها وأهم النتائج التي توصلت إليها وربطها بدراستنا الحالية، وتم ترتيبها على شكل مجموعتين منفصلتين، العربية منها والأجنبية مع ترتيبها زمنيا من الأقدم إلى الأحدث على النحو التالي:

### 1.7 الدراسات العربية:

**دراسة بوفجلين زهرة (2009)** بعنوان تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل الدراسي للطالب: دراسة وصفية تحليلية لمستخدمي مكتبة كلية الحقوق جامعة الجزائر، وهي دراسة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات بقسم علم المكتبات - جامعة الجزائر 2. تناولت الدراسة مسألة دور المكتبة الجامعية

## الإطار المنهجي

ومدى تأثير خدماتها المكتبية المقدمة على التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي. وذلك من خلال رصد أهم العوامل التي تحكم في اتجاهات وسلوك فئة الطلبة وعلاقتها بالخدمات المكتبية، ومدى مساهمة الهيئة التدريسية في إرشادهم وتوجيههم إلى مصادر المعلومات التي تفي بأغراضهم الدراسية والبحثية، ودور المكتبة الجامعية في تفعيل الآليات الكفيلة باستقطاب الطلبة من أجل الانتفاع بمجموعاتها وخدماتها. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والذي يتلاءم مع هذا النوع من الدراسات، وتم الاستعانة على الاستبانة والمقابلة والملاحظة كأدوات منهجية للحصول على البيانات والمعلومات من أفراد عينة الطلبة وعينة الأساتذة الباحثين، وتمت الدراسة الميدانية بمكتبية كلية الحقوق لجامعة الجزائر.

ولقد شملت الدراسة الاستطلاعية على 1097 مبحوث بما يعادل 10% من مجتمع البحث، والتي اعتمدت على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات حول خصائص المبحوثين وظروف عمل الطالب بالمكتبة في ضوء الإمكانيات المتوفرة، ونظام تسيير المكتبة، ورصيد الطالب من التربية المكتبية. وتوصلت الدراسة على مجموعة من النتائج نذكر أهمها:

✓ افتقار المكتبة إلى الإمكانيات المادية الكفيلة لاستيعاب حجم المترددين عليها، ودون إمكانية توفير الجو الملائم للعمل والمطالعة للطلاب وعدم موائمة المساحات المخصصة للرواد للمقاييس العالمية لمباني المكتبات الجامعية.

✓ عدم موائمة أوقات دوام المكتبة وبرنامج استقبال المستفيدين مع التوزيع الزمني للأعمال الموجهة والمحاضرات لمختلف التخصصات العلمية مما يحد من فرص تردد الطلبة عليها والانتفاع بها.

✓ ارتفاع درجة الرضا لدى المستفيدين من الرصيد الوثائقي وبعض الخدمات المكتبية رغم الصعوبات ومحدودية الإمكانيات البشرية والمادية، في حين تجهل فئة عريضة من الطلبة للعرض الوثائقي للمكتبة المدروسة جراء الصعوبات التي تجابههم حيال استعمال أدوات البحث واسترجاع مصادر المعلومات، والطابور على مكاتب الإعارة، وتركيزهم على كتاب أستاذ المادة دون المشاركة في تنمية مجموعات المكتبة.

✓ تهميش الإدارة الوصية لدور المكتبة المدروسة في دعم العملية التعليمية وبرامج البحث العلمي، واعتبارها كأى مصلحة من مصالحها.

✓ ضعف مستوى الوعي المعلوماتي لدى الطلبة المبحوثين والناجم من قلة الدورات التكوينية وغياب برامج أو وحدات تعليمية حول استراتيجيات البحث الوثائقي في المناهج الدراسية. فضلا عن عدم تشجيع

## الإطار المنهجي

أعضاء الهيئة التدريسية لطلابهم على استعمال المكتبة وتعزيز دورها في تنمية مهاراتهم القرائية والمطالعة واكتساب المعرفة وتشجيع التعلم الذاتي.

دراسة غانم ندير (2010) بعنوان: الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، وهي دراسة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات بقسم علم المكتبات - جامعة منتوري قسنطينة، أين حاول الباحث دراسة مدى تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف المكتبات الجامعية، و قياس حاجة المستفيدين إليها في ظل المتغيرات التكنولوجية التي تفرض نفسها على المكتبات الجامعية الجزائرية، وكذا دراسة سبل وطرق تصميم نماذج العرض لمثل هذه الخدمات مع تحديد مستلزماتها المادية والمالية والبشرية، ومن بنية تحتية تكنولوجية، تماشياً مع طبيعة الاحتياجات المعبر عنها من طرف المستفيدين، وقد صمم الباحث استبانة شملت 20 مكتبياً و 187 أستاذاً باحثاً بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، ممثلة في جامعتي الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و منتوري قسنطينة والمدرسة العليا للأساتذة للآداب والعلوم الإنسانية وتوصلت الدراسة إلى أن المكتبات الجامعية التابعة لهذه المؤسسات لم تصل بعد إلى مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية الكفيلة بتلبية احتياجات ومتطلبات المستفيدين والناج من ضعف المحتوى المعلوماتي وسوء التخطيط لمشاريع الحوسبة منذ المراحل الأولى. وعليه اقترح الباحث ضرورة الاهتمام بالجانب التكويني للمكتبيين من أجل الارتقاء بأداءهم وتقديم خدمات ذات جودة عالية، وتوفير الوسائل والإمكانيات التي تمكن المستفيدين من الاستفادة من وسائل الاتصال الإلكترونية وتدريبهم على استعمالها، بالإضافة إلى ضرورة إعادة النظر في سياسات الحوسبة المعتمدة من طرف المكتبات الجامعية بشكل يمكنها من مواكبة التطورات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات والتي تمكنها من تقديم خدمات تستجيب لاحتياجات وتطلعات روادها.

دراسة كوداش جنيدي نبيلة (2019): دور الخدمات المكتبية في تطوير وتفعيل البحث العلمي: دراسة حالة مكتبات جامعة زيان عاشور بالجلفة، وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق. وهدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى مساهمة الخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية المنتسبة لجامعة الجلفة والمتمثلة في المكتبة المركزية ومكتبات الكليات والمعهد في دعم وتطوير برامج البحث العلمي. وذلك من خلال استطلاع آراء أفراد عينة الأساتذة الباحثين حول خصائصهم الديموغرافية ومدى معرفتهم للخدمات المكتبية المقدمة واستخدامهم للمكتبات الجامعية المدروسة، ومستوى إدراكهم بأهمية الخدمات المكتبية في نشاطاتهم وأعمالهم البحثية. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة

## الإطار المنهجي

على إشكالية الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي والتي استهدفت، واستعملت الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات منهجية لجمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، من خلال استطلاع 195 أستاذاً عن طريق الاستبيان وإجراء المقابلة مع 8 محافظين للمكتبات المدروسة.

توصلت الدراسة إلى عدم كفاية الخدمات المكتبية المقدمة في شكلها التقليدي أو الإلكتروني في تلبية احتياجات الأساتذة والتي تقي بأغراضهم البحثية، والنتائج من ضعف الموارد المادية وسوء استغلال مساحات ومرافق المكتبات المدروسة، ونقص عدد المكتبيين المؤهلين، ومحدودية الخدمات المكتبية المقدمة والتي لم تتعدى خدمات الإعارة والإحاطة الجارية والاتصال بشبكة الإنترنت.

**دراسة عكنوش نبيل (2010) بعنوان: المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها: -مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً- وهي دراسة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات بقسم علم المكتبات - جامعة منتوري قسنطينة تحاول الوقوف على العوامل المؤثرة في تأخر إنجاز وتصميم المكتبات الرقمية في الجزائر ومعرفة أبرز العوائق التي تحول دون إنشائها، مع تقديم نموذج يمكن الاسترشاد به عند البدء في إنشاء مشروعات المكتبات الرقمية بالمكتبات الجامعية. ولقد اعتمد الباحث على مشروع المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بجامعة قسنطينة كدراسة حالة، وحاول بتسليط الضوء على آراء أعضاء الهيئة التدريسية في المكتبة الرقمية ومدى استفادتهم من خدماتها ومساهماتهم فيها، معتمداً في ذلك على أداة الاستبيان في جمع البيانات اللازمة، والذي ضم 39 سؤالاً أجاب عنها 148 أستاذاً من أصل 186 وهم أفراد عينة البحث.**

وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج على شكل عدد من المقترحات كضرورة تأهيل المكتبيين وضرورة البدء في إنشاء المكتبة الرقمية للرسائل العلمية المجازة في الجامعة، وكذلك المخطوطات، إضافة إلى الدوريات التي تصدرها الجامعة ومخابر البحث المختلفة ومجموعات مكتبات المشائخ العلمية والتراثية النادرة والمؤلفات التي لا تقع تحت طائل حقوق الملكية الفكرية، التأكيد على أهمية وجود إدارة بالمكتبة تسمى «إدارة المكتبة الرقمية» تتولى تقويم وتطوير البرامج والأداء والخدمات التي توفرها المكتبة، مع توفير الدعم اللازم لها.

**دراسة بدر شيخ إدريس محمد شيخ إدريس (2010) تحت عنوان مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران. والتي هدفت إلى استشراف مستقبل الخدمات المكتبية بشكلها التقليدي أو الإلكتروني بالمكتبات الجامعية السعودية من خلال دراسة**

## الإطار المنهجي

واقع الخدمات المقدمة التي بلغ عددها ثمانية خدمات تقليدية لاسيما الخدمات المرجعية، خدمات التكشيف والاستخلاص، خدمة تدريب المستفيدين، خدمات التصوير والطباعة لمصادر المعلومات، خدمات الإحاطة الجارية، خدمات البحث بالاتصال المباشر، وخدمات الترجمة. ثم استشراف مستقبلها والتنبؤ بما ستكون عليه من خلال تبني أسلوب ديلفي (Technique Delphi)، بحيث اعتمد الباحث على أداة الاستبيان لاستطلاع آراء ستة عشر خبيراً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران واثنتان من الإداريين بعمادة شؤون المكتبات حول مدى إدراكهم بالخدمات المكتبية المذكورة أعلاه أين طلب منهم ترتيب الأنشطة المتعلقة بكل خدمة على حدة حسب أهميتها، والتي بلغ عددها أربعة وثلاثين نشاطاً.

توصلت الدراسة إلى أن خدمات المعلومات بمختلف أنواعها وطرق تقديمها ستستمر معاً في المستقبل القريب، مع ظهور الغلبة لبعض أنشطة خدمات المعلومات التي تقدم بطريقة إلكترونية مما ينبئ عن تميزها في المستقبل عن الأنشطة التي تقدم بطريقة تقليدية. فيما أوصى الباحث بتفعيل دور التكوين لمجتمع المستفيدين من أجل الاستفادة من البيئة الرقمية، وقياس درجة رضاهم من الخدمات المكتبية التقليدية والإلكترونية، فضلاً عن مقارنة دقة المعلومات بين المصادر التقليدية ونظيرتها الإلكترونية.

### 2.7. الدراسات الأجنبية:

دراسة Abir Alassaf تحت عنوان: Construction d'une offre de services pour le public universitaire syrien: Approche managériale (2011)، وهي دراسة قدمت لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال بجامعة ليون 2 بفرنسا، وهدفت هذه الدراسة إلى اقتراح تصور عملي لتصميم الخدمات المكتبية للمكتبات الجامعية بسوريا ضمن احتياجات وتوقعات المجتمع الأكاديمي وفي ضوء التحديات التي يعرفها قطاع التعليم بسوريا وبروز تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وتمحورت الدراسة الميدانية حول واقع الخدمات المقدمة من طرف خمسة مكتبات جامعية، واستكشاف بيئتها الداخلية من خلال رصد إمكانياتها المادية والبشرية والمالية، واستكشاف احتياجات المستفيدين منها من مصادر المعلومات ومعرفة توقعاتهم من الخدمات المكتبية والعرض الوثائقي للمكتبات المدروسة. وتبنت الباحثة المنهجية الهجينة جمعت بين الأسلوب الكمي والأسلوب الكيفي في جمع وتحليل بيانات الدراسة. بحيث وزعت استبيان موجه لعينة مشكلة من 260 طالب جامعي بمختلف المستويات التعليمية والتخصصات العلمية، واستبيان موجه لعينة تتكون من 68 أستاذ باحث بمختلف الرتب الأكاديمية والتخصصات العلمية، واعتمدت على أداة المقابلة المقننة من أجل استطلاع آراء محافظي المكتبات الجامعية المنتسبة إلى الجامعات المدروسة. وأفادت نتائج الدراسة

## الإطار المنهجي

أن العرض الخدماتي للمكتبات المدروسة يركز أساسا على الخدمات التقليدية وبنسبة أقل على الخدمات الإلكترونية، وهذا ناتج من ضعف المخصصات المالية والبنية التحتية التكنولوجية، وهو العرض الذي تعتبره الباحثة لا يلبى الاحتياجات الفعلية لمجتمع المستفيدين. كما خلصت الدراسة إلى أنه تختلف الاحتياجات المعلوماتية لدى الطلبة على اختلاف مستوياتهم التعليمي وتخصصاتهم ونمط التعليم، وتختلف احتياجات الأساتذة الباحثين حسب رتبهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية وبلد الحصول على شهادة الدكتوراه. وأوصت الباحثة على إعادة النظر في السياسة التي تنتهجها المكتبات الجامعية فيما يخص العرض الخدماتي لفائدة أفراد المجتمع الأكاديمي وتكييفها مع بيئتها الداخلية والخارجية مع الحرص على مراعاة وملاحقة التغيرات المستمرة لاتجاهات وتوقعات فئات المستفيدين منها على حدة.

دراسة Tunde Stephen Seidu **تحت عنوان** Establishment of hybrid library services in Federal universities of the north-central zone of Nigeria (2012) وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات بجامعة نيجيريا. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تأسيس الخدمات المكتبية الهجينة لخمس مكتبات جامعات بشمال نيجيريا، بحيث حاولت الباحثة رصد الخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبات قيد الدراسة وقياس مدى فعاليتها في تلبية احتياجات الطلبة والباحثين، ومن ثم تحديد الصعوبات التي تحول دون الاستثمار في الخدمات الهجينة، واقتراح الآليات الكفيلة بدمج مصادر المعلومات التقليدية مع نظيرتها الإلكترونية للرفع من كفاءة الخدمات المقدمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت على عينة مكونة من 1432 فرد موزعين بين الطلبة المسجلين بالمكتبات الجامعية والمكتبيين المنتسبين إليها. واعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات حول الظاهرة المدروسة. توصلت الدراسة إلى أن غالبية المبحوثين غير راضون من الخدمات المكتبية المقدمة، والناجم من عجز المكتبيين عن الاستجابة لاحتياجاتهم، وبطء عملية استرجاع المعلومات، وتقادام الرصيد الوثائقي، وعدم القدرة على التعامل مع الحجم الكبير من مصادر المعلومات. كما كشفت عن العرض الخدماتي للمكتبات المدروسة الذي لا يتعدى خدمات الإنترنت، والموقع الإلكتروني، والدوريات الإلكترونية والأقراص المدمجة، والفهرس العام المتاح على الويب، بينما تقتصر إلى خدمات الكتب الإلكترونية، والتكشيف الآلي والاستخلاص، والرسائل والأطروحات الإلكترونية.

واتضح عدم كفاءة وفعالية الخدمات المكتبية الهجينة المقدمة، نظرا للفجوة الرقمية التي تعاني منها البلدان النامية، وتأخر المكتبات الجامعية الكائنة بنيجيريا في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. فضلا

## الإطار المنهجي

عن ضعف البنية التحتية التكنولوجية ونقص المهارات من قبل المستخدمين، ونقص التكوين وتطوير مهارات المكتبيين، وضعف الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين.

وأوصت الباحثة بمجموعة من الاجراءات التي من شأنها تفعيل دور الخدمات المكتبة الهجينة لاسيما تنظيم دورات تكوينية وتحسيسية لفائدة الأساتذة والطلبة والمكتبيين، وتوفير الميزانية المناسبة، وإمداد المكتبات بالطاقة الكهربائية بصفة منتظمة، ووضع استراتيجيات الحفظ للوسائط الرقمية.

**دراسة Corinne Bishop تحت عنوان An Investigation of the Information Practices of Education**

Doctoral Students (2015)، وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في التربية في كلية علوم التربية بالجامعة المركزية لولاية فلوريدا الأمريكية، وكان الهدف من الدراسة هو استكشاف العوامل التنظيمية التي تؤثر على كيفية استخدام الخدمات المكتبية من طرف طلبة الدكتوراه لكلية علوم التربية بجامعة فلوريدا، وفهم ممارساتهم وقدراتهم حيال التعامل مع مصادر المعلومات، مع محاولة رسم المعالم المستقبلية للخدمات المكتبية التي من شأنها الارتقاء بها بما يتماشى مع اتجاهات الطلبة والمناهج التدريسية في طور الدراسات العليا. واستخدمت الباحثة الأساليب الكمية والكيفية لجمع البيانات والمعلومات عبر شبكة الإنترنت وعن طريق المقابلة الصوتية المسجلة مع ثلاثة عينات من مجتمع البحث والمتكون من فئات الطلبة المسجلين بالدكتوراه وأعضاء هيئة التدريس وأخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية.

توصلت الدراسة إلى أن المكتبة المدروسة تعمل جاهدا على الاستثمار في الموارد المادية والبشرية من أجل نشر الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين من خلال تنظيم دورات تكوينية حسب فئات المستفيدين ومستواهم الدراسي وتخصصهم العلمي.

كما ساهم التفاعل والتواصل الايجابي بين المكتبيين وأعضاء هيئة التدريس إلى تكييف الخدمات المكتبية المقدمة مع متطلبات المقررات الدراسية في طور الدكتوراه وبما يتماشى مع الاحتياجات الفعلية للطلبة والأساتذة. في حين اقترح أغلبية أعضاء الهيئة التدريسية تعزيز النقاشات مع المستفيدين عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتوجيه الحوار أكثر نحو المحتوى العلمي لمصادر المعلومات بدلا من التركيز فقط على استراتيجيات البحث واسترجاع المعلومات من قواعد البيانات.

وأوصت الباحثة بتكثيف الجهود الرامية إلى تكييف العرض الخدماتي مع أهداف وطرائق التعليم المعتمدة لدى التخصصات العلمية في طور الدراسات العليا بالجامعة من خلال تعبئة جميع المكتبيين بغض النظر

## الإطار المنهجي

عن أسلاكهم المهنية أو مناصبهم على المشاركة في تحديد احتياجات وقدرات المستفيدين كأحد العوامل الجوهرية في تحقيق رضاهم من الخدمات المكتبية المقدمة وتلبية توقعاتهم.

دراسة Venkata Kesavan تحت عنوان An hybrid library model for newspaper organizations: research-based recommendations، و هي دراسة أجريت سنة (2015) بالهند بهدف تحسين خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة في الصحافة والإعلام، وذلك من خلال تحديد احتياجات المعلومات وسلوك الصحفيين خلال البحث عن المعلومات في الصحف الناطقة باللغة الإنجليزية والحاجة إلى الخدمات المكتبية الهجينة، حيث اعتمد الباحث على المنهج المسحي التحليلي لتحديد احتياجات المعلومات وسلوك الصحفيين في البحث واسترجاع المعلومات باللغة الانجليزية. واعتمد الباحث في المرحلة الأولى من الدراسة الاستطلاعية على أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 400 صحفي ينتسبون إلى 20 صحيفة إنجليزية رائدة في الهند، وفي المرحلة الثانية تم التركيز على المقابلة المقننة عن طريق الهاتف لاستطلاع آراء عينة من المكتبيين الذين يشتغلون في المكتبات المتخصصة في الإعلام والذي بلغ عددهم 171 مكتبي. وسجلت نتائج الدراسة نسبة 53,90% من المبحوثين الذين يفضلون مصادر المعلومات في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، بينما أفادت نسبة 11,19% من المستطلعين تفضيلهم للأوعية التقليدية لمصادر المعلومات في نشاطاتهم المهنية، في حين أعربت نسبة 35,20% من أفراد عينة البحث رغبتهم في الاستثمار أكثر في الشكل الإلكتروني لمصادر المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى ضرورة تطوير نموذج المكتبة الهجينة للصحف أين يتم تعزيز المجموعات المطبوعة الكائنة بالمكتبة ومصادر الصحف الرقمية، وفي الوقت الذي تعاني معظم المكتبات من مشكلة القصور في الميزانية، لا يمكن تحويل أرشيف الصحف المطبوعة بكاملها إلى مكتبة رقمية أو مكتبة إلكترونية، بل من الممكن إنشاء نموذج مكتبة هجينة أين يتم تسهيل الوصول الفوري لموارد المعلومات التقليدية إلى جانب مصادر المعلومات الرقمية لفائدة الصحفيين، مع تعزيز استعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها العنصر الأساسي في الأرشفة الرقمية لموارد وسائل الإعلام المطبوعة، وكذلك تصميم واجهة متكاملة للبحث عن المعلومات واسترجاعها من مختلف قواعد البيانات والمتاحة من طرف المكتبة أو من مصادر خارجية.

كما ألح الباحث على الدور المحوري للمكتبي في استيعاب احتياجات الصحفيين، وسلوكهم ورغباتهم في عملية البحث واسترجاع المعلومات، وتكوينهم حول أساليب الاستخدام الأمثل للمكتبات وخدماتها مع تلقينهم

المهارات الكفيلة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فضلا عن توفير المخصصات المالية المناسبة لتغطية تكاليف التكوين.

### 3.7. التعقيب على الدراسات السابقة:

بناء على هذه الدراسات السابقة، تبين أن دراستنا الحالية تختلف عنها من عدة جوانب من حيث الشكل والمضمون، بحيث نجد معظمها ركزت على الخدمات المكتبية الإلكترونية فقط، ومنها من ركزت على الخدمات المكتبية التقليدية، وأخرى تناولت الخدمات المكتبية في سياق المكتبات الرقمية، ومنها من ركزت على العرض الخدماتي. وبالتالي يمكن القول أن هذه الدراسات تتفق مع الدراسة الحالية في تناولها لموضوع الخدمات المكتبية، لكن تختلف في النقاط التالية:

- ✓ اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تناولت الخدمات المكتبية التقليدية مع الخدمات الإلكترونية في نفس الوقت وضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة، واستكشاف واقعها الحالي بالمكتبات الجامعية واستشراف مستقبلها من وجهة نظر المكتبيين والمستفيدين منها في ضوء الإمكانيات المتاحة، في حين اهتمت الدراسات السابقة بالخدمات المكتبية بصفة منفصلة. وتبقى هذه الدراسة على حد علمنا أنها أول دراسة تناولت الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبات الجامعية في الجزائر.
- ✓ تباينت الدراسات السابقة في اختيار عينات البحث ومجتمع البحث، فمنها من اختارت الطلبة والأساتذة، أو الطلبة والمكتبيين، أو الصحفيين، أو الأساتذة والمكتبيين، أو الأساتذة فقط. بينما اختلفت الدراسة الحالية من جميعها في اختيار عينة البحث المشكلة من جميع فئات المجتمع الجامعي لاسيما طلبة التدرج، وطلبة ما بعد التدرج، والأساتذة الباحثين، والمكتبيين.
- ✓ اعتمدت الدراسة الحالية على مجموعة من المتغيرات المستقلة التي أثرت على المتغير التابع والتي تم قياسها بالشكل الكمي أو الكيفي، وتمثلت تلك المتغيرات في اتجاهات المستفيدين والمكتبيين، البيئة التعليمية، البيئة الرقمية، والبيئة الداخلية للمكتبة الجامعية. في حين اعتمدت الدراسات السابقة على متغيرات مختلفة تفاوتت نسبة استعمالها من دراسة إلى أخرى.
- ✓ اختلف مجال التطبيق للدراسات السابقة مع الدراسة الحالية، فمنها من أجريت على المكتبات التي تمارس في بيئات ملائمة ومتطورة من حيث درجة التقدم التكنولوجي ومكانتها لدى الهيئات الوصية ومستوى الوعي المعلوماتي للمستفيدين، ومنها من أجريت في البلدان النامية التي تعيش الفجوة الرقمية

## الإطار المنهجي

وانعكاساتها على أنشطة ووظائف المكتبات الجامعية، ومدى اندماجها المبكر أو المتأخر في البيئة الرقمية.

أما عن أوجه الاتفاق:

✓ اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهجية المعتمدة والأدوات المستعملة لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها. فأغلبها تبنت طريقة الاستبيان والمقابلة والملاحظة مما يتفق مع الأدوات المنهجية المستعملة في الجانب الميداني للدراسة قيد الانجاز.

✓ كما اتفقت بعض نتائج الدراسات مع الدراسة الحالية في أهمية إلمام القائمين على المكتبات الجامعية باتجاهات وقدرات المستفيدين في تصميم وتطوير الخدمات المكتبية، وضرورة مواكبة التغيرات الناتجة من بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصال وطرائق التعليم والتعلم الحديثة.

وقد استفدنا من عدة جوانب من الدراسات السابقة نوضحها في النقاط التالي:

✓ تكوين فكرة شاملة حول الخدمات المكتبية والبناء السليم للإطار النظري لدراستنا الحالية وصياغة تساؤلاتها واختيار منهج البحث الملائم مع طبيعتها، كما تمكنا من مقارنة نتائجها مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

✓ إعداد الاستبيانات الموجهة لأفراد عينة البحث وتحديد محاورها الأساسية، وصياغة الأسئلة المتعلقة بموضوع واختيار بنودها وطرق قياسها على غرار مقياس ليكرت، فضلا عن طرق توزيعه على المبحوثين.

✓ كما أفادتنا هذه الدراسات بمقارنتها ببعض الجوانب التي تناولتها دراستنا الحالية لاسيما فيما يخص نمو وتغير اتجاهات وسلوك المجتمع الأكاديمي نحو مصادر المعلومات والخدمات المكتبية في شكلينهما التقليدي أو الإلكتروني، فضلا عن توجهات المكتبات الجامعية نحو العرض الخدماتي بين الماضي والحاضر.

### 8. ضبط المفاهيم والمصطلحات المستعملة في الدراسة:

هناك بعض المصطلحات والمفاهيم التي اعتمدها في مختلف أجزاء البحث، وسنحاول توضيحها وتعريفها وبيان المقصود منها في سياق هذه الدراسة أملا منا ان تساهم في تحقيق الإفادة الكاملة منها، فالمصطلحات تتمثل في:

### الخدمة المكتبية:

هي الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة لروادها بمختلف مقتنياتها وأشكالها وأنواعها ونظمها، وتتضمن فئتين رئيسيتين؛ تقديم المعلومات التي يحتاجها المستفيدين بالشكل المباشر وفي الوقت المناسب، وتوجيههم والتعريف بالمواد المكتبية المتاحة، وتدريبهم على طرق البحث عنها واسترجاعها بشكل مستقل وبما يفي باحتياجاتهم وأغراضهم وميولهم. ويعرفها عليان بأنها «كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها وعليه إشباع حاجاته المعلوماتية»<sup>1</sup>. وبالتالي، فالمراد من الخدمات المكتبية في هذا البحث هي تلك الخدمات المباشرة "Face avant" والناجمة من تفاعل الخدمات الغير مباشرة "Base arrière" أو الخدمات الفنية، التي تحرص المكتبة المدروسة على تقديمها لمجتمع المستفيدين من أجل تيسير الوصول إلى مصادر المعلومات.

أما عن شكل الخدمة المكتبية كما وردت في الدراسة الحالية، قد تشير إلى طريقة تقديم الخدمات بالمكتبات ومراكز المعلومات، بحيث تختلف طرق عرضها على المستفيدين بين الطرق التقليدية، والطرق الحديثة التي تعتمد أساسا على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال. في حين، يشار إلى أنواع الخدمات المكتبية للتمييز بين الخدمات الفنية وخدمات المستفيدين.

### الخدمة المكتبية التقليدية:

وهي الخدمات التي رافقت المكتبات ومركز المعلومات منذ نشأتها حتى بروز تقنية المعلومات وتوظيفها في أنشطتها وأعمالها وطرق التعامل مع المستفيدين، والتي تكمن في جميع النشاطات والإجراءات التي يعكف عليها المكتبي بغية تيسير عملية البحث واسترجاع المواد التي تحوز عليها المكتبة لفائدة روادها وقرائها. فهي الخدمات التي تقدم داخل جدران المكتبة، بحيث يشترط حدوثها تضافر جهود الكادر البشري المدرب والمؤهل مع الموارد المادية وحضور المستفيد إليها من أجل الاستفسار مع المكتبي حول احتياجاته المعلوماتية أو الحصول عليها، أو «استغلال مساحات الدراسة والقراءة والإعارة وتوصيل المصادر (بما في ذلك الخدمة الذاتية) والمراجع ونقاط المعلومات، وتدريب المستفيدين وغيرها، الرفوف المفتوحة كجزء متكامل

<sup>1</sup> عليان، رحي مصطفى، 2010. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص. 21.

## الإطار المنهجي

مع مساحات خدمات المستفيدين، ومناطق للراحة والتواصل الاجتماعي<sup>1</sup>. ويحددها المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في ثلاثة مجموعات رئيسية لاسيما خدمة الإرشاد والتوجيه، والخدمات المرجعية الشاملة، وخدمات الإعارة والحجز.

### الخدمة المكتبية الإلكترونية:

وهي تلك الخدمات التي تضمن للمستفيد إمكانية الوصول إلى المعلومات دون القيود الزمنية والمكانية، ودون شرط وساطة المكتبي في السياق المادي، ضمن مجموعة واسعة من استراتيجيات البحث وانتقاء مصادر المعلومات الإلكترونية والمطبوعة في نفس الوقت، بالإضافة إلى ميزة التفاعلية في إنشاء وإدارة الخدمات بالتركيز على تطبيقات الويب والشبكات. وقد يستدعي استثمارها في المكتبات توظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع مراحل السلسلة الوثائقية من جمع وتحليل وبت. ويحددها المعيار الموحد للمكتبات الجامعية في خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت، خدمة التسليم الإلكتروني للوثائق، الخدمات المرجعية الرقمية، خدمات البحث في قواعد البيانات، البث الانتقائي للمعلومات، المسح الرقمي للمواد المطبوعة، ويمكن إضافة خدمة الموقع الإلكتروني للمكتبة. وتختلف طرق تقديم الخدمات الإلكترونية بين الخدمات المتاحة محليا أي بداخل مرافق المكتبة، والخدمات المتاحة عن بعد عبر شبكات المعلومات.

### الخدمات المكتبية الهجينة:

تتمثل الخدمات المكتبية الهجينة المشار إليها في الدراسة الحالية في العرض الخدماتي الذي يمزج بين الخدمات المكتبية التقليدية والخدمات المكتبية الإلكترونية من أجل تلبية احتياجات مجتمع المستفيدين وبما يتماشى مع اتجاهاتهم وتطلعاتهم وقدراتهم نحو خدمات ومصادر المعلومات. وتختلف درجة اعتماد كلا النوعين من الخدمات من مكتبة إلى أخرى على أساس سياسة الخدمة المنتهجة، وأهدافها، وبنيتها التحتية المادية والبشرية والمالية والتكنولوجية، والبيئة المحيطة بها.

<sup>1</sup> الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، 2013. [على الخط]. متاح على الرابط: [http://arab-afli.org/media-library/pdf/Academic\\_Libraries\\_Standard\\_13lem.pdf](http://arab-afli.org/media-library/pdf/Academic_Libraries_Standard_13lem.pdf). [تاريخ الاطلاع: 2022/08/13].

### الأساتذة والطلبة والباحثين:

وهم الأفراد الممثلين للمجتمع الجامعي وبمثابة المقوم الأساسي للبيئة الأكاديمية، والتي تنتسب إليها المكتبة الجامعية كجهاز المعلومات. ولأغراض الدراسة الحالية، تبيننا عبارة "الأساتذة والطلبة" للإشارة الى أفراد عينة الأساتذة والطلبة والباحثين. في حين اقتصرنا باستخدام المصطلح "الطلبة" بدلا من التركيبة "الطلبة الباحثين" للإشارة الى طلبة التدرج والممثلين في فئة طلبة الماستر، والطلبة الباحثين والممثلين في طلبة الدكتوراه. كما أوردنا عبارات "الأساتذة" و "أعضاء هيئة التدريس" و "أعضاء الهيئة التدريسية" للإشارة الى فئة الأساتذة الجامعيين.

### اتجاهات المستفيدين:

وهي عبارة عن مجموعة من السلوكيات والأفكار والميول التي يبديها الفرد نتيجة لمجموعة من العوامل حيال تعامله مع الظواهر. وفي سياق المكتبات المعلومات يكمن في محاولة فهم وشرح وتبرير السلوك الظاهر للمستفيد أو الباحث حيال استخدامه للمكتبة وخدماتها والتنبؤ بسلوكه من أجل التحكم فيه عن طريق تطويع الظروف الملائمة من أجل الاستجابة لاحتياجاته الآنية والمستقبلية. فالتعرف على اتجاهات المستفيدين في سياق الخدمات المكتبية عبارة عن مبرر لتصميمها وتقديمها وبما يتوافق مع قانون العرض والطلب. والقصد من استعمال مفهوم "الاتجاهات" في هذه الدراسة هو قياس اتجاهات وتوقعات المستفيدين من الخدمات المكتبية التقليدية والخدمات المكتبية الإلكترونية، لمعرفة مدى موافقتها مع سياسة العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة، واستشراف مستقبلها.

### البيئة الرقمية:

وهي الطرق الحديثة لتداول المعلومات في شكل رقمي أين يتم التركيز على الوسائل التكنولوجية المادية (أجهزة الحاسب وملحقاتها، الهواتف النقالة، أجهزة القراءة الإلكترونية وغيرها) والبرمجية (برامج الحاسوب، نظم التشغيل، تطبيقات ومعايير الشبكات وغيرها) والعنصر البشري المؤهل والقادر على إدارتها وتوظيفها. وتشير البيئة الرقمية في الدراسة الحالية إلى بيئة العمل الرقمي لأخصائي المعلومات والقائمون على إدارة وتقديم الخدمات المكتبية، والتي تقتضي القدرة على التعامل مع مختلف أنواع التقنيات الحديثة، وكذلك تدل على الأجهزة والوسائل التكنولوجية المادية وغير الملموسة المستعملة لإدارة وانجاز وظائف المكتبة والتفاعل

مع المستخدمين. كما تشير إلى الأساليب الحديثة في طرق تداول المعلومات من طرف المجتمع الأكاديمي، وبما يقتضي التحكم في الوسائل التكنولوجية، وشبكة الإنترنت واعتمادها في النشاطات العلمية والبحثية.

### خدمات المعلومات:

عرفتها موسوعة علوم المكتبات والمعلومات Information Service على أنها تلك الخدمات التي يقدمها المختصون في مجالات المعلومات للمجتمعات التي يعملون على دعمها، فيعملون على إتاحة المعلومات لهم بالأشكال التي يحتاجون إليها لتلبية احتياجاتهم الآنية والمستقبلية، ومن أمثلتها التقليدية خدمات تداول مصادر المعلومات، والخدمات الإرشادية والمرجعية، وخدمات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات، والبحث الببليوغرافي في قواعد البيانات، وغيرها العديد من خدمات المعلومات.

### 9. صعوبات البحث:

من بعض الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة نذكر ما يلي:

✓ قلة المصادر العلمية حول موضوع الخدمات المكتبية الهجينة، أما المتوفرة منها فأغلبيتها متاحة باللغة الانجليزية.

✓ صعوبة رفع اللبس بين بعض المصطلحات والمفاهيم بعلاقة مع موضوع الدراسة، خاصة بالنسبة للخدمات المكتبية أين يصعب تحديد الفوارق بين الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية نظرا إلى التطور المتلاحق لتكنولوجيا المعلومات وتضمينها في العرض الخدماتي للمكتبات ومرافق المعلومات.

## الفصل الأول:

المكتبات الجامعية وإصلاح

منظومة التعليم العالي في

الجزائر

### تمهيد:

شهد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر عدة إصلاحات عبر مختلف المحطات التاريخية بغية تكييف خدماته المختلفة وبمقوماتها البشرية والمادية مع المستجدات التي باتت تلاحقه على الصعيد التكنولوجي والثقافي والاقتصادي والاجتماعي، ومسايرة التطورات والتغيرات على المستوى الدولي والمحلي بهدف دعم التنمية الاقتصادية والتطور الاجتماعي للبلاد. وتعتبر المكتبات الجامعية من بين المقومات الأساسية من شأنها دعم وتحقيق أهدافه وتجسيد فلسفة الإصلاحات المنتهجة لما تؤديه من دورا حاسما في تعزيز عملية التعليم والبحث العلمي، من خلال تنظيم وتطوير الآليات الكفيلة لتسهيل الوصول إلى المعلومات والمعرفة للمجتمع الأكاديمي وبما يتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي.

وعليه سنحاول في هذا الفصل، إبراز وتحديد أهم التحولات والإصلاحات التي عرفها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي منذ الاستقلال إلى آخر ما توصلت إليه من إصلاح على مستوى نظام التعليم الجديد والذي شمل إعادة هيكلة نمط التعليم ومحتويات البرامج، كطرق التوجيه والتقييم والتدريس والانتقال، وتسيير مختلف الهيئات البيداغوجية بغية تصحيح مختلف الاختلالات التي تعاني منه النظم السابقة، وخلق تلاؤم بين المتطلبات الشرعية لديمقراطية التعليم وحتمية الوصول إلى تكوين نوعي ومنفتح على المحيط الداخلي والخارجي. كما سنحاول تحديد أهم انعكاسات التحولات التي عرفتها مؤسسات التعليم العالي المكتبات الجامعية من تسليط الضوء على أهم التغييرات التي شهدتها على المستوى الهيكلي والإداري والتنظيمي مع الإشارة إلى بعض التحديات التي تواجهها بعد استحداث النظام التعليم الجديد ل.م.د. والجدير بالذكر أن هذا الفصل عبارة عن نتيجة دراسة معمقة لمختلف المصادر الصادرة بشكل رئيسي من قبل أو لصالح وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أدلة الطلبة، القوانين، المراسيم، التقارير السنوية، وثائق العمل وغيرها.

### 1. مفهوم التعليم العالي:

يقصد بالتعليم العالي حسب منظمة اليونسكو<sup>1</sup> «كل أنواع الدراسات أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة»، وهو ذلك التعليم الذي «يحصل داخل الجامعات والمدارس والمعاهد بعد

<sup>1</sup> UNESCO, 1997. Recommandation concernant la condition du personnel enseignant de l'enseignement supérieur.[En ligne]. Disponible à l'adresse : < <https://urlz.fr/l5nt->>.[Consulté le 22/05/2018].

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الحصول على شهادة البكالوريا، وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي»<sup>1</sup>.

ويعرف التعليم العالي في الجزائر حسب القانون 99-05 المؤرخ في 04 أبريل 1999 والذي يتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي والصادر في الجريدة الرسمية العدد 24<sup>2</sup> أنه نمط للتكوين والبحث، يقدم على مستوى ما بعد التعليم الثانوي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة. وتتكون مؤسسات التعليم العالي من الجامعات والمراكز الجامعية والمدارس والمعاهد الخارجة عن الجامعة كما يمكن أن تنشأ معاهد ومدارس لدى دوائر وزارية أخرى، بتقرير مشترك مع وزير التعليم العالي. ويساهم المرفق العمومي للتعليم العالي بصفته أحد مكاني المنظومة التربوية في تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره ونقل المعارف، ورفع المستوي العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة والإعلام العلمي والتقني، والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأمة الجزائرية عن طريق تكوين إطارات في كل الميادين، والترقية الاجتماعية بضمان تساوي الحظوظ للالتحاق بالأشكال الأكثر تطورا من العلوم والتكنولوجيا لكل من تتوفر فيهم المؤهلات اللازمة. كما يضمن المرفق العمومي للتعليم العالي شروط التطور العلمي الحر والمبدع والنقدي.

وتتكفل مؤسسات التعليم بمهام التكوين العلمي والبحث العلمي والتطور الجامعي من مستوى عال لجميع فئات الطلبة بعد تلقي التعليم في الأطوار الأساسية (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، وهو بمثابة مرحلة من مراحل التعليم المتقدمة والتي ينفرد بها فئة معينة من الطلبة المتميزين في ذكائهم ومعارفهم العلمية، والتي يشترط عليهم توفر بعض العوامل من بينها أن يكون المتقدمون قد أتموا الدراسة الثانوية وتحصلوا على شهادة البكالوريا أو ما يعادلها. وتتمثل المهام الأساسية للجامعة حسب المرسوم التنفيذي رقم 03-279<sup>3</sup>، تكوين الإطارات اللازمة في إطار، التطور الاقتصادي، الاجتماعي والثقافي للبلاد، مبادرة الطلبة في مناهج البحث وتعزيز التكوين عن طريق ولأجل البحث العلمي، المساهمة في إنتاج والنشر الواسع للمعرفة وذلك من أجل

<sup>1</sup> الموسوعة العربية العالمية. الرياض، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، 2013.

<sup>2</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2008. القانون رقم 99-05 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي، ص. 05. معدل ومتمم بالقانون 06-08 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008. الجريدة الرسمية، ع 24، 2008.

<sup>3</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2010. المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق لـ 23 أغسطس سنة 2003 الذي يحدد المهام والقواعد الخاصة لتنظيم وسير عمل الجامعة. الجريدة الرسمية، ع.10. 2010.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

تسخيرها وتمييزها، والمشاركة في التكوين المستمر. أما في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، فقد يهدف إلى المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطور التكنولوجي، وتعزيز ونشر الثقافة الوطنية، والمشاركة في تعزيز الإمكانيات العلمية الوطنية، واستغلال نتائج البحوث ونشر المعلومة العلمية والتقنية، والمشاركة داخل النخبة العلمية والثقافية الدولية في التبادل المعرفي وإثراءه.

والجدير بالذكر أنه ما يشير إلى مؤسسات التعليم العالي بالجامعة، وفي الكثير من الأحيان تستعمل عبارة التعليم الجامعي للدلالة على هذه المرحلة التعليمية المهمة، وهذا ما نجده في الكثير من المؤلفات والدراسات من بينها الموسوعة العربية التي تصفه «بالتعليم الذي يتم داخل الكليات والمعاهد الجامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية، فهو تعليم محصور ضمن الجامعة. أما التعليم العالي فهو التعليم الذي يتم داخل مؤسسات تتبع عادة وزارة التعليم العالي بعد الحصول على الشهادة الثانوية، أين تختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من ثلاثة سنوات إلى خمسة سنوات، وقد تمتد إلى ثمانية سنوات»<sup>1</sup>.

### 2. الجامعة كمؤسسة تعليمية بين المهام والوظائف:

مصطلح الجامعة مشتق من كلمة لاتينية Universitas<sup>2</sup> والذي يشير إلى تجمع المعلمين والمتعلمين universitas magistrorum et scholarium، أي الاجتماع حول هدف معين ألا وهو هدف التعليم والمعرفة، وتقدم الأدبيات عدة تعريفات لمصطلح الجامعة في وقتنا الحاضر، فحسب بريان دينمان<sup>3</sup> «الجامعة عبارة عن مؤسسة معقدة تنتمي إلى قطاع التعليم العالي، وتكف رسمياً باقتراح ومنح شهادات ودرجات علمية عليا في ثلاثة تخصصات أو مجالات الدراسة على الأقل». ولقد ارتبطت الجامعة بمفهوم التعليم العالي الذي يعتبر آخر مرحلة من التعليم النظامي أين يدرس فيها الطالب فرعاً من الفروع الدراسية بشكل أكثر تخصصاً بهدف اكتساب المعارف والمهارات والقدرات التي تخدمه وتخدم المجتمع، وهو كذلك المستوى التعليمي الذي يأتي مباشرة بعد التعليم الثانوي أين يستدعي الأمر على الطالب الحصول على معدلاً دراسياً في المرحلة الثانوية يؤهله للالتحاق بالجامعة، وبعد التخرج من التعليم الجامعي يحصل الطالب على شهادة

<sup>1</sup> الموسوعة العربية، 2018. التعليم. [على الخط]. 2018. متاح على الرابط: <https://arab-ency.com.sy/ency/details/2710/6> [تاريخ الاطلاع: 2018/02/12].

<sup>2</sup> Larousse. Université. [En ligne]. 2018. Disponible à l'adresse: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/universite%20C3%A9/80628>. [Consulté le: 12/2/2018].

<sup>3</sup> DENMAN, Brian D., 2005. Comment définir l'université du XXI<sup>e</sup> siècle?. Revue politiques et gestion de l'enseignement supérieur. [En ligne], n° 17, 2005, p. 9-28. [Consulté le 14/07/2018]. Disponible à l'adresse: <http://www.cairn.info/revue-politiques-et-gestion-de-l-enseignement-superieur-2005-2-page-9.htm>.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

تؤهله من الحصول على عمل معين ضمن مؤهلاته التعليمية، أو تساعده في الاستمرار بدراسة مراحل متقدمة من الدراسات العليا في الجامعة.

وقد يشار إلى الجامعة المتفوقة إلى تلك المؤسسة العلمية التي تستقطب طلبة يتميزون بالنضج والحيوية والرغبة في اكتساب العلم والمعرفة من أجل تزويدهم بأصول المعرفة وطرق البحث العلمي السليمة و«إعدادهم والتأثير في سلوكهم، اتجاهاتهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات التي تجعل ساهمهم أكبر من خلال التطوير النوعي للتعليم الذي أتيح لهم الحصول عليه، وهوما يمثل الهدف الأساسي من العملية التعليمية»<sup>1</sup> وذلك في بيئة وثقافة علمية تعليمية تعليمية ديمقراطية ومعززة كل ذلك بالتقنيات والوسائل الحديثة بإشراف نخبة مختارة من أعضاء هيئة التدريس والطاقم الإداري المؤهل، وذلك من أجل أن يساهموا في بناء وتدعيم المجتمع وتشييد الوطن.

وتحتل الجامعة مكانة راقية في أي دولة من الدول، بحيث يرتبط تقدم هذه الأخيرة في شتى المجالات بمدى تقدم مستواها العلمي والفكري شأنها شأن القاطرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذا باتت الجامعات تعمل جاهدة على تطوير المناهج التعليمية بما يتفق مع متطلبات سوق العمل، والتركيز على طرق التدريس الفعالة وتعديل السياسات التربوية التي تتبعها وتحسين اختيار الأساتذة وتدريبهم بشكل جيد لكي ترفع كفاءتهم وتنمي قدراتهم وهذا من أجل النهوض بالمستوى الفكري والثقافي وتنمية عقول الطلبة، قبل الخروج إلى المجتمع للمساهمة في بنائه وتطوره.

ويمكن تلخيص المهام وأهداف الجامعة في النقاط التالية؛

- أ. إعداد مواطنين أكفاء مؤهلين علميا وفكريا في مختلف التخصصات قادرة على تحمل مسؤوليات الحياة العملية في صورها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتنمية قدراتهم في مجال البحث العلمي من أجل الوصول إلى الحلول السليمة لمتطلبات الحياة وتطوراتها واتجاهاتها التقنية.
- ب. إتاحة التعليم للجميع وتعزيز أهمية التعليم المستمر والتكوين مدى الحياة.
- ت. تنمية ونشر العلم والمعرفة والثقافة.
- ث. التفاعل والعمل المشترك مع المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والخدماتية بالمجتمع.
- ج. مواكبة التغيرات العالمية وتنمية صيغ التعاون الدولي ومجالاته.
- ح. حماية التراث الفكري وتقديم نتائج البحوث الأكاديمية عن طريق وسائل النشر المختلفة.

<sup>1</sup>فليح، حسن خلف، 2007. اقتصاديات التعليم وتخطيطه. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2007. ص. 21.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

أي يكمن مهام الجامعة في الرسالة التعليمية، العلمية، الاجتماعية، الروحية، السياسية والحضارية أيضا، ولعل ذلك يتضح جليا في المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 الصادر في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية لسنة 2003 والمتضمن مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وتسييرها تنص ما يلي: «تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال التكوين العالي على الخصوص في تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد، وتلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث، والمساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها، وتساهم الجامعات أيضا في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي من خلال ترقية الثقافة الوطنية ونشرها، والمشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية، وتثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني، والمشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها».

### 1.2. مكونات العملية التعليمية:

#### 1.1.2. الطالب:

يعرف الطالب الجامعي على أنه الشخص الذي «سمح له مستواه العلمي بالانتقال من المرحلة الثانوية، بشقيها العام والتقني إلى الجامعة وفقا لتخصص يخول له الحصول على الشهادة، إذ أن للطالب الحق في اختيار التخصص الذي يتلاءم وذوقه ويتمشى وميله»<sup>1</sup>. ويعتبر الطالب محور العملية التعليمية كلها، يسعى من خلالها إطلاق الطاقات الخلاقة والإبداعية لدى كل طالب حسب اهتماماته وقدراته، وقيامه بدور أكثر ايجابي في عملية التعلم الذاتي من أجل حل المشكلات بنفسه والوصول إلى الحلول والحقائق، والتحصن بالمعارف العلمية والتي يحتاجها في حياته العملية.

وتكمن مدخلات مؤسسات التعليم من الطلبة في مرحلة التدرج، وهم الطلبة الذين يلتحقون بالجامعات والمدارس والمعاهد للحصول على درجة الليسانس، ومن ثم نجد طلبة الدراسات العليا الذين حصلوا على الشهادة الجامعية الأولى ويدرسون للحصول على درجة الماجستير والدكتوراه.

<sup>1</sup> بادي، رياض، 1995. مسؤولية المجتمع العلمي العربي: منظور الجامعة العصرية وأفق الحرية الديمقراطية داخل الحرم الجامعي، المستقبل العربي، ع 193، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، مارس 1995. ص. 85.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

### 2.1.2. هيئة التدريس:

تكمّن هيئة التدريس في تلك الفئة من الأساتذة الذين يتكفلون بعملية التدريس في الجامعة على اختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية، بحيث يسهرون على نقل المعارف والمعلومات للطلبة الجامعيين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم. وتعتبر هيئة التدريس العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف والأنشطة العلمية والبحثية المنوطة بالجامعة، وقد تتولى جانبا مهما من جوانب تنفيذ المجتمع الذي تتواجد فيه الجامعة، فيشارك أعضائها في مختلف أقسامها ومجالسها ويساهمون في رسم الاستراتيجيات وتطوير المناهج التدريسية ومقرراتها ومن خلاله يحصل الإبداع وتتجسد تصورات المستقبل عن كيفية إعداد الطلبة والتأثير في سلوكهم واتجاهاتهم وتزويدهم بالمعلومات والمعارف والمهارات التي تجعل إسهامهم أكبر من خلال التطوير المستمر لطرق وأساليب التعليم من أجل مساعدتهم في مواجهة التغيير. وعليه تركز وظائف هيئة التدريس على فلسفتين رئيسيتين؛ الوظيفة المعرفية باعتبار الجامعة مؤسسة علمية معرفية يتحقق من خلال الأداء التدريسي الذي يتكفل به الأساتذة، والوظيفة الاجتماعية باعتبار الجامعة مؤسسة اجتماعية أين يتم دراسة المحيط الاجتماعي وما يتعرض له من اختلالات اقتصادية، سياسية، اجتماعية وغيرها من أجل الوقوف على الحلول المناسبة للمشاكل التي تعرقل نموه وتطوره.

### 3.1.2. التجهيزات المادية والوسائل البيداغوجية:

وتشمل المرافق البيداغوجية المباني بمختلف أنواعها تتصف بالموصفات العالمية من أجل تأمين العملية التعليمية بالنسبة لكل الطلبة في مختلف الأطوار، وتتسع إلى قاعات الدراسة وقاعات الأساتذة، المخابر، المدرجات، قاعات الإعلام الآلي، المكتبات، قاعات متعددة الوسائط، قاعات العرض وغيرها. فضلا عن الوسائل التعليمية التي تستخدم من قبل هيئة التدريس والطلبة في عملية التعليم والتعلم، مثل الحاسب الآلي واللوحى، شبكة الإنترنت، الوسائل البصرية، الوسائل السمعية البصرية، أجهزة العرض الإلكتروني، الإنترنت، والخرجات العلمية والتربصات الميدانية.

### 3. أهداف التعليم العالي:

يهدف التعليم العالي إلى الاستمرار في تنمية الشخصية من مختلف جوانبها وأبعادها باعتباره أحد الركائز الأساسية في التنمية المحلية ومنبع المعرفة ومستودعها يعمل على تكوين الإطارات الكفيلة والقادرة على دفع عجلة التنمية في شتى المجالات. كما يسعى التعليم العالي إلى تكوين الباحثين في مختلف جوانب

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

المجتمع بغية معالجة المشكلات الاجتماعية والطبيعية بالأساليب العلمية، إضافة إلى خدمة المجتمع وتنميته عن طريق ما تسهم فيه الجامعة من تدريب الأطر في إطار التربية المستمرة والتنمية المستدامة. وتكمن الوظائف الرئيسية لمؤسسات التعليم العالي محصورتا في الجامعات والكليات والمدارس في ثلاث وظائف أساسية حسب منظمة اليونسكو وهي نقل المعرفة من خلال التعليم أو التدريس، إنتاج المعرفة من خلال البحث العلمي والاستفادة من المعرفة من خلال تنمية المجتمع.

### 1.3. الوظيفة التعليمية:

وهي أول وظيفة للتعليم العالي والتي تقوم أساسا على التدريس، وذلك من خلال التخطيط والتطوير لبرامج التكوين على مختلف الدرجات العلمية وتدريبها (الليسانس، الماستر والدكتوراه)، مما يؤدي إلى إعداد الكوادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية، المهنية والإدارية ذات المستوى العالي وضمان سبل التنمية المهنية لكل القوى البشرية بما يؤهلها للمشاركة في نمو وتطور المجتمع. وتعتبر هذه المهمة على رأس أولويات قطاع التعليم العالي، كونها عنصرا أساسا في إعداد وتهيئة الجيل الناشئ والأجيال القادمة للعمل والمشاركة في التنمية الشاملة والتي هي بمثابة تقدم ورقي للمجتمع والنهوض به في جميع القطاعات الأخرى.

### 2.3. البحث العلمي:

يعتبر البحث العلمي من بين الوظائف الرئيسية لمؤسسات التعليم العالي، لما له من أهمية مساوية لوظيفة التعليم في مسار التقدم العلمي والتنمية، بحيث يساهم في الوقوف على الحلول التي تواجهها القطاعات الإنتاجية المختلفة، كما انه يساهم في التقدم في جميع مجالات المعرفة مما يحقق تطور المجتمع والنهوض به نحو التقدم والرفاهية. كما يعمل البحث العلمي على تدريب الأفراد على اكتشاف وفهم العالم، وكما يعتبر مصدرا للابتكار التكنولوجي والاجتماعي.

### 3.3. خدمة المجتمع:

لا تتوقف وظائف التعليم العالي على تدريس الطلبة وتعليمهم وتدريبهم على مناهج البحث العلمي فقط، بل تتعداها لاستحداث وظيفة أخرى مرتبطة بخدمة المجتمع، وذلك من خلال تسخير إداراتها ومستلزماتها ضمن الخطط والبرامج التعليمية والبحوث العلمية بما يخدم المجتمع وحل مشاكل الناس وطموحاتهم بكافة أصنافها المهنية والاجتماعية والصحية والاقتصادية والتربوية وغيرها من المجالات. كما تعتبر مؤسسات

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

التعليم العالي جزء من المجتمع تؤثر عليه ويتأثر بها، بحيث تتميز بنوع من الديناميكية الثقافية التي تحدد خصائص وميزات مجتمعنا، أين يفرض عليها الواقع التكيف مع الوضعيات والحالات الجديدة والمتغيرات وفقا للقواعد التي تملئها الساحة الاجتماعية، وبالتالي لا بد أن تتأقلم وتتفاعل مع محيطها الخارجي ولا تبقى منغلقة على نفسها. وبهذا، يؤدي التعليم العالي دوراً محورياً في المجتمع كقطاع مستقل يتم فيه تقديم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالمجتمع كما يسعى للحفاظ على هويته وتكييفها مع تحديات المستقبل.

وهناك نشاطات جامعية عديدة من شأنها المساهمة في المسؤولية الاجتماعية مثل توجيه البحث العلمي نحو المجالات التي تلبي احتياجات المجتمع ومختلف القطاعات الاقتصادية والتنموية من خلال تنظيم مؤتمرات علمية، الاتصال العلمي والأكاديمي، النوادي الثقافية، مجموعات النقاش، المعارض والمنتديات الثقافية والوطنية، دورات تدريبية والتعليم المستمر، ورش العمل الاقتصادية-الاجتماعية والثقافية في مختلف البرامج، حلقات الحوار والنشاطات التي يتمرس فيها الطالب على التواصل مع المجتمع.

### 4. التعليم العالي وتحديات العصر:

بات قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم يواجه حتمية التكيف والنتائج من مجموعة من التحولات والعميقة التي يمكن حصرها في ست عوامل أساسية وحسب المفوضية الأوروبية<sup>1</sup>: زيادة الطلب على التعليم العالي في سياق التعلم مدى الحياة، وعولمة التعليم والبحث العلمي، والحاجة إلى تطوير التعاون بين الجامعات والقطاع الاقتصادي، وزيادة وانتشار مراكز إنتاج المعرفة، وإعادة تنظيم المعرفة وظهور احتياجات جديدة. فمنذ مطلع القرن الحادي والعشرون، قامت الجامعات بمراجعة دورها التقليدي الذي كان يكمن في توصيل المعرفة بين الأجيال وممارسة البحث العلمي ليصبح دور نفعي في أداء رسالتها الحضرية في تنمية المجتمع وتطويره وربط أنشطتها بالتنمية الوطنية من خلال ثلاثة جوانب على الأقل: «إتاحة التعليم العالي لكل أولئك الذين لديهم المقدرة على هذا التعلم (الهدف الديمقراطي)، تكامل أفضل في البيئة الجغرافية

<sup>1</sup> CROCHET, Marcel, 2004. Le processus de Bologne : L'aboutissement d'un long cheminement. S.E.R « Études ». Novembre 2004. [En ligne]. T.401, P. 461-472. [Consulté le 22/09/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://www.cairn.info/revue-etudes-2004-11-page-461.htm>>.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

والاقتصادية والاجتماعية: (الهدف النفعي التنموي)، استخدام أفضل المصادر المتاحة: الهدف العملي البراغماتي»<sup>1</sup>.

فأصبحت المجتمعات الغربية تركز على اقتصاد المعرفة، حيث أصبح خلق الثروات يتوقف على مدى السيطرة على المعلومات والمعرفة، الشيء الذي أدى إلى بروز نمط جديد من الاقتصاد العالمي مما دفع بالدول إلى مسابرة وتعزيزه من أجل تحقيق التنمية، في حين يتطلب مجتمع المعرفة مستويات عالية من المهارات والمؤهلات لضمان القدرة التنافسية بين البلدان وأداء الأعمال، ولما كان دور الجامعة كمؤسسة تعليمية يكمن في استثمار الطاقات البشرية وإعدادها علمياً وفكرياً من أجل خدمة المجتمع، والمحرك الأساسي لدورة المعرفة عبر محطاتها (توليدها، نشرها واستخدامها) أدى بالحكومات والهيئات الممولة إلى ممارسة ضغوطات على مؤسسات قطاع التعليم العالي على أن تساهم بشكل فعال في تكوين طاقات بشرية بمستوى عال من التعليم من شأنها رفع التحديات والقدرة على مواجهة المنافسة، وضمان المعرفة التي تمكن المتعلمين من القدرة على التعلم المستمر مدى الحياة وتعزيز قدراتهم على العمل، أي قدرتها على الاندماج والتنمية في حياتهم المهنية.

كما فرضت ظاهرة العولمة على مؤسسات التعليم العالي دمج آليات اقتصاد السوق: المنافسة بين المؤسسات، منطق التكتلات والتعاون بين المؤسسات العلمية لمواكبة التطورات والتغيرات، التمويل وإرشاد النفقات على أساس النتائج المحققة، والتأهيل المهني للإدارة والحكم الراشد للمؤسسات، والعمل على استقطاب أفضل الطلبة والأساتذة. فضلاً عن انفجار المعلومات وزيادة المعرفة الإنسانية في جميع تخصصاتها وبجميع اللغات ظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة وإتاحتها للباحثين والمهتمين وصناع القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد، عن طريق استخدام أساليب وبرامج معاصرة في تنظيم المعلومات تعتمد في الدرجة الأولى على الحاسب الآلي واستخدام تقنيات الاتصالات الحديثة لدعم مؤسسات ومرافق المعلومات.

وعليه، لم يعد نقل المعرفة المجردة بالهدف الأساسي لمؤسسات التعليم العالي، بل أصبح دورها يكمن في المنفعة التي يمكن أن تحققها، وذلك بالاستثمار الفعال في الموارد المادية والبشرية واختيار أفضل البرامج والتخصصات التي تتماشى مع احتياجات السوق والتنمية الشاملة للبلد، وفي عالم يطغى عليه التنافس

<sup>1</sup> بدر، أحمد ومحمد فتحي عبد الهادي، 2002. المكتبات الجامعية - تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4. القاهرة، مكتبة غريب، 2002، ص. 15.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الدولي في أعلى المستويات، وبما يمكن الدولة من الحفاظ على أنشطتها الاقتصادية الحيوية وتنميتها، والقضاء على هاجس البطالة. كما يجب أن ترتبط البرامج التعليمية والبحثية بالبيئة المحيطة بها والعمل على التفاعل مع القطاع الخاص والعام في تمويل التعليم والبحث وإنجاز المشاريع لخدمة أغراض التنمية الشاملة، وبالتالي تصبح أنشطة الجامعات مرتبطة ارتباطا وثيقا مع التطور والتقدم ودفع عجلة التنمية لأي بلد.

### 1.4. التعليم العالي وأساليب التعليم والتعلم المعاصرة:

تحل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكانة الصدارة بين العلوم الأخرى، ولقد أخذت تطبيقاتها القائمة على أجهزة الحاسوب ملاحقاتها والبرمجيات المتاحة يكتسي جميع مجالات الحياة، وذلك من خلال توسيع إمكانية الوصول واسترجاع مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها، فضلا عن الإمكانات العديدة التي تتيحها للفرد من أجل تنمية قدراته الفكرية والعملية. ولقد تم توسيع نطاقها لتشمل مجال التعليم والتعلم نتيجة للتحديات التي واجهت عملية التعليم من ارتفاع معدل النمو السكاني في العالم والانفجار المعرفي واتساع نطاق التعليم وتوسع موجة التكنولوجيا، مما شجع على بروز أنماط جديدة من التعليم يركز أساسا على الأساليب والطرائق التعليمية الحديثة، وبمفهومه الحديث أطلق عليه تكنولوجيا التعليم. بحيث عرفته منظمة اليونسكو<sup>1</sup> بأنه «منحى منظم يقوم على تصميم، وتنفيذ، وتقويم العملية التعليمية حسب أهداف محددة واضحة باستخدام جميع الموارد المتاحة لجعل عملية التعليم أكثر فعالية» أين يتم دمج المواد والمصادر المعلوماتية التعليمية المختلفة مع الأجهزة التي تحتوي على النظم المعلوماتية والبرمجيات المختلفة من أجل الارتقاء بالعملية التدريسية وجعلها أفضل سبيل لتلقي العلم والمعرفة.

ومن بين المفاهيم التي ظهرت في الآونة الأخيرة نجد التعليم عن بعد، التعليم الإلكتروني والتعليم المتنقل، التعلم المبني على شبكة الإنترنت، التعلم مدى الحياة، التعلم الرقمي، التدريب المبني على أساس الويب وغيرها. ففي العقد الماضي ظهرت أدوات التعليم والتدريب المعتمدة على الحاسوب بشكل رئيسي وأساليب التفاعل المختلفة مع الحاسوب مستفيدة من تكنولوجيا الوسائط المعلومات الجديدة وشبكات المعلومات.

<sup>1</sup> UNESCO, 2010. Educational technology. The UNESCO-UNEVOC International Centre. [En ligne]. 2018. Disponible à l'adresse: <<https://unevoc.unesco.org/home/TVETipedia+Glossary/show=term/term=Educational+technology#start>>. [Consulté le 17/08/2022].

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

ويذكر في هذا الصدد <sup>1</sup>Priti Jain عدد من الخصائص التي ميزت التعليم العالي في مطلع القرن 21 والتي هي بمثابة بروز الأساليب الجديدة للتعليم والتعلم والتمثلة في:

- ✓ زيادة استخدام وإدماج التكنولوجيا في التعليم والتعلم.
- ✓ الاهتمام بالجودة الشاملة في التعليم والتربية.
- ✓ الوعي بالعوامل الاقتصادية المؤثرة في التعليم.
- ✓ الحاجة إلى اليد العاملة ذات المهارات العالية والقادرة على المنافسة.
- ✓ التعليم "بلا حدود" وعبر الحدود.
- ✓ زيادة حركة تنقل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- ✓ المقاربة الفردية والتشخيص والتركيز على المتعلم.
- ✓ الشراكات الاستراتيجية والتكتلات الحكومية ومجالس المدارس والمدارس الخاصة.
- ✓ ظهور التعلم الرسمي وغير الرسمي في ضوء التقدم التكنولوجي.

ولمواكبة هذه التغييرات، اضطرت العديد من مؤسسات التعليم العالي إلى إعادة النظر في بيئتها في ضوء التكنولوجيات الجديدة وتوظيفها في عملية التعليم، وعلى هذا الأساس ظهرت محاولات لتحسين الطرق التقليدية للتعليم، فضلا عن توفير فرص جديدة للتعلم وعلى وجه الخصوص، التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد والتعليم المتنقل وفق الإمكانيات التي تتيحها في تعزيز التعلم مدى الحياة.

### 1.1.4. التعليم الإلكتروني:

التعليم الإلكتروني هو استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي وتقنيات الشبكات المحلية أو العالمية (الانترنت أو الإنترنت) لتلقي المعلومات والمعارف وتعليم الأفراد، ويقدم هذا النمط مجموعة من الأدوات الجديدة التي تسمح بالتفاعل بين أفراد العملية التعليمية (الطلبة والأساتذة) بشكل مشابه لما يحدث في الواقع من خلال المحاضرات الإلكترونية، ومجموعات النقاش، والتقييم التفاعلي، مع إمكانية الوصول إلى جميع مصادر التعلم بطريقة في شكلها الرقمي. وقد يقدم التعليم الإلكتروني بنية تحتية لتنفيذ النشاطات التعليمية المعتاد ولكن في بيئة افتراضية في الفضاء الإلكتروني، وذلك من خلال عرض المحتوى التعليمي للمقررات

<sup>1</sup> PRITI, jain, 2013. A paradigm shift in the 21 st century academic library and librarians : prspectus and opportunities. European Journal of Academic Research. [En ligne]. 2013, 1(3), p. 135-136. [Consulté le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse:

<[http://www.academia.edu/4449946/A\\_PARADIGM\\_SHIFT\\_IN\\_THE\\_21ST\\_CENTURY\\_ACADEMIC\\_LIBRARIES\\_AND\\_LIBRARIANS\\_PROSPECTUS\\_AND\\_OPPORTUNITIES](http://www.academia.edu/4449946/A_PARADIGM_SHIFT_IN_THE_21ST_CENTURY_ACADEMIC_LIBRARIES_AND_LIBRARIANS_PROSPECTUS_AND_OPPORTUNITIES)>.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الدروس، أين يتم التركيز على التقنيات الحديثة من حاسبات وشبكات ووسائط متعددة (الملفات الصوتية والفيديو والنصوص المكتوبة والصور والأشكال التوضيحية وغيرها)، فضلا عن الوسائط الفائقة على شكل برامج تعتمد على الانتقال من وسيط إلى وسيط آخر لتقديم المعلومات بدرجة أعمق وأكثر تفصيلا، هذا، بالإضافة إلى استخدام الإنترنت لتداول المعلومات واستغلال خدماتها في الوظيفة التعليمية. ولقد يساهم التعليم الإلكتروني في رفع مستوى فاعلية المدرسين في إعداد المواد والبرامج التعليمية وتوفيرها بشكلها الإلكتروني للطالب على المنصات الرقمية وبما يكفل الوصول إليها عن بعد عبر شبكات الاتصال. كما يساعد التعليم الإلكتروني الطالب على الفهم والتعمق أكثر في الدروس والوحدات التعليمية، ويعمل على تحفيزه في إعداد بحوثه وأعماله بطريقة مستقلة مما يعزز وينمي قدراته ومهاراته على مهارات التعلم الذاتي، والرفع من مستوى تحصيله الدراسي. دون الإغفال عن مساعدته على القيام بواجباته بالرجوع إلى مصادر المعلومات المتنوعة، أو الاستناد على المادة التعليمية التي يوفرها أعضاء هيئة التدريس على منصات التعليم الإلكترونية.

لذا، يوفر التعليم الإلكتروني خيارا استراتيجيا للجامعة للاستجابة لاحتياجاتها وتطلعاتها المستقبلية، ويمكن أن يشكل أداة قوية أو وسيلة لتيسير التعاون بين مختلف أطراف العملية التعليمية في جميع أنحاء العالم، وتحسين العمليات الإدارية والتنظيمية اليومية للجامعات على غرار نشر وتبليغ الإعلانات، وإجراءات التسجيل البيداغوجي، والتقييم وبرنامج الدراسات والامتحانات وكشوف النقاط وغيرها.

### 2.1.4. التعليم المتنقل أو المحمول Mobile learning:

عرفت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة التعليم المتنقل «بالطريقة الحديثة لإتمام عملية التعلم من خلال الأجهزة المحمولة مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المصغرة، ومشغلات MP3، والهواتف الذكية والمحمولة»<sup>1</sup>، وقد يشير هذا المصطلح إلى استخدام الأجهزة المحمولة في عملية التعليم والتعلم وبمناخ، ويعتبر من بين الأنماط الحديثة للتعليم عن بعد أو التعليم الإلكتروني، والذي يتميز بتمثيل البيئة التعليمية التقليدية التي تجمع الأستاذ والطالب في الفضاء الرقمي مما يساعد على تجاوز الحواجز الزمنية والجغرافية في عملية التعليم. كما يرتكز هذا المصطلح على استعمال تطبيقات وبرامج الأجهزة اللاسلكية المحمولة لتوصيل وتبادل المعلومات والمعرفة خارج قاعات التدريس، ومن خصائص هذا النمط

<sup>1</sup> UNESCO, 2013. Policy guidelines for mobile Learning. UNESDOC : Bibliothèque numérique. [En ligne]. 2013. Disponible à l'adresse: < <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219641> >. [Consulté le 01/08/2018].

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

التعليمي انه «يمنح للطلبة إمكانية التعلم انطلاقا من أية نقطة ثابتة داخل أو خارج أسوار المؤسسات التعليمية بالإضافة إلى تحقيق المشاركة والتعاون بين الطلبة بعضهم لبعض وبين معلمهم بغض النظر عن التباعد الجغرافي التعليمي ودون الحاجة للجلوس في أماكن محددة وأوقات معينة أمام شاشات الحاسوب. هذا ما يعزز سهولة تبادل المعلومات بين الطلبة فيما بينهم ومع أعضاء هيئة التدريس، على غرار الرسائل النصية والصوتية والمرئية، والدرشة وغيرها من التطبيقات المثبتة على الهواتف الذكية Smart phones، الهواتف الخلوية Cell phones والحاسب المحمولة والحاسبات الشخصية الصغيرة Tablettes.

### 3.1.4. التعليم الهجين:

يشار إلى هذا النمط من التعليم بعدة مصطلحات، ووصفه المختصين بالتعليم المدمج أو المزيج أو الخليط أو المؤلف أو ألتمازجي أو المتعدد المداخل، ويعتبر «أحد أنماط التعلم التي يندمج فيها التعليم الإلكتروني البحت مع التعليم الصفي التقليدي في إطار واحد؛ حيث توظف أدوات التعليم الإلكتروني سواء المعتمدة على البرمجيات التعليمية أو على شبكة الإنترنت في الدروس داخل معامل الحاسب الآلي أو الفصول الذكية»<sup>1</sup>، فهو أحد أنواع التعلم الذي يمزج بين التعليم التقليدي/الحضوري/ وجهها لوجه والتعليم الإلكتروني على أساس دمج تقنية المعلومات والاتصالات عبر مجموعة من الوسائط المصممة يتم بعضها بعضها مع عدد من أدوات التعلم الإلكتروني المتزامنة مثل غرف الصف الافتراضية Virtual classroom، المحادثة، المؤتمرات الصوتية، مؤتمرات الفيديو، برامج القمر الصناعي، مع أدوات التعليم الإلكتروني غير المتزامنة؛ مثل البريد الإلكتروني، شبكات التواصل الاجتماعي، مجموعات النقاش، القوائم البريدية، الأقراص المدمجة وغيرها، وأساليب التعليم التقليدي والتفاعلات الاجتماعية مع الزملاء ومع المعلمين وجهها لوجه في قاعات التدريس التقليدية. فيجمع التعليم الهجين بين حضور الطلبة والأساتذة بعض المحاضرات داخل قاعات الدراسة في الجامعة، وبين حضور بعض المحاضرات عبر الإنترنت من خلال أنظمة إدارة التعلم.

ويعود ظهور التعليم الهجين إلى ما قبل ظهور التكنولوجيا الرقمية حينما كانت بعض المؤسسات التعليمية توفر التعليم المطابق للبرامج الرسمية بالمراسلة عن طريق البريد التقليدي لفائدة الأشخاص العاجزين عن مواصلة تدرّسهم العادي، على سبيل المثال تجربة الديوان الوطني للتعليم والمراسلة بالجزائر (www.onefd.edu.dz)، وبعد ظهور الحواسيب الشخصية في الثمانينيات وظهر شبكة الويب العالمية في

<sup>1</sup> زيتون، حسن حسين، 2005. رؤية جديدة في التعلم: التعلم الإلكتروني: المفهوم، القضايا، التصنيف، التقويم. الرياض: الدار الصولتية للتربية، 2005. ص. 168.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

التسعينيات برزت نماذج جديدة لعملية التعلم على مختلف أطوار التعليم، ومن ذلك الحين ظهر التعليم الإلكتروني. وهو بمثابة شكل من أشكال التعليم عن بعد، الذي ساهم في تجاوز حواجز الفصول التقليدية المعتمدة واستبدالها بالفصول الافتراضية. لكن سرعنا ما ظهرت ردود الفعل لأعضاء الهيئة التدريسية بالجماعات بعدم قدرتهم على التحول الكلي من نمط التعليم التقليدي إلى أسلوب التعلم الإلكتروني، وكون هذا الأخير يخلق لدى المتعلم الإحساس بنوع من الوحدة والعزلة، ومن هنا كانت الحاجة إلى فلسفة جديدة تجمع بين مميزات التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي والتغلب على جوانب القصور في كل منهما، فظهر التعليم الهجين كنظام للتعليم يجمع بين أساليب التعليم الإلكتروني والتعليم الحضوري في عملية التدريس، ليساهم بشكل بارز في زيادة فاعلية التعلم وتحسين مخرجاته من خلال ربط الاحتياجات والقدرات التعليمية مع برامج التعليم والتعلم مع إضافته بمميزات مصادر التعلم بمختلف أشكالها وبما يتوافق مع ميول ورغبات المتعلمين.

ويرى البعض انه رغم العديد من الميزات التي يقدمها التعليم الإلكتروني إلا أنه يعاني من بعض جوانب القصور التي تحد من الانتفاع الكامل به في العملية التعليمية والتعلمية، بحيث لا يمكن الاستثمار الكامل في التعليم الإلكتروني ما لم يتم إحداث تغييرات عديدة على مستوى مناهج التعليم التقليدية واستحداثها بالطرق الرقمية، والاستثمار في الكادر البشري المؤهل، وجعل من هيئة التدريس قادرة على التحكم في التكنولوجيا والتقييم الإلكتروني، وما يقتضيه من متعلم الكتروني، وكتاب الكتروني، ومكتبة إلكترونية ومن ثم الوصول إلى المدرسة الإلكترونية أو الجامعة الإلكترونية. «لذا مازلنا في حاجة إلى مرحلة انتقالية نتقلنا من التعليم التقليدي إلى التعليم الإلكتروني وهذه المرحلة تكون فترة محددة ومنظمة نقوم في خلال هذه الفترة بالاستعداد الجيد وترتيب أوراقنا لكي ندخل عالم التعليم الإلكتروني ونحن مستعدون له.»<sup>1</sup>

### 2.4. التعليم العالي والوعي المعلوماتي:

أصبح جوهر التعليم العالي في عصرنا الحالي يكمن في تكوين الأفراد القادرين على التعامل مع جميع أنواع وأشكال المعلومات والتي تطرحها ثورة المعلومات، وذلك من خلال تبني سياسات وأساليب حديثة تقوم على توظيف كافة عناصر المنظومة المعلوماتية لتطوير التعليم الجامعي من شأنه مواكبة احتياجات

<sup>1</sup> عبده، محمد، 2013. التعليم الإلكتروني المدمج. ملتقى شذراب.[على الخط]. (تحديث سنة 2018). متوفر على: <<http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=8174>> [ تاريخ الاطلاع: 2018/08/15].

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

المجتمع، ويتماشى مع متطلبات العولمة ويسهم في تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية لمؤسسات التعليم العالي من خلال رسم استراتيجية فعالة لتضمين الثقافة المعلوماتية في عملية التعليم.

ويعتبر الوعي المعلوماتي تلك المهارات التي يحتاجها الفرد ليستطيع العيش في عصرنا الحالي والذي يطلق عليه بعصر المعلومات. وتزداد أهمية المعلومات ليس فقط للأسباب الاقتصادية بل أيضا كونها تحقق جودة الحياة الاجتماعية والثقافية والسياسية التي بدورها تحقق رفاهية المجتمعات. ويتوقف تقدم أي دولة على مدى توافر اليد العاملة الماهرة والتي تتمتع بمهارات وكفاءات عالية من الوعي المعلوماتي. وبالتالي يقع على مؤسسات التعليم العالي تقديم مخرجات بشرية ملمة بأهمية المعلومات، ومدعمة بمهارات البحث والوصول إليها واستغلالها والتعامل معها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب وبما يكفلهم بلوغ مستوى النضج المعلوماتي. وقد عرفت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم الوعي المعلوماتي في هذا الصدد أنه تحديد الحاجات والاهتمامات المعلوماتية، والقدرة على تحديد مكانها، وتقييمها وتنظيمها، وخلقها بكفاءة، واستخدامها، والاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا والمشاكل، فهو شرط المشاركة في مجتمع المعلومات، وجزء أساسي من حقوق الإنسان للتعلم مدى الحياة. بالتالي، يصبح نشر الوعي المعلوماتي حجر الزاوية في تطوير مهارات التعلم الذاتي والتعلم المستمر مدى الحياة، ويتعين على الجامعة غرس هذه المهارات في خريجها بمختلف فئاتهم وتخصصاتهم العلمية والتي تمكنهم من مواصلة اكتساب المعرفة بطريقة صحيحة ومستقلة، من خلال تسطير مجموعة من البرامج التعليمية، والتي نادى بها العديد من الجمعيات والخبراء على شكل وحدات تدرس في مختلف الأطوار الدراسية والتعليمية بما فيها مؤسسات التعليم العالي. وكان الهدف الرئيسي لتلك البرامج التعليمية أن تصبوا كلها إلى تزويد الطلبة بمهارات البحث واسترجاع المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة، وبشكل يكفل إشباع احتياجاتهم في مجال التعليم والتعلم، وترسيخ الوعي الثقافي والسلوكي للأفراد، وتربية الذهن والذات وتعوديهما على أهمية المعلومات وضرورتها في جميع مجالات الحياة، لمساعدتهم على مواجهة المشكلات والتحديات التي قد تعترضهم بين حين وآخر، وتتيح لهم القدرة على التغلب عليها وتخطيها، بالإضافة إلى اتخاذ القرارات المناسبة لجميع المواقف. كما تساهم في تحلي الأفراد بالثقة في الجودة ونفعية المعلومات المسترجعة وملاءمتها للأغراض التي دفعت بهم للبحث عنها.

### 3.4. عولمة التعليم العالي:

أصبح اليوم الطلب على مخرجات التعليم العالي طلبا عالميا، وهذا راجع إلى الترابط المتزايد بين مختلف مؤسسات التعليم العالي في مختلف الدول وتسهيل حركة المتعلمين في بيئة دولية تعليمية تفاعلية، تعتمد على وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتمكن هيئة التدريس والطلاب من حضور المؤتمرات عن بعد وإجراء المناقشات والتفاعلات السريعة مع جميع الأطراف التي يمكن أن تشارك في العملية التعليمية<sup>1</sup>. ولقد أدت هذه المستجدات الدولية إلى تكثيف التعاون بين مؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها وخاصة بين الجامعات في دول النامية وبين نظيرتها بالدول المتقدمة، وذلك عن طريق إبرام اتفاقيات تعاون وتسطير برامج مشتركة على العديد من المستويات، وهذا ما توجهت إليه معظم الدول العربية، وعلى سبيل المثال ولا الحصر، توصيات أشغال المؤتمر الإقليمي العربي<sup>2</sup> بمشاركة الجزائر حول التعليم العالي المنعقد بالقاهرة سنة 2009 والمتمثلة في:

- ✓ ربط مؤسسات التعليم العالي العربية شبكيا بالمكتبات العلمية بأوروبا.
  - ✓ وضع خطة استراتيجية لتدريب وتأهيل إعفاء هيئة التدريس في المجالات العلمية المختلفة بالمؤسسات العلمية المرموقة بالدول الأوروبية.
  - ✓ تشجيع المراكز البحثية في البلدان العربية على إبرام صلات علمية مع المراكز الأوروبية النظرية.
  - ✓ عدم الاقتصار على التعاون الثنائي بين جامعتين بل يستحسن أن يكون التعاون بين أكثر من ثلاث جامعات في وقت واحد في الاختصاصات العلمية ذات الأولوية في المنطقة العربية وفي مجالات تبادل الأساتذة والإشراف المشترك على أطروحات الدكتوراه وإحداث الشهادات المزدوجة.
- فمن خلال هذه التوصيات ندرك مدى الاهتمام بالمكتبات في دعم العملية التعليمية والبحثية في قطاع التعليم العالي، من خلال تشجيع إنشاء شبكات محلية لمكتبات مؤسسات التعليم العالي وربطها بالمكتبات الأوروبية من أجل الاستفادة من رصيدها الوثائقي والخدمات المقدمة لفائدة الطلبة وهيئة التدريس، وفي نفس الوقت

---

<sup>1</sup> بادي، سهام، 2015. سياسات واستراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم نحو استراتيجية وطنية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، رسالة ماجستير تخصص علم المكتبات، جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015. ص. 65.

<sup>2</sup> المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، 2009. نحو فضاء عربي للتعليم العالي: التحديات العالمية والمسؤوليات المجتمعية. في: أعمال المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، القاهرة، 31 أيار/مايو-2 حزيران/يونيو، 2009. لبنان، مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية، 896 ص. 312.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

تعتبر كفرصة للهيئات الوثائقية للاستفادة من خبرة تلك المكتبات في طرق تنظيمها وإدارتها ومسايرة التطور التكنولوجي وتحسين خدماتها المقدمة لروادها. كما ركزت تلك التوصيات على أهمية التواصل وعقد الاتفاقيات مع الجامعات الأوروبية التي تعرف تطورا ملحوظا في البحث العلمي بغية الاستفادة من مختلف البرامج البحثية المعتمدة من قبل الجامعات الأوروبية والحرص على تبادل المهارات والخبرات، بحيث تقوم الجامعات الأوروبية بتكوين الأساتذة والطلبة مقابل دفع رسوم ومستحقات التكوين والتي تتكفل بها الهيئات الوصية التي ينتسبون إليها، مقابل تعميمها ونشرها في الأوساط الجامعية الجزائرية مما قد يؤثر بالإيجاب على النوعية والجودة في نشاطات التعليم والبحث العلمي.

### 4.4. الجودة الشاملة في التعليم العالي:

يمكن تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها عملية إدارية استراتيجية تبنى على مجموعة من القيم والمبادئ التي «تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات المؤسسة التعليمية على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر»<sup>1</sup>. فهي تهدف إلى خلق المناخ الملائم بالجامعة للاستثمار الأنجع في جميع الموارد المادية والبشرية والبرامج والمناهج والأساليب المعرفية بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية للجامعة. وتعتبر الجودة الشاملة في قطاع التعليم والبحث العلمي كثقافة جديدة يتحتم على الجامعات تبنيها للتحسين وتطوير العمليات والممارسات التعليمية ورفع مستوى رضا المتعلمين وتحقيق نتائج مرضية من خلال التركيز على العناصر التالية<sup>2</sup>:

- ✓ التركيز على الطلاب والمستفيدين واحتياجاتهم.
- ✓ اعتبار الجودة جزء رئيسي من استراتيجية الجامعة.
- ✓ التركيز على مشاركة العاملين والمديرين، وتقوية الطاقات والإمكانات لتنفيذ معدلات الجودة العالية.
- ✓ تركيز على الاستمرارية في التحسين.
- ✓ اعتبار كل فرد في الجامعة مسؤولا عن الجودة.

<sup>1</sup> النجار، فريد، 2005. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة: رؤى التنمية المتواصلة. القاهرة: إيتريك، 2009. ص. 208.

<sup>2</sup> درباس، أحمد سعيد، 2005. إدارة الجودة الكلية: مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي. رسالة الخليج العربي، مج 14، ع 50، 2005. ص. 25.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

✓ شمولية العمليات والأنشطة التي تطور وتغير ثقافة الجامعة لتركز على جميع جوانب الجودة عبر عناصرها المختلفة وهي: المصادر، المدخلات، التشغيل، المخرجات، الاستخدامات، المقارنات الرقابية، البيئة والقيادة.

فالبؤرة الأساسية في مفهوم الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي تنصب على موائمة الخدمات المقدمة للطلاب مع توقعاته واحتياجاته ومتطلبات سوق العمل، من خلال التنسيق بين المناهج التدريسية وفئات الطلبة والهيئة التدريسية والمرافق البيداغوجية والوثائقية بالجامعة والهيئات الإدارية في مختلف المستويات وذلك بكفاءة وفعالية. ويتوقف بلوغ هذا المستوى، التركيز على الفهم الجيد والكامل لاحتياجات أطراف العملية التعليمية على المدى القريب والمتوسط والبعيد، والحرص على اعتماد مبدأ التغذية الراجعة لقياس مدى تحقيق أهداف العملية التعليمية وتكييف البرامج والسياسات والحاجات مع مخرجاتها.

### 5.4. نظام التعليم ل.م. د:

بات التعليم العالي في جميع أنحاء العالم يواجه تحديات كبيرة تفرض عليه استحداث تغييرات عميقة بغية التكيف مع متطلبات سوق العمل، وإحداث إصلاحات جذرية كخطوة ضرورية لبقاء الجامعات في حقبة العولمة ومواجهة المنافسة ودعم أهداف التنمية المستدامة وتطوير المجتمع. مما وأصبح من الضروري صياغة المناهج التعليمية والبرامج البحثية التي من شأنها السماح لأي طالب بالتعلم تدريجيا والتي تمكنه من الحصول على مجموعة من المهارات التي تتناسب مع اختياراته التخصصية ومشاريعه المهنية المستقبلية «فكرة إصلاح التعليم العالي نشأت من رؤية استراتيجية جادة تطمح إلى خلق الموائمة والانسجام المكمل لمشروع الاتحاد الأوروبي وكذا تفعل هدف التعليم، فلم يعد ينظر إلى التعليم العالي فضاء علمي ينتج المعرفة العامة وإنما إضفاء الطابع النفعي عن طريق ترقية الوسائل والهيكل البيداغوجية مع تقليص مدة التكوين الجامعي مقابل إنتاج طالب جامعي مكتمل الصفات والمؤهلات العلمية والمهنية ويتمتع بروح المبادرة والمبادأة»<sup>1</sup>. واستجابتا لهذه التحديات الجديدة، قامت المؤسسات الأكاديمية الأوروبية مستوحاة من نموذج أمريكا الشمالية، بتطوير نماذج تعليمية تستند هيكلتها إلى عدد محدود وثابت من الشهادات والذي يطلق عليه نظام «الليسانس-الماستر-الدكتوراه» أو BMP «Bachelor-Master-PhD».

<sup>1</sup> قاسم، ميلود، 2015. نظام ل.م.د في الجزائر بين دافعية التغيير وآلية التطبيق. المجلة الجزائرية للسياسيات العتمة. ع 8، 2015. ص. 46-47.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

فنظام التعليم ل.م.د LMD، المعروف سابقا باسم «نظام 3، 5، 8» هو نظام خاص بالتعليم العالي، ظهر في البلدان الأنجلو سكسونية على غرار الولايات المتحدة الأمريكية، المملكة المتحدة، كندا، أستراليا وغيرها من الدول، ثم تبنته الدول الأوروبية منذ التسعينات في إطار مشروع استمرارية بناء الاتحاد الأوروبي والذي يهدف إلى موائمة التكوين الجامعي في جميع البلدان الأوروبية. وكان ميلاد هذا النظام وليد لعدة لقاءات ومؤتمرات في عدة دول أوروبية في إطار سلسلة من المبادرات المشتركة، لاسيما اتفاقية ليزبون سنة 1997 المتعلقة بتأهيل التعليم العالي وترقية نوعيته في المناطق الأوروبية، تلتها إعلان السوربون بباريس سنة 1998 بمبادرة من طرف **كلود أليغري** الذي كان وزير التعليم العالي في فرنسا آنذاك وبمشاركة ألمانيا وإيطاليا والمملكة المتحدة. وفي جوان 1999، وقع 29 وزيرا للتعليم بالدول الأوروبية في إيطاليا على اتفاقية مشتركة تحمل عنوان إعلان بولونيا بشأن مستقبل التعليم العالي في أوروبا، ثم تلتها مجموعة من المؤتمرات نذكر منها مؤتمر برجن Bergen بالنرويج سنة 2005، ومؤتمر لندن 2009، ومؤتمر بودابست سنة 2010، وبعدها مؤتمر بوخارست سنة 2012. ومن خلال هذه المؤتمرات المتعاقبة وضعت الحجر الأساس لما يعرف الآن باسم بنظام ال ل.م.د، والذي كان يهدف أساسا كما ورد في نصه الأساسي في عملية بولونيا إلى<sup>1</sup>:

✓ تبني نظاما للتعليم من لقرأة الشهادات ومقارنتها من خلال إدراج ملحق بالدرجات العلمية، من شأنه تعزيز اندماج المواطنين الأوروبيين في سوق العمل وتحسين القدرة التنافسية لنظام التعليم الأوروبي على المستوى العالمي

✓ تبني تعليم يتكون من مرحلتين أساسيتين، الأولى:

✓ تبني نظاما للتعليم يقوم على مرحلتين أساسيتين لاسيما وهي مرحلة الدراسات الجامعية، والثانية وهي مرحلة الدراسات العليا، ويتوقف الالتحاق بالمرحلة الثانية وبلوغ درجة الماستر والدكتوراه اجتياز المرحلة الأولى بعد دراسة ما لا يقل عن ثلاث سنوات كما هو الحال في العديد من الدول الأوروبية.

✓ إن إنشاء نظام للوحدات الدراسية مثل النظام الأوروبي لنقل الوحدات الدراسية (European ECTS Credits Transfer System) وسيلة مناسبة لدعم الحراك الطلابي الواسع. كما يمكن احتساب الوحدات الدراسية خارج سياق التعليم العالي بما في ذلك التعلم مدى الحياة، طالما تكون معترف بها من قبل مؤسسات التعليم العالي.

<sup>1</sup> EUROPEAN MINISTERS OF EDUCATION, 1999. The Bologna Declaration of 19 June 1999. [En ligne]. 1999. Disponible à l'adresse: <[http://www.ehea.info/media.ehea.info/file/Ministerial\\_conferences/02/8/1999\\_Bologna\\_Declaration\\_English\\_553028.pdf](http://www.ehea.info/media.ehea.info/file/Ministerial_conferences/02/8/1999_Bologna_Declaration_English_553028.pdf)>.[Consulté le 17/09/2018].

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

✓ تعزيز الحركة الدولية للتعليم والتعلم من خلال تذليل عقبات التنقل بين الجامعات مع إيلاء العناية لكل من:

- الطلبة: فرص التكوين والتدريب والخدمات المرافقة.

- الأساتذة والباحثين والإداريين: الاعتراف واحتساب الفترات التي قضوها في التعليم والتدريب والبحث العلمي في السياق الأوروبي، دون المساس بحقوقهم القانونية.

✓ تعزيز التعاون الأوروبي في ضمان الجودة، من خلال تطوير معايير وأساليب متماثلة أو قابلة للمقارنة، وتعزيز البعد الأوروبي في التعليم العالي وعلى الأخص في تطوير المناهج والتعاون الدولي، وتنظيم الحركة التعليمية، وبناء البرامج المتكاملة في التعليم والتدريب والبحث.

ولبلوغ هذه الأهداف، تم تبني مجموعة من المبادئ التي ينبغي التركيز عليها لاسيما في بناء التعليم الجامعي على أساس هيكلية جديدة مؤسسة حول ثلاثة درجات أكاديمية متسلسلة في مراحلها أو دوراتها وهي الليسانس، الماستر والدكتوراه، واعتماد نظام التقييم والموازنة المضبوطة عن طريق حساب الرصيد système européen de crédits (ECTS) مع تقسيم الدراسات إلى سداسيات بما يعزز مرونة الدورات التكوينية، فضلا عن إمكانية التنقل وقابلية المقارنة في عملية تقييم الطلبة. ويعتمد هذا النظام في قياس المعارف المكتسبة لدى الطالب في مختلف الوحدات على أساس تحويل النقاط المكتسبة عبر الامتحانات إلى ما يعادلها من الأرصدة، بحيث كل وحدة تعليم يقابلها عدد معين من الأرصدة، في حين يعادل كل سداسي 30 رصيد والتي تقتضي تحقيق 180 رصيد للحصول على شهادة الليسانس (6 سداسيات دراسية)، وضمان 120 رصيدا للماستر (4 سداسيات دراسية)، و 180 رصيدا للدكتوراه (6 سداسيات دراسية). أما المبدأ الثالث يكمن في تحديد المعلومات التي تلحق بالشهادات الأكاديمية Diplôme supplément وتقنينها ولمتمثلة في معلومات عن هوية حامل المؤهل، معلومات عن المؤهل الجامعي، معلومات عن مستوى المؤهل، معلومات عن محتويات البرنامج والنتائج المكتسبة، توثيق الملحق، معلومات عن دور المؤهل الأكاديمي، ومعلومات عن التعليم العالي الوطني للدولة التي أصدرت فيها الشهادة، ومعلومات إضافية التي ترى المؤسسة التعليمية أهمية تدوينها.

### 5. إصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر:

مر التعليم العالي في الجزائر بمجموعة من التطورات تخللتها جملة من الإصلاحات تماشيا ومتطلبات التنمية ومتغيرات العصر من أجل الوصول إلى جامعة نموذجية تتماشى وخصوصيات المجتمع الجزائري ومتطلبات عوامل التطور والتنمية الاقتصادية للبلاد. ولقد بات قطاع التربية والتعليم من أوليات الحكومة

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الجزائرية منذ الاستقلال من خلال اعتماده بصفة إلزامية لكل أفراد المجتمع انطلاقاً من السن السادسة، مع تبني مبدأ ديمقراطية التعليم ومجانيته. وينقسم نظام التعليم الجزائري إلى عدة مستويات: تحضيري، إعدادي وأساسي (ابتدائي وثانوي) ومهني، وتعليم عالي أين يتم الاستفادة من هذا الأخير بعد الحصول على شهادة البكالوريا أو شهادة أجنبية معادلة.

فبعد الاستقلال، لم تكن الجزائر تتوفر سوى على ثلاث مؤسسات للتعليم العالي المتموقعة في المدن الكبرى للبلد (الجزائر، وهران، قسنطينة)، وقدّر عدد الطلبة المسجلين آنذاك بـ 28000 طالب وبنسبة 1% إناث لأقل من 250 مدرساً<sup>1</sup>. ولم تعكف الحكومة الجزائرية على إعادة بعث التنمية وتطوير نظامها التعليمي إلا بعد الاستقلال (1963). وبعد إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في السبعينيات، تم الشروع في إنشاء الجامعات بصفة تدريجية حتى بلغت شبكة مؤسسات التعليم في الجزائر سنة 2018 حوالي 106 مؤسسة جامعية بمعدل 50 جامعة و13 مركز جامعي 43 مدرسة عليا لأكثر 1730000<sup>2</sup> طالب وبنسبة 60% منهم نساء لإجمالي 54000 أستاذ جامعي. في حين، صنفت مؤسسات التعليم العالي منذ نشأتها كمؤسسات عامة ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وتنظيم معتمد يتكون من هيئات إدارية (المجلس الإداري والمجلس العلمي) والعميد والكليات والمعاهد والملحقات بالإضافة إلى الخدمات الإدارية والفنية المشتركة.

وعلى غرار العديد من الدول، واجهت الجزائر تحدي عولمة نظام التعليم العالي مما أجبرها على إعادة النظر في المنظومة التربوية والتعليمية ومباشرة مجموعة من الإصلاحات والتي أدت إلى تبني نظام ل.م.د. LMD منذ سنة 2004، أين استبدل النظام التعليم التقليدي (ليسانس لمدة 4 سنوات، وماجستير لمدة عامين، ودكتوراه لمدة ثلاث إلى أربع سنوات) بالنظام التعليم الجديد (ليسانس لمدة 3 سنوات، وماستر لمدة عامين ودكتوراه لمدة 3 سنوات).

### 1.5. مرحلة الإصلاحات الجزئية 1962-1969:

سميت أيضاً هذه المرحلة بفترة إرساء قواعد الجامعة الوطنية من خلال التعريب وجزارة التعليم العالي في الجزائر بعدما أن كان ذات النمط الفرنسي يفترق لهوية وطنية خاصة بها وتمسكة في ذلك بالهياكل والتوظيفية الموروثة من الاستعمار الفرنسي والمناهج التعليمية والهيئة التدريسية ونظم التقييم والشهادات.

<sup>1</sup> OFFICE NATIONAL DES STATISTIQUES : Education. Rétrospective Statistique 1962, 2012. [En ligne]. 2012. Disponible à l'adresse: < [https://www.ons.dz/IMG/pdf/CH6-EDUCATION\\_.pdf](https://www.ons.dz/IMG/pdf/CH6-EDUCATION_.pdf) >. [Consulté le: 12/10/2018].

<sup>2</sup> Op.cit.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

أما عن تنظيم المؤسسات التعليمية فكانت الجامعة مقسمة إلى كليات وهي: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الطب، كلية العلوم الدقيقة. كما كانت الكليات بدورها مقسمة إلى عدد من الأقسام، تدرس تخصصات مختلفة، حيث كانت مراحلها كما يلي:

- **مرحلة الليسانس:** وتدوم ثلاث سنوات في غالبية التخصصات، تنتهي بالحصول على شهادة ليسانس في التخصص المدروس.
- **شهادة الدراسات المعمقة:** يتحصل الطالب على هذه الشهادة بعد اجتيازه لاختبار الكفاءة في البحث العلمي وإنجازه مشروع بحث وتدوم الدراسة سنتين.
- **شهادة دكتوراه الدرجة الثالثة:** يقوم الطالب بإنجاز رسالة علمية خلال سنتين.
- **شهادة دكتوراه دولة:** تستلزم مرحلة التسجيل في الدكتوراه خمسة سنوات كحد أدنى.

ورغم الظروف الصعبة التي مرت بها البلاد خلال هذه الفترة، حاولت السلطات النهوض بقطاع التعليم العالي لما كان من أهمية لهذا القطاع في إرساء مبادئ وجهود التنمية الوطنية، وقد شهدت هذه المرحلة تطورا ملحوظا في عدد الطلبة المسجلين بالجامعة قدر ب 9416 طالب في نهاية سنة 1969 بعدما أن كان لا يتجاوز 2167 بعد الاستقلال وهذا رغم محدودية مؤسسات التعليم العالي آنذاك وافتقارها إلى الهياكل البيداغوجية والإدارية. والجدول التالي كفيل بتوضيح مراحل تطور عدد الطلبة المسجلين بالجامعات الجزائرية:

الجنس	السنة الجامعية	63-62	64-63	65-64	66-65	67-66	68-67	69-68
ذكور		1838	2592	3725	5113	6084	6371	7431
إناث		338	344	717	1089	1293	1743	1985
المجموع		2176	2966	4442	6202	7377	8114	9416

الجدول رقم (02): عدد الطلبة المسجلين بالجامعات بين سنة 1962 و1969<sup>1</sup>

في حين شهدت هذه المرحلة تنامي في عدد الأساتذة الجامعيين حيث قدر عددهم سنة 1969 بحوالي 739 بين أستاذ جزائري وأستاذ أجنبي (من جنسيات مختلفة) يؤطرون 9416 طالب أي بمعدل 12.74% لكل

<sup>1</sup> MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR. Rapport 1er plan Quadriennal : 1970/1973, Alger, 1974, p.23.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

أستاذ بمختلف درجاتهم العلمية، هذا ما يبين خلل في التأطير الجامعي مما يعرقل مسار تحسين التعليم الجامعي وترقيته إلى المستوى المطلوب، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

السنة الجامعية	1963	67-66	68-67	69-68
الجنسية				
جزائريون	103	261	339	379
أجانب	262	273	354	360
المجموع	365	534	393	739

الجدول رقم (03): عدد الأساتذة الجامعيين للفترة الممتدة من 1962 إلى 1969<sup>1</sup>

### 2.5. مرحلة الشروع في الإصلاحات 1970-1979:

تميزت هذه المرحلة بأول إصلاح عرف بإصلاح سنة 1971 الذي عكف على تعديل أساليب التكوين والبرامج التعليمية لما يستجيب لواقع البلاد واحتياجات التنمية من القوى البشرية، و«قد جاء للربط بين الجامعة وسوق العمل ولتكوين أكبر عدد ممكن من الإطارات بأقل التكاليف»<sup>2</sup>. كما شهدت هذه المرحلة استحداث وزارة متخصصة بالتعليم العالي والبحث العلمي لتليها مباشرة إصلاح القطاع انطلاقاً من تعويض الكليات بمعاهد مستقلة تضم أقسام متجانسة واعتماد نظام السداسيات محل الشهادات السنوية مع تعديل السنوات الدراسية وتحويل المناهج الدراسية إلى نظام الوحدات من أجل تقييم المعارف ونيل الشهادات على النحو التالي:

- **مرحلة الليسانس:** يطلق عليه أيضاً مرحلة التدرج وتدوم أربع سنوات، أما الوحدات الدراسية فهي المقاييس تدرس خلال الفصول الثلاثة لكل سنة جامعية من مراحل التكوين الجامعي.
- **مرحلة الماجستير:** وتسمى أيضاً مرحلة ما بعد التدرج الأولى وتدوم سنتين على الأقل، وتنقسم إلى فترتين الأولى مجموعة من المقاييس النظرية بما فيها التعمق في منهجية البحث، أما الفترة الثانية فتستغل في إعداد بحث يقدم في صورة أطروحة للمناقشة.
- **مرحلة دكتوراه علوم:** ويطلق عليها تسمية مرحلة ما بعد التدرج الثانية وتدوم حوالي خمس سنوات من البحث العلمي.

<sup>1</sup> MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR. Op.cit. p.34-36

<sup>2</sup> تركي، رايح، 1990. أصول التربية والتعليم. ط. 2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1990. ص. 56.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

كما شهدت هذه الفترة إنشاء الديوان الوطني للبحث العلمي (OPRS) سنة 1973 والذي تم حله سنة 1983. ولقد كان لهذا الأخير دورا بارزا في ترقية نشاط البحث العلمي، وبلغ عدد مراكزه في بداية الثمانينيات 12 مركزا يشرف عليها ديوان البحث العلمي ويعمل على:

- الإشراف على مراكز البحث المختلفة والتنسيق بينها.
- تكوين الإطار القادرة على البحث في الجامعات والمعاهد ومراكز البحوث.
- جمع المعلومات العلمية والتقنية ونشرها في الأنشطة الدولية في مجال البحث العلمي.

وقد عرفت هذه المرحلة زيادة معتبرة في عدد الطلبة، بحيث بلغ عدد المتخرجين خلال الموسم الجامعي 78-79 نسبة 6046 طالب، وقد كانت هذه القفزة النوعية استجابة للأهداف التي تبناها المخطط الرباعي الأول وتلك المرتبطة بالجامعة أساسا ومن بينها الإلحاح على تكوين أكبر عدد من الإطار التي تحتاجها التنمية الوطنية وعلى الجامعة أن تلعب الدور الأساسي في هذا التكوين. فضلا عن ظهور اختصاصات جديدة في ميادين العلوم الإنسانية والاجتماعية، والعلوم التكنولوجية وإنشاء جامعات جديدة في المدن الكبرى لاسيما الجزائر العاصمة، وهران وعنابة ليبلغ عددها سنة 1976 ستة جامعات. والجدول التالي كفيل بتوضيح هذه الأرقام:

79-78	77-76	76-75	75-74	74-73	73-72	72-71	71-70	السنة الجامعية عدد الطلبة
6046	4959	4451	3046	2168	2455	1795	1244	المتخرجين

الجدول رقم (04): عدد المتخرجين من الجامعة الجزائرية بين سنة 1970 و 1979<sup>1</sup>

### 3.5. مرحلة تعديل الخريطة التنظيمية للجامعة 1980-1989:

شهدت هذه المرحلة الطلب المتزايد على التعليم العالي وزيادة عدد الطلبة المسجلين بالجامعات وعدم قدرة المرافق المتوفرة استيعابهم، بحيث فاق عددهم بأضعاف مقارنة بتوقعات المخطط الخماسي للتنمية 1980-1985 الذي حدد أن يكون عدد الطلبة في الجامعات مترواحا بين 6000 و 8000 طالب، في حين بلغ عدد المسجلين في مؤسسات التعليم العالي نهاية عام 1985 حوالي 103223 طالب. ورغم إنشاء جامعات جديدة في تخصصات التكنولوجيا والعلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية إلا أنه تميزت هذه الفترة بتفشي ظاهرة

<sup>1</sup> تركي، رايح، 1992. التعليم القومي والشخصية الجزائرية. الجزائر: الشركة الجزائرية للنشر والتوزيع، 1981. ص. 121-122.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

- الاكتظاظ في الجامعات الجزائرية، وعجز السلطات على احتوائها من خلال توفير الإمكانيات المادية والمرافق القاعدية على حساب الجانب النوعي للتكوين. وهوما استدعى ضرورة التفكير في:<sup>1</sup>
- ✓ انتهاج سياسة نسقيه تكاملية بين مختلف المؤسسات الممثلة للمجتمع والمستخدمه للموارد البشرية.
  - ✓ مراجعة معايير التوجيه الجامعي ونظام التخصصات وكذا مضامين المنهاج الجامعي.
  - ✓ وضع الخريطة الجامعية التي تنظم القطاع بغية التحكم في التوافد الطلابي وترشيد توزيعه في إطار توحيد المنظومة الجامعية.
  - ✓ تحسين فعالية المحتوى، التكويني والتعليمي للوصول إلى استعمال أفضل للإمكانيات والوسائل المادية والبشرية.
  - ✓ إنشاء شبكة للمراكز الجامعية في مختلف أرجاء الوطن وكذا إنشاء جامعة التكوين المتواصل والجدول التالي يوضح نمو عدد الطلبة المسجلين بالجامعات خلال هذه الفترة:

س.الجامعية الطور الدراسي	81-80	82-81	83-82	85-84	86-85	88-87	89-89	90-89
التدرج	6064	72570	90145	103223	122084	16446	166777	181350
بعد التدرج	5229	5429	5722	8517	9973	12288	13400	13367

الجدول رقم (05): عدد الطلبة المسجلين بالجامعة بين سنة 1980 و1990<sup>2</sup>

ويبين الجدول أعلاه النمو السريع لحجم الطلبة في مرحلتي التدرج وما بعد التدرج، وهذا راجع إلى تركيز الدولة الجزائرية على قطاع التصنيع كالرئيسية الأساسية في تنمية الاقتصاد الوطني وتحقيق الاكتفاء الذاتي من خلال تشجيع مجانية التعليم وتوجيه الطلبة إلى التخصصات العلمية والتكنولوجية كخيار استراتيجي لتغطية احتياجات مختلف المؤسسات والقطاعات الاقتصادية بالكوادر والإطارات المتخرجة من الجامعات الجزائرية. كما نستنتج زيادة عدد الطلبة المسجلين في مرحلة التعليم ما بعد التدرج خلال فترة الثمانينات وهذا راجع إلى استحداث هيكل جديد فيما يخص الدراسات في التدرج حيث أصبح هذا الأخير ينقسم إلى قسمين؛ التكوين العالي للتدرج الطويل المدى والذي تتراوح مدة الدراسة فيه بين أربع وسبع سنوات، والتكوين العالي للتدرج قصير المدى أين تستغرق مدة الدراسة فيه ثلاث سنوات.

<sup>1</sup> بوفلجة، غيات، 1992. التربية والتكوين بالجزائر. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992. ص.67.

<sup>2</sup> وزارة التعليم العالي، 1991. الحولية الإحصائية رقم 21، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1991. ص. 11-34.

### 4.5. مرحلة إعادة النظر والاستمرار في الإصلاحات 1990-2004:

تأثر قطاع التعليم العالي خلال هذه المرحلة بمسار النظام الاقتصادي الجديد الذي انتهجته الدولة الجزائرية من خلال الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق، مما جعل الجامعة الجزائرية أمام وضع اقتصادي واجتماعي جديد أين شهدت هذه الفترة بروز القطاع الخاص. في نفس الوقت شهدت هذه الفترة انهيار في أسعار المحروقات وتزامنت معها أزمة أمنية وعدم الاستقرار السياسي مما انعكس سلبا على التعليم العالي، أين سجل تأخر كبير في انجاز الهياكل القاعدية الكفيلة باستيعاب العدد الكبير لطلبة المتوافدين على قطاع التعليم العالي، وعدم الاستجابة للضغوطات والمطالب الاجتماعية والاقتصادية المطروحة «نتيجة تأثير التخطيط الاستعجالي للتكفل بالدفعات الطلابية بحيث عانت الجامعة ضغوطا أدت إلى عدم استقرارها في مجالات التنظيم والتسيير بفعل التزايد السريع لعدد الطلبة الذي تضاعف مرتين في خلال عشر سنوات من 1989 إلى 1998 أي بمعدل 8%»<sup>1</sup>.

وعليه جاءت مجموعة من الإجراءات التي بادرت بها وزارة التعليم العالي سنة 1994 من خلال تشكيل لجان متخصصة وفرق عمل بغرض اكتشاف مواطن الضعف للقطاع في الجزائر والتحضير لإصلاح المنظومة التعليمية في سياق يشمل تطابق المنظومة التعليمية مع متطلبات السوق. وقد تم وضع أهداف للسياسة الجامعية في برنامج الحكومة لسنة 1997 لمعالجة مختلف الاختلالات ومن بين الأهداف:

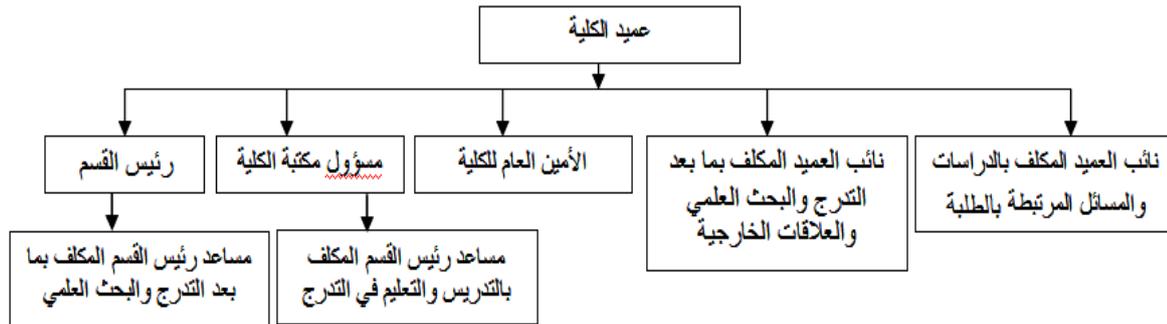
- ✓ تعزيز الهياكل القاعدية التربوية وهياكل الإسناد كون الجامعة لم تعد لها طاقة الاستيعاب للأعداد الهائلة من الطلبة.
- ✓ تنفيذ سياسة نشطة لتعزيز عدد الأساتذة.
- ✓ رفع المخصصات المالية الممنوحة لكل طالب.
- ✓ تعزيز الاستثمار في مجال التجهيزات التربوية والتعليمية.
- ✓ انتهاج سياسة جديدة في مجال الخدمات الجامعية.
- ✓ تكريس تنظيم داخلي جديد للجامعة.
- ✓ تكريس القانون الأساسي للمدارس الوطنية العليا.
- ✓ تطبيق تسيير تربوي متكامل لكثافة عدد الطلبة.

<sup>1</sup> غراف، نصر الدين، 1997. التعليم الإلكتروني ومستقبل الإصلاحات بالجامعة الجزائرية. مجلة RIST، مج.19، ع.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

✓ العمل على تحقيق توافق بين التكوين الجامعي وحاجات سوق العمل.

وبالتالي جاء القانون التوجيهي<sup>1</sup> المصادق عليه سنة 1999 الذي نص على مجموعة من الإجراءات بهدف تحسين مواطن الخلل في المنظومة التعليمية الجامعية لاسيما المتعلقة بالمبادئ العامة للتعليم العالي، التكوين العالي بطوريه التدرج وما بعد التدرج، آليات الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي، البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وتعزيز الطاقات الوطنية، وتطوير الثقافة ونشرها، وتحفيز الابتكار والاختراع. وفي هذه الفترة تم تجسيد نموذج جديد للنظام الإداري للجامعة ضمن المرسوم التنفيذي رقم: 03-279 المؤرخ في 23 غشت 2003، المحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، والمعدل والمتمم، وطبقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 24 غشت 2004، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقه الجامعة ومصالحها المشتركة، بحيث تم تعويض المعاهد بالكليات وبمهام التكفل بالتعليم على مستوى التدرج وما بعد التدرج، نشاطات البحث العلمي، وأعمال التكوين المتواصل وتحسن المستوى وتجديد المعارف، وعلى أن تتولى الجامعة مهمة التنسيق بين أعمال الكليات والمصالح التقنية والإدارية المشتركة والمكتبة المركزية.



الشكل رقم (01): التنظيم الإداري للكلية الجامعية.

وفي نفس الوقت، شهدت هذه المرحلة زيادة معتبرة في عدد الطلبة وهيئة التدريس، بحيث سجلت الجامعات الجزائرية التزايد المستمر في عدد الطلبة من سنة جامعية إلى أخرى خاصة بين الفترة الممتدة من سنة 1993 و1995، في حين تراجعت نسبة الالتحاق بالجامعة والتي بلغ عددها 238041 طالب مسجل بعدما أن بلغ عددهم 243397 طالب خلال السنة الجامعية 1992-1993، وهذا راجع إلى الأزمة الأمنية والاجتماعية والاقتصادية التي مرت بها البلاد آنذاك والتي منعت العديد من الطلبة الالتحاق بالجامعات.

<sup>1</sup> BEN BOUZID, Boubakeur. La réforme de l'enseignement supérieur. Op.cit. p. 9.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

ومع استعادة الأمن والاستقرار تدريجيا مع بداية سنة 1995 شهدت نسبة التسجيل في الجامعات ارتفاعا نسبيا بحيث وصل عدد المسجلين بمؤسسات التعليم العالي للسنة الجامعية 97-98 ما يقارب 339518 طالب، في حين ارتفعت نسبة الناجحين في البكالوريا خاصة بعد تنظيم شهادة البكالوريا في دورتين سنة 1998. لكن هذا التطور الذي كان في عدد الطلبة قد شكل عبئا على الجامعة التي لم تستطع استيعاب العدد الكبير من الطلبة والناجح من ضعف المرافق البيداغوجية وعدم القدرة على التأطير للعدد الكبير للطلبة المتوافدين على القطاع. والجدول التالي يوضح نمو حجم الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية على مستوى مؤسسات التعليم العالي منذ سنة 1991.

السنة الجامعية الصف	92-91	93-92	95-94	96-95	98-97	99-98	20-99	2004
الأساتذة	14496	14379	14593	14427	15801	16260	17780	25229
الطلبة	220878	243397	238427	252347	339518	372647	-	-

الجدول رقم (06): نمو عدد الأساتذة والطلبة من سنة 1991 إلى سنة 2004<sup>1</sup>

أما بالنسبة لهيئة التدريس، شهدت فترة التسعينيات تراجع في نسبة الأساتذة الجامعيين، خاصة بين سنوات 1992 و1996 مما أحدث خلل في التأطير رغم تراجع عدد الطلبة المسجلين بالجامعات خلال تلك الفترة، وهذا راجع لتدهور الحالة الاجتماعية والاقتصادية للأستاذ الجامعي فضلا عن مخلفات الإضرابات المتكررة للأساتذة الجامعيين منذ بداية الموسم الجامعي 1991-1992 حتى سنة 1999، والتي دفعت بالعديد منهم بالهجرة نحو الخارج بحثا عن العمل وتحسين لظروف المعيشية، وقد انعكست هذه الأوضاع على القطاع في نقص الأساتذة وأعضاء الهيئة التدريسية ذوي الرتب العليا وعدم الاستقرار في البرامج والمخططات الجامعية وغيرها من المشاكل التي شبت القطاع. ورغم التطور الكمي في عدد أعضاء هيئة التدريس في نهاية التسعينيات أين وصل عددهم إلى 25225 أستاذ إلا أنه بقيت معدلات التأطير بعيدة عن المقاييس النوعية الدولية التي تسن أستاذ لكل 70 طالب إلا أن الأستاذ الجامعي الجزائري قد يضطر في كثير من الحالات إلى تأطير أكثر من 200 طالب.

### 5.5. مرحلة تبني نظام التعليم ل.م.د في ظل إعلان بولونيا 2002:-

<sup>1</sup> BEN BOUZID, Boubakeur. Op.cit.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

لقد أبدت الدول المغاربية (الجزائر - تونس - المغرب) اهتماما كبيرا بتوجهات ومستجدات التعليم العالي في الدول الأوروبية، ورغبتها في إصلاح منظومة التعليم العالي منذ بداية الألفية الثانية، متيقنة في ذلك بما يحمله النظام الجديد من آليات في دعم التنمية الاجتماعية، والاقتصادية وذلك من خلال ترقية نوعية التكوين وتأهيل الأطر في جميع القطاعات، وتجسيد المشاريع الاستراتيجية، وتطوير مستوى الأداء لجعل من الجامعة ميكانيزم ينطلق منها التغيير والاستجابة لمختلف متطلبات التنمية وانفتاح على المحيط الاقتصادي والاجتماعي.

وكانت الجزائر من بين الدول المغربية التي انخرطت في مبادرة بولونيا منذ سبتمبر 2004، وضمن سلسلة الإصلاحات التي بادرت بها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ الاستقلال (إصلاح 1969، إصلاح 1971، إصلاح 2001)، وبعد مشروع تبني نضام ل.م.د على ضوء توصيات اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية للمخطط الخاص بإصلاح النظام التربوي المتبنى من طرف مجلس الوزراء في 20 أبريل 2002، أين تم وضع خطط إصلاح التعليم العالي بما يتوافق والبعد الدولي ومتطلبات البيئة الجزائرية. و«تأكدت الرؤى أن نظام التعليم الكلاسيكي قد فقد محتواه الفعلي في التكيف وفق المتغيرات التي مست العالم بأسره، فكان نظام ل.م.د من بين الأدوات البيداغوجية التي تبنتها السلطة الجزائرية من أجل خلق مجتمع المعرفة وتحقيق تدفق مورد بشري مؤهل يستطيع أن يتموقع في شبكة من المؤسسات الاقتصادية بكفاءة، وعليه وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 04-371 المؤرخ في 1 نوفمبر 2004 الذي تضمن إحداث شهادة ليسانس نظام جديد»<sup>1</sup>، كما تم تبني مخطط ذو هدف استراتيجي وتحديد الفترة 2004-2013 كمرحلة أولى للإصلاح وتحسين البرامج التعليمية وإعادة تنظيم التسيير البيداغوجي. وقد بدأ تطبيق نظام ل.م.د في سبتمبر 2004 على عشرة مؤسسات تابعة لقطاع التعليم العالي ليتم تعميمه فيما بعد على كافة المؤسسات الجامعية الجزائرية. ومن بين العوامل التي دفعت بقطاع التعليم العالي الجزائر إلى خوض الإصلاحات وتبني النظام الأوروبي للتعليم يذكرها زين الدين بروش ويوسف بركان في النقاط التالية<sup>2</sup>؛

✓ عدم تطابق عرض الشهادات المقدمة مع متطلبات سوق العمل وذلك من حيث الجانب الكمي النوعي، والذي تقاوم بسبب توقف التوظيف في القطاع العمومي (حل الشركات العمومية، تخفيض عدد الموظفين)

<sup>1</sup> زرور، أحمد، 2005. تقييم تطبيق الإصلاح الجامعي الجديد نظام ل.م.د في ضوء تحضير الطلبة الى عالم الشغل: دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة والمركز الجامعي أم البواقي. أطروحة دكتوراه. إعلام واتصال. جامعة قسنطينة. ص. 54.

<sup>2</sup> BERROUCHE Zineddine et BERKANE Youcef, 2007. La mise en place du système LMD en Algérie :entre la nécessité d'une reforme et les difficultés du terrain. Revue des Sciences Économiques et de Gestion, n° 07, 2007. P. 03.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

- ✓ ارتفاع الهدر التعليمي من خلال معدلات الرسوب والتسرب، وارتفاع تكلفة وتمويل التعليم العالي.
  - ✓ ضعف وثيرة التجديد والإصلاح في البرامج الأكاديمية وفي إدارة التعليم العالي وأساليب تمويله.
  - ✓ العمل على التماثل مع أنظمة التعليم العالي المجاورة وخاصة أوروبا، واللاحق بالظواهر والتوجهات العالمية الكبيرة.
  - ✓ على الرغم من الإمكانيات المتوفرة في قطاع التعليم العالي، بقي معدل الالتحاق بالجامعة منخفض نسبياً.
  - ✓ ارتفاع معدل الإشراف الإجمالي بين سنة 1992 و 2004، من 17 إلى 28.6 طالب لكل أستاذ جامعي مما انعكس سلباً على مرافقة الطلبة.
  - ✓ تدهور ظروف العمل (ضيق ونقص المرافق البيداغوجية، ونقص الصيانة وغيرها)، ونقص المواد التعليمية، فضلا عن التمديد المفرط لفترات الامتحانات.
  - ✓ انخفاض رواتب الأساتذة والموظفين الإداريين، مما شجع مغادرتهم إلى قطاعات أخرى أكثر ربحاً أو الهجرة إلى الخارج.
- ولقد انعكست هذه الوضعية سلباً على نوعية التعليم وعدم رضا الفاعلين من طلبة وباحثين وهيئة التدريس والمؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها ومجالاتها. في حين شهد القرن الحادي والعشرين بروز ملامح جديدة والتي تلخصت في عصر اقتصاد المعرفة، الذي نتج عن تقدم العلمي والتكنولوجي والمعرفي مما أفرز اعتماداً متبادلاً في التجارة والاقتصاد والثقافة والاتصالات. وهذا ما عجل من ضرورة رفع التحدي من خلال الشروع في تطوير التعليم العالي بالجزائر من أجل الاستجابة لمتطلبات المجتمع والاندماج في النظام الدولي للتعليم العالي.

### 1.5.5. نقائص النظام الكلاسيكي:

لقد أصبح النظام الكلاسيكي للتعليم العالي حسب المختصين نظاماً قديماً وغير مطابق مع المحيط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي وعاجز عن الاستجابة لتطلعات المجتمع الجزائري، وبانت محتويات برامج مختلف المسارات عاجزة عن مسايرة ما يحدث من مستجدات عالمية وأبحاث بيداغوجية، وطرق منهجية وتعليمية، ومواكبة عصر العولمة واقتصاد المعرفة، وعليه تميز النظام الكلاسيكي بمجموعة من الاختلالات والنقائص التي تداركتها الوزارة الوصية، ويمكن إجمالها في النقاط التالية:

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

أدى الاعتماد على نظام التوجيه المركزي للطلبة الجدد إلى انسدادات تسببت في ارتفاع نسبة رسوبهم في الدراسات، بالإضافة إلى تعقيد إجراءات الانتقال السنوي مما زاد من نسبة التسرب الجامعي.

- ✓ عدم تسقيف الحجم الساعي المناسب للطلاب مما يمكنه من التعليم الذاتي.
- ✓ التخصص المبكر وغير المدروس للطلاب رغم استناده على رغباته وتوقعاته.
- ✓ عدم نجاعة نظام التقييم المعتمد من حيث برمجة الامتحانات وتوزيعها على الفصول الدراسية بين الامتحانات الفصلية والشاملة والاستدراكية، ومن حيث المدة المستغرقة على حساب الوقت المخصص للدراسة والتعليم، والذي يعرف في حد ذاته تراجعاً مقارنة بالمعايير الدولية.

هذا ما دفع إلى إعداد إصلاح شامل وعميق للتعليم العالي، يتضمن تصميم هيكلية جديدة للتكوين، وتنظيم محكم للتعليم وضبط معالمه، وإعادة النظر في طرائق التقييم والتوجيه، وتحديد آليات تأهيل مسالك التكوين والبرامج التعليمية المستحدثة.

### 2.5.5. أهداف تبني نظام التعليم ل.م.د في الجزائر:

سطرت الجزائر مجموعة من الأهداف التي تصبوا إلى تحقيقها من خلال تطبيق نظام ل.م.د بغية إصلاح منظومة التعليم العالي وتفعيلها لدفع وتحريك عجلة التنمية المحلية والتطور. فحسب فلسفة الوزارة الوصية على القطاع يهدف نظام ل.م.د إلى:

- أ. تحسين التكوين الجامعي من أجل الاستجابة للتطورات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، وتفعيل دور الجامعة في تلبية احتياجات سوق العمل من خلال تحقيق التوازن بين العرض والطلب.
- ب. حل بعض المشكلات التي يتخبط فيها النظام الكلاسيكي، كالرسوب والمكوث لفترات طويلة في الجامعة، وضعف ديناميكية تجديد برامج النظام القديم وعجزه عن مواكبة التطور المستمر للعلوم ومستجداتها.
- ت. إرساء مسالك تكوينية متنوعة ومرنة في مختلف التخصصات الأكاديمية، والتي تمكن الطالب الاندماج السهل والسريع في سوق العمل.
- ث. جعل الشهادات وطلبات التكوين والتخصصات أكثر وضوحاً، ومن شأنها الانسجام والتطابق مع المواصفات العالمية مما يمنح الحرية للمتخرجين بالتنقل والحركة.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

- ج. زيادة المنافذ المهنية المرتبطة بكل مستوى من مستويات المنظومة، مع التركيز على البعد المهني، والإرساء الإقليمي وتطوير حوض نشاطات الإنتاج والخدمات.<sup>1</sup>
- ح. تعزيز الفرص لانفتاح الجامعة الجزائرية على العالم الخارجي بالخصوص في مجال العلوم والتكنولوجيا، وتشجيع مبادرات الشراكة والتعاون مع جامعات الدول الأجنبية.
- خ. إشراك القطاع الاقتصادي في عملية التكوين، عبر إشراك أصحاب الخبرة والتجربة في التدريس في المجالات المهنية والتطبيقية، فضلا عن تطوير التدريبات وكل أشكال التكوين المتناوب من أجل تحقيق التأثير المتبادل بين منظومة التعليم الجامعي وبين المحيط الاقتصادي والاجتماعي.<sup>2</sup>
- د. دعم المهمة التثقيفية للجامعة الجزائرية من خلال تعزيز القيم العالمية بما يتوافق مع قواعد المهنة وآدابها ضمن الفكر الجامعي، كالتسامح والاحترام ونبذ التطرف والعنف وإشاعة روح الحوار والتفتح على الآخر.

### 3.5.5. أهمية تبني نظام التعليم ل.م.د.:

لقد حقق قطاع التعليم العالي بالجزائر قفزة نوعية في مجال الإصلاح الجامعي وتطبيق نضام ل.م.د، وذلك بتسخير مجموعة من الجهود الحثيثة من الدراسات وآليات التنفيذ. بحيث ضمت هذه المبادرة مشاركة العديد من الأطراف الفاعلة في تجسيده من جامعيين (أساتذة وإداريين وتقنيين وطلبة وباحثين) وغير الجامعيين (قطاعات أخرى، صحافة وغيرهم)، كما خصصت له عدة دورات لمناقشة وتقييم المراحل والتعديلات الهيكلية والتنظيمية.

وتعود أهمية هذا النظام الجديد على المستوى الأكاديمي إلى قدرته على تحسين نوعية التعليم في الجزائر وارتباط مخرجاته باحتياجات سوق العمل، كما يساعد على زيادة نسبة النجاح والتقليل من الهدر التربوي من خلال نضام التوجيه السليم للطلبة، والتنسيق في تداول المعارف والنماذج التعليمية في ظل العولمة. وبمجرد إعادة هيكلتها، يتيح نظام الشهادات اعتماد نظام يمكن قراءته بسهولة وبدرجات قابلة للمقارنة، وتعزيز التنقل للطلبة والأساتذة بين الجامعات، وتشجيع التعاون بين مؤسسات التعليم العالي على المستوي المحلي الإقليمي والدولي، وتعزيز القيم العلمية والثقافية والاجتماعية.

<sup>1</sup> حرز الله، عبد الكريم، بداري كمال، 2012. التحكم في مؤشرات التكوين ل م د. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012. ص. 10.

<sup>2</sup> حرز الله، عبد الكريم، بداري كمال. المرجع السابق. ص. 12.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

كما يكتسي نظام ل م د أهمية اقتصادية من خلال جعل الجامعة الجزائرية قادرة على مصاحبة التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي في بنية النظام الرأسمالي، بحيث أصبح «النظام الدولي والسياق العالمي الحالي يفرضان علينا اليوم التحلي بوطنية اقتصادية وعلمية حقيقية، وفي هذا الصدد، فإن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي عازمة على مواجهة التحديات العديدة التي يتعين مجابتهها على المدى القصير والمتوسط والطويل، فضلا عن تأكيد قدرتها على أن تكون مصدرا حقيقيا لتكوين صانعي الثروة، وأن تستجيب لمتطلبات المجتمع»<sup>1</sup>.

وفي هذا السياق الذي يسوده المنافسة العالمية القوية والتغير التكنولوجي المتلاحق والانفجار المعرفي، بادرت الوزارة الوصية على قطاع التعليم العالي بتبني النظام التعليمي المعاصر كبديل للنظام الكلاسيكي من أجل مواجهة هذه التحديات التي باتت تفرض الحاجة إلى تحسين جودة التعليم العالي والبحث العلمي وربط مخرجاته بمتطلبات السوق وبما يخدم أهداف التنمية المستدامة للبلد.

### 6. الهيكلة الجديدة لنظام التعليم العالي في الجزائر:

شرع قطاع التعليم العالي بالجزائر في تطبيق نظام ل.م.د بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 04-371 المؤرخ في 21 نوفمبر من سنة 2004<sup>2</sup>، والذي ينص على استحداث شهادة ليسانس جديدة، وبصدور هذا القانون تكون الدولة الجزائرية قد بدأت فعليا بتطبيق نظام ل.م.د على مستوى جامعتها الوطنية، وذلك من أجل إرساء قواعد جديدة تنظم قطاع مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بما يتماشى مع المواصفات والمعايير الدولية. وقد جاء في ذات المرسوم التنفيذي التأكيد على استحداث نظام الليسانس الجديد هو تعديل لما جاء به في قانون 99-05 لاسيما تنظيم شهادات التعليم العالي، والذي يعتمد على ثلاث مراحل في التكوين الجامعي (ليسانس، ماستر، دكتوراه)، وفي نفس الوقت كتجسيد لمسيرة إصلاح القطاع. ويهدف أساسا هذا النظام إلى إرساء مبادئ التعليم العالي التساهمي في خطواته والتطوري في تنفيذه، أين يعطي للجامعة حرية أكثر في تحديد مجالات التكوين والشهادات المرافقة، وصياغة البرامج التكوينية والحجم الساعي. أين تصبح الوزارة الوصية تلعب دور الإشراف والمتابعة والتقييم عن طريق اللجان الوطنية والجهوية التي تضمن تجانس

<sup>1</sup> بوتلجي، إلهام، 2020. شينور: حان الوقت لتساهم الجامعة الجزائرية في إنعاش الاقتصاد. جريدة الشروق [على

الخط]. 28 أبريل 2020. [ تاريخ الاطلاع 2021/02/02]. متاح على الرابط: <<https://urlz.fr/l71P>>

<sup>2</sup> MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE, 2004. Décret exécutif n° 04-371 du 8 Chaoual 1425 correspondant au 21 novembre 2004 portant création du diplôme de licence "nouveau régime". JORA, N° 75. 2004.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

وانسجام عروض التكوين وجدواها ونوعيتها وملاءمتها ومدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية في مؤسسات التعليم العالي.

ولقد باشرت الوزارة الوصية في تطبيق النظام الجديد للتعليم عبر ثمانية مؤسسات جامعية ليتم تعميمه تدريجيا عبر باقي الجامعات الوطنية، وبالتزامن مع هذا التعميم، تم وضع سياسة وطنية يتلائم معها النظام الكلاسيكي تدريجيا ليحل محله النظام الجديد ل.م.د، وهذا ما تم تجسيده في أرض الواقع سنة 2014، أي بعد عشر سنوات من بداية تطبيق النظام الجديد. هذا ولقد شهد شهر جوان من سنة 2007 تخرج أول دفعة ليسانس بالنظام ل.م.د بصيغتيه الأكاديمي والمهني في مختلف التخصصات، وفي سنة 2009 تخرج لأول دفعة ماستر، وسنة 2012 تخرج أول دفعة دكتوراه.

فمنذ بداية السنة الجامعية 2004-2005، تبنى هذا الأخير هيكله جديدة لنظام التعليم يتمحور حول ثلاث مراحل تكوينية تتوج كل مرحلة منها بشهادة جامعية:

المرحلة الأولى: بكالوريا + 03 سنوات، تتوج بشهادة الليسانس.

المرحلة الثانية: بكالوريا + 02 سنوات، تتوج بشهادة الماستر.

المرحلة الثالثة: بكالوريا + 08، تتوج بشهادة الدكتوراه.

في حين تتكون كل مرحلة من مراحل التكوين على أربعة أصناف من وحدات التعليم منسقة بصفة بيداغوجية منسجمة على شكل:

✓ وحدات التعليم الأساسية تشمل مواد التعليم الأساسية لمواصلة الدراسة في الشعبة المعنية والواجب متابعتها والتصديق عليها من طرف كل الطلبة.

✓ وحدات التعليم الاستكشافية تشمل مواد التعليم التي تمكن من توسيع وتعمق معارف الطالب وتفتح له آفاق جديدة في حالة إعادة توجيهه.

✓ وحدات التعليم المنهجية التي تمكن الطالب من اكتساب الذاتية في العمل والتحكم في خطوات البحث العلمي.

✓ وحدة تعليم العرضية تشمل مواد وأدوات التعليم مثل اللغات والإعلام الآلي.

يقوم مبدأ تنظيم الوحدات التعليمية على أساس التوجيه التدريجي للطلبة والتخصص المكيف مع الرغبات والقدرات وخلق المعابر التي تضمن إعادة أو تصحيح التوجيه المحتمل للطلاب إلى تخصص آخر.

وتتجلى خصوصيات التكوين في النظام التعليم الحديث ل م د في النقاط التالية:

### 1.6. مسار التكوين:

#### 1.1.6. مرحلة الليسانس:

بعد الحصول على شهادة البكالوريا يتم توجيه الطلبة إلى مختلف التخصصات المتوفرة بمؤسسات التعليم العالي على أساس المعدل المتحصل عليه والرغبات المقدمة من طرف الطالب، أين يباشر التعليم بالجامعة في سلك الليسانس على شكل تكوين عبر مسالك مشكلة من وحدات تعليمية متجانسة، أساسية أو اختيارية، وتتكون من ستة سداسيات تستغرق فترة زمنية لا تقل عن ثلاث وتشكل جميعها 180 رصيدا. وتهدف هذه المرحلة حسب القانون التوجيهي للتعليم العالي رقم 06-08 الصادر سنة 2008<sup>1</sup> إلى:

- ✓ تمكين الطالب من اكتساب المعارف وتعميقها وتنويعها في اختصاصات تفتح منافذ على قطاعات نشاط مختلف.
- ✓ تمكين الطالب من تقييم قدراته في استيعاب الأسس العلمية المطلوبة لكل شعبة من شعب التكوين وجمع العناصر المساعدة على اختيار مهني.
- ✓ التمكين من توجيه الطالب حسب قدراته مع احترام رغباته بتحضيره إما للتكوين في الطور الثاني وإما الالتحاق بعالم الشغل.

وتنظم الدراسة بهذا السلك على الشكل التالي:

- ✓ **السداسي الأول والثاني (السنة الأولى):** وهو عبارة عن تكوين قاعدي يسمح للطالب باستيعاب والتكيف مع الحياة الجامعية وكذا اكتشاف التخصصات المتاحة في فرع التكوين والذي يخص جميع طلبة الفرع.
- ✓ **السداسي الثالث والرابع (السنة الثانية):** يسمح للطالب بالتعمق في المعارف بالإضافة إلى توجيه التدريجي للتخصص المختار الذي يمكن الطالب الانتماء لأي مسار تعليمي، علما أن التكوين مشترك ما بين مختلف المسارات بنسبة 80% ومميز أو خاص بنسبة 20% وهوما يتيح فتح المعابر فيما بين المسارات.

- ✓ **السداسي الخامس والسادس (السنة الثالثة):** وهو بمثابة مرحلة التخصص الذي يمكن الطالب من اكتساب المعارف والمهارات في التخصص المختار ضمن مسار محدد، ويعد التكوين فيه متخصصا

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2008. قانون رقم 05-99 المؤرخ في 4 أبريل سنة 1999 يتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي (معدل ومتمم بالقانون 06-08 المؤرخ في 23 فبراير سنة 2008. الجريدة الرسمية. ع.10. 2008.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

بنسبة 80% ومشاركة بنسبة 20% في إطار تخصصات المسار وفتحاً أيضاً للمعابر فيما بين تخصصات المسار المعني.

وتهدف شهادة الليسانس إلى تحقيق غايتين:

- **غاية أكاديمية:** التي تمكن الطالب من مواصلة الدراسات الجامعية على مستوى الماستر والدكتوراه.
  - **غاية مهنية:** التي تمكن الطالب من الاندماج المباشر في عالم الشغل.
- في حين يستند كل من المسلك الأكاديمي والمسلك المهني إلى قاعدة مشتركة خلال السنة الأولى، ويختلف كلا المسلكان انطلاقاً من السداسي الثالث.

### 2.1.6. مرحلة الماستر:

تقوم هذه المرحلة التكوينية سنتين موزعة على أربعة سداسيات ويسمح لكل حاصل على شهادة ليسانس «أكاديمية» والذي تتوفر فيه شروط الالتحاق، كما أنه لا يقصى من المشاركة الحائزين على شهادة ليسانس مهنية، بإمكانهم العودة إلى الجامعة بعد فترة قصيرة يقضونها في عالم الشغل، يحضر هذا التكوين في اختصاصين مختلفين:

- ✓ **ماستر مهني:** يمتاز بالحصول على تدريب أوسع في مجال ما، ويبقى توجيه هذا المسار دائماً مهنياً.
- ماستر بحث:** يمتاز بتحضير المعني إلى البحث العلمي ويؤهله إلى نشاط البحث في القطاع الجامعي أو الاقتصادي.

ويتضمن التكوين من أجل الحصول على شهادة الماستر على مرحلتين:

- السداسي الأول والثاني يعكف على تعليم مشترك بين عدة فروع و/أو تخصصات من نفس ميدان التكوين وتعميق المعارف والتوجيه التدريجي
- السداسي الثالث والرابع يشمل تخصص التكوين وتلقين أسس البحث العلمي وانجاز مذكرة التخرج.

### 3.1.6. مرحلة الدكتوراه:

تُنح شهادة الدكتوراه في هذا الطور من التكوين بعد سنة 06 سداسيات أي ثلاث سنوات، وهي المرحلة الثالثة من التعليم العالي بعد الحصول على شهادة الماستر، وبمناوبة الدرجة الجامعية المطلوبة لشغل منصب أستاذ جامعي أو باحث دائم بمؤسسات التعليم العالي. تهدف هذه المرحلة إلى تعميق المعارف وتحقيق

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

عمل البحث المبتكر ذي مستوى قيم للإجابة على الإشكاليات المطروحة، بالإضافة إلى التخصص الدقيق ضمن هذا المستوى، ويتوج هذا الطور من التكوين بشهادة دكتوراه بعد مناقشة أطروحة التخرج.

### 2.6. ميادين التكوين:

من المميزات الجديدة لنظام ل.م.د هو تضييق التخصصات أو ميادين التكوين إلى 14 ميدانا فقط وعلى شكل محاور أو مجالات للتكوين العالي بمفهومها الشامل، والتي بدورها تتوزع على فروع يحدد داخلها خصوصية التعليم ويمكن أن يكون أحادي التخصص أو متعدد التخصصات، وبدورها تنقسم هذه الأخيرة إلى تخصصات أين يوضح مسار التكوين والكفاءات الواجب اكتسابها من طرف الطالب، وبالتالي يحظى الطالب بتكوين أكثر تخصص كلما ازداد تدرجا أثناء مساره الدراسي. وعلى عكس النظام القديم، يمنح نظام ل.م.د المؤسسات الجامعية من خلال الهيكلية الجديدة لميادين التكوين إمكانية إنشاء عدد غير محدد من الشهادات في إطار الميدان الواحد.

حاليا، يقترح نظام التكوين في ل.م.د بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر 14 ميدانا و 81 فرع تكوين<sup>1</sup>:

- أ. علوم وتكنولوجيا (24 فرعا)
- ب. علوم المادة (فرعان)
- ت. رياضيات وإعلام ألي (فرعان)
- ث. علوم الطبيعية والحياة (04 فروع)
- ج. علوم الارض والكون (04 فروع)
- ح. علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية (04 فروع)
- خ. حقوق وعلوم سياسية (فرعان)
- د. آداب ولغات أجنبية (08 فروع)
- ذ. علوم إنسانية واجتماعية (14 فرع)
- ر. علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية (05 فروع)
- ز. لغة وأدب عربي (03 فروع)
- س. اللغة الأمازيغية (03 فروع)

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2011. الدليل العلمي لتطبيق ومتابعة ل م د. الجزائر: دوين المطبوعات الجامعية، 2011.

ش. الفنون (فرعان)

ص. هندسة معمارية، عمران ومهن المدينة (04 فروع)

ويتم التسجيل لحاملي شهادة البكالوريا في مختلف التكوينات المضمونة حسب الشعب المتوفرة، بحيث نجد تكوين ذو تسجيل محلي أو جهوي مبني انطلاقا من تكوين قاعدي مشترك لميدان أ وشعبة متبوع بتخصص يتم اختياره حسب الاستحقاق، وتسجيل وطني لبعض الشعب التي تمكن الطالب من الالتحاق مباشرة بميدان أو شعبة تتضمن تخصصا واحدا أو عدة تخصصات.

### 3.6. مبدأ السداسيات:

يتم تنظيم الوحدات التعليمية في شكل سداسيات (المدة الدورية للتعليم)، ويحتوي كل سداسي على عددا محددا من الأسابيع المخصصة للتعليم والتقييم والذي يتراوح عددها من 14 إلى 16 أسبوع في السداسي الواحد. وتحتوي شهادة الليسانس على 06 سداسيات، شهادة الماستر على 04 سداسيات وشهادة الدكتوراه على 06 سداسيات. في حين تتكون الوحدات التعليمية من المحاضرات والأعمال الموجهة والمشاريع البحثية والترقيات ولكل وحدة تعليمية قيمة محددة بالأرصدة واكتساب الوحدة التعليمية يعد اكتسابا نهائيا.

### 4.6. الرصيد:

هو وحدة قياس بقيمة عددية لكمية العمل المطلوب اكتسابها من طرف الطالب لبلوغ أهداف الدرس، وتمنح الأرصدة المسندة لكل وحدة تعليمية إلى الطالب الذي يستوفي شروط الاكتساب المشتملة على كافة الأنشطة التعليمية بما في ذلك الترقيات، المذكرات، المشاريع والعمل الشخصي وكل أشكال التدريس حضورية كانت أو مفتوحة أو عن بعد أو عبر الخط. وتحدد قيمة مجمل الشهادات في شكل أرصدة بحيث يتم تحديد 180 رصيد لشهادة الليسانس بمعدل 30 رصيда لكل سداسي سواء في سلك الليسانس أو الماستر، و 120 رصيда إضافيا لشهادة الماستر. ومن بين خصائص تقدير رصيـد الطالب في هذا النظام أنه تبقى جميع الأرصدة قابلة للترصيد، بمعنى أن التصديق على وحدة تعليم أو مادة ما يترتب عليه اكتساب نهائي للأرصدة المطابقة، كما أن الأرصدة قابلة للتحويل يعني أنه بإمكان الطالب الحاصل عليها أن يستعملها في مسار تكويني آخر على أن يصادق عليها من طرف فرقة التكوين المستقبلية.

### 5.6. ضوابط التقييم:

يقيم الطالب وفق نظام ل.م.د على أساس امتحان بعد كل سداسي، أين يتم تحصيل السنة الجامعية بمعدل يساوي أو أكثر من 10/20. فتقيم الوحدات التعليمية يكون بشكل منفصل وبطريقة تعويضية بين جميع المواد التي تشكل الوحدة التعليمية، بحيث يمكن لكل طالب لم يتمكن من تحصيل السنة الجامعية التسجيل في دورة الاستدراك بالنسبة للمواد غير محصلة. في حين تتحدد نقاط المواد التعليمية وفق معاملات محددة وتعوض فيما بينها. وبالنسبة لكل وحدة تعليم يتم التقييم من خلال امتحان نهائي، بالإضافة إلى الامتحانات الجزئية وامتحانات التطبيقات وتقييم أعمال الطلبة الفردية، والمحصلة لكل هذه الامتحانات هي النقطة النهائية.

### 6.6. الهيئات الاستشارية لقطاع التعليم العالي:

يتم تنفيذ سياسة الدولة في مجال التعليم العالي من قبل وزير التعليم العالي والبحث العلمي، ويسهر على إعداد البرنامج الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي وفق القوانين والأنظمة المعمول بها، كما يعمل على ضمان نشاطات التخطيط والتنسيق والتقييم لبرامج التعليم العالي. بالإضافة إلى ذلك، يُسند له مهمة الإشراف البيداغوجي على مؤسسات التعليم العالي التابعة للوزارات الأخرى ومؤسسات التعليم العالي الخاصة. للقيام بمهامه، يعتمد الوزير المسؤول على قطاع التعليم العالي على عدد من الهيئات الاستشارية وهي:

✓ **الندوة الوطنية للجامعات** (Conférence Nationale des Universités) وهي هيئة تخضع للسلطة المباشرة لوزير التعليم العالي تجمع بين جميع رؤساء مؤسسات التعليم العالي وهي بمثابة السلطة البيداغوجية العليا للتعليم العالي.

✓ **الندوات الجهوية للجامعات**: (Conférences Régionales des Universités) وهي عبارة عن أقساما فرعية للندوة الوطنية للجامعات، تجمع رؤساء المؤسسات الجامعية من كل منطقة من المناطق الثلاثة والتي تشكل خريطة الجامعة، أي الندوة الجهوية لجامعات وسط، الندوة الجهوية لجامعات الغرب، الندوة الجهوية لجامعات الشرق.

✓ **مجلس أخلاقيات الجامعة** (conseil de l'éthique et de la déontologie universitaires) يلعب دور المسؤول على ضمان إرساء القيم الأخلاقية بالجامعة، واقتراح أي إجراء يتعلق بقواعد الأخلاق الجامعية والسلوك المهني.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

✓ **اللجنة الوطنية للتأهيل** (Commission Nationale d'Habilitation): تعمل بالتنسيق مع لجان التقييم الجهوية وبمهام تقييم عروض التكوين لمؤسسات التعليم العالي وتأهيلها لمنح الشهادات المقابلة. وتجدر الإشارة إلى أن كل دائرة وزارية يمثلها عضو داخل المجلس الوطني للتأهيل والذي يشكل آخر هيئة استشارية قبل تأهيل عروض التكوين في درجات الليسانس ماستر والدكتوراه.

✓ **اللجنة الجامعية الوطنية** (Commission Universitaire Nationale) تتكفل بمهمة بترقية الأساتذة إلى رتبة أساتذة التعليم العالي.

✓ **اللجنة الوطنية للتقييم** (Comité Nationale d'Evaluation) وهي هيئة مستقلة مسؤولة على تعزيز التقييم الداخلي والخارجي لمؤسسات التعليم العالي بهدف تحسين أدائها من حيث التكوين والبحث والحوكمة. **المجلس العلمي**: وهي هيئة استشارية داخل مؤسسات التعليم العالي (الجامعة، الأقسام، الكلية، القسم، المعهد، المدرسة).

✓ **المجلس الوطني لتقييم البحث العلمي والتطوير التكنولوجي** Conseil National d'Evaluation de la Recherche Scientifique et du Développement Technologique وهي عبارة عن هيئة مستقلة مسؤولة عن تقييم أنشطة البحث وتنفيذ البرامج البحثية الوطنية في قطاع التعليم العالي وفي القطاعات الاجتماعية والاقتصادية الأخرى والمعنية بأنشطة البحث العلمي. كما توجد هيئات وهيئات تقييم تعليمية وعلمية أخرى مثل اللجان الوطنية البيداغوجية للميادين.

### 7.6. الخريطة الجديدة لمؤسسات التعليم العالي:

شهد مطلع القرن الواحد والعشرون تطور الشبكة الجامعية الجزائرية من حيث العدد والتنظيم، فقد عددها سنة 2020 ب 109 مؤسسة للتعليم العالي موزعة على 59 ولاية تغطي كامل التراب الوطني. تتكون هذه الشبكة من 21 جامعة في منطقة الوسط و22 جامعة في المنطقة الشرقية و11 جامعة في المنطقة الغربية. فضلا عن 09 مراكز جامعية في كل منطقة و35 مدرسة عليا، و55 جامعة تابعة لقطاعات أخرى، و14 مؤسسة خاصة. والهدف الأساسي من هذه الخريطة الجديدة للتنظيم الشبكي للمؤسسات الجامعية هو ترقية أقطاب الامتياز من أجل ضمان تنافس متوازن ما بين الطلب على التكوين وإمكانيات مختلف المؤسسات الجامعية والواقع الاجتماعي الاقتصادي للبلاد، على المستوى المحلي والوطني. أما فيما يخص التأطير البيداغوجي فقد بلغ خلال الدخول الجامعي للسنة الجامعية 2020-2021 عدد الهيئة التدريسية الدائمة

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

61277 أستاذ موزعين على مختلف الدرجات وبما يعادل 25 طالب لكل أستاذ من حيث التأطير، بحيث بلغ عدد الطلبة المسجلين في طور التدرج 1469984 طالب، و76259 طالب مسجل في ما بعد التدرج

### 1.7.6. الجامعة:

وهي المؤسسات الأكثر انتشارا تخضع لقانون تنظيم الجامعات الصادر في المرسوم التنفيذي رقم-03 - 279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003<sup>1</sup> والذي يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها ، وينص القانون على أن الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تتولى مهام التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي من خلال تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد، وتلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث في سبيل البحث والمساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها فضلا عن المشاركة في التكوين المتواصل. أما عن مهام الجامعة في نشاط البحث العلمي فقد أسندت لها مهام المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي وترقية الثقافة الوطنية ونشرها، والمشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية مع تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني، والمشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها. وإذا كان القانون قد نص على استقلالية الجامعات قد يشير إلى أن لكل منها شخصية اعتبارية وموازنة خاصة وأنها تدار عن طريق مجلس الجامعة ورئيسها الذي يتمتع بجميع الصلاحيات اللازمة لإدارة الجامعة.

كما يحدد نفس القانون تشكيلة المؤسسات الجامعية من خلال الباب الثاني والذي ينص على آليات تنظيم وسير الجامعة ومكوناتها، بحيث تتكون الجامعة من هيئات رئاسة الجامعة والكليات والمعاهد وعند الاقتضاء من ملحقات وتتضمن مصالح إدارية وتقنية ومشاركة. فتضم الجامعة مجموعة من المعاهد والكليات والتي بدورها تضم مجموعة من الأقسام تمتد مدة الدراسة فيها عموما إلى ثمانية سنوات، ما عدا كليات الطب والعلوم الهندسية التي تتجاوز فيها الدراسة هذه المدة. ويتم توجيه الحاصلين على شهادة البكالوريا نحو الجامعات التعليم والتكوين العالين على أساس نظام معلوماتي للتوجيه، أين يرتكز هذا الأخير على ثلاث معايير أساسية والتي تكمن في الرغبة المعبر عنها من طرف حاملي شهادة البكالوريا، وشعبة البكالوريا والمعدل العام وقدرات الاستقبال المتوفرة لدى مؤسسات التعليم العالي والدوائر الجغرافية. وينشر مرسوم وزاري لكل سنة جامعية يحدد فيها القواعد العامة المطبقة في مجال التسجيل الأولي لحاملي شهادة البكالوريا،

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2003. مرسوم تنفيذي رقم 03-279. المرجع السابق. ص. 4-15.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

أين يتم شرح خطوات التسجيل الأولى والتوجيه وتأكيد الفرع المختار عبر الخط والتسجيل النهائي على مستوى المؤسسة.

تتشكل هيئات التكوين والبحث العلمي للجامعة من المرافق التالية:

### 2.7.6. الكلية:

تعتبر الكلية من الكيانات البنائية التي تضمها الجامعة سواء كانت داخلها أو خارجها، وتمثل وحدة تعليم وبحث في الجامعة في ميدان العلم والمعرفة<sup>1</sup>، ويسهر على تسييرها وتنظيمها مجلس للإدارة ومجلس علمي يشرف عليهما عميد الكلية. تتكون من عدت تخصصات ويمكن إنشاؤها على أساس تخصص غالب وتتشكل من أقسام يحدد عددها حسب التخصصات المتوفرة ومكتبة منظمة في شكل فروع. تتكفل الكلية بالتكوين في التدرج وما بعد التدرج، نشاطات البحث العلمي، ونشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.

### 3.7.6. المعهد لدى الجامعة:

وهو فضاء داخل الجامعة متخصصة في التكوين والبحث العلمي، يتشكل من أقسام يضمن تنسيق نشاطاتها ويحتوي على مكتبة منظمة في شكل مصالح مشتركة، ومخابر عند الحاجة، ويديره مدير يترأس المجلس الإداري والمجلس العلمي. أسندت له مهام التكوين في التدرج وفيما بعد التدرج عند الاقتضاء، ونشاطات البحث العلمي، وأعمال التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف.

### 4.7.6. ملحقة الجامعة:

الملحقة هي وحدة للتعليم موجودة خارج الجامعة، وتلحق ببداغوجيا بالكلية أو المعهد الذي يضمن تعليما في الشعب التي تتكفل بها<sup>2</sup>، وهي بمثابة مرحلة انتقال من ملحقة جامعية إلى مركز جامعي. تتمتع الملحقة بنفس الصلاحيات والمهام المسندة قانونا للكليات والمعاهد، بحيث يكلف مديرها بتقويض من رئيس الجامعة بتسيير وسائلها البشرية والمادية والمالية. وبذلك فهو الذي يأمر بصرف اعتمادات التسيير ويتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته، كما يعد سنويا تقريرا عن النشاط ويرسله إلى رئيس الجامعة.

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مرسوم تنفيذي رقم 03-279. المرجع السابق. ص. 9.

<sup>2</sup> نفس المرجع. ص. 14.

### 5.7.6. المركز الجامعي:

وهو عبارة عن تطورات لملاحظات جامعية تابعة لجامعات كبرى، يصنف كمؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني يتمتع بنفس المهام المسندة للجامعة فيما يخص التكوين العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، يحتوي على معاهد تتشكل من أقسام تضمن تنسيق النشاطات بينها وتحتوي على مكتبة منظمة في شكل مصالح، وتشمل عند الاقتضاء على مخابر.

### 6.7.6. جامعة التكوين المتواصل:

أنشئت جامعة التكوين المتواصل بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 149-90 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1410 الموافق 26 مايو سنة 1990 وحددها مقرها المركزي بمدينة الجزائر، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تشمل على الأجهزة المركزية المتكونة من مجلس التوجيه والمجلس العلمي وإدارة الجامعة. تكمن رسالتها الأساسية في ضمان التكوين المستمر وتحسين مستوى الموارد البشرية، بالإضافة إلى مساهمتها في الحد من ظاهرة التسرب المدرسي، من خلال إتاحة فرصة ثانية للطلاب غير الحائزين على شهادة البكالوريا. وحدد مهامها في المرسوم التنفيذي على أن تمنح لأي مواطن تتوفر فيه الشروط المطلوبة من الالتحاق بالتكوين العالي، وسهر على تطوير التكوين المتواصل بالتعاون والتنسيق مع المؤسسات والقطاعات المستخدمة، وتنظيم حلقت تحسين المستوى وتجديد التكوين لفائدة القطاعات المستخدمة وذلك بناء على طلبها، كما تسهر على كل الأساليب والمناهج الملائمة لاسيما في مجال التعليم عن بعد والاتصال السمعي البصري.

تتشكل جامعة التكوين المتواصل من مراكز التكوين تتواجد غالبا داخل الجامعات في كل ربوع الوطن، وبلغ عددها سنة 2017، 53 مركز و 11 ملحقة، تتكفل بضمان التكوين للطلبة الحاصلين على شهادة البكالوريا تكوين ومستخدمي القطاع العمومي ضمن اتفاقيات التكوين بين الجامعة والوصاية المستخدمة. وتوفر هذه المراكز ثلاثة أنماط من التكوين؛ التكوين التحضيري الموجه للراغبين للحاصلين على مستوى الثالثة ثانوي والراغبين في اجتياز الامتحان الخاص للدخول إلى جامعة التكوين المتواصل أو ما يعرف ببكالوريا UFC، والتكوين الحضوري (graduation enseignement présentiel) الذي يضم 22 تخصص ويشترط التسجيل فيه الحصول على شهادة البكالوريا UFC أو العادية ويكون التعليم فيه حضوري لتلقي المحاضرات يوميا كل مساء، التكوين عن بعد (graduation enseignement à distance) الذي يقترح 03 تخصصات، يكون

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

التعليم فيه عن بعد مع الحضور مرتين في الأسبوع لتلقي المحاضرات. يسمح هذا النوع من التكوين لبعض الفئات التي لم يسعها الحظ مواصلة الدراسات الجامعية عن طريق الحضور وكذلك تخفيف الضغط عن الجامعات. ويسهر على عملية التكوين أساتذة جامعيين بمختلف درجاتهم العلمية، وبلغ عددهم خلال الموسم الدراسي 2017-2018 حسب إحصاءات الديوان الوطني للإحصاءات 115 أستاذ دائم و282 أستاذ مشارك. بعد ثلاث سنوات من الدراسة، يتحصل طلبة التكوين المتواصل في مختلف التخصصات على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية تحت رعاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تؤهلهم لشغل الوظائف في سوق العمل أو الاستفادة من ترقيات في مناصب عملهم إذا كانوا عمال في مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية والخاصة.

كما تحرص جامعة التكوين المتواصل على ضمان التكوين حسب الطلب من طرف المؤسسات العمومية والخاصة وذلك لتلبية احتياجاتها المختلفة في مختلف القطاعات من خلال:

- التكوين لتحسين مستوى المستخدمين والإطارات في ميدان تخصصاتهم بهدف تحديث مؤهلاتهم وقدراتهم المهنية.
- التكوين لتجديد المعارف لفئة معينة من المستخدمين وذلك على أساس تقديم محاضرات من قبل أساتذة وأخصائيين في مجالات محددة عبر تنظيم أيام دراسية، ندوات أو ملتقيات علمية.
- التكوين فيما بعد التدرج المتخصص بهدف تجديد المعارف واكتساب التقنيات الحديثة من أجل اتخاذ القرارات المناسبة التي يواجهها المسير في ميدان عمله. ويستهدف هذا التكوين المتخصص أساساً فئة الجامعيين وإطارات المؤسسات، ويكون على شكل برنامج يجمع بين الجانب النظري والتطبيقي مع إعداد مذكرة التخرج والتي تؤهل صاحبها للحصول على شهادة ما بعد التدرج المتخصص.

### 7.7.6. المدارس الوطنية العليا:

وهي مؤسسات عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تخضع للقانون الأساسي الصادر في المرسوم التنفيذي رقم 16-176 مؤرخ في 9 رمضان عام 1437 الموافق 14 يونيو سنة 2016 الذي يحدد القانون الأساسي النموذجي للمدرسة العليا. تعتبر المدرسة العليا حسب هذا القانون كقطب امتياز للتكوين العالي تضمن تكويننا عالي التأهيل لفائدة مختلف قطاعات النشاط، ولديها مهام حسب المادة 20 من ذات القانون، ضمان التكوين التحضيري من أجل الالتحاق بالتكوين في طور الثاني، وإدخال البعد الابتكاري والتحول التكنولوجي والمقاولاتي سواء على مستوى التكوين أو البحث،

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

وتلقين الطلبة الابتكار والمقاولاتية، فضلا عن إمكانية ضمان نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف لفائدة إطارات القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.

ويمكن إنشائها لدى الدوائر الوزارية المختلفة بناء على قرار مشترك مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وبشرط أن يستجيب التكوين الذي تضمنه المدرسة لتلبية الحاجات الخاصة للقطاع المعني من تأطير ملائم وتأهيل عالي ونوعي وغير متوفر في مؤسسات التعليم العالي.

أما بالنسبة للتنظيم الإداري للمدارس العليا وطبيعة مصالحها التقنية، يحددها القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 25 فيفري 2018<sup>1</sup>، بحيث يقف المدير على هرم سلطة المدرسة العليا ويساعده في مهامه مدير مكلف بالتعليم والشهادات والتكوين المتواصل، ومدير مساعد مكلف بالتكوين في الدكتوراه والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي والابتكار وترقية المقاولاتية، ومدير مساعد مكلف بأنظمة الإعلام والاتصال والعلاقات الخارجية، والأمين العام ورئيس القسم. كما تحتوي المدرسة على مكتبة يرأسها مدير، ومدعمة بثلاث مصالح؛ مصلحة الاقتناء والمعالجة، مصلحة البحث البيبليوغرافي، ومصلحة الاستقبال والتوجيه. وتكمن مهامها في اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي، وتسيير التوثيق في ميدان اختصاص المدرسة، مسك بطاقة الرسائل والمذكرات للطور الثاني والثالث، وتنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة باستعمال الطرق الملائمة للمعالجة والترتيب، والمسك اليومي لجردها، ووضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة، ومساعدتهم في بحوثهم البيبليوغرافية.

يتم الالتحاق بهذه المدارس الحائزين على شهادة البكالوريا بتفوق في الشعب العلمية والتقنية والتسيير والاقتصاد ولا تضمن التسجيل للشعب الأدبية بسبب الطابع التقني لهذه المدارس. تقدم تكوين تحضيرية بالأقسام التحضيرية الكائنة بالمدارس العليا أو الجامعات مدته سنتين والذي يتميز بجودة التعليم والتأطير مقارنة بالجامعات وأين يتم تدريس جميع مواد الجذع المشترك علوم وتقنيات تتوج بمسابقة وطنية في دورة واحدة لالتحاق بالطور الثاني للمدارس العليا لمزاولة الدراسة خلال ثلاث سنوات للحصول على شهادة دولة وماستر، وهذا بشرط النجاح في المسابقة التي يتم تحديد كفاءات إجرائها عن طريق التنظيم من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. ويوجه الطلبة الناجحون في مسابقة الالتحاق بالطور الثاني إلى الشعب أو التخصصات من نفس ميدان التكوين الذي تضمنه المدرسة نفسها أو نحو المدارس الأخرى التي تضمن نفس ميدان التكوين ووفقا لبعض المعايير.

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2018. قرار وزاري مؤرخ في 25 فيفري 2018 يحدد التنظيم الإداري للمدرسة العليا وطبيعة مصالحها التقنية وتنظيمه. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ع. 18، 2018. ص. 12-15.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

تضم شبكة المدارس العليا 35 مؤسسة موزعة عبر التراب الوطني، بحيث تتوفر على 08 مدارس في العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، و05 مدارس عليا للهندسة المعمارية (الأقسام التحضيرية المدمجة الخاصة)، و12 مدرسة عليا للعلوم والتكنولوجيا، و07 مدارس عليا لعلوم الطبيعة والحياة، و03 مدارس عليا للإعلام الآلي. وترتبط الأقسام التحضيرية لهذه المدارس بسبعة ميادين في العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، العلوم الطبيعية والحياة، الرياضيات والإعلام الآلي، العلوم الإنسانية والاجتماعية، حقوق وعلوم سياسية، هندسة معمارية، عمران ومهن المدينة. يمكن للطلاب متابعة دراسته بإحدى المدارس العليا إذا تحصل على السنة الأولى والثانية ليسانس وأن يكون من بين الطلبة المتفوقين في دفعته، ولم يرسب ولو مرة خلال السنتين الدراسيتين.

### 8.7.6. المدارس العليا للأساتذة:

تتمتع المدارس العليا للأساتذة بنفس الصلاحيات وإجراءات التسيير والتنظيم المعمول بها بالمؤسسات الجامعية الأخرى، توفر لحاملي شهادة البكالوريا مسارات مخصصة لتكوين المكونين لفائدة قطاع التربية الوطنية للأطوار الثلاثة، ويستغرق تكوين أساتذة التعليم الابتدائي ثلاث سنوات والتعليم المتوسط أربع سنوات والتعليم الثانوي خمس سنوات كاملة. يخضع التسجيل النهائي في هذه المدارس لنتيجة المقابلة الشفوية من أجل معرفة مدى استعداد الطالب وقدرته على التدريس مستقبلا والتوقيع على عقد التزام مع قطاع التربية بخصوص توجيهه المستقبلي عند نهاية تكوينه.

تحدد الأماكن البيداغوجية المتوفرة في المدارس العليا للأساتذة سنويا حسب الأطوار، والفروع، والولاية وحسب الاحتياجات المعبر عنها من طرف قطاع التربية الوطنية. ويتم توقيع عقد مع وزارة التربية على ضمان العمل في إطار وزارة التربية مدة 7 سنوات للابتدائي، 9 سنوات للمتوسط و11 سنة للثانوي، كما يحق للمتخرجين المدرسة العليا للأساتذة مزاولة الدراسات العليا في الجامعة وذلك من أجل التدريس في الجامعات أو المدارس العليا أو إكمال التعليم أو التوجه إلى عمل آخر حسب رغبته.

انتقل عدد المدارس العليا للأساتذة من مدرسة واحدة أنشئت سنة 1964 (المدرسة العليا للأساتذة بالقبة) إلى 11 مدرسة 03 مدارس في الناحية الغربية، 03 مدارس في ناحية الوسط و05 مدارس في ناحية الشرق، تضطلع في مجملها بتكوين المكونين في الملامح الثلاثة.

### 8.6. أهم الإجراءات المرافقة للهيكل الجديدة لمؤسسات التعليم العالي:

رافقت الهيكل الجديدة الخريطة شبكة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر مجموعة من الإجراءات من أجل تكييف النظام التعليمي الجديد مع واقعها وحسب الملف الوزاري<sup>1</sup> الصادر سنة 2004 والمتعلق بإصلاح التعليم العالي:

أ. في إطار البيداغوجيا وتنظيم هياكل البحث: شرعت المؤسسات الجامعية في مراجعة أنظمة الدخول والتقييم والانتقال والتوجيه البيداغوجي من خلال وضع هياكل بيداغوجية تتكفل باستقبال الطلبة وتوجيههم مع تكييف أنظمة الالتحاق والتقييم والتدرج التوجيه البيداغوجي. كما عمدت إلى تثمين الأعمال التطبيقية عبر توفير الوسائل المادية على مستوى مخابر التدرج والبحث مع تثمين التريصات في الأوساط المهنية، فضلا عن مراجعة رزنامة العطل الجامعية من أجل تسيير ناجح.

ب. في إطار تسيير المؤسسات الجامعية: إدخال نمط جديد للتسيير مبني على أسس الحكم الراشد يهدف إلى:

✓ تحسين القدرات التسييرية لمسئولي المؤسسات.

✓ تدعيم روح الحوار والتشاور باحترام قواعد أخلاق المهنة الجامعية وآدابها.

✓ تأسيس الأجهزة المكلفة بالتقييم وضمان الجودة في التعليم العالي.

✓ قيادة الجامعة نحو الاستقلالية والمسؤولية البيداغوجية

ت. في إطار التأطير والموارد البشرية: تستلزم الاحتياجات الجديدة في مجال التأطير التي ستنتج عن تطبيق الإصلاحات تقوية الموارد البشرية عن طريق وضع مخطط تكوين المكونين الذي يشمل إعادة تنشيط البحث والبحث التكويني مع تشجيع التكوين على مدى الحياة وتحسين الظروف للأساتذة الباحثين دون إغفال ترقية وتطوير طرق التعليم العصرية خاصة تعميم استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة في التعليم على غرار شبكة الإنترنت وشبكات أخرى والتعليم عبر الإنترنت. كما يتم تعزيز مساهمة الأساتذة الباحثين المقيمين بالخارج عن طريق إدخال الإجراءات التحفيزية، وتقوية مشاركة إطارات القطاعات غير الأكاديمية خاصة لتنشيط الأعمال الموجهة والتطبيقية والملتقيات والتريصات المهنية.

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ملف إصلاح التعليم. المرجع السابق. ص. 14-24.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

ث. في إطار تحسين الظروف الاجتماعية والمهنية: وذلك من خلال إصدار قانون أساسي خاص بالأستاذ الباحث يكون محفزا ويضع الأستاذ في مصاف النخبة الوطني مع إرساء أسس بناء مناخ جامعي قائم على الحوار والتشاور بين أفراد الأسرة الجامعية والمحيط الاجتماعي والاقتصادي.

ج. في إطار تنظيم الهياكل: تعكف فلسفة الإصلاحات على مبدأ الاستغلال العقلاني للمرافق القاعدية المخصصة للبيداغوجيا من مدرجات، قاعات الأعمال الموجهة، مخابر الأعمال التطبيقية، والمكتبات، المرافق الموجهة للبحث (المخابر)، وتعزيزها بهياكل مكلفة باستقبال وتوجيه الطلبة على شكل خلايا ل.م.د، وتنظيم ومتابعة التريصات في الوسط المهنيين، وتأسيس نظام الوصي لضمان مرافقة الطلبة طوال مسارهم الدراسي، فضلا عن تقييم برامج التعليم بصفة دورية.

ح. في إطار التعاون الدولي: يسعى الإصلاح الجامعي وتبني نظام ل.م.د إلى الدعوة إلى التعاون الدولي في إطار الشراكة على أساس أهداف مسطرة من طرف الجامعة الجزائرية خاصة في مجال تكوين المكونين وإعداد برامج جديدة وتنشيط البحث العلمي يجب أن يتوج كل هذا على أساس:

✓ تعاون الامتياز في إطار فضاء يجمع أقطاب الامتياز لكل بلد، يساهم هذا المشروع في تقوية القدرات الوطنية المكلفة بالتأطير وتثمين الشهادات الممنوحة.

✓ التشاور مع الشريك الأجنبي حول إنشاء جامعات مختلطة تهدف إلى ترقية.

✓ إنشاء مخابر دولية قائمة على الشراكة.

✓ إنشاء مدارس دكتوراه التي تسمح بتحسين النوعية وتزيد في نجاعة التكوين لمرحلة ما بعد التدرج.

✓ ترقية جاذبية الجامعة من خلال توفير أفضل الشروط الكفيلة باستقطاب الكفاءات الوطنية المقيمة بالخارج فضلا عن جذب التأطير الأجنبي ذو المستوى العالي.

✓ وضع فضاءات جامعية إقليمية ودولية (مجال تعاوني مغاربي أورو-متوسطي) يرمي إلى ترقية تعاون ثنائي متعدد الأطراف ذي نوعية يسهل حركية الطلبة والأساتذة والباحثين ويشجع التبادلات العلمية والتكنولوجية والثقافية على مستوى التعليم والبحث.

### 9.6. التكنولوجيا بمؤسسات التعليم العالي:

صاحبت إصلاحات نظام التعليم ل.م.د مجموعة من المبادرات التي تبنت إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال إلى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من أجل تحقيق التحول إلى ما يسمى بتكنولوجيا التعليم العالي، واستعمالها في كل الأصعدة (الإدارة المركزية، الجامعات، المكتبات، المخابر، مراكز البحث)

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

وفي كل المراحل وتدريب الأساتذة والطلبة والباحثين على التعااطي معها. ولقد كانت أول المبادرات في ربط الجامعات ومراكز البحث العلمي بشبكة الإنترنت. ومن بين أهم المشاريع التي أحرز عليها قطاع التعليم العالي في مجال استثمار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم نذكر:

### 1.9.6. شبكة البحث الجزائرية ومؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي:

تم تطوير شبكة Academic Research Network ARN من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني في أوائل التسعينيات بهدف بناء بنية تحتية تكنولوجية لفائدة جميع الجهات الفاعلة في التعليم العالي والبحث العلمي والتطوير التكنولوجي، بحيث بلغ عدد مؤسسات شبكة البحث<sup>1</sup>، 49 جامعة و 10 مراكز جامعية 13 مركز بحث 21 مدرسة عليا للأساتذة و 07 مدارس عليا و 12 مدرسة تحضيرية ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وتضمن شبكة ARN جمع مختلف المؤسسات العلمية والتكنولوجية في شكل شبكة بحث وطنية وربطها بشبكات الأبحاث الأجنبية بما في ذلك شبكة البحث -Européen GEANT Pan وشبكة الإنترنت. وتهدف إلى:

✓ تطوير البنية التحتية للاتصالات.

✓ دمج كل الهياكل الوثائقية لتشكيل البنية التحتية التكنولوجية والبرمجيات.

✓ تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا التعليم عن بعد.

✓ دمج الحوسبة العلمية لتكوين شبكة الحوسبة "GRID"

وتتضمن شبكة ARN:

- البنية التحتية للاتصالات (IPv4 و IPv6)
- البنية التحتية لشبكة الحوسبة العلمية الوطنية « GRID Science-e DZ »
- هيئة شهادات CA للعلم الإلكتروني من DZ لضمان الشهادات الرقمية
- البنية التحتية التكنولوجية « Hostings Wissal » للاستضافة التطبيقات
- البنية التحتية التكنولوجية لعقد المؤتمرات بالفيديو والبث المباشر
- البنية التحتية NIC-DZ ، إدارة وتسمية الامتداد dz. للإنترنت في الجزائر.

<sup>1</sup> ALGERIQN RESEQRCH NETZORK (ARN), 2018. Etablissements. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<http://www.arn.dz/index.php/etablissements>>. [Consulté le 02/05/2018 ].

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

### 2.9.6. استحداث ماستر عن بعد:

بادرت بعض الجامعات باقتراح مسارات تكوينية عن بعد في طور الماستر وفي بعض التخصصات على مثال جامعة الجزائر 1 وجامعة الجزائر 3، جامعة البليدة وجامعة قسنطينة. وكانت الانطلاقة منذ بداية الموسم الدراسي 2016-2017 لتعمم التجربة إلى باقي المؤسسات الجامعية الجزائرية.

### 3.9.6. مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني:

وهو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتكنولوجي، تم إنشائه سنة 1985 بموجب المرسوم رقم 85-56 المؤرخ في 16 مارس 1985 وكان تحت وصاية رئيس مجلس الوزراء مكلف بمتابعة البحوث العلمية على المستوى الوطني ووضع وتطوير النظام الوطني للإعلام العلمي والتقني. وفي سنة 2003 أصبح المركز مؤسسة عامة ذات طابع علمي وتكنولوجي، تحت وصاية وزير التعليم العالي والبحث العلمي حسب المرسوم رقم 03-454 المؤرخ 1 كانون الأول عام 2003، وأسندت له مهام تنفيذ برامج البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مجال الإعلام العلمي والتقني من خلال:

- ✓ إدارة أي نشاط بحث مرتبط بإنشاء، وضع وتطوير النظام الوطني للإعلام العلمي والتقني.
- ✓ تشجيع البحث العلمي في مجالات العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والمشاركة في تطويرها.
- المساهمة في تنسيق وتنفيذ برامج وطنية للإعلام العلمي والتقني في إطار مدروس وبالتنسيق مع القطاعات المعنية
- ✓ المساهمة في بناء وتعزيز مجتمع المعلومات من خلال إنشاء وتطوير الشبكات القطاعية للمعلومات الموضوعية بما في ذلك الشبكة الأكاديمية والبحثية، وضمان اتصالهم مع شبكات مماثلة في الخارج وكذلك من خلال تطوير وتعميم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أنشطة التعليم العالي.
- ✓ المشاركة في تحديث النظام الوطني للتوثيق الجامعي وذلك بوضع المكتبات الافتراضية،
- ✓ جمع العناصر الضرورية لإنشاء قواعد بيانات وطنية في مجالات العلوم والتكنولوجيا وضمان نشرها.
- ✓ تشجيع البحث في مجال أمن المعلومات والشبكات.

ومن بين المنتجات والبرمجيات المطورة من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني في مجال تكنولوجيا التعليم العالي، نذكر نظام GESCOL لتسيير التمدرس على شكل تطبيق (عميل - خدمة) يهدف إلى تسيير متابعة الطلاب خلال المسار الجامعي (تسجيل، سير الامتحانات، تدوين العلامات، تسيير حالات الغياب والتأخر، حساب المتوسطات العامة، وكشوف النقاط وغيرها). كما قام المركز بتطوير

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

منصة لتسهيل إحداث وإدارة الدروس كليا أو جزئيا عن طريق شبكة الإنترنت. يقترح المنهل مجموعة من الأدوات التي تسمح بتقديم الدروس على شبكة الإنترنت باستعمال وسائل الاتصال المختلفة مثل المنتديات، البريد الإلكتروني، المدونات وغيرها، ووسائل وطرق التقييم (الامتحانات والواجبات).

### 4.9.6. التعاون الدولي في مجال تكنولوجيا التعليم العالي:

أ. برنامج **Dess CoseLearn**: والذي يخص تكوين اختصاصيين تربويين وتقنيين في استعمال أرضية **QualiLearning** التي توفر استخدام بيئة إدارة التعلم عبر الإنترنت، هو مشروع شراكة بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من جهة والمديرية السويسرية للتنمية والتعاون من جهة أخرى. ساهم هذا المشروع في مرحلته الأولى بتكوين 34 خبيرا سنة 2007 ليتم توظيفهم كأساتذة أو مهندسين في عدة مؤسسات جامعية جزائرية. وفي مرحلة ثانية تضمنت تكوين اختصاصيين مساعدين سنة 2009 (حاليا اختصاصيين في التعليم الإلكتروني)، من أجل المساهمة في رفع التحدي المتمثل في زيادة كثافة الأعداد الطلابية لاسيما من خلال توفير بيئة تكنولوجية للعمل التي تجمع الجامعات الشريكة، وتمنح لآلاف الطلبة فرصة الحصول مجانا على عدة خدمات منها (العنوان الإلكتروني، الأجنحة المشتركة، تخزين المصادر وغيرها، فضلا عن إنشاء وتطوير الفرق الدائمة للدعم البيداغوجي والتقني. أسفر برنامج **CoseLearn** على تكوين 24 خبير من مختلف مؤسسات التعليم العالي في الجزائر وبشهادة ماستر دولي في التعليم الإلكتروني، وثلاثة خبراء في بشهادة دولية في التعليم الإلكتروني. فضلا عن مشروع **Fortif** للتكوين في درجة الماستر في مجال تكوين المكونين في طرق التعليم عن بعد، وهو مشروع شراكة بين جامعة التعليم المتواصل الجزائرية واليونسكو ومركز التعليم عن بعد (فرنسا).

ب. برنامج **اديا @ IDE** : عبارة عن مشروع شراكة تضم مؤسسات تعليمية وبحثية في الجزائر مع مثيلتها بالدول الأوروبية بالإضافة إلى وكالة دولية (AUF) *Agence universitaire de la Francophonie* من خلال برنامج **Tempus** للاتحاد الأوروبي الذي يصبو إلى تمويل ومراقبة سياسات إصلاح التعليم العالي المعتمدة في بعض الدول بما فيها الجزائر، واقتراح تعليما مهنيا من شأنه الاستجابة للمتطلبات الاقتصادية والصناعية.

ويهدف مشروع الانترنت لتطوير التعليم عن بعد بالجزائر **Ide@** إلى تبسيط ونشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مجال التعليم العالي والبحث العلمي وقطاعات التكوين المهني، وتطوير التكوين الجاري عبر وسيلة الإنترنت، وذلك من خلال ضمان تكوين في مجال هندسة التكوين عن بعد واستعمال

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعليم الموجه لفئة الأساتذة والمهندسين والفنيين والموظفين الإداريين وغيرهم والتخرج بشهادة ماستر @ide بعد سنتين من التكوين أين يتم تزويد المتعلمين بالمهارات والكفاءات المتعلقة بإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البيداغوجيا وإدارة مشروع تربوي عن بعد. هذا ما «يمكن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من مواجهة تزايد عدد التسجيلات، وكذا التصدي لمشكل نقص عدد الأساتذة، وأيضا إتاحة الاستفادة من التعليم والتربية لصالح الأشخاص البعيدين عن المراكز الجامعية»<sup>1</sup>.

وكانت حصيلة هذا المشروع هو تدريب 1031 شخصا بين سنوات 2001 و2008، من خلال 56 دورة تدريبية مختلفة في الجزائر وثلاث دورات تدريبية عملية في جامعة لويس باستور في ستراسبورغ وهكذا، «استفاد 340 أكاديمياً (مهندسون وفنيون ومعلمون) بشكل خاص من ورشات العمل التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات»<sup>2</sup> حول تصميم الدورات التكوينية عبر الإنترنت والعمل التعاوني والتعليم عن بعد. و«في 5 جانفي 2008، تم المصادقة على أول شهادة عن بعد (تخصص ما بعد التدرج) من قبل وزارة التعليم العالي بعد إدخال نظام بولونيا إلى الجزائر»<sup>3</sup>. كما انتقل عدد أعضاء الوكالة الجامعية للفرانكفونية AUF في الجزائر من 09 أعضاء سنة 2001 إلى 40 مؤسسة جامعية. في الواقع، يعكس @Iide سياسة AUF في الجزائر. في عام 2000، بدأت AUF في تنظيم ورش عمل تدريبية للمعلمين في الجزائر من خلال برنامجها "النقل" (www.Transfer-tic.Org). هذه ورش عمل مدتها من خمسة إلى سبعة أيام مصممة لتعزيز إتقان تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي. تقدم ورش العمل هذه مستويات مختلفة من التكوين بمنطق "الأعمال". تم تخصيص أحد محاور برنامج "النقل" لتقنيات التعليم لأنه يهدف إلى توفير إتقان منهجي وتقني في إنشاء وإنتاج والوساطة في دورات الوسائط المتعددة وأجهزة التعليم عن بعد. يوفر التدريب على طرق العمل المشتركة عبر الإنترنت: العمل التعاوني، التدريس المتزامن أو غير المتزامن. بين عامي 2000 و2002، تلقى مدربون من العديد من البلدان الناطقة بالفرنسية هذه الدورات التكوينية، بمساعدة زملائهم الجزائريين. هذا الأخير سوف يأخذ مكانهم تدريجياً. اليوم، يتم إرسال المدربين الجزائريين من قبل الاتحاد الإفريقي لكرة القدم إلى جميع البلدان الناطقة بالفرنسية لقيادة هذا النوع من الورش. بين عامي 2001 و2008، تم تنظيم 56

<sup>1</sup> DEPOVER, Christian, 2008. Ide@, un projet européen pour l'EAD en Algérie. Distances et savoirs. [En ligne]. Vol. 6, p. 312.[Consulté le 16/12/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2008-2-page-311.htm>>.

<sup>2</sup> Ibid. p. 313.

<sup>3</sup> DEPOVER, Christian, 2008. Op.cit. p. 313.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

ورشة عمل في الجزائر لصالح 1031 أكاديميًا (مهندسون وفنيون ومعلمون). وقد كان لهذه الإجراءات تأثير إيجابي على وضع الوكالة في الجزائر. في عام 2001، كان هناك تسع مؤسسات أعضاء في AUF في الجزائر. اليوم، من أصل 60 مركزًا جامعيًا في الجزائر، هناك 40 مؤسسة أعضاء في الوكالة الجامعية للفرنكوفونية. لقد كان برنامج "النقل" أحد أدوات هذا التطور.

**ت. تكوين UTICEF:** وهو تكوين في درجة الماستر عن بعد في تخصص استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال لفائدة التعليم والتكوين وموجه لفئة الأساتذة الجامعيين، وهو مشروع شراكة بين جامعة لوي باستور الفرنسية ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، ومشروع FPD-CARO الذي بادرت به جامعة عبد الرحمن ميرة ببجاية بهدف إدماج التعليم الافتراضي وبصفة تدريجية عبر سبعة خطوات رئيسية في الجامعات الجزائرية بصفة عامة وفي جامعة بجاية بصفة خاصة.

### 7. المكتبات الجامعية في ضل إصلاحات منظومة التعليم العالي:

تواجدت المكتبات الجامعية في مؤسسات التعليم العالي منذ إنشاء أول جامعة بالجزائر خلال الحقبة الاستعمارية سنة 1909، ويعود الإعلان عن أول مكتبة إلى سنة 1880 بعد قرار دمج كليات الطب والآداب والعلوم في مقر واحد بشوارع سيبيون (ديدوش مراد حاليا)، وكانت المكتبة الوحيدة من نوعها وظلت تابعة لمكتبات التعليم العالي الفرنسية إلى غاية 1962 وكان يتكفل بتمويلها وزارة التربية الفرنسية<sup>1</sup>، تتوفر على 206 مقعد يتردد عليها 3.692 قارئ<sup>2</sup> وكانت تحتوي على رصيد ثري وغني وكتب قيمة في مختلف العلوم ومن مخطوطات نادرة بالعربية وبالأحرف اللاتينية عددها كان ما يناهز 600.000 كتاب ومخطوط. لكن قبل شهر على إعلان الاستقلال، قام الاستعمار الغاشم عن طريق المنظمة السرية للجيش الفرنسي (OAS) بحرق وإتلاف ما يقارب 400 ألف كتاب إلى جانب تخريب المكتبة ومخابر العلوم ومدربين، مما كلف الدولة ترميمها وإعادة فتحها في 12 أبريل 1968 على النمط الذي توجد عليه حالي.

بعد الاستقلال، صاحب تطوير الشبكة الوطنية لمؤسسات التعليم العالي عبر مختلف مراحلها تدشين مكتبات لجميع الجامعات والمدارس والمعاهد والملحقات الجامعية المنجزة في مختلف أرجاء الوطن، وشهدت ميلاد

<sup>1</sup> GLEYSE, Alain, 1999. Concentration et déconcentration dans l'organisation des bibliothèques universitaire françaises de province: 1855-1985. Thèse de Doctorat. Université de Lyon2. Sciences de l'information et de la communication. p. 13.

<sup>2</sup> BOUMARAFI Bahdja, 1994. Les bibliothèques et la bibliothéconomie en Algérie. African journal online (AJOL). Revue de l'information scientifique et technique. [En ligne]. Vol. 4, n.1. p.36. [Consulté le 05/03/2020]. Disponible à l'adresse: <<https://www.ajol.info/index.php/rist/article/view/170107>>.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

لأول جامعة سنة 1965 وبالتالي أول مكتبة جامعية وهي جامعة وهران. وتوالت منذ ذلك الحين تطوير شبكة المكتبات الجامعية من طرف الجامعات والوزارة الوصية بتدشين مكتبات جامعية جديدة أو الإشراف على انطلاق مشاريع لبناء عدد آخر منها، وحظيت بالاهتمام من طرف المسؤولين في قطاع التعليم العالي نظرا لدورها الريادي في أداء وبلوغ الرسالة التعليمية والتعلمية والبحثية للجامعة. لكنها تتباين فيما بينها من حيث حجمها، ونوعية أرسدها، وعددها وتخصصاتها، وفئات المستفيدين منها. وحتى سنة 1973، كانت المكتبات الجامعية تسير بالنصوص القانونية الفرنسية والتي كانت تحدد إطارها مهامها وإمكانيات عملها، حتى تاريخ 05 جويلية 1973 أين تم إلغاء المرسوم رقم 62-157<sup>1</sup> المتضمن تمديد تطبيق أحكام القوانين الفرنسية إلا ما كان منها يمس السيادة الوطنية من خلال القانون رقم 73-29<sup>2</sup>. «لكن بعد هذا التاريخ عرفت المكتبات الجامعية فرغا قانونيا<sup>3</sup> حتى صدور قرار وزاري مشترك سنة 2004 والصادر في الجريدة الرسمية المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، ويعد هذا النص آخر ما أصدره المشرع بخصوص التنظيم الإداري للجامعة وملحقاتها، ولقد ورد الحديث عن المكتبة الجامعية ضمن بنود القسم الثالث من الفصل الأول من القرار المذكور أعلاه والذي تضمن تنظيم مديرية الجامعة ومصالحها وملحقاتها وأين خصص القسم لثالث للحديث عن المكتبة الجامعية ضمن مادة واحدة وهي المادة 21، كما جاء الحديث عن مكتبة الكلية ضمن نص المادة 31 من القسم الرابع، الفصل الثاني والخاص بالكلية. أما فيما يخص الأحكام الخاصة المطبقة على المهنة المكتبية وشروط الالتحاق بالرتب ومناصب الشغل المطابقة يحددها المرسوم التنفيذي رقم 10-133 الصادر في 9 ماي سنة 2010 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي، بحيث خصص الباب الرابع في المادة 60 للفصل في الأحكام المطبقة على شعبة المكتبات الجامعية بصفة عامة أين حدد أربعة أسلاك وهي سلك ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول، سلك ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني، سلك محافظ المكتبات الجامعية، سلك رئيس محافظي المكتبات الجامعي، في حين تخصص هذه الأسلاك جميع أنواع المكتبات الجامعية. أما فيما يخص التسيير الإداري والإنفاق المالي، باتت المكتبات

<sup>1</sup> MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE. Loi N° 62 - 157 Tendant à la reconduction jusqu'à nouvel ordre de la législation en vigueur. Jora. N° 2. 1962.

<sup>2</sup> MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE. Ordonnance n° 73-29. Op.cit.

<sup>3</sup> قموح، ناجية، 2009. التنظيم القانوني والإداري للمكتبات الجامعية في الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية: ع 31، مج أ، جوان 2009. ص. 199.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الجامعية الجزائرية كمؤسسات غير مستقلة تخضع لسلطة المؤسسة الأم التابعة لها والتي لديها الصلاحيات التامة في الإشراف وصرف الميزانية.

### 1.7. أنواع المكتبات الجامعية الجزائرية:

تحتوي المكتبات الجامعية في صفوفها على مكتبات الكليات والمعاهد والأقسام على شكل مرافق معلومات تعكف الجامعات على إنشائها وتمويلها من أجل تقديم معلومات مختلفة وخدمات بيداغوجية للأسرة الجامعية بما يتماشى مع الاستراتيجية التي يتبناها المجلس الإداري والمجلس العلمي للهيئة التي تشرف عليها (الجامعة أو الكلية أو المعهد/المدرسة).

أ. **المكتبة المركزية:** وهي بمثابة المكتبات الأم تؤسس بكل جامعة مكتبة مركزية ترتبط برئاسة الجامعة، تهدف إلى خدمة برامج وسياسات التعليم العالي والبحث العلمي وتسهم بنهوض المجتمع علميا وثقافيا. تحتوي على الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية في كل التخصصات الدراسية بالجامعة، وتتولى مهمة الإشراف على مكتبات الكلية والأقسام ويديرها موظف مختص في علم المكتبات والتوثيق يتم تعيينه من رف مدير الجامعة الوصية على المكتبة، ويعاونه عدد من أمناء المكتبة والإداريين والفنيين. يحدد القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 رجب عام 1425 الموافق 24 غشت سنة 2004 مهام المكتبة المركزية في النقاط التالية:

- ✓ اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالاتصال مع مكتبات الكليات والمعاهد.
  - ✓ مسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
  - ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
  - ✓ مساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
  - ✓ صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحيين المستمر لعملية الجرد.
  - ✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.
  - ✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية.
- أما من الناحية التقنية للتقسيم الإداري يقترح القرار الوزاري المذكور أعلاه المصالح الآتية:
- ✓ مصلحة الاقتناء
  - ✓ مصلحة المعالجة
  - ✓ مصلحة البحث الببليوغرافي

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

✓ مصلحة التوجيه

ب. **مكتبة الكلية:** تؤسس في كل كلية مكتبة ترتبط بعمادة الكلية بهدف بناء مجموعة مكتبية ذات صلة بالاختصاصات العلمية للكلية بما يؤمن سد احتياجات المستفيدين من المكتبة وتخفيف الضغط على المكتبة المركزية سواء من حيث تلبية الاحتياجات الوثائقية والمعلوماتية لفئة الطلبة والأساتذة والباحثين أو التكفل بمعالجة وتخزين جزء من الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية. وساعد بروز وانتشار هذا النوع من المكتبات في الجامعات الجزائرية بعد تعديل قانون مهام الجامعة وقواعد تنظيمها وسيورها بصدور المرسوم التنفيذي رقم 03-279 سنة 2013<sup>1</sup> والذي ينص على تبني نظام لكليات في إدارة الجامعة الجزائرية، بحيث سارعت معظم الكليات إلى إنشاء مكتبات خاصة بها وموجهة إلى الطلبة والأساتذة والباحثين الذين ينتمون إلى التخصصات العلمية المتوفرة في الأقسام والتي تشرف عليها الكلية. ونظرا لحدثة هذا النوع من المكتبات، تم تزويدها في معظمها بأحدث التجهيزات المادية والتكنولوجية ووسائل الربط بشبكة الإنترنت. وتتمثل مهامها حسب القرار الوزاري المشترك لسنة 2004 الذي يحدد التنظيم الإداري للجامعة في:

✓ اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي.

✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية، باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.

✓ صيانة الرصيد الوثائقي والتحيين المستمر لعملية الجرد.

✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.

✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيبليوغرافية

✓ وتتمثل مصالحها في مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي ومصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي.

ت. **مكتبات الأقسام:** يهدف هذا النوع من المكتبات إلى خدمة أقسام الجامعة، وظهرت خلال سنوات السبعينات التي عرفت زيادة عدد الجامعات وبروز نسبة كبيرة من التخصصات العلمية وزيادة عدد المسجلين بالجامعات مما شكل ضغط على المكتبات المركزية وعجزها في تلبية احتياجات المستفيدين مما دفع بها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه الأقسام، وغالبا ما تكون هذه المكتبات قريبة من المستفيدين لكي تقدم خدماتها بشكل فعال وعادة ما تقع في المبني المخصص للقسم التي تخدمها.

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2003. مرسوم تنفيذي رقم 03-279 المرجع السابق.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

وتعمل هذه المكتبات على توفير مجموعة من مصادر المعلومات بمختلف أشكالها في مجال التخصص، ويميل اهتمامها لتلك المصادر الأكثر حداثة في معلوماتها وأكثر عمقا وتخصصا كالدوريات والنشرات والتقارير وغيرها.

**ث. مكتبات المعاهد والمدارس العليا:** وهي مكتبات تتواجد داخل المعاهد والمدارس، تخضع للمرسوم

التنفيذي رقم 16-176 المؤرخ في 14 يونيو 2016 الذي يحدد القانون الأساسي النموذجي للمدرسة العليا والذي ينص أنه يكلف مدير المكتبة بتسيير المكتبة المنظمة في شكل مصالح ويتلقى بهذه الصفة تفويضا بالإمضاء من المدير، كما يعين مدير المكتبة بموجب قرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي أو من الوزير المعني ببناء على اقتراح من مدير المدرسة وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها، في حين اكتف المشرع في الإشارة إلى مكتبة المعهد في المادة 74 من نفس المرسوم بذكر فقط مسؤول المكتبة بصفته مساعد مدير المعهد في انجاز مهامه ولم يتم الفصل في مهام مكتبة المعهد ولا تشكيله مصالحها الإدارية والتقنية. وتتمثل مهام مكتبة المعاهد والمدارس العليا في:

- ✓ اقتراح البرامج المتعلقة باقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي.
  - ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية، باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
  - ✓ صيانة الرصيد الوثائقي والتحيين المستمر لعملية الجرد.
  - ✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.
  - ✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيبليوغرافية.
- وتتمثل مصالحها في:

- مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي،
- مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي.

### 2.7. المكتبة الجامعية ونظام التعليم ل.م.د:

يرتبط إصلاح نظام التعليم أساسا بمؤسسات التعليم العالي بمختلف مكوناتها وأنواعها، وباعتبار المكتبات الجامعية جزء من منظومة التعليم لما لها دور في تنظيم وتحليل وإتاحة مواد المعرفة لمجتمع الجامعي، قد تأثرت بالتغييرات التي صاحبت تطبيق نظام ل.م.د بالجامعات الجزائرية.

ففي الواقع، ومن منظور آفاق نظام التعليم ل.م.د، تتمح مسالك التكوين للطلاب الجامعي إمكانية القيام بمسلك فردي بمساعدة فريق أو فرق تكوين داخل المؤسسة أو مؤسسات للتعليم العالي وبما تنص عليه

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

المادة 8 من القرار رقم 1711<sup>1</sup>. والهدف منه هو تامين دور الطالب كمحور العملية التعليمية بكل مستوياتها وتحفيزه على اكتساب مهارات التعلم الذاتي والقدرة على مزاوله التكوين مدى الحياة. وقد يتوقف تحصيل هذه المهارات على مدى مقدرة الطالب على الحصول على المعلومات والاستفادة منها بأسرع وقت وأقل جهد، وبالتالي يبرز دور المكتبة الجامعية في تدريب الطلبة على طرق البحث الوثائقي وكيفية التحكم في تقنيات البحث عن المعلومات واسترجاعها.

ويتعين على المكتبات إثراء وتدعيم المناهج الدراسية من خلال برامج التكوين التي تساعد الطالب على مزاوله دراسته وزيادة الفهم لحل المشكلات التي تواجههم، فنجاح هذا التعليم المشروط بتكامله مع العملية التعليمية من شأنه إعداد الشخصية المتكاملة القادرة على الإبداع وتكوين مهارات علمية من شأنها تنمية التفكير المنطقي، فالتكوين من أهم ضمانات الإفادة الفعالة من ثورة المعلومات.

وقد تزداد فعالية برامج تدريب المستفيدين حينما تعد وتنفذ من خلال العمل والتعاون بين أعضاء هيئة التدريس وبين المكتبيين من أجل تعزيز التفاعل بين المكتبة والمقررات الدراسية، أي أن تكون الأهداف التعليمية عاملاً مشتركاً بين هيئة التدريس التي تتكفل بتوليد الصيغ الكفيلة لتحفيز الطالب على استخدام المكتبة وتحدد المستوى الملائم لنوعية مصادر المعلومات، وبين المكتبي الذي يهيئ للطالب أنجع الوسائل والآليات الكفيلة بالبحث واسترجاع تلك المصادر.

أما عن طرق التكوين التي من شأنها مسايرة نظام ل.م.د، يمكن أن تعتمد المكتبة على برنامج التكوين على شكل منهج دراسي يقوم بتدريسه أخصائي المعلومات على أساس دورات تدريبية لفائدة المستفيدين، أو على شكل برنامج متكامل ومندمج مع المقررات الدراسية وبما يكفل تعزيز الوعي المعلوماتي لدى مجتمع المستفيدين ويحقق استقلاليتهم في البحث واسترجاع المعلومات واستغلالها في نشاطاتهم العلمية والتعلمية والبحثية، ومما يمكنهم من اكتساب ثقافة التعلم الذاتي والتعلم مدى الحياة.

### 1.2.7. علاقة نظام التعليم ل.م.د بالمكتبة الجامعية كجهاز معلومات:

يزداد الضغط على التعليم الجامعي كتطور طبيعي لزيادة حاجة المجتمع ومتطلبات تطوره وتقدمه لتخصصات علمية جديدة، ومع اتساع ديمقراطية التعليم وضرورة تكافؤ الفرص بين المواطنين، علاوة عن ارتباط التطور العلمي والتكنولوجي بالتطور الاقتصادي والاجتماعي، أصبح التعليم الجامعي في سياق نظام

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2011. القرار رقم 711 المؤرخ في 03 نوفمبر 2011 يحدد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجي للدراسات الجامعية لنيل شهادتي الليسانس والماستر.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

التعليم الجديد عاملا هاما في تحقيق أهداف التنمية بمفهومها الشامل. في حين تواجه هذه التطورات التعليم الجامعي بقضايا ومشكلات متعددة يمكن أن نشير إليها في علاقتها بقضية المعلومات والمكتبات من خلال:

- ✓ حتمية استغلال الطرق الجديدة للطباعة والنشر العلمي؛
  - ✓ الاستثمار أكثر في مصادر المعلومات والمعرفة الرقمية وتوفيرها بشتى أنواعها وأشكالها؛
  - ✓ ضمان الخدمات المكتبية لجميع فئات مجتمع المستفيدين؛
  - ✓ زيادة الطلب على مصادر المعلومات التقليدية
  - ✓ الطرق الجديدة للتعليم، بما في ذلك التعلم القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعلم عن بعد
  - ✓ انخفاض المخصصات المالية للمكتبة وانعكاساتها على توظيف أخصائي المعلومات وما يندرج منها من ضغوطات مهنية وشخصية واجتماعية على المكتبيين.
- وقد خلق النموذج الجديد الذي يركز على الطالب ومناهج التعلم والتدريس الحديثة الحاجة إلى إعادة تصور لأدوار ومسؤوليات المكتبيين في التعليم.

### 2.2.7. المكتبة الجامعية والبحث العلمي:

يعتبر البحث العلمي في أي مجتمع من بين الآليات الأساسية للتقدم العلمي والتنمية، لما له من مشاركة فعالة في التنمية بجميع جوانبها المختلفة الاقتصادية، والصناعية والزراعية، كما أنه يساعد على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهها القطاعات الإنتاجية، ويساعد في تحسين الأداء وزيادة الإنتاج والحصول على جودة عالية للمنتجات والخدمات. وتعتبر الجامعات معقلا للعمل والبحث العلمي، فهي التي تربط العلم بالمجتمع وتنسق الجهود العلمية بهدف تقدم المعرفة الإنسانية، من جهة ولجعل العلم في تنمية المجتمع ونهضته من جهة أخرى. ويعد البحث العلمي من بين الوظائف الأساسية للجامعة باعتبارها مركزا للإشعاع العلمي وإثراء المعرفة ونشرها والعمل على توظيفها لحل المشكلات المختلفة التي يواجهها المجتمع. وتعد البحوث الجامعية التي تتجز بالجامعات أحد أهم معايير الجودة والتصنيف في سلم تصنيف الجامعات محليا وإقليميا ودوليا مثل تصنيف شنغهاي الشهير<sup>1</sup>، وأصبح تحسين تمويل الجامعات من طرف الهيئات

<sup>1</sup> التصنيف الأكاديمي لجامعات العالم من قبل جامعة جياوتونغ شنغهاي أو تصنيف شنغهاي Academic Ranking of World Universities ؛ الاسم الشائع للتصنيف الأكاديمي لجامعات العالم باللغة الإنجليزية) وهو تصنيف الجامعات الرائدة في العالم، من قبل الباحثين في جياوتونغ جامعة شنغهاي، الصين.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

المسؤولة يتوقف على جودة البحوث العلمية المنجزة ومدى قدرتها على تنفيذ أهداف الخطط التنموية الاجتماعية والاقتصادية التي تضعها الدولة، فضلا عن جذبها للباحثين المجيدين من طلبة وأعضاء هيئة التدريس من داخل بلدانها أو من البلدان الأخرى، الأمر الذي يؤدي حتما إلى تطوير برامجها التعليمية وأنشطتها العلمية المختلفة. كما يعتبر نشاط البحث العلمي في الجامعات جزءا أساسيا في المسار العلمي للطلبة الدراسات العليا والأستاذ الجامعي، وشرطا أساسيا لترقيتهم أو توظيفهم أو توليهم الوظائف القيادية في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وبالتالي يسعون إلى إعداد البحوث العلمية المحكمة ونشرها في المجالات والدوريات العلمية والانتشار الواسع بين الباحثين في جامعات العالم المختلفة.

ومن هذا المنطلق، تلعب المكتبة الجامعية دورا محوريا في النهوض بالحركة الفكرية والثقافية وتشجيع نشاط البحث العلمي وذلك سواء في حصولها على أحدث ما ينشر في مختلف التخصصات التي تخدمها (اليقظة) وبمختلف أشكاله وتحليله (كتب، دوريات، رسالات علمية، براءات اختراع، تقارير، مواد رقمية وسمعية بصرية وغيرها من المواد) وفي ظل الانفجار المعرفي الذي يشهده العالم المعاصر. وفي نفس الوقت تغيرت النظرة إليها وأصبحت أحد معايير تقييم الجامعات أين ينتظر منها أن تكون الآلية الفعالة في تتمين نتائج البحوث والأعمال العلمية لمجتمعها الأكاديمي في ظل ثورة المعلومات عن طريق تقديم مجموعة من الخدمات التي بشأنها رفع كفاءة البحث العلمي وليس هذا فحسب، بل دعمه ونشره على المستوى الأكاديمي بشكل عام. ويمكن حصر علاقة المكتبة الجامعية بالبحث العلمي في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- ✓ أن البحث العلمي يحتاج إلى المعلومات وينتج معلومات جديدة وفي هذا يتوجب وجود مؤسسة تعني بتوفير المعلومات التي يحتاجها الباحث لغرض الاستفادة منها في البحوث المستقبلية.<sup>2</sup>
- ✓ يمكن للمكتبة من خلال خدماتها أن تجنب الباحث من التكرار في إجراء البحوث المستهلكة وتخلق لدى الباحث أفكارا جديدة لبحوث مستحدثة.
- ✓ أن تحول الدول إلى مرتبة التقدم يعتمد على درجة توافر المكتبات ونوعية المعلومات والخدمات التي تسهل إيصال المعلومات إلى من يحتاجها.

<sup>1</sup> سيدو، أمين سليمان، 2018. دراسات في أنواع المكتبات: مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 3. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2018.

<sup>2</sup> نفس المرجع.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

✓ تعكف المكتبة الجامعية على تجميع نتائج البحوث العلمية من خلال بثها إلى الجهات التي يمكن الاستفادة منها وتوظيفها نشاطاتهم البحثية والفكرية.

✓ ضرورة تيسير انتفاع الباحثين من المواد العلمية التي تصدر أصلاً بلغات لا يعرفها أولاً يجيدها الاختصاصي الفرد.

✓ لا يمكن لأي باحث أن يبدأ من الصفر وإنما لابد له أن يبني بحثه على إنجازات الآخرين الذين سبقوه، ولا يمكن لعملية البناء أن تتم دون الرجوع إلى مخزن المعلومات والذي تتكفل المكتبة بجمعه وتنظيمه وبيته.<sup>1</sup>

كما يتعين على المكتبات الجامعية الإلمام بالتخصصات الجامعية والمناهج والمقررات الدراسية الخاصة بروادها بصفة عامة والباحثين بصفة خاصة من أجل توفير الخدمات ومصادر المعلومات المناسبة خدمة لأهداف البحث العلمي.

### 3.2.7. المكتبات الجامعية وتغير سلوك واتجاهات المستفيدين:

تتغير المكتبات الجامعية استجابة للتغيرات المتلاحقة في بيئة التعليم والبحث العلمي والتغيرات المستمرة في اتجاهات مجتمع المستفيدين نحو خدماتها ومصادر المعلومات. وهي العوامل الناتجة من الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في اكتساب ونقل المعارف في ظل العملية التعليمية للنظام الجديد للتعليم والتعلم. ولقد شكل الاعتماد على المنصات الرقمية والتعليم عن بعد تحديات جديدة لأخصائي المعلومات من خلال زيادة وتعدد احتياجات المستفيدين وظهور اتجاهات وتطلعات جديدة لدى المجتمع الأكاديمي والتي أصبحت من الدعائم الأساسية التي تركز عليها المكتبة الجامعية بغية تحديد احتياجاتهم وربطها بسياسة العرض الخدماتي والرصيد الفكري.

بحيث أصبح المستفيد لا يكتفي بتلك المعلومة التي ينتظرها بشكلها المطبوع أو الرقمي، بل يرغب في الحصول على المهارات التي تمكنه من البحث واسترجاع المعلومات والمقدرة نقدتها وتحليلها واستثمارها في نشاطاته العلمية والبحثية ضمن التعليم القائم على المعرفة الرقمية. وفي تطور تقنية المعلومات واتساع استعمالها لدى أفراد المجتمع الأكاديمي، أصبح المستفيد يتطلع إلى الوصول إلى مصادر المعلومات في أي وقت ومن أي مكان دون التردد على مقر المكتبة. وهذا راجع إلى إيمانه وقناعته بأن التقنية الجديدة

<sup>1</sup> مجبل لازم المالكي، 2022. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2022. ص. 295.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

لا بد أن تسخر من أجل خدمته وإشباع احتياجاته من المعلومات والمعرفة. وقد يعكس هذا الاتجاه ضرورة تغيير نظام العمل في المكتبات كي تنهض بمسؤوليات جديدة في بيئة يتعاظم فيها النشر الإلكتروني، وتطبيقات الوسائط المتعددة والعالم الافتراضي. ويذكر **أمجد الجوهري**<sup>1</sup> مجموعة من العوامل التي قد تفرض على المكتبات الجامعية تغييرات جذرية في بيئتها المعلوماتية:

- ✓ ازدياد تنوع الفئات الطلابية من حيث الناحية المجتمعية، الفروق العمرية، أمية الحاسب الآلي، من ثم زيادة تنوع احتياجات المستفيدين من المعلومات، مما أدى إلى ضرورة تحليل أنواع المتعاملين مع المكتبة وتقسيم احتياجاتهم المعلوماتية بشكل عام إلى فئات مختلفة مع الوضع في الاعتبار إمكانية ظهور أشكال جديدة من تلك الاحتياجات
- ✓ التوجه إلى التعليم عن بعد ومن ثم التعامل مع قطاع كبير من المستفيدين (الطلاب، الأساتذة) من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية وما يتطلبه ذلك من إدراك متطلبات ذلك النوع من التعليم، وضرورة التأقلم مع عدد غير قليل من الطلاب في نطاق البيئة الإلكترونية.
- ✓ الإعداد الجيد لعدد كبير من الطلاب فيما يتعلق باستخدام الحاسب الآلي والاسطوانات المليزة وشبكة الإنترنت. وقد أثر ذلك بشكل كبير على تشكيل نوعية احتياجاتهم من المعلومات وكذلك توقعاتهم للحصول عليها في شكل يتناسب مع البيئة الإلكترونية المتعايشين معها.
- ✓ أدت زيادة حجم المعلومات وقنوات الاتصال والنشر إلى التغيير من نوعية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

ويضيف **Jean-Michel SALAÛN**<sup>2</sup> عاملين أساسيين من بين العوامل التي أدت إلى تغيير سلوك المستفيدين من المكتبات الجامعية والتي تكمن في التطورات التكنولوجية السريعة التي أحدثت انعكاسات على ممارسات وسلوك المجتمع الأكاديمي، بحيث يجري تجديد الأجهزة الرقمية بسرعة مذهلة، وبالموازاة تزداد نسبة استعمالها من طرف الأفراد والعائلات. وعلى سبيل المثال انتشر استعمال الهواتف المحمولة الذكية في كل أوساط المجتمع والتي مكنت من تصفح الإنترنت، وقراءة رسائل البريد الإلكتروني أو تحميل الملفات، مما أدى إلى إحداث تغييرا كبيرا في ممارسات المستفيدين عبر مراحل تطور التكنولوجيا، كما أدى زيادة العرض الوثائقي على الأوعية الرقمية والشبكية إلى توسيع نطاق السلوك المحتمل للمجتمع الأكاديمي، فعلى سبيل

<sup>1</sup> الجوهري، أمجد، 2014. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر، 2014. ص. 84.

<sup>2</sup> SALAÛN, Jean-Michel, ARSENAULT Clément, 2009. Introduction aux sciences de l'information. Paris : La Découverte, 2009, p. 168-169.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

المثال، يمكن لأي قارئ استشارة الكتاب الإلكتروني على الفور في المكتبة، أو قراءته عن بعد، في أي وقت من النهار أو الليل، على شاشة الحاسوب، على لوحة إلكترونية أو على الهاتف المحمول.

كما أنه تواجه المكتبات الجامعية في عصرنا الحالي فئتين من المستفيدين، إذ نجد بما يسمى بالجيل الناشئ الرقمي أو " natifs numériques " و " immigrants numériques ". فالأول يشير إلى الأفراد المولدين في عالم تهيمن عليه وسائل الإعلام، والذين يتحكمون في التكنولوجيات الحديثة والتي يستخدمونها خاصة في مجال الاتصالات والترفيه (الرسائل الفورية، والبريد الإلكتروني، ومواقع الشبكات الاجتماعية، والعالم الافتراضي، وتحميل البيانات وغيرها)، وتستخدم أيضا عبارات أخرى لوصف هذه الفئة، لا سيما جيل غوغل، جيل الإنترنت، جيل "N" ل "Net"، "W" جيل الويب أو اللاسلكي Wireless، أو "C" للجيل الذي يتعاون ويتواصل ويبدع "Collabore". ويتميز هذا الجيل حسب SALAÛN Jean-Michel و ARSENAULT Clément<sup>1</sup> بالمقارنة مع المهاجرين الرقميين، على قدرتهم على أداء العديد من الأنشطة في وقت واحد والتي غالبا ما تتطلب استخدام عدة وسائل وتطبيقات مختلفة، مثلا إعداد عمل معين أثناء الاستماع إلى الموسيقى أو مشاهدة التلفزيون و/أو الدردشة في مجموعات النقاش على الويب.

ومن ناحية أخرى، نجد " immigrants numériques " غير المولدين في العصر الرقمي ومع ذلك، فقد تمكنا من التكيف مع البيئة الرقمية، وينبغي أيضا أن يوضع في الاعتبار أن هناك كبار السن من الذين يبدون مقاومة للتغيير ومواكبة العصر الرقمي. وهناك أيضا أولئك الذين يواجهون في اعتماد واستخدام التكنولوجيات الجديدة تحديا حقيقيا وعدم رغبتهم في استخدام تقنيات المعلومات لأنهم قد اعتادوا على الطرق التقليدية في البحث، كما أن البعض منهم لا تتوفر لديهم المعرفة الواضحة بنوعية الخدمات المتاحة لهم ومدى مناسبتها لأغراض بحوثهم.

وغالبا ما يعتمد الطلبة الجامعيين في المقام الأول على شبكة الإنترنت لأعداد أعمالهم وبحوثهم العلمية، ويعتبر محرك البحث Google و Wikipedia من بين المصادر الأولية التي يتم التركيز عليها في المرحلة من عملية البحث عن مصادر المعلومات<sup>2</sup>، وعلاوة على ذلك، تتفق بعض الدراسات حول ضعف المهارات المعلوماتية لدى الطلاب في البحث واسترجاع المعلومات على شبكة الإنترنت، وذلك إما في طريقة صياغة مصطلحات البحث واختيار الأدوات المناسبة، أو فيما يخص مهارات تقييم وتحليل مصادر المعلومات على الشبكة. هذا ما يدفعهم بالتوجه إلى مصادر المكتبة خاصة عندما يتعلق الأمر بالالتزام بتوصيات وشروط

<sup>1</sup> SALAÛN Jean-Michel, ARSENAULT Clément. Op.cit. P. 175.

<sup>2</sup> SALAÛN Jean-Michel, ARSENAULT Clément .Ibid. P.175-176.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الأساتذة المشرفين على أعمالهم في التحقق من مصداقية المراجع المعتمدة. وتؤكد **DESPRES-LONNET Marie**<sup>1</sup> في هذا الشأن أن «الطلاب لا يستعملون أولا الموارد الإلكترونية للمكتبة الجامعية، بل يعودون إليها من أجل التحقق من صحتها أو العثور على المواد المنتقاة على شبكة الإنترنت». فعلى الرغم من زيادة وتنامي العرض المعلوماتي خارج أسوار المكتبة الجامعية، لم تفقد من دورها ومكانتها في الأوساط الأكاديمية كجهاز للمعلومات يعمل على تنظيم الوصول السلس والمنظم إلى مصادر المعلومات الموثوقة والدقيقة، والتي من شأنها أن تخدم الأغراض البحثية والعلمية لجميع فئات المجتمع الجامعي، فالتغيير قد يكمن فقط في الممارسات والاحتياجات المعلوماتية الحديثة التي أفرزتها استخدام الوسائل التكنولوجية في طرق التعامل مع المعلومات وكيفية استخدامها في النشاطات التدريسية والتعليمية. وهو ما دفع بالمكتبات الجامعية إلى تبني الأساليب الجديدة لتيسير الوصول إلى مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها، وبما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة للأساتذة والطلبة والباحثين، وإشراكهم في تطويع الخدمات المكتبية وبناء المحتويات المعرفية التي تفي بالبرامج التعليمية والبحث العلمي.

### 4.2.7. المكتبة الجامعية وتطور نظم التعليم:

قدمت تقنيات المعلومات الحديثة وسائل وأدوات لعبت دورا كبيرا في تطوير عملية التعليم والتعلم في السنوات الأخيرة، وأتاحت الفرصة لتحسين أساليب التعلم وتحقيق النجاح لدى الطالب. وباستمرار الثورة التكنولوجية في الاتساع، شكل ظهور الحاسوب نقلة نوعية وتحديا لكل ما سبقه من ابتكارات أو أدوات استخدمت في العملية التعليمية. فقد تنوعت وتعددت مجالات استخدام الحاسوب في التعليم، من استخدامه كمادة دراسية إلى تطوير الأساليب المتبعة في التدريس بواسطة الحاسوب أو استحداث أساليب جديدة يمكن أن يساهم من خلالها في تحقيق الأهداف المنشودة من عملية التدريس، وأصبح نجاح الجامعات مرهون بمدى تبنيها لتقنيات والوسائل التعليمية الحديثة في العملية التعليمية، «فالجامعات التقليدية تواجه تحديات مختلفة لتشجيع أعضاء هيئة التدريس لتبني طرق التدريس المعتمدة على التقنيات الحديثة في تدريسهم للمواد الدراسية حتى تتمكن من البقاء في المنافسة مع الجامعات الافتراضية المعتمدة على التقنيات، ومعنى ذلك أن الجامعات التي لا تعطي أهمية أو حماسا لاستخدام تقنيات التعليم لا تحقق من أهدافها التربوية إلا اليسير بالرغم من الجهود المبذولة في تحقيق هذه الأهداف»<sup>2</sup>

<sup>1</sup> DESPRES-LONNET, Marie, 2012. Recherche documentaire en ligne : Comment les élèves et les étudiants associent un document à un lieu de pratique pour en estimer la pertinence. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[https://despreslonnet.files.wordpress.com/2012/07/mussi\\_despres-lonnet.doc](https://despreslonnet.files.wordpress.com/2012/07/mussi_despres-lonnet.doc)>. [Consulté le:23/05/2018].

<sup>2</sup> الراشد علي، 2002. الجامعة والتدريس الجامعي. الرياض: دار الشروق، 2002، ص.165.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

ولا شك أن هذه التحديات كانت نتيجة لمجموعة من الاتجاهات والمتطلبات الحديثة في قطاع التعليم العالي والتي تتوافق مع تقنيات العصر الرقمي، وقام فريق من الخبراء تحت لواء منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (UNESCO) باقتراح مجموعة من العوامل التي تفرض على الجامعات بتطوير أساليب التعليم والتعلم باستعمال تكنولوجيا المعلومات، ونلخصها في النقاط التالية:

- ✓ زيادة استخدام وإدماج التكنولوجيا في كل المجالات.
- ✓ المناهج العالمية الحديثة للتعليم.
- ✓ الوعي بالعوامل الاقتصادية المؤثرة في التعليم.
- ✓ الحاجة إلى اليد العاملة ذات المهارات العالية والتنافسية والتعليم عن بعد.
- ✓ زيادة حركة تنقل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- ✓ المقاربة الفردية والمناهج التي تركز على المتعلم.
- ✓ الشراكات الاستراتيجية والتكتلات الحكومية والمدارس الخاصة والأساتذة الخواص.
- ✓ ظهور التعلم الرسمي وغير الرسمي الناجم عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ ظهور المعايير والمناهج الدراسية القائمة على التقييم.

وبالتالي تغيرت طرق وأساليب التعليم في القرن الواحد والعشرين تغيرا جذريا، وظهرت اتجاهات عديدة في عملية التعليم والتعلم، مثل: التعليم المفتوح والتعليم عن بعد، نظم إدارة التعلم، التعليم عبر الإنترنت، الجامعة الافتراضية وغيرها. ولقد شكلت هذه الاتجاهات الحديثة في التعليم أثر هائل على المكتبات الجامعية وأخصائي المعلومات، كونها تقدم مجموعة من الخدمات لإشباع الاحتياجات الوثائقية لأعضاء المجتمع الأكاديمي ودعم التعليم والتعلم والبحث العلمي من خلال توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وفي الشكل المطلوب.

### 5.2.7. المكتبة الجامعية ومراكز التعلم:

ظهر مصطلح مركز التعلم أو المسمى باللغة الانجليزية "learning center" في «أواخر سنة 2000 بإنجلترا لوصف النموذج الحديث للمكتبات الجامعية والخدمات الجديدة التي تقدمها»<sup>1</sup> وارتبط هذا المصطلح ارتباط وثيقا بالتطورات النوعية التي شهدتها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي خلال التسعينيات من القرن الماضي فضلا عن التغيرات الحاصلة في بيئة المكتبات الأكاديمية.

<sup>1</sup> ENSIB, 2015. Learning centre. Le dictionnaire. [en ligne]. 24 Fevrier 2015. [Consulté le 17/10/2018]. Disponible à l'adresse: <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/learning-center>

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

وعرفها عليان<sup>1</sup> بأنها «نظام متكامل أو تصميم لبيئة تعليمية متكاملة تتبع مؤسسة ويسعى إلى تحقيق أهدافها من خلال القيام بمجموعة من الوظائف والعمليات والأنشطة وتقديم سلسلة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تخدم الطالب أولا والأستاذ ثانيا، وذلك عن طريق توفير مجموعة جيدة وغنية من مصادر التعلم والمعلومات بأشكالها كافة مطبوعة وغير مطبوعة ودمجها مع كل ما قدمته التقنيات من مواد ووسائل وأجهزة وتقنيات متطورة من أجل تطوير العملية التعليمية».

وقد يبرز مفهوم مركز مصادر التعلم الدور التربوي للمكتبة الجامعية في إنجاح الرسالة الجامعية من خلال تصميم بيئة تعليمية بشكل معماري حديث وجذاب سواء داخل أو خارج المكتبة، أو جزءا لا يتجزأ من المكتبة من شأنها تقديم مجموعة من الخدمات التعليمية والتكنولوجية والمعلوماتية للطلبة والأساتذة مع التركيز على التسهيلات اللازمة التي يقدمها المكتبي من أجل الاستفادة منها محققا بذلك نوع من التكامل والانسجام بين وظيفة التعليم (الاستراتيجيات والأساليب التدريسية)، والأهداف التربوية واكتساب المعرفة (التعلم) ومصادر المعلومات وأدواتها والتكوين على استعمال تكنولوجيا المعلومات (التعليم)، والواقع في هذا المفهوم هو استحداث مفهوم العلاقة بين التعليم والمكتبات. وميزة هذه المراكز أنها تعمل على تشجيع التعلم الفردي والجماعي وتتيح الفرصة للمدرس أن يواجه المتعلم ويقود عملية التعلم وأن يكون محتواه شاملا لكل المواد التعليمية التقليدية منها وغير التقليدية وخاصة الوسائط المتعددة منها، بحيث «تنصب اهتمامات مراكز مصادر التعلم على التعلم الجماعي ومرافقة المستفيد، كما تركز اهتماماتها حول احتياجات المستفيد وتقدم مختلف خدماتها عبر واجهة واحدة موحدة. وتحت هذه المنظمة على التعاون الحثيث والمتواصل بين أخصائي المعلومات، أخصائي التكنولوجيا والأساتذة، والتي تشجع تبادل الخبرات وتقارب بين الممارسات المهنية»<sup>2</sup>

أحدث ابتكار هذه المراكز منعرجا هاما في حياة المكتبات كمكان مادي وانتقالها إلى ما يسمى بمكتبات المكان الثالث « *Bibliothèque troisième lieu* » أين شهدت تغيير واضح في الأثاث وتوزيع مساحاتها لجعلها أكثر ملائمة وأكثر جاذبية للقراء، مع تنويع الخدمات والنشاطات التي تقدمها المكتبة (أقرب إلى احتياجات المستخدمين)، ولكن أيضا تغييرا معتبرا في العلاقة بين المكتبي والمستفيدين... وباعتبارها

<sup>1</sup> عليان ، ربحي مصطفى، 2010. مصادر التعلم. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010. ص. 25.

<sup>2</sup> JOUGUELET, Suzanne, 2010. Les learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche. Bulletin des bibliothèques de France. [En ligne]. N° 2, p. 101-102. [Consulté le 06/08/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0101-010>>.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

كمشروع اجتماعي وسياسي، يحث الفرد قلب مشروع مكتبة الجيل الثالث<sup>1</sup>. وتحول المكتبات الجامعية إلى مراكز التعلم قد يعتبر حتمية لا مفر منها في ظل التحولات التي تشهدها مؤسسات التعليم العالي وتحديات الثورة الرقمية وشبكات الاتصال، والتوجهات الجديدة لروادها في البحث والوصول إلى مصادر المعلومات. وفي نفس الوقت يعتبر هذا التحول فرصة لها من أجل التحكم في مجموعاتها المتنامية بشكل مستمر وإعادة النظر في تسيير مساحات المكتبة والمخصصة لجمهورها وإحداث تعديلات على الخدمات التي تقتضيها الرسالة التربوية والعمل على تطويرها بدلا من التركيز على الخدمات المرجعية وما يندرج عنه من الزيادة في فعالية الخدمات التقليدية فضلا عن إصلاح النظم المتقادمة.

### 1.5.2.7. مهام المكتبة كمركز مصادر التعلم:

✓ **مهمة وثائقية:** توفير رصيد وثائقي غني بجميع أنواع وأشكال مصادر المعلومات وذات العلاقة بالاحتياجات التعليمية.

✓ **مهمة تعليمية:** مساعدة الطلبة والأساتذة والباحثين على استعمال المواد الرقمية من خلال توفير المصادر الإلكترونية والتجهيزات الآلية والمعدات السمعية والبصرية المناسبة لاستغلالها، مع تحفيزهم على إنتاج مصادر التعلم في وسائط متعددة.

✓ **مهمة بيداغوجية:** من خلال التكوين والتعليم عن بعد وتنمية مهارات التعلم الذاتي من خلال استخدام الأجهزة والمعدات والمواد التعليمية المتوفرة بالمركز.

✓ **مهمة اجتماعية:** توطيد العلاقات الاجتماعية الايجابية عن طريق اللقاءات المستمرة بين المستفيدين والأساتذة، ودعم الطلبة في الإجراءات المختلفة والخاصة بالمسار المهني، الكفاءات العلمية، وغيرها.

✓ **مهمة ثقافية:** من خلال تنظيم تظاهرات ثقافية وعلمية على شكل محاضرات، لقاءات علمية، أفلام وثائقية، مقاهي أدبية وغيرها من التظاهرات.

ومن بين الأسباب التي تشجع المكتبات الجامعية التحول إلى مراكز التعلم وحسب رابحي مصطفى عليان، يمكن تلخيصها في النقاط التالية؛

أ. **نمو الاتجاه العلمي:** بفضل الحركة العلمية وما كونه لدى الأفراد من اتجاهات، أصبحت الخبرة الحسية هي المادة الأولى للتعليم والتعلم، ومركز مصادر التعلم يحوي المصادر المتعددة والمحسوسة للمعرفة، حيث تتيح للطالب فرصا أكثر للتعليم والتعلم عن طريق الممارسة والتدريب والحس واستخدام

<sup>1</sup> ENSSIB. Learning centre. Op.cit.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

أساليب الاستقصاء، وحل المشكلات، وبذلك تستجيب إلى ما يؤكد الاتجاه العلمي من أساليب ومناهج للتعليم.

ب. **منحى النظم Approche systémique** : يقصد به أن ينظر للعملية التعليمية باعتبارها نظاما يحتوي على مدخلات ومخرجات، وتحدث تفاعلات بين المدخلات والمخرجات ، كما تتفاعل مع نظم جانبية فمثلا لا يمكن الفصل بين الهدف والوسيلة فهي كلها في تفاعل مستمر، ومن هنا أخذت تقنيات تتجزأ من النظام التعليمي وضعا جديدا فهي ليست مثيرات أو منبهات ولكنها جزء لا يتجزأ من النظام التعليمي التلمي على مختلف مستوياته.

ت. **تغير مفهوم الخبرة**: المفهوم الشامل للخبرة يطرح تحديا كبيرا لعملية التعلم، ومراكز مصادر التعلم تعد أكثر الصيغ استجابة لمفهوم الخبرة الشاملة التي تتفاعل مع النشاط الإنساني بمختلف جوانبه، فهي تتيح لكل طالب فرصة الحصول على الخبرة من خلال ما توفره من مصادر مقروءة ومسموعة ومرئية على قدرة كبيرة من الاتساع والتنوع.

ث. **تغير مفهوم التعليم**: يقوم به المعلم، وهو نشاط أغلبه لفظي مستهدف كان ينظر للعملية التعليمية باعتبارها نشاطا لحصول الطالب على قسط من المعرفة المستهدفة بقيمتها الخاصة، دون اعتبار لاحتياجات الطالب وميوله، والكتاب هو مصدر المعرفة والإدارة الوحيدة للتعليم، أما التعليم في ظل مفاهيم الخبرة الشاملة فهو تفاعل مستمر بين المعلم وطلبتة، يشارك فيها المعلم كما يشارك فيها الطالب. ج. **نمو الاهتمام بالتعلم**: أصبح هدف التعليم هو التعلم، وبذلك ركزت الجهود التربوية على التعلم، وانتقلت الأعباء من المعلم إلى الطالب بحيث نركز الاهتمام في العملية التعليمية على مجهودات ونشاطات الطالب في حين تسهر مراكز مصادر التعلم على توفير المواد المناسبة للحصول على الخبرة التعليمية من أدوات تعليمية، أشرطة والمواد السمعية البصرية وغيرها.

### 6.2.7. المكتبة الجامعية والعلومة:

أصبح الاتجاه الحديث للتعليم العالي والبحث العلمي ضمن النظام الجديد للتعليم نحو الاستجابة لتحديات العولمة المتمثلة في المناهج الجديدة للتعليم والتعلم ودعم التعلم مدى الحياة، هذا ما يؤدي بالمكتبات الجامعية إلى التفاعل مع هيئة التدريس من أجل اكتساب المهارات الكفيلة بالأساليب التعليمية الجديدة للعمل مباشرة مع أفراد المجتمع الأكاديمي وبالطرق الهادفة من شأنها أن تدعم الطرق المرنة للتعلم وكسب الطلبة والباحثين

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

للتقافة المعلوماتية، أين يتعين عليها تجاوز دور الحفظ والتحول إلى الشريك الاستراتيجي في إدارة المعرفة في الأوساط الجامعية.

فارتباط العولمة بالنظام التعليمي في الآونة الأخيرة يفرض تحديات جديدة على المكتبات الجامعية يلزمها على مسايرة متطلبات العصر وتجنب خطر التقادم، بحيث يرى أحمد بدر<sup>1</sup> أن الأهمية الفعلية لمهنة المكتبات والمعلومات في ظل العولمة «إنما تبدأ من حجم الاهتمام العالمي بالمعلومات وإطلاق مبادرات ومصطلحات من قبيل المكتبات العالمية **world librarianship** ومصطلح المكتبات الكونية **librarianship global** التي تشير إلى الدور العالمي للمكتبات والمهنيين في مجالها على حد سواء وكل هذا بالتأكيد إنما تتجلى في العولمة». بحيث حولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال طرق التعليم والتعلم في جميع أنحاء العالم، وأصبحت شبكة الإنترنت تؤثر بشكل مباشر في تحريك عجلة التعلم والتعليم والبحث العلمي، في حين لم تعد الأساليب التقليدية قادرة على تداول وإيصال المعلومات في الوقت الذي تمنح فيه تقنيات الاتصال إمكانية صنع ومشاركة وتبادل المعلومات والبيانات في أي وقت ومن أي مكان دون الحواجز المادية والزمنية، وجعل العالم قرية كونية معلوماتية. ولقد أصبحت هذه المتغيرات من بين المستجدات الراهنة التي يجري تداولها بين الخبراء والمختصين في مجال المكتبات، كون سرعة تحولها والتوجهات الجديدة التي رافقتها تستدعي استعمال وسائل مختلفة وفي تطور مستمر، الشيء الذي تحتم على المكتبيين اكتساب مهارات جديدة من أجل تحمل التبعات الكثيرة التي ستلقى على عاتقهم. كما أدى تغير أساليب النشر وتداول المعلومات العلمية والتقنية والناجمة من عولمة صناعة المعلومات وبروز النشر الإلكتروني إلى ظهور أشكال جديدة لتكتلات الناشرين التي فرضت على المكتبات طرق جديدة في أساليب تسويق الكتب والمجلات العلمية، وتغيرت فلسفة التزويد من اقتناء المصادر إلى طرق الاشتراك والوصول، مما شكل هاجسا أمام المكتبات الجامعية بين الشمولية في تنمية مجموعاتها ومحدودية ميزانيتها في تنمية المجموعات والمخصصات المالية. «وتستند عملية التعلم بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حين أصبح الطلبة والباحثين يرتبطون بشبكة المعرفة العالمية. ففي عالم معولم، لا يمكننا أن نتصور مؤسسة التعليم العالي بإمكانها أن تصبح مركزا امتياز جديدة بهذا الاسم دون بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حديثة وموثوقة»<sup>2</sup>، بحيث تعرف شبكة الإنترنت اقبالا رهيبا من طرف

<sup>1</sup> بدر، أحمد، 2002. التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات. القاهرة: دار غريب، 2002. ص. 57.

<sup>2</sup> DAMTEW Teferra et GREIG Heinz, 2010. Mondialisation et enseignement supérieur en Afrique. In : université de Maastricht, Enseignement supérieur et mondialisation : Défis, menaces et opportunités pour l'Afrique. [En

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الطلبة الباحثين، في حين تبقى أغلبية المعلومات الكفيلة بتلبية احتياجاتهم العلمية والبحثية غير متاحة بصفة مجانية، بينما تفتقر المجانية منها إلى معايير الجودة والمصداقية العلمية. كما يبقى الجزء الكبير من مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت باللغة الانجليزية، خاصة في مجال نشر المعلومات العلمية والتقنية، وأين تحتل الولايات المتحدة الأمريكية الصدارة. هذا ما يستوجب على المكتبيين القائمين على تنمية المجموعات بتطوير المهارات والكفاءات اللغوية والتقنية المناسبة من أجل تطوير المجموعات دون القيود اللغوية والثقافية وتعزيز التعاون المحلي والإقليمي والدولي مع المكتبات والهيئات الدولية المتخصصة والخبراء في مجال المعلومات من أجل تقاسم المهارات والخبرات الفنية والتقنية في مجال تخصصهم وبما تفرضه ظاهرة العولمة. وبالتالي أصبح الواقع يفرض على المكتبات الجامعية الاندماج في سير العولمة وإرساء قواعد المعرفة ومجتمع المعلومات. ويقترح في هذا الصدد الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات بالتنسيق مع منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة مجموعة من الإجراءات الجديدة التي يتعين على المكتبيين التكفل بها في سياق مكتبة متعددة الثقافات والتي تفرضها العولمة<sup>1</sup>؛

- ✓ تنمية المجموعات والخدمات المتنوعة ثقافياً ولغوياً بما فيها المصادر الرقمية والوسائط المتعددة.
- ✓ تخصيص مصادر لحفظ التراث الثقافي، مع الحرص على التراث الثقافي الشفهي والخاص بالسكان الأصليين.
- ✓ تقديم برامج تدعيم تعليم المستفيدين وإكسابهم مهارات الوعي المعلوماتي، والموارد الجديدة والتراث الثقافي، والحوار بين الثقافات كجزء لا يتجزأ من الخدمات المقدمة.
- ✓ إتاحة مصادر المكتبة باللغات الملائمة من خلال تنظيم المعلومات ونظم الإتاحة.
- ✓ تطوير مواد التسويق والتوعية بالوسائل واللغات المناسبة من شأنها أن تجذب مختلف فئات المستفيدين إلى المكتبة.

### 7.2.7. المكتبات الجامعية والبيئة الرقمية:

باتت الطرق التقليدية التي كانت تستخدم في المكتبات الجامعية غير قادرة على مواجهة النمو الهائل في حجم وأشكال المعلومات والذي وصفه المختصين بظاهرة انفجار المعلومات، فضلاً عن تنامي شبكة

ligne].2010.P.6. [Consulté le 10/09/2018]. Disponible à l'adresse : <<https://docplayer.fr/14174910-Et-mondialisation-defis-menaces-et-opportunités-pour-l-afrique.html>>.

<sup>1</sup> IFLA, 2006. Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle : La bibliothèque multiculturelle-une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue. [En ligne]. Aout 2006. [Consulté le 19/08/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/40693-manifeste-de-l-ifla-sur-la-bibliotheque-multiculturelle>>.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

الإنترنت باعتبارها المنفذ الرئيسي لكثير من الأساتذة والطلبة والباحثين للحصول على مصادر المعلومات. وفي الوقت الذي شهدت جامعاتنا استحداث نظام التعليم الجديد وما صاحبه من تغيير في طرق التدريس واكتساب المعرفة وزيادة حجم المتعلمين والدارسين، دفع بالمكتبات الجامعية إلى استبدال أساليب العمل التقليدية بالأدوات الرقمية ابتداء من استخدام الحاسوب في إدارة نشاطاتها ووظائفها وصولاً إلى إعداد قواعد البيانات والنشر الإلكتروني وتطوير شبكة الإنترنت في تصميم وتطوير خدماتها وبلوغ مستوى المكتبات الحديثة. وفي وقت ليس بالبعيد، كانت المكتبة المكان الذي يقصده القراء لاستعارة الكتب والقراءة والمطالعة، إلا أن التطور التكنولوجي قد أتاح لها الفرصة في تحسين العديد من مجالاتها وتحديث خدماتها وتسجيل تطورات نوعية وإقبال كبير لعدد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

ومن بين الأغراض التي تدفع بالمكتبات الجامعية إلى الاستثمار في تقنية المعلومات، هو تقديم الخدمات التي تتناسب مع مناهج وأهداف المقررات الدراسية ودعم التعليم عن بعد عبر المنصات الإلكترونية، واستخدام وسائل تفاعلية لتنشيط العملية التعليمية عبر موقعها الإلكتروني. ولقد أكد المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية<sup>1</sup> عن الوظائف والاهداف التي يجب أن يتبناها الموقع الإلكتروني للمكتبة الجامعية، على أن يساند ويدعم رسالتها في البحث والتعليم والخدمة، وأن يخدم تسهيل الوصول الفعال للمصادر، والخدمات، والبرامج الأكاديمية للمكتبة، فضلاً عن بث المعلومات الدقيقة والجارية أو الخدمية عن مصادر المكتبة وخدماتها. كما يتعين على المكتبة توفير المعدات والتجهيزات الضرورية ووسائل الاتصال التي تعتمد على التقنيات الحديثة والفاعلة من أجل نقل وإصال المعلومات المعدة للأغراض التعليمية والتعلمية. وعليها ان تكون على أفضل نحو يعكس آخر ما وصلت إليه أساليب التعلم الذاتي وبناء المعرفة بصفة مستقلة لدى الطلبة والباحثين من خلال تطوير بيئات التعلم الإلكتروني والأساليب المبتكرة لتعزيز خبرات التعليم والتعلم، وتشجيع فرص الوصول إلى المصادر التعلم الرقمية والمحلية منها والمتاحة من مختلف الجهات والهيئات المتخصصة، بعد التأكد من فعاليتها ومصداقيتها وعلاقتها باتجاهات وتوقعات أفراد المجتمع الجامعي.

ومع بروز شبكات التواصل الاجتماعي والأكاديمي وتوسيع استخدامها في نظم التعليم والتعلم الحديثة، قد غير من ممارسات وتوجهات المستفيدين في طرق البحث والوصول إلى المعلومات، وأصبحت من الدوافع الرئيسية لتغيير طريقة العمل وتقديم الخدمات بالمكتبة الجامعية «بما أن الغرض الرئيسي من أي مكتبة هو توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات بجميع أشكالها وأنواعها، وتقديم مساعدات للمستفيدين في تحديد

<sup>1</sup> الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. 2013. ص. 118.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

أجزاء معينة من المعلومات، ومن أجل الحفاظ على أهمية هذه التكنولوجيا في عصر الثورة التكنولوجية، يتعين على الخدمات التقنية في المكتبات الجامعية أن تدمج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير الخدمات بفعالية وكفاءة من شأنها أن تلبي احتياجات المعلومات للمستخدمين<sup>1</sup>. إذ أصبح رواد المكتبة بحاجة ماسة إلى مساعدة المكتبي في توجيههم إلى المعلومات الدقيقة والموثوقة في الشكل والوقت المناسب مع مراعاة خصوصيات كل فئات المستخدمين منها.

لذا، سيستمر التطور التكنولوجي في تحسين فعالية المكتبات الجامعية، وسيبقى أمرا لا غنى عنه لدعم نظام التعليم الجامعي وتحقيق أهداف البرامج التعليمية. لكن في نفس الوقت مازالت تحمل في طياتها بعض التحديات التي يتوقف نجاحها على مدى مشاركة القائمين على المكتبات في تخطيط وتصميم وتنفيذ برامج ومقررات التعليم بالجامعة، وتأهيل الكوادر البشرية العاملة بها بالمهارات المناسبة لمواكبة العصر الرقمي، ومدى اندفاعهم نحو تفعيل استعمال تقنية المعلومات وتغيير ممارساتهم، علاوة عن مدى توفر البنية التحتية التكنولوجية والمادية بالمكتبة والكفيلة لتقديم خدمات المعلومات المتطورة.

وفي اجتماع لرابطة كلية المكتبات والبحوث سنة 2012 في جامعة ألاباما، سنت عشرة اتجاهات وقضايا<sup>2</sup> أثرت على المكتبات الأكاديمية والتعليم العالي جراء بروز وتنامي تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لاسيما في قيم التواصل؛ من خلال مدى مساهماتها في التعليم والتعلم والبحث العلمي ونجاح الطلبة وهيئة التدريس. والحفظ الرقمي للبيانات؛ التي تركز أساسا على الحوسبة السحابية cloud computer في انشاء المستودعات الرقمية مما يفرض أدوار جديدة لأخصائي المعلومات لاسيما في تعزيز التعاون مع الناشرين والمستخدمين من أجل تسهيل التحكم فيها وتخزينها، ومراعاة البنية التحتية التكنولوجية والسياسات والمعايير المناسبة لإنشاء الكيانات الرقمية والوصول إليها والحفاظ عليها. والإلمام بالاتجاهات الجديدة للتعليم العالي فيما يخص برامج التعليم عبر الإنترنت، والعولمة، وزيادة التشكيك في العوائد من الاستثمار في الشهادات الجامعية. وتطوير طرق جديدة بالتركيز على تكنولوجيا المعلومات لدعم المناهج الدراسية ومساعدة المستخدمين في اكتساب الثقافة المعلوماتية وإنشاء مقاييس علمية لتقييم نشاط التأليف والنشر والبحث، مع الاستثمار في بيئة التكنولوجية المتنقلة باستخدام التطبيقات والأجهزة اللوحية لتعزيز التعلم داخل وخارج

<sup>1</sup> TOUITOU, Cécile, 2008. Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires. Bulletin des Bibliothèques de France. [En ligne]. Décembre 2008, n° 4, pp. 67-70. [Consulté le 15 décembre 2019]. Disponible à l'adresse: <<http://bbf.enssib.fr/>>.

<sup>2</sup> College and Research Libraries News, 2012. 2012 top ten trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. In: College and research libraries news. [En ligne]. 2012, Vol 73, n° 6. [Consulté le 15/12/2019]. Disponible à l'adresse: <<http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8773/9334>>

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

قاعات التدريس، في حين حلت محل المقررات الدراسية المحملة في الكتب المطبوعة الأقراص الضوئية ليتم استخدامها لتلقي المحاضرات، والدروس. وضم الكتاب الإلكتروني إلى مجموعات المكتبة مما يقتضي التمعن أكثر في أساليب تفاوض تراخيص الاستعمال وطرق القراءة والإعارة وتنمية المجموعات. كما تؤدي تطور نماذج التواصل والنشر العلمي إلى ضرورة المشاركة الفعالة للمكتبة الجامعية في تغيير بيئة التواصل العلمي في أوساط الجامعة من خلال إنشاء وتوسيع خدمات النشر والرقمنة فضلا عن إعداد البيانات الوصفية والفهرسة والحفظ. وتنمية مهارات الموظفين المناسبين لمواجهة التحديات الجديدة من خلال التوظيف الممنهج للوظائف الشاغرة أو الجديدة وإعادة تدريب الموظفين الحاليين. دون الإغفال عن تغيير سلوك واحتياجات المستفيدين نحو مصادر المعلومات نتيجة لتوسع استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية البحث والاسترجاع.

### 8.2.7. المكتبة الأكاديمية والنشر الجامعي:

يعتبر النشر الجامعي نوعا من أنواع النشر الحديث الذي تبنته الجامعات بهدف دعم العملية التعليمية والبحث من خلال نشر الكتب والدوريات وغيرها من أوعية المعلومات المختلفة، وبمناخ أهم أدوات الاتصال العلمي بين الباحثين الجامعيين سواء كان في الشكل التقليدي أو الإلكتروني. ولقد لعبت المكتبات الجامعية منذ نشأتها دورا فعالا في وظيفة النشر الجامعي من خلال إعداد ونشر الأدوات الببليوغرافية على شكل الفهارس، والقوائم الببليوغرافية، والمنتجات الوثائقية فضلا عن التقارير والمنشورات والدراسات التقييمية لمجموعاتها وخدماتها. وقد أتاحت التكنولوجيا الرقمية إلى جانب خبرة المكتبة في مجال إدارة المعلومات والضبط الببليوغرافي، والوصول إلى المعلومات وتخزينها وبنائها، فرصا وإمكانيات جديدة لإنشاء ونشر مجموعات واسعة من المواد المكتبية. وحسب Cathrine Harboe-Ree<sup>1</sup> «...ينطبق ذلك بوجه خاص على المكتبات الأكاديمية التي تضطلع بمجموعة من الأدوار الجديدة في العصر الرقمي حيث أصبحت أكثر عمقا في إنشاء ونشر المعرفة»، خاصة أن الثورة الرقمية أفضت نوع من الغموض في تحديد الفاصل بين الناشرين والمكتبات، وتعقيد المسار التقليدي لمجال النشر بمنح الفرص للجميع الأفراد لإنشاء ونشر المؤلفات الفكرية والعلمية. وعلى أساس خبرة المكتبات الجامعية في مجال تكنولوجيا المعلومات، أصبحت تلعب دورا محوريا في مساعدة المجتمع الأكاديمي في إجراءات التحرير

<sup>1</sup> HARBOE-REE, Cathrine, 2007. Just Advanced Librarianship: The Role of Academic Libraries as Publishers. Australian Academic & Research Libraries. [En ligne]. Vol. 38, n° 1, [Consulté le 19/08/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://dx.doi.org/10.1080/00048623.2007.10721264>>.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

والنشر وتثمين أبحاثهم في الصيغة الرقمية، ويتجلى ذلك في النشر الإلكتروني للأطروحات والاتصال العلمي من خلال الأرشيف المفتوح.

وإذا نظرنا إلى النشر الإلكتروني من وجهة نظر النشر المكتبي، فنسجد أن العديد من المكتبات الجامعية قد عمدت إلى إعداد ونشر مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة التي تعكس نشاطاتها وخدماتها، أو وفقا للاحتياجات التدريسية والبحثية بالجامعة. وكانت التجربة الأمريكية السبّاقة والرائدة في هذا المجال، ونذكر على سبيل المثال لا الحصر مشروع<sup>1</sup> HighWire Press للمكتبة الجامعية لجامعة ستانفورد الأمريكية الذي بادر بتقديم خدمات احتواء الكيانات الرقمية لحوالي 140 ناشر ومطابع جامعية والهيئات المختصة في نشر المجلات العلمية والكتب والمطبوعات المدرسية.

وبهذه الكيفية سيلعب نشاط النشر دورا هاما في إبراز صورة المكتبة الجامعية كمؤسسة منتجة وناشرة لمصادر المعلومات الإلكترونية، فضلا عن المهام التقليدي التي تعكف عليه ضمن نشاطاتها ووظائفها في إتاحة الفهارس الآلية المتاحة على الخط المباشر، والأدلة الموضوعية الرقمية، والبوابات وقواعد البيانات وغيرها من المنتجات المعلوماتية التي تساهم في تثمين مجموعاتها المطبوعة والرقمية وبما يمكنها من تفعيل دورها في محيطها الأكاديمي وتلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين منها. ومن بين مزايا النشر الجامعي الإلكتروني وعوائده على المكتبات الجامعية يمكن ذكر؛

- أ. **الإتاحة الواسعة وبأقل التكاليف:** رغم ارتفاع تكاليف نشر المصادر الإلكترونية مقارنة بنظيرتها الورقية، يقدم النشر الإلكتروني عدد من المزايا للمكتبة الجامعية من شأنها أن تتجاوز صعوبات السحب والاقتصاد في تكاليف الحفظ والبث والتوزيع. فالبث الرقمي قد يساعد على ضبط كميات الكتب المراد نشرها على أساس توقعات المبيعات، كما يمكن إعادة طبع الكتب حسب الطلب وبأسعار تنافسية. هذا ما يخدم مصلحة المكتبات الجامعية في تفعيل سياسة تنمية مجموعاتها وترشيد نفقاتها في نفس الوقت.
- ب. **الشراكة مع الناشرين:** يمكن للمكتبات الجامعية أن تخلق أرضية للشراكة مع الناشرين الخواص لنشر المصادر الرقمية عند الطلب وتقديمها للمستفيدين، أين «تقدم الشراكة بين المكتبات والناشرين أليات جديدة في البيئة الرقمية»<sup>2</sup>. وهناك شكل آخر من أشكال الشراكة بين المكتبات والناشرين بشأن إعادة نشر المصادر المستنفذة لدى المكتبات الجامعية، على مثال تجربة الشراكة بين جامعة الحرة لبروكسل

<sup>1</sup> Stanford University, 2018. Innovation in the service of the scholarly community.HighWire Press. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.highwirepress.com/>>. [Consulté le 22/08/2018].

<sup>2</sup> AROT, Dominique, 2002. Les partenariats des bibliothèques. Paris : Presses de l'Enssib ; Association pour la diffusion de la pensée française, 2002. p.27.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

ودار النشر لمكتبة جامعة بروكسل<sup>1</sup>. بحيث يقدم الناشر النسخة الورقية للكتب المراد إدراجها في المكتبة الرقمية، في حين تتكفل هذه الأخيرة برقمقتها وإتاحتها على الخط المباشر. وفي المقابل تقوم المكتبة بالترويج لفهرس إصدارات الناشر على موقعها الإلكتروني وأين يشار إلى الكتب التي تكفلت بتحويلها إلى الصيغة الرقمية. وبهذه الطريقة تؤدي المكتبة دورها كناشر ووسيط للمعلومات، في حين يستفيد الناشر من مزايا الترويج لمنشوراته على شبكة الإنترنت مما سيزيد حتما من نسب مبيعاته. أما بالنسبة للقارئ، فبإمكانه استعمال المصادر المتاحة لأغراض البحث والتعليم مع إمكانية الاستنساخ والطباعة.

**ت. تسويق المنتجات العلمية:** يمكن للمكتبة بيع منتجاتها الرقمية التي تتيحها على شبكات المعلومات بعد الحصول على الترخيص من طرف المؤلفين، بحيث تقر Ghislaine Chartron في هذا الصدد أنه «يمكن أن نتصور سياسة تجارية للمجموعات الرقمية، رغم أن المكتبات، كما نعلم جميعا، باستطاعتها رفض دفع أو تلقي الإتاوات من أجل الوصول إلى المصادر التي تسقط في مجال الملكية العامة»<sup>2</sup>، لكنها يمكن أن تحقق أرباح مالية من خلال بعض الخدمات ذات القيمة المضافة والتي تقترحها مثل الاستنساخ، التحويل وغيرها.

### خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل باستعراض الإطار النظري والمفاهيمي للتعليم العالي والبحث العلمي، ومختلف المراحل التي مرت بها الإصلاحات المتعاقبة التي تبنتها الدولة الجزائرية منذ الاستقلال إلى غاية تبني نظام التعليم ل م د. فتبين من خلال مختلف الانجازات والتحويلات أن هناك عدة عوامل دفعت بالهيئات الوصية إلى مراجعة بصفة دورية لسياسة وأهداف قطاع التعليم العالي. ولقد انعكست هذه الإصلاحات على التطور المطرد لعدد الطلبة والهيئة التدريسية وإعادة هيكلة مؤسسات التعليم العالي بمختلف أنواعها، واعتماد برامج جديدة من شأنها مواكبة التطورات الحاصلة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والتوجهات العالمية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، فضلا عن الموازنة بين العرض التعليمي ومتطلبات سوق العمل مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتبلورت من هذه الانجازات اعتماد نظام التعليم الجديد ل.م.د الذي شكل منعرجا هاما في حياة الجامعة الجزائرية، بحيث توجب تطبيقه إعادة

<sup>1</sup> Université libre de Bruxelles, 2006-2017. Digithèque des Editions de l'Université de Bruxelles. La Digithèque des bibliothèques de l'ULB. [En ligne]. [Consulté le 01/09/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://digitheque.ulb.ac.be/fr/digitheque-des-editions-de-luniversite-de-bruxelles/index.html>>.

<sup>2</sup> CHARTRON, Ghislaine, 2010. Quelle redistribution du pouvoir dans l'espace documentaire académique?, Enjeux politiques du document numérique. Paris : ADBS Editions, 2010. p.71-88.

## الفصل الأول: المكتبات الجامعية وإصلاح منظومة التعليم العالي

النظر في خارطة التكوين الجامعي وإعداد صيغ جديدة للتعلم وإحداث تغييرات عميقة في المناهج التعليمية وبرامج البحث العلمي.

كما بين هذا الفصل من الدراسة، أنه أدت الإصلاحات التي عرفتها مؤسسات التعليم العالي إلى صياغة رؤية استراتيجية جديدة للمكتبات الجامعية، وأصبح ينظر إليها ضمن فلسفة النظام الجديد للتعليم على أنها نظام متكامل بين خدمات المعلومات والبرامج التعليمية ونشاط البحث العلمي والتكنولوجي، لتصبح قيمتها المضافة لتجسيد متطلباته لا تتوقف على حد توفير الوصول إلى مصادر المعلومات فحسب، بل تقديم مجموعة من الخدمات المتكاملة المرتبطة بمصادر وموارد متعددة من المعلومات ودعمها ببرامج تعليم المستفيدين وإكسابهم مهارات الوعي المعلوماتي. هذا ما يفرض على مكتبات مؤسسات التعليم بالجزائر حتمية مواجهة تحديات التكنولوجيا والمناهج التعليمية المستحدثة، فهي بحاجة إلى توفير البيئة التعليمية الكفيلة لدعم النشاطات التعليمية والبحثية للمجتمع الأكاديمي وبما يتوافق مع المناهج وطرق التدريس، من خلال التفاعل والتواصل مع جميع فئات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية والاستفادة من اتجاهاتهم وتوقعاتهم من مواد المعرفة والخدمات المرافقة

**الفصل الثاني:**  
**الاتجاهات الحديثة للمكتبات**  
**الجامعية**

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

### تمهيد:

نظرا للطفرة التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال النصف الثاني من القرن العشرين، وما انجر عنها من ظهور وتطور الأجهزة الإلكترونية، وأساليب إنتاج وتداول المعلومات، وبروز شبكة الإنترنت واتساع استعمالها، وتطور آفاق النشر الإلكتروني، وظهور الكتب والدوريات الإلكترونية، ومبادرات النفاذ الحر إلى الكيانات الرقمية، ومن ثم المكتبات الرقمية، دفع بالمكتبات الجامعية إلى بذل قصارى جهودها لمواجهة هذه التحديات، وإحداث تغييرات عميقة في عملها وتنظيمها ووظائفها من أجل مواكبة التطورات الحديثة وتبني تقنية المعلومات بهدف تكييف خدماتها مع مستجدات العصر ودعم العملية التعليمية وبرامج البحث العلمي بالجامعة.

فبعد ان كانت المكتبات الجامعية مجرد أماكن لحفظ وبحث المعلومات وتقديم خدماتها بالطرق التقليدية إلى أفراد المجتمع الجامعي، أصبحت ملزمة على اعتماد الطرق الآلية في إدارة المعلومات وتخزينها وبحثها واسترجاعها، والبحث عن الأساليب الكفيلة لتلبية احتياجات المستفيدين وفقا لاتجاهاتهم الجديدة والمتغيرة، وتوفير المعلومات دون القيود الزمنية والمكانية. وبذلك شهدت تطورات واضحة وملموسة في ميادين تطوير وتقديم الخدمات المكتبية والتوسع فيها، وطرق توصيل الإنتاج الفكري إلى من يحتاجه من طلبة وأساتذة وباحثين بأقل جهد وأقصى سرعة لتصبح موردا وموزعا الكترونيا للمعلومات والمعرفة. سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على أبرز الاتجاهات الحديثة والقضايا والمستجدات التي تواجهها المكتبات الجامعية، والآثار المترتبة من البيئة الرقمية وانعكاساتها على خدماتها المكتبية.

### 1. حوسبة المكتبات الجامعية:

لقد بدأت مشاريع حوسبة المكتبات في أوائل عقد السبعينات من القرن الماضي، من خلال تطوير نظم آلية مركزية لإعداد الفهارس المشتركة بغية تبادل التسجيلات الببليوغرافية في شكلها الرقمي. ثم شهد عقد الثمانينات إنشاء نظم متكاملة لإدارة المكتبات تضم كافة فعاليات وأنشطة أقسامها، كنظم فرعية وظيفية ضمن قواعد البيانات الببليوغرافية، مما مهد الطريق لظهور الفهارس العامة المتاحة عن بعد أو بما يسمى ب OPAC، كما مكنت النظم المتكاملة إجراء الوظائف الإدارية والمالية بعلاقة بالخدمات الفنية والتقنية للمكتبات. في حين اعتمدت مشاريع الحوسبة على المواصفات والمعايير الخاصة بالوصف الببليوغرافي، وبالخصوص على التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي الذي مكن من ابتكار صيغة جديدة لتبادل البطاقات الفهرسية بين المكتبات بطريقة آلية. ولقد رافق هذا الابتكار ظهور مجموعة من المعايير الدولية الخاصة

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

بصيغ تبادل البيانات الوصفية، وترميز الحروف لأنظمة الكتابة المختلفة، ومعايير ربط الفهارس على شبكة الإنترنت ونظم بث المصادر. ويعود الفضل في ذلك إلى تلك الجهود التي بادرت بها عدد من الهيئات الدولية المتخصصة في مجال التقنين، منها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA، وجمعية المكتبات الأمريكية ALA في الولايات المتحدة، ومعيار دبلن كور للبيانات الشاملة لوصف صفحات الويب المقترح من طرف مجموعة من الخبراء تحت رعاية مركز مكتبات الحاسب على الخط المباشر OCLC.

ويتيح مجال البرمجيات الوثائقية مجموعة واسعة من النظم المتكاملة لتسيير المكتبات تغطي كل الممارسات المكتبية على شكل وحدات؛ إدارة الاقتناءات، إدارة المعالجة الفنية، إدارة الإعارة، إدارة المستفيدين وغيرها من الوظائف، وبعد ظهور المصادر الرقمية وضماها إلى مجموعات المكتبة، تم إدخال بعدا جديدا في التسيير الآلي للمكتبات من أجل إدارة مصادر المعلومات الرقمية بالتزامن مع الإشارة إليها في فهرس المكتبة وبالتالي إدراج وظيفة المصادر الرقمية.

وتعتبر حوسبة المكتبات الجامعية أمر ملح للغاية خاصة أنه لم تعد النظم اليدوية قادرة على ضمان الفاعلية والكفاءة في إعداد الإجراءات الفنية لمصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة، والزيادة من السرعة والدقة في استرجاعها باعتباره عاملا حاسما في زمن يطلق عليه عصر المعلومات وانفجار المعرفة وغيرها من التسميات التي تعبر عن الكم الهائل من المعلومات التي تقتضي السيطرة عليها وتقديمها للمستفيد المناسب وفي الوقت المناسب، فضلا عن تقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل مع تأمين الجودة في الأداء وفعالية الخدمات المقدمة. فضلا عن توفير إمكانية تقاسم العمل بين المكتبات ورفع كفاءة الأداء والعمل، تقديم منافذ متنوعة للبحث واسترجاع المعلومات، وإزاحة الفهارس التقليدية واستبدالها بالفهارس الآلية مع إمكانية مسألتها عن بعد عبر شبكات الاتصال.

فرغم هذه الفوائد التي تقدمها حوسبة المكتبات، إلا أن نجاح هذه المشاريع قد يتوقف على مدى كفاءتها في ترشيد الاستثمارات الموجهة لاقتناء الأجهزة وبرامج التطبيقات ووسائل الاتصال من أجل تحقيق أكثر فاعلية في تجسيد الأهداف المرجوة من تلك المشاريع.

### 2. الإنترنت والمكتبة الجامعية:

«الإنترنت، شبكة الشبكات، هي أبرز ثمرة نتجت عن تلاحم ثلاث ثورات كونية هي ثورة المعلومات، وثورة الاتصالات، وثورة الحواسيب، كما أنها تمثل أبرز النماذج العالمية في الاستفادة من خدمات الشبكة الرقمية

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المتكاملة»<sup>1</sup>. فهي تربط الآلاف من شبكات الحواسيب بعضها ببعض والمنتشرة في بقاع العالم ويستخدمها الملايين من الناس. وتعد شبكة الإنترنت أحدث التقنيات التي شهدتها العالم، فهي بمثابة موسوعة علمية تقدم خدماتها لكافة المستخدمين في مختلف المجالات العلمية والأدبية والاجتماعية والاقتصادية والترفيهية والتجارية.

ومن بين كل أنواع المكتبات ومراكز المعلومات، كانت المكتبات الجامعية من أكثر الفئات التي نظرت ومازالت تنظر إلى الإنترنت بنظرة مرحبة ومتعطشة، كون الإنترنت مصدر هام لمواد المعلومات وبمناوبة آلية توفر إمكانيات عدة يمكن توظيفها من أجل تحسين الخدمات المكتبية والرفع من مستوى أدائها في تلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي. ويتمثل التحدي الرئيسي للمكتبات الجامعية عند الاستثمار في شبكة الإنترنت تقديم أفضل الآليات للوصول إلى خدمات ومصادر المعلومات عن بعد بشرط أن تكون موثوقة ودقيقة، في حين تتوفر الإنترنت على كمية هائلة من المعلومات يصعب على المستخدمين استرجاع التي تقي بأغراضهم العلمية والبحثية في الوقت المناسب والمكان المناسب. ويمكن أن نستأنس برأي **Mike Eisenberg**<sup>2</sup> عندما صرح أن «أخصائي المعلومات بحاجة إلى الاعتماد على تطبيقات الإنترنت، أو في نطاق أوسع على منطق الاستعمال التي تولدها من أجل اقتراح معلومات ذات الجودة العالية والمناسبة حسب احتياجات المستخدمين، والتي لم يتمكنوا من العثور عليها على شبكة الإنترنت أو في مصادر أخرى، أولاً يعرفون إطلاقاً طرق الحصول عليها». مما يجعله يصر على أهمية دور المكتبيين في تفعيل مهاراتهم وخبراتهم المهنية في تجاوز العراقيل التي تعيب محركات البحث في إبهار المستخدمين من خلال النتائج التي تقترحها على المستخدمين وبكمية معتبرة من المعلومات يصعب فرزها وانتقاء المناسبة منها والتأكد من مصداقيتها العلمية، وبالتالي يجب التركيز على مبدأ جودة المعلومات التي يتم انتقاءها واقتناؤها لفائدة الباحثين فضلاً عن تعليم مهارات البحث واسترجاع المعلومات على الشبكة. ولا يتوقف الأمر على جودة المعلومات فحسب، بل تتعدا لتشمل مجموعة من الإمكانيات التي توفرها شبكة الإنترنت للمكتبات الجامعية والتي سنحاول عرضها في النقاط التالية:

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى، 1999. استخدام شبكة الإنترنت في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين.

رسالة المكتبة، مج. 34، ع.4، 1999. ص.4.

<sup>2</sup> EISENBERG, Mike, 2008. The Parallel information universe. Library Journal.[En ligne]. mai 2008. Disponible à l'adresse: <<http://lj.libraryjournal.com/2008/05/technology/the-parallel-information-universe/>>.[Consulté le 16/03/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

✓ **تنمية المجموعات:** بالإضافة إلى توفير مجموعات رقمية مختلفة ومتنوعة، تقدم شبكة الإنترنت إمكانيات متنوعة لإثراء الرصيد الوثائقي للمكتبة وبأنواع جديدة تماما من المجموعات من خلال اقتراح المحددات أو المعارف أو التاجات « Tags » التي تقترحها مواقع Del.icio.us والمحتويات الشخصية على الويب مثل (Youtube)، وتقاسم مصادر المعلومات والكيانات الرقمية مثل (Flickr)، في حين يتعين على المكتبات الجامعية أن تلعب دورا محوريا في تقديم مجموعات واسعة ذات الجودة والمصداقية سواء في المكتبة المادية أوفي الفضاء السيبراني، والاستفادة من الكيانات الرقمية الضخمة المتاحة على شبكة الإنترنت مثل مشروع مكتبة كتب جوجل « Google books » أو مشاريع النفاذ الحر مثل مشروع Directory of Open Access Journals (DOAJ).

✓ **البعد المادي للمكتبة:** يجب أن تمتد المكتبة الجامعية كمكان مادي إلى الفضاء الافتراضي والتفاعل مع الشبكات الاجتماعية وعبر مواقع الويب بجميع أنواعها وعلى أي شكل من أشكال الأجهزة الرقمية في عالم افتراضي، وذلك من أجل تعزيز التعاون بين المكتبات وأخصائي المعلومات، وتبادل الخبرات، ودعم التعليم عن بعد والتدريب، وتوفير الخدمات ومصادر المعلومات للطلبة والأساتذة والباحثين عبر شبكة الإنترنت وتجاوز الحواجز الزمنية والمكانية.

✓ **الخدمات:** تعتبر الإنترنت بمثابة المكتبة غير المنتظمة وغير المفهرسة، إلا أنها توفر مجموعة من التقنيات المستحدثة من شأنها أن تخلق بيئات فريدة من نوعها لتوسيع خدمات المكتبة الجامعية، للوصول إلى جميع فئات روادها وتقديم خدمات جديدة ومستحدثة وذلك من خلال استغلال تطبيقات الويب الحديثة في تطوير الخدمات الفنية والمرجعية وقد يترتب من ذلك تنمية مهارات المكتبيين في السيطرة على تقنيات التكنولوجيا الحديثة وتدريب المستفيدين وإكسابهم الثقافة المعلوماتية.

✓ **الوصول إلى المعلومات:** رغم الحجم الكبير لمصادر المعلومات على شبكة الإنترنت، ورغم وجود محركات بحث كثيرة ومتعددة وبلغات مختلفة والتي يوظفها المستفيد في البحث عن المعلومات قد لا تتيح الوصول إلى المحتوى الكامل للإنترنت جراء الحالة العشوائية التي تعيشها. كما أنه تبقى نسبة الدوريات والكتب العلمية القيمة المتاحة مجانا عليها قليلة جدا، والسبب في هذا النحو الضئيل من المعلومات المهمة على الشبكة يعود إلى تكاليفها الباهظة، فالدوريات العلمية المحكمة قد تعود بأسعار باهظة ويتوجب على المستفيد دفع رسوم الاشتراك مقابل الخدمة دون إمكانية امتلاكها، ومن هنا تبرز أهمية المكتبات الجامعية في توفير وتنظيم الوصول المجاني والحر إلى مصادر المعلومات للمجتمع الأكاديمي من خلال الاشتراك في الدوريات والحصول على تراخيص الاستعمال للمواد الإلكترونية.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

✓ **جودة المعلومات:** تعاني مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت من مشكلات الموثوقية والمصادقية، بحيث ليس هناك تأكيد على أصالة ودقة ما تحتوي من معلومات، ونظرا لوجود مشكلات كبيرة فيما يتعلق بأمن المعلومات على الإنترنت، فإن هذه المصادر معرضة للاختراق، وهو الأمر الإيجابي الذي تتحاز به المكتبات الجامعية على الإنترنت بما تعكف عليه في إجراءات الانتقاء والتقييم للمصادر المعلومات من حيث المحتوى والمصادقية العلمية.

✓ **الحوجز اللغوية والمادية:** فهناك العديد من المستخدمين الذين يجدون صعوبات في التعامل مع المصادر المتاحة بالغات الأجنبية، كما أن المستلزمات الخاصة للإفادة من الشبكة قد تفوق إمكانيات بعض أطراف المجتمع الأكاديمي مما يخلق الفجوة الرقمية " عدم القدرة على النفاذ إلى مصادر المعرفة واستيعابها وتوظيف هذه المعرفة لتوليد معرفة جديدة في ضوء توافر البنية التحتية لهذه الدورة المعرفية"، لذا لابد من تفعيل دور المكتبة الجامعية في دعم البنية التحتية والتجهيزات التقنية والبيئة القانونية التي تسمح لجميع المستخدمين خاصة لمن يحتاج إليها ولغير القادرين عليها الاستفادة من خدمات الإنترنت والوصول السريع إلى مصادر المعلومات وتوعيتهم باستخدام أدواتها والمكتبات الرقمية، وما تقدمه من خدمات معلوماتية متقدمة.

✓ **البحث العلمي:** لقد غيرت شبكة الإنترنت من طرق النشر والاتصال العلمي بين الباحثين وهيئة التدريس في الأوساط الجامعية والذي كان مقتصرًا على المكتبة والتي كانت تعتبر الأداة الرئيسية للبحث، في حين تعاني المكتبات الجامعية من قصور في الميزانية وعدم إمكانياتها للإلمام بكل الإصدارات العلمية بمختلف أنواعها وأشكالها فضلا عن عدم توفر المساحات اللازمة لتخزين هذا الكم الهائل من المصادر والمراجع، وتقدم شبكة الإنترنت إمكانيات من شأنها أن تقدم أفضل الخدمات للطلبة والباحثين للوصول إلى العديد من المحتويات العلمية ذات النفاذ الحر وبأقل التكاليف وتمكينهم من تفعيل أساليب الاتصال العلمي من خلال تعزيز النشر الحر.

### 3. الشبكات المكتبية:

بداء التعاون بين المكتبات منذ زمن بعيد عن طريق الإعارة بين المكتبات، لكي يأخذ أشكالا أخرى بعد تطور تقنيات المعلومات والاتصال أهمها الشبكات المكتبية بأنواعها المختلفة، بما تتضمنه من المشاركة

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

في المصادر والخدمات المكتبية، وبمثابة النمط الحديث للتعاون بين المكتبات ومرافق المعلومات بصفة عامة وكامتداد للبيئة التقليدية للتعاون بين المكتبات.

ويعود ظهور أول شبكات المكتبات إلى الستينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية والذي كان نتيجة للجهود المبذولة في توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات والذي كان بدوره استجابة لتوصيات جمعية المكتبات الأمريكية خلال الحلقة المنعقدة سنة 1970 تحت رعاية منظمة اليونسكو، والتي أبصرت «انه نظرا للتطورات الجارية في العلوم والتكنولوجيا، والتي تجعل من الخدمات الببليوغرافية والتوثيقية ضرورة ملحة، ينبغي أن يكون هناك تنسيق بين المكتبات الجامعية ومراكز التوثيق والمكتبات المتخصصة في كل دولة، كذلك ينبغي أن يكون هناك تعاون أوسع فيما بينها»<sup>1</sup>. ومنه عرفت المكتبات الجامعية عدة مبادرات تعاونية على أساس تشكيل شبكات مكتبية تهدف إلى التعاون وتبادل الخبرات بين الأعضاء المشاركة على المستوى المحلي أو الدولي، والاستفادة من تقنية المعلومات الحديثة والشبكات للارتقاء بالخدمات المقدمة لمجتمع المستفيدين، وتقاسم الأعباء والتكاليف. وهناك عوامل عديدة تدفع بالمكتبات الجامعية لتعزيز التعاون فيما بينها والمكتبات الأخرى كالضغوط الاقتصادية، والحاجة إلى تحسين نوعية الخدمات، ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة، والاستفادة من الفرص التي تتيحها هذه الأخيرة في التعاون على المستوى المحلي والدولي وإمكانية الاستفادة من مصادر المعلومات الرقمية عن طريق الشبكات وخصوصا شبكة الإنترنت، والمشاركة في التجهيزات والمعدات الخاصة بالتجهيز والبث. ويقترح الهوش<sup>2</sup> مجموعة من الأسباب التي تدفع بالمكتبات الجامعية إلى المشاركة في الشبكات والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

أ. توفير قنوات رسمية تضع كافة مصادر المعلومات التي تحتويها المكتبة في متناول المستفيدين وبأقل تكلفة.

ب. بناء مجموعات مكتبية متطورة في بعض حقول المعرفة التي تخدمها المكتبة دون الحاجة لشراء جميع المصادر، مع استخدام الإعارة المتبادلة لمصادر المعلومات لتغطية احتياجات المستفيدين.

<sup>1</sup> بدر، أحمد. المكتبات الجامعية؛ تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. المرجع السابق. ص. 275.

<sup>2</sup> الهوش، أبوبكر محمود، 1996. دراسات في نظم وشبكات المعلومات. القاهرة: عصمي للنشر والتوزيع، 1996. ص. 172.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

ت. التغلب على عملية المعالجة الفنية لمصادر المعلومات مما يساعد على اختصار الجهد والوقت في العمل من خلال تقاسم العمل بين الأطراف المشاركة في الشبكة وتبادل البطاقات الفهرسية، وزيادة الكفاءة والجودة في أداء الإجراءات الفنية وتقليص الأعباء على المكتبيين واستثمار طاقاتهم في الخدمات الأخرى.

ث. تقليص تكاليف الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات الإقليمية والدولية عن طريق الاشتراك الجماعي.  
ج. توفير برامج التعليم المستمر للعاملين بأقل تكلفة مقارنة مع البرامج التي توفرها المكتبات بصورة منفردة وخاصة في حالة ارتفاع عدد المشاركين في الدورات التكوينية.

### 4. المكتبة الجامعية والنشر الإلكتروني:

بات التطور المتلاحق في مجال النشر الإلكتروني يؤثر على وظائف نشاطات المكتبات الجامعية، وذلك من خلال الطفرة التي أحدثها في إنتاج ونشر مصادر المعلومات العلمية والتقنية، وأساليب عرضها وبثها وتوصيلها، وبروز الصيغ الجديدة للنشر على شبكة الإنترنت وما صاحبها من طرق جديدة للكتابة والقراءة والاعتماد على تقنية النصوص الفائقة، وسهولة الوصول إليها واسترجاعها محققا في ذلك استراتيجيات بحثية مرنة وفعالة وسهلة الاستخدام لدى المستفيدين. وبالتالي تغيرت الوظائف التقليدية للمكتبات والتي كانت تتطوي أساسا على بناء المجموعات المطبوعة، تنظيمها وإتاحتها لجمهورها، لتتجه نحو التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية المحملة على الوسائط الرقمية المادية، وتلك المتاحة على شبكات المعلومات. مما شكل تحدي للمكتبات الجامعية في تحيين إجراءات وأساليب إدارتها من حيث التكاليف والملكية الفكرية، والحفظ والاسترجاع والعرض الخدماتي، والاستخدام والتعامل مع كافة أشكال النشر الإلكتروني. كما أثر النشر الإلكتروني على مهام المكتبي، بحيث تغير مهامه من الوساطة بين المستفيد والمصادر المطبوعة إلى إعداد منافذ لمصادر المعلومات المتاحة على الأوعية الإلكترونية والشبكات، وتأمين الوساطة الرقمية بين الكيانات الرقمية والمستفيدين من خلال استغلال تقنيات النشر الحديثة لإنتاج وتوفير مواد المعرفة بشتى أشكالها وأنواعها وتنظيم الوصول إليها بأنجع الطرق والوسائل.

ولقد كان للنشر الإلكتروني انعكاسات ايجابية وسلبية في نفس الوقت على المكتبات الجامعية من حيث إدارتها، وتطوير خدماتها وبناء مجموعاتها، يمكن حصرها في النقاط التالية؛

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ **الإتاحة:** تمنح المصادر الإلكترونية إمكانيات هائلة للمكتبي وللقارئ في عملية البحث واسترجاع المعلومات بصورة سهلة وسريعة من خلال محركات البحث على شبكة الإنترنت أو فهارس المكتبات المتاحة عن بعد دون القيود الزمانية والمكانية.
- ✓ **التوصيل:** حيث تم اختصار العديد من الخطوات الإجرائية التي كانت تتم أثناء الطبع والإرسال بالبريد نظرا للتكامل الذي تحقق فيما بين عمليتي التأليف والنشر وذلك من خلال النص المقروء آليا، كما ساعد النقل الإلكتروني على توفير الوقت وخاصة في الإجراءات الخاصة بعروض الكتب. وقد خلق هذا الجو من الإنتاج اتصالا عن طريق الشبكات فيما بين المؤلفين والمحررين.<sup>1</sup>
- ✓ **الحفظ والتخزين:** أصبحت العديد من المكتبات الجامعية تعاني من حدة اكتظاظ المخازن بعد التوسع في اقتناء المصادر المطبوعة وزيادة الحاجة إلى مساحات مكانية كبيرة للحفظ مما ولد الحاجة إلى توسيع مبانيها وتهيئة أماكن خاصة للحفظ.
- ✓ **التكاليف:** شهدت تكاليف صناعة الكتب والمجلات العلمية الورقية مستمر، مما انعكس سلبا على ميزانية المكتبات الجامعية، في حين يساعد النشر الإلكتروني على تقليص النسخ المطبوعة خاصة الدوريات العلمية منها مما ساعد على تقليص نفقات الاشتراك فيها، واستبدالها بالشكل الإلكتروني مع إمكانية التفاوض حول تراخيص الاستعمال والاستفادة من الاشتراك الجماعي.
- ✓ **الإجراءات الفنية:** يتعزز الاتجاه نحو استخدام الوسائط الإلكترونية في المكتبات الجامعية لتقديم خدمات الفهرسة والتكشيف والاستخلاص نظرا لتطبيقات الحديثة الناتجة عن تطور الويب والتي تسمح بالتفاعل بين المكتبي والمستفيد بإعداد المصادر ونقلها والإفادة منها واختزانها وتكشيفها ثم إعادة بثها على نطاق واسع عبر شبكة الإنترنت ودون الحاجة إلى الورق.
- ✓ **الوسائط المتعددة:** أتاح النشر الإلكتروني سبل تفاعلية جديدة مع المحتوى لا تقدمها النصوص المطبوعة، بحيث يمكن دمج عدة وسائط مختلفة على غرار النص والصوت والصورة والفيديو والجداول والأشكال والتطبيقات التفاعلية التي تصل إلى البرامج ثلاثية الأبعاد.

<sup>1</sup> عبد الرحمن، فردوس عمر عثمان، 2017. النشر الإلكتروني والشبكات والمكتبة الإلكترونية والإنترنت وخدمات المكتبات الجامعية. القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2017. ص. 54.

### 5. الكتاب الإلكتروني:

حاولت المكتبات الجامعية منذ مطلع القرن العشرين التعامل مع مختلف أوعية ومصادر المعلومات التقليدية (المطبوعة)، وارتكزت على جل المعايير والمواصفات لتنظيمها وإدارتها على أساس وعاءها الورقي (الكتب والدوريات)، وفي مختلف مراحل السلسلة التوثيقية (التزويد، الفهرسة، التصنيف والربط). ولكن واجهت أشكالا جديدة من مصادر المعلومات انطلاقا من ظهور المصغرات الفيلمية في عقد الثلاثينات من القرن العشرين، «وعملت على بناء مجموعات للمواد السمعية البصرية، ثم جاءت الأشرطة والأقراص الممغنطة لتحمل المعلومات المقروءة آليا في عقد الستينات مع دخول الحواسيب إلى المكتبات. تلتها تقنية الأقراص الليزرية المكتنزة بكل أنواعها وأشكالها CD-ROM Multimedia /DVD وغيرها من الأوعية، والتي انتشرت خلال عقدي الثمانينيات والتسعينيات. كلها شكلت نوع من التحديات للمكتبات الجامعية ولكنها استطاعت احتوائها جميعا والتعامل معها»<sup>1</sup>.

ومنذ انتشار شبكة الإنترنت في بداية التسعينيات، حاولت المكتبات الاستثمار في الإمكانيات التي توفرها تقنية الشبكات بمختلف أنواعها ومقوماتها وما تقدمه من خدمات. فكانت البداية في استخدام البريد الإلكتروني، ثم انتقلت إلى مجال الدوريات الإلكترونية بما فيها الدوريات المجانية وذات الاشتراك التعاقدية، حتى وصلت إلى الكتاب الإلكتروني الذي يزداد انتشارا يوما بعد يوم ويثبت تواجده على ساحة النشر العالمي في ظل تطور شبكة الإنترنت والحواسيب وأنظمتها وبرمجيتها المتطورة، وأصبحت الكتب الإلكترونية جزءا هاما من مجموعات المكتبات الجامعية نظرا إلى الميزات التي يوفرها للمكتبة وللقارئ.

### 1.5. ماهية الكتاب الإلكتروني:

تعرف الموسوعة العالمية لعلم المكتبات والمعلومات «Encyclopedia of information an library Science» الكتاب الإلكتروني بأنه «مصطلح يستخدم للدلالة على نص أشبه ما يكون بالكتاب التقليدي غير أنه عبارة عن شكل رقمي يتم عرضه وقراءته باستخدام شاشات الحاسوب، ولا تخضع عملية نشر الكتاب في شكله الرقمي إلى الخطوات التقليدية لإنتاج الكتاب المطبوع، حيث تستطيع الأقراص الليزرية أن تحمل كما هائلا من الكتب في شكلها النصي، فضلا عن الصور، والرسوم المتحركة، والصوت.»<sup>2</sup> واستنادا إلى

<sup>1</sup> JQCAUSSION, Alain, 1999. Bibliothèques et documents numériques. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1999. P. 205.

<sup>2</sup> International Encyclopedia of Information and Library Science. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC314112/>>. [Consulté le:18/05/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

هذا التعريف يتبين أن الكتاب الإلكتروني لا يختلف عن الكتاب الورقي الاعتيادي من حيث كونه نصا مكتوبا، لكن الاختلاف يكمن في شكل المحتوى الذي يحوي على نصوص مكتوبة ورسوم وصور ثابتة ومتحركة ووثائق بالإضافة إلى الصوت والمؤثرات الصوتية المختلفة، ومن حيث طرق الحفظ، أي الصيغة الرقمية التي يتخذها الكتاب الإلكتروني والذي يخزن بواسطة الحواسيب سواء في ذاكرتها أو على أقراص الليزرية، أو في قواعد بيانات وممتاحة على شبكة الإنترنت أين يتم قراءته بواسطة الأجهزة الإلكترونية على غرار الحواسيب والألواح الإلكترونية وغيرها.

ولقد ضمت المكتبات الجامعية الكتاب الإلكتروني إلى مجموعاتها المطبوعة للاستفادة من المزايا العديدة التي يوفرها في تعزيز طرق الإتاحة والعرض والاستخدام، فضلا عن تغيير سلوك التعليم والبحث الجامعي مقارنة بالكتاب الورقي، ويقر **Alain Jacquesson**<sup>1</sup> في هذا الصدد أن «الكتاب الإلكتروني جزء من الرصيد الوثائقي الذي تديره المكتبات التقليدية والرقمية والذي يشكل كلا متجانسا ومتناسقا يتم معالجته بنفس المنطق، هذا ما نتج عنه إطلاق تسمية المكتبات الهجينة كونها تعرض مصادر المعلومات التقليدية والمصادر الإلكترونية ضمن مفهوم المجموعات الهجينة» وعادة ما تقوم المكتبات بمنح الوصول الي تلك المجموعات عن طريق الفهرس الآلي المتاح على شبكة الإنترنت عن بعد، للسماح للمستفيدين البحث عن معلومات حول موضوع معين والوصول إلى المصادر المطبوعة والإلكترونية في آن واحد.

فطبيعته الرقمية قد وفر الحيز المكاني، ومكن من حمل عدد كبير من العناوين الإلكترونية إضافة إلى أن إنزال أو تحميل عنوان من الإنترنت أسرع وأسهل بكثير من الذهاب إلى محلات بيع الكتب أو المكتبة، كما تعد قابلية البحث ميزة أخرى، بحيث يمكن البحث في النص الكامل للكتاب. وفي الوقت نفسه يسمح بتدوين الملاحظات وإعادة استخدامها فيما بعد، وكذلك تتوافر على خاصية «النص المتشعب» التي أضفت المرونة في التنقل بين صفحات الكتاب، إلى جانب خاصية التفاعل بين القارئ والكتاب، وعلاوة على ذلك، يحتوي الكتاب الإلكتروني على وسائط متعددة مثل: الرسوم المتحركة والصور ولقطات الفيديو والمؤثرات الصوتية وغيرها، كما يتميز بسرعة التحديث، واختصار الوقت، والإتاحة، وغير ذلك من المزايا التي يقدمها الكتاب الإلكتروني والتي شجعت المكتبات الجامعية على اعتماده ضمن سياسة تنمية مجموعاتها.

<sup>1</sup> JQCAUÉSSON, Alain. Op.cit. p. 207.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

### 2.5. تحديات الكتاب الإلكتروني: رافق ظهور الكتاب الإلكتروني تحديات جديدة بالنسبة للمكتبات

الجامعية، ويمكن ذكر هذه التحديات في ثلاثة عوامل رئيسية لاسيما الاقتناء وتنمية المجموعات، المعايير والتكنولوجيا، الوصول، ويمكن ذكرها في النقاط التالية:

✓ **الاقتناء والوصول:** كان المكتبي يركز جل جهوده في إشباع الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين على تنمية مجموعات المكتبة وبناء رصيد وثائقي مادي داخل جدران المكتبة، وذلك عن طريق مختلف طرق الاقتناء (الشراء، التبادل والإهداء)، وتنظيمها وتخزينها واسترجعها عند الحاجة. لكن بعد مجيء الوثيقة الإلكترونية، أحدث تغييرا في طريقة التعامل مع مصادر المعلومات، إذ أصبح للمكتبي الخيار بين النسخة المطبوعة أو النسخة الورقية خاصة عندما يتعلق الأمر بالمجلات العلمية، وبدلا من اقتناء الوثيقة والاحتفاظ بها في مخازن المكتبة يمكن ببساطة تفاوض ترخيص الوصول إليها أو الاستعمال عن بعد، مما ساعد على تجاوز عوائق الحفظ والتخزين. هذا ما مهد الطريق لبروز عصر المكتبات الرقمية التي غيرت من مهام المكتبي، من إدارة الوثائق إلى الوسيط بين الاحتياجات الدقيقة للمستخدم والمعلومات المناسبة، ومن إدارة المجموعات إلى إدارة المعلومات والمعرفة.

✓ **الكتاب الإلكتروني ودور المكتبي:** إن دمج الكتب الإلكترونية في المكتبة لم يخلق فرصا للمكتبي فحسب، وإنما خلق أيضا العديد من التحديات، بحيث قد تستعدي عملية توفير الوصول إلى النص الكامل واسترجاع الكتب الإلكترونية إلى الجمع بين النظريات والمبادئ التي أسست عليها المكتبات في إجراءات الاقتناء والمعالجة والبيث مع تقنيات البحث والاسترجاع على شبكة الإنترنت، وقد يفرض على المكتبي تطوير سياسات وإجراءات وتكنولوجيات مستحدثة لاستيعاب نشر الكتب الإلكترونية والوصول إليها، ويمكن تحديد تحديات الكتاب الإلكتروني بالنسبة لعمل المكتبي في ثلاث مجالات رئيسية حسب **Caroline O Malley**<sup>1</sup> ألا وهي؛ «تطوير عملية الاقتناء، المعايير والتكنولوجيا، وأدوات ووسائل الوصول»، بحيث تشمل التحديات المتعلقة بالاقتناء والجمع كل من الميزانية المخصصة؛ طرق البيث والاستعمال؛ الشراء والاشتراك واستراتيجيات تنمية المجموعات. وتشمل التحديات المتعلقة بالمعايير والتكنولوجيا كل من الفهرسة والبيانات الشاملة، وتكنولوجيات الحاسوب والبرمجيات الإلكترونية، والبرمجيات الخاصة بإدارة الحقوق الرقمية، وتدريب الموظفين والمستخدمين. أما فيما يخص تحديات

<sup>1</sup> O'MALLEY, Caroline, 2011 . What Challenges and Opportunities have been created by the Introduction of e-books to the Irish Public Library?.[En ligne]. Thesis, Dublin Business School information and library management. [Consulté le 19/03/2019]. Disponible à l'adresse: < <http://docplayer.net/45602820-What-challenges-and-opportunities-have-been-created-by-the-introduction-of-e-books-to-the-irish-public-library-caroline-o-malley.html>>.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

الوصول والاستعمال قد تشمل فهرسة وتكثيف الكتب الإلكترونية، وطرق الإعارة في البيئة الرقمية، وإجراءات الحفظ والأرشفة للوثائق الإلكترونية والمواد المرتبطة بها.

**3.5. الكتاب الإلكتروني وعمل الناشرين:** نظرا إلى التطور السريع والمتلاحق لشبكة الإنترنت، قد يتعين على الناشرين التعامل مع التحديات الناتجة من ظهور الكتاب الإلكتروني والمتعلقة بتأمين الحقوق التعاقدية الإلكترونية لتراخيص الاستعمال. إذ يستوجب على الناشرين المشاركة في تطوير معايير وصف المصادر في البيئة الرقمية مثل الرقم الدولي الموحد للكتاب (ردمك)، ومعرّف الوثيقة الرقمية Digital Object Identifier (DOI Identifier)<sup>1</sup>. كما يتعين على الناشرين تطوير تقنيات التخزين ونقل الملفات الإلكترونية ومراجعة الممارسات الحالية أو تطوير ممارسات جديدة والخاصة بالتسويق وطرق البيع والإتاحة للمكتبات. وقد عملت المكتبات والناشرون وموردي النظم المتكاملة لإدارة المكتبات جنبا إلى جنب لتطوير نظم الاقتناء؛ اختبار بعض الطرق لتنمية المجموعات المكتبية، وأيضا اقتراح واعتماد بعض المعايير الجديدة المنقحة والمعدلة؛ وتوفير أجهزة وبرمجيات جديدة لاستغلال الكتاب الإلكتروني؛ اختبار أساليب جديدة لفهرسة واسترجاع النص الكامل للوثيقة؛ واقتراح مجموعة من السياسات والإجراءات لأرشفة الكتب الإلكترونية، ونتج عن ذلك عدة نماذج لتوفير الكتب الإلكترونية وتوزيعها والوصول إليها واسترجاعها

### 4.5. التحديات المستقبلية للكتاب الإلكتروني:

أصبحت المكتبات الجامعية مضطرة على ضم الكتاب الإلكتروني إلى مجموعاتها لما له من قدرات تسهيلات يوفرها للمستفيد والمكتبة، وذلك من خلال إمكانية إضافة روابط نصية من الكتاب الإلكتروني إلى القواميس، المكانز، والصور، والنصوص الإلكترونية، والمواد السمعية البصرية. وإمكانية إثراء البطاقة الفهرسية بقائمة المحتويات الكتاب، المستخلص، والمصادر والمراجع الإلكترونية التي اعتمد عليها المؤلف. كما هناك توجه للتفاعل مع الناشرين وموردي التكنولوجيا لتكييف المعايير المعتمدة في النشر الإلكتروني مع تركيبات الفهرسة المستعملة في المكتبات. كما يمكن دمج تقنيات البحث في النص الكامل للكتب الإلكترونية في فهارس المكتبة المتاحة عن بعد لتمكين المستفيدين من البحث في المجموعة الإلكترونية للمكتبة فضلا عن مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت، وإدراج تقنيات البحث الدلالي « recherche sémantique »

<sup>1</sup> عبارة عن معرف « identifiant »، وهو بمثابة الرقم الدولي الموحد للكتاب أو الرقم الدولي الموحد للدوريات، والنوع الجديد للنص الفائق Hypertexte على شبكة الإنترنت.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

في نظم إدارة المكتبات، والتي تقوم على استرجاع الواصفات والمفاهيم، بالإضافة إلى عمليات البحث عن الكلمات الدالة. وكل هذه الإمكانيات قد تساعد المكتبة الجامعية على مواكبة مستجدات المصادر الرقمية وتلبية احتياجات المستفيدين.

وعلى الرغم من المميزات التي يقدمها الكتاب الإلكتروني للمكتبات الجامعية، إلا أن لها بعض المساوئ والعراقيل التي يمكن اجازها في العوامل التالية<sup>1</sup>:

- ✓ **تكلفة الأجهزة:** ضلت تكلفة أجهزة القراءة مرتفعة.
- ✓ **التغيرات التكنولوجية:** هناك بعض المخاطرة في شراء جهاز لقراءة الكتب الإلكترونية والذي من الممكن أن يصبح بائدا بعد فترة قصيرة من الوقت مثل جهاز
- ✓ **قلة العناوين المتاحة:** غياب الكتاب الإلكتروني وأجهزة قراءته في العديد من الجامعات والمدارس والمكتبات، وهذا يؤثر سلبا على سرعة انتشاره، فضلا عن قلة الكتب المتاحة مجانا.
- ✓ **النظم المعقدة:** إن شراء بعض الكتب قد تكون عملية معقدة إلى حد ما نتيجة تراخيص الاستعمال.
- ✓ **تكلفة الكتاب:** يعتبر سعر الكتاب الإلكتروني مرتفع نسبيا مقارنة بالكتاب المطبوع.
- ✓ **التوافق:** ليس هناك حتى الآن تناغم أو توافق بين البرمجيات والتجهيزات المادية المختلفة لقراءة الكتب الإلكترونية بمختلف صيغها وأشكالها.
- ✓ **الترخيص:** في أغلب الحالات قد يتجاهل الموردون الاحتياجات الفعلية للمكتبة ولا يكون الترخيص ملائما.
- ✓ **الطباعة:** عدم القدرة على طباعة بعض الكتب التي تعمل على أجهزة قراءة معينة.

### 6. المكتبة الجامعية وبوابات الإنترنت:

تعمل المكتبات الجامعية على تقديم خدمات فعالة للمجتمع الأكاديمي عن طريق اختيار وتنظيم موارد المعلومات من أجل دعم التعليم والبحث العلمي. ومع تزايد استخدام المصادر الإلكترونية، قامت بتطوير آليات جديدة لتوفير خدمات البحث والاسترجاع المعلومات على الإنترنت في السياق الرقمي وبما يسمى بالبووابات Portail ou Gateway. فالمفهوم اللغوي لمصطلح portail هي نافذة/بوابة، منفذ أو مدخل إلى

<sup>1</sup> المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية والسياسية، 2017. الكتاب الرقمي والكتاب الورقي المميزات والرهانات. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://democraticac.de/?p=48153>>. [ تاريخ الاطلاع: 2019/03/05].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المكتبة. وتعتبر البوابات الأداة الرئيسية للاتصال بين المكتبة والمستخدمين منها عبر شبكة الإنترنت، والتي يمكن من خلالها الولوج إلى خدماتها ومجموعاتها بطريقة سهلة وسريعة. بحيث يمكن للمستخدم العثور على كل ما يحتاج إليه من مصادر المعلومات التي تتوفر عليه مكتبته، علاوة عن محتويات المكتبات ومرافق المعلومات الأخرى كالناشرين والموردين، والمتاحة منها على شبكة الإنترنت والتي لها صلة بذلك الموقع. كما تستثمر المكتبات الجامعية في البوابات من أجل ربط مجتمع المستخدمين مع قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية والمستودعات الرقمية التي ترتبط بها بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

وكانت بداية استخدام البوابات مع تطور شبكة ياهو العالمية سنة 1994، والتي بدأت في تطبيق مفهوم البوابة العامة بهدف زيادة المستخدمين لها. ومع نجاح الفكرة وتأثيرها على المستخدمين والمتريدين على الموقع، تحولت الفكرة من عصر المواقع العادية إلى عصر البوابات، خاصة مع تطور الويب، وتنامي استعمال شبكة الإنترنت في مختلف بلدان العالم. ثم انتقلت الفكرة إلى ميدان المكتبات من خلال بعض التجارب الرائدة في بعض الدول، أين شرعت بعض المكتبات في الاستفادة من خدمات المعلومات التي تتيحها البوابات من بينها (خدمة البحث الحر، خدمة العرض الإلكتروني، خدمة التصفح الكامل، خدمة الاتصال العالمي (باستخدام بروتوكول الاتصال Z39.50)، خدمة المحادثات الإلكترونية، وخدمة البرامج السمعية البصرية، خدمة الترجمة، استضافة المواقع، خدمات تبادل الأوعية والإحصائيات المعلوماتية، خدمات النشرات الإلكترونية وغيرها)، مما أدى إلى إطلاق التسمية عليها بالبوابات المكتبات. ونذكر على سبيل المثال بوابة الرسائل الجامعية بكندا<sup>1</sup> Portail Thèses Canada التي شرعت في العمل سنة 1965، وهو برنامج تعاوني بين مجموعة من المكتبات والمؤسسات الأرشيفية بكندا وحوالي 70 جامعة. ويهدف هذا المشروع إلى جمع وحفظ الرسائل الجامعية للجامعات المشاركة، وإتاحة الوصول المجاني إلى النسخ الرقمية للأطروحات والمذكرات الجامعية، وتيسير الوصول إلى النسخ المطبوعة منها.

وأمام هذه الظاهرة التي تميل بشكل مستمر إلى التعميم في أوساط المكتبات، فضلا عن التطورات الهائلة في خدمات وتطبيقات شبكة الإنترنت، برزت حتمية انضمام المكتبات الجامعية إلى تلك المبادرات والاستثمار مجال البوابات من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال المكتبات والارتقاء بخدماتها المكتبية بما يلبي الاحتياجات الآنية والمستقبلية لأفراد المجتمع الجامعي. وخاصة بعد اتساع وتنامي استخدام شبكة الإنترنت والتكنولوجية المتنقلة مثل الهواتف الذكية والحواسب المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر المصغرة Notebooks

<sup>1</sup> Portail Gouvernement du Canada, 1965-2019. Portail Thèses Canada. Thèses canada. [En ligne]. 23 fevrier 2019. [Consulté le 05/03/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://library-archives.canada.ca/eng/services/services-libraries/theses/Pages/theses-canada.aspx>>.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

وغيرها من الأجهزة من طرف الطلبة والأساتذة والباحثين قد يشكل حافزا بالنسبة للمكتبات للاستثمار في تطبيقات الويب وخدمات المعلومات التي يوفرها من أجل تلبية الاحتياجات الجديدة والمعقدة لروادها. وفي الواقع، أصبحت البوابات المكتبية امتدادا للمكتبة التقليدية على شبكة الإنترنت، أين تم تمثيل الفهارس التقليدية بالفهارس المتاحة على الخط المباشر وتدعيمها بأدوات البحث والإبحار في شبكة الإنترنت والتي شكلت الوسيلة الجوهرية الحديثة تعتمد عليها المكتبة الجامعية للاتصال والتواصل مع محيطها. وفي عصر الشبكات، وسعيا منها لتلبية الاحتياجات المتزايدة للمستخدمين بكفاءة وفعالية، يتعين عليها تطوير خدماتها وإتاحة مجموعاتها من خلال واجهة على الويب على شكل بوابة المكتبة.

### 7. المكتبة الجامعية والدوريات الإلكترونية:

في ظل ارتفاع أسعار الاشتراك في الدوريات الورقية، وتزايد الأعباء المالية على المكتبات الجامعية، وجدت في الدوريات الإلكترونية مخرجا للاشتراك في أكبر عدد ممكن من عناوين الدوريات وبأسعار أقل تكلفة من نظيرتها الورقية. بل أكثر من ذلك، قامت بتشكيل كتلات على المستوى الوطني مثل تكتل مكتب التعاون بين الجامعات في كندا Bureau de coopération interuniversitaire أو consortium Couperin بفرنسا أو SNDL في الجزائر.

ولقد ساهمت هذه التكتلات في زيادة وزن المكتبات في المفاوضات بشأن أسعار الدوريات الممارسة من قبل الناشرين. كما ساعدت ميزة تقاسم بين أعضاء التحالف على تخفيف جزء كبير من النفقات المالية. ومع ذلك، فإن هذه الإجراءات بقية غير كافية، إذ باءت أسعار الاشتراك في الدوريات في ارتفاع مستمر مما أضفى نفقات معتبرة على عائق المكتبات. وهي الظاهرة التي علقت عليها فاليري نيوز باعتبارها مديرة خدمة الوثائق المشتركة بجامعة باريس 5، لجريدة Le Monde، عندما صرحت أن «سعر الوصول إلى هذه المجالات يزيد أكثر من التضخم المالي من 5% إلى 15% سنويا أو أكثر»<sup>1</sup>. وكان ذلك نتيجة عن تحالف الناشرين في شكل مجتمعات، وممارسة نوع من الاحتكار على الجرائد والمجلات العلمية وفرض الأسعار في سوق النشر. مما أدى بالعديد من الجامعات إلى عدم تجديد عقود الاشتراك مع الناشرين. وفي هذا السياق، «قد يظهر الأرشفة المفتوح Open Access كبديل لمشاكل الميزانية مع ضمان الوصول إلى مصادر المعلومات والتي تعكس مستوى تقدم البحث العلمي»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> LAROUSSERIE, David, 2014. Des universités se désabonnent des revues scientifiques : Un effet des baisses budgétaires et de la hausse du prix des abonnements. le monde. [En ligne].10/02/2014.[Consulté le 19/03/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://urlz.fr/IdEf>>.

<sup>2</sup> Ibid.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

كما شكلت الدوريات الإلكترونية تحدي آخر بالنسبة للمكتبات الجامعية لكون هذه المصادر متاحة عن بعد من طرف الناشرين، وليس لها كيان فعلى أو وجود مادي داخل مرفق المكتبة لتمكّنها من السيطرة عليها والتعامل معها وإدارتها بما يكفل معالجتها فنياً وخفضها وإعداد أدوات ووسائل البحث والوصول إليه. فهي على شكل معلومات إلكترونية مخزنة على الحواسيب المنتشرة على شبكات الاتصال، تتعرض للتحديث والتجديد وتتغير في وتيرة الصدور وربما تتعرض للاختفاء والزوال أو تغيير مصدر إتاحتها. ويمكن حصر هذه التحديات في النقاط التالية:

- ✓ **الحفظ:** عملت المكتبات الجامعية منذ القديم على اقتناء وحفظ جميع الأعداد الصادرة من عناوين المجالات الورقية، وهو العامل الذي يعكس نجاعة سياستها لتنمية المجموعات والذي يرتبط بمدى تكامل أعداد المجالات العلمية على الرفوف. لكن قد يختلف الأمر لدى الدوريات الإلكترونية والتي تشكل هاجساً أمام مهمة الحفظ التي تسند إلى المكتبات الجامعية، بحيث تبقى العديد من الدوريات لا تقدم إمكانية التنزيل والتحميل على الأوعية الرقمية، أو طباعتها على الوسائط الورقية للاحتفاظ بها.
  - ✓ **المستلزمات:** على عكس المجالات الورقية، يتطلب استغلال الدوريات الإلكترونية نفقات جديدة على عاتق المكتبة، لاسيما في توفير البنية التحتية التقنية الملائمة، من تجهيزات آلية وبرمجية وشبكات الاتصال والقدرات والمهارات البشرية المؤهلة للتعامل معها لدى المكتبيين والمستفيدين منها.
  - ✓ **الاستدامة:** ما يعيب بعض عناوين الدوريات الإلكترونية هو عدم استقرار ظهورها والتغير المفاجئ في تواتر الإصدارات، ويصبح الأمر أكثر تعقيداً لدى تلك العناوين التي ليس لها بديل ورقي خاصة المتاحة منها ضمن صيغة تراخيص الاستعمال والتي يستحيل للمكتبة الاحتفاظ بنسخة رقمية منها.
- وهكذا تجد المكتبات الجامعية نفسها وهي تكافح في مجال ليس لها سيطرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر والعارضين والوكلاء.

### 8. المكتبة الجامعية وطرق القراءة الحديثة:

أدت التطورات التكنولوجية التي شهدتها العالم منذ الربع الأخير من القرن الماضي إلى الاستخدام الواسع للمصادر الرقمية مما أحدث العديد من التغييرات في ممارسات وعادات القراءة لدى المستخدمين. بحيث منحت البيئة الرقمية عدة خيارات للقراءة بفضل النمو السريع لمواد القراءة الإلكترونية مقارنة مع نظيرتها المطبوعة، مثل الكتب الإلكترونية، والصحف على شبكة الإنترنت، والموسوعات الرقمية، والدوريات الإلكترونية والتي كانت نتيجة للتطور النشر الإلكتروني. ولم تكن المكتبة الجامعية بمعزل عن هذه التطورات،

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

بحيث أصبح أغلبية روادها يعتمدون على الكتب والمجلات والإلكترونية لاسترجاع المادة العلمية التي تخدم أغراضهم في نشاطاتهم العلمية والبحثية مما عزز من القراءة الإلكترونية بمختلف أنواعها، وترتب عنه العزوف عن المصادر المطبوعة التي عمدت معظم المكتبات إلى بناءها وتطويرها منذ نشأتها، والتي على أساسها بنيت جل مهامها ووظائفها بما في ذلك آليات وسياسة تشجيع القراءة والمطالعة. مما فرض عليها مواكبة هذه التغيرات والاستثمار في كل ما لديها من إمكانيات وتكييفها مع الاتجاهات الحديثة لعادات القراءة لدى المجتمع الأكاديمي.

ففي سياق القراءة الإلكترونية، تغيرت العلاقة الموجودة بين القارئ والنص، إذ أصبح الواقع يتطلب أدوات إضافية إلى جانب محتوى النص، كالشاشة والحاسوب وشبكة الاتصال والمعلومات بما يوفر إمكانية الولوج إلى المحتويات الرقمية واسترجاعها واستثمارها في الدراسة والبحث العلمي. فهي نوع من القراءة التي تتطلب «توافر أجهزة إلكترونية للقراءة وتجهيزات خاصة تدعم عمليات البحث والتحميل والحفظ والتصفح والتكشيف ووضع الملاحظات وغيرها ما توفره البرمجيات الخاصة بهذه المهمة. وتتداخل مجموعة من العوامل من شأنها التأثير المباشر في نجاح القراءة منها لغة البرمجيات وسهولة الحصول عليها»<sup>1</sup>. وقد يحتاج القارئ إلى مجموعة من الاستراتيجيات والمهارات لإتقان القراءة الإلكترونية والانتفاع بها على أحسن وجه، في الوقت الذي أصبحت التكنولوجيا الرقمية مطلب محوري في حياة الطالب والأستاذ الجامعي ضمن أساليب التدريس والتعلم الحديثة، والتي تقتضي التحكم في الأجهزة الإلكترونية كشرط أساسي للاستثمار في القراءة الإلكترونية كونها أكثر ملائمة مع المناهج التدريسية على غرار أجهزة الحواسيب المحمولة واللوحية منها، أجهزة iPad والهواتف النقالة وغيرها والتي يعتمد عليها في نشاطات التعليم والتعلم للوصول إلى مصادر التعلم والتفاعل على منصات التواصل الأكاديمي والاجتماعي، ومنصات التعلم الإلكتروني، والبريد الإلكتروني وقراءة الكتب والإلكترونية والمشاركة في الدورات التكوينية.

### 9. المكتبة الجامعية وتطبيقات الويب 2.0:

أثرت التكنولوجيات الحديثة وبصفة متزايدة على العمل اليومي للمكتبات وأخصائي المعلومات، وتأتي في مقدمتها خدمات الويب 2.0. فألت العديد من المكتبات الجامعية إلى الاستفادة من ميزاتها وتقديم خدمات فعالة وأكثر ملائمة لمجتمع المستفيدين منها، وذلك من خلال استغلال تطبيقات الويب 2.0 لتطوير الخدمات

<sup>1</sup> شاهين كامل، شريف، 2014. القراءة الإلكترونية واقعها ومستقبلها عربيا وعالميا. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج. 21، ع. 22. ص. 6.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المكتبية على شبكة الإنترنت، مما ترتب عنها ظهور مفهوم المكتبة 2.0 وبما يطلق عليها بمكتبة الجيل الثاني.

### 1.9. الويب 2.0:

يعتبر الويب 2.0 من الجيل الثاني من الخدمات المتاحة على شبكة الإنترنت، والتي تسمح للمستخدمين بالاشتراك والتبادل وتقاسم المعلومات. و«يشير مصطلح 2.0 لوصف الجيل الثاني من الشبكة العنكبوتية العالمية والتي تركز على القدرات الهائلة المتاحة لتشجيع وتسهيل التعاون وتبادل المعلومات بين الأفراد عبر الإنترنت. ومن بين ميزاته هو الانتقال من الصفحات الويب الثابتة (HTML) إلى صفحات ويب أكثر ديناميكية وترابط وأكثر تنظيماً، ويستند أساساً على تطبيقات الويب الموجهة للمستخدمين.»<sup>1</sup>

ولقد ظهر الويب 2.0 منذ مطلع عام 2000 بعد جيل الويب الثابت 1.0، وقبل جيل الويب الدلالي le «Web sémantique» أو الويب 3.0. ولقد رافق ظهور هذا الجيل من الويب بروز تقنيات حديثة لتصميم الصفحات التفاعلية التي تسمح للمستخدمين نشر المضامين المختلفة على شبكة الإنترنت في شكلها النصي والصوتي والصورى والفيديو، مع إمكانية تبادلها وتقاسمها مع الآخرين. كما منحت مجموعة من التطبيقات المجانية أو المدفوعة لم تكن متوفرة في جيلها السابق، والذي كان يركز على البرمجيات المغلقة المصدر (التطبيقات الجاهزة) يتم تثبيتها مباشرة على الحواسيب أو الأجهزة المحمولة والتي يتطلب تحديثها بصفة تلقائية عن بعد. بالتالي تغيرت طريقة نشر المحتويات على المواقع من الأساليب التقليدية التي تعتمد أساساً على بناء وتعيين محتواها من طرف صاحب الموقع إلى أسلوب البناء والتعديل المفتوح والمبني على أساس تفاعل ومشاركة زوار الموقع. وبهذه الطريقة، تحولت فلسفة المواقع من الاستخدام إلى التفاعل القائم على المشاركة والتعاون الإبداع عن بعد من خلال مجموعة من التطبيقات الحديثة في إنتاج المعلومات والمضامين ضمن المنصات المصممة في شكل شبكات للتواصل الاجتماعي، شبكات التواصل الأكاديمي، وصف المحتوى، المدونات، الملخص الوافي للموقع، التأليف الحر، والتراسل الفوري وغيرها من التطبيقات. وبناء على هذه التطورات والتحويلات، أصبح من الضروري أن تضع المكتبات الجامعية نفسها على تبني تقنيات وفلسفة الويب 2.0 لمسايرة الاتجاهات الحديثة لمجتمع المستفيدين والتحول إلى الجيل الثاني من المكتبات من شأنها أن تجعل من المستفيد محور العرض الخدماتي وتحويله من عنصر مستقبل إلى طرف مشارك في تصميم وتقديم الخدمات المكتبية.

<sup>1</sup> VANGIE, Beal, 2006. Web 2.0. Webopedia. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[http://www.webopedia.com/TERM/W/Web\\_2\\_point\\_0.html](http://www.webopedia.com/TERM/W/Web_2_point_0.html). > .[Consulté le 20/03/2019 ].

### 2.9. المكتبة 2.0 أو مكتبة الجيل الثاني:

يعود أول استعمال لمصطلح المكتبة 2.0 حسب **Michael Stephens**<sup>1</sup> إلى **Michael Casey** سنة 2006 في مدونة **Librarycrunch**، أين حاول تقديم الإمكانيات التي يوفرها الويب 2.0 والتي يمكن الاستثمار فيها من طرف المكتبات. بحيث أقر أن مجتمع المكتبات في ملتقى الطرق مع العديد من مكونات الويب 2.0 وذات القيمة الفعالة والقابلة للتطبيق في بيئة المكتبات». وتم الإعلان لأول مرة عن مصطلح (Library 2.0) خلال المؤتمر السنوي العالمي لمكتبي الإنترنت<sup>2</sup>.

ولا يوجد حتى الآن تعريف قار نسبيا لمكتبة الجيل الثاني، على الرغم من المحاولات العديدة من طرف المختصين والتي وصفها البعض «بالتنافر والتباين لمفهومها»<sup>3</sup>، ويعود السبب في ذلك إلى ارتباطه بتطبيقات الويب 2.0 والتي تشهد تطورات سريعة ومتلاحقة، فضلا عن تنامي استخدام تقنيات المعلومات بالمكتبات واستحداثها بصفة مستمرة. وهو ما أكد عليه **Kim Holmberg**<sup>4</sup> في محاولة لوضع تعريف للمكتبة 2.0 حينما صرح أنه «ركزت جميع التعاريف على أجزاء مختلفة من المكتبة 2.0، بحيث اختار البعض التركيز على تقنيات الويب 2.0، في حين ركز آخرون على الخدمات المكتبية أو مشاركة المستفيدين. لذلك لا بد من تعريف أكثر شمولية لتحديد مقومات وجوهر المكتبة 2.0». بينما يقدم البعض تعريف شامل يعكس المميزات الأساسية التي أجمع عليها المختصين بأن المكتبة 2.0 على أنها ساحة اجتماعية وتفاعلية منتجة وليست خدمية فقط، قائمة على فلسفة التغيير الدائم والتجريب المستمر سواء في واقعها المادي أو الافتراضي، ويتم إدارة وتنظيم المعلومات فيها بنظم جديدة مفتوحة؛ ذلك في بناء تنظيمي مرن وهيكل إداري منبسط بحيث تكون المسؤولية فيها لا مركزية ولا موزعة. في حين، يصبح «المكتبي 2.0 بمثابة المدعم والمحفز، وليس بالضرورة المسؤول الرئيسي في إنشاء المحتوى، أين يتفاعل المستفيدين مع بعضهم البعض ومع المكتبي في إعداد المحتوى ومصادر المعلومات إلى درجة أنها تصبح تمثيل للمكتبة المادية في الواقع

<sup>1</sup> STEPHENS, Michael, 2005. Working Towards a Definition of Library 2.0. Librarycrunch. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[http://www.librarycrunch.com/2005/10/working\\_towards\\_a\\_definition\\_o.html](http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html)>.[Consulté le : 21/03/2019 ].

<sup>2</sup> WIKIPEDIA ,2019. Library 2.0. En ligne [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[http://en.wikipedia.org/wiki/Library\\_2.0](http://en.wikipedia.org/wiki/Library_2.0)>. [Consulté le : 20/03/2019 ].

<sup>3</sup> شاهين كامل، شريف. المرجع السابق. ص. 8.

<sup>4</sup> WIDEN, Gunila, 2013. What is Librarian 2.0 - New competencies or interactive relations? A library professional viewpoint. Journal of Librarianship and Information Science. [En ligne]. Vol.45 ,n°3. [Consulté le 20/03/2013]. Disponible à l'adresse: < <https://urlz.fr/ldEp>>.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

الافتراضي<sup>1</sup> بالتالي، يكمن مفهوم المكتبة 2.0 على تطبيق التقنيات التفاعلية والتعاونية والمتعددة الوسائط على خدمات المكتبة ومجموعاتها على شبكة الإنترنت. أين لا يتوقف دور المكتبة في توفير الوصول إلى المعلومات فحسب، بل يتعدى إلى اعتماد الشبكات الاجتماعية والأكاديمية، وبناء المجتمعات مما يعزز الثقة لدى المستخدمين وتشجيعهم على الإبداع ومشاركة المعرفة والخبرات وتبادل الأفكار والمعلومات عبر الكتابات والتعليقات حول مجموعات المكتبة وخدماتها. وحددت **Agnes Erich**<sup>2</sup> في هذا الصدد أربعة مبادئ أساسية تركز عليها المكتبة 2.0:

✓ **المستفيد:** إذ يولي الاهتمام أكثر إلى المستفيد ومساهمته إلى جانب المكتبي في إنشاء المحتويات والخدمات على موقع المكتبة.

✓ **المحتوى:** حيث تعتبر الوسائط المتعددة من أهم المصادر الإلكترونية في بيئة مكتبات 2.0.

✓ **المظهر الاجتماعي:** تواجد المكتبة على الويب ينطوي على المشاركة في الشبكات الاجتماعية، وهناك طرق متزامنة وغير متزامنة يعتمد عليها المستخدمون للتواصل مع بعضهم البعض ومع المكتبي.

✓ **الإبداع والابتكار:** يتفاعل المستفيد مع المكتبي من أجل اتخاذ القرارات المتعلقة بالمكتبة، مثل التغييرات والتعديلات في مساحتها ومبناها، أو تحسين نظام إدارتها، واقتراح المصادر بالروابط النصية المناسبة. هذا ويمكن إضافة:

• **مكتبات بلا جدران:** ما دامت المكتبة قد انفتحت على إضافات المستخدمين وحولتهم إلى شركاء دون حواجز الوقت والمكان والتجهيزات والمواصفات.

• **مرونة النظم المعتمدة:** وتبقى بيئة مكتبات 2.0 في حاجة مستمرة إلى مزيد التعاون بين المكتبات ومصممي النظم لجعلها تبلغ أكبر مستويات المرونة والبساطة في الاستخدام.

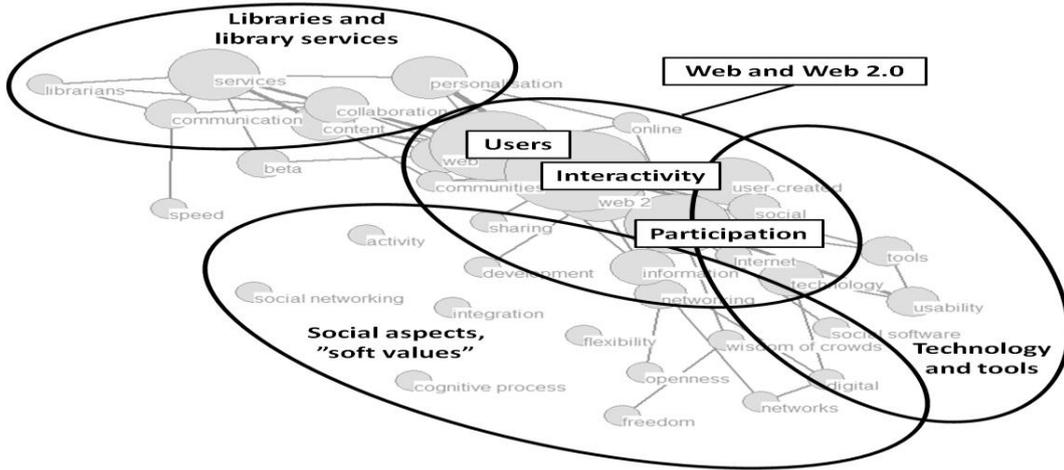
ويوضح Isto Huvila<sup>3</sup> من خلال الشكل التالي المكونات الأساسية السبعة للمكتبة 2.0: التفاعل والمستخدمين، والمشاركة، والمكتبات، وخدمات المكتبة، خدمة الويب والويب 2.0، والجوانب الاجتماعية، والتكنولوجيا. والشكل التالي يوضح أكثر مقومات المكتبة في جيلها الثاني:

<sup>1</sup> MANESS, Jack M., 2006. Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. Webology. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>>. [Consulté le: 02/10/2015].

<sup>2</sup> ERICH, Agnes, 2007. Library 2.0, A New Service Model for Libraries. Library & Information Science Research. [En ligne]. N°11, p. 124-128. [Consulté le: 02/06/2019]. Disponible à l'adresse: <[www.lisr.ro/en11-erich.pdf](http://www.lisr.ro/en11-erich.pdf)>.

<sup>3</sup> HOLEMBERG, kim et all., 2009. What is library 2.0 ? . Journal of documentation. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[http://www.academia.edu/1612699/What\\_is\\_Library\\_2.0](http://www.academia.edu/1612699/What_is_Library_2.0)>. [Consulté le: 19/06/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية



الشكل رقم (02): مقومات المكتبة 2.0

### 3.9. تطبيقات الويب 2.0 واستعمالها في المحيط المكتبي:

ويمكن استعراض أهم تطبيقات وأدوات الويب 2.0 المعتمدة في تصميم وتقديم الخدمات المكتبية فيما يلي:

#### 1.3.9. المدونات Blogs:

تعتبر المدونات أو Web Log من أهم تطبيقات الويب 2.0، وتوصف بأنها امتداد طبيعي للمواقع الشخصية على شكل صفحات فردية يعبر فيها عن الآراء والتوجهات والاهتمامات الموضوعية المختلفة، ومحررة في مقالات قصيرة تدعى بـ Billets. وتعرفها موسوعة ويكيبيديا على أنها «صفحة ويب على شبكة الإنترنت تظهر عليها تدوينات (مدخلات) مؤرخة ومرتببة ترتيبا زمنيا تصاعديا ينشر منها عدد محدد يتحكم فيه مدير أو ناشر المدونة، كما يتضمن النظام آلية لأرشفة المدخلات القديمة، ويكون لكل مداخلة منها مسار دائم لا يتغير منذ لحظة نشرها يمكن القارئ الرجوع إلى تدوينة معينة في وقت لاحق عندما لا تعود متاحة في الصفحة الأولى للمدونة، كما يضمن ثبات الروابط ويحول دون تحللها»<sup>1</sup>

ونظرا لأهمية المدونات واكتسابها شهرة وألفة بين مستخدمي شبكة الإنترنت، قامت المكتبات بتوظيفها لتقديم خدمات متنوعة من خلال إنشاء مدونة خاصة بها على موقعها الإلكتروني وإتاحتها لجميع فئات المستفيدين لعدة أغراض عديدة استعرضها جلال رويس<sup>2</sup> في ورقة نشرها على مدونته الخاصة وفي محاولة اقتباس

<sup>1</sup> WIKIPEDIA, 2012. Blog.[En ligne]. Disponible à l'adresse: <: <https://fr.wikipedia.org/wiki/Blog>>. [Consulté le : 28/03/2019 ].

<sup>2</sup> رويس، جلال، 2013. المكتبات في بيئة الويب 2.0 أو مكتبات الجيل الثاني. [على الخط]. 2013. متاح على الرابط:

[http://mineurmajeur.blogspot.com/2013/03/20\\_21.html](http://mineurmajeur.blogspot.com/2013/03/20_21.html) < تاريخ الاطلاع: 2019/04/12

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

تألفي وترجمة لنصين أساسيين يتعلقان بموضوع الويب 2.0 وتطبيقاته المكتباتية، أين حدد عشرة نقاط أساسية في استخدام المدونات في المكتبات والتي سنحاول إيجازها في النقاط التالية:

مدونة المستجديات والأخبار والدعاية للأنشطة المبرمجة (المقتنيات والمعارض واللقاءات وغيرها) افضاء الهوية الإنسانية للمكتبة وتتجاوز الصورة الإدارية الرسمية من خلال نشر صور أعضاء الفريق وهم ينشطون أو يتوجهون بالحديث إلى القراء معرفين بمكتبتهم وبخدماتها.

استقبال تعليقات وأراء المستفيدين حول نشاطات المكتبة.

مناقشة موضوعات متخصصة

- ✓ تعميق مكتسبات الدورات التكوينية التي تؤمنها المكتبة من خلال عرض بعض الموارد الوثائقية التكميلية والمتنوعة وتعميق بعض المفاهيم بما يكرس مقاربة التكوين الذاتي.
- ✓ تقديم خدمات مرجعية بشكل استباقي، من خلال ما تقترحه من روابط مفيدة تحيل على مواقع متخصصة في مواضيع دقيقة، وبهذا الشكل يستطيع المكتبي الإجابة على الطلبات والأسئلة مع التحري في المصادر المحال إليها وغربلتها جيدا.
- ✓ التنشيط على شكل نادي للمطالعة ينشطه عنصر من الفريق العامل بالمكتبة أين يتم ترشيح كتاب كل شهر ليكون موضوع اهتمام المدونة وتفعيل النقاشات وتعليقات بين المستفيدين في المدونة.
- ✓ تسمح المدونة للمكتبي أن يلعب دوره كمستشار قرائي (مرشد) مما يسمح بلفت انتباه زوار المدونة إلى وثائق ما كانوا ليهتموا بها لولا نصائح المكتبي وتوجيهاته.
- ✓ تكوين حلقة أصدقاء المكتبة من خلال دعوة أعضائها إلى إبداء آرائهم ومقترحاتهم حول الاقتناءات والخدمات والبرامج التنشيطية.
- ✓ إنشاء مدونة خاصة بعناصر الفريق العامل بالمكتبة من أجل التشاور من خلالها بشأن مسائل مهنية والاشتغال على مشاريع مشتركة.

### 2.3.9. مواقع التواصل الاجتماعي:

وتعرف أيضا بالشبكات الاجتماعية التي ظهرت مع الجيل الثاني من الويب في شكل تطبيقات وبرامج على مواقع شبكة الإنترنت التي تمنح إمكانية تواصل الأفراد مع غيرهم. وتضم مواقع تقاسم الصور مثل فليكر Flickr، والفيديو مثل يوتيوب Youtube، ودليي موشن Dailymotion، والعناوين على شكل روابط نصية مثل ديفو diigo ودلييسوس Delicious، أو عرض الشرائح مثل slideo أو من SlideShare، وأدوات النشر

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

(المدونة والويكي)، والتي تسمح كلها بإنشاء ملحقا (بروفائل) وتبادل البيانات بين مجموعة من المستخدمين وتسهيل التفاعل بين مستخدمي الإنترنت من خلال التعليقات، الأصوات، أو العلامات. ولقد أصبح استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات حتمية يفرضها العصر، وأصبح اليوم تقريبا كل مكتبة تمتلك صفحة على الفيسبوك أو المواقع الاجتماعية الأخرى. وتعتبر أحسن وسيلة لتعزيز التواصل وفي الوقت الحقيقي مع روادها خاصة بالنسبة للمكتبات الجامعية، وذلك بتكوين مجموعة افتراضية خاصة بها تكون مجالا مفتوحا للتعليق وتبادل الآراء حول المكتبة ونشاطها وخدماتها، أين يكون التبادل في الاتجاهين من خلال اشتراك روادها في صفحة المكتبة وبالتالي تدعيم التواصل والتفاعل بين أعضائها. كما تتيح إمكانية التسويق والترويج لنشاطاتها وخدماتها ومجموعاتها، ونشر الأخبار والإعلانات وأدلة استعمالها ولوائحها الداخلية. وهناك نموذج من الشبكات الاجتماعية المعتمدة في أوساط المكتبات الجامعية والجديرة بالذكر في هذا الصدد، لاسيما مشروع شبكة LibraryThing<sup>1</sup> التي تمكن المستخدمين من فهرسة كتبهم وعرض ما يتقاسمون مع الآخرين منها على تطبيق Facebook for books، كما يسمح للأعضاء المشاركين في شبكة التواصل تبادل الآراء والتوصيات حول المصادر الأكثر تدولا عن طريق عرض المجموعات على صفحة LibraryThing.

أما عن عوائد استغلال الشبكات الاجتماعية من طرف المكتبات، يمكن ذكرها في الجوانب التالية:

- ✓ تعزيز صورة المكتبة من خلال جعلها أكثر مرئية للقراء وضوحا مع تثمين دور المكتبي.
- ✓ إتاحة مجموعات وزيادة طرق الوصول إليها مع إمكانية التفاعل عن بعد مع فهرس المكتبة أو الاتصال بالمكتبي.
- ✓ تحسين أداء خدمات المكتبة تأمين الحصول على المعلومات المرغوبة، من خلال التفاعل والتشخيص لاحتياجات المستفيدين، وتمكينهم من التعبير عن رغباتهم والإدلاء بآرائهم على الملح الرسمي للمكتبة.
- ✓ تدريب المستفيدين على المهارات المعلوماتية بعلاقة مع الشبكات الاجتماعية وخلق مجتمعات افتراضية من المستفيدين.

<sup>1</sup> LibraryThing, 2013. A home for your books. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://www.librarything.com/>>. [Consulté le: 21/04/2022].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

### 3.3.9. الإشعار الفوري بالجديد أو خدمة (Flux RSS (Really Simple Syndication):

وهي خدمة لمتابعة آخر الأخبار بشكل مباشر وبدون الحاجة إلى زيارة الموقع، إذ تعمل على تقديم عنوان الخبر، ومختصر لنص الخبر، ووصلة أو رابط لنص الخبر الكامل على الموقع، بالإضافة إلى عدد التعليقات الموجودة. كما تمكن من مواكبة حركية الموقع فوراً وبشكل آلي حتى في حالة تغيير مكانه أو عنوانه بدلاً من البحث عن الموقع بصفة مستمرة أين يتلقى المشترك إشعار بالتغيير في حالة حدوثه. وتعتمد هذه التقنية على برامج لتجميع المعلومات وتصفّحها ويطلق عليها اسم RSS Reader، أين تظهر المعلومات على صفحة مكتب الحاسوب (صفحة الاستقبال الرئيسية حال إشعال الحاسوب)، أو على أي جهاز آخر يعتمد هذه الخدمة كهواتف الجيل الثالث واللوائح الإلكترونية الذكية.

وتعتبر خدمة الإشعار الفوري أداة ناجعة للفرز، والسيطرة، والاستفادة من المعلومات التي تتدفق يومياً وبشكل هائل على شبكة الإنترنت، وخاصة مع ظهور الويب 2.0 فخدمة RSS تضمن دور اليقظة المعلوماتية بكل سهولة ونجاعة حتى بالنسبة للمكتبات الجامعية. ويمكن أن تؤمن اليقظة المهنية عن طريق الاشتراك في خدمات RSS المقترحة من طرف العديد من مواقع أو مدونات المؤسسات الثقافية والعلمية ودور النشر، والمواقع المهنية أو الأخبار. كما يمكن للمكتبات السماح لروادها الاشتراك في هذه الخدمة، من أجل إشعارهم وبطريقة تلقائية عن كل مستجداتها على موقعها أو مدونتها الخاصة، مثل الإخطار عن الإقتناءات والاشتراكات الجديدة، والخدمات الجديدة. وتوفر حالياً ساحة النظم الآلية العديد من التطبيقات التي يمكنها تثبيتها على واجهة البرمجيات الوثائقية للمكتبات ومواقعها الإلكترونية من أجل توليد خدمة الإشعار الفوري بالجديد مثل Koha, PMB, Saphir وغيرها من البرامج.

ويمكن تشغيل خدمة الإشعار في المكتبات في عدة وظائف، نذكر منها<sup>1</sup>:

✓ **الإقتناء:** يمكن للمكتبة الاشتراك في إعلانات الناشرين والمؤلفين، قوائم الإقتناءات الجديدة للمكتبات الأخرى والنشرات الخاصة بالدوريات.

✓ **اليقظة المعلوماتية:** يمكن استعمال خدمة الإشعار الفوري كوسيلة للبحث عن المعلومات أو اليقظة المعلوماتية، مثل بما معمول به في المكتبة العامة لسياتل<sup>2</sup>، أين تقترح نتائج البحث في محرك البحث للمكتبة مجموعة من قواعد البيانات التي يمكن الاشتراك فيها انطلاقاً من خدمات الإشعار الفوري والمطابقة لموضوع البحث.

<sup>1</sup> BERTRAND, Calenge. Op.cit. p. 48.

<sup>2</sup> The seattle public library, 2018. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.spl.org/>>. [Consulté le:13/04/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ **تثمين المجموعات:** يمكن إدراج روابط المواقع الإلكترونية في الفهارس الآلية المتاحة عن بعد للمكتبة.
- ✓ **اليقظة المهنية:** يمكن للمكتبة الاشتراك في خدمات الإشعار الفوري لمرافق المعلومات ودور النشر، والمواقع المهنية أو الإخبارية من أجل الوقوف على أحدث المستجدات في مهنة أخصائي المعلومات.
- ✓ **الإعارة:** يمكن للمكتبة اقتراح لروادها إمكانية الاشتراك في هذه الخدمة من أجل ضبط عملية الإعارة وإشعارهم في الوقت الفعلي عن الآجال المحددة لاستلام المصادر المستعارة أو توفر المطلوبة منها.

### 4.3.9. التصنيف التعاوني الحر أو التصنيفات الشعبية Folksonomie :

«هو نظام التصنيف التعاوني والعفوي لمضامين شبكة الإنترنت على أساس إسناد كلمات دالة حرة يقترحها المستخدمين غير المتخصصين دون التقيد بلغة مقننة، وهذا ما يعزز تقاسم الموارد وتحسين البحث عن المعلومات»<sup>1</sup>. وهي الطريقة التي تساعدهم على التنظيم والاسترجاع التشاركي للمعلومات على غرار عملية الفهرسة في بيئة المكتبات. فالتصنيف التعاوني الحر هو نوع من التصنيف اللامركزي ويطلق عليها التصنيفات الشعبية أو الجماهيرية، وهي بمثابة نوع من التقنيات الحديثة للتحليل الموضوعي من الجيل الجديد من الويب، بحيث تعمل على إشراك المستخدمين في توثيق مصادر الإنترنت وإنتاج المحتوى، وأين تركز على تفاعل التقديرات الشخصية للمستخدمين خلافاً للتصنيفات الجاهزة التي تسمى اللغات التوثيقية المركبة كالمكانز، وأنظمة التصنيف الحاصرة كنظام ديوي ونظام مكتبة الكونغرس، أو النظم التحليلية التركيبية مثل نظام الكولون. ويمكن للمستخدم اقتراح على صفحة الويب كلمات مفتاحية بلغة طبيعية تدعي بالواصفات Tags أو étiquettes لوصف محتواها (صور أو ملفات صوتية أو فيديو) ليتم اقتراحها لمجتمع المستفيدين على شكل روابط نصية، وعند النقر عليها تحيل إلى صفحة ويب تعرض فيها كل المواقع والصفحات المرتبطة بتلك الوصفة. ومن أمثلة لتطبيقات وصف المحتوى، يمكن ذكر موقع فيسبوك في طريقة وصف الصور وموقع اليوتوب YouTube في وصف محتوى شرائط الفيديو.

وتكمن أهمية التصنيفات الشعبية في تمكين المستخدمين من اكتشاف مصادر الإنترنت بمصطلحات طبيعية وبطرق مرنة، وهو النمط الذي يمكن تسميته بميتادنا المستفيد، وبالتالي تنظيمها بسهولة مع تيسير الوصول إليها واسترجاعها. ويمكن تلخيص أهم عوائدها على المكتبات الجامعية في النقاط التالي:

<sup>1</sup> Office québécois de la langue française . Folksonomie. Grand dictionnaire terminologique. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=8351986](http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8351986)>. [Consulté le:21/06/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ التذليل من صعوبات التحكم في اللغات التوثيقية لدى المستخدمين، والسماح للمستخدمين وصف محتوى المكتبة بطريقته الخاصة على أن يتقاسم ما يقترحه مع المستخدمين الآخرين على الشبكة.
  - ✓ يمكن للمكتبات الجامعية والمتخصصة تنظيم لفائدة روادها دورة تدريبية في التصنيف التعاوني الحر.
  - ✓ يمكن الاعتماد على التصنيف التعاوني الحر في تنظيم عمل المكتبي وخلق مجموعات مهنية التي تتقاسم نفس الاهتمامات والتخصصات.
  - ✓ كما تعتبر وسيلة للبحث عن الأدب الرمادي وتنظيم طرق الوصول إليه.
- وبإمكان التصنيفات التعاونية الحرّة للتعايش مع اللغات التوثيقية المقنّنة، بل التكامل معها لمساعدة المستخدم على الوصول إلى ما يحتاج إليه. وخير مثال على ذلك ما توفره شبكة LibraryThing<sup>1</sup> لروادها من خلال منحهم تطبيقات مرنة تساعدهم في عملية الفهرسة، وتكشيف واسترجاع المصادر التي بحوزتهم، والمتاحة منها من طرف العديد من المكتبات في العالم على شبكة الإنترنت.

### 5.3.9. التآليف التعاوني الحر Wikis:

ويكي هو موقع أو مصدر على شبكة الإنترنت أين يشارك جميع المستخدمين في تعديل أو تغيير محتواه. «وإعداد محتوى الموقع تكون بطريقة جماعية، وكل صفحة من صفحات الويكي تحتوي على روابط نصية لتشير إلى صفحات أخرى يمكن التعديل فيها. فمحتوي الويكي ليس بالثابت، بل يتم إثراءه بصفة مستمرة»<sup>2</sup>. ولا يتطلب إنشاء صفحات الويكي مهارات عالية لدى المستخدمين، فهناك منصات رقمية مبسطة مثل Cafe Wiki، إلى جانب بعض البرمجيات التي يطلق عليها بمحركات ويكي مثل EditThis. ويشرف على إدارة تطبيقات التآليف الحر مؤسسة ويكيميديا Wikimedia التي أصدرت عدة مصادر إلكترونية حرة أشهرها الموسوعة الحرة Wikipedia والمتاحة في 200 لغة، إلى جانب العديد من التطبيقات الحرة مثل الكتب الحرة WikiBooks، القواميس الحرة Wikitionary، الأخبار Wikinews، التعليم Wikiversity الوسائط المتعددة MediaWiki.

أما عن تطبيقاتها في المكتبات الجامعية، فيمكن استعمالها في الوظائف التالية:

<sup>1</sup> LibraryThing. Op.cit.

<sup>2</sup> Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes..2.0. Op.cit.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ **الفهرسة والبحث الببليوغرافي:** يمكن إدراج التأليف التعاوني الحر إلى وظائف فهرس المكتبة للسماح للمستفيدين إضافة تعليقات وملخصات لكل وثيقة يقترحها الفهرس، وذلك على الطريقة المعمول بها في موقع Amazon.com.
- ✓ **التنشيط والمطالعة:** يمكن للمكتبة إنشاء صفحات الويكي تتناول مختلف الأفكار والمواضيع وكأن يدعو المنشط القراء إلى الإدلاء بأرائهم وتعليقاتهم حول الموضوع واقتراح اقتناءات جديدة والتواصل مع المكتبي.
- ✓ **التدريب والتكوين:** يمكن لفضاء التأليف التعاوني الحر أن يستخلف المواد المستخدمة لتأمين الدرس في عملية التعليم أو تدريب قراء المكتبة.
- ✓ **العمل الجماعي:** يمكن للمكتبة اعتماد التأليف التعاوني الحر كفضاء للعمل الجماعي في محيط مهني مغلق ومن شأنه أن يخفف من الوقت المخصص عادةً للاجتماعات وتجنب انسداد البريد الإلكتروني وما ينجر عنه من عدم التظن إلى رسائل مهمة حجبها كثرة الرسائل.
- ✓ **الخدمة المرجعية:** يمكن إنشاء ويكي مرجعي، أين يقوم المكتبي بالتفاعل مع المستفيد بإعداد قوائم موضوعية لمصادر المعلومات المختلفة والمتاحة مجاناً على شبكة الإنترنت مثل تجربة الكتب الحرة WikiBooks، والبحث الببليوغرافي Wikiquote، ويكي المصدر Wikisource ويكي الاقتباس.
- ✓ **التأليف:** يتم استخدام برامج ويكي كآلية لتسهيل عملية التأليف والنشر الآني للمحتوى من طرف المستفيدين.

### 4.9. المكتبة التقليدية نظير إمكانات الويب 2.0:

من خلال ما قدمناه سلفاً حول الإمكانيات والتطبيقات التي يوفرها الويب 2.0، والتي يمكن للمكتبات التقليدية استغلالها في إدارة وتنظيم خدماتها، يمكن توضيح الفكرة أكثر من خلال الجدول التالي على شكل مقارنة بين الخدمات التقليدية للمكتبات ونظيرتها في سياق الويب 2.0؛

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المكتبة التقليدية	الويب 2.0
الفهرسة	الميتاداتا التلقائية / الجاهزة مثل ما يقدمه موقع del.icio.us
التصنيف	التصنيف المشترك والويب الدلالي (التصنيفات الجاهزة وذات العلاقة)
التزويد	مواقع الناشرين وموردي الأوعية على شبكة الإنترنت + إمكانات التعاملات المالية الإلكترونية (eBay, PayPal, Amazon)
المراجع	مواقع الأسئلة الشائعة وإجاباتها، والموسوعات الحرة (Yahoo Answers, Wikipedia)
الحفظ والاقتناء	الأرشيفات الحرة والمستودعات الرقمية ومؤسساتها
توجيه المستخدمين	إدارة غرف المحادثة المباشرة (Chat Rooms)
حيز العمل	غرف الدردشة ومنصات العمل والمواقع الاجتماعية والترفيهية من خلال الاعتماد على جهاز حاسب محمول أو هاتف جوال (Laptops, Mobiles)
المجموعات	مواقع إتاحة ومشاركة مصادر المعلومات (النصية/الصور/الفيديو...) وإمكانات الوصول الحر إليها (YouTube, Flickr, Open Access)
العمل المهني	المهارات المكتسبة وتبادل الخبرات

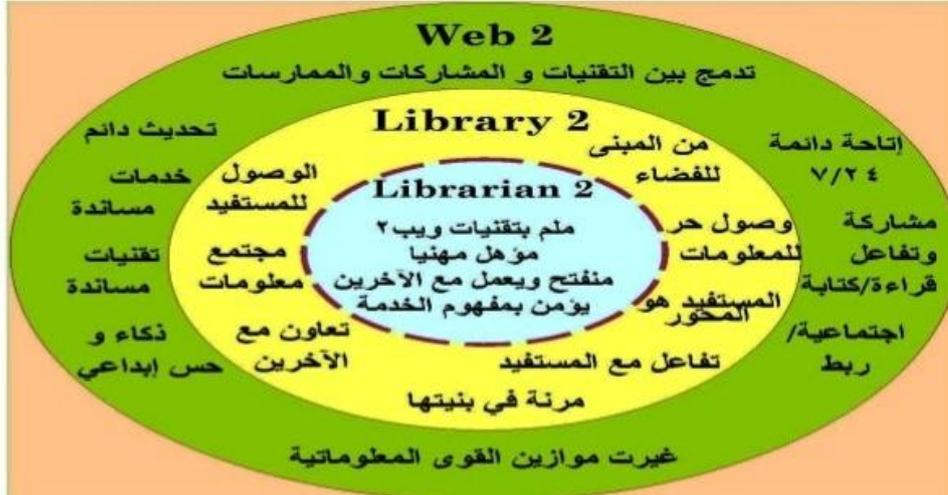
الجدول رقم (07): مقارنة بين الخدمات التقليدية للمكتبة وتطبيقات الويب 2.0

### 5.9. الموقع الإلكتروني للمكتبة الجامعية في جيلها الثاني:

هو ذلك الموقع التفاعلي القائم على مجموعة واسعة من الأدوات البسيطة والتطبيقات الاجتماعية المتكاملة مع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة. يتم بناؤه باستخدام تقنيات الويب 2.0 وبرمجيات مفتوحة المصدر، مما يضيف لموقع المكتبة وفهرستها بيئة اجتماعية تعمل من أجل تحقيق المشاركة والتفاعل في بناء المحتوى والمجتمع مع التركيز على مشاركة المستخدم وتفاعله، وذلك من خلال تبادل المعلومات وإدارتها بواسطة نظم إدارة المحتوى المشترك. وهو في نسخة تجريبية دائمة ومدمج مع بوابات وشبكات اجتماعية أخرى يمكن أن يتواجد فيها مجتمع المستخدمين من المكتبة، حيث يمكن تصفح الموقع وملحقاته بواسطة العديد من الأجهزة، وذلك في ضوء فلسفة واضحة تحفظ خصوصية وحقوق المستخدمين.

ويجسد الشكل التالي بنية المكتبة في جيلها الثاني:

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية



الشكل رقم(03): بنية المكتبة في جيلها الثاني<sup>1</sup>

### 6.9. الفهارس OPAC 2.0:

أوباك 2.0 هو برنامج لتقنيات الويب 2.0 للفهارس المتاحة على شبكة الإنترنت، ويشار إليها أيضا باسم فهارس الجيل الثاني أو فهارس القرن الحادي والعشرون. وقد وفر الجيل الأول من الفهارس المتاحة على الإنترنت في السبعينيات من القرن الماضي إمكانية البحث الآلي في الفهرس باستخدام تسجيلية الفهرسة المقروءة أليا مارك، واشتمل على نفس الخصائص الموروثة من الفهارس البطاقية مثل البيانات الجغرافية ونقاط الوصول التقليدية. أما فهارس الجيل الثاني التي أصبحت تستخدم في العديد من المكتبات، فقد وصفت بأنها صديقة للمستخدم. بحيث تميزت بمجموعة من الخصائص التي جعلتها أكثر دقة مثل البحث بالكلمات المفتاحية في العنوان والحقول الأخرى في التسجيلية الجغرافية، واستخدام الروابط البوليانية لتوسيع أو تضيق نتائج البحث، وتوفير إمكانيات التصفح ورسائل المساعدة المتطورة.

وفي أواخر التسعينيات ظهر الجيل الثالث من الفهارس الآلية المباشرة وارتبطت بتطبيقات الويب 2 والمكتبة 2.0، وأطلق عليها تسمية OPAC 2.0. ومن أهم ما يميزها هو تطوير تقنية الاتصال عن بعد مع المستخدمين، وتكامل تقديم أنواع مختلفة من مصادر المعلومات من خلال واجهة واحدة للاستخدام؛ لذلك أطلق عليها Web Opacs نظرا لاستخدامها لأهم خصائص الويب. ويشير Marc Maisonneuve<sup>2</sup> إلى

<sup>1</sup> جمال مجاهد، أماني، 2016. توظيف تطبيقات الويب 2.0 لتقديم خدمات مكتبات متطورة. على الخط: توظيف تطبيقات الويب 2.0 لتقديم خدمات مكتبات متطورة. [على الخط]. متاح على الرابط:

[ تاريخ الاطلاع: 2019/06/25 ]. <http://www.academia.edu/11352918/>

<sup>2</sup> MAISONNEUVE, Marc, 2008. Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public. In : Journée d'étude organisée par l'ABF sur les services en ligne dans les bibliothèques, Orléans 2008. [En ligne]. Disponible à

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

أنه شهد بداية القرن 21 تطوير بعض فهارس المكتبات المتاحة للجمهور على الخط المباشر بما يتوافق مع إمكانات تقنيات الجيل الثاني للويب 2.0، وعلى شكل برامج وثائقية تسمح بالوصول إلى المصادر المطبوعة والإلكترونية بطرق سهلة وفي متناول جميع المستفيدين ودون التقيد بالمصطلحات المقننة لإجراء البحث فيها، وأضيف إليها الكثير من الوظائف التي تهدف إلى جعل الفهرس كبيئة تشابكية قابلة للتصفح والكتابة... وأين يتم بناء محتواها من خلال المشاركة بين المكتبيين والمستفيدين منها». وقد ظهر أول نموذج للفهارس الاجتماعية المتاحة على الخط (Social Online Public Access Catalogs SOPAC) في مكتبة جامعة ولاية كارولينا الشمالية في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي تضمن العديد من تقنيات الويب 2.0 لا سيما إضفاء الحقل الموضوعية الحرة، ومراجعات الكتب، وتقييم المستفيدين لمصادر المعلومات. ويقدم الفهرس 2.0 العديد من التسهيلات التي يجعلها Maisonneuve في؛ قابلية الوصول إليها عبر الإنترنت، تقديم معلومات حول المكتبة (أوقات العمل، المستجبات وغيرها)، معلومات حول الوثيقة (الحجز، الإعارة وغيرها)، معلومات حول ملف المستفيد (التسجيل بالمكتبة، تمديد فترة الإعارة وغيرها)، وإمكانية البحث في فهارس المكتبات الأخرى، وتبسيط واجهة البحث للفهرس. أما فيما يخص البطاقات الببليوغرافية، شهدت عدة تحسينات بحيث يمكن للمستفيد البحث فيها بشكل منفصل من خلال المؤلف والكلمة المفتاحية والعنوان والتاريخ، وعرض كامل للمعلومات الببليوغرافية كما تظهر في مواد المعلومات، واستخدام الروابط النصية الفائقة لتسهيل البحث في البيانات الببليوغرافية، واستخدام إمكانات بحث مشابهة للأليات المستخدمة في محركات البحث، وربط محتوى البيانات بالنص الكامل. وبالتالي، مكنت تطبيقات الويب 2.0 من تطوير وظيفتين أساسيتين في الفهارس 2.0 وهي:

- ✓ توسيع نطاق البحث في الفهارس عن طريق تسخير المزيد من البيانات الببليوغرافية واستعمالها لأغراض البحث، وإدماج بيانات من موارد أخرى على الشبكة.
- ✓ التركيز على شبكات التواصل الاجتماعي من أجل تعزيز التفاعل بين المستفيدين والمكتبيين وتوفير أكبر عدد من المعلومات.

وتعتبر الوظائف التالية من الوظائف المصنفة باعتبارها وظائف الجيل الثاني من الفهارس المتاحة على

الإنترنت:<sup>1</sup>

l'adresse: < [https://toscaconsultants.fr/wp-content/uploads/2016/04/LES\\_ENJEUX\\_DU\\_WEB\\_2.0\\_POUR\\_LES-BIBLIOTHEQUES\\_LA\\_RECONQUETE\\_DU\\_PUBLIC.pdf](https://toscaconsultants.fr/wp-content/uploads/2016/04/LES_ENJEUX_DU_WEB_2.0_POUR_LES-BIBLIOTHEQUES_LA_RECONQUETE_DU_PUBLIC.pdf) >. [Consulté le:03/05/2019].

<sup>1</sup> عبد البر، رندة إبراهيم، 2012. تطبيقات ويب 1 ويب 2 في مواقع مكتبات الجامعات العربية وفهارسها. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 19، ع 38، 2012. ص. 284-285.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ **التعليقات:** إمكانية إضافة التعليقات من قبل المستفيدين لتسجيلات الفهرس.
- ✓ **التقييم:** إمكانية إضافة المستفيدين للتصويت (والذي غالبا ما يحدد بخمسة نجوم لتحديد أهمية أو عدم أهمية التسجيل).
- ✓ **إضافة التاج:** إمكانية التصنيف الموضوعي الحر للوثيقة أو التسجيلة بالفهرس من قبل المستفيدين، بمعنى آخر إمكانية إضافة المستفيد لرأس موضوع/واصف يصف به تسجيلة المادة المفهرسة أو الرقمية وفقا لما يراه من وجهة نظره وهي إمكانية متاحة للمستفيدين من غير المتخصصين، هذه التيجان الحرة Free tags تكون ما يعرف بالتصنيف العام Folksonomie (عام هنا ترمز إلى العامة من الناس اي يستخدم اللغة العامة الحرة/كما يمكن أن نطلق عليه التصنيف الشائع) وهو يعتبر من التصنيف Taxonomie الحر free المعد من قبل غير المتخصصين.
- ✓ **اقتراحات الكتب: أولا:** وفقا للإعارات؛ وتعني أنه في حالة البحث عن كتاب أو مادة بعينها يمكن أن يتم تقديم المزيد من الاقتراحات للمستفيد بناء على الموضوعات التي قام بالبحث فيها واستعارتها من قبل.

**ثانيا:** وفقا للموضوعات المرتبطة بموضوع البحث نفسه.

**ثالثا:** وفقا لبعض البيانات المشتركة المسؤولة؛ مثل بعض الكتب التي تتشارك في بعض السمات والخصائص كبيان المسؤولة-الموضوع-وغيرها.

### 1.1.9 تحدي الفهارس 2.0 للمكتبة الجامعية:

أمام القيود التي تواجه مستخدمي المكتبات الجامعية في استعمال الفهارس، فضلا عن الاتجاهات الحديثة في البحث والنفاذ إلى المعلومات في بيئة التكنولوجيا السريعة وتنامي شبكات التواصل الاجتماعي وما انجر عنه من عزوف المستفيدين عن استخدام المكتبات، أصبح الاعتماد على الفهارس 2.0 أمر ضروري للمكتبات الجامعية لما تقدمه من إمكانيات عديدة لتعزيز دورها في الأوساط الجامعية وتطوير خدماتها ومجموعاتها. وباعتبار الفهرس مازال يشكل العمود الفقري لجميع الإجراءات الفنية بالمكتبات الجامعية، يمكن اعتماد تقنيات الفهرس 2.0 لتجاوز العديد من الصعاب في العمل المكتبي ولدى المستفيدين منه من خلال:

- ✓ الاعتماد على الفهارس 2.0 في المكتبات الجامعية قد يعكس صورتها عن مدى إثبات وجودها في البيئة الرقمية، ومدى مواكبتها للتطورات السريعة والمتلاحقة لتلبية احتياجات المستفيدين منها والسرعة في

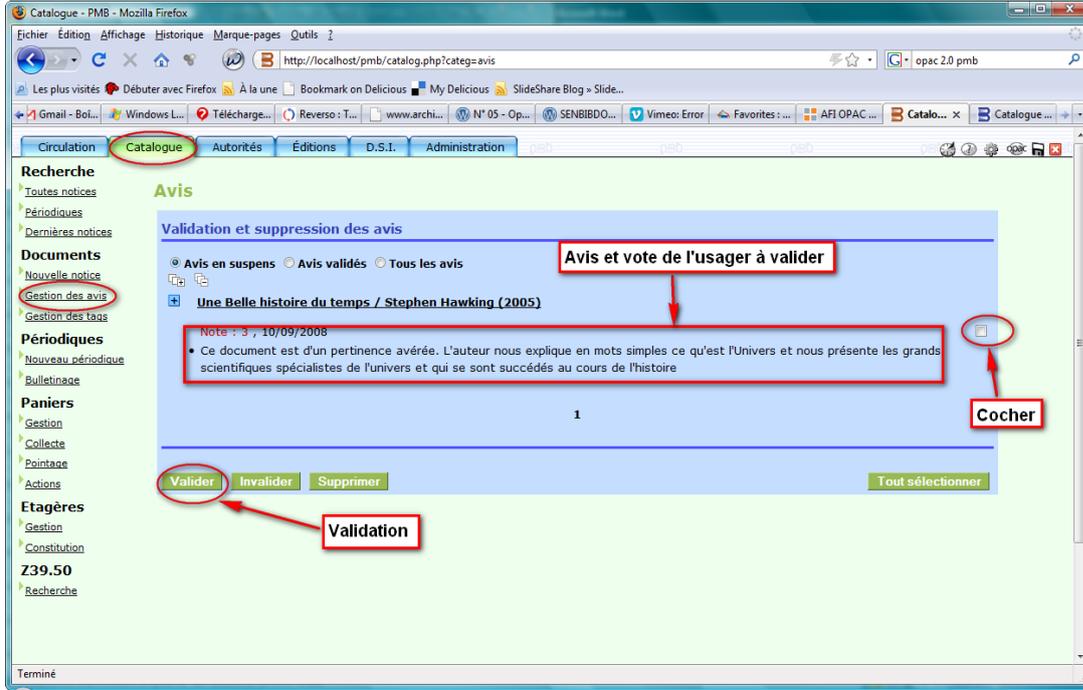
## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

الحصول على المعلومات، بحيث تتطابق معاييرها مع تطبيقات الويب في طريقة البحث عن المعلومات بمنطق محركات البحث على الشبكة، وربط محتوى البيانات وإثرائها بالنص الكامل لمصادر المعلومات التي يحتاج إليها المستخدم. كما يمكن أن تعكس الفهارس الاجتماعية صورة تواجد المكتبة الجامعية على الشبكات الاجتماعية مثل الفيسبوك أو تويتر من أجل إثبات تموقعها في البيئة الافتراضية التي أصبحت الفضاء الجديد لتفاعل الطلبة والأساتذة والباحثين، فضلا عن تغيير صورتها في نظرة المستخدمين كمكان لحفظ المصادر أو مساحة للمطالعة، بل مركز التعلم يتوافق مع ما آلت إليه التكنولوجيا وأساليب التعليم والتعلم الحديثة.

✓ تعتبر الفهارس الحديثة وسيلة ناجعة لتثمين الرصيد الوثائقي للمكتبات الجامعية واستقطاب المستخدمين في الوقت الذي تعيش العديد من المكتبات ظاهرة عزوف الرواد على استخدام خدماتها ومجموعاتها. وذلك من خلال التسهيلات التي يوفرها في عرض موارد المكتبة وتصفحها عن بعد (الزيارات الافتراضية لرفوف المكتبة، التصفح السريع لمحتويات المصادر، ومعرفة الكتب الأكثر استعمالا من طرف القراء الآخرين وغيرها). لكن قد يتطلب تحقيق ذلك إعادة النظر في سياسة الاقتناء وأساليب إدارة الإعارة الإلكترونية وطرق تسويق هذه الخدمة لدى جمهور المكتبة.

✓ كما تتيح الفهارس 2.0 الفرصة للمكتبة الجامعية لفهم ممارسات وسلوك المستخدمين، بما في ذلك الذين يزاولون دراستهم عن بعد، وذلك من خلال خدمات البث الانتقائي التي يوفرها الفهرس 2.0 عن طريق خدمات الإشعار الفوري بالجديد RSS للإحاطة بالافتتاءات الجديدة في مختلف التخصصات وحسب احتياجات وتطلعات المستخدمين. كما تسمح أيضا بمعرفة الميول والرغبات من خلال التعليقات والآراء والاقتراحات التي يبديها القراء على الفهرس 2.0 مما يساعد المكتبي في تنظيم الخدمات المقدمة وتعديل سياسة تنمية المجموعات وترشيد النفقات. وفيما يلي نموذج للفهرس 2.0 المعتمد من طرف برمجية PMB يوضح طريقة استضافة الواسمات "التجان" المستخدمين وانطباعاتهم:

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية



الشكل رقم(04): واجهة العرض لفهرس العام المتاح عن بعد 2.0 تحت نظام PMB، وطريقة استضافة التاجات وانطباعات المستخدمين<sup>1</sup>.

### 10. تحدي الرسائل والأطروحات الجامعية:

تعد الرسائل الجامعية من أبرز مصادر المعلومات التي تشكل مجموعات المكتبة الجامعية لما لها أهمية في الاتصال العلمي الأكاديمي وخدمة البحث العلمي لدى الطلبة والباحثين. وتأخذ الرسائل المطبوعة حيزا مهما ضمن مجموعاتهما، والتي تراكمت بمخازنها منذ فترة طويلة، والتي باتت تواجه صعوبات في تداولها والاستفادة منها من طرف الطلبة والباحثين. ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل استعمالها وتداولها لدى أفراد المجتمع الجامعي من خلال توفير إمكانية إتاحتها على الموقع الإلكتروني للمكتبة أو في شكل قواعد بيانات نصية أو مستودعات رقمية. لذلك اتجهت العديد من المكتبات الجامعية للاستفادة من تقنيات الرقمنة والأرشفة الإلكترونية من أجل تحويل الرسائل الجامعية من شكلها المطبوع إلى الشكل الرقمي بغية إتاحتها للمستخدمين بشكل أوسع وأشمل بما يسهل التعامل معها والرفع من نسبة الاستفادة منها في النشاطات العلمية والبحثية. وهي الفرصة التي أتاحت لها «لأداء دورا رئيسيا على غرار المهام الببليوغرافي الوحيد الذي يعترف لها، بإمكانها توفير البنية التحتية للأرشفة وبت الرسائل والأطروحات

<sup>1</sup> DIOUF, Antonin B., 2008. De l'animation documentaire via le numérique social. PMB: Espace de partage d'humeurs, primeurs et clameurs professionnelles. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://antoninbenoitdiouf.com/2008/09/10/n%C2%B0-27-pmb-refreshed-suite/>>. [Consulté le 13/03/2018].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

الجامعية.<sup>1</sup> بل أصبح شرط إلزامي في ضمن المهام التي أوكلت للمكتبة الجامعية في ظل استحداث نظام التعليم الجامعي ومتطلبات البيئة الرقمية.

فإنتاج الرسائل الجامعية في الشكل الإلكتروني يتطلب استحداث النظم الكفيلة لإيداعها في شكلها الرقمي إلى جانب نظام الإيداع القانوني للنسخة الورقية، في حين يمكن أن تتبنى نظام الإيداع الهجين يجمع بين النسختين أو الإيداع الإلكتروني فقط. فالأول ينطوي على إيداع الرسالة في الشكل الورقي والشكل الإلكتروني، بحيث يقوم الباحث بإيداع نسختين أو أكثر لرسالته في شكلها الورقي ونسخة منها إلكترونية محملة على قرص على وعاء رقمي، مع التعهد بمطابقة محتوى النسختين، والسماح للمكتبة إتاحتها على موقعها الإلكتروني أو قاعدة البيانات. وهو النظام المعتمد من قبل المكتبات الجامعية منذ زمن طويل والذي أصبح بمثابة المرحلة الانتقالية إلى الإيداع الإلكتروني الكامل. أما الإيداع القانوني الإلكتروني قد يكمن في إيداع الرسالة في شكلها الإلكتروني فقط، وهو النوع الذي يتطلب احترام مجموعة من الشروط التي تقتضي فحص حالة الوعاء المادي التي أودعت الرسالة فيه، والتحقق من وجود كل الملفات وفي حالة جيدة وغيرها من الشروط. أما عن الإتاحة، فيمكن إتاحتها في صيغة مجلد الكتروني مع إمكانية وضع بعض القيود من شأنها حماية حقوق المؤلف والحد من السرقة العلمية والتعديل أو الإضافات، لاسيما النسخ والتحميل أو الحفظ. كما يمكن أن تكفي المكتبة باقتراح مستخلص لها يعرف لما جاء فيها، ويبقى استرجاع النص الكامل مرتبط بالحضور الشخصي للمستفيد إلى المكتبة.

أما عن طريقة أرشفة الرسائل الجامعية، توفر التكنولوجيا الحالية ثلاثة طرق رئيسة يمكن للمكتبة استخدامها لأرشفة رسائلها العلمية، لاسيما الأرشفة في شكل صورة، والأرشفة في شكل نص، وإعادة الإدخال.

✓ **الأرشفة في شكل صورة Mode Image**: يتم إنتاج نسخة في شكل صورة لكل صفحة من صفحات النص مما يؤدي إلى الحصول على نسخة رقمية مطابقة للنص الأصلي، وهي الطريقة البسيطة من حيث التصميم والأعداد والتكلفة لكن تعييبها عدم إمكانية البحث داخل النصوص<sup>2</sup>

✓ **الأرشفة في شكل نص Mode Text**: يتم استرجاع المعلومات مع إمكانية إدخال بعض التحويلات والتعديلات عليها وذلك باستخدام برنامج خاص بالتعرف الضوئي على الحروف OCR، ومن المميزات

<sup>1</sup> LUPOVICI, Catherine, 2012. De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique : continuité et rupture. Documentaliste –sciences de l'information.[En ligne].Vol. 37, N° 5-6, p.295. [Consulté le:12/03/2019]. Disponible à l'adresse: < <https://urlz.fr/ldEK>>.

<sup>2</sup> فرج أحمد، أحمد، 2009. دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص. 60-66.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المرتبطة باستخدام هذا الشكل إمكانية البحث في النص الكامل والتنقل السريع داخل النص من خلال مجموعة من الروابط الفائقة وغيرها من المميزات، لكن يجب أن يتم مراعاة تصحيح النصوص التي يتم مسحها ضوئياً بطريقة يدوية مما يؤدي إلى رفع التكلفة المادية للعملية.<sup>1</sup>

✓ إعادة الإدخال: تحتاج الرسالة إلى إعادة إدخال كل محتواها بالطريقة اليدوية باستعمال برامج التحرير الآلية مثل Microsoft word. وهي الطريقة التي تأخذ كثيراً من الجهد والوقت لإدخال المحتوى مما يجعل استخدامها إلا في الحالات التي تقدم أخطاء مطبوعة أو الرسائل المحررة بطريقة اليد.

### 1.10. مكانة الرسائل والاطروحات الإلكترونية:

بالنسبة للمستفيدين:

- ✓ الوصول إلى محتوى الرسائل الجامعية واسترجاعها بطريقة سهلة وسريعة.
  - ✓ الدفع بمستوى البحث العلمي في الجامعة إلى أعلى درجة من خلال تامين نتائج البحوث المتوصل إليها في ظرف قصير.
  - ✓ إمكانية استخدام الرسالة الواحدة من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه مما يقضي على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية والتي تحدد عدد المستفيدين الراغبين في الاطلاع على الرسائل في ضوء عدد النسخ المتاحة منها.
  - ✓ تامين نتائج البحوث العلمية وجعلها معروفة على الصعيد الوطني والدولي.
  - ✓ تشجيع التواصل بين الطلبة والباحثين، حيث أن الرسائل الجامعية الإلكترونية تشمل عناوين البريد الإلكتروني ومعلومات الاتصال الأخرى مما يؤدي إلى تعزيز الاتصال والتعاون بين الباحثين مما ينتج عنه أبحاث مشتركة.
  - ✓ تساعد الرسائل الجامعية الإلكترونية في تجنب تكرار الجهود العلمية المبذولة.
- أما بالنسبة للمكتبات:
- ✓ تشجيع الإعارة بين المكتبات والزيادة في نسبة المصادر المتاحة للمستفيدين، فضلا عن تقليل الأعباء على المكتبيين والاقتصاد في ميزانية مكتبة.

<sup>1</sup> الشويعر، خولة، 2009. نظام أرشفة الوثائق وإدارتها إلكترونياً. في: أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية، 11 ديسمبر 2009. مج.1، ص.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ تشجيع مبادرات التحول إلى المكتبات الرقمية والرفع من كفاءة الخدمات المقدمة واستغلال تكنولوجيا المعلومات في أداؤها.
- ✓ تمكين المكتبيين من الحصول على مهارات وممارسات جديدة ومسايرة العصر الرقمي.
- ✓ تقليص الحيز المكاني الذي تشغله الرسائل الجامعية الورقية على الرفوف.
- ✓ الحفاظ على أصول الرسائل الورقية والحد من ظاهرة التلف بسبب كثرة أو سوء الاستعمال.

فعلى الرغم من أهمية الرسائل والاطروحات الجامعية الإلكترونية والمميزات التي تقدمها، إلا أن المتاح منها على الأوعية المطبوعة قد تعاني من مجموعة من الصعوبات المتعلقة بالتكاليف المالية الباهظة نسبياً لمشاريع التحول الرقمي، بحيث يتطلب رقمتها وتحويلها إلى الشكل الرقمي بنية تحتية تكنولوجية متطورة من مساحات ضوئية، وحواسب، وبرمجيات التشغيل والعرض، فضلاً عن تكاليف تكوين المكتبيين وتأهيلهم لتجسيد ذات المشروع. هذا، دون الإغفال عن تكاليف المعالجة الفنية للمواد التي تم تحويلها من فهرسة وتكشيف وتصنيف وغيرها من الإجراءات، مع مراعاة معايير الحفظ للمواد الرقمية والحرص على صيانة الأجهزة والبرمجيات بصفة مستمرة. ضف إلى ذلك ضرورة مراعاة حقوق الملكية الفكرية والتي غالباً ما تقف كهاجس أمام المكتبة عند تحويل مصادرها المتاحة في شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي. كما تعتبر التهديدات الأمنية من أكبر المشاكل التي تهدد الرسائل الجامعية الإلكترونية من المخاطر التكنولوجية مثل فيروسات الإعلام الآلي، والسلوك الإجرامي مثل اختراق أجهزة الحاسب عن طريق القرصنة.

### 11. المكتبات الرقمية:

تعتبر المكتبات الرقمية نتيجة تطور تقانة المعلومات واتساع دائرة استعمالها، وبروز النشر الإلكتروني وما تخلله من ظهور مصادر المعلومات في أشكال وأنواع مختلفة، وما رافقها من ازدياد حاجة مرافق المعلومات إلى استحداث طرق تنمية مجموعاتها وتحسين خدماتها وتطويرها، فضلاً عن تنوع وتغير اتجاهات المستفيدين في التعامل مع مصادر المعلومات. وعرفها عليان على أنها «مؤسسات ونظم قواعد بيانات ضخمة تحتوي على مختلف مصادر المعلومات المخزنة ونظم الاسترجاع الشاملة التي تعالج ببراعة البيانات الرقمية بمختلف الوسائط التي تدعم المستفيد في تعامله مع المعلومات المتوفرة لدى المؤسسات، ومن خلال

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

بنوك وشبكات المعلومات ومن بينها الإنترنت»<sup>1</sup>. وتعتبر المكتبات الرقمية كامتداد طبيعي للمكتبة المادية التقليدية أين يتم الاعتماد الكلي على تكنولوجيا المعلومات في عمليات جمع ومعالجة وبث المعلومات سواء المنتجة منها في شكل الكتروني أو تحويل المواد المطبوعة إلى الشكل الرقمي (المرقمنة)، من أجل الرفع من مستوى الخدمات المقدمة وتوصيلها إلى المستفيدين عن طريق شبكات الحاسبات سواء كانت محلية أو متاحة على شبكة الإنترنت، مما يتيح البحث فيها واسترجاعها عن بعد دون القيود الزمنية والجغرافية. وتجدر الإشارة إلى أن التقنيات المستخدمة في المكتبة الرقمية توفر بيئة مناسبة للتعامل مع مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها، سواء ما هو على شكل أقراص ضوئية أو ما هو على هيئة ملفات إلكترونية أو موارد إلكترونية في شبكة الإنترنت ويتم منحها للمستفيدين على موقع المكتبة.

وهناك نموذجين للمكتبات الرقمية تختلف حسب الهيئات والأهداف والتكنولوجيا المستعملة لإنجازها. فنجد مكتبة رقمية كجزء لمكتبة تقليدية أين تقرر مكتبة تعزيز مجموعاتها وخدماتها التقليدية بمصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الرقمية. وفي هذه الحالة يتم توسيع السياسة الوثائقية المعتمدة لتشمل النطاق الإلكتروني والذي يجعل من المكتبة الرقمية تتطابق مع مبادئ هذه السياسة وتعمل على تدعيم المجموعات والخدمات الوثائقية المتواجدة، وخير مثال على هذا النموذج يمكن ذكر مثال مكتبة المدرسة الوطنية العليا لعلوم المعلومات والمكتبات بفرنسا. (ENSSIB)<sup>2</sup> ويكمن النموذج الثاني في مكتبة رقمية كوحدة مستقلة عن المكتبة التقليدية، إذ تقوم هيئة أو مجموعة من الهيئات بإنشاء مكتبة رقمية على الويب دون الاعتماد على المكتبة في شكلها المادي. وفي هذه الحالة يتم صياغة السياسات المختلفة وطرق إدارتها وتنظيمها في بيئة رقمية بحتة، أين يتم اقتراح مجموعة من الكيانات الرقمية والخدمات المرافقة في شكلها الرقمي مثل المكتبة الرقمية العالمية<sup>3</sup>

وهناك عوامل عدة تدفع بالمكتبات الجامعية إلى التحول إلى مكتبات رقمية، أهمها تطور نظم التعليم الجامعي وبروز أساليب وطرائق تدريسية حديثة وبالخصوص التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد والتي تقتضي خدمات معلومات متطورة لدعم التعليم والبحث العلمي بالجامعة، ومحدودية ميزانية أغلبية المكتبات

<sup>1</sup> عليان، رحي مصطفى، 2015. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015.

ص. 284.

<sup>2</sup> Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB), 2019. Bibliothèque et services. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<http://www.enssib.fr/la-bibliotheque>>.[Consulté le: 25/07/2019].

<sup>3</sup> ICF Thought Leadership Institute, 2018. GLOBAL DIGITAL LIBRARY : A hub of knowledge for transformation. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://thoughtleadership.org/global-digital-library/>>.[Consulté le: 25/07/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

الجامعية خاصة بعد ارتفاع أسعار مصادر المعلومات العلمية والتقنية في شكلها الورقي في الوقت الذي ظهرت احتياجات جديدة من المعلومات ومصادر المعرفة لدى المستخدمين نتيجة بروز كميات هائلة من المعلومات بأشكالها وأنواعها الرقمية وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال المكتبات.

فضلا عن<sup>1</sup>:

- ✓ الطبيعة المعقدة للوثائق في الآونة الأخيرة.
  - ✓ مشكلة التخزين مع تراكم الكتب والدوريات سنة إثر سنة.
  - ✓ انخفاض تكلفة التكنولوجيا المرتبطة بسعة تخزين المستندات الرقمية والاحتفاظ بها، فإنه يمكن بسهولة إدراك أن تكلفتها بالنسبة للمكتبات الرقمية أقل بكثير مما توقره المكتبات التقليدية،
  - ✓ مشكلة البحث في المكتبات حيث لا توفر الطرق التقليدية التنوع والمرونة والكمية من المعلومات مثل ما يوفره البحث الإلكتروني.
  - ✓ سهولة الوصول/ الإتاحة إلى البيانات من مصادر متعددة وفي لحظات، مع قدرة على متابعة أحدث المعلومات والإصدارات المتنوعة وهو ما لا يتحقق في المكتبة التقليدية.
- في حين تقدم المكتبة الرقمية آفاقا وحلولا عملية للمكتبات الجامعية من أجل بلوغ رسالتها وتحقيق أهدافها في دعم العملية التعليمية وبرامج البحث العلمي بالجامعة وبما يتوافق مع الاحتياجات الفعلية للمجتمع الأكاديمي، والتغلب على المشاكل والصعوبات التي تواجهها في أداء وظائفها وتطوير خدماتها. بحيث تتميز المكتبة الرقمية بحداثة المعلومات التي تميز المصادر الرقمية وتنوعها، وتخطي الحواجز المكانية والزمنية للوصول إلى المعلومات مع توفير الآليات الكفيلة في طرق البحث فيها واسترجاعها، وتعزيز التعاون بين المكتبات والهيئات الوثائقية لتقاسم الأعمال وتبادل الخبرات وتفاوض تراخيص الاستعمال والاشتراك في المصادر العلمية. كما تمنح المكتبات الرقمية إمكانية الاستثمار في تقنية المعلومات في الوظائف والخدمات المكتبية، والاستفادة من تطبيقات الإنترنت في طرق التعامل والتفاعل مع المستخدمين. وهي بمثابة الوسيلة التي تشجع المكتبات الجامعية على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال المكتبات، وما ينجر منه في الرفع من مستوى أداء المكتبيين ونشر الوعي المعلوماتي لدى المجتمع الجامعي ودعم العملية التعليمية والبحثية.

<sup>1</sup> أبو أصبع، صالح خليل، 2012. المكتبة الرقمية وتحدياتها في الوطن العربي الدكتور. في: المؤتمر العربي الرابع للترجمة: اللغة والترجمة في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عمان. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://abuosba.net/file/files/133.pdf>>. [ تاريخ الاطلاع: 2019/09/27].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

### 1.11. المكتبة التقليدية ونظيرتها الرقمية:

لقد شكل ظهور المكتبات الرقمية منعرجا هاما في تطوير أساليب إدارة المكتبات الجامعية وأداء وظائفها، ويتساءل بعض الباحثين والمختصين عن مدى الاستمرارية أو القطيعة بين كل من المكتبات التقليدية والمكتبات الرقمية في مستوى الوظائف، خاصة أنه شهد التغير الذي رافق ظهورها فصل البعدين الزمني والمكاني بين المجموعات الوثائقية والمكتبي، أين أصبح هذا الأخير مضطرا على التعامل مع مصادر المعلومات والخدمات المكتبية عن بعد. كما تغير دوره التقليدي من إدارة المجموعات إلى دور الوساطة بين المستفيد والكم الهائل من المعلومات المتاحة بطرق ووسائل مختلفة. وفي الحقيقة، التغيير قد يكمن في شكل الوظائف التقليدية وليس من حيث مقوماتها، إذ استبدلت فقط طرق إدارة وتنظيم المعلومات التقليدية بالممارسات الرقمية الحديثة وبما يفرضه الوقت الراهن في حتمية الانتقال من العمل اليدوي إلى العمل الرقمي، والذي يفرض على المكتبة الجامعية تحديث استراتيجياتها وتغيير أولوياتها من أجل التأقلم باستمرار مع مستجدات العصر الرقمي ونظام التعليم الجامعي. وهو ما يتطلب أيضا توعية العاملين بها بأهمية تنمية مهارتهم بما يمكنهم من ملاحقة التطورات الحاصلة في بيئة المكتبات وبلوغ درجة التميز في الأداء بكفاءة وفعالية. وتؤكد LUPOVICI<sup>1</sup> في هذا الصدد أن «المكتبيين والوثائقيين هم جد متأصلين وبشكل طبيعي في الاستمرارية والتكيف مع التقنيات التي أثبتت نجاحها للغاية لتطور البيئة التكنولوجية والاقتصادية لنشر المعلومات.... هذه الاستمرارية تنطوي أيضا على جعل المعلومات متاحة ليس فقط من خلال الأدوات المهنية، لكن أيضا عن طريق أدوات الويب.»

### 12. تكنولوجيا المعلومات ومباني المكتبات الجامعية:

لقد نتج عن استعمال التقنيات الحديثة من طرف المكتبات الجامعية زيادة في معدلات المساحة في مبانيها أكثر من ذي قبل، وذلك من أجل استيعاب مختلف المعدات والتجهيزات الإلكترونية الحديثة على غرار أجهزة الحواسيب والقراءة، والوسائط المتعددة والأقراص المكتنزة والمستلزمات المادية للربط بالشبكة، فضلا عن زيادة مساحة إضافية لاستيعاب طرفيات استخدام الفهارس وتوسيع الفضاءات المخصصة لاستعمال الأجهزة الإلكترونية الشخصية، مما استدعى توسيع/زيادة المساحات المخصصة لجميع مرافق المكتبة رغم

<sup>1</sup> LUPOVICI, Catherine. Op.cit. p. 297.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

تقليص المساحات الموجهة لحفظ بعض الأوعية المطبوعة والفهارس التقليدية التي كانت تأخذ حيزا مكانيا في فضاءات المكتبة الجامعية.

ومن بين المستجدات التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات في تصميم وتوزيع المساحات بالمكتبة الجامعية يمكن ذكر:

- ✓ إعادة النظر في توزيع الفضاءات لاستقبال مختلف الأجهزة التي يتطلبها العصر الرقمي (أجهزة الحاسوب مزودة بقارئات لمختلف الأوعية الرقمية، وسائل الاتصال الحديثة، الطابعات، المقاعد والمناضد الخاصة، السماعات، ماسح ضوئي بالألوان، الكاميرات الرقمية، أجهزة الفيديو الرقمي، جهاز استقبال الأقمار الصناعية، شاشات العرض، المولدات الكهربائية، أجهزة التكييف، معدات الحفظ والصيانة، وغيرها من الأجهزة والمعدات)
- ✓ النماذج الحديثة في تصميم مكاتب الموظفين لاستيعاب أجهزة العمل الرقمي.
- ✓ توفير الآليات الضرورية للتحكم في الضوضاء الناتجة عن استخدام الكهرباء وتوفير المتطلبات الكهربائية والإمدادات التي يقتضيها استخدام تلك الأجهزة.
- ✓ توزيع الأجهزة التي يتم استخدامها في إنجاز وظائف المكتبة بمختلف أقسامها وما ينجر من ذلك في التقليص من مساحاتها بدلا من حصرها في مكان واحد.
- ✓ توفير ميزانية باهظة نسبيا من أجل اقتناء الأجهزة والحاسب، والتكفل بالأعباء التي تستدعيها من تكاليف الاتصال والطاقة الكهربائية والصيانة والتحديث.
- ✓ التوقع للتوسعات المستقبلية في مساحات عمل المكتبة والمساحات الموجهة للقراء.

### 13. الحوسبة السحابية Cloud computing:

تعتبر الحوسبة السحابية من أحدث تقنيات الإعلام الآلي والمعروفة باسم «الثورة الثالثة بعد الكمبيوتر والإنترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات»<sup>1</sup>، وإحدى تطبيقات الويب 2.0. ويمكن تعريفها على أنها «تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة، وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت. بهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات، وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة والتي تقدم مساحات تخزين

<sup>1</sup> SANCHATI, Rupesh, 2011. Cloud Computing in Digital and University Libraries. Global Journal of Computer Science and Technology. [En ligne]. Vol.11 ,n°12, Version 1.0.[Consulté le:18/09/2022]. Disponible à l'adresse: < [https://globaljournals.org/GJCST\\_Volume11/6-Cloud-Computing-in-Digital-and-University.pdf](https://globaljournals.org/GJCST_Volume11/6-Cloud-Computing-in-Digital-and-University.pdf) >.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

كبيرة للمستخدمين كما أنها توفر بعض البرامج كخدمات للمستخدمين. وهي تعتمد في ذلك على الإمكانيات التي وفرتها تقنيات ويب 2.0<sup>1</sup>. وعلى عكس تقنيات الإعلام الآلي المعتادة وكتكميل لها في بعض الحالات، تقدم الحوسبة السحابية إمكانيات هائلة في مساحات تخزين البيانات ومعالجتها على غرار برامج تحرير النصوص، وبرامج المحادثة، وبرامج الويكي وغيرها من التطبيقات الحديثة، مع إمكانية تبادلها وطباعتها والتحكم فيها عن بعد ومن أي مكان وفي أي وقت دون التقيد بالموارد المحلية من برمجيات وحواسيب، بحيث يتم انجاز جميع هذه الإجراءات من خلال المواقع المثبتة في خوادم خارجية متاحة على سحابة الإنترنت مع ضمان امن المعلومات والحفاظ عليها. والشكل رقم (05) كفيلا بتوضيح الفكرة حول مفهوم الحوسبة السحابية في مجال المكتبات ومرافق المعلومات.

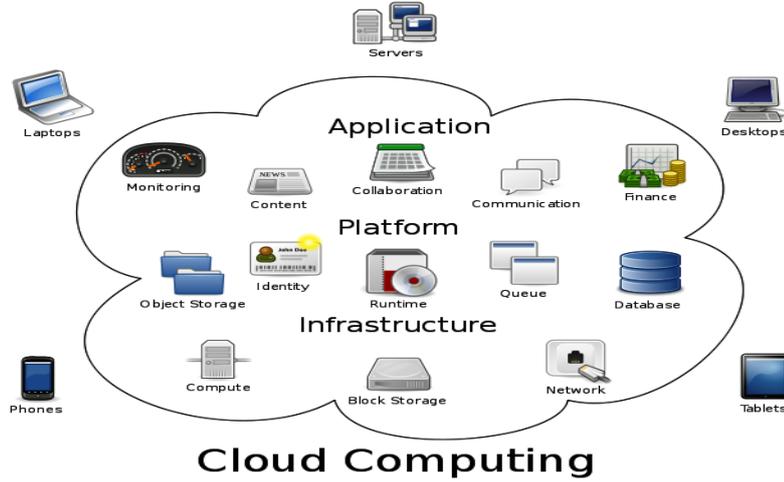
أما بالنسبة لأهميتها للمكتبات ومراكز المعلومات، يذكر الخرينج، ناصر متعب<sup>2</sup> عددا من العوامل التي يمكن ان تعود بفائدة للمكتبات والتي سنحاول إيجازها في النقاط التالي:

- ✓ تكلفة الأجهزة: تدفع مؤسسات المعلومات مقابل ما تستخدمه فقط.
- ✓ تكلفة الصيانة: تمكن الحوسبة السحابية من الاستغناء عن شراء الخادم المحلي، وتقادي التكاليف غير المباشرة مثل الطاقة المطلوبة للتشغيل، وتبريد المعدات، والمرتبطة بمراكز البيانات وإدارتها.
- ✓ تكلفة الموظفين: خفض تكاليف القائمين على ادارة الخادم وامن الشبكات ودعم التطبيقات.
- ✓ زيادة التخزين: الاستفادة من البنية التحتية الضخمة التي يقدمها مورد خدمات السحابة، كما يمكن إدارة الزيادات المفاجئة في أعباء العمل كفاءة، نظراً إلى كون السحابة تتوسع ديناميكيا.
- ✓ الخدمات المبتكرة: تمكين المكبة من من التركيز على الخدمات المبتكرة.
- ✓ تسهل التعاون بين المكتبات، وتساعد على مشاركة العمل على نطاق عالمي.
- ✓ تعتبر الحوسبة صديقة للبيئة؛ لأنها لا تستخدم سوى مساحة الخادم المطلوب من قبل التطبيق الذي بدوره يقلل من آثار الكربون.

<sup>1</sup> خفاجة، أحمد ماهر، 2010. الحوسبة السحابية وتطبيقاتها في مجال المكتبات. Cyberians Journal. [على الخط]. ع 22، 2010. [تاريخ الاطلاع: 2019/09/25]. متاح على الرابط: [http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=445:2011-08-10-01-36-53&catid=158:2009-05-20-09-59-42](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=445:2011-08-10-01-36-53&catid=158:2009-05-20-09-59-42).

<sup>2</sup> الخرينج، ناصر متعب، 2020. دور الحوسبة السحابية في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية: دراسة مقارنة. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات. [على الخط]. مج.2، ع.4. [تاريخ الاطلاع 2020/12/09]. متاح على الرابط: [https://jslmf.journals.ekb.eg/article\\_92762\\_df6d634eb913adc2e7710f87a7ce1176.pdf](https://jslmf.journals.ekb.eg/article_92762_df6d634eb913adc2e7710f87a7ce1176.pdf).

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية



الشكل رقم (05): رسم توضيحي لمفهوم الحوسبة السحابية<sup>1</sup>

### 1.13. خدمات الحوسبة السحابية في مجال المكتبات:

أ. **استضافة المواقع:** تعتبر استضافة المواقع من أهم خدمات الحوسبة السحابية، إذ يمكن للمكتبة استضافة موقعها الإلكتروني على خوادم مثبتة على الشبكة ومقترحة من طرف موردي الخدمات، عوضاً من اقتناء خادم خاص لهذا الشأن، ويعتبر نموذج google sites بمثابة أحسن مثال لخدمة استضافة المواقع على الويب خارج خوادم المكتبة.

ب. **إنشاء المكتبات الرقمية:** توفر تطبيقات الحوسبة السحابية إمكانية تطوير مكتبة رقمية انطلاقاً من برمجيات مفتوحة المصدر وموجهة لتشكيل المحتويات الرقمية بمختلف أنواعها وأشكالها وإدارتها وحفظها من خلال السحابيات، ونذكر منها برمجية DuraCloud لشركة DuraSpace الأمريكية والتي تبنتها العديد من المكتبات الجامعية مثل جامعة ميشيغان، جامعة كولومبيا، ومعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا، وجامعة نورث وسترن.

ت. **التعاون بين المكتبات:** توفر تقنية الحوسبة السحابية فرصاً عدة لبناء شبكات بين المكتبات وأخصائي المعلومات والمستفيدين باستخدام أدوات الشبكات الاجتماعية، وأشهرها تويتر والفيسبوك.

ث. **البحث في المحتوى العلمي:** تقترح الحوسبة السحابية العديد من البنى التحتية وبصفة مجانية وإمكانية البحث والوصول إلى البحوث العلمية والأعمال الفكرية للأساتذة وللباحثين الأكاديميين، مثل أرضية

<sup>1</sup> موسوعة ويكيبيديا، 2019. حوسبة سحابية [على الخط]. متاح على الرابط: < <https://urlz.fr/ldEW> > . [ تاريخ الاطلاع: 2021/08/05 ].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

كنيمبوس Knimbus<sup>1</sup> بمفهومها Knowledge Cloud على شكل بنية تعاونية بين الباحثين تعمل على تعزيز البحث وتبادل المعارف مع أقرانهم، والوصول بطريقة سريعة ودقيقة من خلال واجهات بحث ويب مبسطة إلى الملايين من مقالات الدوريات وبراءات الاختراع والكتب الإلكترونية المتاحة والمعلقة من طرف الباحثين الآخرين. ويشارك حاليا في هذه السحابة أكثر من 600 مؤسسة أكاديمية ومخابر بحث فضلا عن أكثر من 50.000 باحث.

ج. استخدام البرمجيات عن بعد: أو بما يسمى بخدمة برمجيات Software as a service SaaS وهي أعلى مستوى في السحابة، بحيث تمد بالوصول إلى تطبيقات البرمجيات والقيام بوظائفها عن بعد كخدمة مبنية على الويب. وتسمح هذه الخدمة للمكتبة لاستخدام وظائف البرمجيات بتكلفة أقل من تلك التي تقتضي رخصة الاستخدام، في حين يتم تسعير خدمة SaaS على أساس رسوم شهرية. ومن استخداماتها<sup>2</sup>:

✓ الخدمات المرجعية، خدمات إرشاد القراء وغيرها.

✓ برمجيات عقد المؤتمرات عبر الويب: مثل Skype, Google Voice, Google+ Hangouts

النشر عبر الويب World press، Google Sites.

✓ التسويق والاتصالات المبنية على الويب مثل: الفيس بوك، تويتر والتطبيقات الاجتماعية

لأجهزة المحمول، بريد جيميل وغيرها.

✓ تشارك المصادر بين المكتبات مثل Drop Box, Google Docs Evernote

ح. خدمة إعارة الكتب الإلكترونية: وهي الخدمة التي تمكن المكتبة الاستفادة من خدمات الكتب الإلكترونية

التي تقدمها بعض السحابات مثل أرضية 3M3 Cloud Library eBook Lending Service لشركة Txtr

Gmbh الألمانية على شكل مكتبة تقترح محتويات رقمية على غرار الكتب الإلكترونية والكتب المسموعة

Audiobooks مع البرامج المناسبة لقراءتها (Ereading، Ereaders)، وإدارة خدمات الإعارة خاصة عند

تكاملا مع نظام Polaris الشائع الاستعمال في أوساط المكتبات ومراكز المعلومات، أين يمكن للمكتبي

<sup>1</sup> KNIMBUS. Transform your Library for the Digital Future, 2019. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.knimbus.com/#/>>. [Consulté le 05/08/2019].

<sup>2</sup> محمد كلو، صباح، 2015. الحوسبة السحابية: مفهومها وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات. في: The SLA- بن خليفة للنشر، 2015. AGC 21st Annual Conference : Abu Dhabi, United Arab Emirates, 17-19 March 2015. أبو ظبي، دار جامعة حمد

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

التحكم في عمليات الإعارة والحصول على إحصاءات الاستعمال، كما تمكن المستفيد من إمكانية تصفح استعارة كل من الكتب الورقية والكتب الإلكترونية من خلال واجهة واحدة وموحدة، ومتابعة التحديثات من خلال استلام الإشعارات الدورية حين حدوثها.

خ. وللاستفادة من مزايا الحوسبة السحابية، اتجهت العديد من المكتبات إلى الاشتراك في مشاريع الحوسبة التي أتاحت من خلال بعض المؤسسات التي وفرت برامج مثبتة على خوادم بعيدة للقيام بكافة العمليات المكتبية من فهرسة وتصنيف وتقديم الخدمات للمستفيدين بدون الحاجة إلى تثبيت تلك البرامج على الحاسبات الموجودة في المكتبة مثل مشروع شركة بولاريس الذي قام على تطوير برمجة Polaris ILS<sup>1</sup> لفائدة المكتبات، والتي تعتمد على تطبيقات السحابة مثل عمليات الاقتناء والفهرسة ونظام العمليات والمواد الرقمية وتوفير أحدث التقنيات المستعملة في مجال المكتبات، كما أنها تدعم معايير مختلفة مثل MARC21 ولغة الترميز القابلة للإمداد XML ومعيار Z39.50 والتي ترتبط مباشرة بمجال علم المكتبات والمعلومات. وفي الوقت الحاضر أصبح العديد من مطوري البرامج المتكاملة لتسيير المكتبات مثل WorldShare d'OCLC، OSS Labs، Ex-Libris<sup>2</sup> يدرجون تطبيقات السحابة التي تمكن المكتبات من إدارة خدماتها وحفظ مجموعاتها على سحابة الإنترنت، مما يوفر لها ربح المساحات بمرافقها فضلا عن تقادي تكاليف التجهيزات الآلية وصيانة البرمجيات والعتاد الآلي والتحديث والحفظ.

د. ومن بين التجارب الرائدة للمكتبات التي استفادت من هذه التقنيات، نذكر مشروع المكتبة الرقمية لجامعة ويسترن كلورادو savage library western state college of Colorado التي قامت باستبدال قواعد البيانات الخاصة بها والمصممة ببرنامج الأكسس الخاص بشركة مايكروسوفت بخدمة Google App Engine وذلك لتقليص من تكاليف صيانة قواعد البيانات، «كما يذكر موقع المكتبة أن تقديم خدماتها من خلال خدمة جوجل يتيح إدارة أفضل لمجموعات الدوريات، وتحسين المجموعات الخاصة بالمكتبة، وتوفير فرص للأساتذة والطلبة والباحثين بالكليات بنشر أعمالهم وبحوثهم على موقع المكتبة الجامعية»<sup>3</sup>. وقامت هذه الأخيرة بنقل استضافة موقعها الإلكتروني إلى جوجل سبت مما مكنها من اقتصاد نفقات الشراء أو استئجار الخادم التي غالبا ما تعود بتكاليف عالية.

<sup>1</sup> Polaris ILS, 2019. Polaris. Empower your public library. Polaris.[En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.iii.com/products/polaris-ils/>>.[Consulté le 07/09/2019].

<sup>2</sup> ACCART, Jean Philippe, 2019. Les plateformes de services et les plateformes documentaires. .[En ligne]. Disponible à l'adresse: <[https://www.jpaccart.ch/images/PDFs/Les\\_plateformes\\_de\\_services.pdf](https://www.jpaccart.ch/images/PDFs/Les_plateformes_de_services.pdf)>. [Consulté le 08/09/2019].

<sup>3</sup> خفاجة، أحمد ماهر. الحوسبة السحابية وتطبيقاتها في مجال المكتبات. المرجع السابق.

### 14. تحول مهنة المكتبي الى أخصائي المعلومات:

عُرفت مهنة المكتبي منذ القديم بتلك الممارسات التي تهدف إلى جمع وتحليل وتوصيل المعلومات، لكن أحدث التطورات التي يشهدها قطاع المكتبات تغيرات في أدوار ومهام المكتبي في أداءه للوظائف التقليدية، وانتقلت من مجرد اقتناء مصادر المعلومات الورقية وجمعها ومعالجتها وتنظيمها وإتاحتها للمستفيدين إلى القيام بمهام الوسيط يلعب دور حلقة وصل بين الإنتاج الفكري العالمي بمختلف أنواعه وأشكاله وعالم المستفيدين بمختلف فئاتهم واتجاهاتهم واحتياجاتهم، مما أدى إلى تغير الدور الذي يضطلع به تدريجياً نحو ما يصطلح به أخصائي المعلومات والمكتبات وما صاحبه من مصطلحات أخرى وعديدة مثل (خبير المعلومات، عالم المعلومات، أخصائي المكتبة، الوسيط الرقمي وغيرها).

ويؤدي أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية أدوار جديدة سواء في البيئة التقليدية أو الرقمية كمحلل للإنتاج الفكري على أساس تحليل محتوى المصادر من خلال التشفير والاستخلاص، ومحلل للمعلومات بطريقة مغايرة عما كانت من قبل، بحيث أصبح اليوم مطالب بتحليل المعطيات والبيانات والحقائق من أجل خلق معارف جديدة، فضلاً عن دور المدرب في نشر الثقافة المعلوماتية الرقمية عن طريق تكوين المستفيدين على استخدام التكنولوجيا الرقمية وأدوات الاتصال والشبكات وتطويرها في عملياتهم التعليمية والبحثية واختيار المعلومات المرغوب فيها بفاعلية وأخلاقية وتقييمها وتوظيفها بأفضل السبل. كما يقوم بدور محلل النظم على شكل اختيار وتصميم الأنظمة البرمجية الكفيلة بجمع ومعالجة وبتث المعلومات، كما أنيط له دور الضابط للإنتاج الفكري من خلال استرجاعه في كافة أشكاله وصوره في جل وسائطه لحفظه وتصنيفه ومعالجته بأحدث الطرق والمواصفات، وكذا كمترجم علمي يتقن عدة لغات من أجل مساعدة المستفيدين على تجاوز الحواجز اللغوية في استعمال مصادر المعلومات وبطريقة فعالة.

وبالتالي أصبح أخصائي المعلومات المستقبلي «ليس بذلك الشخص المنهمك في أعمال يومية روتينية سواء في شكلها اليدوي أو حتى الآلي، وإنما هو ذلك الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي، وبمناوبة الوسيط البشري الذي يتعامل بفاعلية وبكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين في إطار منظومة متناغمة، وهو أيضاً المعلم والمرشد والموجه لمن هم في حاجة إليه»<sup>1</sup>. بحيث تغير الدور التقليدي للمكتبي في طبيعة عمله والأساليب المنتهجة لأداء الوظائف المنوطة، وأصبح يسمى بالوسيط الرقمي، مكتبي

<sup>1</sup> محمد فتحي، عبد الهادي، 1997. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوجرافيا والمعلومات. القاهرة: الدار العربية للكتاب، 1997. ص. 82.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المستقبل، أخصائي الشبكات، وسيط المعلومات وغيرها من التسميات التي تدل على التغيير الجذري في مهنته ومهامه، وهذا ما يمكن توضيحه في الجدول التالي:

أوجه المقارنة	المكتبي التقليدي	المكتبي الرقمي	المكتبي 2.0
الوظائف	جمع الوثائق	العمل كخبير معلومات	العمل كوسيط معلومات
	بث الوثائق	العمل كملاح معلوماتي Navigateur	مكتشف اتجاهات
بيئة العمل	المكتبة التقليدية	المكتبة الرقمية	المكتبة في جيلها الثاني
التكوين المعرفي	بسيط	مركب	متكامل
مجتمع القراء	ثابت ومحدود نوعا	كل مستفيد يتاح له بالاتصال بالشبكة	مستفيدون مشاركون
حدود الخدمات	داخل جدران المكتبة	على موقع المكتبة	في كل مكان فيزيقي أو افتراضي له صلة بالمكتبة
طبيعة العمل	روتيني	متنوع	نشط
نمط الخدمات	سلبي	نشط	متفاعل
ناتج العمل	مواد مطبوعة	مجموعات رقمية	مصادر اجتماعية
طبيعة الخدمات	إتاحة الوثائق	الإبحار في المعلومات، تقديم النصح والمشورة، نقل المعلومات	إدارة بيئة المكتبة الاجتماعية
مستوي العمل	منخفض	مرتفع	متضاعف

جدول رقم (08): ملامح الاختلاف بين دور أخصائي المعلومات التقليدي وأخصائي المعلومات في

البيئة الرقمية وأخصائي المعلومات في الجيل الثاني من المكتبات.<sup>1</sup>

### 1.14. أخصائي المعلومات بين الوظائف التقليدية والممارسات الرقمية:

أمام النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات، ولا سيما شبكة الإنترنت والتطبيقات المرتبطة بها التي فتحت آفاقا جديدة لتوفير الوصول إلى مصادر المعلومات والخدمات التي تلبي الاحتياجات النوعية للمستخدمين، قد يتعين على أخصائي المكتبات إعادة النظر في ممارساتهم والعمل على تطوير وتنظيم كافة الخدمات المكتبية التي من شأنها أن تواكب التطورات الحاصلة في مجال المعلومات واتجاهات مجتمع المستخدمين. ولمواجهة هذه التحديات، تعين على العاملين بالمكتبات الجامعية العمل بنظرة مغايرة تأخذ بعين الاعتبار الممارسات التقليدية ومحاولة التكيف مع التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية، من أجل الارتقاء بمهامهم من

<sup>1</sup> ألاء جعفر الصادق، محمد الطيب. تكنولوجيا الويب 2.0 في مواقع المكتبات ومؤسسات المعلومات. مرجع سابق. ص .

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

خلال اكتساب المهارات والكفاءات الضرورية للانخراط في البيئة التكنولوجية، والقدرة على التعامل مع أدوات المعلومات وأجهزتها واستثمارها لصالح المستفيدين. الأمر الذي يتطلب مهارات شخصية وعلمية وعملية متقدمة، مما يفرض عليه التكوين المستمر من أجل تحيين معلوماته وتطوير مهاراته وكفاءته في مجال تخصصه بما يؤهله لممارسة دور الرائد والخبير في توجيه الأساتذة والطلبة والباحثين إلى مصادر المعلومات وتأمين مصداقيتها وموثوقيتها. وبالتالي، سعياً منها فرض تواجدها في العصر الرقمي، باءت المكتبات الجامعية تؤدي واحدة من أهم الوظائف التي كانت تؤديها منذ نشأتها في بيئة النشر الورقي وهي تنظيم الإنتاج الفكري وجعله في متناول المستفيدين، وكل ما يمكن أن يفيدهم مهما كان شكل أو طبيعة المعلومات، وبعد بروز البيئة الرقمية وما أفرزته من كم هائل لمصادر المعلومات بتقنيات وأساليب حديثة، ظهرت الحاجة الماسة وأكثر من أي وقت مضى لاستحداث وظيفة المكتبي بما تسمى بالوساطة الرقمية، والتي تقتضي مكتبيين مؤهلين تتوفر فيهم مهارات البحث والقدرة على تحليل وتقييم الموارد، ومطابقة الاحتياجات المتشعبة للمستفيدين مع المصادر المختلفة و المتنوعة. وهي الوظيفة التي أشار إليها لانكستر منذ زمن بعيد، حينما أكد أنه ينبغي إعادة تقييم مهارات المكتبة التقليدية وتكييفها على خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية، فعلى سبيل المثال، يمكن توظيف مهارات الفهرسة والتصنيف لتحسين سلوك وممارسات المستفيدين في عملية البحث واسترجاع المعلومات على الشبكة، وإعداد البيانات الوصفية استناداً إلى مبادئ الفهرسة والتي من شأنها أن تساعد المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت. وبالتالي يمكن التأكيد على أن الوساطة الرقمية في سياق الخدمات المكتبية لم تأت من العدم، بل هي نتاج لأساسيات ومبادئ الممارسات التقليدية لعمل أخصائي المعلومات بعدما أن كان مجرد مكتبي يقوم بتقديم خدمات الإعارة والفهرسة بغية الوساطة بين الإنتاج الفكري والمستفيد، وأن الاختلاف يكمن في بيئة العمل التي تقدمها التطورات التكنولوجية والتسهيلات والطرق الإبداعية في تطبيقها والتي مكنت أخصائي المكتبات من تطوير طرق وأساليب العمل وابتكار أساليب جديدة وخدمات حديثة لم تكن معروفة في النطاق التقليدي. والواقع يبين لنا أنه لا يمكن أن تتخلى المكتبات عن تقديم الخدمات التقليدية المعروفة بشكلها اليدوي كون المكتبات الحديثة ستبقي في المستقبل معتمدة على المعلومات الإلكترونية والمرقمنة، مما سيزيد من وظائف أخصائي المعلومات في إدارة الكيانات الرقمية في ضل تنامي حجمها وتعقد أشكالها وأنواعها لكن حتى يتمكن أخصائي المعلومات من تحمل مسؤولية الوظائف الجديدة يجب دعم فكرة التكوين والتعليم الذي يعتبر بمثابة البوابة التي يدخل من خلالها إلى عالم التكنولوجيا الذي تزخر به البيئة الرقمية.

### 2.14. المهارات الرقمية لأخصائي المعلومات:

لقد تغيرت مهام ووظائف المكتبي من الأداء التقليدي إلى وظائف جديدة فرضتها البيئة التكنولوجية الحديثة على مرافق المعلومات بشتى أنواعها، أين برزت الفهارس على الخط، قواعد البيانات، والمستودعات الرقمية واتجاهات الوصول الحر إلى المعلومات، والنشر الإلكتروني، وتطبيقات أجيال الويب المتلاحقة، والشبكات الاجتماعية، وغيرها من التطورات. ولقد صاحب هذه الأخيرة حتمية توفير الكفاءات البشرية المؤهلة والقادرة على رفع تحدي البيئة الرقمية ومسايرتها من أجل ضمان خدمات ذات جودة عالية من شأنها تلبية احتياجات المستفيدين. ولم يعد دور أخصائي المعلومات يقتصر على جمع ومعالجة وبيث المعلومات فحسب بل أصبح ملزما بالتحكم في الكيانات الرقمية والتقليدية في نفس الوقت. وتؤكد الأستاذة غرارمي في ورقة بحث قدمت في أعمال اليوم الدراسي حول تكوين المكتبيين، أنها «تدعم بشدة تلك المقولة التي مفادها أن المكتبي الذي تعودنا عليه في صورة حارس الكتب وخازنها ومعالجها سيختفي ليحل محله المكتبي خبير المعلومات ومستشار المعلومات، الذي سوف يزداد دوره ويصبح موضعاً للاهتمام من قبل الغير»<sup>1</sup>. فمواكبة التطورات التكنولوجية السريعة والمتلاحقة لا يتوقف على توفير التجهيزات والآلات الحديثة في مرافق المعلومات فحسب، بل يتم «إلا إذا استطاع المكتبيون والأرشيفيون والتوثيقون وكل العاملين بالمؤسسات المعلوماتية أن يطوروا مهنتهم وعملهم ليواكبوا التطورات التكنولوجية في توصيل ونقل المعلومات، مما يفرض على المكتبيين الاستفادة من تكوين في المستوى الذي يفرضه التحدي التكنولوجي»<sup>2</sup>. ولكي يتمكن أخصائي المعلومات من مسايرة تحديات الثورة الرقمية التي تعيشها مؤسسات المعلومات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، لا بد أن تتوفر فيه مجموعة من السمات التي تجعله قادر على تحديد وتوفير أنجع الوسائل لتسهيل الولوج إلى المعرفة، وتبادلها وجعلها متاحة للمستفيدين بكفاءة وفاعلية. ولكي يضطلع بهذه الأدوار لا بد أن يمتلك مجموعة من المهارات والكفاءات الخاصة ب:

✓ **مهارات أكاديمية دراسية ومهنية:** وفيها يكون ملماً بكل أبعاد التخصص وتشمل على «التطبيقات العملية للمقررات، نشر البيانات ومشاركتها، إتقان اللغات، تأمين خدمات المعلومات وإتاحتها، القدرة على البحث عن المعلومات واسترجاعها، تنمية المجموعات وتقييمها، تحقيق اقتصاديات المعرفة،

<sup>1</sup> غرارمي، وهبية، 2006. برامج التكوين الجامعي في علم المكتبات بالجزائر في ظل مجتمع المعلومات. اليوم الدراسي الثاني حول تكوين المكتبيين، جيجل 2006/06/21. ص. 15.

<sup>2</sup> نفس المرجع. ص. 15.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

تسويق خدمات المعلومات، التحكم في المواصفات الحديثة لأوعية المعلومات مثل وصف المصادر والوصول إليها RDA، ووصف المواد وإدارتها RDM، تطبيقات الفهرسة الإلكترونية المتعددة-MARC (21, Metadata, OPAC)، استخدام أدوات الضبط البيبليوغرافي والتطبيقات البيبليومترية، اعتماد منهجيات البحث العلمي، مراعاة مسائل الملكية الفكرية وحقوق النشر، وأخلاقيات المهنة، الالتزام بقوانين المكتبات وتشريعاتها وتطبيقها تطبيقاً مبدئياً، وتطوير المكتبة الإلكترونية والويب 2.0.<sup>1</sup>

✓ **مهارات إدارية وشخصية:** وتشمل هذه المجموعة على الكفاءات الخاصة بالعمل ضمن فريق عمل، واتخاذ القرارات باعتبارها محور العملية الإدارية، إدارة الأزمات والمخاطر، الإبداع والابتكار، إدارة المكتبات والمشاريع، وضع السياسات المكتبية، استخدام طرق التحليل، القيادة وتحمل المسؤولية، التصرف أثناء الأزمات، إعداد الميزانية وإدارتها، مهارات الاتصال والتواصل، بناء العلاقات وتطويرها، العمل ضمن فريق.

✓ **مهارات تقنية:** التي تمكن أخصائي المعلومات من استخدام كافة أنواع التقنية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية وذلك في مجالات التعامل مع شبكات المعلومات، تصميم النظم وتحليلها، معالجة مختلف أشكال البيانات، التعامل مع قواعد البيانات، تطبيقات الحوسبة السحابية. بث وتوصيل المعلومات عن بعد، استعمال الحاسوب والإنترنت، تصميم الصفحات الإلكترونية، التعامل مع النظم المتكاملة لإدارة المكتبات، استخدام لغات البرمجة، إتقان تطبيقات المايكروسوفت، الاجتماعات الإلكترونية.

### 3.14. تكوين أخصائي المعلومات بين التعليم الأساسي والتكوين المستمر:

لقد فرضت التغيرات المتلاحقة التي يشهدها العالم مع دخول عصر المعلومات والتطورات المعرفية والتكنولوجية الكبيرة على المؤسسات التعليمية في مجال علم المكتبات والمعلومات مراجعة برامجها ومناهجها الدراسية المعتمدة، والتي تكاد تلمس كل جوانب عمل أخصائي المعلومات، وإعادة توصيفها من أجل تكيفها مع متطلبات العصر التي تقتضي تلقين الأساليب والطرق الفعالة الحديثة للمكونين لمواجهة المتطلبات التي

<sup>1</sup> قموح، ناجية وآخرون، 2015. كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبة د.أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية-قسنطينة. في: QScience Proceedings, The Special Libraries Association-Arabian Gulf Chapter 21st Annual Conference. [ على الخط] . مج5. [ تاريخ الاطلاع: ]. متاح على الرابط: <https://urlz.fr/lsEv>.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

تمليها عليهم ظروف العمل في البيئة الرقمية، وما صاحبها من تطور في مجال المعرفة وثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبروز مبداء النفاذ الحر والتطبيقات الويب 2.0 وغيرها. بالتالي قامت معظم المؤسسات التعليمية الخاصة والعمومية القائمة على كوين وتعليم مهنة أخصائي المعلومات بتطوير وتصميم البرامج والمقررات التكوينية التي تكفل للمكتبي ثقافة ومنهجية حول استعمال واستغلال ومسايرة التقنيات الحديثة بدلا من تكوينه حول طرق ومناهج البحث عن المعلومات، كون «المنهجية في السيطرة على تقنيات البحث عن المعلومات عملية تحتاج إلى الاستمرارية في التكوين والتعلم، وذلك لأنها تتطلب أفراد مؤهلين تأهيلا عاليا، ليس فقط من زاوية فهم واستيعاب المبادئ التي تحكم العمل المعلوماتي، لكن أيضا من زاوية امتلاك المهارات الفنية المطلوبة لاستغلال كافة إمكانيات التكنولوجيا»<sup>1</sup>. فالتكوين الجيد لأخصائي المعلومات يركز أساسا على مدى نجاعة المنهج والمواد المدرسة في المعاهد والمدارس والجامعات والتي من شأنها ضمان استحداث برامج تدريبية لتنمية القوى البشرية بمرافق المعلومات، ومتابعة المسار المهني لخريجي مؤسساتها، ودراسة احتياجات السوق، ومتابعة التطورات المتلاحقة في مجال المعلومات وتحديد احتياجات هذه الأخيرة، وما يناسبها من مهارات وكفاءات ومؤهلات. فضلا عن مجموعة من الواجبات التي تسقط على عاتق أقسام ومدارس علم المكتبات والتي حددتها منظمة اليونيسكو والتي تلخصها فؤاد إسماعيل في النقاط التالية:

- أ. تقديم الاستشارات الفنية لنظم ومؤسسات ومشروعات المعلومات تقييمها باستمرار، مما يؤدي إلى زيادة فعالية هذه المشروعات والمؤسسات، وإلى زيادة الخبرة العلمية لأعضاء هيئة التدريس بالمؤسسات الأكاديمية.
- ب. أن تكون المؤسسة الأكاديمية مركز للبحث العلمي والتطوير وحل المشاكل الموجودة في التخصص، وأن تعمل على التخطيط لمسارته في المستقبل والقيام بمشروعات تجريبية تطبق فيها نتائج البحوث.
- ت. نشر الأبحاث التي تقوم بها خاصة مع إجماع قطاع النشر التجاري عن المشاركة في نشر أبحاث المكتبات والمعلومات في الدول النامية لقلّة توزيعها.
- ث. تنظيم لقاءات مستمرة بين المتخصصين في الدولة وبين المتخصصين في الدول النامية الأخرى والدول المتقدمة لتبادل الخبرات وتفاعلها.

<sup>1</sup> فؤاد إسماعيل، نهال، 2012. إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 139.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

ج. العمل على تطويع الظروف البيئية لصالح التخصص مثل المشاركة في مشروعات لمحو الأمية الهجائية أو لزيادة وعي المجتمع بأهمية المعلومات.

هذا ما يجعل المهارات والمعارف التي يكتسبها أخصائي المعلومات أثناء الدراسة في التعليم الأساسي بدور الركيزة الأساسية التي تمكنه من ممارسة نشاطه في الحياة المهنية والتي تفرض في حد ذاتها مسابرة الاتجاه الجديد الذي فرضته التحولات الكبيرة التي يشهدها العالم. وتقر Sue Myburgh في هذا الصدد أن «طبيعة الدراسة التي يتلقاها أخصائي المعلومات والمكتبات منذ بداية التخصص لها دور وأثر كبير في تشكيل الحياة المهنية لأخصائي المعلومات والمكتبات، فعندما يكتسب هؤلاء مواد تدريبية ومعرفية متطورة ذات إعداد متقن وذات علاقة بالتكنولوجيا الحديثة والبيئة الرقمية، يستطيع خريجو هذه الأقسام سرعة التأقلم مع البيئة الرقمية ومع كافة التطبيقات الحديثة في معالجة المعلومات خزنها واسترجاعها»<sup>1</sup>.

والجدير بالذكر، أنه يحتل أعضاء الهيئة التدريسية مكانة في غاية الأهمية في مجال مواكبة التغيرات، باعتبارهم المسؤولون عن وضع البرامج والمقررات وتلقيها للمتعلمين وبما يتماشى مع المستجدات ومتطلبات بيئة المكتبات والمعلومات، وتدعيم فكرة التغيير ومسايرة التقدم العلمي والتكنولوجي. «فنوعية البرامج تنعكس في أنشطة هيئة التدريس المتمثلة في تقديم الخبرة والاستشارات، وتقديم البحوث، وفي تقديم المحاضرات، والمشاركة في المؤتمرات وغيرها من الأنشطة المهنية والأكاديمية، أي أن خبرة أعضاء هيئة التدريس تظهر واضحة في المنهج إعدادا وتصميما وأداءها»<sup>2</sup>. هذا ما يتوقف على جودة التعليم وكفاءة الهيئة التدريسية فيما يخص تجربتهم المهنية ومهارتهم التكنولوجية وإنتاجياتهم البحثية المبتكرة ومستواهم المعرفي وخاصة طرائق التدريس البيداغوجي وأساليب التقييم.

لكن مهما بلغ مستوى التعليم ونسبة المعارف النظرية والتطبيقية المحصلة في مرحلة التعليم الأساسي لأخصائي المعلومات، لابد من تطوير وتنمية مهاراتهم بعد حصولهم على الشهادة الأكاديمية وانتقالهم إلى الحياة المهنية من أجل التحصيل المستمر والمتواصل لمهاراتهم العلمية والارتقاء بمعارفهم الأكاديمية المكتسبة أثناء دراستهم لتنفيذ المهام المنوطة إليهم بصورة أفضل، والاندماج الفعلي داخل إطار عملهم، مما يمكن مكتباتنا على استغلال واستثمار التكنولوجيا الحديثة بكفاءة وفعالية، الشيء الذي يتحقق عن

<sup>1</sup> MYBURGH, Sue , 2013. Exploring Education for Digital Librarian ,Meaning, Modes and Models. [En ligne]. Londres: Chandos publishing book, 2013. P.160.[Consulté le: 15/12/2020]. Disponible à l'adresse: < <https://www-sciencedirect-com.snd11.arn.dz/book/9781843346593/exploring-education-for-digital-librarians>>.

<sup>2</sup> متولي، نريمان إسماعيل، 2008. الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين في مجال المكتبات والعلوم. مجلة التعليم والتدريب في مجال المكتبات والمعلومات (مكتبة ملك فهد الوطنية). مج 04، 2008. ص. 28.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

طريق التعليم المستمر، لان «إذا كان التكوين الأصلي الجامعي لكل فرد بمثابة المصفاة التي يحتاجها لانتقاء المعلومات المستقاة من مجتمع المعلومات، فان الاستمرار في التكوين يمكن اعتباره بمثابة البوصلة التي توجهه وسط هذه الغابة الكثيفة، والتي تقيه من الضلال»<sup>1</sup>. فالحاجة إلى التكوين المستمر بالنسبة للمكتبيين ضرورة وحتمية نصتها التحولات المتلاحقة في خضم التدفق العلمي والتكنولوجي، وفي نفس الوقت مرحلة تكميلية لمرحلة بعد التكوين الجامعي «تبنى على تحديث المعرفة السابقة المكتسبة والمهارات والمواقف للفرد، ويأتي التكوين المستمر بعد مرحلة التعليم الأساسي للمشتغلين بخدمات المعلومات والمكتبات والوسائط التعليمية»<sup>2</sup>.

### 1.3.14. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات:

يعتبر التكوين المستمر الحجر الزاوية في تطوير أداء العاملين في مجال المكتبات ومرافق المعلومات على اختلاف أنواعها، فهو مجموعة من الأنشطة التعليمية النظرية والتطبيقية التي تكفل بها المكتبة أو المدارس والمؤسسات المتخصصة في مجال التكوين لفائدة فئات العاملين بالمكتبة إما أثناء الخدمة أو خارج أوقات عملهم بطرق التكوين المختلفة، أو التي يتكفل بها الفرد بنفسه (التكوين الذاتي) وذلك من أجل تحديث معارفهم وتحسين مستوى قدراتهم المهنية والفكرية وفقا للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات، وتنميتهم مهنيا والرفع من كفاءتهم وتمكينهم من استيعاب تلك التقنيات الحديثة، وبالتالي رفع مستوى أدائهم مما يساهم في تحقيق أهداف المكتبة ككل بكفاءة وفاعلية.

ويهدف التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات في ظل البيئة الرقمية إلى تزويدهم بالمعارف الجديدة للمحافظة/الزيادة على الفعالية المهنية، وتأمين كفايتهم المهنية والعملية لمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم المهني وممارسة مهامهم بأكمل وجه في ضوء التقنيات الحديثة التي فرضتها البيئة الرقمية، هذا ما يخلق نوع من الشعور بالأمن الوظيفي لدى المكتبي من خلال إثبات الكفاءة الذاتية في التعامل مع مستجدات الوظائف التي يمارسها، كما يساهم التكوين المستمر على «مسايرة المفاهيم والمعارف الجديدة والإعداد للتغيرات التي تحدث في مستقبلهم المهني وتحديث تعليمهم الأساسي، وزيادة قدرة أخصائي

<sup>1</sup> مكاوي، حسان عماد. المرجع السابق. ص. 27.

<sup>2</sup> نفس المرجع.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المكتبة على الإبداع والابتكار في مجال عمله، والنمو المهني المستمر للعاملين بالمكتبات بحصولهم على المزيد من المعارف والخبرات المهنية.<sup>1</sup> والجدير بالذكر أن للتعليم المستمر عدة مصطلحات تطلق عليه منها التكوين المتواصل، التكوين المستدام، التكوين مدى الحياة Formation tout au long de la vie، التأهيل المهني، الرسكلة Recyclage وغيرها، وإن اختلفت هذه التسميات في الصيغة اللغوية فهي تتفق من ناحية المعنى الذي تؤديه وعلى أساس أن اكتساب المعرفة عملية مستمرة مدى الحياة تشمل كل فترات حياة الفرد ودون القيود المكانية والزمنية.

### 1.1.3.14. التكوين الذاتي:

لما كان التعليم الذاتي في -عرف رجال التربية- هو «أسلوب من أساليب التعليم، يسعى فيه المتعلم إلى تحقيق أهدافه عن طريق تفاعله مع المادة التعليمية، يسير فيها وفق قدراته واستعداداته وإمكاناته الخاصة بأقل توجيه من المعلم. قد يتم هذا التعليم بصورة فردية أو في مجموعات تحت إشراف المعلم، أو بصورة غير نظامية عن طريق التعليم المبرمج أو برامج التعلم عن بعد».<sup>2</sup> أما في مجال المكتبات والمعلومات عُرف على أن يكون أخصائي المكتبات «مسؤولًا، وله دور كبير في تعليم نفسه ذاتيًا وتحسين مستواه، وإرادته الشخصية دور كبير في تنمية كفاءته ومهارته المهنية، وانطلاقًا من قاعدة أن التعليم عملية حياتية متواصلة، فإن أخصائي المكتبات معني بتطوير معارفه، وتحسين أدائه الوظيفي»<sup>3</sup>. ووفقًا لهذا التعريف، يعتبر التكوين المستمر الذاتي حالة من حالات التعليمية يعتمد على القدرات الذهنية للفرد أين يبادر أخصائي المعلومات من تلقاء نفسه اكتساب مهارات وعادات التعلم المستمر لمواصلة تعلمه الذاتي وذلك من أجل تحسين مستواه وتنمية مهارته وكفاءته تماشيًا مع التطورات والمستجدات، بشرط أن يكون قادرًا على تشخيص احتياجاته وأهدافه التعليمية واختيار وتنفيذ استراتيجيات التعلم المناسبة لاكتساب المعرفة اللازمة وتقييم نتائج العملية التعليمية، مما يتطلب تحديد واستخدام الموارد المناسبة سواء كانت مختصين في مجال عمله أو زملاءه أو مصادر المعلومات.

<sup>1</sup> جابر عكاشة، منال، 2016. المكتبات الرقمية: الخصائص-الوظائف-النماذج. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2016. ص. 105.

<sup>2</sup> وزارة التربية الوطنية (الجزائر). ملحقة سعيد الجهوية، 2009. المعجم التربوي. الجزائر: المركز الوطن للوثائق التربوية، 2009. ص. 15.

<sup>3</sup> الهلالي، محمد مجاهد وعبد الهادي، محمد فتحي، 1999. بحوث ودراسات في المعلومات والمكتبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1999. ص. 126.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

والجدير بالذكر أن التكوين الذاتي يرتكز أساسا على القراءة والمطالعة التي تعزز التنمية المهنية طوال فترة عمله بالمكتبة، مما يقتضي على أخصائي المعلومات التفريغ للمطالعة وتنظيم وقته والتدريب على التقنيات والممارسات الحديثة ومدى حبه للمطالعة. وتعتبر المكتبة المكان المناسب للتعليم الذاتي من خلال تشجيع المطالعة بعدة أساليب، ومن أمثلة عن ذلك يتم تهيئة فضاءات خاصة تدعى بمركز المصادر centre de ressources وفي بعض الأحيان مركز التعلم Learning Centre أو Didacthèque أين يتم وضع في متناول جميع فئات العاملين بالمكتبة مجموعة من مصادر التعلم والأدوات والوسائل التكوينية التي تخدم تخصصاتهم العلمية والوظيفية بهدف تلبية احتياجاتهم المختلفة مع تعزيز نوع من المرونة والسهولة للوصول إليها واستخدامها، وبالتالي تحفيزهم على التعلم الذاتي وتشجيعهم على تحديث معارفهم ومهاراتهم. ولتحقيق ذلك لا بد أن يكون الشخص المكلف ببناء مجموعات مصادر التعلم على دراية تامة باحتياجات الموظفين من جهة وما هو متاح في سوق النشر، كما تقتضي نجاح العملية تسخير شخص مؤهل يتكفل باستقبال الموظفين ومساعدتهم على تحديد احتياجاتهم وتوجيههم إلى المصادر المتاحة وتقييم مدى بلوغ أهداف تلك العملية. كما تعتبر طريقة التنقل إلى مرافق المعلومات من أهم الطرق للتعليم المستمر الذاتي، والذي يكون في إطار التعاون بين المكتبات ومرافق المعلومات في مجال تبادل وتقاسم الخبرات المهنية، وذلك من خلال تبادل الزيارات الميدانية لأخصائي المعلومات والتربصات المهنية لفترات زمنية متفاوتة مما يمكن المكتبي بالاحتكاك مع المختصين في مجال المعلومات والتكوين على الأجهزة الحديثة لجمع أو معالجة وبث المعلومات، والاطلاع على الإجراءات الخاصة بالممارسات المكتبية وتنظيم العمل السارية المفعول في مرافق المعلومات، كما تشجع على بناء علاقات إنسانية ومهنية.

### 2.1.3.14. التكوين المستمر أو المنظم:

ويدعى أيضا التكوين المنظم أو المبرمج، أين تتكفل به إما المؤسسات الأكاديمية أو المدارس والمعاهد المتخصصة في التكوين المستمر أو الجمعيات والاتحادات المهنية والمكتبات ومراكز المعلومات ومراكز البحث بغرض نقل ونشر أحدث جوانب المعرفة والخبرات في مجال المكتبات والمعلومات من خلال تزويد العاملين الجدد بالمعلومات الضرورية التي تساعدهم على أداء وانجاز أعمالهم في جمع ونقل ومعالجة وحفظ المعلومات بأحدث الآليات الوطنية والدولية في تطبيق التقنية ومن شأنها تقديم خدمات تحظى بتقدير المستفيدين، وذلك عن طريق إعداد وتطوير وتنفيذ البرامج التعليمية والتكوينية في مختلف قطاعات المعلومات وإقامة الندوات والمحاضرات، وتنظيم الدورات التطبيقية وتنظيم ورش العمل، وإرسال الموظفين

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

إلى الخارج لالتحاق بالدورات التكوينية أو تبادل الخبرات بين العاملين في المجال، أو مواصلة الدراسات العليا، وتقديم الاستشارات الفنية.

وتكمن الفئات المستهدفة من أنشطة هذا التكوين في العاملون في المكتبات المختلفة، مراكز المعلومات، مراكز التوثيق، مراكز البحث، ومراكز الأرشيف. أما فيما يخص طرق ومناهج التكوين المعتمدة، فبعد تحديد الاحتياجات التكوينية وضبط البرنامج التكويني والمتدربين المعنيين به من طرف مصلحة الموارد البشرية لمؤسسة الأم، تقوم هذه الأخيرة باختيار الأسلوب المناسب لتنظيم الدورات التكوينية على أن يتناسب مع أهداف العملية التكوينية وتوفير التسهيلات والمواد اللازمة لتقديم البرنامج.

### 4.14. الوساطة الرقمية لأخصائي المعلومات:

تعتبر الوساطة الرقمية من بين المواضيع المستحدثة في مهام أخصائي المعلومات، الأمر الذي نال اهتمام العديد من المختصين والباحثين في مجال المكتبات والمعلومات لفسح المجال أمام البحث في هذا الجانب واستكشاف واقعه. ومن أمثال هؤلاء الباحثين، نذكر Xavier Galaup و Gérard Régimbeau، Calenge Bertrand وغيرهم. لكن يعتبر Silvier Mercier السباق في اقتراح مفهوم الوساطة الرقمية سنة 2007 على مدونته الموسومة "Bibliobsession"<sup>1</sup> بعنوان "الوساطة الرقمية في المكتبات: طريقة المستقبل"، أين يقر بأن «الوساطة الرقمية تقوم على أساس تلاحم ثلاثة مقومات جوهرية وهي آليات التواصل مع المستخدم في الفضاء الافتراضي، وآليات عرض المحتويات والكيانات الرقمية على الموقع، وآليات الربط المتكاملة بين مختلف النظم على الشبكات، من شأنها تعزيز الوصول إلى المعلومات بطريقة منتظمة أو عشوائية، واقتناء وبث المحتويات الفكرية بغرض نشر المعرفة والخبرات»<sup>2</sup>، بحيث ركز في تعريفه للوساطة الرقمية على تلك التجهيزات والتسهيلات الكفيلة لضمان الوصول واسترجاع المعلومات من طرف المستخدمين على شبكات المعلومات.

أما في سياق المكتبات والمعلومات، فيطلق عليها بالوساطة الوثائقية الرقمية، وعرفها Jean-Philippe Accart على أنها «الصلة التي تربط المستفيدين أو القراء بالمجموعات وذلك عن طريق توفير المعلومات المطلوبة من خلال التوجيه، التكوين الوثائقي، المساعدة، والبحث البيبليوغرافي، وغيرها من الطرق

<sup>1</sup> MERCIER, Sylvie, 2005-2018. Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs. *Bibliobsession* [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>>.[Consulté le 21/11/2019].

<sup>2</sup> MERCIER, Sylvie.Op.cit.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

والأساليب»<sup>1</sup>، «أين يلعب أخصائي المعلومات والتوثيق دور الوسيط الذي يساعد المستفيد في الحصول على المعلومات التي يحتاجها بواسطة الطرق والأساليب المناسبة»<sup>2</sup>. فمن خلال هذين التعريفين نلتصم بحسم دور أخصائي المعلومات في تحقيق الوساطة الرقمية فضلا عن الوسائل والتقنيات المناسبة لربط العلاقة بين المستفيد والمعلومات على شكل الخدمة المقدمة لتلبية احتياجاته الوثائقية، كما أشارت أيضا إلى العلاقة التي تربط الوساطة الرقمية بمجال التوثيق بمفهوم علم المكتبات والمعلومات، وهذا ما يؤكد أيضا Xavier Galaup في قوله «إذا كانت الوساطة الوثائقية تكمن في تمكين المستفيدين من الوصول إلى المحتويات المعلوماتية، أي ربط العلاقة بين المستفيدين والمحتويات التي يبحثون عنها، أو حتى توجيههم إلى المعلومات غير المتوقعة، فإن الوساطة الوثائقية الرقمية عبارة عن منهج هجين يجمع بين أدوات تنظيم وتأمين مصادر المعلومات، وأدوات الاتصال وأدوات الربط بالمستفيد»<sup>3</sup>.

وقدمت الباحثتان **لعرابي وبن غبريط بوعلالة**<sup>4</sup> مجموعة من العناصر التي يتشارك فيها كلا المفاهيم والتي سنحاول تلخيصها في النقاط التالية:

- ✓ **الوسيط** : وهو أخصائي المعلومات بمثابة الوسيط الذي يخلق العلاقة بين الوثيقة والمستخدم انطلاقا من مجموعة من الخدمات المكتبية التقليدية (خدمة المراجع، الخدمات البيبليوغرافية، البث الانتقائي وغيرها)، والإلكترونية منها مثل الشبكات الاجتماعية، موقع المكتبة، البوابات، خدمة سؤال جواب وغيرها). كما يمكن أن يقوم ببعض العمليات المعقدة مثل تنزيل التطبيقات والبرمجيات أو ترجمة المحتويات التقليدية أو الرقمية نيابة عن المستفيد.
- ✓ **المستخدم أو القارئ**: على أن يكون لديه مهارات الوعي المعلوماتي (تحديد الاحتياجات الوثائقية وسبل البحث عنها في المصادر المختلفة، وطرق تحليلها وتقييمها والاستفادة منها بكفاية في التعليم والبحث والتطوير العلمي).

<sup>1</sup> ACCART, Jean-Philippe, 2016. La médiation à l'heure du numérique. Paris Éditions du Cercle de la Librairie, 2016. p. 23.

<sup>2</sup> FABRE, Isabelle, 2008. Des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire. Communication & langages. [En ligne]. N°156. p.103-115. [Consulté le:15/10/2019]. Disponible à l'adresse: < <https://hal.science/hal-01112638v1/document>>.

<sup>3</sup> GALAUP, Xavier, 2012. Développer la médiation documentaire numérique. Paris : Presse de l'Essib, 2012. P. 09.

<sup>4</sup> لعرابي، نسرين وبن غبريط بوعلالة، رشيدة، 2020. ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية في الصحافة المكتوبة: البعد الوثائقي والتوثيقي للصورة. Aleph : Langues, Medias & société. مج 07، ع 01، 2020. ص. 184-185.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ العملية الاتصالية: تساعد في تبادل المعلومات ومشاركتها مع المستخدمين عن طريق مختلف تطبيقات الويب مثل المدونات، موقع الفيسبوك، الويكي، وغيرها.
- ✓ الفضاء الذي تمارس فيه الوساطة: قد يكون مكتبة، مركز أرشيف، مركز توثيق، متحف أو مؤسسة إعلامية، أما في البيئة الرقمية فيعرف بالفضاء الرقمي وهذا ما يظهر في المواقع الإلكترونية، الشبكات الاجتماعية، البوابات، المنصات الرقمية وغيرها.
- ✓ الممارسة: يرتبط هذا العنصر بالكفاءة الفنية والتقنية لأخصائي المعلومات من أجل تولي مهام تنظيم الإنتاج الفكري وإدارته، وتقديمه للمستخدمين بالكيفية اللازمة للإفادة القصوى منه، وتماشيا مع التطورات التكنولوجية والمعرفية. ويمكن إضافة أدوات وتطبيقات للإنشاء روابط أو جسور بين البيئة المادية والبيئة الرقمية والتي أطلق عليها Silvère Mercier بـ Dispositifs passerelles أي «آليات الربط» مثل رموز الكود بار (Code Barre) على شكل رمز شريطي بسيط يحتوي على معلومات متنوعة (نص، عنوان URL، رقم الهاتف، رسالة نصية، عنوان البريد الإلكتروني، وغيرها من المعلومات والتفاصيل)، وجهاز Bibliobox الذي شاع استعماله في المكتبات خلال الآونة الأخيرة، وجهاز يسمح بتقاسم المصادر الرقمية مع المستخدمين داخل فضاءات المكتبة فقط، كونه جهاز مدعم بنظام الربط به بتقنية شبكة الـ Wi-Fi أو مفتاح USB يمكن المستخدمين من ربط هواتفهم النقالة أو اللوحات الإلكترونية أو الحواسيب المحمولة من أجل تحميل وتنزيل المصادر الرقمية.

والجدير بالذكر أنه «لا يمكن التفكير في تطوير الوساطة الوثائقية الرقمية بكل أبعادها الاجتماعية والثقافية والتقنية والمعلوماتية بمعزل عن الأشكال والأساليب التقليدية التي كانت ومازالت تقدمها المكتبات، ولا يمكنها أن تستغني عن ما هو موجود من قبل من فضاءات مادية، للمستخدمين، المجموعات، والمهارات، والأدوات، وطرق التنظيم»<sup>1</sup>. فالوساطة الرقمية ليست بمجرد إجراء اتصالي، بل هي قبل كل شيء وسيلة إضافية ومكتملة لإنتاج المحتويات وتوزيعه، وتنظيم الوصول إلى أكبر عدد من المحتويات والكيانات الرقمية. ولا بد أن تصاحب العرض الوثائقي منذ مرحلة الانتقاء والاقتناء إلى مرحلة البث، مع مراعاة احتياجات المستخدمين وميولهم ورغباتهم وقدراتهم، وأخصائي المعلومات في نفس الوقت، بما في ذلك التكوين على المهارات الجديدة التي تتطلبها التقنيات الرقمية والتي تعتبر حجر الزاوية لتعزيز استعمال مصادر المعلومات بشتى أنواعها.

<sup>1</sup> POUCHOL, Jérôme, 2012 . La médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée : l'exemple de la MIOP. Paris : Presse de l'Enssib, 2012. P. 20.

### 15. المكتبة الجامعية وثقافة المعلومات:

الثقافة المعلوماتية، الوعي المعلوماتي، الثقافة المكتبية، محو الأمية المعلوماتية، معرفة قراءة وكتابة المعلومات، كلها عبارات تقابل الكلمة الانجليزية Information Literacy، وبكل ما تحتويه من معاني ومفاهيم قد تشير إلى أهمية المعلومات في القرن 21 و بروز مجتمع المعلومات. وقد تبلورت عدت تعريفات لثقافة المعلومات، لعل أهمها تعريف منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم الذي حدد مفهومها ضمن التعلم مدى الحياة، بحيث عرفت الوعي المعلوماتي على أنه «تحديد الحاجات والاهتمامات المعلوماتية والقدرة على تحديد مكانها وتقييمها وتنظيمها وخلقها بكفاءة واستخدامها والاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا والمشاكل، فهو شرط المشاركة في مجتمع المعلومات وجزء أساسي من حقوق الإنسان للتعلم مدى الحياة»<sup>1</sup>. والفكرة وراء هذا التعريف هي أن الثقافة المعلوماتية ترتكز أساسا على مجموعة من المهارات اللازمة التي يجب أن تتوفر لدى الفرد من أجل تحديد احتياجاته إلى المعلومات والتمكن من الحصول عليها باستخدام التقنيات الحديثة في طرق البحث والاسترجاع، والقدرة على تقييمها وفرزها وإمكانية استثمارها لتحقيق الأهداف المرجوة منها. فهي بمثابة الركيزة الأساسية التي لا يمكن إنكارها في التعلم الذاتي والتكوين مدى الحياة، والتي تضمن للفرد اندماجه في مجتمع المعلومات. كما يرتبط هذا المصطلح بالمهارات الخاصة بالتحكم في التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، والمهارات الإعلامية. ولا يكتفي الأمر في الحصول على المعلومات الأولية لاكتساب المعرفة لدى الأفراد، بل يجب تفعيل منهجية البحث الوثائقي الكفيلة بتحليل وتقييم والوصول إلى المعلومات كلما دعت الحاجة إليها وعلى مدى مشواره الدراسي أو التعليمي، والتي تمكنه من مسايرة تحديات مجتمع المعلومات والمعرفة. بحيث «تبرز أهمية الثقافة المعلوماتية في الدور الذي تلعبه في تمكين الأفراد من حل المشكلات التي تواجههم والإلمام بالمتغيرات الأساسية المختلفة لبنا أحكام موضوعية عن قضايا ومشاكل، وتيسير وصولهم إلى ما سيحتاجونه في حياتهم وأعمالهم»<sup>2</sup> ولقد حددت اليونيسكو عدد من المعايير لمهارات الوعي المعلوماتي لدى الفرد نلخصها في النقاط التالية:

أ. تحديد الاحتياجات من المعلومات؛

ب. حصر مكان تواجد المعلومات وتقييم جودتها؛

ت. تخزين واسترجاع المعلومات؛

<sup>1</sup> UNESCO, 2022. Information Literacy. Information for All Programme.[en ligne]. Disponible sur : < <https://urlz.fr/ldj5> > (Consulté le 04/04/2022).

<sup>2</sup> UNESCO. Information Literacy. Op.cit.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

ث. استعمال المعلومات بطريقة قانونية وأخلاقية؛

ج. استخدام المعلومات من أجل خلق وتبادل المعرفة.

### 1.15. دور المكتبة الجامعية في نشر الثقافة المعلوماتية:

تبرز مسؤولية المكتبة الجامعية كمؤسسة تعليمية للوعي المعلوماتي من خلال تنمية مهارات وكفاءات الطلبة والأساتذة والباحثين ليس فقط في توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات فحسب، بل دعمهم أيضا بمهارات تحديد احتياجاتهم المعلوماتية وسبل البحث عنها في المصادر المختلفة، وطرق تحليلها وتقييمها والاستفادة منها بكفاية في نشاطات التعليم والبحث العلمي. خاصة أننا نعيش في عصر يشهد تطورات تقنية وتكنولوجية بالإضافة إلى التراكم المعرفي نتيجة لازدياد مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها، فضلا عن تنامي التخصصات العلمية وتطور النشاط العلمي والبحثي في المؤسسات الجامعية، أين «يتوقف استخدام المعلومات بحكمة وكفاءة على معرفة تحديد وتحليل الاحتياجات الوثائقية، والقدرة على تحديد مصادر المعلومات المناسبة، مسألتها واسترجاعها وتقييمها. في حين أصبحت اليوم هذه المهارات ضرورية للنجاح الدراسي في قطاع التعليم العالي، وإنما هي أيضا في صميم المعرفة المهنية التي يجب أن تصاحب كل فرد مدى الحياة»<sup>1</sup>. ويضيف في هذا الصدد الخبير **Thomas Henkel**<sup>2</sup> في مجال تدريب المستفيدين بالمكتبات الجامعية أن «مفهوم الثقافة المعلوماتية عبارة عن جواب عملي للتحديات التي يواجهها المستفيد في تعامله مع وسائل البحث الحديثة والمصادر الإلكترونية، فهي بمثابة السبب الرئيسي لظهور الوعي المعلوماتي خصوصا في أوساط المكتبات الأكاديمية بجميع مستوياتها». وباعتبار المكتبات الجامعية كجهاز يضمن الوصول إلى مصادر المعلومات في الأوساط الأكاديمية، تعتبر أيضا فضاءا للتعلم منذ نشأتها من خلال مساحات المطالعة التي توفرها لروادها، فضلا عن الخدمات التعليمية في تدريب المستفيدين على طرق البحث والاستعمال الأمثل لمصادر المعلومات، مما يضفي للمكتبة الجامعية دور المنظمة التعليمية.

<sup>1</sup> Le Réseau de l'Université de Québec, 2016. Référentiel de compétences informationnelles. Trad. de Framework for Information Literacy for Higher Education de l'Association of College & Research Libraries (ACRL, 2015). [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[https://ptc.quebec.ca/pdci/system/files/documents/administration/referentiel\\_acrl\\_2016-vf\\_0.pdf](https://ptc.quebec.ca/pdci/system/files/documents/administration/referentiel_acrl_2016-vf_0.pdf)>. [Consulté le: 25/10/2019].

<sup>2</sup> HE NKEL, Thomas, 2012. La culture informationnelle – un défi pour la bibliothèque. BiblioBE.ch. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.biblio.be/fr/Dossier/Competences-informationnelles/La-culture-informationnelle-%E2%80%93-un-defi-pour-la-bibl.aspx>>. [Consulté le: 25/10/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

### 2.15. معايير الثقافة المعلوماتية وتربية المستخدمين:

يمكن للمكتبة الربط بين مناهج التدريس بالجامعة ومهارات الثقافة المعلوماتية لدى الطالب والأستاذ والباحث (أطراف العملية التعليمية) من أجل تطوير خدمات تكوين المستخدمين وتحصيلهم الثقافة المعلوماتية على أساس المعايير التي حددتها بعض الهيئات الدولية المتخصصة في مجال المعلومات حول معايير كفاءة الوعي المعلوماتي للتعليم العالي، وأبرزها عمل الجمعية الأمريكية للمكتبات المدرسية حول معايير الوعي المعلوماتي والتي حضرت بالقبول من طرف الجمعية الأمريكية للتعليم العالي ليتم توسيعها على الأوساط الأكاديمية، وأين تم تحديد خمسة معايير و 22 مؤشرا تتوجه في المقام الأول إلى أعضاء هيئة التدريس والمكتبيين كوسيلة لجعل الطالب يتوفر على الكفاءات المناسبة للوعي المعلوماتي. ثم إلى فئة الطلبة الجامعيين بجميع أطوارها من خلال تقديم مجموعة من التوجيهات في كيفية التفاعل مع المعلومات في البيئة التعليمية وتوعيتهم وتحسينهم على أهمية تنمية مهاراتهم في البحث، واسترجاع وتقييم المعلومات، والتي يمكن إيجازها في العناصر التالية:

- ✓ **تحديد مدى وطبيعة الحاجة إلى المعلومات:** القدرة على تحديد مدى الحاجة إلى المعلومات، ومعرفة أهم المصادر التي توفرها.
- ✓ **الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكفاءة وفاعلية:** القدرة على اختيار الآليات الكفيلة للبحث عن المعلومات وطرق استرجاعها، ومعرفة الاستراتيجيات الفعالة في صياغة أسئلة ومعادلات البحث في مختلف الأدوات والوسائل التي تقدمها المكتبات وشبكة الإنترنت وتعديلها عند الضرورة، مع التمكن في استخلاص الأفكار الرئيسية من المصادر المسترجعة وتسجيلها وتوثيقها.
- ✓ **تقييم المعلومات ومصادرها:** القدرة على تقييم المعلومات التي تحصل عليها للتأكد من ملائمة مضمونها مع احتياجاته ومدى مصداقيتها ودقتها وموثوقيتها. ومعرفة مدى قدرتها على إحداث معارف جديدة لديه وتأثيرها على احتياجاته لاتخاذ القرارات أو حل المشكلات.
- ✓ **استخدام المعلومات لتوليد المعرفة:** القدرة على توظيف المعلومات الجديدة والسابقة من أجل خلق المعرفة أو تطويرها أو نقلها إلى الآخرين.
- ✓ **المسؤولية الاجتماعية:** القدرة على الاستخدام العلمي والأخلاقي للمعلومات من خلال التمكن من القضايا الاجتماعية والقانونية المحيطة بإتاحة وتبادل واستعمال المعلومات في البيئة التقليدية والبيئة الرقمية.

### 16. المكتبة الجامعية وحركة النفاذ الحر:

النفاذ الحر ترجمة لمصطلح Open Access الذي شاع استعماله خلال نهاية القرن الماضي في الأوساط الأكاديمية ومخابر البحث العلمي. وكان لظهور هذا المصطلح رغبة الباحثين لأسلوب جديد من الاتصال العلمي من أجل نشر نتائج أبحاثهم في وقت قياسي وعلى نطاق واسع في الوقت الذي يشهد فيه مجال النشر العلمي احتكار من طرف الناشرين والموردين وفرضهم لشروط ورسوم مقابل النشر والاستفادة من الإنتاج الفكري العلمي التي تحد من الاتصال العلمي. لكن النفاذ الحر ليست بحركة اقتصادية فحسب، بل هي قبل كل شيء التزام بمجموعة من المبادئ والقيم العلمية في نشر المعرفة على نطاق واسع، وزيادة الشفافية في مسار البحث العلمي وتشجيع المشاركة في الإبداع، والتمويل وتقييم المعرفة. وهي بمثابة المبادئ المكرسة في إعلان برلين حول النفاذ الحر إلى المعرفة سنة 2002، والتي شكلت أساس هذه الحركة، إذ تم تعريفه على أنه «إتاحة ذلك الإنتاج للجمهور العام، وبذلك يصبح بإمكان أي مستفيد أن يقرأ النصوص الكاملة للمقالات وينزلها ويستنسخها ويوزعها ويطلعها أو يبحث فيها أو عنها أو يستشهد بها أو يقوم بتكشيفها أو يحولها إلى بيانات يتم معالجتها عن طريق برمجيات معينة، أو يستخدمها لأي غرض شرعي آخر دون حواجز مالية أو قانونية أو فنية باستثناء تلك المرتبطة باستخدام الإنترنت ذاتها»<sup>1</sup>. وكانت من الدوافع الرئيسية لمبادرة النفاذ الحر تفاقم تكاليف الاشتراك في المجالات العلمية للمكتبات والتي أصبح من الصعب تحملها، مما أثر على تلبية احتياجات المستفيدين، فضلا عن عراقيل حقوق الملكية الفكرية. في حين يوفر النفاذ الحر إمكانية الوصول السريع والدائم عبر شبكة الإنترنت إلى النص الكامل للإنتاج الفكري العلمي دون القيود الاقتصادية والقانونية. ومن بين خصائص النفاذ الحر يمكن ذكر؛

- ✓ تعزيز التواصل بين الباحثين في مختلف التخصصات العلمية ومن مختلف أماكن العالم.
- ✓ النهوض بالتقدم العلمي والتكنولوجي.
- ✓ إمكانية النشر المباشر للبحوث والأوراق العلمية لدى الباحثين وعلى نطاق واسع.
- ✓ الوقوف على آخر المستجدات العلمية من خلال الندوات والتقارير والنشاطات العلمية.

<sup>1</sup> Open acces, 2003. Déclaration de Berlin sur le Libre Accès à la Connaissance en Sciences exactes, Sciences de la vie, Sciences humaines et sociales. Open acces Max Planck Gesellschaft. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://openaccess.mpg.de/Berlin-Declaration> >. [Consulté le:26/10/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ الحفظ طويل المدى للنتاج الفكري، وبصفة خاصة من حيث الأرشفة ذات الوصول الحر والإسهام في وصول أفضل من ذي قبل للنتاج الفكري الرمادي كالرسائل الجامعية والتقارير الفنية وغيرها.<sup>1</sup>
- تزايد معدلات الاستشهاد المرجعي لأعمال الباحثين، فالمقالات ذات النفاذ الحر تتلقى استشهادات مرجعية أكثر من غيرها.<sup>2</sup>
- كسر احتكار الناشرين فيما يتعلق بتوزيع البحث العلمي.

### 1.16. مصادر النفاذ الحر للمكتبات الجامعية:

تختلف مصادر النفاذ الحر تبعاً للجهات المنتجة لها ووفقاً للأهداف التي تتبناها تلك المشاريع، ومن خلال مبادرات النفاذ الحر المتاحة حالياً على شبكة الإنترنت، يمكن التمييز بين استراتيجيتين مختلفتين؛ دوريات النفاذ الحر أين يتم اقتراح الوصول الحر إلى مقالات الدوريات دون رسوم الاشتراك أو تكاليف الاستخدام، وغالباً ما يسمى بالطريق الذهبي للوصول الحر Golden Road<sup>3</sup>، وفي بعض الحالات يمكن طلب بعض الرسوم للمؤلفين أو الجهة الداعمة للبحث مقابل إتاحة مقالاتهم على الويب مباشرة بعد نشرها في المجلة مثل مجلة المكتبة العامة للعلوم Public library of science (<https://www.plos.org>) المتخصصة في علوم الطب بسان فرانسيسكو (و.م.أ). والاستراتيجية الثانية تكمن في المستودعات الرقمية أو الأرشفة الذاتية، أين يقوم الباحثون بإيداع مؤلفاتهم العلمية في الأرشفيات الرقمية يمكن الوصول إليها عن بعد بدون دفع تكاليف الاستعمال وغالباً ما تسمى بالطريق الأخضر للنفاذ الحر Green Road، وفي هذه الحالة يمكن للمكتبة الجامعية أن تؤدي دور المستودع المؤسسي للأرشيف العلمي الرقمي الناتج من أعمال الطلبة والباحثين وإتاحته بصفة مجانية للمستفيدين.

✓ دوريات الوصول الحر: وهي الدوريات الإلكترونية المتاحة عن بعد وبطريقة مجانية، وتعتمد على نفس المعايير الجودة المعتمدة في الدوريات التقليدية. ويمكن الوصول إليها عبر محركات البحث والأدلة

<sup>1</sup> بودريان، عزالدين وآخرون، 2014. المكتبات الجامعية ومبادرات النفاذ الحر إلى المعلومات وتداولها في البيئة الإلكترونية: بين مساعي التحقيق ومعوقاته. Actes du colloque international sur « libre accès et recherche scientifique : vers de nouvelles valeurs. Tunis, 27-28 novembre 2014. [على الخط]. ص. 242، 2014. [تاريخ الاطلاع: 2019/10/28].

متاح على الرابط: <https://icoa2014.sciencesconf.org/file/.doc>

<sup>2</sup> نفس المرجع.

<sup>3</sup> BAS, Savenije, 2010. Open Access: Challenges for National Libraries. In: The 76th IFLA General Conference Gothenburg, 14 August 2010. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[https://www.kb.nl/sites/default/files/staff/savenije/2010\\_ifla.pdf](https://www.kb.nl/sites/default/files/staff/savenije/2010_ifla.pdf)>. [Consulté le: 28/10/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المتاحة على شبكة الإنترنت. وأبرز مثال على ذلك دليل النفاذ الحر للدوريات Directory of Open Access Journals (DOAJ) ، الذي احتضنته مكتبة جامعة لوند في السويد « Lund University » والذي يبلغ عددها اليوم ما لا يقل عن 9509 عنوان لدوريات الوصول الحر في التخصصات المختلفة والصادرة في جميع أنحاء العالم، ويمكن أيضا ذكر مشروع الدوريات العلمية الجزائرية « Webreviews » الذي تبناه مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST منذ سنة 1999 ويضم عددا من المجلات العلمية المحكمة في مختلف التخصصات المعرفية. وهناك أيضا مبادرات في نفس السياق لعدد من الناشرين التجاريين لمجلات الوصول الحر علي سبيل المثال نذكر الناشر التجاري biomedcentral الذي يقترح مجلات علمية في ميدان الطب والبيولوجيا. وقد تشكل دوريات النفاذ الحر الأساس لنظام الاتصال العلمي الجديد الذي ينافس نظام النشر التقليدي، ويساعد الباحثين على تجاوز التكاليف المالية والقيود القانونية التي يفرضها الناشر التجاريون والتي تعيب الدوريات الورقية والإلكترونية.

✓ **المستودعات الرقمية:** والتي كانت تسمى بالأرشيفات الرقمية، إذ تحتوي على مختلف مواد البحث التي يتم إيداعها من قبل المؤلفين والباحثين كمقالات الدوريات، أو مجموعة متنوعة من مصادر المعلومات كالرسائل الجامعية، والتقارير الفنية ومجموعات البيانات العلمية، والوسائط المتعددة والمصادر التعليمية الأخرى العامة وغيرها<sup>1</sup> وذلك بشكل رقمي إما على المواقع الويب الشخصية وبما يسمى ب "الأرشفة الذاتية" أو على خوادم المؤسسات الجامعية أو غيرها من المؤسسات المتخصصة في البحث العلمي والتقني والتي تدعى بالأرشفة المؤسساتية. وفيما يخص الأولى، يتوقف الإيداع على إرادة الباحثين والأساتذة في تسجيل أعمالهم العلمية عن طريق أرشفتهم الذاتية، ويتم ذلك إما في مستودعات الأرشيف الموضوعية المؤسسة من طرف الجماعات العلمية التي تجتمع حسب المجال العلمي أوفي مستودعات مؤسساتية تنجز على مستوى مؤسسات البحث. أما الأرشفة المؤسساتية، فتخص المستودعات المؤسساتية حيث يكون عامل إيداع المصادر في غالب الأحيان إجباريا بالنسبة للباحثين العاملين في هذه المؤسسات ومن بين المستودعات الرقمية نذكر مثال @rchiveSIC المتخصص في مجال علوم الإعلام والاتصال والأرشيف المفتوح Hal التابع للمركز الوطني الفرنسي للبحث العلمي والذي فاق عدد

<sup>1</sup> بودريان، عزالدين وآخرون، 2014. المكتبات الجامعية ومبادرات النفاذ الحر الى المعلومات وتداولها في البيئة الإلكترونية: بين مساعي التحقيق ومعوقاته. المرجع السابق. ص. 237.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

المصادر المتاحة في جميع التخصصات المليون مصدر خلال السداسي الأول لسنة 2017، والبوابة الإلكترونية للأطروحات الجامعية في الجزائر PNST على شكل قاعدة بيانات للرسائل الجامعية الجزائرية ماجستير ودكتوراه. وتعتبر المستودعات الرقمية كالنظام الاتصال العلمي الجديد ويمثابة البديل للنظام التقليدي المعتمد من قبل، بحيث تساعد الباحثين في تبادل والوصول إلى نتائج البحث العلمي من خلال إيداع المصادر الرقمية في المواقع الويب فضلا عن تجاوز العراقيل الناجمة من التكاليف الباهظة للمجلات العلمية (أنظر الشكل رقم 06)



الشكل رقم (06): شبكة المواد التي تندرج تحت وصاية المكتبات الأكاديمية<sup>1</sup>

### 2.16. دور المكتبة الجامعية في تعزيز حركة النفاذ الحر:

فعلى أساس فلسفة النفاذ الحر وربطها بمبادئ ومهام المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة يقودنا إلى القول أن مفهوم الوصول الحر كان من ارث المكتبات منذ نشأتها، بحيث عملت منذ نشأتها على توفير الوصول إلى مصادر المعلومات للمستخدمين منها دون القيود الاجتماعية والاقتصادية، سعيا منها نقل التراث الفكري والإنساني عبر المجتمعات. وهو المهام الذي أكدت عليه توجيهات جمعية IFLA حينما أكدت على الضرورة أن «توفر المكتبات ومراكز المعلومات إمكانية الوصول إلى المعلومات

<sup>1</sup> كرثيو، إبراهيم، 2010. المكتبات الأكاديمية والمستودعات الرقمية المؤسسية: مهام وأدوار جديدة. مجلة RIST مج 19، ع1، 2010. ص. 141.

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

والأفكار والأعمال الفكرية مهما كان شكلها أو مكان تواجدها. فهي بمثابة بوابات للمعرفة والفكر والثقافة، وتقدم دعماً أساسياً لاتخاذ القرارات بكل حرية، والتنمية الثقافية، والبحث والتعلم مدى الحياة للأفراد والجماعات»<sup>1</sup> وبالتالي، بإمكان المكتبات الجامعية أن تلعب دوراً محورياً في تعزيز بلوغ هذا المهام من خلال تشجيع مبادرات النفاذ الحر باعتبارها كنظام يعمل على جمع وتنظيم وحفظ النتاج الفكري الجامعي (الحفظ الرقمي للدوريات والأطروحات الجامعية، الفهرسة وإدخال الميتاداتا للكيانات الرقمية، البث، النشر وغيرها). وفي نفس الوقت بإمكانها أن تستفيد من مبادرات النفاذ الحر المتاحة من طرف مختلف الهيئات الحكومية وغير الحكومية في مختلف أرجاء العالم -والتي كانت استجابة لعدد من المبادرات التي دعت إلى تبني مفهوم النفاذ الحر كنظام جديد للاتصال-، نذكر منها مبادرة المكتبة الأمريكية العامة للعلوم (2003). American Science Public Library Open Access Initiative، وبيان الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات إفلا (2003) IFLA manifesto on literature and research - باعتبارها كجهاز يسهر على تنظيم الوصول إلى مصادر المعلومات للمجتمع الأكاديمي، وتوسيع دائرة خدماتها للبحث العلمي وتطويره، فضلاً عن المهام الرئيسية الذي يسند إليها في دعم أنشطة التعليم والتعلم والبحث العلمي التي تسعى إليها الجامعة. ويمكن للمكتبة الجامعية أن تؤدي دوراً ريادي في تعزيز النفاذ الحر واغتنام الفرص الواعدة في سبيل تنمية البحث العلمي ومد جسور التواصل بين أعضاء المجتمع الأكاديمي من خلال:

- ✓ السهر على انتقاء واقتناء مصادر النفاذ الحر التي تتوفر فيها الشروط العلمية والجودة والموثوقية.
- ✓ تشجيع وتحسيس أعضاء هيئة التدريس والطلبة الباحثين على أهمية نشر أعمالهم في دوريات النفاذ الحر، وإرشادهم في طرق الإيداع والنشر وتوفير البنية التحتية والتطبيقات المناسبة لذلك.
- ✓ على المكتبات الجامعية أن تلعب دور الناشر الرقمي "النشر المفتوح" في الجامعة وذلك من خلال استضافة بحوث وأعمال هيئة التدريس والباحثين وأرشيف الجامعة وبناء مستودعات وأرشيفات رقمية حرة.
- ✓ مساعدة الطلبة وهيئة التدريس على نشر أعمالهم
- ✓ الانضمام إلى التكتلات المكتبية من أجل تقاسم الجهود الفنية وتبادل التجارب في مجال النفاذ الحر والاستفادة من النشر التعاوني المفتوح.

<sup>1</sup> IFLA, 2002. La Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle, Mars 2002. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.ifla.org/FR/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom>>. [Consulté le:30/10/2019].

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

- ✓ إدارة ومعالجة مصادر النفاذ الحر وإدراجها في الفهرس البيبليوغرافي للمكتبة، ودعمها بالخدمات المرجعية المناسبة لمساعدة المستفيدين للحصول على المعلومات حسب تخصصاتهم.
- ✓ توفير الأدوات والوسائل المناسبة للبحث والوصول إلى مصادر النفاذ الحر لهيئة التدريس والباحثين، وتنظيم دورات تدريبية من أجل تفعيل مهارتهم في الاستخدام الأمثل لها.
- ✓ رقمنة الأعمال الفكرية والعلمية التي أنجزت في الجامعة أو خارجها والتي انتهت صلاحية حقوق تأليفها وإتاحتها مجاناً على الويب.
- ✓ حفظ المصادر المتاحة عبر النفاذ الحر.
- ✓ مساعدة المؤلفين والطلبة الباحثين في دفع الرسوم المترتبة عن نشر مؤلفاتهم ونتائج بحوثهم في دوريات النفاذ الحر.

### خلاصة الفصل:

في غمار التغيرات المتسارعة التي يشهدها العصر الحالي، وبروز تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنامي استعمالها في جميع مجالات الحياة، وجدت المكتبات الجامعية نفسها ملزمة على محاكاة هذه التطورات من أجل مواكبة العصر الرقمي والاتجاهات المتغيرة للمستفيدين نحو مصادر المعلومات والخدمات، حتى تضمن مكانتها والرقي بخدماتها في الوسط الجامعي، وتعزيز دورها في دعم عملية التعليم والبحث العلمي بما يقتضيه نظام التعليم الحديث.

ولقد تبين من خلال هذا الفصل أنه ساهمت مشاريع الحوسبة في إحداث بعداً جديداً في إدارة الوظائف المكتبية وتجاوز صعوبات الممارسات التقليدية في عمل المكتبي، ووفرت شبكة الإنترنت إمكانيات هائلة للوصول إلى مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها، فضلاً عن تحسين خدماتها ورفع من مستوى أدائها في تلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي. كما ساعدت على تعزيز التعاون بين المكتبات الجامعية ضمن الشبكات المكتبية على المستوى المحلي والدولي. وشكل بروز النشر الإلكتروني قفزة نوعية في إنتاج ونشر مصادر المعلومات العلمية والتقنية، وأساليب عرضها وبنائها وتوصيلها، محققاً في ذلك استراتيجيات بحثية مرنة وفعالة وسهلة الاستخدام لدى المستفيدين. ومن مفرزاته ظهور الكتاب الإلكتروني والدوريات الإلكترونية وما رفقاها من تحديات للمكتبة الجامعية في إعادة النظر في طرق الاقتناء وتنمية المجموعات، وضبط المعايير والتكنولوجيا، ومنافذ الوصول إليها. وأحدث ظهور المصادر الرقمية تغير ممارسات وعادات القراءة لدى الطلبة والأساتذة والباحثين مقارنة مع المواد المطبوعة، وما تقتضيه من استراتيجيات ومهارات

## الفصل الثاني: الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية

لإتقان القراءة الإلكترونية والانتفاع بها. ومهد بروز تطبيقات الويب الحديثة لظهور مكتبات الجيل الثاني التي تبنت خاصيات التفاعل والتعاون مع المستخدمين لبناء المحتويات وتطوير الخدمات على شبكة الإنترنت، والاستثمار في الشبكات الاجتماعية والأكاديمية في بيئة المكتبة. كما ساهمت تقنية المعلومات في تفعيل استعمال وتداول الرسائل والأطروحات العلمية لدى المستخدمين من خلال توفير إمكانية تحويلها إلى الشكل الرقمي وإتاحتها بالطرق الحديثة لبث مصادر المعلومات بما يسهل التعامل معها والرفع من نسبة الاستفادة منها. ولقد شكل ظهور المكتبات الرقمية منعرجا هاما في تطوير أساليب إدارة المكتبات الجامعية وأداء وظائفها، والتغلب على المشاكل والصعوبات التي تواجهها من خلال الاستثمار في تقنية المعلومات لبناء المجموعات وإدارتها وتقديم الخدمات، مما تعين عليها الزيادة في معدلات المساحة في مبانيها أكثر من ذي قبل من أجل استيعاب مختلف المعدات والتجهيزات الإلكترونية الحديثة الموجهة للمكتبيين والمستخدمين. في حين قدمت الحوسبة السحابية إمكانيات هائلة في مساحات تثبيت البرامج والبيانات ومعالجتها عن بعد دون التقيد بالموارد المحلية، أين يتم إنجاز جميع الإجراءات الفنية على مواقع مثبتة في خوادم خارج أسوار المكتبة. وأمام النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات واتساع مجال استخدامها، تعين على المكتبات الجامعية توفير الكفاءات البشرية المؤهلة وتدريبهم لرفع تحدي البيئة الرقمية ومسايرتها بما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية ومن شأنها تلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي. كما يتعين عليها تلقين مهارات الوعي المعلوماتي لدى المستخدمين بما يكفل لهم تحديد احتياجاتهم المعلوماتية وسبل البحث عنها في المصادر المختلفة، وطرق تحليلها وتقييمها والاستفادة منها بكفاية في نشاطات التعليم والبحث العلمي. وفي ظل تنامي مبادرات الوصول الحر، يمكن للمكتبة الجامعية ان تؤدي دور ريادي في تعزيز النفاذ الحر واغتنام الفرص الواعدة في سبيل تنمية البحث العلمي ومد جسور التواصل بين أعضاء المجتمع الأكاديمي.

**الفصل الثالث:**

**الخدمات المكتبية بين**

**الممارسات التقليدية**

**والأساليب الحديثة**

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### تمهيد:

تعد المكتبات الجامعية من أهم المرافق الحيوية التي تقدم الخدمات المعرفية لجميع فئات أفراد المجتمع الأكاديمي وبما يدعم نشاطات التدريس والتعلم والبحث العلمي، وتعتبر الخدمات المكتبية المخرج النهائي لجميع عمليات الجمع والمعالجة والتحليل لمواد المعرفة، تسعى من خلالها تلبية الاحتياجات المعلوماتية للأساتذة والطلبة والباحثين، فهي بمثابة المؤشر الذي يعكس مدى فعاليتها وكفاءتها في دعم رسالة الجامعة وتحقيق أهدافها.

إن استيعاب مفهوم الخدمة بمختلف أبعادها ومتطلباتها قد يجعل من الممكن الاقتراب أكثر من واقع الخدمات المكتبية في بيئة المكتبات الجامعية لفهم طرق إدارتها وتنظيمها، مما يتعين تحليل مفهومها ومتطلباتها ومقوماتها وتحديد المجالات الدلالية الرئيسية التي يغطيها ذات المصطلح، وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا الفصل أين يتم تحديد مفهوم الخدمة ومقوماتها، كما سنحاول تسليط الضوء على مفهوم الخدمة في مجال المكتبات ودور المستفيد في مسار إنتاجها مع استعراض أهم متطلباتها ومقوماتها ومبادئها وسياسة عرضها، فضلا عن أساليب ومستويات تقييم الخدمة المكتبة ومسار تطوره. ومن جهة أخرى سيتناول هذا الفصل مفهوم الخدمات المكتبية ضمن الممارسات التقليدية والخدمات المتطورة، مع استعراض الخدمات المكتبية المعتمدة من طرف المكتبات الجامعية في البيئة التقليدية والبيئة الرقمية.

### 1. تعريف الخدمة:

#### 1.1. لغة:

مصطلح الخدمة مشتق من الكلمة اللاتينية *Servitium*، والتي تعني العبودية والخضوع<sup>1</sup>، ويقابلها باللغة الفرنسية *Service* أي مساعدة أو «فضل، هدية، منحة، عناية واهتمام»<sup>2</sup> أو تقديم المساعدة أو المنحة، أو توفير عناية لجهة محددة، أو لعموم الناس، أي قيام الإنسان بنشاط ما، لصالح غيره من الأفراد أو الجمهور. بالتالي يرتبط مفهوم الخدمة بوجود الإنسان، وهذا يعني وجود طرفين؛ الأول طالب الخدمة، والثاني مقدم الخدمة. وتحدث الخدمة عند ظهور حاجة طرف أو جهة معينة لمنفعة هي متوفرة لدى طرف أو جهة أخرى.

<sup>1</sup> Wiktionnaire: le dictionnaire libre, 2020. Service. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://fr.wiktionary.org/wiki/service>>. [Consulté le:01/02/2020].

<sup>2</sup> قاموس المعاني، 2020. الخدمة. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://www.almaany.com>>. [تاريخ الاطلاع: 2020/02/01]

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 2.1. اصطلاحا:

اختلفت وجهات نظر المختصين في تحديد مفهوم الخدمة، وتباينت آراءهم بناء على مجموعة من التعاريف التي تناولت هذا الجانب ومن زوايا مختلفة، وهذا راجع إلى ارتباط الخدمات بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية الملموسة (مثل إيجار العقار والخدمات الفندقية). في حين تمثل الخدمات غير الملموسة كأجزاء مكتملة لعملية تسويق السلع المادية (مثل الصيانة). كما ان هناك أنواع من الخدمات التي تقدم بصفة مباشرة لا تتطلب الارتباط بالسلعة أو المنتج (مثل الخدمات الصحية، التأمين وغيرها). ويمكن إيجاز الأسباب وراء صعوبة تحديد تعريف شامل للخدمة كما يلي:

- ✓ تعتبر الخدمات نشاط إنساني يقوم عليه الفرد لحساب شخص آخر، لكن يشهد عصرنا الحالي بروز الخدمات الآلية والبرامج والتطبيقات التي استخلفت الإنسان في تقديم الخدمات.
- ✓ من الصعب وصف الخدمة التي طبيعتها مجردة عن المنتج، ونستعمل عبارة منتج لتعيين الخدمة كعبارات منتجات مالية أو منتجات سياحية.
- ✓ لقد ارتبط ظهور الخدمة بالقطاع الاقتصادي، لكن تغير مفهومها جراء توسيعها على النشاطات والمجالات الأخرى.

ففي مجال التسويق، عرفت الخدمة على أنها «تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تبقى غير ملموسة ولا يترتب عليها ملكية أي شيء». كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس<sup>1</sup>. فمن وجهة نظر المستفيد من الخدمة أو الزبون، يعرفها **Eric Sutter** بأنها «جميع المزاي التي يتوقعها الزبون، وراء المنتج أو الخدمة الأساسية، على أساس السعر والصورة والسمعة الحالية»<sup>2</sup>. كما عرفها **Pierre EIGLIER et Éric LANGEARD** بأنها «نتيجة للتفاعل الذي يحصل بين العناصر الثلاثة الأساسية للعملية التسويقية ألا وهي، الزبون، المنتج، وموظفي الاتصال، بهدف تلبية احتياجات الزبائن»<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> BOLFET, Michel, 2001. Marketing des services touristiques et hôteliers. Paris : Ellipse édition, 2001. p.21.

<sup>2</sup> SUTTER, Éric, 2020. Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité. Paris : ADBS Éditions, 2002. p. 327 .

<sup>3</sup> EIGLIER, Pierre, et Langeard Éric, 1987. Servuction : le marketing des services. Paris : McGraw- Hill, 1987. P. 205.

### 2. مفهوم الخدمة في مجال المكتبات والمعلومات:

وردت عدة تعريفات لخدمات المكتبة، واختلفت وجهات نظر المختصين في تحديد مفهومها، بحيث يقر SUTTER Éric<sup>1</sup> في هذا الصدد أنه «قد يوصف بها النظام (المكتبة، مركز التوثيق وغيرها)، أو يشار بها إلى مصلحة من مصالح النظام (خدمة المعالجة الفنية، خدمة الفهرسة، خدمة الرقمنة وغيرها)؛ أو خدمة مقدمة للمستفيدين، أي (خدمات المعلومات) مثل (خدمة المراجع، خدمة الإعارة بين المكتبات، خدمة الإحاطة الجارية وغيرها)؛ أو تستعمل للدلالة عن الغرض من المنتج النهائي مثل (البيبلوجرافيا المستعملة للبحث عن المراجع، أدوات البحث وغيرها)؛ أو الطريقة التي يتم التعامل بها بين المكتبي والمستفيد (استقبال جيد/رديء، سرعة/استجابة بطيئة وغيرها). فهناك من يشير بها إلى تلك الأنشطة التي تقدمها المكتبة لمساعدة المستفيد للوصول إلى المعلومات، والتي هي بمثابة مخرجاتها النهائية على شكل الخدمات العامة وخدمات المعلومات، بحيث يعرفها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات<sup>2</sup> بتلك «التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبتث المعلومات.» أي جميع الأنشطة التي تؤديها المكتبة لتيسير عملية الوصول واسترجاع المصادر التي تفي باحتياجات لقارئ. كما عرفت في نفس السياق «أنها مجموعة من الخدمات المنظمة والمقدمة لفائدة المستفيدين: الإعارة، استغلال مساحات المكتبة، واستعمال آلات الاستتساخ وقواعد البيانات وغيرها من الخدمات المكتبية»<sup>3</sup>. وهناك من المختصين من ركز في تحديد مفهومها على دور أخصائي المعلومات في عملية الوساطة بين المعلومات والمستفيد، بحيث تم تحديد مفهومها في كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهود وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت، وتشمل هذه الخدمات استقبال القراء والرد على استفساراتهم وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة، لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة<sup>4</sup>. بينما يقدم البعض مفهوم خدمات المكتبة على أساس العلاقة الموجودة بين الإجراءات الفنية ونتاجها من خدمات المعلومات أو خدمات القراء، بحيث يقر J. MSALAÛN أن الخدمة عبارة عن مخرجات المكتبة،

<sup>1</sup> SUTTER, Éric. Op.cit. p.175

<sup>2</sup> عبد التواب، شرف الدين، 2004. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 2004. ص. 261.

<sup>3</sup> CALENGE, Bertrand, 1999. Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. 2ème éd. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1999. P. 356.

<sup>4</sup> ملازم المالكي، مجبل، 1992. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. رسالة المكتبة. مج. 27، ع.1، 1992، ص. 50.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

ولا تتحقق إلا من خلال التفاعل بين المستفيد (كفاعل أساسي لا غنى عنه)، ومجموعة من الموارد المادية (بما في ذلك الرصيد الوثائقي كعنصر رئيسي) والمكتبيين (عند الضرورة)، والغرض منها هو إرضاء الجمهور المستهدف وتلبية احتياجاتهم، في حين تركز عملية إنتاج الخدمة على مرحلة أساسية وضرورية وهي المعالجة الفنية للوثائق<sup>1</sup>. ويضيف النوايسة في هذا الصدد أنها «جميع النشاطات الفنية والإدارية التي يقوم بها موظفو المكتبة، لمساعدة الرواد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفاعلية، مع الالتزام بمبدأ الجودة في مجال الخدمات المقدمة»<sup>2</sup>.

فمن جانبنا، نحاول الاحتفاظ بتعريف J. M SALAÜN الذي يحدد مفهوم الخدمة في مجال المكتبات والمعلومات في تلك الأنشطة المتعلقة بالمكتبة لفائدة المستفيدين بغية تسهيل وتيسير الوصول إلى المعلومات والتي يصطلح بها الخدمات المكتبية أو خدمات المستفيدين مثل (الخدمة المرجعية، الإعارة، التكوين، التصوير والاستنساخ، التنشيط وغيرها من الخدمات المكتبية)، والمقدمة بالطرق التقليدية أو الطرق الرقمية الحديثة.

### 1.2. الخدمة المكتبية:

يشير مصطلح الخدمة المكتبية إلى جميع الأنشطة والبرامج الخاصة التي تحرص المكتبات على مختلف أنواعها وطرق تقديمها من أجل الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من المعلومات، حيث تتضمن في مفهومها الواسع جميع العمليات التي تهدف إلى تجميع مصادر المعلومات ومعالجتها فنياً، ومن ثم إتاحتها لمن يحتاج إليها

### 2.2. طبيعة الخدمة المكتبية الجامعية:

تقدم المكتبات الجامعية مجموعة من الخدمات، وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات المجتمع الجامعي وتحقيق الأهداف التعليمية والبحثية على مستوى الجامعة. وقد يقصد بالخدمات كل ما تقدمه المكتبة من خدمات وتسهيلات بهدف تيسير سبل حصول المستفيدين عن المعلومات، وتنتهج المكتبات الجامعية حسب J. M Salaun<sup>3</sup> مرحلتين في عملية تطوير الخدمات:

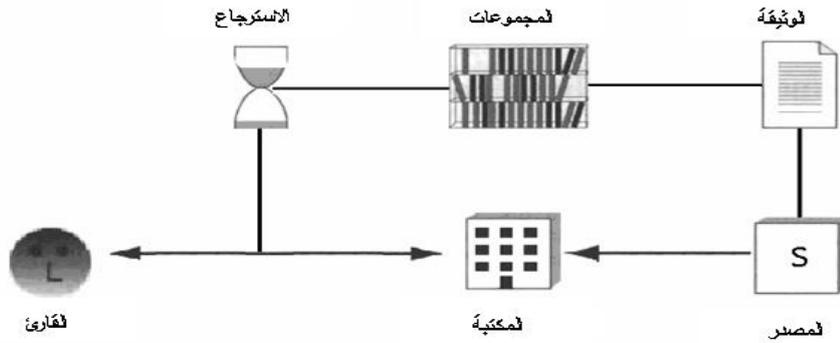
<sup>1</sup> SALAUN, Jean-Michel, 1992. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1992. p.15.

<sup>2</sup> النوايسة، غالب عوض، 2000. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص. 22.

<sup>3</sup> SALAUN, Jean-Michel. Op.cit. p. 19-29.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

ففي المرحلة الأولى، تقوم المكتبة باقتناء الوثيقة -مثل الكتاب- من مصدر ما، والذي يمكن أن يكون على سبيل المثال مكتبة، ناشر أو مؤلف، ثم تقوم بتحويل طبيعة هذه الوثيقة من خلال مجموعة من العمليات الفنية ضمن إجراءات السلسلة الوثائقية إلى وحدة ضمن مجموعاتها. وفي المرحلة الثانية، تمنح المكتبة لروادها إمكانية الوصول إلى مجموعاتها، وهو بمثابة واقع الخدمة المقدمة، والتي يمكن تقديمها في أشكال مختلفة (مثل الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية لفترة محددة). أنظر الشكل رقم 07.



الشكل رقم (07): نموذج المكتبة Le modèle bibliothéconomie<sup>1</sup>

ومن هذا المنطلق يتبين أن المكتبة الجامعية تقوم في المرحلة الأولى على بناء الرصيد الوثائقي، وفي المرحلة الثانية تصميم وتطوير مجموعة من الخدمات. وبالتالي تعمل على تنمية المجموعات الوثائقية من أجل إتاحتها لجمهورها المستهدف. وهذا ما يعني، وبعبارة أخرى، أن هذه المجموعات ليست هي الهدف النهائي للمكتبة، بل حلقة جوهرية لتقديم خدمة للمستخدمين، أي تبقى الوثائق المقتناة عبارة عن مدخلات أساسية في عملية إنتاج الخدمات المكتبية (الفهرسة، التشفيف، التصنيف وغيرها). «وهذه هي الخدمة الفعلية والتي هي بمثابة المنتجات النهائية للمكتبة ومخرجاتها لتلبية احتياجات المستخدمين»<sup>2</sup>. وبالتالي، تقوم المكتبات الجامعية، مثل المكتبات الأخرى، بإنتاج مجموعة من الخدمات انطلاقاً من مجموعاتها، أما الأنواع الأخرى من المنتجات الوثائقية مثل (الفهارس، البيبليوغرافيات، الكشافات، الأدلة وغيرها من المنتجات) ما هي إلا وسيلة لتطوير الخدمات. والجدير بالذكر أن المكتبة في العصر الرقمي قد تلعب دور الوسيط بين المستخدمين ومصادر المعلومات المحلية أو تلك المتاحة على مواقع شبكة الإنترنت، وأصبحت مهمتها الرئيسية تسهيل الوصول إلى المعرفة وسد الفجوة الرقمية.

<sup>1</sup> SALAUN, Jean-Michel. Op.cit. p. 20.

<sup>2</sup> Ibid.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 3.2. المستفيد وإنتاج الخدمة المكتبية :Servuction

يشير مفهوم إنتاج الخدمة إلى مختلف مراحل تحقيق الخدمة، وتعرف على أنها منظمة متكاملة لكل العوامل المادية والبشرية الضرورية في تعامل المؤسسة مع الزبون، أين تكون الصفات التجارية ومستويات النوعية في أداء الخدمة محددة مسبقاً. فإنتاج السلع المادية يركز على العلاقة بين ثلاثة عوامل متكاملة: المواد الأولية، الآلات، واليد العاملة، في حين لا يتدخل المستهلك في مراحل الإنتاج، بل لديه فقط إمكانية شراء أو استعمال المنتج عند اكتمال إنتاجه. أما في حالة مراحل إنتاج الخدمة، قد تتميز بآنية الإنتاج والاستهلاك لها والتي تضيف لها صفة اللامادية أو اللاملموسية، ولا يمكن تخزينها كما هو الشأن بالنسبة للمنتجات المادية، في حين لا تنتج الخدمة إلا بحضور ومشاركة المستفيد (أنظر الشكل رقم 09).

الخدمات	المواد	
أداء	إنتاج	نمط الإنتاج
الخدمة	المنتج	النتيجة

الجدول رقم(09): الفرق بين الخدمة والسلعة

فإنتاج الخدمة عبارة عن عملية تفاعل بين الخدمة والمنتج، أي نقطة تقاطع بين المستهلك والمنتج لإنتاج الخدمة<sup>1</sup>، فتقوم المكتبات ومراكز المعلومات بأخذ بعين الاعتبار المشاركة الفعلية للمستفيدين في تأمين الخدمات وعلى سبيل المثال، تقوم المكتبة بتخصيص مساحات للوصول المجاني إلى مصادر المعلومات وذلك من أجل تحسين إدارة وأداء الخدمة، «كما يعتبر الفهرس الآلي المتاح على الخط المباشر والإمكانيات المتاحة للوصول عن بعد إلى قواعد البيانات من بين الخدمات التي يمكن أن تدخل في نفس السياق، أي الخدمة»<sup>2</sup>. والجدير بالذكر أن المكتبة لا تتوقف على إنتاج خدمة واحدة فقط، بل تعمل على تطوير مجموعة من الخدمات الأساسية والموجهة لروادها نتيجة للتفاعل بين ما يتوفر لديها من موارد مالية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية التي تحضر وتمهد لتقديمها بأحسن السبل وأيسر الطرق والتي تصبح بمثابة ركيزة الخدمة المكتبية.

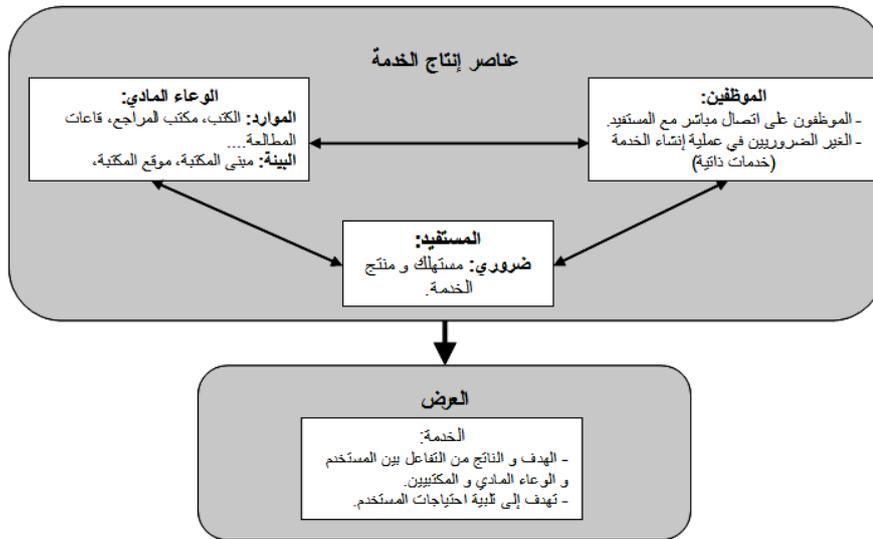
<sup>1</sup> SAVARD, Réjean, 2017. Marketing des bibliothèques et autres services d'information : État des lieux à l'ère du numérique. Documentation et bibliothèques.[En ligne]. Vol.63, n°2.[Consulté le: 05/02/2020]. Disponible à l'adresse: <<https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2017-v63-n2-documentation03091/1040174ar/>>.

<sup>2</sup> Ibid.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وما يميز الخدمة هو ازدواجية الأدوار، أين يلعب كل عنصر من العناصر المكونة لها دورا مزدوجا، فالمستفيد قد يلعب دور المستهلك أكثر من أن يكون المنتج، فمثلا يجب على المكتبي المرجعي أن يتحمل الجانب التقني للخدمة وفي نفس الوقت تأمين العلاقة مع المستفيد بحكم أن هذه الخدمة تنجز بحضور المستفيد وفي نفس الوقت تكون موجهة إليه، وذلك بالاعتماد على الحامل المادي للمعلومات (في شكلها الورقي أو الإلكتروني)، والتجهيزات المادية والبرمجية الموجهة لاستقبال وتوجيه المستفيدين (مكتب الاستقبال، اللافتات، الموقع الإلكتروني، وغيرها). (أنظر الشكل رقم 08).

كما يتميز إنتاج الخدمة بطبيعة عملها كنظام متكامل، «أي هناك ترابط بين العناصر التي تشكلها من مستفيد، والمكتبي والحامل المادي، وتتفاعل من أجل تحقيق هدف واحد وهو الخدمة. في حين تصبح هذه الأخيرة جزء من الأجزاء المكونة للنظام»<sup>1</sup>.



الشكل رقم (08): إنتاج الخدمة المكتبية بمشاركة المستفيد

### 4.2. دور المستفيد في مسار الخدمة المكتبية:

بعدما أن ارتبط مفهوم الخدمة المكتبية بالمجموعات الوثائقية، تنظيمها وإتاحة للمستفيدين ومساعدتهم في عملية الوصول إلى المعلومات عند الطلب، أصبح المفهوم الجديد ينتج نحو المستفيد كعنصر محوري في إدارة وتطوير الخدمات، ومما أدى إلى إعادة النظر في تحديد دور المكتبة الجامعية والتغيير في مسار الخدمة المكتبية، والتي يحددها B. Calenge في ثلاثة أدوار رئيسية وهي «الاستقبال، التوجيه والإعلام»،

<sup>1</sup> EIGLIER, Pierre, 2010. Le service et sa servuction. Les logiques services : marketing et stratégies. Paris: Economica, 2010, p. 30-31.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

مبررا ذلك عند قوله أنه «لم تعد المكتبة تكتسب شرعيتها الاجتماعية من خلال تجميع المعرفة، بل من خلال مساعدة المجتمع على تبني هذه المعرفة. وتتوقف درجة أهمية مجموعاتها على مدى استعمالها، وليس من خلال المصادر أو طرق الوصول إليها، وليس الهدف من المكتبة تنمية هذه المجموعات كرصيد وثائقي فحسب، بل لتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات انطلاقا من هذا الرصيد الحي»<sup>1</sup>. وبالتالي تحول جوهر نشاط المكتبة من منطق الإنتاج والتوزيع، أي اقتناء وتنمية المجموعات بشتى أنواعها واقتراحها على مجتمع المستفيدين، إلى منطق الإتاحة على أساس الخدمة. ويوضح Bertrand Calenge<sup>2</sup> هذا التحول على النحو التالي:

✓ تعتمد عملية التوزيع على المجموعات (المنتوج)، أين يعمل المكتبي على اقتناء مصادر المعلومات وتخزينها وتأمينها وإتاحتها للمستفيدين من خلال إجراءات الوساطة. في حين يتم تقييم هذه العملية من خلال إحصاءات الإعارة والمسجلين بالمكتبة.

✓ يعتمد مسار الخدمة على المستفيدين، أين يقوم المكتبي بتقييم الاحتياجات المعلوماتية من أجل تزويدهم بمعلومات مفيدة، ويتم تقييم هذه الخدمة قبل كل شيء من مدى تلبية الاحتياجات والتي تركز أساسا على معرفة دقيقة لمجتمع المستفيدين.

والجدير بالذكر أن هذا التحول لم يقتصر فقط على مجال المكتبات، بل يشمل أيضا المجتمع ما بعد الصناعي الذي أصبح مجتمع خدماتي يركز أساسا على تبادل المعلومات والتحكم في الابتكار والتكنولوجيا، ليحل محل النموذج الاقتصادي الذي كان يقوم على الإنتاج والتوزيع. ولم تبق المنافسة بين الشركات المختلفة حول المنتج والأسعار، بل تحولت إلى الابتكار في طرق تقديم الخدمات وتلبية احتياجات زبائنها واستعمال منتجاتها.

في حين لم تبقى المكتبات الجامعية على هامش هذه التحولات، وفي السياق الحديث لاقتصاد المعرفة، تحول مهام المكتبات الجامعية من منطق إدارة المحفوظات إلى منطق إدارة تدفق المعلومات باستمرار مع تعزيز التحكم الفعال في المعلومات والممارسات والاستجابة لاحتياجات المستفيدين ومستوى تطلعاتهم. فبدأت مجموعاتها المكتبية تفتقد تدريجيا أولوياتها على حساب احتياجات الطلبة والأساتذة والباحثين، بما أن دورها المحوري يكمن في تيسير انتفاع أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة بجميع أنواع مصادر المعلومات في نشاطات التعليم والبحث العلمي. ولن يكون هناك جدوى للجهود المبذولة في تنظيم وتيسير الوصول

<sup>1</sup> CALENGE, Bertrand. Op.cit. p.72.

<sup>2</sup> Ibid.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

إلى تلك المصادر إذ لم تكسب القارئ المعرفة وتلبية احتياجاته من المعلومات. ولن تحقق المواد بمفردها للمكتبة الجامعية الغاية من وجودها إلا من خلال توظيف الآليات الكفيلة للاستفادة منها من داخل المكتبة أو من خارجها، ولن يتم ذلك إلا من خلال الخدمات الفعالة التي أصبحت ترتبط أساسا برضا المستفيدين، والذي يعتبر المحك الحقيقي الذي يمكن من خلاله قياس جودة ومستوى الخدمات المكتبية المقدمة وتطويرها، وذلك من خلال التقييم المستمر لأداء تلك الخدمات وجودتها للتعرف على مدى تحقيقها لأهدافها ودرجة انتفاع المستفيدين منها.

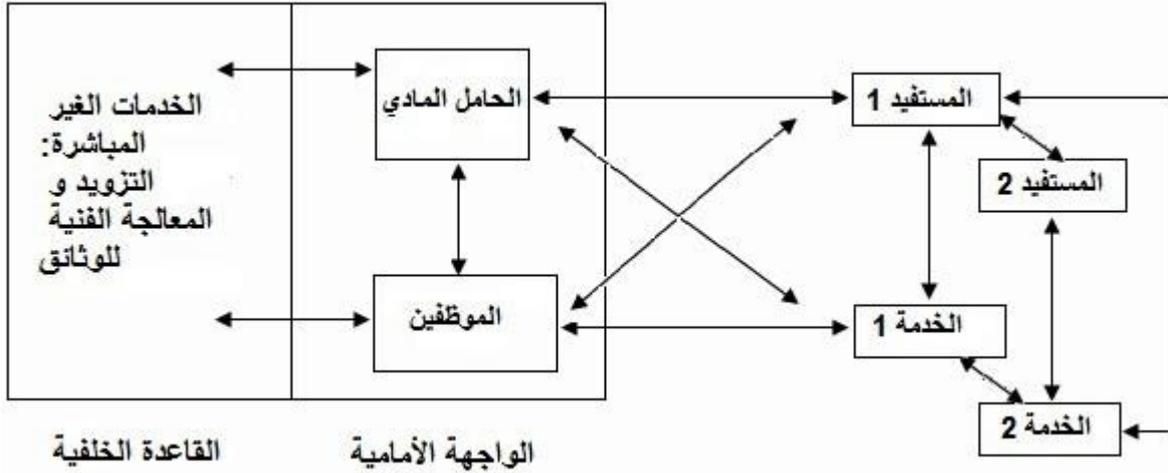
### 5.2. متطلبات الخدمة المكتبية:

يتطلب تقديم الخدمات المكتبية توفير مجموعة من المقومات الأساسية والتي تتلخص في العناصر الأساسية المكونة للخدمة الأولية وهي: **الحامل المادي** (وهي كل المستلزمات المادية التي تساهم في تطوير الخدمات والتي يتم استخدامها إما من طرف المكتبي أو المستفيد أو كلاهما في أن واحد، مثل الكتب، الدوريات، المنتجات الوثائقية، والبيئة المادية التي تنجز وتمارس فيها الخدمات والمتمثلة في المرافق المختلفة للمكتبة من مكاتب ورفوف وقاعات المطالعة ومرافق العمل وغيرها؛ **الموظفين** (أي الكادر البشري المؤهل لإعداد مختلف الإجراءات الفنية (التزويد، الفهرسة، التصنيف، خدمة المراجع وغيرها)، في حين يمكن الاستغناء عنها في حالة تقديم المكتبة للخدمات التي لا تفرض مشاركة المكتبي في تحقيقها مثل خدمة الفهارس عن بعد، خدمات على موقع المكتبة، الخدمات الإلكترونية وغيرها. **المستفيد**؛ باعتباره مستهلك الخدمة وفي نفس الوقت المشارك في عملية إنتاجها. فالنفاعل بين هذه العناصر يؤدي إلى تقديم مخرجات على شكل خدمات، وذلك استنادا إلى التصور الشامل «conception systémique» لـ **Eiglier** و **Langeard** اللذان يقران أن الخدمة ناتجة عن «التفاعل بين ثلاثة عناصر أساسية: المستهلك، والحامل المادي، والموظفين الذين يسهرون في القاعدة الخلفية على التنسيق بين مختلف وحدات النظام»<sup>1</sup>

ويوضح الرسم البياني رقم (09) متطلبات الخدمة المكتبية وطريقة التفاعل بين عناصرها:

<sup>1</sup> Glossaire e-marketing. Servuction. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<http://www.e-marketing.fr/Definitions-Glossaire/Servuction-243127.htm>>. [Consulté le:08/02/2020].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة



الشكل رقم (09): العناصر الأساسية لإنتاج الخدمة<sup>1</sup>

وقد تتضمن القاعدة الخلفية أو العمل الداخلي « Base Arrière » جميع العمليات الخاصة بإدارة وتنمية مجموعات المكتبة على غرار إجراءات التزويد والمعالجة الفنية والوصفية للوثائق، والتي يتم إنجازها دون أن يراها المستفيد رغم الأخذ بعين الاعتبار لمتطلباته واحتياجاته، بحيث «تشكل إجراءات صيانة الشبكة الوثائقية، وإدارة الرصيد الوثائقي، وحتى إعداد المنتجات الوثائقية كجزء من القاعدة الخلفية لخدمات المكتبة»<sup>2</sup>. وينبغي توضيح أن هذه الخطوة، أي مرحلة اقتناء ومعالجة المصادر لا تقل أهمية من الواجهة الأمامية لإنتاج الخدمات Face Avant، بحيث تتفاعل فيما بينها من أجل تقديم أحسن خدمة من شأنها تيسير سبل تلبية المستفيدين لاحتياجاتهم المعلوماتية المختلفة. فعلى سبيل المثال تستدعي عملية تنظيم الوصول إلى مجموعات المكتبة والمتاحة على الرفوف المفتوحة تجهيز جميع المصادر بالشفرات والرموز المناسبة التي تسمح للقارئ تحديد مكان الوثيقة المراد استرجاعها على الرفوف بعد مسائلة فهرس المكتبة أو البحث مباشرة في الأرفف المفتوحة التي تحمل تصنيف الموضوع المطلوب.

وتعتبر الواجهة الأمامية أو الخدمات الموجهة للمستفيدين كجزء من إنتاج الخدمة التي تتحقق عند التفاعل بين المستفيد والمكتبي ومختلف التجهيزات المادية للمكتبة أي «العلاقة بين المستفيد والتجهيزات والمعدات والأشخاص في عملية إنتاج الخدمات، فالزبون أو المستفيد قد يكتسي وظيفة ضرورية لدى منظمة الخدمات لتلبية الحاجة»<sup>3</sup>، فقد يشارك المستفيد في تطوير خدمة الإعارة من خلال استعارته للوثائق من المكتبة

<sup>1</sup> EIGLEIR, Pierre. Servuction : le marketing des services. Op.cit. p. 56.

<sup>2</sup> SALAUN, Jean-Michel. Op.cit p. 349.

<sup>3</sup> Op.cit. p. 350.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

عوضاً من شراءه للكتب أو المجلات، كما قد يتوجه الطالب للعمل في المكتبة الجامعية نظراً لتوفر مساحات المطالعة والأثاث المناسب، والهدوء، والمصادر الملائمة لاحتياجاته.

### 6.2. مقومات خدمات المعلومات

قد تختلف الخدمة عن السلعة في مجموعة من الخصائص التي تتفرد بها الخدمات والتي يجب على أي هيئو وثائقية أن تأخذها في الحسبان حتى تستطيع أن تقدم الخدمة بشكل فعال وذات تأثير على المستفيدين منها، وتكمن السمة الرئيسية لنشاط الخدمة في الدور الفعال الذي يقوم به المستفيد عند إنتاج الخدمة على عكس الرؤية الصناعية التي تفصل الإنتاج عن التوزيع، ففي نموذج الخدمة هناك تزامن بين عمليتي الإنتاج والاستهلاك في حين تعتبر الميزة الأساسية التي تميز الخدمة المكتبية في مشاركة المستفيد في إنتاجها وتحقيقها.

ويعتبر **Eiglier et Langeard** السباقين في تحديد الدور الفعال لمشاركة المستفيد في إنتاج الخدمة مع التركيز على خصوصيات هذه المشاركة، بحيث يتم إنتاج الخدمة فعلياً في نفس الوقت الذي يتم فيها استهلاكها، فالتزامن بين الإنتاج والاستهلاك هو اختلاف جوهري عن نموذج الإنتاج الصناعي وبدون وجود ومشاركة المستخدم لا يمكن تحقيق الخدمة، وشأنها شأن «لا رحلات بدون مسافرين، لا دواء بدون مرضى، لا مطاعم بدون زبائن حول المائدة»<sup>1</sup>

ويتفق كل من **Lendon و Lévy و Lendrevie**<sup>2</sup> حول ثلاث خصائص جوهرية تميز خدمات المكتبة الجامعية نوجزها فيما يلي:

### 1.6.2. الخدمة غير ملموسة:

فالخدمة ليست أشياء وإنما عبارة عن نشاطات على الرغم من أن إنتاج الخدمة يتطلب عناصر مادية، مثل الكتب، الفهارس، ومكاتب الإعارة. فتبقى طبيعة الخدمة في حد ذاتها غير ملموسة. وهذا يعني أن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو الشعور بها أو لمسها أو امتلاكها كما هو الحال بالنسبة للسلع المادية. وعلى سبيل المثال نذكر عملية إعارة الوثائق، فالمستفيد لا يتحصل على مصدر المعلومات بصفة نهائية بل يقوم فقط باستعارته من أجل الاطلاع عليه لفترة زمنية محددة وذلك من خلال تلك الوسائل المادية والبشرية التي تسخرها المكتبة لتأمين المطالعة واسترجاع الوثائق.

<sup>1</sup> SALAUN, Jean-Michel. Op.cit p. 115.

<sup>2</sup> LENDREVIE, Jacques et all, 2009. Mercator : théories et nouvelles pratiques du marketing. 9ème éd. Paris : Dunod, 2009. p. 975-979.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 2.6.2. الخدمة غير قابلة للتخزين:

على عكس السلع الملموسة، فالخدمة لا يمكن تخزينها، قياسها، تجريبها قبل استهلاكها، في حين يمكن إعداد العناصر اللازمة لتحقيقها مسبقاً (على سبيل المثال الفهارس، بنوك الإعارة، المجموعات، المكتبيين)، فاستحالة التخزين تشير إلى ضبط العرض والطلب، أي ضبط احتياجات المستفيدين مع قدرة إنتاج الخدمة (عدد المكتبيين في مصلحة الإعارة، عدد نسخ المصادر التي يكثر عليها الطلب، أوقات عمل المكتبة وغيرها).

### 3.6.2. الخدمة تتطلب مشاركة المستفيد:

تعتبر ضرورة مشاركة المستفيد في إنتاج الخدمة ميزة أخرى للخدمة مقابل السلعة الملموسة، فالمستخدم يشارك دائماً في تحقيق الخدمة في حين تختلف مستويات مشاركته من خدمة إلى أخرى، على سبيل المثال، قد يكون مستوى مشاركة المستفيد منخفضة عند استعارته لكتاب من مكتب الإعارة ومرتفعة عند إعارة الكتاب باستخدام النظام الآلي للإعارة. فحضوره ومشاركته قد يستدعي نوع من التفاعل مع الموارد المادية والبشرية التي تسهر المكتبة على توفيرها لتحقيق الخدمة.

هذا، ويمكن إضافة بعض خصائص الخدمة المكتبية:

أ. الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة، والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين منها.

ب. تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا، بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.

ت. تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستفيد، حيث تقوم بتيسير سبل تلبية المستفيد لاحتياجاته المعلوماتية المختلفة.

ث. تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية، فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتيسير وتسهيل الوصول والحصول على المعلومات سواء من داخل المكتبة أو من خارجها، وهو ما أدى إلى بروز نوع جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية التي سنتناولها لاحقاً.

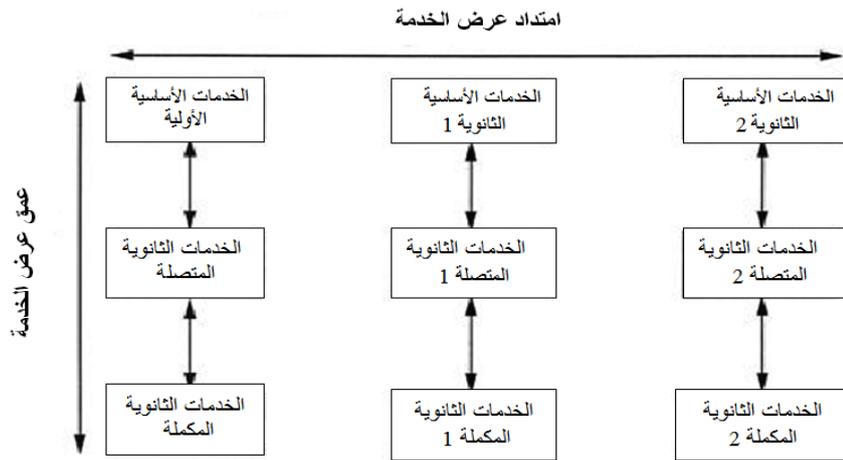
ج. تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أدائها.

ح. كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة الوصل بين المستفيد ومصادر المعلومات التي تلبية احتياجاته

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 7.2. مبادئ الخدمة المكتبية:

تكمن المهمة الأساسية للمكتبة الجامعية في تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المكتبية من أجل تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة لروادها، وقد تختلف بنية عرض تلك الخدمات بين الخدمات الأساسية والخدمات الثانوية، في حين تتفاعل فيما بينها من أجل تقديم الخدمة الإجمالية، وهو على الصورة الموضحة في الشكل رقم (10).



الشكل رقم (10): بنية العرض الخدماتي في المكتبات<sup>1</sup>

فحسب **Eiglier** «تعتبر الخدمة الأساسية السبب الرئيسي وراء توجه المستفيد إلى المكتبة، وبعبارة أخرى، هي الخدمة التي من شأنها تلبية الاحتياجات الأساسية من المعلومات للمستفيد»<sup>2</sup> بمعنى الخدمة الرئيسية التي من أجلها أنشئت المكتبة والتي تسعى من خلالها إشباع رغبات روادها وأي إقصاء للخدمة الأساسية سيحدث تغيير في مسار نشاط النظام على غرار خدمة الإعارة، خدمة البث الانتقائي للمعلومات، خدمة التكوين وغيرها من خدمات المعلومات. ويمكن للمكتبة تقديم عدة خدمات أساسية ذات أهداف متنوعة على ضوء الاحتياجات المختلفة للمستفيدين وضمن فئاتهم وسماتهم وتطلعاتهم نحو التعامل مع مصادر المعلومات. وهو ما يصطلح عليه بامتداد العرض الخدماتي، فكلما كان العرض أوسع كلما تمكن المستفيد من إشباع احتياجاته من المعلومات، بحيث «يتضمن العرض الواسع عددا كبيرا من الخدمات الأساسية وذات الأهداف المختلفة ومن شأنها أن تستقطب شريحة معينة من المستفيدين، في حين تشكل كل خدمة

<sup>1</sup> SALAUN, Jean-Michel, 1990. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. BBF, T35, N°6, 1990. P. 48.

<sup>2</sup> LENDREVIE, Jacques. Op.cit p. 13.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

أساسية بمثابة الوسيلة للوصول إلى المستفيد، وكلما كان العرض أوسع كلما تمكن المستفيد من تلبية نسبة كبيرة من احتياجاته»<sup>1</sup>.

أما بالنسبة للخدمات الثانوية، فهي خدمات مكملة للخدمات الأساسية تهدف إلى تعزيز وتسهيل أداءها، ومن ثم يمكن التمييز بين نوعين من تلك الخدمات: الخدمة الثانوية المتصلة والخدمة الثانوية المكملة؛ فالأولى تعتبر ضرورية لأداء الخدمة الأساسية، والثانية عبارة عن إضافة للخدمة الأساسية وبمناوبة المدعمة لها. فمثلا، لما كانت خدمة الإعارة خدمة أساسية، يعتبر الفهرس وإجراءات الحجز أو تمديد فترات الإعارة للوثائق من الخدمات الضرورية من أجل تحقيق عملية الإعارة، في حين تعتبر قائمة الاقتناءات الجديدة كخدمة إضافية تكميلية. وقد تتوافق عادة هذه الخدمات مع الاحتياجات الثانوية للمستفيدين، فهي تحدث أثناء استهلاك الخدمة الأساسية وتساهم في التحسين من أدائها، بحيث «يتوقف عمق الخدمة على مدى اقتراح مجموعة واسعة من الأدوات والوسائل لتلبية الرغبات المعرب عنها، ويعبر في نفس الوقت عن مدى ثراء الخيارات التي يوفرها النظام في طرق الوصول إلى النتائج بطريقة دقيقة وواضحة»<sup>2</sup>.

### 8.2. سياسة الخدمة المكتبية:

يعتبر بيان سياسة الخدمة كتعهد أو التزام المكتبة أمام المستفيدين على ضمان جودة الخدمة المقدمة والمتوقعة. فمن وجهة نظر المكتبة، تكمن سياسة الخدمة على إعداد بيان يشرح فيه خلفيتها من الخدمات المقدمة لفائدة المكتبيين المنتسبين إليها ومجتمع المستفيدين منها. وقد تختلف المصطلحات المستعملة بين مكتبة وأخرى للتعبير عن سياسة الخدمة المكتبية، خاصة تلك الواردة في الأدبيات الأجنبية لاسيما بالغة الانجليزية، فيستعمل غالبا المرادفات؛ مبادئ الخدمات المكتبية *customer service principle*، أو التزام خدمة المستفيدين *customer service pledge* وغيرها، إلا أن جميعها تحمل نفس الرسالة وأهدافها. بحيث تتبثق سياسة الخدمة بشكل عام من استراتيجية خدمة المستفيد والتي ترمي إلى الجهود الرامية إلى تحسين جودة الخدمات المكتبية من أجل إشباع الاحتياجات الآنية والمستقبلية لمجتمع المستفيدين.

وتختلف سياسة الخدمة عن السياسات العامة الشائعة في مرافق المعلومات مثل المهام والرؤية والقيم والأهداف، وفي حالة المكتبات الجامعية يدعم بيان رسالة المكتبة بشكل عام رسالة الجامعة، في حين تعكس الرؤية والقيم والأهداف مهمة المكتبة أين يتم سن مجموعة من السياسات والقوانين بصفة عامة. في حين تعد بيان سياسة الخدمة أكثر تحديدا، أين يخاطب المستفيد بطريقة مباشرة حول الأسس والمبادئ التي

<sup>1</sup> SALAUN, Jean-Michel. Op. cit. p. 48.

<sup>2</sup> Ibid.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

تقوم عليها الخدمات المكتبية باستعمال عبارات توجيهية وتوضيحية. ونذكر على سبيل المثال بيان سياسة الخدمات لمكتبات جامعة ديوك<sup>1</sup> Duke University Libraries بشمال أمريكا، التي تقترح بيان لسياسة خدمات المستفيدين أين توضح فيه السياق العام للخدمات المقدمة والذي يندرج ضمن دعم مهمة جامعة ديوك في تطوير حدود المعرفة وتعزيز البيئة الفكرية القائمة على الاستفسار المجاني والمفتوح، وتؤكد فيه التزام موظفي مكتبات جامعة ديوك على التعاون مع المستفيدين لتحقيق أهدافهم التعليمية وأهدافهم البحثية، وتقديم خدمة متميزة على أساس الاحترام والتعاطف مع الخلفيات والاحتياجات المتنوعة. وتم عرض سياسة الخدمة في ستة مبادئ رئيسية يلتزم بها موظفي المكتبات أمام المستفيدين في توفير الخدمات من خلال استقبال أسئلة المستفيدين، اعتماد مختلف طرق الاتصال والتواصل، وتطوير المهارات الفنية والمعرفية، والتعاون الدائم مع الطلبة والأساتذة والباحثين، ودعم عمليات البحث واسترجاع المعلومات، والابتكار في أساليب الرد على استفسارات مجتمع المستفيدين. وما يلفت انتباهنا من محتوى البيان، انه يوظف مصطلحات ومعاني بسيطة وجذابة تجعل المستفيد متحمس للإقبال على المكتبة والاستفادة من خدماتها ومصادرها، وفي نفس الوقت يعتبر هذا البيان كميثاق لأخلاقيات مهنة موظفي الخدمات المكتبية في طرق وأساليب التفاعل مع المستفيدين. ونذكر على سبيل المثال ولا الحصر «نحن ملتزمون بتدريس عمليات البحث وجعلها شفافة قدر الإمكان مع تلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات، أو يعمل موظفو مكتبات جامعة ديوك معا لتقديم خدمة مفيدة وموثوقة ومتسقة. نحن جزء لا يتجزأ من سعي المستفيدين للبحث، ونهدف إلى غرس الثقة لدى جميع المستخدمين في مكتبات جامعة ديوك والدفاع عن احتياجاتهم في مجال المعلومات المتغيرة». والجدير بالذكر أنه ليس الهدف من بيان سياسة الخدمات توضيح الطرق المفصلة لتقديم الخدمات خلال التفاعل اليومي مع موظفي المكتبة، بل يفسر توقعات وتطلعات المستفيدين منها.

### 3. تقييم خدمات المكتبة الجامعية:

يتوقف الهدف الأساسي من أي خدمة للمكتبة الجامعية على تقديم خدمة معلوماتية لاحتياجات ورغبات المستفيدين، والعمل على توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة. وذلك يرتكز على معايير وقواعد لقياس وتقييم الخدمات المقدمة، ووجود نظام فعال للتقييم يتيح لها إمكانية فهم وتفسير اتجاهات ومتطلبات مجتمع المستفيدين بجميع فئاتهم، وتحديد كافة العمليات الإنتاجية والمساعدة

<sup>1</sup> Duke University Libraries, 2020. User Service Philosophy, 2020. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://library.duke.edu/about/user-service-philosophy>>. [Consulté le: 15/03/2020].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

التي تضمن الحصول على الخدمة بالموصفات المطلوبة، ويجعل كافة العمليات فيها تحت المراقبة والضبط. فضلاً أن يقدم هذا النظام إمكانية إضفاء التحسينات والتعديلات بصفة مستمرة من شأنها أن تساعد على تطوير الخدمات والعمليات، وأن يكون بمثابة الآلية التي تستطيع المكتبة بواسطتها أن تنظم عملياتها وتدير مواردها. والتقييم المستمر للخدمات المكتبية يعتبر كلوحة تحكم يمكنها من معرفة مستوى ما تقدمه من خدمات سواء كان ذلك مقارنة بالمعايير الدولية أو بالمكتبات المشابهة لها في النوع والحجم، كما أنها الأداة الأمثل لتحسين خدمات المكتبة وتطويرها.

وهناك نوعين من المواصفات المعيارية التي تعتمد عليها المكتبات الجامعية في عملية تقييم نشاطاتها وهي: المواصفات الفنية التي تهدف إلى ضبط إجراءات الخدمات غير المباشرة والممارسات الفنية للمكتبيين في معالجة وتحليل أوعية المعلومات، مثل تقنيات الفهرسة التي تعتمد على قواعد الوصف المعياري لأوعية المعلومات، منها الأنجلو أمريكية AACR2، ومواصفات مارك MARC تمثيل البيانات البليوغرافية في شكل مقروء ألياً، واللغات الوثائقية مثل التصنيف العشري العالمي، أو تصنيف ديوي.

أما النوع الثاني يكمن في المواصفات المعيارية للأداء الموجهة لقياس كيفية أو كمية الخدمات المقدمة، والتي تهدف إلى معرفة مواطن القوة ونقاط الضعف في الأداء والمساعدة على اتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية، وذلك بتطوير طرق العمل أو تصميم وإنشاء خدمات جديدة لفائدة المستفيدين. وفي هذا الصدد تتكفل الهيئات الدولية والإقليمية بإصدار مجموعة من المواصفات المعيارية المتخصصة لقياس أداء وجودة وفاعلية الخدمات الموجهة للمستفيدين، أو بما يدعى بالخدمات غير المباشرة. وعلى سبيل مثال نذكر منها؛ مواصفات اليونسكو الصادرة سنة 1989م الخاصة بقياس جودة المكتبات العامة، ويليه دليل الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها IFLA لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية. أما على المستوى الجهوي والإقليمي، أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية ALA العديد من الأدلة والمنشورات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وبالأخص المكتبات الجامعية، ومن هذه الأدلة Measuring Academic Library Performance، ومواصفات جمعية المكتبات الجامعية والبحثية ACRL الخاصة بالتأهيل (التعليم البليوجرافي)، وأخرى خاصة بأخلاقيات المهنة فيما يتعلق بالكتب النادرة والمخطوطات. وفي عام 1994م أصدرت المجموعة المؤقتة الخاصة بمؤشرات الأداء للمكتبات والتابعة لمجلس التحويل المشترك دليلاً بعنوان The effective academic library: a framework for Evaluating the Performance Of UK Academic libraries، وفي سنة 2000، اقترحت جمعية مكتبات البحث الأمريكية ARL أداة جديدة لقياس أداء خدمات

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

المكتبة الجامعية عن بعد وعلى أساس تقييم جودة الخدمة من طرف المستفيدين تدعى ب LibQUAL+®<sup>1</sup>

والجدير بالذكر، أنه تلجأ المكتبات الجامعية مجموعة من أدوات القياس لتقييم مستوى الخدمات، على غرار أدوات القياس الرقمية المقننة أو من خلال استطلاع آراء المستفيدين عن طريق الملاحظة، الاستبيانات، المقابلة الشخصية، ودراسة حالة.

### 1.3. تطور مسار تقييم الخدمات المكتبية:

واجهت المكتبات الجامعية تحديات جديدة بعد بروز أنظمة التعليم الحديثة واعتمادها بمؤسسات التعليم العالي، أين أصبح ينظر إليها بنظرة مغايرة عما كانت عليها في السابق، بحيث أصبح لزاما عليها تأكيد دورها في دعم عملية التعلم والبحث العلمي بما يتماشى مع المتطلبات الجديدة للعصر. ولم يعد كافيا تقديم إحصائيات الإعارة أو عدد المستعملين للمكتبة لإبراز قيمتها، بل هي مطالبة بإظهار مدى إسهامها في تحقيق أهداف الجامعة، وإنجاح العملية التعليمية ومردودها على نسبة نجاح الطلبة وإنتاجية هيئة التدريس. ونتيجة لهذه التحديات، بات من الضروري على المكتبة الجامعية تبني مبدأ وأساسيات التقييم من أجل الوقوف على مواطن ضعفها وقوتها في تأدية رسالتها وبلوغ أهدافها، ومدى تأثير خدماتها على المستفيدين. ولقد اهتمت المكتبات بصفة عامة منذ زمن طويل بقياس أداء خدماتها، ويمكن تقسيم التطور التاريخي لعملية التقييم إلى ثلاث مراحل رئيسية؛ قياس الرصيد الوثائقي والخدمات والمستفيدين، بحيث يشير قياس الرصيد الوثائقي إلى التقييم على أساس مدخلات المكتبة والمترجمة على شكل بيانات كمية تصف ما تملكه المكتبة، مثل حجم المجموعات، وعدد الكتب المقتناة، والمرتبات المدفوعة، والنفقات وغيرها. ويقر لانكستر في هذا السياق أنه «تستند المعايير الحالية إلى حد كبير على الممارسات الحالية في المؤسسات الوثائقية القائمة والتي تعتبر إلى حد ما «بالجيدة». بحيث تركز على المدخلات بدلا من المخرجات(الخدمات). كما أن التنوع الكبير بين المكتبات يجعل من الصعب للغاية، بل يشكل درجة من الخطورة في بعض الأحيان، محاولة تطوير معايير دقيقة وقابلة للقياس»<sup>2</sup>. وكانت أغلب المعايير الموجودة آنذاك في مجال المكتبات

<sup>1</sup> Association of Research Libraries, 2020. LibQUAL+® : charting library service quality. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.libqual.org/home>>. [Consulté le:16/03/2020].

<sup>2</sup> KYRILLIDOU, Martha, Cook, Colleen, 2008. The Evolution of Measurement and Evaluation of Libraries: A Perspective from the Association of Research Libraries. Library Trends.[En ligne]. Vol.56, N°4. [Consulté le:19/03/2020]. Disponible à l'adresse: <[https://www.researchgate.net/publication/45359357\\_The\\_Evolution\\_of\\_Measurement\\_and\\_Evaluation\\_of\\_Libraries\\_A\\_Perspective\\_from\\_the\\_Association\\_of\\_Research\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/45359357_The_Evolution_of_Measurement_and_Evaluation_of_Libraries_A_Perspective_from_the_Association_of_Research_Libraries)>.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

عبارة عن مبادئ توجيهية إجرائية عامة موجهة إلى كل أنواع مرافق المعلومات دون الفصل بينها، فضلا عن افتقارها إلى تحديد الإجراءات التفصيلية لتقييم خدمات المكتبات. مثل إحصاءات اتحاد مكتبات البحوث الأمريكية ARL أو إحصاءات جيرولد James Gerould التي تصدرها على شكل سلسلة من المنشورات السنوية التي تصف المجموعات المكتبية والموظفين والنفقات وأنشطة الخدمات لـ 123 عضوا مشاركا أغلبهم مكتبات جامعية أمريكية منها وكندية.

ثم اتجهت اهتمامات أخصائي المعلومات نحو الخدمات المقدمة من طرف المكتبات كمؤشر جوهري في عملية التقييم والتأكد من تحقيق النتائج المرجوة وتحديد مجالات التحسين. ويعود الفضل في ذلك إلى أعمال **فريدريك لكانستر** في تحسين جودة الخدمات المكتبية واعتماده على قوانين **رانجاناثان** الخمسة لعلم المكتبات. واعتمد لكانستر في تحليله للمكتبة كنظام معلومات يتكون من مجموعة من الأجزاء المركبة تتفاعل فيما بينها، وتربطها علاقات مختلفة من أجل تحقيق هدف واحد، وتتداخل فيها عوامل بشرية، مادية، مالية، تنظيمية، اجتماعية، سياسية، قانونية، اقتصادية وثقافية. في حين يمكن إدراك المكتبة من جانبين أساسيين -جانب التنظيم والتحكم وجانب الخدمات-، أين يكون الأول أقرب إلى المدخلات في شكل موارد المعلومات والثاني قريب من المخرجات في شكل مجتمع المستفيدين. ويلخص هذا الطرح في صورة بسيطة تجسد نظرية النظم في عملية التقييم ويؤكد أن «المدخلات لها قيمة ضئيلة في حد ذاتها -لا يمكن تقييمها إلا من حيث الدور الذي تلعبه في تحقيق المخرجات المطلوبة... إن مخرجات المكتبة -أي الخدمات المقدمة - هي أقل ملموسة من المدخلات ولكنها أكثر واقعية من النتائج»<sup>1</sup>.

وفي نفس المرحلة، وبالتحديد خلال الثمانينيات والتسعينيات، اكتسبت إدارة الجودة الشاملة إقبالا واسعا من طرف مديري المكتبات الجامعية كجهد استراتيجي لإحداث التحسين على الخدمات المكتبية، من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لإدارة الأعمال في مجال المكتبات بهدف تحقيق رضا المستفيدين على أساس الرفع من جودة الخدمات. ومن ذلك الحين سيطرت منهجية المقاربة النسقية *Approche systémique* في تقييم مرافق المعلومات وانتقلت من مجرد جمع وتحليل إحصاءات مدخلات المكتبة إلى الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في مخرجاتها.

<sup>1</sup> ibid.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 2.3. أهداف تقييم الخدمات المكتبية:

يكمُن الهدف الرئيسي لجميع الخدمات المكتبية على خدمة المستفيدين، ويتوقف نجاحها على تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة. فتقييم الخدمات يساعد على الإجابة على مجموعة من الأسئلة الرئيسية التي يطرحها المكتبي مثل: هل يمكن الوصول إلى الخدمة من قبل مجتمع المستفيدين التي تهدف إلى خدمتها؟ هل يتم تنفيذ الخدمة بالشكل الذي تم تصوره؟ ما هي التحديات التي تواجه تنفيذ هذه الخدمة؟ هل المكتبيون راضون عن أداء الخدمة (من حيث البرامج المستخدمة، المعدات المتوفرة، التكوين وغيرها). وعند عدم بلوغ ذلك، كيف يمكن تحسين تقديم الخدمة؟ كيف يمكن تنفيذ الخدمة المكتبية بكفاءة وفاعلية؟ ويمكن أن تشمل أغراض تقييم الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية على النقاط التالية:

✓ تحديد مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالمصادر والخدمات المقدمة.  
✓ الكشف على نسبة تحقيق الأهداف وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.

✓ التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المخصصة لتنفيذ الخدمات بهدف تطويرها وتحسينها بصفة مستمرة، وتوقع التعديلات المستقبلية.

✓ إقرار الخطط المستقبلية التي يمكن أن تساهم في دعم وتطوير مستوى الخدمة المقدمة.  
✓ قياس أداء العاملين بالمكتبة والقائمين على انجاز وتقديم الخدمات المكتبية، وتحديد المجالات التي ينبغي أن تمنح الأولوية في اختيار برامج التكوين.

✓ حصر المواد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات، ومعالجة أوجه القصور والضعف التي تشير إليها نتائج التقييم وترشيد خطة الإنفاق.

ويبقى الهدف الأساسي لتقييم الخدمات المكتبية ليس فقط جمع البيانات والإحصاءات، بل يكمن في تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقيق الأهداف الموضوعية لها، ومن ثم تحقيق الهدف النهائي للمكتبة وهو خدمة مجتمع المستفيدين.

### 3.3. مستويات تقييم الخدمات المكتبية:

هناك ثلاثة مستويات لتقييم الخدمات المكتبية وهي:

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

أ. **تقييم الفعالية Effectiveness**: يرتبط مفهوم الفعالية بمدى تحقيق الأهداف المحددة، أي أنها تختص ببلوغ النتائج، ويستعمل هذا النوع من التقييم في مجال الخدمات المكتبية لمعرفة مدى كفاءة الخدمة المكتبية طبقاً لمعايير يتم تحديدها مسبقاً والتي تتمثل في كل من: **معايير التكلفة**؛ التكلفة المالية التي يجب صرفها لأداء نشاط معين من الخدمات والتي تترجم على شكل نسبة الجهود المبذولة من طرف المستخدم للإفادة من الخدمات المكتبية مثل استرجاع المعلومات، التحكم في آليات البحث عن المعلومات، استيعاب كيفية الاستفادة من الخدمات المرجعية وغيرها. **ومعايير الوقت**؛ أي الوقت المطلوب لتحقيق نتائج معينة، مثل متوسط الوقت لاسترجاع المصادر، المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات الببليوغرافية وغيرها.

ب. **تقييم فاعلية التكلفة Cost-effectiveness**: يقصد بالكفاءة أداء الأعمال بطريقة صحيحة، في حين تعرف الفعالية بأداء الأعمال الصحيحة، لذلك ينبغي معرفة الأعمال الصحيحة وتحديدها وتعريفها لنتمكن من أدائها. أي تقوم فاعلية التكلفة بالاهتمام بالعلاقة بين مستوى الفاعلية وتكاليف تحقيق هذا المستوى، أين يؤخذ بعين الاعتبار التكلفة الإجمالية المتعلقة بتكاليف المعدات والموارد والقوى البشرية بما في ذلك المال والجهد والوقت في تحقيق أهدافه. وتعتمد هذه الطريقة في مجال الخدمات المكتبية لقياس مدى كفاءة الخدمة المكتبية من حيث تكاليف الانجاز في تحقيق أهداف المكتبة. ويشمل هذا المستوى على: تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية متصلة بالموضوع تم استرجاعها، وتكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع تم استرجاعها، وتكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع تم استرجاعها<sup>1</sup>.

ت. **عائد التكلفة Benefit-cost**: تسمح هذه الطريقة لمعرفة عما إذا حققت النفقات المنكبدة على نتائج ايجابية، أي انجاز الأعمال بطريقة صحيحة أين تحاول الربط بين تكلفة إنتاج الخدمات ونسبة الاستفادة منها، أي الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة انجاز وتقديم الخدمة. وتشمل التكاليف على المدخلات مثل الأجهزة والبرامج والموارد البشرية، أما العائد عبارة عن الفوائد على شكل مجموعة من المخرجات أو النتائج. بالنسبة للمكتبات، يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة، وتساعد على كيفية تحقيق العائد من الخدمات المقدمة بأقل تكلفة. وهناك

<sup>1</sup> بدر، أحمد، 1998. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات. القاهرة: مكتبة الأكاديمية، 1998. ص. 244.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

طريقتين لقياس عائد التكلفة، اما قبل الشروع في تنفيذ الخدمات وينطوي ذلك على تقدير التكاليف والفوائد، أو بعد تقديم الخدمات ويتضمن قياس التكاليف المسخرة لإنجاز الخدمة.

### 4.3. أساليب تقييم الخدمة المكتبية:

هناك العديد من الأساليب لتقييم الخدمات المكتبية، ولم يتم التوصل إلى حد الآن إلى اتفاق حول أفضل طريقة للتقييم وانتهاج الأساليب الكفيلة لهذا الغرض. لكن يبقى الشغل الشاغل لأي أسلوب التقييم هو الحصول على المعلومات من البيانات التي تم جمعها لاستخدامها مقابل مجموعة من الأهداف المحددة، والتي يمكن جمعها في شقين:

1. يتمحور حول المكتبة أو النظام، مع التركيز على الكفاءة والفعالية المحققة؛

2. يتمحور حول المستخدم، وعلى أساس جودة الخدمة واحتياجات المستفيدين، وكلاهما يتفاعلان في تحقيق الجودة.

### 1.4.3. جودة خدمات المكتبة الجامعية:

يضطلع دور القائمين على المكتبات ومراكز المعلومات توفير الخدمات ذات الجودة العالية بهدف الإجابة قدر الإمكان على متطلبات المستفيدين المتنامية والمعقدة، مما يفرض عليهم اكتساب المهارات الضرورية لمسايرة الاتجاهات الجديدة في طرق الوصول إلى المعلومات وتداولها وتكييف الخدمات المكتبية الكفيلة بتحقيق مستوى الرضا منها. وقد عرفت الجمعية الفرنسية للتقنين (afnor) جودة الخدمة بأنها «قدرة الخدمة على الاستجابة بكل خصائصها على الاحتياجات المختلفة لمستخدميها أو مستهلكيها»، فهي بمثابة فلسفة شاملة لأساليب الممارسة والعمل في المكتبات الجامعية التي تستوفي مجموعة من المبادئ التوجيهية والتنظيمية في طرق تقديم وإتاحة الخدمات المكتبية المتميزة للمستفيدين، وأساسها تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات المكتبية، وتحسين أساليب أداء الإجراءات المكتبية المختلفة، والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات تقديم المعلومات، «واستخدام إجراءات تمنع وقوع الأخطاء، وتطوير مخرجات الخدمة المكتبية على أساس العمل الجماعي، من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة في المكتبة الجامعية، وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار، والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات المكتبية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا العاملين والمستفيدين»<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حمارشة، أماني، 2018. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الايزو: 16439 و 9001:2015. Journal of Information Studies & Technology SLA-Arabian Gulf Chapter. 2015:9001. [على الخط]. مج. ع. 1.1.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

في حين يمكن قياس جودة الخدمات المكتبية من زاويتين مختلفتين: من وجهة نظر المكتبة ومن وجهة نظر المستفيد. فالأولى تصب اهتمامها على أساس الخصائص الفنية، المادية والمالية للمكتبة ودرجة التزامها بالمعايير والمواصفات، هذه المعايير من نوعين: تلك القواعد والإرشادات الصادرة من طرف الهيئات الدولية المتخصصة مثل IFLA و ISO لتسهيل التبادلات في سياق معين مثل ISBN و ISSN و ISBD و ISO Library and information services ، Guidelines for Library Services, ALA ، 11620 appointments ALIA (The Australian Library and Information Association). وتلك التي وضعتها المكتبة بنفسها على سبيل المثال "ميثاق الخدمات المكتبية" على شكل بيان يحدد التزامات المكتبة تجاه المستفيدين أو قواعد السلوك المهني الواجب إتباعه من جانب المكتبيين أو المستفيدين، أو الخطوط العريضة لتحقيق مستويات من الكفاءة في إعداد أو تقديم الخدمات. ونذكر على سبيل المثال: الميثاق المهني لخدمة التكشيف<sup>1</sup> الصادر من طرف جمعية المكشفين في بريطانيا والذي يهتم بأخلاقيات العاملين بهذه المهنة أين حددت صفات ومعايير لتحقيق الاعتراف بالمهنة، أين أصدرت اللائحة الموسومة «الأداء المقترح للمكشفين» تضمنت مجموعة من السمات نذكر منها: تحديث المعلومات الشخصية باستمرار، إعداد كشافات النصوص في أي موضوع، بناء على توافر معرفة مناسبة في الموضوع، مناقشة أمور التكشيف مع الزملاء ونشر مبادئ التكشيف الصحيحة، مراعاة حقوق النشر، والاجتياز بأجور معقولة لقاء إعداد الكشافات.

أما الثانية عبارة «عن مزيج من الجودة الفنية»، أي جودة الإجراءات الفنية لإعداد الخدمة المكتبية (جودة الفهارس، تنمية المجموعات، الكشافات وغيرها)، وجودة الوساطة، أي جودة عملية تقديم الخدمات للمستفيد (جودة الإتاحة، جودة المكتبي المرجعي، مساحات المطالعة وغيرها)<sup>2</sup>. وهذا يفسر بلوغ جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة قد يتوقف على تلبية احتياجات المستفيدين من حيث محتوى المعلومات المتاحة (معلومات مناسبة، دقيقة وموثوقة)، ومن حيث أوعية المعلومات (سهولة الاستغلال والقراءة) وكذلك ومن حيث الخدمات المقدمة للوصول إليها (سرعة استرجاع المعلومات، إمكانية تحميل المصادر عن بعد،

تاريخ الاطلاع: 2020/03/18. [ متاح على الرابط: <https://www.qscience.com/content/journals/10.5339/jist.2018.6> .

<sup>1</sup> الزاحي، سمية، 2015. ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء المواثيق العالمية. في: [ Cyberian journal على الخط]. ع.39. [ تاريخ الاطلاع: ].

متاح على الرابط: < https://platform.almanhal.com/Reader/Article/86133 > .

<sup>2</sup> MUET, Florence, 1997. Economie et bibliothèques. Paris : Cercle de la Librairie. Paris: Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1997. p.56.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وغيرها). كما أن جودة الخدمة مستمدة من انطباعات المستفيد التي تعتمد إلى حد كبير على خصوصياته (مستوى احتياجاته، ثقافة المعلومات، المستوى الدراسي وغيرها)، وعلى العوامل المتعلقة بالمكتبة (كفاءات ومهارات المكتبي المرجعي، توفر أجهزة القراءة، أوقات تشغيل المكتبة وغيرها). وبالتالي يمكن إدراك الفجوة ومداهها بين التوقعات من خلال الجودة الفنية والوساطة، وبين إدراكهم للأداء الفعلي لها عند الحصول عليها، أي المقارنة بين الخدمة المتوقعة « service attendu » والخدمة المدركة « service perçu ». فيقدر ما تتوافق الخدمة مع متطلبات المستفيدين بقدر ما تتحقق جودة الخدمة، بالتالي ينساق المستفيد لاستعمالها، ويقدر تكرار استعمالها والتزدد عليها، بقدر ما يكتسب من كفاءات للإفادة منها. وهو ما يتعين أن «تكون الخدمة كما يريد المستفيد نفسها تمامًا مثل تلك التي ينتظرها من المكتبة كنتيجة للتفاعل بين المستفيد والوسائل المادية والمكتبي لضمان جودة عالية مما يؤدي إلى تحقيق أقصى درجة من الرضا»<sup>1</sup>. وبالتالي تصبح جودة الخدمات وتأثيرها الأساسي مرتبطة إلى حد كبير برضي المستخدمين. ومن بين الانجازات الهامة في مجال تقييم جودة الخدمات المكتبية LibQUAL+® وهو مقياس تم تطويره انطلاقًا من نموذج معيار SERVQUAL الذي كان يستعمل في مجال المؤسسات الخدمية العمومية من أجل قياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة. ويعد مقياس LibQUAL+® بمثابة استبيان متاح على موقع الإنترنت لجمعية مكتبات البحث الأمريكية ARL بهدف مساعدة المكتبات على تقييم خدماتها وتحسين أداءها وتسهيل تسويقها، بحيث تم تحديد 27 سؤال موجهة لفائدة المستفيدين من أجل معرفة انطباعاتهم وتوقعاتهم حول الخدمات المقدمة من طرف المكتبة وذلك من خلال ثلاثة محاور رئيسية: الاستقبال (تأثير الخدمة)، جودة مصادر المعلومات وسهولة الوصول إليها (التحكم في المعلومات)، الموقع (المكتبة كمكان)، ولكل محور من هذه المحاور يتم تقييم 9 خدمات من قبل المستفيد وفقا لثلاثة معايير: الحد الأدنى لجودة الخدمة المطلوبة (الحد الأدنى)، الخدمة المتوقعة (المثالية) والخدمة المتحصل عليها (النتيجة)، وبعد جمع البيانات بشكل دوري منتظم، يمكن مقارنتها مع المكتبات الأخرى بهدف تبني خطتها الاستراتيجية.

وتجدر الإشارة إلى أنه خلال سنة 2015 «بلغ عدد المكتبات التي طبقت LibQUAL+® ما يزيد على 1200 مكتبة على مستوى العالم وكان أولها على صعيد المملكة العربية السعودية مكتبة جامعة الملك فهد للبترول

<sup>1</sup> SALAUN, Jean-Michel. Op. cit. p.74.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

والمعادن في عام 2013 بالتعاون مع مستشاري شركة نسيج<sup>1</sup>. كما شهد تطورا ملحوظا في استعماله من طرف المكتبات الجامعية من خلال الاهتمام المتزايد بسياسة الخدمة وإرساء ثقافة جديدة، في حين تبرز أهمية تقييم جودة الخدمات من أجل مواكبة التطورات التي تطرأ على سلوك المستفيدين في بحثهم عن المعلومات ونمط احتياجاتهم المعلوماتية وطبيعة الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها.

### 2.4.3. تقييم الأداء:

يعتبر أسلوب تقييم الأداء من بين المقومات الأساسية للإدارة الحديثة للمكتبات، بحيث يمنح للقائمين على هذه الأخيرة اكتساب رؤية صحيحة لاتجاه التطوير والتحسين المستمر وإعادة التنظيم في الأساليب والإجراءات والخدمات التي تقدمها المكتبة من أجل زيادة رضا المستفيدين. وبهذا المفهوم يقصد بالأداء انجاز المهام أو الأشياء في شكل مطابق لما المطلوب التوصل إليه، أو قدرة القوى العاملة على تنفيذ الفعلي لمراحل الأعمال المتعلقة بالوظائف والمهام والإجراءات التي حددتها برامج التخطيط فيما يخص درجة ومستوى المهارة والجهود المبذولة في تنفيذها وفي ضوء الإمكانيات المتاحة. وبالتالي يرتبط تقييم الأداء بقياس النتائج والمخرجات المحصل عليها من خلال الإجراءات والوظائف والخدمات، والتي هي بمثابة العامل الذي يمكننا من التقييم والمقارنة بالأهداف والمعايير والنتائج السابقة أو النظم الأخرى في نفس المستوى. وفي مجال المكتبات يكمن قياس الأداء في عملية جمع البيانات الإحصائية والبيانات الأخرى التي تصف أداء المكتبة من خلال تحليل هذه البيانات من أجل تقييم الأداء. والأداء هو الدرجة التي تحقق بها المكتبة أهدافها، لا سيما من حيث احتياجات المستفيدين، ويستخدم مؤشر الأداء كبيان كمي لتقييم ومقارنة أداء المكتبة في تحقيق أهدافها. ولا يتوقف تقييم الأداء على جمع البيانات والإحصاءات الكمية المتعلقة بنشاطات المكتبة فحسب، بل يتم ربطها ومقارنتها بمدى مواءمتها مع أهداف المكتبة، والبيانات النوعية حول آراء وانطباعات المستفيدين وتصوراتهم ومدى رضاهم من الخدمات المقدمة.

تم تأكيد هذه الطريقة في مجال تقييم الخدمات المكتبية من طرف المواصفة الدولية لمعيار ISO برقم 11620 عبر إصدارتها المتتالية والخاصة بتقييم الأداء في المكتبات الجامعية، أين يوضح في عنصر مجالات الاستعمال أنه يمكن استخدام مؤشرات الأداء بشكل فعال في تقييم المكتبات والتي تشمل تقييم جودة الخدمات وفعاليتها وكذلك كفاءة استخدام موارد المكتبة مقابل مهامها وأهدافها وغاياتها. ويؤكد على استخدام مؤشرات

<sup>1</sup> متولي، عبد الله حسين، 2015. LibQual+ أداة معيارية لقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات المكتبات الأكاديمية. نسيج. [على الخط]. متاح على الرابط: <<http://blog.naseej.com/libqual>>. [تاريخ الاطلاع: 2019/05/22].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

الأداء كأدوات قياس نطاق فعالية وجودة وكفاءة الموارد والخدمات وتساعد على تحقيق احتياجات المستخدمين. وتستعرض هذه المواصفة مجموعة من المؤشرات الخاصة بأداء الخدمات المكتبية بصفة عامة في العناصر التالية<sup>1</sup>:

✓ رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة.

✓ عدد مرات التردد على المكتبة.

✓ سرعة الوصول إلى المادة العلمية المطلوبة

✓ سرعة استرجاع المعلومات.

✓ سرعة عملية الإعارة وعدد الوثائق المستعارة.

✓ مدى توفر الإعارة بين المكتبات.

✓ الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات.

✓ خدمة المراجع (عدد مرات الرد على طلبات المستخدمين).

✓ توفر خدمة البحث الورقي (إعداد البليوغرافيات).

✓ توفر خدمة البحث الإلكتروني.

✓ مدى استخدام الأجهزة الإلكترونية.

والواقع أن تقديم خدمة ذات جودة عالية في المكتبات يتطلب مستوى عالي من الكفاية في موظفيها، وقدرتهم على تنفيذ الأعمال المنوطة بهم من الناحية الكمية والنوعية المطلوبين، ووفق الوقت المحدد بشكل يتحقق معه رضا القائمين عليها والمستفيدين.

### 5.3. المعايير الدولية في مجال قياس أداء المكتبات:

تعد معظم المواصفات والمعايير المقترحة في مجال تقييم الأداء في المكتبات مقترحة من طرف الفريق التقني ISO TC46 / SC8 للمنظمة الدولية للتقييس، قسم اتحاد المعايير الدولية (ISO 11620 و ISO 2789) في أوروبا، ومنظمة معايير المعلومات الوطنية (ANSI / NISO Z39.7) في الولايات المتحدة الأمريكية.

<sup>1</sup> عبد الرزاق، جنان صادق، 2011. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار ISO برقم 22631. المجلة العراقية للمعلومات. [على الخط]. مج. 12، ع. 1-2. [تاريخ الاطلاع: 202/06/23]. متاح على الرابط: <https://www.iasj.net/iasj?func=article&aId=72009>.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

بحيث يتم دراستها وتطويرها بشكل خاص للعمل على المستوى الوطني والدولي، وتخدم الأغراض الإعلامية والتعريفية التي تمكن من تجميع البيانات والإحصاءات الخاصة بنشاطات وموارد المكتبات بمختلف أنواعها.

### 1.5.3. مواصفة ايزو ISO 11620:

تعتبر من أهم المواصفات الموجهة لتقييم الأداء في المكتبات الجامعية، والتي تصلح للكثير من أنواع المكتبات العامة والمدرسية، فهي بمثابة «القائم المشترك الذي تلتقي فيه كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة، بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو تلك»<sup>1</sup>. وجاءت المواصفة القياسية ISO 11620 بطبعيتها سنة 2008 و2014 كامتداد للمعيار الدولي ISO 2789 الصادر سنة 1998 والخاص بالإحصاءات الدولية للمكتبات، وهي عبارة عن شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات الأداء، إذ يعرض فيها 52 مؤشر موزع على أربعة محاور رئيسية؛ **الموارد والوصول والبنية التحتية** لقياس نوعية وكيفية الخدمات المقدمة ومن أمثلة عن مؤشرات الأداء الرئيسية ومن بين المؤشرات المعتمدة لهذا الجزء نذكر: مساحات المستفيدين، والمقاعد، الموظفين، نصيب الفرد والنفقات، **الاستعمال**؛ لقياس مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة على أساس مؤشرات زيارات لكل فرد للمكتبة، نسبة إشغال المقاعد، استخدام مجموعات المكتبة، نسبة المواد المكتبية غير المستخدمة، عدد الاعارات لكل فرد، **الكفاءة**؛ لقياس مدى استخدام الموارد لإنتاج خدمات فعالة، من حيث مقدار تكلفة الموارد لكل مستخدم، التنزيل، علاقة نفقات الاقتناء بنفقات الموظفين، وغيرها. **والإمكانيات والتنمية**؛ لقياس مدى توفر المكتبة على الإمكانيات الكافية للتنمية المستقبلية، ومن أمثلة مؤشرات الأداء التي تغطي هذا المحور: عدد الساعات المخصصة لتدريب المستفيدين من طرف الموظفين، النسبة المئوية لعدد الموظفين المشاركين في تقديم الخدمات الإلكترونية، نسبة التزويد للمصادر الإلكترونية. كما تقدم وصف تحليلي لكل مؤشر على حدا وكيفية استخدامها مع طرق اختيارها والقيود التي تتضمنها. وشملت هذه المواصفة على مؤشرات أداء لقياس انطباعات المستفيدين، والخدمات العامة والفنية بما في ذلك الخدمات التقليدية والإلكترونية. وما يميزها عن الإصدارات السابقة أنها لا تركز فقط على الجوانب الكمية فحسب، بل أيضا على جودة الخدمات المقدمة، والتي يترك الحرية للمكتبة بناء مؤشراتها التي تتوافق مع أهدافها ومواردها انسجاما مع القواعد المنصوص عليها في المواصفة.

<sup>1</sup> بن حميدة، خميس، 2004. قياس الجودة، توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية. المجلة العربية. مج 17، ع1، ص. 152.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وتعد مؤشرات أداء المكتبة ISO 11620 إطارًا هامًا للاستفادة من كل البيانات الإحصائية لإثبات الأداء وجودة الخدمات المكتبية بطريقة واضحة، وتم اختبارها من خلال الاستخدام الواسع النطاق في المكتبات. ويتم تقييم المؤشرات على أساس المعايير الواردة في الملحق B من المواصفة، والتي تصفها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي على النحو التالي: الاسم؛ هدف؛ نطاق مؤشر الأداء؛ تعريف مؤشر الأداء؛ طريقة التقييم؛ التفسيرات والعوامل المؤثرة على مؤشر الأداء؛ مصادر ومؤشرات الأداء ذات الصلة.

### 2.5.3. مؤشرات (اعلم) لقياس أداء المكتبات الأكاديمية:

وهي مؤشرات قياسية صدرها الاتحاد العربي لمكتبات والمعلومات سنة 2013 في كتاب تحت عنوان مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية)<sup>1</sup> كدليل يقترح بناء 209 مؤشر لقياس أداء وخدمات المكتبات منها الوطنية والأكاديمية والعامة والمدرسية، وتقييم مدى نجاحها في بلوغ أهدافها. أدرج الدليل 45 مؤشر لأداء المكتبات الأكاديمية تحت أربع عناصر رئيسية مقسمة بدورها إلى أقسام فرعية: الموارد والوصول والبنية التحتية، الاستخدام، الكفاءة والتطوير. والجدير بالذكر أنه حين التمعن في مؤشرات (اعلم) لقياس أداء المكتبات الأكاديمية نجد أن هناك توافق كبير من حيث البنية والتصنيف وجزء من المحتوى مع المواصفة الدولية ايزو 11620 والتقرير الفني ايزو 28118 مؤشرات أداء المكتبة الوطنية.

### 4. تغير مفهوم الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية:

لقد شكل استعمال نظم المكتبات المحلية ذات الاتصال المباشر، وشبكات المعلومات، فضلا عن الطلب المتلاحق من المستفيدين على المعلومات من الحواسيب بالموازات مع بروز المواد الرقمية وسهولة استخدامها، من بين العوامل المحفزة لأخصائي المعلومات لتغيير الطرق التقليدية للعمل وتبني الأساليب الحديثة في الممارسات المهنية، وتصميم الخدمات المكتبية الكفيلة بمسايرة متطلبات العصر الرقمي. بحيث «تغير مفهوم العمل في المكتبات الجامعية، بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبنائها، وظهر تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة»<sup>2</sup>، هذا ما أدى بالمكتبات الجامعية خلال

<sup>1</sup> الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية). [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://portal.arid.my/Publications/36f60da1-ae0a-4667-9988-1ba3b85b6240.pdf>>

[تاريخ الاطلاع: 2022/08/13].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

السنوات الأخيرة من القرن الماضي إلى دمج الخدمات التقليدية مع الخدمات الإلكترونية من خلال توظيف تقنية المعلومات المبنية على أجهزة الحواسيب وملحقاتها وشبكات الاتصال المتطورة ومصادر المعلومات الإلكترونية بشتى أنواعها ضمن الإجراءات الفنية وتصميم وتقديم الخدمات المكتبية، محاولتا في ذلك مواكبة التغيرات الحاصلة في قطاع التعليم العالي والبيئة المعلوماتية الجديدة التي يفرضها العصر الرقمي.

### 1.4. الخدمات الجديدة/الخدمات المستحدثة في المكتبات الجامعية:

لقد شاع استعمال مصطلح «الخدمات الجديدة» في الأدبيات المتخصصة وفي مجال المكتبات بمختلف أنواعها، وبمجرد زيارة مواقع الويب لبعض المكتبات الجامعية نجد أنها تطلق تسمية الخدمات الجديدة عند اقتراح خدمات لم تقدم من ذي قبل. إلا أن الجديد قد يكمن في تجديد العرض، وليس في الخدمة نفسها، والتي هي في بعض الأحيان ولسنوات عديدة، مقترحة من طرف جهات أخرى، أو عبارة عن تطوير لطريقة عرض للخدمة التقليدية/الجوارية المعتمدة في المكتبات ومرافق المعلومات منذ القدم، باستعمال تقنيات المعلومات الحديثة. وعلى سبيل المثال ولا للحصر، يعتبر إنشاء الحسابات الشخصية للمستخدمين "comptes d'usagers" على موقع المكتبة قد يؤخذ عليها أنها خدمة جديدة نسبياً، إلا أنها كانت مقترحة منذ فترة طويلة من طرف الناشرين التجاريين على الإنترنت مثل مواقع Amazon و Ebay.

يمكن تحديد مفهوم الخدمات الجديدة ورفع اللبس والغموض حول المصطلحات المستعملة كمرادفات لها من خلال التمييز بين الخدمة وإنتاج الخدمة. رأينا سابقاً أنه يشير مفهوم إنتاج الخدمة «servuction» إلى ناتج التفاعل بين موظفي المكتبة، ووعاء الخدمة «Support» والمستفيد، وعلى هذا الأساس وبناءاً على عامل وعاء الخدمة الذي يمكن أن يكون على شكل موارد وتجهيزات تقليدية، أو بالتركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال - يمكن التمييز بين أنواع الخدمات المقدمة وفقاً لعدة جوانب: الخدمة المادية/الرقمية، والاتصال القوي/الضعيف بين المستفيد والمكتبيين، والمشاركة القوية/الضعيفة للجهات المتفاعلة، ودرجة تخصيص الخدمة وفقاً لفئات المستفيدين. بالتالي، يصبح تحديد مفهوم حداثته الخدمة المكتبية على أساس طريقة إنتاج الخدمة مما يقودنا إلى التساؤل؛ هل هو عبارة عن عرض جديد بالفعل، لم يكن موجوداً من قبل؟ أم أنه يكمن فقط في تغيير أو استحداث طريقة إنشاء ذلك العرض؟ وتحاول أن تجيب عن هذا التساؤل POLL Roswitha<sup>1</sup> عند قولها «لم تعد الخدمات الجديدة مرتبطة بمفهوم الإعارة وما يربطها بمجموعات

<sup>1</sup> ROSWITHA, Poll, 2005. Mesurer l'impact des nouveaux services dans les bibliothèques. In : 71ème Congrès de l'IFLA (14-18 Août 2005). Libraries – a voyage of discovery. Oslo : 2005. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < [https://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f\\_trans-Poll.pdf](https://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf)>. [Consulté le:28/06/2018].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

المكتبة، بل تتمحور حول المستخدم والإمكانيات المتاحة للوصول إليها. لذلك، حتى في حالة التركيز على تقنية المعلومات في تطوير عرض الخدمة، يبقى المستخدم في مقدمة الخدمة، فهو محور مفهومها، والتي يتم تعريفها من خلال القيمة المضافة المقدمة للمستخدم، مما يتعين على المكتبة الابتكار في طرق تقديمها وتقييم احتياجات هؤلاء المستخدمين». ومن هذا المنطلق، لا يمكن تحديد مفهوم الخدمات المبتكرة أو الجديدة من حيث وظائفها الجديدة، بل من حيث كيفية تغيير نمط تفكير ومشاركة وقدرات المستفيد في خلق وتحقيق القيمة المضافة، مما يمكن المكتبة من إيجاد أنجع الطرق والأساليب المبتكرة لإشباع احتياجاتهم المعلوماتية. كما يمكن أن تأخذ صفة الحداثة أشكالاً مختلفة، بحيث يمكن إعداد وتقديم الخدمة التقليدية باستعمال تقانة المعلومات، أي تدعيم الخدمات القائمة بالخدمات الإلكترونية مثل (استخدام الأدوات والبرامج في الأعمال اليومية للمكتبيين، أو الوصول عن بعد إلى فهرس المكتبة أو تمديد فترات الإعارة عن بعد وغيرها). وفي هذه الحالة يكمن الابتكار في الوساطة التقنية للخدمة وشكلها فقط وليس في مضمونها. وإذا أخذنا مثال عن الإعارة الآلية، فإن الخدمة المقدمة للمستفيد تبقى خدمة تقليدية والتي تتعلق باستعارة المصادر وإعادتها، بالتالي لا يكمن الابتكار في الخدمة في حد ذاتها بل في طريقة عرض الخدمة فقط وهذا راجع إلى مجموعة من التعديلات والتغييرات التي استحدثت على مسار إنتاج الخدمة؛ فأولاً يتم استبدال مكتب الإعارة (كالوعاء المادي لعرض الخدمة) بمعدات آلية تتكون من شاشة ونظام استعارة الخدمة الذاتية القائم على تقنية RFID دون الاستعانة بالمكتبي، ثانياً يتغير دور مكتبي الإعارة ليتحول إلى مساعد القارئ في طريقة التعامل مع برامج وتقنيات الإعارة. وأخيراً، يتغير دور المستفيد حينما يتكفل بنفسه في إعارة وإعادة الكتب المستعارة. وفي الواقع، يؤكد عدد كبير من المؤلفين والمختصين على التأثير القوي لقطاع التكنولوجيا على خدمات المكتبات، والانتقال من عصر المجموعات إلى عصر التدفق وإدارة الوصول إلى المعلومات، مع التركيز على تفعيل دور المستفيد في مسار الخدمة المكتبية المقدمة، بحيث تضيف Roswitha أنه «غالبا ما يؤدي اعتماد تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير طرق تقديم الخدمات، أين يقوم المستفيد التكفل بالأنشطة والتسهيلات التي كان يقوم بها المكتبي سابقا، فليس هذا النوع من الخدمات جديدا بالضرورة، بل يحل محل الخدمات التقليدية أو يعززها، أي أنها توفر وصولا افتراضيا أو عن بُعد بدلا من مجرد الوصول الفعلي إلى مصادر المعلومات»<sup>1</sup>. بالتالي، يشير مصطلح الخدمات الجديدة إلى التغيير في مسار إنتاجها

<sup>1</sup> ROSWITHA, Poll. Op.cit.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

أين يتم تعزيز دور المستفيد في إنتاج الخدمة المكتبية، وفضل استعمال مصطلح الخدمات المستحدثة على غرار الخدمات الجديدة.

في حين يمكن أن تأخذ الخدمات المكتبية المستحدثة عدة أشكال، فمنها التي تمكن الاستثمار في خدمات وتطبيقات الإنترنت من أجل تطوير الخدمات في الفضاء الافتراضي بما يسمح للمستفيدين التعامل معها عن بعد عن طريق الموقع الإلكتروني للمكتبة، على غرار خدمة الفهرس المتاح على الخط، وخدمة الاتصال بشبكة الإنترنت، خدمة الحجز الإلكتروني، خدمة الكشف والاستخلاص الإلكتروني، الخدمات المرجعة الافتراضية، خدمة البث الانتقائي الإلكتروني، خدمة الإعارة الإلكترونية، خدمات التواصل الأكاديمي وغيرها، ومنها ما يرتبط بالتجهيزات التكنولوجية بمقر المكتبة بما يعزز التعامل مع مجموعاتها المطبوعة والكيانات الرقمية المتاحة على الأوعية الرقمية المادية أو على شبكة الإنترنت، بحيث يتم فضاءات بأجهزة الحواسب وملاحقاتها ومحطات للربط بشبكة الإنترنت والبيت تكفل الولوج إلى قواعد البيانات المحلية ومصادر المعلومات الإلكترونية التي تشترك فيها المكتبة والتي تمنح إمكانية التصفح الكامل للوثائق، والبحث في قواعد البيانات البيبليوغرافية ضمن الفهارس الآلية للمكتبة أو فهارس المكتبات الأخرى، وأجهزة القراءة الإلكترونية واللوائح الإلكترونية والحواسب المحمولة، فضلا عن قاعات العرض والتعلم الإلكتروني وغيرها.

### **2.4. الخدمات المكتبية الإلكترونية في مجال المكتبات:**

يمثل مفهوم الخدمة الإلكترونية أحد التطبيقات البارزة التي تميز عصرنا الحالي في استخدام تقنيات المعلومات في مختلف أقسام ونشاطات المكتبة، فهي نوع من الخدمات التي تركز أساسا على سحب الأرصدة إلى طرفية المستفيد وتوجيهه إلكترونيا إلى مصادر المعلومات المحلية والعالمية منها في ظل التطورات الحديثة. وتقوم الخدمات المكتبية الإلكترونية على ثلاث مقومات أساسية وهي؛ المكتبة كمزود الخدمة، والمستفيد كمتلقي الخدمة، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال كقنوات لتقديم وتوصيل الخدمة. ويتم تقديم هذه الخدمات في المكتبات الجامعية بشكل أساسي من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية، ولا يقتصر ذلك على بناء المجموعات في الشكل الإلكتروني فقط، بل يشمل أيضاً إدارتها وتنظيمها وتوفير الوصول عن بعد إليها عن طريق شبكة الإنترنت والبث الإلكتروني وتوفير الخدمات المرجعية الافتراضية وجميع أشكال التكوين لمساعدة المستفيد في بيئة المعلومات الإلكترونية.

وبالتالي، ليس هذا النوع من الخدمة جديداً بالضرورة، بل يحل محل الخدمات التقليدية أو يعززها، أي يتم استغلال التسهيلات والإمكانيات التي توفرها تقنية المعلومات في إدارة مختلف الإجراءات الفنية التي اعتاد

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

عليها المكتبي منذ نشأت المكتبات من أجل تنظيم الوصول عن بعد إلى مصادر المعلومات وبطريقة سهلة وسريعة بدلا من التنقل إلى المكتبة.

### 1.2.4. مفهوم الخدمة الإلكترونية:

هناك العديد من التعريفات للخدمات الإلكترونية، فهناك من ركز في تحديد مفهومها على البنية التحتية لتوصيل وتسليم المعلومات عبر شبكات الاتصال الحديثة، بحيث «تعتبر الخدمات الإلكترونية كتطبيقات قائمة على الإنترنت تفي باحتياجات الخدمة من خلال جمع الموارد المتخصصة الموزعة بسلاسة من أجل تمكين المعاملات المعقدة (غالباً ما تكون في الوقت الآني). ومن أمثلة الخدمات الإلكترونية يمكن ذكر إدارة سلسلة التوريد، وإدارة علاقات المتعاملين، والمحاسبة، ومعالجة الطلبات، وإدارة الموارد، والخدمات الأخرى التي يتم تسليمها إلكترونياً عبر الإنترنت»<sup>1</sup>. في حين ركز آخرون في تحديد مفهوم الخدمة الإلكترونية على فوائد توفير الخدمة عن بعد للمستهلك النهائي لتكون بمثابة فكرة تسويقية رئيسية لها لكي تحول تركيزها من السلع إلى الخدمات، وهو «مفهوم تجاري طورته شركة ( Hewlett Packard HP ) بفكرة أن شبكة الويب العالمية تتخطى التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية (أي إجراء المبيعات على الويب) إلى مرحلة أين يمكن ممارسة العديد من النشاطات التجارية وتوفيرها للمستهلك عن طريق الويب»<sup>2</sup>.

وقد توصل البعض إلى تقديم تعريف أوسع لمفهوم الخدمات الإلكترونية من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات، وخدمات الويب أو خدمات البنية التحتية التكنولوجية، بحيث تتضمن الخدمات الإلكترونية على «أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة العملاء وخدمات التوصيل»، وهذا التعريف يعكس ثلاث عناصر رئيسية لمفهوم الخدمات الإلكترونية، وهي: إنتاج الخدمة، عرض الخدمة، وتقديم/توصيل الخدمة.

ومن خلال هذه التعريفات، يمكن القول أن الخدمات الإلكترونية عبارة عن خدمات يتم إنتاجها و/أو تقديمها و/أو استهلاكها من خلال استخدام تقنيات المعلومات وشبكات الاتصال، حيث تمكن مورد الخدمة من تطوير وعرض خدماته على الشبكات الإلكترونية مع إمكانية استهلاكها من قبل المستخدم عبر الإنترنت.

<sup>1</sup> Hofacker, Charles F. et all., 2007. E-Services: A Synthesis and Research Agenda. Journal of Value Chain Management. [En ligne]. Vol. 1 . [Consulté le:13/03/2020]. Disponible à l'adresse: <[https://www.researchgate.net/publication/228633756\\_E-Services\\_A\\_Synthesis\\_and\\_Research\\_Agenda/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/228633756_E-Services_A_Synthesis_and_Research_Agenda/citation/download)>.

<sup>2</sup> Scupola, Ada,2009 .E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths. International Journal of E-Services and Mobile Applications [En ligne]. Vol.1 ,n°3 . [Consulté le:18/04/2021]. Disponible à l'adresse: <[https://www.researchgate.net/publication/220428325\\_E-Services\\_Characteristics\\_Scope\\_and\\_Conceptual\\_Strengths](https://www.researchgate.net/publication/220428325_E-Services_Characteristics_Scope_and_Conceptual_Strengths)>.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

في حين تتطلب من مستقبل الخدمة التمتع بمهارات وكفاءات جديدة للانتفاع منها، والتي تكمن أساسا في التحكم في التكنولوجيا الحديثة والتمكن من التفاعل مع مورد الخدمة بالاستخدام الأجهزة الإلكترونية الحديثة وملاحقاتها وتقنيات التواصل عن بعد وتطبيقاتها. ووفقاً لذلك، يكمن الفرق البارز بين الخدمة التقليدية والخدمة الإلكترونية في إشراك المستخدم الإلكتروني في تحقيق الخدمة بشكل أكثر نشاطاً، معتمداً في ذلك وبشكل كامل على قدرته على استخدام التكنولوجيا للحصول على الخدمة. وتأسيساً على ما تقدم فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية يركز بالدرجة الأولى على المستفيد أو الزبون، وبعبارة أخرى مفهوم موجه أكثر نحو المستهلك.

### 2.2.4. أنواع الخدمات الإلكترونية:

حدد <sup>1</sup>Hofacker، ثلاثة نماذج رئيسية للخدمة الإلكترونية:

أ. الخدمات الإلكترونية المكملة للخدمات والمنتجات القائمة، من الأمثلة على ذلك حجز المقاعد عبر الإنترنت المقدمة من شركات الطيران ووكالات السفر.

ب. الخدمات الإلكترونية كبديل للخدمات المادية، على سبيل المثال النسخ الإلكترونية للصحافة المطبوعة، أو البيع بالمزاد.

ت. الخدمات الإلكترونية دون دعم مادي، أي خدمات مصممة ومقدمة في الفضاء الافتراضي فقط على مثال محركات البحث، في حين تتميز الخدمات الإلكترونية بثلاثة خصائص رئيسية يعرضها

Hofacker في النقاط التالية:

✓ يمكن الوصول إلى الخدمة عبر الإنترنت أو الشبكات الإلكترونية الأخرى.

✓ يتم استهلاك الخدمة إما بشكل مباشر أو غير مباشر عبر الإنترنت أو الشبكات الإلكترونية الأخرى.

✓ قد تكون هناك رسوم يدفعها المستهلك لمقدم الخدمة لاستفادة من الخدمة الإلكترونية.

### 3.2.4. أصناف الخدمات الإلكترونية:

✓ من المنتج إلى المستهلك Business to Consumer B to C: تتضمن هذه الفئة مؤسسة أعمال تقدم خدمة مباشرة إلى المستهلك النهائي.

✓ من المستهلك إلى المستهلك Consumer-to-consumer (C-to-C): تشمل هذه الفئة نماذج الأعمال التجارية التي يقدم فيها المستهلكون الخدمة مباشرة إلى مستهلك آخر بنية الربح أو بدونها. وينطوي هذا النموذج

<sup>1</sup> HOFACKER, Charles F. et all. Op.cit.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

على طرف ثالث يعمل كوسيط للخدمة، ويقدم المعلومات الخاصة بالمستهلكين، وينظم التواصل بينهم، ويضمن الوساطة في أي معاملات مالية أو غير مالية.

✓ الأعمال التجارية لرجال الأعمال (Business-to-business (B-to-B) : تشمل هذه الفئة شركتين أو أكثر تقدم الخدمات إلى نظيرتها بهدف تحقيق الأرباح، وتقوم هذه الوساطة على تقديم خدمات غير معروضة أو متاحة من طرف الشركات التجارية وبما تدعى بالقيمة المضافة أو الخدمات المضافة.

✓ الحكومة للمواطنين (Government to consumer (G-to-C) : تمثل هذه الفئة الخدمات التي تقدمها الحكومة أو الوكالات الحكومية أو غيرها من الوكالات للمواطنين، وعادةً ما تكون خدمات غير ربحية.

✓ الحكومة للأعمال (Government to business (G-to-B) : تمثل هذه الفئة الخدمات التي تقدمها الهيئات الحكومية أو أي هيئات حكومية أخرى لمنظمات الأعمال، وعادةً ما تكون خدمات غير ربحية.

### 3.4. الخدمات المكتبية والنظم الآلية لتسيير المكتبات:

وهو المصطلح العام الذي يستعمل في بيئة المكتبات للتعبير عن استخدام الحاسوب والبرامج التوثيقية لتحل محل الأنظمة اليدوية في ممارسات المكتبي، وقد يكون تطبيق التشغيل الآلي على وظيفة واحدة فقط مثل إنشاء الفهرس الآلي أو كشف أو مجموعة من الوظائف الفرعية، وقد يتم اعتماد النظام المتكامل في شكل شبكة محلية داخل المكتبة. ويعود تاريخ نشأة هذه النظم إلى أواخر السبعينات من القرن الماضي أين تم الشروع في ميكنة بعض الوظائف المكتبية وأبرزها كان الوصف المقنن لأوعية المعلومات وضبط إجراءات الإعارة. وبعد بروز تقنيات الاتصال المتطورة وبرزت شبكات المعلومات شرع بعض الناشرين والموردين في إتاحة الفهارس المتاحة عن بعد، ومع نهاية عقد الثمانينات ظهرت النظم الآلية المتكاملة المتشابهة والتي كانت نتيجة لتنامي وتوسع شبكة الإنترنت وما أفرزته من تطبيقات وخدمات مكنت من تقاسم أعمال المكتبات بناءً على النظم الآلية المتكاملة.

فهي بمثابة «نظام متكامل يتضمن ويغطي التطبيقات والعمليات والمهام المختلفة التي تعني المكتبات بإنجازها، حيث تتضمن مثل تلك الأنظمة مهام التزويد والفهرسة وتداول مصادر المعلومات، وإتاحة المعلومات وخدماتها بفاعلية»<sup>1</sup>، وقد تشترك جميع الأنظمة الفرعية الوظيفية Modules في قاعدة بيانات بليوغرافية واحدة، ويقوم كل منها بأداء وظيفة معينة من وظائف المكتبة مثل الاقتناء أو الفهرسة أو الإعارة،

<sup>1</sup> عبد المعطي، ياسر يوسف، 2016. موسوعة علوم المكتبات والمعلومات: Encyclopedia of Library and information science. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016. ص.236.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

أو البث، كما يمكن للنظام القيام ببعض الوظائف المرتبطة بالجوانب الإدارية والمالية التي تربط بدورها بالعمليات الفنية وخدمات المكتبة.

وتتوافر اليوم العديد من تلك الأنظمة التي يمكن التعامل معها وبلغات مختلفة، فضلا عن الإمكانيات المتوفرة فيها من حيث التصميم وملاءمتها لاحتياجات المستفيدين والدعم الفني الذي تقدمه الشركة المنتجة لها، وتمنح في شكل تطبيقات تدعى بالبرمجيات الوثائقية وهي على شكلين:

✓ **البرمجيات مفتوحة المصدر (النظم المفتوحة):** وهي عبارة عن برمجيات متاحة للتحميل بصفة مجانية مع إمكانية الحصول على الشفرة المصدرية الخاص بها والتعديل في البرنامج بما يناسب حاجة المكتبة وإعادة توزيعه مرة أخرى دون الحاجة للرجوع إلى المنشئ

✓ **البرمجيات التجارية (النظم المغلقة):** وهي البرمجيات الجاهزة والمطورة من طرف المؤسسات التجارية الموجهة لفائدة المكتبات ومراكز المعلومات والتي تكفل بإدارة ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات، والتي تتطلب الحصول على تصاريح استخدامها من طرف المؤسسة المنتجة، ونذكر على سبيل المثال نظام الأفق (Horizon) كنظاما متكاملًا لإدارة المكتبات المطور من طرف شركة Dyinx سنة 1994.

### **5. الخدمة المكتبية بين الطرق التقليدية والأساليب الحديثة:**

بداءت المكتبات الجامعية منذ أواخر القرن العشرين توظيف التقنية الحديثة في الوصول إلى المعلومات من خلال استعمال المعدات والبرمجيات الآلية من أجل تقديم خدمات مكتبية من شأنها الرفع من مستوى الأداء وإشباع احتياجات المجتمع الأكاديمي بكفاءة وفاعلية في الوقت الذي يشهد فيه عصرنا الحالي التضخم في الإنتاج الفكري وتعدد لغاته وأشكاله، وهو الأمر الذي جعل معطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضرورية لتفصيل عمل المكتبات بمؤسسات التعليم الجامعي. هذا ما شكل قفزة نوعية في طبيعة الخدمات وطريقة تقديمها لروادها، من خلال تطوير خدمات مكتبية أفضل لفائدة أكبر عدد ممكن من المستفيدين مع توفير الوقت والجهد في إعدادها والاستفادة منها، والرفع من مستوى كفاءتها وفعاليتها، وإتاحة المعلومات بالطرق الحديثة وبما يتماشى مع احتياجات وتوقعات مجتمع المستفيدين. حينها أصبحت المكتبات الجامعية تؤدي نوعين من الخدمات المكتبية:

أ. **الخدمات التقليدية:** وتدعى أيضا بالخدمات الجوارية، وهي الخدمات التي تستدعي الحضور الفعلي والجسدي للمستفيد إلى مرفق المكتبة للانتفاع بخدماتها والتفاعل وجها لوجه مع المكتبي. فهي نمط الخدمات المقدمة في النطاق التقليدي، أين تقوم المكتبة بتوفير التسهيلات الأساسية وفقاً لمتطلبات راحة

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

واستخدام الموارد من طرف المستفيدين، وذلك عن طريق توفير أدوات البحث والوصول إلى مصادر المعلومات، والتصميم الجيد لمرافق استقبال روادها وتجهيزها بالأثاث والمعدات التي تضمن راحة القراء، وتوفير الأجواء المريحة، وتوفير مكتبيين مرجعيين من أجل التكفل باستفسارات وانشغالات المستفيدين وتوجيههم في عملية البحث والوصول إلى مصادر المعلومات. فيمكن تخصيص قاعات مستقلة لكل من الكتب والدوريات، وخدمات المراجع وغيرها. وقد تقوم حسب تنظيم آخر بتخصيص قاعة مغلقة للكتب كمخزن وتجهيزها بمكاتب الإعارة، وتخصيص قاعات للمطاعة الداخلية تحتوي على الكتب المرجعية، كما يمكن تنظيم مجموعات المكتبة على أساس التخصصات التي تغطيها في شكل قاعات موضوعية تحتوي على جميع أنواع المواد بمختلف أشكالها (دوريات، كتب، صحف، قواميس وغيرها).

أما عن الأدوار التقليدية للمكتبات الجامعية يمكن تلخيصها على النحو التالي:

✓ **الانتقاء والاختيار:** اختيار والحصول على مصادر المعلومات المتاحة في سوق النشر، بناء على احتياجات الطلبة والأساتذة والباحثين مع مراعاة معايير الجودة.

✓ **الحفظ:** السهر على توفير مصادر المعلومات على المدى القصير وحفظها وعرضه على المدى الطويل.

✓ **الخدمات:** إتاحة مصادر المعلومات من خلال مجموعة من التسهيلات وإجراءات الاستخدام في مساحات المكتبة مع ضمان تداول المعلومات عن طريق الإعارة والتبادل بين المكتبات الأخرى.

✓ **التكوين:** تقديم المساعدة والتوجيه لفائدة المستفيدين، بما في ذلك تطوير برامج التكوين مثل استعمال خدمات المكتبة.

وتشمل الخدمات المكتبية في النطاق التقليدي على الخدمات التي تقدمها المكتبة لمجتمع المستفيدين منها بصورة إلزامية وبطريقة يدوية تتطلب حضور القارئ إلى المكتبة، ومن أمثلتها الاطلاع الداخلي، والخدمة المرجعية، والإعارة. والخدمات التي تقدمها المكتبة كخدمة إضافية على ما يراه من احتياجات مجتمع المستفيدين أو بناء على طلب من المستفيد نفسه لهذه الخدمة، على غرار خدمات التصوير والاستنساخ والترجمة. وعادة ما تتداخل خدمات المعلومات مع خدمات التعليم والتعلم، وهذا راجع إلى الدور الذي يؤديه المكتبي في نشر الثقافة المعلوماتية لدى المستفيدين ومن خلال مرافقتهم في استعمال خدمات المعلومات. وما يميز الخدمات التقليدية أنها تعتمد على التواصل الشخصي وجها لوجه بين المستفيد والمكتبي، عن طريق التواصل البصري، والتواصل الشفوي والتواصل الكتابي. وأنها خدمات تقدم داخل جدران المكتبة، وذلك يشمل التنسيق والتعاون داخل الحرم الجامعي، وزيارة المكتبة، والخدمة المرجعية الآنية أو المتزامنة.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

ب. **الخدمات الإلكترونية:** وهي الشكل الجديد والمستحدث للخدمات التي تعرضها المكتبات على مجتمع المستفيدين، وتقدم إما بداخل أسوارها يتم التعامل معها عن طريق أجهزة الحواسيب وملحقاتها والشبكة المحلية للمكتبة، أو التفاعل معها من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة عن طريق شبكة الإنترنت التي أصبحت تمثل همزة الوصل بين المستفيد والمكتبة دون التنقل إليها. فبعد بروز البيئة الرقمية، تحول دور المكتبات الجامعية من مكان حفظ المجموعات وإتاحة خدمات المصادر المطبوعة إلى وسيط للمواد التقليدية والخدمة الشبكية القائمة على موارد المعلومات الرقمية. بحيث أصبحت ملزمة بتوفير مصادر المعلومات بأشكال مختلفة -مطبوعة وصوتية وفيديو ومتعددة الوسائط والإلكترونية منها، في حين قد تكون هذه الموارد ملك للمكتبة أو متواجدة على شبكات المعلومات، وقد تكون البعض منها متاح بصفة مجانية وبطريقة مباشرة للمستفيدين، والبعض الآخر متاح فقط من طرف مختلف الهيئات الوثائقية والناشرين التجاريين والموردين. وبالتالي عمدت المكتبات الجامعية إلى توظيف الخدمات التي توفر لمستخدميها إمكانية الاستفادة من خدماتها ومصادرهما عن بعد دون الحاجة إلى التنقل إليها. «فبعد أن كان على المستفيد الحضور شخصياً إلى مبنى المكتبة ليتمكن من الاستفادة من خدماتها، تغير الوضع الآن وأصبح بإمكانه الاستفادة من هذه الخدمات دون الاضطرار لمغادرة البيت أو مكان العمل.»<sup>1</sup> ومن ثم تبنت المكتبات الجامعية الخدمات المكتبية الإلكترونية كالخدمات المرجعية الرقمية، الإعارة الإلكترونية، مجموعات النقاش، الترجمة الآلية وغيرها (سنتناول هذا الجانب بشيء من التفصيل في الصفحات اللاحقة من هذا الفصل).

وقد يحرص العديد من المختصين في مجال المكتبات والمعلومات على ضرورة أن تشكل الخدمات التقليدية المنطلق الأساسي لتطوير الخدمات المكتبية الإلكترونية، وعلى ضرورة أن تقوم كل عملية لتصميم وتطوير خدمات مكتبية إلكترونية حديثة على أساس بعدين أساسيين للعمل المكتبي بشكل عام وهما؛ تحديد الخدمات الجديدة، واستغلال الفضاءات والمساحات المتطورة ضمن الفضاء الرقمي الذي تتيحه البيئة الرقمية وشبكات الاتصال، وهو ما «يؤدي إلى خلق امتدادات جديدة للمكتبة تشكل تواصلاً طبيعياً بين الخدمات المكتبية الإلكترونية والخدمات المكتبية التقليدية، وتحقق التكامل والتناغم الوظيفي بينهما.»<sup>2</sup>

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض، 2011. الإنترنت والنشر الإلكتروني. عمان: دار صفاء، 2011. ص. 287-288.

<sup>2</sup> غانم ندير. المرجع السابق. ص. 186.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 1.5. أنواع الخدمات التقليدية:

لا يتوقف دور المكتبات الجامعية على اقتناء ومعالجة مصادر المعلومات فحسب، بل ينبغي تقديم الدعم والمساعدة بما يكفل الوصول إليها واسترجاعها من طرف الأساتذة والطلبة والباحثين، وسبيلها في ذلك الخدمات المكتبية أو خدمات المستخدمين. ونعني بالخدمات المكتبية التقليدية تلك الخدمات التي تعكف على تسهيل الوصول إلى مجموعات المكتبة والتي تتطلب حضور المستفيد إلى مبناها ومن خلال التفاعل مع كياناتها المادية والبشرية في السياق المادي للتعرف على أماكنها، واستخدام الفهارس والكشافات والبيبلوجرافيات والمراجع والمواد المعرفية، والحصول على الاستفسارات والإجابات التي من شأنها أن تحل مشكلاته العلمية والبحثية، فضلا عن استغلال المساحات والمرافق التجهيزات المخصصة له لاستكمال أبحاثه وأعماله. في حين يتوقف تنفيذ الخدمات المكتبية التقليدية مجموعات من المقومات البشرية، مصادر المعلومات، البنية التحتية المادية، المخصصات المالية والتي تتفاعل فيما بينها لتقديم الخدمات التالية:

**1.1.5. الخدمة المرجعية:** مصطلح المرجع مشتق من الأصل رجع والذي يعني استشارة أو الرجوع إلى شيء آخر، مما يعني وجود علاقة أو رابطة بين شيئين وهذين الشئيين هما الاستفسار والمصدر المستخدم في الإجابة، إذ يتولى أخصائي المراجع بتحديد المصادر المناسبة وأماكن تواجدها للإجابة على استفسار المستفيد من خلال المصادر المرجعية المختلفة وحسب طبيعة الحاجة: المواد المطبوعة، المواد السمعية البصرية، قواعد البيانات، الموسوعات الإلكترونية، أدلة البحث، محرقات البحث وغيرها. ويعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات<sup>1</sup> بأنها «الخدمة التي يقدمها أمين المراجع للمستخدمين والباحثين في حصولهم على معلوماتهم المرجعية المطلوبة من مصادرها المختلفة الورقية أو الآلية». وتسد الخدمة المرجعية في النطاق التقليدي إلى قسم المراجع الذي يتكفل بالإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها من مجتمع المستخدمين، من خلال تبنى مجموعة من الوظائف والخطوات الإجرائية اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات المعبر عنها كانتقاء المصادر المرجعية وتنظيمها وإعداد البيبلوجرافيات والأدلة والكشافات، وإرشاد المستخدمين في اختيار واستخدام الأدوات والأساليب المناسبة للعثور على المعلومات وتقييمها، وإجراء عمليات البحث نيابة عن المستفيد، وتوجيههم إلى مكان تواجد المصادر بالمكتبة أو إرشادهم إلى الموارد خارج أسوار المكتبة عند الضرورة، والاحتفاظ بالإحصاءات

<sup>1</sup> عبد الفتاح قاري، عبد الغفور، 2000. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

المرجعية، والمشاركة في بناء وتنمية مجموعات المراجع التي من شأنها الارتقاء بتطلعات واتجاهات المستفيدين. وتحتاج الخدمة المرجعية إلى عنصرين رئيسيين:

- ✓ مجموعة من المصادر المرجعية المختلفة من قواميس، وكشافات، وبيبليوغرافيات، والأدلة وكتب التراجم وغيرها من المواد للإجابة على استفسارات المستفيدين.
- ✓ أخصائي المراجع الذي تتوفر فيه الخبرة والمهارات الكافية في التعامل مع المستفيدين، والقدرة على الرد على استفساراتهم وتوجيههم إلى المصادر والخدمات المناسبة.

وتعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات الجامعية من خلال تخصيص مكتب أو جناح يشرف عليه مكتبي مرجعي من أجل المساعدة الشخصية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس على كيفية استخدام المكتبة ومراجعتها الأساسية. كما تتنوع برامج تقديم هذه الوظيفة التعليمية بين مادة دراسية أو برنامج دراسي منظم من المحاضرات، أو برنامج التكوين العملي في مجال استخدام مراجع المكتبة وخدماتها. ويمكن تقسيم الخدمات المرجعية المقدمة بالطرق التقليدية في المكتبات الجامعية إلى قسمين:

**1.1.1.5 الخدمات المرجعية المباشرة:** وهي تلك الخدمات التي يقدمها أخصائي المراجع بشكل مباشر عند الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين، وإرشادهم وتوجيههم إلى الأماكن والمراجع الكفيلة بتلبية احتياجاتهم المعلوماتية، وتتكون من:

- أ. **خدمات المراجع:** تكمن في مساعدة مجتمع المستفيدين في سعيهم للحصول على المعلومات من خلال مجموعة من المراجع. ويختلف المدى الذي تشمله هذه الخدمة باختلاف بساطة وعمق الأسئلة واستفسارات المستفيدين، بحيث يمكن أن تقوم على الإجابة عن الأسئلة البسيطة مثل توجيهه إلى المرجع المناسب أو الأدوات المناسبة لاسترجاع المعلومات التي تفي بأغراضه العلمية والبحثية، أو تتعداه لتشمل دعم المستفيد بقائمة بيبليوغرافية أو مرافقه في عملية البحث واسترجاع المواد المعرفية.
- ب. **الإعلام البيبليوغرافي:** وهو نمط من الخدمة المرجعية المباشرة التي تقتضي توجيه المستفيدين إلى الأعمال البيبليوغرافية بشتى أنواعها وتلقيه طرق استخدامها من أجل الانتفاع بها في بحوثه وأعماله. وهي بمثابة الخدمة المتطورة في هذا المستوى أين<sup>1</sup> «بدأت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات الخروج من دائرة الطرق التقليدية في مجال الإرشاد البيبليوغرافي وخدمات التكشيف والاستخلاص إلى

<sup>1</sup> المالكي، مجبل لازم مسلم، 2000. التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص.20.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

استخدام النظم الآلية في تنظيم وخرن واستخدام المعلومات توفيراً للوقت ودقة النتائج.»

ت. تعليم المستفيدين استخدام المكتبة والمواد المكتبية: ويهدف هذا النمط من الخدمة إلى تلقين المستفيدين مهارات التعامل مع مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة وطرق استخدام خدماتها ما يمكنهم من الاستفادة الفعالة منها في نشاطاتهم العلمية والبحثية واكتسابهم مهارات التعلم الذاتي مدى الحياة. وتهيئتهم للتفاعل والاتصال مع المكتبيين وأخصائي المراجع. وتتراوح طرق أداء هذه الخدمة من تخصيص جولات بمرافق المكتبة أو إلقاء محاضرات أو على شكل أدلة إرشادية وتوجيهية.

في حين، تقدم الخدمة المرجعية على أساس ثلاث مستويات لاسيما الخدمة المرجعية المتحفظة والتي تمثل الحد الأدنى من الخدمة أين يكفي المكتبي المرجعي بتعيين أماكن تواجد المراجع، والخدمة المرجعية أين يتم تعليم المستفيدين كيفية استعمال المراجع، والخدمة المرجعية التامة أو القصوى أين يعكف أخصائي المراجع على تقديم الإجابة مباشرة عن أسئلة واستفسارات الباحث.

### 1.1.1.1.5. إجراءات الخدمة المرجعية:

أ. صياغة السؤال: يتقدم المستفيد إلى المكتبة بطريقة عفوية أو عن طريق أخذ موعد مع أخصائي المراجع من أجل طلب المساعدة في الحصول على معلومات معينة على شكل استفسار.

ب. المقابلة المرجعية: يتم تنظيم لقاء بين أخصائي المراجع والمستفيد من أجل تحديد الاستفسار بأكثر دقة والتعرف على الحدود الموضوعية واللغوية والزمنية والشكلية والكمية التي يحتاج إليها المستفيد.

ت. إعادة صياغة الاستفسار: عادة ما يتم إجراء بعض التعديلات في الصيغة الأولى للاستفسار التي حددها المستفيد من قبل، حيث تتحدد في الصورة النهائية للسؤال الاحتياجات الدقيقة والواضحة من المعلومات والتي تساعد على إعداد استراتيجية البحث.

ث. تحديد استراتيجية البحث: وتتضمن هذه الخطوة ترجمة الاستفسار إلى مداخل أو كلمات مفتاحية التي يعتمد عليها في عملية البحث، واختيار المصادر الكفيلة بالإجابة عن الاستفسار وترتيبها حسب الأهمية.

ج. إجراء البحث: يبدأ أخصائي المراجع في إجراء البحث في المراجع المطبوعة وغير المطبوعة المناسبة معتمداً في ذلك على المصطلحات المحددة سلفاً.

ح. تقديم نتائج البحث: تقدم الإجابة لاستفسار المستفيد في الشكل المطلوب مع شرح الطريقة والخطوات المتبعة للوصول إلى المعلومات، فضلاً عن التعليق على المصادر من حيث تاريخها ومصدرها. فقد يكفي بتقديم ناتج عملية البحث على شكل بيانات ببليوغرافية (البطاقات والصفحات المصورة من

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

بعض الببليوغرافيات والقوائم المطبوعة) كما يمكن أن تصاحبها مستخلصات أو شروحات حول موضوع البحث.

خ. تسجيل الاستفسار ونتائج البحث: يقوم أخصائي المراجع بالاحتفاظ على الأسئلة والاستفسارات التي تلقاها قسم المراجع وإجاباتها في سجل خاص من أجل الإفادة منها مستقبلاً، وتقييم الخدمة المقدمة ومدى تلبية احتياجات المستفيدين.

### 2.1.1.1.5 وسائل الخدمة المرجعية:

من بين الطرق والوسائل الشائعة لتقديم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية نجد:

أ. **المقابلة الشخصية والزيارة:** تعد طريقة المقابلة الشخصية عند طرح المستفيد لسؤاله من أكثر الأنواع استخداماً في المكتبات، حيث يتم في هذه الطريقة مقابلة أخصائي المراجع مع المستفيد، وقد يدور بينهم حوار من أجل الاستفسار أكثر حول طبيعة السؤال المرجعي ونوع المعلومات المطلوبة. وفي بعض الحالات يمكن أن تشكل المقابلة الشخصية تحدياً بالنسبة للمكتبي المرجعي في حالة التعامل مع فئة المستفيدين الذين اكتسبوا خبرة في استخدام المراجع المتنوعة، أين يتعين عليه تقديم إجابات قد تتعدى نطاق ومستوى الإجابات البسيطة والمتداولة من ذي قبل، مما يستدعي توفره على الخبرة الكافية والمهارات المناسبة التي تمكنه من الرد على جميع الاستفسارات والانشغالات المعلوماتية والمعرفية للمستفيدين.

ب. **البريد العادي:** أين يستقبل المكتبي المرجعي بعض الأسئلة والاستفسارات عبر البريد، وهذه الطريقة التي تشكل صعوبات في الرد عليها مقارنة مع المقابلة الشخصية، كونها غالباً ما تحتاج إلى فهم وإعادة صياغة المشكلة وتحديدها بالمصطلحات الدقيقة والمناسبة، في حين توفر الوقت الكافي للمكتبي المرجعي للبحث واسترجاع المعلومات وإعداد وتقديم الإجابة عن تلك الاستفسارات. فرغم استحداث وسيلة البريد العادي بالقنوات التواصل الحديثة، إلا أنها مازالت تستعمل في بعض المكتبات التي تفتقر إلى البنية التكنولوجية الحديثة.

ت. **الهاتف:** تعتبر وسيلة الهاتف أسرع وأسهل وسيلة للرد على الأسئلة المرجعية، إذ يقوم الهاتف بدور أساسي في عملية الاتصال إذ غالباً ما تحتاج الأسئلة أو الاستفسارات الهاتفية إلى إجابة مختصرة وسريعة، «حيث تمثل هذه الطريقة في الدول المتقدمة ثلاثة أرباع الأسئلة المرجعية بجميع أنواعها،

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وأن الإجابة على الأسئلة المرجعية عن طريق الهاتف تتطلب توفر موظف متخصص لديه القدرة على فهم الأسئلة وتحويلها إلى أخصائي المراجع.<sup>1</sup>

### 2.1.1.5. الخدمات المرجعية غير المباشرة:

وهي تلك الخدمات الاستباقية تحسباً للاستفسارات والأسئلة المتوقعة لدى مجتمع المستفيدين، وظهرت الحاجة إلى هذا النوع من الخدمات نظراً للنمو الهائل لمصادر المعلومات، وتطور العلوم وتشعبها مما أدى إلى تشتت المعلومات في مختلف التخصصات، فضلاً عن بروز أشكال جديدة ومتنوعة من أوعية المعلومات وتعقيده مما أثار نوع من الصعوبات لدى المستفيدين في مواكبة التطورات في مجالات اهتمامهم. بحيث يعكف قسم المراجع في المرحلة الأولى على تقييم احتياجات وتطلعات المستفيدين من المعلومات ومن ثم تصميم الخدمات الكفيلة بتلبيتها، ثم تجربتها لمعرفة مدى نجاعتها ليتم الإقرار عن تقديمها. ويمكن إيجاز أنشطة الخدمات المرجعية غير المباشرة حسب **أمجد الجوهري**<sup>2</sup> في النقاط التالية:

- انتقاء المواد المرجعية ومصادر المعلومات التي تفي بطلبات المستفيدين.
- الحرص على قياس التغذية الراجعة من الخدمات المرجعية المقدمة.
- تنظيم قاعات المراجع وترتيبها حسب طبيعة احتياجات المستفيدين.
- تحديد المراجع التي يمكن أن تقع ضمن عملية التبادل مع المكتبات الأخرى.
- مهام أخرى متنوعة مثل مساعدة المستفيدين على الاستنساخ، والإشراف على قاعات المطالعة وإعداد التقارير والإحصاءات، وفحص المواد المكتبية.

### 2.1.5. خدمة الإعارة:

تعتبر خدمة الإعارة من بين الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبة الجامعية وبمناخ القاسم المشترك بين جميع المكتبات بهدف توفير وتأمين مصادر المعلومات للأساتذة والطلبة والباحثين، وتقوم على «مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج أو داخل مبناها وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد.»<sup>3</sup>

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 88.

<sup>2</sup> الجوهري، أمجد، 2015. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. المرجع السابق. ص. 12-13.

<sup>3</sup> الحزيمي، سعود عبد الله، 1994. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وتتطوي خدمة الإعارة على تسجيل مواد المكتبة المستعارة من طرف المستفيدين من أجل استخدامها داخل المكتبة ضمن خدمة الإعارة الداخلية أين يتسع للقارئ استغلال مساحات المطالعة من أجل استشارة أو الاطلاع على المصادر المستعارة، أو إخراجها لاستخدامها خارج أسوار المكتبة ضمن خدمة الإعارة الخارجية، أين يتعين على المستعير الاحتفاظ بالمادة المستعارة لمدة معينة من الزمن. ويتم تنظيم خدمة الإعارة وفقاً لمجموعة من الضوابط التي تحسنها المكتبة لاسيما في تحديد شروطها وفئات المستفيدين المسموح لهم بالإعارة، فضلاً عن عدد ونوع المصادر المسموح بها لكل مستعير، ومدة وفترات الإعارة الداخلية والخارجية، والعقوبات التي قد يتعرض اليها المستفيد في حالة فقدان أو تلف المصادر أو تجاوز الفترات المحددة للإعارة.

وعادة ما يقوم على أداء هذه الخدمة أعوان الإعارة تسند إليهم مهمة ضبط إجراءات تداول مصادر المعلومات بالطرق اليدوية أو الآلية، وضمان تسجيلها وتسليمها واسترجاعها في الأوقات المحددة، كما يعملون بالتنسيق مع أعوان المخازن الذين يسهرون على استرجاع الوثائق للإعارة وترتيبها على الرفوف عند استلامها. ويقتضي تقديم هذه الخدمة تخصيص حيز مكاني داخل المكتبة ضمن مكاتب مخصصة لعملية الإعارة.

وتشمل خدمة الإعارة في السياق التقليدي للمكتبات الجامعية على<sup>1</sup>:

✓ المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة من خلال تسجيل المادة المعارة أو غير مضبوطة دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير.

✓ الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها.

✓ تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة أعارتها ولإزالة المستعير بحاجة لها.

✓ حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة ماسة لها.

✓ الإعارة المتبادلة بين المكتبات للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى قريبة.

✓ متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم

الجدير بالذكر أنه تقوم المكتبات الجامعية بتحديد فترات الإعارة وعدد الوثائق المسموح بإعارتها لفئات المستفيدين، وتنقسم هذه الأخيرة إلى مستفيدين داخل المؤسسة الجامعية، ومستفيدين من خارجها، ويتمثل هؤلاء في أعضاء هيئة التدريس، والطلبة بمختلف الأطوار الدراسية، والموظفين والباحثين.

<sup>1</sup> الهمشري، عمر أحمد، 1995. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1995. ص. 34.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 3.1.5. خدمة الإمداد بالوثائق:

تعتبر هذه الخدمة من بين خدمات القراءة التي تقدمها المكتبات الجامعية، ويقصد بها توفير الوثائق غير الموجودة في المكتبة عند الطلب أيا كان شكلها أو نوعها، وتسعى المكتبة من خلالها تعويض النقص لبعض المواد المنشورة أو غير المنشورة بمجموعاتها والتي يحدث عليها الطلب عند الحاجة، أين تقوم بالتواصل مع الناشرين والموردين أو ربطها بالمكتبات الأخرى التي تتعاون أو تتشارك معها المكتبة من أجل الحصول على النسخة الكاملة منها أو جزءا من النص المطلوب حسب رغبات المستفيد، والتي تقتضي غالبا دفع الرسوم لتحملها المكتبة أو المستفيد منها. وغالبا ما تكون هذه الخدمة تتضمن طلب مقالات منشورة في دوريات أكاديمية أو فصول من كتب أو معايير أو براءات اختراع وغيرها. وتلجأ بعض المكتبات للحصول على إقرار أو تعهد من المستفيد بخدمة توفير الوثائق يوضح فيه أن صور المصادر التي يحصل عليها ستكون الاستخدام الشخصي ولأغراض البحث العلمي، وهو الإجراء الذي يضمن الحماية القانونية لحقوق المؤلفين والناشرين. وتتبع هذه الخدمة مجموعة من الخطوات لاسيما استقبال طلب التسليم أين توضح فيه كل المعلومات حول المصدر، ثم تحديد مكان توفره من خلال البحث في فهارس المكتبات وقوائم الناشرين، يليها إعداد الطلبية وإرسالها إلى الجهة المعنية، وبعد استرجاعها ترسل إلى المستفيد عن طريق نسخ الجزء المطلوب من المصدر أو تسليم النسخة الكاملة منه عن طريق مكتب الإعارة أو إرساله عبر قنوات الاتصال التي تناسب صاحب الطلب.

ولا تزال خدمة الإمداد بالوثائق قائمة في العديد من المكتبات في العالم، خاصة بعد تطور تقنيات الاستتساخ العصرية التي مكنت من الحصول على جزء أو أجزاء من مصادر المعلومات مهما كان نوعها أو شكلها، فضلا عن ضبط الجوانب القانونية لحماية حقوق الملكية الفكرية من أجل الاستخدام العادل للمنشورات الفكرية والعلمية. وتعتبر تجربة مكتبة British Library<sup>1</sup> أمن بين المشاريع الرائدة في خدمة الإمداد بالوثائق.

### 4.1.5. خدمة الإحاطة الجارية:

وهي الخدمة التي تعكف على إعلام وإحاطة المستفيدين بشكل دوري وجاري بأوعية المعلومات الجديدة التي تقتنيها المكتبة، والهدف منها هو إتاحة فرص متابعة الإنتاج الفكري للمستفيدين من المكتبات وإشعارهم بالمصادر التي ترتبط باهتماماتهم من خلال البث السريع للمعلومات الحديثة. وتعمل هذه الخدمة على

<sup>1</sup> British Library, 2021. The British Library's document supply service. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.bl.uk/on-demand>>. [Consulté le:21/05/2021]

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

«جعل المستفيد على دراية وعلم دائم بالجديد من خلال إحاطته علماً بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتماماته الموضوعية سواء فيما يتعلق بمجال عمله أو اهتماماته وتفترض تلك الخدمة أن المستفيد لديه خلفية معرفية عامة بمجال اهتماماته الموضوعية ويحتاج إلى إحاطته بالتطورات الجديدة»<sup>1</sup>. وقد تنطوي إجراءات الإحاطة الجارية في النطاق التقليدي للمكتبات على تزويد المستفيدين بكافة المستجدات في حقول اهتماماتهم بما يتوافر في المكتبة من مواد المعرفة على شكل دوريات أو كتب أو تقارير وغيرها من المصادر، وذلك عبر الخطوات التالية:

- أ. مراجعة المصادر وتصفحها مما يتفق مع اهتمامات الباحثين المعنيين.
  - ب. اختيار المصادر أو المحتويات التي تفي باحتياجات المستفيدين وتحديد مكان تواجدها طرق توصيلها.
  - ت. تجميع تلك المصادر وتنظيمها على شكل نشرة أو عدة نشرات قابلة لإرسالها.
  - ث. إعلام المستفيدين المعنيين بالمعلومات عن المصادر أو بالنص الكامل منها.
- في حين، هناك عدة طرق ووسائل تعتمد عليها المكتبات الجامعية لتمكين المستفيدين من الاستفادة من الإحاطة الجارية، نذكر منها:

- ✓ إصدار نشرة بالمقتنيات الجديدة الواردة إلى المكتبة.
- ✓ إعداد وتوزيع نشرات دورية حول الاقتناءات الجديدة للمكتبة.
- ✓ توزيع نسخ من قوائم المحتويات أو صفحات الغلاف للأعداد الجديدة للدوريات الواردة.
- ✓ عرض أغلفة الكتب في مدخل المكتبة.
- ✓ أو الإعلان عنها في النشرة الدورية لأخبار ونشاطات المكتبة.
- ✓ استتساخ قوائم محتويات الكتب والدوريات وبثها من خلال لوحة الإعلانات بالمكتبة أو الأقسام.
- ✓ الاتصالات الهاتفية بالمستفيدين.
- ✓ تنظيم المعارض لأحدث الإصدارات الفكرية بمقر المكتبة.

### 5.1.5. خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعد خدمة البث الانتقائي للمعلومات من أهم خدمات الإحاطة الجارية التي تقد غالباً إلى أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة، بحيث يتم تزويدهم بصفة دورية بكل ما يرد حديثاً عن أي كانت مصدرها إلى تلك

<sup>1</sup> البنداري، إبراهيم دسوقي، 2004. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2004. ص. 17.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

المصادر التي يمكن أن تفيدهم في نشاطاتهم التدريسية والبحثية والتي تدخل ضمن نطاق اختصاصاتهم العلمية والتي يقومون بتحديدوا بنفسهم. بحيث يتم تحديد المجالات الموضوعية لكل باحث مسبقا من خلال جمع المعلومات العلمية والتقنية للمستفيد وميوله عن طريق المقابلة الشخصية أو الاستبيان لتحديد سماته ومتطلباته مثل الاسم، العنوان، مجالات اهتمامه، اللغات التي يجيدها والأوعية المتعلقة بموضوع بحثه أو عمله، ليقوم أخصائي المعلومات بالبحث في الإنتاج الفكري المتوفر في المكتبة وتجميع المصادر وإرسالها إلى المستفيدين بصفة دورية دون طلب من جانبهم.

وتتطلب خدمة البث الانتقائي القيام ببعض الإجراءات الأولية قبل تنفيذها والتي تتمثل في<sup>1</sup>:

- ✓ إجراء مسح شامل لأعضاء هيئة التدريس والباحثين.
- ✓ تحديد مجالات اهتمام كل منهم بدقة مع تحديد أولويات اهتمامات كل مستفيد.
- ✓ إعداد استمارة اهتمامات لكل عضو تتضمن وصف الاهتمامات بواسطة مجموعة من المصطلحات المحددة المستخرجة من قائمة المصطلحات (مكنز) المستخدمة في تكثيف الوثائق الواردة إلى المكتبة.
- ✓ مضاهاة استمارة اهتمامات كل مستفيد بالإضافة الدورية إلى قاعدة البيانات واسترجاع المعلومات المطابقة لهذه الاستمارة وتزويد المستفيد بها تباعا.

### 6.1.5. خدمات التصوير والاستنساخ:

تعتبر هذه الخدمة من بين الخدمات الأساسية التي توفرها المكتبات الجامعية لروادها، فهي بمثابة الخدمة المكملة لخدمة الإعارة، وذلك عن طريق توفير آلات التصوير والاستنساخ التي يمكن ان يتعامل معها مباشرة المستفيد من اجل الحصول على نسخ مصورة من المصادر التي يرغب فيها. وتيسر خدمة التصوير والاستنساخ إتاحة المعلومات للمستفيدين خاصة في الحالات التي تمنعهم من الاطلاع على المصادر داخل المكتبة، أو رغبتهم في الاحتفاظ على نسخة أو أجزاء منها لسبب أو لآخر. وتقدم هذه الخدمة لتصوير الدوريات والمخطوطات والمطبوعات التي لا تعار لتخفيف الضغط على المكتبة وتوفير وقت المستفيد وتبادل الوثائق وعمليات الإهداء والتقليل من عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة، وغالبا ما تكون هذه الخدمة مدفوعة الثمن يتحملها المستفيد منها. وقد تعكف المكتبة على وضع مجموعة من القواعد والضوابط المنظمة لخدمة التصوير والاستنساخ، كتحديد المواد التي يمكن تصويرها حفاظا على حقوق التأليف والنشر، أو حمايتها لبعض الوثائق من التلف. كما تقوم المكتبة بتحديد الرسوم التي يمكن

<sup>1</sup> بدر، أحمد ومحمد فتحي عبد الهادي. المرجع السابق. ص.247.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

تقاضيتها مقابل تقديم هذه الخدمة وذلك ليس من أجل تحقيق الربح، بل الهدف منها هو تحسين مستوى تقديم هذه الخدمة.

وغالبا ما تعتمد خدمة التصوير في البيئة التقليدية على طريقتين أساسيتين، لاسيما التصوير الفوتوستاتي، وهي الطريقة المتبعة في معظم المكتبات الجامعية والتصوير المصغر على الميكروفيش والميكروفيلم وغيرها، وهذا ما يتطلب أجهزة ومعدات خاصة.

### 7.1.5. الخدمات الإرشادية والتكوينية:

وهي عبارة عن برامج تتكفل بإعدادها المكتبة الجامعية بهدف تنمية المهارات الأساسية للطلبة والأساتذة والباحثين للاستفادة القصوى من مصادرها وخدماتها وإمكانياتها مما يسهل عملية الوصول إلى المعلومات المطلوبة، وزيادة رضاهم منها. وتختلف مستويات هذه البرامج وفقا لطبيعة المكتبة الجامعية وخصائص روادها، بحيث تتدرج من «تقديم معلومات عامة عن المكتبة الجامعية، وتنظيمها العام، وساعات الدوام، وكيفية الاشتراك، واستعارة المواد المطلوبة، وغالبا ما تتوجه برامج هذا المستوى إلى الطلبة الجدد (المستوى الأول)، إلى تقديم معلومات كافية عن المصادر المتوفرة، وكيفية تنظيمها في أقسامها المختلفة، وكيفية التعامل مع الخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبة، وكيفية استخدام الفهارس للوصول للمادة المطلوبة»<sup>1</sup> أما عن أساليب تكوين المستفيدين من خدمات ومجموعات المكتبة الجامعية، قد يكون عن طريق تنظيم الجولات الجماعية أو الفردية: تحرص معظم الجامعات على أن يتضمن برنامج أسبوع التوجيه الخاص للطلبة جولة إرجاء المكتبة ومختلف أقسامها بصحبة أحد العاملين بالمكتبة من خلال ذلك للمستفيد على التعرف على الخدمات التي تقدمها وكيفية الاستفادة منها.

أ. **المحاضرات العامة:** تقوم المكتبة الجامعية بتنظيم محاضرة أو سلسلة من المحاضرات بمقرات المكتبة للتعريف بها مع تزويد المستفيدين بمجموعة من المصادر دليل المكتبة أو موجز المحاضرة والتي يمكنهم الرجوع إليها عند الحاجة.

ب. **الإرشاد الفردي:** وذلك عن طريق إعداد اللوحات الإرشادية المناسبة لمكان المكتبة ومرافقها وأقسامها ومجموعاتها منها ما هو خارج المكتبة ومنها ما يكون في مدخل المكتبة ليبين مخطط المبنى وطواقمه وأقسامه المختلفة بهدف تعريف المستفيدين على الأماكن التي يجيدون فيها ما يحتاجونه من مواد وخدمات.

<sup>1</sup> الجواهري، خيال، 2006. الخدمة المكتبية. دمشق: مديرية الكتب والمطبوعات، 2006. ص. 232.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

ت. الجولات الفردية أو الجماعية: لمقرات المكتبة لجميع فئات المستفيدين منها، وتكون مصحوبة بذوي الكفاءة والخبرة من أجل تقديم المعلومات المرتبطة بجميع أقسامها ومن شأنهم الإجابة على الأسئلة والاستفسارات.

ث. أدلة المكتبات: تتمثل في إعداد الكتيبات والنشرات حول لوائح ونظم استخدام المكتبة ومجموعاتها وإمكاناتها وخدماتها. وعادتا ما يحتوي دليل المكتبة الجامعية على المعلومات حول أوقات دوامها وطرق الاستفادة منها، والقانون الداخلي، وطرق البحث عن المعلومات والأدوات المتوفرة، الخدمات المقدمة وأماكن تموقعها بمرفق المكتبة، خريطة عن تنظيم المجموعات وطرق التصنيف والترتيب المعتمدة، وأنواع مصادر المعلومات التي تشكل مجموعات المكتبة.

ج. الأفلام التعليمية: تقوم المكتبة بإنتاج الأفلام والشرائح وأشرطة الفيديو وغيرها من أشكال المواد السمعية البصرية بهدف تعليم المستفيدين كيفية استخدام مكتبتهم وطرق الانتفاع منها، فيمكن أن تقدم فلما يعرف بالمكتبة بوجه عام يليه عدد من الأفلام التي تتناول الفهارس، وترتيب المواد على الأرفف والإعارة، كذلك توفير الأفلام التي تعرف ببعض الخدمات الخاصة كالكشافات ونشرات المستخلصات وغيرها من الخدمات.

ح. المساق الدراسي: تعد بعض الجامعات إلى تخصيص وحدات تدريسية يشرف عليها أخصائي المعلومات أو أستاذ متخصص لتلقين الطلبة مهارات التعامل مع مصادر المعلومات والخدمات المكتبية من أجل الانتفاع بها في نشاطاتهم التعليمية والبحثية.

### 8.1.5. خدمة الترجمة:

وهي الخدمة التي تساعد على تجاوز العراقيل اللغوية التي تقف عائقا أمام الاستفادة من الإنتاج الفكري الصادر بالغات المختلفة، أين يتم ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها إما بمبادرة المكتبة تلقاء نفسها لقناعتها بأهمية العمل وتوقع الإقبال عليه وطلبه، أو بناء على طلب أحد المستفيدين. في حين يولى الاهتمام بالمادة العلمية التي تشتمل عليها المصادر المترجمة ومن ثم الاهتمام بالشكل أو الأسلوب.

وقد تعد الترجمات محليا بالمكتبات الجامعية بالاستعانة بمتخصصين ذوي المعرفة الموضوعية والقدرات اللغوية أويتم الحصول عليها جاهزة من مصادر خارجية على غرار بعض الهيئات المتخصصة في جمع البيانات الكاملة عن الترجمات الصادرة والتعريف بها من خلال أدوات الضبط البيبليوغرافي.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

أما فيما يخص طرق تقديم خدمة الترجمة للمستفيدين في المكتبات الجامعية، فقد تكون إما بمجرد تحديد وتوجيه المستفيد إلى مكان تواجد الترجمات للوثائق الهامة أو المطلوبة، أو إعداد الترجمات محليا أو خارجيا ونشرها لبعض المواد المختارة أو المطلوبة التي تمثل أهمية بالغة بالنسبة لمجال موضوعي معين.

### 9.1.5. خدمة الكشف:

يُعرف الكشف على أنه «عملية تحليل الوثائق ومحتواها الموضوعي وفيما يرتبط مع حاجات المستفيد والتعبير عن ذلك التحليل بأقل عدد من الواصفات. والكشف هو عملية تحليلية لموضوع كتاب أو دورية أو أي وثيقة ذات غاية وهدف من أجل تسهيل وصول المعلومات للقراء، ويتم ذلك عبر رموز أو كلمات مختصرة، أو مصطلحات يتم تحديدها وفق نوع المادة ونسبة الاستفادة منها»<sup>1</sup>. وقد تستدعي عملية الكشف فحص الوثيقة وتحليل المحتوى وفقا لمعايير محددة باعتبارها من بين الإجراءات الفنية التي يقوم عليها المكتبي للمعالجة الفكرية لأوعية المعلومات أين يتم تحديد مؤشرات المحتوى، وإضافة مؤشرات المكان، وتجميع المداخل. وقد يكون ناتجها إعداد مجموعة من الكشافات الكفيلة بتسهيل عملية الوصول إلى مصادر المعرفة من بين الكم الهائل من الإنتاج الفكري الصادر في مختلف التخصصات وبلغات عديدة، وبمناخ وسيلة من وسائل بث المعلومات التي تعكف على توفيرها المكتبات بشتى أنواعها.

أما عن أشكال الكشافات التي تقترحها المكتبة في النطاق التقليدي قد تأخذ الشكل المطبوع في كتاب أو ملحق بالمجلات، أو الشكل البطاقات كمدخل ضمن البطاقات الفهرسية. أما عن أنواعها، فقد يحددها المكتبي وفقا لاحتياجات المستفيدين وتقدم على إما حسب أنواع مصادر المعلومات أو التغطية الزمنية أو حسب طبيعة المداخل على غرار كشاف المؤلفين، كشاف العناوين، كشاف الدوريات، الكشاف الموضوعي الهجائي، الكشاف القاموسي، الكشاف المترابط، كشاف التبادل للعناوين، كشاف النصوص، الكشاف المصنف، الكشاف الوجهي، كشاف الاستشهادي المرجعي، الكشاف التسلسلي وغيرها من الكشافات.

### 10.4.5. خدمة الاستخلاص:

نعني بالاستخلاص صياغة عرض موجز ودقيق لوثيقة ما، وهي الخدمة التي تقوم على إعداد مستخلصات موجزة لمحتوى مصادر الكتب والدوريات أو لمقالات مختارة من الدوريات تتفق مع اهتمامات المستفيدين، بهدف توفير الوقت والجهد للقارئ في الاطلاع على مختلف الإصدارات في مجال تخصصه من المعلومات

<sup>1</sup> الجواهري، خيال، 1997. الفهرسة الموضوعية للتصنيف. دمشق: منشورات جامعة دمشق، 1997.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

والتي تغنيه من الرجوع إلى المصادر الأصلية. كما تساعده في انتقاء المصادر الملائمة لاحتياجاته، وتجاوز القيود اللغوية لبعض المصادر المتاحة بلغات قد لا يتحكم فيها الباحث، وتيسير البحث الراجع في الأدبيات ذات الصلة بموضوع بحثه، فضلا عن تسهيل إعداد المراجعات العلمية دون الرجوع إلى المصادر الأولية وما ينجر عنه من الإهدار في الجهد والوقت وتكلفة البحث في عملية القراءة والبحث عنها واسترجاعها. ويتم تقديم المستخلصات للمستفيدين على شكل إصدار نشرات إعلامية تتكفل المكتبة بإنجازها واستساخها وتوزيعها على المستفيدين أو حسب الطلب، أو توجيههم إلى دوريات المستخلصات الوطنية حين توفرها وإلى خدمات الاستخلاص العالمية التي تغطي الاهتمامات الموضوعية للباحثين على غرار نشرات المكتبات ومرافق المعلومات، والهيئات المتخصصة والاتحادات المهنية.

أما عن أنواعها، فهناك أكثر من طريقة لتصنيف المستخلصات، كونها تؤدي كل منها أغراضا مختلفة، ويمكن إيجازها في الأنواع التالية:

- ✓ **المستخلصات الإعلامية:** يستخدم غالبا للأعمال والدراسات العلمية، يهدف إلى تزويد القارئ بالمعلومات الأساسية التي تتضمنها الوثيقة على غرار أهداف الدراسة ومنهجية البحث ونتائجها واقتراحاتها.
- ✓ **المستخلصات الوصفية أو الدلالية:** تستخدم غالبا لتقديم فكرة عامة حول الكتب والتقارير ومقالات الدوريات دون تقديم النتائج والتوصيات، ويساعد القراء على الحكم عليها ما إذا كانت ملائمة لاحتياجاته.
- ✓ **المستخلصات النقدية:** وهي أطول من المستخلصات الوصفية تتضمن حكما عن الدراسة من خلال تقييم مستواها وصحتها وموثوقيتها، وغالبا ما تستخدم في دراسات العلوم الاجتماعية.
- ✓ **المستخلصات الإحصائية أو العددية:** تستخدم لتقديم فكرة موجزة إلى ما توصلت إليه الأعمال العلمية في شكل بيانات أو أرقام وإحصاءات مهيكلة في جداول يسهل على الباحث قراءتها واستيعابها في ظرف وجيز.
- ✓ **المستخلصات الاقتباسية:** وهي على شكل عبارات وأفكار وجمل يتم التقاطها مباشرة من النص الكامل للوثائق المستخلصة.

### 2.5. أنواع الخدمات الإلكترونية:

تأثرت خدمات المكتبات الجامعية بظهور تكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت، وأدى النمو المتسارع للنشر الإلكتروني إلى بروز أوعية جديدة تقتضي بدورها تطوير خدمات جديدة للمجتمع الأكاديمي وإعادة النظر في الفلسفة التقليدية للخدمات المكتبية، من خلال دمج التقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في طرق

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

إدارة الوصول إلى مصادر المعلومات وتوسيع نطاق إتاحتها وإضافة قيمة إلى محتواها من خلال جعلها متاحة على شبكات الاتصال يمكن الوصول إليها في أي وقت وفي أي مكان. وبالتالي ظهرت اتجاهات حديثة نحو خدمات المعلومات التي يسرت للمستفيد سبل الانتفاع من المكتبة دون الحضور إلى مقرها، وتم استحداث خدمات على شبكة الإنترنت، وخدمات المصادر الإلكترونية خارج حدودها وخدمات مصادر المصادر الرقمية المحلية. وتم دعم الخدمات المكتبية التقليدية بالخدمات المرجعية الرقمية، والحجز الإلكتروني، والترجمة الإلكترونية، والبحث في قواعد البيانات عن بعد، والإعارة الإلكترونية لمصادر المعلومات وغيرها من الخدمات. وليس هذا فحسب «بل إن السرعة والكفاءة في تقديم هذه الخدمات هو ما جعل بدايات هذا القرن مختلفة بالنسبة للمكتبات فقد غير استخدام تكنولوجيا المعلومات الطريقة التي يمكن بها توصيل المعلومات أفضل أسلوب يناسب المستفيد»<sup>1</sup>. وفي الواقع لم تقتصر الخدمات المكتبية الإلكترونية على الخدمات التقليدية التي عرفت المكتبات الجامعية منذ فترة طويلة، بل تعدتها لتشمل مجموعة من الخدمات الحديثة وهي على النحو التالي:

### 1.2.5. الخدمات المرجعية الرقمية:

عرفت جمعية المراجع والمستفيدين الأمريكية RUSA الخدمة المرجعية الرقمية بأنها «الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تقدم في الشكل الإلكتروني وبصفة تزامنية. وهي الخدمة التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام شبكة الإنترنت من دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر»<sup>2</sup>. في حين تغطي هذه الخدمات كل من التغيرات التي ألحقت للخدمات المرجعية القائمة في المكتبات التقليدية وإطلاق خدمات جديدة أين تستعمل وسائل اتصال حديثة بما في ذلك البريد الإلكتروني (e-mail)، الدردشة والحوار (chat)، التراسل الفوري la messagerie instantanée، المحاضرات عن بعد la vidéoconférence ... la voix par protocole Internet. في حين يشار إلى الخدمة المرجعية الرقمية بعدة مصطلحات Electronic reference, Web based online reference, digital reference, live référence, AskA, Virtual référence reference service.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. الإنترنت والنشر الإلكتروني. المرجع السابق. ص. 20.

<sup>2</sup> American Library Association (Reference and user service association), 2017. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>. [Consulté le: 02/04/2021]

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وتعتبر الخدمات المرجعية الرقمية كامتداد للخدمة المرجعية التقليدية أين استفادت هذه الأخيرة من تسهيلات وتطبيقات شبكة الإنترنت وميكنة فهارس المكتبات والتي ساهمت في تغيير المفهوم التقليدي للخدمة المرجعية وتوجيهها نحو خدمات خارج جدران المكتبة، من خلال إعادة النظر في طرق تطويرها وعرضها لجعلها أكثر تماشياً مع توجهات ومتطلبات المستفيدين. وقد يرجع ظهور الشكل الحديث للخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية إلى:

- ✓ التطورات المتزايدة والمتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد.
- ✓ قلة التردد على المكتبات التقليدية، وزيادة الطلب على خدمات المواقع الإلكترونية للمكتبات.
- ✓ مجانية الخدمة المرجعية الرقمية.
- ✓ إتاحة هذه الخدمات من طرف الشركات المتخصصة وعدم اقتصارها على المكتبات.
- ✓ بروز محركات البحث التي حلت مهام أخصائي المراجع، وتوفيرها لمجموعة من التسهيلات في طرق البحث والوصول إلى مصادر المعلومات انطلاقاً من معادلات وكلمات دالة بسيطة.
- ✓ تنوع أشكال المصادر المرجعية الرقمية وزيادة حجمها على غرار الأدلة الموضوعية، وبوابات المعلومات، والكشافات وفهارس المكتبات المتاحة عن بعد، والتي أتاحت مجالاً خصباً لنمو الخدمة المرجعية الرقمية.
- ✓ العرض الوثائقي المجاني لبعض دور النشر على شبكة الإنترنت ضمن سياسة التسويق والترويج لمنتجاتها، إذ تقترح لفترات زمنية محددة إمكانية استخدام بعض المصادر المرجعية الرقمية كالموسوعات والقواميس وقواعد البيانات بصورة مجانية.
- وترتكز الخدمة المرجعية الرقمية العناصر الأساسية التالية:
  - أ. المستفيد.
  - ب. واجهات المستفيد على الموقع User Interface (مواقع الويب، البريد الإلكتروني، الدردشة، الفيديو، شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها).
  - ت. أخصائي المراجع.
  - ث. المصادر الإلكترونية (بما في ذلك المصادر الإلكترونية المادية، والمصادر المتاحة على الشبكة، والكيانات الرقمية الناتجة من عملية الرقمنة، وغيرها)، فضلاً عن الموارد المطبوعة.
  - ج. الأجهزة والبرامج.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### ح. سياسة تنظيم إجراءات الخدمة المرجعية.

فكما ذكرنا سابقاً، ترتكز الخدمة المرجعية على ثلاث مقومات أساسية ألا وهي المستفيد والمجموعات وأخصائي المراجع، أما في السياق الرقمي تم إضفاء عنصر واجهة الموقع الإلكتروني للمكتبة على الشبكة المحلية أو العالمية، والذي حل مكان حضور المستفيد إلى مكتب أخصائي المراجع من أجل طرح استفساراته وأسئلته. في حين، وفي كلا الحالتين، يتم التركيز على المستفيد كعنصر أساسي في تطوير الخدمات المرجعية من خلال تحديد احتياجاته وتوقعاته مع مراعاة إمكانية الوصول عن بعد عن طريق تقنيات الاتصال الحديثة. أما المصادر الإلكترونية، فبعدما أن كانت محصورة في المواد المطبوعة ضمن النطاق التقليدي للمكتبات، أصبحت تشمل المصادر الرقمية المحملة في الوسائط المادية (الأقراص المضغوطة)، والمتاحة عن بعد على شبكة الإنترنت إلى جانب المواد المطبوعة. وظلت مهمة الوساطة لأخصائي المراجع تكتسي نفس الأهمية في السياق الرقمي مع إلزامية استيعاب ومواكبة المهارات التي تفرضها البيئة الرقمية المتغيرة. وبالتالي، إذا تأملنا الخدمة المرجعية بين الماضي والحاضر، فنجد أنها بقيت على نفس المقومات والأهداف، بينما يكمن الفرق في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتغيير طرق الممارسة وتقديم الخدمات.

### 1.1.2.5. الخدمة المرجعية غير التزامنية أو غير التفاعلية Asynchrone:

ويندرج تحتها الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني، والذي ينقسم بدوره إلى قسمين:

أ. البريد الإلكتروني العادي Basic E-mail: وهي الطريقة الأكثر شيوعاً في المكتبات الجامعية، لأنها لا تتطلب الكثير من الجهد الوقت في تحقيقها، بحيث يستطيع المستخدم (المكتبي أو المستفيد) عن طريق حاسبه الشخصي إرسال واستقبال الرسائل بصورة سهلة وسريعة. كما يمكن أن تكتب الرسالة مرة واحدة وتوزع على العديد من المشاركين على شبكة الاتصال المحلية أو الإنترنت. فتقوم المكتبة بإتاحة عنوان بريدها الإلكتروني أين يقوم المستفيد بإرسال استفساراته وانشغالاته على شكل رسالة إلكترونية لينتظر فترة زمنية لتلقي الرد من طرف المكتبي، ويتطلب هذا النمط توفر جهاز الحاسوب والاتصال بشبكة الإنترنت ومجموعة من التطبيقات الكفيلة بتحمل إجراءات التواصل بين الأطراف المشاركة على غرار برامج Outlook, Eudora, Mozilla Thunderbird. Netscape Navigator Foxmail. ويؤخذ على هذه الخدمة عدم الفورية أو البطء في العملية نتيجة لعدم التفاعل المباشر بين المستفيد واختصاصي

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

المراجع في جين تعتبر المقابلة المرجعية بمثابة حجر الزاوية في الخدمة المرجعية. لذا ظهر بديل آخر للتغلب على هذه المشكلة وهو استمارة طرح الأسئلة.

ب. البريد الإلكتروني من خلال تعبئة استمارة إلكترونية Formulaire Web: تقوم هذه الخدمة على توفير استمارة تشبه استمارة البحث في قواعد البيانات أين يتم تدوين جميع البيانات الشخصية للمستفيد إلى جانب الأسئلة التي يرغب توجيهها إلى المكتبي. إذ يقوم المستفيد بتعبئة الاستمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية ومن ثم يعمل على صياغة تساؤلاته بالأسلوب الذي يرغب فيه، وقد اعتبرت هذه الخدمة محاولة لتلافي مشكلة غياب دور المقابلة المرجعية في النمط التقليدي، إذ يمكن أن يكتب المستفيد ما يرغب فيه ويصيغ الأسئلة ويرسلها إلى المكتبي المرجعي عبر البريد الإلكتروني. وعلى الرغم من أن المقابلة لا تجرى وجها لوجه، إلا أن الخبراء يؤكدون أن نموج الاستمارة قد تمكن المستفيد من التركيز على صياغة أسئلته واستفساراته، وتمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه مما يساعد المكتبي على الاستيعاب الجيد والدقيق لانشغالاته والإجابة عليها. ويتطلب هذا النمط جهاز الحاسوب مزودا بالاتصال بشبكة الإنترنت. ولقد عرفت هذه الخدمة استخداما واسعا في بيئات المكتبات الجامعية لما تقدمه من تسهيلات وفرص لتذليل صعوبات المستفيدين في التعامل مع مصادر المعلومات وخدماتها، وأطلقت عليها عدت تسميات من بينها Ask a Librarian ، Ask an Email ، Ask a ، Question وغيرها.

ت. النظام الخبير وتطبيقات الذكاء الاصطناعي Expert system: يرتكز هذا النظام على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إطار تكاملي بين تطبيقاته والجهد البشري، ففي حالة غياب أخصائي المراجع يقوم النظام الخبير أو بما يسمى بالروبوتات الرقمية بتلقي استفسارات المستفيدين وتحويلها إلى أخصائي المراجع المناسب للحصول على الأجوبة المناسبة، ثم يقوم النظام بأرشفتها والاحتفاظ بنسخة منها في القاعدة المعرفية Knowledge base المعدة خصيصا لهذه الخدمة، والتي تمكن المستفيد من الرجوع إليها والاطلاع عليها عند الحاجة دون الاتصال بالمكتبي المرجعي. وهي الطريقة التي من شأنها أن تغني أخصائي المراجع عن الإجابة في كل مرة عن الأسئلة المتكررة. ويمتاز هذا النظام بالمرونة وسهولة الاستعمال من طرف المستفيدين ومساعدتهم على اختيار المفردات والمصطلحات المناسبة للبحث في القاعدة المعرفية للخدمة المرجعية، بحيث عندما يقوم المستخدم بصياغة سؤال في لغة

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

طبيعية، مثل «أحتاج إلى بيبليوغرافية حول المكتبات الرقمية»، يحلل النظام الطلب ويقدم قائمة بالعناوين ومكان تواجدها وأنواع المصادر وعناوين المواضيع المتقاربة.

ث. **قوائم الأسئلة المتكررة** **FAQs : Frequently Asked Questions** وهي عبارة عن «قوائم تشتمل على الأسئلة وأجوبتها التي يتم طرحها بشكل مستمر فيتم الاحتفاظ بها على شكل قوائم موضوعية لتوفير الوقت والجهد وتجنب تكرار البحث عن الإجابة على الاستفسار نفسه»<sup>1</sup>. ويتطلب تشغيل هذه الخدمة تنظيم محكم من طرف فريق من أخصائي المعلومات يتألف عادة من 2 أو 3 أشخاص، أو شبكة من الخبراء ينتمون إلى هيئات وثائقية مختلفة ومتباعدين جغرافيا. كما تقتضي هذه الخدمة مجموعة من المؤهلات والمهارات التقنية والفنية لدى أخصائي المراجع في الإجابة عن أسئلة المستفيدين وتجميعها في مواضيع محددة وتقديمها على شكل قوائم بسيطة ومنظمة.

### 2.1.2.5. الخدمات المرجعية التزامنية أو التفاعلية **Synchrone**: وهي الخدمة التي تحدث في

الوقت الفعلي بين المستفيد وأخصائي المراجع مع الاستجابة الفورية على الأسئلة من خلال التفاعل وجها لوجه بين الطرفين في البيئة الإلكترونية وعلى أساس الوسائل والطرق التالية:

أ. **برامج الدردشة والحوار chat référence**: تعتبر هذه الخدمة كتكملة للخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني، ولكن تكون طريقة تبادل الرسائل الفورية القصيرة أو التحوار الصوتي بين المستفيد وأخصائي المراجع في شكل تفاعلي. وتتميز بالفورية والسرعة في الإجابة عن الاستفسارات المرجعية، وتتطلب هذه التقنية قيام كل من المستفيد والمكتبي بتثبيت برامج الدردشة على الحاسب أو الهاتف الخليوي أو الأجهزة اللوحية على غرار Messenger, viber, whatsapp وغيرها من التطبيقات المتاحة بصفة مجانية على شبكة الإنترنت. وتمنح بعض البرامج قاعات للحوار الافتراضي التي تمكن المستفيد من الاطلاع على رسائل الآخرين، وغرف الدردشة الخاصة للتراسل بينه والأفراد المشاركين أو مع المكتبيين. ويعتمد هذا النمط من الخدمة المرجعية على تطبيقات التراسل والحوار باستخدام برامج التراسل الفوري **Instant messaging Software** وقاعات الحوار على الإنترنت **Web based chat rooms**.

ب. **الخدمة المرجعية عن طريق مراكز الاتصال على الإنترنت Web contact center**: وهي الخدمة التي تجمع بين تقنيات الاستمارة على الخط والدردشة والبريد الإلكتروني. وتسمح بالتفاعل في الزمن الحقيقي

<sup>1</sup> كوار، فوزية، 2019. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعات الغرب الجزائري نموذجا. أطروحة دكتوراه. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة احمد بن بلة وهران. ص. 112.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

مع الاستفادة أين يتم استخدام برمجيات تمكن المكتبي من عرض نتائج البحث وتقديم الأجوبة لاستفسارات المستفيد عبر متصفح الويب، ويبقى التحوار بين الطرفين ضمن نافذة العرض التي تبقى مفتوحة طوال المكالمة وبطريقة متزامنة. كما يتم استخدام الصوت والفيديو (عن طريق هاتف الإنترنت (téléphonie par IP)، وإدارة قوائم انتظار المستفيدين، والحصول على المعلومات حول متصفح المستخدم والإحصاءات والتقارير. لكن يعود تطوير هذا النوع من الخدمات بتكاليف باهظة، كما يتطلب مهارات تقنية وعلمية لدى القائمين عليها مما يتعين على المكتبة تكوينهم. ويمكن ذكر على سبيل المثال برنامج Springshare<sup>1</sup> المطور من طرف OCLC كالنموذج المتطور لهذا النمط من الخدمة، والذي أصبح يجمع بين خدمة الدردشة، وخدمة البريد الإلكتروني، وقواعد البيانات البليوغرافية، التقارير والإحصاءات حول الخدمة المرجعية، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة.

ت. **الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية: collaborative digital référence service** يعتمد هذا النمط على تقاسم الجهود واستغلال الخبرة بين عدد من المكتبات الجامعية في شكل تحالف أو كتل يسعى من خلاله تقاسم الموارد البشرية والمالية والمادية بين المكتبات المشاركة لضمان الخدمة المرجعية لمجتمع المستفيدين وأخصائي المعلومات في نفس الوقت. وتعتمد هذه الخدمة على برامج إدارة المعلومات عن بعد ومجموعة من التطبيقات المتاحة على شبكة الإنترنت من أجل ربط مختلف الأطراف المشاركة وتعزيز التفاعل فيما بينهم. فبمجرد أن يقوم المستفيد بإرسال سؤاله على منصة الخدمة المرجعية التعاونية، يتكفل أي مكتبي مرجعي من المكتبات المشاركة بالرد على استفساره. ونذكر على سبيل المثال الخدمة المرجعية Ubib.fr<sup>2</sup> التي تضم عدد من المكتبات الجامعية الكبرى بفرنسا تسمح لروادها بطرح انشغالاتهم المتعلقة بالبحث البليوغرافي أو الحصول على مصادر المعلومات لأي مكتبة مشاركة في هذه الخدمة، وذلك إما بطريقة تفاعلية عبر غرفة الدردشة أو عن طريق البريد الإلكتروني.

ث. **شبكات التواصل الاجتماعي:** وهي الفئة من الخدمات التي انتشرت مؤخرا بشكل واسع في المكتبات الجامعية نظرا لتنامي استعمال تطبيقات الويب الحديثة من طرف المستفيدين وتضمينها في طرق التعلم الحديثة. وتم الاستثمار في شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات المرجعية بالطرق التزامنية على مدار الساعة كوسيلة لتعزيز التواصل مع المستفيدين والتكفل بانشغالاتهم واستفساراتهم، وذلك بتكوين

<sup>1</sup> OCLC, 2019. Springshare : Librarian –first platform for a digital first-world. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://springshare.com/>>. [Consulté le:21/11/2021].

<sup>2</sup> Ubib.fr 2009. Ubib.fr Vos bibliothécaires en ligne. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://ubib.fr/>>. [Consulté le:21/11/2021].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

مجموعات افتراضية في تخصصات محددة لتكون مجالاً مفتوحاً للتعليق وتبادل الآراء حول المكتبة ونشاطها وخدماتها، وأين يكون الاتصال في كلا الاتجاهين من خلال تفاعل المستخدمين مع أخصائي المراجع ضمن الموقع الإلكتروني للمكتبة. وتكمن أهم الوسائل المعتمدة لتقديم الخدمة المرجعية على وسائل التواصل الاجتماعي في:

✓ **المدونات Blog:** يقوم المكتبي المرجعي بإنجاز صفحة ويب على شبكة الإنترنت أو استخدام واحدة من المنصات التدوين الشهيرة مع إتاحة رابط الخدمة على الصفحة الرئيسية للمكتبة كأداة للتواصل مع المستخدمين ونقل الأخبار والمستجدات المتعلقة بالمكتبة وتسويق خدماتها ومجموعتها، التعبير عن الآراء والاهتمامات الموضوعية المختلفة، ومعرفة احتياجات واتجاهات المستخدمين.

✓ **التأليف التعاوني الحر Wikis:** تقوم المكتبة بإنشاء صفحات ويكي باستعمال تطبيقات مبسطة مثل Wikiforum إلى جانب بعض البرمجيات تدعى بمحركات ويكي مثل EditThis وأين يتم خلق وتعديل المحتويات الموضوعية بالتفاعل مع المستخدمين، وتعتبر وسيلة هامة لاتصال الداخلي وأداة للتعاون بين المكتبات وتبادل الخبرات والمعلومات بين أخصائي المعلومات، وبناء قاعدة معارف جماعية، وكدليل بحث يمكن استخدامها للإجابة على أسئلة المستخدمين ومعرفة ميولهم ورغباتهم المعلوماتية.

✓ **القوائم الموضوعية للروابط النصية:** يقوم المكتبي بإعداد وتنظيم قائمة لمجموعة من العناوين لمصادر المعلومات في التخصصات المختلفة أو حسب الطلب على الموقع الإلكتروني للمكتبة، على شكل قائمة من الروابط النصية والمجهزة بكلمات مفتاحية والبيانات الوصفية تحيل إلى النص الكامل للمواد المعرفية أو الهيئات المسؤولة عنها، مع إمكانية تقاسمها وتبادلها وتعديلها وإثرائها من طرف المستخدمين وأخصائي المعلومات.

✓ **المصادر المرجعية الرقمية:** تقوم هذه الخدمة على اقتراح مصادر مرجعية (قواميس لغوية، وأدلة موضوعية، وفهارس، ومحركات البحث، وقواعد البيانات وغيرها)، وذلك على شكل قوائم منظمة لروابط نصية ومتاحة على موقع المكتبة، ويمكن البحث فيها واستعمالها داخل أو خارج أسوار المكتبة عبر شبكة الإنترنت. وتشمل هذه القوائم على المصادر المرجعية ذات النفاذ الحر أو المدفوعة منها أو المتاحة لفئة معينة من المستخدمين.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

### 2.2.5. خدمة الإعارة الإلكترونية:

لقد ساهمت أنظمة وتقنيات المعلومات الحديثة في تطوير طريقة تقديم خدمة الإعارة بالمكتبات الجامعية اعتماداً على الحاسب الآلي وشبكات الاتصال مما سمح بتوسيع نطاق طرق الأداء والاستفادة من الخدمة والمواد التي يمكن استعارتها من طرف المستفيد لتشمل الوسائط المتعددة والإلكترونية. بحيث تقوم هذه النظم بإدارة عمليات الإعارة آلياً من جهة، ومن جهة أخرى يقوم المستعير بنفسه بإتمام عملية الإعارة دون الحاجة إلى تدخل أي من موظفي قسم الإعارة في المكتبة لتنفيذ تلك العملية.

من بين التسهيلات التي تقدمها الإعارة الإلكترونية:

✓ إمكانية حجز أي مصدر للمعلومات بشكل ذاتي ومباشر بغرض استخدامه في العملية التعليمية من طرف الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس من خلال تخصيص صفحات معينة داخل موقع المكتبة لكل فئة.

✓ السماح للمستفيد بتجديد ما لديه من مواد معارة مسبقاً.

✓ تسهيل إجراءات الإعارة وتخفيف وقت الانتظار على زوار المكتبة، الأمر الذي يشعرهم بالراحة لسرعة إنجاز العملية.

✓ إمكانية طباعة المواد والأوعية التي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة بشرط أن تكون متاحة في شكل إلكتروني أو طلب تصويرها وإرسالها للمستفيد.

✓ إشعار المكتبة المستفيد بانتهاء مدة الإعارة للمواد التي استعارتها وذلك عن طريق البريد الإلكتروني.

أما بالنسبة للمواد المستعارة فنجد أساساً:

أ. **إعارة الكتب الإلكترونية:** وهي عبارة عن كتب تقدم في صيغة رقمية مثل PDF أو HTML أو XML والتي تقوم المكتبة بالاشتراك فيها بنسخة أو أكثر ليتم إتاحة استخدامها للمستفيدين. وقد يمنح للقارئ الحق في قراءتها وطباعة واستنساخ أجزاء منها وفقاً للحدود التي تسمح بها نظم إدارة الحقوق الرقمية DRM، وتتم قراءة نصوصها من خلال برمجيات العرض والقراءة للنصوص الرقمية مثل Microsoft Reader، أو Adobe Reader، ويمكن للقارئ كتابة ملاحظاته وتعليقاته على هامش الكتاب الإلكتروني ليتم فيما بعد مسحها من طرف المكتبي عند إرجاعها إلى مصلحة الإعارة بعد انتهاء فترة استعمالها، وفي بعض الأحيان تحدد نظم إدارة الحقوق موعداً يبطل فيه عمل الكتب الإلكترونية فلا يعود بإمكان المستعير قراءتها عند انتهاء فترة إعارته. كما تقوم المكتبة بتوفير الأجهزة القارئة لتلك الكتب ووضعها

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

في تناول المستفيدين عند إعارتهم للكتب الإلكترونية، وفي حالة حوزة المستفيد على أجهزة القراءة الإلكترونية يصبح دور المكتبة كمتيح لمحتوى الكتب الإلكترونية فقط. وغالبا ما تشترك المكتبة مع المكتبات الأخرى للاستفادة منها في السياق التعاوني مع الالتزام بما ينص عليه نظام إدارة الحقوق الرقمية لتلك المواد فيما يتعلق بتراخيص الإعارة والاستخدام.

وقد يتطلب إعارة الكتب الإلكترونية توفر مجموعة من الشروط لدى المستفيد ألا وهي:

✓ أن يكون طالبا أو عضوا لهيئة التدريس بالجامعة.

✓ الحصول على عضوية في موقع المكتبة للاستفادة من خدمة الإعارة الإلكترونية عن طريق إنشاء الحساب الإلكتروني الخاص لكل منتسب إليها.

✓ جهاز الحاسوب أو أجهزة القراءة الإلكترونية.

✓ الاتصال بشبكة الإنترنت.

✓ امتلاك عنوان البريد الإلكتروني.

✓ توفر برامج قراءة الكتب الإلكترونية مثل Adobe editions، Bluefire Reader، Aldiko Book Reader Digital وغيرها).

ب. **إعارة الأقراص المدمجة:** غالبا ما تقوم المكتبات بإعارة الأقراص المدمجة للاستعمال الداخلي فقط، لكن ظهر في الآونة الأخيرة توجه بعض المكتبات نحو الإعارة الخارجية للأوعية الرقمية المادية والأوعية السمعية البصرية. وقد يتعين على المكتبة تخصيص فضاءات خاصة مجهزة بالوسائل التكنولوجية الكفيلة باستخدامها، وضبط شروط إعارتها وأنظمة استخدامها.

### 3.2.5. خدمة الترجمة الآلية:

وقد يشار إليها أيضا باسم الترجمة بمساعدة الحاسوب أو الترجمة البشرية بمساعدة الآلة Machine aided Humain translation ويقصد بها استخدام الحاسب الآلي في نقل النصوص من لغة إلى أخرى من أجل تجاوز بعض الصعوبات الناجمة من ظاهرة انفجار المعلومات وزيادة استخدام شبكة الإنترنت في إتاحة المنشورات العلمية في جميع التخصصات وبلغات عديدة والتي تقف حاجزا أمام الكثير من الباحثين في استيعاب الكم الهائل من المعلومات والانتفاع به في أبحاثهم وأعمالهم. فبعدما أن كانت الترجمة الآلية تعتمد على البرامج المدفوعة والمحملة في الأوعية الرقمية المادية والتي يتطلب تثبيتها على أجهزة الحاسوب من أجل تشغيلها، حققت برامج الترجمة عن بعد في الآونة الأخيرة تقدما ملحوظا في مجال الترجمة الآلية،

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وظهرت العديد من المواقع التي تقدم ذات الخدمة بصورة مجانية للمستخدمين والتي تقترح مجموعة من البائل في الاختيار ما بين ترجمة الموقع بأكمله بمجرد كتابة عنوانه الإلكتروني على موقع الترجمة، أو ترجمة فقرات وعبارات بكتابتها أو نسخها على صفحة الموقع. وتشمل السمات المشتركة الموجودة في نظم الترجمة الآلية المتوفرة فيما يلي:

✚ ترجمة الصيغ المختلفة للنصوص والصفحات PDF, DOC, TXT, HTML وغيرها من الصيغ.

✚ الاعتماد على القواميس والمعاجم وتطبيقات الويب من أجل التحليل الدقيق للمصطلحات والعبارات.

✚ اقتراح الروابط النصية التي تحيل إلى مصادر أخرى أو الوظائف المختلفة لعملية الترجمة.

✚ تصحيح الأخطاء.

✚ إمكانية ترجمة النص إلى عدة لغات في وقت وجيز.

ويوجد حالياً العديد من المواقع على الإنترنت التي تقدم خدمات الترجمة المجانية عن بعد وأشهرها موقع Google Translate الذي يقدم خدمة الترجمة الآلية نحو 108 لغة، وتعود شهرة ترجمة جوجل إلى ما توفره عدد من خصائص وميزات في قالب واحد، من بينها التكفل بترجمة الجمل والفقرات الطويلة للنصوص، والنطق الصوتي للكلمات والجمل، وترجمة النصوص الكاملة، وفتح باب المساعدة لتحسين الترجمة، وخدمة المعجم للكلمات الإنجليزية بمعاني ومرادفات وأمثلة، وسرد جميع المعاني المحتملة للكلمة مع إظهار مستوى شيوعها وتصحيح الأخطاء الإملائية.

### 4.2.5. خدمة الإمداد الإلكتروني بالوثائق:

أو توصيل الوثائق، تسليم الوثائق، تبادل الوثائق عن بعد والتي تقابل المصطلح بالغة الانجليزية Document Electronic Delivery ويرمز لها ب EDD والذي يعود مفهومها إلى الأيام الأولى للحاسب الآلي أين ارتكز مفهوم النظام على تقديم وإعادة إنتاج المعلومات المسجلة على الورق إلكترونياً. فبعدما أن كانت هذه الخدمة تعتمد في بدايتها على الطرق التقليدية لإرسال الطلبات واستلام المصادر على غرار البريد العادي والفاكس أو التسليم باليد، أصبحت تعتمد على الطرق الإلكترونية باستخدام البريد الإلكتروني أو الروابط النصية لصفحات الويب. ففي هذه الخدمة، يتعين على المستفيد الراغب في الحصول على نسخه من مصادر معينة بتعبئة نموذج طلب الكتروني مقترح في صفحة خاصة على الموقع الإلكتروني للمكتبة يدعى غالباً "أطلب كتاب"، يشتمل عادتاً على البيانات الجغرافية للمصادر المطلوبة، ثم تتولى المكتبة بإرسالها عبر البريد

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

الإلكتروني أو الوسائل الأخرى، أو الحصول عليها من المصادر الخارجية مثل المكتبات الجامعية الأخرى، دور النشر أو قواعد المعلومات.

وكان الهدف من اعتماد المكتبات الجامعية على خدمات الإمداد الإلكتروني بالوثائق هو السعي إلى الارتقاء بمستوى أداء الخدمة وإيصال المعلومات إلى المستفيدين بسرعة ودقة وبأقل تكلفة بالاعتماد على الوسائط الإلكترونية، خاصة بعد تخفيض تكاليف التوزيع من طرف الناشرين وإمكانية إيصال محتوى المصادر أسرع بكثير مما كان عليه في السابق. بحيث أصبح العديد من الموردين يقدمون إمكانية طلب المصادر من خلال مواقعهم على الإنترنت دون الحاجة إلى وسيط. ولقد ساعد ظهور نظم إدارة الحقوق الرقمية Digital rights management في ضبط تراخيص الاستخدام مع مراعاة حقوق المؤلف عند تقديم خدمة الإمداد بالمصادر لضمان التزام المستفيدين بشروط الناشرين والموردين عند الحصول عليها. كما مكنت هذه الخدمة من الحصول على معلومات وإحصاءات تداول مصادر المعلومات من طرف المستفيدين ومن شأنها تحديد قيمتها الاستعمالية، بحيث استطاعت المكتبة من التعرف على كيفية ووتيرة وأوقات استخدام مصادر المعلومات، وتحديد ميوله واحتياجات فئات المستفيدين الذين يقبلون على الخدمة.

### 5.2.5. خدمة الاطلاع الإلكتروني:

الإتاحة المباشرة أو المحلية: أي تمكين المستفيد من الوصول مباشرة إلى مصادر المعلومات المحملة غالبا على الأوعية الرقمية والتي يمكن استغلالها عن طريق التحميل أو التشغيل من خلال جهاز الحاسوب. ويتم إتاحة مصادر المعلومات الرقمية على الشكل المباشر عن طريق:

✓ **الإتاحة عبر شبكات المعلومات:** يتم إتاحة المصادر الرقمية على حاسب آلي مركزي للمكتبة، يمكن للمستفيد الولوج إليه عبر الشبكة المحلية من خلال واجهة تعامل موحدة تعمل على تسيير الاستعمالات بإدخال اسم المستفيد وكلمة السر.

✓ **الإتاحة عبر خادم المكتبة:** يمكن للمستفيد الوصول إلى محتويات المكتبة عبر الفهرس العام المتاح على الخط المباشر والمثبت على خادم المكتبة.

✓ **الإتاحة عبر محطة عمل مستقلة:** يتم تحميل قواعد البيانات على الحواسيب الموجهة للمستفيدين في قاعات المكتبة، ويتم استعمالها على حدا.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

✓ إتاحة عبر الأقراص المليزة، متصلة بشبكة المعلومات: إتاحة مصدر المعلومات الإلكتروني المحمل على الأوعية المادية الرقمية أو على الشبكة المحلية للمكتبة وبعد الحصول على ترخيص الاستعمال من طرف المؤلف.

✓ **الإتاحة عن بعد (خدمة البحث بالاتصال المباشر):** أي التعامل مع مصادر المعلومات بشكل غير مادي ملموس عبر شبكة الإنترنت دون التقدم إلى المكتبة، وعادتنا ما تستعمل هذه الطريقة لإحاطة المستفيد عن المصادر التي يقوم المكتبي بانتقائها وتنظيم الوصول إليها (accès) عن بعد والإشارة إليها في فهرس المكتبة أو على شكل روابط نصية منظمة في شكل قوائم موضوعية (مثل قوائم الدوريات الإلكترونية ذات النفاذ الحر، المستودعات الرقمية، مواقع المكتبات الرقمية، فهارس المكتبات على شبكة الإنترنت، مواقع الهيئات والمؤسسات، وغيرها). أما بالنسبة لمصادر المعلومات التي تشترك فيها المكتبة (الكتب والدوريات الإلكترونية)، تقوم بالتفاوض مع دور النشر بشأن تراخيص الاستعمال والعرض من أجل توفيرها من خلال نظام الإعارة على الخط المباشر، ومن ثم يتم حماية المصادر الإلكترونية عبر ما يسمى بإدارة الحقوق الرقمية لضمان عدم توزيعها بشكل غير قانوني. أما عن طرق تنظيم الوصول إلى تلك المصادر، فيتم عبر واجهة على الويب ويشترط من المستفيد الحصول على ترخيص الاستعمال من طرف المكتبة والتي توفر له اسم المستخدم وكلمة السر.

### 6.2.5. خدمة الفهارس العامة المتاحة عن بعد:

وهي من أبرز الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية بعد أن ساعدت تكنولوجيا المعلومات والنظم الآلية لتسيير المكتبات على إتاحة الفهارس الآلية على الخط المباشر عبر موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت، مما مكن المستفيدين من البحث في مقتنياتها ومجموعات المكتبات الأخرى عبر واجهة واحدة. ولقد ساهمت الفهارس المتاحة عن بعد في تذليل العديد من الصعوبات لدى المستفيدين في الوصول واسترجاع المعلومات من خلال تيسير عملية البحث في مستويات البحث البسيط والبحث المتقدم، ولكل منها عدة نقاط للنفاذ إلى المصادر التي تفي باحتياجاتهم، لاسيما البحث بالمداخل الأساسية كالمؤلف والموضوع والعنوان والكشاف العام ورقم التصنيف وغيرها من المداخل، كما تقدم إمكانية توظيف الروابط البوليانية لتقييد عملية البحث بسنة النشر ونوع المصدر والناشر وغيرها، والحصول على نتائجه بصورة مختصرة أو تفصيلية وبصيغة مارك المعيارية مع إمكانية حفظها على ملف أو طباعتها، فضلا عن إمكانية إجراء الحجز عن بعد للمصادر التي يرغب فيها المستفيد.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

كما وفرت تطبيقات الويب المتقدمة إمكانية تطوير الجيل الثاني من الفهارس العامة المتاحة على الخط أو بما اصطلح على تسميتها ب OPAC 2.0، والتي تقترح إمكانية البحث على طريقة محركات البحث الشهيرة مثل Google وتقديم النتائج واستغلالها على شكل الملاحاة بالأوجه Navigation a facettes، ويمكن حصر هذه الوظائف في النقاط التالية:

- ✓ إمكانية إضافة التعليقات من قبل المستخدمين إلى تسجيلات الفهرس.
- ✓ إمكانية تصويت المستخدمين على التسجيلات (والذي غالبا ما يحدد بخمسة نجوم لتحديد أهميتها).
- ✓ إمكانية التصنيف الموضوعي الحر للوثيقة أو التسجيلة بالفهرس من قبل المستخدمين، بحيث يمكن رأس الموضوع/واصفة يصف بها تسجيلة المادة المفهرسة أو الرقمية عن طريق مصطلحات من اللغة الطبيعية من وجهة نظره.
- ✓ اقتراح المصادر على أساس الموضوعات المرتبطة بالعنوان أو المصادر التي قام بتداولها من قبل ومن شأنها أن تثيري ناتج عملية البحث.
- ✓ اقتراح مصطلحات جديدة لصياغة معادلة البحث.
- ✓ إمكانية الحصول على المستجدات عن طريق البريد الإلكتروني أو خدمة RSS.
- ✓ ربط نتائج البحث بوصلات تشير إلى مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت.

### 7.2.5. خدمة نشر الوعي المعلوماتي:

أدى النمو المستمر والمتسارع لتقنية المعلومات فضلا عن انتشار برامج التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد إلى زيادة إدراك المكتبات الجامعية بضرورة أخذها بعين الاعتبار في تحديد مهارات الوعي المعلوماتي أو الثقافة المكتبية لدى المجتمع الأكاديمي والتي تؤهلهم لاستخدام المعلومات بفعالية في نشاطاتهم العلمية والبحثية وتحقيق مبدأ التعلم الذاتي مدى الحياة. في الوقت الذي يتعين على المثقف معلوماتيا حسب الجمعية الأمريكية للمكتبات البحثية والكليات أن يكون قادرا على تحديد حجم وعمق المعلومات التي يحتاج إليها، والقادر على الوصول إليها بكفاءة وفعالية، وتقييمها والتأكد من مصداقيتها وموثوقيتها، والمؤهل للإفادة منها ضمن إطاره المعرفي، والمتمكن من استثمارها لتحقيق أهدافه، والفاهم القانونية والاقتصادية والاجتماعية حول استخدامها وطرق استرجاعها بطريقة أخلاقية وقانونية

فهناك استراتيجيات عديدة تمكن المكتبات الجامعية على تقديم برامج الوعي المعلوماتي لفئات الطلبة والأساتذة والباحثين، ومن بين هذه الطرق:

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

- ✓ تضمين برامج خاصة بالمقررات الدراسية على شكل محاضرات.
- ✓ تنظيم دورات تكوينية عن بعد لمختلف فئات المستفيدين حول مهارات الوعي المعلوماتي باستخدام منصات التعليم عن بعد أو تطبيقات الويب الحديثة.
- ✓ توفير الأدلة ودفاتر العمل في الشكل الإلكتروني تتناول مجموعة من الأسئلة البحثية الشائعة.
- ✓ تنظيم ورش عمل للبحث واستخدام شبكة الإنترنت وبعلاقة مع المقررات الدراسية «بالتعاون بين المكتبة وأعضاء هيئة التدريس لتطوير دروس تتكامل مع المقررات الدراسية المفروضة على الطلاب أو تكون دروساً ذات الصلة بالمقررات التي تدرس لهم»<sup>1</sup>.
- ✓ تنظيم دورات تكوينية فردية أو جماعية لدعم المشاريع البحثية والدراسية للطلبة بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس من شأنها تعزيز مهارات البحث واسترجاع المعلومات وتطوير مهارات التفكير النقدي وتحديد مصادرها وتقييمها وفهم مشار البحث العلمي.

### 8.2.5. خدمة الإحاطة والربث الانتقائي للمعلومات:

تحرص المكتبات الجامعية على توظيف الوسائل والتقنيات الحديثة لتقديم خدمات الإحاطة والربث الانتقائي للمعلومات للمجتمع الأكاديمي لاسيما الهواتف الذكية والحاسب، ومواقع شبكة الإنترنت، والبريد الإلكتروني والصوتي، وتطبيقات الويب وغيرها من الوسائل. ومن الواضح أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في توصيل المعلومات والخدمات إلى المستفيدين قد تساهم في توفير الوقت والجهد في استرجاع مواد المعلومات الموثوقة، وإزالة جميع الحواجز المتعلقة بالمحتوى والوعاء والتكلفة والوقت والمسافة واللغة. ومن بين الأساليب الحديثة المعتمدة في توفير خدمة الإحاطة والربث الانتقائي للمعلومات في بيئة المكتبات نذكر:

أ. الموقع الإلكتروني للمكتبة: يُستخدم موقع المكتبة للأغراض التسويقية والترجيحية للإعلان عن خدماتها ومقتنياتها ونشاطاتها، فضلاً عن اقتراح روابط نصية تحيل إلى مواقع إلكترونية من شأنها خدمة اهتمامات المستفيدين.

ب. خدمة الرسائل القصيرة: تعتمد المكتبة على برامج الرسائل القصيرة للهواتف المحمولة لتبني المستفيدين عن طريق الرسائل النصية أو الصوتية المتعددة الوسائط بكل ما هو جديد من مصادر المعلومات أو مستجدات الخدمات المكتبية، أو الإشعار بتوافر المواد المطلوبة وغيرها.

<sup>1</sup> بامفلح، فانتن سعيد، 2015. خدمات المعلومات في ضل البيئة الإلكترونية. ط.3. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2015. ص. 138.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

ت. خدمة الاستجابة السريعة (Quick Response code QR) وهي التقنية المعتمدة لربط المستخدمين مباشرة بمواقع الويب أو للعاوين الإلكترونية لمصادر المعلومات الرقمية والمادية الحديثة، أو إلى بياناتها البيولوجرافية في فهرس المكتبة، وهي التقنية التي تستدعي استخدام الهواتف الذكية والمجهزة بالكاميرا لمسح الصور وفك تشفير المعلومات.

ث. شبكات التواصل الاجتماعي: وتعتبر من بين الوسائل الفعالة للبحث الانتقائي للمعلومات حسب فئات واهتمامات المستخدمين من خلال بث الرسائل القصيرة عبر مواقع الفيسبوك، twitter، WhatsApp Imo، Google SMS، Fill RSS وغيرها من تطبيقات الويب.

ج. القوائم البريدية: وهي الخدمة الشائعة المعتمدة بالمكتبات الجامعية للبحث والإحاطة بالمعلومات لفائدة الطلبة والأساتذة والباحثين، بحيث تستخدم البريد الإلكتروني لإرسال عناوين مصادر المعلومات إلى قوائم المستخدمين التي تخدم تخصصات كل فئة أو فرد على حدة.

ح. الخدمة الذاتية على موقع المكتبية: من خلال منح المستخدمين إمكانية إنشاء حساب خدمة على الموقع الإلكتروني للمكتبة وتزويده بجميع المعلومات التي تعبر عن اهتماماته العلمية والبحثية وسلوكه نحو مصادر المعلومات، ليصبح بمثابة الآلية التي يعتمد عليها المكتبي لتزويده بالمواد التي يمكن أن تفي باحتياجاته عن طريق إرسال التنبيهات إلى حسابه عند توفرها.

### 9.2.5. خدمة الاتصال بشبكة الإنترنت:

على الرغم من امتلاك أغلبية المستخدمين على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية وفرص الربط بالشبكة، بحرص المكتبات الجامعية على تخصيص فضاءات مجهزة بالمعدات والطرفيات المناسبة للاتصال المجاني بشبكة الإنترنت لمرنديها ومنتسبيها لتمكينهم من استعمال مقتنياتها أو الولوج إلى مصادر المعلومات المتاحة على الويب. وقد يتطلب توفير خدمة الربط بشبكة الإنترنت مجموعة من المستلزمات أهمها:

- ✓ إمكانية إعارة الأجهزة المحمولة وأجهزة القراءة الإلكترونية للاستعمال الداخلي.
- ✓ تجهيز بعض أو كل مساحات المستخدمين بالوسائل السلكية أو اللاسلكية للاتصال بشبكة الإنترنت.
- ✓ إمكانية وضع ضوابط وشروط للاستفادة من خدمة الربط بالشبكة.
- ✓ تخصيص أماكن مجهزة بالمنافذ الكهربائية للعمل على الأجهزة الشخصية.
- ✓ توفير أجهزة الكمبيوتر المجهزة بتطبيقات الربط بالشبكة وبرامج معالجة النصوص والصور والفيديو.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

- ✓ محطات عمل مُكَيِّفة تسهل الوصول إلى المعلومات المطبوعة أو الإلكترونية للمستخدمين الذين يعانون من إعاقة بصرية أو جسدية أو صعوبات في التعلم.
- ✓ تخصيص عدد من أجهزة الحاسوب للبحث البيبليوغرافي في فهارس المكتبة.

### 10.2.5. خدمة البحث في قواعد البيانات:

- وهي الخدمة أكثر حداثة بالمكتبات الجامعية بحيث تقترح للمستفيدين إمكانية البحث واسترجاع عن بعد لمقالات الدوريات وأوراق المؤتمرات والكتب الإلكترونية والبيانات البيبليوغرافية وغيره من مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها في المجالات الموضوعية التي تعني اهتماماته، وذلك من خلال قواعد البيانات المصممة محليا والمخزنة في الأقراص المدمجة أو خادم المكتبة، أو قواعد البيانات المتاحة عبر شبكة الإنترنت ضمن الاشتراكات المجانية (قواعد الوصول الحر) مثل قاعدة EBSCO Open Dissertations أو DOAJ ، وقواعد البيانات المدفوعة مثل Science direct, Jstor, Emerland وغيرها. وتقوم المكتبة بمنح الوصول إليها واستغلال محتوياتها عبر موقعها الإلكتروني مع فرض قيود الاستخدام لبعض القواعد عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل منتسب إليها. ويمكن أن تشمل أنواع قواعد البيانات التالية:
- ✓ **قواعد البيانات البيبليوغرافية:** التي تشمل على البيانات الوصفية لمصادر المعلومات بمختلف أنواعها والتي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية على غرار البيانات حول البيانات، المستخلصات الكشافات، مع إمكانية الولوج إلى النص الكامل للمصادر.
  - ✓ **قواعد البيانات النصية:** وهي القواعد التي تقترح النصوص الكاملة لمصادر المعلومات مدعومة بالبيانات التعريفية المطلوبة لوصف كياناتها مثل المؤلف، الناشر، الواصفات وغيرها.
  - ✓ **قواعد البيانات الوسائط المتعددة:** والتي تحتوي على مصادر المعلومات على شكل صور ونص وفيديو وصوت ورسوم متحركة.
  - ✓ **قواعد البيانات المرجعية:** تشمل على المصادر المرجعية التي تقدم للباحث معلومات ثانوية حول المصادر الكاملة على غرار القواميس والمعاجم والموسوعات وغيرها.

### 6. المكتبة الهجينة وعلاقتها بالخدمات المكتبية:

- المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها على شبكات الاتصال. أما المكتبة الهجينة، حسب Sutton ، تعتبر همزة وصل في مسار تطور وتحول المكتبات أين يتم التعايش بين المجموعات التقليدية والرقمية مع إمكانية

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

الوصول عن بعد إلى مصادر المعلومات المطبوعة والرقمية والمتواجدة داخل المكتبة أو خارج جدرانها. ومن تشير الأدبيات التي تناولت موضوع المكتبة الهجينة إلى ظهور هذا المصطلح خلال التسعينيات من القرن الماضي. وقد يعود أول استعمال له في الأوساط الأكاديمية الأمريكية من قبل **Stuart Sutton**<sup>1</sup> سنة 1996 في مقال تحت عنوان «نماذج الخدمة المستقبلية والتقارب الوظيفي: المكتبي المرجعي كتقني سامي» وفي نفس الفترة تقريبا ظهرت ملامح مفهوم المكتبة الهجينة بالمملكة المتحدة في سياق مشروع برنامج eLIB "المكتبة الإلكترونية"<sup>2</sup> سنة 1998.

وقد حاول **Sutton**<sup>3</sup> تفسير مفهوم المكتبة الهجينة على أساس منطق مسار التطور المستمر والمتلاحق للمكتبات من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية مروراً بالمكتبة المحوسبة والمكتبة الهجينة. فعرف المكتبة التقليدية على أنها المكان المادي الذي يحتفظ فيه مجموعة من الوثائق المطبوعة، ولقد أدى حوسبة خدمات المكتبة وإنشاء الفهارس المقروءة ألياً إلى ظهور المكتبات المحوسبة وبروز الفهارس المتاحة على الخط المباشر (OPAC)، والتي منحت إمكانية الوصول عن بعد إلى مصادر المعلومات المطبوعة دون الحاجة إلى التنقل إليها، في حين يتم التركيز في هذه المرحلة على الرصيد الوثائقي المتواجد بين جدران المكتبة. وبعد ظهور المكتبات الرقمية تمكنت من تجاوز القيود الزمنية والمكانية لتقديم الخدمات وتوفير الوصول مصادر خلال مجموعة من الخدمات المتكاملة ودون القيود الجغرافية والمكانية. وألح **Sutton** على أهمية الوساطة التي يؤديها أخصائي المعلومات بالمكتبات الهجينة بين المستخدمين والمعلومات من أجل تيسير الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية بكفاءة وفعالية.

ومنذ ذلك الحين تم تداوله من طرف العديد من الخبراء والمختصين في الأدبيات والمشاريع المختلفة. فمنهم من ركز في تعريفها على الموقع الإلكتروني للمكتبة، وآخرون من ركزوا على رصيدها الوثائقي. ففي المقام الأول، هناك من وصفها بالمكتبة المادية في شكلها التقليدي التي تمنح الوصول السهل والمتكامل إلى خدماتها ومجموعاتها، بغض النظر عن نوع المصادر أو مكان تواجدها -الذي يعرف أحيانا باسم واجهة الشباك الواحد (guichet unique) -. وهناك من قدموا تعريفاً أكثر وضوحاً حينما ركزوا على تكامل الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية بصرف النظر عن موقعها. وفي المقام الثاني، عرفت موسوعة ويكيبيديا أنها

<sup>1</sup> SUTTON, Stuart, 1996. Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant. The reference librarians.[En ligne]. Vol.25 ,n°54. [Consulté le:20/05/2021]. Disponible à l'adresse: [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v25n54\\_12](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v25n54_12)

<sup>2</sup> eLib: The Electronic Libraries Programme 1995-2001. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/>. [Consulté le:20/05/2021]

<sup>3</sup> eLib: The Electronic Libraries Programme 1995-2001. Op.cit.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

«مزيج من المواد المطبوعة التقليدية مثل الكتب والمجلات، فضلا عن المواد الإلكترونية مثل الكتب المسموعة القابلة للتحميل والمجلات الإلكترونية والكتب الإلكترونية وغيرها، في حين تعتبر المكتبات الهجينة المعيار الحديث في معظم المكتبات العامة والأكاديمية»<sup>1</sup>. أما بالنسبة **Chris Rusbridge** باعتباره مبتكر مصطلح المكتبة الهجينة، فقد عرفها على أنها «استمرارية أو تواصل بين المكتبة التقليدية والرقمية، حيث يتم استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية والورقية جنبا إلى جنب ومع بعضها البعض. ويبقى التحدي المتمثل في إدارة المكتبة الهجينة في تمكين المستفيد من الوصول بطريقة سهلة وسلسلة إلى المعلومات بصرف النظر عن شكلها أو مكان تواجدها (داخل أو خارج المكتبة) وبطريقة جد متكاملة»<sup>2</sup>. ويمكن القول أن هذا التعريف أكثر شمولاً ووضوحاً، إذ حاول الإلمام بكل جوانب المكتبة الهجينة كمؤسسة اجتماعية-تقنية تهدف الوساطة بين المعلومات والمستفيد. خاصيتها تكمن في المزج بين وظائف المكتبات التقليدية وتكنولوجيا المكتبات الرقمية في طرق بناء وتنمية رصيدها الوثائقي وتطوير الخدمات من أجل تيسير الوصول إلى مختلف مصادر المعلومات المطبوعة أو الإلكترونية التي يحتاج إليها المستفيد، وبشكل متكامل بغض النظر عن البعدين الزمني والمكاني.

وبالتالي يبقى الهدف الرئيسي لبروز وتطور المكتبات الهجينة في الحاجة الماسة إلى تكامل الموارد والخدمات المكتبية، بما في ذلك المواد التقليدية في شكلها المطبوع والتي كانت أساس المجموعات المكتبية منذ أن فتحت أبوابها للمستفيدين، وتلك التي أصبحت تتسم بالطابع الانتقالي والتي تتألف من موارد ورقية يتم تحويلها إلى الشكل الرقمي، والمصادر الإلكترونية الحديثة، والاقتناءات المستقبلية.

### 1.6. الهجين والمصطلحات ذات العلاقة:

**وسائط مهجنة/متفاعلة Hypermedia**: وهي وثيقة تتضمن أشكالاً متعددة للمعلومات فهي لا تقتصر على النصوص فقط، وتكون في صيغة جديدة مهجنة، يتم الربط فيها بين تلك المكونات من خلال وصلات متفاعلة تنقل المطلع عليها بين تلك المكونات بمجرد الضغط على وصلات مختلفة تحتويها تلك الوثيقة، وتتنوع أشكال تلك المعلومات بين النصوص والصور والتسجيلات الصوتية واللقطات المتحركة ولقطات الفيديو وغيرها.

<sup>1</sup> Wikipedia : the free encyclopedia, 2018. Hybrid library. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[https://en.wikipedia.org/wiki/Hybrid\\_library](https://en.wikipedia.org/wiki/Hybrid_library)>. [Consulté le:17/09/2018].

<sup>2</sup> RUSBRIDGE, Chris.Op.cit.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

**النص المهجن/المتفاعل Hypertext:** نص مهجن أو متفاعل، من خلال استخدام أسلوب في تنظيم البيانات في صورة ملف أو قاعدة بيانات إلكترونية، بشكل يربط بين مكوناتها من خلال وصلات ظاهرة على النص تنقل مستخدمها بصورة آلية لإحدى المكونات الأخرى ذات العلاقة بمجرد اختيارها من خلال الضغط على الوصلة بأداة تأشير على الحاسب مثل الفأرة، ويتم ذلك من خلال تنشيط تعليمات مرمزة مخفية تعمل على استرجاع وعرض المواد المحددة التي أشارت إليها الوصلة.

**السحابة المولدة (الهجينة)<sup>1</sup>:** أو الحوسبة السحابية الهجينة عبارة عن المزج بين عارضي الخدمات السحابية العامة (مثل أمازون ويب سيرفيسز أو غوغل كلاود بلاتفورم) مع البنية التحتية للسحابة الخاصة والمصممة للاستعمال الشخصي، وتتصل السحابة العامة والبنية التحتية الخاصة -التي تعمل بشكل مستقل عن بعضها البعض- عبر اتصال مشفر، وذلك باستخدام التكنولوجيا التي تسمح بتداول البيانات والتطبيقات وتسهيل عملية إدارة الأداء والتغلب على المخاوف الأمنية والخصوصيات والتي تنتج من خلط طرق توصيل خدمات النقانة المعلوماتية. وهنا تستخدم سحابة التخزين المهجنة تركيبة من سحب التخزين الخاصة والعامة، وغالبا ما تكون سحب التخزين المهجنة مفيدة لوظائف الأرشفة وإنشاء النسخ الاحتياطية والدعم، مما يسمح بنسخ البيانات الخاصة إلى السحابة العامة.

**المكتبي الهجين:** هو الشخص الذي يقوم بتوفير الخدمات التعليمية والمعلوماتية داخل المؤسسات التوثيقية التي يشتغل فيها مع إدارة وصيانة الموارد والخدمات التقليدية للمكتبة ومواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال<sup>2</sup>.

**التكوين الهجين أو التعلم المدمج** (apprentissage mixte)، (ou Blended Learning) : وهو الجمع بين عدة أنماط من التعليم، مثل التعلم الإلكتروني مع التعلم التقليدي أو العادي والتعلم الذاتي. ويقصد بالتعلم المدمج مزج الأدوار التقليدية للمعلم في الفصول الدراسية التقليدية مع الفصول الافتراضية والمعلم الإلكتروني، أي أنه أسلوب من التعلم يجمع بين التعلم التقليدي والتعلم الإلكتروني من أجل الحصول على أعلى إنتاجية

<sup>1</sup> ويكيبيديا: الموسوعة الحرة، 2018. حوسبة سحابية. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://urlz.fr/ldEW>>. [ تاريخ الاطلاع: 2018/09/20 ].

<sup>2</sup> ALLEN, Lisa, 2005. Hybrid Librarians in the 21st Century Library: A Collaborative Service-Staffing Model. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/pdf/allen05.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/pdf/allen05.pdf)>. [Consulté le: 02/10/2020].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

بأقل تكلفة. وعرفته الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير بأنه الدمج المخطط بين طرق التفاعل الحي وجها لوجه، التعاون المتزامن أو غير المتزامن، التعلم الذاتي والأدوات المساعدة على تحسين الأداء.<sup>1</sup>

**النفاذ الحر الهجين Hybrid Open Access:** أين يتم إتاحة نسبة من مقالات الدوريات للمشاركين فقط، نسبة أخرى يتم توفيرها مجانا لأي شخص يقوم بالبحث على شبكة الإنترنت، أو يمكن للمؤلف الخيار بالدفع مقابل إتاحة نشر مقاله في مجلات النفاذ الحر.

### 2.6. المكتبة الهجينة وعلاقتها بالمفاهيم المجاورة:

هناك بعض المصطلحات الواردة في الأدبيات ودراسات الباحثين والمختصين في مجال المكتبات والمعلومات والتي تستعمل تارة كمرادفات للمكتبة الهجينة وتارة أخرى كمحطة انتقالية للمكتبة التقليدية إلى البيئة الرقمية البحتة، لا سيما المكتبة الإلكترونية، المكتبة الرقمية، المكتبة الافتراضية، المكتبة المهيبة، والتي يُلح تعريفها في الكثير من الحالات إلى مفهوم المكتبة الهجينة.

**1.2.6. المكتبة الرقمية:** مصطلح المكتبة الرقمية" ترجمة ل عبارة (Digital library) المستعملة غالبا من طرف الأمريكيين، و(Bibliothèque numérique) وهي العبارة المتداولة من طرف الفرنسيين والمستعملة في العديد من المشاريع الرائدة التي تبنتها الدول الفرنكوفونية والأمريكية على غرار المكتبة الرقمية العامة الأمريكية، والمكتبة الرقمية الوطنية بفرنسا، والمكتبة الرقمية للمدرسة الوطنية لعلوم البحار وتنمية السواحل بالجزائر. فالحديث عن المكتبة الرقمية، قد يستدعي الأمر الوقوف على المصطلح الوارد أي (الرقمية أو الشكل الرقمي) كما وردت في العبارة المكتبة الرقمية، فقد تشير إلى التكنولوجيا الرقمية أو تقنية المعلومات. فهي عبارة عن اختزال المعلومات الخاصة بموضوع معين كالنصوص أو الصور أو الصوت أو فيديو أو أي شكل من المعلومات الأخرى إلى رموز ثنائية تتكون من سلسلة من الأرقام "الصفير" و "واحد". وفي نطاق المكتبات، تستعمل هذه التكنولوجيا للدلالة على الأوعية الرقمية التي تتوفر عليها مجموعات المكتبة الرقمية، والتي يتم الحصول عليها بواسطة المسح الضوئي للوثائق التقليدية. ولا يتوقف مفهومها على مصادر المعلومات الرقمية، بل يتعدى ذلك لتشمل مختلف الإجراءات التي تعكف على تنظيمها وتعبئتها وإثراءها بالمصادر الخارجية، مع الاستثمار في وسائل الاتصال الحديثة من أجل تمكين المستفيدين الوصول

<sup>1</sup> ويكيبيديا: الموسوعة الحرة، 2019. تعلم مدمج. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://urlz.fr/lhZv>>. [تاريخ الاطلاع: 2019/09/20].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

إليها عن بعد. وهو المفهوم الذي تبنته شبكة علم المكتبات والمعلومات الأمريكية حين عرفت على أنها «مجموعة من المواد الرقمية التي يمكن الوصول إليها والبحث فيها عبر الإنترنت. على عكس المكتبات التقليدية، لا تتطلب المكتبات الرقمية مساحة تخزين مادية للكتب أو المواد الأخرى. بل يتم تخزين المواد الرقمية في شكل إلكتروني على الخوادم، ويمكن للمستخدمين الوصول إليها عبر الإنترنت من أي مكان في العالم.»<sup>1</sup>

**2.2.6. المكتبة الإلكترونية:** فهي ترجمة لعبارة "Electronic library" المتداولة في الدول الناطقة باللغة الإنجليزية وغالبا من طرف البريطانيين وبعض الدول الانجلو سكسونية، وهو المصطلح المعتمد ضمن العديد من مشاريع المكتبات الإلكترونية منها المكتبة الإلكترونية Electronic library of Liverpool John Moores University، والمكتبة الإلكترونية لجامعة 21 سبتمبر باليمن. ويعود ظهور فكرة المكتبات الإلكترونية إلى أوائل عقد الثمانينيات من القرن الماضي، رغبتا في تحسين أداء خدمات المكتبة من خلال الاستثمار في تقنيات الحوسبة وتكنولوجيا الاتصالات مما يحد من نفقات وأعباء العمل بالمكتبات، وتيسير عملية البحث والوصول إلى البيانات البيبليوغرافية، والتمهيد لبناء أنظمة المعلومات المتطورة مستقبلا. وعرفت المكتبة الإلكترونية ب «الوسيلة لتقديم المصادر في شكل النص الكامل و/أو متعدد الوسائط، على الوعاء الإلكتروني، والمتاح عن بعد بطريقة منظمة»<sup>2</sup>. ومن خلال هذا التعريف، يتضح أن المصطلح "الإلكترونية" قد يحمل في طياته كل الوسائل المستعملة في أتمتة المكتبات بعد إدخال التكنولوجيا الرقمية إلى بيئة المكتبة التقليدية، أين تتحول كافة أو اغلب الإجراءات الخاصة بتجميع وترتيب وتحليل وإتاحة أوعية المعلومات إلى شكل الكتروني، والذي يعتمد في إجراءاته على الحاسب الآلي. لذا يمكن القول أن العبارة "الإلكترونية" كما وردت في مفهوم المكتبة الإلكترونية قد تحيل إلى الشكل الجديد في أداء وتطوير الخدمات المكتبية وتقديمها إلى المستفيدين، والذي ألت إليه مختلف المكتبات التقليدية بغية تحسين أدائها وتلبية احتياجات المستفيدين منها بكفاية.

**3.2.6. المكتبة الافتراضية:** وهي موقع الكتروني يتخيل المستفيد من خلاله انه يتعامل مع المكتبة ويمكنه من الاستفادة من خدماتها والاطلاع على مصادرها والتفاعل مع أخصائي المعلومات. فهي ليست بمكتبة

<sup>1</sup> Library and Information Science Academic Network, 2022. What id digital library. [En ligne]. 2022 . Disponible à l'adresse: <<https://www.lisedunetwork.com/what-is-digital-library/>>. [Consulté le:02/01/2022].

<sup>2</sup> NELLY, Leon, Serrano, 2011. Bibliothèques électroniques. [En ligne]. [http://www-pole.grenet.fr/POLE/REDOC/site\\_pilo/ppt/Biblio.ppt](http://www-pole.grenet.fr/POLE/REDOC/site_pilo/ppt/Biblio.ppt). [Consulté le:02/10/2021].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

لموسسة تتوفر على بنية تحتية مادية، بل موقع متاح على الشبكة يمكن التعامل معه من خلال بروتوكولات تعاونية مع مجموعة من المكتبات والمصادر المعلومات المتنوعة والمتاحة على الإنترنت على شكل روابط نصية تحيل بالمستفيد إلى الأوعية التي تفتنيها المكتبة أو تشترك فيها، ومجموعة من الخدمات لدعم عمليات البحث واسترجاع المعلومات والتي تركز أساسا على تطبيقات وبرامج الويب. فالمكتبة الافتراضية عبارة عن مكتبة تخيلية أين تخيل للمستفيد انه يتعامل مع مكتبة مادية تحتوي على مقتنيات لأوعية المعلومات وذات خدمات وأنشطة يمكنه الاستفادة منها، وهي في الحقيقة موقع يحتوي على مجموعة روابط تم إعدادها وتنظيمها وترتيبها بشكل موضوعي أو حسب طريقة تنظيمية محددة تعمل على توجيه المستفيد إلى مصادر المعلومات دون أن يشعر بخروجه من نفس الموقع.

**4.2.6. المكتبة 2.0:** تدعى أيضا بالجيل الثاني للمكتبات والتي كانت نتيجة بزوغ وتطور الجيل الثاني من الويب (Web 2.0)، والأعمال (Business 2.0) حيث تم الإعلان لأول مرة عن مصطلح المكتبة 2.0 سنة 2005 من طرف Michael stephens خلال المؤتمر السنوي لمكتبيي الإنترنت، ومن أهم التعريفات التي أشارت إلى مفهوم المكتبة 2.0 نذكر تعريف الموسوعة الحرة لعلم المكتبات والمعلومات "...أنها التحول في الطريقة التي يتم من خلالها إيصال خدمات المكتبة إلى المستخدمين، وتقدم أدوات جديدة لجعل فضاء المكتبة (الافتراضي والمادي على حد سواء) أكثر تفاعلية وتعاونية ويقودها في ذلك احتياجات المجتمع، بحيث تشجع التفاعلات الاجتماعية التعاونية في كلا الاتجاهين بين الموظفين ومستخدمي المكتبة. فالمكتبة 2.0 تتطلب مشاركة المستخدمين وردودهم وملاحظاتهم في تطوير خدمات المكتبة وتحسينها". ويعتمد شكل هذه المكتبات على تطبيقات الويب 2.0 (المدونات، شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها) من أجل تطوير وتقديم نماذج جديدة من الخدمات من شأنها أن تواكب الممارسات الحديثة للمستخدمين في طرق البحث واسترجاع المعلومات والتي أفرزتها البيئة الرقمية والافتراضية. وتتضمن المكتبة 2.0 على سبعة عناصر أساسية<sup>1</sup>؛ التفاعل، والمستخدمين، والمشاركة، والمكتبات وخدمات المكتبة، شبكة الإنترنت والويب 2.0، والجوانب الاجتماعية فضلا عن التكنولوجيا وأدواتها. ويضيف نفس المصدر أنه قد تكمن خصائصها في كيانها المادي وطبيعية مجموعاتها (الموارد المطبوعة والرقمية والوسائط المتعددة وغيرها)، والبيئة الافتراضية أين يمكن استعمالها على مدار الساعة ومن أي مكان، ومواكبة سلوك واتجاهات المستخدمين، وتوفير مصادر

<sup>1</sup> BACHISSE, Houda et DUFOUR, Christine, 2015. Le Web 2.0 dans les bibliothèques : vers un nouveau modèle de service. Documentation et bibliothèques. [En ligne]. Vol.57 ,n°1. [Consulté le:25/09/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2011-v57-n1-documentation01732/1028960ar/>>.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

المعلومات التي لم أولاً يتمكن المستفيد من الوصول إليها والتي تخدم احتياجاته، وكنظام منفتح لا يستند على السلطة بل على الثقة المتبادلة بين المكتبي والمستفيد في تشكيل وتطوير محتوى وخدمات المكتبة.

**5.2.6. المكتبة كالمكان الثالث Third Space Library :** مكتبة المركز الثالث مصطلح مستمد من مفهوم المركز الثالث والمترجم من اللغة الانجليزية "Third space" والذي وضعه Ray Oldenburg المختص في علم الاجتماع في أوائل سنة 1980 والوارد في كتابه "The great good place"، والذي يشير إلى الأماكن التي يجتمع فيها الأفراد، واللقاء وتبادل الأفكار والآراء بطريقة غير رسمية، والتي تأتي بعد المنزل والعمل. وحسب Oldenburg، يفتقر المجتمع إلى أماكن ثالثة بعد الاستعمال المفرط للوسائل الحديثة للنقل أو بما سماها \*streetcar suburbs أي الأماكن التي يجتمع فيها الأفراد خارج المنزل كالمكان الأول والعمل كالمكان الثاني، ومن شأنها أن تكون على شكل مساحات محايدة لتبادل الأفكار بين أفراد المجتمع بكل حرية وبعيدا عن التظاهرات واللقاءات العلمية الرسمية، وتوفر بيئة مريحة وجذابة تجعل الفرد يقضي أوقات طويلة دون الإحساس بالضيق أو التعب، وتعمل على خلق لدى الفرد روح الانتماء إلى الجماعة وتشجيع الروابط الاجتماعية، والابتعاد عن الحياة الروتينية من خلال الاحتكاك مع الآخرين مما يولد الفضولية والسعي إلى الابتكار، والبيئة المناسبة لتعزيز النقاش وتبادل الآراء في جو ديمقراطي يسود فيه الاحترام والتسامح والانفتاح مما يشجع الفرد على المشاركة والاندماج في الحياة الاجتماعية.

ويعود الفضل في تطبيق هذا المصطلح على المكتبات إلى الدول الانجلو سكسونية وهولندا ودول شمال أوروبا وخصيصا في مجال المكتبات العامة بهدف تفعيل دور المكتبات في المجتمع بعد بروز شبكة الإنترنت وتعقد اتجاهات المستفيدين. وعرفت Mathilde Servet أنها «مكان للثقافة والدراسة والتعلم والاسترخاء والترفيه، ولكن أيضا مكانا للنقاش، اللقاء، ومكان الحياة. وتكمن في اقتراح أرضية محايدة وموحدة، حيث يمكن للمستفيدين أن يجدوا أنفسهم ويستطيعون الاستثمار كما يحلو لهم، مع تطوير شعور الانتماء إلى المجتمع. وهو ينطوي على تعزيز الروابط بين مختلف أفراد المجتمع، وإعادة خلق التواصل الاجتماعي، وتشجيع روح التعايش بين الأفراد»<sup>1</sup>. كما عرفت Catherine Harris أنها «عبارة عن مكان الاجتماع، ومركز التعلم وفضاء عام هادئ ومريح. وهي تلك المباني التي يتم تصميمها وإدارتها بشكل جيد

\* مجمع سكني يتشكل نموه وتطوره بقوة من خلال استخدام خطوط الترامواي كوسيلة أساسية للنقل "ويكيبيديا"

<sup>1</sup> SERVET, Mathilde, 2010. La bibliothèque troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. Bulletin des bibliothèques de France. [En ligne]. T.55. ,n°5. [Consulté le:04/10/2021]. Disponible à l'adresse: <<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001.pdf>>.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وتقدم مجموعة من الموارد التي تمكن الأفراد والجماعات من إقامة علاقات، وإجراء محادثات، وتبادل الأفكار، وتنمية المهارات الفكرية.<sup>1</sup> وبناء على هذه التعاريف، يعمل هذا النموذج على إضفاء بعدا اجتماعيا وثقافيا على المكتبات من خلال إعادة النظر في تخطيط المساحات العامة والخاصة للمكتبة من أجل خلق جو محفز جذاب ومثير للعمل والمطالعة لدى المستفيدين (دمج مساحات العمل الجماعي مع قاعات العمل الجماعي، خلق قاعات الاجتماعات، توفير أماكن الراحة والترفيه وغيرها)، وجعل المكتبة كماكن تتعايش فيها مختلف فئات المستفيدين كفضاء شبكات التواصل الاجتماعي "فيسبوك" أو الانتقال من تطبيقات "Myspace" إلى تطبيقات "Ourspace"<sup>2</sup> ويمكن الاستفادة بمجموعة متنوعة من الخدمات (محو الأمية، والتكوين، والمساعدة في البحث عن العمل، والمساعدة في إعداد البحوث، الثقافة المعلوماتية وغيرها) وذلك في جو مريح يشجع على إطالة فترة استعمال المكتبة.

### 3.6. مراحل تطور المكتبة التقليدية كمكان مادي:

تعرف المكتبة بمجموعة منظمة من مصادر المعلومات المطبوعة (الكتب والمجلات والموسوعات وغيرها) وغير المطبوعة (المجلات الإلكترونية والكتب الإلكترونية وغيرها) ومجموعة من الخدمات المتاحة للمستفيدين لتيسير الوصول إلى رصيدها الوثائقي. ويكمن الاختلاف بين المكتبة الهجينة والأشكال الأخرى من المكتبات على أن المكتبة الهجينة عبارة عن مكتبة تتكون من مواد وخدمات إلكترونية وتقليدية، في حين تشمل مجموعات المكتبات الرقمية على جميع المواد الإلكترونية، فضلا عن مجموعة من الأدوات والمعدات والمستلزمات التكنولوجية المادية والبرمجية لاستعمالها، على سبيل المثال، يتطلب عرض وقراءة الكتب الرقمية أجهزة خاصة مثل الحواسيب المحمولة أو الهواتف النقالة كجهاز Amazon Kindl أو Nook والبرمجيات الخاصة لاستغلالها مثل PDF أو EPUB. وبالتالي تعمل المكتبة الهجينة على تجميع المواد أو الموارد التي تقدمها المكتبة الرقمية والمكتبة التقليدية. أما المكتبة الإلكترونية فهي مكتبة تشمل المصادر والخدمات الإلكترونية، فالمواد الرقمية هي تلك المصادر التي يتم تخزينها ومعالجتها ونقلها عبر الوسائل الإلكترونية، في حين تكمن الخدمات الرقمية في تلك التي يتم توفيرها وتقديمها بشكل رقمي على شبكات الاتصال مثل الخدمات المرجعية الإلكترونية عن بعد. والمكتبة الافتراضية هي تلك المكتبة التي ليس لديها كيان مادي ملموس، بل قد يكون على شكل مجموعة من الروابط النصية، ومجموعة من البيانات، والمتاحة

<sup>1</sup> HARRIS, Catherine, 2007. Libraires with lattes: the new third place. Australasian Public Libraries and Information Services APLIS. [En ligne]. Vol.20 ,n°4.[Consulté le:22/09/2021]. Disponible à l'adresse: <<https://www.thefreelibrary.com/Libraries+with+lattes%3A+the+new+third+place.-a0172010485>>.

<sup>2</sup> SERVET, Mathilde. Op.cit. p. 57-63.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

على الشبكات ويمكن الوصول إليها عبر الإنترنت. وبالتالي يمكن أن تكون المكتبات الهجينة والإلكترونية مكتبات افتراضية إذا لم يكن لديها تواجد مادي.

وتعتبر المكتبات الرقمية والإلكترونية والافتراضية بمثابة مرحلة من المراحل اللاحقة للمكتبة الهجينة، أين تصبح جميع محتوياتها وخدماتها وكيانها متاح في البيئة الرقمية البحتة، فالنظام الرقمي يتكامل عندما يتم الاستغناء نهائياً عن الطرائق اليدوية في العمل المكتبي ودون الحاجة إلى الكيان المادي، بحيث يتم التركيز على المعدات والأجهزة الإلكترونية والتطبيقات البرمجية لتنفيذ جميع الإجراءات المرتبطة بجمع وتحليل وتخزين المعلومات، والاستعانة بشبكات الاتصال لتقديم وتوصيل الخدمات المكتبية للمستخدمين دون الحاجة إلى الاحتكاك مع المكتبي فضلاً عن الاستغناء على جميع الأوعية الورقية في بناء وتنمية مجموعات المكتبة. وأين يتعين على المستخدم التعامل المباشر مع الكيانات الرقمية عن بعد بغض النظر عن وجود أو عدم وجود نسخة ورقية لها. وبالتالي تتحول إلى نموذج المكتبة «التي تشكل المصادر الإلكترونية الرقمية كل محتوياتها، ولا تحتاج إلى مبنى وإنما لمجموعة من الخوادم وشبكة تربطها بالنهايات الطرفية للاستخدام. وتكمن ميزاتها في تشكيل الكيانات الرقمية عن طريق اقتناء الشكل الإلكتروني للوثائق أو تحول المجموعات الورقية للمكتبة إلى وسائط رقمية، فضلاً عن الزيادة في سرعة نقل البيانات وتبادلها وسهولة الوصول إلى مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت. وتصبح «بالمكتبة التي لا تعتمد على تجميع مصادر المعلومات ولكنها تهتم بتوفير مداخل غير محددة جغرافياً إلى شبكات المعلومات الرقمية لتقليل وقت وجهد المستخدمين وتلبية احتياجاتهم وإنجاز واجباتهم.»<sup>1</sup>

### 1.3.6. النموذج التقليدي:

يعرف النموذج التقليدي للمكتبة على اعتباره المكان الخاص لحفظ مجموعة من مصادر المعلومات المختلفة كالكتب والدوريات والوسائط الأخرى كالمصغرات والمصورات والأفلام والأشرطة وبعض المصادر الثانوية من الفهارس والأدلة ونماذج المكانز والأدوات الأخرى. وما يعيب هذه المجموعات التلف السريع لوسائط المعلومات بسبب التقنيات القديمة للحفظ والصيانة المعتمدة، كما تصعب عملية الجمع والبحث عن المعلومات وصعوبة تقديمها إلى المستخدمين.

<sup>1</sup> المالكي، مجبل لازم، 2022، اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 175.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

وعادة ما يتم في هذا النموذج بإعداد الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية من طرف المكتبيين لاسيما تلك النشاطات المتعلقة بإجراءات تنمية المقتنيات وعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والترجمة وغيرها بطريقة تقليدية (يدوية). ويتم البحث عن المعلومات من خلال تقديم المستفيد إلى المكتبة لإشباع احتياجاته المعلوماتية والاستعانة بالمكتبي كوسيط لتزويده وتوجيهه إلى المعلومات التي تفي بأغراضه.

### 2.3.6. النموذج المؤتمت أو المكتبة المحوسبة:

في هذا النموذج يبدأ التحول بطريقة تدريجية من النمط التقليدي والعمل اليدوي الذي ينجز في المكتبة باتجاه استعمال الحواسيب وملحقاته. ويمكن أن يكون هذا التحول كلياً أو جزئياً في إعداد مختلف الأعمال والإجراءات وتقديم الخدمات المكتبية المؤتمتة أو المحوسبة على غرار الفهرس المقروء آلياً، والاقتناء المحوسب أو عبر شبكات الاتصال، وبت المعلومات، والفهرس العام المتاح على الخط المباشر. ويتم بناء ومعالجة مجموعاتها بنفس المبادئ والسياسات والأهداف المعتمدة بالمكتبات التقليدية، لكن عن طريق استخدام الحاسوب وبعض تقنيات الاتصال، ويمكن الاختلاف في آلية التنفيذ بين برامج الحاسوب والعمل اليدوي مثل ضبط الدوريات، الإعارة، وبناء التسجيلات البيبليوغرافية آلياً بصيغة مارك، وتطوير الفهرس العام المتاح على المباشر وغيرها. «لكن المشكلة هنا ترتبط في الحاجة المستمرة للعمل اليدوي، كونه ركيزة التحول إلى العمل المحوسب... فناتج العمل اليدوي (المخرجات)، تكون ذاتها مدخلات النظام المحوسب في هذا المستوى، أو يكون النظام المحوسب في المكتبات مكملًا للنظام اليدوي فيها»<sup>1</sup>. وبالتالي يقدم هذا النموذج للمستفيد إمكانية إدارة جميع العمليات المرتبطة باستخدام مصادر وخدمات المعلومات التي توفرها المكتبة والاستعانة في نفس الوقت بالمكتبي للوصول إلى ما يحتاجه من معلومات ضمن الفضاء المادي للمكتبة.

### 3.3.6. النموذج الهجين (المختلط) أو المكتبة الهجينة:

تعتبر جميع المكتبات بمختلف أنواعها والتي تنشط في كل من كلا البيئتين الرقمية والتقليدية مكتبات هجينة، بحيث تتم الموازنة بين الأشكال المطبوعة والتحول نحو المعلومات الرقمية، وعادة ما تكون قراءة المواد الورقية أسهل من استغلال المواد الرقمية التي تستدعي مستلزمات آلية مثل أجهزة الحاسوب والبرامج الخاصة

<sup>1</sup> ويكيبيديا. مكتبة محوسبة. المرجع السابق.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

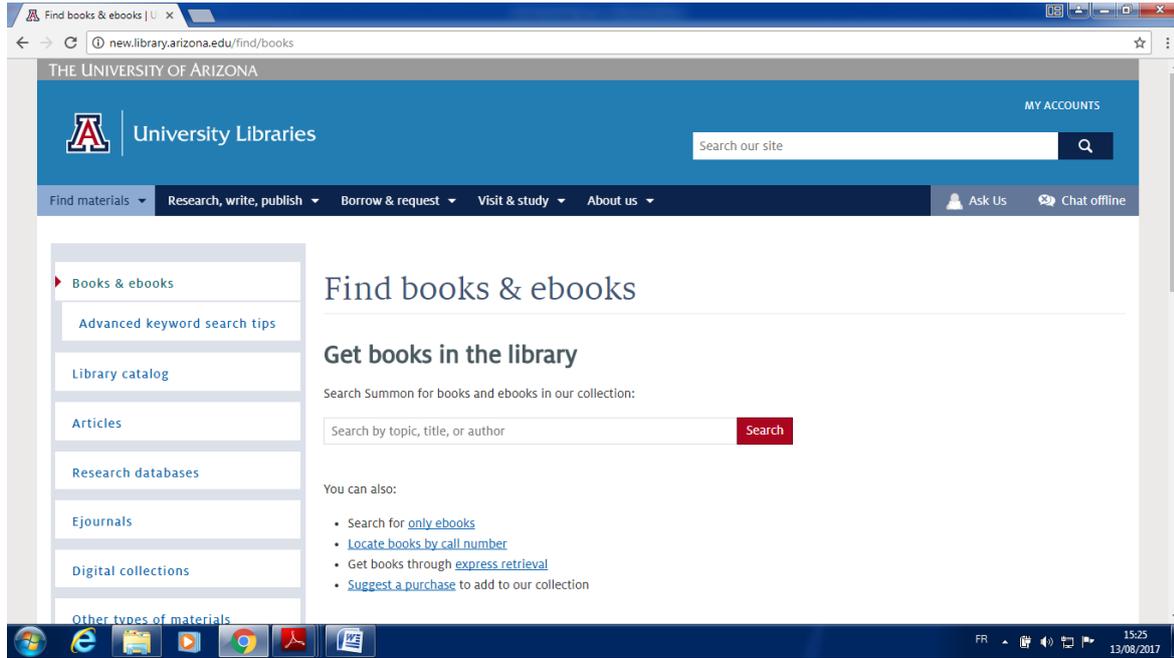
بقراءتها واستخدامها، فضلا عن المهارات اللازمة التي يجب أن يتوفر عليها المستفيدين للانتفاع بها. وفي هذا النموذج يعتمد المكتبي على الطرق والأنظمة التقليدية والرقمية في الوقت نفسه في جمع، معالجة وبحث المعلومات، أي تدمج كلا الطريقتين. كما يصبح عمل المكتبي كوسيط لتلبية احتياجات المستفيدين، والتي تتطلب التحول من الخدمات البسيطة ومصادر المعلومات في النموذجين الأول والثاني إلى الخدمات الاستشارية، والمشاركة الفعالة في تحقيق الوصول المباشر إلى المعلومات. وتحاول المكتبات الهجينة المزوجة بين الطرق التقليدية والرقمية في تلبية احتياجات مجتمع المستفيدين. وبالتالي تصبح المكتبة الهجينة كبيئة توفر إمكانية الوصول المتكامل والمتناسق إلى مجموعة واسعة من الموارد والخدمات، بغض النظر عن موقعها وشكلها ووعائها، ولقد اكتسب هذا المصطلح أكثر أهمية في السنوات الأخيرة مع تزايد إزالة الطابع المادي للمجموعات والتراجع التدريجي للوساطة المادية للخدمات المقدمة للمستفيدين.

### 7. الخدمات المكتبية ضمن مفهوم المكتبة الهجينة:

فالمكتبة الهجينة هي مكتبة مصممة في أطر تكنولوجيا وتقليدية أين تتفاعل وتتكامل الخدمات المكتبية في البيئة المادية والبيئة الرقمية، وقد تعكس المرحلة الانتقالية للمكتبات التي لا يمكن أن تكون رقمية بحتة أو تستمر نشاطها في السياق التقليدي البحث. أين تتعايش فيها مصادر المعلومات الإلكترونية بشتى أنواعها من كتب رقمية، الدوريات الإلكترونية، الأقراص المترجمة، قواعد البيانات، المستودعات الرقمية وغيرها، مع الموارد المطبوعة من كتب، مجلات، جرائد وغيرها. ويتم دمجها ضمن العرض الخدماتي للمكتبة أين تتكامل الخدمات المكتبية التقليدية مع الخدمات المكتبية الإلكترونية المتطورة. وتعمل على خلق التفاعل بين المكتبي والمستفيد لبناء وتطوير وتحسين الخدمات المكتبية بمفهومها الشامل، وتنمية مجموعات مصادر المعلومات مع تعزيز دور الوساطة لأخصائي المعلومات من أجل تسهيل طرق البحث واسترجاع المعلومات من طرف المستفيدين. وقد يتم الوصول إليها عند التقرب من مقر ومصالح المكتبة للتفاعل مع الفهارس، مصلحة الإعارة، مساحات العمل والمطالعة، المكتبي المرجعي وغيرها، أو عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة عبر شبكة الإنترنت للانتفاع بالفهارس العامة المتاحة عن بعد، البريد الإلكتروني، الخدمات المرجعية الإلكترونية، خدمات الويب 2.0 وغيرها. وخير مثال على ذلك، نذكر مشروع المكتبة الهجينة لجامعة أريزونا بأمريكا<sup>1</sup>. أنظر الشكل رقم (11).

<sup>1</sup> The university of Arizona. University libraries. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <http://new.library.arizona.edu> >. [Consulté le:23/09/2018].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة



الشكل رقم (11): الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة أريزونا

ويعتبر هذا النوع من المكتبات الأكثر اقتصادا للمكتبات التقليدية التي لا تسعى أو لا تستطيع التحول الكامل إلى مكتبات رقمية ولا تزال تحتل موقعا ماديا، في حين يبقى هذا النموذج الأكثر انتشارا في الجامعات والمؤسسات التعليمية. علاوة على ذلك، تحتفظ المكتبات الهجينة بالمجموعات المطبوعة أثناء تطوير المجموعات الرقمية رغم ارتفاع تكاليف الصيانة والحفظ مقارنة بالمكتبات الرقمية، مما يشكل بعض القيود في ميزانيتها، إلا أنها تسعى إلى تلبية جميع احتياجات المستفيدين منها من خلال توفير مصادر المعلومات الورقية والكيانات الرقمية بغض النظر عن مكان تواجدها.

### 8. الخدمات المكتبية الهجينة وتنامي المكتبة التقليدية:

وفقا للقانون الخامس لعلم المكتبات حسب شيالي رانجاناثان<sup>1</sup>، تعتبر المكتبة كائن حي متنامي، ويتواصل التطور في مجال المكتبات، في حين تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرا واسعا على خدماتها، بحيث تحول مفهوم الوصول المقيد في سياق المكتبات التقليدية (المكتبة كمكان مادي) إلى مصادر المعلومات، ومن نظم الرفوف المغلقة إلى مكتبة النفاذ الحر أو المفتوح من خلال نظام الرفوف المفتوحة لتصبح فيما بعد مكتبة محوسبة وتنمو إلى الشكل الإلكتروني أو الافتراضي. وتعتبر بروز العبارات التي أطلقت على المكتبات الحديثة لاسيما المكتبة المحوسبة، المكتبة الإلكترونية، المكتبة الرقمية، المكتبة الافتراضية خير

<sup>1</sup> عبد العزيز خليفة، شعبان، 1978. تنظيم المكتبات. الرياض: دار المريخ، 1978.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

دليل للتعبير عن التطورات التي ألت إليها عبر التاريخ والتي ارتبطت ارتباطاً وثيقاً بنمو تكنولوجيا المعلومات. كما قد يعكس الغموض والتباين في تحديد مفهومها مراحل انتقالها من نموذج المكتبة التقليدية التي تركز أساساً الخدمات التقليدية إلى المكتبات الحديثة التي تنشط في بيئة رقمية وافترضية بحتة، من خلال الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصال، وأعمال الحوسبة، واستخدام النظم المتطورة في تخزين المعلومات واسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين.

فالخيار بين العبارات الكتروني أو رقمي أو افتراضي، أو مكتبة 2.0، أو مكتبة المكان الثالث يقدم لنا نظرة عن مكتبة المستقبل، والتي تنذر بها التطورات المتلاحقة والسريعة لتقنية المعلومات، وللإشارة إلى الأشكال الحديثة التي أخذها ميدان النشر والتي غيرت من أوعية المعلومات (الأوعية الرقمية المادية، الأوعية المتاحة على شبكات المعلومات) وطرق استعمالها، ومجموعة من الخدمات الجديدة التي تمكن المستخدم من الوصول إلى مصادر المعلومات والمعرفة، واستثمار الميزات العديدة التي تتيحها البيئة الرقمية. وفي الحقيقة لا أحد يعرف إلى حد الآن ما سيكون عليه مستقبل المكتبات، باعتبارها ككائن متنامي تسعى جاهدة إلى مواكبة التطورات والتغيرات من أجل تلبية الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين وبطريقة فعالة. ويضيف رانغاناتان في هذا السياق أنه يساعد هذا المنطق (النمو) ليس فقط على التصدي لمشكلة الوساطة السيئة، لكن على تطور وازدهار المكتبة الجامعية لصالح العلماء والعلم والمجتمع.

وقد يتفق العديد من الباحثين على أن الهدف الرئيسي للمكتبات بمفهومها الحديث هو إعداد جميع وظائف المكتبات التقليدية ولكن في صورة إلكترونية، إضافة إلى تقديم مجموعة من الخدمات التي يتم إتاحتها فقط في السياق الرقمي. والحقيقة أن المكتبات الحديثة ما هي إلا امتداد رقمي للوظائف التي يتم أداءها والمصادر التي يتم الوصول إليها في المكتبة التقليدية، وهي في الأساس انتقاء المعلومات، وجمعها، وتنظيمها، وبثها وتسهيل الوصول إليها. وبالتالي لم تضيء المكتبة العصرية أي دور آخر على هذا المهام، إلا فيما يخص بعض الخدمات المكتبة التقليدية التي يزيد جدواها في البيئة الرقمية والتي ساعدت المكتبات على تحقيق أهدافها بأكثر فعالية وكفاءة.

### 1.8. ديمومة المواد المطبوعة في المكتبات الجامعية:

يكن المهام الرئيسي للمكتبات الجامعية خدمة الاحتياجات المعلوماتية الآنية والمستقبلية لمجتمع المستخدمين، ويترتب على ذلك إلزامية اقتناء وتنمية مجموعاتها الوثائقية وبصفة مستمرة والكفيلة بتلبية الاحتياجات المعلوماتية الآنية والمستقبلية للطلبة والأساتذة والباحثين. ومن المعقول أنه ستظل الأوعية

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

التقليدية وغير التقليدية لمصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها ولسنوات عديدة تكتسي أهمية بارزة في التعليم والتعلم والبحث العلمي في الأوساط الأكاديمية، ولا يمكن إزاحتها في المستقبل القريب لاستبدالها بالأوعية الرقمية، وهو ما يحدث غالبا في المجالات الأخرى حين استحداث التقنيات أو المعدات أو الأجهزة نادرا ما تستبدل القديمة منها. وأحسن دليل على ذلك، لما شهد له العالم في مجال الإعلام والاتصال بعد ظهور التلفزيون الذي لم يقضي على تقنية الراديو، ولم يؤدي إنشاء قناة جديدة للبث إلى إبطال الوسيلة السابقة بل أصبحا يتعايشان مع بعضهما البعض، خاصة وان لكل منهما قارئه الخاص به ومصدره في استقاء العلم والمعرفة. وبالتالي تبقى الموارد المطبوعة كالوعاء الذي تم اختباره بمرور الوقت وسيستمر في الوفاء بالوعد التي لا تستطيع التكنولوجيا تحقيقها حتى الآن، ولن يحول دون انتشاره لكونه لا يزال جزءا من العملية التعليمية، في حين يمكن القول أن المواد المطبوعة قد تتعايش مع المصادر الإلكترونية وربما لفترة طويلة، «إذ لم يكن من المستحيل أن تختفي الكتب يوما ما من رفوف المكتبات، فهذا لا ينفي التفكير في إقرار نوع من التوازن بين الورق والرقمي بصفة مستدامة، أين يكون نوع من التعايش الذي لا يقوم على أساس المنافسة التي لا مكان لها فحسب، بل مبني على مبدأ التكامل من ناحية الطموح والدعم المالي»<sup>1</sup>. وعلى الرغم من أهمية المصادر الرقمية ومزاياها فان لها عيوب وسلبيات كثيرة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

### 2.8. ليس كل شيء على الإنترنت:

من المغالطات الشائعة الإيمان بالفكرة أن جميع أنواع المعلومات متاحة على شبكة الإنترنت، سواء المجانية أو المدفوعة منها، وعلى الرغم من التطورات الهائلة في النشر الإلكتروني وتقنيات الرقمنة، فإن غالبية المواد المنشورة في العالم لا تزال في صيغ مادية (أوعية تقليدية أو غير تقليدية) ولم تصل إلى الكم وحجم السوق المتوقع لا يسما في الدول النامية. فمنذ اختراع الطباعة من طرف جوتنبرج، أنتج مجال النشر ما يزيد عن خمسة قرون ونصف من الوثائق، أما الكتاب الرقمي يبقى عمره لا يتعدى 50 عاما، أين شهد أول ظهوره سنة 1971 من طرف مايكل هارت ضمن مشروع جوتنبرج Projet Gutenberg بهدف نشر الاعمال التي تسقط في مجال الملكية العامة بصيغ إلكترونية. ومع ذلك، «لم يتم الشروع في نشر المصادر الإلكترونية

<sup>1</sup> DI MEO, Nicolas, 2016. Cinq idées reçues sur les collections universitaires. Bulletin des bibliothèques de France. [En ligne]. N° 9. [Consulté le:28/09/2021]. Disponible à l'adresse: < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-09-0010-002>>.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

على النطاق العالمي حتى تطور الويب في منتصف التسعينات، ولم ينطلق الكتاب الرقمي التجاري إلا بعد المنتصف الثاني من سنة 2000م<sup>1</sup>.

في حين باتت الجهود الأخيرة لرقمنة المنشورات العلمية التاريخية لم تغطي سوى نسبة قليلة من الإنتاج العلمي. وحتى في السنوات الأخيرة التي شهدت تعاضد استخدام التكنولوجيا في جميع المجالات لم يفقد الكتاب الورقي أهميته أمام النشر الإلكتروني، ولم يصل هذا الأخير إلى حد الساعة أن يشكل تهديداً للكتاب المطبوع، بحيث «قد يسبب الكتاب الرقمي مشكلة، ولكنه ليس تهديداً؛ إذا كانت الزيادة الهامة في حجم المبيعات للكتاب في العالم (+ 45% في 2014)، يظل الكتاب الرقمي سوقاً هامشياً للغاية، بحيث يمثل أقل من 5% من صافي المبيعات الناشرين، وأين سجل انخفاض بنسبة 3% تقريباً في حجم المبيعات والقيمة القيمة الاستعمالية بين فترة 2013 و2014»<sup>2</sup>. كما أنه بالرغم من انتشار النشر الإلكتروني في مختلف أنحاء العالم، فإنها لن تصل بعد إلى كم وحجم السوق المتوقع لا سيما في الوطن العربي، أين يتجاوز إنتاج ناشري الوثائق المطبوعة ما كانت عليه في السنوات السابقة.

### 3.8. جودة ومصداقية المعلومات:

مع انتشار شبكة الإنترنت وشيوع استخدامها من قبل جميع فئات المجتمع وفي كل أرجاء العالم، وفي عصر الانفجار الوثائقي وتنامي حجم المعلومات، قد يصعب على الفرد التأكد من مصداقية وموثوقية المعلومات التي يصل إليها. بحيث يمكن لأي شخص لديه جهاز كمبيوتر والربط بشبكة الإنترنت نشر معلومات أو تغييرها، في ظل غياب المعايير والمواصفات الدولية لضبط كل ما يتاح على الشبكة. في حين تبقى المعلومات المتاحة دون أهمية وقيمة علمية إلا إذا كانت على درجة من الدقة والموضوعية والمصداقية يمكن للباحث أو الدارس الاعتماد عليها والإشارة المرجعية إليها في إعداد أعماله وبحوثه العلمية وبما يتماشى مع احتياجاته الفعلية. فرغم توفر بعض المواقع التي تقدم بعض الضمانات والأمانة العلمية مثل المواقع الرسمية (على سبيل المثال gov أو edu)، إلا أن عملية مراجعة الوثائق المنشورة ليست دائماً واضحة ومتسقة.

<sup>1</sup> LEBERT, Marie, 2008. Les mutations du livre, de l'imprimé au numérique. Presses de l'Université de Montréal. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://books.openedition.org/pum/16939>>. [Consulté le:29/09/2021].

<sup>2</sup> Direction Générale des Entreprises (France), 2015. Imprimer en France : l'avenir de la filière livre. [En ligne]. Disponible à l'adresse: [https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/etudes-et-statistiques/etudes/industrie/2015-12-Imprimer-en-France.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/etudes/industrie/2015-12-Imprimer-en-France.pdf). [Consulté le:29/09/2021].

## **الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة**

ومن المعتقد أنه حتى المصادر المطبوعة تبقى عرضة للسرقة والنلف في المكتبات، لكن في مثل هذه الحالات لا يمكن تغيير النص الأصلي للوثيقة؛ مما يؤدي فقط إلى إزالة المجلد أو نسخة منه من المجموعات التي تحتفظ بها المكتبة. في حين يمكن تعديل محتوى بعض المصادر الرقمية بكل سهولة وقد تتسبب في تحوير الأفكار الرئيسية لصاحب المصدر ونسبها للغير ودون الإشارة إلى وقت إجراء التغيير وأسبابه، والإذن بالتعديل، كما أن إتلاف الوثيقة الرقمية قد يسبب في إتلاف الوثيقة الأصلية مما يجعل التحقق منها أو استرجاعها من قبل الأجيال اللاحقة أمرا مستحيلا.

### **4.8. سرعة الاتصال وتدفق شبكة الإنترنت:**

بمجرد زيادة عدد مستخدمي الخادم أو الموقع الإلكتروني قد يحدث ضغطا كبيرا عليه، مما يولد البطيء في الانتفاع بخدماته والوصول إلى الكيانات الرقمية واسترجاعها. وإذا لم تتطور التكنولوجيا في مسار حل مثل هذه العراقيل في المستقبل، سوف تتعكس سلبا على صورة المصادر الرقمية، وقد يتعين على المستخدمين استغراق المزيد من الوقت في عملية البحث واسترجاع المعلومات، وتحميل الملفات الإلكترونية. خاصة مع ظاهرة التقادم السريع للتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن أن يصبح من الصعب توفير نفس سرعة الوصول للكيانات الرقمية التي تحتوي على الوثائق في أشكال الصوت والفيديو، والملفات الإلكترونية ذات الحجم الكبير والتي تستدعي تدفق عالي لشبكة الإنترنت.

### **5.8. المعايير والمقاييس الموحدة للتعامل مع المصادر الرقمية:**

ليس هناك إلى حد الآن تناغم أو توافق بين البرمجيات والتجهيزات المادية المختلفة لاستخدام المصادر الرقمية، في حين لا يتطلب الكتاب المطبوع أية تقنية أو برمجية لقراءته أو اقتناؤه أو تداوله من طرف المستخدمين. كما تتمتع جميع مواقع الويب، بما في ذلك المواقع المدفوعة الرسوم، بحرية إضافة المعلومات وإزالتها دون موافقة مستخدميها، صف إلى ذلك عدم وجود توافق في البرمجيات والتنسيقات المختلفة للوصول واستخدام المصادر الإلكترونية. ومن جانب آخر لا يزال الجانب التشريعي للمصادر الرقمية يواجه بعض التحديات، ولا سيما في قانون الملكية الفكرية التي تثيرها المعلومات المتاحة على الإنترنت.

### **6.8. التكلفة المالية:**

يستدعي استغلال المصادر الرقمية نفقات باهظة على غرار تكاليف البرمجيات والأجهزة وشبكات الاتصال وأجهزة القراءة وغيرها من المعدات. في حين تعاني العديد من المكتبات في وقتنا الحالي من قلة المخصصات

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

والموارد المالية المتاحة لغرض توفير وشراء هذه الأجهزة وما يتعلق بأعمال الصيانة وتطوير المبنى وتوسيعه، بما في ذلك توفير وتجهيز مساحات الخدمات المتطورة، وفي الوقت الذي تبقى فيه المكتبات الجامعية كمنظمات غير ربحية تعتمد أساساً على ميزانية الدولة للتكفل بنفقات التشغيل والتجهيز.

### 7.8. التعامل مع المصادر الإلكترونية:

لا يمكن للوثيقة الرقمية تمثيل شكل الوثيقة المطبوعة، فقد يجد العديد من المستخدمين اللذة والميل إلى قراءة المصادر الورقية، أو «عدم رغبتهم في استخدام تقنيات المعلومات لأنهم قد اعتادوا على الطرق التقليدية في البحث، كما أن بعض المستخدمين لا تتوافر لديهم المعرفة الواضحة بنوعية الخدمات المتاحة لهم ومدى مناسبتها لأغراض بحثهم»<sup>1</sup>. أو ربما قد يكون المستفيد غير قادر على استخدام أجهزة الحواسيب والمعدات التكنولوجية الأخرى. ومن ثم قد يتردد في التوجه إلى استعمال المصادر الرقمية وخاصة إذا لم توفر المكتبة الكادر البشري المؤهل لتكوينه ومساعدته على استخدام تقنية المعلومات والشبكات وأساليب الوصول إلى المعلومات التي تفي بأغراضه فضلاً عن تلقينه الثقافة المعلوماتية. خاصة في الدول الفقيرة والتي تحتوي على نسبة عالية من ظاهرة الأمية، والتي تحرم شريحة عريضة من المستخدمين من استخدام والانتفاع بالمصادر الرقمية التي تستدعي في جميع الحالات التمكن من التكنولوجيا الحديثة. ضف إلى ذلك تلك المشاكل والعراقيل التي تعاني منها مشاريع الرقمنة من حيث الفعالية في قوانين حماية حقوق المؤلف في البيئة الرقمية، فالعديد من المؤلفين والناشرين لا يفضلون نشر نتائجهم الفكري بأشكال إلكترونية خوفاً من السطو على أعمالهم الفكرية ونتائج أبحاثهم العلمية ومن ثم ضياع حقوقهم المادية والأدبية.

### 8.8. دوام المصادر الإلكترونية:

تتميز العديد من المصادر الرقمية بسرعة الزوال، بحيث يمكن أن تختفي تماماً أو تعاني من تقادم أو تغيير الروابط النصية التي تحيل إلى مكان تواجدها. وقد يتم حذفها من قواعد البيانات من قبل الناشر وغالباً ما يحدث دون إشعار المكتبة أو القارئ، وذلك لأسباب تتراوح بين الرغبة في تحديث قاعدة البيانات، وعدم الاهتمام بالحفاظ على مورد قليل الاستخدام، والخوف من النزاعات حول قضايا حقوق الطبع والنشر في قاعدة البيانات، أو لأغراض سياسية بحتة. كما هو الحال بالنسبة للمنشورات ما قبل الطبع preprint في السياق التقليدي، فقد يمكن للمكتبات الحصول عليها أنياً عن طريق الشراء، أو اقتنائها لاحقاً من خلال

<sup>1</sup> المالكي، مجبل لازم، 2005. المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة. عمان: مؤسسة الوراق، 2005. ص. 54.

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

الإعارة أو التبادل بين المكتبات. أما في السياق الرقمي، فإن عدم اهتمام الناشر أو رغبته في تقديم أحدث المعلومات فقط قد يجبره على حذف المواد قبل النشر. وبالتالي، غالبًا ما يؤدي عدم خوض المكتبة في اتخاذ القرار بشأن الحفاظ على مثل هذه المنشورات يجعل المستفيدين بحاجة إلى طباعتها لاستخدامها في المستقبل، ما يؤدي إلى إثارة الجدل حول قضية أصالتها وصلاحياتها وجودتها مستقبلاً.

فعلى الرغم من أن مستقبل المعلومات قد يكون رقمياً، إلا أن حاضرها سيبقى هجين بشكل واضح، وهذا راجع إلى كون غالبية التراث الثقافي والأدبي والفكري في العالم لا تزال في شكلها المطبوع ولم يتم رقمتها بعد ولا يمكن القيام به في المستقبل القريب، وأن كمية هائلة من المعلومات المتداولة في العالم ليست تاحة بعد بالشكل الرقمي. كما أنه تبقى الكثير من الممارسات العلمية المعاصرة، من إنتاج المعرفة إلى استهلاكها، لا تزال متاحة على الأوعية التقليدية. فهناك بالطبع مجموعة من الممارسات في الأوساط الأكاديمية فيما يتعلق باستعمال المصادر الإلكترونية وينسب متفاوتة بين مختلف الجامعات والتخصصات، ورغم التسهيلات والمنافع التي تميز القراءة الإلكترونية، إلا أنها لم تغير كثيراً الحياة الجامعية خلال العقد الماضي. ويمكن ذكر ثلاث نقاط أساسية عامة حول استخدام الكتاب الإلكتروني في المكتبات الأكاديمية:

- ✓ على الرغم من الاعتماد المتزايد على الموارد الإلكترونية بشكل عام، إلا أن الكتب الإلكترونية الأكاديمية لم يتم تبنيها على نطاق واسع كما كان متوقعاً في الماضي أو المفترض في الوقت الحاضر.
- ✓ حتى في الحالات التي يتم فيها استخدام المصادر الإلكترونية، غالبًا ما يكون ذلك راجع إلى ميزة التوافر والراحة في الاستخدام وليس رغبنا في شكل الوعاء، وبالنظر إلى أن العديد من المكتبات الجامعية التي لا تتوفر على الإمكانيات اللازمة لتوفير العدد الكافي من النسخ لبعض العناوين، فليس لدى القراء في بعض الأحيان خيار سوى الوصول إلى النسخة الإلكترونية من العنوان -وهي حقيقة يتم تجاهلها في بعض الأحيان عند الأخذ بعين الاعتبار نمو استخدام الكتب الإلكترونية.
- ✓ حتى لو كانت المطبوعات والكتب الإلكترونية متاحة بشكل متساوي، سيظل المستفيدون يميزون بين شكل المصادر على أساس الأعمال والبحوث المراد إنجازها، بحيث كشفت العديد من الدراسات حول استخدام الكتاب الإلكتروني في الأوساط الجامعية عن ميول القراء فقط إلى الاستفادة من ميزة تصفح المصادر أو قراءة الفصول في شكلها الرقمي بدلاً من قراءة الأعمال بأكملها.

وبالتالي يبقى التحدي الذي يواجه المكتبات الجامعية هو تحديد ليس فقط كيفية الانتقال من الحاضر الهجين إلى المستقبل الرقمي، ولكن أيضاً كيفية الموازنة بين الاحتياجات المتعددة والمتنوعة لمجتمع المستفيدين في الوقت الحاضر، وكيفية إيجاد التوازن بين المصادر التقليدية التي عملت على ضمها بين

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

طياتها منذ نشأتها والمصادر الإلكترونية التي أصبحت حتمية تفرض عليها مواكبة التطورات الحاصلة في مجال البيئة الرقمية وتغير توجهات المستفيدين وذلك من خلال تحديد معايير المجموعات المطبوعة والمصادر الإلكترونية، وإنشاء الآليات الكفيلة لتعايش كلا المصدرين.

### 8.9. تنمية المقتنيات بين المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية:

تعتبر القضايا المرتبطة بمصادر المعلومات الإلكترونية بالظاهرة الجديدة وغير المألوفة، وقد تحتاج القرارات المتصلة بإدارة وتنمية مقتنيات المكتبة الجامعية اهتماما خاص، بحيث ينبغي أن تكون سياسة بناء وتنمية المصادر الإلكترونية منسجمة ومنتظمة مع سياسات تنمية المقتنيات الأخرى، وكوسيلة لتنسيق عملية تطوير المجموعات بمكوناتها المطبوعة والإلكترونية. وتختلف المصادر الإلكترونية عن المصادر المطبوعة من عدة أوجه، فمصادر المعلومات الإلكترونية يتم توصيلها في أشكال وطرق جديدة وسريعة التغير، كما أن المستلزمات المادية والبرمجية لاستخدامها والوصول إليها عن بعد غير مألوفة، فضلا عن كون الكفاءات والمهارات الضرورية لفهم واستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية قد تختلف عن تلك المتعلقة بنظيرتها التقليدية. وقد يستدعي الاستثمار في المصادر الإلكترونية تكاليف باهظة لاسيما في توفير البنية التحتية التكنولوجية المادية منها والبرمجية، وتصميم وبناء الموقع الإلكتروني والدعم الفني وتكاليف الربط والصيانة وغيرها، كما أن السرعة التي يشهدها التطور التكنولوجي قد يسبب في تقادم الأجهزة والبرامج والمعارف والمهارات مما سيولد الحاجة إلى نفقات أكثر في ميزانية المكتبة لتحديثها وصيانتها، وربما تتعدى تكاليف الأوعية التقليدية. وبالتالي سيتعين على المكتبة ضبط قراراتها في ترشيد نفقاتها في تمويل البنية التحتية التكنولوجية.

ومن المعروف أن عملية تفاوض تراخيص الاستخدام والاشتراك فضلا عن طرق وصيغ تسديد مستحقاتها عبارة عن ظاهرة جديدة بالنسبة لمعظم المكتبات وما ينجر عنها من صعوبات وعراقيل في طرق الاقتناء وعقد العقود واحترام حقوق الملكية الفكرية. في حين تعتبر سياسات تنمية المجموعات في سياق المواد المطبوعة كالضامن الأساسي لمراعاة الأمور القانونية والأخلاقية في بناء المجموعات، وذلك من خلال إعداد الخطوات الإرشادية الفعالة لاتخاذ القرارات المناسبة في عمليات الشراء أو التبادل، ومن شأنها أن تساعد المكتبي في تجاوز الصعوبات المتعلقة بإقرار طرق وأساليب انتقائها واقتنائها. بينما في سياق تنمية المقتنيات الإلكترونية يتم تحديد مسؤولية اختيار المصادر الإلكترونية، فضلا عن تحديد السلطة المسؤولة

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

عن التفاوض وتوقيع العقود. ومن بين القرارات الحاسمة التي يجب أن تتخذها المكتبات الجامعية بالنسبة للمصادر الإلكترونية هي الإجراءات الخاصة بالحصول على هذه المصادر وفهرستها وتجهيزها وإدارتها. وتجدر الإشارة إلى أنه بالإضافة إلى المعايير التقليدية المرتبطة بسياسة تنمية المجموعات واحتياجات المستفيدين، يحتاج المكتبي لمراعاة اهتمامات وخصائص جديدة تتعلق بتكاليف التكنولوجيا للمعلومات نفسها بالأشكال المختلفة، والتي قد تحتاج إلى مهارات وكفاءات جديدة لدى المكتبيين فضلا عن زيادة عدد الموظفين من أجل تلبية مطالب واحتياجات إضافية لدى المستفيدين. ويمكن الاسترشاد في هذا الصدد بدليل الاختيار والحصول على الأقران المدمجة والبرامج و المصادر الإلكترونية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الإفلا) تحت عنوان Questions clés liées au développement des collections électroniques : guide à l'usage des bibliothèques<sup>1</sup>.

### خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل مفهوم الخدمة المكتبية ومقوماتها المادية والتقنية والبشرية والتكنولوجية اللازمة لتصميمها وتقديمها لمجتمع المستفيدين، كما تطرقنا إلى طرق تقييمها فضلا عن الاتجاهات السائدة في مجال الخدمات المكتبية في مجال المكتبات والمعلومات مع الإشارة إلى أساليب أدائها بين الطريق التقليدية والأساليب الحديثة ضمن مفهوم الخدمة المكتبية الهجينة.

كما تناول هذا الفصل استعراض أهم الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية بين الممارسات التقليدية والأساليب الرقمية، وأين تبين أن هناك نمط من الخدمات التي يمكن اعتبارها كامتداد للخدمات التي ورثتها المكتبات بمختلف أنواعها منذ نشأتها مع إضفاء السمات والميزات التكنولوجية من أجل تحسين أداءها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. وهناك النمط الثاني من الخدمات التي تصنف ضمن الخدمات الجديدة بالنسبة للمكتبات الجامعية، والتي تركز على مستجدات تكنولوجيا المعلومات واتجاهات نظام التعليم الحديث والاحتياجات الجديدة والمتشعبة لأفراد المجتمع الأكاديمي، مما جعل المكتبات الجامعية تتبنى الفلسفة الجديدة في التفاعل مع المستفيدين ضمن الأجيال المتلاحقة لخدمات الويب وتطبيقاته.

<sup>1</sup> International Federation Library Association, 2012. Questions clés liées au développement des collections électroniques : guide à l'usage des bibliothèques/ Section Acquisitions et développement des collections. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/Electronic-resource-guide-fr.pdf>>. [Consulté le:02/11/2021].

## الفصل الثالث: الخدمات المكتبية بين الممارسات التقليدية والأساليب الحديثة

فالواقع يفرض على المكتبات الجامعية توظيف التقنيات المتطورة من أجل مواكبة العصر الرقمي باعتبارها القوة المؤثرة التي تفرض سيطرتها على تصميم وتطوير الخدمات الإلكترونية بما يواكب التغيرات التي تحتمها التكنولوجيا، والسعي إلى التحول إلى المكتبات العصرية كونها كائن متنامي تسعى دائما إلى مواكبة التطورات والتغيرات من أجل تكييف عرضها الخدماتي مع متطلبات البيئة الأكاديمية ومجتمع المعلومات. لكن قد يتوقف بلوغ شكل المكتبات الحديثة على الانتقال التدريجي من السياق التقليدي إلى البيئة الرقمية البحتة أين تتعايش فيها الطرق التقليدية في تقديم الخدمات المكتبية والطرق الحديثة التي تطرحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن مفهوم المكتبة الهجينة.

الإطار الميداني والتطبيقي:  
واقع توظيف الخدمات المكتبية  
الهيئية بالمكتبة المركزية  
لجامعة أمحمد بوقرة-بومرداس

## الإطار الميداني: واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبة المركزية

### تمهيد:

بعد استعراض الجوانب النظرية لإشكالية البحث وأبعادها، نحاول في هذا الجزء من الدراسة إسقاط واستكمال المعلومات الواردة في الفصول النظرية السابقة من خلال ربطها بالممارسات الفعلية والميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة أمحمد بوقرة ببيومرداس بغية استكشاف واقع توظيف الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية ضمن مفهوم الخدمات المكتبية الهجينة وعلى ضوء المتغيرات العامة للدراسة لاسيما الاتجاهات نحو الخدمات المكتبية، واستعمال مصادر المعلومات، والمهارات الرقمية، ونظام التعليم المعاصر.

فقمنا بالدراسة الميدانية على مجتمع البحث المتكون من فئات الطلبة والأساتذة المسجلين بالمكتبة المدروسة، وكذا المكتبيين المنتسبين إليها. وجاء اختيارنا لهذه المكتبة كونها تتلاءم مع أهداف ومحاور الدراسة من حيث توفرها على مجموعة من العناصر بعلاقة مع الظاهرة المدروسة على غرار الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية، رصيد وثائقي ثري يجمع بين المصادر الإلكترونية والتقليدية وغير التقليدية، والتركيبية المهنية للموظفين ومؤهلاتهم العلمية والفنية، ودعمها لعدة تخصصات علمية لفروع المعرفة بالجامعة الوصية (العلوم الطبيعية، العلوم الإنسانية والاجتماعية، والعلوم التطبيقية). كما أنها تعتبر المرفق الرئيسي الأول الذي يقصده المجتمع الأكاديمي بمختلف فئاته بعد مكاتب الكليات والأقسام للحصول على مصادر المعرفة التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية. فتوفر هذه المعطيات ستساعدنا على تسليط الضوء على واقع استعمال الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبة محل الدراسة ومعرفة مدى مواظمتها مع اتجاهات وسلوكيات مجتمع المستفيدين وكذا مدى تلبيتها لاحتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية.

سنقدم في هذا الجزء تلك النتائج التي توصلت إليها عملية المسح الميداني التي أجريناها بين شهر ماي وشهر جوان 2022 والتي مست 291 فرد من مجتمع الدراسة، والتي رصدها عن طريق أداة الاستبيان وجراء المقابلة المقننة مع المحافظ الرئيسي للمكتبة المدروسة ورؤساء المصالح فضلا عن الملاحظة البسيطة. وسنحاول عرض وتحليل نتائج الدراسة وفق المحاور والأسئلة المتقاربة بين الاستبيان الموجه لفئة الأساتذة والطلبة والاستبيان الموجه لفئة المكتبيين، وتبويبها في أربعة (04) فصول موضوعية بعلاقة مع تساؤلات وفرضيات الدراسة. بحيث سنشرع في كل فصل بعرض وتفسير البيانات والمعلومات الواردة من استطلاع أفراد عينة الأساتذة والطلبة، يليها عرض وتفسير إجابات عينة المكتبيين المبحوثين أين نعكف على ربط العلاقة بين الأسئلة المتقاربة وتحليل النتائج المحصل عليها من خلال شرح الأفكار والمواقف المتعلقة

## الإطار الميداني: واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبة المركزية

بمتغيرات الدراسة. وسنخرج على كل البيانات الواردة والمنظمة في الجداول البسيطة والمركبة، وكذا الأشكال البيانية التي تحصلنا عليها بالاستعانة ببرنامج EXCEL.

ولهذا الغرض قمنا ببناء هذا الجزء وقسمناه الى خمسة فصول لاسيما الفصل الرابع أين نحاول تقديم بشيء من التفصيل للمكتبة مجال الدراسة الميدانية، وعرض خصائص أفراد عينة البحث، يليه الفصل الخامس الذي يتناول اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين، ثم الفصل السادس لرصد اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين، والفصل السابع أين سنعمد الى استكشاف المهارات الرقمية للأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية، وأخيرا الفصل الثامن لتقديم النتائج العامة التي توصلت اليها الدراسة وفحص فرضياتها بتحققها من عدمه، وصياغة مجموعة من المقترحات حول تطوير الخدمات المكتبية مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

## الفصل الرابع:

التعريف بميدان الدراسة

ومواصفات العينة

### 1. التعريف بميدان الدراسة:

#### 1.1. نشأة الجامعة وأهدافها:

تأسست جامعة أمحمد بوقرة سنة 1998 احياء لذكرى الشهيد العقيد سي أمحمد قائد الولاية الرابعة، وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-189 الصادر من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 02 جوان 1998، والمعدل للمرسوم التنفيذي رقم 02-109 الصادر في 03 أفريل 2002 والمرسوم التنفيذي رقم 04-253 المؤرخ في 29 أوت 2004 والمرسوم التنفيذي رقم 06-270 المؤرخ في 16 أوت 2006)، وهي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع لوصاية التعليم العالي والبحث العلمي. وكانت نشأة الجامعة نتيجة لدمج ستة معاهد وطنية عريقة يعود تاريخ إنشائها إلى سنوات الستينيات والسبعينيات والثمانينات، والتي تتمثل في (المعهد الوطني للمحروقات والكيمياء (م.و.م.ك)، المعهد الوطني للكهرباء والإلكترونيك (م.و.ك.إ)، المعهد الوطني للهندسة الميكانيكية (م.و.ه.م)، المعهد الوطني لمواد البناء (م.و.م.ب)، المعهد الوطني للصناعات المعملية (م.و.ص.م)، والمعهد الوطني للصناعات الغذائية (م.و.ص.غ).

ومرت جامعة أمحمد بوقرة بعدة مراحل أين شهدت إعادة تنظيمها وهيكلتها منذ سنة 1964 إلى أن أصبحت جامعة تتكون من عدة كليات وأقسام ومعاهد، وفيما يلي أهم المحطات الحاسمة التي ميزت مسارها التنظيمي والتكويني:

- 1964: إنشاء المركز الأفريقي للمحروقات والنسيج CAHT، تحت إشراف وزارة الصناعة والطاقة.
- 1973: إعادة هيكلة CAHT إلى مؤسستين وطنيتين، تحت إشراف وزارة الصناعة والطاقة:
  - ✓ INHC : المعهد الوطني للمحروقات والكيمياء ؛
  - ✓ INIL : المعهد الوطني للصناعات الخفيفة.
- 1980: إنشاء المعهد الوطني للهندسة الكهربائية والإلكترونية INELEC والمعهد الوطني للهندسة الميكانيكية INGM ، تحت إشراف وزارة الصناعات الثقيلة.
- 1983: إسناد الإشراف التربوي إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على جميع المعاهد الوطنية.
- 1987: إعادة هيكلة معهد INIL إلى ثلاثة معاهد:
  - ✓ INIM : المعهد الوطني للصناعات المعملية.
  - ✓ INMC : المعهد الوطني لمواد البناء؛

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

✓ INIA: المعهد الوطني للصناعات الغذائية.

- **1998:** إنشاء الجامعة بعد المرسوم التنفيذي رقم 98-189 المؤرخ 2 جوان 1998 وعلى أساس تجميع المعاهد الوطنية الستة التالية: INHC و INIM و INMC و INIA و INELEC و INGM. وإنشاء الكليات الثلاث (مرسوم رقم 98-395 تاريخ 02 ديسمبر 1988):

- كلية العلوم،

- كلية العلوم الهندسية،

- كلية المحروقات والكيمياء.

- **2002:** إنشاء كلية الحقوق والعلوم التجارية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 02-109 الصادر في 03 أبريل 2002).

- **2005:** إنشاء كلية الحقوق وكلية الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية (المرسوم التنفيذي رقم 06-270 المؤرخ 16 أغسطس 2006 المعدل والمكمل للمرسوم التنفيذي رقم 98-189 الصادر في 02 يونيو 1998).

- ✓ **2010:** تعديل مرسوم إنشاء الجامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 10-15 المؤرخ في 12 يناير 2010 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 98-189 المؤرخ 2 يونيو 1998 بشأن إنشاء الجامعة، وفقاً لأحكام المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003: الذي حُدّد خمسة كليات ومعاهد تشرف عليها جامعة بومرداس والتي تتمثل في كلية العلوم، كلية العلوم الهندسية، كلية المحروقات والكيمياء، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونيك، .

- ✓ **2019:** تعديل مرسوم إنشاء الجامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 19-204، المؤرخ في 18 جويلية 2019، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم: 98-189، المؤرخ في 02 جوان 1998، القاضي بإنشاء الجامعة، وفقاً لأحكام المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279، المؤرخ في 23 أوت 2003 والذي ينص على استحداث كليتين بجامعة محمد بوفرة لا سيما كلية التكنولوجيا وكلية الآداب واللغات الأجنبية.

- 2.2. رسالة الجامعة:** كما نص عليه المرسوم التنفيذي رقم 03-279 بتاريخ 23 أغسطس 2003 لكافة جامعات الوطن، تعتبر جامعة محمد بوفرة -بومرداس، مؤسسة عامة للتعليم العالي بمهام التكوين والبحث

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

العلمي والتطوير التكنولوجي، يسعى من خلالها بلوغ مجموعة من الأهداف التي يمكن إجمالها حسب المرسوم التنفيذي المشار إليه أعلاه في:  
مجال التكوين؛

- ✓ التعليم العالي في التدرج وما بعد التدرج
- ✓ تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد
- ✓ تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث
- ✓ المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها
- ✓ المشاركة في التكوين المتواصل
- ✓ أما في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي، تتمثل مهامها في؛
- ✓ المساهمة في الجهود الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي
- ✓ تعزيز ونشر الثقافة الوطنية
- ✓ المشاركة في تعزيز الإمكانيات العلمية الوطنية
- ✓ تثمين نتائج البحوث ونشر الإعلام
- ✓ المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

### 3.2. الهيكل التنظيمي للجامعة:



شكل رقم (12): الهيكل التنظيمي لجامعة أحمد بوقرة - بومرداس

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 4.2. الهيكل التنظيمي لكليات ومعاهد وأقسام الجامعة:



شكل رقم (13): الهيكل التنظيمي لكليات ومعاهد وأقسام الجامعة

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 5.2. ميادين التكوين ضمن نظام ل.م.د بجامعة بومرداس:

شرعت جامعة بومرداس في تطبيق نظام ل.م.د منذ السنة الجامعية 2004/2005 إثر إصلاح النظام الجامعي الجديد المدرج من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وذلك من أجل مواكبة التطورات التي أحدثتها المنظومة الجامعية العالمية.

وتطبيقا للتنظيم الهيكلي الجديد للتعليم العالي والبحث العلمي، تقترح جامعة أمحمد بوقرة تسعة ميادين للتكوين تتفرع منها عدة مسارات في التخصصات التي تضمنها 07 كليات ومعهد واحد (كلية العلوم، كلية التكنولوجيا، كلية المحروقات والكيمياء، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الآداب واللغات الأجنبية، علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، العلوم والتكنولوجيا، الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات، معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونيك).

وتمنح هذه الأخيرة الطالب إمكانية تحضير شهادات في الأطوار الثلاثة (ليسانس "أكاديمي أو مهني"، ماستر، دكتوراه درجة ثالثة) كما هو مبين في الجدول التالي:

التخصصات	الشعب	الميادين		الميادين		المعهد/الكلية
		ليسانس	ماستر	ليسانس	ماستر	
35	26	12	04	12	04	كلية العلوم
28	15	12	12	01	01	كلية التكنولوجيا
14	10	01	01	01	01	كلية المحروقات والكيمياء
05	04	02	02	01	12	كلية الحقوق والعلوم السياسية
14	12	04	01	01	01	كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
08	05	05	05	02	02	كلية الآداب واللغات
04	01	04	01	01	01	معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونيك
<b>108</b>	<b>73</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>المجموع</b>

جدول رقم (10): ميادين، شعب والتخصصات العلمية بجامعة أمحمد بوقرة - بومرداس

للسنة الجامعية 2021-2022

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 1.5.2. فروع الدكتوراه درجة ثالثة:

- أ. كلية العلوم: الإعلام الآلي، الرياضيات، الكيمياء، الفيزياء، العلوم الفيزيائية، البيولوجيا، العلوم البيولوجية، البيوتكنولوجيا، العلوم الفلاحية، النشاط البدني الرياضي التربوي، التدريب الرياضي.
- ب. كلية التكنولوجيا: هندسة الميكانيكية، الهندسة المدنية، الهندسة البيوطبية، هندسة المحيط، هندسة الطرائق، الطاقات المتجددة، الطاقة، الإلكترونيات، علوم وهندسة المواد، الاتصالات السلكية واللاسلكية
- ت. كلية المحروقات والكيمياء: المحروقات (التحكم الآلي، الكهرباء الصناعية، استغلال وصيانة التجهيزات البترولية والمواد، حفر الآبار، الهندسة البترولية والغازية، الجيوفيزياء، الجيوفيزياء البترولية، جيو العلوم البترولية)، الصناعات البتروكيميائية، هندسة الطرائق، الهندسة الكهربائية.
- ث. كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير: العلوم التجارية، علوم التسيير، العلوم الاقتصادية، العلوم المالية والمحاسبية.
- ج. كلية الحقوق والعلوم السياسية: الحقوق، العلوم السياسية.
- ح. كلية الآداب واللغات: الدراسات اللغوية الأدبية، الدراسات اللغوية، الدراسات الأدبية، الإنجليزية، الفرنسية.
- خ. معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونيك: الآلية، الإلكترونيك، الهندسة الكهربائية

### 6.2. الهياكل البيداغوجية للجامعة:

#### 1.6.2. القدرات البيداغوجية:

تتسع القدرات البيداغوجية الحالية للجامعة إلى 31451 مقعد بيداغوجي، من بينها 120 مقعد مخصص لمعهد العلوم والتقنيات التطبيقية، كما تتوفر على حاضنة INCUBATEUR، وجناح للبحث العلمي يحوز على 22 مخربا في مختلف التخصصات، ومتحف للجيولوجيا.

كما استفادت الجامعة من عدة مشاريع البناء والتجهيز لعدد من المنشآت والمرافق البيداغوجية من بينها ما هو في طريق الانجاز والأخرى مجمدة مؤقتا تسعى من خلالها تدعيم الهياكل الجامعية المنجزة، بحيث باشرت منذ سنة 2019 في انجاز 1000 مقعد بيداغوجي موجه لقسم الهندسة المدنية، و 2000 مقعد لكلية البيولوجيا، و 3000 مقعد لكلية الآداب وكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، و 4000 مقعد لكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، إضافة إلى قاعة الاستماع (Auditorium) التي ستبلغ طاقتها

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

الاستيعابية 600 مقعدا بيداغوجي من شأنها تغطية النشاطات العلمية والملتقيات الوطنية و الدولية، والبهو التكنولوجي، وانجاز مقر جديد لمديرية الجامعة مع السهر على متابعة وإنجاز 150 مسكن وظيفي لفائدة أساتذة التعليم العالي.

وسهرا على توفير كل الشروط الضرورية والملائمة والمساعدة للطلبة حتى يتسنى لهم متابعة دراستهم في أحسن الظروف، تحصلت جامعة بومرداس على هياكل الإيواء والإطعام تتسع إلى 05 إقامات جامعية للذكور و 04 إقامات للبنات.

### 2.6.2. هياكل الدعم البيداغوجي:

أ. دار المقاولاتية: وهي هيئة مقرها الجامعة موجهة لترقية ثقافة المقاولاتية بهدف تبسيط آليات إنشاء المؤسسات وتمثين المبادرات المقاولاتية من خلال تكوين وتحفيز طلبة الأطوار النهائية وضمان مرافقتهم الأولية وتنمية روح المبادرة بينهم من أجل إنشاء مشاريع ومؤسسات صغيرة وكبيرة.

ب. مركز دعم التكنولوجيا والابتكار: وهو مشروع شراكة بين جامعة بومرداس والمعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية سنة 2014، وتهدف هذه الاتفاقية إلى توفير المصادر المعلوماتية والتقنية للطلبة والباحثين، تحسيس المتعاملين حول الحقوق ذات الصلة بمجال الملكية الصناعية (براءات الاختراع) مع المشاركة في تثمين نتائج البحوث العلمية والمساهمة في التطوير التكنولوجي.

ت. خلية ضمان الجودة: وهي هيئة تابعة لنيابة رئاسة الجامعة المكلفة بالعلاقات الخارجية، ويكمن مهامها في إدارة الإجراءات التوجيهية الرامية إلى تحسين وضمان الجودة بالجامعة وذلك وفقا للدليل الوطني لضمان الجودة في التعليم العالي (RNAQES)<sup>1</sup> الذي تشرف عليه اللجنة الوطنية لتطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات الجزائرية (CIAQES)، ويغطي المجالات كل من المجالات البيداغوجيا.

ث. خلية الاتصال: وهي هيئة فرعية تابعة لرئاسة الجامعة تعمل على مرافقة الأسرة الجامعية على الحصول على المعلومات الرسمية لمختلف نشاطات الجامعة، كما تعتبر حلقة وصل بين مختلف الهياكل الجامعية والوسط الإعلامي

<sup>1</sup> Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique. RNAQES : Référentiel National de l'Assurance Qualité dans le secteur de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique. [En ligne]. 2021. Consulté le: 25/11/2021]. Disponible à l'adresse: <[http://hec.dz/newsite/wp-content/uploads/2020/09/RNAQES\\_FR.pdf](http://hec.dz/newsite/wp-content/uploads/2020/09/RNAQES_FR.pdf) [

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

7.2. المجتمع الأكاديمي: بلغ عدد الطلبة المسجلين بالجامعة خلال الموسم الجامعي 2021-2022، 32339 طالب موزعين على أطوار الماجستير والماستر والدكتوراه، وبلغ عدد إجمالي الأساتذة الباحثين بمختلف رتبهم العلمية 1374 أستاذ. وهذا ما يبينه الجدول رقم (11):

الفئة	التكرارات	العدد	%
طلبة التدرج		30899	91,65
طلبة ما بعد التدرج		1440	4,27
الأساتذة		1374	4,07
المجموع		33713	100

جدول رقم (11): المجتمع الأكاديمي لجامعة أحمد بوقرة<sup>1</sup>.

## 8.2. البحث العلمي:

تحوز جامعة بومرداس على 25 مخبر معتمد ووحدة بحث تم إنشاؤها طبقا للمرسوم 99-244 الصادر بتاريخ 31 أكتوبر 1999، والذي يحدد قواعد إنشاء وتنظيم وسيرورة العمل داخل مخابر البحث. وبلغ عدد الباحثين خلال السنة الجامعية 2020/2019 ما يقدر ب 1289 باحث موزعين على 20 مشروع بحث جامعي (CNEPRU) و112 مشاريع البحث التكويني الجامعي (PRFU)، في حين يشرف على كل مخبر مدير منتخب يقف على أربع فرق للبحث، وكل واحدة منها يديرها باحث مؤهل وتتكون بدورها من ثلاث باحثين على الأقل.

تعمل مخابر البحث لجامعة بومرداس على إعداد الدراسات وأعمال البحث تماشيا مع متطلبات التقدم العلمي والتكنولوجي من أجل التنمية المستدامة للبلاد والتي تغطي المجالات المتعلقة بالعلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم الإنسانية والقانونية والعلوم الهندسية وهندسة النفط والغاز. ونظرا لعولمة العلم والمجال البحثي، تعكف الجامعة على تعزيز التعاون والتواصل الوطني والدولي بين الباحثين من خلال إبرام عدة اتفاقيات مع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، والقطاع الاقتصادي والاجتماعي، بحيث بلغ عدد الاتفاقيات الوطنية لسنة 2019 معدل 73 اتفاقية مبرمة مع الجامعات والكليات والمعاهد والمدارس فضلا

<sup>1</sup> معلومات مستقاة من الموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة بومرداس. <https://www.univ-boumerdes.dz/universite%20chiffres.html>. [تاريخ الاطلاع: 2021/11/25].

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

عن عدة شركات هيئات عمومية وخاصة. أما على الصعيد الدولي، تحوز جامعة بومرداس على 38 اتفاقية شراكة في مجال البحث العلمي والتكوين الجامعي مع مؤسسات جامعية راقية لدول أوروبية في غالبيتها، تسعى من خلالها تعزيز إمكانيات التكوين وتحديث معارف أساتذة التعليم العالي، والتنقل الأكاديمي للأساتذة والطلاب، وإنشاء شبكات للبحث والتكوين.

### 3. المكتبة المركزية:

أنشئت المكتبة المركزية وباشرت أعمالها في الجامعة بمقرها الحالي المتواجد بين معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونيك والمعهد الوطني للبترول منذ بداية شهر أكتوبر 2004. وجاء تشييد هذه المعلمة الثقافية والعلمية قصد المساهمة في خدمة المناهج التعليمية وإثراء البرامج الأكاديمية وتمكين أسرة الجامعة من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية والطلبة والباحثين على مختلف مستوياتهم الدراسية وكافة منسوبي الجهة التابعة لها من مواكبة مستجدات البحث العلمي من خلال توفير مصادر المعلومات والمعرفة والوسائل والتجهيزات التي تيسر الولوج إلى المعلومات العلمية والتقنية.

تفتح المكتبة أبوابها لجميع أفراد الأسرة الجامعية على مدار خمسة أيام في الأسبوع من الساعة 08 سا00 إلى 22 سا00 ليلا عدا يوم الخميس من الساعة 09 سا00 إلى الساعة 16 سا00. أي بمعدل 14 ساعة في اليوم و 77 ساعة في الأسبوع.

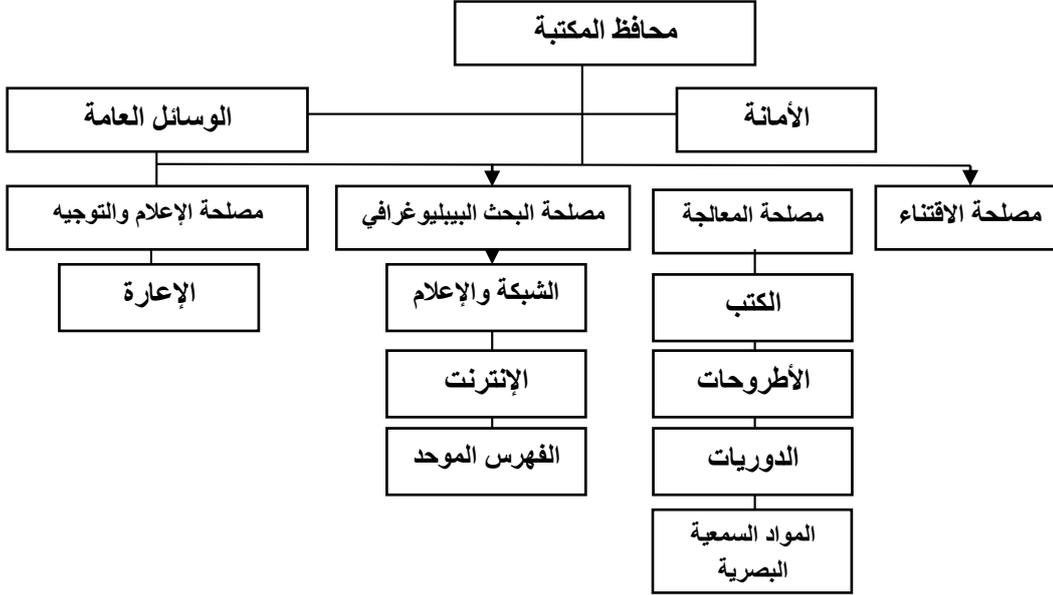
وعملا بأحكام المادة 21 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 غشت 2004<sup>1</sup>، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة، تتكفل المكتبة الجامعية بإنجاز المهام التالية:

- ✓ اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.
- ✓ مسك بطاقيّة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
- ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- ✓ صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة وتحيينه المستمر وتطويره.
- ✓ مسك سجل الجرد الخاص بالمقتنيات الجديدة التي تدخل مخزن المكتبة.
- ✓ وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الرواد.

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2004. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 8 رجب عام 1425 الموافق 24 غشت سنة 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة. الجريدة الرسمية ع.62، 2004. ص. 19-27.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

- ✓ مساعدة الأساتذة والطلبة والباحثين في بحوثهم البيبليوغرافية.
  - ✓ مساعدة مسؤولي مكتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
  - ✓ المساهمة في ترقية البحث العلمي والبيبليوغرافي.
  - ✓ تنشيط التبادل والتعاون مع المؤسسات والهيئات العلمية والثقافية الوطنية والأجنبية.
- أما عن المصالح التي تتكون منها المكتبة المركزية، يمكن توضيحها من خلال الهيكل التنظيمي التالي:



شكل رقم (14): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوفرة.

### 1.3.1.3. المبنى والتجهيزات المادية والبشرية والمالية:

#### 1.1.3.1. المبنى:

تتربع المكتبة المركزية على مساحة 3384 م<sup>2</sup> موزعة على ثلاثة طوابق وبطاقة استيعاب تقدر ب1156 مقعد موزعة على 05 قاعات للمطالعة، ومخزن الوثائق في الطابق ما تحت الأرض، وقاعة المراجع، وقاعة البحث البيبليوغرافي، وقاعة المحاضرات، وقاعة للتعليم الإلكتروني E-learning، ومركز للتوثيق تابع لكلية اللغات، ومقهى بمحاذاة المكتبة يقدم الوجبات الخفيفة والمشروبات الساخنة والباردة نظرا لداوم المكتبة حتى ساعات متأخرة من الليل.

وتتنوع مختلف هذه الفضاءات على الشكل التالي:

أ. **الطابق تحت الأرض:** مخزن الرصيد الوثائقي بطاقة استيعاب تقارب 100000 مجلد، يضم 136584 مجلد في أشكال مختلفة (كتب باللغة العربية+ كتب باللغات الأجنبية+ الأعمال الجامعية) مخزنة بالطابق

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

تحت الأرض في مساحة تقدر بـ 360م<sup>2</sup>، وفضاء للعمل نصبت فيه مكاتب الموظفين لمصالح الاقتناء والمعالجة الوثائقية والتوجيه، و هذا بعد اقتطاع نصف من مساحة المخزن وتخصيصها مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال التابعة لرئاسة الجامعة.

**الطابق الأرضي:** يتوفر على:

✓ فضاء الاستقبال ببهو المكتبة.

✓ بنك الإعارة الداخلية والخارجية لفائدة طلبة التدرج تشغل مساحة 36م<sup>2</sup>، ومجهزة بجهازين حاسوب متصلة بالشبكة المحلية للمكتبة، ومصعد كهربائي لتسليم واستلام الوثائق من المخزن الكائن بالطابق تحت الأرض.

✓ مكتب التسجيلات بالمكتبة وتسليم براءات الذمة للطلبة المتخرجين مجهز بحاسوب ويقف عليه مكتبي مرجعي.

✓ مجموعة من القواميس والمعاجم المطبوعة المقصاة من الإعارة الخارجية.

✓ فضاء البحث البيبليوغرافي مجهز بـ 03 أجهزة الحاسوب متصلة بشبكة الإنترنت وموجهة للبحث البيبليوغرافي الآلي يشرف عليها مكتبي برتبة ملحق بالمكتبات الجامعية.

✓ مكتب خاص بالمعالجة الفنية والمسح الضوئي للوثائق، ومجهز برفوف تحتوي على مذكرات الماستر التابعة لكلية اللغات.

✓ قاعة المطالعة الفردية موجهة لطلبة التدرج وبطاقة استيعاب 100 مقعد، وقاعة للمطالعة الجماعية بطاقة استيعاب 300 مقعد، مجهزة بأجهزة التدفئة دون المكيفات الهوائية.

✓ جهاز تلفاز مثبت على الجدار المقابل للمدخل الرئيسي للمكتبة.

✓ مكتب أعوان الرقابة والأمن.

✓ لوحات إعلانات حائطية ولافتات توجيهية إلى فضاءات المكتبة.

**ب. الطابق الأول:** يتوفر على:

✓ بنك الإعارة والتوجيه خاص بطلبة ما بعد التدرج والأساتذة الباحثين، مجهز بحاسوب وموصول بمصعد كهربائي لاستلام الوثائق من المخزن.

✓ قاعتين للمطالعة موجهة لطلبة السنة الأولى والثانية ماستر؛ قاعة المطالعة الفردية تتوفر على 100 مقعد، وقاعة المطالعة الجماعية مجهزة بالمكيفات الهوائية وبطاقة استيعاب 300 مقعد.

✓ جناح خاص يحتوي على حواسيب مسخرة للبحث البيبليوغرافي

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

- ✓ مصلحة الإعلام الآلي المكلفة بإدارة وتصميم أجهزة الإعلام الآلي والشبكة المحلية بالمكتبة المركزية
- ✓ مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد التابع لرئاسة الجامعة.
- ✓ شاشة عرض كبيرة مثبتة على الجدار المقابل لبنك الإعارة أين يتم بث مختلف إعلانات ومستجدات المكتبة والأدلة الخاصة بالبحث البيبليوغرافي.
- ✓ لوحات إعلانات حائطية تحمل عبارات ونصوص إرشادية إلى مختلف فضاءات المكتبة، وقوائم لقواعد البيانات المتوفرة والاشتراكات الجديدة، وبعض التعليمات التي يتوجب على الرواد احترامها.
- ✓ مكتب رئيسة مصلحة المعالجة الفنية.

ت. الطابق الثاني: يتوفر على:

- ✓ قاعة المحاضرات مجهزة بأحدث التجهيزات الضرورية تستخدم لإلقاء المحاضرات وفق نظام التعليم الإلكتروني، ومحاضرات التعليم المستمر وبطاقة استيعاب 100 مقعد.
- ✓ قاعة المطالعة الجماعية للأساتذة، مجهزة ب 200 مقعد، و 50 طاولة، مجهزة بوسائل التدفئة.
- ✓ مساحة مقطوعة من قاعة المطالعة مخصصة للمراجع العامة والمتخصصة.
- ✓ الإدارة والمصالح الإدارية الملحقة بها (مكتب المدير، الكاتبة، ورؤساء مصلحتي التوجيه والبحث البيبليوغرافي، دورات المياه). ويشير الجدول التالي إلى حجم التجهيزات المادية المتوفرة بالمكتبة:

العدد	الأثاث
1000	المقاعد
02 قاعة و 180 منضدة	مقصورات القراءة الفردية
170	مناضد العمل الجماعي
01	المخازن
191	الرفوف
08	المكاتب
05	قاعات المطالعة
01	قاعات العرض
01	قاعات الفهارس
15	المكيفات الهوائية
مدفئة مركزية	أجهزة التدفئة
<b>جدول رقم (12): التجهيزات المادية للمكتبة المركزية.</b>	

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 2.1.3. التجهيزات التقنية:

بعد أن أدت التجهيزات التقليدية دورها الإيجابي في حفظ وتخزين وبتث المعلومات المحملة على الأوعية التقليدية، والتي لا يمكن الاستغناء عنها كونها الحامل الرئيسي لكم هائل من المعارف، تحاول المكتبة المركزية من خلال سعيها نحو التميز على توفير بيئة تكنولوجية فعالة من شأنها توفير الظروف المناسبة للأداء الوظيفي وتقديم خدمات مكتبية تتوافق مع تطلعات واتجاهات المستفيدين وتسائر التقنيات المطورة لبث المعلومات، وقامت بتحديث مرافقها وتجهيزها بالأدوات والمعدات التكنولوجية في شكلها المادي أو البرمجي.

الأجهزة	العدد
الحواسيب	المستفيدين: 06 المكتبيين: 31
أجهزة القراءة الآلية	00
خادم	05
أجهزة تلفاز	03
جهاز عرض البيانات	03
قاعة المحاضرات	01
الات التصوير	00
طابعات	07
المنافذ الكهربائية	130
ماسح ضوئي	02
وسائط التخزين	03
البرمجية التوثيقية	سنجاب
برامج الحماية	KASPARSKY

جدول رقم (13): التجهيزات التقنية للمكتبة المركزية.

ويوضح الجدول أعلاه مختلف التجهيزات التقنية من أجهزة وعتاد الإعلام الآلي بالمكتبة المدروسة والموجهة منها إلى المستفيدين وإلى العاملين بها. بحيث تبين الأرقام أن هناك شح في توفير الأجهزة مقارنة بالعدد الكبير للمجتمع الأكاديمي والذي يعتبر الجمهور المستهدف للمكتبة المركزية، مما يقتضي زيادة وتحسين البنية التحتية لتقنية المعلومات، وهذا ما سنتطرق إليه لاحقاً في هذا الفصل من الدراسة. في حين، لم يكن مبنى المكتبة موضع الدراسة مصممة لتستوعب التكنولوجيا الحديثة، بحيث لم يأخذ بعين الاعتبار عند مرحلة التصميم نوع وعدد وتطبيقات أجهزة الحواسيب المناسبة، وتوزيعها على مختلف فضاءات المكتبة

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

(مكاتب وقاعات المطالعة) وما تقتضي من توصيلات ومنافذ كهربائية لتشغيل مختلف الأجهزة، هذا ما يستدعي إعادة النظر في تصميم وتوزيع وتهيئة مساحات المستفيدين والمكتبيين<sup>1</sup>.

### 3.1.3. الموارد البشرية:

يتوقف نجاح أي مكتبة مهما كان حجمها ومهما بلغ عدد مصادرها للمعلومات على مدى توفر العدد المناسب من العاملين الأكفاء والذين تتوفر فيهم المؤهل العلمي والغيورين على مصلحة المكتبة من خلال تقديم خدمات فعالة لمجتمع المستفيدين. فمن خلال الجدول الموضح أدناه لتوزيع العاملين حسب الرتبة المهنية نلاحظ أنه يشتمل جهاز العاملين بالمكتبة المركزية المدروسة على جميع الرتب التي نجدها تقريبا في جميع المكتبات، فبالإضافة إلى المحافظ الرئيسي للمكتبة الذي يقف على رأس الهرم الإداري للمكتبة، نجد عدد من الموظفين المؤهلين (المتخرجين من مدارس ومعاهد وأقسام علم المكتبات والمعلومات) بجميع أسلاكهم المهنية والذي بلغ عددهم 25 موظف ونسبة 47.16% من إجمالي العاملين بالمكتبة. وهناك فئة أخرى من الحاصلين على شهادات أخرى في تخصصات متنوعة غير المكتبات والتوثيق، والتي نجدها غالبا في المكتبات الجامعية بمختلف أنواعها، والتي تكمن في الحاصلين على مؤهل جامعي في مجال الإعلام الآلي على اختلاف مستواهم بين تقني سامي ومهندس دولة. ويعتبر هذا التخصص مرتبطا ارتباطا وثيقا بمجال المكتبات والمعلومات كون معظم المكتبات في عصرنا الحالي تسير وتنظم ببرامج ونظم جد متطورة مما يستدعي توفير الطاقات البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يفسر في نفس الوقت توظيف 09 أشخاص في تخصص الإعلام الآلي بالمكتبة المدروسة ومما يمثل نسبة 16.98% من مجموع الموظفين. وهناك فئة من العاملين تتمثل في الإداريين الذين توكل إليهم بعض الأعباء التي لا غنى عنها في المكتبة الجامعية مثل عمل الكاتبة وأعوان الأمن والصيانة.

وعلى صعيد آخر، تعبر هذه الأرقام على توفر الموارد البشرية المؤهلة بالمكتبة المركزية ومن شأنها ضمان تنظيم الوصول إلى مصادر المعلومات والمكتبة، وما يتصل منها من أدوات وخدمات مكتبية في سياق البيئة الرقمية التي يشهدها المجتمع المعاصر. وفيما يلي جدول يبين حجم الموارد البشرية المتوفرة في المكتبة المدروسة:

<sup>1</sup> مقابلة مع المحافظ الرئيسي للمكتبة المركزية يوم 2022/09/26.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

العدد	الرتبة
01	محافظ رئيسي بالمكتبات الجامعية
02	محافظ بالمكتبات الجامعية
02	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2
08	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 1
07	مساعد المكتبات الجامعية
04	عون تقني بالمكتبات الجامعية
01	معاون تقني في الإعلام الآلي
01	وثائقي أمين محفوظات رئيسي
01	مترجم رئيسي
00	مترجم
01	مهندس في دولة الإعلام الآلي
01	مهندس رئيسي في دولة الإعلام الآلي
02	مساعد مهندس في الإعلام الآلي مستوى 1
03	تقني في الإعلام الآلي
00	معاون تقني في الإعلام الآلي
01	ملحق رئيسي للإدارة
00	عون رئيسي للإدارة
00	عون إدارة
02	كاتبة
4	عامل مهني صنف أول
01	عامل مهني خارج الصنف

جدول رقم (14): العاملين بالمكتبة المركزية وفق متغير السلك.

### 2.3. الرصيد الوثائقي:

تتوفر المكتبة المركزية على رصيد ثري من الأوعية الفكرية من حيث الشكل والمحتوى وفي شتى ميادين التكوين والشعب التي تدرس بالجامعة الوصية، حيث يقدر رصيد المكتبة من الكتب باللغة الفرنسية 26207 عنوان وبنسبة 56% من الرصيد الإجمالي للمكتبة، ويمكن تفسير هذه النسبة كون اللغة المعتمدة في عملية التدريس بكلية العلوم، وكلية التكنولوجيا وكلية المحروقات والكيمياء وقسم اللغة الفرنسية بكلية الآداب واللغات هي اللغة الفرنسية، في حين تجاوز عدد عناوين الكتب باللغة العربية 14.14% عنوان وبمجموع

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

قدر ب 15979 عنوان، وأغلب مصادر هذه الفئة من الوثائق موجهة إلى مجتمع المستفيدين المنتسبين إلى كلية الحقوق والعلوم السياسية، وكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، وكلية الآداب والتي تعتمد أساسا على اللغة العربية في نشاطات التعليم. ويأتي في المرتبة الأخيرة رصيد اللغة الانجليزية والذي يمثل 6.86% من مجمل مجموعات المكتبة وبلغ عدد العناوين 4615، وهذا راجع إلى محدودية استعمال هذه اللغة في النشاطات التعليمية والبحثية من طرف الأساتذة الباحثين والطلبة لجامعة أحمد بوقرة، بحيث ينحصر اعتماد اللغة الانجليزية كلغة أساسية في عملية التعليم إلا على معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونيك وقسم اللغة الانجليزية بكلية اللغات والآداب.

وفيما يلي جدول يوضح إحصاءات الرصيد الوثائقي للمكتبة الجامعية للسنة الجامعية 2021-2022:

اللغة	العناوين	%
اللغة العربية	15979	34,14
اللغة الفرنسية	26207	56,00
اللغة الانجليزية	4615	09,86
المجموع	46801	100

جدول رقم (15): الرصيد الوثائقي للمكتبة إلى غاية جوان 2022<sup>1</sup>.

أما من حيث أنواع مصادر المعلومات، تتكون مجموعات المكتبة من كتب، دوريات، مقالات، رسائل جامعية وأطروحات، وروايات وقصص. بالإضافة إلى مجموعة معتبرة من المواد المرجعية العامة والمتخصصة مثل القواميس والأطالس والموسوعات، ناهيك عن رسائل الدكتوراه والماجستير، التي تُضاف إلى رصيد المكتبة في نهاية كل سنة دراسية. فمن خلال الجدول أدناه الذي يوضح توزيع الرصيد الوثائقي للمكتبة المدروسة حسب نوع وعاء المعلومات، نلاحظ نوع من التباين بنسب متفاوتة لمختلف مصادر المعلومات، بحيث تحتل الكتب المرتبة الأولى من حيث أوعية المعلومات ضمن الرصيد الوثائقي الكلي، وهي الظاهرة التي تتميز به أغلب مكتبات المؤسسات العالي بالجزائر، بل حتى مرافق المعلومات الأخرى، وهذا راجع إلى كون الكتاب المطبوع كان ومازال الوسيلة الأساسية للتعليم والتعلم حينما كان الحامل الرئيسي

<sup>1</sup> معلومات مستقاة من مدير المكتبة المركزية أثناء إجراء المقابلة يوم 2022/09/26.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

للمعرفة وأداتها الرئيسيّة ومنذ زمن بعيد، وشكل الوعاء الرئيسي لبناء وتنمية مجموعات المكتبات الجامعية قبل بروز المصادر الإلكترونيّة وتطورها لتصبح هذه الأخيرة المنافس الرئيسي له. كما يعود سبب تقدم الكتب على أوعية المعلومات الأخرى إلى تراجع نسبة اقتناء الدوريات المطبوعة بعدما أن كانت هي السائدة في مقتنيات المكتبات الجامعية حتى نهاية القرن العشرين وهذا راجع إلى ارتفاع ثمن الاشتراك فيها وعدم انتظام وصول أعدادها.

وفيما يلي جدول يوضح توزيع الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية قيد الدراسة حسب نوع الوعاء إلى غاية جوان 2022.

عدد النسخ	عدد العناوين	العناوين والنسخ نوع الوعاء
117832	30881	الكتب
857	549	الدوريات
1560	1560	مقالات الدوريات
1850	787	المراجع
9386	9256	الرسائل الجامعية
95	52	كتيبات (Manuels)
1827	1827	الاقراص المضغوطة
/	/	المصادر السمعية البصرية
3177	2204	أخرى
136584	47116	المجموع

جدول رقم (16): الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية حسب نوع الوعاء إلى غاية جوان 2022.

أما عن البرمجية المعتمدة لتسيير الإجراءات المكتبية، فقد صرح مسؤول المكتبة عن الشروع مباشرة في استعمال التقنيات الحديث للمعلومات والاتصال في إدارة وتنظيم مصالح وخدمات المكتبة عند فتح أبوابها سنة 2004، وتم اختيار برمجية SYNGEB كنظام آلي للتكفل بإجراءات السلسلة الوثائقية من جمع ومعالجة وبيث، وبمناوبة أول خطوة لأتمتة المكتبة المركزية. ويعود السبب إلى اختيار هذا النظام كونه مطبق في غالبية المكتبات الجامعية على المستوى الوطني مما يشجع على توحيد الإجراءات الفنية التقنية بين مكتباتنا،

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

فضلا عن المزايا التي يقدمها في التكفل بجميع إجراءات السلسلة الوثائقية وتقديم الخدمات المكتبية دون القيود اللغوية، كما سعينا من خلال اقتناء برمجية سنجاب من أجل ترقية وتشجيع المنتج الوطني.

### 3.3. العرض الخدماتي للمكتبة المركزية:

#### 1.3.3. الخدمات التقليدية:

#### 1.1.3.3. خدمة الإعارة الداخلية والخارجية:

تُقدم خدمة الإعارة لجميع فئات مجتمع المستفيدين والمسجلين بالمكتبة المركزية من طلبة التدرج وطلبة الماجستير وطلبة الدكتوراه وأعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة، وذلك خلال كل أيام دوام المكتبة مع ضمان الخدمة من طرف عون الإعارة خلال الفترة الليلية التي تدوم الى غاية الساعة 22 سا00. تقدم هذه الخدمة نوعين من الإعارة؛ الإعارة الخارجية أين يستطيع طلبة التدرج بإخراج 03 كتب (02) للاطلاع عليها خارج المكتبة محددة بفترة زمنية لا تتجاوز 15 يوم مع إمكانية التجديد مرة واحدة، وثلاثة (03) كتب للطلبة ما بعد التدرج والأساتذة الباحثين لمدة أقصاها 20 يوم مع التجديد مباشرة بعد هذه المدة لمرة واحدة. وخدمة الإعارة الداخلية الموجهة للمطالعة أو القراء الداخلية لجميع فئات المستفيدين بما فيهم الزائرين ويكون استخدامها داخل جدران المكتبة، في حين يُسمح بإعارة كتابين 02 للاستعمال الداخلي ولمدة لا تتجاوز وقت دوام المكتبة خلال اليوم الواحد. وقد بلغ عدد عمليات الإعارة 23000 وثيقة مستعارة بين الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية لسنة 2015، لكن شهدت تراجعا ملحوظا خلال السنوات التالية، خاصة جراء جائحة كورونا التي ضربت الجزائر وأثرت بشكل كبير على جميع القطاعات بما فيها المكتبات الجامعية، بحيث تضاعلت عدد عمليات الإعارة إلى 5000 عملية خلال الموسم الجامعي لسنة 2020-2021 (حسب تصريح مسؤولة مصلحة التوجيه).

ويشغل مكتب الإعارة حيزا مكانيا مهما بالمكتبة باعتبار «خدمات الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها»<sup>1</sup>، بحيث خصصت لهذه الخدمة بنك الإعارة بالمدخل الرئيسي في الطابق الأرضي للمكتبة موجه لطلبة التدرج، ويتناوب على تقديم خدماتها أربعة مكتبيين برتبة تقني بالمكتبات الجامعية ومساعد المكتبات، وملحقين (02) بالمكتبات الجامعية بمهام المسؤولية عن إعارة الكتب والمواد المكتبية القابلة

<sup>1</sup> راشد، سيد محمد، 2017. علم المعلومات والمكتبات. عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع، 2017. ص.60.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

للإعارة والتأكد من إرجاعها وتطبيق السياسة المتبعة في هذا المجال. كما تم تخصيص فضاء آخر للإعارة بالطابق الأول تشرف عليه موظفة برتبة كاتبة، وموجه لطلبة الماجستير والدكتوراه وأعضاء الهيئة التدريسية. أما عن نظام الإعارة المعتمد، انتهجت المكتبة المركزية نظام الرفوف المغلقة مما يمنع البحث والاطلاع والقراءة لمصادر المعلومات بالشكل المباشر، فتتم عملية الإعارة بالطريقة الآلية باستخدام وحدة الإعارة « SYSPRET » لنظام سنجاب الذي يكفل تسيير ملفات المستعدين وضبط عمليات إخراج واسترجاع الوثائق.

### 2.1.3.3. خدمة البحث البيبليوغرافي:

قامت مصلحة البحث البيبليوغرافي بتجهيز فضاء خاص بالطابق الأرضي للمكتبة يقوم عليها موظف مؤهل برتبة ملحق بالمكتبات الجامعية 01، وبمهمة تدريب وتوجيه جميع فئات المستفيدين حضوريا إلى اختيار واستعمال أدوات البحث عن المعلومات في المصادر المطبوعة أو قواعد البيانات أو المتاحة على شبكة الإنترنت، ومن خلال مرافقتهم في خطوات البحث الوثائقي انطلاقا من صياغة استراتيجية البحث إلى إيجاد واسترجاع المعلومات ومصادرها. كما يشرف القائم على هذه الخدمة إدارة الحواسيب الموجهة للبحث البيبليوغرافي المتواجدة بهو المكتبة والسهر على الإبلاغ عن الإعطاب والمشاكل التقنية في حالة وقوعها إلى المصلحة المكلفة بصيانة أجهزة الإعلام الآلي. وتم تزويد هذه الخدمة بـ ثلاثة حواسيب مجهزة برنامج البحث الوثائقي لنظام سنجاب في فهرس المجموعات التي تضمها المكتبة المركزية ومكتبات الكليات المنسوبة لجامعة بومرداس، والفهارس الأخرى المتاحة على شبكة الإنترنت مثل CCDZ، الفهرس العربي الموحد وغيرها من فهارس المكتبات ومرافق المعلومات المتصلة معها.

### 3.1.3.3. خدمة قاعات المطالعة الفردية والجماعية:

تضمن المطالعة والقراءة والبحث من خلال توفير عدد من المناطق والأماكن المجهزة بفضاءات المطالعة الفردية والجماعية للمتريدين على المكتبة المركزية من طلبة وأعضاء هيئة التدريس المنتمين إلى جامعة أمحمد بوقرة والزائرین أيضا، وذلك طوال أيام الأسبوع ما عدا يوم الجمعة ومن الساعة 8 سا00 إلى 22 سا00. تم تصميم قاعات المطالعة بالشكل الهندسي المستطيل وتقدر مساحتها الإجمالية بـ 3384م<sup>2</sup> وبطاقة استيعاب 1000 قارئ موزعة على قاعتين للمطالعة الفردية وثلاثة قاعات للمطالعة الجماعية، مزودة بمقاعد ومناضد ومنافذ للكهرباء لشحن الأجهزة الإلكترونية وتغطي بشبكة الإنترنت اللاسلكية وبفي Wifi مجانا لمستفيدين من جميع قاعات المطالعة. فيستطيع رواد المكتبة إحضار كتبهم الخاصة جنبا إلى جنب مع

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

استخدام مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة المركزية. كما تتواجد بمحاذاة هذه الأخيرة كافتيريا موجهة للطلبة والأساتذة والعاملين لتناول الوجبات السريعة والمشروبات.

### 4.1.3.3. خدمة المراجع:

ولما توفره المراجع من مادة علمية التي تقيد الباحثين في توضيح مواضيع بحثهم وعرض أحدث صور لما توصلت إليه البحوث العلمية، قامت المكتبة باقتطاع جزء من قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة ما بعد التدرج والأساتذة الكائنة بالطابق الثاني من أجل تخصيصها لخدمة المراجع أين تم تهيئة عارضات جدارية ذات رفوف لعرض مجموعة من الكتب المرجعية التي يقدر عددها ب 1950 نسخة موزعة على مراجع مباشرة كالقواميس والأدلة والموسوعات بلغات مختلفة، ومراجع غير مباشرة من نوع الببليوغرافيات، وعناوين أو عداد الدوريات مجلدة وفي مختلف التخصصات. هذا، ويمكن للمستفيدين تصفحها وقراءتها مباشرة على الرفوف، أو الرجوع إلى أخصائي المراجع القائم على هذه الخدمة من أجل توجيههم وإرشادهم خلال ساعات العمل الرسمية للمكتبة والإجابة على استفساراتهم حول استخدام تلك المراجع في بحوثهم ودراساتهم والإفادة منها. كما خصص فضاء لعدد من المجالات العلمية والقواميس في تخصص اللغات الأجنبية بمكتب الإعارة الكائن بالمدخل الرئيسي للمكتبة، والتي لا تعار خارج المكتبة وإنما يقتصر استعمالها على الإعارة الداخلية فقط، ويشرف على إدارتها أعوان الإعارة والمكتبي المرجعي ويحرصون على تنظيمها وتسهيل الوصول إليها والاستخدام الأمثل لها من طرف المستفيدين.

### 5.1.3.3. خدمة الاستقبال والتوجيه:

تم تخصيص فضاء واسع بههو المكتبة باعتباره الممر الرئيسي لجميع زوارها، وتجهيزه بمكتب خاص باستقبال الرواد المترددين عليها وإرشادهم إلى أماكن تواجد أوعية المعلومات، والإفادة منها ومحتوياتها والوقوف على أنظمتها ولوائحها. يقوم على هذه الخدمة عون تقني بالمكتبات الجامعية، ويتم تدعيمها في بداية الموسم الدراسي ونهاية السنة من أجل تخفيف الضغط على خدمة التسجيل بالمكتبة والحصول على براءات الذمة من طرف الطلبة والباحثين. يحرص مكتب الاستقبال والتوجيه على توزيع أدلة استعمال فضاءات وخدمات المكتبة على شكل مطويات ونشرات (في حال توفرها) أعدت خصيصا لهذا الشأن والمتمثلة في:

✓ دليل القارئ في نسختين باللغة العربية واللغة الفرنسية تناولت معلومات عامة حول المكتبة أين حددت أوقات دوام خدمات المكتبة، أرقام الهاتف للاتصال، عنوان البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني،

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

وخريطة موقع المكتبة، الخدمات المقدمة، برنامج الإعارة الخارجية، طرق البحث البيبليوغرافي في مجموعات المكتبة وإجراءات التسجيل.

✓ مطويات باللغة العربية واللغة الفرنسية خصصت لعرض القانون الداخلي للمكتبة.

✓ قسيمات ورقية تحمل عناوين المواقع الإلكترونية لكل من جامعة أحمد بوقرة والمكتبة المركزية، وقائمة المصادر الإلكترونية المتاحة (SNDL، المستودع الرقمي، PNST) والتي يمكن أن تفيد المترددين على المكتبة في نشاطاتهم العلمية والبحثية.

### 6.1.3.3. خدمة إيداع الأطروحات:

وهي الخدمة التي تسهر على استلام رسائل الدكتوراه ومذكرات الماستر 2 والماجستير ومهندس دولة والتي نوقشت على مستوى المعاهد والأقسام التابعة لجامعة أحمد بوقرة بعد استكمال الشروط الإدارية والقانونية. يتم استقبال الباحثين في مكتب مجهز خصيصا لهذه الخدمة، ويقف عليه مكتبي برتبة ملحق بالمكتبات الجامعية يسهر على استلام الرسائل المودعة في نسخة إلكترونية ونسخة مطبوعة مقابل وصل إيداع، وعلى أن تستوفي الشروط التقنية ووفقا للقرار رقم 153 المؤرخ 14 ماي 2012<sup>1</sup> الذي يحدد شروط وكيفية إنشاء جدول فهرسي مركزي للمذكرات والأطروحات وطرق تزويده واستعماله.

وهي الخدمة التي دخلت حيز التنفيذ منذ سنة 2011 وبعدها تم تعزيزها بأحكام القرار رقم 153 المؤرخ في 14 ماي 2012 والمتعلق بإنشاء الملف المركزي لتخزين الأطروحات وتوضيح كفاءات تزويده واستعماله، وموجهة إلى فئة الطلبة والباحثين الذين ناقشوا رسائلهم العلمية بأقسام ومعاهد جامعة أحمد بوقرة، أين حددت الشروط الإجرائية والتقنية الخاصة برفع تلك الرسائل على المنصة الرقمية للمستودع الرقمي، مع اقتراح الاستمارة في شكلها الإلكتروني والخاصة بإيداع رسائل الدكتوراه والماستر والماجستير، على أن يقوم الباحث بطباعتها وتعبئتها وتقديمها إلى مصلحة الإيداع بالمكتبة المركزية.

### 7.1.3.3. خدمة التسجيل بالمكتبة:

وهي الخدمة التي تنتمي إلى مصلحة التوجيه يقوم عليها مكتبي برتبة ملحق بالمكتبات الجامعية 01 بمكتب مجهز في فضاء الاستقبال والتوجيه الكائن بالمدخل الرئيسي للمكتبة، فهي بمثابة جزء من خدمة التسجيل عن بعد بالمكتبة المركزية أين يتم استكمال عملية تسجيل القراء في كل بداية الموسم الجامعي بعد استلام

<sup>1</sup> المرجع السابق.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

استمارات التسجيل المعبئة من طرف المستفيدين عبر البريد الإلكتروني، وإعداد بطاقات المكتبة وتسليمها لأصحابها على شكل ملصقات من نوع الكود البار تثبت على بطاقة الطالب وبمثابة تقنية الربط مع قاعدة بيانات المسجلين بالمكتبة وتجميع وإدخال البيانات. تأخذ صلاحية بطاقات التسجيل سنة كاملة وتمنح للقارئ إمكانية إعاره الوثائق للمطالعة الداخلية والإعارة الخارجية فضلا عن استعمال قاعات الإنترنت واستغلال المصادر الرقمية ذات الولوج المحلي، وإظهارها بمدخل المكتبة عند التردد عليها.

### 8.1.3.3. خدمة التكوين الوثائقي:

تكفل المكتبة المركزية عدة برامج تكوينية موجهة إلى كل فئات مجتمع المستفيدين على اختلاف تخصصاتهم العلمية من خدماتها ومجموعاتها، بغية تزويدهم بمهارات الثقافة المعلوماتية التي من شأنها إكسابهم القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من الخدمات المكتبية واستغلال مصادر المعلومات التي تخدم نشاطاتهم الدراسية والبحثية، ومما يعزز ثقافتهم المقروئية وتشجيع استقطابهم إلى فضاءات المكتبات الجامعية بصفة عامة. ومن بين البرامج التي قامت بها المكتبة المركزية في مجال التكوين، تنظيم دورات تكوينية لفائدة الطلبة حول استعمال المنصات الوثائقية الرقمية (SNDL, PNST, Dspace)، والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة والمتاحة على موقعها الإلكتروني (خدمة اطلب مقال، المكتبة الرقمية، خدمة البث الانتقائي للمعلومات). ومرافقة الطلبة بصدد انجاز مذكرات ورسائل التخرج في تقنيات توثيق المراجع حسب المعايير الدولية وباستعمال تطبيقات صياغة المراجع (الاستشهادات المرجعية) مثل برنامج EDNOTE. تقع مسؤولية تدريب المستفيدين على عاتق مصلحة البحث البيبليوغرافي، وتسهر مسؤولية المصلحة برفقة مدير المكتبة على إعداد البرامج التكوينية الملائمة والفعالة على أساس جمع كل المعلومات حول المتدربين والتقدير الجيد لاحتياجاتهم التكوينية وتحديد طرق وآليات التكوين. وعادات ما يتم تنظيم الدورات التكوينية بالقاعة المحاضرات الكائنة بالمكتبة المركزية.

### 2.3.3. الخدمات الإلكترونية:

#### 1.2.3.3. خدمة قواعد البيانات على الخط:

تتيح المكتبة المركزية من خلال موقعها الإلكتروني إمكانية الوصول إلى مجموعة من قواعد البيانات العالمية وذات الولوج المحلي في التخصصات المختلفة.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

أ. قواعد البيانات ذات الولوج المحلي: تقترح المكتبة 03 قواعد بيانات يمكن الوصول إليها محليا فقط عن طريق عنوان IP "بروتوكول الإنترنت" بمثابة الهوية أو المُعرّف الذي يسمح باستغلال محتوى قواعد البيانات. وتكمن هذه القواعد في:

✓ **Onepetro**: تضم اشترك سنة 2016 متخصصة في المعلومات العلمية والتقنية التي تخدم مجال التنقيب عن النفط والغاز، والصناعة. ويتم الوصول إليها انطلاقا من المكتبة المركزية أو مكتبة كلية المحروقات والكيمياء من خلال عنوان IP.

✓ قاعدة **Jstor**: وهي قاعدة تمنح الوصول إلى حوالي 700 دورية في عدة تخصصات منها العلوم الإنسانية والاجتماعية، والعلوم البيولوجية. في حين يمكن الولوج إليها انطلاقا من بروتوكول انترنت الجامعة.

✓ **OSA Publishing OpticsInfoBase** : هي قاعدة بيانات متخصصة في علم البصريات التطبيقية التابعة (OSA) Optical Society of America والتي تضم حوالي عشرين مجلة علمية وأوراق أكثر من 310 مؤتمر.

ب. قواعد البيانات ذات النفاذ الحر: وهي قائمة وصفية دون إدراج الروابط النصية، لمجموعة من قواعد البيانات المتاحة بصفة مجانية على شبكة الإنترنت، والتي تضم مصادر معلومات بشتى أنواعها (كتب، رسائل جامعية، مقالات، وغيرها) وبمختلف اللغات، في التخصصات العلمية المدرسة بجامعة أمحمد بوقرة، (مثل AGORA ، AGRIS ، الموسوعة العربية الجنائية ، DOAJ وغيرها).

### 2.2.3.3. خدمة سؤال-جواب:

وهي خدمة تعتمد بناءً على تجربة الخدمات المرجعية التقليدية المقدمة بالمكتبة والتي تم تطويرها في بيئة تكنولوجيا المعلومات، تهدف إلى الرد على استفسارات وانشغالات المستفيدين بطريقة غير متزامنة وتعمل على مدار 24 ساعة خلال أيام الأسبوع، وأين تم وضع استمارة إلكترونية على موقع المكتبة موجهة حصريا إلى المسجلين بها دون الغير، بهدف استقبال أسئلتهم وانشغالاتهم حول البحث الوثائقي. ويتكفل مكتبي برتبة ملحق بالمكتبات الجامعية 1 بتقديم الأجوبة والشروحات المناسبة لكل انشغال في غضون 03 (ثلاثة) أيام، على أن تحتفظ تلك الأسئلة والأجوبة المقدمة سابقا قاعدة معرفية أو أرشيف فتوح قابل للبحث لتصبح كمنتوج وثائقي يمكن المستفيدين من الاطلاع عليها وحسب الانشغالات التي تهمهم وعند الحاجة، مما

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

يساعد المكتبي المرجعي من ربح الوقت والجهد في الإجابة على الأسئلة المتكررة والرد على الاستفسارات الجديدة بطريقة سريعة.

### 3.2.3.3. خدمة التسجيل على الخط:

يمكن للطلبة والأساتذة المنتمين إلى جامعة أمحمد بوفرة التسجيل بالمكتبة المركزية من أجل استعارة الكتب والاستفادة من خدماتها عن طريق تعبئة استمارة محملة على موقع المكتبة والتي تحمل معلومات حول البريد الإلكتروني للفارئ، الاسم اللقب، الكلية، القسم وغيرها. على أن يتنقل بعد مدة 24 ساعة إلى المكتبة والتقرب من مكتب الاستقبال والتوجيه من أجل استكمال إجراءات التسجيل بالمكتبة والاستفسار عن النظام الداخلي وخدمات المكتبة.

### 4.2.3.3. خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

أين يتم تزويد المستفيدين المرغوبين في هذه الخدمة بصفة دورية ومنتظمة دون السؤال من قبله بالمستجدات العلمية والمعرفية وثيقة الصلة باهتماماته واحتياجاته وذلك عن طريق البريد الإلكتروني. ويتم الاستفادة من هذه الخدمة عن طريق تعبئة استمارة متاحة على الموقع الإلكتروني للمكتبة وأين يقوم المستفيد بتحديد المعلومات حول تخصصه العلمي وموضوع/مواضيع البحث مع إثرائها بالكلمات الدالة. كما يتم تخصيص أجهزة التلفاز المثبتة ببهو الطابق الأول للمكتبة كشاشات عرض ديناميكية لعرض الأخبار والصور وجميع المعلومات المفيدة حول خدمات ومجموعات المكتبة المركزية.

### 5.2.3.3. خدمة التكوين عن بعد:

وهي خدمة تعتمد على طريقة التكوين الإلكتروني غير المتزامن تهدف إلى تلقين ثقافة المعلومات لدى المستفيدين من خلال اقتراح مجموعة من الدورات التكوينية المتنوعة على شكل قائمة موضوعية لروابط نصية تحيل إلى المواقع المتخصصة في مجال التكوين الوثائقي، من بينها ( Web knowledge, logitel, EndNote, SNDL وغيرها). وتجدر الإشارة إلى أن جل الدورات التكوينية المقترحة على صفحة الموقع تنحصر بين فترة نوفمبر 2014 وديسمبر 2016، ولم تنظم المكتبة أي تكوين بعد هذه الفترة.

### 6.2.3.3. خدمة النظام الوطني للتوثيق عبر الخط SNDL:

وهو نظام يمنح إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات العلمية والتقنية المتاحة في قواعد بيانات وطنية وعالمية في جميع ميادين التعليم والبحث العلمي وبمختلف اللغات. في حين يستفيد من هذه الخدمة فئة الطلبة ما بعد التدرج (طلبة الدكتوراه والماجستير) والطلبة المهندسين، وفئة الأساتذة الباحثين والباحثين

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

الدائمين بالجامعات ومراكز البحث وبشرط الحصول على حساب يقدم على مستوى المخابر أو المكتبات المركزية.

تسند هذه الخدمة إلى مصلحة البحث البيبليوغرافي، ويقوم عليها مكثبي برتبة ملحق بالمكتبات الجامعية 2 الذي يحرص على منح كلمات المرور للمستفيدين الراغبين من الاستفادة من منصة SNDL ، وذلك بشرط ملء استمارة معلومات والاطلاع على شروط الإفادة والإمضاء على وثيقة التعهد. وبلغ عدد مستعملي هذه الخدمة 5212 مستعمل خلال سنة 2020.

### 7.2.3.3. خدمة المستودع الرقمي:

وهو مستودع مؤسساتي تم إنشائه سنة 2013 وفي إطار مشروع ISTE Mag (تحسين الوصول إلى المعلومات العلمية والتقنية في الجامعات المغربية) وهو مشروع شراكة بين مؤسسات التعليم العالي في المغرب الكبير، يهدف إلى تطوير المنصات الرقمية للأرشيف المفتوح للمعلومات العلمية والتقنية، باستخدام برمجية DSPACE، يوفر إمكانية الوصول المفتوح إلى النص الكامل للأعمال والنشاطات العلمية والبحثية الناتجة من أعضاء هيئة التدريس والطلبة المنتسبين إلى جامعة أمحمد بوقرة.

أما عن أنواع المصادر التي توفرها هذه الخدمة تكمن في جميع مصادر المعلومات العلمية والتقنية الصادرة على شكل مقالات علمية منشورة في الدوريات الوطنية أو الدولية، الكتب أو أجزاء الكتب، أطروحات الدكتوراه للنظامين الكلاسيكي ول.م.د، رسائل الماجستير والماستر 2 ومهندس دولة، مداخلات وعروض الملتقيات العلمية، وتقارير البحوث والتقارير التقنية. بلغت عدد الكيانات الرقمية التي تقترحها خدمة المستودع الرقمي لسنة 2022 أكثر من 7000 مصدر (أنظر الجدول رقم 16 الورقة رقم 298)، يتم تمويلها بطريقة مستمرة من طرف المكتبة المركزية ومكتبات الكليات المنسوبة إلى جامعة بومرداس. في حين يتم الوصول عن بعد إلى جميع المصادر التي تتيحها ذات الخدمة عدا المقالات العلمية التي تقتضي التقرب من قاعات المطالعة الكائنة بالمكتبة المركزية. وهذا ما يمكن توضيحه أكثر من خلال الجدول الموالي:

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

العدد	نوع المصدر
3661	المقالات العلمية
1776	أطروحات الدكتوراه ومذكرات الماجستير
1346	مذكرات الماستر
63	المؤتمرات والمحاضرات
315	الكتب
06	المجلات
7167	المجموع

جدول رقم (17): أنواع المصادر المتاحة في المستودع الرقمي للمكتبة المدروسة.<sup>1</sup>

### 8.2.3.3. خدمة المنصة الوثائقية الجزائرية PDOC:

وهي منصة رقمية وثائقية مطورة من طرف مجموعة من أخصائي المعلومات ذوي المهارات والكفاءات العلمية والعملية في تخصص المكتبات والإعلام الآلي، وموجهة الى المكتبات الجامعية والمجتمع الأكاديمي في جميع التخصصات العلمية. بحيث تقترح إمكانية تحميل أكثر من 2000 كتاب من 165 قاعدة بيانات علمية، و105 منصة أرشيف مفتوح وأكثر من 1000 مذكرة ليسانس وماستر في مختلف التخصصات، والمتاحة على المستوى الوطني والعالمي. كما تقترح مجموعة من الخدمات التي من شأنها تسهيل التعامل مع المنصة لاسيما خدمة الإحاطة الجارية، وخدمة أطلب مقال علمي، وخدمة أطلب كتاب، ببليوغرافيا المقاييس، وخدمة التعلم الإلكتروني، وخدمة المستودع الرقمي، فضلا عن محرك للبحث في المنصة الرقمية يقدم استراتيجيات البحث البسيط والمتقدم.

### 9.2.3.3. خدمة المجلات الإلكترونية:

وهي خدمة تمكن المستفيد من تصفح المجلات الإلكترونية الوطنية في مختلف المجلات العلمية والتقنية عن طريق النقر على رابط نصي متاح على صفحة موقع المكتبة يحيل إلى موقع Webreview المصمم والمطور من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني. كما تمكن هذه الخدمة إمكانية الاطلاع على رصيد الدوريات المطبوعة للمكتبة من خلال قائمة وصفية متاحة على موقع المكتبة تقترح أكثر من 300 عنوان مجلة علمية، وطنية منها ودولية، في مختلف المجالات العلمية حسب التخصصات المدرسة بجامعة

<sup>1</sup> معلومات متحصل عليها من طرف مسئولة مصلحة التوجيه يوم 2022/11/24.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

بومرداس، والمتاحة باللغات العربية والفرنسية والانجليزية. وتغطي هذه القائمة المجالات الصادرة من سنة 2004 إلى 2010 مع تحديد جميع الأعداد والمجلدات المتوفرة بالمكتبة لكل عنوان مجلة.

### 10.2.3.3. خدمة الاتصال بالإنترنت:

قامت المكتبة بتجهيز كافة قاعات المطالعة بتقنية الربط بشبكة الإنترنت مجاناً يمكن استغلالها من طرف جميع فئات المستفيدين عن طريق تقنية الـWiFi والتي يتم استغلالها وفق الشروط المحددة في ميثاق المكتبة. في حين لم توفر الحواسيب والبرمجيات المناسبة في للربط بالشبكة العالمية، بل تم توفير منافذ التيار الكهربائي المثبتة على جدران قاعات المطالعة لشحن أجهزة الحواسيب المحمولة والهواتف النقالة الخاصة بالمستفيدين.

### 11.2.3.3. خدمة حجز الوثائق:

يمكن للمسجلين بالمكتبة إجراء الحجز المسبق للكتب و(رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه كإجراء خاص خلال فترة جائحة كورونا) من خلال تعبئة الاستمارة الخاصة على الموقع الإلكتروني للمكتبة. وبعد إشعار المستفيد المعني بتوفر المواد المطلوبة عن طريق البريد الإلكتروني، يتم التوجه إلى مكاتب الإعارة في غضون 24 ساعة من أجل استلام تلك المصادر المحجوزة.

### 12.2.3.3. خدمة أطلب مقال:

وهي خدمة موجهة لفئة الأساتذة والباحثين المنتمين إلى جامعة بومرداس والراغبين في الحصول على مقالات علمية غير متوفرة في مجموعات المكتبة المركزية، ويتم ذلك عن طريق تعبئة طلب مقال الإلكتروني المتاح على موقع المكتبة، لينكفل المكتبي المرجعي بالبحث في قواعد البيانات المحلية والمتاحة منها على شبكة الإنترنت واسترجاعها بالطرق التي تكفلها حقوق الملكية الفكرية وتسليمها للمستفيد وفي الشكل الذي يرغب فيه.

### 13.2.3.3. خدمة اقتراح وثائق للاقتناء:

يمكن لأعضاء هيئة التدريس أو الطلبة اقتراح عناوين الكتب أو الدوريات وغيرها من أجل اقتناءها من طرف المكتبة المركزية بمجرد ملاءمة استمارة على موقع المكتبة وإرسالها على الخط، أين تتكفل مصلحة

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

الاقتناء بدراسة الطلبات والعمل على تلبيتها من خلال إدراجها في قائمة الإقتناءات المستقبلية أو الحصول عليها عن طريق الإغارة بين المكتبات، أو الاتصال مباشرة بالناشرين والموردين لتنفيذ الطلبية.

### 14.2.3.3. خدمة إيداع الأطروحات والولوج إلى البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات:

أين حددت الشروط الإجرائية والتقنية الخاصة برفع الرسائل والمذكرات بعد مناقشتها على المنصة الرقمية للمستودع الرقمي للمكتبة المركزية، مع اقتراح عدد من الاستمارات في شكلها الإلكتروني التي يقوم المودع بطباعتها وتعبئتها وتقديمها إلى مصلحة الإيداع بالمكتبة المركزية لاستكمال الإجراءات القانونية والتقنية. وتتمثل هذه الاستمارات في استمارة الإيداع والخاصة بإيداع رسائل الدكتوراه والماجستير تحمل معلومات عامة حول الباحث، وجانب خاص يتم ملئه والمصادقة عليه من طرف المكتبة، استمارة تعهد بمطابقة النسخة الورقية مع النسخة الإلكترونية، واستمارة الترخيص بالبحث الإلكتروني للرسالة أو المذكرة المودعة من طرف الباحث.

كما تقدم هذه الصفحة نبذة عامة حول البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات وأهدافها مع اقتراح الرابط النصي الذي يحيل موقعها الإلكتروني دون تحديد شروط وآليات استخدامها.

### 15.2.3.3. خدمة الوثائق الرقمية:

وهي مجموعة من المصادر الرقمية يتجاوز عددها 1000 عنوان كتاب متاح مجاناً على شبكة الإنترنت والتي عمد فريق من المكتبيين على انتقاءها واقتناءها ووضعها تحت تصرف المستفيدين، ويمكن استغلالها انطلاقاً من عنوان البروتوكول الإنترنت داخل جدران المكتبة المركزية.

### 16.2.3.3. خدمة الفهارس العامة المتاحة على الخط المباشر:

- ✓ الفهرس متاح على الخط للمكتبة المركزية: توفر إمكانية الاطلاع والبحث في مجموعات المكتبة المركزية من خلال الفهرس متاح على الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية.
- ✓ الفهرس المشترك للمكتبات الجامعية لجامعة أمحمد بوفرة: وهو فهرس متاح على الخط يقدم إمكانية البحث في الرصيد الوثائقي لمكتبات الكليات والمعهد التابعة لجامعة أمحمد بوفرة.
- ✓ الفهرس المشترك الجزائري CCDZ : تم إدراج رابط نصي على موقع المكتبة يحيل إلى واجهة البحث في الفهرس المشترك للمكتبات الجامعية بالجزائر.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

✓ الفهرس المشترك العربي ARUC: وهو فهرس متاح على الخط يمنح إمكانية البحث في الوثائقي في التراث الثقافي والمعرفي العربي والإسلامي انطلاقاً من الرابط النصي المتاح على موقع المكتبة المركزية.

### 4.3. مجتمع المستفيدين من المكتبة:

التكررات	التكرار	%
الأساتذة	77	3,40
ماستر	1056	46,68
ليسانس	859	37,98
دكتوراه	95	4,20
الموظفين	33	1,46
أخرى	142	6,28
المجموع	2262	100

جدول رقم (18): عدد المسجلين بالمكتبة المركزية خلال السنة الجامعية 2021-2022.

يستفيد من خدمات المكتبة المركزية كل من الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية المسجلين بالكليات والأقسام والمعهد التابعة للجامعة، سواء في مرحلة التدرج أو مرحلة ما بعد التدرج. وفئة الأساتذة الباحثين بمختلف رتبهم العلمية، وأفراد الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية. كما تتيح المكتبة للطلبة الباحثين من جامعات أخرى، إمكانية الاستفادة من رصيدها، وفق نظام خاص بهم.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 2. مواصفات عينة الأساتذة والطلبة والباحثين.

قبل الشروع في تقديم نتائج الدراسة، نقوم باستعراض خصائص عينات الأفراد المستجوبين وتناول أبرز سماتهم وملاحظاتهم، ثم عرض وتفسير إجاباتهم على جميع الأسئلة الواردة في استمارات الاستبيان على حدة. وتوضح الجداول من رقم (19) إلى رقم (23) مواصفات أفراد العينة المبحوثة وذلك من وجهة نظر الصنف، الرتبة، المستوى التعليمي، الشهادة المحضرة، والتخصص العلمي. وهي بمثابة المتغيرات المستقلة التي تؤثر على المتغيرات التابعة وبالعلاقة مع درجة استخدام الخدمات المكتبية، ومدى رضا المستفيدين والإفادة منها «حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى أخرى ومن نظام معلومات إلى آخر وذلك من ثقافتهم، مستواهم العملي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين»<sup>1</sup>. هذا ما يساعدنا في عملية رصد وتحليل اتجاهاتهم واحتياجاتهم التي تخدم نشاطاتهم التعليمية والبحثية، وربطها بالأهداف التي تصبو إليها دراستنا في القاء الضوء على واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بالمكتبة المدروسة ومدى مواظمتها مع اتجاهات وقدرات طلبة التدرج وطلبة الدراسات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية. كما سنحاول استعراض مواصفات المكتبيين المبحوثين من وجهة نظر نوع التوظيف (مؤقت، دائم، متعاقد)، والشهادة العلمية المتحصل عليها، والرتبة المهنية، ومصحة الانتماء، والخبرة المهنية في مجال المكتبات والمعلومات، واللغات المتحكم فيها.

### 1.2. فئات المبحوثين من عينة الدراسة:

الصفة	التكرارات	
	التكرار	%
الأساتذة	58	20,00
الطلبة	209	72,07
المكتبيين	23	07,93
المجموع	290	100

شكل رقم (15): فئات عينة البحث.

جدول رقم (19): فئات عينة البحث.

يشير الجدول (19) والرسم البياني (15) اللذان يوضحان العدد والنسب المئوية لأفراد مجتمع البحث ككل من أساتذة وطلبة ومكتبيين أنه تعود أعلى نسبة منهم إلى فئة الطلبة الذين يبلغ عددهم 209 طالب من

<sup>1</sup> غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000، ص 2.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

مجموع 290 مبحوث، أي ما يعادل 72,07% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الأساتذة المبحوثين 58 أستاذ بمختلف رتبهم العلمية وبما يمثل 20% من إجمالي المستجوبين. أما فئة المكتبيين فلقد حصدت المرتبة الأخيرة، بحيث بلغ عددهم 23 مكتبي من مختلف الأسلاك المهنية بما يمثل نسبة 07,93% من مجموع أفراد عينة الدراسة.

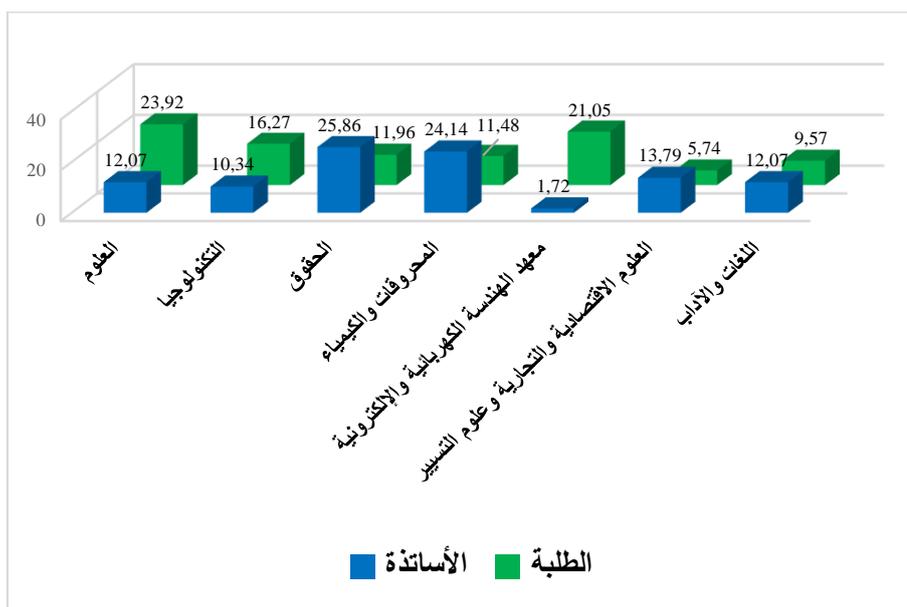
### 2.2. خصائص عينة الأساتذة والطلبة وفق الصفة وكلية الانتماء:

الكلية	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	التكرار	%	التكرار	%		
العلوم	50	23,92	07	12,07	57	21,35
التكنولوجيا	34	16,27	06	10,34	40	14,98
الحقوق	25	11,96	15	25,86	40	14,98
المحروقات والكيمياء	24	11,48	14	24,14	38	14,23
معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونية	44	21,05	01	1,72	45	16,85
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	12	5,74	08	13,79	20	07,49
اللغات والآداب	20	9,57	07	12,07	27	10,11
المجموع	209	100	58	100	267	100

جدول رقم (20): توزيع الأساتذة والطلبة حسب كلية الانتماء.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 21.35% من عينة البحث الخاصة بالأساتذة والطلبة ينتمي إلى كلية العلوم، يليه معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونية بنسبة 16.85%، ثم كل من كلية التكنولوجيا وكلية الحقوق وكلية المحروقات والكيمياء بنسبة متقاربة جدا لم تتجاوز 15% من المجموع الكلي لعينة الطلبة والأساتذة المبحوثين مجتمعين، ويأتي أفراد عينة الدراسة لكليات اللغات والآداب والعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في المرتبة الأخيرة بنسب مئوية قدرت ب 10.11% و 07.49% على التوالي. وهذا ما يوضحه الرسم البياني رقم (16):

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة



شكل رقم (16): توزيع الأساتذة والطلبة وفق كلية الانتماء.

ونقرء من الشكل رقم (16) نوع من التباين النسبي في توزيع أفراد عينة الأساتذة والطلبة على الكليات التي تنتمي إلى جامعة أحمد بوقرة، وهذا راجع إلى التباين في عدد عروض التكوين في مختلف التخصصات العلمية التي تقترحها الكليات والمعهد وعلاقتها بعدد الطلبة المسجلين وأعضاء الهيئة التدريسية، فنجد على سبيل المثال ولا الحصر، تقترح كلية العلوم 61 تخصص بين طور الليسانس والماستر، في حين تقترح كل من معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونية وكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير وكلية الآداب واللغات مجتمعتا 44 تخصص في الليسانس والماستر، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (10) الورقة رقم (286). وعلى صعيد آخر، تشير معطيات الشكل رقم (16) إلى التمثيل الصحيح لجميع فئات المجتمع الإحصائي لأفراد عينة الدراسة، بحيث شملت على عينات من جميع مفردات الكليات والمعهد المنتسبين إلى الجامعة، مما يساعدنا على تقدير أكثر دقة لتوجهات وانطباعات المستفيدين في الواقع وبمختلف صفاتهم وتخصصاتهم العلمية من الخدمات المكتبية القائمة على مستوى المكتبة المدرسة.

### 3.2. خصائص عينة الأساتذة والطلبة وفق الفئة العمرية:

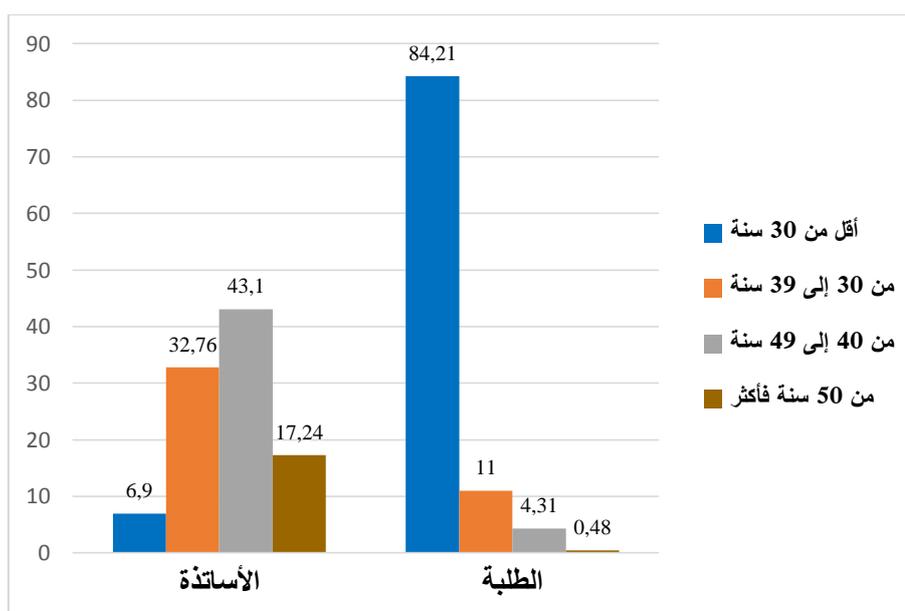
يبين الجدول أدناه البيانات المتعلقة بالفئات العمرية للفئات الطلبة والأساتذة المستجوبين، وتكمن أهمية رصد فئات أعمار عينة البحث في استيعاب نوعية إجابات الباحثين وتفسير مدى تأثيرها على اتجاهاتهم نحو الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية أو الخدمات الهجينة.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

السن	الأساتذة		الطلبة		الصفة	
	المجموع %	التكرار	المجموع %	التكرار		
أقل من 30 سنة	67,42	180	6,90	04	84,21	176
من 30 إلى 39 سنة	15,73	42	32,76	19	11,00	23
من 40 إلى 49 سنة	12,73	34	43,10	25	4,31	09
من 50 سنة فأكثر	04,12	11	17,24	10	0,48	01
المجموع	100	267	100	58	100	209

جدول رقم (21): توزيع الأساتذة والطلبة وفق متغير السن.

وبالرجوع إلى البيانات الواردة في الجدول أعلاه وما يوضحه الشكل رقم (17)، نلاحظ أن النسبة الكبرى من المبحوثين الذين تفاعلوا مع الباحث في الدراسة الاستقصائية تقع في الفئة العمرية لأقل من 30 سنة بنسبة بلغت 67.42%، تلتها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة مئوية قدرها 15.73%، وجاءت في المرتبة الرابعة الفئة العمرية ما بين 40 و 49 سنة وبنسبة مقدرة ب 1.73%، واحتلت المرتبة الأخيرة الفئة العمرية للمبحوثين الذين تتجاوز أعمارهم 50 سنة وبنسبة ضئيلة قدرت ب 0.12% وممثلة في شخص واحد. والشكل التالي كفيلاً بتوضيح الفئات العمرية لأفراد عينة الطلبة والأساتذة:



شكل رقم (17): توزيع الأساتذة والطلبة وفق متغير السن.

ويرجع سبب ارتفاع نسبة الفئة العمرية الأقل من 30 سنة من عينة الدراسة كما يوضحه الشكل رقم (17) إلى تفوق نسبة عينة الطلبة بمختلف مستوياتهم التعليمي الممثلة لمجتمع البحث والتي تقدر ب 78.28%،

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

وباعتبار عمر هذه الفئة أمر طبيعي في نظام التعليم الجزائري خلال المرحلة الثانية من نظام التعليم ل.م.د، بحيث يتوجه الطالب إلى الجامعة في حدود سن الثامنة عشر على الأقل ليبدأ دراسته في طور الليسانس لمدة 03 سنوات ومدة 05 سنوات بالنسبة لشهادة مهندس دولة، ثم يباشر مساره التعليمي في طور الماستر في الفترة العمرية بين 22 و 26 سنة، وفي حالة نجاحه في مسابقة الدكتوراه تستغرق مدة الدراسة من 03 إلى أربعة سنوات فيكون تخرجه غالبا حين بلوغه 30 سنة تقريبا. أما بالنسبة للفئات العمرية المتبقية والتي لا تتعدى نسبتهم 16%، فرما يعود ذلك إلى التأخر في تسجيلهم الدراسي، أو المسجلين في نظام الدكتوراه علوم، أو المهنيين الذين يزاولون دراستهم للتنمية المهنية، أو البكالوريا المتأخرة، أو لظروف قاهرة خارجة عن نطاقهم.

أما بالنسبة لأفراد فئة الأساتذة الباحثين، تشير معطيات الشكل أعلاه أن أعلى نسبة تفاعلت مع الباحث تعود إلى الفئة العمرية بين 40 إلى 49 سنة وبمعدل 43.10% من مجموع هذه الفئة من عينة البحث، تليها الفئة العمرية التي تقع بين 30 م 39 سنة ونسبة 32.67%، وجاءت في المرتبة الثالثة فئة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم من 50 سنة وما فوق والذي يبلغ عددهم 10 أساتذة من أصل 58 ونسبة 17.24% ، أما النسبة الأخيرة من أفراد هذه الفئة الذين أجابوا على استبيان الدراسة تعود إلى الفئة العمرية أقل من 30 سنة وبمعدل منخفض لم يتجاوز نسبة 06.90% .

### 4.2. خصائص أفراد عينة الأساتذة وفق الرتبة الأكاديمية:

الفئة	التكرارات	
	التكرار	%
أستاذ التعليم العالي	12	20,69
أستاذ محاضر	25	43,10
أستاذ مساعد	16	27,59
أستاذ معيد	05	8,62
المجموع	58	%100

■ أستاذ محاضر ■ أستاذ مساعد  
■ أستاذ معيد ■ أستاذ التعليم العالي

شكل رقم (18): توزيع الأساتذة حسب الرتبة الأكاديمية.

جدول رقم (22): توزيع الأساتذة حسب الرتبة الأكاديمية.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

يوضح الجدول رقم (22) والشكل رقم (18) توزيع الأساتذة المبحوثين حسب الرتبة الأكاديمية والتي تتضمن أربعة درجات علمية حسب ما حددها المرسوم التنفيذي رقم 129-08 مؤرخ في 27 ربيع الثاني عام 1429 الموافق ل 03 مايو سنة 2008 والذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالأساتذة الباحث، وهي أستاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر، أستاذ مساعد، وأستاذ معيد. وتفيدنا الأرقام الواردة في الجدول أن النسبة الكبرى من أعضاء هيئة التدريس الذين تعاونوا مع الباحث من رتبة الأساتذة المحاضرون بنسبة قدرت ب 43.10%، ثم يليهم من يحمل رتبة أستاذ مساعد بنسبة 27.59% من أفراد عينة الدراسة. أما حاملي رتبة أستاذ التعليم العالي فقد بلغت نسبتهم 20.69%، في حين قدرت أدنى نسبة لفئة الأساتذة المبحوثين 8.62% وهم من رتبة الأساتذة المعيدين، وهذا راجع إلى العدد الضئيل لهذه الفئة من الهيئة التدريسية بجامعة أمحمد بوفرة، بحيث يتم توظيفهم عند الضرورة وبصفة مؤقتة من أجل سد فراغ التأطير والمشاركة في العملية التعليمية والبحثية في بعض التخصصات، في حين يتم ترقيتهم إلى أستاذ مساعد قسم ب على أساس الشهادة بعد الحصول على شهادة الماجستير بعد توظيفهم.

### 5.2. خصائص أفراد عينة الطلبة وفق الشهادة المحضرة والمستوى التعليمي:

المجموع	%	دكتوراه		ماستر		الشهادة المحضرة المستوى التعليمي
		الترار	%	الترار	%	
70	33,49	16	27,59	54	35,76	السنة الأولى
109	52,15	18	31,03	91	60,26	السنة الثانية
19	9,09	19	32,76	00	-	السنة الثالثة
11	5,26	05	8,62	06	3,97	دون إجابة
209	100	58	100	151	100	المجموع
	100%		27,75%		72,25%	%

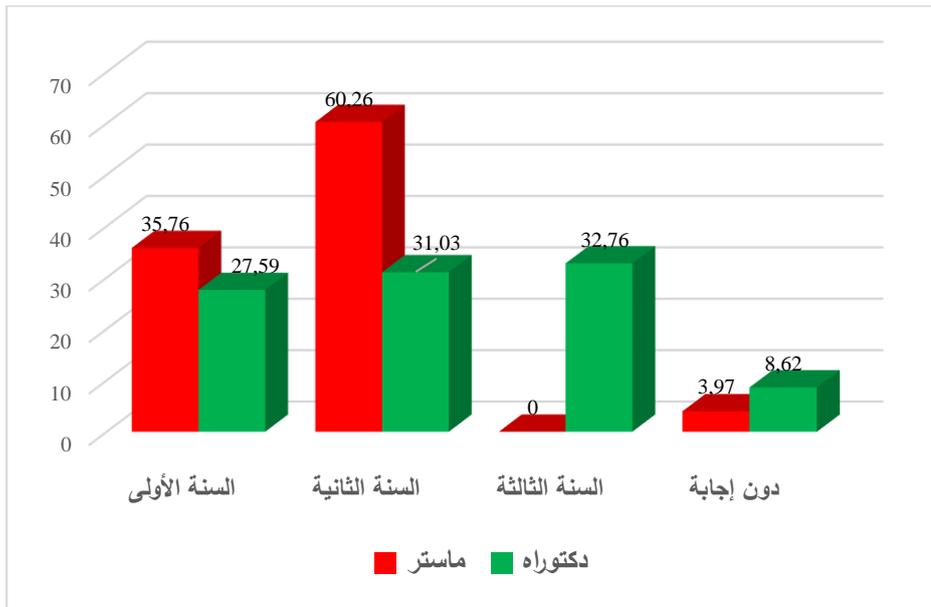
جدول رقم (23): توزيع الطلبة وفق متغير الشهادة المحضرة والمستوى التعليمي.

لكي تؤدي المكتبة الجامعية وظائفها على أكمل وجه لا بد أن تقدم خدماتها لمجتمع المستفيدين بالطرق والأساليب التي تتناسب مع كل فئة من فئات هذا المجتمع التي تختلف حسب المستوى الفكري والتعليمي، من حيث العدد ومن حيث مجالات الاهتمام<sup>1</sup>. وإيماننا منا لأهمية المتغير المستقل "المستوى الدراسي" في

<sup>1</sup> بوفجلين، زهرة، 2008. تأثير الخدمات المكتبية على التحصيل الدراسي للطلاب: دراسة وصفية تحليلية لمستخدمي مكتبة كلية الحقوق. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر. ص. 183-184.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

تفسير نتائج الدراسة لما له أثر على تحديد اتجاهات وميول وتوقعات المستفيدين كما هو الحال بالنسبة لمتغير العمر، وبالرجوع إلى أرقام الجدول رقم (23)، تبين أن معظم الطلبة المستجوبين يحضرون شهادة الماستر في مختلف التخصصات العلمية الموجودة في جامعة بومرداس وهذا ما أوضحتها نسبة 72.25% من العدد الكلي للمبجوثين الذين تجاوزوا مع الباحث. ويمكن تفسير ذلك كون طلبة الماستر يشغلون النسبة الغالبة من عدد المسجلين بالمكتبة المدروسة بما نسبته 46.68% من أصل 2262 قارئ من مختلف فئات المستفيدين خلال السنة الجامعية 2021-2022 (أنظر الجدول رقم (18) ورقة رقم (310) تعريف بمجال الدراسة). وجاءت في المرتبة الثانية فئة الطلبة المحضرون لشهادة الدكتوراه بنوعها (دكتوراه علوم ودكتوراه طور ثالث ل.م.د) وذلك بنسبة 27.75% وهو ما يقارب 04.20% من مجموع فئة طلبة الدكتوراه المسجلين بالمكتبة المدروسة والذين يقدر عددهم ب 95 مسجل. في حين لم نسجل أية إجابة من طرف طلبة طور الماجستير رغم توجيههم دعوات للإجابة على استمارة الاستقصاء، ويمكن تفسير ذلك كون هذا التكوين يحصد عدد قليل من الطلبة المسجلين، وباعتباره أخر شهادة محضرة في سياق النظام القديم (النظام الكلاسيكي) والذي استبدل تدريجيا بنظام التعليم ل.م.د وفي إطار إصلاح منظومة التعليم العالي. والشكل التالي كفيل بتوضيح الفئات العمرية للطلبة المبجوثين:



شكل رقم (19): توزيع الطلبة وفق الشهادة المحضرة والمستوى التعليمي.

وعلى صعيد آخر، قمنا بتوزيع الطلبة المبجوثين حسب المستوى التعليمي كما هو مبين في الشكل البياني رقم (19) بهدف معرفة مكانة المكتبة قيد الدراسة لدى فئة الطلبة ورصد أهم الحوافز والعوامل التي تدفع

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

بهم إلى استعمال خدماتها ومجموعاتها، مما يساعدنا على تحديد سلوكياتهم واتجاهاتهم العلمية والبحثية. يتضح من خلال هذا الشكل أن غالبية الطلبة الذين شاركوا في دراستنا هم المسجلين في السنة الثانية ماستر، حيث بلغت نسبتهم 60.26% من إجمالي أفراد عينة الطلبة، وتقابلها طلبة السنة الثالثة دكتوراه ما نسبته 32.76% من مجموع العينة المبحوثة في هذا المستوى، في حين أظهرت النتائج نسب متفاوتة نسبيا لأفراد عينة الطلبة المسجلين في السنة الأولى جامعي لكلا الشهادات المحضرة وبمعدل 33.49% لطلبة الماستر و 27.59% لطلبة الدكتوراه. أما بالنسبة للطلبة من المستوى التعليمي والممثلين في درجة الدكتوراه لا غير، بحيث بلغ نسبتهم 32.76% من إجمالي الطلبة المستجوبين من نفس المستوى، بما يعادل 09.09% من مجموع أفراد عينة الطلبة الذين تفاعلوا مع الدراسة الحالية.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 3. خصائص أفراد عينة المكتبيين:

#### 1.3. نوع التوظيف لدى المكتبيين:

النسبة	التكرار	التكرارات الصفة
100	24	موظف دائم
00	00	موظف مؤقت
% 100	24	المجموع

جدول رقم (24): توزيع المكتبيين وفق متغير الصفة.

يبين الجدول أعلاه نوع التوظيف لدى المكتبيين بالمكتبة المدروسة، بحيث تشير الأرقام إلى أن جميع أفراد عينة الدراسة عبارة عن موظفون دائمون بنسبة 100%، مما يدل على حرص الهيئة الوصية على ترسيم الموظفين ذوي الكفاءات والمهارات في مناصب دائمة، مما يساهم كثيرا في الحفاظ على القدرات البشرية وتجنب مغادرة الموظفين أو استبدالها وما ينجر منه من تكاليف التكوين والتأقلم مع البيئة الجديدة للعمل، وزيادة الأعباء والضغوط على المكتبيين لتدارك وظائف المناصب الشاغرة. فترسيم العاملين بالمكتبة وتنصيبهم في العمل بصفة نهائية بمثابة الخطوة الايجابية التي تساعد على رفع معنوياتهم وتعبئة حماسهم للعمل وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم مما ينعكس بالإيجاب على تحسين الأداء المهني والرفع من مستوى الخدمات المكتبية المقدمة.

#### 2.3. المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة المركزية والمصالح التي ينتمون إليها:

المصلحة الشهادة العلمية	م. الاقتناء	م. البيبليوغرافي	م. التوجيه	م. المعالجة الفنية	المجموع	%
ماستر في علم المكتبات والتوثيق	00	01	03	02	06	25,00
ليسانس كلاسيكي في ع.م.ت.	01	02	01	05	09	37,50
ت.س. في علم المكتبات والتوثيق	01	00	02	01	04	16,67
ع.ت. في علم المكتبات والتوثيق	01	00	04	00	05	20,83
المجموع	04	03	09	08	24	100
%	16.67	12.50	37.50	33.33	100	100

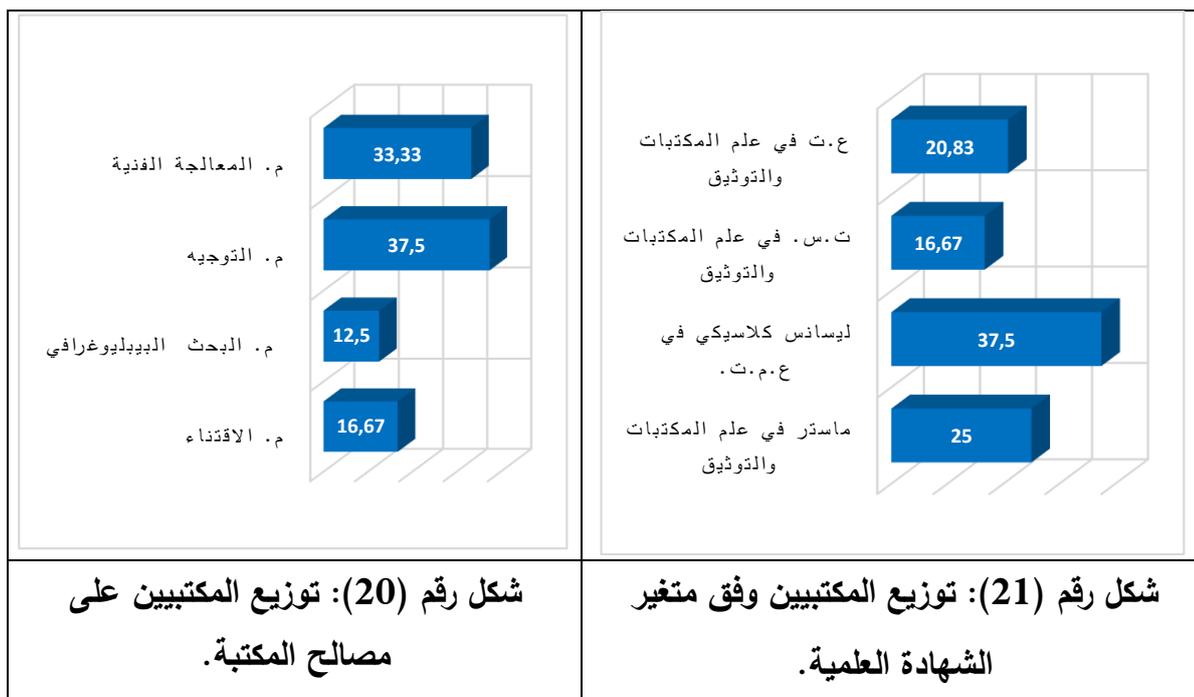
جدول رقم (25): توزيع المكتبيين حسب الشهادة ومصلحة الانتماء.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

سنحاول من خلال هذا الجدول الخاص بالموهلات العلمية للمكتبيين والمصالح التي ينتمون إليها معرفة مدى توفر الموارد البشرية المؤهلة علميا بالمكتبة المدروسة ومدى تطابقها مع الوظائف الموكلة لمختلف مصالحتها والتي ينتمون إليها أفراد عينة الدراسة، كما نسعى من هذا السؤال ربط العلاقة بين الشهادات المحصل عليها من طرف الموظفين والمصالح التي ينتمون إليها بغية معرفة درجة الأهمية التي تشغلها كل مصلحة على حدا ضمن السياسة الوثائقية للمكتبة موضوع الدراسة، مما يقدم لنا فكرة حول موقع كل من الخدمات المكتبية والخدمات الفنية ضمن مختلف الخدمات التي تقدمها لمجتمع المستفيدين. ومن خلال استقراء بيانات الجدول رقم (25) وما يبينه الشكل رقم (20) يتضح أن هناك توزيع نسبي للمكتبيين على المصالح الداخلية والمصالح الخارجية، وسجلت مصالح الخدمات الفنية أعلى نسبة من الموظفين، بحيث أفادت المعطيات أن نسبة 33.33% من المبحوثين ينتمون إلى مصلحة المعالجة الفنية، ونسبة 29.17% إلى مصلحة الاقتناء، في حين سجلت مصالح الخدمات المكتبية نسبة 37.50% من الموظفين ينتمون إلى مصلحة التوجيه بما يعادل 09 مكتبيين، ونسبة 12.50% إلى مصلحة البحث البيبليوغرافي.

وما يلفت الانتباه من خلال هذه المعطيات، ارتفاع نسبة المكتبيين الذين ينتمون إلى مصلحة التوجيه، مما يدل على الأهمية التي توليها المكتبة قيد الدراسة في تحسين صورتها وتعزيز علاقاتها المباشرة وغير المباشرة تجاه روادها، وذلك ضمن المهام والوظائف التي تسهر هذه الخدمات في استقبال وتسجيل المستفيدين وإرشادهم وتوجيههم نحو مختلف خدمات ومصالح المكتبة والتكفل بخدمات الإعارة وبيث المعلومات، كما تشارك أيضا مصلحة البحث البيبليوغرافي في تقديم خدمات المعلومات من خلال مساعدة مختلف فئات المستفيدين على الوصول إلى المعلومات التي يرغبون فيها في نشاطاتهم البحثية والعلمية من خلال إعداد أدوات البحث واسترجاع المعلومات، وترقية ثقافتهم المعلوماتية. أما عن توزيع الموظفين على مصالح المكتبة، قد يشير إلى إدراك القائمين على المكتبة موضوع الدراسة بضرورة خلق التوازن بين الخدمات المباشرة والخدمات غير المباشرة لما تؤديه كل منها في دعم وتكملة الأخرى.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة



أما على مستوى الشهادات المحصل عليها من طرف المبحوثين، نلاحظ من خلال الشكل رقم (21) أن جميع المكتبيين يملكون مؤهل علمي في تخصص علم المكتبات والتوثيق بنسبة 100، وبمعدل أكبر لحاملي الشهادات الجامعية. بحيث سجلت نسبة الحائزين على شهادة الليسانس كلاسيكي في علم المكتبات والتوثيق 37.50% من المبحوثين، تليها نسبة 25% من المتحصّلين على شهادة الماستر في علم المكتبات، ثم ما نسبته 20.83% من حاملي شهادة عون تقني في علم المكتبات والتوثيق، و16.67% من حاصلّي على شهادة تقني سامي في علم المكتبات والتوثيق. وقد تعكس هذه النتائج تلك التعديلات التي شهدها قطاع الوظيف العمومي في الجزائر خلال السنوات الأخيرة والذي مس قطاع المكتبات ومرافق المعلومات، والذي كرس مبدأ إلزامية تطابق الشهادة العلمية مع متطلبات المنصب أو الرتبة المراد الالتحاق بها، عكس ما كان معمول به سابقا وفي العديد من الحالات أين تتم عملية التوظيف في المكتبات بصفة عشوائية دون الالتزام بالمؤهل العلمي للمتشحين وما انجر عنها من مشاكل ونقائص في الأداء المهني وتنظيم العمل، دون تعييب حجم ومهام المكتبة، خاصة الجامعية منها، وطبيعة الأعمال والوظائف التي تتطلب كفاءات علمية وعملية لدى العاملين من أجل بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 3.3. السلك وعدد سنوات الخبرة المهنية للمكتبيين بالمكتبة المدروسة:

الرتبة	عدد سنوات الخبرة	5-0 سنوات	10-6 سنوات	11-15 سنة	> 16	المجموع	%
ملحق بالمكتبات الجامعية 1	00	01	04	02	07	29,17	
ملحق بالمكتبات الجامعية 2	00	03	02	02	07	29,17	
مساعد المكتبات الجامعية	01	03	00	01	05	20,83	
عون تقني للمكتبات الجامعية	02	01	00	01	04	16,67	
معاون تقني للمكتبات الجامعية	00	00	00	00	00	-	
وثائقي أمين محفوظات	00	01	00	00	01	4,17	
المجموع	03	09	06	06	24	100	
%	%12.50	%37.50	%25	%26	100	-	

جدول رقم (26): توزيع المكتبيين حسب السلك والخبرة المهنية بالمكتبات.

يتوقف نجاح المكتبات الجامعية على مدى توفرها على العدد الكافي من الموظفين المؤهلين القادرين على تحمل المسؤوليات الإدارية وضمان العمليات الفنية وتقديم الخدمات المكتبية من شأنها إشباع الاحتياجات الوثائقية للطلبة والهيئة التدريسية بالجامعة، خاصة بعد ما ألت إليه المكتبات في السنوات الأخيرة أين شهدت زيادة في حجم المسجلين، وزيادة حجم مقتنياتها في شتى أشكالها وصورها، وتوسيع مصالحتها وإضافة وحدات وأقسام جديدة، فضلا عن حتمية استعمال تقنية المعلومات في تطوير وتقديم خدمات حديثة بما يتماشى مع تطورات وتوقعات المجتمع الجامعي. فمن خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه حول توزيع أفراد عينة البحث بحسب السلك وسنوات الخبرة، يتضح أن كل أسلاك المهنية للمكتبيين ممثلة بالمكتبة المدروسة وذلك حسب الرتب الواردة في المرسوم التنفيذي رقم 10-133<sup>1</sup> الخاص بالقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. وبالنظر إلى توزيع الأسلاك بين المكتبيين المبحوثين، أفادت البيانات الواردة في الجدول رقم (26) وما يوضحه الشكل رقم (22) نوع من التفاوت النسبي في توزيع الأسلاك، بحيث جاء في المرتبة الأولى سلكي ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول والمستوى الثاني بمعدلات متساوية بما نسبته 29.17% لكل سلك على حدة من المجموع الكلي للرتب المهنية. وتجدر

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. رسوم تنفيذ رقم 10-133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 مايو سنة 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. الجريدة الرسمية، ع.31، 2010.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

الإشارة إلى انه تم توزيع الأفراد الذين ينتمون إلى هذه الأسلاك بطريقة عادلة على المصالح الداخلية والمصالح الخارجية للمكتبة، مما يعكس مدى إدراك القائمين على المكتبة لفائدة دعم كافة خدمات المكتبة بكفاءات ذوي الاختصاص العلمي والخبرة المهنية بما يفي بأداء الأعمال والأنشطة حسب المعايير والمواصفات فضلا عن الدور الذي يمكن أن تؤديه هذه الفئة في تأطير زملائهم في الأسلاك الدنيا لما لها من رصيد علمي وتقني وقدرتهم على اتخاذ القرارات وحل المشاكل. كما يمكن تفسير ذلك بزيادة مسؤوليات ووجبات المكتبة المركزية خاصة منذ تطبيق النظام الجديد للتعليم (ل.م.د) وما رافقه في زيادة التخصصات العلمية وفروعها، وتضاعف حجم المقتنيات في شتى أنواعها مما استوجب توظيف أكبر عدد من المكتبيين في هذا السلك للتكفل بإدارة مجموعات المكتبة وتطويرها لخدمات التدريس والبحث العلمي ضمن المهام الموكلة إليهم والمنصوص عليها في المادتين 62 و63 في الفصل الأول من الباب الرابع الخاص بسلك محافظي المكتبات الجامعية والوارد في المرسوم التنفيذي بالجريدة الرسمية والمشار إليه أعلاه، بحيث يكفون المكتبيين المنتمون إلى سلك ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول بإعداد سجلات الجرد لمجموعات المكتبة والسهر على تحيينها دوريا، وتطوير وتقديم الخدمات المكتبية الكفيلة بتيسير الوصول إلى الرصيد الوثائقي للمكتبة، والمشاركة في تنمية مجموعاتها وإثرائها وتقييمها واستغلالها وصيانتها وحفظها، فضلا عن مساعدة المستفيدين على البحث واسترجاع المعلومات، وزيادة على المهام المسندة لهذا السلك الأخير، يكلف ملحق المكتبات الجامعية من المستوى الثاني على الخصوص بإعداد النشرات التحليلية والفهارس وغيرها من أدوات البحث البيبليوغرافي مثل (الكشافات الموضوعية، المكانز وغيرها).

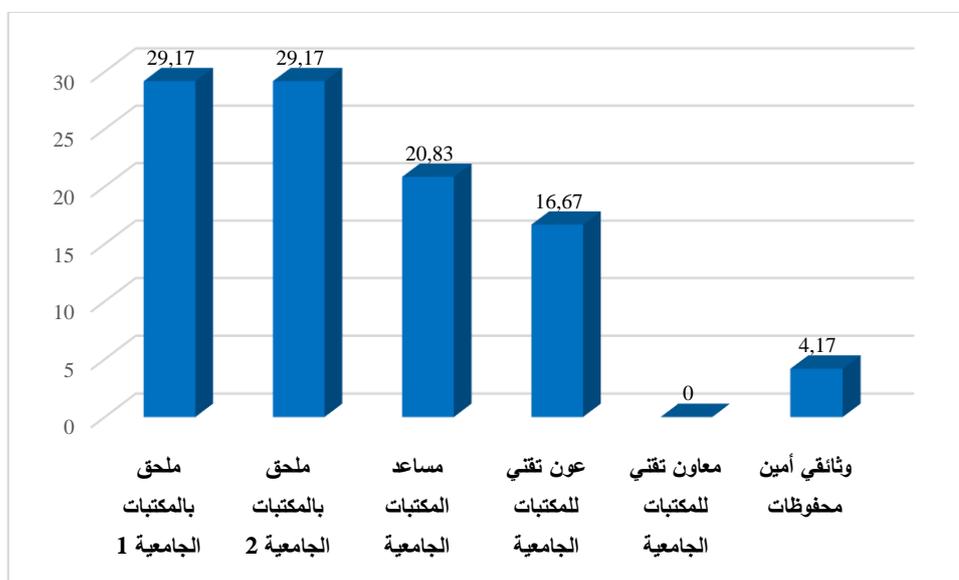
وجاء في المرتبة الثانية سلك مساعد المكتبات الجامعية ما نسبته 20.83% من مجموع الأسلاك المهنية للمبجوثين، والممثلين في 03 أفراد ينتمون إلى مصلحة التوجيه، وفرد واحد لمصلحة المعالجة الفنية وفرد آخر لمصلحة الاقتناء. وقد يفسر هذا التوزيع على ثلاثة مصالح مكتبية مختلفة إلى طبيعة المهام الموكلة إلى هذه الفئة حسب نفس المرسوم التنفيذي السابق والمتعلقة بإنجاز الأعمال التقنية الاعتيادية في المكتبات، واستلام المصادر والكتب وتسجيلها، والمشاركة في وضع المصادر والكتب تحت تصرف المستفيدين، وإشراكه العون التقني في عملية تسليم المصادر وإعارتها، فضلا عن التكفل بأشغال دمج المجموعات وعنونتها وتصنيفها وإصاقها والمشاركة في إنجاز الأعمال التقنية الاعتيادية.

وجاء في المرتبة الثالثة رتبة عون تقني للمكتبات الجامعية بنسبة 16.67%، وتعتبر هذه النسبة ضئيلة مقارنة مع المهام الموكلة للمكتبة الجامعية وحجم رصيدها الوثائقي وعدد المستفيدين، باعتبار هذا السلك

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

لديه مهمة الحفاظ على المؤلفات وأشغال حفظ البيانات والسحب، والسهر على حسن سير المخازن والمحفوظات وأمنها.

أما المرتبة الأخيرة، فقد شغلها سلك وثائقي أمين المحفوظات ممثلاً في فرد واحد ونسبة قدرت ب 4,17% من مجموع الأسلاك المهنية المتوفرة بالمكتبة المدروسة، وهذا راجع إلى كون مهام هذا السلك يتحدد في إدارة المصادر الأرشيفية والتي لا تطلب عدد كبير من اليد العاملة في مجال المكتبات الجامعية، وينتمي إلى مصلحة مستقلة عن مصالح المكتبة المذكورة أعلاه والموسومة مصلحة الأرشيف. فمهام الوثائقي أمين المحفوظات حددها المرسوم التنفيذي رقم 04-08<sup>1</sup>، والمتمثلة في تكوين أرصدة المصادر والمحفوظات الموكلة لهم وإثرائها وصيانتها، ويتولون تصنيفها وفهرستها حسب القواعد المعمول بها، كما يمكن أن يقوموا بالأبحاث الوثائقية وينسقوا الأعمال في هذا الإطار. ويوضح الشكل التالي توزيع المكتبيين الباحثين وفق الرتبة المهنية:



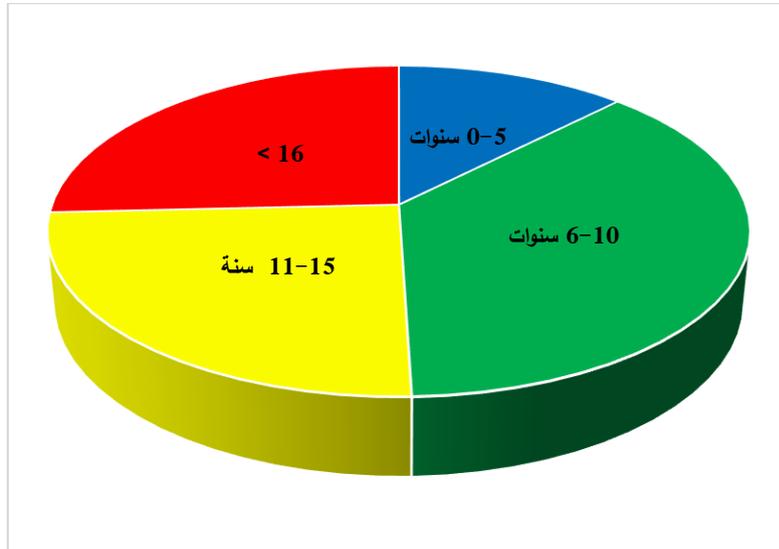
شكل رقم (22): توزيع المكتبيين وفق متغير السلك.

أما فيما يخص نتائج إجابات المكتبيين المستجوبين حول الخبرة المهنية، يتضح من خلال الشكل رقم (22) والمبين أدناه أن النسبة الكبرى للذين تقع أقدمتهم ما بين 6 و 10 سنوات بنسبة 37.50% من المجتمع الكلي للدراسة، ثم تليها من أمضى في الخدمة مدة أكثر من 16 سنة ومن 11 إلى 15 سنة بنسب متقاربة والتي

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مرسوم تنفيذي رقم 08 - 04 مؤرخ في 11 محرم عام 1429 الموافق 19 يناير سنة 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية. الجريدة الرسمية ع.03، 2008.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

قدرت ب 26% و 25% لكلا الفترتين على التوالي. تليهم في المرتبة الثالثة والأخيرة ذوي الأقدمية التي تتراوح ما بين 0 إلى 5 سنوات خدمة، حيث بلغت نسبتهم 12.50% من إجمالي المبحوثين. وعليه نجد أن الخبرة المهنية للعاملين المؤهلين بالمكتبة قيد الدراسة والتي تتجاوز 5 سنوات على الأقل بما يقارب نسبة 87.5% من المجموع الكلي لعينة الدراسة، ويمكن تفسير هذا الحجم للخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة على أساس عمر المكتبة المركزية لجامعة أحمد بوقرة والذي يناهز 20 سنة منذ تدهشيتها عام 2004، علاوة عن ذلك ارتفاع حجم العاملين الذين تم استقطابهم من مكاتب الكليات والمعاهد والذين كانوا آنذاك يتمتعون بالأقدمية المهنية وبفترات متفاوتة وبمختلف أسلاكهم. وقد تعبر هذه النتائج على الكفاءات والمهارات المهنية والشخصية التي يتمتع بها المكتبيون المستجوبون من شأنها أن تكون عنصرا فعال في الرفع من مستوى الأداء في إعداد وتقديم الخدمات المكتبية، وتقاسم الخبرة والتجربة بين العاملين بالمكتبة المدروسة، خاصة تلك الفئة من الذين تجاوزت أدميتهم 16 سنة بمعدل 25% من المجتمع الكلي للعينة المدروسة والذين عايشوا التغيرات التي ألت إليه المكاتب الجامعية بين فترتين مختلفتين، ومارسوا وظائفهم في سياق الجيل الناشئ الرقمي أو " natifs numériques " والجيل المهاجر الرقمي "immigrants numériques"، وهو بمثابة مؤشر ايجابي بما يمكن أن يفيد تلك الشريحة التي أفادت به نتائج استبيان المستفيدين ممن يعانون من قصور في الثقافة الرقمية. والشكل التالي كفيل بتوضيح توزيع المكتبيين المبحوثين وفق الأقدمية في المنصب:



شكل رقم (23): توزيع المكتبيين وفق متغير الخبرة المهنية بالمكاتب.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### 4.3. اللغات التي يتقنها المكتبيون:

اللغة	التكرارات	%
اللغة العربية	24	50,47
اللغة الفرنسية	19	25,37
اللغة الإنجليزية	6	11,76
لغات أخرى	2	3,92
المجموع	51	100

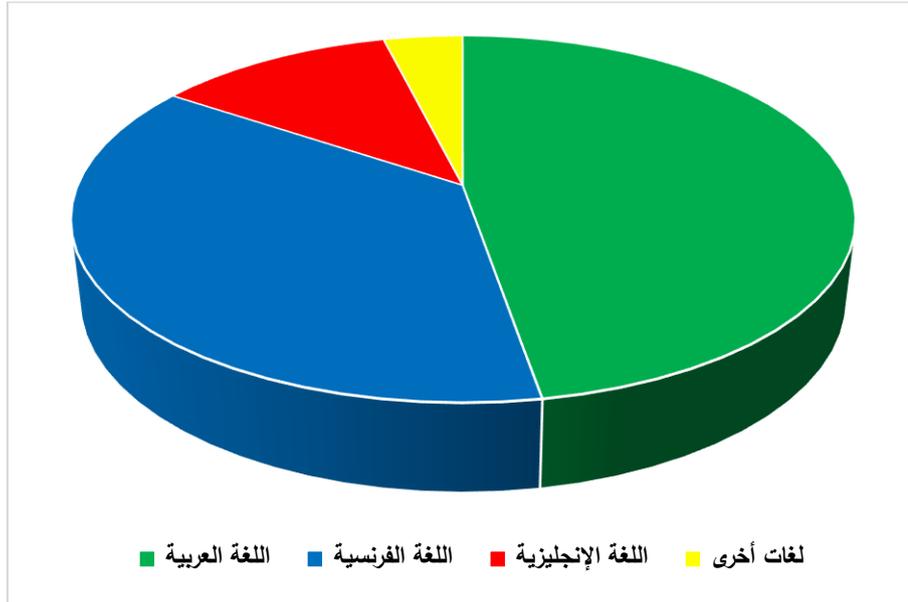
جدول رقم (27): اللغات التي يتقنها المكتبيون.

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن من بين اللغات المتقنة من طرف المكتبيين جاءت اللغة العربية في المرتبة الأولى بما نسبته 50.47% من مجموع الإجابات المحصل عليها، وهو أمر يلامس الواقع كون استعمال اللغة العربية كلغة أساسية في مرحلة التكوين بالمؤسسات التعليمية الجامعية منها والمهنية من جهة، ومن جهة أخرى طبيعة نظام المؤسسات العمومية التي تفرض استعمال اللغة العربية طبقا للمادة الرابعة (04) من قانون رقم 91 - 05 لسنة 1991 الخاص بتعميم استعمال اللغة العربية<sup>1</sup> والذي يلزم جميع الإدارات العمومية والهيئات والمؤسسات والجمعيات على اختلاف أنواعها باستعمال اللغة العربية وحدها في كل أعمالها من اتصال، وتسيير إداري، ومالي، وتقني، وفني. وجاءت في المرتبة الثانية اللغة الفرنسية بما نسبته 25.37% من إجابات الباحثين. وهذا راجع إلى كون اللغة الثانية التي تأتي بعد اللغة العربية في التعليم بالجزائر هي اللغة الفرنسية في حين يتم تدريسها منذ الطور الابتدائي، ويتم التركيز عليها كلغة أساسية في التدريس في العديد من التخصصات العلمية والتكنولوجية على مستوى الكليات والمعاهد والمدارس على غرار جامعة أمحمد بوقرة التي تنتمي إليها المكتبة المدروسة، أين يتم اعتمادها في عملية التعليم بنسبة 80% وعلى مستوى 05 كليات من أصل 07 منها في مختلف التخصصات. هذا ما يفسر مستوى التحكم في اللغة الفرنسية من طرف 19 مكتبي من مجموع عينة البحث، والذي يعتبر كمؤشر ايجابي كونه يتماشى مع الكفاءات الشخصية المستحدثة الواجب توفرها في أخصائي المعلومات بمكتباتنا الجامعية والمتمثل في أهمية التحكم في اللغات الأجنبية بعد اللغة العربية، والتي تمكنه من دعم التعليم والتعلم والبحث العلمي من

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 1991. قانون رقم 91 - 05 مؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1411 الموافق 16 يناير سنة 1991 الخاص بتعميم استعمال اللغة العربية. الجريدة الرسمية، ع.81.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

خلال توفير مصادر المعلومات العلمية والبحثية بما يتوافق مع المستوى الدراسي واللغوي لمجتمع المستفيدين، وإدارة الرصيد المعرفي باللغة الفرنسية الذي يشغل نسبة 65% من مجموع الرصيد الوثائقي الذي تقترحه مكتبتهم وبحسب ما أفادت به مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي. بينما سجلت أرقام الجدول أعلاه أن درجة التحكم في اللغة الانجليزية لدى عينة البحث لم تتعدى نسبة 11.76% من إجمالي الإجابات المحصل عليها. وتعتبر هذه النتيجة مؤشر سلبي لما له انعكاسات على إدارة المجموعات وتطوير الخدمات لفائدة المجتمع الأكاديمي، خاصة فيما يتعلق باللغة الانجليزية كونها لغة التواصل أكثر انتشارا في العالم والأكثر اعتمادا في نشر البحوث والكتب والدراسات العلمية، بحيث أصبح غالبية مصادر المعلومات العلمية والتقنية المتاحة على الوسائط المطبوعة أو الوسائط الرقمية يتم عرضها باللغة الانجليزية، وخير مثال على ذلك ما توفره منصة SNDL. وما ترتب عنها من صعوبات لغوية التي تحول دون استغلال محتواها من طرف المستفيدين والذي أفادت به نتائج استبيان الطلبة والأساتذة. دون استثناء أهمية اللغة الانجليزية في تواصل المكتبيين مع أقرانهم من مختلف الهيئات الوثائقية بمناطق العالم، والتعرف على كل ما هو جديد في مجالهم. وفيما يلي الرسم البياني الذي يوضح درجات الإلمام باللغات من طرف المكتبيين المستجوبين:



شكل رقم (24): اللغات التي يتقنها المكتبيون

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

### خلاصة الفصل:

فيما يلي أهم النتائج التي أفرزتها الدراسة الميدانية حول خصائص عينة الدراسة:

بلغ الحجم الكلي لعينة الأساتذة والطلبة (267) محوثة، من بينهم (209) طالب جامعي موزعين على أطوار الدكتوراه (58) والماستر (151)، والمسجلين بمختلف التخصصات العلمية بكليات ومعهد الجامعة، و(58) أستاذ باحث بمختلف الرتب العلمية، و(24) مكتبياً من الذين ينتمون إلى المكتبة المركزية.

هناك تباين نسبي في توزيع أفراد عينة الأساتذة والطلبة الممثلة لمجتمع البحث على الكليات التي تنتمي إلى جامعة أمحمد بوفرة، وهذا راجع إلى التباين في عدد عروض التكوين في مختلف التخصصات العلمية التي تقترحها الكليات والمعهد وعلاقتها بعدد الطلبة المسجلين وأعضاء الهيئة التدريسية.

نعتبر أن هناك تمثيل صحيح لجميع فئات المجتمع الإحصائي لأفراد عينة الطلبة والأساتذة المستجوبين، بحيث شملت على عينات من جميع مفردات الكليات والمعهد المنتسبين إلى الجامعة، مما يساعدنا على تقدير أكثر دقة لتوجهات وانطباعات المستفيدين في الواقع وبمختلف صفاتهم وتخصصاتهم العلمية من الخدمات المكتبية المقدمة من طرف المكتبة المدروسة.

تعتبر الفئة العمرية أقل من 30 سنة أكبر فئة تفاعلت مع الباحث لأغراض الدراسة الحالية بنسبة بلغت 67.42%، تليها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة مئوية قدرها 15.73%، ثم الفئة العمرية بين 40 و 49 سنة وبنسبة مقدرة ب 12.73% وأخيرا الفئة أكثر من 50 سنة بنسبة 4.12%.

بلغت النسبة الكبرى من أعضاء هيئة التدريس الذين تعاونوا مع الباحث من رتبة الأساتذة المحاضرون بمعدل 43.10%، يليهم من يحمل رتبة أستاذ مساعد بنسبة 27.60%، ثم حاملي رتبة أستاذ التعليم العالي بنسبة 20.70%، وأخيرا رتبة الأساتذة المعيّدين بمعدل 8.60%.

تجاوب مع الباحث نسبة 72.25% من الطلبة حاملي شهادة الماستر، ونسبة 27.25% من الطلبة المحضرون لشهادة الدكتوراه بنوعيتها.

أغلبية الطلبة الذين شاركوا في دراستنا هم المسجلون في السنة الثانية ماستر ودكتوراه بنسبة 52.15%، تليها طلبة السنة الأولى بمعدل 33.49% في طور الماستر والدكتوراه، ثم الطلبة المسجلين بالسنة الأولى بنسبة 9.09%.

## الفصل الرابع: التعريف بميدان الدراسة ومواصفات العينة

جميع أفراد عينة المكتبيين عبارة عن موظفون دائمون بنسبة 100%، مما يدل على حرص الهيئة الوصية على تثبيت الموظفين ذوي الكفاءات والمهارات في مناصب دائمة وما له أثر ايجابي على تحسين الظروف المهنية للمكتبيين والرفع من معنوياتهم.

هناك تساوي في توزيع المكتبيين على الخدمات المكتبية والخدمات الفنية، وسجلت خدمة التوجيه أكبر عدد من الموظفين بنسبة 37.50% تليها مصلحة البحث البيبليوغرافي بنسبة 12.50%. في حين سجلت المصالح الداخلية أعلى نسبة من الموظفين ينتمون إلى مصلحة المعالجة الفنية بما نسبته 33.33%، تليها مصلحة الاقتناء بنسبة 29.17% من إجمالي المكتبيين المبحوثين.

جميع المكتبيين يملكون مؤهل علمي في تخصص علم المكتبات والتوثيق بنسبة 100%، بما يعادل 37.50% من حائزي شهادة الليسانس كلاسيكي، تليها نسبة 25% من الحائزين على شهادة الماستر ثم ما نسبته 20.83% من حاملي شهادة عون تقني، و 16.67% من حاصللي على شهادة تقني سامي في علم المكتبات والتوثيق.

هناك تفاوت نسبي في توزيع الأسلاك المهنية للمكتبيين المبحوثين، بحيث جاء في المرتبة الأولى سلكي ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول والمستوى الثاني بمعدلات متساوية بما نسبته 29.17% على حدة، ثم سلك مساعد المكتبات الجامعية بنسبة 20.83%، تليها رتبة عون تقني للمكتبات الجامعية بنسبة 16.67%، وأخيرا سلك وثنائي أمين المحفوظات ممثلا في فرد واحد بما نسبته 4.17% من مجموع الأسلاك المهنية المتوفرة بالمكتبة المدروسة.

أغلبية المكتبيين تتجاوز خبرتهم المهنية خمسة (05) سنوات بما نسبته 87.5% من مجموع المكتبيين المؤهلين، وتأتي النسبة المرتفعة لدى الفئة التي تقع أقداميتهم ما بين 6 و 10 سنوات بنسبة 37.50% تليها من أمضى في الخدمة مدة أكثر من 16 سنة ومن 11 إلى 15 سنة بنسبة 26% و 25% على التوالي.

أفادت النتائج أن نسبة 50.47% من المكتبيين يتقنون اللغة العربية، ونسبة 25.37% يتقنون اللغة الفرنسية، بينما جاءت نسبة التحكم في اللغة الانجليزية بمقدار لم يتجاوز 11.76% من مجموع المكتبيين المستجوبين.

**الفصل الخامس:**  
**اتجاهات المستفيدين نحو**  
**الخدمات المكتبية وعلاقتها**  
**بالممارسات المهنية للمكتبيين**

تمهيد:

يهدف هذا الفصل من الدراسة الميدانية إلى تسليط الضوء على مدى دراية الأساتذة والطلبة بالخدمات المكتبية المتاحة بالمكتبة المدروسة، ومعرفة ميولهم وتوجهاتهم نحو النمط التقليدي أو الإلكتروني منها من خلال استطلاع وثيرة استعمالها مع تحديد أهم الصعوبات والعراقيل التي تحول دون الانتفاع بها على أفضل وجه. وكذا محاولة استكشاف مدى الرضا العام للمستخدمين من العرض الخدماتي للمكتبة قيد الدراسة، ورصد آراءهم واقتراحاتهم حول أهم المجالات التي يطلب تحسينها من أجل الرفع من مستوى الأداء للخدمات المكتبية القائمة، واستطلاع تطلعاتهم من الخدمات المستقبلية التي يطمحون إليها. كما يحتوي هذا الفصل على إجابات المكتبيين المبحوثين حول ممارساتهم المهنية بعلاقة مع العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة، وربطها باتجاهات وانطباعات المستخدمين من الخدمات التقليدية والإلكترونية، من خلال رصد درجة اعتمادهم على كل من الأدوات العمل التقليدية والإلكترونية أثناء تنفيذ المهام المنوطة بهم، ومعرفة الخدمات المكتبية التي يشاركون فيها. ومحاولة استكشاف أهم الصعوبات التي تجابههم حيال تقديم الخدمات المكتبية في السياق التقليدي والسياسي الرقمي مع التطلع على آراءهم حول التحسينات التي يرونها ضرورية للرفع من مستوى أدائهم الوظيفي. كما سنحاول معرفة مدى إدراك المكتبيين باتجاهات وميول المستخدمين نحو الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية ودرجة رضاهم منها، وربطها بإجابات الأساتذة والطلبة والباحثين والكشف عن مدى موائمة تطلعات كلا الفئتين من عينة الدراسة نحو نمط الخدمات المكتبية الأنيبة والمستقبلية.

وحاولنا في هذا الفصل الجمع بين محورين متقاربين من خلال الدراسة الاستقصائية التي أجريناها على أفراد عينة البحث والتي من شأنها أن تقي بأغراض الدراسة لاسيما:

الخدمات المكتبية المقدمة وانطباعات المستخدمين منها.

الممارسات المهنية للمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية المقدمة.

1. الخدمات المكتبية المقدمة وانطباعات المستخدمين منها.

1.1. وتيرة استخدام الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية:

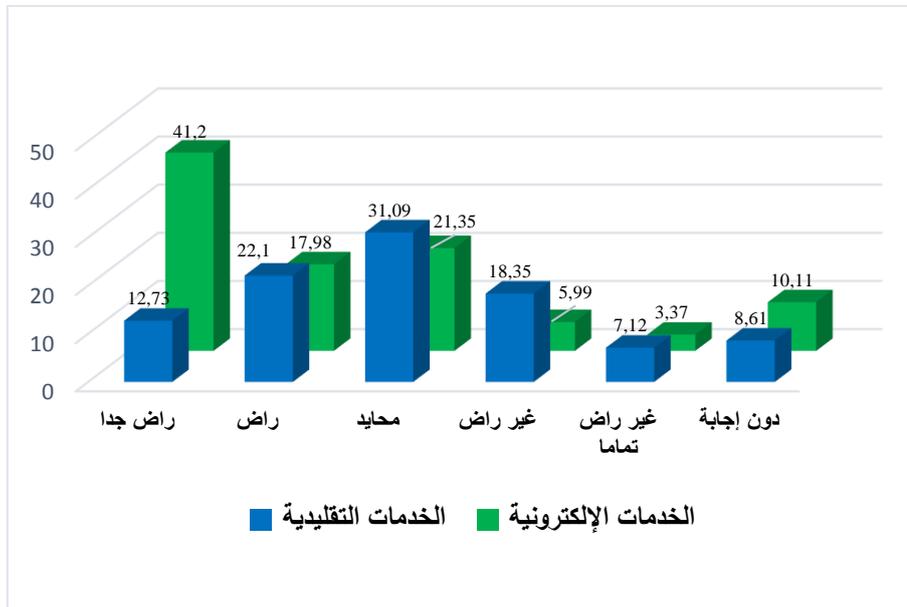
شكل الخدمة	الصفة الإجابة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
		تكرار	%	تكرار	%		
الخدمات التقليدية	دائما	6	10,34	28	13,40	34	12,73
	غالبا	16	27,59	43	20,57	59	22,10
	أحيانا	13	22,41	70	33,49	83	31,09
	نادرا	10	17,24	39	18,66	49	18,35
	أبدا	9	15,52	10	4,78	19	7,12
	دون إجابة	4	6,90	19	9,09	23	8,61
	المجموع		58	100	209	100	267
الخدمات الإلكترونية	دائما	18	33,33	92	43,19	110	41,20
	غالبا	11	20,37	37	17,37	48	17,98
	أحيانا	9	16,67	48	22,54	57	21,35
	نادرا	7	12,96	9	4,23	16	5,99
	أبدا	1	1,85	8	3,76	9	3,37
	دون إجابة	8	14,81	19	8,92	27	10,11
	المجموع		58	100	209	100	267

جدول رقم (28): وتيرة استخدام الأساتذة والطلبة للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية.

بالنظر إلى بيانات الجدول أعلاه والشكل رقم (28) تبين أن نسبة توازي 34.83% من أفراد عينة الدراسة يستخدمون الخدمات التقليدية وبمعدل 12.73% من الإجابات بوتيرة "دائما" ومعهم 22.10% من أجابوا في نفس الاتجاه بوتيرة غالبا، وتقاربت إجابات الأساتذة والطلبة حول هذه النسبة بمعدل 36.21% لفئة الأساتذة، و33.97% لفئة الطلبة بمختلف مستوياتهم التعليمية. في حين بلغت نسبة الذين لا يستعملون الخدمات التقليدية ما يوازي 25.47% من مجموع العينة المبحوثة والموزعة بين وتيرة "نادرا" و"أبدا" وبمعدل 18.35% و7.12% على التوالي، وجاءت أعلى نسبة لهذا الاتجاه لدى فئة الأساتذة بنسبة إجابة 32.76% تليها فئة الطلبة بمعدل 23.44%. بينما أشار ما نسبته 31.09% من أفراد العينة إلى استعمالهم لذات الخدمات بوتيرة "أحيانا"، وهي نسبة تقارب إجمالي إجابات عينة الدراسة لاستعمال الخدمات التقليدية بوتيرة "دائما" و"غالبا"، كما سجلت أكثر التكرارات في هذا الاتجاه لدى فئة الطلبة بما نسبته 33.49% من مجموع الإجابات الواردة.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

وفي المقابل، أفادت الأرقام أن أغلبية الأفراد المبحوثين على مستوى فئة الأساتذة وفئة الطلبة يستخدمون الخدمات الإلكترونية بنسبة توازي 59.18% من مجموعهم الكلي، وبأكبر معدل لوتيرة "دائماً" بما نسبته 41.20% من الإجابات وبدرجة أقل لوتيرة "غالبا" بنسبة تعادل 17.98%. كما يمكن ملاحظة أن أعلى نسبة في هذا الاتجاه قد سجلت لدى فئة الطلبة على خلاف وتيرة استعمال الخدمات التقليدية في نفس المستوى، وهذا ما نسبته 61.72% من إجمالي الإجابات المسجلة في هذا الاتجاه، بينما بلغت نسبة الإجابات لفئة الأساتذة ما يوازي 48.28%. في حين أقرت نسبة 9.63% من المبحوثين بعدم استعمالهم للخدمات بوتيرة "نادرا" و"أبدا" وبما نسبته 5.99% و3.37% من مجموع الإجابات المحصل عليها، وأعلما كانت لدى فئة الأساتذة وبنسبة توازي 13.79% من مجموع الإجابات في هذا المستوى. أما من أجابوا بوتيرة "أحيانا"، فقد بلغت نسبتهم 21.35% وبمعدل أكبر لدى فئة الطلبة بنسبة توازي 22.54%. وهو ما يوضحه الرسم البياني التالي:

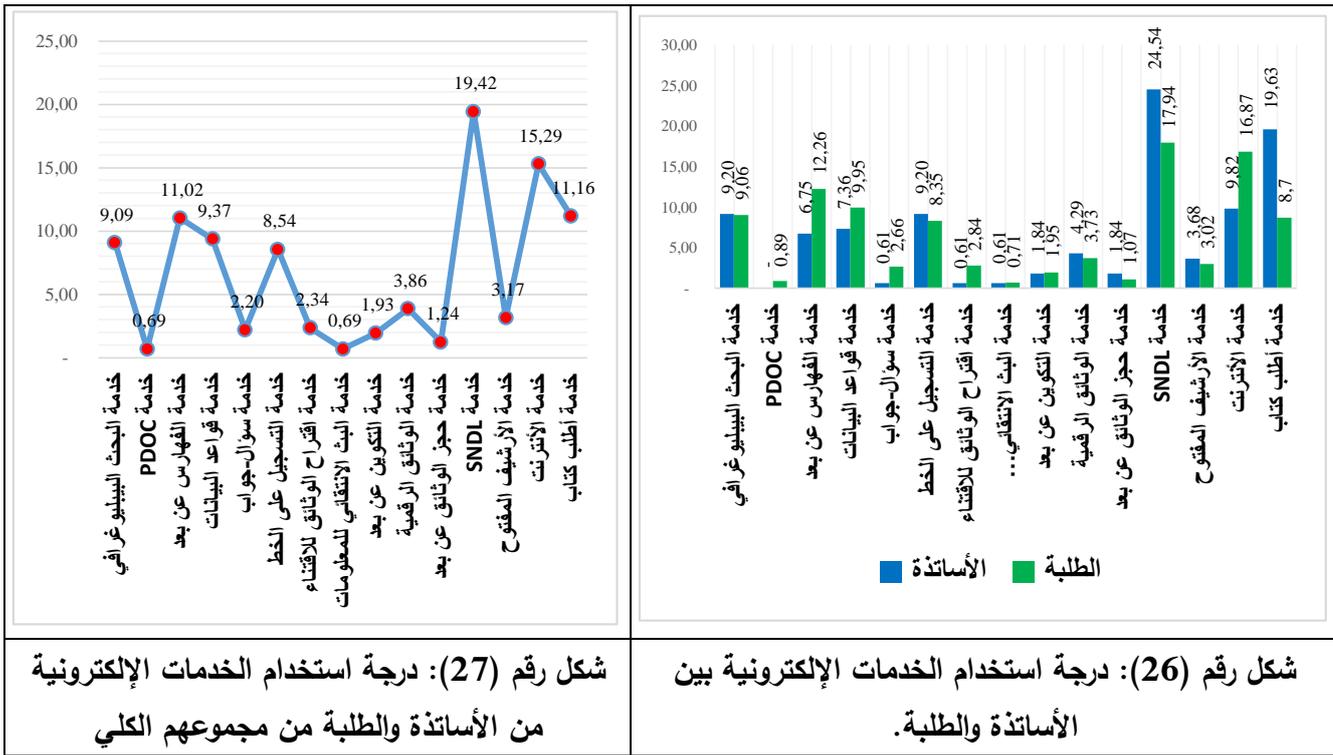


شكل رقم (25): وتيرة استخدام الأساتذة والطلبة للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية.

أما على مستوى وتيرة استعمال الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية حسب الإجابات المحصل عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، نقرأ من الشكل رقم (26) أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين يعتمدون على الخدمات الإلكترونية القائمة على مستوى المكتبة المدروسة، فمنها ما هو متاح على الموقع الإلكتروني والتي يمكن استغلالها عن بعد، على غرار (خدمة PDOC، خدمة الفهارس عن بعد، خدمة سؤال-جواب، خدمة التسجيل على الخط، خدمة اقتراح المصادر للاقتناء، خدمة البث الانتقائي للمعلومات، خدمة التكوين عن بعد، خدمة حجز المصادر عن بعد، خدمة SNDL، خدمة الأرشفة المفتوح، وخدمة أطلب كتاب)،

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

وأخرى متاحة داخل مقرات المكتبة والتي تكمن أساسا في خدمة البحث البيبليوغرافي، خدمة الإنترنت، خدمة المصادر الرقمية، وخدمة قواعد البيانات. في حين يوضح الشكل رقم (27) أن هناك تفاوت في درجة استعمال ذات الخدمات من طرف المستخدمين، بحيث سجلت النتائج أعلى نسب الاستعمال لخدمات النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني خدمة SNDL، وخدمة الإنترنت، خدمة أطلب كتاب، وخدمة الفهارس عن بعد وينسب تقدر على التوالي ب 19.42%، 11.16%، 11.02%، من مجموع الأفراد المبحوثين بمختلف رتبهم ومستواهم التعليمي، أما باقي الخدمات الإلكترونية التي يبلغ عددها 11 خدمة، فتراوحت درجة استعمالها بين أدنى نسبة قدرت ب 0.69% وأعلاها لا تفوق 9.37% من مجموع عينة الأساتذة والطلبة المبحوثين.



شكل رقم (26): درجة استخدام الخدمات الإلكترونية بين الأساتذة والطلبة.

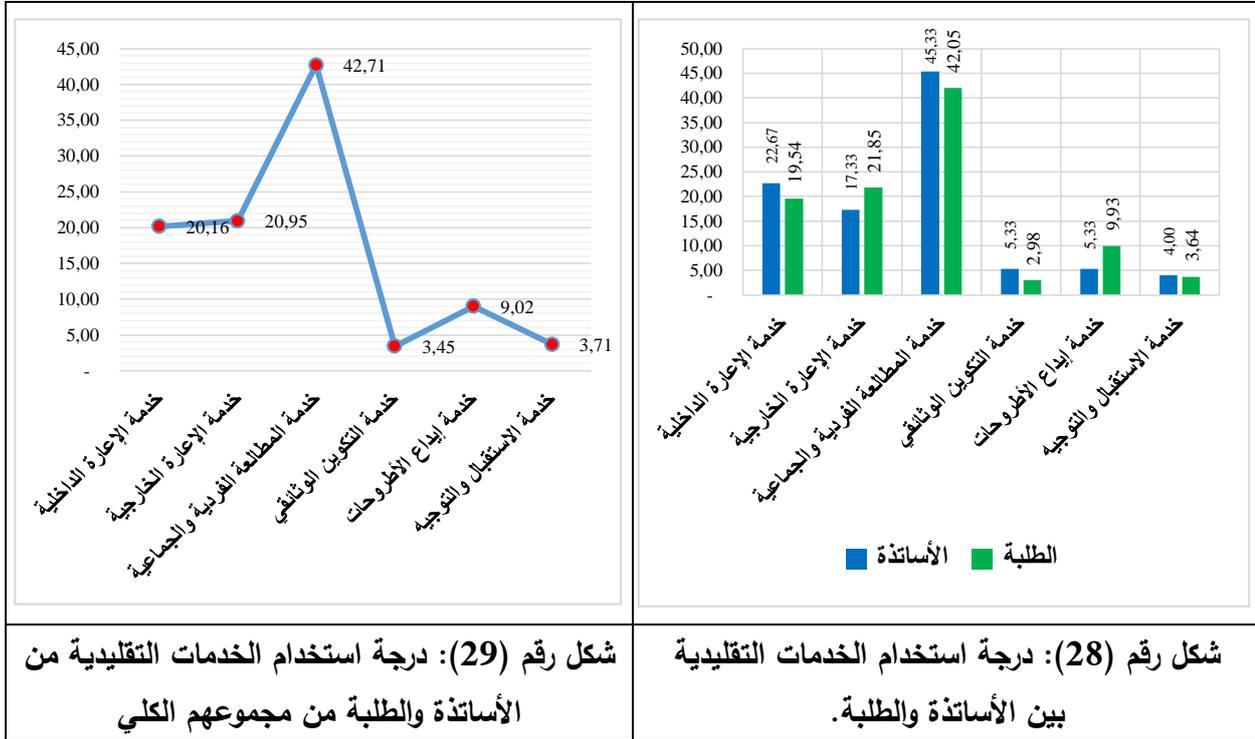
شكل رقم (27): درجة استخدام الخدمات الإلكترونية من الأساتذة والطلبة من مجموعهم الكلي

وهذا ما يثبت صحة قاعدة باريتو<sup>1</sup> (80/20) قانون القلة القوية والكثرة الضعيفة، بحيث أفادت النتائج أن 73,33% من وتيرة الاستعمال للخدمات الإلكترونية تتبع من مجرد 26.67% من مجموعها الكلي، أي ما يعادل (4) خدمات إلكترونية فقط تفي باحتياجات المستخدمين من مجموع 15 خدمة مقدمة، بينما لا تساهم الغالبية العظمى من الخدمات في هذا المستوى سوى بالنسبة الباقية والتي تدور في المتوسط حول 20%

<sup>1</sup> تنص قاعدة 80-20 أو مبدأ باريتو (فيلفريدو باريتو Vilfredo Pareto عالم في الاقتصاد الايطالي 1896) على أن 80% من النتائج التي نحققها من المرجح أن تتبع من 20% فقط من الأسباب، و هذا لا يعني استبعاد 80% من الجهد و الموارد، بل تركيز الجهود على 20% من العوامل الفعالة التي من شأنها بلوغ 80% من النتائج المرجوة، أي بلوغ الأهداف أو الخدمات بكفاءة و فعالية.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

فقط من درجة الاستعمال والإفادة منها من طرف الطلبة وأفراد هيئة التدريس. وهذا ما يفسر أن معظم الجهود المبذولة في هذا الصدد كانت مضيعة للوقت والتكلفة والمال، مما يفرض على المكتبة المدروسة إعادة النظر في سياسة عرض الخدمات الإلكترونية، والتركيز على مبدأ الكفاءة والفاعلية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة وبما يتوافق مع تطلعات وتوقعات المستخدمين وعلى ضوء الإمكانيات المتاحة.



ومن جهته، يبين الشكل رقم (25) أنه جاءت الخدمات التقليدية في الدرجة الثانية من حيث الاستعمال، وبدرجة تقارب نصف التكرارات المعبر عنها حول استخدام نظيرتها الإلكترونية، ويتضح من خلال الشكل رقم (29) أن خدمة المطالعة الفردية والجماعية، وخدمة الإعارة الداخلية والخارجية من بين الخدمات أكثر استعمالاً مقارنة مع الخدمات الأخرى في نفس المستوى، وهذا ما نسبته على التوالي ما يقدر بـ 42.71% و 41.11% من إجمالي اجابات الأساتذة والطلبة. وسجلت خدمة إيداع الأطروحات، وخدمة الاستقبال والتوجيه، وخدمة التكوين الوثائقي نسب إجابة أقل وتيرة استعمال من طرف المستجوبين، بحيث قدرت على التوالي بـ 9.02% و 3.45% و 3.71%.

كما أكدت نتائج هذا السؤال على اهتمام المستخدمين بالخدمات المكتبية الهجينة ولو كان ذلك بين الاهتمامين فارق نسبي وميلهم أكثر للخدمات الإلكترونية، هذا ما يدل على رغبتهم وتطلعهم إلى التفاعل مع البيئة الإلكترونية والافتراضية متى أتاحت لهم الفرصة وتوفرت الإمكانيات المناسبة والتي من شأنها تنظيم الوصول السهل والسريع إلى المعلومات التي تلبى احتياجاتهم المعرفية والتي لا يجدونها في البيئة التقليدية. أو تعزيز

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

تلك المستقاة من هذه الأخيرة، أو التي يستحيل أو يصعب عليهم استرجاعها من البيئة التقليدية. وفي نفس الوقت تفسر النتائج مدى تفضيلهم للخدمات التقليدية ولو بنسب متدنية مقارنة بنظيرتها الإلكترونية، هذا إن دل على شيء فإنه يدل على الصعوبات والنقائص التي تواجههم أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية وشعورهم وإحساسهم بعدم الرضا من النتائج التي يصبون إليها مما يجعلها لا ترقى إلى مستوى توقعاتهم. وهذا عكس ما توصلت إليه دراسة غانم نذير<sup>1</sup> سنة 2010، حيث استنتج أن هناك إقبال كبير على الخدمات التقليدية (بما سماها بالخدمات الحضورية) من طرف الأساتذة المبحوثين بنسبة 70.07%، بينما سجلت الخدمات الإلكترونية نسبة استعمال لا تفوق 38.88% من أفراد عينة الدراسة. وقد فسر الباحث هذا التوجه الايجابي إلى الخدمات الحضورية خلال تلك الفترة نسبتا إلى ضعف الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبات المدروسة. بينما توحى النتائج المحصل عليها من خلال سؤالنا إلى التغيير التدريجي لاتجاهات المستخدمين من المكتبات الجامعية نحو استخدام الأساليب والآليات الرقمية من أجل الحصول على مصادر المعلومات التي تفي باحتياجاتهم ورغباتهم المعلوماتية. وهذا ما يرتبط بمبادرات مكتبات مؤسسات التعليم العالي بالجزائر لملاحقة التطورات التكنولوجية والاستفادة من قدراتها ومميزاتها في سبيل تطوير وتحسين مستوى الخدمات المكتبية، للاستجابة لاحتياجات ومتطلبات روادها واستيعاب الزيادة المطردة في أعداد الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية التي تشهدها الجامعات في الأونة الأخيرة، والتوسع في الدراسات العليا، واستحداث المناهج والبرامج والتخصصات الأكاديمية، ومواجهة ظاهرة انفجار المعلومات، في الوقت الذي لم تعد فيه الأساليب التقليدية قادرة على إمداد المجتمع الأكاديمي بالمعلومات العلمية والتقنية اللازمة بالتنوع والكمية المناسبين وفي الوقت المطلوب.

وتجدر الإشارة إلى أن أهم ما يمكن استنتاجه، أنه جاءت نتائج هذا السؤال متقاربة مع معطيات الجدول رقم (47) ورقة رقم (393)، مما يدل على توافق اتجاهات المستخدمين بين طبيعة المصادر المستعملة مع نوع الخدمات المكتبية المفضلة، لما توفره كلا الخدمات الإلكترونية والتقليدية من فرص للبحث والوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية والتقليدية في نفس الوقت.

<sup>1</sup> غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية. المرجع السابق.

2.1. مدى رضا الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية القائمة:

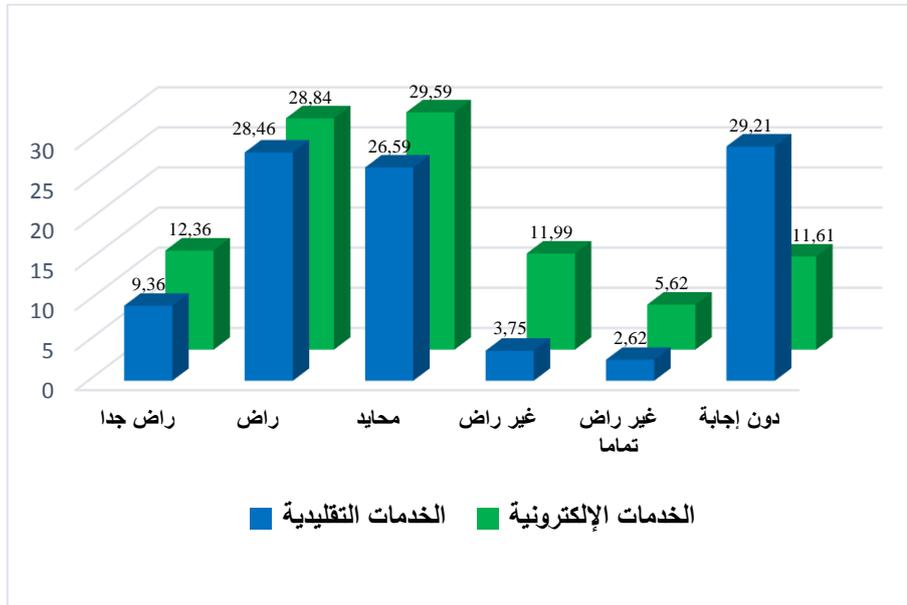
شكل الخدمة	الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
		التركرر	%	التركرر	%		
الخدمات التقليدية	راض جدا	7	12,07	18	8,61	25	9,36
	راض	22	37,93	54	25,84	76	28,46
	محايد	16	27,59	55	26,32	71	26,59
	غير راض	0	-	10	4,78	10	3,75
	غير راض تماما	1	1,72	6	2,87	7	2,62
	دون إجابة	12	20,69	66	31,58	78	29,21
	المجموع	58	100	209	100	267	100
الخدمات الإلكترونية	راض جدا	9	15,52	24	11,48	33	12,36
	راض	19	32,76	58	27,75	77	28,84
	محايد	15	25,86	64	30,62	79	29,59
	غير راض	8	13,79	24	11,48	32	11,99
	غير راض تماما	3	5,17	12	5,74	15	5,62
	دون إجابة	4	6,90	27	12,92	31	11,61
	المجموع	58	100	209	100	267	100

جدول رقم (29): مدى رضا الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية.

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (29)، يتضح لأنه بلغ مستوى رضا المبحوثين من الخدمات المكتبية المقدمة في شكلها التقليدي أو الإلكتروني بدرجة المتوسط، ويتجلى ذلك من خلال ما نسبته 37.83% من إجابات الأساتذة والطلبة بدرجة "راض" و "راضي جدا" بالنسبة للخدمات التقليدية، أين ترجح الكفة إلى فئة الأساتذة الذين أعربوا عن رضاهم بنسبة تعادل نصف عدد أفراد هذه العينة المبحوثة، وبمعدل يوازي 50% من إجمالي الإجابات المحصل عليها لهذه الفئة مقابل ما نسبته 34.45% من إجابات فئة الطلبة المبحوثين. في حين بلغت درجة عدم الرضا من الخدمات التقليدية نسبة لا تتعدى 6.37% من مجموع الإجابات بمستوى "غير راض" و "غير راض تماما"، وبمعدل منخفض بالنسبة لفئة الأساتذة بما نسبته 1.72% من مجموع إجاباتهم، ونسبة لا تفوق 7.66% من إجابات أفراد عينة الطلبة. بينما اتفقت كلا الفئتين في آرائهم حينما صوتوا على درجة "محايد" وبنسب جد متقاربة ما نسبته على التوالي ما يقدر ب 27.59% و 26.32% من إجابات كل فئة على حدة. ولقد امتنع عن الإجابة نسبة قدرت ب 29.21% من إجمالي المبحوثين. ومن المؤكد أن هذه النسبة تخص المستطلعين الذين يستعملون الخدمات التقليدية، ودلالتنا في ذلك أنها تقارب التكرارات الواردة في الجدول السابق.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

أما بالنسبة للخدمات الإلكترونية، بينت الأرقام المدرجة في الجدول أعلاه أنه جاءت درجات الرضا مطابقة تقريبا لنتائج نظيرتها التقليدية، بحيث بلغت درجة الرضا بوتيرة "راض" و "راض جدا" ما يوازي 41.20% من الاجابات المحصل عليها، وبأكبر عدد من الإجابات لدى الأساتذة والتي قدرت ب 48.28% تقابلها ما يوازي 33.49% من إجابات الطلبة. في حين ارتفعت نسبة الإجابات المتعلقة بدرجة "غير راض" وغير راض تماما" مقارنة مع الإجابات الواردة بالنسبة للخدمات التقليدية، بحيث أعرب ما نسبته 17.60% من الأفراد المبحوثين عن عدم رضاهم بما تقدمه المكتبة محل الدراسة من خدمات إلكترونية، وبأعلى درجة بالنسبة لفئة الأساتذة بمعدل يوازي 18.97% وبنسبة 17.22% لفئة الطلبة بمختلف مستوياتهم العلمية. أما الأفراد الذين التزموا بالحياد عن الإجابة فقدرت نسبتهم ما يوازي 29.59% من مجموع الإجابات المحصل عليها، أين سجلت الأرقام 25.86% من إجابات الأساتذة و30.62% من إجابات الطلبة. بينما امتنعت عن الإجابة نسبة 11.61% من إجمالي الإجابات المحصل عليها. والشكل الموالي كفيل بتوضيح الأرقام والنسب المتحصل عليها في هذا المستوى:



شكل رقم (30): درجة رضا الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية.

ما يمكن ملاحظته من الشكل رقم (30)، أن هناك تقارب في درجات الرضا للخدمات المستعملة بين فئات الأفراد المبحوثين، لكن توحى أهم المؤشرات التي يمكن استخراجها من النسب الواردة في الشكل أعلاه أن كلا أنماط الخدمات المكتبية قدرت بنسب منخفضة دون أن تفوق معدل 41%، في حين نجد النسب المتعلقة بدرجة الحياد في تقييم مستوى الخدمات في مجملها لم تصل معدل 30% وبنسب جد متقاربة، وهي الفئة التي ليس لديها رأي في الموضوع ومن المرجح أن تمثل نسبة من المبحوثين الذين يستخدمون الخدمات

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

المكتبية "أحيانا" و "نادرا". أما النسب المتعلقة بعدم الرضا من الخدمات المكتبية، فقد جاءت متقاربة بين فئات المبحوثين، وبأعلى درجة بالنسبة للخدمات الإلكترونية رغم تفضيل معظم الأفراد المستجوبين هذا النوع من الخدمات. هذا ما يقودنا إلى طرح السؤال الموالي بغية التعرف على أهم العراقيل والصعوبات حيال استعمال الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة والطلبة:

### 3.1. الصعوبات التي تواجه المستخدمين على مستوى الخدمات المكتبية:

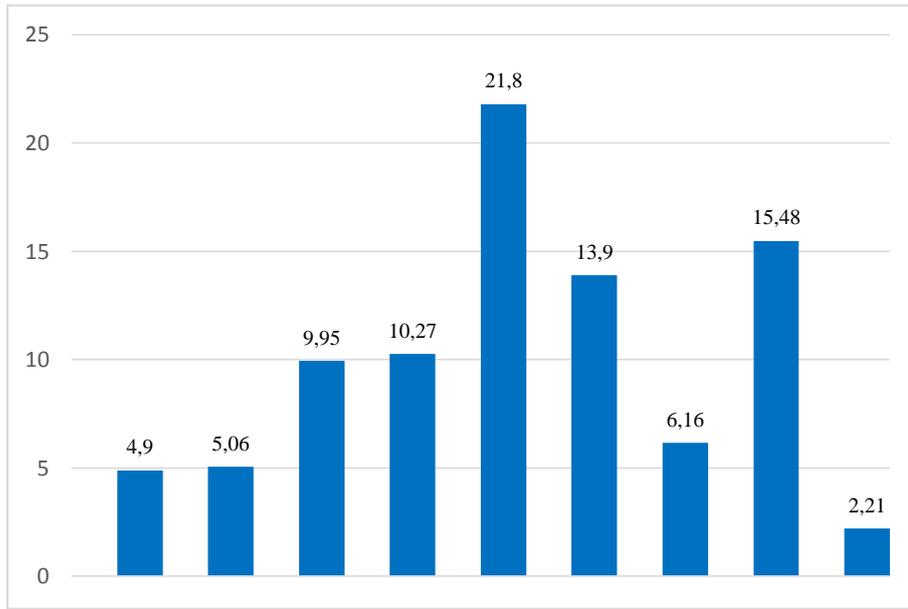
الصعوبات	الإجابة	التكرار	%
أوقات دوام المكتبة	65	10,27	
عدم كفاءة المكتبيين	31	4,90	
نقص عدد الموظفين	32	5,06	
بطء عملية الإعارة	63	9,95	
غياب التوجيه والإعلام	65	10,27	
بطء خدمة الإنترنت	138	21,80	
عدم امتلاك الأجهزة والمعدات المناسبة	88	13,90	
عدم تطابق التجهيزات مع دواعي الاستعمال	39	6,16	
عدم التحكم في الأجهزة والبرمجيات والشبكات	98	15,48	
أخرى	14	2,21	
المجموع	633	100	

جدول رقم (30): الصعوبات التي تواجه الأساتذة والطلبة عند استخدام الخدمات المكتبية.

يوضح الجدول رقم (30) الصعوبات التي يواجهها الأساتذة والطلبة جراء استعمال الخدمات المكتبية، ولقد بلغ عدد الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال (209) مبحوث بما يعادل 78.28% من أفراد عينة الأساتذة والطلبة. وجاء على رأس هذه الحواجز بطء خدمة الإنترنت، حيث عبرت عنه نسبة 21.80% من إجابات المبحوثين، يليها عدم التحكم في الأجهزة والبرمجيات والشبكات بنسبة تقدر ب 15.48%، ثم عامل عدم امتلاك الأجهزة والمعدات المناسبة بنسبة 13.90%، لتضاف إلى هذه العوائق غياب التوجيه والإعلام وأوقات دوام المكتبة بنسب متساوية قدرت ب 10.27% على حدة، ثم عائق بطء عملية الإعارة بما نسبته 9.95% من إجابات المبحوثين، تليها مشكل عدم تطابق التجهيزات مع دواعي الاستعمال بنسبة 6.16%، وأخيرا

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

الدور السلبي للمكتبيين والمتمثل في نقص عدد الموظفين وعدم كفاءة المكتبيين بنسب متقاربة على التوالي 5.06% و 4.90%. وأشار المبحوثين إلى الصعوبات والمتمثلة في عدم وجود الخيارات المقترحة في هذا الصدد، وتمثلت في والبطء نقص ظروف الراحة في بيئات العمل داخل المكتبة والمتعلقة بدرجات الحرارة والبرودة والتهوية، في تقديم الخدمات، عدم التحكم في تقنيات البحث واسترجاع المعلومات، وافتقار المكتبة إلى الإصدارات الوطنية في مجال العلوم التطبيقية، وضيق الوقت للتردد على المكتبة فضلا عن الضجيج بقاعات المطالعة. والشكل التالي كفيل بتوضيح هذه الأرقام:



شكل رقم (31): الصعوبات التي تواجه الأساتذة والطلبة على مستوى الخدمات المكتبية.

يمكن استقراء من الشكل رقم (31) أهم الصعوبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية من طرف المستخدمين:

**بطء خدمة الإنترنت:** أشار العديد من المبحوثين إلى بطء تدفق شبكة الإنترنت بقاعات المطالعة، وأنها لا ترقى إلى حد توقعاتهم من حيث سرعة تحميل الصفحات وبطء في زمن فتح المواقع الإلكترونية أو الانقطاع في تنزيل وتحميل الملفات، هذا ما ينعكس سلبا على استعمال الخدمات المكتبية الإلكترونية، خاصة إذا أدرنا أن نسبة مهمة من المبحوثين يترددون على المكتبة من أجل الاستفادة من خدمة الإنترنت في الوقت الذي يتوقف الاستغلال الأمثل للخدمات الإلكترونية في جميع المكتبات ومرافق المعلومات على سرعة وجودة خدمة الإنترنت، ما يضمن «توفير أمان وسرية البيانات والبرمجيات والمعلومات المتداولة داخل الشبكة، وبساطة إجراءات الدخول إلى الشبكة واستقبال وبث البيانات، وتكفل توافق مكوناتها المادية

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

والبرمجيات مع المواصفات والمعايير الدولية المقننة لتأمين سهولة الاتصال بالشبكات»<sup>1</sup>، لذا لابد على المكتبة إعادة النظر في البنية التحتية لشبكة الإنترنت للرفع من كفاءتها من حيث السرعة وتحقيق الفائدة القصوى من استخدامها.

**عدم التحكم في الأجهزة والبرمجيات والشبكات:** أعربت فئة من المبحوثين على عدم تمكنهم في البرامج الآلية و التطبيقات التي تعتمد عليها الخدمات الإلكترونية لتنظيم الوصول إلى مصادر المعلومات، ولا شك أن عدم التحكم في الحاسوب ووسائل البحث الآلية الحديثة قد يقف عائق دون جدوى أمام الباحث في استرجاع ما يليب احتياجاته العلمية والبحثية، مما يبرز دور أخصائي المعلومات كوسيط في تكوين المستفيدين من خلال وضع برامج تكوينية من اجل تنمية مهاراتهم والدفع بفعاليتها، بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس أين تأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاجتماعية والثقافية لفئات المتدربين، ومجال تخصصهم ومهاراتهم وخبراتهم، ومن شأنها تشجيع التعلم الذاتي لدى المستفيد واستقلاليته وبما يؤهله عمليا للتعامل مع المستجدات والتطورات المتلاحقة للبيئة الرقمية والشبكية، فضلا عن إشراكه في تخطيط وتصميم الخدمات في الوقت الذي أضى فيه «الفرد الماهر في استعمال المعلومات بالشخص المتمكن من معرفة متى تبرز الحاجة إلى المعلومات، وكذا إيجاد المعلومة الملائمة مع تقييمها واستعمالها بنجاعة... فهو الشخص الذي تعلم كيف يتعلم، وهو يعرف مفهوم التعلم لأنه يعرف كيف تنظم المعرفة، بالتالي تم تحضيره للتعلم مدى الحياة»<sup>2</sup>.

**عدم امتلاك الأجهزة والمعدات المناسبة:** نظرا لما تقتضيه الخدمات الإلكترونية من معدات تكنولوجية للبحث واسترجاع المعلومات، تعاني فئة من المستطلعين من عدم امتلاك الأجهزة والمعدات الضرورية، وهذا ناجم من ارتفاع تكلفتها لعرض وتخزين وطباعة مصادر المعلومات التي تفي باحتياجاتهم خاصة تلك المتعلقة بالدوريات المتخصصة التي تستدعي تحميلها وأجهزة القراءة وطباعتها عند الحاجة. هذا ما يشكل حاجزا اقتصاديا أمام المستفيدين خاصة لدى فئة الطلبة الذين يعانون من محدودية الإمكانيات المالية، مما يحد من درجة الانتفاع بالخدمات المكتبية. بيد أن هذه الوسائل منعدمة تماما لدى مكتبتهم، وهو أمر يبدو لنا غريبا لما تقترحه المكتبة المدرسة خدمات إلكترونية محليا وعلى موقعها الإلكتروني لكنها استثنت توفير الأجهزة المناسبة في مقراتها بهدف استغلالها من طرف روادها باعتبارها الأقرب والأمثل لذلك، لكن يبقى

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. المرجع السابق. ص. 263.

<sup>2</sup> The American Library Association, 2002 Evaluating Information: Information Literacy. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://libguides.ala.org/InformationEvaluation/Infolit> >. [Consulté le: 3/02/2023].

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

العائق الأساسي حسب مسؤول المكتبة في قلة المخصصات والموارد المالية المتاحة للمكتبة ومن شأنها تجهيز الفضاءات المخصصة للطلبة والأساتذة بالأدوات والمعدات والأجهزة الإلكترونية، وصيانتها كلما استدعت الضرورة وبما يكفل استخدامها بسهولة ويسر، ويزداد الأمر تعقيدا كلما اقتضى الأمر إلى تجديدها وتطويرها بما يساير التطورات المتلاحقة للبرامج والتطبيقات.

**غياب التوجيه والإعلام:** تعتبر خدمة التوجيه والإرشاد بشتى أنواعها وأشكالها مرآة المكتبة، وهي بمثابة القلب النابض للخدمات المكتبية كونها الوسيط الرئيسي بين مجموعات المكتبة وجمهورها، ووسيلة استقطاب الطلبة والأساتذة المستهدفين والمتوقعين إليها. في حين أقر عدد من المبحوثين على غياب التوجيه والإعلام في كيفية استخدام مكتبهم وخدماتها، مما يعرقل مساهمهم البحثي والوصول إلى المصادر التي ترد فيها المعلومات المرغوبة في أسرع وقت وبطريقة منتظمة. وبالنظر إلى توزيع المكتبيين حسب المصالح، تفيدنا الأرقام المحصل عليها في الجدول رقم (25) ورقة رقم (319) عن تناوب 08 موظفين بمختلف رتبهم ومؤهلهم العلمي على مصلحة التوجيه ممن يكفلون بخدمات الإعارة والتوجيه والاستقبال، فضلا عن الاستثمار في شبكة الإنترنت من خلال تخصيص فضاء خاص بالموقع الإلكتروني أين يتم تقديم معلومات حول المكتبة والرد على استفسارات المستخدمين. إلا أنه يبقى مستوى هذه الخدمة لم يرقى بتطلعات المبحوثين، فينبغي على المكتبة أن تحرص على تطوير الخدمات المرجعية بما يتفق مع احتياجات المجتمع الأكاديمي والترويج بها دون الإغفال عن تحديثها بشكل مستمر والتركيز أكثر على التغذية المرتدة، علاوة عن اختيار الآليات والتطبيقات التي تتفق مع الإمكانيات المتاحة لها وتوقعات المستخدمين، بما في ذلك تفعيل «الخدمات المستحدثة من خلال موقع المكتبة للجيل الثاني من الويب من خلال آليات التفاعل مع الموقع والتعليق عليه»<sup>1</sup>.

**أوقات دوام المكتبة:** كشفت المقابلة مع مسؤول المكتبة عن كثافة التردد على المكتبة على مشارف الامتحانات سواء في منتصف السنة الدراسية أو بآخرها، وفي سبيل تحقيق التوافق بين فترات دوام الخدمات المكتبية والطلب عليها تفتح المكتبة المركزية أبوابها من الساعة 8 صباحا إلى الساعة 16 مساء 30 مع ضمان خدمة الدوام من طرف فريق يعمل خلال الفترة المسائية حتى الساعة العاشرة ليلا. إلا أنه أوضحت النتائج عن عدم كفاية أو ملائمة أوقات دوام المكتبة مع ظروف نسبة ليست بالقليلة من المستطلعين مما يمنعهم من التردد على مكتبهم وتحول دون الاستفادة من الخدمات المقدمة بمرافقها، وقد يعود ذلك إلى

<sup>1</sup> الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص. 164.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

عدم توافق أوقات الدراسة والعمل أو التزامات أخرى مع الأوقات الرسمية لعمل المكتبة. هذا ما يدل على عدم استكمال بناء الخدمات المكتبية الإلكترونية على الوجه الأمثل والتي تمكن المستخدم من تخطي الحواجز الزمنية والمكانية للوصول إلى مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة بغض النظر عن المسافات والتوقيات، وعلى صعيد آخر، قد تكون الدافع وراء استمرار فئة من أفراد المجتمع الأكاديمي في تفضيل الخدمات التقليدية عن مثلتها الإلكترونية.

**بطء عملية الإعارة ونقص عدد الموظفين:** تعتمد المكتبة قيد الدراسة على النظام الآلي لضبط عمليات الإعارة المختلفة، ومن شأنه أداء وظائف مستحدثة لا يمكن الحصول عليها من الأنظمة اليدوية دون زيادة إضافية في عدد الموظفين، بل تعمل على التقليل من عبئ المهام المتكررة الموكلة إليهم وتحقيق الخدمة بكفاءة وفعالية تساهم في تيسير سبل الحصول على المصادر والمعلومات من طرف المستخدمين بطريقة سهلة وسريعة. بيد أنه اعتبر نسبة تقارب 10% من المبحوثين عن مكوثهم طويلاً لإعارة المصادر لاستخدامها للاطلاع الداخلي أو الخارجي، كما أشارت نسبة 5.06% إلى نقص عدد الموظفين للتكفل بانشغالاتهم واحتياجاتهم الوثائقية والمعلوماتية. ومن المرجح أن يعود السبب في ذلك إلى عدم توافق النظم المعتمدة في عملية الإعارة في شكلها التقليدي والرقمي، أو عدم كفاءة الأعوان المكلفون بأدائها دون زيادة عدد المكتبيين لمقابلة التزايد المستمر الذي تشهده أعداد الطلبة والأساتذة على الجامعة، أو عدم إلمام المستخدمين بضوابط وطرق حجز واستعارة مصادر المعلومات. هذا ما يفرض على المكتبة إعادة النظر في سياسة الإعارة المطبقة ومدى وملاءمتها مع المعطيات الجديدة وتحديد الخطط المستقبلية التي تكفل بتحقيق مستويات أعلى في رضا المستخدمين مع الحرص على زيادة الإقبال على خدمات الإعارة باعتبارها «إحدى القنوات المهمة لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات وإتاحة الخدمة لعدد أكبر من المستخدمين، كما تشكل الإعارة مؤشراً مهماً لقياس فعالية الخدمات بالمكتبة وتحديد الإيجابيات والسلبيات المصاحبة لتلك الخدمة»<sup>1</sup>.

### **عدم تطابق التجهيزات مع دواعي الاستعمال:**

تواجه فئة من المستخدمين صعوبات في استغلال التجهيزات المادية والتقنية الكائنة بمكتبهم، بحكم أن هذه الأخيرة لم توفر العدد الكافي من المنافذ الكهربائية لشحن الأجهزة الإلكترونية، وقاعات الإعلام الآلي، وأماكن الاطلاع على الأوعية الرقمية ومستلزماتها، فضلاً عن ضيق سعة قاعات المطالعة وبيئة العمل

<sup>1</sup> الحزيمي، سعود بن عبد الله، 2007. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط.2، مزينة ومنقحة. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007. ص. 11.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

وانعدام فيها شروط التدفئة، التبريد، التكييف، الإضاءة والرطوبة. هذا راجع أساساً إلى كون معظم مكتباتنا الجامعية غير مصممة بالشكل الذي يؤهلها لاستيعاب التكنولوجيا الحديثة «التي يدفع بإدخالها إلى التفكير والأخذ بالاعتبار نوع وعدد وتطبيقات أجهزة معالجة البيانات وكافة أشكال تكنولوجيا المعلومات، كما يؤخذ في الاعتبار عند التصميم تزويد كافة أجزاء المكتبة بوصلات ونقاط كهربائية غير متقطعة»<sup>1</sup>. فمواكبة التغيرات ومستحدثات التكنولوجيا للعمليات الفنية والخدمات بالمكتبة ليس مجرد إضافة مصادر المعلومات الإلكترونية، بل يتوقف على الفهم الحقيقي لطبيعة ومتطلبات التغيير التكنولوجي.

**عدم كفاءة المكتبيين:** قد يشير عدم كفاءة المكتبيين إلى الدور السلبي الذي يمارسه أخصائي المراجع للمكتبة، والمتمثل في عدم اضطلاعهم بالمهام الموكلة إليهم في الرد على أي استفسار يتقدم بيه المستخدم ومرافقته في عملية البحث واسترجاع المعلومات، وهذا راجع إلى عدم امتلاكهم للكفاءات والمهارات الكافية للتعامل مع المستخدمين وفهم واستيعاب طلباتهم وأشباعها في الوقت المناسب والاسلوب المناسب. ومن هنا تبرز حتمية التكوين المستمر لأخصائي المراجع، خاصة أنه أفادت نتائج الجدول رقم (36) ورقة (358) أن نسبة 20.5% من المكتبيين يعانون من نقص التكوين.

### 4.1. المجالات التي يتطلب تحسينها على مستوى خدمات المكتبة المدروسة:

%	المجموع	الطلبة		الأساتذة		الصفة
		%	تكرار	%	تكرار	
26,90	163	30,02	148	13,27	15	توسيع فضاءات المطالعة والعمل
20,46	124	20,08	99	22,12	25	تحسين الموقع الإلكتروني للمكتبة
24,42	148	24,75	122	23,01	26	توفير خدمة التصوير والاستنساخ
21,12	128	19,47	96	28,32	32	نظام الرفوف المفتوحة
3,47	21	2,43	12	7,96	9	توفير خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة
3,63	22	3,25	16	5,31	6	أخرى
100	606	100	493	100	113	المجموع

جدول رقم (31): آراء الأساتذة والطلبة حول المجالات التي يتطلب تحسينها على مستوى الخدمات المكتبية.

<sup>1</sup> خطاب، السعيد مبروك، 2013. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013. ص. 123.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

بعد اطلاعنا من خلال السؤال السابق على آراء المبحوثين حول أهم الصعوبات التي تواجههم حيال استخدام الخدمات المكتبية، نحاول من خلال هذا الجدول رصد تطلعات الأساتذة والطلبة على حدة لتخطي هذه العراقيل على أساس التصويت على مجموعة من الخيارات المقترحة ضمن هذا السؤال مع فتح المجال للإدلاء بحلول أخرى غير تلك المدرجة في هذا الصدد. ومن خلال استعراض البيانات الواردة في الجدول رقم (31) اتضح أن توسيع فضاءات المطالعة والعمل قد أخذ النصيب الأكبر من الحلول المقترحة وبنسبة تقدر ب 26.90% من مجموع الإجابات على السؤال، وبمعدل أكبر لإجابات فئة الطلبة بما نسبته 30.02% مقابل 13.27% من إجابات الأساتذة. ثم تأتي توفير خدمة التصوير والاستنساخ بمعدل 24.42% وبنسب متقاربة نوعاً ما بين الفئتين المبحوثتين وهي 23.01% و 24.75%، في حين كانت هذه الخدمة متوفرة بالمكتبة من قبل ولم يتم تحينها لأسباب تقنية وإدارية حسب مدير المكتبة. فخدمة التصوير والاستنساخ بإمكانها المساهمة في الحل الكثير من المشاكل المتعلقة بالإعارة والتزويد ونقص عدد النسخ والحفاظ على المجموعات والتقليل من الحجز وتيسير الاستفادة منها بنوعها الورقي والإلكتروني. فضلاً عن الحد من عملية السرقة والتزويق وإتلاف المصادر. مما يدل على حاجة هذه الفئة إلى استنساخ والتصوير الرقمي لمصادر المعلومات الورقية أو طباعة أجزاء معينة منها. ففي الوقت الذي تعرف فيه المكتبة ندرة الاقتناءات منذ سنة 2017 (حسب تصريح مسؤول المكتبة)، وضعف البنية التحتية لاستغلال المواد الرقمية حسب النتائج التي أفادت بها الجداول السابقة، بإمكانها استغلال التسهيلات التي تقدمها التقنيات الحديثة في توفير هذه الخدمة دون الاستعانة بالمكتبي على غرار مكاتب الدول الغربية أين يتكفل المستخدم بعملية الطباعة والاستنساخ بشكل فردي مقابل دفع الرسوم بالطرق الإلكترونية الحديثة<sup>1</sup>.

تليها إتاحة المكتبة لمجموعاتها على شكل نظام الرفوف المفتوحة التي حازت على أكبر عدد من الإجابات من طرف الأساتذة بمعدل 28.32% من أصل 21.12% من إجمالي الإجابات من هذا المستوى وتقابلها 19.47% من إجابات فئة الطلبة. فاعتماد المكتبة على نظام الرفوف المغلقة شأنها شأن معظم مكتباتنا الجامعية قد يشكل هاجس أمام العديد من المستخدمين والناجم عن الصعوبات التي تجابههم في التعامل مع

<sup>1</sup> مثل تجربة الجامعات الفرنسية بالتنسيق مع المركز الجهوي للخدمات الجامعية و المدرسية (CROUS) التي توفر خدمة الدفع الإلكتروني للطلبة المسجلين بالجامعة عن طريق تحميل برنامج يدعى «Compte Izly» على بطاقة الطالب أين يتكفل بتعبئة رصيدها على حسابه الشخصي، تمكنه من تسديد تكاليف الطباعة و الاستنساخ و التصوير و الإطعام بأسعار مدروسة بجميع المرافق و المؤسسات التابعة لقطاع التعليم العالي (<https://www.izly.fr>)

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

الفهارس وأدوات البحث، مما يسبب في حجب مجموعات المكتبة، وهي النتيجة التي توضحها بيانات الجدول رقم (30) ورقة (339) السابق مفادها نقص التكوين لدى المستخدمين.

كما عبرت 20.46% من إجابات المبحوثين على رغبتهم في تحسين الموقع الإلكتروني للمكتبة على الويب وبلغت أعلى نسبة الإجابات لدى الطلبة 20.08% تقابلها 22.12% من إجابات الطلبة. وقد يرجع ذلك إلى ضعف جانب الهيكلية الشكلية والموضوعية للموقع وعدم تطابقه مع معايير تصميم المواقع على الويب. فإذا استثمرت المكتبة المدروسة في تصميم موقع إلكتروني لدعم وتحسين إتاحة المصادر والخدمات الإلكترونية، من الأجدر أن تفكر في استغلال الميزات التي توفرها شبكة الإنترنت من حيث التفاعل (تطبيقات الويب) وتضمن محتوياتها في ضوء الإمكانيات المتاحة والسياسة الوثائقية المنتهجة وبما يضمن الفرص المتكافئة والعدالة بين شريحة الطلبة والأساتذة. كما أنه لا ينبغي أن يؤخذ الهدف من ذات المبادرة تمرير أولوية الفضاء الرقمي على الجانب التقليدي، بل العمل على تحقيق نوع من التكامل والتوازن بينهما من خلال تنويع العرض الوثائقي والخدمات لدعم العملية التعليمية والبحث العلمي بالجامعة.

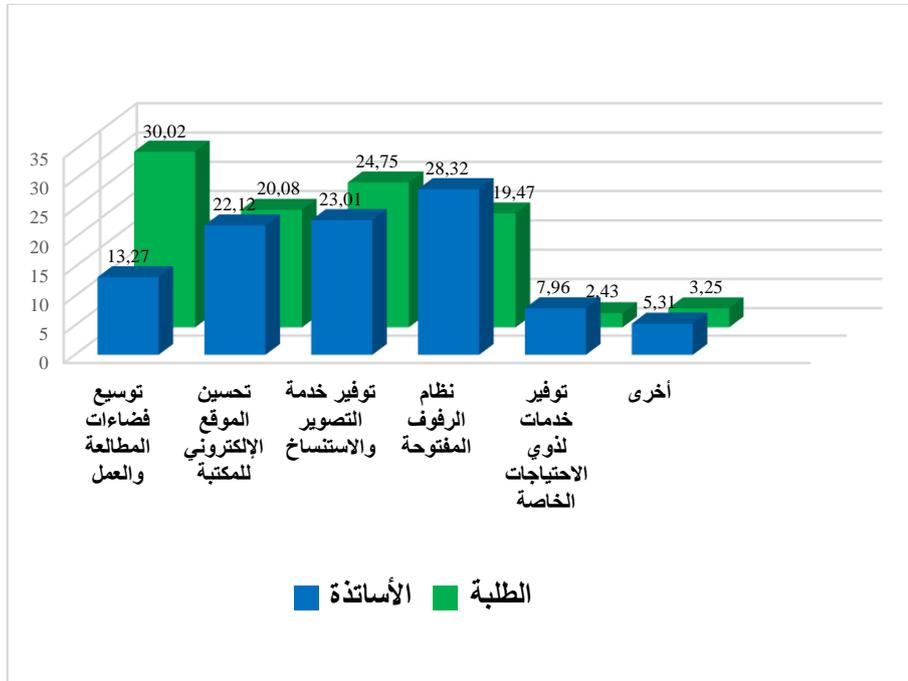
وجاء في آخر ترتيب الإجابات المتعلقة بتوفير خدمات خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 3.47% من إجمالي الإجابات لأفراد عينة الطلبة والأساتذة. والملفت للانتباه عند زيارة المكتبة محل الدراسة أنها لا تتوفر على أدنى التجهيزات من ممرات مجهزة وسلالم ومقاعد وطاولات وأجهزة من شأنها تسهيل الانتفاع بها من طرف فئة الطلبة والأساتذة المكفوفين والمقعدين، فضلا عن عدم الاستثمار في الخدمات والمصادر الورقية والإلكترونية والأدوات المساعدة للتصفح والقراءة التي تفي باحتياجاتهم العلمية والبحثية. وهو ما توصلت إليه دراسة الباحثة **منيرة حطاب**<sup>1</sup> مفادها أن من بين أسباب عدم تلبية 75% من احتياجات الطلبة المعاقين بالمكتبات الجامعية هو غياب التجهيزات والمعدات واستعمال التكنولوجيات الحديثة وبرامجها في المكتبات. مما يدل على غياب تصور واضح للتكفل بهذه الفئة وتوفير الفرص المتساوية لجميع المستخدمين من مكتباتهم. والدليل على ذلك عدم تبني الموصفات الخاصة بمباني المكتبات الجامعية دون مراعاة التجهيزات الإنشائية والفنية لذوي الاحتياجات الخاصة، وإغفال المكتبة عن تدارك هذا الوضع عن طريق تطويع التقنيات الحديثة في تصميم خدمات إلكترونية على موقعها الإلكتروني بما يتماشى مع توجيهات منظمة افلا التي تحرص على «أن يكون الموقع الإلكتروني للمكتبة وفهرسها، متاحين كلياً في متناول ذوي العجز في القراءة، وذلك عن طريق إمكانية تكبير الصورة لشاشة القراءة مع إدراج الخطاب الاصطناعي أو شاشات

<sup>1</sup> حطاب، منيرة، 2016. افادة المعاقين بصريا من وسائل المعلومات بالمكتبات المركزية الجامعية بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية الجامعية لجامعة الجزائر 1-2-3. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق؛ جامعة الجزائر 2.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

عرض برايل. واستخدام تصميم واضح ومنطقي يتضمن شرح مكتوب للمحتوى المرئي أو السمعي. والتأكد من سهولة فهم النصوص والأشكال دون استعمال الألوان»<sup>1</sup>.

كما وردت عدد من الآراء المختلفة متضمنة مجموعة من المقترحات اعتبروها نسبة من المبحوثين كفيلة بتحسين الخدمات المكتبية. فمنها ما تعلق بمصادر المعلومات والتمثلة في تعزيز سبل الاستفادة من قواعد البيانات مثل قاعدة scholar vox، والاشتراك في الدوريات الإلكترونية التي تخدم التخصصات المدرسة بالجامعة، ورقمنة الرصيد الوثائقي المطبوع بغية الإفادة من مواد المكتبة عن بعد، وتنظيم دورات تكوينية حول المنصات الرقمية. واقتراحات أخرى تخص البنية التحتية للمكتبة مثل زيادة عدد الحواسيب للبحث البيبليوغرافي، وتهيئة قاعات المطالعة الخاصة بالأساتذة، وتوفير أجهزة الإعلام الآلي لفائدة الطلبة، وتجهيز قاعات المطالعة الفردية بأجهزة التبريد والحرص على الالتزام بالصمت والهدوء بها، وضمان خط النقل الجامعي يمر على المكتبة. والشكل التالي يوضح أكثر مجمل التحسينات التي اعتبروها أفراد عينة البحث ضرورة لتحسين الخدمات المكتبية:



شكل رقم (32): المجالات التي يرغب الأساتذة والطلبة تحسينها على مستوى الخدمات المكتبية.

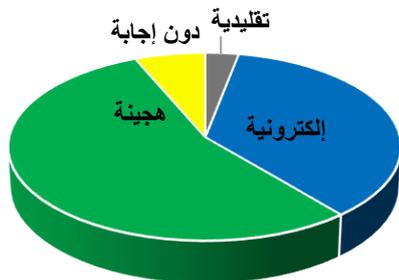
<sup>1</sup> International Federation of Library Associations and Institutions, 2005. Access to libraries for persons with disabilities – CHECKLIST. IFLA. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf> >. [Consulté le:6/02/2023].

5.1. توقعات الأساتذة والطلبة من الخدمات المكتبية المستقبلية:

شكل الخدمة	الأساتذة		الطلبة		النسبة %	الصفة
	تكرار	%	تكرار	%		
تقليدية	3	5,17	5	2,39	8	3,00
إلكترونية	18	31,03	78	37,32	96	35,96
هجينة	35	60,34	111	53,11	146	54,68
دون إجابة	02	3,45	15	7,18	17	6,37
المجموع	58	100	209	100	267	100

شكل رقم (33): توقعات المبحوثين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية.	جدول رقم (32): توقعات الأساتذة والطلبة من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية.
--	--



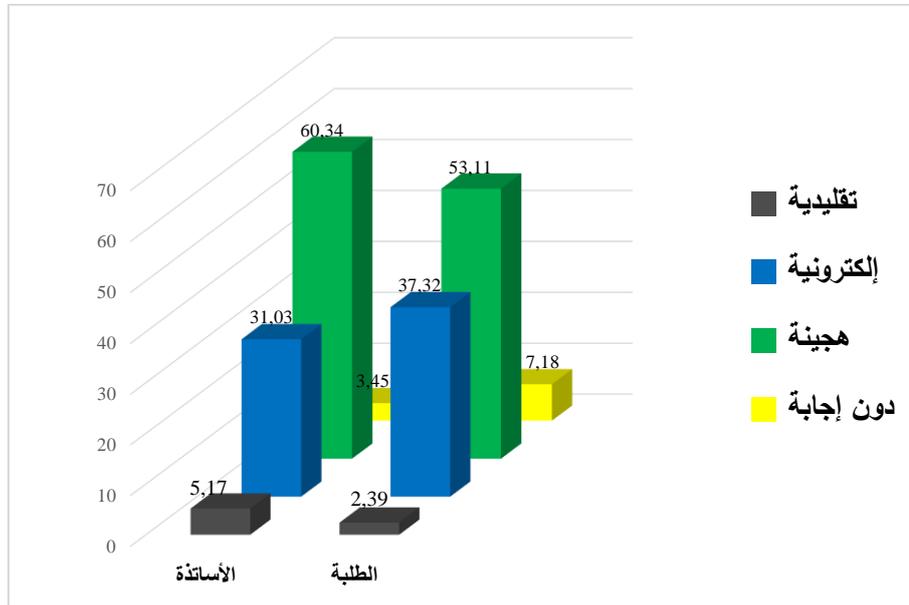
يتعلق الجدول رقم (31) والشكل رقم (33) بآراء الطلبة والأساتذة المستطلعين حول نوع الخدمات المكتبية التي يتوقعونها من المكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة، وذلك قصد معرفة توجهاتهم الفعلية نحو كل من الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية لتلبية احتياجاتهم الوثائقية في نشاطاتهم العلمية والتعليمية والبحثية. ومن خلال الأرقام المدرجة في الجدول أعلاه، يتضح أن أغلبية أفراد عينة البحث يفضلون الخدمات الهجينة وبما نسبته 54.68% من مجموع الإجابات المحصل عليها من طرف الفئتين المدروستين من المستخدمين، في حين أبدت نسبة 35.95% من إجمالي الإجابات الواردة حول هذا السؤال تطلعاتها لان تصبح جميع الخدمات القائمة في الشكل الإلكتروني. بينما أبدت نسبة ضئيلة لم تتعدى 3% من المبحوثين تطلعاتهم أن تستمر مكتبتهم في عرض الخدمات التقليدية. أما الذين امتنعوا عن الإجابة على هذا السؤال، فقد بلغت نسبتهم 6.37%.

ويبرز الشكل رقم (34) تفوق اتجاهات المستجوبين نحو تفضيل الخدمات المكتبية الهجينة لكلا الفئتين من الأساتذة والطلبة، وهذا ما يشير إلى رغبتهم في المزج بين الطرق التقليدية والأساليب الرقمية للبحث واسترجاع المعلومات التي تفيد أبحاثهم ونشاطاتهم العلمية والتعليمية. وهو ما تعززه نتائج الجداول السابقة التي أفادتنا عن تشتت اتجاهات أفراد العينة المبحوثة لهذه الفئة بين الممارسات والانطباعات عند التعامل مع السياق

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

التقليدي والسياق الإلكتروني من حيث التردد على المكتبة المركزية وأنواع المصادر والخدمات المكتبية المستعملة، فضلا عن الصعوبات والعراقيل التي تواجههم. فهذا إن دل على شيء فإنما يدل على رغبتهم في الاستفادة من الميزات التي تقدمها كلا البيئتين سواء على مستوى مصادر المعلومات المتوفرة أو على مستوى خدمات المعلومات المقدمة، ومن جهة أخرى يفسر تلك النقائص والعراقيل التي تحول دون الاستفادة من إحدى الخدمات مما يجبرهم للتوجه إلى نظيرتها في السياق الأخر. كما تفيدنا هذه النتائج بلامح توقعات الطلبة والأساتذة والباحثين نحو الخدمات المستقبلية التي يظلمون إليها، بحيث تبين أنهم يسلمون باستمرار بالدور الذي كانت تنهض به المكتبات التقليدية في بيئة المعلومات الرقمية، هذا دون تفويت فرص استغلال تقنيات المعلومات والاتصالات التي تنهض بها المكتبة الجامعية للارتقاء بمستوى الخدمات المكتبية باعتبارها الخدمات المباشرة لدعم العملية التعليمية ومساندة البحث العلمي الأكاديمي.

وفيما يلي شكل بياني يوضح نسب تفضيل الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية بين أفراد عينة البحث الأساتذة والطلبة على حدة:



شكل رقم (34): توقعات الأساتذة والطلبة من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية.

تبرز نتائج الشكل (34) أن ثاني الخدمات المكتبية المفضلة هي الخدمات الإلكترونية وبنسبة متوسطة تقارب 21% من إجمالي عينة الدراسة، أين سجل أعلى عدد الإجابات لدى فئة الطلبة بما نسبته 37.32%، وهذا راجع إلى الطلاقة الرقمية التي تتميز بها هذه الشريحة باعتبارهم ينتمون إلى ما وصفوه الخبراء "بالجيل الرقمي" natifs du numérique " أو الجيل زد " Génération Z " ممن يتوفرون على مهارات تكنولوجيا منذ صغرهم والتي تجعلهم أكثر قربا للاستفادة والميل نحو الخدمات الإلكترونية، علاوة عن الأفراد

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

الذين تحصلوا على تكوين حول طرق البحث والوصول إلى المعلومات التي تفي باحتياجاتهم بواسطة الخدمات وأدوات الاسترجاع الرقمي، على اعتبار المكانة المهمة لعامل التكوين للتعامل مع البيئة الجديدة، ومن يمتلكون الأجهزة والبرمجيات وملحقاتها. هذا ما يفسر وعيهم بأهمية التقنيات الرقمية والمزايا التي تقدمها من سرعة ودقة وجودة في استرجاع المعلومات وبما يكفل استغلالها في نشاطاتهم العلمية والبحثية. كما تعزز هذه النتائج بما جاء في تحليل إجابات المستخدمين حول مدى رضاها من الخدمات المقدمة والواردة في الجدول رقم (28) ورقة رقم (332)، والتي بينت تقارب في نسب تفضيل الخدمات الرقمية ودرجة الرضا منها. وهنا نشير إلى ضرورة حرص مصممي هذه الخدمات على تحسينها وتطويرها باستمرار، وتذليل العقبات التي يمكن أن تقف في وجه الباحثين، وذلك من خلال تبسيط وتسهيل استخدامها من جهة، والتأكد من تمكن المستخدمين في طرق التعامل معها.

وجاءت في المرتبة الأخيرة خيار الخدمات التقليدية بنسب متقاربة بين الفئتين المدروستين، بحيث لم تتعدى 3% من إجمالي الإجابات المحصل عليها، ويرجح أن تكون هذه الفئة ممن يجدون صعوبات في التعامل مع البيئة الرقمية أو القلق والخوف من استعمال الوسائل التكنولوجية، أو محدودية الفرص المتاحة للولوج إلى هذه الأخيرة، وهم ينتمون إلى الجيل قبل الرقمي أو بما يدعى بالمهاجرون "immigrants du numérique". هذا ما يجعلهم مضطرين إلى تفضيل الطرق والأساليب التقليدية للبحث واسترجاع المعلومات. وعليه، نتيجة لأراء أفراد عينة البحث وواقع المكتبة المدروسة، فإننا نعتقد أن خدمات المكتبة الجامعية ستستمر على شكل مزيج من الخدمات والمصادر المتنوعة، وقد ألت العديد من مكتباتنا إلى التكيف مع هذا الوضع باعتبارها بمثابة نقطة تحول إلى مكتبات رقمية بحثه.

2. الممارسات المهنية للمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية المقدمة:

1.2. درجة اعتماد المكتبيين على أدوات العمل التقليدي والإلكتروني:

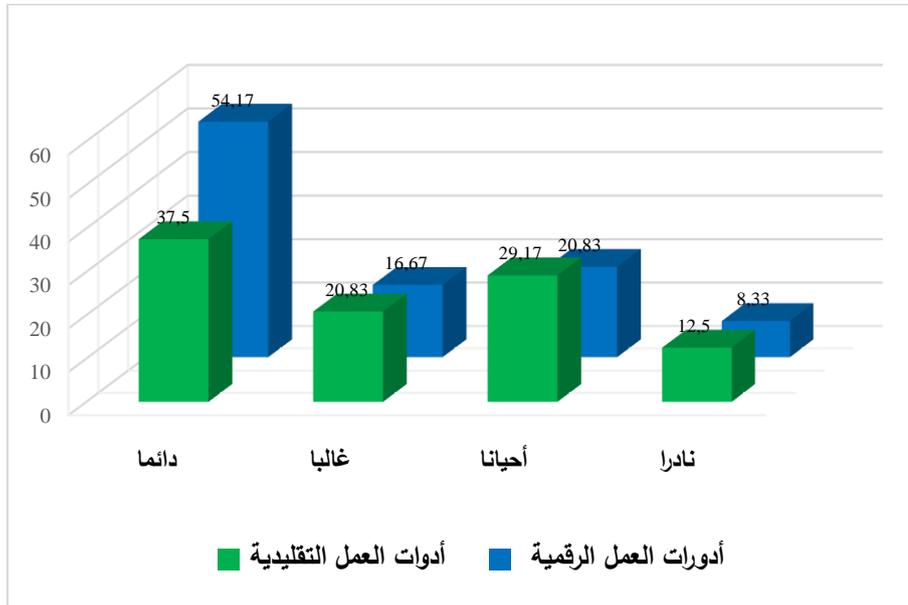
أدوات العمل		الإجابة	
أدوات العمل التقليدية	%	أدوات العمل الرقمية	%
09	37,50	13	54,17
05	20,83	04	16,67
07	29,17	05	20,83
03	12,50	02	08,33
00	00	00	00
-	-	-	-
24	100	24	100

جدول رقم (33): درجة اعتماده المكتبيين على أدوات العمل التقليدي والإلكتروني.

تتمتع أدوات العمل في تلك الأدوات التي تساعد المكتبي في إعداد وانجاز الوظائف المكتبية المختلفة، والتي تشمل محاور اقتناء وتنمية المجموعات ونشاطات المعالجة الفنية لأوعية المعلومات وطرق تقديم الخدمات المكتبية، مثل قوائم رؤوس الموضوعات ومواصفات الفهرسة الوصفية والموضوعية، وخطط التصنيف ومعايير إعداد الكشافات والمستخلصات وأدوات البحث والاسترجاع وآليات استخدامها والإفادة منها، فضلا عن القواميس، والأطالس، والمعاجم، ودوائر المعارف، وأدلة الاختصارات وغيرها. وفي هذا السياق، يهدف هذا السؤال إلى رصد واقع استخدام المكتبيين المبحوثين لأشكال أدوات العمل التقليدية والأدوات الرقمية أثناء أداء المهام الأساسية الموكلة لهم وعلاقتها بالخدمات المكتبية المقدمة، باعتبار هذه الأخيرة الناتج الملموس للعمليات الفنية. وتبين من خلال المعطيات الواردة في الجدول (33)، أن المبحوثين يعتمدون في الدرجة الأولى على الأدوات الإلكترونية بنسبة 70.83%، وهي نسبة تعادل عدد الإجابات بوتيرة "دائما" و"غالبا" وبما نسبته على التوالي 54.17% و16.67% من إجمالي الإجابات المحصل عليها. في حين سجلت وتيرة الاعتماد على الأدوات التقليدية بنسبة ليست بعيدة بالكثير بنظيرتها الإلكترونية، بحيث أعرب 58.33% من المبحوثين استخدامهم للأدوات التقليدية من خلال التصويت على وتيرة "دائما" بما نسبته 37.50% و20.83% لتوتيرة "غالبا" من مجموع الإجابات المحصل عليها في هذا المستوى. بينما جاءت نسبة

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

الاستعمال لكلا الأدوات مجتمعة بوتيرة "نادرا" و"أبدا" 10.42% من مجموع الإجابات المحصل عليها، وبأعلى درجة بالنسبة للأدوات التقليدية بما نسبته 12.50% من إجمالي الإجابات في هذا المستوى. وفيما يلي شكل بياني يوضح توزيع إجابات المكتبيين المبحوثين حول الأدوات المستعملة في انجاز الوظائف المكتبية:



شكل البياني رقم (35): حول درجة اعتماد المكتبيين على الأدوات التقليدية والإلكترونية.

يتضح من الشكل رقم (35) اتجاهات المكتبيين نحو تفضيل الأدوات الإلكترونية على نظيرتها التقليدية، خاصة بما يتعلق بالخدمات الفنية التي تعتمد على الأدوات المتوفرة على شبكة الإنترنت لمعالجة مجموعات المكتبة والمتاحة غالبا باللغات الأجنبية، وتبين من خلال المقابلة مع مسؤول المكتبة أنه يتم الاعتماد خاصة على الفهرسة المنقولة من خلال تحميل التسجيلات البيبليوغرافية المتاحة من خلال الفهرس العالمي WorldCat، أو الفهرس العربي الموحد السعودي، أو الفهرس الجماعي الجزائري CCDZ وغيرها من المشاريع ذات العلاقة، مع القيام بالتعديلات البسيطة والتي تعكس ممارسة الفهرسة المعتمدة بالمكتبة. في حين يرجع سبب تراجع نسبة استعمال الأدوات التقليدية وحسب رأي مسؤول المكتبة إلى "مشكلة ندرة أدوات العمل الإلكترونية باللغة العربية"، وهذا شيء طبيعي كون أغلب الترجمات والتعريفات للمقاييس والموصفات متاحة في نسخ مطبوعة، وتبقى نسبة المشاريع والمبادرات لإصدارها في نسخة رقمية جد ضئيلة. فلا تتوفر إلى حد الساعة خطط التصنيف وقوائم رؤوس الموضوعات الإلكترونية باللغة العربية، في حين نجد بعض المحاولات الضيقة في مجال المكانز في طبعات إلكترونية، وعلى سبيل المثال ولا الحصر تعريب الطبعة

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

الثانية لمكنز التربية والثقافة والعلوم<sup>1</sup> لمنظمة اليونسكو من طرف المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم سنة 1995. كما تجدر الإشارة إلى عدم توفر «ملفات أو قوائم استناد أو أدوات عمل استنادية إلكترونية عربية، إلا تلك الملفات الاستنادية التي تم بنائها بشكل جزئي داخل الأنظمة الآلية للمكتبات، والتي يمكن من خلالها بناء الملف الاستنادي للمكتبة بشكل مباشر، أو استيرادها من أحد المرافق الاستنادية البيبليوغرافية العالمية مثل NACO، SACO، VIAF وغيرها. ومن بين هذه النظم المتوفرة نذكر على سبيل المثال ولا الحصر Horizon، VTLS، Innovative interfaces inc...etc»<sup>2</sup>. وعلى هذا الأساس، بات أغلبية المكتبيين يعانون من صعوبات التعامل مع الأدوات التقليدية المطبوعة من تهاك النسخ الورقية وتدهورها، وقدم طبعاتها فضلا عن نقص عدد النسخ المناسبة لكل الموظفين في أقسام الخدمات الفنية بالمكتبة المدروسة، بل في العديد من المكتبات.

وتبين هذه النتائج تواجد أهم مؤشر يدل على تبني الطرق الهجينة من طرف المكتبيين المبحوثين في انجاز مهامهم ووظائفهم المكتبية المختلفة وتطويع خدمات المعلومات للمستخدمين فضلا عن تنفيذ برامج المهارات المكتبية. كما يدل الاتجاه الايجابي نحو الأدوات الإلكترونية على إدراك المكتبيين بضرورة مجارات التطورات المتلاحقة لتقنية المعلومات والاتصال وطموحهم في أداء مهامهم بأكثر حداثة وطرق متطورة من خلال الاستثمار أكثر في أدوات العمل المكتبي التي تتيحها البيئة الرقمية، وبمناخ مؤثر يدل على تطابق توقعات المستخدمين من خدمات مكتبهم والتي أفادت بها الدراسة الاستقصائية لعينة الأساتذة والطلبة، مع الممارسات الوظيفية للمكتبيين المبحوثين.

<sup>1</sup> منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة، 1995-2023. مكنز اليونسكو. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/en/?clang=ar>> [تاريخ الاطلاع: 2023/03/10].

<sup>2</sup> محمد فتحي، عبد الهادي، 2010. الفهرسة في البيئة الإلكترونية. المرجع السابق. ص. 50.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

### 2.2. الخدمات المكتبية التي يشارك فيها المكتبيون:

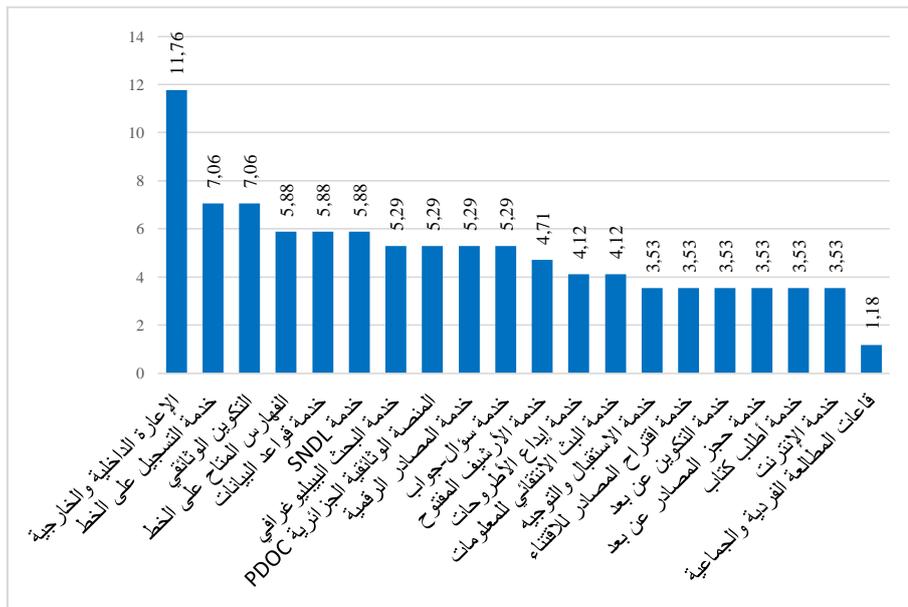
التكرارات	التكرار	%	التكرارات	التكرار	%
خدمة إيداع الأطروحات	7	4,12	الإعارة الداخلية والخارجية	20	11,76
خدمة البث الانتقائي للمعلومات	7	4,12	خدمة التسجيل على الخط	12	7,06
خدمة الاستقبال والتوجيه	6	3,53	التكوين الوثائقي	12	7,06
خدمة اقتراح المصادر للاقتناء	6	3,53	الفهارس المتاح على الخط	10	5,88
خدمة التكوين عن بعد	6	3,53	خدمة قواعد البيانات	10	5,88
خدمة حجز المصادر عن بعد	6	3,53	خدمة SNDL	10	5,88
خدمة أطلب كتاب	6	3,53	خدمة البحث الببليوغرافي	9	5,29
خدمة الإنترنت	6	3,53	المنصة الوثائقية الجزائرية PDOC	9	5,29
قاعات المطالعة الفردية والجماعية	02	1,18	خدمة المصادر الرقمية	9	5,29
المجموع	170	100	خدمة سؤال-جواب	9	5,29
			خدمة الأرشيف المفتوح	8	4,71

جدول رقم (34): الخدمات المكتبية التي يشارك في تقديمها المكتبيون.

يشير الجدول رقم (34) إلى نوع الخدمات المكتبية التي يشارك في تقديمها المكتبيون بالمكتبة موضوع الدراسة، ومن خلال النتائج المحصل عليها يظهر أن جميع الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني تستقطب مشاركة جميع المكتبيين بمختلف رتبهم المهنية. واحتلت الصدارة خدمات الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية، والتسجيل على الخط، وخدمة أطلب كتاب، بما نسبته على التوالي 11.67% و706%، و7.6% من مجموع الإجابات المحصل. ثم تتجه درجات المشاركة إلى الانخفاض بالنسبة للخدمات الأخرى تتراوح معدلها بين 5.88% إلى 1.18%، بحيث تساوت إجابات المبحوثين حول خدمات الفهرس المتاح على الخط، قواعد البيانات، وخدمة SNDL بما نسبته 5.88% من إجمالي الإجابات، وخدمات البحث الببليوغرافي، المنصة الوثائقية الجزائرية PDOC، خدمة المصادر الرقمية، خدمة سؤال-جواب ما نسبته 5.29% من مجموع الإجابات، وخدمة الأرشيف المفتوح، خدمة إيداع الأطروحات، خدمة البث الانتقائي للمعلومات بنسبة 4.12% من إجمالي الإجابات، وخدمات خدمة الاستقبال والتوجيه، خدمة اقتراح المصادر للاقتناء، خدمة التكوين عن بعد، خدمة حجز المصادر عن بعد، خدمة أطلب كتاب، خدمة الإنترنت بنسبة

## الفصل الخامس: اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

3.53% من المجموع الكلي للإجابات. وسجلت خدمة قاعات المطالعة الفردية والجماعية أدنى نسبة من حيث المشاركة بما نسبته 1.18% من مجموع الإجابات المحصل عليها. والمثير للاهتمام من واقع هذه الأرقام، هو مشاركة جميع المكتبيين المؤهلين بمختلف أسلاكهم في المكتبات الخدمات المكتبية، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل حرص القائمين على المكتبة المدروسة تعزيز أسلوب التناوب على الوظائف المكتبية من أجل خلق الحس بالمسؤولية في العمل لدى المكتبيين من خلال التعامل مع الرواد ورؤساء المصالح والمسؤولين والزملاء، والتعرف على طرق أداء وممارسة العمل داخل المكتبة والاحتكاك بزملائهم مما يمكنهم من اكتساب الخبرة في طرق وأساليب انجاز الأعمال المكتبية، وتقاسم التجربة والمهارات والاستفادة منها في المجال المهني؛ وهو ما يتوافق مع تصريح المحافظ الرئيسي للمكتبة جراء عملية المقابلة. ومن جهتها، تؤيد نتائج هذا السؤال دراسة الباحثة مكاتي كريمة<sup>1</sup> حين كشفت أن نسبة 53 من المكتبيين يتناوبون على المهام والوظائف بغية التعرف على مختلف الوظائف الموكلة لأخصائي المكتبة، وبإمكانهم القيام بها لأنهم على دراية واسعة بحكم تناوبهم على المهام. وأمن المرجح أن يرجع السبب في ذلك إلى نقص عدد الموظفين القائمين على الخدمات المكتبية من شأنهم امتصاص الضغط الناجم من الحجم الكبير من الرواد الذي يتوافدون على المكتبة خاصة خلال فترات الامتحانات ونهاية السنة. والشكل التالي كفيلا بتوضيح نسب مشاركة المبحوثين في الخدمات المكتبية:

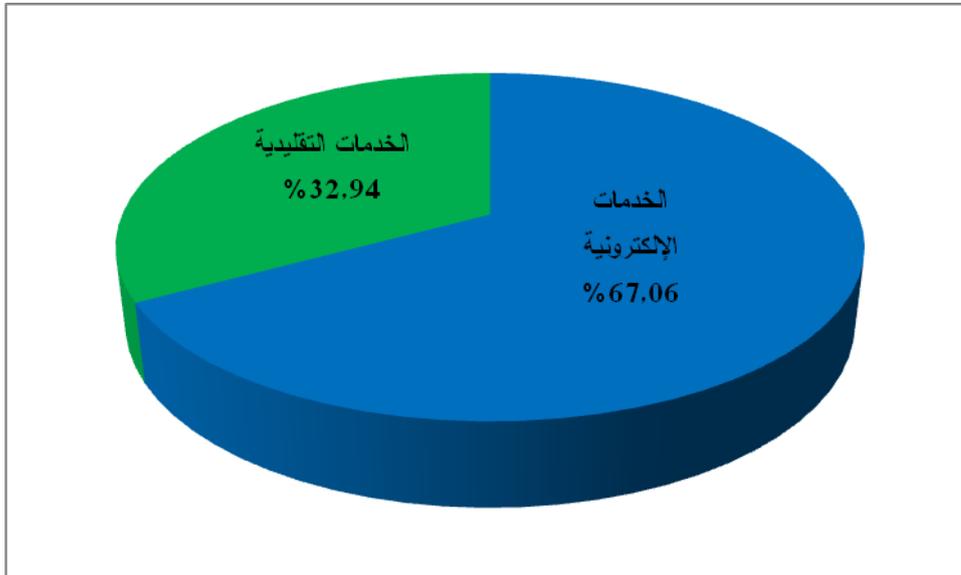


شكل رقم (36): توزيع الخدمات المكتبية التي يشارك فيها المكتبيون.

<sup>1</sup> مكاتي، كريمة، 2020. التنمية المهنية بالمكتبات الأكاديمية بالجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة دراسة حالة أخصائيي مكتبات جامعتي وهران ومعسكر. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة وهران 2.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

وعلى صعيد آخر، تأتي نتائج الجدول رقم (33) وما يوضحه الشكل رقم (37) لتبين مدى حرص القائمين على المكتبة قيد الدراسة على دعم الخدمات المكتبية الإلكترونية، بحيث أفادت الأرقام أن أغلبية المكتبيين المبحوثين يشاركون في تقديم الخدمات الإلكترونية بما نسبته 67.06% من إجمالي الإجابات المحصل عليها، في حين بلغت نسبة المشاركة في أداء الخدمات التقليدية 32.97% من مجموع المكتبيين. وقد ترتبط هذه النتيجة مع سلوك واتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية، بحيث جاءت نتائج هذا السؤال مطابقة مع نتائج الجدول رقم (27) ورقة رقم (326) والتي أفادت أن نسبة 59.18% من أفراد عينة الأساتذة والطلبة يفضلون الخدمات الإلكترونية و 34.83% منهم يفضلون نظيرتها التقليدية. وهذا من شأنه أن يدعو بالتفاؤل على توافق توقعات المستخدمين مع سياسة الخدمة المنتهجة من طرف مكتبتهم، وتقارب وجهات النظر حول الآليات الكفيلة للرفع من مستوى الرضا للمجتمع الجامعي وبما يحقق الأهداف العلمية والتعليمية والبحثية للمكتبة المدروسة. والرسم البياني التالي يبين نسبة المشاركة في الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني من طرف المكتبيين المبحوثين.



شكل رقم (37): معدل مشاركة المكتبيين في الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

### 3.2. الصعوبات التي تواجه المكتبيين على مستوى الخدمات المكتبية:

التكرارات	التكرار	%	التكرارات	التكرار	%
تذبذب شبكة الإنترنت	19	27,54	البطء في عملية البحث واسترجاع المعلومات	08	15,38
نقص المستلزمات التكنولوجية	17	24,64	عدم القدرة على مواجهة تدفق المعلومات	06	11,54
مشكل صحي	08	11,59	القصور في التجهيزات المادية	16	30,77
التغير المستمر في البرمجيات	04	5,80	التكلفة العالية لشراء المعدات	04	7,69
قصور في النظام الآلي لتسيير المكتبات	07	10,14	تقادم مصادر المعلومات وعدم تحيينها	11	21,15
نقص التكوين	14	20,29	نقص التكوين	07	13,46
<b>المجموع</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<b>المجموع</b>	<b>65</b>	<b>100</b>
جدول رقم (36): الصعوبات التي تواجهه على مستوى الخدمات الإلكترونية.			جدول رقم (35): الصعوبات التي تواجه المكتبيين على مستوى الخدمات التقليدية.		

حاولنا من خلال هذا السؤال رصد أهم الصعوبات التي يواجهها المكتبيون عند التعامل مع الخدمات في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، من خلال التصويت على مجموعة من أهم العوائق التي تحد من الارتقاء بالخدمات المكتبية الى المستوى المطلوب ونيل رضا المستخدمين منها، والتي تقدم لنا في نفس الوقت صورة عن الواقع الأساسي الذي تعيشه العديد من مكتباتنا. ولقد بلغ عدد الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال 24 فردا بما يعادل 100% من أفراد عينة المكتبيين. وتبين من خلال الاجابات المحصل عليها أن هناك عدة عراقيل تحول دون تحسين أداء المبحوثين في التعامل مع المستخدمين ضمن العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة. وتبعا للبيانات الواردة في الجدول رقم (35) يبرز عامل القصور في التجهيزات المادية ومرافق المكتبة وأثاثها المختلفة كأهم عائق يحول دون الأداء الجيد للخدمات التقليدية بما نسبته 30.77% من الإجابات المحصل عليها في هذا المستوى، وهو العامل الذي شدد عليه مسؤول مصلحة البحث البيبليوغرافي ومحافظ المكتبة والناجح من تراجع ميزانية التأسيس والصيانة وقلة اهتمام الإدارة الوصية بالمكتبة، وانعكاساتها على تقادم مرافق المكتبة وأثاثها بمختلف أشكالها، خاصة أنه يغلب الطابع التقليدي على مبنى المكتبة المدروسة مما يصعب تكييفها مع المستجدات التي تفرضها الاتجاهات الحديثة للخدمات المكتبية. ولقد كان

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

لهذه النقائص أثر بالغ على فئة عريضة من المبحوثين في الدراسة الاستقصائية لعينة الأساتذة والطلبة حينما أعربوا عن الصعوبات التي تواجههم في استعمال الخدمات المكتبية والتي حالت دون التردد عليها من خلال نتائج الجدول رقم (30) ورقة رقم (339). تليها تقادم مصادر المعلومات وعدم تحينها بما نسبته 21.15% من إجابات المستطلعين وهو نفس الانطباع الذي أعرب عليه المستخدمين، وقد يرجع ذلك إلى غياب عملية الاقتناء بالمكتبة المدرسية منذ سنة 2019 (حسب تصريح مدير المكتبة) مما سبب في تقادم الرصيد الوثائقي وعدم إمكانية تحديثه مما يجعل المكتبي حائر أمام أمره في تلبية احتياجات المستخدمين بالمصادر الحديثة بما يفي بأغراضهم العلمية والبحثية. خاصة لو أخذنا بعين الاعتبار طبيعة معظم التخصصات العلمية المدرسة بالجامعة الوصية التي تقتضي ضرورة توفير المعلومات العلمية والتقنية الحديثة، والحصول على كل ما هو جديد فيها يتصل بدائرة اهتمام الأساتذة والطلبة.

ثم تأتي صعوبات البطء في عملية البحث واسترجاع المعلومات بما نسبته 15.38%، وهو العامل الذي يرتبط بالنقائص التي تعيب نظم الإعارة الآلية المعتمدة بمكتباتنا، وما يقابلها من أساليب العمل لدى أعوان الإعارة والمخازن، فضلا عن عيوب نظم الرفوف المغلقة وقيود البرامج والقواعد والتعليمات التي تفرضها سياسة الإعارة. وتزداد هذه الصعوبات من حدتها خاصة في الفترات التي يكون التردد على المكتبة في ذروته مما يخلق ضغط وطوابير على مكاتب الإعارة يصعب استقبال كل الطلبات واسترجاع المصادر من المخازن في وقت وجيز. وقد يرتبط هذا العامل بدوره بالصعوبات التي تواجه المبحوثين فيما يخص التكوين في التعامل مع الخدمات التقليدية، وهو البند الذي صوت عليه نسبة 13.46% من المكتبيين المبحوثين. ومن المرجح أن تمثل هذه الفئة الأعوان التقنيون ومساعدو المكتبات الجامعية حديثي الالتحاق بالأسلاك المهنية العليا. ممن يحتاجون إلى التأهيل من أجل التأقلم مع متطلبات ومهارات المهام الموكلة إليهم. كما عبر المبحوثين على عائق عدم القدرة على مواجهة تدفق المعلومات بما نسبته 11.54% من إجمالي الإجابات، وهي العراقيل التي تجابه خاصة المكتبيين القائمين على الأعمال الفنية والذين يشاركون في تقديم الخدمات المكتبية، وهو أمر يعكس عجز الطرق والأساليب التقليدية في جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات أمام الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم في وقتنا الحالي.

وعلى صعيد آخر، أفادت الأرقام المبينة في الجدول رقم (36) والمتعلقة بالصعوبات التي تواجه المبحوثين حيال التعامل مع الخدمات الإلكترونية أن أهم عائق يقف أمامهم يكمن في تذبذب شبكة الإنترنت بما نسبته 24.36% من إجابات عينة البحث، وهو نفس الحاجز الذي عبر عنه الأساتذة والطلبة وبنفس الدرجة من

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

حدة الصعوبات، وهذا ما يدل على ضعف البنية التحتية لشبكة الإنترنت بالمكتبة المدروسة مما يؤثر سلباً على أداء الخدمات المكتبية. فتذبذب شبكة الإنترنت قد يحد من الاستغلال الأمثل لخدماتها وأدواتها وتحقيق الفائدة القصوى من خلال تطويعها لفائدة المستخدمين في البحث واسترجاع المعلومات التي تفي باحتياجاتهم التدريسية والتعليمية والبحثية في ظل تنامي النظم الحديثة للتعليم الجامعي، فضلاً عن تبادل الخبرة والمهارات بين أخصائي المعلومات. خاصة إذا علمنا أن معظم الخدمات المكتبية الإلكترونية تركز على شبكة الإنترنت كونها من المقومات الجوهرية للتعامل مع البيئة الرقمية والتواصل مع المستخدمين.

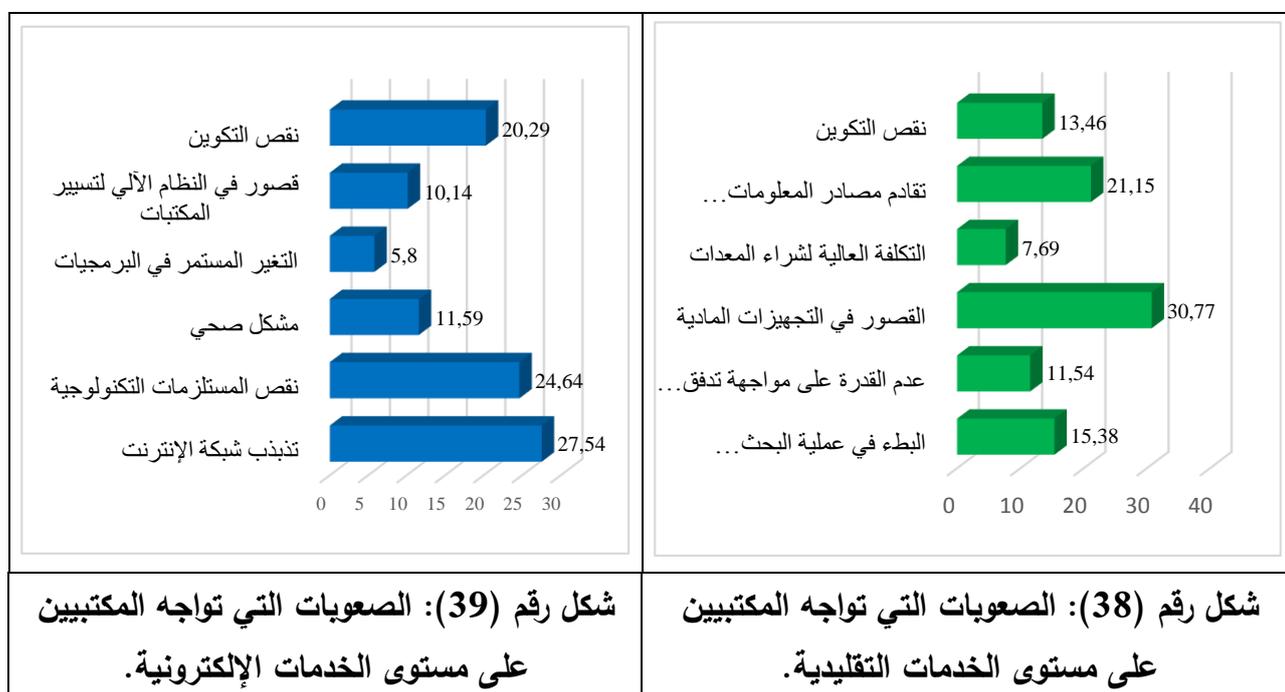
تليها عدم توفر الأجهزة التكنولوجية المناسبة بنسبة 24.46% من مجموع إجابات المبحوثين، وهي صعوبات ترتبط بضعف البنية التحتية لأجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها وصيانتها وتحديثها. وهو العامل الذي ألفت انتباهنا خلال الزيارات المتكررة للمكتبة والملاحظة، أين أدرنا افتقار مساحات البحث البيبليوغرافي وقاعات المطالعة إلى العدد الكافي من أجهزة الحاسوب، إذ استثنينا تلك المتواجدة بمكاتب الإعارة ومكتب الاستقبال والتوجيه والموجهة للمكتبيين وبعض الأجهزة المعطلة من غير روح والمركونة بزوايا القاعات والمكاتب. هذا ما جعل المستخدمين مضطرين بإحضار حواسيبهم الشخصية لإعداد بحوثهم والربط بشبكة الإنترنت عند توفر الوصلات الكهربائية. وقد يرتبط كذلك هذا العامل بظاهرة التغير المستمر في البرمجيات والذي صوت عليه نسبة 11.59% من المبحوثين، كون أغلبية البرامج والتطبيقات والأجهزة المعتمدة في مجال المكتبات تتعرض إلى التحديث بصفة دورية لتحسين أو تطوير أدائها، والتي تتطلب غالباً مستلزمات مادية وبرمجية متطورة من أجل تثبيتها ومن شأنها الاستفادة منها في انجاز الوظائف والنشاطات المكتبية بمرونة ودقة.

كما عبر المبحوثين على عائق نقص التكوين حول طرق وأساليب التعامل مع الخدمات الإلكترونية وبما نسبته 20.29% من إجمالي الإجابات المحصل عليها، وباعتبار القصور التي تعاني منها المكتبة موضوع الدراسة في البنية التحتية التكنولوجية مثلما تبين لنا من خلال الصعوبات السابقة وحسب آراء الأساتذة والطلبة، فإنه من الطبيعي أن يكون هناك نقص التكوين وتأهيل المكتبيين بصفة مستمرة على توظيف تقنيات المعلومات وتطبيقاتها. ففعالية الخدمات الإلكترونية لا تتوقف على حد إدخال الحواسيب وملحقاتها إلى المكتبات وربطها بشبكة الإنترنت، بل يتحقق من خلال تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم وتحسين أدائهم بما يساهم في تحسين الخدمات وأدائها. وتأتي في المرتبة الأخيرة الصعوبات المتعلقة بالمشاكل الصحية التي يعاني منها المكتبيين جراء التعامل مع الخدمات الإلكترونية بما نسبته 11.59% من مجموع الإجابات، والتي تكمن أساساً في الأضرار الناجمة من الاستعمال المفرط للأجهزة الإلكترونية والآثار السلبية المترتبة عنها على الصحة النفسية والجسدية. تليها مباشرة العراقيل الناجمة من القصور في النظام الآلي لتسيير

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

المكتبات بنسبة 10.14% إجابة، ونعني بالذكر بالنقائص التي يعاني منها نظام سنجاب، وهذا ما توصلت إليه نتائج دراسة الباحث **بن فاضل وعلي**<sup>1</sup> مفادها أن برمجية سنجاب ضعيفة المرودية على شبكة الإنترنت، وفهرسها الآلي المباشر يقدم خدمات بحث ببيوغرافية محضة، إذ بلغت نسبة توافقها مع الاعتبارات الخاصة بهذا الملف الفرعي 07.23%، ولا تتوافق مع معايير تصميم البرمجيات الوثائقية المتكاملة بما فيها المعايير والبروتوكولات التي تتجاوز مع بيئة الإنترنت، بحيث لم يتعدى نسبة توافقها 25.32% مقارنة بالبرمجيات الأخرى. وفي نفس السياق أكدت دراسة الباحثين **احمد مير ورضا موساوي، حجيلة بن وارث**<sup>2</sup> أنه يبقى المشكل الكبير الذي يعيب نظام سنجاب هو شبكة الإنترنت، والتي تتميز بالنقص وكثرة الانقطاع مما يؤثر في سير النظام بشكل كلي، ويوقعهم في صعوبات التعامل مع المستخدمين، وهو نفس العائق الذي يقف في وجه المكتبيين والمستخدمين والذي أكدته نتائج الجداول السابقة.

والأشكال التالية كفيلة بتوضيح هذه الأرقام:



<sup>1</sup> بن فاضل، وعلي، 2012. واقع استخدام نظام سنجاب (Syngeb) وآفاقه المستقبلية في ظل تأثيرات الإنترنت على المكتبات الجامعية. الجزائرية وقطاع النشر. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر 2. علم المكتبات والتوثيق.

<sup>2</sup> مير، أحمد وآخرون، 2021. دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة. مجلة العلوم الإنسانية. [ على الخط].مج. 21، ع.1. [ تاريخ الاطلاع: 2023/03/05 ]. متاح على الرابط: < <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/154528> >.

4.2. المجالات التي يتطلع المكتبيون الى تحسينها للرفع من مستوى أدائهم الوظيفي:

الإجابة	التكرارات	التكرار	%
البيئة المادية (الإضاءة، الأثاث، التهوية والتدفئة، التبريد وغيرها)	08	08	18,60
البيئة التكنولوجية (صعوبة مواكبة الجديد وتقادّم الأجهزة البرامج والقيود المالية)	17	17	39,53
الأمن الوظيفي (الأمن النفسي، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والتعويضات، علاقات العمل)	06	06	13,95
الظروف الصحية في محيط العمل (الضوضاء، الغبار، الحوادث، الإصابات)	03	03	6,98
الأعباء والالتزامات الوظيفية والمهنية	08	08	11,63
العمليات التنظيمية (الممارسات الإدارية)	06	06	9,30
<b>المجموع</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

جدول رقم (37): آراء المكتبيين حول المجالات التي يتطلب تحسينها للرفع من أدائهم الوظيفي.

تشير نتائج الجدول رقم (37) إلى جملة من القضايا التي يراها المكتبيون محل الدراسة ذات أهمية في تحسينها من أجل الرفع من أدائهم الوظيفي، ومما ينعكس إيجاباً على الخدمات المكتبية المقدمة ونيل رضا المستخدمين منها. وأفادت الأرقام أن أغلبية المبحوثين اتفقوا على البند المتعلق بتحسين البيئة التكنولوجية بما نسبته 39.53% من مجموع الإجابات المحصل عليها. وقد تعبر ارتفاع هذه النسبة على حدة القصور التي تعاني منها المكتبة محل الدراسة من تقادم الأجهزة والبرامج الآلية مما يعيق مواكبة التطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات وتطبيقاتها، مما يؤثر بالسلب على الأداء الوظيفي للمكتبيين وانعكاساته على كفاءة الخدمات المكتبية. وهذا ما تؤكد نتائج الجداول السابق والعديد من الدراسات، خاصة التي تناولت واقع الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية بالدول العربية، من بينها دراسة الباحث صلاح الدين محمد صديق الأمين<sup>1</sup> التي توصلت إلى نتيجة مفادها أن ضعف خدمات المستخدمين في شكلها التقليدي أو الإلكتروني بمكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين يرجع إلى ضعف في مستوى التجهيزات المادية والبشرية والتكنولوجية مما أثر سلباً في تقديم خدمات معلومات متميزة.

<sup>1</sup> صلاح الدين، محمد صديق الأمين، 2018. واقع خدمات المستخدمين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين: دراسة تقويمية. حوليات المكتبات والمعلومات. [على الخط]. ع2، ص. 125-166. [تاريخ الاطلاع: 2022/12/23]. متاح على الرابط: <https://cutt.ly/G9NaLhd>.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

تليها البيئة التحتية المادية بما نسبته 18.60% من إجمالي الإجابات، وهي النسبة التي تقارب ما توصلت إليه دراسة الباحث سمير جزائري<sup>1</sup> أجراها سنة 2014، مفادها أن 09 مكتبيين من مجموع 16 مبحوث بما يعادل 20.93% من مجتمع المبحوثين يشكون من عدم توفر الظروف الفيزيائية المواتية لتقديم خدمات مكتبية راقية لرواد مكنتاتهم، والمتمثلة في شروط التهوية، التدفئة، التبريد، وتكييف الهواء والرطوبة. وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على عدم مبالاة الإدارة الوصية بظروف العمل لدى العاملين ولم تتخذ أي إجراءات من أجل تحسينها وتوفير كل الظروف الملائمة للعمل وتحقيق الفعالية في الأداء المهني والرفع من مردودية المكتبة في الوسط الجامعي رغم تنامي عدد المكتبيين منذ الفترة التي أسفرت عليها نتائج ذات الدراسة. وقد تؤثر عدم تأمين ظروف العمل بدرجة عالية على الظروف الصحية في الأوساط المهنية من خلال الزيادة في مخاطر وقوع الحوادث والإصابات، وهذا ما أثار انتباه نسبة 6.98% من المبحوثين عند إعرابهم على ضرورة تحسين الظروف الصحية في محيط العمل، والحد من ضوضاء الأجهزة والآلات، والحماية من الغبار في المكاتب ومخازن المجموعات، واستخدام العوازل في الأرضية والسقوف والجدران وغيرها من التدابير الإجراءات التي من شأنها أن تحافظ على سلامة صحتهم النفسية والجسدية.

كما ألحت نسبة 14% من أفراد مجتمع البحث على ضرورة تعزيز الأمن الوظيفي، وهو ما يعكس توقعاتهم حول الأمن النفسي والاستقرار الوظيفي والحوافز والتعويضات وعلاقات العمل، وهذا ما يدل على شعور هذه الفئة بالتوتر والخوف من مستقبلهم المهني، مما يؤثر سلبا على أدائهم والتزامهم بالمهام والوظائف الموكلة إليهم. وهذا ما تؤكدته نظرية Herzberg<sup>2</sup> عند إسقاط نظرية الاحتياجات لأبراهام ماسلو على المحيط المهني للعاملين وتحديد مجموعتين ذات العلاقة بالرضا الوظيفي «العوامل المحفزة» التي تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه، وقد حصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى، والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل؛ أما المجموعة الثانية فهي «العوامل الوقائية» التي تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل، وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل

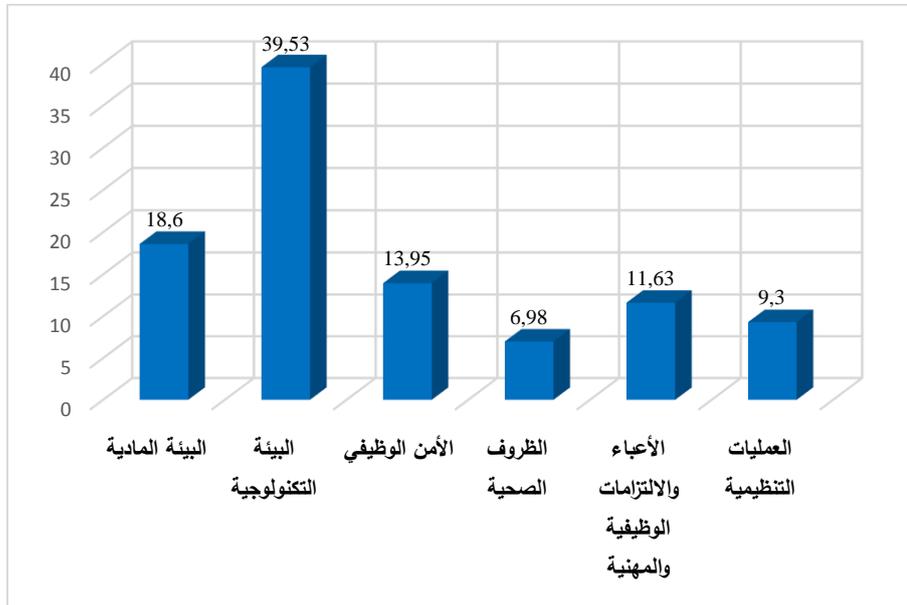
<sup>1</sup> جزائري، سمير. مباني المكتبات الجامعية ومدى تأثيرها على الخدمات المكتبية. المصدر السابق.

<sup>2</sup> TAN, Shen Kian, 2013. Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Todays Environment?. Global Journal of Commerce and Management Perspective. [En ligne]. Vol 2, N°5. [Consulté le:14/02/2023]. Disponible à l'adresse: < [https://www.researchgate.net/publication/262639924\\_Herzberg's\\_Two-Factor\\_Theory\\_on\\_Work\\_Motivation\\_Does\\_it\\_Works\\_for\\_Todays\\_Environment](https://www.researchgate.net/publication/262639924_Herzberg's_Two-Factor_Theory_on_Work_Motivation_Does_it_Works_for_Todays_Environment) >.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل<sup>1</sup>.

تليها مباشرة وينسبة متقاربة تحسين مستوى الأعباء والالتزامات الوظيفية والمهنية بمقدار 11.36% من إجابات المكتبيين المبحوثين، وهذا ما يرتبط ارتباطا وثيقا بالعمليات والنشاطات التي تتطوي على وظيفة التنظيم بالمكتبات ومراكز المعلومات والتي تعكف أساسا على تحديد الأعمال وتقسيمها وتفويض السلطات والصلاحيات مع إقرار النظم والإجراءات والطرق والخطوات والمراحل المخططة ضمن سياسة العمل بالمكتبة، وبما يكفل تحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة. وقد تشير هذه النتيجة إلى معاناة هذه الفئة من المبحوثين من الثقافة التنظيمية السلبية وغياب قيم وأخلاقيات العمل بمكتبتهم وما ينجر عنها من سلوكيات وتصرفات واتجاهات سلبية للأفراد والجماعات في محيط العمل، وظهور صراعات ونزاعات بين المكتبيين وتدهور العلاقات بين مختلف المستويات، وهذا ما ينعكس سلبا على تحسين الأداء والرضا الوظيفي لدى المكتبيين وتحقيق الأهداف المنشودة.



شكل رقم (40): توزيع آراء المكتبيين حول المجالات التي يتطلب تحسينها للرفع من أدائهم الوظيفي.

<sup>1</sup> الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل، 2013. الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. دراسات، العلوم التربوية. [على الخط]. ع1، مج 40. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/23]. متاح على الرابط: < <https://journals.ju.edu.jo/DirasatEdu/Article/viewFile/4071/3122> > .

الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

5.2. انطباعات المكتبيين حول وتيرة استخدام الخدمات المكتبية وعلاقتها بإجابات المستخدمين:

المستخدمين		المكتبيين		الفئة وتيرة الاستعمال	المستخدمين		المكتبيين		الفئة وتيرة الاستعمال
%	التكرار	%	التكرار		%	التكرار	%	التكرار	
41,20	110	29,17	10	دائما	12,73	34	29,17	7	دائما
17,98	48	41,67	07	غالبا	22,10	59	33,33	8	غالبا
21,35	57	20,83	06	أحيانا	31,09	83	29,17	7	أحيانا
5,99	16	4,17	1	نادرا	18,35	49	4,17	1	نادرا
3,37	9	-	0	أبدا	7,12	19	-	0	أبدا
10,11	27	4,17	1	دون إجابة	8,61	23	4,17	1	دون إجابة
100	267	100	24	المجموع	100	267	100	24	المجموع

جدول رقم (38): آراء المكتبيين حول وتيرة استخدام الخدمات التقليدية وعلاقتها بإجابات المستخدمين.

جدول رقم (39): آراء المكتبيين حول وتيرة استخدام الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستخدمين.

قمنا بتوجيه هذا السؤال إلى المكتبيين المبحوثين من أجل معرفة مدى درايتهم بسلوك واهتمامات المستخدمين من نوع الخدمات المكتبية في شكلينهما الإلكتروني والتقليدي التي يعتمدون عليها في نشاطاتهم العلمية والبحثية، وجاءت نتائج الجداول رقم (38) و (39) مطابقة مع اجابات الأساتذة والطلبة على مستوى الخدمات الإلكترونية، بحيث أكدوا هذا الاتجاه نسبة 70.83% من إجمالي إجابات المكتبيين المستجوبين وبما نسبته وتيرة "دائما" بمقدار 29.17% ووتيرة غالبا ب 41.67% إجابة، 20.83% بوتيرة أحيانا. بينما اختلفت آراء المكتبيين مع تطلعات المستخدمين على مستوى الخدمات التقليدية، بحيث تعتقد نسبة 62.50% من المكتبيين أن المستخدمين يفضلون ذات الخدمات وبما نسبته الإجابات ب 29.17% بوتيرة "دائما" و 33.33% بوتيرة "غالبا"، ونسبة 29.17% بوتيرة أحيانا، بينما نفت ذلك نسبة 4.17% من مجموع الإجابات المحصل عليها في هذا المستوى.

ومنه يمكن أن نستنتج من هذه النسب تقارب آراء المكتبيين والأساتذة والطلبة المبحوثين حول اتجاه كلا الطرفين نحو الخدمات الهجينة، وهذا ما له أثر جلي في رفع مستوى الرضا لدى المستخدمين بما يتوافق مع توقعاتهم وتطلعاتهم الحالية والمستقبلية، ومما يساهم في تحقيق أهداف المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية بالجامعة. بحيث اتفقت الآراء بين عينة البحث على مستوى تفضيل الخدمات الإلكترونية مما يبعث

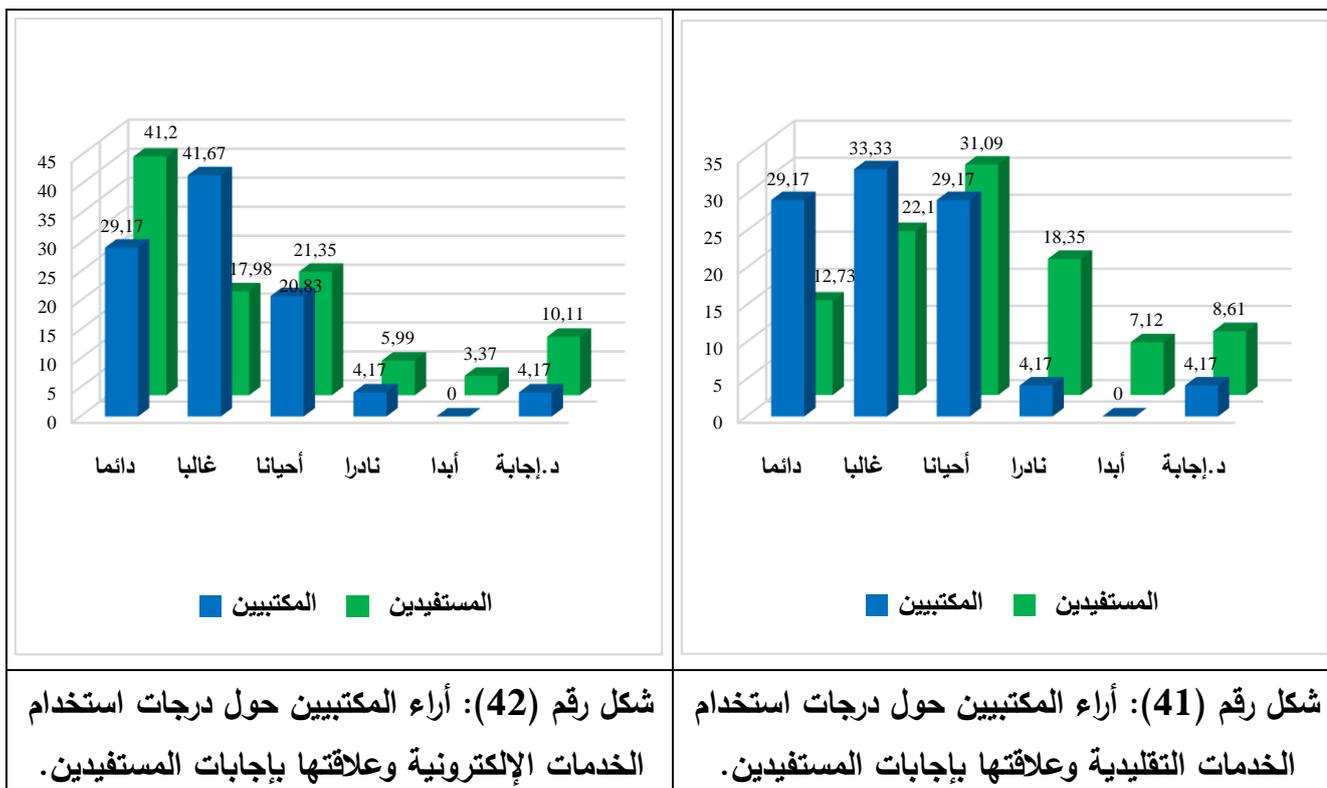
## الفصل الخامس: اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

التفاوت بتطابق سياسة الخدمة المكتبية مع متطلبات المستفيدين، لكن اختلفت الآراء بين تصورات أفراد عينة الأساتذة والطلبة وأفراد عينة المكتبيين حول الاتجاه نحو الخدمات التقليدية، وقد يشير هذا التناقض إلى عدم إدراك المكتبيين الميول والانطباعات الفعلية للمستفيدين في هذا المستوى، خاصة أنه أفادت نتائج الاستبيان الموجه للأساتذة والطلبة أن نسبة 34.83% فقط من المبحوثين يعتمدون على الخدمات التقليدية في عملية البحث واسترجاع المعلومات التي تفي باحتياجاتهم العلمية والبحثية، وأن أكثر الخدمات المستعملة تكمن في خدمة المطالعة الفردية والجماعية، وخدمة الإعارة الداخلية والخارجية. بينما سجلت نسبة الاعتماد على الخدمات الأخرى بنسب منخفضة، وأعربوا على تطلعاتهم إلى تحسين مستواها من خلال توسيع فضاءات المطالعة والعمل، وتوفير خدمة التصوير والاستنساخ، وإتاحة المكتبة لمجموعاتها على شكل نظام الرفوف المفتوحة. فمن المسلم به أنه لا يمكن أن تسير الخدمات المكتبية متعارضة مع سلوك وتوقعات المستفيد، بل لابد أن تتطابق وتتكامل النظرة بين الطرفين وعلى أساس ما ينال رضا هذا الأخير باعتباره العنصر الفعال الذي تقوم عليه رسم وتحديد نشاطات ووظائف المكتبة. ومن جهته فقد أكدت الباحثة دنيا هبة فتحي<sup>1</sup> أن التعرف على مدى حاجة المكتبة إلى تغيير وتطوير خدماتها ومدى رضا المستفيدين عن ما تقدمه المكتبة من خدمات ومدى نجاح الإدارة في استشعار رغبات واحتياجات المستفيدين من المؤسسة التي يديرونها، يعد من الأمور شديدة الأهمية لتحقيق التميز والجودة العالية لمستوى الخدمة. فالمكتبات في العصر الحديث أصبحت تسعى إلى تصميم خدمات المعلومات بحيل تناسب بدقة احتياجات المستفيدين منها بشكل أساسي وبغض النظر عن غيرها من المكتبات.

والأشكال رقم (41) و (42) كفيلة بتوضيح مدى انسجام الرؤى بين المكتبيين والمستفيدين:

<sup>1</sup> فتحي، دنياهبة، 2017. تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستفيدين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. [على الخط]. مج5، ع2، ص. 166-191. تاريخ الاطلاع: 2023/02/25. متاح على الرابط: <[https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_69438\\_965cb021b8a97152c4bf47e3800b43da.pdf](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_69438_965cb021b8a97152c4bf47e3800b43da.pdf)>

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين



### 6.2. انطباعات المكتبيين حول درجة الرضا من استخدام الخدمات المكتبية وعلاقتها بإجابات المستخدمين:

المستفيدين		المكتبيين		الدرجة	الفئة
%	التكرار	%	التكرار		
12,36	33	41,67	10	راض جدا	راض جدا
28,84	77	29,17	7	راض	راض
29,59	79	25,00	6	محايد	محايد
11,99	32	4,17	1	غير راض	غير راض
5,62	15	-	0	غير راض تماما	غير راض تماما
11,61	31	-	0	دون إجابة	دون إجابة
100	267	100	20	المجموع	المجموع

**جدول رقم (41): آراء المكتبيين حول درجة استخدام الخدمات الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستخدمين**

المستفيدين		المكتبيين		الدرجة	الفئة
%	التكرار	%	التكرار		
9,36	25	29,17	7	راض جدا	راض جدا
28,46	76	37,50	9	راض	راض
26,59	71	20,83	5	محايد	محايد
3,75	10	8,33	2	غير راض	غير راض
2,62	7	-	0	غير راض تماما	غير راض تماما
29,21	78	4,17	1	دون إجابة	دون إجابة
100	267	100	24	المجموع	المجموع

**جدول رقم (40): آراء المكتبيين حول درجة الرضا من استخدام الخدمات التقليدية وعلاقتها بإجابات المستخدمين**

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة آراء المكتبيين المبحوثين حول مدى رضا المستخدمين من الخدمات المكتبية المقدمة في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، ومن خلال المعطيات المبينة في الجدول (40)، تبين أن نسبة 66.67% من أفراد عينة المكتبيين يعتقدون أن المستخدمين راضون من الخدمات التقليدية، وهي النسبة التي تعادل 29.17% من الإجابات بدرجة "راض جدا" ومعها 37.50% من إجمالي الإجابات المحصل عليها. في حين بلغت نسبة الذين يعتقدون خلاف ذلك 8.33% من مجموع العينة المبحوثة، وهي نسبة تعادل عدد الإجابات بدرجة "غير راض" و"غير راض جدا". بينما قيمت نسبة 20.83% من المكتبيين درجة رضا المستخدمين من الخدمات التقليدية بالمتوسط.

ومن جهتها، أفادت الأرقام المبينة في الجدول رقم (41) أن نسبة مرتفعة تقارب 71% من المكتبيين المبحوثين ممن يتصورون أن المستخدمين راضون بالخدمات الإلكترونية المقدمة، وهي النسبة التي تعادل الإجابات بدرجة "راض جدا" و"راض" وبما نسبته 41.67% و 29.17% من إجمالي الإجابات المحصل عليها. في حين سجلت الأرقام التي عبرت عن عدم رضا المستخدمين نسبة 4.17% من مجموع إجابات المبحوثين. أما من صنفوا درجة الرضا بالمتوسط، بلغت نسبتهم 25% من إجمالي المكتبيين المستجوبين، وامتنع عن الإجابة عن هذا السؤال نسبة 4.17% من أفراد عينة الدراسة.

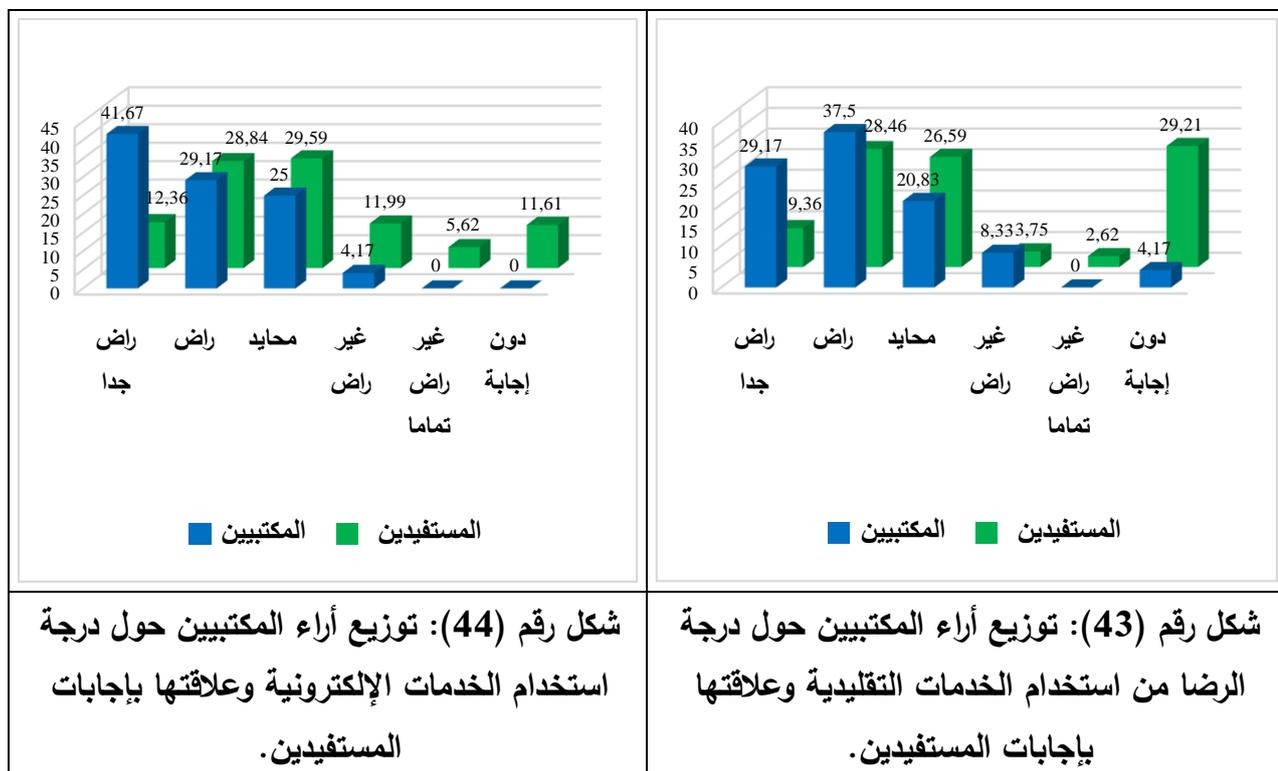
نستنتج من هذه النسب أن هناك فرق شاسع بين انطباعات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية إزاء الخدمات المكتبية المقدمة ودرجات تقديرها من طرف المكتبيين المبحوثين، وجاءت الفوارق النسبية جد متباعدة بين الفئتين، بحيث سجلت فوارق درجات الرضا بما نسبته على التوالي 37.83% مقابل 66.67% إجابة بالنسبة للخدمات التقليدية، و 41.20% مقابل 71% إجابة بالنسبة للخدمات الإلكترونية، وهو ما يفسر درجة المتوسط في استخدام الخدمات المكتبية من طرف المستخدمين والذي أكدته نتائج الجدول رقم (28) ورقة (332)، فضلا عن الصعوبات التي تجابههم حيال استخدامها والتي تبينها نتائج الجدول رقم (30) ورقة (339). وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على إغفال المكتبيين عن المتابعة الميدانية لرصد التغذية الراجعة لمستعملي الخدمات المقدمة، واستغلال مختلف طرق التقييم المتاحة بغرض التأكد من مدى تلبية احتياجات أفراد المجتمع الأكاديمي ومناسبتها لتوقعاتهم ونيلها لرضاهم. وقد يرجع ذلك إلى تركيز المكتبيين على الحدس والتخمين في الحكم على فعالية الخدمات المكتبية، بدلا من التركيز على التقويم الدقيق والفعال استنادا على الطرق والأساليب المعيارية، والحرص على استغلال نتائجها وتطبيقها على أرض الواقع. وفي خلاصة سريعة من خلال تحاورني مع الأستاذ الدكتور عبد الحميد أعراب في هذا الصدد، أكد أن غياب الوعي الإحصائي لدى العاملين والقائمين على مكتباتنا وعدم استخدام البيانات والإحصاءات لقياس ميول واهتمامات

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

المستخدمين منها وربطها بسياسة تنمية المجموعات قد جعل مستوى الخدمات المقدمة ومخرجاتها لم ترتقي بعد إلى المستوى المطلوب.<sup>1</sup>

فتخطيط وتطوير وتنفيذ الخدمات المكتبية وتطويرها يقوم أساسا على فهم سمات وسلوك المستخدمين لجميع الجوانب التي تتضمنها الخدمة ثم العمل على تكييف وتحسين كفاءة الخدمات الخاصة بهم والحرص على تقييم مدى تأثيرها على نشاطاتهم العلمية والبحثية من خلال تحديد مواطن الضعف والقوة، دون إغفال مساندة ميولهم ورغباتهم الآنية والمستقبلية، باعتبار عامل النجاح لأي مكتبة هو مدى رضا المستخدم من خدماتها ومجموعاتها.

وانطلاقا من ما تم سرده، نورد الأشكال التالية التي توضح مدى تناغم إجابات المكتبيين وأفراد عينة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية حول درجات الرضا إزاء الخدمات المكتبية التقليدية والإلكترونية القائمة على حدة:



<sup>1</sup> مقابلة مع مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي بتاريخ 2023/02/06.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

### 7.2. تطلعات المكتبيين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية وعلاقتها بإجابات الأساتذة والطلبة:

شكل الخدمة	المكتبيين		المستفيدين	
	التكرار	%	التكرار	%
تقليدية	01	4,17	8	3,00
رقمية	02	8,33	96	35,96
هجينة	20	83,33	146	54,68
دون إجابة	01	4,17	17	6,37
المجموع	24	100	267	100

الفئة	المكتبيين	المستفيدين
تقليدية	41,2	29,17
رقمية	41,67	17,98
هجينة	21,35	20,83
دون إجابة	5,99	4,17
المجموع	10,11	3,37

شكل رقم (45): تطلعات المكتبيين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية وعلاقتها بإجابات الأساتذة والطلبة.	جدول رقم (42): تطلعات المكتبيين من شكل الخدمات المكتبية المستقبلية وعلاقتها بإجابات الأساتذة والطلبة.
--	---

يتضح جليا من معطيات الجدول رقم (42) أن أغلبية الباحثين بنسبة 83.33% يعتبرون أن المزوجة بين الخدمات المكتبية التقليدية والإلكترونية مستقبلا أمرا ضروريا لتلبية احتياجات المستخدمين، في حين صوتت نسبة 8.33% من الباحثين على الخدمات الإلكترونية. بينما أفادت نسبة ضئيلة قدرت 4.17% بتفضيلها للخدمات التقليدية، وامتنت نفس النسبة من الباحثين عن التصويت على هذا السؤال.

ومن واقع هذه المعطيات ومن خلال شكل رقم (45)، نستنتج تباين الآراء بين أفراد عينة البحث حول تطلعاتهم من الخدمات المكتبية المستقبلية، بحيث سجلت النتائج فروق نسبية بين إجابات الفئتين الباحثين بمعدل يقارب 30%، بحيث أعربت نسبة 54.68% من فئة الأساتذة والطلبة عن ميلهم للخدمات المكتبية الهجينة، في حين أبدت نسبة 35.95% تطلعاتهم للخدمات المكتبية الإلكترونية. هذا ما يؤكد من مصداقية ما تم سرده في تحليل بيانات الجداول السابقة حول غياب ثقافة التقييم بالمكتبة المدرسية. فرغم إدراج مقياس تقويم أنظمة المعلومات في المقررات الدراسية لتخصص علم المكتبات والتوثيق بأقسام ومعاهد التكوين بالجزائر بغرض دعم المتخرجين بجميع المعلومات والمعارف التي تمكنهم من قياس نشاطات وخدمات مرافق المعلومات ورقابة مدى تحقيق أهدافها، إلا أنها باتت دون الممارسة والتطبيق على أرض

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

الواقع. وقد يرد ذلك حسب ما توصلت إليه دراسة الباحثة زوقار سمية<sup>1</sup> إلى أن المكتبيين غير مهتمين بعملية التقييم كونهم غير مجبرين لتقديم التقارير لإبراز النشاطات التي يقومون بها والخدمات التي يقدمونها وتبرير النفقات المالية واحتياجاتها المستقبلية، بما أنه لا يوجد قانون يجبرهم على فعل ذلك عدا أحكام المادة رقم 02 من المرسوم التنفيذي رقم 10-133 المؤرخ ب 05 جوان 2005<sup>2</sup> الذي يحدد مهام وأسلاك المكتبيين، والتي تنص فقط على القيام بتقييم المجموعات المكتبية من أجل ضبط عملية الاقتناء وإثراء الرصيد الوثائقي للمكتبات. فضلا عن عدم خضوع هذه الأخيرة للمراقبة المباشرة من طرف السلطات فيما يخص العرض الخدماتي والوثائقي، وما يشغل شغل الشاغل لمؤسسات الأم هو استهلاك ميزانية الاقتناء بصفة كلية في الأجل المحددة قانونا.

بالإضافة لما سلف، يمكن تفسير اتجاه المكتبيين نحو الخدمات المكتبية الهجينة نسبتا إلى العراقيل التي تجابههم حيال أداء مهامهم بالمستوى المطلوب في البيئة الرقمية، والناجم من ضعف البيئة التحتية التكنولوجية لمكتبتهم والمرافق وأدوات العمل المناسبة ونقص التكوين الذي من شأنه تيسير وتعزيز التحول الرقمي بما تستدعيه الاحتياجات ورغبات المستخدمين. فرغم المؤشرات الايجابية التي أظهرها المكتبيون في الاندماج والتأقلم مع مستجدات مصادر المعلومات ومجال الخدمات، تبقى نسبة كبيرة منهم يفضلون التعامل مع الخدمات المكتبية الإلكترونية دون الاستغناء عن أدائها في البيئة التقليدية.

---

<sup>1</sup> زوقار، سمية، 2018. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية. أطروحة دكتوراه.

علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة وهران 1.

<sup>2</sup> مرجع سابق.

## خلاصة الفصل:

مما سبق عرضه من نتائج بخصوص اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين يتضح ما يلي:

أغلبية الأساتذة والطلبة يعتمدون على الخدمات الهجينة بنسب متفاوتة في نشاطاتهم العلمية البحثية، بحيث أفادت النتائج أن نسبة 59.18% يستخدمون الخدمات الإلكترونية، ونسبة 34.83% يفضلون الخدمات التقليدية من أجل البحث واسترجاع مصادر المعلومات بما يخدم أغراضهم الدراسية والبحث العلمي، وهو ما يوحي باتجاهات المستخدمين نحو البيئة الرقمية.

هناك تفاوت في درجة استعمال ذات الخدمات من طرف الأساتذة والطلبة، بحيث سجلت النتائج أعلى نسب الاستعمال للخدمات الإلكترونية النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني (خدمة SNDL)، وخدمة الإنترنت، وخدمة أطلب كتاب، وخدمة الفهارس عن بعد بما نسبته على التوالي ب 19.42%، 15.29%، 11.16، 11.02% من اجابات المبحوثين.

جاءت الخدمات التقليدية في الدرجة الثانية من حيث الاستعمال، وبدرجة تقارب نصف التكرارات المعبر عنها حول استخدام نظيرتها الإلكترونية، واحتلت خدمة المطالعة الفردية والجماعية، وخدمة الإعارة الداخلية والخارجية الصدارة من حيث الخدمات أكثر استعمالاً من طرف العينة المبحوثة وبما نسبته 42.71%، 41.11% على التوالي.

ارتفاع مستوى الرضا لدى المستخدمين من الخدمات المكتبية المقدمة في شكلها التقليدي أو الإلكتروني بدرجة متوسط، ويأتي أعلى مستوى الرضا عن الخدمات الإلكترونية بنسبة 41.20%، تليها الخدمات التقليدية بنسبة 37.83%.

اتفقت نتائج الاستبيان بين فئة الأساتذة وفئة الطلبة في درجات الرضا من الخدمات المستعملة في السياق التقليدي والسياق الإلكتروني، بينما اختلفت الآراء على مستوى عدم الرضا منها.

تعتبر بطء خدمة الإنترنت، وعدم التحكم في الأجهزة والبرمجيات والشبكات، وعدم امتلاك الأجهزة والمعدات المناسبة من بين أهم الصعوبات التي تحول دون الاستخدام الأمثل للخدمات المكتبية من طرف الأساتذة والطلبة والباحثين، وبما نسبته على التوالي 21.80%، 15.48%، 13.90% من إجمالي الاجابات المحصل عليها. تليها بنسب منخفضة غياب التوجيه والإعلام، وأوقات دوام المكتبة، وبطء عملية الإعارة، وعدم تطابق التجهيزات مع دواعي الاستعمال، ونقص عدد الموظفين وعدم كفاءة المكتبيين 10.27%، 6.16%، 5.06%، 4.90% على التوالي.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

- ✚ اتفق أفراد عينة الأساتذة والطلبة في ترتيب أولوية المجالات التي يجب تحسينها على مستوى الخدمات المكتبية، وجاءت في المرتبة الأولى توسيع فضاءات المطالعة والعمل، توفير خدمة التصوير والاستتساخ، وإتاحة المكتبة لمجموعاتها على شكل نظام الرفوف المفتوحة، وتحسين موقعها الإلكتروني.
- ✚ أغلبية الأساتذة والطلبة يتطلعون إلى الخدمات المكتبية الهجينة بما نسبته 54.68% من إجمالي إجابات الفئتين المدروستين، في حين أبدت نسبة 35.95% من المبحوثين تطلعاتها للخدمات الإلكترونية، في حين عبرت نسبة ضئيلة لم تتعدى 3% ميلها إلى الخدمات التقليدية.
- ✚ يعتمد المكتبيون بالدرجة الأولى على الأدوات الإلكترونية في أداء مهامهم بنسبة 70.83%، وجاءت في الدرجة الثانية الأدوات التقليدية بنسبة 58.33%.
- ✚ أفادت النتائج أن جميع المكتبيين المبحوثين بمختلف أسلاكهم المهنية يشاركون في تقديم الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني.
- ✚ سجلت أعلى درجة المشاركة في الخدمات المكتبية من طرف المكتبيين خدمات الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية، والتسجيل على الخط، وأطلب كتاب بما نسبته على التوالي 11.67% و 706%، و 7.6% إجابة، وجاءت الخدمات الأخرى بنسب منخفضة تتراوح ما بين 1.18% و 5.88%.
- ✚ انفتحت نتائج الاستبيان بين المكتبيين المبحوثين وأفراد عينة الأساتذة والطلبة في ترتيب الصعوبات التي تواجههم حيال التعامل مع الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني.
- ✚ أجمع المكتبيون على العراقيل التي تحد من الأداء الفعال للخدمات المكتبية التقليدية، وتأتي في مقدمتها القصور في التجهيزات المادية ومرافق المكتبة وأثاثها المختلفة بما نسبته 30.77% إجابة، تليها تقادم مصادر المعلومات وعدم تحيينها بما نسبته 21.15% إجابة، ثم عامل البطء في عملية البحث واسترجاع المعلومات بما نسبته 15.38% إجابة.
- ✚ بينما دلت النتائج على أن أهم الصعوبات التي تواجه المكتبيين في تقديم الخدمات المكتبية تذبذب شبكة الإنترنت بما نسبته 24.36% من إجابات عينة البحث، تليها نقص المستلزمات التكنولوجية بنسبة 24.46% إجابة.
- ✚ اختلفت آراء المكتبيين المبحوثين حول ترتيب الأولويات التي تقتضيها تحسين الخدمات المكتبية والرفع من مستواها مع نتائج استبيان عينة الأساتذة والطلبة.

## الفصل الخامس: اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات المكتبية وعلاقتها بالممارسات المهنية للمكتبيين

أغلبية المكتبيين يلحون على ضرورة تحسين البيئة التكنولوجية بنسبة 39.53%، والبيئة التحتية المادية للمكتبة بنسبة 18.60%، وضرورة تعزيز الأمن الوظيفي بنسبة 14%، وإعادة النظر في توزيع الأعباء والالتزامات الوظيفية والمهنية بنسبة 11.36%.

انفقت آراء المكتبيين حول اتجاهات المستخدمين نحو الخدمات الهجينة، وتطابقت النتائج على مستوى الخدمات الإلكترونية المكتبية بما نسبته 70.83% إجابة، واختلفت الآراء على مستوى الخدمات المكتبية التقليدية بما نسبته 62.50% إجابة.

اختلفت آراء المكتبيين المبحوثين في تقدير درجة الرضا لدى المستخدمين من الخدمات المكتبية، وجاءت النتائج المحصل عليها بفوارق نسبية جد متباعدة لإجابات المستخدمين والمكتبيين بما نسبته على التوالي 37.83% مقابل 66.67% إجابة بالنسبة للخدمات التقليدية، و41.20% مقابل 71% إجابة بالنسبة للخدمات الإلكترونية.

اعتبرت نسبة عريضة من المكتبيين قدرت ب 83.33% أن المزوجة بين الخدمات المكتبية التقليدية والإلكترونية أمرا ضروريا لتلبية احتياجات المستخدمين، في حين أقرت نسبة 8.33% من المبحوثين خلاف ذلك.

تباينت آراء أفراد عينة البحث حول تطلعاتهم من نوع الخدمات المكتبية، بحيث اعتبرت نسبة عريضة من المكتبيين قدرت ب 83.33% أن المزوجة بين الخدمات المكتبية التقليدية والإلكترونية أمرا ضروريا لتلبية احتياجات المستخدمين، في حين أقرت نسبة 8.33% من المبحوثين خلاف ذلك. في حين أبدت فئة الأساتذة والطلبة تطلعاتهم للخدمات المكتبية الهجينة بنسبة 54.68%، ونسبة 35.95% للخدمات الإلكترونية، ونسبة لم تتعدى 3% للخدمات التقليدية.

**الفصل السادس:**  
**اتجاهات المستفيدين نحو**  
**مصادر المعلومات وعلاقتها**  
**بانطباعات المكتبيين**

**تمهيد:**

يهدف هذا الفصل من الدراسة إلى معرفة الاتجاهات والاحتياجات المعلوماتية للأساتذة والطلبة والباحثين عينة الدراسة وربطها بالعرض الخدماتي للمكتبة قيد الدراسة. وذلك من خلال رصد وتيرة ترددهم على المكتبة، والاطلاع على الدوافع وراء ترددهم عليها، وكذا الأسباب وراء عزوفهم عنها مع محاولة معرفة مدى تشجيع الأساتذة لطلابهم على استخدام المكتبات في نشاطاتهم التعليمية والبحثية، ومن جهتهم آراء الطلبة المبحوثين حول مدى تلقي واستيعاب توجيهات أساتذتهم على استعمال المكتبات. كما نسعى إلى معرفة اتجاهات وسلوك الأفراد المبحوثين نحو استخدام كل من مصادر المعلومات التقليدية ومصادر المعلومات الإلكترونية من خلال استكشاف مدى إدراكهم بالعرض الوثائقي لمكتبتهم، وصبر آرائهم حول أسباب استخدام كل نوع من مصادر المعلومات التي تقترحها المكتبة المدروسة، واستقصاء المعوقات التي تقف وراء استعمالهم لكلا المصادر التقليدية والإلكترونية مع الكشف عن النقاط والآليات المستخدمة للوصول إلى المعلومات. كما سنحاول من خلال هذا الفصل رصد اتجاهات المكتبيين المبحوثين نحو مصادر المعلومات ومدى إدراكهم لنوع المصادر التي تشكل المجموعات المكتبية، لما لها أهمية في استيعاب احتياجات المستفيدين وربطها بالمصادر المناسبة. كما نسعى إلى استطلاع وتفسير انطباعاتهم من مصادر المعلومات التقليدية والمصادر الإلكترونية، ومدى إلمامهم بتطلعات وميول المستفيدين إليها، والوقوف على أهم الصعوبات التي تقف أمامهم حيال التعامل مع المستفيدين في استخدام مجموعات المكتبة، واستكشاف مدى تواصلهم مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة لمناقشة أساليب إشباع احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية.

وسيتم عرض وتحليل نتائج هذا الفصل من الدراسة الميدانية على النحو التالي:

➤ اتجاهات وسلوك الأساتذة والطلبة والباحثين نحو مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية.

➤ علاقة المكتبيين باحتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات.

## 1. اتجاهات وسلوك الأساتذة والطلبة نحو مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية.

### 1.1. تردد المستفيدين على المكتبة المدروسة:

تعتبر وتيرة تردد أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة على المكتبة الجامعية من بين المؤشرات الجوهرية التي تساعد القائمين على المكتبة معرفة مدى كفاءة وفعالية الخدمات المكتبية القائمة، وتحديد الخطط والاستراتيجيات المستقبلية من شأنها الرفع من مستوى الأداء وتلبية الاحتياجات المعلوماتية لروادها. وبالتالي يأتي الجدول رقم (42) لبيان وتيرة تردد أفراد عينة الأساتذة والطلبة والباحثين على المكتبة محل الدراسة، وهذا من أجل معرفة وتيرة استقطاب هذه الأخيرة لأفراد المجتمع الأكاديمي للإفادة من خدماتها ونشاطاتها، ومحاولة الكشف عن مدى اهتمامهم بالمكتبة من أجل انجاز بحوثهم وأعمالهم العلمية. ومن أجل قياس ذلك اعتمدنا على مقياس ليكرت الخمسة لمعرفة درجة التردد على مكتبتهم.

الصفة الإجابة	الطلبة		الأساتذة		المجموع
	تكرار	%	تكرار	%	
دائما	09	15,52	47	22,49	56
غالبا	13	22,41	67	32,06	80
أحيانا	15	25,86	44	21,05	59
نادرا	15	25,86	32	15,31	47
أبدا	04	6,90	08	3,83	12
د.إجابة	02	3,45	11	5,26	13
	58	100	209	100	267

الصفة الإجابة	تكرار	%
د.إجابة	4,87	
أبدا	4,49	
نادرا	17,6	
أحيانا	22,1	
غالبا	29,96	
دائما	20,97	

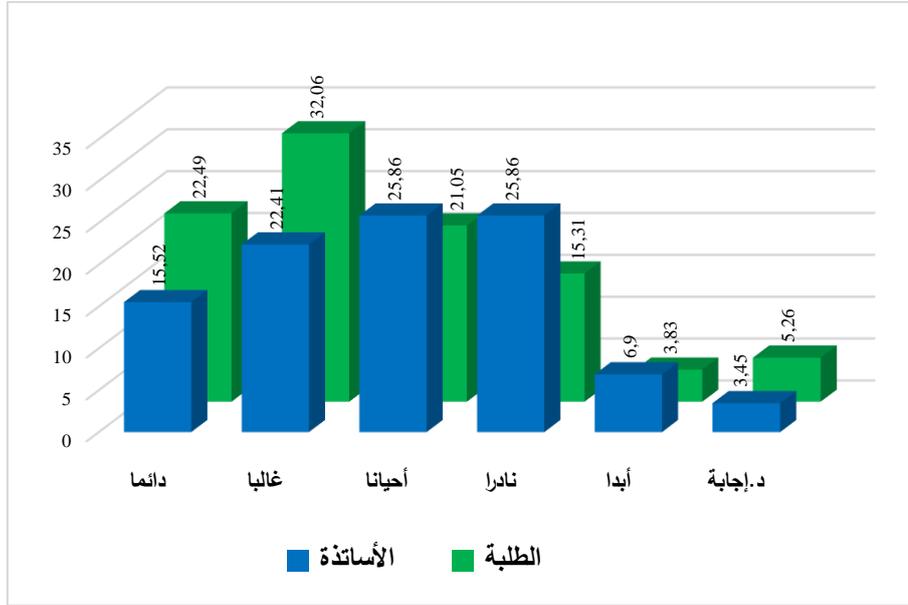
شكل رقم (46): وتيرة تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة من مجموعهم الكلي

جدول رقم (43): وتيرة تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة

وتبين من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة كبيرة من الأفراد المستجوبين يترددون على المكتبة محل الدراسة بنسبة تقدر ب 50.49% من مجموع الإجابات المعبرة بوتيرة "دائما" بنسبة 20.79% و"غالبا" بنسبة 29.96%. بينما جاءت نسبة التردد بوتيرة "نادرا" 17.60% و"أبدا" 4.49% من مجموع الإجابات المحصل عليها، وهي النسب التي تعادل 21.93% من إجمالي الإجابات، والتي تمثل الذين يمتنعون عن التردد على المكتبة بما أنه تقترب الإجابة بخياري "نادرا" و"أبدا" إلى التصويت ب "لا"، وهي نسبة تقارب عدد الذين

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

يترددون على المكتبة بوتيرة "أحيانا" والمقدرة ب 22,10% من مجموع الإجابات المحصلة التي تشير غالبا إلى عدم الانتظام في استخدام المكتبة المدروسة. ويقدم الشكل التالي صورة عن نتائج هذا السؤال حول وتيرة التردد على المكتبة المدروسة حسب فئات المبحوثين:



شكل رقم (47): معدل تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة.

ونستخلص من خلال الشكل رقم (45) أن أغلبية الأساتذة والطلبة يولون الاهتمام لمكتبتهم وما تقترحه من خدمات ومصادر المعلومات، وهذا ما يتوافق مع متطلبات ومؤشر المواصفة الدولية إيزو برقم 11620 من خلال حصولنا على نسبة تتجاوز ال 50% من عدد المترددين على المكتبة محل الدراسة، ووفق التطبيق العددي لمؤشر نسبة عدد مرات التردد على المكتبة على النحو التالي:

$$\text{نسبة عدد مرات التردد على المكتبة} = \frac{\text{عدد الإجابات ب "نعم"} \times 100}{\text{العدد الإجمالي للإجابات}}$$

$$\text{نسبة عدد مرات التردد على المكتبة: } 136 \times 100 = 50,94 \% < 50 \%$$

وعليه، يتضح أن هناك إقبال متوسط على المكتبة المركزية من طرف الأساتذة والطلبة، هذا ما يشير إلى وعي شريحة من المجتمع الأكاديمي بأهمية المكتبة المدروسة في نشاطاتهم التعليمية والبحثية من خلال الانتفاع بمصادر المعلومات المتاحة، واستغلال فضاءاتها المجهزة للتعلم والمطالعة والبحث العلمي. وهو

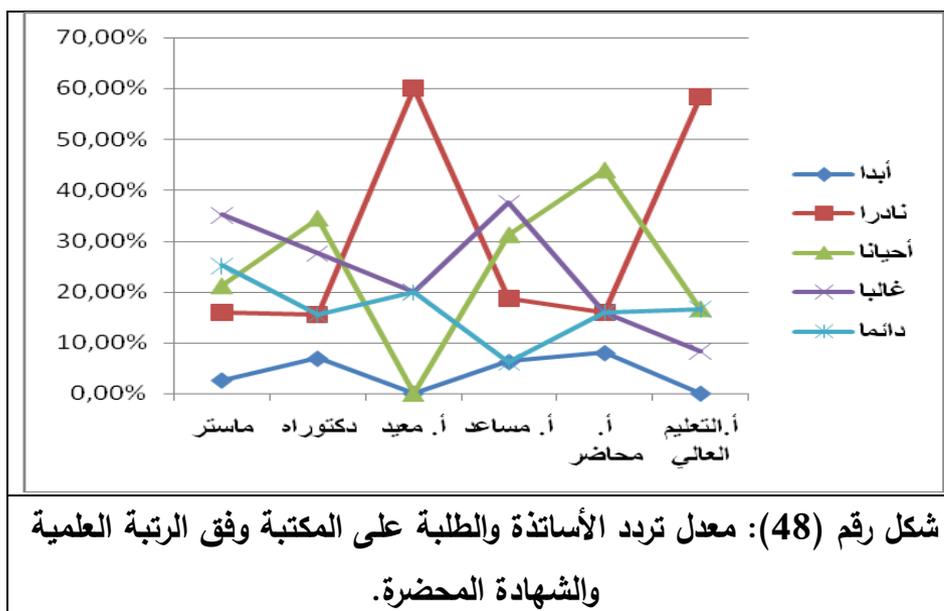
## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

مؤشر يدل على نجاح المكتبة إلى حد ما في استقطاب نسبة متوسطة من أفراد المجتمع الأكاديمي لجامعة أمحمد بوقرة على رغم القدرات والإمكانيات الهائلة التي توفرها شبكة الإنترنت في عملية البحث واسترجاع المعلومات والتي يقال أنها يمكن أن تسحب البساط تحت أقدام أخصائي المعلومات والاستغناء عن مرافق المعلومات بشتى أنواعها. وهو أيضا بمثابة مؤشر عن الأهمية التي توليها لتحقيق الأهداف المنوط بها في تشجيع أعضاء هيئة التدريس والطلبة على استعمال خدماتها واستغلال مجموعاتها من خلال توفير مصادر المعرفة التي تخدم نشاطات التعلم والتعليم والبحث العلمي وبما يتماشى مع البرامج والمناهج الدراسية المعتمدة من طرف الهياكل التعليمية بالجامعة.

وعلى صعيد آخر، يفيدنا الشكل رقم (48) والخاص بتوزيع أفراد عينة الأساتذة والطلبة حسب الرتبة الأكاديمية والمستوى التعليمي أن وتيرة التردد على المكتبة قيد الدراسة مرتبطة بالنشاطات البحثية للطلبة، والانشغالات المهنية بالنسبة للأساتذة الباحثين بغرض التدرج المهني والالتحاق بالرتب العليا، بحيث نجد أن الفئة الأكثر ترددا على المكتبة المدروسة هم الطلبة بصدد تحضير رسالة التخرج بوتيرة "غالبا" و"دائما" والمسجلين في السنة الثانية والسنة الثالثة بما نسبته 38.83%، و20.39% و36.67%، و23.33% على التوالي، والتي تمثل الأغلبية الساحقة من رواد المكتبة. تليها فئة الأساتذة المساعدين والأساتذة المعيدون بنسبة توازي 32.76% من المجموع الكلي لفئة الأساتذة المستجوبين.

كما تجدر الإشارة، وحسب المعلومات التي تحصلنا عليها من الملاحظة والاستفسارات مع مسؤولي المصالح، أن معدل التردد على المكتبة المركزية يشهد ارتفاعا لإقبال طلبة التدرج وما بعد التدرج بقرب نهاية السداسي الأول والثاني من السنة الدراسية أين يتوافد عدد معتبر من الطلبة المسجلين أو غير المسجلين بالمكتبة من أجل التحضير لامتحانات واستكمال البحوث والأعمال المطلوبة من قبل أساتذتهم أو إعداد تقارير التريص ومذكرات الماستر وأطروحات الدكتوراه. وحيدا أن تعمل المكتبة على حث المستفيدين بمواصلة الإقبال عليها واستقطاب الفئات التي تنفر منها وذلك عن طريق ابتكار وتعزيز الأساليب المناسبة لجذب أكبر عدد من القراء، والتي من شأنها الحد من تلك القصور التي تعيب خدماتها أو الأنظمة التي تتبعها أو البنية التحتية ومحتوياتها.

وفيما يلي الرسم البياني الذي يعكس إجابات عينة الأساتذة والطلبة والباحثين حسب الرتبة العلمية والشهادة المحضرة حول نسبة التردد على المكتبة قيد الدراسة:



شكل رقم (48): معدل تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة وفق الرتبة العلمية والشهادة المحضرة.

## 2.1. دوافع التردد على المكتبة:

الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	التردد	%	التردد	%		
إعارة الوثائق	34	26,77	108	17,28	142	18,88
التحضير لامتحانات	6	4,72	163	26,08	169	22,47
الاتصال بالإنترنت	22	17,32	139	22,24	161	21,41
تصفح الوثائق بقاعات المطالعة	22	17,32	52	8,32	74	9,84
إعداد البحوث والأعمال التطبيقية	8	6,30	123	19,68	131	17,42
تصحيح الامتحانات	29	22,83	16	2,56	45	5,98
أخرى	6	4,72	24	3,84	30	3,99
المجموع	127	100	625	100	752	100

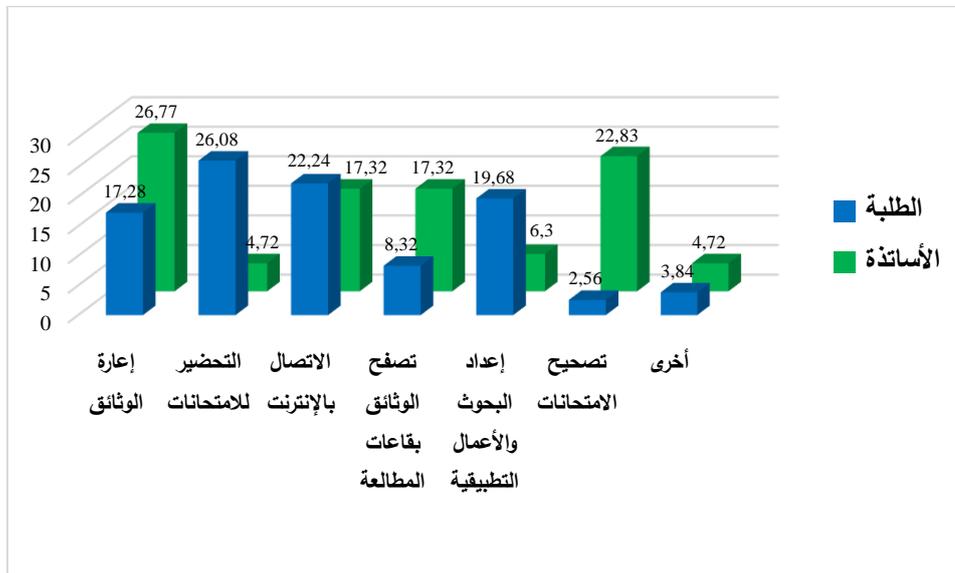
جدول رقم (44): دوافع تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة.

يتضح من خلال ما ورد من بيانات الجدول رقم (44) أن هناك تباين في آراء المستفيدين البحث حول دوافع التردد على مكتبهم، حيث احتل دافع التحضير لامتحانات المرتبة الأولى من حيث الإجابات الواردة بما نسبته 22.47%، وبمعدل أكبر لفئة الطلبة والمقدر ب 26.08% إجابة تقابلها نسبة 4.72% من إجابات الأساتذة، وتقترب منها نسبة من أفاد بدافع الاتصال بشبكة الإنترنت انطلاقاً من مختلف فضاءات المكتبة بمعدل 21.41% من إجمالي الإجابات المحصل عليها أين سجلت أعلى نسبة لدى فئة الطلبة بنسبة 22.24% وأدناها لدى الأساتذة بنسبة 17.32%. تليها نسبة 18.88% من مجموع الإجابات التي عبرت عن

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

دافع التردد على المكتبة من أجل الاستفادة من خدمات الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية، ويظهر أن الأساتذة أكثر ميلا إلى هذا الاتجاه بما نسبته 26.77% تقابلها 17.28% من إجابات الطلبة. ثم نسبة 17.42% ممن يترددون على المكتبة من أجل إعداد البحوث والأعمال التطبيقية وبمعدل أكبر بالنسبة لإجابات فئة الطلبة التي قدرت ب 19.68%. ونجد النسب تتخفف لتصل إلى نسبة 9.84% لمن يقصدون مكتبتهم من أجل تصفح الوثائق المستعارة أو الشخصية منها بقاعات المطالعة الفردية أو الجماعية، وجاءت إجابات الأساتذة بأعلى درجة ما نسبته 17.32% وتقابلها 8.32% من إجابات فئة الطلبة المبحوثين. ونقل النسبة بشكل ملحوظ بالنسبة لعامل تصحيح الامتحانات حيث لم تتعدى 2.65% من مجموع الإجابات، وبلغت أعلى نسب لها لدى فئة أعضاء الهيئة التدريسية بمعدل 22.83% مقابل 1.30% من إجابات فئة الطلبة. في حين أفادت نسبة 3.99% من الإجابات المحصل عليها وبما يعادل 30 تكرار بدوافع أخرى للتردد على المكتبة وجاءت حسب الترتيب التالي لكلا فئات أفراد عينة الأساتذة والطلبة الممثلين للمجتمع الأصلي للدراسة؛ بالنسبة لأعضاء الهيئة التدريسية، أفروا باستعمال المكتبة من أجل إعداد أطروحة الدكتوراه وتحرير المقالات العلمية، تأليف كتاب، التحضير للملتقيات والندوات العلمية، استشارة قواعد البيانات، وتحضير الدروس ورقن النصوص بقاعة المطالعة. أما إجابات الطلبة فكانت مرتبطة بمراجعة دروسهم، إعداد الدراسات والبحوث مع الزملاء، تحضير رسائل ومذكرات التخرج، والبحث البيبليوغرافي، التكوين الوثائقي، استغلال قاعات المطالعة للعمل والبحث لساعات طويلة، والتواصل المباشر مع أساتذتهم المترددين على المكتبة. ويوضح الشكل التالي يوضح أكثر النتائج

المتعلقة بهذا السؤال:



شكل بياني رقم (49): دوافع تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

يتبين من الشكل رقم (49) أنه من بين الدوافع الرئيسية للتردد على المكتبة المدروسة هو التحضير للامتحانات، وأين شكلت فئة الطلبة بمختلف مستوياتها التعليمية أكثر ميلاً إلى هذا العامل مقارنة بفئة الأساتذة المستجوبين. وهو شأن جميع المكتبات الأكاديمية بمختلف أنواعها التي تسهر على توفير الجو الملائم يسودوه الهدوء والراحة مما يشجع المراجعة والتركيز خاصة خلال فترات الامتحانات أين تبلغ نسبة التردد ذروتها على قاعات المطالعة من طرف شريحة الطلبة. وجاء في المرتبة الثانية عامل الاتصال بشبكة الإنترنت، وكون المكتبة المدروسة توفر إمكانيات الربط بالشبكة لروادها انطلاقاً من جميع قاعات المطالعة الفردية والجماعية منها، وسجلت فئة الطلبة أكبر النسب من الإجابات المتعلقة بهذا المستوى بمعدل 163 تكرار بما يمثل 66.51% من أفراد عينة هذه الفئة، وهذا واقع تفرضه متطلبات نظام التعليم الحديث وما تقتضيه في استغلال إمكانيات الشبكات بغرض الاستفادة من الصيغ الحديثة في دعم طرق التعليم والتعلم والبحث العلمي، وهذا رغم ضعف البنية التحتية التكنولوجية للمكتبة المدروسة وتقدم أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها وبطء سرعة الشبكة والانقطاعات المتكررة في الاتصال والذي أفادت به نتائج الجدول رقم (36) ورقة (358).

كما أجمعت استجابات فئات الأساتذة والطلبة حول دافع الاعتياد على مكتبتهم من أجل إعاره الوثائق بما يخدم أبحاثهم وأعمالهم، وتبين أنه تميل الكفة إلى فئة الأساتذة الباحثين وهذا راجع إلى وعيهم بدقة ومصداقية المراجع العلمية سواء التقليدية أو الإلكترونية منها التي تقتنيها مكتبتهم ضمن سياسة محكمة لتنمية المجموعات. وبالنظر إلى الجهود التي تبذلها المكتبة المدروسة في توفير مصادر المعلومات، والتسهيلات المرافقة لاستعمالها على أحسن وجه، فإنها لم ترتقي إلى المستوى المطلوب مقارنة بالنتائج التي سجلت في هذا المستوى، هذا ما يوحي إلى ضعف مجموعاتها وقلة المواد العلمية التي تخدم بصفة أساسية أغراض الدراسات العليا والبحث العلمي المتقدم في تخصصات المجتمع الأكاديمي، ناهيك عن عدم مرونة إجراءات الإعارة والنظام المعتمد، أو طريقة تعامل موظفي المكتبة الناتج عن ضعف التأهيل أو قلة الخبرة المهنية، كما يرجع ذلك إلى اعتماد نسبة كبيرة من المستفيدين على مصادر المعلومات الرقمية، وهو ما أكدته نتائج الجدول اللاحق رقم (48) ورقة (394).

كما أسفرت الأرقام عن تباين آراء المستفيدين حول دافع التردد على المكتبة من أجل إعداد البحوث والأعمال التطبيقية، بحيث سجلت فئة الطلبة أكبر عدد التكرارات المتعلقة بهذا السؤال، وهذا ما يفسره طبيعة وطرق إعداد النشاطات التعليمية والبحثية لطلبة طور الماستر والدكتوراه التي تقتضي في بعض الحالات العمل المشترك بين الزملاء بفضاءات العمل الجماعي بمكتبتهم، أو التحضير لمذكرات ورسائل التخرج بقاعات

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

المطالعة الفردية، بينما تفضل نسبة كبيرة من أفراد عينة الأساتذة العمل بالمكاتب المخصصة لهم، عدا الفئة القليلة التي صوتت على هذا العامل ومن المرجح أن يمثلون الأساتذة بصدد إعداد مقال علمي أو أطروحة الدكتوراه أو التأهيل الجامعي. في حين أظهرت النتائج أن نسبة 50% من الأساتذة المبحوثين يترددون على المكتبة المدروسة من أجل تصحيح أوراق الامتحانات بقاعة المطالعة المخصصة لهيئة التدريس.

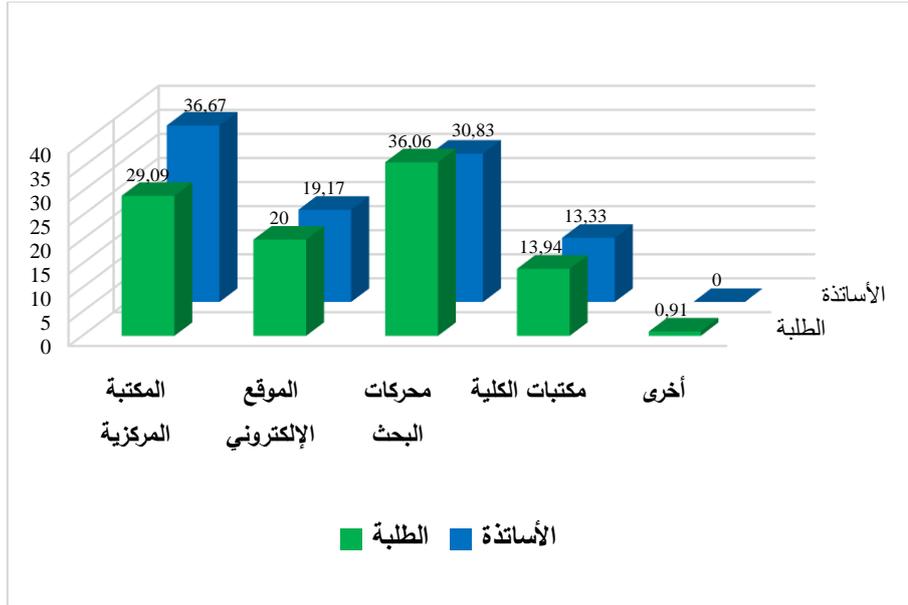
والمثير للاهتمام أن دافع المطالعة وتصفح الوثائق بفضاءات المطالعة لم يأخذ قدره الكافي من الاهتمام لدى أفراد عينة الدراسة، وبدرجة أقل لدى فئة الطلبة الذين لم تتعدى إجاباتهم 52 تكرار. هذا، رغم أهمية المطالعة في التحصيل العلمي لدى الطالب الجامعي وبمثابة الركيزة الأساسية للوعي المعلوماتي والتعلم الذاتي.

### 3.1. منافذ الوصول إلى مصادر المعلومات:

الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	التكرار	%	التكرار	%		
المكتبة المركزية	44	36,67	96	29,09	140	31,11
الموقع الإلكتروني	23	19,17	66	20,00	89	19,78
محركات البحث	37	30,83	119	36,06	156	34,67
مكتبات الكلية	16	13,33	46	13,94	62	13,78
أخرى	-	-	3	0,91	3	0,67
المجموع	120	100	330	100	450	100

#### جدول رقم (45): طرق وصول الأساتذة والطلبة إلى مصادر المعلومات

يتضح من الجدول رقم (45) أن أعلى نسبة من المستفيدين يعتمدون على محركات البحث في عملية البحث واسترجاع المعلومات أين بلغت نسبة الإجابات 34.67%، ثم جاء من يعتمد على المكتبة المركزية بنسبة 31.11%، ويليهم الأساتذة والطلبة الذين يرجعون إلى الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لاسترجاع المعلومات بنسبة 19.78%. ونجد أن مكتبات الكليات التابعة لجامعة أمحمد بوقرة من بين الطرق التي يعتمد عليها الطلبة والأساتذة للوصول إلى المصادر التي تفيدهم بنسبة 13.78%. كما وردت 03 إجابات أخرى من طرف المبحوثين للتأكيد على الاعتماد على طرق أخرى يتم من خلالها الوصول إلى المصادر التي تفي باحتياجاتهم، على غرار منصة مودل، والموقع الإلكتروني للجامعة، والكتب المرقمنة في صيغة PDF وهذا ما يوضحه الرسم البياني الموالي:



شكل رقم (50): طرق الوصول إلى مصادر المعلومات من طرف الأساتذة والطلبة.

وعليه، ومن خلال الشكل رقم (50) يمكن القول أن رواد المكتبة المدروسة يمزجون بين الطرق التقليدية والطرق الرقمية وبدرجات متفاوتة في عملية البحث والوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في نشاطاتهم العلمية والبحثية، بحيث أقر أفراد عينة الطلبة بتفضيلهم لمحركات البحث بنسبة قدرت ب 36.06% من الإجابات من هذا المستوى، بينما بلغت نسبة إجابات الأساتذة 30.83% من مجموع الإجابات. وفي المقابل تفوقت إجابات الأساتذة ذات العلاقة باستعمال المكتبة المركزية للوصول إلى المعلومات بما نسبته 36.67% من إجمالي الإجابات لهذه الفئة، وتقابلها 29.09% من مجموع إجابات الطلبة المستجوبين. كما أكدت أرقام الجدول أعلاه عن ما يفوق 62 تكرار من إجمالي إجابات أفراد العينة المبحوثة أنهم يعتمدون على مكتبات الكلية للوصول إلى المعلومات وينسب شبه متساوية بين معدل الإجابات لفئات الأساتذة والطلبة (13.33% و 13.94%) على التوالي. وجاءت هذه النسب لتؤكد بيانات الجدول السابق أين أشارت نسبة 18.88% ممن يترددون على المكتبة من أجل استعارة المواد العلمية والثقافية والمعرفية التي يرغبون فيها في شكلها التقليدي والرقمي، وكذلك الاستفادة من الخدمات التي توفرها المكتبة بما فيها تلك الخدمات المساعدة على البحث وتنقيب المعلومات وطرق التعامل معها، مثل خدمة البحث الجغرافي، خدمة المراجع، خدمة الإعارة وغيرها من الخدمات.

وقد تُفسر هذه النتائج اتجاهات الأساتذة والطلبة نحو الأساليب الهجينة في الوصول إلى مصادر المعلومات التي توفي باحتياجاتهم. في حين تميل الكفة إلى استعمال محركات البحث من طرف فئة مهمة من المبحوثين، ويعتدرون شبكة الإنترنت المصدر الأول لاسترجاع المعلومات كونها مستودع ضخم للمواد

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

العلمية والتقنية المتاحة على قواعد البيانات ومواقع الويب وواجهات الدوريات الإلكترونية وغيرها، وتعتبر محركات البحث من بين الآليات المميزة التي تساعد الباحث على استكشاف واسترجاع المعلومات التي تخدم تخصصاته العلمية. إلا أنه أكدت العديد من الدراسات أن نتائج محركات البحث غالباً ما لا تلبي احتياجات المستفيدين نظراً إلى الكم الهائل من المعلومات التي تقترحها والتي يصعب على الباحث انتقاء المصادر والمحتويات المناسبة، فضلاً عن تدني مستوى مهاراتهم في البحث واسترجاع المعلومات على الشبكة والتي تقي بنشاطاتهم العلمية والبحثية، وهذا ما أكدته نتائج دراسة الباحث بعزيز ابراهيم<sup>1</sup> مفادها أن شبكة الإنترنت تلبي إلى حد ما احتياجات الطلبة المبحوثين من مصادر المعلومات بنسبة 64% لطلبة السنة الأولى و 57% لطلبة الماجستير و 80% لطلبة الدكتوراه.

فبعدما أن كانت الصعوبة لدى الباحث في الوصول إلى مصادر المعلومات محصورة في إشكالية التنقل بين مرافق المعلومات لاسترجاعها وما يقتضيه من إهدار للوقت والجهد، أصبح الأمر مغاير تماماً عند البحث عن المعلومات على شبكة الإنترنت، بحيث « تأتي المفارقة أن حجر العثرة في طريق الباحثين في زمن الإنترنت، هي عكس ذلك تماماً، فلا يوجد أسهل من العثور على المعلومات، ولكن تكمن المشكلة في كيفية تحكم الباحث في نتائج البحث حتى يستطيع الوصول إلى المعلومة المناسبة والصحيحة في ذات الوقت وذلك في ظل ضخامة نتائج البحث التي قد تصل إلى المليارات، ولا تنتهي المشكلة عند ذلك الحد بل تبدأ، فبعد أن يصل ذلك الباحث للمعلومة ستبدأ عثرة أخرى ألا وهي (ما مدى مصداقية تلك المعلومة وما هي القيمة الفعلية لها)»<sup>2</sup>. فمهما بلغت أهمية محركات البحث في البحث والوصول السهل والسريع إلى مصادر المعلومات، لا بد من التذكير أنها غير مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي لما لها من نقائص في دقة ومصداقية نتائج البحث. ومنه يبرز دور المكتبة الجامعية في تطوير شبكة الإنترنت وصياغتها من جديد لتصبح بمنزلة بوابة أو الوسيط الآمن بين أفراد المجتمع الأكاديمي والإنتاج الفكري العالمي، خاصة أنه يميل الطلبة والأساتذة إلى استعمال محركات البحث أكثر مما ينبغي في ظل غياب أو عدم كفاية الخدمات المكتبية الكفيلة بتنظيم الوصول المنظم والآمن إلى مصادر المعلومات.

<sup>1</sup> بعزيز، ابراهيم، 2016. توظيف المصادر الإلكترونية في البحث العلمي وأثره على استخدام المصادر التقليدية المطبوعة: دراسة ميدانية على عينة من الباحثين والطلبة بجامعة الجزائر. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر 2.  
<sup>2</sup> ألاء جعفر الصادق محمد الطيب. المكتبة في جيلها الثاني Library 2.0 (الفلسفة-النشأة-المفهوم-البيئة). القاهرة: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2015. ص 43.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

أما عن الإجابات المتعلقة بالولوج إلى مصادر المعلومات من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية والتي عبر عنها الأفراد المبحوثين بنسب متقاربة، قد يشير إلى تدني مستوى الخدمات الإلكترونية المتاحة عن بعد، وهي نسبة تقترب مع معدل التردد على المكتبة قيد الدراسة وما نسبته 20.10% من أفراد عينة الدراسة من مجموعهم الكلي، وهي الفئة المحتملة للوصول إلى مصادر المعلومات انطلاقاً من الموقع الإلكتروني للمكتبة موضوع الدراسة، وهذا ما نحاول تفسيره في الجداول اللاحقة. واستكملاً لمعرفة مدى تردد أفراد العينة على المكتبة محل الدراسة، وبعد رصد نسبة التردد ومعدلات النفور منها، نحاول استكشاف أهم الأسباب التي تحول دون استعمال أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة للمكتبة المركزية من خلال السؤال الموالي:

### 4.1. أسباب عدم تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة المدروسة: إلا "نادراً" أو "أبداً":

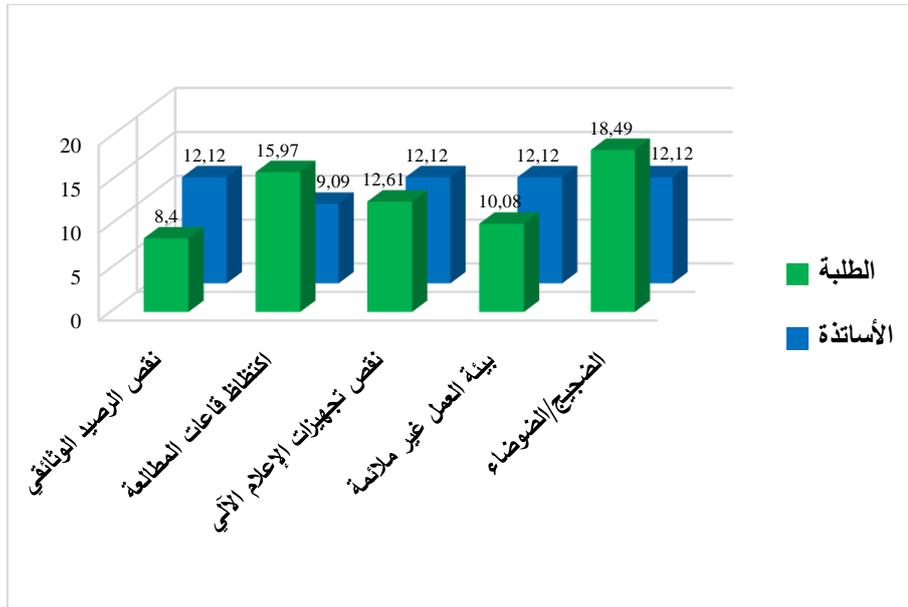
الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	التكرار	%	التكرار	%		
أسباب عدم التردد						
نقص الرصيد الوثائقي	4	12,12	10	8,40	14	9,21
اكتظاظ قاعات المطالعة	3	9,09	19	15,97	22	14,47
نقص تجهيزات الإعلام الآلي	4	12,12	15	12,61	19	12,50
بيئة العمل غير ملائمة	4	12,12	12	10,08	16	10,53
الضجيج/الضوضاء	4	12,12	22	18,49	26	17,11
سوء الاستقبال والتوجيه	1	3,03	5	4,20	6	3,95
الإنترنت مصدر المعلومات	7	21,21	15	12,61	22	14,47
صعوبة التنقل إلى المكتبة	6	18,18	21	17,65	27	17,76
المجموع	33	100	119	100	152	100

جدول رقم (46): أسباب عزوف الأساتذة والطلبة عن المكتبة.

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة أسباب عزوف عينة المستفيدين المسجلين بالمكبة المركزية بكل فئاتهم عن المكتبة المدروسة، وذلك من خلال احتساب جميع الإجابات الواردة بوتيرة "نادراً" و "الأبداً" والمبينة في الجدول رقم (43) ورقة رقم (378). فمن خلال معطيات الجدول رقم (46)، تبين أن هناك تقارب بين إجابات المبحوثين حول أهم الأسباب التي تحول دون استعمال مكتبتهم، وجاءت في المرتبة الأولى صعوبة التنقل إلى مكتبة المدروسة بما نسبته 17.76% من إجمالي الإجابات المحصل عليها ويتقارب نسبي مع عامل

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

الضجيج والضوضاء بقاعات المطالعة بنسبة إجابة 17.11%، وحازت فئة الطلبة على أكبر نسبة في هذا المستوى بما نسبته 18.49% من الإجابات مقابل 12.12% لدى فئة الأساتذة. يليها ظاهرة اكتظاظ قاعات المطالعة التي تشهدها المكتبة قيد الدراسة وكون الإنترنت مصدر المعلومات بنسبة إجابة متعادلة قدرت ب 14.47% لكلا العاملين. وجاء في الصف الثالث نقص تجهيزات الإعلام الآلي والذي جرى الاتفاق عليه من خلال الإجابات الواردة لدى فئة الطلبة والأساتذة ما نسبته 12.61% و 12.12% على التوالي. ويأتي في المرتبة الرابعة مشكل عدم توفر بيئة العمل المناسبة وينسب مقاربة من إجمالي الإجابات المحصل عليها وبما نسبته 12.12% من إجابات الأساتذة و 10.08% لدى فئة الطلبة. في حين أعربت نسبة 9.21% من إجابات أفراد عينة الدراسة عن نقص الرصيد الوثائقي وبأعلى نسبة لدى فئة الأساتذة بمعدل 12.12%. بينما جاء في المرتبة الأخيرة ممن يمتنعون من التردد على مكتبهم بسبب سوء الاستقبال والتوجيه من طرف أعوان المكتبة بنسبة تقارب 4%. وهذا ما يوضحه أكثر الرسم البياني التالي:



شكل رقم (51): أسباب عدم تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة

يوضح الشكل رقم (51) أن من بين الأسباب التي تحول دون التردد على مكتبهم تعود بالدرجة الأولى إلى ظاهرة صعوبة التنقل إليها، وهذا راجع إلى بعدها عن المرافق البيداغوجية والإدارية للجامعة والنتائج عن تصميم خريطة مواقع الكليات والمعاهد التابعة لجامعة أمحمد بوقرة، أين تم تهيئة مختلف مرافقها في نقاط مشتتة ومتباعدة مما يصعب تهيئة مقر المكتبة المركزية وسط الحرم الجامعي من شأنه تسهيل الوصول إليها من طرف المستفيدين، وهو العامل الذي يشكل عائقا أمام فئة مهمة من روادها للتنقل إليها ترجلا أو من خلال وسيلة مواصلات عامة. فيجب على المكتبة أن تنظر بعناية شديدة في ضوء هذا النوع من المعوقات

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

كون موقع المكتبة يلعب «دورا حيويا في تحقيق وظائفها، وعلية يتوقف قدر كبير من نجاحها مهما كان نوع المكتبة، عامة أم خاصة أم متخصصة، جامعية أم مدرسية، ولا بد في هذا المجال من مراعاة عدد من الأمور الهامة، مثل: قرب المكان من الرواد وسهولة وصولهم إليه، قريبة من وسائل المواصلات بعيدة عن الضوضاء، المكان الصحي المتواجد داخل مساحات خضراء أو حدائق قدر الإمكان»<sup>1</sup>

كما جاء من بين الأسباب الرئيسية التي تحول دون تردد المستفيدين على المكتبة قيد الدراسة ظاهرة الضجيج والضوضاء التي تشهدها قاعات المطالعة خاصة عند بلوغ ذروتها أثناء فترات الامتحانات، وهو السلوك السلبي الذي رصدناه خلال عملية الملاحظة، والنتائج من اكتظاظ قاعات المطالعة وعدم توافق خصائصها مع مقاييس فضاءات العمل والمطالعة بالمكتبات الجامعية. وهذا ما أثبتته الدراسة الميدانية للباحث جزائري سمير<sup>2</sup> حين أقر أن معدل المساحة المخصصة للقارئ في قاعات المطالعة بالمكتبة المدروسة لا تتجاوز مساحة قدرها 1,28 م للمقعد الواحد. وهو الرقم الذي يعتبره بعيد جدا عن المساحة التي توصي به المقاييس الدولية والمقدرة ما بين 3 إلى 3.5م<sup>2</sup> للمقعد الواحد في مناطق العمل الجماعي. فالأكتظاظ في قاعات المطالعة قد يسبب بطبيعة الحال الضوضاء والضجيج مما يؤثر سلبا على التركيز القرائي المطلوب للفهم والاستيعاب خاصة لدى فئة الطلبة، أين بينت الأرقام أنهم أكثر عرضة لهذه الظاهرة، مما جعل ظروف وبيئة العمل بالمكتبة غير مواتمة حتى بالنسبة للموظفين.

كما تبرز النتائج أن نسبة من المستجوبين يفضلون التركيز على شبكة الإنترنت كمصدر أساسي للمعلومات، وهي الفئة التي تتوفر على إمكانيات الربط بالإنترنت في المنزل أو مكان العمل، والتمكنة من تقنيات ومهارات البحث واسترجاع المعلومات على الشبكة خاصة لدى شريحة الأساتذة المبحوثين، ومن المرجح أن تكتفي هذه الفئة بالخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة قيد الدراسة على موقعها الإلكتروني دون التردد عليها.

وعلى صعيد آخر أكدت نسبة متقاربة لدى الطلبة والأساتذة المستجوبين على نقص تجهيزات الإعلام بالمكتبة قيد الدراسة، وهذا ما أكدته مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي<sup>3</sup>، وفئة مهمة من المكتبيين

<sup>1</sup> عبد الستار، علاء، 2000. أبنية المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة في العلاقة بين التصميم المعماري وخدمات المعلومات. القاهرة: العربي، 2000. ص. 54.

<sup>2</sup> جزائري، سمير، 2014. مباني المكتبات الجامعية ومدى تأثيرها على الخدمات المكتبية. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر 2.

<sup>3</sup> مقابلة مع مسؤول مصلحة البحث البيبليوغرافي يوم 2023/02/23.

المستجوبين (أنظر الجدول رقم (57) ورقة رقم (420)، وهذا راجع إلى ضعف البنية التحتية لأجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها، وعدم تحديثها وصيانتها منذ فترة بعيدة، هذا ما ينعكس سلبا على كفاءة وفعالية الخدمات المكتبية والتقصير في مستوى أدائها في تلبية الاحتياجات الوثائقية لمجتمع المستفيدين، وحرمانهم من الاستفادة من تقنيات المعلومات ومسايرة متطلبات العصر في نشاطاتهم العلمية والتعليمية والبحثية. .

كما نستنتج أن عدد من المبحوثين لا يترددون على المكتبة بسبب نقص الرصيد الوثائقي، وهي الفئة التي تجد صعوبات في استرجاع المعلومات التي يرغبون فيها والناجمة من عدم الإلمام بتقنيات البحث البيبليوغرافي أو القصور في أدوات البحث التي توفرها المكتبة، أو ناتج عن ضعف مجموعات المكتبة في توفير المراجع والمصادر بالنسخ الكافية والتي تدعم الأعمال الموجهة والتطبيقية. خاصة بالنسبة للتخصصات الجديدة التي غالبا ما يتم تحديثها بالجامعات في ضوء النظام الجديد للتعليم أين «تطغى العشوائية والارتجال، ولا تتخذ الإجراءات طابعا علميا منهجيا مبنيا على دراسة الاحتياجات والإمكانيات المتوفرة بما في ذلك المصادر والأرصدة المتوفرة على مستوى المكتبة، أو حتى طاقات استيعابها؛ حتى إذا تم فتح التخصص يعاني الطلبة لمدة سنة أو أكثر وأحيانا يتخرجون دون أن يحظوا بوثيقة في مجال ذلك التخصص»<sup>1</sup>. أما عن سبب نقص الاستقبال والتوجيه، قد يعود إلى نقص في عدد الموظفين القائمين على استقبال وتوجيه الرواد ومرافقتهم في عملية البحث واسترجاع المعلومات والاستغلال الأحسن لها، ومن جهتها أكدت مسؤولة مصلحة التوجيه عن نفور أغلبية المكتبيين من هذه المصلحة نظرا لأعباء العمل التي تطلبها، والزامية الحضور طيلة دوام هذه الخدمة مما يحرمهم من التغيب أو الخروج قبل الوقت، فضلا عن نقص التكوين لدى بعض الموظفين لمواجهة وامتصاص الضغط التي تعرفه المكتبة خلال بعض الفترات.

### 5.1. مدى تشجيع الأساتذة لطلابهم على استخدام المكتبات في نشاطاتهم العلمية والبحثية:

«يعتبر الطالب في النظام التعليمي الحديث محور العملية التعليمية كلها، كما أن التحدي الذي يواجهه هذه العملية هو كيفية إطلاق الطاقات الخلاقة والإبداعية لدى كل طالب حسب قدرته وميوله واهتماماته، وفي كيفية قيام الطالب بدور أكثر ايجابية في عملية التعلم الذاتي وحل المشكلات والوصول إلى الحلول والحقائق

<sup>1</sup> الزاحي، سمية، 2015. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات تطوير التعليم العالي: دراسة ميدانية بجامعات عنابة، قسنطينة وسكيكدة. مجلة دراسات وأبحاث. [على الخط]. مج 6، ع 16، ص 5، 2015. [تاريخ الاطلاع: 2022/10/25]. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/20/6/16/3172>.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

بنفسه»<sup>1</sup>. ويتوقف نجاح تلك العملية على مدى توفر القدرات والأساليب الحديثة للعملية التعليمية والبيداغوجية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة، ونظرته للمكتبة الجامعية ودرجة أهميتها لديه «لتيسير عملية التعلم وتوجيه وإرشاد الطلاب عن طريق الحوار والاتصال والاشتراك معهم في متابعة مشروعات بحوثهم خطوة بخطوة في مركز مصادر التعلم أي لا يقتصر دور الأستاذ على مجرد المحاضرة والشرح والتلقين والحفظ.»<sup>2</sup> وهذا ما يؤكد عليه أيضا القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الباحث في المادة 08 من الفصل الثاني المتعلق بحقوق وواجبات الأستاذ الباحث أين أسندت إليه مهمة المساعدة الطالب في أداء بحوثه من خلال التحكم في الآلات البيبليوغرافية واستعمال المكتبة<sup>3</sup>.

ومن هذا المنطلق قمنا بطرح سؤال على عينة الأساتذة الباحثين حول مدى تشجيعهم للطلبة على استعمال المكتبات بصفة عامة من أجل الإفادة من موادها وخدماتها في نشاطاتهم التعليمية والبحثية، وفي نفس الوقت حاولنا رصد آراء الطلبة المبحوثين حول مدى تلقيهم التشجيع من أساتذتهم لاستعمال المكتبات، هذا ما يمكننا من ربط العلاقة بين أساليب التدريس المعتمدة والتي يفرضها نظام التعليم ل.م.د من طرف الهيئة التدريسية والتردد على المكتبة لعينة أفراد الطلبة المستجوبين، وكذلك من أجل عدم تحميل المكتبي مسؤولية استقطاب المستفيدين إلى المكتبة والاستفادة من موادها وخدماتها، فضلا عن مواكبتها لتلك الاتجاهات الجديدة في إطار نشاطاتها ووظيفتها التعليمية.

الصفة		تقدير الطلبة لمدى تلقي التشجيع من طرف أساتذتهم لاستخدام المكتبات.		مدى تشجيع الأساتذة للطلبة لاستخدام المكتبات.	
الإجابة		%	التكرار	%	التكرار
نعم		38,76	81	98,3	57
لا		56,94	119	1,7	1
دون إجابة		4,31	9	-	-
المجموع		100	209	100	58

جدول رقم (47): المقارنة بين إجابات الأساتذة والطلبة حول التحفيز لاستخدام المكتبات.

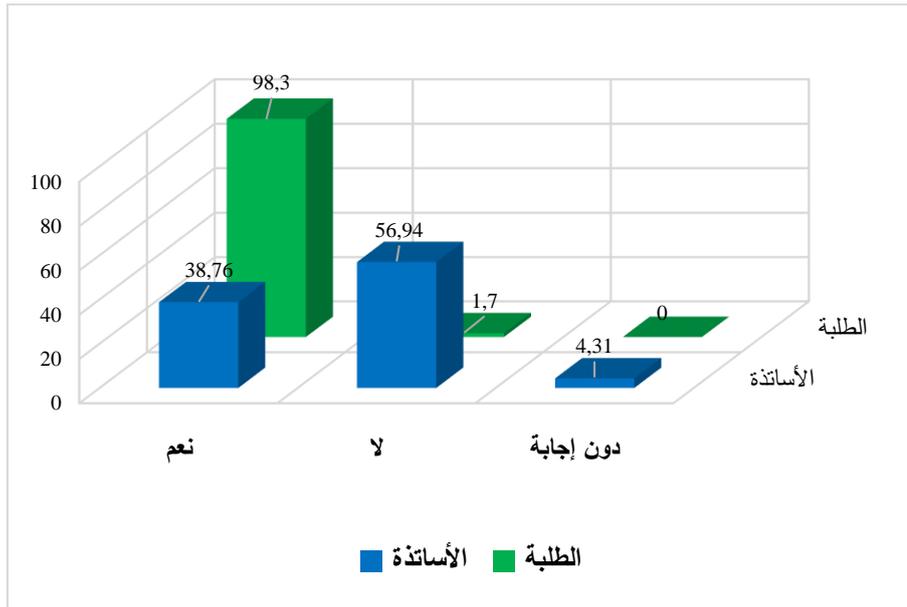
<sup>1</sup> بدر، أحمد ومحمد فتحي عبد الهادي، 2002. المكتبات الجامعية - تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. المرجع السابق. ص. 321.

<sup>2</sup> نفس المرجع. ص. 322.

<sup>3</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مرسوم تنفيذي رقم 08-130 مؤرخ في 03-05-2008. المرجع السابق.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

فنيين من خلال نتائج الجدول رقم (47) أن هناك نوع من التضارب في الآراء والإجابات لدى فئة الأساتذة وفئة الطلبة حول التشجيع والتحفيز على استعمال المكتبات، بحيث أفادت الغالبية العظمى من الأساتذة أفراد عينة البحث على تشجيعهم لطلابهم على استعمال المكتبات بما نسبته 98.30%، في حين لم تتعدى نسبة الإجابات في نفس المستوى لدى فئة الطلبة 38.76%. وفي المقابل، اعترفت نسبة 1.70% من أفراد عينة الأساتذة والممثلة في فرد واحد عن عدم تشجيه لطلباته لاستعمال المكتبات، بينما بلغت نسبة إجابات الطلبة المبحوثين في نفس المستوى 56.94%. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (52): إجابات الأساتذة والطلبة حول مدى التحفيز للتردد على المكتبات.

يتضح من الشكل رقم (52) أن أغلبية الأساتذة المبحوثين يدفعون بطلابهم إلى استعمال المكتبات ومرافق المعلومات من أجل دعم نشاطاتهم العلمية والبحثية، هذا ما يبرر حرصهم على تحيين استراتيجيات التدريس وتطويرها بما يتماشى والأساليب التعليمية الحديثة. وهو ما له علاقة أكثر بالنظام التعليم الجديد (ل.م.د.)، والذي يقتضي إتقان أدوات التعلم بدلا من اكتساب المعرفة المنظمة، والتي تقتضي في حد ذاتها التحكم في استراتيجيات البحث واسترجاع المعرفة. في حين تفسر النسبة الضئيلة من الأساتذة والممثلة في أستاذ واحد من عينة الدراسة عن عدم تشجيعه للطلبة على استعمال المكتبات كونه يجهل طرق العمل في سياق النظام التعليمي المعاصر، وبات يلعب دور المصدر الأساسي والرئيسي للمعلومات والمعرفة، و متمسك بجعل الطالب مجرد مستهلك للمعلومات دون فعل أي مجهود، مما يقتل فيه روح البحث والاجتهاد والعمل الذاتي.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

وتبين هذه النتائج نوع من التناقض بين آراء الطلبة والأساتذة المبحوثين حول التشجيع على استعمال المكتبات، بحيث أفادت نسبة مهمة من الطلبة المبحوثين بعدم تلقيم التحفيز من طرف أساتذتهم لاستعمال المكتبات في نشاطهم التعليمية والبحثية، وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم استيعاب هذه الفئة لتعليمات وإرشادات الأساتذة بضرورة استغلال مرافق المعلومات لاستكمال أعمالهم وبحوثهم العلمية والناجم من سوء توصيل الفكرة من طرف الأساتذة القائمين على الوحدات التدريسية دون تقديم التفاصيل وتحديد مختلف المصادر والمرافق التي يمكن أن يستغلها أو يتوجه إليها الطالب لاسترجاع المعلومات التي تفي باحتياجاته الوثائقية في تخصصه العلمي.

### 6.1. وتيرة استعمال المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية من طرف المبحوثين:

شكل المصدر	الصفة الأسباب	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
		تكرار	%	تكرار	%		
المصادر التقليدية	دائما	11	18,97	19	09,09	30	11,24
	غالبا	13	22,41	39	18,66	52	19,48
	أحيانا	23	39,66	54	25,84	77	28,84
	نادرا	4	06,90	40	19,14	44	16,48
	أبدا	3	05,17	9	04,31	12	04,49
	دون إجابة	04	06,90	48	22,97	52	19,48
	المجموع	58	100	209	100	267	100
المصادر الإلكترونية	دائما	13	22,41	63	30,14	76	28,46
	غالبا	22	37,93	105	50,24	127	47,57
	أحيانا	13	22,41	13	6,22	26	9,74
	نادرا	8	13,79	11	5,26	19	7,12
	أبدا	1	1,72	3	1,44	4	1,50
	دون إجابة	1	1,72	14	6,70	15	5,62
	المجموع	58	100	209	100	267	100

جدول رقم (48): أنواع المصادر المستعملة من طرف الأساتذة والطلبة.

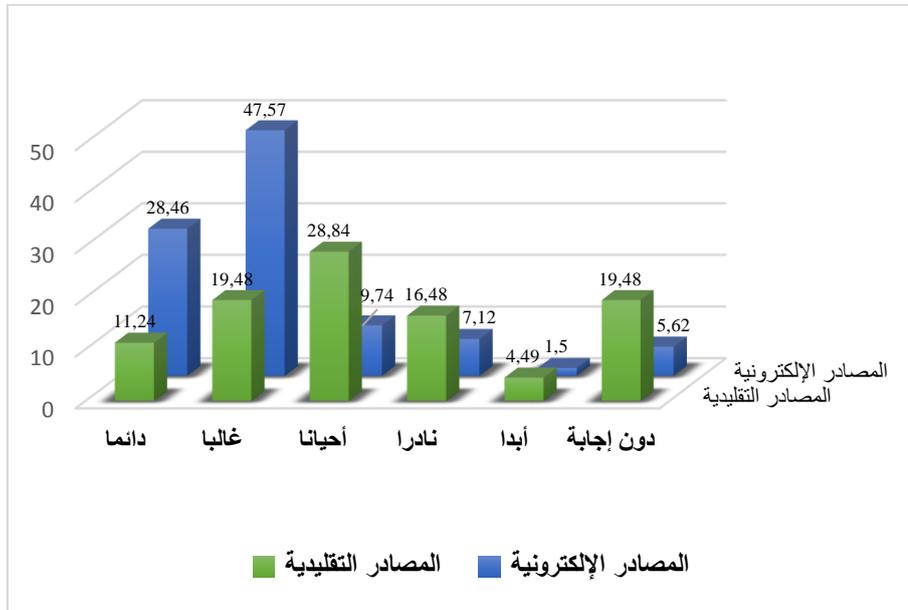
حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة توجهات الأساتذة والطلبة نحو استعمال المصادر التقليدية والإلكترونية في نشاطاتهم البحثية والتعليمية ورصد أيهما أكثر استخداما من تلك المصادر. وبينت النتائج من خلال الجدول رقم (48) أن المصادر الإلكترونية قد حازت على أكبر نسبة من حيث الإجابات، وعليه تدل على

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

أكثر استخداما من طرف الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية بما نسبته 28.46% بوتيرة "دائما" و 47.57% بوتيرة "غالبا" وهي النسب التي تعادل 76.02% من مجموع الإجابات المحصل عليها في هذا المستوى. في حين بلغت نسبة عدم استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بوتيرة "نادرا" و"أبدا" ب 7.12% و 1.50% بما يعادل نسبة 8.61% من مجموع إجابات عينة الدراسة. بينما سجلت الإجابات التي عبرت على استعمال المصادر الإلكترونية بوتيرة "أحيانا" نسبة 9.74%. أما بالنسبة للطلبة والأساتذة الذين لم يبدوا رأيهم حول استعمال المصادر الإلكترونية فقد قدرت نسبتهم ب 5.62% من مجموع الإجابات الواردة.

وفي المقابل، سجلت نسبة الاعتماد على مصادر المعلومات التقليدية 30.71% من إجمالي أفراد عينة الدراسة الذين أجابوا بوتيرة "دائما" بنسبة 11.24% و"غالبا" بنسبة 19.48%، وبأعلى نسبة لدى أفراد عينة الهيئة التدريسية بمعدل 41.38%. ويأتي في الترتيب الثاني وبنسبة 28.84% من أفراد عينة الدراسة الذين يلجئون إلى مصادر المعلومات التقليدية بوتيرة "أحيانا". أما نسبة المبحوثين الذين أعربوا عن عدم اعتمادهم على المصادر التقليدية في نشاطاتهم البحثية والعلمية قد قاربت 21% من إجمالي عينة البحث الذين أجابوا بوتيرة "نادرا" بما نسبته 16.48% و"أبدا" بنسبة 4.49% من مجموع الإجابات المحصل عليها، في حين بلغت أعلى نسبة في هذا المستوى لدى عينة طلبة الماستر والدكتوراه بمعدل يوازي 23.45%. ولم يجب على هذا السؤال 12.73% من الأفراد المبحوثين، وهي نسبة تعادل تقريبا معدل الامتناع عن الإجابة حول استعمال المصادر التقليدية وبأعلى تكرارات لدى فئة الطلبة المستجوبين. وهذا ما يمكن توضيحه أكثر في

الشكل التالي:

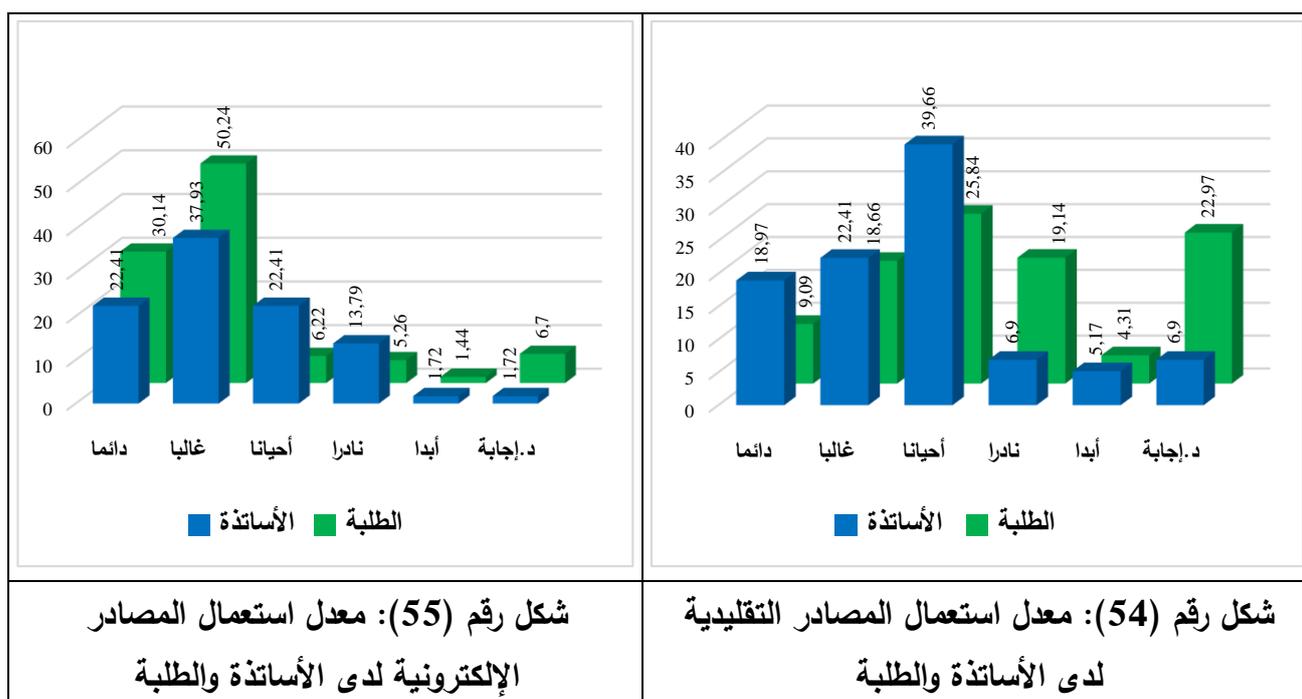


شكل رقم (53): أنواع المصادر المستعملة من طرف الطلبة والأساتذة.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

وخلال القراءة الأفقية للأرقام المبيّنة في الجدول رقم (47) وما يوضحه الشكل رقم (53)، يتبين أن إجمالي العينة المدروسة تعتمد على كلا أوعية المعلومات وينسب جد متفاوتة، بحيث أظهرت البيانات أن معدل استعمال المصادر الإلكترونية تتعدى ضعف نسبة استعمال نظيرتها في الشكل التقليدي، مما يدل على الاتجاه الايجابي لعينة البحث نحو المصادر الإلكترونية التي تقي بنشاطاتهم العلمية والبحثية دون الاستغناء عن المصادر التقليدية. ومن المرجح أن يكون مؤشر حول توجهاتهم نحو استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة على الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة أو تلك المقدمة داخل جدرانها. مما يترتب على مكتبهم الأخذ بعين الاعتبار تلك الاحتياجات الجديدة لروادها وتوفير المعلومات والتقنيات والبرامج والتسهيلات المتعلقة بالبحث واسترجاع المعلومات الإلكترونية، في الوقت الذي أصبح الدور الجديد الذي يضطلع به أخصائي المعلومات يركز أساسا على «إدراك أنماط الاتصال الخاصة بالباحثين والتعرف على فئاتهم والعوامل الديموغرافية الخاصة بهم والأوساط التي يعملون فيها وتعيين مصادر المعلومات الأكثر استخداما والباحثين الأكثر استخداما والأقل استخداما أيضا، والذين لا يستخدمون المكتبة وأسباب ذلك وتبيان السبل التي يسلكها الباحثون في التوصل إلى المعلومات ومشكلاتهم البحثية»<sup>1</sup>.

ولتوضيح المقارنة بين استعمال المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية انطلاقا من إجابات المبحوثين، نورد الأشكال التالية:



شكل رقم (53): معدل استعمال المصادر الإلكترونية لدى الأساتذة والطلبة

شكل رقم (54): معدل استعمال المصادر التقليدية لدى الأساتذة والطلبة

<sup>1</sup> طه ظليمي، سوسن، 1998. مراجعة الإنتاج الفكري في مجال دراسات الاستخدام والمستفيدين. مجلة مكتبة الملك فهد. مج4، ع1، 1998. ص. 146-145.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

وإذا حاولنا المقارنة بين اتجاهات الأساتذة والطلبة نحو استعمال المصادر الإلكترونية والتقليدية، يتضح من الشكل رقم (54) نوع من التباين على مستوى إجابات المبحوثين، بحيث تشير الأرقام أن فئة الأساتذة أكثر اعتمادا على المصادر التقليدية في نشاطاتهم التدريسية والبحثية مقارنة بفئة الطلبة بما نسبته على التوالي 43.10% و 23.44% من مجموع الإجابات لكل فئة على حدة. ومن هنا نستنتج العلاقة العكسية بين اتجاهات المستفيدين من المكتبة نحو المصادر التقليدية، بحيث هناك نسبة مهمة من الأساتذة الذين لا يزالون يفضلون الوعاء الورقي رغم التطور الحاصل في تقنيات المعلومات ومستوى انتشارها ولما لها أهميته في عملية التدريس والبحث العلمي في الوسط الجامعي. على خلاف الطلبة الذين يعتمدون بنسبة أقل على المصادر التقليدية، وقد تفسر هذه الظاهرة الاتجاهات الحديثة للجيل الناشئ الذي أصبح يعتمد كلياً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما سوف نحاول تفسيره في الجداول اللاحقة.

ومن جهتها، يتضح من الشكل رقم (55) أنه احتلت فئة الطلبة المرتبة الأولى في استخدام المصادر الإلكترونية بما نسبته 80.38% من إجمالي الإجابات المحصل لهذه الفئة بين وتيرة "دائماً" و"غالبا"، في حين سجلت فئة الأساتذة في نفس المستوى نسبة إجابات تقدر ب 60.34% وهي نسبة توازي 37.39% من الإجابات بوتيرة "غالبا" و 22.41% بوتيرة دائماً. وما يمكن استنتاجه من هذه الأرقام، هو تقارب اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية مع اتجاهات الطلبة نحو استخدام المصادر الإلكترونية، مما يدل على إدراكهم بأهمية استغلال مصادر المعلومات في شكلها الإلكتروني لما توفره من حجم هائل من المعلومات العلمية والتقنية التي تخدم أغراضهم التعليمية والبحثية، وبما تقدمه من فرص وتسهيلات للوصول إليها واسترجاعها دون الحواجز الزمنية والمكانية. ومن المفترض أن يعكس هذا الاتجاه درجة الاهتمام المكتبة المدروسة في بناء وتنمية مصادر المعلومات الإلكترونية مع توفير الخدمات التي تتماشى وتلائم وطبيعة هذه المجموعات.

بيد أن، يكمن المقياس بالنسبة للأستاذ والطالب والباحث في مدى استفادته من محتوى الوثيقة مهما كان شكلها ونوعها، كانت تقليدية أو رقمية، بحيث «نجد جودة المعرفة في كتاب قد يضاهي ما نحصل عليه في مصدر الكتروني أو يفوقه لذلك نجد في تجربة المكتبات من خلال سياسة الاقتناء نجدها تركز على جودة المحتوى في تنمية المقتنيات بغض النظر عن شكل الوعاء مدركين أن الأوعية الرقمية لا تزيح الأوعية التقليدية ولا الأوعية التقليدية سوف يكون لها التفوق. وإنما هي كل متكامل من حيث الفائدة وإنما الاختلاف

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

في شكل والطرق والاستخدام»<sup>1</sup>. وتؤيد هذه النتيجة دراسة الباحثة لحواطي عتيقة<sup>2</sup> حين كشفت أن نسبة 79.01% من الأساتذة المبحوثين يستعملون المصادر الورقية والإلكترونية معا من أجل تعميم الفائدة واستغلال مزاياها لخدمة البحوث العلمية.

### 7.1. دوافع استعمال المصادر التقليدية:

تعتبر المواد المطبوعة من أهم مصادر المعرفة رغم التقدم الحثيث الذي تحرزه نظيرتها الإلكترونية، وباتت المصادر الورقية في موقع القلب من مجموعات المكتبات الجامعية، وتعد وسيلة هامة من وسائل التدريس والتعليم والبحث والتنقيف والترويج، لما توفره من مرونة وسهولة الاستعمال من طرف جميع أفراد المجتمع الأكاديمي حسب ميولهم وإمكانيتهم وتوجهاتهم، وكذا مستواهم وقدراتهم القرائية والتحصيلية. ومن هذا المنطلق، حاولنا من خلال هذا السؤال رصد أهم الأسباب التي تدفع المستفيدين من المكتبة الجامعية إلى استعمال مصادر المعلومات التقليدية بمختلف أنواعها وأشكالها، خاصة إذا علمنا أن المكتبة المدروسة على غرار أغلبية المكتبات الجامعية تحوز بين طياتها على كمية معتبرة من المصادر من هذا الشكل، هذا ما يساعدنا على معرفة مدى موائمة الخدمات المكتبية المقدمة من شأنها جمع القارئ والكتاب معا.

الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	التكرار	%	التكرار	%		
المصداقية العلمية	33	34,74	73	32,88	106	33,44
لا تستدعي أجهزة القراءة والاستعمال	11	11,58	42	18,92	53	16,72
لا تواجه مخاطر الاختفاء والزوال	18	18,95	29	13,06	47	14,83
القراءة المريحة والعمل الفكري	32	33,68	66	29,73	98	30,91
أخرى	1	1,05	12	5,41	13	4,10
المجموع	132	100	284	100	416	100

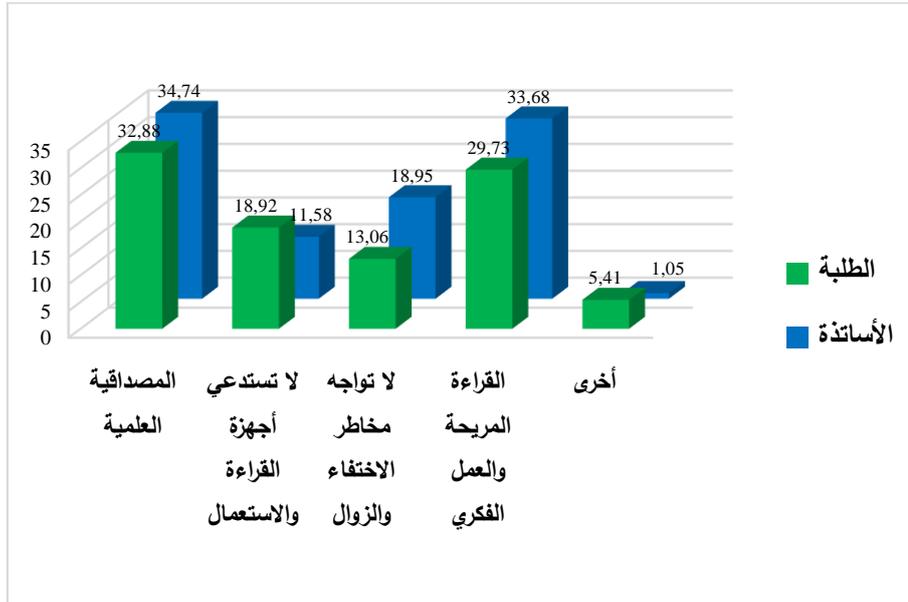
جدول رقم (49): أسباب استعمال المصادر التقليدية من طرف الأساتذة والطلبة.

<sup>1</sup> أحمد ملحم، عصام توفيق، 2011. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011. ص. 320.

<sup>2</sup> لحواطي، عتيقة، 2014. استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين. دراسة ميدانية مع الأساتذة الباحثين بجامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. بجامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل. ص. 309.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

ومن خلال فحص معطيات الجدول رقم (49) تبين أن هناك عدة أغراض تدفع بالأساتذة والطلبة المبحوثين لاستخدام المصادر التقليدية في نشاطاتهم العلمية والبحثية، حيث جاء الدافع الأول المصادقية العلمية الذي تتميز به ذات المصادر ونسبة 33.44% من إجمالي الإجابات وبنسب متساوية بين الفئتين المبحوثتين من المستفيدين. يليها في المرتبة الثانية ميزة القراءة المريحة والعمل الفكري أين بلغت نسبة الإجابة 30.91% وسجلت أكبر عدد من الإجابات في هذا المستوى لدى فئة الأساتذة بمعدل 33.68% إجابة مقابل 29.73% لدى فئة الطلبة المبحوثين. وتأتي في المرتبة الثالثة الفئة التي تفضل المصادر التقليدية كونها لا تستدعي أجهزة القراءة من أجل استغلالها والاستفادة منها، وذلك بنسبة لا تقل عن 16.72% من إجمالي الإجابات المحصل عليها، وبمعدل أكبر لدى فئة الطلبة بما نسبته 18.72% وتقابلها 11.58% من الإجابات المسجلة لدى الأساتذة. في حين جاءت ميزة عدم مواجهة مخاطر الاختفاء والزوال في المرتبة الأخيرة بنسبة 14.83% من إجمالي الإجابات والتي أكدها أفراد عينة الأساتذة بنسبة 18.95% و 11.58% من فئة الطلبة. كما وردت بعض الميزات الأخرى غير المقترحة في قائمة الخيارات للإجابة على هذا السؤال قدرت ب 13 تكرار وبما يمثل 4.10% من مجموع الإجابات المحصل عليها، تمحورت أساسا حول حب المطالعة على الورق، وتوفر المصادر المطبوعة، سرعة وسهولة الوصول إليها، محسوسة وملموسة، مرونة عملية الإعارة، وتعتبر كبديل/مكمل للكتب الإلكترونية، امتلاك مكتبة في المنزل. وهذا ما يوضحه أكثر الشكل التالي:



شكل رقم (56): أسباب استعمال المصادر التقليدية من طرف الأساتذة والطلبة.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

يتضح من الشكل رقم (56) أن هناك تقارب بين آراء الطلبة والأساتذة إزاء استعمال المواد التقليدية، بحيث اتفقت كلا الفئتين بالدرجة الأولى على ميزة المصداقية العلمية لذات المصادر بما تفسره السمة التي توفرها الأوعية التقليدية خاصة الكتب باعتبارها أوثق وأضمن للمعلومات العلمية والتقنية والتي تفي باحتياجات المجتمع الأكاديمي في نشاطات التعليم والتعلم والبحث العلمي ضمن مبدأ حماية حقوق الملكية الفكرية، بعكس بعض المصادر الإلكترونية التي تفتقد للدقة والمصداقية. وهو أمر يشير من جهة إلى نجاعة سياسة تنمية المجموعات بالمكتبة قيد الدراسة في مراعاة مؤشر الجودة العلمية في بناء المجموعات المكتبية والتي تتجلى في تلك المعايير العلمية والموضوعية التي تسهم في الارتقاء بالجودة الشاملة للمواد المكتتاة. كما اتفقت الآراء نسبيا حول غرض القراءة المريحة والعمل الفكري، وقد يرتبط هذا الدافع بمشاعر هذه الفئة تجاه الورق نفسه كون « الكتاب الورقي له رونقة الجميل ومكانته العاطفية لدى القارئ وهو الأبقى لما له علاقة حميمة مع القارئ »<sup>1</sup>، وذلك من خلال العلاقة الحميمة والثقة القوية التي يبنها الكتاب الورقي مع القارئ من متعة وراحة عند حمله ولمسه وتصفحه، وهو الإحساس الذي لا يجده القارئ عند تصفح المصادر الإلكترونية التي تفتقد غالبا للشكل المادي والسمك الذي يستهوي القارئ عند القراءة من دون تشتيت انتباهه وذهنه عن أصل النص (التشتت الإلكتروني)، ودون إجهاد للعين مع إمكانية كتابة الملاحظات والحواشي ووضع فواصل للعودة إليها لاحقا.

أما دافع عدم مواجهة مخاطر الاختفاء والزوال قد تفسره تلك الأضرار التي تعيب المصادر الإلكترونية المحملة على الأوعية المادية أو تلك المتاحة عن بعد، وما تتعرض إليه من تلف وضياع بمجرد تعرضها للفيروسات أو تعرض أجهزة قراءتها للعطب أو التلف، فضلا عن هجرة بعض مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت وتغيير وجهتها إلى مواقع أخرى يصعب على المستفيد الوصول إليها واسترجاعها بسهولة. وجاء في المرتبة الأخيرة الفئة التي تفضل المصادر التقليدية كونها لا تستدعي أجهزة القراءة من أجل استغلالها والاستفادة منها، باعتبار قراءة المصادر التقليدية غير مرتبط بتوفر جهاز الكمبيوتر والاتصال بشبكة الإنترنت، بحيث يمكن قراءتها في أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة إلى جهاز خاص يتطلب إعادة شحنه بصفة مستمرة وتحديث برمجياته كلما استدعت الضرورة، فضلا عن صعوبة استعمالها تحت أشعة الشمس. أما عن سبب تفوق إجابات الطلبة المبحوثين في هذا المستوى قد يعود إلى العوائق المالية

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض، 2011. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات Electronic information resources in libraries and information centers. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص. 137.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

التي تحول دون قدرة هذه الشريحة من المستفيدين اقتناء أجهزة الحواسيب والقراءة التي تستدعيها استعمال المواد الرقمية مما يدفعهم للتوجه إلى الشكل المطبوع.

### 8.1. دوافع استعمال المصادر الإلكترونية:

تم توجيه هذا السؤال لأفراد العينة المدروسة من أجل معرفة الأسباب التي تدفعهم إلى استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية لإنجاز نشاطاتهم البحثية والتعليمية من أجل فهم وتفسير انطباعاتهم من ذات المصادر وربط العلاقة بينها وبين الخدمات المقدمة من طرف مكتبهم، ورصد مواطن الضعف والقوة وتحديد توجهاتهم وتوقعاتهم المستقبلية. فطُلب منهم تحديد تلك الأغراض من بين خمسة (05) أسباب أدرجت في الاستبانة وفتح المجال لإضافة أسباب أخرى يرونها مناسبة.

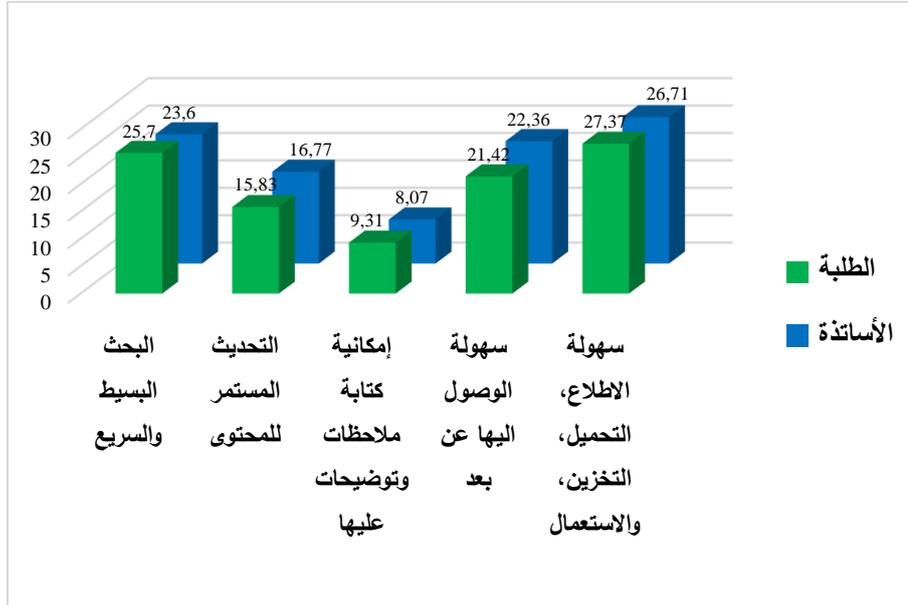
الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	التكرار	%	التكرار	%		
البحث البسيط والسريع	38	23,60	138	25,70	176	25,21
التحديث المستمر للمحتوى	27	16,77	85	15,83	112	16,05
إمكانية كتابة ملاحظات وتوضيحات عليها	13	8,07	50	9,31	63	9,03
سهولة الوصول إليها عن بعد	36	22,36	115	21,42	151	21,63
سهولة الاطلاع، التحميل، التخزين، والاستعمال	43	26,71	147	27,37	190	27,22
أخرى	4	2,48	2	0,37	6	0,86
المجموع	161	100	537	100	698	100

جدول رقم (50): أسباب استعمال الأساتذة والطلبة للمصادر الإلكترونية.

وقد جاءت الإجابات كما يبينها الجدول رقم (50) أن سهولة الاطلاع، التحميل، التخزين، والاستعمال حازت على أكبر نسبة من حيث التكرار وبلغت نسبتها 27.22% من إجمالي الاجابات، بينما احتلت ميزة البحث البسيط والسريع المرتبة الثانية بنسبة متقاربة تقدر ب 25.21% من مجموع إجابات المبحوثين، وهي الميزة التي صوت عليها الأساتذة والطلبة بنسب متقاربة والمقدرة ب 23.60% و 25.70% على التوالي. يليها دافع سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية عن بعد بنسبة 21.63% من مجموع الإجابات في هذا المستوى، وقد جاءت ميزة التحديث المستمر للمحتوى الفكري للمصادر الرقمية بنسبة إجابة توازي 16.05%،

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

واحتلت المرتبة الأخيرة من حيث ايجابيات استعمال المصادر الإلكترونية من طرف المستجوبين ميزة إمكانية تدوين الملاحظات والتوضيحات على ذات المصادر وبنسبة لا تتعدى 9.03%. كما أورد أفراد عينة الدراسة أسباب أخرى تدفَعوا بهم لاستخدام المصادر الإلكترونية في دراستهم وبحوثهم قدرت ب (06) تكرارات وبنسبة 0.82% من مجموع الإجابات المحصل عليها. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (57): أسباب استعمال الأساتذة والطلبة للمصادر الإلكترونية.

ويتبين من الشكل رقم (57) أن هناك تناغم في جميع الإجابات المحصل عليها بين فئات الأساتذة والطلبة، مما يشير إلى توافق توجهات كلا الفئتين نحو أسباب استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية، بحيث جاء الاتفاق على ميزة سهولة الاطلاع، التحميل، التخزين، والاستعمال لذات المصادر بنسب تكاد أن تكون متساوية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس قدرت ب 26.71%، و 27.37% على التوالي، وهذا راجع إلى مرونة الأوعية الرقمية بمختلف أشكالها في طرق وأوقات تصفحها على الأجهزة الإلكترونية، وإمكانيات الهائلة التي توفرها في تخزينها ونقلها والرجوع إليها كلما استدعت الضرورة، وقابلية البحث في النص الكامل المدعم بالروابط النصية للإبحار في محتواه أو الانتقال إلى مصادر أخرى، ودون الحاجة إلى طبعتها تقاديا للكلفة المالية العالية للمستفيد. وفي نفس السياق لخصائص الأوعية الرقمية من زاوية التفاعل والاستعمال، اتفقت نسبة 8.07% و 9.31% من أفراد عينة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية على ميزة الكتابة وتدوين الملاحظات على ذات المصادر، أو تعديل وتغيير محتواها كدافع لاستعمال المصادر الإلكترونية. وهذا راجع إلى طبيعة الاحتياجات والممارسات العلمية والبحثية للمجتمع الأكاديمي التي تقتضي مستويات

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

من التفاعل مع المصادر والمراجع المستعملة من تعديل أو تغيير محتواها، وإضافة الملاحظات والهوامش بما توفره برامج الحاسوب.

كما تقاربت عدد إجابات المبحوثين حول ميزة البحث البسيط والسريع بنسبة 25.70% مجموع إجابات الطلبة و23.60% من إجابات الأساتذة الباحثين، هذا ما يدل على تمكن هذه الفئة من تقنيات البحث واسترجاع المعلومات العلمية والتقنية في البيئة الرقمية في وقت وجيز، وما تفرزها من الإشباع من النتائج التي تسفر عليها عملية البحث، ودون التنقل إلى مكان تواجدها. وقد وفرت المكتبة المدروسة مجموعة من الخدمات الإلكترونية في هذا الصدد من شأنها تسهيل البحث والتنقيب عن مصادر المعلومات، والتي تتجلى في خدمة البحث على الخط المباشر في 04 فهارس متاحة على موقعها الإلكتروني، وخدمة البحث الجغرافي، وخدمة التكوين الوثائقي، وخدمة سؤال-جواب من أجل الرد على استفسارات المستفيدين وتوجيههم في طرق استعمال أدوات البحث والوصول إلى المعلومات التي تدعم العملية التعليمية وإثراء النشاطات العلمية والبحثية للطلبة والهيئة التدريسية. وهو ما يوحي بوجود علاقة طردية بين درجة اكتساب مهارات البحث في البيئة الرقمية مع سهولة الوصول واسترجاع المعلومات عن بعد، بحيث تماثلت إجابات الأساتذة والطلبة المبحوثين على ميزة السهولة في الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية عبر شبكة الإنترنت كدافع لاستخدام المصادر الإلكترونية وبمعدل 22.36% و 21.42% على التوالي، وذلك بالنظر إلى ما توفره شبكة الإنترنت من آليات الولوج بأيسر الطرق وبأقل جهد ممكن إلى كم هائل من المعلومات يتم استغلالها من طرف المجتمع الأكاديمي، وهذا ما يرتبط بالمنافذ التي يستعملها المستفيدين للوصول إلى المعلومات، بحيث أظهرت نتائج الجدول رقم (45) ورقة رقم (385) أن أعلى نسبة من المبحوثين والمقدرة ب 33.71% يفضلون استعمال محركات البحث من أجل الوصول إلى مصادر المعلومات التي تقي بنشاطاتهم العلمية والبحثية، وهي الفئة التي تمتلك حواسيب شخصية والربط بشبكة الإنترنت من المنزل أو من مرافق الجامعة. ومما لا شك أنه قد تساهم الخدمات الإلكترونية المتاحة على موقع المكتبة محل الدراسة على تعزيز إجابات عينة الدراسة في نفس المستوى، وهو ما يفسره حجم الأوعية الرقمية المتاحة والآليات المصاحبة لها لضمان الوصول إليها والإفادة منها دون القيود الزمنية والمكانية، وذلك من خلال خدمة قواعد البيانات ذات الولوج المحلي وعلى الخط، وخدمة النظام الوطني للتوثيق عبر الخط SNDL، خدمة المجالات الإلكترونية، وخدمة المصادر الرقمية، وخدمة الاتصال بشبكة الإنترنت في فضاءات المطالعة.

كما يلاحظ في الشكل أعلاه تقارب آراء الأساتذة والطلبة بنسب 16.77% و 15.83% على التوالي حينما صوتوا بنعم على ميزة التحديث المستمر لمحتوى مصادر المعلومات الإلكترونية، وهي الفئة التي تسعى

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

إلى الحصول أحدث المستجدات العلمية من كتب ومجلات ودراسات سواء كانت أجنبية أو عربية، والمتاحة منها على الأوعية الرقمية، وذلك من أجل الوقوف على آخر ما توصلت إليه البحوث والدراسات العلمية لتحسين معارفهم ورصد كل ما هو جديد في مجال تخصصهم. وأكثرهم تأكيداً لهذا السبب هم فئة الأساتذة الذين يتطلعون إلى تحديث محتوى المقررات الدراسية وطرق إيصال وتلقي المعرفة للطلبة بمعلومات صحيحة، والمضي قدماً في مسيرتهم المهنية والعلمية والبحثية. في حين ذهبت نسبة ضئيلة جداً قدرت بـ 0.82% من المجموع الكلي لعينة البحث إلى الإقرار بوجود دوافع أخرى غير الأسباب الخمسة أنفة الذكر وراء توجههم لاستعمال المصادر الإلكترونية، إذ سجلت ميزة التوافق مع طرق العرض لأغراض التعليم وتقديم الدروس، وموثوقية الاستشهادات المرجعية، وتقاسم المصادر مع الزملاء (طلبة وأساتذة) أو بما يدعى بالاستخدام اللاتزامني المتعدد.

وبغية الوقوف على أهم الصعوبات التي تحول دون استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من طرف أفراد عينة الدراسة في نشاطاتهم التعليمية والبحثية، خصصنا الجدول الموالي الذي جاءت النتائج المحصلة عليها على الشكل التالي:

### 9.1. الصعوبات التي تحول دون استعمال المصادر التقليدية من طرف المستفيدين:

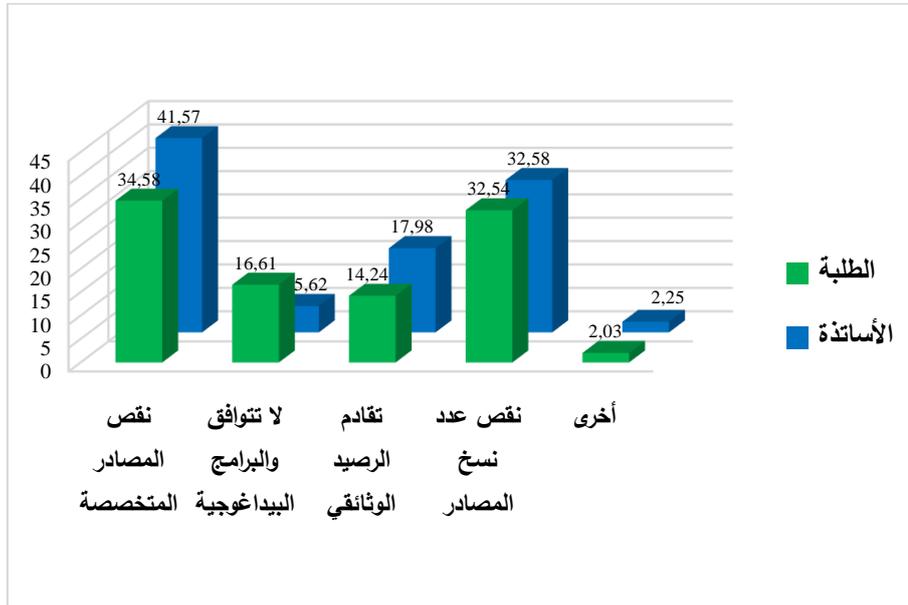
%	المجموع	الطلبة		الأساتذة		الصفة الصعوبات
		%	التكرار	%	التكرار	
36,20	139	34,58	102	41,57	37	نقص المصادر المتخصصة
14,06	54	16,61	49	5,62	05	لا تتوافق البرامج البيداغوجية
15,10	58	14,24	42	17,98	16	تقادم الرصيد الوثائقي
32,55	125	32,54	96	32,58	29	نقص عدد نسخ المصادر
2,08	08	2,03	06	2,25	02	أخرى
<b>100</b>	<b>384</b>	<b>100</b>	<b>295</b>	<b>100</b>	<b>89</b>	<b>المجموع</b>

جدول رقم (51): الصعوبات التي تجابه الأساتذة والطلبة على مستوى المصادر التقليدية

يتبين من الجدول رقم (51) أنه جاءت إجابات أفراد العينة المبحوثة متقاربة حول أهم العراقيل وراء عدم استعمال المصادر التقليدية، وجاءت في مقدمتها نقص المصادر المتخصصة بنسبة 36.20% من إجمالي الإجابات، حيث سجلت إجابات الأساتذة أعلى نسبة تقدر بـ 41.57% تقابلها فئة الطلبة بما نسبته 34.58% من الإجابات، وتقاربها نسبة 32.55% من المبحوثين الذين يجدون أن المجموعات المطبوعة لمكتبتهم تفتقر

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

إلى العدد الكافي للنسخ، تليها تلك العوائق المتعلقة بتقادم الرصيد الوثائقي والمقدرة بنسبة 15.10% من إجمالي إجابات المبحوثين، في حين سجلت فئة الأساتذة أعلى نتائج في هذا المستوى بما نسبته 17.98% من الإجابات وتقابلها 14.24% من إجابات فئة الطلبة. وجاءت في المرتبة الأخيرة عقبة عدم توافق المصادر التقليدية مع البرامج البيداغوجية والمقررات الدراسية بنسبة لم تتعدى 14.06% من مجموع إجابات الأفراد المبحوثين، وبأعلى نسبة لدى فئة الطلبة بمعدل 16.61% وبنسبة جد منخفضة من إجابات فئة الأساتذة بما نسبته 5.62% من مجموع إجاباتهم. أما بالنسبة للأسباب الأخرى التي ذكرت من طرف فئة من المبحوثين، فقد بلغ عددها 08 تكرارات، بما يعادل 2.08% من إجمالي الإجابات المحصل عليها في هذا المستوى. ونورد فيما يلي شكل بياني يمثل نسب المعوقات التي تقف وراء عدم استعمال الأساتذة الباحثين والطلبة للوثائق التقليدية من مجموعهم الكلي:



شكل رقم (58): صعوبات استعمال المصادر التقليدية لدى الأساتذة والطلبة

ما يلاحظ من الشكل رقم (58) أن أعلى نسب العوائق التي تقف أمام فئة الأساتذة والطلبة المستجوبين في استعمال المجموعات التقليدية بالمكتبة قيد الدراسة تعود إلى مشكل نقص أو ندرة المصادر المتخصصة، وعائق نقص عدد النسخ، هذا ما يشير إلى عدم كفاية سياسة التزويد المعتمدة، وربما يرجع ذلك إلى عدم تحيينها لتتوافق مع المستجدات التي عرفت جميع التخصصات بعد الهيكلة الجديدة لنظام التعليم العالي بالجزائر، والتي شهدت استحداث عدد من التخصصات بالجامعة. هذا، وحتى إن توفرت نسبة من المصادر التي تخدم التخصصات الجديدة، إلا أنها تفتقر إلى عدد النسخ المناسبة التي من شأنها تلبية الاحتياجات

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

المعلوماتية للمستفيدين. وقد يكون السبب أيضا في تلك النقائص التي تعرفها أدوات البحث البيبليوغرافي والنتيجة من الأخطاء في المعالجة الفنية لأوعية المعلومات، مما يصعب على القارئ استرجاع المصادر التي تفي برغبته. كما يمكن تفسير ذات السبب وحسب المحافظ الرئيسي للمكتبة إلى كثرة الإقبال على عدد من العناوين في بعض التخصصات وفي فترات محددة، أين يتم تلبية الطلبات على ضوء النسخ المتوفرة، وهذا راجع إلى برمجة الأعمال الموجهة التي تقدم بنفس الترتيب لأفواج السنة الواحدة بنفس التخصص. مما يقتضي على المكتبة توفير المواد العلمية التي تدعم التخصصات الموجودة بالجامعة، فضلا عن توفير عدد النسخ المناسبة بما يتماشى مع عدد الطلبة المسجلين بالجامعة.

كما يوضح الشكل أعلاه تقارب آراء الأساتذة والطلبة حول مشكل تقادم الرصيد الوثائقي الذي يقف أمامهم دون استغلال المصادر الورقية بالمكتبة المدروسة، وتميل الكفة بنسبة أكثر بقليل لإجابات الأساتذة التي قدرت ب 17.98%، و 14.24% بالنسبة للطلبة. وقد يعود تفوقهم في نسبة الإجابات إلى طبيعة نشاطاتهم العلمية والبحثية التي تقتضي استغلال أحدث الإصدارات في مجال تخصصهم، وما يفسر ذلك هو تعطل عملية الاقتناء منذ سنة 2019 حسب تصريح مدير المكتبة، وذلك راجع إلى سياسة التقشف في الإنفاق المالي التي انتهجتها السلطات على جميع القطاعات قصد التصدي لتفشي وباء كورونا، وانعكاساتها على الشح في ميزانيات الجامعات بما فيها ميزانية الاقتناء المخصصة للمكتبات الجامعية، مما أجبرها على الاكتفاء بالمجموعات المتوفرة لأداء دورها في تعزيز البرامج التدريسية والبحثية في الجامعة. لكن رغم النسبة المعتبرة من الأوعية الفكرية التقليدية التي تتوفر عليها وحسب الأرقام المشار إليها في الجدول رقم (15) ورقة رقم (297)، تبقى نسبة من المبحوثين ممن يشكون من نقص المصادر التي تتوافق مع المقررات الدراسية للأعمال الموجهة والتطبيقية والتي تساعدهم في إثراء دروسهم ومحاضراتهم أو تحضير أعمالهم وبحوثهم. كما سجلت نتائج هذا المستوى أسباب أخرى لعدم استعمال المصادر التقليدية من طرف فئة من الأفراد المبحوثين ممن أعربوا عن ضيق الوقت للتردد غالبا على المكتبة من أجل إعاره المصادر، وعدم موائمة ساعات الدراسة مع فترات دوام مكتبتهم، وعدم كفاية المدة المحددة للإعارة الخارجية وما ينجر عنها من عقوبات في حالة تجاوز التأخير في إعادة المراجع.

ومما تقدم، لا بد على المكتبة المركزية «وضع سياسة واضحة ومكتوبة تأخذ في الحسبان أنواع مصادر المعلومات وما يتعلق منها بالحدثة والتفقيه المستمرة، ولا بد لإدارة المكتبة التوجه إلى إجراء دراسات تقييمية

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

منظمة ودقيقة لهذه المجموعات لتحديد نواحي القوة والضعف فيها وتحديد مستوى التغطية فيها وأن تلبية احتياجات المستفيدين والأهداف الخاصة بالمكتبة والجامعة»<sup>1</sup>

### 10.1. الصعوبات التي تحول دون استعمال المصادر الإلكترونية من طرف المستفيدين:

%	الردود	الطلبة		الأساتذة		الصفة الصعوبات
		%	التكرار	%	التكرار	
4,54	21	4,29	16	5,56	5	عدم التحكم في أدوات تكنولوجيا المعلومات
12,53	58	12,87	48	11,11	10	نقص مهارات البحث عن المعلومات
9,07	42	9,65	36	6,67	6	لا تتوافق والبرامج البيداغوجية
17,49	81	17,43	65	17,78	16	عدم إتقان اللغات الأجنبية
35,85	166	34,58	129	41,11	37	قيود الولوج، الاستخدام، التحميل والدفع
3,67	17	3,75	14	3,33	03	أخرى
<b>100</b>	<b>463</b>	<b>100</b>	<b>373</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>المجموع</b>

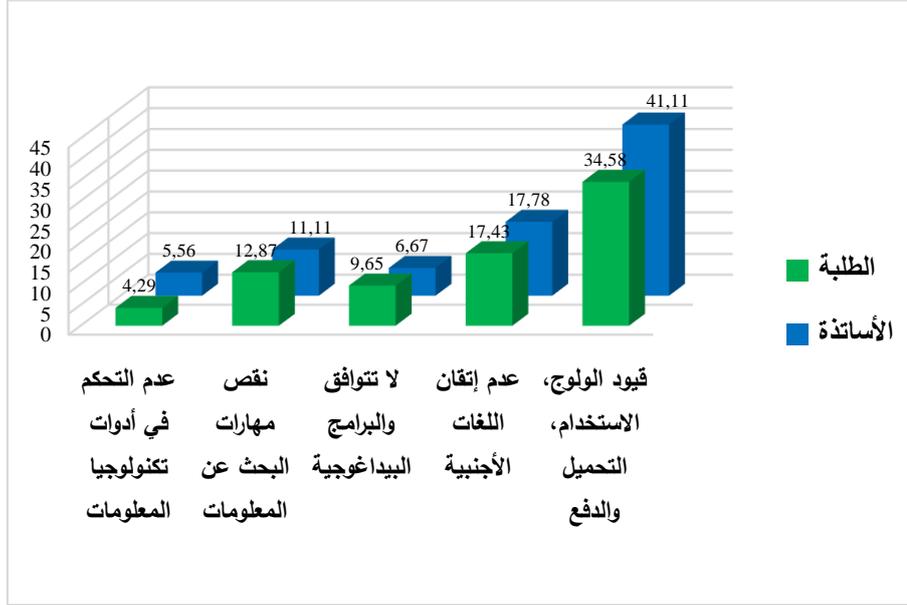
جدول رقم (52): الصعوبات التي تجابه الأساتذة والطلبة على مستوى المصادر الإلكترونية

لمعرفة توجهات أفراد عينة الدراسة نحو استعمال المصادر الإلكترونية للأغراض التعليمية والدراسات العليا، واستكمالاً للسؤال حول أسباب استعمالهم لذات المصادر، قمنا باستجوابهم حول طبيعة الصعوبات التي تعترضهم عند استخدام المصادر الإلكترونية. فتبين من خلال الجدول رقم (52) أن معظم الأفراد المستجوبين يجدون صعوبات في استعمالها وبدرجات متفاوتة، بحيث بلغت نسبة الأفراد الذين صوتوا على مختلف الخيارات الخمسة الواردة في هذا السؤال والتي تتطابق مع ما يواجهونه من عراقيل وعلى اختلاف رتبهم العلمية والشهادة المحضرة 76.42% من مجموع الأفراد المبحوثين، وجاءت في صدارة هذه الصعوبات تلك القيود المتعلقة بالولوج، والاستخدام، والتحميل والدفع، بنسبة إجابة تقدر ب 35.85% من إجمالي الإجابة المحصلة عليها حول هذا السؤال. أما ثاني عائق اتفق عليه الطلبة والأساتذة مجتمعين هو عدم التحكم في اللغات الأجنبية وبنسبة قدرت ب 17.49%، يليه نقص مهارات البحث عن المعلومات بنسبة 12.53%، أما باقي العوامل التي تعيق استخدام المصادر الإلكترونية فجاءت كما يلي: لا تتوافق والبرامج البيداغوجية ونسبتها 9.07%، ونسبة لم تتعدى 4.54% أجابوا بعدم التحكم في أدوات تكنولوجيا المعلومات، في حين

<sup>1</sup> مجبل لازم المالكي. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2022. ص. 310.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

قدرت نسبة 3.76% من إجابات المبحوثين الذين اختلفوا مع زملائهم في الرأي، بحيث أكدوا أن هناك صعوبات أخرى تشكل حجرة عثرة في استغلالها، وهو ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (59): صعوبات استعمال المصادر الإلكترونية لدى الأساتذة والطلبة.

قد يتضح للوهلة الأولى من الشكل رقم (59) أن هناك إجماع بين الأساتذة والطلبة المبحوثين حول أهم العقبات التي تحد من استعمال المصادر الإلكترونية وينسب جد متقاربة للإجابات المحصل عليها، بحيث يحتل الصدارة عامل القيود التي تفرضها الأوعية الرقمية في شروط الاستخدام والتحميل والدفع، والتي تقف عائق أمام أفراد هذه الفئة المبحوثة بنسب قدرت ب 41.11% من إجابات الأساتذة و 43.58% من إجمالي إجابات الطلبة الذين غالبا ما لا يمتلكون الإمكانيات المالية لتسديد الرسوم الخاصة بتراخيص الاستخدام التي يفرضها الناشر. ويعتبر هذا النوع من الصعوبات بعلاقة مباشرة مع حاجز التحكم في اللغات الأجنبية الذي احتل المرتبة الثانية من حيث العدد الإجمالي للإجابات المسجلة وبنسب شبه متساوية بين الفئتين المبحوثتين، أين بلغت نسبة التكرارات 17.78% من إجابات الأساتذة بمختلف رتبهم، و 17.43% بالنسبة لطلبة الماستر والدكتوراه. وهذا كون أغلبية المصادر الإلكترونية المقترحة من طرف المكتبة المدرسية (SNDL، خدمة الدوريات الإلكترونية، خدمة الكتب الرقمية) متاحة باللغات الأجنبية مما يجعلها بعيدة عن تناول الأغلبية من الطلبة والباحثين، والناجم من الظاهرة التي يشهدها عالم النشر الإلكتروني من هيمنة اللغة الإنجليزية على المعلومات العلمية والتقنية وبدرجة أقل بكثير بالنسبة للغة العربية، مما يضطر بهم إلى بذل مجهودات إضافية وهم لا غنى عنها لاستغلالها في بحوثهم ودراساتهم، وذلك في حالة

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

تمكنهم من الوصول إليها في الأساس، مما يدفع بهم إلى البحث عن المصادر على شبكة الإنترنت لتعرضهم قيود الولوج والاستخدام التي يفرضها معظم الناشرين. وما يلاحظ أيضا من خلال الشكل أعلاه تقارب إجابات العينة المبحوثة بالصعوبة ذات العلاقة بعامل نقص مهارات البحث عن المعلومات، وهذا ما نسبته 12.87% من إجابات الطلبة و11.11% من إجابات الأساتذة، مما يدل على عدم تحكم هذه الفئة في استراتيجيات وأساليب البحث واسترجاع المعلومات التي توفرها التقنية الرقمية في إثراء معارفهم ودعم نشاطاتهم العلمية والبحثية. وقد يعود السبب في ذلك إلى عدم حصولهم على تكوين في منهجية البحث الوثائقي، وهذا ما يجعلنا نصر على ضرورة التكفل بهذه الفئة من طرف المكتبة المدروسة وتجهيزهم بالتقنيات والمناهج الكفيلة بجمع واستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة محليا أو خارج جدرانها مما يرفع حتما من مستوى كفاءة خدماتها وتلبية احتياجات المستفيدين.

أما بالنسبة لصعوبة عدم توافق المصادر الإلكترونية مع البرامج والمقررات الدراسية التي عبر عنها نسبة 6.67% من أفراد عينة الأساتذة و9.65% من أفراد عينة الطلبة، قد يعود ذلك إلى نفس الأسباب التي كانت وراء الصعوبات التي تحد من استعمال المصادر التقليدية في نفس المستوى، وبنفس أعلى درجة في حدة الصعوبات بالنسبة لفئة الطلبة المبحوثين. ومثلت الصعوبات ذات العلاقة بعامل عدم امتلاك منهجية البحث عن المعلومات الدرجة الأخيرة من حيث الترتيب للأسباب التي تحد من استعمال ذات المصادر، وبنسب ضئيلة تكاد أن تكون متساوية بين آراء الأساتذة والطلبة المستجوبين، وهو ما نسبته 5.56% و4.29% من إجابات كلا الفئتين على التوالي. وقد يرجع ذلك إلى عدم امتلاك هذه الفئة للأجهزة الضرورية لاستغلال ذات المصادر لأسباب مادية أو نفسية أو شخصية، مما يجعلهم عاجزين عن تشغيلها وتوظيفها للتعامل مع المصادر الإلكترونية. كما يعتبر ضعف البنية التحتية التكنولوجية للمكتبة قيد الدراسة وعجزها عن توفير أجهزة الحواسيب وملحقاتها يحد من فرص التحكم في التقنيات الرقمية لدى شريحة من مجتمع المستفيدين. أما عن العوامل الأخرى التي عبر عنها المبحوثين خارج الخيارات المقترحة ضمن هذا التساؤل، فتمحورت أساسا حول مخاطر النصوص الإلكترونية «كالقرصنة أو السرقة العلمية أو إصابتها بالفيروسات أو تخريبها، وهذا يؤثر على مدى تمتع المؤلفين بحقوقهم الفكرية، لأنه غالبا ما يستحيل التعرف على المعتدين»<sup>1</sup>، فضلا عن عامل زوالها تلقائيا دون الإشعار، تليها صعوبة استرجاعها دون دفع الرسوم، ثم صعوبة الوصول إلى

<sup>1</sup> عليان، رحي مصطفى، 2015. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. المصدر السابق. ص. 69.

## الفصل السادس: اتجاهات المستخدمين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

المعلومات التي تقي باحتياجات العلمية، فضلا عن الأضرار الصحية الناجمة من الاستعمال المفرط لذات المصادر، ومشكل ضعف تدفق الإنترنت.

## 2. اتجاهات المكتبيين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها باحتياجات المستفيدين

### 1.2. مدى إدراك المكتبيين لحجم أوعية المعلومات بمجموعات المكتبة:

تم توجيه هذا السؤال للمكتبيين المبحوثين من أجل معرفة مدى إدراكهم لنوع المصادر التي تشكل المجموعات المكتبية، لما لها أهمية في استيعاب احتياجات المستفيدين وتوجيههم إلى مصادر المعلومات المناسبة وبمختلف أشكالها، بحيث يتوقف دور المكتبي على مدى قدرته على «إتاحة الوصول إلى مجموعات ومصادر المعلومات التي تتوافق مع متطلبات المستفيدين من المكتبة. كما يجب أن يكون قادرًا على الفهم والتواصل وربط الاحتياجات وتوجيهها إلى المصادر المطلوبة والمصادر المحددة مسبقًا ووفقًا لجودتها ومدى توافرها مع الطلب. فهو بمثابة البعد الاتصالي والعلائقي لمهنة المكتبي، والذي يقتضي ممارسته على أساس العلاقة المباشرة بين التواصل مع المستفيد، وتوجيهه، ومجموعات المكتبة»<sup>1</sup>. ومن هذا المنطلق طلبنا من أفراد عينة البحث تحديد النسب المئوية لثلاثة أنواع من المصادر كخيارات أدرجناها في هذا السؤال مع إضافة خيار آخر لرصد الأوعية غير المقترحة في هذا المستوى.

النسب المئوية	شكل المصدر	%25-1	%	%50-26	%	%75-51	%	%76 ما فوق	%	البحوث	%
04	المصادر الورقية	16.66	04	16.66	04	16.66	12	50.00	24	39.34	
08	المصادر الإلكترونية	34.78	00	-	12	52.17	03	13.04	23	37.70	
06	السمعية البصرية	52.85	04	28.57	04	28.57	00	-	14	22.95	
18	%	29.50	08	13.11	20	32.78	15	24.59	61	100	

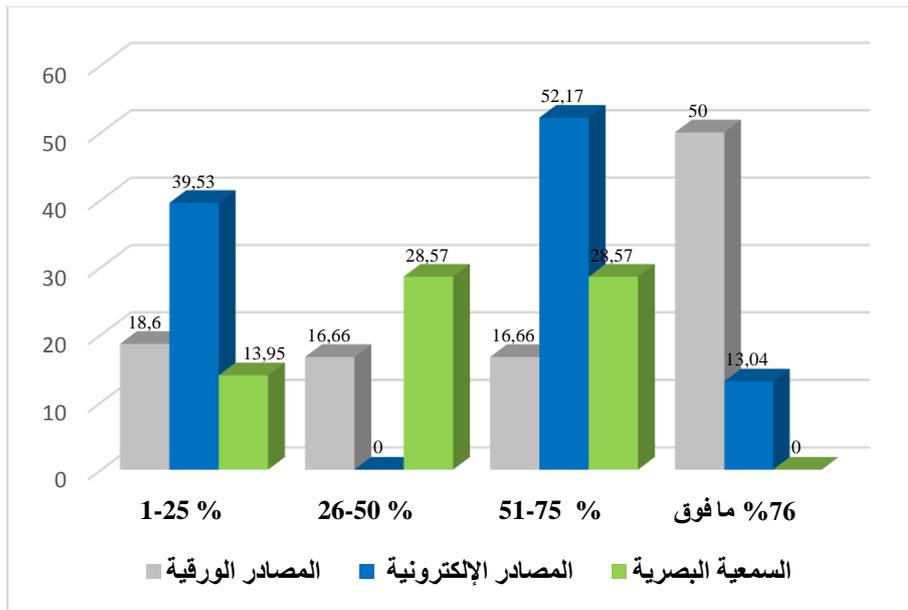
جدول رقم (53): تقدير المكتبيين لحجم أوعية المعلومات بمجموعات المكتبة.

وتبين النتائج الواردة في الجدول رقم (53) نوع من التباين في آراء المكتبيين المبحوثين حول النسب المئوية التي يشغلها كل شكل من أشكال المصادر ضمن العرض الوثائقي لمكتبتهم، بحيث سجلت الأرقام أعلى نسبة من المستجوبين صوتت على المصادر التقليدية بما نسبته 39.34% من مجموع الإجابات المحصل عليها، وجاءت في المرتبة الأولى من يعتبرون أن ذات المصادر تحتل أكثر من 76% من رصيد المكتبة وبما نسبته 50% من الإجابات الواردة في هذا المستوى، تليها النسب المئوية الأخرى بمعدل متساوي يقدر

<sup>1</sup> PEIGNET, Dominique, 2004. Le métier de bibliothécaire. Paris : Ed. Le cercle de la librairie, 2004. p. 63.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

ب 16.66% من الإجابات على كل مجال نسبي على حدة. في حين سجلت المصادر الإلكترونية الرتبة الثانية من حيث الإجابات بما نسبته 37.70% من مجموع الإجابات المحصل عليها، ورتبها نسبة 52.17% من المبحوثين بأعلى نسبة في المجال النسبي 15-75%، تليها من نسبها من 01 إلى 25% بمعدل 34.78% من إجمالي الإجابات في هذا المستوى، ثم تأتي أقل درجة بمن نسبوها ب 76% ما فوق وبمعدل 13.04% من المبحوثين في نفس المستوى. كما اختلفت آراء المكتبيين المستجوبين حول النسب المئوية التي تشغلها المصادر السمعية البصرية، بحيث هناك من قدر نسبتها ب 52.85% بين 1-25%، وعدد من المكتبيين الذين صوتوا على المجالات النسبية بين 26 و 50% و 51 و 75% بنسب متساوية قدرت ب 28.57% لكل مجال على حدة. والشكل التالي كفيل بتوضيح أكثر هذه النسب:



شكل رقم (60): تقدير المكتبيين لحجم أوعية المعلومات بمجموعات المكتبة.

يتضح من الشكل رقم (60) أن هناك تباين بين آراء المبحوثين حول توزيع أشكال مصادر المعلومات على الرصيد المعرفي الذي تقترحه المكتبة قيد الدراسة. كما جاء تقديرهم لحجم كل شكل من أشكال المصادر ضمن العرض الوثائقي بعيد كل البعد مع الإحصاءات الرسمية التي أفادتنا بها رئيسة مصلحة التوجيه والمبينة في الجدول رقم (16) ورقة رقم (298). هذا ما يدل على عدم إدراكهم بما تملكه مكتبتهم من مصادر المعلومات رغم مشاركتهم في تقديم الخدمات المكتبية حسب ما أفادت به نتائج الجداول السابقة، والتفاعل مباشرة مع الرصيد الوثائقي التي تستدعيها بعض الخدمات مثل الإعارة والتوجيه والبت الانتقائي للمعلومات، فضلا عن عملية الجرد التي تقتضي عادة مشاركة جميع المكتبيين وبما يمددهم بفكرة عن ما هو متوفر من

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

أنواع وأشكال أوعية المعلومات في المخازن والموقع الإلكتروني للمكتبة. ومن المرجح أن يعود السبب في ذلك إلى غياب التواصل الفعال بين المستويات الإدارية للمكتبة موضوع الدراسة وإفادة العاملين بالمعلومات والإحصاءات الضرورية حول مجموعاتها ومكوناتها من خلال الإعلانات والبرامج التكوينية والتحسينية.

ففي ظل اعتماد المكتبة المبحوثة على نظام الرفوف المغلقة والإعارة الآلية التي تحد من إمكانيات المستفيد من الوصول إلى أدراج مصادر المعلومات لاختيار واسترجاع المواد المكتبية التي يرغب فيها، قد يشكل عائقاً في إشباع رغبات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموائمة بين العرض والطلب. فكيف للمكتبي أن يقوم بمهمة التسويق والترويج للخدمات المكتبية للتجاوب والارتقاء بما تقتضيه المناهج الدراسية والبحث العلمي دون علمه ولو بالتقريب بما تملكه مكتبته من رصيد معرفي من حيث الشكل والمحتوى! في الوقت الذي يشهد فيه تعقد وتشعب احتياجات المستفيدين وعمق تخصصاتهم وتنوع ميولهم نحو طرق القراءة واكتساب المعرفة في الوسط الجامعي، وهذا ما أكدته نتائج الجداول السابقة.

### **2.2. اتجاهات المكتبيين نحو مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية:**

يهدف هذا السؤال إلى معرفة اتجاهات المكتبيين في التعامل مع المصادر التقليدية والإلكترونية ضمن الخدمات المكتبية المقدمة، وربطها مع اتجاهات وتطلعات المستفيدين في استعمالهم لكلا الشكلين من مصادر المعلومات التي تفي باحتياجاتهم العلمية والبحثية. ومن خلال نتائج الجدول رقم (53) أفادت نسبة مرتفعة من المكتبيين على تفضيلهم للوثائق الإلكترونية بما نسبته 75% من مجموعهم الكلي، وبأكبر معدل لوتيرة "دائماً" بنسبة 58.33% وبدرجة أقل لوتيرة "غالبا" بنسبة تعادل 17.98% من إجمالي إجابات المستجوبين في هذا المستوى. في حين بلغت نسبة الإجابات بوتيرة "أحيانا" 20.83% من مجموع إجابات مجتمع البحث. ولم تسجل النتائج لأي إجابة من طرف المكتبيين على مستوى وتيرة "أبدا" و"نادرا". وفي المقابل، أظهرت الأرقام أن نسبة 41.66% من أفراد مجتمع البحث يفضلون التعامل مع المصادر التقليدية وبمعدل 16.67% من الإجابات بوتيرة "دائماً" ومعهم 25% من أجابوا في نفس الاتجاه بوتيرة غالبا. بينما سجلت نسبة الذين لا يفضلون التعامل مع ذات المصادر 25% من مجموع إجابات العينة المبحوثة والموزعة بين وتيرة "نادرا" و"أبدا" بنسبة إجابات 20.83% و4.17% على التوالي. في حين تفضل ما نسبته 29.17% من أفراد عينة البحث المصادر التقليدية لتقديم الخدمات المكتبية بوتيرة "أحيانا"، وهي الفئة التي تفضل الاعتماد على المصادر التقليدية والإلكترونية لتلبية احتياجات المستفيدين.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

شكل الوثيقة	الإجابة		شكل الوثيقة
	الترار	%	
المصادر التقليدية	دائما	4	16,67
	غالبا	6	25,00
	أحيانا	7	29,17
	نادرا	5	20,83
	أبدا	1	4,17
	دون إجابة	1	4,17
	المجموع	24	100
المصادر الإلكترونية	دائما	14	58,33
	غالبا	04	16,67
	أحيانا	05	20,83
	نادرا	00	-
	أبدا	00	-
	دون إجابة	01	4,17
	المجموع	24	100

شكل رقم (61): درجة تفضيل المكتبيين التعامل مع المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية.

جدول رقم (54): درجة تفضيل المكتبيين التعامل مع المصادر التقليدية.

ومن واقع هذه النسب نستنتج أن المكتبيين المبحوثين يفضلون التعامل مع مواد المعرفة في شكلها التقليدي والإلكتروني، وهذا ما يتوافق مع اتجاهات المستفيدين والذي أكدته نتائج الجدول رقم (48) ورقة (394) بحيث تطابقت نتائج كلا الفئتين على مستوى المصادر الإلكترونية وسجلت تقارب نسبي فيما يخص نظيرتها التقليدية. ويمكن تفسير هذا الاتجاه الهجين في التعامل مع المواد المعرفية إلى طبيعة المهام الموكلة للقائمين على الخدمات المكتبية في سياق تعدد وتنوع مصادر المعلومات وبما أفرزته البيئة الرقمية، والتي تقتضي إمداد المستفيدين بشتى المواد المعرفية والطرق وحسب ميولهم وقدراتهم واستعداداتهم، بحيث « نجد مختص المراجع في المكتبة يستعين بشبكة الإنترنت، وفهرس المكتبة المتاح على الخط، وقواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر أو محملة على أقراص مليزرة لمساعدة المستفيدين في تحديد مكان وجود أوعية المعلومات، كذلك مسؤول الرد على الاستفسارات المتواجد على خط المواجهة مع المستفيدين عليه أن يكون

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

دائمًا على أهبة الاستعداد لتلبية احتياجات هذا المستفيد؛ اعتمادًا على مصادر المعلومات الإلكترونية والتقليدية بالدرجة ذاتها من الحماسة والخبرة.<sup>1</sup>

وفي نفس السياق، قد يعود تفوق استحسان المبحوثين للوثائق الإلكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار تناغمها مع توقعات الأساتذة والطلبة إلى القدرات العديدة التي يقدمها هذا الشكل من المصادر في عملية البحث واسترجاع المعلومات بالدقة والسرعة، وسهولة تداولها بين الطرفين باستعمال طرق الإتاحة المتطورة، فضلا عن إيمان المكتبيين بدورها الكبير في مجال التدريس، بحيث «تساعد المعلومات المتوفرة على نطاق واسع في عملية التعليم ودعم وتنشيط برامج التعليم عن بعد، ووفرت فرص لإتمام الأبحاث العلمية حيث تشجع المراجع الإلكترونية التقدم السريع في البحث والتواصل الفوري بين الباحثين والاكتشافات الجديدة»<sup>2</sup>. ويمكن أخذ هذا الاتجاه كمؤشر ايجابي لاستعداد المكتبين المبحوثين لمسايرة متطلبات الأساليب الحديثة لطرق التدريس والتعلم والبحث العلمي بالجامعة وبما يدعم فكرة التحول التدريجي إلى المكتبات الحديثة، لكن بشرط أن تتوفر البنية التحتية لتقنية المعلومات بالمكتبة قيد الدراسة وما تقتضيه من وسائل التعليم الإلكتروني واقتناء المصادر الإلكترونية المناسبة للمواد والمقررات الدراسية والتجهيزات المادية والبرمجية والمرافق الضرورية لإدارتها ووضعها في متناول المجتمع الأكاديمي.

### **3.2. انطباعات المكتبيين من اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات:**

حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة مدى إدراك المكتبيين المبحوثين لاتجاهات وسلوك المستفيدين نحو شكل المصادر التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية، لما لها من أهمية في ضبط سياسة الخدمة المكتبية تماشيا مع الاحتياجات الفعلية للمجتمع الأكاديمي وأهداف الجامعة. ويتضح من الجدول رقم (55) والشكل رقم (60) أن نسبة 29.17% من المكتبيين المبحوثين يعتبرون أن المستفيدين يستعملون المصادر التقليدية بوتيرة "غالبا" ومعهم في نفس الاتجاه نسبة 16.67% بوتيرة "دائما"، وهي النسب التي تعادل 45.83% من مجموع الإجابات في هذا المستوى، لتليها بنسبة متقاربة قدرت ب 41.67% إجابة بوتيرة "أحيانا". في حين أقرت نسبة ضئيلة تقدر ب 4.17% من المبحوثين الذين يرون أن المستفيدين يلجؤون إلى المصادر التقليدية

<sup>1</sup> حمدي، أمل وجيه، 2007. المصادر الإلكترونية للمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 26.

<sup>2</sup> النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 53.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

بوتيرة "نادرا". أما بالنسبة للمكتبيين الذين لم يبدوا رأيهم حول هذا السؤال فقد قدرت نسبتهم ب 8.33% من إجمالي الإجابات الواردة في هذا المستوى.

المستفيدين		المكتبيين		الفئة وتيرة الاستعمال	المستفيدين		المكتبيين		الفئة وتيرة الاستعمال
%	التكرار	%	التكرار		%	التكرار	%	التكرار	
28,46	76	41,67	10	دائما	11,24	30	16,67	04	دائما
47,57	127	29,17	07	غالبا	19,48	52	29,17	07	غالبا
9,74	26	16,67	04	احيانا	28,84	77	41,67	10	احيانا
7,12	19	8,33	02	نادرا	16,48	44	4,17	01	نادرا
1,50	4	-	00	أبدا	04,49	12	-	00	أبدا
5,62	15	4,17	01	دون إجابة	19,48	52	8,33	02	دون إجابة
<b>100</b>	<b>267</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>المجموع</b>	<b>100</b>	<b>267</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>المجموع</b>
جدول رقم (56): تقدير المكتبيين لدرجة استعمال المصادر الإلكترونية وعلاقتها بإجابات المستفيدين.					جدول رقم (55): تقدير المكتبيين لدرجة استعمال المصادر التقليدية وعلاقتها بإجابات المستفيدين.				

وعلى صعيد آخر، أكدت نسبة مرتفعة من المبحوثين أن المستفيدين يفضلون المصادر الإلكترونية بما نسبته 70.83% إجابة، وهي نسبة توازي 41.67% إجابة بوتيرة "دائما" و 29.17% إجابة بوتيرة "غالبا". بينما يقر ما نسبته 8.33% من المبحوثين خلاف ذلك. أما من يعتبرون أن نسبة الاستعمال لذات المصادر بوتيرة "أحيانا" بلغت نسبتهم 16.67%. ولم يجب على هذا السؤال نسبة 4.17% وهي النسبة الممثلة في خص واحد.

ومن هذه النسب وما يوضحه الشكلين رقم (62) و (63) يتبين أنه جرى الاتفاق بين أفراد عينة البحث حول درجات الاهتمام بمصادر المعلومات بمختلف أشكالها وينسب مقاربة على مستوى المواد الإلكترونية، في حين سجلت فوارق نسبية بين الفئتين المبحوثتين ليست بالمبتاعدة على مستوى المصادر التقليدية لم تتجاوز نسبة 05%. وهو مؤشر إيجابي لما تكتسي دراية وفهم أخصائي المعلومات لاحتياجات المستفيدين على اختلاف سماتهم وميولهم وخبرتهم في التعامل مع أوعية المعلومات لتفسيرها وترجمتها لتسخير شكل الخدمات المكتبية بما يرضي جميع فئات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة. كما تدل هذه النتائج على تناغم

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

الاتجاهات بين القائمين على الخدمات المكتبية وفئة المستفيدين منها نحو مصادر المعلومات الإلكترونية مما يمكن أخذه كمؤشر ايجابي في رسم مستقبل الخدمات المكتبية والمفهوم الجديد للمكتبات الجامعية بما يتجاوز مع الحاجات المتطورة والمتغيرة للمجتمع الأكاديمي من جهة، وإدارة ذات الخدمات والاندماج في البيئة الرقمية بما تقتضيه من مهارات وادوار جديدة لأخصائي المعلومات من جهة أخرى.

لكن لا بد من التأكيد في هذا المضار أن تفضيل أفراد عينة الطلبة والأساتذة للوثائق الإلكترونية وشبكة الإنترنت كمصدر للمعلومات والقراءة على الشاشة حسب ما أفادت به النتائج السابقة، قد لا يدل على الإفادة الكاملة والمثلى منها في نشاطاتهم العلمية والبحثية، كون ذات المصادر تستدعي استيعاب الاستراتيجيات الفعالة للقراءة والانتفاع بها لدى الباحثين وصقل المهارات التي تساعدهم على الاستغلال الأمثل لها، والإفادة القصوى من قدرات وميزات النصوص الرقمية والتي من شأنها تحقيق أهداف مخرجات الجامعة، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات البرامج والمقررات الدراسية لمختلف التخصصات العلمية، والمستويات التعليمية واللغوية والثقافة الرقمية للمستفيدين. خاصة أنه أكدت العديد من الدراسات ضرورة تكييف الاستراتيجيات التقليدية للقراءة مع نظيرتها الإلكترونية والتي يعتمدون عليها الطلبة والباحثون بشكل كبير في نشاطاتهم العلمية والبحثية. ولقد توصلت دراسة الباحث **John Gilbert**<sup>1</sup> إلى نتيجة مفادها عدم قدرة الطلبة المبحوثين على استخدام مجموعة واسعة من مصادر الويب على غرار قوقل وويكيبيديا، وارتباكهم في كيفية قراءة نص الويب وتقييمه، ومعرفتهم المحدودة باستراتيجيات القراءة الفعالة عبر الإنترنت، وإحباطهم من التنقل عبر الروابط التشعبية، وهذا ناجم عن استخدامهم لاستراتيجيات وممارسات مختلفة عند قراءة النصوص الإلكترونية مقارنة بالنصوص المطبوعة. ومن جهته، أكدت نتائج دراسة الباحث **بعزيز إبراهيم**<sup>2</sup> أن نسبة 72% من الطلبة المبحوثين يتجاوزون فقرات ونصوص دون قراءتها أثناء استخدام المصادر الإلكترونية والنتائج من التعب من القراءة والإحساس بالملل والضجر، وأن نسبة 62.8% ممن يضطرون إلى قراءتها لأكثر من مرة لفهم واستيعاب مضمونها.

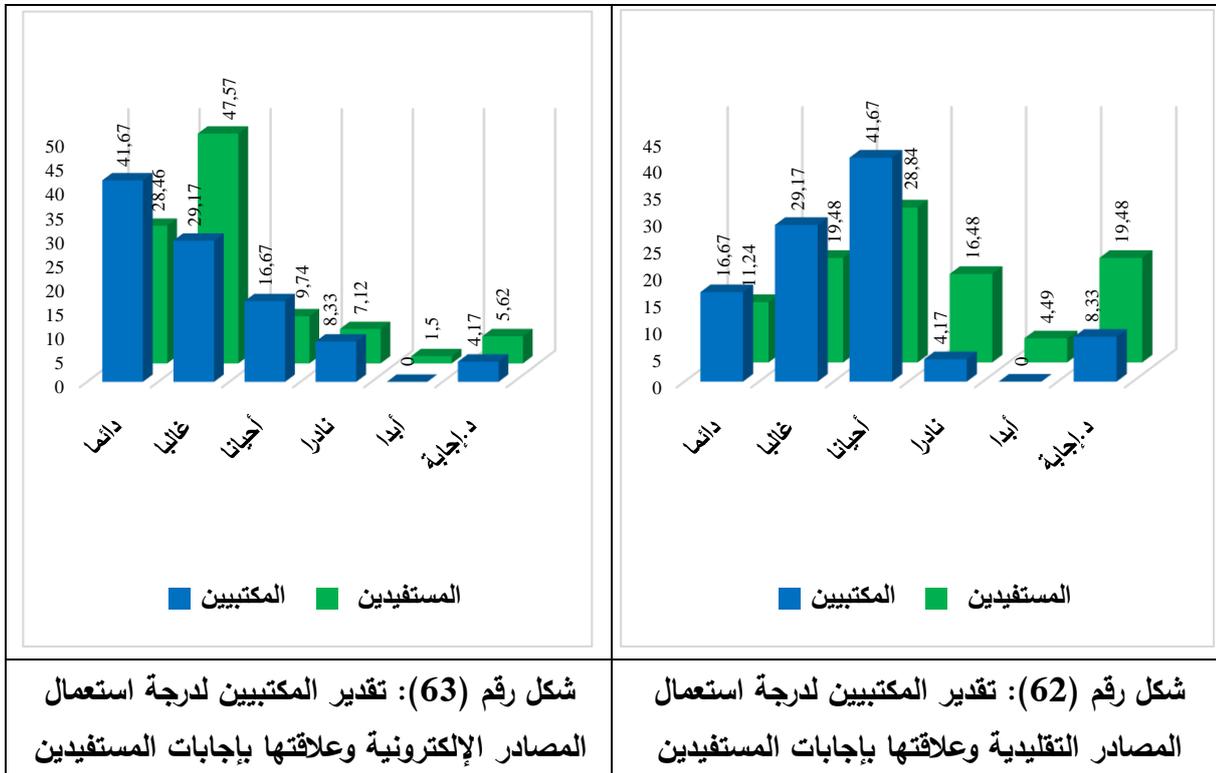
هذا، وبالرغم من نسبة تراجع استعمال المصادر التقليدية من طرف المستفيدين حسب آراء المكتبيين المبحوثين، فإنه من المغري تجاهل اتجاهات هذه الفئة بحكم التحول التدريجي نحو القراءة الإلكترونية واستعمال الوسائط الرقمية، بل لا بد من الوقوف على الآليات الكفيلة لدمج المصادر الإلكترونية مع نظيرتها

<sup>1</sup> GILBERT, John, 2014. Exploring ESL students' perceptions of their digital reading skills. [En ligne]. EdD thesis. University of Nottingham. Disponible à l'adresse: < [https://eprints.nottingham.ac.uk/14080/1/Gilbert\\_Reformatted\\_Thesis\\_Draft.pdf](https://eprints.nottingham.ac.uk/14080/1/Gilbert_Reformatted_Thesis_Draft.pdf) >. [Consulté le:05/03/2023].

<sup>2</sup> بعزيز، إبراهيم. المرجع السابق.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

المطبوعة ضمن السياسة الوثائقية لمكتبة المدرسة. ويشير في هذا الاتجاه كل من <sup>1</sup>David M. Durant و Tony Horava «نحن كأمناء المكتبات الأكاديمية بحاجة إلى إيجاد الطرق الناجعة للحفاظ على مبدأ القراءة المتعمقة لدى المستفيد ضمن مبادئ واحتياجات العصر الرقمي. فبدلاً من الخوض في مبادرات إنشاء مكتبات رقمية أو بدون كتب، يجب على أمناء المكتبات الأكاديمية التركيز على الحفاظ على المجموعات الهجينة، التي تحتوي على كل من المواد المطبوعة والرقمية. ويجب أن تكون هذه المقتنيات تعكس بقوة الفكرة أن كلا المواد المطبوعة والرقمية قد تختلف في الشكل لكن تتكامل في الهدف، وكل منهما يخدم نوعاً مختلفاً من احتياجات المستفيد لخدمة احتياجات مؤسساتنا على أفضل وجه». والأشكال البيانية الآتية كفيلة بتوضيح العلاقة بين إجابات المكتبيين وعينة مجتمع المستفيدين حول درجات استعمال كل من المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية على حدة:



<sup>1</sup> DURANT, David M., and Horava Tony. Op.cit. p. 14.

4.2. الصعوبات التي تواجه المكتبيين حيال التعامل مع المستخدمين في استخدام المجموعات التقليدية:

التكرارات	التكرار	%	التكرارات	التكرار	%
الصعوبات			الصعوبات		
عدم التحكم في طرق البحث والاسترجاع	10	19,61	قلة عدد النسخ	12	21,82
لا تتوافق مع المقررات الدراسية	03	5,88	نقص مصادر المعلومات المتخصصة	13	23,64
الصعوبات اللغوية	08	15,69	لا تتوافق مع المقررات الدراسية	05	9,09
قيود الولوج، الاستخدام، التحميل والدفع	10	19,61	سرعة تقادم المعلومات	11	21,82
نقص أجهزة التشغيل وعدم تجديدها	20	39,22	صعوبات البحث والاسترجاع	13	23,64
المجموع	51	100	المجموع	55	100
جدول رقم (58): الصعوبات التي تواجه المكتبيين في التعامل مع المصادر الإلكترونية.			جدول رقم (57): الصعوبات التي تواجه المكتبيين في التعامل مع المصادر التقليدية.		

يتضح من الجداول رقم (57) و(58) أن المكتبيين يرون عدة عراقيل تواجه المستخدمين حيال استعمال مصادر المعلومات التي تقترحها مكتبتهم، وجاءت في المرتبة الأولى عراقيل نقص مصادر المعلومات المتخصصة وصعوبات البحث واسترجاع المعلومات على مستوى المصادر التقليدية التي تفي باحتياجات المستخدمين وبما نسبته 23.64% من الإجابات على حدة. يليها عاملي قلة عدد نسخ المصادر المطبوعة وسرعة تقادم المعلومات المضمونة فيها بنسب متساوية قدرت ب 21.82% على حدة من إجمالي الإجابات المحصل عليها في هذا المستوى. في حين كان لصعوبات عدم توافق ذات المصادر مع المقررات الدراسية أقل المعوقات تأثيراً على استخدام المستخدمين للوثائق التقليدية من وجهة نظر المكتبيين المبحوثين وبما نسبته 9.09% من مجموع إجاباتهم.

أما على مستوى المصادر الإلكترونية، أفادت النتائج أن المبحوثين يعتبرون أهم عامل يحد من الانتفاع الكامل لذات المصادر قد يعود إلى نقص أجهزة التشغيل وعدم تجديدها بما نسبته 39.22% من مجموع إجاباتهم، تليه وبنسب متساوية الصعوبات المتعلقة بعدم التحكم في طرق البحث واسترجاع المعلومات وقيود الولوج، الاستخدام، التحميل والدفع بما نسبته 19.61% من إجمالي الإجابات، ثم الصعوبات اللغوية بنسبة

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

15.69% إجابة، في حين يرى ما نسبته 5.88% إجابة أن مصادر المعلومات الإلكترونية لا تتوافق مع المقررات الدراسية المعتمدة بمختلف التخصصات العلمية المدرسة بالجامعة. والجدير بالذكر أنه قمنا باقتراح نفس الخيارات على مجتمع البحث والتي تعبر عن أهم الصعوبات التي يمكن أن تحد من استعمال مصادر المعلومات بشكليها، عدا عامل صعوبات البحث والاسترجاع للوثائق التقليدية وخيار نقص أجهزة التشغيل وعدم تجديدها واللذان ارتأينا اقتراحه على المكتبيين المبحوثين فقط بما أننا أوردنا خيارات في الأسئلة الأخرى الموجهة للأساتذة والطلبة.

وعلى صعيد آخر، يمكن استنتاجه من خلال هذه المعطيات مقارنة مع انطباعات الأساتذة والطلبة وما توضحه الأشكال رقم (64) و(65) أنه اختلف ترتيب هذه الصعوبات بين أفراد عينة البحث، وجاءت الفجوة بين درجات حدة الصعوبات حسب آراء المكتبيين والمستفيدين متباعدة على مستوى بعض العوامل التي تحد من استعمال كلا الشكلين من مصادر المعلومات، على غرار قيود الولوج الاستخدام التحميل والدفع فضلا عن سرعة تقادم مصادر المعلومات الورقية، وعدم التحكم في طرق البحث والاسترجاع، وجاءت الفوارق بنسب متوسطة قلة مصادر المعلومات المتخصصة ونقص عدد نسخ المصادر التقليدية وعدم توافق المصادر الإلكترونية مع المقررات الدراسية، في حين جرى الاتفاق بنسب متقاربة على مستوى باقي الصعوبات. والملفت للانتباه من خلال المعطيات الواردة في هذا المستوى، هو ارتفاع درجة الصعوبات لدى فئة الطلبة والأساتذة مقارنة بآراء المكتبيين على مستوى هذا السؤال، مما يدل على إغفال المكتبيين لحدة الصعوبات التي يعاني منها المستفيدون حيال التعامل مع مصادر المعلومات التي تفي باحتياجاتهم، والتي يتطلب تذليلها من أجل تحقيق الإفادة القصوى منها. وقد يعود السبب في ذلك إلى عدم استطلاع آراء مجتمع المستفيدين حول العراقيل التي تواجههم حيال التعامل مع مصادر المعرفة التي تخدم أغراضهم العلمية والبحثية، وأخذ الإجراءات الاحترازية من أجل تجاوزها ضمن الفروق الفردية واهتمامات وميول وقدرات المستفيدين. ومن المرجح أيضا أن تكون تلك العراقيل ناجمة من عدم أو سوء استغلال جميع الطرق والقنوات من أجل رصد احتياجات ورغبات المستفيدين وإشراكهم في عملية الاقتناء، رغم تبني المكتبة المدروسة في هذا الشأن الطرق التقليدية والإلكترونية لاستقبال اقتراحات الأساتذة والطلبة<sup>1</sup>. ولقد أشار الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات في هذا الصدد على ضرورة «إشراك المستفيدين في تنمية

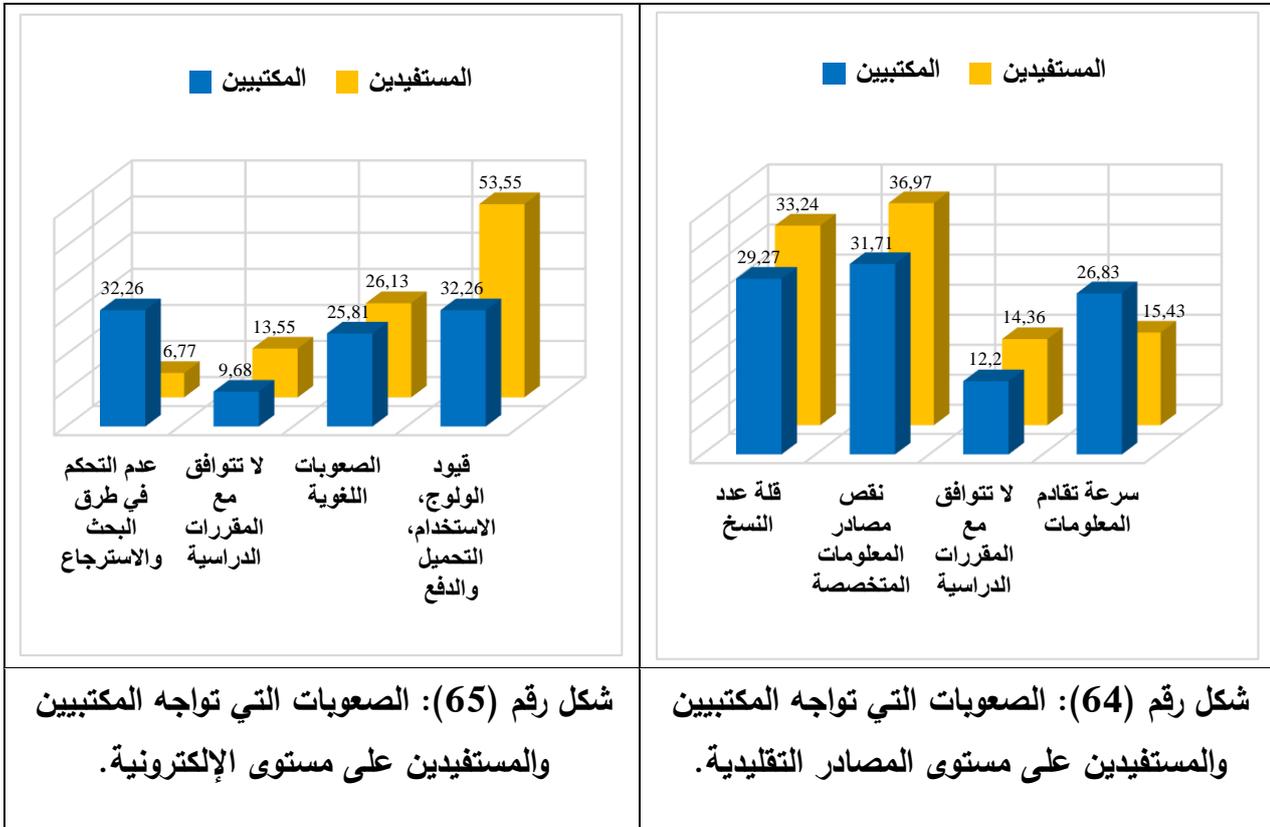
<sup>1</sup> مقابلة مع مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي بتاريخ 2023/02/06.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

المقتنيات والنظر في سبل تلقي آرائهم، ويمكن أن تشمل هذه السبل التغذية الراجعة حول المصادر الجديدة المحتملة، بالإضافة إلى التغذية الراجعة عن المصادر الموجودة بالفعل»<sup>1</sup>.

فلا يمكن للمكتبي أو القائم على عملية تنمية المجموعات اقتناء مواد المعرفة بشتى أنواعها وأشكالها بمعزله دون دراسة واقع الحال بما هو موجود ومدى تأثيره على الاحتياجات الفعلية للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، والتي من شأنها أن تساعد في رسم خطوط المستقبل لسياسة تنمية المقتنيات. وباعتبار مصادر المعلومات كمدخلات رئيسية للمكتبة الجامعية، فلا يمكن تقييمها إلا من خلال علاقتها بالأغراض التي استهدفتها والاحتياجات الفعلية لدى مجتمع المستفيدين، وهو بمثابة المحدد الرئيسي للشكل والطرق التي تأخذها الخدمات المكتبية الموجهة لأفراد المجتمع الأكاديمي. كما يرجح أيضا أن يرد ذلك إلى عدم التزام الإدارة بعملية التقييم والناتج حتما من نقص المخصصات المالية أو افتقار المكتبيين لمهارات وأساليب التقييم.

والأشكال البيانية التالية كفيلة بتوضيح المقارنة بين آراء المكتبيين المبحوثين مع انطباعات الأساتذة والطلبة حول الصعوبات التي تواجههم حيال استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية والتقليدية على حدة.



<sup>1</sup> الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، 2012. القضايا الرئيسية لتنمية مجموعات المصادر الإلكترونية: دليل للمكتبات. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/422/1/Electronic-resource-guide-ar.pdf>> [تاريخ الاطلاع: 2023/02/10].

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

واستكمالاً للنتائج التي تم سردها، نورد فيما يلي سؤال تم توجيهه لأفراد عينة المكتبيين مفاده معرفة مدى تواصلهم مع الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة من أجل رسم معالم سياسة تنمية المجموعات وبما يفي باحتياجاتهم المعلوماتية وربطها بالخدمات المكتبية القائمة.

### 5.2. مدى تواصل المكتبيين مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لرصد احتياجاتهم المعلوماتية:

الإجابة	التكرار	%	التكرارات
لا	14	58,33	
دون إجابة	01	4,17	
المجموع	24	100	

شكل رقم (66): مدى تواصل المكتبيين مع المستفيدين لتحديد احتياجاتهم المعلوماتية.	جدول رقم (59): مدى تواصل المكتبيين مع المستفيدين لتحديد احتياجاتهم المعلوماتية.
--	---

« لقد تطور مفهوم أخصائي المكتبات إلى مفهوم مكتبي التواصل الذي تغير دوره من مطور المجموعات إلى داعم المستفيد، ذلك أنه أصبح وسيط المعرفة الذي يعمل مع أعضاء هيئة التدريس لتدعيم تعلم الطلاب، وعضو حقيقياً وفاعلاً في فريق دعم التعلم والبحث العلمي في الأقسام الأكاديمية»<sup>1</sup>، بحيث أصبح دور المكتبي الأكاديمي لا يقتصر على تنظيم الوصول إلى مصادر المعلومات بشتى الطرق والأساليب، بل تعدى دوره إلى المشاركة في دورة حياة العملية التعليمية والتعلمية والبحث العلمي بهدف تحديد احتياجاتهم الفعلية من مصادر المعلومات وأساليب إشباعها. ومن هذا المنطلق طرحنا سؤال على المبحوثين مفاده معرفة مدى تواصلهم مع المجتمع الأكاديمي عبر مختلف القنوات المتاحة من أجل رصد احتياجاتهم المعلوماتية، واختيار أفضل السبل لتحقيق الرضا من خدماتها. وأفادت النتائج المبينة في الجدول رقم (59) وما يوضحه الشكل (64) أن نسبة 58.33% لا يتواصلون مع الأساتذة والطلبة من أجل معرفة احتياجاتهم

<sup>1</sup> زيدان، سفانة عبد القادر، 2018. خدمات المعلومات المقدمة عبر مكتبي التواصل (Liaison Library) بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل: دراسة حالة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. [على الخط]. مج.5، ع.4، ص.101. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/25]. متاح على الرابط: < [https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_69456.html?lang=ar](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_69456.html?lang=ar) >

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

الوثائقية وأساليب إشباعها، في حين صرحت نسبة قدرت ب 37.50% من المبحوثين خلاف ذلك، وامتنعت نسبة 4.17% من الإجابة على هذا السؤال والممثل في فرد واحد.

ويستدل من هذا السؤال ضعف تواصل المكتبيين مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة لتحديد احتياجاتهم الوثائقية وسبل تحقيقها، ويرجع السبب في ذلك إلى إسناد هذا المهام إلى الموظفين القائمين على الخدمات التي تقدم بالواجهة الأمامية للمكتبة على غرار خدمات الإعارة والاستقبال والتوجيه، والبحث البيبليوغرافي، والاكتفاء باستمارات طلب اقتناء الوثائق على موقعها الإلكتروني دون تحسيس باقي المكتبيين وتوعيتهم بأهمية توطيد العلاقات مع المجتمع الأكاديمي من خلال استغلال مختلف القنوات التي تطرحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعلى رأسها تطبيقات الويب التي هي بمثابة وسيلة فعالة لتعزيز التواصل والتفاعل والمشاركة المعلوماتية بين الأفراد بصفة عامة وبالخصوص في الأوساط المهنية. ولا بد التأكيد في هذا المضمار أن هذه النتائج ترتبط بشكل وثيق بالصعوبات التي ألح عليها أفراد عينة الطلبة والأساتذة لاسيما في التردد على المكتبة واستعمال مجموعاتها وخدماتها. لما يكتسي الأخذ بأرائهم أهمية بالغة في ربط محتوى وأهداف المناهج التعليمية بمصادر المعلومات المساندة لها وتخطيط الخدمات المكتبية بما يلبي احتياجاتهم الفعلية وتحقيق أهداف العملية التعليمية ونشاطات البحث العلمي بالجامعة. ويتوقف بلوغ هذا المستوى معرفة المكتبي لمدى تشجيع أعضاء هيئة التدريس واللجان القائمة على المناهج الدراسية على استخدام المكتبة الجامعية والاعتماد عليها في إعداد نشاطاتهم العلمية والبحثية من خلال التكاليفات المختلفة التي تقتضيها المقررات الدراسية في إعداد البحوث والدراسات بالاعتماد على مجموعات وخدمات المكتبة، فضلا عن تعزيز الثقافة المعلوماتية لدى الأساتذة والطلبة من خلال الدورات التكوينية التي تنظمها المكتبة لفائدة المستفيدين، ومعرفة المراجع والمصادر البيبليوغرافية التي يعتمد عليها الأساتذة والطلبة في المقررات الدراسية. هذا ما يمكن المكتبة من ربط هذه المعطيات ببيئتها الداخلية والخارجية ورسم إستراتيجية فعالة من شأنها دعم المناهج التعليمية والظروف المحيطة بها والتوقع بالمتغيرات المستقبلية. بحيث يساهم التواصل مع أطراف العملية التعليمية في معرفة مدى توافر مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها التي تخدم محتويات برامج الوحدات التعليمية لجميع التخصصات العلمية، والتأكد من كفايتها من حيث العدد لجميع أفراد المجتمع الأكاديمي. كما يساعد على التأكد من توافر العدد المناسب من المكتبيين لأداء الأعمال ومعرفة مدى مواءمة كفاءتهم ومهارتهم مع الأساليب المعتمدة في طرق التعليم والتعلم بما يضمن تخطيط الخدمات والأنشطة الكفيلة لدعم متطلبات المناهج الدراسية وتحديد الأجهزة التعليمية والوسائل المناسبة لسير العمل وتحقيق رضا المستفيدين.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

ومن جهته أكد مسؤول المكتبة أنه يتم استدعائه من طرف المجلس الإداري للجامعة كعضو استشاري فقط حسب ما تمليه المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم<sup>1</sup> 03-279 ، وكذا المجلس العلمي للجامعة الذي يخوله نفس المرسوم التنفيذي السابق صلاحية الإبداء بآرائه والتشاور حول حصائل ومشاريع اقتناء المصادر العلمية والتقنية. لكن ما يؤخذ عليها حسبه أنها تبقى تدخلاته واقتراحاته مجرد حبر على ورق، ولا تؤخذ في الحسبان. في حين لا يتم إشراكه في تخطيط وصياغة البرامج والمقررات الدراسية وحتى عند فتح تخصص جديد، والذي يشترط غالبا توفر المراجع الداعمة لمحتوى المقررات بالمؤسسة الأصلية، إلا انه غالبا ما يضرب عرض الحائط هذا البند عند إعداد عروض التكوين ويلجأ القائمين عليها إلى تدوين عناوين المصادر دون الأخذ بآراء المكتبيين ودون أي تحفظ من الهيئات العلمية والإدارية التي تصادق عليها. وعند تيقنهم بالصعوبات التي تجابه الطلبة والأساتذة في استرجاع مصادر المعلومات وربما ندرتها في ذلك التخصص، وينتجرون إلى تحميل المسؤولية على المكتبة متحججين في ذلك بسوء التسيير، عدم كفاءة الموظفين، تلف وسرقة المصادر وغيرها من التهم الباطلة.

وهذا إن دل على شيء فانه يدل على غياب الاهتمام بالمكتبة الجامعية من طرف الهيئات الوصية وعدم تمثيلها الفعلي والجاد في الحوار العلمي والبيداغوجي على مستوى الكليات والأقسام والمخابر والإدارة الوصية بما يضمن رسم السياسة الوثائقية للجامعة من شأنها دعم وتنفيذ سياسة التعليم والبحث العلمي وبما يتوافق مع أهداف ورسالة الجامعة، وهو ما يتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الباحثة الزاحي سمية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2010. المرسوم التنفيذي رقم 03-279. المرجع السابق.

<sup>2</sup> الزاحي، سمية، 2014. مكانة المكتبة الجامعية في ضل سياسة التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. جامعة قسنطينة 2.

## خلاصة الفصل:

يمكن أن نستخلص مما سبق ما يلي:

بلغت نسبة تردد الأساتذة والطلبة على المكتبة المركزية 50.49%، وبدرجة متوسطة حسب مؤشر استعمال المكتبة للمواصفة الدولية إيزو برقم 11620، مما يدل على وعي شريحة مهمة من أفراد المجتمع الأكاديمي بأهمية المكتبة المدروسة في نشاطاتهم العلمية والبحثية.

هناك عدة أسباب تدفع بالأساتذة والطلبة للتردد على المكتبة، وتأتي في مقدمتها التحضير للامتحانات بنسبة 22.47%، ودافع الاتصال بشبكة الإنترنت انطلاقاً من مختلف فضاءات المكتبة بمعدل 21.41%. تليها الأسباب الأخرى تنازلياً على النحو التالي؛ خدمات الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية، إعداد البحوث والأعمال التطبيقية، تصفح المصادر المستعارة أو الشخصية منها بقاعات المطالعة الفردية أو الجماعية، تصحيح الامتحانات.

بلغت نسبة العزوف عن المكتبة موضوع الدراسة 21.93%، وهي نسبة تقارب عدد الذين يترددون على المكتبة بوتيرة "أحياناً" والمقدرة بـ 22,10%. وتعتبر فئة الطلبة أكثر تردداً على المكتبة بما نسبته 54.55%، وتقابلها فئة الأساتذة بنسبة 37.39%.

هناك عدة عراقيل تحول دون تردد المستفيدين على المكتبة، وتأتي في مقدمتها صعوبة التنقل إلى المكتبة المدروسة بما نسبته 17.76% من إجمالي الإجابات المحصل عليها وبتقارب نسبي مع مانع الضجيج والضوضاء بقاعات المطالعة بنسبة إجابة 17.11%. وجاءت الحواجز الأخرى بنسب منخفضة مفادها نقص تجهيزات الإعلام الآلي، وعدم توفر بيئة العمل المناسبة، ونقص الرصيد الوثائقي وسوء الاستقبال والتوجيه.

يعتمد أغلبية الأساتذة والطلبة في المقام الأول على محركات البحث والمكتبة المركزية في طرق الوصول إلى مصادر المعلومات وبما نسبته 34.67%، و31.11% على التوالي. وتأتي الطرق الأخرى بنسب منخفضة من حيث الإجابات المحصلة على الترتيب التالي؛ الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية بنسبة 19.78%، ومكتبات الكلية بنسبة 13.78%.

أفادت الغالبية العظمى من الأساتذة أفراد عينة البحث على تشجيعهم لطلابهم على استعمال المكتبات بما نسبته 98.30%، في حين أقرت نسبة 38.76% من الطلبة المبحوثين خلاف ذلك.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

أغلبية الأساتذة والطلبة والباحثين يعتمدون على المصادر الإلكترونية في نشاطاتهم العلمية والبحثية بنسبة 76.03%، في حين سجلت نسبة المبحوثين الذين يعتمدون على مصادر المعلومات التقليدية 30.71%.

فئة الأساتذة المبحوثين أكثر اعتماداً على المصادر التقليدية في نشاطاتهم التدريسية والبحثية مقارنة بفئة الطلبة بما نسبته على التوالي 43.10% و 23.44% من مجموع الإجابات لكل فئة على حدة. بما يبرز العلاقة العكسية بين اتجاهات الأساتذة واتجاهات الطلبة نحو المصادر التقليدية. في حين هناك تقارب بين كلا الفئتين المبحوثين نحو استخدام المصادر الإلكترونية بما نسبته 80.38% و 60.34% من مجموع الإجابات لكل فئة على حدة.

تعتبر المصادقية العلمية وميزة القراءة المريحة والعمل الفكري للمصادر المطبوعة من بين العوامل الرئيسية التي تدفع بالمستفيدين إلى الاعتماد عليها في نشاطاتهم العلمية والبحثية وبما نسبته على التوالي 33.44% و 30.91%. وتأتي الدوافع الأخرى بنسب منخفضة قدرت ب 16.72% لكونها لا تستدعي أجهزة القراءة، ونسبة 14.83% لعدم مواجهتها لمخاطر الاختفاء والزوال.

أظهرت النتائج اتجاهات الأساتذة والطلبة نحو الأساليب الهجينة في الوصول إلى مصادر المعلومات التي تفي باحتياجاتهم، وذلك من خلال التردد على المكتبة المركزية واستعمال محركات البحث بدرجات متفاوتة، في حين تميل الكفة إلى استعمال محركات البحث من طرف فئة مهمة من المبحوثين.

هناك تناغم في اتجاهات الأساتذة والطلبة المبحوثين حول أسباب استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي تم التصويت عليها حسب أهميتها على النحو التالي؛ ميزة سهولة الاطلاع، التحميل، التخزين، والاستعمال، والبحث البسيط والسريع، سهولة الوصول والاسترجاع، والتحديث المستمر للمحتوى، وإمكانية تدوين الملاحظات والتوضيحات.

أهم العراقيل التي تقف أمام الأساتذة والطلبة في استعمال المجموعات التقليدية تعود إلى نقص المصادر المتخصصة بنسبة 36.20%، ونقص عدد النسخ بنسبة 32.55%، وتقدم الرصيد الوثائقي بنسبة 15.10%، وعدم توافق المصادر التقليدية مع البرامج البيداغوجية والمقررات الدراسية بنسبة 14.06%.

هناك إجماع بين آراء الأساتذة والطلبة حول أهم العراقيل التي تحد من استعمال المصادر الإلكترونية، وجاءت في المرتبة الأولى القيود المتعلقة بالولوج، والاستخدام، والتحميل والدفع بنسبة 35.85%، وعائق عدم التحكم في اللغات الأجنبية بنسبة 17.49%، نقص مهارات البحث واسترجاع المعلومات في البيئة

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

الرقمية بنسبة 12.53%. في حين سجلت عوائق عدم التوافق مع البرامج البيداغوجية نسبة 9.07%، وعدم التحكم في أدوات تكنولوجيا المعلومات بنسبة 4.54%.

أفادت الأرقام أن هناك تباين بين آراء المكتبيين المبحوثين حول النسب المئوية التي يشغلها كل شكل من أشكال المصادر التقليدية والإلكترونية والسمعية البصرية ضمن العرض الوثائقي لمكتبتهم، وأغفلوا عن تقدير حجمها مقارنة بالإحصاءات الرسمية لمجموعات المكتبة المدروسة.

بلغت نسبة المكتبيين الذين يفضلون التعامل مع المصادر التقليدية 41.66%، بينما أعرب نسبة 25% خلاف ذلك. في حين تفضل نسبة 29.17% من أفراد عينة البحث المصادر التقليدية لتقديم الخدمات المكتبية بوتيرة "أحيانا".

وفي المقابل، أفادت نسبة مرتفعة من المكتبيين قدرت ب 75% عن تفضيلهم للمصادر الإلكترونية، بينما أكدت نسبة 20.83% عن عدم رغبتهم في التعامل مع ذات المصادر. في حين بلغت نسبة الذين يحبذون الاعتماد على ذات المصادر لتلبية احتياجات المستفيدين بوتيرة "أحيانا" 20.83%.

أظهرت النتائج أن المكتبيين يفضلون التعامل مع مواد المعرفة في شكلها التقليدي والإلكتروني في إشباع الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، بحيث تطابقت انطباعات أفراد عينة البحث على مستوى تفضيل المصادر الإلكترونية وسجلت تقارب نسبي فيما يخص نظيرتها التقليدية.

يعتبر المكتبيون أن نسبة 29.17% من المستفيدين يستعملون المصادر التقليدية بوتيرة "غالبا" و"دائما"، ونسبة 41.67% يلجئون إليها بوتيرة "أحيانا"، بينما 4.17% لا يستعملونها أبدا.

أكدت نسبة مرتفعة من المبحوثين أن نسبة 70.83% من المستفيدين يفضلون المصادر الإلكترونية، ونسبة 16.67% بوتيرة "أحيانا"، بينما 8.33% لا يلجئون إليها أبدا.

جرى الاتفاق بين أفراد عينة البحث حول درجات الاهتمام بمصادر المعلومات بمختلف أشكالها وبنسب متقاربة على مستوى المواد الإلكترونية، بينما سجلت فوارق نسبية بين الفئتين المبحوثتين ليست بالمتباعدة على مستوى المصادر التقليدية لم تتجاوز نسبة 05%.

أكد المكتبيون على عدد من العراقيل التي تواجه المستفيدين حيال استعمال مجموعات المكتبة، وجاء في المرتبة الأولى على مستوى المصادر التقليدية عراقيل نقص مصادر المعلومات المتخصصة وصعوبات البحث واسترجاع المعلومات، تليها قلة عدد نسخ المصادر المطبوعة وسرعة تقادم المعلومات المضمنة فيها. ثم صعوبات عدم توافق ذات المصادر مع المقررات الدراسية.

## الفصل السادس: اتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات وعلاقتها بانطباعات المكتبيين

أما على مستوى المصادر الإلكترونية، أفادت النتائج أن أغلبية المكتبيين يرون أن أهم عامل يحد من الانتفاع الكامل بذات المصادر قد يعود إلى نقص أجهزة التشغيل وعدم تجديدها، تليه وينسب متساوية الصعوبات المتعلقة بعدم التحكم في طرق البحث واسترجاع المعلومات وقيود الولوج، الاستخدام، التحميل والدفع، ثم الصعوبات اللغوية وعدم توافقها مع المقررات الدراسية المعتمدة بمختلف التخصصات العلمية المدرسة بالجامعة.

اختلف أفراد عينة البحث حول ترتيب الحواجز التي تجابههم حيال التعامل مع مصادر المعلومات، وجاءت الفجوة بين درجات حدة الصعوبات متباعدة على مستوى بعض الصعوبات التي تحد من استعمال كلا الشكلين من مصادر المعلومات، على غرار قيود الولوج الاستخدام التحميل والدفع فضلا عن سرعة تقادم مصادر المعلومات الورقية، وعدم التحكم في طرق البحث والاسترجاع. وجاءت الفوارق بنسب متوسطة على مستوى العقبات المتعلقة بقلة مصادر المعلومات المتخصصة ونقص عدد نسخ المصادر التقليدية وعدم توافق المصادر الإلكترونية مع المقررات الدراسية، في حين جرى الاتفاق بنسب متقاربة على مستوى باقي الصعوبات.

أظهرت البيانات أن نسبة منخفضة من المكتبيين يتواصلون مع الطلبة وأعضاء التدريس من أجل تحديد احتياجاتهم المعلوماتية وأساليب إشباعها بما نسبته 37.50% من الإجابات، بينما سجلت نسبة مرتفعة من المبحوثين خلاف ذلك ما نسبته 58.33% من إجمالي الإجابات المحصل عليها.

## الفصل السابع:

المهارات الرقمية للأساتذة  
والطلبة والمكتبيين وعلاقتها  
بالخدمات المكتبية

**تمهيد:**

يهدف هذا الفصل من الدراسة إلى معرفة مدى امتلاك أفراد عينة البحث على المهارات التكنولوجية التي تمكنهم من الاندماج في العصر الرقمي ومسايرة متطلبات نظام التعليم الحديث، وربطها بالعرض الوثائقي والخدماتي ضمن المتغيرات العامة للدراسة. وذلك من خلال استكشاف مدى امتلاك الأساتذة والطلبة المبحوثين على أجهزة الحواسيب ومدى تشجيع الأساتذة لطلابهم على استعمال الوسائل التكنولوجية في النشاطات التعليمية والبحثية، مع الوقوف على طرق ودواعي استعمالها بما يكفل متطلبات نظام التعليم المعاصر، فضلا عن معرفة مدى توفر أفراد العينة المدروسة على إمكانيات الربط بشبكة الإنترنت العالمية وتحديد النقاط والأماكن المستعملة للاتصال بها. كما نسعى إلى رصد مدى استعدادهم للقيام بالنشر العلمي مع تحديد الطرق والآليات المفضلة لإتاحة أعمالهم وبحوثهم العلمية، وكذا الكشف عن ميولهم وانطباعاتهم إزاء المطالعة على كل من المصادر الورقية والمصادر الإلكترونية.

وفي ظل بروز تطبيقات الويب 2.0 وتنامي استعمالها في مجال التعليم والبحث العلمي والمكتبات الجامعية كجهاز للمعلومات، نحاول رصد مدى استعمال أفراد عينة الدراسة لأهم تطبيقات الويب الحديثة في نشاطاتهم البحثية والعلمية بالنسبة للأساتذة والطلبة، وفي تطوير وتقديم الخدمات المكتبية لدى المكتبيين. ولا شك أن التعرف انطباعات أفراد عينة البحث من مبنى المكتبة كمكان مادي سيساعدنا على معرفة تطلعات المجتمع الأكاديمي وانطباعات المكتبيين من نموذج المكتبة المستقبل التي يطمحون إليها سواء كانت في نمطها التقليدي أو شكلها الرقمي أو حتى الهجين. وسنحاول أيضا معرفة مدى استفادة أفراد العينة المبحوثة من دورات تكوينية والكشف عن أهم احتياجاتهم التكوينية على أساس اقتراح عدد من مجالات التكوين التي يرغبون فيها مع تحديد نمط التكوين الذي يفضلونه بين التكوين المستمر والتكوين الذاتي، هذا، مع فتح المجال لاستقبال مختلف ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول الخدمات المكتبية.

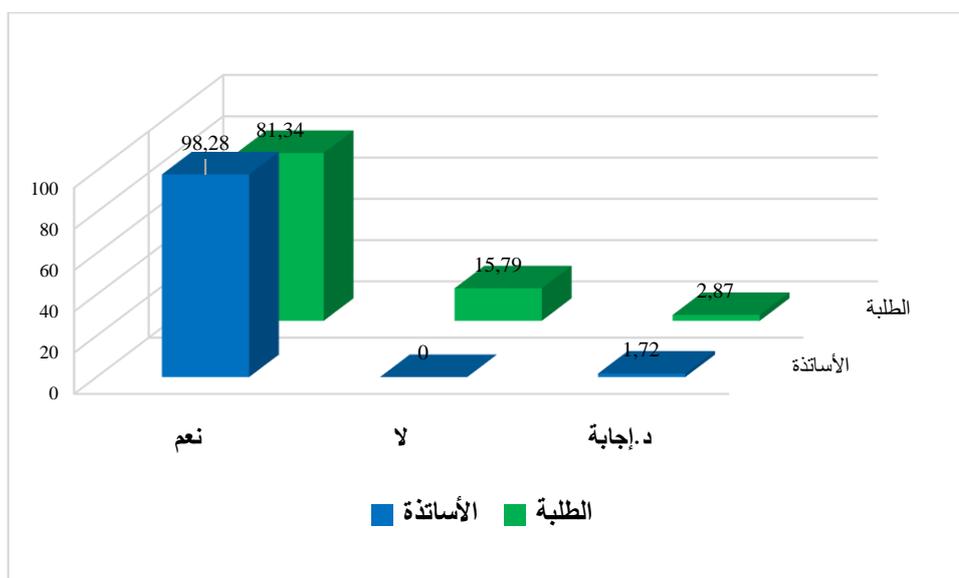
## 1. المهارات الرقمية لعينة الأساتذة والطلبة والباحثين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

### 1.1. مدى امتلاك الأساتذة والطلبة لجهاز الحاسوب:

الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	تكرار	%	تكرار	%		
نعم	57	98,28	170	81,34	227	85,02
لا	0	-	33	15,79	33	12,36
دون إجابة	1	1,72	6	2,87	7	2,62
المجموع	58	100	209	100	267	100

جدول رقم (60): نسب امتلاك الأساتذة والطلبة لجهاز الحاسوب.

يعتبر امتلاك الحاسب الآلي من طرف الأساتذة الباحثين والطلبة من بين المؤشرات التي توحى بقابلية استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات المرافقة، وما ينجر عنه من الاستقلالية في الاستخدام دون القيود الزمنية والمكانية. وعليه قمنا بطرح هذا السؤال من أجل معرفة مدى امتلاك أفراد عينة الدراسة لجهاز الحاسوب، وكشفت لنا البيانات الواردة في الجدول رقم (60) أن أغلبية الباحثين يمتلكون على حاسوب بنسبة مرتفعة تقدر ب 85.02% من مجموعهم الكلي، في حين يقر 33 مبحوثاً من فئة الطلبة بنسبة 12.36% أنهم لا يمتلكونه، بينما امتنعوا عن الإجابة ما نسبته 2.62%. وهذا ما يوضحه الشكل التالي.



شكل رقم (67): توزيع نسب امتلاك الأساتذة والطلبة لجهاز الحاسوب.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

من خلال الشكل رقم (67) يتبين أن أغلبية الطلبة والأساتذة يمتلكون جهاز الحاسوب، مما يدل على جاهزيتهم للتعامل والتفاعل مع البيئة الرقمية بما يفي باحتياجاتهم التعليمية والبحثية، والاستفادة من الخدمات والمصادر الإلكترونية التي توفرها مكتبتهم. بينما يعود سبب عدم امتلاك فئة من الطلبة لذات الأجهزة إلى العائق المادي الذي لا يسمح لهم باقتنائها وصيانتها خاصة في الآونة الأخيرة أين يشهد سوق مختلف أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها ارتفاعاً قياسياً في أسعارها، مما يجعل توفيرها يمثل عائقاً يحول دون التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف شريحة عريضة من الطلبة. كما يمكن أن يرجع سبب ذلك إلى ضعف مهارتهم في كيفية التعامل مع الحاسوب وقلة الدورات التكوينية المخصصة للإعلام الآلي بالجامعة. وأهم ما يمكن استنتاجه هو الاتجاه الإيجابي لأفراد عينة الدراسة نحو امتلاك جهاز الحاسوب، وهو مستوى جيد لكن لا يرتقي إلى المستوى الذي تطمح إليه المكتبات الجامعية عند تصميم وتطوير الخدمات المكتبية لفائدة المجتمع الأكاديمي، لا طالما هناك فئة من الطلبة محرومة من المستلزمات الضرورية للانتفاع الكامل من البيئة الرقمية وتقنية المعلومات. مما يتعين على المكتبة المدروسة توفير الحواسيب وبالمواسفات الملائمة بما يتوافق مع التطور المتلاحق في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فضلاً عن اعتماد مقررات الثقافة الحاسوبية ضمن المقررات الدراسية المعتمدة بالجامعة أو دورات تكوينية بالمكتبات الجامعية.

### 2.1. نقاط الاتصال بشبكة الإنترنت:

امتلاك الحاسوب	مكان الاتصال بالإنترنت	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
		تكرار	%	تكرار	%		
نعم	المكتبة المركزية	20	20,62	124	33,97	144	31,17
	مقهى الإنترنت بالجامعة/الحي الجامعي	2	2,06	56	15,34	58	12,55
	مكان العمل (مخبر، مكتب)	30	30,93	33	9,04	63	13,64
	المنزل	45	46,39	152	41,64	197	42,64
	<b>المجموع</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>365</b>	<b>100</b>	<b>462</b>	<b>100</b>
لا	المكتبة المركزية	-	-	5	9,62	-	9,62
	مقهى الإنترنت بالجامعة/الحي الجامعي	-	-	19	36,54	-	36,54
	مكان العمل (مخبر، مكتب)	-	-	6	11,54	-	11,54
	المنزل	-	-	22	42,31	-	42,31
	<b>المجموع</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>

جدول رقم (61): إجابات الأساتذة والطلبة حول نقاط الاتصال بشبكة الإنترنت

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

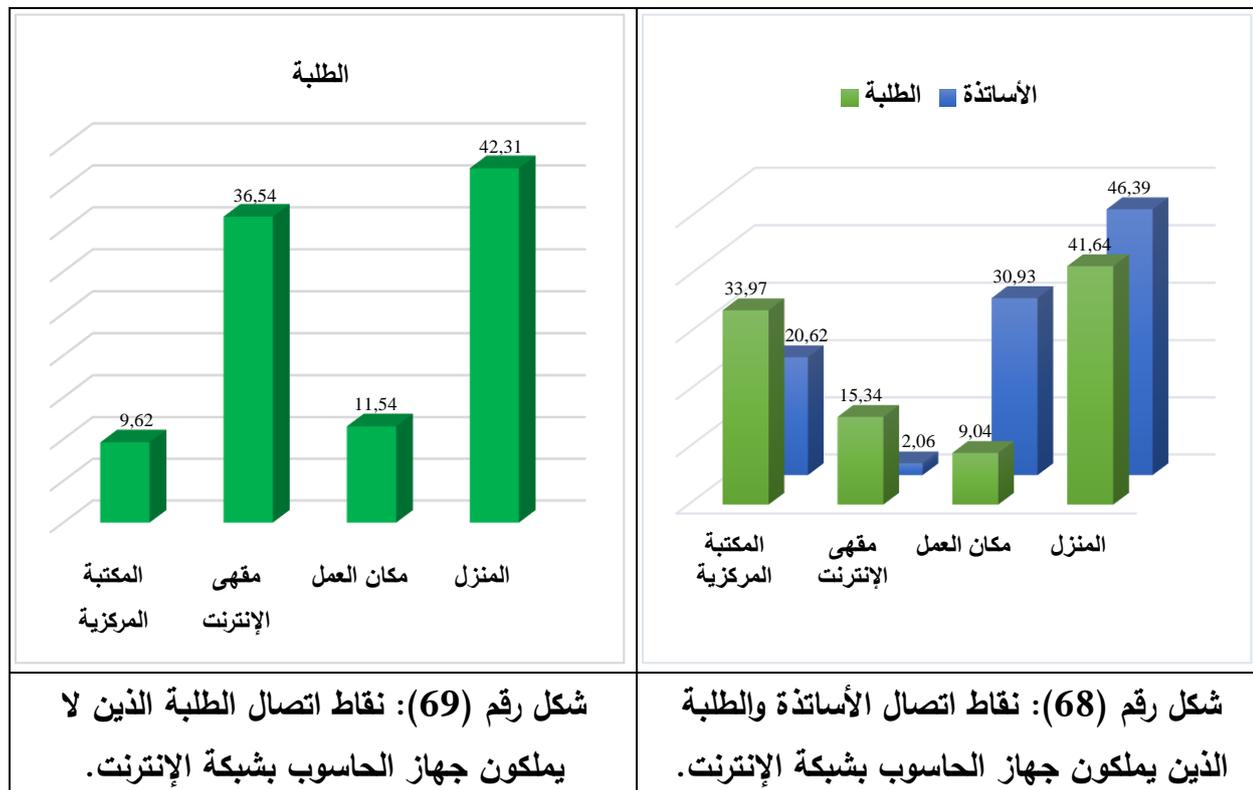
يتبين من بيانات الجدول رقم (61) وما توضحه الأشكال رقم (68) و(69) أن أفراد عينة البحث يعتمدون على عدة أماكن للاتصال بشبكة الإنترنت وبدرجات متفاوتة نسبياً، بحيث سجلت النتائج أن أغلبية المبحوثين الذين يمتلكون جهاز الحاسوب يتصلون بالإنترنت من المنزل، تليها فضاءات المكتبة الجامعية في الدرجة الثانية بما نسبته على التوالي 42.64% و 31.17% من مجموع الإجابات المحصل عليها. ثم تأتي في المرتبة الثانية مكان العمل ومقاهي الإنترنت بنسب متقاربة بين إجابات أفراد العينتين قدرت ب 13.64% و 12.55% على التوالي. وفي نفس السياق، أفادت الأرقام أن أغلبية المبحوثين الذين لا يمتلكون جهاز الكمبيوتر يتصلون بشبكة الإنترنت من المنزل بالدرجة الأولى بما نسبته 42.31% من الإجابات، تليها مقاهي الإنترنت بمعدل 36.45% إجابة. وجاءت المكتبة المركزية في المرتبة الأخيرة كمكان للربط من طرف هذه الفئة وبنسبة ضعيفة لم تتجاوز 9.62% من مجموع الإجابات.

وعليه يمكن القول أن هناك ميل مشترك لدى فئة المجتمع الأكاديمي في اختيار نقاط الاتصال بشبكة الإنترنت، ويعتبر المنزل من بين الأماكن الأكثر تفضيلاً حتى بالنسبة للأفراد الذين لا يمتلكون أجهزة الحاسوب بما نسبته 42.31%. وهذا ناتج عن ربط العديد من المنازل بشبكة الإنترنت الثابت، والمحظوظين يستفيدون من تكنولوجيا الربط بشبكة توصيل الألياف البصرية FTTH (Fiber To The Home) والتي توفر سرعة تدفق متوسطة تعادل 100 ميغابايت في الثانية، ومن شأنها تأمين المرونة والسرعة عند الإبحار على الشبكة، ومن المرجح أن تكون هذه الميزة سبب تفضيل أغلبية عينة البحث استغلال شبكة الإنترنت انطلاقاً من المنزل. بحيث احتلت المكتبة المركزية المرتبة الثانية من حيث وتيرة التردد وبمعدل أكبر لدى فئة الطلبة والباحثين، وهي النسبة التي تتقارب مع نتائج السؤال حول دوافع التردد على المكتبة والواردة في الجدول رقم (34) ورقة (355). وهو ما يفسره بطء شبكة الإنترنت بقاعات المطالعة فضلاً عن الانقطاعات والأعطاب المتكررة التي تصيبها، وهو الشيء الذي أشرنا إليه سابقاً. علاوة عن انعدام الحواسيب والتجهيزات المرافقة لها التي تمكن الرواد من الاتصال بالشبكة خاصة تلك الفئة التي لا تملك الإمكانيات لاقتنائها. أما الذين يعتمدون على المحيط المهني كنقطة الاتصال بالشبكة، أفادت الأرقام أن أعلى نسبة الإجابات سجلت لدى فئة الأساتذة بمعدل 30.93%، بحيث يلجؤون إلى استغلال الفضاءات المخصصة لهم من طرف إدارة الجامعة من مكاتب وقاعات الإعلام الآلي والمخابر للإبحار على شبكة الإنترنت.

كما تبرز النتائج أن أهم منافذ الاتصال بشبكة الإنترنت تكمن في مقاهي الإنترنت الكائنة بالمركب الجامعي والأحياء الجامعية، وبمعدل أكبر لدى فئة الطلبة الذين لا يملكون جهاز الحاسوب بما نسبته 36.45% من

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة وعلاقتها بالخدمات المكتبية

الإجابات تليها إجابات الطلبة ممن يملكون ذات الأجهزة بمعدل 15.34%. وقد تشكل هذه الفئة من الطلبة المقيمين في الأحياء الجامعية والقاطنين في المناطق البعيدة عن مكان الدراسة. والأشكال التالية كفيلة بتوضيح الصورة حول هذه النتائج:



### 3.1. مدى تلقي الطلبة من أساتذتهم التشجيع على استخدام وسائل التكنولوجيا في نشاطاتهم العلمية والبحثية:

أصبح استخدام التقنيات الحديثة في نظام التعليم الجديد ضرورة ملحة في العملية التعليمية والتعلمية باعتبارها آليات العصر ومتطلب الحياة والعمل، وبما توفره من ميزات لا تتوفر في الطرق التقليدية، ومن شأنها التحسين المستمر لجودة التعليم بجامعتنا وإحداث نقلة نوعية في الأهداف المراد تحقيقها « ليكون التركيز على إكساب المتعلمين مجموعة من المهارات التي يفتضيها عصر المعلومات، ومنها مهارات التعلم الذاتي، ومهارات المعلوماتية، وما تتضمنه من مهارات التعامل مع المستحدثات التكنولوجية، و مهارات إدارة الذات بدلا من التركيز على إكسابهم المعلومات»<sup>1</sup>. ونقصد بالتقنيات الحديثة جميع الأدوات والوسائل

<sup>1</sup> مصطفى محمد أحمد ريهام، 2012. توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي// Arab journal for quality assurance in higher education [على الخط]. ع. 9 []. تاريخ الاطلاع: 2023/03/04. متاح على الرابط: <http://search.shamaa.org/PDF/Articles/YEAjqah/9AjqahVol5No9Y2012/1AjqahVol5No9Y2012.pdf>

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

والتطبيقات المختلفة التي يتم توظيفها من حاسبات إلكترونية، ومستحدثات تكنولوجيا الوسائط المتعددة ووسائل الاتصال الحديثة في عملية تعلم وتلقي المعلومات والمعرفة في العملية التعليمية والتعلمية. ولما كانت المكتبة الجامعية القلب النابض للكيان الأكاديمي تسعى إلى إمداد الدارسين بخدمات المعلومات لإتمام البرامج التعليمية ودعم نشاطات البحث العلمي، فلا بد أن يكون تطويع وتكييف تلك الخدمات في ضوء التوقعات والاحتياجات الفعلية للمجتمع الجامعي، وبما يتماشى مع مؤهلاتهم وميولهم في التعامل مع تقنيات المعلومات، وبلا شك أن هناك ارتباطا وثيقا بين درجة استخدام الحاسوب في الممارسة التعليمية واحتمالات التعامل مع الخدمات والمجموعات المكتبية. ومن هذا المنطلق قمنا بطرح سؤال حول مدى تشجيع الأساتذة لطلابهم على توظيف التقنيات الحديثة في نشاطاتهم التعليمية والبحثية، باعتباره مؤشر يساعدنا على معرفة مدى توافق الخدمات المكتبية المقدمة مع متطلبات المناهج والبرامج التعليمية، وتحديد المواصفات القياسية للخدمات التي يمكن أن تكون أكثر فاعلية.

الإجابة	تكرار	%	استخدام الإعلام الآلي
نعم	157	75,12	
لا	35	16,75	
دون إجابة	17	8,13	
المجموع	209	100	

شكل رقم (70): مدى تلقي الطلبة التحفيز من أساتذتهم لاستخدام الوسائل التكنولوجية

جدول رقم (62): مدى تلقي الطلبة من أساتذتهم التحفيز على استخدام الوسائل التكنولوجية.

فمن خلال استقراء نتائج الجدول رقم (62) وما يبينه الشكل رقم (70)، يتضح جليا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يقرون بتلقي التحفيز من طرف أساتذتهم في توظيف وسائل التكنولوجيا في نشاطاتهم التعليمية والبحثية بما نسبته 75.12% من إجمالي إجابات المبحوثين، في حين أفادت 16.75% من الإجابات المحصل عليها خلاف ذلك. أما الذين امتنعوا عن الإجابة حول هذا السؤال، فقد بلغت نسبتهم 8.13%.

ومنه يمكن استنتاج من هذه النسب مدى وعي الأساتذة بدورهم كمحفزين للطلبة على التفاعل مع الوسائل التكنولوجية والبرامج التعليمية لتوليد المعرفة وبما يتماشى مع متطلبات نظام التعليم ل.م.د، ومدى إلمامهم بالمهارات الأساسية في التعامل مع الحاسوب الكفيلة بالتحكم في التعليم الإلكتروني من استخدام الشبكة في

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

عملية التعليم، مثلها مثل معرفة أساسيات التعامل مع الحاسوب وبرامجها، وتقنيات الإبحار على شبكة واستعمال المنصات الرقمية وغيرها من المهارات الرقمية.

أما بالنسبة لفئة الطلبة الذين أعربوا عن عدم تلقّهم التشجيع من طرف أساتذتهم على اعتماد تكنولوجيا التعليم عند التفاعل معهم والبرامج التعليمية، فقد أفادت النتائج أن معظم أفراد هذه الفئة ينتمون إلى كليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الحقوق، واللغات والآداب والتي تعتمد أساساً على اللغة العربية في التدريس والبحث العلمي. وقد يعزى ذلك إلى الصعوبات اللغوية التي تحول بينهم وبين استخدام التكنولوجيا الحديثة، خاصة شبكة الإنترنت أين تهيمن اللغات الأجنبية وفي صدارتها اللغة الانجليزية على أغلبية المنشورات والتطبيقات والبرامج، مما يدفع بأعضاء الهيئة التدريسية إلى ترك الخيار أمام الطلبة في استعمال الوسائل التكنولوجية عند التعامل معهم.

ولمعرفة دواعي استعمال الوسائل التكنولوجية الأفراد عينة الطلبة في نشاطاتهم التعليمية والبحثية، قمنا بطرح السؤال الموالي والذي جاءت نتائجه على النحو التالي.

### 4.1. دواعي استعمال الطلبة للوسائل التكنولوجية في نشاطاتهم التعليمية والبحثية:

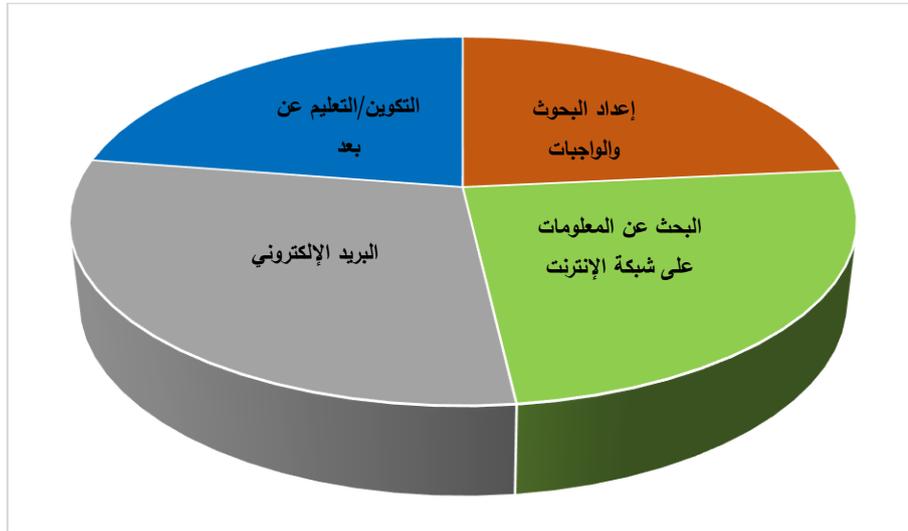
الطلبة		الإجابة
%	تكرار	
23,49	97	دواعي الاستعمال
		إعداد البحوث والواجبات
24,70	102	البحث عن المعلومات على شبكة الإنترنت
29,30	121	البريد الإلكتروني
22,52	93	التكوين/التعليم عن بعد
100	413	المجموع

جدول رقم (63): دواعي استعمال الطلبة للوسائل التكنولوجية.

لا يكفي معرفة مدى امتلاك الوسائل التكنولوجية من طرف أفراد عينة الطلبة ومدى تشجيعهم من طرف الأساتذة على التعامل معها حتى تتمكن من الحكم على مدى توافقها مع الخدمات المكتبية المتاحة من طرف مكتبتهم، فكان من الضروري رصد أغراض استعمال هؤلاء المبحوثين للوسائل التكنولوجية في نشاطاتهم التعليمية والبحثية، وجاءت اجاباتهم كما هو مبين في الجدول الموالي.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

أفادت الأرقام الواردة في الجدول رقم (63) أن الغرض الأول لاستخدام ذات الوسائل لإجراء البحث عن المعلومات على شبكة الإنترنت، وذلك بنسبة 23.61%، يليها على التوالي أغراض البحث عن المعلومات على شبكة الإنترنت وإعداد البحوث والواجبات العلمية بنسب متقاربة قدرت ب 23.61% و 22.45%، بينما احتلت الرتبة الأخيرة أغراض تدوين الملاحظات أثناء الدروس والتعليم بنسبة 13.66% و 12.27% على التوالي من مجموع الإجابات المحصل عليها حول هذا السؤال. والشكل التالي جدير بتوضيح هذه النتائج:



شكل رقم (71): دواعي استعمال الطلبة للوسائل التكنولوجية.

أهم ما يمكن استقراءه من الشكل رقم (71) أن هناك تقاربا نسبيا بين إجابات أفراد عينة البحث حول دواعي استعمال الوسائل التكنولوجية عند ممارستهم لنشاطاتهم المعرفية داخل وخارج الجامعة، وسجلت الأرقام المحصل عليها أن أول عامل يدفع بالطلبة المبحوثين إلى استخدام التقنيات الحديثة هو البريد الإلكتروني، وغالبا ما يكون بهدف إرسال الواجبات الدراسية المنجزة إلى أساتذتهم، أو تبادل الرسائل الإلكترونية ضمن نطاق الاشراف على مذكرات ورسائل التخرج أو كوسيلة لتبليغ الاعلانات المختلفة بعلاقة مع الدروس والمحاضرات. وهذا ما أكدته بعض الدراسات منها دراسة الباحثة **بن غيدة وسام** حول دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي لدى طلبة الماستر بجامعة باتنة<sup>1</sup>. هذا ما يعكس مدى إدراك هذه الفئة لأهمية امتلاك البريد الإلكتروني واستغلاله كوسيلة أساسية للتواصل مع أعضاء الهيئة التدريسية وكوسيط للتغذية الراجعة، والتفاعل مع الزملاء والهيئات والمنظمات العلمية المحلية أو الدولية، والاشتراك في الدوريات المتخصصة

<sup>1</sup> بن غيدة، وسام، 2021. دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي: دراسة ميدانية. مجلة مجتمع تربية عمل. [على الخط]. مج 06، ع 01. تاريخ الاطلاع: 2023/02/24. متاح على الرابط: <<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/157953>>

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

والقوائم البريدية. خاصة أنه أصبحت هذه الخدمة من المستلزمات الضرورية التي يقتضيها نظام التعليم الحديث المعتمد بجامعتنا، ومن بين الآليات الفعالة للاستفادة من خدمات المعلومات والبحوث العلمية. بعدها يأتي البحث عن المعلومات على شبكة الإنترنت بنسبة إجابات تعادل نصف عدد أفراد عينة البحث، وهذا ما يعزز من مصداقية نتائج الجداول السابقة حول مدى اتصال المبحوثين بشبكة الإنترنت وأسباب استعمالهم لمصادر المعلومات الإلكترونية، كما انه «يستند التعليم عن بعد على استثمار الوسائط المتعددة المكتوبة والمسموعة والمرئية والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تعرف ب ICT والتي تساعد في تحقيق أهداف البرامج التعليمية من أجل إنجاح عملية التعليم والتدريب»<sup>1</sup>. وعلى صعيد آخر، تعبر هذه المعطيات عن الظاهرة السلبية التي تسيء للممارسات العلمية والتعليمية في الأوساط الجامعية والتي أشرنا إليها في الفصل السابق، كون أغلبية الطلبة والباحثين يعتمدون بشكل فاضح على شبكة الإنترنت كمصدر رئيسي للمعلومات التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية. تليها إعداد البحوث والواجبات عن طريق الحواسيب والتطبيقات والبرامج المختلفة لما توفره من وقت وجهد ودقة في طرق تحضير وتحليل البيانات، وأساليب تقديمها وعرضها بالاستعانة بالصور والشرائح والفيديو والتسجيلات الصوتية. وتبين أن آخر العوامل التي تدفع بالطلبة إلى استعمال الوسائل التكنولوجية هو التعليم عن بعد، وهذا راجع إلى الاتجاه الواسع الذي تشاهده جامعتنا نحو التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني في ظل التحديات التي باتت تواجه جميع مؤسسات التعليم العالي في العالم، وكبديل أنسب لضمان استمرار العملية التعليمية في ظل الظروف الاستثنائية التي مر بها العالم أثناء جائحة كورونا، وأين أقرت الوزارة الوصية على اعتماد منصة مودل كوسيلة للتواصل العلمي بين الطلبة والأساتذة عبر المواقع الأكاديمية للجامعات.

ومن خلال ما تم سرده من نتائج، تبين أن أغلبية الطلبة يميلون إلى استخدام الوسائل الحديثة في عملية التعلم، مما يتعين على المكتبة المدروسة الإلمام بالتقنيات والأساليب الأساسية المستخدمة ضمن المنصات التعليمية على شبكة الإنترنت، والاستثمار في تقنية المعلومات لتطويع خدماتها وتوفير مصادر المعلومات التي لا تقل عن تلك المتاحة داخل الحرم الجامعي للطلاب التقليدي، لتضمينها في مستوى خبرات واتجاهات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في عملية التعليم والتعلم.

---

<sup>1</sup> بن على الشهري، منصور، 2007. دور المكتبات الأكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج 12، ع2، 2007. ص. 106.

### 5.1. استعمال الأساتذة والطلبة لتطبيقات الويب 2.0 في الأنشطة العلمية والتعليمية:

%	المجموع	الطلبة		الأساتذة		الصفة
		%	تكرار	%	تكرار	
25,47	135	24,88	104	27,68	31	تطبيقات الويب 2.0
5,09	27	5,02	21	5,36	6	الدرشة/ الرسائل الفورية
20,38	108	22,49	94	12,50	14	الإشعار الفوري بالجديد Flux RSS
24,72	131	25,12	105	23,21	26	التأليف التعاوني الحر (Wiki)
12,45	66	11,48	48	16,07	18	مواقع التواصل الاجتماعي
11,89	63	11,00	46	15,18	17	المدونات
						منتديات النقاش
<b>100</b>	<b>530</b>	<b>100</b>	<b>418</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	المجموع

جدول رقم (64): تطبيقات الويب 2.0 المستعملة من طرف الأساتذة والطلبة.

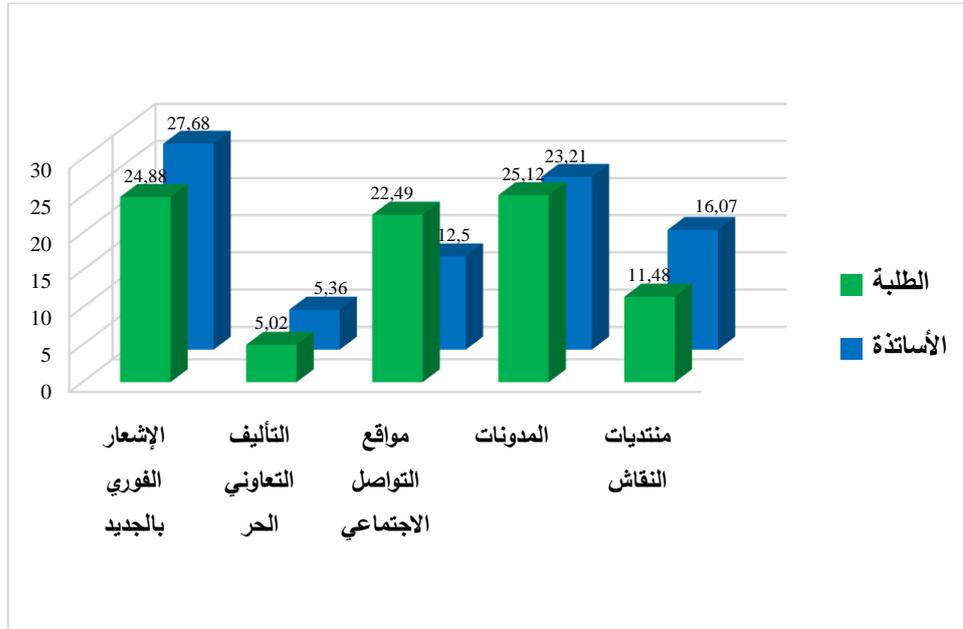
لقد صاحب ظهور تطبيقات الجيل الثاني من الويب بفلسفة دعم المشاركة والتواصل والتفاعل للأفكار والمعلومات بين المستخدمين على شبكة الإنترنت بروز مفهوم الجيل الثاني من أدوات التعلم الإلكتروني E-Learning، أين أصبح للبرامج الاجتماعية دورا كبيرا في إيصال المعلومات للمتدرب وخلق جو أكثر حيوية وتفاعل بين أطراف العملية التعليمية، بحيث أضفت ميزة «التفاعلية والمرونة التي من شأنها أن تنتقل بالتعليم إلى التعلم، وتجعل المتعلم متلقيا ومرسلا ومتفاعلا ومشاركا، بحيث يكون التعلم تشاركي وتكاملي بين الطلاب، فالجميع يتشارك في التحرير والنشر والإضافة والتعليق. كما تسهم في زيادة طموح الطلاب وتشجيعهم على المشاركة في التعلم بشكل أقوى من خلال المشاركة في التصميمات واختراع تقنيات جديدة مشابهة»<sup>1</sup>.

ومن هذا المنطلق قمنا بطرح هذا السؤال بهدف معرفة اتجاهات الأساتذة والطلبة نحو استخدام تطبيقات الويب 2.0 في تعزيز مهاراتهم التعليمية، وذلك من خلال التعرف على درجة استخدامها في التعليم وتحديد أكثر التطبيقات التي يرجعون إليها للحصول على احتياجاتهم التعليمية والبحثية. ومن خلال استعراض النتائج الواردة في الجدول رقم (64)، نجد أن هناك ثلاثة تطبيقات أكثر استعمالا من طرف المبحوثين في نشاطاتهم العلمية والبحثية، حيث جاءت خدمة الدردشة والرسائل الفورية في المرتبة الأولى من حيث الإجابات بنسبة تقدر بـ 25.47% وبمعدل أكبر بالنسبة لأفراد هيئة التدريس بما نسبته 27.86% تقابلها

<sup>1</sup> الخليفة، هند بنت سليمان، 2010. توظيف تقنيات ويب 0.2 في خدمة التعليم والتدريب الإلكتروني. [على الخط متاح على الرابط: < <https://urlz.fr/lsSj> > .]. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/06]

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة وعلاقتها بالخدمات المكتبية

24.88% من مجموع إجابات فئة الطلبة، تليها مواقع التواصل الاجتماعي قدرت ب 24.72% من إجمالي الإجابات المحصل عليها، وبنسب متقاربة بين الفئتين المبحوثين مع تسجيل تفوق طفيف لفئة الطلبة، ثم موقع الويكي الذي سجل نسبة 20.38% من مجموع الإجابات، وكانت فئة الطلبة أكثر استخدمًا لهذه المواقع بنسبة قدرت ب 22.49% مقابل 12.50% من إجابات أفراد عينة الأساتذة. بينما جاءت التطبيقات الأخرى المقترحة كخيارات للإجابة على هذا السؤال بنسب منخفضة مقارنة بالتطبيقات الأخرى، حيث سجلت خدمة المدونات 12.54% من مجموع الإجابات، وبمعدل أكبر من إجابات فئة الأساتذة بما نسبته 16.07% تقابلها 11.48% من إجابات فئة الطلبة. تليها خدمة مجموعات النقاش للحوار وتبادل الآراء في نفس المرتبة، حيث سجلت إجابات الأساتذة أعلى نسبة قدرت ب 15.18% و 11% من إجابات فئة الطلبة، مع الإشارة إلى أن هاتين النسبيتين تمثلان 11.98 من إجمالي الإجابات المحصل عليها من أفراد عينة البحث في هذا المستوى. بينما جاءت أقل نسبة في الترتيب ممن يستخدمون خدمة الأشعار الفوري بالجديد بما نسبته 5.09% من مجموع الإجابات وبمعدل متساوي بين إجابات الفئتين المدروستين. والشكل التالي كفيلاً بتوضيح هذه النتائج:



شكل رقم (72): تطبيقات الويب 2.0 المستعملة من طرف الأساتذة والطلبة.

كما يتضح من الشكل رقم (72) أن أغلب اهتمامات المبحوثين تنصب في المقام الأول حول برامج الدردشة ومجموعات النقاش وبمعدل أكبر لدى فئة الأساتذة، على غرار تطبيقات سكايب، زوم، واتساب، فوكل ميت وغيرها من البرامج باعتبارها وسيلة للتفاعل بين أطراف العملية التعليمية ضمن منصة التعليم عبر الخط (موودل) التي تبنتها الجامعة منذ سنة 2007، أين يتم التركيز خاصة على تطبيقات زوم وفوكل ميت لإلقاء

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

الدروس والمحاضرات العلمية من طرف أعضاء الهيئة التدريسية وبشكل متزامن من خلال توظيف الفيديو بالصوت والصورة مع إمكانية التفاعل بالأخذ والرد بين أطراف العملية التعليمية. كما يعزى استعمال ذات التطبيقات من أجل خلق التواصل بين عناصر العملية التعليمية لبث الرسائل وطرح الأسئلة والرد عليها بطريقة فورية خلال أو خارج ساعات العمل، أو التفاعل مع الخبراء والمختصين عن طريق الدردشة الفورية أو مجموعات النقاش رغم تباعد المسافات.

كما يوضح الشكل رقم (72) الاتجاه الايجابي لأفراد عينة الدراسة نحو استعمال منصات التواصل الاجتماعي على غرار فيسبوك، ويوتوب وانستغرام في بيئة التعليم الإلكتروني، ويعزى ذلك رغبة هذه الفئة في التواصل والارتباط بأقسامهم وكياناتهم ومكثباتهم الجامعية من خلال صفحاتها الرسمية على مواقع الفيسبوك و يوتيوب، وتويتر بهدف متابعة الأخبار والمعلومات التي تنشرها بصفة دورية حول نشاطها المعرفية والإخبارية والترويجية والخدماتية، أو المشاركة بأعمالهم وأبحاثهم وأفكارهم على شبكات التواصل الأكاديمي انطلاقاً من حساباتهم الشخصية أو الأكاديمية مثل Research Gate، Academia.edu، Mendeley، LinkedIn. كما يعزى أيضاً هذا الاتجاه الاشتراك في المجموعات (Groupes) المتخصصة التي تركز على مضامين مختلفة يتم إنشائها من طرف الطلبة أو الأساتذة من أجل التفاعل بين الأفراد ذات الاهتمامات المشتركة في بيئة مجتمع افتراضي حول المواد الدراسية أو المواضيع التعليمية والبحثية، أين يتم نشر أو تقاسم الصور والفيديو وروابط المواقع الإلكترونية والتغريدات على الصفحات التي تتيحها هذه البرامج وترك المجال للمشاركين للتعليق عليها ومناقشة محتواها بكل حرية.

وتفسر اعتماد مواقع الويكي في العملية التعليمية والتعلمية بمعدل أكبر من طرف فئة الطلبة مدى تشجيع أساتذتهم للتعلم المدمج وتوسيع نطاقه خارج الفصل الدراسي، من خلال تيسير البناء الجماعي والتضافري للمعرفة لدى الطلبة عن طريق الإنشاء التعاوني للمحتوى وتعديله أو تحديثه دون قيود النشر وتنظيم المحتويات على مواقع الويب، مما يعزز اكتساب روح العمل الجماعي واكتساب وتقاسم المهارات العلمية والبحثية بما يتوافق مع متطلبات أسلوب التدريس في نظام التعليم ل.م.د.

أما النسب المنخفضة التي سجلت بالنسبة لاستعمال منتديات النقاش والمدونات في النشاطات التعليمية والبحثية، قد يعود إلى عدم توفير هذه التطبيقات على المواقع الرسمية للجامعة وكياناتها وأقسامها، أو نقص النشاطات التعليمية التي تتطلب استعمال ذات البرامج، عدا بعض غرف النقاش على منصة مودل التي يتكفل أستاذ الوحدة بإنشائها وإدارتها ومراقبتها، تستعمل كحيز لاستقبال أسئلة واستفسارات الطلبة الذين يشرف عليهم فقط، وغالبا ما تدور مواضيع النقاش حول الدروس والمحاضرات والواجبات والامتحانات

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

والعلامات. غير أنه تكمن ميزة مننديات النقاش مقارنة بصفحات المجموعات على مواقع التواصل الاجتماعي، أنها تتألف من مجموعات من الخبراء والمختصين من كافة الخلفيات وجميع مناطق العالم دون شرط التواصل الفعلي أو الصداقة أو التعارف بينهم، مما يجعل المشارك يعبر عن أفكاره ويتبادل المعلومات بكل حرية وأريحية وإثارة حب الاطلاع والاكتشاف وإحياء روح الحركية والاجتهاد، فضلا عن الاستفادة من التجارب والخبرات المعرفية والمستجدات العلمية غير المنقولة على أوعية المعلومات. أما النتائج السلبية لنسبة استعمال المدونات خاصة من طرف فئة الطلبة قد يعود إلى تفضيلهم لبرامج الويكي لنشر أعمالهم وأبحاثهم وبما توفره من إمكانية لحل الواجبات والتمارين بطريقة جماعية، بينما تفيدنا الأرقام وكما هو موضح في الشكل رقم (72) أن فئة الأساتذة تبقى أكثر اهتماما ببرامج المدونات، ومن المرجح أن يكون السبب في ذلك هو إدراكهم لهذه المواقع كمصدر لنشر أعمالهم الفكرية ونتائج بحوثهم العلمية أو عرض سيرتهم الذاتية من أجل فرض تواجدهم على شبكة الإنترنت ونيل الشهرة.

ورغم أهمية خدمة الإشعار الفوري بالجديد في تعزيز المهارات البحثية عن المواد العلمية والتكوينية التي تخدم تخصصات واهتمامات الأساتذة والطلبة مع توفير الوقت والجهد في استرجاعها واستقبالها بصفة آنية فور ورودها، بينت النتائج أن نسبة قليلة فقط من المبحوثين يميلون إلى استعمال هذه الخدمة في نشاطاتهم العلمية والبحثية، وهذا ما يفسره عدم توفر هذه الخدمة على جميع المواقع الرسمية للمرافق المعلومات والهيئات العلمية والبيداغوجية التابعة للجامعة بما فيها المكتبة المركزية.

وعليه، أظهرت نتائج هذا السؤال أن استخدام أفراد عينة البحث لتطبيقات الويب 2.0 في مناهج التدريس والتعلم بدرجة متوسطة، فعلى الرغم من امتلاك أغلب المبحوثين على أجهزة الإعلام الآلي وإمكانيات الاتصال بشبكة الإنترنت سواء كانت الحواسيب أو الهواتف النقالة والتي غالبا ما تكون مدعمة ومجهزة بالبرامج الضرورية التي تسمح لهم باستغلالها في النواحي العلمية والبيداغوجية، إلا أنهم لا يجيدون التعامل معها بالقدر الكافي وبطريقة فعالة. مما يتعين على القائمين على الجامعة تعظيم الاستفادة من أدوات الجيل الثاني من التعليم عن طريق وضع برامج تثقيفية/تحسيسية وتدريبية لتعريف أفراد المجتمع الأكاديمي بكيفية عمل هذه التطبيقات وطرق توظيفها في المنظومة التعليمية بما يعزز تفعيل الأهداف والمبادئ الكبرى للتكوين في نظام التعليم ل.م.د، فضلا عن توفير البنية التحتية الملائمة من أجل استثمارها بالطريقة المثلى بما يزيد من دافعية الطلبة للتعلم ورفع مستوى التحصيل الدراسي. ومما لا شك أنه لا يمكن بلوغ هذا المستوى دون دعم المكتبة الجامعية من خلال دمج وتوفير المواد التعليمية والخدمات المكتبية التي تساهم في مناهج وطرق التدريس المعتمدة بالجامعة، مما يتعين عليها المعرفة الدقيقة للمهارات والقدرات التي تتوفر

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

عليها الطلبة وأعضاء هيئة التدريس عند التعامل مع تطبيقات الجيل الثاني من الويب، وكيفية التفاعل معها.

### 6.1. طرق المطالعة على مصادر المعلومات:

نمط القراءة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	الصفة
	تكرار	%	تكرار	%		
على الورق	36	28,35	85	23,10	121	24,44
على الشاشة	40	31,50	186	50,54	226	45,66
الطباعة ثم القراءة	26	20,47	24	6,52	50	10,10
التخزين ثم القراءة	25	19,69	73	19,84	98	19,80
المجموع	127	100	368	100	495	100

نمط القراءة	الطلبة	الأساتذة
التخزين ثم القراءة	19,84	19,69
الطباعة ثم القراءة	6,52	20,47
على الشاشة	50,54	31,5
على الورق	23,1	28,35

شكل رقم (73): طرق المطالعة لدى الأساتذة والطلبة

جدول رقم (65): طرق المطالعة لدى الأساتذة والطلبة

يبين الجدول رقم (65) والشكل رقم (73) اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو طرق المطالعة على مصادر المعلومات حسب الرتبة العلمية للأساتذة والشهادة المحضرة لها من طرف الطلبة، حيث نتوقع أن إدراك سلوكيات ومهارات المستفيدين في ممارسة المطالعة والقراءة على المواد المعرفية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني قد يكون مؤشرا في تحديد وفهم نمط المجموعات والخدمات المكتبية الكفيلة بتلبية احتياجاتهم العلمية والمعرفية بمختلف فئاتهم وتخصصاتهم على أفضل وجه. ومن خلال الأرقام المدرجة أعلاه، يتضح أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي تقدر ب 45.66% يفضلون القراءة على الشاشة، وأعلىها كانت لدى فئة الطلبة بنسبة إجابة بلغت 50.54% تقابلها 31.50% من إجابات فئة الأساتذة بمختلف رتبهم الأكاديمية. وقد يعود السبب في ذلك إلى متطلبات التعليم عن بعد التي تقتضي اكتساب مهارات القراءة الإلكترونية التي تستخدم عند التفاعل مع الدروس والمحاضرات الواردة على منصة مودل، فضلا عن استخدام البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي والتي لا يخلو هاتف أي أستاذ أو طالب منها لما تقدمه من

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

إمكانيات القراءة والمطالعة في أي وقت وفي أي مكان. كما تعبر هذه النتائج عن مدى إدراك هذه الفئة لأهمية القراءة الإلكترونية في تنمية عادة القراءة بشكل أفضل بما «توفره للقارئ من حرية في انتقاء المقروء والتعامل معه، بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى المواد المقروءة وتنوع البدائل القرائية وتعدددها، وكل ذلك من خلال بعض الوسائط الإلكترونية كالحاسوب والأجهزة الذكية وشبكة المعلومات العالمية الإنترنت»<sup>1</sup>. وجاءت في الرتبة الثانية القراءة على الورق بما نسبته 24.44% من مجموع الإجابات المحصل عليها، وسجلت فئة الأساتذة أكثر استخداما لهذا الأسلوب من القراءة بحيث سجلت نسبة إجاباتهم ب 28.32% مقابل 23.10% من إجابات فئة الطلبة، ويرجح أن يكون السبب في ذلك الى تلك الصعوبات التي تواجه هذه الفئة حيال استعمالها للمصادر الإلكترونية والتي أفادت بها نتائج الجدول رقم (52) ورقة (407) مما يجعلهم مضطرين إلى القراءة على الورق، كون القراءة الإلكترونية لا تخلو من السلبيات دون الإغفال عن تلك الشريحة التي مازالت تفضل استخدام المصادر التقليدية في نشاطاتها العلمية والبحثية والتي أثبتتها نتائج الجدول رقم (48) ورقة (394). ويضاف إلى هذا الاتجاه فئة المبحوثين الذين يفضلون الطباعة ثم القراءة، وهي الطريقة التي احتلت الرتبة الأخيرة من حيث مجموع الإجابات المحصل عليها حول هذا السؤال وبنسبة لم تتجاوز 10.10%، أعلاها كانت لدى فئة الأساتذة بنسبة 20.47% وأدناها لدى فئة الطلبة بنسبة 6.52%. وقد يعود السبب في ذلك إلى تعثر هذه الفئة في مهارات القراءة الإلكترونية وعدم تمكنهم منها سواء في قراءتهم للنصوص ذات النسق الخطي أو غير الخطي<sup>2</sup>. ومن جهتها أكدت نتائج دراسة **Dilveko** و **Gottlieb**<sup>3</sup> في هذا الصدد أن أغلبية الطلبة والأساتذة المبحوثين يفضلون طباعة المصادر الإلكترونية ثم قراءتها نظرا لما توفره من إمكانية إضافة الملاحظات والتعليقات، وأفضل من ذلك تجعل المقارنة بين المصادر المسترجعة سهلة ومرنة للغاية.

---

<sup>1</sup> عطية، مختار عبد الخالق عبد اللاه، 2018. فاعلية برنامج تدريبي قائم على القراءة الإلكترونية الحرة الموجهة في تنمية مهارات القراءة الناقدة والاتجاه نحو القراءة لدى الطلاب معلمي اللغة العربية. مجلة كلية التربية بالمنصورة. [على الخط]. مج. 104، ع. 2. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/16]. متاح على الرابط: [https://maed.journals.ekb.eg/article\\_165132\\_26c9bb2a595676bd5170fa45a7d63663.pdf](https://maed.journals.ekb.eg/article_165132_26c9bb2a595676bd5170fa45a7d63663.pdf).

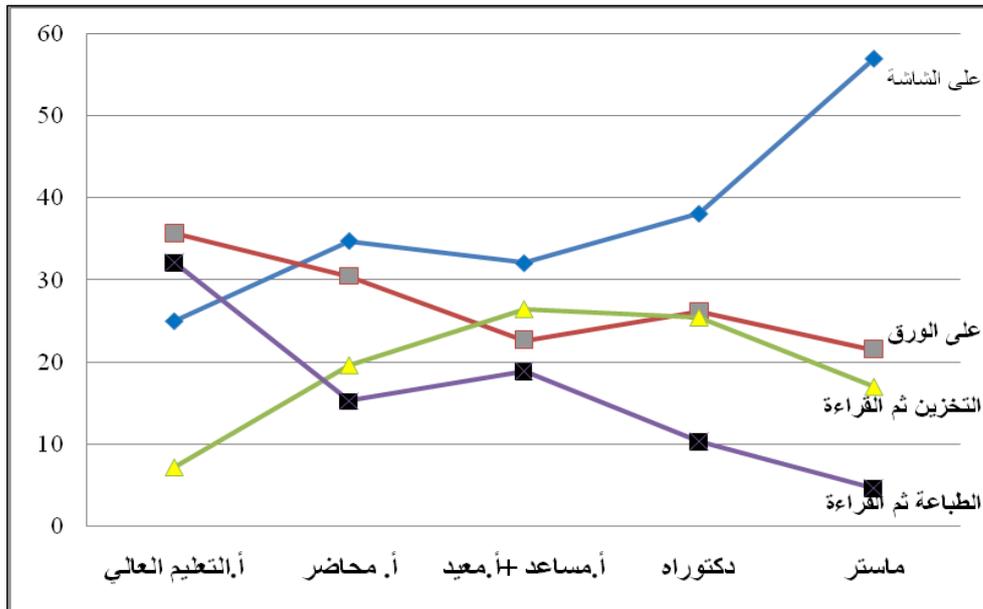
<sup>2</sup> النص ذو النسق الخطي هو النص المتاح على الصفحات الساكنة أو الثابتة دون إضفاء التقنيات التفاعلية، أما النص ذو النسق غير الخطي أو النص المفتوح هو النص الذي يعتمد على تقنيات النصوص الفائقة Hypertext في تنظيم محتواها عن طريق الروابط التشعبية.

<sup>3</sup> Dilevko J. & Gottlieb L, 2002. Print Sources in an Electronic Age: A Vital Part of the Research Process for Undergraduate Students. Journal of Academic Librarianship. [En ligne]. Vol. 28, No. 6, p. 381–392. [Consulté le: 12/11/2022.]. Disponible à l'adresse: <https://urlz.fr/kKcc>.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

في حين سجلت نسبة الإجابات حول الذين يفضلون التخزين ثم القراءة 19.80% من إجمالي الإجابات لعينة الدراسة والتي جاءت تقريبا متساوية دون أن تعادل 20% من إجابات كلا الفئتين المبحوثتين، مما يفسر تفضيل هذه الفئة استغلال الفرص المتاحة عند الاتصال بشبكة الإنترنت والولوج إلى قواعد البيانات والمستودعات الرقمية التي تمنح إمكانية الوصول إلى النص الكامل للوثائق لتنزيلها وتحميلها على وسائل التخزين المختلفة من أجل الرجوع إليها في وقت لاحق، أو حينما تتوفر الظروف الملائمة من راحة وهدوء وأجهزة.

وقصد معرفة توجهات أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي لفئة الطلبة والتدرج العلمي للأساتذة بمختلف رتبهم الأكاديمية، نورد المنحنى البياني التالي:



شكل رقم (74): طرق المطالعة لدى الأساتذة والطلبة حسب الرتبة العلمية والشهادة المحضرة.

ويوضح الشكل رقم (74) توزيع آراء الأساتذة والطلبة المبحوثين حول ميولهم لطريقة القراءة والمطالعة على مصادر المعلومات، وبالتمعن في النتائج المحصل عليها، يتضح لنا نوع من التدرج في نسب الإجابات حسب الرتب العلمية للأساتذة والمستوى الدراسي للطلبة المبحوثين. بحيث نجد أن وتيرة القراءة على الشاشة تنخفض لدى أفراد عينة الدراسة كلما تدرجوا في المستوى التعليمي والرتبة العلمية. وهذا ما تفسره الخصائص الديموغرافية من حيث متغير العمر لعينة الدراسة، بحيث بينت النتائج أن طلبة الماستر والدكتوراه هم أكثر ميلا للقراءة الإلكترونية، وهذا راجع إلى كونهم ينتمون إلى الجيل الرقمي ممن يمتلكون المهارات التكنولوجية

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

الكفيلة بالتعامل مع شاشات الأجهزة اللوحية والهواتف النقالة والحواسيب للقراءة، وتضاف إلى هذه الفئة شريحة من الأساتذة المساعدين والمحاضرين الذين استطاعوا مسaire البيئة الرقمية، بينما أشارت الأرقام إلى انخفاض نسبة التفاعل مع القراءة على الشاشة لفئة أساتذة التعليم العالي. ويحتمل أن يكون السبب في ذلك هو اندماجهم في سن متقدم نوعا ما في البيئة الرقمية، مما يسبب لهم صعوبات في تبني شكل القراءة الإلكترونية والتحكم الجيد في استخدام الأجهزة والبرمجيات الضرورية للانتفاع بها. وعلى صعيد آخر، يمكن أن تعزو هذه النتائج إلى الإدراك التدريجي لمجتمع البحث عن الأضرار والمخاطر الصحية والنفسية التي تحيط بالقراءة على الشاشة كلما تزداد نسبة استعمالها مع التقدم في السن والتي تفرضها الأعباء البيداغوجية والتعليمية والبحثية كلما تقدموا في المستوى التعليمي والرتبة الأكاديمية. كما يمكن أن تفسر هذه النتائج بقلّة أو ضعف مصادر المعلومات الإلكترونية وما يتعلق منها بالحدثة والتنقية المستمرة والكفيلة بدعم احتياجات الباحثين عبر مختلف مراحل البحث العلمي والتدرج في الدراسة والرتب العلمية، وهو ما أثبتته نتائج الجدول رقم (50) ورقة رقم (402). ومن واقع هذه النتيجة تبرز بطبيعة الحال العلاقة العكسية بين تفضيل القراءة على الورق والتدرج في المستوى التعليمي والرتبة العلمية، أين أفادت النتائج انه كلما تقدم أفراد عينة الدراسة في المستوى التعليمي والرتبة الأكاديمية ترتفع نسبة اتجاهاتهم نحو الاطلاع على المصادر التقليدية والتخلي تدريجيا عن أسلوب القراءة الإلكترونية. وهو ما يفسر النتائج السابقة لاسيما في اتجاهات المبحوثين نحو المصادر والخدمات الهجينة.

وتوضح النتائج الخاصة بطريقة تخزين المصادر على الحوامل الرقمية ثم قراءتها تظهر نوع من التباين بين الفئات المدروسة، بحيث يبين الرسم البياني أعلاه العلاقة الطردية بين التقدم في المستوى التعليمي لطلبة الماستر والدكتوراه حتى بلوغ رتبة أستاذ مساعد أو معيد وارتفاع نسبة التركيز على هذه الطريقة، ويعود ذلك إلى طبيعة نشاطاتهم العلمية والبحثية التي تطلب تجميع كميات هائلة من المعلومات من المصادر المختلفة بما يخدم أعمالهم وأبحاثهم العلمية خاصة المتعلقة برسائل ومذكرات التخرج من أجل قراءتها أثناء أوقات الفراغ نظرا لمحدودية الوقت المتاح لاستغلالها مباشرة عند استرجاعها على شبكة الإنترنت أو قواعد البيانات. في حين جاءت النتائج معاكسة تماما بالنسبة لرتب الأساتذة المحاضرون وأساتذة التعليم العالي، بحيث كلما ارتقى الأساتذة في الرتبة كلما انخفضت درجة الاعتماد على التخزين ثم القراءة، وهو أمر يرتبط بشكل وثيق بالصعوبات المتعلقة بالقراءة الإلكترونية والتي أشرنا إليها سابقا، وبما يفسره اتجاه هذه الفئة نحو طباعة المصادر ثم قراءتها وبنسبة أعلى لدى أساتذة التعليم العالي، بحكم خبرتهم المكتسبة في التحليل

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

والتقييم السريع لمصادر المعرفة على الوسائط الرقمية وطباعتها مباشرة دون الحاجة إلى استغلالها على شاشات الأجهزة الإلكترونية أو تحميلها على وسائل التخزين.

و الجدير بالذكر أن هذه النتائج لا تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع اتجاهات ممارسة القراءة من طرف المجتمع الأكاديمي، منها دراسة الباحث **كمال بطوش**<sup>1</sup> التي أجراها سنة 2010 بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية (قسنطينة)، والتي توصلت إلى أن أغلبية الأساتذة المبحوثين بمختلف رتبهم العلمية يعتمدون أساسا في ممارستهم للقراءة والاطلاع على المصادر على تقنية التحميل أولا، ثم تليه عملية الطباعة فعلية النسخ أخيرا، وأن آخر الأساليب استخداما في استرجاع المصادر والمعلومات الإلكترونية هو طريقة التحليل بعد القراءة. في حين أثبتت نتائج هذا السؤال تحول الممارسات والعادات القرائية لدى أفراد مجتمع الدراسة في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتنامي أهميتها في العصر الحالي وارتباط الجيل الصاعد بها. هذا ما يقودنا إلى الحديث عن مكانة المكتبة المدرسية في إرساء ثقافة القراءة الإلكترونية وتحسينها وتنمية مهاراتها لدى الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من خلال اقتناء المزيد من الأوعية الإلكترونية في ضوء سياسة محكمة لتنمية المجموعات الرقمية وتنفيذ دورات تكوينية وورشات عمل تطبيقية حول استراتيجيات القراءة الفعالة والمنظمة وما تقتضيه من استخدام المهارات المعلوماتية وتوظيف إمكانيات شبكة الإنترنت وتقنياتها، ومهارات التعامل مع البيانات والمعلومات والتأكد من صحتها وموثوقيتها، خاصة إذا علمنا أن معظم المبحوثين يمتلكون جهاز الحاسوب، فضلا عن الهواتف النقالة التي أصبحت في يومنا هذا في يد كل طالب وأستاذ. هذا، دون الإغفال عن تعزيز القراءة الورقية من خلال تثمين المجموعات التقليدية للمكتبة و«توفير الموقع والمبنى المناسب وتقديم التسهيلات للمبشرين والدارسين مثل (قاعات المطالعة، الرفوف المفتوحة، الكتب المحجوزة، الأثاث المريح، معارض الكتب) وغير ذلك من المستلزمات الضرورية التي تنمي حب القراءة والاطلاع وتوفر جهد ووقت»<sup>2</sup>. لأنه مهما بلغت درجة الاهتمام بالقراءة الإلكترونية، تبقى القراءة الورقية تستهوي نسبة كبيرة من المستفيدين ممن يستبعدون فكرة الاستغناء عن القراءة الورقية واستبدالها بالقراءة على الشاشة، بل من المؤكد أنهم يعتبرونها مكملة له. وهذا ما أكدته دراسة **Diane Mizrachi**<sup>3</sup> حول اتجاهات وسلوكيات طلبة جامعة كاليفورنيا نحو

<sup>1</sup> بطوش، كمال، 2010. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها - جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجاً. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. جامعة قسنطينة.

<sup>2</sup> مجبل لازم المالكي. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص. 313.

<sup>3</sup> MIZRACHI, Diane, 2015. Undergraduates' Academic Reading Format Preferences and Behaviors. The Journal of Academic Librarianship. [En ligne]. Vo. 41, Issue 3, P. 301-311. [Consulté le:15/01/2023]. Disponible à l'adresse: <<https://www-sciencedirect-com.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0099133315000506>>.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

القراءة الأكاديمية والعوامل المؤثرة فيها، بحيث أظهرت النتائج أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين يفضلون القراءة الورقية على القراءة في نشاطاتهم التعليمية والبحثية والترفيهية.

### 7.1. مدى استعداد الأساتذة والطلبة للنشر العلمي المفتوح:

الصفة	الأساتذة		طلبة الدكتوراه		المجموع	%
	التكرار	%	التكرار	%		
نعم	52	89,66	40	68,97	92	79,31
لا	1	1,72	7	12,07	8	6,90
دون إجابة	5	8,62	11	18,97	16	13,79
المجموع	58	100	58	100	267	100

جدول رقم (66): انطباعات الأساتذة والباحثين من النشر العلمي المفتوح.

«يعد النشر العلمي المحصلة النهائية لجهود الباحث، والمنفذ الرئيس لنقل وتبادل محصلة نتائج بحوثه نحو المجتمعات العلمية؛ حيث تمنح لها صفة الشرعية، ويمنح الباحثون الاعتراف بصفة العضوية في المجتمع العلمي، باعتبار هذه البحوث إضافات فعلية إلى الرصيد الفكري المعرفي، عبر سلسلة متوالية من التطورات في النشاط العلمي ضمن سياق تخصصي معين»<sup>1</sup>، كما يعتبر النشر العلمي من أهم المقومات الضرورية لضمان شغل الباحثين لمكانتهم العلمية وارتقائهم في الرتب الأكاديمية مما اصطلح عليه بالجامعات المتطورة Publish Or perich، علاوة عن كونه مؤشر لمستوى نشاط البحث العلمي وبمثابة أحد المعايير المعتمدة لتصنيف الجامعات العالمية. ومرورا بالنشر الإلكتروني الذي حضي رواجاً كبيراً في الأوساط الجامعية في الآونة الأخيرة، ووصولاً إلى مبدأ النفاذ الحر الذي بات مطلب المجتمع الأكاديمي بمختلف مكوناته بغية تفعيل الاتصال العلمي بين الباحثين، بحيث «بات النشر العلمي المفتوح من أكثر التغيرات الجوهرية أهمية في النشر وتحقيقاً لمقاربة منصة الباحث العلمي (GS) Google Scholar ومؤيدوه في العالم الأكاديمي عن ديمقراطية الإنتاج العلمي "وقياس التأثير" والتي أكدت على اعتبار أن أي بحث أو وثيقة منشورة هي قابلة

<sup>1</sup> البشر فاطمة بنت عبد الله، بنت محمد، 2020. الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بقسم الإدارة التربوية في الجامعات السعودية في نشر الأبحاث في المجالات العلمية المحكمة. مجلة كلية التربية-جامعة المنصورة. [على الخط]. ع 110، ص. 165. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/27]. متاح على الرابط: < [https://maed.journals.ekb.eg/article\\_147622\\_0a94f8955105aba93c2e1370ac79289f.pdf](https://maed.journals.ekb.eg/article_147622_0a94f8955105aba93c2e1370ac79289f.pdf) >.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

للقراءة والاقتراب بغض النظر عن الموضوع الذي تناوله أو الكاتب لذي ألفها أو المنطقة أو اللغة التي صدرت بها، من خلال دوريات الوصول الحر OAJ، والتي نالت من الأسس التي كانت تعتبر راسخة في مجال النشر العلمي وتقييم مستواه وتأثيره الكثير.<sup>1</sup> ومن هذا المنطلق، حاولنا رصد آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى استعدادهم للمشاركة في مبادرات الوصول الحر إلى أبحاثهم وأعمالهم العلمية من خلال نشرها على الوسائل التي تتيحها تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ومن خلال استقراء بيانات الجدول رقم (66)، يتبين جليا أن أغلبية المبحوثين مستعدون لنشر أعمالهم وأبحاثهم في الشكل الإلكتروني بما نسبته 79.31% من إجمالي الإجابات المحصل عليها، وسجلت أعلى نسبة من الإجابات لدى فئة الأساتذة بمقدار 89.66% تقابلها 68.97% من إجابات الطلبة الباحثين، وهذا ما تفسره بروز منصات النشر الإلكتروني الأكاديمي والتسهيلات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات التي ساهمت في تجاوز عراقيل النشر التقليدي، وفي مقدمتها استخدام أجهزة الحواسيب وشبكة الإنترنت في إنشاء وتحرير وتعديل الأوراق البحثية، والكتب والرسائل العلمية وغيرها من الأعمال الأكاديمية، بحيث «أعطت الفرصة لتبادل الخبرات والربط و التقريب بين الباحثين حول العالم، ونشر النتائج العلمية بنفقات أقل، واختصار للوقت، وزيادة في الكفاءة والفاعلية في استخدام المعلومات، وتماشي مع إيقاع الحياة في المجتمعات المعاصرة، وهو أمر أمكن تحقيقه عن طريق تلك التكنولوجيا ودون الحاجة إلى استخدام الطرق الورقية القديمة»<sup>2</sup>. فضلا عن حرص الهيئة الوصية على تشجيع مبادرات النشر الإلكتروني للأبحاث والأعمال الأكاديمية وتعزيز الاتصال العلمي وتدعيمها بجملة من النصوص والقوانين والإجراءات المالية والتنظيمية بما يجعل النشر العلمي يتوافق بما هو معمول به عالميا. أما عن سبب ارتفاع نسبة الإجابات حول هذا الاتجاه لدى فئة الأساتذة قد يعود إلى طبيعة الالتزامات المترتبة على الأستاذ الجامعي والتي تلزمه على القيام ببحوث علمية شخصية أو جماعية إلى جانب مهمة التدريس، ونشر النتائج التي يتوصل إليها في مختلف قنوات النشر، فضلا عن تطلعاتهم للترقية المهنية وإثراء مسيرتهم الذاتية مما يحسن من مردودهم المالي ومستواهم المعيشي. أما بالنسبة لطلبة الدراسات العليا، فيرتبط اتجاههم نحو النشر الإلكتروني بإجراءات مناقشة أطروحة الدكتوراه أو الماجستير التي تقتضي نشر ورقة علمية أو بحث يستخلص من رسالة الدكتوراه أو الماجستير في مجلات متخصصة يتم ضبط عناوينها وتصنيفها بصفة دورية من طرف

<sup>1</sup> الدهشان، جمال خليل علي، 2019. الاتجاهات الحديثة في النشر العلمي ومعايير تقييمه. المجلة الدولية للبحوث في البحوث التربوية. [على الخط]. مج.3، ع. 1. ص.61. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/27]. متاح على الرابط: <[http://search.shamaa.org/PDF/Articles/FC/ERIJres/IjresVol3No1Y2020/ijres\\_2020-v3-n1\\_053-117.pdf](http://search.shamaa.org/PDF/Articles/FC/ERIJres/IjresVol3No1Y2020/ijres_2020-v3-n1_053-117.pdf)>

<sup>2</sup> نفس المصدر. ص.2.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

الوزارة الوصية، وأغلبها متاح على المنصة الإلكترونية للمجلات العلمية الوطنية (ASJP) تحت إشراف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني.

في حين أفرت نسبة ضئيلة من المستجوبين تقدر ب 6.90% من إجمالي الإجابات بعدم رغبتهم في النشر العلمي الإلكتروني، إذ سجلت فئة الطلبة أعلى نسبة إجابة بلغت 12.07%، وتتطابق هذه النسبة مع ما توصلت إليه دراسة **محدب رزيقة**<sup>1</sup> حيث أستنتج أن نسبة 11.76% من الطلبة المستجوبين لا يعتمدون على النشر العلمي الإلكتروني. ولقد أعرب أفراد هذه الفئة على مجموعة من الأسباب التي تحول دون التوجه إلى النشر الإلكتروني، والتي تنصب في مجملها حول ضعف مهارات الباحثين في الوصول إلى مصادر النشر العلمي المعترف بها، وعدم الإلمام بخطوات تقديم الأوراق العلمية للنشر ومتابعتها، والتخوف من السرقة العلمية لأعمالهم الناجم من ضعف حماية الملكية الفكرية في البيئة الرقمية والوقوع في فخ الناشرين المفترسين ( Les éditeurs prédateurs )، وعدم توفر الأجهزة الضرورية لاستخدام المحتوى الإلكتروني، فضلا عن افتقار النشر الإلكتروني المفتوح إلى الرصانة العلمية وتغلب الطابع التجاري عليها على حساب الجودة. وقد تفسر هذه التحفظات مدى تمسك هذه الفئة من المبحوثين بالنموذج التقليدي للتواصل العلمي رغم توفر مواقع وأدلة يمكن التحري فيها عن الناشرين والمجلات قبل النشر، على غرار موقع المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي<sup>2</sup>، أين يتم إحصاء قوائم المجلات العلمية المحكمة وفقا للمعايير الأكاديمية للنشر من صنف "أ" و "ب" وقائمة المجلات المفترسة والناشرين الوهميين من أجل محاربة الأبحاث المشبوهة وحماية سمعة الباحثين ومؤسساتهم الجامعية في الأوساط العلمية.

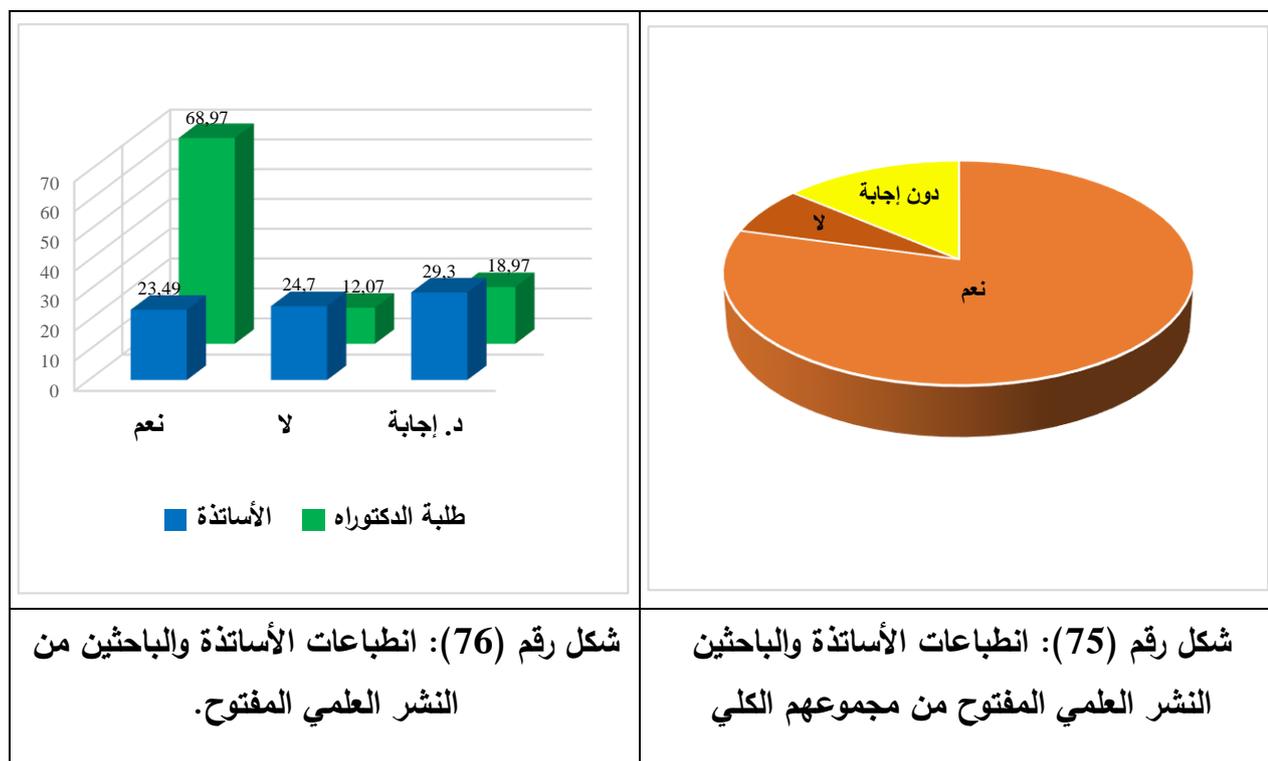
بينما اكتفت نسبة 13.79% بعدم الإجابة عن هذا السؤال، مما يفسر عدم إدراكهم بأهمية النشر الإلكتروني في مساهمهم العلمي والبحثي، أو غير معنيين بهذا النشاط ومن المرجح أن ينتمون إلى فئة الطلبة من المستوى التعليمي الأول والثاني، وفئة من الأساتذة الذين يكتفون بالبقاء في رتبهم العلمية دون الرغبة في الترقية إلى مستويات أعلى.

<sup>1</sup> محدب، رزيقة، 2016. النشر الإلكتروني عبر الشبكة العنكبوتية ودورها في تنمية البحث العلمي لدى طلاب قسم علم النفس المقبلين على التخرج: دراسة ميدانية بجامعة تيزي وزو وجامعة ورقلة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. [على الخط]. ع27، ص.16. <<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/13530/1/S2713.pdf>>

<sup>2</sup> نفس المرجع.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

ومن واقع النتائج المحصل عليها، نستنتج أهم مؤشر يدل على الاتجاه الايجابي لأفراد عينة الدراسة نحو نشر بحوثهم وأعمالهم العلمية في الشكل الإلكتروني ومشاركة النتائج المتحصل عليها مع أقرانهم داخل وخارج الجامعة. مما يدل على خبرتهم وتجاربهم في التعامل مع تقنيات النشر الحديثة واندماجهم في الاتجاهات المستحدثة للاتصال العلمي في البيئة الأكاديمية بما يشجع مبادرات النفاذ الحر إلى الإنتاج العلمي والمعرفي والفكري، وهذا ما يعزز من نتائج الجداول السابقة حول استعمال تطبيقات الويب 2.0 في نشاطاتهم العلمية والبحثية. كما يستدل من هذه النتائج وعي وإدراك الباحثين المستطلعين بأهمية إتاحة الوصول إلى المنشورات العلمية وإثراء المعرفة العلمية وإيصالها لمن يحتاجها وبما تقتضيه الاتجاهات الحديثة للبحث العلمي. ومما لا شك فيه أن هذا الاتجاه سوف يساهم حتماً في إثراء الرصيد المعرفي للمكتبة الجامعية، وتطوير خدماتها باعتباره الصورة المعاصرة لتقنيات المعلومات في الوقت الذي تعاني أغلبية المكتبات من أزمة التمويل وتراجع ميزانيتها، وارتفاع تكاليف مصادر المعلومات والاتصال بقواعد البيانات والاشتراك في الدوريات المتخصصة. وبدورها يمكن للمكتبات الجامعية أن تؤدي دوراً محورياً في النهوض بحركة الوصول الحر مما تقدم من خدمات وبرامج وأنشطة للمستفيدين معتمدة في ذلك على المستودعات الرقمية المؤسساتية خدمة للنشر وإيداع الدراسات والنتائج البحثية والكتب العلمية والتقارير والدروس في سبيل ترميم النشاطات والإسهامات العلمية للباحثين داخل وخارج الجامعة. والأشكال البيانية الموالية كقيلة بتوضيح بيانات الجدول رقم (64):



### 8.1. مدى استفادة الأساتذة والطلبة من البرامج التكوينية:

الصفة	الأساتذة		الطلبة		المجموع	%
	التكرار	%	التكرار	%		
نعم	8	13,79	34	16,27	42	15,73
لا	49	84,48	164	78,47	213	79,78
دون إجابة	1	1,72	11	5,26	12	4,49
المجموع	58	100	209	100	267	100

الإجابة	الأساتذة	الطلبة
نعم	13,79	16,27
لا	84,48	78,47
د. إجابة	1,72	5,26

شكل رقم (77): مدى استفادة الأساتذة والطلبة من برامج تكوينية حول البحث الوثائقي.	جدول رقم (67): مدى استفادة الأساتذة والطلبة من برامج تكوينية حول البحث الوثائقي.
---	--

يعد التكوين الوثائقي في وقتنا الحالي من أهم عوامل النجاح لجميع أعضاء المجتمع الأكاديمي على اختلاف فئاتهم وهذا راجع إلى ما تفرضه طرائق التعليم الحديثة التي تنتهج أساليب دراسة الحالة وحل المشكلات والتعلم التعاوني وغيرها من الطرق التي تجعل من المتعلم محور العملية التعليمية. هذا ما تقتضي تزويد المتعلمين بالمهارات اللازمة لتعزيز لديهم الاستقلالية في استخدام المواد المعرفية مما يمكنه من استرجاع وتقييم مصادر المعلومات والاستغلال الأحسن لها في بحوثه ودراسته، بل هو «الضمان الوحيد لتحقيق أهداف التعلم الذاتي ليس فقط أثناء مراحل التعليم الرسمي، بل أيضا بعد أن يترك المرء ذلك التعليم الرسمي ويدخل إلى معترك الحياة العملية»<sup>1</sup>.

ويعتبر تكوين المستفيد بالنسبة للمكتبة الجامعية جزءا رئيسيا من إسهامها في نشاطات التعليم والتدريس والبحث بالجامعة، بحيث تتفاعل مع جميع أطراف العملية التعليمية لتصميم برامج تدريبية لتحصيل الثقافة المعلوماتية الكفيلة بتعليم الطلبة والأساتذة والباحثين بمهارات وكفاءات تحديد الاحتياجات المعلوماتية وسبل البحث عنها في المصادر المختلفة، وطرق تحليلها وتقييمها والاستفادة منها بكفاية في التعليم والبحث

<sup>1</sup> غادة عبد المنعم، موسى، 2016. الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات وخدماتها. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2016. ص. 186.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

العلمي. وبغرض معرفة مدى استفادة المبحوثين من برامج تكوينية حول البحث الوثائقي عمدنا إلى طرح هذا السؤال، وجاءت نتائجه كما هو مبين في الجدول التالي:

وبينت البيانات الواردة في الجدول رقم (67) والموضحة في الشكل رقم (77) أن أغلبية المستطلعين بنسبة 79.78% لم يتحصلوا على أي تكوين من طرف مكتبتهم، بينما أقرت نسبة لا تتعدى 15.73% من مجموع أفراد عينة الدراسة أنهم استفادوا من ذات البرامج، وهو أمر له تأثير بالغ على تحديد اتجاهات المستفيدين من الخدمات المكتبية، كون التحكم في آليات البحث والتنقيب عن المعلومات لدى المستفيدين من مقومات الخدمة المكتبية، بحيث لا يمكن الاستثمار في خدمات الفهارس والبث الانتقائي والدوريات الإلكترونية وقواعد البيانات وغيرها دون تهيئة مستخدميها على طرق استعمالها والانتفاع بها، باعتبارها همزة وصل بين احتياجات المستفيد ومجموعات المكتبة على اختلاف أشكالها وأنواعها. هذا ما يدل على أن المكتبة لا تولي الاهتمام بالتكوين الوثائقي لروادها الحاليين ولا المحتملين بما يكفل لها التموغ القوي والاستراتيجي في العملية التعليمية بالجامعة من خلال إرساء ثقافة المعلومات لدى الأساتذة والطلبة والباحثين، والحرص على استقطاب أكبر عدد منهم للاستفادة من خدماتها ومجموعاتها.

وقد تفسر هذه النتائج اتجاهات أغلبية المبحوثين نحو استعمال محركات البحث كمصدر أساسي للبحث والوصول إلى المصادر التي تفي باحتياجاتهم، والتي أفادت بها النتائج السلبية للشكل رقم (28) ورقة رقم (335) أين أظهرت الاستعمال الضعيف للخدمات المكتبية المتاحة على الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة ومما جعل 15.73% من المبحوثين يطالبون وبما أفادت به الأرقام في الجدول رقم (31) ورقة (345). والجدير بالذكر أنه إلى غاية سنة 2015، نفيدنا المعلومات الواردة على الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة أنها بادرت بتنظيم عدة دورات تكوينية في غاية الأهمية والحدثة لفائدة مختلف فئات المستفيدين، وانصببت في مجملها حول تلقين مهارات البحث عن المعلومات في المصادر الإلكترونية، الملكية الفكرية، وطرق إعداد البحوث ونشر الأعمال الفكرية. في حين تم تنظيم عدد محدود من الدورات التكوينية منذ ذلك الحين حسب مسؤولة البحث البيبليوغرافي، وهذا راجع إلى عدم كفاية الميزانية المخصصة للتكوين من طرف إدارة الجامعة بعدما أن استفادت من بعض البرامج تكوينية في إطار مشروع RIBU ضمن برنامج TEMPUS. هذا ما يقودنا إلى القول أن مصير مكتباتنا الجامعية مرتبط بمدى تولي الاهتمام للمؤسسة الأم بأهميتها ومكانتها في العرض العام لبرامج التدريس بالجامعة.

### 9.1. الاحتياجات التكوينية للأساتذة والطلبة المبحوثين:

%	المجموع	الطلبة		الأساتذة		الصفة
		%	التكرار	%	التكرار	
16,67	114	17,86	97	12,06	17	البحث واسترجاع المعلومات
5,99	41	7,00	38	2,13	3	تقنيات تدوين الملاحظات أثناء المحاضرات
9,21	63	7,92	43	14,18	20	تقييم مصادر المعلومات الإلكترونية
9,21	63	9,21	50	9,22	13	تنظيم فضاء العمل الرقمي على الحاسوب
18,71	128	17,86	97	21,99	31	اللغات الأجنبية
11,55	79	11,97	65	9,93	14	برامج العرض وتقديم الأعمال والبحوث
13,01	89	12,71	69	14,18	20	برامج توثيق المصادر والمراجع
14,04	96	13,81	75	14,89	21	تطبيقات الويب 2.0
1,61	11	1,66	9	1,42	2	أخرى
<b>100</b>	<b>684</b>	<b>100</b>	<b>543</b>	<b>100</b>	<b>141</b>	<b>المجموع</b>

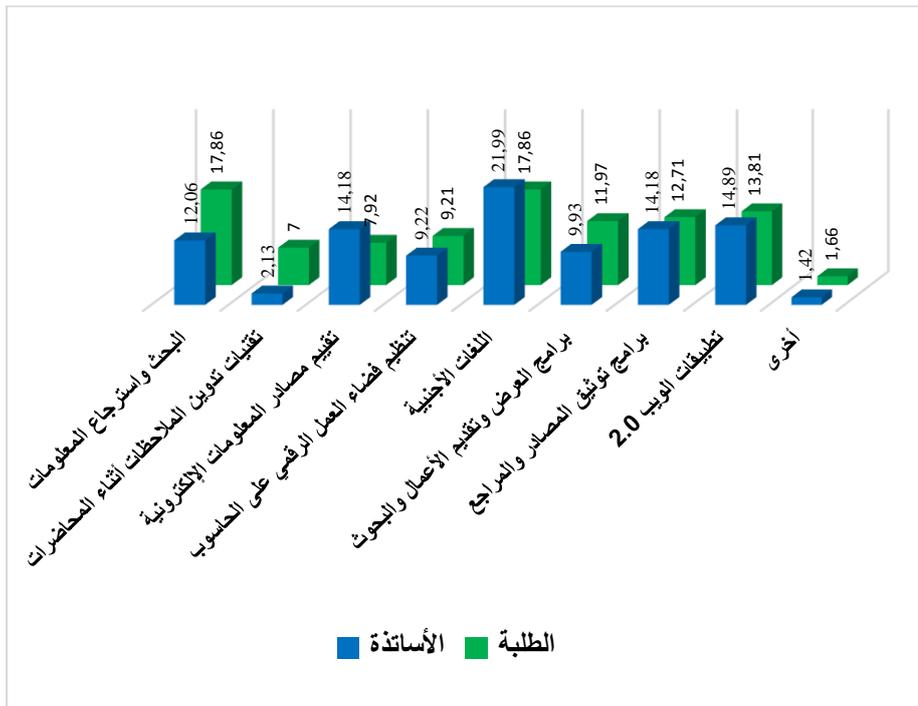
#### جدول رقم (68): مجالات التكوين التي يرغب فيها الأساتذة والطلبة.

تبعاً للنتائج المحصل عليها في الجدول رقم (68)، تبرز جليا الأرقام الواردة فيه أن جميع المبحوثين مهتمين بمجالات التكوين المقترحة في خيارات هذا السؤال، والمثير للاهتمام أن أكبر نسبة من الإجابات انصبحت حول التكوين في اللغات الأجنبية بنسبة 18.71% وبأعلى معدل لفئة الأساتذة التي قاربت 20% من إجابات هذه الفئة، تليها الرغبة في متابعة تكوين حول تقنيات البحث واسترجاع المعلومات بنسبة تقدر بـ 16.67% من إجمالي الإجابات المحصل عليها. وأفادت البيانات أن فئة الطلبة أكثر إلحاحا على مزاولة ذات التكوين وبنسبة إجابات تعادل 18.71%. وجاءت في الرتبة الثالثة رغبة التكوين في مجال تطبيقات الويب 2.0 بنسبة إجابة 14.04% وبمعدل شبه متساوي بين إجابات الطلبة والأساتذة. تاليها برامج توثيق المصادر والمراجع في المرتبة التالية من حيث إجابات المستطلعين وما نسبته 13.01% وهي النسبة التي سجلت نوع من التقارب بين الفئتين المبحوثتين. أما الذين أعربوا عن الرغبة في متابعة تكوين في برامج العرض وتقديم الأعمال والبحوث فقد قدرت نسبة إجاباتهم بـ 11.55% وأعلما كانت لدى فئة الطلبة بمعدل 11.97% مقابل 9.93% من الإجابات المسجلة لعينة الأساتذة. واحتلت نفس المرتبة الإجابات المتعلقة بالرغبة في التكوين حول طرق تقييم مصادر المعلومات الإلكترونية والتكوين حول تنظيم فضاء العمل الرقمي على الحاسوب، وبما نسبته 9.21% من إجمالي الإجابات الواردة حول هذا السؤال. وهي النسبة نفسها بين فئة الأساتذة والطلبة بالنسبة لمجال التكوين الثاني، بينما تفوقت إجابات الأساتذة بنسبة 14.18% على نظيرتها من فئة

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة وعلاقتها بالخدمات المكتبية

الطلبة فيما يخص مجال التكوين الأول في هذه الرتب. وجاءت في المرتبة الأخيرة التكوين حول تقنيات تدوين الملاحظات أثناء المحاضرات والأعمال الموجهة بنسبة إجابة لم تتعدى 5.99% أين سجلت أكبر عدد التكرارات لدى فئة الطلبة بمعدل 38 إجابة بما يمثل 7% من مجموع إجابات هم.

كما حاز هذا السؤال على مجموعة من الاقتراحات لمجالات التكوين غير الخيارات الواردة للإجابة عليه، وتمحورت حول مجالات التكوين في إعداد المقررات الدراسية على منصة مودل، طرق انجاز البحوث العلمية، اليقظة المعلوماتية، أساليب تحرير المقالات العلمية، قواعد البيانات، التكوين في الإعلام الآلي، برامج معالجة النصوص (Word et Latex)، والمكتبة الرقمية. ويشير الشكل أدناه إلى هذه النتائج:



شكل رقم (78): مجالات التكوين التي يرغب الأساتذة والطلبة في الاستفادة منها.

يتضح عند استقراء النتائج من الشكل رقم (78) أن أغلبية الأساتذة والطلبة قد عبروا عن رغبتهم في التكوين الوثائقي، وأنهم مهتمين بعدة مجالات بما يمكنهم من تنمية مهاراتهم في التعامل مع جميع أشكال مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية في نشاطاتهم العلمية والبحثية. ونستخلص أن ما يشغل الاهتمام المبحوثين بالدرجة الأولى في مجال التكوين الوثائقي هو التمكن من اللغات الأجنبية باعتبارها من بين المتطلبات الأساسية للدراسة والتدريس لترسيخ العلم والمعرفة والبحث لدى أفراد المجتمع الأكاديمي، وبما يؤول الطلبة والباحثين الاندماج مستقبلا في سوق العمل بكفاءة وجدارة. كما أن نتائج هذا الجدول تعزز نتائج الجداول السابقة حول الصعوبات اللغوية التي تجابه المبحوثين في استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية، خاصة إذا علمنا أنه يكمن الجزء الأكبر من العرض الوثائقي لذات المصادر بمكتبتهم من تلك

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

التي يوفرها النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني SNDL، أين تشغل المراجع المتخصصة باللغات الأجنبية حصة الأسد، وتأتي اللغة الانجليزية في المقام الأول تليها اللغة الفرنسية وبنسبة اقل للمصادر باللغة العربية. وهذا راجع إلى افتقار مجال النشر في التخصصات العلمية باللغة الوطنية خاصة المستحدثة منها في مؤسسات التعليم العالي وبالخصوص تلك التي تخدم ميادين وتخصصات نظام التعليم المعاصر، فضلا عن ندرة ترجمة الكتب والمصادر العلمية إلى اللغة العربية.

كما تبرز النتائج أن أهم مجال التكوين الذي يرغبون فيه المبحوثين هو طرق البحث واسترجاع المعلومات، هذا ما يشير إلى المعاناة والصعوبات التي يواجهونها خاصة فئة الطلبة في عملية استرجاع المعلومات العلمية والتقنية، والوقت المستغرق في الوصول إلى المصادر التي تفي باحتياجاتهم، والناجم من عدم تمكنهم في استخدام الفهارس والكشافات وآليات البحث على شبكة الإنترنت، فضلا عن عدم إلمامهم بطرق صياغة استراتيجيات البحث من أجل استرجاع إلى المعلومات المطلوبة. وتؤيد هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة الباحثة **عرعار باهية**<sup>1</sup> حين كشفت أن نسبة 14.19% من المستفيدين يجدون صعوبات في كيفية البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة بومرداس. وبالتالي نقترح على المكتبة الاستمرار في تنظيم دورات تكوينية لفائدة المستفيدين وبالخصوص لدى فئة الطلبة مما يمكنهم من التحكم في استراتيجيات واضحة للبحث وتصفح<sup>2</sup> المعلومات وطرق استرجاعها انطلاقا من الخدمات المكتبية المتاحة أو على شبكة الإنترنت واستخدامها في التكوين والبحث العلمي. وتفسر رغبة المستجوبين عن التكوين في مجال تطبيقات الويب 2.0 بتطلعاتهم إلى استخدام الكيانات الرقمية والتحكم فيها من خلال التفاعل والعمل المشترك بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وبينهم وبين المختصين والمكتبيين، ودعوة زملائهم وأصدقائهم للتفاعل على بيئة الويب، بما في ذلك القدرة على البحث وتصفح المعلومات المتداولة بين المشاركين على مختلف منصات التواصل على شبكة الإنترنت. وتقدم تطبيقات الويب 2.0 عدة مزايا لعملية التعليم والتعلم في الأوساط الأكاديمية، ومن أهمها «سهولة إنشاء المحتوى التعليمي والبيئة التعليمية التشاركية والمشاركة

---

<sup>1</sup> عرعار، باهية، 2019. سياسة الاقتناء بالمكتبات الجامعية بين أوعية المعلومات الورقية وأوعية المعلومات الإلكترونية وانعكاساتها على مجتمع المستفيدين: المكتبة الجامعية لجامعة بن يوسف بن خدة بالجزائر والمكتبة الجامعية لجامعة أحمد بوقرة بيمورداس. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر 2. ص. 295.

<sup>2</sup> الفرق بين البحث والتصفح هو أن مصطلح البحث يستخدم للتعبير عن اكتشاف معلومات مهيكلة "Structurées"، في حين أن التصفح يعبر عن اكتشاف المعلومات غير المهيكلة.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

بالمصادر التعليمية ومن شأنها جعل المتعلم قلب العملية التعليمية<sup>1</sup> وذلك من خلال توظيف الأدوات التي يقدمها الجيل الجديد من الويب على غرار محركات البحث الاجتماعي<sup>2</sup> والمدونات ومواقع الشبكات الاجتماعية والويكي ووصف المحتوى والمنديات والتأليف الحر والملخص الوافي للموقع الإلكتروني. ففي الوقت الذي تعرف فيه العديد من مؤسسات التعليم العالي في الجزائر انتهاج أسلوب التعليم عن بعد، يمكن للمكتبة الجامعية أن تلعب دورا محوريا في تلقين مهارات استعمال أدوات الجيل الثاني من الويب للمجتمع الأكاديمي في دعم التكوين وإثراء البحث العلمي، وإرشادهم إلى الاستثمار فيها بفاعلية بما يخدم أغراضهم العلمية والبحثية وبما يفيدهم في حياتهم العملية بدلا من سوء استغلالها وما يترتب من مضيعة الوقت والجهد والمال، فضلا عن عواقبه الخطيرة على الجانب النفسي والسلوكي والاجتماعي. وهذا ما توصلت إليه إحدى الدراسات مفادها أن 90% من الطالبات المبحوثات التي تستعمل تطبيقات الويب 2.0 في إطار التواصل الاجتماعي غير الرسمي، قد أصبح يمثل عادة يومية دون الإفادة منها في مسارهن التعليمي والبحثي بالجامعة ولا في حياتهن اليومية. ولهذا كانت الحاجة قوية لتوظيف التكنولوجيا الحديثة والمستخدمة بالفعل من قبل الطالبات في العملية التعليمية وتفعيلها بشكل مفيد وجاذب لاهتمام الطالبات لإثارة اهتمامهن وتنمية مستوى الطموح الأكاديمي والمهارات الحياتية لديهن<sup>3</sup>. وبالنسبة للمبجوثين الذين عبروا عن رغبتهم في التكوين حول برامج توثيق المراجع العلمية قد يدل على تطلعاتهم في الاستفادة من التسهيلات والدقة التي توفرها التقنيات الحديثة في إدارة المراجع والمصادر في عملية التوثيق والاقتباس بالدراسات العلمية التي يتم الاستناد إليها في دراستهم وأبحاثهم والرجوع إليها بسهولة عند الحاجة، على غرار برامج Mendeley و qiqqa و EndNote وغيرها من التطبيقات المتاحة بطريقة مجانية أو التجارية منها. ولقد أثبتت هذه البرامج جدارتها في تمكين الباحث من التعامل بكل أريحية وسهولة في تنظيم المراجع والمصادر واسترجاعها بطريقة

---

<sup>1</sup> عبد الله الغامدي، إيمان، وبن جابر عسيري، محمد، 2016. واقع استخدام أدوات الجيل الثاني للويب في تدريس المواد من وجهة نظر معلمات التعليم الأهلي شمال الرياض -المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث. [على الخط]. مج. 2، ع. 5. [ تاريخ الاطلاع:2023/02/15]. متاح على الرابط: < <https://journals.ajsrp.com/index.php/ajsrp/article/view/1470/1408>

<sup>2</sup> مثل محرك بحث جوجل الاجتماعي الذي يعمل على أرشفة النتائج للمحتويات العامة المتاحة على خدمات مثل friendfeed، تويتر، فلكر، وأيضا المدونات الخاصة والمرتبطة بحاسبات الفرد الاجتماعية لكي يتيح له في النهاية نتائج مرتبطة بموضوع بحثه من حلقاته الاجتماعية الخاصة وذلك عند محاولته للبحث داخل جوجل.

<sup>3</sup> ابراهيم، خديجة عبد العزيز علي، 2014. واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بجامعة صعيد مصر: دراسة ميدانية. دار المنظومة. [على الخط]. مج. 22، ع. 3. [ تاريخ الاطلاع:2023/02/16]. متاح على الرابط: < <https://urlz.fr/IRnM>

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

آلية بما يغنى عن جهود ترتيبها بطريقة يدوية والتحقق من بياناتها وتدقيقها بصفة دورية، نهيك عن التوخي بالأمانة العلمية والاعتراف بجهود الآخرين وإضفاء المصداقية والجودة لأعمال والبحوث العلمية.

لقد عرفت منظمة اليونيسكو تكنولوجيا التعليم على أنها «منحى نظامي لتصميم العملية التعليمية والتعلمية وتنفيذها وتقويمها ككل، تبعا لأهداف محددة نابعة من نتائج الأبحاث في مجال التعليم والاتصال البشري، مستخدمة الموارد البشرية وغير البشرية من أجل إكساب التعليم مزيدا من الفعالية (والوصول إلى تعلم أفضل، وأكثر فعالية)»<sup>1</sup>. وتعتبر الوسائل التعليمية الحديثة طرفا هاما في المناهج الحديثة للتعليم والتعلم نظرا لما تقدمه من فرص وإمكانيات في طرق التحصيل العلمي باستعمال الأدوات والمواد والأجهزة التعليمية المختلفة من حواسيب وبرمجيات وشبكة الإنترنت لجميع عناصر العملية التعليمية (أستاذ، طالب، المادة التعليمية) وفي جميع مستوياتها. هذا ما دفع بفئة من المبحوثين إلى التصويت على التكوين حول برامج العرض وتقديم الأعمال والبحوث من أجل دمج الطرق المبتكرة في تصميم وإنشاء العروض التقديمية في نشاطاتهم التدريسية والتعليمية والبحث العلمي (التدريس، المشاركة في الندوات والمؤتمرات، المناقشة، عرض البحوث وغيرها) ومن شأنها تعزيز التفاعل والإبداع وتيسير المواقف التعليمية ونقل المعارف، وذلك بالاستعانة بالبرمجيات المتنوعة مثل برامج (power point, poster, prezi, Piktochart, Canva, krita وغيرها من البرامج)، واستثمارها في منصات التعليم التي تطرحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل التعليم عن بعد، السبورة الذكية، التعليم المدمج، المشاركات السحابية ووسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني. وأشار عدد من المستطلعين إلى أهمية التكوين حول طرق تقييم مصادر المعلومات الإلكترونية، كون المعلومة المنشورة على الأوعية التقليدية كانت أو الرقمية لا يمكن أن تكتسي أهمية ولا قيمة علمية إلا إذا كانت على درجة من الموثوقية والمصداقية ويمكن للباحث الاعتماد عليها والإشارة المرجعية إليها عند الاقتباس بها في بحوثه ودراساته، ووضعها في إطار قابل للاختزان والتصرف بها حسب الحاجة كالنقل والقطع واللصق والإرسال. وهذا ما يجعل الأمر ملحا على المكتبة المدروسة إلى تكوين المستفيدين حول أفضل الأساليب لتقييم وانتقاء المعلومة الأصدق والأوثق خاصة من المواقع الإلكترونية، فضلا عن تعزيز دورات تكوينية حول استخدام الأدوات ووسائل البحث القائمة ضمن خدماتها المكتبية. كما ألحت نسبة 9.21% من المبحوثين على رغبتهم في الاستفادة من دورات تكوينية حول آليات تنظيم فضاء العمل الرقمي على الحاسوب، مما يدل على عدم تمكنهم من أساليب إدارة وتنظيم الملفات والبيانات المترابطة على

<sup>1</sup> الحيلة، محمد محمود، 2008. تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2008. ص. 26.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

الحواسيب الشخصية جراء تحميل التطبيقات والمراجع من مصادر مختلفة وبطرق عشوائية دون تقييمها وانتقاء الأنجع منها، علاوة عن استرجاع الدروس والمحاضرات والوجبات والبحوث عندما تتيح لهم الفرصة بالاتصال بالشبكة من أجل استغلالها عند الضرورة دون الاتصال بالإنترنت، هذا ما يقف هاجس أمامهم عند محاولة استرجاعها عند الحاجة واستغلالها بما يتماشى مع احتياجاتهم التدريسية والتعليمية. فالمكتبة الجامعية كهيئة بتنظيم دورات تدريبية في هذا الصدد من خلال الاستثمار في التطبيقات التي يوفرها عالم الإعلام الآلي من شأنها تضمين مستندات الباحث على شكل مكتبة على حاسوبه الشخصي والتعامل معها بكل جدية وأريحية على غرار برامج PhotoMove لتنظيم الصور، و File Juggler لهيكلية الملفات، FileBot لتنظيم وضبط عناوين الملفات الوسائط المتعددة، Easy File Organizer لترتيب الملفات حسب النوع، التاريخ، السعة والصيغة، ومكتبات ويندوز.

أما الذين عبروا عن رغبتهم في اكتساب مهارات تدوين الملاحظات أثناء المحاضرات (طريقة كورنيل، أو طريقة الخطوط العريضة، أو طريقة رسم الخرائط، أو طريقة رسم الجداول وغيرها من الطرق)، قد يدل على الصعوبات التي تواجههم في تسجيل الأفكار والمفاهيم الرئيسية وإعداد المستخلصات الضرورية للرجوع إليها عند الضرورة و اكتساب أفضل الاستراتيجيات لإثراء عملية التعلم بشكل فعال، خاصة انه يكون الطالب أو الباحث عند تلقي المعلومات والمعرفة أثناء المحاضرات أو الدروس في القسم أو الندوات والتظاهرات العلمية بالأساليب التقليدية أو الحديثة منها مختارا بين الكتابة والإصغاء أو الجمع بين الاثنين. فيمكن للمكتبة المركزية أن تلعب دورا محوريا في تكوين الطلبة على مهارات التعلم وتلقينهم أنجع الطرق لتدوين الملاحظات بمختلف الأساليب على غرار العديد من المكتبات الجامعية، وعلى سبيل المثال المكتبة المركزية لجامعة رين الفرنسية (BU Rennes2)<sup>1</sup> التي تقوم بالإعلان على موقعها الإلكتروني بتنظيم دورات تدريبية لفائدة الطلبة حول طرق تدوين الملاحظات على شكل ورشات، مع اقتراح دليل يفسر مختلف الاستراتيجيات الممكنة لكتابة الملاحظات وإعداد بطاقات القراءة، مدعمة بالصور والفيديوهات لتوضيح وتسهيل المعلومة لدى القارئ.

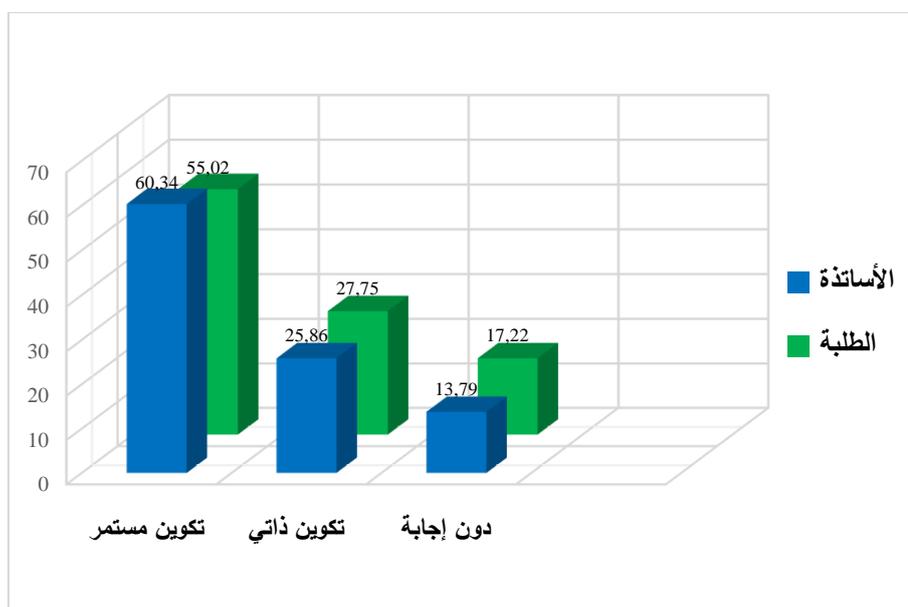
<sup>1</sup> Université Rennes2, ©2022. Réussir sa prise de notes.[Consulté le:15/02/2023 ]. Disponible à l'adresse: < <https://tutos.bu.univ-rennes2.fr/c.php?g=695612&p=4993145>>.

### 10.1. نمط التكوين المرغوب فيه لدى الأساتذة والطلبة:

%	المجموع	الطلبة		الأساتذة		الصفة
		%	التكرار	%	التكرار	
56.18	150	55,02	115	60,34	35	نمط التكوين تكوين مستمر
27.34	73	27,75	58	25,86	15	تكوين ذاتي
16.48	44	17,22	36	13,79	08	دون إجابة
<b>100</b>	<b>267</b>	<b>100</b>	<b>209</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	المجموع

جدول رقم (69): نمط التكوين المرغوب فيه لدى الأساتذة والطلبة.

تبعاً للمعطيات الواردة في الجدول أعلاه، يبرز جلياً أن أكبر نسبة من المبحوثين يفضلون التكوين المستمر لتنمية وتطوير قدراتهم حول طرق وأساليب البحث الوثائقي وبما نسبته 56.18% من مجتمع الدراسة، وأعلىها كانت لدى فئة الأساتذة المستجوبين بنسبة إجابة بلغت 60.34%، وتقابلها فئة الطلبة بما يعادل 55.02% من نسبة الإجابات المحصل عليها. في حين أبدى ما نسبته 27.34% من مجموع المبحوثين موقفهم ورغبتهم في التكوين الذاتي وبنسب متقاربة بين عينة الطلبة والأساتذة وبمعدل لم يتعدى 27.75%. أما الذين امتنعوا عن التصويت، فقد بلغت نسبتهم 16.48% من مجموع أفراد العينة المبحوثة، وهو ما يوضحه أكثر الشكل التالي:



شكل رقم (79): نمط التكوين المرغوب فيه لدى الأساتذة والطلبة.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

يبين الشكل رقم (79)، ميل مشترك للطلبة والأساتذة لنمط التكوين المستمر لتحسين وتطوير قدراتهم في عملية البحث واسترجاع المعلومات التي يحتاجونها سواء التقليدية منها أو الإلكترونية، ويعزى ذلك تطلعات هذه الفئة في الاستفادة من دورات تدريبية منظمة ومبرمجة من طرف الجهات المتخصصة وحاجاتهم إلى مؤطرين ومرشدين لتجاوز الصعوبات التي قد تواجههم في عملية التكوين. وقد تختلف طرق التكوين المستمر بين الطرق الجماعية مثل (المحاضرات والندوات والورشات، الجولات الموجهة، المساق الدراسي المستقل، الأدلة والموجزات الإرشادية، والإحاطة الجارية)، والطرق الفردية على غرار الزيارات الصفية الفردية والاجتماعات الفردية الملحقة بالمقابلة الفردية، والاستشارة الشخصية بالمكتبي المرجعي.

في حين عبرت نسبة من المستطلعين عن تفضيلهم الاعتماد على الممارسة والتعلم الذاتي في البحث الوثائقي واستخدام مصادر المعلومات من خلال التواصل مع المختصين والخبراء، أو استغلال شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الويب 2.0، أو الاطلاع على المواد التعليمية والأدلة الإرشادية والدراسات الأكاديمية وغيرها من طرق التكوين الذاتي. هذا ما يدل على وعيهم بالميزات التي يقدمها التكوين الذاتي من حرية اختيار مجالات التكوين والوسيلة المواتية، وتجاوز العقبات الزمنية والمكانية التي تفرضها أساليب التكوين المستمر.

كما يبين الشكل أعلاه، أن هناك رغبة كبيرة من طرف أفراد عينة الدراسة في مواصلة دورات تدريبية حول البحث الوثائقي على اختلاف أنماطه وأشكاله، هذا ما يجعلنا نصر على ضرورة الاستثمار في خدمة التكوين بشتى أساليبها وأنواعها من طرف المكتبة قيد الدراسة وبما يواكب تطلعات واحتياجات المستفيدين منها، وبما يضمن محو الأمية المعلوماتية والتي تتجلى في فهمهم متى ولماذا يحتاجون إلى المعلومات، وأين يجدونها، وكيفية تقييمها، وكيفية استخدامها وإيصالها بطريقة علمية وقانونية.

ولضمان برامج تكوينية فعالة وملائمة، يترتب على القائمون على خدمة التكوين مراعاة المبادئ الأساسية للنشاط التدريبي قبل تنفيذ برامجها من أجل تفعيل انعكاساته على المتدربين، وذلك من خلال تحديد فئات المستفيدين، والتقدير الفعال لاحتياجاتهم التكوينية ومن شأنها تسطير برامج تكوينية تستوفي معايير الجودة الشاملة والكفيلة بإكسابهم ثقافة الوعي المعلوماتي وبما يؤهلهم بالوصول إلى المعلومات ذاتيا والتعامل معها بكفاءة، فضلا عن ترسيخ فكرة التعلم الذاتي مدى الحياة. ومما لا شك أنه لا يمكن بلوغ هذه الأخيرة دون السهر على تطوير وتنمية مهارات ومعارف أخصائي المعلومات بالمكتبة الجامعية بما يتماشى مع التطورات المتلاحقة في ميدان تكنولوجيا المعلومات، مما يضمن للمستفيد الاستفادة من خدمات المعلومات المستحدثة والوصول السهل والسريع إلى المعلومة الصحيحة والدقيقة. خاصة أنه أكدت نتائج السؤال الموجه في نفس

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

السياق إلى فئة المكتبيين (أنظر الجدول رقم (76) ورقة رقم (484) أن أغلبية الأفراد المستجوبين وما نسبته 65.22% عبروا عن رغبتهم في مزاولة نمط التكوين المستمر لتنمية مهاراتهم الأكاديمية والمهنية والتقنية والإدارية والشخصية.

### 11.1. تصور الأساتذة والطلبة للمكتبة الجامعية كمكان مادي:

%	المجموع	الطلبة		الأساتذة		الصفة
		%	التكرار	%	التكرار	
12,36	113	10,85	75	17,04	38	مكان للاطلاع على المصادر المطبوعة
17,18	157	20,41	141	7,17	16	مكان للاتصال بشبكة الإنترنت
6,02	55	3,33	23	14,35	32	فضاء للثقافة والمطالعة
13,68	125	12,88	89	16,14	36	مكان هادئ وملائم للعمل الفردي
18,05	165	22,00	152	5,83	13	فضاء للعمل الجماعي
3,17	29	3,33	23	2,69	6	فضاء خاص للاسترخاء والراحة
13,68	125	13,60	94	13,90	31	فضاء للدراسة والتعلم والبحث العلمي
3,06	28	2,46	17	4,93	11	فضاء للتكوين الذاتي
3,72	34	3,04	21	5,83	13	فضاء للتعاون والتعلم عن بعد
6,24	57	5,07	35	9,87	22	فضاء مادي لتبادل الآراء بين الأساتذة والطلبة
2,84	26	3,04	21	2,24	5	مركز تعلم التقنيات الرقمية/تكنولوجيا المعلومات والاتصال
<b>82.33</b>	<b>220</b>	<b>82.29</b>	<b>172</b>	<b>82.75</b>	<b>48</b>	عدد المجيبين
<b>100</b>	<b>914</b>	<b>100</b>	<b>691</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	المجموع

### جدول رقم (70): تصور الأساتذة والطلبة للمكتبة الجامعية كمكان مادي.

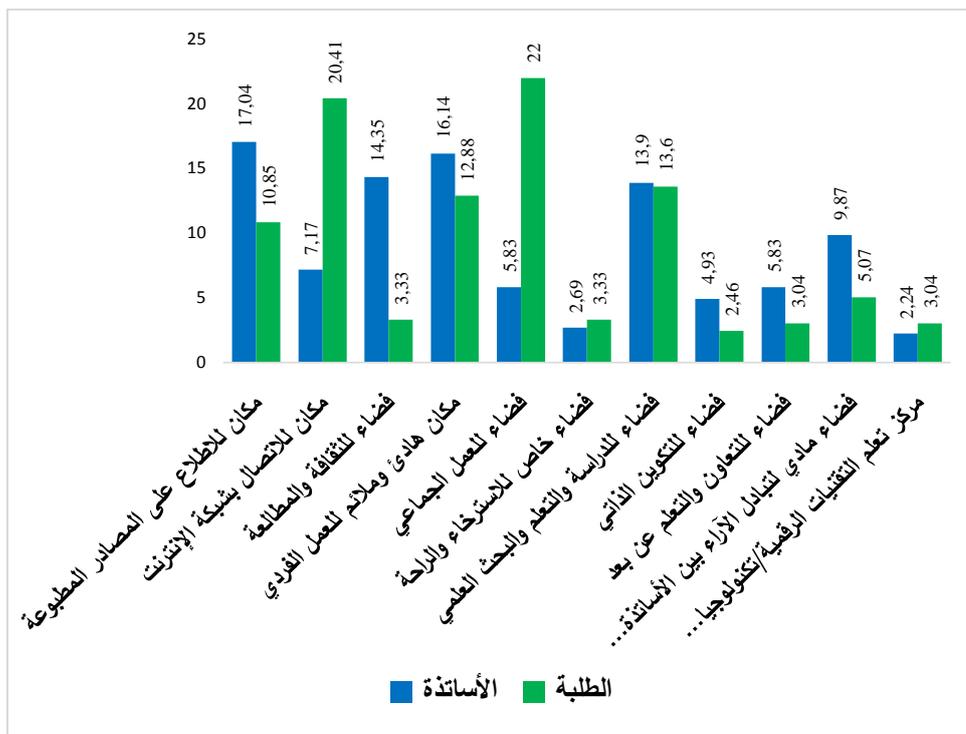
تقف المكتبات التقليدية في هذا العصر أمام وظائف جديدة واحتياجات متغيرة ومتجددة، تقوم أساسا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمصادر الرقمية، في ظل بروز جيل جديد من المستفيدين اصطلاح تسميته بالجيل س "Generation C" الذي يشير إلى الحروف الأولى لكلمات «connectivité, communication, collaboration, créativité, contenu»، «الربط، التواصل، التعاون، الإبداع، المحتوى»، والذي يعتمد على خدمات شبكة الإنترنت بشكل واسع لإشباع احتياجاته المعلوماتية بكل أشكالها وأنواعها بدلا من التوجه إلى المكتبات. وهذا ما يفرض تحديا طالما كان موجودا يجعل هذه الأخيرة تهدد مستقبل المكتبات كمبنى مادي، وإمكانية الاستغناء عنها على أساس الإنترنت مقابل المبنى والوصول مقابل الاقتناء.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

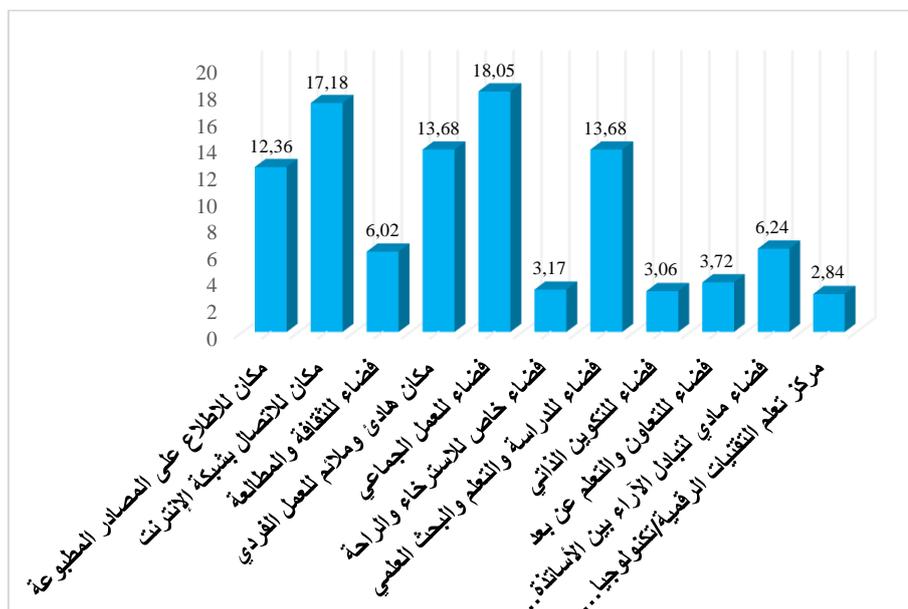
ولضمان ديمومتها ومكانتها في الأوساط الأكاديمية ومواكبة التغيرات المتلاحقة، تحتاج المكتبات الجامعية إلى إدراك سلوك وانطباعات المستفيدين لتخطيط مرافقها وخدماتها من خلال استكشاف تصوراتهم لمبنى المكتبة كمكان مادي يرتبط فيه الحيز المكاني من مرافق وفضاءات مع سياسة تصميم وتطوير الخدمات المكتبية، كون نجاح هذه الأخيرة يتوقف على مدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين حسب توقعاتهم وليس على نوع الخدمات التي يختارها من تلك المقترحة. ومن هذا المنطلق، طلبنا من عينة المستجوبين اختيار إجابة أو إجابات على مجموعة من الخيارات الواردة في الجدول أعلاه تصف في مجملها المكتبة الجامعية كمكان للبحث والتعلم والمطالعة والتواصل الاجتماعي والاستراحة والترفيه، والتنشئة الاجتماعية (Socialisation).

وتبين من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (70) أن خيار المكتبة كفضاء للعمل الجماعي حظي بالتبني من طرف أكثر من نصف الأفراد المبحوثين وبما نسبته 18.05% من مجموع الإجابات المحصل عليها، مع العلم أنه بلغت نسبة الاستجابة لدى فئة الطلبة على هذا السؤال 82.33%، أين راهنت نسبة كبيرة من الطلبة على هذا البند بما يقدر ب 22% تقابلها نسبة 5.83% فقط من إجابات فئة الأساتذة، يليها مباشرة ممن يعتبرون المكتبة كمكان للاتصال بشبكة الإنترنت بنسبة 17.18% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة، وأكثرهم من يدعم هذا الخيار هي فئة الطلبة بما نسبته 20.41% مقابل نسبة منخفضة من إجابات الأساتذة التي لا تتعدى 7.17%. وجاء الإجماع بين أفراد عينة البحث حول خيار المكتبة كمكان هادئ وملائم للعمل الفردي وكفضاء للدراسة والتعلم والبحث العلمي وينسب متساوية قدرت ب 13.68% من مجموع الإجابات المحصل عليها، أعلاها لدى فئة الأساتذة بالنسبة للبند الأول بما نسبته 16.14% وينسب متساوية بالنسبة للبند الثاني. يليها مباشرة وبمعدل متقارب من الإجابات ممن يرون المكتبة كمكان للاطلاع على المصادر المطبوعة بما نسبته 12.36% من جميع إجابات الأفراد المستجوبين، وكان الطلبة أكثر إلحاحا على هذا الانطباع بنسبة 17.07% من الإجابات تقابلها 10.85% من إجابات الأساتذة. بينما تأتي الانطباعات المتبقية حول المكتبة المدروسة بنسب منخفضة من الإجابات مقارنة بالبند سالف الذكر، وجاءت تباعا بنسبة 6.24% بالنسبة لفضاء مادي لتبادل الآراء بين الأساتذة والطلبة، 6.02% كفضاء للثقافة والمطالعة، 3.72% كفضاء للتعاون والتعلم عن بعد، و 3.17% لفضاء خاص للاسترخاء والراحة، و 3.06% لفضاء للتكوين الذاتي، وأخيرا 2.84% مركز تعلم التقنيات الرقمية/تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وانطلاقا من هذه النسب، نورد الأشكال التالية الذي يوضح أكثر لتصور الطلبة والأساتذة المبحوثين للمكتبة الجامعية:

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية



شكل رقم (80): تصور الأساتذة والطلبة للمكتبة الجامعية كمكان مادي وفق متغير الصفة.



شكل رقم (81): تصور الأساتذة والطلبة للمكتبة الجامعية كمكان مادي.

تبرز الأشكال رقم (80) و(81) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ينظرون إلى مكتبتهم في المقام الأول كمكان للدراسة والعمل الفردي والجماعي، والاطلاع على المصادر أو القيام بالبحوث العلمية والأعمال والوجبات الدراسية، فضلا عن الاتصال بشبكة الإنترنت من أجل البحث واسترجاع المعلومات بما يخدم احتياجاتهم

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

العلمية والبحثية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه <sup>1</sup>Jong-AeKim مفادها أن أغلبية المستفيدين يعتبرون المكتبة الأكاديمية كفضاء للدراسة الفردية والجماعية، المطالعة، واستخدام أجهزة الحاسوب، والبحث عن المعلومات، خدمة المراجع والمعلومات، والتنشئة الاجتماعية. ويرجع السبب في تفوق هذه الخيارات إلى متطلبات نظام التعليم المعاصر الذي يقتضي التفاعل الجماعي والمناقشة العلمية التي تمكن الطالب من اكتشاف وتبادل المعرفة، مما يجعل الطلبة يلجؤون إلى قاعات المطالعة بمكباتهم دون غيرها لإنجاز الأعمال والبحوث بطريقة جماعية، وهذا ما يعزز نتائج الجداول السابقة حول أسباب تردد المبحوثين على المكتبة المركزية. كما ينظرون إلى المكتبة أنها المكان المفضل للربط بشبكة الإنترنت بما تقدمه من ميزة الاتصال المجاني بالشبكة، وباعتبارها أداة تعليمية تتكيف مع الطابع الفردي للتعليم خارج الفصل الدراسي والبحث العلمي والترفيه والتواصل الاجتماعي. إلا أنه أظهرت نتائج الجداول السابقة أن المكتبة المدروسة لا تتوفر على البنية التحتية الكفيلة بالاستغلال الأمثل لبيئة الرقمية، وفي مقدمتها السرعة الكافية لتدفق شبكة الإنترنت بما يضمن مرونة البحث واسترجاع المواد التعليمية. أما الاتجاه الذي يتصور المكتبة كمكان للاطلاع على المصادر المطبوعة وبنسبة أكبر من إجابات فئة الأساتذة قد يفسره دافع إعاره المواد المعرفية الورقية واستغلالها بقاعات المطالعة وما توفره هذه الأخيرة من هدوء وراحة مما يساعد على التركيز والانتفاع بها. وقد يعكس هذا التصور إدراك هذه الفئة بالأهمية العلمية للرصيد الوثائقي المطبوع الذي توفره المكتبات وما يميزه من مصداقية ودقة وتوثيق محتوياتها. هذا وان دل على شيء فإنه يدل على استمرار المكتبة المدروسة كمبنى مادي في دعم العملية التعليمية والبحثية رغم كل ما توفره شبكة الإنترنت بمختلف تطبيقاتها وخدماتها لتيسير عملية البحث واسترجاع المعلومات، مما يترتب على المكتبة توسيع مرافقها وخدماتها لدعم هذه الأنشطة لجلب المزيد من المستفيدين، وإعادة تنظيم فضاءات المطالعة ومساحات الدراسة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

كما تبرز النتائج أن الخيارات التي تصف المكتبة كفضاء مادي لدعم مناهج وطرائق التدريس ومسايرة التوجهات الحديثة للمكتبات والذي يتعدى الدور التقليدي للمكتبة الجامعية ويعزز مكانتها ومهامها في الوسط الجامعي لتصبح فضاء لتبادل الآراء بين الأساتذة والطلبة، والتفاعل والتعلم عن بعد، ومكان للاسترخاء والراحة، والتكوين الذاتي، ومركز تعلم التقنيات الرقمية/تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لم تحظى باهتمامات المبحوثين وعبروا عنها بنسب منخفضة. وتعتبر هذه النتيجة كمؤشر للنظرة الضيقة للمستفيدين إلى المكتبة

<sup>1</sup> KIM, Jong-AeKim, 2017. User Perception and Use of the Academic Library: A Correlation Analysis. The Journal of Academic Librarianship. [En ligne]. Vol. 43, Issue 3. [Consulté le: 21/11/2022]. Disponible à l'adresse: <<https://www.sciencedirect-com.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0099133317300186>>

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

الجامعية على أنها مكان جامد، تنحصر وظيفتها في حفظ المجموعات المطبوعة وتوفير مساحات مجهزة للمطالعة وانجاز الأعمال بطريقة فردية وجماعية أو الربط بشبكة الإنترنت، في الوقت الذي شهدت فيه مكتبات الدول الغربية على وجه الخصوص التحول من أماكن لتخزين المصادر إلى أماكن للتعلم تماشيا مع الصيغ الحديثة لمراكز مصادر التعلم وجعل بيئة المكتبة كمزيج بين النشاطات التعليمية والمطالعة والبحث العلمي أين « تدمج مع المصادر التعليمية بكل أشكالها المطبوعة والمسموعة والمرئية في مركز تضم فيه هذه المواد على نحو يساعد في الاستفادة منها ووضعها في متناول الطلاب والأساتذة على حد سواء»<sup>1</sup>، فضلا عن تَبَيُّ الاتجاهات الحديثة للمكتبات التقليدية كمكان ثالث مادي على غرار «مكتبة Idea store<sup>2</sup> ببريطانيا العظمى»، عند جعل مساحات المكتبة أكثر ديناميكية وحيوية بدمج الأساليب التقليدية والحديثة في تنظيم مرافقها وتنويع الخدمات والأنشطة التي تعزز استقطاب الرواد وتشجيع التنشئة الاجتماعية وتبادل الآراء والمعرفة بعيدا عن شبكات التواصل الاجتماعي ومما ينمي الإحساس لدى المستفيدين بروح الانتماء إلى المجتمع الأكاديمي. وفي هذا الاتجاه يؤكد **Geoffrey T. Freeman** أن «المكتبة هو المكان الوحيد الذي يسمح بدمج تكنولوجيا المعلومات والمواد المعرفية المطبوعة في بيئة تركز أساسا على الاستفادة وغنية بالخدمات المكتبية المدعمة للطرق الاجتماعية والتعليمية الحالية للتعلم والتعليم والبحث العلمي. ففي الوقت الذي سببت شبكة الإنترنت في عزل الناس، فإن المكتبة كمكان مادي تحقق عكس ذلك تماما»<sup>3</sup>.

وقد تشير هذه النتيجة إلى مدى جهل الباحثين لتلك الوظائف الجديدة التي يمكن أن تؤديها المكتبة، والنتائج بطبيعة الحال من عدم تبني المكتبة قيد الدراسة للصيغ الحديثة لتصميم وتطوير الخدمات المكتبية لاستيعاب النهج الجديد للتعليم والتعلم وتوزيع المساحات الداخلية، جراء انعدام البنية التحتية والموارد المالية والمادية والبشرية الضرورية، وعدم قدرة مبنائها مواكبة مطالب الحاضر ومستجدات المستقبل كونه لا يستجيب للمعايير الدولية لمباني المكتبات. وهذا ما توصلت إليه نتائج دراسة الباحث **جزائري سمير**<sup>4</sup>، وهو ما أكده بدوره مدير المكتبة المركزية خلال المقابلة. وبالتالي يبقى التحدي الكبير لدى المهندسين المعماريين في

<sup>1</sup> عبد المجيد، مهنا، 2012. مراكز مصادر التعلم الوجه الجديد للمكتبات المدرسية. مجلة جامعة دمشق. [على الخط]. مج. 28، ع. 3. [ تاريخ الاطلاع: 2022/11/22]. متاح على الرابط: <<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/2-2012/a/361-384.pdf>>

<sup>2</sup> Tower Hamlets council. Idea store. ©2022. [Consulté le 22/09/2022]. Disponible à l'adresse: <https://www.ideastore.co.uk/home>

<sup>3</sup> FREEMAN, Geoffrey T., 2005. The Library as a Place: Changes in Learning Patterns, Collections, Technology, and Use. Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking Space. [En ligne]. February 2005. [Consulté le: 22/09/2022]. Disponible à l'adresse: < <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/freeman.html>>.

<sup>4</sup> مرجع سابق.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

تصميم مباني مكتباتنا الجامعية بما يتوافق مع الطرق وأساليب التدريس الحديثة والتي تكفل الموازنة بين فضاءات العمل الفردي والجماعي مما يجعل، والبنية التحتية لتقنية المعلومات وتهيئة مساحات العمل في بيئة غنية بالخدمات الهجينة، دون إهمال التوقعات الحالية والمستقبلية للمستفيدين من مبنى ومرافق الكفيلة بتعزيز ارتباطهم بالمكتبة.

### 12.1 . تطلعات الأساتذة والطلبة من شكل مكتبة المستقبل:

شكل المكتبة	الإجابة	التكرار	%
تقليدية	4,12	11	4,12
رقمية	14,61	39	14,61
هجينة	68,54	183	68,54
دون إجابة	12,73	26	12,73
المجموع	100	267	100

شكل رقم (82): تطلعات الأساتذة والطلبة من شكل مكتبة المستقبل.	جدول رقم (71): تطلعات الأساتذة والطلبة من شكل مكتبة المستقبل.
--	---

من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة يتضح من الجدول رقم (71) والشكل رقم (82) أن أغلبية الطلبة والأساتذة يفضلون أن تواصل مكتبتهم نشاطاتها ومهامها في البيئة الهجينة بما نسبته 68.61% من مجموع الإجابات المحصل عليها لكلا الفئتين، بينما أقرت نسبة 14.61% من المبحوثين عن تطلعاتهم أن تكون المكتبة المستقبلية في شكل رقمي بحت، في حين بلغ نسبة الذين يفضلون أن تبقى مكتبتهم في شكلها التقليدي 4.12%. ولم يجيب عن السؤال 12.73% من أفراد العينة المبحوثة. وتتفق هذه النتائج مع دراسة عبير العساف<sup>1</sup> والتي توصلت إلى أن معظم الطلبة والأساتذة المبحوثين يأملون أن تكون مكتبتهم هجينة، أين تحتفظ المجموعات المطبوعة بمكانتها الهامة بين طياتها، بينما يتم التركيز أساساً على المصادر الإلكترونية والخدمات عن بعد.

ويستدل من نتائج هذا السؤال اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو المكتبة التي تقدم خدماتها ورصيدها المعرفي في شكل هجين، وهو الأمر الذي يعكس ما توصلنا إليه جراء تحليل الجداول السابقة حول سلوكهم وانطباعاتهم في التعامل مع المصادر الإلكترونية والتقليدية، وتفضيلهم للخدمات المكتبية المقدمة، فضلاً

<sup>1</sup> ALASSAF, Abir, 2011. Construction d'une offre de services : pour le public universitaire en Syrie. Thèse de doctorat.. Sciences de l'information et de la communication. Université Lyon 2 .

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

عن التفاعل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وهذا ما يدل على رغبة هذه الفئة في الاستفادة من التقنيات الحديثة في نشاطاتهم التعليمية والبحثية ضمن البيئة المادية للمكتبة الجامعية دون الاستغناء عن الشكل التقليدي في التعامل مع أوعية المعلومات والخدمات المصاحبة، علاوة عن مساعدة المكتبي في طرق البحث واسترجاع المعلومات. وهو الاتجاه السائد في العديد من المكتبات الرائدة، بما فيها المكتبات الجامعية للدول المتقدمة على غرار الولايات المتحدة الأمريكية وإنجلترا والدول الإسكندنافية، التي كانت السبابة في مجارة مستجدات التكنولوجيا والاستفادة منها في جمع ومعالجة وبتث المعلومات دون الإفراط في البعد المكاني للمكتبة من مرافق وتجهيزات مادية وبشرية وتقنية لتحل مكانها البيئة الافتراضية، بل غيرت آليات العمل بداخلها وتم إعادة النظر في تصميم وتوزيع مساحاتها مع إحداث نوع من التكامل بين الخدمات والمجموعات التقليدية مع نظيرها الإلكترونية، وتأهيل أخصائي المعلومات بما يمكنهم من الاضطلاع بالمهام والأدوار الجديدة التي يفرضها العصر الرقمي، وهذا ما توصلت إليه دراسة **Durant** و **Tony Horava**، التي أثارت مستقبل المكتبات الأكاديمية في ظل تحول طرق القراءة وكيفية استجابتها لتكيف البيئة التقليدية مع البيئة الرقمية.

أما عن الفئة التي أعربت عن تطلعاتها لنموذج المكتبة الرقمية والتي تمثل النمط العصري للمكتبات والنواتج من انتشار الحواسيب والبرمجيات والنظم الآلية وتنامي شبكة الإنترنت واستخدامها كبنية تحتية لربط المستفيد بمصادر المعلومات والخدمات المرافقة دون الحاجة إلى مكان محسوس يتقدم إليه المستفيدين. وقد يفسر هذا الاتجاه رغبة هذه الفئة في الاستفادة من جميع وظائف المكتبة في صورة رقمية من أجل تخطي الحواجز الزمنية والمكانية واختصار الجهد والوقت للوصول إلى المعلومات. والملفت للاهتمام أنه جاءت نسبة الإجابات في هذا المستوى منخفضة إذا قورنت بالاتجاه السابق، وقد تنسب هذه الفئة إلى المبحوثين الذين يمتلكون المهارات والإمكانيات التكنولوجية التي تجعلهم يتفاعلون بكل سهولة ويسر مع المكتبات الحديثة، وممن يجدون صعوبات في التنقل إلى المكتبة فضلا عن العراقيل التي تصادفهم عند التعامل مع الخدمات المكتبية ومصادرها والتي أكدتها نتائج الجداول حول صعوبات استخدام الخدمات التقليدية وأهم المجالات التي يتطلب تحسينها.

أما بالنسبة للاتجاه الذي يفضل أن تستمر المكتبة في شكلها التقليدي والذي جاء بنسب جد منخفضة قد يرتبط بظاهرة المقاومة التي تبديها هذه الفئة لمظاهر البيئة الرقمية، وعدم قبولها التكيف مع التغيير التكنولوجي

<sup>1</sup> DURANT, David M., and HORAYA Tony, 2015. The Future Of Reading And Academic Libraries. Portal: Libraries And The Academy. [En ligne]. Vol.15, N° 1, p. 5-27. [Consulté le:25/11/2022]. Disponible à l'adresse: <[https://www.researchgate.net/publication/272431496\\_The\\_Future\\_of\\_Reading\\_and\\_Academic\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/272431496_The_Future_of_Reading_and_Academic_Libraries)>.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

دون الاستفادة من الإمكانيات الحديثة التي تتيحها تقنية المعلومات، أو قد يعود السبب في ذلك إلى عدم فهمهم لمتطلبات التغيير والتأقلم مع البيئة الجديدة أو عدم تحكمهم في المهارات المناسبة لمواكبة التغيرات التكنولوجية المتلاحقة والسريعة.

وأهم ما يمكن استنتاجه مما سبق، أنه من المبالغ القول أنه لم يعد أحدا يستعمل المكتبات الجامعية، رغم ما يثار حول المكتبات والخدمات التقليدية في الوقت الراهن من أنها في طريقها للزوال واستحداثها بالشكل الحديث للمكتبات التي تعددت تسميتها من مكتبة افتراضية، مكتبة رقمية، مكتبة إلكترونية، مكتبة بلا جدران، مكتبة متشابكة وغيرها من المصطلحات مستندين في ذلك إلى تطور التقنيات الرقمية واتساع نطاق شبكة الإنترنت، وهذا ما أثاره العديد من المختصين والباحثين من بينهم الباحث **Lynn Scott Cochrane** <sup>1</sup> الذي توقع سنة 2002 أنه بحلول سنة 2025، سيبقى جزء صغير فقط من المجموعات المطبوعة في مباني المكتبات، وأن هذه المصادر ستستمر في شغل حيز مكاني في طيات المكتبة على أساس قيمتها الأثرية والتاريخية، وليس العلمية والتعليمية.

### **13.1. اقتراحات وملاحظات الأساتذة والطلبة حول الخدمات المكتبية:**

وفي سؤال حول اقتراحات وملاحظات المستفيدين حول الخدمات المكتبية، جاءت آراء كثيرة ومتنوعة تضمنت عدة مقترحات لتحسين خدمات المكتبة تعكس في مجملها النقائص التي تعاني منها المكتبة قيد الدراسة، والتي جاءت بالدرجة الأولى بتوفير التدفق العالي لشبكة الإنترنت وتجهيز أماكن خاصة بأجهزة الحواسيب وملحقاتها وتركيب مخرجات كهربائية إضافية، وتحسين ظروف العمل بقاعات المطالعة الجماعية والفردية من خلال توفير أجهزة التدفئة والتهوية مع العمل على فرض الهدوء والحد من الضجيج والضوضاء، وزيادة عدد الكراسي والمناضد ذات الجودة العالية أو توسيع مساحتها لاستيعاب عدد الرواد خاصة خلال فترات الامتحانات، فضلا عن تحسين مستوى ووضعية الخدمات المرافقة كقهى المكتبة وأماكن الصلاة والمرافق الصحية والراحة والاسترخاء.

كما أفادت بعض الآراء بمجموعة من المقترحات التي تخص الخدمات المكتبية المتعلقة بإعادة النظر في أوقات دوام المكتبة، وتجهيزها بفضاءات التكوين ونشاطات التعلم، وتوفير برنامج كشف السرقة العلمية، منح لجميع الطلبة عنوان بريد إلكتروني رسمي مما يسمح له التفاعل أكثر مع الهيئات والجمعيات العلمية

<sup>1</sup> COCHRANE, Lynn Scott, 2008. Today's Vibrant, Far from Deserted, Academic Libraries. College & Undergraduate Libraries. [En ligne]. Vol.9, n°2, p. 1-4. [Consulté le: 12/01/2023.]. Disponible à l'adresse: <[10.1300/J106v09n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J106v09n02_01)>.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

والبحثية والاستفادة من الكيانات الرقمية في نشاطاته التعليمية والبحثية، وتذليل الصعوبات المتعلقة بالإعارة مواد المعرفة مع الأخذ بعين الاعتبار آراء واقتراحات الطلبة في عملية الاقتناء وإدخالها حيز التنفيذ، مع تخصيص مكتب للتوجيه والإرشاد والعمل على حسن استقبال الطلبة، واستسهال استخدام مختلف الخدمات المكتبية مثل الحواسيب والانترنت والكتب. كما ألحت عدد من الاقتراحات على ضرورة تنظيم دورات تكوينية حول منهجية إعداد البحوث العلمية لكافة الطلبة وحسب التخصصات وعلى أساس برنامج مرن مع توفير خدمة التكوين الذاتي على غرار منصة التعليم كورسيرا (Coursera). وبعضها الآخر تسعى إلى تخصيص فضاء لتكوين في مجال الإعلام الألى، والحث على إقامة الملتقيات بين الطلبة والأساتذة حضورياً داخل المكتبة المركزية للاستفادة من الخبرة في كيفية البحث وانتقاء الكتب والتشجيع على المطالعة.

## 2. كفاءة المكتبيين في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومتطلبات نظام التعليم المعاصر:

### 1.2. توظيف تطبيقات الويب الحديثة في تقديم الخدمات المكتبية:

تطبيقات الويب	الصفة	التكرار	%
التأليف التعاوني الحر (Wiki)		5	11,11
مواقع التواصل الاجتماعي		20	44,44
المدونات		9	20,00
الإشعار الفوري بالجديد Flux RSS		2	4,44
التصنيف التعاوني الحر Folksonomie		4	8,89
الحوسبة السحابية		5	11,11
المجموع		45	100

شكل رقم (83): التطبيقات المعتمدة من طرف المكتبيين

جدول رقم (72): التطبيقات المعتمدة من طرف المكتبيين

يوضح الجدول رقم (72) إجابات المبحوثين حول أهم تطبيقات الويب 2.0 التي يستعملونها في تقديم الخدمات لفائدة الأساتذة والطلبة، وأفادت المعطيات أنه احتلت شبكات التواصل الاجتماعي المرتبة الأولى بنسبة 44.44% إجابة، تليها المدونات بما نسبته 20% من مجموع الإجابات المحصل عليها، ثم تأتي تطبيقات التأليف التعاوني الحر مع الحوسبة السحابية بنسب متعادلة قدرت بـ 11.11% من إجمالي الإجابات على حدة. في حين جاءت تطبيقات التصنيف التعاوني الحر والإشعار الفوري بالجديد بنسب منخفضة قدرت بـ 8.89% و 4.44% على التوالي.

ومن هذه النسب، يمكن الاستنتاج أن أغلبية المكتبيين متمكنين من استخدام تطبيقات الويب 2.0 وتقنياتها لتقديم الخدمات المكتبية المتطورة، والتي من شأنها تعزيز التفاعل مع المستفيدين عن بعد وجعلهم مشاركين في بناءها وإثرائها والاستفادة منها في نشاطاتهم العلمية والبحثية. وبالنظر إلى واقع استثمار هذه التطبيقات على الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة باعتباره الآلية المناسبة والوحيدة لاستغلال ذات التطبيقات على الفضاء الأزرق، تبين أن البرنامج الوحيد المعتمد ضمن مجموع التطبيقات المتاحة يكمن في الموقع الرسمي للمكتبة على الفيسبوك كآلية للتواصل الاجتماعي، وهذا ما يفي بنتائج الجدول أعلاه أين رتبها المبحوثين في الدرجة الأولى. بحيث يتم تسخير حساب المكتبة على موقع الفاسبوك من أجل التسويق بخدماتها

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

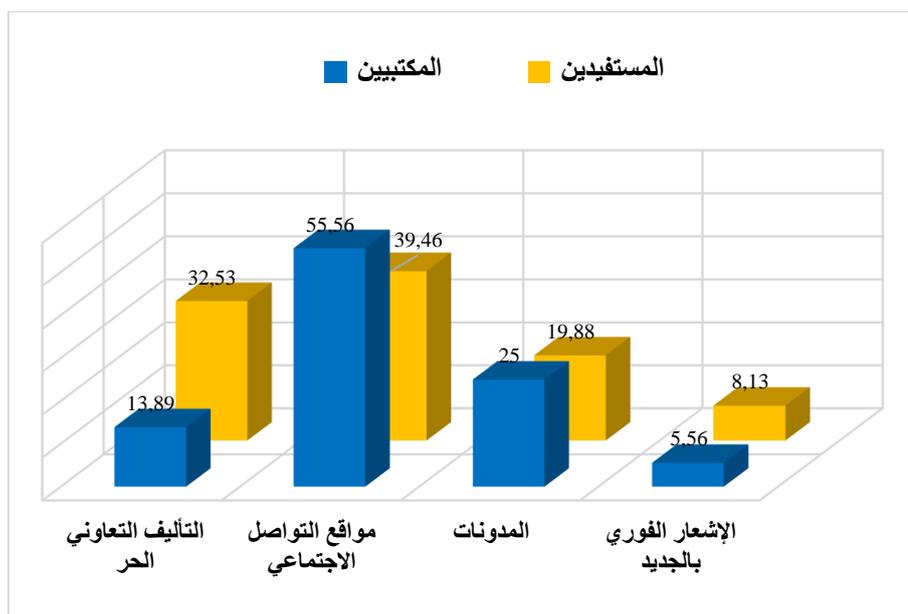
التقليدية والإلكترونية والارتقاء بها، وجذب المستفيدين من خلال الإعلان عن أخبار المكتبة والجامعة، وإشعار المجتمع الأكاديمي بالفعاليات والنشاطات العلمية والثقافية المزمع القيام بها وعرض مجرياتها بالصور والفيديوهات، والإحاطة الجارية بكل ما هو جديد من مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية مع عرض أغلفة الكتب وواجهة قواعد البيانات وروابط نصية لكتب إلكترونية أو مقالات علمية في جميع التخصصات المدروسة بالجامعة، والرد على استفسارات المستفيدين عن طريق الدردشة، فضلا عن نشر استبيانات للدراسات الاستطلاعية للطلبة والباحثين والمكتبة. ومن المرجح أن يكون السبب في تفوق موقع الفيسبوك من حيث نسبة الاستعمال من طرف المبحوثين على التطبيقات الأخرى نظرا لسهولة التعامل معه واتساع شعبيته لدى مستخدمي شبكة الإنترنت. وهذا ما أكدته نتائج دراسة الباحثان **عبد المالك بن سبتي ورائيا بوعفان**<sup>1</sup> مفادها أن المكتبة المدروسة تعتمد أساسا على موقع الفيسبوك نظرا لسهولة وبساطة استخدامه وسط مختلف شرائح المجتمع ومجانيته ومما يقرب المستفيدين منها للنيل من خدماتها وإشباع احتياجاتهم من المعلومات التي تتوفر عليها المكتبة.

أما التطبيقات الأخرى فلا نجد لها أثر على الموقع الرسمي للمكتبة قيد الدراسة، ولا على مستوى المواقع الرسمية إن وجدت لمكتبات الكلية الكائنة بالجامعة، إذ استثنينا مكتبات كلية التكنولوجيا وكلية الحقوق والعلوم السياسية التي استثمرت في موقع الفيسبوك وبرنامج تويتر. هذا ما يقودنا إلى القول أن المكتبة المدروسة لم تستثمر بما هو مطلوب من أجل الاستفادة من هذه التطبيقات وتسخيرها بما يعود بالفائدة على المكتبة والمستفيدين. وما زاد الطينة بلة، تم مؤخرا إدراج جميع برامج الويب 2.0 المعتمدة على مواقع المكتبات الجامعية بالموقع الرسمي للجامعة تجاوبا مع مبادرة الوزارة الوصية لترقية مرئية وجاذبية مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي. مما سيجعل ربما المكتبيين مستقبلا ملزمين على اعتماد التطبيقات التي صوتوا عليها للإجابة على هذا السؤال خارج الفضاء الرسمي لموقع مكتبهم على شبكة الإنترنت، من خلال المشاركة في التأليف الحر بمدونات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس أو انطلاقا من مدوناتهم الخاصة، أو الاستفادة من اليقظة المعلوماتية والمهنية عن طريق الاشتراك في خدمة الإشعار الفوري بموقع الجامعة من أجل الحصول على مستجدات مهنة أخصائي المعلومات، مع الاعتماد على أساليب التوسيم الاجتماعي من خلال إدراج تطبيق التصنيف التعاوني الحر لضبط واختيار مصطلحات التصنيف والتكشيف!.

<sup>1</sup> بوعفان، رانيا، 2021. دور الفيسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات: دراسة ميدانية لصفحة فيسبوك المكتبة العمومية بخنشلة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. [على الخط]. مج 13، ع 1، 2021. ص. 59-74. [تاريخ الاطلاع: 2023/03/12]. متاح على الرابط: <<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/149333>>.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

ففي الوقت الذي تعرف فيه مكتباتنا قلة تردد المستفيدين عليها والناجح من قلة مخصصات الميزانية بما يكفل تقديم خدمات في المستوى المطلوب، تبرز تطبيقات الويب 2.0 كصيغة حديثة لتطوير وتوسيع الخدمات المكتبية على شبكة الإنترنت وجعلها في متناول المستفيدين المستهدفين والمفوقين في نفس الوقت دون تكاليف ميزانية كبيرة، فضلا عن « تأثيرها على عرض الباحثين لمبادئهم ويتضح ذلك من خلال استخدام معظم الباحثين لتلك التقنيات في عرضهم لفلسفتهم ورؤيتهم الخاصة حول الجيل الثاني للمكتبات، حيث اعتمد بعض الباحثين على المدونات كوسيلة لعرض معلوماتهم، واستخدمت أيضا وسائل التأليف المشترك وخصوصا الموسوعات في تلك المهمة»<sup>1</sup>، هذا ما يشير إلى مستقبل المكتبات الذي يقتضي مشاركة المستفيد في بناء المحتوى الرقمي وتطوير وتحسين الخدمات المكتبية.



شكل رقم (84): درجة اعتماد أفراد عينة البحث على تطبيقات الويب 2.0.

وعلى صعيد آخر، ومن خلال المقارنة بين إجابات عينة الدراسة حول استخدام أربعة (04) تطبيقات للويب 2.0 والمبين في الشكل رقم (84)، أفادت انطباعات الطلبة والأساتذة المبحوثين قيد الدراسة عن إدراكهم بأهمية استخدام تطبيقات الويب 2.0 في عملية التعليم والتعلم والبحث العلمي، وهو ما يمكن اعتباره كمؤشر إيجابي لاعتماد فلسفة المكتبة 2.0 من طرف المكتبة موضوع الدراسة بما يساير التغيرات التكنولوجية والاجتماعية للمجتمع الأكاديمي، وفي الظرف الذي تحتوي جميع المواقع الرسمية للجامعة الوصية من

<sup>1</sup> ألاء جعفر الصادق محمد الطيب. المكتبة في جيلها الثاني Library 2.0 (الفلسفة-النشأة-المفهوم-البيئة). المرجع سابق.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

كليات ومعاهد وأقسام ومخابر وبما في ذلك رئاسة الجامعة على عدة تطبيقات تم رصدها خلال الاطلاع عليها على شبكة الإنترنت، وتستعمل في غالبها من أجل تعزيز التواصل والتفاعل بين الهيئة التدريسية والطلبة والإدارة ضمن النشاطات العلمية والبحثية. لكن تبقى ممارسات المكتبيين لا تتوافق مع اتجاهات المستفيدين، بحيث بينت النتائج فوارق نسبية مهمة في التعامل مع تقنيات الويب الحديثة لدى أفراد عينة البحث. فمن خلال المقارنة بين أربعة تطبيقات نموذجية، انصب الاتفاق فقط على خدمة الإشعار الفوري بالجديد، بينما تباينت الاتجاهات نحو مواقع التواصل الاجتماعي، وخدمة التأليف التعاوني الحر، والمدونات. هذا ما يدل على إخفاق القائمين على خدمات الموقع الإلكتروني لمكتبهم في ربط اتجاهات واحتياجات المستفيدين مع التقنيات المتوفرة واستثمارها لتقديم أفضل الخدمات المكتبية. مما يجعلنا نصر على ضرورة عقد دورات تكوينية وتحسينه بصفة مستمرة لفائدة العاملين بالمكتبة لتعريفهم بأهم ما توصلت إليه تطبيقات الويب والكفيلة باستغلالها في تصميم وتطوير خدمات المعلومات التي تساهم في ميول وتطلعات الأساتذة والطلبة وتلبية احتياجاتهم بكفاءة وفعالية.

### 2.2. مدى استفادة المكتبيين من دورات تكوينية منذ اعتماد الجامعة للنظام التعليمي ل.م.د.:

السلك	الإجابة						
	2.م.م	1.م.م	و.أ.م	م.م	د.م.م	المجموع	%
نعم	3	3	1	0	1	08	33,33
لا	4	4	4	0	3	15	62,50
دون إجابة	0	0	0	1	0	01	4,17
المجموع	7	7	5	1	4	24	100

جدول رقم (73): مدى استفادة المكتبيين من برامج تكوينية.	شكل رقم (85): مدى استفادة المكتبيين من البرامج التكوينية.
--	---

يتوقف نجاح المكتبات الجامعية على مدى توفرها على العنصر البشري المؤهل باعتباره الركيزة الأساسية لوجودها وتشغيلها واستمرارها من خلال إدارة مختلف أنشطتها ووظائفها ومما يضمن تقديم خدمات متميزة ومتطورة من شأنها تحقيق رضا المجتمع الجامعي. وقد يقتضي بلوغ هذا المبتغى الاستثمار في تنمية مهارات وكفاءات المكتبيين عن طريق التكوين بما يؤهلهم لأداء أعمالهم الحالية والمستقبلية بكفاءة وفعالية

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

ومواكبة ما تفرزه التطورات التكنولوجية المتلاحقة. ومن هذا المنطلق قمنا بطرح هذا السؤال مفاده معرفة مدى استفادات المبحوثين من برامج تكوينية. وأفادت المعطيات في الجدول رقم (73) أن نسبة 62.50% من المكتبيين لم يستفيدوا من برامج تكوينية، بينما بلغت نسبة الذين التحقوا بها 33.33%، في حين امتنع عن الإجابة فرد واحد من عينة الدراسة.

وعلى ضوء هذه النتائج، يتبين أن أغلبية المبحوثين لم يتحصلوا على برامج تكوينية من شأنها الرفع من كفاءة وفعالية أداءهم وتحسين مستوى الخدمات المكتبية. بينما التحق ثلث المكتبيين فقط بدورات تكوينية وبأعلى نسبة لدى سلك المنتمين لمحق المكتبات الجامعية من الدرجة الأولى، يليه فرد واحد ممثل في وثائقي أمين المحفوظات، وعون تقني بالمكتبات الجامعة. ويرد السبب في ذلك حسب مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي<sup>1</sup> إلى عزوف فئة قليلة من الموظفين عن الدورات التكوينية وعدم رغبتهم في التدريب من أجل البقاء في نفس المنصب وتقادي الأعباء والوظائف الجديدة بعد تأهيلهم ودعمهم بالمهارات والخبرات الضرورية، في حين أصرت على تدني مستواهم في التعامل مع تقنيات المعلومات مما يؤهلهم للتناغم مع البيئة المحيطة بهم والإلمام بالمستجدات الحديثة في ممارسة العمل المكتبي وبناء الخدمات المكتبية الفعالة استجابة للاحتياجات المتغيرة لمجتمع المستفيدين. وهو شأن أغلبية مكتباتنا الجامعية، نظرا للقصور الذي تعرفه النصوص القانونية التي تحدد مهام ووظائف أسلاك المكتبيين، وعدم خوضها بما فيه الكفاية في العصر التكنولوجي في بيئة عمل المكتبي بما يلزمه على تقمص الأدوار المستحدثة في مجال تخصصه. ومن جهتها تعكس نتائج الجدول رقم (73) عن تركيز التكوين على سلك الملحقون بالمكتبات دون الأسلاك الأخرى، وهي الفئة التي تتكفل بإدارة وانجاز الخدمات الفنية، وقد يتوقف نجاح هذه الأخيرة على مدى كفاية الخدمات المكتبية لما لها دور في تفعيل وتنميين مخرجاتها لفائدة مجتمع المستفيدين وبما يفي باحتياجاتهم ورغباتهم من المعلومات. ولبلوغ هذا المبتغى لا بد من تزويدهم بالمهارات والكفاءات المناسبة وتحيين معارفهم من خلال برامج تكوينية تتماشى مع مستحدثات العصر بما تقتضيه الخدمات الرقمية وربطها بتوقعات أفراد المجتمع الأكاديمي.

ومن جهتها ارتبطت معظم البرامج التكوينية التي أفاد بها المبحوثين في سؤال آخر وحسب تصريح مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي، بإدارة الوحدات التوثيقية لبرمجية سنجاب، والنظام الوطني للتوثيق عن بعد، والبوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات، قواعد البيانات، المستودعات الرقمية المؤسساتية، قواعد البيانات،

<sup>1</sup> مقابلة مع مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي بتاريخ 203/02/06.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

تطبيقات الويب 2.0، الفهرس العربي الموحد، الأرشيف المفتوح، مصادر المعلومات الإلكترونية، وتقنيات تفاوض الاشتراك في قواعد البيانات. وهي المجالات التي تعكس المشاريع الرقمية التي تبنتها المكتبة المدروسة مما ولد الحاجة إلى دعم وزيادة كفاءة الموارد البشرية في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات بالمهارات الضرورية لتجسيد تلك المشاريع وبلوغ الأهداف المنشودة. وتعتبر هذه المجالات مؤشر ايجابي يدل على مدى اهتمام المكتبيين والقائمين على البرامج التكوينية بالأدوار والكفاءات الجديدة التي يجب امتلاكها من أجل التأقلم مع البيئة الرقمية وما يترتب عنها من تقديم خدمات مكتبية فعالة. لكن يبقى الهدف من أغلب البرامج التكوينية موجهة للترقية المهنية والانتقال إلى مناصب عليا، وهذا ما أكدته دراسة الباحثة **سريج جميلة<sup>1</sup>** أن أغلبية الدورات التكوينية المنظمة من طرف المكتبة المدروسة لفائدة المكتبيين كانت موجهة للترقية أو الإدماج في رتبة معينة بنسبة 43.75% من مجموع البرامج التكوينية المسطرة. وفي نفس الوقت هو نوع التكوين الذي شهد تراجعا خلال السنوات الأخيرة حسب مسؤولة مصلحة البحث البيبليوغرافي لعدم توفير العدد المناسب من المناصب النوعية للأسلاك المختلفة للمكتبيين من طرف إدارة الجامعة، وفي حالة استحداثها لا يتعدى عددها منصبين لجميع المكتبيين المنتسبين إلى مكاتب الجامعة الوصية. أما بالنسبة للتكوين التحضيري أثناء فترة التريص لشغل المنصب، فلم تستفيد المكتبة من عملية التوظيف منذ سنة 2017.

والملفت للانتباه، وبالنظر إلى ما هو متاح على حائط الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة، نجد أنها كانت تعلن وتنظم العديد من الدورات التكوينية في مختلف المجالات المهنية لأخصائي المعلومات ومعظمها تنصب في المهارات والأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية وتماشيا مع متطلبات واحتياجات المكتبات الحديثة وسمات المستفيدين، لكن منذ سنة 2015 لم يتم استحداث أي برنامج في هذا الصدد، وعند الاستفسار مع مسؤول المكتبة، أكد أن المكتبة موضوع الدراسة قد استفادت على عدد من البرامج التكوينية في السابق، وبالخصوص ضمن مشروع التمويل وتطوير التعاون في مجال التعليم العالي بين الدول الأوروبية والجزائر TEMPUS عبر مختلف مراحله وفي إطار الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية، أين كان للمكتبة المركزية لجامعة بومرداس دور فعال في ذات المشروع باعتبارها أحد الدعائم الأساسية للعملية التعليمية للمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والمشاريع البحثية، وعلى أساس الإمكانيات المادية

---

<sup>1</sup> سريج، جميلة، 2023. اختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات المركزية لجامعات الجزائر 01، أمحمد بوقرة -بومرداس، ومولود معمري -تيزي وزو-أنموذجا. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات والتوثيق. جامعة الجزائر 2.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

والبشرية والمالية المتوفرة لديها في تلك الفترة. لكن منذ نهاية ذات المشروع، تراجعت نسبة الدورات التكوينية الموجهة للعاملين بالمكتبات الجامعية المنتسبة إليها. هذا ما يدل على عدم وعي القائمين على الجامعة الوصية الاهتمام بالقدر الكافي من برامج التكوين المستمر لفائدة العاملين بما يضمن تنمية قدراتهم المهنية وتزويدهم بالمهارات الضرورية في طرق العمل وأساليبه وتعزيز الخبرة العملية لمواجهة ورفع التحديات التي تجابه العمل المكتبي والتغلب على المشكلات التي تعرقل أداء مهامه. هذا، رغم تأكيد المشرع الجزائري على ضرورة تعزيز التكوين المستمر وتأهيل الموظفين من أجل تحيين معارفهم ومهارتهم، أو الترقية والإدماج في مناصب معينة ضمن من المرسوم التنفيذي 20-194 المؤرخ في 25 جويلية 2020، والمتعلق بتكوين الموظفين والأعوان العموميين وتحسين مستواهم في المؤسسات والإدارات العمومية. بحيث أكدت المادة 11 على إلزامية اعتماد التكوين الذي من شأنه تمكين الموظفين والأعوان العموميين من اكتساب مؤهلات جديدة عن طريق تخصص معين بغرض استكمال/أو تحيين تكويناتهم الأولية، ومن جهتها أصرت المادة 13 على تنظيم دورات برامج تكوينية بهدف تجديد المعارف والندوات وكل شكل آخر لتحسين مؤهلات الموظفين والأعوان العموميين أو تكييفهم مع المتطلبات الجديدة للمنصب.

### 3.2. كفاية البرامج التكوينية في تنمية المهارات الوظيفية للمكتبيين:

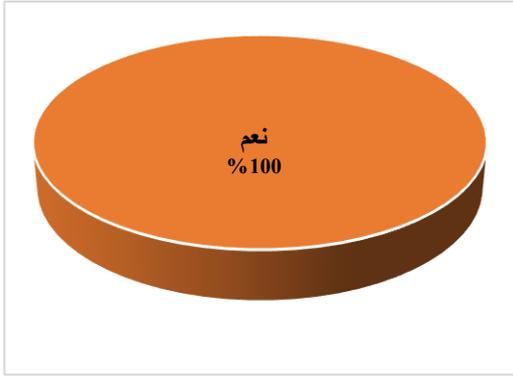
من خلال معطيات الجدول أدناه رقم (74) أكدت نسبة 100% من المبحوثين عن التأثير الإيجابي للتكوين على أدائهم الوظيفي، فرغم قلة عدد المكتبيين الذين استفادوا من دورات تكوينية، قد تدل هذه النسبة على كفاية البرامج التكوينية والمكونين القائمين عليها مما يعكس بالإيجاب على أداء المتدربين وإشباع رغباتهم ومتطلباتهم الوظيفية. وذلك من خلال التخطيط الجيد في تحديد الاحتياجات الفعلية للفئة المكونة والتي بلغ عددها (8) مكتبيين، واختيار البرامج الملائمة وطرق التكوين المناسبة مع التركيز على المكونين المؤهلين، بحيث يتوقف نجاح التكوين على مدى قدرته في إحداث تغييرات عملية لدى المتكونين بما يحقق العائد من خلال تحسين جودة الأداء وبلوغ الأهداف بكفاءة وفعالية، كون «إعطاء بعض المعلومات أو مجرد تعليم الوظيفة لا يكون تدريباً وإنما مصطلح التدريب ينطبق على البرامج التي تتصف بأنها رسمية ومستمرة ومنظمة وشاملة ويمكن قياس فعاليتها»<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> الشافعي، دياب حامد، 1994. إدارة المكتبات الجامعية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994. ص. 34.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

التكرارات الإيجابية	التكرار	%
لا	0	0
دون إجابة	0	0
المجموع	24	100

	<b>شكل رقم (86): كفاية البرامج التكوينية لدى المكتبيين.</b>
<b>جدول رقم (74): كفاية البرامج التكوينية لدى المكتبيين.</b>	

وتجدر الإشارة إلى أن أغلبية الدورات التكوينية المتاحة للموظفين بالمكتبة المدروسة تكمن في برامج ثابتة ينظمها المعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية INPED أو التريص بالمؤسسات الوثائقية وحضور الندوات والملتقيات بداخل أو خارج الوطن، أين يتم تكوين المكونين الذين يتكفلون بدورهم بتكوين المكتبيين الآخرين عن طريق المحاضرات وورش العمل بمقرات المكتبة، أو التدريب أثناء الخدمة. هذا ما يساهم حتما في توفير المعلومات لكافة العاملين بالمكتبة والاستفادة القصوى لها في حالة توصيلها ونقلها بجدارة الى زملائهم في العمل، وبما يحقق تحسين أدائهم وممارساتهم المهنية وانعكاساتها على العرض الخدماتي. وقد يندرج هذا النشاط ضمن فلسفة إدارة المعرفة بالمكتبات بما يشجع الموظفين من التعلم من بعضهم وتبادل الخبرات والمعارف وتوصيلها للمستفيدين والتي من شأنها الرفع من مستوى الخدمات المكتبية، وذلك «بدءا من استقطاب المعرفة ومن ثم توليدها إلى خزن المعرفة ونشرها وأخيرا تطبيقها داخل المكتبة الأكاديمية وهو أسمى عمليات إدارة المعرفة»<sup>1</sup>

وعلى صعيد آخر، تدل هذه النتائج على كفاية وفعالية التكوين الأكاديمي المعتمد لأقسام ومعاهد علم المكتبات والتكوين والتأثير الإيجابي لمخرجاتها على بيئة المكتبات ومرافق المعلومات، بحيث ساهم التحسين والتحصين الدوري للمقررات الدراسية ومناهج التدريس لشعبة علم المكتبات والتوثيق على تأهيل الطلبة بالمعارف والكفاءات الضرورية للتأقلم مع مستجدات ومتغيرات بيئة المكتبات، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال اعتماد وحدات تدريسية في الأطوار التعليمية حول المكتبات الرقمية،

<sup>1</sup> الحاجي، هاني عبد اللطيف، والزهري، سعد بن سعيد، 2021. التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة الاستراتيجية والتنمية. [على الخط].مج. 11، ع.3، ص. 414. تاريخ الاطلاع: 2023/03/12. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/151263>.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

تطبيقات الويب 2.0، تصميم مواقع الويب، المستودعات الرقمية وغيرها من الوحدات التي أصبحت ركيزة الخدمات المكتبية المتطورة، مما يؤهل الطلبة بالاستجابة السريعة لمتطلبات التكوين المستمر وتدارك ما فاتهم أثناء مرحلة التكوين الجامعي. وهذا ما خلصت إليه دراسة الباحث **عكنوش نبيل<sup>1</sup>** مفادها تطابق برامج التكوين الأكاديمي لمعهد علم المكتبات والتوثيق بجامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2 مع مهنة ونشاط الوساطة الوثائقية الرقمية لأخصائي المعلومات.

### 4.4. الكفاءات والمهارات الضرورية لأخصائي المعلومات من وجهة نظر المكتبيين:

التكرارات	التكرار	%	مجالات التكوين
40,91	18	40,91	مهارات أكاديمية ومهنية
29,55	13	29,55	كفاءات ومهارات تقنية
29,55	11	29,55	المهارات الإدارية والشخصية
00	0	00	أخرى
<b>100</b>	<b>42</b>		<b>المجموع</b>

مهارات أكاديمية ومهنية: 40,91%

كفاءات ومهارات تقنية: 29,55%

المهارات الإدارية والشخصية: 29,55%

شكل رقم (87): الكفاءات والمهارات المطلوبة من طرف المكتبيين.

جدول رقم (75): الكفاءات والمهارات المطلوبة من طرف المكتبيين.

يهدف هذا السؤال إلى رصد احتياجات المكتبيين المبحوثين المتعلقة بالمهارات والمواصفات التي يحتاجونها للاندماج في البيئة الرقمية باعتبارها متطلبات أساسية لأداء المهنة المكتبية الحديثة بالكفاءة والمعرفة المطلوبة، وبالتالي تحقيق الجودة في العمل مما يؤثر إيجابيا على نوعية الخدمات ورضا لمستفيديها. وانطلاقا من مقترح الباحث **موسى الديراني<sup>2</sup>** لأهم المهارات التي يجب أن يمتلكها أخصائي المعلومات، والتي جاءت على حوصلة لعدد من دراسات الباحثين والجمعيات المهنية المتخصصة، اقترحنا على المبحوثين التصويت على ثلاثة خيارات يعتبرونها ضرورية لتحسين أدائهم الوظيفي.

<sup>1</sup> AKNOUCHE, Nabil and DRIS, Hind, 2018. Digital Documentary Mediation in the Training Programs of the Librarians: Case Study of the Institute of Library Science and Documentation University of Constantine 2, Algeria. In: Joint International Conference on ICT in Education and Training, International Conference on Computing in Arabic, and International Conference on Geocomputing (JCCO: TICET-ICCA-GECO), Tunisia. [En ligne].P. 1-8. [Consulté le: 15/03/2023]. Disponible à l'adresse: <10.1109/ICCA-TICET.2018.8726198>.

<sup>2</sup> الديراني، موسى، 2019. كفاءات ومهارات اختصاصي المعلومات في لبنان في ظلّ البيئة الرقمية. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية. [على الخط].، ع.1، ص.37. [ تاريخ الاطلاع: 2023/03/16]. متاح على الرابط: <http://www.awraqthaqafya.com/44/>.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

وأفادت البيانات النوعية الواردة في الجدول رقم (75) أن المبحوثين يرغبون في الحصول بالدرجة الأولى على تكوين حول المهارات الأكاديمية والمهنية بما نسبته 40.91% من إجمالي الإجابات المحصل عليها، وهي الكفاءات التي تكمن في تلك المعارف النظرية والعلمية، العامة منها والمتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات والتمكن من تطبيقها عمليا في الوسط المهني وتشمل على مهارات القدرة على البحث عن المعلومات واسترجاعها وإتاحتها، نشر البيانات ومشاركتها، إتقان اللغات، التحليل النقدي، تأمين خدمات المعلومات، تلبية احتياجات المستفيدين، تنمية المجموعات، تسويق خدمات المعلومات، المعالجة الفنية لجميع أنواع مصادر المعلومات مع التحكم في الأدوات البيبليوغرافية الحديثة، تكنولوجيا الويب، اعتماد منهجية البحث العلمي، تقييم المجموعات وخدمات المعلومات والسهل على تحسينها، مراعاة مسائل الملكية الفكرية وحقوق النشر، والالتزام بقوانين المكتبات وتشريعاتها وتطبيقها.

يليهما التكوين فيما يخص الكفاءات والمهارات التقنية بما نسبته 29.55% من مجموع الإجابات، والتي تكمن في كفاءة التعامل مع مختلف الوسائل والبرامج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في ممارساته المهنية، وتكمن في المهارات المتعلقة باستخدام الحاسوب وملحقاته المادية والبرمجية، البرمجيات الوثائقية، الحوسبة السحابية، قواعد البيانات، تقنيات شبكات الاتصال والشبكات المكتبية، تصميم النظم وتحليلها، تطوير الخدمات الإلكترونية على شبكة الإنترنت، برامج تصميم المواقع والصفحات الإلكترونية.

وجاءت بنفس النسبة من الإجابات على المهارات الإدارية والشخصية، والتي تشمل أساسيات ومبادئ إدارة المكتبات والتحكم في وظائفها الرئيسية، من كفاءات في التخطيط، والتنظيم، وإدارة الموارد البشرية، إدارة المشاريع، الإشراف والتوجيه، والرقابة، اتخاذ القرارات، القيادة وتحمل المسؤولية، حل المشاكل أثناء الأزمات، إعداد الميزانية وإدارتها، مهارات الاتصال والتواصل. فضلا عن المهارات الشخصية والقيم التي تجعل المكتبي من العمل ضمن فريق، روح المبادرة والابتكار، مهارات التفاوض، الالتزام بالتكوين المستمر، بناء العلاقات وتطويرها في العمل ومع المستفيدين، المرونة والالتزام بمبادئ وأخلاقيات العمل المكتبي.

إن أهم ما يمكن أن نستنتجه من هذه المعطيات هو اهتمام المبحوثين بالتكوين في جميع المجالات التي تقتضيها البيئة الرقمية، وهذا ما يعبر عن إرادتهم للوقوف على مستحدثات المهنة المكتبية ومسايرة الممارسات الحديثة لتلبية مما يساهم في النهوض بالخدمات المكتبية وتلبية احتياجات المجتمع الجامعي. لكن تشير هذه النتيجة إلى نوع من التناقض مقارنة بنتائج الجداول السابقة وما أفادتنا به مسؤولية مصلحة البحث البيبليوغرافي، لا سيما فيما يخص نفور بعض المكتبيين من التكوين. وقد يرد ذلك إلى رغبتهم في الاستفادة من برامج تكوينية وتربصات تقنية بأقسام ومدارس علم المكتبات والتوثيق أو الهيئات الأخرى المتخصصة

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

من أجل الحصول على الكفاءات المهنية والأكاديمية بالدرجة الأولى والتي تؤهلهم للترقية والالتحاق برتب الأسلاك المختلفة فور توفيرها من طرف الهيئة الوصية. هذا ما يدل على ارتباط توقعاتهم واحتياجاتهم التكوينية بالارتفاع الطردي لأجورهم وتحسين راتبهم الشهري. فرغم شرعية ذات الطموح والمسعى، يبقى هذا الخيار سلبي يشير إلى ضعف سياسة التكوين المنتهجة من طرف إدارة الجامعة والقائمون على البرامج التكوينية فضلا عن الجانب التشريعي في هذا الصدد والذي أشرنا إليه سابقا.

فأصبح دعم المكتبيين بهذه المهارات أمرا ضروريا بسبب ما تشهده مهنة أخصائي المعلومات من تطورات وتغيرات خصوصا بعد تضمين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية، وذلك من أجل الاستجابة لاتجاهات نظام التعليم الحديث والناجم من عصرنة قطاع التعليم العالي، واستيعاب توقعات وتطلعات أفراد المجتمع الأكاديمي وتوجيه سلوكهم بما يجعلهم يقبلون على انجاز نشاطاتهم التعليمية والبحثية بالطرق والأساليب المستحدثة. كما تتعاظم أهمية دعم المبحوثين بالمهارات التي تؤهلهم بممارسة الأدوار الجديدة في البيئة الرقمية من خلال التكوين، من أجل التجاوب مع اتجاهات النسبة المرتفعة من المستفيدين نحو المصادر والخدمات المكتبية الإلكترونية فضلا عن ممارساتهم الرقمية، مع مرافقة فئة الذين تجابههم صعوبات في التأقلم مع مستحدثات التكنولوجيا، وفي نفس الوقت تكوين اتجاهات الذين ينفرون من تقنية المعلومات. وفي ظل الظروف التي تعيشها المكتبة قيد الدراسة من نقص في المخصصات المالية وضعف البنية التحتية التكنولوجية، يعد التكوين الإلكتروني بمثابة الوسيلة الحديثة والفعالة في تبني البرامج التكوينية لما يقدمه من مرونة في تنفيذ عملية التكوين والتعلم من خلال التفاعل بين المدرب والمتدرب عن بعد وتحقيق العائد من البرامج التكوينية دون عناء، مما يساهم حتما في استقطاب أكثر عدد من الموظفين وتجاوز عراقيل الميزانية وتقليل التكاليف دون التقيد والارتباط بالمكان والزمان بالدورات التكوينية، وبأبسط الوسائل التكنولوجية التي لا تتعدى أجهزة الحواسيب والاتصال بشبكة الإنترنت وبرامج التكوين. والجدير بالذكر انه تزخر شبكة الإنترنت بمصادر الدورات التكوينية المجانية بمختلف أنماطها من محاضرات، وندوات ومؤتمرات إلكترونية، والفصول الافتراضية وغيرها من الأساليب التي تتطور بصفة متلاحقة. ونذكر على سبيل المثال لا الحصر تلفزيون الويب لمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني [،\(https://webtv.cerist.dz\)](https://webtv.cerist.dz) والتكوين الإلكتروني لجمعية المكتبات الأمريكية [.\(https://elearning.ala.org\)](https://elearning.ala.org).

5.4. نمط التكوين المرغوب فيه:

نمط التكوين	الإجابة	التكرار	%
التكوين المستمر	18	75,00	
المجموع	24	100	

شكل رقم (88): نمط التكوين المرغوب فيه لدى المكتبيين.	جدول رقم (76): نمط التكوين المرغوب فيه لدى المكتبيين.
--	---

يتضح من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن أغلبية الباحثين يفضلون التكوين المستمر من أجل تنمية مهاراتهم وكفاءتهم المهنية بما نسبته 75% من مجموع الإجابات المحصل عليه، بينما أعربت نسبة 25% من المكتبيين رغبتهم في التكوين الذاتي.

من خلال القراءة الإحصائية الواردة أعلاه، يتضح أن جميع الباحثين مهتمين بمختلف أنماط التكوين، وهو مؤشر إيجابي يدل على إدراكهم بأهمية التكوين في اكتساب مهارات جديدة من أجل تنمية المهنية وتحسين القدرات العلمية والعملية في الوسط المهني مما يجعلهم قادرين على مواجهة التحديات الفنية والتقنية في مجال المكتبات والمعلومات ومسايرة التطورات التي تمكنهم من تقمص الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات والتي أكدتها نتائج الجدول السابق. ومن المرجح أن تعكس هذه النتائج ذلك الخل في استراتيجية تخطيط عملية التكوين بالمكتبة المدروسة من خلال تركيز الاهتمام القائمين على تكوين فئة من العاملين دون الأخرى، وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (73) ورقة رقم (477)، وجهلهم للاحتياجات التكوينية الفعلية لجميع أسلاك المكتبيين من حيث طرق وأساليب التكوين وبرامجها وربطها بالمتطلبات الوظيفية، أو عدم اعتمادهم على الإجراءات التحفيزية من أجل تشجيعهم على مزاولة برامج التكوين وتوعيتهم بأهميتها في مساهمة المهني وزيادة كفاءتهم في الأداء الوظيفي، أو التغيير في السلوك والاتجاهات والقيم، أو إعادة تكوينهم من أجل تغيير التخصص أو الوظيفة.

ولقد نال اهتمام أغلبية أفراد عينة الدراسة نمط التكوين المستمر، مما يدل على رغبتهم في تنمية مهاراتهم من خلال الحضور في الدورات الرسمية التي تنظمها المؤسسات المتخصصة بداخل أو خارج الوطن على شكل المحاضرات والملتقيات، وورش العمل، والتريصات، والدورات التكوينية، والتدريب أثناء العمل، والأيام الدراسية، والندوات، وغيرها من الطرق التي يتبناها ذات التكوين في طرق تلقين وصقل المهارات والمعارف

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

التي يتمتعون بها وإكسابهم معلومات وسلوكيات من خلال التفاعل المباشر مع المكونين ومن شأنها تذليل الصعوبات والعراقيل لدى المتكون وطرح استفساراته وانشغالاته والوقوف على الحلول العملية أثناء التدريب. بينما تفضل الفئة الأخرى التكوين الذاتي، وهو ما يفسره رغبتهم في تعليم أنفسهم بنفسهم بالاعتماد على مهاراتهم وأساليبهم الشخصية في اكتساب المعرفة داخل المكتبة أو خارجها، وهو سلوك إيجابي يقتضي على المكتبة تعميمه على كافة الموظفين زيادة على التكوين الأكاديمي أو المهني، والتكوين المستمر باعتباره الأسلوب الأمثل للمكتبي الذي يسعى إلى اكتشاف والوصول إلى المعارف على أساس قدراته وإمكانياته الفكرية والمادية وخاصة دافعيته ورغباته واستعداده بالاعتماد على المصادر التعليمية والتكوينية مما يولد الثقة والمسؤولية في نفسه في تحديد احتياجاته التكوينية واختيار الاستراتيجية المناسبة لبلوغها وتقييم نتائجها، هذا ما يكسبه قدرات التعلم الذاتي مدى الحياة دون الالتفات إلى ما تقدمه أو تنظمه المكتبة من دورات تكوينية.

### 6.4. تطلعات أفراد عينة البحث من المكتبة الجامعية المستقبلية:

شكل المكتبة	المكتبيين		المستفيدين		الصفة
	التركرار	%	التركرار	%	
تقليدية	11	4,12	1	4,17	تقليدية
رقمية	39	14,61	5	20,83	رقمية
هجينة	183	68,54	16	66,67	هجينة
د.إجابة	26	12,73	2	8,33	د.إجابة
المجموع	267	100	24	100	المجموع

شكل رقم (89): تطلعات أفراد عينة البحث من المكتبة الجامعية المستقبلية.	جدول رقم (77): تطلعات أفراد عينة البحث من المكتبة الجامعية المستقبلية.
---	--

يتضح من إجابات الواردة في الجدول رقم (77) والشكل رقم (89) أن أغلبية المبحوثين يتطلعون أن تزاول مكتبتهم نشاطاتها ووظائفها في البيئة الهجينة بما نسبته 66.76% من مجموع الإجابات المحصل عليها، في حين أبدى ما يقدر بـ 20.83% من مجموع المبحوثين رغبتهم أن تكون المكتبة رقمية، بينما ارتأت نسبة لم تتعدى 4.17% ممثلة في فرد واحد أن تبقى مكتبتهم في شكلها التقليدي. أما الذين امتنعوا عن التصويت على خيارات هذا السؤال فقد بلغت نسبتهم 8.33%.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

ويستدل من هذه المعطيات اتجاهات المكتبيين المبحوثين نحو الشكل الهجين للمكتبة التي يطمحون إليها في المستقبل، مما يعكس رغبتهم في الاستمرار في أداء مهامهم وممارسة الوظائف الموكلة إليهم بالمزج بين الطرق التقليدية والطرق الحديثة. وقد يرتبط هذا الاتجاه بالنتائج التي أسفرت به الجداول السابقة لاسيما في أدوات العمل التي يعتمدون عليها في ممارساتهم المهنية واتجاهاتهم نحو شكل مصادر المعلومات والخدمات المكتبية، وكفاءتهم في التعامل مع البيئة الرقمية، فضلا عن الصعوبات التي تجابههم في الإجراءات والأساليب العملية المنتهجة لإشباع احتياجات مجتمع المستفيدين، وفي نفس الوقت تطابقت هذه النتائج مع تطلعات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية على مستوى هذا الاتجاه. وهذا أمر يلامس الواقع الذي تعيشه المكتبة موضوع الدراسة، بحيث أكد مسئول المكتبة أن المشكل الرئيسي الذي تعاني منه المكتبة المركزية يكمن في ضعف البنية التحتية التكنولوجية والتي تبقى هاجسا أمام المكتبيين للاضطلاع بالأدوار الجديدة التي تفرضها تقنية المعلومات، وتقويت الفرصة أمام تطوير أدائهم من خلال الخدمات والوظائف والمهارات المهنية الحديثة وما يستدعيه السير في اتجاه التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية البحتة، ومن شأنها مواكبة الاتجاهات الحديثة للتعليم والبحث العلمي وتلبية احتياجات المجتمع الجامعي. وما يزيد التعكير في الوضع الراهن، تلك العراقيل العالقة بالمخصصات المالية والناجمة من النقص في الميزانية من جهة، ومركزية القرارات وإجراءات توزيعها وصرفها، كونها تحظى بميزانية موجهة للتوثيق لا أكثر تشرف على تحديدها وصرفها إدارة الجامعة، مما يحد من استقلاليتها في اقتناء مصادر المعلومات وعقد اتفاقيات الاشتراكات، بينما تدرج اعتمادات التجهيز والصيانة والترميم والأمن والنظافة ضمن ميزانية التسيير للجامعة، ويتوقف الاستفادة منها على درجة الأهمية التي توليها الهيئة الوصية للمكتبة وفعالية تخطيط ميزانية الجامعة.

أما الفئة التي أعربت عن تطلعاتها لنمط المكتبة الرقمية، وهي الشريحة التي تؤمن بالتحول الكامل إلى البيئة الرقمية والتخلص نهائيا من الإجراءات والأساليب التقليدية في انجاز وتطوير الخدمات المكتبية وطرق التعامل مع المستفيدين، ورغبتهم في ممارسة مهامهم وأداء أعمالهم باستخدام أحدث التقنيات في جمع ومعالجة وإتاحة المعلومات. مما يدل على إحساسهم بضرورة مسايرة مستجدات المهنة المكتبية وميولهم نحو الحدثة من أجل بلوغ المكتبات الحديثة، ولا ربما تلك التي وصفت بالمكتبات الذكية Smart Library ضمن تقنية انترنت الأشياء<sup>1</sup> Internet of things. وقد يرتبط تحقيق ذلك بمدى توافر المستلزمات التكنولوجية

<sup>1</sup> عرفها الاتحاد الدولي للاتصالات أنها بنية تحتية عالمية لمجتمع المعلومات، تتيح تقديم خدمات متقدمة عن طريق التوصيل البيئي الأشياء (مادية وافتراضية) تقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القابلة للتشغيل البيئي سواء ما هو قائم منها أو

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

والمادية وصيانتها وتحديثها، فضلا عن عامل التكوين والذي يرتبط في حد ذاته بدرجة تطبيق المعارف والخبرات المكتسبة في الممارسات اليومية لعمل المكتبي.

وفيما يخص المكتبي الذي يفضل أن تستمر أنشطة مكتبته في السياق التقليدي قد يعود إلى الاعتبارات الشخصية التقليدية في عدم مواكبة التغيرات التي تفرضها تقنية المعلومات المتطورة خاصة كبار السن الذين يتخوفون من التخلص الكامل من العنصر البشري في الممارسة المكتبية واستبداله بالآلة، أو الناتج من سوء فهم بعض المكتبيين لأهداف التغيير واعتقادهم بأن الغرض من التكوين يدل على عجزهم في أداء مهامهم، أو الخشية من مواجهة كل ما هو جديد والاطمئنان لما هو معتاد ومألوف. هذا ما يجعلهم مصرين على مزاوله نشاطهم بالأساليب والطرق التقليدية مما يحد من إمكانيات تطوير المكتبة واستحداث برامجها وخدماتها.

وعلى صعيد آخر، جاءت هذه النتائج مطابقة مع انطباعات عينة الطلبة والأساتذة من المكتبة المستقبلية، بحيث عبر أغلبية أفراد عينة البحث على أمالهم أن تستمر المكتبة المدروسة في أداء مهامها وتقديم خدماتها بالطرق والأساليب الهجينة، وأين يتم الاستثمار أكثر في تقنية المعلومات لكن دون الاستغناء عن البيئة التقليدية. ويعتبر هذا الاتجاه مؤشر مهم ينبغي أن يركز عليه القائمون على المكتبة المدروسة من أجل رسم أبعاد السياسة الوثائقية وتبنى المشاريع الحالية واستشراف المستقبلية منها على المدى القريب والمتوسط والبعيد. فمواكبة التغيرات الحاصلة في مجال المكتبات الجامعية واتجاهات المستفيدين لا يكمن في اقتناء التجهيزات المعدات بطرق عشوائية والربط بشبكة الإنترنت وتوفير المجموعات الرقمية والتغني بالمصطلحات الحديثة في مجال المكتبات وما توصلت اليه مرافق المعلومات في الدول المتقدمة، بل لا بد أن يبنى على أساس التخطيط الاستراتيجي والبرامج التنفيذية والعملية، وتشديد الأولوية لاحتياجات المجتمع الأكاديمي واتجاهاته وتوقعاته وقدراته من مجموعات وخدمات المكتبة، من خلال ربط العلاقة مع الطلبة والهيئة التدريسية والهيئات العلمية والإدارية من أجل استكشاف أفضل السبل في تقديم خدماتها لإشباع احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية، ومن شأنها بناء الخطة الناجعة في تبني التقنيات الحديثة ومراحل تنفيذها، وذلك بما يخدم مستوى وسلوك الطلبة والأساتذة وتماشيا مع قدراتهم العلمية والثقافية والمادية، وكفاءات ومهارات

---

ما هو قيد التطوير، ومن خلال استثمار إمكانيات تحديد الهوية، ونقل البيانات ومعالجتها وتحقيق الترابط فيما بينها، تستخدم انترنت الأشياء استخداما كاملا لإتاحة الخدمات لجميع التطبيقات، مع ضمان الحفاظ على الخصوصية المطلوبة، ويمكن النظر لأنترنت الأشياء من منظور واسع باعتبارها رؤية تتطوي على آثار تكنولوجية واجتماعية على الخط:

<https://www.itu.int/en/action/broadband/Documents/Harnessing-IoT-Global-Development.pdf>

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

وجاهزية المكتبيين وفي ضوء الإمكانيات المالية والمادية المتاحة وضمن درجة العناية التي توليها الهيئة الوصية لها.

### 7.4. آراء واقتراحات المكتبيين حول الخدمات المكتبية:

وفي سؤال حول اقتراحات وملاحظات المكتبيين المبحوثين حول الخدمات المكتبية، جاءت آراء كثيرة ومتنوعة تضمنت مجموعة من المقترحات يرونها ضرورية لتفعيل دور المكتبة وبلوغ أهدافها، وجاءت في المرتبة الأولى توفير برامج التكوين من أجل تأهيل الكادر البشري بالمكتبة قيد الدراسة، وأشار البعض منهم إلى النقص الفادح في التكوين لدى المكتبيين والمسؤولين في مجال تقنية المعلومات التي تدعم جهود المكتبيين في ترقية خدمات المكتبة، والتركيز على التكوين المستمر من شأنه مساندة التطورات الحاصلة في مجال المكتبات وكذلك نشر الثقافة المعلوماتية لدى المستخدمين مع اتخاذ الإجراءات التحفيزية من أجل تشجيعهم على مواصلة البرامج التكوينية، وذهب البعض إلى اقتراح تعزيز الزيارات الميدانية للمكتبات على المستوى المحلي والدولي من أجل الوقوف على أهم ما وصلت إليه الممارسات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات. وارتبطت العديد من هذه الاقتراحات بالإلحاح على توفير التجهيزات والمعدات الحديثة مع السهر على تحيين برامجها عند الضرورة وصيانتها بصفة دورية عند الحاجة.

كما سجلت العديد من الاقتراحات حول تفعيل الخدمات الرقمية خاصة الخدمات عن بعد من أجل التواصل مع المستخدمين، والاتجاه أكثر نحو اقتناء المواد إلكترونية والاشتراك في قواعد البيانات بغرض إثراء الرصيد الوثائقي وخلق التوازن بين المجموعات المطبوعة والإلكترونية. ويعتقد البعض بشدة أن ترقية الخدمات المكتبية مرتبط ارتباطاً مباشراً بمدى الاهتمام بها من أصحاب القرار بالجامعة مما يؤثر بالسلب على أداء مهامها وعرقلة مسارها، ويقترحون منح الاستقلالية المالية في صرف ميزانيتها وتسييرها الداخلي مع الإبقاء على وظيفة الرقابة من طرف الهيئة الوصية.

### خلاصة الفصل:

➡ أغلبية الطلبة والأساتذة يمتلكون أجهزة الحاسوب بما نسبته 85.02%، مما يدل على جاهزيتهم للتعامل والتفاعل مع البيئة الرقمية بما يفي باحتياجاتهم التعليمية والتعلمية والبحثية والاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي توفرها مكتبتهم.

➡ أفادت النتائج أن نسبة 12.36% من فئة الطلبة لا يمتلكون جهاز الحاسوب مما يحرمهم من الانتفاع الكامل بالبيئة الرقمية وتقنية المعلومات.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

يعتمد الأساتذة والطلبة الذين يمتلكون جهاز الحاسوب على عدة أماكن للربط بشبكة الإنترنت وبدرجات متفاوتة نسبياً، وتأتي في المرتبة الأولى المنزل، تليها فضاءات المكتبة الجامعية بنسبة 42.64% و31.17% على التوالي. بينما أفادت الأرقام أن أغلبية المبحوثين الذين لا يمتلكون جهاز الحاسوب يتصلون بشبكة الإنترنت من المنزل بالدرجة الأولى بما نسبته 42.31% من الإجابات، تليها مقاهي الإنترنت بمعدل 36.45% إجابة.

أغلبية الأساتذة والطلبة يقررون بتلقي التحفيز من طرف أساتذتهم في توظيف وسائل التكنولوجيا في نشاطاتهم التعليمية والبحثية بما نسبته 75.12% من إجمالي الإجابات، في حين أفادت 16.75% من الإجابات المحصل عليها خلاف ذلك.

أظهرت النتائج استخدام أفراد عينة الأساتذة والطلبة لتطبيقات الويب 2.0 في مناهج التدريس والتعلم بدرجة متوسطة، وأفادت الأرقام أن هناك ثلاثة تطبيقات أكثر استعمالاً من طرف المبحوثين في نشاطاتهم العلمية والبحثية، حيث جاءت خدمة الدردشة والرسائل الفورية في المرتبة الأولى بنسبة 25.47%، تليها شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة 24.72%، ثم موقع الويكي بنسبة 20.38%.

أفادت النتائج أن الأساتذة والطلبة يمزجون بين الطرق التقليدية والحديثة في عملية القراءة والمطالعة، وبنسبة أكبر للقراءة على الشاشة بما نسبته 45.66%، تليها القراءة على الورق بنسبة 24.44%.

تبرز النتائج وجود علاقة طردية بين الرتبة العلمية والمستوى التعليمي للأساتذة والطلبة واتجاهاتهم نحو القراءة الورقية، بحيث ترتفع وتيرة القراءة الورقية لدى أفراد عينة الدراسة كلما تدرجوا الرتب الأكاديمية والمستوى التعليمي، في حين أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بالنسبة للقراءة الإلكترونية، بحيث تنخفض وتيرة القراءة على الشاشة لدى المبحوثين كلما تدرجوا في الرتب الأكاديمية والمستوى التعليمي.

بلغت نسبة الأساتذة والطلبة الذين لم يتحصلوا على أي تكوين من طرف مكتبتهم 79.78%، بينما أقرت نسبة لم تتجاوز 15.73% من المبحوثين عن استفادتهم من برامج تكوينية.

أغلبية الأساتذة والطلبة يرغبون في الحصول على برامج تكوينية في مجال اللغات الأجنبية بنسبة 18.71%، تقنيات البحث واسترجاع المعلومات بنسبة 16.67%، تطبيقات الويب الحديثة بنسبة 14.04%، وبرامج توثيق المصادر والمراجع بنسبة 13.01%، برامج العرض وتقديم الأعمال والبحوث بنسبة 11.55%، وتقييم مصادر المعلومات الإلكترونية والتكوين حول تنظيم فضاء العمل الرقمي على الحاسوب بنسبة 9.21%.

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

هناك ميل مشترك بين الطلبة والأساتذة حول نمط التكوين الذي يرغبون فيه، وأفادت النتائج أن أكبر نسبة تميل إلى التكوين المستمر بنسبة 60.34%، بينما أبدى ما نسبته 27.34% من إجمالي المبحوثين موقفهم ورغبتهم في التكوين الذاتي.

أغلبية الأساتذة والطلبة مستعدون لنشر أعمالهم وأبحاثهم في الشكل الإلكتروني بما نسبته 79.31% من الاجابات، في حين أقرت نسبة ضئيلة من المستجوبين تقدر ب 6.90% بعدم رغبتهم في النشر العلمي الإلكتروني.

أغلب الإجابات تشير إلى أن أغلبية الأساتذة والطلبة ينظرون إلى مكتبتهم في المقام الأول كمكان للدراسة والعمل الفردي والجماعي، والاطلاع على المصادر أو القيام بالبحوث العلمية والأعمال والوجبات الدراسية، فضلا عن الربط بشبكة الإنترنت من أجل البحث واسترجاع المعلومات بما يخدم احتياجاتهم العلمية والبحثية بما نسبته على التوالي 18.05%، 17.18%، 13.68% من الاجابات.

بينما جاءت البنود التي تصف المكتبة ضمن النموذج الحديث للمكتبات بنسب منخفضة بما نسبته 6.24% بالنسبة لفضاء مادي لتبادل الآراء بين الأساتذة والطلبة، 6.02% كفضاء للثقافة والمطالعة، 3.72% كفضاء للتعاون والتعلم عن بعد، و 3.17% لفضاء خاص للاسترخاء والراحة، و 3.06% لفضاء للتكوين الذاتي، وأخيرا 2.84% لمركز تعلم التقنيات الرقمية/تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أغلبية الأساتذة والطلبة المستطلعين يأملون أن تستمر مكتبتهم نشاطاتها ومهامها في بيئة هجينة بما نسبته 68.61%، بينما أقرت نسبة ضعيفة قدرت ب 14.61% عن تطلعاتهم أن تكون المكتبة المستقبلية في شكل رقمي.

أظهرت النتائج أن أغلبية المكتبيين يستعملون عدة تطبيقات الويب 2.0 في تقديم الخدمات المكتبية، واحتلت شبكات التواصل الاجتماعي المرتبة الأولى بنسبة 44.44% إجابة، تليها المدونات بما نسبته 20% من مجموع الإجابات المحصل عليها، ثم تأتي تطبيقات التأليف التعاوني الحر مع خدمة الحوسبة السحابية بنسب متعادلة قدرت ب 11.11% من إجمالي الإجابات على حدة. في حين جاءت تطبيقات التصنيف التعاوني الحر والإشعار الفوري بالجديد بنسب منخفضة قدرت ب 8.89% و 4.44% على التوالي.

جاء الاتفاق بين أفراد عينة البحث حول خدمة الإشعار الفوري بالجديد، بينما تباينت الاتجاهات نحو مواقع التواصل الاجتماعي، وخدمة التأليف التعاوني الحر، والمدونات. هذا ما يدل على إخفاق القائمين

## الفصل السابع: المهارات الرقمية لدى الأساتذة والطلبة والمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المكتبية

على خدمات الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة في ربط سلوك واحتياجات المستخدمين مع تقنيات الويب المتوفرة واستثمارها لتقديم أفضل الخدمات المكتبية.

أفادت المعطيات أن نسبة 62.50% من المكتبيين لم يستفيدوا من برامج تكوينية، بينما بلغت نسبة الذين التحقوا بها 33.33%، وهي الفئة التي تتكفل بتكوين المكتبيين الذين لم يتحصلوا على برامج تكوينية وحسب الحاجة.

ارتبطت معظم البرامج التكوينية التي استفاد منها المكتبيون بإدارة الوحدات التوثيقية لبرمجية سنجاب، والنظام الوطني للتوثيق عن بعد، والبوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات، قواعد البيانات، المستودعات الرقمية المؤسساتية، قواعد البيانات، تطبيقات الويب 2.0، الفهرس العربي الموحد، الأرشيف المفتوح، مصادر المعلومات الإلكترونية، وتقنيات تفاوض الاشتراك في قواعد البيانات.

أثبتت النتائج عن التأثير الإيجابي على الأداء الوظيفي للمكتبيين الذين زاولوا دورات تكوينية بما نسبته 100% من مجموع إجاباتهم.

أفادت البيانات النوعية أن نسبة 40.95% من المكتبيين يرغبون في الحصول على تكوين حول المهارات الأكاديمية والمهنية، ونسبة 29.55% يفضلون التكوين حول الكفاءات والمهارات التقنية، وجاءت بنفس النسبة من الإجابات على المهارات الإدارية والشخصية.

أظهرت النتائج أن أغلبية المكتبيين يفضلون التكوين المستمر من أجل تنمية مهاراتهم وكفاءتهم المهنية بما نسبته 75% من مجموع الإجابات المحصل عليه، بينما أعربت نسبة 25% من المكتبيين رغبتهم في التكوين الذاتي.

كشفت معطيات الدراسة أن أغلبية المكتبيين يتطلعون أن تزاوّل مكتبتهم نشاطاتها ووظائفها في البيئة الهجينة بما نسبته 66.76% من مجموع إجاباتهم، في حين أبدى ما يقدر بـ 20.83% من المبحوثين رغبتهم أن تكون المكتبة رقمية، بينما ارتأت نسبة لم تتعدى 4.17% ممثلة في فرد واحد أن تبقى مكتبتهم في شكلها التقليدي.

تطابقت انطباعات المكتبيين مع أفراد عينة الطلبة والأساتذة حول المكتبة المستقبلية، بحيث عبر أغلبية أفراد كلا الفئتين عن أملهم أن تستمر المكتبة المدروسة في أداء مهامها وتقديم خدماتها بالطرق والأساليب الهجينة، في حين لم تتعدى نسبة 21% ممن يفضلون أن تكون مكتبتهم رقمية.

## الفصل الثامن:

نتائج الدراسة وأفاق تطوير  
الخدمات المكتبية بمؤسسات  
التعليم العالي

## أولاً: النتائج العامة للدراسة:

### 1. واقع اتجاهات الأساتذة والطلبة والمكتبيين نحو الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة المدروسة؟

أغلبية الأساتذة والطلبة يعتمدون على الخدمات المكتبية الهجينة وبنسب متفاوتة في عملية البحث واسترجاع المعلومات التي تخدم أغراضهم والتدريسية والدراسية والبحث العلمي، وجاءت الخدمات الإلكترونية في الرتبة الأولى من حيث درجة الاستعمال، مما يعبر عن الاتجاه الايجابي للمجتمع الجامعي نحو البيئة الرقمية.

جاءت الخدمات التقليدية في الدرجة الثانية من حيث الاستعمال، واحتلت خدمة المطالعة الفردية والجماعية، وخدمة الإعارة الداخلية والخارجية الصدارة من حيث الخدمات أكثر استعمالاً مقارنة بالخدمات الأخرى في نفس المستوى والتي جاءت بنسب منخفضة. وهو العامل الذي يعكس تصورهم الضيق للمكتبة الجامعية كمكان مادي موجه لإعداد البحوث والأعمال الدراسية دون الانتفاع الكامل من خدماتها. كما يرتبط بالصعوبات والنقائص التي تواجههم أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية وشعورهم وإحساسهم بعدم الرضا من النتائج التي يصبون إليها. وعلى صعيد آخر، تعكس هذه النتائج اهتمام المستفيدين بالخدمات المكتبية الهجينة ولو كان ذلك بين الاهتمامين فارق نسبي وميلهم أكثر للخدمات الإلكترونية، هذا ما يدل على رغبتهم وتطلعهم إلى التفاعل مع البيئة الرقمية متى أتاحت لهم الفرصة وتوفرت الإمكانيات المناسبة للوصول إلى المعلومات التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية، أو استرجاع منها التي لا يجدونها في البيئة التقليدية، أو تكملة واثراء تلك المستقاة من هذه الأخيرة.

يعتمد الأساتذة والطلبة أساساً على أربعة (04) خدمات إلكترونية من أصل خمسة عشر (15) خدمة مقدمة من طرف المكتبة المدروسة، بينما سجلت نسب منخفضة في استعمال الخدمات الإلكترونية المتبقية والتي لا تتجاوز 20% مجتمعتاً، مما يثبت صحة قاعدة باريتو (80/20) ضمن قانون القلة القوية والكثرة الضعيفة بحيث نجد أن نسبة 73,33% من وتيرة الاستعمال للخدمات المكتبية الإلكترونية تتبع من مجرد 26.67% من مجموعها الكلي. وهو مؤشر يدل على عدم نجاعة الخدمات الإلكترونية للمكتبة المدروسة، مما يقتضي إعادة النظر في سياسة الخدمة المكتبية، وقياس مدى تطابق الخدمة

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

المدركة مع مستوى الخدمة المتوقعة من طرف مجتمع المستفيدين، والوقوف على الحلول التي من شأنها تحسين الوضع الراهن.

يدرك المكتبيون اتجاهات وميول الأساتذة والطلبة نحو الخدمات المكتبية الإلكترونية، وهو مؤشر ايجابي لما له أثر جلي في تخطيط وتطوير الخدمات بما يتماشى مع الاحتياجات الفعلية وقدرات مجتمع المستفيدين، بينما تجاهلوا الاتجاهات الفعلية نحو الخدمات المكتبية التقليدية ودرجة الاعتماد عليها من طرف الأساتذة والطلبة، وهو مؤشر سلبي يدل على عدم تتطابق وتكامل النظرة بين الطرفين وعلى أساس ما ينال رضا المستفيد منها، وباعتباره العنصر الفعال الذي تقوم عليه تخطيط وتنفيذ الخدمة المكتبية.

يتبنى المكتبيون الطرق الهجينة في ممارساتهم الوظيفية من خلال الاعتماد على الأدوات الإلكترونية والأدوات التقليدية في أداء المهام والوظائف المكتبية الموكلة إليهم، والاتجاه الايجابي نحو الاستثمار أكثر في تقنية المعلومات وبما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة للخدمات المكتبية المباشرة وغير المباشرة ووفقا لميول وتوقعات الأساتذة والطلبة والباحثين منها.

جميع المكتبيين بمختلف أسلاكهم المهنية يشاركون في تقديم الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، وهذا ما يؤكد حرص القائمون على المكتبة تعزيز أسلوب التناوب على الوظائف المكتبية من أجل خلق الحس بالمسؤولية في العمل والاحتكاك بزملائهم وتقاسم التجربة والمهارات والاستفادة منها أثناء أدائهم الوظيفي.

دعم الخدمات الإلكترونية على حساب نظيرتها التقليدية من طرف المكتبة المدروسة يتواءم مع توقعات وتطلعات الأساتذة والطلبة. وهو مؤشر إيجابي يدل على موائمة سياسة العرض الخدماتي مع اتجاهات وقدرات مجتمع المستفيدين، والسعي نحو مراعاة الآليات الكفيلة للرفع من مستوى الخدمات المقدمة ونيل الرضا منها لدى المجتمع الأكاديمي.

تصنيف الأساتذة والطلبة لدرجة الرضا من الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي والإلكتروني في مستوى المتوسط وبنسب متقاربة، وسجلت أعلى مستوى الرضا لدى الخدمات المكتبية الإلكترونية، في حين تباينت الآراء حول درجات عدم الرضا منها بين فئات المستفيدين. وهو العامل الذي يرتبط بمستوى العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة والذي أشارنا إليه سابقا، وبعلاقة مع النتائج الموالية.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

✚ إغفال المكتبيون عن توثيق مدى رضا المستفيدين كعامل أساسي في تحسين الخدمات المكتبية المقدمة في شكلها التقليدي أو الإلكتروني، وهو مؤشر سلبي يدل على تركيزهم على الحدس والتخمين في الحكم على فعالية الخدمات المكتبية ومدى نيلها لرضا المستفيدين منها، دون الاعتماد على الطرق الأساليب المعيارية في تقييم أداءها ونجاحتها ومدى استجابتها للتوقعات والاحتياجات الآنية والمستقبلية لمجتمع المستفيدين.

✚ يعتبر بطء خدمة الإنترنت، ونقص التحكم في الأجهزة والبرمجيات والشبكات، وعدم امتلاك الأجهزة والمعدات المناسبة، وغياب التوجيه والإعلام وأوقات دوام المكتبة من بين أهم الأسباب التي تحول دون الاستفادة القصوى من الخدمات المكتبية من طرف الأساتذة والطلبة المبحوثين. وهو العامل الذي يعكس اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية الهجينة، بحيث كلما صادفتهم عقبات حيال التعامل مع شكل من أشكال الخدمات القائمة يلجؤون إلى استخدام نظيرتها من أجل تجاوزه تلك الصعوبات.

✚ اتفق أفراد عينة البحث حول الصعوبات التي تحول دون الأداء الفعال للخدمات المكتبية والارتقاء بها إلى المستوى المطلوب. ويعتبر النقص في التجهيزات المادية وتقدم مجموعات المكتبة وعدم تحيينها من بين أهم الصعوبات التي تحد من الأداء الفعال للخدمات التقليدية، في حين تعتبر عراقيل تذبذب شبكة الإنترنت وغياب المستلزمات التكنولوجية الحديثة، ونقص التكوين من بين أهم الصعوبات التي تجابه الاستثمار الكامل في الخدمات الإلكترونية.

✚ تناغم الآراء بين أفراد عينة البحث حول مجالات تحسين الخدمات المكتبية والرفع من مستواها، ويعتبرون أن توسيع فضاءات المطالعة والعمل، وتوفير خدمة التصوير والاستنساخ، وإتاحة المكتبة لمجموعاتها على شكل نظام الرفوف المفتوحة، وتحسين موقعها الإلكتروني، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية وتجهيز مرافق ومساحات المكتبة بالأثاث والمعدات الحديثة والملائمة منها، كقيلة بالرفع من مستوى الأداء لدى المكتبيين وتحقيق الرضا لدى المستفيدين تماشياً مع توقعاتهم وتطلعاتهم من الخدمات المكتبية المقدمة في البيئتين التقليدية والرقمية.

✚ أغلبية أفراد عينة الدراسة يتطلعون إلى الخدمات المكتبية الهجينة، مما يدل على رغبتهم في الاستفادة من الميزات التي تقدمها كلا البيئتين التقليدية والرقمية سواء من جانب شكل مصادر المعلومات أو من جانب الخدمات المكتبية الكفيلة بتنظيم الوصول إليها واسترجاعها. وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على رغبتهم في الاستثمار أكثر في تقنية المعلومات دون التخلي عن استغلال الخدمات المكتبية

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

المقدمة في البيئة التقليدية، وعلى صعيد آخر يعكس مدى تقارب الرؤى والتوقعات المستقبلية بين سياسة الخدمة القائمة وتطلعات مجتمع المستفيدين.

### 2. مدى تأثير تطلعات أفراد عينة البحث من مصادر المعلومات على العرض الخدماتي للمكتبة قيد الدراسة:

هناك إقبال متوسط على المكتبة المركزية من طرف المستفيدين، هذا ما يشير إلى وعي هذه الشريحة من المجتمع الأكاديمي بأهمية مكتبتهم في دعم نشاطاتهم العلمية والبحثية من خلال الانتفاع بمصادر المعلومات المتاحة، واستغلال فضاءاتها المجهزة للتعلم والمطالعة والبحث العلمي. ويدل على نجاح المكتبة قيد الدراسة إلى حد ما في استقطاب نسبة متوسطة من مجتمع المستفيدين، وبمثابة مؤشر إيجابي لفعالية الخدمات المكتبية المقدمة بين أسوارها.

يشكل بعد مقر المكتبة من المرافق البيداغوجية والإدارية للجامعة وصعوبة التنقل إليها وظاهرة الضجيج والضوضاء الناجمين من اكتظاظ قاعات المطالعة، ونقص البنية التحتية التكنولوجية ونقص الرصيد الوثائقي من بين أهم العراقيل التي تحول دون تردد شريحة مهمة من الأساتذة والطلبة على المكتبة المركزية. وهي الحواجز التي تدفع بهم إلى استخدام شبكة الإنترنت ومحركات البحث كمصدر رئيسي للنفاد إلى مصادر المعلومات دون تسخير خدمات ومجموعات مكتبتهم.

ترتبط أغراض تردد المستفيدين على المكتبة لتحضير لامتحانات واستكمال البحوث والأعمال الدراسية والاتصال بشبكة الإنترنت بالنسبة للطلبة والباحثين، والتدرج المهني والالتحاق بالرتب الأكاديمية العليا بالنسبة لفئة الأساتذة. ولم تأخذ ثقافة القراءة والمطالعة نصيبهما الكافي من باقي الخدمات الأخرى، مما يدل على ضعف المقروئية لدى المجتمع الأكاديمي وإغفال المكتبة عن دورها في تشجيع القراءة والمطالعة لدى الأساتذة والطلبة والباحثين.

أغلبية الأساتذة يدفعون بطلابهم إلى استعمال المكتبات ومرافق المعلومات من أجل دعم نشاطاتهم العلمية والبحثية، وهو العامل الذي يتماشى مع استراتيجيات ومتطلبات عملية التعليم والتعلم التي يفترضها النظام التعليم الجديد (ل.م.د)، بينما هناك استجابة سلبية من طرف نسبة مرتفعة من طلابهم والناجم من الخلل في العملية التواصلية أو القصور في تقديم التفاصيل وتحديد المصادر والخدمات المكتبية التي يمكن استغلالها لاسترجاع المعلومات التي تفي باحتياجاتهم التعليمية والبحثية. كما يرتبط

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

هذا العامل بعدم الاخذ بآراء المكتبيين في تخطيط البرامج والمناهج الدراسية على مستوى الهيئات العلمية والبحثية والبيداغوجية للجامعة.

اعتماد الأساتذة والطلبة على الأساليب الهجينة في عملية البحث واسترجاع المعلومات التي تفي باحتياجاتهم العلمية والبحثية، في حين تميل الكفة إلى استعمال محركات البحث في الدرجة الأولى من طرف فئة مهمة من المبحوثين دون الانتفاع بخدمات الموقع الإلكتروني للمكتبة قيد الدراسة. وهو مؤشر سلبي يؤكد على الصعوبات التي تواجه المستفيدين حيال التعامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة على موقع المكتبة أو تلك القائمة بين أسوارها.

اعتماد الأساتذة والطلبة على المصادر الإلكترونية بأعلى درجة مقارنة مع نظيرتها التقليدية في نشاطاتهم العلمية والبحثية، مما يعكس اتجاههم نحو استعمال الخدمات الإلكترونية المتاحة على الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة أو تلك المقدمة بين أسوارها. وجاءت فئة الطلبة أكثر استعمالاً لذات المصادر مقارنة بفئة الأساتذة، وهو العامل الذي يرتبط بالاتجاهات الحديثة للجيل الناشئ الذي أصبح يعتمد كلياً على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتفضيله لطرق القراءة الإلكترونية. في حين أظهرت النتائج العلاقة العكسية بين الفئتين في الاتجاه نحو المصادر التقليدية، بحيث يعتمد الأساتذة أكثر على المصادر الورقية في نشاطاتهم التدريسية والبحث العلمي. وهو مؤشر يدل على ديمومة المصادر التقليدية في دعم العملية التعليمية والبحثية ومسايرة المصادر الإلكترونية.

تعتبر المصادقية العلمية وميزة القراءة المريحة والعمل الفكري للمصادر المطبوعة من بين العوامل الرئيسية التي تدفع بالطلبة والأساتذة للاعتماد عليها في نشاطاتهم العلمية والبحثية، وجاء التطابق في دوافع استعمالهم لمصادر المعلومات الإلكترونية من حيث السهولة في الاطلاع، التحميل، التخزين، والاستعمال، والبحث البسيط والسريع، وسهولة البحث والاسترجاع، والتحديث المستمر للمحتوى، وإمكانية تدوين الملاحظات والتوضيحات.

هناك تناغم في أهم العراقيل التي تقف أمام الأساتذة والطلبة في استعمال مصادر المعلومات، وتعود أهم الصعوبات التي تواجههم أثناء استعمال المجموعات التقليدية نقص المصادر المتخصصة، ونقص عدد النسخ، وتقادم الرصيد الوثائقي، وعدم توافقها مع البرامج البيداغوجية والمقررات الدراسية. بينما شكلت القيود المتعلقة بالولوج، والاستخدام، والتحميل والدفع، وعائق عدم التحكم في اللغات الأجنبية، ونقص مهارات البحث واسترجاع المعلومات في البيئة الرقمية، وعراقيل التوافق مع البرامج البيداغوجية،

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

وعدم التحكم في أدوات تكنولوجيا المعلومات من أهم الصعوبات التي تجابه الباحثين حيال التعامل مع المصادر الإلكترونية.

الاتجاه الهجين لأفراد عينة البحث في التعامل واستعمال المواد المعرفية؛ ويمكن أخذ هذا الاتجاه بمثابة المحدد لتخطيط نمط الخدمات المكتبية الكفيلة للاستجابة لميول وقدرات المجتمع الأكاديمي، وتماشيا مع متطلبات واحتياجات البرامج التدريسية ونشاطات البحث العلمي بالجامعة.

تطابق درجة تفضيل المصادر الإلكترونية والنقارب النسبي على مستوى نظيرتها التقليدية بين المكتبيين والمستفيدين منها، وهو مؤشر ايجابي يدل على محاولة المكتبة المدروسة لمسايرة متطلبات الأساليب الحديثة لطرق التدريس والتعلم والبحث العلمي وبما يدعم فكرة التحول التدريجي إلى المكتبات العصرية والارتقاء بالعرض الخدماتي، لكن بشرط دعم البنية التحتية لتقنية المعلومات وما تقتضيه من وسائل التعليم الإلكتروني واقتناء المصادر الإلكترونية المناسبة للمواد والمقررات الدراسية والتجهيزات المادية والبرمجية والمرافق الضرورية لإدارتها ووضعها في متناول المجتمع الأكاديمي.

دراية المكتبيين لتطلعات واهتمامات الأساتذة والطلبة الباحثين من شكل مصادر المعلومات التقليدية أو الإلكترونية رغم نقص التواصل بين الطرفين، وهو مؤشر ايجابي لما تكتسي دراية وفهم أخصائي المعلومات لاحتياجات مجتمع المستفيدين على اختلاف سماتهم وميولهم وخبراتهم في التعامل مع أوعية المعلومات لتفسيرها وترجمتها لتسخير مصادر المعرفة المناسبة وبشتى أنواعها، وتكييف الخدمات المكتبية الكفيلة بتلبية الاحتياجات المعلوماتية لجميع فئات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

إغفال المكتبيين لدرجة حدة الصعوبات التي تجابه المستفيدين دون الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات في شكلها التقليدي أو الإلكتروني على غرار قيود الولوج والاستخدام والتحميل والدفع، فضلا عن سرعة تقادم مصادر المعلومات الورقية، وعدم التحكم في طرق البحث والاسترجاع. مما يعكس غياب الدراسات الاستطلاعية حول العراقيل التي تحول دون الانتفاع بمصادر المعرفة لدى مجتمع المستفيدين، ورصد احتياجاتهم المعلوماتية ضمن اهتماماتهم وميولهم وقدراتهم وعلى ضوء فروقهم الفردية.

عدم إلمام المكتبيين بما تملكه مكتبتهم من أنواع مصادر المعلومات رغم مشاركة أغليتهم في تقديم خدمات معلومات والتعامل المباشر مع الرصيد المعلوماتي بما تقتضيه الخدمة المكتبية المباشرة. وهو العامل الذي يرتبط بغياب ثقافة التقييم لدى القائمين على المكتبة، وعدم إفادة العاملين بها بالمعلومات

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

والإحصاءات الضرورية حول مجموعاتها ومكوناتها بما يساعدهم على تكيف العرض الخدماتي مع الاحتياجات المعلوماتية لمجتمع المستفيدين.

ضعف التواصل بين المكتبيين والمجتمع الأكاديمي من أجل الامتثال لاحتياجاتهم المعلوماتية ومتطلبات المناهج الدراسية وتعيين السبل الكفيلة بإشباعها، والناجم من ضعف المهارات الاتصالية لدى القائمين على الخدمات المرجعية وطرق التعامل مع المستفيدين، وعدم تفعيل دور المكتبي من طرف الهيئات الإدارية والعلمية والبيداغوجية في تخطيط وصياغة محتويات وأهداف البرامج والمقررات الدراسية. وهو مؤشر سلبي يرتبط بتلك الصعوبات التي تواجه المستفيدين حيال التعامل مع مصادر المعلومات في شكلها التقليدي والالكتروني، والذي يؤثر على رسم معالم السياسة الوثائقية للمكتبة وتضمين خدماتها بما يتوافق مع أهداف واستراتيجية العملية التعليمية والبحث العلمي على ضوء مقتضيات نظام التعليم المعاصر.

### 3. مدى مواكبة طرق وأساليب تقديم الخدمات المكتبية بالمكتبة محل الدراسة متطلبات نظام

#### التعليم المعاصر ومستجدات البيئة الرقمية:

أغلبية الأساتذة والطلبة يمتلكون أجهزة الحاسوب، مما يدل على جاهزيتهم للتعامل والتفاعل مع البيئة الرقمية بما يفي باحتياجاتهم التعليمية والتعلمية والبحثية، والاستفادة من الخدمات والمصادر الإلكترونية التي توفرها مكتبتهم. لكن تبقى شريحة من الطلبة لا تتوفر على المستلزمات الضرورية للانتفاع الكامل من الميزات والتسهيلات التي تطرحها تكنولوجيا المعلومات، وفي الوقت الذي تفنقر مكتبتهم الى البنية التحتية التكنولوجية المواتية، فضلا عن غياب برامج التكوين حول الثقافة الحاسوبية (فهم الحاسوب ومكوناته، استخدام التطبيقات والبرمجيات، التعامل مع شبكة الانترنت، أخلاقيات استخدام الحاسوب).

يتصل أغلبية الأساتذة والطلبة الذين يمتلكون أجهزة الحاسوب بشبكة الانترنت انطلاقا من المنزل، وتأتي فضاءات الربط بالشبكة على مستوى المكتبة المدروسة في الدرجة الثانية. وهو مؤشر سلبي يعبر عن الصعوبات المادية والتقنية التي تجابه المستفيدين حيال الربط بشبكة الإنترنت من فضاءات مكتبتهم، والناجم من ضعف تدفق الانترنت ونقص الأجهزة والمعدات التكنولوجية بما يسهل تسخير الخدمات الالكترونية ومصادر المعلومات التي تفي بأغراضهم التدريسية والتعلمية والبحثية، وضمان المرونة والسرعة عند الإبحار على الشبكة.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

أغلبية الطلبة المبحوثين يقرّون بتلقي التحفيز من طرف أساتذتهم في توظيف وسائل التكنولوجيا في نشاطاتهم التعليمية والبحثية، مما يفسر وعي الأساتذة بدورهم كمحفزين للطلبة على التفاعل مع الوسائل التكنولوجية والبرامج التعليمية لتوليد المعرفة وبما يتماشى مع متطلبات نظام التعليم ل.م.د. وهو بمثابة مؤشر إيجابي يدل على توجه المجتمع الأكاديمي نحو تبني الطرق الحديثة في التعليم والتعلم والاستثمار في المنصات الإلكترونية للتعليم عن بعد.

تعددت دواعي استعمال الطلبة للوسائل التكنولوجية عند ممارستهم لنشاطاتهم المعرفية داخل وخارج الجامعة، وجاءت في الرتبة الأولى دوافع خدمة البريد الإلكتروني والبحث عن المعلومات على شبكة الإنترنت، وإعداد البحوث والواجبات عن طريق الحواسيب والتطبيقات والبرامج المختلفة، وهي العوامل التي ترتبط بأسباب استعمالهم للمصادر الإلكترونية، والتي تعكس في نفس الوقت درجة اعتمادهم على شبكة الأنترنت في نشاطاتهم الدراسية والبحثية. وهو بمثابة المؤشر الإيجابي الذي يدل على مستوى إدراك فئة الطلبة بأهمية توظيف تقنية المعلومات تجاوبا مع مستجدات المناهج التعليمية الحديثة. مما يتعين على المكتبة المدروسة الإلمام بالتقنيات والأساليب الأساسية المستخدمة ضمن المنصات التعليمية على شبكة الأنترنت، والاستثمار في تقنية المعلومات للاضطلاع بخدماتها وتوفير مصادر المعلومات التي لا تقل عن تلك المتاحة داخل الحرم الجامعي للطلاب التقليدي، لتضمينها في مستوى خبرات واتجاهات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في عملية التعليم والتعلم.

يعتمد أفراد عينة الأساتذة والطلبة على تطبيقات الويب 2.0 في مناهج التدريس والتعلم بدرجة المتوسط، ويرجعون أكثر لخدمة الدردشة والرسائل الفورية، وشبكات التواصل الاجتماعي، وموقع الويكي. مما يدل على تعزيز ثقافة التفاعل والتواصل بين أطراف العملية التعليمية وبما تمليه طرائق التعليم الحديثة ضمن منصة موودل التي تبنتها الجامعة الوصية منذ سنة 2007. في حين، رغم توفر أغلبية الطلبة والأساتذة على إمكانيات الاتصال بشبكة الأنترنت والأجهزة الضرورية لاستغلالها، والتي غالبا ما تكون مدعمة ومجهزة بالبرامج والتطبيقات التي تسمح بتسخيرها في النواحي العلمية والبيداغوجية، إلا أنهم لا يجيدون التعامل مع تطبيقات الويب الحديثة بالقدر الكافي وبالطريقة الفعالة. وهذا راجع الى ضعف البرامج التكوينية والتحسيسية الكفيلة بتنوعية أفراد المجتمع الأكاديمي بأليات توظيف تطبيقات الويب في المنظومة التعليمية، فضلا عن توفير الوسائل التكنولوجية ومراعاة المواصفات المعيارية على مستوى المواقع الإلكترونية للهيئات العلمية والبحثية والوثائقية للجامعة.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

أغلبية المكتبيين متمكنين من استخدام تطبيقات الويب 2.0 على غرار مواقع التواصل الاجتماعي والمدونات والتأليف التعاوني الحر. وهو مؤشر إيجابي يدل على مدى إدراكهم بأهمية توظيف تطبيقات الويب وتقنياتها لتقديم الخدمات المكتبية المتطورة من شأنها تعزيز التفاعل عن بعد مع المستفيدين وجعلهم مشاركين في بناءها وإثراء محتواها والاستفادة منها في نشاطاتهم العلمية والبحثية. وعلى صعيد آخر، يعكس مدى استعداد المكتبة المدروسة لتبني فلسفة المكتبة 2.0 لتطوير وتوسيع الخدمات المكتبية بما يساير التغيرات التكنولوجية والاجتماعية للمجتمع الأكاديمي، وترشيد النفقات في ظل نقص المخصصات المالية والموارد المادية بالمكتبات الجامعية.

لكن بينت النتائج عدم تطويع تطبيقات الويب الفعالة لدعم الخدمات المكتبية التي تتماشى مع توقعات وسلوك مجتمع المستفيدين. هذا ما يدل على إخفاق القائمين على خدمات الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة على ربط سلوك واحتياجات المستفيدين مع تقنيات الويب المتوفرة واستثمارها في توسيع الخدمات القائمة على الفضاء الرقمي والمنصات الإلكترونية على شبكة الإنترنت، والناجم من إدراج جميع برامج الويب 2.0 المعتمدة على مواقع المكتبات الجامعية بالموقع الرسمي للجامعة، فضلا عن نقص التكوين والتحفيز لدى المكتبيين لتطويع إمكانات الويب الحديثة في تصميم وتقديم الخدمات المكتبية.

أغلبية أفراد عينة الأساتذة والطلبة يمزجون بين الطرق التقليدية والحديثة في ممارسة القراءة والمطالعة، وبأعلى نسبة للقراءة الإلكترونية، تليها القراءة الورقية، ثم الطباعة من أجل القراءة. وهو ما يفسر اتجاهات المجتمع الجامعي نحو أسلوب القراءة الهجينة، وهو العامل الذي يرتبط بتفضيلهم لمصادر المعلومات الإلكترونية على نظيرتها الورقية والتي تساير متطلبات نظام التعليم المعاصر، ومن شأنه أن يأخذ لدى القائمين على المكتبة المدروسة كمؤشر في رسم معالم سياسة تنمية المجموعات وتكييف الخدمات المكتبية المرافقة، وإرساء ثقافة القراءة الإلكترونية لدى الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من خلال تسطير برامج تكوينية حول استراتيجيات المطالعة الرقمية الفعالة ضمن مهارات الوعي المعلوماتي، خاصة أنه أفادت النتائج أن أغلبية المستفيدين يعتمدون على شبكة الإنترنت للبحث واسترجاع مصادر المعلومات.

أثبتت النتائج العلاقة الطردية بين الرتبة العلمية والمستوى التعليمي للأساتذة والطلبة واتجاهاتهم نحو القراءة الورقية، بحيث ترتفع وتيرة ممارستها لدى أفراد عينة الدراسة كلما تدرجوا في الرتب الأكاديمية

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

والمستوى التعليمي، ومن واقع هذا الاتجاه تبرز العلاقة العكسية بالنسبة للقراءة الإلكترونية، بحيث تنخفض تدريجياً وتيرة القراءة على الشاشة لدى المبحوثين كلما تدرجوا في الرتب الأكاديمية والمستوى التعليمي. وقد يرتبط هذا الاتجاه بإدراك هذه الشريحة من المستفيدين بالمخاطر والأضرار الصحية والنفسية التي تحيط بالقراءة الإلكترونية مع التقدم في السن، والتي تفرضها الأعباء البيداغوجية والتعليمية والبحثية كلما تقدموا في المستوى التعليمي والرتبة الأكاديمية. كما ترتبط هذه النتائج بضعف سياسة الاقتناء للمصادر الإلكترونية وعدم مراعاة جوانب الحداثة والتنقية المستمرة بما يتجاوب مع احتياجات الأساتذة والباحثين عبر مختلف مراحل البحث العلمي والتدرج في الدراسة والرتب العلمية. وقد تعكس هذه النتائج اتجاهات أفراد عينة البحث نحو مصادر المعلومات والخدمات المكتبية الهجينة.

➤ أغلبية الأساتذة والطلبة لم يتحصلوا على أي تكوين من طرف مكتبتهم، مما يفسر المستوى المتوسط في درجة الرضا لدى المستفيدين من الخدمات المكتبية القائمة، ومما يعكس تلك الصعوبات التي تجابههم في استعمال مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها. وهو العامل الذي يرتبط بقلة المخصصات المالية المتعلقة بالتكوين والذي يرتبط بحد ذاته بتدني درجة العناية التي توليها الهيئات الوصية للمكتبات الجامعية، وتراجع مكانتها ودورها في دعم المناهج التعليمية والبرامج البحثية للجامعية. وفي نفس السياق، أعرب أغلبية الأساتذة والطلبة على رغبتهم في الحصول على دورات تكوينية بالدرجة الأولى في مجال اللغات الأجنبية، وتقنيات البحث واسترجاع المعلومات، وتطبيقات الويب 2.0، وبرامج توثيق المصادر والمراجع، وبرامج العرض وتقديم الأعمال والبحوث. وارتبطت هذه الاهتمامات بالصعوبات التي صوت عليها أغلبية المبحوثين على مستوى استعمال مصادر المعلومات واستخدام الخدمات المكتبية في شكلها التقليدية والإلكتروني. وعلى صعيد آخر يمكن أخذها كمؤشر إيجابي يدل على تطلعات المستفيدين وعزمهم للاندماج في البيئة الرقمية ومسايرة طرائق التدريس والتعلم الحديثة، من خلال تنمية مهاراتهم في التعامل مع جميع أشكال مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية في نشاطاتهم العلمية والبحثية.

➤ هناك ميل مشترك بين الطلبة والأساتذة نحو التكوين المستمر لتحسين وتطوير قدراتهم في عملية البحث واسترجاع المعلومات التي تفي باحتياجاتهم سواء التقليدية منها أو الإلكترونية. مما يعزز تطلعاتهم نحو الاستفادة من دورات تدريبية منظمة ومبرمجة من طرف الهيئات المتخصصة، وحاجتهم إلى المؤطرين والمرشدين لتجاوز العقبات التي قد تواجههم خلال عملية التكوين. ويعتبر هذا الاتجاه المؤشر الذي

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

ينبغي مراعاته حين التخطيط للبرامج التكوينية لدى القائمين على المكتبة المدروسة مما له من أهمية في إدراك تطلعات جميع فئات المستفيدين من نمط التكوين، والذي يتماشى مع قدراتهم الاستيعابية ومستواهم التعليمي وإمكاناتهم المادية والتكنولوجية، وبما يضمن محور الأمية المعلوماتية التي تتجلى في فهمهم متى ولماذا يحتاجون إلى المعلومات، وأين يجدونها، وكيفية تقييمها، وكيفية استعمالها وإيصالها بطريقة علمية وضمن قيم وقواعد استخدامها.

عزوف شريحة من المكتبيين عن الدورات التكوينية التي من شأنها تحسين أدائهم الوظيفي والارتقاء بمستوى الخدمات المكتبية المقدمة، رغم تدني مستوى قدراتهم في التعامل مع تقانة المعلومات، مما يجعلهم غير مؤهلين للتجاوب مع مستجدات عمل المكتبي وبناء الخدمات المكتبية الفعالة من شأنها تلبية الاحتياجات المتغيرة للمجتمع الجامعي. ويرجع ذلك إلى عدم رغبتهم في التكوين من أجل شغل نفس المنصب وتفادي الأعباء والوظائف الجديدة بعد تأهيلهم ودعمهم بالمهارات والخبرات الضرورية، فضلا عن القصور الذي تعرفه النصوص القانونية التي تحدد مهام ووظائف أسلاك المكتبيين، وعدم خوضها بما فيه الكفاية على مستوى مهارات أخصاء المعلومات في العصر التكنولوجي وبما يؤهله لتقمص الأدوار المستحدثة في مجال تخصصه.

في حين، يشغل اهتمام أغلبية المكتبيين بمختلف أسلاكهم التكوين في جميع المجالات التي تستدعيها البيئة الرقمية، وبأعلى درجة بالبرامج التكوينية التي تؤهلهم للترقية المهنية والالتحاق برتب الأسلاك المختلفة فور توفيرها من طرف الهيئة الوصية. هذا ما يدل على ارتباط توقعاتهم واحتياجاتهم التكوينية بالحوافز المادية دون المعنوية وبما يمنحه التكوين في الارتفاع الطردي لأجورهم وتحسين راتبهم الشهري. وهو مؤشر سلبي يشير إلى عدم توافق اتجاهات المكتبيين مع الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات وتوقعات المستفيدين من مكتبتهم، وما ينعكس سلبا على الخدمة المكتبية.

التأثير الايجابي لبرامج التكوين على الأداء الوظيفي لثلاثي أفراد عينة المكتبيين الذين استفادوا من دورات تكوينية خارج مقرات المكتبة في مجال إدارة الوحدات التوثيقية لبرمجية سنجاب، والنظام الوطني للتوثيق عن بعد، والبوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات، قواعد البيانات، المستودعات الرقمية المؤسساتية، قواعد البيانات، تطبيقات الويب 2.0، الفهرس العربي الموحد، الأرشيف المفتوح، مصادر المعلومات الإلكترونية، وتقنيات تفاوض الاشتراك في قواعد البيانات. وهو مؤشر ايجابي يدل على كفاية البرامج التكوينية والمكونين القائمين عليها وانعكاساتها الإيجابية على الخدمات المكتبية في حالة توصيل

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

المعارف والمهارات المكتسبة على باقي العاملين بالمكتبة، وتطبيقها على أرض الواقع من خلال الممارسة العملية للمكتبي. وعلى صعيد آخر تعكس هذه البرامج مدى اهتمام المكتبة المدروسة بالمشاريع الرقمية واستحداث الممارسات الوظيفية لدى موردها البشري، مما يدل على الرغبة في مساندة الاتجاهات السائدة على مستوى الخدمات المكتبية والاستجابة لتطلعات المستفيدين.

وانصب اهتمام المكتبيين على نمط التكوين المستمر ونمط التكوين الذاتي من أجل تحسين أدائهم وزيادة كفاءتهم المهنية، وغلبت الحاجة إلى التكوين المستمر، مما يدل على رغبتهم في اكتساب معارف جديدة من خلال التفاعل المباشر مع المكونين بغية تذليل الصعوبات والعراقيل وطرح استفساراتهم وانشغالهم والوقوف على الحلول العملية أثناء التكوين. وقد يعكس هذا الاتجاه عدم فعالية سياسة التكوين المعتمدة من طرف المكتبة من خلال تكوين المكونين وعدم جدواها في تحفيز المكتبيين على مزاوله البرامج التكوينية والنفور منها، كما يرتبط بالتطلعات والاحتياجات المهنية لأغلبية المكتبيين بالترقية والالتحاق برتب الاسلاك المختلفة من اجل تحسين راتبهم الشهري.

ينظر الأساتذة والطلبة إلى مكتبهم في المقام الأول كمكان للدراسة والعمل الفردي والجماعي، والاطلاع على المصادر أو القيام بالبحوث العلمية والأعمال والوجبات الدراسية، فضلا عن الربط بشبكة الإنترنت من أجل البحث واسترجاع المعلومات بما يخدم احتياجاتهم العلمية والبحثية. وهو مؤشر يدل على النظرة الضيقة لدى المستفيدين إلى المكتبة الجامعية دون إدراكهم بمكانتها كمركز لمصادر التعلم أو مكان ثالث ضمن فلسفة المكتبات الجامعية المعاصرة، وبما تقتضيه مناهج وطرق التدريس الحديثة من جعل المكتبة كمكان للتفاعل والتواصل بين أفراد المجتمع الأكاديمي لاكتشاف وتبادل المعارف والخبرات والوصول الى مصادر المعرفة وتعزيز البحث العلمي واستخدام التقنيات الرقمية. وارتبطت هذه النتائج بافتقار المكتبة المدروسة الى البنية التحتية التكنولوجية والمادية، نهيك عن عدم موائمة تخطيط وتصميم فضاءاتها ومرافقها مع النظرة الفلسفية الحديثة للمكتبات الجامعية والتي تتعدى النظرة التقليدية في تصميم وتطوير الخدمات المكتبية، وعدم قدرة مبناها مواكبة مطالب الحاضر ومستجدات المستقبل كونه لا يستجيب للمعايير الدولية لمباني المكتبات الجامعية.

تناغمت الرؤى بين أفراد عينة البحث حول شكل المكتبة الجامعية المستقبلية التي يطمحون اليها، بحيث أفادت النتائج أن أغلبية المستطلعين يأملون أن تستمر مكتبتهم في المزج بين الطرق التقليدية والأساليب الرقمية في أداء مهامها وتقديم خدماتها، مما يدل على رغبتهم في الاستفادة من التقنيات الحديثة في

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

نشاطاتهم العلمية والبحثية لتخطي الحواجز الزمنية والمكانية واختصار الجهد والوقت للوصول إلى المعلومات لكن ضمن البيئة المادية للمكتبة المركزية من مرافق ومساحات ووسائل تكنولوجية، ودون الاستغناء عن الشكل التقليدي في التعامل مع أوعية المعلومات والخدمات المصاحبة، ووساطة المكتبي في تيسير سبل البحث واسترجاع المعلومات والإفادة منها.

### 4. مدى جاهزية المكتبة المدروسة للارتقاء بخدماتها المكتبية والسير في اتجاه التحول من البيئة الهجينة إلى البيئة الرقمية البحتة:

جميع الموظفين المؤهلين بالمكتبة المدروسة مرسومون في مناصبهم، وموزعون بنسب عادلة بين الوظائف المكتبية مما يساهم في خلق التوازن بين الخدمات المكتبية والخدمات الفنية لما تؤديه كل واحدة منهما في دعم وتكملة الأخرى. وهو مؤشر إيجابي قد يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى المكتبيين والرفع من معنوياتهم واثارة دافعيتهم والرغبة في العمل والانتاج، مما يؤثر إيجابا على مستوى أدائهم وإنجاز الوظائف الموكلة إليهم بكفاءة وفعالية، وبالتالي إيجاد التكامل بين أهدافهم ومصالحهم والأهداف الانية والمستقبلية للمكتبة.

يتمتع المكتبيون بخصائص نوعية من حيث المؤهل والتخصص العلمي، والرتبة، والخبرة المهنية. وهو مؤشر إيجابي يمكن أن يؤثر على جودة الخدمات المكتبية والارتقاء بها والسير نحو الخدمات العصرية التي يفرضها الوقت الراهن في مجال المكتبات، وهو العامل الذي يساعد المكتبة على وضع استراتيجية مستقبلية لتخطيط القوى البشرية وتحليل الوضع الحالي والمتوقع وتقدير الاحتياجات التكوينية بشكل ينسجم مع متطلبات البيئة الرقمية ومستجدات نظام التعليم بالجامعة.

ضعف مستوى إتقان اللغة الانجليزية لدى أغلبية المكتبيين، مما يحد من فرص تحسين مهاراتهم الاتصالية مع أقرانهم وتحيين معلوماتهم ومعارفهم واكتساب خبرات جديدة في مجالات تخصصهم والانتفاع بها في ممارساتهم الوظيفية، وإمداد المستفيدين بمصادر المعلومات العلمية والتقنية باللغة الانجليزية باعتبارها اللغة المهيمنة في مجال النشر الأكاديمي ومعيار التطور والبحث العلمي. وهو مؤشر سلبي يدل على اغفال القائمين على تكوين المكتبيين وتحفيزهم على اتقان ذات اللغة وادماجهم في البرامج المسطرة من طرف الوزارة الوصية والمتعلقة بتكوين الأساتذة والباحثين في اللغة الإنجليزية ضمن مشروع رقمنة قطاع التعليم العالي.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

لا تحظى المكتبة الجامعية بالاهتمام من طرف الهيئة الوصية وعدم تمثيلها الفعلي والجاد في الحوار العلمي والبيداغوجي على مستوى الكليات والأقسام والمخابر والإدارة الوصية بما يضمن رسم السياسة الوثائقية للجامعة من شأنها دعم وتنفيذ سياسة التعليم والبحث العلمي وبما يتوافق مع أهداف ورسالة الجامعة.

ضعف المخصصات المالية للمكتبة المدروسة والناجم من الشح في الميزانية، ومركزية القرارات وإجراءات توزيعها وصرفها، كونها تحظى بنقاقات التوثيق لا أكثر تشرف على تحديدها وصرفها إدارة الجامعة مما يحد من استقلاليتها في اقتناء مصادر المعلومات وعقد اتفاقيات الاشتراكات. بينما تدرج اعتمادات التجهيز والصيانة والترميم والأمن والنظافة ضمن ميزانية التسيير للجامعة، ويتوقف الاستفادة منها على درجة الأهمية التي توليها الهيئة الوصية للمكتبة وفعالية تخطيط ميزانية الجامعة. وهو بمثابة المؤشر السلبي الذي يحد من مبادرات المكتبة المدروسة لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة التقنية الحديثة والبحث عن أساليب واتجاهات جديدة للتوسع والتنوع في ميادين الخدمات المكتبية والمعلوماتية وبما يتناسب مع التطورات السريعة والمتلاحقة في مجتمع المعلومات المعاصر.

ضعف البنية التحتية لتكنولوجية المعلومات والاتصال بالمكتبة المدروسة، مما يؤثر سلبا على أداء الخدمات المكتبية والارتقاء بها، فتذبذب شبكة الإنترنت ونقص وتقادام أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها قد يحد من الاستغلال الأمثل لمخرجات المكتبة وتحقيق الفائدة القصوى من خلال تطويعها لفائدة المستفيدين في البحث واسترجاع المعلومات التي تفي باحتياجاتهم العلمية والبحثية في ظل تنامي استخدام الوسائل التكنولوجية في النظم الحديثة للتعليم الجامعي، فضلا عن تركيز معظم الخدمات المكتبية المتطورة على تقانة المعلومات كونها من بين المقومات الجوهرية للتعامل مع البيئة الرقمية والتواصل مع المستفيدين.

نقص التكوين وتأهيل المكتبيين بصفة مستمرة على توظيف تقنيات المعلومات وتطبيقاتها من شأنها تيسير وتعزيز التحول الرقمي بما تستدعيه الاتجاهات الحديثة للتعليم العالي وبيئة المكتبات، ففعالية الخدمات المكتبية لا تتوقف على حد إدخال الحواسيب وملحقاتها إلى المكتبات وربطها بشبكة الإنترنت، بل يتحقق من خلال تدريب العاملين وتنمية مهاراتهم وتحسين أدائهم بما يساهم في الارتقاء بالخدمات المكتبية ومسايرة التطورات المتلاحقة في مجال المكتبات والمعلومات، والحرص على دعم الوعي المعلوماتي لدى الأساتذة والطلبة. فرغم المؤشرات الايجابية التي أظهرها المكتبيون والمستفيدون في

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

الاندماج والتأقلم مع مستجدات مصادر المعلومات ومجال الخدمات، تبقى نسبة كبيرة منهم يفضلون التعامل مع الخدمات المكتبية الإلكترونية دون الاستغناء عن تسخيرها والانتفاع بها في البيئة المادية.

عدم فعالية سياسة تكوين الموارد البشرية لدى الهيئة الوصية دون إمكانية تحسيس وتوعية جميع المكتبيين بضرورة تنمية مهاراتهم المهنية وتحسين معارفهم ومكتسباتهم بما تقتضيه مستحدثات البيئة الرقمية وتوجهات نظام التعليم المعاصر، وتجاهل توصيات المرسوم التنفيذي 20-194 المتعلق بتكوين الموظفين والأعوان العموميين وتحسين مستواهم في المؤسسات والإدارات العمومية، والذي يلزم على تنظيم دورات وبرامج تكوينية لتمكين الموظفين من اكتساب مؤهلات جديدة عن طريق تخصص معين بغرض استكمال/أو تحيين تكويناتهم الأولية أو تكييفهم مع المتطلبات الجديدة للمنصب. وهو العامل الذي ينعكس سلبا على الأداء الوظيفي للمكتبيين بالكفاءة والمعرفة المطلوبة، ودون القدرة على الاضطلاع بالأدوار المنوطة بهم وبشكل يساعد على مواجهة التحديات الراهنة ومواكبة التطور التكنولوجي.

أغلبية المكتبيين يرغبون في التكوين حول المهارات الأكاديمية والمهنية، والكفاءات والمهارات التقنية والمهارات الإدارية والشخصية. وهو مؤشر ايجابي يدل على ادراكهم بأهمية اكتساب المهارات الرقمية التي تؤهلهم لتقمص الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات، والتمكن من تصميم وعرض الخدمات المكتبية الكفيلة بالتجاوب مع الاحتياجات الأنية والمستقبلية في الأوساط الجامعية، والقدرة على استيعاب توقعات وتطلعات الأساتذة والطلبة والباحثين، وتوجيه سلوكهم بما يجعلهم يقبلون على انجاز نشاطاتهم التعليمية والبحثية بالطرق والأساليب المستحدثة، من خلال مرافقة فئة الذين تجابههم صعوبات في التأقلم مع مستحدثات التكنولوجيا، وتكوين اتجاهات الذين ينفرون من تقنية المعلومات. وعلى صعيد آخر تؤكد هذه النتيجة على عدم كفاية البرامج التكوينية وأساليب تلقينها لدعم المكتبيين بالمواصفات والمهارات الرقمية التي يحتاجونها في الممارسة المهنية العصرية وتقديم الخدمات المكتبية.

تطابقت تطلعات المكتبيين مع أفراد عينة الهيئة التدريسية والطلبة حول المكتبة المستقبلية، بحيث عبر أغلبية أفراد عينة البحث عن آمالهم أن تستمر المكتبة المدروسة في أداء مهامها وتقديم خدماتها بالطرق والأساليب الهجينة، أين يتم الاستثمار أكثر في تقنية المعلومات دون الاستغناء عن البيئة التقليدية. وهو مؤشر يعكس واقع النتائج السابقة للدراسة الحالية لاسيما فيما يخص سلوك واتجاهات عينة الدراسة

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

نحو مصادر المعلومات والخدمات المكتبية في شكلها الإلكتروني أو التقليدي وعلاقتها بالبنية التحتية والمادية والمالية المتاحة، وضمن درجة العناية التي توليها الإدارة الوصية لمكتبتهم.

وفي السياق ذاته، لم تتبنى المكتبة المدروسة الفلسفة الحديثة للمكتبات الجامعية كمكان مادي والذي يتعدى دورها التقليدي ويعزز مكانتها ومهامها في الوسط الجامعي من خلال جعل مساحاتها الداخلية أكثر ديناميكية وحيوية، ودمج الأساليب التقليدية والحديثة في توزيع فضاءات المستفيدين وتوزيع الخدمات والأنشطة التي تعزز استقطاب الرواد وتشجيع التنشئة الاجتماعية ضمن فلسفة المكتبة كماكن ثالث لتعزيز تبادل الآراء والمعرفة بعيدا عن شبكات التواصل الاجتماعي ومما ينمي الإحساس لدى الأساتذة والطلبة والباحثين بروح الانتماء إلى المجتمع الأكاديمي. وهو ما يفسره القصور في البنية التحتية والموارد المالية والمادية والبشرية الضرورية، وعدم قدرة ميناها مواكبة مطالب الحاضر ومستجدات المستقبل كونه لا يستجيب للمعايير الدولية لمباني المكتبات الجامعية.

أغلبية الباحثين طلبة وأساتذة مستعدون لنشر أعمالهم وأبحاثهم في الشكل الإلكتروني والمشاركة في مبادرات الوصول الحر إلى الإنتاج العلمي والمعرفي والفكري، وهو مؤشر يدل على خبرة وتجربة الباحثين في التعامل مع تقنيات النشر المعاصرة واندماجهم في الاتجاهات المستحدثة للاتصال العلمي في البيئة الأكاديمية بما يشجع مشاركة وتقاسم نتائج البحوث العلمية مع أقرانهم وأثرها المعرفة والاستفادة منها في برامج البحث المعتمدة في الأوساط الجامعية. كما يعتبر مؤشر إيجابي يمكنه أن يساهم في إثراء الرصيد المعرفي للمكتبة الجامعية والتصدي لمشكلة التمويل، والاستثمار في التقنية الرقمية لتطوير وتحسين خدماتها من خلال تعزيز مشاريع المستودعات الرقمية المؤسساتية خدمات للنشر وإيداع الدراسات والنتائج البحثية والكتب العلمية والتقارير والدروس في سبيل ترمين النشاطات والإسهامات العلمية للباحثين داخل وخارج الجامعة.

## **ثانياً: النتائج على ضوء الفرضيات:**

### **نتيجة اختبار الفرضية العامة:**

كان الهدف من اختبار هذه الفرضية والتي مفادها «ان اعتماد المكتبة المركزية لجامعة أمحمد بوقرة على الخدمات المكتبية الهجينة يتم بشكل متفاوت وفقاً لاتجاهات وقدرات الأساتذة والطلبة والباحثين، وبما يساهم في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية على ضوء الإمكانيات المتاحة.» من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي لإشكالية البحث، وأفادت النتائج أن المكتبة قيد الدراسة تحرص على المزوجة بين الخدمات الإلكترونية والخدمات التقليدية لإشباع الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية للأساتذة والطلبة والباحثين، ووفق اتجاهات وميول وقدرات المستفيدين في التعامل مع تقنية المعلومات وحسب الإمكانيات المادية والمالية والبشرية المتوفرة. وبينت النتائج أنه تميل الكفة نحو عرض الخدمات الإلكترونية بما يفي باتجاهات أغلبية مجتمع المستفيدين دون إزاحة نظيرتها التقليدية بما يفي بسلوك وقدرات شريحة ضيقة من الطلبة أعضاء الهيئة التدريسية من جهة، ومن جهة أخرى لتدارك النقص التي تحد من الاستثمار الفعال في تقنية المعلومات والناجم من نقص التكوين والفجوة الرقمية بين المستفيدين وضعف البنية التحتية التكنولوجية والمادية للمكتبة والشح في مواردها المالية، والتقصير في درجة العناية التي توليها الإدارة الوصية لها. مما يقودنا إلى القول أن الفرضية محققة.

### **2. نتائج اختيار الفرضيات الجزئية:**

1.2. تُعني هذه الفرضية والتي مفادها « اختلاف سلوك وقدرات أفراد عينة البحث في التعامل مع تقنية المعلومات يؤدي الى التفاوت في استخدام الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية القائمة بالمكتبة قيد الدراسة» وبمناخ الإجابة المحتملة على السؤال الخاص بواقع اتجاهات أفراد عينة البحث نحو الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبة المدروسة، وسجلت النتائج المحصل عليها أنه أغلبية الأساتذة والطلبة يستخدمون الخدمات الإلكترونية على حساب نظيرتها التقليدية، وبما يتوافق مع الاتجاه الايجابي للمكتبيين نحو توظيف تقنية المعلومات في ممارساتهم الوظيفية وبما يتماشى مع توقعات وتطلعات مجتمع المستفيدين. كما أفادت النتائج الدراسة أن أغلبية المبحوثين يطمحون إلى أن تستمر مكتبتهم في أداء رسالتها وممارسة نشاطاتها في البيئة الهجينة رغم بعض الصعوبات والعراقيل التي تواجههم حيال التعامل مع الخدمات المقدمة، والذي أثر على مستوى رضاهم منها بدرجة المتوسط. هذا ما يقودنا إلى القول أن هذه الفرضية محققة.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

2.2. تنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه « يؤثر تباين الاحتياجات المعلوماتية ومستوى الثقافة المكتبية لدى فئة الأساتذة والطلبة ودرجة إدراك المكتبيين لتوقعات وانطباعات المستفيدين من مصادر المعلومات على سياسة العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة» للإجابة على السؤال المتعلق بمدى تأثير تطلعات أفراد عينة البحث من مصادر المعلومات على العرض الخدماتي للمكتبة قيد الدراسة، وأفادت نتائج الدراسة الحالية أن أغلبية الأساتذة والطلبة يعتمدون على المصادر الهجينة في نشاطاتهم العلمية والبحثية وينسب متفاوتة وفق سماتهم وخصوصياتهم واحتياجاتهم ومهارتهم المعلوماتية وفي ضوء العرض الوثائقي للمكتبة، أعلاها سجلت على مستوى المصادر الإلكترونية بنسبة استعمال قدرت ب 76.02%، وبنسبة 30.71% على مستوى المصادر التقليدية. وتطابقت الانطباعات لدى عينة المكتبيين في درجة التفضيل والتعامل مع أوعية المعلومات، أعلاها سجلت على مستوى المصادر الإلكترونية بنسبة 75% وتقابلها نسبة 41.66% بالنسبة للمصادر التقليدية. مما أثر على سياسة العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة من خلال تطويع الخدمات الإلكترونية على حساب نظيرتها التقليدية تماشياً مع الاحتياجات العلمية والبحثية ومستوى الثقافة المعلوماتية للأساتذة والطلبة ووفق العرض الوثائقي للمكتبة ومؤهلات وسلوك المكتبيين في التعامل مع بيئة المعلومات ومدى تواصلهم مع المستفيدين. مما يجعلنا القول أن هذه الفرضية محققة.

3.2. سعينا من خلال الفرضية التي تزعم أنه «تؤدي درجة تجاوب أفراد عينة البحث مع متطلبات نظام التعليم المعاصر ومستجدات البيئة الرقمية إلى تكييف العرض الخدماتي بالمكتبة المدروسة على ضوء الإمكانيات المتاحة» للإجابة على السؤال المتعلق بمدى مواكبة طرق وأساليب تقديم الخدمات المكتبية بالمكتبة محل الدراسة متطلبات نظام التعليم المعاصر ومستجدات البيئة الرقمية، وأفادت النتائج المتحصل عليها أن اعتماد الجامعة الوصية على نظام التعليم الهجين، وتبني الأساتذة والطلبة للطرق التقليدية والإلكترونية في ممارسة القراءة والمطالعة، والتباين في نسبة امتلاكهم للأجهزة التكنولوجية ودرجة تحكمهم فيها واستخدامها، وإمكانياتهم للاتصال بشبكة الإنترنت، واستخدام تطبيقات الويب الحديثة في مناهج التدريس والتعلم بدرجة المتوسط، وعدم تفعيل دور المكتبة لدى الطلبة من طرف أعضاء الهيئة التدريسية، وضعف مستواهم في مهارات الوعي المعلوماتي، وعدم فعالية سياسة تكوين أفراد المجتمع الأكاديمي بما يضمن اندماجهم في البيئة الرقمية والتغيير في سلوكهم واتجاهاتهم وقيمهم، قد دفع بالمكتبة المركزية إلى تبني الخدمات المكتبية الهجينة للتجاوب مع توقعات وقدرات أفراد عينة البحث، مع الحرص على مجارات

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

مستجدات التكنولوجيا والاستفادة منها على ضوء الإمكانيات المتاحة ضمن سياسة التكامل بين الخدمات والمجموعات التقليدية مع نظيرها الإلكترونية. مما يجعلنا القول أن هذه الفرضية محققة.

4.2. كان الهدف من هذه الفرضية والتي مفادها «بحول نقص الإمكانيات المالية والمادية والبشرية المناسبة بالمكتبة المدروسة دون مواكبة الخدمات المكتبية المعاصرة ضمن فلسفة المكتبات الجامعية المتطورة» هو الإجابة على السؤال المتعلق بمدى جاهزية المكتبة المدروسة للارتقاء بخدماتها المكتبية والسير في اتجاه التحول من البيئة الهجينة إلى البيئة الرقمية البحتة. فرغم المؤشرات الايجابية التي التمسها من طرف المكتبيين ومجتمع المستفيدين حيال الدراسة الاستقصائية والمقابلة مع القائمين على المكتبة ومسالحيها، لاسيما في إدراك أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة بدور المكتبة في دعم العملية التعليمية والبحثية واتجاهاتهم وسلوكهم الايجابي نحو أسلوب التعليم عن بعد وبما يقتضيه من متطلبات ضمن نظام التعليم المعاصر، واستعدادهم لاندماجهم في الاتجاهات المستحدثة للاتصال العلمي في البيئة الأكاديمية بما يشجع مبادرات النفاذ الحر، وتوفر المؤهلات العلمية والخبرة المهنية لدى المكتبيين، إلا أنه يبقى تدني البنية التحتية التكنولوجية والموارد المادية والتكوين الهاجس الأكبر الذي يؤرق المكتبة المدروسة لارتقاء بخدماتها والسير في اتجاه التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية البحتة، والتي أصبحت تراهن عليها أغلبية المكتبات في الدول المتقدمة وحتى في الدول النامية. وكان هذا ناجما من النظرة الدونية وغير الصحيحة التي تحظى بها المكتبة والمكتبيين لدى الهيئات الوصية، وعدم تمثيلها الفعلي والجاد في الحوار العلمي والبيداغوجي على مستوى الكليات والأقسام والمخابر والإدارة بما يضمن رسم السياسة الوثائقية للجامعة واضحة المعالم، من شأنها دعم وتنفيذ سياسة التعليم والبحث العلمي وبما يتوافق مع أهداف ورسالة الجامعة ضمن مستجدات نظم التعليم المعاصر. بحيث ارتبطت أغلبية نتائج الدراسة بنقص أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها، ويطء تدفق شبكة الإنترنت، وبعد مقر المكتبة وعدم مواءمة مبناها وتجهيزاتها مع المواصفات المعيارية لمباني المكتبات الجامعية العصرية، والشح في المخصصات المالية دون الاستقلالية في تسير وصرف ميزانيتها، وتدني الظروف المهنية للعمل ونقص التكوين لدى المكتبيين والمستفيدين، وضعف سياسة تنمية المصادر الإلكترونية وتقادام المجموعات المطبوعة في ضل غياب مشاريع الرقمنة، وغياب ثقافة التقييم لدى الهيئات الوصية على المكتبة والمكتبيين. هذا ما يثبت صحة هذه الفرضية ويجعلها محققة.

### **ثالثا. المقترحات:**

كان الهدف الرئيسي من الدراسة هو التعرف عن قرب لواقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة بمكتبات مؤسسات التعليم العالي وآفاق تطويرها، وعلى ضوء معطيات الدراسة النظرية والنتائج التي كشفت عليها بيانات ومعلومات البحث الميداني، واستنادا إلى مقترحات أفراد عينة البحث حول التحسينات التي يصبون إليها، وتوقعاتهم من طبيعة وشكل الخدمات المكتبية التي يرغبون فيها ضمن مفهوم مكتبة المستقبل، نحاول تقديم مجموعة من الاقتراحات التي يمكنها أن تساهم في تذليل الصعوبات التي تحد من فعالية الخدمات المكتبية والارتقاء بمستوى أدائها وبما يتماشى مع معطيات التكنولوجيا وأهداف التعليم والبحث العلمي بالجامعة.

فباعتبار المستفيد هو الأساس الذي تقوم عليه الخدمة المكتبية، يتعين على القائمين عليها تحديد احتياجات واتجاهات وقدرات أفراد المجتمع الأكاديمي، ومعرفة أهداف ومحتويات المناهج التعليمية والبرامج البحثية بالجامعة وربطها بمستويات وطبيعة العرض الخدماتي على ضوء الإمكانيات البشرية والمالية والمادية المتاحة. ويجب أن تتبنى فلسفة الخدمة المكتبية مبدأ تلبية احتياجات جميع فئات مجتمع المستفيدين، والحرص على متابعة التغذية الراجعة للوقوف على أهم العراقيل التي تجابههم حيال التعامل معها، والعمل على ترقيعها وتفاذي الوقوع فيها مستقبلا. فخدمة المستفيد بمثابة المؤشر عن نجاح أو فشل المكتبة وحجر الزاوية في فعالية وكفاءة الخدمة المكتبية. وعلى أن تؤدي دورها على أكمل وجه، نقترح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يسترشد بها القائمون على المكتبات الجامعية والتي سنحاول تقديمها ضمن المقومات الأساسية التي تقوم عليها الخدمة المكتبية كما فصلنا فيها في الجانب النظري، لاسيما البيئة المادية والبشرية للخدمة، مجتمع المستفيدين من الخدمة، ومصادر المعلومات، فضلا عن سياسة الخدمة المكتبية.

#### **1. الموارد المادية والبشرية والمالية للمكتبة:**

##### **أ. المبني والتجهيزات المادية:**

✚ إعادة النظر في توزيع المساحات الموجهة للمستفيدين، من خلال تخصيص قاعات للعمل الفردي والجماعي وقاعات خاصة بالمطالعة تكون بعيدة عن مرافق العمل لأخصائي المعلومات ومكاتب الإعارة والأجهزة الإلكترونية، والحرص على عدم نشوء الضوضاء بدلا من مكافحته عن طريق تجهيزها بالعوازل

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

في الأرضية والجدران والكفيلة بامتصاص الصوت وعزل الأجهزة، مع السهر على فرض الهدوء والصمت بما يسمح بالتركيز والفهم لدى القراء.

وفي حالة توسيع مبنى المكتبة الجامعية، لابد من التفكير في تجهيز أماكن خاصة خارج جدرانها لاستلام المواد المكتبية المستعارة بتقنية «صناديق الإرجاع boîtes de retour» والمجهزة بتقنية RFID لتسجيل وتحسين البيانات أنيا على حساب القارئ.

توفير مقومات خدمة الاطلاع الداخلي من خلال تجهيز فضاءات العمل والمطالعة بالقدر الكافي من الكراسي والمناضد المريحة خاصة خلال فترة الامتحانات، والحرص على تعجيل مشروع توسيع مرفق المكتبة لزيادة طاقتها الاستيعابية بما يتوافق مع المعايير والمواصفات الدولية لمباني المكتبات الجامعية، لاسيما مساحات المستفيدين وأماكن العمل وتقديم الخدمات المكتبية، فضلا عن تحسين مستوى ووضعية الخدمات المرافقة كمقهى المكتبة وأماكن الصلاة والمرافق الصحية والراحة والاسترخاء.

تكثيف أوقات دوام المكتبة مع رزنامة الدراسات والامتحانات المعتمدة لدى الأقسام والكليات بالجامعة، وضمان النقل الجامعي الذي يمر على المكتبة المركزية.

إرساء البنية التحتية التكنولوجية للمكتبة من خلال توفير أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها الحديثة بما يتماشى مع متطلبات إدارة الخدمات الفنية وتطوير الخدمات المكتبية وتنفيذ الأعمال بالسرعة والدقة التي تتناسب وعصر التكنولوجيا، مع الحرص على صيانتها بصفة دورية وتحسين برامجها وتطبيقاتها كلما استدعت الضرورة.

تعزيز تواجد المكتبة على الفضاء الرقمي من خلال استغلال شبكات التواصل الاجتماعي والأكاديمي بشتى تطبيقاتها وتقنياتها، والمشاركة الفعلية في عملية الاتصال العلمي بين الأساتذة والباحثين، والترويج بالمهارات التراكمية المكتسبة لدى المكتبيين والتسويق بخدماتها ومجموعاتها بجميع أشكالها وأنواعها.

تفعيل دور الجامعة في توفير التدفق العالي لشبكة الإنترنت بالمكتبة وتعميم تغطية المرافق البيداغوجية بالجامعة بالإنترنت الهوائي وتمكين جميع الأساتذة والطلبة الاتصال بها ودون قيود الربط، مع السهر على تقادي الانقطاعات.

تفويض الصلاحيات الكاملة للمكتبة الجامعية في صرف الميزانية السنوية بصفة مستقلة وعلى أن تكون تحت تصرفها مثلما هو معمول في العديد من الدول، وبما تشدد عليه المعايير العالمية للمكتبات، والتي

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

توصي في نفس الوقت على أن تكون نسبة المخصصات المالية للمكتبة محددة من ميزانية المؤسسة التي تنتمي إليها على أن تخصص لها من 5% إلى 10% من ميزانية الجامعة.

### ب. الموارد البشرية:

الحرص على توفير القدر الكافي من برامج التكوين لفائدة العاملين بالمكتبات الجامعية من طرف المشرفين عليها والقائمين على الهيئات الوصية بالجامعة بما يضمن تنمية قدراتهم المهنية وتزويدهم بالمهارات الضرورية في طرق العمل وأساليبه، وتعزيز الخبرة العملية لمواجهة ورفع التحديات التي تجابه العمل المكتبي والتغلب على المشكلات التي تعرقل أداء مهامه، وبما يكفله القانون الخاص بتكوين الموظفين والأعوان العموميين وتحسين مستواهم في المؤسسات والإدارات العمومية.

التخطيط الفعال للدورات والبرامج التكوينية ومراعاة المبادئ الأساسية للنشاط التكويني قبل تنفيذه من أجل تفعيل انعكاساته على المتدربين، وذلك من خلال تحديد فئات المستفيدين منها والتقدير الجيد لقدراتهم واحتياجاتهم التكوينية ومن شأنها تسطير البرامج التي تستوفي بمعايير الجودة الشاملة والكفيلة بإكسابهم الكفاءات والمهارات الضرورية بعلاقة مع نشاطاتهم الوظيفية، مع التشديد على تقييم درجة الاستفادة من الدورات التكوينية والممارسة العملية والفعالية للمهارات المكتسبة، ومدى إمكانية تلقينها للمكتبيين أو المستفيدين عند الحاجة.

السهر على تنمية المهارات الأكاديمية والمهنية والتقنية والإدارية والشخصية للمكتبيين في ضوء قدراتهم ورغباتهم وتطلعاتهم، وربطها بالاحتياجات الآنية والمستقبلية للخدمات المكتبية ضمن اتجاهات وتوقعات مجتمع المستفيدين منها وأهداف الجامعة.

إعداد ميثاق الأخلاقيات «عوضاً من بيان القانون الداخلي للمكتبة» والذي يجب أن يتحلى به كل من المكتبي والمستفيد من المكتبات الجامعية بما فيها الخدمات المكتبية، أين يتم التفصيل في القيم والقواعد الأخلاقية التي تحكم وتضبط السلوك المهني لأخصائي المعلومات وسلوك المجتمع الأكاديمي حيال التفاعل والتعامل في البيئتين الرقمية والمادية للمكتبة، والسهر على تنفيذه واحترامه من جهة جميع الأطراف الفاعلة. ويمكن الاستناد الى التجارب والإصدارات لبعض الجمعيات والهيئات والمكتبات في هذا الصدد، وعلى سبيل المثال ولا الحصر الميثاق الأخلاقي للمهنة الصادر من جمعية اعلم، أو Professional Codes of Ethics for Librarians لجمعية الافلا، و Code de déontologie des bibliothécaires لجمعية المكتبيين الفرنسيين ABF.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

تحديد متطلبات الوظائف في شكل بيان يوضح بكل دقة لمعالم كل وظيفة على حدة داخل المكتبة ويبسط مقتضياتها وواجباتها ومسئولياتها، ويحدد المؤهلات والكفاءات الواجب توافرها في الموارد البشرية المرشحة لشغل هذه الوظائف. مما يساهم في وحدة التطبيق لشخص الواحد في فترات مختلفة من عمله، ومن جانب الزملاء العاملين في الفترة الواحدة، ومن جانب المتعاقبين على نفس الوظيفة في فترات زمنية متعاقبة.

تحسيس المكتبيين وتوعيتهم بأهمية توطيد العلاقات مع أفراد المجتمع الأكاديمي من خلال استغلال مختلف القنوات التي تطرحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعلى رأسها تطبيقات الويب الحديثة التي هي بمثابة وسيلة فعالة لتعزيز التواصل والتفاعل والمشاركة المعلوماتية بين الأفراد بصفة عامة وبالخصوص في الأوساط المهنية.

الأخذ بأراء وتوقعات أعضاء الهيئة التدريسية في عملية ربط محتوى وأهداف المناهج التعليمية بمصادر المعلومات المساندة لها، وتخطيط الخدمات المكتبية بما يضمن الوصول إليها واسترجاعها. هذا ما يقتضي على المكتبيين إدراك التكاليف المختلفة التي تستدعيها المقررات الدراسية في إعداد البحوث والدراسات بالاعتماد على مجموعات وخدمات المكتبة، ومعرفة المراجع والمصادر البيبليوغرافية التي يعتمد عليها الأساتذة والطلبة في المقررات الدراسية، مما يمكن المكتبة من ربط هذه المعطيات ببيئتها الداخلية والخارجية ورسم استراتيجية فعالة من شأنها دعم المناهج التعليمية والظروف المحيطة بها والتوقع بالمتغيرات المستقبلية.

الحرص على توفير مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها التي تخدم محتويات برامج الوحدات التعليمية لجميع التخصصات العلمية، والتأكد من كفايتها من حيث العدد والنسخ لجميع أفراد المجتمع الأكاديمي. وكذا توافر العدد المناسب من المكتبيين لأداء الأعمال ومعرفة مدى موائمة كفاءتهم ومهارتهم مع الأساليب المعتمدة في طرق التعليم والتعلم بما يضمن تخطيط الخدمات والأنشطة الكفيلة لدعم متطلبات المناهج الدراسية وتحديد الأجهزة التعليمية والوسائل المناسبة لسير العمل وتحقيق رضا المستفيدين.

يعد التكوين الإلكتروني بمثابة الوسيلة الحديثة في تبني البرامج التكوينية بأقل التكاليف والفعالة في تحقيق العائد منها في ظل تراجع ميزانية المكتبات الجامعية وتنامي حجم المجتمع الأكاديمي وضعف البنية التحتية التكنولوجية، مما سيساهم حتما في استقطاب أكبر عدد من المكتبيين لمزاولة الدورات

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

التدريبية وتجاوز عراقيل نفقات التكوين دون التقيد والارتباط بالمكان والزمان للتكوين، وبأبسط الوسائل التكنولوجية التي لا تتعدى أجهزة الحواسيب والاتصال بشبكة الإنترنت وبرامج التكوين.

تبنى الأنماط المتنوعة لتلقي البرامج التكوينية للمتدربين، وتكييفها على حساب سماتهم وقدراتهم وميولهم، وجعلهم يختارون بين التكوين المستمر لمن يرغبون في تنمية مهاراتهم من خلال الحضور في الدورات الرسمية التي تنظمها المؤسسات المتخصصة بداخل أو خارج الوطن والندوات، والتفاعل المباشر مع المكونين لتذليل الصعوبات والعراقيل لدى المكون وطرح استفساراته وانشغالاته والوقوف على الحلول العملية أثناء التكوين، ونمط التكوين الذاتي لمن يفضلون في تعليم أنفسهم بالاعتماد على مهاراتهم وأساليبهم الشخصية في اكتساب المعرفة داخل المكتبة أو خارجها، وهو سلوك ايجابي يقتضي على المكتبة تعميمه على كافة الموظفين زيادة على التكوين الأكاديمي أو المهني، والتكوين المستمر باعتباره الأسلوب الأمثل للمكتبي الذي يسعى إلى اكتشاف والوصول إلى المعارف على أساس قدراته وإمكانياته الفكرية والمادية وخاصة دافعيته ورغباته واستعداده بالاعتماد على المصادر التعليمية والتكوينية مما يولد الثقة والمسؤولية في نفسه في تحديد احتياجاته التكوينية واختيار الاستراتيجية المناسبة لبلوغها وتقييم نتائجها، هذا ما يكسبه قدرات التعلم الذاتي مدى الحياة دون الالتفات إلى ما تقدمه أو تنظمه المكتبة من دورات تكوينية.

الإسراع في تحسين ظروف العمل لدى العاملين بالمكتبات الجامعية وإعادة النظر في سلم الرواتب، واجراءات الترقية وتنمية المهارات، ومراجعة نظام العلاوات بشكل يخلق التحفيز لدى المكتبيين من خلال انصافهم على المجهودات المبذولة وتشجيع الكفاءات والمبادرات الابداعية والابتكارية.

### 2. مصادر المعلومات:

إعادة النظر في سياسة الإعارة وضبط فتراتها وطرق حجز وتسليم واسترجاع المصادر المستعارة من أجل الحد من صعوبات تنقل الرواد إلى المكتبة ومرونة عملية طلب واسترجاع المصادر من طرف المستفيدين، فضلا عن مواجهة مشكلة ندرة أو نقص عدد النسخ لتلبية جميع الطلبات، من خلال تفعيل الإعارة المتبادلة بين المكتبة المركزية ومكتبات الكليات والمعهد، وتحديد معالمها ضمن استراتيجية عمل أين يتم وضع الأهداف وتوزيع المهام والمسؤوليات والصلاحيات بما يسمح للمستفيد حجز المصادر وإرجاعها من وإلى أية مكتبة تنتسب إلى الجامعة الوصية، ليتكفل عون الإعارة باسترجاعها وتسليمها

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

دون معاناة المستعير جراء التنقل بين مقرات المكتبات للحصول عليها أو الاحتكام بإجراءات الإعارة التي تفرضها كل مكتبة على حدة.

توفير المصادر والوسائل الإلكترونية والمطبوعة التي تساعد الطلبة على التعلم الذاتي لطرق البحث واسترجاع المعلومات من أدوات البحث الببليوغرافي المقدمة من طرف المكتبة أو المتاحة منها على شبكة الإنترنت. ويمكن الاسترشاد والاستفادة من تجارب بعض المكتبات الرائدة في هذا المجال على غرار المكتبة الجامعية رين الفرنسية، المكتبة الجامعية لليون 3، والمكتبة الجامعية بمقاطعة كيبيك (كندا).

رفع الحواجز البيروقراطية في عمليات اقتناء مصادر المعلومات مثل طلب الحصول على عروض من الوكلاء وتقديمها إلى لجنة المناقصات والإصرار على تسديد فواتير الشراء فقط بعد استلام المقتنيات وغيرها من الإجراءات التي تحول دون الاستفادة من مواد المكتبة في الوقت المناسب وتبنى سياسة فعالة لتنمية المجموعات المكتبية بما يتوافق مع احتياجات المجتمع الأكاديمي ومناهج التدريس بالجامعة. كما ينبغي توسيع صلاحيات المكتبات الجامعية بما يمكنها من عقد اتفاقيات الاشتراك مع الناشرين المحليين والدوليين وتفاوض وعقد تراخيص استخدام المحتويات الرقمية.

ضرورة إدراك المكتبيين بمبدأ العلاقة التكاملية بين المصادر المطبوعة والمصادر الإلكترونية بما يخدم الاحتياجات التعليمية والبحثية للقراء، بدلا من الإيمان بفكرة التنافس أو الاستبدال ودون التفكير في الرجوع إلى المصادر التقليدية بالكامل. فالمقياس بالنسبة للأستاذ والطالب والباحث يكمن في مدى استفادته من محتوى الوثيقة مهما كان شكلها ونوعها، ودور المكتبي هو إمدادهم بالمحتوى المناسب للقارئ المناسب في الوقت المناسب والمكان المناسب وبالطريقة المناسبة.

الاستطلاع الدوري لآراء مجتمع المستفيدين حول العراقيل التي تواجههم حيال التعامل مع مصادر المعلومات التي تخدم أغراضهم العلمية والبحثية، وأخذ الإجراءات الاحترازية من أجل تذليل الصعوبات ضمن الفروق الفردية واهتمامات وميول وقدرات المستفيدين. والتأكد من كفايتها من حيث العدد لجميع أفراد المجتمع الأكاديمي، وتوافر العدد المناسب من المكتبيين لأداء الأعمال ومعرفة مدى مواءمة كفاءتهم ومهاراتهم مع الأساليب المعتمدة في طرق التعليم والتعلم بما يضمن تخطيط الخدمات والأنشطة الكفيلة لدعم متطلبات المناهج الدراسية وتحديد الأجهزة التعليمية والوسائل المناسبة لسير العمل وتحقيق رضا المستفيدين.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

وباعتبار مصادر المعلومات كمدخلات رئيسية للمكتبة الجامعية، فلا يمكن تقييمها إلا من خلال علاقتها بالأغراض التي استهدفتها والاحتياجات الفعلية لدى مجتمع المستفيدين، وهو بمثابة المحدد الرئيسي للشكل والطرق التي تأخذها الخدمات المكتبية الموجهة لأفراد المجتمع الأكاديمي، فلا يمكن للمكتبي أو القائم على عملية تنمية المجموعات اقتناء مواد المعرفة بشتى أنواعها وأشكالها بمعزله دون دراسة واقع الحال بما هو موجود ومدى تأثيره على الاحتياجات الفعلية للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية ومن شأنها أن تساعد في رسم خطوط المستقبل لسياسة تنمية المكتبات.

### 3. مجتمع المستفيدين:

دراسة أسباب أزمة عزوف شريحة من المستفيدين عن استخدام المكتبة وعلاقتها بمتغيرات الاتجاهات والسلوك في التعامل مع الخدمات المكتبية، وكفاءة المكتبيين ونجاعة الرصيد، ومن ثم الوصول إلى حلول عملية.

السهر على نشر الثقافة المعلوماتية لدى مجتمع المستفيدين من المكتبة بالتنسيق مع الهيئات العلمية والبيداغوجية وبما يتوافق مع البرامج الدراسية والمشاريع البحثية، وتضمين دور المكتبيين في بيئات التعلم والتعليم من خلال مشاركتهم لأعضاء هيئة التدريس في تلقين الطلبة مختلف الجوانب النظرية والعملية المرتبطة ببيئة المكتبة ونشاطاتها وذلك بإشراف الأساتذة.

تفعيل التواصل مع أفراد المجتمع الأكاديمي من أجل رصد ومعرفة الاستراتيجيات المعتمدة لدى الأساتذة والطلبة في البحث عن المعلومات وتقييمها من محتويات المكتبة والويب المفتوح، مما يسمح للمكتبي إرشادهم وتوجيههم إلى أحسن الطرق لدمج استراتيجيات البحث في كلا البيئتين بما يحقق استرجاع المعلومات والمعارف التي تفي بأغراضهم العلمية والبحثية.

إرساء ثقافة القراءة الإلكترونية وتحسينها وتنمية مهاراتها لدى الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من خلال اقتناء المزيد من الأوعية الإلكترونية في ضوء سياسة محكمة لتنمية المجموعات الرقمية، وتنفيذ دورات تكوينية وورشات عمل تطبيقية حول استراتيجيات القراءة الفعالة والمنظمة، وما تستدعيه من توفر المهارات المعلوماتية وتوظيف إمكانيات شبكة الإنترنت وتقنياتها، ومهارات التعامل مع البيانات والمعلومات والتأكد من صحتها وموثوقيتها، في الوقت الذي أصبحت أجهزة الحاسوب والهواتف النقالة في يومنا هذا في يد كل طالب وأستاذ، هذا، دون الإغفال عن تعزيز القراءة الورقية من خلال تثمين المجموعات التقليدية للمكتبة وتوفير التجهيزات والتسهيلات الضرورية للانتفاع بها.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

✚ تنفيذ برامج التكوين في اللغات الأجنبية وبرامج توثيق المراجع العلمية لفائدة الأساتذة والطلبة والباحثين، وبرامج العرض وتقديم الأعمال والبحوث من أجل دمج الطرق المبتكرة في تصميم وإنشاء العروض التقديمية في نشاطاتهم التدريسية والتعليمية والبحث العلمي. فضلا عن معايير وأساليب تقييم مصادر المعلومات على الإنترنت، وآليات تنفيذ برامج تنظيم فضاء العمل الرقمي على أجهزة الحاسوب.

✚ تحسيس الأساتذة والباحثين على أهمية المستودعات الرقمية والوصول الحر لدعم المناهج الدراسية والبحث العلمي بالجامعة، مع السهر على تمتين البيئة القانونية الكفيلة بحماية الملكية الفكرية للباحثين والوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

✚ تعظيم الاستفادة من أدوات الأجيال الحديثة للتعليم والتعلم عن طريق وضع برامج تثقيفية/تحسينية وتدريبية لتعريف أفراد المجتمع الأكاديمي بكيفية عمل هذه التطبيقات وطرق توظيفها في المنظومة التعليمية بما يعزز تفعيل الأهداف والمبادئ الكبرى للتكوين في نظام التعليم ل.م.د، وتكوين اتجاهاتهم وتشكيل سلوكهم الوظيفي في طرق التعامل معها وإرشادهم إلى الاستثمار فيها بفاعلية بما يخدم أغراضهم العلمية والبحثية وبما يفيدهم في حياتهم العملية، والحد من سوء استغلالها وما يترتب من مضيعة الوقت والجهد والمال فضلا عن عواقبه الخطيرة على الجانب النفسي والسلوكي والاجتماعي لمستخدميها، فضلا عن توفير البنية التحتية الملائمة من أجل استثمارها بالطريقة المثلى بما يزيد من دافعية الطلبة للتعلم ورفع مستوى التحصيل الدراسي.

✚ ضرورة تبني المعايير الدولية للخدمات المكتبية للمكفوفين وذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توفير التسهيلات الفنية والتقنية التي تكفل لهم الولوج الجسدي أو عبر شبكة الانترنت الى المكتبة من أجل الانتفاع بخدمات ومصادر كسائر المستفيدين، على غرار مراعات خصوصيات هذه الشريحة في توزيع وتجهيز مساحات العمل والمطالعة والخدمات، وعملية تنمية المجموعات بشتى أنواعها وأشكالها، وتوفير الأجهزة والوسائل المدعمة بالبرامج الخاصة لإعداد أعمالهم وأبحاثهم في الظروف المواتية، مع دعم المكتبيين بالبرامج التكوينية حول طرق التعامل والتواصل مع هذه الفئة.

✚ تكييف المساحات الداخلية للمكتبة كمكان مادي للتعلم الاجتماعي والأكاديمي على أساس التفاعل والتعاون بين جميع أطراف العملية التعليمية بالجامعة، من خلال إحداث نوع من التكامل بين البيئة الرقمية والبيئة التقليدية وجعلها كفضاء هجين يجمع بين المستلزمات التكنولوجية التي يعتمد عليها المستفيدون في حياتهم اليومية والمهنية والدراسية، على غرار أجهزة الحاسوب اللوحية والمحمولة، نقاط

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

الاتصال بشبكة الإنترنت، وأجهزة العرض وغيرها من الأجهزة، وتبني تطبيقات الويب الحديثة ضمن فلسفة المكتبة 2.0 التي تعزز التفاعل والتواصل على الفضاء الرقمي.

تسفير برامج تكوينية لفائدة جميع فئات المستفيدين من أجل تنمية مهاراتهم في التعامل مع الوسائل التكنولوجية وتطبيقاتها، ودفع بفعاليتها بالتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس تأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاجتماعية والثقافية لفئات المتدربين، ومجال تخصصهم ومهاراتهم وخبراتهم، ومن شأنها تشجيع التعلم الذاتي لدى المستفيد واستقلاليته وبما يؤهله عمليا للتعامل مع المستجدات والتطورات المتلاحقة للبيئة الرقمية والشبكية، فضلا عن إشراكه في تخطيط وتصميم الخدمات المكتبية.

توعية المستفيدين الذين يبدون المقاومة لمظاهر البيئة الرقمية وعدم قبولهم التكيف مع التغير التكنولوجي دون الاستفادة من الإمكانيات الحديثة التي تتيحها تقنية المعلومات، أو عدم فهمهم لمتطلبات التغيير والتأقلم مع البيئة الجديدة أو عدم تحكمهم في المهارات المناسبة لمواكبة التغيرات التكنولوجية المتلاحقة والسريعة.

### 4. سياسة الخدمة المكتبية:

قياس جودة الخدمات المكتبية المقدمة من خلال استعمال مختلف الطرق الفعالة وغير المكلفة التي تقترحها بعض الهيئات المتخصصة على شبكة الإنترنت، على غرار طريقة LibQUAL+ التي طورتها جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL)، والتي بينت جدارتها في قياس انطباعات ووجهات نظر مجتمع المستفيدين إزاء الخدمات المكتبية انطلاقا من عشرين سؤال تمكن المكتبة من استثمار بياناتها ونتائجها في تحسين مستوى الخدمات المقدمة بكفاءة وفعالية مع إمكانية مقارنتها بالمكتبات المناظرة فضلا عن رسم ملامحها المستقبلية بما يتوافق مع اتجاهات وميول المستفيدين منها.

تحديد مقاييس التقييم لكل خدمة مكتبية على حدة مع مراعاة طبيعة الخدمة ونوعها وفترات تقديمها، على أن يتم الضبط المسبق لسياستها واللوائح الإجرائية المكتوبة التي تحدد أهدافها ومهامها وطرق وأساليب أدائها.

الحرص على تطوير الخدمات المرجعية بما يتفق مع احتياجات المجتمع الأكاديمي والترويج بها دون الإغفال عن تحديثها بشكل مستمر والتركيز أكثر على التغذية المرتدة، علاوة عن اختيار الآليات والتطبيقات التي تتفق مع الإمكانيات المتاحة لها وتوقعات المستفيدين.

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

تَبَنَّى الاتجاهات الحديثة للمكتبات الجامعية كمكان ثالث مادي، من خلال جعل مساحات المكتبة أكثر ديناميكية وحيوية بدمج الأساليب التقليدية والحديثة في تنظيم مرافقها وتنويع الخدمات والأنشطة التي تعزز استقطاب الرواد وتشجيع التنشئة الاجتماعية وتبادل الآراء والمعرفة بين الطلبة والأساتذة والمكتبيين بعيدا عن شبكات التواصل الاجتماعي مما ينمي الإحساس لدى الفرد بروح الانتماء إلى المجتمع الجامعي.

توفير خدمة الطباعة والاستنساخ والمسح الضوئي بالمكتبة المركزية، وتمكين المستفيدين من استغلالها عن طريق خدمات الدفع الإلكتروني على غرار بطاقات مسبقة الدفع «cartes de crédit» أو بطاقة الذهبية لبريد الجزائر التي يحوز عليها أغلبية الطلبة والأساتذة، مع فرض القيود والضوابط التي تحكم رقمنة أو استنساخ مصادر المعلومات الإلكترونية والمطبوعة.

جعل ملامح مستقبل المكتبة الجامعية واحتياجاتها المتغيرة مفهومة لدى جميع الأطراف الفاعلة في المجتمع الأكاديمي وعلى وجه الخصوص لدى القائمين على إدارة الجامعة، بدلا من مجرد سرد الاتجاهات الحديثة للمكتبات والمبالغة في إمكانية اللحاق بها، لتتحرك الأوامر رأسيا من الأعلى إلى الأسفل دون الإحساس بأمر الواقع، ودون توفير أدنى الشروط والمستلزمات الضرورية انطلاقا من التمثيل الفعلي والعملي للقائمين على المكتبة في لجان التخطيط والهيئات الإدارية والعلمية والبيداغوجية في رسم الاستراتيجية العلمية والبحثية للجامعة ككل وربطها بواقع المكتبات الجامعية واتجاهات وقدرات مجتمع المستفيدين منها.

ضرورة اهتمام الوزارة الوصية بالمكتبة الجامعية بما يليق بأهميتها ودورها في دعم العملية التعليمية والبحث العلمي بمؤسسات التعليم العالي، وأن يجعلوها من ضمن الأولويات في برامج تطوير وتحسين منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، وعلى أن تحرص على تسخير كافة الإمكانيات المالية والبشرية والمادية بما يسمح لها أداء مهامها وبلوغ أهدافها على أحسن وجه.

تتمين مهام ومكانة الخدمات المكتبية لدى العاملين بالمكتبة خاصة تلك المتعلقة بالاستقبال وتوجيه المستفيدين، وتوعيتهم على عدم تفضيل خدمة على حساب الأخرى وجعلها على نفس الأهمية مقارنة بالخدمات الفنية، والحرص على تحسيسهم بضرورة تحسين المعاملة مع المستفيد واكتساب احترامه باعتباره أساس الخدمة المكتبية من خلال تكوينهم على أساليب وتقنيات استقبال وتوجيه الرواد، وإفادتهم

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

بالطرق الصحيحة لاستخدام المكتبة والاستفادة من خدماتها ومجموعاتها، مما يساهم في إرساء مبادئ الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين وتخفيف العبء على المكتبيين.

✚ تفعيل الموقع الإلكتروني للمكتبة ودعمه بمختلف تطبيقات الويب الحديثة دون تقييدها بالشروط التعجيزية لاستغلالها والاستفادة منها من طرف المجتمع الأكاديمي، مع السهر على تكوين المكتبيين حول كيفية الاستثمار فيها لدعم الخدمات المكتبية وتشجيع المبادرات والقدرات الإبداعية لنيل اهتمام المستفيدين الدائمين واستقطاب المفقودين منهم.

✚ وفي حالة استثمار المكتبة في تصميم موقع الكتروني لدعم وتحسين إتاحة المصادر والخدمات الرقمية، من الأجدر أن تفكر في استغلال الميزات التي توفرها شبكة الإنترنت من حيث التفاعل (تطبيقات الويب) وتضمين محتوياتها في ضوء الإمكانيات المتاحة والسياسة الوثائقية المنتهجة وبما يضمن الفرص المتكافئة والعادلة بين شريحة الطلبة والأساتذة. كما أنه لا ينبغي أن يؤخذ الهدف من ذات المبادرة تمرير أولوية الفضاء الرقمي على السياق التقليدي، بل العمل على تحقيق نوع من التكامل والتوازن بينهما من خلال تنويع العرض الوثائقي والخدمات لدعم العملية التعليمية والبحث العلمي بالجامعة.

✚ تطويع وتكييف الخدمات المكتبية في ضوء التوقعات والاحتياجات الفعلية للمجتمع الجامعي، وبما يتماشى مع مؤهلاتهم وميولهم وقدراتهم في التعامل مع الأدوات والوسائل والتطبيقات المختلفة التي يتم توظيفها من حاسبات الكترونية، ومستحدثات تكنولوجية، الوسائط المتعددة ووسائل الاتصال الحديثة في عملية التعلم وتلقي المعلومات والمعرفة في العملية التعليمية والتعلمية، أو الطرق والأساليب التقليدية من أجل الاستفادة منها.

✚ ضرورة إمام المكتبات الجامعية بالتقنيات والأساليب الأساسية المستخدمة على المنصات التعليمية عند بعد ضمن نظام التعليم ل.م.د، والاستثمار في تقنية المعلومات المناسبة لتطويع خدماتها وتوفير مصادر المعلومات التي لا تقل عن تلك المتاحة داخل الحرم الجامعي للطلاب التقليدي، لتضمينها في مستوى خبرات واتجاهات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في عملية التعليم والتعلم.

✚ تفعيل مشاريع انجاز المستودعات الرقمية المؤسسية وتعزيز مبادرات الوصول الحر التي من شأنها إثراء الرصيد المعرفي للمكتبة الجامعية، وتطوير خدماتها باعتباره الصورة المعاصرة لتقنيات المعلومات في الوقت الذي تعاني أغلبية المكتبات من أزمة التمويل وتراجع ميزانيتها، وارتفاع تكاليف مصادر المعلومات والاتصال بقواعد البيانات والاشتراك في الدوريات المتخصصة.

### خاتمة

كان الهدف الأساسي من الدراسة هو توضيح الوضع الراهن لتوظيف الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية في مكتباتنا الجامعية، واستكشاف مدى موائمتها مع اتجاهات وتطلعات المجتمع الأكاديمي في ظل التحديات التي تواجهها بيئة المكتبات اثر الانفجار المعلوماتي وتشتت الإنتاج الفكري وتزايد الطلب على المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها ولغاتنا من جهة، والتحولات التي يشهدها قطاع التعليم العالي في الجزائر لاسيما في تنامي حجم المجتمع الأكاديمي واستحداث نظام التعليم المعاصر بالمؤسسات الجامعية وما صاحبه من تغييرات في طرائق ومناهج التعليم والتعلم والاتجاه نحو تبني نمط التعليم الحديث والمزاوجة بين التعليم التقليدي والتعليم عن بعد عبر المنصات الإلكترونية. وكان على المكتبات الجامعية أن تتطور لمجاراة تلك التطورات والتغيرات بعلاقة مع التعليم العالي، وان تستفيد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطويع خدماتها لدعم النشاطات العلمية والبحثية للطلبة والأساتذة والباحثين، وتوفير الأساليب الكفيلة للبحث واسترجاع المعلومات من خلال تصميم وتطوير الخدمات المكتبية الإلكترونية لدعم نظيرتها في السياق التقليدي وبما يضمن الانتقال السلس الى المكتبات العصرية.

ولمعرفة مدى فعالية العرض الخدماتي للمكتبات الجامعية، قمنا بدراسة استطلاعية على عينة من أفراد الأساتذة والطلبة والباحثين لجامعة أحمد بوقرة بيمورداس، وعينة من المكتبيين المؤهلين المنتسبين الى المكتبة المركزية، وتم تطبيق مزيج من المناهج الكمية والنوعية لتحليل وتفسير البيانات النوعية التي رصدناها جراء المقابلة المقننة مع المحافظ الرئيسي للمكتبة المدروسة ورؤساء المصالح فضلا عن الملاحظة البسيطة، والبيانات الكمية المحصل عليها عن طريق أداة الاستبيان وعلى ضوء المتغيرات العامة للدراسة والمتمثلة في الاتجاهات نحو الخدمات المكتبية، واستعمال مصادر المعلومات، والمهارات الرقمية في ضل نظام التعليم المعاصر.

ولقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية التناغم بين العرض الخدماتي للمكتبة المدروسة مع اتجاهات وتوقعات الأساتذة والطلبة والباحثين، والممارسات المهنية للمكتبيين. بحيث تبين أن أغلبية المستفيدين يعتمدون على الخدمات المكتبية الهجينة وبنسب متفاوتة في عملية البحث واسترجاع المعلومات التي تخدم أغراضهم الدراسية والتدريسية والبحث العلمي، واحتلت الخدمات المكتبية الإلكترونية الدرجة الأولى من حيث درجة الاستعمال. وتطابقت النتائج لدى فئة المكتبيين على مستوى الممارسات المهنية والاتجاه نحو الأساليب الرقمية في أدائهم الوظيفي والتعامل مع المستفيدين. مما يعبر عن الاتجاه الايجابي للمجتمع الجامعي نحو البيئة الرقمية، والعامل الذي يدعو بالتفاوض على نجاح سياسة الخدمة المنتهجة وتقارب وجهات النظر حول

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

الآليات الكفيلة للرفع من مستوى الرضا من الخدمات المقدمة وبما يحقق الأهداف العلمية والبحثية للجامعة. كما أظهرت الدراسة العلاقة الطردية بين سلوك وتطلعات المستفيدين نحو استعمال مصادر المعلومات والعرض الخدماتي للمكتبة، حيث كلما ارتفعت وتيرة استخدام الأساتذة والطلبة والباحثين لشكل من أشكال مصادر المعلومات ارتفع تبعاً لذلك اتجاه المكتبيين نحوها لتكثيف الخدمات المواتية والعكس صحيح. كما تبين الاتجاه الهجين لأفراد عينة البحث في استعمال المواد المعرفية في النشاطات العلمية والبحثية بالنسبة للمستفيدين، والتعامل معها بالنسبة للقائمين على بثها وتوصيلها. وهو مؤشر ايجابي لما تكتسي دراية وفهم أخصائي المعلومات لاحتياجات مجتمع المستفيدين على اختلاف سماتهم وميولهم وخبراتهم في التعامل مع أوعية المعلومات لتفسيرها وترجمتها لتسخير مصادر المعرفة المناسبة وبشئى أنواعها، وتكثيف الخدمات المكتبية الكفيلة بتلبية الاحتياجات المعلوماتية لجميع فئات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

ولقد سعينا أيضاً من خلال هذه الدراسة إلى معرفة مدى مواكبة طرق وأساليب تقديم الخدمات المكتبية متطلبات نظام التعليم المعاصر ومستجدات البيئة الرقمية، وخلصت النتائج بعدم ارتقاء الخدمات المكتبية في شكلها التقليدي أو الإلكتروني بما هو مطلوب لمسايرة المناهج التدريسية المعاصرة للتعليم والتعلم وبرامج البحث العلمي والناجم من ضعف سياسة تنمية المجموعات وعدم مراعاة طبيعة المصادر المدعمة للبرامج التعليمية والتخصصات العلمية، وضعف تواصل المكتبة مع الطلبة والهيئات العلمية والبيداغوجية لتحديد احتياجاتهم المعلوماتية وسبل تحقيقها، وعدم التكفل بما هو مطلوب في إرساء الثقافة المعلوماتية لدى المستفيدين، وعدم انتهاج سياسة التكوين الكفيلة بالتنمية المهنية لمواردها البشرية والتغيير في سلوكهم واتجاهاتهم وقيمهم بهدف تقمص الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات، وعدم تبنيها للصيغ الحديثة في توزيع المساحات الداخلية للمكتبة. هذا، رغم المجهودات التي يبذلها القائمين عليها على ضوء الإمكانيات المتاحة لتطوير وتقديم الخدمات المكتبية الكفيلة بمواكبة المناهج المعاصرة للتعليم والبحث العلمي ضمن نظام التعليم ل.م.د، وذلك من خلال التنظيم الإداري والفني المحكم، وفتح قنوات التواصل مع الأساتذة والباحثين، وإدراك المكتبيين بأهمية تطبيقات الويب الحديثة في توسيع الخدمات المكتبية ودعم نظيرتها التقليدية.

وفي محاولة لاستكشاف مدى استعداد مكتباتنا للاضطلاع بالخدمات المكتبية الحديثة والكفيلة بمواجهة تحديات المكتبات الجامعية، اتضح أنها لا تتوفر على الإمكانيات المادية والبشرية والمالية التي تؤهلها بالارتقاء بخدماتها والسير في اتجاه التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية البحتة التي أصبحت تراهن عليها جميع المكتبات الجامعية. وارتبطت أغلبية الصعوبات التي تحول دون تحسين العرض الخدماتي

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

بتدني البنية التحتية التكنولوجية للمكتبة، وعدم نيلها بالعناية المناسبة لدى الهيئات التي تشرف عليها. وباتت أهم العراقيل التي تؤرق الخدمة المكتبية نقص أجهزة الإعلام الآلي وملحقاتها، وبطء تدفق شبكة الإنترنت، وضيق مساحات العمل والمطالعة، وبعد مقر المكتبة، وتدني ظروف العمل، وتقدم الأجهزة والأثاث، وعدم قدرة مبناها مواكبة مطالب الحاضر ومستجدات المستقبل كونه لا يستجيب للمعايير الدولية لمباني المكتبات، ونقص الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين وافنقار البرامج التكوينية لدى المكتبيين.

وهذا ما يقودنا إلى القول أن الخدمات التقليدية بمكتباتنا الجامعية غير آيلة للزوال على المدى القريب ليطمئئنت استحداثها بالطرق والأساليب الرقمية البحتة، بل ستظل تتعايش مع الخدمات الإلكترونية جنباً إلى جنباً ما دام المجتمع الأكاديمي يتطلع إلى أن تستمر مكتبتهم في أداء مهامها وتقديم خدماتها بالطرق والأساليب الهجينة مع الاستثمار أكثر في تقنية المعلومات لكن دون إزاحة نظيرتها التقليدية، وستستمر الأوعية المطبوعة في شغل حيز مكاني بمجموعات المكتبة ما دامت القراءة الورقية تستهوي نسبة كبيرة من المستفيدين ممن يعتبرونها كمكلمة للقراءة على الشاشة، وطالما بقي على حاله الرصيد المعرفي المطبوع والمتراكم عبر السنين بمخازن مكتباتنا الجامعية. ويعتبر هذا الاتجاه بمثابة المؤشر الذي يقتضي التركيز عليه من طرف القائمون على المكتبات لرسم أبعاد السياسة الوثائقية للمكتبات الجامعية وتبني المشاريع الحالية واستشراف المستقبلية منها على المدى القريب والمتوسط والبعيد. فالتحول من السياق التقليدي المادي إلى السياق الإلكتروني في بيئة المكتبات ومجارات مستجدات التكنولوجيا والانتفاع بها لا يتوقف على اقتناء التجهيزات والمعدات بطرق عشوائية والربط بشبكة الإنترنت وتوفير المجموعات الرقمية والتغني بالمصطلحات الحديثة البعيدة عن الواقع المعاش، بل لابد أن يبنى على أساس التخطيط الاستراتيجي والبرامج التنفيذية والعملية، وتشديد الأولوية على الاحتياجات الفعلية لمناهج التعليم والبرامج الدراسية والبحث العلمي وربطها باتجاهات وسماوات وخصوصيات المجتمع الأكاديمي لرسم معالم العرض الخدماتي، وبما يكفل تبني أنجع السبل في تصميم الخدمات المكتبية الكفيلة بإشباع احتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية، ومن شأنها بناء الخطة الفعالة في تسخير التقنيات الحديثة ومراحل تنفيذها. وقد يقتضي بلوغ مستوى تميزها مرعاة جميع الجوانب التي تتضمنها الخدمة المكتبية، لاسيما الأخذ بعين الاعتبار مستوى المهارات المعلوماتية والقدرات العلمية والثقافية والمادية للطلبة والأساتذة والباحثين، ومدى جاهزية المكتبيين لمسايرة توقعات وتطلعات المستفيدين، وفي ضوء الإمكانيات المالية والمادية المتاحة وضمن درجة العناية التي توليها الهيئة الوصية لها. هذا، دون التقصير في إرساء ثقافة التقويم لدى القائمين على المكتبات الجامعية والهيئات المشرفة عليها من خلال الاعتماد على المناهج التقويمية في تحديد معالم الاستراتيجية الإدارية

## الفصل الثامن: نتائج الدراسة وآفاق تطوير الخدمات المكتبية بمكتبات مؤسسات التعليم العالي

ضمن فلسفة الإدارة الحديثة Management لتحسين عملية اتخاذ القرارات وقياس المخرجات وتبرير النفقات ومن ثم تحديد الاحتياجات الآنية والمستقبلية، وجميعها في سبيل تلبية الاحتياجات العلمية والبحثية لأفراد للمجتمع الجامعي باعتبارهم الأساس الذي تتجز عليه الخدمة.

وفي ذات السياق، إذا استمرت اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية الإلكترونية والتي تركز أساسا على شبكة الإنترنت بمنزلة الوسيط بينهم والإنتاج الفكري العالمي، وإذا بقيت على حالها نظرتهم الضيقة الى مبنى المكتبة الجامعية كمكان جامد أين ينحصر دورها وأنشطتها في حفظ المجموعات المطبوعة وإعارة الوثائق، وكمكان للمطالعة وانجاز أعمالهم وأبحاثهم والاتصال بشبكة الإنترنت، قد يشكل تحديا طالما كان موجودا عن مستقبل البعد المكاني لمكتباتنا الجامعية وعن إمكانية الاستغناء عنها لتحل محلها البيئة الافتراضية على أساس الإنترنت مقابل المبنى والوصول مقابل الاقتناء. أو ضرورة إعادة النظر في تصميم وتوزيع مساحاتها وتعديل آليات العمل بداخلها وجعلها أكثر ديناميكية وحيوية تماشيا مع الصيغ الحديثة لمراكز مصادر التعلم، من خلال إحداث نوع من التكامل بين الخدمات والمجموعات التقليدية ونظيرها الإلكترونية والمدعمة للطرق الاجتماعية والتعليمية المعاصرة للتعليم والتعلم والبحث العلمي، ودمج الطرق والأساليب التقليدية والحديثة في تجهيز فضاءاتها وتنظيم مرافقها، وتنويع الخدمات والأنشطة التي تعزز استقطاب الرواد المستهدفين والمفقودين، ومن شأنها تشجيع أفراد المجتمع الأكاديمي على البحث والتعلم والمطالعة والتواصل الاجتماعي والاستراحة والترفيه والتنشئة الاجتماعية بعيدا عن الفضاء الافتراضي ضمن فلسفة المكتبة كمكان ثالث، وبما يساهم في استرجاع مكانتها وحيويتها في البيئة الجامعية ويجعلها تؤدي دورها المركزي في دعم التعليم والبحث العلمي بمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في بلادنا.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### قائمة المراجع

#### المراجع باللغة العربية:

#### أ. القواميس والموسوعات:

1. عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 2004.
2. عبد الفتاح قاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
3. عبد المعطي، ياسر يوسف. موسوعة علوم المكتبات والمعلومات: Encyclopedia of Library and information science. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016.
4. قاموس المعاني. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://www.almaany.com/>>.
5. منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة. مكنز اليونيسكو. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/en/?clang=ar>>
6. الموسوعة العربية العالمية. الرياض، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، 2013.
7. وزارة التربية الوطنية (الجزائر). ملحقة سعيد الجهوية. المعجم التربوي. الجزائر: المركز الوطن للوثائق التربوية، 2009.
8. ويكيبيديا: الموسوعة الحرة. [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://ar.wikipedia.org/wiki/>>.

#### ب. الكتب:

9. أحمد ملحم، عصام توفيق. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011.
10. ألاء جعفر الصادق محمد الطيب. المكتبة في جيلها الثاني Library 2.0 (الفلسفة-النشأة-المفهوم-البيئة). القاهرة: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2015.
11. ألاء جعفر الصادق، محمد الطيب. تكنولوجيا الويب 2.0 في مواقع المكتبات ومؤسسات المعلومات. القاهرة: دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2012.
12. أنجرس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون. ط.2 منقحة، الجزائر: دار القصة للنشر، 2004.
13. بامفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في ضل البيئة الإلكترونية. ط.3. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2015.

## قائمة المراجع

14. بدر، أحمد ومحمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية - تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4. القاهرة، مكتبة غريب، 2002.
15. بدر، أحمد. التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات. القاهرة: دار غريب، 2002.
16. بدر، أحمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات. القاهرة: مكتبة الأكاديمية، 1998.
17. بدر، أحمد. مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1988.
18. البنداري، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2004.
19. بوفلجة، غيات. التربية والتكوين بالجزائر. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
20. تركي، رابح. أصول التربية والتعليم. ط. 2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1990.
21. تركي، رابح. التعليم القومي والشخصية الجزائرية. الجزائر: الشركة الجزائرية للنشر والتوزيع، 1981.
22. جابر عكاشة، منال. المكتبات الرقمية: الخصائص-الوظائف-النماذج. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2016.
23. الجواهري، خيال. الخدمة المكتبية. دمشق: مديرية الكتب والمطبوعات، 2006.
24. الجواهري، خيال. الفهرسة الموضوعية للتصنيف. دمشق: منشورات جامعة دمشق، 1997.
25. الجواهري، أمجد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر، 2014.
26. حرز الله، عبد الكريم، بداري كمال. التحكم في مؤشرات التكوين ل م د. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.
27. الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط. 2، مزيدة ومنقحة. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007.
28. حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.
29. الحيلة، محمد محمود. تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2008.
30. خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
31. دشلي، كمال. منهجية البحث العلمي. دمشق: مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2016.
32. راشد، سيد محمد. علم المعلومات والمكتبات. عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع، 2017.
33. زيتون، حسن حسين. رؤية جديدة في التعلم: التعلم الإلكتروني: المفهوم، القضايا، التصنيف، التقويم. الرياض: الدار الصولتية للتربية، 2005.

## قائمة المراجع

34. السيد محمود، أسامة. المكتبات والمعلومات في الدول المتقدمة والنامية: الاتجاهات، العلاقات، المؤسسات، الإنتاج الفكري. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1997.
35. سيدو، أمين سليمان. دراسات في أنواع المكتبات: مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 3. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2018.
36. الشافعي، دياب حامد. إدارة المكتبات الجامعية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994.
37. العائدي، محمد عوض. إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية مع دراسة عن مناهج البحث. القاهرة: مركز الكتاب للنشر، 2005.
38. عبد الستار، علاء. أبنية المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة في العلاقة بين التصميم المعماري وخدمات المعلومات. القاهرة: العربي، 2000.
39. عبد العزيز خليفة، شعبان. تنظيم المكتبات. الرياض: دار المريخ، 1978.
40. عقيل، حسين عقيل. خطوات البحث العلمي: من تحديد المشكلة إلى تفسير النتيجة. بيروت: دار ابن كثير للنشر والتوزيع، 2010.
41. عليان، ربحي مصطفى. مصادر التعلم. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010.
42. عليان، ربحي مصطفى. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015.
43. عليان، ربحي مصطفى. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
44. عليان، ربحي مصطفى. طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
45. غادة عبد المنعم، موسى. الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات وخدماتها. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2016.
46. فرج أحمد، أحمد. دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
47. فليح، حسن خلف. اقتصاديات التعليم وتخطيطه. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2007.
48. فؤاد إسماعيل، نهال. إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2012.
49. المالكي، مجبل لازم. المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة. عمان: مؤسسة الوراق، 2005.
50. المالكي، مجبل لازم مسلم. التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
51. مجبل لازم المالكي. اتجاهات حديثة في علوم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2022.

## قائمة المراجع

52. المجلس الأعلى للتربية. تطوير المنظومة التربوية والنهوض بالبحث العلمي في برنامج الحكومة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1997.
53. محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوجرافيا والمعلومات. القاهرة: الدار العربية للكتاب، 1997.
54. النجار، فريد. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة: رؤية التنمية المتواصلة. القاهرة: ايتريك، 2009.
55. النوايسة، غالب عوض. الانترنت والنشر الإلكتروني. عمان: دار صفاء، 2011.
56. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
57. النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات *Electronic information resources in libraries and information centers*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.
58. الهاللي، محمد مجاهد وعبد الهادي، محمد فتحي. بحوث ودراسات في المعلومات والمكتبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
59. الهمشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1995.
60. الهوش، أبوبكر محمود. دراسات في نظم وشبكات المعلومات. القاهرة: عصمي للنشر والتوزيع، 1996.
61. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. حصيلة انجازات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي جويلية 2020 الى جوان 2021. [على الخط]. متاح على الرابط: [https://services.mesrs.dz/download/bilan2021/bilan\\_mesrs\\_2021.pdf](https://services.mesrs.dz/download/bilan2021/bilan_mesrs_2021.pdf). [ تاريخ الاطلاع: 2021/08/01 ].
62. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. ملف إصلاح التعليم العالي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. 2004.
63. وزارة التعليم العالي. الحولية الإحصائية رقم 21، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1991.
64. عبد الرحمن، فردوس عمر عثمان. النشر الإلكتروني والشبكات والمكتبة الإلكترونية والإنترنت وخدمات المكتبات الجامعية. القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2017.

### ت. المقالات وأوراق المؤتمرات.

65. بادي، رياض. مسؤولية المجتمع العلمي العربي: منظور الجامعة العصرية وأفق الحرية الديمقراطية داخل الحرم الجامعي. *المستقبل العربي*. ع. 193، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، مارس 1995.

## قائمة المراجع

66. البشر فاطمة بنت عبد الله، بنت محمد. الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس بقسم الإدارة التربوية في الجامعات السعودية في نشر الأبحاث في المجالات العلمية المحكمة. *مجلة كلية التربية- جامعة المنصورة*. [على الخط]. ع. 110، 2020. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/27]. متاح على الرابط: [https://maed.journals.ekb.eg/article\\_147622\\_0a94f8955105aba93c2e1370ac79289f.pdf](https://maed.journals.ekb.eg/article_147622_0a94f8955105aba93c2e1370ac79289f.pdf) >
67. بن حميدة، خميس. قياس الجودة، توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية. *المجلة العربية*. مج 17، ع1، 2004.
68. بن علي الشهري، منصور. دور المكتبات الأكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج 12، ع2، 2007.
69. بن غيدة، وسام. دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي: دراسة ميدانية. *مجلة مجتمع تربوية عمل*. [على الخط]. مج 06، ع 01، 2021. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/24]. متاح على الرابط: < <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/157953> >
70. بوتلجي، إلهام، 2020. شيتور: حان الوقت لتساهم الجامعة الجزائرية في إنعاش الاقتصاد. *جريدة الشروق*. [على الخط]. 28 أبريل 2020. [تاريخ الاطلاع 2021/02/02]. متاح على الرابط: > <https://urlz.fr/l71P>
71. بودريان، عزالدين وآخرون. المكتبات الجامعية ومبادرات النفاذ الحر الى المعلومات وتداولها في البيئة الإلكترونية: بين مساعي التحقيق ومعوقاته. *Actes du colloque international sur « libre accès et recherche scientifique : vers de nouvelles valeurs. Tunis, 27-28 novembre 2014*. [على الخط]. 2014. [تاريخ الاطلاع: 2019/10/28]. متاح على الرابط: <https://icoa2014.sciencesconf.org/file/.doc>
72. بوعفان، رانيا. دور الفيسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات: دراسة ميدانية لصفحة فيسبوك المكتبة العمومية بخنشلة. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*. [على الخط]. مج 13، ع1، 2021. [تاريخ الاطلاع: 2023/03/12]. متاح على الرابط: < <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/149333> >
73. الحاجي، هاني عبد اللطيف، والزهرى، سعد بن سعيد. التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمملكة العربية السعودية. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*. [على الخط]. مج. 11، ع. 3، 2021. [تاريخ الاطلاع: 2023/03/12]. متاح على الرابط: < <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/151263> >
74. حمارشة، أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الازرو: *Journal of Information Studies & Technology SLA-Arabian Gulf*. 2015:9001 و 16439 Chapter. [على الخط]. مج. ع. 1، 2018 [تاريخ الاطلاع: 2020/03/18]. متاح على الرابط: < <https://www.qscience.com/content/journals/10.5339/jist.2018.6> >

## قائمة المراجع

75. الخرينج، ناصر متعب. دور الحوسبة السحابية في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية: دراسة مقارنة. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*. [على الخط]. مج. 2، ع. 4، 2020. [تاريخ الاطلاع: 2020/12/09]. متاح على الرابط: [https://jslmf.journals.ekb.eg/article\\_92762\\_df6d634eb913adc2e7710f87a7ce1176.pdf](https://jslmf.journals.ekb.eg/article_92762_df6d634eb913adc2e7710f87a7ce1176.pdf).
76. خفاجة، أحمد ماهر. الحوسبة السحابية وتطبيقاتها في مجال المكتبات. *Cyberians Journal*. [على الخط]. ع. 22، 2010. [تاريخ الاطلاع: 2019/09/25]. متاح على الرابط: [http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=445:2011-08-10-01-36-53&catid=158:2009-05-20-09-59-42](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=445:2011-08-10-01-36-53&catid=158:2009-05-20-09-59-42).
77. درباس، أحمد سعيد. ادارة الجودة الكلية: مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي. *رسالة الخليج العربي*، مج 14، ع 50، 2005.
78. الدهشان، جمال خليل علي. الاتجاهات الحديثة في النشر العلمي ومعايير تقييمه. *المجلة الدولية للبحوث في البحوث التربوية*. [على الخط]. مج. 3، ع. 1. 2019. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/27]. متاح على الرابط: [http://search.shamaa.org/PDF/Articles/FC/ERIJres/IjresVol3No1Y2020/ijres\\_2020-v3-n1\\_053-117.pdf](http://search.shamaa.org/PDF/Articles/FC/ERIJres/IjresVol3No1Y2020/ijres_2020-v3-n1_053-117.pdf).
79. الديراني، موسى. كفاءات ومهارات اختصاصي المعلومات في لبنان في ظلّ البيئة الرقمية. *مجلة الآداب والعلوم الإنسانية*. [على الخط]. ع. 1، 2019. [تاريخ الاطلاع: 2023/03/16]. متاح على الرابط: <http://www.awraqthaqafya.com/44/>.
80. الزاحي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات تطوير التعليم العالي: دراسة ميدانية بجامعة عنابة، قسنطينة وسكيكدة. *مجلة دراسات وأبحاث*. [على الخط]. مج. 6، ع 16، 2015. [تاريخ الاطلاع: 2022/10/25]. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/20/6/16/3172>.
81. الزاحي، سمية. ميثاق أخلاقيات المهنة للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: خطوة لتوثيق أخلاقيات المهنة المكتبية في الدول العربية في ضوء المواثيق العالمية. في: *Cyberian journal* [على الخط]. ع. 39، 2015. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/25]. متاح على الرابط: <https://platform.almanhal.com/Reader/Article/86133>.
82. زيدان، سفانة عبد القادر. خدمات المعلومات المقدمة عبر مكتبي التواصل (Liaison Library) بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل: دراسة حالة. *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*. [على الخط]. مج. 5، ع. 4، 2018. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/25]. متاح على الرابط: [https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_69456.html?lang=ar](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_69456.html?lang=ar).
83. الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل. الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. *دراسات، العلوم التربوية*. [على الخط]. ع. 1، مج. 40، 2014. [تاريخ

## قائمة المراجع

- الاطلاع: [2023/02/23] . متاح على الرابط: <  
> . <https://journals.ju.edu.jo/DirasatEdu/Article/viewFile/4071/3122>
84. الشوبعر، خولة. نظام أرشفة الوثائق وإدارتها إلكترونياً. في: أعمال المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (علم): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية، مج. 11، 1 ديسمبر 2009.
85. صلاح الدين، محمد صديق الأمين. واقع خدمات المستفيدين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين: دراسة تقييمية. *حوليات المكتبات والمعلومات*. [على الخط]. ع2، 2018. [تاريخ الاطلاع: 2022/12/23]. متاح على الرابط: <<https://cutt.ly/G9NaLhd>>.
86. طه ظليمي، سوسن. مراجعة الإنتاج الفكري في مجال دراسات الاستخدام والمستفيدين. *مجلة مكتبة الملك فهد*. مج4، ع1، 1998.
87. عبد البر، رندة إبراهيم. تطبيقات ويب 1 وويب 2 في مواقع مكتبات الجامعات العربية وفهارسها. *مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، مج 19، ع 38، 2012.
88. عبد الرزاق، جنان صادق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقاً لمعيار iso برقم 22631. *المجلة العراقية للمعلومات*. [على الخط]. مج. 12، ع. 1-2، 2011. [تاريخ الاطلاع: 2022/06/23] 2. متاح على الرابط: <  
> . <https://www.iasj.net/iasj?func=article&aId=72009>
89. عبد المجيد، مهنا. مراكز مصادر التعلم الوجه الجديد للمكتبات المدرسية. *مجلة جامعة دمشق*. [على الخط]. مج. 28، ع. 3، 2012. [تاريخ الاطلاع: 2022/11/22]. متاح على الرابط: <  
> . <http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/human/images/stories/2-2012/a/361-384.pdf>
90. عطية، مختار عبد الخالق عبد اللاه. فاعلية برنامج تدريبي قائم على القراءة الإلكترونية الحرة الموجهة في تنمية مهارات القراءة الناقدة والاتجاه نحو القراءة لدى الطلاب معلمي اللغة العربية. *مجلة كلية التربية بالمنصورة*. [على الخط]. مج. 104، ع. 2، 2018. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/16]. متاح على الرابط: <  
> . [https://maed.journals.ekb.eg/article\\_165132\\_26c9bb2a595676bd5170fa45a7d63663.pdf](https://maed.journals.ekb.eg/article_165132_26c9bb2a595676bd5170fa45a7d63663.pdf)
91. علي، أحمد. المكتبة الرقمية: الأسس، المفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية. في: *مجلة جامعة دمشق*. مج. 27، ع. 1-2، 2011.
92. عليان، ربحي مصطفى. استخدام شبكة الإنترنت في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين. *رسالة المكتبة*، مج. 34، ع. 4، 1999.
93. غرارمي، وهيبية. برامج التكوين الجامعي في علم المكتبات بالجزائر في ظل مجتمع المعلومات. في: *اليوم الدراسي الثاني حول تكوين المكتبيين*، جيل 21/06/2006.

## قائمة المراجع

94. غراف، نصر الدين. التعليم الإلكتروني ومستقبل الإصلاحات بالجامعة الجزائرية. مجلة *RIST*. مج.19، ع. 2، 1997.
95. فتحي، دنياهبة. تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستفيدين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية. *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*. [على الخط]. مج.5، ع.2، 2017. تاريخ الاطلاع: 2023/02/25. متاح على الرابط: [https://ijlis.journals.ekb.eg/article\\_69438\\_965cb021b8a97152c4bf47e3800b43da.pdf](https://ijlis.journals.ekb.eg/article_69438_965cb021b8a97152c4bf47e3800b43da.pdf).
96. قاسم، ميلود. نظام ل.م.د في الجزائر بين دافعية التغيير وآلية التطبيق. *المجلة الجزائرية للسياسيات العتمة*. ع 8، 2015.
97. قموح، ناجية وآخرون. كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبة د.أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية-قسنطينة. في: *QScience Proceedings, The Special Libraries Association-Arabian Gulf Chapter 21st Annual Conference*. [على الخط]. مج. 5، 2015. [تاريخ الاطلاع: ]. متاح على الرابط: <<https://urlz.fr/IsEv>>
98. قموح، ناجية. التنظيم القانوني والإداري للمكتبات الجامعية في الجزائرية. *مجلة العلوم الإنسانية*. ع. 31، مج أ، جوان 2009.
99. كرتيو، إبراهيم. المكتبات الأكاديمية والمستودعات الرقمية المؤسساتية: مهام وأدوار جديدة. مجلة *RIST* مج 19، ع1، 2010.
100. لعراي، نسرین وبن غبريط بوعلاله، رشيدة. ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية في الصحافة المكتوبة: البعد الوثائقي والتوثيقي للصورة. *Aleph : Langues, Medias & société*. مج. 07، ع. 01، 2020.
101. متولي، نريمان إسماعيل. الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين في مجال المكتبات والمعلومات. *مجلة التعليم والتدريب في مجال المكتبات والمعلومات (مكتبة ملك فهد الوطنية)*. مج 04، 2008.
102. محذب، رزيقة. النشر الإلكتروني عبر الشبكة العنكبوتية ودورها في تنمية البحث العلمي لدى طلاب قسم علم النفس المقبلين على التخرج: دراسة ميدانية بجامعة تيزي وزو وجامعة ورقلة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*. [على الخط]. ع.27، 2016. [تاريخ الاطلاع: 2022/10/25]. متاح على الرابط: <<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/13530/1/S2713.pdf>>.
103. محمد كلو، صباح. الحوسبة السحابية: مفهومها وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات. في: *The SLA-AGC 21st Annual Conference : Abu Dhabi, United Arab Emirates, 17-19 March 2015*. أبوظبي، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، 2015.
104. مصطفى محمد أحمد ريهام. توظيف التعلم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي* // *Arab journal for quality assurance in higher*

## قائمة المراجع

- education . [على الخط].ع. 9، 2012 . [ تاريخ الاطلاع: 2023/03/04]. متاح على الرابط: <<http://search.shamaa.org/PDF/Articles/YEAjqahе/9AjqahеVol5No9Y2012/1AjqahеVol5No9Y2012.pdf>>
105. ملازم المالكي، مجبل. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. رسالة المكتبة. مج. 27، ع.1، 1992،
106. المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي. نحو فضاء عربي للتعليم العالي: التحديات العالمية والمسؤوليات المجتمعية. في: أعمال المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، القاهرة، 31 أيار/مايو-2 حزيران/يونيو، 2009. لبنان، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية، 2009.
107. مير، أحمد وآخرون. دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة. مجلة العلوم الإنسانية. [على الخط].مج. 21، ع.1، 2021. [تاريخ الاطلاع: 2023/03/05]. متاح على الرابط: <<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/154528>>
- 108.
- ث. منشورات على صفحات المواقع:**
109. أبو أصبع، صالح خليل. المكتبة الرقمية وتحدياتها في الوطن العربي الدكتور. في: المؤتمر العربي الرابع للترجمة: اللغة والترجمة في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مسقط-عمان. [على الخط]. المنظمة العربية للترجمة، 2012. [ تاريخ الاطلاع: 2019/09/27]. متاح على الرابط: <<https://abuosba.net/file/files/133.pdf>>
110. جمال مجاهد، أماني. توظيف تطبيقات الويب 2.0 لتقديم خدمات مكتبات متطورة. على الخط: توظيف تطبيقات الويب 2.0 لتقديم خدمات مكتبات متطورة. [على الخط]. 2016. [ تاريخ الاطلاع: 2019/06/25]. متاح على الرابط: <http://www.academia.edu/11352918/>
111. الخليفة، هند بنت سليمان. توظيف تقنيات ويب 2.0 في خدمة التعليم والتدريب الإلكتروني. [على الخط]. 2010. [ تاريخ الاطلاع: 2023/02/06]. متاح على الرابط: <<https://urlz.fr/lsSj>> .
112. رويس، جلال. المكتبات في بيئة الويب 2.0 أو مكتبات الجيل الثاني. [على الخط]. 2013. [تاريخ الاطلاع: 2019/04/12]. متاح على الرابط: <[http://mineurmajeur.blogspot.com/2013/03/20\\_21.html](http://mineurmajeur.blogspot.com/2013/03/20_21.html)>
113. متولي، عبد الله حسين. LibQual+ أداة معيارية لقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات المكتبات الأكاديمية. نسيج. [على الخط]. 2015. [ تاريخ الاطلاع: 2019/05/22]. متاح على الرابط: <<http://blog.naseej.com/libqual>>

### ث. الرسائل العلمية:

114. بادي، سهام، 2015. سياسات واستراتيجيات توظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم نحو استراتيجية وطنية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: جامعة منتوري: 2015.
115. بطوش، كمال. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها - جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجا. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: جامعة قسنطينة، 2010.
116. بعزيز، ابراهيم. توظيف المصادر الإلكترونية في البحث العلمي وأثره على استخدام المصادر التقليدية المطبوعة: دراسة ميدانية على عينة من الباحثين والطلبة بجامعات الجزائر. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر 2: 2016.
117. بن فاضل، وعلي. واقع استخدام نظام سنجاب (Syngeb) وآفاقه المستقبلية في ظل تأثيرات الانترنت على المكتبات الجامعية. الجزائرية وقطاع النشر. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر 2: 2012.
118. جزائري، سمير. مباني المكتبات الجامعية ومدى تأثيرها على الخدمات المكتبية. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر: 2014.
119. خطاب، منيرة، 2016. افادة المعاقين بصريا من وسائل المعلومات بالمكتبات المركزية الجامعية بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية الجامعية لجامعة الجزائر 1-2-3. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر 2: 2016.
120. الزاحي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في ظل سياسة التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة قسنطينة 2: 2014.
121. زررور، أحمد. تقييم تطبيق الإصلاح الجامعي الجديد نظام ل.م.د في ضوء تحضير الطلبة الى عالم الشغل: دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة والمركز الجامعي أم البواقي. أطروحة دكتوراه: إعلام واتصال: جامعة قسنطينة: 2005.
122. زوقار، سمية. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية وممارسات مهنية. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران 1: 2018.
123. سريج، جميلة. اختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات المركزية لجامعات الجزائر 01، أمحمد بوقرة - بومرداس، ومولود معمري - تيزي وزو - أنموذج. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر: 2023.

## قائمة المراجع

124. عرعار، باهية. سياسة الافتناء بالمكتبات الجامعية بين أوعية المعلومات الورقية وأوعية المعلومات الإلكترونية وانعكاساتها على مجتمع المستفيدين: المكتبة الجامعية لجامعة بن يوسف بن خدة بالجزائر والمكتبة الجامعية لجامعة أمحمد بوقرة بيمورداس. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر 2: 2019.
125. غانم، نذير، 2010. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراه: قسم علم المكتبات والتوثيق: جامعة قسنطينة: 2010.
126. كوار، فوزية. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعات الغرب الجزائري نموذجا. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة احمد بن بلة وهران: 2019.
127. لحواطي، عتيقة. استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين. دراسة ميدانية مع الأساتذة الباحثين بجامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل: 2014.
128. مكاتي، كريمة، 2020. التنمية المهنية بالمكتبات الأكاديمية بالجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعتي وهران ومعسكر. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران 2: 2020.

### ج. المعايير والأدلة:

129. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. القضايا الرئيسية لتنمية مجموعات المصادر الإلكترونية: دليل للمكتبات، 2012. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/422/1/Electronic-resource-guide-ar.pdf>. [تاريخ الاطلاع: 2023/02/10].
130. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. 2013. [على الخط]. متاح على الرابط: [http://arab-afl.org/media-library/pdf/Academic\\_Libraries\\_Standard\\_I3lem.pdf](http://arab-afl.org/media-library/pdf/Academic_Libraries_Standard_I3lem.pdf). [تاريخ الاطلاع: 2022/08/13].
131. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية). 2013. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://portal.arid.my/Publications/36f60da1-ae0a-4667-9988-1ba3b85b6240.pdf>. [تاريخ الاطلاع: 2022/08/13].
132. بيلوني، جميل. دليلك إلى تطبيق نماذج جوجل. 2022. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://cutt.us/zOqBW>. [تاريخ الاطلاع: 2022/12/5].

## قائمة المراجع

133. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2011. *الدليل العلمي لتطبيق ومتابعة ل م د. الجزائر*: دوين المطبوعات الجامعية، 2011.

### ح. المدونات:

134. عبده، محمد. التعليم الإلكتروني المدمج. [على الخط]. *ملتقى شذراب*، تحديث سنة 2018. متوفر على: <http://www.shatharat.net/vb/showthread.php?t=8174> < . [ تاريخ الاطلاع: 2018/08/15].

### خ. النصوص القانونية:

135. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. القانون رقم 99-05 المؤرخ في 04 أبريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي معدل ومتمم بالقانون 06-08 المؤرخ في 16 صفر عام 1429 الموافق 23 فبراير سنة 2008. *الجريدة الرسمية*، ع 24، 2008.

136. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. القرار رقم 711 المؤرخ في 03 نوفمبر 2011 يحدد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين للدراسات الجامعية لنيل شهادتي الليسانس والماستر.

137. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 8 رجب عام 1425 الموافق 24 غشت سنة 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة. *الجريدة الرسمية* ع.62، 2004.

138. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. قرار وزاري مؤرخ في 25 فيفري 2018 يحدد التنظيم الإداري للمدرسة العليا وطبيعة مصالحها التقنية وتنظيمه. *الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية*، ع. 18، 2018.

139. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 23 أغسطس سنة 2003 الذي يحدد المهام والقواعد الخاصة لتنظيم وسير عمل الجامعة. *الجريدة الرسمية*، ع.10، 2010.

140. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مرسوم تنفيذي رقم 08 - 04 مؤرخ في 11 محرم عام 1429 الموافق 19 يناير سنة 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية. *الجريدة الرسمية* ع.03، 2008.

141. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مرسوم تنفيذي رقم 10-133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 مايو سنة 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. *الجريدة الرسمية*، ع.31، 2010.

ثانيا: المراجع باللغات الأجنبية.

**A. Dictionnaires et encyclopédies**

142. ENSSIB. *Le dictionnaire*. [en ligne]. Disponible à l'adresse: <https://www.enssib.fr/services-et-ressources/questions-reponses/dictionnaire-enssib>.
143. *Glossaire e-marketing*. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://www.e-marketing.fr/definitions-glossaire/a/1> >.
144. *Larousse*. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://www.larousse.fr/>>.
145. Office québécois de la langue française. *Grand dictionnaire terminologique*. [En ligne]. Disponible à l'adresse: < [https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/index\\_lexvoc.html](https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/index_lexvoc.html) >.
146. *Wikipedia : l'encyclopédie libre*. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://fr.wikipedia.org/>>.
147. *Wiktionnaire : le dictionnaire libre* [En ligne]. Disponible à l'adresse: < <https://fr.wiktionary.org/wiki/service>>.

**B. Livres :**

148. ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris Éditions du Cercle de la Librairie, 2016.
149. AROT, Dominique. *Les partenariats des bibliothèques*. Paris : Presses de l'Enssib ; Association pour la diffusion de la pensée française, 2002.
150. BOLFET, Michel, 2001. *Marketing des services touristiques et hôteliers*. Paris : Ellipse édition, 2001.
151. CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2ème éd. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1999.
152. CHARTRON, Ghislaine. *Quelle redistribution du pouvoir dans l'espace documentaire académique, Enjeux politiques du document numérique*. Paris : ADBS Editions, 2010.
153. EIGLIER, Pierre, et Langeard Éric. *Servuction : le marketing des services*. Paris : McGraw- Hill, 1987.
154. EIGLIER, Pierre. *Le service et sa servuction. Les logiques services : marketing et stratégies*. Paris : Economica, 2010.
155. GALAUP, Xavier. *Développer la médiation documentaire numérique*. Paris : Presse de l'Enssib, 2012.
156. JQCAUÉSSON, Alain. *Bibliothèques et documents numériques*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 1999.
157. LEBERT, Marie. *Les mutations du livre, de l'imprimé au numérique*. Presses de l'Université de Montréal. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://books.openedition.org/pum/16939>>. [Consulté le:29/09/2021].
158. LENDREVIE, Jacques et all. *Mercator : théories et nouvelles pratiques du marketing*. 9ème éd. Paris : Dunod, 2009. .

159. MUET, Florence. *Economie et bibliothèques*.- Paris : Cercle de la Librairie. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1997.
160. MYBURGH, Sue. *Exploring Education for Digital Librarian* ,Meaning, Modes and Models. [En ligne]. Londres: Chandos publishing book, 2013.[Consulté le:15/12/2020]. Format texte en clair. Disponible à l'adresse: < <https://www.sciencedirect.com.snd11.arn.dz/book/9781843346593/exploring-education-for-digital-librarians>>.
161. PEIGNET, Dominique. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Ed. Le cercle de la librairie, 2004.
162. POUCHOL, Jérôme. *La médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée : l'exemple de la MIOP*. Paris : Presse de l'Enssib, 2012.
163. SALAÛN, Jean-Michel, ARSENAULT Clément. *Introduction aux sciences de l'information*. Paris : La Découverte, 2009.
164. SALAUN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1992.
165. SUTTER, Éric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. Paris : ADBS Éditions, 2002.
166. SUTTER, Éric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*. Paris : ESF éditeur, 1994.
167. TOCQUER, Gerard et LANGLOIS, Michel. *Marketing des services : le défi relationnel*. Ed. Dunod, paris, 1998.

### C.Articles

168. AKNOUCHE, Nabil and DRIS, Hind. Digital Documentary Mediation in the Training Programs of the Librarians: Case Study of the Institute of Library Science and Documentation University of Constantine 2, Algeria. In: *Joint International Conference on ICT in Education and Training, International Conference on Computing in Arabic, and International Conference on Geocomputing (JCCO: TICET-ICCA-GECO)*, Tunisia. [En ligne].P. 1-8. [Consulté le: 15/03/2023]. Disponible à l'adresse: <10.1109/ICCA-TICET.2018.8726198>.
169. BACHISSE, Houda et DUFOUR, Christine. Le Web 2.0 dans les bibliothèques : vers un nouveau modèle de service. *Documentation et bibliothèques*. [En ligne]. Vol.57, n°1, 2015 [Consulté le:25/09/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2011-v57-n1-documentation01732/1028960ar/>>.
170. BAS, Savenije. Open Access: Challenges for National Libraries. In: *The 76th IFLA General Conference Gothenburg*, 14 August 2010. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[https://www.kb.nl/sites/default/files/staff/savenije/2010\\_ifla.pdf](https://www.kb.nl/sites/default/files/staff/savenije/2010_ifla.pdf)>. [Consulté le:28/10/2019].
171. BAUMAND , Philippe et all. Méthodes de recherche en management. 4 ed. Paris : DUNOD, 2014. Chapitre 9, *La collecte des données et la gestion de leurs sources*, p. 261-296. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[http://www.gestionorienteeverslimpact.org/sites/default/files/resource/collecte-des-donnees-gestion\\_sources\\_donnees.pdf](http://www.gestionorienteeverslimpact.org/sites/default/files/resource/collecte-des-donnees-gestion_sources_donnees.pdf)>. [Consulté le:05/12/2022].

172. BERROUCHE Zineddine et BERKANE Youcef. La mise en place du système LMD en Algérie : entre la nécessité d'une réforme et les difficultés du terrain. *Revue des Sciences Économiques et de Gestion*, n° 07, 2007.
173. BOUMARAFI Bahdja. Les bibliothèques et la bibliothéconomie en Algérie. *African journal online (AJOL)*. Revue de l'information scientifique et technique. [En ligne]. vol. 4, n.1., 1994 [Consulté le 05/03/2020]. Disponible à l'adresse: <<https://www.ajol.info/index.php/rist/article/view/170107>>.
174. COCHRANE, Lynn Scott. Today's Vibrant, Far from Deserted, Academic Libraries. *College & Undergraduate Libraries*. [En ligne]. vol.9, n°2, 2008 [Consulté le: 12/01/2023.]. Disponible à l'adresse: <[10.1300/J106v09n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J106v09n02_01)>.
175. College and Research Libraries News. 2012 top ten trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College and research libraries news*. [En ligne]. Vol 73, n° 6, 2012. [Consulté le 15/12/2019]. Disponible à l'adresse: <<http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8773/9334>>
176. CROCHET, Marcel. Le processus de Bologne : L'aboutissement d'un long cheminement. *S.E.R « Études »*. [En ligne]. T.401, Novembre 2004.[Consulté le 22/09/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://www.cairn.info/revue-etudes-2004-11-page-461.htm>>.
177. DAMTEW Teferra et GREIG Heinz, 2010. Mondialisation et enseignement supérieur en Afrique. In : *université de Maastricht, Enseignement supérieur et mondialisation : Défis, menaces et opportunités pour l'Afrique*. [En ligne].2010. [Consulté le 10/09/2018]. Disponible à l'adresse : <<https://docplayer.fr/14174910-Et-mondialisation-defis-menaces-et-opportunités-pour-l-afrique.html>>.
178. DENMAN, Brian D. Comment définir l'université du XXI<sup>e</sup> siècle?. *R revue politiques et gestion de l'enseignement supérieur*. [En ligne]. n° 17, 2005. [Consulté le 14/07/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://www.cairn.info/revue-politiques-et-gestion-de-l-enseignement-superieur-2005-2-page-9.htm>>.
179. DEPOVER, Christian. Ide@, un projet européen pour l'EAD en Algérie. *Distances et savoirs*. [En ligne]. vol. 6, 2008.[Consulté le 16/12/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2008-2-page-311.htm>>.
180. DI MEO, Nicolas. Cinq idées reçues sur les collections universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France*. [En ligne]. N° 9, 2016. [Consulté le:28/09/2021]. Disponible à l'adresse: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-09-0010-002>>.
181. Dilevko J. & Gottlieb L. Print Sources in an Electronic Age: A Vital Part of the Research Process for Undergraduate Students. *Journal of Academic Librarianship*. [En ligne]. vol. 28, No. 6, 2002.[Consulté le: 12/11/2022.]. Disponible à l'adresse: <<https://urlz.fr/kKcc>>.
182. DURANT, David M., and HORAYA Tony. The Future Of Reading And Academic Libraries. *Portal: Libraries And The Academy*. [En ligne]. vol.15, N° 1, 2015 [Consulté le:25/11/2022]. Disponible à l'adresse: <[https://www.researchgate.net/publication/272431496\\_The\\_Future\\_of\\_Reading\\_and\\_Academic\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/272431496_The_Future_of_Reading_and_Academic_Libraries)>.
183. EISENBERG, Mike. The Parallel information universe. *Library Journal*. [En ligne]. mai 2008. [Consulté le 16/03/2019]. Disponible à l'adresse: <<http://lj.libraryjournal.com/2008/05/technology/the-parallel-information-universe/>>.

184. ERICH, Agnes,. Library 2.0, A New Service Model for Libraries. *Library & Information Science Research*. [En ligne]. N°11, 2007. [Consulté le: 02/06/2019]. Disponible à l'adresse: < [www.lisr.ro/en11-erich.pdf](http://www.lisr.ro/en11-erich.pdf)>.
185. FABRE, Isabelle8. Des représentations croisées pour l'émergence d'une médiation de l'espace documentaire. *Communication & langages*. [En ligne]. N°156, 2008. [Consulté le:15/10/2019]. Disponible à l'adresse: < <https://hal.science/hal-01112638v1/document>>.
186. HARBOE-REE, Cathrine. Just Advanced Librarianship: The Role of Academic Libraries as Publishers. *Australian Academic & Research Libraries*. [En ligne]. vol. 38, n° 1,2007. [Consulté le19/08/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://dx.doi.org/10.1080/00048623.2007.10721264>>.
187. HARRIS, Catherine, 2007. Libraires with lattes: the new third place. *Australasian Public Libraries and Information Services APLIS*. [En ligne]. vol. 20, n°4, 2007. [Consulté le:22/09/2021]. Disponible à l'adresse: <<https://www.thefreelibrary.com/Libraries+with+lattes%3A+the+new+third+place.-a0172010485>>.
188. HENKEL, Thomas, 2012. La culture informationnelle – un défi pour la bibliothèque. *BiblioBE.ch*. [En ligne].2012. [Consulté le:25/10/2019]. Disponible à l'adresse: < <https://www.bibliobe.ch/fr/Dossier/Competences-informationnelles/La-culture-informationnelle-%E2%80%93-un-defi-pour-la-bibl.aspx> >.
189. Hofacker, Charles F. et all. E-Services: A Synthesis and Research Agenda. *Journal of Value Chain Management*. [En ligne]. Vol. 1, 2007 . [Consulté le:13/03/2020]. Disponible à l'adresse: < [https://www.researchgate.net/publication/228633756\\_E-Services\\_A\\_Synthesis\\_and\\_Research\\_Agenda/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/228633756_E-Services_A_Synthesis_and_Research_Agenda/citation/download).>
190. HOLEMBERG, kim et all. What is library 2.0 ? . *Journal of documentation*. [En ligne]. 2009. [Consulté le:19/06/2019]. Disponible à l'adresse: <[http://www.academia.edu/1612699/What\\_is\\_Library\\_2.0](http://www.academia.edu/1612699/What_is_Library_2.0)>.
191. JOUGUELET, Suzanne. Les learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche. *Bulletin des bibliothèques de France*. [En ligne]. N° 2, 2012. [Consulté le 06/08/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0101-010> >.
192. KIM, Jong-AeKim. User Perception and Use of the Academic Library: A Correlation Analysis. *The Journal of Academic Librarianship*. [En ligne]. vol. 43, Issue 3, 2017. [Consulté le: 21/11/2022]. Disponible à l'adresse: <[https://www.sciencedirect-com.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0099133317300186](https://www.sciencedirect.com.snd11.arn.dz/science/article/pii/S0099133317300186).>
193. KYRILLIDOU, Martha, Cook, Colleen. The Evolution of Measurement and Evaluation of Libraries: A Perspective from the Association of Research Libraries. *Library Trends*. [En ligne]. vol.56, N°4, 2008. [Consulté le:19/03/2020]. Disponible à l'adresse: < [https://www.researchgate.net/publication/45359357\\_The\\_Evolution\\_of\\_Measurement\\_and\\_Evaluation\\_of\\_Libraries\\_A\\_Perspective\\_from\\_the\\_Association\\_of\\_Research\\_Libraries.](https://www.researchgate.net/publication/45359357_The_Evolution_of_Measurement_and_Evaluation_of_Libraries_A_Perspective_from_the_Association_of_Research_Libraries.)>.
194. LAROUSSERIE, David. Des universités se désabonnent des revues scientifiques : Un effet des baisses budgétaires et de la hausse du prix des abonnements. *le monde*. [En ligne].10/02/2014.[Consulté le 19/03/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://urlz.fr/ldeF>>.

195. LUPOVICI, Catherine. De la bibliothèque classique à la bibliothèque numérique : continuité et rupture. *Documentaliste – sciences de l’information*. [En ligne]. Vol. 37, N° 5-6, 2012 [Consulté le: 12/03/2019]. Disponible à l’adresse: < <https://urlz.fr/ldEK>>.
196. MAISONNEUVE, Marc. Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public. In : *Journée d’étude organisée par l’ABF sur les services en ligne dans les bibliothèques*, Orléans 2008. [En ligne]. Disponible à l’adresse: < [https://toscaconsultants.fr/wp-content/uploads/2016/04/LES\\_ENJEUX\\_DU\\_WEB\\_2.0\\_POUR\\_LES-BIBLIOTHEQUES\\_LA\\_RECONQUETE\\_DU\\_PUBLIC.pdf](https://toscaconsultants.fr/wp-content/uploads/2016/04/LES_ENJEUX_DU_WEB_2.0_POUR_LES-BIBLIOTHEQUES_LA_RECONQUETE_DU_PUBLIC.pdf)>. [Consulté le: 03/05/2019].
197. MANESS, Jack M. Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology*. [En ligne]. T. 1, vol 3, 2005. [Consulté le: 02/10/2015].
198. MIZRACHI, Diane. Undergraduates' Academic Reading Format Preferences and Behaviors. *The Journal of Academic Librarianship*. [En ligne]. Vol. 41, Issue 3, 2015. [Consulté le: 15/01/2023]. Disponible à l’adresse: < <https://www.sciencedirect.com.snd1.arn.dz/science/article/pii/S0099133315000506>>.
199. Open acces. Déclaration de Berlin sur le Libre Accès à la Connaissance en Sciences exactes, Sciences de la vie, Sciences humaines et sociales. *Open acces Max Planck Gesellschaft*. [En ligne]. 2003. [Consulté le: 26/10/2019]. Disponible à l’adresse: < <https://openaccess.mpg.de/Berlin-Declaration>>.
200. PRITI, jain. A paradigm shift in the 21 st century academic library and librarians : prspectus and opportunities. *European Journal of Academic Research*. [En ligne]. Vol.1, n°3, 2013. [Consulté le 17/08/2022]. Disponible à l’adresse: < [http://www.academia.edu/4449946/A\\_PARADIGM\\_SHIFT\\_IN\\_THE\\_21ST\\_CENTURY\\_ACADEMIC\\_LIBRARIES\\_AND\\_LIBRARIANS\\_PROSPECTUS\\_AND\\_OPPORTUNITIES](http://www.academia.edu/4449946/A_PARADIGM_SHIFT_IN_THE_21ST_CENTURY_ACADEMIC_LIBRARIES_AND_LIBRARIANS_PROSPECTUS_AND_OPPORTUNITIES)>.
201. ROSWITHA, Poll. Mesurer l’impact des nouveaux services dans les bibliothèques. In : *71ème Congrès de l’IFLA (14-18 Août 2005). Libraries – a voyage of discovery*. [En ligne]. oslo, 2005. [Consulté le: 28/06/2018]. Disponible à l’adresse: < [https://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f\\_trans-Poll.pdf](https://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081f_trans-Poll.pdf)>.
202. RUSBRIDGE, Chris. Towards the Hybrid Library. *D-Lib Magazine* [En ligne]. July/August 1998. [Consulté le: 17/09/2018]. Disponible à l’adresse: < <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>>.
203. SALAUN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. *BBF*, T35, N°6, 1990.
204. SANCHATI, Rupesh. Cloud Computing in Digital and University Libraries. *Global Journal of Computer Science and Technology*. [En ligne]. Vol.11, n°12, 2001, Version 1.0. [Consulté le: 18/09/2022]. Disponible à l’adresse: < [https://globaljournals.org/GJCST\\_Volume11/6-Cloud-Computing-in-Digital-and-University.pdf](https://globaljournals.org/GJCST_Volume11/6-Cloud-Computing-in-Digital-and-University.pdf)>.
205. SAVARD, Réjean. Marketing des bibliothèques et autres services d’information : État des lieux à l’ère du numérique. *Documentation et bibliothèques*. [En ligne]. Vol.63, n°2, 2017. [Consulté le: 05/02/2020]. Disponible à l’adresse: < <https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2017-v63-n2-documentation03091/1040174ar/>>.
206. Scupola, Ada, 2009 .E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths. *International Journal of E-Services and Mobile Applications* [En ligne]. vol.1 ,n°3, 2009 .

- [Consulté le:18/04/2021]. Disponible à l'adresse: <[https://www.researchgate.net/publication/220428325\\_E-Services\\_Characteristics\\_Scope\\_and\\_Conceptual\\_Strengths](https://www.researchgate.net/publication/220428325_E-Services_Characteristics_Scope_and_Conceptual_Strengths)>.
207. SERVET, Mathilde. La bibliothèque troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France*. [En ligne]. T.55. n°5, 2010. [Consulté le:04/10/2021]. Disponible à l'adresse: <<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001.pdf>>.
208. Stanford University, [sans date]. Innovation in the service of the scholarly community. *HighWire Press*. [En ligne].2015. [Consulté le 22/08/2018].Disponible à l'adresse: <<https://www.highwirepress.com/>>.
209. SUTTON, Stuart. Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant. *The reference librarians*. [En ligne]. Vol.25, n°54, 1996. [Consulté le:20/05/2021]. Disponible à l'adresse: [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v25n54\\_12](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v25n54_12)
210. TAN, Shen Kian. Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Todays Environment?. *Global Journal of Commerce and Management Perspective*. [En ligne].Vol 2, N°5, 2013. [Consulté le:14/02/2023]. Disponible à l'adresse: <[https://www.researchgate.net/publication/262639924\\_Herzberg's\\_Two-Factor\\_Theory\\_on\\_Work\\_Motivation\\_Does\\_it\\_Works\\_for\\_Todays\\_Environment](https://www.researchgate.net/publication/262639924_Herzberg's_Two-Factor_Theory_on_Work_Motivation_Does_it_Works_for_Todays_Environment) >.
211. TOUITOU, Cécile, 2008. Les nouveaux usages des générations internet : un défi pour les bibliothèques et les bibliothécaires. *Bulletin des Bibliothèques de France*. En ligne]. n° 4, Décembre 2008. [Consulté le 15 décembre 2019]. Disponible à l'adresse: <<http://bbf.enssib.fr/>>.
212. WIDEN, Gunila. What is Librarian 2.0 - New competencies or interactive relations? A library professional viewpoint. *Journal of Librarianship and Information Science*. [En ligne].Vol.45 ,n°3, 2013. [Consulté le 20/03/2013]. Disponible à l'adresse: <<https://urlz.fr/ldEp>>.
- D.Contribution sur une page web :**
213. ACCART, Jean Philippe. *Les plateformes de services et les plateformes documentaires*. [En ligne].2015.[Consulté le 08/09/2019]. Disponible à l'adresse: <[https://www.jpaccart.ch/images/PDFs/Les\\_plateformes\\_de\\_services.pdf](https://www.jpaccart.ch/images/PDFs/Les_plateformes_de_services.pdf)>.
214. ALGERIQN RESEQRCH NETZORK (ARN) . *Etablissements*. [En ligne]. 2018. [Consulté le 02/05/2018 ]. Disponible à l'adresse: <<http://www.arn.dz/index.php/etablissements>>.
215. ALLEN, Lisa. *Hybrid Librarians in the 21st Century Library: A Collaborative Service-Staffing Model*. [En ligne].2005. [Consulté le:02/10/2020]. Disponible à l'adresse: <[www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/pdf/allen05.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/conferences/pdf/allen05.pdf)>.
216. Association internationale francophone des bibliothécaires et documentalistes. *Le web 2.0 et les bibliothèques 2.0*. [En ligne].2012.[Consulté le:21/04/2019].Disponible à l'adresse: <<http://www.aifbd.org/dossiers/le-web-2-0-et-les-bibliotheques-2-0/le-web-2-0-et-les-bibliotheques-2-0-folksonomie/>>.
217. DESPRES-LONNET, Marie. *Recherche documentaire en ligne : Comment les élèves et les étudiants associent un document à un lieu de pratique pour en estimer la pertinence*. [En ligne].2012. [Consulté le:23/05/2018]. Disponible à l'adresse: <[https://despreslonnet.files.wordpress.com/2012/07/mussi\\_despres-lonnet.doc](https://despreslonnet.files.wordpress.com/2012/07/mussi_despres-lonnet.doc)>.

218. DIOUF, Antonin B. *De l'animation documentaire via le numérique social. PMB: Espace de partage d'humeurs, primeurs et clameurs professionnelles*. [En ligne].2008.[Consulté le 13/03/2018]. Disponible à l'adresse: < <https://antoninbenoitdiouf.com/2008/09/10/n%C2%B0-27-pmb-refreshed-suite/>>.
219. Direction Générale des Entreprises (France). *Imprimer en France : l'avenir de la filière livre*. [En ligne]. 2015. [Consulté le:29/09/2021]. Disponible à l'adresse: [https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/etudes-et-statistiques/etudes/industrie/2015-12-Imprimer-en-France.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/etudes/industrie/2015-12-Imprimer-en-France.pdf)>.
220. Direction Générale des Entreprises (France. Imprimer en France). *L'avenir de la filière livre*. [En ligne].2015.[Consulté le:29/09/2021]. Disponible à l'adresse: [https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/etudes-et-statistiques/etudes/industrie/2015-12-Imprimer-en-France.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/etudes/industrie/2015-12-Imprimer-en-France.pdf)>. Disponible à l'adresse: <<http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>>.
221. Duke University Libraries. *User Service Philosophy*. [En ligne]. 2020. [Consulté le: 15/03/2020].Disponible à l'adresse: <<https://library.duke.edu/about/user-service-philosophy>>.
222. Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB). *Bibliothèque et services*. [En ligne].2019. [Consulté le: 25/07/2019]. Disponible à l'adresse: <<http://www.enssib.fr/la-bibliotheque> >.
223. EUROPEAN MINISTERS OF EDUCATION. *The Bologna Declaration of 19 June 1999*. [En ligne]. 1999. [Consulté le 17/09/2018]. Disponible à l'adresse: < [http://www.ehea.info/media.ehea.info/file/Ministerial\\_conferences/02/8/1999\\_Bologna\\_Declaration\\_English\\_553028.pdf](http://www.ehea.info/media.ehea.info/file/Ministerial_conferences/02/8/1999_Bologna_Declaration_English_553028.pdf)>.
224. FREEMAN, Geoffrey T. *The Library as a Place: Changes in Learning Patterns, Collections, Technology, and Use. Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking Space*. [En ligne]. February 2005. [Consulté le: 22/09/2022]. Disponible à l'adresse: <: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub129/freeman.html>>.
225. ICF Thought Leadership Institute. *Global Digital Library: A hub of knowledge for transformation*. [En ligne].2018. [Consulté le: 25/07/2019]. Disponible à l'adresse: < <https://thoughtleadership.org/global-digital-library/>>.
226. IFLA. *La Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle*. [En ligne]. Mars 2002. [Consulté le:30/10/2019].Disponible à l'adresse: <<https://www.ifla.org/FR/publications/the-glasgow-declaration-on-libraries-information-services-and-intellectual-freedom>>.
227. IFLA. *Le Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle : La bibliothèque multiculturelle-une porte d'entrée vers une société culturelle diversifiée en dialogue*. [En ligne]. Aout 2006. [Consulté le 19/08/2018]. Disponible à l'adresse: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/40693-manifeste-de-l-ifla-sur-la-bibliotheque-multiculturelle>>
228. KNIMBUS. *Transform your Library for the Digital Future*. [En ligne].2019. [Consulté le 05/08/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://www.knimbus.com/#/>>.
229. LANCASTER?, F. W. *The impact of Paperless on the research library of the future*. Library Research Center .[En ligne]. 2015. [Consulté le: 08/10/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015030898822;view=1up;seq=9>>.
230. LANCASTER?, F. W. *The impact of Paperless on the research library of the future*. Library Research Center .[En ligne]. 2015. [Consulté le: 08/10/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015030898822;view=1up;seq=9>>.

231. Library and Information Science Academic Network. *What is digital library?* [En ligne]. 2022. [Consulté le:02/01/2022]. Disponible à l'adresse: <<https://www.lisedunetwork.com/what-is-digital-library/>>.
232. OFFICE NATIONAL DES STATISTIQUES. *Education. Rétrospective Statistique 1962, 2012*. [En ligne]. 2012. [Consulté le: 12/10/2018]. Disponible à l'adresse: <[https://www.ons.dz/IMG/pdf/CH6-EDUCATION\\_.pdf](https://www.ons.dz/IMG/pdf/CH6-EDUCATION_.pdf)>.
233. UNESCO : Division de l'enseignement supérieur. *L'enseignement ouvert et a distance : tendances, considérations politiques et stratégiques*. [En ligne]. 2002. [Consulté le : 17/10/2018]. Disponible à l'adresse: <<unesdoc.unesco.org/images/0012/001284/128463f.pdf>>.
234. UNESCO. *Educational technology*. The UNESCO-UNEVOC International Centre. [En ligne]. 2018. [Consulté le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse: <<https://unevoc.unesco.org/home/TVETipedia+Glossary/show=term/term=Educational+technology#start>>.

### E. Theses :

235. ALASSAF, Abir. Construction d'une offre de services : pour le public universitaire en Syrie. Thèse de doctorat : Sciences de l'information et de la communication : Université Lyon2 : 2001.
236. GILBERT, John. Exploring ESL students' perceptions of their digital reading skills. [En ligne]. EdD thesis. University of Nottingham. 2014. Disponible à l'adresse: <[https://eprints.nottingham.ac.uk/14080/1/Gilbert\\_Re-formated\\_Thesis\\_Draft.pdf](https://eprints.nottingham.ac.uk/14080/1/Gilbert_Re-formated_Thesis_Draft.pdf)>. [Consulté le:05/03/2023].
237. GLEYSE, Alain. Concentration et déconcentration dans l'organisation des bibliothèques universitaire françaises de province: 1855-1985. Thèse de Doctorat : Sciences de l'information et de la communication : Université de Lyon2 : 1999.
238. O'MALLEY, Caroline. What Challenges and Opportunities have been created by the Introduction of e-books to the Irish Public Library?.[En ligne]. Thesis: Dublin Business School information and library management: 2001. [Consulté le 19/03/2019]. Disponible à l'adresse: < <http://docplayer.net/45602820-What-challenges-and-opportunities-have-been-created-by-the-introduction-of-e-books-to-the-irish-public-library-caroline-o-malley.html>>.
239. Ollendorf, Christine. Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique. Thèse de doctorat : Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers Centre de Paris : 1999.

### F. Normes et guides :

240. American Library Association (Reference and user service association). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. 2017. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>. [Consulté le: 02/04/2021]
241. Association Française de Normalisation (ISO). *Information documentation - Principes directeur pour la rédaction des références. Bibliographique et des citations des ressources d'informations*. ISO 690 :2010 (F).
242. Fédération internationale des associations de Bibliothécaires et des bibliothèques. ISBD: *Description bibliographique internationale normalisée : Edition intégrée*. Paris : Bibliothèque nationale de France, 2013.

243. International Federation Library Association. *Questions clés liées au développement des collections électroniques : guide à l'usage des bibliothèques/ Section Acquisitions et développement des collections*. 2012. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://www.ifla.org/files/assets/acquisition-collection-development/publications/Electronic-resource-guide-fr.pdf>>. [Consulté le: 02/11/2021].
244. International Federation of Library Associations and Institutions. *Access to libraries for persons with disabilities – CHECKLIST*. IFLA. 2005. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>>. [Consulté le:6/02/2023].
245. Le Réseau de l'Université de Québec. *Référentiel de compétences informationnelles. Trad. de Framework for Information Literacy for Higher Education de l'Association of College & Research Libraries (ACRL, 2015)*. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <[https://ptc.quebec.ca/pdci/system/files/documents/administration/referentiel\\_acrl\\_2016-vf\\_0.pdf](https://ptc.quebec.ca/pdci/system/files/documents/administration/referentiel_acrl_2016-vf_0.pdf)>. [Consulté le: 25/10/2019].
246. The American Library Association. *Evaluating Information: Information Literacy*. [En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://libguides.ala.org/InformationEvaluation/Infolit>>. [Consulté le:3/02/2023].
247. UNESCO. *Information Literacy : Information for All Programme*, 2022.[en ligne]. Disponible sur : <<https://urlz.fr/ldj5>> [Consulté 04/04/2022].
248. UNESCO. *Policy guidelines for mobile Learning*. UNESDOC : Bibliothèque numérique. 2013. En ligne]. Disponible à l'adresse: <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219641>>. [Consulté le 01/08/2018].
249. UNESCO. *Recommandation concernant la condition du personnel enseignant de l'enseignement supérieur*. 1997. [En ligne]. Disponible à l'adresse : <<https://urlz.fr/15nt>>. [Consulté le 22/05/2018].

## G. Sites Internet :

250. Digithèque des Editions de l'Université de Bruxelles. *La Digithèque des bibliothèques de l'ULB Université libre de Bruxelles*, ©2006-2007.[En ligne]. [Consulté le 01/09/2018]. Disponible à l'adresse: <<https://digitheque.ulb.ac.be/fr/digitheque-des-editions-de-luniversite-de-bruxelles/index.html>>.
251. eLib: The Electronic Libraries Programme , ©1995-2021. [Consulté le:20/05/2021]. Disponible à l'adresse: <<http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/>>.
252. Empower your public library. Polaris ILS. ©2019. Disponible à l'adresse: <<https://www.iii.com/products/polaris-ils/>>.[Consulté le 07/09/2019].
253. Librarian –first platform for a digital first-world. OCLC Springshare LLC ©2007-2019. Disponible à l'adresse: <: <https://springshare.com/>>. [Consulté le: 21/11/2021].
254. LibraryThing, 2013. A home for your books, ©2013. [Consulté le: 21/04/2022]. Disponible à l'adresse: <<https://www.librarything.com/>>.
255. Portail Thèses Canada . Portail Gouvernement du Canada, ©1965-2019. [Consulté le 05/03/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://library-archives.canada.ca/eng/services/services-libraries/theses/Pages/theses-canada.aspx>>.
256. SENBIBDOC : *Espace de partage d'humeurs, primeurs et clameurs professionnelles*. DIOUF, Antonin ©2008-2018. Disponible à l'adresse: <<https://antoninbenoitdiouf.com/2008/09/10/n%C2%B0-27-pmb-refreshed-suite/>>.
257. The British Library's document supply service. *British Library*, © 2021. [Consulté le:21/05/2021]. Disponible à l'adresse: <<https://www.bl.uk/on-demand>>.
258. The seattle public library, ©2018. [Consulté le: 13/04/2019]. Disponible à l'adresse: <<https://www.spl.org/>>.

## قائمة المراجع

---

259. Tower Hamlets council. *Idea store*. ©2022. [Consulté le 22/09/2022]. Disponible à l'adresse: <https://www.ideastore.co.uk/home>
260. Ubib.fr Vos bibliothécaires. *Ubib.fr*, ©2021. Disponible à l'adresse: <<https://ubib.fr/>>. [Consulté le:21/11/2021].
261. University libraries. *The university of Arizona*, © 2018. [Consulté le:23/09/2018]. Disponible à l'adresse: < <http://new.library.arizona.edu> >.

### H. Blogs :

262. MERCIER, Sylvie. Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs. [En ligne]. *Bibliobsession* , 2005-2018.[Consulté le 21/11/2019]. Disponible à l'adresse: <<http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>>
- STEPHENS, Michael. Working Towards a Definition of Library 2.0. [En ligne]. . *Librarycrunch*, 2005. [Consulté le : 21/03/2019]. Disponible à l'adresse: <[http://www.librarycrunch.com/2005/10/working\\_towards\\_a\\_definition\\_o.html](http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html)

### I. Lois et Décrets:

263. MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE. Décret exécutif n° 04-371 du 8 Chaoual 1425 correspondant au 21 novembre 2004 portant création du diplôme de licence " nouveau régime". JORA, N° 75. 2004.
264. MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE. Loi N° 62 - 157 Tendante à la reconduction jusqu'à nouvel ordre de la législation en vigueur. Jora. N° 2. 1962.
265. MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE. RNAQES : Référentiel National de l'Assurance Qualité dans le secteur de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique, 2021. [En ligne]. Vol.,n° . Disponible à l'adresse: <[http://hec.dz/newsite/wp-content/uploads/2020/09/RNAQES\\_FR.pdf](http://hec.dz/newsite/wp-content/uploads/2020/09/RNAQES_FR.pdf)>. [Consulté le:25/11/2021].
266. MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR. Rapport 1er plan Quadriennal : 1970/1973, Alger, 1974.

الملاحق

الملاحق

## الملاحق

جامعة الجزائر 2 أبو قاسم سعد الله. كلية العلوم الإنسانية. قسم علم المكتبات والتوثيق

### استمارة استبيان

#### - مُوجّه للأساتذة والطلبة -

أنا السيد فؤالي نورالدين بصدد إعداد أطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق بعنوان: «واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة وأفاق تطويرها بمكتبات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة حالة مكتبة جامعة أحمد بوقرة - بومرداس»، نلتمس من سيادتكم التفضل بملء الاستمارة بعناية، وإفادتنا بالمعلومات اللازمة، علما أن البيانات ستظل سرية ولن تستخدم إلا في حدود البحث العلمي.

ولكم مني جزيل الشكر والتقدير.

#### أولا: معلومات حول المستفيد.

1. الصفة:  أستاذ  طالب
2. السن: أقل من 30 سنة  من 30-39 سنة  من 40-49 سنة  أكثر من 50 سنة
3. الرتبة:  أستاذ التعليم العالي  أستاذ محاضر  أستاذ مساعد  أستاذ معيد
4. الشهادة المحضرة: ماجستير  دكتوراه  ماستر  التأهيل  أخرى (أذكرها) .....
5. المستوى التعليمي: السنة الأولى  السنة الثانية  السنة الثالثة
6. ما هي الكلية التي تنتسب إليها:  
 كلية العلوم  كلية التكنولوجيا  كلية الحقوق  كلية المحروقات والكيمياء   
 معهد الهندسة الكهربائية والإلكترونية  كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  كلية الآداب واللغات
7. ما هو تخصصكم العلمي؟

#### ثانيا: التردد على المكتبة واتجاهات المستفيدين نحو مصادر المعلومات.

(يمكن اختيار عدة إجابات بالنسبة للأسئلة المتعددة الإجابات)

8. هل تستخدمون المكتبة المركزية؟ دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

9. إذا كانت الإجابة ب "لا" فما هو سبب عدم ترددكم على المكتبة المركزية إلا أحيانا أو نادرا؟

- نقص الرصيد الوثائقي  بيئة العمل غير ملائمة  الإنترنت مصدر المعلومات
- اكتظاظ قاعات المطالعة  الضجيج/الضوضاء  صعوبة التنقل الى المكتبة
- نقص تجهيزات الإعلام الآلي  سوء الاستقبال والتوجيه

أخرى (أذكرها): .....

## الملاحق

10. هل تشجعون طلابكم على استخدام المكتبات؟ (خاص بالأساتذة فقط):  لا  نعم

11. هل تتلقون التشجيع من طرف أساتذتكم للتردد على المكتبات؟ (خاص بالطلبة فقط):  لا  نعم

12. ما هي الدوافع وراء ترددكم على المكتبة المركزية؟

- إغارة الوثائق  التحضير للامتحانات  الاتصال بالإنترنت  تصفح الوثائق بقاعات المطالعة  إعداد البحوث والأعمال التطبيقية  تصحيح الامتحانات  أخرى (أذكرها): .....

13. ما هي أنواع المصادر التي تفضلون استعمالها لإنجاز أعمالكم و بحوثكم؟ و ما هي وتيرة استعمالها؟

أنواع الوثائق	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الوثائق التقليدية					
الوثائق الإلكترونية					

14. كيف يتم الوصول إلى هذه الوثائق؟

- المكتبة المركزية  الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية  محرقات البحث  مكتبات الكلية  أخرى (أذكرها): .....

16. ما هي أسباب استعمالكم للمصادر الإلكترونية؟

- البحث البسيط والسريع  التحديث المستمر للمحتوى  إمكانية كتابة ملاحظات وتوضيحات عليها  سهولة الوصول إليها عن بعد  سهولة الاطلاع، التحميل، التخزين، والاستعمال

أخرى (أذكرها): .....

15. ما هي أسباب استعمالكم للمصادر التقليدية؟

- المصداقية العلمية  لا تستدعي أجهزة القراءة والاستعمال  لا تواجه مخاطر الاختفاء والزوال  القراءة المريحة والعمل الفكري

أخرى (أذكرها): .....

18. ما هي الصعوبات التي تجابهكم حيال استعمال

المصادر الإلكترونية

- عدم التحكم في وسائل تكنولوجيا المعلومات  نقص مهارات البحث عن المعلومات  لا تتوافق والبرامج البيداغوجية  عدم إتقان اللغات الأجنبية  قيود الولوج، الاستخدام والتحميل والدفع

أخرى (أذكرها): .....

17. ما هي الصعوبات التي تجابهكم حيال استعمال

المصادر التقليدية؟

- نقص المصادر المتخصصة  لا تتوافق والبرامج البيداغوجية  تقادم الرصيد الوثائقي  نقص عدد نسخ المصادر

## الملاحق

ثالثا: الخدمات المكتبية المقدمة وانطباعات المستفيدين منها.

(يمكن اختيار عدة إجابات للأسئلة المتعددة الإجابات)

19. ما هي الخدمات التي تستعملها بالمكتبة المركزية؟

- |                          |                                  |                          |                               |                          |                         |
|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | الإعارة الداخلية                 | <input type="checkbox"/> | خدمة قواعد البيانات           | <input type="checkbox"/> | خدمة الاستقبال والتوجيه |
| <input type="checkbox"/> | الإعارة الخارجية                 | <input type="checkbox"/> | خدمة سؤال-جواب                | <input type="checkbox"/> | خدمة الوثائق الرقمية    |
| <input type="checkbox"/> | قاعات المطالعة الفردية والجماعية | <input type="checkbox"/> | خدمة التسجيل على الخط         | <input type="checkbox"/> | خدمة حجز الوثائق عن بعد |
| <input type="checkbox"/> | خدمة البحث البيبليوغرافي         | <input type="checkbox"/> | خدمة اقتراح المصادر للاقتناء  | <input type="checkbox"/> | خدمة SNDL               |
| <input type="checkbox"/> | التكوين الوثائقي                 | <input type="checkbox"/> | خدمة البث الانتقائي للمعلومات | <input type="checkbox"/> | خدمة الأرشيف المفتوح    |
| <input type="checkbox"/> | المنصة الوثائقية الجزائرية PDOC  | <input type="checkbox"/> | خدمة التكوين عن بعد           | <input type="checkbox"/> | خدمة الإنترنت           |
| <input type="checkbox"/> | الفهارس المتاحة على الخط         | <input type="checkbox"/> | خدمة إيداع الأطروحات          | <input type="checkbox"/> | خدمة أطلب كتاب          |

أخرى (أذكرها): .....

20. ما هي درجة استعمالكم للخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية بالمكتبة المركزية؟

أنواع الخدمات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الخدمات التقليدية					
الخدمات الإلكترونية					

أخرى (أذكرها): .....

21. ما هي الصعوبات التي تواجهكم عند استخدام خدمات المكتبة المركزية؟

- |                          |                     |                          |   |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | أوقات دوام المكتبة  | <input type="checkbox"/> | غياب التوجيه والإعلام                     |
| <input type="checkbox"/> | بطء خدمة الإنترنت   | <input type="checkbox"/> | عدم امتلاك الأجهزة والمعدات المناسبة      |
| <input type="checkbox"/> | عدم كفاءة المكتبيين | <input type="checkbox"/> | عدم تطابق التجهيزات مع دواعي الاستعمال    |
| <input type="checkbox"/> | نقص عدد الموظفين    | <input type="checkbox"/> | عدم التحكم في الأجهزة والبرمجيات والشبكات |
| <input type="checkbox"/> | بطء عملية الإعارة   |                          |   |

أخرى (أذكرها): .....

22. ما مدى رضاكم العام من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية؟

نوع الخدمة	راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماما
الخدمات التقليدية					
الخدمات الإلكترونية					

أخرى (أذكرها): .....

## الملاحق

23. في رأيكم، ما هي المجالات التي يتطلب تحسينها على مستوى خدمات المكتبة المركزية؟

- توسيع فضاءات المطالعة والعمل  
 نظام الرفوف المفتوحة  
 تحسين الموقع الإلكتروني للمكتبة  
 توفير خدمات لنوعي الاحتياجات الخاصة  
 توفير خدمة التصوير والاستنساخ

أخرى (أذكرها): .....

24. هل استفدتم من دورة تكوينية حول البحث الوثائقي؟ نعم  لا

25. إذا كانت الإجابة ب (نعم)، كيف تقدررون أهمية هذا التكوين؟

- ممتاز  جيد  مناسب  سيئ  سيئ جدا

26. إذا كانت الإجابة ب (لا)، ما هي أهم مجالات التكوين التي ترغبون الاستفادة منها؟

- البحث واسترجاع المعلومات  
 تقنيات تدوين الملاحظات أثناء المحاضرات  
 تنظيم فضاء العمل الرقمي  
 برامج العرض وتقديم الأعمال والبحوث  
 برامج توثيق المصادر والمراجع  
 تقييم مصادر المعلومات الإلكترونية  
 اللغات الأجنبية  
 تطبيقات الويب 2.0

أخرى (أذكرها): .....

27. ما هو نمط التكوين الذي ترغبون فيه؟ يرجى قراءة التعليقات في أسفل الصفحة

- تكوين ذاتي  380  
تكوين مستمر  81  
دون إجابة

28. هل تفضلون أن تكون خدمات المكتبة المركزية؟ إلكترونية  تقليدية  هجينة

رابعا: المهارات الرقمية وعلاقتها بالخدمات المكتبية.

(يمكن اختيار عدة إجابات بالنسبة للأسئلة المتعددة الإجابات)

29. هل تملكون جهاز الحاسوب؟ نعم  لا

30. من أي مكان تتصلون بشبكة الإنترنت؟

- المكتبة المركزية  
 مقهى الإنترنت بالجامعة/الحي الجامعي

- مكان العمل (مخبر، مكتب)  
 المنزل

أخرى (أذكرها): .....

<sup>380</sup> تكوين يتكفل به الفرد المتكون ذاته اعتمادا على مصادر التعلم، شبكة الانترنت وغيرها من الوسائل.

<sup>381</sup> تكوين مبرمج ومنظم من طرف المكتبة أو هيئة أخرى بأساليب متنوعة كالدورات الزيارات الموجهة والمحاضرات وورشات العمل وغيرها.

## الملاحق

31. هل يشجعونكم الأساتذة على استخدام وسائل التكنولوجيا في النشاطات العلمية والبحثية؟ (موجه للطلبة فقط)

نعم  لا

32. اذا كانت الإجابة ب (نعم)، فما هي دواعي استعمال الإعلام الآلي؟ (موجه للطلبة فقط)

إعداد البحوث والواجبات

البحث عن المعلومات على شبكة الإنترنت

البريد الإلكتروني

التكوين/التعليم عن بعد.

أخرى (أذكرها): .....

33. هل سبق لكم استعمال تطبيقات الويب 2.0 في الأنشطة التعليمية؟

لا	نعم	التطبيقات
		الدرشة/ الرسائل الفورية (واتساب، فايبر، ميسنجر وغيرها)
		الإشعار الفوري بالجديد
		وكي (ويكيبيديا، ويكيبيديا وغيرها)
		مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك، لينكدين، قوقل سكولار وغيرها)
		المدونات (
		منتديات النقاش

أخرى (أذكرها): .....

34. كيف تفضلون المطالعة؟

على الورق  على الشاشة  الطباعة ثم القراءة  التخزين ثم الطباعة

أخرى (أذكرها): .....

35. هل أنتم مستعدون لوضع منشوراتكم العلمية على شبكة الإنترنت؟ - (يمكن اختيار عدة إجابات) -

نعم  لا

36. إذا كانت الإجابة ب (لا)، فما هو السبب؟

.....  
 .....  
 .....  
 .....



Université Alger 2. Faculté des Sciences Humaines. Département de Bibliothéconomie  
et Sciences Documentaire

Questionnaire

-Destiné aux enseignants et étudiants-

Dans le cadre de l'élaboration d'une thèse de doctorat sciences en bibliothéconomie et sciences documentaire, intitulée : « Etat d'utilisation des services d'information hybrides et perspectives de développement dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur en Algérie : étude de cas de la bibliothèque centrale de l'UMBB », sous la direction du professeur Arab Abdelhamid, je vous prie de bien vouloir répondre aux questions proposées dans ce questionnaire d'une manière objective, sachant que toutes les informations recueillies resteront confidentielles et ne seront utilisées qu'à des fins de recherche.

Nous vous remercions à l'avance de votre participation à cette enquête.

Réalisé par : Gouali Nouredine.

I- PROFIL DE L'USAGER

1. Vous êtes :  Etudiant  Enseignant
2. Age  Moins de 30 ans  30-39 ans  40-49ans  50 ans Et plus

3. Quel est votre statut ?

Enseignants

- Professeur  Maître de conférence  Maître Assistant  Assistant

Etudiants

4. Diplôme préparé  Master  Magister  Doctorat  
Autre (veuillez préciser).....

5. Niveau d'études  1<sup>er</sup> Année  2<sup>ème</sup> Année  3<sup>ème</sup> Année

6. Quelle est votre faculté de rattachement ?

- Faculté des sciences  Faculté de technologie  Faculté de droit  
 Faculté des hydrocarbures et de la chimie  Institut de Génie Electrique et  
Electronique  
 Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion  
 Faculté des lettres et des langues

7. Quelle est votre filière de recherche et/ou d'enseignement ?

.....

**II- FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE ET PRATIQUE  
INFORMATIONNELLES**

(Possibilité de plusieurs réponses aux questions à réponses multiples)

**8. Utilisez-vous la Bibliothèque centrale ?**

Tous les jours     Souvent     Parfois     Rarement     Jamais

**9. Si non, pour quelle(s) raison(s) ne fréquentez-vous la Bibliothèque centrale que parfois ou rarement? (plusieurs réponses possibles)**

Pauvreté du fonds documentaire     Bruit/bavardage  
 Manque de places (salles de lectures)     Mauvais accueil et orientation  
 Manque d'équipements informatiques     Internet est la source d'information  
 Environnement peu confortable     Eloignée du lieu de résidence/études/travail.

Autres (veuillez préciser) :.....

**10. Encouragez-vous vos étudiants à fréquenter les bibliothèques? (Concerne les enseignants uniquement)**

Oui     Non

**11. Est-ce que vos enseignants vous incitent à fréquenter les bibliothèques? (Concerne les étudiants uniquement)**

Oui     Non

**12. Quelles sont les raisons qui vous amènent à fréquenter la Bibliothèque centrale?**

Emprunt de documents     Préparation des examens     Accès à Internet  
 Consultation des documents     Préparation des exposés et travaux pratiques  
 Correction des examens

Autres (veuillez préciser).....

**13. Quels types de documents consultez-vous souvent pour réaliser vos travaux académiques?**

Type de document	Tous les jours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
Documents traditionnels					
Documents électroniques					

Autres (veuillez préciser).....

**14. Comment accédez-vous à cette documentation?**

Bibliothèque centrale     Site internet de la bibliothèque centrale  
 Moteurs de recherche     Bibliothèques de facultés

Autres (veuillez préciser).....

15. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous la documentation électronique ou traditionnelle (plusieurs réponses possibles)?

Documentation traditionnelle		Documentation électronique	
Ne nécessite pas d'équipements de visualisation		Recherche simple et rapide	
Pérennité d'usage		Mise à jour des contenus	
Confort de lecture et travail intellectuel		Interactivité (annotations et observations)	
Crédibilité		Accès instantané et à distance	
		Facile à visualiser, télécharger et stocker	

Autres (veuillez préciser).....

16. Quels sont les obstacles rencontrés quand vous utilisez la documentation électronique ou traditionnelle (plusieurs réponses possibles)?

Documentation traditionnelle		Documentation électronique	
Manque de ressources spécialisées		Manque de compétences informatiques	
Non conformes aux programmes pédagogiques		Non conforme aux programmes pédagogiques	
Documentation obsolète		Non maîtrise de la recherche d'information	
Nombre d'exemplaires insuffisant		Difficultés en langues étrangères	
		Contraintes des droits d'accès et d'utilisation	

Autres (veuillez préciser).....

### UTILISATION DES SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE CENTRALE

(Possibilité de plusieurs réponses aux questions à réponses multiples)

17. Quels sont les services que vous consultez à la bibliothèque centrale ? (plusieurs réponses possibles)

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Prêt à l'intérieur        | <input type="checkbox"/> Bases de données en ligne        | <input type="checkbox"/> Services d'orientation |
| <input type="checkbox"/> Prêt à l'extérieur        | <input type="checkbox"/> Service question-réponse         | <input type="checkbox"/> Documents numériques   |
| <input type="checkbox"/> Salles de lectures        | <input type="checkbox"/> Inscription en ligne             | <input type="checkbox"/> Réserver un document   |
| <input type="checkbox"/> Recherche bibliographique | <input type="checkbox"/> Proposer un ouvrage              | <input type="checkbox"/> SNDL                   |
| <input type="checkbox"/> Formation documentaire    | <input type="checkbox"/> Diffusion sélective d'informatio | <input type="checkbox"/> Archives ouvertes      |
| <input type="checkbox"/> Pdoc                      | <input type="checkbox"/> Formation en ligne               | <input type="checkbox"/> Salle internet         |
| <input type="checkbox"/> Catalogues en ligne       | <input type="checkbox"/> Dépôt de thèses                  | <input type="checkbox"/> Demander un livre      |

Autres (veuillez préciser).....

18. Quelle est la fréquence d'utilisation des services traditionnels et services électroniques de la bibliothèque centrale?

Type de document	Tous les jours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
Documents traditionnels					
Document électroniques					

Autres (veuillez préciser).....

**19. Quelles sont les difficultés rencontrées lors de l'utilisation des services de la bibliothèque centrale (plusieurs réponses possibles)?**

- Horaire d'ouverture de la bibliothèque       Manque de proximité et orientation  
 Manque de compétences informatiques       Connexion internet lente  
 Incompétence du personnel       Manque de matériel informatique  
 Manque du personnel en contact       Inadéquation du matériel informatique  
 Durée de prêt et de consultation  
 Autres (veuillez préciser).....

**20. Par rapport à l'ensemble des services proposés par la bibliothèque centrale, quelle est votre satisfaction générale?**

Type de service	Très satisfait	Plutôt satisfait	Neutre	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Documents traditionnels					
Document électroniques					

Autres (veuillez préciser).....

**21. Si non, quels sont les domaines qui devront être améliorés au niveau des services de la bibliothèque centrale (plusieurs réponses possibles)?**

- Salles de lecture individuelles et collectives       Site web de la bibliothèque  
 Service photocopie et impression       Services aux personnes handicapées  
 Services aux handicapés       Libre accès aux documents papiers.

Autres (veuillez préciser).....

**22. Avez-vous déjà bénéficié d'une formation à la bibliothèque centrale ?**

- Oui       Non

**23. Si oui, estimez-vous que cette formation est?**

- Très utile     Utile     Assez utile     Pas utile     Pas du tout utile

**24. Si non, quelle formation souhaiteriez-vous suivre (plusieurs réponses possibles)?**

- Recherche documentaire       Logiciels de gestion de références bibliographiques  
 Optimiser sa prise de notes       Evaluer l'information sur internet  
 Organiser son espace de travail numérique       Langues étrangères  
 Support visuels à des exposés (power point, poster, prezi<sup>383</sup>, Piktochart<sup>384</sup>...)  
 Applications Web 2.0

Autres (veuillez préciser) :.....

**25. Quel est le mode de formation le mieux adapté à vos attentes ?**

- Formation continue<sup>385</sup>       Autoformation<sup>386</sup>

Autres (veuillez préciser) :.....

<sup>383</sup> Création d'animations vidéos.

<sup>384</sup> Création d'infographies.

<sup>385</sup> Formation organisée et dirigée par un tiers (Bibliothèque ou département).

<sup>386</sup> Formation individuelle qui laisse place à l'initiative de l'apprenant.

26. Préférez-vous que les services de la bibliothèque soient :

- Electroniques       Traditionnels       Hybrides

**COMPETENCES INFORMATIQUES ET ATTENTES A L'ERE DU NUMERIQUE**

(Possibilité de plusieurs réponses aux questions à réponses multiples)

27. Disposez-vous d'un ordinateur chez vous et utilisez-vous internet ?

- Oui       Non

28. Ou utilisez-vous internet (plusieurs réponses possibles)?

- Bibliothèque centrale       Cybercafé       Lieu de travail/laboratoire  
 Domicile

Autres (veuillez préciser) :.....

29. Vos enseignants vous incitent-ils à utiliser les outils informatiques dans vos rapports avec eux (plusieurs réponses possibles) ? (concerne les étudiants uniquement)

- Oui       Non

30. Si oui, pour quelles raisons (plusieurs réponses possibles)? (concerne les étudiants uniquement)

- Exercices et devoirs scientifiques       Formation en ligne  
 Recherche d'information sur le web  
 Consulter/Envoyer des emails

Autres (veuillez préciser) :.....

31. Avez-vous déjà utilisé les applications du web 2.0 dans vos activités d'apprentissage ou d'enseignement ? (plusieurs réponses possibles)?

Applications	Oui	Non
Chat/ Messagerie instantanée (messenger, Skype, whatsapp..)		
Flux RSS (veille informationnelle)		
Wiki (wikipédia, wikimedia...)		
Réseaux sociaux (facebook, linkedin, google scholar ...)		
Blogs		
Forum de discussion		
Autres (veuillez préciser) :.....		

32. Vous préférez lire ?

- Sur papier       Sur écran       Imprimer puis lire  
 Stockage puis impression

Autres (veuillez préciser) :.....

33. Êtes-vous prêt(e) à mettre en ligne gratuitement vos publications scientifiques (plusieurs réponses possibles)?

- Oui       Non

34. Si non, pourquoi : .....

**35. Que représente pour vous le bâtiment de la bibliothèque (plusieurs réponses possibles)?**

La bibliothèque représente pour moi :	Tout à fait d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Pas tout à fait d'accord
Un lieu de consultation de documents papiers					
Un lieu de connexion au réseau internet					
Un espace de culture et lecture					
Un lieu calme et favorable pour le travail individuel					
Un espace de travail collectif					
Un espace favorable pour la détente					
Un espace d'étude d'apprentissage et de recherche					
Un espace d'auto formation					
Un espace de collaboration et d'apprentissage en ligne					
Un espace physique de socialisation <sup>387</sup>					
Un centre de maîtrise des technologies de l'information et communication					

Autres, veuillez préciser.....

**36. Préférez-vous que la Bibliothèque centrale soit?**

Numérique

Traditionnelle

Hybride

Autres, veuillez préciser.....

**37. Remarques à signaler sur des éléments qui n'ont pas été traités dans ce questionnaire.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<sup>387</sup> Ou bien bibliothèque troisième lieu (1<sup>er</sup> lieu le travail, 2<sup>ème</sup> lieu la maison) qui vise à privilégier les relations humaines ou les étudiants/enseignants peuvent se rencontrer et échanger dans un cadre convivial, qu'ils se connaissent ou non.

## الملاحق

جامعة الجزائر 2 أبو قاسم سعد الله. كلية العلوم الإنسانية. قسم علم المكتبات والتوثيق

### استبيان

#### - مُوجّه للمكتبيين -

أنا السيد **فؤالي نورالدين** بصدد إعداد أطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات والتوثيق بعنوان: «واقع توظيف الخدمات المكتبية الهجينة وأفاق تطويرها بمكتبات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة حالة مكتبة جامعة أمحمد بوقرة -بومرداس»، نلتمس من سيادتكم التفضل بملء الاستمارة بعناية، وإفادتنا بالمعلومات اللازمة، علما أن البيانات ستظل سرية ولن تستخدم إلا في حدود البحث العلمي.  
ولكم مني جزيل الشكر والتقدير.

#### المحور الأول: معلومات حول المكتبيين

(يمكن اختيار عدة إجابات للأسئلة المتعددة الإجابات)

1. الصفة:  موظف دائم  موظف مؤقت

2. ما هي الشهادة المتحصل عليها؟

- ماجستير في علم المكتبات والتوثيق  
 ماستر في علم المكتبات والتوثيق  
 ليسانس كلاسيكي في علم المكتبات والتوثيق  
 ليسانس ل.م.د في علم المكتبات والتوثيق  
 تقني سامي في علم المكتبات والتوثيق

أخرى (أذكرها): .....

3. السلك وعدد سنوات خبرتك المهنية بالمكتبة الجامعية؟

عدد سنوات الخبرة	الرتبة
16 وما فوق	محافظ المكتبات الجامعية
15 - 11	ملحق بالمكتبات الجامعية 1
10-6	ملحق بالمكتبات الجامعية 2
5-0	مساعد المكتبات الجامعية
	عون تقني في المكتبات الجامعية
	معاون تقني في المكتبات الجامعية
	وثائقي أمين محفوظات
	أخرى (أذكرها).....

## الملاحق

4. ما هي المصلحة التي تنتمي إليها؟

مصلحة الاقتناء  مصلحة المعالجة الفنية أخرى (أذكرها): .....

مصلحة البحث البيبليوغرافي  مصلحة التوجيه .....

5. ما هي اللغات التي تتقنها؟  العربية  الفرنسية  الانجليزية

أخرى (أذكرها): .....

### المحور الثاني: الممارسات المهنية للمكتبيين وعلاقتها بالخدمات المقدمة

(يمكن اختيار عدة إجابات بالنسبة للأسئلة المتعددة الإجابات)

6. من خلال انجازكم لعملكم اليومي، ما هي درجة اعتمادكم على أدوات العمل (التقنيين والمواصفات) التالية؟

الإجابة		أدوات العمل				
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما		
						الأدوات التقليدية (النسخة المطبوعة لديوي، قائمة رؤوس الموضوعات العربية الموحدة، تدوب وغيرها)
						الأدوات الإلكترونية (النسخة الرقمية لتصنيف ديوي، RAMEAU، Marc21 وغيرها)

7. هل تشاركون في تقديم الخدمات المكتبية؟

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

8. في حالة مشاركتكم في تقديم الخدمات المكتبية، ما هي الخدمة التي تشارك فيها؟

- الإعارة الداخلية  خدمة قواعد البيانات  خدمة الاستقبال والتوجيه
- الإعارة الخارجية  خدمة سؤال-جواب  خدمة الوثائق الرقمية
- قاعات المطالعة الفردية والجماعية  خدمة التسجيل على الخط  خدمة حجز الوثائق عن بعد
- خدمة البحث البيبليوغرافي  خدمة اقتراح المصادر للاقتناء  خدمة SNDL
- التكوين الوثائقي  خدمة البث الانتقائي للمعلومات  خدمة الأرشفة المفتوح
- المنصة الوثائقية الجزائرية PDOC  خدمة التكوين عن بعد  خدمة الإنترنت
- الفهارس المتاحة على الخط  خدمة إيداع الأطروحات  خدمة أطلب كتاب

أخرى (أذكرها): .....

## الملاحق

9. ما هي الصعوبات التي تواجهكم على مستوى الخدمات التقليدية؟

- البطء في عملية البحث واسترجاع المعلومات
- عدم القدرة على مواجهة تدفق المعلومات
- القصور في التجهيزات المادية
- التكلفة العالية لشراء المعدات
- تقادم مصادر المعلومات وعدم تحيينها
- نقص التكوين أخرى (أذكرها): .....

10. ما هي الصعوبات التي تواجهكم على مستوى الخدمات الإلكترونية؟

- تذبذب شبكة الإنترنت
- نقص المستلزمات التكنولوجية
- مشكل صحي
- التغيير المستمر في البرمجيات
- قصور في النظام الآلي لتسيير المكتبات
- نقص التكوين أخرى (أذكرها): .....

11. ما هي المجالات التي يتطلب تحسينها للرفع من أدائكم الوظيفي؟

- البيئة المادية (الإضاءة، الأثاث، التهوية والتدفئة، التبريد وغيرها)
- البيئة التكنولوجية (صعوبة مواكبة الجديد وتقادم الأجهزة البرامج والقيود المالية)
- الأمن الوظيفي (الأمن النفسي، الاستقرار الوظيفي، الحوافز والتعويضات، علاقات العمل)
- الظروف الصحية في محيط العمل (الضوضاء، الغبار، الحوادث، الإصابات)
- الأعباء والالتزامات الوظيفية والمهنية
- العمليات التنظيمية (الممارسات الإدارية)

12. من بين الخدمات التقليدية والإلكترونية التالية، ما هي الأكثر طلبا عليها من طرف المستفيدين؟

نوع الخدمة	الإجابة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الخدمات التقليدية						
الخدمات الإلكترونية						

أخرى (أذكرها): .....

## الملاحق

13. في رأيكم، ما مدى رضي المستفيدين على ما تقدمون له من خدمات؟

الإجابة		نوع الخدمة			
راضٍ جداً	راضٍ		محايد	غير راضٍ	غير راضٍ تماماً
					الخدمات التقليدية
					الخدمات الإلكترونية

أخرى (أذكرها): .....

14. في رأيكم، هل تعتبرون المزوجة بين الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية أمراً ضرورياً لتلبية الاحتياجات الآتية

والمستقبلية المعلوماتية للمستفيدين؟

خدمات تقليدية
  خدمات الكترونية
  خدمات هجينة

أخرى (أذكرها): .....

المحور الثالث: علاقة المكتبيين باحتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية

(يمكن اختيار عدة إجابات بالنسبة للأسئلة المتعددة الإجابات)

15. ما هي النسبة المئوية التي يشغلها كل من نوع المصادر في مجموعات مكتبكم؟

النسبة المئوية		نوع المصدر		
25-0 %	50-25 %		75-50 %	أكثر من 75%
				المصادر الورقية
				المصادر الرقمية
				المصادر السمعية البصرية
				أخرى.....

16. هل تفضلون التعامل مع مصادر المعلومات التقليدية أو المصادر الرقمية لتلبية احتياجات المستفيدين؟

الإجابة		نوع المصدر			
دائماً	غالباً		أحياناً	نادراً	أبداً
					المصادر التقليدية
					المصادر الإلكترونية

أخرى (أذكرها): .....

## الملاحق

17. في رأيك، ما هي اهتمامات المستخدمين من مصادر المعلومات التي تقدمها مكتبكم؟

الإجابة	عالية جدا	عالية	متوسطة	متدنية	متدنية جدا
نوع المصدر					
المصادر التقليدية					
المصادر الإلكترونية					

أخرى (أذكرها): .....

18. ما هي الصعوبات التي تواجهكم في التعامل مع المستخدمين في استعمال المجموعات التقليدية؟

قلة عدد النسخ

نقص مصادر المعلومات المتخصصة

لا تتوافق مع المقررات الدراسية

سرعة تقادم المعلومات

صعوبات البحث والاسترجاع

أخرى (أذكرها): .....

19. ما هي الصعوبات التي تواجهكم في التعامل مع المستخدمين في استخدام المجموعات الإلكترونية؟

عدم التحكم في طرق البحث واسترجاع المعلومات

لا تتوافق مع المقررات الدراسية

الصعوبات اللغوية.

قيود الولوج، الاستخدام، التحميل والدفع

نقص أجهزة التشغيل وعدم صيانتها

أخرى (أذكرها): .....

20. هل تتواصلون الأساتذة والطلبة والباحثين لمعرفة احتياجاتهم المعلوماتية؟

لا أدري

لا

نعم

أخرى (أذكرها): .....

المحور الرابع: كفاءة المكتبيين في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ونظام التعليم الحديث

(يمكن اختيار عدة إجابات بالنسبة للأسئلة المتعددة الإجابات)

21. هل تعتمدون على تطبيقات الويب الحديثة لتقديم الخدمات المكتبية لمجتمع المستخدمين؟

لا

نعم

## الملاحق

22. إذا كانت الإجابة ب(نعم)، ما هي التطبيقات المعتمدة؟

- التأليف التعاوني الحر (Wiki)  المدونات (Blogs)
- شبكات التواصل الاجتماعي (Réseaux sociaux)  الإشعار الفوري بالجديد أو خدمة Flux RSS
- التصنيف التعاوني الحر أو التصنيفات الشعبية  الحوسبة السحابية (Cloud computing)

تطبيقات أخرى (أذكرها): .....

23. هل سبق وأن استفدتم من دورات تكوينية منذ تطبيق النظام التعليمي ل.م.د بمؤسستكم الجامعية؟

- نعم  لا

24. إذا كانت الإجابة ب (نعم)، أذكر مجال أو مجالات التكوين من فضلك؟

.....

25. هل ساهمت البرامج التكوينية التي استفدتم منها في تنمية مهاراتكم الوظيفية؟

- لا  نعم

26. إذا كانت الإجابة ب (لا)، فهل ذلك راجع الى؟

- عدم توافق محتوى البرامج التكوينية مع طبيعة الوظائف التي تقوم بها  عدم توافق طرق وأساليب التكوين
- نقص في الميزانية المخصصة للتربص بالداخل والخارج  صعوبات لغوية
- عدم توفر الأجهزة والمعدات المناسبة لاستيعاب برامج للتكوين  عراقيل إدارية

أخرى (أذكرها): .....

27. ما هي الكفاءات والمهارات التي ترونها ضرورية لمواجهة تحديات البيئة الرقمية؟ (يرجى قراءة التعليقات في أسفل

الصفحة)

الإجابة	مجالات التكوين
	مهارات أكاديمية ومهنية (مهارات لغوية، تأمين خدمات المعلومات، إتاحة المعلومات، البحث واسترجاع المعلومات، تنمية المجموعات وتقييمها، الإجراءات الفنية)
	كفاءات ومهارات تقنية (تصميم النظم وتحليلها، معالجة البيانات، شبكات الاتصال، لغات البرمجة، برمجيات الحاسوب)
	المهارات الإدارية والشخصية (إدارة المكتبات، إدارة المشاريع، اتخاذ القرارات، الاتصال والتواصل)
	أخرى (أذكرها).....

28. ما هو نمط التكوين الذي ترغبون فيه؟

- التكوين الذاتي<sup>388</sup> (ينكفل به الفرد المكون بذاته).

<sup>388</sup> تكوين ينكفل به الفرد المتكون ذاته اعتمادا على مصادر التعلم، شبكة الانترنت وغيرها من الوسائل.



دليل المقابلة

I. المبنى والتجهيزات المادية والمالية:

1.I. المبنى:

1. كم عدد المكتبات المنتسبة الى الجامعة (مكتبات الكليات)؟
2. ماهي القدرة الاستيعابية لمكتبتكم من حيث عدد القراء؟ وهل تتوافق مع مساحتها الإجمالية؟
3. ما هي المرافق المتوفرة بالمكتبة (قاعات المطالعة، المكاتب، فضاءات الخدمات، التجهيزات المادية وغيرها).
4. هل هناك مشروع إنشاء مكتبات جديدة أو توسيع مقر المكتبة المركزية؟
5. هل تتوفر المكتبة على التجهيزات التكنولوجية الضرورية لضمان سيرها وأداء مهامها على أحسن وجه؟ (مع ذكر حجم المعدات المتوفرة).
6. هل تتناسب فضاءات المكتبة واحتياجات المكتبيين والرواد معا؟ وما مدى توفرها على التسهيلات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة؟
7. كيف يتم توزيع الفضاءات بين الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية (النسب المئوية)؟ وهل يتناسب مبنى المكتبة وتجهيزاته مع كلا الخدمات؟

2.I. الموارد المالية

8. هل تعتبرون أن الميزانية الموفرة لمكتبتكم كافية لأداء رسالتها؟ (مع توضيح للمعايير المعتمدة لحساب مبلغ النفقات المطلوبة إن أمكن).
9. هل لديكم الدعم المالي الكافي لصيانة مبنى ومرافق المكتبة؟
10. هل الميزانية المخصصة للمكتبة كافية لتوفير البنية التحتية للخدمات الإلكترونية؟ (شراء الأجهزة والمعدات اللازمة لإدارة الكيانات الرقمية، تطوير الخدمات، رقمنة الرصيد، تنمية المجموعات، التوظيف والتكوين، الاشتراك في قواعد البيانات، تكاليف الصيانة الدورية للأجهزة، تحديث البرامج صيانة الأجهزة الإلكترونية، تكاليف الأجهزة الخاصة لربط المكتبة بشبكة اتصالات داخلية وشبكة الإنترنت، توفير قاعات مجهزة بتقنيات خاصة للتصفح وأخرى للبحث والاطلاع).

### II. الموارد البشرية

11. ما هو عدد الموظفين بمكتبكم؟ (المؤهلين وغير المؤهلين).
12. هل لديكم القدر الكافي من الموظفين لتقديم الخدمات المكتبية؟
13. هل تتمتع الموارد البشرية العاملة بالمكتبة على مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتعامل مع التقنيات المتطورة؟
14. ما هو عدد الموظفين القائمين على الخدمات الإلكترونية؟
15. هل يبدي المكتبيين نوع من المقاومة تجاه التغيير في طرق الأداء وتقديم الخدمات إثر الاستثمار في التقنيات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات؟
16. ما هو نوع التنظيم الإداري المعتمد (الهيكل التنظيمي)؟
17. ما هي ظروف العمل في المكتبة (الرواتب، الترقيات، أوقات العمل وغيرها)؟
18. ما مدى استجابة المكتبيين للبرامج التكوينية؟
19. هل تعمل إدارة المكتبة على تأهيل العاملين من خلال التدريب والتكوين؟ وماذا عن نشر الثقافة المعلوماتية لدى المستفيدين؟
20. إذا كان الجواب بنعم، كيف يتم ذلك؟ وما هي مجالات التكوين خلال 5 سنوات الأخيرة؟ وما الهدف منها؟ وما هي الفئات المستهدفة؟ (مكتبيين ومستفيدين).
21. ماذا عن التكوين عن بعد المتاح على الموقع الإلكتروني للمكتبة؟
22. كيف تقومون بتحديد الاحتياجات التكوينية؟
23. إذا كان الجواب بلا، هل لديكم الوسائل الضرورية لتنظيم دورات تدريبية لفائدة المستفيدين والمكتبيين؟
24. لماذا توقفت المكتبة عن تقديم برامج الدورات التكوينية على موقعها الإلكتروني منذ سنة 2015؟

### III. الرصيد الوثائقي:

25. ما هو حجم الرصيد المعلوماتي الذي تتوفر عليه المكتبة؟ (مع ذكر شكل ونوع المصادر).
26. ما هي أشكال وأنواع الوثائق التي اقتنتها المكتبة خلال الخمس سنوات الماضية؟
27. هل قتم بتعديل سياسة تنمية المجموعات لإدراج المصادر الإلكترونية؟ أو بادرت بصياغة سياسة جديدة موجهة لتنمية المجموعات الرقمية بالمكتبة المركزية؟

## الملاحق

28. ما هي الطرق المعتمدة لتنمية المجموعات الإلكترونية؟ (الرقمنة، الإيداع القانوني، الاشتراك، تراخيص الاستعمال، وسيط، أخرى).
29. ما هي البرمجية الوثائقية المعتمدة؟ وما هي الوظائف المحوسبة؟ وما مدى نجعتها في الممارسات الوظيفية وتقديم الخدمات المكتبية؟
30. هل تفرضون قيود على استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية؟ كيف يتم منح استعمالها؟
31. هل يتم تقييم مدى استعمالها من طرف المستفيدين؟

## VI. الخدمات

32. ما هو النظام الداخلي لمكتبتكم؟
33. ما هي الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبتكم؟ (التقليدية والإلكترونية)
34. كيف يتم تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية (خدمات الكترونية محلية، الموقع الإلكتروني للمكتبة عن بعد)؟
35. هل توفر مكتبتكم للمستفيدين أدلة الاستعمال للخدمات ومصادر المعلومات؟ هل يتم تحديثها؟
36. من يتكفل بتحديث وتمويل الموقع الإلكتروني للمكتبة؟
37. هل سبق لكم وأن قمتم بدراسة رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية وتوقعاتهم المستقبلية منها؟
38. إذا كانت الإجابة بنعم، متى قمتم بتلك الدراسة؟ من طرف من؟ ما هي الطريقة المستعملة؟ وما هي النتائج المتوصل إليها؟ هل تم اتخاذ القرارات بناءً على النتائج المتوصل إليها؟
39. إذا كان الجواب بلا، هل لديكم الوسائل المناسبة لإعداد مثل هذه الدراسات؟
40. هل تتواصلون مع الهيئات العلمية والبيداغوجية والإدارية لتحديد الاحتياجات الوثائقية للمستفيدين وأساليب تلبيتها؟ (درجة التواصل ومدى الاستجابة وماذا تقترحه لتحسينه أو تشجيعه).
41. ما مدى تجاوب المكتبة المركزية من خلال خدماتها المكتبية مع المستجدات الحاصلة في نظام التعليم العالي من جهة (نظام ل.م.د الذي يقتضى تثمين دور الطالب كمحور العملية التعليمية بكل مستوياتها و تحفيزه على اكتساب مهارات التعلم الذاتي والقدرة على مزاوله التكوين مدى الحياة، توفير بيئة للتعلم والتفاعل، التركيز على المتعلم كمحور للعملية التعليمية، إكساب القدرة على التفكير والابتكار، تجسيد التعليم الإلكتروني وصيغ التعليم عن بعد، إكساب الطالب الثقافة المعلوماتية)، و البيئة الرقمية من جهة أخرى؟

## الملاحق

---

42. ما هي طرق التواصل المستعملة مع مجتمع المستفيدين؟ (البريد الالكتروني، الشبكات الاجتماعية، الدردشة، المراسلة الورقية، الهاتف، الزيارات الشخصية، الاجتماعات الرسمية).
43. ماذا عن مشاركة المكتبيين في تقديم الخدمات المكتبية؟ إلزامي أو بمبادرة منهم؟ ظرفي أو دوري؟

## الملاحق

### لائحة الملاحظة

ملاحظات	غير موجود	موجود	العناصر
			نسبة تردد القراء على المكتبة المركزية
			فئات المترددين على المكتبة
			توفر الخدمات التقليدية والخدمات الإلكترونية
			توفر واستعمال المصادر التقليدية والمصادر الإلكترونية
			البنية التحتية التكنولوجية
			فهم أسئلة الاستبيان ومدى إتقان اللغة المعتمدة
			الوقت الكافي للإجابة على أسئلة الاستبيان
			مدى الاستجابة للدراسة الاستطلاعية
			الطوابير على مكاتب الإعارة
			ظروف العمل والمطالعة بفضاءات المستخدمين
			تدفق عالي لشبكة الانترنت
			معاملة أعوان الإعارة والاستقبال للمستخدمين
			طريقة توزيع اللافتات الإرشادية بمساحات المكتبة
			التصميم المعماري لمبنى المكتبة وطريقة توزيع مرافقها
			تطبيقات الويب 2.0 على الموقع الإلكتروني للمكتبة المدروسة