



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



الاتصالات الالكترونية التفاعلية بين اختصاصي المكتبات الجامعية خيار أم وسيلة حتمية للاستمرار؟

دراسة حالة مكتبة جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف -

Interactive Electronic Communications between Librarians Choice or Necessary Means for Continuation? Case study : Library of Hassiba ben BouAli – chlef

زليخة حشود^{1*} ، أ.د وهيب سعيدي غراممي²

¹ قسم علم المكتبات والمعلومات - جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر 02 - الجزائر

² قسم علم المكتبات والمعلومات - جامعة أبو القاسم سعد الله، الجزائر 02 - الجزائر

مخبر المخطوطات بقسم التاريخ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية أبو القاسم سعد الله. الجزائر

Key words:

the electronic
Communications,
Information services,
librarians,
the library of Hassiba
Ben BouAli 'University.

Abstract

the library of Hassiba Ben BouAli 'University adapt the electronic communications as a necessary infrastructure to ensure the presence and continuity of librarianship profession specially with digital competitiveness after this has strengthened the role of modern means of communication and developments in the internet generations. Through this study we try to take the deferent electronic means of communication used between librarians and users and the fields of use and goals (purposes) of electronic communications.

The study concluded that the library has a tendency to deal with its users through its web pages (Facebook, Twitter, Google Plus), providing remote information services as :offering new acquisitions, electronically training the users, subscribing to databases and information systems. In addition to following a marketing strategy for its services and sources of informations and electronically explaining everything related to the needs of users to the library such as the internal rules of the library.

ملخص

معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2019/09/16

القبول: 2019/10/27

الكلمات المفتاحية:

الاتصالات الالكترونية -
خدمات المعلومات
-اختصاصي المكتبات
والمعلومات -مكتبة
جامعة حسيبة بن بوعلي
بالشلف- الجزائر.

اتجهت مكتبة جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف لاعتماد الاتصالات الالكترونية كبنية تحتية ضرورية لضمان التواجد والاستمرارية في المهنة المكتبية في ظل التنافسية الرقمية وهذا بعدما تعزز دور وسائل الاتصال الحديثة والتطورات الحاصلة في جيل الأنترنت، فحاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على مختلف تقنيات الاتصال المستخدمة بين اختصاصي المكتبات والمعلومات بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف ومع المستفيدين، ومجالات استخدامها، والغرض من التواصل الالكتروني. وخلصت الدراسة إلى اتجاه المكتبة للتعامل مع مستخدميها عبر صفحاتها الالكترونية (الفايس بوك-التويتتر- قوقل بلاس)، وتقديم خدمات معلومات عن بعد كخدمة امكانية اقتراح اقتناءات جديدة، خدمة تدريب المستفيدين الكترونيا والاشتراك في قواعد البيانات ونظم المعلومات وغيرها بالإضافة الى اتباعها استراتيجية لتسويق خدماتها ومصادر معلوماتها وشرح الكترونيا كل ما يتعلق باحتياجات المستفيد للمكتبة مثل النظام الداخلي للمكتبة.

1- مقدمة

منهجية الدراسة

ينتمي بحثنا الى الدراسات الوصفية، حيث تستهدف وصف الظاهرة بما تشمله من علاقات وتأثيرات متبادلة، للوقوف على أسباب ومقدمات هذه العلاقات وتحليلها بشكل يساعد على الوصول الى أنسب النتائج، من خلال تفسير الظاهرة في وضعها الراهن من وجهات نظر المبحوثين ذاتهم بالاعتماد على الأساليب الكمية والكيفية^(*)، فركزت الدراسة على وصف ظاهرة الاتصالات الالكترونية التفاعلية باستخدام مختلف التطبيقات الرقمية بتطبيق المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسات، وقد اعتمدنا في تطبيقه والحصول على البيانات على جملة من الأدوات أهمها: الملاحظة التي اعتمدها في البداية بحكم التواجد والعمل في جامعة حسيبة بن بوعلي، وقد ساعدتنا الأداة في الحصول على المعلومات وكذا تحليلها وهذا كون الباحثة على دراية بالمشركين في الدراسة وواقع العمل.

- احصائيات من مصلحة الاعلام الالى بالمكتبة المركزية.

-الموقع الالكتروني للمكتبة المركزية وصفحاتها الرسمية على الشبكات الاجتماعية (الفيسبوك، التويتتر، قوقل+)

-الاستبانة. أما فيما يتعلق بعينة البحث ومجالات الدراسة، فقد شملت الدراسة اختصاصي المكتبات والمعلومات الحاصلين على شهادة جامعية في التخصص (شهادة الدراسات التطبيقية- شهادة الليسانس- الماستر) والتقنيين خريجي المعهد الوطني المتخصص بالتكوين المهني والتسيير، فتم اختيار عينة مكونة من 45 اختصاصي في مجال المكتبات والمعلومات، وهو ما يعادل نسبة 50% من المجتمع الكلي للدراسة موزعين على المكتبات التالية:

المكتبة المركزية، مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، مكتبة كلية اللغات الأجنبية، مكتبة كلية العلوم الزراعية، مكتبة معهد التربية البدنية والرياضية وكلها بالقطب الجامعي بأولاد فارس، ومكتبة كلية العلوم القانونية والعلوم السياسية بوسط مدينة الشلف، وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بحي السلام- البقعة-

الجانب النظري للدراسة

1- الاتصالات الالكترونية

1.1 تعريف

تشير الاتصالات الالكترونية أو الرقمية لكافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الالكتروني للمعلومات عبر المسافات، ونقل المعلومات والأفكار والمشاعر داخل المنظمة أو خارجها، باستخدام الأنظمة والوسائل المعلوماتية وشبكة اتصال الكترونية داخلية وشبكة اتصال الكترونية خارجية⁽¹⁾.

ويعرف الدكتور محمد عبد الحميد الاتصال الرقمي أو الالكتروني "بأنه العملية الاجتماعية، التي يتم فيها الاتصال من بعد، بين أطرف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية

لم تقتصر وظيفة المكتبات الجامعية في تجميع مصادر المعلومات واتاحتها للمستفيدين وانما تطورت مهامها وخدماتها بتطور تكنولوجيا المعلومات التي سمحت بتعدد أوعية ومصادر المعلومات (الالكترونية ورقمية) وتكنولوجيا الاتصالات التي فرضت واقعا جديدا يتطلب التغيير في الوظائف الإدارية والفنية والتقنية والرفع من الإمكانيات المهاراتية لاختصاصي المكتبات والمعلومات، فبيئة الاتصال اليوم توفر إمكانيات الربط والتواصل بين الاختصاصيين في المجال عبر مختلف التقنيات الالكترونية والرقمية، لذا من الواجب الوقوف أمام الرهانات ومجابهة التحديات والمستجدات التي تعرفها المهنة بشكل مستمر من خلال تكثيف العلاقات المهنية مع الزملاء والاستفادة المتبادلة سواء على المستوى الشخصي أو المهني وتبادل المعلومات والبيانات والملفات لتسريع وتيرة العمل وتفاذي الأخطاء، كما وجد اختصاصي المكتبات والمعلومات نفسه اليوم مجبرا على التواصل مع المستفيدين الكترونيا بغرض التعرف عن احتياجاته المعلوماتية عن قرب وتقليص الجهد والوقت ولتقديم خدمات معلومات الكترونية في مستوى تطلعات المستفيدين ومنافسة المكتبات الرقمية. هذا ما دفعنا للبحث عن مدى اعتماد المكتبات الجامعية الجزائرية ومكتبة جامعة حسيبة بن بوعلي على وجه التحديد على الاتصالات الالكترونية بين اختصاصي المكتبات والمعلومات العاملين بها، فما مدى وجود اتصال الكتروني تفاعلي بين اختصاصي المكتبات والمعلومات في المكتبة الجامعية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف؟ وما تأثير ذلك على جودة خدمات المعلومات المقدمة؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من طبيعة الموضوع الذي يعالج استثمار اختصاصي المكتبات بجامعة الشلف للتطبيقات الالكترونية (البريد الالكتروني، الشبكات المهنية والاجتماعية وغيرها) في التعاملات المهنية مع الموردين والناشرين ومع زملاء المهنة مما يساعد في تسريع وتيرة تقديم الخدمات من جهة، ورفع مهارات وكفاءات اختصاصي المكتبات من خلال التكيف مع البيئة الالكترونية والمشاركة في صناعة أو انشاء المحتوى الرقمي للمكتبة والتفاعل معه.

كما تبرز أهمية الدراسة في أثر أو القيمة المضافة للتواصل الالكتروني مع المستفيدين من خلال تقليص المسافة وكسر الحاجز والتعامل المباشر، وبروز خدمات جديدة عبر الصفحات الالكترونية الرسمية للمكتبة كمشاركة المستفيد في وصف المحتوى الرقمي للمكتبة، والسماح له بالمشاركة في عملية الاقتناءات عن طريق اقتراح عناوين معينة، وتدريب المستفيدين الكترونيا، واعلامهم بكل ما هو جديد على مستوى المكتبة عن طريق خدمة RSS.

* محمد ، عبد الحميد. البحث العلمي في الدراسات الاعلامية. القاهرة: عالم الكتب، ص: 13، 12.

2.2 **تكنولوجيا البريد الإلكتروني:** يعتبر البريد الإلكتروني وسيلة اتصال فعالة يعتمد عليها اختصاصي المكتبات والمعلومات لتناقل البيانات والملفات ، كما أثبت دوره في مجال تقديم الخدمات المكتبية، فبغض النظر عن الاتصالات الشخصية بين المهنيين ، ساعد البريد الإلكتروني على تسريع وتفعيل الخدمات المكتبية مثل استخدامه في عملية الاقتناء والتزويد بين مسؤول المكتبة والناشرين والموردين ، وتراسلهم قوائم عناوين مصادر المعلومات ، واستمارات الطلب (bons de commandes)، وفواتير الشراء (factures d'achat)، كما يستخدم في تقديم خدمات المعلومات مثل الاعارة بين المكتبات، والاحاطة الجارية بمختلف مصادر المعلومات الحديثة للمستفيدين الحقيقيين للمكتبة كذلك عبر التراسل بالبريد الإلكتروني، كما يستخدم في افادة المستفيدين حول مجال تخصصاتهم أو أبحاثهم العلمية، ويعتبر من الوسائل المستخدمة في الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم.

2.3 **تطبيقات الويب 2.0:** لقد اعتبر محمود عبد الستار خليفة أن الويب 2.0 هو فلسفة أو أسلوب جديد لتقديم خدمات الجيل الثاني من الأنترنت، تعتمد على دعم الاتصال بين مستخدمي الانترنت، وتعظيم دور المستخدم في اثناء المحتوى الرقمي، والتعاون بين مختلف مستخدمي الانترنت في بناء مجتمعات الكترونية، وتنعكس تلك الفلسفة في عدد من التطبيقات التي تحقق سمات وخصائص الويب 2.0 أبرزها المدونات Blogs، التأليف الحر Wiki، وصف المحتوى Content Tagging، الشبكات الاجتماعية On Line Social Networks، الملخص الواب RSS⁽⁶⁾.

ومن أهم خصائص تطبيقات الويب 2.0 هي التفاعلية مع المستخدمين، حيث اعتبر شيبوروفيكس "szuprowics" التفاعلية هي تبادل وتفاعل ومشاركة الأفراد في العملية الاتصالية بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وأن التفاعلية تقوم على مبدئين⁽⁷⁾:

1- التدفق المعلوماتي Flow information، ويأخذ ثلاثة أشكال:

* تفاعلية المستخدم مع النص User-to-Documents Interactivity: وتعرف بأنها تفاعل تقليدي يتم بين المستقبل والمضمون الاتصالي، ويتمثل هذا النوع من التفاعل في اختيار المعلومات والوقت الذي يتم فيه التعرض لها ، وامكانية التعديل أو التغيير في المحتوى الاتصالي.

* تفاعلية المستخدم مع الحاسوب User-to-Computer Interactivity: وتعرف على أنها تفاعل المستقبل مع الوسائل التكنولوجية المختلفة المستخدمة في العملية الاتصالية ، ومختلف التطبيقات التفاعلية التي تمكن المستخدم من اختيار المعلومات التي تناسبه والموقع المناسب والتطبيقات التي تعدل وتغير في المحتوى المعلوماتي شكلا ومضمونا .

* تفاعلية المستخدم مع مستخدم اخر User-to-User

المتنوعة واستقبالها، من خلال النظم الرقمية ووسائلها، لتحقيق أهداف معينة⁽²⁾.

ولقد لعب الاتصال الإلكتروني دوره في المكتبات الجامعية، فأصبح اختصاصيو المكتبات والمعلومات يعتمدون بدرجة كبيرة على الاتصال الإلكتروني لتبادل المعلومات والخبرات حول مستجدات المهنة المكتبية ومتطلباتها من جهة، والاتصالات الالكترونية مع المستفيدين وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة بالاعتماد على تطبيقات الويب 2.0 من جهة مقابلة.

2- **تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية المعتمدة في المكتبات الجامعية**

يشهد العالم اليوم طفرة نوعية في تكنولوجيا الاتصالات سميت بمرحلة التكنولوجيا الاتصالية التفاعلية ، فأى مؤسسة اليوم مفتاح نجاحها هو الاستثمار في المعلومات واستخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات، ويحكم المكتبات مؤسسات معلوماتية فهي تواكب التطورات التكنولوجية ، ومن أهم التقنيات الالكترونية المعتمدة في الاتصالات نجد:

1.2 **تكنولوجيا الهاتف:** يعتبر الهاتف واحد من أعظم الاختراعات وأفضل الوسائل لإيصال المعلومات الصوتية، فهو يتيح للفرد التحدث مع فرد اخر في أي مكان من العالم، ويمكن استخدامه لإرسال الصور⁽³⁾ خاصة بعد التطورات الالكترونية والليزرية الكبيرة التي ادخلت على هذا الجهاز لتسهيل عملية تناقل المعلومات، فظهر الهاتف الصوري (photo phone) والهاتف الفيديوي، الذي بإمكانه تناقل الصور والفيديو بسرعة تفوق 9600 بت (bits) في الثانية، بالإضافة الى امكانية تحويل المكالمات التي تتم فيها الاجابة عن المكالمات الاتية الى تلفون مشغول ، وكذا الاتصال الدولي، هذا ما جعل معظم المؤسسات تعتمد على خدمة الهاتف كونه يقدم غالبا النقل الفوري للمعلومات سواء كانت صوتية أو بيانية أو مرئية .

وفي مجال المكتبات يعتبر التلفون أداة ملائمة للمكتبيين لنقل واستقبال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا، مثل الأسئلة المرجعية والاستعلام والمعلومات الادارية، وطلبات تحديد الاعارة، وكذلك ربط أكثر من شخصية بواسطة مكالمات تلفونية يعد شكلا مبسطا من المؤتمرات عن بعد (téléconférences)، يمكن للمكتبيين أو اختصاصي المعلومات من اللقاء بزملائهم للتخطيط والتشاور فيما يتعلق بالمهنة، لتوفير نفقات السفر والمصاريف اليومية والوقت أيضا، بدلا من ضياعه لحضور المؤتمرات في مكان بعيد⁽⁴⁾ وتوجد طريقتين لاستخدام الهاتف كوسيلة لنقل المعلومات .

- الطريقة المباشرة في الاتصال وتكون بين المؤسسة والمستفيد.

- الطريقة غير المباشرة وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي بتقنية اتصال الكترونية أخرى أو غير الكترونية مثل الفاكس أو المحطة الطرفية للحاسبة الالكترونية أو الفيديوتكس أو التليتكس وغيرها⁽⁵⁾.

مباشرة أو عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمدون⁽⁸⁾. ولقد اعتبر كل من "Cyril Fievet" و "Emily Turretini" المدونة بأنها شكل جديد ومنصة جديدة للاتصال أو الاعلام الحديث،⁽⁸⁾ ظهرت عام 1997 على يد جون بارجر John Barger إلا أن انتشارها على نطاق واسع لم يظهر إلا بعد 1999، فهي تضيف تساعد الأفراد على التفاعل من خلال المشاركة والتعلم عبر تبادل الأفكار والمعلومات وحل المشكلات⁽¹⁰⁾.

2.3.2 الشبكات الاجتماعية : يشير Hitchcock Jordan Marguerite أن الشبكات الاجتماعية بدأت في الظهور في منتصف القرن العشرين ، وفكرتها تمحورت حول قيام المشترك بإضافة ملفه الشخصي للموقع وصوره كي يتمكن أعضاء الموقع من التعرف عليه، إلا أن أغلب المواقع في ذلك الوقت كانت تجارية ومن أبرزها friendfinder وظهر سنة 1997، وموقع match.com وظهر في 1998. وهي مواقع تمثل شكل الشبكات الاجتماعية في فترة ما قبل الويب 2.0.

لقد أضافت بيئة الويب 2.0 خصائص جديدة مميزة للشبكات الاجتماعية جعلتها أكثر تفاعلية بين الأعضاء وظهرت وسائل أخرى حيث أصبح بالإمكان مشاركة الأصدقاء في الصور والفيديو والأحداث والمناسبات الخاصة. ومن أشهر تطبيقات الشبكات الاجتماعية التي تعتمدها المكتبات وخاصة الجامعية في تقديم خدماتها لمجتمع مستخدميها: الفيس بوك، التويتر، انستغرام، وغوغل +، وهذا بهدف:

-التواصل والتشارك مع أكبر عدد من المستخدمين ومعرفة احتياجاتهم الفعلية والعمل على تحقيقها.

-التعريف بالمكتبة والتسويق لخدماتها.

-التعريف بمصادر المعلومات (التقليدية والرقمية) المتوفرة بالمكتبة.

-تشارك المستفيد في صناعة المحتوى الرقمي من خلال امكانية وصفه للمحتوى الرقمي عبر اضافة كلمات مفتاحية.

-التعريف بمختلف التظاهرات والأنشطة العلمية التي تنظمها الجامعة.

2.3.2 الملخص الوافي: تمكن خدمة RSS في مجال المكتبات المستفيد من الحصول علي أحدث المعلومات تلقائياً ، فهي تعد شكل جديد من أشكال تقديم خدمات المكتبات والمعلومات بكفاءة عالية وفعالية عبر الإنترنت ، ويمكن استخدام هذه التقنية في العديد من الخدمات أهمها:

* التسويق لخدمات وأنشطة المكتبات .

* خدمات المعلومات وأبرزها خدمة الاحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات .

* التعاملات مع الموردين بإرسال قوائم الشراء .

* استخدام الملخص الولي في فهارس المكتبات.

Interactivity: هي نوع من الاتصال التبادلي الذي يحدث بين اثنين أو أكثر من المستخدمين، أو هي تدفق المعلومات بشكل يسهل عملية الاتصال الشخصي بين المستخدمين، ويتميز هذا النوع من التفاعلية بتحقيق الشعور بالمكانية والتزامنية في ان واحد.

2. امكانية الوسائط المتعددة التفاعلية Interactive Multimedia: وتشمل مختلف التجهيزات والتقنيات التي تساعد في تسهيل التدفق المعلومات بين الأفراد بشكل أكثر تفاعلية، وتتلخص هذه الوسائط في:

-الروابط التفاعلية، تطبيقات انشاء المحتوى المعلوماتي، امكانية تعديل المحتوى الاتصالي ، طبيعة توزيع المحتوى الاتصالي.

*. أبرز أنواع تطبيقات الويب 2.0:

لقد اتجه الدكتور "صالح العلي" الى اعتماد تصنيف لتطبيقات الويب 2.0 وأهمها:

- النوع الأول : المواقع الخاصة بإيجاد وتبادل المعلومات، وتضم : المدونات، مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي، مواقع الفعاليات، مواقع تجميع المعلومات، مواقع مشاركة الاهتمامات.

- النوع الثاني: المواقع الخاصة بالتعاون وبناء فرق العمل، وتضم: الويكي، الويبي، مواقع المرجعيات، مواقع الأخبار الاجتماعية، مواقع الملاحظة الاجتماعية، مواقع ادارة الملفات وتحرير النصوص.

- النوع الثالث: المواقع الخاصة بالوسائط المتعددة، وتضم: مواقع التصوير والفضن، مواقع مشاركة الفيديو والبت المباشر، مواقع مشاركة المقاطع الصوتية والموسيقى.

- النوع الرابع: المواقع الخاصة بالرأي والاستعراض، وتضم: استعراضات السلع، الأسئلة والأجوبة الاجتماعية.

- النوع الخامس: المواقع الخاصة بالترفيه، وتضم: مواقع العوالم الافتراضية، مواقع مشاركة الالعاب الاجتماعية.

تشكل المواقع المتعلقة بتبادل المعلومات أكبر نسبة اعتماد من قبل المستخدمين ، وتضم المواقع الاجتماعية والمهنية خاصة المدونات موقع الفيس بوك ، لينكد ان، وماي سبيس، تويتر، لنستغرام.

1.3.2 المدونات الاجتماعية : جاء في المعجم الوجيز "دُون الديوان "أي أنشأه، وجمعه، ودُون الحديث أي جمعه ورتبه .

أما المدونات كمصطلح تتكون من مقطعين (ويب Web) أي الشبكة الدولية للمعلومات، و(لوج Log) أي التسجيل أو الدفتر وبذلك سجل التدوين.

والمدونة هي صفحة أنترنت عليها تدوينات صاحبها أو أصحابها وفق نظام ، مؤرخة، مرتبة ترتيباً تصاعدياً وفق الية لأرشفة التدوينات القديمة، ولكل تدويته عنوان دائم يمكن الرجوع اليها في أي وقت، وتعطي الحق للقراء من التعليق

-توفير مصادر المعلومات الورقية والرقمية (قواعد البيانات المشتركة بها، الرصيد الرقمي للمكتبة، مواقع لمكتبات رقمية ومحركات بحث، المستودعات الرقمية، الفهارس الآلية العالمية، -توجيههم الى المعلومات والرد على أسئلتهم واستفساراتهم. -اشراكهم في عملية الاقتناءات. -اشراكهم في صناعة المحتوى الرقمي عن طريق فتح المجال بوصف مصادر المعلومات. -الاحاطة بمصادر المعلومات سواء التقليدية أو الرقمية التي وصلت حديثا للمكتبة عن طريق نشرها في الصفحات الرسمية للمكتبة على الشبكات الاجتماعية والموقع الالكتروني. -تزويد المستفيدين بالمصادر التي تخدم مجال أبحاثهم العلمية عبر تطبيقات الويب 2.0.

2.3 التداول الالكتروني للمعلومات : وظهور ما يعرف بالتعامل الالكتروني للمعلومات بين المكتبات ومراكز المعلومات واستفادة هذه الأخيرة من التطبيقات التي تتيحها الحوسبة السحابية سواء فيما يتعلق باستضافة المواقع أو بناء مستودعات ومكتبات رقمية أو في تخزين الملفات والبيانات على شبكة الأنترنت (التخزين السحابي) مثل: flicker، google drive، dropox، skybox، والتشارك السحابي للملفات والبيانات عبر التطبيقات والخدمات السحابية مثل :

E-mail، googledocs، googlescholar، Google scholar، citation، searchgate

وساعدت هذه التقنية في تسهيل تشارك المكتبيين المعلومات والبيانات وربح الوقت والتقليل من الجهود ورفع جودة التعاملات والخدمات المكتبية المقدمة.

3.3 التحول في مهارات وكفاءات اختصاصي المكتبات و المعلومات : لم يعد دور اختصاصي المكتبات والمعلومات يقتصر على جمع وتنظيم مصادر المعلومات ، وتوجيه وارشاد المستفيدين ، وانما صناعة المعلومات و مساعدة الباحثين في انشاء المحتوى الرقمي الخاص بهم خاصة في البيئة التفاعلية ، وأصبح من مهامه مشاركة المستفيدين أفكارهم والأخذ باقتراحاتهم ثم دراسة وتحليل المعلومات المتحصل عليها والتي تعبر عن احتياجاتهم المعلوماتية.

ولقد حدد Michael Stephene في مقاله له أدوار اختصاصي المكتبات والمعلومات 2.0 في:

-التخطيط من أجل المستفيدين -.التحكم في تقنيات وأدوات الويب 2.0-مكتشف اتجاهات-مالك المحتوى الرقمي (12).

أما Chwner فيرى أن أدوار اختصاصي المعلومات 2.0 تتمثل أدواره في كونه:

-مجمع للمحتوى الرقمي المعلوماتي -. مستهلك للمحتوى المعلوماتي الرقمي-. معلق ومتفاعل مع المحتوى -.منشئ للمحتوى الرقمي المعلوماتي (13).

لذا على اختصاصي المكتبات والمعلومات التكيف مع البيئة

4.3.2 الحوسبة السحابية في مجال المكتبات : أو استخدام البرمجيات كخدمة، حيث أن البرمجيات كخدمة (SaaS) هي أعلى مستوى في السحابة إذ تتم استضافة تطبيقات البرمجيات أو البيانات الخاصة بالمكتبة على شبكة الأنترنت، وهذا المستوى من السحابة هو الأكثر سهولة في الوصول إليها من قبل المنظمات غير الربحية والمكتبات لأنها تتطلب تطويرا، وتدريرا قليلا نسبيا من داخل المنظمة للحصول عليها وتشغيلها. وتسمح هذه الخدمة للمنظمات والشركات والمكتبات بالوصول إلى وظائف البرمجيات بتكلفة أقل من دفع تكاليف التطبيقات ذات الرخصة licensed applications ، حيث أن تسعير خدمة SaaS مبني على أساس رسوم شهرية ، كما يتم استضافة البرمجية عن البعد hosted remotely. ولا يحتاج المستفيدون إلى استثمار أجهزة hardware إضافية ، وتلغي خدمة SaaS حاجة المنظمات إلى معالجة التنصيب، والتهيئة، والصيانة اليومية غالبا. وقد يشار إلى هذه الخدمة على أنها تطبيقات أو برمجيات مضافة hosted applications. كما يشار إلى المصطلح SaaS أيضا على أنه اختصار للتعبير عن المصطلح Service a as Storage أي "التخزين كخدمة"، ومن استخدامات SaaS في مجال المكتبات:

1- الخدمات المرجعية، خدمات إرشاد القراء، الخ.

2- برمجيات عقد المؤتمرات عبر الويب: مثل: Hangouts، Google Voice، Google+، Skype .

3- النشر عبر الويب النشر: Google sites، wordpress.

4- التسويق والاتصالات المبنية على الويب مثل: YouTube، الفيس بوك، تويتر، التطبيقات الاجتماعية لأجهزة المحمول. بريد ياهو Yahoo.

5- تشارك الوثائق في المكتبات مثل: Drop Box، Google Docs، Evernote، Sugar Synx (11).

3- مظاهر تطور الاتصال الالكتروني بين اختصاصي المكتبات والمعلومات

1.3 الاعتماد على تطبيقات الويب 2.0 في تقديم الخدمات: توجهت المكتبات ومراكز المعلومات الى استعمال تطبيقات الويب 2.0 للتواصل مع مستفيديها بمختلف أنواعهم بهدف معرفة احتياجاتهم المعلوماتية و آرائهم واقتراحاتهم، وتقديم خدماتها عن طريق منصة الشبكات الاجتماعية، كما استفادت من هذه التطبيقات في صناعة المحتوى الرقمي وبثه للمستفيدين .

فحتى تحفظ المكتبات مكانتها وتقدم خدمات معلوماتية نوعية في مستوى متطلبات الباحثين ، لها أن تتخطى التحديات التي تواجهها ومن أبرزها المكتبات الرقمية وقواعد البيانات التي تعتبر منافس لها، لذا ركزت المكتبات على التواصل والتفاعل مع المستفيدين عبر تطبيقات الويب 2.0 لمعرفة الاحتياجات الفعلية لتحقيقها عن طريق :

المذكرة (ماستر 02) أو أطروحة ماجستير أو دكتوراه، بالإضافة الى الهيئات من مؤلفات الأساتذة والباحثين .

* الخدمات الرقمية: الفهرس الالي (Opac)، المستودع الرقمي (Dspace)، النظام الوطني على الخط (SNDL)، روابط تشعبية للعديد من قواعد البيانات العربية (قاعدة معلومات الكترونية شمعة، قاعدة التشريعات العربية المتعلقة بالرقابة على المالية) وقواعد البيانات الأجنبية مثل: (In Tech Open. sageopen.Ajol. Agris.the open archive Hal.springer (open books).

* الدليل: يضم المواقع الالكترونية لجميع المؤسسات الجامعية والمراكز العلمية والبحثية في الجزائر.

* الأسئلة المتداولة: أشهر وأهم الأسئلة التي يمكن أن يطرحها الطالب مع الاجابة النموذجية عنها.

الاتصال: الموقع الالكتروني للمكتبة (<https://www.univ-bucentrale.dz/bu/2017/04/11/contat/#/>) مع توفير رابط للاتصال لكل كلية على حدى سواء رقم الهاتف، الفاكس، البريد الالكتروني، الموقع الالكتروني، ويعتبر الموقع الالكتروني للمكتبة من أهم المنصات التي تعتمد عليها في التسويق لخدماتها، وتشير اخر الاحصائيات الى وجود 38365 ألف زائر للموقع.

3.1 البريد الالكتروني E-mail: يمكن الاتصال بالمكتبة والتفاعل معها عن طريق البريد الالكتروني bucentrale@univ-chlef.dz، الذي وضع تحت تصرف المكتبيين والمستفيدين ، كما وضعت روابط البريد الالكتروني لجميع كليات جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف ، وروابط خارجية تحيل الى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي و مؤسسات أكاديمية ومراكز بحثية جزائرية أهمها: (Cerist-CIEL-AUF).

4.1 الفيس بوك Facebook : تمتلك المكتبة صفحة رسمية على موقع الفيس بوك ، وهذا ابتداء من 08 ماي 2017 ، بهدف للتفاعل مع المستفيدين واطلاعهم على آخر المستجدات بالمكتبة، وتسويق خدماتها عبر الصفحة حتى تصل لأكثر عدد ممكن من المستفيدين وتحليل احتياجاتهم من خلال الاستفسارات والآراء والتوقعات التي تحيلها لمعرفة توجهاتهم، فتتولد لديها معلومات جديدة تقوم بتنظيمها وتحليلها وتوظيفها في تطوير خدمات المعلومات أو خلق خدمات جديدة لمنافسة ضخامة المعلومات التي توفرها المكتبات الرقمية وقواعد البيانات.

5.1 التويتر twitter : تمتلك المكتبة كذلك صفحة رسمية على موقع التويتر للتعريف بخدماتها ومصادر المعلومات المتوفرة بها سواء التقليدية أو الرقمية ، وشرح بعض الخدمات مثل: التسجيل-الاعارة-تبرئة الذمة-إيداع المذكرات وغيرها، وسنتطرق لها بالتفصيل ، بالإضافة الى تدريب المستفيدين حول استخدام المصادر الرقمية، ونشر موضوعات عامة لإفادة الطلبة والباحثين منها: التذكير بالخصائص الوطنية والعربية والعلمية، أنظمة الية لحماية حقوق المؤلف والملكية

الالكترونية التفاعلية أو بيئة الويب 2.0 بامتلاك مهارات وكفاءات -علاوة على الكفاءات العلمية والثقافية - كفاءات فنية وتقنية تمكنه من التعامل مع المعلومات الرقمية وضخامة البيانات، وتغير الاحتياجات المعلوماتية وتطور طرق استرجاعها، لذا يمكن التطرق لأهم المهارات الواجب توفرها في اختصاصي المكتبات والمعلومات وهي⁽¹⁴⁾:

* المهارات التقنية(اليقضة، قدرة البحث والاسترجاع للمعلومات في المصادر الرقمية)

* المهارات المعرفية والتعليمية (ادارة المعلومات، التعلم النشط).

* مهارات البحث والممارسات العلمية، ومهارات الاتصال (التسويق، ادارة المشاريع ،مهارات التشارك و التفاعل مع المستفيدين).

* المهارات ادارية (ادارة التغيير،مهارات التعاون والعمل في مجموعة، مهارات القيادة).

* المهارات شخصية(الابداع، قابلية التكيف والانسجام، المرونة، القدرة على حل المشاكل).

الجانب الميداني للدراسة

1- استخدامات تقنيات الاتصال الالكتروني في مكتبة جامعة الشلف

1.1 الهاتف : عمدت المكتبة الجامعية بالشلف الى وضع أرقام هاتفية تحت تصرف المستفيدين للاتصال بأي مصلحة من مصالح المكتبة : مصلحة الاقتناءات، مصلحة البحث الببليوغرافي، مصلحة الارشاد والتوجيه ، مصلحة المعالجة الوثائقية، مصلحة الاعلام الالي، وهذا بغية الاستفسار عن الخدمات سواء التسجيلات، أو الخدمات الوثائقية وتوفير المراجع والخدمات المعلوماتية وتوجيهه للمعلومات ، أو تبرئة الذمة أو ايداع المذكرات والأطروحات بالإضافة الى الاقتراحات التي يمكن تقديمها للمكتبة ، كما وفرت أرقام هاتفية ثلاثية (trois chiffres) لتسهيل الاتصالات الالكترونية بين المكتبيين وجميع الموظفين.

2.1 الموقع الالكتروني site web: تنشر المكتبة المركزية عبر موقعها الالكتروني كل ما يتعلق بالرصيد الوثائقي المتوفر بها وخدماتها وجميع الاجراءات المكتبية حيث نجد:

* معلومات عن المكتبة: التعريف بالمكتبة المركزية مع جميع مكتبات الكليات التابعة للجامعة، والنظام الداخلي للمكتبة مع التطرق للمصالح المكونة للمكتبة وطرق الاتصال بها، ومختلف التظاهرات الخاصة بالمكتبة مثل: افتتاح المكتبة المركزية بالقطب الجامعي لأولاد فارس في سنة 2017، والدورات التكوينية التي نظمتها المكتبة(دورة تكوينية لاستخدام قاعدة البيانات science direct .scopus .springer).

*خدمات المكتبة: تقديم شروحات لكل ما يتعلق بخدمات المكتبة، التسجيلات ،الاعارة، تبرئة الذمة، ايداع نسخة من

الدراسات في التطور والمجتمع ، مجلة الطبيعة والتكنولوجيا (* *) .

تتفاعل المكتبة المركزية مع مستخدميها عبر خدمة Really Simple Syndication (RSS) التلقين المبسط، أو ملخص الموقع المكثف Rich Site Summary، بحيث تنشر المكتبة أو تمكّن المستخدمين من الوصول لأخر المستجدات أو التحديثات التي يشهدها الموقع الإلكتروني للمكتبة بصفة تلقائية دون الحاجة للزيارة المتكررة للموقع. وهنا يبرز دور المستخدم في إدارة وتنمية المحتوى الرقمي للمستودع بطريقة غير مباشرة من خلال الأخذ بالتعليقات والآراء حول توفير مصادر رقمية متعددة الأشكال في مواضيع معينة عن طريق خدمة RSS.

شكل رقم 02: يوضح واجهة المستودع الرقمي لجامعة حسبية شكل رقم 02: يوضح واجهة المستودع الرقمي لجامعة حسبية بن بوعلی.

شكل رقم 02: يوضح واجهة المستودع الرقمي لجامعة حسبية بن بوعلی.



2- نتائج الاستبيان

2.1 توزيع مجتمع الدراسة من اختصاصي المكتبات والمعلومات

جدول رقم 01: يوضح توزيع اختصاصي المكتبات والمعلومات حسب الرتبة الوظيفية.

العدد	الشهادة العلمية اخصلة	الرتبة الوظيفية
02	ليسانس في علم المكتبات والمعلومات	رئيس محافضي المكتبات الجامعية
06	ماستر في علم المكتبات والمعلومات	ملحق بالمكتبات الجامعية
26	ليسانس في علم المكتبات والمعلومات	مستوى ثاني أول
23	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية شهادة خريجي المعهد الوطني للتخصص بالتكوين المهني والتسيير.	مساعد المكتبات الجامعية
01	ماستر في علم المكتبات والمعلومات	وثائقي أمين محفوظات محلل
17	ليسانس في علم المكتبات والمعلومات	وثائقي أمين محفوظات
16	شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	مساعد وثائقي أمين محفوظات
91		المجموع

المصدر: مصلحة المستخدمين في الادارة العامة للجامعة.

الفكرية، طرق تحميل الكتب من قواعد البيانات ، طرق تحويل صيغ المصادر الرقمية ، برمجيات ادارة المراجع ، الكتب المرجعية المتوفرة بالمكتبة، وغيرها. وموقعها هو <https://twitter.com/bucentrale>

6-1 قوقل بلاس+google: تستخدم المكتبة موقعها الرسمي <https://plus.google.com/u/0/110624916732304611940> على قوقل بلاس لتوفير الخدمات المرجعية للمستخدمين واعلامهم بكل الأحداث والمناسبات والفعاليات التي تنظمها المكتبة والجامعة، بالإضافة الى اعلامهم بالمصادر المعلوماتية الجديدة ، كما تحيل المستخدمين بروابط تشعبية للعديد من المكتبات ومحركات البحث والبرمجيات التي تلبى احتياجاتهم العلمية مثل (plagiarismchekher.EndNote).

7-1 المستودع الرقمي Dspace: في سنة 2014 تم إنشاء المستودع الرقمي لجامعة حسبية بن بوعلی بالشلف بالاعتماد على نظام Dspace لإنشاء وإدارة المستودعات الرقمية ، وفي سنة 2016 أقر رئيس جامعة حسبية بن بوعلی بالشلف إلى ضرورة التوجه الى اعتماد الأرشيفات المفتوحة أو المستودعات الرقمية المؤسساتية كباقي جامعات الوطن بصفة تطوعية للأساتذة والباحثين فتم الشروع في إيداع الأطروحات والأعمال الأكاديمية للباحثين والنتائج العلمية لهيئة التدريس لجامعة حسبية بن بوعلی (الدكتوراه-الماجستير- الماستر للأوائل في الدفعة) وأعمال المؤتمرات والملتقيات، وتقارير الأبحاث العلمية بالإضافة إلى المواد التعليمية (المحاضرات والدروس) بصيغة (pdf و word) على مستوى المكتبة المركزية.

عمدت المكتبة المركزية إلى تجميع وحفظ المصادر الرقمية للنتائج العلمية للأساتذة والباحثين وطلبة ما بعد التدرج في مختلف التخصصات العلمية الموجودة على مستوى الجامعة وبمختلف أنواعها بنصها الكامل ، وبصفة مجانية ووضعها تحت تصرف المستخدمين من طلبة وباحثين وموظفين وأساتذة داخل وخارج المؤسسة الجامعية .

وقد تنوعت أشكال وأنواع مصادر المعلومات بالمستودع الرقمي حيث وصلت الى:

- 1082 أطروحة (ماجستير ،دكتوراه العلوم ودكتوراه الطور الثالث) في جميع التخصصات العلمية ،

- 60 مداخلة أو مقال علمي ضمن ملتقيات وطنية ودولية نظمت على مستوى الجامعة.

- 04 محاضرات أو مواد تعليمية. (*)

بالإضافة الى احالة المستخدمين الى جميع المجالات التي تنشرها جامعة حسبية بن بوعلی أبرزها:

-مجلة الاقتصاد والمالية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، مجلة جسور المعرفة ، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية ،مجلة اللغة الوظيفية ، مجلة

الجامعي والحصول على شهادة الليسانس، تليها كل من رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية وثائقي أمين محفوظات بنسب متقاربة 17% و20% على التوالي لاهتمام ادارة الجامعة بتوظيف كفاءات في التخصص من خريجي الجامعات الجزائرية، اذ شهدت السنوات الأخيرة فتح مناصب معتبرة في رتبة وثائقي أمين محفوظات، أما في ما يخص ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني الذي بلغت نسبته 10% فهو متعلق باختصاصي المكتبات المتحصلين على شهادة الماستر فتمت ترقيتهم الى المنصب بصفة الية، كما نجد رتبة مساعد وثائقي أمين محفوظات وهم خريجي المعهد الوطني للتكوين والتسيير بنسبة 7.50%، وكأخر نسبة 2.50% مثلت وثائقي أمين محفوظات محلل وهي بالنسبة لاختصاصي المكتبات في رتبة وثائقي أمين محفوظات الحاصلين على شهادة الماستر.

2. المنصب الاداري

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
محافظة مكتبة	00	00%
مدير مكتبة	04	10%
رئيس مصلحة	09	22.50%
موظف	27	67.50%
المجموع	40	100%

جدول رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب المنصب الاداري

نجد أن غالبية عينة الدراسة لا تحوز على منصب اداري وهذا بنسبة 67.50%، ويرجع السبب كون مكتبات الكليات والمعاهد تتوفر على مصلحتين فقط (مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي ومصلحة التوجيه والارشاد)، عكس المكتبة المركزية التي تتوفر على أربع مصالح (الاقتناء-تسيير الرصيد الوثائقي- التوجيه والارشاد-الاعارة والبحث البيبليوغرافي)، وهذا ما تدعمه نسبة 22.50% التي يشغلها رؤساء المصالح، في حين نجد نسبة 10% تمثل مسؤولو المكتبات .

3. المصلحة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
مصلحة الاقتناء	00	00%
مصلحة التوجيه والارشاد	04	11.11%
مصلحة التسيير الوثائقي	14	38.88%
مصلحة الاعارة والبحث البيبليوغرافي	18	50%
المجموع	36	100%

جدول رقم 04: يوضح توزيع العينة حسب المصلحة.

لقد أجاب عن هذا التساؤل 36 مستجوب (والأربعة عناصر المتبقية هم مسؤولو المكتبات)، فكانت أكبر نسبة لاختصاصي المكتبات والمعلومات في مصلحة الاعارة ب50% خاصة في المكتبة المركزية، وهذا لتلبية الاحتياجات المتزايدة للطلبة والباحثين

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن جامعة حسيبة بن بوعلي أولت اهتماما واضحا بتخصص علم المكتبات والمعلومات من خلال فتح مناصب شغل منذ بداية السنة الجامعية 2010 / 2011 بمعدل معتبر يصل حتى لعشرة (10) مناصب في أكثر من سنة جامعية، وهذا بعد صدور نصوص تشريعية وتنظيمية بخصوص تنظيم المهنة المكتبية فيما يتعلق بسياسات ومبادئ التوظيف وأحقية المنصب لأهل الاختصاص، اذ نجد أن عدد الحاصلين على شهادة الليسانس يمثل أكبر نسبة ب 49.45%، وهذا راجع أن الجامعة تهتم بتوظيف خريجي الجامعة الجزائرية في تخصص المكتبات والمعلومات، كما أن معظم اختصاصي المكتبات والمعلومات الحاصلين على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية (DEUA) قد تمكنوا من مواصلة مسارهم العلمي (تحسين المستوى)، فهم يملكون المعرفة وقدرة التعامل مع مختلف مصادر المعلومات، بالإضافة الى تمكنهم من القيام بمختلف العمليات والخدمات الفنية والتقنية للمكتبة وامكانية التعامل والتواصل مع الطلبة والأساتذة والباحثين وفهم احتياجاتهم العلمية المعلوماتية وتوجيههم الى مصادر المعلومات التقليدية أو الرقمية، والاجابة حول استفساراتهم كما لهم الدور في المشاركة في صناعة المحتوى الرقمي على مستوى الجامعة (Dspace) وتسويق خدمات المعلومات في البيئة التفاعلية. يليها عدد الحاصلين على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية و خريجي المعهد الوطني المتخصص بالتكوين المهني والتسيير بنسبة 42.75% كون أن الجامعة تهتم بالدراسات التطبيقية (في مجال علم المكتبات) التي تحقق الكفاءة الميدانية في تقديم الخدمات المكتبية. أما المتحصلين على شهادة الماستر فنسبتهم وصلت 7.69% وهذا بعد فتح المجال للموظفين بمواصلة الدراسة، كما نجد أكثر من اختصاصي المكتبات والمعلومات يشغل منصب رئيس محافظي المكتبات الجامعية.

2.2 تحليل نتائج الاستبيان

1- الرتبة الوظيفية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني	04	10%
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول	17	42.50%
مساعد المكتبات الجامعية	07	17.50%
وثائقي أمين محفوظات محلل	01	2.50%
وثائقي أمين محفوظات	08	20%
مساعد وثائقي أمين محفوظات	03	7.50%
المجموع	40	100%

جدول رقم 02: يوضح توزيع العينة حسب الرتب الوظيفية.

نلاحظ من خلال الجدول التنوع في الرتب الوظيفية لاختصاصي المكتبات والمعلومات في المكتبة، اذ نجد أعلى نسبة ب 42.50% يشغلها ملحق المكتبات الجامعية من المستوى الأول لأن مساعدي المكتبات الجامعية تمكنوا من مواصلة مسارهم

المحور الأول: الاتصالات الالكترونية بين اختصاصي المكتبات والمعلومات.

1- هل تعتمد على الاتصالات الالكترونية التفاعلية مع الزملاء في العمل؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	95%
لا	02	05%
المجموع	40	100%

جدول رقم 06: الاتصالات الالكترونية مع الزملاء في العمل

نلاحظ أن غالبية اختصاصي المكتبات والمعلومات يعتمدون على الاتصالات الالكترونية مع الزملاء في العمل وهذا بنسبة 95% في حين مثلت نسبة 5% من العينة عدم اعتمادها على الاتصالات الالكترونية.

• اذا كانت الاجابة ب "نعم" فماهي مجالات اعتمادك على الاتصالات الالكترونية؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
التعاملات الالكترونية مع الناشرين والموردين	04	03.76%
التعاملات الالكترونية مع زملاء المهنة لمكتبات أخرى	28	29.78%
التعاملات الالكترونية مع زملاء المهنة داخل نفس المكتبة	32	34.04%
التعاملات الالكترونية مع المستفيدين	28	29.78%
أخرى	02	02.12%
المجموع	94	100%

جدول رقم 07: يوضح مجالات الاتصالات الالكترونية مع الزملاء في العمل.

لقد تنوعت وتقاربت نسب مجالات الاعتماد على الاتصالات الالكترونية بين اختصاصي المكتبات والمعلومات ، فقد بلغت نسبة الاعتماد عليها في التعامل الالكتروني مع زملاء المهنة داخل نفس المكتبة 34.04% كأعلى نسبة وهذا لضرورة تسيير خدمات المكتبة وربح الوقت وعدم التنقل بين المصالح ، كما عبرت نسبة 29.78% انها تعتمد على الاتصالات الالكترونية مع زملاء المهنة لمكتبات أخرى أي مكتبات الكليات والمعاهد وهذا لبعد المسافة بين مكتبات الكليات اذ نجد المكتبة المركزية وبعض الكليات بالقطب الجامعي لأولاد فارس في حين مكتبة كلية العلوم القانونية والعلوم السياسية في وسط مدينة الشلف ، أما مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير فهي بحي السلام.

نفس النسبة 29.78% من اعتبرت اعتمادها على الاتصالات الالكترونية في التعامل مع المستفيدين وتقديم خدمات

خاصة أنها تحتوي على خدمة الاعارة وفق الرفوف المفتوحة (accès libre)، تليها مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي بنسبة 38.88% أو المعالجة الوثائقية (الجرد - فهرسة وتكشيف واعداد القوائم الببليوغرافية ثم الفهرسة الآلية بالاعتماد على البرمجية مفتوحة المصدر PMB لتسيير الخدمات المكتبية- التصنيف وفق نظام داخلي خاص)، أما اخر نسبة 11.11% بالنسبة لمصلحة التوجيه والارشاد ، فهي لا تضم عدد كبير من اختصاصي المكتبات والمعلومات بالمقارنة مع المصالح الأولى، أما مصلحة الاقتناء فكانت نسبة الاختصاصيين بها معدومة وهذا راجع لعدم وجود هذه المصلحة أساسا في مكتبات الكليات والمعاهد وتولي مسؤول المكتبة عملية الاقتناء، وتوفر هذه المصلحة في المكتبة المركزية فقط ورئيس هذه المصلحة هو مهندس في الاعلام الالي.

4. الشهادة المتحصل عليها

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
ماستر في علم المكتبات والمعلومات	08	20%
ليسانس في علم المكتبات والمعلومات	15	37.50%
شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية (DEUA)	01	02.50%
شهادة خريج المعهد الوطني المتخصص بالتكوين المهني والتسيير.	16	40%
المجموع	40	100%

جدول رقم 05: يوضح توزيع العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

هناك تقارب في نسب كل من الاختصاصيين المتحصلين على شهادة خريج المعهد الوطني للتكوين المهني والتسيير 40% و المتحصلين على شهادة الليسانس في التخصص 37.50% ، ففيما يتعلق بالنسبة الأولى هناك استراتيجية متبعة لتوظيف خريج المعهد الوطني للتكوين المهني والتسيير ومنهم نسبة معتبرة تم ترقيتهم اليا في رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول ، ومنهم من يشغل حاليا منصب مسؤول مكتبة، في حين تعود النسبة الثانية الى فتح مجال التوظيف أمام حاملي شهادة الليسانس في التخصص على غرار غيرها من الاختصاصات ، فنجد نسبة مهمة من الحاصلين على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية من واصلوا مساهمهم العلمي وتحصلوا على شهادة الليسانس ، في حين نجد نسبة 20% منهم لديهم شهادة الماستر في التخصص وتمكنوا من شغل رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني أو وثائقي أمين محفوظات محلل، أما اخر نسبة 02.50% فهي تمثل اختصاصي المكتبات والمعلومات الحاصلين على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسب الأخرى وتمثل من لم يتمكنوا من مواصلة مساهمهم العلمي والحصول على شهادة الليسانس في التخصص.

كما يمكن للمستفيدين للاتصال بأي مصلحة من مصالح المكتبة مصلحة الاقتناءات، مصلحة البحث البليوغرافي، مصلحة الارشاد والتوجيه ، مصلحة المعالجة الوثائقية، مصلحة الاعلام الالي، وهذا بغية الاستفسار بكل ما يتعلق سواء بالتسجيلات، الخدمات الوثائقية وتوفير المراجع والخدمات المعلوماتية وتوجيهه للمعلومات، أو تبرئة الذمة أو ايداع المذكرات والأطروحات بالإضافة الى الاقتراحات التي يمكن تقديمها للمكتبة .

3- ماهي طبيعة الاتصالات الالكترونية مع الزملاء

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
اتصالات شخصية	28	43.07%
اتصالات مهنية	37	56.92%
المجموع	65	100%

جدول رقم 10: يوضح طبيعة الاتصالات الالكترونية

اعتبرت نسبة 56.92% من العينة أن اتصالاتها الالكترونية هي مهنية خاصة بمجال العمل وتبادل المعلومات والملفات ، في حين أن نسبة 43.07% اتصالاتها الالكترونية هي شخصية .

3-1 اذا كانت الاتصالات في مجال المهنة (اتصالات مهنية)، ماهي أهم الأسباب أو الدوافع وراء اعتمادك على الاتصالات الالكترونية؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
تبادل الخبرات في المهنة.	26	34.66%
التعرف على اخر التطورات في التخصص.	18	24%
الحصول على مختلف المعلومات والمعارف وتبادلها	29	38.66%
أسباب أخرى	02	2.66%
المجموع	75	100%

جدول رقم 11: يوضح أسباب الاعتماد على الاتصالات الالكترونية

تعتبر نسبة 38.66% أن أسباب اعتمادها على الاتصالات الالكترونية هو الحصول على مختلف المعلومات والمعارف وتبادلها كون عدد معتبر من اختصاصي المعلومات في طور مواصلة مساهمهم العلمي لذا هم دائماً بحاجة الى تبادل المعلومات والتعرف أكثر على حيثيات الخدمات ، كما نجد تبادل الخبرات في المهنة هو سبب وجيه لاعتماد اختصاصي المكتبات على الاتصالات الالكترونية فيما بينهم بهدف تطوير الخدمات وخلق خدمات جديدة ، وهذا ما عبرت عنه نسبة 34.66% من العينة ، واعتبر البعض 24% أن أهم دافع للاتصالات الالكترونية في مجال العمل هو التعرف على اخر التطورات في التخصص وهذه الفئة تتواصل مع متخصصين

الالكترونية لربح الوقت وتقليل الجهد على المستفيد، اما مسؤولو المكتبات وبلغت نسبتهم 03.76% فيجدون أن تعاملاتهم الالكترونية معظمها مع منتجي المعلومات من ناشرين وموردين في مرحلة الاقتناءات.

• اذا كانت الاجابة ب"لا" فلماذا؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
عدم الرغبة في الاتصال الالكتروني	00	00%
عدم الحاجة في التواصل الالكتروني في مجال العمل.	02	66.66%
عدم اتقان تقنيات الاتصال الالكتروني التفاعلي	01	33.33%
المجموع	03	100%

جدول رقم 08: يوضح عوامل عدم الاعتماد على الاتصالات الالكترونية

أكبر نسبة من اختصاصي المكتبات والمعلومات التي لا تعتمد على الاتصالات الالكترونية والتي بلغت 66.66% أرجعت السبب حسب رأيها في عدم الحاجة في التواصل الالكتروني في مجال العمل ، أما النسبة المتبقية 33.33% فهي لا تجد التعامل مع تقنيات الاتصالات الالكترونية.

2- ماهي أهم تقنيات الاتصالات الالكترونية المستخدمة مع الزملاء؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف	24	27.58%
البريد الالكتروني	34	39.08%
الشبكات الاجتماعية.	29	33.33%
أخرى	00	00%
المجموع	87	100%

جدول رقم 09: يوضح أهم التقنيات المعتمدة في الاتصال مع الزملاء.

بالرغم من التغيير الحديث نسبياً في مقر الجامعة (من حي السلام الى أولاد فارس) سنة 2013-2014 إلا أن ادارة الجامعة اهتمت بتوفير البنية التحتية للاتصالات سواء شبكات الهاتف أو الأنترنت ، فمعظم الكليات ان لم نقل كلها تتوفر على الربط بشبكة الأنترنت ويتدفق عال ، هذا ما ساهم في التنوع الواضح في التقنيات المعتمدة في التواصل اذ بلغت أعلى نسبة 39.08% للبريد الالكتروني كونه وسيلة سريعة وسهلة ومتداولة قبل الشبكات الاجتماعية والتي بلغت نسبتها 33.33%، والتي طغى استعمالها في السنوات الأخيرة ولقت رواجاً واسعاً كواحدة من تطبيقات الويب 2.0. كما نجد نسبة معتبرة من عينة الدراسة تعتمد على الهاتف في الاتصال مع الزملاء وهذا راجع لتوفر خدمة الأرقام الثلاثية (trois chiffres) لتسهيل الاتصالات الالكترونية بين المكتبيين وجميع الموظفين.

داخل وخارج الوطن

4- اذا كنت تعتمد على تطبيقات الشبكات الاجتماعية كنوع من الاتصال الالكتروني. فما هي اكثرها استخداما؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الفيس بوك	37	47.43%
تويتر	00	00%
انستغرام	04	05.12%
الواتس اب	04	05.12%
فايبر	11	14.10%
غوغل +	22	28.20%
أخرى	00	00%
المجموع	78	100%

جدول رقم 12: يوضح الشبكات الاجتماعية الأكثر استخداما

اعتبرت أكبر نسبة من العينة 47.43% أنها تعتمد على تقنية الفيس بوك للتواصل الالكتروني مع زملاء المهنة، وهذا راجع الانتشار الواسع وسهولة استخدام هذا التطبيق في حين بلغت نسبة استخدام قوقل + ثاني نسبة 28.20%، الفايبر بنسبة 14.10%، أما نسبة 05.12% فكانت لاستخدام كل من تطبيق الواتساب وانستغرام.

5- هل تعتمد على تطبيقات أخرى في الاتصال وتبادل المعلومات مع الزملاء؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	27.02%
لا	27	72.97%
المجموع	37	100%

جدول رقم 13: يوضح مدى الاعتماد على تطبيقات أخرى في الاتصال وتبادل المعلومات مع الزملاء.

أجابت نسبة 72.97% من عينة الدراسة بعدم اعتمادها على تطبيقات الكترونية أخرى في الاتصال مع زملاء المهنة، في حين بلغت نسبة اختصاصي المكتبات والمعلومات الذين يعتمدون على تطبيقات أخرى في الاتصال نسبة 27.02%.

6- ماهي أبرز التطبيقات الأخرى المعتمدة في الاتصال الالكتروني؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
Google drive	08	66.66%
google docs	04	33.33%
Drop box	00	00%
المجموع	12	100%

جدول رقم 14: يوضح أبرز التطبيقات الأخرى المعتمدة في الاتصال الالكتروني.

هناك بعض اختصاصي المكتبات والمعلومات يعتمدون على تطبيقات الحوسبة السحابية في التعاملات المهنية، سواء في حفظ الملفات الادارية أو تبادل المعارف والمعلومات والاتصالات مع زملاء المهنة، وهذا بسبب سهولة تنصيب هذه التطبيقات وحفظها للمفات ذات أحجام معتبرة، بالإضافة الى عدم الحاجة الى أوعية معلومات، فهي تحتاج فقط الربط بشبكة الأنترنت، ويعتبر تطبيق google drive الأكثر استخداما بنسبة 66.66%، أما google docs فبلغت نسبة استخدامه 33.33%.

المحور الثاني: القيمة المضافة للاتصالات الالكترونية على خدمات المعلومات

7- هل تعتمد على اتصالات الكترونية مع المستخدمين؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	72.50%
لا	11	27.50%
المجموع	40	100%

جدول رقم 15: يوضح الاتصالات الالكترونية مع المستخدمين

تتعامل نسبة 72.50% من العينة الكترونيا مع المستخدمين وهذا لتقديم مختلف خدمات المعلومات (الاعارة بنوعيتها، الاحاطة الجارية، الرد على الاستفسارات، تدريب المستخدمين، البث الانتقائي، بالإضافة الى الخدمات الأخرى مثل التسجيلات، تهرئة الذمة وغيرها وسنتطرق اليها بالتفصيل لاحقا)، أما نسبة 27.50% فهي ليست لها علاقة مع المستخدمين ولا تتعامل معهم الكترونيا وهم اختصاصي المكتبات العاملين في مصلحة المعالجة الوثائقية باستخدام البرمجية مفتوحة المصدر (PMB la saisie).

8- ماهي أهم تقنيات الاتصال مع المستخدمين؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف	13	20.03%
البريد الالكتروني	24	40.67%
منتديات الحوار	00	00%
الشبكات الاجتماعية	22	37.28%
أخرى	00	00%
المجموع	59	100%

جدول رقم 16: يوضح أهم تقنيات الاتصال مع المستخدمين

يتضح من خلال الجدول اختصاصي المكتبات والمعلومات في مكتبة الشلف يعتمدون على تقنيات مختلفة في الاتصال مع المستخدمين، أولها البريد الالكتروني بنسبة 40.67% بتقديم مختلف الخدمات عبر البريد الالكتروني للمكتبة أو البريد الالكتروني الشخصي لاختصاصي المكتبات والمعلومات،

* خدمة التسجيلات: تعرضت المكتبة عبر صفحاتها الرقمية لكل ما يتعلق بالتسجيل على مستوى المكتبة المركزية سواء بالنسبة للطلبة الجدد الحاصلين على شهادة البكالوريا أو إعادة التسجيل بالنسبة للسنوات الأخرى (ملف التسجيل، بداية فترة التسجيلات، المصلحة المكلفة بالتسجيل، اجال التسجيلات).

* خدمة الاعارة: كما تطرقت لشروحات عن كل ما يخص نظام الاعارة الداخلية والخارجية واجال الاعارة وعدد المراجع المسموح بها، والعقوبات المترتبة عن التأخر أو ضياع المراجع.

* تبرئة الذمة: باعتبار أن تبرئة الذمة وثيقة ضرورية في حالة تغيير التخصص، ومن متطلبات ملف نهاية الدراسة الجامعية، تطرقت المكتبة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وعبر موقعها الالكتروني الى كل ما يتعلق بتبرئة الذمة (ملف تبرئة الذمة، المصلحة المكلفة بها، الأجل المحددة)، بالإضافة الى تحميل وثائق مكملة للملف من الموقع الالكتروني للمكتبة.

* ايداع مذكرات التخرج على مستوى المكتبة: تطرقت المكتبة عبر موقعها الالكتروني الى شرح مفصل لكل ما يتعلق بعملية ايداع مذكرات التخرج (رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه)، بالإضافة الى ابراز تعليمات المكتبة فيما يخص:

- ملف ايداع المذكرات-النموذج الموحد للمصحف الأولى للمذكرة (page de garde)-الاجراءات المكتبية بعد عملية الايداع (مقارنة محتوى الأطروحة، التأكد من اشعار الأطروحة في بوابة PNST، وتبرئة الذمة)، كما حاولت شرح كل ماله علاقة بإهداء بحث أو مؤلف علمي للمكتبة. أما نسبة 08.33% من العينة كان هدفها من التواصل الالكتروني مع المستفيدين هو اشراكهم في صناعة المحتوى الرقمي للمكتبة.

10- في اطار التواصل مع المستفيد، ماهي أبرز خدمات المعلومات المقدمة في بيئة الكترونية تفاعلية؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الاعارة	20	27.77%
البث الانتقائي للمعلومات	11	15.27%
الاحاطة الجارية	08	11.11%
اقتراح اقتناءات	10	13.88%
البحث والاسترجاع في قواعد البيانات	16	22.22%
الخدمة المرجعية	07	9.72%
المجموع	72	100%

جدول رقم 18: يوضح أبرز خدمات المعلومات المقدمة في بيئة الكترونية تفاعلية

نلاحظ التنوع الواضح في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة اذ تعتبر خدمة الاعارة هي الخدمة الرئيسية في خدمات المعلومات و بلغت نسبتها 27.77% حيث يمكن للمستفيد الدخول الى الفهرس الالي (pmb) المتاح على الخط، ومعرفة امكانية توفر المرجع، ومكان تواجده بمعنى هل هو متوفر في المكتبة المركزية أم في احدى مكتبات الكليات، وهل هو معار

أما نسبة 37.28% من العينة فهي تعتمد على التواصل الالكتروني وتقديم الخدمات للمستفيدين اعتمادا على تطبيقات الشبكات الاجتماعية سواء عبر الصفحات الرسمية للمكتبة في الشبكات الاجتماعية (الفايس بوك، التويتر، قوقل+)، أو من خلال الصفحات الشخصية لاختصاصي المكتبات والمعلومات. في حين أخذت نسبة استخدام الهاتف في التواصل مع المستفيدين نسبة 20.03% من خلال توفير أرقام هاتفية لمختلف المصالح بالمكتبة، أو عبر الاتصال بالأرقام الهاتفية الشخصية لاختصاصي المكتبات والمعلومات.

9- ماهو الغرض من التواصل مع المستفيدين الكترونيا؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
التعريف بمصادر معلومات المكتبة	20	23.80%
تقديم الخدمات الكترونيا	20	23.80%
التفاعل مع المستفيدين	13	15.47%
التسويق لخدمات المكتبة	09	10.71%
معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيد	15	17.85%
اشراك المستفيد في صناعة المحتوى الرقمي للمكتبة	07	8.33%
أخرى	00	00%
المجموع	84	100%

جدول رقم 17: يوضح الغرض من التواصل مع المستفيدين الكترونيا.

عبرت نسبة 23.80% أنها تتواصل مع المستفيدين الكترونيا بغرض التعريف بمصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة من كتب ومذكرات ورسائل جامعية، وقواعد بيانات مشترك فيها، لأن هناك طلب لا يرتادون المكتبة فبالثالي ليست لديهم دراية حول حجم ونوعية الرصيد المتوفر بالمكتبة، كما عبرت نفس النسبة انها تتعامل الكترونيا من أجل تقديم الخدمات الكترونيا للمستفيدين وتسهيل الاجراءات وريح الوقت وتقليل الجهد وتردد المستفيد الى المكتبة من خلال تقديم خدمات معلومات عبر التطبيقات الالكترونية مثل تقديم اقتراح للاقتناء، الاحاطة الجارية الالكترونية، تدريب المستفيدين حول استخدام الفهرس الالي وقواعد البيانات والنظام الوطني للتوثيق على الخط وهذا بنشر فيديوهات تشرح طرق البحث، وطرق التسجيل والاشترك وغيرها، أما نسبة 17.85% فاعتبرت ان تواصلها مع المستفيدين الكترونيا هدفه معرفة الاحتياجات الحقيقية للمستفيد عن طريق الدردشة وما يرد من تعليقات واءاء والعمل على تلبيتها، كما اعتبر التفاعل مع المستفيد هو هدف 15.47% من العينة، لأن التفاعل مع المستفيد ومعرفة توجهاته وآرائه يساعد في تحسين نوعية الخدمات والأخذ بمقترحاته يمكن من خلق خدمات جديدة، أما نسبة 10.71% فكان هدفها هو التسويق لخدمات المكتبة والتعريف بها وأبرز هذه الخدمات نجد:

ف نجد أن المكتبة المركزية تحيط المستفيدين بكل ما هو جديد من مصادر معلومات عبر صفحاتها الرسمية على الموقع الإلكتروني للمكتبة، والمواقع الاجتماعية سواء الفيس بوك، التويتر وغيرها، حتى يكون المستفيد على دراية باقتناءات المكتبة.

واخير نجد أن الخدمة المرجعية بلغت نسبتها 09.72%، حيث بإمكان المستفيدين الاتصال باختصاصي المكتبات والمعلومات على مستوى المكتبة المركزية عن طريق احدى قنوات الاتصال المعتمدة سواء المكالمات الهاتفية أو البريد الإلكتروني أو صفحة المكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي والاستفسار حول خدمة المراجع والحصول على المعلومات المرجعية من المصادر المتوفرة بالمكتبة (المعجم والقواميس والموسوعات ودوائر المعارف والمستخلصات وكتب التراجم والبليوغرافيات والحواليات وغيرها...

11- حسب رأيك، ماهي أسباب تقديم خدمات معلومات في بيئة رقمية تفاعلية؟

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
22.50%	18	تقليل الجهد والوقت في تقديم خدمات المعلومات
28.75%	23	إيصال الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين
31.25%	25	التعرف على الاحتياجات الفعلية ومنها تطوير الخدمات
17.50%	14	تدريب المستفيدين على البحث واسترجاع المعلومات من المصادر الرقمية
100%	80	المجموع

جدول رقم 19: يوضح أسباب تقديم خدمات معلومات في بيئة رقمية تفاعلية.

لقد تعددت وتنوعت أسباب تقديم خدمات معلومات في بيئة الكترونية تفاعلية، ويعتبر التعرف على الاحتياجات الفعلية للمستفيدين ومنها تطوير الخدمات أهم وأول سبب 31.25% وهذا من خلال التفاعل مع المستفيدين معرفة آرائهم واقتراحاتهم حول الخدمات وطلباتهم عبر التغذية العكسية، أما السبب الثاني هو إيصال الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين ب 28.75% فلما تقوم المكتبة بتقديم خدماتها عبر صفحاتها الاجتماعية خاصة الفيسبوك فهي توسع من دائرة أو حجم المستفيدين، كما تساعد الخدمات الإلكترونية في تقليل الجهد والوقت بالنسبة لاختصاصي المكتبات والمعلومات وللمستفيدين لريح الوقت خاصة للمستفيدين الذين يصعد تحضير بحوث أكاديمية (مذكرات ورسائل جامعية) والتقليل من تردد المستفيد على المكتبة خاصة بعد تغيير مقر المكتبة الى أولاد فارس، في حين تساعد الخدمات الإلكترونية على تدريب المستفيدين وتوعيدهم على استخدام المصادر الرقمية 17.50%.

أم لا قبل التوجه الى المكتبة لإعارته، فضلا عن امكانية حجز المواد على الخط المباشر من خلال الفهرس المتاح على الخط OPAC، كما تعتبر خدمة البحث والاسترجاع من ضمن أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة في البيئة الإلكترونية 22.22% من خلال توفير المكتبة روابط تشعبية للعديد من قواعد البيانات في مختلف الاختصاصات عبر النظام الوطني للتوثيق على الخط (SNDL)، وهذا بعد اشتراك المستفيد وحصوله على كلمة السر من مصلحة الاعلام الالي بالمكتبة، بعدها يمكنه البحث والاسترجاع في جميع قواعد البيانات المشترك فيها من أي مكان ووقتما شاء ذلك، مع شرح طريقة التسجيل والبحث والاسترجاع، كما تعتمد المكتبة على تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات وهذا ما عبرت عنه نسبة 15.27%، بحيث تقدم المكتبة خدمة البث الانتقائي للمعلومات بالطريقة التقليدية، كما تعتمد في ذلك على الطريقة الإلكترونية التفاعلية بنشر مصادر المعلومات المتوفرة عبر الموقع الإلكتروني أو صفحاتها على الشبكات الاجتماعية وهذا لعد أسباب أهمها:

-عدم اطلاع بعض الطلبة على الرصيد وعدم معرفتهم بمصادر المعلومات المتوفرة.

-نقص الخبرة البحثية واسترجاع المعلومات وصعوبة استخدام الفهرس على الخط لدى بعض الطلبة.

-توفير الجهد والوقت خاصة لطلبة العلوم الاقتصادية وطلبة العلوم القانونية لبعدها المسافة عن المكتبة المركزية، وللطلبة والباحثين خارج جامعة الشلف.

تزود المكتبة الباحثين والأساتذة والطلبة بمصادر معلومات ورقية ورقمية حول موضوعات أبحاثهم العلمية، كما تحيلهم الى مواقع مكتبات رقمية ومحركات بحث متخصصة وروابط تشعبية لقواعد بيانات وفهارس مكتبات وأدلة بحث عالمية وهذا عن طريق البريد الإلكتروني أو من خلال التفاعل معهم عبر الشبكات الاجتماعية أو من خلال الاتصالات الهاتفية.

في حين بلغت نسبة خدمة اقتراح اقتناءات 13.88%، بحيث تشرك المكتبة مستفيديها في عملية الاقتناءات عبر توفير حيز الكتروني خاص بتقديم اراء واقتراحات المستفيدين في توفير عناوين معينة لمراجع ومصادر معلومات قد تكون عدد النسخ الموجود بها محدود بالنظر لاحتياجات المستفيدين أو اقتراح عناوين لا تحوزها المكتبة، وهذا عن طريق ملئ استمارة "اقتراح اقتناءات" التي تنشرها المكتبة على موقعها الإلكتروني والشبكات الاجتماعية. أما خدمة الاحاطة الجارية الإلكترونية فبلغت 11.11%، اتجهت المكتبة الى اعتماد الخدمات المرجعية مثل الاحاطة الجارية بطريقة الكترونية، حيث وضعت فضاء خاص بالاقتناءات الجديدة لكل سنة جامعية في جميع الاختصاصات وهذا بغية اطلاع الطلبة والمستفيدين بكل مصادر المعلومات سواء التقليدية أو الإلكترونية الحديثة التي تمتلكها المكتبة.

يتأثر مستوى الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين بجملة من العوامل أبرزها التعرف على مختلف الاقتراحات التي يقدمها المستفيدون ومعالجة النقص الموجودة على مستوى الخدمات وخلق خدمات جديدة في بيئة تفاعلية من خلال التفاعل معهم، ومعرفة آراءهم ووجهات نظرهم المختلفة وهذا ما عبرت عنه نسبة 40%، بالإضافة إلى إشراك المستفيد في الخدمات المكتبية (اقتراح اقتناء، وصف المحتوى) وإشراكه في صناعة المحتوى الرقمي للمكتبة 30.58%، كما عبرت عن نسبة 29.40% عن اقتراحات أخرى تمثلت في التنوع في توفير مصادر المعلومات في بيئة الويب 2.0 من قواعد بيانات ومستودعات رقمية وغيرها، بالإضافة إلى إنشاء فهارس 2.0 ومشاركة المستفيد في وصف المحتوى الرقمي للمكتبة.

نتائج الدراسة

انطلاقاً من الدراسة الميدانية بشقيها سواء المتعلق بالمعطيات المتوفرة على صفحات المكتبة الرسمية على المواقع الإلكترونية أو من خلال تحليل معطيات الاستبانة خلصنا إلى جملة من النتائج أبرزها ما يلي:

-توجه المكتبة الجامعية لتقديم خدمات في بيئة إلكترونية تفاعلية بداية من 2017.

-عمل إدارة الجامعة على توفير البنية التحتية للاتصالات سواء شبكة الهاتف أو شبكة الإنترنت مما ساهم وبشكل واضح في تسهيل الاتصالات بين اختصاصي المكتبات والمعلومات والفاعلين في تطوير الخدمات المقدمة.

-اهتمام اختصاصي المكتبات والمعلومات بالاتصالات الإلكترونية مع زملاء المهنة لتبادل المعلومات والملفات وتسهيل التنقلات بين المصالح.

-يوجد تواصل واتصال إلكتروني بين اختصاصي المكتبات والمعلومات وبين المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين بغية معرفة احتياجاتهم المعلوماتية في أي وقت ومن أي مكان والعمل على تلبيتها.

-ادراك المكتبة للنقائص التي تعانيها من خلال التغذية العكسية والاقتراحات التي يقدمها المستفيدون عبر وسائل الاتصال الإلكترونية مما ساهم في الرفع من مستوى الخدمات وخلق خدمات جديدة.

-تقديم المكتبة لجملة من الخدمات في البيئتين التقليدية والإلكترونية التفاعلية هذه الأخيرة التي تشهد تطوراً وتحسناً واضحاً بسبب الانتشار الواسع في تكنولوجيا الاتصالات.

-تركيز المكتبة على تقديم خدمات معلومات في بيئة الويب 2.0 للتواصل أكثر مع المستفيدين وأهم هذه الخدمات: خدمة البث الانتقائي للمعلومات، خدمة الاحاطة الجارية، خدمة تدريب المستفيدين.

-اتباع المكتبة لاستراتيجية واضحة في التسويق لخدماتها

12- حسب رأيك، هل تساعد الاتصالات الإلكترونية مع اختصاصي المكتبات في رفع مستوى الخدمات المقدمة من خلال؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
اتاحة الفرصة للتواصل والتفاعل بين المتخصصين في مجتمع افتراضي.	17	23.28%
تبادل المعلومات والخبرات من خلال مجموعات النقاش	15	20.54%
الاطلاع على مكتبات 2.0 والاستفادة منها.	10	13.69%
المشاركة في التظاهرات العلمية (مؤتمرات عن بعد-دورات وورش عمل عن بعد-	14	19.17%
أخرى	00	00%
المجموع	73	100%

جدول رقم 20: يوضح البيانات رفع مستوى خدمات المعلومات.

تساهم الاتصالات الإلكترونية في الرفع من الكفاءات والمهارات الفنية والتقنية لاختصاصي المكتبات والمعلومات، وتحسين مستوى الخدمات المعلوماتية المقدمة من خلال مجموعة من الأساليب والطرق أهمها التواصل المعرفي في التخصص وهذا ما عبرت عنه نسبة 23.28% بإتاحة الفرصة للتواصل والتفاعل بين المتخصصين في مجتمع افتراضي، كما يعتبر تبادل المعلومات والخبرات من خلال مجموعات النقاش والاشتراك في مجموعات تناقش تطورات المهنة أسلوب آخر لرفع مستوى الخدمات واكتشاف خدمات جديدة وهذا ما عبرت عنه نسبة 20.54%، وتعتبر الاتصالات العلمية غير الرسمية بين اختصاصي المكتبات والمعلومات من خلال المشاركة في التظاهرات العلمية (مؤتمرات عن بعد-دورات وورش عمل عن بعد-أسلوب معتمد من قبل المكتبات خاصة الجامعية لتطوير خدماتها 19.17%، لأنه يعتبر تدريب أو تكوين إلكتروني للكفاءات البشرية، أما آخر نسبة 13.69% فكانت للاطلاع على مكتبات 2.0 والاستفادة منها.

13- حسب رأيك، كيف يساهم التفاعل مع المستفيدين من تطوير وتحسين خدمات المعلومات؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
اشترك المستفيد في الخدمات المكتبية (اقتراح اقتناء-وصف المحتوى-	26	30.58%
رفع مستوى الخدمات بعد الأخذ بالاقتراحات والآراء.	34	40%
أخرى	25	29.41%
المجموع	85	100%

جدول رقم 21: يوضح مساهمة التفاعل مع المستفيدين من تطوير وتحسين خدمات المعلومات.

الهوامش

- 1- مصطفى، محمود أبو بكر؛ عبدالله، عبد الرحمن البريدي، 2008، الاتصال الفعال: مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص: 632.
- 2- محمد عبد الحميد، 2007، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، عالم الكتب، ص: 26.
- 3- محمد، فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، ص: 171.
- 4- حسن، جعفر الطائي، 2013، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، عمان، دار البداية ناشرون وموزعون، ص: 106.
- 5- عامر، ابراهيم قنديلجي؛ حسن، رضا النجار، 2015، علم المعلومات والنظم والتقنيات، عمان، دار المسيرة، ص: 127.
- 6- خليفة، محمود عبد الستار، 2009، لجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل الى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0، مقال في مجلة سيبرارين، ع: 18، اطلع عليه بتاريخ: 2019-03-10 متاح على الرابط: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382;-----20--20-----&catid=164:2009-05-20-10-02-29&
- 7- هاشم شاهين، عبد الباسط أحمد، 2014، التفاعلية على مواقع الصحف الالكترونية، الاسكندرية، دار العلوم، ص: 159.
- 8- خلف، ياسر عبد الرحمن. تكنولوجيا الاعلام والاتصالات، 2017، عمان، الجنادرية للنشر والتوزيع، ص: 194. متاح على الرابط: <https://books.google.dz/books?id=zqs8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false> 08-11-2018، اطلع عليه يوم: 08-11-2018.
- 9- Morand Jean-Claude et autres. RSS Blogs un nouvel outil pour le management :101 applications de RSS nouvelles études de cas. paris:MM édition. 2006.p.47. disponible sur: <https://books.google.dz/books?id=DWY2A0JsURkC&pg=PA47&dq=weblog+d%C3%A9f%C3%A9nition&hl=false&consult=le:07-11-2018>.
- 10- العلي، صالح. مهارات التواصل الاجتماعي: أسس مفاهيم وقيم، 2015، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، ص: 123.
- 11- محمد كلو، صباح. الحوسبة السحابية: مفاهيمها وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات. 2015، مقال في مجلة QScience Proceedings، ع: 8، . متاح على الرابط: <http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/qproc.2015.gs1a.8>
- اطلع عليه يوم: 2019-03-25.
- 12- Partridge. Helen. Lee. Gulie. Munro. Carrie. becoming "librarian 2.0": the skills knowledge and attributes required by library and information science professionals in web 2.0 world (and beyond). <https://core.ac.uk/download/pdf/10902214.pdf>. Consulter le: 28-04-2019.
- 13- Huvila. Isto. Holmberg. Kim. Kronqvist. Berg. Maria. what is librarian2.0 -new competencies or interactive relations? A library professional viewpoint. article in journal of librarianship and information
- 14- Partridge. Helen. Lee. Gulie. Munro. Carrie. becoming "librarian 2.0": the skills knowledge and attributes required by library and information science professionals in web 2.0 world (and beyond). EBID.
- 15- <https://www.univ-ehf.dz/bu/le> 21-04-2019.
- 16- <https://www.facebook.com/bucentrale/consulter> le: 21-04-2019.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- 1- أبو بكر، مصطفى محمود؛ عبدالله، عبد الرحمن البريدي، 2008، الاتصال الفعال: مدخل استراتيجي سلوكي لجودة العلاقات في الحياة والأعمال، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- 2- شاهين، هشام؛ أحمد، عبد الباسط، 2014، التفاعلية على مواقع الصحف الالكترونية، دار العلوم، الاسكندرية.

ومصادر معلوماتها ولتقديم خدمات معلومات في بيئة الكترونية بالإضافة الى شرح كل ما يتعلق باحتياجات الطالب للمكتبة منها: النظام الداخلي للمكتبة، برنامج التسجيلات وايداع المذكرات وتبرئة الذمة وغيرها.

-عدم الاعتماد على تطبيقات الحوسبة السحابية الأخرى للاتصال بين اختصاصي المكتبات والمعلومات بسبب عدم الدراية الكافية بدورها في تسهيل وتسريع وتيرة الاتصالات.

خاتمة

وختاماً لهذه الدراسة ارتأينا طرح جملة من التوصيات التي من شأنها دفع قوة الاتصالات الالكترونية التي تعتبر القلب النابض رفع مستوى خدمات كل المؤسسات وخاصة المؤسسات الوثائقية وعلى رأسها المكتبات الجامعية ومن أبرز هذه التوصيات

-العمل على التحديث المستمر للمعلومات المنشورة على موقع المكتبة وصفحاتها الاجتماعية، حتى يكون المستفيد من طلبته وأساتذة وباحثين وحتى موظفين على دراية باخر المستجدات بخصوص ما يتعلق بالمكتبة سواء من ناحية الخدمات أو مصادر المعلومات.

-تكوين فرقة عمل تحت ادارة اختصاصي المكتبات والمعلومات من أجل تقديم الخدمات المكتبية والتفاعل مع المستفيدين في بيئة الكترونية تفاعلية ومعرفة أهم انشغالاتهم وتساؤلاتهم وبالتالي تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.

-التعريف أكثر برصيد المكتبة عن طريق عرض أكبر قدر ممكن من رصيد المكتبة في مواقع التواصل الاجتماعي لجلب انتباه المستفيدين .

-تعميم فكرة تقديم خدمات المعلومات عبر البريد الالكتروني والشبكات الاجتماعية لجميع مكتبات الكليات وليس فقط المكتبة المركزية ، حتى يتمكن المستفيد في تخصص معين من التعامل مباشرة مع مكتبة كليته ، وهذا خصوصا بعد تطبيق مبدأ اللامركزية ، والانفراد الجزئي لكل مكتبة في تسيير مصالحها وخدماتها (الاقتناء، التصنيف الفرعي).

-اتاحة الفهرس الالي المتاح على الخط في مواقع الشبكات الاجتماعية حتى يصبح المستفيد قادرا على وصف المحتوى الفكري ، وهذا بإضافته لكلمات مفتاحية لوصف أي مصدر في الفهرس وتحقيق ما يسمى ب SOPAC.

-ضرورة استخدام والاستفادة من تطبيقات الحوسبة السحابية للاتصال بين اختصاصي المكتبات والمعلومات وتبادل المعلومات والملفات ، وكذلك في تقديم الخدمات للمستفيدين لربح الوقت والتقليل من نفقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات.

تضارب المصالح

❖ يعلن المؤلفان أنه ليس لديهما تضارب في المصالح.

- 3- الطائي، حسين جعفر، 2013، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان.
- 4- عبد الحميد، محمد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة.
- 5- عبد الحميد، محمد، 2007، الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت، عالم الكتب، القاهرة.
- 6- عبد الهادي. محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات.
- 7- العلي، صالح، 2015، مهارات التواصل الاجتماعي: أسس مفاهيم وقيم، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- 8- ياسر عبد الرحمن، خلف، 2017، تكنولوجيا الاعلام والاتصالات، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان. متاح على الرابط:
<https://books.google.dz/books?id=zqs8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false> 08-11-2018. اطلع عليه يوم: 08-11-2018.

المقالات

- 9- محمد كلو، صباح، الحوسبة السحابية: مفهومها وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، مقال في مجلة QScience Proceedings.2015. ع.8. متاح على الرابط:
<http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/qproc.2015.gsla.8> اطلع عليه 25-03-2019. يوم: 25-03-2019.
- 10- عبد الستار، محمود خليفة، 2009، الجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل الى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0، مقال في مجلة سبيرارين، ع.18. متاح على الرابط:
http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382:-----20--20-----&catid=164:2009-05-20-10-02-29&10-03-2019 اطلع عليه بتاريخ: 10-03-2019.

المراجع باللغة الأجنبية

- 1-Huvila.Isto.Holmberg.Kim..Kronqvist-Berg.Maria.what is librarian2.0 -new competencies or interactive relations? A library professional viewpoint.article in journal of librarianship and information
- 2-Partridge.Helen.Lee.Gulie.Munro .Carrie.becoming "librarian 2.0". the skills knowledge and attributes required by library and information science professionals in web 2.0 world(and beyond).<https://core.ac.uk/download/pdf/10902214.pdf>. Consulted le:28-01-2019.
- 3-Morand Jean-Claude et autres. RSS .Blogs un nouvel outil pour le management :101 applications de RSS nouvelles études de cas. paris.MM édition.'2006.p.47. disponible sur:<https://books.google.dz/books?id=DWY2AOJsURkC&pg=PA47&dq=weblog-d%C3%A9f%C3%A9nition&hl=false> consulter le:07-11-2018

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

المؤلفان زليخة حشود، وهيبة سعدي غراممي، (2020)، الاتصالات الالكترونية التفاعلية بين اختصاصي المكتبات الجامعية خيار أم وسيلة حتمية للاستمرار؟ دراسة حالة مكتبة جامعة حسيبة بن بوعلي -الشلف، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، الصفحات. ص ص : 117-132