



مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة الجزائر -

رت م د: 1112-4040، رت م د: 2588-204X

المجلد: 33 العدد: 02 السنة: 2019 الصفحة: 942-969 تاريخ النشر: 2019-09-30

**مهارات أخصائي المعلومات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية : حالة
مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم إسلاميت
قسنطينة**

**The skills of information specialists for Electronic
Services offers: Case of Dr. Ahmed Arwa Library at
Emir Abdulkader University of Islamic Sciences
Constantine**

الطالب بلال حجاز

bilel.bib@gmail.com

تحت إشراف أ. د. نبيل عكنوش

جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2

تاريخ الإرسال: 2019-03-13 تاريخ القبول: 2019-05-06

الملخص:

تهدف الدراسة لقياس مستوى مهارات الطاقم البشري المتخصص بمكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية الضرورية لتقديم عروض الخدمات الإلكترونية تستوفي أصول الجودة لتحقيق رضا المستفيدين منها، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة للإلمام بالظاهرة وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وزع على عينة قصدية قدرت بـ 26 فردا، كما تم الاعتماد على أسلوب الملاحظة وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها امتلاك أفراد عينة البحث مستوى متوسط من مهارات التعامل مع مختلف التقنيات التكنولوجية الأساسية لتقديم الخدمات الإلكترونية.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

الكلمات المفتاحية: أخصائي المعلومات، المهارات، عروض الخدمات الإلكترونية، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة.

Abstract:

The aim of the study is to measure the level of skills of the human staff specialized in the library of Dr. Ahmed ourwa at Emir Abdul kader University of Islamic Sciences necessary to offer electronic services that meet the quality requirements to achieve the satisfaction of the users, the study was used on the case study methodology and the questionnaire was adopted as a key tool for data collection. The study found that the respondents had an average level of the skills to deal with the various technologies necessary to provide electronic services.

keywords:

Specialist Information, Skills Evaluate, Electronic Services offers, Ahmed ourwa Library.

المقدمة:

تعرف المكتبات الجامعية فترة تحولات جذرية عميقة ومرحلة تغيرات كبيرة بسبب الإبداعات التقنية والتطورات التكنولوجية ناهيك عن زيادة وعي المستخدمين وتنوع حاجياتهم في مقابل بروز وسائل فعالة وبديلة لتحصيل المعلومة والمعرفة، ومع ظهور أنظمة المعلومات الآلية واتساع دائرة استخدامها وانتشار شبكة الانترنت وتنوع خدماتها وبروز المكتبات الرقمية والتسهيلات المرافقة لها؛ كل هذه التغيرات الهيكليّة أدت إلى تغيير الكثير من المفاهيم والممارسات المتعلقة بالخدمات المكتبية بل وبالعامل المكتبي ككل، حيث امتدت هذه التغيرات لتلقى بظلالها على العنصر البشري الذي يعتبر من الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح. أين أعيد النظر بالأدوار المتاحة لأخصائيي المعلومات وبالمهام الموكلة إليهم مما فرض عليهم الاهتمام بأنفسهم وتنمية مهاراتهم حتى



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

يتمكنوا من تقديم الخدمات على أكمل وجه، ومن الواضح أن العاملين في المكتبات أمام تحديات كبيرة للتأقلم مع مفردات البيئة الإلكترونية التي تفرض نفسها بقوة، مما أدى إلى فرض نمط جديد من المهارات والسلوكيات للتمكن من التعامل معها وبالتالي أستوجب على القائمين إيجاد آليات لتمكين هذه المهارات الجديدة للموظفين من خلال الدورات التدريبية الهادفة والمخططة كما يجب على العاملين الحرص على التكوين الذاتي المستمر من أجل اكتساب الثقافة المعلوماتية لمجابهة متطلبات العمل في البيئة الإلكترونية.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

1.1. إشكالية الدراسة وأسئلتها:

إن النقلة التقنية التي تعيشها المكتبات الجامعية لم تحدث تغيرات جوهرية على مستوى المفاهيم والمصطلحات والتسميات فحسب، بل امتد هذا التغيير ليطل الممارسات والأنشطة والوظائف والسلوكيات، أين أعيد النظر بالأدوار المتاحة لأخصائيي المعلومات وبالمهام الموكلة إليهم مما فرض عليهم الاهتمام بأنفسهم وتنمية مهاراتهم حتى يتمكنوا من تقديم الخدمات على أكمل وجه، ومن الواضح أن العاملين في المكتبات أمام تحديات كبيرة للتأقلم مع مفردات عروض الخدمات الإلكترونية التي تفرض نفسها بقوة، مما أدى إلى فرض نمط جديد من المهارات والسلوكيات للتمكن من التعامل مع هذه البيئة من أجل اكتساب الثقافة المعلوماتية لمجابهة متطلبات العمل في البيئة الإلكترونية، ومن هذا المنطلق جاءت فكرة الدراسة للوقوف على مستوى مهارات العاملين بالمكتبة الجامعية د. أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر، وقد حاولنا من خلال الإشكالية المطروحة الإجابة على سؤال رئيسي لمعرفة مستوى مهارات العاملين في مكتبة الدكتور أحمد عروة في ظل عروض الخدمات الإلكترونية؟



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي تم طرح مجموعة من الأسئلة حاولنا من خلالها تغطية مختلف جوانب موضوع الدراسة.

1. فيما تتمثل أهم التغيرات التي أحدثتها الخدمات الرقمية في طبيعة عمل المكتبي.
2. ما هي أهم المهارات التي يجب على المكتبي التحلي بها لمواجهة تحديات البيئة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإلكترونية؟
3. هل الطاقم البشري لمكتبة الدكتور أحمد عروة يملك من المهارات ما يمكنه من الأداء الفعال للخدمات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية؟

2.1. فرضيات الدراسة:

الفرض العلمي هو ذلك التفسير المؤقت الذي يقوم الباحث بصياغته من أجل تفسير للظاهرة محل الدراسة أو مشكلة البحث ويمكن أن نصوغ الفرضية الآتية التي تحل الإشكال المطروح في دراستنا كما يلي:

يتمتع أخصائي المعلومات بمكتبة د. أحمد عروة بمهارات عالية مما يمكنهم من التكيف مع متطلبات عروض الخدمات الإلكترونية.

2.2. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من موضوعها - مهارات أخصائي المعلومات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية بمكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة - باعتباره موضوع حيوي ومهم لتحسين وظائف وخدمات المكتبة، حيث تعتبر المهارات التي يمتلكها أخصائي المعلومات من العناصر الأساسية لتحسين عروض الخدمات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات، كما تتجلى أهمية الدراسة كونها تتوجه إلى شريحة مهمة من الموظفين بالمكتبة الجامعية الذين تقع على عاتقهم مهمة الارتقاء بخدمات المعلومات، لذا فإن معرفة أهم المهارات التي تمتلكها هذه



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

الشريحة من شأنها أن تعمل على تقديم رؤية شاملة، يمكن من خلالها الوقوف على الحقائق الكاملة مما يساعد صناع القرار للعمل على تطوير وتحسين هذه المهارات والقدرات بما يستجيب وحاجيات العصر.

4.1 أهداف الدراسة: كل دراسة تبدأ بهدف وإلى هدف معين تنتهي، وقد

تعددت الأهداف التي سعى بهذا البحث إلى تحقيقها أهم هذه الأهداف:

✓ الوقوف على التغيرات التي أحدثتها الخدمات الرقمية في طبيعة عمل المكتبي.
✓ التعرف على المهارات الأساسية التي يجب على أخصائي المعلومات اكتسابها ليكون مؤهلا للتعامل مع مفردات ومتغيرات الخدمات الإلكترونية.

✓ الوقوف على مستوى مهارات الطاقم العامل لمكتبة أحمد عروة فيما يخص التعامل مع متطلبات الخدمات الإلكترونية

5.1 منهج الدراسة: المنهج هو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة وهو

الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي يقوم بها الباحث للكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها، وتساهم في الإجابة على الأسئلة التي أثارها مشكلة الدراسة وكذلك الأساليب المتبعة لأجل تحقيق الفروض التي صممت، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى حسب المشكلة المطروحة والموضوع محل الدراسة، وبخصوص دراستنا فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعتمد على تجميع البيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها، وقد وقع اختيارنا على هذا المنهج باعتباره أكثر مناهج البحث ملائمة لموضوع الدراسة.

6.1 مصطلحات الدراسة:

■ **أخصائي المعلومات:**

يطلق هذا المصطلح على أمناء المكتبيين الذين ينتقلون تدريجيا نحو العمل كخبراء معلومات، ومرشدين يقومون بتوجيه المجتمع وسط هذا الفيضان المتدفق من المعلومات،



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

وفي هذا الصدد يشير محمد فتحي عبد الهادي إلى أن أخصائي المعلومات المستقبلي ليس بالشخص المنهوك في أعمال يومية روتينية سواء في شكلها اليدوي أو حتى الآلي وإنما هو ذلك الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي، وهو الوسيط البشري الذي يتعامل بفعالية وبكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين في إطار منظومة متناغمة، وهو أيضا المعلم المرشد والوجه لمن هو في حاجة إليه.

وتعرفه الدراسة إجرائيا: بأنه الشخص المتحصل على شهادة جامعية في تخصص

المكتبات والمعلومات ولديه من المهارات ما يمكنه من التعامل مع متغيرات البيئة.

■ **المهارات:** تعرف المهارة بأنها القدرة على تطبيق المعلومات والمبادئ وفهم

العوامل المختلفة التي تؤثر في المواقف الاجتماعية وتظهر أثناء أداء المستويات المهنية¹.

وتعرفها الدراسة إجرائيا: بأنها كافة القدرات والكفاءات العقلية والسلوكية

والمهارات التطبيقية المطلوبة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات التي تطبق التقنيات الحديثة في أداء وظائفها.

■ **البيئة الإلكترونية:** تعرفها الدراسة إجرائيا : بأنها كافة المفردات والتسهيلات

التقنية والتكنولوجية التي تعرفها الفترة الراهنة على كافة الأصعدة ومن بينها مرافق المعلومات والتي أدت إلى تغيير جذري في نمط وشكل تقديم الخدمة.

■ **عروض الخدمات الإلكترونية:** تعرفها الدراسة بأنها: باقة أو توليفة من

خدمات المعلومات المطورة المقدمة من طرف المكتبات الجامعية والخدمات المستحدثة المرافقة لها وتسهيلات الوصول المصاحبة التي تقدمها المكتبات الجامعية من خلال منافذ إلكترونية محلية أو على الخط المباشر عبر فضاءات افتراضية كالمواقع الإلكترونية أو

¹ - محمد صالح، نجلاء، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية. عمان، دار الثقافة، 2012. ص.116.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

البوابات أو من خلال منصات التواصل الاجتماعية، حيث تسعى هذه العروض في جوهر مهمتها إلى محاولة تلبية الحاجيات المعلوماتية والإجابة عن الاستفسارات المرجعية لجمهور المستفيدين بالجودة المتوقعة، عن طريق تسخير المتطلبات المادية والبرمجية (التجهيزات، والبرامج) والمخصصات المالية (الميزانيات)، ومن خلال تهيئة بيئة تنظيمية وتشريعية مُمكنة.

ثانيا : أدبيات الدراسة:

1.2. من أمين المكتبة إلى أخصائي المعلومات ما الذي تغير؟

تغيرت وظائف ومهام أمين المكتبة الإلكترونية من أداء الوظائف التقليدية إلى مهام استشاري معلومات، ومدير معلومات، وموجه معلومات، ووسيط معلومات للقيام بعمليات معالجة المعلومات وتفسيرها وتحليلها، وإتقان مهارات الاتصال للإجابة عن أسئلة المستفيدين، وكذلك الارتباط بينوك وشبكات المعلومات وممارسة تدريب المستفيدين على استخدام النظم والشبكات المتطورة وتسهيل سمات الباحثين. وقد دأب استعمال مصطلح أخصائي المعلومات للتعبير عن كل المتغيرات والتحويلات التي عرفها القائم على المهنة المكتبية حيث يعبر المصطلح عن الشخص الذي يقوم بعدد كبير من أنشطته في البحث، واسترجاع المعلومات من خلال الانترنت وغيره من المصادر¹، وتعرفه جمعية المكتبات المتخصصة Special Libraries Association

¹ -Hecquand, François. Le métier de bibliothécaire .Paris : cercle de la librairie ,1996. p.327.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

(SLA) بأنه: الشخص الذي يستخدم تكنولوجيا الاتصالات الرقمية في استرجاع وتقييم وبت المعلومات¹.

كما ظهر مصطلح cybrarian للدلالة على العاملين في المكتبات الحديثة حيث عرفه قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS على أنه: "مصطلح مشتق من cyberlibrarian اخصائي المكتبات التخيلي والذي تم صياغته من مصطلحين هما cyberspace الفضاء التخيلي و librarian اخصائي المكتبات، والمقصود بمصطلح cybrarian اخصائي المكتبات الذي يعمل بصفة دائمة في استرجاع وبت المعلومات عبر الانترنت ويستخدم جميع المصادر المتاحة على الخط المباشر"؛ كما يستعمل المصطلح للدلالة للتعبير عن وظيفة يقوم بها اختصاصي المعلومات بقسم كبير من أنشطته في البحث، واسترجاع المعلومات من خلال الانترنت وغيره من المصادر الأخرى ويدرس إنتاج ونقل المعلومات والتحكم فيها وتحليلها وإدراكها بغرض رفع كفاءة تلك العمليات باستخدام الذكاء الاصطناعي.

أما قاموس كامبردج Cambridge Advanced Learner's Dictionary فيعرف مصطلح cybrarian "الشخص الذي يكون مسؤولا عن المكتبة التخيلية cybrary، أو الشخص الذي يعمل في المكتبة ويستخدم الكمبيوتر والانترنت كجزء من عمله، وقد جاء قاموس كامبردج بمصطلح يعتبر جديدا وهو cybrary ويقصد به "مجموعات من المواد المكتوبة والصور وغيرها من المصادر التي تتعلق بموضوع معين، التي تكون متاحة على الانترنت" وبذلك فهذا المصطلح يعبر عن المصادر الالكترونية على الانترنت أي

¹ - بودوشة، أحمد. التأهيل والتدريب لأخصائي المعلومات وأهمية الاستثمار في العنصر البشري. [قرص مخطوط]. المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). ص. 2796.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

المكتبة الرقمية، ومن الناحية اللغوية نجد ان مصطلح cybrary مشتق من مصطلحين هما library و cyber بمعنى المكتبة التخيلية.¹

2.2. مفهوم عروض الخدمات الإلكترونية:

يمثل مفهوم الخدمة الإلكترونية وعروضها تطبيقاً رئيسياً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أقسام المكتبات المختلفة، ومع ذلك من الصعب تقديم تعريف دقيق لها، وعلى الرغم من التباين في التعريفات التي استخدمها الباحثون لوصف الخدمة الإلكترونية إلا أنهم جميعاً متفقون على دور التكنولوجيا في تسهيل توفير هذا النوع من الخدمات، فقد عرفها (Rowley 2006) بأنها: "كافة الأعمال أو الجهود أو الأداء الذي يتم توفيره من خلال تقنية المعلومات"². أما الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات فإنها تعرف خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها: "بأنها مجموعة النشاطات التي تتيح للمستخدمين الدخول لقواعد البيانات أو الملفات الأرشيفية أو المؤتمرات أو مجموعات المناقشة خلال الاتصال التلفوني أو الربط المباشر بالشبكة³، كما تعرف بأنها كل نشاط أو مجموع النشاطات تعمل على إقامة العلاقة بين مورد الخدمة

¹ - خليفة، محمود عبد الستار. مصطلح cybrarian: المفهوم والاستخدام العربي. cybrarians journal. ع 1، 2002 متاح على:

www.cybrarians.info/journal/no1/cybrarian.htm. (12/05/2011)

² - Milind B. Anasane ,Dipak P.Gorde The Impact of Electronic Library Services on Librarie International Journal of Advanced Research in Computer Science Volume 3, No. 3, May-June 2012. Available Online at www.ijarcs.info

³ - الشامي، أحمد محمد؛ سيد، حسيب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات = Arabic Encyclopedia of library information and computer terms

إنجليزي - عربي .ج.2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص. 1711



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

(المكتبة) والمستفيد من الخدمة خلال قناة إلكترونية¹، ويشير التعريف إلى العناصر الثلاثة المشكلة للخدمة الإلكترونية وهي مقدم الخدمة ومستقبل الخدمة وقنوات تقديم الخدمات².

هذا ويعتبر معجم علوم المكتبات والمعلومات والخدمات المتاحة عن بعد مرادفاً لخدمات المعلومات الإلكترونية ويعرفها بأنها إتصال يتم عن بعد، من خلال أنظمة للحاسبات الآلية أو أجهزة أخرى غالباً باستخدام شبكة للمعلومات، وهو إجراء قد يتطلب إدخال اسم المستخدم وكلمة السر أو المرور الخاصة بالشخص على الشبكة، وتوافر التجهيزات والبرامج اللازمة لانتمام العملية³.

ويعتبر كل Buchanan, S. & McMenemy الخدمات الإلكترونية خدمات وموارد يتم الوصول إليها أو تقديمها من خلال المعاملات الرقمية وتتراوح الخدمات من الأدوات المباشرة نسبياً، مثل توفير الأدوات الإلكترونية، والفضاء الافتراضي للتعاون وتبادل المحتوى مع الخدمات المرجعية عبر الإنترنت، ونظم أكثر تعقيداً موزعة وتفاعلية

¹ - Hamed Taherdoost ; ShamsulSahibuddin.. A Review Paper on e-service; Technology Concepts.8th Internationnal conférence interdisciplinirity in engineering 9/10/2014.Tirgu-mures, Romania. ScienceDirect.Available on line at :www.sciencedirect.com

² - Rowley, Jennifer . An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research, 2006 . 16 (3), 339-359

³ - عبد المعطي، ياسر يوسف، لشر، تريسا. معجم علوم المكتبات والمعلومات : إنجليزي عربي . جامعة الكويت: مجلس النشر العلمي. 2003. ص. 315



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

على شكل مجموعات أرشيفية محلية رقمية مرتبطة بشكل مقصود بمنهج المدارس المحلية من خلال بيئات التعلم الافتراضية¹.

وتعد خدمات المعلومات الإلكترونية التي تم تطويرها من قبل المكتبات مؤخرًا واحدة من أسرع الخدمات نموًا وابتكارًا وتدل على منظومة متكاملة من الخبراء والوسطاء والمصادر التي يقدمها لسد حاجة المستفيد في البيئة التشابكية على الخط المباشر، وتقديم خدمات المعلومات من قبل المكتبات يساعد على زياد الإتاحة لخدمة المكتبة بشكل لا يعتمد في الأساس على الزيارة المادية للمكتبة، مما يعنى مساعدة المستفيد في عدم ضرورة وجوده الفعلي بالمكتبة للحصول على الخدمة المطلوبة².

3.2. مهارات أخصائي المعلومات في البيئة الإلكترونية :

■ **معرفة السياق الواسع لبيئة المعلومات :** فهم وتحليل وتفسير السياقات التي تنشأ فيها المعلومات، وصفها، وتخزينها، وتنظيمها، واسترجاعها، ونشرها، وتعديلها، واستخدامها؛ إضافة إلى فهم القضايا الأخلاقية والقانونية والسياسية ذات الصلة بالقطاع ومناقشة الاتجاهات المستقبلية والتفاوض على التكتلات لتطوير قطاع المكتبات والمعلومات بما يتماشى مع الأهداف والقيم المؤسسية والاجتماعية والثقافية للمكتبة؛

■ **مهارة البحث عن المعلومات :** يجب أن يكون اختصاصيو المكتبات والمعلومات قادرين على: فهم والتحقيق في كيفية البحث عن المعلومات واستخدامها

¹ - Buchanan, S. , McMenemy . Towards a public library service. Taxonomy-Library Review, 2001. Tom.58.vol .09.p42.

² - الكوير، شارلز. ترجمة أمجد عبد الهادي الجوهري. الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010م - ص1313-.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

بشكل فعال لتحديد وتحري احتياجات المعلومات وسلوك المعلومات للأفراد ومجموعات المجتمع والمنظمات والشركات من خلال الإنشاء والتعاون والشراكات¹.

■ **مهارة هندسة المعلومات** : يجب أن يكون اختصاصيو المكتبات والمعلومات قادرين على فهم أهمية تكنولوجيا المعلومات والهندسة المعمارية لتحديد هيكل وتصميم وتدفق المعلومات تحليل تدفق المعلومات واحتياجات المستخدم لتطوير الأنظمة والواجهات التي تلتزم بإرشادات الاستخدام وإمكانية الوصول المعترف بها والعمل بشكل تعاوني مع مزودي خدمات تكنولوجيا المعلومات.

■ **مهارة تنظيم المعلومات والوصول**: يجب أن يكون اختصاصيو المكتبات والمعلومات قادرين على تمكين الوصول إلى المعلومات واستخدامها من خلال الوصف المنهجي والمركّز على المستخدم، وتعزيز الوصول الحر والمتكافئ إلى المعلومات وخدمات المستخدمين وتسهيل اكتساب أو ترخيص مجموعة الوسائط ومصادر المعلومات وإنشاء بيانات وصفية دقيقة تستند إلى المعايير من أجل تعزيز الوصول المستمر لموارد المعلومات في بيئة عبر الإنترنت.²

■ **مهارة تصميم خدمات المعلومات والمصادر والمنتجات** : يجب أن يكون اختصاصيو المكتبات والمعلومات قادرين على تصميم وتقديم خدمات المعلومات

¹ -Allen, L.E. & Taylor, D.M. (2016). The Role of Library Information Specialists in the 21st Century. In *Proceedings of Global Learn-Global Conference on Learning and Technology* (pp. 492-501). Limerick, Ireland: Association for the Advancement of Computing in Education (AACE). Retrieved March 10, 2019 from

²-Australian library and information association .The library and Information Sector: Core Knowledge, Skills and Attributes .
<https://www.alia.org.au/>



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

والمنتجات المخصصة وتقييم قيمة وفعالية مرافق المكتبة والمعلومات والمنتجات والخدمات وتحديد وتقييم خدماتها لتحديد مدى ملاءمتها لاحتياجات المستخدمين من المعلومات واستخدام مهارات البحث لتوفير المعلومات المناسبة للمستخدمين واستخدام المعلومات وتوصيل المعرفة وتقديم معلومات تسهيل وتعزيز القراءة من خلال فهم استخدام الموارد عبر الإنترنت وقواعد البيانات وقواعد البيانات العلائقية وفهم الحاجة لمهارات المعلومات في المجتمع وتسهيل تطوير محو الأمية المعلومات والقدرة على تقييم نقدي للمعلومات.

■ **إدارة المعلومات:** يجب أن يكون اختصاصيو المكتبات والمعلومات قادرين على التنبؤ وتخطيط وتسهيل وتقييم إدارة الموارد المناسبة لخدمات المكتبة والمعلومات تحديد الجوانب الأخلاقية والقانونية، وتوزيع المعلومات وإدارة البيئة والأصول المادية والرقمية.¹

■ **التخطيط من أجل المستخدمين:** يقوم أخصائي المعلومات بالتخطيط والتطوير في خدمات المكتبة المقدمة للمستخدمين وفقا لتلبية احتياجاتهم وما تحتويه المكتبة من مجموعات أو يمكنها الوصول إليه، وذلك بالتعرف على التقنيات الحديثة والمجموعات المعلوماتية الحديثة التي تلي احتياجات المستخدمين، كما يهتم بدراسة الاقتراحات والتعليقات الموجهة من طرفهم لتطوير وتنمية خدمات المكتبة.

■ **التعامل بمرونة وانسجام مع أدوات وتقنيات الجيل الثاني للويب 2.0:** فهو يدرك أهمية ما يتيحها الويب 2.0 من إمكانات الإطلاع والتحرير في تحسين العديد من الخدمات الموجهة للمستخدمين وما يطرأ من خدمات جديدة قد تم إنشائها في شكل تعاوني مثمر، حيث يستخدم تقنية الإرسال الفوري في مقابلة المستخدمين في أماكنهم

¹-Australian library and information associationThe .Library and Information Sector: Core Knowledge, Skills and Attributes



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د. نبيل عكنوش

الافتراضية على الويب ويبيني واجهات برامج التطبيق المشترك الترابطي لتكوين وإعداد مواقع ويب مفيدة للجمهور.¹

ثالثا : إجراءات الدراسة الميدانية

1.3. إجراءات الدراسة الميدانية:

التعريف بمكان الدراسة (مكتبة عروة): ابتداءً من تاريخ تم تدشين الجامعة في سبتمبر 1984 لم تكن بناية المكتبة جاهزة مما اضطر الإدارة آنذاك إلى الاستعانة بقاعة كبيرة من قاعات الطابق السفلي للجامعة وحولته إلى مكتبة مؤقتة دام استعمالها حوالي تسع (09) سنوات، وفي سبتمبر سنة 1993 تم التدشين الرسمي لمكتبة الجامعة و" سميت مكتبة جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة باسم الدكتور أحمد عروة رحمة الله عليه الذي تولى رئاسة الجامعة باين 1989/1991 عرفانا وتقديرا لإسهاماته العلمية".

تتربع المكتبة على مساحة تقدر بـ : 2086.5 م وتضم عدة مصالح وأقسام يتم مستواها معالجة مختلف الأوعية الفكرية، ومن ثم تسهيل سبل الاستفادة منها

2.3. مجتمع الدراسة وعينتها: تم اختيار عينة قصدية وهي جميع الموظفين الذين يمتلكون شهادات جامعية ويقومون بوظائف تخص أخصائيو المعلومات والبالغ عددهم 26.

3.3. أساليب جمع البيانات: إن أهم الأساليب التي لا يمكن تجاوزها في أي دراسة ذات طابع ميداني هي تلك التي يعمل من خلالها الباحث على وضع الدراسة في إطارها الصحيح وتوفير كافة البيانات التي تخدم القسم الميداني بكل موضوعية، وتختلف الدراسات باختلاف استيعابها لوسيلة أو أكثر من وسائل جمع البيانات ونظرا لطبيعة

¹ - عبد المنعم موسى، غادة؛ جعفر الصادق محمد الطيب، آلاء. المكتبة في جيلها الثاني = library

2.0: الفلسفة-النشأة-المفهوم-البيئة. الإسكندرية: دار المعرفة للجامعة، 2012.ص.153



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

موضوع الدراسة فقد قمنا باستخدام استمارة الاستبانة والتي تعتبر أداة مناسبة والأساسية لتجميع البيانات، فهي ليست مجرد أسئلة بقدر ما هي منبه لقضية مدروسة بعناية ومصممة بطريقة تغطي كافة المجالات والفرضيات الأساسية للدراسة وجوانب الموضوع¹، وقد حاولنا من خلال الدراسة تصميم أداة استبانة تستوعب كافة المتغيرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وترجم الإشكالية المتبناة من خلال فرضياتها عن طريق صياغة عبارات يعطي المستجوب رأيه حولها .

2.3. تقييم مستوى مهارات أخصائيو المعلومات بمكتبة الدكتور أحمد عروة.

مع تطور خدمات وطرق تنظيم المكتبة وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال أعطت لأخصائيو المعلومات أدوارا جديدة تتطلب نمطا جديدا من المهارات والكفاءات، أين أصبح لزاما عليهم التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي دخلت علي المكتبات الجامعية وكذلك التحكم في أداء جميع الخدمات والسيطرة علي جميع المعلومات والمعارف لتسيير شؤون المكتبة . إضافة إلى امتلاك المهارات والكفاءات الضرورية التي تساعد في التعامل مع أنواع مصادر المعلومات الجديدة والكم المتزايد والمتسارع منها والسيطرة عليها ومحاوله تسييرها؛ وقد تم مجموعة من الأسئلة لمعرفة مستوى مهارات أخصائيو المعلومات بمكتبة الدكتور أحمد عروة.

س 1 رأي العينة حول وجود فروق بين المكتبي في البيئة التقليدية والمكتبي في

البيئة الحديثة:

¹ - عمار، خير الله. محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2002. ص.73.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د. نبيل عكنوش

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	100%
لا	0	0%
المجموع	22	100%

جدول رقم 1: يوضح وجود فرق بين المكتبي في البيئة التقليدية والمكتبي في البيئة الحديثة

من خلال الجدول يتبين إجماع العينة (100%) حول وجود فرق بين المكتبي في البيئة التقليدية والمكتبي في البيئة الحديثة، وذلك نتيجة دخول تكنولوجيا الحواسيب، وبرمجياتها، وتطبيقاتها المختلفة على الأعمال والوظائف في المكتبات الجامعية وهو الأمر الذي غير في مهنة المكتبي في البيئة التقليدية ولمعرفة رأي أفراد العينة حول أهم الفروق بين المكتبي في البيئة التقليدية والمكتبي في البيئة الحديثة كانت الإجابة كما وضحتها الجدول أدناه:

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
مكان وبيئة العمل	10	20.83%
المسميات والتوصيفات	09	18.75%
الوظائف والأدوار	11	22.91%
المؤهلات والمهارات	18	37.50%
المجموع	48	100%



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

جدول رقم 2: يوضح أهم الفروق بين المكتبي في البيئة التقليدية والمكتبي في البيئة الحديثة.

من خلال الجدول السابق يتبين أن نسبة 37.5% من أفراد العينة ترجع الفروق الجوهرية بين المكتبي في البيئة التقليدية والمكتبي في البيئة الإلكترونية إلى المؤهلات والمهارات التي يتميز بها هذا الأخير وذلك باعتبار تطبيق التكنولوجيا الجديدة أدى إلى خلق احتياجات جديدة للمستخدمين، وأضفى تغييرا على الهياكل التنظيمية في بيئة المكتبات الرقمية مما أدى إلى بروز ممارسات مهنية جديدة، ومواصفات لم تكن موجودة لهم من قبل أما بقية النسب التي تعبر عن مكان العمل وبيئته والوظائف فجاءت تتراوح بين 18.75% و 22.91% وقد حدثت هذه التغيرات والتطورات على مستويات عديدة على المستوى الإداري ظهرت مسميات وظيفية جديدة مثل مدير المواقع، مسؤول الخدمات المرجعية الرقمية، على المستوى التقني أصبحت المكتبة عبارة عن مجموعة من أجهزة الحاسبات والخدمات وشبكة داخلية موصولة بالعالم الخارجي، ومصادر معلومات إلكترونية، وعلى المستوى الفني، تحولت العمليات في المكتبة إلى عمليات محوسبة مثل الفهرسة الآلية والتصنيف الآلي والتكشيف الآلي وغيرها.

س 2 من هو أخصائي المعلومات بالنسبة إليك:

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
المكتبي المتحصل على الشهادة	10	27.77%
مكتبي ذو خبرة	10	27.77%
مكتبي متكون	16	44.44%
المجموع	36	100%



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

جدول رقم 3: يوضح مفهوم أخصائي المعلومات لدى عينة الدراسة

إن عملية التحول من شكل المكتبة التقليدية إلى المكتبة الإلكترونية أو الرقمية أضفى أبعادا كثيرة على هذه المؤسسات وأضفى تحولا في طبيعة شكل هذه المكتبة وحتى المفاهيم ومسميات الوظائف ولذلك قمنا باستجواب أفراد العينة حول مفهوم أخصائي المعلومات فكانت الإجابة كما وضحه الجدول أعلاه؛ وقد تبين من خلال الجدول أن هناك وعي كبير حول مفهوم أخصائي المعلومات بنسبة 44.14% أنه مكنتي متكون في تكنولوجيا المعلومات وعبرت نسبة 27.27% من أفراد العينة بأنه المكنتي المتحصل على شهادة جامعية في علوم المكتبات ومكنتي ذو خبرة عالية باعتبار أن هناك مجموعة من الموظفين الذين تكونت لديهم خبرة في المجال وأصبحوا يمتلكون قدرات وإمكانيات تمكنهم من القيام بالأدوار والوظائف الجديدة لأخصائي المعلومات خاصة بعد تجهيز المكتبة بالتقنيات الحديثة وحوسبتها مند مدة زمنية طويلة (مند سنة 1995م) لذلك أستطاع هؤلاء أصحاب الخبرة أن يسايروا التطورات الحاصلة في المفاهيم والوظائف والخدمات فضلا عن الدورات التدريبية التي استفادت منها مكتبة د. أحمد عروة بصفة جماعية داخل الجامعة حيث لعبت دورا كبيرا في إثراء الجانب المعرفي للموظفين وخاصة في مجال التكنولوجيا الحديثة إضافة إلى تبني مشروع المكتبة الرقمية سنة 1995.

س 3 ما هي مهارات أخصائي المعلومات:

لمعرفة آراء العاملين بمكتبة د. أحمد عروة حول مهارات أخصائي المعلومات كانت الإجابات متقاربة تكاد أن تكون متفقة على أهم المهارات التي وضعها المختصين في المجال وأهم المهارات التي تم الإشارة إليها :

- تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين من المكتبة.
- تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

■ البحث في مصادر من خلال شبكة الانترنت ومساعدة المستفيد في استثمار شبكة الإنترنت وقدراتها الضخمة في الحصول على المعلومات
س 4 كيف تقيم مهارتك في التعامل مع الحاسب الآلي؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
عالية جدا	2	9.09%
عالية	3	13.63%
متوسطة	16	72.72%
ضعيفة	1	4.54%
ضعيف جدا	0	0%
المجموع	22	100%

جدول رقم 4 يوضح مستوى مهارات الموظفين في التعامل مع الحاسب الآلي

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 13.63% و 9.09% من عينة الدراسة لها مهارات ما بين عالية وعالية جدا في التحكم في الحاسب الآلي وهي الفئة التي تلقت تكويننا أكاديميا حديثا تتماشى مقرراته مع التطورات الرقمية وعلى رأسها تقنية الحاسب، أما نسبة 72.72% من الموظفين يتحكمون في استخدام الحاسوب بنسبة متوسطة ويرجع السبب في ذلك أن للمكتبة طاقم بشري متخصص في علم المكتبات والمعلومات من جهة وبالنسبة للموظفين أصحاب الخبرة يرجع في ذلك إلى حوسبة المكتبة منذ سنة 1995م حيث تمكنوا من التحكم في استخدام الحاسوب الذي أصبح وسيلة إلكترونية مهمة



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د. نبيل عكنوش

لاستقبال الجاميع من البيانات بشكل آلي ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام، والذي أصبح أساس مختلف الوظائف العمليات في المكتبة، أما نسبة الذين لا يجيدون استخدامه فهي 4.54% من عينة الدراسة وهي نسبة ضئيلة جدا، ويرجع السبب في ذلك كون بعض الموظفين ذوي سنوات الخدمة الطويلة والذين يملون إلى الممارسات اليدوية (بحكم السن) نأو أنهم يعملون في المصالح التي تكون فيها الإعارة داخلية لا يحتاجون إلى الأجهزة في ذلك مثل: مصلحة الدوريات ومكتبة الشيوخ التي تعتمد الرف المفتوح وبالتالي يكون الموظف بمثابة مرشد معلومات للمستفيدين.

س 5. كيف تقيم مهاراتك في التعامل مع البرامج الحاسوبية Word، Excel ... ؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
عالية جدا	3	13.63%
عالية	1	4.54%
متوسطة	13	59.10%
ضعيفة	5	22.72%
ضعيفة جدا	0	0%
المجموع		100%

جدول رقم 5 يوضح مستوى مهارات الموظفين في التعامل مع البرامج

الحاسوبية Word، Excel



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز وأ.د نبيل عكنوش

من خلال نتائج الجدول يتبين أن أغلبية الموظفين بمكتبة الدكتور أحمد عروة لديهم مهارات متوسطة في التعامل مع البرامج الحاسوبية ونسبة 13.63% يمتلكون قدرات عالية جدا ونسبة 4.54% لديهم قدرات عالية وهذا يفسر بأن أغلبية الموظفين يجيدون التعامل مع البرامج الحاسوبية ويرجع السبب في ذلك إلى كون الطاقم البشري متخصص وحامل شهادات جامعية، فضلا عن أتمتة المكتبة في وقت مبكر (1995م) وهذا ما مكن أفراد العينة من امتلاك مهارات وخبرات في مجال التعامل مع الحاسوب ب'تبار أغلبية الوظائف والأعمال والخدمات محوسبة، إضافة إلى ذلك أن المكتبة تمتلك مهندس في الإعلام الآلي يتم الرجوع إليه عند تلقي صعوبات في استخدام مثل هذه البرامج ومن جهة الدورات التدريبية التي تلقاها الطاقم البشري للمكتبة والتي تؤدي إلى الرفع من مستوى هذه المهارات؛ كما يلاحظ من خلال النتائج أن نسبة 22.72% ممن لا يجيدون استخدام مثل هذه البرامج وذلك قد يعود إلى أنهم من كبار السن الذين تلقوا تعليما كلاسيكيا لا يتماشى ومتطلبات العصر كما أن تعودهم على نمط العمل بأساليب التقليدية قد ساهم في تعلمهم لمثل هذه المهارات.

س 6. كيف تقيم مهارتك في الرقمنة والأرشفة الإلكترونية؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
عالية جدا	1	4.54%
عالية	1	4.54%
متوسطة	18	81.81%
ضعيفة	2	9.10%
ضعيفة جدا	0	0%



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

المجموع	22	%100
---------	----	------

جدول رقم 6 : يوضح مستوى مهارات العاملين في الرقمنة والأرشفة الإلكترونية

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن نسبة 81.81% لديهم مهارات متوسطة في عمليتي الرقمنة والأرشفة ونسبة 4.54% لديهم قدرات عالية جدا، و4.54% تمثل أفراد العينة الذين يمتلكون مهارات عالية، وهذا راجع إلى أن مكتبة الدكتور أحمد عروة من المكتبات الرائدة في تبني مشروع المكتبة الرقمية فضلا عن تداول الأدوار من طرف الموظفين على أداء المهام مصلحة الرقمنة حيث نجد أن أغلبية الموظفين مارسوا عملية الرقمنة والأرشفة، كما أن للمكتبة برنامج تدريبي بالنسبة للموظفين الجدد بحيث أثناء فترة تريض الموظف الجديد لا بد عليه التنقل بين كل مصالح المكتبة وممارسة الأعمال الخاصة بكل مصلحة.

أما أفراد العينة الذين يمتلكون مهارات ضعيفة في الرقمنة والأرشفة الإلكترونية بنسبة 9.10% يرجع السبب في ذلك عدم ممارسة عملية الرقمنة بسبب مقاومتهم لتغيير مصالح عملهم.

س 7. كيف تقيم مهاراتك في الإبحار في شبكة الإنترنت:

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
عالية جدا	2	%9.10
عالية	4	%18.18
متوسطة	14	%63.63



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

ضعيفة	1	4.54%
ضعيفة جدا	1	4.54%
المجموع	22	100%

جدول رقم 7: يوضح مستوى مهارات الموظفين في الإبحار في شبكة الإنترنت

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نسبة 18.18% و 9.10% يجيدون الإبحار في شبكة الإنترنت بمستوى عال وعال جدا، وهم الإطارات التي تم توظيفهم في الآونة الأخيرة ممن يحملون شهادات جديدة والذين تلقوا تكوينا أكاديميا داعم ومدعم بالمقاييس التي تنمي مهارات التعامل مع الانترنت والإبحار في الشبكة بسهولة، كما يلاحظ أن أغلبية الموظفين يتحكمون في عملية البحث في شبكة الإنترنت بمستوى متوسط وذلك بنسبة 63.63% وهذا راجع إلى انتشار استخدام للإنترنت في الآونة الأخيرة والاعتماد عليها في العديد الوظائف والأعمال المكتبية هذا ما أدى بالموظفين إلى تنمية مهاراتهم للتحكم في استخدامها والاستفادة من خدماتها، إضافة إلى ذلك أن المكتبة من بين خدماتها خدمة الانترنت المتوفرة للمستفيدين كانت البداية عبارة قاعة مجهزة بالحواسيب متاحة للاستخدام من طرف خلية الدراسات العليا ثم بعد تجهيز مبنى المكتبة بشبكة الويفي (WIFI) أصبحت الانترنت متاحة لكافة الطاقم البشري بالجامعة من طلبة وأساتذة وباحثين وعمال.

س 8. كيف تقيم مهاراتك في استخدام البريد الإلكتروني وقنوات التواصل

الحديثة مع المستفيدين؟

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
عالية جدا	02	9.10%



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

عالية	04	18.18%
متوسطة	12	54.54%
ضعيفة	01	4.54%
ضعيفة جدا	03	13.63%
المجموع	22	100%

جدول رقم 8: يوضح مستوى مهارات العاملين في استخدام البريد الإلكتروني

وقنوات التواصل الحديثة

من خلال النتائج في الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة لديهم مهارات متوسطة في استخدام البريد الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي وبنسبة 18.18% و9.10% بين عالية وعالية جدا ويرجع السبب في ذلك إلى استخدامها في العديد من الوظائف والأعمال بالمكتبة مثل عملية الاقتناء والتواصل مع الناشرين، إضافة إلى كون المكتبة قامت بإنشاء صفحة خاصة بما على مواقع التواصل الاجتماعي فايس بوك فضلا عن أن المكتبة تتوفر على شبكة الويفي التي أصبحت مفتوحة ومتاحة للعاملين.

س 9. كيف تقيم مهارتك في مساءلة قواعد البيانات:

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
عالية جدا	2	9.10%
عالية	4	18.18%
متوسطة	15	68.18%
ضعيفة	00	00%



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

ضعيفة جدا	1	4.54%
المجموع	22	100%

جدول رقم 9 يوضح مستوى مهارات العاملين في مساءلة قواعد البيانات

من خلال نتائج الجدول يتبين أن أفراد العينة يمتلكون مهارات متوسطة في مساءلة قواعد البيانات بنسبة 68.18% ونسبة 18.18% و 9.10% بين عالية وعالية جدا وهذا راجع إلى تعود العاملين على مساءلة قواعد البيانات من خلال شبكة الإنترنت، إضافة إلى إطلاع الموظفين على النظام الوطني للتوثيق على الخط SNDL وتلقي بعض الموظفين تكويننا خاصا حول استخدام هذه الأخيرة من طرف مختصين تابعين لمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST، بالإضافة إلى توفر خبرة لدى الموظفين في مساءلة قواعد البيانات البيبليوغرافية المتوفرة في المكتبة وفق النظام الآلي المحلي ZENITH ونظام سنجاب.

3.3. النتائج العامة للدراسة:

بعد تفريغ البيانات المحصل عليها من استمارات الاستبيان التي وزعت على أفراد العينة بمكتبة الدكتور أحمد عروة وتحليل النتائج وتفسيرها بالاعتماد على الملاحظة وسنوات الخدمة بالمكتبة محل الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

1. أقر معظم أفراد العينة على وجود فرق بين المكتبي في البيئة التقليدية والمكتبي في البيئة الحديثة فيما يخص المسميات والوظائف والأدوار والمؤهلات والمهارات.
2. أجمع أفراد العينة على ضرورة اكتساب أخصائي المعلومات مهارات جديدة تمكنه من أداء وظائفه في البيئة الرقمية.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

3. يمتلك أفراد العينة مستوى متوسط من مهارات التعامل مع الحاسب الألي والبرامج المسيرة له.

4. يمتلك أفراد العينة مستوى متوسط من مهارات الإبحار بشبكة الانترنت وكذا مسائلة قواعد البيانات.

5. يمتلك أفراد العينة مستوى متوسط من مهارات التعامل مع البريد الإلكتروني وأدوات التواصل الحديثة.

4.3. الخاتمة:

أصبحت المكتبات الجامعية بطرق تسييرها الكلاسيكية وأساليب خدماتها التقليدية عاجزة عن تلبية احتياجات الباحثين والمستفيدين المتغيرة وبهذا ظهر التوجه إلى إدراج التقنيات الحديثة، في مختلف العمليات والإجراءات والوظائف بالمكتبات الجامعية مما أدى إلى تبني سياسة تغيير خطط عمل شاملة لتحقيق أهدافها، وفي هذا الإطار وجب على أخصائي المعلومات الشروع في محاولة عمل تغييرات شبه جذرية في الوظائف والممارسات، حتى يتسنى له التأقلم مع التنظيم الوظيفي الجديد الناتج عن إدخال التقنيات الحديثة، فقد حاولنا من خلال الدراسة الوقوف على مستوى تطبيق التقنيات الحديثة بمكتبة أحمد عروة وكذلك قياس مستوى مهارات الطاقم العامل بها في مجال المهارات التكنولوجية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة الاقتراحات التي يمكن بالأخذ بها وهي كالتالي من أجل بلوغ مستوى أفضل على مستوى المهارات أو على مستوى الخدمات:

■ ضرورة تطبيق التكنولوجيات الجديدة في المكتبات الجامعية والعمل على رصد كل ما هو جديد والسعي إلى العمل به.



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د نبيل عكنوش

■ ضرورة مواكبة أخصائي المعلومات لكل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا الرقمية.

■ وجوب التكوين المستمر للحد من العراقيل والصعوبات للتأقلم مع البيئة الرقمية.

قائمة المراجع

1. محمد صالح، نجلاء، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية. عمان، دار الثقافة، 2012. ص.116.
2. بودوشة، أحمد. التأهيل والتدريب لأخصائي المعلومات وأهمية الاستثمار في العنصر البشري. [قرص مضغوط]. المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). ص.2796.
3. خليفة، محمود عبد الستار. مصطلح cybrarian: المفهوم والاستخدام العربي. cybrarians journal. ع 1، 2002 متاح على: www.cybrarians.info/journal/no1/cybrarian.htm. (12/05/2011)
4. الشامى، أحمد محمد؛ سيد، حسيب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات = Arabic Encyclopedia of library information and computer terms: إنجليزي - عربي. ج.2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص. 1711
5. عبد المعطي، ياسر يوسف، لشر، تريسا. معجم علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي عربي. جامعة الكويت: مجلس النشر العلمي. 2003. ص. 315
6. الكوير، شارلز. ترجمة أمجد عبد الهادي الجوهري. الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات. الرياض:



مهارات أخصائي المعلومات ----- الطالب بلال حجاز و أ.د. نبيل عكنوش

مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010م -ص113.

7. عبد المنعم موسى، غادة؛ جعفر الصادق محمد الطيب، آلاء . المكتبة في جيلها

الثاني = library 2.0: الفلسفة -النشأة -المفهوم -البيئة. الإسكندرية: دار المعرفة

للجامعة، 2012.ص.15

8. عمار، خير الله. محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي. الجزائر: ديوان

المطبوعات الجامعية، 2002.ص.73.

9. Hecquand, François. Le métier de bibliothécaire .Paris : cercle de la librairie ,1996. p.327.

10. Milind B. Anasane ,Dipak P.Gorde The Impact of Electronic Library Services on Librarie International Journal of Advanced Research in Computer Science Volume 3, No. 3, May-June 2012. Available Online at www.ijarcs.info

11. Hamed Taherdoost ; ShamsulSahibuddin.. A Review Paper on e-service; Technology Concepts.8th International conférence interdisciplinirity in engineering 9/10/2014.Tirgu-mures, Romania. ScienceDirect.Available on line at :www.sciencedirect.com

12. Rowley, Jennifer . An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research, 2006 . 16 (3), 339-359

13. Buchanan, S. , McMenemy . Towards a public library service. Taxonomy-Library Review, 2001. Tom.58.vol .09.p42.

14. Allen, L.E. & Taylor, D.M. (2016). The Role of Library Information Specialists in the 21st Century. In Proceedings of Global Learn-Global Conference on Learning and Technology (pp. 492-501). Limerick, Ireland: Association for the Advancement of Computing in Education (ACE). Retrieved March 10, 2019 from

15. Australian library and information association .The library and Information Sector: Core Knowledge, Skills and Attributes .
<https://www.alia.org.au>