



جامعة 8 ماي 1945
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات
رقم التسجيل:
الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ودورها في تقديم خدمات إلكترونية

تاريخ المناقشة:

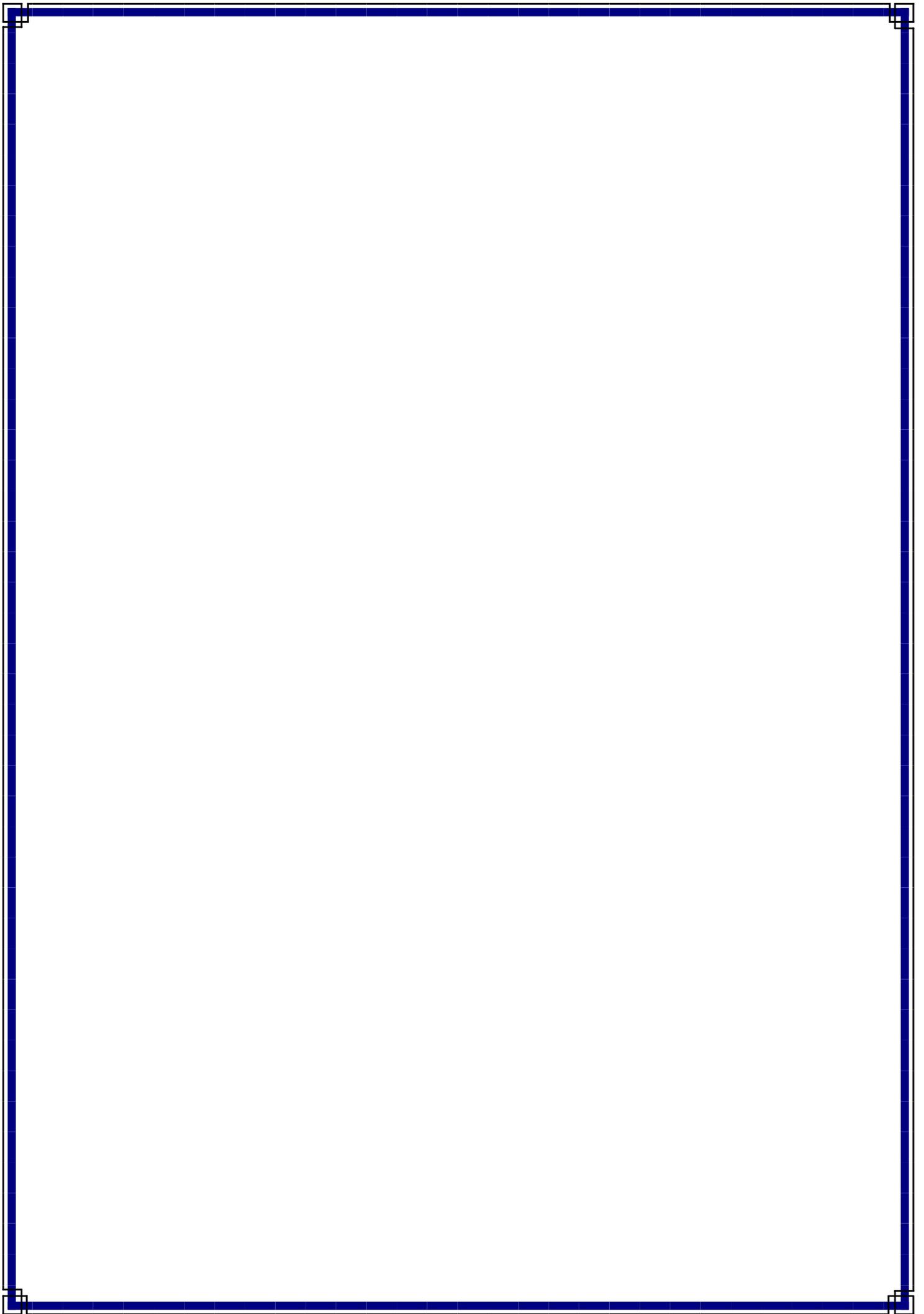
2020-09-30

اعداد:

- عميرة أسماء.
- مهداوي روميضاء.

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
لحول وليد	أستاذ مساعد قسم -أ-	رئيسا
بن زكة وسام	أستاذ محاضر قسم -ب-	مشرفا ومقررا
عيواز محند الزين	أستاذ محاضر قسم -أ-	مناقشا
لعبادلة سهام	أستاذ محاضر قسم -ب-	مناقشا
شنيقل نزار	أستاذ مساعد قسم -أ-	مناقشا





جامعة 8 ماي 1945
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات
رقم التسجيل:
الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ودورها في تقديم خدمات إلكترونية

تاريخ المناقشة:

2020-09-30

اعداد:

- عميرة أسماء.
- مهداوي روميساء.

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
لحول وليد	أستاذ مساعد قسم -أ-	رئيسا
بن زكة وسام	أستاذ محاضر قسم -ب-	مشرفا ومقررا
عيواز محند الزين	أستاذ محاضر قسم -أ-	مناقشا
لعبادلة سهام	أستاذ محاضر قسم -ب-	مناقشا
شنيقل نزار	أستاذ مساعد قسم -أ-	مناقشا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قال عز وجل : وإن شكرتم لأزيدنكم

فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا ونشكره على كل ما فعله علينا ،
والحمد لله حتى يرضى ، والحمد لله بعد الرضا وبعد توفيقنا في إنجاز
هذا العمل المتواضع .

لا يسعنا إلا أن نتقدم بشكرنا إلى جميع أساتذتنا دون استثناء ، و نخص
بالشكر إلى الأستاذة المشرفة بن زكية وسام التي لم تبخل علينا بكافة
الضائع والتوجيهات وتقديم المعلومات التي ساعدتنا كثيرا في إنجاز
بحثنا .

إلى كل من ساعدنا وشجعنا على إتمام هذا العمل المتواضع

إهداء

إلى من قال الله عز وجل فيهما (ولا تقل لهما أفه ولا تنهرهما وقل لهما قولا
كريما)

إلى من احتضنتك دمعتي وابتسامتي ، إلى أجمل وأحلى كلمة ينطق بها
لساني ، موطن الحب والحنان إلى من وقتني بدعواتها أمي الغالية أطال الله
في عمرها

إلى مصدر الأمان الذي أفنى عمره من أجل راحتي ، إلى الذي أحطاني بخير
حدود ، إلى رمز التضحية والعطاء أبي العزيز أطال الله في عمره
إلى زوجي العزيز الذي علمني المثابرة في الحياة ولم يبخل علي يوما بدعوه
المادي والمعنوي .

إلى إخواني الذين تبرعوا في بطن واحد محمد أكرم و أيوب .

اهداء

بدأت شمس الجامعة تميل إلى الغروب تاركة أثرها في القلوب فجعلتنا نحمل
الأوراق و الأقلام في آخر اللحظات لنكتب أغلى و أجمل الإهداءات .

إلى من علمني معنى العاصية في الحياة و المسؤولية في العمل ، إلى الذي
علمني الصمود دون فقدان الأمل ، أبي الكريم أطال الله في عمره

إلى الذرة الثمينة و جوهرة قلبي الغالية ، إلى رمز الحب و بلسم الشفاء ، أهدي
هذه الثمرة إلى القلب الناصع ، أمي الحبيبة

إلى من كانوا لي سند أو خير معين إلى من قاسمتم الوقت و الجهد ، أخواني
حفظهم الله ، إلى أختي الغالية صونيا و زوجها خالد ، إلى رضوان وزوجته هناء
ووسام وزوجها نوري إلى سندي وحببيي أخي منتصر و يسرى وزوجها.

إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من أهوى العمر فدائه ترتاح العين
لرؤياه إبني سراج الدين و والده زكرياء و عائلته الكريمة.

وإلى من جعل مني بيتنا: ايمن، أيوب، حفزان، لؤي، ريتاج، انفال ، ليديا ،
اميمة وإلى اميرتي الصغيرة أنابيس وميار، جني، طبر، سجدة، محمد، تقوي.

إلى الكل أهدي ثمرة جهدي المتواضعة

بطاقة ببليوغرافية:

عميرة، أسماء

تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ودورها في تقديم خدمات إلكترونية:
دراسة ميدانية لمكتبة الدكتور أحمد عروة للعلوم الإسلامية / أسماء عميرة ،
روميساء مهداوي ؛ وسام بن زكة -. [د.م.] : [د.ن] ، 2019-2020 -97 و.

مذكرة ماستر: علم المكتبات : جامعة 08 ماي 1945 قائمة: 2020

قائمة ببليوغرافية -. ملاحق

مهداوي، روميساء (مؤلف)

بن زكة، وسام (مشرف)

قائمة المحتويات

شكر وتقدير

اهداء

البطاقة البيبليوغرافية

قائمة المحتويات

قائمة المختصرات

أ.....مقدمة

الفصل الأول : الجانب المنهجي.

1- أساسيات الدراسة.....5

1-1 إشكالية.....5

2-1 تساؤلات الدراسة.....5

3-1 فرضيات الدراسة.....6

4-1 أهمية الدراسة.....6

5-1 أهداف الدراسة.....6

6-1 أسباب اختيار الموضوع.....7

7-1 الدراسات السابقة.....8

2- إجراءات الدراسة.....9

1-2 منهج الدراسة.....9

2-2 أدوات جمع البيانات.....9

3-2 حدود الدراسة.....10

1-3-2 الحدود المكانية.....10

2-3-2 الحدود الزمانية.....11

3-3-2 الحدود البشرية.....11

4-2 عينة الدراسة.....11

3- مصطلحات الدراسة.....11

13.....خلاصة

الفصل الثاني: تنمية الموارد البشرية : المتطلبات وأساليب التكوين في المكتبات الجامعية.

15.....	تمهيد.....
15.....	1- تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية.....
15.....	1-1 تعريف تنمية الموارد البشرية.....
16.....	2-1 أهمية الموارد البشرية.....
17.....	3-1 ثلوث تنمية الموارد البشرية.....
20.....	4-1 متطلبات تنمية الموارد البشرية.....
22.....	5-1 العوامل المؤثرة في تنمية الموارد البشرية.....
23.....	2- التكوين الأكاديمي بالمكتبات الجامعية.....
23.....	1-2-1 تعريف التكوين الأكاديمي.....
23.....	2-2 أهمية التكوين الأكاديمي.....
24.....	3-2 التكوين الأكاديمي الداعم للتوجه الإلكتروني.....
25.....	4-2 برامج التكوين الأكاديمي في ظل التكنولوجيا الحديثة.....
26.....	3- التكوين المستمر في المكتبات الجامعية.....
26.....	1-3 تعريف التكوين المستمر.....
27.....	2-3 أهمية التكوين المستمر.....
28.....	3-3 خصائص التكوين المستمر.....
28.....	4-3 التكوين المستمر في التشريع الجزائري.....
29.....	5-3 أسس التكوين المستمر.....
30.....	6-3 علاقة التكوين المستمر بالتكوين الأكاديمي.....
31.....	4- التكوين الذاتي (التعلم الذاتي) في المكتبات الجامعية.....
31.....	1-4 مفهوم التكوين الذاتي.....
31.....	2-4 أهمية التكوين الذاتي.....
32.....	3-4 أثر السلوك الإنساني في التكوين الذاتي.....
32.....	4-4 التكوين الذاتي لاختصاصي المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة.....
34.....	خلاصة.....

الفصل الثالث: أنواع الخدمات الإلكترونية وانعكاسات تطوير تنمية الموارد البشرية عليها في المكتبات الجامعية.

36.....	تمهيد.....
36.....	1-مدخل عام للخدمة المكتبية:.....
36.....	1-1تعريف الخدمة.....
36.....	2-1 خصائص الخدمة.....
38.....	3-1 تعريف الخدمة المكتبية.....
38.....	4-1 خصائص الخدمة المكتبية.....
39.....	5-1 متطلبات تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية.....
42.....	6-1 العوامل المؤثرة في تقديم على تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية.....
44.....	2- الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية :.....
44.....	1-2 مفهوم الخدمات الإلكترونية.....
45.....	2-2 خصائص الخدمات الإلكترونية.....
46.....	3-2دوافع تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية في المكتبات لجامعية.....
47.....	3-2انعكاسات خدمات المكتبات الإلكترونية على المكتبات الجامعية.....
47.....	3-أنواع الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية :.....
48.....	1-3المجموعات الإلكترونية.....
48.....	2-3الفهرس الإلكتروني.....
49.....	3-3خدمة البحث في قواعد البيانات.....
49.....	4-3خدمة الموقع الإلكتروني للمكتبة.....
50.....	5-3الخدمة المرجعية الافتراضية.....
52.....	6-3خدمات على تطبيقات الويب 2.0.....
53.....	4-تطوير تنمية الموارد البشرية وأثارها على تقديم خدمات إلكترونية.....
53.....	1-4 المهارات والكفاءات الواجب توفرها بالموارد البشري في المكتبة الجامعية.....
55.....	2-4 أثر تكوين وتدريب الموارد البشرية على الخدمات الإلكترونية.....
56.....	3-4 تقديم خدمات معلومات الكترونية وأثرها على سلوك المستخدم.....

58.....	4-4 الصعوبات التي تواجه تنمية الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الحديثة
59.....	خلاصة
61.....	خاتمة
63.....	القائمة البيبليوغرافية
69.....	الملاحق
79.....	الملخص

قائمة المختصرات:

باللغة العربية:

اعلم.	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
د.م.	دون مكان
ص.	الصفحة
ص.ص	من الصفحة الى الصفحة
ع.	عدد
مج.	مجلد

باللغة الأجنبية :

ALA	American Library Association
Ed	Edition
OPAC	On Line Public Access Catalogue
p	Page

مقدمة

عملت المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات الأخرى بمختلف أنواعها وعلى اختلاف قطاعاتها على إدخال تكنولوجيا المعلومات لتفعيل وتحسين طرق تسييرها، وتحسين الخدمات التي تقدمها ويتحقق ذلك بتوافر موارد بشرية مناسبة، فهذه الأخيرة هي أساس النشاط الإنتاجي، وتعد أهم القوى وأعظمها والقوة الدافعة لفاعلية المكتبة ومصدر نجاحها خاصة وأن المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات الأخرى بمختلف أنواعها وعلى اختلاف قطاعاتها عملت على إدخال تكنولوجيا المعلومات لتفعيل وتحسين طرق تسييرها وتحسين الخدمات التي تقدمها لمجتمع المستفيدين بهدف الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها في الوقت والمكان المناسب بأقل جهد وتكلفة ممكنين، خاصة مع ظهور نوع جديد من الخدمات يتمثل في الخدمات الإلكترونية التي تعتبر كتتويج للاستعمال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة من طرف المكتبات.

حيث أصبح من الضروري الاهتمام بالوسائط والوثائق الإلكترونية وضرورة إدماجها كمواد مكتبية أساسية تعتمد عليها المكتبات في تقديم خدماتها علاوة على ذلك فإن هذه الأخيرة تتطلب موارد بشرية أكثر مهارة وكفاءة ومعرفة وقدرة والتزاما على أداء أدوارها المنوطة بها داخل المكتبة، فلم يعد الدور التقليدي التي تمارسه الموارد البشرية مقبولا إلى حد ما في ظل التغيرات والتحديات التي تواجه المكتبات من تقدم علمي وتطور مهني، فقد صاحب الاهتمام بالتقنية الرقمية اهتماما رفيعا بتدريب وتنمية الموارد البشرية وإدراك مدى أهميتها ودورها المؤثر على تقديم خدمات جديدة تتلاءم مع طبيعة احتياجات المستفيدين بهدف تحسين وتطوير أداء المكتبة، لذلك جاءت هذه الدراسة لتوضح هذا الدور والأثر تحت عنوان: تنمية الموارد البشرية ودورها في تقديم خدمات إلكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة الدكتور أحمد عروة للعلوم الإسلامية.

تضمنت الدراسة ثلاث فصول، تمثل الفصل الأول في الإطار المنهجي للدراسة احتوى على ثلاثة محاور المحور الأول عبارة عن أساسيات الدراسة وهي مقدمة والإشكالية وطرح التساؤلات والفرضيات، أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأخيرا الدراسات السابقة التي لها قواسم مشتركة مع موضوع الدراسة، والمحور الثاني عبارة عن إجراءات الدراسة فقد تضمن على حدود الدراسة وأدوات جمع البيانات بالإضافة إلى تحديد مجتمع أو عينة الدراسة، أما بالنسبة إلى المحور الثالث فقد شمل على تحديد المفاهيم الخاصة بمتغيرات الدراسة.

أما الفصل الثاني بعنوان تنمية الموارد البشرية: المتطلبات وأساليب التكوين، قسمناه إلى أربع محاور رئيسية تطرقنا في المحور الأول إلى مفهوم تنمية الموارد البشرية بصفة عامة، أهميتها والعوامل



المؤثرة فيها، أما المحور الثاني فقد دار حول التكوين الأكاديمي في المكتبات الجامعية ، والمحور الثالث بعنوان التكوين المستمر في المكتبات الجامعية وأخيرا التكوين الذاتي لاختصاصي المعلومات في المكتبات الجامعية.

أما الفصل الثالث بعنوان أنواع الخدمات الالكترونية وانعكاسات تطوير تنمية الموارد البشرية عليها، فقد خصصناه للحديث عن الخدمات المكتبية بصفة عامة، ماهيتها، خصائصها، متطلبات تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية بإضافة إلى العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة، ثم جاء الحديث عن الخدمات الإلكترونية ماهيتها ، مبررات تقديمها، أنواعها، بعد ذلك تطرقنا إلى أثر تكوين وتدريب الموارد البشرية لتقديم الخدمات الإلكترونية بالإضافة إلى أهم المهارات التي يجب أن يتحلى بها المورد البشري من أجل تلبية رغبات واحتياجات المستخدمين بكفاءة ومهارة وأخيرا الصعوبات التي تواجه تنمية الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

أما الفصل الرابع والذي كان عبارة عن الدراسة الميدانية ونتائجها ضمن مكتبة الدكتور أحمد عروة، فنظرا للجائحة التي مست العالم اليوم وهي انتشار فيروس كورونا covid 19، فقد تعذر علينا التوجه للمكتبة بسبب طول فترة الحجر الصحي وعدم التمكن من توزيع الاستبيان كأداة لجمع البيانات والحصول على معلومات واقعية تفيدنا وتجب عن تساؤلاتنا المنهجية وهذا يعتبر من أهم الصعوبات التي صادفتنا في إنجاز هذه الدراسة.

وفي الأخير خاتمة البحث ، ثم قائمة المراجع التي استعان بها الباحث لأغراض الدراسة العلمية.

الفصل الأول:

الجانب المنهجي

في ظل تقدم التغيرات وسرعة تقدم التكنولوجيا الرقمية والمعلوماتية، أصبحت أهم ما تسعى إليه المكتبات الجامعية كغيرها من المكتبات ومراكز المعلومات إلى تقديم خدمات فعالة وراقية.

فمع تطور المجموعات المكتبية من مصادر ورقية إلى مصادر الكترونية حديثة من الطبيعي أن تتطور أيضا خدمات المعلومات على وجه الخصوص، مما يؤدي إلى ضرورة توفير مورد بشري، باعتباره مورد استراتيجي وطاقه ذهنية، وقدرة فكرية ومصدر للمعلومات والأفكار والابتكارات والمعرفة الكامنة، وعنصر فعالا وقادرا على المشاركة الايجابية وبالتالي فإن أفضل طريقة من أجل تطوير وتنمية هذا المورد في المكتبات الجامعية هي توظيف مختلف الأساليب الإدارية الحديثة من أجل تفعيل واستثمار قدرات وطاقات هذه الأخيرة بما أنها تهدف إلى تقديم أفضل الخدمات بشكل يتناسب مع احتياجات المستفيدين ويحقق رغباتهم .

ونظرا للتطورات المستمرة للخدمات الالكترونية بالمكتبات والأساليب تقدمها من جهة والإمكانيات المكتبات من جهة أخرى نجد أن هذه المكتبات تتفاوت في قدرتها الخدمائية ضمن البيئة التكنولوجية ما يجعل استغلال المكتبات لهذه الأخيرة في تقديم أحدث الخدمات أمر متفاوت فيما بينها وانطلاقا من تدارك العديد من المكتبات لهذا النوع فإن هذا يتطلب منها موردا بشريا مؤهلا ويفرض عليها تقديم أشكال جديدة من الخدمات تناسب احتياجات وسلوكيات المستفيدين المتجددة ما يتطلب بدوره إعداد موارد بشرية وتنميتها لتكون قادرة على إحداث التغير الذي يطور المكتبة ويضمن جودة الخدمة من خلال دراسة شاملة لكل جوانب التنمية البشرية التي تشمل تنمية العاملين مثل هذه التغيرات لذلك جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع تنمية الموارد البشرية بأحد المكتبات الجامعية الجزائرية لتتبلور مشكلة البحث في التساؤل التالي: - ما هو أثر تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية على تحسين خدماتها الإلكترونية ؟ - ما هو واقعها بمكتبة الدكتور أحمد عروة ؟

2-1 تساؤلات الدراسة:

- ✓ ماهي الصعوبات التي تواجه مكتبة أحمد عروة في توفير متطلبات تنمية الموارد البشرية؟
- ✓ ماهي أبرز الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية من خلال مواردها البشرية للمستفيدين ؟

✓ هل يمتلك المورد البشري لمهارات تقديم هذه الخدمات ؟

- ✓ هل تعزز برامج التكوين إمكانية اكتساب الموارد البشرية لمهارات التقديم ؟
- ✓ ما هي الصعوبات التي تواجه تنمية المورد البشرية بمكتبة الدكتور أحمد عروة من أجل تقديم خدمات إلكترونية ؟

3-1 فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: تتوفر مكتبة الدكتور أحمد عروة على متطلبات لتنمية الموارد البشرية .
- الفرضية الثانية: تسهل تنمية المكتبيين بمكتبة الدكتور أحمد عروة على تقديم خدمات إلكترونية.
- الفرضية الثالثة: يمتلك المورد البشري بمكتبة الدكتور أحمد عروة مهارات تقديم الخدمات إلكترونية .
- الفرضية الرابعة: يقلل تطبيق برامج التكوين المعتمدة للتنمية من الصعوبات التي تواجهها المكتبة لتقديم الخدمات الإلكترونية صعوبات تنمية الموارد البشرية.

4-1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة من خلال فصولها المختلفة ومحاورها المتنوعة وجوانبها النظرية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ محاولة التعرف على مفاهيم المتعلقة بتنمية الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية.
- ✓ تحديد متطلبات تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية بصفة عامة ومحاولة معرفة ما إذا كانت مكتبة أحمد عروة تتوفر على هذه المتطلبات باعتبارها محل الدراسة .
- ✓ التعرف على أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المورد البشري للمستخدمين في المكتبة..
- ✓ إبراز ما مدى امتلاك المورد البشري (اختصاصي المعلومات) للمهارات التكنولوجية بصفة عامة ومهارات تقديم الخدمات الإلكترونية بصفة خاصة.
- ✓ تحديد الصعوبات التي تواجه تنمية الموارد البشرية أثناء تقديمها خدمات إلكترونية.

5-1 أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من النقاط التالية :

- يرتبط موضوع الدراسة مباشرة بجانب مهم من الجوانب التي تحضها باهتمام كبير من طرف المختصين في مجال المكتبات والمعلومات والمتمثل في تنمية الموارد البشرية، باعتبار العنصر البشري أهم عنصر داخل المكتبات من أجل تأدية خدمات في المستوى المطلوب .

- تعرف هذه الدراسة بالخدمات الإلكترونية من خلال عرض أهم أنواعها ومتطلبات تقديمها في المكتبات الجامعية.

- تبين هذه الدراسة أهمية الدور الذي تلعبه تنمية الموارد البشرية في تقديم خدمات إلكترونية في ظل التكنولوجيا الحديثة وذلك بهدف تلبية رغبات واحتياجات مجتمع المستخدمين.

1-6 أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار موضوع دراستنا نوجزها في ما يلي:

*الأسباب الذاتية:

-الرغبة الشخصية في اختيار الموضوع

-اكتساب مهارات تساعدنا مستقبلا في مواجهة تحديات بيئة العمل.

-نقص الوعي بالدور الذي تلعبه تنمية الموارد البشرية لتقديم خدمات إلكترونية في المكتبات الجامعية.

*الأسباب الموضوعية:

- الرغبة في معرفة دور تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية من أجل تقديم خدمات إلكترونية فعالة.

- التعرف على أهم الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية التي تسهل عمل مجتمع المستخدمين في إنجاز أبحاثهم

- الرغبة في معرفة واقع الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية ودور تنمية الموارد البشرية في تقديمها.

7-1 الدراسات السابقة:

فيما يخص الدراسات السابقة الخاصة بهذا الموضوع ، فبعد البحث تبين لنا أنه لا يوجد دراسات مشابهة له بشكل كبير ، أو تناولته بشكل تفصيلي والتي توضح دور تنمية الموارد البشرية في تقديم خدمات إلكترونية، لكن سوف نقدم فيما يلي بعض الدراسات التي شملت بعض الجوانب من هذا الموضوع على النحو التالي :

-الدراسة الأولى :¹ دراسة ل بوديرة الطاهر وحموي نور الهدى بعنوان دور برامج التكوين في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة2 ، عبارة عن ورقة علمية ضمن فعاليات الملتقى الدولي : المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة : الأدوار، التحديات والرهانات مع الإشارة إلى مدينة قسنطينة، حيث حاول فيها الباحث الكشف عن واقع برامج التكوين في إعداد عمال المكتبة لاستخدام التكنولوجيا التي تساعدهم على تزويدهم بالمعارف والمهارات التي تساهم في رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

-توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مكتبة جامعة قسنطينة2 تخضع موظفيها إلى برامج تكوينية حسب تطلعاتهم ومهامهم وتدريبهم على مختلف التكنولوجيات والاستثمار فيها حتى تحسن من مستوى أدائهم في المكتبة.

-الدراسة الثانية :² رسالة ماجستير لفتحي عباس بعنوان واقع وآفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، حيث حاول فيها الكشف عن واقع التكوين المستمر في المكتبة ودوره في تحسين الأداء في ظل البيئة الرقمية.

-توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها مساهمة البرامج التكوينية في تطوير المهارات الوظيفية لأخصائي المعلومات مع التأكيد على ضرورة التكوين المستمر في المكتبات الجامعية من أجل

¹ بوديرة ، الطاهر ، حموي ، نور الهدى .دور برامج التكوين في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة2 . ورقة علمية ضمن فعاليات الملتقى الدولي : المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة : الأدوار، التحديات والرهانات مع الإشارة إلى مدينة قسنطينة.

² فتحي، عباس . واقع وآفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين . مذكرة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق، 2015.

مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وتحسين أداء العمل بهدف تعليم وتوجيه المستفيد في عملية البحث عن المعلومات.

الدراسة الثالثة¹: أطروحة دكتوراه ل بوطالب سعاد بعنوان تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية : دراسة تقييمية للموائمة بين برامج التكوين بجامعة الشرق الجزائري وسوق العمل ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف عن كثب على واقع التكوين الجامعي الجزائري لاختصاصي علوم المكتبات والمعلومات، ثم التطرق إلى كل ما يخص برامج التدريس وأيضا تقييم كفاءات موظفي المكتبات الجامعية من خلال مواءمتها لاحتياجات سوق العمل.

-توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن برامج التكوين الأكاديمي المعمول بها بجامعة الشرق الجزائري تمكن من إعداد اختصاصي مكتبات ومعلومات بكفاءات و مهارات تكنولوجية تستوجب تحسين برامج التكوين بشكل أكثر مع التركيز على معالجة الفوارق والفجوات المعرفية الحقيقية لاختصاصي المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية.

2- إجراءات الدراسة :

1-2 منهج الدراسة :إن منهج الدراسة هو مجموعة من القواعد والأساليب والأدوات العامة التي تشكل خارطة الطريق الواجب على الباحث الالتزام بها ، والسير عليها في دراسته للموضوع ومعالجته لإشكالية الدراسة من أجل التوصل إلى النتائج المطلوبة وإيجاد الحلول المناسبة لها.²

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة .

2-2 أدوات جمع البيانات :

عند القيام بالبحث في موضوع محدد يمكن للباحث أن يستخدم أكثر من أداة بحث بغرض جمع المعلومات حول مشكلة الدراسة، حيث تم الاعتماد على استمارة استبيان من 36 سؤال موزعة على ثلاث محاور رئيسية :

¹ سعاد، بوطالب. تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية : دراسة تقييمية للموائمة بين برامج التكوين بجامعة الشرق الجزائري وسوق العمل . أطروحة دكتوراه : علم المكتبات . جامعة قسنطينة ، 2017 .

² مصطفى محمود ، أبو بكر ، اللحلج ، أحمد عبد الله . مناهج البحث العلمي. (د.م) : الدار الجامعية ، 2007 . ص43.

المحور الأول : عبارة عن بيانات شخصية للمورد البشري بمكتبة الدكتور أحمد عروة .

المحور الثاني: فقد خصصناه للإجابة عن تساؤلات في ما يخص التكوين في المكتبات الجامعية الذي بدوره كان مقسم إلى ثلاث أجزاء الجزء الأول يضم التكوين الأكاديمي لاختصاصي المعلومات ، الجزء الثاني حول التكوين المستمر لاختصاصي المعلومات في المكتبة الجامعية وفي الجزء الثالث والأخير كانت مجموعة من الأسئلة حول التكوين الذاتي لاختصاصي المعلومات في المكتبة الجامعية.

المحور الثالث: خصصناه للإجابة عن التساؤلات حول الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية . حيث ترسل أو توجه أو تسلم لأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة، ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على الأسئلة الواردة به وإعادته بعد ذلك للباحث .

3-2 حدود الدراسة :

1-3-2 الحدود المكانية :

*مكتبة الدكتور أحمد عروة لعلوم الإسلامية:

في عام 1989 عند افتتاح جامعة الأمير عبد القادر لم تكن المكتبة الجامعية جاهز لتقديم خدماتها للطلبة والباحثين والأساتذة، فاضطرت إدارة الجامعة إلى تخصيص قاعة كبيرة من قاعات الطابق السفلي للجامعة كمكتبة جامعية، إذ لم تكن تتماشى مع أدنى المقاييس العملية والفنية المتعارف عليها في المكتبات الجامعية، وهذا ما حد من قدرتها على تأدية وظيفتها في تقديم الخدمات، وظل الأمر كذلك لمدة تسع سنوات.

وفي شهر سبتمبر من عام 1993 تم التدشين والافتتاح الرسمي لمكتبة الجامعة، وأطلق عليها اسم العميد الثاني للجامعة(1989-1992) الدكتور أحمد عروة، وعلى الرغم من النقائص التقنية في بناية المكتبة إلا أنها غطت الكثير من العيوب والنقائص التي كانت في البناية القديمة، سواء من حيث مواردها البشرية والكفاءات المهنية أو من حيث الموارد المادية والتجهيزات.

- المكتبة حاليا تتوفر على مخزن لحفظ الكتب وقاعتين للمطالعة إحداهما للطلبة والأخرى للطالبات، وقاعة للباحثين في قسم مقارنة الأديان، وجناح خاص بالأقسام الإدارية والفنية للمكتبة، بالإضافة إلى قسم الدوريات ومكتبة الأساتذة والباحثين.

من هذا المنطلق فعمر مكتبة أحمد عروة يتعدى 20 سنة. غير أن انطلاقها الفعلية والفعالة كانت سنة 1993 لما أصبحت تقدمه من خدمات متميزة لروادها، وتطبيقها للأساليب العلمية الحديثة والتكنولوجية في وظائفها الرئيسية، من خلال مشروع الأتمتة الذي قامت به.

وتطبق المكتبة نظاما آليا محليا لتسيير مختلف وظائفها، بدءا بنظام التزويد الآلي، نظام التصنيف، نظام الفهرسة، ثم نظام الإعارة معتمدا على التقنيات الدولية ISBD-ISO مع إمكانية التعديل والتحديث، بالإضافة إلى تقديم خدمات نوعية للمستفيدين، ومن نتائج هذا النظام بروز المكتبة الإلكترونية، التي جاءت للمحافظة على الأوعية الفكرية النادرة، من خلال تحويلها إلى الشكل الرقمي، كما يمكن هذا النظام المكتبة من إعارة مجموعاتها الرقمية عبر شبكة الإنترنت.¹

2-3-2 الحدود الزمانية: وهو الوقت المستغرق في إنجاز الجانب النظري للدراسة وقد دام حوالي شهرا كاملا. ولم نتناول الجانب الميداني نظرا للظروف المذكورة سابقا.

3-3-2 الحدود البشرية: كانت ستقام دراستنا مع اختصاصي معلومات في جميع المستويات (دراسات تطبيقية ، ليسانس ، ماستر) وجميع الأصناف بمكتبة الدكتور أحمد عروة للعلوم الإسلامية.

4-2 عينة الدراسة: عينة دراستنا كانت ستجرى مع المكتبيين بجامعة الدكتور أحمد عروة وهي عينة قصدية.

3-مصطلحات الدراسة:

*الموارد البشرية : هم مجموعة الأفراد التي تشارك في رسم الأهداف . حيث يوضح بعض الكتاب أن الموارد البشرية هي مجموعة الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقود بها المؤسسات .

- وفي تعريف آخر: الموارد البشرية هي مجموعة الأفراد التي تتأثر بالثقافة التنظيمية ، وتعمل في إطار التنظيم المعمول به لأداء كافة وظائفها وأعمالها داخل المؤسسة.

-يمكن النظر إلى الموارد البشرية على أنها مجموعة الأفراد أو الجماعات الذين يختلفون من حيث المهارات ، الخبرات ، السلوكيات والاتجاهات والطموحات. كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم

¹ جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. دليل مكتبة د. أحمد عروة الجامعية لسنة 2005/2006. قسنطينة : جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، 2006، ص 3.

الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية، والذين تتوافر لديهم القدرة والدافعية للعمل ، من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

* تنمية الموارد البشرية : هي زيادة عملية المعرفة والقدرات للقوى العاملة والقدرة على العمل في جميع المجالات والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما أجري من اختبارات مختلفة بغية رفع مستوى كفاءاتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن.¹

- وكتعريف إجرائي : هي تلك العملية التي تعمل على زيادة معارف ومهارات وقدرات وكفاءة الموارد البشرية ، وتكون تنميتها وفق نشاطات وأساليب منها : التدريب والتكوين والتعليم...الخ.

* الخدمة :

هي تلك العمليات والإجراءات التي لا يراها المستخدم أو لا تكون ملحوظة لديه جزئيا أو كليا ، والخدمة لها خصائص يمكن للمستخدم أو العميل ملاحظتها ومن ثم تكون موضعا لتقييمه.²

* الخدمات الإلكترونية:

هي الشكل الحديث والمستحدث للخدمات التي تعرضها المكتبات وتقدم إما محليا أو عبر الشبكة المعلوماتية المحلية للمكتبة، كما تمكن المستخدم من الاستفادة من موارد ومصادر المكتبة دون أن يتطلب الأمر منه الوجود الفعلي بالمكتبة من خلال ارتباطه بالشبكة العالمية التي أصبحت تمثل هزة وصل بينه وبين المكتبة عن بعد.³

* المكتبات الجامعية:

هي مؤسسة علمية ثقافية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة(الشراء- الإهداء-التبادل والإيداع القانوني) ، وتنظيمها(فهرستها وتصنيفها) ، واسترجاعها بأقرب وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستخدمين بالجامعة على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية مثل: الإعارة والمراجع ، الدوريات والتصوير، والخدمات الحديثة كالإحاطة الجارية

¹ أبو النصر ، مدحت محمد . إدارة وتنمية الموارد البشرية : الاتجاهات المعاصرة . القاهرة : مجموعة النيل العربية ، 2007 . ص ص 32-33.

² سمير محمد ، عبد الرزاق . اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو . الاسكندرية : مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، 2000 . ص 130.

³ صدقي ، وسيلة ، عوشاش ، أسماء . استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين : دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية . مذكرة ماستر: علم المكتبات . جامعة قسنطينة ، 2011 ص 32.

والبحث الانتقائي ، وكذلك عن طريق الكفاءات البشرية المؤهلة علميا فنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات.¹

¹ خطاب مبروك ، السعيد . لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان : مؤسسة الوراق ، 2014 . ص65.

خلاصة

حاولنا من خلال هذا الفصل من استعراض مختلف العناصر المنهجية، والتي من شأنها أن تضبط وتحصر مختلف التساؤلات والاستفسارات حول موضوع دراستنا من خلال الاستعانة بمجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوعنا، وحاولنا أيضا أن نعرض إجراءات الدراسة تمثلت في المنهج المتبع في الدراسة، الحدود ومجالات المعتمدة في الدراسة وأيضاً أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى تحديد عينة الدراسة. لكن مع ظهور فيروس كورونا فقد تعذر علينا القيام بالدراسة الميدانية واكتفينا بالجانب النظري فقط .

الفصل الثاني: تنمية الموارد
البشرية: المتطلبات و أساليب
التكوين

تمهيد :

في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة صارت تغيرات جذرية على مستوى بيئة العمل ، خاصة في المكتبات ومراكز المعلومات مما اضطر المورد البشري واختصاصي المعلومات خاصة على القيام بدورات تكوينية لتطوير كفاءاتهم ومهاراتهم وتدريبهم على مختلف التقنيات الحديثة لتقديم أفضل الخدمات لمجتمع المستفيدين . وسنحاول من خلال هذا الفصل التعريف بموضوع تنمية الموارد البشرية وتكوينهم حيث تطرقنا إلى ...

1-تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية:

1-1تعريف تنمية الموارد البشرية:

هي عبارة عن تنمية شاملة للقدرات الذاتية وزيادة مهارات ومعارف الأفراد وزيادة فرص الاختيار أمامهم في المكتبات .¹

وتعرف أيضا: على أنها مساعدة العاملين على مواجهة التحديات والتطورات التكنولوجية وغيرها من أنواع التطور في بيئة العمل وتستهدف أيضا معاونتهم على التكيف إزاء المتطلبات الجديدة لتحقيق مستويات الأداء المطلوبة للبقاء والحفاظ على القدرة التنافسية.²

وكما تعرف على أنها:إعداد العنصر البشري إعداد صحيحا بما يتفق واحتياجات المجتمع ، بهدف زيادة المعرفة ،وقدرة الإنسان علي ممارسة نشاط معين بقدرة أدائية اعلي من السابق، نتيجة التغيرات المحدثة غي المكتسبات المعرفية والذهنية.³

¹الدعمة ، مراد ابراهيم. التنمية البشرية بين النظرية والتطبيق. عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع ،2014، ص15.

²قصوراي، عائشة، حمداني، فضلية. استراتيجية تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية بالمدرسة العليا

للأساتذة بالأغواط.مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق ، 2018 . ص50.

³مليكة، عرعور. أساليب تنمية الموارد البشرية. مجلة العلوم الإنسانية،23، بسكرة،2011، ص160.

2-1 أهمية تنمية الموارد البشرية:

من المعلوم أنه في مجتمع المعرفة يتركز الطلب على القوى البشرية العاملة ، المتخصصة القادرة على التعامل مع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمعرفة، وإدارتها عموماً وعلى التعلم باستمرار ، وعليه لم يعد الأمر متعلقاً بما تعلمه الفرد ولكن بدرجة تفعيل ما تعلمه وتطبيقه، وهل لديه الكفاءات والمهارات التي تؤهله للتطوير الذاتي وترجع الأهمية في ذلك إلى أن طبيعة المهن والوظائف أصبحت مرتبطة بالقدرة على إظهار القدرات والمهارات والتمكن من التكيف مع متغيرات طبيعة العمل أو المهنة التي يمارسها.

ولأن تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات وتدريبها وتطوير قدراتها ومهاراتها سلوكياتها ومعارفها التخصصية يعد مطلباً أساسياً لإدارتها، فقد ركز العديد من ذوي الاختصاص على قوة المعرفة، وكيفية استخدامها في المنظمات ذات قاعدة معرفية، وأهمية عمال المعرفة في تكوين الثروة والقوة معا وبناءا عليه فقد أصبحت تنمية الموارد البشرية عاملاً مهماً في تعزيز القدرات الإنتاجية والتنافسية للمنظمات عامة والمكتبات ومراكز المعلومات خاصة وبهذا تم إيلاء موضوع استقطابها وتوظيفها والمحافظة عليها وتدريبها وتحفيزها العناية الكبرى، كما تم اعتبار مدخل محاسبة الموارد البشرية أحد مداخل حساب الموجودات المعرفية إضافة إلى مداخل أخرى كمدخل الملكية الفكرية والتعليم التنظيمي ، وغيرها.

ومن هنا فإن على المكتبات ومراكز المعلومات أن تولي موضوع بناء قاعدة رأس المال البشري الأهمية التي يستحقها من خلال التركيز على المناهج التعليمية التي تؤسس للإبداع وتدعمه في أقسام علم المكتبات والمعلومات ، أو من خلال تدريب الموارد البشرية وتنميتها بعد التحاقها بالعمل وذلك لضمان حيويتها وفعاليتها والمحافظة عليها لمواجهة المنافسة ومن جانب آخر تشجيع الإبداع والابتكار ، وأن تؤسس وتدعم البنية التحتية المعلوماتية والتكنولوجية لضمان بقائها واستمرارها.

وتعكس سياسات تنمية الموارد البشرية فكر الإدارة وفلسفتها، فهي متقدمة وفعالة بقدر ما تكون فلسفة الإدارة تأخذ بالمفاهيم الحديثة في مختلف المجالات المتصلة بالعنصر البشري والمؤثرة في سلوكه وأدائه ولا بد في النظر إلى سياسات تنمية الموارد البشرية بطريقة متكاملة ومن منظور شامل بحيث تتكامل بما يؤدي إلى حصول المنظمة على أجود العناصر البشرية ثم تنميتها ودفعها للعمل بأعلى كفاءة.¹

3-1 ثالثاً تنمية الموارد البشرية:

إن تحقيق التنمية للموارد يفترض توفر رؤية إستراتيجية تكون قادرة على تحديد الاختيارات التي تحتكم إليها العمليات الإبداعية و الابتكارية والتعليمية و التدريبية وتكون أيضاً قادرة على وضع هذه العمليات في سياقات تطبيقية وعلمية، وليس ثمة شك أن هناك اختلافات مؤكدة بين هذه المفاهيم إلا أنها تبقى مفاهيم متكاملة ومتفاعلة ، ولا يجوز الفصل بينها عند الحديث عن عمليات تطوير وتنمية الأفراد داخل المنظمات ومنها المكتبات ، فالعمليات الإبداعية والإبتكارية تستهدف منظومة المقومات الشخصية والمهارات المتميزة للفرد، وما يتصل بها من عادات وأساليب بين الأفراد وذلك من أجل التنمية والصقل وتلعب القيم والمهارات دوراً جوهرياً في تنظيم السلوك الشخصي للفرد داخل المكتبة حيث تعطيه المكانة ومن ثمة النوعية المطلوبة ، كما أنها تمثل إطار معياري يتم على أساسه ترشيد وتطوير المهارات والعملية التعليمية تستهدف أساليب ومناهج علمية قادرة على نقل الفرد من التصورات والمواقف النظرية إلى الممارسات الواقعية حيث ترمي إلى تنمية معارفه وتنظيمها بما يتفق مع متطلبات التنمية، أما العملية التدريبية فهي تنمية كل المهارات الفكرية والسلوكية لتطوير الطاقة

¹ بوطالب، سعاد المرجع السابق. ص ص 69 – 70 .

التطبيقية لدى الفرد في سياق معرفي ومنهجي وعلمي بصفة دورية تضمن له التجديد والتعلم المستمر وفي ما يلي النقاط المتمثلة في ثلوث تنمية الموارد البشرية:¹

1-تنمية القيم والمهارات: إن تنمية المهارات هي ترجمة لتقدم منظومات القيم والأفكار لدى الأفراد حيث أنها الأرضية التي تنطلق منها عمليات الإبداع والابتكار وجدير بالذكر أن هناك بعض التحديات التي تواجه المكتبات ومراكز المعلومات في الوطن العربي في قضية الإبداع والابتكار، أهمها درجة مشاركة العاملين في الأفكار الجديدة لجعلهم جزءا من الذاكرة التنظيمية ، وتشجيع تنمية الأفكار الجديدة وتشكيلها لديهم على شكل مشروعات ونماذج.

وتنمية القيم والمهارات لدى الأفراد بالمكتبات لن يكون إلا بوجود التفكير الابتكاري لديهم ويرتكز على المفاهيم التالية:

-الذكاء: وهو قيام شخص ما يتميز بالكفاءة في إنجاز الأنشطة مباشرة من خلال التفكير

-الاختراع: وهو إيجاد حل جديد لمشكلة قائمة وذلك لمواجهة مواقف ومعوقات حالية

-المهارة: وهي تنفيذ ما ابتدعه الآخرين، حيث يتم تنفيذ أفكار الآخرين بكفاءة عالية

-التفكير التحليلي: وهو التفكير المنطقي الذي يبحث عن الحلول الصحيحة، ويعتمد على تسلسل

الأفكار وتحليلها.

2-التعليم والتنمية البشرية: يعد التعليم من ركائز نهضة الأمم فالدول التي تقدمت اهتمت

بالتنمية البشرية التي عمادها وإصلاح نظام التعليم والتدريب وخططه وأهدافه ومناهجه لذا يجب

على كافة الدول وضع خطط إستراتيجية لتدعيم التعليم وتطويره انطلاقا من أنه ثروة وقيمة ثقافية،

¹ مرجع نفسه. ص ص 90 - 92.

وهو عجلة التنمية ووسيلة للحراك والتغيير الاجتماعي والتميز والتفوق ومواجهة تحديات العصر والعملة.

ويؤكد المتخصصون على أن التعليم العام يسعى إلى تزويد الطلاب بالمعلومات والمهارات والقيم التي تفيدهم في حياتهم العلمية، ويعمل على تنمية العمليات العقلية لمواصلة التعلم ويزيد من قدرتهم على أداء المهام والأعمال وعلى كيفية التعامل مع المعلومات والتكنولوجيا وأدوات الإنتاج الحديثة، والتعليم يعد استثماراً طويل المدى يتجسد في تنمية الثروة البشرية، ويؤدي على عوائد اقتصادية أكبر من ذلك الاستثمار في رأس المال الطبيعي، ويسهم في تذويب الفوارق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها بين أفراد المجتمع.

3-التدريب والتنمية البشرية: يعد التدريب أداة لتنمية الموارد البشرية في المنظمات يتم اللجوء إليه لتدارك النقائص المحتملة لمخرجات التكوين الأكاديمي الأولى وتكييف مهارات الموظفين وتطويرها لتتماشى مع متطلبات سوق العمل.

-التدريب كمدخل للتعليم المستمر: حيث يركز على منظومة معارف العاملين بهدف.

*تعزيز المعارف الأساسية وتعقيمها حتى لا تدخل دائرة النسيان.

*تعديل منظومة المعارف بالحذف أو بالاضافة، وذلك بما يتفق مع التطورات المعرفية واحتياجات سوق العمل

*إدخال تغيرات جذرية على منظومة المعارف القديمة، وذلك لإستيعاب المعارف الجديدة التي تحدث إضافات شاملة.

*تطوير القدرات الذاتية على التفكير والتبصر والتحليل لتمكين العاملين من المشاركة في حركة المعرفة وتعزيزها بمزيد من المعارف التي يتوصلون إليها من خلال اجتهاداتهم وقدراته.

- التدريب كمدخل للمهارة: وتعتبر هذه الوظيفة الأساسية للتدريب والهدف منها هو:
- تعديل بعض المهارات بما يتناسب مع التكنولوجيا الجديدة.
- تغيير بعض المهارات التي لم تعد تحتاجها المنظمة نتيجة التجدد المستمر في التكنولوجيا.
- تعزيز المهارات الموجودة والمطلوب توكيدها، وصقلها بما يتناسب مع متطلبات الفعالية الإدارية
- تطوير القدرات الذاتية لدى العاملين لمتابعة صقل مهاراتهم أو المساهمة في إيداع الأساليب والوسائل المساندة لمنظومة المهارات والمساعدة على تطويرها.

4-1 متطلبات تنمية الموارد البشرية:

إن تنمية الموارد البشرية هي التي تنشأ من رؤية مستقبلية عن قدرات الموارد البشرية وطاقاتهم الكامنة ولها هدف واحد مرتبط بهذه الرؤية، ولتحقيق هذه الأخيرة لا بد من مراعاة المتطلبات

التالية:¹

1- تنظيم وظيفة تنمية الموارد البشرية بشكل يمكن من تحقيق الملائمة بين الخصائص الفردية واحتياجات المؤسسة.

2- توفير الأفراد والخبرة في تنمية الموارد البشرية على ثلاث مستويات:

- مستوى الإدارة العليا: والذي يتطلب خصائص حيوية وأساسية منها الفهم الصادق والاقتناع بالمواد البشرية، القناعة الكافية بأهمية المدخل الاستراتيجي والرغبة في الاستثمار فيه، تهيئة المناخ المناسب للعمل.

¹قصراوي، عائشة ، حمداوي، فضيلة . المرجع السابق .ص 56-60.

- مستوى الوحدة أو القسم: هذا المستوى يمكن من العمل عن قرب مع المديرين المباشرين للمساعدة في وضع خطط وسياسات تنمية الموارد البشرية على اعتبار أن العنصر المباشر هو أهم عناصر تنمية الموارد البشرية لكونه الأقرب لملاحظة السلوك الفعلي للمورد البشري والكشف عن سلوكياته ومشكلاته، وبالتالي القدرة على تحديد احتياجاته التدريبية

- مستوى العمليات: تحديد المهارات الخاصة بالعلاقات بين الموارد البشرية، خبرة فنية في وظائف معينة وعمليات محددة للتدريب والتنمية.

3- إدارة موارد بشرية فعالة وإنجاز الأعمال والمهام الخاصة بهم بكفاءة عالية ، وهذا يتطلب وجود مختصين على درجة عالية من الخبرة العلمية والعملية.

4- الربط بين تنمية الموارد البشرية والمؤسسة، وذلك بتحديد احتياجات كل من المستوى الاستراتيجي، المستوى الإداري ومستوى العمليات، وكذا رسم الخطط الإستراتيجية لمقابلة تلك الاحتياجات.

5- رؤية مستقبلية وثائقية لتنمية الموارد البشرية : وذلك عن طريق توفير قيم إيجابية عن أهمية المورد البشري للمؤسسة، رؤية مستقبلية عن المساهمة المستمرة لتدريب وتنمية قوة العمل ودورها في إنجاز أهداف المؤسسة.

6- تحديد هدف وسياسة لتنمية الموارد البشرية، بمعنى التحرك من الرؤية المستقبلية العامة عن أهمية تنمية الموارد البشرية إلى التعبير عن تلك الرؤية بسياسات تفرر بوضوح الهدف من التنمية بالمؤسسة.

7- وضع خطط استراتيجيات لتنمية الموارد البشرية، وتوجد ثلاث استراتيجيات لتحقيق هذا الهدف

هي:

-الإستراتيجية الأولى(معرفية): تتضمن تعديل الأفكار والمعتقدات وطريقة التفكير بالاعتماد على العديد من المناهج مثل: الكتب والأفلام، برامج التدريب...، كلها أشكال أساسية لإيصال المعلومات إما في اتجاه واحد أو في اتجاهين

-الإستراتيجية الثانية(سلوكية): هذه الإستراتيجية تحاول تغيير السلوك مباشرة داخل بيئة معينة مثل: نموذج السلوك أو تمثيل الأدوار، بحيث يتغير السلوك ولا تتغير البيئة .

-الإستراتيجية الثالثة (بيئية): بغرض تعديل بيئة العمل الحالية للمورد البشري مثل التدوير الوظيفي أو بناء الفريق، وتتم مهارات واتجاهات جديدة بعملية أساسية يمكن توضيحها بما يسمى بدورة النجاح السيكلوجية.

1-5العوامل المؤثرة في تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية:

من المعروف أن المنظمة لا تعمل بمعزل عن البيئة المحيطة بها فهي تؤثر وتتأثر بما يحدث من تغيرات خارجية والتي تفرض بدورها تغيرات داخلية، إذا فهي لا تستطيع إن تقف مكتوفة الأيدي أمام تلك التغيرات ولكن يجب إن تبادر بالتنبؤ بالتغيرات المحتملة وتخطط لها مقدما حتى تستطيع إن تواجهها.

وفيما يلي عرض بعض هذه عوامل التغيرات وأثرها علي تنمية الموارد البشرية:¹

العوامل التعليمية: و تعبر من أهم المؤثرات الخارجية بالنسبة للإدارة الموارد البشرية فالنظام التعليمي هو الذي يمد المؤسسات باحتياجاتها من القوي العاملة من حيث وأنواع التخصصات و الإعداد المطلوبة من كل تخصص وعجز النظام التعليمي عن أداء مهمة ينعكس كفاءة الموارد البشرية في تحقيق أهدافها مثل قصور برامج التدريب .

¹المرجع نفسه . ص64.

العوامل السياسية: ويقصد بها مجموعة العوامل المتعلقة بالقيم والعادات والتقاليد وتأثيرها على السلوكيات العامة على الناس ، وهناك الكثير من الجوانب التي تؤثر على أداء المؤسسة الإدارية والأفراد كذلك من الجوانب تعود للعوامل الاجتماعية.

العوامل الاقتصادية: ولها دور كبير في التأثير على التنظيمات الإدارية وكفاءتها ، فإذا كانت الأوضاع الاقتصادية مزدهرة فان ذلك يؤثر سلبا على التنظيم، ففي وقت الازدهار والنمو الاقتصادي يكون حجم المال المتداول كبير و هذا يتطلب وضع الاستراتيجيات التعامل معها وأما إذا كانت الظروف في حالة تراجع وركود فان ذلك يتطلب من الإدارة ضرورة اتخاذ إجراءات وتدابير معينة .

2-التكوين الأكاديمي بالمكتبات الجامعية

1-2 مفهوم التكوين الأكاديمي بالمكتبات الجامعية:

يعتبر التكوين الأكاديمي من الركائز الأساسية التي تضعها مختلف وسائل الإعلام والمؤسسات الوثائقية،¹ وهو تلقين المتكويين الطرق والأساليب النظرية والعلمية التي تساعدهم في التحكم في سير المعلومات حتى تتمكن من أداء وظائفها المتمثلة في تقديم أحسن الخدمات المكتبية.²

كما يهدف بشكل أولي إلى إعداد مهنيين مؤهلين لإدارة وتسيير المكتبات في المستقبل سواء على المدى القريب أو البعيد الأمر الذي يستلزم على المتكويين الأخذ بعين الاعتبار متطلبات سوق العمل من جهة ومتطلبات الوظيفة من جهة أخرى التي يحتاجها المورد البشري للقيام بمهامه بنجاح.³

¹ بن محمد السالم، سالم. توظيف شبكة الإنترنت في تنمية اختصاصي المعلومات . أعمال المؤتمر العشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) ، 2009، ص.825.

² عميرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي في جامعة الجزائر : مذكرة ماجستير : علم المكتبات . جامعة وهران ، 2010 . ص. 61 .

³ الدوكالي، محمد الحسنواي، الفيتوري ، علي عبد الجليل محمد. تأهيل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الليبية للتفاعل مع الجيل الجديد لنظم المعلومات : جامعة الفاتح كمثل . أعمال المؤتمر العشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) . الدار البيضاء، 2009. ص.853.

2-2 أهمية التكوين الأكاديمي:¹

- الحاجة لتنظيم الإنتاج الفكري اللامتناهي وتنظيم المعرفة البشرية.

-تنظيم المهنة المكتبية التي تحتاج إلى مهارات أوفر لتقديم خدماتها إلى مجتمع المستفيدين بصفة

جيدة.

-الحاجة إلى خلق برامج تكوينية حسب احتياجات اختصاصي المعلومات.

-ضرورة تلقي التكوين الأكاديمي بشقيه النظري والتطبيقي.

-إعطاء وإتاحة الفرصة للمكونين من أجل اكتساب المهارات والخبرات المختلفة.

- الكشف على نقاط القوة لدى المكونين وطاقاتهم وخبراتهم.

3-2 التكوين الأكاديمي الداعم للتوجه الإلكتروني:

يلعب التكوين مكانة جوهرية في إكساب العاملين المهارات والكفاءات الضرورية للتعامل مع مفردات العالم الإلكتروني والتأقلم معه ، ومجابهة التطورات المحورية التي تعرفها المكتبات الجامعية حيث تمكنه من التعامل بكل سهولة مع الواقع المني المرتكز على الإفرازات التكنولوجية نحو تطبيق التقنيات الحديثة التالية:²

-التسيير الإلكتروني للوثائق

-الشبكات الوثائقية

¹ مهنا ، عبد الحميد . التأهيل الأكاديمي لأخصائي المكتبات والمعلومات في القرن الحادي والعشرين . مجلة جامعة دمشق . مج.27 ع.03 ، 2011، ص.770.

² خضر، ابراهيم خليل . تطوير البرامج الأكاديمية لإعداد الكوادر الجديدة من أخصائي علم المكتبات والمعلومات في الوطن العربي على مستوى البكالوريوس . أعمال المؤتمر العشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) . الدار البيضاء ، 2009، ص.560.

-تكنولوجيا الاتصال

-الوسائط المتعددة

-المؤسسات الافتراضية.

وذلك بهدف تحقيق الميزة التنافسية داخل المكتبات الجامعية من خلال تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة الداعمة للتوجه الإلكتروني مثل: القيام الدورات التدريبية حول استخدام الحاسب الآلي وملحقاته المادية والبرمجية داخل المكتبة.

2-4 برامج التكوين الأكاديمي في ظل التكنولوجيا الحديثة:

من خلال التطورات التكنولوجية والتقنيات الحديثة وتطبيقاتها في مجال المكتبات، أصبحت هناك ضرورة ملحة لتطوير وتحديث المناهج والمقررات الدراسية¹، خاصة فيما يخص محتوى برامج التكوين الأكاديمية بهدف إعداد اختصاصي معلومات قادر على مجابهة تحديات ومتطلبات احتياجات المستفيدين في البيئة المهنية ومن أهم المقاييس التي يجب أن ترمج على أساس المواد التكنولوجية المرتبطة بالرقمنة، الإنترنت، كيفية التعامل مع الحاسوب والشبكات ونظم المعلومات ذات الصلة بالخدمة المكتبية وأيضا التطبيقات الجديدة للويب إضافة إلى ذلك جانب التكوين للغات الأجنبية التخصصية كما يجب أن تكون مقررات التكوين مبنية على استخدام الأجهزة المتطورة ، إذ يجب أن تتواءم برامج التكوين مع التكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم خدمات إلكترونية ، أي أن اختصاصي المعلومات لم يعد متخصص في تنمية المجموعات وتوفير السبل التقليدية للوصول إليها، بل أصبح رابطا متجاوبا بين ثلاث أقطاب رئيسية : المعلومات ، المستفيد والتكنولوجيا ، حيث وجب عليه التمكن من امتلاك واستخدام أحسن وأنجع الطرق والأساليب لتعزيز استثمار ثروة المعلومات

¹ قصوري محمد أمين. دور برامج التكوين الأكاديمي في إعداد اختصاصي المعلومات 2.0 : دراسة تقييمية لبرامج التكوين بالمعهد العالي للتوثيق بتونس. مذكرة ماستر : إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات . جامعة قلمة ، 2017. ص 47.

بأساليب تكنولوجية حديثة وفي بيئات مختلفة وفق حاجيات المستفيد. لهذا يتحتم على اختصاصي المعلومات أن يتأقلم مع الأدوار والأنشطة والمهارات الجديدة الناتجة عن التغيير والتطوير المستمر في محيط وأساليب العمل.¹

2-5 دور برامج التكوين في تأهيل الموظفين:

إن التكوين هو النشاط الذي توليه المكتبة اهتماما كبيرا حيث يهدف إلى تنمية قدرات الموارد البشرية في العمل، ومن خلال تزود الفرد بالمعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة، إذ طبيعة التغيرات التي يعيشها العالم في الوقت الحاضر سواء كانت تكنولوجية أو تنظيمية تفرض عليها ضرورة توافق مع الموارد البشرية.

ومنه فان برامج التكوين تكسب العامل العديد من المهارات نفصلها في:

✓ تنمية المعارف: يخص معلومة وتكريسها لخدمة أهداف للارتقاء بمعارفهم وفقا للمكتبة، للمستجدات المهنية لإتقان العمل. وما يتبع ذلك من معرفة للنظم و التعليمات و أساليب وإجراءات العمل الاختصاصات والمسؤوليات وعلاقات العمل.

✓ تنمية مهارات الأفراد: ويقصد بها المهارات والاستعدادات اللازمة لأداء العمل، من مهارات فكرية، علمية، وسلوكية وهذه الأخيرة تعني بالجانب الإنساني عند التفاعل مع الآخرين.

✓ تنمية الاتجاهات الحديثة: حيث يساهم التكوين في تنمية مجموعة العوامل الذهنية تتفاعل مع بعضها.²

¹ بوطالب ، سعاد . المرجع السابق .ص76 .
² بودويرة ، الطاهر ، حموي ، نور الهدى . المرجع السابق.

3- التكوين المستمر في المكتبات الجامعية:

1-3 مفهوم التكوين المستمر:

- هو ذلك التكوين المستمر الذي يستفيد منه العاملون الذين يمارسون قطاعات أو مجالات تستدعي تحديث معارفهم وتحسين مؤهلاتهم وفق التطورات الحاصلة في الميدان الذي ينشطون فيه.¹
- يعرف التكوين المستمر على انه ذلك النشاط المستمر لتزويد الفرد المكون بالخبرات الفنية والمهنية والسلوكية المتعلقة بالوظيفة التي يشغلها، فهو يلعب دور كبير في تأهيل اليد العاملة وذلك باكتساب ما تحتاج من أفكار ومعارف متعلقة بمجال المهنة.²
- وهو عبارة عن تدريب مهني متواصل وهو مجموعة المعايير المعتمدة بهدف اكتساب تأهيل مهني للعمال والذي تتكفل به الدولة والمسؤولين عن العمل.

2-3 أهمية التكوين المستمر:

يمكن إبراز أهمية التكوين المستمر من خلال:

- ✓ منح المتكون القدرة على مسايرة كل التطورات الحاصلة في المجتمع.
- ✓ حاجة العاملين إلى اكتساب مهارات للتتري الوظيفي.
- ✓ اكتساب المتكون مهارات التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة من خلال تبسيط كل العمليات المعقدة المتعلقة باستخدامها.³
- ✓ تطوير المعارف والخبرات والقدرات بما يتناسب مع النظم الجديدة.
- ✓ رفع درجة الرضا الشخصي لدى المتكون لما يتلقاه من تدريب.

¹ رمضان، سمية. واقع التكوين المستمر لدى اختصاص المعلومات في ظل البيئة التكنولوجية :دراسة ميدانية لجامعة العربي بن

مهدي أم البواقي . مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية . جامعة قلمة ، 2017 . ص22.

² فرغالي، عزري. التكوين المستمر وأثره على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية : دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية

للحماية المدنية . مذكرة ماستر: تنظيم وعمل . جامعة المسيلة ، 2015. ص 35 .

³ عباس ، فتحي . المرجع السابق . ص34 .

✓ يساعد التكوين على الإبقاء على المهارات الموجودة من ناحية وإضافة مهارات جديدة من ناحية أخرى.¹

3-3 خصائص التكوين المستمر:

-التكوين نشاط رئيسي مستمر: فالتكوين ليس أمر كماليا تلجأ إليه المؤسسة أو تتصرف عنه باختيارها، ولكنه حلقة حيوية في سلسلة من الحلقات تبدأ بتحديد مواصفات الوظيفة وتعيين شغلها ثم تتجه إلى اختيار الفرد، ومن ثم تنفيذ واجبات الوظيفة .

-النظرة المستقبلية: إن برامج التكوين لها نظرتها المستقبلية من خلال برامجها للموظفين في العمل الذي سوف يقومون به وبإحداث إيديولوجية تمكنه من التطبيق بأيسر الطرق وبأقل التكاليف وفي أسرع وقت ممكن تحقيقاً لأهداف المنظمة .

-التكوين المستمر نشاط متغير ومتجدد: و يشير إلى أن التكوين يتعامل مع متغيرات، فالإنسان الذي يتلقى التكوين عرضة للتغير في عاداته وسلوكه وكذا مهاراته ورغباته، أيضا التغير الذي سيحصل أو حصل في بيئة عمله مثلا: تقنيات عمل جديدة ومتطورة.

-الشمولية: حيث أن التكوين لا يشتمل على فئة معينة من العاملين دون أخرى بل كافة العاملين يستطيعون التكوين في مجال عماهم لتنمية مهاراتهم وخبراتهم.²

¹ بلعطار ، يمينة ، يودوية ، عبلة. تكوين المكتبيين بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية لمكتبة العلوم الطبية نموذجا . مذكرة ماستر: علم المكتبات. جامعة قسنطينة ،2012. ص34.

² عمري ، آمنة . دور التكوين في تنمية الموارد البشرية : دراسة ميدانية بوحدة نפטال لتوزيع وتخزين الغاز أم البواقي .مذكرة ماستر: تنمية وتسيير الموارد البشرية . جامعة أم البواقي ، 2015 . ص40.

4-3 التكوين المستمر في التشريع الجزائري:

اهتم التشريع الجزائري بمجال التكوين المستمر فنجد العديد من الأوامر والمراسيم. فقد ورد في الجريدة الرسمية العدد 46 الصادرة في 15 يوليو 2006 الموافق ل 19 جمادى الثانية 1427 فنجد:¹

الباب الرابع يتعلق بتنظيم المسار المهني فالفصل الثاني مخصص للتربصات

فالمادة 84 من القانون كان مضمونها: يجب على المتريص، حسب طبيعة المهام المنوطة برتبته، قضاء فترة التربص مدتها سنة، ويمكن بالنسبة لبعض الأسلاك أن تتضمن تكويناً تحضيرياً لشغل وظيفته.

كذلك الفصل الخامس التكوين ينص :

مادته 104: يتعين على الإدارة تنظيم دورات التكوين وتحسين المستوى بصفة دائمة، قصد ضمان تحسين تأهيل الموظف وترقيته المهنية، وتأهيله لمهام جديدة.

المادة 105: تحدد شروط الالتحاق بالتكوين وتحسين المستوى وكيفيات تنظيمه و مدته وواجبات الموظف وحقوقه المترتبة على ذلك، عن طريق التنظيم.

3-5 أسس التكوين المستمر:

للتكوين المستمر أساسين هما:²

-الأسس العامة :

- ✓ الحاجة الحالية والمستقبلية للتكوين المستمر.
- ✓ الشروط القانونية .
- ✓ تحديد المجموعات وأماكن التكوين مع ارتباطهما بسوق العمل.

¹ الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 هـ الموافق ل 15 يوليو سنة 2006 يضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية.
² صوفي، عبد اللطيف. التكوين العالي في علوم المكتبات و المعلومات: أهدافه، أنواعه، واتجاهاته الحديثة . قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2002. ص ص 84- 85.

✓ أهداف التكوين ومحتوياته.

-الأسس الخاصة:

- ✓ الأهداف الخاصة للتكوين
- ✓ المحتويات الفردية لموضوعات التكوين المستمر
- ✓ الطرق والمناهج التعليمية
- ✓ الوسائل والتجهيزات
- ✓ تطور التكوين المستمر والنتائج المترتبة عليه.

3-6 علاقة التكوين الأكاديمي بالتكوين المستمر:

يهدف التكوين الأكاديمي لتزويد المتكونين بالرصيد المعرفي الأساسي في المجال وتنمية القدرات والمهارات المعرفية وتنمية الاتجاهات الحديثة والأنماط السلوكية والاجتماعية المطلوبة. وبالتالي تنمي المتكون لأنه مقبل على وظيفة تتضمن مسؤوليات كبيرة. بحيث تكون لديه القدرة على التفكير الناقد والفهم السريع والتكوين الأكاديمي عملية تنطوي على العديد من الأنشطة التي تهدف إلى تمكين الموظف إلى استيعاب وتنمية المعارف والمهارات. كما تسمح من اكتساب سمات تمكنه من الدخول إلى عالم العمل وتجسيد تلك المهارات المكتسبة وهنا تبرز العلاقة المتكاملة والمتراطة بين التكوين والأكاديمي والتكوين الوظيفي بحيث يجب على المكون توظيف كل مكتسباته ومهارته في عمله وقد لا يكون التكوين الأكاديمي وحده كافيا للمورد البشري لكي يشغل عمل أو وظيفة ما لم يتم التكوين والممارسة الميدانية للأعمال والنشاطات المختلفة¹.

¹ وليم جرجس أمين ، نجاه . دور مؤسسات التعليم العالي بالسودان في تنمية وتطوير مهنة المكتبات في زمن تقنية المعلومات والاتصالات . أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) . المدينة المنورة ، 2013. ص641.

4-التكوين الذاتي في المكتبات الجامعية:

4-1تعريف التكوين الذاتي:

هو ذلك التكوين الذي يجعل الفرد يغير في سلوكه وأدائه، بناء على رغبته وفقا لاستعداداته، و قدراته واختياراته في التفاعل مع أشخاص بيئته ، والمواد والمواقف، بناء على دافعيته نحو إحداث التغير في سلوكه طبقا للطريقة التي يعتمدها، و النمط الذي يميز عملياته العقلية ونشاطه الفيزيولوجي والعصبي، وسبل إدراكه للميزات الخارجية و خيارته في الاستجابة لها.¹

هو ذلك النشاط التكويني الذي يقوم به الفرد مدفوعا برغبته الذاتية بهدف تنمية استعداداته وقدراته مستجيبا لميوله، كفاءاته ومهاراته لما يحقق تنمية شخصيته وتكاملها، والتفاعل الناجح مع مجتمعه عن طريق الاعتماد على نفسه والثقة بقدراته في عملية التكوين.²

4-2أهمية التكوين الذاتي:

للتكوين الذاتي أهمية بالغة تتمثل في:³

- التحرر من قيود البرامج التي تكون محددة بفترة زمنية ومكان محدد .
- يمكن من إتقان المهارات الأساسية اللازمة لمواصلة تكوين الفرد نفسه بنفسه .
- يمنح الفرصة لإطلاق عنان القدرات الإبداعية.
- يتيح اختصاصي المعلومات والمكتبات تحمل مسؤولية إبداعاته وابتكاراته.
- المساهمة في عملية التجديد الذاتي للمجتمع .
- تكوين المكتبين على حل المشكلات ، وإيجاد بيئة خصبة للإبداع وتحقيق الذات .
- يشهد العالم انفجار معرفيا متطور باستمرار لا تستوعبه نظم التكوين التقليدية .
- التكوين الذاتي يفيد العامل مدى حياته .

¹ عبد الرحيم محامدة، ندى. التعلم المستمر والتثقيف الذاتي. عمان: دارالصفاء، 2005. ص.19.

² عمائرية ، عائشة . المرجع السابق . ص 80 .

³ مرجع نفسه .ص.83.

3-4 أثر السلوك الإنساني في التكوين الذاتي:

كل المفاهيم التربوية الحديثة تحث الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم، وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين في ذلك. فالاعتماد على النفس في كسب المعارف أصبح أمر جوهريا فالأفراد يختلفون في القدرات والاستعدادات والمهارات، كما أن أنماط السلوك تتباين إلى درجة كبيرة من فرد إلى آخر، ويمكن التعبير عن السلوك الإنساني بأنه محصلة التفاعل بين تطلعات الفرد و الظروف المحيطة به¹.

إن الاعتماد على المجهود التكويني للمكتبة الموظفة يعتبر في بعض الأحيان غير كافي لتنمية المهارات وتحسين الأداء حيث أصبح إلزاما السعي عبر قنوات أخرى لتدارك النقص المسجل في هذا الجانب من خلال اعتماد الموظف على التكوين الذاتي عبر استغلال المعرفة المتاحة من خلال ما توفره البيئة الرقمية وتطبيقات الشبكة العنكبوتية، أين أصبح بالإمكان استغلال فرص التعلم عن بعد وإمكانية قراءة المعلومات والوثائق عن بعد والتواصل عبر الشبكات الاجتماعية والمهنية ومجموعات النقاش وإثراء حوارات تؤدي إلى التمكن المعرفي والتقني وبتكلفة أقل².

4-4 التكوين الذاتي في ظل التكنولوجيا الحديثة :

إن التكوين الذاتي في مجال التكنولوجيا الحديثة يفرض على المكتبة الجامعية على وجه الخصوص توفير شبكة الانترنت. فعن طريق التمرن على استخدام الانترنت بتوفير الأجهزة المناسبة والمستلزمات الضرورية يقوم المكتبي بإدارة العمليات الفنية ،وانجاز الناشطات، وذلك من خلال معرفة ومهارة الموظف في كيفية التعامل مع هذا الفضاء.

إن أبرز مهارات التي يجب أن تتوفر في المورد البشري حسب أحد رواد المكتبات والمعلومات "المهارات التقنية الخاصة في جانب البرمجة وتصميم المواقع و البوابات الالكترونية وإنشاء قواعد البيانات وأنظمة النشر الالكتروني والأرشفة الالكترونية وهذه أصبحت ضرورية جدا في وقتنا الحالي .

ويمكن لاختصاصي المعلومات استخدام الإنترنت بصفتها أداة مرجعية في ما يلي:

-رصيد هائل من المعلومات الحينية – الوصول إلى البيانات البيبليوغرافية لملايين الكتب – إنشاء القوائم البيبليوغرافية – الإجابة على الأسئلة المرجعية الصعبة أو المعقدة – تخزين نتائج البحث

¹ السكارنة ، بلال خلف. المهارات الادارية في تطوير الذات . عمان: المسيرة ، 2008. ص.35.

² بوطالب ، سعاد . المرجع السابق .ص.292.

ودراستها في وقت لاحق – بحث الفهارس المحوسبة للمكتبات ومراكز المعلومات في جميع أنحاء العالم – تنمية مصادر المعلومات بفحص العناوين الجديدة وفحصها من الناشرين – الاتصال المباشر بالباحثين والعلماء -الحصول على الأعداد السابقة من المجالات الإلكترونية .

فمثلا استخدام الإنترنت في الخدمة المرجعية التي يقوم فيها اختصاصي المعلومات عن طريق استخدام البريد الإلكتروني في إجراء الاتصالات الشخصية بين اختصاصي المراجع والمعلومات والإجابة على التساؤلات المرجعية وإجراء المراسلات الخاصة بالإعارة المتبادلة بين المكتبات فيما يتعلق بالكتب المرجعية وكذا توصيل الوثائق الكترونيا للمستخدمين وكذا الوصول إلى المراجع الإلكترونية والدخول فهارس المكتبات العالمية وإعداد نشرات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات والدخول إلى بنوك المعلومات البيبليوغرافية.¹

¹ عميرية ، عائشة . المرجع السابق . ص 99.

الخلاصة:

ومما سبق يمكن القول بأن تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ضرورة لا بد منها خاصة في ظل التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات لذا وجب عليها مسايرة هذه التغيرات في ظل احتياجات المستفيدين، إذ يجب على المورد البشري أن يكون مؤهلاً وذلك من خلال تلقيه للتكوين أكاديمي يجعله قادراً على ممارسة عمله على أكمل وجه، إلى أنه لا ينبغي إهمال دور التكوين المستمر الذي يكتسبه أثناء الخدمة أو في دورات تدريبية خارج الخدمة يكون محتوى البرامج يتواءم مع التكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم خدمات أكثر تطوراً وإحاطة بكل ما هو جديد من تقنيات حديثة، إلا أنه يجب على المورد البشري أن ينمي قدراته من خلال التعلم الذاتي ليخلق ما يعرف بالقيمة المضافة للمكتبة من خلال مكتسباته القبلية والحالية .

الفصل الثالث: أنواع
الخدمات الالكترونية و
انعكاسات تطوير تنمية الموارد
البشرية عليها

تمهيد:

تلعب المكتبات الجامعية دورا كبيرا في مواجهة التحديات وتمكين المستفيدين بمختلف فئاتهم ومستوياتهم من تلبية احتياجاتهم خاصة في ظل ظهور عدة خدمات حديثة، وهو ما يفرض ضرورة التطرق إلى مفهوم الخدمة المكتبية وأهم خصائصها ومتطلبات تقديمها بجودة وفعالية والقدرة على مواكبة التحولات المتسارعة التي شهدتها المكتبات الجامعية في الآونة الأخيرة وعليه سوف نتطرق إلى عرض مفهوم الخدمات الإلكترونية وبعض خصائصها وأهم أنواعها بالإضافة إلى أثر تكوين المورد البشري في تقديم هذه الخدمات والصعوبات التي تواجه اختصاصي المعلومات عند تقديمه للخدمات الإلكترونية.

1- مدخل عام للخدمة المكتبية :

1-1 تعريف الخدمة :

لا يتعد التأصيل الاصطلاحي لكلمة خدمة عن تأصيلها اللغوي، إذ أن كلا معنيين يصبان في قالب واحد من حيث التعبير عن معنى القيام بشؤون الآخرين ووضع الذات تحت تصرفهم، ويجمع المختصون على أنه لا يمكن وضع محدد وموحد لمفهوم الخدمة، نظرا لتعدد وتشعب وجهات النظر واختلاف الزوايا التي تشكل منطلقا للنظر إليه، وقد وردت الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع من مختلف جوانبه العديد من التعاريف، من أبسطها ذلك الذي يعتبر الخدمة بأنها عمل يقوم به شخص أو مجموعة أشخاص لفائدة أشخاص آخرين، أي أن يضع نفسه تحت تصرفهم، مع أو بدون مقابل مادي. وهناك من يربط مفهوم الخدمة بواجبات المواطن اتجاه الدولة مثل: الخدمة الوطنية والخدمة العسكرية والخدمة المدنية.¹

2-1 خصائصها:

*الطابع اللامادي للخدمة :

فالخدمات غير ملموسة، وليس لها وجود مادي، ولا يمكن للمستهلك أن يقيّمها وأن يكون فكرة عنها قبل شرائها أو استهلاكها نظرا لعدم إمكانية معاينتها وتدوقها والإحساس بها، على عكس المنتجات والسلع المادية التي لا يمكن رؤيتها ولمسها والشعور المادي بها.

¹دعبول، محمد زاهر، أيوب، محمد. مبادئ تسويق الخدمات. دمشق: دار الرضا للنشر، 2003. ص43.

***الفورية في تقديم الخدمة :**

فمن الناحية العملية، إن عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد كنتيجة لعدم إمكانية معاينة الخدمة قبل استهلاكها. وهذا يتطلب وجود علاقة مباشرة ودرجة كبيرة من التفاعل بين مقدم الخدمة ومستهلكها، إذ يتوجب الأمر في غالب الأحيان تواجد كلا الطرفين في مكان وزمان مناسبين لتقديم الخدمة. على عكس السلعة المادية التي يتميز إنتاجها واستهلاكها بكونهما نشاطين منفصلين عن بعضهما، إذ يتم في أغلب الحالات إنتاج السلعة في موقع مركزي ثم تنقل إلى نقاط تواجد المستهلك وفق سياسة التوزيع المعتمدة من طرف المنتج، حيث لا يرى المستهلك أي خطوة من خطوات إنتاج السلعة من يقوم بذلك.

***خاصية المشاركة:**

ويقصد بها مساهمة المستهلك أو المستفيد في إنتاج الخدمة، فهي تعتبر خاصية أساسية، إذ لا يذهب الكثير من المختصين إلى ربط جودة الخدمة المقدمة بمدى مشاركة المستهلك في إنتاجها، فعلى اعتبار عمليتي الإنتاج والاستهلاك تتمان في الوقت ذاته، فإنه كلما ارتفعت درجة مساهمة المستهلك في إنتاج الخدمة، كلما أمكن تقديمها بجودة وكفاءة عاليتين وفق احتياجات وتطلعات المستهلك.

*** الملكية:**

فعندما يستهلك الزبون أو المستفيد الخدمة، فإنه لا يستطيع أن ينقل ملكيتها إليه، أي أنه في غالب الأحيان يتحصل فقط على حق استخدام الخدمة لفترة زمنية معينة، مثل استئجار موقف سيارات لمدة ساعتين من الزمن، أو إعاره كتب خلال المدة الزمنية المحددة من طرف المكتبة. على عكس السلعة المادية التي يمكن للزبون أن يمتلكها بشكل كلي، وما يترتب عن ذلك من إمكانية تخزينها وبيعها.¹

***عدم التجانس:**

أي أن الخدمة تتميز بأنها ليست نمطية وتشكل حسب رغبة من توجه له، ذلك أن الجانب الشخصي يؤثر بشكل كبير في إنتاج وطرق تقديم الخدمة، فهي تعتمد على مهارات وكفاءات من يوم بتقديمها، إذ يمكن تقديم الخدمة ذاتها بطرق مختلفة من طرف نفس الشخص حسب تغير الظروف المحيطة بها وتغير العوامل المتعلقة بالمكان والزمان. كما تعتمد من جهة أخرى على الخبرة الشخصية

¹ المرجع نفسه . ص 45 .

للمستهلك، ومدى قابليته لاستيعاب وفهم طرق واليات الاستفادة من الخدمة، وهي تتميز بكونها فريدة من نوعها لا يمكن تكرارها أو إلغائها، كما لا يمكن بيعها أو تمريرها إلى طرف آخر.¹

* عدم ثبات الطلب :

وهي خاصية ناتجة بدورها عن الطابع الشخصي للخدمة، إذ تتميز هذه الأخيرة بالموسمية والتغير حسب الأوقات والمناسبات، وهي جوانب يصعب حصرها وتحديدها، مما يتطلب دراسة وتتبع سلوكيات وتوجهات المستهلك اتجاه مختلف الخدمات المقدمة بشكل دائم ومستمر حتى يتسنى تكييفها وفق الأنماط السلوكية المتغيرة من طرف مقدم الخدمة. وهو ما يفسر أهمية الدراسات المتعلقة بسلوكيات المستفيدين في البحث على المعلومات وكيفية الاستفادة منها بالنسبة للقائمين على تقديم الخدمات المكتبية على سبيل المثال.

*الزوال:

إذ تتميز الخدمة بخاصية الزوال بمجرد الانتهاء من استهلاكها، نظرا لعدم إمكانية تخزينها كما رأينا سابقا، ومعنى هذا أن الوجود الفعلي للخدمة مرتبط بالمجالين الزمني والمكاني اللذان تتم فيهما وأنها تنتهي بمجرد الخروج عن هذين المجالين.²

3-1تعريف الخدمة المكتبية:

هي تلك العمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقا لاحتياجاتهم بطريقة منظمة وسريعة ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات وبين المستفيد النهائي منها.

كما يعرفها أحمد الشامي وسيد حسب الله في المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبات والمعلومات على أنها مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة والبرامج التي تقدمها المكتبات مقابل الحاجة إلى المعلومات، وهي بمفردها على مدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمة مثل : الخدمات العامة وخدمات المعلومات وخدمات الإعارة التي تقوم بها المكتبة بالذات طبقا لأهدافها.

4-1خصائص الخدمة المكتبية:

تتميز ببعض الخصائص نوجزها فيما يلي :¹

¹ عليان، ربي مصطفى. خدمات المعلومات. ط2 . عمان : الدار صفاء، 2014. ص21.

² المرجع نفسه . ص22.

- الخدمة المكتبية هي شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في المكتبة والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستخدمين منها.
- تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستخدمين أينما وجدوا بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
- تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستخدم ، حيث تقوم بتسيير سبل تلبية المستخدم لاحتياجاتهم المعلوماتية المختلفة.
- تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والدينامكية، فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير وتسهيل الوصول والحصول على المعلومات سواء من داخل وخارج المكتبة، وهو ما أدى إلى بروز جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.
- تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقييم أدائها.
- كما يقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة وصل بين المستخدم ومصادر المعلومات التي تلبى احتياجاته.

5-1 متطلبات تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية:

حتى تتحقق الخدمة في المكتبات الجامعية على الوجه الأكمل لابد من توفير مقومات أساسية والتي تتمثل فيما يلي:

*مصادر المعلومات:

تعتبر مصادر المعلومات بكافة أشكالها التي تقتنمها المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية لجوانب خدمات المعلومات المكتبية. وتحديد مدى نجاح هذه الأخيرة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات الجامعية أو ضعفها، وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين من خدماتها. وهناك عدة أنواع لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي:

¹ صدقي ، وسيلة ، عوشاش ، أسماء المرجع السابق . ص ص 20-21.

• مصادر المعلومات المطبوعة:

وهي أساس خدمة المعلومات المكتبية في المكتبات الجامعية وغيرها، وهي العمود الفقري لها، وتشمل مصادر المعلومات المطبوعة على المواد المكتبية التالية:¹

- ✓ الكتب بكافة أنواعها
- ✓ التقارير العلمية
- ✓ تقارير البحوث
- ✓ وثائق المؤتمرات
- ✓ الرسائل الجامعية
- ✓ المؤتمرات

• مصادر المعلومات غير المطبوعة:

وهي أوعية المعلومات المكتبية الحديثة التي تقوم على تسجيل الصورة المتحركة أو الثابتة أو الصوت والصورة معا، وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط والقرص والأسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه، وتتنوع مصادر المعلومات غير المطبوعة كالآتي:

- ✓ المواد البصرية
- ✓ المواد السمعية

المواد السمعية البصرية

• مصادر المعلومات الإلكترونية:

وهي تلك التي تعتمد على الخطط والاسترجاع الآلي للمعلومات، والاتصال بشبكات معلومات عبر استخدام الخط المباشر، الأمر الذي يسمح للمكتبة للوصول إلى بنوك المعلومات الخارجية، وقواعد البيانات الدولية، وهو إرساء خدمات عشية الألفية الثالثة ليقوم المكتبة الإلكترونية التي يقوم بالنشر الإلكتروني والمؤتمرات الإلكترونية والبريد الإلكتروني والإعداد الآلي للمكانزوما إليها.²

¹العبادة، حسان حسن. مصادر المعلومات وبناء مقتنيات المكتبات. الجزائر: المكتبة الوطنية، 1996. ص 94.

²المرجع نفسه. ص ص 96-97.

*الموارد البشرية:

يعتمد نجاح المكتبة في تقديمها لخدمات المعلومات اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية التعاون في المكتبة ومدى فهم الموارد البشرية ووعيمهم بطبيعة العمل المكتبي، فالموارد البشرية للمكتبات الجامعية تشكل الأساس في نجاح الخدمات المكتبية وتطورها لتحقيق المكتبات لأهدافها، ويمكن القول أن الموارد البشرية للمكتبات الجامعية هم أشخاص أتموا دراسة أكاديمية وتأهيلا في دراسة المعلومات ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة الموارد البشرية العاملة في المكتبة تتأثر بعدة عوامل أهمها:¹

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
 - نوعية وأعداد المستفيدين من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة
 - طبيعة وحجم المجموعات المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.
 - البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات، الندوات والدورات التدريبية...الخ.
- ويمكن تقسيم الموارد البشرية العاملة في المكتبات الجامعية إلى ثلاث فئات وهي:
- الموارد البشرية الفنية: وهم الذين يمارسون الأعمال الفنية داخل المكتبة كالفهرسة وطلب الكتب وتوجيه القراء.
 - الموارد البشرية غير الفنية: وهم الذين يمارسون الأعمال الكتابية وإعارة الكتب واسترجاعها وتنظيمها على الرفوف، وغيرها من الأعمال.
 - الموارد البشرية الإدارية: وتتركز طبيعة وظائفهم وأعمالهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها.

بالإضافة إلى هذه الأصناف الثلاثة هناك المتخصصون الموضوعيون ومبرمجو الحواسيب ومصصمو النظم. ومن هنا نجد أن الموارد البشرية توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور، إذ لا يمكن للمكتبة الجامعية أن تقدم خدمات معلومات دون وجود هذا المورد البشري، والذي ينبغي أن يكون مؤهلا مكتبيا أو إداريا، ويجب أن يكون قادرا على التعامل والاتصال الفعال مع القراء، وأن يمتلك ثقافة عالية.

¹عباس ، سهيلة محمد . إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي . ط2. الأردن : دار وائل للنشر ، 2006 . ص112.

*التسهيلات المكتبية اللازمة:

يجب على المكتبات الجامعية أن تقدم كافة التسهيلات للمستفيدين والباحثين وأن توفر لهم كافة المتطلبات التكنولوجية، حتى يتسنى لهم الاستفادة من خدمات المعلومات على الوجه الأكمل، وذلك يكون بتوفير:¹

- القاعات المناسبة المهيأة للقراءة والمطالعة.
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية.
- أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات.
- قواعد البيانات البيبليوغرافية.
- الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحاسوب في المكتبات.

*المتطلبات المالية:

تحتاج المكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة، وتتمثل في النفقات التالية:
-نفقات لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
-نفقات مالية لتوفير مختلف أنواع الأجهزة التي تستخدم داخل المكتبة
-نفقات مالية لتوفير برمجيات حديثة خاصة بالمكتبات
-نفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمساحات التي تحتويها.

6-1العوامل المؤثرة على تقديم الخدمة في المكتبات الجامعية:

تختلف الخدمات المكتبية من مكتبة لأخرى تبعاً لتأثيرها بجملة من العوامل نجعلها فيما يلي:

* المستفيدين:

إن اختلاف مجتمع المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية عن غيرها من المكتبات الأخرى من حيث المستوى التعليمي والثقافي ومتوسط الأعمار، يجعل من الضروري أن تتلاءم خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة تبعاً لهذا العامل بما يشبع رغبات المستفيدين ويحقق أهداف المكتبة.

¹الحداد ، حسن ، عبد الله ، فيصل . خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2003 . ص54.

*** حجم المكتبة:**

حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات المتوفرة، وعدد المستخدمين من تلك الخدمات يعد عنصرا مهما في تحديد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية، فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات أكبر.¹

*** أهداف المكتبة:**

للمكتبة الجامعية أهداف محددة ولا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أداؤها والمتمثلة في خدمات المعلومات التي تقدمها للمستخدمين سعيا لتحقيق تلك الأهداف.

*** نوع المكتبة:**

إن خدمات المعلومات تختلف من مكتبة لأخرى من خلال التقسيم النوعي للمكتبات ويعود ذلك لاختلاف أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستخدمين، وإمكانياتها المتوفرة.

*** الموارد البشرية العاملة في المكتبة:**

كلما كانت المكتبة الجامعية تتوفر على موارد بشرية كافية عدديا ومؤهلة من حيث المستوى والمهارات والثقافة، كلما كانت خدمات المعلومات المقدمة للجماهير أكثر نفعاً ودقة.

*** ميزانية المكتبة:**

تعتبر الميزانية عاملا أساسيا لنجاح الخدمة، فكلما كانت الميزانية مناسبة وكافية، كلما كانت القدرة على توفير خدمات معلومات كافية ومتعددة ومتطورة.

*** المحيط التكنولوجي:**

أي منتجات التكنولوجيا الحديثة، وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي لها تأثير مباشر وفعال في تطوير نوعية خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية.²

¹ مبروك، السعيد إبراهيم. أخصائي المكتبات بين الرسالة والمهنة. كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2010. ص 38.

² عليان، ربيعي مصطفى. المرجع السابق. ص 201-202.

2-الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية :

يمكن القول على أنها الشكل الجيد والمستحدث للخدمات التي تعرضها المكتبات، حيث تمكن المستخدم من الاستفادة من مواردها دون أن يتطلب منه الأمر الوجود الفعلي بالمكتبة من خلال ارتباطه بالشبكة العالمية التي تعتبر هزة وصل بينه وبين المكتبة عن بعد.

2-1تعريف الخدمات الإلكترونية:

تعرفها المواصفة ISO/DIS 2789 بأنها خدمات يتم تقديمها وإتاحتها إما عبر الخوادم المحلية أو عبر الشبكات. وتضم الخدمات المكتبية الإلكترونية: الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط OPAC، موقع المكتبة على الإنترنت، المصادر الإلكترونية، التسليم الإلكتروني للوثائق وتوفير إمكانية الاتصال بشبكة الإنترنت داخل جدران المكتبة.

ويمكن التمييز بين نوعين من الخدمات المكتبية الإلكترونية وهما:

-الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة محليا: وهي الخدمات المكتبية التي تتاح داخل جدران المكتبة وتتطلب الحضور الجسدي للمستخدم للإفادة منها مثل: الفهرس الإلكتروني المتاح عبر محطات العمل التي توفرها المكتبة، و محطات العمل الموجهة لقراءة الأقراص المضغوطة المتوفرة عبر فضاءات تخصص المكتبة لذلك.

-الخدمات المكتبية الإلكترونية المتاحة عن بعد: وهي الخدمات التي تقدمها المكتبة، والتي يمكن الاستفادة منها عن بعد في أي مكان وفي أي زمان وعلى مدار الساعة، وغالبا ما يتم ذلك من خلال الاتصال بموقع المكتبة على الإنترنت الذي يوفر مجمل الخدمات المشار إليها أعلاه، والذي يمثل امتدادا حقيقيا للمكتبة، يمكنها من التواصل الدائم والمستمر من جمهور المستخدمين بمختلف فئاتهم، سواء المنخرطين المسجلين بشكل رسمي أو غيرهم من المستخدمين الذين بإمكانهم الربط بموقع المكتبة على الإنترنت والإفادة من الخدمات التي تقدمها لهم عبره.

كما يعرفها قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط ODLIS بأنها قطاع من الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة بانتقاء وإتاحة إمكانية النفاذ إلى المصادر الإلكترونية، مثل الفهارس الإلكترونية

وقواعد المعلومات البيبليوغرافية، والتي عادة تتطلب وساطة للبحث عنها واستغلالها، يقوم بها المكتبي المكلف على الخط.¹

2-2 خصائص خدمات المكتبات الإلكترونية:

تتسم خدمات المعلومات بجملة من الخصائص ما يجعلها ذات طبيعة سواء كان من حيث تصميمها أو الحكم على مدى نجاعتها وذلك من خلال:²

1-خاصية اللاملموسية : فالخدمة المعلوماتية شيء غير ملموس ولا يمكن أن تلمسه.

2-خاصية اللاتماثل أو التغيرية أو اللاتجانس: فخدمات المعلومات غير متجانسة كما ونزعا.

3-خاصية ديناميكية الطلب: وذلك من التفاوت والتباين والتذبذب في طلبها من قبل المستفيد

4- خاصية الحاجة إلى نوع خاص من العاملين: لديهم مهارات خاصة لتصميم وتجهيز وإتاحة

خدمات المعلومات الإلكترونية (مهارات تقنية – مهارات تكنولوجية – مهارات معرفية)

5- خاصية مساهمة المستفيد في إنتاج الخدمة: فالمستفيد يؤدي دورا رئيسيا في الخدمة المقدمة له

6- خاصية التحديث المستمر والتوقيت الملائم: وذلك بالتحديث المتواتر واستمرارية الإتاحة.

7- خاصية سهولة الاستخدام والتعامل: وما يدعم ذلك تطور تقنية المعلومات والبرمجيات الحديثة.

8- خاصية التكلفة : ذلك أن أغلب الخدمات الإلكترونية تقدم بمقابل بسيط (الجانب المادي).

9- خاصية المزيج التسويقي الموسع: إن الانتفاع بخدمات المعلومات الإلكترونية يكون من خلال

عناصر المزيج التسويقي الأربعة المعروفة وهي الترويج والتسعير والمكان والمنتج ، لكن من جهة نظرنا

يمكن إضافة عناصر أخرى من خلال الدليل المادي وهو جانب التسهيلات المادية ، والعاملون في

المكتبة فهم يشكلون أهم عناصر الترويج الداخلي وتعاملهم المباشر مع المستخدمين خاصة من خلال

الكلمة المنطوقة الشيء الذي يفوق في تأثيره دور الإعلان في مجال الخدمات ، إضافة إلى ذلك عنصر

طريقة وكيفية تقديم الخدمات للمستخدمين .

¹غانم ، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة . أطروحة

دكتوراه: علم المكتبات . جامعة قسنطينة ، 2010. ص 179.

²بوعافية ، السعيد. الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات : بين الواقع والمأمول . مجلة العلوم الإنسانية

جامعة محمد خيضر بسكرة . ع28/27 ، 2012 . ص ص301 .

2-3 دوافع تقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:

أصبحت المكتبة التقليدية عاجزة عن تلبية احتياجات الباحثين والمستفيدين ومن بقائها في تلبية الخدمات بشكل أفضل. فلا بد من تبني تقنيات العصر الحديثة فالعامل التكنولوجي قد أحدث تأثيرات جوهرية على مستوى العمليات والخدمات المرتبة بالمكتبات ، وعليه وجب إعادة النظر في النظم التقليدية وتغيير أنماط الاتصال العلمي ومما سبق ذكره تقدم الخدمات الإلكترونية مبررات وجودها في جملة من الأسباب تعرضها فيما يلي :

1- ظهور الحاجة إلى الخدمات المكتبية الإلكترونية التي تعد واحدة من أهم التطورات التي تؤثر في المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر خصوصا بعد انتشار استخدامات الإنترنت بين جميع طبقات المجتمع فتوافر المصادر الإلكترونية عبر الأقراص المليزرة والشبكات غيرت من أساليب استخدام المكتبات وسلوكيات البحث عن المعلومات.

2- ضرورة وجود بوابات مكتبات لتسهيل الإفادة من مختلف مصادر المعلومات انطلاقا من نقطة إتاحة واحدة للعمل على تجاوز الصعوبات الناتجة عن تنوع وتشتت المصادر المعرفية وعدم تجانسها من حيث الجودة والتنوعية.

3- بات من الضروري على أي مكتبة أن تقوم بتكوين إطاراتها قبل أن تفكر في إدخال التقنيات الحديثة في أعمالها وخدماتها إذ من ضمن التوجهات الحديثة للمكتبات الجامعية التي أصبحت تمثل نظام معلومات متخصص هدفه الرئيسي تزويد المستفيدين بنوعية جيدة من المعلومات الملائمة لتخصصاتهم وكذلك العمل على تزويدهم بمهارات البحث عن المعلومات والعمل على تطوير نظام المكتبة بما يجعله أكثر فائدة وأسهل استخداما.¹

¹ صدقي ، وسيلة ، عوشاش ، أسماء . المرجع السابق . ص ص 32-33.

2-4 انعكاسات خدمات المكتبات الإلكترونية على المكتبات الجامعية:

إن تنوع خدمات المعلومات الحديثة عن بعد قد وسع من دائرة الارتقاء بخدمات المكتبات بمكوناتها على أمل الوصول إلى مستوى راق يخدم شرائح واسعة من المستفيدين دون الوصول إلى معرفة مستوياتهم وتوجهاتهم من خلال مساهمتها في¹:

1- تطوير الخدمات التقليدية: من خلال وضعها على الخط وعلى شكل الكتروني تفاعلي - ديناميكي.

2- إدخال الخدمات الحديثة: مما يساهم في خفض التكلفة وريح الوقت والجهد ، مع تطوير الخدمات التقليدية.

3- القضاء على الوساطة أو التفويض في الخدمات: أي الحد من احتمالات الوقوع في بيروقراطية تقديم الخدمات، وترسيخ مبدأ المعلومة للجميع دون خلفيات (دمقرطة المعرفة والوصول الحر للمعلومات).

4- امتداد الخدمات إلى المستفيدين: أي عوض أن يذهب المستفيد للبحث عن المعلومة أو الخدمة التي ينشدها، فإن الخدمة هي التي تصل إليه جاهزة وما عليه إلا أن يقوم بلمسة زر، دون السقوط في فخ تراكمية طلبات المستفيدين، أي تلبية حاجيات أكبر قدر ممكن من المستفيدين في وقت واحد وقياسي.

3- أنواع الخدمات الإلكترونية:

لا تنحصر الخدمات المكتبية الإلكترونية على تقديم وتوفير سبل النفاذ والولوج إلى المجموعات الإلكترونية سواء محليا أو عن بعد، هو الأمر بالنسبة للخدمات المكتبية التقليدية التي لا تقتصر هي كذلك على تقديم مجموعات الكتب والدوريات والمواد المكتبية الأخرى في شكلها الورقي المطبوع. وخير دليل على ذلك، ما تتطلبه الخدمة المرجعية التقليدية بالإضافة إلى ضرورة توفير الوثائق المرجعية بمختلف أنواعها، من ضرورة خلق وساطة وتجاوز بين المكتبي كوسيط ومقدم للخدمة والمستفيد، وهو الأمر نفسه بالنسبة لتقديم الخدمة ذاتها في شكلها الإلكتروني التي أصبحت تسمى بالخدمة المرجعية

¹ بوعافية ، السعيد. المرجع السابق. ص ص 306-307.

افتراضية. وتدخل ضمن الخدمات المكتبية الإلكترونية مجموعة واسعة من التسهيلات التي مكنت من خلق قيمة مضافة للعرض الخدماتي للمكتبة من بينها:¹

-توفير الفهرس الإلكتروني للمكتبة بالإضافة إلى قواعد المعلومات سواء محليا أو عن بعد.

-طلب توفير الوثائق على الخط سواء بشكل محلي أو عن بعد.

-توفير بوابات مكتبات، سواء كانت تابعة لمكتبة واحدة أو لتكتل من المكتبات الجامعية، والتي غالبا تنظم النفاذ إلى المعلومات بشكل موضوعي.

-توفير خدمات مرجعية افتراضية على الخط.

-توفير وثائق مرقمنة من طرف المكتبة.

-توفير أدوات مساعدة للتكوين الذاتي على استعمال المعلومات الإلكترونية على الخط.

-توفير إمكانيات الربط بشبكة الإنترنت عبر محطات عمل داخل جدران المكتبة.

1-3 المجموعات الإلكترونية:

ثمة ارتباط وثيق ومباشر بين المجموعات المكتبية بشكل عام والخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، وعليه فإنه لا يمكن الحديث عن الخدمات المكتبية الإلكترونية دون التطرق إلى المصادر الإلكترونية والمقصود بها تلك الوثائق التي تتاح في شكل إلكتروني، أي أنها تنشأ وتعالج وتبث من خلال نظام حاسوبي. ومن بين المصادر المكتبية الإلكترونية: الكتب والنصوص المرقمنة، الملفات الحاسوبية والوثائق البيداغوجية الإلكترونية.²

2-3 الفهرس الإلكتروني:

تمثل الفهرس ذلك الجانب من العمل المكتبي والوثائقي الذي يعبر بصفة أوضح عن مدى تأثير المكتبات بالتكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال ومدى اعتمادها عليها في مختلف النشاطات التي تضطلع بها، لاسيما فيما يتعلق بالخدمات المكتبية التي تقدمها، وقد وصل الحد إلى اعتبار الفهرس

¹ غانم، نذير. المرجع السابق. ص ص 195-196.

² صدقي، وسيلة، عوشاش، أسماء. المرجع السابق. ص 34.

الإلكترونية بشكلها الحديث كنواة للمكتبة الافتراضية، وبالتالي تعتبر الركيزة الأساسية والأرضية التي يجب أن تقوم عليها الخدمات المكتبية الإلكترونية بشكل عام.

ويعد الاستعمال المكثف للتكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال من بين العوامل الأساسية التي قدمت أشكالاً جديدة لهذه الفهارس، التي أصبحت تطلق عليها تسميات جديدة مثل: الفهارس المتاحة على الخط OPAC أو الفهارس الإلكترونية أو فهارس الويب OPAC Web كناية عن فهارس المكتبات المتاحة عبر الشبكة العنكبوتية العالمية.¹

خدمة الفهرس المتاح للجمهور OPAC : تقوم المكتبة بتحميل جميع البيانات البيبليوغرافية لمصادرها على موقعها على الإنترنت، حيث يتم البحث برأس الموضوع أو المؤلف أو بيانات النشر أو رقم التصنيف، ويمكن استخدام أدوات البحث المركب – المنطلق البوليني- وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات البيبليوغرافيا.²

3-3 خدمة البحث المباشر في قواعد البيانات:

يعرف البحث المباشر بأنه عبارة عن قواعد بيانات محسوبة تمكن الباحث من البحث بطريقة تفاعلية أو تحاوري عن طريق مطرا الموصول بالحاسوب الرئيسي أو المركزي، وتستخدم المكتبات هذه الخدمة نظرا لاهتماماتها العالمية في الإجابة عن الاستفسارات والعمل على تزويد المستخدمين بهذه المعلومات من القواعد المتعددة على الإنترنت وعادة يتم تحديث هذه القواعد بفترة دورية، وذلك لضمان حصول المستخدم على إحدى المعلومات والمقالات التي تخص اهتماماته.³

4-3 خدمة الموقع الإلكتروني للمكتبة :

يحمل موقع المكتبة على الإنترنت خصوصية معينة، إذ يمكن اعتباره مصدرا من المصادر المعلوماتية التي تتيحها المكتبة من خلال المحتوى الذي يقدمه عن بعد، كما يمكن اعتباره خدمة من الخدمات التي تقدمها من خلال اعتباره أداة و وسيلة لإتاحة وتقديم المصادر والخدمات الإلكترونية للمكتبة عبره.

¹ المرجع نفسه . ص 198.

² بوعافية، السعيد . المرجع السابق . ص 303.

³ محمد صغير، أسماء ، بوجلال، حفيظة . أخصائي المعلومات في تلبية احتياجات المستخدمين : مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم . مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق . جامعة مستغانم، 2018. ص

وقد تعاضمت أهمية بناء وتصميم المواقع بالنسبة للمكتبات الجامعية مع تطور وانتشار مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات المرتبطة بها، حيث أصبحت الحاجة لبناء المواقع على شبكة الإنترنت متزايدة، فلو كان بناء المواقع يقتصر على المؤسسات ومراكز المعلومات لما وجدنا وفرة في عدد المواقع وغزارة في معلوماتها، ولهذا بات من الصعب وجود مؤسسات أو منظمات فاعلة ليس لها مواقع على الإنترنت.¹

ويمكن تلخيص أهم الفوائد المترتبة على تقديم الخدمات المكتبية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت في النقاط الآتية:²

-تأكيد التزام المكتبة تجاه المستفيد في تقديم خدمات مكتبية متميزة ترقى إلى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة.

-تقديم خدمات معلومات جديدة في الشكل والمضمون.

-تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة

-الاقتراب في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.

-اختزال المسافات وإلغاء بعض الحواجز المكانية والزمنية، واختصار أوقات الذهاب والإياب بالنسبة للمستفيد، وهذا من وجهة نظر المستفيد أمرا مهما في حال أمكن تقديم هذه الخدمات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت.

3-5 الخدمة المرجعية الافتراضية :

عرفتها جمعية المراجع والمستفيدين (Référence and User service Association RUSA) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA ، على أنها خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي نفسه Real Time، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي أو أي تقنية إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور ماديا للمكان . وفي الغالب يتم استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة، وإن كان من الممكن الاستعانة بغيرها . وتؤكد الجمعية على أنه من الممكن أن

¹غانم ، نذير . المرجع السابق . ص 215 .

² المرجع نفسه . ص ص 215 -216 .

تتم متابعة استفسارات الخدمة المرجعية الافتراضية بوسائل اتصال ليست افتراضية مثل : الهاتف أو الفاكس أو البريد العادي أو غير ذلك في بعض الأحيان.

ويذكر أن هناك بعض العوامل التي أدت إلى انتشار خدمة المراجع الافتراضية، ومن بينها:¹

-الانتشار السريع لبرامج التعليم عن بعد الذي تقدمه العديد من الكليات والجامعات.

-النمو السريع في خدمات الإنترنت وخدمات المعلومات على الخط المباشر.

-فالخدمة المرجعية الافتراضية هي إحدى مظاهر مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال استرجاع المعلومات. وقد اهتمت المكتبات الأجنبية بهذه الخدمة اهتماما واسعا، لما لها من دور في دعم العملية التعليمية والبحثية في المجتمع.

- وقد ظهرت الخدمة المرجعية الافتراضية في نهاية الثمانينات ، عندما بدأت المكتبات الأكاديمية في تقديمها في شكل البريد الإلكتروني. في بداية التسعينات ظهرت خدمات تحمل مصطلح اسأل أمين المكتبة Ask alibrarian وظل هذا المصطلح هو الشائع حتى الآن.

*ويلاحظ أن هناك العديد من المصطلحات التي تدل على الخدمة المرجعية الرقمية :²

digital référence service

-الخدمة المرجعية الرقمية

electronic référence

-الخدمة المرجعية الإلكترونية

service

online référence

-الخدمة المرجعية المباشر

service

live référence

-الخدمة المرجعية على الهواء

service

¹بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية الافتراضية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيديأم البواقي . مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز المعلومات. جامعة تبسة، 2016 . ص61.

²المرجع نفسه . ص 62.

chat référence

-الخدمة المرجعية بالمحادثة

service

المكتبة

-أخصائي

ask a librarian

6-3 خدمات على تطبيقات الويب 2.0:¹

كثيرة هي تعريفات مصطلح الويب 2.0 لكنها اشتركت في مدلولاتها على أن الويب 2.0 هو فلسفة أو أسلوب جديد لتقديم خدمات الجيل الثاني من الإنترنت، تعتمد على دعم الاتصال بين مستخدمي الإنترنت، ومشاركة المستخدم في إثراء المحتوى الرقمي على الإنترنت عبر مجموعة من التطبيقات كالمدونات، الشبكات الاجتماعية، الويكي...الخ.

ومن الويب 2.0 ظهر مصطلح الجيل الثاني للمكتبات الذي يقوم على فلسفة تطبيقات الويب 2.0، فالمكتبة 2.0 لم تكن لو لم يكن الويب 2.0، الذي جلب انتباه العديد من الأفراد وخصوصا الشباب، إذ عليها أن تفهم هذا التغيير وأن تذهب أين يوجد مجتمعها، والجيل الثاني للمكتبات مكن هذه الأخيرة من الوصول إلى الطابور الطويل للمستفيدين، الذي كان يستحيل الوصول له من قبل، وهذا أيضا لا يعني هجر المستفيدين الحاليين ولكن توسيع مجتمع المستفيدين والاستفادة من آرائهم وأفكارهم، إذ يمكن القول أن التغيير المستمر هو أحد الطاقات الأساسية والتي يرتكز عليها مفهوم الجيل الثاني للمكتبات.

إن استغلال تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبات هو بمثابة رؤية جديدة لخدمات المكتبة تعتمد على فلسفة تطبيقات الويب 2.0، وعلى الرغبة في التطوير ومواكبة متطلبات العصر لدى اختصاصي المعلومات، حيث أن تقديم خدمات من الجيل الثاني للويب يعني أن خدمات المكتبة 2.0 تعمل وفق توقعات واحتياجات مستخدميها سواء المكتبة في بيئتها المادية أو على شبكة الإنترنت، فالأهم هنا هو إتاحة المعلومات في أي مكان وزمان يرغب فيه المستفيد. والجدول التالي يبين الفرق بين الخدمة من

¹ بن زكة، وسام. اختصاصي المعلومات في ظل الويب 2.0: الجاهزية وامكانية التطبيق: دراسة ميدانية بمكتبتي جامعة جيجل وبيجاية. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات. جامعة قسنطينة، 2015. ص64.

خلال موقع إلكتروني للمكتبة أي عبر الجيل الأول من الويب وبين خدماتها من خلال تطبيقات الويب 2.0، ومن هذا يعتبر شكل وأسلوب جديد من أساليب تقديم الخدمات الإلكترونية بالمكتبات:

خدمات المكتبة 2.0	خدمات المكتبة 1.0 (عبر الموقع)
الخدمة المرجعية عبر برامج التراسل الفوري أو المتزامن.	الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني.
الإحاطة الجارية من خلال تطبيقات RSS في مواقع متعددة للمكتبة، قد تكون لكل المستخدمين أو حسب اهتمام كل مستفيد.	الإحاطة الجارية من خلال الموقع فقط ولكل فئات المستخدمين دون تمييز.
تصنيف حر من طرف المستخدمين باستخدام الوسوم	التصنيف يكون حسب الخطط المقيد
فهرس اجتماعي OPAC 2.0.	فهرس على الخط OPAC

4-تطوير تنمية الموارد البشرية وأثارها على تقديم خدمات إلكترونية :

نظرا للتقدم المتسارع والملموس في شتى المجالات والقطاعات وبصفة خاصة المكتبات بزغت الحاجة إلى تأهيل وتنمية الموارد البشرية في المكتبات خاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة، رغبة منها في تلبية احتياجات المستخدمين، لذا تزايد الاهتمام بالتكوين والتدريب وأصبحت حاجة ملحة للموظفين للقيام به، لأنه يساعد المورد البشري على اكتساب الخبرة في كيفية التعامل مع الأنظمة الآلية لتسيير مختلف الأعمال المكتبية، كما أنه يساعد المتكويين على معرفة التعامل مع كافة الأعمال الموكلة لهم بمهارة وكفاءة .

4-1الكفاءات و المهارات الواجب توفرها بالمورد البشري لتقديم خدمات إلكترونية في المكتبات

الجامعية :

تم تقسيم الكفاءات والمهارات المطلوبة إلى ثلاث فئات رئيسية وهي :

-كفاءات مهنية وتقنية مرتبطة بالنشاط المكتبي

-كفاءات مرتبطة بالمحيط المهني الإداري والتنظيمي للمكتبات

-معارف سلوكية شخصية

* كفاءات مهنية وتقنية مرتبطة بالنشاط المكتبي :

تشمل مجموعة من المهارات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها المورد البشري (اختصاصي معلومات) أثناء مزاولة مهنته والمتمثلة في :

-النشر ، المكتبات ومزودي المعلومات : يرتبط هذا الصنف من الكفاءات بتعريف نشاط المؤسسات المكتبية ودور النشر بأنواعها ، طرق النشر والتزويد بالمعلومات والأرصدة الوثائقية لمجتمع المستفيدين.

-سياسة المعلومات والحقوق القانونية المرتبطة بالوثائق ومصادر المعلومات الإلكترونية : يعتبر هذا النوع من الكفاءات جوهر العمل المكتبي وتشمل أساسا تنمية الأرصدة الوثائقية ، سياسة تنمية المجموعات المكتبية ، تنمية الأرصدة الإلكترونية ، البحث الوثائقي على الخط...

-جمهور المستفيدين والخدمات الموجهة لهم : أي دراسة وتحليل مجتمع المستفيدين والتركيز على تلبية رغباتهم ورضاهم ، كما أن التوجهات الحديثة للمكتبات الجامعية تنصب في تثمين الأداء الرامي لتلبية المتطلبات التعليمية للمستفيد من خلال عمل المورد البشري(اختصاصي المعلومات) كوسيط فعال لإيصال المعلومة المطلوبة له في أحسن الظروف ضمن البيئة الرقمية أو التقليدية.

-معالجة المعلومة ونظم المعلومات ، تكنولوجيا الإنترنت : لمواكبة التطورات التكنولوجية المرتبطة بالرقمنة والخدمات الخاصة بها حيث يتم تزويد المورد البشري بعدة مواد تعليمية ممثلة في : تكنولوجيا المعالجة والتخزين - تقييم نظم المعلومات الحديثة - تصميم مواقع الويب - الحوسبة والرقمنة..

*كفاءات مرتبطة بالمحيط الإداري والتنظيمي بالمكتبات : والتي تشمل ما يلي :

-السياسات العمومية المرتبطة بالعمل الثقافي ، التطوير العلمي والتكوين : تسعى المكتبات بجميع أنواعها لتفعيل دورها التثقيفي من خلال الرفع من مقروئية المستفيدين والعمل على التقرب أكثر إليهم عبر استغلال مزايا التكنولوجيا الحديثة ، مع ضرورة وجود انسجام عمل المكتبي مع العمل الثقافي والتكوين وطرح برامج تكوين عديدة لتنمية الكفاءات أكثر في هذا المجال.

-مبادئ وقواعد المحاسبة المالية العمومية : يفترض في اختصاصي المعلومات والمكتبات المكلف بهام التأطير بالمؤسسة المكتبية إضافة لمهاراته الفنية والتقنية الأساسية ، تمكنه من أساليب وطرق العمل

المرتبطة بالتسيير المالي وقواعد المحاسبة المطبقة في إطار عمليات اقتناء المجموعات ، وتقديم خدمة الاشتراك في الدوريات العلمية.

-الإطار المؤسسي ، القانوني ، والإداري للمكتبة : حيث يفترض أن يكون المورد البشري على دراية بالإطار التنظيمي والوضعية القانونية والإدارية بمختلف أنواعها وموقعها وكذا معرفة علاقة المكتبة بمختلف المصالح الإدارية للجامعة .¹

*معارف شخصية سلوكية:

تتمثل في:²

-القدرة على تحليل الوضعيات وتنظيم العمل في وضعيات معقدة حسب الأهداف المسطرة.

-القدرة على التأقلم داخل المؤسسة لتحقيق السير الحسن للخدمة وإجراء التعديلات الممكنة لتحقيق الجودة في الخدمة.

- إجراء المحدثات.

- القدرة على الاتصال كتابيا وشفويا بخصوص النشاط المهني مع جميع الشركاء والمستخدمين داخل أو خارج المؤسسة.

- تطبيق قواعد الأمن.

- التمكن من اللغات المستعملة في مجالات العمل.

- قدرة التواصل والتعامل الجيد مع المستفيدين وأيضا مع الفريق العامل معه والمسؤولين داخل المكتبة.

4-2 أثر تكوين وتدريب الموارد البشرية على تقديم خدمات إلكترونية في المكتبات الجامعية :

إن مقتضى الأداء الجيد لمختلف الخدمات التي تقدمها المكتبات يتطلب مهنين مؤهلين تأهيلا جيدا من ناحية فهم واستيعاب المبادئ التي تحكم العمل المكتبي، وامتلاك المهارات الفنية المطلوبة، هنا يأتي

¹ بوطالب ، سعاد . المرجع السابق . صص 239-240 .

² المرجع نفسه . ص 243 .

دور التكوين لمواجهة التحديات والتكنولوجيا الحديثة الذي أصبح يساهم في التأثير على تقديم الخدمات المكتبية . حيث تمثل هذا الأثر في:¹

-السعي نحو خلق أفكار جديدة لتقديم خدمات حديثة.

-استمرار حب العمل قصد التحسين والتطور في الوظيفة، وبالتالي تحسين جودة الخدمات.

-تبني طرق جديدة في بناء ومعالجة الموضوعات.

-تطوير نظام إداري مناسب للعمل مع التقنيات الحديثة.

-تطوير الممارسات واستحداث طرق مبتكرة للعمل بالمكتبة.

-استخدام الحاسب الآلي، وحسن التعامل مع شبكة الإنترنت .

-المرونة والتعايش مع التقنيات الحديثة.

-اكتساب المورد البشري معارف تجعله يجيد تقديم الخدمات الحديثة مثل خدمات المعلومات على

الخط - تسويق الخدمات - تدريب المستخدمين...

- امتلاك المعرفة الكافية بالنظم الآلية والبرمجيات المتكاملة المستخدمة في حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات.

- امتلاك المورد البشري القدرة على تعريف المستخدمين بشبكات المعلومات وأهميتها ودورها ووظيفتها وأنواعها وأشكالها وكيفية التعامل معها في سبيل تسيير عملية الوصول إلى المعلومات التي تخدم بحثه.

-مساعدة المستفيد في استثمار شبكة الإنترنت وقدرتها الضخمة في الحصول على المعلومات.

-قدرة المورد البشري المؤهل على البحث عن مصادر غير معروفة للمستفيد وتقديم نتائج البحث.

-قدرة المورد البشري على تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.

-قدرة المورد البشري على إنشاء ملفات بحث وتقديمها عند الطلب للباحثين لغرض البحث العلمي.

¹ من إعداد الطالبات.

3-4 تقديم خدمات معلومات إلكترونية وأثرها على سلوك المستفيد :

إن العصر الذي نعيشه اليوم وبدون شك عصر المعلومات أو عصر ثورة المعلومات أو كما يسميه البعض عصر الثورة الإعلامية و المعلوماتية، وتلك في الحقيقة هي انعكاس لما تتضمنه المعلومات وتكنولوجياتها المختلفة من تغيرات على مجمل الحياة البشرية .

"ومن المؤكد أن المستفيد هو عنصر من هاته العناصر التي ذكرت، خاصة إذا علمنا أن البيئة التكنولوجية هي مجموعة العناصر المتفاوتة المهام والاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة إدارية لإنجاز مهام محددة، وبعبارة أخرى فإن البيئة الإلكترونية هي البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات وتفاعل الإنسان وقناعاته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة . ولعل العبارة الأخيرة تبين أن المستفيد على علاقة مباشرة بهذه البيئة من خلال ضرورة تفاعله معها من حيث التعرف على طبيعة التناقضات والتعقيدات الإيجابية والسلبية التي أنتجتها البيئة الإلكترونية وكذا مواجهة جوانب الضعف فيها والتحمس لما يخدم مصالحه من وراء استخدامها وهذا لا يأتي من خلال انفراد المستفيد وبقائه بمنأى عن أهل الاختصاص، إذ عليه أن يتفاعل ويتعاون معهم عن بعد أين يجد فضاء واسعا للبحث وتبادل المعارف بغرض تلبية حاجاته، وهذا ما يتضح جليا من خلال مجموعات النقاش أو الحوار الإلكتروني المكتبي حيث يمكن للمستفيد أن يستشير العديد من العارفين والخبراء في قضية ما مما يجعله يكتسب معارفا لا حدود لها وهذا ما يؤهله لخدمة نفسه بنفسه ، وبالتالي يقضي على مشكلة الإحساس بالنقص والخجل من طرح انشغالاته ، لأنه عند تعامله مع الآخرين عن بعد يعبر عن احتياجاته بكل عفوية ووضوح دون تردد، مما يتيح لمقدم الخدمة عرض خدماته بصفة دقيقة ومباشرة، وهذا ما يزيد من احتمال البلوغ الصحيح للمعلومات، والتقليل من احتمالات الابتعاد عن خدمة حاجات المستفيدين، وطبعا مهما تحدثنا عن موضوع المستفيد في البيئة الإلكترونية فإننا لن نصل إلى سلوك معين يخصصه بقدر ما نصل إلى ملاحظات عامة من بينها¹ :

1-التفاعل مع البيئة الإلكترونية والافتراضية يؤدي إلى اكتشاف المجهول واكتساب معارف جديدة لا تتوفر في البيئة العادية.

¹ بوعافية ، السعيد . المرجع السابق . ص ص 307-308 .

2- ليس كل المستفيدين متفاعلين مع هذه البيئة الحديثة والدليل أنا نلاحظ مزايدات بين عدة أطراف بين معارض ومؤيد .

3- تحول المستفيد إلى مستفيد أحادي يستطيع التعبير عن حاجاته بدون عقدة أو بمعنى آخر اعتقاده على التكوين الذاتي عن بعد .

4- آفاق جديدة للمعرفة بالنسبة للمستفيد حيث أضاف مجتمع المعلومات بمظاهره وتجلياته بعدا تكوينيا للمستفيد في ظل العولمة، وهي الغايات الأربع التي لا تختلف كثيرا عن تلك التي حددت في تقرير اليونسكو والتي صيغت كما يلي : تعلم لتعرف ، تعلم لتعمل ، تعلم لتكون ، تعلم لتشارك.

-وهذا الأخير هو الحلقة الضائعة لدى المستفيد غير المكون تكوينا حديثا لأنه بدونه يبقى بمعزل عن الوصول إلى محطة احتياجاته المعقدة والمتغيرة من حين إلى آخر".

4-4 الصعوبات التي تواجه تنمية الموارد البشرية في ظل التكنولوجيا الحديثة:

بناء على ما تم تناوله حاولنا أن نستخلص بعض الصعوبات النظرية تواجه تنمية الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات، خاصة في ظل التكنولوجيا الحديثة ، وتمثل في¹:

- غياب الوسائل التقنية التي تساعد المكتبي على تنمية قدراته وطاقاتهم من أجل تقديم خدمات حديثة للمستفيد .

- اختيار الأفراد من أجل تكوينهم يتم عن طريق العلاقات الشخصية، وهذا حسب العديد من الدراسات.

-عدم القيام بدورات تكوينية تتماشى مع أحداث التطورات التكنولوجية بالمكتبات الجامعية.

-قلة الاهتمام بتكوين المورد البشري على كيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، حتى وإن كانت هناك دورات تكوينية فإنها تقتصر فقط على فرد واحد في المكتبة وفي أغلب الأحيان المكتبي لا يتواصل مع بقية الموظفين ويشاركونهم أهم المعلومات المكتسبة أثناء فترة تكوينه.

- الميزانية المخصصة لتأطير التكوين غير كافية .

¹ من إعداد الطالبات.

-عدم اهتمام المسؤولين بالعملية التكوينية (الوعي الإداري) .

-عدم تقبل المكتبيين للتكنولوجيا الحديثة والاكتفاء بتقديم خدمات تقليدية في المكتبات الجامعية.

-مشكل اللغة فهي تمثل عائق كبير وخاصة عندما تكون معظم البرامج مخصصة في التكوين باللغة الأجنبية حيث يصعب على المكتبي فهم واستيعاب المقاييس المبرمجة في التكوين.

-عدم استغلال الإمكانيات المتوفرة في المكتبة وعدم تدعيمها بوسائل أكثر فعالية من أجل تقديم خدمات إلكترونية فعالة .

-عدم اقتناء كل ما هو جديد في مجال التكنولوجيا الحديثة وعدم برمجة الدورات التكوينية من أجل تعلم كيفية تحديث هاته الخدمات وتقديمها لمجتمع المستفيدين .

خلاصة :

وفي الأخير يمكن القول أن الوظيفة الخاصة بالموارد البشرية (مكتبيين – اختصاصي معلومات) قد تطورت بفضل التكنولوجيا الحديثة الحاصلة ، خاصة مع ظهور خدمات إلكترونية في المكتبات الجامعية ، هذا ما أدى إلى حتمية وضرورة تكوين العاملين في المجال بما يتلاءم مع المتطلبات الجديدة للخدمة المكتبية المتطورة واكتساب مهارات وكفاءات تجعله يحرص على خدمة المستفيد وتلبية رغباتهم واحتياجاته.

خاتمة

إن المكتبات الجامعية تواجه اليوم تحديا كبيرا وهاما في ذات الوقت ، فهي تسعى لتسويق خدماتها المكتبية وتحقيق رضا المستفيدين في زمن الانتشار الواسع للمعلومة ، وظهور خدمات إلكترونية بشكلمها المتاح حضوريا أو عن بعد ، حيث أنها حرصت على توفير الموارد البشرية المناسبة والمؤهلة لتقديم خدمات مكتبية من خلال التعامل مع البيئة الرقمية والاستفادة منها. حيث سلطنا الضوء من خلال هذه الدراسة إلى كيفية تدريب وتكوين اختصاصي المعلومات في المكتبات الجامعية حيث قمنا بدراسة التكوين الأكاديمي من خلال مدى موائمة برامج التكوين مع البيئة الرقمية من حيث استخدام الحاسوب والتقنيات الحديثة بالإضافة إلى تسليط الضوء على التكوين المستمر الذي يعد من أهم العمليات التي يجب على اختصاصي المعلومات أن يقوم بها لتزويده بالخبرات الفنية والمهنية والسلوكية المتعلقة بالوظيفة التي يشغلها فهو يلعب دور كبير في تأهيل واكتساب أفكار ومعارف متعلقة بالمهنة. ثم تطرقنا إلى التكوين الذاتي (التعلم الذاتي) الذي من خلاله يقوم اختصاصي المعلومات بتنمية قدراته وكفاءاته مستجيبا لميولاته الشخصية ، عن طريق الاعتماد على نفسه .

ثم تطرقنا إلى التعرف على أهم الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية التي بدورها تمكن المستفيد من الاستفادة من مواردها دون أن يتطلب منه الأمر الوجود الفعلي في المكتبة وقد تنوعت هاته الخدمات كالفهرس المتاح على الخط ، موقع المكتبة على الإنترنت ، توفير الاتصال بشبكة الإنترنت كل هاته الخدمات تحتاج إلى اختصاصي معلومات مؤهل ذو مهارة وقدرة مهنية على تقديمها بأحسن شكل حيث بينا من خلال هذه الدراسة أثر تكوين وتدريب اختصاصي المعلومات على تقديم الخدمات الإلكترونية ، في الأخير ذكرنا أهم الصعوبات التي قد تواجه اختصاصي المعلومات عند تقديمه للخدمة الإلكترونية . وكل هذه العناصر فقد تناولناها في شقها النظري فقط دون التطرق إلى الجانب التطبيقي نظرا لجائحة covid-19 مما تعذر علينا الذهاب إلى الميدان والقيام بدراستنا.

القائمة البيبليوغرافية

- 1- باللغة العربية :
أ- الكتب:
- 1-مصطفى محمود ، أبو بكر ، اللحلح ، أحمد عبد الله . مناهج البحث العلمي. (د.م) : الدار الجامعية، 2007 .
- 2-إبراهيم ، السعيد مبروك . أخصائي المكتبات بين الرسالة والمهنة. كفر الشيخ : العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، 2010.
- 3-بلال خلف ، السكارنة . المهارات الإدارية في تطوير الذات .عمان : المسيرة ،2008.
- 4-حسان حسن ، العبابدة. مصادر المعلومات وبناء مقتنيات المكتبات. الجزائر: المكتبة، 1996.
- 5-حسن، الحداد ، فيصل، عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،2003.
- 6-راوية ، حسن. مدخل استراتيجي لتخطيط الموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية ،2002..
- 7-ربيعي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات .ط2. عمان :دارالصفاء،2014.
- 8-السعيد، خطاب مبروك .لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي .عمان : مؤسسة الوراق ،2014.
- 9-سهيلة، محمد عباس. إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي. ط2. الأردن : داروائل للنشر ،2006.
- 10-عبد الرزاق،سمير محمد .اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو. الاسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ،2000.
- 11-عبد اللطيف، صوفي .التكوين العالي في علوم المكتبات والمعلومات: أهدافه، أنواعه، واتجاهاتها الحديثة. قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية ،2012.
- 12-محمد زاهر، عبول، محمد، أيوب .ميادئ تسويق الخدمات. دمشق: دارالرضا للنشر،2003.
- 13-مدحت، أبو النصر.إدارة وتنمية الموارد البشرية : الاتجاهات المعاصرة. القاهرة: مجموعة النيل العربية ،2017.

- 14-مراد ابراهيم، الدعمة. التنمية البشرية بين النظرية والتطبيق . عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع، 2014.
- 15- ندى، عبد الرحيم. التعليم المستمر والتثقيف الذاتي . عمان: دار الصفاء.
أ- الرسائل الجامعية :
- 16- أسماء، محمد الصغير، حفيظة، بوجلال. أخصائي في تلبية احتياجات المستفيدين: مكتبة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم. مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق . جامعة مستغانم ،2018.
- 17-آمنة، عمري. دور التكوين في تنمية الموارد البشرية : دراسة ميدانية بوحدة نفضال لتوزيع وتخزين الغاز أم البواقي . مذكرة ماستر: تنمية وتسيير الموارد البشرية . جامعة أم البواقي ،2015.
- 18-سعاد، بوطالب .تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية : دراسة تقييمية للموائمة بين برامج التكوين بجامعة الشرق الجزائري وسوق العمل . أطروحة دكتوراه : علم المكتبات . جامعة قسنطينة ، 2017 .
- 19- سعيدة، بودجاجة .الخدمة المرجعية الافتراضية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيدي أم البواقي . مذكرة ماستر : تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز المعلومات . جامعة تبسة، 2016.
- 20- سمية، رضاني .واقع التكوين المستمر لدى اختصاصي المعلومات في ظل البيئة التكنولوجية : دراسة ميدانية لجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي . مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات . جامعة قالمة، 2017 .
- 21- عزري، فرغالي. التكوين المستمر وأثره على الالتزام الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية : دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية لولاية مسيلة . مذكرة ماستر: تنظيم وعمل . جامعة مسيلة ، 2015.
- 22- عائشة، عمايرية. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي في المكتبات الجامعية . مذكرة ماستر: علم المكتبات . جامعة وهران ، 2010.

23-عائشة، قسراوي . فضيلة ن حمداني . إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية بالمدرسة العليا للأساتذة بالأغواط . مذكرة ماستر : نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق ، 2018 .

24- محمد الأمين، قسراوي . دور برامج التكوين الأكاديمي في إعداد اختصاصي المعلومات 2.0 : دراسة تقييمية لبرامج التكوين بالمعهد العالي بتونس . مذكرة ماستر : إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات . جامعة قالمة ، 2017 .

25- هني، مشري، عزيز، خوالد . تسيير الموارد البشرية في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية لجامعة مستغانم نموذجا . مذكرة ماستر : نظم المعلومات الحديثة والتوثيق . جامعة مستغانم، 2016 .

26- وسام، بن زكة . اختصاصي المعلومات في ظل الويب 2.0: الجاهزية وإمكانية التطبيق: دراسة ميدانية بمكتبتي جامعة جيجل وبجاية . أطروحة دكتوراه: علم المكتبات. جامعة قسنطينة، 2015 .

ج- المجلات :

27- السعيد، بوعافية . الاتجاهات الحديثة لخدمات المعلومات الالكترونية في المكتبات : بين الواقع والمأمول . مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة . ع.27/28 ، 2012 .

28- عبد الحميد، مهنا . التأهيل الأكاديمي لأخصائي المكتبات والمعلومات في القرن الحادي والعشرون . مجلة جامعة دمشق . مج.27 . ع.03 ، 2011 .

29- مليكة، عرعور . أساليب تنمية الموارد البشرية . مجلة العلوم الإنسانية . ع.23 . بسكرة ، 2001 .

د- أعمال المؤتمرات :

30- إبراهيم خليل، خضر . تطوير البرامج الأكاديمية إعداد الكوادر البشرية في الوطن العربي على مستوى البكالوريوس . أعمال المؤتمر العشرون لإتحاد العربي والمعلومات (اعلم) الدار البيضاء ، 2009 .

31- سالم، بن محمد السالم . توظيف شبكة الإنترنت في تنمية اختصاصي المعلومات . أعمال المؤتمر العشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، 2009 .

32- محمد الحسناوي، الدوكالي ، علي عبد الجليل محمد ، الفيتوري .تأهيل إختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الليبية للتفاعل مع الجيل الجديد لنظم المعلومات : جامعة الفاتح كمثال . أعمال المؤتمر العشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) . دار البيضاء ، 2009 .

33- نجاة، وليم جرجس أمين .دور مؤسسات التعليم العالي بالسودان في تنمية وتطوير مهنة المكتبات في زمن تقنية المعلومات والاتصال .أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم) . المدين المنورة ، 2013 .

هـ- متفرقات :

34- بودويرة، الطاهر، حموي ، نور الهدى .دور برامج التكوين في تأهيل الكوادر البشرية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة2 . ورقة علمية ضمن فعاليات الملتقى الدولي : المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة : الأدوار، التحديات والرهانات مع الإشارة إلى مدينة قسنطينة .
و- الأدلة :

35- الأمر رقم 03-06 المؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427 هـ الموافق ل 15 يوليو سنة 2006 يضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية .

36- جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية . دليل مكتبة د.أحمد عروة الجامعية لسنة 2006/2005 . قسنطينة : جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، 2006.

2- باللغة الأجنبية :

37- Le petit la rousse : illustré .paris:ed. la rousse , 2013.

3-وابوغرافيا:

38-فتحي، عباس . واقع وآفاق التكوين المستمر لإختصاصي المعلومات في المكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين . مذكرة ماجستير : علم المكتبات والتوثيق، 2015 متاح على الخط المباشر <https://theses.univ-aran1.dz/document/THA3842.pdf> تاريخ الإطلاع يوم 02-08-2020.

39- نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراه : علم المكتبات . جامعة قسنطينة ، 2010. متاح على الخط <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AGHA3093.pdf> تاريخ الإطلاع يوم 25-07-2020.

40- وسيلة، صدقي، أسماء، عوشاش. استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين : دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية جامعة منتوري قسنطينة. مذكرة ماستر: تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات . جامعة قسنطينة ، 2011 . متاح على الخط المباشر https://bu.umc.edu.dz/master/index.php?lvl=author_see&id=14337 تاريخ الإطلاع يوم 12-08-2020.

41- يمينة، بلعطار، عبلة، بودويزة. تكوين المكتبيين بالمكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات : دراسة ميدانية لمكتبة العلوم الطبية نموذجا : مذكرة ماستر : تنمية وتسيير الموارد البشرية . جامعة أم البواقي 2015. متاح على الخط المباشر <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AAMI3795.pdf> تاريخ الإطلاع يوم 08-2020-24.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -قائمة-

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية

تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقديم
خدمات إلكترونية: دراسة ميدانية بمكتبة الدكتور أحمد عروة
للعلوم الإسلامية – جامعة قسنطينة-

إعداد الطلبة:

- عميرة أسماء.
- مهداوي رميساء.
- بن زكاة وسام.

نرجو مساهمتكم في ملأ هذه الاستمارة التي صممت لأغراض تجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بتنمية الموارد البشرية بمكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة قسنطينة ودورها في تقديم الخدمات الإلكترونية، وعليه نطمئنكم بأن المعلومات المقدمة داخل هذه الاستمارة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

الرجاء وضع إشارة (x) أمام الجواب الذي تراه مناسباً.

وشكراً

السنة الجامعية: 2019 - 2020

المحور الأول : البيانات الشخصية

س1- الجنس

ذكر أنثى

س2- المؤهل العلمي

شهادة ماجستير شهادة ماستر

شهادة ليسانس. شهادة الدراسات التطبيقية

س3- السلك المهني (الرتبة)

محافظ رئيسي محافظ مكتبة بالمكتبة الجامعية

مساعد بالمكتبة الجامعية عون تقني بالمكتبة الجامعية

س4- الأقدمية المهنية 1-5 سنوات 10سنوات

11-15 سنة 16سنة فما فوق

س5- ماهو العدد الإجمالي للموظفين في المكتبة؟

س6- ماهو عدد الموظفين المتخصصين في المكتبة؟

المحور الثاني : تنمية الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية

س1- ماهي المتطلبات الواجب مراعاتها لتنمية الموارد البشرية حسب رأيكم؟

س2- وهل تتوفر مكتبتكم على هذه المتطلبات؟

س3- هل يوجد دورات تدريبية على مستوى مكتبتكم؟

نعم لا

المحور الثالث : التكوين في المكتبات الجامعية

أولاً : التكوين الأكاديمي في المكتبات الجامعية

س1- متى كانت فترة تكوينك في الجامعة؟

س2- هل تمكنت الجامعة من إدخال مقررات جديدة أثناء تكوينك؟

نعم لا

س3- هل استفدت من كل البرامج التي درستها أثناء عملك؟

نعم لا

س4- هل يعتبر التكوين الأكاديمي كافياً للقيام بمهنتك؟

نعم لا

س4- هل يتم استخدام أدوات ووسائل تكنولوجية حديثة في تكوين المورد البشري أثناء فترة تكوينه في جامعة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم : ماهي الوسائل المعتمدة في عملية التكوين؟

-أقراص فيديو

-مواقع الإنترنت

-التدريب الحاسوبي

-وسائل أخرى

س5- هل ساهمت البرامج التكوينية في تطوير مهاراتك قبل توظيفه؟

نعم لا

*إذا كانت الإجابة ب لا فإلى ماذا يرجع ذلك:

-مكان التدريب غير مناسب

-قصر مدة البرنامج

-محتوى البرنامج غير ملائم

-أخرى أذكرها.....

ثانيا: التكوين المستمر في المكتبات الجامعية

س1- هل تنظم مكتبتكم دورات تكوينية مستمرة؟

نعم

*إذا كانت الإجابة ب نعم فما نوع التكوين:

- تكوين مستمر في المؤسسات العلمية المتخصصة (معاهد علم المكتبات)

- تكوين مستمر في إطار التعاون بين المكتبات

- أنواع أخرى أذكرها.....

س2 كم مرة تلقيتم تكوين منذ تم تعيينكم في منصب عملكم؟

-مرة واحدة مرتان

-ثلاث مرات فأكثر ولا مرة

س3 هل ترى أن التكوين المستمر ضروري في المكتبات الجامعية؟

نعم لا

*إذا كانت الإجابة ب نعم فإلى ماذا يرجع ذلك:

- تحسين أداء العمل - مواكبة التطورات الحديثة

- اكتساب مهارات جديدة

- اكتساب سلوكيات من أجل تعليم وتوجيه المستفيد في البحث عن المعلومات

س4- من يشرف على الدورات التكوينية ؟

- مختصون في مجال المكتبات
- الجامعة (التأطير يتم على مستوى إدارة الجامعة)
- منظمات وجمعيات مكتبية

س5- هل تتوفر مكتبتكم على وسائل تكنولوجيا الحديثة؟

- نعم لا

*إذا كانت الإجابة ب نعم فما هي:

- الحواسيب
- قواعد البيانات..
- البرمجيات الوثائقية
- شبكة الإنترنت
- فهارس على الخط
- أخرى أذكرها

س6- هل ترى ضرورة إجراء تكوين مستمر على التقنيات الجديدة المستخدمة في المكتبات؟

- نعم لا

*إذا كانت الإجابة ب نعم فما هي هذه التقنيات:

- التحكم في الحاسوب
- البحث في قواعد البيانات
- استخدام البرمجيات الوثائقية
- أخرى أذكرها.....

س7- هل ممكنك التكوين المستمر من استخدام هذه التقنيات؟

نعم لا

س8- هل يعتبر التكوين المستمر عملية مدعمة للتكوين الأكاديمي؟

نعم لا

س10- هل توجد مشاكل وعراقيل تعترض عملية التكوين؟

نعم لا

*إذا كانت الإجابة ب نعم فهل هذه المشاكل ؟

تقنية مادية معنوية إدارية

أخرى أذكرها.....

*إذا كانت المشاكل تقنية فهل هذا يرجع ذلك إلى:

- عدم التحكم في استخدام الحاسوب

- عدم التحكم في استخدام البرمجيات الوثائقية

- عدم التمكن من البحث في قواعد البيانات وشبكة الإنترنت

*إذا كانت المشاكل مادية فهل يرجع ذلك إلى:

-عدم امتلاك الأجهزة الضرورية لدى المكتبة

-الميزانية المخصصة لتأطير التكوين غير كافية

-أخرى أذكرها.....

*إذا كانت المشاكل لغوية فبأي لغة لا تتقنها تتم عملية التكوين :

عربية فرنسية انجليزية

أخرى أذكرها.....

*إذا كانت المشاكل التي تواجهك نفسية فهل هذا راجع إلى:

- عدم تقبل فكرة التكوين
- عدم رضاك على عملية التكوين لاعتقادك أنه ليس في المستوى المطلوب
- عملية التكوين غير مفيدة في تكوين شخصيتك المهنية
- أخرى أذكرها.....

*إذا كانت المشاكل التي تواجهك إدارية فهل هذا راجع إلى:

- اختيار الأفراد يتم عن طريق العلاقات الشخصية
- وجود مشاكل داخل الإدارة تمنع وجود التكوين
- عدم اهتمام المسؤولين بالعملية التكوينية
- أخرى أذكرها.....

ثالثا: التعليم الذاتي في المكتبات الجامعية

س1- هل تحتاج إلى تكوين ذاتي في المكتبة؟

نعم لا

س2- هل أصبح التكوين الذاتي ضرورة في المكتبة الجامعية؟

س3- هل يعتبر التكوين الذاتي بالنسبة لك :

- سرعة التكيف مع الأوضاع التحدي أمام مستجدات العصر
- تحقيق خدمات مثالية الاعتماد على النفس في تحسين الأداء
- تطوير القدرات والمهارات العلمية التطوير من الناحية السلوكية

س4-ما هي الطريقة التي تعتمد عليها في تكوينك الذاتي؟

الاعتماد على التكوين الجامعي مساندة مستجدات التطورات التكنولوجية

الاعتماد على التكوين المستمر الإبداع في تحسين الأداء

أخرى أذكرها.....

س5-هل ما هي أهمية التكوين الذاتي بالنسبة لك ؟

زيادة تنمية الدافعية للعمل

تطوير المهارة والقدرة العلمية والعملية

زيادة الرغبة في أداء العمل

المحور الرابع : الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية :

س1- هل تقدم مكتبتكم خدمات إلكترونية؟ نعم لا

*في حالة الإجابة بنعم: هل يتم تقديمها عبر:

- شبكة محلية داخل المكتبة

- شبكة محلية داخل النيابة المركزية للمجمع الجامعي

- شبكة محلية تربط كل الملاحق الأخرى التابعة للمؤسسة التعليمية

س2- هل تقدم مكتبتكم خدمات إلكترونية متاحة محليا؟ نعم لا

*في حالة الإجابة ب نعم هل هي خدمات:

- البحث في بنوك الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط

- إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة

- توفير مصادر إلكترونية

- توفير حواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت

- خدمات أخرى أذكرها.....

س3- هل تقدم مكتبكم خدمات إلكترونية متاحة عن بعد؟ نعم لا

*في حالة الإجابة ب نعم هل هي خدمات:

- البحث في الفهرس الإلكتروني المتاح على الوب (OPAC Web)

- إتاحة الوثائق المرقمنة من طرف المكتبة

- الخدمة المرجعية الافتراضية

- توفير أدلة لتكوين المستفيدين

- توفير النفاذ إلى دوريات الكترونية

-أخرى أذكرها.....

*وهل يتم تقديمها عبر: - موقع إلكتروني مستقل خاص بالمكتبة

- عبر صفحات معلومات الكترونية تابعة لموقع المؤسسة التعليمية

- عبر بوابة معلومات مندمجة في نظام معلومات المؤسسة التعليمية

س4- في حالة عدم تقديم مكتبكم لخدمات الكترونية فما هي أسباب ذلك:

- قلة الإمكانيات المادية والمالية

- قلة الإمكانيات البشرية

-ليس هناك حاجة لهذا النوع من الخدمات

-أسباب أخرى أذكرها.....

س5- حسب رأيك هل ترى توفر الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية أمر ضروري؟

س6- هل تمتلكون مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تقديمكم للخدمات الإلكترونية؟

استخدام الحاسوب البرمجيات استخدام المساحات الضوئية

برمجيات معالجة الصور والنصوص تقنيات المعالجة والتخزين

س7 ما هو أثر تكوين المورد البشري على الخدمات الإلكترونية في ظل التكنولوجيا الحديثة:

تطوير نظام إداري مناسب للعمل مع التقنيات الحديثة

تبني طرق جديدة في بناء ومعالجة الموضوعات

-امتلاك المعرفة الكافية بالنظم الآلية والبرمجيات المتكاملة المستخدمة في حوسبة المكتبات ومراكز

المعلومات

- أخرى أذكرها.....

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تنمية الموارد البشرية في المكتبات الجامعية من خلال الدور الذي تقوم به من أجل تقديم خدمات إلكترونية لمجتمع المستخدمين خاصة في ظل ظهور خدمات إلكترونية التي تعتبر كتتويج للاستعمال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة من طرف المكتبات ومراكز المعلومات وهذا ما يتطلب إعداد مورد بشري مؤهل. حيث تطرقنا في هذه الدراسة إلى أهمية التكوين ومدى موائمة برامج التكوين الأكاديمي مع التكنولوجيا الحديثة من أجل تقديم خدمات إلكترونية وتكون هذه البرامج حسب إحتياجاته . بالإضافة إلى أهمية التكوين المستمر الذي بدوره يعتبر نشاط لتزويد المورد البشري بكل ما يحتاجه من أفكار ومعارف متعلقة بمجال المهنة خاصة في كيفية التعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة من خلال تبسيط كل العمليات المعقدة المتعلقة باستخدامها ومن أجل التوسع أكثر في مجال تكوين المورد البشري فقد تطرقنا أيضا في هذه الدراسة إلى التكوين الذاتي أو ما يعرف بالتعلم الذاتي الذي يعتمد على سلوك الفرد من خلال تنمية مهاراته وتحمل مسؤولية إبداعاته وابتكاراته. وقد بينا في هذه الدراسة أهم الخدمات الإلكترونية التي تسهل للمستفيد الحصول على المعلومة في أقل وقت وجهد، لهذا فإنها تحتاج إلى اختصاصي معلومات يتمتع بمهارات تقنية وفنية وسلوكية تجعله قادر على مواجهة كافة المشاكل التي تواجه المكتبة بالإضافة إلى تبني طرق و أفكار جديدة من أجل تقديم خدمات إلكترونية في المستوى ، ويبقى الهدف واحد ألا وهو تلبية رغبات واحتياجات المستخدمين .

الكلمات المفتاحية :

تكوين اختصاصي المعلومات - تنمية الموارد البشرية - الخدمات الإلكترونية - المكتبات الجامعية - مكتبة الدكتور أحمد عروة.

Abstract

This Study aims to highlight the importance of developing human Resources in university libraries through the role they play in order to provide electronic services to the community of beneficiaries, especially in light of the emergence of electronic services, which are considered as the culmination of the optimal use of modern technology by libraries and information centers, and this requires preparing a qualified human resource. We are discussed in this study importance of training and the extent to which academic training programs are compatible with modern technology in order to provide electronic services and these programs are according to his needs. In addition to the importance of continuous training, which in turn is considered an activity to provide the human resource with all the ideas and knowledge related to the field of the profession, especially in how to deal with modern technological means by simplifying all the complex processes related to their use, and in order to expand more in the field of human resource formation, we have also dealt with this study is to self-formation or what is known as self-learning which depends on the behavior of the individual through developing his skills and taking responsibility for his creativity and innovation. We have shown in this study the most important electronic services that make it easier for the beneficiary to obtain information in the least time and effort. Therefore, it needs an information specialist with technical, technical and behavioral skills that make him able to face all the problems facing the library in addition to adopting new methods and ideas in order to provide services. Electronic at the level, and the goal remains one which is to meet the wishes and needs of the beneficiaries.

Key words :

Information specialist training – Human resource – Electronic services -University Libraries -
Dr. Amed Erwa Library.

