

مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية : المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجاً

أ. زينب بن الطيب

أستاذة دائمة بجامعة باتنة 01

zineb.bentayeb39@gmail.com

ملخص البحث :

يشهد عالم اليوم تطورات سريعة ومتلاحقة في مجالات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، بدء من ثورة الحواسيب التي بدأت حركتها باتجاهاتها الحديثة منذ منتصف القرن الماضي ، إلى ثورة المعلومات التي واكبتها باستمرار و مازالت ثم إلى ثورة الاتصالات ، وما فتئت هذه التطورات التكنولوجية تغزو المكتبات و مؤسسات المعلومات و تؤثر عليها تأثيراً كبيراً ، حيث شهد الربع الأخير من القرن العشرين إلى بداية القرن الواحد والعشرين جملة من التطورات والتغيرات في بيئة المعلومات أهمها ميلاد مجتمع جديد أساسه المعلومات الإلكترونية و المعرفة المتاحة على الخط وما تبعه من تغير وتطور في احتياجات المستفيدين .

الأمر الذي دفع بالعديد من مؤسسات المعلومات وفي مقدمتها المكتبات الجامعية - على اعتبار أنها تخدم شريحة هامة ومميزة من المستفيدين - إلى ضرورة التوجه نحو مواكبة ومسايرة هذه التطورات و التغيرات من خلال التحول باستراتيجيتها التطويرية لمجموعاتها الفكرية نحو بناء وتنمية مجموعات جديدة تستجيب لذلك ألا وهي " مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية " ، لما تتميز به هذه المصادر المعلوماتية الحديثة من توفير للمعلومات العلمية والتقنية الحديثة بسرعة وسهولة مقارنة بنظيرتها من المصادر التقليدية.

و بما أن مجموعات المكتبات الجامعية قد تطورت فإنه من الضروري أن تتطور معها خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بشكل يجعل هذه الخدمات تتماشى وتلاءم وطبيعة هذه المجموعات حتى تضمن للمكتبات الجامعية أداء رسالتها في دعم البرامج الأكاديمية و خدمة البحث العلمي بالفعالية و النجاعة المطلوبة، ذلك أنها تعتبر بمثابة المرآة الحقيقية التي تعكس مدى نجاح المكتبات أو فشلها في تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين .

تأسيساً لما سبق، تأتي هذه الدراسة لمحاولة التعرف على الإضافة التي يمكن لمجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها فيما يتعلق بخدمات المعلومات المتاحة للمكتبات الجامعية وذلك من خلال تسليط على الدور الذي تلعبه هذه المجموعات الإلكترونية في تطوير وتنويع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية من خلال الوقوف على تجربة المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي في ذلك .

الكلمات المفتاحية :

مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية - خدمات المعلومات - التكنولوجيات الحديثة - المكتبات الجامعية - المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي - دراسة ميدانية. (الجزائر)

مقدمة :

يتميز عالم المكتبات والمعلومات اليوم بالتعقيد والتغير السريع، ما أدى إلى وجود أنواع جديدة من مصادر المعلومات والموسومة بـ "مصادر المعلومات الإلكترونية" التي استطاعت أن تفرض وجودها على مختلف المكتبات و مراكز المعلومات بما فيها المكتبات الجامعية، و جعلها ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بسعيها باستمرار إلى سد الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لمختلف فئات روادها، بل وأكثر من ذلك إنها تسهر على تقديم الحديث من المعلومات شكلا و مضمونا من خلال الخدمات الجديدة التي تعكف على تطويرها بما يتماشى مع معطيات التكنولوجيات الحديثة من جهة و متطلبات محيط التعليم العالي والبحث العلمي من جهة أخرى ، ووسيلتها في ذلك "خدمات المعلومات" التي بواسطتها تستطيع هذه المؤسسات المعلوماتية إيجاد صورة تعكس بصدق وحيادية مدى الجهود التي تبذلها في سبيل الوصول بروادها إلى الانتفاع بمواردها المعلوماتية أكبر انتفاع ، وتحقيق الاستفادة القصوى التي تفضي بهم إلى الرضا عنها قدر الإمكان، كما وتخلق نوعا من الوفاء لها خاصة في ظل تزايد دائرة البدائل المحتملة للمكتبة الحالية و تزايد احتمالات عزوف أغلب روادها عنها واستغنائهم عن جل مميزاتها مع ظهور المكتبات الرقمية و الإلكترونية و الافتراضية.

لذا تعتبر خدمات المعلومات الورقة الراجعة التي تستعملها المكتبات الحالية للإبقاء على وجودها وكذا للاستمرار في استثمار رأس مالها المعلوماتي.

تأسيسا لما سبق ، تأتي هذه الدراسة للبحث في دور مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية .

أولا / الإطار المنهجي للدراسة :

1 / إشكالية الدراسة:

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

من هنا برزت الحاجة إلى التعرف على دور مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ، خاصة مع ظهور منافسين جدد لها يسعون إلى استقطاب وجلب المستفيدين وتحويل وجهتهم إليهم كالمكتبات الإلكترونية و المكتبات الرقمية والمكتبات الافتراضية... الخ

وعليه تتبلور إشكالية دراستنا هذه حول مدى مساهمة مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات

المعلومات المقدمة بالمكتبات الجامعية.

و منها تنبثق مجموعة التساؤلات التالية:

كيف يمكن لمجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية أن تطور من خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟

ما هي الإضافات التي يمكن لهذه المجموعات تقديمها لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟

هل ستدفع مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية إلى إتاحة خدمات معلومات جديدة بالمكتبات الجامعية من شأنها إبقاء

التواصل بينها وبين المستفيد؟ وما هي هذه الخدمات الجديدة ؟

2 / أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى :

- التعرف على مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبات الجامعية الجزائرية.
- التعرف على مدى إسهام مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية .
- محاولة التعرف على الإضافة التي يمكن لمجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية تقديمها لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية
- الوقوف أيضا على مدى استجابة خدمات المعلومات المطورة بالاعتماد على مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية لأهداف و مساعي الجامعة .

3/ أهمية الدراسة :

تبرز أهمية البحث عن دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ، انطلاقا من أن التطورات الحاصلة في ميدان المكتبات والمعلومات ومزاوجتها بالتقنيات الحديثة وهو ما يستلزم تطوير هذه التقنيات لتطوير خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وعلى رأسها المكتبات الجامعية، خاصة في خضم تبني العالم للأسلوب الإلكتروني في الكثير من ميادين الحياة وبالأخص ميدان البحث العلمي، وتعتبر خدمات المعلومات ذات أهمية كبيرة لكونها معيار مهم للتقييم والحكم على مدى فعالية ونشاط أي مكتبة وهو ما يستوجب الاهتمام بدراسة هذا المعيار لمعرفة ما وصل إليه.

4/ أسباب اختيار موضوع الدراسة :

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

و يقف وراء اختيارنا للبحث في موضوع " مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية " جملة من الأسباب نوجزها فيما يلي :

- ✓ كون مصادر المعلومات الإلكترونية تشكل موردا معلوماتيا أساسيا يكتسي أهمية كبيرة في توفير المعلومات الحديثة مقارنة بمصادر المعلومات التقليدية.
- ✓ توجه معظم المكتبات و خاصة الجامعية منها إلى تعزيز أرصدها بهذه المصادر الحديثة .
- ✓ الإقبال الكبير للمستفيدين من المعلومات على هذا النوع الجديد من المصادر خاصة مع الانتشار الواسع لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال.

5/ منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يسمح لنا بوصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها ومن ثم استخدام أدوات جمع البيانات من الاستبيان والمقابلة والملاحظة، ما يسمح لنا باستنباط النتائج المتعلقة بالظاهرة.

ثانيا : الإطار النظري للدراسة :

تعتبر مجموعات المكتبات بمثابة مركز ثقل لأي مكتبة مهما كان نوعها، و " المرأة الحقيقة والشفافة التي تعكس وترجم بيئة المجتمع الذي تتواجد فيه ، وتتأثر بمجريات أحداثه وشئونه على كافة المستويات والأصعدة المختلفة ، لتعكس بذلك حاجات و رغبات أفراده الآنية منها و المستقبلية " ، كما وتعد أحد أهم معايير تقييم مستوى أداء المكتبات والحكم على مدى تطورها من خلال مدى تطور مجموعاتها و ثراء مصادرها إضافة إلى تنوع أشكالها ولغاتها و مواضيعها، فما هي يا ترى مجموعات المكتبة و ما سبل تنميتها وطرقها ؟

تعريف مجموعات المكتبة :

مصطلح مجموعات المكتبة مصطلح عام وواسع جدا، يمكن استخدامه ليعني جميع الأوعية أو الوسائل أو المصادر أو القنوات التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات بمختلف أشكالها (المطبوعة ، المسموعة، المرئية، المكتوبة...الخ) من المرسل (المؤلف، الكاتب، الباحث...) إلى المستقبل (القارئ). وتحتاج المعلومة لكي يتم نقلها وتبادلها إلى مرسل أو إلى قناة أو وسيط ومستقبل.

وتعد مجموعات المكتبة وسائل وقنوات وأوعية لنقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، ويعني مصطلح مجموعات المكتبة " كل ما يمكن جمعه وحفظه وتنظيمه واسترجاعه لتقديمه إلى القراء والمتعلمين والباحثين في مختلف المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق".

وتستخدم حاليا مصطلحات عديدة كمرادفات لمصطلح مجموعات المكتبة من أهمها وأكثرها شيوعا :

- أوعية المعرفة Knowledge Resources
- أوعية المعلومات Information Materials
- مقتنيات المكتبة Library Holdings
- المواد المكتبية Library Materials
- مصادر المعلومات Information Resources

تعريف مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية للمكتبات :

تعد مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية لأي مكتبة اهتمام المهنة الأساسي والإدارة الفعالة لها تقع في قلب المهنة، ويعني مصطلح مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية جميع الكتب وغيرها من الأوعية المعلوماتية الأخرى المتوفرة في الشكل الإلكتروني ضمن مجال موضوعي معين أو عدة موضوعات، كما يمكن أن نقول بأن مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية هي أوعية المعلومات التي يتم تجميعها في قواعد المعلومات و المستودعات الرقمية المفتوحة بواسطة شخص واحد أو هيئة معينة.

ونلاحظ أن هذا المعنى لمجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية يعد حديث الاستخدام، في الإنتاج الفكري، والسبب يرجع إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعاصرة قد غيرت عمليا من المفهوم التقليدي و الكلاسيكي لمجموعات المكتبات ، فبعد أن كانت المكتبات - خاصة الجامعية- تتنافس في الستينات والسبعينات بالنسبة لحجم

المجموعات والزمن الذي تصل فيه للمليون مجلد، لم يعد حجم المجموعات التي تحتويها المكتبة بين جدرانها هو الشيء الحاسم في الخدمة، بل أصبحت المجموعات لا تعكس ما تحتويه المكتبة بين جدرانها وإنما تعكس ما يمكن أن تصل إليه المكتبة من مواد معلوماتية من أي مكان في العالم، مع إمكانية الحصول عليها وتوصيلها للمستفيدين منها. وبالتالي لقد غيرت التكنولوجيات الحديثة وبصورة جذرية من صورة المكتبة وطبيعتها ، فمن مكتبة بلا جدران إلى المكتبة الإلكترونية و المكتبة الافتراضية، و مجموعات المكتبات المادية التقليدية إلى مجموعات الكونية الالاملموسة والأمر ذاته بالنسبة لخدماتها .

أنواع مجموعات المكتبات :

يوجد أكثر من أسلوب أو طريقة أو أساس أو معيار لتقسيم مجموعات المكتبة ، ومن هذه الأساليب :

✓ حسب المحتوى أو المضمون : وتنقسم إلى :

- مصادر أولية كتقارير البحوث والرسائل العلمية
- مصادر معلومات ثانوية كالكتب و المراجع
- مصادر من الدرجة الثالثة كالبيبيليوغرافيات و الكشافات والمستخلصات.

✓ حسب الشكل المادي : وتنقسم إلى :

- المصادر الورقية كالكتب ، الدوريات، المعاجم، الموسوعات...الخ
- المصادر غير الورقية الحديثة كالمصغرات الفيلمية، المواد السمعية البصرية
- المصادر الإلكترونية .

كما تُصنف مجموعات المكتبة إلى كل من :

- مجموعات المصادر التي يمكن إعارتها وتشمل على مجموعات الكتب العلمية وغير العلمية.
- مجموعات الأعمال المرجعية.
- مجموعات الدوريات.

2/ مجموعات المكتبات و التطورات التقنية :

تعد تنمية المجموعات كغيرها من العمليات الفنية في المكتبات التي عرفت كثيرا من التطور في المفهوم وفي الإجراءات، حالها في ذلك حال الكثير من الأنشطة الفنية الأخرى كالفهرسة والتصنيف، وتنمية المجموعات لم تكن بمنى عن هذا التأثير إذ مر هذا النشاط خلال السنوات الخمسين أو الستين الماضية بتطورات مختلفة ، إلا أن التطورات التقنية والرقمية الحالية خاصة شبكة الإنترنت و التنامي المتزايد لمصادر المعلومات الإلكترونية بمختلف أشكالها أصبحت تشكل مؤثرا بارزا في طرق ووسائل تنمية مجموعات المكتبات وطبيعة هذا النشاط.

كما أن التطورات التقنية الكبيرة و السريعة التي يشهدها اليوم في عالم صناعة المعلومات انتقلت بالمكتبات ومراكز المعلومات من التركيز على الاهتمام بالحاجات الحالية للمستفيدين إلى الاهتمام بحاجاتهم الحالية والمستقبلية، ومن الاهتمام بتنمية مصادر المعلومات إلى الاهتمام بإدارة محتواها. وهذا التغيير الذي أوجده عصر الإتاحة و الوصول

الإلكتروني للمعلومات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات المعلومات وبخاصة الإنترنت، فرض بدوره تحولين آخرين هما:

✓ التحول من بناء المجموعات المحلية إلى الحصول على المعلومات الكونية ، من خلال التحول من وضع ثبني فيه المجموعات للاستجابة لاحتياجات المستفيدين داخل جدران المكتبة أي للاستجابة للحاجة المحلية ، إلى وضع آخر تستغل فيه كل تطورات تكنولوجيا المعلومات التي تسمح بسرعة بث ودقة البيانات عبر المسافات، أي إنشاء وضع جديد تسعى فيه المكتبة فقط إلى الوصول إلى المصادر من مكان تُخزن فيه بشكلها الأصلي ثم تُنسخ هذه البيانات لاستخدامها بواسطة المستفيدين من المكتبة.

✓ التحول من تنمية مجموعات مصادر المعلومات المطبوعة التقليدية إلى تنمية مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية، من خلال انتقالها وتحولها من إدارة المجموعات إلى إدارة محتوياتها ، من خلال تركيز المكتبات ومختلف مؤسسات المعلومات على تطوير وبناء مجموعات محورية للمصادر الأكثر استخداما والتي يجب أن تكون موجودة على رفوف المكتبة ، إضافة إلى مجموعة المصادر التي يمكن تسميتها بمجموعة الإتاحة المحورية وهي تشمل على مصادر المعلومات التي لا يحتفظ بها محليا لكنها ضرورية للغاية لمجتمع المستفيدين. كما أن المشاركة في المصادر وتنمية المجموعات التعاونية ستصبح خيارات أكثر واقعية في بيئة شبكات المعلومات والمكتبات، كما أن مختلف أشكال المصادر ستتكامل في المكتبة على اعتبارها البوابة التي يتم عن طريقها توصيل الوثائق أو بالطرق التجارية الأخرى. كما أنه سيكون من الضروري التعاون بين مجتمع المستفيدين وبين العاملين في المكتبات للتأكد من الحصول على المصادر المطلوبة بطريقة فاعلة عبر الشبكات.

✓ التحول إلى سياسة الوصول إلى المعلومات والوثائق وإتاحتها وإيصالها للمستفيد بدلا من سياسة الاقتناء ، خاصة في ظل زوال الحواجز التقليدية للوصول إلى المعلومات ومصادرها وظهور المكتبة الافتراضية الكونية التي يمكن عن طريقها الوصول إلى المعلومات من مجرد مستودعات لمصادر المعلومات إلى بوابة معلومات أي أصبح التركيز على الإتاحة وليس على التملك.

✓ التحول إلى سياسة المعلومات عند الطلب بدلا من سياسة تلبية حاجات المستفيدين الحالية والمستقبلية، وذلك لاحتمال عدم استخدام مصادر المعلومات المختارة أو المتوفرة أو عدم الإفادة منها كليا.

3/ الأهداف والغايات من بناء مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية :

تتجلى أهداف المكتبات الجامعية و أهم مساعيها نحو تنمية مجموعاتها الإلكترونية فيما يلي :

♣ الاستفادة الكبرى من المزايا الكبيرة التي تتمتع بها هذه المصادر الإلكترونية ، سواء بالنسبة للمكتبة الجامعية في حد ذاتها من حيث توفير مساحات تخزين المصادر التقليدية و تسريع العمل وتسهيله...الخ، أما بالنسبة للمستفيدين فمن حيث التفاعلية الكبيرة و السرعة في الحصول عليها والمرونة الكبيرة في استخدامها وتعددية الوصول والقدرة على تهيئتها و غيرها من المزايا الأخرى.

♣ تنويع المكتبات الجامعية لمصادرها الإلكترونية لمواجهة و تلبية احتياجات كل المستفيدين على اختلاف توجهاتهم وتخصصاتهم الأكاديمية والبحثية ، وكذا اختلاف أوقات استفادتهم منها.

- ♣ تعزيز قدرة المكتبة الجامعية في النهوض بمجتمع مستخدميها و بمجتمع المكتبة الذي توجد فيه وتعمل على خدمته، وذلك عن طريق تقديم مفهوم جديد من هذه الخدمات الإلكترونية الجديدة، الأمر الذي من شأنه الزيادة في الإقبال على المكتبة من جهة ، و زيادة اندماج المستخدمين معها من جهة أخرى ، فضلا عن اندماجهم مع بعضهم البعض و كذلك اندماجهم مع مجتمعهم .
- ♣ دعم و تعزيز التفاعل بين المستخدمين و المكتبة الجامعية من خلال ما يُقدم من خدمات مصاحبة ومرتبطة مساندة في ذلك كالمحادثة الفورية مع أخصائي المجموعات الإلكترونية، و مسئول الخدمة المرجعية الإلكترونية.
- ♣ تعضيد البحث في المجموعات الإلكترونية بأكثر من مدخل واحد في آن واحد ، والتدخل كذلك في تحديد شكل ظهور النتائج، ناهيك عن إمكانية تطويعها وفقا للرغبة الشخصية للباحث المستخدم.
- ♣ الإتاحة المستمرة والمتواصلة على مدار الـ 24 ساعة و طيلة كل أيام السنة ، دون التقيد زمان و لا بمكان الوصول الذي يعد من أكبر المشاكل والعوائق التي تواجه المكتبة الجامعية في إتاحتها لمجموعاتها الورقية من مصادر المعلومات.
- ♣ عدم تعرض المجموعات الإلكترونية للمكتبات الجامعية لمخاطر التلف التي تهدد المجموعات التقليدية من حريق و رطوبة و سرقة و تمزيق و غيرها من المخاطر الأخرى.
- ♣ القدرة على التحكم في مصادر المعلومات الإلكترونية ، من حيث حصرها و تسجيلها و تنظيمها و بثها اعتمادا على آليات و أنظمة و أساليب إلكترونية كاملة ، الأمر الذي يضمن على المجموعات الإلكترونية ميزة خاصة و يحقق لها التكاملية.

4 / خدمات المعلومات : تعريفها و مقوماتها

تتنوع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات بتنوع فئات مستخدميها، وبتباين سلوكياتهم و اتجاهاتهم نحو المعلومات، وكذا بتعدد الأهداف التي تصبو هته المكتبات إلى تحقيقها من وراء خلق كل خدمة من خدمات المعلومات، خاصة وأن الغاية الأولى والأخيرة من وجود المكتبات هي مساعدة ومساندة المستخدمين من مختلف شرائح المجتمع في شتى وظائفهم واهتماماتهم العلمية ، وذلك بإمدادهم بالمعلومات التي يحتاجونها في أعمالهم اليومية أو بحوثهم العلمية، وسبيلها في ذلك "خدمات المعلومات" التي تعتبر الورقة الراجحة التي تستعملها المكتبات الحالية للإبقاء على وجودها وكذا للاستمرار في استثمار رأسمالها المعلوماتي.

تعريف خدمات المعلومات :

تعتبر خدمات المعلومات "المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط و أهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستخدمين"، بل وتعد المعيار الأساسي والحقيقي لقياس مدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها، وقد وردت عدة تعاريف لها ، حاول أصحابها الوصول إلى مفهوم دقيق، شامل و مانع لخدمات المعلومات، سنتطرق فيما يلي إلى أبرزها،

- ✓ تعتبر خدمات المعلومات مرآة المكتبات ومراكز المعلومات وواجهتها، كما أنها تعبر عن قدرة أي مركز معلومات في توفير المعلومات المناسبة للمستخدم المناسب وفي الوقت المناسب⁽¹⁾، ومن ذلك وردت عدة تعريف لخدمات المعلومات نذكر منها:
- ✓ عرف حشمت قاسم خدمات المعلومات بأنها "النتائج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت]، ص143.

بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات". ومنه يتبين من هذا التعريف أن خدمات المعلومات تعد حصيلة المعلومات التي يتحصل عليها المستفيد نتيجة لتفاعل الموارد البشرية والمادية، كما أنها تتعلق بطبيعة المستفيدين وكذا باحتياجاتهم المعلوماتية.

✓ تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق والمعلومات لخدمات المعلومات هي: " التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات" فهذا التعريف ببساطته ينظر إلى خدمات المعلومات على أنها الإجراءات التي تقوم بها المكتبة لتسهيل استخدام كتبها ولبث المعلومات.

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

وعليه نستنتج أن جميع هذه التعاريف تتفق على أن خدمات المعلومات هي مجموعة من الإجراءات التي تقوم أساسا على تنظيم الأوعية الفكرية و إعدادها بطريقة تكفل للمستفيد سهولة الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها واستثمارها بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب.

مقومات خدمات المعلومات :

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

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

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

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

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

يظهر لنا أن القوى العاملة تسهم إلى حد كبير في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين حيث أنه لا يمكن لأي مكتبة أو مركز معلومات أداء وظائفهما وتقديم خدماتهما في غياب هذه الركيزة المهمة و الأساسية.

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

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

➤ **المقومات المالية(الميزانية):** تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية والعامة ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة وذلك لتغطية النفقات التالية:

- نفقات مالية لشراء مصادر المعلومات المتنوعة والمتعددة.
- نفقات مالية خاصة بأجهزة التصوير والحواسيب وغيرها.
- نفقات مالية تتعلق بالبرمجيات المختلفة.
- نفقات صيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- ونفقات أخرى متعددة.

5/ مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية و تطوير خدمات المعلومات المكتبات الجامعية :

إذا كان الهدف الأساسي من وجود المكتبات الجامعية هو توفير الخدمات لطالبيها سواء بالحصول على المعلومة أو بالمساعدة على استخدام بنوك وقواعد المعلومات أو بتوفير خدمات مرجعية، فإن هذه الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حاليا غيّرت الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات بالعمل المكتبي كليا، حيث أصبحت مصادر المعلومات الإلكترونية تتيح إمكانات هائلة لم تكن لتختَر على بال أي كان فيما مضى، ولعل أبرز هذه الإمكانيات يتمثل في تقليص البعد الجغرافي ومساحات الحفظ والتخزين وأيضا الاقتصاد في تكاليف الترميم والصيانة وأيضا الاقتناء، وبالتالي تقدم للمكتبات الجامعية فرصة كبيرة لمد وتوسيع خدماتها خارج نطاق جدرانها والتحول تدريجيا نحو تقديم خدمات معلومات عن بعد وهذا من خلال بعدين أساسيين هما :

كـ **الأول ويتمثل في تحسين الخدمة المعلوماتية وتسريعها** ، من خلال وصول المعلومة إلى المستفيد وليس العكس بأن يسعى المستفيد جاهدا وراءها باذلا كل غال ونفيس، إضافة إلى توفر هذه الأخيرة على مدار الأربع والعشرين ساعة وعلى مدار كل

أيام الأسبوع وطوال أشهر السنة، أي متى احتاج المستفيد إلى المعلومة في أي زمان وصل إليها دون أن تحول مواقيت عمل المكتبة بينه وبين ذلك.

كما أما البعد الثاني فيبرز في تخفيف الكثير من الأعباء على المكتبة، ذلك أن تقديم هذه الخدمات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية لا يتطلب جهدا كبيرا من موظفي المكتبة، لأن الخدمة تقدم مباشرة من مصدر المعلومة إلى المستفيد دون الحاجة إلى تدخل وسيط، فالمكتبي لن يتدخل سوى في تعليم المستفيد وتدريبه على كيفية استخدام هذا المصدر لا غير، أما قضية الحصول على المعلومة فهي أمر يخص المستفيد وحده.

وبذلك تبرز انعكاسات مصادر المعلومات الإلكترونية على خدمات المعلومات بظهور ثلاث أنماط رئيسية من خدمات المعلومات المعتمدة على هذه المصادر الإلكترونية، وهذه الأنماط هي:

- ✦ **خدمات قاعدية:** تقوم على إنشاء شبكات محلية وربطها بشبكات عالمية عن طريق خدمات حاسوبية تفيد في إعداد الموارد الحاسوبية المختلفة عبر شبكة الحاسوب، وخدمات الخط المباشر التي ترمي إلى بناء مسودة تنظيم وحفظ لتحرير الموظفين من الخدمات الإدارية، إضافة إلى خدمات أخرى محيطية تهدف إلى تحصيل العروض من موارد المعلومات في شكل آخذ وعطاء.
 - ✦ **خدمات التصنيع:** إذ أنه لا بد من المشاركة في تصنيع المعلومات الإلكترونية وتقديمها داخل الشبكة لأن العمل الشبكي يقوم أساسا على التبادل بالأخذ والعطاء، ومن بين أوجه هذه الخدمة نذكر مركز التحكم والتعامل عن بعد.
 - ✦ **خدمات معلومات أرقى:** وتتمثل في وضع سبل تدريب ملائمة للمستفيدين كالتدريب على الحاسوب من أجل الوصول بهم إلى استخدام أمثل للوسائل الإلكترونية ودخول أوسع في الشبكة.
- كما التطورات التكنولوجية و المعلوماتية والتوجه الإلكتروني الذي تعرفه المجموعات والمعلومات في العالم كله، مما أدى

إلى ظهور خدمات معلومات حديثة ومعتمدة على التقنيات المتطورة التي تقدمها المكتبات الجامعية والتي نذكر منها :

❖ **خدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط المباشر :** و هي خدمة تتيحها المكتبة الجامعية على موقعها الإلكتروني من خلال تخصيص روابط تحيل المتصفح الولوج إلى الفهارس المتعددة للمكتبة الجامعية من أي مكان متصل بشبكة الإنترنت و في أي وقت - ليلا أو نهارا- و البحث فيها عن الأوعية الفكرية التي يحتاجها و أخذ أرقام تصنيفها و من ثم التوجه فعليا مقر المكتبة متى أمكنه ذلك و استعارة هذه الأوعية.

❖ **الخدمة المرجعية :** حيث أن المكتبة الجامعية تستطيع تقديم هذه الخدمة و بشكل جيد و ليس بالضرورة عن طريق الاتصال الشفوي المباشر بين المستفيد و بين المكتبي ، بل تستطيع تخصيص البريد الإلكتروني لذات المكتبي للإجابة عن هذه الاستفسارات دون الحاجة إلى اضطراب المستفيد إلى الحضور الفعلي إلى مقر المكتبة في خضم انشغالاته و ضيق وقته.

❖ **خدمة الرسائل الجامعية المتاحة على الخط المباشر :** و هذا من خلال وضع إمكانية تصفح الرسائل الجامعية الموجودة في المكتبة إما تصفحا كليا أو تصفح مستخلصاتها و من ثم تقرير أيا منها تخدمه في بحثه، وقد توسع المكتبة الجامعية هذه الخدمة إلى إتاحة تحميل هذه الرسائل بما يتوافق مع حماية حقوق الملكية الفكرية لأصحابها.

❖ **خدمة الإحاطة الجارية :** و هذا عن طريق إعلام المستفيدين بعناوين الأوعية الفكرية التي اقتنتها المكتبة الجامعية مؤخرا و تحديد الآجال التي تكون فيها هذه الأوعية جاهزة للاستعارة.

❖ **خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** تستطيع المكتبة الجامعية ممارسة هذه الخدمة من خلال تخصيص بريد إلكتروني يرسل فيها الأساتذة و الطلبة عناوين مواضيع بحوثهم مصحوبة بعناوين بريدكم الإلكتروني ، وكلما توفرت عناوين تخدم مجال بحثهم أعلمتهم المكتبة بذلك عن طريق التراسل الإلكتروني.

❖ **خدمة البحث في قواعد المعلومات و الدوريات الإلكترونية :** أصبح اشتراك المكتبات الجامعية في قواعد المعلومات الإلكترونية و كذا الدوريات الإلكترونية أمرا مألوفاً ، لذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة هذه القواعد وهذه

الدوريات لمستفيديها المتعددين من خلال موقعها الإلكتروني ، بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم، وبذلك يمكن للمستفيد الولوج إلى هذه القواعد و الدوريات الإلكترونية أينما كان و وقتما شاء.

ثالثا / الإطار الميداني للدراسة :

أ/ مجالات الدراسة :

المجال الجغرافي: أجريت الدراسة على في حدود المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي بمصالحها المختلفة من مصلحة الرسائل ، مصلحة المكفوفين ، مصلحة الاقتناء، مصلحة المراجع والدوريات، مصالح الإعارة الداخلية والخارجية، مصلحة الإنترنت

المجال الزمني: شهر يناير من سنة 2016 .

مجتمع وعينة الدراسة : شملت الدراسة كل المكتبيين و التقنيين المؤهلين أكاديميا والحاملين لشهادات جامعية في تخصص علم المكتبات والمعلومات وعلى رأسهم محافظة المكتبة وكذا أعوان المكتبات العاملين في المكتبة المركزية والمقدر عددهم ب 13 فردا .

وعليه فإن عينة الدراسة تشمل كل المكتبيين والتقنيين والأعوان العاملين في المصالح الخدمية للمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، والذين يقدر عددهم ب 13 فردا موزعين كآتي :

الرتبة الوظيفية	الشهادة العلمية	عدد الحاليين لها
محافظ رئيسي	دكتوراه علوم في علم المكتبات	01
ملحق المكتبات	مستوى ثاني	02
	مستوى أول	08
مساعد مكتبات	الدراسات التطبيقية الجامعية في علم المكتبات	02
المجموع		13

جدول رقم (01) : يوضح عدد الموظفين المتخصصين في علم المكتبات و توزيعهم حسب رتبهم الوظيفية.

أدوات جمع البيانات :

بالإضافة إلى تقنية الملاحظة، فقد استخدمنا أداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة وذلك بصياغة 15 سؤالا موزعة على محورين اثنين كآتي :

المحور الأول: مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع خدمات المكتبات الجامعية ب 07 أسئلة.

المحور الثاني : خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات الجديدة ب 08 أسئلة.

ب/ تحليل بيانات الدراسة الميدانية :

المحور الأول: مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع خدمات المكتبات الجامعية ورفع مستواها :

1- أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
أقراص مضغوطة	13	33.33 %
قواعد بيانات	13	33.33 %

شبكة الإنترنت	13	33.33 %
أخرى	00	00 %
المجموع	39	100 %

جدول رقم 02: أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة

2 - ما هي دوافع اقتناء المكتبة الجامعية لمصادر المعلومات الإلكترونية :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
مواكبة تطورات التكنولوجيا الحاصلة	12	46.15 %
تنويع مجموعاتها الفكرية	03	11.53 %
توفير ما يحتاجه المستفيدون	11	42.30 %
المجموع	26	100 %

جدول رقم 03 : دوافع اقتناء المكتبة الجامعية لمصادر المعلومات الإلكترونية

3- طرق تزويد المكتبة الجامعية بالمصادر الإلكترونية للمعلومات:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الشراء	12	31.58 %
التبادل	00	00 %
الاشتراك	11	28.94 %
الإيداع	11	28.94 %
الإهداء	04	10.52 %
طريقة أخرى	00	00 %
المجموع	38	100 %

جدول رقم (04) : طرق تزويد المكتبة الجامعية بالمصادر الإلكترونية للمعلومات:

4- آراء المكتبيين حول توجه المكتبة المركزية إلى اقتناء هذه المصادر الإلكترونية :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضروري	13	100 %
المجموع	13	100 %

جدول رقم 04 : يوضح آراء المكتبيين حول توجه المكتبة المركزية إلى اقتناء هذه المصادر الإلكترونية

5- رأي المكتبي في كيفية استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدمات المكتبة الجامعية:

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر	04	30.76%
الترويج لهذه المصادر والإعلان عنها	02	15.38%
توفير كل التجهيزات والوسائل المساعدة على استغلال هذه المصادر	03	23.07%
تدريب العمال على استخدامها بشكل أفضل	02	15.4%
دون إجابة	02	15.4%
المجموع	13	100%

جدول رقم 6 : رأي المكتبي في كيفية استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدمات المكتبة الجامعية

6- كيف يمكن للمكتبة الجامعية استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية في رفع مستوى خدماتها :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
متابعة كل تطور تكنولوجي يتعلق بهذه المصادر	04	30.76 %
الترويج لهذه المصادر والإعلان عنها	02	15.38 %
توفير كل التجهيزات والوسائل المساعدة على استغلال هذه المصادر	03	23.07 %
تدريب العمال على استخدامها بشكل أفضل	02	15.4 %
دون إجابة	02	15.4 %
المجموع	13	100 %

جدول رقم 07 : كيفية استغلال هذه المصادر الإلكترونية في تنويع خدماتها

7- كيف تؤثر مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تأثير كبير	12	92.30 %
تأثير متوسط	01	07.70 %
تأثير ضعيف	00	00 %
تأثير منعدم	00	00 %
المجموع	13	100 %

جدول رقم 08 : تأثير مصادر المعلومات الإلكترونية على مستوى الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية

المحور الثاني : خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية و نجاعة و فعالية الخدمات الجديدة

8- طرق إتاحة المكتبة فهرسها الآلي للمستخدمين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
منافذ محلية موجودة داخل المكتبة	13	50 %
موقعها الإلكتروني	13	50 %
أخرى	00	00 %
المجموع	26	100 %

جدول رقم 09 : طرق إتاحة المكتبة فهرسها الآلي للمستخدمين

9- طرق إعلان المكتبة عن مصادر المعلومات الإلكترونية الجديدة

الإجابة		التكرار	النسبة المئوية
بشكل ورقي عن طريق:	اللوحات الإعلانية	13	50 %
	مطبوعات توزع على المستفيدين	00	00 %
	قوائم مطبوعة تعلق في أرجاء مختلفة من المكتبة	00	00 %
	أخرى	00	00 %
بشكل إلكتروني عن طريق:	إرسال قوائم بهذه المصادر الإلكترونية إلى البريد الإلكتروني للمستفيدين	00	00 %
	الإعلان عنها في الموقع الإلكتروني للمكتبة	13	50 %
	أخرى	00	00 %
	المجموع	26	100 %

جدول رقم 10 : طرق إعلان المكتبة عن مصادر المعلومات الإلكترونية الجديدة

10- كيفية تدريب المستخدمين للبحث في الفهرس الآلي للمكتبة :

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تنظيم دورات تدريبية	00	00 %
إقامة محاضرات تكوينية عامة	00	00 %
الإرشاد الفردي	13	54.16 %
اللوحات الإعلانية	11	45.83 %
أخرى	00	00 %
المجموع	24	100 %

جدول رقم 11 : كيفية تدريب المستخدمين للبحث في الفهرس الآلي للمكتبة

11- ما الهدف من استخدام هذه المصادر الحديثة بالمكتبات الجامعية ؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
التمشي مع العصر	09	33.33 %
جلب المستخدمين	07	25.92 %
تحسين مستوى الخدمات	11	40.74 %

تطوير المكتبة الجامعية	10	% 37.03
المجموع	27	% 100

جدول رقم 12 : الهدف من استخدام هذه المصادر الحديثة بالمكتبات الجامعية

12- هل يقبل المستفيدون على خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	% 76.92
لا	03	% 23.08
المجموع	13	%100

جدول رقم 13 : إقبال المستفيدين على خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية

13- كيف يتعامل المستفيدون مع مصادر المعلومات الإلكترونية ؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بارتياح كبير	08	% 61.51
بشكل عادي	03	% 23.07
بشيء من الخوف	01	% 7.69
محاولة البحث عن بديل ورقي	01	% 7.69
المجموع	13	% 100

جدول رقم 14 : كيفية تعامل المستفيدين مع مصادر المعلومات الإلكترونية

14- كيف كانت ردود فعل المستفيدين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
الإقبال الواسع	11	% 86.61
الإقبال المتوسط	02	% 15.39
الإقبال المتواضع	00	% 00
الرفض التام	00	% 00
عدم إبداء أي رد فعل	00	% 00
المجموع	13	% 100

جدول رقم 15 : ردود فعل المستفيدين بالنسبة لإثراء الرصيد بالمصادر الإلكترونية

15- ما النتائج الملاحظة بعد إثراء مجموعات المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تناقص عدد المترددين على المكتبات الجامعية	02	% 15.4
تزايد عددهم نوعا ما	07	%53.85

لم يحدث أي تغير في عدد المترددين	04	30.77%
المجموع	13	100%

جدول رقم 16 : النتائج الملاحظة بعد إثراء مجموعات المكتبات الجامعية بمصادر المعلومات الإلكترونية

2/ النتائج العامة للدراسة :

- تشكل مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية جانبا مهما من رصيد المكتبات الجامعية، وهذا يؤكد توجه هذه الأخيرة نحو إثراء أرصدها بهذه المصادر الإلكترونية باختلاف أشكالها وأنواعها من أقراص ضوئية، قواعد المعلومات المتاحة على الخط المباشر.
- يقف السبب الرئيسي وراء اقتناء المكتبات الجامعية لهذه المصادر الحديثة للمعلومات أمام سعيها الدائم نحو مواكبة التطورات التكنولوجية التي يشهدها عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إن اتجاه المكتبة الجامعية نحو اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية يعتبر أمرا ضروريا جدا للمكتبة الجامعية إذا ما أرادت مواكبة التطورات الحاصلة في مجال المعلومات وهذا ما تدل عليه النسبة 100 % .
- استطاعت المكتبة الجامعية تخفيف العبء الذي يتكبده المستفيد أثناء قيامه بعملية البحث عن المصادر التي تخدمه عن طريق وضع فهرسها الآلي في متناول المستفيدين وتحت تصرفهم إما عبر موقعها الإلكتروني أو من خلال المناصب المحلية المتوفرة بالمكتبة ، والذي شرعت في إنجازه منذ أكثر من خمس سنوات مضت.
- تقدم المكتبة الجامعية خدمة تكوين المستفيدين من خلال عمليات الإرشاد الفردي الذي يقوم به المكتبيون لتدريب المستفيدون على كيفية مساءلة الفهرس الآلي إضافة إلى اللوحات الإعلانية التي يتم إلصاقها أمام مدخل كل مكتبة كلية ومكتبة قسم .
- تؤدي المكتبة الجامعية خدمة الإحاطة الجارية من خلال إحاطة المستفيدين بالمصادر الإلكترونية الجديدة المكتناة وهذا بشكل ورقي من خلال اللوحات الإعلانية التي تعرض عند مدخل المكتبة ، وكذا عن طريق الإعلان عنها في الموقع الإلكتروني للمكتبة وهو ما يمثل الشكل الإلكتروني في تقديم خدمة الإحاطة الجارية .
- يتولى جميع المكتبيين و التقنيين الساميين في علم المكتبات في المكتبات الإجابة على استفسارات المستفيدين وذلك بطريقة شفوية مباشرة، كما تتولى المحافظة الرئيسية ومسئول مصلحة الإعلام الآلي ضمن ما يعرف ب " الخدمة المرجعية " وكذا مسئولة قاعة الإنترنت الرد على الاستفسارات والأسئلة التي تصل البريد الإلكتروني للمكتبة ، في إطار " الخدمة المرجعية الرقمية " .
- هناك إقبال كبير للمستفيدين على خدمات المعلومات التي تعتمد في تقديمها على مصادر المعلومات الإلكترونية ، وهذا ما يؤكد الانفتاح الكبير الذي يلاحظه المكتبيون على المستفيدين عند استخدامهم لهذه المصادر .
- كما كانت ردود أفعالهم تجاه عملية الإثراء بإنشاء مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية التي قامت بها المكتبة الجامعية بالإقبال الواسع ، وهذا لما تقدمه هذه المجموعات من مساعدة لهم من حيث الاقتصاد في الوقت و كذا في الجهد عند البحث عن المعلومة، إضافة إلى سرعة وصولهم إلى المعلومات التي يحتاجونها وأيضا لسهولة استخدامهم لها.
- يقترح مكتبيو المكتبة الجامعية استخدام مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة الجامعية في تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات وهذا لجلب أكبر عدد من المستفيدين ، إضافة إلى تغيير نمط تقديم خدمة الإعارة من إعارة يدوية إلى إعارة آلية ، وهذا تسهيلا لإجراءات الإعارة وتخليص المستفيدين من الإجراءات الروتينية لهذه الخدمة .

خاتمة :

من خلال ما توصلنا إليه في تحليل بيانات الدراسة وانطلاقا من النتائج العامة ، نستخلص أن مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية قد طورت من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، وخرجت بهذه الخدمات من الإطار الروتيني الكلاسيكي المكتفي فقط بتقديم خدمات المعلومات التقليدية كالإعارة و الإحاطة الجارية ، وجعلتها تخلق خدمات معلومات جديدة

تناسب ومميزات مصادر المعلومات الإلكترونية كخدمة البحث في الفهرس الآلي المتاح على الخط ، وخدمة تدريب المستخدمين على استخدام هذه المصادر المعلوماتية الحديثة ، إضافة إلى ظهور الخدمة المرجعية الرقمية و غيرها .
وهو ما يجعلنا نستخلص أن مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية لها دور فعال في تطوير خدمات المعلومات التي المكتبات الجامعية ، ذلك أنها تعتبر بمثابة الوقود المحرك لعملية تطوير هذه الخدمات **مضمونا**، والارتقاء بمستوى تقديمها **نوعية**، للمستخدمين على اختلافهم وتباين احتياجاتهم المعلوماتية و البحثية.

قائمة المراجع :

- 1) حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار والتنظيم والإتاحة في المكتبات. سلسلة أساسيات المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 31.
 - 2) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص 17.
 - 3) حشمت ، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. الفجالة: مكتبة غريب، 1984. ص 65.
 - 4) عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984. ص 261.
 - 5) الوريدي، زكي حسين . مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص 208.
 - 6) عبادة، حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص 32-33.
 - 7) العباس، هشام عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص 34
 - 8) علوي، محمد عودة ، المالكي، مجبل ملازم. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. رسالة المكتبة، مج 27، ع1، 1997. ص 50-51.
 - 9) السامرائي، إيمان فاضل. مصادر المعلومات الإلكترونية وتأثيرها على المكتبات . المجلة العربية للمكتبات والمعلومات، مج 1، ع1، 1993. ص 68.
 - 10) Lancaster , W. Electronic publishing in the library tends. Winter,1989. P.322.
 - 11) الصرايرة، خالد عبده. النشر الإلكتروني وأثره على المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2008. ص 84.
 - 12) الصوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية وإنترنت في المكتبات. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2001. ص 119-120.
 - 13) علوة، رأفت نبيل. تكنولوجيا في علم المكتبات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2006.
 - 14) What are the electronic resources
- زيارة يوم 2016/01/21 متاح على الإنترنت على <http://citylibrary.pncc.govt.nz/modules/html/admin/what-are-electronic-resources>
- 15) بعبع، نادية، بن غزفة، شريفة. دور المكتبات الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية. متاح على الرابط: assps.yourforumlive.com/t16-topic زيارة يوم 2016/ 01/21 .
 - 16) دياب، حامد الشافعي. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب، 1994. ص 75.
 - 17) عليان، ربحي مصطفى ، السامرائي، إيمان فاضل. النشر الإلكتروني. عمان : دار صفاء، 2009. ص 303-304 .
 - 18) بن الطيب، زينب . تعليم علوم المكتبات والمعلومات و تقنيات المعلومات والاتصالات في الجزائر: بين حتمية التغيير ومتطلباته. المؤتمر ال24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، جدة ، 2013، ص123
 - 19) قطر، محمود. المكتبات الجامعية ودورها المجتمعي. المؤتمر القومي ال13 لأخصائيي المكتبات والمعلومات، جامعة سينا، 2009.

- 20) الجبري،خالد بن عبد الرحمان.مصادر المعلومات بين الإتاحة والتملك . زيارة يوم 2016/01/22 .متاح على الإنترنت على <http://informatics.gov.sa/section.php?id=12>
- 21)سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية، 2002. ص. 32.
- 22) Accart, jean- philippe. Le métier de documentaliste. Paris :Electre Ed. du cercle de la librairie,1999 .P19.
- 23)عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، [د.ت]، ص143.