



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

-المركز الجامعي سي الحواس -بريكة

معهد العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة بعنوان

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الخدمات المكتبية الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة سي الحواس -بريكة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إشراف الدكتور:

- د. عبد السلام علي

إعداد الطالبات:

- خلود تجاني

- سارة مباركي

- كنزة دراجي

لجنة المناقشة		
الجامعة	الصفة	إسم ولقب الأستاذ
المركز الجامعي-بريكة-	رئيسا ومناقشا	د. قداري سماح
المركز الجامعي-بريكة-	مشرفا ومقررا	د. عبد السلام علي
المركز الجامعي-بريكة-	عضوا ومناقشا	د. عطية بدر الدين

الموسم الجامعي:

1442-1443هـ / 2021-2022م



الشكر والتقدير

"رب أوزمني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن
أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

[سورة النمل 19]

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وأكرمنا بالتقوى ووفقنا في إنجاز هذا العمل
المتواضع...

كل الشكر والتقدير للدكتور والأستاذ الفاضل **"علي عبد السلام"**

لموافقته الإشراف على هذا العمل وما بذله من جهد ووقت معنا
كما لا ننسى أعضاء اللجنة الموقرة التي تفضلت في قراءة هذه المذكرة
وقبولها للمناقشة...

فلهم منا كل الشكر...

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل موظفي المكتبة المركزية لجامعة

- سي الحواس بريكة-

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة...



أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع:

إلى منارة العلم وسيد الخلق إلى نبينا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم...

إلى من كان سببا لوجودي في هذه الحياة...فتحت عيني على بسمتهما...إلى من شجعاني ودعماني لإتمام هذا العمل...

إلى قرة عيني وساهرة ليلي...ذات القلب الحنون **أمي الغالية** والعزيزة -أطال الله في عمرها-

إلى من أفنى حياته لمنحنا حياة أفضل... إلى رمز الأبوة... **أبي العزيز** -أطال الله في عمره-

إلى إخوتي: إلهام ومحمد عبد الله

وكل أعمامي وأخوالي كل باسمه...

وأعز صديقة مرافقة لي منذ الصغر "دنيا."

إلى من عملت معي بجد لإتمام هذا العمل... وتقاسمت معهما الحلوة والمررة خلال المشوار الجامعي...

صديقتي وأختاي ورفيقتا دربي "كنزة وسارة"

إليكم جميعا زملائي وزميلاتي دفعة ماستر 2022 وخاصة طلبة علم مكتبات...

إلى من علموني حروفا من ذهب وأناروا طريقي بالعلم والمنفعة أساتذتي الكرام...

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم مذكرتي فلکم منى ألف سلام.





أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع:

إلى منارة العلم وسيد الخلق إلى نبينا وحبينا محمد صلى الله علي وسلم.

إلى رفيقتي وحبيبتي وصديقتي إلى معلمتي الوحيدة... من علمتني معنى الحنان والعطاء...معنى الصبر والقوة والحب...

إلى أمي الغالية والحنونة أطل الله في عمرها

إلى سندي وملجني... وإلى من دعمني في حياتي...

إلى أروع أب في الوجود أطل الله في عمره

إلى من علمني كيف أشق طريقي وأحقق الأمل إخوتي كل باسمه...

إلى رفيق دربي في الحياة زوجي الغالي وكل أفراد عائلته الكريمة...

إلى من جمعني معهما علاقة طيبة... من سانداني في هذا العمل...

صديقاتي وأختاي "خلود وكنزة"

تحية إلى جميع طلبة علم المكتبات وأساتذتها دفعة ماستر 2022

إلى كل من ساعدني في هذا العمل المتواضع .





أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع:

إلى منارة العلم وسيد الخلق إلى نبينا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم...

إلى نبع الحنان... إلى من تقاسمت معي حلو الحياة ومرها... وما أرادت لي إلا الفلاح...

أمي الغالية حفصها الله وأطال في عمرها.

إلى سند ظهري الذي علمني الحياة والإعتماد على النفس... إليك يا من أفنيت عمرك وسهرت الليالي في سبيل تعليمينا

أبي الغالي حفصك الله لنا وأطال في عمرك.

إلى من أعتز بذكرهم وأفتخر بوجودهم إخواني...

وأستاذتي الغالية والحنونة: بسمة سعدي.

إلى من أصبحوا جزءاً من حياتي... وكان لي الشرف في التقاسم معهما لإنجاز هذا العمل المتواضع...

صديقاتي وأختاي "خلود وسارة".

إلى كل أساتذتي الكرام وزملائي وزميلاتي الأعزاء دفعة ماستر خاصة علم المكتبات دفعة ماستر 2022

إلى كل من يحملهم قلبي ولم يذكرهم لساني إلى كل من يعرفني...



1- الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
77	الجدول 01: يوضح برنامج الإعارة الخاص بالمكتبة
78	الجدول 02: يوضح الرصيد الوثائقي للمكتبة
79	-هيكل تنظيمي لمكتبة المركز الجامعي سي الحواس -بريكة تحليل البيانات الشخصية للمكتبيين
80	الجدول 03: العينة حسب الجنسين
80	الجدول 04: يوضح الشهادة الجامعية للموظفين
81	الجدول 05: يوضح العاملون بالمكتبة المركزية
81	الجدول 06: يوضح نسبة الوظيفة لكل العاملين بالمكتبة

2- الأشكال والمخططات:

الصفحة	عنوان الشكل أو المخطط
24	مخطط شرح عناصر عملية الإتصال
75	مخطط توضيحي لهيكل تنظيمي للمركز الجامعي سي الحواس -بريكة-

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر والتقدير
	الإهداء 01
	الإهداء 02
	الإهداء 03
	قائمة الجداول
	قائمة المحتويات
أ-ج	المقدمة
10-5	الفصل الأول: الجانب المنهجي
5	الإشكالية
5	التساؤلات الفرعية
6	الفرضيات
6	أسباب إختيار الموضوع
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	المنهج المتبع في الدراسة
8	أدوات جمع البيانات
8	حدود الدراسة
8	عينة الدراسة
9	الدراسات السابقة
10	تحديد مصطلحات الدراسة
10	تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	الخدمات المكتيية
25-12	الفصل الثاني: مدخل عام حول المعلومات والإتصال
12	تمهيد
13	مدخل مفاهيمي للمعلومات
13	تعريف المعلومات
15	أهمية المعلومات
16	خصائص المعلومات
18	مصادر المعلومات
19	مدخل مفاهيمي للإتصال
19	تعريف الإتصال
21	أهمية الإتصال
21	خصائص وسمات الإتصال
23	عناصر عملية الإتصال
25	خلاصة الفصل الثاني
43-27	الفصل الثالث: مدخل عام حول تكنولوجيا المعلومات
27	تمهيد
28	مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال
28	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال
29	مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال
30	أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال
32	خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال
34	أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال
35	مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال
38	وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال
40	إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال
40	إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال
42	سلبيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال
43	خلاصة الفصل الثالث

قائمة المحتويات

72-45	الفصل الرابع: الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
45	تمهيد
46	مدخل عام للخدمات المكتبية
46	تعريف الخدمات المكتبية
46	تعريف الخدمة
47	مفهوم الخدمة المكتبية
47	خصائص الخدمة المكتبية
48	المقومات الأساسية للخدمات المكتبية
50	التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية
51	العوامل المؤثرة في الخدمات المكتبية
54	تاريخ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات الجامعية
54	وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات
55	مميزات شبكة المعلومات الإتصالات في المكتبات الجامعية
57	دوافع إتجاه المكتبات الجامعية للخدمات المعلوماتية الإلكترونية
58	أنواع الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
59	أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية
60	خدمة الإحاطة الجارية
61	خدمة البث الانتقائي للمعلومات
62	مكونات الخدمة
63	أساليب تقديم الخدمة
63	خدمة التصوير والاستنساخ
64	خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت
65	خدمة البحث بالاتصال المباشر
65	مزايا البحث بالاتصال المباشر
67	خدمات البحث بالاتصال المباشر
69	خطوات تنفيذ البحث بالاتصال المباشر
70	خدمة التشفير الآلي
71	طرق التشفير الآلي
73	خلاصة الفصل الرابع
89-74	الفصل الخامس: الجانب الميداني للدراسة
74	-التعريف بالمركز الجامعي سي الحواس -بريقة
76	التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريقة
76	مصالح المكتبة
77	النظام الداخلي للمكتبة المركزية
77	برنامج الإعارة الخاص بالمكتبة
78	الرصيد الوثائقي للمكتبة
79	تحليل نتائج الدراسة
80	المحور الأول: البيانات الشخصية للمكتبيين
82	المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة
82	المحور الثالث: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة
83	المحور الرابع: الخدمات المكتبية في المكتبة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
85	تحليل المحور الثاني
85	تحليل المحور الثالث
85	تحليل المحور الرابع
86	النتائج العامة للدراسة
87	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
88	الإقتراحات
91	الخاتمة
93	قائمة المصادر والمراجع
	الملخص باللغة الأجنبية



حقائق



منذ أن وُجد الإنسان على وجه الأرض وهو يحاول العيش والسعي وراء توفير سبل حياته وكان في كل مرحلة من حياته يحاول تدوين ما مر به في شكل معلومة، وكان يكتبها على ما توفر له من وسائل والتي من بينها الكتابة على جلود الحيوان، الكتابة على الحجر، الكتابة على ورق البردي وغير ذلك من الأوعية التي توفرت له للكتابة، وكان يحفظها في أماكن آمنة ويمكن الوصول إليها عند الحاجة، وتواصل بها مع غيره وذلك نتيجة اكتشافاته وتجاربه وخبراته، ومع مرور الزمن وتطور العصور والتاريخ شهد العالم تغيرات أساسية وفي مقدمتها التطور العلمي والتقني والتكنولوجي وشهدت المعلومات وحدها عصر جديد مثلت فيه المادة الأولية والأساسية لأي نشاط مهما كان نوعه وهدفه، وللتحكم في هذا الكم الهائل من المعلومات وسبل تداولها.

ظهر ما يسمى بالتكنولوجيا التي وفرت لنا القدرة على جمع البيانات وتصنيفها وتخزينها وإسترجاعها وبثها بكميات كبيرة لأكبر عدد من المستفيدين وفي وقت قصير وجهد قليل، وعليه ظهرت ثورة الإتصالات والمعلومات التي أحدثت هي الأخرى تغيرات واسعة في العديد من الأعمال والمفاهيم ووضعت فجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية، وتمكنت هذه تكنولوجيا المعلومات والإتصال بإحداث تغيرات كبيرة وأثر في حياة الإنسان العامة والخاصة، ليأتي بعد ذلك ظهور عصر المعرفة الذي وضع فيه هو الآخر المعرفة موردا أساسيا وجعل العالم شبه قرية صغيرة.

وحتى تتمكن المجتمعات الحديثة على السعي في التطور ومواكبة العصر الحالي إعتمدت على توفير المعلومات ووسائل إنتاجها والحصول عليها، حيث ركزت على تنظيم هذه المعلومات من أجل حسن إستعمالها، فالتيسير الجيد والمنظم يجعل الأمم تتحكم في المعلومات بشكل صحيح وفعال ولعل وجود هذه المعلومات وتوفرها يرتبط بشكل كلي بوجود مؤسسات علمية لإحتواءها وحمايتها والحفاظ عليها وهذا ما يعرف بالمكتبات ومراكز المعلومات.

ومع التطور الهائل ظهرت أنواع مختلفة من المكتبات ولعل أهمها المكتبات الجامعية التي تساهم وبشكل كبير في توفير المعلومة والحفاظ عليها وتدعيم الطلبة والأساتذة والباحثين بها، كما تدعم البحث وتوجهه، ولكي يؤدي هذا النوع من المكتبات دوره بشكل كامل لا بد أن تتوفر على وسائل فكرية ومادية تسهل عمل الباحث، والتي عملت على إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف خدماتها ومصالحها من أجل تسهيل العمل وتلبية مختلف إحتياجات المستفيد من خلال هذه الخدمات الحديثة.

من خلال هذا التقديم تمحور موضوع دراستنا في: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الخدمات المكتبية الجامعية، وقمنا بدراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريقة وعليه إشمئت الدراسة على خمسة فصول:

❖ **الفصل الأول:** خُصص للجانب المنهجي للدراسة شاملا للإشكالية وفرضياتها وأهداف الدراسة وأهميتها والمنهج المعتمد في الدراسة مع توضيح أدوات جمع البيانات.

❖ **الفصل الثاني:** تناولنا فيه مدخل عام إلى المعلومات والاتصال، ضم مبحثين الأول مدخل مفاهيمي للمعلومات والمبحث الثاني مدخل للاتصال.

❖ **الفصل الثالث:** أُدرج تحته مدخل عام إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يضم هو ايضا مبحثين الأول مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما المبحث الثاني فيضم أهم الأساسيات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.


❖ **الفصل الرابع:** يتضمن الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يحوي مبحثين الأول يتمحور حول الخدمات المكتبية بصفة عامة، أما المبحث الثاني فيضم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات الجامعية وتأثيرها على الخدمات المكتبية.

❖ **الفصل الخامس:** تطرقنا فيه إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريقة وتأثيرها على خدماتها المكتبية المختلفة، من خلال التعريف بالمؤسسة ومكتبتها ومحاولة تحليل وتفسير نتائج ادوات جمع البيانات التي تم الإعتماد عليها في الدراسة.



الفصل الأول

الجانبة المنهجية



الإشكالية:

تُعتبر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من بين أهم المؤسسات التي تواكب التطور التكنولوجي المعاصر، حيث باشرت بالعمل بالتكنولوجيا في مجال الإدارة ثم بعد ذلك تطورت إلى أن وصلت إلى جعل الطالب نفسه والأساتذة والباحثين ومختلف المجتمع العلمي المستفيد من الجامعة يعتمد على هذه التكنولوجيا، إلى أن وصل بها المطاف إلى أهم فرع ومركز فيها والمتمثل في المكتبة الجامعية حيث تمثل الأخيرة أهم ركيزة وعنصر لبناء جامعة قوية وصاعدة فهي تساعد المجتمع العلمي والبحثي في إنجاز بحوثهم الأكاديمية والعلمية من خلال مجموعة من الخدمات التي تأثرت هي الأخرى بالتكنولوجيا الحاصلة، فأصبحت تقدم في شكل إلكتروني وعرفت في الوقت الحالي بالخدمات المكتبية الإلكترونية، وعليه يتم طرح الإشكال التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريكة؟

التساؤلات الفرعية:

وعليه تدرج تحت الإشكالية التساؤلات الفرعية المتمثلة في:

س1: فيما تتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وما دوافع إستخدامها بالمكتبات الجامعية؟

س2: ماهي الخدمات المكتبية؟

س3: ماهي أهم الوسائل التكنولوجية التي تتوفرها مكتبة المركز الجامعي سي الحواس بريكة؟

س4: هل تطبق مكتبة المركز الجامعي سي الحواس بريكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم

مختلف خدماتها للمستخدمين؟

س5: ما نوع الخدمات المكتبية التي أفرزها التطور التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصال؟

الفرضيات:

تعتبر الفرضية تخمين أو إجابة مؤقتة لمشكلة معينة، وعليه تبيننا إجابات مؤقتة على التساؤلات

الفرعية للدراسة تم من خلالها وضع فرضيات هي:

❖ **الفرضية الأولى:** تعمل مكتبة المركز الجامعي سي الحواس بريقة على مسايرة التكنولوجيا

من خلال الإعتماد على مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

❖ **الفرضية الثانية:** معظم الموظفين في المكتبة الجامعية يعتمدون على الخدمات التقليدية نظرا

لعجز المكتبة على توفير التكنولوجيا الحديثة.

❖ **الفرضية الثالثة:** من بين الأسباب التي جعلت المكتبة تعاني من العجز الإلكترونية في تقديم

خدماتها إلى المستفيد قلة الإمكانيات المادية والمالية.

أسباب إختيار الموضوع:

▪ أسباب ذاتية:

رغبنا في التشخيص والوقوف على معرفة واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

المكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريقة، وتحديد مدى تطبيقها في تقديم الخدمة المكتبية للمستفيد.

▪ أسباب موضوعية:

➤ موضوع الدراسة يدخل ضمن إهتماماتنا العلمية بإعتبارها تدخل في مجال تخصصنا.

➤ ندرة الدراسات حول هذا الموضوع.

أهمية الدراسة:

- إبراز أهم الإيجابيات والسلبيات الموجودة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانعكاساتها على العمل المكتبي الجامعي خاصة من جانب تقديم خدماتها.
- أهم الخدمات الإلكترونية المعتمدة في المكتبات الجامعية.
- ضمان الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المساعدة في تطوير المكتبات.

أهداف الدراسة:

- التعمق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبراز دورها في المكتبات الجامعية.
- معرفة مدى إسهام المكتبات الجامعية في الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تقديم أفضل خدماتها.
- التعرف على أهم المجالات التي تستخدم فيها المكتبة الجامعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- معرفة أهم أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية المساعدة في تقديم أحسن خدمة للمستخدم بأقل تكلفة وجهد مبذول.

المنهج المتبع في الدراسة:

يمثل المنهج العلمي الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة المطروحة، والمناهج تختلف من نوع لآخر حسب موضوع الدراسة.

وقمنا نحن في دراستنا هذه على إتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث:

- تم إعماده في الجانب النظري لوصف ظاهرة الدراسة من خلال معرفة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات المكتبية وجوانبها في المكتبة الجامعية.
- وفي الجانب الميداني من خلال الملاحظة والمقابلة مع موظفي المكتبة المركزية بجامعة سي الحواس بريقة، وتجميع النتائج المتحصل عليها وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج والحلول.

أدوات جمع البيانات:

هناك العديد من الوسائل والأدوات لجمع البيانات من أجل الوصول إلى النتائج، وكانت الأدوات التي تم الإعتماد عليها هنا في هذه الدراسة هي المتعددة أي الرؤية بالعين المجردة، والمقابلة مع موظفي مكتبة المركز الجامعي سي الحواس بريقة.

حدود الدراسة:

➤ **المجال المكاني:** هو الإطار الذي تطبق فيه أداة البحث، ويتمثل في هذه الدراسة بالمكتبة المركزية بجامعة سي الحواس بريقة.

➤ **المجال الزمني:** يمثل الوقت المستغرق للدراسة الميدانية، وتتمثل هذه الدراسة من فيفري 2022م إلى غابة جوان 2022م.

عينة الدراسة:

لقد إعمدنا في تجميع البيانات وتحصيل النتائج على مجموعة من الأسئلة، والتي إستهدفنا بها موظفي المكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريقة.

الدراسات السابقة:

- **الدراسة الأولى:** دراسة الباحثين صدقي وسيلة، عوشاش أسماء الموسومة بـ: استخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين، دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية بجامعة منتوري قسنطينة، دراسة مقدمة للحصول على شهادة الماستر بعلم المكتبات تخصص تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات.
- تناولت الباحثتان موضوع الخدمات المكتبية الإلكترونية ومدى تقديمها، وقياس حاجة المستفيدين إليها في ظل المتغيرات التكنولوجية التي تفرض نفسها على الجامعة كمؤسسة تعليمية وبحثية، وخلصت الدراسة إلى أن المكتبة الجامعية المدروسة لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض خدماتها، بسبب ضعف المحتوى المعلوماتي والخدمات.
- **الدراسة الثانية:** دراسة الباحث غانم نذير، تحت عنوان الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، المجلد 1، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات.
- تناول في هذه الدراسة أهم العوامل المكتبية وأهم متطلباتها والخدمة المكتبية الإلكترونية من خلال تعريفها وتحديد أنواعها واستعراض أهم طرق ومنهجيات تسويقها وتقييمها، وتوصل في نهاية هذه الدراسة إلى أن المكتبات الجامعية التابعة لمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة ممثلة في جامعتي الأمير عبد القادر العلوم الإسلامية، ومنتوري قسنطينة والمدرسة العليا للأساتذة للآداب والعلوم الإنسانية، لم تصل بعد إلى مستوى تقديم عرض الخدمات الإلكترونية يرقى إلى تطلعات واحتياجات المستفيدين من خدماتها.

تحديد مصطلحات الدراسة:

تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هي مجموع الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله إلى مختلف الجهات المعنية، إعتماً على عدة مراحل إنطلاقاً من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات التي تتضمن التنظيم والتبويب والتخزين والترميز والتحليل النص إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للإستفادة منها في الوقت والشكل المناسبين.⁽¹⁾

الخدمات المكتبية:


هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق ظروف مناسبة لوصول الباحث والمستفيد إلى مصادر المعلومات.⁽²⁾

المكتبات الجامعية: هي تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشئها وتديرها الجامعة أو الكلية لتقديم الخدمات المكتبية لطلاب والدارسين والعاملين، في هذه المؤسسات وذلك عن طريق توفير ما يلزم من معلومات تُفيدهم في البحث والدراسة.⁽³⁾

(1) إلهام، يحياوي، ليلي، بوحديد. أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم. ع6. ص323.

(2) مزيان، بيزان. خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أحمد لجامعة بوقرة بومرداس أنموذجاً. مجلة بيليو فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات. ع5. 2020م. ص34.

(3) جمال، توفيق العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. ط1. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع. 2014م. ص85.




الفصل الثاني

مدخل عام حول

المعلومات

والإتصال



تمهيد:

تعتبر المعلومات والاتصال ثورة جديدة وعنصر هام في حياة الإنسان، حيث تساهم بشكل كبير في سير حياته اليومية وديمومتها من خلال تسريع وتسهيل وتيرتها، وتساعد في إنشاء النشاطات اليومية له وتوفير سبل العمل، من خلال تقليص المدة الزمانية والمكانية وتوفير وسائل الاتصال وعلى هذا أصبحت المعلومة ركيزة أساسية في حياة الإنسان تتم من خلال الاتصال الذي يعتبر مكمل لها ولا يمكن للإنسان الدوام دون توفر المعلومات التي ترشده إلى الطريق الصحيح من خلال الاتصال.

ومن خلال ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين الأول نتناول فيه مفهوم المعلومات وأهميتها، ومختلف الخصائص التي تتوفر فيها كمادة أساسية، ونتعرف على أهم المصادر التي تتناول المعلومة، أما المبحث الثاني فيتحدث عن مفهوم الاتصال كعنصر أساسي في الحياة البشرية وأهميته البالغة في ذلك ومختلف الخصائص للعملية الاتصالية وأهم عناصرها التي لا تتم بدونها.

1- مدخل مفاهيمي للمعلومات:

ساهمت المعلومات في التقدم والإزدهار الهائل في مختلف دول العالم، حيث بادرت في تطوير المعالم والمعارف لتتجاوب مع مستوى تفكير الإنسان ويستوعبها وتناسب طريقة عيشه وحياته حتى تضمن له جو البقاء والتقدم نحو التطور الحاصل.

1-1 تعريف المعلومات :

أعطى التطور العلمي ثورة جديدة سميت بثورة المعلومات التي تعتبر من الكلمات الأكثر تداولاً في مختلف المجالات والتي حظيت على جملة من التعريفات، سنكتفي هنا ببعض التعريفات التالية:

لغة: من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية "علم"، وهي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم والإحاطة ببواطن الأمور والوعي والإدراك واليقين والإرشاد، والمعرفة والتعليم والتعلم، إلى آخر هذه المعاني المتصلة بوظائف الفعل information، وهي المقابل الإنجليزي لكلمة معلومات وهذه الكلمة الإنجليزية المشتقة من informatio التي كانت تعني فالأصل عملية الإتصال، أو إن جاز التعبير ما يتم إيصاله أو تلقيه.⁽¹⁾

إصطلاحاً: المعلومات هي كل ما يضيف لوعينا أو فهمنا في موضوع ما أو مسألة ما أو حدث ويمكن إدراكها على أنها حقيقة أو بيانات أو أخبار أو معرفة أو شيء مفهوم.⁽²⁾

(1) أبو العلا، محمد. التوثيق الإعلامي والنشر الإلكتروني في ظل مجتمع المعلومات. ط1. دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع. 2016. ص9.

(2) صباح، صالح الفداغي. المعلومات والمفاهيم المعلوماتية. ج1. ط1. الكويت: جامعة الكويت. 1999. ص21.

يعرفها المعجم الموسوعي لعلم المكتبات والمعلومات: هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لإستعمال محدد لأغراض إتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل.(1)

يعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها: أي مادة موجودة في حيز الفضاء وفي المجال الحاسوبي إدخال المعلومات ومعالجتها وإسترجاعها وتخزينها وإستخراجها بجميع أنواعها النصية والصوتية والتصويرية والبيانية.(2)

عرفت في الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عبارة عن بيانات، ولكن تمت معالجتها لكي يستفيد منها في عملية إتخاذ القرارات، أي أنها البيانات التي خضعت للتحليل والتفسير والمقارنة.(3)

المعلومات هي البيانات الكافية والمرتبطة والمصاغة بشكل يجعلها مفيدة في إتخاذ قرارات معينة.(4)

(1) أحمد، محمد الشامي، سيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ. 1988. ص569.

(2) عبد الغفور، عبد الفتاح قاري. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي_عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. 2000. ص155.

(3) خالد، عبد الصرايره. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي_انجليزي. ط1. عمان: دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر. 2010. ص234

(4) ياسر، يوسف عبد المعطى. تريسالشر. موسوعة علوم المكتبات والمعلومات. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث. 2016. ص194.

وعليه ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف المعلومات بأنها: هي مجموعة البيانات والمعارف التي تعطي معنى واضح لموضوع ما، وتوضح سماته وخصائصه وتساعد في إتخاذ القرار المناسب.

2-1 أهمية المعلومات:

إن للمعلومات دورها الذي لا يمكن إنكاره في كل نواحي النشاط، فهي أساسية للبحث العلمي وهي التي تشكل الخلفية الملائمة لإتخاذ القرارات الجيدة، وهي عنصر لا غنى في الحياة اليومية لأي فرد، وهي بالإضافة إلى هذا كله مورد ضروري للصناعة والتنمية والشؤون الإقتصادية والإدارية والعسكرية والسياسية، ولذلك يصدق القول «من يملك المعلومات وينشرها يستطيع أن يكون الأقوى»⁽¹⁾ ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات بالنقاط التالية:

- تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.
- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.
- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الإقتصادية والإجتماعية والإدارية والثقافية والصحية.
- تساهم في بناء إستراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني او العالمي.
- للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي ففي المجتمع ما قبل الصناعي -المجتمع الزراعي- كان الإعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الريح والماء، أما في المجتمع الصناعي فقد أصبح الإعتماد على الطاقة المولدة مثل الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية.
- تساعد المعلومات في نقل خبراتنا للآخرين وعلى الإستفادة من المعرفة المتاحة.

(1) محمد، فتحي عبد الهادي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوجرافيا والمعلومات ط1. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب. 1993. ص198.

- تنمية قدرة المجتمع على الاستفادة من المعلومات المتاحة.
- ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.
- الإرتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات.
- ضمان مقومات القرارات السلمية في جميع القطاعات.⁽¹⁾

3-1 خصائص المعلومات:

تعتبر المعلومات القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها في مختلف المجالات، حيث تتمتع بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

❖ **التوقيت Timely** : تعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لإستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال، عملية المعالجة وإعداد تقارير المخرجات للمستفيدين)، ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإن من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكتروني للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لإحتياجات المستفيدين في التوقيت المناسب.

❖ **الدقة Accuracy**: تعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات، وتتعلق بالأخطاء الصريحة التي سببها بيانات معينة أو الأخطاء الضمنية الناتجة عن المعلومات الغير المناسبة زمنياً.

(1) عليان، ربحي مصطفى، إيمان، فاضل السامرائي. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. ط2. عمان: دار صفاء. 2015. ص32_33.

❖ **الصلاحية Relevance:** صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة

نظام المعلومات لإحتياجات المستفيد بصورة جيدة، وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الإستفسار.

❖ **المرونة Flexibility:** قابلية تكييف المعلومات وتسهيلها لتلبية الإحتياجات المختلفة لجميع

المستفيدين، فالمعلومات التي يمكن إستخدامها بواسطة العديد من المستفيدين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن إستخدامها في تطبيق واحد.

❖ **الوضوح Clarity:** تعني ان تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومتسقة فيما

بينها دون تعارض او تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لإحتياجات المستفيدين.⁽¹⁾

❖ **قابلية المراجعة Verivability:** هي منطقية نسبيًا وتتعلق بدرجة الإتفاق المكتسبة بين

مختلف المستفيدين لمراجعة وفحص نفس المعلومات.

❖ **عدم التحيز Freedom From Bias:** تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر

في المستفيدين، وبمعنى آخر فإن تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثرًا على المستفيدين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.

❖ **قابلية القياس Quantifiability:** أي إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة

من نظام المعلومات الرسمي وتستبعد هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية.

❖ **الشمول Gomprehensive:** الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات إحتياجات

المستفيدين من المعلومات، بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد دون إيجاز يفقدها معناها ويتحول الشمول أيضا إلى متغيرات اقتصادية حيث أن تكون المعلومات الكاملة أكثر قيمة وفائدة من

المعلومات غير الكاملة، وهذا بديهي ولكنها كذلك أكثر تكلفة عند الإحتفاظ بها.

(1) محمد، السعيد خشبة. نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا. ص 55-56.

❖ **إمكانية الوصول Accessibility:** سهولة وسرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلى زمن إستجابة النظام للخدمات المتاحة للإستخدام والنظام الذي يعطي إستجابة متوسطة ومقدارا ضخما من المعلومات، فبالإضافة إلى سهولة الإستخدام يكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الذي يعطي إمكانية وصول أقل.⁽¹⁾

1-4 مصادر المعلومات:

تمثل مصادر المعلومات مختلف المواد والوثائق التي تحتوي على معلومات مفيدة للإنسان في مجال إهتمامه وهي كالتالي:

❖ **المصادر الداخلية:** هي المعلومات التي يحصل عليها الفرد او تتجمع لدى المنظمة نتيجة للتصرفات والتفاعلات الداخلية في المنظمة، وهي تتجمع لدى الفرد او المنظمة من خلال الارشيف الخاص بالمنظمة، أو نظام المعلومات بالمنظمة الذي يتضمن المكاتبات والسجلات والتقارير والملفات والنشرات والدوريات والتي تصدرها إحدى الإدارات الشريطية او المعلومات الشفوية، التي تتم من خلال قنوات الإتصال المختلفة والمعلومات التي يتم الحصول عليها من التحريات او من المتواجدين في محل الحادث.

❖ **المصادر الخارجية:** هي المعلومات التي تتعلق بالمتغيرات الإقتصادية والسياسية والثقافية والمصادر الخارجية تشمل المعلومات التي تأتي من مصادر خارج الفرد أو المنظمة ولكنها ذات صلة أو تأثير على الفرد او المنظمة، مثل بيانات أو معلومات من النقابات المهنية أو الحالة السياسية

(1) محمد، السعيد خشبة. نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا. المرجع السابق . ص56-57.

أو الإجتماعية أو الأمنية أو بيانات عن منظمات مماثلة أو الإحصاءات التي تصدرها الجهات المختلفة.⁽¹⁾

2- مدخل مفاهيمي للاتصال

تعد الاتصالات مهمة بنجاح وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد ومجموعات إذ تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني فمن خلال أنظمة الاتصال إستطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في مختلف الجوانب (إجتماعية واقتصادية...الخ).

1-2 تعريف الاتصال

لم يكن الاتصال وليد الصدفة وإنما ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إليه على ما هو عليه اليوم من طرق وأساليب متنوعة، حيث أصبح جزء من حياة الإنسان يتغير ويتطور مفهومه بتغير البيئة التي يعيش فيها الإنسان، ولأهمية هذا الاتصال وجب علينا تحديد مصطلحه لغويا ومعرفيا للتمكن من إدراك أبعاده.

لغة: مشتق من الكلمة اللاتينية "Communis" والتي تعني في الفرنسية "Commun" ومعناها عام أو مشترك أو إشتراك، ومن مادته إنبتق مصطلح "Communis" الذي يفيد معاني نشر وبلغ وأعلم وفهم ونقل، وهو في الإنجليزية "Common" أي مشترك أو إشتراك.⁽²⁾

(1) د. أشرف، السعيد أحمد. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. دار الفكر العربي. 2013. ص52.

(2) احمد، عيساوي. مدخل إلى علوم الإعلام والاتصال. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث. 2014. ص17.

إصطلاحاً: هي العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال، تنتقل هذه الأفكار إلى شخص آخر ويدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.⁽¹⁾

كما عرفه كارل هوفلاند بأنه العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات عادة تأتي على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة.⁽²⁾

الاتصال هو تفاعل بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين طرفين أحدهما مرسل يبدأ الحوار والثاني مستقبل يكمل الحوار، وما لم يكتمل المستقبل الحوار لا يتحقق الاتصال ويقتصر الأمر على توجيه المعلومات أو الآراء من جانب واحد فقط دون معرفة نوع الإستجابة أو التأثير الذي حدث عند المستقبل.⁽³⁾

وهناك تعريف آخر للاتصال على إعتبار أنه عملية نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات بل الميول والعواطف من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى، أي أنه تفاعل إجتماعي بين الرسائل ذات المعاني والمضامين المختلفة.⁽⁴⁾

وعليه ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الاتصال بأنه: هو العملية التي يقوم بها فرد أو جماعة بنقل المعلومات والأفكار والمعلومات إلى فرد أو جماعة أخرى.

(1) مسلم، عبد الله حسن. مهارات الاتصال الإداري والحوار. ط1. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع. 2015. ص15.
(2) بسام، عبد الرحمان المشاقبة. نظريات الاتصال. ط1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. 2005. ص24.
(3) علي، عجدة وآخرون. مقدمة في وسائل الاتصال. ط1. السعودية: مكتبة مصباح. 1989. ص18.
(4) إبراهيم، ابو السعود. تقنيات الاتصال والمعلومات. شركة الإسلام مصر للطباعة: منتدى سور الأزيكية. 2005. ص25.

2-2 أهمية الاتصال

تتمثل أهمية الاتصال في النقاط التالية:

1. يمكن للاتصال فتح المجال للإحتكاك البشري، وفتح الفرصة للتفكير والإطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين.
2. يتيح الاتصال الفرصة لتعرف آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس او مجموعة مع أخرى، كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش مما يساعده على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع.
3. يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات من وإلى المجتمعات الأخرى.
4. يستخدم الاتصال من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة إعلان ناجحة.
5. تلعب وسائل الاتصال المختلفة دورا هاما في عملية الإنماء، حيث يعد الإنماء حركة تغيير تطوير للمجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة.
6. تلعب وسائل الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دورا بارزا في تطوير الأنظمة التربوية، وخاصة في مجال التعليم عن بعد وتحقيق ما يسمى بالجامعة المفتوحة.⁽¹⁾

2-3 خصائص وسمات الاتصال

يتمتع الاتصال بعدة خصائص تميزه عن غيره نذكر منها:

(1) خضرة، عمر المفلح. الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة. ط1. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع. 2015.ص3334.

❖ **الاتصال عملية هادفة:** يرمى الاتصال إلى تحقيق هدف محدد وهو إرسال المعلومات والبيانات (أو نقل فكرة أو الترفيه أو التعليم) وفهماها من طرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة ببعضها البعض مثل تصميم الرسالة والإشراف على وصولها وإستقبال الرد.

❖ **الاتصال عملية ديناميكية:** تتضمن عملية الاتصال تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الأول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عند هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما، وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان، أي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية، وليست إستاتيكية ومثال ذلك ما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم وتلاميذه.

❖ **الاتصال عملية منظمة:** تتصف عملية الاتصال بأنها منظمة فهي بإعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة، يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية بأدوار محددة، فالمرسل مثلا يقوم بعملية ترميز الرسالة والمستقبل عليه فك رموز الرسالة اي ترجمتها وتفسيرها.

❖ **الاتصال عملية دائرية:** عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في إتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل وتتوقف عند ذلك الحد، ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة، فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطا جديد لتحقيق هدف آخر ويعدل في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.

❖ **الاتصال عملية متنوعة:** يمتاز الاتصال الإنساني بأنه عملية إجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية الشفهية او التحريرية فقط، بل يتم أيضا استخدام اللغة غير اللفظية كالإشارات والحركات والإيماءات.⁽¹⁾

2-4 عناصر عملية الاتصال:

تتعدد مراحل عملية الاتصال وتتنوع هذه المراحل بين المرسل والمستقبل، فالمرسل على سبيل المثال (1) يحدد هدفه من الاتصال (2) يختار فكرة (3) يختار وسيلة التعبير (4) يصيغ رسالته (5) يرسل رسالته.

بإختصار يمكن تحديد سبعة عناصر لعملية الاتصال هي كالتالي:

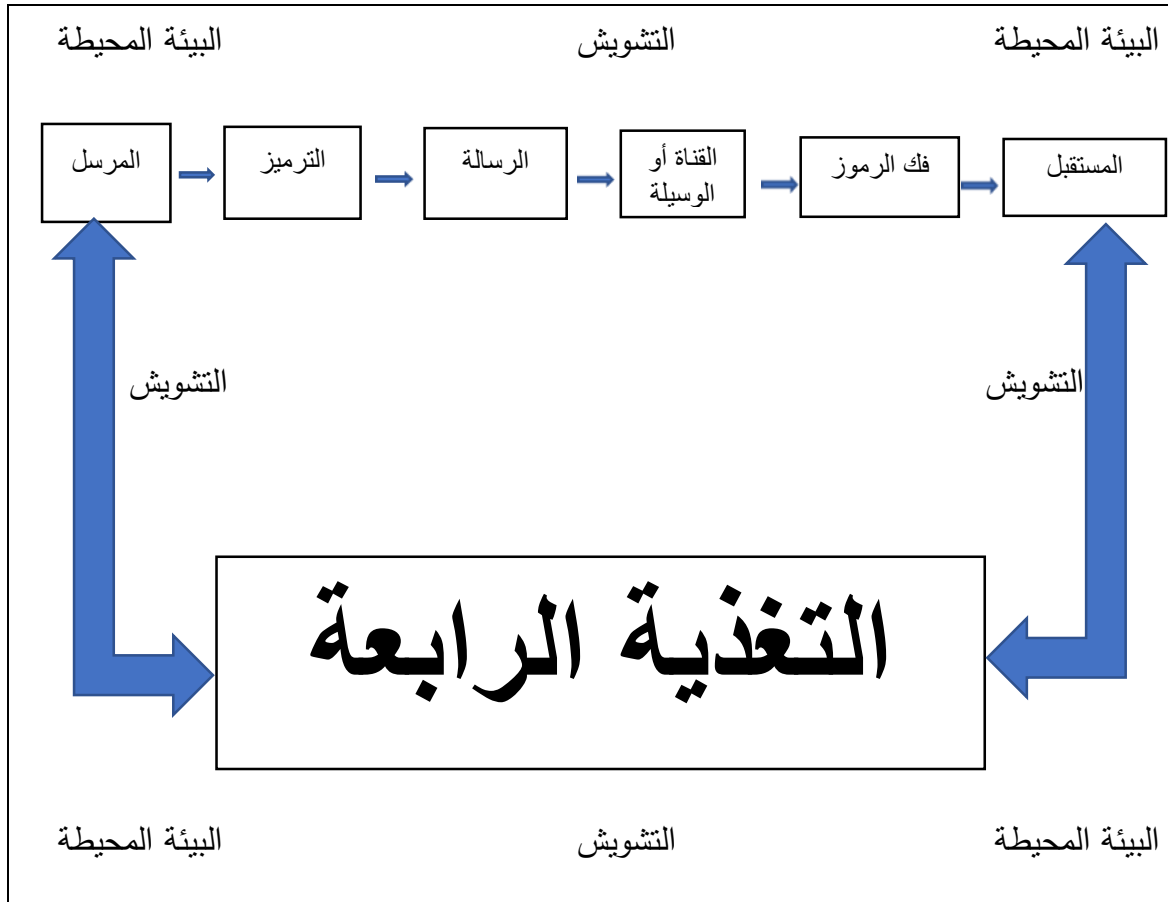
- 1- **هدف Ami:** يجب أن يوجد هدف حدد وواضح لعملية الاتصال.
- 2- **مرسل Sender:** وهو باعث او مصدر الرسالة للمستقبل.
- 3- **مستقبل Receiver:** وهو من يتلقى الرسالة من المرسل.
- 4- **رسالة Message:** وهو المعنى او المعلومات او الأفكار أو الآراء أو القرارات التي يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل، وقد يعبر عن الرسالة بالاتصالات اللفظية-سواء شفهية او مكتوبة- او الاتصالات غير اللفظية.
- 5- **وسيلة Mean:** هي الأداة أو القناة أو الطريقة التي تتم من خلالها عملية الاتصال مثل: المقابلات والاجتماعات والزيارات والاتصالات الهاتفية والتقارير...
- 6- **التغذية العكسية والمرتدة او إرجاع الأثر Feedback:** وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة

(1) خضرة، عمر المفلح. المرجع السابق. ص2423.

استجابته...وبناءً على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة سواء في أسلوب إتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة إتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية الإتصال، وأن الرسالة المطلوب توصيلها بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل، وأن المستقبل يفهم الرسالة.

7- مصادر التشويش: التشويش أو الضوضاء أو الضجة Noise التي قد تصدر عن البيئة الداخلية (المنظمة) أو البيئة الخارجية (المجتمع)، لها تأثير سلبي على جميع عناصر الإتصال السابق ذكرها. (1)

وهناك مخطط آخر يشرح عناصر عملية الإتصال:




(1) مدحت، محمد أبو النصر. مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين. ط2. المجموعة العربية للتدريب والنشر. 2009. ص24.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل نستنتج أن:

المعلومات ثورة جديدة للتقدم والتطور البشري المعاصر على العالم كله، حيث ساهمت في تغيير حياة الإنسان وتطوير فكره ومعتقداته والدعامة الأساسية في حل المشكلات التي تواجه الإنسان والخروج بأفضل القرارات المناسبة التي تساعد في الدوام والإستمرار، أما الإتصال فهو الوسيلة التي تساعد الإنسان في التعامل مع المحيط الخارجي وفهم مختلف ظواهره بكل أنواعها الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية...إلخ، من خلال عناصر أساسية في العملية الإتصالية تؤثر وتتأثر بالعوامل الخارجية.



الفصل الثالث

مدخل عام حول

تكنولوجيا

المعلومات



تمهيد:

شهد العالم تطور سريع ومتواصل في التكنولوجيا، فظهرت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أثرت على نمط حياة الإنسان ومختلف العوامل المحيطة به (الإقتصادية، الإجتماعية السياسية... وغيرها) ما أدى إلى تزايد الإنتاج وزيادة المعرفة وتطور وسائل الاتصال ما حقق رفاهية المجتمع.

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

- يتناول الأول مدخل مفاهيمي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- أما الثاني فيتمحور حول أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1- مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1-1 التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات رغم حداثة وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أننا نستطيع أن نوضح بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة، بل لكونه إرتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث، وهكذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة فيما بينها وقد مرت بمراحل تاريخية عدة نوجزها بخمس مراحل أساسية هي:

❖ **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** وتتمثل في إختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان وضعف قدراته الذهنية.

❖ **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:** والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر إتساعاً.

❖ **ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتتمثل بظهور مختلف انواع وأشكال مصادر المعلومات كالمسموعة والمرئية كالهاتف والمذياع والتلفاز والأقراص والأشرطة الصوتية واللاسلكي إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

❖ **ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** وهذه تتمثل بإختراع الحاسوب وتطوره ومراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده، وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل إتصال ارتبطت بالحواسيب.

❖ ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة: وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات، التي حققت إمكانية تناول كميات هائلة من البيانات والمعلومات عبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الأنترنت.⁽¹⁾

1-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالتالي:

هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (وتستخدم أحياناً كبديل لنظم المعلومات) وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات وإختران المعلومات وتحديثها وإسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن، والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب خاصة بعد الإزدياد الهائل في حجم ونوع البيانات، وبات الوضع يحتم ضرورة إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات.⁽²⁾

هي مجموعة مترابطة ومتكاملة من الأدوات التقنية التي تتفاعل مع بعضها في حجز المعلومات وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها وإبطالها.⁽³⁾

كما عرفت أيضاً بأنها عبارة عن مجموعة من الأجهزة والمعدات والأدوات الحديثة والمتطورة التي تستخدم في البحث عن المعلومات وتنظيمها وتحليلها ومعالجتها وتخزينها والحفاظ عليها وبثها

(1) إيمان، فاضل السامرائي، هيثم، محمد الزعبي. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2014. ص118.

(2) مسلم، عبد الله حسن. مهارات الإتصال الإداري والحوار. المرجع السابق. ص115.

(3) عباس، لحمز ابن تاج. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات. جامعة الدول العربية: المنظمة العربية للتنمية. 2015. ص22.

وإسترجاعها وإستخدامها وتوفيرها للمستفيد النهائي عن طريق التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال لغرض الإفادة منها في كل مجالات العلوم ومناحي الحياة الإقتصادية والإجتماعية وغيرها.⁽¹⁾

عُرفت بأنها: تلك الوسائل المادية والبرامج الجاهزة التي تعمل على تشغيل الحاسب الإلكتروني ومختلف شبكات الربط وتطبيقاتها التي تساعد على تخزين ومعالجة المعلومة ونشرها وتشاركتها مع أطراف العملية الإتصالية.⁽²⁾

كما تعرف أيضا بأنها: ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها وإسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة ومتطورة وسريعة، وذلك من خلال الإستخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية ونظم الإتصالات الحديثة، وأنها باختصار العالم الجديد لجمع وتخزين وإسترجاع وبيث المعلومات آليا.⁽³⁾

3-1 أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث بإستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وما يتلقه من أهمية ناحية توفير خدمات الإتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات

(1) محمد، الفيتوري، المبروك، خلف الله. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: الكفاءة والإستخدام. ط1. القاهرة: دار حميثر للنشر. 2020. ص19.

(2) شهرزاد، بن بوزيد. دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح. ماجستير: علوم التسيير. بومرداس: جامعة أحمد بوقرة. 2011-2012. ص74.

(3) وسام، مهيبيل. تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية. ماجستير: علوم التسيير، جامعة الجزائر-3-2012. ص77.

حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الإتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتقود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة.

❖ توفرت تكنولوجيا المعلومات والإتصال أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع والمرض والامية.

❖ تساهم في التنمية الإقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الإجتماعي والإقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

❖ زيادة قدرة الأشخاص على الإتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه.

❖ تمكن تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي بغض النظر على نوعهم أو مكان سكنهم.

❖ تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي.

❖ تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في

السابق.

❖ المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للإقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات

والشفافية.⁽¹⁾

(1) ماهر، عودة الشمايلية وآخرون. تكنولوجيا الإعلام والإتصال. ط1. عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع. 2014. ص98.

❖ القضاء على جميع حواجز الوقت في عالم الصناعة، المال، الأعمال، التجارة... وغيرها.
ففي ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي التوسع في استخدام شبكات الحاسب الآلي الذي من شأنها السماح بالإتصال المباشر بين أجهزة الحاسوب بعضها مع بعض بما يسمح بتبادل المدخلات والمخرجات خلال تلك الشبكة.

❖ يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين جودة العمل من خلال الدقة العالية وخفض التكاليف واختصار الوقت وتقليل المخاطر.

❖ المساهمة في إمكانية إيجاد منتجات او خدمات جديدة.

❖ دعم الموقف التنافسي للمؤسسة.⁽¹⁾

1-4 خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها نذكرها في النقاط التالية:

❖ **تقليص الوقت:** خاصة في عملية معالجة البيانات فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة

إلكترونيا.

❖ **تقليص المكان** وتتيح وسائل تخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي

يمكن الوصول إليها ببسر.

❖ **إقتسام المهام الفكرية** مع الآلة نتيجة التفاعل والحوار بين المستخدم والنظام.

(1) نورهان، قرون، وآخرون. تكنولوجيا المعلومات والإتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب. مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية. مج8. ع15. 2020. ص44.

❖ التقليل في التكلفة والسرعة في وقت واحد معا، وهذه الخاصية تطورت من خلالها خدمات التكنولوجيا.

❖ **الذكاء الاصطناعي:** تطوير المعرفة وتقوية فن تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الوصول إلى المعلومات.

❖ **تشكيل شبكات إتصال:** حيث تزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والقوى العاملة ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.⁽¹⁾

❖ **التفاعلية:** أي المستخدم يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

❖ **الإلزامية:** إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.

❖ **اللامركزية:** وهي تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصال، فالإنترنت مثلا تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

❖ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

❖ **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء التنقل من أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة مثل الحواسيب المحمولة، الهواتف النقالة.

❖ **قابلية التحويل:** إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

(1) فريدة، بن عمروش، قوقو، لزامي. استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير وعصرنة المكتبات العامة. مج13. ع1. 2021. ص1032.

❖ **الاجماهيرية:** تعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للإتصالات، سواء من شخص إلى آخر أو من جهة إلى جهة أو من الكل، أو من مجموعة إلى مجموعة.

❖ **الشيوع والإنتشار:** أي قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم حيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمطها المرن.

❖ **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة تنشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فيسمح بتحدي عائق المكان والإنتقال غير الحدود الدولية.⁽¹⁾

2- أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في العصر الحاضر، حيث تمثل مجموع التقنيات والأدوات التي تنقل كمية هائلة من المعلومات بسرعة فائقة، حيث تقوم بمعالجتها وتخزينها وإسترجاعها عند الحاجة إليها، وتركز تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مجموعة من الأساسيات نذكرها في التالي:

(1) صليحة، خداشية، مروة، عقريش. تكنولوجيا المعلومات ودورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية مكتبات جامعة قلمة نمونجا. ماستر: علم المكتبات. قلمة: جامعة 8 ماي 2017. 1945. ص 17.

2-1 مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتألف تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من المكونات نوجزها في:

1- الأجهزة والمعدات:

- ❖ الأجهزة المادية التي تمثل كل الآلات والمعدات التي تقوم بتشغيل ومعالجة المدخلات من البيانات، والعمليات الحسابية والرقابية والتخزين، وإعداد وتقديم المخرجات وعرض النتائج.
- ❖ وتوجد الحواسيب بأشكالها المختلفة فمنها العملاقة والمتوسطة، ومحطات العمل والشخصية والمحمولة ولكل منها سرعة ودقة وكفاءة وقدرة على تخزين البيانات المختلفة.⁽¹⁾
- ❖ وعليه تمثل الأجهزة والمعدات مختلف الحواسيب بأنواعها ووحداتها التي تتكفل بمعالجة وتخزين وإسترجاع المعلومات والبيانات وضمان الوصول إليها.

2- برمجيات الذكاء الاصطناعي:

هي برمجيات توفر على الإنسان الكثير من الوقت وتقوم بأعمال أقرب إلى أعمال البشر ولعل من أهمها مثلا برمجيات الترجمة التي تقوم بالترجمة من لغة إلى أخرى، أو برمجيات تحويل الخطب المقروء إلى نصوص، وهي برمجيات تمتلك خاصية التعرف على الصوت أو تلك التي تقوم بإختزان خبرات بشرية في مجالات معينة كالطب والزراعة وإسترجاعها عند الضرورة، وتسمى تلك الأخيرة بالنظم الخبيرة "**Expert Systems**" وهذا النوع من النظم متقدم للغاية في الدول المتقدمة كذلك هناك نظم التعرف الضوئي على الحروف أي تحويل الكتابات على الورق من شكلها كصورة

(1) كمال، عبده علي الفقيه. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إعادة هندسة العمليات "الهندرة" في المؤسسة اليمنية العامة لصناعة وتسويق الإسمنت: دراسة ميدانية. ماجستير: الإدارة العامة. جامعة مؤتة. 2012. ص 17_18.

إلى نصوص مع إمكانية تعديلها، وهناك حقل في غاية الأهمية هو حقل الروبوت أو الإنسان الآلي.⁽¹⁾

3- قواعد البيانات المشتركة:

هي مستودع للبيانات المخزنة في الحاسوب، ترتب فيها البيانات وفق أسلوب علمي منطقي يضمن حفظ واسترجاع البيانات، ويسهل مهمة تحديثها واسترجاعها وتصديرها وإستردادها إلكترونياً وبصورة مباشرة، وبالتالي فإن قواعد البيانات المشتركة توفر المعلومات المطلوبة للعمليات وتتيح المشاركة، بالإضافة إلى قدرات الإبلاغ وطرح الأسئلة وتلقي الإجابة.⁽²⁾

4- شبكات الإتصال:

بهدف الإتصال بين الحاسبات وبعضها البعض بدأ الأمر بمحاولة توصيل جهاز حاسب بآخر ولما نجحت التجارب بدأ العلم يتجه نحو وصل عدة أجهزة حاسب بمجموعة أجهزة حاسب ثم القراءة من حاسبات عن بعد، أو جعلها تنفذ عمليات عن بعد ومن هنا بدأ يتطور مفهوم الشبكات، وهي نوعان:

- أ- **الشبكات المحلية Local Net Works**: هي الشبكات التي تربط بين مجموعة من الأجهزة في طابق أو بين عدة حاسبات في بنايات متجاورة أو على نطاق أوسع في منطقة محددة وقد تكون هذه الحاسبات مرتبطة عبر أسلاك أو عبر موجات قصيرة تسمى Wi-Fi
- ب- **الشبكات العريضة Widearea net works**: هي الشبكات التي تربط بين الحاسبات من دولة إلى لأخرى أو من قارة لأخرى، او بين مختلف المناطق في العالم، ويتم بمنتهى السهولة عبر

(1) محمود، خضر. الإعلام والمعلومات والإنترنت. ط1. عمان: دار الكندي للنشر والتوزيع. 2015. ص207.

(2) كمال، عبده علي الفقيه. المرجع السابق. ص19.

أسلاك الهاتف وعبر الأقمار الصناعية، وعبر تجمعات عنقودية لبعض أجهزة الحاسب المتقدمة التي يطلق عليها الأجهزة الخادمة، وهي التي تمثل مخزنا إلكترونيا لكم ضخم من البيانات والمعلومات يطلع عليها عدد كبير من المؤسسات والبشر في أماكن متعددة من العالم.⁽¹⁾

ج- شبكة الأنترنت: ظهرت وانتشرت عقب ظهور تقنية النص الفائق، وهي الثورة الحقيقية في عالم الأنترنت إذ مكنت هذه التقنية العالم من الإتصال بسهولة عبر الأنترنت وتبادل المعلومات وإنشاء المواقع، حيث تمثل إمكانية التنقل ببساطة بين النصوص بشكل عشوائي وهذا التنقل يتم أيضا بين المواقع، وعلى سبيل المثال فإنك لو كنت تقرأ مجموعة من المعلومات عن البرلمان الإنجليزي وأثناء القراءة توقفت عند كلمة (الملكة إليزابيث)، وإذا أردت معلومات إضافية عنها فإنك بالنقر عليها ستنتقل لصفحة أخرى تضم السيرة الذاتية لها، وأثناء قراءتك للسيرة وجدت أنها زارت مملكة البحرين وأردت معلومات عن البحرين فإنك بالنقر على الكلمة ستنتقل للموقع الخاص بحكومة البحرين لتحصل على بغيتهك هناك، وهكذا يمكنك التجول في شبكة الأنترنت كلها من موقع لآخر دون أن تكمل قراءتك لموقع بأكمله، وجدير بالذكر أن الكلمات التي تقوم بالنقر عليها عادة ما تكون بلون مخالف للون بقية النص، وقد تعود غالبية هذه الصفحات وضعها بلون أزرق، كما أنك تجد رأس الفأرة المثلث على الشاشة يتحول إلى شكل يد، مما يعني أنك تقف على نص فائق وليس نص عادي، وهذا الحال يمكنك أن تجده مع الصور وكذلك مع التسجيلات الصوتية إذا كانت متاحة، كذلك من المهم الإشارة إلى أن النص العادي يسمى النص التتابعي، أي أنك تقرأ بانتظام من صفحة للصفحة التالية، بينما النص على الأنترنت العشوائي حيث يمكنك القفز بين صفحات عدة في عدد من المواقع. ولست ملزما بالقراءة التتابعية.⁽²⁾

(1) د. محمود، خضر. المرجع السابق. ص209.

(2) د. محمود، خضر. المرجع السابق. ص210-211

2-2 وظائف وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ- وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمتع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الوظائف ننجزها فيما يلي:

- ❖ جمع تفاصيل قيود او سجلات النشاطات.
- ❖ تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات او المعلومات.
- ❖ إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.

- ❖ تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صورة أو أصوات أو غيرها.
- ❖ تخزين البيانات والمعلومات وإسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.
- ❖ إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر بإستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

أما "Alter" فقد عرف وظائف تكنولوجيا المعلومات على أنها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة وإستخدام وإسترجاع المعلومات.

بينما "Curtin" ذهب إلى القول بأن تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال أدواتها وهذه الوظائف هي:

- معالجة المعلومات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.
- إعادة معالجة المعلومات وإستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى.

➤ تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة. (1)

ب- فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من الفوائد نذكر منها:

1- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة بشكل فعال يزيد من فاعلية المنظمة

وكفاءة إجراءات الأعمال فيها.

2- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الفعالة توفر كافة المعلومات اللازمة للمنظمة

في أي وقت وأي زمان والاتصال بين مختلف الإدارات داخل المنظمة بشكل أسرع.

3- تساعد في التنوع في كافة الخدمات المقدمة من المنظمة من خلال استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال.

4- السهولة في تبادل المعلومات ونقلها في أي وقت وأي مكان بأقصى سرعة ودون مجهود

يذكر وبأقل تكلفة ممكنة.

5- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي ثورة المعلومات

والإتصال إلى نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات إفتراضية

جديدة، حيث أنها تنتشر بشكل سريع والتأثير على حيوية المجتمعات وأفرادها بمختلف هوياتهم

وطبيعتهم. (2)

6- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.

(1) يعقوب، نواهي. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار خلال الفترة 2012 - 2011 ماستر: مالية مؤسسة. قالمة: جامعة قاصدي مرياح. 2012-2013. ص 21.

(2) عبد الرحمان، جمال موسى. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة معرفة الزيتون: دراسة حالة مجموعة أبوالحاج-التكسي المميز-، ماجستير: إدارة أعمال. جامعة الشرق الأوسط. 2017. ص 13.

- 7- تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- 8- الابتكار والتجديد بدون الإنقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية.
- 9- إتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون.
- 10- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها.
- 11- إنتشار وتوسيع التجارة الإلكترونية.⁽¹⁾

3-2 إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ- إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتمتع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الإيجابيات نذكرها في"

- ❖ تزويد المجتمع بإمكانيات إستراتيجية من أجل المنافسة الإقتصادية والتكنولوجية، فالثورة الكبرى في مجال المعلومات التكنولوجية في هذا القرن تمثل فرصة عظيمة للأمم التي تخلفت عن الركب الحضاري.
- ❖ يؤدي إمتلاكها إلى تقدم المجتمع ورخائه، فالدول التي تتبنى تكنولوجيا المعلومات الاتصال تصبح أكثر جذبا للمستثمرين الذين يريدون إقامة مشاريع جديدة.
- ❖ تعاضم الخدمات التي قدمها تكنولوجيا تحليل المعلومات في التعليم، واكلب والتجارة والاتصالات، وتوفير متطلبات الفرد في أقل وقت وأقل تكلفة، أما فيما يخص المجال العلمي فقد ساهمت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتحت آفاق جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.

(1) زينة، عرياش. تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لإدارة المعرفة في المنظمة الجزائرية. ط1. جامعة معسكر: نشر مخبر تحليل إستشراق وتطوير الوظائف والكفاءات. 2021. ص8.

❖ ترشيد وتحسين جودة القرارات التي أصبحت تتم عبر معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في الإسترجاع وبتث المعلومات من حيث الكم والنوع فضلا عن الحصول عليها في الوقت المناسب.

❖ تحسين أداء المؤسسة، حيث تهدف تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى مساعدة المؤسسة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لمورديها ولعملائها وتعمين العلاقة بينها.

❖ زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة، من خلال تحديد قنوات الإتصال لتحسين الكفاءة وزيادة الفعالية والقيام بالأعمال المطلوبة بالشكل الصحيح.

❖ زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسات في الأسواق الداخلية والخارجية.

❖ تسريع تطوير آليات فعالة للنمو الإقتصادي، فتشجيع التنمية المستدامة يتم من خلال تحولات وتوجهات دول العالم نحو ثقافة المعلومات، ولأدواتها إستخدامات مهمة تتراوح بين تحسين نوعية الحياة وزيادة خضمة في الإنتاجية الإقتصادية.⁽¹⁾

ب- سلبيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال:

رغم كل الإيجابيات التي تمتاز بها تكنولوجيا المعلومات والإتصال، فلا يمكن إنكار أهم سلبياتها التي نذكرها في النقاط التالية:

استمرار وجود التفاوت الإجتماعي والمعرفي بين الناس، سواء داخل الدولة الواحدة او بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم المعلومات، فأصبحت نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.

(1) محمد، الناصر مشري. سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات الإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري. دكتوراه: علوم إقتصادية. جامعة فرحات عباس- سطيف1- 2016-2017. ص33-31.

تزيد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الطبقة التعليمية، وتعمل على عزم تكافؤ الفرص حيث سيتاح لأبناء النخبة القادرة وسيحرم منه أبناء الطبقات محدودة الدخل.

أدخلت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياة الناس ما يسمى بالواقع الافتراضي الذي يسمح للمنتفعين والمستثمرين بها ان يتلاعبوا بالحقائق التاريخية.

يرى البعض أنها تهدد الأمن القومي والدول والمجتمعات، فضلا عن تدشينها لنوع جديد ن الحروب وهي حروب معلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي الجرائم المعلوماتية.

ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل: تجارة المخدرات، وتجارة الاطفال والجريمة.


تهدد بخرق حقوق الخصوصية والحقوق المدنية، ذلك أنها يمكن ان تستخدم عن طريق الأنشطة الإجرامية الفضائية سواء بإرتكاب جرائم التزوير أو السرقة من خلال سهولة النفاذ إلى قواعد البيانات الشخصية.

خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم، ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الإختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة كما أنها أنت بآثار سلبية وسيئة على النظام والقانون، فجرائم الكمبيوتر تلحق خسائر فادحة بأصحاب الأعمال والحكومة، كما زادت ظاهرة التجسس التجاري والإقتصادي بين الشركات والدول.⁽¹⁾

(1) محمد، الناصر مشري. المرجع السابق. ص34-33

خلاصة الفصل الثالث:

بعدما أصبحت المعلومات المكون الأساسي في تطوير المجتمعات وبنائها، وأصبح الإتصال العملية الأكثر تفاعلية التي تجمع المجتمعات وتوصلها إلى بعضها، ساعدت التكنولوجيا في ظهور ثورة المعلومات والإتصال وساهمت في التحكم في الحياة البشرية وإحداث قوى في مختلف الدول التي أصبحت تعرف بالدول المتطورة، وبناء مجتمعات جديدة وحولت العالم إلى قرية صغيرة يتواصل مع غيره في أقل وقت ودون جهد مبذول.



الفصل الرابع

الخدمات المكتبية في

المكتبات الجامعية في ظل

تكنولوجيا المعلومات

والإتصال



تمهيد:

تعتبر المكتبة الجامعية أهم عنصر فهي تساعد الباحث العلمي ومختلف المستفيدين منها من تلبية كل إحتياجاتهم البحثية والعلمية بشتى الطرق والتقنيات وخاصة الحديثة منها، وتقدم أفضل الخدمات، ومع تسارع التكنولوجيا ارتبطت هذه المكتبات بها، وأصبحت تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدماتها لتسهل عليها العمل.

وعليه سننظر في هذا الفصل إلى مبحثين الأول يتناول مدخل عام إلى الخدمات المكتبية، أما المبحث الثاني يتمحور حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات الجامعية وأهم الخدمات الإلكترونية.

1- مدخل عام للخدمات المكتبية

1-1 تعريف الخدمات المكتبية

تعريف الخدمة:

لغة: يعرف قاموس قطر المحيط فعل خدم يخدم خدمة وجمعها خدم وخدمات، فمعنى خدم الرجل رجلاً آخر، أي مهنة وعمل له، فهو خادم جمع خدام وخدم، ومؤنثها خادمة وخدمات، ومعنى إخدم الرجل أي يخدم نفسه ويقدم لنفسه خدمة، ومعنى فعل أخدم أي وهب خادماً، استخدام أي إتخذ خادماً وجعله يخدمه.

ويقابل كلمة خدمة باللغتين الفرنسية والإنجليزية كلمة (Service) التي يعود أصلها حسب معجم

Le petit Robert لسنة 1987 إلى الكلمة اللاتينية (Servitium) والتي تعني العبودية

(Exlavage) تعبيراً عن معاني التبعية والخضوع.⁽¹⁾

اصطلاحاً: هي أعمال غير ملموسة تشبع حاجات المستهلك أو المستفيد عندما تقدم بكفاءة.

• عرفها "Stanton": هي النشاطات غير الملموسة، والتي تحقق لإشباع الرغبات، ولا ترتبط أساس

ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى.⁽²⁾

(1) نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المجلد 1. دكتوراه: علم المكتبات. قسنطينة. 2010. ص122.

(2) عليان، مصطفى ربحي، إيمان افضل، السامرائي، تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. المرجع السابق ص120.

- عرفها كل من "كولتر وأرمسترونج": هي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية.⁽¹⁾

مفهوم الخدمة المكتبية:

عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبات والمعلومات لأنها مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزولة والبرامج التي تقدمنا المكتبات مقابل الحاجة إلى المعلومات وهي بمفردها تشمل على سلسلة عريضة من الخدمة تمثل الخدمات العامة، وخدمات المعلومات، وخدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقاً لأهدافها.⁽²⁾

هي مجموعة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها.⁽³⁾

1-2 خصائص الخدمة المكتبية:

تتميز الخدمة المكتبية ببعض الخصائص نوجزها في النقاط التالية:

❖ الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في

المكتبة، والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستفيدين منها.

(1) هشام، بن الله العباية. تسويق خدمات المعلومات عبر الأنترنت. س2. ع71. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية 2009. ص21.

(2) وسيلة، صدقي، أسماء، عوشاش. إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة. ماستر: تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات قسنطينة. 2010/2011. ص20.

(3) عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. ط1. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر. 1997. ص111.

- ❖ تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية للوصول إلى المستفيدين أينما وجدوا، بهدف تلبية إحتياجاتهم بأقل جهد ممكن وأسرع وقت.
- ❖ تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستفيد تقوم بتسيير سبل تلبية المستفيد لإحتياجاته المعلوماتية المختلفة.
- ❖ تتسم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية، فهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير وتسهيل الوصول والحصول على المعلومات سواء داخل المكتبة أو خارجها، وهو أدى إلى بروز نوع جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.
- ❖ تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبية وتقويم أدائها.

- ❖ كما تقتضي الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص، الذي يعد بمثابة حلقة الوصل بين المستفيد ومصادر المعلومات التي تلبية إحتياجاته.⁽¹⁾

3-1 المقومات الأساسية للخدمات المكتبية

حتى تتمكن المكتبات ومراكز المعلومات من تقديم خدمات المعلومات بأحسن صورة وبأكمل وجه، يتطلب منها الأمر الأحكام 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، "إن يقاس نجاح الخدمة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها ، وكلما

(1) نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المجلد 1. المرجع السابق. ص 153_154.

كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعلومات البشرية كافة ومتنوعة المستويات مطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها"، كانت المكتبة أو مركز المعلومات في حالة تسمح لها تمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والإستجابة الفعالة لإحتياجات المستفيدين من خدماتها. ومصادر المعلومات تشمل جميع الأوعية أو الوسائل أو القنوات التي تمكن من خلالها نقل المعلومات إلى المستفيدين سواءً كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، تكون منظمة ومعدة بطريقة تسهل وتيسر إستخدامها من قبل المستفيدين.⁽¹⁾

❖ **الكادر البشرية المؤهل:** يُعد مستوى وكفاءة العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات ومدى وعيهم وفهمهم الطبيعة العمل المكتبي أحد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات، ذلك أن المكتبي يعمل على "تأمين، جمع، تسيير، وبتث المعلومات المهمة بالنسبة لمؤسسة ما أو لمصلحة ما، كما أنه يتولى مهمة البحث وتحديد وتأمين المصادر الأولية المطبوعة منها، وحفظها وتكثيفها ووضعها في نظام تقليدي أو ألي"، كما أن عدد أو طبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل عدة منها:

- حجم المجتمع المستفيد الذي تخدمه المكتبة.
- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومعدل نموها السنوي.
- نوعية مستفيدي المكتبة والبرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والملتقيات وغيرها.

وعليه يتعين على المكتبة ان تأخذ بعين الإعتبار كل العوامل المذكورة أنفاً.

تتباين فئات العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات في الفئات الثلاث التالية:

(1) زينب، بن الطيب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية بجامعة أم البواقي نموذجاً. جامعة باتنة 01. ص 8

- العاملون والفنيون الذين يتولون العمليات الفنية من فهرسة، تصنيف...إلخ
- فئة الإداريين فتمحور طبيعة أعمالهم على تنظيم وإدارة المكتبة والتخطيط لها.
- الفئة الثالثة تتمثل في العاملين غير الفنيين ممن يمارس الإعارة مثلا وتنظيم الأوعية على الرفوف وغيرها من الأعمال الروتينية الأخرى.⁽¹⁾

التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين والمتطلبات التكنولوجية:

يجب على المكتبات ومراكز المعلومات ان تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الإستفادة من خدمات المكتبة على الوجه الأكمل وهذا يتم بتوفير:

- مناضد المطالعة والقراءة.
- القاعات المناسبة المهيئة للقراءة والمطالعة.
- أماكن خاصة للباحثين لقاعات المراجع والدوريات.
- أجهزة التصوير .
- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية.
- أجهزة الحاسوب وبرمجياته الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- قواعد البيانات البيبلوغرافية والغير البيبلوغرافية.
- الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب.
- الأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف بإستخدام المكتبة ومصادر المعلومات المختلفة.
- وسائل الإتصال المختلفة كالهاتف والفاكس وغيرها.

(1) زينب، بن الطيب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية بجامعة أم البواقي نموذجا. المرجع السابق. ص8.

- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد.
- الأماكن لإستراحة الباحثين أو الدراسيين لتناول الشاي مثلا.
- المرافق الصحية المختلفة.
- موقع الأنترنت في المكتبة.(1)

المتطلبات المالية:

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية والعامّة إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في النفقات التالية:

- النفقات المالية التي نحتاجها لشراء مصادر معلومات مختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي نستخدم الحاسوب في أعمالنا.
- النفقات وصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- نفقات أخرى متعددة.(2)

1-4 العوامل المؤثرة في الخدمات المكتبية

تتأثر الخدمات المكتبية من حيث العدد والنوعية بمجموعة من العوامل يمكن حصرها فيما يلي:

❖ **نوع المكتبة ومؤسسة المعلومات:** حيث تتأثر خدمات المعلومات بنوع مؤسسة المعلومات

التي تقدم هذه المعلومات، فالخدمة المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى ويعود الاختلاف إلى أهدافها

(1) غالب، عوض النوايسه. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص26.

(2) غالب، عوض النوايسه. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق، ص27.

وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكانياتها المتوفرة في الوقت الذي ترى فيه أن المكتبات المدرسية تقدم خدمات محدودة ربما نحصر في خدمات الإدارة والمراجع التي تساند المناهج الدراسية، وتعبّر عن الإحتياجات المحددة للمستفيدين من الطلبة.

❖ **أهداف المكتبات ومؤسسة المعلومات:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك

الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف، وتحدد أو ربما تتقوّلب خدمات المستفيدين بالأهداف المحددة لكل مكتبة، فالمكتبات التقليدية تختلف أهدافها عن المكتبات الإلكترونية والتي -أي الأهداف- تتعكس بالتالي على عدد نوعية خدمات المستفيدين التي تقدمها والطرق التي تقدم لها هذه الخدمات، كما أن المكتبات الجامعية التي تهدف إلى تطوير البحث العلمي في المجتمع الأكاديمي تختلف في طبيعة ومستوى الخدمات التي تقدمها عن المكتبات العامة التي تهدف إلى تطوير المستوى الثقافي للجمهور العام.

❖ **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى أخرى، من حيث ثقافتهم

ومستواهم العلمي، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد، فمثلا مجتمع المكتبة الجامعية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة، ويشكل المستفيدون عاملا هاما في تحديد نوعية وعدد خدمات المستفيدين ونجاحها وتطورها والتي -أي خدمات المستفيدين- تتحدد من خلال الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، فالباحث العلمي على سبيل المثال تختلف إحتياجاته المعلوماتية عن إحتياجات المواطن من الجمهور. وفي هذا لا بد للمكتبات أن تعمل على تقديم الخدمات التي تستجيب للإحتياجات المستفيدين. ولا بد من الإشارة هنا أن إحتياجات المستفيدين

تشكل عاملا ضاغطا على المكتبات في أن تعمل على تقديم خدمات جديدة تفرضها هذه الإحتياجات وبالتالي تؤدي هذه الإحتياجات إلى تطوير خدمات المستخدمين.(1)

❖ **العنصر البشري والعاملون في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم: حيث تتأثر**

خدمات المستخدمين لتوعية العنصر البشري الذي يعمل على إدارتها وتشغيلها ، فالعنصر البشري المتخصص والمؤهل علميا وعمليا يستطيع انا يقدم خدمات المستخدمين لأكثر عدد وبأعلى مستوى من تلك التي لا يتوفر فيها هذا النوع من العنصر البشري فمن البديهي أن العنصر البشري الذي يمتلك المعرفة والخبرة في المجال المكتبي يستطيع أن يوظف معرفته وخبرته في تقديم خدمات المستخدمين ، أما العنصر البشري الذي يفتقر لتلك الخبرة والمعروفة فإنه من الطبيعي لا يستطيع أن يقدم الخدمات يقدمها أو يعمل على تقديمها العنصر البشري المؤهل ، لأنه يجهل هذه الخدمات ، وفي هذا ربما نجد مكتبتين جامعتين تختلف إحداهما عن الأخرى في عدد ونوعية خدمات المستخدمين التي تقدمها بسبب إختلافهما في المعرفة والخبرة التي يمتلكها العنصر البشري العامل في كل من هاتين المكتبتين ، ويمكن القول أنه كلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حدا ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما تم تقديم مكتبة أكثر ومتقدمة نوعاً.

❖ **الموارد المالية: حيث تتأثر خدمات المستخدمين في المكتبات بالموارد المالية المتاحة لكل**

مكتبة فبعض المكتبات تتمتع بمواد مالية كبيرة تستطيع انا تقدم خدمات أكثر من مكتبات تتوافر لها إمكانات محدودة، فكلما زادت الموارد كلما زادت وتطورت الخدمات والعكس بالعكس.(2)

(1) ربحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2010. ص53-52

(2) ربحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص54.

1-2 تاريخ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات الجامعية

بدأت المكتبات من هذا القرن باستخدام الأساليب المحوسبة لإدارة المعلومات فظهر الكشف الطبي In dex Mesicimes أو إكتشاف العلوم التربوية ERIC والمستخلصات الكيميائية chrnical Abstracts

وفي السنين كان الانتقال من إدارة المجموعات المكتبية على أساس الحصر والرصد الجامد إلى خدمات المعلومات الديناميكية والمتحركة، من خلال نظم الإتصالات وتبادل المعلومات.

وفي السبعينات بدأت تكنولوجيا الحاسوب توفر خدمات الضبط البيبلوغرافي، عن طريق استخدام قواعد بيانات مركزية يساهم عدد من المكتبات في إثرائها، وفي الثمانينات دخل مفهوم المكتبة الموزعة أو غير المركزية، والمكتبة من غير جدران، والمكتبة الإلكترونية، فأصبح بالإمكان استخدام المكتبة بدون الضرر إلى مبنى المكتبة، وذلك عن طريق الحاسوب والمودم والهاتف وأصبح الفهرس المقروء آليا السعة الغالية في المكتبات، وبدأت تدريجيا إختفاء الفهرس الورقي أو البطاقي.⁽¹⁾

2-2 وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات:

وجدت المكتبات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعالية لإنجاز الوظائف الفنية المتمثلة فيما يلي:

❖ **تنمية المجموعات بإقتناء الوثائق المطلوبة:** حيث يلعب حاسوب والبرمجيات وأدوات

الإتصال دورا مهم في تحفيز الطلبات، وتحويلها إلى الناشرين، وتوجيه رسائل تذكير عند التأخير في

وصول الوثائق، ومقارنة بيانات الناشرية مع الفواتير، ورصد الحسابات ودفع جميع المستحقات.

(1) محمد صالح، نصرف. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. مج15(4)2014. مجلة العلوم الإنسانية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. 2014.ص19.

❖ **الوصف المتقن للأوعية المعلومات:** باستغلال بيانات الوثائق الموجودة بملفات المقتنيات حيث تتم عملية الفهرسة مسبقاً، واستغلال قاعدة بيانات التي تتحصل عليها العمليات الأخرى كالتصنيف والإعارة وغيرها.

❖ **التصنيف التلقائي للوثائق من خلال بيانات الفهرسة:** حيث تعطي الوثائق أرقام التصنيف التي تتوافق مع النظام المعتمد.

❖ **إصدار البطاقات لتحديث الفهارس البطاقية:** وذلك فور إدخال قيد الوثيقة الجديدة إلى قاعدة البيانات.

❖ **ضبط الدوريات:** وذلك بالتحكم في إشتراكات الدوريات، ودفع الفواتير للناشرين، والمطالبة بالأعداد الناقصة.

❖ **التحكم الجيد في إعارة الكتب والوثائق:** وذلك بإنشاء ملف للمستعمرين ومتابعة عمليات الإعارة وفق المقاييس المحددة ببرنامج الإعارة، وتيسر الوثائق بأنواعها وتخصصاتها المختلفة ومستعمرين بمختلف شرائحهم.

❖ **إعداد كشافات الآلية للوثائق بمختلف أنواعها لوضعها في متناول المستخدمين:** لتكون من بين الأدوات الهامة التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات والوثائق التي تخدم بحوثهم وإهتماماتهم.⁽¹⁾

2-3 مميزات شبكة المعلومات الإتصالات في المكتبات الجامعية:

هناك عدة مميزات لإستخدام شبكة الإتصالات في المكتبات الجامعية نذكر منها:

(1) عبد الله، بخته. إدارة المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية بمكتبات كليات جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم. مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية بوهان نموذجاً. ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-2016/2017. ص39-38.

- توفر فرصة تعليمية غنية وذات معنى للمتلقى.
- تطور مهارات المستخدمين على مدى أبعد من مجرد تعلم محتوى التخصص.
- توفر للمستخدم فرصة التعلم والمعرفة في أي وقت وأي مكان دون الإقتصاد على قاعة المطالعة بالمكتبة الجامعية والتقييد بالساعات المقدره للمطالعة.
- تعطي دور جديد في تطوير المهارات المهنية والأكاديمية.
- تسرع عملية الإستجابة للمعلومة ذات الوقت الذي يستطيع فيه المستفيد المعلومات يكون قليلا قياسا بالطرائق الإعتيادية.
- تغيير نظم وطرائق التعليم الإعتيادية ، مما يحفز على المثابرة والنشاط.
- سهولة تطوير محتوى المناهج الدراسية الموجودة عبر شبكة المعلومات الدولية.
- تزيد من مستوى التعاون بين المستفيد والناشر وبين المستفيدين فيما بينهم.
- تنمي روح المبادرة وتوسع أفق التفكير عند مستخدمي المكتبة الإلكترونية وتزيد حصيلتهم العلمية والثقافية ومستوى تحصيلهم الدراسي.
- تستطيع حل بعض مشكلات المرتبطين بالشبكة مع زملائهم من خلال وجود المرونة في وقت الإتصال.
- تمكن المتصلين بالشبكة من الحصول على المعلومات المطلوبة، مهما اختلفت اجهزة الحاسوب وأنظمة التشغيل المستخدمة عن الأجهزة المستخدمة في عملية الإرسال.⁽¹⁾

(1) صباح، محمد الياسري. أثر شبكات الإتصال المحلية وتكنولوجيا المعلومات في إدارة وتبادل المعلومات في قواعد البيانات المكتبات العامة. مجلة جامعة بابل. مج23. ع02. 2015. ص5.

2-4 دوافع إتجاه المكتبات الجامعية للخدمات المعلوماتية الإلكترونية:

توجد أسباب عديدة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للخدمات المكتبية لتصبح خدمات إلكترونية:

- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، حيث إن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنويا.
- تعتبر طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي الإجتماعي، ونتيجة تداخل الإختصاصات العلمية وتكاملها، الأمر الذي أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من التركيز على الكتاب.
- تعاضد أهمية مصادر المعلومات بالأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبة خاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها ومردودها.
- التحفيف من أعباء الأعمال اليدوية الروتينية وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين.
- الإستفادة من خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها والوصول إلى المعلومات وإسترجاعها وبثها ونسخها بسهولة وسرعة.
- المساهمة في إقامة شبكات ونظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.
- إيجاد حل مشكلة ضيق المكان، وهي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات، مهما كانت مساحتها.⁽¹⁾
- القدرة على تحسين الفئات المستفيدة بديمومة الإتصال ووجود متابعة مكتبية من أجل تبسيط نظام التحاور، وزيادة فرص التحول المكتبي في قاعدة البيانات المتاحة.

(1) جمال توفيق، العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. المرجع السابق. ص101.

• إيجاد سبل لربط المستخدمين بعدة نقاط في وقت واحد لتلبية إحتياجاتهم من مختلف أنواع المعلومات.

• إتاحة الفرصة للمستخدمين من إستغلال جميع أرصدة المعلومات المختلفة في شكل الوسائط المتعددة.(1)

• توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل والإسغناء عن شراء أوعية معلومات مرجعية التقليدية الغالية الثمن، كالموسوعات والدوريات والكشافات والمستخلصات كالأقراص الليزرية-CD ROM

• مواكبة تطوير مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.

• تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية، والإستفادة من خدمات الإستخلاص والتكشيف الآلية وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.(2)

2-5 أنواع الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية

عرفت جمعية خدمات المراجع والمستخدمين التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الافتراضية على أنها خدمة مرجعية تُقدم إلكترونياً، وغلباً في الوقت الفعلي

(1) محمد عوض، الترتوري، اغادير عرفات، جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ص185
(2) جمال، توفيق، العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. المرجع السابق. ص102.

نفسه Realtime، حيث يستخدم المستفيد الحاسب الآلي أو أي تقنية إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور ماديا للمكان.⁽¹⁾

أساليب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

لقد تعددت وتنوعت أساليب تقديم الخدمات المرجعية للمستفيدين نذكر أهمها:

❖ استخدام البريد الإلكتروني لإستقبال إستفسارات المستفيدين والإجابة عنها، حيث يتطلب إتاحة العنوان البريدي على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية، ومتابعة الموظفين بصندوق البريد بإنتظام.

❖ استخدام نماذج Webfarms متاحة على موقع المكتبة على الشبكة العنكبوتية ومصممة خصيصا لتوجيه أسئلة إلى إخصائي المراجع، ويشبه هذا الأسلوب سابقه حيث يحصل المستفيد على النموذج ومن ثم يقوم بإرساله على العنوان البريدي المتاح لهذا الغرض، الأمر الذي يجعل البعض ينظر إلى النماذج على أنها مجرد واجهه Font- end لخدمة البريد الإلكتروني الذي تتم متابعته من قبل موظفي قسم المراجع.

❖ استخدام الدردشه chat technology لتوجيه الاستفسارات إلى أخصائي المراجع في إتصال مباشر وتفاعلي، وتتوافر بعض المنتجات التجارية متعددة الأغراض التي يمكن للمكتبات أن تستعين بها لتقديم تلك الخدمات ويطلق عليها (CRM).

❖ Customer Relationship Management: تم تطوير بغرض تقديم المساعدة المباشرة

للمستفيدين، ويتميز هذا الأسلوب الآتي:

(1) ربحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص 209.

➤ الدردشة بإتجاهين بشكل مباشر، يتيح إجراء حوار مع إحصائي المراجع باستخدام نافذة الدردشة أو الدردشة المباشرة أو المراسلة الفورية.

➤ إرسال صفحات الويب من إحصائي المراجع إلى المستفيد مباشرةً، بدلاً من قيامه بكتابة العناوين URL، فيما يطلق عليه دفع الصفحات page usking.

➤ التصفح المشترك Co-browsing، حيث يسمح هذا الأسلوب بعرض عملية تصفح صفحات الويب التي يقوم بها إحصائي المراجع على برنامج المتصفح الخاص بالمستفيد في الوقت نفسه، الأمر الذي يتيح للمستفيد إمكانية متابعة ما يقوم به المكتبي وكذلك عرضه لكيفية استخدام المصادر الإلكترونية.

➤ الاتصال الصوتي: ويتطلب استخدام الكمبيوتر مجهزا بمكبر للصوت، وميكروفون من قبل كل من إحصائي المراجع والمستفيد، ولا بد من أن تكون برامج تطبيقات المراجع الافتراضية المستخدمة تدعم هذه الخاصية.⁽¹⁾

خدمة الإحاطة الجارية:

❖ هي نظم لمراجعة الوثائق الحديثة من أجل إختيار مواد ومحتويات لهذا محتويات لها إتصال أو علاقة بإحتياجات شخص أو مجموعة، وتسجيل هذه المواد والمحتويات ثم ارسال مذكرات عنها الى الاشخاص أو المجموعات التي تهتم بهذا الموضوع.

❖ وسائل وطرق لمساعدته المستفيدين في الاستفادة من نوع او اخذ من هذه الخدمة.

❖ توزيع قوائم المقنتيات الحديثة والتي تعرف في بعض المكتبات بقوائم الاحاطة الجارية.

❖ البث الانتقائي للمعلومات.

(1) ربحي مصطفى، عليان. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص 209.

- ❖ تداول أو تمرير الدوريات على المستفيدين.
- ❖ العارض (عرض المطبوعات الحديثة نفسها، أو عرض غلافاتها).
- ❖ البيانات المرئية (بث المعلومات عبر قنوات الاتصال التلفزيونية والهاتفية).⁽¹⁾

وتشتمل متطلبات الاحاطة الجارية على العناصر التالية:

- الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الاحيان.
- إختيار المواد او المحتويات وذلك بمقارنتها بإحتياجات الافراد الذين تمسهم هذه الخدمة.
- إعلام هؤلاء الاشخاص بالمواد او المعلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة بإختصاصاتهم.⁽²⁾

خدمة البث الانتقائي للمعلومات

هي خدمة من هندسة المعلومات، وهي أكثر أساليب خدمات التوعية الجارية فعالية، تقوم على التجهيز الدوري للمعلومات الجديدة الواردة، وبحثها على أساس المظهر الموضوعي حيث يسلم المستفيد بإنتظام المعلومات الجارية، أو الحديثة المرتبطة بموضوعه المتخصص.

تهدف هذه الخدمة إلى إبقاء المستفيد متمشياً مع التطورات في حقل تخصصه وإهتماماته الموضوعية التي يحددها هو، ويعدل عليها بين الحين والآخر.

(1) محمد، محمد أمان. خدمات المعلومات: مع إشارة خاصة على الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ للنشر. 1985م. ص14-17.

(2) أمجد، الجوهري. متولي، النقيب. خدمات المعلومات في البيئة لرقمية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع. ص16.

تُجنب الباحث أو المستفيد ضياع الوقت والجهد المصروف على البحث والتنقيب في الأدب

المنشور بنفسه.(1)

مكونات الخدمة

تتكون من:

1-ملفات المستخدمين: تشمل معلومات كاملة عن المستخدمين من النظام مثل: الاسم، العنوان

الوظيفة وغيرهما، وجميع هذه المعلومات يتم تسجيلها وتحويلها إلى لغة التشفير في ملف المستخدمين وهذه المعلومات تكون على شكل مصطلحات مصغرة بلغة مرصد المعلومات أو قاعدة المعلومات.

2- ملف الوثائق: يحوي على معلومات بيبليوغرافية كاملة عن الوثائق الداخلة إلى النظام بالإضافة

إلى صفات أو مصطلحات تعكس موضوعات هذه الوثائق، وتستخدم في إسترجاعها.

3- المطابقة: يتم مطابقة المصطلحات في ملف الوثائق بمثلاتها في ملف المستخدمين لإنتقاء تلك

الوثائق التي تهم المستفيدة بعينه.

4- الإعلام: حيث ترسل المعلومات عن هذه الوثائق المستخدمين مطابقة لإحتياجاتهم وإهتماماتهم

إما بواسطة البريد العادي أو الهاتف أو البريد الإلكتروني.

5- تحديث الملفات: وذلك بالطلب من المستفيد تقييم الوثائق المستلمة، لكي يكون بالإمكان وصف

الإحتياجات بصورة أفضل عن طريق الإضافة أو التعديل.(2)

(1) عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقننات المكتبية. المرجع السابق. ص357-358

(2) ربحي، مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات المكتبية ومؤسسات المعلومات. ذ1. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع. 2017. ص307-308.

أساليب تقديم الخدمة

من أشكال تقديم الخدمة نذكر:

- إصدار نشرات سريعة متخصصة تحوي آثار المركز مقتنيات المركز الجديد.
- إعلام بمؤتمرات ولقاءات مستقبلية.
- عرض وثائق لمدة محدودة في مكان معروف.
- تبادل الوثائق نفسها وفق نظام تداول معين بين المستخدمين وبطريقة متعارف عليها.
- نقل المعلومات بالإستعانة برسائل الاتصال المختلفة منها الهاتف التليتكست، المراسلات البريدية.⁽¹⁾

خدمة التصوير والاستنساخ

تعد هذه الخدمة من الخدمات الضرورية التي تقدمها أغلب المكتبات ومراكز المعلومات إلى المستخدمين، وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة للبحوث أو المقالات أو الدراسات المنشورة، أو أجزاء معينة من كتب مطبوعة أو مخطوطة، وكان للتطورات التقنية السريعة في أجهزة التصوير والنسخ الأثر الكبير في إنتشار هذه الخدمة، حيث أدى ذلك إلى تطوير العديد من عمليات الاستنساخ المختلفة.

وغالبا ما تكون خدمة التصوير والاستنساخ مكملة لعملية الإعارة ويكون ذلك على نوعين وهما:

أ. التصوير والإستنساخ على الورق: بنفس الحجم أو الصغر وذلك حسب الحاجة.

ب. التصوير المصغر: ويكون إما على شكل ميكروفيلم أو ميكروفيش.

(1) ربحي، مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات المكتبية ومؤسسات المعلومات. المرجع السابق. ص310.

وهناك قواعد في المكتبات بالنسبة لهذه الخدمة وهي:

- عدم السماح بإستنساخ المجلدات الكاملة لأي مطبوع، إلا إذا كانت هناك موافقة من الجهة المسؤولة عن التأليف أو النشر، وأحيانا يكون الإستنساخ لصالح المكتبة نفسها للحاجة لتوفير نسخة من المطبوع لا يمكن الحصول عليه.
- مراعاة قانون حقوق الطبع.
- لا يجوز إستنساخ مقال معين للباحث الواحد أكثر من مرة.
- أحيانا يلزم المستفيد بدفع رسوم خاص.⁽¹⁾

خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت

هي خدمات حديثة ظهرت النتيجة آلية لتطبيق الإنترنت في مختلف المجالات، وهي مواقع تحتوي تحتوي عادة على الموقع الجغرافي للمكتبة، مواقيت العمل، طاقم المكتبة، (الاسم واللقب، الوظيفة الصورة الشخصية)، تقديم رصيد المكتبة والمنتجات التوثيقية وطريقه الوصول إليها، كما تحتوي على مساحة إعلامية تهم المستفيد.

أهم الفوائد المترتبة على تقديم خدمات المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت في

النقاط التالية:

- إختزال المسافات وإلغاء الحواجز المكانية والزمانية وبالتالي الحفاظ على الوقت المستفيد.
- تأكيد اللزام المكتبة أو مركز المعلومات تجاه المستفيد في تقديم خدمات معلومات متميزة

ترقى إلى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة.

(1) سيد، محمد راشد. علم المعلومات والمكتبات. ط1. عمان: دار الجتادرية للنشر والتوزيع. 2016. ص 69-70.

- الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات.
- تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة شكلاً ومضموناً.
- ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل، والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات والمعلومات خاصة بإستخدام أدوات الويب الاجتماعية والمدونات.⁽¹⁾

خدمة البحث بالاتصال المباشر

هي عبارة عن نظام لإسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق إستخدام الحواسيب أو المحطات الطرفية " Terminals " والمحولات "Modem"، إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين وإسترجاع قواعد المعلومات "Databases" المقروءة آلياً، وعلى هذا الأساس فإن مصطلح البحث بالاتصال المباشر يستخدم للإشارة إلى الإجراءات والعمليات التي تستخدم فيها المحطة الطرفية والحاسب للتفاعل والتحاور مع قواعد المعلومات في محاولة لتلبية الحاجات إلى المعلومات المطلوبة.⁽²⁾

مزايا البحث بالاتصال المباشر

هناك عدد من المزايا والمردودات التي تشجع المكتبات ومراكز المعلومات في استخدام تقنية البحث بالاتصال المباشر واستثمار لنتائجها وهذه المزايا ننجزها بالآتي:

(1) عبد القادر، كداوة. تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجاً. الجزائر: جامعة الجلفة. ص 154-155.

(2) عامر إبراهيم، قنديلجي، عليان مصطفى، ربحي وآخرون. مصادر المعلومات في عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت. ط1. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. 1421هـ. ص254.

❖ الوصول الفوري والمباشر إلى كميات كبيرة، وكذلك متنوعة الموضوعات من المعلومات فهناك مئات الملايين من القيود والتسجيلات التي تعكس ما هو متوفر في مئات القواعد من المعلومات، وكمثال على ذلك مؤسسة دايوك "Dialog" وتشمل قواعدها التي بلغت حوالي (300) قاعدة على أكثر من (150 مليون) قيد أو تسجيله.

❖ طريقة مرنة وفعالة في الوصول إلى المعلومات بسبب نقاط الوصول المتعددة إلى القيود فيستطيع الباحث استخدام رؤوس الموضوعات أو الكلمات المفتاحية "Key Words" مثلا، وكذلك العنوان والكاتب والناشر وما شابه ذلك.

❖ الإقتصاد في أوقات البحث والتحري المطلوبين عن المعلومات، حيث تشمل فترة البحث بالاتصال المباشر من (5-15%) فقط من الوقت المطلوب لبحث بالطرق التقليدية في الوسائل والأوعية المطبوعة.

❖ تحديث سريع للمعلومات، وإضافات مستوردة لما يستجد من معلومات أولا بأول وبأسرع من الطرق التقليدية، وعلى هذا الأساس فإن متابعة النتائج الفكري عن الموضوعي تكون أفضل.⁽¹⁾

❖ التقليل من الجهد المبذول في الأعمال الكتابية والروتينية المتبعة في تسجيل المعلومات المطلوبة بالطرق التقليدية، فهناك مخرجات ورقية وطبع تلقائي للمعلومات مع إمكانية في طلب نسخة من النص الكامل والوثيقة الأصلية.

❖ هناك عدد من قواعد المعلومات غير متوفرة بشكل مطبوع تقليدي، ولا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق البحث بالاتصال المباشر.

(1) عامر، قنديلجي. البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات. ط1. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. 1999. ص271.

❖ كنتيجة للوصول الفوري والمتنوع والكبير للمعلومات، فإن البحث بالاتصال المباشر سيساعد في التكامل والتنسيق في البحوث العلمية والرسائل الجامعية، ويمنع الازدواجية والتكرار غير المبرر.

❖ يساعد البحث بالاتصال المباشر في إنشاء شبكة وطنية أو إقليمية للمعلومات وتظاهر وطني تعاوني للمعلومات.

❖ تسهيل عملية تبادل الوثائق والمطبوعات وتشجيعها، نظراً لحاجة الباحثين إلى مثل تلك الوثائق التي تظهر قيودها ومعلوماتها البيبليوغرافية من خلال البحث بالاتصال المباشر.⁽¹⁾

خدمات البحث بالاتصال المباشر

يمكن حصر خدمات البحث الآلي المباشر للباحثين على المجالات التالية:

❖ الإجابة على الاستفسارات وتزويد المستخدمين بما يحتاجونه من حقائق وأرقام ومعلومات من قواعد ومعلومات تشمل على إحصائيات وأدلة واسماء وعناوين وحقائق تغني الباحث والمستفيد وتلبي طلبه عن إستفساراته.

❖ الإحاطة إلى مصادر المعلومات وذلك بإستخدام مصادر المعلومات البيبليوغرافية التي تزود الباحث بمعلومات تؤشر له المقالات والكتب وأوعية المعلومات الأخرى التي أوجد فيها المعلومات التي يحتاجها، وغالبا ما تزود هذه القواعد بخلاصة (المستخلص) عن تلك المقالات والمواد، ويعتبر هذا النوع من خدمات المعلومات الخطوة الأولى في البحث، تليها خطوة التحري عن المقالات والمواد وإستخدامها، وهذا النوع من الخدمة أي الإحالة إلى مصادر المعلومات يوفر جهداً ووقتاً كبيرين في حصر وتحديد إحتياجات الباحث من المقالات والموضوعات والمواد.

(1) عامر، قديليجي. البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات. المرجع نفسه. ص272.

❖ خدمات إضافية أخرى من الجهات المجهزة لنظام البحث بالإتصال المباشر مثل إستخدام نظام البريد الإلكتروني، والتراسل إلكترونياً مع المكتبات والمراكز الأخرى، وكذلك طلب الوثائق آلياً منها.⁽¹⁾

من الجدير بالذكر أن هناك عدد من قواعد المعلومات التي تشكل على النصوص الكاملة (Full- Text) للمقالات والمعلومات المطلوبة للباحث، وهنا يستطيع الباحث الرجوع الى تلك المقالات والمواد مباشرة بعد حصوله على البيانات البيولوجرافية، وبنفس الطريقة اي البحث بالاتصال المباشر.

❖ الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات تزود الجهات المعنية، أو الاشخاص المعنية أولاً بأول بكل ما يصدر حديثاً في مجال عملهم وإهتماماتهم، حيث يتم تخزين تعليمات وإستراتيجيات بحث في نظام البحث بالاتصال المباشر نفسه، ومن ثم تحري مقارنة ومطابقة بين تلك الإستراتيجيات وبين الإضافات والتحديثات الواردة إلى النظام، وبين قواعد معلوماتية وإسترجاعها إلى الجهات المعنية والأشخاص المعنيين كل حسب إختصاصه وإهتماماته المثبتة في إستراتيجية البحث.

❖ خدمات بناء ملفات (Files) وتخزينها، وإنشاء قواعد معلومات داخلية خاصة بالمكتبة، إذ أنه يمكن للحاسوب المايكروبي بطاقته التخزينية الإضافية من إستيعاب قواعد فهارس المكتبة نفسها أو قائمة الدوريات أو ما شابه ذلك.⁽²⁾

(1) عامر إبراهيم، قنديلجي، عليان مصطفى، ربحي وآخرون. مصادر المعلومات في عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت. المرجع السابق. ص257.

(2) عامر إبراهيم، قنديلجي، عليان مصطفى، ربحي وآخرون. مصادر المعلومات. المرجع السابق. ص258.

خطوات تنفيذ البحث بالاتصال المباشر

هناك عدد من الخطوات الواجب إتباعها وتنفيذها في عملية الإتصال المباشر، من الممكن تحديدها كالآتي:

1- بداية البحث: يبدأ البحث بعد تحديد أغراضه وأهداف البحث أولاً، والمعرفة الكافية والفهم المطلوب لحاجة المستفيد إلى المعلومات من حيث من حيث الكمية منها ومن النوعية المحددة.

2- إختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المطلوبة للبحث، ويتم إختيار قواعد المعلومات المطلوبة للبحث ويتم إختيار قواعد المعلومات بأسس عدة أهمها:

أ- مجال التخصص: أي الموضوع المطلوب تغطيته.

ب- نوع القاعدة التي يحتاجها المستفيد، فهناك قواعد بيليوغرافية مجردة، وأخرى بيليوغرافية تشمل على مستخلصات، كما وأن هنالك قواعد وحقائق وأرقام وأدلة وقواعد نصوص كاملة وما شابه ذلك اللغة.

ج- اللغة: أي لغة الإسترجاع بالإنجليزية أو غيرها.

د- التغطية الجغرافية والزمانية للقاعدة.⁽¹⁾

3- تحديد وإختيار المفاهيم والمصطلحات والوصفات المناسبة للبحث وعلاقات تلك المفاهيم المتداخلة.

4- إستخدام المصطلحات والمواصفات بضوء إستراتيجية البحث المطلوب، وإستخدام المطلوب وإستخدام المنطق البوليني (Boolean logic)، والذي يربط بالمصطلحات أو يبعدها عن بعضها بعبارات ثلاثة متعارف عليها هي: (And)، (Not)، أو (Or).

(1) عامر، قنديلجي. البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات. المرجع السابق. ص274.

كذلك فاني الباحث يقوم بتحديد الحقول (Fields) والقيود (Records) واللجوء إلى لغة التعامل مع الحاسب.

5- ظهور نتائج البحث والمخرجات.

6- تقييم المعلومات المسترجعة بضوء الإستراتيجية المطبقة، فإذا كانت المعلومات المسترجعة كافيها ووافية بالغرض فإن ذلك غالباً ما يكون معناه أن إستراتيجية البحث، وما يتبع ذلك من خطوات هي سليمة وموفقة وذات مردودات جيدة.

7- هل هناك تعديلات أخرى مطلوبة بغرض الحصول على نتائج إضافية؟

8- هل يحتاج الباحث إلى اللجوء إلى قواعد معلومات أخرى؟

فإذا كان الجواب نعم بالنسبة إلى هاتين النقطتين، فإنه على الباحث أن يرجع إلى الخطوة الثالثة من البحث بالنسبة (8)، ويقوم بإختيار المصطلحات ووصفات بديلة، أو يعود إلى الخطوة الثانية بالنسبة للفقرة (9)، ويقوم بإختيار قاعدة معلومات أخرى مناسبة، ثم يستمر بالخطوات اللاحقة.⁽¹⁾

خدمة التكشيف الآلي

يقصد بالتكشيف الآلي إختبار الحاسب للمداخل المحررة والمعدة يدوياً من قبل المكشفين، ويمكن أن يقوم التكشيف الآلي والموضوعي الكامل به، ورفعاً في إنتاج كشافات الكتب والدوريات، والتكشيف

(1) عامر، قنديلجي. البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات. المرجع السابق. ص275.

الآلي يعتمد على وجود المادة المكشوفة مختزنة على وسائط مقروءة آلياً، حيث يستخدم الحاسب الآلي لتبويب وصياغة وتحديث وتجميع وطباعة الكشافات.⁽¹⁾

طرق التكشيف الآلي

هناك عدة طرق للتكثيف الآلي هي:

1- التحليل الإحصائي: وتقوم فكرة منهج التكشيف هذه على فرض أنه كلما كثر عدد مرات استخدام كلمات معينة في الوثيقة، فإنها تشير إلى محتويات الوثيقة ومواضيعها، وعلى أساس هذه الفرضية فإن الحاسب الآلي يتولى سرد جميع الكلمات في الوثيقة وتجميعها ثم ترتيبها هجائياً وحساب عدد مرات ورودها في الوثيقة مع استبعاد الحروف والمفردات عديمة الدلالة التي تم إختيارها مسبقاً، فعدد الكلمات هو الأساس في منهج التكشيف وفي تطبيقات الحاسب الآلي.

وهناك نقاط عدة تحدد استخدام الأسلوب الإحصائي في إختيار المصطلحات وهي:

- وزن مواقع الكلمات مثل كلمة تقع في عنوان الوثيقة، فإنها تعطي وزناً أعلى من الكلمة التي تظهر في نص المقال أو الوثيقة.
- وزن التكرار النسبي ويعتمد على العلاقة بين عدد مرات استخدام الكلمة في الوثيقة التي تم تكشيفها، وبين عدد مرات استخدام الكلمة نفسها في عينة من وثائق أخرى.
- استخدام مقاطع الأسماء، فقد تستخدم الأسماء والصفات في التكشيف كمصطلحات.
- استخدام المكائر.

(1) غالب، عوض، النوايسه. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2000. ص204.

- استخدام عوامل الارتباط الإحصائية.(1)

2- تحليل التراكيب والدلالات اللغوية: وهذه الطريقة تحدد الدلالات اللغوية التي تساعد في معرفة العلاقات بين الكلمات والمفاهيم، وطبعاً مثل هذه البحوث والدراسات تعتمد على التعاون المشترك بين علماء اللغات وعلماء المعلومات، وكان نتيجة هذا التعاون ظهور بعض التطبيقات مثل:

- كشف كلمات مفردة مجردة من الزوائد.
- إنشاء قواميس ومكانز مرجعية للإعتماد عليها في إختيار المصطلحات.
- محاولة التنبى أساليب وأنظمة تصنيف أخرى تهدف إلى تجميع الكلمات حسب علاقتها الموضوعية.(2)


خلاصة الفصل الرابع:

من خلال ما سبق التطرق إليه في هذا الفصل نستنتج أن:

المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات عامة ومؤسسات التوثيق والمعلومات، خاصة تأثرت بالعصر الحالي المعروف بعصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بحكم مكانتها الأساسية والفعالة في المجتمع العلمي والجامعة ككل، حيث باتت اليوم تقدم كل ما لديها في وسط بيئة رقمية إلكترونية تعرف بها وجعلت من مختلف خدماتها ما يدخل في إستخدامها بتكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة، وعليه أصبحت المكتبة الجامعية لزاماً عليها التتبع مع هذا التطور لتحسين خدماتها وتقديم ما هو أفضل المستفيدين ويتمشى مع مختلف احتياجاته الحديثة.

(1) غالب، عوض، النوايسه. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص 204-205.

(2) غالب، عوض، النوايسه. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع نفسه. ص 205.



الفصل الخامس

الجانب الميداني

للدراصة



الجانب الميداني للدراسة

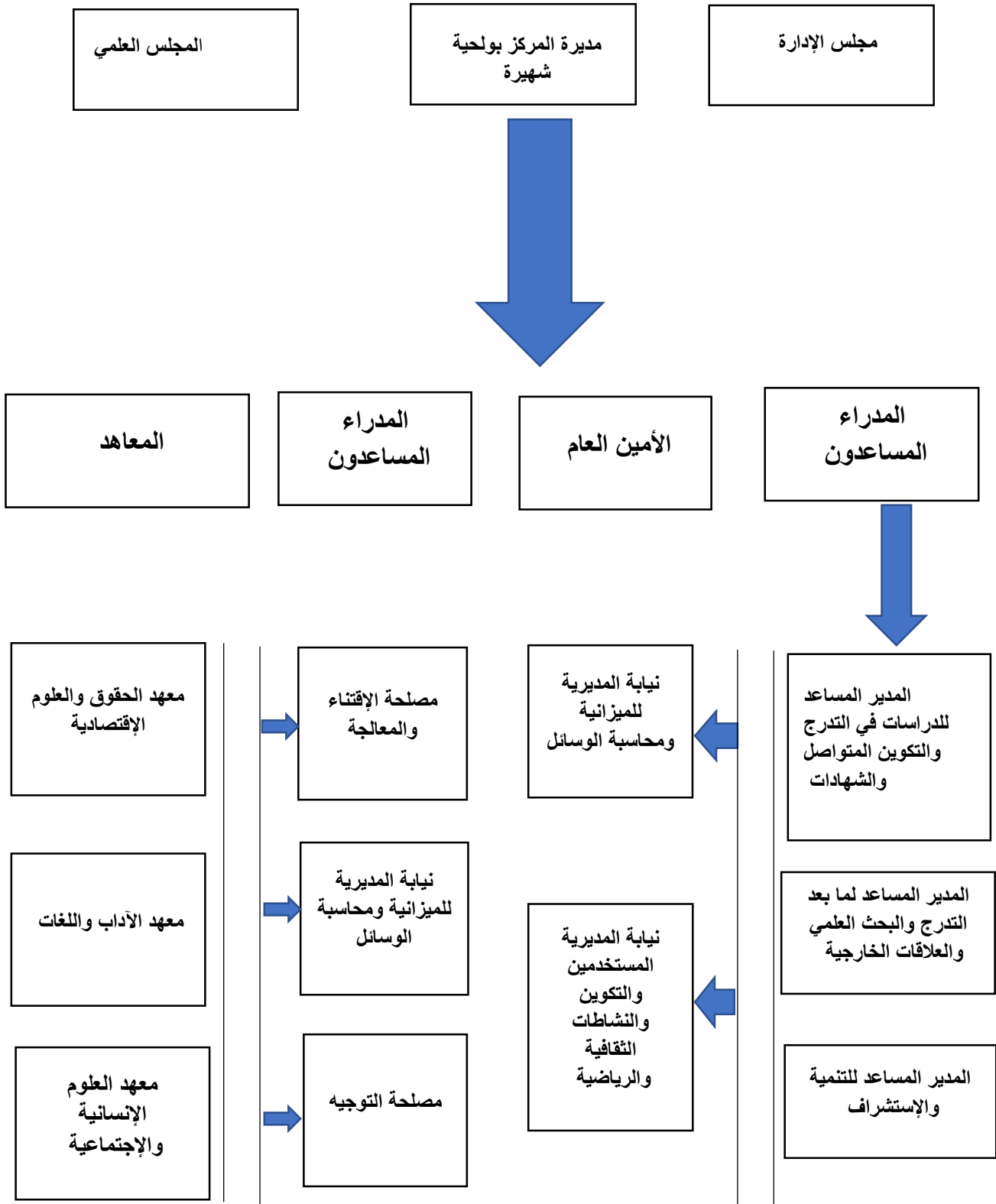
التعريف بالمركز الجامعي سي الحواس -بريكة-

لقد تم إنشاء المركز الجامعي سي الحواس -بريكة- وترقيته بعد أن كان ملحقة تابعة لجامعة باتنة 01، حيث أنه وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 146/16 المؤرخ في 23 ماي 2016م المتضمن إنشاء المركز الجامعي بريكة، وأصبح يؤدي مهامه بصفة مستقلة.

تُدير المركز الجامعي -بريكة- المديرية "بولحية شهيرة"

ومن بين مهام المركز الجامعي ما يلي:

- تكوين إطارات ضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين عن طريق البحث، وفي سبيل البحث.
- المشاركة في التكوين المتواصل.
- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- المساهمة في ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.



الشكل 02: مخطط توضيحي لهيكل تنظيمي للمركز الجامعي سي الجواس -بريكة-

التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريكّة:

تأسست المكتبة المركزية لجامعة سي الحواس بريكّة سنة 2012م، مع تأسيس المركز الجامعي وهي الآن في مبنى بسيط تنتظر إكمال المشروع، حيث يتكون مبناها من طابق أرضي يضم مصلحة التوجيه والإرشاد وقاعة خاصة بالإعلام الآلي، وطاولات تحوي مجموعة من الأجهزة والحواسيب والفهارس التعليمية، وقاعة تدريس لتعليم مكثف اللغات.

أما الطابق الأول فيحتوي على مصلحة إعارة الكتب ومصلحة الرسائل الجامعية، وأيضا مصلحة الإقتناء والمعالجة ومكتب مدير المكتبة المركزية.

أما الطابق الثاني فيضم قاعة مطالعة خاصة بالطلاب بقدرة إستيعابية تُقدر بأكثر من 200 مقعد، والطابق الثالث فيضم مديرية الدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات والأرشيف.

مصالح المكتبة:

❖ **مصلحة الإدارة:** يقع مسؤول المكتبة في الطابق الأول، يقوم بالإشراف على تسيير مختلف المصالح الفنية بالمكتبة.

❖ **مصلحة التوثيق:** تعتبر من المصالح الأساسية في المكتبة، يتم من خلالها معالجة مصادر المعلومات الواردة إلى المكتبة، وذلك بفرزها وتسجيلها في السجل.

❖ **مصلحة الإعارة:** مصلحة خاصة بإعارة المواد للمستخدمين والباحثين، تتقدم إلى قسمين:

➤ مصلحة الكتب.

➤ مصلحة الرسائل.

❖ **مصلحة الإقتناء والمعالجة:** يتم فيها إستلام المقتنيات من الكتب ومراقبة تطابقها مع القوائم

ثم تصنيفها وإعطائها رقمها الإستدلالي، وإدخال عناوينها لقائمة البيانات.

النظام الداخلي للمكتبة المركزية

يبدأ عمل المكتبة من الساعة الثامنة صباحاً إلى الساعة الثالثة ونصف زوالاً يومياً، عدداً الجمعة والسبت.

تلتزم المكتبة الطالب والمستفيد بصفة عامة بمجموعة من القوانين منها:

- عدم الأكل والشرب داخل المكتبة.
- عدم رفع الصوت وإزعاج الآخرين.
- عدم تغيير وضع الكراسي والطاولات.

برنامج الإعارة الخاص بالمكتبة

الأيام	الفترة الصباحية	الفترة المسائية
الأحد	إعارة لجميع الفروع	
الاثنين	علوم إنسانية + إجتماعية + حقوق	إنجليزية + فرنسية + إقتصاد
الثلاثاء	إقتصاد + أدب	حقوق
الأربعاء	إنجليزية + فرنسية + أدب	علوم إنسانية + علوم إجتماعية
الخميس	إسترجاع لجميع الفروع	

الجدول 01: يوضح برنامج الإعارة الخاص بالمكتبة

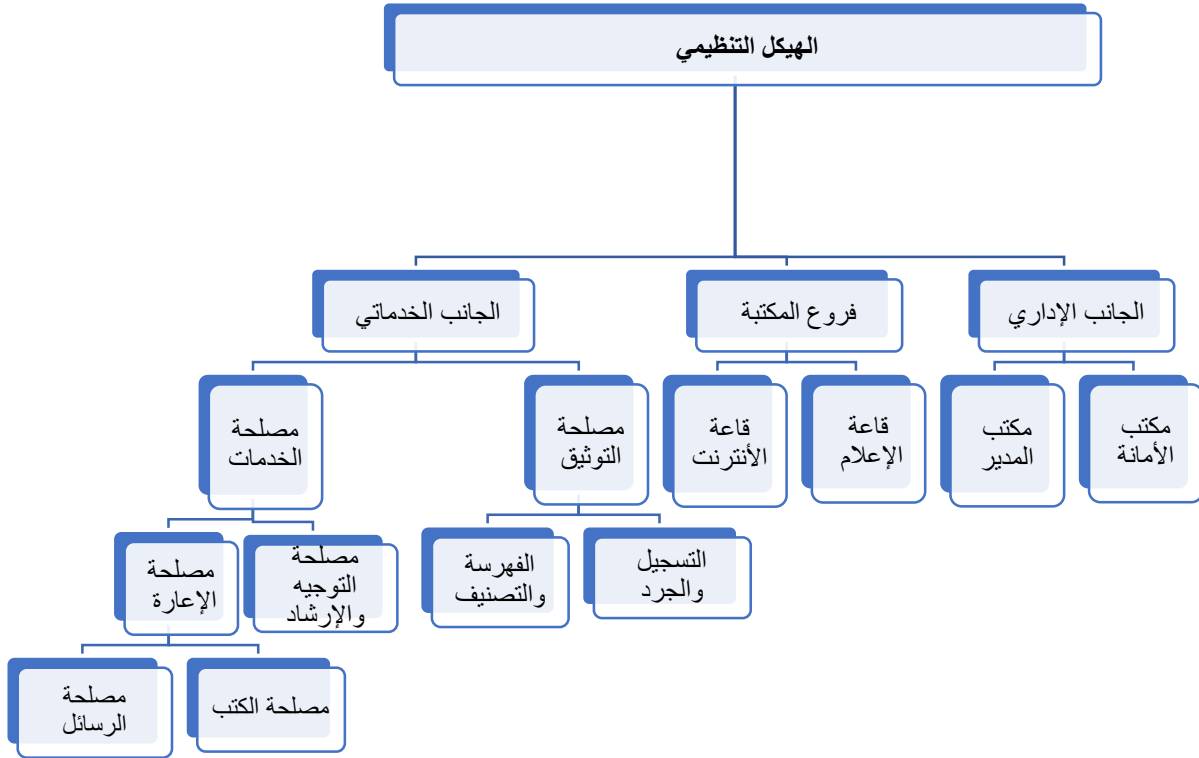
ملاحظة: يتوجب على كل طالب الإلتزام ببرنامج المكتبة كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبم

إرجاع الكتاب في اليوم المبرمج فيه للشعبة.

الرصيد الوثائقي للمكتبة

النوع	باللغة العربية	باللغة الأجنبية
كتب	عدد 5519 عنوان مقسمة على عدة تخصصات الموجودة على مستوى المركز. يتراوح عدد نسخها لكل عنوان من 01 إلى 10 نسخ.	عدد 1462 عنوان مقسمة على المستوى التخصصات الموجودة في المركز. يتراوح عدد نسخها من 01 إلى 05 نسخ
رسائل جامعية	عدد 1587 عنوان عدد نسخها من 01 إلى 02 نسخة	عدد 271 عنوان عدد نسخها من 01 نسخة إلى 02 نسخة.

الجدول 02: يوضح الرصيد الوثائقي للمكتبة



الشكل 03: هيكل تنظيمي لمكتبة المركز الجامعي سي الحواس -بريكة-

تحليل نتائج الدراسة:

تم إجراء المقابلة مع موظفي المكتبة المركزية بجامعة سي الحواس -بريكة- يوم الأربعاء 02

جوان 2022م على الساعة التاسعة ونص صباحاً (9:30).

تتكون هذه المقابلة من أربعة محاول وذلك على النحو التالي:

❖ المحور الأول: يضم البيانات الشخصية للموظفين (من الجنس، الشهادة، الرتبة المهنية

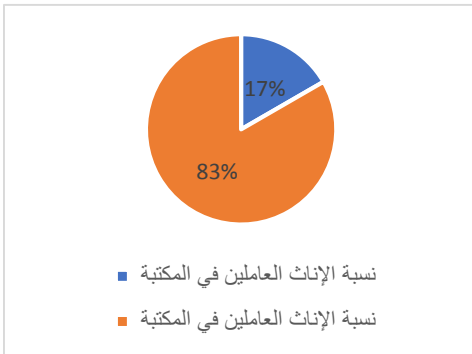
الوظيفة).

- ❖ المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبة (تتضمن أربعة أسئلة).
- ❖ المحور الثالث: وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبة (تتضمن أربعة أسئلة).
- ❖ المحور الرابع: الخدمات المكتبية في المكتبة في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتضمن

سنة أسئلة.

1- المحور الأول: البيانات الشخصية للمكتبيين

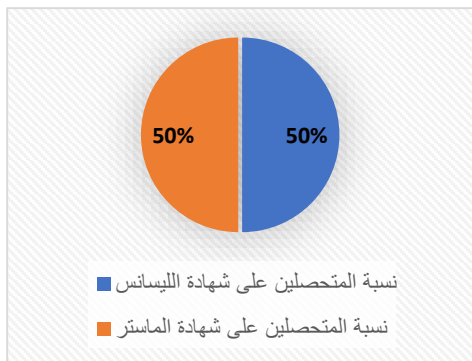
البيانات الشخصية للمكتبيين المستجوبين:



النسبة	التكرار	الجنس
16.66%	01	ذكر
83.33%	05	أنثى
100%	06	المجموع

الجدول 03: العينة حسب الجنسين

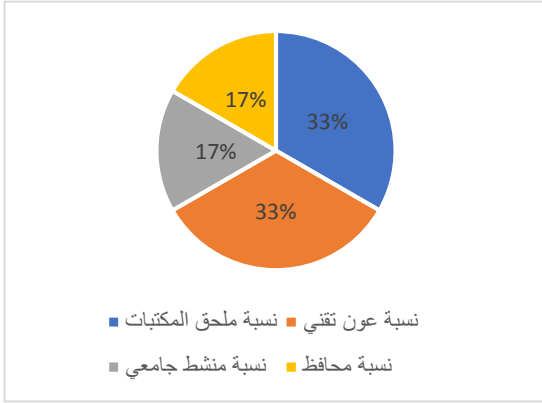
يمثل الجدول نسبة الموظفين الأساسيين بالمكتبة من الذكور والإناث بمكتبة جامعة سي الحواس - بركة-، حيث نجد نسبة الإناث تمثل أعلى نسبة متمثلة في 83.33% مقارنة بنسبة الذكور التي قدرت بـ 16.66%، وهذا راجع إلى أن الإناث تهتم أكثر بالخدمة الإدارية.



النسبة	التكرار	الشهادة
50%	03	ليسانس
50%	03	ماستر
00%	00	الدكتوراه
100%	06	المجموع

الجدول 04: يوضح الشهادة الجامعية للموظفين

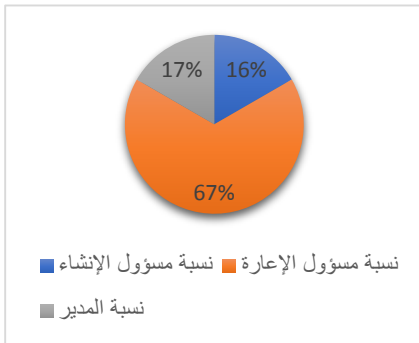
يمثل الجدول نسبة الشهادة الجامعية للموظفين، حيث تساوى في النسب كل من شهادة الليسانس والماستر المقدرة بـ 50% لكلتا الحالتين، في حين لن تسجل أي نسبة لشهادة الدكتوراه، وهذا راجع إلى توفر شهادة الليسانس والماستر بكثرة.



الرتبة المهنية	التكرار	النسبة
ملحق المكتبات	02	33.33%
عون تقني	02	33.33%
منشط جامعي	01	16.66%
محافظ	01	16.66%
المجموع	06	100%

الجدول 05: يوضح العاملون بالمكتبة المركزية

يمثل الجدول نسبة العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة سي الحواس -بريكة-، حيث نجد تساوي بين مهنتي ملحق مكتبات وعون تقني بنسبة 33.33%، وتساوي أيضا بين مهنتي منشط جامعي ومحافظ بنسبة قدرت بـ 16.66%.



الوظيفة	التكرار	النسبة
مسؤول الإنشاء	01	16.66%
مسؤول الإعارة	04	66.66%
المدير	01	16.66%
المجموع	06	100%

الجدول 06: يوضح نسبة الوظيفة لكل العاملين بالمكتبة

يمثل الجدول نسبة الوظيفة للعاملين بالمكتبة المركزية، حيث نجد أعلى نسبة لوظيفة مسؤول إعارة مقدرة بـ 66.66%، في حين نجد تطابق في وظيفتي مسؤول الإنشاء والمدير بنسبة 16.66%.

2- المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة

س01: هل تحرص المكتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز خدماتها؟

ج01: نعم تحرص المكتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من أجل مواكبة التكنولوجيا وتسهيل عمل المكتبة.

س02: هل يوجد عدد كافي من الموظفين المؤهلين لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة؟

ج02: لا يوجد عدد كافي من الموظفين المؤهلين لإستخدام التكنولوجيا، وهذا لضعف وجود التكنولوجيا في المكتبة.

س03: ما هي أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبقة في المكتبة؟

ج03: أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المطبقة في المكتبة

- حواسيب.
- شبكة الأنترنت.

س04: هل تعتمد المكتبة على التكنولوجيا في المراسلات الإدارية؟

ج04: نعم تعتمد المكتبة على التكنولوجيا في المراسلات الإدارية، والمتمثلة في البريد الإلكتروني.

المحور الثالث: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة

س01: هل يتوفر عدد كافي من البرمجيات في المكتبة؟

ج01: تتوفر البرمجيات في المكتبة بنسبة قليلة مثل برمجية السنجاب مثلاً

س2: هل تمتلك المكتبة على موقع إلكتروني خاص بها؟

ج02: لا تمتلك المكتبة على موقع إلكتروني خاص بها، ولكنه في طور الإنجاز بنسبة 90% وتعمل على توفيره في أقرب الآجال.

س03: هل تعتبر المكتبة الأنترنت أمر ضروري لممارسة نشاطها؟

ج03: نعم تعتبر المكتبة الأنترنت أمر ضروري لممارسة نشاطها، وهذا لتسهيل العمل، وكما أن مختلف الأعمال مرتبطة بشكل كبير بالأنترنت.

س04: ماهي أهم الصعوبات التي تعرقل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبة؟

ج04: أهم الصعوبات ما يلي:

- قلة المورد المالية.
- قلة الموارد البشرية المؤهلة.
- قلة البرمجيات المستخدمة.

المحور الرابع: الخدمات المكتبية في المكتبة في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال

س01: هل يتم تقديم الوثائق المكتبية في أشكال إلكترونية حديثة؟

ج01: لا يتم تقديم الوثائق المكتبية في أشكال تكنولوجية حديثة، حيث أن المستفيد يعتمد بشكل كبير بالوثائق الورقية.

س02: ما هي أنواع الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبة؟

ج02: أنواع الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبة ما يلي:

• الإعارة.

• البحث في الفهرس الورقي.

• توفير قاعة مطالعة.

س03: هل تقدم المكتبة خدماتها في شكل إلكتروني رقمي؟

ج03: نعم تقدم المكتبة خدمات إلكترونية لكن بنسبة قليلة، منها البحث بالفهرس المتاح على الخط

المباشر وشبكة الأترنت.

س04: ما هي الأسباب الحقيقية لعدم تقديم الخدمات الإلكترونية؟

ج04: من بين أهم الأسباب نذكر:

• قلة الإمكانيات المالية.

• قلة الإمكانيات البشرية المؤهلة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

س05: ماذا تفضل في تقديم الخدمة المكتبية؟

ج05: نفضل في تقديم الخدمة إلكترونيا وورقيا حسب ميول الطالب ورغباته.

س06: في رأيك هل تعتبر توفر الخدمات الإلكترونية أمر ضروري؟ ولماذا؟

ج06: نعم أكيد يعتبر تقديم الخدمات الإلكترونية أمر ضروري، لأنها تسهل العمل وتوفر وقت وجهد

لمساعدة المستفيد وتلبية إحتياجاته.

تحليل المحور الثاني:

تناولنا في المحور الثاني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة، حيث تحرص الأخيرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز خدماتها ومواكبة التكنولوجيا، ومحاولة الرقي إلى المكتبات الأخرى من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية كالحواسيب وشبكة الأنترنت، كما تعتمد على البريد الإلكتروني المهني في مختلف مراسلاتها الإدارية، إلا أنها تفتقر لعدد كبير من الموظفين المؤهلين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تحليل المحور الثالث:

جاء المحور الثالث بعنوان وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبة، أن المكتبة توفر عد قليل جدا من لبرمجيات مثل برمجية السنجاب، وموقعها الإلكتروني في طور الإنجاز بنسبة 90% تقريبا، كما تركز الأنترنت في مختلف أعمالها الإدارية وتعتبرها أم ضروري لممارسة العمل المكتبي، إلا أنها تواجه العديد من الصعوبات التي تعرقل تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من بينها قلة الموارد المالية والإفتقار للمؤهل البشري وقلة المعلومات.

تحليل المحور الرابع:

تناول المحور الرابع المعنون بخدمات المكتبي في المكتبة في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأن المكتبة لا تقدم مجموعاتها ووثائقها في شكل إلكتروني حديث، حيث تركز بشكل كبير على الخدمات التقليدية المتمثلة ف الإعارة الداخلية، والبحث في الفهرس الورقي وغيرها من الخدمات كما تعتمد على الخدمات الإلكترونية لكن بنسبة ضئيلة كالبحت بالفهرس المتاح على الخط المباشر وهذا بسبب قلة الإمكانيات المادية المساعدة على ذلك، وإتفق جميع المكتبيين المستجوبين أن تقديم

الخدمة الإلكترونية أمر ضروري ولا يمكن الإستغناء عنه، حيث تساهم في توفير الجهد والوقت لديهم، ومواكبة التطور التكنولوجي، كما تساهم في تلبية إحتياجات المستفيد بصورة مثالية في وقت وجيز.

النتائج العامة للدراسة

من خلال دراستنا التي قمنا بها في المكتبة المركزية لجامعة سي الحواس -بريكة- استنتجنا النتائج التالية:

- ❖ لوحظ أن المكتبة تحاول تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- ❖ تحتاج المكتبة إلى موارد بشرية مؤهلة متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- ❖ تحتاج المكتبة إلى الدعم المادي والمالي م المؤسسة الذي تفتقر إليه بكثرة.
- ❖ تبيّن أن هناك نقص في الوسائل التكنولوجية كجهاز التصوير والعرض مثلا، والبرمجيات.
- ❖ تمتلك المكتبة بريد إلكتروني مهني يساعدها على الإتصال وإرسال الرسائل الإدارية.
- ❖ تحاول المكتبة توفير موقع إلكتروني خاص بها، وهي تعمل عليه لفتحه وتوفيره للمستفيد في أقرب وقت.

❖ تسعى المكتبة لتوفير شبكة الأنترنت لمستفيديها، وتقوم بالأعمال الضرورية لذلك في الوقت الراهن.

- ❖ لا تمتلك المكتبة وثائق وأوعية في شكل إلكتروني رقمي.
- ❖ تعتمد المكتبة وبشكل كبير على الخدمات التقليدية للتعامل مع المستفيد.
- ❖ تفتقر المكتبة إلى الخدمة الإلكترونية، حيث أصبحت تمثل أهم تطور تكنولوجي في المكتبات.

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى:

تعمل المكتبة المركزية لجامعة سي الحواس -بريكة- على مسايرة التكنولوجيا من خلال الإعتماد على مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

هذه الفرضية غير محققة وذلك أن المكتبة تعمل على مواكبة التطور التكنولوجي الحاص من أجل تطوير خدماتها المكتبية وتوفير إحتياجات لمستفيدين في وقت وجيز وبأقل جده، لأنها تفتقر لنسبة كبيرة لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر عنصر هام لمواكبة التكنولوجيا.

الفرضية الثانية:

معظم الموظفين في المكتبة يعتمدون على الخدمات التقليدية نظراً لعجز المكتبة على توفير التكنولوجيا الحديثة.

هذه الفرضية محققة، حيث أن مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة تكون في شكل تقليدي يتماشى مع مهاراتهم وخبراتهم العلمية في المجال، كما تواجه العديد من الصعوبات والعراقيل التي جعلتها لا تطبق التكنولوجيا في تقديم الخدمة، لعل أهمها قلة توفير الموارد المادية والمالية المساعدة في ذلك، والإفتقار للعنصر البشري المؤهل لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرضية الثالثة:

من بين الأسباب الحقيقية التي جعلت المكتبة تعاني من العجز الإلكتروني في تقديم خدماتها قلة الإمكانيات المادية والمالية.

هذه الفرضية محققة، حيث تعتبر هذه الأسباب المعرقل الرئيسي لعدم مواكبة المكتبة للتكنولوجيا، وهذا ربما راجع أن المكتبة لا تتلقى التحضير المالي من المؤسسة أو الجامعة بشكل كبير نظراً إلى أنها أول مرجع يحتاجه الطالب لإنجاز بحوثه العلمية والأكاديمية.

الإقتراحات:

بناءً على النتائج المتوصل إليها من الدراسة يمكن وضع مجموعة من الإقتراحات التي يمكن إيجازها في:

- ❖ تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العمل المكتبي.
- ❖ محاولة إنشاء دوريات تدريسية تساعد العاملين في المكتبة من تطوير مهاراتهم وخبراتهم وخاصة المتعلقة بالجانب التكنولوجي.
- ❖ محاولة التركيز أكثر على الجانب التكنولوجي لمواكبة التطور الحاصل في المكتبات الجامعية الأخرى.
- ❖ تزويد المكتبة بوسائل التكنولوجيا المعلومات والإتصال اللازمة بعدد كبير ينفي العجز الإلكتروني.
- ❖ محاولة توفير العنصر البشري المؤهل لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وبعدها كبير.
- ❖ تنمية المكتبة بمصادر معلومات وفق التطور الحاصل في جميع التخصصات.
- ❖ محاولة الإسراع في إنجاز الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة، وذلك للتسهيل على المستفيد للوصول إلى المعلومة وفي وقت وجهد أقل.
- ❖ محاولة إدماج تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالخدمة المكتبية لتصبح خدمة إلكترونية تساهم في تسهيل العمل.

- ❖ ضرورة توفير مستلزمات ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبة.
- ❖ ضرورة توفير شبكة الأنترنت بجودة عالية.
- ❖ العمل على الإنسجام بين الخدمة التقليدية والإلكترونية من أجل تسهيل العمل.
- ❖ محاولة النظر إلى الصعوبات والعراقيل التي تواجه تسيير المكتبة والعمل علي وضع حلول

لها.



الخطاطفة



أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل عنصراً أساسياً وهاماً في المكتبات الجامعية، وخاصة في مجال تقديم الخدمة، لتصبح خدمة إلكترونية ذات طابع تكنولوجي متطور يساعدها في إنجاز مهامها في وقت وجيز، وكما تسمح لها في تلبية إحتياجات المستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين في مختلف المستويات بجهد ووقت أقل، ومالها من خصائص جعلتها تتكيف مع الوقت الراهن ومواجهة التغيرات الهائلة في ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لدرجة أن نجاحها وفشلها يتوقف على درجة تبعيتها للتكنولوجيا الحديثة.

وقد جاءت هذه الرسالة لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة المكتبية المقدمة بالمكتبة الجامعية، حيث إكتشفت من خلال المقابلة المطبقة على عينة المكتبي بالمكتبة المركزية بجامعة سي الحواس-بريكة-، أنها لم تصل بعد إلى مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدماتها بسبب بعض العراقيل والأسباب التي شكلت حاجزاً هاماً، والتي من بينها قلة الإمكانيات المادية والمالية، والإفتقار للعنصر البشري الموصول بإستخدام هذه التكنولوجيا، وحتى تتمكن هذه المكتبة من الإرتقاء بشكل عام في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتحديد في تقديم خدماتها يتطلب منها مواجهة العراقيل التي ذُكرت آنفاً وذلك من خلال توفير الوسائل والإمكانيات البشرية والتكنولوجية والمادية، ومحاولة تبني خطط تكنولوجية تتماشى مع الوقت الراهن وتساهم في تطويرها، وهي أكثر عدد من المستفيدين لديها.



قائمة

المصادر

والمراجع



قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. ابو السعود إبراهيم. تقنيات الإتصال والمعلومات. شركة الإسلام مصر للطباعة: منتدى سور الأزبكية. 2005.
2. أبو النصر، مدحت محمد. مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين. ط2. المجموعة العربية للتدريب والنشر. 2009.
3. أمجد، الجوهري. متولي، النقيب. خدمات المعلومات في البيئة لرقمية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع.
4. الترتوري، محمد، جويحان، أحمد غادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
5. جمال، توفيق العريضي. أنواع المكتبات الحديثة. ط1. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع 2014م.
6. ربحي، مصطفى عليان، أساسيات خدمات المعلومات المكتبية ومؤسسات المعلومات. ذ1 عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع. 2017.
7. السعيد أحمد، أحمد أشرف. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. دار الفكر العربي. 2013
8. سيد، محمد راشد. علم المعلومات والمكتبات. ط1. عمان: دار الجتادرية للنشر والتوزيع 2016.
9. صالح الفداغي، صباح. المعلومات والمفاهيم المعلوماتية. ج1. ط1. الكويت: جامعة الكويت. 1999.

10. عامر إبراهيم، قنديلجي، عليان مصطفى، ربحي وآخرون. مصادر المعلومات في عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت. ط1. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. 1421هـ.
11. عامر، قنديلجي. البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات. ط1. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. 1999.
12. عبد الرحمان المشاقبة، بسام. نظريات الإتصال. ط1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. 2005.
13. عجدة، علي وآخرون. مقدمة في وسائل الإتصال. ط1. السعودية: مكتبة مصباح. 1989.
14. عرباش، زينة. تكنولوجيا المعلومات والإتصال كركيزة أساسية لإدارة المعرفة في المنظمة الجزائرية. ط1. جامعة معسكر: نشر مخبر تحليل إستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات. 2021.
15. علي عطية، محسن. تكنولوجيا الإتصال في التعليم الفعال. عمان: دار المناهج. 2007.
16. عليان، ربحي مصطفى. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. ط2. عمان: دار صفاء. 2015.
17. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2010.
18. عمر المفلاح، خضرة. الإتصال المهارات والنظريات وأسس عامة. ط1. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع. 2015.
19. عيساوي، أحمد. مدخل إلى علوم الإعلام والإتصال. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث. 2014.
20. عبد الله حسن، مسلم. مهارات الإتصال الإداري والحوار. ط1. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع. 2015.

21. غالب، عوض، النوايسه. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2000.
22. فاضل السامرائي، إيمان، محمد الزعبي، هيثم. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2014.
23. فتحي عبد الهادي، محمد. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوجرافيا والمعلومات ط1. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب. 1993.
24. الفيتوري، محمد، المبروك، خلف الله. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: الكفاءة والإستخدام. ط1. القاهرة: دار حمير للنشر. 2020.
25. ماهر، عودة الشمايلية وآخرون. تكنولوجيا الإعلام والاتصال. ط1. عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع. 2014.
26. محمد سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. ط1. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر. 1997.
27. محمد، أبو العلا. التوثيق الإعلامي والنشر الإلكتروني في ظل مجتمع المعلومات. ط1 دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع. 2016.
28. محمد، السعيد خشبة. نظم المعلومات: المفاهيم والتكنولوجيا.
29. محمد، محمد أمان. خدمات المعلومات: مع إشارة خاصة على الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ للنشر. 1985م.
30. محمود، خضر. الإعلام والمعلومات والإنترنت. ط1. عمان: دار الكندي للنشر والتوزيع. 2015.

أطروحات التخرج:

1. صليحة، خداشية، مروة، عقريش. تكنولوجيا المعلومات ودورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية مكتبات جامعة قالمة نموذجاً. ماجستير: علم المكتبات. قالمة: جامعة 8 ماي 1945. 2017.
2. كمال، عبده علي الفقيه. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إعادة هندسة العمليات "الهندرة" في المؤسسة اليمنية العامة لصناعة وتسويق الإسمنت: دراسة ميدانية. ماجستير: الإدارة العامة. جامعة مؤتة. 2012.
3. يعقوب، نوامي. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية: دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار خلال الفترة 2011-2012 ماجستير: مالية مؤسسة. قالمة: جامعة قاصدي مرباح. 2013-2012.
4. عبد الرحمان، جمال موسى. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة معرفة الزبون: دراسة حالة مجموعة أبوالحاج-التكسي المميز-، ماجستير: إدارة أعمال. جامعة الشرق الأوسط. 2017.
5. زينب، بن الطيب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية بجامعة أم البواقي نموذجاً. جامعة باتنة 01.
6. شهرزاد، بن بوزيد. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح. ماجستير: علوم التسسير. بومرداس: جامعة أحمد بوقرة. 2011-2012.

7. عبد القادر، كداوة. تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجاً. الجزائر: جامعة الجلفة.
8. عبد الله، بخته. إدارة المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية بمكتبات كليات جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم. مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية بوهران نموذجا. ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم.-2016/2017.
9. محمد، الناصر مشري. سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري. دكتوراه: علوم إقتصادية. جامعة فرحات عباس-سطيف1.-2016-2017.
10. نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة المجلد1. دكتوراه: علم المكتبات. قسنطينة. 2010.
11. وسام، مهيبيل. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية: دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية. ماجستير: علوم التسيير، جامعة الجزائر 03. 2012.
12. عباس، لحر ابن تاج. تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية: الواقع والمعوقات. جامعة الدول العربية: المنظمة العربية للتنمية. 2015.
13. وسيلة، صدقي، أسماء، عوشاش. إستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية من طرف الأساتذة والباحثين: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة منتوري قسنطينة. ماستر: تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات قسنطينة. 2010/2011.

مقالات ومجلات:

1. إلهام، يحيى، ليلي، بوحديد. أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم. ع6.
2. بن عمروش، فريدة، قوقو، لزامي. استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير وعصرنة المكتبات العامة. مج13. ع1. 2021.
3. صباح، محمد الياسري. أثر شبكات الإتصال المحلية وتكنولوجيا المعلومات في إدارة وتبادل المعلومات في قواعد البيانات المكتبات العامة. مجلة جامعة بابل. مج23. ع02. 2015.
4. محمد صالح، نصر. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. مج15(4)2014. مجلة العلوم الإنسانية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. 2014
5. مزيان، بيزان. خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أحمد لجامعة بوقرة بومرداس أنموذجا. مجلة ببلوفا فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات. ع5. 2020م.
6. نورهان، قرون، وآخرون. تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب. مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية. مج8. ع15. 2020.
7. هشام، بن الله العباية. تسويق خدمات المعلومات عبر الأنترنت. س2. ع71. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. 2009.

القواميس

1. عبد الصرايره، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي_انجليزي. ط1 عمان: دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر. 2010.
2. عبد الفتاح قاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي_عربي الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. 2000.
3. محمد الشامي، أحمد الشامي، سيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ. 1988.
4. ياسر، يوسف عبد المعطى. ترسيا لنشر. موسوعة علوم المكتبات والمعلومات. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث 2016.

المُلخَص

أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصال موجة جديدة من مؤسسات التعليم العالي وخاصة من جانب مكاتبها، حيث ساهمت في تطوير وتحسين المعلومات وأثرت على مستوى تقديم الخدمة المقدمة للمستفيد، فحلت الخدمات الإلكترونية في محل الخدمات التقليدية، وجاءت بطرق وأساليب جديدة في تقديم هذه الخدمة.

ومن هذا المنطلق سلطت هذه الدراسة على مدى تأثير التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة المكتبية الجامعية، حيث قسمت هذه الدراسة إلى خمسة فصول:

يتمحور الفصل الأول حول الجانب المنهجي للدراسة، والفصل الثاني تناولنا فيه مدخلاً عاماً حول المعلومات والاتصال من حيث مفهومها وأهميتها وخصائصها وأهم مقوماتها، أما الفصل الثالث فتمحور حول مدخل عام حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يضم مفهومها وأهميتها وخصائصها وأهم الأساسيات فيها، في حين جاء في الفصل الرابع الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تناولنا فيه ماهية الخدمة المكتبية من حيث المفهوم وخصائص والمقومات وأهم العوامل المؤثرة فيها، وإنعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة المكتبية الجامعية، أما الفصل الخامس تمثل في الجانب الميداني للدراسة حول المكتبة المركزية لجامعة سي الحواس - بركة-، ولخصت الدراسة إلى أن المكتبة المدروسة لم تصل بعد إلى مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة المكتبية.

الكلمات المفتاحية:

المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمات المكتبية.

Abstact

Information and communication technology has brought about a new wave of higher education institutions, especially from their libraries, as they contributed to the development and improvement of information and affected the level of service provision provided to the restorer, so e-services replaced traditional services, and came with new ways and methods in provide this service.

From this point of view, this study sheds light on the impact of information and communication technology on University library service, where this study is divided into five chapters:

The first chapter revolves around the methodological aspect of the study, and the second chapter deals with a general introduction to information and communication in terms of its concept, importance, characteristics and most important components. Fourth, university library services in light of information and communication technology. The study concluded that the studied library has not yet reached the level of application of information and communication technology in providing library services

key words : Information, information and communication technology, office services



تق

الحا

الله

