


خدمات الاعارة ومتطلبات التنفيذ في البيئة الرقمية: الجامعة العراقية
انموذجا

م.د. بشرى خالد محمد
الأمين العام للمكتبة المركزية للجامعة العراقية



Lending Services and the Requirements of Application in the
Digital Environment: AL-Iraqia University As a model

Instr. Dr. Bushra Khalid Mohammad

AL-Iraqia University Central Library Secretary General



المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم التطورات التي شهدتها خدمة الإعارة في ظل البيئة الرقمية و مدى مواكبة المكتبات الجامعية العراقية لتلك التطورات، وحصص وتحديد المهارات اللازمة لتقديم خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية وفقاً لاعتبارات البيئة الرقمية وميدان العمل الإلكتروني في هذا المجال فضلاً عن تشخيص أسباب اخفاقات مكتبات الجامعة في تجارب التحول إلى نمط العمل الإلكتروني مع تركيز خاص على دور العاملين. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي وبعينة تتمثل بالمكتبة المركزية للجامعة العراقية. وتوصلت لعدد من النتائج من أبرزها: حاجة العاملين في شعبة خدمات المستفيدين لمزيد من التطوير والتأهيل لمواكبة التطورات في تقديم خدمات الإعارة فضلاً عن استمرار خدمات الإعارة بالشكل التقليدي وهي بذلك تحتاج للتطوير بما يلاءم احتياجات المستفيدين. لذا الباحثة باستثمار التطبيقات التكنولوجية في تقديم خدمة الإعارة بما يحقق المنفعة للمكتبة والمستفيدين، وتطوير مهارات العاملين في خدمات المستفيدين، وحثهم على التطوير الذاتي فضلاً عن الدورات التدريبية في مجال المكتبات، وضرورة الاستفادة من التجارب المشابهة في تقديم خدمات المعلومات والتي نفذتها المكتبات الجامعية الأخرى.

الكلمات المفتاحية: خدمات الإعارة والبيئة الرقمية والجامعة العراقية والعاملين

Abstract

The study aims to identify the most important developments in the lending service in light of the digital environment and the extent to which Iraqi university libraries keep pace with these developments, and to identify and define the skills necessary to provide the lending service in university libraries according to the considerations of the digital environment and the field of electronic work in this field, as well as diagnosing the reasons for the failures of libraries University in the experiences of shifting to the electronic work style, with a special focus on the role of librarians. The study adopted the descriptive approach, with a sample represented by the central library of the AL-Iraqia University. And it reached a number of results, the most important of which are: the need for librarians in the Beneficiary Services Division for further development and rehabilitation to keep pace with developments in the provision of lending services, as well as the continuation of lending services in the traditional manner, and thus it needs to be developed to suit the needs of the beneficiaries. Therefore, the researcher invests in technological applications in providing the lending service in a way that benefits the library and the beneficiaries, and develops the skills of workers in the services of the beneficiaries, urging them to self-development as well as training courses in the field of libraries, and the need to benefit from similar experiences in providing information services, which were implemented by other university libraries.

Keywords: *Lending Services, Digital Environments, AL-Iraqia University and Librarians*

المبحث الأول:

الاطار العام للدراسة

مشكلة الدراسة:

في ظل الانفجار المعرفي الهائل والذي كان نتيجة لتطور وسائل النشر وتنوع مصادر المعلومات، فضلا عن تنامي دور الانترنت بوصفها البيئة الرقمية الاشمل لمصادر المعلومات والتي شكلت تحديا حقيقيا للمكتبات ومؤسسات المعلومات التي كانت حتى العقد الاخير من القرن العشرين المنفذ الوحيد امام الباحثين والدارسين للحصول على المعلومات ومصادر ها. ومع هذه التحديات وجدت المكتبات نفسها عاجزة عن منافسة الانترنت و المحافظة على ثقة المستخدمين من خدماتها، ما لم تواكب التطورات التكنولوجية في مجال العمل المكتبي و العمل على استحداث خدمات جديدة تشكل عنصر جذب للمستخدمين، فضلا عن توظيف التكنولوجيا في مجال تبسيط الاجراءات لتقديم المعلومات بأسرع وقت وايسر السبل. في ضوء ما تقدم يمكن القول ان المشكلة التي تنطلق منها الدراسة يمكن النظر اليها من اتجاه ان رغبة المكتبات الجامعية العراقية في التحول الى نمط العمل الالكتروني والابتعاد عن الاساليب التقليدية في تقديم خدمة الاعارة و تنفيذ الاجراءات كانت غالبا ما تواجه مشكلة افتقار العاملين فيها للمهارات التقنية اللازمة لتنفيذ هذا الامر على مستوى الاجهزة والمعدات و النظم والبرمجيات.

أهمية الدراسة:

يمكن للبيئة الرقمية ان تسهم في تحسن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية العراقية بصورة عامة وخدمة الاعارة بصورة خاصة فضلا عن تبسيط اجراءات تقديمها. وعلينا الاقرار أن للتطور التكنولوجي الذي شهده مجال العمل في المكتبات أثر في تغيير دور المكتبي من الدور التقليدي الى الدور الرقمي بوصفه اختصاصي للمعلومات، من هنا تأتي أهمية الدراسة في تحديد مستويات خدمة الاعارة في ظل البيئة الرقمية وتوافقها مع الظروف والامكانات المحلية و استجابتها للمعايير العالمية التي من شأنها ان تضع مكتباتنا الجامعية في مصاف مكتبات الدول المتقدم او على الاقل تفعل من دورها و تحسن من ادائها بالشكل الذي يحقق اهدافها في دعم العملية التعليمية وخدمة البحث العلمي.

أهداف الدراسة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات وتطوراتها من الركائز الأساسية والمهمة في جميع مجالات الحياة والارتقاء في مجالات تنمية المجتمع كافة، إذ حققت تقدم نوعي في مجال النمو الاجتماعي والاقتصادي والعلمي والأكاديمي. ومن خلال ما تقدم سعت الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية :

1. التعرف على أهم التطورات التي شهدتها خدمة الاعارة في ظل البيئة الرقمية و مدى مواكبة المكتبات الجامعية العراقية لتلك التطورات.
2. حصر وتحديد المهارات اللازمة لتقديم خدمة الاعارة في المكتبات الجامعية وفقا لاعتبارات البيئة الرقمية وميدان العمل الالكتروني في هذا المجال.
3. تشخيص اسباب اخفاقات مكتبات الجامعة في تجارب التحول الى نمط العمل الالكتروني مع تركيز خاص على دور العاملين.

فرضيات الدراسة:

تحاول الدراسة اختبار الفرضيتين الآتيتين:

١. توجد علاقة إيجابية قوية بين استثمار التطبيقات التكنولوجية وتحسين خدمة الإعارة وفقا لمتطلبات البيئة الرقمية.
٢. هناك أثر فعال لإقامة دورات وورش عمل وندوات علمية عملية في تطوير خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية حسب متطلبات البيئة الرقمية.

حدود الدراسة :

يتحدد مجال الدراسة بما يأتي :

الحدود الموضوعية:

مراحل وتطور خدمة الإعارة في الجامعات العراقية.

الحدود المكانية:

تتمثل المكتبة المركزية للجامعة العراقية.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعمل على اجراء دراسة مسحية شاملة للمكتبة المركزية في الجامعة العراقية ومن ثم دراسة الحالة القائمة للوقوف على ابرز نقاط القوة والضعف في بيئة العمل القائمة ومن ثم التوصل لأنجع الحلول والعلاجات التي تساهم في تطوير خدمة الإعارة مما يساعد على مواكبة التطورات التي شهدتها المكتبات في ظل البيئة الرقمية.

مجتمع الدراسة :

١. المكتبة المركزية في الجامعة العراقية.

٢. العاملين في مجال خدمات المعلومات.

أدوات جمع البيانات

١. الملاحظة

٢. المقابلة

٣. الاستبيان

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية

١ - عماد عيسى صالح. مشروعات المكتبة الرقمية في مصر: دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية والوظيفية. - حلوان: جامعة حلوان، ٢٠٠٤ (أطروحة دكتوراه).

في ظل التوجه الدولي نحو مجتمع المعلومات الرقمي تسعى بعض المكتبات المصرية جدياً وراء التطوير واستخدام أحدث التقنيات في الوصول للمعلومات وذلك بما يتوافر لها من إمكانات مادية وبشرية، إلا أنها تفتقر إلى الأدلة والأدوات والدراسات في هذا المجال. إذ برزت مشكلة الدراسة في إعلان بعض المكتبات المصرية عن بدء مشاريع للمكتبات الرقمية، والتي جاءت متأخرة زمنياً عن مثيلاتها في دول العالم المختلفة، مما استلزم رصد تلك المحاولات والكشف عنها؛ لما له من أهمية في تحديد مواطن القوة والضعف في الممارسات والتطبيقات للاستفادة منها على مستوى المشروع نفسه أو في مشروعات جديدة. وهدفت الدراسة إلى بيان حال المشروعات المصرية للمكتبات الرقمية وتقييمها، وتحديد المتطلبات الفنية والوظيفية لبناء المكتبات الرقمية في مصر من خلال وضع إطار منهجي. تمثلت حدودها في التعرف عن متطلبات إنشاء المكتبات الرقمية من حيث النظم والبرمجيات، وبيان أثر المصادر الرقمية والتقنيات الحديثة على المتطلبات الوظيفية لإنشاء تلك المكتبات. وللتحقق من الفروض المحددة والوصول لأهداف الدراسة اعتمد المنهج المسحي الميداني لبيان خصائص المشروعات موضوع الدراسة، واعتمدت قائمة مراجعة محكمة في جمع بيانات الدراسة.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج وزعت على ستة محاور، أبرزها: تبني تعريف اصطلاحي يتضمن عناصر تحديد أبعاد مفهوم "المكتبة الرقمية"، فضلاً عن التنظيم الوطني الواضح لمشروعات المكتبة الرقمية وتبني هيئات ومؤسسات وطنية وتجارية لتلك المبادرات، وتوفير الدعم المالي لها باعتبارها مشروعات قومية، أولى مقومات نجاح تلك المشروعات. وأن مشروعات المكتبات الرقمية في مصر بدأت في إطار تطبيقي وممارسات مستقلة منذ عام ١٩٩٥، إذ ينقصها التنظيم والتنسيق على المستوى الوطني، متأثرة بالمفهوم الجزئي السائد لها والمتمثل في رقمنة مصادر المعلومات، فضلاً عن غياب التخطيط الجيد والبرامج التنفيذية لمشروعات المكتبة الرقمية، وضعف مستوى تأهيل وتدريب العاملين بتلك المشروعات. أعدت هذه الدراسة قائمة بالموصفات والمعايير المقترحة الواجب توافرها في نظم دعم المكتبة الرقمية.

وأن قواعد البيانات تمثل أولى أشكال المصادر الرقمية بالمكتبات محل الدراسة، مع زيادة التوجه نحو استثمار ما يتيح الإنترنت من مصادر مجانية، ولا توجد من بين المشروعات في مصر من تستخدم أيًا من معايير الميئاتا سواء عند إنشاء مصادرها الرقمية والمرقمنة أو في ضبطها. ومن بين تسع مكتبات تمثل مجتمع الدراسة وجد أن خمسة منها تقوم بمشروعات رقمنة لمصادر المعلومات، يضاف إلى ذلك ثلاث مرافق معلومات تتولى تنفيذ مشروعات رقمنة. وقد احتلت المخطوطات والدوريات العلمية صدارة أشكال المصادر التي يتم رقمتها. كما افترقت المشروعات المصرية لوجود سياسة مستقلة للحفظ الرقمي، وانحصرت أساليب الحفظ الرقمي المتبعة في المكتبات محل الدراسة في تحديث وسائط المعلومات.

أما أهم توصيات الدراسة يمكن إجمالها باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لوضع المبادرة المصرية للمكتبات الرقمية التي اقترحتها الدراسة حيز التنفيذ، وتوفير الدعم المالي اللازم لدعم أبحاث تطوير وبناء المكتبة الرقمية في مصر. وأن تتبنى

مشروعات المكتبة الرقمية في مصر مفهوم إجرائي يحدد الخصائص والإجراءات والمخرجات والعوائد التي يمكن تحقيقها، ووضع خطط زمنية تنفيذية لضبط مسار مشروعاتها وضمان توفير الدعم المادي والمعنوي لها. تشجيع الأبحاث التطبيقية لتطوير نظم وبرمجيات تتلاءم مع المتطلبات المحلية وتتوافق مع المعايير الدولية؛ لدعم الأنشطة والوظائف المختلفة بالمكتبات الرقمية، تنسيق جهود رقمنة مصادر المعلومات على المستوى الوطني، فضلاً عن خبرة المؤسسات العلمية والمهنية بتطوير البرامج التدريبية والمقررات الدراسية بما يتلاءم مع متطلبات العمل في البيئة الرقمية.

٢- نهلة بنت محمد بن عبد الله السلمي. قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. الرياض: جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، ٢٠٠٩. (اطروحة دكتوراه).

تولي الادارة الحديثة للمعلومات الاهتمام بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وتعمل على الارتقاء بها، وذلك من خلال توظيف العديد من الاستراتيجيات، التي يأتي في مقدمتها قياس جودة الخدمات، بغرض التأكد من تلبيتها لاحتياجات المستفيدين ومدى مناسبتها لرغباتهم، وتحقيقها لرضاهم عن الخدمات المقدمة. ويمكن تحقيق ذلك باستخدام الطرق العلمية والاساليب الحديثة والمعايير الملائمة لقياس جودة الخدمات.

وتبين الباحثة ان جودة خدمات المعلومات في المكتبات لم تكن مطابقة للمعايير المعتمدة ، اذ هدفت الدراسة الى التعريف بواقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض وتقويم جودة تلك الخدمات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي لتحقيق اهداف الدراسة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها: عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات، واطهرت الدراسة اهم العقبات التي تعترض تحقيق الجودة في خدمات المعلومات، وبينت الدراسة الفجوة بين الحد الفعلي للخدمات

المقدمة وبين الحد الأدنى الذي يقبل به المستفيد، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات كان أبرزها: إصدار نسخة عربية لمقياس جودة الخدمات Libqual على ان تتبناها جهات مهنية متخصصة، توثيق تجارب المكتبات في قياس جودة الخدمات ونشرها، فضلاً عن تذليل العقبات الإدارية كتفعيل خدمة البريد الإلكتروني للمستفيدين اسوة بالمكتبات العالمية.

الدراسات الاجنبية:

1- Gary Cleveland. Digital Libraries: Definitions, Issues and challenges.-March,1998. Available electronically at: <http://www.ifla.org/udt/op/> in 9/7/2018.

واجهت المكتبات حول العالم مجموعة من التحديات خلال السنوات الأخيرة دفعتها للتفكير ببناء المكتبة الرقمية والتي تعتبر قاعدة بيانات كبيرة لمصادر المعلومات حول العالم والمصدر الرئيس لإعداد الأبحاث والدراسات العلمية، وان طريقة الاسترجاع في المكتبات الرقمية تتم من خلال اختيار مصطلحات أو كلمات مفتاحية تساعد المستفيد في الوصول الى المعلومة المطلوبة فضلاً عن اعداد خطة وطنية شاملة، إذ تم استبدال طرق العمل التقليدية بالوسائل الرقمية ابتداءً بإدخال تكنولوجيا المعلومات وربط هذه المكتبات بشبكة واحدة مما سهل عملية الوصول الى مصادرها، إلا أنها واجهت مشاكل التنظيم التقني وحقوق الملكية الفكرية وحق إعادة الطبع فضلاً عن حماية الوسائط الرقمية، وتوصلت الى ايجاد رؤية موحدة بين هذه المكتبات والعمل وفقاً لسياسة واضحة لإتمام هذه الفكرة.

2- Gani Esther. Management of University Electronic libraries in Northwest Nigeria. Journal Of Humanities And Social Science. Volume 19, Issue 8, Ver. (Aug. 2014), PP 72-80

وتهدف الدراسة إلى التحقق من عملية إدارة المكتبات الجامعية في منطقة شمال غرب نيجيريا. اذ تمت مناقشة قضايا إدارة المكتبات الإلكترونية مثل الموظفين،

والوصول إلى المكتبة الإلكترونية، واستخدام الكمبيوتر، وتسجيل المستخدمين، ومصادر وخدمات المكتبة الإلكترونية. وكان من أهداف هذه الدراسة هي كيفية إدارة المكتبات الإلكترونية. وشملت الدراسة أربعة أسئلة بحثية من بينها: إدارة المكتبة الإلكترونية وكيفية يتم رفع المكتبات الإلكترونية التي تدار في الجامعات في منطقة شمال غرب نيجيريا. وشملت عينة الدراسة ثمانية من أمناء المكتبات الجامعة واربعين من أمناء المكتبات الذين استخدموا النظام ومحللو النظم من ثمان جامعات في شمال غرب نيجيريا. فضلاً عن اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، في حين استخدمت طريقة وصفية لتحليل البيانات التي تم جمعها. وأظهرت نتائج الدراسة أن أمين مكتبة الجامعة، ومحلي النظم والإداريين هم مديرو المكتبات الإلكترونية في منطقة شمال غرب نيجيريا، كما كشفت النتائج أن جميع المكتبات الإلكترونية في المنطقة الشمالية الغربية يتم تمويلها في الغالب من قبل الحكومة النيجيرية. ويتم فتح المكتبات الإلكترونية للجامعات ما بين ٨ ساعات إلى ١٢ ساعة يومياً وتتم إتاحة الكتب الإلكترونية والمجلات الإلكترونية وقواعد البيانات على الإنترنت وغيرها من مصادر المكتبات الإلكترونية. ومن التحديات الرئيسة التي تواجهها المكتبات الإلكترونية قيد الدراسة هي: محو أمية تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية وغيرها. وخلصت الدراسة إلى أن الجامعات يجب أن تحتفظ بموظفين مدربين تدريباً عالياً لإدارة مكتباتهم الإلكترونية وتجنب الاعتماد المفرط على الحكومة للحصول على الدعم المالي، بل يجب عليهم زيادة ساعات عمل المكتبة الإلكترونية من أجل تلبية الاحتياجات المتزايدة لمستخدمي المكتبات في العالم.

المبحث الثاني

خدمة الاعارة في المكتبات الجامعية

: تمهيد :

٢-٢ . المكتبات الجامعية:

تعد المكتبات الجامعية احد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم الجامعات والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية، الوطنية، الاقليمية والدولية، فهي تستمد وجودها واهدافها من الجامعة ذاتها وبالتالي فإن اهدافها هي أهداف الجامعة نفسها والتي تتركز في التعليم، والبحث وخدمة المجتمع وتزويده بالمتخصصين والفنيين والمهنيين في كل المجالات. فهي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى، طلبة الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس، فضلاً عن امتداد خدماتها بحيث تشمل ايضاً الباحثين من خارج الجامعة (حسنا ١٩٩٩، ٢٦١).

وللمكتبات الجامعية ثلاث وظائف رئيسة مستمدة من وظائف الجامعة وهي: التعليم، البحث العلمي وخدمة المجتمع، فلكل جامعة برامجها الأكاديمية الخاصة في مجال التدريب والتأهيل، كما ان لها برامجها في مجال البحث العلمي والدراسات العليا، هذا فضلاً عن دورها الفعال في خدمة البيئة المحيطة بمختلف جوانبها وأبعادها، ولهذا يجب على مكتبة الجامعة أن تسعى الى خدمة هذه البرامج الثلاثة بفاعلية من خلال تقديم ما يلزمها من مصادر وخدمات مكتبية (عليان ٢٠٠٥، ٣٩).

مستويات الحوسبة في المكتبات:

إن للتقدم العلمي والتقني في دول العالم المختلفة، الأثر الكبير في حوسبة المكتبات فيها، وكان لاستراتيجيات الحوسبة تباين واضح بين الدول المتقدمة، والدول النامية في هذا المجال. وإذ ما أخذنا المكتبات الجامعية منها على وجه الخصوص، يمكننا تصنيف الحوسبة فيها الى ثلاث مستويات اساسية.

اولاً: المكتبات الإلكترونية Electronic Libraries :

يتم في هذا المستوى التحول من الشكل التقليدي الذي ينجز في المكتبات تدريجياً (الزهيري ٢٠٠٩، ١٧): باتجاه استخدام الحواسيب، وقد يكون هذا التحول جزئياً أو كلياً في الأعمال المكتبية. كاستخدام نظام محوسب للإعارة بدلاً من النظام اليدوي، او تحويل الفهرس البطاقي الى فهرس آلي وهكذا بالنسبة للخدمات والاجراءات الاخرى لكن السمة الأساسية لهذا المستوى تتمثل في حفاظه على الهدف العام من الخدمة واجراءات تقديمها بمعنى ان جوهر الاختلاف يكمن في آلية التنفيذ بين الحاسوب والعمل اليدوي لكن المشكلة هنا ترتبط في الحاجة المستمرة للعمل اليدوي، الذي يعد ركيزة التحول الى العمل المحوسب، كبناء نظام الفهرس الآلي يقوم على اساس وجود فهرس بطاقي الذي تحتفظ به معظم المكتبات.

وعليه فان الهدف الاساسي لحوسبة المكتبات، وتحقيق سرعة ودقة عاليتين في تنفيذ الاجراءات وتقديم الخدمات، بالاعتماد على مميزات الحواسيب في هذا المجال. فالفهرس الآلي (المحوسب) على سبيل المثال، يختلف عن الفهرس البطاقي في جوانب السرعة والدقة والشمولية لكن معطياته تؤدي الى نتيجة مماثلة لتلك التي نحصل عليها باستخدام الفهرس البطاقي وهي الوصول الى المصدر الورقي مع الاخذ بالاعتبار فارق الجهد والسرعة والدقة.

وتستخدم حالياً الكثير من المصطلحات من قبل الباحثين في علم المعلومات والمكتبات في الأدبيات المختلفة للمكتبة الإلكترونية التي تتميز عن غيرها بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعمليات الحوسبة، واستخدام

النظم المتطورة في عمليات خزن واسترجاع وبث المعلومات، ومن هذه المصطلحات:

المكتبة الإلكترونية Electronic library

مكتبة المستقبل Library of future

المكتبة المهجنة أو المهيبرة Hybrid library

المكتبة الرقمية Digital library

المكتبة الافتراضية Virtual library

المكتبة بلا جدران Library without walls

وتذكر كينث داوون Kenneth Dowlin سمات تميز المكتبة الإلكترونية وهي (خضير ٢٠١٤، ٢٥٥):

١. إدارة مصادر المعلومات آلياً.

٢. تقديم الخدمة للباحث من خلال قنوات الكترونية.

٣. قدرة العاملين بالمكتبة على التدخل في التعامل الإلكتروني في حالة طلب المستفيد.

٤. القدرة اختزان وتنظيم ونقل المعلومات للباحث من خلال قنوات الكترونية.

مراحل التحول إلى المكتبة الإلكترونية:

لكي يتم التحول من المكتبة الورقية التقليدية إلى المكتبة الإلكترونية ينبغي المرور بالمراحل الآتية: (مهنا ٢٠١٠، ٥٥٩-٥٦٠)

المرحلة الأولى: إعداد شبكة لتغطية نشاطات المكتبة مكونة من حاسبات آلية مرتبطة بخادم شبكة عالي الأداء يتم تشغيلها ببرمجيات منتقاة تربط لاحقاً بالوظائف الأساسية للمكتبة من إعاره وتزويد وفهرس آلي للاتصال المباشر والتعامل مع قواعد المعلومات داخل المكتبة وخارجها إلى جانب تدريب جيد للعاملين في المكتبة

بهدف الارتقاء بأدائهم ، وتوفير عدد من مصادر المعلومات الإلكترونية للتحقق من فاعلية أداء النظام في مرحلته التجريبية.

المرحلة الثانية : الوقوف على مواطن الضعف التي قد تبرز خلال تطبيق إنجازات المرحلة الأولى والتزود بعدد إضافي من مصادر المعلومات الإلكترونية ومن ثم التقييم الدوري الدقيق لخدمات المعلومات.

المرحلة الثالثة: ربط المكتبة بالمكتبات ومراكز المعلومات المناظرة لها كما يجب أن تعنى هذه المرحلة بتطوير شامل للنظام.

ثانياً: المكتبات الرقمية **Digital Libraries** :

يختلف مفهوم المكتبات الرقمية Digital Libraries عن مفهوم المكتبات الإلكترونية Electronic Libraries، فالنظام الرقمي (الزهيري ٢٠٠٩، ١٨) يتكامل عندما يتم الاستغناء عن الطرق اليدوية في العمل بالمكتبات ومؤسسات المعلومات الى الطرق الإلكترونية.

واهم ما يميز هذا النوع من المكتبات هو الطبيعة الرقمية لمصادر المعلومات، التي حافظت على شكلها الرقمي في المكتبات الإلكترونية. والمستفيد هنا يتعامل بشكل مباشر مع مصادر رقمية، فعندما يستخدم المستفيد الفهرس الآلي في المكتبات الإلكترونية تكون غايته الحصول على معلومات تمكنه من الوصول السريع والدقيق الى مصادر معلومات موجودة بشكلها الورقي لكن الفهرس الآلي للمكتبات الرقمية يمكن المستفيد من الوصول المباشر الى مصادر المعلومات المنشورة إلكترونياً بغض النظر عن وجود او عدم وجود نسخة ورقية لها.

وتتميز المكتبة الرقمية بالكثير من الفوائد التي أثرت في شكل وسرعة وكيفية تقديم الخدمات للمستفيدين، ومن أهم هذه الفوائد (الجنابي د.ت.، ١٢):

١. إيصال المعلومات للمستفيد أينما كان في عمله أو منزله إذا توفر له حاسب شخصي وربط شبكي.

٢. استغلال إمكانيات الحاسب الآلي في البحث عن المعلومات والتحكم في طريقة عرضها.
٣. الاستفادة من الموضوع ومطالعه من قبل عدد كبير من الباحثين في وقت واحد.
٤. حداثة المعلومات في المكتبة الرقمية .
٥. إتاحة المعلومات في جميع الأوقات أي لمدة أربع وعشرون ساعة لسبعة أيام في الأسبوع.
٦. انخفاض التكلفة للمقتنيات وللمستفيدين في المكتبة الرقمية وهذا يعود لانخفاض كلفة المصادر المنشورة رقمياً مع المصادر الورقية.

ثالثاً: المكتبة الافتراضية Virtual Libraries :

تعتمد المكتبة الافتراضية على استخدام التكنولوجيا في الوصول إلى المعلومات حول العالم والسيطرة على انفجار المعلومات (Okusaga 2006, 221-226) ، من أجل تقديم خدمات المعلومات وتطويرها. ومن الضروري تطوير المكتبات الافتراضية على اعتبار أن المعلومات قوة لا تقل أهمية عن استخدام الفحم والنفط والغاز والموارد الطبيعية الأخرى في الحياة. لذلك فإن الحاجة إلى نظام مكتبة افتراضي تصبح ضرورة ملحة في البلدان النامية. و المكتبة الافتراضية عبارة عن نظام المكتبة المحوسب الذي تتوافر فيه مجموعات كاملة من المصادر يتم الوصول إليها عن طريق النظم التكنولوجية. والمكتبة الافتراضية التي استثمرت التقنيات الرقمية كبنية تحتية للبحث وجمع وتنظيم وتخزين وبتث المعلومات سواء كان ذلك نصاً أو صوراً بصرية أو صوتاً. لتكون في متناول عدد غير محدود من المستفيدين في نفس الوقت، وفي أي مكان. هذا يتطلب أن جميع عمليات المكتبة تكون محوسبة ابتداء من عمليات الاختيار والتزويد والفهرسة والتصنيف. مع ضرورة توفير الوصول الى المصادر لتحقيق الحد الأقصى من خدمات المعلومات لمستفيديها.

وبعد ان واجهت معظم المكتبات خطر التقادم ، اصبحت بحاجة الى استثمار تكنولوجيا المعلومات في أتمتة خدماتها بهدف الحفاظ على دورها واهميتها والاتجاه نحو المكتبات الافتراضية ومن اهم المشاكل الحالية التي تواجه مكتباتنا اليوم هي:

✚ قلة التخصيصات المالية لدعم مشاريع الرقمنة

✚ الوصول إلى المعلومات الرقمية

✚ متطلبات المستفيد وتوقعاته

✚ تغيير دور امناء المكتبات

✚ التقنيات الجديدة في الإدارة الرقمية

خدمات المعلومات:

هناك الكثير من التعريفات لخدمات المعلومات، حيث تعرفها بهجت مكي بو معرافي بأنها: "تعني الأنشطة والعمليات والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، من أجل ايجاد الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من اجل إشباع ما لديه من حاجة للمعلومات" (بهجة ٢٠٠٦، ١٧٧).

وعرفها هارود بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل (عفاف ٢٠١٦، ٢٧).

وقد ورد التعريف في الموسوعة العربية لمصطلحات المعلومات والمكتبات والحاسبات بأنها: "خدمة تهيئها مكتبة هدفها جذب الانتباه إلى المعلومات التي في حوزتها وذلك توقعاً لطلبها وهذا يتم من خلال مسح النتائج الفكري، وقوائم القراءة والمختصرات من المقالات المنشورة في المجلات". بينما جاء في Harrods

Librarian Glossary تعريف آخر بأنها: "مساعدة شخصية يقدمها اختصاصيو المراجع للمستفيدين من المكتبة للبحث عن المعلومات" (حشمت ١٩٨٤، ٦٧).
خدمة الاعارة:

مع تنوع خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات وحسب طبيعة الحاجة الى خدمات معينة، من قبل المستفيدين، فهناك مكتبات تقتصر على تقديم خدمات معلومات محددة على سبيل المثال خدمتي التكشيف والاستخلاص وأخرى تقتصر على تقديم خدمات البحث الآلي (online) بينما تقدم بعض المكتبات ومراكز المعلومات خدمات معلومات متعددة، لكن لا توجد مكتبة جامعية تفتقر الى خدمة الاعارة ويمكن تتبع مراحل تطور خدمة الاعارة كما يأتي:

مراحل تطور خدمة الاعارة:

خدمة الإعارة التقليدية:

وتشمل كافة النشاطات المتعلقة بإعارة مصادر المعلومات أو إلغاء إعارتها بعد ارجاعها إلى المكتبة مثل: إعارة المواد الخاصة والمحجوزة، ومتابعة وصيانة السجلات، ومراقبة وجمع الكتب المتأخرة، وإعداد الاحصاءات اليومية والشهرية.
تعرف الإعارة بأنها: النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدتها من خلال اتصال شخصي ونظام التسجيل، ويمكن تعريفها بأنها مجموعة الإجراءات التي تمكن المكتبة أو مركز المعلومات من إتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة من مصادر المعلومات داخل مبناها أو خارجه لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد، وتشمل أيضاً

عمليات الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات (ربحي ٢٠١٠، ٦١-٦٢).

وترى الباحثة أن خدمة الإعارة هي عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال إتاحة الفرصة للمستخدمين لاستخدام مصادر المعلومات خارج المكتبة وفقاً لشروط وضوابط معينة تهدف للمحافظة على مصادر المعلومات واعادتها في الوقت المحدد.

وظائف قسم الاعارة (طلال ٢٠٠٩، ٤١-٤٢):

- ١- تنظيم بطاقات الاعارة ولصقها مع الجيوب الخاصة بها في كل كتاب يستلم من قسم الاجراءات الفنية.
- ٢- تنظيم الكتب في المخازن حسب رقم الطلب.
- ٣- تنظيم المخازن بشكل مستمر ومتابعة وجود الكتب في المكان المخصص لها.
- ٤- تنظيم هويات الاستعارة الخاصة بالمستخدمين.
- ٥- تنفيذ عمليات الاعارة والارجاع.
- ٦- متابعة الكتب المتأخرة باستخدام وسائل الاشعارات الموجهة الى المستخدمين.
- ٧- تنظيم الفهارس البطاقية وارشاد المستخدمين لطريقة استخدامها.
- ٨- اعداد قوائم للكتب المفقودة والتالفة.
- ٩- الاسهام بعمليات الجرد الدورية للموجودات.
- ١٠- تسجيل عناوين الكتب التي يطلبها المستخدمين والتي لا توجد ضمن المجموعة واشعار قسم التزويد بها لأغراض طلبها.
- ١١- اعداد التقارير الاحصائية الدورية لحركة الاعارة.

خدمة الإعارة الآلية:

الإعارة الآلية هي مجموعة من الإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها مساعدة المستخدمين لاستخدام مصادر المعلومات خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تهدف للمحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد وتعرف في المعجم الموسوعي بأنها " الأنشطة المتعلقة بإعارة مصادر المعلومات (داخل المكتبة و خارجها) ثم إلغاء إعارتها عند إرجاعها للمكتبة"

إذن خدمة الإعارة هي مجموعة من الإجراءات التي تعمل على ضبط حركة مصادر المعلومات داخل وخارج المكتبة بهدف الاستفادة منها وتتم وفقا لنظام معين يقضي بتحديد هذه الإعارة و نوع المصادر التي تعار داخليا من بين تلك التي تسمح بإعارتها خارج المكتبة أو في إطار التبادل والتعاون بين المكتبات وهي من الخدمات التي تمت حوسبتها باعتبارها خدمة أساسية ولقد جاءت عملية حوسبتها لأسباب، ويرى أُن فيتر أنها تتلخص بالآتي:

١. إدارة الاجراءات بأقل تكلفة و أكثر سرعة ,دقة
٢. القيام بالأنشطة والعمليات التي لا يمكن عملها يدويا.
٣. إنجاز خدمات جديدة للمستخدمين لا يمكن إنجازها دون الآلة.

ومن أهداف الإعارة الآلية:

١. التحكم بحركة مصادر المعلومات بدقة.
 ٢. متابعة التأخير في إرجاع المصادر و القيام بالإجراءات اللازمة لذلك.
 ٣. إعداد الإحصائيات الدورية التي تساعد في عملية التقييم و من ثم تحديد قدرة تلبية احتياجات المستخدمين.
- وبهذا تكون الاعارة قد ساهمت بشكل كبير في التخفيف من عبء الإجراءات التقليدية من خلال التحكم في الوقت والتقليل من الجهد. حيث اتجهت معظم المكتبات إلى إدخال الحاسوب والبرمجيات المساعدة في ذلك.

وبعد أن وجدت المؤسسات نفسها في سباق متواصل مع الزمن لاقتناء وتنظيم كل ما ينشر من مصادر المعلومات، وفي مختلف أنحاء العالم وبمختلف اللغات، من جانب آخر فإن طبيعة الباحثين إلى المعلومات شهدت انعطافاً ملحوظاً بعد أن أصبحت مشكلة الباحث هي الوصول إلى المعلومات لا إلى أوعيتها (الزهيري ٢٠٠٤، ٣٩).

والانفجار المعرفي والفيض الهائل من المعلومات دفع المكتبات ومراكز المعلومات لإيجاد الوسائل للسيطرة عليه والعمل على تلبية احتياجات المستفيدين، ومن هذه الوسائل استثمار الفهرس الآلي، الذي بني بالاعتماد على الفهارس التقليدية. فقد بدأت محاولات أولية للضبط الببليوغرافي في فجر التاريخ، ومرت الفهارس التقليدية بعدة مراحل تطويرية من حيث أشكالها وأنواعها إلى أن وصلت إلى ما هي عليه اليوم (محمد ٢٠١٤، ٢٠)، بهدف تقديم خدمة اعارة تلبية احتياجات المستفيدين.

خدمة الإعارة الإلكترونية:

تعد من أهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية، والمؤشر الهام على فعالية المكتبة وعلاقتها بجميع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس فاعلية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتعرف الإعارة الإلكترونية بأنها "عملية تسجيل مصادر المعلومات بهدف استخدامها والاستفادة منها سواء كانت داخلياً (الإعارة الداخلية)، أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن"، ويشرف على تقديم الخدمة موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستفيد نفسه (النجداوي ٢٠٠٨، ٢٦٥).

إن الغرض الأساسي من خدمة الإعارة الإلكترونية، هو سرعة اجراءات الاعارة وتبسيطها واستبعاد الملفات اليدوية والسماح وتحديد موقف اي وثيقة مع انتاج العديد من التقارير الاحصائية والتي تكون في دراسة العديد من الواجه وهو نتيجة الزيادة الهائلة في أنشطة الاعارة ومتطلبات المستفيد اضافة الى الجهد والوقت اللذين تتطلبهما الاعارة وسجلاتها والثاني ويشمل المعلومات الخاصة بالمستفيدين واقسامهم العلمية وبطاقة التعريف بكل منهم (خضير ٢٠١٤، ١٣٧).

كل هذا ساعد المكتبات الجامعية على إمكانية استخدام الحاسوب والذي من خلاله يتاح الفهرس الآلي على موقع المكتبة مباشرة وإمكانية اتاحته لكافة المستفيدين على شبكة الإنترنت. التي اتاحت اعداد هائلة من المعلومات المنشورة بمختلف الاشكال واللغات والموضوعات، والشمولية والسرعة القياسية في استرجاع المعلومات، فضلاً عن اعتماد معظم خدمات الفهرس الآلي المقدمة من قبل المكتبات الجامعية (الهمشري ٢٠٠٩، ٨٣).

خدمة الإعارة الرقمية:

اتجهت العديد من المكتبات في الآونة الأخيرة إلى رقمنة عمليات الإعارة ، إذ أصبحت تتم بواسطة النظم الآلية في جميع إجراءاتها وعملياتها . والإعارة كما نعلم من العمليات السهلة والبسيطة والتي يمكن للمستفيد في حال رقمتها أن يقوم بإجراءات الإعارة بنفسه وذلك باستخدام التقنيات الحديثة، وهو ما تتجه إليه المكتبات في الوقت الحاضر. وتؤدي الشبكة العنكبوتية دورا بارزا في تسهيل خدمة الاعارة للمستفيدين، من خلال السرعة في انجاز هذه الخدمة وتوفير وقت وجهد الباحثين والمستفيدين عن طريق استثمار مواقع المكتبات في الاستفسار عن المصادر المتوافرة في المكتبة

وتوجهت المكتبات الى استحداث خدمة مرتبطة بالإعارة وهي خدمة طلب الوثائق (توصيل الوثائق) وهي أحد التطورات في مجال تبادل الإعارة بين المكتبات والتي تقوم بتوفير المعلومات وتوصيلها للمستفيد في أي مكان، كما يمكن للمكتبة من خلال موقعها على الإنترنت تقديم هذه الخدمة للمستفيد، وذلك من خلال إنشاء صفحة خاصة بطلب الوثائق ، يتعين على المستفيد تعبئة النموذج المخصص لهذه الخدمة وإرساله إلى المكتبة ، والتي تقوم بدورها بتأمين الوثائق المطلوبة من قبل المستفيدين وإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو الوسائل الأخرى . وهذه الخدمة مفيدة في حالة طلب وثائق متاحة على الإنترنت مثل النصوص الكاملة، قواعد المعلومات، ... الخ.

المهارات العاملين في ظل البيئة الرقمية:

في ظل البيئة الرقمية اصبح لزاماً على اختصاصي المعلومات أن يتمتع بالعديد من المهارات من اهمها (عبدالله د.ت.، ١٧٠-١٧١):

١. القدرة على البحث في النتاج الفكري عبر استخدام أكثر من لغة.
٢. القدرة على تحليل الحقائق والبيانات وربطها لخلق معلومات جديدة.
٣. القدرة على حفظ وتصنيف ووصف أوعية ومصادر المعلومات وإمكانية استرجاعها باستخدام التقنيات الحديثة.
٤. القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة والنظم والبرمجيات في البيئة الرقمية.
٥. القدرة على المساعدة في تطبيق برامج المعرفة المعلوماتية
٦. القدرة على المشاركة في بعض المهارات بلغات البرمجة والمشاركة في تطوير عمليات التصفح.
٧. القدرة على إعداد مخطط فني للمكتبة الرقمية واختيار المجموعات الرقمية واقتنائها وحفظها وتنظيمها وإدارتها.
٨. القدرة على التخطيط والتنفيذ والدعم للخدمات الرقمية مثل: البحث المعلوماتي من خلال تقنيات المعلومات، وتقديم المشورة، وتوصيل المعلومات، تصميم الواجهات...إلخ.

فهذه المهارات هي التي تؤهل اختصاصي المعلومات والمكتبات للعمل في البيئة الرقمية وعليه فقد أصبح اختصاصي المعلومات والمكتبات هو ذلك الشخص الذي ينال تعليماً أكاديمياً على مستوى عالٍ لأداء عمله بمؤسسات مرافق المعلومات على اختلاف أنواعها" (سبتي ٢٠٠٦، ٢٥-٤١).

ويعتمد عمل اختصاصي المعلومات والمكتبات (الكميشي ٢٠١٨) Information Specialist of Libraries على ما يأتي:

١. اختيار المجموعات الرقمية واقتناؤها وحفظها وتنظيمها وإدارتها.
٢. تقديم الخدمات الرقمية.

٣. دعم حماية الملكية الفكرية.

٤. تحقيق امن المعلومات.

٥. التعامل مع شبكات المعلومات.

وفي خضم هذه التغيرات والتطورات ظهرت وظائف وتسميات للمتخصص في علم المعلومات والمكتبات وهى:

١. مهندس المعرفة knowledge engineers

٢. مستشار المعرفة information counsellors advisor

٣. مدير المعلومات information manager

٤. مكتبي المستقبل completely freelance librarian

٥. وسيط المعلومات information broker

وترى الباحثة بأن العمل في المكتبات في العصر الحديث يتطلب من اختصاصي المعلومات أن يتطور معه وذلك باكتساب مهارات تقنية وتكنولوجية متطورة فضلاً عن تنمية معرفته التقنية وذلك بالتعرف على التطورات الجديدة المرتبطة بالمهنة مما يعزز كفاءته وخبرته. وبالرغم من أن أمين المكتبة اليوم صار اختصاصياً للمعلومات فلا بد ان يواكب التقنيات التكنولوجية المتخصصة في مجال عمله من اجل الارتقاء بمستوى خدمة الاعارة التي يقدمها لمستفيدي المكتبات وذلك بتوفيره للمعلومات من مصادرها المختلفة وعبر وسائل الاتصال المتاحة، اذ لابد أن يتميز اختصاصي المعلومات والمكتبات بالمهارات عديدة منها أتمتة المكتبات، والتعامل مع شبكة الإنترنت، واستخدام شبكات الحاسبات المحلية والواسعة وغيرها التي ترتبط بتقديم خدمات المعلومات الرقمية للمستخدمين.

برامج التدريب والتأهيل الميداني في ظل البيئة الرقمية:

يمكن للمكتبات ان تقدم برامج لتطوير المهارات التقنية لاختصاصي المعلومات والمكتبات في ظل البيئة الرقمية من اهمها (عمران ٩-١١ / ديسمبر-٢٠٠٩) :

- ✚ برامج ودورات تطويرية لمعرفة أساسيات التعامل مع الحاسوب وبرمجياته ومكوناته وشبكة المعلومات الدولية.
- ✚ برامج تدريبية لمعرفة أساسيات الشبكات واستخدام تقنيات المعلومات المناسبة.
- ✚ برامج تدريبية للقدرة على إدارة الملفات.
- ✚ برامج تدريبية للتعامل مع نظم المعلومات.
- ✚ برامج تدريبية للقدرة على التعامل مع أدوات تخزين المعلومات.
- ✚ برامج خاصة بأمن المعلومات وحمايتها.
- ✚ دورات وبرامج تدريبية للقدرة على استخدام الماسحات الضوئية.
- ✚ تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الالكترونية .
- ✚ التدريب للمعرفة المتقدمة في مجال الويب.
- ✚ ندوات وورش عمل لتبادل الخبرات بين اختصاصي المعلومات.
- ✚ استثمار التجارب المماثلة في مجال خدمات الاعارة وتطبيقها في المكتبات الجامعية.

الجانب العملي

الأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة العراقية:

إن المكتبات الجامعية هي مؤسسات تعليمية تربية و ثقافية تؤدي رسالة هامة في المجتمع الأكاديمي بما تقدمه من خدمات جليلة للمجتمع التعليمي والمجتمع الخارجي وهي تابعة لمؤسسات تعليمية تأخذ على عاتقها مهمة إثراء المستفيدين على اختلاف

مستوياتهم الدراسية ومكانتهم العلمية بالمعلومات من خلال ما توفره من خدمات معلومات متنوعة تتصف بالسرعة والكفاءة تتعكس بصورة ايجابية على الاستغلال الأمثل لجهد الباحث ووقته في عملية البحث والدراسة، و تعد المكتبة الجامعية كأى مؤسسة تسعى دائما نحو الأفضل لذا نجد العديد من المكتبات قد اتجهت نحو استخدام الانظمة المتكاملة في تقديم خدماتها وهذا ما فرض عليها وعلى اختصاصي المعلومات التغيير ليلائم حاجات المجتمع المتجددة، ومن هنا نطلق بالتعرف على المكتبة المركزية للجامعة العراقية وبداياتها.

لقد تأسست الأمانة العامة للمكتبة المركزية منذ تأسيس الجامعة العراقية سنة (١٩٨٩م). ومارست نشاطها في بناية صغيرة تقع في شارع السعدون ثم تحولت عام (١٩٩٤م) إلى بناية أخرى في الاعظمية وفي عام (٢٠١٦) تم نقل المكتبة الى فرع الجامعة في السبع أوكار وهي البناية الحالية للمكتبة وقد رافق عملية الانتقال اعادة لجميع اجراءات العمل فيها وقد استغرقت مدة اعادة تأهيل المكتبة للباحثين ما يقارب العامين، وتم استحداث شعبة التحويل الرقمي بهدف تحويل المصادر الورقية الى رقمية ابتداءً بالرسائل الجامعية، واقامت المكتبة دورات تطويرية لأمناء المكتبات الفرعية وبالتعاون مع قسم التعليم المستمر في الجامعة، وانطلقت خدمات المكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي (الفايس بوك، التويتر) فضلاً عن موقعها الرسمي على الأنترنت الذي تم ربطه مع صفحتها الرسمية على الفايس بوك لنقل انشطتها وبرامجها. وقد حرصت المكتبة على خدمة البحث العلمي وتقديم الخدمات للمستفيدين بفئاتهم كافة (التدريسيون وطلبة دراسات العليا وطلبة الدراسات الأولية، فضلاً عن الملاك الفني والإداري في الجامعة).

الاعارة في المكتبة المركزية:

وتقدم خدمة الاعارة من قبل شعبة خدمات المستفيدين والتي تختص بتقديم خدمات المعلومات والمكتبات التي تحقق الاستخدام الأمثل لمصادر وأوعية المعلومات ولسد حاجة وطلبات رواد المكتبة وتتكون الشعبة من الوحدات الآتية:

١. وحدة الإعارة .
٢. وحدة الدوريات .
٣. وحدة المراجع .
٤. وحدة المجموعات الخاصة الرسائل الجامعية والمخطوطات
٥. وحدة الاستنساخ والبريد.
٦. وحدة المعلومات والبحث الآلي .

خدمة الإعارة:

وتعد من أهم وحدات المكتبة التي يتم تسجيل مصادر المعلومات المعارة داخل وخارج المكتبة عن طريق الإعارة الداخلية أو الخارجية، وتضم الوحدة على فهارس الكتب العربية والأجنبية. إذ يتم تقديم هذه الخدمة للتأكد من وجود أي مصدر معلومات في المكتبة وأعارته للمستفيدين من خلال البحث في الفهرس العام للمكتبة.

أنواع الإعارة في المكتبة:

١- الإعارة الداخلية: وتكون من خلال سحب بطاقتي الكتاب الموجودتين في جيب الكتاب داخل الغلاف وترفق معها هوية المكتبة الخاصة بالمستفيد، وتكون الاستعارة لنفس اليوم، وتشمل مستفيدي الجامعة العراقية من كلياتها كافة فضلا عن المستفيدين من خارج الجامعة.

٢- الإعارة الخارجية: وذلك بكتابة اسم وتوقيع المستعير على بطاقتين خاصة داخل الكتاب، ثم يختم الكتاب مع هوية المستعير بتاريخ الاستحقاق، وتشمل مستفيدين الجامعة العراقية.

وبمراجعة معايير جودة خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية (LibQual) فإنها تنص على عدد من المعايير في مجال تقديم الخدمات التي تتمتع بكفاءة وجودة عاليتين في تقديم خدماتها للمستخدمين:

- ١- المرونة (Flexibility): إذ يمكن لخدمة الإعارة في المكتبة المركزية إتاحة المعلومات اعتماداً على الطرق التقليدية
- ٢- الاعتمادية (Reliability): إمكانية تحقيق الخدمة بالاعتماد على إمكانيات النظام المعتمد حالياً (Access).
- ٣- الدقة (Accuracy): تحقق خدمة الإعارة في المكتبة المركزية نتائج دقيقة في استرجاع المواد المطلوبة من قبل المستخدم.
- ٤- الصلاحية (Relevance): وبقياس مدى ملائمة النظام لاحتياجات المستخدمين وتقاس من ناحية الشمولية أو درجة الوضوح، فإن الخدمة تحتاج إلى تطوير بما يلاءم احتياجات المستخدمين المتغيرة.
- ٥- إمكانية الوصول (Accessibility): تواجه خدمة الإعارة بعض المشاكل المتمثلة بسرعة وسهولة الحصول على المعلومات نتيجة لاعتمادها على الطرق التقليدية في الوصول إلى مصادر المعلومات المطلوبة في تلبية احتياجات المستخدمين.

ومن خلال المعايير يتبين ضرورة تغيير وسائل وادوات تقديم الخدمة بما يحقق النفع للمكتبة المركزية والمستخدمين من خدماتها، وهذا ما سعت إليه المكتبة المركزية للجامعة العراقية من خلال اعداد الفهارس الآلية التي انجزت في عام ٢٠١٠، وتمت إتاحتها للمستخدمين للبحث من خلالها للوصول إلى المصادر المطلوبة بما يحقق سرعة الوصول إلى المصدر المطلوب ويقلل من الجهد والوقت اللازم للبحث عن المصادر، ويساعد اختصاصي المعلومات بالتفرغ إلى أعمال أخرى تساهم في تطوير الخدمات المقدمة، إلا أن ذلك يتطلب معرفة المستخدم بوسائل البحث في الفهارس الآلية فضلاً عن معرفته بالكلمات المفتاحية التي

تختصر عمليات البحث ولتلافي هذه المشاكل اعدت المكتبة المركزية لوحات ارشادية تبين كيفية البحث في الفهارس الآلية واجراءات الاعارة في المكتبة.

وخدمة الاعارة في المكتبة المركزية للجامعة العراقية فإنها في المستوى الثاني إذ انتهت المستوى الاول الذي يشمل الفهارس التقليدية التي استبدالها بالفهارس الآلية وبذلك تحتاج الى تطوير خدمة الاعارة باعتبارها اهم خدمة تقدم للمستخدمين والتي تحقق اهداف المكتبة بتحقيق الوصول الحاجات المعلوماتية لمجتمع المستخدمين.

العاملين في شعبة خدمات المستخدمين:

تضم شعبة خدمات المستخدمين (٧) عاملين وبشهادات مختلفة كما في الجدول ادناه، ويقتصر عملهم على إيصال المصادر المطلوبة الى المستخدمين بناءً على ارقام الطلب وبصورة تقليدية، وبعد استخدام الفهارس الآلية في المكتبة لم تتغير وظائفهم إذ يقوم المستخدم بالبحث باستخدام الكلمات المفتاحية او جزء من اسم المؤلف والعنوان ليصل الى المصدر من خلال الموظف المسؤول.

جدول (١) العاملين في شعبة خدمات المستخدمين:

ت	الشعبة	العدد الكلي	ابتدائية	متوسطة	ثانوية	بكالوريوس
١	خدمات المستخدمين	٧	١	٣	١	٢

ومن اهم المهارات الواجب توافرها في العاملين في الشعبة هي:

١. المعرفة بتصنيف ديوي العشري العالمي، ومعرفته بأرقام التصنيف وقراءة الرفوف وترتيبها.
٢. امكانية التعامل مع قواعد الفهرسة الانجلو امريكية.
٣. ان يكون له المعرفة بطرق البحث للوصول الى مصادر المعلومات التي تتلاءم واحتياجات المستخدمين منها.

٤. ان يكون له مهارة للتعامل مع المستفيدين ومعرفة احتياجاتهم المعلوماتية.
 ٥. ان تكون له القدرة على اقامة العلاقات والتعاون مع المكتبات الأخرى بهدف توفير المصادر غير الموجودة في المكتبة.
- ولابد من تغيير مهارات اختصاصي المعلومات والمكتبات بهدف تمكنهم من انجاز الأعمال الحيوية الآتية:

أ- خدمات المعلومات.

ب- تعليم المهارات المكتبية.

ت- التعريف بأوعية المكتبة.

ث- مواكبة التقنيات الحديثة

وترى الباحثة بأن العمل في المكتبات في العصر الحديث يتطلب من اختصاصي المعلومات أن يتطور معه وذلك باكتساب مهارات تقنية وتكنولوجية متطورة فضلاً عن تنمية معرفته التقنية وذلك بالتعرف على التطورات الجديدة المرتبطة بالمهنة مما يعزز كفاءته وخبرته. وبالرغم من أن أمين المكتبة اليوم صار اختصاصياً للمعلومات فلا بد ان يواكب التقنيات التكنولوجية المتخصصة في مجال عمله من اجل الارتقاء بمستوى الخدمات التي يقدمها لمستفيدي المكتبات وذلك بتوفيره للمعلومات من مصادرها المختلفة وعبر وسائل الاتصال المتاحة، اذ لابد أن يتميز اختصاصي المعلومات والمكتبات بالمهارات عديدة منها أتمتة المكتبات، والتعامل مع شبكة الإنترنت، واستخدام شبكات الحاسبات المحلية والواسعة وغيرها التي ترتبط بتقديم خدمات المعلومات الرقمية للمستفيدين.

كما أصبحت الطرق والوسائل التقليدية في تقديم خدمة الاعارة عاجزة عن تلبية الاحتياجات الكلية للباحثين، فضلاً عن فقدانها القدرة على التحقق من نوع المعلومات المناسبة لتجهيز الباحثين بها. هذه الأسباب مجتمعة جعلت الاتجاه نحو

نظم استرجاع المعلومات التجارية ضرورية، محاولة منها في سد النقص في مصادر معلوماتها، وخفض التكاليف الباهظة لتوفير مصادر المعلومات، فضلا عن مواكبتها لأحدث المعلومات بهدف ارضاء المستفيدين من خدماته فضلا عن قدرتها على:

١. التحكم بحركة مصادر المعلومات بدقة.
 ٢. متابعة التأخير في إرجاع المصادر و القيام بالإجراءات اللازمة لذلك.
 ٣. إعداد الإحصائيات الدورية التي تساعد في عملية التقييم
 ٤. امكانية تحديد احتياجات المستفيدين بهدف تليبيتها.
- أسباب الاخفاق في التحول إلى النمط الرقمي:

وترى الباحثة بأن على الرغم من التحول الرقمي في خدمات المعلومات بشكل عام والتي تقدمها المكتبات الجامعية وتوافر وسائلها والأدوات التي تسهل ذلك إلا أن المكتبة المركزية للجامعة العراقية لا زالت في مرحلة التحول الالكتروني) بالنسبة لخدمة الإعارة) وذلك لأسباب عدة من أبرزها غياب الرغبة والدافعية لدى العاملين فيما يتعلق بتطوير مهاراتهم لتقديم خدمة أفضل للمستفيدين. وشيوع ظاهرة اداء العمل الروتيني دون الاهتمام بتقديم عمل إبداعي يحسن من واقع المكتبات. وما ساهم في زيادة الفجوة بين النمط الرقمي والواقع الحالي هو النظرة العامة من مجتمع المستفيدين للمكتبة على أنها أماكن لحفظ النتاج الفكري. كذلك ساهمت مواضيع الدورات المتكررة والمتشابهة بأن تبقى هذه المكتبات تدور في حلقة مفرغة وتعيد الدورات ذاتها باختلاف طفيف. ولا نغفل عن دور الميزانيات المحدودة في الحد من استثمارها في الاشتراك ببرامج تطويرية لو تقنية متقدمة. ولذلك يتطلب توافر المهارات الآتية للعاملين في مجال الاعارة لتتلاءم ومتطلبات البيئة الرقمية:

المعرفة والتأهيل الأكاديمي.	المهارة المطلوبة	الخدمات الرقمية	خدمات الإعارة
التسويق الرقمي.	مهارة التعامل مع الفهارس الرقمية.	مسؤول التزويد الإلكتروني	
مصادر المعلومات الرقمية	مهارة ادارة الارشفة الصوتية.	مدير الفهارس على الانترنت.	
نظم أرشفة المخطوطات الرقمية.	مهارة صيانة وادامة المخطوطات.	مدير الأرشيف الصوتي الرقمي	
خدمات المعلومات الرقمية	مهارة ادارة المواقع.	مدير مختبر صيانة وترميم المخطوطات	
تسويق المعلومات الرقمية	الإلمام بوسائل تقديم خدمات المعلومات.	مدير خدمة RSS	
نظم المعلومات الجغرافية.	مهارة التواصل مع الناشرين والمؤسسات لتوفير الدوريات.	مدير الإعارة الرقمية	

النتائج:

يمكن توضيح النتائج بما يأتي:

- المكتبة المركزية تقدم خدمة الاعارة بصورة تقليدية.
- تعتمد المكتبة المركزية على الفهارس التقليدية فضلاً عن الفهارس الآلية.

٣. العاملين في شعبة خدمات المستخدمين بحاجة لمزيد من التطوير والتأهيل لمواكبة التطورات في تقديم خدمات الاعارة.
٤. خدمة الاعارة في المكتبة المركزية لا تزال في المستوى التقليدي وهي بحاجة الى التطوير بما يلاءم احتياجات المستخدمين.

التوصيات:

وتوصي الباحثة بما يأتي:

١. استثمار التطبيقات التكنولوجية في تقديم خدمة الاعارة بما يحقق المنفعة للمكتبة والمستخدمين.
٢. تطوير مهارات العاملين في خدمات المستخدمين، وحثهم على التطوير الذاتي فضلاً عن الدورات التدريبية في مجال المكتبات.
٣. ضرورة الاستفادة من التجارب المشابهة في تقديم خدمات المعلومات والتي نفذتها المكتبات الجامعية الاخرى.
٤. تفعيل خدمات الاعارة ومتابعة وظائفها وانشطتها باستخدام الانظمة الآلية.

قائمة المصادر:

١. اكرام محمود داود و أثيل عبدالواحد. "الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات ومدى الافادة منها في تطوير مهارات التدريسيين والعاملين في مجال المكتبات." مجلة كلية الآداب، ٢٠٠٩: ٦٢٩-٦٣٢.

٢. أميمة حميد العادلي؛ فيصل علوان الطائي. "استراتيجيات إدارة المعرفة والإستراتيجية الأمثل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة حالة لمكتبات جامعة كربلاء". مجلة العلوم الاقتصادية، ٢٠١٤، الإصدار مج ٣٦ ع ٩: ٣٩-٤٠.
٣. بشرى خالد محمد. توظيف الفهرس الآلي في استحداث خدمات معلومات محوسبة في مكتبة الجامعة العراقية. بغداد: الجامعة المستنصرية، ٢٠١٤.
٤. بن الطيب زينب. مجموعات مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة ام البواقي نموذجاً. ١٥ ٨، ٢٠١٨.
٥. بنت محمد النديم عفاف. "واقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية". عالم الكتب، يوليو، ٢٠١٦، الإصدار مج الثامن والثلاثون - العددان الاول والثاني: ٢٧.
٦. حمد بن ابراهيم عمران. "الكفايات الأساسية اللازمة لأختصاصيي المعلومات للعمل في الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات". ورقة مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدار البيضاء، ٩-١١ / ديسمبر-٢٠٠٩.
٧. ربحي مصطفى عليان و أمين النجاوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، ٢٠٠٨.
٨. طلال ناظم الزهيري. النظم الآلية لاسترجاع المعلومات. عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٤.
٩. طلال ناظم الزهيري. حوسبة مؤسسات المعلومات: اجراءات التحول الى البيئة الرقمية. عمان: دار دجلة، ٢٠٠٩.
١٠. طلال ناظم الزهيري. "تطبيقات تكنولوجيا الهولوجرام في مجال المعلومات: الكتب بصيغة الصور المجسمة". مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي، ٢٠١٤، الإصدار مج ١، ١٤: ١٧-٢١.
١١. عبد الستار شنين الجنابي. المكتبة الافتراضية العلمية العراقية وأثرها في جودة البحث العلمي. الكوفة، د.ت.

١٢. عبد المالك بن سبتي. "آفاق تطوير مهنة المعلومات والمكتبات في الجزائر". مجلة المعلومات والمكتبات، ٢٠٠٦، الإصدار مج ٣ ع ١: ٢٥-٤١.
١٣. عبدالمجيد مهنا. "المكتبة الإلكترونية: التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية أكاديمية". مجلة جامعة دمشق، ٢٠١٠، الإصدار مج ٢٦، ع ٣ و٤: ٥٥٩-٥٦٠.
١٤. عمر أحمد الهمشري. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء للنشر، ٢٠٠٩.
١٥. قاسم حشمت. خدمات المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤.
١٦. لطفية على الكميشي. اخصائي المعلومات ومهارات العصر الرقمي. ٢٠١٨.
١٧. محجوب محمود حسناء. الاتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمراكز للمعلومات: مراجعة علمية. القاهرة: الدار اللبنانية، ١٩٩٩.
١٨. محمد الصالح نابتي. "التكوين في علم المكتبات والمعلومات في جامعة منتوري قسنطينة ودوره في تحسين الخدمات المكتبية بالجامعة: مكتبة قسم علم المكتبات نموذجا". cybrarians journal، ٢٠٠٦.
١٩. محمد عبدالله محمد عبدالله. "مؤتمر الاتحاد العربي للمعلومات والمكتبات". اخصائي المعلومات والمكتبات في دولة قطر في العصر الرقمي الواقع والمأمول. ابو ظبي: الاتحاد، د.ت. ١٧٠-١٧١.
٢٠. مصطفى عليان ربحي. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، ٢٠١٠.
٢١. مكي بو معرافي بهجة. "تسويق خدمات المعلومات في المكتبات: عرض تجربة مكتبة جامعة الشارقة". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٠ يوليو، ٢٠٠٦، الإصدار مج ١٢، ع ١: ١٧٧.
٢٢. مؤيد يحيى خضير. المكتبات الحديثة الالكترونية-الرقمية-الافتراضية. عمان: دار دجلة، ٢٠١٤.
٢٣. نجيب الشرجي. "اخصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة". عمال المعرفة: من هم ودورهم في التنمية. عمان: الاتحاد العربي للمكتبات اعلم، ٢٠١٥. ٥.

٢٤. يمينة حاوية. جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين. وهران: جامعة وهران، ٢٠٠٨، ١٤.

المصادر الاجنبية:

1. Okusaga, L. A. Ogunsola and T. O. "Developing Countries and the Need for Virtual Libraries." J. Soc. Sci., 2006, Vol. 13, no. 3 ed.: 221-226.

References

1. Ikram Mahmoud Dawood and Atheel Abdul Wahid. "Training courses in the field of information technology and the extent to which they are useful in developing the skills of teachers and library workers." Journal of the Faculty of Arts, 2009: 629-632.
2. Omaira Humaid Al-Adly, Faisal Alwan Al-Taie. "Knowledge Management Strategies and the Optimal Knowledge Management Strategy in Iraqi University Libraries: A Case Study of Karbala University Libraries," Journal of Economic Sciences, 2014, Vol. 36, p. 9: 39-40.
3. Bushra Khaled Mohamed. Employing the automated index in the development of computerized information services in the library of the Iraqi University. Baghdad: Al-Mustansiriya University, 2014.
4. Ibn al-Tayyib Zainab. Collections of electronic information resources and their role in developing information services in Algerian university libraries: the central library of Oum El Bouaghi University as a model. 15 8, 2018.
5. Bint Muhammad Al-Nadim Afaf. "The reality of information services in the libraries of Princess Nourah bint Abdulrahman University in the light of the unified Arab standard for university libraries." World of Books, July, 2016, Volume Thirty-Eighth - First and Second Issues: 27.

6. Hamad bin Ibrahim Omran. "The basic competencies necessary for information specialists to work in the second generation of information institutions." A paper presented to the twentieth conference of the Arab Federation for Libraries and Information. Casablanca, 9-11 / December-2009.
7. Rebhi Mustafa Elayyan and Amin Najdawi. Principles of management and organization of libraries and information centers. Amman: Dar Safa, 2008.
8. Talal Nazem Al-Zuhairi. Automated information retrieval systems. Amman: Dar Al-Masirah, 2004.
9. Talal Nazem Al-Zuhairi. Computing information institutions: procedures for the transition to the digital environment. Amman: Dar Dijla, 2009.
10. Talal Nazem Al-Zuhairi. "Applications of Hologram Technology in the Field of Information: Books in Hologram Format," Journal of Libraries, Information and Documentation in the Arab World, 2014, Vol. 1, Vol. 1: 17-21.
11. Abdul Sattar Shanin Al-Janabi. The Iraqi Virtual Scientific Library and its impact on the quality of scientific research. Kufa, D.T.
12. Abd al-Malik ibn Sabti. "Prospects for the development of the information and library profession in Algeria," Journal of Information and Libraries, 2006, Volume 3, p. 1: 25-41.
13. Abdul Majeed Muhanna. "The Electronic Library: Planning to Establish an Academic Electronic Library," Damascus University Journal, 2010, Vol. 26, pp. 3 and 4: 559-560.
14. Omar Ahmed Al-Hamshari. Library and skills of its use. Amman: Safaa Publishing House, 2009.
15. Qasim Heshmat. Information services. Cairo: Gharib Library, 1984.

16. Lutfia Ali Al-Kimishi. Information Specialist and Digital Age Skills. 2018.
17. Mahjoub Mahmoud Hasna. Recent trends in university library networks as information centers: a scientific review. Cairo: Lebanese House, 1999.
18. Muhammad al-Saleh Nabti. "Training in Library and Information Science at the University of Mentouri Constantine and its role in improving library services at the university: library of the Department of Library Science as a model." Cybrarians Journal, 2006.
19. Mohammed Abdullah Mohammed Abdullah. "Arab Union for Information and Libraries Conference." Information and library specialist in the State of Qatar in the digital age: reality and hope. Abu Dhabi: Al Ittihad, d.t. 170-171.
20. Mustafa Elayyan Rebhi. Information services. Amman: Dar Safa, 2010.
21. Makki Bou Ma'rafi Bahja. "Marketing Information Services in Libraries: Presenting the Experience of the University of Sharjah Library," Journal of King Fahd National Library, 0 July, 2006, Volume 12, Volume 1: 177.
22. Muayad Yahya Khudair. Modern electronic-digital-virtual libraries. Amman: Dar Dijla, 2014.
23. Najib Al-Shurbaji. "Library and information professionals as knowledge workers." Knowledge workers: who they are and their role in development. Amman: Arab Federation of Libraries Know, 2015. 5.
24. Right container. Quality of information services and meeting the needs of users. Oran: University of Oran, 2008, 14.