مجلة الإحياء، المجلد: 20، العدد: 24، ماي 2020، ص - ص: 603 - 626
الترقيم الدولي: 1112-4350 الترقيم الدولي الإلكتروني: 2588-2406

خدمات المعلومات للمستفيدين في البيئة الأكاديمية:
مكتبة المدرسة العليا للتجارة بالجزائر - أنموذجا-

Information Services for Beneficiaries in the Academic Environment: A Case Study of the Commerce College Library in Algiers

د. فاروق تمورتبير
كلية العلوم الإنسانية – جامعة الجزائر2
tbfarouk@hotmail.com

تاريخ الإرسال: 2019/10/06 تاريخ القبول: 2020/01/26

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للتجارة بالجزائر من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام، وهي تتضمن مختلف الوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبة من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات، وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من الخلاصات بفضل إجراءات عملية وفنية، تتمثل في تجميع المعلومات، وتحليلها، وتنظيمها وتوفير اليد العاملة المتخصصة من ذوي الخبرة العملية والأكاديمية وكذا وسائل الاتصال وأجهزة معلومات مختلفة، ويمكن تقديم هذه المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي أو آلي من طرف المكتبة قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات؛ المكتبة الأكاديمية؛ مكتبة المدرسة العليا للتجارة؛ المعلومات.

Abstract

The present study aims at identifiying the information services provided by the library of the college of Commerce in Algeriers

for a better use of their resources. To reach the information required by of the users, various functions, procedures and facilities of the library were investigated for an effective use of the library in order to create the appropriate conditions for the researcher's arrival or to satisfy his information needs. Thanks to technical and practical procedures a set of recommendations were obtained such as collecting, analysing and organizing information and providing better qualified workers with more practical and academic experiences. Communication tools and various information systems should be provided too. All information could be reached either through traditional services or automated ones provided by the studied library.

Keywords: Information services; Academic library; Library of higher school of commerce; Information.

مقدّمة:

تعد خدمات المعلومات في المكتبة إحدى العناصر الأساسية لنجاحها وقدرتها على توفير المعلومات المناسبة لروادها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب وفي الشكل المناسب، لأن فاعلية المكتبة لم تعد تعتمد فقط على بنائها وتنظيمها ومقتنياتها وموظفيها بل أصبحت المكتبة تقيّم بمدى استخداماتها، ومدى مسايرة العصرنة بالتطور وما تقدمه من خدمات للمستفيدين. تمثل المكتبة المصدر الرئيسي لكل ما يحتاجه المستفيدون من معلومات بشتى أنواعها، وتتوقف فاعلية المكتبة على مدى نجاحها في الربط بين مصادر المعلومات لديها وعدد المستفيدين منها ومدى رضاهم عنها وعن خدماتها سواء كانوا فعليين أو متوقعين، فنجاح المكتبة مهما كان نوعها يقاس بما تقدمه من خدمات للمستفيدين. أصبحت خدمات المعلومات محور نشاط المكتبات وجزءاً لا يتجزأ من فلسفة علم المكتبات الجامعية الحديثة، وذلك لأنها خدمات المعلومات تعتمد اعتماداً كبيراً على مصادر المعلومات التي تحفظ في المكتبات.

تضم المكتبات الأكاديمية التشكيل المكتبي الجامعي بما فيه من مكتبات مركزية وأخرى متخصصة بالأقسام العلمية أو الكليات داخل الجامعة. فالمكتبات الأكاديمية إحدى المعايير التي يتم عن طريقها تقويم المؤسسة الأم وهي الجامعة، وفي الدول التي تأخذ بنظام تقويم الجامعات ووضعها كالولايات المتحدة الأمريكية، فهي إحدى المقومات المهمة لتقويم الجامعات المعترف بها دولياً.[1] وقد تم تصنيف المكتبة الجامعية لغرض الدراسة الحالية على أنها نوع من المكتبة الأكاديمية، ويقصد بها تلك المؤسسة التي تقوم الجامعة بإنشائها وتمويلها وإدارتها بغرض تقديم الخدمات المكتبية المختلفة للوسط الأكاديمي[2].

تعد المكتبة الأكاديمية القلب الحيوي النابض بالنسبة للجامعة وإذا كان التعليم الأكاديمي والبحث العلمي من أهم أهداف الجامعة فإن المكتبة الأكاديمية هي محور التعليم والبحث بالجامعة ويناط إليها العديد من الأمور والمسؤوليات التي ترتبط بخدمات المكتباتالأكاديمية في إطار تقديم خدماتها للطلبة والدارسين والباحثين لمرحلة التدرج الأولى ومرحلة الدراسات العليا وكذلك تقديم خدمات البحث للهيئات التدريسية ولا تقتصر مهمتها على تلك الخدمات فقط وإنما تمتد لتخدم الأمة كلها في ميدان الحياة العملية.

إنّ الزيادة الهائلة في حجم المعلومات المنشورة جعلت المجتمعات تهتم بوضع إستراتيجية معينة لتقديم تلك المعلومات وهذا من خلال ما تقدمه المكتبات من تسهيلات لفئة المستفيدين من الطلبة والأساتذة الباحثين.

فأهمية الدراسة أساسا تكمن في أهمية الموضوع، بتقديم حلول ومعالجة قضية خدمات المعلومات في مكتبة المدرسة العليا للتجارة نظرًا لأهميتها ودورها في خدمة التعليم العالي والبحث العلمي، لارتباطها المباشر بعمليتي التعلم والتعليم، وغايتها الأولى تكمن في: دعم المناهج والمقررات الدراسية ومساندتها من خلال توفير المواد المكتبية المختلفة وتقديم أفضل الخدمات والسعي نحو تطويرها وتوفير إطارات مؤهلة تؤمن بالعمل الذي تقوم به وتسعى لإرضاء الطلبة والأساتذة لتلبية حاجاتهم. حيث تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ارتباطه بالمدرسة العليا للتجارة مع مختلف خدمات المعلومات الموجودة في المكتبة.

- تعد خدمات المعلومات من الموضوعات الجديرة بالبحث والدراسة كما تعتبر مكتبة المدرسة إحدى مراكز المعلومات والركن الأساسي لضرورة عصرنة المعرفة.
- الدعم والمساهمة في بناء السياسة الوطنية للمعلومات وتعزيز مختلف الخدمات المقدمة وتطويرها.
- دراسة واقع خدمات المعلومات التي تقدّمها مكتبة المدرسة العليا للتجارة.

ولقد أدى هذا الإحساس بالعقبات المتعددة للوصول إلى المعلومات فضلا عن قصور الخدمات المكتبية التقليدية عن تلبية الاحتياجات المختلفة للمتخصصين والباحثين إلى التفكير في ابتكار أساليب جديدة يمكن بواسطتها التحكم في ذلك الفيض الهائل من المعلومات، وقد تمثل هذا الابتكار في خدمات المعلومات بكافة أنواعها. فالهدف من وجود المكتبة هو وصل مجتمع من المستفيدين بالموارد الببليوجرافية لتحقيق غرض ما[3].

تعد خدمات المعلومات من أهم المواضيع التي يجب أن تعطى أهمية بالغة في مكتبة المدرسة العليا للتجارة بالجزائر، لأن المكتبات تعد دعامة رئيسة للتعليم العالي والبحث العلمي وهي عنصر أساسي لتحقيق أهداف المدرسة وركيزة أساسية في أداء رسالتها حسب السياسة المتبعة والمنوطة بها، لذا جاءت المكتبات الأكاديمية لتقديم خدماتها المتعددة في إطار العمل على توفير المعلومات، والقيام بوظائفها ونشاطاتها إذ يتحتم عليها القيام بهذه الخدمة المكتبية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي لكافة المتعاملين معها من داخل الجامعة أو خارجها، كون هذه الخدمات حصيلة إنتاج فكري، يشمل جمع المعلومات واسترجاعها وجعلها في متناول المستفيدين.

فمشكلة الدراسة تكمن في رصد واقع خدمات المعلومات في مكتبة المدرسة العليا للتجارة، فبهذا يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- ما هي مختلف خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبة المدرسة العليا للتجارة ؟
- التعرف على خدمات المعلومات في مكتبة المدرسة العليا للتجارة ؟
- ما هي خدمات المعلومات المتاحة في مكتبة المدرسة العليا للتجارة ؟

تتناول الدراسة واقع خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة المدرسة العليا للتجارة بالجزائر، وقد استند هذا البحث على ملاحظات الباحث ومعايشته للإجراءات

والخطوات التي تصاحب تقديم هذه الخدمات، بجانب استطلاعه لآراء مقدمي الخدمة (الموظفين) والمستفيدين منها (الطلبة والهيئة التدريسية)، مع تفعيل الخبرة المهنية والاحترافية للباحث في عملية تنظيم وتسيير شؤون مكتبة المدرسة قيد الدراسة.

تعريف خدمات المعلومات

ورد في أدبيات الإنتاج الفكري في المكتبات تعريفات متعددة وكثيرة لمصطلح خدمات المعلومات من أبرزها:

"بأنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب الانتباه إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو إدارة المعلومات، حسب طلبها، وهذا يتم عن طريق تمرير ورقة بالأخبار، ومسح الإنتاج الفكري، وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجالات"[4].

وفي تعريف آخر بأنها: "النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدين من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية وتعتمد هذه الخدمات على نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة من خدمات المعلومات تهدف إلى مساعدة المستفيدين على تخطي عقبة من العقبات التي وضعها الازدياد الهائل للمعلومات في طريقهم"[5].

مجمل ما سبق من التعريفات تصب في معنى واحد وذلك لتسهيل الحياة العلمية والعملية للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المعلومات بأقل جهد وتكلفة.

فالخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات هي الواجهة الحقيقية التي تظهر بها المكتبة والثمرة الأخيرة التي يجنيها المكتبي من وراء الجهود الكبيرة التي يبذلها في العمليات الفنية والإجراءات التي تتم بمعزل عن المستفيد وقد تطورت الخدمات بتطور وسائل الاتصالات التي سهلت على أمين المكتبة عمليات الاتصال والوصول للمستفيدين، كما سهلت عليه إجراءات تقديم مجمل الخدمات.

أنواع خدمات المعلومات في مكتبة المدرسة العليا للتجارة

تعد الخدمات المكتبية المباشرة (الإعارة، والتصوير والاستنساخ، والخدمة المرجعية، والبحث البيبليوغرافي...وغيرها)، أو غير المباشرة (الفهرسة، والتصنيف والتكشيف...) المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات خاصة في

تلبية حاجيات روادها أو فشلها في هذه المهمة التي وجدت من أجلها. وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الموارد البشرية المؤهلة، وعلى مجموعة مصادر المعلومات التي تتوفر عليها المكتبة بكافة أشكالها، وكذلك وعي وطبيعة المستفيدين أنفسهم وإمكانية تفاعلهم واستفادتهم من هذا المرفق (المكتبة).[6]

هناك العديد من التقسيمات التي يمكن إتباعها لتوزيع الأنواع المختلفة لخدمات المعلومات نذكر منها: وفقا لفئات المستفيدين التي تحتوي على خدمات عامة وخدمات خاصة. كما يمكن تقسيم الخدمات وفقا لوسائط نقل المعلومات وكذلك وفقا للغرض الذي تؤديه لمجتمع المستفيدين منها.

وفي هذه الدراسة قسمنا خدمات المعلومات وفق حداثتها وتطور أساليب تقديمها إلى: خدمات المعلومات التقليدية، خدمات المعلومات المتقدمة، خدمات المعلومات التكنولوجية.

1- خدمات المعلومات التقليدية: تحتوي خدمات المعلومات التقليدية الموجودة على مستوى مكتبة المدرسة العليا للتجارة على الخدمات التالية: الخدمة المرجعية، خدمة الإعارة، خدمة البيبليوغرافية، خدمة الدوريات، خدمة تدريب المستفيدين، خدمات إعلامية.

الخدمة المرجعية: تؤدي مكتبة المدرسة الخدمة المرجعية من خلال إجابة المكتبي على مختلف أسئلة وانشغالات المستفيدين أو الإجابة عن طريق البريد الإلكتروني الموجود على الموقع الإلكتروني لمكتبة المدرسة،وذلك للرد على الاستفسارات أو الإجابة على مختلف الأسئلة المطروحة، والتعريف بمختلف مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة سواء الورقية منها أو الإلكترونية ومساعدة المستفيدين للوصول إليها.

تعد هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها مكتبة المدرسة وذلك باستقبال فئة المستفيدين، فبهذه الخدمة بإمكان الرواد اكتساب المهارات الأساسية لتحقيق التعامل أكثر مع موارد المكتبة واستغلالها أقصى درجة ممكنة، حيث تعقد مكتبة المدرسة جولات إرشادية خاصة عند بداية العام الدراسي لتعرف الطلبة الجدد على المكتبة وأقسامها ومقتنياتها وخدماتها. كما أن هناك أنواع متعددة من الخدمات المرجعية التي تقدمها مكتبة المدرسة وهي كالتالي:

- الإجابة والرد على كافة الأسئلة المرجعية؛

- إرشاد الرواد وتوجيههم إلى أماكن المراجع؛

- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة؛

- تقديم المراجع المناسبة للطلبة، الأساتذة والباحثين وإعداد قوائم ببيليوغرافية حسب المواضيع عند الاقتناءات الجديدة؛

- اختيار المراجع المناسبة وتوفيرها لفئة المستفيدين؛

- توفير خدمات مرجعية التي تشمل على المراجع والقواميس والموسوعات والأدلة والأعمال البيبليوغرافية المختلفة وغيرها؛

- ترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة؛

- ضبط الإعارة الداخلية للمراجع خاصة منها المطلوبة بكثرة؛

- الإشراف على وضع قائمة للمراجع وإعداد فهرس خاص للمراجع المتوفرة؛

- يمكن أيضا للمستفيدين الحصول على الخدمات المرجعية عن طريق الموقع الإلكتروني الموجود على شبكة الإنترنيت؛

- عملية تسجيل المستفيدين والقيام بإعداد مطويات توزع للطلبة للتعرف على المكتبة؛

- تنظيم محاضرات للمستفيدين للتعريف بمختلف قواعد البيانات الموجودة في مكتبة المدرسة مع كيفية استعمالها وطريقة الاستفادة منها.

تهدف الخدمة المرجعية إلى تطوير استراتيجيات البحث العلمي عن طريق الاتصال المباشر بين أخصائي المكتبات من جهة والمستفيد من جهة أخرى الذي يحتاج إلى معلومات معينة؛ بمعنى أنها تنطوي على مساعدة فئة المستفيدين في سعيهم للحصول على المعلومات المطلوبة، من خلال الإجابة على استفساراتهم التي يتوقعون الإجابة عليها من خلال ما تحتويه المكتبة من مواد مرجعية.

خدمة الإعارة: إن نظام الإعارة المتبع في مكتبة المدرسة بشكل عام يتمثل في عملية إخراج الكتب من المكتبة وإعادتها إليها، وذلك عن طريق اقتران اسم الكتاب المعار باسم المستعير ضمن مختلف الطرق وأكثرها فاعلية ووفق مجموعة من

القواعد والتعليمات التي تضعها إدارة المكتبة للتحكم في عملية الإعارة لمكتبة المدرسة التي تتمثل في العمليات التالية:

- المطالعة أو القراءة الداخلية فهي الإعارة الداخلية لمختلف مصادر المعلومات من بينها القواميس، والموسوعات والدوريات كذلك الكتب النادرة، وتكون إعارة المواد المكتبية داخل المكتبة حفاظا عليها وتهيئتها للقراء، لأعضاء هيئة التدريس وللباحثين. ففي مثل هذه الحالة يسمح للقارئ استعمال المراجع داخل المكتبة أي في قاعة المطالعة خلال فترة محددة حيث تخرج الكتب وتعود إلى المكتبة في نفس اليوم وهذا حرصا على رصيدها من الضياع، كما يجب الأخذ بعين الاعتبار عدد المستفيدين المتوقع استعمالهم ووصولهم للمكتبة دفعة واحدة.تقدم هذه الخدمة أيضا للقراء من خارج المدرسة والذين يستفيدون من مختلف مصادر المكتبة.

- عدد الوثائق المعارة لفئة المستفيدين؛

- المراجع المرخصة في الإعارة الخارجية، أي خارج قاعة المطالعة خلال فترة معينة تحددها المكتبة حيث تنظم عملية الإعارة وفق لوائح تنظيمية تضعها إدارة مكتبة المدرسة بما تقتضيه أحوالها؛

- المدة الزمنية المحددة للإعارة؛

- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ومازال المستعير بحاجة إليها؛

- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية إليها؛

- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك؛

- كما توفر مكتبة المدرسة خدمة الإعارة الخارجية تعمل وفق نظام آلي المبنية على استخدام الحاسوب باستعمال نظام سينجاب (SYNGEB) الذي يحدد كل القوانين الخاصة بالإعارة مما يوفر لها الوقت والجهد.

تعد الإعارة أحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، فهي معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم الخدمات وتحقيق أهدافها،وتتم عملية الإعارة لفئات مختلفةفي الجامعة من طلبة في مرحلة التدرج، طلبة الدراسات العليا، أعضاء هيئة تدريس والباحثين.

الخدمات البيبليوغرافية: تتمثل خدمات البيبليوغرافية لمكتبة المدرسة في إعداد قوائم بمصادر المعلومات لمختلف المواضيع الموجودة مثل:

- إعداد قائمة الكتب لتخصص الاقتصاد؛
- إعداد قائمة الاقتناءات الجديدة في تخصص مالية مثلا؛
- استعمال قواعد البيانات العلمية التي تشترك فيها مكتبة المدرسة.

ويكون إعداد هذه القوائم وفق طريقة تنظيمية معينة ومحكمة بمداخل المؤلفين وترتيبها ترتيبا هجائيا حسب كل تخصص من التخصصات الموجودة مع مراعاة مختلف الكشافات في نهاية القائمة البيبليوغرافية بالمؤلفين، العناوين ورؤوس الموضوعات. لقد كان للتكنولوجية الحديثة خاصة الإنترنيت دور بارز في ظهور آفاق جديدة لهذه الخدمة من خلال البحث في قاعدة البيانات البيبليوجرافية للنظام الآلي للمكتبة باستخدام أسماء المؤلفين أو عناوين المواد أو موضوعاتها وعرض بيانات المخرجات أو نتائج البحث على الشاشة أو وسائط أخرى.

فإعداد القوائم البيبليوغرافية يعد من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين خاصة مع تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته وتعقد احتياجات المستفيدين وتشعبها. تعد الأدوات أو وسائل استرجاع المعلومات مفاتيح لمختلف المصادر والتي تعبّر عن الإنتاج الوثائقي وذلك من أجل تسهيل عملية البحث.

خدمة الدوريات: تعد الدوريات في غاية الأهمية خاصة في المكتبات الجامعية حيث تشكل العمود الفقري بالنسبة لمجموعاتها. تقوم مكتبة المدرسة العليا للتجارة بالاشتراكات العلمية للدوريات المتخصصة بتقديم العديد من خدمات الدوريات لمجتمع المستفيدين نذكر منها:

- القيام بتنظيم الدوريات في المكتبة وتسييرها حيث ترتب منفصلة عن باقي الأوعية الأخرى ويتم التصنيف حسب العنوان الواحد مرتبة مع بعضها البعض لتمكين الباحث من الاطلاع عليها؛
- إعارة الدوريات لمجتمع المستفيدين؛
- السماح بإخراج الدوريات للتصوير واستنساخ المقالات؛
- الاشتراك في مختلف قواعد البيانات للدوريات الإلكترونية الموجودة في النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني (SNDL)؛

- خدمة توفير أو الإمداد بالوثائق خاصة منها مقالات الدوريات وهذه الخدمة من خدمات القراء التي تقدمها مكتبة المدرسة بفضل عقد اتفاق مع مراكز بحث بحيث أنها تلبي الاحتياجات الأساسية للمستفيدين من خدماتها من خلال توفير ما لا يجده المستفيد من مقتنيات المكتبة، وذلك بتعويض النقص في مجموعاتها من المصادر البديلة، وقد تكون هذه الوثائق عبارة عن مواد أخرى خلاف مقالات الدوريات أو الكتب: فقد تكون هذه المواد معايير أو براءات اختراع ... إلخ وغالبا ما تكون هذه الخدمة لتوفير المواد لصالح الباحثين المستفيدين من طلبة ما بعد التدرج والهيئة التدريسية.

خدمة تدريب المستفيدين: إن عملية تدريب المستفيدين في كيفيةاستخدام مصادر المعلومات والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبة. فتدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة تعد قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة). تعد خدمات تدريب المستفيدين من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى مكتبة المدرسة.

قد يواجه المستفيدون من طلبة وأساتذة عند تعاملهم مع المكتبة أمورًا أو عوائق تعترضهم ولا يعرفون عنها شيئا، مما يستدعي تدريب المكتبي للمستفيدين وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة وما تقدمه من خدمات مما يحقق أقصى استخدام لمصادر المعلومات المتوفرة لديها. من بين خدمات التدريب للمستفيدين المستعملة في مكتبة المدرسة نجد:

- عملية تدريب المستفيدين على استخدام مختلف المصادر؛
- إعداد دليل لمكتبة المدرسة يحتوي على مختلف المعلومات حول المكتبة ونظامها الداخلي الذي يتضمن تقديمها، نظامها، كيفية استعارة المواد وخدماتها؛
- الجولات الموجهة للمستفيدين بصحبة أحد العاملين للتعرف على مختلف المقتنيات والخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة؛
- التوجيه والإرشاد باستخدام اللوحات والوسائل الإرشادية بمختلف أشكالها لتعريف المستفيدين على الأماكن التي يجدون فيها ما يحتاجونه من مواد وخدمات؛
- تدريب المستفيدين على استعمال قاعدة البيانات للبحث البيبليوغرافي بإعطاء معلومات عن مختلف المصادر؛
- يتم تنظيم أيام دراسية تكون فيها دورات تكوينية في مجال استخدام قواعد البيانات تحت رعاية أصحاب تلك القواعد الذين يوفرون كل المعلومات اللازمة لها حيث تنظم إدارة مكتبة المدرسة بالتنسيق مع مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني

(CERIST) وناشري قواعد البيانات محاضرات للمستفيدين حول كيفية استعمالها للاستفادة منها والاستغلال الأمثل لها.

إن خدمة تدريب المستفيدين هي عملية تسهر وتحرص عليها مكتبة المدرسة خاصة مع التحولات الحديثة وهي تتّخذ مختلف الإجراءات والعمليات الجديدة لتلقين عملية البحث والعمل بقواعد البيانات المشتركة فيها مكتبة المدرسة.

الخدمات الإعلامية: الخدمات الإعلامية التي تقوم بها مكتبة المدرسة بواسطة جملة من الأساليب للترويج بمختلف الأنشطة المتمثلة فيما يلي:

- إقامة معارض للكتب لتعريف الرواد بالمقتنيات الجديدة للمكتبة ومحتوياتها؛
- إقامة المحاضرات للتعرف والاستفادة من مختلف قواعد البيانات الموجودة على مستوى المكتبة والتي تدخل ضمن تكوين المستفيدين من طلبة وأساتذة وتدريبهم؛
- إصدار دليل لمكتبة المدرسة على شكل نشرة مطوية للتعرف أكثر على أهداف المكتبة، تنظيمها، ساعات الفتح وكذا مختلف الخدمات المقدمة؛
- وضع قوائم الإصدارات الجديدة على شكل قوائم مطبوعة تتضمن معلومات بيبليوغرافية شاملة مقسمة حسب المواضيع وتحتوي على أحدث الإقتناءات خلال فترة زمنية معينة من السنة الجامعية، حيث يقوم المكتبي بوضع القوائم لصالح المستفيدين في قاعة المطالعة للاطلاع عليها؛
- استعمال لوحة الإعلانات لتبليغ المستفيدين بمختلف الأخبار التي تخصهم أو بكل ما يخص الإقتناءات في المكتبة وإعلام الرواد حول الاشتراك في قواعد البيانات وكيفية استعمالها مع وضع مختلف الإعلانات في الموقع الإلكتروني للمدرسة وكذا إعلام المستفيدين عبر البريد الإلكتروني؛
- تعاون موظفو المكتبة مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لخلق جو من التواصل.

2- خدمات المعلومات المتقدمة: تشمل خدمات المعلومات المتقدمة الموجودة في مكتبة المدرسة العليا للتجارة على الخدمات التالية: خدمة التكشيف، خدمة الاستخلاص، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة البث الانتقائي للمعلومات (بام) وخدمة البحث بالاتصال المباشر.

خدمة التكشيف: الطريقة التي اعتمدتها مكتبة المدرسة في التكشيف، بواسطة استعمال التكشيف الحر.

تكون هذه العملية في مكتبة المدرسة العليا للتجارة تحت إشراف مجموعة من المتخصصين في مجال علم المكتبات والتوثيق الذين يقومون بوضع كشافات خاصة من خلال اعتماد التكشيف الحر نظرا لعدم توفر كشاف متخصص في مجال العلوم التجارية والمالية كما تكون هناك عملية الاستعانة بقائمة رؤوس الموضوعات في مجال وضع التفريعات الخاصة بالكلمات الدالة (تفريع جغرافي، وزمني، ومكاني وشكلي).

خدمة الاستخلاص: فهي عملية حديثة في المكتبة، إذ لم تكن المكتبة تقوم بها نظرا لغياب المتخصصين وهي تسير ببطء مما استدعى عملية رقمنة قائمة المحتويات الخاصة بالكتاب ووضعها في مكان المستخلص أما الكتب باللغة الأجنبية تحتوي على المستخلص كاملا بفضل عملية تحويل المعلومات من قاعدة البيانات العالمية (Electre) إلى القاعدة المحلية سينجاب.

خدمة الإحاطة الجارية: تقدم مكتبة المدرسة العليا للتجارة خدمة الإحاطة الجارية لفئة المستفيدين بعدة طرق وهي:

- تزويد المستفيدين بالمقتنيات الحديثة في مكتبة المدرسة؛
- عرض الكتب الجديدة على لوحة الإعلانات وهي عبارة عن قوائم الإقتناءات الحديثة التي تحتوي على بيانات ببليوغرافية مصنفة حسب مداخل المؤلفين متبوعة بمختلف الفهارس للعناوين ورؤوس الموضوعات مع إتاحتها في قاعدة المعلومات لذا فإن إعداد وإصدار وسيلة للإحاطة الجارية تفيد كل المستفيدين من خدمات مكتبة المدرسة وذلك بإعداد وإصدار قوائم إضافات بالمقتنيات الجديدة التي ترد للمكتبة، كما يتم إرسال القوائم للمستفيدين عبر البريد الإلكتروني للاطلاع عليها؛
- إن تنظيم المعارض وسيلة من وسائل الإحاطة الجارية والتي تتبناها مكتبة المدرسة لعرض المصادر المقتناة حديثا من أجل اطلاع المستفيدين على كل المقتنيات لخدمتها بصورة جارية مستمرة؛
- تصوير واستنساخ قوائم محتويات الدوريات الجارية التي تقتنيها مكتبة المدرسة لمعرفة محتويات مقالات الدوريات الموجودة لتيسير الرجوع إليها عند طلبها، حيث أن الصفحات تشتمل على بيانات محتويات العدد بالإضافة إلى اسم الدورية ورقم المجلد أو السنة ورقم العدد؛

- نشرة الإحاطة الجارية في مكتبة المدرسة تكمن في إفادة المستفيدين بعرض الوثائق الحديثة والتعريف بالوثائق المناسبة إلكترونيا وخاصة مقالات الدوريات وكذلك المعلومات الحديثة التي تخص قواعد البيانات؛
- تداول الدوريات العلمية بين الأساتذة والباحثين في الدراسات العليا لبث المعلومات وتمرير الأعداد الجارية من الدوريات على فئة المستفيدين حول موضوع معين مطلوب وذلك كل حسب احتياجاته ومجال اهتماماته البحثية، خاصة أن الدوريات المتخصصة لها أهمية ومكانة بين أوعية المعلومات ودور كبير في بث المعلومات الحديثة؛
- وضع اتفاقية بين مكتبة المدرسة العليا للتجارة ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني في خدمة الإحاطة الجارية لتقديم المعلومات البيبليوغرافية في موضوع معين ومقالات الدوريات من مختلف بنوك المعلومات العالمية لإتاحتها للمستفيدين لما بعد التدرج والأساتذة الباحثين.

تفيد خدمات الإحاطة الجارية في مكتبة المدرسة العليا للتجارة في التعرف على التيارات الفكرية والعلمية الحديثة وعلى ملاحقة التطورات في مجال تخصص معين كالاقتصاد أو المالية مثلا لإتاحتها للمستفيدين، وهي ترتبط ارتباطا وثيقا بمدى الحرص على المشاركة في مجريات البحث والتدريس والارتباط بهذه المجريات بأي شكل من الأشكال ولكل وسيلته الخاصة لتحقيق هذا الهدف.

خدمة البث الانتقائي للمعلومات (بام): فهي خدمة مستحدثة تقدم باستخدام الحاسب الآلي إن وجد حيث تقوم المكتبة باختزان معلومات شخصية عن المستفيدين وعندما تأتي مصادر معلومات جديدة إلى المكتبة يتم مضاهاة بيانات المستفيدين بالأوعية الجديدة واستخلاص منها ما يناسب احتياجات المستفيد ثم ترسل له المكتبة لإعلامه بتلك المواد الجديدة وهي خدمات متخصصة وموجهة تقوم فيها المكتبات بعمليات انتقاء للمعلومات ومصادر المعلومات المناسبة لاهتمامات أفراد أو فئات معينة من فئات المستفيدين منها وهي من بين المصادر الحديثة المتاحة للمكتبة حيث يتم بث تلك المعلومات إلى الفئات أو الأفراد من المستفيدين المعنيين بها دون غيرهم من مجتمع المكتبة مما يوفر عليهم الكثير من الوقت والجهد المبذولين في متابعة المعلومات الحديثة في مجالاتهم، إن خدمة البث الانتقائي للمعلومات تتم في مكتبة المدرسة بعدة طرق وهي كالتالي:

- تصوير قوائم محتويات الأعداد الواردة من الدوريات لإتاحتها للمستفيدين؛

- إصدار نشرة بالمقتنيات الجديدة الواردة إلى المكتبة؛
- إعداد نشرات بيبليوجرافية متخصصة وتصدر طبقا لطلب المستفيد أو مجموعة من المستفيدين بهدف حصر المواد المكتبية في موضوع معين يحظى باهتماماتهم؛
- لوحة الإعلانات لإعلام فئة المستفيدين؛
- عرض مصادر المعلومات ولاسيما التي أضيفت مؤخرا لمجموعات المكتبة بتنظيم معرض لعرض الكتب الحديثة الاقتناء في أماكن خاصة مع وضع لافتة تبين أنها من المصادر الحديثة الورود لمكتبة المدرسة؛
- القيام بعملية بث المعلومات إلى الباحثين عبر البريد الإلكتروني.

تعد خدمة البث الانتقائي للمعلومات من أرقى الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للتجارة بهدف الإعلام الجاري أو تقديم المعلومات المختارة لمجتمع المستفيدين من مختلف الأوعية التي وصلت حديثا كل حسب مجالات احتياجاته واهتماماته من المعلومات في موضوع معين وذلك من خلال البث السريع للمعلومات الحديثة إلى المستفيد بصفة منتظمة، وتهدف إلى إبقاءه متماشيا مع آخر التطورات والإنجازات الصادرة في حقل تخصصه.

خدمة البحث بالاتصال المباشر: إن خدمة البحث بالاتصال المباشر من الخدمات الهامة والحديثة في مجال خدمات المعلومات وتكتسب هذه الخدمة أهميتها من خلال ما توفره للباحث من معلومات كافية في دقائق معدودة وفي أي وقت وأي مكان يتوفر فيه الاتصال بالإنترنيت، فهذه الخدمة توصف بعملية استرجاع المعلومات من قواعد البيانات المحوسبة والفهارس الآلية. ويستخدم تعبير البحث بالاتصال المباشر لوصف عملية الاستجواب المباشر لنظم الحاسوبية للاستجابة لطلبات محددة من المعلومات.

تعد خدمات البحث بالاتصال المباشر نظاما لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الآلي والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً.

أما خطوات خدمة البحث بالاتصال المباشر في مكتبة المدرسة العليا للتجارة فتتلخص فيما يلي:

- مقابلة مجتمع المستفيدين من الطلبة والأساتذة الباحثين قبل إجراء البحث لفهم طبيعة احتياجاتهم للمعلومات بدقة من خدمة تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث والدراسة المراد إجراؤها؛
- الإجابة على مختلف الاستفسارات التي تهدف إلى معرفة وجود المعلومات أو الوثائق في قاعدة البيانات لنظام سينجاب (SYNGEB) وجعلها في متناول المستفيدين وتحضير كل ما يصدر في مجال اهتماماتهم ورغباتهم؛
- إعداد قوائم ببيليوغرافية بواسطة الحاسوب حسب احتياجات المستفيدين من طلبة والأساتذة الباحثين؛
- تقدم مكتبة المدرسة العليا للتجارة خدمة البحث عن طريق الخط المباشر من خلال توفير مختلف قواعد البيانات والمعلومات التي تشترك بها المكتبة دون مقابل البحث على شبكة الإنترنيت التي تشمل على النصوص الكاملة للمقالات كأمثلة على ذلك قواعد البيانات الموجودة في النظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL) التي تتوفر على الوثائق الإلكترونية منها الوطنية والدولية، ثرية وجدّ متنوعة لها صلة بجميع ميادين التعليم العالي والبحث العلمي، كذلك قاعدة (JSTOR) الأمريكية التي تحتوي على المجلات الأكاديمية، والكتب والمصادر الأولية.
- لتسهيل عملية الاتصال بين إدارة المكتبة وضع بريد إلكتروني لها في موقع المدرسة على الشبكة العالمية للإنترنيت في متناول فئة المستفيدين وذلك لاستعماله عند الضرورة والحاجة.

تعد خدمة البحث بالاتصال المباشر ذات أهمية بالغة خاصة في المكتبات الجامعية حيث تقوم بتلبية رغبات مجتمع المستفيدين من داخل المكتبة وخارجها، وتمكّنهم من الحصول على المعلومات العلمية والحديثة، كما توفر هذه الخدمة التسهيلات اللازمة للولوج إلى مختلف قواعد البيانات البيبليوغرافية الوطنية والعالمية، ومازاد من أهميتها ظهورالتكنولوجيات الحديثة خاصة عند إطلاق بوابة النظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL) الذي يعد شباكا وحيدا للدخول إلى كل مصادر التوثيق المتوفرة لصالح جميع المجموعة العلمية والأكاديمية.

إن خدمة البحث بالاتصال المباشر ثورة في مجال خدمات المعلومات ولها أثر كبير في تسهيل عملية البحث العلمي ولها الكثير من الفوائد التي يمكن جنيها مثل الإحالة لمصادر المعلومات والحصول على المقالات الكاملة والإجابة على الاستفسارات وتسهيل تبادل الوثائق، لهذا نجد ضرورة بالغة في تفعيل هذه الخدمة

والعمل على إدخال كل الوسائل التكنولوجية الحديثة في مكتبة المدرسة العليا للتجارة لما فيها من خدمة للمستفيدين وتوفير في الوقت والمال والجهد.

3- خدمات المعلومات التكنولوجية: تحتوي خدمات المعلومات التكنولوجية الموجودة في مكتبة المدرسة العليا للتجارة على الخدمات التالية: خدمة البحث في قواعد البيانات، خدمة البحث في الأقراص المدمجة، خدمة البحث في شبكات المعلومات.

خدمة البحث في قواعد البيانات: لقد أدى تضخم المعلومات وتنوع استخداماتها إلى ظهور وانتشار قواعد البيانات المحلية والإقليمية والعالمية المختلفة الأنواع، البيبليوغرافية منها، أو ذات النصوص الكاملة. وقد ساهم الانتشار الواسع لشبكة الإنترنيت وتقدم الاتصالات وتبادل المعلومات إلى تقدم ظهور هذه التقنية وتطورها، وأصبحت معالجة هذه المعلومات والاستفادة منها تتطلب توثيق المعلومات بطريقة آلية آخذة في الاعتبار البحث في محتوى النصوص والبيانات مع ما يستلزم ذلك من أدوات معلوماتية.

تقدم مكتبة المدرسة العليا للتجارة خدمة البحث في مختلف أنواع قواعد البيانات على الخط المباشر أو القواعد المصممة داخليا. أما عن عملية خدمة البحث في قواعد البيانات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للتجارة فهي كالتالي:

- تقوم مكتبة المدرسة بتوفير خدمة البحث في قواعد البيانات بتوجيه المستفيدين في عملية البحث الخاصة بقاعدة البيانات المحلية أي التي تتوفر على رصيد المكتبة تحت النظام المقنن لتسيير المكتبات يدعى سينجاب (SYNGEB)، حيث يتمكن المستفيد من معرفة محتويات المكتبة من مصادر المعلومات عن طريق الفهرس بالبحث الآلي أو على شبكة الإنترنيت على صفحة المكتبة ضمن موقع الجامعة على شبكة الإنترنيت، والوصول إلى المادة المطلوبة عن طريق عنوان الوثيقة أو المؤلف أو الموضوع؛

- ✓ إن مكتبة المدرسة العليا للتجارة تقوم بدور الوساطة بين بنوك المعلومات من جهة وبين المستفيدين من هذه البنوك من جهة أخرى من خلال الاشتراكات السنوية في مختلف قواعد البيانات المتكونة في النظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL)، حيث تقدم مكتبة المدرسة بالتنسيق مع مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) وناشري قواعد البيانات كل ما يمكّن الباحثون الاستغلال الأمثل لقواعد

البيانات على وثائق إلكترونية وطنية ودولية محل اشتراك حيث يعد نظام (SNDL) همزة وصل بين الباحث ومراكز البحوث العالمية من أجل تثمين إنتاجهم العلمي مما يمكنهم الاستفادة من خدمات البحث وتحميل الوثائق بمختلف أنواعها من كتب، ودوريات، وأطروحات إلكترونية، ورسائل جامعية وغيرها؛

- وضعت الهيئة الوصية نظاما وطنيا للتوثيق عن بعد (SNDL) للأسرة الجامعية عامة ولمكتبة المدرسة خاصة، يسمح بالحصول عبر الاشتراك في قواعد بيانات على وثائق إلكترونية وطنية ودولية ثرية وجدّ متنوعة لها صلة بجميع ميادين التعليم العالي والبحث العلمي.

الوثائق الدولية مصنفة إلى قسمين:

- القسم الأول مسموح الولوج إليه دون تقييد لجميع الطلبة، والأساتذة الباحثين والباحثين الدائمين بالحرم الجامعي ومراكز البحث.
- أما القسم الثاني الذي يخص جانب البحث. فهو موجه للأساتذة الباحثين، الباحثين الدائمين، الطلبة بقسم ما بعد التدرج (المحضّرين لشهادة الدكتوراه والماجستير)، الطلبة المهندسين المنتهين لدورة تكوينهم والماستر.

- أما المصادر المتوفرة على المستوى الوطني وهذا بالتنسيق مع المكتبات الجامعية وحتى مكتبة المدرسة العليا للتجارة، يعمل مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) على مشروع تحديد، معالجة والإشارة إلى المنتوج العلمي الوطني وأيضاً توفيره عن بعد. فهذه المصادر وضعت من خلال هذه البوابة. ويتعلق الأمر ببوابة المجلات الجزائرية (موقع المجلات)، الفهرس الجزائري المشترك (CCDZ)، البوابة الوطنية للوصف البيبليوغرافي للأطروحات (PNST)، قواعد البيانات البيبليوغرافية (ASA ALGERIANA&)، رسائل جامعية أطروحات إلكترونية أو وثائق أخرى: كتب ودوريات.

- توفير المصادر الإلكترونية المتاحة من خلال بوابة النظام الوطني للتوثيق عن بعد وتتمثل في المصادر المتحصل عليها من خلال الاشتراك لدى الممونين المؤهلين: وهي مصنفة في أربعة مجالات كبرى: علوم الحياة والأرض، العلوم والتقنيات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجال متعدد الاختصاصات. وهذه المصادر متوفرة في عدة أشكال: جرائد إلكترونية، قواعد بيانات القياسات العلمية، كتب إلكترونية،

...إلخ. كما توجد مصادر حرة في شبكة الإنترنيت ويمكن أن تتعدد أشكالها (كتب، أطروحات، تقارير، مداخلات، مجلات، قواعد بيانات القياسات العلمية، ...إلخ.)

- ويتوفر لدى مكتبة المدرسة العديد من مصادر المعلومات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنيت من خلال اشتراك المكتبة في العديد من قواعد البيانات الإلكترونية.

إن استعمال المصادر الإلكترونية عبر شبكة الإنترنيت في إطار بوابة النظام الوطني للتوثيق عن بعد: هو نظام هدفه توفير شباك وحيد للدخول إلى كل مصادر التوثيق المتوفرة محلياً وأيضاً تلك المتحصل عليها من الخارج عبر الاشتراك أو التي لديها صفة المصادر الحرة، لصالح جميع المجموعة العلمية الوطنية.

خدمة البحث في الأقراص المدمجة: إن خطوات تقديم خدمة البحث في الأقراص المدمجة على مستوى مكتبة المدرسة تتمثل في :

- توفير الأقراص المدمجة التي تضم معلومات في مختلف مجالات المعرفة في المكتبة؛
- استرجاع المعلومات في الأقراص يعتمد على طريقة الحوار المباشر بين الجهاز والمستفيد، وذلك باستخدام القرص، أو باستخدام دليل القرص الضوئي المضغوط، أو باستخدام برامج التدريب المحمل عليه.

في مثل هذه الخدمة من المتوقع أن يصبح المستفيد النهائي هو المستهدف، إذ أصبح وجود الأقراص أمراً عادياً في الحواسيب المنتجة حديثاً، فأصبحنا نرى الموسوعات، كموسوعة دائرة المعارف البريطانية، والقواميس كمعجم أكسفورد، والمورد، وكتب عيون التراث العربي الإسلامي، التي تشكل ركناً أساسياً من أركان استخدام الحاسوب، مما يعني أن المستفيد لن يلجأ إلى المكتبة للحصول على مثل هذه الخدمات المرجعية، فهي متوافرة لديه متى شاء في الأقراص[7].

خدمة البحث في شبكات المعلومات: عرفت خدمة البحث في شبكة الإنترنيت تطورا هائلا في السنوات الأخيرة وأصبحت من أهم الخدمات التي بدأت تحظى باهتمام كبير، إذ تقدم مختلف الوسائل لاستغلال المجموعات المكتبية المتوفرة في جميع أنحاء العالم، فالإنترنيت تعد مكتبة عالمية غنية بالمصادر والمعلومات، فعلى المكتبات مراجعة سياستها فيما يخص تطوير مجموعاتها. فالإنترنيت تقضي على المسافات والزمن، وتوفر الوصول إلى المعلومات بأيسر الطرق وأسهلها.

تتوفر خدمة البحث في شبكات المعلومات في مكتبة المدرسة العليا للتجارة بمختلف الطرق وهي كالتالي:

- توافر في قاعة المطالعة للمكتبة خدمة البحث في شبكات المعلومات للإنترنيت بوجود تقنية اللاسلكي الويفي (WIFI) يمكّن مجتمع المستفيدين من الاطلاع والاستفادة من خدمات الشبكة سواء بالنسبة لقواعد البيانات التي تشترك بها المكتبة أو بالنسبة للبيانات أو المعلومات الأخرى المتوافرة على شبكة الإنترنيت كفهارس المكتبات العالمية مثل مكتبة الكونغرس الأمريكية؛
- التعرف على المكتبة ومختلف أنشطتها عبر موقعها الإليكتروني؛
- الرد على مختلف الاستفسارات عبر البريد الإلكتروني؛
- تنمية مصادر المعلومات عن طريق المواقع المتاحة للتزويد على الشبكة التي تقدم مختلف المعلومات للأوعية فمن خلالها يقوم المكتبي بعملية فحص للعناوين الجديدة وطلبها من الموردين، كما توفر المواقع قوائم ببليوغرافية للناشرين؛
- الاستفادة من نظام سينجاب في عملية البحث عبر الشبكة؛
- من خلال مشروع الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية الجزائرية (RIBU)، شاركت المكتبات في تبادل المعلومات بين المستفيدين فيما يخص مصادر المعلومات من كتب، دوريات، مقالات الدوريات، رسائل ومذكرات جامعية وحتى المواد غير المطبوعة كالأقراص المضغوطة والمواد السمعية البصرية على اختلاف أشكالها وأنواعها.

إن إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية المتمثلة في كل من قواعد البيانات، شبكات الأقراص المليزرة والدوريات الإلكترونية للبحث على الخط المباشر من خلال بوابات المكتبات الجامعية على شبكة الإنترنيت أصبح له دور مهم ويعد مصدرا جديدا للمكتبات الجامعية، في الوقت ذاته يبدو المجتمع الأكاديمي قادرا على البحث عما يحتاج إليه من تلك المصادر وتقييمها. لهذا فالمكتبات الجامعية عامة ومكتبة المدرسة خاصة اتجهت إلى اقتناء نظم آلية جديدة معتمدة ومتفقة مع مصادر المعلومات الإلكترونية علاوة على ذلك ميل كثير من المستفيدين والباحثين إلى هذا النوع من المصادر في الآونة الأخيرة.

4- خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبة: إن خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها مكتبة المدرسة العليا للتجارة تتمثل في مختلف التقنيات الحديثة حيث صاحب هذا التطور كثير من التغيرات الجذرية في كثير من الخدمات

المكتبية، حيث أصبحت المكتبة تقيَم بمدى إتاحتها للمعلومات التي تحصل عليها من شتى المصادر، لما توافر لديها من إمكانات تقنية متطورة. من بين خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبة ما يلي:

خدمة موقع المكتبة على الإنترنيت: تتمثل خدمة موقع مكتبة المدرسة العليا للتجارة على الإنترنيت في إتاحة بيانات ومعلومات شاملة عن تاريخها ومختلف أنشطتها وفعاليتها على موقعها على الشبكة الدولية، وقد شملت هذه المعلومات ما يلي:

- معلومات عامة عن المكتبة تشمل: لمحة تاريخية، أهدافها، إدارتها، مجموعاتها مع وضع القانون الداخلي؛
- معلومات تخصّ الرصيد الوثائقي لمختلف المصادر الموجودة من كتب، مذكرات وأطروحات ودوريات وكذلك في شتى التخصصات التي تحتويها؛
- الاطلاع على قاعدة البيانات المحلية (SYNGEB)، فهرس المكتبة على الشبكة العالمية والاستفادة من مختلف قواعد المعلومات العالمية كالنظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL)، (Maarifa)، (Jstor)...الخ؛
- كما يقوم موقع المكتبة على الإنترنيت بالتعريف على مختلف النشاطات، الأخبار والخدمات التي تقوم بها المكتبة وسبل الاتصال بها.

نتوصّل إلى أن هذه الخدمة تعد من الخدمات الرئيسية باعتبارها حاضنة لبقية الخدمات المقدمة من خلال المكتبة على الشبكة وذلك لما تقدمه هذه الخدمة من حل مثالي للقضاء على مشكلة ضيق المكان عند توافد عدد كبير من المرتادين في وقت واحد. وقد أثبتت الدراسات أن إطلاق صفحة المكتبة يؤدي إلى قلة الحضور الشخصي للمستفيدين داخل المبنى، مع زيادة كبيرة في عدد مستخدميها عن بعد[8]، فموقع المكتبة على الشبكة الدولية يتيح إمكانية استخدام المكتبة من قبل عدد كبير من المستفيدين أينما وجدوا دون اعتبار لحدود المكان أو الزمان، بالإضافة إلى السهولة والمرونة في تحديث البيانات الخاصة بالمكتبة على فترات مناسبة.

خدمة الفهرس المتاح للمستفيدين: توفر مكتبة المدرسة خدمة الفهرس المتاح للمستفيدين من خلال ما يلي:

- الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية، ويمكن للمستفيد البحث في الفهرس سواء من داخل المكتبة أو خارجها للبحث في قاعدة البيانات سينجاب، أي تقديم خدمات البحث الآلي للمستفيدين؛
- يستطيع المستفيد استخدام الفهرس الآلي للمكتبة من داخل المكتبة أو من أي مكان في العالم من خلال موقع المكتبة على شبكة الإنترنت:
(http://www.esc-alger.dz)
- يستطيع المستفيدون البحث في قواعد البيانات للنصوص الكاملة، كذلك الدوريات الإلكترونية التي تشترك بها المكتبة كالنظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL) وقواعد البيانات العالمية (Maarifa)، (Jstor)... إلخ.
- بوجود شبكة الإنترنيت يمكن الدخول إلى فهارس المكتبات العالمية، فهناك الآلاف من فهارس المكتبات العالمية المختلفة متاحة على شبكة الإنترنيت.

البريد الإلكتروني: يعد البريد الإلكتروني من بين أهم مجالات استخدام الإنترنيت في المكتبة، فهو يعني تبادل الرسائل الإلكترونية ونقلا لمعلومات والبيانات والنصوص والرسم إلكترونياً بدلاً من الوسائل التقليدية، ويمثل أحد المميزات الرئيسة للإنترنيت والوسيلة الأكثر انتشاراً، ويتمتع البريد الإلكتروني بمزايا عديدة.

من خلال هذا تتيح مكتبة المدرسة بريدها الإلكتروني لمختلف شرائح المستفيدين لتبادل المعلومات وهو كالتالي: (bibliotheque@esc-alger.dz).

من بين مجالات استخدام الإنترنيت في مكتبة المدرسة العليا للتجارة وذلك نظراً للإمكانات الهائلة التي تتميز بها الشبكة العالمية والقدرة على توفير معلومات غزيرة في قواعد البيانـات والكشافات، وتقديم الخدمات المرجعيّة والإجابة عن استفسارات الباحثين والمستفيدين، وإتاحة النصوص المتكاملة للوثائق نجد ما يلي:

- لوحة إعلانات مكتبة المدرسة عبر شبكة الإنترنيت لتقديم الأخبار المتنوعة خاصة منها الحديثة (News)؛
- الوصول إلى نصوص الوثائق الغير متوفرة في مكتبة المدرسة واسترجاعها، بالحصول عليها على المستوى الوطني أو العالمي؛
- التعليم والتعلم من خلال البرامج المتاحة على شبكة الإنترنيت لتعليم وتدريب المستفيدين لاستخدام النظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL)؛

أصبحت الخدمة المرجعية والمعلوماتية تقدم بأشكال إلكترونية باستخدام شبكة الإنترنيت كتوفير المراجع الإلكترونية كالموسوعات، كشافات الدوريات، الأدلة، القواميس اللغوية، الفهارس وغيرها، كما أنها توفر رصيدا ضخما من مصادر المعلومات ونتوصل من خلالها إلى البيانات البيبليوغرافية للكتب، ومقتنيات المكتبات. كما تساهم الإنترنيت في بناء المجموعة المكتبية وتطورها بمعرفة المواد المتوفرة عن موضوعات تخصص المكتبة.

الخاتمة

تعد خدمات المعلومات المنتج النهائي الذي تسعى المكتبة إلى تقديمه لمجتمع المستفيدين منها، فلا قيمة لأي معلومة يتم اختيارها واقتناؤها وإعدادها فنيا ما لم يستفد منها، كما أن خدمات المعلومات هي المقياس الحقيقي لنجاح العمليات المكتبية وعلى ضوئها تقاس فعالية مؤسسات المعلومات ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها والمفاضلة فيما بينها، كما وفرت التقنيات الحديثة إمكانات هائلة من حيث تنظيمها، بثها وتبادلها على نطاق واسع، كما أن هناك الكثير من خدمات المعلومات للمستفيدين من خلال توفر مجموعة من العناصر كالمتطلبات المالية، التجهيزات الفنية والتقنية، مصادر المعلومات المتنوعة واليد العاملة المؤهلة لضمان تقديم خدمات معلومات جيدة للمستفيدين.

جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مختلف خدمات المعلومات للمستفيدين في البيئة الأكاديمية: مكتبة المدرسة العليا للتجارة بالجزائر - أنموذجا- حيث تقع على عاتق المكتبات الأكاديمية مسؤوليات كبيرة للنهوض والارتقاء بالمستوى الثقافي ولكي تؤدي المكتبات رسالتها على أكمل وجه لابد من توفير العديد من الخدمات لجمهور المستفيدين، حيث تغير مفهوم العمل في المكتبات الأكاديمية، بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبثّها، وظهرت تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة، وأصبحت معطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضرورية لتفصيل عمل المكتبات، والرفع من مستوى الأداء والإنتاجية، وظهور شبكات المعلومات في عصرنا الحاضر، التي جاءت نتيجة للتطورات الحديثة.

من خلال ما ورد يرى الباحث في هذا الإطار أن الهدف الرئيسي يكمن في عملية الربط بين مختلف مصادر المعلومات وبين فئة المستفيدين من أجل تقديم الخدمة المناسبة للمعلومة المطلوبة وفي الوقت المناسب.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب

1- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها.-القاهرة:دار غريب، 1984.
2- لانكستر، ف. ويلفرد؛ بيكر، شارون. خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقييمها، الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2000.
3- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء، 2000.
4- بدر، أحمد؛ عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، القاهرة،: دار غريب، 2001.
5- حسب الله، سيد. الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي-عربي، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001.
6- سعد، وحيد موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.

الندوات

1- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامة البحرين في وقائع الندوة العربية للمعلومات حول: المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي، تونس، مركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي، 1994.

موقع الإنترنت

1- الترتوري، محمد عوض. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.متاح في: https://www.facebook.com/notes/، تاريخ النشر: 2011/12/29، تاريخ الاطلاع: 2018/05/04.

الهوامش:

[1]- بدر، أحمد؛ عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، القاهرة، دار غريب، 2001، ص 25.

[2]- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامة البحرين في وقائع الندوة العربية للمعلومات حول: المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن

العربي، تونس، مركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي، 1994، ص 207.

[3]- لانكستر، ف. ويلفرد؛ بيكر، شارون، خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقييمها، الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2000، ص 45.

[4]- حسب الله، سيد، الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي – عربي، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، 2001، ص 1297.

[5]- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة، دار غريب، 1984، ص 65.

[6]- النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء، 2000، ص 17.

[7]- الترتوري، محمد عوض. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. متاح في: https://www.facebook.com/notes/، تاريخ النشر: 2011/12/29، تاريخ الاطلاع: 2018/05/04.

[8]- سعد، وحيد موسى، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، ص 119.