الفضاءات الرقمية في المكتبات الجامعية والتحول نحو مفهوم الجودة في تقديم خدمات المعلومات الرقمية.

Digital spaces in university libraries and the shift towards the concept of quality in providing digital information services

بن زينب فاطمة 1 *
جامعة وهران أحمد بن بلة
مخبر أنظمة المعلومات والتوثيق والأرشيف
Fatimazohra.benzineb@univ-relizane.dz

تاريخ الاستلام: 2022/10/31 تاريخ القبول: 2023/05/07 تاريخ النشر: .2024/01/30

ملخص: تعتبر المكتبات الجامعية من أبرز القطاعات التي تسعى دائماً إلى مواكبة التكنولوجيا ليس فقط بسبب موقعها الحساس ضمن البيئة الجامعية البحثية ولكن بالنظر أيضا إلى طبيعة المجتمع الذي تعمل على خدمته والذي يتشكل في معظمه من هيئة علمية بحثية تضم في نظر المجتمع أرقى المستويات العلمية من باحثين، أساتذة وطلبة وحتى تستطيع الاستجابة للاحتياجات المستقبلية خاصة في ظل الولوج إلى أنظمة ومنصات والتعلم الإلكتروني بدأت في التحول من شكلها التقليدي إلى الشكل الحديث وربط المساحات المادية بالموارد والمصنفات الرقمية ، التي هي في تطور مستمر و الانتقال من نموذج الحفظ إلى نموذج الإتاحة الاستخدام والنشر لتصبح المكتبات عبارة عن بوابات تفاعلية ديناميكية للمعلومات، لذلك فإنّه من بين الحلول البديلة التي يتوجب على المكتبات الجامعية الجزائرية هي "**إعادة الابتكار والانفتاح على التصورات الجديدة** والتعامل مع المكتبة كفضاء رقمي متطور يسعى للاستجابة والتطور في ظل التحولات التكنومعرفية المتواصلة حتى تضمن بقاءها واستمرارها.

كلمات مفتاحية: المكتبات الجامعية، الفضاءات الرقمية ، خدمات المعلومات الرقمية.

Abstract: The university libraries are one of the most prominent sectors that always stave to keep pace with technology, not only because of their sensitive location within the university research environment, but also in view of the nature of the society they serve, which consists mostly of a scientific research body

* 1 المؤلف المرسل : بن زينب فاطمة

that includes in the eyes of society the highest scientific levels of researchers, professors and students and in order to be able to respond to future needs, especially in light of the access to the e learning system, it began to shift from its traditional form to the modern form, linking physical spaces with digital resources and works, which are in constant development and moving from the model of preservation to the model of availability, use and publication , so that libraries become portals interactive and dynamic information, so "re –innovation and openness to new perceptions are the alteractive solutions for libraries at the present time and dealing with the library as an evolving digital space that seeks to respond and develop and light of the continuous technological transformation

Keywords : university libraries,digital spaces digital information services.

1.مقدمـــة:

تؤدي المكتبات الجامعية في الوقت الراهن دورًا مهمًا في البحث والاتصال العلمي، إذ تطورت جنباً إلى جنب مع مؤسسات التعليم العالي التي هي جزء منها وتتميز بأنّها مؤسسات فعالة أثبتت قدرتها على التكيف مع التغيرات في سياق يتسم بقيود الميزانية وصعوبات التمويل وزيادة مشاركة المشاريع الخاصة في مختلف أنشطة الجامعة، إذ تتطلب هذه التحولات غير المسبوقة في البيئة الوثائقية والتكنولوجية الحالية تغييرًا كبيرًا في النموذج الاستراتيجي للمكتبات الجامعية وتركيز تسييرها على هدفها النهائي ألا وهو تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدقيقة لمستفديها ، فلم تعد إحصائيات الإعارة ومجموع الرصيد الوثائقي يعبر عن الواقع العلمي لمهام وأهداف هاته المكتبات ، لذا لابد أن تقوم بتطوير مقاييس جديدة تدمج مفاهيم الفعالية التعليمية والإنتاجية العلمية للطلبة والأساتذة الباحثين واتخاذ مجموعة من التدابير تدعم النجاح الأكاديمي للطلاب وتشجيع الطلبة على متابعة دراستهم والسماح لهم بالتخرج في وقت يتطلب كفاءة أكبر وهذا من خلال العديد من المشاريع المبتكرة داخل هذه الفضاءات (الفضاءات الرقمية ، المشاركة في المبادرات الأولى للنفاذ المفتوح وإنشاء المستودعات الرقمية داخل هاته المنظمات هي الحلول الممكنة التي تنفذها العديد من المكتبات في سياق التركيز على المهارات المعلوماتية الرقمية المتقدمة والتدريب عليها ، إدارة المحتوى الرقمي وهذا من أجل التكيف مع التحولات التقنية والمعرفية.

و باعتبار أنّ هذه الأخيرة هي المعني الأول دائماً بأي تغيير نظراً لارتباطها بمجال البحث والتطوير وأهم صرح للتعليم والتعلم وإنتاج القدرات والكفاءات العلمية واعتبارها جزء لا يتجزأ من الجامعة وأداة لتبليغ رسالتها وتحقيق أهدافها المختلفة **حيث أصبحت من أهم المعايير التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات** من خلال العديد من الخدمات الأنشطة والبرامج التي يقدمها أخصائي المعلومات وحتى تستطيع هذه الأخيرة الاستجابة للاحتياجات المستقبلية خاصة في ظل الولوج إلى نظام التعلم الإلكتروني وهو ما أدى إلى تغيير سياساتها في تطوير الخدمات المعلوماتية الرقمية وإعادة هندسة وتطوير العديد من الهياكل التنظيمية إلى جانب الهياكل المادية الموجودة سابقا والبحث عن آليات وسبل تطوير العلاقة بين المكتبة ومستخدميها وإعادة استثمار فضاءاتها وفقاً للممارسات المتجددة والمتطورة التي يفرضها المستخدم ، لذلك فهي تسعى جاهدة لتلبية رغباتهم لأنّهم ضمان لاستقرارها ومبرراً لوجودها ، حيث بدأت هذه المكتبات في السنوات القليلة الماضية في عرض مجموعاتها في شكل رقمي إلى جانب العرض التقليدي للخدمات من أجل مواكبة تطوير الممارسات المعلوماتية للمستخدمين فإلى جانب الموارد المطبوعة التي تقدمها والتي تشكل الجزء الأكبر من مجموعاتها ، يتم تقديم خدمات متنوعة داخل فضاءات رقمية، إذ تعتبر هذه الفضاءات، الفضاء الأمثل للتحكم في المحتوى الرقمي واستثمار التقنيات والتطبيقات الرقمية وتدريب المستخدمين على كيفية استعمالها واستثمارها بطريقة إبداعية ونقدية وزيادة فرص الوصول إلى المعلومات العلمية والتقنية ، في هذا الإطار يجب أن يكون للمكتبة سياسة وخطة استراتيجية تُحدد مهمتها وأهدافها وأولوياتها وخدماتها المتعلقة بتفعيل وتطوير هذا النوع من الفضاءات.

الإشكاليـــة:

في ظل التطورات المستمرة لنظم المعلومات الرقمية واتساع مجال النشر الإلكتروني ودور شبكة الأنترنيت في توسيع الفضاء العام للمعرفة من خلال كم البيانات البحثية

الضخمة المنتجة يومياً وفي كل المجالات والتخصصات وتزايد مستودعات المعرفة الرقمية و مبادرات النفاذ والوصول المفتوح للمعلومات ،أيضاً الاستخدام الواسع لتطبيقات الويب التفاعلي والنشر الذاتي الذي اصبح ممارسة على نطاق واسع ومواجهة التزايد المتواصل لحاجة المستخدم في الحصول على معلومات فورية ودقيقة وفي ظل تنامي الخدمات المعلوماتية الافتراضية ،إذ تأثرت دورة المعلومات بكل هاته التطورات ، فتغيرت على إثرها طبيعة المعلومات ومصادرها وطرق النفاذ إليها وسلوكيات وممارسات البحث عنها والاستفادة منها، أين أصبح قطاع المكتبات والمعلومات مطالب بمواكبة تغيرات البيئة المعرفية الرقمية المركبة والانسجام مع مختلف التغيرات التقنية والممارسات الجديدة لخلق بيئة أكثر فاعلية ومرونة هذا من جهة ،من جهة أخرى السياق المعقّد للعمل في بيئة المكتبات في السنوات الأخيرة بالحركية الدائمة والتطور المتواصل إذ تواجه المهنة أكثر من أي وقت مضى العديد من الظواهر التي لا تخلو من التأثير على أدائها وعلى ممارسات المهنيين القائمين عليها ما جعلها تعيش في صعوبات متعددة الأوجه إذ أنّ خدمات المعلومات تواجه العديد من الممارسات التقليدية ، مهارات المهنيين، ومع ذلك فهي فترة تغيير كبيرة تمثل فرصاً إيجابية للتواصل مع الجمهور وفهم احتياجاته الحقيقية وفترة تطوير مشاريع جديدة لمقابلة المستفيدين أيضا سرعة تقادم منتجاتها وفجوة مستخدميها، لذلك فهي تسعى جاهدة لتلبية رغباتهم لأنّهم ضمان لاستقرارها ومبرراً لوجودها وبالتالي تقتضي هذه الأخيرة ان يتوافر أخصائيو المعلومات على مواكبة هذه الإفرازات الجديدة، وما يترتب عنها من استحداث الطرق والاساليب والنظم والادوات التي تسمح بتطوير العمل المكتبي ومحاولة التكيف والعمل بمختلف المقاربات العلمية والمعرفية وتطبيق أحدث المفاهيم الجديدة والممارسات التي أفرزتها البيئة المعلوماتية الرقمية والتمكن من التحكم في الوصول إلى المحتوى الرقمي وإنتاجه بالجودة المطلوبة والاستفادة من الجوانب الإيجابية للتطبيقات الرقمية.

وفي ظل هذا السياق التنافسي المتغير للعمل والمرتبط بالعديد من الفرص والتحديات التكنولوجية وجدت المكتبات الجامعية نفسها ملزمة على مسايرة هذه التطورات والتطبيقات الجديدة من أجل تجديد هويتها وضمان بقاءها في ظل هذه التغيرات كونها تلعب دوراً محورياً في تطوير وتحديث المجتمع العلمي، ففي السنوات الأخيرة خضعت بيئة المكتبات الجامعية لتحول عميق وتحولت مجموعاتها من الشكل المطبوع إلى الشكل الرقمي من خلال الأخذ بعين الاعتبار مصادر المعلومات الإلكترونية في تنمية مجموعاتها والاشتراك بقواعد البيانات وانتقال المهنيين من معالجة الوثائق إلى تسييرها إلكترونيا ومن خدمة المستخدم عن قرب إلى خدمته عن بعد وذلك بتطوير خدمات معلوماتية رقمية خاصة بكل مستخدم وهذا لكي تتوافق مع الممارسات المعلوماتية الحالية للباحثين والأساتذة والطلاب وتدمج نفسها في صميم مهمة البحث والتدريس، والمكتبات الجامعية وضعت نفسها في وسط العملية التي يتم من خلالها اكتشاف المحتوى الرقمي والوصول إليه وتوفيره للباحثين والطلبة وجمعه وتخزينه وتوزيعه وأصدرت لنفسها هوية جديدة باسم المكتبات الرقمية واستمرت في لعب دورها كشريك حيوي في التعليم والتعلم ودعم البحث والاتصال العلمي، فقد لعبت في الآونة الأخيرة دوراً فاعلا في تنظيم تدفق الموارد المعلوماتية الرقمية وحفظ التراث الثقافي الرقمي بالإضافة إلى تدريب وتوجيه المستخدمين ورفع كفاءة ومردودية استخدام المعلومات العلمية والتقنية والانفتاح و على أنماط جديدة لتسيير هاته المؤسسات وإعادة ابتكار فضاءات جديدة لنشر وإتاحة المعلومات والمعارف وتطوير الهياكل التنظيمية وتطوير فضاءات رقمية وتقديم خدمات متقدمة ذات جودة عالية من أجل مواكبة متطلبات البيئة الرقمية الديناميكية المركبة وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا معنونة بـ: الفضاءات الرقمية في المكتبات الجامعية والتحول نحو مفهوم الجودة في تقديم خدمات المعلومات الرقمية ، حيث ظهرت هذه الفضاءات كاستجابة ملحة وضرورية لتلبية احتياجات المستخدمين والتطورات الحديثة في تسيير أنظمة المعلومات والتحولات التكنولوجية التي مست تلك الهياكل والممارسات

المختلفة لتلك التقنيات خاصة في ظل تطور أجيال الويب 2.0 والويب 3.0 والوسائط الرقمية المتعددة التي خلقت منافذ وقيود جديدة للوصول والحصول على المعلومات (أدوات جديدة ، محتوى جديد، ثقافة جديدة ووساطة جديدة) ومن هنا من هنا انبثقت إشكالية دراستنا **لتتمحور أساساً حول السؤال الجوهري الآتي: ماهو دور الفضاءات الرقمية في دعم وتطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية؟**

والذي تتفرع عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ماذا نعني بمفهوم الفضاء الرقمي الماهية والأهمية؟
- ماهي الخدمات المعلوماتية الجديدة والمستحدثة التي يقدمها هذا النوع من الفضاءات؟
- ماهي المهارات والكفاءات المهنية المشتركة والمطلوبة من المهنيين لتسيير هذه الفضاءات الفضاءات ؟

أهمية الدراسة : تستمد الدراسة أهميتها من الموضوع الذي تعالجه باعتباره أحد المواضيع المهمة في الوقت الحالي في مجال المكتبات نظرا لأهمية هذه الفضاءات وارتباطها برفع مستوى أداء هذه المنظمات والارتقاء بوظيفتها كونها منظمات تعلم بتكنولوجيات عالية والتي من شأنها أن تحقق لهذه المؤسسات جوانب قوة تعزز من ديمومتها ومنافستها وتطوير الممارسات المهنية لأخصائي المعلومات من أجل التكيف ومواكبة سوق الشغل في عصر مهن المعلومات الرقمية.

- **أهداف الدراسة**: إن أي دراسة علمية لديها أهداف واضحة تسعى إلى تحقيقها، لذلك فقد تم تحديد جملة من الأهداف وهي كالآتي:

- يتركز الهدف العام للدراسة إلى التعرف على مفهوم الفضاءات الرقمية والغرض من إنشائها في بيئة المكتبات الجامعية ودور هذه الفضاءات في الارتقاء إلى أنماط جديدة لتسيير هذه المؤسسات تطوير الخدمات المرجعية الرقمية وعرض وإتاحة الرصيد

الوثائقي الرقمي ، مما يجعل منها بيئة ديناميكية آنية فورية تفاعلية في الوصول إلى المعلومات.

- دور هذه الفضاءات في تطوير الممارسات وتوسيع شبكة المهارات المهنية لأخصائي المعلومات ومشاركة وتقاسم أفضل الخبرات والممارسات العلمية والتقنية وترسيخ الممارسات الجيدة والمواكبة المستمرة لكل ما هو جديد وإعداد مهنيين في مستوى التوجهات الحالية للتطورات الرقمية وعلى قدر من الجودة والالتزام.

- استقطاب جمهور جديد على نطاق واسع وخلق طرق جديدة للتفاعل والاتصال و التواصل مع المستفيدين.

- **مصطلحات الدراسة:**

✓ **الفضاءات الرقمية : تعرف هذه الفضاءات الرقمية بأنها:**« فضاءات يتم إعادة تشكيلها بواسطة التقنيات المتطورة للتكنولوجيا والتي تسمح بالوصول إلى المحتوى الرقمي وتقاسمه ، استخدام الأدوات والوسائط الرقمية، اكتشافها والتعرف عليها والترويج لها مشاركتها إنشائها وعرض الخدمات والابتكارات الرقمية في سياق العديد من الإجراءات والأنشطة المختلفة، استجابة للاحتياجات المختلفة للباحثين، إذ تمكن هذه الفضاءات من بناء قدرات الباحثين وتطوير مهارات الثقافة الرقمية للمستفيدين.(Talal & Mabrouka, 2017) كما يعتمد العمل في هذه الفضاءات على "منظومة الاتصال الإلكترونية بما فيها الحواسيب ، الوسائط الرقمية مثل الأقراص المدمجة وأقراص الفيديو، الكتب الإلكترونية والاشتراك في الدوريات العلمية الإلكترونية وقواعد البيانات ذات النصوص الكاملة كموارد معلومات أساسية، أنظمة إدارة المحتوى الرقمي، البرمجيات الوثائقية، شبكات المعلومات المحلية والعالمية، موقع ويب خاص بالمكتبة ، توفير بوابات للمكتبة تسمح بالنفاذ إلى المعلومات الرقمية بشكل موضوعي ، وتوفير

أدوات وأدلة مساعدة للتكوين الذاتي على استخدام المعلومات الرقمية على الخط وتوفير التوجيهات والإرشادات المساعدة لمعرفة كيفية استخدام هذه الفضاءات.

✓ **خدمات المعلومات الرقمية :** هي امتداد لخدمات المعلومات التقليدية، تعرف هذه الخدمات بأنها عبارة خدمات تقدم إلكترونياً تهدف إلى تحقيق التواصل بين المستخدم وأخصائي المعلومات باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في البريد الإلكتروني ، الدردشة والتراسل الفوري دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي وعليه فإن الخدمة المرجعية تتكون من أسئلة المستفيد وإجابات أخصائي المعلومات عبر استخدام وسائل الاتصال الرقمية من بين هذه الخدمات المستحدثة نجد خدمة « **اسأل أخصائي المراجع**» « **Le guichet du savoir** » وتقديم خدمات الدعم التوجيه للمصادر المعلوماتية الدقيقة والمتخصصة ذات المصداقية وربط المجموعات الرقمية وجعلها مفهومة لدى المستخدم(hakim, 2014) .

✓ **اخصائي المعلومات:** يشمل جميع فئات العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات والذين يقومون بأعمال تتعلق بتحليل نظم المعلومات، دراستها وتصميمها وتنفيذها ويتولون الإشراف الفني والتقني على هذه النظم. بحيث يمكن أن يصل إلى هذه المرتبة انطلاقا من مسارين الأول وهو التكوين في هذا المجال وفقا لبرامج مضبوطة ، أما المسار الثاني فهو ذلك المرتبط بتحول أخصائي المكتبات إلى اختصاصي معلومات بحكم الخبرة والتعامل مع المعلومات بشكل مكثف ومستمر مما يسمح له باكتساب معارف شاملة في مجال المعلومات. (لزهر، 2019،ص118).

2.تطورمفهوم الفضـاءات الرقمية في بيئة المكتبات الجامعية :

كانت المكتبات عبارة عن فضاءات مغلقة و كان الاهتمام ينصب على الكتاب دون سواه من المصادر وكانت مهمة المكتبي تنحصر في **الحفاظ على التراث المكتوب** من الضياع والتلف وما يتبعه ذلك من إجراءات فنية وتنظيمية لتسيير المكتبات ومراكز التوثيق وكانت المقتنيات والمجموعات في هذه المرحلة موجهة للمؤسسات أكثر ماهي موجهة للمستفيدين،

وفي نهاية الخمسينيات بدأ استعمال الحاسوب في معالجة المعلومات تزامناً مع تطور البحث العلمي والتقني وأصبحت الوسائط الرقمية والأنظمة الآلية ومصادر المعلومات الرقمية (دوريات إلكترونية ، قواعد بيانات) جزءاً من معدات ومقتنيات المكتبات الجامعية، بالإضافة إلى تطور وتحديث العديد من البرمجيات في مجال عرض واسترجاع مصادر المعلومات المتاحة في شكل رقمي تنوعت هذه التقنيات بحيث أصبح من الصعب على المكتبات السعي إلى اختيار وتبني نموذج محدد أمام تضخم المحتوى الرقمي ، حيث أدت هذه التطورات إلى بروز تصور جديد للمهنة التي لم تعد مقتصرة على الحفظ بل أصبحت تهتم بالبحث واسترجاع المعلومات "**وترتبط هذه المهمة بمفهوم الإتاحة التي تمثل ركناً أساسيا من مهام المكتبة** في الوصول إلى المعلومات ونتج عن ذلك مصطلحات جديدة صاحبتها الحاجة إلى إعداد أدوات وإجراءات جديدة لتحليل المحتوى البحث على الخط المباشر، شبكات المعلومات وأصبح دور المكتبات وأخصائي المعلومات هو التحول إلى عالم المستفيد وخدمته داخل وخارج جدران المكتبات والعمل بالمبدأ الموجه خدمة المستفيد أينما كان، كما حرصت أيضا على دعم خدمات التوجيه والإرشاد، والتحكم في وساطة المعلومات وإعداد طرق واستراتيجيات علمية لانتقاء المحتوى خاصة في شكله الرقمي". (أعراب ، 2001).

2-1.مفهوم الفضاء الرقمي:

في ظل هذه التطورات المستمرة بدأت العديد من المكتبات الجامعية في السنوات الأخيرة "**بإعادة ابتكار**" و" **إعادة استثمار" فضاءاتها وتجديد المساحات المادية والانفتاح على التصورات الجديدة** هي الحلول البديلة للمكتبات حاليا وتوفير الفضاءات المفتوحة الرقمية الديناميكية، التفاعلية كاستجابة ملحة وضرورية لتلبية احتياجات المستفيدين ودعم مستويات التواصل ، إذ أصبح المستفيد مشاركاً ومحرراً للمحتوى في الفضاء الرقمي وإعطاء المكتبات دفعاً جديداً للظهور **وتطوير الممارسات المهنية لأخصائي المعلومات من أجل التكيف مع الوظائف والمهن الجديدة (مهن المعلومات الرقمية).**(Anne, 2015)

ولكي يضطلع هؤلاء الأخصائيون بمهامهم ووظائفهم بفعالية وكفاءة فعالية في البيئة الرقمية عليهم أن يتعلموا المزيد من نظم استرجاع المعلومات الإلكترونية وتطوير ثقافتهم

الرقمية وتحديث مهاراتهم لتحقيق مطالب النقلة النوعية والاستجابة للاحتياجات المستقبلية والعمل على تغيير السياسات في مجال تقديم خدمات المعلومات الرقمية والتي تجعل أخصائي المعلومات طرفاً فاعلاً في إنتاج المحتوى الرقمي وإتاحته في عدة أشكال وناجحاً في تطوير مهارات الاتصال الرقمي.(olivier, L ,2011,p54)

- **يـرتبط مفهـوم الفضـاءات الرقميـة** بـالتطورات الحديثـة في تسـيير أنظمـة المعلومـات والتحـولات التكنولوجيـة التي مسـت تلـك الهياكل والممارسـات المختلفـة لتلـك التقنيـات خاصة في ظل تطور أجيال الويب 2.0 والويب 3.0 والوسائط الرقمية المتعددة التي خلقت منافذ وقيود جديدة للوصول والحصول على المعلومات "إذ أنّ المقومات الأساسية لهذه الفضاءات الرقمية تشمل الاعتماد على المواصفات القياسية و المعايير العالمية للوصول إلى المعلومـات العلميـة والتقنيـة ، منصـات الأرشـفة المفتوحـة، البرامج والبيانـات المفتوحـة المصـدر، منصـات التواصـل الاجتمـاعي، معرفـة الأسـاليب والإجـراءات التنظيميـة ومنـاهج العمـل بـين المـوارد الرقميـة والمطبوعـة ، جـودة المحتـوى وكفـاءة البنيـة التحتيـة للأجهـزة والبرامج المقدمة".(Frédéric, 2014,p111).
- وبغـض النظـر عـن هـذا فـإن جـودة العـرض تعتمـد أولا وقبـل كـل شيء على "ديناميكيـة المسـؤولين المـوظفين في الترحيـب ودعـم المسـتخدمين ، التعليمـات الببليوغرافيـة وتسـهيل اسـتخدام الموارد الرقمية ، نظرا لطبيعتها المعقدة والتطابق بين العرض والطلب للمستفيد مما يجعل كل أنواع المعلومات ومصادرها متاحة للباحثين ومزودة بالدعم اللازم من خلال خـدمات التوجيـه والإرشـاد المعلومـاتي التي يقـدمها أخصـائي المعلومـات ، إذ تتميز هـذه الفضـاءات بأنّهـا تـوفر حريـة اسـتخدام كبيرة التـدريب على اسـتخدام مصـادر المعلومـات الرقميـة وتقـديم تسـهيلات للمسـتخدمين بخصـوص اسـتخدامها، كيفيـة الوصـول إلى المصـنفات العلميـة الإلكترونيـة ذات النصـوص الكاملـة والإحالـة إلى المواقـع الرسـمية والمجلات العلمية المحكمة (مسألة المصداقية والموثوقية) وضرورة تقييم جودة المعلومات التي يتلقونها خاصة الطلبة الذين هم على أبواب التخرج وطلبة الدكتوراه الذين يحتاجون

إلى مداخل متخصصة وحجز مواد تدعم بحوثهم العلمية، في هذا الإطار يمنح **محترفي المعلومات المستخدمين فرص لاستكشاف بيئات تعلم غيررسمية والوصول إلى موارد معلوماتية رقمية ذات جودة عالية** وهو ما يدفع مهني المعلومات إلى التفكير في "ممارساتهم وخبراتهم التعليمية من زوايا جديدة ويكتشفون أدوارهم التعليمية المتطورة داخل وخارج جدران المكتبة.(olivier,L , 2014,p154)

- في هذا السياق يقول المنظر **Xavier Galaup:"بأن الخدمة أكثرمن المجموعات والوساطة أكثرمن الاقتناء والعلاقة أكثرمن التكشيف ومن الجمع إلى التشابك والتواصل"**.(Galaup, 2012 ,p107)
- ليظهر مفهوم الوسيط الرقمي داخل المهنة مطلباً أساسياً ويصبح دور أخصائي المعلومات قائماً على التحليل والتركيب للمعلومات نيابة عن المستخدمين بالإضافة إلى

الدور التوجيهي والإرشاد والوعي بتطبيقات التقنيات الحديثة والتدريب عليها **ويصبح مهنيو المعلومات خبراء كمبيوترمن الدرجة الثانية**، إذ هي كثيرة الأهداف التي تحفز المكتبات على تبني مثل هاته المشاريع مثل تطوير الثقافة الرقمية لأخصائي المعلومات واختيار أفضل الممارسات وأهمية هذه الفضاءات في تطوير ممارسات مهنية جديدة لأخصائي المعلومات، إذ أنّ المكتبات في السنوات الأخيرة اكتسبت خبرة قوية في إدارة العديد من المشاريع الرقمية ، تمكين المستخدمين من اكتساب المهارات المعلوماتية الرقمية والتحكم في الوصول إلى الموارد الرقمية ، تطوير خدمات المعلومات الرقمية وخلق طرق جديدة للتفاعل والاتصال والتواصل ولمس الجمهور على نطاق واسع لذا فإنّ الهدف الرئيسي وراء إنشاء هذه الفضاءات وتطويرها هو " دعم ومرافقة المستفيدين للخدمات المعلوماتية الرقمية هذا من جهة من جهة أخرى محاولة استقطاب جمهور على نطاق واسع خاصة في ظل تعدد استراتيجيات الاتصال الرقمي فإنّ الهدف نفسه هو وضع المستخدم على اتصال بالخدمة أو المورد الرقمي الذي قد يكون موضع الاهتمام"-Anne).

Marie, 2013,p51)

كما تشكّل هذه الفضاءات مساحة بحثية فاعلة من خلال(التحرير، التفاعل، النشر، الوصول) وهي في تطور مستمر بالتزامن مع الأجهزة والتطبيقات الحديثة ،إذ يتطلب نجاح هاته المشاريع التخطيط الجيد والذي يستند إلى أسس صلبة مثله مثل أي مشروع آخر مما يعني التفكير مسبقًا في مسألة اختيار الأدوات والوسائل من أجل الترويج للأنشطة، الخدمات لأنّ هذا الاختيار قد يتضمن نجاح المشروع وموثوقيته وقدرته على التطور وتحقيق الأهداف ذات الصلة بالمشروع.(Jacques, 2015,p102)

2-2أهميـــــة الفضاءات الرقميـــة :

- ✓ تعمل المكتبات من خلال هذه الفضاءات على إعداد وتطوير بيئات افتراضية للنقاش والتزود بالمعلومات من خلال علاقات اجتماعية حقيقية بين المستخدمين وأخصائي المعلومات مما يسمح بتكوين مجتمع تفاعلي يعزز العمل التعاوني والتشاركي من جهة ويجعل فضاء المكتبة في علاقة مستمرة مع محيطها الخارجي.
- ✓ تطوير الممارسات المهنية ومشاركة الخبرات العلمية والتقنية وتبادل التجارب وترسيخ الممارسات الجيدة لأخصائي المعلومات والمواكبة المستمرة لكل ما هو جديد، في هذا الإطار يؤكد العديد من الباحثين بأنّ الوساطة الوثائقية الرقمية هي المهنة والنشاط المستقبلي لأخصائي المعلومات وبالتالي تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي على أنّ ذلك مشروط بمهارات متقّدمة وأدوار مستحدثة في بيئة الويب(Yolande, 2014,p102) .
- ✓ تمكن هذه الفضاءات في **بيئة المكتبات من تطوير المهارات الرقمية و بناء ثقافة رقمية صلبة لأخصائي المعلومات** من خلال التركيز على العناصر الأساسية الآتية : التدريب على استخدام الأدوات والتطبيقات الرقمية ،التركيز على مسألة الوعي التوجيه الإرشاد ،القدرة على الوصول إلى المعلومات والفهم والتقييم النقدي للمحتوى وأخيراً المعرفة والخبرة اللازمة لإبداع واستخدام التكنولوجيا الرقمية والتركيز على البعد الأخلاقي لهذه التكنولوجيا.(silvie, 2015,p63-54).

✓ تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص للجميع فيما يتعلق بالوصول إلى التكنولوجيا واستخدامها إذ تهدف هذه الفضاءات في المقام الأول إلى الوصول الديمقراطي إلى المعلومات والمعرفة التكنولوجية والمشاركة في إنتاج المحتوى الرقمي.

✓ تحقيق أعلى مستويات كفاءة الاستخدام الفعال للمعلومات عند تفعيل نظم إدارة المعرفة الرقمية والاستعانة بالتطبيقات التكنولوجية الحديثة، والمكتبات بكافة أنواعها لديها دور فاعل في إتاحة المعلومات العلمية والتقنية ودعم بيئة الاتصال العلمي الحديثة، فقد أدى استخدام الموارد الرقمية إلى تطوير فضاءات رقمية وأصبحت المكتبات عبارة عن شبكات معلومات وشبكات معلومات متطورة قادرة على التعامل والتفاعل مع التطورات والاتجاهات المعاصرة كما أدت إلى ظهور جيل جديد من المهنيين في حقل المعلومات، لديهم القدرات والمهارات اللازمة للوصول إلى المعرفة واستكشافها في عالم الشبكات المتطورة وعليه يجب التكيف ومتابعة التطورات الحالية وتطوير وتوطيد علاقة الخدمة بين المهني والمستفيد واستحداث رابط مباشر مع مستخدم عن بعد(Alexandre , 2015,p77) .

3. الخدمات المعلوماتية الجديدة والمستحدثة التي يقدمها هذا النوع من الفضاءات:

3-1تطوير الخدمة المرجعية الرقمية: هي امتداد للخدمة المرجعية التقليدية والتي تهدف إلى تحقيق التواصل بين المستخدم وأخصائي المراجع باستخدام البريد الإلكتروني الدردشة والتراسل الفوري دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي وعليه فإن الخدمة المرجعية تتكون من أسئلة المستفيد وإجابات أخصائي المعلومات عبر استخدام وسائل الاتصال الرقمية من بين هذه الخدمات المستحدثة نجد خدمة« **اسأل أخصائي المراجع**» « **Le guichet du savoir**» وتقديم خدمات الدعم التوجيه للمصادر المعلوماتية الدقيقة والمتخصصة ذات المصداقية وربط المجموعات الرقمية وجعلها مفهومة لدى المستخدم، الخدمة المرجعية هي أيضا جزء من التدريب الوثائقي للمستخدم ، التدريب على منهجية

البحث الببليوغرافي (hakim,2014,p142) إذ تعمل المكتبات في هذا الإطار على نشر ثقافة القراءة الرقمية.

3-2حفظ التراث الثقافي الرقمي: تقع على المكتبات الأكاديمية مسألة رقمنة التراث الثقافي الرقمي وضمان استدامته للأجيال المستقبلية، ذلك لأن العديد من المنشورات تتم في صورة رقمية ولا تتوفر في شكل مطبوع مثل المجلات الإلكترونية، أطروحات الوصول المفتوح، المواقع الإلكترونية والمساهمة في فتح قنوات بديلة للنشر التقليدي للأبحاث والدراسات العلمية من أهم هذه القنوات نجد المستودعات الرقمية التي تعتبر كآلية مهمة للنشر الحر وزيادة فرص الوصول إلى المنشورات العلمية من جهة ومن جهة أخرى ضرورة الحفاظ على التراث الثقافي والعلمي.

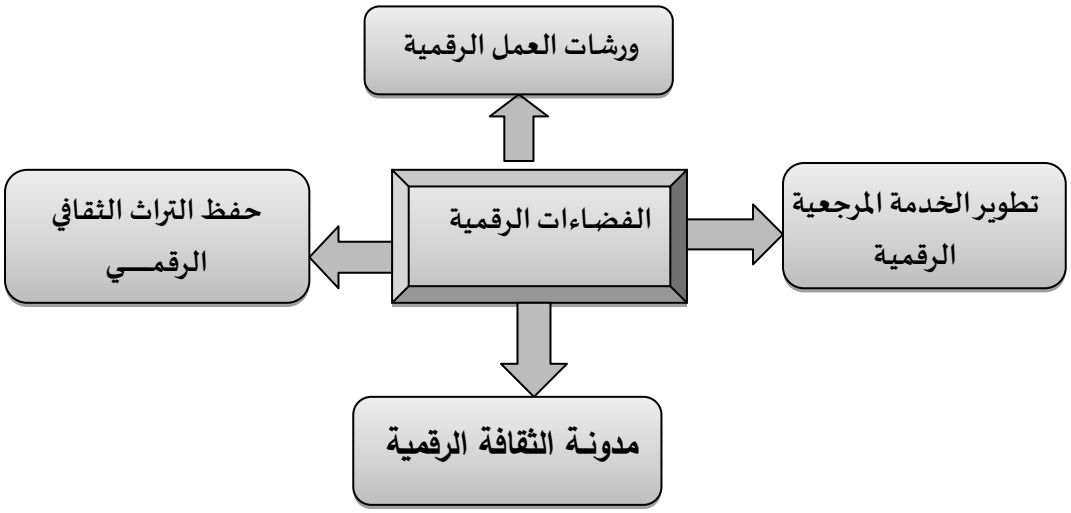
3.3 ورشات العمل الرقميـة : تتخذ ورشات العمل أشكالاً مختلفة بناءا على الهياكل المصممة ويتم تفعيلها من قبل أخصائي المعلومات والتي عادة ما تكون في شكل مبادرات عمل جماعية، تمكّن هذه الورشات من اكتساب مهارات وقواعد وتعلم تقنيات أكثر تقدماً من خلال عرض وترويج الموارد الرقمية، بالإضافة إلى تقديم برامج فيديو تعليمية،المعارض الافتراضية، المؤتمرات المصورة وتعزيز أنشطة اكتشاف الموارد الرقمية التعليمية، باعتبار أن أخصائي المعلومات هو المسؤول عن التنسيق والتطوير وإعداد هذه الأنشطة والبرامج الوصول إلى المحتوى وتطوير أفضل الممارسات المعلوماتية والرقمية(Talal & Mabrouka, 2017) ."

3- 4مدونة الثقافة الرقمية: أيضا في الفضاءات يتم إنشاء باعتبارها مساحة لتبادل الأفكار والخبرات والآراء واستخدامها كعرض ترويجي لمتابعة مختلف أراء وتعليقات المشاركين والمستخدمين وعرض مختلف الوثائق الصور وأشرطة الفيديو التي تساهم في نشر الثقافة الرقمية ومحاولة لمس الجمهور على أوسع نطاق ممكن وبالتالي المساهمة دعم التعلم الذاتي من خلال تدريب الطلاب ، كيفية التسجيل في المنصات الإلكترونية،

ثقافة وأخلاقيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي واكتسابهم القدرة على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال توظيفا مسؤولا وآمنا وبمهارة وكفاءة وفاعلية.

والشكل الآتي يوضح هيكلة الخدمات داخل الفضاءات الرقمية ومساهمتها في دعم الثقافة الرقمية(Talal & Mabrouka, 2017).

الشكل رقم (01): يمثل هيكلة الخدمات المقدمة داخل الفضاءات الرقمية



إذ أنّ الوساطـة مطلوبـة وموجودة كعنصر مركـزي في كافة الاتجاهات المقترحـة أعلاه والتي تعتبر بمثابـة حجز الزاويـة في كافـة أنشطـة وخدمات الفضاء

- إذ أنّ هذه الخدمات متشابكة ومرتبطة مع بعضها البعض ومن خلال هذه الخدمات تساهم المكتبات الجامعية في:

4- المهارات المهنية المشتركة والمطلوبة لأخصائي المعلومات لتسيير وإدارة الفضاءات الرقمية: يجب على المهنيين تكييف وظائفهم وممارستهم مع الحقائق الجديدة وهناك ضرورة حتمية وحاجة ملحة إلى تفعيل دور أخصائي المعلومات كوسيط رقمي وضرورة وضع معارفه المكتسبة حيز التنفيذ بمهارات ملموسة ومبتكرة ، إلا أنّ مسألة تطوير هاته المهارات تقف كعائق أمام إدارة كل مشروع جديد ومتقدم ذلك أنّ المهارات المطلوبة

لتطبيق هاته المشاريع **من قبل المتخصصين تمارس على عدة مستويات** فالوسط المهني في تطور مستمر، لذلك من المهم فهم هذه التغييرات ومواكبتها وبناء مهارات جديدة تمثل جميعها قدرات العمل في البيئة الرقمية.(Thomas , 2011, 129)

4-1على المستوى الاستراتيجي: يتضمن المستوى الاستراتيجي التحكم وفهم السياق الرقمي الذي يعمل فيه المحترف وإدراك الفرص وفهم التحديات والرهانات التي تثيرها البيئة الرقمية ، المسائل الأخلاقية القانونية حقوق المؤلف وإتقان قواعد الوصول الحر، الأمن الرقمي إذ أنّ المكتبات تحتاج إلى تطوير خططها وسياساتها وتكييف من اقتناء، إعارة وخدمات أخرى مستحدثة ، تنظيم مساحات وفضاء المكتبة باستخدام الأدوات والوسائط الرقمية والتمكن من تطوير وتنسيق المشاريع وتحسين مستوى الخدمات المقدمة ، إذ أنّ اكتساب المهارات التكنولوجية غير كافي دون وضع خطة استراتيجية تشمل المتطلبات، تحديد الأهداف والتقييم المنتظم للاحتياجات المرتبطة بالأداء في المنظمة الوثائقية.

4-2على المستوى التقني : كل ما يتعلق بتصميم نظم المعلومات الرقمية ، تطبيقات اليقظة للمعلومات العلمية والتقنية والوصول إلى المحتوى الرقمي باعتماد محركات البحث المتقدمة في الوصول إلى الموارد الرقمية وامتلاك ثقافة التقييم لهذا المحتوى ، توظيف ما وراء البيانات و التخطيط للأدوار الأساسية لأخصائي المعلومات للتعامل مع إدارة البيانات الضخمة باعتبارها خدمات متقدمة يجب أن يقوم بها أخصائي المعلومات ، تطوير مواقع المكتبات ، بوابات المعلومات.

4-3على المستوى التنظيمي: يشتمل هذا الأخير على المعايير الإجراءات، المواصفات القياسية الجديدة للعمل في البيئة الرقمية أجل من إضفاء الشرعية على الممارسات الرقمية الجديدة ،هذا من جهة ومن جهة أخرى يحتاج العمل في هذه الفضاءات الرقمية إلى ثقافة تنظيمية تشمل القيم، المواقف ونقل أفضل الممارسات من خلال التركيز على تقاسم المعارف والخبرات التقنية بين المكتبيين وضرورة العمل الجماعي(Thomas , 2011) .

خاتمـــة:

في سياق التغيرات المتواصلة في البيئة الوثائقية التكنولوجية حول إدارة المعلومات الرقمية والتواجد القوي للويب الذي أثر بشكل كبير على أداء هذه المنظمات وتغيير العديد من إجراءات العمل حيث تتخذ المكتبات قيمتها وأهميتها من تنظيم معالجة وتقديم الخدمات وتغطية الاحتياجات المعلوماتية للباحثين في عصر الفيضان المعرفي اللامحدود والمكتبات بما تحتويه من مواد ورقية سمعية بصرية ، قواعد بيانات محلية أو غير محلية مشاريع داخلية تعتبر الممر الآمن والسريع باتجاه الحصول على المعلومات، ونتيجة لهذا التغير السريع في أنظمة المعلومات والاتصالات تأثرت بيئة المكتبات تأثر كبيرا فاستبدلت بدورها الكثير من المفاهيم التقليدية بمفاهيم جديدة وبدأت في التحول من شكلها التقليدي إلى الشكل الحديث وربط المساحات المادية بالموارد والمصنفات الرقمية التي هي في تطور مستمر وضرورة الانتقال من نموذج الحفظ إلى نموذج الإتاحة الاستخدام والنشر لتصبح المكتبات عبارة عن بوابات تفاعلية ديناميكية للمعلومات لذلك فإن **"إعادة الابتكار والانفتاح على التصورات الجديدة** هي الحلول البديلة للمكتبات الحالية وفقا لهذا المفهوم والتعامل مع المكتبة كفضاء حي متطور يسعى للاستجابة والرغبة في التجديد التي عبر عنها المستخدمون .

في هذا الإطار لابد على المكتبات الجامعية الجزائرية ضرورة الانفتاح على هاته التصورات الجديدة وتطوير فضاءات جديدة مع الفضاءات الموجودة مسبقا وتحديث الأطر المعرفية والجوانب الهيكلية التي تقوم عليها هاته المنظمات وتحديث العديد من عروض الخدمات المقدمة والانفتاح على المستخدم. إذ أن هذه الفضاءات في شكلها الجديد وطرق عملها المبتكرة تحتاج إلى مكتبيين بتكوين عال حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفديين " والتركيز أكثر فأكثر على مسألة تنظيم المعلومات في البيئة الرقمية.

List of references :

- Abdul Hamid, Arab. (2001). Studies in libraries and information. Algeria: Diwan of University Presses

Periodical articles:

- Lazhar, Bouloudani Bouchareb, (. (2019. Qualifying library and information specialists to work in the digital environment: an analytical study of education and training programs in the field of library science at the University of Algeria. Journal of Blogging 2, pp. 118-120.

قائمة المراجع:

المؤلفات باللغة العربية:

1. عبد الحميد ، أعراب .(2001) .*دراسات في المكتبات والمعلومات* .الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية.

مقالات الدوريات:

1- **لزهر،بولوداني بوشارب،(.2019) .تأهيل إختصاصي المكتبات والمعلومات للعمل في البيئة الرقمية :دراسة تحليلية لبرامج التعليم والتكوين في تخصص علم المكتبات بالجامعة الجز ائرية .*مجلة التدوين2* ،ص.120-118.**

المؤلفات باللغة الأجنبية:

-1Alexandre , T. (2015). *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique, [en ligne].* villeurbane: presses de l'enssib.

2- Galaup, X. (2012). *Développer la médiation documentaire numérique.* villeurbanne: Presses de l'Enssib.

3- olivier, l. (2011). *La formation aux cultures numériques » : une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique.* limoges: FYPéditions.

4- olivier, l. (2014). *La documentation dans le numérique.* villeurbanne: presses de l'enssib.

5- Thomas , C. (2011). Acquérir une culture numérique et utiliser les outils de la médiation documentaire numérique,. Dans X. Galaup, *développer la médiation documentaire numérique* (pp. p129-134). villeurbanne: presse de l'enssib.

6- silvie, D. (2015). *D'autres métiers en bibliothèque universitaire : répondre plus efficacement aux besoins. Dans : Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes.* villeurbanne: presses de l'enssib.

ARTICLE :

1- Anne-Marie, B. (2013, mai 15). Médiation, numérique, désintermédiation :une nouvelle astronomie ? *bulletin dés bibliothèques de france(bbf), 42*(n 03), pp. 50-53.

2- Frédéric, S. (2014, janvier 15). *Faire vivre lés ressources numériques dans la bibliothèque physique:le cas de bibliothèque universitaires.* Consulté le mai 18, 2022, sur www.enssib.fr/bibliothèque numérique: http://www.enssib.fr/bibliothéque-numérique,document64182.

3- Talal, z., & Mabrouka, E. (2017). l'offre de services dés éspaces numériques de la bibliothèque municipale de lyon:étude de cas GRESEC. *Lés enjeux de l'information et de la communication*, p. p61.

ACTES DE COLLOQUE :

1-Anne, G. (2015). *Les impacts du numérique sur le métier de bibliothécaire. Journée d'étude : le nouveau rôle des professionnels des bibliothèques à l'ère du numérique.* Consulté le mars 12, 2022, sur www.dcplayer.fr: http://docplayer.fr5474916.

2. hakim, B. (2014, mars 15). *Le service de référence dans les bibliothèques universitaires algériennes : l'apport des technologies de l'information et de la communication,.* Consulté le 10 2022, 18, sur www.hal.shs.archives.fr: http://halshs.archives-ouvertes.fr sic_01002311.

3. Jacques, K. (2015). Quelles traces de développement professionnel dans le domaine de l'éducation aux médias et à l'information à l'issue de la formation initiale des professeurs-documentalistes. *2Xème congrès dés enseignants documentalistes de l'éducation nationale* (p. p102). paris: limoges.

4. Yolande, M. (2014). Médiation numérique et devenir des bibliothèques :entre ré-écriture des espaces et multiplicité des pratiques, vers un nouvel ordre des savoirs ? *médiations dés savoirsMla mémoire dans la construction documentaire collque MUSSI* (p. 12). PARIS: Université de lille.