

كفايات وادوار اختصاصي المعلومات للعمل في الجيل الثاني من المكتبات العامة

Competencies and roles of information specialists to work in the second generation of public libraries

*د. سماح قداري

المركز الجامعي سي الحواس - بركة-

تاريخ النشر: 2019/12/15

تاريخ القبول: 219/11/12

تاريخ الإرسال: 2019/10/06

الملخص:

بعد تبني مؤسسات المعلومات لتطبيقات الويب 2.0، أصبحت تعرف بمكتبات الجيل الثاني أو المكتبات 2.0، فأصبح اختصاصي المعلومات العامل بها هو الآخر يعرف باختصاصي المعلومات 2.0، وأصبحت لديه ادوار ومهام جديدة يتطلب أداؤها العديد من المهارات والكفاءات، والتي تعتبر تحديات جديدة أمام المهنة المكتبية، ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في محاولة الباحثة لتقديم مفهوم واضح لاختصاصي المعلومات 2.0، إضافة إلى إبراز أهم الكفايات والمهارات الجديدة له في بيئة الويب 2.0 للعمل المكتبات 2.0 وتقديم أجود الخدمات، خاصة ما يتعلق بالمكتبات العامة كونها موجهة لأوسع شريحة من المستفيدين وهذا تحد آخر أمام اختصاصي المعلومات الذي عليه تقديم خدمات مختلفة باختلاف شرائح المستفيدين وطلبتهم. وتسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى الإجابة على تساؤل رئيسي مفاده: ما هي الكفايات اللازمة لقيام اختصاصي المعلومات بأدواره الجديدة في الجيل الثاني من المكتبات ؟ وذلك لتحقيق الهدف الرئيسي الرامي إلى تحديد أهم ادوار وكفايات اختصاصي المعلومات 2.0 التي تؤهله للعمل في المكتبات 2.0. فاعتمدت على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع، وخلصت إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في تحديد أهم الكفايات والمهارات لاختصاصي المعلومات 2.0 .

الكلمات المفتاحية: الويب 2.0، المكتبات 2.0، المكتبي 2.0، اختصاصي المعلومات 2.0، المكتبات العامة، الكفايات المهنية.

Abstract:

After the adoption of information institutions for Web 2.0 applications, became known library second-generation or libraries 2.0, bringing information specialist working out is the other known information specialist 2.0, and has become the new roles and tasks requires performed many of the skills and competencies, which are new challenges to the profession of office, and here comes the importance of this study in an attempt researcher to provide a clear concept of information specialist 2.0, in addition to highlighting the most important new skills to him in the Web 2.0 environment to work in libraries 2.0 and provide quality services, particularly with regard to public libraries being directed to a wider segment of the beneficiary- This religion is another challenge to the information specialist who it provide different services in different segments of beneficiaries and their applications. The researcher is seeking through this study to answer the key question that: What are the skills necessary to do the new information specialist in his roles the second generation of libraries? So as to achieve the main objective to identify the most important roles and competencies of the information specialist 2.0 that qualifies him to work in libraries 2.0. Adopting a descriptive approach to the study of the subject, and concluded with a set of results of determining the most important competencies and skills for information specialist 2.0.

Keywords :

Web 2.0, Libraries 2.0, information specialist 2.0, public libraries, professional competencies

*د. سماح قداري، . samahkeddari@gmail.com ، استاذة بالمركز الجامعي سي الحواس - بركة

Centre universitaire Si Lhaoues / Barika

مقدمة:

يعرف العصر الحالي بعصر المعلومات لما عرفته المعلومات من تطور كبير وظهور تقنيات كثيرة مرتبطة بالمعلومات، ولما كان لظهور الويب الفضل الكبير والأكثر استخداما في نشر المعلومات والوصول إليها، أدت التطورات التقنية إلى ظهور أجيال مختلفة للويب أهمها الويب 2.0 أو الجيل الثاني من الويب أو ما يعرف أيضا بالويب التفاعلي، والذي ما لبثت الإنسانية في الحديث عنه بعمق إلا وظهر من يتحدث عن الويب الدلالي أو الجيل الثالث من الويب، حيث أن لكل جيل مجموعة من التطبيقات التي يعتمد عليها، حيث أن تنوع تطبيقات الويب 2.0 أدى إلى اختلاف في مفاهيمها وتحديد استخداماتها وظهور تقنيات وتطبيقات جديدة من حين لآخر .

وقد اثر هذا التطور التقني والمعلوماتي على كل المجالات والتخصصات ومن بينها تخصص علم المكتبات والمعلومات والذي هو بالأساس يهدف إلى تكوين مختصين مؤهلين لإدارة المعلومات منذ نشأتها إلى حين إتاحتها للمستفيد، فقد أدى هذا التطور إلى ظهور بيئة عمل جديدة لهؤلاء المختصين تختلف عن البيئة التقليدية لأداء المهنة المكتبية، وقد رافق هذا التطور تغيير في مسميات العاملين في المكتبات من المكتبيين إلى اختصاصيين للمعلومات، وأصبحت المكتبات في هذه البيئة تعرف بمكتبات الجيل الثاني أو المكتبات 2.0.

1/ إشكالية الدراسة:

إن تبني مؤسسات المعلومات لمختلف التكنولوجيات الجديدة والاعتماد عليها بنسبة كبيرة في إدارة هذه المؤسسات، أصبح تحديا أمام مختص المعلومات لإتقان استخدام هذه التقنيات، وبالتالي ضرورة امتلاكه لمهارات وكفايات جديدة تؤهله للعمل بإتقان وجودة في هذه البيئة الجديدة التي فرضت عليه من كل جوانب عمله. كما لا يختلف اثنان على أن إرضاء المستفيد هو الهدف الرئيسي لتواجد مؤسسات المعلومات بمختلف أنواعها، إلا إن تطور التقنيات الحديثة أدى إلى تطور احتياجات المستفيدين والذي أصبح يعرف أيضا بالمستفيد 2.0 أو المستفيد المشارك...، وبالتالي ضرورة تطوير مهارات مختص المعلومات في تقديم الخدمات من خلال أماكن تواجد المستفيد الجديدة وهي مواقع التواصل الاجتماعي والمهني والمدونات واليوتيوب..... وغيرها من التكنولوجيات التي تمثل تطبيقات الجيل الثاني من الويب (2.0)، والتي يمكن استغلالها من طرف المكتبات كوسيلة ايجابية للوصول إلى المستفيد وجلبه نحو خدماتها والتي تعود عليها بفوائد كبيرة أهمها:

- ✓ مواكبة التطورات التكنولوجية في تأدية المهام المكتبية
- ✓ تلبية احتياجات المستفيدين مهما كانت طبيعتها وأينما كان مكان تواجدهم.
- ✓ استقطاب أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين.
- ✓ التنوع في تقديم الخدمات بشكل جديد .
- ✓ تسهيل عملية توفير ومنح المعلومات ومصادرها للمستفيد داخل وخارج المكتبة.

✓ التسويق لخدمات ونشاطات المكتبة بصورة أكثر فاعلية.

ولما كانت المكتبات العامة من بين أهم أنواع المكتبات، أصبح لزاما عليها مواكبة هذه التطورات التكنولوجية وتلبية رغبات المستفيدين منها التي أصبحت بدورها طلبات متغيرة ومتطورة تختلف من مستفيد لآخر، لأن المستفيد اليوم أصبح يبحث عن أسهل سبل وأماكن تواجده المعلومات، كتلك التي تقدمها له شبكة الانترنت، علما أن مجتمع المستفيدين من المكتبات العامة هو مجتمع واسع جدا مختلف المستويات الاجتماعية والثقافية والتعليمية... وهذا ما يزيد التحدي أمام اختصاصيو المعلومات العاملين في المكتبات العامة في تحديد وتوقع احتياجات المستفيد قصد تقديم خدمة متطورة تتوافق وهذه البيئة الجديدة من العمل والنوع الجديد من المستفيدين 2.0.

وعليه جاءت هذه الدراسة لتوضح الأدوار الجديدة الموكلة لمختص المعلومات للعمل في الجيل الثاني من المكتبات، واهم المؤهلات الواجب عليه اكتسابها للعمل بها، وبالتالي فقد جاءت هذه الدراسة لتجيب عن تساؤل رئيسي مفاده: ما هي الكفايات اللازمة لقيام اختصاصي المعلومات بأدواره الجديدة في الجيل الثاني من المكتبات؟

2/ أهمية الدراسة:

إن أهمية هذه الدراسة نابعة من أهمية دور مختص المعلومات في تطوير مؤسسات المعلومات في العصر الحديث والمساهمة في الارتقاء بأدائها إلى أعلى مستوى وتأهيلها لتقديم أفضل وأجود الخدمات، إضافة إلى ضرورة التعرف على ظروف ومتطلبات العمل في البيئة التكنولوجية والرقمية الجديدة التي اختارت مكتباتنا تبنيها، لان تنمية المهارات أصبحت قضية مهمة جدا بالنسبة لمختص المعلومات و المكتبات على حد سواء، خاصة المكتبات العامة كونها موجهة لأوسع فئة من المستفيدين

3/ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

- التعرف على مفهوم الويب 2.0، المكتبات 2.0، اختصاصي المعلومات 2.0.
- التعرف على ادوار مختصر المعلومات في البيئة التكنولوجية الجديدة.
- تحديد المهارات اللازمة للعمل في البيئة الجديدة .

4/ منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي من خلال جمع مجموعة من الأدبيات والمراجع النظرية حول موضوع اختصاصي المعلومات والمكتبات من الجيل الثاني (اختصاصي المعلومات 2.0 والمكتبات 2.0) .

5/ مصطلحات الدراسة:

تعتمد الباحثة في هذه الدراسة على عدة مصطلحات أساسية تختلف مفاهيمها من دراسة لأخرى، لهذا ارتأت وضع بعض التعاريف الإجرائية لهذه المصطلحات بما يخدم الدراسة التي بين أيدينا:

1-5/ المكتبات 2.0: هي تلك المكتبة التي تجمع بين المكتبة التقليدية وتطبيقات الويب 2.0 قصد توفير التفاعل والمشاركة للمستخدم، باعتبار المستخدم هو الهدف الأساسي الذي تسعى كل المكتبات بمختلف أنواعها إلى إرضائه من خلال تقديم أفضل الخدمات. والمعادلة التالية تبسط مفهوم المكتبة 2.0:

$$\text{المكتبة 2.0} = \text{المكتبة} + \text{تطبيقات الويب} \leftarrow \text{رضا المستخدم}$$

2-5/ اختصاصي المعلومات 2.0: هو المكتبي الذي يتقن استخدام مختلف تطبيقات الويب 2.0 في إطاره المهني ولتقديم أفضل الخدمات المكتبية، كما يعرف كيف يبحث ويجد وينظم ويتيح المعلومة، كما يمكنه جلب أكبر عدد من المستخدمين بأسلوب مميز.¹

3-5/ لكفايات: هي تلك المعارف والمهارات المكتسبة في مجال معين قصد أداء ادوار ومهام محددة بكل احترافية لتقديم منتج أو خدمة في أعلى مستوى من الجودة.

4-5/ الويب 2.0: هو جيل الويب المتسم بالتفاعلية بواسطة العديد من تطبيقاته المختلفة، أي انه يتيح الفرصة للمستخدم للمشاركة في بناء المحتويات الالكترونية لمختلف المواقع الالكترونية، وهذا ما جعله يعرف بالويب التفاعلي.

6/ المكتبات العامة الجزائرية في ظل الويب 2.0:

إن التطور التكنولوجي الذي تعرفه المكتبات اليوم أدى تحسين أداؤها ومستوى خدماتها بنسبة كبيرة، فقد أصبحت المكتبات العامة اليوم تتبنى أحدث التكنولوجيات والتقنيات، مما ساهم بشكل كبير في تسهيل عملية معالجة الرصيد وإتاحته للمستخدم في

1 بن زكة، وسام . اختصاصي المعلومات في ظل بيئة الويب 2.0 : بين الجاهزية والتطبيق البروفيسور كمال بطوش، جامعة قسنطينة 2 ، معهد علم المكتبات والتوثيق ، 2014، ص 45.

أقل وقت وجهد. وهذا ما زاد قيمة وأهمية لدور المكتبات العامة في حياة الفرد والمجتمع، فأصبحت هي العجلة المحركة لتنمية الشعوب .
ومع ظهور الويب 2.0*¹ وهو الجيل الثاني من الويب الذي يتميز بالتفاعلية وتوفره على تطبيقات مختلفة ساهمت بشكل كبير في تطوير الخدمة المكتبية من خلال إشراك المستفيد في العمل المكتبي، ومن بين أشهر تطبيقات الويب 2.0 التي تبنتها المكتبات نذكر²:

6-1/ المجموعات الرقمية³:

ساهم هذا النوع من تطبيقات الويب 2.0 في مساعدة المؤلفين على نشر أفكارهم مؤلفاتهم على شبكة الانترنت من خلال المدونات "Blog" وفضاءات التأليف الحر "Wiki" وهي تطبيقات تسمح للمستفيدين من التعليق أو التعديل والإضافة بما يروونه مناسباً، كما ساهم تبني مؤسسات المعلومات لهذه التطبيقات في إثراء مجموعاتها، كما سهلت على المستفيد مساعدة اختصاصي المعلومات والعمل معه على تنظيم هذه المجموعات من خلال اقتراح بعض الواصفات "Tags" بدلا من رؤوس الموضوعات وواصفات المكانز المقيدة.

فيمكن لاستخدام الويكي داخل المكتبات المساهمة في تشكيل قاعدة معرفية تعاونية تشاركية، كما انه أداة للانفتاح أكثر على المستفيدين وإشراكهم في وضع سياسة المكتبة⁴.

كما يساهم استخدام المدونات في المكتبات من خلال إنشاء مدونة خاصة بالمكتبة تتيح من خلالها بعض المواقع الهامة بالنسبة للمستفيدين بمختلف اهتماماتهم وتخصصاتهم، كما يمكن النشر من خلالها بعض الصور والفيديوهات لمساعدة المكتبة في التسويق لخدماتها أو دوراتها التدريبية و مختلف النشاطات المقامة بها، فهي اليوم تعتبر مصدر أساسي للوصول الحر للمعلومات من طرف المستفيدين مع استقبال آرائهم

*الويب 2.0: ظهر المصطلح أول مرة في 2004 من طرف " دول دوجرتي " نائب رئيس مؤسسة أورلي إلا أن استخدام " تيم أورلي " رئيس المؤسسة للمصطلح ساهم في سرعة انتشاره، وقد استخدم المصطلح لوصف الاتجاهات التقنية الحديثة، وقد حددا مجموعة من الخصائص تلخص في التفاعلية، التعاون ومشاركة المستفيد.

2 العمران، حمد بن إبراهيم . الكفايات الأساسية اللازمة لاختصاصي المعلومات للعمل في الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات مجلة الملك فهد الوطنية ، مج 12، ع 6، 2010، ص 6-36.

3 العمران، حمد بن إبراهيم . نفس المرجع . ص 10.

⁴ قداري، سماح . المكتبة الجامعية في ظل الويب 2.0: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة فرحات عباس بسطيف بروفيسور كمال بطوش، جامعة منتوري قسنطينة، قسم علم المكتبات، 2011، ص 42.

وتعليقاتهم.¹ كما يمكن للمكتبيين الاطلاع على مدونات المستخدمين والتعليق على منشوراتهم وإحالتهم إلى خدمات المكتبة التي قد تلي احتياجاتهم. وبالتالي فالدونات تعتبر كخدمة للمعلومات، كخدمة للمكتبات، وكأداة للتغذية الراجعة، وللإحاطة الجارية المهنية.²

2-6/ الشبكات الاجتماعية:

ظهرت الشبكات الاجتماعية في التسعينات من القرن الماضي، وكانت في البداية بسيطة كما أنها كانت لأغراض تجارية ومن بينها موقع "Friend Finder" و "Match.com"، أما على الصعيد العربي فكانت معظمها لأغراض الزواج.³

ومع ظهور بيئة الويب 2.0 أضافت خصائص جديدة للشبكات الاجتماعية جعلتها أكثر تفاعلية، فأصبحت تعرف على أنها مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل الثاني من الويب، تتيح التواصل بين أفراد مجتمع افتراضي متجمعين حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، ...) وكل هذا يتم عن طريق التواصل المباشر من خلال إرسال الرسائل والاطلاع على الملفات الشخصية للأخرين والمعلومات التي ينشرونها.⁴

وبما أن الجيل الثاني من المكتبات يعتمد على مبدأ التواصل والتفاعل مع المستخدمين، فقد اتجهت العديد من مؤسسات المعلومات إلى الاستفادة من الشبكات الاجتماعية في التواصل مع روادها ومستفيديها، ومن أهم الشبكات الاجتماعية التي تستخدمها المكتبات هي: Facebook- MySpace- Flickr- Frapper- Del.icio.us وذلك لما لها من شعبية كبيرة أو ساط المستفيدين من فئة الشباب، كما ظهرت تطبيقات متخصصة في هذا المجال مثل Library Thing وهي شبكة تتيح معلومات الكتب وتمكن من مشاهدة

¹ مجاهد، أماني . توظيف بعض إمكانات الشبكة العنكبوتية ويب 2 لتقديم خدمات متطورة في المكتبات مصر: جامعة المنوفية، معهد المكتبات والمعلومات، 2008 . ص 18.

² سعود، نورية . تطبيقات الويب 2.0 والمكتبي في مكتبات المطالعة العمومية مجلة علوم المعلومات، علم الأرشيف وعلم المكتبات، ع 06، 2016، 191-211.

³ الخنمي، مسفرة بنت دخيل الله . توظيف تطبيقات الويب 2.0 Web 2.0 في مؤسسات المعلومات والتحديات التي يمكن ان تحول دون الاستفادة منها: دراسة استطلاعية المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "اعلم"، الدار البيضاء، 2009 ص 04.

⁴ خليفة، عبد الستار. الجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. مجلة cybrarians. ع 18 (مارس، 2009) [على الخط] متاح على الموقع

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382:-20-20-

&catid=141:2009-05-20-09-52-31 ، تمت الزيارة في 2019/09/18، على الساعة 14.15.

محتوياتها وإبداء رأي المستفيدين فيها...كما تتيح مناقشة بعض القضايا الفكرية والعلمية.¹

كما أصبحنا اليوم نرى امتلاك كل المكتبات العامة بالجزائر لصفحات خاصة ورسمية لها على شبكة الفايبروك والتي تسعى من خلالها إلى التسويق إلى خدماتها ونشاطاتها، وهي تلقى تفاعل كبير من طرف المستفيدين، كما أنها عادت بالفائدة الكبيرة على هذه المكتبات خاصة في نشر المعلومات وجلب المستفيدين إليها.

3-6/ ملخص إثراء للمواقع "RSS" :

وهو من أهم تطبيقات الويب 2.0، حيث يتيح للمستفيدين متابعة احدث ما ينشر على مواقعهم المفضلة دون الحاجة إلى تصفحها في كل مرة، وللإستفادة من هذا التطبيق على مؤسسات المعلومات تدعيم مواقعها بخدمة RSS حتى تتمكن من إبلاغ مستفيديها بأحدث مستجداتها بطريقة تلقائية، خاصة تلك الخاصة بمقتنياتها الجديدة، أو الأحداث والنشاطات المقامة بها، وهي تشبه خدمة الإحاطة الجارية بالمكتبة التقليدية.

كما يمكن لاختصاصي المعلومات الاشتراك في خدمة RSS لمختلف المواقع المفيدة للمهنة المكتبية حتى يبقى في اطلاع دائم على مستجدات وتطورات المهنة المكتبية. كما يمكن ان تدعم المدونات بخدمة RSS وبالتالي يمكن الاشتراك في هذه الخدمة من طرف المستفيدين على مدونة المكتبة او اشتراك اختصاصي المعلومات في هذه الخدمة على المدونات الخاصة بالمستفيدين للحفاظ على التواصل المستمر بين الجهتين والاطلاع على كل جديد عند الطرفين، كما يمكن لاختصاصي المعلومات من هذا المنطلق تنظيم دورات تكوينية للمستفيدين حول استخدامهم لهذه الخدمة المتاحة من طرف المكتبة وطريقة الإستفادة منها، وذلك في إطار المساهمة في محو الأمية المعلوماتية والتكنولوجية لدى المستفيدين²

كما يستخدم اختصاصي المعلومات 2.0 تقنية RSS في النقاط التالية³:

✓ تتبع إصدارات الناشرين وصدور المجلات الالكترونية

✓ بث المعلومات ونشر المعلومات الجديدة.

✓ يقظة معلوماتية، وتكنولوجية، ويقظة متعلقة ببراءات الاختراع.

4-6/ خدمة البث الالكتروني (البودكاست) وخدمات الوسائط المتعددة:

¹ العمران، حمد بن إبراهيم . المرجع السابق . ص 11-10.

² سعوي، نورية . المرجع السابق ص 201.

³ بن زكة، وسام . المرجع السابق . ص 170-171.

توفر المكتبات على مختلف أنواعها أدلة أو إرشادات مطبوعة لمساعدة المستفيد في استخدامها والبحث في مصادرها أو للاستفادة من خدماتها، لكن مع ظهور الويب 2.0 وانتشار استخدام الوسائط المتدفقة أصبحت مؤسسات المعلومات تنتج دروساً وأفلاماً تنشر على مواقعها وحساباتها على الانترنت، والتي من شأنها توجيه المستفيد وتوضيح طريقة الاستفادة من خدماتها خاصة تلك الخدمات الجديدة في البيئة الرقمية.¹ ومن أهم تطبيقات الويب 2.0 المستخدمة في هذا المجال هو تطبيق البودكاست "Podcasting" أو ما يعرف بالبيث الالكتروني وهو عبارة عن نشر الوسائط المتعددة من ملفات صوتية أو صورية أو فيديو عبر الانترنت بطريقة مضغوطة ويمكن تحميله على أي جهاز. وهو على ثلاث أنواع: التودين الصوتي "podcasting"، التودين المرئي "vodcasting"، التودين الفوتوغرافي أو المرئي "photocasting".

اتجهت المكتبات لاستخدام البودكاست لخاصية التفاعل التي يمنحها فبض المواقع تتيح أيقونات للتعليق على محتوى الملفات المتاحة، كما يمكن تشاطرها مع من تريد. كما يمكن لاختصاصي المعلومات إنشاء بودكاست من خلال مواقع خاصة أو من خلال روابط على موقع المكتبة، من أجل تطوير خدمات المكتبة، التكوين الذاتي، اليقظة، محو الأمية المعلوماتية لدى المستفيد، التعريف والتسويق لمقتنيات وخدمات ونشاطات المكتبة. كما يمكن للمستفيد استخدام خدمة البودكاست من خلال المشاركة في نشاطات المكتبة المتاحة، ومن خلال برامج تكوين المستفيدين المبرمجة من طرف المكتبة، توسيع رصيده من مصادر المعلومات²

وبعد تبني المكتبات لتطبيقات الويب 2.0 أصبحت تعرف بالمكتبات من الجيل الثاني أو المكتبات 2.0 وهو المصطلح الذي ظهر في 26 سبتمبر 2005 على يد "ميشال كازي" في مقال بعنوان "مكتبيين بلا حدود" والذي نشره على مدونته Library Crunch (مدونة أزمة المكتبات) في محاولة لربط المكتبات بشكل مباشر مع خصائص وتقنيات الويب 2.0. وبالتالي فإن الحديث عن المكتبات 2.0 هو التركيز على الإيجابيات والإضافات التي قدمتها تطبيقات الويب 2.0 للمستفيدين للتفاعل الاجتماعي والمشاركة الجماعية في صنع المحتوى، وجلب عدد كبير ومتزايد من المستفيدين³، وقد يكون تقديم هذه الخدمات من خلال موقع الكتروني للمكتبة أو صفحات ومجموعات وحسابات رسمية خاصة بالمكتبة على إحدى الشبكات الاجتماعية أو المهنية أو الإعلامية.

¹ العمران، حمد بن إبراهيم. المرجع السابق. ص 11.

² بن زكة، وسام. المرجع السابق. ص 176-184.

³ بن زكة، وسام. المرجع السابق. ص 60.

كما أن توجه المكتبات إلى الدخول في العالم التكنولوجي ليس خيارا وإنما هو تحدي يفرضه عليها العصر الرقمي، وذلك لمواجهة عدة تغيرات منها:¹

- ✓ تغير المستخدمين واحتياجاتهم واستخداماتهم لتطبيقات الويب 2.0
- ✓ تغير طبيعة مصادر المعلومات
- ✓ تغير طرق البحث.
- ✓ تغير طبيعة الاتصال والنشر العلمي
- ✓ ظهور اتجاهات جديدة بالمكتبات مثل الرقمنة والوصول الحر ...
- ✓ تطور شبكات التواصل وتنوعها بين الاجتماعية، المهنية والإعلامية...

7/ اختصاصي المعلومات وتحديات البيئة الرقمية:

بعد دخول التكنولوجيا والتقنيات الحديثة على العمل المكتبي ودخول المكتبات علم الويب 2.0، أصبح لزاما عليها توفير اختصاصيو معلومات قادرين على العمل في هذه البيئة الجديدة وتقديم خدمات تتوافق واحتياجات المستخدمين التي أصبحت بدورها متطورة جدا ومرتبطة بهذه التكنولوجيات، فبعدما كان دور المكتبي لا يتعدى توفير مصدر المعلومات على مستوى المكتبة أصبح دوره هو المساعدة في توفير المعلومة في حد ذاتها والتوجيه نحو مصادر معلومات متنوعة خارج نطاق مكتبته.

فقد أصبحت المكتبات اليوم تتيح مصادر معلومات إلكترونية بعدما كانت مهمتها اقتناء المصادر التقليدية ومعالجتها وإتاحتها للمستخدم عند طلبها، وهذا ما يتطلب يقظة معلوماتية من طرف اختصاصي المعلومات القائم على تسيير موقع مكتبته. كما أسفرت هذه التطورات التكنولوجية على تغييرات على وظائف وتسميات اختصاصي المعلومات فأصبح يعرف بمهندس المعرفة، مستشار المعرفة، مدير المعلومات، مكتبي المستقبل، وسيط المعلومات....²

فأصبح اختصاصي المعلومات يعرف باختصاصي المعلومات 2.0 نسبة إلى الويب 2.0 والمكتبات 2.0، وقد قدم الباحثين العديد من المفاهيم لاختصاصي المعلومات 2.0، حيث عرفه مبرك سامي في دراسة بعنوان المكتبة 2.0: المفاهيم، الاستعمال والمستخدمون على أنه: " المكتبي الذي يستخدم تطبيقات وأدوات الويب 2.0 من أجل تقاسم وتشارك الخبرات المهنية، تنمية مصادر المعلومات، تأمين تواصل جيد مع المستخدمين، بالإضافة إلى أن دوره قد تضاعف فله مهمة تسيير محيطين التقليدي أو المادي، والمحيط 2.0

1 قحوح، ناجية؛ وآخرون . كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة أعمال المنتدى الواحد والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي.. ابو ضي، 2015، ص 5.
2 الكبيشي، لطيفة . أخصائي المعلومات ومهارات العصر الرقمي مجلة المكتبات والمعلومات، ع 12 ، 2014، ص 35-48

الذي يتطلب منه مهارات ومعارف جديدة¹. فاختصاصي المعلومات في بيئة الويب 2.0 هو الذي يستطيع خلق جو من التفاعل والتعاون بين المكتبة ومستفيديها وبين المستخدمين فيما بينهم، بالاعتماد على تطبيقات وأدوات الويب 2.0، كما يمكنه دمج ثقافة الويب 2.0 في ثقافة المكتبات أي انه يعتمد على تطبيقات الويب 2.0 في تقديم خدمات المعلومات، وتعزيز الوصول إلى المجموعات أو أي محتوى آخر يتم من خلال تلبية احتياجات مستفيدين يمتاز التواصل معهم بالتفاعل والتبادل العلمي².

ولقد فرضت بيئة الويب 2.0 على اختصاصي المعلومات إتباع مجموعة من القواعد والمبادئ أهمها تلك التي جاءت في ميثاق اختصاصي المعلومات 2.0 والذي اقترحه المكتبية الأمريكية لورا كوهن في 08 نوفمبر 2006 مدونة library 2.0: an academic librarians perspective³، وهو عبارة عن سياسة في شكل تعهدات يلتزم بها اختصاصي المعلومات تمثل في مجملها التزاماته للقيام بمهنته على أكمل وجه بما يتوافق والبيئة الجديدة للمعلومات بالاعتماد على تطبيقات الويب 2.0 في تقديم خدمات ذات جودة بشكل متجدد للمستفيد 2.0 على أن يكون العمل في جو تفاعلي يسوده التشارك والعمل الجماعي مع اختصاصيو المعلومات والمستفيدين أينما كانوا.

8/ ادوار اختصاصي المعلومات 2.0:

إن التغيير في تسميات اختصاصي المعلومات من فترة لأخرى هو دليل على تغيير موازي لمهامه وأدواره، فقد أصبحت لديه ادوار كثيرة ومغايرة عن تلك المعتادة من فهرسة وتصنيف وإعارة... والمتمثلة في الأدوار التالية⁴:

✓ باحث في الإنتاج الفكري : حيث يضطلع بمهمة إرشادية وهي البحث في

الإنتاج الفكري المتصل بموضوع معين استجابة لطلبات المستخدمين

✓ محلل للإنتاج الفكري : يستخدم عدة أساليب في تحليل محتويات الوعاء

الفكري وتشمل عملية التحليل كلا من التكشيف و الاستخلاص.

1 Mabrak, Sami . la bibliothèque 2.0 : concept, usages et usagers. Thèse de master, université Lumière , Lyon2, sciences de l'information et de la communications, juin 2011, p 42

2 بن زكة، وسام . المرجع السابق . ص 74-75.

3 الصادق، آلاء جعفر . المكتبة في جيلها الثاني : الفلسفة-النشأة - المفهوم - البيئة . دار المعرفة، القاهرة، 2012 . ص 156.

4 عوض، نهال فؤاد إسماعيل . التنمية المهنية لأخصائي المكتبات في البيئة الرقمية [على الخط] متاح على الموقع http://librariansinmenofia.blogspot.com/2008/03/blog-post_4620.html ، تمت الزيارة في 2019/09/18، على

✓ محلل للمعلومات: والتحليل الذي يتم ليس تحليلاً بيبيولوجياً، ولا تحليلاً للوثائق وإنما تحليل للبيانات والمعطيات والحقائق بهدف الربط والخروج بمعلومات وحقائق جديدة

✓ ضابط للإنتاج الفكري: حيث يقوم بحفظ وتصنيف ووصف الإنتاج الفكري من الناحية المادية والفكرية ويقوم باسترجاع هذا الإنتاج.

✓ محلل النظم: حيث يرتبط عمله باستخدام الحاسبات الإلكترونية في أي نشاط وتحليل النظم خطوة أساسية تسبق وضع البرامج.

✓ المترجم العلمي: فهمته الأساسية هي مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية ومن ثم فإنه ينبغي أن يكون متمكناً من أكثر من لغة

✓ مشجع على المعرفة والإبداع: فاختصاصي المعلومات له دور كبير في محو الأمية التكنولوجية لدى المستخدمين من المكتبة بما يحمله من إمكانيات تقنية، وذلك عن طريق تعليمهم وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا المتاحة، واستثمار إمكانياتها وتطويعها في تحقيق رغباتهم والوصول إلى احتياجاتهم.

كما يمكن إجمال أدوار اختصاصي المعلومات في النقاط التالية¹:

❖ دور القيادة المعلوماتية: من خلال خبرته في تصميم وتطوير وإدارة نظم المعلومات القائمة على المعرفة من أجل تلبية احتياجات المستخدمين، إضافة إلى تزويدهم بالمعلومات الرقمية وتسهيل استرجاعها، بعد تجميع اختصاصي المعلومات للمواد الإلكترونية ومعالجتها وخلق أدوات بحث إلكترونية مختلفة لتقديم خدمات ذات جودة داخل البيئة الرقمية قصد جلب أكبر عدد ممكن من المستخدمين.

❖ دور مقيّم لمصادر المعلومات: وهو إمكانية اختصاصي المعلومات من تمييز بين مصادر المعلومات الإلكترونية وتقييم الجيد والمفيد منها وفقاً لتوقعاته لاحتياجات المستخدمين وبالتالي تمكنه من توجيه المستخدمين نحو أفضل المصادر الإلكترونية.

❖ دور مصنف للمعلومات: للقيام بهذا الدور يستوجب على اختصاصي المعلومات إتقان عملية التصنيف في البيئة التقليدية حتى يتمكن من القيام بها في البيئة الرقمية، وذلك لأن مصادر المعلومات الإلكترونية تتزايد بشكل كبير وبالتالي يصعب على اختصاصي المعلومات العثور عليها وتصنيفها بشكل سليم.

❖ دور إدارة المجموعات الرقمية: وهو تحكمه في حقل حقوق الملكية الفكرية، والتعريف بالمواد المتاحة إلكترونياً أو المرخص لها من قبل.

9/ مهارات وسمات اختصاصي المعلومات 2.0:

¹ قحوح، ناجية؛ وآخرون. المرجع السابق ص 6-7.

- على اختصاصي المعلومات 2.0 التحلي بالمهارات التالية:¹
- ✓ القدرة على التقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام
 - ✓ القدرة على التكيف والتعلم بسرعة وامتلاك المهارات اللازمة
 - ✓ إتقان التعامل مع تقنية المعلومات و التقنية المعتمدة على الحاسب وتطبيقاتها في مجال العمل.
 - ✓ القدرة على التعاون والعمل الجماعي وإتقان مهارات الاتصال اللفظية والكتابية والافتراضية.
 - ✓ امتلاك مهارات إضافية مميزة تختلف عن المهارات التقليدية التي أصبحت أنظمة الأتمتة تقوم بها .
 - ✓ إتقان أكثر من لغة حتى يمكن العمل في بيئة عمل عالمية .
 - ✓ القدرة على تقبل التغيير والتحرك بسرعة، والإحساس بضرورة الإسراع في متابعة التغيرات وتلبية حاجات المستفيدين .
- ويرى "احمد حسين المصري" انه على اختصاصي المعلومات 2.0 التحلي بالصفات التالية:²

- ✓ التخطيط من اجل راحة المستفيد
 - ✓ التعامل بمرونة وانسجام مع أدوات وتقنيات الويب 2.0
 - ✓ التحكم في الرغبات التقنية فتوفيرها يكون لأجل الاستفادة لا المباشرة
 - ✓ العمل بإتقان وسرعة
 - ✓ البحث واكتشاف الاتجاهات (القدرة على العمل والإطلاع خارج مجاله)
 - ✓ أن يكون مالكا للمحتوى (إشراك المستفيد في إثراء المحتوى).
- وقد قدمت جمعية المكتبات الأمريكية ALA مسودة لوصف المهارات الرقمية لاختصاصي المعلومات سنة 1999، وتمت مراجعتها إلى أن تم وضع وثيقة نهائية معتمدة سنة 2005 تحدد الكفاءات الأساسية لاختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية، شملت على:³

- ✓ أخلاقيات العمل
- ✓ بناء مصادر المعلومات

1 العمران، حمد بن إبراهيم. المرجع السابق ص. 9
2 المصري، أحمد حسين. الجيل الثاني للمكتبات 2.0 library . [على الخط] متاح على الموقع <http://knol.google.com/k> تمت الزيارة في 2011/12/25 على الساعة 23.04.. ص. 11
3 قحوح، ناجية؛ وآخرون. المرجع السابق ص 08.

- ✓ تنظيم المعرفة
- ✓ تكنولوجيا المعرفة
- ✓ نشر المعرفة
- ✓ التعلم مدى الحياة
- ✓ تحقيق المعرفة والبحث
- ✓ إدارة المؤسسة.

كما يمكن تقسيم هذه المهارات إلى شخصية، مهنية، تقنية، فنية، تكنولوجية، لغوية...

10/ التطبيقات المهنية لمختص المعلومات في المكتبة 2.0

بعدما أصبح مختص المعلومات يعرف بالمكتبي 2.0 أو اختصاصي المعلومات 2.0، أصبحت له وكما سبق وان ذكرنا في العناصر السابقة صفات وخصائص عليه التحلي بها، ومن بينها تلك التي تعنى بعلاقاته الأساسية في المكتبة وأثناء أداء عمله وخارجه وهي تخص علاقته وتواصله مع المستفيد وزملائه في المهنة وحتى تلك التي تخص حرصه على تحسين أدائه.

❖ في التواصل المهني بين اختصاصيو المعلومات:

وفرت تكنولوجيا الويب 2.0 العديد من وسائل التواصل بين اختصاصيو المعلومات لما له من فائدة كبيرة تعود بالإيجاب على المكتبة وعلى عطاءها للمستفيد، وكذلك من اجل ضمان التواصل المهني سواء بشكله المباشر (التقليدي) أو بشكله الالكتروني الجديد ومن بينها البريد الالكتروني، الشبكات الاجتماعية، خدمات التراسل الآني ... الخ. ومن أهم هذه الوسائل نجد الشبكات المهنية التي انتشرت في الآونة الأخيرة لتواجه البطالة واحتياج العالم لتنشيط العمل واستخدام هذه التقنية المتطورة لخلق بيئة عمل وبيئة تدريبية مفيدة وحرفية واستقبال سير ذاتية للمشاركين مع استقبال طلب توظيف من جانب الشركات وتقديم خدمات على مستوى المهن المختلفة وغيرها¹ ومن أهم هذه الشبكات على سبيل المثال لا الحصر شبكة "لينكدان" «*Linkedin*» من حيث الاستخدام، فهي تتضمن حوالي أكثر من خمسين (50) مليون عضو من حوالي مائتي (200) دولة، كما تضم العديد من اللغات ومن بينها اللغة العربية. حيث تهتم هذه الشبكة بتنمية مهارات ومستقبل أعضائها، فهي شبكة تختص بالتوظيف وفتح علاقات عمل بين الأعضاء، عنوانها الرسمي هو: <http://www.linkedin.com> إلا أن شبكة لينكدان لا تتضمن موقع رسمي لمكتبة ما

1 مجاهد، أماني جبال. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية مطورة. مجلة دراسات المعلومات، ع. 8، 2010 ، ص. 11.

عبر العالم ولكن تحوي مجموعة من الأفراد الذين تنصب اهتماماتهم بالمكتبات والمهنة وتخصص المكتبات والمعلومات ويناقشون عبرها مستقبل المهنة المكتبية ويعملون على تبادل الخبرات والمنفعة وإيجاد فرص للعمل والتعاون المهني¹. كما أن جمعيات المكتبات تمثل الشريحة الكبرى على الشبكة وهي تسعى إلى طرح أمور هامة تفيد المهنة المكتبية والمكتبيين.

❖ في التواصل مع المستفيد

ثمنت بعض تطبيقات وأدوات الويب 2.0 العلاقة بين المستفيد واختصاصي المعلومات 2.0 أكثر من أي وقت مضى ومن أهمها ما يلي :

أ/ الخدمات المرجعية الرقمية : وهي غرف التحوار المباشر، البريد الإلكتروني...وقد ذكرت ريم بنت علي بن محمد أن دوافع ظهور هذه الخدمة هي² :

✓ التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسبات

والبرمجيات

✓ قلة المترددين لقسم المراجع في المكتبات التقليدية مقابل ارتفاع المترددين لمواقع المكتبات على الانترنت

✓ التوجيه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد

✓ انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية

✓ تصدي فئة من المتطوعين للإجابة عن أسئلة واستفسارات المستفيدين مثل

مشروع "مكتبة الانترنت العامة"

✓ توفر محركات بحث تكاد تقضي على الحاجة لمختص المعلومات

✓ تنوع أشكال المصادر المرجعية الرقمية وزيادة حجمها

✓ نمو وتطور الفكر المهني لدى مختص المعلومات والرغبة في الوصول

للمستفيدين أينما كانوا وفي كل الأوقات

ب/ خدمة الرسائل الفورية [*Instant Messaging*] استخدمت مؤسسات

المعلومات هذه الخدمة في مجال تقديم الخدمات التي يحتاجها المستفيد، حيث أصبح بإمكانه التواصل مع اختصاصي المعلومات كتابيا وصوتيا كما لو كان حاضرا أمامه، وهو ما راح يطلق عليه الدردشة المرجعية (*chat Référence*) ويمكن استخدامها كذلك في خدمات إرشاد القراء حيث يمكن من خلالها إرسال رسائل فورية إلى المستفيد الذي يدخل

1 مجاهد، أماني جبال. المرجع نفسه. ص. 12

2 مجاهد، أماني جبال. المرجع السابق ص. 5-6.

علمها الافتراضي باحثا عن مصادر معلومات فيساعد مختص المعلومات للحصول على ما يريد¹

ج/ خدمة الإجابة عن الاستفسارات [الأسئلة الأكثر تداولاً (FAQ)] و هي مجموعة من الأسئلة والمعلومات في موضوعات محددة مسبقا يتوقعها اختصاصي المعلومات ويقوم بعرضها على شكل سؤال وجواب وهو أسلوب منطقي تعرض به المعلومات. وتتاح هذه الخدمة عن طريق المكتبات، حيث يقوم مختص المعلومات المسؤول عن الخدمة بتجميع أكثر الأسئلة ورودا إلى المكتبة ويعمل بها قائمة تتاح لجميع المستخدمين حيث يبحث المستخدم في قائمة الأسئلة الأكثر تداولاً عن إجابة لسؤاله، فان لم يجد يرسل السؤال الخاص به إلى المسؤول عن الخدمة وفائدة هذه الخدمة هي توفير الوقت والجهد² وهناك مواقع تقوم بالرد عن الاستفسارات الأكثر تداولاً منها:

<http://www.faqs.org/faqs> <http://www.intac.com/faq.html> ، ومن بين المكتبات العربية التي تقدم هذه الخدمة "مكتبة الملك عبد العزيز السعودية". كذلك هناك خدمات أخرى للتواصل مع المستخدم والتي سبق التطرق إليها مثل خدمتي المدونات والويكي...
❖ في تحسين الأداء:

كان المكتبي قبل ظهور المكتبات للتكنولوجيات يقوم بأعمال روتينية تحسسه بالملل أحيانا، إلا انه وبعد تبني المكتبات لهذه التكنولوجيات، ألقبت على عاتقه مهام جديدة ليصبح بذلك ملزما بالتحلي بصفات ومؤهلات أخرى، وما لبث اختصاصي المعلومات أن يتعود على هذا الدور الجديد إلا وظهرت تكنولوجيا الويب 2.0 التي أحدثت تغيير في مهام وخصائص اختصاصي المعلومات من جديد.. هذه التكنولوجيا التي قدمت الكثير للمكتبات واختصاصيو المعلومات في أداءهم المهني والذي ارتقت به إلى مستوى عال من الجودة والذي يمكن إبرازه من خلال ما يلي .:

✓ ساعد العمل بتطبيقات وتقنيات الويب 2.0 على جعل المهنة المكتبية أكثر فاعلية من أي وقت مضى.

✓ أصبحت الأعمال داخل المكتبات تنجز في أوقات قياسية وبطريقة ممتعة لا تشعر اختصاصي المعلومات بالملل نظرا للتجديد المستمر في نتائج الخدمات والتفاعل الايجابي معها.

✓ اتساع دائرة التعامل مع المستخدمين، حيث أصبح بإمكان اختصاصي المعلومات التعامل والتواصل مع عدد كبير من المستخدمين في وقت قصير وبطرق مختلفة الشيء الذي كان يتعذر عليه القيام به في غياب تطبيقات الويب 2.0.

1 العمران، حمد بن إبراهيم. المرجع السابق، ص. 7

2 مجاهد، أماني جمال. ، المرجع السابق، ص.10.

- ✓ تبادل المعلومات بين المهنيين للاستفادة والإفادة من تجارب الغير، ولكي يبقى اختصاصي المعلومات على اطلاع مستمر بكل جديد المهنة المكتبية وذلك في إطار تكوينه الذاتي.
- ✓ التعرف على احتياجات المستفيدين بشكل أوسع وذلك من خلال الوسائل التي سبق ذكرها في العناصر السابقة كالتراسل الآني وغرف التحاور المباشر أو عن طريق ملء استمارات الويب التفاعلية.

11/ الإسناد الوظيفي¹:

- استفاد مختص المعلومات من تكنولوجيا الويب 2.0 في القيام بوظائفه بصورة أكثر دقة ومرونة حيث تتمثل هذه الاستفادة في:
 - ✓ إمكانية الاطلاع على خبرات الآخرين من نفس المهنة من خلال مثلا استخدام الشبكات الاجتماعية والمهنية والتواصل الآني...
 - ✓ إمكانية الاطلاع على عروض العمل في مجال التخصص أيضا من خلال الشبكات المهنية مثلما سبق التطرق إليه في عنصر سابق حول شبكة لينكداين «*Linkedin*».
 - ✓ إمكانية الاطلاع على جديد الابتكارات في تخصص المكتبات والمعلومات.
- كذلك الإسناد الوظيفي يكون من طرف المستفيد بتقديمه إعانة لمختص المعلومات في أداء مهامه.

نتائج وتوصيات الدراسة:

- في نهاية هذه الدراسة يمكن استخلاص مجموعة من المهارات اللازم توفرها في اختصاصي المعلومات 2.0 حسب وجهة نظر الباحثة ووجهة نظر بعض الباحثين من خلال دراسات مختلفة، نوجزها في النقاط التالية:
 - ✓ يعرف كيف يبحث ويجد ويقيم مصادر المعلومات من أجل توجيه المستفيد إليها.
 - ✓ توفير كل التسهيلات في مؤسسة المعلومات من أجل تقديم خدمات متميزة للمستفيد.
 - ✓ ملم بكل الاختصاصات قصد تلبية مختلف احتياجات المستفيد المتطورة باستمرار.

¹ قناري، ساج. المرجع السابق ص83.

- ✓ الاعتماد في أداء مهامه على تطبيقات الويب 2.0 .
- ✓ الاعتماد في تقديم الخدمات على أدوات وتطبيقات الويب 2.0
- ✓ متابعة التطورات الجديدة في مجال الويب 2.0 قصد توظيفها في تطوير المهام والخدمات .
- ✓ تكوين المستخدمين على استخدام والاستفادة من مختلف التقنيات والتطبيقات الجديدة .
- ✓ يمتلك مهارات لغوية وتقنية للتعامل مع مختلف التكنولوجيات المتوفرة على مستوى مكتبته.
- ✓ يعمل ويشجع على العمل في الفريق.
- ✓ امتلاك قدرات شخصية على الفهم والتحليل والتقييم .

خاتمة:

إن المكتبات التي انتهجت تطبيق أدوات وتطبيقات الويب 2.0 ارتقت إلى الجيل الثاني من المكتبات، الشيء الذي ساعدها على تقديم أفضل وأجود الخدمات، وتمكنها من الوصول واستقطاب أكبر عدد من المستخدمين أينما كانوا، وهذا ما يجعل استخدام تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبات العامة في الجزائر ضرورة تملحها علمها تحديات العصر التكنولوجي، الشيء الذي يفتح أفقا كبيرا أمام تطوير خدمات المكتبات العامة الجزائرية، حيث يمكن أن نخلص إلى أن كل ما جاء به الويب 2.0 من تقنيات وتطبيقات أعطت معنى آخر للمكتبات وطعما آخر للمهنة المكتبية ودو اختصاصي المعلومات