

## حاجات التدريب ضمن البيئة الرقمية لموظفي مكتبة مجمع كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية

جامعة وهران 1- أحمد بن بلة

د. العربي بن حجار ميلود<sup>1</sup>

**مستخلص :**

تحاول هذه الورقة الوقوف عند معضلة التطور المذهل الذي تشهده البيئة الرقمية وبالأخص في بيئة المكتبات، الأمر الذي أدى إلى تغيرات تكاد تكون جذرية في سلوكيات و توقعات أخصائي المكتبات على وجه الخصوص، ولإمارة اللثام عما سبق ذكره، يطرح الباحث العديد من التساؤلات ومنها تحديداً: ما المتطلبات الجديدة في مجال التدريب في هذا العصر الرقمي لموظفي المكتبة الجامعية؟

من أجل الوصول إلى نتائج أقرب إلى الواقعية، تم التركيز على مجتمع بحث متمثل في العاملين بمجمع تابع لكلية العلوم الإنسانية مكوّن من عدة تخصصات ذات علائق إبستمولوجية مشتركة منطلقين من فرضيات بحث، أهمها أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند الموظفين بالمكتبات الجامعية تقل بسبب نقص التدريب، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة والمهارات التكنولوجية.

قد خلّص الباحث، بعد السير وفق منهج المسح إلى جملة من النتائج أهمها: أن فريق إدارة المكتبة يحتاج إلى ضرورة إدراك التطور المهني وضمان إستباقية وبقظة الموظفين في الحفاظ على مستوى الخبرة.

**الكلمات المفتاحية:**

**البيئة الرقمية - المصادر الإلكترونية - المهارات المهنية**

---

<sup>1</sup> قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية - كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية - جامعة وهران 1 أحمد بن بلة

**Résumé:**

Cet article tente de se pencher sur la problématique de l'évolution étourdissante du monde du numérique en général, et les bibliothèques en particulier. Ce changement dans les outils et le savoir-faire a eu son impact sur le comportement et les perspectives des bibliothécaires.

Dans la perspective de lever le voile sur ce dilemme, le chercheur se pose le questionnement suivant : Quelles sont les démarches innovatrices dans le domaine de l'apprentissage et la formation du personnel des bibliothèques à l'ère du numérique ?

Et dans le but d'arriver à un résultat tangible, nous nous sommes basés sur un échantillon composé de personnel technique de la bibliothèque de la faculté des sciences humaines de l'université d'Oran 1 Ahmed Benbella.

Pour ce qui est des hypothèses, le chercheur a avancé quelques-unes : 1- Les bibliothécaires, ainsi que tout le personnel de notre institution documentaire, méconnaissent les T.I.C ou les connaissent mal à cause de l'absence leur apprentissage dans ce segment. 2- La durée de leur travail plus ou moins, au sein de la bibliothèque aide à s'imprégner des T.I.C.

Et en guise de conclusion, il est impératif pour le staff de la bibliothèque à acquérir les techniques et outils dans ce domaine par la formation et l'apprentissage, afin d'être plus performant et plus efficace...

**Mots-clés**

**Environnement numérique – ressources électroniques – compétences professionnelles.**

**مقدمة:**

لعبت المكتبات ولفترة طويلة دورا محوريا في حياة الجامعات، إذ تشكل هذه الأخيرة شريحة كبيرة من المكتبات في الجزائر، وأكثرها نشاطا من جميع الأنواع الأخرى، كون هذه الأخيرة لديها المزيد من التقنيات المهنية للموظفين وموارد المعلومات والاتصالات وغيرها من البنى التحتية لتوفير المعلومات ونشرها بشكل فعال، فالיום لدينا عطش لا يرتوي للحصول على المعلومات والمعرفة، كما أن وظائف المكتبة شهدت على مدى سنوات تغير غير مسبوق لقد حولت عملياتها استجابة لفرص الثورة الرقمية من خلال توفير فرص مرنة وأكثر كفاءة وتنظيم ومراقبة ببيوغرافية من المعلومات والمعارف المتاحة.

إذ يشهد العالم في بيئة المكتبات الأكاديمية تطورات سريعة، كون المستخدم تغير في نمط سلوكه وتوقعاته واحتياجاته، وتشير حقائق كثيرة الحاجة للكفاءات الجديدة والحيوية، وقد تم إنتاج آلاف الدراسات التي توضح العلاقة الإيجابية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية العالية، وقد حاول الباحثون الربط بين الرضا الوظيفي والكفاءة ومختلف جوانب الأداء، فالموظف الكفء هو موظف أفضل، والذي غالبا ما يتم تعريفه على أنه أكثر إنتاجية من بين الموظفين.

غيرت تقنية المعلومات والاتصالات صورة المكتبات حيث انتقلت من الجدران الأربعة، إلى البيئة الإلكترونية كوننا انتقلنا من مرحلة التوازن الطبيعي إلى زمن التوازن المستمر، لهذا يجري تحويل موارد المكتبة من الطباعة إلى الموارد الرقمية وشبكة الإنترنت، إذ طرح تنامي خدمات المعلومات كونها "المورد الرابع" إلى تزايد اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لهذا لا بد من تعلم مهارات جديدة، من أجل الاستجابة السريعة للبيئة الأكاديمية المتغيرة، نحن بحاجة لزراعة القوة العاملة الجديدة من خلال نهج مبتكر وتحديد وتنظيم الأدوار، وإعادة تدريب الموظفين من أجل ضمان مشاركة أكثر فعالية للمكتبة الجامعية، كون أثنى الموارد بمؤسسات التعليم العالي في العالم هي الموارد البشرية، باعتبارها عاملا رئيسيا في نجاح أو فشل مختلف قلاع التعلم، والمكتبات تلعب دورا هاما في التعليم الجزائري، وتتمثل مهمتها الرئيسية خصوصا المكتبة الأكاديمية في توفير المواد اللازمة للتدريس والبحث لأعضاء المجتمع الأكاديمي، فالمباني الضخمة والمجموعات الكبيرة دون إيجاد موظفين مهرة فهي فقط عبارة عن مستودعات.

فمهنة المكتبات في حاجة إلى التدريب المستمر، نظرا للزيادة المتنوعة في أشكال المعلومات وزيادة الاعتماد على النظم الآلية، وتغير طبيعة مستخدمي المكتبة وزيادة الطلب على موظفي ذوي مهارات مناسبة كل هذا زاد في الحاجة إلى التدريب كونه أداة هامة لنجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقد تغيرت بنية وطبيعة المكتبات الجامعية بشكل كبير من هذه التحولات.

**إشكالية البحث:**

الضرورة الحتمية لإملاك موظفي المكتبة الجامعية مهارات مهنية في إنشاء وإدارة المحتوى الرقمي و المعرفة الفوقية، وتنظيم المعلومات، خدمات البحث وتطوير وصيانة المكتبات الرقمية، وتقديم موارد المعلومات على سطح المكتب، تنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل الملاحه والتشاور والإرسال ووضع المعايير وسياسة حماية الملكية الفكرية الرقمية، التفكير النقدي والتأملي، حل المشكلات والعمل الجماعي، كلها نتيجة ديناميكية التغير في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى التأكيد على المهنيين أن يظلوا مرنين وقابلين للتكيف مع كل تغيير.

لهذا حاولت في هذه الورقة على توضيح الرؤية ومعرفة مدى مسايرة المكتبة الجامعية للمتغيرات من خلال التطوير المهني لموظفيها لمواصلة اكتساب المعارف والمهارات التي لم تتحقق من خلال التعليم الرسمي أو التدريب أثناء العمل، وهذه الحاجة تحركها حتميات التكنولوجيا -سرعة التغير التكنولوجي- في حين أن التنمية المهنية هي في كثير من الأحيان ممارسة، وجوهر التطوير المهني يتكون من عنصرين العملية وما يتحقق عبر هذه العملية.

حيث ظهرت أساليب جديدة للتواصل العلمي وتوسعت الاتصالات العلمية ضمن فضاء البيئة الرقمية، وانتشرت وسائل التواصل الاجتماعي والنمو الهائل لأجهزة الموبايل والأقراص وما يتصل بها من تطبيقات، فتحول المشهد تطلب جيلا جديدا من المهنيين يتميزون بالكفاءة والفعالية.

إذ أن الخدمات المكتبية والمعلوماتية هي الجهات الرئيسية الفاعلة في توفير الوصول دون عائق إلى الموارد الضرورية لتحقيق التقدم الاقتصادي والثقافي، لأنها تسهم على نحو فعال في تطوير وصيانة الحرية الفكرية، وحماية القيم الديمقراطية والحقوق المدنية العامة.

**تساؤلات البحث:**

نظرا لظهور تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الجديدة في عمليات وخدمات المكتبة الجامعية، نحاول تجسيد

إشكالية البحث في السؤال الرئيسي الآتي:

ماهي متطلبات التدريب في العصر الرقمي لموظفي المكتبة الجامعية؟ وهل لدى مكتبة المجمع الموارد الكافية لتلبية احتياجات التدريب للعصر الرقمي؟

يتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

هل توفر مكتبة المجمع برنامج لتدريب موظفيها؟ وتلبي احتياجات القوى العاملة لديها؟ وتتيح فرص التدريب لجميع العاملين؟ ما هي برامج التدريب المتاحة للموظفين؟ وهل يمكن لبرامج التدريب معالجة نقص قوة الكفاءة في المكتبة؟ كيف يرى العمال برامج تنمية القوى العاملة المختلفة؟ أي من الكادر البشري بحاجة إلى التدريب؟

**فروض البحث:**

كل هذه التساؤلات السابقة تجعلنا نطرح الفرضيات التالية:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند الموظفين بالمكتبات الجامعية تقل بسبب نقص التدريب.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة والمهارات التكنولوجية.

**أهداف البحث:**

إن الهدف الرئيسي من هذا البحث هو تحليل واستكشاف رؤية تغير أدوار مهني المكتبة الجامعية في المستقبل، وفقا لتلبية المتغيرات والتحديات ضمن البيئة الرقمية، إذ أصبحت الحاجة ماسة إلى تجديد أهداف المكتبة وأدوارها في المجتمع الجامعي لتواكب المتغيرات والمعطيات التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة في الوقت الحالي، كما يهدف هذا البحث أيضا إلى تقديم صورة شاملة للتدريب وتقييم الاحتياجات في المكتبة الجامعية بالجزائر ككل ووهران على وجه الخصوص، وتتمثل أهميتها فيما يلي:

- التحقق من مستوى الرضا الوظيفي لموظفي المكتبة الجامعية للمجمع مع ما هو متاح لهم،
- معرفة الاحتياجات التدريبية الرسمية والعوامل التي تحول دون تدريبهم،
- التحقق من إتقان مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف موظفي المكتبة،
- معرفة المجالات التي يحتاج إليها موظفي المكتبة من اكتساب مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

**منهج البحث وأدوات جمع البيانات:**

وصولا للهدف المنشود من هذا البحث استخدمنا المنهج المسحي الميداني، الذي يعد من أنسب المناهج في البحوث الوصفية (موريس، 2004، ص106)، بغية معرفة كل حيثيات وجوانب الظاهرة موضوع البحث (جندي، 2005، ص200)، وتعتمد الطريقة المسحية هنا على تجميع البيانات والحقائق من الواقع المدروس، تم ذلك من خلال دراسة عينة مختارة من موظفي مكتبة المجمع، ومن المسلم به أن المسح يفيد في اكتشاف علاقات معينة بين مختلف الظواهر التي قد لا يستطيع الباحث الوصول إليها بدون مسح (موريس، 2004، ص106). من سمات هذا المنهج أنه يرتبط بمؤسسات معينة أو جماعات معينة، وفي مكان محدد، وأنه ينصب على الوقت الحاضر حيث أنه يتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء البحث وضمن علم المكتبات، تعتبر طرق البحث المسحي من الأساليب الأكثر ملاءمة حاليا (تشارلز، ستيفن؛ تر. الفيتوري، 2005، ص83).

استخدمنا في البحث أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة من دون مشاركة والتي لا يشارك فيها الملاحظ في حياة الأشخاص الموجودين تحت الدراسة (موريس، 2004، ص185)، إذ وجهت اهتمامي نحو كل ما هو

ضروري ويساعدني في جمع المعلومات، كما عملت على استخدام الاستمارة كونها من بين الوسائل التي يوظفها الباحثون قصد جمع البيانات والمعطيات الضرورية للتحقق من مدى صحة وصدق أو كذب الفرضيات المحددة في بداية البحث (غريب، 2012، ص202).

### عينات البحث:

ما هو متعارف عليه أن مجتمع البحث هو: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي تجرى عليها البحث أو التقصي" (موريس، 2004، ص298). ما يميز البحث المسحي هو اختيار المعاينة العشوائية البسيطة من مجتمعات كبيرة أو صغيرة للحصول على معرفة، وهي من أسهل الأساليب من ناحية التنفيذ، وهذا يشير إلى أن المجتمع ككل يعامل بالطريقة نفسها، ولا تجرى عليه أي تقسيمات، كما أن الوحدات المكونة لهذا المجتمع تعامل كلها باحتمال متساو (محمد فتحي، 2005، ص107). لكي يكون البحث قابلاً للإنجاز، حاولت حصر هذا المجتمع، إذ سمحت لي العينة المتكونة من بعض الموظفين (أي عشرة عمال)، المأخوذة من مجتمع البحث (عشرون عامل من بينهم 12 عامل متخصص في علم المكتبات، و08 عمال خارج التخصص)، الوصول إلى التقديرات التي يمكن تعميمها على كل مجتمع البحث الأصلي، ولاختيار جزء من مجتمع البحث حاولت إتباع طريقة تسمح لنا بانتقاء مجموعة فرعية من مجتمع البحث بهدف تكوين عينة. علماً أن الطاقم المشار إليه سابقاً، يعمل على خدمة عدد هام من الطلبة والأساتذة، حيث نجد أن الطلبة المسجلين بالمكتبة 1700 طالب، ما بين تخصص علم المكتبات وعلوم الإعلام والاتصال والتاريخ، وعدد طلبة الدكتوراه والأساتذة المسجلين 150، تحتوي المكتبة على رصيد قدره 62104 نسخة (7013 عنوان بالغة العربية، 4589 عنوان بالغة الفرنسية)، وتقع المكتبة بإيسطو (سعيداني، 2016).

### I- تغيرات في مجال التعليم العالي وتأثيره على المكتبة الجامعية:

البيئة الجامعية آخذة في التغيير والمكتبات هي جزء من هذا التحول، الذي شمل الإستثمارات في مجال البنية التحتية الإلكترونية، وهناك اعتراف متجدد للدور الذي تلعبه الجامعات كمحرك للتنمية الوطنية (DIANA, 2005, P 02)، فتطور التعليم والبحث ضمن البيئة الافتراضية، خصوصاً مع بروز الحوسبة السحابية، الحوسبة المتنقلة في كل مكان، كلها متغيرات فرضت الكثير من التحديات بالنسبة للعاملين بالمكتبات فهم يواجهون أنواع من الضغوط، ولكن على الرغم من ذلك عليهم الحفاظ على مستويات عالية من الخدمات بالجامعات، وعليهم الابتكار وإستغلال التكنولوجيات الجديدة (RIN, 2010, P09).

إذ أن التغيرات في مجالات التعليم والتعلم أثرت على المكتبات الجامعية وهذا خلق منتجات معرفية جديدة، بوابات تخضع لدعمها، وإعادة تحديد الأهداف والمسافات المادية والتوسع في الفضاءات الافتراضية لدعم البيداغوجيا الجديدة (J., Raju,2014,PP 163-170)

فالحتمية التكنولوجية إختزقت جميع جوانب عمليات المكتبة الأكاديمية، وبشكل كبير أثرت على سلوك المعلومات في المكتبات والمستفيدين على سواء (JUNLIN, KAREN,2010, PP 01-09)

1- المكتبة الأكاديمية في العصر الرقمي:

الثورة الرقمية يعني أن القراء يتوقعون الوصول الفوري 24/7 إلى مجموعة واسعة من الخدمات، ومزيدا من التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والتكنولوجية بما في ذلك الشبكات الاجتماعية (RIN, 2010, P09). حيث التكنولوجيا لاتزال تؤثر على إيصال المعلومات والخدمات، إذ تطورت المكتبات الجامعية من التركيز على إدارة الموارد المادية والخدمات ذات الصلة إلى موارد تحويل الخدمات إلى صيغ رقمية لدعم التعليم والتعلم (J., Raju,2014, PP 163-170)، كما أنها غيرت المناظر الطبيعية للمكتبات الجامعية، حيث إنتقلت المكتبات من الجدران الأربعة إلى بيئة إلكترونية، وقد تم نشر المعلومات بسرعة في جميع أنحاء العالم بسبب الوسائل المتقدمة للإتصالات السلكية واللاسلكية، حيث أدى النمو الهائل للمعلومات في تنامي خدمات المعلومات التي تحركها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (MUNIRA , 2013, PP72-84)

كما أن تقارب التقنيات أدى إلى التفكير في طرق جديدة من حيث الزيادات الهائلة في مجال الحوسبة والتخزين وأجهزة الإستشعار على الإنترنت، وعرض النطاق الترددي، ولكن علينا أن نكون مدركين لحقيقة أن الحفاظ على المعرفة يصبح أحد الأدوار الأساسية للمكتبة الجامعية وهذا يتطلب: (J., Raju,2014, PP 163-170)

- ضمان الجودة والسلامة، والحفاظ على البحث الرقمي للمعلومات.
- الحفاظ على الخدمة الرقمية المتطورة.
- الربط بين العوالم المختلفة والتخصصات.
- أرشفة البيانات البحثية في عالم البيانات.

حيث شهد العصر الرقمي أتمتة المكتبة الجامعية لعملياتها الأساسية مثل الفهرسة، الإعارة، حيث أنشأت موقعا يسهل الحصول على الموارد المحلية خارج المكتبة، بحيث يمكن للمستفيدين الآن البحث في قواعد البيانات على الإنترنت، والوصول إلى موقع المكتبة عن بعد، بغض النظر عن الوقت والمسافة، وبالتالي تحويل إستخدام مواد المكتبة يوفر طريقة الخدمات، كما تم تطوير تقنيات جديدة لتحديد أماكن الوصول إليها، وهذا له تأثير مباشر على دور المكتبات الأكاديمية في تلبية الإحتياجات من المعلومات للمستفيدين

(MICHAEL, JIMADA, HUSSAINI, 2014, PP55-60) كما أن الجامعات نفسها تختلف إختلافا كبيرا في طبيعة ونطاق أنشطتها، وهذا ليس مستغرب من أن تأتي مكباتها في العديد من الأشكال والأحجام المختلفة، وقد شهدت كل منها في السنوات الأخيرة تغير غير مسبوق، لقد حولت عملياتها ردا على فرص الثورة الرقمية وهناك المزيد من التحديات تنتظرها (RIN, 2010, P09).

فالمكتبة الجامعية عادة ما تكون من بين الفئات الأكثر تقدما من حيث تطوير الخدمات الإلكترونية، إذ يوجد بها مجموعة كبيرة من المجلات الإلكترونية وأدوات البحث المتطورة المتاحة سواء للطلاب أو أعضاء هيئة التدريس (IFLA, 2003, P05.)، كما شهدت المكتبات الأكاديمية على وجه الخصوص إرتقاعا كبيرا في عدد أجهزة الكمبيوتر ومحطات عمل الإنترنت الموجه للمستخدمين والعاملين، لهذا نرى أن عمق المستوى المطلوب للمحترف الجديد هو جانب هام من المهارة وبعبارة أخرى لا ينبغي أن تكون هناك فجوة واسعة بين المعرفة ونتاج التطلعات النظرية ومهارات العالم الإلكتروني، والعملية اللازمة لتفعيل الوظائف والخدمات في العالم الإلكتروني (MICHAEL, JIMADA, HUSSAINI, 2014, PP55-60)

فدخول المكتبات الجامعية العصر الرقمي فرض عليها تقاسم المعرفة، كونها تعكس بيئة الخدمة وتحتضن الرقمنة، والنشر الإلكتروني ويب 2.0 وما يليه، أي مكتبة 2.0 وما يليها، وسائل الإعلام الإجتماعية، والوصول المفتوح، ومجموعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السريعة والمتطورة الأخرى، فإن هذه التطورات والإبتكارات لها تأثير على المهارات والمعارف لدى العاملين بالمكتبات الجامعية، لهذا لا بد أن يتميزوا بمهارات جديدة حتى يتجهوا نحو بيئة المكتبة الأكاديمية الرقمية (J., Raju, 2014, PP 163-170).

## 2- حاجات التدريب ضمن البيئة الرقمية:

حاجات التدريب المطلوبة للعصر الرقمي تفرض على العاملين أن يكون لديهم فهم للحالة الراهنة وآفاق المكتبات الرقمية في الجامعات والتعريف بالمشاريع الكبرى (ELISHA, 2007, PP01-13.) فوجود البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية جاءت لمعالجة ندرة التعليم والمواد البحثية في المكتبات ومؤسسات التعليم العالي، وكذلك من أجل إعطاء فرصة لتبادل نتائج البحوث مع المجتمع الدولي بين المؤسسات والباحثين، وهي وسيلة للوصول للموارد الوطنية والدولية للتعليم والتعلم، وبالتالي فنحن بحاجة لمرافق بشرية وهياكل أساسية كافية للتنمية المستدامة (EMMANUEL, MONICA, WILLIAM, 2013, PP. 101-116).

إذ تقدم البيئة الرقمية للمكتبة الجامعية تحديات تجعل العاملين بها في حاجة للتدريب ورفع مستوى المهارات، قد ينظر إليه على أنه وسيلة لمعالجة الضعف في الأداء، ولكن الأهم من ذلك كله هو أداة لتمكين العاملين من تحديث مهاراتهم بإستمرار، حيث تدعو المكتبة الرقمية لمهارات في خلق إستراتيجيات البحث، مهارات ما وراء البيانات



لإنشاء وإستخدام مصادر الشبكات والأدوات الببليوغرافية وأكثر من ذلك تصميم الواجهات، فالمكتبات الجامعية تواجه تغيرات في الأدوار من الموارد التقليدية إلى الموارد الرقمية، سوف تصبح مهارات العاملين عالية على نحو متزايد، من أجل إستخدام قواعد البيانات، وتقييم تكنولوجيا المعلومات (EMMANUEL, MONICA, WILLIAM,2013, PP. 101-116).

حيث لا تزال هناك الأمية المعلوماتية وهذا لنقص الموظفين في تكنولوجيا المعلومات لتدريب المستخدمين في استخدام الموارد الإلكترونية، قواعد البيانات وإستراتيجيات البحث المختلفة، فالعالم الصناعي المتطور هو الذي أنشأ البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية بسبب إرتفاع قيمة وضعها للمعلومات، وهذا له إرتباط قوي بالبنية التحتية للإتصالات (EMMANUEL, MONICA, WILLIAM,2013, PP. 101-116).

لهذا أصبحت مهنة المكتبات تدرك الحاجة للتدريب المستمر بسبب التنوع المتزايد في أشكال المعلومات وزيادة إعتدال النظم الآلية، لهذا فإن التطوير المهني يساعد العاملين في تطبيق مفاهيم معمقة لمسؤوليات محددة مثل أن يكونوا قادرين على تقديم الخدمات الإلكترونية (EMMANUEL, MONICA, WILLIAM,2013, PP. 101-116).

التدريب والتطوير المهني هي من الأدوات الهامة لنجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، فوفقاً للجنة الإقتصادية والإجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ التابعة للأمم المتحدة (2003): "التدريب هو وسيلة لنقل المعرفة، وتطوير المهارات وتغيير المواقف والسلوك"، حيث يشارك التدريب والتطوير المهني ثلاث خصائص أساسية وهي (المعرفة والمهارات والمواقف). (RUBINA, MUHAMMAD ,2014, PP 47-62).

إن حاجات التدريب للعاملين ضمن البيئة الرقمية هو من أجل توفير فرص لهم، والتفاعل على قدم المساواة، فهو عملية التكوين التي يمكن أن تساعد العاملين في تعزيز مهاراتهم، كون التدريب وسيلة أخرى لتوفير الفرص للموظفين مع بعضهم البعض (JUNLIN, KAREN,2010, PP 01-09)، ووسيلة مباشرة لتطوير العقل البشري (EMMANUEL, MONICA, WILLIAM,2013, PP. 101-116).

كما أن التطور المهني للعاملين بالمكتبات الجامعية والمعروف أيضاً "بالتعلم مدى الحياة" أو "حافظ على التعلم طالما أنت تعيش" هو من أجل تلبية الحاجة لإقتناء مستمر للمعارف والكفاءات التي لم يتم الوفاء بها، سواء عن طريق التعليم الرسمي أو برامج التطوير المهني، ووراء هذه الحاجة هو ما أفرزته الحتمية التكنولوجية أي التغيير التكنولوجي السريع الذي يميز المكتبات الجامعية المعاصرة (JUNLIN, KAREN,2010, PP 01-09).

كون الدورات التدريبية مثل الفهرسة والتصنيف والبحث الببليوغرافي والقيم المهنية، لا تعكس الإحتياجات الحالية لحقل مهارات المعلومات بالمكتبات الجامعية، فالغرض من تعليم علم المكتبات هو إنتاج مهنيين أكفاء لإدارة المكتبات والتعليم، وهذا له إرتباط مباشر مع نمو المكتبات بالمجتمع، وفي المقابل نمو المعلومات يوماً بعد يوم مما

طرأت هناك متغيرات على حياتنا اليومية، وقد أتاح التطور في الكمبيوتر والتقنيات السمعية البصرية وجود طرق جديدة لجمع وتنظيم ونشر المعلومات (SARBJEET, PARAMJIT, PP 01-10) إن ديناميكية التغيرات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى التأكيد على المهنيين التكيف المرن مع كل تغيير، كما أنه لزاماً على العاملين مساعدة الباحثين للبحث عن المعلومات باستخدام أساليب مبتكرة، وهي غير موجودة في المكتبة الجامعية التقليدية، ويتطلب هذا التحول طريقة تفكير إحترافية (SARBJEET, PARAMJIT, PP 01-10)

فالتمية المهنية في الكثير من الأحيان هي ممارسة أداء مهام محددة، فجوهر التطوير المهني هو قائم على عنصرين: العملية وما يتحقق عبرها من معارف ومهارات متعلقة بمهنة معينة، وثانياً المحتوى، إذ أن التطوير المهني له فوائد على الفرد من حيث إكتساب المعلومات والمهارات الجديدة، وتشجيع الكفاءة الوظيفية لرفع مستوى الأداء، وعلى المستوى النفسي يقلل من الإجهاد وزيادة الفائدة. (JUNLIN, KAREN, 2010, PP 01-09) كما أن عامل إنشاء برنامج التطوير المهني النشط هو إلتزام المؤسسة، والتركيز على الجودة وتحسين خدمات المكتبة، وفي الوقت نفسه المشاركة في نشر أنشطة النمو المهني (JUNLIN, KAREN, 2010, PP 01-09)، وتكمن أهمية تدريب العاملين والتطوير في المكتبات الجامعية من خلال التأكيد على مايلي (TUKUR, EMMANUEL, 2009, PP 01-08.)

- تكفل أمين المكتبة بتطوير والتدريب العادي للعاملين.
- تشجيع كافة العاملين وكذا الأميين.

### 3- المعارف والمهارات التي يتطلبها العمال في بيئة المكتبة الرقمية:

#### • معرفة التخصصات:

معرفة مهارات بيئة المكتبات التقليدية، ولكن يجب أن تضاف إليها المعرفة التكنولوجية الجديدة، وترتبط تطبيقات المكتبة الرقمية بشكل وثيق بتكنولوجيا الويب، ونتيجة لذلك فالمكتبة الجامعية الحديثة تتحرك لإنشاء المحتوى الرقمي وتنظيمه والحفاظ عليه من خلال إنشاء ما وراء البيانات، ولهذا على العاملين معرفة التقنيات التالية (J., Raju, 2014, PP 163-170): المكتبة الرقمية، الهندسة المعمارية، معايير الجودة، لغات HTML، ومهارات الحاسوب ومحو الأمية المعلوماتية، وتطوير قواعد البيانات والإدارة ومتابعة لغات الويب مثل XML، والأرشفة الرقمية، التأليف على شبكة الإنترنت، ترخيص وإدارة الوصول للموارد الإلكترونية (PETER, 2013, PP 01-17)، التصنيف عبر الخط، ومعياري مارك والفهرسة (AACR 2) والشراء

والإعارة (RUBINA, MUHAMMAD ,2014, PP 47-62). إدارة وتحديث برمجيات مفتوحة المصدر مثل (OLUKEMI, HUSSAINI,2010, PP01-10)(Dspace&Greenstone).

يضيف كلا من (SARBJEET SINGH Pawar, PARAMJIT Kaur) مهارات الإختيار، تطوير وإدارة المحتوى وتنظيم المعلومات وخدمات البحوث والتطوير، والحفاظ على المكتبات الرقمية وجلب الموارد على سطح المكتب، فهو أمر بالغ الأهمية للنجاح والقدرة التنافسية لبيئات المعلومات المعاصرة (SARBJEET, PARAMJIT,PP 01-10).

#### • مهارات عامة:

هي المهارات الحياتية مثل التواصل مع الآخرين (PETER,2013, PP 01-17)، من مختلف الخلفيات التكنولوجية المتنوعة أو الطائفة الواسعة من الجماهير (CLAUDIA, STEFAN, KATIE, p 54)، أي الإنفتاح على الأفكار الجديدة للآخرين ونهج رعاية إحتياجات المستخدم (PETER,2013, PP 01-17)، كون العاملين شركاء مع هيئة التدريس لدعم الحصول على معلومات القراءة والكتابة من أجل خريجي أكفاء و يساهمون في إدارة المؤسسة كأعضاء في الهيئات الجامعية، وملتمزمون بالدفاع عن الحرية الفكرية (University of Waterloo Library,P 07، والتفكير النقدي، العمل الجماعي، والتكيف مع بيئة العمل المتغيرة، القدرة على التعلم المستمر، فحسب بهاتاشريا (Bhattacharya, 1994) هو الإهتمام بالمؤتمرات والندوات والحلقات الدراسية والدورات التنشيطية والمحاضرات الخاصة (SARBJEET, PARAMJIT,PP 01-10)، ومعرفة قضايا حق المؤلف، تصميم فضاء المكتبة (PETER,2013, PP 01-17).

#### • الرضا الوظيفي والكفاءات الشخصية:

إن الموظف السعيد هو موظف أفضل، والذي غالبا ما يتم تعريفه على أنه الأكثر إنتاجية، إذ هناك العديد من الدراسات التي تسعى إلى إقامة علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية العالية، وقد حاول العديد من الباحثين الربط بين الكفاءة والرضا (RICHARD, 1999, P62)، فالرضا الوظيفي يشمل كل من التدابير الجوهرية وهي العناصر الكامنة في النشاط، مثل واجبات التعيين أو الأسلوب الإداري، والعناصر الخارجية وهي الرواتب والمنافع (BONNIE ,1993, PP. 255-269)، في حين أن نقص التدريب يمكن أن يسبب الإحباط وعدم الرضا الوظيفي، حيث العاملين المدربين جيدا سوف يكونوا قادرين على إضافة لبنات البناء لخبراتهم (TUKUR, EMMANUEL,2009, PP 01-08)

إذ تشمل الكفاءات الشخصية الانضباط بشكل ملحوظ جدا، أخلاقيات المهنة، وتسويق الخدمات المكتتبية ومهارات التدريس، التخطيط الاستراتيجي ومهارات القيادة والمعرفة الفنية (PETER,2013, PP 01-17)، إدارة المشاريع باعتبارها مهارة ذات قيمة عالية فمثلا القدرة على تحديد الأولويات والعمل في المواعيد المحددة (CLAUDIA,

(STEFAN, KATIE, p 54)، مهارات تربوية (PETER, 2013, PP 01-17)، وقدرتهم على العمل تحت الضغط حيث هذه الكفاءة تشمل على قوة التفكير بسرعة والتعامل بمرونة مع حالات غير المتوقعة (Wilhelm, 2014, P20)

• التفكير الاستراتيجي والمهارات التحليلية: (KABIRU, 2014, PP211-224)

- عرض وتعزيز نظم التفكير.

- فهم المسؤوليات التنظيمية.

- القدرة على التفكير المنطقي.

- إيجاد سبل جديدة لإنتزاع المعلومات والمعرفة.

لهذا نجد أن وظائف العاملين بالمكاتب أصبحت أكثر تنافسية من المهن المماثلة، كذلك في مجال تكنولوجيا المعلومات، إذ يجب إكتساب مهارات وخبرات ذات الصلة لتكوين مختص في الثقافة الرقمية (SARBJEET, 2014, PP 01-10).

• الخدمات المرجعية الرقمية:

وفقا (Lankes and kasowitz) يشير إلى إعداد خطة تدريبية للعاملين المشاركين في إنشاء وصيانة وتشغيل

الخدمة المرجعية الرقمية، وتتمثل هذه المهارات في (Wilhelm, 2014, P14):

أ- التدريب على المعاملات وإشارات الدردشة:

كون إجراء الخدمات المرجعية الرقمية تتم ضمن البيئة الرقمية، يتطلب هذا من العاملين مهارات ومعارف تمكنهم من العمل في مثل هذه البيئة، لهذا هم بحاجة إلى التدريب على مهارات التواصل عبر الإنترنت- المقابلة المرجعية- البحث على شبكة الإنترنت، ومعرفة الموارد الإلكترونية والسياسات والإجراءات والإشارات الرقمية، لأنها تساعد على فهم كيفية الإجابة عن أسئلة المستخدمين في جلسة الدردشة (Wilhelm, 2014, P18-19)

ب- الإرشاد:

نشعر بالقلق من العاملين الذين ليس لديهم ما يكفي من الخبرة والتعرض لخدمات المراجع الرقمية، لهذا لا بد من وجود المزيد من العاملين من ذوي الخبرة، وتشمل هذه الكفاءة القدرة على اتخاذ دور تعليمي لتثقيف المستخدمين لزيادة محو الأمية المعلوماتية (Wilhelm, 2014, P20).

**ت- التدريب المتواصل:**

يحتاج العاملین بخدمة المراجع الرقمية إلى التدريب المتواصل أو دورات تنشيطية على أساس منتظم، حتى يتمكنوا من مواكبة التحديات لخدمة المكتبات المرجعية الرقمية، وهذه الدورات التنشيطية تساعد المكتبات في زيادة مستوى راحة العمل، لهذا ينبغي إعطاء المسؤولية للعاملين من أجل الرد على الأسئلة عبر الخدمات المرجعية الرقمية، ويرى كامبل وآخرون (Campell et al, 2002)، أن التدريب للعاملين على هذه الخدمة ينبغي أن يكون في الوقت المناسب ومستمر، مع الإشارة أن جميع العاملين يكون لديهم نفس المستوى من التدريب وخدمة نوعية مماثلة (Wilhelm, 2014, P20).

**ث- التدريب على البرمجيات (Training software):**

هو تدريب العاملين بالمكتبات لفهم خصائص ووظائف البرامج المستخدمة لدعم الخدمات المرجعية الرقمية، قبل أن يأخذ وظيفة، وهو أمر حاسم لبرامج الدردشة لمختلف الوظائف والواجهات المختلفة، حيث تعطى برامج التدريب عادة لمطوري البرامج أو البائعين (Wilhelm, 2014, P18).

**ج- قدرة التعرف على مجموعات مختلفة من المستخدمين:**

تشمل هذه المهارة قدرة المكتبة الجامعية على فهم مختلف المستخدمين والإجابة على أسئلتهم باستخدام تقنيات مختلفة (Wilhelm, 2014, P20).

**ح- القدرة على التعامل مع مخالفات سلوك المستخدم:**

ترتكز هذه الكفاءة على قدرة المكتبة في التعامل مع أي نوع من الإستخدام غير الملائم للخدمات المرجعية الرقمية، مثل طلب مفرط من المستخدمين، الوقاحة من بعضهم (Wilhelm, 2014, P20).

**4- فوائد التدريب ضمن البيئة الرقمية:**

التدريب ضروري خصوصا في هذا العصر كون الابتكارات مكنة مجموعة واسعة من الأنشطة المتعلقة بالفضاء الإلكتروني بالحصول على التدريب في كل مكان وزمان، حيث إن تدريب العاملين لمشاريع المكتبة الجامعية الرقمية يساعدهم في أن يصبحوا ذو صلة بالجديد، وكذلك الحفاظ على الوضع المهني العالي للمستخدمين، موازنة مع المهن الأخرى في عصر المعلومات (OBIAGELI F, 2012, P 13).

ويوضح كلا من (Robinson 1988, Anozie 2009, Ugwvand and

Ekere 2010) مايلي (OBIAGELI F, 2012, P 13):

- تدريب العاملين يعني مساعدتهم التعلم بسرعة وفعالية مما يقلل من التكلفة.
- يساعد التدريب العاملين من تحديث أنفسهم في مجالات تخصصهم وبالتالي تحسين الأداء في عملهم.

- التدريب بمثابة أداة تستخدم لتطوير الإمكانيات الكاملة أو فعالية العاملين في المكتبة.
- مواقف العمل من قبل العاملين يمكن أن تتغير من خلال التدريب.
- نتائج التدريب هو القوى العاملة الماهرة.

يرى (Castelyn 2005) أن التدريب له فوائد مزدوجة على العاملين وعلى المؤسسة، بالنسبة للمؤسسة ستكون هناك قوة عاملة ماهرة، مما يؤدي إلى كفاءة ودقة وجودة الإنتاج، بالنسبة للعاملين سيكون هناك الرضا الوظيفي والأبواب مفتوحة لمزيد من التدريب، وتعزيز تطويرهم المهني، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات للمستخدم (OBIAGELI F, 2012, P 16).

يؤكد (Akpokurerie) أن التدريب يسهل فرصة الموظفين على الترقية، كما أنه يقلل نسبة الغياب والأعذار التي لا داعي لها، وأنه يؤدي إلى تنسيق أفضل بين الموارد البشرية وغير البشرية داخل المكتبة، كما يساعد على توفير الوقت (OBIAGELI F, 2012, P 16).

حيث التدريب يزيد في الروح المعنوية للعامل، ويمنحه الشعور بالانتماء في البيئة الرقمية، ويقلل الرهاب التكنولوجي بين العاملين، فهو شرط لا بد منه لينسجم العاملين مع متطلبات العصر الرقمي، لهذا وجب تحسين المهارات التقليدية من خلال إعادة التدريب والتجهيز بالمكتبات الجامعية (OBIAGELI F, 2012, P 16).

## 5- الدراسة الميدانية:

### 1-5 الطرق والوسائل الإحصائية المستخدمة:

إستخدما في دراستنا الأسلوب الكمي والكيفي من أجل عقد مقارنة بين بعض المفاهيم، أما الأسلوب الإحصائي المتبع في عملية جمع البيانات، فإننا اخترنا الأسلوب الإحصائي التحليلي أو الإستنتاجي وهذا من أجل جمع البيانات والمعلومات واختبار الإستبيان، كما أنه تناسب مع العينة المختارة (العينة العشوائية)، وهذا كله من أجل فحص المقدمات والبيانات المتوافرة عن الظاهرة المدروسة، والوصول إلى كافة النتائج الممكنة، ومن ثم تحليل النتائج بحسب المعطيات الموجودة بين أيدينا، ثم الخروج بالاستنتاج أو مجموعة استنتاجات منطقية وعقلانية يمكن تطبيقها والاستفادة منها في الواقع، وكذلك توصيات للمستقبل.

في ضوء المادة العلمية التي تم إستخدامها في الدراسة، قمنا بتصميم جداول لازمة لتفريغ المواد العلمية واخترنا طبعاً الحاسب الآلي من أجل العمل على برنامج إكسل والذي سمح لنا بإدخال البيانات المراد دراستها واحدة بعد أخرى، كما اخترنا ضمن الأسلوب الإحصائي الوصفي التكرار.

2-5 نتائج البحث:

أ- الخبرة:

المتغير	4-0 سنوات	7-5 سنوات	9-8 سنوات	أكثر من 10 سنوات	المجموع
تكرار	03	02	00	04	09
النسبة المئوية	33.33	22.22	00	44.45	100

ب- الكفاءة المهنية أو التأهيل المهني:

المتغير	دكتوراه	ماستر	ليسانس	بكالوريا	المجموع
تكرار	00	01	08	00	09
النسبة المئوية	00	11.11	88.89	00	100

ج- مهارات الكمبيوتر ومحو الأمية الحاسوبية:

المتغير	تكرار	النسبة
حل المشاكل الرقمية	02	14.29
التخطيط الاستراتيجي	02	14.29
التطوير المهني المستمر	03	21.43
مهارات تقييم الإدارة والأداء	01	07.14
معرفة إستعمال أجهزة الماسح الضوئي والطابعة	02	14.29
قارئ الشفرة الخطية	00	00
الكفاءة في صيانة النظام	01	07.14
تثبيت نظام التشغيل ويندوز	01	07.14
تثبيت مشغل الحاسوب	01	07.14
أجهزة التعرف الضوئي على الحروف	01	07.14
المجموع	14	100

						المتغير/التكرار
عالم جدا	%	متوسط	%	منخفض	%	
04	57.14	06	35.29	00	00	الكفاءة في استخدام أجهزة الكمبيوتر
02	28.57	06	35.29	01	25	أجهزة الكمبيوتر المحمولة
01	14.29	05	29.41	03	75	الكاميرات الرقمية
07	100	17	100	04	100	المجموع

## خ- مهارات شخصية:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مهارة إدارة الصراع	01	02.63
الحماس والمبادرة	06	15.79
القيادة	02	05.26
القدرة على العمل بشكل مستقل	05	13.16
القدرة على العمل تحت الضغط	04	10.53
القدرة على الاستجابة لحاجات الآخرين	07	18.42
القدرة على التكيف والمرونة	04	10.53
القدرة على التعلم المستمر	09	23.68
المجموع	38	100

## ح - مهارات لغوية:

المتغير	تكرار	النسبة المئوية
لغة فرنسية	10	90.91
لغة إنجليزية	01	09.09
المجموع	11	100



## د- مهارات معرفة إعداد الموارد الإلكترونية:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
معرفة البحث على الإنترنت	08	10.95
إتقان أدوات البحث على شبكة الإنترنت	04	05.47
فهم الفرق بين HTML و Ms-word documents	03	04.10
معرفة فائدة متصفح الويب	04	05.47
معرفة وسائل التواصل الاجتماعي	07	09.58
معرفة التكنولوجيا المتعلقة بالأجهزة النقالة وتطبيقها في المكتبة	06	08.21
تصميم المواقع الإلكترونية	01	01.36
إرسال واستقبال البريد الإلكتروني	08	10.95
الدرشة في مجموعة النقاش على شبكة الإنترنت	05	06.84
وصول وتحميل خدمات المعلومات الإلكترونية	06	08.21
الفهرسة على الإنترنت MARC	04	05.47
التصنيف على شبكة الإنترنت NLM	02	02.73
موقع للمكتبة	03	04.10
الأخبار على الخط	07	09.58
كتب على الخط	04	05.47
المدونات	01	01.36
المجموع	73	99.85

## ذ - تقنيات البحث ومهارات الإستجابة:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
توفير الوصول إلى قواعد البيانات وبنوك المعلومات	06	40
الألفة مع مفردات البحث	05	33.33
الألفة مع لغات الإستعلام	02	13.33
الألفة مع الفهرسة وإستراتيجيات البحث الأخرى	02	13.33
المجموع	15	99.99

## ر - الرضا الوظيفي:

المتغير	التكرار		النسبة المئوية	
	نعم	لا	نعم	لا
تبليغ بالبرامج والفعاليات على مستوى المكتبة	02	05	04.54	17.24
التشجيع على التدريب من طرف المكتبة	04	06	09.09	20.68
التبليغ بالتغيرات التي تحدث على مستوى المكتبة	08	00	18.18	00
التبليغ بالأحداث التي تقع في الحرم الجامعي	07	00	15.90	00
التدريب كاف من أجل أداء الواجبات الوظيفية	08	02	18.18	06.89
التدريب الكاف لتكنولوجيا المعلومات الجديدة المتعلقة بالمهام الوظيفية	02	06	04.54	20.68
سهولة الإمدادات والمعدات للقيام بالعمل	05	03	11.36	10.34
الشعور بالراحة لإستخدام موارد الإنترنت اللازمة للوظيفة	07	02	15.90	06.89
الإعتماد على إجراءات جديدة تشعرك بتدريب كاف على التغيير	01	05	02.27	17.24
المجموع	44	29	99.96	99.96

النسبة المئوية	التكرار	الإطلاع على الأحداث والمستجدات ضمن تخصصك
07.69	01	البريد
23.07	03	رئاسة القسم
38.46	05	الإعلان الشفهي
30.76	04	صفحات المكتبات على شبكة الإنترنت
99.98	13	المجموع

النسبة المئوية	التكرار	الإتصال للحصول على المساعدة من أجل تسهيل ضبط
35.29	06	أجهزة الكمبيوتر
35.29	06	أوضاع السلامة والأمن
05.88	01	المسائل الإجرائية
23.52	04	شؤون الموظفين
99.98	17	المجموع

### 3-5 تحليل النتائج ومناقشتها:

#### أ- الخبرة:

للخبرة دور مهم للكشف عن أغوار معرفة هل تلقى العاملون بالمكتبة تدريباً يؤهلهم للبيئة الرقمية، إذ نلاحظ من خلال البيانات التي تم جمعها أن العينة المبحوثة تميزت بخبرة لأكثر من عشر سنوات (44,45%)، وهو مؤشر يوضح لنا أين تكمن كمية المعارف المكتسبة، لتأتي بعدها نسبة (33,33%) وهي محددة بخبرة ما بين 0 إلى 04 سنوات، وهناك فئة من العاملين لهم خبرة محددة ما بين (5-7 سنوات)، (22,22%).

#### ب- الكفاءة المهنية أو التأهيل المهني:

مؤشر الدبلوم هو من أجل توضيح كمية المعلومات المكتسبة خلال مسار العامل، وكل ما كانت الشهادة أعلى دلنا هذا على معارف جديدة مكتسبة، حيث نجد أن عامل واحد فقط من ضمن العينة المبحوثة يحمل شهادة

الماستر في تخصص علم المكتبات والمعلومات (11,11%)، بينما نجد أكبر نسبة لحاملي شهادة الليسانس ضمن تخصص علم المكتبات والمعلومات، (88,89%). كما أن هناك تأهيل مهني آخر بمنصب واحد.

### ج- مهارات الكمبيوتر ومحو الأمية الحاسوبية:

تحتاج البيئة الرقمية من العاملين بالمكتبة الجامعية، أن تكن لديهم القدرات والمهارات في كيفية التعامل مع أجهزة الكمبيوتر أي بصريح العبارة محو الأمية الحاسوبية، ولمعرفة تلك المؤشرات حاولنا تحديدها في متغيرات وهي:

أكبر نسبة من عينة الباحثين تميزوا بالتطوير المهني المستمر أي متابعة المستجدات والمتغيرات ضمن البيئة التكنولوجية (21,43%)، لتأتي بعدها نسبة، (14,29%) التي تساوت بين ثلاث متغيرات وهي حل المشاكل الرقمية، التخطيط الإستراتيجي، معرفة إستعمال أجهزة الماسح الضوئي والطابعة، وهو مؤشر جيد، حيث يسمح للعامل الإبحار والتمكن من البيئة الرقمية، كما نجد نسبة (07,14%) هي أيضا تساوت بين خمس متغيرات وهي توضح لنا مهارات تقييم الإدارة والأداء، مهارة صيانة النظام، تثبيت نظام التشغيل ويندوز، تثبيت مشغل الحاسوب، مهارة التعامل مع أجهزة التعرف الضوئي على الحروف.

إن العاملين بالمكتبة الجامعية محل الدراسة يتعاملون مع أجهزة الكمبيوتر عموما بمعدل متوسط نسبة (35,29%)، بينما نسبة (29,41%) فهم يتعاملون مع الكاميرات الرقمية بمعدل متوسط أيضا.

### ح- مهارات شخصية:

عندما نتحدث عن المورد البشري المؤهل، فإننا نركز على عمال يتميزون بمهارات وقدرات شخصية تحدد مستواهم وتسمح لهم في نفس الوقت بالتأقلم مع متغيرات البيئة الرقمية، إذ نجد أن نسبة (23,68%)، لهم إستعداد تام على التعلم، وهذا طبعا سيسمح لنا بتكوين كفاءات خصوصا إذا تميزوا بالحماس والمبادرة (15,79%)، الذي يعطي فرصة للتكوين الجيد، لتأتي بعدها نسب متفاوتة حول مهارات ضرورية مثل القدرة على الإستجابة لحاجات الآخرين (18,42%)، القدرة على العمل بشكل مستقل (13,16%)، القدرة على التكيف والمرونة والقدرة على العمل تحت الضغط (10,53%)، وأخيرا مهارة إدارة الصراع (02,63%).

### خ- مهارات لغوية:

للغة دور مهم ضمن تدريب العاملين في البيئة الرقمية، لهذا نجد أن نسبة (90,91%)، يتميزون بمهارة إتقان اللغة الفرنسية وهذا راجع طبعا للتكوين، بينما نسبة (09,09%) يتقنون اللغة الإنجليزية ومنهم من أفاد أن له دراية باللغة الألمانية.

#### د- مهارات معرفة إعداد الموارد الإلكترونية:

إن متغير معرفة العاملين للموارد الإلكترونية وإعدادها، هو في الحقيقة ضروري من أجل كادر بشري مؤهل ضمن البيئة الرقمية، وما لوحظ من خلال النتائج المحصل عليها أن أعلى نسبة تمثلت في معرفتهم للبحث عبر الإنترنت وإرسال وإستقبال البريد الإلكتروني (10,95 %)، كما أن العينة المختارة أفادت أن لديها مهارة إستخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومعرفتهم للأخبار عبر الخط (09,58%)، ثم تأتي بعدها نسبة (08,21 %) وهي فئة تعلم جيدا كيفية التعامل مع التكنولوجيا المتعلقة بالأجهزة النقالة وتطبيقها في المكتبة، ومعرفتهم أيضا لكيفية الوصول وتحميل خدمات المعلومات الإلكترونية، لتأتي بعدها نسب تبدأ تقل أكثر فأكثر ولها علاقة بمهارات البحث عن الكتب عبر الخط، وسهولة الولوج لمواقع المكتبات والمدونات، ومهارة معرفتهم للفهرسة التصنيف عبر شبكة الإنترنت، وكيفية تصميم المواقع الإلكترونية.

#### ذ- تقنيات البحث ومهارات الإستجابة:

تقنيات البحث ومهارات الإستجابة، دور مهم في البيئة الرقمية، خصوصا مهارة الوصول والتعامل مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات (40 %)، حيث لديها مهارة في الوصول إلى قواعد البيانات وبنوك المعلومات، لتأتي بعدها نسبة (33,33%)، اعتبرت أن لديها ألفة مع مفردات البحث، لتقل نسبيا بعدها (13,33%)، أنها تملك مهارة الألفة مع لغات الإستعلام، والفهرسة والبحث عبر الخط.

#### ر- الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي دور مهم في تطوير كفاءة العاملين بالمكتبة، إذ نجد نسبة (18,18 %)، تبلغ بالتغيرات التي تحدث على مستوى المكتبة، وأن لديهم التدريب الكاف من أجل أداء الواجبات الوظيفية، لتأتي بعدها نسبة (15,90 %)، وهي الإحاطة الجارية بالأحداث العلمية التي تحدث في الحرم الجامعي، كما أنهم يستخدمون الإنترنت ضمن اللوازم الوظيفية، وتبدأ النسبة تقل (11,36 %)، وهي سهولة الإمدادات والمعدات للقيام بالعمل، في المقابل نجد أن (20,68%)، أفادوا أنهم لا يجدون التشجيع من طرف المكتبة من أجل التدريب وتحسين المستوى، وأنهم لم يتلق التدريب الكاف للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات الجديدة المتعلقة بالمهام الوظيفية.

للإطلاع على الأحداث والمستجدات ضمن التخصص، فإن أول وسيلة لذلك هو عبر الإعلان الشفهي (38,46%)، لتأتي بعدها نسبة (30,76%)، لديها إطلاع على المستجدات من خلال المواقع الإلكترونية للمكتبات، وبعدها نسبة (23,07%)، عبر رئاسة القسم، وآخر مرحلة من الإطلاع عبر البريد الإلكتروني (07,69%).

لكننا في المقابل نجد أن العاملين بالمكتبة لا يفقهون الكل ضمن البيئة الرقمية، فهم بحاجة للاتصال بمختصين للحصول على مساعدة لتسهيل وضبط أجهزة الكمبيوتر، وتجهيز أوضاع السلامة والأمن (35,29%).

على العموم نجد أن موظفي مكتبة المجمع لديهم نقص التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن المكتبة لا تستطيع إقتناء المعدات التكنولوجية نظرا لتكلفتها العالية، مع عدم وجود سياسات ودعم الإدارة والقيادة لتنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

#### 6- خاتمة:

إن نجاح أو فشل المكتبة الجامعية كخدمة تعتمد على نوع العاملين بها، والتحصيل العلمي والمهارات المكتسبة من خلال التدريب المهني، إذ لديها قوى عاملة مختلفة ولكن تحتاج لبرامج التنمية لتعزيز أدائها في العمل، إذ ينبغي مراجعة برامج التدريب المتاحة للموظفين (M.A., SARAH, 2012, PP01-10).

كما ينبغي على العاملين بالمكتبات الجامعية القدرة على إستغلال وإستخدام المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة للممارسة، وأنها ستكون قادرة على الوصول لأكبر مجموعة غنية ومتنوعة من خدمات المكتبة الإلكترونية التي هي حاليا المهيمنة على العالم من تخزين المعلومات وإسترجاعها ونشرها (EMMANUEL, MONICA, WILLIAM, 2013, PP. 101-116).

على أمناء المكتبات فهم الإتجاهات والمشاريع الكبرى والإقتصادات العالمية في المكتبة الرقمية، إذ هناك حاجة لفهم دور المجموعات الرقمية، كأدوات مستدامة لإدارة جمع المعلومات والحفاظ عليها، وفهم الحالة الراهنة وبشكل أكثر تحديدا التحديات والفرص المختلفة لبناء موارد البحوث الرقمية المناسبة لاحتياجات إفريقيا عموما والجزائر على وجه الخصوص (ELISHA, 2007, PP01-13).

## 7- توصيات:

- يجب أن يكون هناك تقييم لإحتياجاتالتدريب على المستوى الوطني.
- مراجعة المناهج الحالية وتحديثها طبقاًللحاجة الوطنية، أي الإستجابة لإحتياجات السوق.
- تطوير المناهج الدراسية من أجل خلق فرص تعليمية جديدة لتلبية الإحتياجات المحددة(NATASHA, JOANNA,2012, PP 01-17)
- إعادة تدريب المستفيدين من برامج مختلفة، وهذا تفادياً لهجرة الموظفين الذين حصلوا على حاجة المهارات اللازمة لمؤسسات أخرى.(M.A., SARAH, 2012, PP01-10).
- فريق إدارة المكتبة يحتاج إلى ضرورة إدراك التطور المهني وضمان إستباقية وبقظة الموظفين في الحفاظ على مستوى الخبرة.(M.A., SARAH, 2012, PP01-10)، التي يمكن أن تنتقل من خلال آليات مثل التدريب المتبادل(JUNLIN, KAREN,2010, PP 01-09)
- يجب تنظيم ندوة أو ورشة عمل حول الحدث الحالي في عالم المعلومات لجميع هيئة التدريس.(M.A., SARAH, 2012, PP01-10)..
- يجب على مدارس المكتبات في الجامعات الجزائرية الحفاظ على إتصال وثيق مع المكتبات من أجل تصميم برنامج مناسب لإدارة الموارد البشرية-(M.A., SARAH, 2012, PP01-10)..

## المراجع باللغة العربية:

- 1- موريس، أنجريس. (2004). *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية*. الجزائر: دار القصة.
- 2- جندلي، عبد الناصر. (2005). *تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 3- تشارلز هبوشا، ستيفن بهارتر؛ ترجمة الفيتوري عبدالجليل. (2005). *طرق البحث في علم المكتبات*. طرابلس: دارأويا.
- 4- غريب، عبدالكريم. (2012). *منهج البحث العلمي في علوم التربية والعلوم الإنسانية*. المغرب (الدار البيضاء): مطبعة النجاح الجديدة.
- 5- محمد فتحي عبد الهادي. (2005). *البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات*. ط2. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 6- مقابلة مع السيد سعيداني محمد، ملحق مكتبات جامعية مستوى أول، بتاريخ 2016/09/07، على الساعة العاشرة صباحا.

## المراجع باللغة الأجنبية :

- 1- DIANA Rosenberg. (2005). Towards the digital library : findings of an investigation to establish the current status of university libraries in Africa. International Network for the Availability of Scientific Publications, Oxford[en ligne], P 02 [consulté le 19/03/2016]. Disponible sur le web <[http://www.inasp.info/uploads/filer\\_public/2013/04/29/towards\\_the\\_digital\\_library\\_full.pdf](http://www.inasp.info/uploads/filer_public/2013/04/29/towards_the_digital_library_full.pdf)>
- 2- BONNIE Horenstein (May 1993). Job Satisfaction of Academic Librarians: An Examination of the Relationships between Satisfaction, Faculty Status, and Participation. *College & Research Libraries* ]en ligne[ ,PP. 255-269]consulté le 18/03/2016[. Disponible sur le web <[https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/41712/crl\\_54\\_03\\_255\\_opt.pdf?sequence=2](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/41712/crl_54_03_255_opt.pdf?sequence=2)>
- 3- CLAUDIA Engelhardt, STEFAN Strathmann, KATIE McCadden. Report and analysis of the survey of Training Needs ]en ligne[, p 54]consulté le 17/03/2016[. Disponible sur le web <<file:///C:/Users/miloude/Downloads/Report%20and%20analysis%20of%20the%20survey%20of%20Training%20Needs.pdf>>



- 4- ELISHA R.T. Chiware (August 2007). Training librarians for the digital age in Africanuniversitylibraries[en ligne]. In : IT and Research in AfricanUniversityLibraries: present and future trends, DURBAN, PP01-13. [consulté le 24/03/2016]. Disponible sur le web <[http://library.nust.ac.zw/gsd/collect/toolbox/archives/HASH90ce.dir/Training %20librarians% 20for% 20the% 20digital% 20age% 20in% 20African% 20university% 20libraries.pdf](http://library.nust.ac.zw/gsd/collect/toolbox/archives/HASH90ce.dir/Training%20librarians%20for%20the%20digital%20age%20in%20African%20university%20libraries.pdf)>
- 5- EMMANUEL E. Baro, MONICA EBERECHUKWU Eze, WILLIAM O. Nkanu (May 2013). E-library services: challenges and training needs of librarians in Nigeria. OCLC SYSTEMS & SERVICES[en ligne ], Vol. 29 N°. 2,PP. 101-116[consulté le 22/03/2016]. Disponible sur le web [https://www.researchgate.net/publication/263532943\\_E-library\\_services\\_Challenges\\_and\\_training\\_needs\\_of\\_librarians\\_in\\_Nigeria](https://www.researchgate.net/publication/263532943_E-library_services_Challenges_and_training_needs_of_librarians_in_Nigeria)
- 6- IFLA (2003). Information for all : The Key Role of Libraries in the Information Society. Report prepared for: LIBRARIES @ the HEART of the Information Society Prelude to the World Summit, Geneva, Switzerland,[ en ligne] 4 November, 2003, P05 [consulté le 19/03/2016]. Disponible sur le web [http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/rol\\_lib\\_030526.pdf](http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/rol_lib_030526.pdf)
- 7- J., Raju (2014). Knowledge and skills for the digital eraacademiclibrary. The Journal of AcademicLibrarianship[en ligne]N°40,PP 163–170 [consulté le 19/03/2016]. Disponible sur le web [http://ac.els-cdn.com/S009913331400024X/1-s2.0-S009913331400024X-main.pdf?\\_tid=ad54de56-f11d-11e5-b960-00000aacb35f&acdnat=1458754727\\_09da31491575bc9e17ea803e0b9f1255](http://ac.els-cdn.com/S009913331400024X/1-s2.0-S009913331400024X-main.pdf?_tid=ad54de56-f11d-11e5-b960-00000aacb35f&acdnat=1458754727_09da31491575bc9e17ea803e0b9f1255)
- 8- JUNLIN Pan, KAREN Hovde (2010). Professional Development for AcademicLibrarians: Needs, Resources, and Administrative Support. ChineseLibrarianship: an International Electronic Journal ]en ligne[PP 01-09 ]consulté le 19/03/2016[. Disponible sur le web <http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl29PH.pdf>
- 9- KABIRU DAHIRU, Abbas (March 2014). From Techno-Illiterate to Techno-LiterateEra: NigerianAcademicLibrarians in Perspective. International Journal of Humanities and Social Science[en ligne],Vol. 4, No. 5(1), PP211-224[consulté le 22/03/2016]. Disponible sur le web <[http://www.ijhssnet.com/journals/Vol\\_4\\_No\\_5\\_1\\_March\\_2014/26.pdf](http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_4_No_5_1_March_2014/26.pdf)>
- 10- M.A. Adeniji, G.A. Babalola, SARAH ELEOJOAdeniji (2012). Workers Training Programmes in TwoUniversityLibraries in Nigeria. Library Philosophy and Practice[en ligne], PP01-10 [consulté le 21/03/2016]. Disponible sur le web <<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1290&context=libphilprac>>ISSN 1522-0222

- 11- MICHAEL ESEW, JIMADA Aisha, HUSSAINI Suleiman[et al. (2014)] . Skills and Professional Training Requirements for Librarians of the Mtn-Net Library of Kashim Ibrahim Library, Ahmadu Bello University Zaria. IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)[ en ligne]Vol. 19, Iss. 7, Ver. III, PP 55-60 [consulté le 19/03/2016]. Disponible sur le web<<http://iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol19-issue7/Version-3/I019735560.pdf>>
- 12- MUNIRA NASREEN Ansari (2013). ICT Skills Proficiency of Library Professionals: A Case Study of Universities in Karachi, Pakistan. Chinese Librarianship: an International Electronic Journal[en ligne]PP72-84 [consulté le 20/03/2016]. Disponible sur le web <<http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl36ansari.pdf>>
- 13- NATASHA Simons, JOANNA Richardson(2012). New Roles, New Responsibilities: Examining Training Needs of Repository Staff. Journal of Librarianship and Scholarly Communication [en ligne ], Vol. 1,Iss. 2, PP 01-17[consulté le 19/03/2016]. Disponible sur le web <[http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/47107/80783\\_1.pdf?sequence=1](http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/47107/80783_1.pdf?sequence=1)>.ISSN 2162-3309
- 14- OBIAGELI F. Mbajiorgu (AUGUST 2012). Training needs of librarians for digital library projects in federal university libraries in south-zone of Nigeria. A project presented to the department of library and information science, Faculty of education, University of Nigeria, NSUKKA [en ligne],P 13 [consulté le 19/03/2016]. Disponible sur le web <<http://www.unn.edu.ng/publications/files/images/OBIAGELI%20%20F.%20MBAJIORGU%20MASTERS%20PROJECT.pdf>>.
- 15- OLUKEMI A. Fadehan, HUSSAINI Ali (2010). Educational Needs of Librarians in the Digital Environment: Case Studies of Selected Academic Libraries in Lagos State, Nigeria. Library Philosophy and Practice[en ligne], PP01-10 [consulté le 16/03/2016]. Disponible sur le web <<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1494&context=libphilprac>>.ISSN 1522-0222.
- 16- PETER, Burnett (30 June 2013). Challenges and problems of Library and Information Science Education in Selected African countries. IFLA WLIC[en ligne], PP 01-17[consulté le 17/03/2016]. Disponible sur le web <http://library.ifla.org/175/1/199-burnett-en.pdf>
- 17- University of Waterloo Library. Librarians' Employment Handbook. Revised June, 2010 study[en ligne ]P 07[consulté le 25/03/2016]. Disponible sur

- le web <<http://www.lib.uwaterloo.ca/AboutLibrary/documents/LEH2010-June2010.pdf>>
- 18- RICHARD A., Murray (1999). Job satisfaction of Professional and paraprofessional Library staff at the university of North Carolina at Chapel Hill. [en ligne] Master of Science in Library Science. University of North Carolina at Chapel Hill : School of Information and Library Science, P62. Format PDF. Disponible sur : <<http://www.ils.unc.edu/MSpapers/2501>> (consulté le 19/03/2016)
- 19- RIN (March 2010). Challenges for academic libraries in difficult economic times : A guide for senior institutional managers and policymakers ]en ligne[ P09 ]consulté le 19/03/2016[. Disponible sur le web [www.rin.ac.uk/challenges-for-libraries](http://www.rin.ac.uk/challenges-for-libraries)
- 20- RUBINA Bhatti, MUHAMMAD Nadeem (2014). Assessing Training Needs of LIS Professionals: A Prerequisite for Developing Training Programs in University Libraries of Pakistan. Chinese Librarianship: an International Electronic Journal en ligne], PP 47-62 [consulté le 18/03/2016]. Disponible sur le web <<http://www.white-clouds.com/iclc/cliej/cl37BN.pdf>>
- 21- SARBJEET SINGH, Pawar, PARAMJIT Kaur. Need of change in library and information science education in India and skills in the changing knowledge era : a study [en ligne ] PP 01-10 [consulté le 25/03/2016]. Disponible sur le web <http://www.consaxvi.org/sites/default/files/10-Sarbjheet%20Singh%20Pawar.pdf>
- 22- TUKUR Abba, EMMANUEL M K Dawha (July 2009). Assessment of Personnel Training Needs in the Ibrahim Babangida Library, Federal University of Technology, Yola, Nigeria. Library Philosophy and Practice [en ligne], PP 01-08 [consulté le 19/03/2016]. Disponible sur le web <<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1290&context=libphilprac>> ISSN 1522-0222.
- 23- Wilhelm Elinashe Uutoni (2014). Evaluation of digital reference services in academic libraries in Namibia. MASTER'S THESIS IN LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE, [en ligne], P [20consulté le 21/03/2016]. Disponible sur le web <[http://bada.hb.se/bitstream/2320/13843/1/MAS14\\_7.pdf](http://bada.hb.se/bitstream/2320/13843/1/MAS14_7.pdf)>