


خدمات الإعارة ومتطلبات التنفيذ في البيئة الرقمية: الجامعة العراقية  
انموذجاً

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



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

*Instr. Dr. Bushra Khalid Mohammad*

*AL-Iraqia University Central Library Secretary General*



## المستخلص

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

الكلمات المفتاحية: خدمات الإعارة والبيئة الرقمية والجامعة العراقية والعاملين

## Abstract

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

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



## المبحث الأول:

### الافتار العام للدراسة

#### مشكلة الدراسة:

في ظل الانتشار المعرفي الهائل والذي كان نتيجة لتطور وسائل النشر وتوسع مصادر المعلومات، فضلاً عن تنامي دور الأنترنت بوصفها البيئة الرقمية الأشمل لمصادر المعلومات والتي شكلت تحدياً حقيقياً للمكتبات ومؤسسات المعلومات التي كانت حتى العقد الأخير من القرن العشرين المنفذ الوحيد لعمام الباحثين والدارسين للحصول على المعلومات وعصاها، ومع هذه التحديات وجدت المكتبات نفسها عاجزة عن منافسة الأنترنت والمحافظة على ثقة المستخدمين من خدماتها، عالم تواكب التطورات التكنولوجية في مجال العمل المكتبي والعمل على استحداث خدمات جديدة تشكل عنصر جذب للمستخدمين، فضلاً عن توظيف التكنولوجيا في مجال تبسيط الإجراءات لتقديم المعلومات بأسرع وقت وأيسر السبل، في ضوء ما تقدم يمكن القول أن المشكلة التي تنطلق منها الدراسة يمكن النظر إليها من انحاء أن رغبة المكتبات الجامعية العراقية في التحول إلى نمط العمل الإلكتروني والابتعاد عن الأساليب التقليدية في تقديم خدمة الاعارة و تنفيذ الإجراءات كانت غالباً ما تواجه مشكلة انفجار العاملين فيها للمهارات التقنية اللازمة لتنفيذ هذا الأمر على مستوى الأجهزة والمعدات والنظم والبرمجيات.

## أهمية الدراسة:

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

## أهداف الدراسة:

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

١. التعرف على أهم التطورات التي شهدتها خدمة الاعارة في ظل البيئة الرقمية و مدى مواكبة المكتبات الجامعية العراقية لتلك التطورات.
٢. حصر وتحديد المهارات اللازمة لتقديم خدمة الاعارة في المكتبات الجامعية وفقا لأعتبارات البيئة الرقمية وميدان العمل الإلكتروني في هذا المجال.
٣. تشخيص اسباب اختلافات مكتبات الجامعة في تجارب النحول الى نمط العمل الإلكتروني مع تركيز خاص على دور العاملين.

## فرضيات الدراسة:

تداول الدراسة اختبار الفرضيتين الآتيتين:

1. توجد علاقة إيجابية قوية بين استثمار التطبيقات التكنولوجية وتحسين خدمة الاعارة وفقا لمطالبات البيئة الرقمية.
2. هناك أثر فعال لإقامة دورات وورش عمل وندوات علمية عملية في تطوير خدمة الاعارة في المكتبات الحامعية حسب متطلبات البيئة الرقمية.

حدود الدراسة :

يحدد مجال الدراسة بما يأتي :

الحدود الموضوعية:

مراحل وتطور خدمة الاعارة في الجامعات العراقية.

الحدود المكانية:

تمثل المكتبة المركزية للجامعة العراقية.

عنهج الدراسة:

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

مجتمع الدراسة :

1. المكتبة المركزية في الجامعة العراقية.

2. العاملين في مجال خدمات المعلومات.

## أدوات جمع البيانات

١. الملاحظة

٢. المقابلة

٣. الاستبيان

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية

١- عماد عيسى صالح. مشروعات المكتبة الرقمية في مصر: دراسة تطبيقية لمتطلبات الفنية والوظيفية. - حنوان: جامعة حنوان، ٢٠٠٤ (أطروحة تكتوراه).

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

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج وزعت على ستة محاور، أبرزها: غنى تعريف اصطلاحى يتضمن عناصر تحديد أبعاد مفهوم المكتبة الرقمية، فضلا عن التنظيم الوطنى الواضح لمشروعات المكتبة الرقمية وتبنى هيئات ومؤسسات وطنية وتجارية لتلك المبادرات، وتوفير الدعم المالى لها باعتبارها مشروعات قومية، أولى مفومات نجاح تلك المشروعات، وأن مشروعات المكتبات الرقمية فى مصر بدأت فى إطار تطبيقي وممارسات مستقلة عند عام ١٩٩٥، إذ انفصلها التنظيم والتنسيق على المستوى الوطنى، متأثرة بالمفهوم التجزئى المتأصل لها والمتمثل فى رقمنة مصادر المعلومات، فضلا عن غياب التخطيط الجيد والبرامج التنفيذية لمشروعات المكتبة الرقمية، وضعف مستوى تأهيل وتدريب العاملين بتلك المشروعات، أعدت هذه الدراسة قائمة بالمواصفات والمعايير المقترحة الواجب توافرها فى نظم دعم المكتبة الرقمية.

وإن قواعد البيانات تمثل أولى أشكال المصادر الرقمية بالمكتبات محل الدراسة، مع زيادة التوجه نحو استثمار ما يتيح الإنترنت من مصادر مجانية، ولا توجد من بين مشروعات فى مصر من تستخدم أيا من معايير المينداتا سواء عند إنشاء مصادرها الرقمية والرقمنة أو فى صيغتها، ومن بين سبع مكتبات تمثل مجتمع الدراسة وجد أن خمسة منها تقوم بمشروعات رقمنة لمصادر المعلومات، يضاف إلى ذلك ثلاث مراقب معلومات ثانوى تنفيذ مشروعات رقمنة. وقد احتلت المخطوطات والدوريات العلمية صدارة أشكال المصادر التى يتم رقمنتها، كما افتقرت المشروعات المصرية لوجود سياسة مستقلة للحفاظ الرقمى، وانحصرت أساليب الحفاظ الرقمى المتبعة فى المكتبات محل الدراسة فى تحديث وسائط المعلومات.

لما أهم توصيات الدراسة يمكن إجمالها باتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لوضع المبادرة المصرية للمكتبات الرقمية التى اقترحتها الدراسة حيز التنفيذ، وتوفير الدعم المالى اللازم لدعم أبحاث تطوير وبناء المكتبة الرقمية فى عصرنا. وأن تبنى



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

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

تولي الإدارة الحديثة للمعلومات الاهتمام بمستوى الخدمات المقدمة للمستخدمين وتعمل على الارتقاء بها، وذلك من خلال توظيف العديد من الاستراتيجيات، التي يأتي في مقدمتها قياس جودة الخدمات، بغرض التأكد من تلبيتها لاحتياجات المستخدمين ومدى ملاءمتها لراغبتهم، وتحقيقاً لرضاهم عن الخدمات المقدمة. ويمكن تحقيق ذلك باستخدام الطرق العلمية والاستاليب الحديثة والمعايير الملائمة لقياس جودة الخدمات.

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

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

المقدمة وبين الحد الأدنى الذي يقبل به المستفيد، وخرجت الدراسة بعدد عن التوصيات كان أبرزها؛ إصدار نسخة عربية لمقياس جودة الخدمات Libqual على أن تتبناها جهات مهنية متخصصة، توثيق نجارب المكتبات في قياس جودة الخدمات ونشرها، فصلا عن دليل العقبان الإدارية كنفعل خدمة البريد الإلكتروني للمستفيدين اسوة بالمكتبات العالمية.

### الدراسات الأجنبية:

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

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

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

وتهدف الدراسة إلى التعرف من عملية إدارة المكتبات الجامعية في منطقة شمال غرب نيجيريا. إذ تمت مناقشة قضايا إدارة المكتبات الإلكترونية على الموظفين،

والوصول إلى المكتبة الإلكترونية، واستخدام الكمبيوتر، وتسجيل المستخدمين، ومصادر وخدمات المكتبة الإلكترونية. وكان من أهداف هذه الدراسة هي تحقيق إدارة المكتبات الإلكترونية. وشملت الدراسة أربعة أسئلة بحثية من بينها: إدارة المكتبة الإلكترونية وتحقيق يتم رفع المكتبات الإلكترونية التي تدار في الجامعات في منطقة شمال غرب نيجيريا. وشملت عينة الدراسة ثمانية من أمراء المكتبات الجامعة وأربعين من أمراء المكتبات الذين استخدموا النظام ومطلو النظم من ثمان جامعات في شمال غرب نيجيريا. فضلا عن اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات، في حين استخدمت طريقة وصفيّة لتحليل البيانات التي تم جمعها. وأظهرت نتائج الدراسة أن أمين مكتبة الجامعة، ومحتلى النظم والإداريين هم مديرو المكتبات الإلكترونية في منطقة شمال غرب نيجيريا، كما كشفت النتائج أن جميع المكتبات الإلكترونية في المنطقة الشمالية الغربية يتم نمونها في الغالب من قبل الحكومة النيجيرية. ويتم فتح المكتبات الإلكترونية للجامعات ما بين ٨ ساعات إلى ١٢ ساعة يوميا وتم إتاحة الكتب الإلكترونية والمجلات الإلكترونية وقواعد البيانات على الإنترنت وغيرها من مصادر المكتبات الإلكترونية. ومن التحديات الرئيسية التي تواجه المكتبات الإلكترونية قيد الدراسة هي: محدودية تكنولوجيا المعلومات وأبنية التحتية وغيرها. وخلصت الدراسة إلى أن الجامعات يجب أن تحافظ بموظفين مدربين تدريباً عالياً لإدارة مكتباتهم الإلكترونية وتجنب الاعتماد المفرط على الحكومة للحصول على الدعم المالي، بل يجب عليهم زيادة ساعات عمل المكتبة الإلكترونية من أجل تلبية الاحتياجات المتزايدة لمستخدمي المكتبات في العالم.

## المبحث الثاني

### خدمة الإعارة في المكتبات الجامعية

: تمهيد :

٢-٢ . المكتبات الجامعية:

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

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

مستويات الحوسبة في المكتبات:

إن للنظام العلمي والتقني في دول العالم المختلفة، الأثر الكبير في حوسبة المكتبات فيها، وكان لاستراتيجيات الحوسبة نفاذ واضح بين الدول المتقدمة، والدول النامية في هذا المجال. ولذا ما أخذنا المكتبات الجامعية عنها على وجه الخصوص، يمكننا تصنيف الحوسبة فيها الى ثلاث مستويات أساسية.

#### أولاً: المكتبات الإلكترونية Electronic Libraries :

يتم في هذا المستوى التحول من الشكل التقليدي الذي ينجز في المكتبات تريبجا (أترهيري ٢٠٠٩، ١٧): باتجاه استخدام الحواسيب، وقد يكون هذا التحول جزئياً أو كلياً في الأعمال المكتبية. كاستخدام نظام محوسب للإعارة بدلاً من النظام اليدوي، أو تحويل الفهرس البطاقي الى فهرس إلكتروني وهكذا بالنسبة للخدمات والأجراءات الأخرى لكن التهمة الأساسية لهذا المستوى تتمثل في حفظه على الهدف العام من الخدمة وإجراءات تقديمها بمعنى إن جوهر الاختلاف يكمن في آلية التنفيذ بين الحاسوب والعمل اليدوي لكن المشكلة هنا ترتبط في الحاجة المستمرة للعمل اليدوي، الذي يعد ركيزة التحول الى العمل الحوسبي، كبناء نظام الفهرس الألي يقوم على أساس وجود فهرس بطاقي الذي تحتفظ به معظم المكتبات.

وعليه فإن أهداف الأساسية لحوسبة المكتبات، وتحقيق سرعة ودقة عالية في تنفيذ الإجراءات وتقديم الخدمات، بالاعتماد على مميزات الحواسيب في هذا المجال، فالفهرس الألي (الحوسبي) على سبيل المثال، يختلف عن الفهرس البطاقي في جوانب السرعة والدقة والشمولية لكن معضياته تؤدي الى نتيجة مماثلة لتلك التي نحصل عليها باستخدام الفهرس البطاقي وهي الوصول الى المصدر الورقي مع الأخذ بالاعتبار فارق الجهد والسرعة والدقة.

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

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

المكتبة الإلكترونية Electronic library

مكتبة المستقبل Library of future

المكتبة المهيجنة أو الميبريد Hybrid library

المكتبة الرقمية Digital library

المكتبة الافتراضية Virtual library

المكتبة بلا جدران Library without walls

وتذكر كيفث داوون Kenneth Dowlin سمات تميز المكتبة الإلكترونية وهي (خصير ٢٠١٤، ٢٥٥):

١. إدارة مصادر المعلومات اليا.

٢. تقديم الخدمة تباحث من خلال قنوات الكترونية.

٣. قدرة العاملين بالمكتبة على التداخل في التعامل الإلكتروني في حالة طلب المستخدم.

٤. القدرة اختزان وتخليج ونقل المعلومات الباحث من خلال قنوات الكترونية.

مراحل التحول إلى المكتبة الإلكترونية:

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

المرحلة الأولى : إعداد شبكة تخطيطية نشاطات المكتبة مكونة من حاسبات آلية مرتبطة بخادم شبكة على الأداء يتم تشغيلها ببرمجيات عنقادة تربط لاحقا بالوظائف الأساسية للمكتبة من إعاراة وتزويد وفهرس الى للاتصال المباشر والتعامل مع قواعد المعلومات داخل المكتبة وخارجيا إلى جانب تدريب جيد للعاملين فى المكتبة

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

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

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

ثانياً: المكتبات الرقمية **Digital Libraries** :

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

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

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

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

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

### ثالثا: المكتبة الافتراضية Virtual Libraries :

نعمد المكتبة الافتراضية على استخدام التكنولوجيا في الوصول إلى المعلومات حول العالم والسيطرة على انفجار المعلومات (Okusaga 2006, 221-226) . من أجل تقديم خدمات المعلومات وتطويرها، وعن انصوري تطوير المكتبات الافتراضية على اعتبار أن المعلومات قوة لا تقل أهمية عن استخدام القلم والخط والحبر والموارد الطبيعية الأخرى في الحياة. لذلك فإن الحاجة إلى نظام مكتبة افتراضية تصبح ضرورة ملحة في البلدان النامية. و المكتبة الافتراضية عبارة عن نظام المكتبة المحوسب الذي يتوافر فيه مجموعات كاملة من المصادر يتم الوصول إليها عن طريق النظم التكنولوجية. و المكتبة الافتراضية التي استثمرت التقنيات الرقمية كبنية تحتية للبحث وجمع وتنظيم وتخزين وبحث المعلومات سواء كان ذلك نصا أو صورة أو صوتا. لتكون في متناول عدد غير محدود من المستفيدين في نفس الوقت، وفي أي مكان. هذا يتطلب أن جميع عمليات المكتبة تكون محوسبة ابتداء من عمليات الاختيار والتزويد وال فهرسة والتصنيف، مع ضرورة توفير الوصول إلى المصادر لتحقيق الحد الأقصى من خدمات المعلومات لمستفيديها.



ويعتد ان واحيت معظم المكتبات خطر التناقص ، اصبحت بحاجة الى استثمار تكنولوجيا المعلومات في ائمة خدماتها بهدف الحفاظ على دورها واهميتها والاتجاه نحو المكتبات الافتراضية ومن اهم المشاكل الحالية التي تواجه مكتباتنا اليوم هي:

➤ قلة التخصصات المالية لدعم مشاريع الرقمنة

➤ الوصول الى المعلومات الرقمية

➤ متطلبات المستخدمين وتوقعاته

➤ تغير دور املاء المكتبات

➤ التقنيات الجديدة في الإدارة الرقمية

خدمات المعلومات:

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

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

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

Librarian Glossary تعريف اخر بأنها: مساعدة شخصية يقدمها اختصاصيو المراجع للمستفيدين من المكتبة للبحث عن المعلومات\* (حذمت ١٩٨٤، ٦٧).

خدمة الإعارة:

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

#### مراحل تطور خدمة الإعارة:

##### خدمة الإعارة التقليدية:

وتشمل كافة النشاطات المتعلقة بإعارة مصادر المعلومات أو إلغاء إعارتها بعد الرجوعها الى المكتبة مثل: إعارة المواد الخاصة والمحجوزة، وعناية وصيانة السجلات، ومراقبة وجمع الكتب المتأخرة، وإعداد الإحصاءات اليومية والشهرية.

تعرف الإعارة بأنها: النشاط الذي يزود القارئ بالموك التي يريدونها من خلال اتصال شخصي ونظام التسجيل، ويمكن تعريفها بأنها مجموعة الإجراءات التي تمكن المكتبة أو مركز المعلومات عن إتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة عن مصادر المعلومات داخل مبناها أو خارجه لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وصوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد، وتشمل أيضا

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

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

وظائف قسم الإعارة (طلال ٢٠٠٩، ٤١-٤٢):

- ١- تنظيم بطاقات الإعارة ولصقها مع الحيوب الخاصة بها في كل كتاب يستلم عن قسم الأبحاث الفنية.
- ٢- تنظيم الكتب في المخازن حسب رقم التصنيف.
- ٣- تنظيم المخزون بشكل مستمر ومناسبة وجود الكتب في المكان المخصص لها.
- ٤- تنظيم هويات الأتعاراة الخاصة بالمستخدمين.
- ٥- تنفيذ عمليات الأعاراة والأرجاع.
- ٦- متابعة الكتب المتأخرة باستخدام وسائل الأاشعارات الموجهة الى المستخدمين.
- ٧- تنظيم القهارس البطاقية وإرشاد المستخدمين لطريقة استخدامها.
- ٨- اعداد قوائم للكتب المفقودة والتالفة.
- ٩- الأسهام بعمليات الحرز الأذورية للموجودات.
- ١٠- تسجيل عناوين الكتب التي يطلبها المستخدمين والتي لا توجد ضمن المجموعة وإشعار قسم التزويد بها لأغراض طبها.
- ١١- اعداد التقارير الإحصائية الأذورية لحركة الأعاراة.

خدمة الإعارة الآلية:

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

إن خدمة الإعارة هي مجموعة من الإجراءات التي تُعمل على ضبط حركة مصادر المعلومات داخل وخارج المكتبة بهدف الاستفادة منها وتتم وفقاً لنظام معين يقضى بتحديد هذه الإعارة و نوع المصادر التي تُعار داخلياً من بين تلك التي تُسمح بإعارتها خارج المكتبة أو في إطار التبادل والتعاون بين المكتبات وهي من الخدمات التي تمت حوسبتها باعتبارها خدمة أساسية وقد جاءت عملية حوسبتها لأسباب، ويرى آلن فيتر أنها تُنحصر بالآتي:

1. إدارة الأجراءات بأقل تكلفة و أكثر سرعة بدقة.
2. القيام بالأنشطة والعمليات التي لا يمكن عملها يدوياً.
3. تجاوز خدمات جديدة للمستخدمين لا يمكن إنجازها دون الآلة.

ومن أهداف الإعارة الآلية:

1. التحكم بحركة مصادر المعلومات بدقة.
2. متابعة التأخير في إرجاع المصادر و القيام بالإجراءات اللازمة لذلك.
3. إعداد الإحصائيات الدورية التي تساعد في عملية التقييم و من ثم تحديد قدرة ثلثة احتياجات المستخدمين.

وبهذا تكون الإعارة قد ساهمت بشكل كبير في التخفيف من عبء الإجراءات التقليدية من خلال التحكم في الوقت والتقليل من الجهد. حيث أتاحت معظم المكتبات إلى إدخال الحاسوب والبرمجيات المساعدة في ذلك.

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

والانقجار المعرفي والفيض الهائل من المعلومات دفع المكتبات ومراكز المعلومات لإيجاد الوسائل للسيطرة عليه والعمل على تلبية احتياجات المستخدمين، ومن هذه الوسائل استثمار الفهرس الألي، الذي بنى بالاعتماد على الفهارس التقليدية. فقد بدأت عدوات أولية لتصبغ الجبولوجرافى فى فصر التاريخ، ومررت الفهارس التقليدية بعدة مراحل تطويرية من حيث اشكالها وأنواعها إلى أن وصلت إلى ما هي عليه اليوم (محمد ٢٠١٤، ٢٠)، بهدف تقديم خدمة اعارة تلبى احتياجات المستخدمين.

#### خدمة الإاعارة الإلكترونية:

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

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

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

### خدمة الإعارة الرقمية:

انجبت العديد من المكتبات في الأونة الأخيرة إلى رقمنة عمليات الإعارة ، إذ أصبحت تتم بواسطة النظم الآلية في جميع إجراءاتها وعملياتها . والإعارة كما نعلم من العمليات السهلة والبسيطة والتي يمكن للمستخدم في حال رقمتها أن يقوم بإجراءات الإعارة بنفسه وذلك باستخدام التقنيات الحديثة، وهو ما تنحى إليه المكتبات في الوقت الحاضر. وتؤدي الشبكة العنكبونية دوراً بارزاً في تسهيل خدمة الإعارة للمستخدمين، من خلال السرعة في إنجاز هذه الخدمة وتوفير وقت وجهد الباحثين والمستخدمين عن طريق استثمار مواقع المكتبات في الاستفسار عن المصادر المتوافرة في المكتبة

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

## المهارات العامتين في ظل البيئة الرقمية:

في ظل البيئة الرقمية أصبح لزاما على اختصاصي المعلومات أن يتمتع بالعديد من المهارات من أهمها (عبدالله ذ.ت.، ١٧٠-١٧١):

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

فهذه المهارات هي التي تؤهل اختصاصي المعلومات والمكتبات للعمل في البيئة الرقمية وعليه فقد أصبح اختصاصي المعلومات والمكتبات هو ذلك الشخص الذي يذال تعليما أكاديميا على مستوى عال لأداء عمله بمؤسسات مرافق المعلومات على اختلاف أنواعها (سبيتي ٢٠٠٦، ٢٥-٤١).

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

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

٣. دعم حماية الملكية الفكرية.

٤. تحقيق امن المعلومات.

٥. التعامل مع شبكات المعلومات.

وفي خضم هذه التغيرات والتطورات ظهرت وظائف وتسميات للمختصين في علم المعلومات والمكتبات وهي:

١. مهندس المعرفة knowledge engineers

٢. مستشار المعرفة information counsellors advisor

٣. مدير المعلومات information manager

٤. مكتبي المستقبل completely freelance librarian

٥. وسيط المعلومات information broker

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

برامج التدريب والتأهيل الميداني في ظل البيئة الرقمية:

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



- ✚ برامج ودورات تصويرية لمعرفة أساسيات التعامل مع الحاسوب ويزمجيته وعكواته وشبكة المعلومات الدولية.
- ✚ برامج تدريبية لمعرفة أساسيات الشبكات واستخدام تقنيات المعلومات المناسبة.
- ✚ برامج تدريبية للقدرة على ادارة الملفات.
- ✚ برامج تدريبية للتعامل مع نظم المعلومات.
- ✚ برامج تدريبية للقدرة على التعامل مع ادوات تخزين المعلومات.
- ✚ برامج خاصة بامن المعلومات و حمايتها.
- ✚ دورات وبرامج تدريبية للقدرة على استخدام المؤسسات الضوئية.
- ✚ تدريب المستخدمين على استخدام المصادر والنظم الالكترونية .
- ✚ التدريب للمعرفة المتقدمة في مجال الويب.
- ✚ دورات وورش عمل لتبادل الخبرات بين اخصاصي المعلومات.
- ✚ استثمار التدريب المماثلة في مجال خدمات الاعارة وتطبيقها في المكتبات الداعية.

## الجانب العملي

الامنة العامة للمكتبة المركزية للجامعة العراقية:

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

مستوياتهم الدراسية ومكانتهم العلمية بالمعلومات عن خلال ما توفره من خدمات معلومات متنوعة تنصف بالسرعة والكفاءة تتعكس بصورة ايجابية على الاستغلال الأمثل لحيد الباحث ووقته في عملية البحث والدراسة، وتعد المكتبة الجامعية كأي مؤسسة تسعى دائما نحو الأفضل لذا نجد العديد من المكتبات قد اتجهت نحو استخدام الانظمة المتكاملة في تقديم خدماتها وهذا ما فرص عليها وعلى اختصاصي المعلومات التغيير ليلانم حادث المجتمع المنجدة، ومن هنا نتطرق بالتعرف على المكتبة المركزية للجامعة العراقية وبدلائها.

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

#### الاعارة في المكتبة المركزية:

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

١. وحدة الإعارة .
٢. وحدة الدوريات .
٣. وحدة المراجع .
٤. وحدة المصنوعات الخاصة الرسائل الجامعية والمخطوطات .
٥. وحدة الاستبناح والبريد .
٦. وحدة المعلومات والبحث اذلي .

#### خدمة الإعارة:

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

#### أنواع الإعارة في المكتبة:

١- الإعارة اداخلية: وتكون من خلال سحب بضايفى الكتاب الموحودتين فى جيب الكتاب داخل الخلاف ونرفق معها هوية المكتبة الخاصة بالمستفيد، وتكون الاستعارة لنفس اليوم، وتشمل مستفيدي الجامعة العراقية من كلياتها كافة فضلا عن المستفيدين من خارج الجامعة.

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

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

١- المرونة (Flexibility): إذ يمكن لخدمة الاعارة في المكتبة المركزية ائاحة المعلومات اعتمادا على الطرق التقليدية

٢- الاعتمادية (Reliability): إمكانية تحقيق الخدمة بالاعتماد على امكانيات النظام المعتمد حثيا (Access).

٣- الدقة (Accuracy): تحقق خدمة الاعارة في المكتبة المركزية نتائج دقيقة في استرجاع المواد المطلوبة من قبل المستخدم.

٤- الصلاحيية (Relevance): وبفرض مدى ملائمة النظام لاحتياجات المستخدمين ونقاس من ناحية الشمولية أو درجة الوضوح، فإن الخدمة تُطاج الى تصوير بما يلائم احتياجات المستخدمين المتغيرة.

٥- امكانية الوصول (Accessibility): توافه خدمة الاعارة بعض المشاكل المتمثلة بسرعة وسهولة الحصول على المعلومات نتيجة لاعتمادها على الطرق التقليدية في الوصول الى مصادر المعلومات المطلوبة في ثلية احتياجات المستخدمين.

ومن خلال المعايير يتبين ضرورة تغيير وسائل واثوات تقديم الخدمة بما يحقق النفع للمكتبة المركزية والمستخدمين من خدماتها، وهذا ما سعت اليه المكتبة المركزية للجامعة العراقية من خلال اعداد انفهارس الآلية التي انجزت في عام ٢٠١٠، وتمت اتاحتها للمستخدمين للبحث عن خلالها للوصول الى المصادر المطلوبة بما يحقق سرعة الوصول الى المصدر المطلوب ويقلل عن الجهد والوقت اللازم للبحث عن المصادر، ويساعد اختصاصي المعلومات بالانفراخ الى اعمال اخرى يساهم في تطوير الخدمات المقدمة، إلا ان ذلك يتطلب معرفة المستخدم بوسائل البحث في انفهارس الآلية فضلا عن معرفته بالكلمات المفتاحية التي

تختصر عمليات البحث وتنتج في هذه المشكل أعدت المكتبة المركزية لوحات إرشادية تبين كيفية البحث في القهارس الآلية وإجراءات الاعارة في المكتبة.

وخدمة الاعارة في المكتبة المركزية للجامعة العراقية فإنها في المستوى الثاني إذ انتهت المستوى الأول الذي يشمل الفهارس التقليدية التي استبدالها بالفهارس الآلية وبذلك نتج أن تطوير خدمة الاعارة باعتبارها أهم خدمة تقدم للمستفيدين والتي تحقق أهداف المكتبة بتحقيق الوصول للحاجات المعلوماتية لمجتمع المستفيدين.

العاملين في شعبة خدمات المستفيدين:

تضم شعبة خدمات المستفيدين (٧) عاملين ويشهدات مختلفة كما في الجدول ادناه. ويقتصر عملهم على إيصال المصادر المطلوبة إلى المستفيدين بناء على أرقام الطلب وبصورة تقليدية، وبعد استخدام الفهارس الآلية في المكتبة لم تتغير وظائفهم إذ يقوم المستفيد بالبحث باستخدام الكلمات المفتاحية أو جزء من اسم المؤلف والعنوان ليصل إلى المصدر من خلال الموظف المسؤول.

جدول (١) العاملين في شعبة خدمات المستفيدين:

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

ومن أهم المهارات الواجب توافرها في العاملين في الشعبة هي:

١. المعرفة بتصنيف ديوي العشري العالمي، وعرفته بأرقام التصنيف وقراءته أرفوف وترتيبها.
٢. إمكانية التعامل مع قواعد الفيزسة الانجلو أمريكية.
٣. أن يكون له المعرفة بطرق البحث للوصول إلى مصادر المعلومات التي تتلاءم واحتياجات المستفيدين منها.

4. ان يكون له عهارة للتعامل مع المستخدمين ومعرفة احتياجاتهم المعلوماتية.
  5. ان تكون له القدرة على اقامة العلاقات والتعاون مع المكتبات الأخرى بهدف توفير المصادر غير الموجودة في المكتبة.
- ولابد من تغيير مهارات اختصاصي المعلومات والمكتبات بهدف تمكينهم من اتخاذ الأعمال الحيوية الآتية:

أ- خدمات المعلومات.

ب- تعليم المهارات المكتبية.

ت- التعرف بأوعية المكتبة.

ث- مواكبة التقنيات الحديثة

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

كما أصبحت الطرق والوسائل التقليدية في تقديم خدمة الاعارة عاجزة عن تلبية الاحتياجات الكمية للباحثين، فصلا عن فقدانها القدرة على التحقق من نوع المعلومات المناسبة لتحيز الباحثين بها. هذه الأسباب مجتمعة جعلت الانجاه نحو

نظم استرجاع المعلومات التحزبية ضرورية، محاولة منها في سد النقص في مصادر معلوماتها، وخفض التكاليف الباهظة لتوفير مصادر المعلومات، فضلاً عن مواكبتها لأحدث المعلومات بهدف إرضاء المستخدمين من خدماته فضلاً عن قدرتها على:

١. التحكم بحركة مصادر المعلومات بدقة.
٢. متابعة التأخير في إرجاع المصادر و القيام بالإجراءات اللازمة لذلك.
٣. إعداد الإحصائيات الدورية التي تساعد في عملية التقييم.
٤. إمكانية تحديد احتياجات المستخدمين بهدف تلبيتها.

#### أسباب الاختفاق في التحول إلى النمط الرقمي:

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

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

### النتائج:

يمكن توضيح النتائج بما يأتي:

1. المكتبة المركزية تقدم خدمة الإعارة بصورة تقليدية.
2. تعتمد المكتبة المركزية على الفهارس التقليدية فضلاً عن الفهارس الآلية.



٣. العاملين في شعبة خدمات المستخدمين بحاجة لمزيد عن التطوير و التأهيل لمواجهة التطورات في تقديم خدمات الاعارة.
٤. خدمة الاعارة في المكتبة المركزية لا تزال في المستوى التقليدي وهي بحاجة الى التطوير بما يلاءم احتياجات المستخدمين.

### التوصيات:

وتوصي الباحثة بما يأتي:

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

### قائمة المصادر:

١. اكراد محمود داود و انبل عبدالواحد، دورات التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات ومدى الافادة منها في تطوير مهارات التدريسيين والعاملين في مجال المكتبات - مجلة كلية الآداب، ٢٠٠٦: ٦٢٩-٦٣٢.

٢. أمينة حميد العادلي، فصل علوان الطائي استراتيجيات إدارة المعرفة والاستراتيجيه الأمتل لإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية العراقية: دراسة حالة مكتبات جامعة كربلاء - مجلة العلوم الاقتصادية، ٢٠١٤، الإصدار مج ٣٦، ع ٩: ٣٩-٤١.
٣. بشرى خالد محمد، توظيف الفهرس الألي في استحداث خدمات معلومات محوسبة في مكتبة الجامعة العراقية، بغداد: الجامعة المستنصرية، ٢٠١٤.
٤. يز الطيب زينب، مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية التحزلية: المكتبة المركزية لجامعة اد الوافي نموذجا ١٥، ١٥، ٢٠١٨.
٥. بنت محمد شديد عفاف، واقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في ضوء المعيار العربي الموحد لمكتبات الجامعات، عتد الكتب، يوليو: ٢٠١٦، الإصدار مج الثامن والثلاثون - العددان الأول والثاني: ٢٧.
٦. حمد بن إبراهيم عرش، الكفايات الأساسية اللازمة لأخصاصي المعلومات للعمل في التحز الثاني من مؤسسات المعلومات: ورقة مقدمة لمؤتمر العشرين للاندك العربي لمكتبات ومعلومات، آذار البيضاء، ٩-١١ / ديسمبر-٢٠٠٦.
٧. ربحي مصطفى عثيل و أمجد السداوي، مبادئ إدارة وتنظيم مكتبات ومراكز معلومات عمان: دار صفاء، ٢٠٠٨.
٨. ضلال ناطم الزهيرى، النظم الآلية لاسترجاع معلومات، عمان- دار المسيرة، ٢٠٠٤.
٩. ضلال ناطم الزهيرى، حوسبة مؤسسات المعلومات: اجراءات التحول الى تقنية الرقمية، عمان: دار لطفة، ٢٠٠٦.
١٠. ضلال ناطم الزهيرى، تطبيقات تكنولوجيا اليوتوجراد في مجال المعلومات: تكنب بصيغة الصور السحمة - مجلة المكتبات والمعلومات والوثيق في عتد العربي، ٢٠١٤، الإصدار مج ١، ع ١: ١٧-٢١.
١١. عبد المنز شفين السحابي، المكتبة الافتراضية العلمية العراقية وأثرها في جودة البحث العلمي، الكوفة، ٢٠١٢.

١٢. عبد المالك بن سبئي، "فاق تطوير مهنة المعلومات والمكتبات في الجزائر"، مجلة المعلومات والمكتبات، ٢٠٠٦، الإصدار مج ٣ ع (١): ٦٥-٤١.
١٣. عبدالحسين سينا، "المكتبة الإلكترونية: التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية أكاديمية"، مجلة جامعة دمشق، ٢٠١١، الإصدار مج ٢٦، ع ٣ و ٤: ٥٥٩-٥٦٠.
١٤. عمر أحمد الهشوي، المكتبة وميزات استخدامها، عمان: دار صفاء للنشر، ٢٠٠٩.
١٥. فهد حذمت، خدمات المعلومات، القاهرة: مكتبة عريب، ١٩٨٩.
١٦. تغطية على تكبيني، احصائي المعلومات ومهارات العصر الرقمي، ٢٠١٨.
١٧. محجوب محمود حضانة، الانتاجات الحديثة في تبيكات المكتبات الجامعية كمراكز للمعلومات: مراجعة علمية، القاهرة-الدار اللبنانية، ١٩٩٩.
١٨. سحر تصالح نانسي التكوين في علم المكتبات والمعلومات في جامعة بخوري فلسطينية ودوره في تحسين الخدمات المكتبية بالجامعة- مكتبة قسم علم المكتبات نموذجا، cybrarians journal، ٢٠٠٦.
١٩. محمد عبدالله محمد عبدالله، مؤنبر الاتحاد العربي للمعلومات والمكتبات: اخصائي المعلومات والمكتبات في دولة قطر في العصر الرقمي، مواقع والمأمول، ليو ظبي: الانتاجات، ٢٠٠٠-١٩٩٩.
٢٠. مصطفى عليان ربحي، خدمات المعلومات، عمان: دار صفاء، ٢٠١٠.
٢١. عكي بو عراقي بهجة، تسويق خدمات المعلومات في المكتبات: عرض نظرية مكتبة جامعة الشارقة، مجلة مكتبة الملك عبد الوظيفية، ٠ يوليو، ٢٠٠٦، الإصدار مج ١٢، ع (١): ١٧٧.
٢٢. موبد يحيى خضير، المكتبات الحديثة الإلكترونية-الرقمية-الاهراضية، عمان: دار بظة، ٢٠١٤.
٢٣. نجيب التريحي، "اختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمد للمعرفة: عماد المعرفة: من حمد ودوره في التنمية، عمان: الانتاج العربي للمكتبات اجلد، ٢٠١٥، ٥.

٢٤٤. بيئة حاسوبية: جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستخدمين وهران: جامعة وهران، ٢٠٠٨، ١٤.

#### المصادر الأجنبية:

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

#### References

1. Ikram Mahmoud Dawood and Atheel Abdul Wahid. "Training courses in the field of information technology and the extent to which they are useful in developing the skills of teachers and library workers." Journal of the Faculty of Arts, 2009: 629-632.

2. Omaima Humaid Al-Adly, Faisal Alwan Al-Taie. "Knowledge Management Strategies and the Optimal Knowledge Management Strategy in Iraqi University Libraries: A Case Study of Karbala University Libraries," Journal of Economic Sciences, 2014, Vol. 36, p. 9: 39-40.

3. Bushra Khaled Mohamed. Employing the automated index in the development of computerized information services in the library of the Iraqi University. Baghdad: Al-Mustansiriya University, 2014.

4. Ibn al-Tayyib Zainab. Collections of electronic information resources and their role in developing information services in Algerian university libraries: the central library of Oum El Bouaghi University as a model. 15 8, 2018.

5. Bint Muhammad Al-Nadim Afaf. "The reality of information services in the libraries of Princess Nourah bint Abdulrahman University in the light of the unified Arab standard for university libraries." World of Books, July, 2016, Volume Thirty-Eighth - First and Second Issues: 27.

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

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