

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Badji Mokhtar- Annaba University



جامعة باجي مختار - عنابة

Université Badji Mokhtar – Annaba

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم المكتبات

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث ل.م.د. في علم المكتبات

معايير تميّز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة:

دراسة ميدانية بمكتبات ولاية عنابة.

تخصص: المكتبات ومراكز المعلومات وتحديات المجتمع الرقمي

الطالب: كرمادي شمس الدين

مدير الأطروحة: أ. د. فريجة محمد كريم جامعة باجي مختار - عنابة-

أعضاء لجنة المناقشة			
الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عين أحجر زهير	أستاذ تعليم عالي	جامعة باجي مختار - عنابة-	رئيساً
فريجة محمد كريم	أستاذ تعليم عالي	جامعة باجي مختار - عنابة-	مقرراً
رحال سليمان	أستاذ تعليم عالي	جامعة باجي مختار - عنابة-	ممتحناً
بودربان عز الدين	أستاذ تعليم عالي	جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 02-	ممتحناً
قموح نجية	أستاذ تعليم عالي	جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 02-	ممتحناً

السنة الجامعية: 2019 - 2020

[بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ]

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ* [وَلَوْ أَنَّمَا
فِي الْأَرْضِ مِنْ شَجَرَةٍ أَقْلَامٌ وَالْبَحْرُ
يَمُدُّهُ مِنْ بَعْدِهِ سَبْعَةُ أَبْحُرٍ مَا
نَفَدَتْ كَلِمَاتُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ
حَكِيمٌ] * صدق الله العظيم

**** شكر وتقدير ****

بداية نشكر المولى القدير عز وجل الذي أمدنا بالقوة
والإرادة في أهلك الأوقات، وما توفيقني إلا بالله، كما
أشكر الوالدين الكريمين وعائلتي على مرافقتي في
هذا المشوار ولأن وراء كل عمل علمي جهود تبذل،
نتقدم بالشكر لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد
في إنجاز هذا العمل المتواضع ونخص بالذكر الأستاذ
الدكتور عيّن أحجر زهير والمشرف الأستاذ الدكتور
فريحة محمد كريم

وإلى كل طلبة وأساتذة قسم علم المكتبات جامعة -

عنابة

قائمة

المختصرات

قائمة المختصرات

المختصر	تفكيك المختصر	الصفحة
ISO	<i>International standardization organization</i>	77
UNESCO	<i>United Nation Educational Scintific & Cultural Organisation</i>	101
AFLI	<i>Arab federation for Libraies and Information</i>	99
SERVQUAL	<i>Service quality</i>	97
IFLA	<i>International Federation of Library Association</i>	102
ALA	<i>American Library Association</i>	103
WEB	<i>World Wide Web</i>	96
DNS	<i>Domain Name Services</i>	95
IP	<i>Internet protocol</i>	95
FTP	<i>File Transfer protocol</i>	95
STMP	<i>Simple mail transfer protocol</i>	96
POP	<i>Post Office Protocol</i>	96
FID	<i>Federation Internationaledede Documentation</i>	99
OPAC	<i>Online public Access Catalogues</i>	94
BEL	<i>Board of Education for librarianship</i>	103
COA	<i>Committee on Accreditation</i>	103
LA	<i>Library Association</i>	104
BEL	<i>Board of Education for librarianship</i>	103
AFNOR	<i>Association Français de Normalisation</i>	104
ANSI	<i>American National Standards Institute</i>	106
ASA	<i>American Standards Association</i>	107
DIN	<i>Deutsches Institut für Normung</i>	105

قائمة المصطلحات المختصرة

الفصل الرابع		
PDF	<i>Portable Document Format</i>	113
XML	<i>EXtensible Markup Language</i>	113
DRS	<i>Digital Référence Service</i>	113
OCLC	<i>Ohio Computer Library Center</i>	123
RSS	<i>Really Simple Syndication</i>	143
DAISY	<i>Digital Accessible Information System</i>	151
TDD	<i>Télécommunications Device for Deaf</i>	152
ADA	<i>American Disability Act</i>	150
OA	<i>Open Access</i>	153
UMI	<i>University Microfilms International</i>	156
NTIS	<i>National Technical Information Servi</i>	156
ISI	<i>Information Sciences Institute</i>	156
NTIS	<i>National Technical Information Service</i>	156
AIAA	<i>American Institute of Aeronautics and Astronautics</i>	156
PEMM	<i>Performance Excellence ModelThe Malaysian</i>	178
URL	<i>Universal Resource Locator</i>	161
USA	<i>United States of America</i>	53
FT	<i>Full Text</i>	209

قائمة

المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	
	الشكر والتقدير	
	قائمة المختصرات	
	قائمة المحتويات	
أ- ت	مقدمة	
	الفصل الأول: الجانب المنهجي وإجراءات الدراسة الميدانية	
	تمهيد	
10	الإطار المنهجي	1-1
10	إشكالية موضوع الدراسة	1-1-1
13	فرضيات موضوع الدراسة	2-1-1
14	أهمية موضوع الدراسة	3-1-1
14	أسباب اختيار موضوع الدراسة	4-1-1
15	أهداف موضوع الدراسة	5-1-1
16	منهج موضوع الدراسة	6-1-1
17	الدراسات السابقة	7-1-1

فهرس المحتويات

17	الدراسات العربية	1-7-1-1
23	الدراسات الأجنبية	2-7-1-1
24	تحديد المفاهيم	8-1-1
25	الدراسة الاستطلاعية	9-1-1
26	مرحلة التحضير للدراسة الاستطلاعية	1-9-1-1
26	مرحلة صياغة استبيان خاص بالدراسة الاستطلاعية	2-9-1-1
28	مرحلة اختيار عينة خاصة بالدراسة الاستطلاعية	3-9-1-1
29	مرحلة الإجراء والتنفيذ للدراسة الاستطلاعية	4-9-1-1
29	مرحلة تحليل البيانات المحصل عليها	5-9-1-1
31	النتائج العامة للدراسة الاستطلاعية	6-9-1-1
32	إجراءات الدراسة الميدانية	2-1
32	حدود الدراسة	1-2-1
32	الحدود الجغرافية	1-1-2-1
33	الحدود الزمنية	2-1-2-1
34	الحدود البشرية	3-1-2-1
35	الحدود اللغوية	4-1-2-1

فهرس المحتويات

35	مجتمع وعينة الدراسة	2-2-1
36	العينة الأولى الخاصة بالمستفيدين	1-2-2-1
41	العينة الثانية الخاصة بالموظفين	2-2-2-1
44	أساليب تجميع البيانات	3-2-1
45	الملاحظة	1-3-2-1
45	الاستبيان	2-3-2-1
47	الاستبيان التجريبي	1-2-3-2-1
48	الاستبيان النهائي	2-2-3-2-1
خلاصة الفصل		
الفصل الثاني: مدخل إلى خدمات المعلومات		
تمهيد		
52	مفهوم الخدمة (Services)	1-2
53	مفهوم المعلومات (Information)	2-2
54	أهمية المعلومات	3-2
55	خصائص المعلومات	4-2
55	نظم المعلومات	5-2

فهرس المحتويات

56	إدارة المعلومات (<i>Information Management</i>)	6-2
57	مجتمع المعلومات (<i>Information Society</i>)	7-2
57	ثقافة المعلومات	8-2
58	خدمات المعلومات (<i>Information Services</i>)	9-2
59	مفهوم الخدمة المكتبية	10-2
60	خدمات المعلومات في المكتبات (<i>Library and Information</i>)	11-2
62	أنواع خدمات المعلومات في المكتبات	12-2
62	الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة	1-12-2
62	الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة	2-12-2
62	أهمية خدمات المعلومات في المكتبات	13-2
63	جودة خدمات المعلومات	14-2
64	العوامل المؤثرة على ظهور خدمات المعلومات	15-2
65	تطور خدمات المعلومات	16-2
66	متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات	17-2
70	تصور معاصر لخدمات المعلومات بالمكتبات	18-2

فهرس المحتويات

خلاصة الفصل		
الفصل الثالث: معايير تقييم خدمات المعلومات		
تمهيد		
74	مفهوم المعايير (standards)	1-3
75	المعيار حسب اختصاص علم المكتبات	1-1-3
76	معايير خدمات المعلومات	2-1-3
76	أهمية تطبيق أنظمة المواصفات والمقاييس	3-1-3
77	مواصفات ومميزات المعايير	4-1-3
78	دوافع وأهداف اعتماد المعايير	5-1-3
79	دوافع اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات	6-1-3
80	المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة كأنموذج	7-1-3
81	مدخل عام حول التقييم	2-3
81	مفهوم التقييم	1-2-3
83	الفرق بين التقييم والقياس	2-2-3
84	أهداف التقييم	3-2-3
85	أهمية التقييم	4-2-3

فهرس المحتويات

86	طرق التقييم	5-2-3
87	قواعد التقييم	6-2-3
88	خطوات التقييم	7-2-3
89	معايير تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات.	8-2-3
91	أهمية تقييم الخدمات في مؤسسات المعلومات.	9-2-3
92	تقييم خدمات المعلومات في ظل التقنيات الحديثة	10-2-3
98	الهيئات والمنظمات العالمية المتخصصة في مجال التقييم	3-3
99	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (AFLI)	1-3-3
99	الإتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق (FID)	2-3-3
100	المنظمة العالمية للتقييم (ISO)	3-3-3
101	المنظمة العالمية للتربية والعلوم والثقافة اليونسكو (UNESCO)	4-3-3
102	الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والتوثيق (IFLA)	5-3-3
103	جمعية المكتبات والمعلومات الأمريكية (ALA)	6-3-3
104	جمعية المكتبات البريطانية (L.A)	7-3-3
104	الجمعية الفرنسية للتقييم (AFNOR)	8-3-3

فهرس المحتويات

105	المعهد الألماني للتقييس (DIN)	9-3-3
105	المعهد البريطاني للمعايير (BIN)	10-3-3
106	المعهد القومي الأمريكي للمعايير (ANSI)	11-3-3
108	الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف	12-3-3
108	جمعية المكتبات والمعلومات الجزائرية	13-3-3
خلاصة الفصل		
الفصل الرابع: أنواع خدمات المعلومات (المميزات والخصائص)		
تمهيد		
112	خدمة الإعارة في ظل تقنية المعلومات	1-4
113	الخدمة المرجعية الرقمية	2-4
115	خدمة الإحاطة الجارية	3-4
118	خدمة البث الانتقائي للمعلومات	4-4
119	خدمة البحث بالاتصال المباشر	5-4
120	خدمة الحوسبة السحابية	6-4
123	الأنترنت نافذة لبث وإتاحة خدمات المعلومات	7-4
126	خدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة	8-4

فهرس المحتويات

128	خدمات المكتبة بواسطة تطبيقات الهواتف الذكية	9-4
130	خدمة تسويق المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات	10-4
132	خدمة البحث في قواعد البيانات	11-4
134	خدمة النشر الإلكتروني	12-4
135	الخدمات الإلكترونية	13-4
136	خدمة البحث البيبليوغرافي وثقافة المعلومات	14-4
137	خدمة تدريب وتكوين المستخدمين	15-4
140	خدمة الويب (2.0)	16-4
143	خدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية	17-4
145	خدمة التصوير والاستنساخ	18-4
145	خدمة الترجمة	19-4
146	خدمة المكتبة الرقمية	20-4
148	خدمة التنشيط الثقافي	21-4
150	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	22-4
153	خدمة الوصول الحر للمعلومات	23-4
155	خدمة التوزيع الإلكتروني للوثائق	24-4

فهرس المحتويات

157	الخدمات السمعية البصرية	25-4
157	خدمات التعاون مابين المكتبات	26-4
159	خدمة الإعارة المتبادلة مابين المكتبات	27-4
160	خدمات التكشيف والاستخلاص	28-4
160	خدمة التكشيف	1-28-4
162	خدمة الاستخلاص	2-28-4
162	الخدمات الموجهة للأطفال	29-4
خلاصة الفصل		
الفصل الخامس: الجودة والتميز لخدمات المعلومات		
تمهيد		
166	مدخل إلى الجودة	1-5
166	مفهوم الجودة (Quality)	1-1-5
167	التطور التاريخي لأفكار الجودة	2-1-5
168	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	3-1-5
169	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	4-1-5
169	ضمان الجودة	5-1-5

فهرس المحتويات

170	الجودة وسلسلة المواصفات العالمية	6-1-5
170	حتمية تبني نظم الجودة بالنسبة للمكتبات	7-1-5
171	تطبيق الجودة في المكتبات ومؤسسات المعلومات	8-1-5
171	أهمية تطبيق الجودة والاعتماد في مرافق المعلومات	9-1-5
172	قياس جودة الخدمات بالمكتبات ومراكز المعلومات	10-1-5
173	تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات	11-1-5
174	مبررات تطبيق نظم الجودة في المكتبات ومؤسسات المعلومات	12-1-5
175	دور إختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة بالمكتبات	13-1-5
175	عناصر الجودة في البيئة الرقمية للمكتبة المعاصرة	14-1-5
177	تقويم جودة الخدمات (<i>Evaluation of Services</i>) (<i>Quality</i>)	15-1-5
177	مدخل الى التميز	2-5
180	مفهوم الأداء المتميز	1-2-5
181	المبادئ الأساسية للتميز	2-2-5
182	فلسفة منهج التميز في الأداء	3-2-5
182	أهداف تبني وتطبيق منهج التميز في الأداء	4-2-5

فهرس المحتويات

182	تطور التميز	5-2-5
183	الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة والتميز في الأداء	6-2-5
184	أهم نماذج قياس التميز في الخدمات والأداء	3-5
184	نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)	1-3-5
185	نموذج الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL)	2-3-5
186	نموذج المنظمة العالمية للمقاييس الإيزو (ISO) "ومعيار (11620)	3-3-5
187	النموذج الأمريكي بالدريج (The American Malcolm Baldrige National)	4-3-5
188	النموذج الماليزي للتميز	5-3-5
189	نموذج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL)	6-3-5
خلاصة الفصل		
الفصل السادس: المكتبات العامة (خدمات متعددة بطرق متجددة)		
تمهيد		
192	المكتبات العامة: صرخ ثقافي وعلمي بامتياز	1-6
192	مفهوم المكتبات العامة	2-6
193	أهداف المكتبات العامة	3-6

فهرس المحتويات

194	المكتبة العامة وبيان اليونسكو	4-6
195	خدمات المكتبات العامة	5-6
195	وظائف المكتبات العامة	6-6
196	التشريع والتأسيس القانوني للمكتبات العامة	7-6
197	الميدياتيك: المفهوم المتطور للمكتبة العامة	8-6
198	تقييم دور المكتبة في ظل المعطيات العصرية الحديثة	9-6
199	مكانة المكتبات العامة في الوقت الراهن	10-6
200	التحول الرقمي الافتراضي للمكتبات العامة	11-6
200	فروع المكتبات العامة	12-6
201	المكتبات الفرعية (<i>Branck Libraries</i>)	1-12-6
201	مكتبات المراكز الثقافية	2-12-6
202	المكتبات المتنقلة (<i>Mobile Libraries</i>)	3-12-6
203	مكتبات الأطفال (<i>Children Libraries</i>)	4-12-6
204	مكتبات المطالعة العمومية	5-12-6
206	مكتبات البلدية	6-12-6
207	مكتبات المؤسسات الدينية	7-12-6

فهرس المحتويات

208	مكتبات المستشفيات	8-12-6
209	مكتبات السجون	9-12-6
210	مجتمع المكتبات العامة	13-6
210	المكتبة العامة ودورها في النهوض بالمجتمع.	14-6
211	المكتبات العامة بالأماكن العامة	15-6
212	تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المكتبات العامة	16-6
214	المكتبات العامة ودورها في مجتمع المعلومات	17-6
214	صناعة المحتوى الرقمي يبدأ من المكتبات العامة	18-6
خلاصة الفصل		
الفصل السابع: المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي		
تمهيد		
218	ظهور ملامح المجتمع الرقمي وتغير مهن المعلومات	1-7
218	المجتمع الرقمي	1-1-7
219	البيئة الرقمية	2-1-7
220	المكتبة الرقمية	3-1-7

فهرس المحتويات

221	مراحل تطور المجتمع الرقمي	4-1-7
221	المجتمع التقليدي (الورقي)	1-4-1-7
222	من المجتمع التقليدي (الورقي) إلى مجتمع المعلومات	2-4-1-7
222	من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة	3-4-1-7
222	من مجتمع المعرفة إلى المجتمع الرقمي	4-4-1-7
223	خصائص المجتمع الرقمي	5-1-7
223	التحديات التي تواجه المجتمع الرقمي	6-1-7
224	الملاحم الرقميّة للمكتبة الحديثة	7-1-7
227	اختصاصي المكتبات والمعلومات أمام التحديات التكنولوجية	2-7
228	اختصاصي المعلومات كعامل للمعرفة	1-2-7
228	أسباب التحول من المكتبي إلى اختصاصي المعلومات	2-2-7
229	تكوين المكتبيين للعصر الرقمي	3-2-7
230	المبادئ الجديدة لوظيفة اختصاصي المعلومات	4-2-7
231	اختصاصي المعلومات والمهن الحديثة	5-2-7
235	خصائص ومميزات اختصاصي المعلومات	6-2-7

فهرس المحتويات

237	وظائف إختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية	7-2-7
238	مهارات إختصاصي المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة	8-2-7
238	مهارات المعلومات	1-8-2-7
238	مهارات التكنولوجيا	2-8-2-7
239	مهارات الإتصال	3-8-2-7
239	مهارات الإدارة	4-8-2-7
239	مهارات علوم ومعارف أخرى	5-8-2-7
239	إستراتيجية إختصاصي المعلومات في ظل البيئة الحديثة	9-2-7
240	التخصصات الأكاديمية لإختصاصي المعلومات	10-2-7
242	معايير الجودة اللازمة لإعداد المكتبي الرقمي	11-2-7
خلاصة الفصل		
الفصل الثامن: نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة		
تمهيد		
245	عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	8
245	تحليل الاستبيان الأول الخاص بالمستعملين	1-8

فهرس المحتويات

286	تحليل الاستبيان الثاني الخاص بالموظفين	2-8
335	النتائج الجزئية للدراسة	3-8
352	النتائج العامة للدراسة	4-8
357	النتائج في ضوء الفرضيات	5-8
360	مقترحات موضوع الدراسة	6-8
363	خاتمة	7-8
365	قائمة المراجع	8-8
	قائمة المراجع باللغة العربية	
	قائمة المراجع باللغات الأجنبية	
	ملاحق	
	الملحق الأول: قائمة الجداول	
	الملحق الثاني: قائمة لأشكال	
	الملحق الثالث: إستبيان خاص بالموظفين	
	الملحق الرابع: إستبيان خاص بالمستعملين	
	الملخصات	
	ملخص بالفرنسية	

فهرس المحتويات

	ملخص بالإنجليزية	
	ملخص باللغة العربية	

مقدمة

مقدمة موضوع الدراسة

مقدمة:

يعيش عصرنا الحالي العديد من التحولات خاصة مع الانتشار الكثيف والواسع للتكنولوجيا والمصادر الرقمية في مجال المكتبات ومؤسسات المعلومات ومراكزها، أين تغيرت الوسائل والتجهيزات والخدمات، كل هذا كان له تأثير واضح على تغير إستراتيجية هذه المرافق سواء من حيث البرامج والأهداف أو من حيث الخدمات والنشاطات التي تبثها، مما خلق نوع من المنافسة بين مختلف هذه المؤسسات خاصة في مجال خدمات المعلومات التي تتيحها لجمهور مستعمليها.

حيث تعتبر خدمات المعلومات على اختلاف أنواعها الأساس الذي قامت عليه أهداف ورسالة كافة أنواع المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أشكالها، سواء كانت وطنية أو جامعية أو عامة، باعتبار محور الخدمات هو الهدف النهائي الذي تسعى معظم هذه الفضاءات إلى تحقيقه خدمة لجمهور مستعمليها بالدرجة الأولى وضمانا للمحافظة على كيانها واستمراريتها من ناحية أخرى، لذلك سعت العديد من هذه المؤسسات منذ زمن بعيد لتحسين وتطوير مخرجاتها، سواء من خلال استخدام أحدث الأجهزة والوسائل التكنولوجية أو تبني للإرشادات التوجيهية والمواصفات العلمية التي تصدرها المنظمات والهيئات المتخصصة في مجال التقييم، وذلك لأن اتصاف المؤسسات الوثائقية بالمعيارية يعتبر نمودجا مثالي تحتدا به هذه المرافق لتضمن بذلك خدمات ومخرجات في مستوى التميز سواء من الناحية الكمية أو النوعية.

ولاشك أن التميز في الخدمات والأداء أصبح هدفا رئيسيا تسعى إلى تحقيقه أغلب المؤسسات باختلاف أشكالها وهذا لما له من أثر ايجابي على مردودية هذه المنظمات، خاصة وأن رفع مستوى الأداء والخدمات المقدمة يضمن الاستمرارية والتقدم ويضمن التنافس بين المنظمات لتقديم الأفضل على الدوام، لذلك يعتبر التحول نحو تبني معايير التميز حتمية تفرضها التحولات الراهنة خاصة وأن البقاء اليوم للمؤسسات المتميزة خدماتيا.



مقدمة موضوع الدراسة

كما أن التميز في الخدمات ينطلق من قاعدة نظم الجودة والاعتماد باعتبارها خطة وإستراتيجية تركز أساسا على التقييم والتحسين الدوري والمستمر لمخرجات مختلف المؤسسات وخدماتها، إضافة إلى سياسة قائمة أساسا على فكرة التجديد والابتكار والإلتقان والتطوير في جميع مكونات هذه المنظمات، بما فيها أنظمة المكتبات ومراكز المعلومات، سواء ما تعلق بالمدخلات التي تحتاجها في عملها أو المخرجات التي تتيحها لجمهور مستعمليها، وهذا ما يجنبها تبيد الكثير من الموارد المادية والبشرية كي تضمن بذلك ترقية وتطوير خدمات المعلومات وفق النموذج المثالي والانتقال من الفلسفة النوعية للخدمات نحو فلسفة الجودة الشاملة وصولا لنموذج التميز في الخدمات والأداء.

ونظرا لحرص العديد من المكتبات ومؤسسات المعلومات على حسن تسييرها وتطوير خدماتها، وكنتيجة حتمية للاستجابة لهذه المتغيرات غيرت المكتبات من طبيعة الخدمات وطرق بثها وإتاحتها، وأصبح لزاما عليها مواكبة هذه التطورات والتحول الجذري في طرق التعامل مع المعلومات سواء عند جمعها أو تنظيمها أو معالجتها فضلا عن إتاحتها لجمهور مستعمليها، والتحرر تدريجيا من مناخ البيئة التقليدية نحوى ولوج عالم البيئة الرقمية بكل ما تحمله من خصائص، وذلك حتى تتمكن من تقديم خدمات حديثة ومتطورة ذات جودة بأفضل الطرق والوسائل بما يحقق السرعة والدقة والشمولية المطلوبة.

ولكي تتيح المكتبات خدمات نوعية متميزة لا بد أن تكون بالمستوى المعياري، باعتبار أن المعايير وثائق فنية تحتل المكانة والعنصر المهم الذي بواسطته يتم قياس أداء وفعالية جميع مكونات أنظمة المعلومات وخدماتها، بما يساهم في ضمان مخرجات وخدمات ترقى لمستوى التميز، ومع تنوع وتعدد خدمات المعلومات الحديثة التي انتشرت بالتوازي مع التحديات والرهانات التي يفرضها المجتمع الرقمي، أصبح من الصعب بالنسبة للمكتبات العامة توفير خدمات معلومات في مستوى التميز في ظل المشاكل التي تتخبط فيها هذه الفضاءات،



مقدمة موضوع الدراسة

كتقلص حجم ميزانياتها والتي في معظمها مكتبات حديثة النشأة لا تتمتع بالاستقلالية المالية مما يجعلها تقف عاجزة عن اقتناء الحجم الكافي للمصادر وشراء مختلف الأجهزة والوسائل والمعدات الحديثة من حواسيب وبرمجيات وشبكات...إلخ، كما تشهد معظمها نقص حاد في الأفراد المؤهلين دووا المهارات والكفاءة العالية التي تمكنهم من التحكم الأمثل في التكنولوجيا المعلوماتية والشبكات والنظم، كما أن معظم بناياتها تشهد العديد من النقائص سواء من الناحية الهندسية أو الجمالية مقارنة بالمرافق الذكية، إضافة إلى ضيق المساحة الذي يقابله الزيادة المستمرة في أعداد الرصيد والمستعملين.

حيث وقع الاختيار على المكتبات العامة ك مجال لدراستنا الميدانية وهذا لما لها من دور باعتبارها مؤسسات معرفية بامتياز تخدم المجتمع من الناحية الثقافية والتربوية والاجتماعية، كما تعمل على جمع واقتناء الإنتاج الفكري في كافة التخصصات والقيام بتنظيمه ومعالجته وحصر مختلف مصادر المعلومات سواء في شكلها التقليدي أو الإلكتروني وإتاحتها لكافة شرائح المستعملين دون مراعاة الجنس أو اللون، تنشئها الدولة أو السلطات المحلية بغرض المساعدة على نشر المعرفة والوعي الثقافي في أوساط أفراد المجتمع، وهذا حتى يستطيع جمهور القراء الاستفادة من منابع المعرفة ويسلكوا سبيلهم في غابة الوثائق، كما تتيح هذه المرافق العديد من الخدمات الأخرى على غرار التنشيط الثقافي، الخدمة المرجعية، والإحاطة الجارية،...إلخ.

في ظل هذه المعطيات ومن هذا المنطلق جاء موضوع دراستنا هذه والموسوم بـ (معايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة: دراسة ميدانية بولاية عنابة) لمعرفة مدى مساهمة هذه المرافق وتطبيقها لأنشطة القياس والتقييم، خاصة مع التحولات التكنولوجية و انعكاساتها على جودة ونوعية خدمات المعلومات التي تبثها هذه المؤسسات، سواء أكانت مكتبات مطالعة عمومية أو مكتبات البلدية أو التابعة منها لدور الثقافة، وهذا



مقدمة موضوع الدراسة

بإسقاط المؤشرات الموجودة بالمعايير العلمية التي تتماشى ومبدأ التميز في الخدمات والأداء سواء في الجانب الكمي أو الكيفي مع الواقع الميداني للمكتبات العامة مجال الدراسة بمختلف مكوناتها واكتشاف مدى استخدام هذه الأخيرة للمواصفات المعيارية، ومحاولة معرفة انطباق مجتمع مستعمليها حول سبل ترقية مستوى هذه الخدمات لتبلغ مستوى التميز، خاصة ما تعلق بالجانب الإداري والمالي والتسييري أو المواصفات المتعلقة بالبنائية، بالإضافة إلى معرفة طبيعة وخصائص أشكال محتوياتها وأرصدها المعرفية، كما انطلقنا في جمع المعطيات والبيانات الأولية للمكتبات العامة لولاية عنابة من خلال الدراسة الاستطلاعية والميدانية، باعتبار أن هذه المرافق لها دور مهم وفعال في نشر الثقافة المعرفية في وسط كافة شرائح المجتمع خاصة المحلي.

كما ركز الباحث على معرفة الأسباب والتحديات الحقيقية التي تقف حائلا دون أن تتصف خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبات العامة لولاية عنابة بالمعيارية والتميز، مع إبراز أهم المشاكل التي تتخبط فيها هذه المرافق، وهذا إستمرارا في التنقيب عن الأساليب المستحدثة لتطوير خدمات المكتبات العامة وتقديم مقترحات مدروسة من شأنها التحسين والارتقاء بمستوى الأداء، بما يحقق التنمية الوطنية الشاملة في المجال العلمي والمعرفي والتكنولوجي، وصياغة بعض المقترحات التي قد تساهم عند الأخذ بها في تحسين جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات بما يوافق النموذج الأمثل والمتميز لمعايير خدمات المعلومات، ليتم تطوير وتحسين شبكة المكتبات العامة لتكون بذلك خدماتها وفق المعايير العلمية من جهة وعند تطلعات روادها من جهة أخرى، كل هذا في ظل مجتمع تتسارع فيه التقنيات الحديثة وتنمو بسرعة هائلة في كافة مجالات المعرفة الإنسانية.

حيث تم انجاز موضوع الدراسة في سبعة فصول جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول: يقودنا للحديث عن العناصر والمعلومات التي لها علاقة بالإطار المنهجي للدراسة بداية بإشكالية موضوع الدراسة، يليها طرح مجموعة من الفرضيات التي تدور حول



مقدمة موضوع الدراسة

متغيرات موضوع الدراسة ثم الأسباب والأهداف من وراء اختيار الموضوع، بالإضافة إلى المنهج المستخدم في موضوع الدراسة تليه العينة المختارة، إنتهاءا عند الدراسات السابقة وضبط المصطلحات والمفاهيم.

الفصل الثاني: جاء هذا الفصل ليتحدث عن خدمات المعلومات كمتغير أساسي في موضوع البحث، بدأنا بمفهوم الخدمة والمعلومات، ثم أهمية وخصائص المعلومات وكل ما له علاقة بالمعلومات على غرار نظم المعلومات وإدارة المعلومات وصولاً إلى مجتمع المعلومات كتمهيد قبل الشروع في تناول الإطار النظري لخدمات المعلومات والعوامل المؤثرة على ظهورها بالإضافة إلى المتطلبات والمقومات التي تحتاجها خدمات المعلومات في المكتبات.

الفصل الثالث: كان تحت عنوان "معايير تقييم خدمات المعلومات"، تكلمنا فيه عن المعايير بداية بمفهومها، مميزاتها وخصائصها، دوافع وأهداف اعتمادها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، أهميتها ودوافع استخدامها وتبنيها في هذه المؤسسات، وصولاً إلى طرح مثال نموذجي يتمثل في المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة الذي أشرف عليه الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات هذا في الشق الأول أما في الشق الثاني تم إدراج متغير التقييم بداية بإبراز أهدافه وأهميته وطرق تنفيذه مع اقتراح مجموعة من القواعد والخطوات التي يتم من خلالها تنفيذ عملية التقييم خاصة في البيئة الحديثة، وتم تدعيم ذلك بمجموعة من نماذج القياس والتقييم، وانتهى الفصل الثالث بذكر أهم المنظمات والهيئات التي تهتم بمجال القياس وإصدار المواصفات المعيارية في المكتبات ومراكز المعلومات على غرار المنظمة العالمية لتوحيد القياسي، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، منظمة اليونسكو، والعديد من المنظمات الأخرى التي تهتم بالجودة والاعتماد والتميز في المكتبات ومراكز المعلومات.

الفصل الرابع: يأتي الفصل الرابع ليعرج عن معظم أنواع خدمات المعلومات التي لا بد من توفرها بالمكتبات العامة خاصة منها الخدمات الحديثة التي تستجيب لمفرزات البيئة



مقدمة موضوع الدراسة

التكنولوجية وتطلعات المجتمع الرقمي، وكانت في مجملها حوالي (29) خدمة تم صياغتها بناء على القراءات الجيدة والمتأنية في الإنتاج الفكري وأدبيات الموضوع من جوانبه المختلفة سواء في الدراسات أو الأبحاث التي تتحدث عن موضوع الجودة والتميز في خدمات المعلومات ومؤشرات قياسها ومعايير تقييمها، والمكتبات العامة كنظام معلومات حديث ومتطور، ومن بين الخدمات المدرجة في هذا الفصل على سبيل الذكر لا الحصر: خدمة الإعارة في ظل تقنية المعلومات، الخدمة المرجعية الرقمية، خدمة الإحاطة الجارية، خدمة البث الانتقائي للمعلومات، خدمة البحث بالاتصال المباشر، خدمة الحوسبة السحابية، خدمات التسويق، خدمة الاشتراك في قواعد وبنوك المعلومات، خدمة الترجمة العلمية، خدمة التنشيط الثقافي، الخدمات الالكترونية، خدمات الكشف والاستخلاص، خدمات الموقع الالكتروني للمكتبة، خدمة الاشتراك في الدوريات الالكترونية، وخدمة الانترنت... إلخ، حيث كانت معظم هذه الخدمات في معظمها تستجيب للبيئة التكنولوجية وتتماشى مع مؤشرات التميز التي تحدثت عنها أغلب المنظمات والهيئات المتخصصة في مجال التقييم.

الفصل الخامس: جاء هذا الفصل ليتحدث عن التميز لخدمات المعلومات، بداية بموضوع الجودة في الخدمات والأداء كمدخل عام، بالإضافة إلى متطلبات تبني وتطبيق كل منها في المكتبات ومؤسسات المعلومات، مع الإشارة إلى أهميتها في تحسين أداء هذه المؤسسات من ناحية الخدمات التي تتيحها، وصولاً للدور المهم والفعال المنوط بأخصائي المعلومات في تحقيق التميز و الجودة في الخدمات والأداء، مع طرح مثال بسيط عن عناصر الجودة للمكتبات الحديثة باعتبار أن الوصول لمستوى التميز ينطلق من بوابة الجودة.

أما في الشق الثاني تم الحديث عن التميز كمفهوم عام، المبادئ الأساسية للتميز، الفلسفة التي يقوم عليها منهج التميز في الخدمات والأداء مع إبراز الأهداف التي تصبو إليها المؤسسات التي تطبق نماذج التميز، مع إعطاء أمثلة عن بعض المؤسسات العالمية التي



مقدمة موضوع الدراسة

تهتم بالتميز في الأداء على غرار نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، النموذج الأمريكي بالدريج (The American Malcolm Baldrige)، النموذج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL)، النموذج الماليزي للتميز (National Performance Excellence Model)، معيار: ISO (11620) لقياس الأداء والخدمات في المكتبات، نموذج الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات في الخدمات.

الفصل السادس: تم تخصيص هذا الفصل للحديث عن المكتبات العامة باعتبارها مجال دراستنا الاستطلاعية والميدانية، بداية تحدثنا عن المكتبات العامة كمدخل عام باعتبارها صرح ثقافي وعلمي بامتياز، ثم المكتبات العامة وبيان اليونسكو، وصولاً للخدمات المقدمة من جانب هذه الفضاءات، كما أشرنا أيضاً للوظائف الأساسية لهذه المرافق، كما تطرقنا للجانب التشريعي القانوني والتأسيسي لهذه المؤسسات، ثم أشرنا لمصطلح "الميدياتيك" كمفهوم حديث للمكتبات العامة، وخاصة فروع وأقسام المكتبات العامة على إختلاف أنواعها، مثل مكتبات المطالعة العمومية ومكتبات الأطفال، والمكتبات المتنقلة، والمكتبات الفرعية، ومكتبات المؤسسات الدينية، ومكتبات المستشفيات، ومكتبات السجون، بالإضافة لمكتبات البلدية التي تشغل حيز كبير من مجالنا التطبيقي الميداني باعتبارها موزعة على كافة بلديات ولاية عنابة بالإضافة إلى المكتبات العامة ودورها الحيوي في المجتمع.

الفصل السابع: كان عنوانه المهن الحديثة لاختصاصي المعلومات في ظل احتياجات المجتمع الرقمي تم الحديث في هذا الفصل وفي الشق الأول عن المجتمع الرقمي انطلاقاً من مفهوم المجتمع الرقمي والمصطلحات ذات العلاقة معه على غرار البيئة الرقمية والمكتبة الرقمية ثم مراحل تطور هذا المجتمع الذي يتميز بشيء من التعقيد، كما تطرقنا أيضاً



مقدمة موضوع الدراسة

للخصائص التي يتميز بها والتحديات الراهنة التي تعترضه، وفي النهاية تم طرح مثال عن الملامح الرقمية للمكتبة المعاصرة.

أما في الجزء الثاني من هذا الفصل تحدثنا عن اختصاصي المعلومات ومواصفاته في البيئة الرقمية بداية بالمبادئ والمهن الجديدة التي أسندت لمهامه، كوسيط رقمي ومصمم لمواقع الويب، مهندس معرفة، محلل للنظم، والعديد من المهن والمهام الأخرى، بالإضافة إلى أهم الخصائص التي يتميز بها خاصة في ظل الانتشار الواسع والكثيف للتكنولوجيا الرقمية، كما تم الإشارة إلى المتطلبات والمهارات التي يجب أن يتميز بها سواء كانت إدارية أو إتصالية أو مهارات العلوم والمعارف الأخرى، ... الخ.

الفصل الثامن: في هذا الفصل نأتي إلى تحليل المعطيات والبيانات المنتقاة من الدراسة الميدانية، وهذا لاستنباط أهم النتائج المتعلقة بالمعايير التي تبلغ وترقى بخدمات المكتبات العامة لولاية عنابة درجة التميز، وتم ذلك من خلال تحليل الأجوبة المسترجعة من استبيانات المبحوثين، سواء كانوا موظفين أو مستعملين على مستوى جميع هذه المرافق، حيث تم تكوين وبناء مؤشرات التي لها علاقة بدرجة التميز والجودة في الأداء والخدمات خاصة كما تدرجها مختلف الهيئات والمنظمات المتخصصة في مجال التقييس، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم الجهود الرامية في تفعيل خدمات المعلومات وتميزها، خاصة في خضم هذه الثورة المعرفية والتكنولوجية التي تعيشها مؤسسات المعلومات في العالم.



الفصل الأول

الجانب المنهجي

وإجراءات الدراسة

الميدانية

تمهيد:

يعتبر الإطار المنهجي قسم في غاية من الأهمية باعتباره يساهم في الوصول إلى نتائج منطقية تدعم مختلف الدراسات والبحوث، أين تحدد فيه إشكالية موضوع الدراسة والتي تترجم بتساؤل رئيسي مع طرح مجموعة من الفرضيات التي تعتبر بدورها إجابات مؤقتة يتم انتقاؤها بناء على متغيرات موضوع الدراسة ثم الأسباب والأهداف بالإضافة إلى المنهج المستخدم في موضوع الدراسة والعينة المختارة، إنتهاء عند الدراسات السابقة وضبط المصطلحات والمفاهيم.

1-1 الإطار المنهجي:

1-1-1 إشكالية موضوع الدراسة:

لقد واجهت المكتبات ومراكز المعلومات الكثير من التغيرات والتحديات خاصة بعد دخول التقنية الحديثة وتعدد أشكال المصادر وطرق تخزينها واسترجاعها، مع توسع رهيب للشبكة العنكبوتية بكل ما تتيحه وتحمله من خصائص وخدمات، كل هذا أدى إلى زيادة في تكاليف التشغيل للمرافق في ظل قلة الموارد المالية والارتفاع المحسوس في أعداد المستعملين، حيث زادت الأعباء على المكتبات فتجاوزت التكاليف والنفقات نمو الموارد، وأصبح لزاما على هذه المرافق توفير خدمات متميزة من الناحية النوعية والكمية مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة، وانطلاقا من هذا اجتهدت المنظمات والجمعيات المتخصصة في مجال التقييس لإعداد الأساليب الفنية المتنوعة التي تساعد في عملية القياس والتقييم كونهما يؤديان دورا مهما في قياس مستوى الأداء للخدمات بالمكتبات.

وباعتبار التقييم عنصرا مهما وأساسيا في معالجة مواطن الإخفاق والقصور للخدمات على اختلاف أنواعها وتعدد مستوياتها، كما يثري صانعي القرار بمعلومات من شأنها الارتفاع بمستوى الخدمات وتقويمها، وتزداد هذه الأهمية إذا ارتبطت خاصة

بالمكتبة العامة، أين المصادر كثيرة ومتنوعة، والمنتظر منها أن تقدم أفضل الخدمات وبأحدث الطرق والوسائل خاصة في ظل هذا التطور الهائل الذي نعيشه، وباعتبار أن مفرزات البيئة الرقمية فرضت واقعا جديدا على المكتبات ومؤسسات المعلومات، سواء ما تعلق بمواصفات بناياتها أو حداثة تجهيزاتها أو تطور لخدماتها، أين تعددت وتتوعدت أشكال هذه الخدمات، شعرت هذه المرافق بضرورة التحول الجذري في فلسفة خدماتها وما يواكبها من برامج جديدة وإجراءات فنية تتماشى ومتطلبات روادها، خاصة كما تمليه المواصفات القياسية للهيئات والمنظمات الدولية المتخصصة في مجال المعيارية، وهذا لتضمن بذلك بلوغ درجة التميز في نوعية الخدمات المقدمة، حيث لم تعد هذه الفضاءات مجرد مراكز تعمل على تنمية الأرصدة الوثائقية وتيسير سبل الاستفادة منها بالطرق التقليدية، بل قطعت أشواطاً في الاستجابة لمتغيرات ومتطلبات البيئة الحديثة، فمنهم من أصبح يقدم الخدمات من خلال المواقع الإلكترونية على الشبكة، ومنهم من يتيح الخدمات عبر برمجيات الهواتف الذكية، والعديد منها يوظف الوسائل والتجهيزات المتطورة والبرمجيات الوثائقية في توصيل وإتاحة وبث واسترجاع المعلومات، كل هذه الأدوات والوسائل ساهمت إلى حد بعيد في تحسين أداء ومخرجات هذه المرافق.

لكن وبالرغم من أن الدولة الجزائرية سعت جاهدة لبناء شبكة مكتبات عامة تغطي كافة الولايات لتشجيع ودعم ثقافة القراءة والبحث في المجتمع، منها ما هو تابع لقطاع الثقافة على غرار مكتبات المطالعة العمومية ومكتبات دور الثقافة والآخر تابع للبلديات "مكتبات البلدية" والبعض منها تابع لمديرية الشبيبة والرياضة كالمراكز الثقافية والعلمية،...إلخ. وسهرت جاهدة على حسن تسيير وتنظيم هذه المرافق عن طريق مدها بمختلف الوسائل والمعدات والمصادر، إلا أن الخدمات التي تقدمها هذه المرافق لم ترقى إلى مستوى تطلعات جمهور مستعمليها، وانطلاقاً من أهمية خدمات

المعلومات كركيزة أساسية في سياسة المكتبة وأهدافها وبناءا على الدور المحوري الذي تلعبه المكتبات العامة في خدمة أفراد المجتمع وتنمية مكتسباته العلمية والمعرفية والثقافية، أصبح من الضروري التعرف على المعايير التي ترقى بخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة لولاية عنابة لدرجة التميز، ومعرفة أهم الطرق التي تصف وتحدد الصيغة المثالية للخدمات التي تتيحها هذه الفضاءات، بناء على أهم المعايير التي تصدرها منظمات التقييم حتى يتسنى الكشف على مدى فعالية هذه الخدمات ومعايير التميز بينها ومدى استجابتها لتطلعات واحتياجات مستعمليها في ظل التحديات التي تفرضها البيئة الرقمية.

في كل هذه المعطيات وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هي المعايير التي ترقى بخدمات المعلومات التي تتيحها المكتبات العامة لولاية عنابة لدرجة التميز؟.

- وتنبثق من التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية هي على النحو التالي:

- ✓ هل خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة متميزة بما يوافق المعايير العلمية في مجال المكتبات والمعلومات؟.
- ✓ هل الكفاءات البشرية العاملة على مستوى المكتبات العامة لولاية عنابة مؤهلة بحيث يمكنها تقديم خدمات معلومات تتماشى والتحولت التكنولوجية الحديثة؟.
- ✓ هل بنايات المكتبات العامة مجال الدراسة توافق معايير البناء الحديث والذكي؟.
- ✓ ما هي أهم آليات عصرنه وتفعيل خدمات المعلومات على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة حتى توافق مؤشرات الجودة والتميز؟.
- ✓ هل توظف المكتبات العامة مجال الدراسة الوسائل والتقنيات التكنولوجية التي تساهم في الارتقاء بخدمات المعلومات نحو الأحسن؟.

✓ ما هي أبرز التحديات والنقائص التي تحول دون تقديم المكتبات العامة لولاية عنابة خدمات معلومات حديثة تتماشى ومعايير الجودة والتميز؟.

1-1-2 فرضيات الدراسة:

باعتبار الفرضيات "فكرة مقترحة أو شرح أو تفسير مؤقت يضعه الباحث، وفي ضوءها يلاحظ الوقائع من جديد، أو يقوم عليها بتجارب ليتأكد من صحتها أو عدم صحتها،⁽¹⁾ حيث في دراستنا هذه تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وهي على النحو التالي:

✓ الفرضية الأولى:

* تعتبر المكتبات العامة مجال الدراسة أن تقديم خدمات معلومات وفق المعايير والمواصفات العلمية هو الحل الأمثل لبلوغ خدماتها درجة التميز.

✓ الفرضية الثانية:

* يرتبط نجاح رسالة المكتبات العامة مجال الدراسة على مدى ما تقدمه من خدمات حديثة و متميزة لجمهور مستعملها.

✓ الفرضية الثالثة:

* قلة الموارد المالية وارتفاع التكاليف للوسائل والتقنيات يحول دون تقديم المكتبات العامة مجال الدراسة لخدمات معلومات في مستوى التميز.

✓ الفرضية الرابعة:

* تعطي المكتبات العامة مجال الدراسة أهمية بالغة لعملية التقييم الدوري والمستمر لعناصرها للرفع من مستوى وجودة الخدمات التي تقدمها.

✓ الفرضية الخامسة:

¹ - شروخ، صلاح الدين. منهجية البحث العلمي للجامعيين. الجزائر: دار العلوم، 2003. ص.59.

* ترى المكتبات العامة مجال الدراسة أن الكادر البشري المتخصص هو المحور الرئيسي في تفعيل خدمات المعلومات وتميزها.

1-1-3 أهمية موضوع الدراسة:

باعتبار خدمات المعلومات بمختلف أنواعها سواء في البيئة التقليدية أو الحديثة العمود الأساسي التي أنشأت المكتبات ومؤسسات المعلومات من أجله، وهذا لكونها معيار مهم للتقييم والحكم على مدى فعالية نشاط أي مؤسسة معلومات مهما كان نوعها بما في ذلك المكتبات العامة، لذا كان هناك رغبة بأن تكون هذه الدراسة محاولة للتعرف على واقع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة لولاية عنابة في ظل المعايير والمواصفات العلمية التي تصدرها مختلف المنظمات والهيئات والجمعيات المتخصصة في مجال التقييم، خاصة وأن المكتبات العامة مؤسسات ثقافية علمية بحثية توجه خدماتها لشريحة واسعة ومختلفة من شرائح المستعملين من مختلف الفئات والأعمار لم تحظى بالنصيب الوافر من الدراسات والأبحاث ومنتظر منها أن تقدم أفضل الخدمات وبأحدث الطرق والوسائل خاصة في خضم هذا التطور والتسارع الهائل الذي نعيشه.

1-1-4 أسباب اختيار موضوع الدراسة:

هناك جملة من الأسباب والدوافع التي تقف وراء اختيارنا البحث في موضوع معايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة: دراسة ميدانية بولاية عنابة أهمها:

- السبب الرئيسي هو الاهتمام بخدمات المعلومات ومحاولة معرفة انعكاسات التطورات الحديثة على هذه المرافق التي تعتبر من أهم مؤسسات المعلومات لما تلعبه من دور بارز وفعال في تدعيم الميول القرائية وغرس عادة القراءة والمطالعة والثقافة في المجتمع.

- إزدياد الاهتمام بالمكتبات العامة في كامل ربوع الوطن، باعتبار أغلبيتها مؤسسات حديثة النشأة لم تحض بالدراسات والأبحاث مقارنة بالمكتبات الجامعية.

- معرفة أهم التحديات التي تقف حاجزا دون أن ترقى خدمات المعلومات التي تقدمها معظم هذه المرافق إلى مستوى التميز بما يساهم في تطوير قطاع المعلومات خاصة أمام تطور وتغير فلسفة خدمات المعلومات التي تقدمها العديد من المكتبات العامة في العديد من بلدان العالم، ما دفعنا لدراسة والبحث في هذا الموضوع ومحاولة تقديم إضافة من شأنها التحسين والارتقاء بخدمات المعلومات التي تقدمها فضاءات المقرئية بولاية عنابة.

1-1-5 أهداف موضوع الدراسة:

- إن الهدف الرئيسي من إعداد موضوع الدراسة هو تسليط الضوء على معايير تميز الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة وطبيعتها، ومدى مطابقتها لمعايير التميز التي تصدرها المنظمات والهيئات والجمعيات المتخصصة في مجال التقييس بالمكتبات ومراكز المعلومات خاصة في ظل توسع معالم البيئة الافتراضية.

- التركيز على الجانب المعياري لقياس جودة وتميز خدمات المعلومات في المكتبات العامة عن طريق إعطاء صورة واضحة عن الخدمات التي تبثها.

- تقديم مقترحات نموذجية وفعالة منتقاة من الواقع الميداني تعمل على تقويم خدمات المعلومات بالمكتبات العامة مجال الدراسة بما يوافق معايير الجودة والتميز.

- تساعد نتائج هذه الدراسة عند الأخذ بالمقترحات المسطرة على تحسين الأداء و الخدمات بالمكتبات العامة بما يساعد متخذي القرار والقائمين على ذلك في بلوغ أهداف المؤسسة وتسهيل العمل وزيادة أعداد الرواد والمنخرطين بهذه المرافق.

كما جاءت أيضا لتحقيق الأهداف التالية:

- إكتشاف أهم المعايير والمواصفات التي تصف وتحدد وتقيس خدمات المعلومات بالمكتبات العامة.
- الإطلاع على أحدث الآليات التي من خلالها يتم تحسين خدمات المعلومات على مستوى المكتبات العامة.
- إكتشاف أبرز التحديات والصعوبات والنقائص التي تشهدها المكتبات العامة لولاية عنابة والتي تمثل حاجزا يحول دون تقديمها لخدمات حديثة تتماشى والمعايير العلمية في مجال المكتبات.
- إدراج قائمة لأهم خدمات المعلومات التي تتماشى ومفيزات البيئة التكنولوجية.
- السعي للوصول إلى نتائج تدعم الجهود الرامية التي تبذلها مختلف الهيئات الوصية لرفع مستوى مردودية المكتبات العامة من ناحية الخدمات والعمل على تنويعها وتحسينها وفق المعايير والأساليب الحديثة.

1-1-6 منهج الدراسة:

يعتبر "المنهج مجموعة من القواعد والأساليب التي تجعل العقل يصل إلى معرفة حقيقة لجميع الأشياء التي يستطيع الوصول إليها بدون أن يبذل مجهودات غير شائعة.⁽¹⁾ "وهو الطريقة الأساسية للوصول إلى علم نافع وصحيح، ومن خلاله يمكن الوصول إلى الأهداف المرجوة في أسرع وقت وفي أقل جهد ممكن".⁽²⁾

حيث اعتمدت دراستنا هذه على المنهج الوصفي والذي مكننا من وصف واقع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة سواء في شقها الكمي أو الكيفي، حيث استخدمنا في ذلك أدوات لجمع البيانات والمتمثلة في استمارة الاستبيان والتي وزعت على عينتين من المبحوثين العينة الأولى خاصة بالمستعملين

¹- إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص.60

²- مكي، مصطفى. البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه. الجزائر: دار هومة، 2013. ص.15

الذين يترددون على المكتبات العامة مجال الدراسة والعينة الثانية خاصة بالموظفين الذين يعملون على مستوى هذه المرافق، وذلك بغية الحصول على أكبر قدر من المؤشرات التي لها علاقة معايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة، حيث أدرجنا في كلا الاستبيانين (55) سؤال مقسمة على (05) محاور لكل استبيان مع إمكانية التعليق عليها وتفسيرها وإبداء الرأي فيها، كما استخدمنا الملاحظة المباشرة باعتبار أننا على اتصال دائم بمكان الدراسة والتي بدورها سمحت لنا باستنباط معطيات تدعم النتائج المتعلقة بنوعية الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة لولاية عنابة ومدى تماشيها وتتطابقها مع المواصفات العلمية التي توافق مؤشراتها مستوى التميز في الخدمات والأداء.

1-1-7 الدراسات السابقة:

تساعد الدراسات السابقة الباحث من اكتشاف معظم العناصر التي تدور وتحيط بموضوع بحثه من زواياها المختلفة وأيضا تكوين خلفية نظرية واكتساب تراكم معرفي عن الموضوع، كما تمكنه أيضا من تدارك نقائص وأخطاء من سبقوه إلى مثل هذه المواضيع من الدراسات، كما تسهل تقديم الإضافة الجديدة انطلاقا من النقطة التي توقف فيها غيره من الباحثين.

1-1-7-1 الدراسات العربية:

- الدراسة الأولى:

دراسة الأستاذ الدكتور: "عين أحجر زهير" والتي كانت تحت عنوان: تقنيات خدمات المعلومات الرقمية على الخط في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة منهجية لتصميم معايير الجودة ومؤشرات القياس، حيث تقدم الدراسة محاولة منهجية لوضع وتصميم معايير جودة المعلومات الرقمية من مفهومها الواسع وما شملته من مفاهيم جزئية متخصصة في علوم المكتبات والتوثيق وفي مجال

التكنولوجيا الحديثة، ثم تنظيمها في محاور رئيسية مرفقة بمؤشرات قياس فرعية وانطلقت الدراسة من سؤال رئيسي وهو ما هي معايير الجودة ومؤشرات قياس تقنيات خدمات المعلومات الرقمية على الخط في المكتبات ومراكز المعلومات في سبعة معايير وهي على النحو التالي:

- ✓ المعيار الأول: قواعد المعلومات.
- ✓ المعيار الثاني: الرقمنة وضغط البيانات والنشر الإلكتروني.
- ✓ المعيار الثالث: التشفير وأمن المعلومات.
- ✓ المعيار الرابع: الافتراضية والنصوص المتشعبة.
- ✓ المعيار الخامس: البرامج والبرمجيات الوثائقية والتسيير الإلكتروني للوثائق.
- ✓ المعيار السادس: هندسة التوثيق وهندسة اللسانيات.
- ✓ المعيار السابع: الخادمت والروابط.

تتشارك هذه الدراسة مع بحثنا من حيث تناولها خدمات المعلومات الرقمية على الخط وهذا النمط من الخدمات يستجيب لمفرزات البيئة الرقمية ويتطابق مع نظم الجودة والاعتماد التي تعطينا مؤشرات واضحة لقياس هذه الخدمات، لكن هذه الدراسة لم تركز على جميع الخدمات باختلاف أشكالها ماعدا الخدمات التي تقدم من خلال شبكة الإنترنت والواقع الافتراضي فقط.

- الدراسة الثانية:

دراسة الأستاذة الدكتورة: "فاتن سعيد با مفلح" والموسومة بـ: خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية، قامت الباحثة في هذه الدراسة بإحصاء خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة والإعلام السعودية وقياس مدى مطابقتها لما نص عليه بيان المبادئ الصادر عن منظمة (اليونسكو) حول المكتبات العامة، وكأنها أرادت أن تعرف مدى مطابقة الخدمات التي تقدمها المكتبات

العامّة السعويّة مع بيان (اليونسكو)، وما نلاحظه أيضًا في هذه الدراسة أنها تصب بشكل مباشر في بعض الجزئيات مثل خدمات المعلومات والمكتبات العامّة لكنها لم تتناول جميع الخدمات رغم تعددها واكتفت بالخدمات التي نص عليها بيان اليونسكو فقط، كما توصلت الدراسة إلى تكوين صورة عامّة حول واقع الخدمات المقدّمة من خلال هذه المرافق مفادها أن المكتبات العامّة التابعة لوزارة الإعلام والثقافة المتواجدة بالسعودية لا تتفق في معظم جوانبها مع ما نصت عليه المبادئ الأساسيّة للمكتبات العامّة وخدماتها مما جعلها تخرج بجملة من المقترحات التي قد تساهم في تقويم خدمات المعلومات بالمكتبات العامّة السعويّة لتتماشى وتطلعات المستعملين.

- الدراسة الثالثة:

للأستاذ الدكتور: "كمال بطوش" والموسومة بـ: خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية: بين واقع التطبيق وسبل التحديث، كانت عبارة عن ورقة بحث علمية مقدّمة على هامش الملتقى الوطني الأول حول مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر بين الإنجازات الميدانية والتوقعات المستقبلية نوفمبر 2015 وكان ذلك بالمكتبة الرئيسيّة للمطالعة العمومية لولاية بسكرة، ناقش فيها الأستاذ واقع خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية وأهم العقبات والتحديات التي تواجه هذه الفضاءات عند تقديمها لخدمات المعلومات مبرزاً أهم الأهداف الأساسيّة من وراء إتاحة خدمات المعلومات، مختتماً بإدراج العديد من العناصر التي تساهم في نجاح خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية. حيث هناك تقارب كبير بين هذه الدراسة والبحث الذي نحن بصدد إنجازه من حيث موضوع خدمات المعلومات وشبكة مكتبات المطالعة العمومية التي تعتبر من أهم مشاريع وزارة الثقافة في مجال المكتبات العامّة.

- الدراسة الرابعة:

كانت دراسة "مصطفى عبد العزيز صادق" تحت عنوان: قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب - جامعة بغداد، وفي هذه الدراسة تم تقييم خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة كلية الآداب التابعة لجامعة بغداد وذلك وفقا لمعايير قياس الخدمة، كما استعمل فيها منهج دراسة الحالة لواقع أداء المكتبة من حيث الخدمات التي تقدمها واستخدم الباحث المقابلة مع الموظفين والاستبيان مع هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا وباقي المستفيدين، وخلص البحث للنتائج التالية: مستوى جودة الخدمات ضعيفة مما انعكس سلبا على مستوى الأداء، كما كانت تقييمات المستفيدين سلبية كونها لا ترتقي لتطلعاتهم وتوقعاتهم من الخدمة، هذه الدراسة لها علاقة ببحثنا من حيث تناولها موضوع الجودة والاعتماد وقياس جودة خدمات المعلومات وتقييمها، كما أعطى الباحث في النهاية مقترحات جيدة تعمل على تحسين مستوى الخدمات من خلال الاهتمام بالموارد البشري المتخصص في مجال المكتبات والمعلومات والعمل على مواصلة تدريبه وتكوينية ومرافقة المستفيد وتصحيح الأخطاء التي قد تحدث له عند استفادته من خدمات المعلومات.

- الدراسة الخامسة:

للأستاذ الدكتور: "عبد المالك بن السبتي والدكتورة لحواطي عتيقة" والتي كان عنوانها: معايير مباني المكتبات العامة ودورها في تفعيل جودة خدمات القراءة في ظل تحديات البيئة الرقمية، حيث ناقشت الدراسة المواصفات والمعايير التي تخص جانب بناية المكتبة العامة وكيفية استثمار تحسين المواصفات التي تخص المبنى في تفعيل خدمات القراءة خاصة في ظل البيئة الرقمية، وسعت الدراسة في مجملها إلى إعطاء الوجه المثالي التي يجب أن تكون عليه مواصفات ومعايير بناية المكتبات العامة باعتبارها مؤسسة ثقافية عامة تعمل على تحضير الأمم وتهتم ببناء ثقافة الأجيال وتعمل على نشر الثقافة المعرفية في المجتمع، كما تم توضيح طبيعة العلاقة

القائمة بين معايير المكتبة العامة وخدمة المستفيدين، وهدفت الدراسة إلى إدراج سبل حديثة لتطوير مباني المكتبات العامة في المستقبل بما يتماشى مع التطورات الحاصلة في المجتمع على كافة المستويات وهذا خدمة للقراء وفق الوجه والمستوى المثالي.

- الدراسة السادسة:

للدكتور: "خالد بن سليمان معنوق والدكتورة سرفيناز أحمد حافظ" والموسومة ب:
خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية (دراسة تقييمية لمكتبة جامعة أم القرى - مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الرقمية)، تناقش الدراسة موضوع خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية، قامت الباحثة بالتعرف عن قرب على واقع خدمات المعلومات ومعايير تقييمها من خلال الواقع الميداني للمكتبة مجال الدراسة وهذا بهدف الكشف عن نقاط القوة وتشجيعاً ونقاط الضعف ومعالجتها وتقويمها، وذلك بمكتبة جامعة أم القرى الرقمية باعتبارها مكتبة رقمية حديثة النشأة تهدف من خلالها الدراسة إلى التحسين والارتقاء بالخدمات الرقمية المقدمة لجمهور المستعملين، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات لعل أبرزها أن مكتبة جامعة أم القرى تعاني من قصور كبير من حيث خدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها، كما أوصت الدراسة بضرورة استكمال البنية الأساسية التي تخص البوابة الالكترونية (*Gateway*) لربط كافة الخدمات من خلالها وإتاحة إمكانية التصفح والإبحار أمام المستفيد مدعمة بذلك ولوج عالم البيئة الرقمية من أوسع أبوابه.

- الدراسة السابعة:

دراسة "إيمان الزبون ومنى الحديدي" عام 2013. والتي كان عنوانها: تقييم الخدمات المكتبية المقدمة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في

ضوء المعايير الدولية. قامت الباحثة من خلالها بتقييم واقع الخدمات المكتبية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن لعام، 2012 ومقارنتها بالممارسات والمعايير المتبعة دولياً في هذا المجال. حيث تكونت عينة الدراسة من (32) مكتبة تابعة للجامعات الرسمية والخاصة والمكتبات العامة، وتم تطوير مقياس المعايير الدولية للخدمات المكتبية التي تقدم إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية والمتكون من (6) معايير رئيسية تغطي (55) مؤشراً. واستخرجت له دلالات صدق وثبات مقبولة لأغراض الدراسة، تلا ذلك تطبيق المقياس على عينة الدراسة وتحليل النتائج، حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى توافر مستوى ضعيف جداً للمعايير الدولية للخدمات المكتبية لذوي الإعاقة البصرية، كما اقترح الباحثان الاهتمام أكثر بتوفير التكنولوجيا الحديثة المكيفة والبرمجيات الخاصة الملائمة لاحتياجات هذه الشريحة في المكتبات العامة، هذه الدراسة تتطابق مع بحثنا إلى حد بعيد خاصة و أنها تتناولها العناصر التالية: الخدمات المكتبية، المواصفات والمعايير الدولية، المكتبات العامة.

- الدراسة الثامنة:

دراسة "محمد عبد الله أحمد العطاب" والموسومة بـ: المكتبات العامة في اليمن: دراسة تفويجية والتي أنجزت سنة 2016. حيث ركزت هذه الدراسة على واقع المكتبات العامة في اليمن ومدى تطابقها مع المعايير المتصلة بالمكتبات العامة، خاصة منها المعايير الموضوعية من طرف الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والمعلومات (IFLA) بالإضافة إلى المعايير المصرية المقترحة للمكتبات العامة وكذا المعايير الأسترالية، كما استخدم في الدراسة المنهج المسحي الميداني باستخدام أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات بالإضافة إلى الأدوات الأخرى. وخلصت الدراسة إلى أن جميع العناصر المستهدفة من عمليات التقييم لم تكن في مستوى

المعايير الموضوعية من طرف هذه الهيئات المتخصصة وذلك بعد إسقاط عناصر المعايير مع الواقع الميداني للمكتبات مجال الدراسة، وكانت العديد من المقترحات ألحّت على احترام المعايير الدولية في مجال المكتبات العامة وخاصة ما تعلق بمواصفات البناية وعدد العاملين ونوعية المصادر والتجهيزات والأدوات المستعملة، كما شدد الباحث على بذل المزيد من الأبحاث والدراسات في سبيل إيجاد حلول أكثر لرفي المكتبات وتطورها.

1-1-7-1-1- الدراسات الأجنبية:

- الدراسة التاسعة:

الدراسة الأولى لـ "Dr.P.Paneerselvam J.Jabas Josselin.M.A. ;M.L.S" بعنوان: "Community Information Services in Public Libraries- A solution Poverty" وهي ورقة بحثية معروضة في مؤتمر: التقدم في علوم تكنولوجيا المعلومات والمكتبات: التحديات والفرص (يوليو 2018)، وهي دراسة تلقي نظرة عامة وتحليلية على خدمات المعلومات في المكتبات العامة في الهند، من منطلق أن المعلومات هي المورد الأساسي لتطوير الدولة وتسهل التقدم الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، لتهدف الدراسة إلى استكشاف استراتيجيات الحد من احتكار المعلومات في المكتبات العامة من خلال خدمات المعلومات في المكتبات العامة تحت مسمى -الفقر المعلوماتي-، لتلقي نظرة أيضا على مفاهيم خدمات المعلومات والفقر المعلوماتي، واقترح طرق جديدة لتوفير خدمات معلومات مجتمعية تحد من الاحتكار والفقر المعلوماتي في المكتبات العامة، لتتوصل إلى أن خدمات المعلومات في المكتبات العامة هي خدمات ضرورية للحياة اليومية للمجتمع، حيث تساعد المجتمع على حل مشكلاتهم في الوقت المناسب، وعلى المكتبات العامة أن تستخدم

الفرص الوفيرة المتاحة لها لضمان المساواة في وصول الجميع إلى المعلومات، مع ضرورة توفير خدمات معلومات غير متصل وعلى الانترنت، مع تحديث خدماتها باستمرار.

- الدراسة العاشرة:

الدراسة الثانية: ل Dr. P.Panneerselvam, J.Jabas
Josselin.M.A.,M.L.S*., Community information services in Public Libraries- A solution to information poverty.
 وهي ورقة بحثية معروضة في مؤتمر: التقدم في علوم تكنولوجيا المعلومات والمكتبات: التحديات والفرص (يوليو 2018)، وهي دراسة تلقي نظرة عامة وتحليلية على خدمات المعلومات في المكتبات العامة في الهند، من منطلق أن المعلومات هي المورد الأساسي لتطوير الدولة وتسهيل التقدم الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، لتهدف الدراسة إلى استكشاف استراتيجيات الحد من الاحتكار المعلومات في المكتبات العامة من خلال خدمات المعلومات في المكتبات العامة تحت مسمى - الفقر المعلوماتي- ، لتلقي نظرا أيضا على مفاهيم خدمات المعلومات والفقر المعلوماتي، واقتراح طرق جديدة لتوفير خدمات معلومات مجتمعية تحد من الاحتكار والفقر المعلوماتي في المكتبات العامة، لتتوصل إلى أن خدمات المعلومات في المكتبات العامة هي خدمات ضرورية للحياة اليومية للمجتمع، حيث تساعد المجتمع على حل مشكلاتهم في الوقت المناسب، وعلى المكتبات العامة أن تستخدم الفرص الوفيرة المتاحة لها لضمان المساواة في وصول الجميع إلى المعلومات، مع ضرورة توفير خدمات معلومات غير متصل وعلى الانترنت، مع تحديث خدماتها باستمرار.

ج- نتائج الدراسات السابقة ونقدها:

معظم الدراسات السابقة كانت تصب بنسبة كبيرة في موضوع تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة من جوانبها المتعددة بشكل كبير ومباشر وخاصة الخدمات الحديثة وتطرقها أيضا لأهم المتغيرات التي لها علاقة بنظم الجودة والاعتماد والمقاييس والمواصفات سواء في الجانب الكمي أو الكيفي لهذه الخدمات، لكن ما يعاب عليها أنها تحدثت عن أساليب تحسين نوعية الخدمات بالتباعد نظم الجودة والاعتماد ولم تتطرق لأهم المعايير الحديثة التي تقيس مؤشرات التميز في الخدمات، كما أن معظم الدراسات والأبحاث كان ميدانها المكتبات الجامعية ولاحظنا ندرة في المواضيع التي تتكلم عن المكتبات العامة. وهذا ما سنتمكن من إضافته في دراستنا هذه بحول الله.

8-1-1 تحديد المفاهيم:

- خدمات المعلومات (*Information Services*):

"خدمات المعلومات هي عبارة عن الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستعمل إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها وهذا من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات.⁽¹⁾

- المعايير (*standards*):

"وهي وثائق فنية تحدد الأنواع والنماذج الخاصة بالمنتجات وبيان صفاتها وطرق فحصها وتغليفها وتسويقها ونقلها وخبزها وقيمتها الفنية وقياساتها ومصطلحات

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. عمان: دار صفاء، 2010. ص.35.

رموزها، بالإضافة إلى وصف شامل للمنتجات -موضوع البحث، كما تعالج أحيانا إجراءات فحصها. لذا فهي وثائق فنية تبين للمستهلك أو المشتري المتطلبات الفنية الخاصة بالمنتجات والمواد والإجراءات والخدمات التي يسعى الصناعي إلى تضمينها، والتي تستعمل لضمان الجودة العالمية في المنتجات الصناعية والزراعية والغذائية ومختلف المجالات الأخرى.⁽¹⁾

- التميز (Excellence):

"يعني التميز في أبسط معانيه الممارسة الباهرة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج المرجوة.⁽²⁾ بالطريقة المثالية والنموذجية.

- المكتبة العامة (Public Library):

"مكتبة متاحة لاستخدامها من قبل الجميع، ولا يقتصر استعمالها على فئة من الناس دون الآخرين، حيث تحتوي على مواد ومقتنيات عامة تفي باحتياجات المجتمع العام دون النظر إلى فئات معينة أخرى، مثل المكتبة الجامعية التي تهتم بالنواحي الأكاديمية في استقطابها لمواد المكتبة لأنها تتعامل مع مجتمعات الفئات العلمية الأكاديمية.⁽³⁾

1-1-9 الدراسة الاستطلاعية:

في بداية البحث تم التركيز على الدراسة الاستطلاعية "باعتبارها الدراسة الأولية التي تشكل الشرط الضروري والإلزامي للباحث خاصة عندما يتعلق الأمر بجمع

¹ - همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء، 2008. ص.141.

² - قواسمة، فريد محمد، فيصل البورني. تقييم ممارسات إدارة التميز الجامعي باستخدام النموذج الأوربي للتميز من وجهة نظر الطلبة والعاملين في جامعة جدار. متاح على الرابط: www.sciencedirect.com. (تاريخ الزيارة: 2017/07/15).

³ - قاري، عبد الفتاح عبد المنعم. معجم مصطلحات علم المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي = English- Arabic. الرياض: مطبوعات الملك فهد الوطنية، 2000. ص.243.

البيانات والمعطيات والمؤشرات المتعلقة بالموضوع، إذ لا يمكن أن نتصور من دونها أي مصداقية للعمل العلمي مهما كان مجاله، وذلك لما لها من غايات علمية لا يمكن تجاهلها بأي حال من الأحوال للأسباب التالية:

- ✓ "تسمح الدراسة الاستطلاعية بفهم جيد لمحيط مكان إجراء البحث من جوانبه المختلفة وهذا يسهل في تحديد فرضيات العمل ومن ثم تحديد الأهداف.
- ✓ إن الدراسة الاستطلاعية تمثل أهم شيء في المرحلة التحضيرية للدراسة.
- ✓ تشكل الدراسة الاستطلاعية مرحلة البحث عن الفرضيات الممكنة، أي محاولة المساس بكل المتغيرات التي قد تكون لها علاقة بالموضوع، ولكن على شرط أن تكون هذه الفرضيات قابلة للتحقيق في الميدان.⁽¹⁾

حاولنا بذلك استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي نرغب في دراستها والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث وصياغتها صياغة دقيقة تيسر التعمق والتوسع في البحث في ما بعد.

1-9-1-1 مرحلة التحضير للدراسة الاستطلاعية:

تم في هذه المرحلة إحصاء عدد المكتبات المعنية بالدراسة الميدانية واكتشاف مواقعها الجغرافية، بالإضافة إلى طبيعة فئات المستعملين المترددين عليها، شكل بناية المكتبة، القائمين على هذه الفضاءات، وصياغة وثائق إدارية تضمن بعد الموافقة والمصادقة عليها من طرف المكتبات مجال الدراسة من إجراء الدراسة الاستطلاعية والميدانية وتقديم التسهيلات اللازمة في أحسن الظروف، وهذا لانتقاء أكبر عدد من البيانات التي لها علاقة مباشرة بموضوع معايير تميز خدمات المعلومات.

¹ - مسلم، محمد. منهجية البحث العلمي: (دليل طلاب العلوم الاجتماعية والإنسانية). الجزائر: دار الغرب، 2004. ص.29.

1-1-9-2 مرحلة صياغة استبيان خاص بالدراسة الاستطلاعية:

في هذه المرحلة تم صياغة استبيان يحتوي على محاور لها علاقة بموضوع البحث ويكون خاص بالدراسة الاستطلاعية، حيث تم صياغة الأسئلة بناء على الاطلاع الكثيف والواسع في الأدبيات التي تناقش المواضيع التالية:

- المكتبات العامة.

- المعايير ومؤشرات القياس والتقييم.

- التميز والجودة في الخدمات والأداء.

- خدمات المعلومات.

وقد تم صياغة استبيان الدراسة الاستطلاعية على النحو التالي وبشكل مختصر:

1- إسم المكتبة العامة والجهة الوصية عليها وتاريخ تأسيسها وإنشائها.

2- صورة خاصة بواجهة المكتبة مجال الدراسة الاستطلاعية.

3- سلطة الإشراف على إدارة وتسيير المكتبة.

4- مصادر وطبيعة تمويل تكاليف و نفقات المكتبة.

5- الإطار القانوني الذي ينظم نشاط المكتبة.

6- خصائص الموقع الجغرافي للمكتبة.

7- معلومات عن مواصفات المبنى والتأثيث والتجهيزات الخاصة بالمكتبة.

8- الهيكل الإداري والتنظيمي الخاص بالمكتبة.

9- مدى توفر الصيانة للأدوات والتجهيزات داخل المكتبة.

- 10- معلومات عن الموظفون: عددهم، مدة خبرتهم ومؤهلاتهم العملية والعلمية.
 - 11- العمليات الفنية والسلسلة الوثائقية داخل المكتبة.
 - 12- عناصر سياسة التزويد وبناء المجموعات داخل المكتبة.
 - 13- طبيعة وخصائص خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
 - 14- أنواع الأنشطة العلمية والثقافية التي تشرف عليها المكتبة.
 - 15- واقع التسويق للمعلومات داخل المكتبة.
 - 16- حجم ونوع وطبيعة وأشكال الأرصدة الوثائقية المتاحة بالمكتبة.
 - 17- أنواع أدوات البحث البيبليوغرافي المستخدمة داخل المكتبة.
 - 18- مظاهر استعمال التقنية وتكنولوجيا المعلومات الحديثة داخل المكتبة.
 - 19- معلومات عن خصائص وأنواع فئات المستعملين ونسب ارتيادهم للمكتبات.
 - 20- مدى استخدام المعايير والمواصفات والتقييم الدوري والمستمر بالمكتبة.
 - 21- إحصاء أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه المكتبات العامة مجال الدراسة.
- والعديد من العناصر الأخرى التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الدراسة.

1-1-9-3 مرحلة اختيار عينة خاصة بالدراسة الاستطلاعية:

تم التنقل للمكتبات مجال الدراسة الاستطلاعية وتوزيع استبيان على مجموعة من الأفراد تنوعوا بين الموظفين والمستعملين توزعوا على مستوى (17) مكتبة من المكتبات العامة لولاية عنابة حيث تم انتقاء مفردات العينة وفق الطريقة العشوائية الغير منتظمة من أفراد المجتمع الكلي للدراسة، حيث تنوعت المكتبات التي تم

استطلاعها بين مكاتب تابعة لقطاع الثقافة على غرار المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبة دار الثقافة، بالإضافة إلى المكاتب التابعة للبلدية ومكتبة واحدة تابعة لمديرية الشباب والرياضة.

1-1-9-4 مرحلة الإجراء والتنفيذ للدراسة الاستطلاعية:

تم النزول لميدان المكتبات العامة مجال الدراسة وهذا بهدف جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث من خلال الأسئلة المدرجة والموزعة في إستبيان الدراسة الاستطلاعية وقد نجحت هذه المرحلة إلى حد بعيد وتم الإجابة عن مختلف الأسئلة و التي تم تحليلها بياناتها في ما بعد.

1-1-9-5 مرحلة تحليل البيانات المحصل عليها:

تم تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية وكانت على النحو التالي:

أ- من خلال البيانات المنتقاة من الدراسة الاستطلاعية تم التعرف على أغلب شرائح المستفيدين المترددة على المكتبات العامة مجال الدراسة والتي كان في أغلبها متكونة من شريحة المتمدرسين في الأطوار الأكاديمية المختلفة وخاصة طلبة البكالوريا بالإضافة لشريحة الموظفين وشريحة الطلبة الجامعيون وفئة الأطفال وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

ب- تبين أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة لا تعتمد المعايير العلمية والمواصفات والأدلة الإرشادية التي تصدرها أغلب المنظمات والهيآت المتخصصة في مجال التقييس سواء في أداءها أو خدماتها.

ت- من خلال إجابات عينة بعض المستعملين لاحظنا أن مبررات ارتيادهم للمكاتب مجال الدراسة هو: المراجعة وإعداد البحوث، الإعارة الداخلية والخارجية للمصادر

الوثائقية، استخدام قاعات المطالعة للقراءة والبحث، استغلال قاعات الانترنت، حضور النشاطات الثقافية.

ث- تبين من خلال آراء الموظفين والمستعملين أن طبيعة وأنواع الخدمات التي تتشارك في تقديمها أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة الاستطلاعية هي:

✓ خدمة الإعارة بنوعيتها لمختلف مصادر المعلومات.

✓ خدمة البحث والإبحار في شبكة الانترنت.

✓ خدمة الإجابة عن الأسئلة المرجعية.

✓ خدمة التنشيط لفضاء الأطفال.

✓ استغلال قاعات وفضاء المكتبة للمراجعة والبحث.

✓ إقامة معارض الكتب.

✓ إقامة النشاطات الثقافية والعلمية.

✓ خدمة الإحاطة الجارية.

كما تم تسجيل غياب تام للعديد من الخدمات الحديثة، كالخدمة المرجعية الرقمية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة البحث في بنوك وقواعد المعلومات وخدمة البحث بالاتصال المباشر وخدمة المكتبة الرقمية وخدمة الحوسبة السحابية، بالإضافة إلى افتقاد العديد من المكتبات لخدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة وتسجيل حضور محتشم لأغلب المكتبات في بيئة الويب (2.0) وانعدام تام للخدمات التي تقدم بواسطة تطبيقات الهواتف الذكية،... الخ.

ج- من خلال معطيات الدراسة الاستطلاعية والمقابلة مع المبحوثين سواء كانوا مستعملين أو موظفين تم الإشارة إلى مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تحيط بخدمات المعلومات ومنها:

- ✓ عدم وجود أدوات بحث بيبليوغرافية كافية ومتنوعة تسهل الوصول إلى أوعية المعلومات مثل الفهارس والكشافات والمستخلصات ووجود بعض القوائم الورقية التقليدية الغير مقننة والغير محسبة.
- ✓ أغلبية الرصيد الموجود على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة غير متنوع من حيث الشكل والمضمون ولا يخدم أغلب شرائح المستعملين.
- ✓ قلة الأفراد والكوادر البشرية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ✓ نقص كبير في أعداد الرواد والمستعملين في معظم المكتبات العامة مجال الدراسة.
- ✓ أغلب المرافق الخاصة ببنية المكتبات العامة مجال الدراسة ضيقة نسبيا ولا تتطابق مع المعايير والمواصفات العلمية.
- ✓ نقص كبير في التجهيزات والتقنيات الحديثة والوسائل خاصة منها التكنولوجية.
- ✓ أغلب المسيرين للمكتبات العامة غير متخصصين في مجال المكتبات.
- ✓ تشهد معظم المكتبات العامة مجال الدراسة وخاصة مكتبات البلدية نقص كبير في الموارد المالية مما يجعلها عاجزة عن تغطية تكاليفها.

1-1-9-6 النتائج العامة للدراسة الاستطلاعية:

من خلال النتائج العامة المحصل عليها في الدراسة الاستطلاعية تبين أن معظم المكتبات العامة تتيح مجموعة من الخدمات التقليدية وبعض الخدمات الحديثة، بالإضافة إلى أنها تشهد العديد من النقائص وتواجهها مجموعة من التحديات، سواء من الجانب الخدماتي أو ما تعلق بالكوادر البشرية التي تنتشط على مستواها أو خصائص بناياتها ومواقعها الجغرافية، وهذا ساعدنا كثيرا في بناء تصور واضح وصورة دقيقة عن واقع هذه المؤسسات قبل الانطلاق والشروع في الدراسة الميدانية.

1-2 إجراءات الدراسة الميدانية:

كل دراسة أو بحث يجب أن ينزل فيه الباحث إلى المجتمع الأصلي للدراسة أين يقوم بجمع المعلومات والبيانات الدقيقة، حيث يعتبر القسم الميداني تكملة وتدعيم للخلفية النظرية التي بدأها الباحث وهذا للتوصل إلى نتائج ذات قيمة من الناحية العلمية والعملية.

1-2-1 حدود الدراسة:

إن البحوث التي تتوفر على جانب ميداني لا بد أن لا تخلوا من مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية وتوضح الصور أكثر، وهذه الحدود تدور في مجملها بين الحدود الجغرافية "المكانية" والحدود البشرية والحدود الزمنية بالإضافة إلى الحدود اللغوية، باعتبار هذه العناصر تكفل التحكم الجيد في موضوع الدراسة وفيما يلي سنوضح كل منها على حدا سواء:

1-1-2-1 الحدود الجغرافية:

اتضح الحدود الجغرافية جيدا من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها على مستوى المكتبات العامة لولاية عنابة. ونشير في هذا المقام العلمي أنه تم التعامل مع (16) مكتبة فقط من أصل (17) مكتبة موزعة على مستوى بلديات ودوائر ولاية عنابة وهي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة (بركات سليمان) ومكتبة دار الثقافة (محمد بوضياف) ومكتبة مركز الترفيه العلمي، ومجموعة من مكتبات البلدية والمقدر عددها بـ (13) مكتبة، واختيارنا للمكتبات العامة كمجال للدراسة راجع إلى أهمية هذه المؤسسات بصفاتها ومؤسسات وثائقية عامة تستقطب كافة شرائح

المجتمع تسهر على تيسير سبل الإفادة من المجموعات والمصادر العلمية الموجودة بها.

1-2-1-2 الحدود الزمنية:

وتشمل الحدود الزمنية الوقت الذي استغرقته الدراسة بشقيها النظري والميداني منذ استلام الموضوع الدراسة إلى غاية الانتهاء من إنجازه واستخراج النتائج وكتابة البحث في صورته النهائية، وتمت الحدود الزمنية لهذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من: **2015 حتى/2019**، حيث يمكن تقسيم هذه الفترة إلى عدة مراحل وهي كالتالي:

A. مرحلة التفكير في الموضوع: وتم ذلك عن طريق مناقشة محاور التكوين التي تدور مواضيعها حول المكتبات ومراكز المعلومات وتحديات المجتمع الرقمي، بالإضافة إلى الحلقات النقاشية والورشات التكوينية التي انعقدت مع أساتذة فريق التكوين الخاص بالدكتوراه، كلها ساهمت في اختيار محور مناسب ينسجم مع توجهات الباحث وموضوع الدكتوراه ينطلق من مشكلة حقيقية تخدم المكتبات بصفة عامة وتخصص علم المكتبات بصفة عامة، واستغرقت هذه المرحلة حوالي (07) أشهر.

B. مرحلة الدراسة الاستطلاعية: تم الشروع في بناء خطة للدراسة الاستطلاعية باعتبارها الدراسة الأولية التي تشكل الشرط الضروري والإلزامي قبل الشروع في البحث باعتبارها أهم شيء في المرحلة التحضيرية للدراسة وهذا بهدف الاحتكاك جيدا بمكان ومجتمع الدراسة لتسهيل ضبط وتحديد الفرضيات ومن ثم تحديد الأهداف، حيث دامت الدراسة الاستطلاعية حوالي (11) شهر من: **2016/04/24** إلى غاية **2017/02/12**.

C. مرحلة التجسيد العملي والفعلي لموضوع الدراسة: وهذه المرحلة استغرقت قرابة

(02) سنتين موزعة كما يأتي:

✓ قراءة جيدة ومتأنية للأدبيات المنشورة حول الموضوع: وهذا بهدف اكتساب

تراكم معرفي يوسع النظرة للموضوع من زواياه المختلف، حتى تتضح بذلك قائمة

المحتويات والعناصر التي سيناقشها البحث كل هذا استغرق (04) أشهر بالتمام.

✓ تحديد الإطار النظري والمفاهيمي وبناء خطة وقائمة محتويات الموضوع:

واستغرقت تقريبا (04) أشهر مع التعديلات المستمرة والمتواصلة حتى وصلت إلى

شكلها النهائي.

✓ تحديد الإطار الميداني والتطبيقي للدراسة: وهذا من خلال الزيارات

الاستطلاعية والميدانية للمكتبات العامة مجال الدراسة والتي مكنتنا من التعرف عن

كثب على أهم العناصر المكونة لاستمارة الإستبانة وضبطها وتجريبها وتحكيمها من

طرف متخصصين وخبراء واستغرق هذا كله (05) أشهر.

✓ توزيع الاستمارة على عينة الدراسة وتجميعها وتحليل المعطيات الموجودة بها

ودامت المدة (03) أشهر.

✓ كتابة الأطروحة وإخراجها في شكلها النهائي: دامت حوالي (06) أشهر.

✓ التدقيق والقراءة المتأنية وتصحيح الأخطاء والتعديلات المستمرة

والمتواصلة: حيث دامت (04) أشهر.

1-2-1-3 الحدود البشرية:

تتلخص الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين شملتهم أدوات البحث داخل

المجال المكاني، وتشمل هذه الحدود البشرية جميع موظفي ومستعملي المكتبات

العامة لولاية عنابة بالنسبة لعينة المستعملين استثنينا شريحة ذوي الاحتياجات

الخاصة وشريحة الأطفال وشريحة الطلبة المتدرسين، أما عينة الموظفين فاعتمدنا أسلوب المسح الشامل لمعظم الموظفين العاملين على مستوى العمليات الفنية والمعالجة وعلى مستوى الإدارة والرصيد الوثائقي باعتبار أغلب المكتبات العامة لولاية عنابة تعاني ندرة كبير في أعداد الموظفين.

1-2-1-4 الحدود اللغوية:

تم معالجة موضوع الأطروحة باللغة العربية.

1-2-2-2 مجتمع وعينة الدراسة:

1-2-2-1 مجتمع الدراسة:

إن التحديد الواضح لمجتمع الدراسة والذي يقصد به جميع العناصر أو المفردات التي سيدرسها الباحث هي أمر ضروري جدا باعتباره يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع خاصة وأن بعض المشكلات المدروسة أحيانا تغطي مجتمعات كبيرة يصعب دراسة كل عنصر أو حالة فيها.⁽¹⁾

ومن خلال طرح الإشكالية فإننا إحتجنا لمعرفة انطباعات وآراء المستفيدين أو الموظفين بالمكتبات مجال الدراسة، حيث يعتبر مجتمع الدراسة بمثابة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ولذا فقد كان من الضروري التدقيق في مجتمع الدراسة وانتقاء عينته بدقة متناهية، فالتحديد الواضح لمجتمع الدراسة أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع بطريقة صحيحة وناجحة، ولتكون الدراسة واضحة المعالم والزوايا. وانطلاقا من عدد المكتبات العامة لولاية عنابة والمقدر عددها ب: (16) مكتبة عامة، فإن مجتمع دراستنا مكون من

¹ - عليان، رحي مصطفى، عثمان محمد غنيم. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء، 2000. ص.137.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة (بركات سليمان) ومكتبة دار الثقافة ومكتبة مركز الترفيه العلمي التابع لمديرية الشباب والرياضة والبقية مكتبات بلدية تابعة لبلديات ولاية عنابة.

1-2-2-2-1 عينة الدراسة:

ومما تجدر إليه الإشارة فإننا اعتمدنا "العينة العشوائية الغير منتظمة" وذلك بسبب ندرة تردد الرواد والمنخرطين من جهة ونقص حاد أيضا في أعداد الموظفين من جهة أخرى، وهذا في سبيل الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس النتائج المرجوة خاصة ما تعلق بمعايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة لولاية عنابة، وتم إحصاء عدد الأفراد الذين شملتهم الدراسة فيما يخص عينة المستفيدين حيث يقدر عددهم الإجمالي بـ (174) مفردة تم جمعهم عن طريق انتقاء نسبة 20% بناء على عدد المجتمع الكلي لكل مكتبة، أما الموظفين فلقد اعتمدنا أسلوب المسح الشامل للموظفين العاملون على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة، حيث قدر عدد العينة بـ: (93) مفردة.

1-2-2-2-1 العينة الأولى الخاصة بالمستفيدين:

يعتبر اختيار العينة الممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة من أصعب الأمور التي تواجه الباحث عند النزول إلى الشق الميداني حيث يشترط فيها أن تمثل كل خصائص المجتمع المبحوث، فعليها تتوقف كل القياسات والنتائج التي يتوصل إليها الباحث جراء إنجاز بحثه، حيث في كثير من الأحيان يضطر الباحث لإجراء بحثه على عينة صغيرة من المجتمع، لأن إجراء البحوث على المجتمع الكلي يكلف جهدا

ومالا كثيرا⁽¹⁾، لذلك في دراستنا هذه تم انتقاء عدد من المستفيدين المنخرطين بالمكتبات التي هي ضمن مجالنا الدراسي، حولنا انتقاء نسبة معينة من المستفيدين من كل مكتبة والمقدرة بـ 20% من العدد الإجمالي للرواد والمنخرطين واختيارهم بواسطة "العينة العشوائية الغير منتظمة" وكانت نسبة الاستبيانات الموزعة على كل مكتبة متوازنة ومناسبة إلى حد بعيد مقارنة بالعدد الكلي للمستفيدين المسجلين على مستوى كل مكتبة.

وباعتبار أنه يوجد العديد من المكتبات العامة مجال الدراسة تختلف من حيث الجهة التي تنتمي إليها منها ما هو تابع للبلدية كمكتبات البلدية، ومنها ما هو تابع لوزارة الثقافة وهما مكتبتين المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة (الشهيد بركات سليمان) ومكتبة دار الثقافة (محمد بوضياف)، إضافة إلى المكتبة التابعة لمديرية الشباب والرياضة ونخص بالذكر مكتبة مركز الترفيه العلمي ومن خلال الجداول التالية سيتم عرض المكتبات العامة لولاية عنابة حسب الجهات المسؤولة عنها:

1- المكتبات التابعة للبلدية:

جدول رقم (01)، (02) و(03): يبين المكتبات العامة مجال الدراسة حسب الجهة التابعة لها.

إسم المكتبة:	الجهة التابعة لها:
المكتبة المركزية " حسن دردور".	بلدية عنابة.
مكتبة البلدية "المجاهد عمورة علي".	بلدية البوني.
مكتبة سيدي سالم.	حي سيدي سالم -بلدية البوني.

¹- إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص.157.

مكتبة البلدية "المجاهد حفصي محمد".	بلدية سيدي عمار.
مكتبة البلدية "المجاهد قرفي الطاهر".	بلدية الحجار.
مكتبة البلدية "الشهيد كطاب محمد".	بلدية برحال.
مكتبة البلدية "الشهيد محمد عبد اللاوي".	بلدية واد العنب.
مكتبة بلدية الشرفة.	بلدية الشرفة.
مكتبة البلدية "الشهيد ريحاني محمد".	بلدية العلمة.
مكتبة البلدية حي بوخضرة.	بلدية البوني.
مكتبة البلدية التريعات.	بلدية التريعات.
مكتبة البلدية "المجاهد بوشيحة الطيب".	حي حجر الديس - بلدية البوني.
مكتبة البلدية لبلدية سرايدي.	بلدية عنابة.

2- المكتبات التابعة لوزارة الثقافة:

إسم المكتبة:	الجهة التابعة لها:
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان".	وزارة الثقافة.
مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف".	دار الثقافة.

3- المكتبات التابعة لمديرية الشباب والرياضة:

إسم المكتبة:	الجهة التابعة لها:
مكتبة مركز الترفيه العلمي "الشهيد رايس صالح".	مديرية الشباب والرياضة.

أ- توزيع عينة المستعملين على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة

جدول رقم (04): يبين توزيع عينة الاستبيان الخاصة بالمستعملين على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة

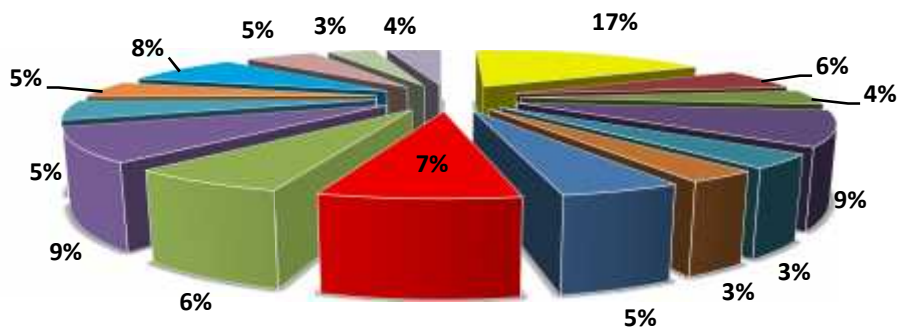
إسم المكتبة:	العدد الإجمالي للمنخرطين:	عدد الاستبيانات الموزعة:	عدد الاستبيانات المسترجعة:	النسبة %:
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة	3461	32	30	52.2%
مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف"	82	11	10	17.4%
مكتبة مركز الترفيه العلمي.	65	7	7	12.18%
المكتبة المركزية حسن دردور.	85	17	16	27.84%
مكتبة بلدية "المجاهد عمورة علي".	42	6	6	10.44%
مكتبة البلدية بحي سيدي سالم.	51	5	5	8.7%
مكتبة البلدية "المجاهد حفصي محمد".	59	8	8	13.92%
مكتبة البلدية بالحجار.	47	13	13	22.62%
مكتبة البلدية "الشهيد كطاب محمد".	58	11	11	19.14%
مكتبة البلدية "الشهيد محمد عبد	65	16	15	26.1%

				اللاوي"
40	9	9	15.66%	مكتبة البلدية ببلدية الشرفة.
67	8	8	13.92%	مكتبة البلدية "الشهيد ريحاني محمد".
84	14	14	24.36%	مكتبة البلدية لحي بوخضرة.
71	9	10	15.66%	مكتبة البلدية لبلدية التريعات.
63	6	6	10.44%	مكتبة البلدية "المجاهد بوشيحة الطيب".
47	7	7	12.18%	مكتبة البلدية لبلدية سرايدي.
4387	174	180	100%	المجموع الكلي:

من خلال الأرقام الموزعة في الجدول رقم 4 نلاحظ أن أكبر نسبة لمفردات العينة هي نسبة 52.2% كانت منتقاة من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وهذا ما يعكس الرقم الكبير لحجم الرواد والمنخرطين لهذه المكتبة أما باقي النسب فكانت تقريبا متقاربة إلى حد بعيد باعتبار أن أغلبها مكتبات بلدية تشهد إقبال ضعيف من طرف المنخرطين وذلك موضح أكثر في الشكل البياني التالي:

شكل بياني 1 يبين توزيع عينة المستعملين على المكتبات مجال الدراسة

- | | |
|---|--|
| ■ المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة | ■ محمد بوضياف |
| ■ مكتبة مركز الترفيه العلمي | ■ المكتبة المركزية حسن دردور |
| ■ مكتبة بلدية "المجاهد عمورة علي" | ■ مكتبة البلدية بحي سيدي سالم |
| ■ مكتبة البلدية "المجاهد حفصي محمد" | ■ مكتبة البلدية بالحجار |
| ■ مكتبة البلدية "الشهيد كطاب محمد" | ■ مكتبة البلدية "الشهيد محمد عبد اللاوي" |
| ■ مكتبة البلدية ببلدية الشرفة | ■ مكتبة البلدية "الشهيد ربحاني محمد" |
| ■ مكتبة البلدية لحي بوخضرة | ■ مكتبة البلدية لبلدية التريعات |
| ■ مكتبة البلدية "المجاهد بوشيجة الطيب" | ■ مكتبة البلدية لبلدية سرايدي |



1-2-2-2-2 العينة الثانية الخاصة بالموظفين:

إن تقديم خدمات معلومات متميزة سواء من الناحية الكمية أو النوعية بالنسبة للمكتبات مجال الدراسة يحتاج إلى كوادر بشرية متخصصة تملك القدرة والمهارة اللازمة لإرضاء رغبات وحاجات أكبر عدد ممكن من شرائح المستعملين، حيث تم اعتماد أسلوب المسح الشامل وذلك لجمع آراء العاملين بالمكتبات العامة مجال الدراسة وهذا بهدف الحصول على معلومات تبرز العلاقة الكائنة بين المستوى والمهارات و الظروف المحيطة بالموظفين ودورها في تفعيل خدمات المعلومات وتطويرها، خاصة وأن كشف صحة الفرضية ومدى تحققها مرتبط بشكل مباشر بمعرفة انطباعات هذه العينة وخصائصها.

ومن خلال الجدول التالي سيتم توضيح أعداد أفراد العينة الذي وزعت عليه أسئلة الاستبيان:

ب- توزيع عينة الموظفين على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة

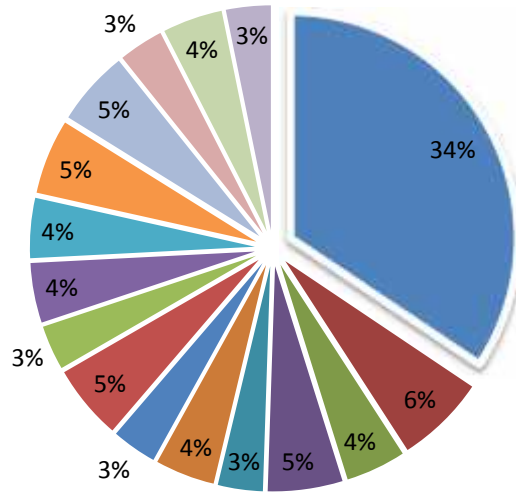
جدول رقم (05): يبين توزيع عينة الموظفين على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة

إسم المكتبة:	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	النسبة %
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة.	32	32	29.76%
مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف".	06	06	5.58%
مكتبة مركز الترفيه العلمي.	04	04	3.72%
المكتبة المركزية حسن دردور.	05	05	4.65%
مكتبة بلدية "المجاهد عمورة علي".	03	03	2.79%
مكتبة البلدية بحي سيدي سالم.	04	04	3.72%
مكتبة البلدية "المجاهد حفصي محمد".	03	03	2.79%
مكتبة البلدية بالحجار.	05	05	4.65%
مكتبة البلدية "الشهيد كطاب محمد".	03	03	2.79%
مكتبة البلدية "الشهيد محمد عبد اللاوي".	04	04	3.72%
مكتبة البلدية ببلدية الشرفة.	04	04	3.72%
مكتبة البلدية "الشهيد ربحاني محمد".	05	05	4.65%
مكتبة البلدية لحي بوخضرة.	05	05	4.65%
مكتبة البلدية لبلدية التريعات.	03	03	2.79%
مكتبة البلدية "المجاهد بوشيحة الطيب".	04	04	3.72%

مكتبة البلدية لبلدية سرايدي.	03	03	2.79%
المجموع الكلي:	93	93	100%

من خلال النسب الموزعة على الجدول رقم 5 وباستخدام أسلوب المسح الشامل لكافة العاملين بهذه المرافق نلاحظ أن عينة الموظفين تبدو متوازنة ومقاربة نوعاً ما بالنسبة لمكتبات البلدية ومكتبة دار الثقافة والتي تتفاوت بين نسبة 2.79% ونسبة 5.58%، باستثناء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة كانت نسبتها مرتفعة والمقدرة بـ 29.76% والتي توضح ارتفاع عدد الموظفين بمكتبات المطالعة العمومية مقارنة بالمكتبات العامة الأخرى وهذا راجع لخصائص هذه المرافق باعتبارها مؤسسات مستقلة مالياً لديها ميزانية وفرص توظيف عالية، في حين أن مكتبات البلدية تستمد تكاليفها من البلدية وتحت رحمة رئيس المجلس الشعبي البلدي وبعض الأفراد المنتخبين في المجلس، وهذا ما يفسر النقص الفادح في العاملين بهذه المرافق لقلة الميزانيات المخصصة للتوظيف وهذا مبين أكثر في الشكل البياني رقم 2 التالي:

شكل بياني 2 يبين توزيع عينة الموظفين على المكتبات العامة مجال



1-2-2-3 أساليب تجميع البيانات:

تعتبر أساليب تجميع البيانات بمختلف أدواتها ووسائلها من أهم العناصر المستعملة لجمع المعلومات حول مختلف الظواهر المدروسة والتي تمكن من الإجابة عن أسئلتها أو فحص مدى تحقق صحة فرضياتها، لذلك وجب على الباحث أن يقرر مسبقاً الأدوات الأنسب لموضوع دراسته ويبحثه.

ومن الملاحظ أن الأساليب التي لا يمكن تجاوزها في أي دراسة هي الأساليب ذات الطابع الميداني والتي يعمل من خلالها الباحث على وضع الدراسة في أطرها الصحيحة وتوفير كافة البيانات والمعلومات التي تخدم القسم الميداني بكل موضوعية والتي تتماشى وأخلاقيات البحث العلمي، حيث تختلف الدراسات باختلاف استيعابها لوسيلة أو أكثر من أدوات جمع البيانات، ونظرا لطبيعة موضوع دراستنا فقد قمنا باستخدام استمارة إستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات بالإضافة لاستخدام الملاحظة المباشرة كوسيلة لجمع البيانات والمؤشرات المتعلقة بموضوع الدراسة.

1-2-2-3-1 الملاحظة:

"تعتبر الملاحظة من الأدوات المهمة التي يتم من خلالها التقصي وجمع البيانات والمعلومات سواء ذات الطابع الكمي أو الكيفي والتي تكون حول المواقف والسلوكيات الخاصة بمختلف الظواهر والتنبؤ بها.⁽¹⁾ أما في موضوع دراستنا هذه استخدمنا الملاحظة المباشرة إضافة لأداة الاستبيان من أجل تقصي العناصر وملاحظة المؤشرات التي لها علاقة بمعايير التميز والجودة في خدمات المعلومات التي تبثها المكتبات العامة لولاية عنابة، وذلك باعتبار أن الباحث على اتصال دائم بمكان ومجتمع إجراء الدراسة الميدانية، سواء كانت معلومات لها علاقة بمواصفات البناية المكتبية، أو طبيعة المحتويات والأرصدة المعرفية التي تحويها، فضلا عن الموظفين والأنشطة التي تبثها لجمهور مستعمليها.

¹ - أنجريس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. الجزائر: دار القصة للنشر، 2006. ص. 184.

1-2-2-3-2 الاستبيان:

تعتبر استمارة الإستبانة من الأدوات المهمة لجمع البيانات والمعلومات حول مختلف الظواهر المدروسة وهذا لما تتميز به من خصائص كونها "أقل الوسائل تكلفة سواء في الجهد المبذول أو المال، كما أن المعلومات التي يتحصل عليها من خلالها تكون أكثر موضوعية لأنها لا تحمل اسم المستجيب، كما توفر أيضا ظروف التقنين والترتيب للأسئلة وتسجيل للإجابات.⁽¹⁾ وهي ليست مجرد أسئلة بقدر ما هي مضبوطة ومهيأة بعناية ومصممة بطريقة تشتمل على عناصر تغطي كافة فروع الموضوع وخاصة تغطية المحاور التي تجيب على التساؤلات وتتأكد من صحة الفروض الأساسية للدراسة وجوانبها المختلفة، بحيث يتم تصميم هذه الأسئلة بشكل فني.

قمنا بوضع عدد من الأسئلة موجهة لعينة الدراسة لاستقصاء الإجابة منهم لاكتشاف الحقائق والحلول المناسبة للمشكلة المطروحة وتنوعت هذه الأسئلة بين المغلقة والمفتوحة والنصف مغلقة، وقسمت هذه الأسئلة على (05) محاور لكلتا العينتين وهذا تبعا للفرضيات التي أتت بها الدراسة، حيث كان هناك نوعين من الإستبانة الأولى موجهة للمستفيدين الذين يترددون على المكتبات العامة مجال الدراسة والأخرى موجهة للموظفين العاملين على مستوى هذه المرافق وسنحاول فيما يلي توضيح ذلك بشيء من التفصيل:

حيث وأثناء تصميمنا للاستمارة حاولنا ترجمة الإشكالية من خلال تساؤلاتها الأساسية عن طريق صياغة أسئلة تدور في مجملها حول أهم العناصر المكونة

¹ - زايد، فهد خليل. أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية: المشروع التطويري، البحث العلمي التربوي، كتابة الرسالة والأطروحة. عمان: دار النفائس، 2006. ص.136.

لمعايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة ومؤشرات القياس والتقييم، ومحاولة استطلاع واقع هذه الخدمات بالمكتبات العامة مجال الدراسة، وهذا بغية جمع أكبر قدر ممكن من المؤشرات والمعلومات الدالة على المتغيرات الأساسية للموضوع. وهذا محاولة منا لتغطية كافة العناصر النظرية التي تدور حولها الدراسة، خاصة أن الدراسة تقوم على أساس الفصل بين القسمين النظري والميداني من أجل تحقيق التكامل بينهما، علما أنه تم عرض استمارة الاستبيان بعد الانتهاء من صياغة أسئلتها على مجموعة من الخبراء والأساتذة في منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية وأيضا المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات وعلم الاجتماع وذلك لإبداء آرائهم في المحاور الواردة فيها سواء من حيث الصياغة والشمول والتغطية وذلك للتأكد من مدى صحة الأسئلة والمحاور ومدى توافقها مع الفرضيات الموضوعية حيث وبعد التحكيم تم إجراء التعديلات اللازمة والتقيد بالنصائح الموجهة بعد الملاحظة التي أجراها الأساتذة وذلك لضمان درجة عالية من الصحة والمصادقية وتم حذف العناصر التي لم يجمع عليها المحكمون، وهذا لتقويم بنية الاستبيان العامة وتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وتنظيمها وفقا لأهداف الدراسة وفرضياتها الموضوعية.

1-2-2-3-3 الاستبيان التجريبي:

قبل الوصول إلى الصياغة النهائية لاستمارة الاستبيان، وعملا على جعل هذه الأداة فعالة وصادقة في تجميع البيانات من مجتمع الدراسة، تم توزيع مجموعة من الاستمارات على مجموعة من مفردات عينة الدراسة بغرض التعرف على آرائهم والتأكد من مستوى صياغة الأسئلة التي تحتويها وعدم تعقيدها، ولنتضح جيدا المفاهيم التي تتضمنها الاستمارة، خاصة وأن الدراسة تطرقت بمفاهيمها إلى مجموعة

من العناصر التقنية تتجاوز الحدود الضيقة للتخصص على غرار: التميز، الجودة، التقييم، المعايير، ومعلومات تشمل تخصص الإعلام الآلي، وما يمكن قوله بهذا الصدد أنه تم ملاحظة أن بعض المبحوثين واجهوا صعوبات في فهم بعض الأسئلة التي تم تداركها وتصحيح أخطائها في ما بعد، وتم توزيع (43) استمارة على جزء من مجتمع الدراسة وكانت نتائج هذا التجريب كما يلي:

- ✓ حذف بعض الأسئلة نظرا لكونها غير مناسبة ولا تأتي ببيانات تخدم محاور البحث.
- ✓ إضافة بعض المقترحات والأسئلة المهمة التي لم ينتبه لها عند الصياغة.
- ✓ تعديل بعض الأسئلة الغير مفهومة، خاصة المصطلحات التقنية التي لم يستوعبها بعض الأفراد، باعتبار مجتمع الدراسة يشمل مختلف شرائح المستفيدين ومن مختلف المستويات العلمية.
- ✓ تقليص عدد الأسئلة ودمجها مع بعضها وذلك لتشاركها في المحتوى والهدف.

1-2-2-3-4 الإستبيان النهائي:

بعد صياغة استمارة الإستبانة وتحكيمها من قبل المتخصصين وتم تصحيحها وتحسينها ثم تجربتها سواء ما تعلق بالاستمارة الموجهة للمستعملين أو الخاصة بالموظفين، تحصلنا على الاستمارة في صورتها النهائية، حيث تم تحديد المحاور الأساسية لكل استمارة تبعا لفرضيات الدراسة والتي يمكن توضيحها بالشكل التالي:

أولاً- استمارة الإستبيان الخاصة بالموظفين:

✓ **المحور الأول:** والذي يتناول بيانات عامة حول الموظفين حيث قسم إلى (5) أسئلة.

✓ **المحور الثاني:** والذي كان يدور حول طبيعة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة والذي قسم بدوره إلى (9) أسئلة موزع عليها (74) مؤشرا.

✓ **المحور الثالث:** كان في مجمله يتحدث عن طريقة التنظيم الإداري والمالي للمكتبة والذي تم صياغة (4) أسئلة موزع عليها (42) مؤشرا.

✓ **المحور الرابع:** تم صياغة (5) أسئلة تدور في مجملها حول خصائص مواصفات مبنى المكتبة والتجهيزات المتوفرة على مستوى هذه المرافق والتي وزع عليها (26) مؤشرا.

✓ **المحور الخامس:** كانت أسئلة هذا المحور لها علاقة مباشرة بـ خصائص التقييم ومدى استخدام المعايير والمواصفات بالمكتبة والتي تم صياغة (09) أسئلة موزع عليها (34) مؤشرا.

ثانياً - استمارة الاستبيان الخاصة بالمستعملين:

✓ **المحور الأول:** تم جمع معطيات لها علاقة بالبيانات الشخصية الخاصة بطبيعة شرائح المستعملين.

✓ **المحور الثاني:** تم صياغة (08) أسئلة حول الخدمات التي تقدمها المكتبة والمستفيد وتم توزيع عليها (54) مؤشرا.

✓ **المحور الثالث:** وكان هذا المحور يتحدث عن الجودة والتميز لخدمات المعلومات بالمكتبة العامة والتي تم صياغة (03) أسئلة موزع عليها (23) مؤشرا.

✓ **المحور الرابع:** كان عنوان هذا المحور تسهيلات الوصول إلى الخدمات التي تتيحها المكتبة موزع عليه (07) أسئلة تحتوي على (60) مؤشرا.

✓ المحور الخامس: كان الهدف من صياغة هذا المحور هو الحصول على بيانات لها علاقة بالصعوبات والتحديات التي تحول دون الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة والذي كان به (04) أسئلة موزع عليها (21) مؤشرا.

خلاصة الفصل:

بعد التطرق للإطار المنهجي وإجراءات الدراسة الميدانية لموضوع الدراسة والتي أشرنا من خلاله إلى كافة إجراءات معالجة الموضوع سواء من الناحية المنهجية أو ما تعلق بالجانب الميداني، لنتمكن بعد ذلك من الانتقال إلى المعالجة الفعلية لمفاهيم ومعايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة مع تحديد آليات ارتقاء الخدمات التي تبثها هذه المرافق إلى درجة الجودة والتميز وهذا ما سنبيّنه في الفصول الموالية.

الفصل الثاني

مدخل عام حول

خدمات المعلومات

تمهيد:

لا شك أن الخدمات المعلوماتية على اختلاف أنواعها وأشكالها هي الأساس الذي قامت عليه أهداف ورسالة كافة مؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، سواء كانت مكتبات وطنية أو جامعية أو عامة، وهذا خدمة لجمهور مستعمليها بالدرجة الأولى وضمانا للمحافظة على الاستمرارية وبقائها من جهة أخرى، وفي ما يأتي سنقدم في هذا الفصل إحاطة ومدخل مفاهيمي حول خدمات المعلومات بشكل عام.

2-1 مفهوم الخدمة:

"هي عبارة عن تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والمستفيد يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما". فالخدمة تعني أيضا أنها: "بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن".⁽¹⁾ " كما عرفها (*Russ*) بأنها شرط مؤقت لمنتج أو أداة لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمشتريين.⁽²⁾

أما (*Turban*) فإنه يرى الخدمات على أنها "سلسلة من الفعاليات والأنشطة المصممة والتي تعزز مستوى الرضا للمستفيد، وأن هذه الخدمات تقدم من قبل المجهز والذي قد يتمثل بالأفراد أو عن طريق الأجهزة والتي من خلالها يحصل المستهلك على الخدمة.⁽³⁾

وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة. وهناك تعريف (نتانتون) 1997، والذي يعرف الخدمة على أنها النشاطات غير المحسوسة (*integible*) والتي تحقق

¹ - المحياوي، قاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006. ص.52.

² - سويدان، نظام موسى. التسويق المعاصر = *Contemporary Marketin*. عمان: دار الحامد، 2009. ص.2019.

³ - الصميدعي، محمود جاسم، ردينة عثمان يوسف. تسويق الخدمات = *Services Marketing*. عمان: دار المسيرة، 2010. ص.24.

منفعة للزبون أو المستفيد ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، إذ أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية، أما كوتلرو آرمسترونغ، قد عرف الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس ملموسة وغير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية، حيث أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون.

ويرى كريستوف بوفلوك (2004) إن الخدمة عبارة عن منفعة مدركة بالحواس قائمة بذاتها أو متصلة بشيء مادي وتكون قابلة للتبادل ولا يترتب عليها ملكية وهي في الغالب غير محسوسة، ومن التعريفات السابقة للخدمة تتضح المضامين التالية:

- ✓ الخدمة تكون في الغالب غير محسوسة أو غير ملموسة تدرك بالحواس.
- ✓ قد ترتبط الخدمة بمنتج مادي أو ملموس أو قد لا ترتبط بذلك.
- ✓ لا يمكن تملك الخدمة أو مقدمها وإنما يمكن الاستفادة من عرضها.⁽¹⁾

2-2 مفهوم المعلومات:

تلعب المعلومات دوراً أساسياً في تحقيق التنمية في كافة المجالات سواء المجال العلمي أو البحثي أو الاقتصادي أو الطبي أو أي مجال آخر، ويمكنها أن تباع وتشتري بأثمان باهظة وخاصة ما تعلق منها بإنجاز المشاريع، حيث أن دولة قوية بحجم الولايات المتحدة الأمريكية (USA) قوتها تكمن في امتلاكها لأكثر قدر من المعلومات في كافة الميادين، لهذا يقول (أبو بكر الهوش): لقد أصبح التخطيط للمعلومات ضرورة معاصرة لمواجهة المعلومات بأبعادها المختلفة الوطنية منها والدولية. فالمعلومات تعتبر ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل: التحليل والتركيب وهذا من أجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وكليات وموازنات ومعدلات وغيرها من خلال

¹ - معلومات متاحة على الموقع الإلكتروني "kan-aek". متاح على الرابط:

.aek - <http://kenanaonline.com/kan> (تاريخ الزيارة: 2019/01/05).

العمليات الحسابية المتعلقة بعلم الرياضيات والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية، أو من خلال إقامة نماذج المحاكاة، فالمعلومات ببساطة هي البيانات التي خضعت للمعالجة.⁽¹⁾، "كما أنها المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا ويكون لها سياق محدد ومستوى عالي من المصدقية والموثوقية."⁽²⁾

2-3 أهمية المعلومات:

لاشك أن أي فرد أو منظمة أو مجتمع يسعى إلى تحقيق القوة، وهي تعتبر بحق الباعث والدافع وراء كل نشاط إنساني، وتعتمد هذه القوة على ثلاثة عناصر أساسية هي: العنف والثروة والذكاء أو بمعنى آخر على العضلات والمال والمعرفة (من خلال المعلومة)، وأهم هذه العناصر في المرحلة القادمة من الحضارة البشرية هي المعلومات والمعرفة.⁽³⁾

"كما تعتبر المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها بكل المجالات والنشاطات البشرية باعتبارها من المصادر القومية المؤثرة في تطور الدول ونمو المجتمعات حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات بالنقاط التالية:

✓ تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.

✓ لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. إدارة المعرفة = **Knowledge Management**. عمان: دار صفاء، 2008. ص.43.

² - الظاهر، نعيم إبراهيم. إدارة المعرفة. عمان: عالم الكتب الحديث، 2009. ص.180.

³ - الظاهر، نعيم إبراهيم. المرجع نفسه. ص.133.

✓ لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية والصحية،...الخ.

✓ تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي.(1)
ما ذكر يعتبر بعض مزايا المعلومات وفوائدها، لكن تبقى للمعلومات أهمية أكبر من كل هذا وهذه الأهمية تزداد كل يوم كل ما تسارعت التطورات في مجال التكنولوجيا وغيرها.

2-4 خصائص المعلومات:

تتميز المعلومات بعدة خصائص أهمها: "خاصية التميع والسيولة، فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل (إعادة الصياغة)، كما لديها قابلية نقلها عبر مسارات محددة (الانتقال الموجه)، بالإضافة إلى الاندماج العالي للعناصر المعلوماتية، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخلاصها من نصوص سابقة.(2) كما أن للعديد منها إمكانية التقادم من الناحية الموضوعية خاصة إذا تعلق الأمر بالمعلومات المتعلقة بالتخصصات العلمية والتقنية.

2-5 نظم المعلومات:

يمكن تعريف النظام على أنه مجموعة من العناصر المرتبطة فيما بينها والتي تعمل معا لانجاز هدف معين وهناك العديد من أنواع النظم موجودة في العالم على غرار: النظام الكوني (المجموعة الشمسية)، النظام الغذائي (الإنسان) وغيرها من النظم الأخرى.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. إدارة المعرفة = **Knowledge Management**. المرجع السابق. ص.47.

² - بريم، إبراهيم. صناعة المعلومات وبناء مجتمع المعرفة. الجزائر: دار هومة، 2016. ص.16.

أما نظام المعلومات فهو مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ثم معالجتها وتخزينها وبنها وتوزيعها بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، بالإضافة إلى تحليل المشكلات وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة، ويشتمل نظام المعلومات على بيانات عن الأشخاص الأساسيين، والأماكن، والأمور الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها.⁽¹⁾ كما يتم من خلاله التنسيق بين مختلف الموارد الموجودة به (موارد بشرية، موارد مادية)، وهذا لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) لتحقيق أهداف مشروع النظام، كما أن نظم المعلومات عديدة منها نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات الجغرافية، والمحاسبية،... إلخ.

2- 6 إدارة المعلومات (Information Management):

إدارة المعلومات هي نشاط أو عملية تسهل التحكم الفكري والمنطقي في أصول المعلومات بهدف تحسين فاعلية التنظيم كمورد يدعم عمليات اتخاذ القرار وهذا عن طريق تقديم المعلومات المناسبة للشخص المناسب بالقدر المناسب وفي الوقت المناسب وبالسعر الذي يناسب المستعمل.

"كما أنها حقل علمي في طريقه إلى أن يصبح أكثر شيوعاً وتنظيماً، حيث يهتم هذا الفرع العلمي بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات، وتوفير الأمان والسرية للمعلومات ونقلها وإيصالها إلى من يحتاجها، بالإضافة إلى خزنها واسترجاعها عند الطلب. كما أن إدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات

¹ - قنديلجي، عامر إبراهيم، علاء الدين عبد القادر الجنابي. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المسيرة، 2005. ص.23.

المتاحة لمساعدة المجتمع أو المنظمة أو الأفراد في تحقيق أهدافهم، حيث تتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق وبرمجيات الحاسوب، والمعلومات الصوتية والصورية، وما إلى ذلك. ويتمركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعلية المعلومات وحدثاتها ودقتها وسرعة تجهيزها وكلفتها وخبزنها واسترجاعها، في حين أن عملية خلق المعلومات ودراستها وتعلم معناها وفهمها هي ليست الموضوعات المركزية لهذا الفرع العلمي التطبيقي.⁽¹⁾

2-7 مجتمع المعلومات (*Information Society*):

لعل ما يميز عصرنا الحالي هو ذلك التطور التكنولوجي الذي مس جميع مناحي الحياة الاجتماعية، سواء في الجانب المعرفي أو العلمي أو الاقتصادي، أو كافة المجالات الأخرى على جميع المستويات، "ولأن المجتمعات ظلت على مدار الزمن في حركية دائمة، حيث كانت تسعى دائما إلى التطوير والتحسين من مستوى الحياة والرقى إلى الأفضل، فقد تمكنت وبفضل ما قدمته من تضحيات وأبحاث، على مستويات عالية من التحليل أن تصل إلى تحسينات جديدة، كانت أهمها على الإطلاق مجتمع المعلومات ولأنها لا تزال حديثة عن تطبيقات الفكر الإنساني تطرح أسئلة كثيرة عن ماهيتها وكيفية تطورها وخصائصها التي أهلتها لأن تصبح الهدف المنشود الذي تسعى إلى تحقيقه كل دول العالم على اختلاف توجهاتها، والتي كثيرا ما تثار الأسئلة حول مقوماتها وأهدافها.⁽²⁾

2-8 ثقافة المعلومات: (*Information Literacy*)

¹ - الظاهر، نعيم إبراهيم. إدارة المعرفة. المرجع السابق. ص. 192.

² - الظاهر، نعيم إبراهيم. المرجع نفسه. ص. 196.

تعرف منظمة (اليونسكو) ثقافة المعلومات بأنها العنصر الذي يهتم بتدريس وتعلم كافة أشكال ومصادر المعلومات، ولكي يصبح الشخص ملم ومتقف معلوماتيا فيلزمه أن يحدد: لماذا ومتى وكيف يستخدم كل من هذه الأدوات، ويفكر بطريقة ناقدة في المعلومات التي يوفرها، حيث تمثل الثقافة المعلوماتية أساسا لا غنى عنه للتعلم مدى الحياة، ويمكن تحديد سمات الأشخاص المتقنون معلوماتيا على النحو التالي:

- ✓ لديهم القدرة للتعرف على مدى المعلومات التي يطلبونها.
- ✓ يستطيعون الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكفاءة وفعالية.
- ✓ لديهم القدرة على التقييم الناقد للمعلومات ومصادرها.
- ✓ لديهم القدرة على استخدام المعلومات بكفاءة لانجاز المهام المطلوبة.
- ✓ يمكنهم الإلمام بالجوانب الأخلاقية والقانونية للمعلومات. (1)

2-9 خدمات المعلومات (Information Services):

تعتبر خدمات المعلومات العمود والأساس والنتاج النهائي التي وجدت المكتبات ومراكز المعلومات من أجله وهي حسب (هارولد): "أنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام، ويشكل عام يمكن القول: إن خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، متمثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل تحقيق أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات، ويرى معظم المتخصصين في علم المكتبات

¹ - أحمد الزيادات، محمد عواد. اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء، 2008. ص. 168.

والمعلومات أن خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى نوعين: الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة (*Technical Services*). والخدمات العامة أو الخدمات المباشرة (*Public Services*).⁽¹⁾ حيث من الخدمات التي قد نجدها متاحة بالعديد من المكتبات باختلاف أنواعها "خدمة الاستقبال، المساعدة على تقديم المعلومات، خدمة تكوين المستفيدين، الإطلاع على الوثائق، الإجابة على الأسئلة التي ترد من طرف المستفيدين، البحث الوثائقي، اليقظة، دوران الوثائق والإعارة."⁽²⁾

"يوجد العديد من المتخصصين الذين تناولوا موضوع خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، وهناك تباين كبير في وصف أشكال وأنواع هذه الخدمات منهم من يقسمها مباشرة وغير مباشرة وآخر يقسمها حديثة وتقليدية، ولكنهم يتفقون جميعا على أن: "الخدمات المعلوماتية هي الناتج الذي تقدمه المكتبات بأشكالها وأوعيتها المختلفة إلى جميع روادها من العلماء والمهندسين والأطباء والطلاب وغيرهم".⁽³⁾

"لذلك تعتبر خدمات المعلومات من الوظائف الرئيسية التي تقدم في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق، فالتخطيط الجيد لهذه الوظيفة يعتبر من أهم الأمور التي تسهل الاستفادة من أهم مصادر المعلومات."⁽⁴⁾

¹ - عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: عالم الكتب الحديث، 2009. ص. 189.

² - Accart, jean philippe réthy, marie.le métier de documentaliste. paris :cercle de la librairie, 2008. p.254.

³ - قاري، عبد الفتاح عبد المنعم. معجم مصطلحات علم المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي = English- Arabic. المرجع السابق. ص. 161.

⁴ - عيود، رحيم، أحلام فرج الصوصاع. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: زهران للنشر، 2007. ص. 77.

2-10 مفهوم الخدمة المكتبية (*Library Service*):

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، فقد عرفها: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبحث المعلومات" ويعرف رحي عليان الخدمة المكتبية: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".⁽¹⁾ "فالخدمة المكتبية تعتمد على كفاية وتدريب القوى البشرية العاملة في حقل المكتبات والمعلومات ولا تقل شأنًا عن قوة المجموعات المكتبية واكتمالها."⁽²⁾

من خلال ما تقدم نستطيع القول أن مجمل المفاهيم تدور وتتشارك في أن خدمات المعلومات هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستعمل الذي يستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر في المكتبة من أجهزة ومعدات خاصة بطرق إتاحة وبحث وتوصيل المعلومات سواء كانت موارد مادية أو بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والمهام والإجراءات الفنية.

2-11 خدمات المعلومات في المكتبات (*Library and Information*):

باعتبار خدمات المعلومات "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ، كي يتمكن من استخدام مقتنياتها المتعددة في أقل وقت وجهد ممكن، فهي المقياس السليم لمدى نجاح أي مكتبة والمعيار الدقيق للحكم على مدى قدرتها على توفير المعلومات المناسبة لروادها في الوقت المناسب، وإن كل ما تقوم به المكتبة من إجراءات إدارية ونظم وأنشطة هو مقدمة ضرورية لأداء خدماتها على أفضل نحو ممكن، مما يؤدي

¹ - النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص.22.

² - البنهاوي، محمد أمين. عالم الكتب والقراءة والمكتبات. بيروت: دار الشروق، 2008. ص.9.

في النهاية إلى خدمة المستفيدين وتلبية رغباتهم، باعتبارهم الهدف النهائي من وراء جميع الأنشطة والخدمات التي تقوم بها المكتبة مهما كان نوعها.

فلم يعد تقييم المكتبة يعتمد فقط على بنائها وتنظيمها ومقتنياتها وموظفيها، بل أصبحت المكتبة تقيم بمدى استخدامها ومدى ما تقدمه من خدمات لروادها، وحتى تتمكن أية مكتبة من تحقيق أهدافها والقيام بوظائفها على خير وجه لابد لها من القيام بثلاثة أعمال رئيسية هي: أن توفر ما يحتاجه روادها من مواد مكتبية ومصادر متنوعة، وأن تنظم هذه المواد بشكل يساعدها على استخدامها أفضل استخدام، وأن تقدم لروادها كل ما يلزمهم من خدمات.⁽¹⁾

"فحسب قول "ريتشارد أور (Richard Orr)" أن المعيار الأخير في تقدير كفاءة أي خدمة من الخدمات هو قدرة أي خدمة على مواجهة احتياجات المستفيد، لأنه هو الشخص المقصود بالخدمات، وينبغي أن نحكم على قيمة الخدمة في النهاية طبقاً للتأثيرات النافعة والنابعة من استخدام هذه الخدمة.⁽²⁾

ولهذا تعتبر خدمات المعلومات المحك الرئيسي لمدى نجاح أي مكتبة، وبعبارة أخرى لمدى قدرتها على توفير المعلومات المناسبة لروادها وفي الوقت المناسب، لأن تقييم فاعلية المكتبة لم يعد يعتمد فقط على بنائها، وتنظيمها، ومقتنياتها، وموظفيها بل أصبحت المكتبة تقيم بمدى استخداماتها، ومدى ما تقدمه من خدمات لمستعمليها.⁽³⁾

¹ - فزاري، بوعلام. علم المكتبات المهارات المكتبية وآلية تطبيقها. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2014. ص.59.

² - تمورتنير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات: مواجهة التحديات من أجل خدمات أفضل. مجلة علم المكتبات، جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، ع.05، 2015. ص.114.

³ - الجوهري، أمجد عبد الهادي، متولي النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة، 2014. ص.8.

2-12 أنواع خدمات المعلومات في المكتبات:

"يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المعلومات التي تقدمها المؤسسات المعلوماتية بكافة أنواعها تنقسم بشكل عام إلى:

2-12-2 الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة:

ويقصد بها الخدمات المتعلقة بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وقد تشمل الإجراءات الفنية تنمية المقتنيات و عملية الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص، ...إلخ.

2-12-2 الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة:

وهي ما تسمى بخدمات المستفيدين التي تشمل كافة الأعمال والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة وتشمل هذه الخدمات: الإعارة، الخدمة المرجعية والإرشادية، خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات، وخدمة الترجمة وخدمة البحث عن الإنتاج الفكري⁽¹⁾، وغيرها من الخدمات الأخرى وخاصة منها التي تستجيب لمفرزات البيئة التكنولوجية على غرار خدمة الحوسبة السحابية وخدمة المكتبة الرقمية، ...إلخ.

2-13 أهمية خدمات المعلومات في المكتبات:

لا يختلف إثنان عن مدى الأهمية التي تحققها خدمات المعلومات في المكتبات ومؤسسات المعلومات باختلاف أشكالها وأنواعها، بخلاف أنها تعتبر الأساس الذي

¹ - يونس عبد الرحمن، زياد إبراهيم. نظم تطوير وتسويق خدمات المكتبات الحديثة. عمان: مؤسسة شباب الجامعة، 2017. ص.33.

وجدت المكتبات من أجله فهي تعتبر منصة لضخ وإشباع رغبات المستفيدين من المعلومات المختلفة سواء العلمية أو التقنية والمتوفرة خاصة في مختلف أشكال المصادر التي تتيحها هذه المرافق. "حيث ازدادت أهمية توفير المعلومات مختلف أشكالها والأهم من ذلك كيفية تداولها وتدويرها وفق طرق علمية ممنهجة ومدروسة، وقد مرت البشرية بعدة مراحل فأولها كانت الحضارة الزراعية ثم الثورة الصناعية ثم ظهر الآن مفهوم الثورة الرقمية والمعلوماتية بكل ما تحتويه من مراحل تبدأ من إنتاج وتجهيز ومعالجة ونشر وتوزيع وتسويق تلك الخدمات المعلوماتية.⁽¹⁾

2-14 جودة خدمات المعلومات:

"إن لخدمات المعلومات أهمية كبيرة متعلقة أساساً بدورها الفعال في عملية التنمية والتقدم العلمي والحضاري للمجتمعات باعتبارها الركيزة الأساسية لقاعدة البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في جميع الميادين وخاصة في المجال الثقافي والاتصالي والمحيط الاجتماعي، كما تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على تلبية رغبات مستعمليها أو فشلها في تحقيق رسالتها وبلوغ أهدافها.

كما أن تقديم خدمات معلومات متنوعة ومتطورة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه مسئول أو اقتراح يرفعه مستفيد إنها عملية متشابكة جدا ويحتاج القيام بها إلى وجود بنية تحتية قوية ومتماسكة في المكتبة التي تعتمز تقديم خدمات تستحق أن يطلق عليها خدمات المعلومات، والتي من بينها: وجود الكادر البشري المؤهل والمتخصص والقادر على تلبية احتياجات المستفيدين خاصة في ظل هذه التطورات المتلاحقة وكذا تكامل المجموعات المكتبية وتغطيتها لجميع جوانب

¹ - يونس عبد الرحمن، زياد إبراهيم. نظم تطوير وتسويق خدمات المكتبات الحديثة. المرجع نفسه. ص.5.

المواضيع التي تهتم الهيئة المنشئة بالإضافة إلى توفر التجهيزات التقنية اللازمة لتقديم هذه الخدمات".⁽¹⁾

2-15 العوامل المؤثرة في ظهور خدمات المعلومات:

تعد التطورات التكنولوجية التي مرت بها البشرية منذ اختراع الحاسبات الإلكترونية وتطور الاتصالات خاصة شبكة الانترنت وتوسعها وتطورها خاصة مع تغير أشكال مصادر المعلومات من الوسيط الورقي التقليدي إلى الوسيط الرقمي الحديث وتغير ملامح واحتياجات المستخدمين، أبرز العوامل المؤدية لظهور الخدمات المعلوماتية وتطورها، والتي من بينها الحاسبات الإلكترونية التي هي الركيزة الأساسية في تكنولوجيا المعلومات والتي دخلت في جميع مجالات الحياة، كما تعتبر أهم المستجدات التكنولوجية التي انتشرت بعد النصف الثاني من القرن العشرين وأخذت لها مكانة وتأثير كبير على تنوع وتغير فلسفة خدمات المعلومات في المكتبات، كل هذه المعطيات تعتبر من أهم العوامل التي ساهمت في تطوير خدمات المكتبات وتنوعها.

"ومن أهم تطبيقات الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات المتاحة في المكتبات هو حفظ وتداول المعلومات وتخزينها وعمليات استقبال ومعالجة واسترجاع وبحث هذه المعلومات عند الطلب إلى أي مستفيد في أي مكان في العالم".⁽²⁾

¹ - السعيد، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. رسالة ماجستير، علم المكتبات، إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة. 2006. ص.38.

² - الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبات المدرسية. عمان: دار المسيرة، 2005. ص.ص.75-76.

"لقد عدد غالب عوض النوايسة أكثر من عشر نقاط أدت إلى ظهور خدمات المعلومات نذكر منها:

✓ الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات النشر وتضاعفه ونموه مقارنة بالسنوات السابقة.

✓ تعدد مواطن أشكال نشر الإنتاج الفكري من كتب إلى دوريات إلى الرسائل الجامعية ثم براءات الاختراع إلى الأقراص المضغوطة وتأخر وصول هذه الأشكال من المصادر بعد الطلب.

✓ تعقد الإرتباطات الموضوعية وتشنت المعلومات بين المطبوعات بالإضافة إلى مشكلة اللغات وتعددتها.

✓ تعدد التخصصات وتنوع احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.

✓ ارتفاع التكاليف وصعوبة تلبية جميع رغبات المستعملين وتوجيههم إلى كل مما ينشر في العالم.

✓ تعدد الأعمال البيبليوغرافية وصعوبة البحث فيها.⁽¹⁾ لكن حسب مختلف الظروف التي ساهمت في ظهور خدمات المعلومات لكنها تبقى التطورات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات العنصر الرئيسي الذي عجل بظهور وتنوع خدمات المعلومات في المكتبات على جميع المستويات.

2-16 تطور خدمات المعلومات:

" باعتبار أن عصرنا الحالي يتسم بالتطورات السريعة في مجال تقنيات المعلومات ووسائل تخزينها و طرق معالجتها واسترجاعها وبثها، حتى تكون بذلك جاهزة تحت

¹ - خضور، سمير. تسويق خدمات المعلومات بالمنشآت الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة نافتال برج بوعريج. رسالة ماجستير، علم المكتبات، تسويق وأنظمة المعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2011. ص.57.

تصرف مختلف الأفراد والمستعملين في كل مكان وفي أي زمان، إنه كونه ببساطة عصر التحول إلى المجتمع اللاورقي، ومن هذا المنطلق أصبحت المكتبات في هذا العصر تقف في مواجهة مع خدمات جديدة ومطالب في جوانب عديدة، وهذا لا يعني أن مصادر المعلومات الورقية ستتلاشى أمام تطور خدمات المعلومات المعتمدة على مصادر المعلومات الإلكترونية والرقمية، بل إن هذين النمطين من الخدمات سيجدان نفسيهما يسيران معا في خط متوازي.

وإذا كان الهدف الأساسي من وجود المكتبات ومراكز المعلومات هو توفير الخدمات لطالبيها سواء بالحصول على المعلومة أو بالمساعدة على استخدام بنوك وقواعد المعلومات أو بتوفير الخدمات المرجعية، فإن هذه الطفرة التقنية التي تمر بها المكتبات حاليا غيرت الكثير من المفاهيم المتعلقة بخدمات المعلومات وعملت على تحسينها وتطويرها".⁽¹⁾

2-17 متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات:

حتى تتحقق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل المثالي والنموذجي لابد من توفر مجموعة من المقومات الأساسية التي تركز عليها وتتمثل فيما يلي:

2-17-1 الكادر البشري المؤهل: مع انفتاح المكتبات وتغير النظرة السائدة بين أوساط المكتبيين والمستفيدين من كون المكتبة مخزنا لأوعية المعلومات فقط إلى كونها مقرا لاستقبال الرواد والمستفيدين وتقديم لهم الخدمة المكتبية الحديثة بالطرق العصرية، لذا كان لزاما عليها إيجاد أناس متخصصون يساعدون على تقديم

¹ - بن الطيب، زينب. تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: الأسس، الخطوات، المعايير. الجزائر: ألفا للوثائق، 2017. ص.117.

الخدمات المكتبية المختلفة ومساعدة مستعملي المكتبة على الاستفادة القصوى من جميع خدماتها بمختلف أشكالها المتعددة، كالإرشاد والإعارة والتوجيه والخدمة المرجعية والتصوير والاستساخ والإحاطة الجارية، ويعد اختصاصي المعلومات أحد العناصر الضرورية لتقديم خدمات المعلومات خاصة منها الحديثة والمتطورة، حيث يعول عليه المستعملين للربط بين احتياجاتهم المعلوماتية ومصادر المكتبة المتعددة، وهو وسيط يحقق حلقة الوصل بين المستفيد المهتم بالحصول على المعلومة وبين المصادر المتنوعة سواء التقليدية أو غير التقليدية، فالمتخصصون في المعلومات يساهمون كثيرا في إرشاد المستفيدين إلى الرجوع واستخدام بعض المكتبات ومراكز المعلومات التي من الممكن أن تحوي مختلف المعلومات المطلوبة، كما يسعون للتدريب والمساعدة على استخدام التقنيات الحديثة، وكذلك المساعدة على التدريب على طرق استخدام أدوات البحث والأدلة على الشبكة وكيفية الولوج إلى قواعد البيانات على اختلاف أنواعها والبحث فيها وغيرها من التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال المكتبات.

ويمكن القول أن نجاح خدمات المعلومات يعتمد اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل المحور الأساسي في نجاح خدمات المعلومات وتطويرها. كما أنها تساهم إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين، إذ لا يمكن للمكتبة أن تقدم أفضل الخدمات وأن تبلغ أهدافها دون وجود هذه الكوادر المتخصصة، والتي يجب أن تكون مؤهلة ومكونة معتمدة على التكنولوجيا الحديثة مكتبيا وإداريا، ولبدا أن تتميز هذه الأفراد بسرعة البديهة والقدرة على التعامل

والاتصال الفعال المؤثر مع القراء، وأن تمتلك ثقافة عالية وشخصية اجتماعية جذابة.⁽¹⁾

لذلك نلاحظ تطور أنواع وطرق بث وإتاحة خدمات المعلومات في العديد من مكاتب العالم وخاصة في البلدان المتقدمة على غرار أمريكا وألمانيا وهولندا وسويسرا وكندا كل هذه البلدان وغيرها لم تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين أداءها وخدمات معلوماتها بهذه الوسائل فقط، بل اعتمدت على المورد البشري المؤهل والمتخصص كأساس ومحور وحلقة مهمة في نجاح نظام المعلومات لصنع التغيير إلى الأحسن في مجال الخدمات داخل المكتبات ومراكز المعلومات بما يحقق التنمية المستدامة والشاملة في كافة المجالات.

2-17-2 مصادر المعلومات (*Information Sources*):

باعتبار مصادر المعلومات هي الوسائط المسجل والمخزن عليها كل أنواع المعرفة البشرية والتي هي الوسيلة التي ينتفع منها المستعملين على مستوى المكتبات ومراكز المعلومات باختلاف أنواعها، لذا كان من الواجب على هذه المصادر أن تتميز بالحدثة من حيث موضوعاتها وأشكالها، كما تعتبر مصادر المعلومات التي تفتتها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، حيث يتحدد نجاح أي مكتبة بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة فيها.

وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لكافة فروع المعرفة الإنسانية، ومتنوعة وفق المستويات المطلوبة ومطابقة للمعايير المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع أريح يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها وتحقق الاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها، ومصادر المعلومات هي كل ما تفتتبه وتسهر

¹- عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. المرجع السابق. ص.ص. 48-49.

على تجميعه المكتبات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، من مختلف الأشكال والوسائط، وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم خدمة معينة لجمهور المستعملين، وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ **مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية):** وهي أساس الخدمة المكتبية وعمودها الفقري ومن أبرز أنواعها: الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات.

✓ **مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية):** وهي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة، أو هما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات والأشرطة والأفلام.

✓ **مصادر المعلومات الإلكترونية والرقمية:** يمكن اعتبارها معلومات مخزنة إلكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزيرية أو في شاشات الحواسيب أو على شبكة الانترنت، وهي تلك المصادر اللاورقية والمخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل منتجها أو ناشريها، وتعتبر هذه المصادر من أبرز التطورات التي شهدتها المكتبات في هذا القرن. كما تعرف مصادر المعلومات الإلكترونية أيضاً على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر معلومات التقليدية والورقية مخزنة إلكترونياً أو في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر أو داخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات وذلك عن طريق منظومة الأقراص المتراسة (CD/Rom)، ومصادر المعلومات تشكل عنصراً أساسياً في تقديم خدمات المعلومات وتلبية احتياجات ورغبات المستخدمين من المعلومات. ويتوقف نجاحها في هذا الجانب على توفير مجموعة غنية متكاملة بمختلف أشكال مصادر المعلومات من

مختلف الوسائط التي يتحقق فيها التوازن، وتراعى فيها شروط التنظيم الجيد والحدثة وصلاحياتها للتداول، وكل ما يتعلق بمطابقتها للمعايير النوعية والكمية التي تعتمد عليها هيئات التقييس العالمية في مجال المكتبات والمعلومات.

2-17-3 التسهيلات اللازمة للمستفيدين:

يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة المثلى من خدمات المعلومات التي تتيحها، ويجب عليها أن تعطي الظروف والأجواء التي تشجع على البحث والإطلاع، مثل الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والانترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية، بالإضافة إلى الإضاءة والتهوية والتكييف وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين للوصول إلى غاياتهم من المعلومات.

2-17-4 المتطلبات المالية:

تحتاج المكتبات بكافة أنواعها وخاصة منها المكتبات العامة باعتبارها تستقطب كافة شرائح المجتمع دون استثناء إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة، لكي تؤدي دورها الفعال في خدمة مستعمليها، لذلك فإنها تحتاج إلى متطلبات مالية تتمثل في النفقات لتنمية وبناء مجموعات وأرصدة المكتبة وصيانتها وكذا شراء مصادر المعلومات الإلكترونية وشراء الأجهزة كالحواسيب وآلات التصوير وأجهزة المواد السمعية والبصرية وشراء البرمجيات الوثائقية والاشتراك في قواعد وبنوك المعلومات العالمية. وكذلك ضرورة توفر النفقات المالية أيضا لصيانة الأجهزة وتطويرها.⁽¹⁾

2-18 تصور معاصر لخدمات المعلومات بالمكتبات:

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. المرجع السابق. ص.ص. 49-51.

المفهوم المعاصر لخدمات المعلومات لا يقتصر على الخدمة في حد ذاتها، بل يتعدى ذلك لتشمل القيمة المضافة التي تضيفها المكتبة على موادها الأولية بواسطة عمالها وتجهيزاتها وخاصة منها الوسائل التكنولوجية، وتترجم واقعا بكل التسهيلات التي توفرها المكتبة لمجتمع المستفيدين من أجل استعمال مواردها واستغلالها أحسن استغلال.

وأقرب تعريف للرؤية الجديدة للخدمات التي تقدمها المكتبة هو لـ إيريك سوتر (*Eric Sutter*): "هي الناتج النهائي الذي يتحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوفر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات"⁽¹⁾. حيث تتمثل الخدمة فيما يتحصل عليه المستفيد في الأخير بفضل التفاعل الحاصل بين المواد المادية والبشرية للمكتبة.

¹ - آمال، قادري. تقييم الأداء والجودة حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية على ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات إيزو 11620: مكتبة المعهد الثقافي الفرنسي بالجزائر العاصمة نموذجا. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات، 28-30 أكتوبر 2014. ص. 1874.

خلاصة الفصل:

من خلال المعلومات التي تقدمنا بها في الفصل الثاني والمتعلقة أساسا بخدمات المعلومات كمتغير رئيسي في موضوع البحث باعتبار محور الخدمات هو العمود والأساس والنتائج النهائي التي وجدت المكتبات ومراكز المعلومات من أجله خاصة إذا اقترنت بالتسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل الاستخدام الأمثل لكل مخرجاتها بما فيها مصادرها ومقتنياتها، حيث أن هذه الخدمات لبدأ أن تكون بمواصفات معيارية ترضي جميع فئات المستعملين، وكي يتحقق هذا وجب تقييم هذه الخدمات باستخدام معايير ومواصفات مضبوطة مسبقا للوقوف على نقاط الضعف وتحسينها حتى تتماشى ومواصفات الجودة والتميز وهذا ما سنبينه في الفصل الثالث.

الفصل الثالث

معايير تقييم خدمات

المعلومات

تمهيد:

لا شك أن جميع مخرجات المؤسسات سواء كانت مؤسسات خدمية أو إنتاجية أو معلوماتية تتطلب أدوات لقياس مستوى أدائها وذلك للوقوف على نقاط القصور فيها والعمل على تحسينها، خاصة إذا كانت هذه الأدوات يسهر على ضبطها وصياغتها أفراد ومنظمات متخصصون في التقييس، تسمى هذه الأدوات (المعايير) والتي تساعد بدورها القائمين على تسيير هذه المؤسسات في الارتقاء بمستوى أدائها وخدماتها إلى درجة التميز، وسنأتي في هذا الفصل للتحديث عن هذه الأدوات وأهم مميزاتها وخصائصها والمنظمات القائمة على إنتاجها ومدى مساهمتها في تطوير مؤسسات المكتبات وتحسين أدائها من ناحية الخدمات.

3-1-1 مفهوم المعايير (Standards):

تعتبر المعايير من الأدوات المهمة والضرورية لتوحيد الخدمات والعمليات الفنية في المكتبات بكافة أنواعها، لأن تحسين أداء هذه المرافق من حيث مخرجاتها التي تبثها لا يكون مثالياً إلا إذا كانت جميع العمليات التي تشرف عليها تسري بطريقة معيارية كما تحددها الهيئات المتخصصة في مجال المواصفات، ويمكن القول أن الأسباب التي أدت إلى استخدام المعايير والقياس في مجال المكتبات هي نفسها التي أدت إلى دخولها في المجالات والقطاعات الأخرى، خاصة بسبب تدني مستوى الخدمات المقدمة على اختلافها سواء في الجانب الكمي أو النوعي لهذا ظهرت الحاجة لتطبيق المعايير وذلك للتحسين والرفع من أداء ومخرجات هذه المؤسسات.

حيث أن تبني هذه الأدوات في قياس عناصر ومكونات المكتبات، يساهم إلى حد بعيد في بلوغ المكتبات ومؤسسات المعلومات مستوى الجودة و التميز للخدمات المقدمة، وفي تعريف بسيط للمعايير هي "وثائق فنية تحدد الأنواع والنماذج الخاصة بالمنتجات وبيان صفاتها وطرق فحصها وتغليفها وتسويقها ونقلها و خزنتها وقيمتها

الفنية وقياساتها ومصطلحات رموزها، بالإضافة إلى وصف شامل للمنتجات موضوع البحث، كما تعالج أحيانا إجراءات فحصها. لذا فالمعايير هي وثائق فنية تبث للمستهلك أو المشتري المتطلبات الفنية الخاصة بالمنتجات والمواد والإجراءات والخدمات التي يسعى الصناعي إلى تضمينها، كما تستعمل هذه المواصفات لضمان الجودة العالمية في المنتجات الصناعية والزراعية والغذائية، كما تسعى أيضا إلى تحسين استعمال المواد والموارد، وتحقيق الكلفة الأقل للموارد".⁽¹⁾

3-1-2 المعيار حسب اختصاص علم المكتبات:

أما مفهوم المعيار بحسب تخصص علم المكتبات فنجد من أهم المفاهيم ما أشارت إليه موسوعة المكتبات والمعلومات لجمعية المكتبات الأمريكية: "هي المقاييس التي يمكن بها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها، حيث توضع هذه المعايير بواسطة الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها في مجال محدد، كما أن هذه المقاييس تعكس ما يمكن أن يطلق عليه بالحد الأدنى أو الشيء المثالي أو العمليات أو الإجراءات النموذجية وهي عادة إما مقاييس كمية نوعية".⁽²⁾

"حيث أن تحديد معايير مناسبة للتقييم سواء للمنتجات أو الخدمات هو أمر حيوي، وقد كان محل نقاش العديد من المتخصصين، وخلص العديد منهم للاعتماد على المعايير المعتمدة في البيئة التقليدية، إلى أنه يجب التأكيد على أن عملية اختيار نوع المعايير المناسبة متوقفة على الغرض ونطاق الدراسة مجال البحث".⁽³⁾

¹ - همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. المرجع السابق. ص. 141.

² - أم هاني، بوخاري. أهمية اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات: المكتبة الرقمية نموذجا. مجلة RIST، مج. 19، ع. 1، 2011. متاح على الرابط: <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/08ar-rist19-1.pdf>، (تاريخ الزيارة: 29/09/2018).

³ - بوخالفة، خديجة. مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2014. ص. 171.

3-1-3 معايير خدمات المعلومات:

أمام تنوع وتشتت خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات "وجب من الضروري تقييم مخرجات هذه المؤسسات سواء من حيث الخدمات أو المنتجات، ومؤسسات المعلومات شأنها شأن المؤسسات الأخرى تخضع الخدمات التي تقدمها إلى القياس والتقييم وذلك بغرض التعرف على الإيجابيات وتشجيعها والسلبيات واقتراح السبل الكفيلة لمعالجتها، وبالتالي الارتقاء بهذه الخدمات نحو الأفضل"،⁽¹⁾ وهذه المعايير دائماً ما تقترن بعمليات التقييم الذي تسعى من خلاله المكتبات إلى التحسين المستمر لمخرجاتها إرضاء لجمهور مستعمليها، "حيث تعمل عمليات التقييم هذه على تحديد مجموعة من الأهداف والتي يستحيل تقييم عنصر معين في نظام المعلومات من دون تحديد الأهداف التي من خلالها يمكن مقارنة نتائج التقييم بالقيم المرجعية من خلال الأهداف المسطرة، بحيث تكون الأهداف قصيرة المدى، وتكون واقعية وقابلة للتعريف الدقيق، لذلك يرى (Homburg) مثلاً بأن الهدف الأساسي للمكتبات هو عرض الأرصدة الوثائقية للمستفيدين، بحيث كلما كانت عملية العرض هذه جماعية كلما كانت المصلحة المعنية أكثر فاعلية."⁽²⁾

3-1-4 أهمية تطبيق أنظمة المواصفات والمقاييس:

"يحتاج المورد (المنتج، الموزع، مقدم الخدمة، ...الخ) إلى نظام فعال لإدارة الجودة في المؤسسة، والذي يتيح له تحليل متطلبات الزبون وتحديد كافة العمليات الإنتاجية والمساعدة التي تضمن الحصول على المنتج بالمواصفات المطلوبة ويجعل

¹ - الوردي، زكي حسين، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. المرجع السابق. ص.335.

² - بن السبتي، عبد المالك. التقييم والمكتبة الافتراضية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.02، ع.02. قسنطينة، 2005. ص.16.

كافة العمليات فيها تحت المراقبة والضبط، مما يمكن من إضافة التحسينات المستمرة التي تؤدي إلى تطوير المنتجات والعمليات والخدمات.

لقد يسرت عائلة المواصفات القياسية (ISO 9000) على المنشآت مهمة تأسيس أنظمة إدارة الجودة بتحديد الصفات التي يجب أن تتسم بها هذه الأنظمة، ما يسهل إنتاج السلع بمستوى الجودة المطلوبة والمحافظة على هذا المستوى بشكل دائم و مستديم. وبناء على ذلك أصبح الاهتمام بمواصفات الإيزو مثل العدوى، وهناك تداع حقيقي باتجاه (الإيزو) على المستوى العالمي.

أما الأسباب الدافعة لهذا الاتجاه العالمي فهي كثيرة، ومنها:

✓ المنافسة الشديدة في الأسواق العالمية في ظل الاهتمام العالمي الكبير بالجودة الشاملة.

✓ سهولة تبني وتطبيق مواصفات الإيزو وشيوعها على المستوى العالمي.

✓ انعكاسات تطبيق الإيزو على فعالية الأداء والإنتاجية وثقافة الشركة.⁽¹⁾

3-1-5 مواصفات ومميزات المعايير:

باعتبار المعايير مجموعة من القواعد التي تتخذ لتقييم أداء خدمات المعلومات الموجهة للمستعملين والتي سهر على إعدادها مجموعة من المتخصصين والخبراء سواء في مجال المكتبات والمعلومات أو المجالات الأخرى "فإن الحديث عنها ليس جديدا فهو من قديم الأزل وإن اختلفت المسميات والمصطلحات تبعا لمجالات وعصر الحياة، فتختلف مسمياتها من المعايير أو المقاييس أو التقييس أو التوحيد القياسي أو المواصفات القياسية، وهذه المعاني والمصطلحات لغويا تدور حول

¹ - الترتوري، محمد عوض، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2009. ص.96.

النموذج الذي يقندى به لقياس درجة اكتمال أو كفاءة شيء ما، أما المعنى الاصطلاحي فهو: مواصفة فنية أو أي وثيقة أخرى متاحة لعامة الناس، تمت صياغتها بتعاون أو إتفاق عام من جانب جميع المهتمين المتأثرين بها، معتمدة على النتائج والتجارب المجمعمة في مجال العلوم والتكنولوجيا، حيث تهدف إلى تحقيق أقصى منافع للمجتمع، ومتفق عليها ومقبولة من جانب هيئة التقييس المعتمدة.

وقد نتعجب إذا وجدنا أن المعايير أو التوحيد القياسي في كل ما يحيط بنا في الكون فمظاهر التوحيد في الإنسان والحيوان والطيور والنباتات كل نوع منها له خصائصه وملامحه تتناقلها سلالتها جيلا بعد جيل، لذا كان على تلك الكائنات بما فيها الإنسان أن يعترف بالتوحيد لله سبحانه وتعالى، وهذا يدل على أن للمعايير وما تشمله من مؤشرات الأداء في تطبيقها أهمية وأمر يجب مراعاتها منها:

- ✓ أنها ضرورية لفاعلية جميع المؤسسات بما فيها أنظمة المعلومات سواء كانت مكنتات أو أي مؤسسة معلومات أخرى، لأنه وبدون تبني لمعايير مناسبة لا تستطيع المكنتات أن تقدم أفضل الخدمات لجمهور مستعمليها.
- ✓ تعمل المعايير على تيسير وضبط عملية الإدارة وأساس للحوار بين العاملين لذلك وجب من الأفضل أن تكون مؤشرات الأداء موثقة وواسعة الاستخدام في المكنتات ومتفق عليها على الرغم من أنها قد تكون غير موثقة صراحة.⁽¹⁾

¹ - عبد العاطي، أسامة غريب. مؤشرات أداء المكنتات وطريقة أكثر للإدارة الحديثة محور: أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامهما. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكنتات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكنتات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014. ص.ص. 190-191.

3-1-6 دوافع وأهداف اعتماد المعايير:

بالإضافة إلى الدور التي تلعبه المعايير في تحسين جودة الخدمة والمنتج في جميع المؤسسات فهي "أداة لا غنى عنها بالنسبة لكل من إدارة المكتبة، فبدونها تصبح المكتبات مجرد مخازن لأوعية المعلومات فقط، ولنا أن نتصور المكتبات وصورتها الكئيبة إذا ما كان لكل منها تصنيفها الخاص، وقواعد فهرستها المنفردة. فالمعيارية أداة ضرورية ولازمة للتوحيد في العملية الفنية والتقييم في الخدمات المكتبية، والتخطيط لإنشاء مكتبات جديدة وتحسين المكتبات الموجودة بالفعل.⁽¹⁾ كما تساهم أيضا في توحيد العمل بطريقة تصبح أنظمة المعلومات تعمل في شكل شبكات تعاونية تتشارك في كافة عناصرها بداية بالتزويد ومختلف العمليات الفنية وصولا إلى إتاحة خدمات المعلومات للمستخدمين ومشاركة الاستفادة منها.

3-1-7 دوافع اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات:

وتعد الأسباب التي أدت إلى استخدام المعايير الموحدة في مجال المكتبات والمعلومات في جوهرها هي الأسباب نفسها التي أدت إلى دخولها في المجالات والقطاعات الأخرى، فإن وجود أعداد كثيرة من المكتبات ومراكز المعلومات التي تؤدي الوظائف والفعاليات والعمليات والخدمات نفسها التي لها صفة التكرارية بينها، أدى ذلك إلى نشوء الحاجة إلى تقنين الطبيعة التكرارية لتلك الأعمال ومن ثم ظهرت المعايير لتحقيق التوحيد فيها، ومن الممكن لأي مكتبة أن تقوم بوضع تقنين خاص بها كتنظيم البيانات في التسجيلات البيبليوغرافية، ولكن هذا سوف يؤدي إلى جعل المكتبة بمثابة جزيرة منعزلة عن غيرها من المكتبات وأيضا إلى تحجيم الخيارات

¹ - الزاحي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسككدة. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة قسنطينة2، قسنطينة. 2014. ص.195.

المطروحة أمامها وزيادة الأعباء المفروضة عليها، وعلى النقيض من ذلك فإن استخدام تقنيته معيارية عالمية مثل (مارك) سوف يحول دون تكرار نفس العمل ويسمح للمكتبات بأن تتشارك في مصادرها بالإضافة إلى إمكانية نسخ فهارس موثوق بها، وبعبارة أخرى فإنه إذا قامت مكتبة ما بعمل نظام خاص بها لا يعتمد على المعيارية فهي بذلك تحرم نفسها من الاستفادة من نظام عالمي يهدف إلى دعم التواصل المعلوماتي، واستخدام المعايير التقنية ييسر الاستفادة من النظم الآلية للمكتبات المتاحة تجارياً وذلك بهدف إدارة العمليات المكتبية.⁽¹⁾

3-1-8 المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة كإنموذج:

توجد العديد من المعايير التي تناولت المواصفات الخاصة بالمكتبات ومؤسسات المعلومات سواء أكانت مكتبات عامة أو جامعية أو وطنية،... إلخ، والتي تحدثت في الغالب على مواصفات البنية ومعايير خدماتها وصولاً إلى مواصفات أرصدها ومحتوياتها، وخصائص موظفيها أو التي تحدثت منها عن العمليات الفنية بهذه المرافق، والتي في أغلبها حددت النماذج المثالية التي تضمن عناصر الجودة في مخرجاتها وأدائها ومن بين هذه المعايير في سبيل الذكر لا الحصر نجد: المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، "وهو عبارة عن مبادئ توجيهية للمكتبات العامة، تضم مجموعة من الخطوط التوجيهية والإرشادات التي تحدد المتطلبات والخدمات المناسبة في المكتبات العامة العربية والذي وضع من طرف الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وهذا بهدف خدمة وإنشاء وتطوير المكتبات العامة في العالم العربي بما يتماشى ونماذج الجودة والتميز"⁽²⁾، حيث تم العمل على هذا المعيار من خلال:

¹ - أم هاني، بوخاري. المرجع نفسه. ص. 180.

² - قموح، ناجية، سمية الزاحي، خديجة بوخالفة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. القاهرة: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. ص. 15.

- ✓ البحث الوثائقي والاطلاع على الأدبيات المكتوبة في مجال المكتبات العامة والمعايير المعتمدة من طرف اليونسكو والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات.
- ✓ استخراج المعايير ذات البعد العالمي ووضع معايير تتناسب والخصائص الاجتماعية والثقافية في البيئة العربية.
- حيث يهدف المعيار العربي للمكتبات العامة في مجمله إلى:
- ✓ توفير مرجعية موحدة تسمح للهيئات و متخذي القرار، والجمعيات والمكتبيين المهنيين بالرجوع إليها والاسترشاد بمبادئها.
- ✓ توفير كل متطلبات إنشاء المكتبات العامة وترقية مستوياتها وتطوير خدماتها.
- ✓ توفير دليل لتوجيه المكتبات العامة من أجل الرفع من مستوياتها وخدماتها.
- ✓ تطوير المكتبات العامة لتنسجم مع الانفتاح على العالمية دون إهمال الخصوصيات العربية.(1)

3-2 مدخل عام حول التقييم:

لا تكاد تخلو خدمة أو نشاط معين من عملية التقييم وهذا بهدف كشف نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة وتشجيعها وقد تكون هذه العملية بصفة دورية أو غير دورية تقضي في النهاية إلى إصدار جملة من الأحكام التي تعمل على تحسين مستوى الخدمات أو الأنشطة، من هذا المنطلق ماذا نعني بالتقييم؟.

3-2-1 مفهوم التقييم:

يمكن تعريف التقييم بأنه نشاط أو عملية يتم من خلاله إصدار أحكام تستخدم كأساس للتخطيط على المدى القريب، ويشتمل على تحديد الأهداف التي تسموا

¹ - عبد الهادي، دينا محمد فتحي. معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية: دراسة تحليلية. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014. ص.667.

إليها المكتبة بكل وضوح وأسلوب سهل مبسط وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين، كما يتم إصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام للتحسين من نقاط القصور ورفع مستوى الأداء.

"تنفق القواميس على شيئين أن التقييم هو (فعل) وهو عمل تقريبي، فبالنسبة لقاموس (*le trésor de la langue française*) التقييم هو عملية تقدير، وتتمين قيمة الشيء وطريقة التقدير هو مرادفها.⁽¹⁾

حيث يرى البعض أن التقييم أحد فروع البحث العلمي، والذي يعنى بتطبيق (المنهج العلمي) لتحديد مدى نجاح الأداء لبرنامج ما، ويذهب البعض الآخر إلى أن التقييم له دوره في اتخاذ القرار، باعتباره يعمل على جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الإستراتيجيات المطروحة التي تكون مناسبة لتحقيق المطلوب، بينما يرى فريق ثالث أن التقييم هو أحد مكونات الإدارة الأساسية، إذ أن عملية التقييم أمرا لا بد أن تلجأ إليه أي مكتبة مهما كان نوعها لترفع من مستوى خدماتها وأدائها.⁽²⁾

"فالتقييم ليس غاية في حد ذاته وإنما وسيلة يجب أن تتم في وجود أهداف محددة والتقييم قد يكون باهض التكلفة خاصة إذا افتقر إلى تحقيق أهداف واضحة بالنسبة للقائمين على هذا العمل فهو عملية أساسية يحتاج إليها كل فرد وكل مؤسسة لمعرفة نواحي القصور والقوة من أجل الوصول إلى حل للمشكلات المتعلقة بالعمل والارتقاء به".⁽³⁾

"كما يعتبر أيضا عملية يتم من خلالها الوصول إلى تحديد موقف نهائي حيال قضية أو موضوع ما، بالاستناد إلى مجموعة من العناصر الموضوعية والعلمية

¹ -kupiec ,Anne. **Bibliothèque et évaluation**. paris : cercle de la librairie,1994. p.18.

² - أحمد، تسنيم علي. **معايير تقييم الدوريات العلمية المرقمنة**. مج.17، ع.03، سبتمبر 2016. ص.04.

³ - عليان، ربحي مصطفى. **خدمات المعلومات = information services**. المرجع السابق. ص.487.

وإتباع طرق منهجية في سبيل الحصول على رأي موفق، كما يمكن الحكم على الشيء بالسلب أو الإيجاب بطريقة علمية حديثة.⁽¹⁾

من خلال ما سبق نستنتج أن "التقييم منهج إداري يقوم به متخصص يشتمل على تحديد الأهداف، ويستخدم في جميع مجالات النشاط الإنساني، كما يعتمد على كشف نقاط القوة والضعف ومحاولة معالجتها، ويتعلق بالقياس النوعي والكمي لفاعلية وحدة عمل معينة".⁽²⁾

3-2-2 الفرق بين التقييم والقياس:

"يرتبط القياس بالتقييم في أن القياس يعتبر من الوسائل التي يستخدمها التقييم في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة الظاهرة والتي يكون على أساسها التقييم وإصدار الأحكام، فالقياس يقف عند إمدادنا بالبيانات، بينما التقييم يهتم بإصدار الأحكام والتوصيات بناء على البيانات التي يمدنا بها القياس.

ويستخدم كل من القياس والتقييم في تحديد فاعلية الخدمة "EFFECTIVENESS" إذ يهتم القياس بتحديد التغيرات التي تطرأ على الخدمات المعلوماتية وهذا من خلال المعلومات التي يقدمها لدراسة الظاهرة، أما التقييم فمن شأنه أنه يهتم بتحديد قيمة هذه التغيرات أو النتائج التي تحققت.

فالقياس والتقييم عمليتان متلازمتان لا يمكن أن ينفصلا عن بعضهما البعض عند دراسة ظاهرة ما، كما أن طلب التقييم المستمر لخدمات المعلومات أمر له ما يبرره،

¹ - بوطورة، أكرم. مجتمع المعلومات وتحديات العولمة بين ثقافة التقييم وتقييم الثقافة: دراسة ميدانية على أخصائي المكتبات والمعلومات بالشرق الجزائري. رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة.

2006. ص.37.

² - عين أحجر، زهير. تقييم تقنيات الإعلام الآلي التوثيقي المطبقة في المكتبة الوطنية الجزائرية والبحث في مركز الإعلام العلمي والتقني cerist: دراسة تحليلية لموقعها على شبكة الانترنت. أطروحة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2009. ص. 133.

وأن التقييم يمكن أن يساعد في توضيح مستوى الإنجاز الذي تتم به الخدمة المقدمة حالياً. حيث أن معظم المكتبات تستخدم بيانات التقييم لمقارنة خدماتها ومواردها بخدمات وموارد مكتبات متشابهة لها في الحجم والنوع خاصة تلك المتواجدة في البلدان المتقدمة لما لها من مميزات وخصائص، فالتقييم أداة إدارية تهدف إلى تحديد مواطن القوة والمعوقات أو الصعوبات واقتراح الحلول المناسبة لتحسين الخدمة.

ويرى (الوردي والمالكي) في كتابه المعنون بـ مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية "أن تقييم خدمات المعلومات هو دراسة لمدى إمكانية هذه الخدمات على تلبية احتياجات المستخدمين منها، أي دراسة إمكانية الخدمات على تلبية طلبات واحتياجات المستخدمين، حيث يرى أن المستفيدون من مؤسسات المعلومات يقومون بتقييم خدمات المعلومات بوعي منهم أو دون وعي بناء على التكلفة والزمن ومدى جودة الخدمة المقدمة".⁽¹⁾

3-2-3 أهداف التقييم:

من المعروف أن الهدف الرئيسي من وراء عملية التقييم لأنظمة المعلومات هو معالجة السلبيات واقتراح الحلول الكفيلة لتحسينها ولكن "قبل أن نعرف ماذا يجب أن نقيم يجب معرفة لماذا نقيم فمهما اختلفت أهداف التقييم فإنها تلتقي كلها في هدف أساسي هو تحسين تسيير النظام في كل جوانبه، سواء البشرية، أو المادية أو التجهيزية والبرمجية، كما يمكن تلخيص أهداف التقييم الرئيسية في تحسين الخدمات

¹ - كرمادي، شمس الدين. موقع واب المكتبة الوطنية للمملكة الأردنية الهاشمية: دراسة تقييمية. رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة باجي مختار، عنابة. 2014. ص.ص.25-26.

المقدمة من طرف نظام المعلومات، ورفع نسبة الريح، ومعرفة درجة رضا المستعملين، ومعرفة المستوى المهني وترقيته، ومعرفة أهمية النظام.⁽¹⁾

3-2-4 أهمية التقييم:

يلجأ اختصاصي المعلومات إلى عمليات التقييم الدوري والمستمر لسببين رئيسيين هما:

أولاً: تقرير ما إذا كانت الخدمات المقدمة في مستوى تطلعات المستفيدين وتفي بالغرض أو أنه يجب تحسينها وتعديلها وفقاً للنتائج المحصل عليها وعلم المكتبات من العلوم التي تهتم بتقييم كل مخرجات وعناصر أنظمة المعلومات على غرار مصادر المعلومات أو الخدمات المرجعية المختلفة سواء بشقها التقليدي أو الحديث، فإذا ما أردنا معرفة قيمة المكتبة وخدماتها فوجب على أخصائي المعلومات القيام بعملية التقييم لمعرفة أماكن الخلل أو القصور حتى تتم معالجتها، ونفس الأمر ينطبق على الخدمات الأخرى أو الوسائل الحديثة مثل المواقع الإلكترونية وغيرها.

ثانياً: خدمة جمهور المستعملين ونيل رضاهم، وهو الهدف الأساسي الذي تقوم من أجله عملية التقييم، فمن خلالها تتم معالجة نقاط ضعف النظام وتسهيل العملية للمستفيد مثل تسهيل عملية البحث أكثر واستخدام برمجيات ونوافذ أسهل للولوج إلى المعلومات المتاحة سواء في المكتبة أو المواقع الإلكترونية وغيرها.⁽²⁾ أين يشرف على هذا النشاط أفراد متخصصون ومؤهلون لهذا الغرض ليتم بناء على ذلك انتقاء معطيات صحيحة موثقة وموثوقة.

¹ - عليان، رحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. المرجع السابق. ص. 488.

² - قواسمية، عبد الغني. إتجاه المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية تقييمية. رسالة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية، تخصص تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، جامعة وهران 01 أحمد بن بلة، وهران. 2015. ص.ص. 143-144.

3-2-5 طرق التقييم:

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها اختصاصي المعلومات عند إجراء عملية التقييم والقياس لخدمات المعلومات التي تبثها وتقدمها مؤسسات المعلومات، حيث يستطيع المكلف بعملية التقييم أن يجمع البيانات حول خدمة معينة من الخدمات التي تقدمها المكتبة بأحد الأساليب أو الطرق العلمية المعروفة، ومن ثم إنجاز التقييم اللازم واستخلاص النتائج لينبثق عنه اقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير وتحسين أداء هذه الخدمات الموجهة لجمهور المستفيدين، ومن هذه الأساليب نجد:

✓ **المقابلة الشخصية:** وتكون مع جمهور المكتبة للتعرف على آرائهم اتجاه جودة الخدمات المقدمة وما هي مقترحاتهم فيما يخص النقائص إن وجدت، وتساهم المقابلة أيضا في مساعدة اختصاصي المعلومات على الوقوف على الخدمات المقدمة للرواد وتقييمها تقييما مباشرا.

✓ **الملاحظة:** باعتبار الملاحظة توجيه الحواس نحو ظاهرة معينة وانتقاء منها البيانات بطريقة مباشرة و ذات مصداقية حيث يمكن استخدامها كأداة لقياس فعالية الخدمات المكتبية الموجهة لجمهور المستعملين دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن الأسئلة، وتبرز أهميتها أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.

✓ **الاستبيانات:** وهي من أكثر الأدوات استخداما في قياس مدى الإفادة من الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمات بصفة خاصة، وذلك لقياس فاعلية الخدمات في إشباع احتياجات المستفيدين.

✓ **المنهج الإحصائي:** ويعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة وهو يسهم في صنع التعاميم العلمية من البيانات.

✓ **دراسة الحالة:** ويهتم هذا الأسلوب بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع البيانات الشاملة عنها، ويستخدم مع هذا الأسلوب العديد من المناهج أو الأساليب الأخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان. ويحتاج مثل هذا النوع من الأساليب للمال والوقت.

✓ **المعايير الموحدة:** وهي عبارة عن مجموعة من القواعد والتي لا تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمات المعلومات الموجهة لجمهور المستفيدين وتكون ذات جودة ونوعية أصدرتها أو عملت على إيجادها الهيئات المتخصصة في مجال التقييس، فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات. ولتحسين الجودة ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات.⁽¹⁾ والتي تكون معتمدة من طرف منظمات عالمية رائدة في مجال التوحيد القياسي على غرار منظمة (ISO) و بعض الهيئات الأخرى.

3-2-6 قواعد التقييم:

لا نستطيع بحال من الأحوال أن نتبنى عملية تقييم تسري بطريقة عفوية غير ممنهجة بل يجب أن ترفق بقواعد ومناهج موحدة، تسمح بمقارنة عناصر معينة مع المعايير المحددة مسبقاً وهذا حتى نتمكن من ضبط الحد الأدنى الذي لا يمكن

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. المرجع السابق. ص.ص. 488-489.

النزول تحته، أو المعدل الذي يجب احترامه فهذا التوحيد لقواعد التقييم ومعاييرها يعطي دورا كبيرا وأهمية في ضمان فعالية أكبر لخدمات المعلومات داخل نظم المعلومات ومكوناتها، كما يحدد الفنيات والتطبيقات والإجراءات العملية التي يجب الإعتماد عليها في إنجاز أي عمل ما، وكذلك الكيفيات التي تتم بها هذه الإجراءات والطرق المنهجية التي يعد بها العمل ففي نظم المعلومات تعمل القواعد التطبيقية الموحدة على ضبط المناهج الأكثر نجاعة وفعالية في تنصيب التقنيات واستخدامها وكذلك صيانتها، فهي قد تكون توصيات كيفية الاستخدام والصيانة والإصلاح، وهذه القواعد نظرا لأنها موحدة ومضبوطة فإنها تساهم في تحسين خدمات نظم المعلومات.⁽¹⁾ وبذلك تضمن مخرجات أحسن يتم من خلالها إرضاء عدد أكبر من المستعملين.

3-2-7 خطوات التقييم:

بما أن المكتبات ومراكز المعلومات تحتاج من وقت لآخر لتقييم خدماتها المعلوماتية بغرض الوقوف على درجة ومستوى أدائها، ويمر هذا بجملة من الإجراءات والخطوات التطبيقية وهي على النحو التالي:

أ- **تحديد مجال التقييم:** وتتطلب هذه الخطوة إعداد مجموعة من الأسئلة التي

ينبغي أن يحرص التقييم على الإجابة عليها، وهذه الأسئلة هي:

✓ ما هو المستوى العام لأداء النظام؟ (يعني الكفاءة بوجه عام).

✓ ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري؟.

✓ التكشيف، ولغته، والبحث، والمدخلات، والمخرجات.

¹ - عين أحجر، زهير. المرجع السابق. ص.133.

ب- **وضع برامج التقييم:** تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات بأقصى درجة من الكفاءة والسرعة.

ج- **تنفيذ التقييم:** وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات، وهذه الخطوة تستغرق أطول وقت ممكن.

د- **تحليل النتائج وتفسيرها:** وفي هذه الخطوة يقوم المسئول عن التقييم بمعالجة البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل، والعنصر الأخير في الخطة هو التحليل والتفسير الذي يتعلق بقيام مسئول التقييم بتقديم النتائج المتضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء الخدمات المقدمة.

هـ- **تقويم و تعديل الخدمات:** وهذه هي الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناء على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها.⁽¹⁾

3-2-8 معايير تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات:

"عادة ما يقوم المستفيدون من أي نوع من الخدمات المكتبية بتقييم هذه الخدمات شعورياً أو لا شعورياً وفق معايير خاصة بالتكلفة أو الوقت أو النوعية، ونورد في ما يلي المعايير المحددة التي تبدو أكثر أهمية في مجال خدمات المعلومات وهي:

- **المستوى الأول: تقييم الفعالية** (إعترافات إرضاء المستفيدين)، وتشمل:

1- **معايير التكلفة:** وتتضمن:

¹ - عليان، ربحي مصطفى. **خدمات المعلومات = Information Services**. المرجع السابق. ص.ص.

أ- التكلفة المالية: وهي التي يتحملها المستفيد لكل عملية بحث أو لكل اشتراك أو لكل وثيقة.

ب- اعتبارات تكلفة أخرى يصعب التحكم في متغيراتها مثل:

- ✓ الجهد المستنفد في تعلم سبل الإفادة من خدمة المعلومات.
- ✓ الجهد المستنفد في الإفادة الفعلية.
- ✓ الجهد المستنفد في الاسترجاع (عن طريق النظم المساعدة لتوصيل الوثائق).
- ✓ شكل المخرجات التي يقدمها نظام المعلومات.

2- معايير الزمن: وتتضمن ما يلي:

- ✓ المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع المعلومات.
- ✓ المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق.
- ✓ اعتبارات زمنية أخرى (كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظارا لدوره في الإفادة من نظام الخط المباشر).

3- الإعتبارات النوعية: وتشمل:

- ✓ تغطية مرصد البيانات.
- ✓ اكتمال المخرجات (الاستدعاء).
- ✓ صلاحية المخرجات (التحقيق).
- ✓ جودة المخرجات.
- ✓ اكتمال البيانات ودقتها.

- المستوى الثاني: تقييم فعالية التكلفة (إرضاء للمستفيد بالنسبة لكفاءة النظام

في حد ذاته واعتبارات التكلفة)، ويتضمن هذا المستوى مايلي:

- ✓ تكلفة الوحدة لكل إشارة صالحة يتم استرجاعها.

✓ تكلفة الوحدة بالنسبة لكل إشارة جديدة صالحة مسترجعة والجديرة هنا هي التي لم تكن معروفة من قبل.

✓ تكلفة الوحدة لكل وثيقة صالحة مسترجعة.

- المستوى الثالث: تقييم عائد التكلفة (أهمية النظام في مقابل تكلفة تشغيله).

يعتبر عائد التكلفة من العوامل المهمة والأساسية في تقييم خدمات المعلومات وما والمنتجات الأخرى، فلا بد من تقديم الخدمة بتكلفة يراها المستفيد معقولة بالنسبة لما يرتبط بها من عائد وتشمل التكلفة بالنسبة للمستفيد أكثر من مجرد الرسوم المباشرة حيث تشمل أيضا تكلفة وقته هو أي مقدار ما يبذله من جهد في الإفادة من النظام.⁽¹⁾

3-2-9 أهمية تقييم الخدمات في مؤسسات المعلومات:

يمثل تقييم الخدمات وسيلة لإثبات أن المكتبات ومؤسسات المعلومات تقدم برامج ملائمة للمستفيدين وترضي احتياجاتهم من المعلومات، وأنها تحقق أهدافها بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية، فإذا ما ثبت ذلك يمكن للمؤسسة أن تحصل على دعم مالي من الإدارات التي تتبعها وتمولها، خاصة عندما يلمس القائمون على تلك الإدارات الدور الفعال الذي تقوم به تلك المؤسسات من خلال خدمات المعلومات المتميزة التي تقدمها لجمهور مستعمليها.

"ومن جهة أخرى، فإن تقييم خدمات المعلومات يتيح للمسؤولين إتخاذ قرارات صائبة في ظل المعطيات التي يتم التوصل إليها من عمليات التقييم، وتتركز تلك القرارات حول تقديم برامج معينة، أو زيادة المجموعات في مجالات محددة، أو تحسين ممارسات أو إجراءات معينة، أو إضافة أو إلغاء أساليب أو استراتيجيات

¹- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المدرسية = SCHOOL LIBRARIES. المرجع نفسه. ص.ص.318-319.

تقديم بعض البرامج كتغيير أماكن عرض المواد في حالة عدم تحقيق الاستفادة من العناوين المعروضة، وقد تكون القرارات بشأن توزيع الموارد المالية والبشرية على البرامج التي تقدمها، وغير ذلك من القرارات.

كما تتيح عمليات التقييم لمؤسسات المعلومات أيضا التعرف على مدى ثبات مستوى تقديم الخدمات والتغيير السلبي أو الإيجابي الذي قد يطرأ على ذلك المستوى، كما يمكن أن يتحقق ذلك من خلال تحديد المعدل الأساسي لمستوى الإنجاز، والذي يتم فيما بعد مقارنة وضع الخدمات، ومعرفة ما إذا كان هناك تدني في الكم أو الكيف لخدمة معينة، وبذلك يكون التقييم بمثابة إنذار مبكر لمؤسسات المعلومات، يتيح لها تدارك الأمر والبحث في الأسباب وحل المشكلات لاقتراح الحلول النموذجية المناسبة، كما يمكن من خلال عمليات التقييم، مقارنة مستوى تقديم الخدمات بمؤسسات المعلومات النظرية، ومن ثم تطوير مستوى خدماتها إذا احتاج الأمر إلى ذلك.⁽¹⁾

3-2-10 تقييم خدمات المعلومات في ظل التقنيات الحديثة:

أخذت أساليب التقييم تتطور مع زيادة توظيف التقنية الحديثة بشكل موسع في المكتبات بكافة أنواعها، ومع امتداد العديد من نماذج وأشكال خدمات المعلومات خاصة في خضم هذه الثورة الرقمية، لم تعد خدمات المعلومات محصورة داخل مباني وفضاءات المكتبات، بل خرجت عن تلك الحدود لتقدم من دون قيود مكانية أو زمنية خاصة عبر الوسائط الرقمية، ومن هنا أصبح لابد من الخروج عن إطار التقييم بأساليبه التقليدية، ليتجاوز ذلك إلى أساليب أخرى إضافية تتناسب والبيئة

¹ - بامفلح، فانتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009. ص.ص. 222-223.

الرقمية الحديثة، وهو الأمر الذي دعا إلى ظهور العديد من الأساليب المتطورة من أبرزها ما يلي:

3-2-10-1 نظام القياسات الالكترونية الإرشادية (*E-metrics*) : (*Instructional System*)

"هو نظام يستخدم لقياس مدى الإفادة من المصادر والخدمات الالكترونية في المكتبات، ومن ذلك على سبيل المثال: الزيارات الافتراضية (*Virtual visits*)، والتي يقصد بها عدد الزيارات التي يستقبلها موقع المكتبة على الويب من المستخدمين من خارج مبنى المكتبة، حيث يمكن لهذا الأسلوب أن يقيس جوانب متعددة تتعلق بخدمات ومصادر المعلومات الالكترونية، من بين ذلك:

✓ إتاحة الوصول للخدمات (*accessibility of services*)، ومن بين ذلك قياس مدى سهولة حصول المستفيد على الخدمة، وكذلك الأوقات المتاحة لتقديم الخدمة، وبساطة تصميم الموقع وواجهات النظام، وسهولة الاستخدام.

✓ الإحاطة بالخدمة (*awareness of service*)، وهي قياس لكيفية إحاطة المستفيدين المستهدفين بإتاحة الخدمة لهم.

✓ عدد الكتب الالكترونية (*number of electronic books*)، وتمثل عدد الكتب التي تتيحها المكتبات بنصها الكامل للاستخدام.

✓ الوقت المستغرق لاستكمال الخدمة المرجعية الرقمية، حيث يعمل النظام على قياس الوقت الذي يتم من خلاله تقديم الإجابات عن الخدمة المرجعية الرقمية. (1)

✓ الرضا عن طريقة الإيصال (*Delivery Mode Satisfaction*)، هو القياس لمدى رضا المستخدمين عن الطريقة الالكترونية المتبعة لإيصال الإجابة عن الأسئلة

¹ - بامفلح، فانت سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. المرجع السابق. ص.ص. 235-236.

المرجعية، سواء كانت بالبريد الإلكتروني أم عن طريق الدردشة أم بدفع صفحات الويب، أو إنزالها (*download*) للمستخدم.

✓ تأثير الخدمة على المستخدمين (*Impact of service on user*)، هو قياس نقدي للمخرجات، يصف كيفية تأثير المستخدم بالخدمة المقدمة له، بما في ذلك تأثيرها على حل مشكلاته، وتلبية احتياجاته، وتوفيرها لوقته، وتقديمها مصادر لم يكن بإمكان المستخدم الحصول عليها بطريقة أخرى.

✓ إحصاء سنوي لعدد واقعات الخدمة المرجعية الافتراضية (*virtual reference transactions*).

✓ بيانات المستخدم الديموجرافية (*user demographic data*)، يسمح النظام بقياس سمات وخصائص مجتمع المستخدمين بما في ذلك العمر، والسن، والجنس، والتعليم، والمهنة، وفئة المستخدم سواء كان عضو هيئة تدريس أم موظفاً أم طالباً، أم طفلاً أم شاباً أم كبيراً في المكتبات العامة.

✓ عدد محطات العمل المتاحة للجمهور (*number of public access workstations*)، حيث يتم إحصاء عدد محطات العمل المتصلة بشبكة الانترنت التي تمتلكها المكتبة وتتيحها لاستخدام الجمهور، سواء أكانت مخصصة للبحث في الفهارس (*OPAC*)، أم لقواعد بيانات محددة.

✓ التوقعات عن الخدمة (*expectation for service*)، تقيس مستوى الخدمة الذي يتوقع المستخدم الحصول عليها عند إرساله باستفسار للمكتبة، وهناك توقعات مختلفة يمكن قياسها بما في ذلك: نوعية الأسئلة التي تتم الإجابة عنها، وشكل الإجابات، وطول الوقت المستغرق للإجابة عن الأسئلة، ودرجة الالتزام بإيجاد الإجابة، وصحة ودقة وشمولية الإجابة.

✓ **التكلفة والنفقات**، تقيس تكاليف الوثائق الإلكترونية وقواعد البيانات، ومصادر الانترنت، وغيرها من الوثائق الرقمية.

3-2-10-2 **قياسات الشبكة العنكبوتية (الويب)**: يذكر أن قياسات الويب تطبق على مواقع الانترنت عامة، وعلى الشبكة العنكبوتية بصفة خاصة، وسنتناولها بصورة منفصلة عن القياسات الالكترونية (**E-metrics**)، على اعتبار أن الأخيرة تركز على المكتبات ومصادر وخدمات المعلومات فيها، حيث يتم من خلال قياسات الويب مراقبة أداء الخدمات المقدمة عبر الشبكة العنكبوتية، حيث تقيس مدى اتساع نطاق مواقع الويب، وخدماتها وتطبيقاتها، وبهذا فإنها تسمح لمقدمي الخدمات عبر الشبكة العنكبوتية، بالحصول على معلومات تساعد على إتخاذ قرارات أفضل تتفق مع العملاء. حيث من بين ما تقدمه قياسات الويب الآتي:

✓ **مراقبة العمليات والتطبيقات (web application monitoring)**، حيث تعمل على محاكاة ورصد وإنشاء تقارير حول العمليات التي تجري على الويب مثل ولوج المستخدم للنظام، وهو ما يتيح معرفة الفترات التي يضعف فيها الأداء.

✓ **مراقبة مواقع الويب (website monitoring)**، هي أداة تسمح بمراقبة استخدام الموقع ومتابعة الزيارات التي يستقبلها من مناطق مختلفة حول العالم، ويسمح بعرض رسوم بيانية توضح نتائج تقارير الاستخدام، وهذا ما يتيح للقائمين على الموقع معرفة ما إذا كان عدد الزائرين قد ضعف من دولة ما في فترة زمنية معينة.

✓ **مراقبة خدمات الشبكة (network service monitoring)**، تمكن من المراقبة الخارجية للخدمات الرئيسية على الموقع ومن ذلك مراقبة خادم أسماء النطاق (**DNS** **Domain Name Services**)، وقدرته على ترجمة أسماء النطاق إلى عناوين (**IP address**)، ومراقبة قدرة خادم بروتوكول نقل الملفات (**FTP server**) على قبول

ولوح المستخدم، وتسهيل نقل الملفات له، وكذلك مراقبة الاتصال بخادم البريد الإلكتروني باستخدام بروتوكول (STMP simple mail transfer protocol)، ومراقبة قدرة بروتوكول مكتب البريد (POP Post Office Protocol) على تحقيق ولوح المستخدمين إلى البريد المحدد. وهناك عديد من قياسات الويب التي تستخدم لتقييم خدمات الشبكة، ونذكر من بينها الآتي:

✓ **السيبرمتريقا (Cybermetrics):** هي قياسات إحصائية تستخدم في الفضاء المعلوماتي الافتراضي (cyberspace) وذلك لدراسة مصادر المعلومات وبنياتها واستخداماتها وتقنياتها من خلال شبكة الانترنت، ويتم تطبيق القياسات الإحصائية على محتويات الانترنت بما في ذلك: قواعد البيانات، وجماعات النقاش، والقوائم البريدية، والتواصل عبر الويب، والمراسلات عبر الانترنت، والشبكات الافتراضية (Virtual networks)، والشبكات الطبيعية (physical networks)، فضلا عن دراسة سلوك مستخدمي الانترنت.

✓ **الديجومتريقا (Digitometrics):** وتعرف بأنها "البيليومتريقا في عصر الاتصال المباشر، فهي تجمع نتائج تحليل الإستشهادات المرجعية (analysis citation) مع سجلات الويب (web logs)، ثم تحصي عدد مرات تنزيل (downloading) المقالات المنشورة على الويب (بما في ذلك المقالات المجانية والغير مجانية) لدراسة مدى تأثير كل منها في حقل علمي معين.

✓ **الويبومتريقا (webometrics):** هي أساليب وقياسات إحصائية تستخدم لدراسة الاتجاهات الكمية لمصادر المعلومات واستخداماتها وتقنياتها من خلال الشبكة العنكبوتية.⁽¹⁾

¹ - بامفلح، فانتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. المرجع السابق. ص.ص. 238-239.

3-2-11 استخدام "SERVQUAL" لقياس جودة الخدمة:

أداة (SERVQUAL) هي أداة حديثة النشأة تستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة، وقد استخدم هذه الأداة عدد كبير من الباحثين في المؤسسات الخدمية العمومية، مثل المستشفيات والأجهزة الشرطة والوزارات وغيرها من القطاعات ذات النفع العام، ولكون الوسائل الأخرى والمستخدم في قياس جودة الخدمات والعاملين، سواء تلك الوسائل المباشرة أو غير المباشرة غير دقيقة من حيث نتائجها، ولا تتصف بالشمولية، ولكون (SERVQUAL) ذات أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة، ولكونها أيضا أداة علمية وإحصائية فإن نتائجها تكون محددة المعالم وواضحة ودقيقة.⁽¹⁾

3-2-12 المواصفة العالمية لأداء المكتبات إيزو 2789 (ISO 2789):

وكانت الطبعة الأولى لمعيار إيزو 2789 بعنوان ("Information and *documentation-international Library*") سنة 1974 من طرف خبراء في منظمة إيزو وآخرين عاملين في مجال المكتبات من منظمة "IFLA" من منطلق الحاجة إلى مبادئ أساسية وتوجيهية لجمع إحصاءات دولية حول المكتبات، فكانت النسخة الأولى في أربعة صفحات ليتم تنقيحها في كل من سنة 1991 و2003، لتصل إلى أكثر من 60 صفحة في طبعها الرابعة الأخيرة سنة 2006، فكان هذا المعيار عبارة عن قائمة من التعريفات المكونة للسلاسل الوثائقية واستعمالاتها

¹ - خرميط، فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآليات التطوير. مجلة كلية التربية/ واسط. ع.3. 2013. ص.497-498. متاح على الرابط:

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=73234>. (تاريخ الزيارة: 29/09/2018).

ولأنواع المستفيدين، ولم يتم في هذا المعيار التطرق إلى الوثائق الالكترونية إلا في الطبعة الثالثة سنة 2003 ليتأقلم مع كل أنواع المكتبات بما فيها المكتبات العامة.⁽¹⁾

3-2-13 المواصفة العالمية لأداء المكتبات إيزو 11620 (ISO 11620):

"جاءت المواصفة العالمية إيزو (11620) كإمتداد للمعيار الدولي إيزو (2789) الخاصة بالإحصاءات الدولية للمكتبات ولمعيار (إيزو 2-9004) حول إدارة الجودة سنة 1994، فالمواصفة (إيزو 11620) هي وصف مدقق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة، ولقد اقترحت أكثر من صيغة لتقييم هذا المؤشر أو ذلك، فهي القاسم المشترك الذي تلتقي فيها كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة، بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو تلك.

كما جاءت هذه المواصفة في قسمين أساسيين، الأول يضم كيفية إنشاء واستعمال المؤشرات والثاني يضم قائمة المؤشرات مع شرح لكيفية تطبيق كل مؤشر على حد سواء. هذا ويجب أن يتم التحقق من الصفات الواجب توفرها في مؤشر الأداء قبل تطبيقه حسب (إيزو 11620) والتي تقدر بستة صفات وهي: الدلالية، الاعتمادية، الصلاحية، الملائمة، عملية وتوافقية.⁽²⁾

3-3 الهيئات والمنظمات العالمية المتخصصة في مجال التقييس:

دعت الحاجة لإنشاء منظمات وهيئات متخصصة في مجال الجودة والاعتماد تعمل على صياغة معايير نموذجية لقياس الخدمات والأداء، حيث تنشط هذه

¹ -بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2015. ص.96.

² - يمينة، بن حاوية . المرجع نفسه . ص.97.

المنظمات سواء على المستوى العالمي أو الإقليمي، وهذا من أجل صياغة مواصفات تساعد على رفع أداء هذه المرافق وتنظيمها، سواء في شقها التقني أو الفني ومن بين هذه المنظمات نجد:

3-3-1 الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (AFLI):

"تم إنشاء الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في القيروان بتونس عام 1986 وذلك بحضور ممثلين من 11 دولة عربية وهي (السعودية، سوريا، الأردن، تونس، الجزائر، العراق، الكويت، ليبيا، مصر، اليمن، المغرب) حيث يعمل الإتحاد بغية تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تعزيز التعاون بين الجمعيات المكتبية والمهنية في الدول العربية.
- ✓ العناية بالتراث العربي المكتوب والسمعي بصري.
- ✓ العمل على الارتقاء بالمهنة المكتبية وخدمات المعلومات في البلدان العربية.
- ✓ عقد الندوات والمؤتمرات وتشجيع البحث في علم المكتبات.⁽¹⁾ حيث من بين المعايير التي سعى الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات على إنشائها نجد: المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، المعايير العربي للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم، المعايير العربية للوعي المعلوماتي،... إلخ والعديد من المعايير الأخرى التي تهدف في مجملها إلى تحسين ورفع الأداء بمؤسسات المعلومات في البيئة العربية.

3-3-2 الإتحاد الدولي للتوثيق (FID): (Federation —

(Internationale de Documentation)

¹ - كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة قسنطينة، قسنطينة. 2008. ص.155.

"أنشئ هذا الإتحاد عام 1895 تحت اسم المعهد الدولي للبيبليوغرافيا، وكان الهدف الرئيسي منه هو مشروع طموح باسم الموسوعة البيبليوغرافية العالمية، ولم يكن هذا المشروع في حقيقته قائماً على الأسس الفنية والسليمة المعروفة عند المتخصصين ففشل هذا المشروع وأغلق هذا المعهد لأكثر من عشر سنوات ما بين (1914-1925) وفي عام 1931 تغير اسمه إلى المعهد الدولي للتوثيق ثم تغير إسمه مرة أخرى عام 1937 لاسمه الحالي (الإتحاد الدولي للتوثيق)، ثم تغير اسمه مرة ثالثة في عام 1986 إلى إتحاد المعلومات والتوثيق، حيث من بين أهدافه:

✓ تجميع وتنظيم المعلومات في مجال العلوم التقنية والعلوم الاجتماعية والآداب والفنون والعلوم الإنسانية واختزانها واسترجاعها ونشرها.

✓ دراسة وسائل الاتصال التقليدية وغير التقليدية، والعمل على تطويرها والمساهمة في إعداد وسائل جديدة للاتصال تعتمد على التكنولوجيا الحديثة.

✓ التعاون الدولي في إجراء البحوث في مجال التوثيق ووضع الأسس والمعايير لقياس فعالية العمل التوثيقي في جميع مجالاته وأنواعه وتحديد المصطلحات

الأساسية والتنسيق في هذا المجال على الصعيد الدولي.⁽¹⁾

3-3-3 المنظمة العالمية للتقييس (ISO):

تعتبر منظمة (ISO) من أكثر المنظمات التي تهتم بتطوير المنتجات والأعمال والخدمات وتحسينها والمتعلقة أساساً بصياغة معايير الجودة والاعتماد في كافة المجالات بما في ذلك مجال المكتبات والمعلومات وهي بمثابة "هيئة عالمية مهمتها إنشاء تقييسات عالمية للاتصالات وتبادل المعلومات، مقرها جنيف تسعى إلى تكوين معايير عالمية كما تهدف إلى التعاون الدولي في مجال العلوم والتكنولوجيا والأنشطة الاقتصادية وخاصة ميدان الاتصال والحوسيب، حيث أصبحت هذه

¹ - عين أحجر، زهير. المرجع السابق. ص.ص. 107-109.

المنظمة مرجعا هاما ورقما مهما في إعطاء الفعالية والجودة لأي منتج سوى أكان مادي أو خدماتي، وأصبحت المقياس الأساسي الذي لا غنى عنه في أي ميدان، كما أنها وضعت العديد من المعايير التي تهتم بقطاع المكتبات والمعلومات والأرشيف".⁽¹⁾ سواء ما تعلق بالجوانب الفنية أو التقنية المكونة لنظم مؤسسات المعلومات وعناصرها.

✓ معايير المنظمة العالمية (ISO):

"في العام 1987 قررت اللجنة الأوروبية للمعايير "ECS" (European Standardization Committee For) اعتماد معايير المنظمة الدولية (ISO 9000) والتي تم المصادقة عليها من قبل 91 دولة بما في ذلك الولايات المتحدة الأمريكية، وقد أعلنت اللجنة الأوروبية للمعايير عن الحاجة الملحة لوجود معايير عامة مشتركة للجودة التي تنظم الطريقة التي يتم بموجبها تدفق السلع ما بين بلدان المجموعة الأوروبية البالغ عددها 12 بلدا.⁽²⁾

3-3-4 المنظمة العالمية للتربية والعلوم والثقافة اليونسكو (UNESCO):

هي اختصار لكلمة (United Nation Educational Scientific & Cultural Organisation) وتعني منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة والتي أنشئت في 16 نوفمبر 1945م في لندن، وحولت فيما بعد إلى أمريكا عام 1946م في مدينة واشنطن، وتعمل على تمويلها الدول الأعضاء في الأمم المتحدة بهدف المساعدة على تنمية الدول الحديثة في مجالات تخصصها.⁽³⁾

¹ - رحابلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2005. ص. 51.

² - العلي، عبد الستار. تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. عمان، دار المسيرة، 2010. ص. 330.

³ - قاري، عبد الفتاح عبد المنعم. المرجع السابق. ص. 288.

"وتعد (UNESCO) من أكبر الهيئات الدولية على مستوى الحكومات في مجالات التربية والثقافة والعلوم والإعلام وذلك بسبب نشاطها البارز والمتميز في مجالات المكتبات والتوثيق والمعلومات والإعلام، فقد حرصت منذ إنشائها على إصدار المطبوعات التي تدعم هذه المجالات".⁽¹⁾ ومن أهدافها ما يلي:

- ✓ تكاتف الجهود إلى التعريف بثقافات الشعوب وتبادل القيم الثقافية.
- ✓ ترقية ورفع المستوى التعليمي والدفع على العلاقات السليمة بين الدول.
- ✓ رفع مستوى التعليم داخل المؤسسات التربوية والعلمية.
- ✓ مساعدة الدول الأعضاء خصوصاً الدول النامية على تحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي والحفاظ على التراث العالمي من الكتب والأعمال الفنية والآثار التاريخية بالإضافة إلى تمويل المشروعات الوطنية في العلوم الطبيعية والاجتماعية والتكنولوجيا.⁽²⁾

3-3-5 الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والتوثيق (IFLA):

"وهو إتحاد مستقل يضم الجمعيات غير الحكومية، أنشئ بهدف تنمية التعاون في مجالات المكتبات والبيبليوغرافيا، من خلال القيام بالبحوث والدراسات التي تهدف لتطوير العمل المكتبي عبر العالم، تأسس سنة 1927، حيث عرف في بادئ الأمر باسم اللجنة الدولية للمكتبات والبيبليوغرافيا حتى سنة 1929 أين اتخذ التسمية الحالية له، وإهتمت المنظمة بإيجاد مؤشرات لتقييم جودة الأداء من خلال فحصها للأدبيات في هذا الموضوع، فأثمرت جهودها بإنتاج دليل يتضمن مجموع مؤشرات تقييم جودة الأداء أعتمد فيه على أمثلة تطبيقية للتوضيح، يتضمن الدليل أربعون

¹ - زايد، يسرية محمد عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998. ص.117.

² - غوار، عفيف. أنظمة المعلومات والمكتبات في الجزائر: معايير التنظيم والتسيير: دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2016. ص.ص. 90-91.

مؤشرا، أضيف لها بعد ذلك مؤشرات أخرى تتعلق بالموارد الإلكترونية وأصبح الدليل موجها لكل المكتبات بينما كان يقتصر سابقا على المكتبات الأكاديمية فقط، حيث يهدف الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والتوثيق (IFLA) إلى:

- ✓ تمثيل مهنة المكتبات في الأمور ذات العلاقة بالصالح الدولي.
- ✓ تشجيع التعليم المستمر للعاملين في حقل المكتبات والمعلومات وتطوير وترقية خدمات المعلومات بالمكتبات على اختلاف أنواعها⁽¹⁾.

3-3-6 جمعية المكتبات والمعلومات الأمريكية (ALA):

"تعتبر جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) من الجمعيات الرائدة في مجال التعليم وتطوير أخصائي المكتبات والمعلومات منذ بداية إنشائها عام 1876، ويعتبر أول برنامج رسمي لتعليم المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية هو الذي قام بإنشائه (ميلفيل ديوي) في جامعة كولومبيا عام 1887، واستمر تطور تعليم المكتبات مع زيادة عدد أقسام المكتبات بالكليات وتولت جمعية المكتبات الأمريكية مسئولية اعتماد برامج تعليم المكتبات من عام 1925 وكان ذلك يتم في البداية عن طريق لجنة (*Board of Education for librarianship*"BEL) ثم أصبح يتم من خلال لجنة (*Committee on Accreditation*(COA))، وقامت هذه اللجنة بوضع المعايير التي يتم على أساسها اعتماد برنامج تعليم المكتبات تبعاً لمعايير محددة تصف على سبيل المثال متطلبات القبول بالبرنامج والمناهج الدراسية المطلوب تدريسها في الأطوار الأكاديمية، وفي عام 1958 صدرت وثيقة من

¹ - ليليا، زيات. قراءة تحليلية لمعيار (ISO 11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر، 2014. ص.2281.

أعمال هذه اللجنة وهي تخص المعايير المتعلقة ببرامج تعليم المكتبات في مرحلة ما قبل التخرج، وفي عام 1972 صدرت طبعة أخرى من المعايير بعنوان (معايير الاعتماد) وقد ظلت هذه المعايير معمول بها حتى ظهور النسخة الحديثة المعدلة عام 1992 وبدأ تطبيقها عام 1993.⁽¹⁾

3-3-7 جمعية المكتبات البريطانية (L.A):

"أنشأت هذه الجمعية سنة 1877م، أي بعد تأسيس جمعية المكتبات الأمريكية بعام واحد، وبعد انشائها وضعت أهداف عديدة من بينها:

- ✓ الارتقاء بمستوى المكتبات والعمل على تاهيل العاملين في مجالها.
- ✓ إشراك جميع العاملين في المكتبات في عضوية الجمعية داخل بريطانيا.
- ✓ عقد الامتحانات وإصدار شهادات الاستحقاق في المكتبات على المستوى الدولي.⁽²⁾

3-3-8 الجمعية الفرنسية للتقييس: (AFNOR Association) (de Normalisation Français):

"لقد أنشئت الهيئة الفرنسية للتوحيد القياسي طبقاً للمرسوم الرسمي في 1918/06/10، إلا أن اعتماد المواصفات كان بداية من 22 جوان 1926 لتتملأ الفراغ الذي تركته لجنة المواصفات الدائمة، وابتداءً من 1939/01/10 تم إخراج نوع وطني للمطابقة المعيارية ويعد هذا أول نوع في الحياة المهنية للمنظمة الفرنسية،

¹ - مجاهد، أماني جمال. الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف: دراسة تقييمية. ورقات العمل المقدمة للمؤتمر 24 لجمعية المكتبات المتخصصة (فرع الخليج) تحت عنوان: جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي، مملكة البحرين 7-9 مارس 2017. ص.ص. 337-338.

² - وهبي، مليكة. الاتجاهات الحديثة في علم المكتبات. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2013. ص.102.

ولقد تمتعت المنظمة منذ إنشائها بالشخصية الاعتبارية بصفة أنها مؤسسة غير تجارية وفقا لقانون 1901/06/01، وأدرجت ضمن المؤسسات ذات الخدمة العامة ابتداء من تاريخ 1942/03/05.⁽¹⁾

3-3-9 المعهد الألماني للتقييس (DIN) :

" المعهد الألماني للتقييس (*Deutsches Institut für Normung*) أنشئ في 18 مايو 1917، وهو عبارة عن هيئة خاصة غير تجارية لا تهدف إلى تحقيق أي ربح مادي، ومقره في برلين، حيث يضم المعهد ما يقرب من 120 لجنة فنية تعمل بداخلها حوالي 3800 لجنة فرعية، ويصدر المعهد معايير في مجالات الصناعة والتجارة والتشريع والتكنولوجيا إلى جانب بعض المجالات الأخرى، حيث يحكم عمل المعهد مجموعة من المبادئ الخاصة بالموصفات التي يصدرها أهمها:

- ✓ أن تكون المواصفات بطبيعتها اختيارية تتاح المشروعات المعايير للتعليق.
- ✓ يجب أن يشارك المعنيون في وضع معايير ذات عناصر كاملة وموحدة.
- ✓ يجب أن تكون هذه المواصفات موجودة ومتاحة لأهميتها الفنية والتكنولوجية.
- ✓ تعد وتجهز المواصفات، بهدف تحقيق التنمية التكنولوجية.
- ✓ يجب أن تتوافق المواصفات مع الظروف الاقتصادية و أن تهدف إلى تحقيق الفائدة للمجتمع.

3-3-10 المعهد البريطاني للمعايير (BIN) :

أنشئ المعهد البريطاني للمعايير من خلال لجنة المعايير الهندسية، التي تكونت عام 1901 في لندن، وقد تغير اسم المعهد منذ عام 1931 إلى إسمه الحالي ومنح رخصة عام 1929 والتي تتضمن الأهداف التالية:

¹ - غوار، عفيف. المرجع السابق. ص.ص. 92-93.

- ✓ تتسيق الجهود بين المنتجين والمستهلكين من أجل التحسين وممارسة التقييس في مجالات مثل الهندسة، والصناعة لتيسير عمليتي الإنتاج والتوزيع.
- ✓ وضع المعايير الخاصة بالجودة والأبعاد الخاصة بالمنتجات، وتشجيع التبنّي العام للمعايير أو المواصفات القياسية البريطانية.
- ✓ منح العلامات التي تدل على المطابقة للمواصفات، أو إعطاء التراخيص لمثل هذه العلامات.⁽¹⁾

"حيث يعتبر المعهد البريطاني للمعايير من شركات المعايير العالمية التي تساعد المؤسسات في جميع أنحاء العالم على تبني ثقافة التميز بشكل دائم ومستمر، وذلك من خلال إرشاد أصحاب العمل إلى كيفية تحسين الأداء والحد من المخاطر وتحقيق نمواً مستداماً. وكمؤسسة رائدة عالمياً في مساعدة المنظمات على التقدم، فإن عملاء المعهد البريطاني يندرجون من أصحاب العلامات التجارية البارزة إلى الشركات الصغيرة والمحلية في 172 دولة على مستوى العالم."⁽²⁾

3-3-11 المعهد القومي الأمريكي للمعايير (ANSI):

" المعهد القومي الأمريكي للمعايير (*American National Standards Institute*) هو مختبر لمعايير القياس ووكالة غير تنظيمية تابعة لوزارة التجارة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تعتبر مهمته الأساسية حسب ما جاء في موقعه الإلكتروني على الانترنت: دعم الإبداع والتنافس الصناعي في الولايات المتحدة الأمريكية، من خلال تطوير علم القياس والمعايير والتقانة."⁽³⁾

¹ - زايد، يسرية محمد عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص 44-48.

² - معلومات متاحة على الرابط: <https://www.bsigroup.com/ar-AE> (تاريخ الزيارة: 2018/07/08).

³ - معلومات متاحة على الرابط: <https://arabsciencepedia.wordpress.com> (تاريخ الزيارة: 2018/07/08).

"حيث يرجع تاريخ التقييس في الولايات المتحدة الأمريكية لعام 1901 حينما أنشئ مكتب التقييسات أو مكتب المعايير (*Bureau of Standards*) في ولاية نيويورك. وفي عام 1918 قامت خمس من جمعيات المهندسين الأمريكية وثلاث من الهيئات الحكومية بإنشاء (اللجنة) وبحلول عام 1928 قامت (اللجنة الأمريكية للمعايير الهندسية) بإعادة تنظيمها لتسمى (*American Standards Association*) الجمعية الأمريكية للتقييسات (*ASA*) حيث أعيد في عام 1966 تشكيل (*ASA*) وتسميتها (لتصبح معهد الولايات المتحدة للمعايير)، وأخيرا في عام 1969 تغير اسمه ليصبح الاسم الحالي للمعهد وهو (المعهد القومي الأمريكي للمعايير (*American National Standards Institute: (ANSI)*). حيث ارتفعت عدد المعايير التي أصدرها المعهد من 8500 معيار عام 1985 إلى ما يقارب من 10.000 معيارا مع نهاية عام 1995 منها 157 معيارا في مجال المكتبات والمعلومات.

ويصدر المعهد عديدا من المعايير في مجالات موضوعية أخرى مثل:

الهندسة الميكانيكية- الصناعات المعدنية والكيماوية- البناء والأبنية- التجهيزات الطبية- التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات والتوثيق، الزراعة، النقل، التوزيع.⁽¹⁾

وهناك جمعيات مهنية أخرى متخصصة في مجال التقييس بالمكتبات ومراكز المعلومات. "خاصة منها العربية والتي تعتبر من المؤسسات المهمة بسبب الدور الكبير الذي تلعبه في تطوير مهنة المكتبات والمعلومات وترقية المنتمين إلى المهنة

¹ - زايد، يسرية محمد عبد الحليم. المرجع السابق. ص.ص. 45-46.

وتبني قضاياهم والدفاع عنها، كما تتمثل أهميتها في أنها تعتبر راعية المكتبات ومراكز المعلومات في الدولة التي توجد بها.⁽¹⁾، ومن بين الجمعيات نجد:

3-3-12 الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف:

"نشأت الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات سنة 1944 كجمعية محلية لأمناء مكتبات مدينة القاهرة وعندما أنشئ معهد المكتبات والوثائق بجامعة القاهرة في العام الجامعي 1950/1951 وتم تخريج الدفعة الأولى منه، تم توسيع نطاق الجمعية لتصبح الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات وقد تم إعادة إشهار الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف والتي أنشئت لأول مرة عام 1944 تحت اسم "الجمعية المصرية للمكتبات" في يوم 12 فبراير عام 1985، وقد تولى مسئولية الجمعية الأستاذ الدكتور شعبان عبد العزيز خليفة، وأحيى فعاليتها منذ 1993 ومنذ ذلك التاريخ يتم عقد مؤتمرها السنوي بشكل دائم ومستمر وتقوم بأنشطة التدريب والندوات وخدمة المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.⁽²⁾

3-3-13 جمعية المكتبات والمعلومات الجزائرية:

"جمعية المكتبات والمعلومات الجزائرية هي جمعية ثقافية، يشترك المؤسسون والمنخرطون في تسخير معارفهم ووسائلهم بصفة تطوعية ولغرض غير مريح من أجل ترقية نشاطها وتشجيعه في إطار الصالح العام دون مخالفة الثوابت والقيم الوطنية ودون المساس بالنظام والآداب العامة وأحكام القوانين والتنظيمات المعمول بها، حيث تهدف الجمعية أساساً إلى:

¹ - حافظ، عبد الرشيد. معايير تقويم مواقع الإنترنت: دراسة تطبيقية على مواقع جمعيات المكتبات والمعلومات العربية. متاح على الرابط: <https://www.kau.edu.sa/GetFile.aspx?> (تاريخ الزيارة: 2018/07/07).

² - مجاهد، أماني جمال. الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف: دراسة تقييمية. المرجع السابق. ص.317.

- ✓ المساهمة في تطوير المكتبات ومؤسسات المعلومات والنهوض بخدمات المكتبات والمعلومات والأرشيف.
- ✓ تشجيع إقامة مؤسسات المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات والأرشيف بمختلف أنواعها، وتحديثها باستمرار بما يتناسب والتطورات العالمية.
- ✓ تطوير التشريعات المنظمة لقطاعات المكتبات والأرشيف والتوثيق.
- ✓ وضع المعايير والأدلة الإرشادية والمبادئ التوجيهية للعمل في هذا المجال بهدف توحيد العمل وتطوير الأداء فيه بما يتماشى والتوجيهات العالمية وتقديم الاستشارات المهنية للمؤسسات الوثائقية والمعلوماتية.
- ✓ التعاون مع مؤسسات المعلومات والمكتبات والأرشيف وجمعيات المكتبات داخل الجزائر وخارجها.
- ✓ إقامة المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة في مجالات المكتبات، الأرشيف والتوثيق، وكذا الدورات التدريبية لأعضاء الجمعية والعاملين في قطاع المكتبات ومراكز المعلومات لتعزيز الروابط بينهم.
- ✓ نشر البحوث والدراسات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف، وإصدار دورية علمية متخصصة تكون لسان حال الجمعية وتساهم في إثراء الحقل المعرفي المكتبي.
- ✓ تطوير علاقة الجمعية بالجمعيات والهيئات والاتحادات والمنظمات العربية والإقليمية والدولية العاملة في مجال الاختصاص.⁽¹⁾

¹ - الموقع الإلكتروني لجمعية المكتبات والمعلومات الجزائرية. متاح على الرابط: <http://www.abiadz.com/p/about-abia.html>. (تاريخ الزيارة: 2018/04/14).

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن المعايير أداة ضرورية لتوحيد الخدمات والعمليات الفنية في المكتبات بكافة أنواعها وأشكالها وخاصة منها المكتبات العامة أين مجتمع المستعملين يتميز بالتنوع والتشتت، خاصة وأن تحسين أداء هذه المرافق من حيث خدمات المعلومات التي تبثها لا يكون مثاليا إلا إذا كانت جميع العمليات سواء الفنية أو غيرها تسري بطريقة معيارية كما تحددها هذه المواصفات، وبذلك تكون الخدمات المعلوماتية المقدمة متميزة و متنوعة وهذا ما سنتناوله في الفصل الموالي.

الفصل الرابع
أنواع خدمات المعلومات
الحديثة
(المميزات والخصائص)

تمهيد:

في ظل التحولات التكنولوجية وما تبعه من انتشار كثيف وواسع للتطبيقات والبرمجيات وتوسع رهيب لشبكة الانترنت، كل هذه العوامل أثرت بشكل كبير على نوعية وفلسفة الخدمات التي تتيحها المكتبات ومؤسسات المعلومات، حيث أصبح لزاما عليها ملاحقة كل هذه التغيرات والتحول الجذري والتدريجي نحوى إتاحة خدمات معلومات تتماشى بالتوازي مع معالم البيئة الرقمية حتى تستجيب لتطلعات مستعمليها، وفي هذا الفصل سنتعرض إلى أهم هذه الخدمات المعلوماتية التي تبثها المكتبات على اختلاف أنواعها وخاصة منها الحديثة.

4-1 خدمة الإعارة في ظل تقنية المعلومات:

تعتبر خدمة الإعارة بنوعيتها من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات على اختلاف أنواعها، فمن خلال التطور الذي مس تقنية المعلومات تطور أسلوب تقديم خدمة الإعارة خاصة بالاعتماد على الحاسب الآلي، كما تعددت وتوسعت وسائط المعلومات التي يسمح بإعارتها، فقد تمددت خدمات الإعارة لتشمل مختلف مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها بما فيها الوسائط الالكترونية، وأصبحت هذه المواد متاحة للإعارة في معظم المكتبات، وسنتناول فيما يلي نموذجين من تلك المواد، هما:

✓ الأقراص المدمجة: "هي عبارة عن أقراص مستديرة من البلاستيك ضغطت عليها المادة المسموعة أو المرئية من أصوات بشرية أو موسيقية بطريقة الكبس أو القوالب فتكون أخايد (Groove)،⁽¹⁾ حيث تقوم العديد من المكتبات بإعارة الأقراص المدمجة لتستخدم داخل المكتبة وتلقي بهذا العبء على قسم الإعارة، وهناك مكتبات

¹ - إسماعيل، وائل مختار. مصادر المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2008. ص.13.

في بعض دول العالم بدأت تتجه نحو إعارة الأقراص المدمجة للمستخدمين ليستخدموها خارج المكتبة، وتعد مكتبة (*Public library of Ontario/ Jane Dundas Branch city of york*) بكندا من أوائل المكتبات التي خطت تلك الخطوة، مراعية في ذلك القيود التي يضعها الناشر بهذا الشأن.

✓ الكتب الإلكترونية: يطلق هذا المصطلح على ذلك الكتاب المقدم في صيغة رقمية (*Digital Format*) مثل (*PDF*) أو (*XML*) أو غير ذلك، كما يستخدم مصطلح الكتاب الإلكتروني للإشارة إلى أجهزة قراءة تلك المواد أيضا (*e.book reading device*)، وفي بعض الأحيان تشترك المكتبة مع أخرى حتى تفيد من الكتب الإلكترونية بشكل تعاوني، ولا بد من الإلتزام بما ينص عليه نظام إدارة حقوق تلك المواد (*Right management*) الذي يفرض على المكتبة أن يكون لها تفويض من الناشر بإعارة الكتب للمستخدمين أو للمكتبات الأخرى.⁽¹⁾

2-4 الخدمة المرجعية الرقمية (*DRS*) : (*Digital Référence Service*)

"كانت البدايات الأولى للخدمة المرجعية الرقمية منذ منتصف ثمانينيات القرن العشرين عبر استخدام البريد الإلكتروني، ثم تطورت بمختلف مكوناتها، ومع دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال عالم المكتبات من واسع أبوابها توسعت معارف المستفيد وتطورت احتياجاته المعلوماتية وباتت أكثر تطلبا، وبالمقابل تطورت معها مهارات إختصاصي المعلومات وتوسعت مهامه، كما تعددت وتبدلت وظائفه وعلاقاته بالمستفيد فضلا عن تطور المحتوى الرقمي بكافة أنواعه وأشكاله،

¹ - بامفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. المرجع السابق. ص.ص. 45-46.

وتعددت معه سبل الإتصال الإلكترونية المستخدمة في توفير الخدمة المرجعية الرقمية.⁽¹⁾

"حيث تعد هذه الخدمة من الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبات ومؤسسات المعلومات، وقد تطورت الخدمة كسائر الخدمات التي تقدمها المكتبات، فبعد أن كانت تعتمد على المصادر الورقية التقليدية، توجهت إلى قواعد البيانات الإلكترونية، والمواد المتاحة على شبكة الانترنت، ولم تعد قاصرة على تقديم المعلومات البيبليوغرافية أو النصية أو الرقمية فقط، بل أصبحت تقدم عن بعد بأساليب حديثة و متعددة."⁽²⁾

4-2-1 مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية:

يوجد العديد من المفاهيم التي تناولت الخدمة المرجعية الرقمية ولعل أبرزها الذي ذهبت إليه جمعية خدمات المراجع والمستفيدين على أنها "خدمة تقدم إلكترونيا، غالبا في الوقت الفعلي بحيث يستخدم المستفيد الجانب الآلي أو أي تقنية للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور ماديا للمكان وقد تكون عبر البريد الإلكتروني أو نظم الاتصال المباشر أو غيرها.⁽³⁾ والتي من خلالها يبحث المستفيد عن إجابات متعلقة بمصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة أو أحد المواضيع التي هو بصدد إنجاز بحث عليها أو غير ذلك من الاستفسارات الأخرى.

¹ - جابر، جميلة أحمد. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان دراسة تجريبية = Digital Reference Services in Academic Libraries in Lobnon Unobtrusive Study. مجلة

المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي، ع.2، 2015. ص.31.

² - عليان، ربحي مصطفى. المراجع والخدمات المرجعية. المرجع السابق. ص.229-230.

³ - عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. المرجع السابق. ص.205.

4-2-2 متطلبات ومقومات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية:

"هناك مجموعة من المتطلبات الأساسية التي لا بد من توفرها حتى تتمكن أي مكتبة من تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، فترى (بيرب) أن المقومات الواجب توافرها لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية تتمثل في ثلاثة عناصر وهي على النحو الآتي:

✓ واجهات المستفيد ويندرج تحتها إستمارة أو نموذج الشبكة وبرمجيات الدردشة وتقنيات الفيديو.

✓ المصادر الرقمية (*Digital sources*).

✓ اختصاصي المراجع (*Reference Librarian*).⁽¹⁾

4-2-3 أساليب تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات:

يتم تقييم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات بإتباع طريقتين، إحداهما اعتمادا على تحليل مواقع تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات على الشبكة العنكبوتية وملاحظة مدى التزامها بالمعايير التي وضعتها العديد من المنظمات والهيئات المتخصصة في مجال المواصفات القياسية خاصة منها جمعية خدمات المراجع والمستفيدين، والثانية اعتمادا على المنهج التجريبي، من خلال توجيه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات لمواقع الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات، ومن ثم تقييم الخدمة و تحليل النتائج المحصل عليها.

4-3 خدمة الإحاطة الجارية:

4-3-1 مفهوم خدمة الإحاطة الجارية:

¹ - محمد، عادل إسماعيل حمزة. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم: دراسة تقييمية. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية. مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوفي تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر، 2014. ص.ص.1648-1649.

لا يختلف اثنان عن الأهمية التي تقدمها خدمة الإحاطة الجارية خاصة عندما يتعلق الأمر بإعلام جمهور الرواد بأحدث المصادر والمراجع التي تصل للمكتبة ونستطيع القول أنها عبارة عن نظم استعراض لمصادر المعلومات المتاحة حديثاً، واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة من المستخدمين، وتسجيلها وإرسال إشعارات للأفراد أو الجماعات موضع الاهتمام، وبصورة عامة فإن هذه الخدمة ترمي إلى الإعلان الدوري للمستخدمين بكل أو أهم ما يستجد من أنشطة وأخبار ومعلومات ذات صلة وثيقة بمجال اهتمامهم.⁽¹⁾

"وهي أنواع عديدة من بينها: الإحاطة الجارية الإلكترونية، والتي تقدمها المكتبة على الخط المباشر من خلال الموقع الخاص بها، حيث يستطيع متصفح الموقع التعرف على أحدث الإضافات من الأوعية في موضوعات بعينها، وكذلك الخدمات الجديدة أو أخبار الندوات أو المؤتمرات التي يتم عقدها في وقت قريب.⁽²⁾" باعتبار أن الإعلام بالوثائق على العموم يدخل ضمن المرحلة الأخيرة من مراحل السلسلة الوثائقية، والتي تعتبر وظيفتها نشر، تيسير وتسهيل الوصول للوثائق من طرف المستخدم.⁽³⁾

4-3-2 أساليب تقديم خدمة الإحاطة الجارية:

¹ - الوردي، زكي حسين، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية. المرجع السابق. ص. 235.

² - حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار والتنظيم، والإتاحة في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 146.

³ - Chaumier, Jacques. travail et méthode du/ de la documentaliste. paris : les éditions esf entreprise moderne d'édition, 1984. p. 68.

"هناك أساليب وطرق مختلفة يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات إتباعها من أجل تقديم خدمات الإحاطة الجارية وإعلام المستفيدين عن المعلومات التي تهمهم وأهمها:

- ✓ نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية، وتعتبر من أكثر الطرق المستخدمة والفعالة في توصيل أكبر قدر ممكن من المعلومات الجديدة والأخبار والأنشطة والتقارير والإنجازات والإضافات... الخ إلى مجتمع المستفيدين، ويمكن أن تصدر هذه المطبوعات بأشكال مختلفة وفترات متباعدة، يومية، أسبوعية، شهرية،... الخ.
- ✓ نشرة الإضافات الجديدة، وهي نشرة دورية منتظمة أو غير منتظمة تصدرها المكتبات وتضم قائمة بالمصادر والمواد التي وصلت حديثاً وخلال فترة زمنية محددة، غالباً ما تكون شهرية، وتقدم معلومات ببليوغرافية عن الإضافات الجديدة.⁽¹⁾

4-3-3 أهمية تقديم خدمة الإحاطة الجارية:

"خدمة الإحاطة الجارية للمصادر أو للمعلومات لها ميزات واضحة بالنسبة لكل من المستفيد والمكتبة:

- ✓ من حيث المستفيد: نجد أنها تعمل على توفير الوقت المخصص لفحص الإنتاج الفكري الجاري في مجال تخصصه، وتساعد على اكتشاف أوعية المعلومات التي يمكن أن يفتقدها المستفيد وذلك لعدم إلمامه بكل المصادر ذات الأهمية المحتملة.
- ✓ من حيث المكتبة: نجد أن الخدمة ديناميكية حيث تعطي المكتبة تقييم أفضل من وجهة نظر المستفيد، وتشجع أكثر على استخدام مصادر المعلومات المتوفرة بها وتتعكس على خدمات المكتبة من حيث خفض التكلفة بالنسبة للمستفيد، كما تجعل

¹ - عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. المرجع السابق. ص.ص. 203-204.

موظفي المكتبة في وضع أفضل لمعرفة احتياجات المستفيدين ما ينعكس أثره إيجابيا على سياسة تنمية المقتنيات والتحليل الموضوعي، وخدمات الإعارة والتصوير.⁽¹⁾

4-4 خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

4-4-1 مفهوم خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

"هي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعنى بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات أيا كان مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة والتي يكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية، حيث يمكننا إيجاز مفهوم هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله.⁽²⁾ "كما تقدم المكتبة هذه الخدمة وفق تساؤلات المستفيدين عن المعلومات التي تدخل ضمن مجالات اهتمامهم، كما أن مبدأ هذه الخدمة يتوقف على المعرفة المسبقة والأولية بمجالات اهتمام المستفيد والدقة في وصفها بمصطلحات وكلمات تعكس ذلك، ثم توجه لهم إشعارات تلقائية عن نسخ الوثائق ذات الاهتمام المباشر وآليا، ويعتمد على حقلين أساسيين:

حقل موضوعات اهتمام المستفيدين وحقل فئات وشرائح المستفيدين.⁽³⁾

4-4-2 وظائف خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

¹ - البنداري، إبراهيم الدسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004. ص.25.

² - يونس عبد الرحمن، زياد إبراهيم. نظم تطوير وتسويق خدمات المكتبات الحديثة. المرجع السابق. ص.37.

³ - قموح، ناجية، الزاحي سمية، بوخالفة خديجة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. المرجع السابق. ص.122.

توظف نظم البث الانتقائي للمعلومات في خدمة أي موضوع، فهي مجرد أسلوب تطبيقي (*Technique*) لجعل المستفيد على علم بأخر التطورات الجارية في مجال اهتمامه، وعادة ما يقوم نظام البث الانتقائي للمعلومات بالوظائف التالية:

- ✓ إنشاء والاحتفاظ بتسجيلات سمات المستفيد (*User profil*).
- ✓ إنشاء وتنمية تسجيلات أوعية المعلومات والتي تضم تسجيلة ببليوغرافية مكتملة البيانات
- ✓ مضاهاة محتوى تسجيلة سمات المستفيد بمحتوى تسجيلة سمات أوعية المرصد، على فترات منتظمة تمثل الإضافات الجديدة للمرصد، هذه المضاهاة هي في جوهرها تمثل توجيه الوعاء للمستفيد المناسب.
- ✓ إخطار كل مستفيد بنتائج مضاهاة سماته.
- ✓ تعديل محتوى وإستراتيجية بناء السمات تبعاً لتقييم المستفيد لنتائج المضاهاة تلبية لسماته المتجددة.
- ✓ الاستجابة لاحتياجات المستفيد اتجاه الإطلاع أو الحصول على نسخة من وعاء معلومات محدد ورد ضمن إخطار الإطاحة.
- ✓ تنمية رصيد المرصد بتسجيلات الإنتاج الفكري الجاري المنشور والملائم للمستفيدين.⁽¹⁾

4-5 خدمة البحث بالاتصال المباشر:

4-5-1 مفهوم خدمة البحث بالاتصال المباشر: "تستطيع أن تطلق على مكتبة بعينها مركز معلومات إذا إستطاعت أن يكون لديها طرفيات متصلة بمرصد المعلومات العالمية، وأن تؤدي هذه الخدمات في حضور السائل نفسه بحيث تمكنه

¹ - البنداري، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. المرجع السابق. ص.ص. 78-

من تعديل وتحديد مصطلحاته وإحتياجاته، أي وجود التفاعل بين السائل وقاعدة المعلومات للوصول إلى إجابات محددة وفورية، وهذا هو البحث على الخط المباشر (On-Line)⁽¹⁾. ويمكن حصر خدمات البحث بالاتصال المباشر على

المجالات الآتية:

✓ الإجابة على الاستفسارات وتزويد المستخدمين بما يحتاجونه من حقائق وأرقام ومعلومات من خلال قواعد المعلومات التي تحتوي على معلومات وحقائق تغني الباحث والمستفيد.

✓ الإحالة إلى مصادر المعلومات، باستخدام المصادر البيبليوغرافية.

✓ الرجوع إلى قواعد المعلومات التي تحتوي على النصوص الكاملة للمقالات.

✓ خدمات إضافية أخرى من الجهات المجهزة لنظام البحث بالاتصال المباشر مثل استخدام نظام البريد الإلكتروني والتراسل إلكتروني مع المكتبات.⁽²⁾

4-6 خدمة الحوسبة السحابية:

"تتجه المكتبات العامة بشكل متزايد إلى حلول الحوسبة السحابية لتلبية احتياجاتها التكنولوجية من أجل تقديم خدمات أفضل للمستخدمين، مع الاستفادة في الوقت نفسه من الفرص الجديدة لتوفير التكاليف، والمرونة، وإدارة معززة للبيانات، حيث يتم توفير هذه الخدمات السحابية عادة من قبل أطراف ثالثة قامت ببناء حلول قوية لمساعدة

¹ - بدر، أحمد أنور. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استخراج المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. ص. 18.

² - قندلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: اليازوري، 2008. ص.ص. 324-325.

المكتبات على توفير الموارد، والخدمات، والخبرة بكفاءة.⁽¹⁾

4-6-1 مفهوم الحوسبة السحابية: "يمكن تعريف الحوسبة السحابية على أنها استعمال الانترنت أو غيرها من الشبكات الموسعة لتلبية احتياجات المستخدمين من موارد تكنولوجيا المعلومات على مستويات مختلفة تبدأ بالمكونات المادية والبرمجيات وتنتهي بالبنية التحتية والخبرات الفنية، بأقل التكاليف مع تحقيق المرونة والجودة في تقديم تلك الخدمات، وتعتبر من أفضل الحلول للمكتبات ذات الميزانية القليلة التي تكاد لا تفيء بجزء بسيط من تكنولوجيا المعلومات لمجتمع روادها.⁽²⁾

4-6-2 المكونات الأساسية للحوسبة السحابية:

المكونات الأساسية للحوسبة السحابية هي كالتالي:

- ✓ " أجهزة الحواسيب: وهو أي جهاز ذو إمكانيات متوسطة أو تحت المتوسطة يكفي فقط للاتصال بشبكة الانترنت.
- ✓ أنظمة التشغيل: نظام يمكنه أن يسمح بالاتصال بالشبكة وهذه الخاصية متاحة تقريبا في كل أنظمة التشغيل الموجودة حاليا، كما أن هناك أنظمة تشغيل خاصة بالحوسبة السحابية.
- ✓ متصفح الأنترنت: لا يوجد شرط على نوع المتصفح المستخدم في الحوسبة السحابية طالما أن المواقع الكبيرة متوافقة معه.

¹ -Michael Zimmer, **New Project on Privacy and Cloud Computing in Public Libraries (and some aftermath)**. En ligne sur le site:

<http://www.michaelzimmer.org/2015/01/09/new-project-on-privacy-and-cloud-computing-in-public-libraries-and-some-aftermath/>.2018/05/ 03: Consulté.

² - أبو سعدة، أحمد أمين. **الحوسبة السحابية = CLOUD COMPUTING حلم المكتبات ودور الحكومات:** المؤتمر الواحد والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، قطر . 2012. ص.954.

✓ توفر اتصال بشبكة الأنترنت: حيث يفضل أن يكون ذو سرعة عالية فهو حلقة الوصل بين المستخدم وبين كل بياناته وكل البرامج التي يستخدمها.

✓ مزود خدمة الحوسبة السحابية: في معظم خصائصه هو يشبه مزود خدمة استضافة المواقع ولكن بزيادة في بعض الخصائص لكي يسمح لكل من المطورين والمستخدمين من استخدام الموارد المتاحة في الخوادم بكفاءة أفضل حيث أن بقاء كل من المستخدمين ومطوري التطبيقات سيكون أطول على مزودات مزودي خدمات الحوسبة السحابية.⁽¹⁾

4-6-3 استخدامات خدمة الحوسبة السحابية في المكتبات:

"تجد المكتبات نفسها تتطور داخل فضاء تكنولوجي متميز، وباعتمادها المكثف على تكنولوجيا المعلومات وخاصة تكنولوجيا الحوسبة السحابية فإن الخدمات التي تقدمها فهي في تحسن مستمر، وبالفعل قد لجأت المكتبات إلى تطبيقات الحوسبة السحابية منذ حقبة من الزمن مثل إتاحة الفهارس وقواعد البيانات على الخط، وبإمكان المكتبات استخدام كافة التطبيقات التي تتيحها الحوسبة السحابية لتعزيز التعاون فيما بينها على الصعيد العربي أو العالمي ومن بين هذه التطبيقات نجد:

أ. استضافة المواقع: بإمكان المكتبات استضافة مواقع الويب بواسطة تكنولوجيا الحوسبة. ومن الأمثلة على ذلك فإن المكتبة العامة لمقاطعة كولومبيا تستعمل خدمة أمزون (**EC2** الحوسبة السحابية المرنة) لاستضافة مواقع الويب الخاصة بها.

ب. بناء مكتبة رقمية/ مستودعات: بإمكان المكتبات إنشاء مكتبات رقمية ونظم إدارة المحتوى والمستودعات الرقمية المؤسساتية وهذا لتضمن وصول محتواها الرقمي لأكبر شريحة من المستعملين، لذلك نجد برمجة (**Dura Cloud**) تعطي حلول

¹ - الإرياني، أروى يحيى. الحوسبة السحابية. عمان: مؤسسة الوراق، 2018. ص.82.

متكاملة لتطوير المكتبات الرقمية مع واجهات قياسية ورموز مفتوحة المصدر للبرمجيات على حد سواء.

ج. تخزين الملفات: تقدم الحوسبة السحابية مجموعة من الخدمات مثل: (*Flicker*) في تقاسم الملفات على شبكة الانترنت، وتوفر إمكانية الوصول إلى هذه الملفات من أي مكان وفي أي وقت دون الحاجة لبرمجية.

د. البحث في قاعدة بيانات المكتبة: تعتبر خدمة *OCLC (online computer library center)* من الخدمات الشائعة الاستعمال للبحث في معطيات المكتبة وهذه الخدمة بدورها متوفرة على السحابة لتقاسم وتبادل معطيات المكتبة، وتقدم خدمات متنوعة تتعلق بالتبادل، الفهرسة والاقتناء وغيرها من الخدمات المكتبية القائمة على الحوسبة السحابية.⁽¹⁾

4-7 الانترنت نافذة لبث وإتاحة خدمات المكتبات:

تقوم العديد من المكتبات بتقديم خدمة الانترنت عن طريق إدراج قاعة تكون مزودة بمجموعة من الحواسيب تكون متصلة بالشبكة موجهة للمستخدمين الراغبين في الإبحار في فضاء الانترنت بغية البحث والاسترجاع للمعلومات، سواء العلمية منها أو التقنية وفي شتى المواضيع والتخصصات والمساعدة في إنجاز مختلف البحوث، وتعتبر فضاءات الانترنت مهمة وضرورية خاصة ونحن نعيش عصر تتسارع فيه التكنولوجيات الحديثة وتتطور على كافة المستويات.

¹- فردي، لخصر. اتجاهات المكتبيين نحو استخدام الحوسبة السحابية في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة (إعلم)، ع.21، جانفي 2018. ص.ص.270-272. متاح على الرابط: http://arab-21.aflil.org/main/post_details.php?alias=Afli-magazine21. (تاريخ الزيارة: 2018/07/03).

4-7-1 مفهوم شبكة الانترنت:

نظرا لأهمية شبكة الانترنت وفوائدها الكثيرة والعظيمة فقد تداخلت تعريفاتها ووجهات النظر حولها حسب فهم الخبراء والمتخصصين لماهيتها وأهميتها. ومن بين أهم التعريفات التي تطرقت لشبكة الإنترنت ما يأتي: " تم اشتقاق كلمة (*Internet*) من كلمة (*Interconnexion*) بمعنى الترابط ⁽¹⁾، كما "عرفها القائمون على سلسلة السنايل المختصة بالانترنت بأنها: "شبكة معلومات تتكون من عدد هائل من الحواسيب مختلفة الأنواع والأحجام والمنتشرة حول العالم (بدءا من الحواسيب الشخصية وانتهاء عند الحواسيب العملاقة). ⁽²⁾ "في الماضي كانت المؤسسات والهيئات الحكومية تعمل بشكل منفصل عن بعضها البعض، إلا أن جاء عصر ثورة المعلومات وظهرت الإنترنت التي ربطت المؤسسات والدوائر والمنظمات رغم المسافات الجغرافية الشاسعة، وأصبحت تعمل كالمؤسسة الواحدة. ⁽³⁾

4-7-2 مجالات استخدام الانترنت:

تتعد مجالات استخدام الانترنت بتعدد المعلومات والخدمات التي تحويها لذا فإن تلك المجالات شملت تقريبا مختلف أنشطة الحياة والوظائف في المجتمع من بينها:

- ✓ "خدمة البريد الإلكتروني والتي من خلالها يستطيع المستخدم إرسال أو استقبال رسائل من وإلى أي شخص في العالم بأسرع وقت وأقل تكلفة مع ضمان الوصول.
- ✓ الحصول على معلومات تجارية واقتصادية وأسعار الأسهم والعملات.
- ✓ الحصول على نشرات فنية وصناعية من مختلف أنحاء العالم.

¹ - أبو عرفة، عدنان. مقدمة في تقنية المعلومات. عمان: دار جرير، 2006. ص.141.

² - سعادة، جودة، عادل فايز السرطاوي. استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم. عمان: الشروق، 2007. ص.67.

³ - الحمادة، حمزة ضاحي. الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية. القاهرة: دار الفكر الجامعي، 2016. ص.40.

✓ الإطلاع على الموسوعات العلمية والأدبية.

✓ الاتصال بالأفراد والمجموعات والتفاعل معهم ومشاركتهم المعلومات على المواقع. (1)

4-7-3 الانترنت من مقومات المكتبة الحديثة:

"لقد أصبح من المؤكد أن الكتاب وحده لم يعد مصدرا كافيا للمعلومات بل لابد أن يبحث المستفيد عن مصادر أخرى وطرق ووسائل تشبع حاجاته الأساسية من المعلومات، كما أن اكتساب مهارة الإبحار واستخدام أدوات البحث في الشبكة أصبح أمرا ضروريا للمستفيدين وهذا لمشاركة الكم الهائل من المعلومات المتاحة والإستفادة من أحدث الأبحاث والدراسات والمصادر الموجودة على مواقعها. (2)

4-7-4 العوامل التي تؤخذ في الاعتبار عند استخدام الأنترنت داخل المكتبة:

✓ نوع المستفيد: إذ أن معرفة الشريحة التي تخدمها المكتبة أو المستفيدين أمر مهم لتقييم ما يعرض عليهم من معلومات.

✓ خطة العمل: يجب أن تعدها المكتبة مسبقا وقبل الدخول إلى الأنترنت.

✓ الهدف: التأكيد على أن استخدام الأنترنت يحقق الأهداف المرجوة.

✓ توفير الأجهزة والمعدات اللازمة للدخول إلى الأنترنت.

✓ تحديد وسائل الاتصال وطبيعتها: بأن تكون عن طريق البريد الإلكتروني أو التليفون، أو الفيديو وقد تكون عن طريق المحادثة.

✓ توفير الكادر البشري المتخصص في هذا المجال: وإعداد الأنظمة المناسبة

لإنجاز البرامج. (3)

¹ - مصطفى، أحمد فتحي. إنتاج مواقع الانترنت التعليمية: رؤية ونماذج تعليمية معاصرة حول التعلم عبر مواقع الانترنت. القاهرة: عالم الكتب، 2006. ص. 32.

² - الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبات المدرسية. المرجع السابق. ص. 60.

³ - الدبيس، ماجد مصطفى شامان. حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات واستخدام برمجية CDS/WINISIS كنظام عملي تطبيقي. الأردن: عالم الكتاب، 2007. ص. 44.

"كما لا ننسى أنه توجد معايير وإرشادات للتعامل مع المعلومات المتواجدة على الأنترنت والتي يجب أن تتصف بمجموعة من المواصفات من بينها أن تكون هذه المعلومات تتميز بالدقة وخالية من الأخطاء، وأن تكون ذات مرجعية من حيث مصدرها، كما يجب أن تكون موضوعية وحديثة.⁽¹⁾

4-8 خدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة:

إن الانتشار الكثيف لشبكة الانترنت ساعد على اختزال المسافات وتقليصها وإلغاء بعض الحواجز الزمنية والمكانية واللغوية، مما فرض على المكتبات بصفة عامة والمكتبات العامة بصفة خاصة في الآونة الأخيرة إنشاء وتصميم مواقع لها على شبكة الانترنت، حيث كان الهدف في البداية من هذه المواقع لا يتجاوز إيجاد صفحات تعريفية بالمكتبة وخدماتها وطرق التسجيل فيها وتصوير للأنشطة التي تقدمها، إلى أنه ومع مرور الوقت خاصة توسع معالم بيئة الويب (2.0)، تحولت هذه الفكرة لدى بعض المكتبات إلى ضرورة تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين من خلال إتاحتها لفهارسها ومجموعاتها ونشاطاتها عبر موقعها على الأنترنت، كما لو أن المستخدم يحصل على هذه الخدمات أثناء تواجده داخل المكتبة، فالمكتبات العامة ليست بمعزل عن هذا التطور وهذا ما خلق العديد من الخدمات التفاعلية بين الموقع الإلكتروني للمكتبة والمستخدم على الشبكة.

4-8-1 مفهوم خدمة الموقع الإلكتروني:

تعرف خدمة الموقع الإلكتروني على أنها: "ما يتم تقديمه من خلال الانترنت، وهي عادة ما تتضمن إتمام مهمة معينة، أو إجراء المعاملات"، كما تعرف على أنها: "منفعة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم

¹ - العناصوه، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: الجدار للكتاب العالمي، 2009. ص.380.

قرار شرائه الإلكتروني"، ويمكن تعريف خدمة الموقع الإلكتروني بصفة عامة على أنها: المنفعة التي يحصل عليها الزبون دون أي اتصال مادي مع الفرد المزود، حيث تتم كافة إجراءات إنتاج الخدمة وتقديمها عبر الموقع الإلكتروني بالاستعانة بشبكة الانترنت.⁽¹⁾ حيث ومن بين أنواع المواقع الإلكترونية يوجد مواقع خاصة بالمكتبات العامة وأخرى خاصة بالمكتبات الوطنية أو المواقع الخاصة بمؤسسات التعليم العالي على غرار مواقع المكتبات الجامعية والمعاهد والمدارس العليا.

4-8-2 أنواع الخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للمكتبة:

✓ الخدمات الإلكترونية: حيث تعبر الخدمات الإلكترونية شكل جديد ومستحدث للخدمات التي تعرضها المكتبات، وتقدم إما محليا عبر الشبكة المعلوماتية المحلية للمكتبة، كما تمكن المستفيد من الاستفادة من الموارد ومصادر المكتبة دون أن يتطلب الأمر منه الوجود الفعلي بالمكتبة من خلال ارتباطه بالشبكة العالمية.

✓ إتاحة الفهرس المباشر للمكتبة (Library Web catalog): تعد الفهارس بكافة أشكالها وأنواعها الوسيلة المناسبة للتعريف بما تحويه المكتبة من مصادر معلومات، وقد اتجهت معظم المكتبات الكبيرة بما فيها المكتبات الوطنية إلى تحويل فهارسها من الشكل التقليدي اليدوي إلى الفهارس الآلية. الأمر الذي سهل على المكتبات إتاحتها للمستفيد من خلال الشبكات حيث تحقق هذه الخدمة عدة فوائد منها:

✓ البحث عن وعاء معلومات معين، والتأكد من أن المكتبة تفتنيه أم لا.

✓ التحقق من البيانات البيبليوغرافية لأي وعاء من أوعية المعلومات.

¹ - رقاد، صليحة، ياسين لعكيكة، أنور بويمة. مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب: دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف 1- الجزائر. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج.11، ع. 01، 2018. ص.3.

✓ إتاحة قواعد البيانات من خلال الموقع: والتي تعد الجزء الحيوي من نظام إسترجاع المعلومات كونها تحتوي على المعلومات التي هي في الواقع المطالب الحقيقي للمستفيد، وحتى تكون قاعدة البيانات ناجحة لابد من الشروط التالية:

لابد أن تبنى القاعدة بطريقة يمكن للمعلومات أن تسترجع بصورة فعالة ومفيدة ولا بد من تعدد نقاط الإتاحة **[Access points]** وفسح المجال للمستخدم حتى يصل إلى ما يحتاجه من معلومات عبر مداخل متعددة، لأن نجاح أو فشل أي قاعدة يعتمد على مواصفات القاعدة في تنفيذ إستراتيجيات البحث السهلة والعميقة .

✓ إتاحة الخدمات التفاعلية: من ضمن الخدمات التفاعلية التي يجب أن يوفرها الموقع الإلكتروني أيضا النشر الإلكتروني للدوريات الإلكترونية باستخدام النص الفائق التي عززت مقومات الوسائط المتعددة. حيث من بين الوسائل التي لبدأ أن تتوفر لضمان تقديم هذه الخدمة على الموقع وجود نافذة خاصة بالاستفسارات والاقتراحات ووجود برامج مساعدة وبريد إلكتروني للمساعدة أثناء وقوع مشكلة بالإضافة إلى وجود أداة بحث داخل محتوى الموقع. (1)

4-9 خدمات المكتبة بواسطة تطبيقات الهواتف الذكية:

لم تعد الهواتف المحمولة مجرد أجهزة لتأمين الاتصال اللاسلكي فقط، إذ أصبحت الشركات المصنعة لها تتنافس على تطويرها بشكل مستمر، وذلك من خلال إضافة تقنيات ومعدات وبرمجيات، تمكنها من منافسة أجهزة الحواسيب الشخصية، فالهاتف المحمول اليوم يحتوي على تقنيات التصوير الرقمي، والتسجيل الصوتي، والشبكات اللاسلكية التي ساعدت على استخدام هذه الأجهزة في تأمين الاتصال بشبكة الانترنت فضلا عن تجهيزه ببرامج وتطبيقات تسمح بحفظ وتوثيق وتصفح المعلومات

¹ - كرمادي، شمس الدين. موقع واب المكتبة الوطنية الأردنية الهاشمية: دراسة تقييمية. المرجع السابق. ص.ص.42-43.

وتناقلاها بين الهواتف المحمولة، حيث أن هذه الخصائص وغيرها شجعت مؤسسات المكتبات على ابتكار خدمات معلومات يمكن تقديمها إلى شريحة واسعة من المستفيدين عبر هذه الوسائط.

4-9-1 مفهوم خدمات المكتبة بواسطة الهواتف الذكية:

"تعتبر تطبيقات الهواتف الذكية من أحدث التقنيات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التي تتيح إمكانية متابعة كافة الخدمات والأنشطة المستهدفة من طرف مختلف فئات المجتمع ومستوياتهم، والتي تناسب أنشطتهم واهتماماتهم ووظائفهم في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، ولعل أهم فئة تحرص على استخدام هذه التطبيقات هم الطلبة والباحثون الجامعيون بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم وبالأخص التطبيقات التي تهتم بخدمة البحوث العلمية والمقالات والكتب والجرائد والمجلات والدوريات.⁽¹⁾

4-9-2 أسباب التوجه نحو تطبيقات الهواتف الذكية في المكتبات:

"في ظل انتشار صناعة الهواتف الذكية وتنوعها وتميزها بالعديد من الخصائص التي تجعلها مرغوبة ومقصودة من كافة المستعملين على غرار سعرها الذي أصبح تقريبا في متناول الجميع، شهدت إقبالا واسعا على الاستخدام من طرف كافة شرائح المجتمع بما فيها مجتمع المكتبات، وهذا لما يتميز به الهاتف الذكي من مزايا مثل الاتصال بالموقع الإلكتروني للمكتبة والولوج لفهارسها والإطلاع عن أهم أنشطتها، علما أن الهواتف الذكية لا تحتاج إلى تكوين وتدريب حول كيفية التشغيل والعمل.

4-9-3 أنواع خدمات المكتبات على أجهزة الهواتف الذكية:

¹ - سيدهم، خالدة هناء، بن حريرة نجاة. استخدام برامج الهواتف الذكية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: نموذج برمجة SCRIBD بالمكتبة المركزية لجامعة محمد البشير الإبراهيمي - بروج بوعريج. مجلة دراسات وأبحاث في المعلومات والتوثيق العلمي والتكنولوجي، مج.01، ع.02، جانفي 2017. ص.112.

- ✓ الإشعارات الخاصة بالإعارة: إذ تقدم الهواتف المحمولة حلا جذريا لمشاكل إيصال الإشعارات إلى المستخدمين بالأساليب التقليدية، خاصة ما تتعلق بتأخر إرجاع المصادر المعارة.
- ✓ خدمات الإعلام: والتي تهدف المكتبة من خلالها للتواصل مع المستخدمين لتعريفهم بالأنشطة والفعاليات التي تود المكتبة تنفيذها مثل: الندوات ومعارض الكتب،... إلخ وهذا باستخدام الرسائل النصية.
- ✓ خدمة الأسئلة المرجعية: وهي الخدمة التي تسعى المكتبة من خلالها لتقديم أجوبة فورية حول معلومات محددة قد يحتاجها المستخدمين في أي لحظة بالاعتماد على مصادر معلوماتها.⁽¹⁾

4-9-4 أنماط إتاحة خدمات المعلومات من خلال الهواتف الذكية:

- "هناك طريقتان لبث المحتوى اعتمادا على الهواتف الذكية هي:
 - ✓ إنشاء مواقع مصممة بالكامل خصيصا لتوصيل المحتوى.
 - ✓ تطوير تطبيقات موجهة للعمل في بيئة ومنصات الهواتف المحمولة مثال (أندرويد).⁽²⁾

4-10 خدمة تسويق المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات:

4-10-1 مفهوم خدمة تسويق المعلومات:

¹ الحمزة، منير. الهواتف الذكية والمكتبات: نوافذ ومنافذ المعلومات الجديدة: المكتبات بين يدك. مجلة دراسات وأبحاث في المعلومات والتوثيق العلمي والتكنولوجي، جامعة قسنطينة، الجزائر، مج.1، ع.2، 2017. ص.ص. 67-68.

² السيد، أماني محمد. استخدام الهواتف المحمولة في تعزيز الوصول للمحتوى الرقمي العربي: دراسة لمتطلبات النشر اللاسلكي ومقوماته. مجلة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ع.11، أكتوبر 2012. ص.ص. 25-26.

يوجد العديد من التعريفات لنشاط وخدمة التسويق بالمكتبات حيث يعبر عنه في الغالب: على أنه ذلك النشاط الذي يعتمد على تقديم الخدمات المناسبة للمستفيد المناسب وبالقدر المناسب وفي المكان المناسب وفي الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة "كما يمثل التسويق نشاطا يهدف إلى إرضاء حاجات المستفيدين أو تحقيق منفعة متبادلة بين المستفيد والمنتج على أساس فهم رغبات وحاجات هؤلاء المستفيدين وتقديم المعلومات الصحيحة لهم في الوقت المناسب لتحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها.⁽¹⁾

4-10-2 التسويق في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات:

يعد التسويق في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات من الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز التبادل في البناء السريع والاستجابة بين موردي خدمات المعلومات والمستفيدين أو المستخدمين الفعليين والمتوقعين لهذه الخدمات، والتي، تسعى من خلالها إلى توفير السلع أو الخدمات، أو الأفكار للمستفيدين الحاليين والمتوقعين بالكمية المطلوبة والمواصفات والجودة المناسبة، وفي الوقت والمكان المناسبين، وبأقل تكلفة ممكنة، وبأسهل الطرق المتاحة.⁽²⁾

4-10-3 دوافع وأهداف تسويق المعلومات بالمكتبات:

"يواجه تسويق الخدمات تيارين متعارضين، يصر أحدهما على أن التسويق يهدف إلى تحويل الخدمات إلى وسيلة تجارية آخذين بعين الاعتبار أن التسويق يهدف بالدرجة الأولى إلى الربح المادي، على الرغم من بدء انتشار قناعة التسويق بشكل أكبر مع مرور الوقت، والتيار الآخر الذي يؤيد التسويق بشدة، ويرى أنه وسيلة

¹ - المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. المرجع السابق. ص. 160.

² - قموح، ناجية. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. مجلة اعلم، ع. 09-10، أبريل 2012. ص. 167.

للتطوير والجودة وحفظ الحقوق، وبشير (القاسم ويامين) إلى أن هناك عددا من الدوافع تفرض على المكتبات العمل على تسويق خدماتها منها ما يتعلق بتحقيق أهدافها ورسالتها والآخر متعلق بتحقيق رضا المستفيدين خاصة من خلال تلبية احتياجاتهم المختلفة،⁽¹⁾ خاصة وأن أغلب مؤسسات المعلومات تعيش منافسة حقيقية بين مختلف أنظمة المعلومات الأخرى.

4-11 خدمة البحث في قواعد البيانات:

4-11-1 مفهوم قاعدة البيانات:

مع تطور أشكال مصادر المعلومات انطلاقا من الشكل التقليدي الورقي المطبوع إلى الشكل الإلكتروني وصولا إلى المصادر الرقمية، تعددت أشكال الوسائط التي تتيح المعلومات وظهر ما يعرف بقواعد البيانات والتي "هي عبارة عن تجميع وترتيب لكمية كبيرة من البيانات وعرضها بطريقة تسهل الاستفادة منها، حيث تحتوي على بعض التقنيات والأدوات التي تسهل الوصول إلى المعلومات المخزنة بها."⁽²⁾ كما تعتبر من أهم مصادر المعلومات التي تحرص المكتبات على توفيرها للمستفيدين نظرا لما تتميز به هذه المصادر من خصائص وإمكانات، حيث يتم تأمين قواعد البيانات في المكتبة من خلال طريقتين الأولى تتمثل في إنشاء قواعد معلومات خاصة بالمكتبة تقوم بتصميمها المكتبة نفسها وتتيحها لجمهور المستفيدين

¹ - الجوهري، أمجد، متولي النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. المرجع السابق. ص.ص. 43-44.

² - أكاديمية الفيصل العالمية (هيئة). أساسيات تكنولوجيا المعلومات. الأردن: ناشرون وموزعون، 2009. ص. 203.

والثانية تقوم على الاشتراك في قواعد المعلومات المحلية أو الدولية.⁽¹⁾ وهذه الطريقة مستخدمة بكثرة بالنسبة للمكتبات الأكاديمية والمتخصصة وحتى المكتبات العامة.

4-11-2 أنواع قواعد البيانات المتاحة بالمكتبات:

لقد تنوعت قواعد البيانات واختلفت استخداماتها وأشكالها وطبيعة البيانات المخزنة فيها، حيث يمكن تخزين قواعد البيانات على أقراص ممغنطة أو أقراص مكنزة (CD-ROM) ويمكن استخدامها محليا (in-house) أو عن بعد (on-line) وهناك أكثر من أساس متبع في تقسيم قواعد البيانات،⁽²⁾ من أبرز الأنواع ما يلي:

- ✓ قواعد البيانات العامة: و تشمل على معلومات في مختلف الموضوعات.
- ✓ قواعد البيانات المتخصصة: وتحتوي على معلومات تتعلق بموضوع واحد وفي مجال واحد من مجالات المعرفة وأشهرها قواعد البيانات الطبية.
- ✓ قواعد البيانات الإحصائية: وتتضمن مجموعة من المعلومات الرقمية الموزعة على فترات زمنية متسلسلة يتم تجديدها يوميا أو أسبوعيا أو شهريا.
- ✓ قواعد البيانات الجغرافية: وتحتوي على مجموعة من البيانات الجغرافية التي تقدم خدمات مرجعية للمستخدمين متنوعة بمستخلصات.
- ✓ قواعد البيانات الحاسوبية: وتحتوي على معلومات خام بمعنى المواد الأولية والنصوص الكاملة والأصلية، تسمح بعمليات حسابية ومنطقية.
- ✓ قواعد البيانات النصية الرقمية: وتحتوي هذه القواعد على خليط من البيانات الرقمية والنصوص.

¹ - نصر الدين، حسن أحمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات. المؤتمر 21 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. بيروت، الخرطوم: المركز القومي للبحوث، 2010. ص.9. متاح على الرابط: http://arab-afli.org/old/shared/user_files/2013_02_19 . (تاريخ الزيارة: 2018/12/10).

² - النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011. ص.ص.461-463.

✓ قواعد بيانات الوسائط المتعددة: تحتوي هذه القواعد على معلومات مخزنة على أنواع متعددة من الوسائط مثل الصوت، الصورة، الفيديو.

✓ قواعد بيانات الفهارس: يشتمل هذا النوع من القواعد على مقتنيات مكتبة ما أو مجموعة من المكتبات، وتفيد هذه القواعد في تبيان ما لدى هذه المكتبات من عناوين للكتب والدوريات وغيرها، دون إعطاء معلومات أخرى لمحتويات الوثائق.⁽¹⁾

4-12 خدمة النشر الإلكتروني:

يعمل العديد من المكتبيين واختصاصي المعلومات على نشر الكثير من الأعمال والبحوث التي تتعلق بالمجال العلمي أو التقني على شبكة الانترنت، خاصة عندما يتعلق الأمر بالمعلومات التي تنشر في محيط البحث العلمي.

4-12-1 مفهوم النشر الإلكتروني:

"ورد في قاموس (Webster) الإلكتروني أن النشر الإلكتروني هو ذلك النوع من النشر الذي يتم فيه توزيع المعلومات على شبكات الحاسب الآلي أو تحميل المعلومات على أحد الأشكال أو الوسائط التي يتم تشغيلها عن طريق الحاسوب.⁽²⁾ وفي تعريف آخر للنشر الإلكتروني "هو استخدام الأجهزة الإلكترونية في مختلف مجالات الإنتاج والإدارة والتوزيع للبيانات والمعلومات وتسخيرها للمستفيدين، باعتباره عملية يتم من خلالها تقديم الوسائط المطبوعة كالكتب والأبحاث العلمية بصيغة يمكن استقبالها وقراءتها عبر شبكة الانترنت أو غيرها من الوسائل الإلكترونية.⁽³⁾"

4-12-2 مجالات النشر الإلكتروني:

¹ - هتهات، محمد. سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول الحر إلى المعلومات في البيئة الرقمية: الأساتذة الباحثون بجامعة الجلفة والأغواط أنموذجاً. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2015. ص.ص. 79-80.

² - عليان، ربحي مصطفى. البيئة الإلكترونية. عمان: دار صفاء، 2012. ص. 149.

³ - المدادحة، أحمد نافع. النشر الإلكتروني وحماية المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص. 30.

لقد استخدم النشر الإلكتروني في مجالات عديدة منها:

✓ نشر الأبحاث العلمية: خاصة عندما يلجأ المكتوبون وأخصائي المعلومات إلى إنتاج البحوث حول نظام المعلومات بجميع مكوناته ويتم تقديم الملاحظات والمقترحات ونشرها على الشبكة.

✓ الصحف والمجلات: يتم المشاركة في الصحف والمجلات ونشر فيها المعلومات الخاصة بالأنشطة بغرض التعريف بهذه المرافق وإبراز دورها الفاعل في المجتمع.

✓ فهارس وكشافات المكتبات: تقوم معظم المكتبات وخاصة المكتبات العامة بإتاحة فهارس مقتنياتها على شبكة الانترنت ليستفيد منها الباحثون في أي مكان، وذلك باستخدام طرق عديدة في البحث منها البحث بالكلمات المفتاحية للعناوين أو المؤلفين أو الموضوعات أو البحث عن طريق الرقم الدولي الموحد للكتاب ردمك، ... الخ.⁽¹⁾

4-13 الخدمات الإلكترونية:

4-13-1 مفهوم الخدمات الإلكترونية:

على غرار الخدمات المكتبية بمفهومها التقليدي، فقد عرفت الخدمات المكتبية الإلكترونية بأكثر من طريقة، وقصد فهم هذا النمط الجديد من الخدمات المكتبية، لبدأ أن ننظر أولاً إلى مفهوم الخدمات الإلكترونية بشكل عام، والتي أعطيت لها عدة مفاهيم من بينها ذلك المفهوم الذي يعتبرها (عملية لنقل الوثائق بشكل إلكتروني إلى العنوان الإلكتروني للزبون بهدف تقديم له خدمة معينة).

كما عرفت في السياق ذاته بأنها "طريقة لتقديم الوثائق إلى الزبون في حالة نقلها له بشكل إلكتروني نحو عنوان بريده الإلكتروني وتتعلق في معظمها بالنشاطات التالية:

¹ - عليان، ربحي مصطفى، إيمان فاضل السامرائي. النشر الإلكتروني. عمان: دار صفاء، 2010. ص.ص. 70-73.

- ✓ توفير وإيواء المواقع المعلوماتية وصيانة البرامج والتجهيزات عن بعد.
- ✓ توفير وتحيين البرمجيات الحاسوبية.
- ✓ توفير الصور، النصوص والمعلومات، بالإضافة إلى قواعد البيانات.
- ✓ توفير الموسيقى، الأفلام والألعاب بما فيها ألعاب الحظ، بالإضافة إلى البرامج والنشاطات السياسية، الثقافية، الرياضية، العلمية والترفيهية.
- ✓ توفير الخدمات المتعلقة بالتعليم عن بعد.⁽¹⁾

4-14 خدمة البحث البيبليوغرافي وثقافة المعلومات:

4-14-1 مفهوم خدمة البحث البيبليوغرافي:

يمكن التعبير عن خدمة البحث البيبليوغرافي وثقافة المعلومات عندما يسعى موظفو المراجع أو اختصاصي المكتبات والمعلومات بتقديم المعلومات المناسبة وتوجيه الرواد لأماكن تواجد المعلومات ومصادرها وانتقائها من المصادر المناسبة وتقديمها للمستفيد المناسب وفي الوقت المناسب مع الإجابة عن مختلف الأسئلة المرجعية.

4-14-2 مقومات خدمة البحث البيبليوغرافي:

- ✓ توفر إختصاصي معلومات مؤهل يملك مهارات عالية: ويتم تنمية هذه المهارات بفضل الاحتكاك المتكرر مع رصيد المكتبة من جهة ومع مختلف شرائح المستفيدين من جهة ثانية، حيث يتولد من خلال تلك العلاقة إكتساب إختصاصي المعلومات لتراكم معرفي كبير يضاف إلى قاعدة بياناته الشخصية ويكون بذلك تعرف على إحتياجات شريحة كبيرة من المستعملين وقام بالإجابة على العديد من التساؤلات

¹ - غانم، ندير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. مج. 01، 2010، ص.179.

والاستفسارات، فاكتساب المستفيدين لمهارات البحث عن مختلف المعلومات ينطلق من مدى تحكمهم في ثقافة المعلومات.

✓ توفر رصيد معلوماتي حديث ثري ومتنوع: لبدأ من توفر عدد معتبر من مصادر المعلومات الحديثة و المتنوعة سواء من حيث الشكل أو المضمون وخاصة المرجعية منها، والتي تساهم في إيجاد حلول و إجابات سريعة لمختلف التساؤلات التي يطرحها المستفيد.

✓ توفر أدوات بحث متنوعة: لبدأ من توفر أشكال متنوعة من أدوات البحث البيبليوغرافي على غرار الكشافات والفهارس والمستخلصات وقوائم التصنيف والفهارس المتاحة على الخط.

4-15 خدمة تدريب وتكوين المستفيدين:

مفهوم التدريب (Training): "التدريب هو تلك الجهود التي تهدف إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه المهارة في أداء العمل، أو تنمية وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات بما يزيد من مؤهلاته وكفاءته في أداء عمله الحالي أو لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل القريب، كما عرف التدريب أيضا بأنه عملية تعديل إيجابي ذو اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية، وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج لها الإنسان وتحصيل المعلومات التي تنقصه والإتجاهات الصالحة للعمل وللإدارة والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفاءته في الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والإقتصاد في التكلفة والجهود المبذولة والوقت المستغرق.⁽¹⁾

¹- فرحات، أحمد نبيل. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. متاح على الرابط التالي:

<https://hrdiscussion.com/hr1475.html> . (تاريخ الزيارة: 2018/12/10).

4-15-1 مفهوم خدمة تدريب المستخدمين:

تعتبر من أبرز الخدمات التي بدأت تحضاً باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام وتخص تدريب المستخدمين سواء على كيفية استخدام المصادر المعلوماتية الموجودة لديها أو الخدمات التي تتيحها المكتبات، ولأن المكتبات ومراكز المعلومات وجدت من أجل الاستخدام للأغراض المختلفة، لهذا فإن تدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام يعتبر قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة)، كما أنه "مصطلح يشتمل على جميع أنواع الأنشطة المخصصة لتعليم المستفيد خدمات المكتبة وتسهيلات، وتنظيمها، ومواردها، وإستراتيجيتها، وإستراتيجية البحث، ومحاضرات عن استخدام المكتبة وبعض التعليمات البيبليوغرافية.

"كما أن تدريب المستخدمين هو تعليمهم مهارات استخدام المكتبة وهي خدمة تقدمها كل أنواع المكتبات معتمدة على أخصائي مؤهل ومدرب لمثل، وتسمى أحيانا بمحو الأمية المعلوماتية.⁽¹⁾ كما" أن التدريب على البحث يساعد المتعلم على التخلص من الصعوبات التي قد تواجهه عندما يكون أمام الأرصدة الهامة من الوثائق، يريد الحصول من خلالها على معلومات أو وثيقة محددة لاستغلالها.⁽²⁾ أو الاستفادة من المعارف التي تحويها هذه المصادر.

"أصبحت خدمات التدريب والتأهيل من الخدمات المهمة في الوقت الحالي وذلك بسبب الزيادة الكبيرة في أنواع المواد المكتبية والتطور المستمر في أساليب وطرق

¹ - عبد الله، نوال محمد. برامج تعليم المستخدمين في المكتبات الجامعية: دراسة تحليلية للمواصفات والمعايير. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014. ص.971.

² - بوذريان، عزالدين. البحث الوثائقي التربوي مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية ولاية قسنطينة نموذجا. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2005. ص.171.

معالجة هذه المواد، وكذلك بسبب ضعف الوعي الجيد لدى الكثير من المستخدمين ولعدم معرفتهم بأنظمة المكتبة وكيفية الوصول إلى المواد المكتبية المطلوبة.⁽¹⁾

4-15-2 مبررات تقديم خدمة تدريب المستخدمين:

وتعتبر برامج تدريب المستخدمين في غاية الأهمية للمكتبات العامة بسبب ضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات، "أما مبررات تنظيم برامج تدريب المستخدمين فهي كثيرة ومتعددة ويمكن حصرها في النقاط التالية:

✓ أولاً: يأتي المستخدمون خاصة الجدد منهم إلى المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة وليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها وتنظيمها وخدماتها، لذا فإن هذه البيئة الجديدة وضرورة التكيف معها تبرزان مدى الحاجة لمثل هذه البرامج التدريبية.

✓ ثانياً: النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول والموضوعات وما خلفه من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.

✓ ثالثاً: الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي توجب على العاملين ألا يقفوا بانتظار المستخدمين ليسألونهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة كانت أم كبيرة، بل من واجبهم تدريب المستخدمين على كيفية التعامل مع مشكلات البحث عن المعلومات والمبادرة إلى تقديم هذه الخدمات.

✓ رابعاً: معظم المستخدمين وخاصة منهم مجتمع المكتبات الأكاديمية والعامة يجهلون تماماً مصادر المعلومات المختلفة، كما أنهم من خلال تدريبهم على مثل هذه الموضوعات يتركون المجال واسعاً للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات ليتفرغوا للأعمال الفنية الضرورية الأخرى.⁽²⁾

¹ - العلماني، علي مطهر. خدمات التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء: دراسة حالة. مجلة الدراسات الاجتماعية، ع.48، أبريل-يونيو 2016. ص.14.

² - عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. المرجع السابق. ص.209.

4-15-3 أهداف تدريب المستفيدين:

"يهدف التدريب إلى إزالة جوانب الضعف والقصور في أداء وسلوك البحث عن المعلومات بالنسبة للرواد المنخرطين في المكتبات ومراكز المعلومات، فالتدريب يتطلب تحقيق أهداف فرعية ثلاثة، وهي:

- ✓ إكساب مجتمع المستفيدين مهارات وقدرات وخبرات ومعلومات جديدة حول طرق ومناهج البحث سواء في البيئة التقليدية للمكتبة أو البيئة الرقمية على الشبكة.
- ✓ صقل وتحسين المهارات والقدرات والخبرات والمعلومات المتوفرة لدى الفرد المستفيد.
- ✓ ربح الوقت والتفرغ للأعمال الأخرى عندما يعتمد الرواد على أنفسهم في البحث.⁽¹⁾

4-16 خدمات الويب (2.0):

" ظهر مصطلح الويب (2.0) لأول مرة في إجتماع أقيم بين كل مؤسسة (O'Reilly Media) و (Media Live International) حيث حاول الخبراء في هذا الاجتماع الوصول إلى معايير محددة يمكن من خلالها تقسيم مواقع الويب إلى مواقع تقليدية (1.0) ومواقع ديناميكية (2.0) فقد عرفت (JISC) في تقرير لها نشر سنة 2007 الويب (2.0) بأنه يشتمل على مجموعة متنوعة من المعاني المختلفة التي تتضمن زيادة التركيز على المحتوى المنشأ من قبل المستخدمين وتشارك هذا المحتوى وإثراءه بصفة تعاونية باستخدام أنواع مختلفة من البرمجيات الاجتماعية (Social Media).

يعتبر الويب (2.0) مرحلة انتقالية مهمة في تاريخ شبكة الويب والتي تتمثل في الانتقال من مفهوم المواقع التقليدية، والتي يعتمد محتواها الموضوعي على ما ينشره مدير الموقع أو الجهة المسؤولة عنه، إلى مفهوم التطبيقات المتكاملة والتي توفر

¹ - همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص.296.

الخدمات التفاعلية للمستخدم الذي تطور دوره ليكون بمثابة المنتج والمستهلك للمحتوى في آن واحد.

4-16-1 أهم تطبيقات الويب (2.0):

✓ الشبكات الإجتماعية: تعتبر الشبكات الإجتماعية (*Social networks*)

الجانب الأكثر شهرة في الويب (2.0) بالنسبة للأفراد والمجتمعات، حيث تسمح بالإتصال المتزامن عبر منصات تمكن من تبادل جميع أنواع الوثائق والمعلومات.

✓ المنصات البحثية: تمثل المنصات البحثية (*Research platforms*) من

التقنيات التي تساعد الباحثين في جميع مراحل عملية البحث العلمي، حيث تشمل على خدمات تتمثل في إنشاء الشبكات الموضوعية وتشارك البيانات وإنشاء المستودعات الوثائقية.⁽¹⁾

✓ المدونات والويكي: "المدونة في أبسط تعريفاتها، هي صفحة تشتمل على تدوينات (*posts*) مختصرة ومرتببة زمنياً."⁽²⁾

✓ خدمة الأخبار العلمية (RSS): "هي خدمة جديدة مجانية تمكّنك من الحصول على آخر الأخبار فور ورودها على المواقع التي قمت بالاشتراك بها في الخدمة، بدلاً من تصفح المواقع والبحث عن المواضيع الجديدة."⁽³⁾

4-16-2 إستخدام المكتبات لتطبيقات الويب (2.0):

¹ - كرثيو، إبراهيم. دور المستودعات المؤسسية في نشر المصادر الإلكترونية غير الرسمية في إطار الإتصال العلمي غير الرسمي ما بين الباحثين: دراسة مسحية للمستودعات المؤسسية في المنطقة العربية. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، 2014. ص.51.

² - معلومات متاحة على الرابط: <https://sanaaelsamony.wordpress.com/2010/05/03/hello-world> (تاريخ الزيارة: 2018/12/10).

³ - الشرق الأوسط: جريدة العرب الدولية. معلومات متاحة على الرابط: <https://aawsat.com/rss-feed> (تاريخ الزيارة: 2018/10/12).

"حظي قطاع المكتبات باهتمام كبير في بيئة الويب (2.0)، الأمر الذي من شأنه أن يضمن له إمكانية مسايرة التطورات المستقبلية التي يمكن أن تعرفها بيئة الويب (2.0) ومن تطبيقات الويب المستخدمة في مجال المكتبات:

✓ المدونات (BLOGS): تقوم بعض المكتبات بإنشاء مدونات لها على الشبكة وذلك لأنها غير مكلفة وسهلة الاستخدام، ووسيلة جيدة للتواصل ولقد تطورت مدونات المكتبات من المدونات العامة إلى المتخصصة حيث كان الهدف منها خلق تفاعل بين المكتبة والمستفيدين، والتواصل بين أخصائي المكتبة والعاملين بها، وتسويق الخدمات والمواد الجديدة، والمساعدة على التعليم عن بعد، وتقدم المدونات بديلاً لأخصائي المعلومات لتحديد ما يفكر فيه المستفيدون حول الموارد والخدمات ومن ثم يمكن اتخاذ القرار المناسب لتطوير خدمات المكتبة وتنمية مقتنياتها.

✓ التأليف الحر (Wikis): "الويكي موقع يشترك في صياغة وتعديل محتوياته بشكل تعاوني داخل المكتبات، ويبرز دور الويكي في المكتبات من خلال توسيع دائرة المشاركة في الخدمات بين المكتبات والعاملين في المكتبة من جهة والعاملين بالمكتبة والمستفيدين من جهة أخرى.⁽¹⁾

✓ الشبكات الاجتماعية (Social Networks): "مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت حيث يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم الإهتمام أو الإنتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة في نظام عالمي لنقل المعلومات.⁽²⁾، حيث يستخدم أغلب إختصاصي المعلومات هذه الفضاءات

¹ - قواسمية، عبد الغني. اتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية تقييمية. المرجع السابق. ص.ص. 60-61.

² - الصاعدي، سلطان مسفر. الشبكات الاجتماعية: خطر أم فرصة. متاح على الرابط:

<http://www.saaaid.net/book/18/9542.pdf>. (تاريخ الزيارة: 2018/12/10).

تكوين مجموعات تبحث في مستقبل المهنة وكل ماله علاقة بقطاع المكتبات ومراكز المعلومات والأشياء ذات العلاقة.

✓ "الملخص الوافي *(Really Simple Syndication) RSS*: هو ملف نص يقوم بتحيين المعلومات بصفة دائمة وفورية يحمل معلومات منظمة (نص، صورة، فيديو) في صيغة *(XML)* ويقرأ بواسطة برمجية خاصة،⁽¹⁾ حيث تستخدم المكتبات هذه الخدمة لتقديم ملخص عن المواقع التي تتيح خدمات المكتبات سواء أكانت نص أو صورة، ليتمكن المستخدمين من الإطلاع عليها.

4-17 خدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية:

4-17-1 مفهوم الدوريات الإلكترونية:

"الدورية الإلكترونية عبارة عن مرصد بيانات تمت كتابته ومراجعته وتحريره وتوزيعه إلكترونياً، وتمثل أحد مصادر المعلومات التي لا يوجد لها نسخة ورقية بالمعنى المتطور لمفهوم النشر الإلكتروني.⁽²⁾، حيث تلجئ العديد من المكتبات إلى الاشتراك في هذا النوع من المصادر لما لها من أهمية كبرى في كونها منخفضة من حيث التكاليف وغني بالمعلومات القيمة سواء العلمية أو التقنية.

4-17-2 دوافع الإشتراك في الدوريات الإلكترونية:

"هناك دوافع عديدة فرضت على الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات بالتحول التدريجي من الإشتراك بالدوريات التقليدية الورقية المطبوعة إلى الشكل الإلكتروني وتتمثل تلك الدوافع فيما يأتي:

¹ - مهري، سهيلة، بلال بن جامع. تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات: خدمة الملخص الوافي للموقع RSS نموذجاً. متاح على الرابط: <http://www.saaaid.net/book/18/9542.pdf>. (تاريخ الزيارة: 2012/12/10).

² - سيدهم، خالدة هناء. الدوريات العلمية في ظل التكنولوجيا الحديثة ودورها في خدمة البحث العلمي بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة الجزائر، باتنة ووهران. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2009. ص.121.

- ✓ مشكلات إدارية في إجراءات الاشتراك مثل ضرورة أن يكون الوكيل المحلي وتأمين مبالغ مالية لغايات الاشتراك وتسديد قيمة الاشتراك مسبقاً.
- ✓ مشكلات تتعرض لها الدوريات التقليدية الورقية المطبوعة من ناحية التلّف المستمر نتيجة استخدامها من قبل عدد معتبر من المستعملين، وكذلك تصويرها المستمر يجعلها عرضة للتلف.
- ✓ مشكلات تتعلق بارتفاع التكلفة المادية لسعر الاشتراك في الدوريات العلمية الورقية مقارنة بالاشتراك في الإلكترونية منها.⁽¹⁾

4-17-3 أهمية وفوائد الدوريات الإلكترونية:

من بين فوائد للدوريات الإلكترونية نجد:

- ✓ الإتاحة المباشرة والمتجددة والدائمة، فالوصول إلى الدوريات الإلكترونية مستمر (24) ساعة بإمكان المستخدمين إرضاء حاجاتهم البحثية دون التقيد في برمجتها وفق ساعات دوام المكتبة.
- ✓ الإتاحة بغض النظر عن مكان تواجد وتموقع المستفيد داخل المكتبة، حيث أصبح بإمكان المستفيد تصفح وقراءة الدوريات من موقع العمل أو المخبر وبإمكانه أن يستخدم (*Desk Top*) من خلال (*Lap Top*) لإجراء البحث ثم الحصول على نسخة مطبوعة مباشرة.
- ✓ الإتاحة لأكثر من مستفيد ولنفس المقالة والبحث في آن واحد وهذا من الأمور الصعبة التنفيذ مع الأشكال الورقية المطبوعة.

¹- النوايسة، غالب عوض. الدوريات التقليدية والإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات =

✓ الإتاحة السريعة جدا فالعديد من الدوريات الإلكترونية قد أصبحت متاحة على الويب لمدة لا تقل عن أسبوع أو أسبوعين قبل ظهور نسخها الورقية.⁽¹⁾

4-18 خدمة التصوير والاستنساخ:

"تعتبر هذه الخدمة من الخدمات الضرورية، وخاصة في حالة وجود أوعية معلومات لا يسمح بإعارتها، حيث تمكن هذه الخدمة المستفيد من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بنوعها الورقي والإلكتروني، وذلك عن طريق الاستنساخ والتصوير الورقي أو الخزن الإلكتروني بواسطة المسح الضوئي، وتستفيد المكتبة من هذه الخدمة في مجال تبادل الوثائق وتصويرها، وتوفير صور للوثائق النادرة ووضعها بين أيدي المستفيدين للمحافظة على الوثائق الأصلية.⁽²⁾

4-19 خدمة الترجمة: (Translation)

"تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات ومراكز المعلومات أن تسهم في حل هذه المعضلة خاصة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لشريحة واسعة من المستعملين، هذا ويمكن أن تتم الترجمة داخليا من خلال تعيين بعض المترجمين، أو خارجيا من خلال المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة بمقابل مادي. حيث طورت الترجمة الآلية هذه الخدمة إلى حد كبير.⁽³⁾

4-19-1 مفهوم خدمة الترجمة:

¹ - النوايسة، غالب عوض. المرجع نفسه. ص. 45-46.

² - إدريس، بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران. أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013، ص. 113.

³ - الترتوري، محمد عوض، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. المرجع السابق. ص. 131-132.

"تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها، مسهلة له بذلك سبل الوصول إلى تلك المعلومات وفهمها، والترجمة ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية وقد حرص العرب في أزهي عصورهم على الاستفادة من التراث العلمي للأمم الأخرى.⁽¹⁾ "حيث يوجد في أغلب المكتبات موظفون متخصصون في الترجمة العلمية يتحكمون جيدا في مجال اللغات سواء الإنجليزية، أو الفرنسية أو لغات أخرى، وذلك "أن الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات العامة أن تساهم في حل هذه المشكلة من خلال الآتي:

- ✓ تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.
- ✓ إعداد المستخلصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية.
- ✓ توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.
- ✓ مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة.
- ✓ توفير برامج الترجمة الآلية.⁽²⁾

4-20 خدمة المكتبة الرقمية:

"إن التغيير الذي حصل مع ظهور المكتبات الرقمية تمثل في الفصل الزمني والفضائي بين المجموعات الوثائقية وبين اختصاصي المعلومات، فهؤلاء أصبحوا مدعوون للتعامل مع موارد المعلومات عن بعد، وإن دورهم الفني التقليدي في إدارة المجموعات، سيتقلص نوعا ما لدور الوساطة،⁽³⁾ خاصة منها الوساطة الرقمية التي

¹ - جريسي، جاسم محمد. صباح محمد كلو. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعاء: [د.ن.]، [د.ت.]. ص. 44.

² - إدريس، بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ. المرجع السابق ص. 112.

³ - بوعزة، عبد المجيد صالح. المكتبات الرقمية: تحديات الحاضر وأفاق المستقبل. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006. ص. 22.

يمارسها اختصاصي المعلومات في البيئة التكنولوجية والتي تعتبر المكتبة الرقمية أحد مقومات هذه البيئة.

4-20-1 مفهوم المكتبة الرقمية:

"هي المكتبة التي تحتفظ بجميع مقتنياتها أو أغلبها على أشكال مقروءة آليا مكملة أو بديلة للمطبوعات التقليدية والمواد التعليمية الأخرى التي تسيطر على المكتبة، حيث من الأسباب التي أدت إلى إنشاء مثل هذه النماذج الحديثة هي الحاجة الملحة لتطوير الخدمات بشكل أسرع وأفضل للمساعدة على نشر الوعي الثقافي الرقمي وتشجيع الباحثين والمؤلفين على الاستفادة من الوسائط المتعددة،⁽¹⁾.

4-20-2 مبررات إنشاء المكتبات الرقمية:

"إن المبرر الأساس من وراء إنشاء المكتبات الرقمية يكمن في الاعتقاد بأنها ستمكن من توصيل المعلومات بشكل أفضل مما كان عليه في الماضي، ومع أن المكتبات التقليدية جزء أساس من المجتمع فإنها لم تعد في وضعها الذي ينبغي أن تكون عليه، وعند الحديث على جدوى المكتبة الرقمية فإننا نتطلع بذلك إلى بناء مكتبة رقمية شاملة تتيح مصادر المعلومات حسب التخصصات العلمية وبأسلوب سهل ودقيق وشامل ومرن، مع إمكانية البحث في جميع أوعية المعلومات الموجودة في المكتبة وخارج المكتبة بواسطة أي جهاز حاسوب مرتبط بالشبكة المحلية للمكتبة وبشكل دائم، ونتوقع من المكتبة الرقمية أن تمد المستفيدين بالخدمات التي تقدمها المكتبات التقليدية، كما أنها توفر الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية مثل

¹ - الدبيس، ماجد مصطفى شامان. حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات cds/winisis كنظام عملي تطبيقي. المرجع السابق. ص. 62.

الكتب والدوريات الإلكترونية وقواعد المعلومات المتخصصة، سواء المتوفرة عن طريق الانترنت أو المخزنة على الأقراص الضوئية.⁽¹⁾

4-20-3 الخدمات التي تقدمها المكتبة الرقمية:

من بين أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الرقمية نجد:

- ✓ "خدمة البحث عن المعلومات واسترجاعها من جانب أمناء المكتبات الرقمية.
- ✓ المشاركة في تحليل ومعالجة المعلومات الرقمية عند التعامل مع النصوص.
- ✓ تقديم خدمات تدريب المستفيدين من خلال الهواتف والبرامج التعليمية.
- ✓ تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات.⁽²⁾

4-21-4 خدمة التنشيط الثقافي:

4-21-1 مفهوم خدمة التنشيط الثقافي:

"التنشيط الثقافي في المكتبة عموما هو عبارة عن عملية إحياء المكان وتجديده باستمرار، وأداة لاكتشاف وتنشيط المجموعات المكتبية وجلب الرواد باستمرار، بحكم ما تقدمه المكتبة من نشاطات، شرط أن تكون هذه النشاطات مسايرة للأحداث الآنية التي تساعد على إحياء الماضي واستشراف المستقبل.⁽³⁾

"حيث تعتبر المكتبة مؤسسة غنية وثرية بمقتنياتها، لكنها لا ينبغي أن تكتفي بوضع الكتب على الرفوف وانتظار طوابير القراء، وإنما ينبغي أن تندمج في برنامج ثقافي منظم يتلاءم مع أهدافها وخصائص البيئة التي تعمل فيها، وذلك من خلال

¹ - عكنوش، نبيل. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها: مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجاً. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2010. ص.ص. 106-107.

² - عليان، ربحي مصطفى. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. عمان: دار صفاء، 2010. ص.ص. 376-377.

³ - أولم، خديجة. التنشيط الثقافي في المكتبات العمومية الجزائرية بين المفهوم والتطبيق. متاح على الرابط:

.file:///C:/Users/paradox/Downloads/880e3bb3f4cfedc8dd2ce9e4cf937b00.pdf

(تاريخ الزيارة: 2018/05/08).

تنظيمها لنشاطات فكرية وثقافية تحفز الجماهير على زيارتها والإطلاع على إمكانياتها وخدماتها.⁽¹⁾

4-21-2 أنواع خدمات التنشيط الثقافي في المكتبات:

1- نشاطات إبداعية: "إن القدرة على الإبداع حقيقة لا تخطئها العين المنصفة تتوافر لدى الكثيرين من الأشخاص، غير أن تحول هذه القدرات إلى إنجازات ومنتجات وعناصر إبداعية فعلية يمكن أن نلمسها في مختلف جوانب حياتنا اليومية والتي تدور في فلك الفرص النادرة، والمكتبات العامة هي الفضاء المناسب لكشف هذه الفرص وتشجيعها، ومن هنا نؤكد على دور المكتبات في هذا المجال من خلال وجود نشاطات ذات صلة، أهمها:

- ✓ مسابقات وأمسيات شعرية ومختلف الأنشطة الثقافية التي تحتضن ذوي القدرات لفتح المجال أمامهم للوصول إلى المستويات العليا.
- ✓ نشاطات دورية لمكتبات الأطفال المكونة لسلوك الطفل كإعداد ورشات مفتوحة للرسم والأشغال اليدوية، وتلوين الرسومات الجاهزة.

2- نشاطات ثقافية علمية: يعد مقبولا علميا أن يكون هناك مكان للتعليم ونشر الثقافة لا تتوفر فيه مكتبة تدعم أواصر هذه الثقافة، كونها تلعب الدور الإيجابي في تنمية الثقافة العلمية لدى الأفراد وزيادة التعامل مع مختلف أدواتها، وذلك بأسلوب خاص بها ينمي التوعية ويعزز المهارات والمعارف.

3- نشاطات ترفيهية: حيث تقوم المكتبة بمجموعة من الأنشطة التي تضيء عليها الفعالية والحركية الدائمة تقام مع المستفيدين، وكل نشاط له هدف معين ترسمه

¹ - الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. رسالة ماجستير، علم المكتبات، الإدارة العلمية للمعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2006. ص.ص. 37-38.

أهداف المكتبة وفق احتياجات كل نوع من الفئات، هذه الأنشطة تعتمد على منهج مرن بأساليب ترفيهية متعددة.⁽¹⁾

4-22 خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

"شهدت المجتمعات المعاصرة في السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا بذوي الاحتياجات الخاصة على المستوى العالمي، حيث أصدرت الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1990 قانونا (*American Disability Act-ADA*) يلزم كافة المكتبات الأخذ في الاعتبار الرواد المعاقين سواء عند تصميم مبني المكتبة لكي يكون سهل الارتياح عليهم، كما يجرم التمييز والتفرقة بين المعاقين عند تقديم المعلومات والخدمات.⁽²⁾

4-22-1 مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة:

"يعرف ذوي الاحتياجات الخاصة بأنهم الأفراد الذين ينحرفون عن المتوسط في جانب أو أكثر من الجوانب الشخصية، سواء أكان جسديا أم عقليا أم نفسيا أم اجتماعيا، يحول بينهم وبين تحقيق التوازن والسلوك العادي، مما يترتب عليه عدم القدرة على متابعة الترتيبات المدرسية أو الخدمات التعليمية، وهذا يتطلب تعليمهم من خلال برامج خاصة متضمنة وسائل تكنولوجية ملائمة لهذه القدرات، ويرى (السريحي) أن تسمية ذوي الاحتياجات الخاصة تضم الفئات التالية: الإعاقة العقلية والإعاقة السمعية، والإعاقة البصرية، والإعاقة الجسمية والصحية، واضطرابات السلوك، والتوحد، واضطرابات التواصل، الموهبة والتفوق، والمعاق بشكل عام: هو

¹ - بوطالب، سعاد، بن زكة وسام. مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تشكيل الوعي الثقافي: وظائف متعددة بأساليب حديثة: دراسة ميدانية بدار الثقافة لولاية جيجل. الملتقى الوطني السادس حول فضاءات المقرئية ودورها في نشر الوعي الثقافي داخل المجتمع. أيام 11/10/09 نوفمبر 2014. عنابة: مديرية الثقافة، دار الثقافة، 2014. ص.ص. 04-05.

² - بومعرافي، بهجة. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات العامة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين وضعاف البصر. مجلة المكتبات والمعلومات، مج.4، ع.2، ديسمبر 2013. ص.8.

كل شخص لا يستطيع أن يكفل لنفسه - كليا أو جزئيا - ضرورات الحياة الفردية والاجتماعية نتيجة لنقص فطري أو غير فطري في قواه الجسمية أو العقلية".⁽¹⁾

فتوفير مصادر المعلومات الخاصة بهم كالكتب بنظام برايل أو الأشرطة السمعية البصرية أو المنطوقة منها لا تكفي وحدها بل يجب توفير وسائل تكنولوجية أخرى تساعد هذه الفئة في سد احتياجاتها من معلومات، مثلا مراعاة المكتبة هذه الفئة عند تصميم الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة وتقديم خدمات تتناسب وطبيعة احتياجاتهم من خلال الموقع، "ومن المعدات التكنولوجية أيضا أجهزة الحاسوب الحديثة المكيفة لتناسب وذوي الإعاقة البصرية، وتتصف هذه الحواسيب بأنها تسمح للمستخدمين بقراءة المكتوب على الشاشة بنظام برايل، ومن أحدث التقنيات أيضا في هذا المجال الكتاب الرقمي الناطق (DAISY)، وهي اختصار كلمة (Digital Accessible Information System)، للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، حيث يعود نشأة هذه التقنية إلى بداية التسعينيات وهو موجود إما في شكل كتاب رقمي أو كتاب سمعي ومكتوب، وهو تقنية عالمية تعمل على تسهيل وصول من يعانون انعدام القدرة على قراءة الطباعة العادية للمعلومات بسبب إما الإعاقة البصرية أو الإعاقة الجسمية أو صعوبات التعلم، ويمكن تشغيل هذه التقنية من خلال مشغلها الخاص أو جهاز الكمبيوتر".⁽²⁾

4-22-2 أنواع الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة:

¹ - بوغناقة، سعاد، بادي سوهام. خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة بمكتبة جامعة منتوري وجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بقسنطينة. مجلة اعلم، ع.09-10، أكتوبر 2011 - أبريل 2012. ص.150.

² - إيمان، الزبون، منى الحديدي. تقييم الخدمات المكتبية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية. المجلة الأردنية في المعلومات التربوية، مج.9، ع.4. ص.377-378.

يوجد العديد من الخدمات التي تقدم لهذه الفئات حيث "يشكل المكفوفين نسبة عالية من الفئات الخاصة والذين تقدم لهم المكتبات خدماتها لهم فضلا عن المؤسسات والجهات ذات العلاقة، ومن بين هؤلاء:

✓ الكفيف الذي لا يستطيع الإبصار بشكل مطلق.

✓ ضعاف البصر الذين يحتاجون إلى معالجة ورعاية خاصة.

✓ الكفيف بالوراثة أو بسبب الحوادث المختلفة.⁽¹⁾

"فيتم توفير التقنيات المناسبة لإيصال المعلومات إليهم عن طريق العمل على تطوير أدوات وتجهيزات تسهل على المعاقين استخدام مصادر المعلومات سواء التقليدية أو الإلكترونية، خاصة في ظل انتشار التقنيات الحديثة واستخدام شبكة الانترنت، أين أتاحت البرامج والأجهزة اللازمة لوصول المعاق إلى المعلومات باستخدام الحاسب الآلي والشبكة، ومن بين الأجهزة والأدوات المتاحة للمعاقين نذكر منها:

1- جهاز القارئ للمكفوفين أوبتكون (Optacon): يتكون هذا الجهاز من كاميرا وشاشة، وجهاز صغير يسمح بدخول إصبع سبابة فيه ويعمل الجهاز على تحويل الرموز المطبوعة إلى رموز محسوسة يلمسها الكفيف من خلال الجهاز.

2- جهاز الاتصال للصم (TDD) (Télécommunications Device for)

(Deaf): يستخدم مع جهاز هاتف، ويعمل من خلال جهاز قارئ لتحويل الإشارات الصوتية التي تمر من خلال جهاز (TDD) إلى رسائل مطبوعة.

¹ - المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. المرجع السابق. ص. 204.

3- أجهزة العرض (Projectors): تساعد على تكبير المحتوى المعروض لضعاف البصر، وهذا يساعدهم على القراءة أو مشاهدة المحتوى المصور، وهناك نماذج عديدة لتلك الأجهزة من بينها ما يسمح بالعرض بشكل أفقي فوق منضدة.

4- أجهزة التكبير (Magnifier): تتوفر أنواع مختلفة من المكبرات من بينها البسيط الذي يمثل عدسات مكبرة يتم حملها باليد وتميرها على الوثائق المراد قراءتها، ومن بينها الأكثر تعقيدا من جهاز (Vertex) الذي يسمح بعرض الوثيقة على شاشة بعد وضعها في المكان المخصص لها على الجهاز، وتكبير الأجزاء المطلوب عرضها مكبرة، ويذكر أن الجهاز مزود بكاميرا تسمح بعرض مناظر خارجية من الحجرة على سبيل المثال - وتكبيرها عبر الشاشة.

5- حامل الكتب (Book Holder): هو من الأدوات التي تساعد المعاقين حركيا، سواء أكانت لديهم إعاقة في اليد أم الذين لا يستطيعون حمل الكتب الثقيلة من المقعدين.⁽¹⁾

4-23 خدمة الوصول الحر للمعلومات:

4-23-1 مفهوم الوصول الحر للمعلومات: "الوصول الحر هو ترجمة لمصطلح (accès libre) بالفرنسية أو (Open Access) بالإنجليزية والذي يرمز إليه اختصارا بـ (OA)، وفي اللغة العربية ظهرت العديد من المصطلحات للدلالة على هذا المفهوم أهمها النفاذ المشروع، الوصول المفتوح، الوصول المجاني، النفاذ الحر، إلا أن مصطلح الوصول الحر يعتبر الأكثر شيوعا واستخداما في اللغة

¹ - بامفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. المرجع السابق. ص.ص. 175-177.

العربية، ويقصد بالوصول الحر للمعلومات الولوج إلى المعلومات المطلوبة بمختلف أنواعها وأشكالها ومصادرها، واسترجاعها دون قيد أو شرط مادي أو قانوني.⁽¹⁾

4-23-2 خصائص حركة الوصول الحر:

يمكن تمييز ثلاث خصائص أساسية للوصول الحر وهي:

1. سهولة الوصول: أي تيسير الوصول لأكبر قدر ممكن من المعلومات والوثائق العلمية لأكبر شريحة ممكنة من المستفيدين وهذا لا يتأتى إلا من خلال شبكة الانترنت.

2. ديمومة الوصول: أي أن الوصول إلى المعلومات يكون دائم ومستمر وهذا يمكن إرجاعه إلى السياسات المتبعة في الأرشفة والحفظ على المدى الطويل للمصادر.

3. مجانية الوصول: حيث أن الوصول إلى مصادر المعلومات يكون خالي من عوائق الوصول أي أن يكون الوصول غير مرسم (من دون مقابل) هذا بالإضافة إلى قضية قيود الاستخدام المتعلقة بجانب التراخيص. كما يذكر (Giarlo) الخصائص المميزة للوصول الحر وهي كالاتي:

✓ المنشورات العلمية متاحة بصفة مجانية خالية من عوائق الوصول وقيود الاستخدام.

✓ منشورات الوصول الحر متاحة على الشبكة وفي شكل نصوص كاملة وليست مستخلصات.

✓ يمكن الوصول للمواد المنشورة من قبل أي شخص ومن أي مكان في العالم.

¹ - لحواطي، عتيقة. إسترجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الإتصال العلمي بين الباحثين: دراسة ميدانية مع الأساتذة الباحثين بجامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2014. ص.119.

✓ المواد المنشورة يمكن استخدامها بشكل حر و من قبل أي مستخدم.⁽¹⁾

4-23-3 تأثير حركة الوصول الحر على المكتبات:

"في معرض العلاقة بين حركة الوصول الحر والمكتبات يطرح بعض الباحثين سؤالاً على جانب كبير من الأهمية وهو: هل سيغير نظام الوصول الحر مهام المكتبيين المختصين بمصادر المعلومات الالكترونية؟. ويجب (بيلي) أن على المكتبات إذا أرادت أن تقوم بهذه المهمة أن تكون على وعي جيد بمبادئ الوصول الحر وأدواته وأن تقوم بمجموعة من الخطوات أهمها:

✓ المساعدة على إنشاء سياسات لتنمية المجموعات الالكترونية المتاحة عن طريق الوصول الحر.

✓ تصميم استراتيجيات لدمج المواد التي تفتتها في أدوات مناسبة لاختيار المصادر الالكترونية.

✓ ملاحقة التغيرات التي تطرأ على المصادر المتاحة عن طريق الوصول الحر.⁽²⁾

4-24 خدمة التوزيع الإلكتروني للوثائق:

4-24-1 مفهوم خدمة التوزيع الإلكتروني للوثائق:

"يستطيع المستفيد الحصول على أصول الوثائق سواء كانت بحوث أو مقالات من خلال هذه الخدمة ويتم ذلك عن طريق قيام المستفيد بتسجيل البيانات البيبليوغرافية للوثيقة التي يطلبها على استمارة معدة لهذا الغرض، وتقوم الجهة المقدمة للخدمة

¹ - كرثيو، إبراهيم. المرجع السابق. ص.80.

² - أحمد، فاطمة محمود النور. الوصول الحر للمعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة المستودع الرقمي لكلية العلوم جامعة الخرطوم. ص.27. متاح على الرابط:

<http://khartoumspace.uofk.edu/bitstream/handle/123456789/974/>. (تاريخ الزيارة: 2018/04/19).

بتلقي الطلبات وتنفيذها من خلال شبكة الانترنت، وإرسال الفواتير إلى المستفيد الذي يقوم بدفعها من خلال بطاقات الائتمان المصرفية.

- وكمثال على هذه الخدمات ما يقدمه المعهد الكندي للمعلومات العلمية التقنية -
- **Cesti** - الذي يقوم بتجهيز أصول الوثائق إلى زبائنه إلكترونياً من خلال الويب -
- (1) - **www.ciste**

"كما يطلق عليها أيضا خدمة الإمداد بالوثائق، والتي يقام بموجبها إيصال أو تسليم الوثائق (**Document Delivery Service**)، كما يعرفها معجم (**ODLIS**) بأنها تقديم الوثائق المنشورة وغير المنشورة للمستفيدين في شكل مطبوع، أو على أشكال مصغرة أو في شكل رقمي، وهي خدمة تقدم عادة عند طلبها في مقابل رسوم ثابتة، وفي معظم المكتبات يتم تقديم الخدمة من مكتبة الإعارة التبادلية (**Interlibrary Loan**)، ويطلب من المستفيدين عادة استلام الوثائق الورقية من المكتبة، أما الوثائق الإلكترونية فيمكن إرسالها إليهم عبر البريد الإلكتروني، وهناك أكثر من مصدر يمكن إمداد المستفيد بالوثائق من خلاله، ومن ذلك:

مجموعات المكتبات العامة والأكاديمية، أو موردو الوثائق المتخصصون، سواء أكانوا تجاريين أم حكوميين أم غير ذلك، ومن أمثلتهم: جامعة الميكروفيلم الدولية «**UMI**» (**University Microfilms International**) ومعهد علوم المعلومات «**ISI**» (**Information Sciences Institute**) الخدمة الوطنية للمعلومات التقنية (**NTIS**) (**National Technical Information Service**). بالإضافة إلى الجمعيات مثل: المعهد الأمريكي للملاحة الجوية والفضائية "AIAA" (**American Institute of Aeronautics and Astronautics**)، الناشرون مثل: (**Real-**)

¹ - الوردي، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. المرجع السابق. ص. 228.

النقاط و المصادر المختلفة يمكن الحصول على النصوص الكاملة للوثائق بمختلف أشكالها، بما في ذلك: مقالات الدوريات، وأعمال المؤتمرات، ومقتطفات من الكتب، وبراءات الاختراع، وغير ذلك من مواد.

4-25 الخدمات السمعية البصرية:

إن المواد السمعية والبصرية شأنها شأن أوعية المعلومات الأخرى، يسجل عليها المعرفة البشرية والإنجازات الاجتماعية والعلمية والفنية، وهذه المواد تقدم المعلومات بطريقة أكثر إمتاعاً وأحياناً أكثر فعالية من المواد المطبوعة. وقد أصبحت مجموعة المواد السمعية والبصرية من المجموعات الأساسية داخل المكتبات، حيث ينبغي تقديمها للكبار والشباب والأطفال على حد سواء.

4-26 خدمات التعاون ما بين المكتبات:

4-26-1 مفهوم التعاون ما بين المكتبات:

"تعاني المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام في هذا العصر من مشاكل مالية تتمثل في تزايد تكاليف التشغيل في ظل نقص الميزانيات المخصصة لها، وصعوبة في ملاحقة التطورات التقنية والفنية في مجال عملها وبالتالي أحست كثير من المكتبات ومؤسسات المعلومات أنها في مرحلة من المراحل ستقف عاجزة عن تلبية مختلف حاجات المستعملين الذين تخدمهم، وتولدت لديهم قناعة بأن من الصعب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تعمل لوحدها بمعزل عن بقية المكتبات

الأخرى، لذا ظهرت كثير من المشاريع التعاونية التي تساعد المكتبات على القيام بمهامها بالتعاون مع المكتبات الأخرى.⁽¹⁾

"وللتعاون بين المكتبات تاريخ طويل يرجع إلى مكتبة الإسكندرية القديمة والتي كانت تعبر كتبها للمكتبات الأخرى، كما تذكر المصادر أن مكتبة بيت الحكمة في بغداد كانت تتعاون مع المكتبات العربية الإسلامية الأخرى الموجودة في ذلك الوقت، أما التعاون بين المكتبات بالمفهوم الحديث فلم ينشط بين المكتبات إلا مع بداية القرن العشرين، ويعود سبب تطور فكرة التعاون إلى عاملين رئيسين هما:

أولاً: الاتفاق على عدم وجود مكتبة، مهما كان حجمها وإمكاناتها متكاملة، يمكن أن تقف لوحدها بمعزل عن غيرها من المكتبات، ذلك لأن قضية الاكتفاء الذاتي في المكتبات تكاد تكون مستحيلة.

ثانياً: بعض الإجراءات الفنية المعقدة والتي تقوم بها المكتبات تحتاج إلى جهود وعطاء فكري متعاونين، وبمجرد إنجاز هذه الإجراءات والأعمال في مكتبة واحدة يصبح بالإمكان استخدامها في مكتبا أخرى، أي أنه لا داعي لتكرار الجهود والأعمال نفسها بين المكتبات.⁽²⁾

4-26-2 أهمية وأهداف التعاون بين المكتبات:

"فرضت قضية التعاون بين المكتبات نفسها بشكل قوي، وأصرت عليها المؤتمرات واللقاءات الدولية حول المكتبات، ففي مؤتمر المكتبات الوطنية لآسيا وجزر المحيط الهادي بمدينة كانبيرا، تم التأكيد على ضرورة التشارك في مصادر المعلومات فيما

¹ - فوغالية، صبرينة. واقع انضمام المكتبة الجزائرية إلى الفهرس العربي الموحد وإرساء نظام معلومات عربي: دراسة ميدانية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ومكتبة جامعة الجزائر 1. رسالة ماجستير، علم المكتبات، المعلومات الالكترونية الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2012. ص.40.

² - عليان، رحي مصطفى. المكتبات المدرسية = SCHOOL LIBRARIES. المرجع السابق. ص.ص.67-68.

بين الدول المشاركة، وحث مؤتمر المكتبات على الدخول في اتفاقيات التشارك بمصادر وخدمات المعلومات، وتبادل الإعارة وخدمة البحث العلمي بين جميع الدول المتقدمة منها والنامية، لذلك نجد أهمية التعاون بين المكتبات تتداخل مع أهدافها، وهي تتمثل فيما يلي:

✓ بناء مجموعات غنية من المصادر المختلفة بفضل التشارك في المكتبات وترشيد النفقات الخاصة بسياسة الاقتناء.

✓ توفير نفقات مالية إضافية لصالح نشاطات أخرى تطويرية في المكتبة.

✓ توفير الطاقات البشرية والفنية لتحسين الخدمات.

✓ توفير مساحات لصالح المكتبة، من خلال الخزن التعاوني للمكتبات.

✓ القضاء على ازدواجية العمل بين المكتبات، واستغلال فرص العمل المتكامل.

✓ المساهمة في توحيد الأنظمة والمعايير خاصة في مجال الفهرسة والتصنيف.⁽¹⁾

4-27 خدمة الإعارة المتبادلة ما بين المكتبات:

4-27 مفهوم الإعارة بين المكتبات (*Interlibrary loans*):

هي عبارة عن "عملية إعارة الكتب وأوعية المعلومات الأخرى التي تتم بين مكتبتين أو أكثر بهدف التعاون المشترك، وتتم هذه الإعارة عادة للمواد غير الموجودة أو غير المتاحة في المكتبة بينما تتوافر في مكتبة أخرى، قد يكون نظام إعارة المكتبة بين المكتبات محليا ودوليا، وهو نظام معروف يمكن للمستفيد أن يحصل من خلال هذا التعاون على كتاب أو رسالة علمية أو أية مادة أخرى غير موجودة في المكتبة المعنية من مكتبة أخرى بنظام الإعارة، حيث يوجد مكتبي مسئول عن نظام الإعارة في كل مكتبة لتقديم هذه الخدمة، ومع التطور التقني في

¹- فوغالية، صبرينة. واقع انضمام المكتبة الجزائرية إلى الفهرس العربي الموحد وإرساء نظام معلومات عربي:

دراسة ميدانية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ومكتبة جامعة الجزائر 1. المرجع السابق. ص.ص. 40-41.

الحاسبات والمعلومات بدأت خدمات الإعارة تتحسن من حيث كسب الوقت في إمكان استلام المادة المطلوبة من خلال ساعات أو في اليوم نفسه بسبب المراسلات الإلكترونية السريعة.⁽¹⁾ "حيث يستطيع المستفيد وضع طلب الإعارة من خارج المكتبة من منزله أو من مكتبه في العمل أو من قسمه العلمي في الكلية أو الجامعة أو من المكتبة الجامعية نفسها أو من أي مكتبة أخرى، وتقوم الشبكة بتوحيد طلبات الإعارة ثم يقوم الموظف المسئول عن ذلك بتوحيد الطلبات، وفي هذا المجال تضع كل مكتبة موجداتها من مصادر المعلومات تحت تصرف المستفيدين لكلا المكتبتين أو المكتبات المرتبطة باتفاق تعاوني، مثل شبكة مكتبات (مار موث) التي تضم (23) مكتبة."⁽²⁾

4-28 خدمات التكشيف والاستخلاص:

4-28-1 خدمة التكشيف:

4-28-1-1 مفهوم التكشيف: "التكشيف هو عبارة عن فهرسة تحليلية لأي مصدر من مصادر المعلومات أو هو الإشارة إلى نص داخل نص مثل تحديد مكان الفصل داخل الكتاب أو نخص الاهتمام بمقال داخل مجلة أو بحثا داخل مجموعة بحوث نشرت وجلدت معا.⁽³⁾ كما يعرف التكشيف بأنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات، والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف، حيث نتحصل من خلال هذه العملية على أداة البحث البيبليوغرافي المتمثلة في الكشافات.

¹ - قاري، عبد الفتاح عبد المنعم. المرجع السابق. ص.165.

² - عمر، أحمد أنور. المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1997. ص.53.

³ - أبو لبن، نوزت. دراسات في علم المكتبات والمعلومات من التراث العربي الإسلامي. عمان: دار صفاء، 2005. ص.170.

2- مفهوم الكشافات: "الكشاف فهو عبارة عن دليل نسقي للأفكار والمفاهيم أو الموضوعات التي تشتمل عليها مجموعة من الوثائق، حيث يتم التعبير عن الموضوعات والأسماء والأفكار والمعلومات في شكل مداخل كشفية مرتبة هجائياً أو زمنياً أو رقمياً...إلخ، وتصاحب تلك المداخل الكشفية بيانات ورقية أو بيبلوغرافية.⁽¹⁾

4-28-1-2 كشف مواقع الانترنت:

مع انتشار استخدام شبكة الانترنت ومصادر المعلومات المتاحة من خلالها فقد ظهرت الحاجة الماسة إلى كشف تلك المصادر لإتاحتها وتنظيمها واسترجاعها بصورة منظمة تتفق مع احتياجات المستخدمين، وكان الاعتماد بشكل أكبر على استخدام البرامج الآلية لكشف تلك المصادر باستخدام بعض البرامج اللازمة لذلك مثل الزواحف (Crawlers)، والعناكب (Spiders)، والروبوتات (Robots)، وتتبع في ذلك الخطوات الآتية:

- ✓ تتجول برامج الزواحف والعناكب في مواقع الشبكة العنكبوتية المختلفة، ويتحقق من كل موقع يضم مجموعة من الوثائق ويعرف بصفحة الويب.
- ✓ تتولى الزواحف إنزال (Download) تلك الصفحات واختبارها واقتباس معلومات الكشف التي يمكن أن تستخدم لوصف الصفحات، وقد يتم اقتباس معظم الكلمات التي تظهر في الموقع، أو إنجاز تحليل معقد لتحديد الكلمات المفتاحية والعبارات المختارة.
- ✓ يتم تخزين تلك البيانات في قاعدة بيانات محرك البحث وإضافة العناوين (URL) التي تبين مكان وجود الملفات.

¹- شريف، محمد عبد الجواد. المصادر المرجعية بالمكتبات ومصادر التعلم (أنواعها وخدماتها). دسوق: دار العلم والإيمان، 2014. ص.121.

✓ يسترجع المستفيد المعلومات من محرك البحث باستخدام برنامج متصفح

الانترنت مثل (Netscape) أو إكسبلورر (Explorer).⁽¹⁾

4-28-2 الاستخلاص:

4-28-2-1 مفهوم المستخلص:

"نص موجز يعبر عن محتوى كتاب أو مقال أو تقرير أو غيره من مصادر

المعلومات. بشكل عادة يلتزم بنفس التسلسل في النص الأصلي.⁽²⁾

4-28-2-2 أهمية وفوائد المستخلصات في المكتبات:

للمستخلصات فوائد عديدة أهمها:

✓ تساعد في سرعة الإحاطة الجارية لمواجهة الكم الهائل من المعلومات.

✓ تساعد في اختصار وقت المستفيد في قراءة خلاصة الوثيقة.

✓ تساعد في تقليل النفقات وتكاليف البحث عن طريق الاقتناء والاختبار.

✓ تساعد المستخلصات في تيسير الانتقال والاختيار من خلال البث الانتقائي.

✓ تساعد المستخلصات في التغلب على الحواجز اللغوية من خلال الترجمة اليدوية

والآلية.

✓ تساعد في تيسير البحث في الإنتاج الفكري من خلال المستخلصات الموجزة.⁽³⁾

4-28-2-3 أنواع المستخلصات:

✓ "المستخلصات الوصفية: كالقانونية والفنية.

✓ المستخلصات الكشافية: وتكون لمعلومات معينة بوثيقة محددة كالمقال.

¹ - بامفلح، فانتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. المرجع السابق. ص.55-56.

² - عبد المعطي، ياسر يوسف، تريسا لشر. معجم علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي -عربي مع كشف

عربي - إنجليزي. الكويت: مجلس النشر العلمي، 2003. ص.7.

³ - شريف، محمد عبد الجواد. المصادر المرجعية بالمكتبات ومصادر التعلم (أنواعها وخدماتها). المرجع

السابق. ص.226.

✓ المستخلصات الاقتباسية: وهي خلاصة عن مضمون وثيقة معينة. (1)

4-29 الخدمات الموجهة للأطفال:

يمثل الأطفال شريحة من أهم فئات المجتمع التي ينبغي الحرص على تقديم لهم خدمات معلومات متميزة، وذلك على اعتبار أن مراحل الطفولة هي التي تتشكل فيها عادات الفرد، وتتكون سلوكياته لذا ينبغي تزويد الطفل في تلك المراحل بالمعلومات المفيدة والهادفة التي تسهم في بناء شخصية سوية، والسعي لإكسابه عادة القراءة حتى يشغل وقت فراغه في ممارستها، وبهذا نصل إلى بناء مجتمع قارئ.

4-29-1 متطلبات تقديم خدمات المعلومات للأطفال:

إن تقديم خدمات معلومات جيدة للأطفال يتطلب مراعاة الجوانب التالية:

✓ توافر أخصائيي المعلومات القادرين على تقديم خدمات معلومات للأطفال.

✓ تجهيز البيئة المناسبة لتقديم الخدمات.

✓ توفير مصادر المعلومات المناسبة للأطفال. (2)

¹ - ناتون، هلال. التوثيق الإعلامي. بيروت: النهضة العربية، 2009. ص.214.

² - بامفلح، فانتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. المرجع السابق. ص.153.

خلاصة الفصل:

من خلال كل ما تقدم نلتمس أنه ومع التسارع في التطور التكنولوجي سواء في الوسائل أو الأجهزة الحديثة التي أصبحت تستخدمها المكتبات العامة في العالم أثر ذلك بشكل مباشر على أنواع وطبيعة خدمات المعلومات وأدى ذلك إلى ظهور أشكال جديدة من الخدمات خاصة في البيئة الرقمية وأصبحت معظم هذه الخدمات تتميز بالجودة والتي تعبر عن مستوى عالي من الإتقان في الأداء وهذا ما سنتناوله في الفصل الخامس.

الفصل الخامس

الجودة والتميز لخدمات

المعلومات

تمهيد:

يرتكز نجاح المكتبات ومؤسسات المعلومات في مدى قدرتها على ضمان مخرجات توافق المواصفات القياسية سواء من ناحية الخدمات التي تقدمها أو الموارد والتجهيزات التي تستعملها، وهذه المخرجات لبدأ أن تتميز بمواصفات الجودة، هذا المصطلح الذي تغلغل بكثرة في سوق المال والأعمال حتى وصل إلى المؤسسات الوثائقية بما فيها المكتبات العامة، فماذا تعني بالجودة؟.

1-5 مدخل إلى الجودة:

1-1-5 مفهوم الجودة (Quality):

"عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC)، بأن الجودة هي المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة، بينما عرفها (جوران) بأنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام، أي القدرة على تقديم الأفضل في الأداء وبأصدق الصفات.⁽¹⁾ "حيث تعددت استعمالات مصطلح الجودة ومدلولاته في الحياة اليومية، فقد يستعمل للإشارة إلى ما هو ممتاز، ويراها البعض متحققة في السلع والخدمات مرتفعة السعر وغائبة عما هو رخيص، وقد تستعمل لوصف السلع التي تحمل خصائص وصفات مرغوب بها، أو للدلالة على دقة أداء السلعة الوظيفية المشتراة لأجلها، وقد ذهب البعض إلى وضع تعريف للجودة خاص بالخدمة منها تعريف (Loveloch and Wught) الذي يرى بأنها: "درجة الرضا التي تحققها الخدمة للعملاء من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم

¹ - أحمد، أسامة نبيل محمد، فيصل محمد عبد الوهاب سعيد. بور جامعة الزعيم الأزهرى في خدمة المجتمع المحلي في ضوء معايير ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي بالسودان. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج.11، ع.36، 2018. ص.117.

وتوقعاتهم.⁽¹⁾ "وقد عرفتها الجمعية الأمريكية أيضا على أنها الهيئة والخاصية الكلية للمنتوج (خدمة أو سلعة) والتي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة (*Explicit*)، وأخرى ضمنية (*Implicit*)، أما جودة الخدمة فإنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم."⁽²⁾

وبناء على ما سبق نستنتج " أن الجودة عبارة عن أداء العمل بمراكز المعلومات وفق معايير ومواصفات قياسية مضبوطة، وتستند في ذلك على كفاءة العاملين وخاصة في المجالات التي يغلب عليها الجانب الفكري.⁽³⁾ "حيث أن تقديم الخدمة لا يعتبر كافيا إذا لم يقترن بالجودة المطلوبة، إذ ما الجدوى من تقديم خدمة لا يرضى عنها المستخدم، سوى نقشي الشعور بالإحباط من كلا الجانبين، أو تكون مصدر للشكوى أكثر من أنها مصدر لتلبية احتياجات المستخدمين."⁽⁴⁾

5-1-2 التطور التاريخي لأفكار الجودة:

"لقد تبلورت الأفاق التاريخية لنظم الجودة والاعتماد سواء في اليابان أو في الولايات المتحدة الأمريكية وقد كان القطاع الصناعي هو محور التطور التاريخي لها، ثم امتد سبيل تطبيقها إلى مختلف الميادين الاقتصادية الأخرى، إذ شملت القطاعات الإنتاجية والخدمية والمعلوماتية على حد سواء"⁽⁵⁾ وفي عصر عولمة

¹ - الطائي، رعد عبد الله، عيسى قدارة. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2008. ص.28.

² - زيدان، سلمان. إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار المناهج، 2010. ص.92.

³ - بن السبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات (مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية)، مج.1، ع.2. ديسمبر 2002. ص.30.

⁴ - صادق، أمنية مصطفى. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص.127.

⁵ - حمود، خضير كادم. إدارة الجودة وخدمة العملاء. عمان: دار المسيرة، 2010. ص.30.

تتافسية وحراك بشري ومادي غير مسبوق وتكنولوجيا قادرة وسماوات مفتوحة للاتصال والتواصل تسعى كل دولة بل وكل مؤسسة على التفوق على غيرها بنوع من التميز في جودة منتجاتها وخدماتها، وهذا إذا أضفنا ذلك إلى النزعة الطبيعية للارتقاء والترقي والسعي نحو التطوير والجودة في كل المجالات...، يمكننا القول أننا أصبحنا نعيش عصر ثقافة الجودة، فالجودة بمفهومها المعاصر ولدت في أحضان سوق العمل والأعمال، أين السعي نحو الارتقاء بمستوى المنتج، حيث يعتمد منتج الجودة على عدة عوامل لعل من أهمها أنه يأتي نتيجة نظرية علمية وأبحاث تأكيدية، كما وأنه حصيلة معالجات هندسة تنفيذية رفيعة المستوى، ومن ثم فإن الجودة تكمن في صميم المنتج، فالجودة ذاتها يمكن أن ينظر إليها على أنها منتج وليس عملية، وإن كان منتج الجودة لا بد وأن يكون محصلة منظومة من العمليات التي تتسم نفسها بالجودة.⁽¹⁾

3-1-5 مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

"تعد إدارة الجودة الشاملة (*Management T.Q*) من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين والباحثين والإداريين والأكاديميين الذين يهتمون بشكل خاص بمستوى تطوير الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات، حيث استخدم مصطلح إدارة الجودة الشاملة لأول مرة عام **1985** من قبل الطيران في البحرية الأمريكية يصف فيه الطريق إلى تحسين الجودة بالأسلوب الياباني للإدارة، وهي طريقة لتحقيق نجاحات مستمرة وصغيرة ومتواصلة على المدى البعيد من خلال تحقيق رضا الزبون.

¹ - عبيد، وليم. استراتيجيات التعليم والتعلم في سياق ثقافة الجودة: أطر مفاهيمية ونماذج تطبيقية. عمان: دار المسيرة، 2009. ص.19.

كما تعرف منظمة التقييس العالمية (ISO) إدارة الجودة الشاملة بأنها عقيدة أو عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات المستفيدين مع عدم إغفال متطلبات المساهمين (Stockholders) وجميع أصحاب المصالح الآخرين.⁽¹⁾

5-1-4 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

" لكي تتمكن المنظمات من فهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة يتطلب منها تهيئة مستلزمات ضرورية لتحقيق التطبيق الناجح والفعال لهذه الفلسفة في المنظمات الهادفة إلى الارتقاء بجودة منتجاتها وعملها وإحراز رضا الزبون لأنه الأساس الذي أنشئت من أجله المنظمات ويمكن إجمال أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالآتي هي: القيادة، الالتزام، فرق العمل، التصميم الفعال، التركيز على العمليات.⁽²⁾"

"ولإتاحة وتفعيل الجودة في سياق المكتبات ومؤسسات المعلومات هناك عدة عوامل لا بد وأن تؤخذ في الحسبان ولعل من أهمها توفر ثقافة مجتمعية تثن الجودة وتوفر لها مقوماتها ومتطلبات بلوغها وتجسيدها.

5-1-5 ضمان الجودة:

يرى (Pallmer) 1983 "أن ضمان الجودة هي عملية مستمرة ونشاط منظم لقياس الجودة طبقاً لمعايير قياسية بغرض تحليل أوجه القصور المكتشفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين وتطوير الأداء، ثم قياس الجودة مرة أخرى لتحديد مدى التحسن الذي تحقق، وكما عرفها (Berwick) 1991 بأنها عملية تحول إداري

¹ - العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2005. ص. 39.

² - العزاوي، محمد عبد الوهاب. المرجع نفسه. ص. 63.

منظم مصممة لمراجعة الاحتياجات والفرص التي تتاح للمؤسسات عند محاولتها التأقلم مع التعقيدات والتغيرات والضغوط المتزايدة في مجتمعاتها وبيئاتها.⁽¹⁾

5-1-6 الجودة وسلسلة المواصفات العالمية:

"إن التوجه نحو قيام إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن يكون من خلال اعتماد أنظمة ومواصفات ومقاييس محددة عالمياً، وهذه الأنظمة تختص بها منظمات دولية متخصصة بموضوع الجودة والمقاييس المرتبطة بها، ولعل من أبرزها منظمة التقييس العالمية *ISO (international standardization organization)* والتي انبثق منها ما يسمى بسلسلة مواصفات توكيد الجودة (*Quality Management System*) والتي تعد اللبنة الأساسية للوصول إلى الجودة الشاملة.⁽²⁾

5-1-7 حتمية تبني نظم الجودة بالنسبة للمكتبات:

"يتطلب تقديم الخدمة في مجال المكتبات والمعلومات، فهم الأهمية التي يوليها المستعملين لكل جانب من جوانب الخدمة الأساسية، وكيف يمكن ضمان خدمة بدون عيوب، ولهذا تطلب إحداث ثقافة خاصة بالجودة عند التعامل داخل المكتبات وكافة مؤسسات المعلومات، انطلاقاً من القائمين عليها، الذين يرسخون القواعد الخاصة بذلك، بما يجعل المستعملين يفهمون لغة الجودة.

¹ - حطرم، نصر علي محمد، سليمان زكريا سليمان عبد الله. واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال - جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مج.10، ع.29. 2017. ص.27.

² - زيدان، سلمان. إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل. المرجع السابق. ص.261.

فالجودة في مجال المكتبات ليست وليدة العصر الحالي، بل كانت موجودة منذ القدم حيث أن المكتبي اليوناني (كاليماخوس) تمكن من وضع فهرس، وبذلك هو أول من حاول إعطاء صفة الدقة والجودة للعمل المكتبي، ثم جاء (أوليفر كارسو) صاحب فكرة أفضل الكتب لأكثر الناس بأقل تكلفة جاء بعد (رانجنتان) بقواعده الخمسة التي أبرز من خلالها ضرورة العمل بطريقة اقتصادية، لخدمة جميع الأطراف المشكلة لدورة العمل المكتبي.

5-1-8 تطبيق الجودة في المكتبات ومؤسسات المعلومات:

إن تطبيق الجودة يفرض توفير دوافع لتحقيق فعالية أفضل لمواجهة القيود التي تعترض توفير الموارد والارتفاع في التكاليف، والزيادة في طلب الخدمات، وتمكن أساليب التصرف في الجودة مديري المكتبات من توضيح نواياهم والتخطيط للنجاح، ومع أن الخدمات المكتبية قد تكون لها أساليب مفصلة بالنسبة إلى بعض الأعمال التي تقوم بها، فإن نظام الجودة يضمن التعهد بمسئولية توثيق الإجراءات والعمليات، ويتضمن دليل الجودة للخدمات المعلوماتية هذه الوثائق، إلى جانب تبني السياسة المتبعة (مثل بيانات مهمة، الخطة الإستراتيجية، الهيكل التنظيمي، تفاصيل العمليات الرقابية) حيث أن فعالية نظام الجودة تتوقف على أن تكون هذه العناصر مفهومة من قبل كافة العاملين في المكتبة، وأن يكون كل فرد معنيا فعلا بتطبيقها وتجسيدها في أرض الواقع.⁽¹⁾

5-1-9 أهمية تطبيق الجودة والاعتماد في مرافق المعلومات:

"هناك العديد من المزايا التي تجنيها المكتبات مرافق المعلومات من وراء تطبيقها لمبادئ الجودة أهمها:

¹ - رحابلي، محمد. المرجع السابق. ص.ص. 29-30.

- ✓ ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- ✓ تمكين الإدارة من تحديد المشكلات والقيام بالإجراءات التصحيحية والوقائية.
- ✓ التحسين المستمر لنظم العمل مما يؤدي إلى الزيادة في القدرة التنافسية وزيادة كفاءة الخدمات.
- ✓ توفير جو من التعاون والتفاهم بين جميع العاملين في المؤسسة.
- ✓ ضبط الشكاوى والإقلال منها مع اقتراح الحلول المناسبة لها.
- ✓ التوافق الدائم مع متطلبات المستفيدين وتحقيق رضاهم.
- ✓ خلق بيئة عمل مناسبة تؤدي للرضا الوظيفي وتشجيع الإبتكار والإبداع.⁽¹⁾

5-1-10 قياس جودة الخدمات بالمكتبات ومراكز المعلومات:

"إن قياس جودة الخدمة لازال حديث العهد وموضع جدل بين مختلف الباحثين خاصة في مجال تسويق الخدمات فيما قبل عام 1985م، لم يكن هناك إلا عددا محدودا من الدراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها دون أن تنطرق إلى أساليب قياسها وتقييمها، وتنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة في غير المكتبات والمعلومات إلى باراشورامان (*Parasuraman*) وآخرين، حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (*Servqual*) لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها.

وتتفق الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة، كما تتفق هذه

¹ - عبد الهادي، دينا محمد فتحي. معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية: دراسة تحليلية. المرجع السابق. ص.663.

الدراسات على أن جودة الخدمة من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تتفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، ومن ناحية أخرى فإن المحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمة متعددة ومتنوعة فمثلا نجد ساسر (Sasser) وآخرون قد ميزوا بين ثلاث أبعاد لجودة الخدمة وهي الجوانب المادية والتسهيلات والأفراد، في حين يرى (Lehtinen and Lehtinen) أن جودة الخدمات يمكن حصرها في ثلاثة أبعاد أساسية وهي الجودة المادية لبيئة التحمل وجودة المنظمة المتعلقة بالانطباع الذهني عن المنظمة والجودة التفاعلية بين العاملين والمستفيدين، كما أن جرونروز (Gronroos) قد أكد على وجود ثلاثة أبعاد رئيسة للجودة تكمن في: الجودة الفنية والجودة الوظيفية وأخيرا الانطباع الذهني عن المنظمة.⁽¹⁾

5-1-11 تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات:

حاولت المكتبات وعلى مر السنين تحسين خدماتها باستخدام أساليب مختلفة لأجل الوفاء التام بحاجات المستفيد في الوقت المناسب ولأول وهلة، إلا أن محاولة استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مرافق المعلومات يبدو أنه قد جاء متأخرا بعض الشيء، ففي الولايات المتحدة الأمريكية كان أول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة الشاملة على مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية وعلى وجه الخصوص في مكتبات الجامعات ومراكز المعلومات الملحقة بالمنظمات التجارية مثل شركة بيونج، بينما تعد جامعة أوريغون الحكومية من أوائل الجامعات التي فكرت في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وذلك في عام 1989م، وفي عام 1990م، قامت بالتطبيق الفعلي لهذا المفهوم في مكتباتها بهدف تحسين فعالية عملياتها، وتلاها

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. المرجع السابق. ص.ص. 503-504.

استخدام مكتبات جامعة أوريغون الحكومية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة العديد من المكتبات الجامعية أمثال مكتبة كلية (هارفارد) وغيرها، وتعد المقالة التي كتبها كلارك من المقالات الهامة التي أوضحت وباختصار تاريخ استخدام المكتبات لإدارة الجودة الشاملة.

ومن أوائل المكتبات المهمة التي اعتمدت على إدارة الجودة الشاملة، المكتبات المتخصصة حيث يذكر (Stuart & Darke) أن أمناء المكتبات المتخصصة هم الأكثر ميلاً وتطبيقاتاً للفكرة من أمناء المكتبات الأكاديمية وبالأخص تلك المؤسسات التي تضم الآلاف المؤلفة من الطلاب.

ومن الدول الأخرى التي أخذت بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات كل من بريطانيا والدانمرك وأستراليا على وجه الخصوص، أما فيما يخص استخدام مقياس جودة الخدمات في تقييم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، فقد نجحت العديد من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية في تطبيقه على خدماتها وذلك بهدف تحديد أوجه القوة والضعف في الأداء بحيث يمكن تحسينه والارتقاء به بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف تلك المكتبات.⁽¹⁾

5-1-12 مبررات تطبيق نظم الجودة في المكتبات ومؤسسات المعلومات:

"هناك الكثير من المبررات التي تدفع بالمكتبات ومؤسسات المعلومات نحو تطبيق أسلوب إدارة الجودة فيها، نذكر منها:

✓ ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الهدف من وجود المكتبات.

✓ اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. المرجع السابق. ص.ص. 509-511.

- ✓ عالمية نظام الجودة وهي سمة من سمات عصر المعلومات.
- ✓ عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة الشاملة.
- ✓ نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات في الدول المتقدمة.
- ✓ الاهتمام بالعاملين وتطوير قدراتهم وتنمية شعورهم بالانتماء في بيئة العمل. (1)

5-1-13 دور إختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة بالمكتبات:

يقول (كرومي وكيفلان) يجب أن ننقطع عن الاستثمار في التكنولوجيات فقط، بل يجب كذلك الاستثمار في الإنسان "لأن العنصر البشري الكفاء يحقق القسم الأكبر من الأداء المتميز للمكتبات الحديثة، حيث أن التجهيزات المادية مهما كانت قدرتها وإمكانياتها تبقى دائماً محدودة إذ لم تجد القدرات والكفاءات والإطارات القادرة على استغلالها بصفة جيدة وتوظيفها بشكل يخدم آمال ومطالب المستخدمين في إطار تدابير الجودة، حيث أن إختصاصي المعلومات ملزمين بأداء مهامهم وفقاً لمرجعية الأداء الجيد الخاضع للمواصفات والمقاييس التي سنتها المنظمات والهيئات الدولية المتخصصة في مجال المكتبات ومؤسسات المعلومات. (2)

5-1-14 عناصر الجودة في البيئة الرقمية للمكتبة المعاصرة

"إن العامل المشترك في كل مفاهيم وطرق تحقيق الجودة في المكتبات هو الوفاء بمتطلبات المستفيدين وتحقيق تطلعاتهم، وتدور هذه المتطلبات والتوقعات حول أمرين رئيسيين: حجم المجموعات وجودة الخدمات.

¹ - حمارشة، أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفة 16439 و2010: 9001: مكتبة الجامعة الأردنية. دراسة حالة. المؤتمر 23 جمعية المكتبات المتخصصة حول: جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة طريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي مملكة البحرين. 7-9 مارس 2017. ص. 453.

² - رحابلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة، المرجع السابق. ص. 97.

1. حجم مصادر المعلومات الرقمية وأثره على الجودة في المكتبات:

"في المكتبات تعتبر المجموعات هي حجر الأساس فيما يتم تقديمه من خدمات المستفيدين، ومن هنا فالعلاقة بين حجم ما تملكه المكتبة من مصادر للمعلومات وبين جودة ما تقدمه من خدمات تعتبر أمراً من المسلمات. ومن هذا المنظور كلما زاد حجم مجموعات المكتبة ازداد عدد ما يمكن تداوله بين المستفيدين، وازدادت احتمالية أن تلبي تلك المصادر تطلعاتهم. لذا فلا يمكننا تصور أن هناك مكتبة ما تطبق نظاماً لضمان الجودة دون أن يكون لديها مجموعات كبيرة وشاملة وذات نوعية تتصف بالجودة.

2. جودة الخدمات المعلوماتية:

ومن هنا فإن جودة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة المعاصرة تتطلب أن يكون المكتبيون فاهمين لأبعاد تلك الخدمات، وقادرين على تقديمها بصورة تحقق تطلعات المستفيدين، وبالتالي فينبغي -في إطار البيئة التي ذكرنا أهم ملامحها- أن يكونوا عارفين بالتقنيات الرقمية، وماهرين في استخدامها.

وغنى عن الذكر أن الخدمات المعلوماتية الرقمية التي يمكن أن يقدمها المكتبيون تحتاج في المقام الأول لتوفير كل الأدوات والتقنيات اللازمة لإتاحة مجموعات المكتبة وخدماتها للمستفيدين بصورة رقمية، والتي تم سرد أهم ملامحها، وذلك لكي يقوموا بتقديم تلك المهام بكفاءة.⁽¹⁾

¹ - الغامدي، فوزية بنت صالح. أثر الفجوة الرقمية على الجودة في المكتبة العربية المعاصرة. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية. مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر، 2014. ص.43.

15-1-5 تقييم جودة الخدمات: (Evaluation of Services) (Quality)

"يذكر الشامي وحسب الله (1408 هـ) أن تقييم تأتي بمعنى تثمين أو تقدير قيمة الشيء، وأجاز اللغويون التعبير بالتقييم، والمراد هنا المعنى اللغوي الأصلي لكلمة تقييم، أي تعديل ما طرأ على المقوم من الاعوجاج، وتجدر الإشارة إلى أن مصطلح تقييم يستخدم في كثير من الأحيان كمرادف لمصطلح تقييم.⁽¹⁾

2-5 مدخل إلى التميز:

"تعرب قواميس اللغة الانجليزية معنى (Excellence) تفوق، امتياز، وميزه وفضله، كما عرفه قاموس (webister) فريد في النوع، وبديع وروائع، وحقيقة أن تكون الأفضل. والتميز (Excellence) وهو مفهوم قديم اهتم به منذ آلاف السنين، وأول من تناوله بالكتابة هم الفلاسفة الصينيون القدماء، كما استخدمه الإغريق بمفهوم (Aristeia) والتي تعني ترجمتها إلى الإنجليزية (brave, best, mightier) أي الأفضل، الشجاعة، والأكثر قدرة وقوة، حيث يشير مفهوم التميز لدى الفرد إلى قدرته على إنجاز نتائج غير مسبوقه يتفوق بها على نفسه وعلى الآخرين، وأن يتحاشى قدر الإمكان التعرض للخطأ أو الانحراف من خلال الاعتماد على وضوح الرؤية وتحديد الأهداف والتخطيط السليم والتقييم المستمر، بينما يشير التميز على مستوى المؤسسة على بعدين هما: الأول أن غاية الإدارة الحقيقة هي السعي إلى تحقيق التميز وإنجاز نتائج غير مسبوقه تتفوق بها على كل من ينافسها بل وتتفوق بها على نفسها بمنطلق التعلم، والثاني أن كل ما يصدر عن الإدارة من

¹ - السليمي، نهلة بنت محمد بن عبد الله. قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. دكتوراه، علم المكتبات والمعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض. 2009. ص.9.

أعمال وقرارات وما تعتمد من نظم وفعاليات يجب أن يتسم بالتميز أي الجودة الفائقة الكاملة التي لا تترك مجالاً للخطأ أو الانحراف كما يهيئ الفرص الحقيقية كي يتحقق تنفيذ الأعمال الصحيحة تنفيذاً صحيحاً وتاماً من أول مرة.⁽¹⁾ كما يعرف التميز طبقاً للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة: "طريقة العمل الشاملة والتي تؤدي إلى توازن رغبات أصحاب المصلحة (الزبائن، الموظفين، الشركاء، المجتمع، أصحاب الأسهم) من أجل زيادة احتمال النجاح على المدى البعيد بالمؤسسة".⁽²⁾

"ومن خلال ما تقدم نستطيع القول التميز هو فعل ونشاط كل شخص يعزز ويقوي الوصول إلى التميز من خلال الممارسات المتنوعة في جميع مستويات الإدارة للوصول إلى أعلى مستويات الأداء عن طريق التفاعل مع البيئة والتناسق والتكامل بين عناصر الإدارة وحسن استخدام الموارد التنظيمية.⁽³⁾

"والتميز في اللغة العربية يعني التفريق والاختلاف بين شيئين، أو حالتين، وكذلك يعني الاختلاف عن الغير، وليس في اللغة العربية ما يشير إلى أن كلمة تميز تعني

¹ - أبو نعيم، نذير، محمد إبراهيم خليل، مفرح آل كردم،... (آخرون). تصور مقترح لبرامج الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الملك خالد في ضوء مؤشرات الجودة النوعية والتميز. مجلة دراسات العلوم التربوية، مج. 23، ع. 2، 2016. ص. 471.

² - العائدي، حاتم علي. مشروع تقييم وإعادة هندسة العمليات الإدارية بالجامعة الإسلامية = Project for Assessment & Reengineering of Administrative Processes at IUG المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة للتميز في التعليم العالي = EFQM Excellence Model for Higher Education. غزة: وحدة الجودة، 2009. ص. 20. متاح على الرابط: http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_1158.pdf (تاريخ الزيارة: 29/09/2018).

³ - عبد الوهاب، نادية لطفي، سناء محمود سليمان. استخدام نموذج التميز الأوربي EFQM في تقييم أداء المنظمات بحث تطبيقي في مستشفى النعمان = Using The European Excellence Model EFQM To Evaluate Organizations Performance. مجلة دنانير، ع. 08، ص. 24. متاح على الرابط: <http://al-dananeer.edu.iq/wp-content/uploads/2017/11/9> (تاريخ الزيارة: 29/09/2018).

تفوق، لكن الاستخدام الشائع لهذه الكلمة أضفى عليها معنى يدل على أن التميز هو التفوق على الآخرين، وصار شائعاً أن التميز هو التفرد والاختلاف مع التمكن الذي يحقق الظهور على الآخرين والتفوق عليهم وقد عرف قاموس (ويبستر) الشهير مصطلح التميز بأنه أعلى من مستوى الجودة، وبعض الباحثين يرون أن الدراسات التي تناولت التميز ما هي إلا امتداد للدراسات التي تناولت الجودة.⁽¹⁾

"وأما (كاتزن وجون) يعرفان التميز بأنه ما يقوم به الإنسان من عمل من أجل وضع الأفكار الذهنية في شكل عملي منسق لتوصيل هذه الأفكار إلى معرفة مقرونة بما يثير متعة المتلقي وإعجابه، وأيضاً بأنه طاقة خلاقية ومنتاسقة وجدت من خلال نشاطات متعددة حيث يكون التميز متحققاً من خلال المحافظة على الموارد التنظيمية مع إيجاد التفاعل بين الإنسان والبيئة، أي قدرة الفرد أو الجماعة أو المؤسسة على تحقيق الأهداف المطلوبة منهم بكفاءة وفعالية، وبناءً على ذلك فإنه يمكن تعريف الأداء المتميز بأنه الأداء الكفء والفعال الذي يحقق أو يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية ومواجهة المتغيرات العالمية، كما عززت تكنولوجيا المعلومات من القيمة التنافسية للمؤسسات بتطبيقاتها المختلفة التي أدت إلى تغيير الوظائف، علاقات العمل داخل الهيئة وخارجها، المساهمة في زيادة عملية الابتكار والإبداع، ورفع الأداء، وتبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات بالتميز من خلال تأثيرها في الجانب المعنوي لدى العاملين بزيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل يساهم في تعزيز مشاركتهم

¹ - الشروقي، خليفة علي. تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين. رسالة ماجستير، العلوم الإدارية والأمنية، الأكاديمية الملكية للشرطة، كلية تدريب الضباط، البحرين. 2018. ص.ص. 58-59. متاح على الرابط: <https://www.policemc.gov.bh/mcms-store/pdf/5a2a7086-8e06-4b73-b814-1f75cd5d5c83.pdf>. (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

في صنع القرار وزيادة قدرتهم على مواكبة التطورات والتغيرات المتلاحقة والمتسارعة في البيئة الخارجية وإحداث التغيير المنشود لأن نجاح أي منظمة مرهون بنجاح أفرادها وبمستوى كفاءتهم ومهاراتهم مما ينعكس على المجتمع كله في صورة إنجاز الخدمات بشكل أكثر تطوراً وفاعلية.⁽¹⁾

5-2-1 مفهوم الأداء المتميز (Excellence):

"لقد استعمل مفهوم التميز للتعبير عن الأداء كما وجد له صدى كبير في تقارير الجودة والجودة الشاملة، وعليه يمكن تعريف الأداء المتميز على النحو التالي:

- I. عرف الأداء المتميز بأنه مستوى مرتفع للإتقان.
- II. يعرفه ميرابيل (*Mirabile*) على أنه "مجموعة المعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها أصحاب الأداء المتميز.
- III. إن التميز هو هيئة توافر مهارات وقدرات في مستوى مرتفع في القيادة، لديهم القدرة على الابتكار بالشكل الذي يسمح لهم بتحقيق التفوق في الأداء".
- IV. يعرف ماكس ويل (*Max well*) الأداء المتميز بأنه ينبع من إنجاز البنود الصحيحة بالطريقة الصحيحة، وهو بذلك يتماشى مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ويمكن أن نعرفه بأنه قدرة المؤسسة على التجديد والتغيير على المدى

¹ - مرقص، رفاء عشم الله غابريال، جيهان محمد سيد الأمين. انعكاسات مفاهيم الجودة والتميز على مكتبات التعليم العالي ومراكز البحوث السودانية = The Implications Of Quality and Excellence Concepts on Sodanese Libraries of Higher Education and Research Centers. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات. 28-30 أكتوبر 2014. ص.1722.

الطويل في المستقبل تحقيق أداء مرضي في مجالات النمو والربح.⁽¹⁾ " ويمكن وصف الأداء المتميز بجملة من الصفات أهمها:

- ✓ إدارة عليا تتميز بالالتزام وبعد النظر ومشاركة كل الأفراد.
- ✓ مهارات متعددة وكفاءات متميزة، والسعي الدائم لتحسين الأداء.
- ✓ التقييم الحيادي والموضوعي للأداء الحالي والمستقبلي للمؤسسة.⁽²⁾

5-2-2 المبادئ الأساسية للتميز:

- ✓ "التركيز على النتائج (results).
- ✓ المنهجية: (approach).
- ✓ التطبيق: (deployment).
- ✓ التقييم: (Assessment).
- ✓ المراجعة: (Review).⁽³⁾

¹ - ليندة، فليسي. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة "بومرداس". رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس. 2012. ص.70.

² - بن عشاوي، أحمد. إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع.03، 2013. ص.42. متاح على الرابط:

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jsui/bitstream/123456789/6874/1/EB0302.pdf>. (تاريخ الزيارة:

2018/09/29).

³ - آدم، محمد راضية، حسام الدين عوض الله أحمد القدال. إستومولوجيا القياس والمعايير: قراءة بين السطور لقوانين رانخاناتان الخمس. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (علم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات، 28-30 أكتوبر 2014. ص.28.

5-2-3 فلسفة منهج التميز في الأداء:

"تتلخص هذه الفلسفة من خلال النتائج الممتازة المتعلقة بالأداء والعملاء وكذا العاملين والمجتمع، حيث يتم تحقيقها من خلال قيادة واعية تقود سياسة وإستراتيجية المنظمة المعنية والعاملين، وكذا علاقات الشراكة والموارد الداخلية والعمليات، ويقوم منهج التميز في الأداء أساسا على فلسفة ترتكز على أربعة مبادئ رئيسية تتمثل في القيادة والعمل والعاملين والأداء، وأيضا يقوم التقييم للأداء في هذا المنهج على قياس أربعة عناصر رئيسية من نتائج الأداء، تتمثل في العملاء والعاملين وأصحاب المصلحة والمجتمع.

5-2-4 أهداف تبني وتطبيق منهج التميز في الأداء:

يمكن ببساطة إبراز أهداف وفوائد تبني وتطبيق التميز في الأداء في ما يلي:

- ✓ إيجاد ثقافة ترتكز على العملاء وتحسين الثقة.
- ✓ تحسين المشاركة والمسئولية وكذا معنويات وإرضاء العاملين.
- ✓ تحسين نوعية المخرجات وتدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.⁽¹⁾

5-2-5 تطور التميز:

"إن مفهوم الجودة الناشئة من أفكار عملية ومراقبة الجودة، ذات الأبعاد الأربع تم تقديمها للمرة الأولى عن طريق (ديمنغ) في خمسينيات القرن الماضي، وفي عام 1986 وضع (ديمنغ) منهج لإدارة الجودة الشاملة عن طريق إدخال نقاطه الأربعة

¹ - جميل، أحمد، محمد سفير. التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات. ص.156. متاح على الرابط:

ouargla.dz/.../La%20croissance%20des%20in. (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

عشر الشهيرة، بالإضافة إلى تعزيز نوعية المنهج والخدمة، وزيادة كفاءة قطاع الأعمال، كما قدم للصناعة وجها إنسانيا وأدى عمله في اليابان عام 1965 إلى إنشاء ما يعرف الآن بجائزة (ديمنغ) والتي يتم منحها سنويا للأفراد ومجموعات العمال والشركات اليابانية والتي تميزت في مجال الجودة الشاملة، وفي عام 1988 بنيت هذه الفلسفة على تحديد الجودة بمعنى لياقة للاستخدام من حيث التصميم والتوافق والتوافر والسلامة وحقل الاستخدام، وخلافا لـ (ديمنغ)، فقد ركز على أسلوب الإدارة من أعلى إلى أسفل والطرق التقنية بدلا من رضا العمال واعتزازهم بأنفسهم.

وطور (جوران) رسالته في إدارة الجودة الشاملة والتميز حول عشرة خطوات رئيسية، واستمر في البناء على عمل (ديمنغ) حيث يذكر أن التحكم بالجودة هو جزء لا يتجزأ من الإدارة على كافة المستويات وليس فقط هو مهمة القسم الخاص بالتحكم في الجودة، ومن هنا كان إنشاء دوائر الجودة للممارسة أين تعقد اجتماعات لتحسين الجودة على جميع المستويات في المؤسسة.⁽¹⁾

5-2-6 الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة والتميز في الأداء :

"حسب نتائج دراسة لـ (DALE AW ET AL 2000) يمكن إرجاع ضعف نجاح إدارة الجودة الشاملة ليس فقط للمفهوم، ولكن للطريقة التي تقدم من خلالها داخل المنظمات وإلى الأسلوب الذي استخدمه المديرين وإلى الكم الكبير من الأخطاء مثل الاتصال والتدريب والبنية التحتية وفرق العمل والمشروعات وحل المشكلات والقياس، وعلى هذا الأساس استخدم مصطلح التميز من خلال العديد من المنظرين على أنه يتضمن بعض المطالب التي ينبغي على أفراد الإدارة العليا تليتها، وهي الانحياز

¹ - العايدي، حاتم علي. المرجع السابق. ص.20.

للأداء والسلوك والتركيز بالكامل على العميل والمقولة، مع الابتكار والالتزام والإنتاجية المرتكزة على الأفراد والمساهمة والمشاركة.

وتلك المبادئ التي تعرف بأنها مرتكزات التميز، تعتبر جميعها مقومات أساسية لفلسفة إدارة الجودة، فهل بناء ذلك يمكن أن يستنتج أن الإصرار على التميز يجب أن يحقق وينشأ تلك الأهداف؟ وإن كان هذا هو الحال فبالتالي يمكن القول بأن التميز وإدارة الجودة الشاملة هما تعبيران مترادفان.⁽¹⁾

3-5 أهم نماذج القياس للتميز في الخدمات والأداء:

1-3-5 نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM):

يوجد العديد من المنظمات التي تعنى بمجال تحسين مستوى الخدمات في المؤسسات وضبط المؤشرات والمعايير التي تضمن التميز والجودة في الأداء عند تبنيها ومن بين هذه المؤسسات نجد: نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) وهو إطار عام عملي وغير توصيفي لتمكين الإدارة العامة من تقييم وضعها من خلال مسيرة التميز وفهم نقاط القوة الرئيسية لديها والفجوات المحتملة وذلك إزاء رؤيتها المعلنة، حيث يتكون من ثلاثة مكونات رئيسية:

✓ المفاهيم الأساسية للتميز وهي المبادئ الأولية التي تمثل القاعدة الأساسية لتحقيق التميز المستدام.

¹ - جميل، أحمد، محمد سفير. التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات. ص.156. متاح على الرابط:

<https://manifest.univ-ouargla.dz/.../La%20croissance%20des%20in> (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

✓ نموذج التميز هو بمثابة إطار عملي لمساعدة الإدارة العامة على تحويل المفاهيم الأساسية ومنطق رادار إلى ممارسة عملية.

✓ منطق رادار هو إطار تقييم ديناميكي وأداة إدارية فاعلة تمثل العمود الفقري الذي تستند إليه أي مؤسسة خلال تصديها للتحديات التي تواجهها من أجل تحقيق ما تطمح إليه من تميز مستدام.⁽¹⁾

"وتتكون المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) من أكثر من (800) عضو من مؤسسات الأعمال الخاصة والعامة، وتلتزم بمساعدة المؤسسات لتحقيق التحسن الشمولي في أدائها ومن ثم ترقى لمستوى التميز، لذلك صممت المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة أنموذجاً للتميز خاصاً بها أسمته (EFQM- Excellence Model) إذ أن الكثير من المؤسسات استخدمت هذا النموذج من أجل العمل على تقييم ذاتي لأدائها أو من أجل التقدم للحصول على الجائزة الأوروبية للجودة والتميز، حيث قدم هذا النموذج في بداية عام 1992، كإطار لتقييم طلبات المشاركين في الجائزة

5-3-2 نموذج الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL)

"يعتبر هذا المقياس بمثابة نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمة وهو من إسهامات وتصميم (بارسورمان)، حيث يسعى مقياس الإدراكات والتوقعات إلى قياس الانطباع حول الخدمة من خلال أبعاده الخمسة لقياس جودة الخدمة، حيث يمنح

¹ - حسين، إبراهيم عثمان عبد الرحمان. مفاهيم لجودة الأداء والتميز المؤسسي: إشارة إلى نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM-2013). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات، 28-30 أكتوبر 2014. ص.102.

المقاييس الأوروبية للجودة والتميز.⁽¹⁾ ويترك للمستفيد الحكم على مستوى جودة الخدمة وهذا من خلال مقارنة الخدمة المدركة والتي تقدم فعليا مع الخدمة المتوقعة والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها.⁽²⁾

3-3-5 نموذج المنظمة العالمية للتقييس الإيزو (ISO) "ومعيار (11620)

✓ 1- لمحة عن منظمة (ISO):

"أنشئت المنظمة العالمية للمقاييس (ISO) خلال مؤتمر لندن عام 1946، ويعود مصطلح (ISO) إلى الكلمة اليونانية (ISOS) التي تعني (Equal) بمعنى المساواة، وقد كانت مهمة الإيزو (ISO) إصدار المواصفات العالمية وتوحيدها في المجال الصناعي على المستوى العالمي، والإيزو مصطلح عام لسلسلة من المعايير الدولية التي تحدد المتطلبات الأساسية لأنظمة تأكيد وإدارة الجودة والمفاهيم الأساسية لمواصفات ومعايير الجودة.⁽³⁾

✓ 2- معيار ISO (11620):

¹ - المدهون، محمود عطا عمر. عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة. رسالة ماجستير، القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة. 2014. ص.88. متاح على الرابط:

. <http://www.idmc.ae/userfiles/file/quality%20and%20excellence/Introduction%20to%20EFQM.Pdf>

(تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

² - السعيد، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات، إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة. 2006. ص.45.

³ - أبو زينة، تيسير. بناء معايير تميز للتعلم التقني في الكليات الجامعية المتوسطة في الأردن. مجلة دراسات العلوم التربوية، مج.38، ع.2، 2011. ص.2476.

يعد معيار (ISO 11620) عبارة عن شرح وتوضيح لكيفية بناء المؤشرات لتقييم الأداء إذ يعرض لما يقارب (45) مؤشر مع وصفها وتحليلها، كما يتضمن كيفية استخدام هذه المؤشرات مع طرق اختيارها والطرق التي تتضمنها وأهمها:

- ✓ رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة.
- ✓ عدد مرات التردد على المكتبة.
- ✓ سرعة الوصول إلى المادة العلمية.
- ✓ سرعة استرجاع المعلومات.
- ✓ الإعارة عددها وسرعتها ومدى توفرها مابين المكتبات، والوقت المستغرق في ذلك.
- ✓ خدمة المراجع (عدد مرات الرد على طلبات المستفيدين).
- ✓ توفر خدمة البحث الورقي (إعداد البيبليوغرافيات).
- ✓ توفر خدمة البحث الالكتروني.
- ✓ مدى استخدام الأجهزة الالكترونية، والعديد من المؤشرات الاخرى على غرار الخدمات الفنية ومدى استخدام المقننات، ... الخ.⁽¹⁾

4-3-5 النموذج الأمريكي بالدريج (The American Malcolm Baldrige National Award):

تم إنشاءه عام 1987 في أمريكا، وكان الهدف الأساسي منه هو تعزيز التنافسية بين المنظمات، وقد سمي بهذا الاسم نسبة إلى (مالكوم بالدريج) المشهور ببراعته الإدارية والتحسين المستمر وكان وزيراً للتجارة في عهد (ريغان) في ذلك

¹ - عبد الرزاق، جنان الصادق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقاً

لمعيار "iso" رقم 11620. متاح على الرابط: <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72009>. (تاريخ

الزيارة: 2018/11/19). ص.64.

الوقت، وقد تطور هذا النموذج من وسيلة لتقييم مدى تطبيق الجودة إلى طريقة شاملة توفر إطار منهجي للوصول إلى الأداء العالمي وكوسيلة للتطوير المستمر، ويشتمل النموذج على سبعة معايير رئيسية وثمانية عشر معيار فرعي، تم رصد نقاط محددة لكل معيار (*Criterion*) تعبر عن مدى أهمية هذا المعيار، ويبلغ مجموع النقاط المقررة للمعايير السبعة ألف نقطة. ومن الملاحظ أن هذه المعايير تعتمد على تأكيد قيم ومفاهيم رئيسية مثل مفهوم الزبون والقيادة والتحسين المستمر والتعلم من الأداء وقيمة العاملين والاستجابة السريعة وتصميم الجودة، ورؤية إستراتيجية طويلة المدى والأداء بالحقائق ومفهوم المواطنة ومفهوم المشاركة والتوجه نحو النتائج.⁽¹⁾

5-3-5 النموذج الماليزي للتميز: (*Performance Excellence Model The Malaysian*)

في أبسط التعريفات لهذا النموذج أنه نموذج "يتضمن مجموعتين من الاتجاهات يطلق على الأولى المتغيرات المستقلة وتشمل (القيادة- الثقافة- القيم التنظيمية- إدارة التغيير- الممارسات الأفضل- الإبداع والإنتاجية) والمجموعة الثانية يطلق عليها المتغير التابع وهو الأداء."⁽²⁾

¹- عبد الجعبري، تغريد. دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية = The role of Excellence Management in the Performance development of Higher Education Institutions in The West Bank. ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الخليل. 2009. ص.69. متاح على الرابط التالي: <https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-18005.pdf>. (تاريخ الزيارة: 29 /09/2018).

²- حوقير، مها بنت جميل. مستوى التميز في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية للبنات بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة دراسات العربية في التربية وعلم النفس (ASEP)، ع.84، أبريل 2017. ص.337.

5-3-6 نموذج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL):

"كانت الانطلاقة لنموذج جودة الخدمة لبكال (Libcual) في مجال المكتبات بعد تبني النموذج الأصلي له سرفكال (Servqual) في المكتبات وبخاصة الأكاديمية والجامعية منها في الولايات المتحدة الأمريكية فنموذج جودة الخدمة (Service quality) الذي يعرف اختصاراً (Servqual)، له عدة تسميات أخرى مثل نموذج الفجوات (The Gaps model).⁽¹⁾

¹ - يمينة، بن حاوية. المرجع السابق. ص.83.

خلاصة الفصل:

بناء على ما سبق نستطيع القول أن الجودة هي عملية مستمرة ونشاط منظم للقياس بغرض تحليل أوجه القصور المكتشفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين وتطوير الخدمات والأداء، حيث أن تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الوثائقية يتطلب موارد مالية كافية بالإضافة إلى ضرورة وجود بنايات تتميز بمواصفاتها الذكية المرنة والتي تستجيب للتطلعات المستقبلية للرواد والمنخرطين وطاقم بشري متخصص يملك مهارات عالية سواء عند التعامل مع المستعملين أو عند التعامل مع التقنيات الحديثة خاصة المتواجدة في البيئة الرقمية والتي أصبحت أغلب المكتبات العامة تتبنى هذه المقاربات للتوفير في التكاليف ولضمان مخرجات ترضي أكبر عدد ممكن من المستعملين.

الفصل السادس

المكتبات العامة

(خدمات متعددة بطرق متجددة)

تمهيد:

تحتل المكتبات العامة مكانة هامة في سياسات الشعوب والدول، باعتبارها مؤسسات تسعى دائما لنشر ثقافة القراءة والمطالعة العمومية بكل الوسائل والأساليب وخاصة منها الحديثة التي تتماشى والاحتياجات المعلوماتية للمحيط الاجتماعي، وفي ما يأتي سنتطرق للمفهوم الحديث للمكتبة العامة وأهم أنواعها ومكوناتها وأهم وظائفها خاصة في ظل المعطيات العصرية الحالية.

6-1 المكتبة العامة: صرخ ثقافي وعلمي بامتياز

"تعتبر المكتبة مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تسعى إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (المطبوعة وغير المطبوعة)، وبالطرق المختلفة (الشراء، التبادل، الإهداء، الإيداع)، وتنظيم هذه المصادر عن طريق (ترتيبها وفهرستها وتصنيفها) وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة (القراء، الرواد، الباحثين) بأيسر الطرق وأسهلها، وذلك من خلال عدد من الخدمات المكتبية (الإعارة، والإرشاد، والتصوير،...) بواسطة عدد من العاملين (المكتبيين) المتخصصين المدربين في مجال المكتبات والمعلومات. (1) "حيث تعتبر هذه المؤسسات بمثابة مفتاح للمعرفة على الصعيد المحلي، وهي أداة مهمة للتربية المستمرة والتنمية الثقافية للفرد والجماعات. (2) ومن ضمن هذه المكتبات نجد المكتبة العامة.

6-2 مفهوم المكتبة العامة (Public Libraries):

¹ - عليان، ريجي مصطفى، حسن أحمد المومني. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. إربد: عالم الكتب الحديث، 2009. ص.15.

² - Tabet,claudie. la bibliothèque hors les murs. paris :cercle de la librairie, 2004. p.17.

"هي مكتبة متاحة لاستخدام من قبل كافة شرائح المجتمع، ولا يقتصر استعمالها على فئة من الناس دون الأخرى باعتبارها عامة تحتوي على مواد ومقتنيات متنوعة تفي باحتياجات المجتمع العام دون النظر إلى فئات معينة أخرى، بخلاف المكتبة الجامعية التي تهتم بالنواحي الأكاديمية في استقطابها لمواد المكتبة لأنها تتعامل مع مجتمعات الفئات العلمية الأكاديمية.(1)

"لقد وجدت المكتبات العامة لتعكس النظرة الديمقراطية الحديثة للمواطن باعتبار أن له الحق في تثقيف نفسه في جميع مراحل حياته بغض النظر عن الزمان والمكان، ولهذا تعتبر المكتبات العامة جامعة الشعوب وتوصف بأنها جامعة الشعب، على اعتبار أن المواطن الصالح هو الذي يتمكن من المشاركة الايجابية في تقدم مجتمعه إذا كان على قدر من الوعي و الثقافة والمعرفة (2)، "وهذا ما تقدمه المكتبة العامة كمؤسسة للتعليم الذاتي الحر والمستمر وغير الرسمي، لهذا أكدت منظمة اليونسكو على أن المكتبة العامة قوة حيوية للتربية والعلوم، كما أكدت أيضا على أن مسؤولية تأسيسها وتمويلها ورعايتها من واجب الحكومة أو السلطات المحلية، و تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك، ولجميع الأعمار: الأطفال والشباب والكبار والشيوخ، رجالا ونساء، كما تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية.(3)

3-6 أهداف المكتبات العامة:

¹ - قاري، عبد الفتاح عبد المنعم. المرجع السابق. ص.243.

² - إبراهيم، السعيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2012. ص.12.

³ - عليان، ربحي مصطفى، أمين النجاوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2009. ص.33.

- بالإضافة إلى الدور المحوري والفعال الذي تلعبه المكتبة العامة في سبيل نشر الوعي الثقافي والمعرفي في أوساط كافة الشرائح الاجتماعية فهي تهدف أيضا إلى:
- ✓ "إقتناء وتهيئة وتنظيم المواد المكتبية المختلفة بحيث تكون في متناول القراء.
 - ✓ تقديم الخدمات المكتبية المختلفة لكل المواطنين بدون استثناء.
 - ✓ تشجيع الجمهور على القراءة والاطلاع والاستفادة من المصادر المتنوعة.⁽¹⁾

6-4 المكتبة العامة وبيان اليونسكو:

"أصدرت منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) في عام 1949م، ما يعرف ببيان المبادئ للمكتبات العامة (*UNESCO Public Library Manifesto*)، وقد أعيد نشره في عام 1972م بمناسبة الاحتفال بالعام الدولي للكتاب، وتم إصدار تحديث له بالتعاون مع الاتحاد الدولي لجمعية المكتبات (IFLA) في عام 1994م. ويضمن بيان اليونسكو المفاهيم والأسس التي ينبغي أن تقوم عليها المكتبات العامة وخدماتها.⁽²⁾ كما شدد البيان على ضرورة تقديم خدمات المكتبة العامة بالمجان وبدون مقابل بالإضافة إلى تيسير وصول مصادر المعلومات للمستفيدين للانتفاع من المعرفة البشرية، كما شدد أيضا على تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لكافة الشرائح دون مراعاة الجنس أو اللون أو الدين، والعديد من المبادئ الأخرى.

¹ - وهي، مليكة. الاتجاهات الحديثة في علم المكتبات. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2013. ص.63.

² - بامفلح، فانتن سعيد. خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية. متاح على الرابط:

https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63452_34497.pdf (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

6-5 خدمات المكتبات العامة:

"تقدم المكتبات العامة العديد من الخدمات لجمهور مستعملها على اختلاف فئاتهم، قد تكون خدمات مرتبطة بالأطفال والناشئة تساعدهم على تنمية الميول القرائية وتنميتها وأخرى تقدم لفئة الكبار على اختلاف أنواعهم" (1) وعلى العموم فهي تقوم بالتالي:

- ✓ تأمين الجو الملائم للقراءة والتنظيم الجيد للمجموعات وتسهيل إجراءات الاسترجاع.
- ✓ الاهتمام بطبيعة إدراك الأطفال وإدراج نشاطات تعمل على غرس روح القراءة لديهم.
- ✓ التعاون مع نوادي القراءة والأنشطة التي تخص تنمية القراءة وتكريم القراء.
- ✓ تقديم للعديد من النشاطات العلمية والثقافية حول القراءة، النشر، الترويج للمطالعة.
- ✓ بناء المجموعات والأرصدة الوثائقية وفق المواصفات العلمية وتقييمها بصفة دورية.
- تنظيم برامج تثقيفية كالحلقات الدراسية وحلقات المناقشة والمحاضرات والمعارض والبرامج الإذاعية والعروض السينمائية والتي تدور حول الكتاب القراءة. (2)

6-6 وظائف المكتبات العامة:

"تهتم المكتبات العامة بجميع مجالات المعرفة ولها أربع وظائف أساسية وهي:

- ✓ الوظيفة التثقيفية: تتمثل في نشر الوعي والثقافة المعرفية داخل المجتمع، وذلك من خلال تيسير الوصول للمصادر ذات البعد الثقافي في مختلف مواضيعها وأشكالها.
- ✓ الوظيفة التعليمية: تقوم بتلبية احتياجات الأطوار التربوية والأكاديمية من مختلف مصادر المعلومات والمساهمة في انجاز البحوث والدراسات.

1- حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار، والتنظيم، والإتاحة في المكتبات. المرجع السابق. ص.148.

2- الحلوجي، عبد الستار. الكتب والمكتبات العربية بين القديم والحديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص.178.

✓ الوظيفة الإعلامية: تتمثل في إعلام جمهور المستفيدين بمختلف
الفعاليات العلمية والأدبية، عبر مختلف الوسائط الإعلامية والاتصالية.
✓ والوظيفة الترويحية: من خلال النشاطات الثقافية والمسرحية والموسيقى
والمسابقات.

فالمكتبة العامة تحرص على توفير الموارد وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد
منها التذوق الفني والجمالي، فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع وهذه الوظيفة
التثقيفية والوظيفة والتعليمية للمكتبة العامة لها جوانب أساسية في دور المكتبة
وخاصة عندما يتعلق الأمر بدعم وظيفة المكتبة المدرسية، أما الجانب الآخر
فيتمثل في دور المكتبة العامة في تعليم الكبار، أما فيما يتعلق بالوظيفة الإعلامية
فإن المكتبة العامة عادة ما تحرص على توفير مقومات الإحاطة بآخر الأحداث
الجارية والقضايا التي تهم مجتمع المستفيدين، أما الوظيفة الترويحية لهذه المكتبات
تتمثل في حرصها على اقتناء المواد التي تفيد أفراد المجتمع في قضاء وقت
ال فراغ،⁽¹⁾ مهما اختلفت هذه المواد سواء التقليدية أو الحديثة.

6-7 التشريع والتأسيس القانوني للمكتبات العامة:

"ينبغي أن تهض المكتبة العامة على تشريعات تكفل لها استمرارها ومكانتها
داخل البنية الحكومية كما تحدد لها طرق ممارسة الجوانب التنظيمية التي تخص
الأداء والخدمات، وتتخذ تشريعات المكتبات العامة أشكالا شتى، ففي بعض البلدان
أو المناطق يخص التشريع المكتبات العامة وحدها، في حين أنه يشكل في بلدان
ومناطق أخرى جزءا من تشريعات أوسع تسري على أنواع مختلفة من المكتبات.
يجب أن يكون للمكتبات العامة نص تشريعي يؤسس لها، ويحدد الجوانب الآتية:
✓ الجهات المسؤولة والمشرفة إداريا على المكتبة العامة.

¹ - المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = **types of libraries**. عمان: دار المسيرة، 2011. ص.46.

- ✓ الأهداف والأسس التي تقدم خدمات المكتبات العامة في إطارها.
- ✓ التنظيم الإداري لهذه المكتبات على مستوى المحافظة أو على مستوى الدولة.
- ✓ أشكال الخدمات التي تقدمها.
- ✓ جوانب العلاقات مع المكتبات والهيئات الثقافية الأخرى.
- ✓ المعايير التي تحكم إنشائها وتطويرها.
- ✓ أساليب تقييم إدارتها.
- ✓ التمويل والعاملون.

كما يمكن الاستعانة بنصوص تشريعية ذات الصلة بطريقة تقديمها لخدماتها مثل حقوق المؤلف، وحرية تدفق المعلومات، وغيرها، إضافة إلى التشريعات الأساسية التي تؤسس للمكتبات العامة وتعمل على تنظيمها، فالمكتبة العامة تخضع كذلك لجملة من التشريعات الأخرى، كالتى ترتبط بالإدارة المالية وحماية البيانات وبالصحة والأمن والسلامة، وشروط عمل الموظفين وأمور أخرى كثيرة، كما ينبغي لأمناء المكتبات ومديريها أن يكونوا على دراية كافية بجميع التشريعات التي تؤثر في تسيير المكتبات.⁽¹⁾

6-8 الميدياتيك: المفهوم المتطور للمكتبة العامة:

"تعرف المكتبة في الوقت الراهن بعض حالات الفتور خاصة في الدول النامية، نظرا للعديدة من المتغيرات التي ظهرت وتوسعت، كالانترنت وشبكات المعلومات وانتشار ما يعرف بصناعة المعلومات الالكترونية والبرمجيات، والتعليم النظامي المتاح للجميع، حيث أصبح هناك استغناء عنها في كثير من الأحيان، لكن هذه

¹ - قموح، ناجية، الزاحي سمية، خديجة بوخالفة (وآخرون). المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. المرجع السابق.ص.26.

الظواهر في الحقيقة ليست تهديدا للكتاب ولا للمكتبة ومكانتها في المجتمع، وإنما هي دعم لها وحاملة لنفس رسالتها.

لقد أصبحت (الميدياتيك) أو المكتبة الشاملة أو متعددة الوسائط رمزا للتحويلات الحديثة للمكتبة، وهي مظهر جديد للتغيرات التي تطرأ على بنيتها، وذلك حتى تؤكد على تبنيها للمعاصرة والتحديث، فمنذ عشرية من السنوات أدرك المختصون في مجال المكتبات والمعلومات ضرورة تحديث المكتبات لأنها وفي أحيان كثيرة أصبحت ترى على أنها مقابر للكتب، فليس هناك مصير حقيقي للمكتبات إذا لم تتحول إلى مكتبات شاملة، لا تبقى منطوية على الماضي، لكي لا تتحول إلى متاحف للكتاب، حيث أن مستقبل المكتبات يمر عبر انفتاح واسع ونكي أمام التطورات التكنولوجية والوسائط الحديثة، كما أن مجال التطوير سيمس المباني، المجموعات والخدمات المعروضة، لكن هذا الأسلوب في تبني الحداثة لا يعتبر كافيا ما لم يكن له مظهر يعلنه ويصرح به من خلال تغيير تسمية المكتبة إلى المكتبة الشاملة".⁽¹⁾

6-9 تقييم دور المكتبة العامة في ظل المعطيات العصرية:

"تقوم المكتبات العامة بدور هام وفعال في تطوير وتكوين فكر المجتمع وثقافته، كما تعمل على نشر الوعي المعلوماتي والثقافي باعتبارها مرفق من المرافق الثقافية التي تنشأ لتخدم نطاق جغرافي محدد حيث أن رفعة الأمم وتحضرها تقاس بالمساحة الجغرافية التي تقوم على خدماتها المكتبات العامة، وباعتبار أي مؤسسة تحتاج إلى تقييم دوري سنوي أو نصف سنوي لما تقدمه من خدمات توافق الأهداف الأساسية

¹ - الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. المرجع السابق. ص.ص. 53-54.

التي وضعتها، وهل هذه المؤسسة لا تزال على النهج التي أنشئت من أجله أم أنها حادت عن الهدف الرئيسي والطريق الصحيح الموضوع لها.⁽¹⁾ فبذلك تكشف عن نقاط الضعف و تقوم بصياغة الحلول النموذجية التي تعمل على تحسين هذه الخدمات باستمرار وتتدارك الأخطاء المحتملة باستمرار.

6-10 مكانة المكتبة العامة في الوقت الراهن:

"تؤكد سنة بعد أخرى أن المكتبات العامة أصبحت في البلدان المتقدمة في العصر الحاضر أفضل مكان للتربية والتعليم والتثقيف والبحث والاتصال والتواصل، فهي توفر لروادها أكثر من غيرها المجال المناسب للتكوين واستغلال الوقت الاستغلال الأمثل، وبذلك فهي أداة لا غنى عنها لتدعيم البرامج الدراسية ونشر الثقافة ونقل الأخبار وتداولها على أوسع نطاق، لأنها المكان الأمثل الذي تتجمع فيه مختلف الوثائق والمستندات اللازمة لاكتساب المعرفة واستعمالها، من أجل ذلك اعتبرها المسؤولون في سائر البلدان سواء المتقدمة أو النامية فضاء اجتماعيا لا تستقيم الحياة بدونه، فجعلوه لازمة من لوازم الوجود الإنساني ومرفقا لبدأ من توفره في المدارس والجامعات على اختلاف مستوياتها وفي الأحياء السكنية على اختلاف مواقعها.

فالمكتبة العامة يستعملها الشخص الراشد في مختلف مراحل العمرية لاستكمال تكوينه وترسيخ مبدأ تثقيفه الذاتي وقضاء الوقت فيما يسعد ويفيد وبذلك يتم الانتقال مباشرة من مرحلة التعليم المؤسسي إلى مرحلة التعليم الذاتي والتكوين المستمر عن طريق الاختيار الحر الواعي والإرادي، حيث لم تعد المكتبات مجرد أماكن يلجأ إليها الفرد للقراءة والبحث فقط بل أصبحت تزود الفرد بالدقة في التفكير والتقرير والوضوح

¹ - كيلاني، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء، 2014. ص.ص.71-

في التعبير والصفاء الذهني ونقائه، إضافة إلى احترام الغير ومراعاة الاختلاف مع الآخرين والتسامح معهم، وقد بدأ هذا الدور بفرض نفسه في العقود الأخيرة في العديد من البلدان الأخرى وانتقل التعليم من طابعه السردى والتكويني والتطبيقي إلى ممارسة من مستوى رفيع يعتمد فيها الفرد على استكشاف المعرفة من أجل فهمها وتحليلها وانتقائها ونقدها واستعمال الأصل منها حسب ما تقتضيه المستجدات والظروف.⁽¹⁾

6-11 التحول الرقمي والافتراضي للمكتبات العامة:

"يعتقد كثيرون أن هناك ضرورة ملحة لأن تتجه المكتبات العامة نحو ولوج عالم البيئة الرقمية سواء أكان هذا التوجه بشكل كلي أو جزئي، حيث أنه كلما زادت مساحة انتشار مواد المعلومات الالكترونية والمرقمنة تبع ذلك اجتياز المزيد من الخطوات نحو مجتمع المعلومات الرقمي والمعرفة، وأصبح هناك ضرورة للعمل على أن تتجه المعلومة مباشرة نحو المستفيد الذي يقصد استغلالها إنتاجيا بصورة تساهم في التنمية المجتمعية، والاقتصادية، فمصادر المعلومات الإلكترونية والرقمية هي بمثابة البيئة المناسبة للسيطرة على محيط المعلومات المتلاطم، وتحسين الأداء عبر البيئة الالكترونية والشبكية."⁽²⁾

6-12 فروع المكتبات العامة:

يوجد للمكتبة العامة العديد من الأنواع التي تتشارك مع بعضها من حيث مصادر المعلومات التي تحتويها والخدمات المعلوماتية التي تقدمها والتي في غالب الأحيان

¹ - بوسلام، محمد. تدبير شؤون المكتبات ومراكز التوثيق وأساليب تنظيمها وتسييرها. الرباط: شركة بابل، 1998. ص.ص. 19-33.

² - عبود داوود، رامى محمد. الكتب الالكترونية: النشأة والتطور. الخصائص والإمكانات. الاستخدام والإفادة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 2007.

قد تكون تابعة لها مباشرة مثل الملحقات المتواجدة في المناطق المعزولة نسبياً، وعلى العموم هي على النحو التالي:

6-12-1 المكتبات الفرعية: (Branch Libraries)

"وهي عبارة عن فروع تابعة للمكتبة العامة الرئيسية، حيث وجد هذا النوع من المكتبات بسبب ضخامة المجتمع وكبر المدينة وتوسعها، والغرض الأساسي لها هو إيصال الخدمة المكتبية للمواطنين الذين يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة العامة الرئيسية أو المركزية لأي سبب من الأسباب، وهذا يعمل على توفير الوقت والجهد على المستفيدين من المكتبة، ويفضل أن تنشأ المكتبة الفرعية في المناطق المكتظة سكانياً وفي مبنى خاص يتناسب مع أغراض وأهداف المكتبة وخدماتها، وعادة ما يكون حجم المكتبة الفرعية صغيراً.⁽¹⁾ حيث من أمثلة المكتبات الفرعية نجد ملحقات مكتبات المطالعة العمومية المتواجدة على مستوى بلديات ودوائر الولاية الموجودة بها.

6-12-2 مكتبات المراكز الثقافية:

"هناك عدد كبير من المراكز الثقافية في القطر تتنوع بين المدن والقرى والمحافظات، تختلف من حيث الحجم والخدمة المقدمة بحيث تتوزع أغلب المراكز الثقافية في الولايات الكبرى والمناطق ذات الكثافة السكانية العالية، حيث يعاني أغلب هذا النوع من المكتبات العامة من عدة مشاكل أهمها أنها لا تطبق خطط واضحة لاقتناء الكتب والمصادر وليس لها دراسات عن خصائص ومتطلبات جمهورها كما لا توجد هناك أنظمة أرشفة وتوثيق حديثة متوفرة بها.⁽²⁾ وأمثلة هذه

¹ - عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات = Library management: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء، 2009. ص. 25.

² - يونس، زياد إبراهيم. التقنيات الحديثة وأثرها على المكتبات. المرجع السابق. ص. 39.

المرافق متواجدة في الجزائر تحت وصاية مديريةية الشباب والرياضة ممثلة بمكتبات مراكز الترفيه العلمي ومكتبات دور الشباب.

6-12-3 المكتبات المتنقلة: (Mobile Libraries)

"هي عبارة عن سيارة مصممة بشكل مناسب تضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى تنطلق من المكتبة العامة المركزية إلى القرى والأرياف وفق برنامج زمني معين، وقد ظهرت هذه المكتبات مع بداية القرن العشرين كنتيجة لاهتمام الدول المتقدمة بالريف وسعيها إلى إيصال مختلف الخدمات إليه ومن ضمنها الخدمات المكتبية.⁽¹⁾ كما تعمل أيضا على نقل وإتاحة المعرفة الثقافية للمجتمعات الموجودة بالمناطق المعزولة نسبيا، كما تعمل المكتبة المتنقلة على تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وخاصة خدمة الإعارة لسكان المناطق النائية وهذا من أجل الرفع من المستوى الثقافي لدى الأهالي بما يدور في العالم الخارجي من أحداث وتطورات، بالإضافة إلى شغل أوقات الفراغ لديهم بطريقة إيجابية وبناءة، والمساهمة في حل بعض المشكلات الموجودة في مجتمع الريف من خلال ما تقدمه من كتب موجهة وغير ذلك من الأنشطة الثقافية والمعرفية الأخرى.⁽²⁾

"وبذلك تسعى المكتبات المتنقلة لتحقيق الأهداف التالية:

✓ رفع المستوى الثقافي وزيادة وعي المواطنين بالتطورات والأحداث التي تدور من حولهم.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. المرجع نفسه. ص.26.

² - عليان، ربحي مصطفى، أمين النجاوي. مبادئ تنظيم إدارة المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء، 2008. ص.ص.37-38.

- ✓ مساعدة الفلاحين على تطوير حياتهم وتحسين ظروفهم المعيشية من خلال تزويدهم بالكتب العلمية المبسطة التي تمكنهم من إتقان المهارات الأساسية في إنشاء بعض الصناعات الريفية.
- ✓ استثمار أوقات الفراغ بما هو مفيد وممتع.
- ✓ المساهمة في القضاء على الأمية من خلال تعاونها مع المراكز والمؤسسات التعليمية والاجتماعية في الميادين الإعلامية، وتوزيع المطبوعات واستخدام المواد السمعية البصرية.
- ✓ نشر الوعي الصحي والاجتماعي بين المواطنين بالمدلولات الإيجابية المتعلقة بالمفاهيم الصحية وتوعية المرأة في الريف، وتقديم بعض الكتيبات والنشرات والملصقات الجدارية، ... الخ.⁽¹⁾

6-12-4 مكتبات الأطفال: (Children Libraries):

"مما لا شك فيه أن لمكتبات الأطفال دورا كبيرا وأهمية عظيمة في بناء المجتمع، وتوسيع دائرة النشاط الثقافي والعلمي في الدول والمجتمعات، خاصة عندما تعمل على غرس عادة القراءة لدى الناشئ الصغير الذي سيثب حتما مع هذه العادة ذات الأثر الهام والفاعل في نهضة المجتمع العلمية والأدبية. وقد وعت الدول والمجتمعات المتقدمة ذلك منذ زمن طويل بأن تقدمها مرهون بمستوى تثقيف وتعليم الأجيال الصاعدة التي سيرتكز عليها بنيان المجتمع العلمي والأدبي، وإن من أهم المؤسسات التي تساهم في تقديم المعرفة والمعلومات لكافة فئات الشعب هي هذه المرافق، ومن بينها نجد مكتبات الأطفال وأقسامها في المكتبات العامة، فأولت هذه المؤسسات الاجتماعية الثقافية كل العناية والاهتمام حتى تقوم بدورها الذي رسمه لها

¹ - المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. المرجع السابق. ص. 235.

المجتمع مستمدا من الفلسفة العامة له، وبالتالي وفرت فرص القراءة للجميع وجعلت القراءة خبزا يوميا للمواطن لا يستطيع أن يعيش بدونه.(1)

"حيث يمكن لمكتبة الأطفال أن تكون قسما أو جناحا في المكتبة العامة، على الرغم من أنها بدأت تظهر في الآونة الأخيرة مستقلة عنها كما هو الحال في مكتبات رياض الأطفال والجمعيات والمؤسسات ذات العلاقة بالطفولة وحتى منازل الأسر الغنية والمتقفة وقد انتشرت مكتبات الأطفال لسببين رئيسيين هما: غزارة أدب الأطفال بمختلف أشكاله وموضوعاته ومن جهة ثانية شعور المهتمين بخصائص حياة الطفل وأهمية الطفولة كمرحلة مميزة في حياة الفرد.(2)

وتهدف مكتبة الطفل أيضا إلى: "توفير مصادر المعلومات المناسبة للأطفال وأية مواد أخرى مناسبة لميولهم ورغباتهم سواء أكانت ورقية أو الكترونية أو مواد سمعية بصرية، وذلك بغية خلق الجو المناسب للمطالعة والتسلية والترفيه والتثقيف للأطفال، كما تهدف أيضا لتعريف الطفل بمكتبته وكيفية استخدامها والمحافظة عليها وتشجيعه على ارتيادها والاستفادة من كافة خدماتها.(3) كما أن من بين أهم الخدمات التي تسعى إلى تقديمها مكتبات الأطفال نجد: سرد القصص والروايات المختارة والهادفة، استخدام أجهزة العرض الالكتروني وبث من خلالها الأفلام والأشرطة المختلفة، سماع الموسيقى والأشغال اليدوية والرسم، كما لا ننسى تمثيل المسرحيات ومشاهدتها وخاصة مسرح العرائس، كما لا ننسى أيضا تنظيم المسابقات بين الأقسام والأفواج.

¹ - دياب، مفتاح محمد. مكتبات الأطفال في عصر المعلومات. عمان: دار صفاء، 2006. ص.45.

² - عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. المرجع السابق. ص.37.

³ - إبراهيم، السعيد مبروك. المرجع السابق. ص.14.

6-12-5 مكتبات المطالعة العمومية:

"تعرف مكتبات المطالعة العمومية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007، على أنها مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنشأ بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من وزير الثقافة ويحدد مقر كل مكتبة بمرسوم لإنشاء حيث يمكن لمكتبات المطالعة العمومية أن تتوفر على ملحقات تنشأ بقرارات مشتركة بين وزير المالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.⁽¹⁾

"كما تعتبر مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تنشئها الدولة أو السلطات المحلية تزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعلومات والتثقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري بالعالم من أحداث وتطورات وتقديم ذلك كله للمواطنين دون مقابل وبغض النظر عن الجنس أو اللون أو الدين أو المعتقد أو السن أو النوع أو المستوى المهني والعملي.⁽²⁾

"حيث من بين الخصائص والمميزات التي تتميز بها مكتبات المطالعة العمومية:

- ✓ أن تكون لعامة الناس دون تفرقة أو تمييز.
- ✓ أن تعمل على تقديم جميع الخدمات المعلوماتية مجانا وبدون مقابل.
- ✓ أن تقوم الدولة بتأسيسها والإشراف عليها سواء من حيث التمويل والتسيير.

¹ - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. العدد 58.44. الجزائر: الأمانة العامة للحكومة، 2007، ص.37.

² - قداري، سماح، غريب، هاجر. تصاميم مباني مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: بين الجمالية ومطابقة المعايير. الملتقى الوطني السادس حول فضاءات المقروئية ودورها في نشر الوعي الثقافي داخل المجتمع، عنابة، أيام 11/10/09 نوفمبر 2014، ص.5.

✓ أن توفر الفرصة للأطفال لكي ينهضوا بمستواهم الفكري والثقافي.(1)

6-12-5-1 خدمات مكتبات المطالعة العمومية:

الخدمات وفق ما نص عليه المرسوم التنفيذي، وعملا بأحكام المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 07- 275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 تقوم مكتبة المطالعة العمومية بإنجاز المهام التالية:

✓ وضع مختلف الأرصدة الوثائقية تحت تصرف المستعملين.

✓ وضع خدمات مكتبة المطالعة العمومية تحت تصرف كل شريحة اجتماعية.

✓ تخصيص فضاء ملائم لاحتياجات الطفل لتشجيع إبداعه.

✓ توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات.(2)

6-12-6 مكتبات البلدية:

"هي نوع من المكتبات العامة التي تعمل تحت إشراف مختلف المجالس البلدية والأندية الثقافية التابعة لها، وتكون مفتوحة في وجه العموم للطلبة والباحثين والقراء العاديين، والمصادر المتاحة بها متعددة الاختصاصات وتشمل جميع أنواع الكتب والمجلات والدوريات والوثائق على اختلافها، وإذا كانت العديد من مكتبات البلدية متوفرة في بعض المدن فإن ارتيادها وأرصدها الثقافية وتجهيزاتها وخدماتها تظل على العموم دون المستوى المطلوب علما بأن البعض منها قد قطع أشواطاً لا بأس بها في التنظيم والتسيير والتجهيز وتقديم أفضل الخدمات ومن المنتظر أن تحو

¹ - بن ضيف الله، نعيمة، عاشوري حبيبة، تيتيلة سارة. مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: الواقع والإنجازات والتطلعات: مكتبات المطالعة العمومية بيسكرة، أم البواقي، سوق أهراس، قالمة أنونجا. الملتقى الوطني السادس حول فضاءات المقرئية ودورها في نشر الوعي الثقافي داخل المجتمع. مديرية الثقافة، دار الثقافة، عنابة، أيام 11/10/09 نوفمبر 2014. ص.7.

² - الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. المرجع السابق. ص.38.

المكتبات الأخرى حدوها في ذلك.⁽¹⁾ "حيث أولت الدولة الجزائرية أهمية بالغة لمكتبات البلدية منذ السنوات الأولى للاستقلال كونها كانت تعي أهمية هذه المكتبات في إعادة تقوية مقومات الشخصية الجزائرية التي حاول الاستعمار الفرنسي محوها من خلال المكتبات التي قام بنشرها فكان بعد الاستقلال مشروع باسم "مكتبة في كل بلدية" الذي لم يكتمل إلا في سنة 2014 نتيجة الظروف الصعبة التي مرت بها الجزائر وبالخصوص في سنوات (التسعينات) من القرن الماضي والتي سميت بال عشرية السوداء نتيجة الحركات الإرهابية التي حاولت تفكيك الشعب والنيل من الوطن، إلا أن المشكلة اليوم ليست في العدد الكبير للمكتبات البلدية الذي تم إنشاءه، بل أصبحت المشكلة في كيفية تسيير هذه المرافق التي تفتقر إلى نصوص تشريعية تنظمها.⁽²⁾

6-12-7 مكتبات المؤسسات الدينية:

تعتبر مكتبات المؤسسات الدينية من أقدم أنواع المكتبات نظرا للقداسة التي يعقدها المؤمنون للموجودات والمحفوظات وكتب الدين ومتعلقاتها المتوفرة في المعبد مهما كان نوعها منذ أقدم العصور، فقد وجدت في بعض المساجد الكبرى كمسجد بني أمية في دمشق أكثر من مكتبة، حيث وصلت مجلداتها إلى عدة آلاف من العناوين والنسخ، وتضم أغلب المعارف الإنسانية بدءا بالدين والفقه واللغات والآداب والتاريخ والجغرافيا وسواها باستثناء الطب، أما المكتبات الدينية اليوم فتقتصر على نواحي الدين نفسه والتشريع عموما ولكن ذلك لا يمنع من وجود كتب في ميادين أخرى.⁽³⁾ وخير مثال على ذلك ما نجده على مستوى مكتبات المساجد والتي تحتوي

¹ - بوسلام، محمد. تدبير شؤون المكتبات ومراكز التوثيق وأساليب تنظيمها وتسييرها. المرجع السابق. ص. 33.

² - يمينة، بن حاوية. المرجع السابق. ص. 138.

³ - ناتون، هلال. المرجع السابق. ص.ص. 164-165.

على العديد من العناوين التي ينتفع بها المصلون وغير المصلين ويمكن أن تكون هذه المجموعات متنوعة وتحتوي على مختلف التخصصات بما فيهم العلوم الشرعية، الفقه والعلوم السياسية و مراجع في تنمية الموارد البشرية والتاريخ.

6-12-8 مكتبات المستشفيات:

"ينظر إلى مكتبة المستشفى على أنها مكتبة تنشأ لخدمة العاملين بالمستشفى تحت إشراف سلطات المستشفى، أو مؤسسة تطوعية أو مكتبة عامة. أما جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) فقد عرفت مكتبة المستشفى بأنها مكتبة تنشأ في المستشفى لتلبية احتياجات المعلومات للهيئة الطبية والهيئة المساعدة وهيئة التمريض، وتقديم البحوث للإدارة وأعضاء هيئة التدريس، والعاملين بالمستشفى والمرضى.⁽¹⁾ "حيث من بين الخدمات التي تقدمها مكتبات المستشفيات لنزلاء المستشفى أو المرضى الخدمات التالية:

✓ توفير مواد مكتبية متنوعة:

سواء كانت كتب أو مجلات وغيرها من المواد الأخرى، كما تلبية احتياجات المرضى وتحفزهم على الاطلاع والثقافة وتدخل عليهم نوع من التسلية والترفيه التي قد يحتاج إليها المريض للرفع من معنوياته واستثمار وقته بجانب ما يتلقاه من علاج أو إعادة تأهيل.

✓ الخدمات المكتبية المتعلقة بالمواد السمعية البصرية:

وذلك عن طريق وضع برنامج لعرض الأفلام والشرائح المصورة والرسوم وغيرها خصوصا تلك التي تعالج قضايا عامة في مجالات الرعاية الصحية العامة.

¹- دياب، مفتاح محمد. مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية. عمان: دار صفاء، 2006. ص.30.

✓ خدمة المراجع:

تعد خدمة المراجع من الخدمات الهامة التي تقدمها جميع أنواع المكتبات، وقد تختلف من حيث العمق في تقديمها من مكتبة إلى أخرى ومن مجموعة من المستفيدين إلى مجموعة أخرى.

وبالإضافة إلى هذه الخدمات فإن مكتبات المستشفيات تقدم خدمات معلومات أخرى تهدف من خلالها إلى توفير خدمات معلومات لعدد من العاملين بالمستشفى مثل الأطباء ومساعدى الأطباء، وأطعم التمريض والعاملين بالإدارة الصحية وغيرهم.⁽¹⁾

6-12-9 مكتبات السجون:

هي غرفة أو قاعة تحتوي على أرفف لتنظيم أوعية المعلومات (كتب، ودوريات)، أو عربة تتجول بين عنابر السجن، لتلبية احتياجات السجناء من المعلومات التي يحتاجون إليها، حيث يجب أن تتوفر فيها التقنيات المتوفرة في بقية أنواع المكتبات الأخرى لأن المعلومة حق عام ومشروع لكل الناس حتى في السجن يجب إتاحتها للجميع بدون استثناء، ولذلك تهدف مكتبات السجون إلى:

- ✓ تعليم وتثقيف المساجين وشغل أوقات النزلاء.
- ✓ إتاحة الفرصة للنزلاء على مواصلة تعليمهم والتدريب على بعض الحرف الأخرى.
- ✓ المساهمة في إصلاح المساجين وربطهم بالحياة الخارجية.⁽²⁾

¹ - دياب، مفتاح محمد. مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية. المرجع السابق. ص.ص. 32-33.

² - معلومات متاحة على الرابط: https://drive.uqu.edu.sa/_/ksmatook/files/9% (تاريخ الزيارة:

.(2018/04/17).

6-13 مجتمع المكتبات العامة:

"تسعى المكتبة العامة دائما إلى تلبية احتياجات روادها وإشباع ميولهم القرائية الحالية والمستقبلية، من الطفل الصغير حتى الشيخ الكبير ومن الجامعي إلى أقل الناس حضا من التعليم، وذلك على حد سواء، ومن الملاحظ أن اهتمامات مجتمع المكتبة العامة مختلفة وأما مستويات أفرادها الثقافية متباينة، ومن هنا كان على أمين المكتبة الإلمام بهذه الاهتمامات والميول وذلك بدراسة البيئة المحيطة بها والتعرف على أفرادها: عددهم وفئات أعمارهم واهتماماتهم المهنية، وظروفهم الاجتماعية والمحلية.⁽¹⁾

6-14 المكتبة العامة ودورها في النهوض بالمجتمع:

"اهتمت العديد من المؤسسات بوضع مفهوم للمكتبة العامة سواء إجرائيا أو وظيفيا، فالمكتبة العامة محراب العلم لجميع فئات الشعب والسبب في رفعة البلاد وتطورها وازدهارها، حيث يتوقف عليها الوعي الثقافي والحضاري خاصة عند العمل على إتاحة مصادر المعلومات لجميع الفئات، وتقديم الثقافة المعرفية لجميع المستويات مع محاولة لمحو الأمية بالمجتمع والمحيط والعمل على نشر المبادئ المختلفة في المجتمعات.

فقد أصدرت منظمة (الإفلا) الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومنظمة اليونسكو مواصفات معيارية للمكتبات العامة منذ 1973 (*Standards For Public Libraires*) ثم إعادة إصدارها في عام 1977 مع التغيير طفيف بها، وفي عام 1986 استبدلت هذه المواصفات بمبادئ توجيهية للمكتبات، وبسبب التطورات

¹ - عبد الله، حسن صالح، إبراهيم أمين الورغي. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق، 1999. ص.20.

السريعة في مجال تقنية المعلومات في السنوات القليلة الماضية تم نشر الصيغة المعدلة الثالثة لبيان الإتحاد الدولي لجمعية مكتبات (الإنفلا/اليونسكو)، وفي هذا البيان تم مناقشة عدت أمور أهمها:

- ✓ هل ينبغي أن تتضمن الوثيقة النهائية مبادئ توجيهية ومواصفات كمية أم ينبغي أن تقتصر على المبادئ التوجيهية وحدها فقط؟.
- ✓ هل سيكون ممكنا إعداد صيغة يمكن أن تكون ذات نفع عملي لأمناء المكتبات لديهم مرافق مكتبات عامة تمر بمراحل تنمية مختلفة وتتاح لهم الموارد على مستويات مختلفة؟.
- ✓ هل من الممكن تقديم توصيات بشأن استخدام تقنية المعلومات الحديثة في المكتبات العامة؟⁽¹⁾

6-15 المكتبات العامة بالأماكن العامة:

"جاءت فكرة إنشاء مكتبات عامة من عدة منطلقات وتحديات تواجه المكتبات العامة الحالية أو المشاريع تحت الدراسة أو التنفيذ، وفي هذا الإطار توجد ضرورة لتغيير نمط التفكير التقليدي، سواء في أسلوب إنشاء المكتبات العامة أو طرق العمل المتبعة فيها، فمع التطورات الكبيرة المتصلة بتقنية المعلومات، وتطور علم الإدارة فرض ذلك على المكتبيين تبني وسائل جديدة ذات طابع إبداعي لمواكبة هذا التغيير والتحول في مجالات عمل المكتبات ومن هذه التحديات القدرة على التعاون لمواجهة النقص في الموارد المالية، والقدرة على تبني الأفكار الإبداعية الجديدة.

وبناء على ما سبق برزت فكرة إنشاء مكتبات عامة في المرافق العامة، مثلا في الحدائق والشواطئ وهذا للتسهيل على جمهور المستعملين ارتيادها والاستفادة من

¹- كيلاني، عزت خيرت. المرجع السابق. ص.ص.76-77.

خدماتها في ذات الجهات التي يقبل عليها ويفضلها المستفيدون، حيث أن ذلك فيه استغلال للوقت وترويجا مناسباً للمكتبات العامة، كما يجب انتهاج الأساليب الإبداعية في طرح الأفكار الجديدة وتبنيها من خلال المقارنات المعيارية والعصف الذهني وتطبيق أفضل الممارسات، إضافة إلى التغلب على الصعوبات المالية عن طريق التعاون والتحالف مع الجهات ذات العلاقة لتقديم الخدمات الأحسن والأجود لأفراد المجتمع وفق احتياجاتهم ورغباتهم.

حيث تتلخص أهمية إقامة مكتبات عامة أو تقديم الخدمات المكتبية في الأماكن أو المرافق العامة في ما يلي:

- ✓ توفير الوقت على مجتمع المستفيدين من خلال تواجدها في الأماكن المفضلة.
- ✓ إبراز المكتبات العامة وتعزيز دورها في المجتمع نظراً لوجودها في أماكن تحظى باهتمام المعنيين.
- ✓ الترويج للمكتبة نظراً للعدد الكبير الذي يزور ويرتاد الأماكن والمرافق العامة.
- ✓ زيادة الإقبال على المكتبات العامة وخدماتها كونها قريبة من المستفيدين.⁽¹⁾

6-16 تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المكتبات العامة:

"لقد أثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيراً بالغاً على المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها، وأصبحت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التقنية العالمية التي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات، ومن بينها المكتبات العامة حتى باتت هذه المؤسسات وأوعية المعلومات التقليدية المتمثلة في المكتبات أمام تحديات وبخاصة

¹ - أبو عيد، عماد محمد. المكتبات العامة في الأماكن العامة: نموذج لتلبية احتياجات المجتمع من الخدمات

المكتبية. <http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/connect.2016.slaagc>. (تاريخ الزيارة

في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة. (1) "كما يستعمل مصطلح تكنولوجيا المعلومات للإشارة إلى الأجهزة والوسائل الإلكترونية الحديثة، التي تستخدم لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وبسهولة، فالمكتبات العامة في حاجة شديدة إلى استخدام مثل هذه النظم الحديثة، إذ يمكن لهذه المرافق استخدام الأنظمة الآلية في عمليات المعالجة والأنشطة والخدمات والبحث عن المعلومات، من أجل إتاحة الاستفادة من المصادر بكفاءة وفعالية، فضلا عن دعم عملية التعلم. وعموما فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات العامة يهدف إلى:

- ✓ تقديم خدمات معلومات أفضل لأكبر عدد ممكن من شرائح المستعملين.
- ✓ مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات ومصادرهما من أجل التحكم في توسعها وطرق استرجاعها.
- ✓ توفير الوقت والمال في الوظائف والخدمات التي تقوم بها المكتبات العامة.
- ✓ توفير أرضية مشتركة للعمل والتعاون مع أنواع المكتبات الأخرى.
- ✓ تجنب تكرار الجهود المبذولة ورفع كفاءة العمل وتأهيل العاملين.
- ✓ إتاحة الفهرس الآلي ومنافذ البحث على الخط المباشر للمستخدمين.(2)

"كما أن التحول التكنولوجي مس المجالات الخدمية والفنية والإدارية للمكتبات

فعلى سبيل المثال ساهم هذا التحول في:

- ✓ التحول من المكتبة التقليدية التي تركز على بناء المجموعات إلى التركيز على بناء العلاقات مع المستفيد.

¹ - الصوفي، عبد الله إسماعيل. المرجع السابق. ص. 76.

² - عبد الهادي، محمد فتحي، نبيلة خليفة جمعة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص.ص. 175-177.

- ✓ التحول من التركيز على الإجراءات الفنية إلى التركيز على الخدمات المعلوماتية.
- ✓ التحول من التركيز على أتمتة العمليات إلى التركيز على إدارة الربط الشبكي.(1)

6-17 المكتبات العامة ودورها في مجتمع المعلومات:

تلعب المكتبات العامة دورا محوريا في ولوج مجتمع المعلومات ويتجلى ذلك من خلال:

✓ "الوعي المعلوماتي والتنمية البشرية:

تؤدي ثقافة المجتمع ووعيهم بأهمية المعلومات دورا مهما في توضيح فكرة مجتمع المعلومات، فالثقافة هي أهم عوامل التغيير في المجتمع وتبدأ بالوعي المعلوماتي منذ الصغر من خلال الاستخدام الواسع والمكثف لتكنولوجيا المعلومات وتقنيات الاتصال.

✓ إنتاج المعلومات وصناعتها:

فالمعلومات التي نطلع عليها في الأوعية المطبوعة أو التي نستمع إليها ونشاهدها في الأوعية السمعية أو البصرية أو التي نستخدمها من خلال الحاسب الآلي، كل ذلك نتيجة إبداع وتأليف وابتكار من أصحابها سواء في مجال الشعر أو الأدب أو الفن أو البحث العلمي بكافة جوانبه وتخصصاته.(2)

6-18 صناعة المحتوى الرقمي يبدأ من المكتبات العامة:

"يشير مصطلح صناعة المحتوى الرقمي إلى مصادر المعلومات التي تصدر وتوزع في شكل إلكتروني، بما في ذلك البيانات والتسجيلات الصوتية، والصور الثابتة والمتحركة، والبرمجيات الحاسوبية، كما نظم مصادر المعلومات التقليدية التي

¹ - بومعرافي، بهجة. دور مكتبات المطالعة العمومية في مجتمع متغير. أعمال الملتقى الوطني الأول حول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية بين عشوائية النشر للمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد تحت شعار "مكتبات المطالعة في جهد البقاء من أجل مجتمع قارئ"، ولاية تبسة، 20-21 نوفمبر 2013. ص.9.

² - العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون، 2014. ص.192.

حولت إلى الصيغة الإلكترونية، وتستخدم تقنيات الحاسبات الإلكترونية مع وسائل الاتصال عن بعد شبكات المعلومات لإنتاج مثل هذه المصادر وتوفيرها وبثها لمجتمع المستخدمين.⁽¹⁾

¹ - منير، الحمزة. صناعة المعلومات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق دراسة مسحية على المكتبات الجامعية الجزائرية. دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2014. ص.64.

خلاصة الفصل:

بعد الحديث عن المكتبات العامة كمؤسسات علمية ثقافية وتربوية اجتماعية وصرح ثقافي وعلمي بامتياز وذلك لما تلعبه هذه المؤسسات من دور فعال وبارز في نشر ثقافة المطالعة والقراءة في المجتمع والتطرق لمعظم أشكال وأنواع هذه الفضاءات نستنتج أن هذه المؤسسات لم تحظى بالاهتمام اللازم مقارنة بالمكتبات الجامعية والأنواع الأخرى خاصة وأنها تستقطب شريحة واسعة ومختلفة من أطراف المجتمع، لذلك وجب الاهتمام أكثر بهذه المرافق خاصة من ناحية الخدمات التي تبثها وضرورة تطبيق معايير التميز والجودة في جميع مخرجاتها، وهذا يتطلب طاقم بشري مؤهل ومتكون يملك مهارات عالية تمكنه من التعامل مع آخر المستجدات والتطورات خاصة في البيئة التكنولوجية وسنتعرف في الفصل الموالي على أهم هذه المهارات.

الفصل السابع
المهن الحديثة لأخصائي
المعلومات في ظل
المجتمع الرقمي

تمهيد:

مجتمعنا اليوم هو مجتمع السرعة والتعقيد خاصة في المجال التقني والتكنولوجي أين تغيرت فيه كل الأبعاد والمفاهيم، مجتمع أصبح يتصف بالعديد من الخصائص أطلقت عليه عدة تسميات وفقا للتغيرات التي طرأت عليه، فنجد من يسميه: مجتمع المعلومات، مجتمع المعرفة، المجتمع الافتراضي، المجتمع الرقمي، فيما يلي سنحاول الإحاطة بهذا المجتمع ومعرفة أهم خصائصه واحتياجاته المعلوماتية.

7-1 ظهور ملامح المجتمع الرقمي وتغير مهن المعلومات:

"أصبح من الثابت ونحن نعيش القرن (21) أن المجتمع الرقمي هو دعامة أساسية لمختلف النشاطات في المجتمع سواء كانت مشاريع متعلقة بالتخطيط أو التنمية بالدولة، بعد أن باتت التكنولوجيا⁽¹⁾ والتقنيات الحديثة وشبكة الإنترنت وكل ما تحتويه من خدمات ومزايا الطريق الأمثل الذي يوجهنا إلى الاقتصاد الرقمي والمعرفي، وهكذا برزت الحاجة لتوظيف المعلومات والمعرفة الرقمية العلمية والتقنية كعامل أساسي ومورد استراتيجي في مختلف مناحي الحياة.

7-1-1 المجتمع الرقمي:

ساهمت ثورة المعلومات والاتصالات والمعرفة بشكل كبير في حدوث تغيرات جذرية في العديد من المجتمعات وظهور موارد جديدة كان أهمها على الإطلاق تطور مجال المعلومات والمعرفة إلى جانب تنوع في مصادر الطاقة والمادة، حيث لازالت المجتمعات النامية وخاصة في العالم العربي نشاطها مرتبط أساسا بشكل

¹ - قموح، ناجية، بونزيان عزالدين. الإستراتيجية الوطنية للمعلومات في الجزائر ودورها في بناء مجتمع المعرفة: رؤية تحليلية. أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تحت عنوان: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة (قطر)، 18 - 20 نوفمبر

مباشر بالثروات الطبيعية ومصادر الطاقة المتمثلة في النفط ومشتقاته وبعض النشاطات الأخرى، لذلك برزت الحاجة للمعلومات التي تستثمرها المجتمعات الرقمية والتي تعتبر من المجتمعات الحديثة والمتطورة خاصة وأنها تحمل نماذج عديدة منها الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الثقافة الرقمية، الوسائل والأجهزة التكنولوجية، توسع شبكة الانترنت وتطور تدفقها. أما من ناحية المؤسسات الوثائقية، مكنت رقمية فهارس على الخط خدمات على الهواتف الذكية،... الخ، وقد أدى كل هذا التطور المتلاحق إلى توظيف المعلومات والمعرفة الإلكترونية والرقمية كقاعدة متينة وأساس ترتكز على هياكل قاعدية تكنولوجية في جميع مناحي الحياة.

7-1-2 البيئة الرقمية:

"جاءت البدائل التكنولوجية الحديثة لتغير كل الأسس العملية لتلك الأنظمة التي كانت سائدة منذ القدم، إذ حل النص الكامل (*Full Text*) محل التسجيلة البيبليوغرافية، وحلت المعلومات متعددة الوسائط محل المعلومات النصية، كما استبدلت الأجهزة المكتبية المنعزلة والشبكات المحلية بأنظمة أكثر شيوعا وانفتاحا كالشبكات القطرية والإقليمية والدولية المبنية على برمجيات متطورة وتصميمات مفتوحة وموزعة، إذ تمثل شبكة الانترنت اليوم الإطار العام الذي تبنى حوله كل نظم المعلومات بجميع مكوناتها من بنية للشبكة، وهيكل للمحتويات المعرفية ونوعية للخدمات الاتصالية داخلها.

ومن أبرز معالم التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية إحلال مستودعات المعلومات الإلكترونية محل المطبوعات والأرصدة الورقية، وتغيير طبيعة الإجراءات والعمليات التي يتم فيها التعامل مع هذه الأرصدة ووسائل حفظها ونقلها، بالإضافة إلى تغيير جذري في ملامح الخدمات التي يتم تقديمها للمستخدمين من خلال تطور

طرق إتاحة المعلومات وتمكين طالبها من الحصول عليها في أقل وقت وبأيسر الطرق والتكاليف...، من أجل التكيف مع هذه البيئة الجديدة.

ومنه يمكن أن نعرف البيئة الرقمية والتي يطلق عليها البعض بالبيئة التكنولوجية، "بأنها مجموعة من العناصر متفاوتة المهام والاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة لإنجاز مهام محددة، وبعبارات أخرى فإن البيئة الرقمية هي نتيجة لتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات، وتفاعل الإنسان ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الحديثة.(1) ويوجد العديد من المصطلحات ذات العلاقة المباشرة بهذه البيئة منها:

3-1-7 المكتبة الرقمية:

"هي تلك المكتبة التي تقتني مصادر معلومات رقمية، سواء المنتجة أصلا في شكل رقمي أو التي تم تحويلها للشكل الرقمي أي (المرقمنة)، وتجري عمليات ضبطها ببليوغرافيا باستخدام نظام آلي، كما يتاح الولوج والوصول إليها عن طريق شبكة حاسبات سواء كانت محلية أو موسعة أو عبر شبكة الانترنت.(2)

"لقد وجد هذا النوع من المكتبات كإستراتيجية جديدة واستجابة ملحة وضرورية لتلبية احتياجات الباحثين وعموم المستفيدين في جميع أنحاء العالم، ورغبتهم الملحة في الحصول على المعلومات الحديثة والسريعة، خاصة أمام عجز نظم المعلومات التقليدية عن تلبية مثل هذه الاحتياجات، وفي مراحل الانتقال من المجتمع الورقي إلى المجتمع الإلكتروني الرقمي سيكون للمكتبات دور مستقل ومتميز في تقديم خدمات معلومات نوعية ومتجددة ككيان أو عالم واسع يتضمن توفير مختلف

¹ - لحواطي، عتيقة. المرجع السابق. ص.49.

² - محمد، عماد عيسى صالح، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2006. ص.29.

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

نصوص الوثائق ومصادر المعلومات بأشكالها الالكترونية والرقمية والتي تمكن المستخدمين من الوصول إلى البيانات المخزنة بكفاءة وفاعلية.(1)

7-1-4 مراحل تطور المجتمع الرقمي:

لعبت التقنيات الحديثة المتمثلة في تقنيات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات دورا مهما وفعالاً في تطوير بنية المجتمع وخصائصه خاصة وأن هذه التقنيات تجمع بين أشياء أساسية: كالحاسبات، والبرمجيات، وشبكات الاتصال "وفي ظل هذا التطور برزت الحاجة للحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية والبريد الالكتروني ومختلف مظاهر التكنولوجيا والتي أحدثت تغيرات جوهرية سواء في المجال السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي، وبرزت العولمة بتحدياتها المعروفة والتي تتطلب مواجهة بأساليب مدروسة حتى تمكن بذلك المجتمعات النامية من مواكبة ثورة المعلومات والتعامل مع المفاهيم الجديدة (2)، وفي ما يلي نتطرق إلى مراحل تطور هذا المجتمع.

7-1-4-1 المجتمع التقليدي (الورقي):

وهذا المجتمع يعتمد على أساليب تقليدية في مختلف نشاطاته سواء في مجال الزراعة أو التجارة أو الصناعة ويحقق عائد اقتصادي في أغلب الأحيان من المواد العضوية كالبتروول والغاز، ولا تعتبر المعلومات والمعرفة مهمة في تحقيق الرفاهية أو التنمية الاقتصادية، وفي جوانب المكتبات وخدماتها مازالت ثقافة الورق من المصادر الورقية والخدمات التقليدية هي السائدة فيه.

¹- المالكي، مجبل لازم. المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة. عمان: مؤسسة الوراق، 2005. ص.9.

²- سلمان، جمال داود. إقتصاد المعرفة = Knowledge Economics. عمان: اليازوري، 2009.

7-1-4-2 من المجتمع التقليدي (الورقي) إلى مجتمع المعلومات:

ويقصد به هنا جميع الأنشطة، والتدابير، والممارسات المرتبطة بالمعلومات، إنتاجا، ونشرا، وتنظيما، واستثمارا، ويشمل إنتاج المعلومات وأنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية، وهو أيضا المجتمع الذي يعتمد أساسا على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري وكسلعة إستراتيجية وكخدمة وكمصدر للدخل القومي.

7-1-4-3 من مجتمع المعلومات إلى مجتمع المعرفة:

مجتمع المعرفة هو مجموعة من الناس ذوي الاهتمامات المتقاربة الذين يحاولون الاستفادة من جميع معرفتهم سويا بشأن المجالات التي يهتمون بها، ومن خلال هذه العملية يضيفون المزيد إلى هذه المعرفة، "ويمكن تعريف مجتمع المعرفة أيضا على أنه المجتمع الإلكتروني الذي يقوم بإنتاج ونشر المعرفة بين أفراد المجتمع في جميع مجالات الحياة المختلفة، ويتضمن مجموعة كبيرة من فرق العمل سواء كانوا طلبة أو أكاديميين، أو فنيين، وغيرهم من الفئات الأخرى وذلك بهدف الارتقاء بالمجتمع وتنميته في مختلف جوانبه.⁽¹⁾

7-1-4-4 من مجتمع المعرفة إلى المجتمع الرقمي:

"إن التطور الواقع في المجتمعات البشرية أوجب أن تكون تلك المجتمعات دائمة التغيير في مختلف الجوانب، وهذا التغيير سببه تقدم المعطيات العصرية التقنية منها والعلمية والتكنولوجية، مما جعل الإنسان دائم البحث والتطلع والتقدم، خاصة ونحن نعيش في عصر يتسم بالصراع في مجالات الحياة كافة، ويتميز بالتطورات

¹ - بوعافية، السعيد، محمد عبد الهادي. مشهد بناء مجتمع المعرفة في الجزائر: مؤشرات واقعية وآفاق مستقبلية. أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تحت عنوان: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر). 18 - 20 نوفمبر 2012. ص. 28.

التكنولوجية والانفجار المعرفي.⁽¹⁾ لهذا لم تبقى المعرفة والثقافة حكرا على شخص أو فئة محددة، باعتبار أن التفاعلات الإنسانية الآلية في الفضاء الرمزي السيبري شكلت بداخله مجتمعات رقمية خاصة مع توسع ملامح بيئة الويب (2.0) التي أحدثت ثورة في مجال التفاعل عبر كامل منصات البيئة الرقمية سواء أكانت شبكات اجتماعية أو منصات بحثية أو مدونات، ...الخ.

7-1-5 خصائص المجتمع الرقمي:

تتميز المجتمعات الرقمية بخصائص عديدة مستمدة من خصائص ومكونات البيئة الرقمية نفسها ومن أبرزها:

- ✓ تتبنى نماذج الحكومة الإلكترونية.
- ✓ اعتماد التعليم الإلكتروني في كافة الأطوار الدراسية والأكاديمية.
- ✓ اعتماد الاقتصاد الرقمي كأساس ومورد استراتيجي لتحقيق التنمية الشاملة.
- ✓ ازدهار نشاط التجارة الإلكترونية في الفضاء الرقمي.
- ✓ اعتماد كل الخدمات المصرفية والمالية بشكل إلكتروني.
- ✓ اعتماد الإدارة الإلكترونية في كافة مناحي الحياة اليومية والإدارية.

7-1-6 التحديات التي تواجه المجتمع الرقمي:

تشير أغلب التقارير التي تتناول دراسات حول مجتمعات المعلومات والمعرفة أن معدل الاستخدام العالمي لشبكة الإنترنت يفوق معدل الاستعمال العربي حوالي (26) مرة حيث توجد هناك فجوة كبيرة في استخدام مخرجات تكنولوجيا المعلومات بما في

¹ - عوض، نهال فؤاد إسماعيل. التنمية المهنية لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية. متاح على الرابط: http://librariansinmenofia.blogspot.com/2008/03/blog-post_4620.html. (تاريخ الزيارة: 2018/07/11).

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

ذلك أجهزة الحواسيب، أو الهواتف الذكية أو شبكة الانترنت، حيث من بين التحديات التي تحول دون بلوغ وتعميم بيئة المجتمع الرقمي ما يلي:

- ✓ ضعف مستوى المعرفة للتكنولوجيات والانترنت وخاصة في الدول النامية.
- ✓ ارتفاع تكلفة الخطوط المستعملة ورسوم شبكة الانترنت وتدني جودتها.
- ✓ اتساع هوة الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة المتطورة والدول النامية.

7-1-7 الملامح الرقمية للمكتبة الحديثة:

المكتبة الحديثة أو المعاصرة هي مكتبة تجمع بين الوثائق المطبوعة وبين أوعية المعلومات الرقمية، وهي التي تتيح مصادر معلومات غنية وشاملة، بما فيها الفهارس على الخط، كما يسعى هذا النوع المتطور من المكتبات على تيسير الوصول إلى هذه المصادر والفهارس من الأجهزة الحاسوبية الثابتة أو النقالة، كما تقدم معظم خدماتها باستخدام وسائل وأدوات التكنولوجيا الرقمية.

لذا فإن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات المعاصرة ترتبط أساسا بالبيئة الرقمية التي تعمل فيها هذه المكتبات والتي من أهم ملامحها ما يلي:

1-7-1-7 موقع الانترنت:

من بين أهم العناصر التي ساهمت في إنشاء مواقع الكترونية للمكتبات هي انتشار شبكة الانترنت وتوسعها خاصة في ظل تطورها المستمر والمتلاحق، حيث ساعد ذلك على اختزال المسافات وتقليصها وإلغاء بعض الحواجز الزمنية والمكانية واللغوية، مما فرض على كافة مؤسسات المعلومات إنشاء وتصميم مواقع لها على هذا الفضاء الرقمي، وهذا بغية خلق العديد من الخدمات التفاعلية بين الموقع

الإلكتروني للمكتبة وبين المستفيد والذي يتجسد عن طريق الوساطة الرقمية، والتي غالبًا لن يتوافر لأخصائي المكتبات والمعلومات فيها فرصة مقابلة المستفيدين.

7-1-7-2 إتاحة واجهة موقع المكتبة على الهواتف النقالة:

"لقد أصبح مراعاة متطلبات مستخدمي الأجهزة النقالة عند تصميم موقع المكتبة على الانترنت ذا أهمية تفوق التصميم الجمالي لواجهات هذه المواقع، حيث أن استخدام الأجهزة النقالة لتصفح مواقع الانترنت التقليدية هو في الأغلب ممارسة تبعث على الضجر والإحباط، فالمواقع التي لم تراعي مستخدمي تلك الأجهزة عند تصميمها، تظهر نصوصها وروابطها بحجم صغير على شاشات الهواتف النقالة على وجه الخصوص، وعند تكبير النصوص يضطر مستخدم الهاتف إلى التحرك من يمين الشاشة إلى يسارها، كما يجد صعوبة كبيرة في استخدام إصبعه السميكة لاستخدام رابط معين للوصول إلى الصفحة المطلوبة نظرا لتقارب الروابط مع بعضها، كما تشير الدلائل إلى أنه كلما صغر حجم شاشة الهاتف النقال كلما قل اهتمام المستخدم بتصفح مواقع الانترنت نظرا لتلك الصعوبات والتي تحتل مشكلة "الإصبع السميكة" صدارتها.⁽¹⁾

7-1-7-3 الرقمنة:

"هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء أكانت صور فوتوغرافية أو خرائط) إلى إشارات ثنائية

¹ - الغامدي، فوزية بنت صالح. أثر الفجوة الرقمية على الجودة في المكتبة العربية المعاصرة. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوفي تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات، 28-30 أكتوبر 2014. ص.38.

(*signals binary*)، باستخدام نوع من أنواع أجهزة المسح الضوئي (*scanning*) التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب.(1)

ويعتبر وضع فهارس المكتبة وأوعيتها المعلوماتية في صورة رقمية وإتاحتها عن بعد من أهم السمات الرقمية للمكتبة المعاصرة. وقد أدى انتشار الأجهزة النقلة إلى إضافة متطلبات جديدة يجب مراعاتها في عمليات الرقمنة، بحيث يتلائم المحتوى الرقمي مع خصائص تلك الأجهزة، مثل تصغير حجم الملفات الرقمية الناتجة، وتقليل حجم النصوص الواصفة، والسماح بإضافة علامات مرجعية على صفحات معينة، بحيث يمكن الرجوع إليها عند الرغبة في التعمق في الدراسة والبحث.

7-1-7-4 خدمات المكتبة على الأجهزة النقلة:

انتشر استخدام الأجهزة النقلة والتي تشمل الهواتف الذكية والكتب الإلكترونية والحوايب اللوحية وغيرها بدرجة كبيرة حتى أصبحت هذه سمة العصر الذي نعيش فيه. وقد امتدت تلك الاستخدامات إلى عالم المكتبات التي توسعت خدماتها لكي تدعم حاملي تلك الأجهزة، وأصبحت المكتبات التي لا تقدم بعض خدماتها من خلال الأجهزة النقلة بعيدة عن اهتمام من يستخدم تلك الأجهزة، ومن أمثلة الخدمات التي يمكن للمكتبات أن تقدمها من خلال الأجهزة النقلة: المقننات النقلة والإشعارات باستخدام الرسائل النصية.(2)

7-1-7-5 إغارة الكتب الرقمية:

¹ - مهري، سهيلة. المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2006. ص.81.

² - الغامدي، فوزية بنت صالح. المرجع السابق. ص.ص.39-40.

هي عبارة عن خدمة تقدمها المكتبة تهدف إلى تقديم المصادر الرقمية في مختلف مواضيع ومجالات المعرفة البشرية والتي تكون في الغالب مخزنة بحواسيب المكتبة أو في جهاز خادم والتي تكون عادة محملة من شبكة الانترنت أو من الأشرطة الممغنطة أو يتم شراء حقوق ملكيتها من عند الموردين، أو تجمع من طرف المكتبيين واختصاصي المعلومات، وهذه المصادر عبارة عن بحوث أكاديمية، مقالات علمية، أو كتب إلكترونية، يتم في النهاية تقديمها للمستعمل بعد أن تكون المكتبة حاصلة على حقوق الإتاحة من طرف أصحاب هذه المؤلفات الرقمية.

6-7-1-7 الحوسبة السحابية:

كما تم الإشارة إليها سابقا في الفصل المتعلق بأنواع خدمات المعلومات على أن الحوسبة السحابية عبارة عن "استعمال شبكة الانترنت وجميع التطبيقات التي قد تتيحها المكتبات المتطورة، أو غيرها من الشبكات الموسعة لتلبية احتياجات المستفيدين من موارد تكنولوجيا المعلومات على مستويات مختلفة تبدأ بالمكونات المادية والبرمجيات وتنتهي بالبنية التحتية والخبرات الفنية، حيث تعتبر هذه الخدمة أحد أهم متطلبات تكنولوجيا المعلومات وخدماتها والتي تقدم بأقل التكاليف مع تحقيق المرونة والجودة في تقديم تلك الخدمات، وتعتبر الحوسبة السحابية من أفضل الحلول للمكتبات ذات الميزانية القليلة التي تكاد لا تقي بجزء بسيط من تكنولوجيا المعلومات لمجتمع روادها.⁽¹⁾

2-7 إختصاصي المكتبات والمعلومات أمام التحديات التكنولوجية:

باعتبار مهنة المكتبات والمعلومات تحتاج إلى أفراد مدربين ومؤهلين ينسجمون مع البيئة الحديثة، خاصة في خضم الأجهزة التكنولوجية والأنظمة الآلية والبرمجيات

¹ - أبو سعدة، أحمد أمين. المرجع السابق. ص.954.

الوثائقية، أين يمكن لاختصاصي المعلومات أن يعملوا في هذه البيئة سواء كوسطاء رقميين وحلقة وصل بين جمهور المستفيدين من جهة وبين مصادر المعلومات الرقمية من جهة ثانية، ويقومون بجمع وتخزين وبحث المعلومات واسترجاعها عند الحاجة، حيث يعتبر اختصاصي المعلومات "الشخص الذي يتولى مسؤولية الحصول على المجموعات والمواد المنشورة بكافة أشكالها وتوفير وتسهيل الوصول إليها من طرف مجتمع المستفيدين، ومهنة المكتبات تتعلق بالمعلومات حيث تقيم البيانات ككيانات مستقلة ومنفصلة عن البيئة التي أنتجتها.(1)

7-2-1 إختصاصي المعلومات كعامل للمعرفة:

"إن العاملون بحقل المعرفة في أوسع التعريفات للمفهوم هم أولئك المنشغلون بالمعرفة في كافة مراحلها سواء عند إنتاجها أو عند توزيعها واستخدامها أو عند استرجاعها، حيث أن اختصاصي المكتبات والمعلومات والمعرفة يشكلون فئة مهمة من فئات العاملين بالمعرفة، فهم يتعاملون مع مصادر المعرفة وبالتالي فإن عملهم عمل فكري. وإذا كان الأطباء والمحامون والمهندسون وغيرهم هم عاملون بالمعرفة بمعنى أنهم يستخدمون المعرفة، صريحة كانت أو ضمنية، بأداء عملهم بنجاح فان ذلك ينطبق أيضا على اختصاصي المعرفة، من منطلق أدوارهم المهمة في إتاحة مصادر المعرفة وتنظيمها والربط بينها وبين تقديم العديد من الخدمات المرتبطة بها، كما أن العمل المعرفي ليس إبداعا للمعرفة فحسب وليس استخداما لها في حل المشكلات واتخاذ القرارات فحسب، فتوصيل المعرفة هو عمل معرفي أيضا. (2)

7-2-2 أسباب التحول من مكتبي إلى اختصاصي المعلومات:

¹ - الموقع الإلكتروني أعلم INFO. قاموس الكتروني متخصص في علوم المعلومات. متاح على الرابط: <http://infotaibah.weebly.com/1571.html>. (تاريخ الزيارة: 2018/07/05).

² - عبد الهادي، محمد فتحي. اتجاهات حديثة في علم المعلومات. عمان: دارصفاء، 2001. ص.31.

"كانت هذه هي البداية الحقيقية التي أذنت بميلاد مكتبة جديدة وأخصائي معلومات مؤهل تأهيلا أكاديميا عاليا يعطيه القدرة على القيام بكافة الخدمات والمهام المهنية المطلوب توفرها في الخريج الذي ينتمي لهذا التخصص داخل مؤسسات ومراكز المعلومات المختلفة، ولبدا أن يكون لديه الإلمام الكافي بالتأهيل المكتبي والمعلوماتي العام وعلى دراية عملية بالأساسيات العلمية لهذا العمل الخاص في أي مكان ومع أحدث الوسائل والأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، وهكذا جاءت المرحلة الخاصة بالتأهيل النوعي بدلا من التأهيل العام الذي سبق بيانه، أي أن الأمناء انتقلوا من التأهيل على ممارسة العمل اليدوي وأداء متطلباته إلى ممارسة التأهيل العملي وتنفيذ العمليات بواسطة الآلة وأحدث الأجهزة والوسائل التكنولوجية، خاصة وأن مخرجات العلم التطبيقي والتكنولوجيا الجديدة في مجال المكتبات والمعلومات قد أصبحت متوفرة للعديد من المكتبات ومراكز المعلومات.⁽¹⁾

7-2-3 تكوين المكتبيين للعصر الرقمي:

"إن تطوير خدمات المراجع في المكتبات يعني تطوير خبرات المكتبيين وتكوينهم وزيادة معارفهم حول استخدام التقنيات الحديثة وخاصة عند إدارتها والتعامل معها ليكونوا في مستوى التطور المطلوب، إذ أن عليهم إجادة العمل مع المراجع بأنواعها التقليدية والرقمية وتحسين مصادرها كما وكيفا، مع القدرة على تنظيم المعلومات على شبكة الانترنت وصفحات الويب ومساعدة المستفيدين للدخول إلى المعلومات وتدريبهم المستمر، حيث أن مركز الثقل في المكتبات الرقمية اليوم هو المكتبي الرقمي وإن الإنفاق على التكنولوجيا في بلادنا لا يواكبه للأسف إنفاق مماثل على

¹ - فزاري، بوعلام. علم المكتبات المهارات المكتبية وآلية تطبيقها. المرجع السابق. ص. 184.

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

تطوير قدرات الناس على استخدامها، وفي ما يلي أهم المهارات التي يجب على المكتبيين التمكن منها في العصر الرقمي:

- ✓ حسن قيادة المراجع الذكية والقدرة على استخدام الملامس بصورة مهنية سريعة.
- ✓ براعة الاتصال على الخط للمحادثة والبريد الإلكتروني ووسائل الاتصال الأخرى.
- ✓ القدرة على إدارة تواصل مرجعي مؤثر وفعال على الخط والإبداع والابتكار.
- ✓ امتلاك مهارات البحث في الانترنت وحسن اختيار أفضل نقاط الانطلاق للبحث على الخط.

- ✓ البراعة في مساعدة المستفيدين على خط وتطوير تفكيرهم الناقد.
- ✓ إدارة التعاون بصورة فاعلة ووضع برمجيات متعددة المقاصد وحسن إدارتها.
- ✓ حسن التعامل مع المراجع على الخط والتكوين المستمر على المهارات الجديدة في مجالها.⁽¹⁾

7-2-4 المبادئ الجديدة لوظيفة إختصاصي المعلومات:

"إن الإقبال الهائل على المكتبة من طرف مختلف شرائح المجتمع خاصة في ظل تعاضم التكنولوجيا الحديثة، أدى ذلك إلى تطوير مفاهيم وأنشطة المكتبات بصفة عامة ووظيفة المكتبي أو اختصاصي المعلومات بصورة خاصة ويتجلى ذلك أكثر من خلال المبادئ التالية لاختصاصي المعلومات:

- ✓ تحول في فلسفة الخدمة المكتبية من الحصول على الكتاب وتقديمه للمستفيد إلى الحصول على المعلومات التي يحتويها هذا الكتاب وتقديمها لمن يحتاجها أي تطور الاهتمام من الكتاب كشكل مادي إلى معلومات تسوق.
- ✓ الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومة المطلوبة والمناسبة.

¹ - عليان، ربحي مصطفى. المراجع والخدمات المرجعية. المرجع السابق. ص. 249.

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

- ✓ لم يعد تجميع أوعية المعلومات وتنظيمها هدفا في حد ذاته وإنما وسيلة لتسيير سبل الاستفادة من هذه الأوعية لخدمة المستخدمين منها، وبناءا على هذه المبادئ أصبحت وظائف المكتبة تقوم على الاعتبارات التالية:
- المعلومات في أشكالها المختلفة تخصص للاستخدام وليس للحفظ.
 - لكل قارئ معلومات خاصة باهتماماته وتخصصاته.
 - توفير المعلومات في الوقت المناسب عند طلبها.
 - المكتبة أو مركز المعلومات مؤسسة متقدمة ومتطورة.
 - العمل المكتبي عملية تعليمية للقراء وأمين المكتبة لم يعد حارسا للوثائق أو وسيط للمعلومات بل تحول إلى استشاري للمعلومات.

بناء على هذه الأفكار أصبح اختصاصي المعلومات، شخصا يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والتي تتسم بصبغة فكرية تقربه من عالم البحث العلمي وتبعده إلى حد ما من عالم الإدارة والتسيير ولكنه يمكنه أن يتكفل بمسئولية تصميم وابتكار نظم معلومات مع حسن إدارتها.⁽¹⁾

7-2-5 اختصاصي المعلومات والمهن الحديثة:

إن المهن الجديدة لاختصاصي المكتبات والمعلومات في عصر المعرفة الرقمية كانت ومازالت محل اهتمام الكثيرين حيث يذكر منهم (Smith Alastaire) بعض المهن منها:

✓ وسيط رقمي:

¹- ماضي، وديعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجا. رسالة ماجستير، علم المكتبات، نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري، قسنطينة. 2009. ص.72.

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

يكون إختصاصي المعلومات وسيط بين المسفيدين وبين الفضاء الرقمي في مختلف المنصات الرقمية والشبكات الاجتماعية وخاصة مواقع التواصل الاجتماعي وبيئة (2.0) أين تتواجد المعلومات بشكل واسع، فمهمته استقبال الأسئلة وتوفير أجوبة جاهزة من خلال قواعد البيانات على الخط والانترنت.

✓ **مرشد أو موجه:**

هنا يسعى إختصاصي المعلومات إلى تقديم مؤشرات أو معلومات معينة لمساعدة المستفيد في البحث والتقييم النقدي للمصادر ذات الصلة بموضوعه باعتباره ملم على مواضيع وتخصصات المعرفة أغلب مجالات المعرفة الإنسانية.

✓ **مسهل:**

تتمثل مهمته في إعداد وتنظيم القاعدة و البنية التحتية للمعلومات، والارتباط بشبكات المعلومات، والبرمجيات وخاصة منها الوثائقية، مع معرفة التراخيص الخاصة بالاستخدام للمصادر المشفرة وتوجيه وتعليم طرق الاستفادة من المصادر المتاحة.

✓ **مربي:**

تقديم تكوين وتدريب على استعمال شبكة الانترنت وأدوات ووسائل البحث عن المعلومات في الفضاء الرقمي، والعمل على إعلام المستفيد بالمصادر الجديدة التي لها علاقة مباشرة بمجال بحثه واهتماماته.

✓ **مصمم مواقع الويب:** وذلك من خلال:

1. يعمل على توفير روابط إلى مصادر المعلومات المناسبة من حيث الجودة، وتقديم نظرة وافية حول الانترنت.

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

2. يقدم معلومات حول المكتبة وخدمات المعلومات المتاحة بها من خلال الشبكة.

3. يستعمل مهاراته المعلوماتية من أجل إنشاء نظام معلومات خاص بالمنظمة والعمل على تحديثه وتطويره باستمرار.

وغير بعيد من التصور الذي يطرحه (Smith Alastaire) نجد الدكتور (برجس عزام) قد قدم تصورات أخرى للمهن التي ستناط باختصاصي المعلومات ومن بين هذه المهن نجد:

✓ عالم معلومات:

يهتم في ظل هذه المهنة بالجوانب النظرية والعلمية الأساسية لمجال المعلومات ويسهم بما يقوم به من بحوث في تنمية المعرفة في المجال العلمي والتقني.

✓ ضابط معلومات:

يتعامل مع المستخدمين مباشرة، أين يتلقى استفساراتهم ويتولى الرد عليها بكل دقة وموضوعية اعتمادا على ما يتوفر لديه من مراجع ومصادر حديثة سواء من حيث الشكل أو المضمون.

✓ محلل للإنتاج الفكري:

يستخدم الأساليب غير التقليدية في تحليل محتويات الوثائق والأوعية بكافة أشكالها، وتشمل عملية التحليل هذه كل من التكشيف والاستخلاص.

✓ محلل المعلومات:

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

والتحليل الذي يتم هنا ليس تحليلاً بيبيولوجرافياً ولا تحليلاً لوثائق وإنما هو تحليل للبيانات والمعطيات والحقائق بهدف الربط بينها والخروج بمعلومات وحقائق جديدة.

✓ محلل النظم:

يرتبط عمله باستخدام الحواسيب الالكترونية في أي نشاط وتحليل هذه النظم خطوة أساسية تسبق مهمة وضع البرامج حيث تيسر هذه المهمة.

✓ مترجم علمي:

مهمته الأساسية هي مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية ومن ثم فإنه ينبغي أن يكون متمكناً من لغة أو لغتين على الأقل خلاف اللغة الرسمية.⁽¹⁾

✓ مكتبي نظم:

"منذ أن دخلت التكنولوجيا إلى عالم وبيئة المكتبات فإن الأدبيات تكتب دائماً عن التطبيقات التكنولوجية، النظم، الأجهزة والبرمجيات بشكل كبير جداً أما العاملين في قطاع المعلومات فالكتابات عنهم قليلة وعلى العموم فإن من بين المفاهيم لمكتبي النظم أنه الوسيط (*middle-man*) ما بين المستفيد النهائي (*end user*) وبين النظام وخدماته، حيث يعتبر الشخص الذي يستطيع أن يحدد احتياجات المكتبة وله القدرة على تحليل النظم وتنفيذ النظام وتقييمه.⁽²⁾

✓ اختصاصي مصادر رقمية:

¹ - ماضي، وديعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً. المرجع السابق. ص. 74.

² - قندلجي، عامر إبراهيم، إيمان فاضل السامرائي. حوسبة (أتمتة) المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2010. ص. 27.

"اختصاصيو مصادر المعلومات الرقمية (*librarians Digital Resources*) هي وظيفة حديثة نسبيا بين وظائف المكتبات وتدعى أيضا منسقي المصادر الرقمية (*Resources coordinators Digital*) أو اختصاصي المكتبات المسؤولين عن المجموعات الرقمية (*Collection Library Specialists In Digital*) أو مديري الوثائق الإلكترونية أو المتاحة على الخط المباشر (*Managers of Electronic on online Archives*) أما العمل الذي يقع على عاتق هؤلاء يتمثل في:

1. رقمنة الوثائق والصور والمواد السمعية والبصرية وغيرها من المصادر.
2. إدارة الأجهزة والعتاد والبرمجيات المستخدمة في تحويل تلك المصادر إلى الصيغة الرقمية.
3. عرض وإتاحة المجموعات الرقمية بشكل فعال على الشبكة العنكبوتية.
4. تنظيم عناصر ما وراء البيانات (*Metadata*).
5. التأكد من توافق المجموعات الرقمية مع متطلبات الملكية الفكرية.⁽¹⁾

7-2-6 خصائص ومميزات اختصاصي المعلومات:

"لقد تغيرت احتياجات المستخدمين مما وجب على أخصائي المعلومات أن يتميز بمجموعة من الخصائص التي تمكنه من الاندماج في البيئة الجديدة للمجتمع الرقمي لكي يتمكن من سد احتياجاته المعلوماتية والمتمثلة فيما يلي:

✓ التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:

ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد وعدم التردد على الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة وللإستجابة إلى كل المتطلبات، والرغبة والإرادة في

¹ - منير، الحمزة. صناعة المعلومات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق دراسة مسحية على المكتبات الجامعية الجزائرية. المرجع السابق. ص.ص.164-165.

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

التحسين والتطوير الذاتي مما يعود في الأخير بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها.

✓ روح التعلم الذاتي:

كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة وذلك لتحسين الأداء.

✓ القدرة على العمل في إطار التشاور:

لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى سمة من سمات النجاح في مجال البحث والاكتشاف، فلا يمكن لأحد أن يلم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها.

✓ القدرة على حل المشكلات:

هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد ما هي في الحقيقة إلا ذكاء مرفق بفضولية قوية تدفع بالفرد إلى محاولة الفهم المستمر لمعرفة أنواع الصعوبات واختيار الحل المناسب لمواجهتها.

✓ المرونة:

كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التغيير والتجديد والتي تعمل على زيادة القابلية لديه للتأقلم مع المواقف الجديدة.

✓ القدرة على تحمل الصعوبات: إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب

والصعوبة للاندماج فيه، فذلك يدفع بالفرد إلى التسلح بالقدرة على تحمل

المشكلات وعدم الخضوع إلى ثقل هذه الصعوبات حتى لا يفشل أمامها.⁽¹⁾

¹ -بزاوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. رسالة ماجستير، علم المكتبات، تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2015. ص.ص.100-101.

7-2-7 وظائف إختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية:

في ظل المهن التي أوكلت للمختصين في المعلومات، تعددت وظائف إختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية والتي نجد من بينها:

- ✓ " اختيار المجموعات الرقمية واقتنائها وحفظها وإتاحتها للرواد والمنخرطين.
- ✓ رقمنة الكتب والدوريات والصور و حفظ المواد السمعية والبصرية، ...إلخ.
- ✓ وصف محتوى الأعمال وخصائص كل منها فيما يعرف بما وراء البيانات.
- ✓ تصميم واجهة تعامل (*Interface*) سهلة الاستخدام عبر الشبكة.
- ✓ تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل: الإبحار المعلوماتي، وتوصيل المعلومات. (1)

"ولقد ناقش عدد من المؤلفين أمثال (*ScreeniVasulu Chandler Prytech*) مجموعة من القدرات والمهارات اللازمة لتقديم خدمات المعلومات على الوجه المثالي في البيئة الرقمية، ويمكن الإشارة إلى بعض هذه المهارات والتي نوجزها في اللائحة التالية:

- ✓ إدارة المشروعات.
- ✓ دراسة مبادئ البحث وطرق استخدام مصادر التعلم وتوظيف أدوات البحث الجيدة.
- ✓ اختيار واقتناء وحفظ المجموعات الرقمية وتصميم صفحات الويب وتقييمها.
- ✓ ابتكار استراتيجيات البحث الجديدة و تصميم نظم استرجاع المعلومات.

¹ - فؤاد إسماعيل، نهال. إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص.135.

الفصل السابع المهن الحديثة لإختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي

✓ تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية كتوظيف النظم المحوسبة، والإبحار المعلوماتي وتطبيق الأساليب الحديثة في تحليل وتقييم واستخدام، وتوصيل المعلومات الرقمية مع صيانتها وحمايتها.

✓ تطوير أساليب ونظم العمل مع المختصين في مؤسسات معلومات أخرى. (1)

7-2-8 مهارات اختصاصي المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة:

ساهم تحول المكتبي إلى اختصاصي المعلومات في تحول المهارات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات، من مهارات فنية متعلقة بأساليب تقديم خدمات المعلومات إلى مهارات استخدام تقنية المعلومات، هذا وقد حدد المرجع الأوربي لمهن المعلومات والتوثيق مجموعة من المهارات التي يجب أن يمتلكها أخصائي المعلومات، وجاءت كما يلي:

7-2-8-1 مهارات المعلومات:

وترتبط بالعلاقات مع الزبائن وفهم الوسط المهني، وتطبيق قوانين المعلومات وإدارة المجموعات والأرصدة وإثرائها، والمعالجة المادية للوثائق، والتهيئة والتجهيز وتوفير المنتجات والخدمات.

7-2-8-2 مهارات التكنولوجيا:

وهي مرتبطة باستخدام الحاسوب والانترنت مثل التصميم الحاسوبي لنظم المعلومات الوثائقية، وتطوير تطبيقات حاسوبية والطباعة والنشر وتكنولوجيا الانترنت، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

¹ - مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة (1) و(2) في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات للإفلا IFLA، قطر، 2012. ص.ص. 118-119.

7-2-8-3 مهارات الاتصال:

وهي ضرورية ليكون أخصائي المعلومات وسيط ومحاور ومستنير مثل الاتصال الشفوي والاتصال المكتوب، والاتصال السمعي البصري والاتصال الحاسوبي، واستعمال اللغة الأجنبية والاتصال بين الأشخاص والاتصال المؤسستي.

7-2-8-4 مهارات الإدارة:

وهي ضرورية للتسيير الشامل لأنشطة المعلومات مثل: الإدارة الشاملة للمعلومات وإدارة المعرفة، وتسويق وإدارة المشروع والتخطيط والفحص والتقييم.

7-2-8-5 مهارات علوم ومعارف أخرى:

وهي مرتبطة بمعارف أخرى خارجة عن مجال المكتبات والمعلومات كالعلوم التجريبية والعلوم الاجتماعية، والإلمام بالأحداث السياسية والاقتصادية والتكنولوجية والقانونية، وهذا حتى تتكون لديه لغة حوار مشتركة مع المستفيدين.⁽¹⁾

7-2-9 إستراتيجية إختصاصي المعلومات في ظل البيئة الحديثة:

"لابد أن تكون لدى إختصاصي المعلومات إستراتيجية متطورة ومقدرة تامة على استيعاب التغيرات الموجودة بمجتمع المعلومات الرقمي والتحكم الجيد في زمام الأمور وهذا من خلال:

- ✓ المعرفة الدقيقة بالمجتمع الجغرافي والمؤسسات غير الربحية والحكومية.
- ✓ إقناع مؤسسات المجتمع بأنهم مزودون بالمعلومات.
- ✓ عرض نماذج الترابط والسلوك المشترك.

¹- دعي، أحمد. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1، الجزائر 2، الجزائر 3. المرجع السابق. ص. 67.

✓ عرض حالة متنوعة المصادر.

✓ تقليص العوائق من خلال التدريب والمساعدة الفنية وتقوية التعاون عبر

المؤسسات.(1)

7-2-10 التخصصات الأكاديمية لإختصاصي المعلومات:

بما أن تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية له صلة مع كل العلوم فمن الواجب على من ينتمي إلى المهنة المكتبية من مكتبي، أرشيفي، وثائقي، أن يلم بعدة تخصصات أخرى، ومن بينها:

✓ 7-2-10-1 علم المكتبات:

ينصب التعليم في مراكز علم المكتبات بالدرجة الأولى على الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمجتمع، "والتي تهدف في مجموعها الى تيسير الحصول على المعرفة الإنسانية ونشرها بين الناس، بعد تجميعها وضبطها وتوثيقها، وحفظها، ومن ثم استرجاعها (2).

✓ 7-2-10-2 علم الحاسب الإلكتروني:

تركز برامج علم الحاسب الإلكتروني الأكاديمية أساسا على برمجة الحاسب الإلكتروني والمنطق وحل المشاكل الرياضية، وغالبا ما يشار إلى تجهيز المعلومات، ولكن مصطلح تجهيز البيانات هو غالبا الأكثر صحة، والمعايير مثل تحليل احتياجات المستفيد والنظرة الشاملة لتحديد المشكلة التي يبتكر تطبيق لحلها قد تكون ذات أهمية ثانوية.

¹ -بزاوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. المرجع السابق. ص. 104.

² -وهبي، مليكة. المرجع السابق. ص. 7.

✓ 7-2-10-3 علم الاتصال:

يتعلق علم الاتصال بالمبادئ التي تتناول الرسائل تحت مختلف الظروف، ويلاحظ أن بؤرة أو مركز الاهتمام للأقسام الأكاديمية في هذا العلم تتراوح بين هندسة الوسائل وبناء وظيفة اللغة الطبيعية والإعلان وعرض الأفلام، وهكذا فعلى الرغم من أن علم الاتصال يهتم ببيت المعرفة وخلقها واستخدامها، إلا أنه يركز أساساً على الوسائل لعمل ذلك.

✓ 7-2-10-4 علم المعلومات:

بصرف النظر عن المناقشة الدائرة حول وجود للمعلومات في حد ذاته، فإنه يبدو كافياً هنا التأكيد على أن بؤرة أو مركز الاهتمام لبرامج علم المعلومات بصفة عامة هي إمداد الأفراد بفهم للمبادئ التي تحكم اقتناء المعرفة واختزانها واسترجاعها، وبهذا المعنى يكمل تعليم علم المكتبات والاختلافات بين العلمين مع هذا يمكن اعتبارها مهمة لأنها تعكس خلفيات هيئات التدريس والتوجيه العام للمدارس والكليات أو الجامعات التي توجد بها الأقسام.

✓ 7-2-10-5 الهندسة:

إن معظم ما يقوم به أو يؤديه أخصائي المعلومات يتضمن استخدام التكنولوجيا وقد ظهر أصل معظم تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات من البحث والتطوير الذي أجراه مهندسون مختصون في الكهرباء والالكترونيات.⁽¹⁾

¹ - بزأوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. المرجع السابق. ص. 102.

7-2-11 معايير الجودة اللازمة لإعداد المكتبي الرقمي:

"المواجهة المتطلبات التي تملئها ظروف العمل في بيئة المكتبات في البيئة الرقمية، ينبغي أن ينطوي التوصيف الوظيفي للمكتبي الرقمي على المهارات التالية:

✓ البناء المعرفي المركب:

يعني ذلك أن معارف المكتبي الرقمي لا يجب أن يقتصر على تخصص موضوعي وحيد، وإنما يجب أن تمتد لتشمل مجالات متنوعة مثل: علم الحاسب، وعلم الاتصالات، ومعرفة بعض التقنيات الأساسية.

1- وعي معلوماتي بمستوى متقدم خاصة في البيئة الرقمية.

2- القدرات المعلوماتية الفائقة في كافة التخصصات وفي جميع المجالات.

3- التميز الشخصي خاصة من ناحية الابتكار والإبداع وامتلاك القدرة على

التخيل.⁽¹⁾

¹ - المدادحة، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2013. ص.58.

خلاصة الفصل:

بناء على ما سبق نستنتج أن البيئة التكنولوجية الحديثة التي نسايرها الآن أثرت بشكل كبير في تغير وتطور مهن المعلومات باختلاف أنواعها وأشكالها، وهذا لما حققه إختصاصي المعلومات من تميز في أدائه باعتباره الحلقة الأساسية في هذا التغيير خاصة مع تكوينه المستمر والمتواصل لأحدث المستجدات التي تتماشى ومتطلبات المجتمع الرقمي باعتبار أن المكتبة الحديثة أو المعاصرة تجمع بين العديد من الخدمات المعلوماتية ومختلف أشكال أوعية المعلومات الرقمية.

الفصل الثامن
نتائج الدراسة الميدانية
بالمكتبات العامة مجال
الدراسة

8- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

في هذا الجانب سنشرع في تحليل مختلف إجابات عينة الدراسة والتي تم جمعها بناء على الأسئلة التي وزعت في الاستبيانان سواء الخاص بالمستعملين أو الخاص بالموظفين وهذا للوصول إلى نتائج تدعم التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية والإجابة عن مختلف تساؤلات البحث، بالإضافة إلى تدعيم النتائج وصياغة مقترحات تعمل على تحسين جودة الخدمات المعلوماتية بالمكتبات العامة لولاية عنابة بما يتماشى والمواصفات العلمية للتميز ليكون هذا البحث بمثابة منصة انطلاق لحقائق جديدة وأبحاث أخرى لها علاقة بهذا الموضوع.

8-1 تحليل الاستبيان الأول الخاص بالمستعملين:

8-1-1 تحليل المحور الأول الذي يتناول بيانات شخصية حول فآت المستعملين:

أ- عينة الدراسة الخاصة بالمستعملين حسب نوع الشريحة:

تم انتقاء عينة من المجتمع الكلي للدراسة والبالغ عددها (174) مفردة وهي العينة الفعلية للمستجوبين بالمكتبات العامة لولاية عنابة والتي كانت تتنوع بين الطلبة الجامعيون والأساتذة والموظفين بالإضافة إلى شريحة المتقاعدين، وباعتبار المكتبات العامة تستقطب العديد من شرائح المجتمع على غرار فئة المتمدرسين والأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة، إلى أن الباحث قام باستبعاد هذه الفآت بعد تحكيم الاستبيان وتعديله من طرف الخبراء، وبقيت إلا الفآت المناسبة لجمع أكبر عدد ممكن من البيانات المتعلقة بخدمات المعلومات ومعايير تميزها وهذا مبين أكثر في الجدول التالي:

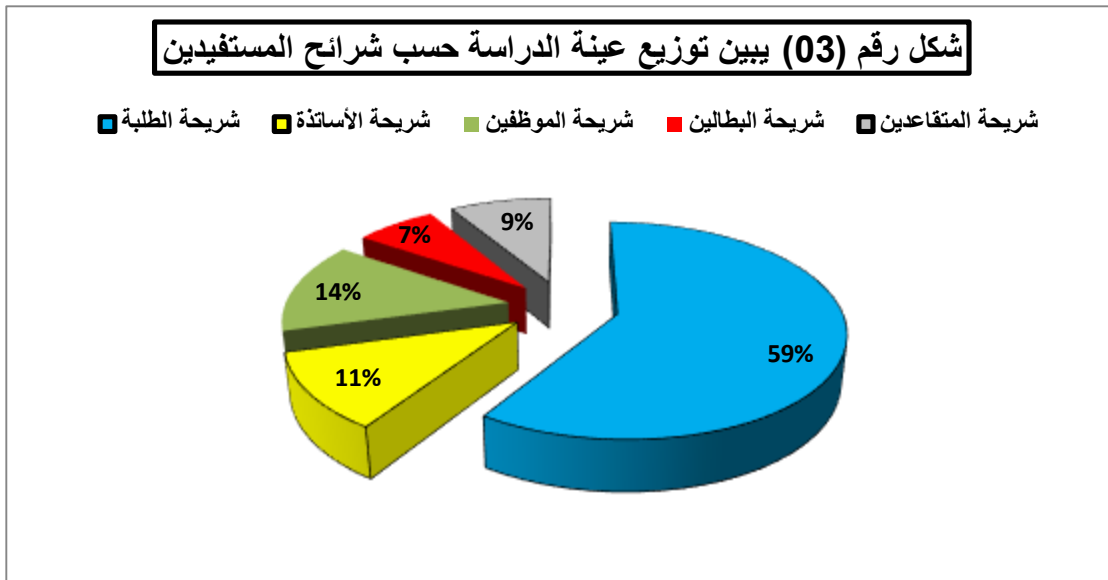
الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

جدول رقم (06): يبين توزيع عينة الدراسة حسب نوعية شرائح المستفيدين.

إسم المكتبة:	شريحة الطلبة:	شريحة الأساتذة:	شريحة الموظفين:	شريحة البطالين:	شريحة المتقاعدين:	العدد الإجمالي:
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية عنابة	19	5	4	1	1	30
مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف"	4	1	3	2	0	10
مكتبة مركز الترفيه العلمي.	5	1	0	1	0	7
المكتبة المركزية لولاية عنابة.	11	2	2	1	0	16
مكتبة بلدية البوني "المجاهد عمورة علي".	4	0	1	0	1	6
مكتبة سيدي سالم.	5	0	0	0	0	5
مكتبة البلدية "المجاهد حفصي محمد".	5	1	2	0	0	8
مكتبة البلدية بالحجار.	8	2	3	0	0	13
مكتبة البلدية "الشهيد كطاب محمد"	7	1	1	0	2	11
مكتبة البلدية "الشهيد محمد عبد اللاوي"	7	1	2	3	2	15
مكتبة البلدية ببلدية الشرفة.	5	2	1	0	1	9
مكتبة البلدية "الشهيد ربحاني محمد".	4	0	1	1	2	8
مكتبة البلدية لحي بوخضرة.	9	2	0	0	3	14
مكتبة البلدية لبلدية التريعات.	5	2	0	0	2	9
مكتبة البلدية "المجاهد بوشيجة الطيب"	3	0	1	1	1	6
مكتبة البلدية لبلدية سرايدي.	2	0	3	2	0	7
المجموع الكلي:	103	20	24	12	15	174
النسبة:	59.1 %	11.4 %	13.79 %	6.89 %	8.62 %	100 %

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

من خلال الجدول رقم (06) الخاص بطبيعة شرائح المستعملين المترددين على المكتبات العامة مجال الدراسة وبناء على تحليل إجابات المبحوثين تبين أن أغلب الفئات المترددة على المكتبات العامة هم شرائح الطلبة باختلاف مستوياتهم والتي تمثل 59.19%، بالإضافة إلى تقارب في أعداد الشرائح الأخرى مثل شريحة الموظفين 13.79%، وشريحة الأساتذة 11.49%، وتسجيل إقبال ضعيف لفئة البطالين والمتقاعدين وهو ما تترجمه نسبة 6.89% بالنسبة لفئة البطالين و8.62% بالنسبة لفئة المتقاعدين وسنوضح ذلك جيدا في الشكل رقم: 03 التالي:



حيث ومن خلال نوعية الشرائح الموزعة في الشكل البياني رقم (03) لاحظنا غياب قصدي لبعض الشرائح الأخرى مثل فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وشريحة المتدربين والأطفال حيث تم إقصاء هذه الشرائح بعد تحكيم وتحسين محاور الاستبيان من طرف الخبراء وهذا طبيعي لأن خصائص موضوع الدراسة والمتعلق بالتميز والمعايير والتقييم يتطلب وجود الشرائح السالفة الذكر فقط.

ب- نوع عينة الدراسة حسب عمر المستعملين:

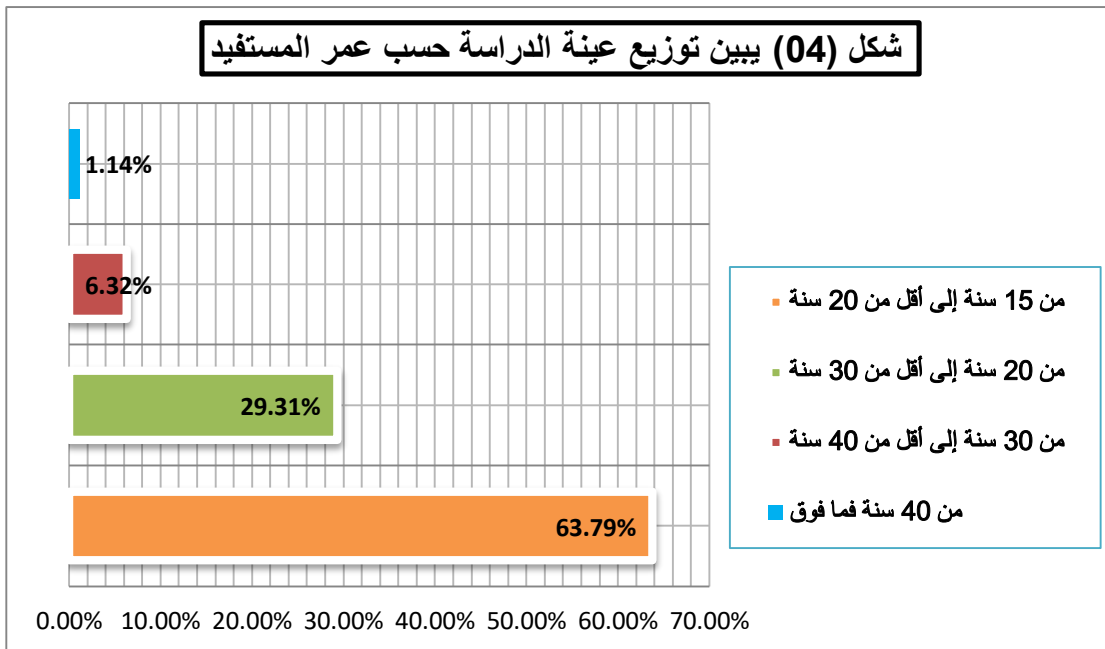
الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

جدول رقم (7) يبين توزيع عينة الدراسة الخاصة بالمستعملين حسب العمر

العدد الكلي:	عمر المستفيد:				إسم المكتبة:
	من 40 سنة فما فوق	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 20 إلى أقل من 30 سنة	من 15 إلى أقل من 20 سنة	
30	1	5	18	6	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية عنابة
10	0	1	3	6	مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف"
7	0	0	1	6	مكتبة مركز الترفيه العلمي.
16	0	1	4	11	المكتبة المركزية لولاية عنابة.
6	0	0	2	4	مكتبة بلدية "المجاهد عمورة علي".
5	0	1	1	3	مكتبة سيدي سالم.
8	0	0	3	5	مكتبة البلدية "المجاهد حفصي محمد".
13	0	1	4	8	مكتبة البلدية بالحجار.
11	0	1	3	7	مكتبة البلدية "الشهيد كطاب محمد".
15	0	0	1	14	مكتبة البلدية "الشهيد محمد عبد اللاوي"
9	0	0	4	5	مكتبة بلدية الشرفة.
8	0	0	2	6	مكتبة البلدية "الشهيد ريحاني محمد".
14	0	1	2	11	مكتبة البلدية حي بوخضرة.
9	0	0	1	8	مكتبة البلدية التريعات.
6	1	0	1	5	مكتبة البلدية "المجاهد بوشيحة الطيب"
7	0	0	1	6	مكتبة البلدية لبلدية سرايدي.
174	2	11	51	111	المجموع الكلي:
%100	%1.14	%6.32	29.31	63.79	النسبة:

			%	%	
--	--	--	---	---	--

من خلال قراءة النسب الموجودة في الجدول رقم (07) نلاحظ أن الفئة العمرية المترددة بكثرة على المكتبات العامة مجال الدراسة هي الفئة العمرية المحصورة بين (15 سنة إلى أقل من 20) سنة وهذا ما تترجمه نسبة 63.79% تليها الفئة العمرية الثانية والمحصورة بين (20 سنة إلى أقل من 30 سنة) بنسبة 29.31% وهذا لأن أغلب الرواد من شرائح الطلبة تتراوح أعمارهم ما بين (17 و 30 سنة)، في حين أن الفئة العمرية من (30 سنة إلى أقل من 40 سنة ومن 40 سنة فما فوق) سجلت حضور ضعيف جدا على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة وهذا ما تترجمه نسبة 6.32% ونسبة 1.14% والشكل البياني التالي يوضح ذلك:



وحسب الشكل المبين يرجع أيضا ارتفاع عدد الرواد من الفئة العمرية ما بين 15 سنة إلى 20 سنة في المكتبات العامة مجال الدراسة إلى توفر مساحات للمراجعة

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

والبحث وإنجاز البحوث، ومصادر ومجموعات تخدم هذه الفئة باعتبار أغلبهم من الطلبة.

8-1-2 تحليل المحور الثاني الذي يناقش الخدمات التي تقدمها المكتبة

والمستفيد:

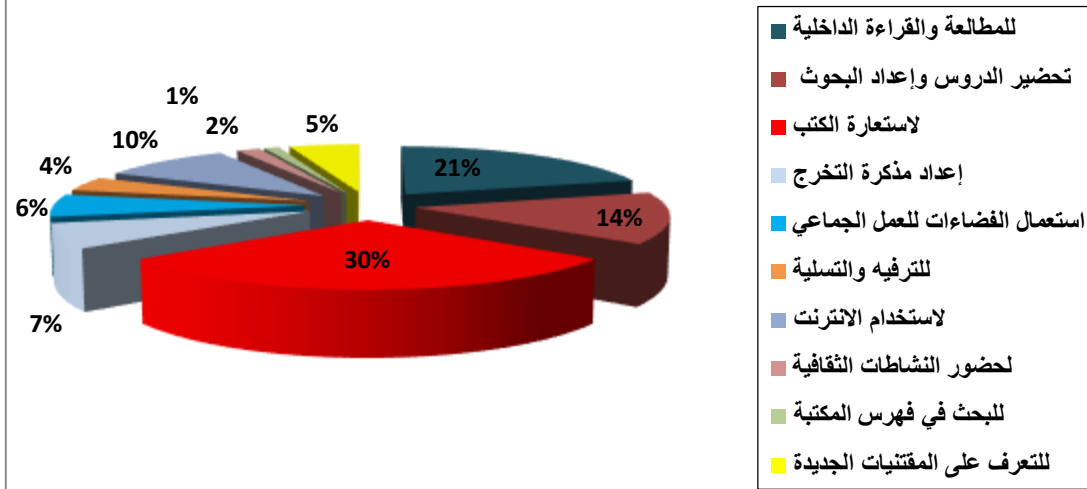
في هذا المحور نسعى إلى تحليل الأسئلة التي وردت في المحور الثاني والمقدر عددها بـ (07) أسئلة والتي تناقش في معظمها طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة والمستفيد وذلك بجمع البيانات ومحاولة التحقق من صحة الفرضية الأولى التي وردت في البحث.

جدول رقم (08) يبين سبب ارتياد شريحة المستعملين للمكتبات مجال الدراسة

السؤال رقم 01: ما هو سبب زيارتكم للمكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
20.68%	36	للمطالعة والقراءة الداخلية
14.36%	25	تحضير الدروس وإعداد البحوث
29.88%	52	لاستعارة الكتب
6.89%	12	إعداد مذكرة التخرج
6.32%	11	لاستعمال الفضاءات والعمل الجماعي
4.02%	7	للترفيه والتسلية
9.77%	17	لاستخدام الانترنت
1.72%	3	لحضور النشاطات الثقافية
1.14%	2	للبحث في فهرس المكتبة
5.17%	9	للتعرف على المقتنيات الجديدة
100%	174	المجموع الكلي:

حسب إجابات المبحوثين المسترجعة تبين أن نسبة كبيرة من الرواد تتردد على المكتبات العامة مجال الدراسة بغية إستعارة الكتب عن طريق الإعارة بنوعيتها وهذا ما تترجمه نسبة **29.88%**، يليها السبب الثاني وهو المطالعة والقراءة الداخلية بنسبة **14.36%** وذلك راجع لتوفر قاعات القراءة ووجود المناخ المناسب للرواد، كما أجاب نسبة **9.77%** أن سبب زيارتهم المكتبة هو استخدام شبكة الانترنت، ومن الملاحظ أن أضعف نسبة هي التي تتردد على المكتبات من أجل البحث في فهرس المكتبة وذلك بنسبة **1.14%** باعتبار أن أغلب المكتبات العامة الموجودة على مستوى ولاية عنابة تفتقد لفهارس بالمعنى العلمي وإنما قوائم محتويات لا تطابق المعايير المعمول بها، أما عن استعمال الفضاءات للعمل الجماعي فكانت نسبة المبحوثين **6.32%** وكذا للتسلية والترفيه كانت نسبة **4.02%** وأما حضور النشاطات الثقافية فكانت نسبة ضعيفة جدا **1.72%** والتي تدل على أن أغلب المكتبات تفتقد للأنشطة الثقافية والتربوية العلمية الهادفة باستثناء المكتبات التي تشهد حركية في مجال التنشيط على غرار المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" والمكتبة المركزية "حسن دردور" وهذا مبيّن أكثر في الشكل البياني رقم **05** التالي:

شكل (05) يبين سبب زيارة المستفيد للمكتبة



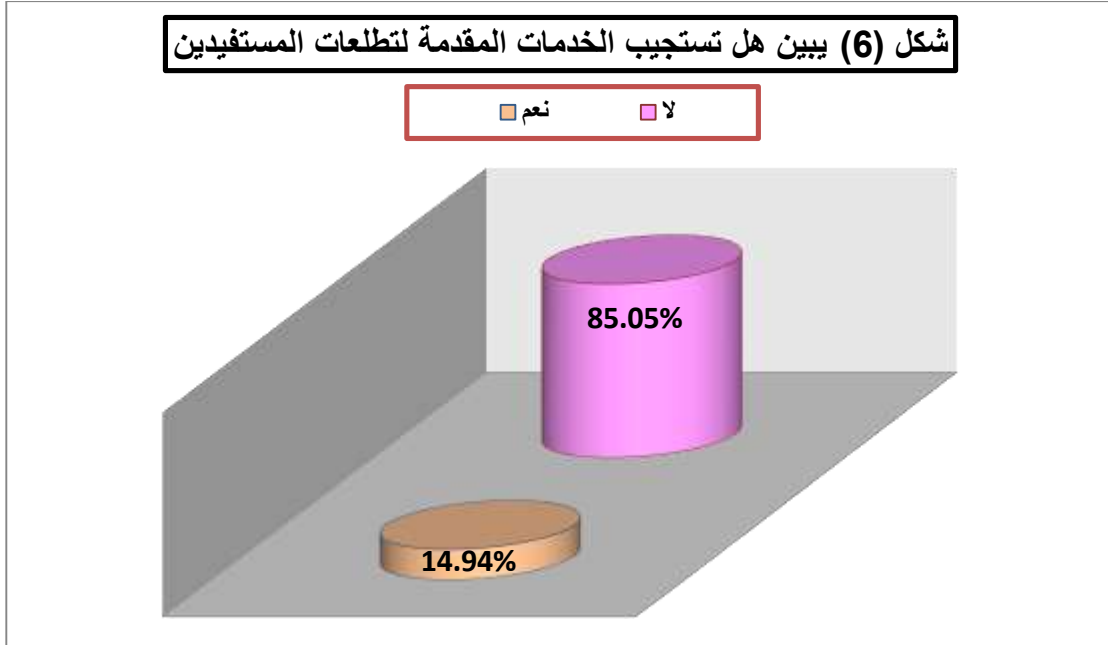
جدول رقم (09) يبين رأي المستعملين حول مستوى خدمات المعلومات المقدمة

السؤال رقم 02: هل تقدم لكم المكتبة خدمات معلومات ذات جودة تستجيب لتطلعاتكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
14.94%	26	نعم
85.05%	148	لا
100%	174	المجموع الكلي:

عند تحليل إجابات المبحوثين حول ما مدى استجابة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة لتطلعات مختلف شرائح المستفيدين، تبين أن عدد كبير من الرواد لم تكن حجم وجودة الخدمات عند تطلعاته وذلك ما تعبر عليه نسبة 85.05%، في حين أن نسبة 14.94% من المستفيدين تعتبر أن الخدمات المتاحة تستجيب لتطلعاتهم، علما أن أغلب المكتبات هي في معظمها مكتبات بلدية تقفد نوعا ما للجودة في الخدمات بناء على خصائصها ومميزاتها وتم ملاحظة ذلك

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

جيذا من خلال الدراسة الاستطلاعية، كمثال على ذلك وجود تفاوت ظاهر للعيان في مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة وبين الخدمات التي تقدمها مكتبات البلدية وسنوضح ذلك في الشكل رقم 7 التالي:



وأمام هذه النسبة المرتفعة والمقدرة بـ **85.05%** والتي تعبر عن عدم استجابة الخدمات المقدمة لتطلعات المستفيدين سنقف لاحقا عن دوافع هذه الإجابة التي تعتبر بمثابة مؤشر واضح عن ضعف الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة.

جدول رقم (10) يبين نوع خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبات مجال الدراسة

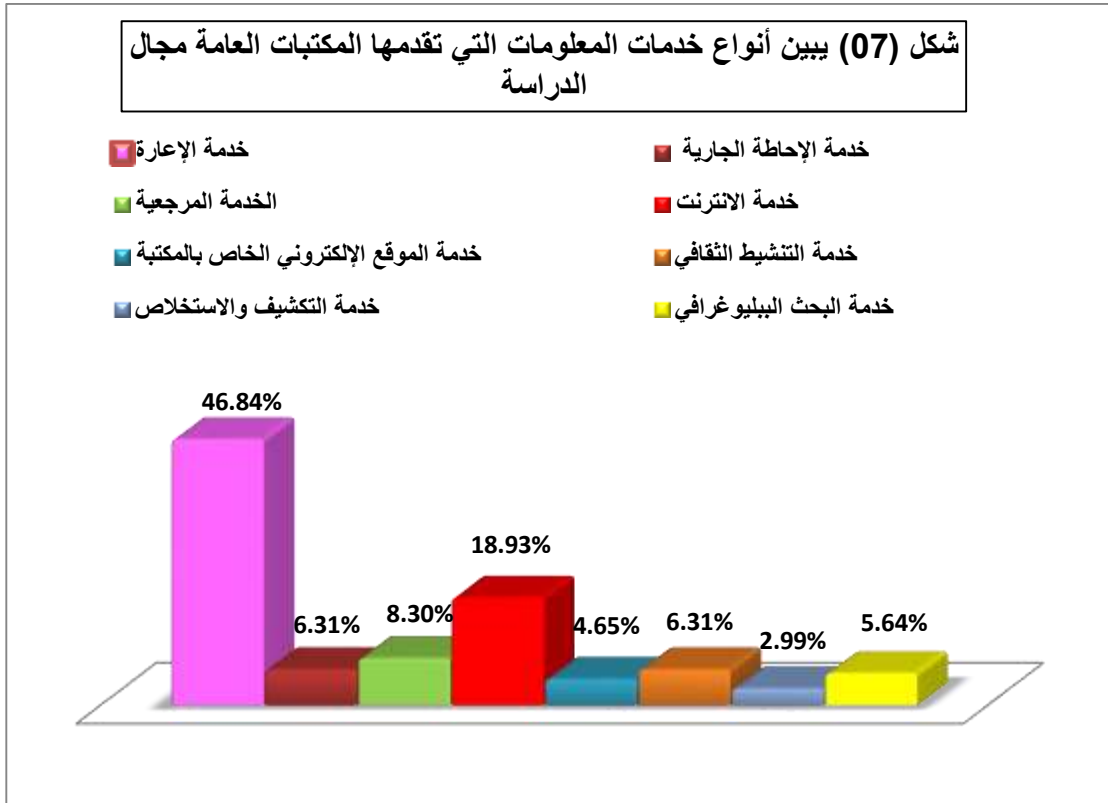
السؤال رقم 03: ماهي أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها لكم المكتبة؟		
النسبة %:	التكرار:	الإجابات:
46.84%	141	خدمة الإعارة
6.31%	19	خدمة الإحاطة الجارية

الخدمة المرجعية	25	8.30%
خدمة الانترنت	57	18.93%
خدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة	14	4.65%
خدمة التنشيط الثقافي	19	6.31%
خدمة الكشف والاستخلاص	9	2.99%
خدمة البحث البيبليوغرافي	17	5.64%
المجموع الكلي:	301	100%

من خلال قراءة نسب الجدول رقم (07) نلاحظ أن خدمة الإعارة بنوعها هي الخدمة التي تتشارك في تقديمها معظم المكتبات العامة لولاية عنابة وهذا بنسبة **46.84%** وذلك أن خدمة الإعارة تعتبر من الخدمات التقليدية لا تتطلب إلا رصيد متنوع يخدم مختلف الموضوعات وموظفين يسهرون على تسير عمليات الإعارة تليها خدمة الانترنت بنسبة **18.93%** والتي تعتبر مهمة في نظر القائمين على المكتبات العامة لما لها من خصائص خاصة ونحن نعيش ثورة رقمية بكل المعايير، ثم خدمة الإحاطة الجارية بنسبة **6.31%** هذه الخدمة التي كانت في أغلبها تقليدية حيث توظف قلة من المكتبات الخزانات الزجاجية التي تعرض فيها مجموعة من العناوين التي تصل للمكتبة حديثا سواء أكانت وصلت عن طريق الإهداء أو الشراء وهذا بغية إحاطة المستفيد بأحدث العناوين الموجودة على مستوى المكتبة ليتم إعارتها، كما تم تسجيل نسبة **8.30%** حول الخدمة المرجعية والتي كانت على العموم من خلال ملاحظتنا المتكررة أنها الإجابات عن الأسئلة المرجعية التي يتلقاها العاملون بهذه المرافق سواء من خلال الدراسات الميدانية أو البحوث التي ينجزها الطلبة والإجابة عن جميع الأسئلة الخاصة بالمكتبة ومحيطها، أما عن خدمة الموقع الإلكتروني تبين

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

أن العديد من المكتبات لا تملك مواقع إلكترونية تبث من خلالها لخدماتها ولها مجرد صفحات غير رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي يتم تسييرها عادة من طرف الموظفين وهذا ما تبينه نسبة 4.65%، أما عن خدمة التنشيط الثقافي فهي غير متوفرة بالقدر الكافي على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة وخاصة منها مكتبات البلدية التي في أغلب الأحيان تعاني نقص حاد في ميزانياتها وتقف عاجزة عن تسديد تكاليف النشاطات خاصة وأنها مؤسسات غير مستقلة ماليا وهذا ما تبينه نسبة 6.31%، وما نلاحظه أكثر هو تدني نسبة خدمات التكشيف والاستخلاص وهذا ما تعبر عنه نسبة 2.99% والتي تدل على أن أغلب العاملين بهذه المرافق غير متخصصين في علم المكتبات باستثناء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية التي تحتوي على القدر الكافي من الموظفين في هذا المجال وسنبين ذلك أكثر في الشكل البياني التالي:



الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

ومن الملاحظ أيضا غياب العديد من الخدمات المعلوماتية الأخرى مثل: خدمة الترجمة وخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة الاتصال المباشر وخدمة الحوسبة السحابية وخدمة التسويق، كل هذه الخدمات تم استبعادها بناء على الدراسة الاستطلاعية التي لاحظ الباحث من خلالها أنها ليست مدرجة في خدمات المكتبات العامة مجال الدراسة وليس من الأجدر ذكرها في الاستبيان.

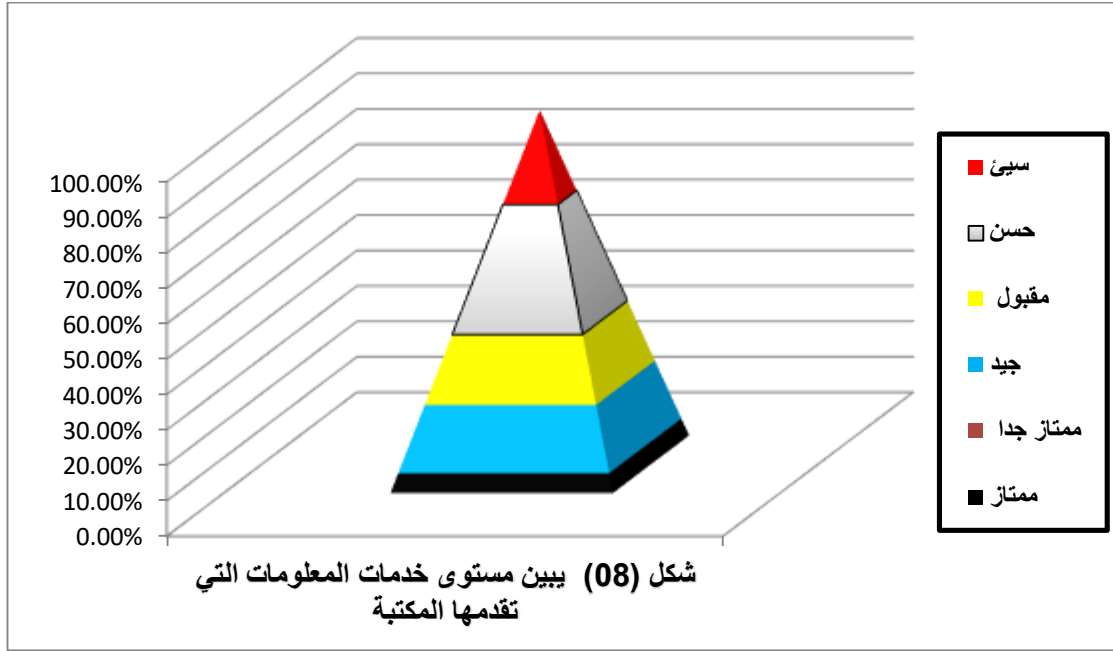
جدول رقم (11) يبين مستوى خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبات مجال الدراسة

السؤال رقم 04: ما هو مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها لكم المكتبة؟		
النسبة %:	التكرار:	الإجابات:
5.17%	9	ممتاز
/	0	ممتاز جدا
17.81%	31	جيد
18.39%	32	مقبول
33.90%	59	حسن
24.71%	43	سيئ
100%	174	المجموع الكلي

عند تحليلنا للبيانات المسترجعة والمتعلقة بـ مستوى خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبات العامة مجال الدراسة بينت النسب الموجودة في الجدول رقم (08) أن شريحة واسعة من المستفيدين عبرت عن مستوى خدمات المعلومات التي تتلقاها من المكتبات بحسنة وذلك بنسبة 33.90%، في حين يرى نسبة 18.39% أن مستوى الخدمات مقبول، كما يلاحظ نسبة 24.71% أن مستوى الخدمات سيئ ولا

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

يلبي احتياجاتهم المعلوماتية، في يرى نسبة 17.81% أن مستوى الخدمات جيد ويلبي رغباتهم وحاجاتهم المعرفية، ومن الملاحظ أنه لا يوجد هناك أي مستفيد قدر مستوى الخدمات بـممتاز جدا، كما سنوضح ذلك أكثر في الشكل البياني رقم 09 التالي:

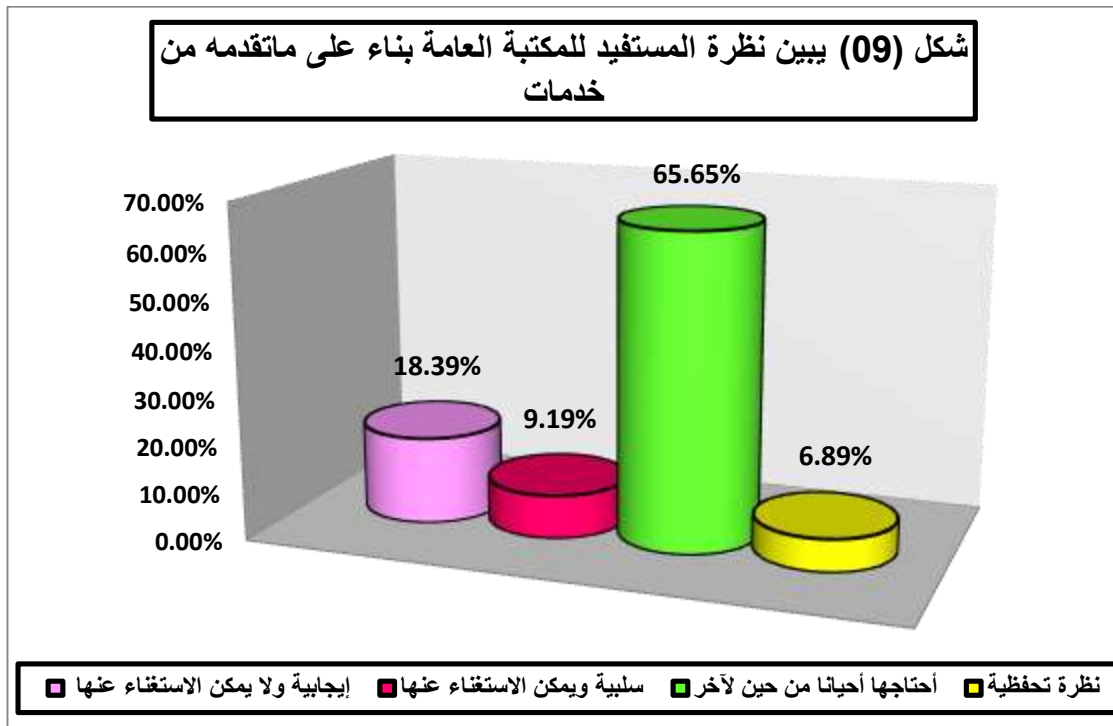


جدول رقم (12) يبين نظرة المستفيد للمكتبة العامة بناء على ما تقدمه من خدمات

السؤال رقم 05: ما هي نظرتكم للمكتبة العامة بناء على ما تقدمه لكم من خدمات؟		
النسبة %:	التكرار:	الإجابات:
18.39%	32	إيجابية ولا يمكن الاستغناء عنها
9.19%	16	سلبية ويمكن الاستغناء عنها
65.51%	114	أحتاجها أحيانا من حين لآخر
6.89%	12	نظرة تحفظية
100%	174	المجموع الكلي:

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

حسب تحليلنا لبيانات الجدول والشكل رقم (09) لاحظ أن أغلب المترددين على المكتبات مجال الدراسة ترى أن المكتبة فضاء تحتاجه من حين لآخر ولا يعتبر مهم بالقدر الكافي الذي كنا نتوقعه وهذا ما بينته نسبة 65.51%، في حين ترى نسبة 18.39% أن المكتبة إيجابية ولا يمكن الاستغناء عنها خاصة عندما يجدون القدر الكافي من المصادر والمناخ المناسب للبحث والقراءة، كما يوجد بعض الرواد لا يقدرين قيمة هذه الفضاءات ويرون أن المكتبة سلبية ويمكن الاستغناء عنها وهذا ما تعبر عنه نسبة 9.19% كما هو مبين في الشكل البياني التالي:



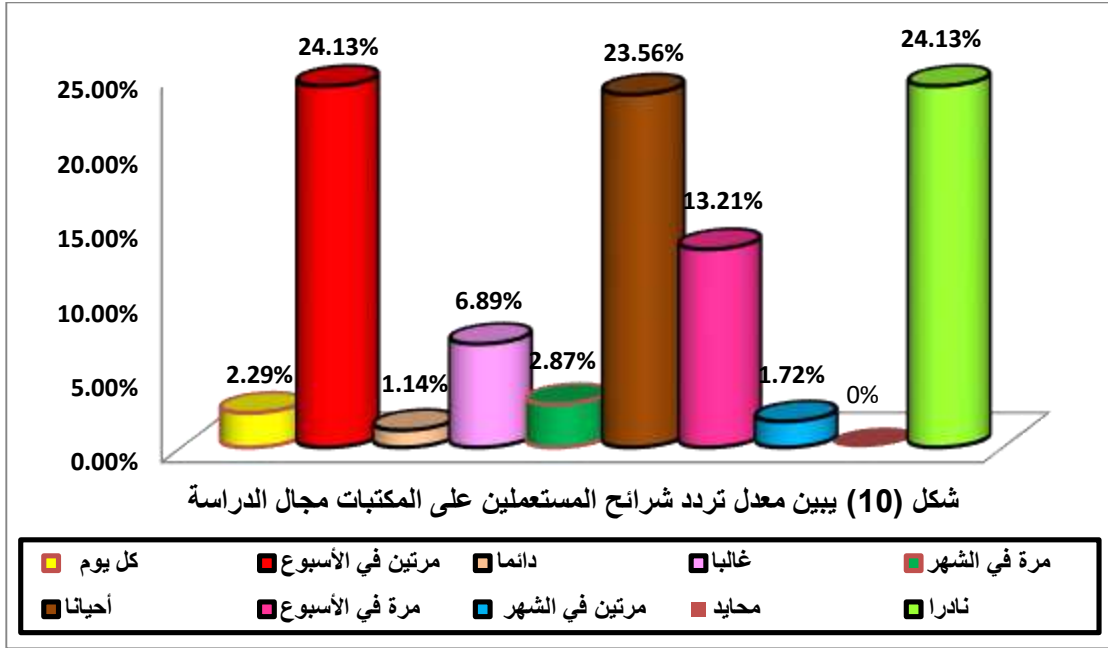
كما هناك أيضا من الرواد من كانت نظرتهم تحفظية اتجاه المكتبة وهذا ما عبرت عنه نسبة 6.89%.

جدول رقم (13) يبين معدل تردد شرائح المستعملين على المكتبات مجال الدراسة

السؤال رقم 06: ما هو معدل تردديكم على المكتبة؟		
الإجابات	التكرار	النسبة %

2.29%	4	كل يوم
24.13%	42	مرتين في الأسبوع
1.14%	2	دائما
6.89%	12	غالبا
2.87%	5	مرة في الشهر
23.56%	41	أحيانا
13.21%	23	مرة في الأسبوع
1.72%	3	مرتين في الشهر
/	0	محايد
24.13%	42	نادرا
100%	174	المجموع الكلي:

من خلال الاطلاع على أرقام ونسب الجدول رقم (13) وتحليل لأهم هذه البيانات والخاصة بمعدل تردد المستعملين على المكتبات العامة مجال الدراسة، نلاحظ أن هناك مجموعة من الرواد تزور المكتبة مرتين في الأسبوع خاصة في أيام السبت والثلاثاء وذلك ما عبرت عنه نسبة 24.13%، في حين أن نسبة 23.56% تتردد على المكتبة من حين لآخر، كما كانت نسبة لا بأس بها من الرواد تزور المكتبة نادرا وهذا بنسبة 24.13%، لكن على العموم يبقى هناك عزوف مبهم من طرف المستعملين فما يخص الإقبال على هذه المرافق والتي في أغلبها مازالت مؤسسات حديثة النشأة، ويتجلى هذا العزوف أكثر بمكتبات البلدية التي أغلب روادها يأتون في فترات الامتحانات وعند انجاز البحوث فقط. وسنبين ذلك في الشكل رقم 10.



كما يبرز الشكل أيضا تقارب كبير بين نسب المستفيدين الذين يترددون إلى المكتبات مرتين في الأسبوع، والإقبال أحيانا وناذرا، كما أن مشكل العزوف عن زيارة المكتبات العامة يعتبر أكبر مشكلة تؤرق القائمين والمهتمين بمجال المكتبات خاصة في ظل الرهانات التي تفرضها شبكة الانترنت وانتشار للمصادر الرقمية وتعدد سبل الإتاحة للمعلومات.

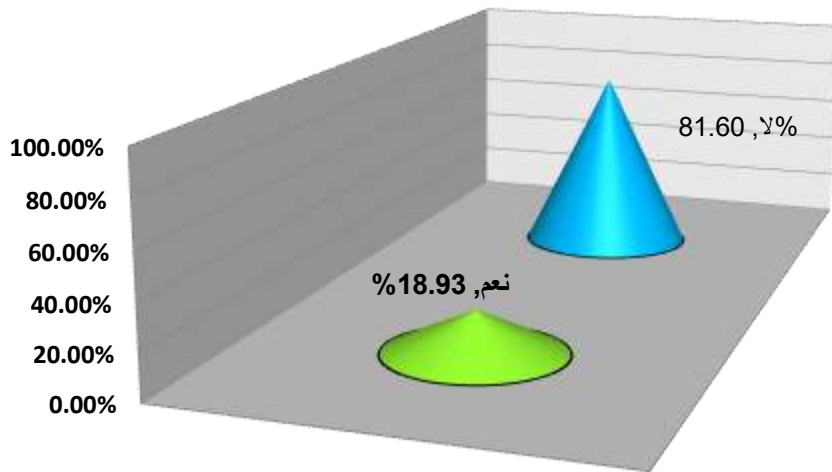
جدول رقم (14) يبين هل توقيت عمل المكتبة مناسب ومشجع على الزيارة بالنسبة للمستعملين

السؤال رقم 07: هل توقيت عمل المكتبة مناسب لكم ومشجع على الزيارة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
81.60%	142	نعم
18.39%	32	لا
100%	174	المجموع الكلي:

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

حسب السؤال رقم (07) الذي يهدف لمعرفة انطباع الرواد حول توقيت عمل المكتبات العامة وهل هو مشجع على الزيارة أم لا، ومن خلال ملاحظتنا الاستطلاعية، وبناء على تحليل إجابات المبحوثين تبين أن نسبة عالية منهم والمقدرة بـ **81.60%** غير راضون تماما عن توقيت عمل المكتبات ومعظم هذه المرافق تغلق أبوابها قبل الساعة **15:00** مساءً مثل مكتبات البلدية، خاصة وأن أغلب المستعملين يرغبون في زيارة المكتبة بعد أوقات الدراسة والعمل مباشرة، كما أن العديد من هذه المؤسسات لا تفتح أبوابها أيام الخميس والسبت، وعند محاولة معرفة آراء العاملين بالمكتبات العامة مجال الدراسة والاستفسار عن سبب إدراج توقيت غير مناسب حسب رأي المستعملين، تحجج العديد منهم بعدم وجود العدد الكافي من الموظفين والذين أغلبهم يعملون بعقود ما قبل التشغيل في ظل انعدام فرص التوظيف بهذه المرافق.

شكل (11) يبين مستوى رضا المستعملين عن توقيت عمل المكتبات العامة



بالإضافة إلى غياب قانون يؤسس للمكتبات العامة وينظمها من مختلف جوانبها وتفتقد أيضا لقوانين داخلية تنظمها خاصة في مجال توقيت العمل، باستثناء مكتبات المطالعة العمومية.

3-1-8 تحليل المحور الثالث الذي يناقش الجودة والتميز لخدمات المعلومات بالمكتبة العامة:

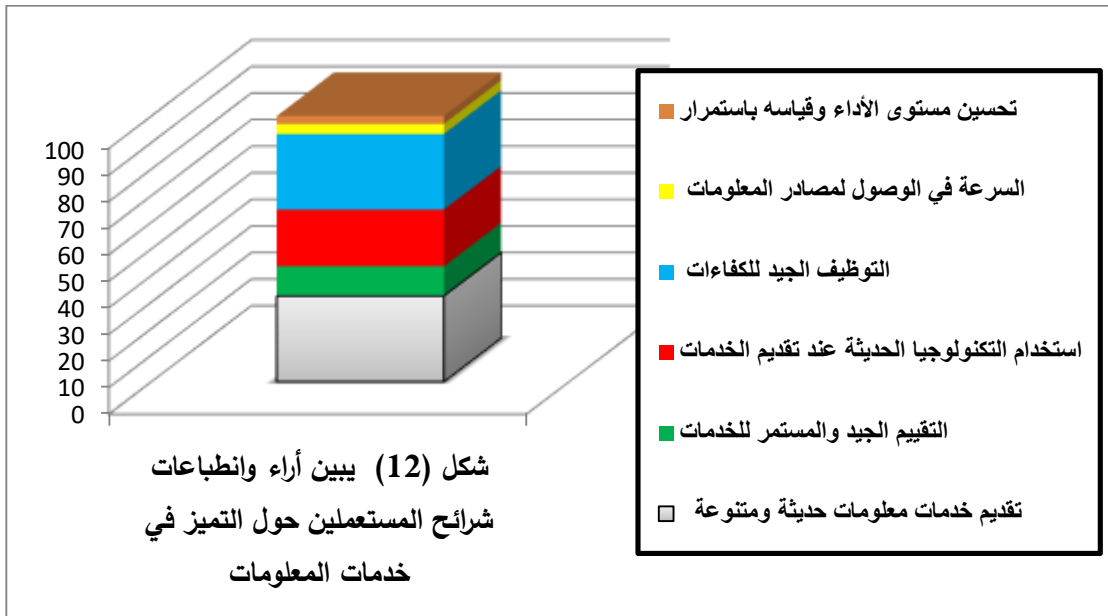
في هذا المحور نسعى إلى تحليل الأسئلة التي وردت في المحور الثالث والمقدر عددها (03) أسئلة والتي تناقش في معظمها متغير الجودة والتميز في الخدمات والأداء بالمكتبات العامة مجال الدراسة، وهذا لمعرفة أهم الأساليب التي من شأنها أن ترتقى بالخدمات المقدمة لمستوى التميز، وذلك يكون بناء على تحليل إجابات الباحثين، ومحاولة التحقق من صحة الفرضية الثانية التي وردت في موضوع البحث.

جدول رقم (15) يبين انطباعات شرائح المستعملين حول التميز في خدمات المعلومات بالمكتبات.

السؤال رقم 08: ماذا يعني لكم التميز في خدمات المعلومات؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
32.27%	162	تقديم خدمات معلومات حديثة ومتنوعة
11.15%	56	التقييم الجيد والمستمر للخدمات
21.31%	107	استخدام التكنولوجيا الحديثة عند تقديم الخدمات
28.48%	143	التوظيف الجيد للكفاءات
3.78%	19	السرعة في الوصول لمصادر المعلومات
2.98%	15	تحسين مستوى الأداء وقياسه باستمرار

المجموع الكلي:	502	%100
----------------	-----	------

من خلال النسب المحصل عليها نستنتج أن نسبة عالية من المستعملين والمقدرة عددهم بـ **32.27%** ترى أن التميز بالمكتبات يتجسد فعليا من خلال تقديم خدمات معلومات حديثة ومتنوعة تتماشى واحتياجات كافة شرائح المستعملين، في حين يرى نسبة **28.48%** أن التميز ينطلق من قاعدة توظيف جيد للكفاءات والموارد المؤهلة وهنا إشارة لاختصاصي المعلومات الذين يملكون المهارات العالية التي تمكنهم من الاندماج الجيد في البيئة الرقمية، ويؤكد نسبة **21.31%** أن التميز في الخدمات المعلوماتية بالمكتبات يتحقق عن طريق توظيف التكنولوجيا الحديثة من الأجهزة والمعدات الحديثة على غرار الحواسيب أو شبكات معلومات أو البرمجيات الوثائقية، والشكل 12 يوضح ذلك أكثر.



ومن خلال احتكاكنا المتواصل بالمكتبات العامة مجال الدراسة لاحظنا أن عمليات التقييم قليلة تكاد تنعدم وخاصة بمكتبات البلدية، حتى وإن وجدت فهي

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

متوقفة على تقييم المصادر الوثائقية فقط، أما العناصر الأخرى المكونة لهذه المؤسسات لا تحضأ بالقدر الكافي من عمليات التقييم.

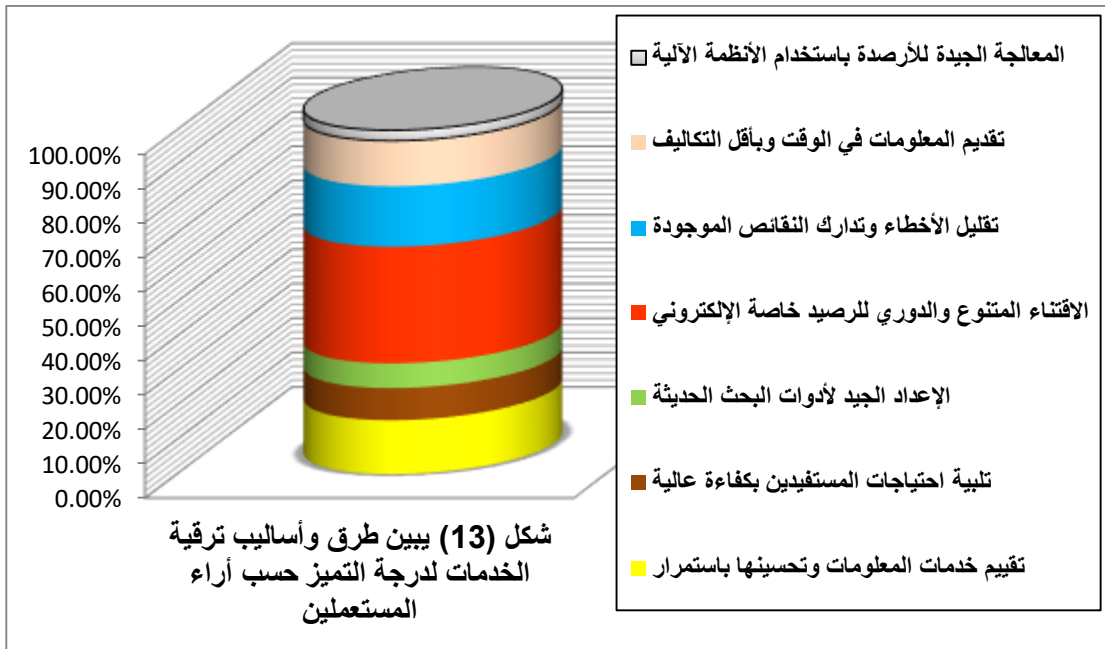
جدول رقم (16) يبين طرق وأساليب ترقية الخدمات لدرجة التميز

السؤال رقم 09: في رأيكم كيف يمكن للخدمات التي تقدمها لكم المكتبة أن ترقى لدرجة التميز؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
15.65%	72	تقييم خدمات المعلومات وتحسينها باستمرار
9.34%	43	تلبية احتياجات المستخدمين بكفاءة عالية
7.17%	33	الإعداد الجيد لأدوات البحث الحديثة
33.91%	156	الاقتناء المتنوع والدوري للرصيد خاصة الإلكتروني
17.60%	81	تقليل الأخطاء وتدارك النقائص الموجودة
13.26%	61	تقديم المعلومات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف
3.04%	14	المعالجة الجيدة للأرصدة باستخدام الأنظمة الآلية
100%	460	المجموع الكلي:

من خلال تحليل استبيانات المبحوثين حول سبل ترقية الخدمات لدرجة التميز كانت الإجابات متباينة جدا خاصة وأن نسبة **33.91%** منهم شدد على ضرورة الاقتناء الفعال والمتنوع للأرصدة الوثائقية في كافة مجالات المعرفة البشرية خاصة منها الرصيد الإلكتروني، باعتبار أن هذا النوع من المكتبات يستقطب كافة شرائح المجتمع ومن مختلف المستويات الأكاديمية، في حين يرى مجموعة من المبحوثين والمقدرة عددهم بـ **17.60%** أن تقليل الأخطاء وتدارك النقائص الموجودة من شأنه أن يرقى بالخدمات المعلوماتية المقدمة لدرجة التميز، أما عن مدى مساهمة عمليات

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

التقييم الدوري والمستمر في تحسين مستوى الخدمات وتميزها، عبرت نسبة **15.65%** أنه من الضروري على المكتبات العامة مجال الدراسة باختلاف أنواعها أن تبدأ بتقييم شامل وموضوعي لكافة عناصرها وخدماتها وذلك لتتقف على نقاط الضعف وتعمل على تدارك الأخطاء والقصور في الخدمات التي تتيحها، بالإضافة إلى ضرورة تقديم هذه المعلومات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف كما عبرت عليه نسبة **13.26%** من المستعملين، أما فما يخص الإجابات المقترحة والتي تتحدث عن المعالجة الجيدة للأرصدة باستخدام الأنظمة الآلية لم تحض بالتأييد اللازم وجاءت النسبة ضعيفة نوعا ما يعكس صعوبة المصطلحات ودقتها وهذا ما بينته نسبة **3.04%**، كما أن نسبة **7.17%** ترى أنه من الضروري الإعداد الجيد لأدوات البحث الحديثة حتى ترقى بذلك خدمات المعلومات لدرجة التميز وهذا مبين أكثر في الشكل رقم 13.



جدول رقم (17) يبين أهم العناصر التي تتميز بالجودة على مستوى المكتبة

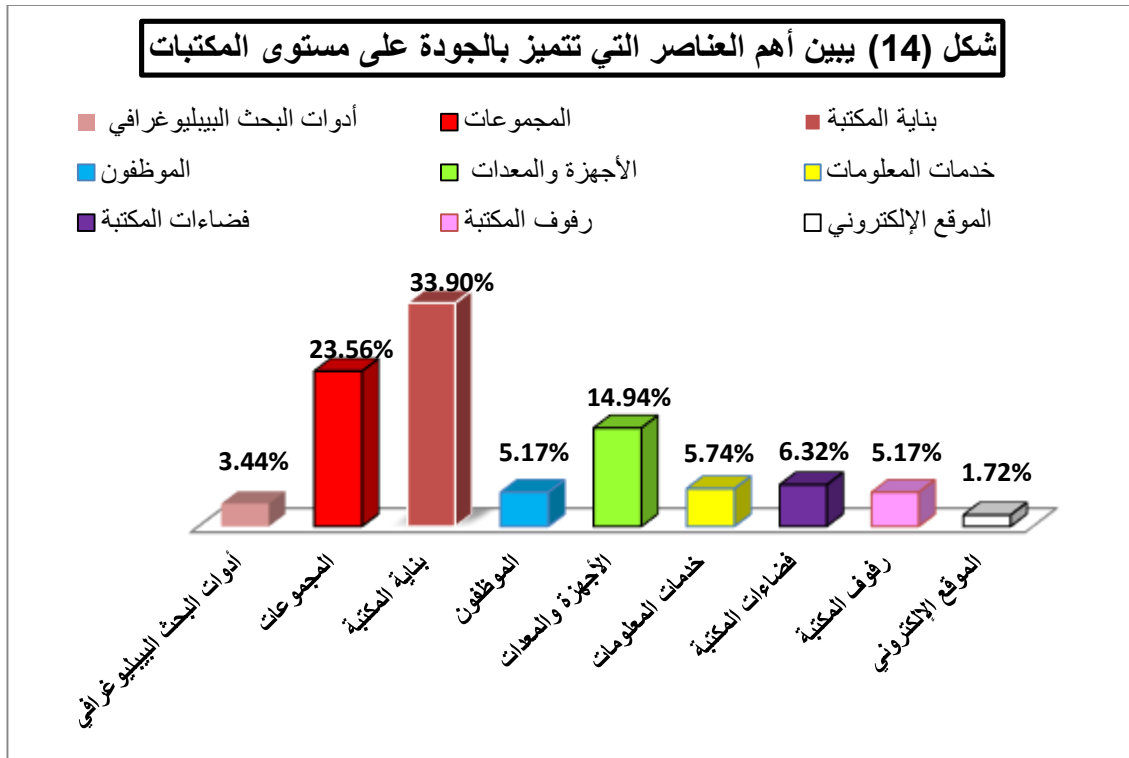
السؤال رقم 10: حسب رأيكم أي من العناصر التالية تتميز بالجودة على مستوى المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
3.44%	06	أدوات البحث البيبليوغرافي
23.56%	41	المجموعات
33.90%	59	بناية المكتبة
5.17%	09	الموظفون
14.94%	26	الأجهزة والمعدات
5.74%	10	خدمات المعلومات
6.32%	11	فضاءات المكتبة
5.17%	09	رفوف المكتبة
1.72%	03	الموقع الإلكتروني
100%	174	المجموع الكلي:

تظهر النسب المبينة في الجدول رقم 17 أن شريحة واسعة من المستعملين والمقدرة نسبتها بـ **33.90%** ترى حسب تقديرها أن بنايات المكتبات العامة مجال الدراسة تتميز بالجودة خاصة من الناحية الجمالية والهندسية باعتبار أغلبها مكتبات حديثة النشأة، في حين ترى نسبة **23.56%** أن المجموعات والأرصدة الوثائقية ملائمة نسبيا لاحتياجاتهم، لكن من خلال ملاحظتنا الاستطلاعية نستطيع القول أن المجموعات التي تتميز بالتنوع والثراء النسبي هي الموجودة فقط على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" والمكتبة المركزية "حسن دردور"، أما مكتبات البلدية فهي تفتقر لأرصدة وثائقية ذات جودة باستثناء بعض المصادر التي تصل إليها عن طريق الإهداء والغير متنوعة،

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

كما أن نسبة 14.94% تتحدث عن دور مهم وفعال للأجهزة والمعدات الحديثة في المساعدة على بلوغ مستوى الجودة بالمكتبات العامة مجال الدراسة خاصة وأنها تسهل عملية التنظيم والبحث والاسترجاع للمصادر الوثائقية.

ومن الملاحظ أيضا انخفاض واضح في النسب الخاصة بالمقترحات التي تخص الموقع الإلكتروني وأدوات البحث والرفوف وهذا ما يبين افتقادها في أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة، وهذا موضح جيدا في الشكل رقم 14 التالي.



4-1-8 تحليل المحور الرابع الذي يناقش تسهيلات الوصول إلى الخدمات التي تتيحها المكتبة:

في هذا المحور سنقوم بتحليل الأسئلة التي وردت في المحور الرابع والمقدر عددها بـ (07) أسئلة والتي تتحدث عن تسهيلات الوصول إلى خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبات العامة مجال الدراسة بداية بطرق ووسائل الإعلام بالخدمات،

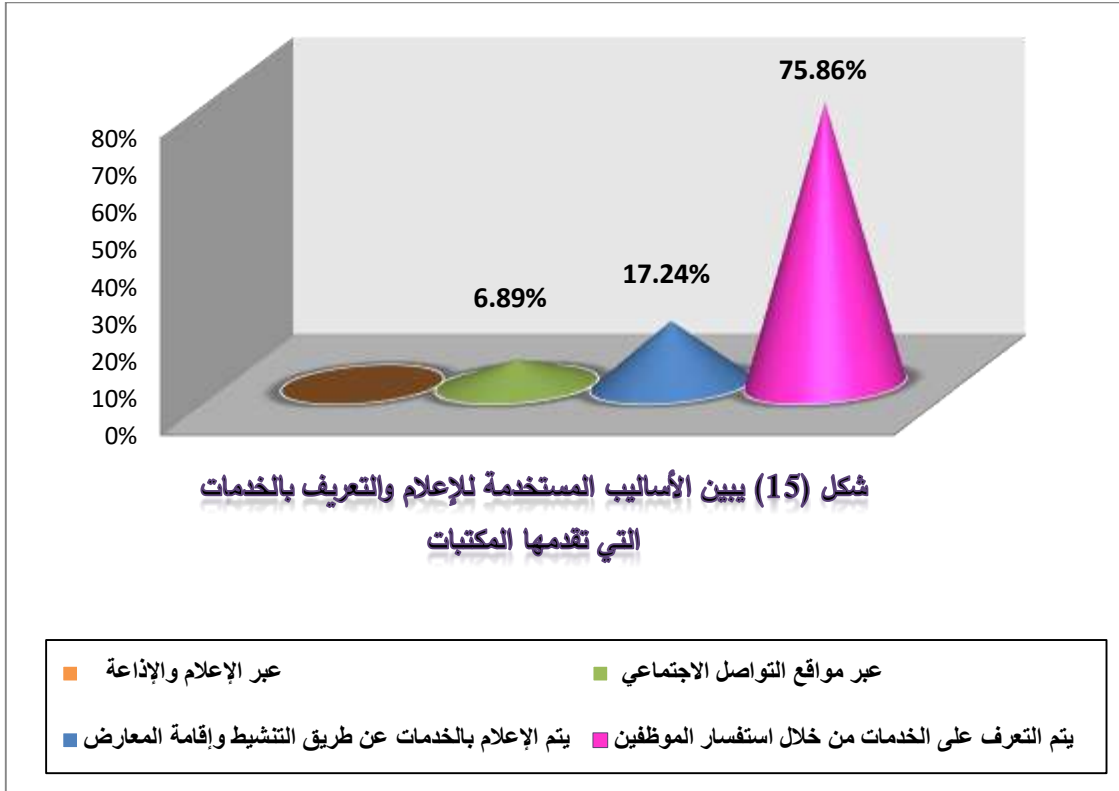
الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

ثم معرفة أهم خصائص وطبيعة مصادر المعلومات المتاحة، وصولاً إلى طريقة وأسلوب تعامل الموظفين مع مختلف شرائح المستفيدين، وهذا بناء على إجابات عينة المبحوثين.

جدول رقم (18) يبين الأساليب المستخدمة للإعلام والتعريف بخدمات المعلومات

السؤال رقم 11: ما هي أساليب الإعلام بخدمات المعلومات التي تقدم لكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
/	/	يتم الإعلام عبر والإذاعة
6.89%	12	يتم الإعلام بالخدمات عبر مواقع التواصل الاجتماعي
17.24%	30	يتم الإعلام بالخدمات عن طريق التنشيط وإقامة المعارض
75.86%	132	يتم التعرف على الخدمات من خلال استفسار الموظفين
100%	174	المجموع الكلي:

حسب الأرقام الموزعة في الجدول رقم 18 تبين وجود شريحة واسعة من الرواد والبالغ نسبتها 75.86% والتي تؤكد أنه يتم الوصول والتعرف على خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة عن طريق استفسار العاملين بهذه المرافق أين يتم توجيههم إلى الخدمات والمصادر التي يطلبونها، في حين أن نسبة 17.24% ترى أن الإعلام بالخدمات يتم عن طريق التنشيط وإقامة المعارض خاصة منها المحلية التي تعرض مختلف العناوين في كافة التخصصات والفروع العلمية، أما التنشيط فهو متعلق أكثر بالمكتبات العامة التي تتوسط مدينة عنابة أين يرتفع عدد الرواد والمنخرطين، أما الغريب في الأمر أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة لا تستغل البيئة الرقمية أحسن استغلال كمنصات التواصل الاجتماعي والمدونات الالكترونية وهذا ما تعكسه نسبة 6.89%، خاصة وأن بيئة الويب 2.0 أصبحت من الأساليب المهمة في الوقت الراهن والتي من الممكن أن تستغل في التعريف والإعلام بالخدمات التي تتيحها هذه الفضاءات وسنوضح ذلك في الشكل رقم 15.



كما لاحظنا أيضا أن أغلبية المكتبات لا تستغل الجانب الإعلامي للإذاعة للتعريف بالمكتبات وأنشطتها، والتي كان من المفروض أن تلعب هذه الوسائط دورا مهما في الجانب الإعلامي للأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبة.

جدول رقم (19) يبين مدى المساعدة التي يتلقاها المستعملين للوصول إلى مصادر المكتبة

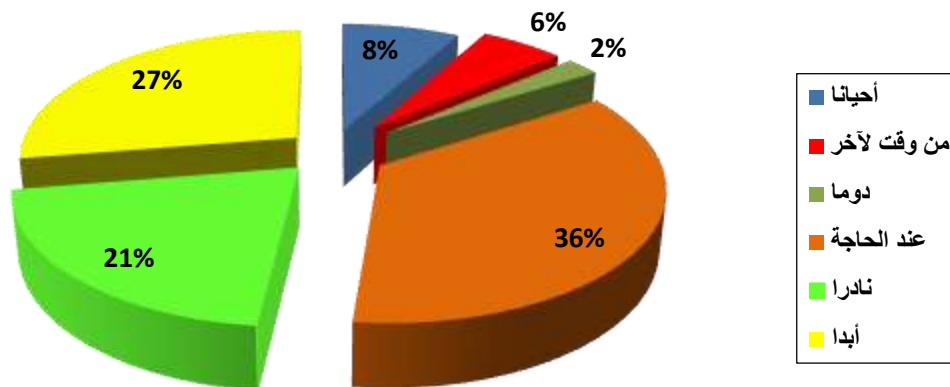
السؤال رقم 12: هل تتلقون مساعدة حول سبل الوصول إلى مصادر المعلومات بالمكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
8.04%	14	أحيانا
5.74%	10	من وقت لآخر
2.29%	04	دوما
35.63%	62	عند الحاجة

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

20.68%	36	نادر
27.58%	48	أبدا
100%	174	المجموع الكلي

من خلال المعطيات المحصل عليها والموزعة في الجدول رقم 19 والمتعلقة باكتشاف مدى المساعدة التي يتلقاها المستعملين للوصول إلى مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبات العامة مجال الدراسة، حيث أن نسبة 35.63% تبين أنها تتلقى مساعدة من طرف العاملين إلا عند الحاجة إلى مصدر أو موضوع بحثي معين، أما نسبة 20.68% فهي نادر ما تتلقى هذه المساعدة من طرف الموظفين، في حين أن نسبة 27.58% تنفي تلقيها أي مساعدة من طرف العاملين بالمكتبات، حيث ومن خلال تواجدها الميداني لاحظنا نقص كبير في المتخصصين المؤهلين لفهم احتياجات الرواد ومتطلباتهم المعلوماتية باستثناء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والتي تملك عدد لبأس به من المتخصصين القادرين على المساعدة وفهم احتياجات مجتمع المستفيدين، أما بقية المكتبات والتي أغلبها مكتبات بلدية تشهد ضعف كبير في المساعدة والاتصال بالمستعملين و تلبية متطلباتهم كما سنوضح ذلك أكثر في الشكل رقم 16.

شكل (16) يبين مدى المساعدة التي يتلقاها المستعملين للوصول إلى مصادر المكتبة



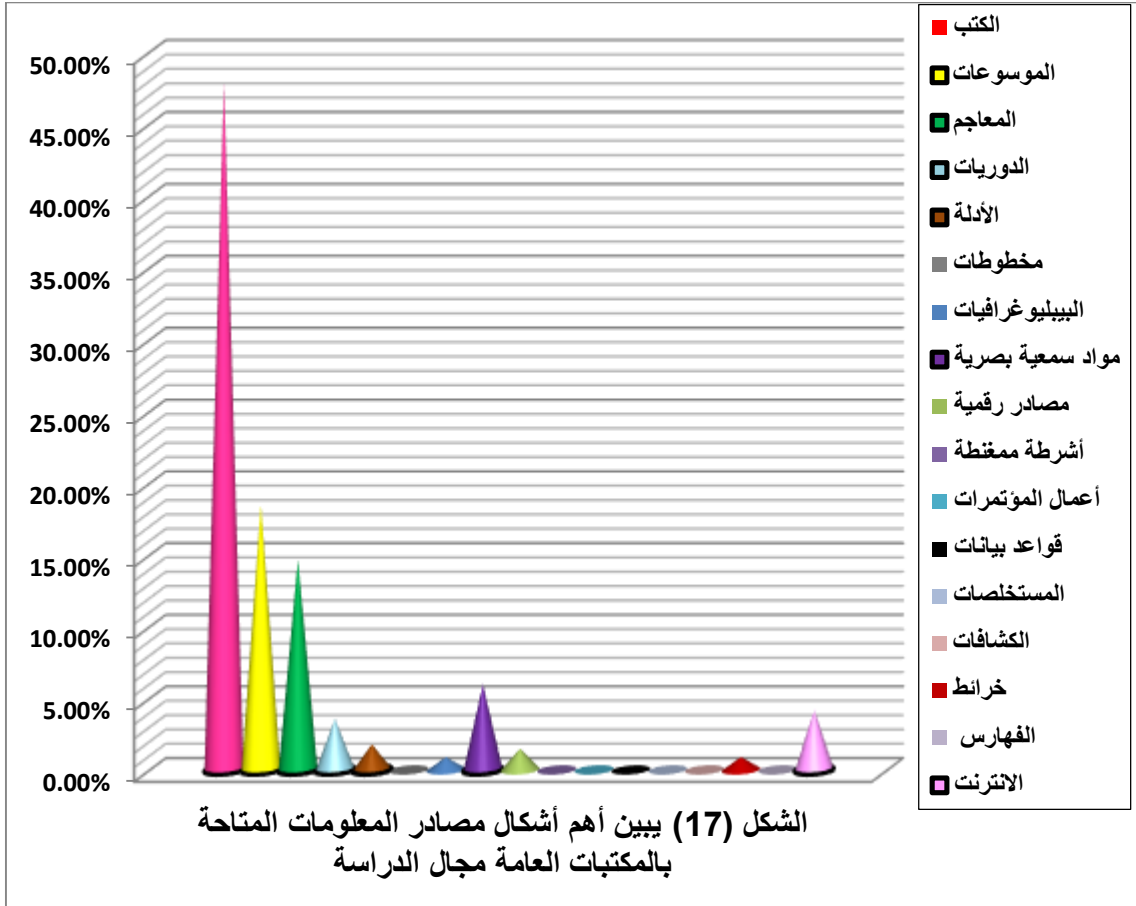
جدول رقم (20) يبين أهم أشكال مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبات العامة
مجال الدراسة

السؤال رقم 13: ما هي أنواع المصادر التي تتيحها لكم المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
47.90%	160	الكتب
18.56%	62	الموسوعات
14.67%	49	المعاجم
03.59%	12	الدوريات
01.79%	06	الأدلة
/	/	مخطوطات
0.89%	03	البيبليوغرافيات
/	/	أطالس
01.49%	05	مواد سمعية بصرية
05.98%	20	مصادر رقمية

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

/	/	أشرطة ممغنطة
/	/	أعمال المؤتمرات
/	/	قواعد بيانات
/	/	المستخلصات
/	/	الكشافات
0.89 %	03	خرائط
/	/	الفهارس
04.19 %	14	الانترنت
100 %	334	المجموع الكلي:

عند تحليل البيانات المتعلقة بأهم أشكال وأنواع الأرصدة الوثائقية المتوفرة بالمكتبات العامة مجال الدراسة تبين أن هناك شح كبير في أشكال المصادر المتاحة بالمكتبات بهذه المرافق، حيث نسبة كبيرة من المستعملين والمقدرة عددهم بـ **47.90%** يستفيدون فقط من الكتب باختلاف مواضيعها كون الكتب هي أغلب المصادر التي تشغل حيزا كبيرا بهذه المرافق، بالإضافة إلى توفر جزء بسيط من الأشكال الأخرى كالدوريات والموسوعات والمصادر الرقمية والمصادر السمعية والبصرية والتي جاءت نسبها متقاربة مابين **05.98%** و **14.67%**، في حين تم تسجيل غياب كلي لبعض المصادر الثانوية كالفهارس والكشافات والمستخلصات ونقص واضح في المصادر الرقمية والأشرطة الممغنطة وقواعد البيانات وأعمال المؤتمرات وسنلاحظ ذلك أكثر في الشكل رقم 17 التالي.

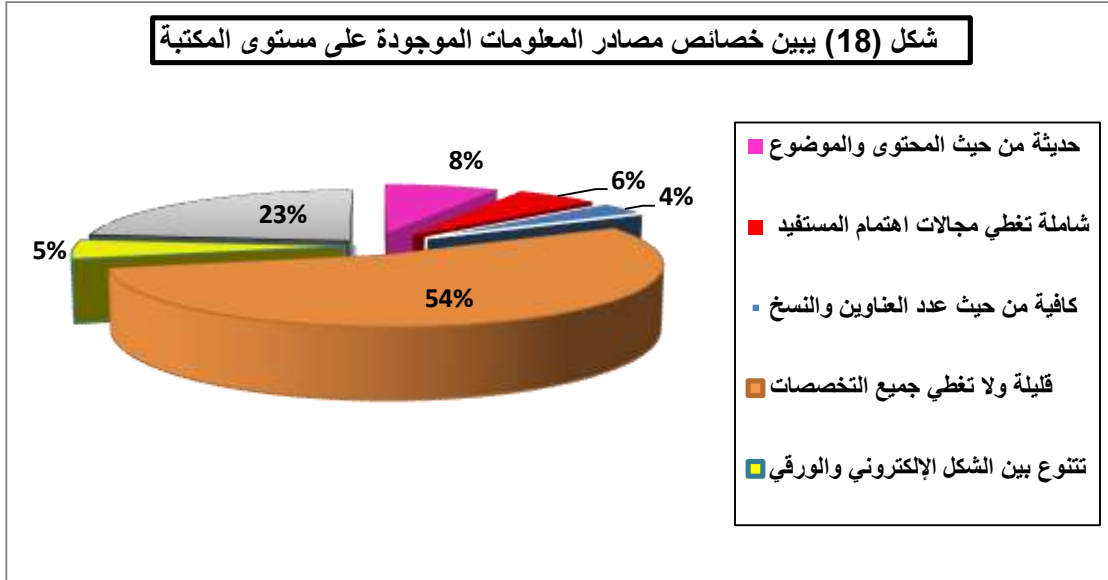


جدول رقم (21) يبين خصائص مصادر المعلومات الموجودة على مستوى المكتبة

السؤال رقم 14: كيف ترون خصائص مصادر المعلومات الموجودة على مستوى المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
08%	22	حديثة من حيث المحتوى والموضوع
05.81%	16	شاملة تغطي مجالات اهتمام المستفيد
03.63%	10	كافية من حيث عدد العناوين والنسخ
54.18%	149	قليلة ولا تغطي جميع التخصصات
05.09%	14	تتنوع بين الشكل الإلكتروني والورقي
23.27%	64	تحتوي على معلومات في طريقها للتقديم
100%	275	المجموع الكلي

حسب الجدول رقم (21) وعند قراءتنا للنسب الموزعة عليه نلاحظ أن نسبة 54.18% من المستعملين كانت آرائهم حول خصائص مصادر المعلومات الموجودة على مستوى المكتبة بأنها قليلة ولا تغطي جميع التخصصات العلمية، حيث ومن خلال ملاحظتنا للواقع الميداني تبين أن أغلب هذه العناوين في طريقها إلى التقادم من حيث المحتوى والمضمون الذي تتضمنه أما فيما يخص أنواعها فهي تنوعت بين كتب مدرسية مستوى الثانوي والمتوسط وبعض الأرصدة المتنوعة التي تخص التاريخ واللغة العربية واللغات الأجنبية والتي في أغلبها متحصل عليها عن طريق الإهداء، باستثناء مكتبة دار الثقافة والمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية التي لاحظنا أن رصيدهما متنوع وغني من الناحية الموضوعية ويخدم التخصصات سواء العلمية أو التقنية، أما مكتبات البلدية فتشهد تحديات وصعوبات كبيرة في مجال تنمية الرصيد الوثائقي.

شكل (18) يبين خصائص مصادر المعلومات الموجودة على مستوى المكتبة



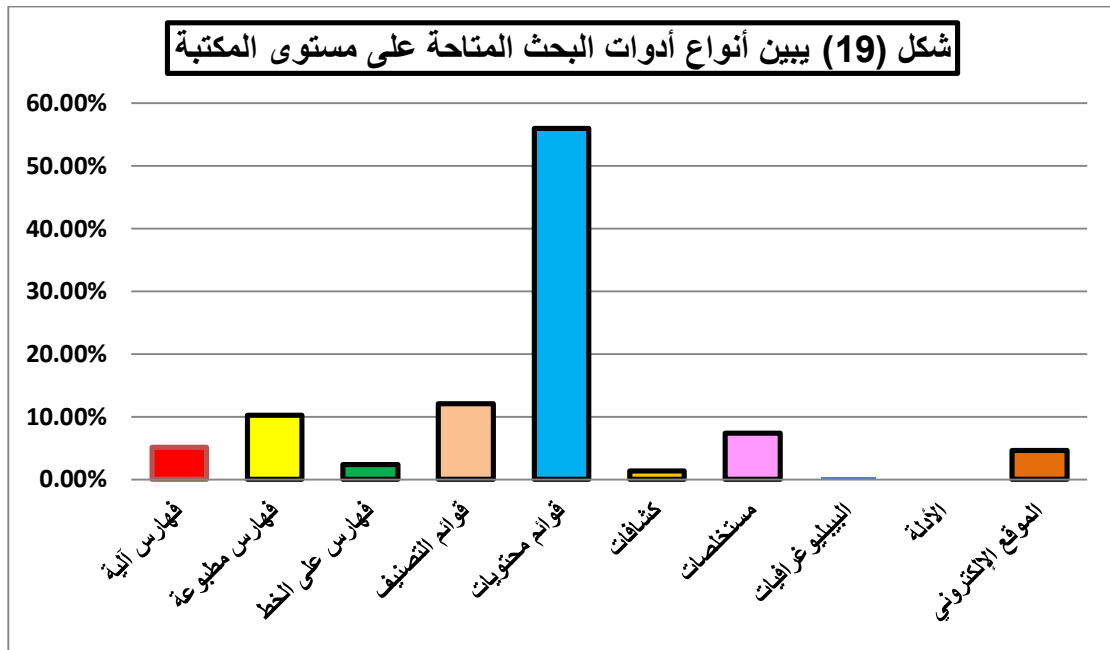
جدول رقم (22) يبين أنواع أدوات البحث المتاحة على مستوى المكتبة

السؤال رقم 15: ما هي أنواع أدوات البحث المتاحة لكم على مستوى المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
5.09%	11	فهارس آلية
10.24%	23	فهارس مطبوعة
2.31%	05	فهارس على الخط
12.03%	26	قوائم التصنيف
56.01%	121	قوائم محتويات
1.38%	03	كشافات
7.40%	16	مستخلصات
0.46%	01	البيبليوغرافيات
/	/	الأدلة
4.62%	10	الموقع الإلكتروني
100%	216	المجموع الكلي

في قراءة للجدول رقم (22) وعند التساؤل عن أنواع أدوات البحث المتاحة في المكتبات مجال الدراسة وحسب نتائج المبحوثين بعد التحليل، تبين عدم وجود أدوات بحث تتماشى والمعايير العلمية المعروفة في مجال علم المكتبات والاكتفاء فقط بوجود قوائم للمحتويات مسجل عليها جزء بسيط من بيانات الوصف المادي الخاصة بالأوعية الفكرية وبطريقة غير منظمة، وهذا ما عبرت عليه نسبة 56.01% من الرواد، علما أنه يوجد تباين كبير في طرق التصنيف المعتمدة من مكتبة إلى أخرى مما يصعب على المستفيد الوصول إلى المعلومات والمصادر المطلوبة، في حين نجد نسبة 12.03% أدرجت قوائم التصنيف في مقترحاتها علما أن التصنيف بمفهومه العلمي مطبق فقط بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبة دار الثقافة

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

أما في باقي المكتبات يتم التصنيف على أساس الأقسام الرئيسية الكبرى لدوي العشري فقط، كما لاحظنا نذره كبير في أدوات البحث البيبليوغرافي الأخرى على غرار الكشافات والمستخلصات والفهارس باختلاف أشكالها وهذا مبين أكثر في الشكل البياني التالي:



جدول رقم (23) يبين الطريقة التي يتعامل بها الموظفون مع المستفيدين في المكتبة

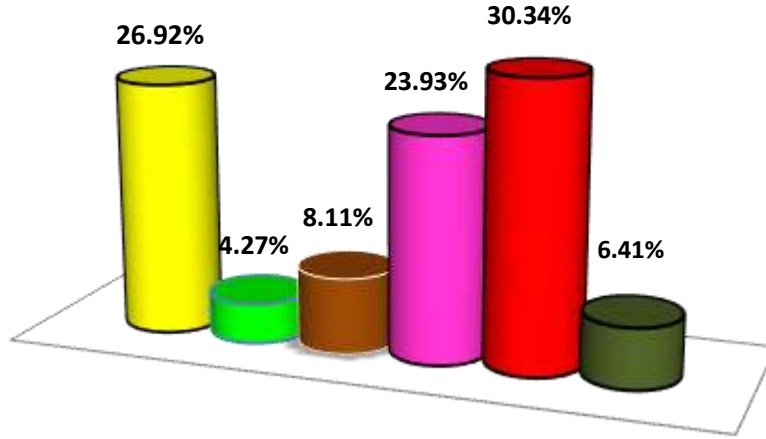
السؤال رقم 16: ما رأيكم في الطريقة التي يتعامل بها الموظفون معكم في المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
26.92%	63	يتعاملون بلباقة وأسلوب راقى
4.27%	10	يشعرونني برغبتهم في خدمتي
8.11%	19	مؤهلون للإجابة على كافة الاستفسارات
23.93%	56	لديهم تفهم بحاجات المستفيد
30.34%	71	لا يحسنون التعامل مع المستعملين
6.41%	15	لا يفهمون احتياجات المستفيدين

المجموع الكلي	234	%100
---------------	-----	------

أظهرت النتائج التي يظهرها الجدول رقم (23) أن نسبة كبيرة من المستعملين والمقدر عددهم بـ 30.34% أن الموظفين لا يحسنون التعامل مع المستعملين خاصة وأن أغلبهم غير متخصص في مجال المكتبات والمعلومات وهذا ما قد ينعكس سلبا على جودة ونوعية الخدمات المقدمة، كما يرجح نسبة 26.92% من المستعملين أن الموظفين الموجودين على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة يتعاملون بلباقة وأسلوب راقى مع كافة الرواد والمنخرطين، وأضاف نسبة 23.93% أن العاملون بهذه المرافق لديهم تفهم كبير بمختلف حاجات المستفيد خاصة ما يتعلق بإنجاز البحوث الميدانية والمذكرات والمراجعة العامة للاختبارات التربوية، كما يرى أيضا نسبة 6.41% أن العاملون لا يفهمون جيدا استفسارات واحتياجات المستفيدين، كما عبر فئة قليلة جدا منهم بنسبة 4.27% أن الموظفين يشعرونهم بخدمتهم وهذه مؤشرات لا تبعث بالارتياح خاصة في ظل قلة عدد الموظفين من جهة وانعدام برامج التكوين الخاصة بهم من جهة ثانية وسنوضح ذلك جيدا في الشكل رقم 20 التالي.

شكل (20) يبين الطريقة التي يتعامل بها الموظفون مع مستعملي المكتبات العامة

- يشعرونني برغبتهم في خدمتي
- لديهم تفهم بحاجات المستفيد
- لا يفهمون احتياجات المستفيدين
- يتعاملون بلباقة وأسلوب راقى
- مؤهلون للإجابة على كافة الاستفسارات
- لا يحسنون التعامل مع المستعملين

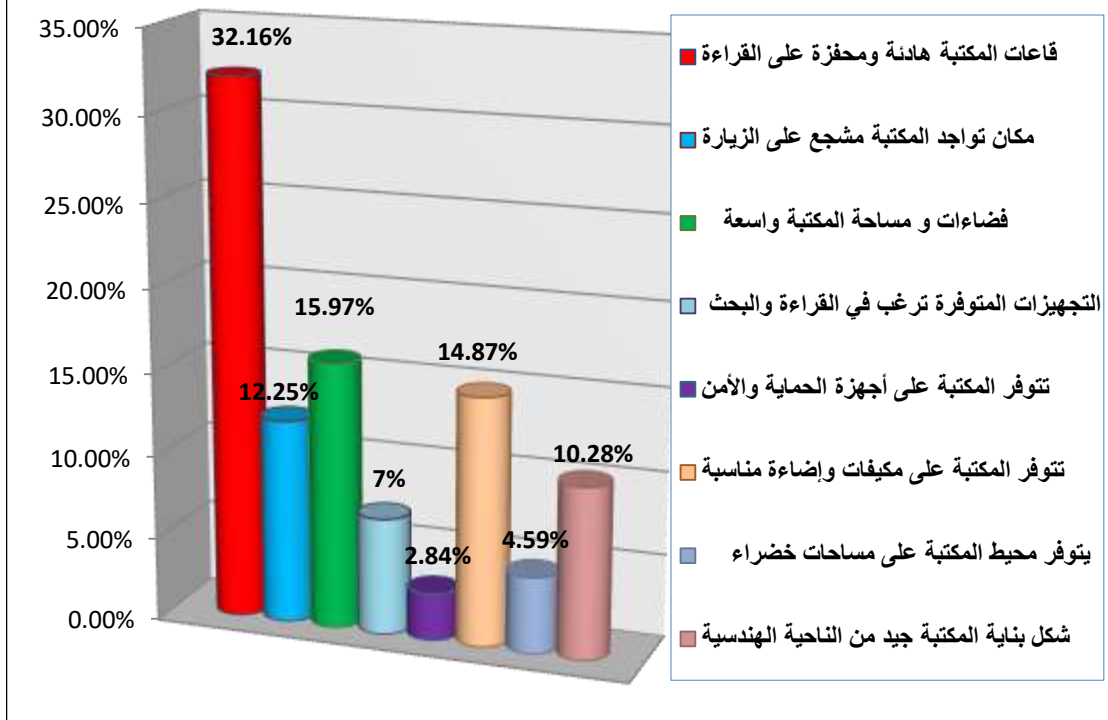


جدول رقم (24) يبين أهم الأشياء التي تشجع المستعملين على ارتياد المكتبة

السؤال رقم 17: ما هي أهم الأشياء التي تشجعكم على ارتياد المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
32.16%	147	قاعات المكتبة هادئة ومحفزة على القراءة
12.25%	56	مكان تواجد المكتبة مشجع على الزيارة
15.97%	73	فضاءات ومساحة المكتبة واسعة
7.00%	32	التجهيزات المتوفرة ترغب في القراءة والبحث
2.84%	13	تتوفر المكتبة على أجهزة الحماية والأمن
14.87%	68	تتوفر المكتبة على مكيفات وإضاءة مناسبة
4.59%	21	يتوفر محيط المكتبة على مساحات خضراء
10.28%	47	شكل بناية المكتبة جيد من الناحية الهندسية
100%	457	المجموع الكلي

ما يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المستعملين والمقدرة بـ **32.16%** يشجعها على زيارة فضاءات وقاعات المكتبة أنها هادئة ومحفزة على القراءة والمطالعة والبحث، باعتبار أن أغلب المرافق هي منشآت حديثة البناء من حيث هندستها و تصاميمها وذلك ما عبرت عنه **10.28%** وكمثال على ذلك الشكل الهندسي الخاص بمكتبات البلدية والتي تتميز بواجهاتها الزجاجية التي تساعد على انتشار الإضاءة الطبيعية في كافة فضاءات المكتبة، كما نجد أيضا المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والتي تعتبر كقطب معرفي وحضاري بامتياز، كما تعتبر مساحات وفضاء المكتبات العامة مجال الدراسة واسعة ومكان تواجدها مشجع خاصة وأن أغلبها لا يقع في الأماكن المعزولة بل قريبة من المناطق الآهلة بالسكان، مما يسهل عليهم الزيارة وهذا ما عبرت عنه نسبة **15.97%** ومن خلال جولاتنا الاستطلاعية بالمكتبات العامة مجال الدراسة لاحظنا أن معظم المكتبات تفتقد لمحيط يحوي مساحات خضراء تشجع على القراءة وهذا ما عبرت عنه نسبة **4.59%** والصورة موضحة أكثر في الشكل رقم **21** التالي.

شكل (21) يبين أهم الأشياء التي تشجع الرواد على زيارة المكتبة



8-1-5 تحليل المحور الخامس الذي يتحدث عن أهم الصعوبات

والتحديات التي تحول دون الاستفادة من خدمات المعلومات بالمكتبات العامة:

في هذا المحور نسعى إلى تحليل الأسئلة التي وردت في المحور الخامس والمقدر عددها بـ (04) أسئلة منهم سؤال مفتوح يهدف لجمع بعض المقترحات، حيث نسعى من خلال هذا المحور في الأساس إلى جمع البيانات والآراء من عينة المبحوثين حول أهم الصعوبات التي تواجه المستعملين عند الاستفادة من الخدمات التي تتيحها المكتبة، بالإضافة إلى إحصاء أهم النقائص عند استعمال المكتبة وخدماتها حتى نساهم بذلك في سن جملة من المقترحات التي من شأنها أن تحسن الخدمات و الأداء بهذه المؤسسات.

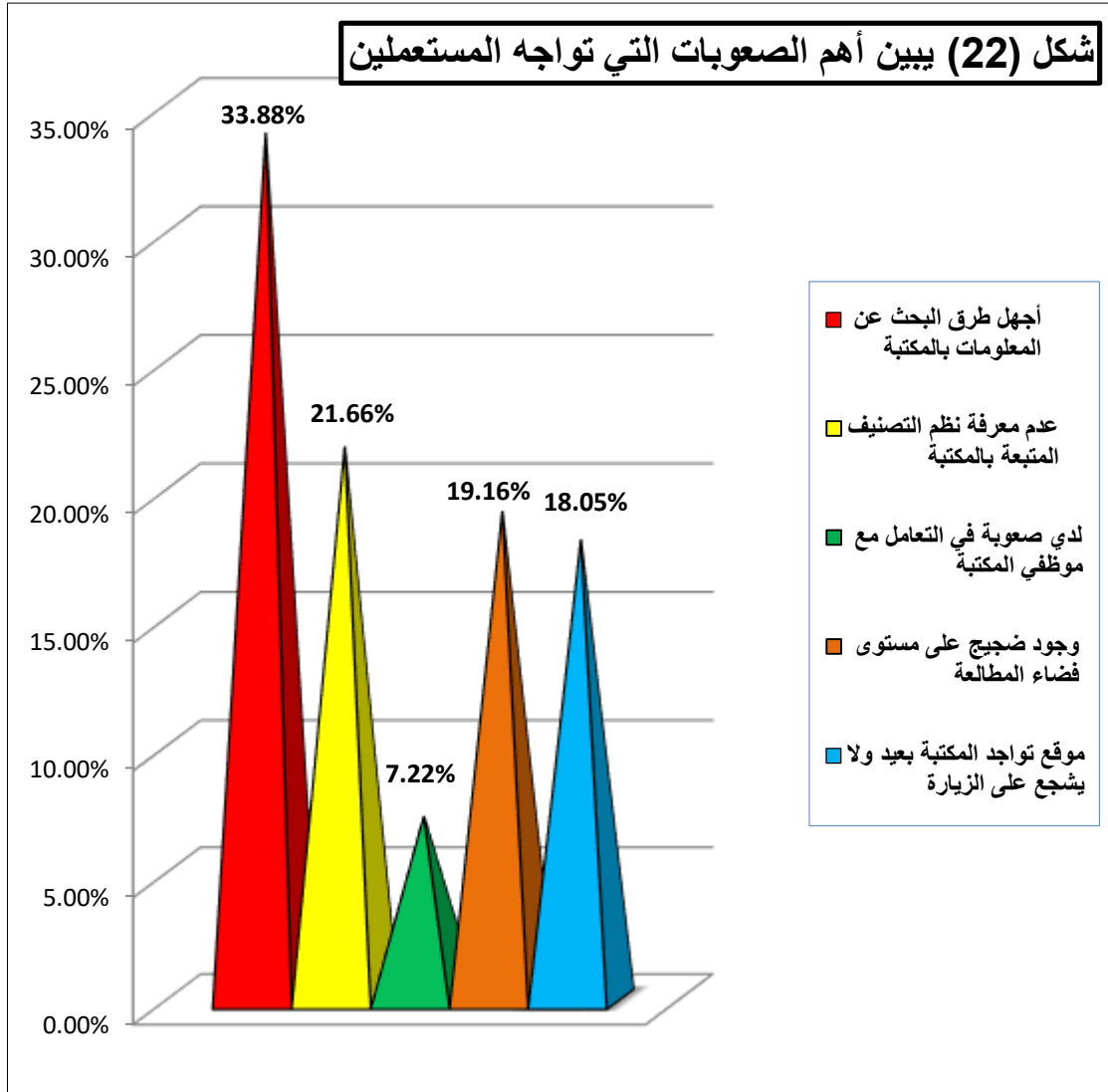
جدول رقم (25) يبين أهم الصعوبات التي تواجه المستعملين عند الاستفادة من خدمات المكتبة

السؤال رقم 18: ما هي أهم الصعوبات التي تواجهكم عند الاستفادة من خدمات المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
33.88%	122	أجهل طرق البحث عن المعلومات بالمكتبة
21.66%	78	عدم معرفتي بنظم التصنيف المتبعة بالمكتبة
7.22%	26	لدي صعوبة في التعامل مع موظفي المكتبة
19.16%	69	هناك ضجيج على مستوى فضاء المطالعة
18.05%	65	موقع تواجد المكتبة بعيد ولا يشجعي على الزيارة
100%	360	المجموع الكلي:

أمام وجود مجموعة كبيرة من الصعوبات التي تؤثر على المستعملين عند الاستفادة من خدمات المكتبات العامة مجال الدراسة، عبر نسبة **33.88%** من المستعملين أن أهم هذه الصعوبات هو جهل طرق البحث عن المعلومات بالمكتبة خاصة في ظل التباين الظاهر في طرق التصنيف المتبعة من مكتبة لأخرى وعدم وجود توحيد في العمليات الفنية و أدوات البحث البيبليوغرافي بين المكتبات، أما نسبة **21.66%** فوجدت صعوبة كبيرة في فهم أنظمة التصنيف التي تتبعها المكتبات وكمثال تصنيف ديوي العشري المتبع بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة لاحظنا أن أغلب الرواد ليست لهم دراية كافية للبحث فيه عن الموضوعات التي يحتاجون إليها خاصة في ظل انعدام التكوين الخاص بالمستفيدين بهذه المرافق، بالإضافة إلى وجود مجموعة من الصعوبات الأخرى التي يعاني منها الرواد حيث نسبة **19.16%** منهم تؤكد وجود ضجيج كبير على مستوى قاعات القراءة والتي

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

أغلب جدرانها مليء بالنوافذ الزجاجية التي تساهم في دخول الضجيج وانتشاره، كما أن نسبة 18.05% ترى أن مكان تواجد المكتبات غير مناسب وبعيد، ولا يشجع على الزيارة خاصة وأن أغلب المكتبات متواجده بوسط ومراكز البلديات دون مراعاة باقي الأحياء المعزولة نسبيا وهذا كما يبينه الشكل 22 التالي:



جدول رقم (26) يبين أهم النقائص التي أحصاها الرواد عند استعمال المكتبة

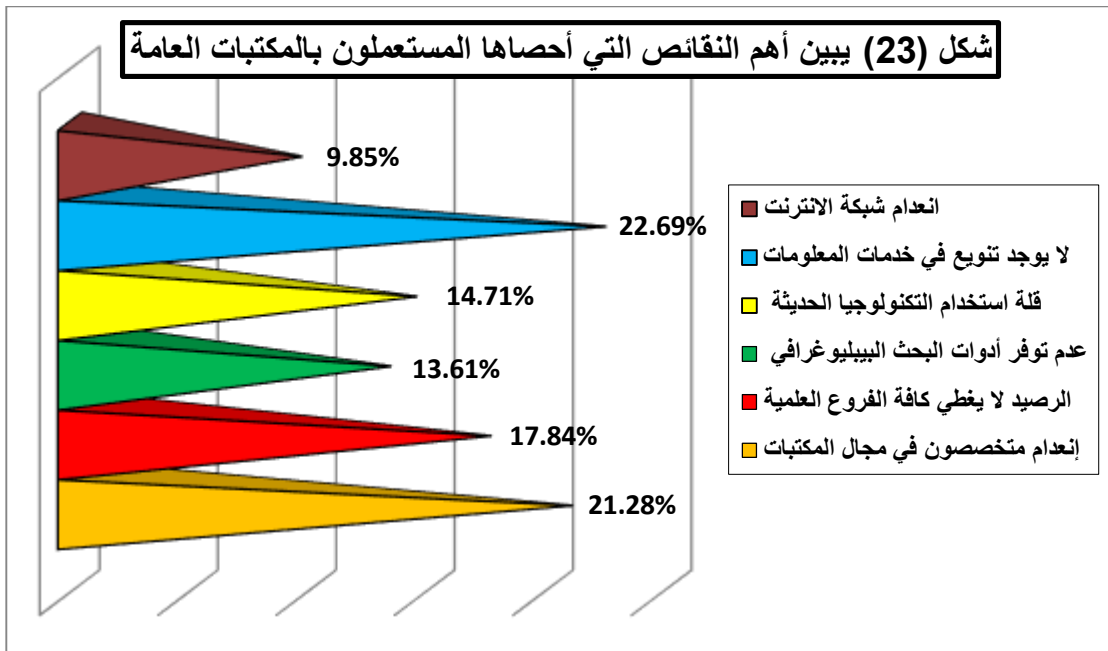
وخدماتها

السؤال رقم 19: ما هي أهم النقائص التي أحصيتها عند استعمال المكتبة وخدماتها؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
21.28%	136	إنعدام متخصصون في مجال المكتبات
17.84%	114	الرصيد الوثائقي لا يغطي كافة الفروع العلمية
13.61%	87	عدم توفر أدوات البحث البيبليوغرافي
14.71%	94	قلة استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمكتبة
22.69%	145	لا يوجد تنوع في خدمات المعلومات
9.85%	63	انعدام شبكة الانترنت
100%	639	المجموع الكلي:

وعند البحث على أبرز النقائص الموجودة على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة، بينت لنا الأرقام الظاهرة في أعلى الجدول أن نسبة 21.28% من الرواد يرون أن المكتبات تعاني من انعدام تام للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، حيث ومن خلال تواجدها بهذه المرافق لاحظنا وجود تسعة موظفين متخصصين في مجال المكتبات منهم (04) بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة حاصلين على شهادة الماستر في علم المكتبات وموظف بمكتبة دار الثقافة برتبة محافظ المكتبات، وتقني في المكتبات والأرشيف، واثنان منهم بمكتبة البلدية لبلدية "سيدي عمار" يعملون بعقود ما قبل التشغيل وحاصلين على شهادة الماستر في علم المكتبات، وموظف يشغل منصب مدير مكتبة البلدية ببلدية الحجار حاصل على شهادة الماستر في علم المكتبات، وباستثناء ذلك كل العاملين بهذه المرافق غير متخصصين في مجال علم المكتبات، كما لاحظنا أن انعدام العنصر البشري المتخصص أبرز التحديات التي يواجهها مجتمع المستفيدين بهذه المكتبات،

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

كما يرى نسبة 22.69% أنه لا يوجد تنوع في الخدمات والاكتفاء فقط بخدمة الإعارة بنوعيتها وحسب رأيهم أن هذه الخدمة لا تكفي وحدها لإرضاء وإشباع حاجات المستفيدين خاصة في ظل كل هذا التطور الذي تشهده الساحة الرقمية، ومن بين النقائص أيضا افتقار المكتبات لمجموعات وثائقية متنوعة وغنية من حيث الشكل والمضمون خاصة منها الالكترونية والرقمية، وهذا ما عبر عنه نسبة 17.84%، كما أشار نسبة 9.85% أن النقص أيضا يكمن في غياب شبكة الانترنت سواء السلكية أو اللاسلكية (WIFI) في بعض المكتبات خاصة مكتبات البلدية وقلة تدفقها في المكتبات الأخرى باعتبار أغلب الرواد يفضلون الإبحار والبحث عن المعلومات في شبكة الانترنت والشكل 23 التالي يبين ذلك أكثر.



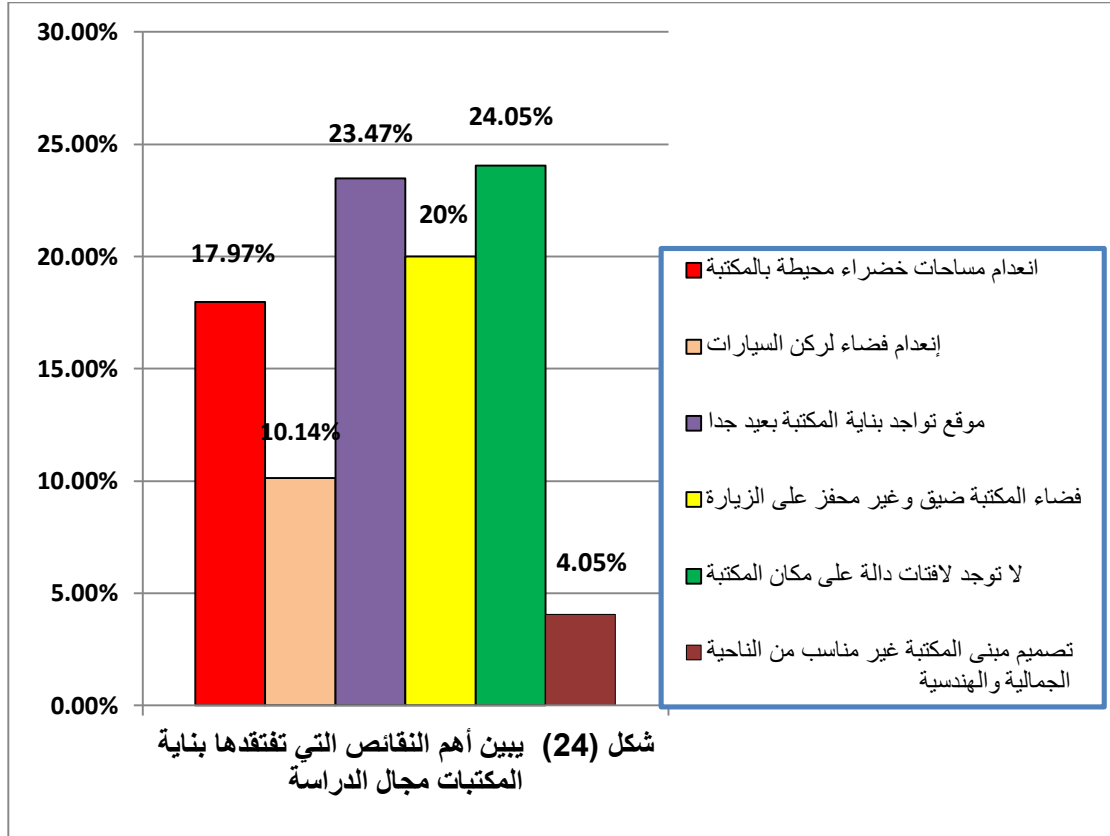
جدول رقم (27) يبين أهم النقائص التي تفتقدها بناية المكتبات مجال الدراسة

السؤال رقم 20: حسب رأيكم ما هي أهم النقائص التي تفتقدها بناية المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
17.97%	62	انعدام مساحات خضراء محيطة بالمكتبة

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

35	10.14%	إنعدام فضاء لركن السيارات
81	23.47%	موقع تواجد بناية المكتبة بعيد جدا
69	20%	فضاء المكتبة ضيق وغير محفز على الزيارة
83	24.05%	لا توجد لافتات دالة على مكان المكتبة
14	4.05%	تصميم مبنى المكتبة غير مناسب من الناحية الجمالية والهندسية
345	100%	المجموع الكلي:

عند البحث في أهم النقائص التي تسجلها بناية المكتبة باعتبار معايير البناية المكتبية تؤثر تأثيرا مباشرا على مخرجات وخدمات المعلومات بهذه المرافق قمنا بتحليل الاستبيانات المسترجعة وبناء على النسب الموزعة على الجدول رقم 27 لاحظنا أن نسبة 17.97% تنفي وجود مساحات خضراء تحيط بالبنايات المكتبية والتي تعتبر مهمة وتؤثر تأثيرا إيجابيا على نفسية القارئ، كما أن نسبة 23.47% ترى بأنه لا توجد لافتات دالة على مكان تواجد المكتبات بالإضافة إلى موقع المكتبات بعيد وهذا أشرنا له في عناصرنا السابقة كما أنه لا يوجد مكان لركن السيارات أمام بناية المكتبات العامة مجال الدراسة مما يضطر المستعملين في كل مرة إلى ركن سيارتهم في الشارع مما خلق الإحساس بعدم بالطمأنينة والراحة عند القراءة والبحث بالمكتبات، وذلك موضح أكثر في الشكل 24 التالي:



8-2 تحليل الاستبيان الثاني الخاص بالموظفين:

8-2-1 تحليل المحور الأول الذي يتناول بيانات عامة عن الموظفين:

في هذا المحور تم صياغة أسئلة حول طبيعة وخصائص فئة الموظفين بداية بالعمرو والوظيفة والوضعية المهنية، ولأن هذه المتغيرات لها علاقة مباشرة بالأداء والخدمات، كما تؤخذ بعين الاعتبار في عملية تحليل واستخلاص النتائج الخاصة بمستوى تميز خدمات المكتبات العامة مجال الدراسة.

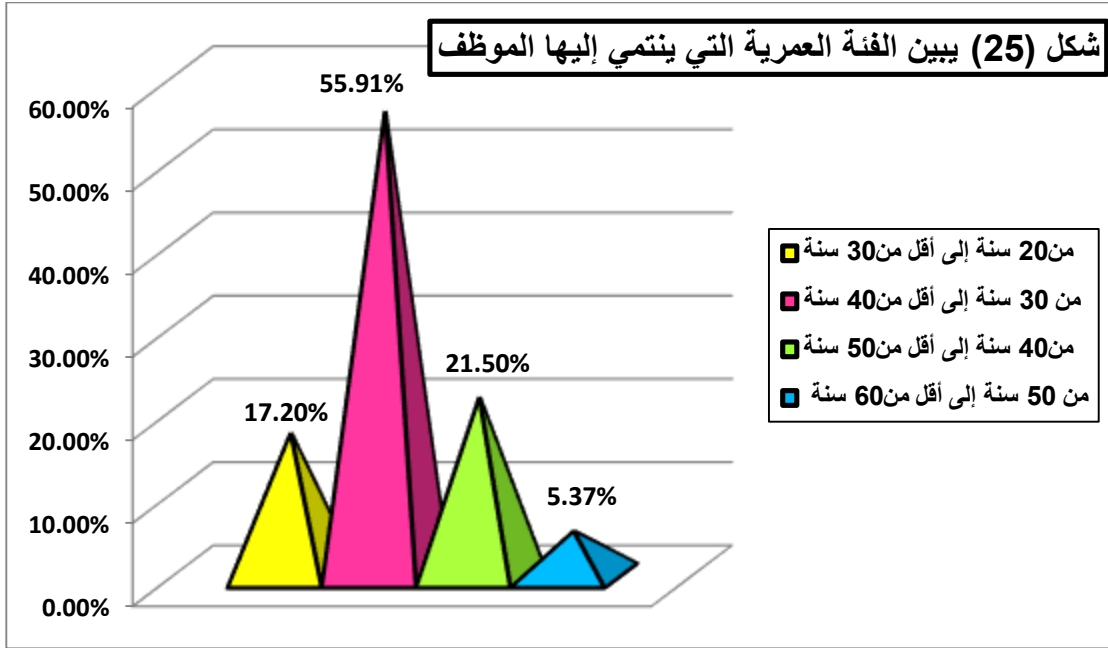
جدول رقم (28) يبين الفئة العمرية التي ينتمي إليها الموظف

السؤال رقم 21: حدد الفئة العمرية التي تنتمي إليها؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
17.20%	16	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

55.91%	52	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
21.50%	20	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
5.37%	05	من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة
100%	93	المجموع الكلي:

حسب النسب الموضحة على الجدول وبإتباعنا لأسلوب المسح الشامل لأفراد عينة الموظفين على مستوى جميع المكتبات العامة لولاية عنابة، لاحظنا توفر (93) مفردة بهذه المرافق والتي يمكن أن تمدنا ببيانات لها علاقة بالمؤشرات التي تم وضعها والمتعلقة أساسا ب معايير تميز خدمات المعلومات، ومستوى الأداء، وواقع التقييم بهذه المرافق، الأمور الإدارية والتسييرية، حيث ومن خلال تحليلنا للفئة العمرية لهذه العينة تبين أن نسبة 55.91% منهم يتراوح عمرهم (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة) أما نسبة 21.50% فكان عمرها (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) وعند اقترابنا من هذه الفئة وجدنا أن أغلبهم يتوزعون على مستوى مكتبات البلدية، حيث أغلبهم كانوا يعملون في إدارة البلدية وتم توزيعهم على المكتبات التابعة لتلك البلدية علما أنهم غير متخصصين ومعظمهم يعملون بعقود ما قبل التشغيل، أما نسبة 17.20% فكانت (من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة) وهذا ما يدل على أن أغلب المكتبات تفتقد لفئة الشباب التي تتميز بحيويتها وطاقتها، تبقى الفئة التي عمرها من (50 سنة إلى أقل من 60 سنة) فكان حضورها ضعيف وهذا ما تبينه نسبة 5.37% وسنوضح ذلك أكثر في الشكل البياني رقم 25 التالي:



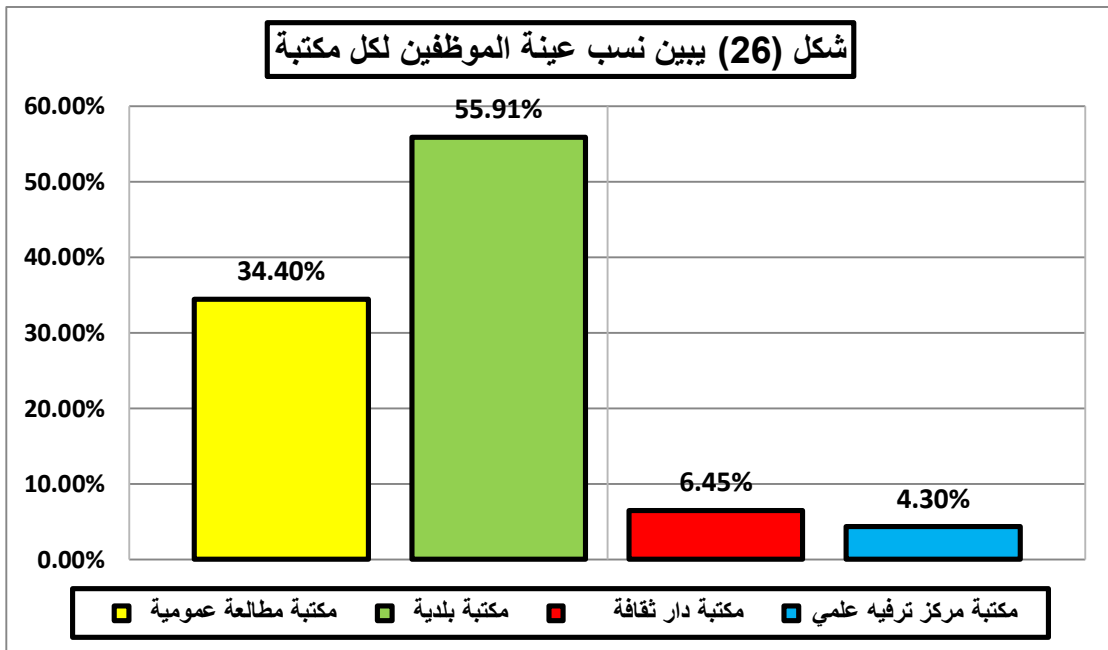
جدول رقم (29) يبين نوع المكتبة العامة التي يعمل بها الموظف

السؤال رقم 22: ما نوع المكتبة العامة التي تعملون بها ؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
34.40%	32	مكتبة مطالعة عمومية
55.91%	52	مكتبة بلدية
6.45%	06	مكتبة دار ثقافة
4.30%	04	مكتبة مركز ترفيه علمي
100%	93	المجموع الكلي

حسب نوعية المكتبات العامة التي ينتمي إليها أفراد العينة ومن خلال النسب الظاهرة في الجدول رقم (29) نلاحظ أن أغلب عينة الموظفين متواجدة بمكتبات البلدية برغم قلة عددهم في كل مكتبة وذلك ما مثلته نسبة 55.91%، علما أنه في العدد الكلي للمكتبات مجال الدراسة والبالغ عددهم 16 مكتبة عامة تتوزع على مختلف الدوائر والبلديات والأحياء، تشكل مكتبات البلدية ما نسبته 81% أي 13 مكتبة من أصل

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

16 مكتبة عامة، في حين أن نسبة 34.40% من عينة الموظفين المبحوثة رأينا أنها متواجدة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة، وبفضل الاحتكاك المتواصل بالطاقم البشري بهذه المكتبة رأينا أنها تملك كفاءات جد معتبرة ومتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات مقارنة بالمكتبات المتواجدة على مستوى تراب الولاية والدين يملكون على الأكثر (07) سنوات من الخبرة والعمل الفعلي بالمؤسسة، أما مكتبة مركز الترفيه العلمي فكان التمثيل لأفراد العينة الخاصة بالموظفين هو الأضعف مقارنة بالعدد الإجمالي لإفراد العينة وذلك بنسبة 4.30% وهذا مبين الشكل رقم 26 التالي:



جدول رقم (30) يبين طبيعة المنصب الذي يشغله الموظف بالمكتبة:

السؤال رقم 23: ما طبيعة الوظيفة التي تشغلها بالمكتبة؟		
النسبة %:	التكرار:	الإجابات:
16.12%	15	مدير المكتبة
8.60%	08	ملحق رئيسي للإدارة

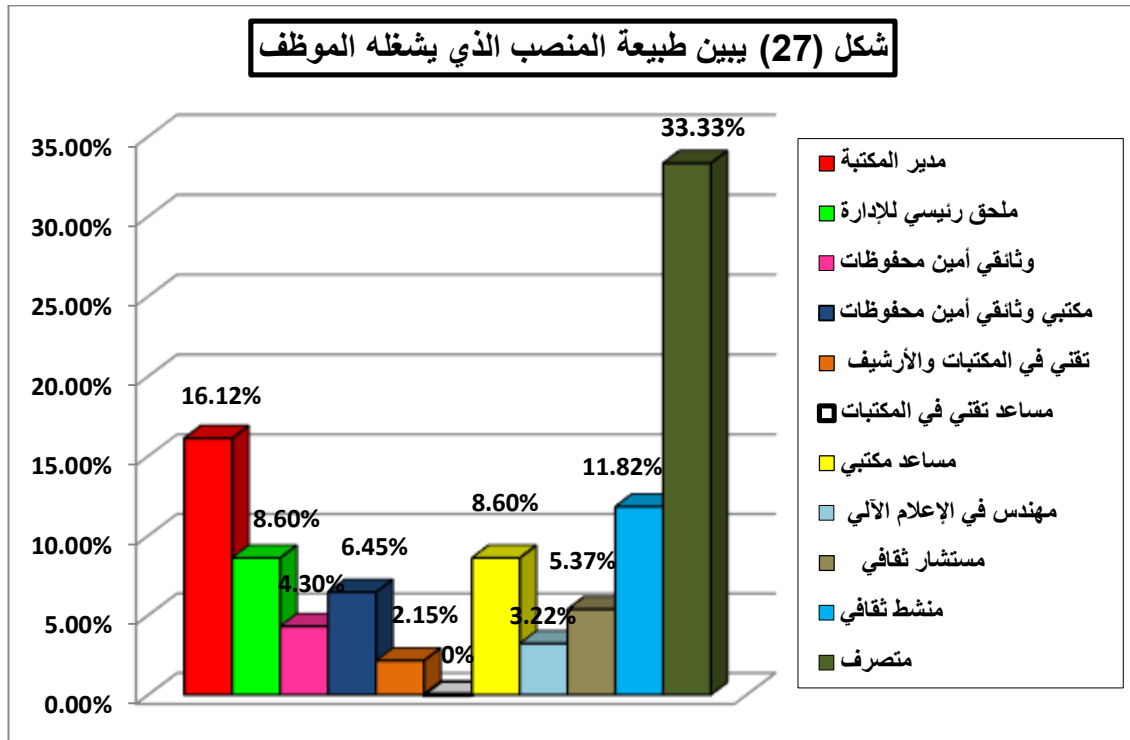
الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

4.30%	04	وثائقي أمين محفوظات
6.45%	06	مكتبي وثائقي أمين محفوظات
2.15%	02	تقني في المكتبات والأرشيف
/	/	مساعد تقني في المكتبات
8.60%	08	مساعد مكتبي
3.22%	03	مهندس في الإعلام الآلي
5.37%	05	مستشار ثقافي
11.82%	11	منشط ثقافي
33.33%	31	متصرف
100%	93	المجموع الكلي:

تظهر النسب المبينة في الجدول رقم (30) أن معظم الوظائف التي تشغلها مفردات عينة الموظفين هي الوظائف الإدارية مثل وظيفة (متصرف إداري) وذلك ما عبر عنه نسبة **33.33%**، ووظيفة (ملحق رئيسي للإدارة) بنسبة **8.60%** باعتبار أن أغلبهم متواجدون بمكتبات البلدية وتشرف عليهم الإدارة الإقليمية بالإضافة إلى نواب المجلس الشعبي البلدي، كما نجد بعض الوظائف الأخرى كوظيفة مدير المكتبة والتي من خلال زيارتنا الاستطلاعية لاحظنا أن كل المكتبات العامة مجال الدراسة يوجد على رأسها مدير والغريب في الأمر أن المتخصصين في علم المكتبات وجدنا إلا مدير واحد متواجد بمكتبة البلدية لبلدية الحجار والحاصل على الماستر في علم المكتبات بجامعة عنابة، بالإضافة إلى وجود محافظ المكتبة بمكتبة دار الثقافة وبقية المدراء أغلبهم من الأسلاك الإدارية المختلفة، وهذا ما عبرت عنه نسبة **16.12%**، كما وجدنا العديد من الوظائف الأخرى كمستشار ثقافي والتي عبرت عنه نسبة **5.37%** ومنشط ثقافي بنسبة **11.82%**، ونسبة **8.60%** تشغل وظيفة مساعد

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

مكتبي، مع تسجيل نقص كبير في الوظائف المتعلقة باختصاصي المعلومات وهذا ما بينته نسبة 6.45%، والوثائقيين أمناء المحفوظات كانت نسبتهم 4.30% ومن خلال ملاحظتنا الاستطلاعية تبين أن أغلب الموظفين المتخصصين في علم المكتبات متواجدون بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة وذلك موضح جيدا في الشكل البياني رقم 27 التالي:

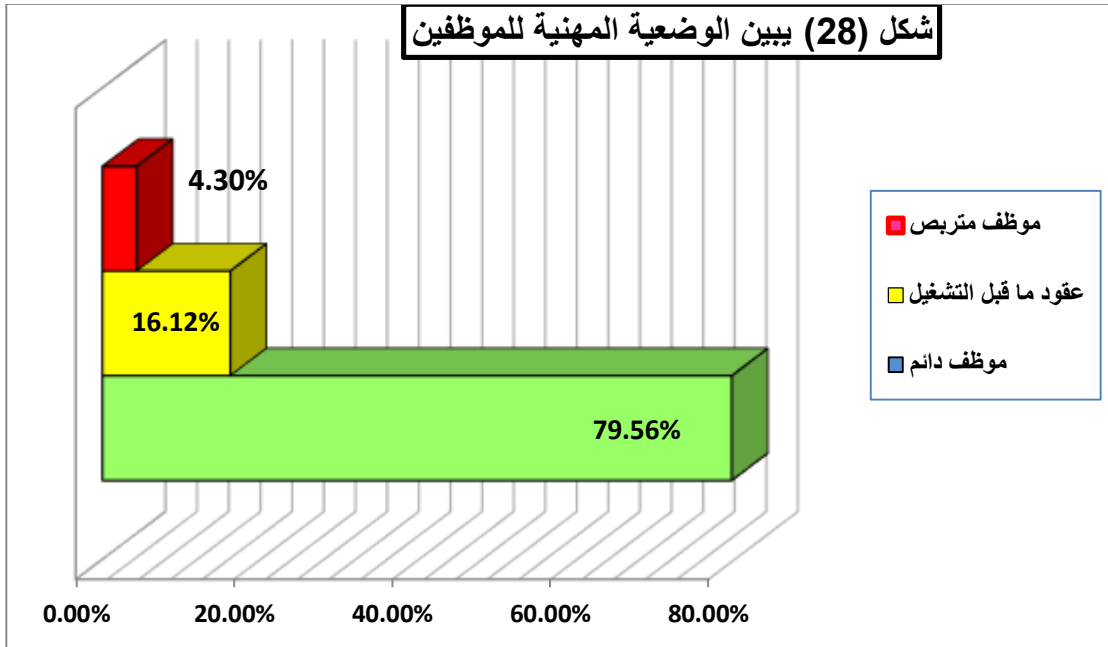


جدول رقم (31) يبين الوضعية المهنية للموظف

السؤال رقم 24: ما هي وضعيتك المهنية؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
79.56%	74	موظف دائم
16.12%	15	عقود ما قبل التشغيل
4.30%	04	موظف متربص
100%	93	المجموع الكلي:

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

تبين الأرقام الظاهرة في الجدول رقم (31) أن نسبة 79.56% هم من الموظفين الدائمين والتي تتجاوز مدة خبرتهم 03 سنوات وحسب ملاحظتنا الميدانية أغلبهم متواجدون بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة باعتبار هذه الأخير تفتح مسابقات توظيف من حين لآخر حسب احتياجاتها من الموارد البشرية، أما الموظفون في إطار عقود ما قبل التشغيل فنسبتهم 16.12% تقلصت أعدادهم في الفترة الأخيرة خاصة في ظل الضائقة المالية التي عاشتها الجزائر تم تجميد هذه العقود ولم يبق منها إلا قلة قليلة موزعة على مستوى المكتبات العامة، أما نسبة 4.30% هم موظفون متربصون ولم يجري ترسيمهم وتثبيتهم في مناصبهم وهذا رغم انقضاء الفترة الزمنية المتعلقة بمدة التربص وذلك بحكم بعض التعليمات التي تفرض إجراء فترة تكوينية في معاهد التكوين قبل إجراءات الترسيم وخاصة الموظفين المنتمين لقطاع الثقافة، وسنبين ذلك في الشكل 28 التالي:



8-2-2 تحليل المحور الثاني الذي يناقش طبيعة الخدمات المقدمة بالمكتبات العامة مجال الدراسة:

في هذا المحور تم طرح مجموعة من الأسئلة للتعرف على طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة وأنواع الأجهزة والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في بث وإتاحة هذه الخدمات، ونوعية الإجراءات الفنية المطبقة، حيث تساهم الأسئلة الموزعة على هذا المحور في جمع البيانات للإجابة على الفرضية الثالثة التي تتحدث عن ما إذا كانت الموارد المالية وارتفاع التكاليف للوسائل والتقنيات الحديثة يؤثر على مستوى تميز خدمات المعلومات أم لا.

جدول رقم (32) يبين أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة

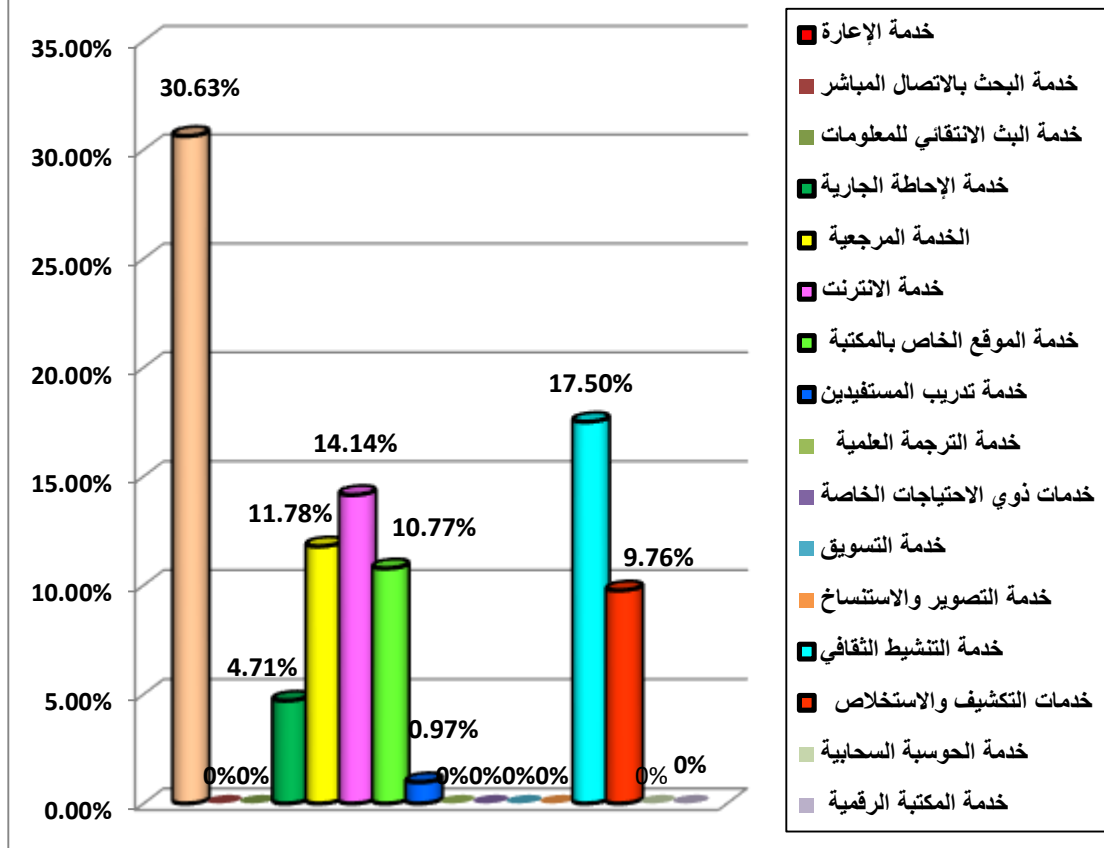
السؤال رقم 25: ما هي أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبتكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
30.63%	91	خدمة الإعارة
/	/	خدمة البحث بالاتصال المباشر
/	/	خدمة البث الانتقائي للمعلومات
4.71%	14	خدمة الإحاطة الجارية
11.78%	35	الخدمة المرجعية
14.14%	42	خدمة الانترنت
10.77%	32	خدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة
0.97%	02	خدمة تدريب المستفيدين
/	/	خدمة الترجمة العلمية
/	/	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
/	/	خدمة تسويق المعلومات

/	/	خدمة التصوير والاستنساخ
17.50%	52	خدمة التنشيط الثقافي
9.76%	29	خدمات التكشيف والاستخلاص
/	/	خدمة الحوسبة السحابية
/	/	خدمة المكتبة الرقمية
100%	297	المجموع الكلي:

للتعرف على نوعية الخدمات التي تتيحها المكتبات العامة مجال الدراسة وبناء على الأرقام والنسب الظاهرة في أعلى الجدول، نلاحظ توفر خدمة الإعارة بنوعيتها الداخلية منها والخارجية بمعظم المكتبات المدروسة، وهذه الخدمة تعتبر من الخدمات الأساسية الموجهة مباشرة إلى خدمة وتلبية احتياجات المستفيد كما تمثل جانب بالغ الأهمية في فلسفة المكتبة ووظيفتها وحلقة وصل يتم من خلالها تدفق مصادر المعلومات من رفوف المكتبة نحو مختلف شرائح القراء، وهذا ما بينته نسبة **30.63%**، بالإضافة لتوفر خدمة الانترنت بنسبة **14.14%** وبالرغم من قلة تدفقها لكنها تبقى الخدمة الوحيدة المطلوبة بكثرة باعتبارها المتفلس الوحيد بالنسبة للرواد والمنخرطين خاصة مع ندرة المصادر الوثائقية وعدم تنوعها، حيث يلجأ إليها معظم المستعملين للبحث في مختلف منصات الواقع الافتراضي والتي تساعدهم في الغالب على إنجاز مختلف البحوث والاستفادة من كل الخدمات التي تتيحها الشبكة، وهي متوفرة في أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة، حيث ومن خلال دراستنا الاستطلاعية لاحظنا وجود قاعات مجهزة بمجموعة من الحواسيب المتصلة مباشرة بخطوط الانترنت والتي تستعمل للإبحار والاسترجاع للمعلومات سواء العلمية أو التقنية، أما عن واقع خدمة الإحاطة الجارية فكانت النسبة ضعيفة نوعا ما وذلك ما

عبرت عنه نسبة 4.71%، حيث تقوم أغلب المكتبات بالإعلام والإحاطة بأخر المصادر التي تصل إليها سواء عن طريق الشراء أو الإهداء وذلك بانتقاء عينة من هذه المصادر وعرضها في واجهات زجاجية أمام مدخل المكتبات ليتمكن المنخرطين من اكتشافها والتعرف عليها تمهيدا لاستعارتها مستقبلا، أما الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني على الشبكة فكانت النسبة 10.77% ومن خلال ملاحظة الباحث توصل إلى وجود إلا موقع رسمي واحد خاص بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والذي يقدم من خلاله العديد من الخدمات الإلكترونية والتفاعلية منها الإعلان عن آخر النشاطات التي تقام داخل المكتبة ونشر العديد من الصور والفيديو حولها، وإعداد ملخصات حول آخر المقتنيات التي تصل المكتبة، أما المكتبات الأخرى وخاصة منها مكتبات البلدية فحضورها الإلكتروني ضعيف ومتوقف على بعض الصفحات الغير رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي والتي هي في الأساس اجتهادات شخصية لبعض الموظفين، كما يميز هذه المكتبات أيضا أنها تفتقد للخدمات الحديثة التي تتماشى والمتغيرات الحاصلة في المجال التكنولوجي والرقمي ونذكر مثال على ذلك غياب تام لخدمة البحث بالاتصال المباشر وخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة الحوسبة السحابية وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وسنوضح ذلك أكثر في الشكل رقم 29 التالي:

شكل (29) يبين أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة



جدول رقم (33) يبين أنواع الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في مجال خدمات المعلومات

السؤال رقم 26: ما هي أنواع الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في مجال خدمات المعلومات والمتوفرة في مكتبتكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
36.82%	88	أجهزة حواسيب
2.09%	05	قارئ ضوئي
4.60%	11	أجهزة مسح ضوئي
8.78%	21	طابعات
7.94%	19	برمجيات وثائقية

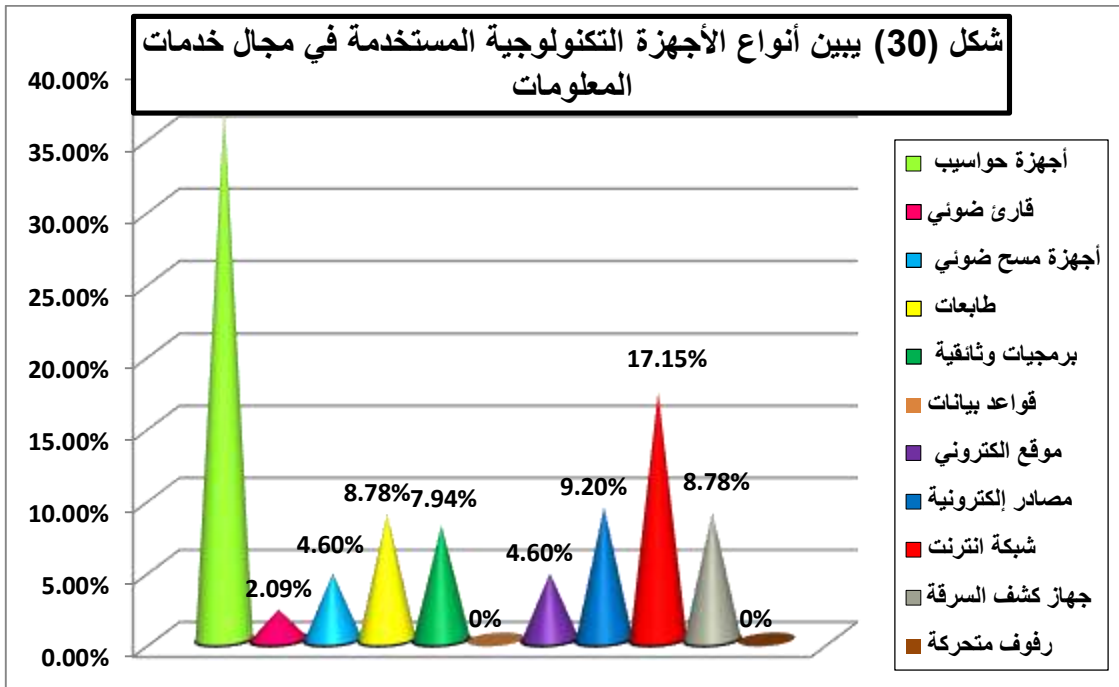
قواعد بيانات	/	/
موقع الكتروني	11	4.60%
مصادر إلكترونية	22	9.20%
شبكة انترنت	41	17.15%
جهاز كشف السرقة	21	8.78%
رفوف متحركة	/	/
المجموع الكلي:	239	100%

حسب النسب الموجودة في الجدول رقم (33) وبناءا على السؤال الذي يبحث في أنواع الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في مجال خدمات المعلومات بالمكتبات العامة مجال الدراسة خاصة وأن تميز الخدمات ينطلق من الاستثمار والاستغلال الأمثل للموارد سواء البشرية أو المادية والتي تتماشى في مجملها مع المعايير العلمية في مجال المكتبات والمعلومات، حيث ومن خلال ملاحظتنا الاستطلاعية وجدنا أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تستخدم الحواسيب سواء في خدماتها أو أنشطتها الإدارية والفنية، وهذا ما عبرت عنه نسبة 36.82% كما سجلنا توفر متفاوت لشبكة الانترنت وكانت تغطيتها بالمكتبات حسب الإمكانيات المتاحة من مكتبة لأخرى وهذا ما بينته نسبة 17.15%، أما فما يخص الأجهزة والمعدات التكنولوجية الأخرى كأجهزة المسح الضوئي فكانت أعدادها قليلة ومتباينة من مكتبة لأخرى وعلى العموم فهي ضئيلة جدا بمكتبات البلدية والتي جاءت نسبتها 4.60%، والطابعات بنسبة 8.78%، أما البرمجيات الوثائقية والتي تساهم بقوة في حوسبة الخدمات وتسيير العمليات الفنية للمكتبة وإنتاج مختلف أدوات البحث البيبليوغرافي كالكشافات والمستخلصات والفهارس فلم تكن مطبقة في كل المكتبات باستثناء

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" واللذان يطبقان برمجية (SYNGEB) والتي يعمل عليها أفراد متخصصون في مجال المكتبات والمعلومات.

كما تفتقد المكتبات العامة مجال الدراسة أيضا للاشتراك في قواعد وبنوك وقواعد المعلومات والدوريات الإلكترونية وهذا رغم انخفاض ثمن الاشتراك في هذه المصادر، كما لاحظنا أيضا وجود بعض المصادر الإلكترونية في مكتبة المطالعة العمومية وهذا ما عبرت عنه نسبة 9.20%، وعلى العموم فإن أغلب الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة والتي تساعد على تقديم خدمات متميزة وذات جودة موجودة أكثر بمكتبة المطالعة العمومية لولاية عنابة باعتبار أن هذه الأخيرة لها ميزانية مستقلة تمكنها من اقتناء كل ما من شأنه أن يساهم في تحسين خدمات المعلومات وتميزها وهذا ما سنبيّنه في الشكل البياني رقم 30 التالي:

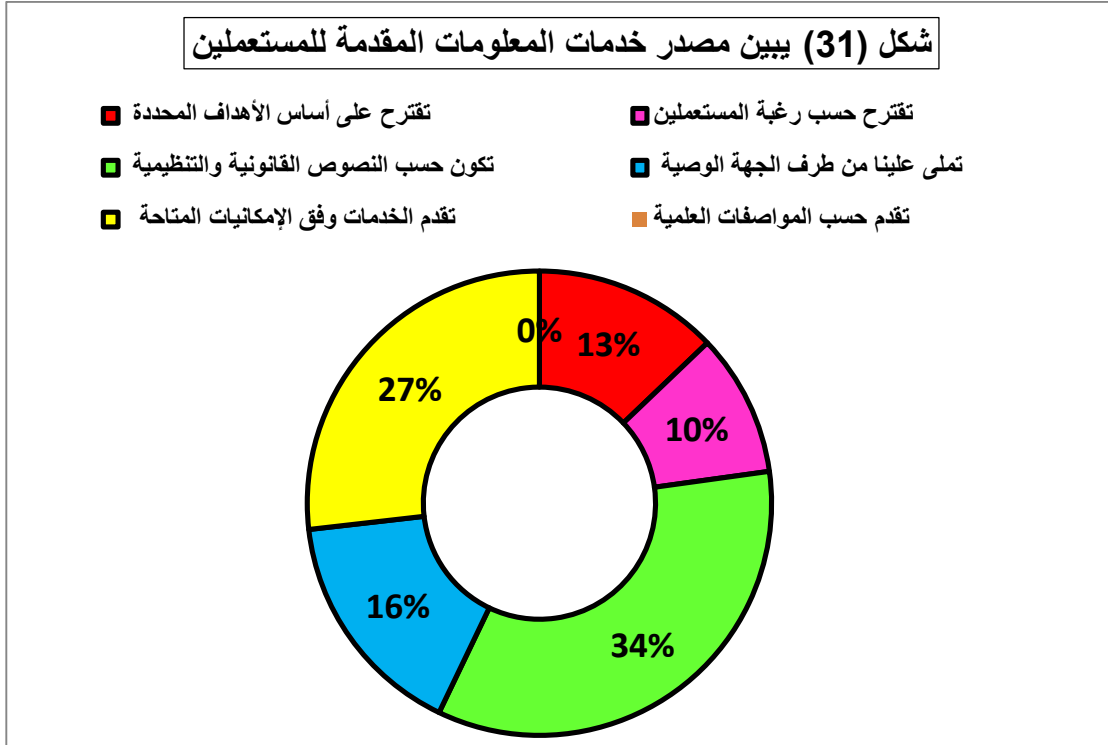


جدول رقم (34) يبين مصدر خدمات المعلومات المقدمة للمستعملين

السؤال رقم 27: على أي أساس يتم تحديد خدمات المعلومات المقدمة للمستعملين في مكتبتكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
12.90%	12	تقترح على أساس الأهداف المحددة
9.67%	09	تقترح حسب رغبة المستعملين
34.40%	32	تكون حسب النصوص القانونية والتنظيمية
16.12%	15	تملى علينا من طرف الجهة الوصية
26.88%	25	تقدم الخدمات وفق الإمكانيات المتاحة
/	/	تقدم حسب المواصفات العلمية
100%	93	المجموع الكلي:

عند البحث في مصدر خدمات المعلومات التي تبثها المكتبات العامة مجال الدراسة لجمهور مستعملها تبين أن نسبة 12.90% من الموظفين يؤكدون حسب التحليل أن الخدمات المقدمة تقترح على أساس الأهداف المحددة التي تصبوا إليها هذه المرافق، أما نسبة 9.67% منهم أنها تقترح حسب رغبة المستعملين خاصة وأن مجتمع المستفيدين يختلف من حيث خصائصه واحتياجاته المعلوماتية من مكتبة لأخرى، في حين يرى نسبة 34.40% من الموظفين أن الخدمات التي يتم تقديمها للرواد والمنخرطين تكون مطابقة لما جاء في النصوص القانونية والتنظيمية، ولاحظنا ذلك خاصة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية التي تتميز بالاستقلالية المالية، كما عبر أيضا نسبة 16.12% منهم أن مصدر الخدمات هو الجهة الوصية والتي تحدد نوعيتها بناء على نوع المكتبة العامة، لكن على الأرجح وبناء على الدراسة الاستطلاعية لاحظنا أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تقدم الخدمات المعلوماتية وفق الإمكانيات المتاحة وذلك ما عبرت عنه نسبة 26.88%، كما تبين

لاحقا أن مصدر تقديم الخدمات لا يخضع للمعيارية والشكل 31 التالي يوضح ذلك.



كما لاحظنا أيضا أن أغلب الخدمات المقدمة لازالت في مجملها لا ترقى لدرجة الجودة والتميز خاصة في ظل الصعوبات والنقائص الجمة التي تحصيها هذه الفضاءات، خاصة أمام قلة الموارد مقارنة بالتكاليف بالإضافة إلى وجود عزوف حاد لشرائح المستعملين خاصة وأن أغلب مجتمعاتنا تفتقد لثقافة البحث والقراءة بواسطة المكتبة وخدماتها.

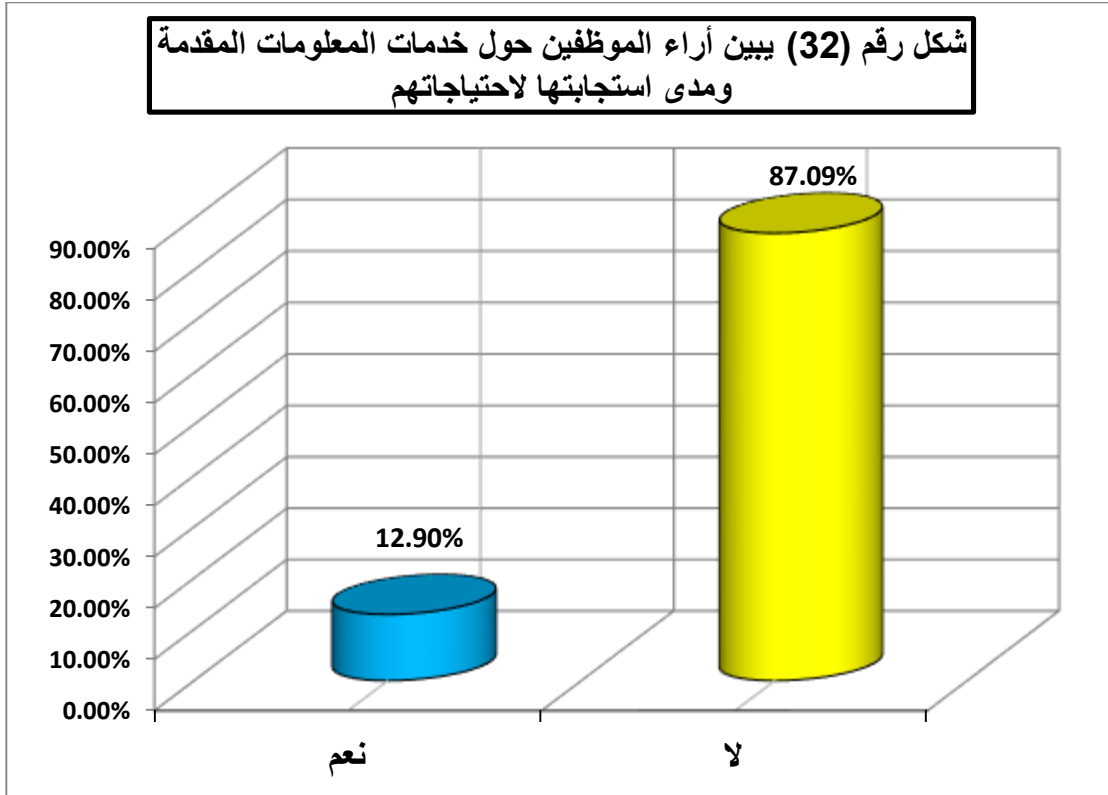
جدول رقم (35) يبين آراء الموظفين حول خدمات المعلومات المقدمة

السؤال رقم 28: هل ترى بأن خدمات المعلومات المقدمة للمستعملين قادرة على تلبية احتياجاتهم؟		
الإجابات	التكرار	النسبة %

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

12	نعم	%12.90
81	لا	%87.09
93	المجموع الكلي:	%100

من خلال النسب الموزعة في أعلى الجدول رقم (35) نلاحظ أن نسبة %87.09 من الموظفين تجيب بـ (لا)، أي في نظرهم الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة لا ترقى لتطلعات المستفيدين ولا تلبى احتياجاتهم المعرفية، خاصة وأن أغلبهم يفتقد للعديد من المقومات الأساسية على غرار قلة الميزانيات التي في أغلب الأحيان غير كافية حتى لشراء المصادر الوثائقية والالكترونية، والتجهيزات التكنولوجية ووسائل العمل، كما تشهد هذه المرافق نقص كبير في الموارد البشرية المتخصصة خاصة المكتبيين والتقنيين، وكل هذه العوامل من شأنها أن تؤثر على جودة ونوعية خدمات المعلومات المقدمة، في حين أن نسبة %12.90 أجابت بـ (نعم) وهذه النسبة ضئيلة جدا أمام العدد الإجمالي لعينة الموظفين والبالغ عددها (93) مفردة وفي الشكل البياني رقم 33 التالي تجسيد لحجم الإجابة.



جدول رقم (36) يبين آراء الموظفين حول مستوى خدمات المعلومات ومدى رقيها لدرجة

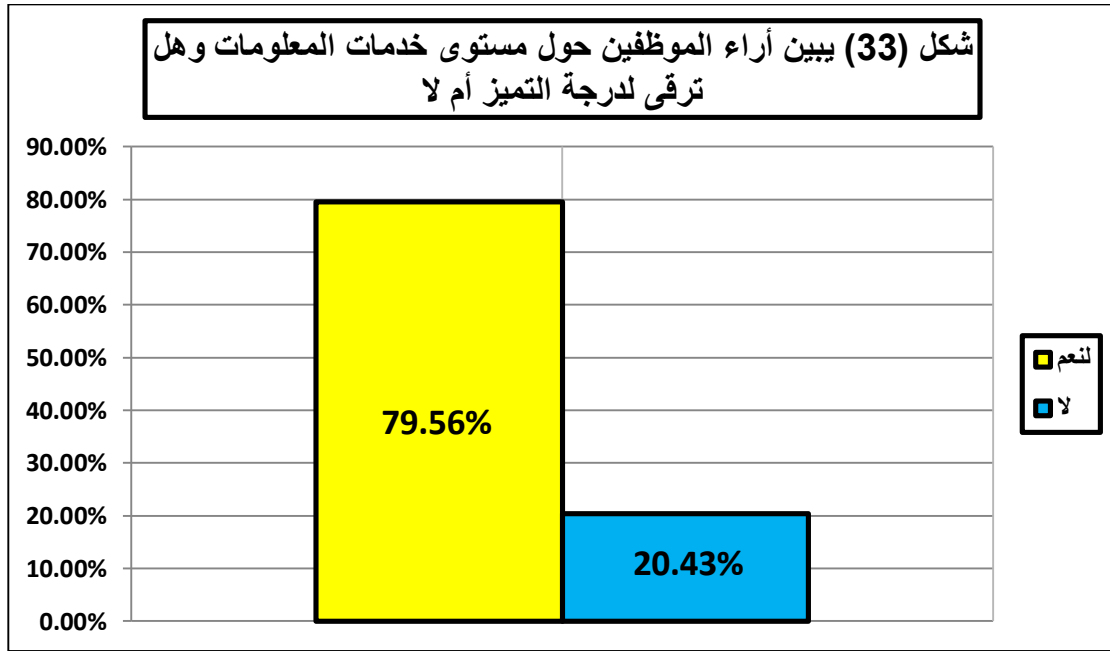
السؤال رقم 29: هل ترى بأن خدمات المعلومات المقدمة للمستعملين ترقى لدرجة التميز؟

النسبة %	التكرار	الإجابات
20.43%	19	نعم
79.56%	74	لا
100%	93	المجموع الكلي:

من خلال النسب المبينة في أعلى الجدول رقم (36) نلاحظ أن نسبة 79.56% من الموظفين يلاحظون أن مجمل الخدمات المقدمة من طرف المكتبات العامة مجال الدراسة وخاصة مكتبات البلدية لا ترقى لدرجة التميز سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية، خاصة وأن أغلب هذه المرافق تفتقد للخدمات الحديثة التي

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

تستخدم فيها الوسائل والأجهزة التكنولوجيات، كما أن وجود خدمة الإعارة بنوعيتها بالمكتبات المدروسة فقط لا يمكن أن يبلغ بالمكتبات العامة درجة التميز في الخدمات، خاصة في ظل وجود بعض الصعوبات والنقائص التي أثرت بشكل سلبي على جودة ونوعية الخدمات وهذا كما أشرنا إليه في التحليل السابق، كما أن نسبة **20.43%** كانت إجاباتهم بـ (نعم) وحسب تحليلنا للإجابات وجدنا أن أغلبهم من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة أين مستوى الخدمات أحسن بكثير من التي تقدمها مكتبات البلدية والمكتبات الأخرى وسنوضح ذلك في الشكل رقم **33** التالي:



جدول رقم (37) يبين آراء الموظفين حول أهم العناصر التي ترقى بخدمات المعلومات لدرجة التميز

السؤال رقم 30: ما هي العناصر الواجب توفرها بمكتبتكم حتى ترقى الخدمات المقدمة لدرجة التميز؟		
الإجابات	التكرار	النسبة %

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

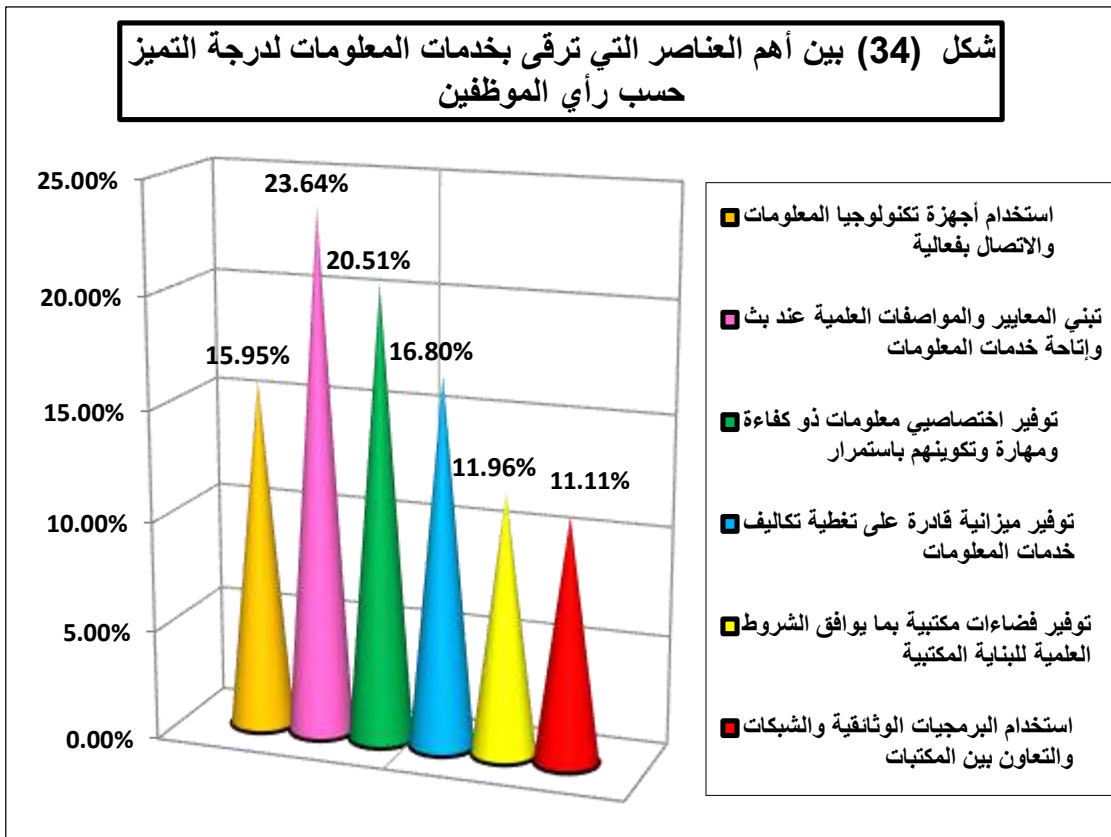
56	15.95%	استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفعالية
83	23.64%	تبني المعايير والمواصفات العلمية عند بث وإتاحة خدمات المعلومات
72	20.51%	توفير اختصاصيي معلومات ذو كفاءة ومهارة وتكوينهم باستمرار
59	16.80%	توفير ميزانية قادرة على تغطية تكاليف خدمات المعلومات
42	11.96%	توفير فضاءات مكتبية بما يوافق الشروط العلمية للبنية المكتبية
39	11.11%	استخدام البرمجيات الوثائقية والشبكات والتعاون بين المكتبات
351	100%	المجموع الكلي:

أغلبية المبحوثين من الموظفين أجمعوا على ضرورة تبني المعايير العلمية التي يصدرها مختلف الهيئات والمنظمات الناشطة في مجال المواصفات القياسية على غرار (ISO) و (IFLA) و (ALA) ... إلخ، والتي تجسد مواصفاتها النموذج المثالي لما يجب أن تكون عليه خدمات المعلومات بالمكتبات العامة حتى ترقى بذلك إلى درجة التميز سواء من الناحية الفنية أو التقنية وهذا ما عبرت عنه نسبة 23.64% من العمال، أما نسبة 15.95% منهم فيرون أن بلوغ أعلى درجات الجودة والتميز ينطلق من التوظيف الجيد للأجهزة التكنولوجية سواء كانت الشبكات أو الأجهزة الحاسوبية أو أجهزة المسح الضوئي وأجهزة العرض الإلكتروني والطابعات والانترنت وتقنيات الاتصال الحديثة، كما شدد نسبة 20.51% من العمال على ضرورة توفر

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

الأفراد المؤهلين خاصة اختصاصيي المعلومات الذين يملكون الكفاءة والمهارات العالية للتعامل مع المستعملين في البيئة التكنولوجية.

حيث أصبح من الضروري فتح المناصب المالية لتوظيف هذه الكفاءات، والعمل أيضا على تدريبهم وتكوينهم باستمرار لأن ذلك يؤثر بشكل مباشر في جودة ونوعية خدمات المعلومات المقدمة، كما شددت نسبة 16.80% من الموظفين على ضرورة توفير التكاليف والموارد المناسبة للمكتبات العامة مجال الدراسة خاصة منها البرمجيات الوثائقية وشبكات التعاون بين المكتبات وهذا مبين أكثر في الشكل البياني رقم 34 التالي:



جدول رقم (38) يبين أهم الإجراءات الفنية التي تتبعها المكتبات العامة مجال

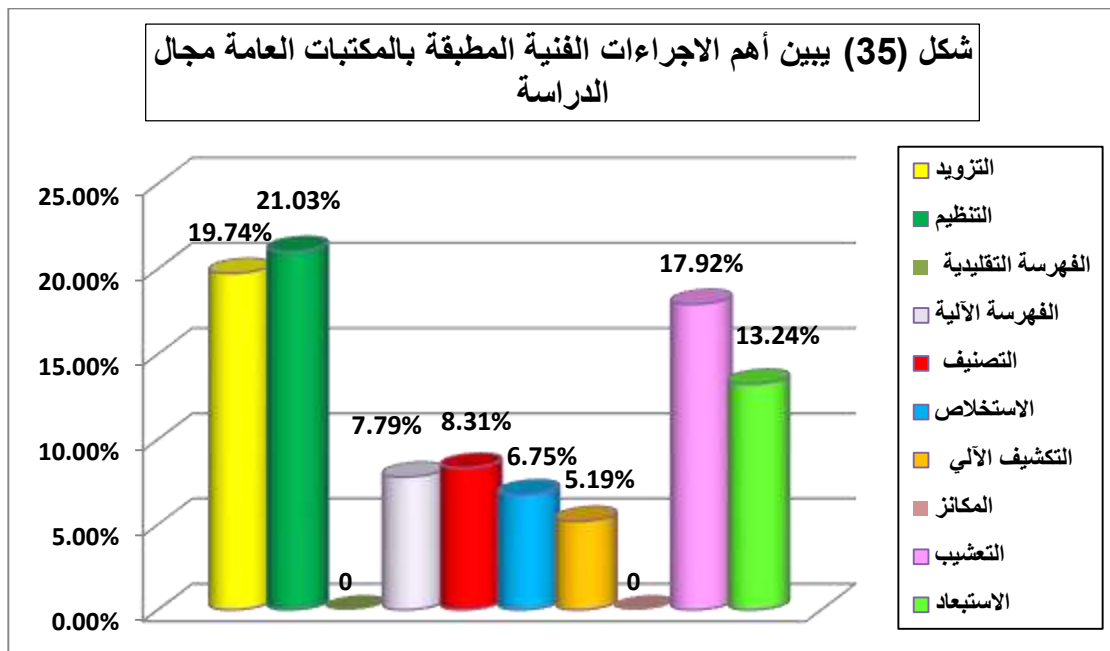
الدراسة

السؤال رقم 31: ما هي الإجراءات الفنية التي تقوم بها مكتبتكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
19.74%	76	التزويد
21.03%	81	التنظيم
/	/	الفهرسة التقليدية
7.79%	30	الفهرسة الآلية
8.31%	32	التصنيف
6.75%	26	الاستخلاص
5.19%	20	التكشيف الآلي
/	/	المكانز
17.92%	69	التعشيب
13.24%	51	الاستبعاد
100%	385	المجموع الكلي:

تبين النسب الموزعة على الجدول رقم (38) والذي يبحث عن أنواع الإجراءات الفنية التي تتبعها المكتبات العامة مجال الدراسة، أن أغلب هذه المكتبات تلجأ إلى التزويد لتنمية مجموعاتها برغم قلة الميزانيات المخصصة للاقتناء وهذا ما عبرت عليه نسبة 19.74% من الموظفين، كما أن نسبة 17.92% من الموظفين أجابت على أن هذه المرافق تقوم بعملية التعشيب والتنقية والاستبعاد للرصيد الذي يقل الطلب، حيث نجد ذلك خاصة بالمكتبات العامة الموجودة في وسط المدينة، أما نسبة 8.31% يؤكدون أنهم يعتمدون على عملية التصنيف والتنظيم للأوعية المعرفية وذلك عن طريق فصل المجموعات المتشابهة موضوعيا وشكليا مع بعضهم البعض، أما الملفت للانتباه أن الإجراءات الفنية التي من خلالها يتم إنتاج أدوات البحث

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

البيبليوغرافي كالتكشيف والفهرسة والاستخلاص غائبة تماما باستثناء توفرها في مكتبتين الأولى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والثانية مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" واللذان يستخدمان النظام الآلي (سنجاب) في تسيير كل العمليات الفنية أما جميع مكتبات البلدية فلا زالت تستخدم قوائم المحتويات الغير معيارية والشكل 35 التالي يبين ذلك أكثر.



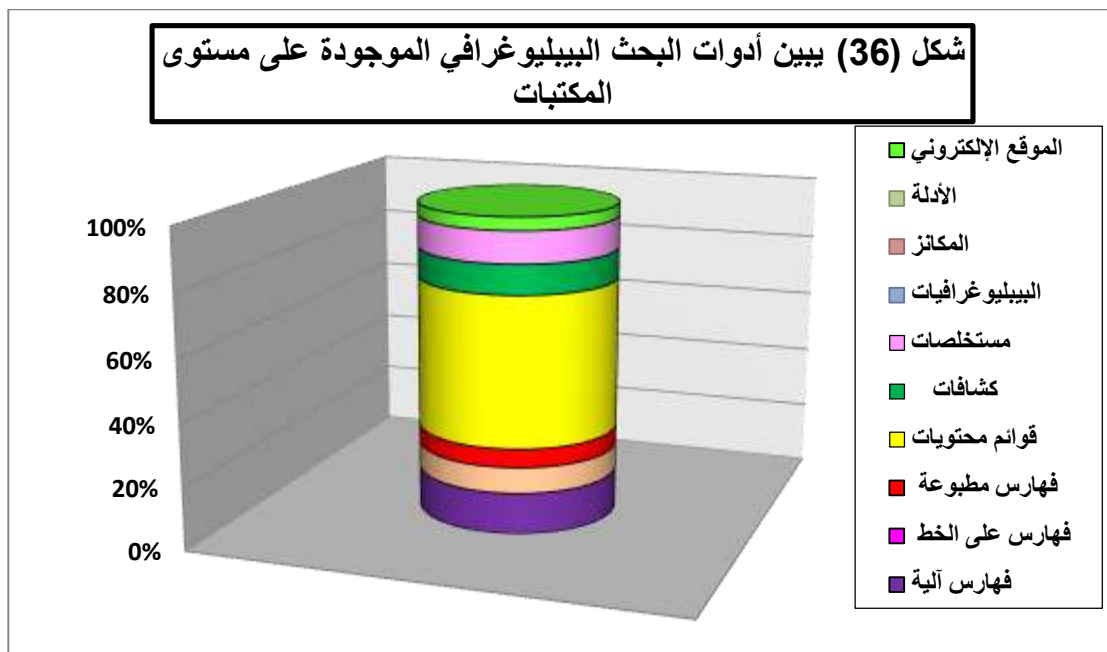
جدول رقم (39) يبين أدوات البحث البيبليوغرافي الموجودة على مستوى المكتبة

السؤال رقم 31: ما هي أنواع أدوات البحث البيبليوغرافي الموجودة على مستوى مكتبتكم؟

النسبة %	التكرار	الإجابات
13.17%	22	فهارس آلية
8.38%	14	فهارس على الخط
5.98%	10	فهارس مطبوعة
48.50%	81	قوائم محتويات

كشافات	16	9.58%
مستخلصات	17	10.17%
البيبليوغرافيات	/	/
المكانز	/	/
الأدلة	/	/
الموقع الإلكتروني	07	4.19%
المجموع الكلي:	167	100%

حسب النسب الموزعة في الجدول رقم (40) ومن خلال ملاحظتنا له نستنتج أن هناك شح كبير في أدوات البحث البيبليوغرافي المتوفرة على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة والتي كان من المفروض أن تتوفر باعتبارها الأساس الذي يقوم بتوصيل المستعمل إلى أماكن تواجد المعلومات مثل الفهارس والكشافات والمستخلصات، كما وجدنا أيضا توفر قوائم للمحتويات مسجل عليها رصيد المكتبة بطريقة غير علمية ومتباينة من مكتبة لأخرى وهذا ما بينته نسبة 48.50% من الموظفين، بالإضافة إلى انعدام بعض الأدوات كالبيبليوغرافيات والأدلة والمكانز والشكل 36 التالي يوضح ذلك أكثر:



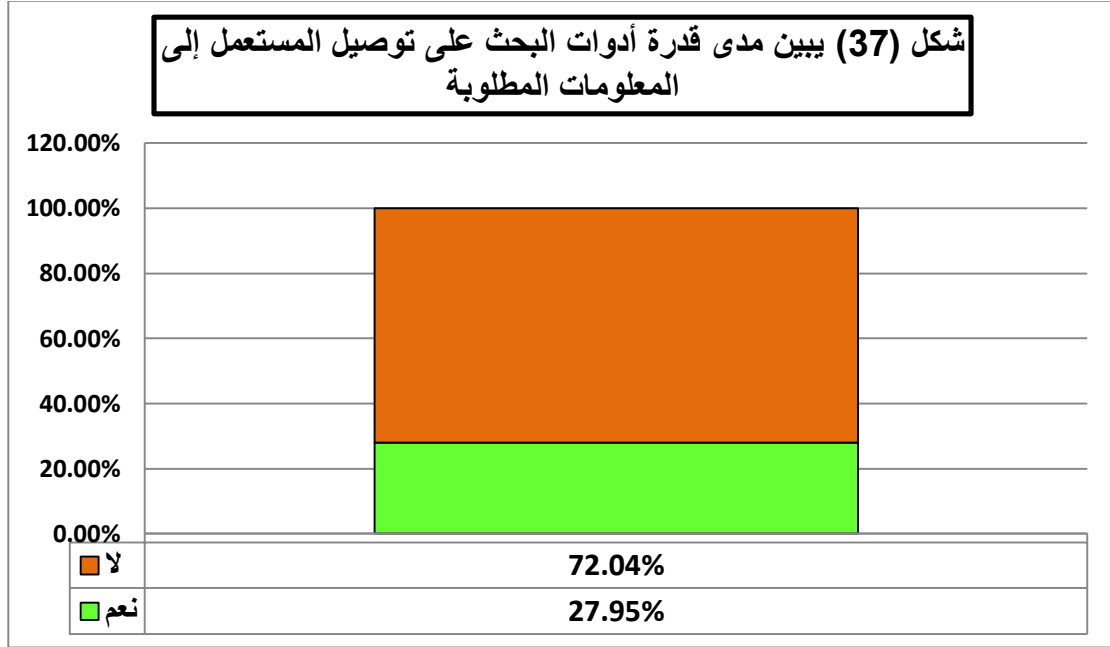
جدول رقم (40) يبين مدى قدرة أدوات البحث على توصيل المستعمل للمعلومات المطلوبة

السؤال رقم 32: هل ترى أن أدوات البحث المتوفرة في مكتبتكم قادرة على توصيل المستعمل للمعلومات المطلوبة؟

النسبة %	التكرار	الإجابات
27.95%	26	نعم
72.04%	67	لا
100%	93	المجموع الكلي:

نسبة كبيرة من الموظفين ترى أن أدوات البحث الموجودة على مستوى المكتبات مجال الدراسة ليست في مستوى تطلعات المستعملين ولا يمكنها توصيلهم لاماكن تواجد المعلومات ومصادرها، وذلك لأن الأدوات المتاحة حاليا بالمكتبات المدروسة ليست علمية وليست متنوعة وذلك ما عبرت عليه نسبة 72.04% من الموظفين

في حين يرى قلة قليلة منهم أن الأدوات المتوفرة ملائمة لاحتياجات المستفيد ويمكنها توصيله لمصادر المعلومات وكانت الإجابة بنسبة 27.95%.



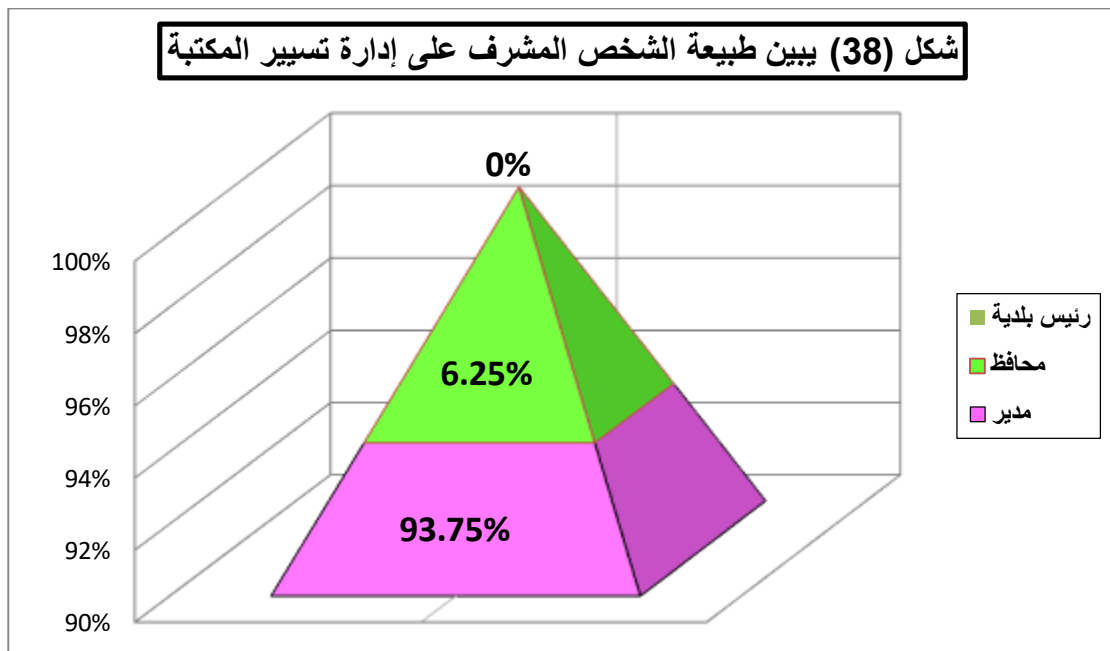
8-2-3 تحليل المحور الثالث الذي يتناول خصائص التنظيم الإداري والمالي للمكتبة:

باعتبار أن نوع الإشراف والتسيير الإداري الذي تخضع له المكتبة العامة له انعكاس وتأثير كبير على أداء ومخرجات مرافق المعلومات بكافة أشكالها وهذا ما تحدثت عنه بعض معايير خدمات المعلومات المتميزة، حيث يعتبر عامل مهم في قوة أو ضعف الخدمات التي تتيحها هذه الفضاءات، خاصة إذا تعلق الأمر بالمكتبات العامة التي تستقطب كافة شرائح وفئات المجتمع. حيث قمنا بتوزيع مجموعة من الأسئلة على هذا المحور والمقدرة بـ (04) أسئلة نسعى من خلالها جمع كمية كبيرة من البيانات حول طبيعة التسيير الإداري وحجم النفقات ومدى توفر خطة أو إستراتيجية لبلوغ أهداف المكتبة في مجال خدمات المعلومات.

جدول رقم (41) يبين طبيعة الشخص المشرف على إدارة وتسيير المكتبة:

السؤال رقم 33: من يشرف على إدارة وتسيير المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
93.75%	15	مدير
6.25%	01	محافظ
/	/	رئيس بلدية
100%	16	المجموع الكلي:

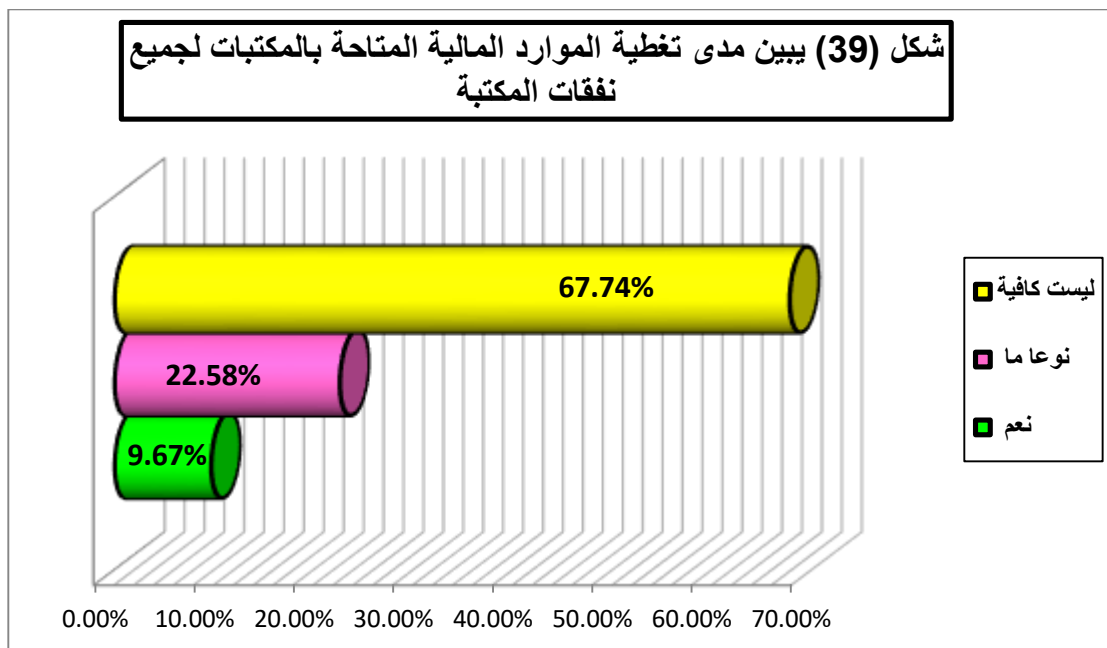
من خلال الدراسة الاستطلاعية وجدنا أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تسيير بواسطة مدير وهذا ما بينته نسبة 93.75% من إجابات المبحوثين الموزعة في أعلى الجدول رقم (41)، كما لاحظنا أيضا أن أغلب مدراء مكتبات البلدية تم تعيينهم من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي وهم في العادة من النواب المنتخبين في البلدية وبعض الإطارات بالإدارة الإقليمية، وعلى العموم أغلب المدراء غير متخصصين في مجال المكتبات، باستثناء محافظ مكتبة دار الثقافة ومدير مكتبة البلدية لبلدية الحجار وهذا موضح أكثر في الشكل البياني رقم 38 التالي:



جدول رقم (42) يبين هل الموارد المالية المتاحة كافية لتغطية جميع نفقات المكتبة:

السؤال رقم 34: هل الموارد المالية المتاحة بمكتبتكم كافية لتغطية جميع تكاليف ونفقات المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
9.67%	09	نعم
22.58%	21	نوعا ما
67.74%	63	ليست كافية
100%	93	المجموع الكلي:

من خلال النسب الظاهرة على أعلى الجدول رقم (42) نلاحظ أن أغلب الموارد المالية المتاحة بالمكتبات العامة مجال الدراسة ليست كافية بتاتا لتغطية وسد تكاليف ونفقات المكتبات العامة وخاصة في مجال خدمات المعلومات واقتناء الأجهزة والوسائل التكنولوجية وهذا ما عبرت عليه نسبة 67.74% من العمال، أما نسبة 22.58%، من العاملين فيرون أن الموارد المالية كافية نوعا ما لتغطية تكاليف المكتبة خاصة في ظل تقلص عدد الرواد والمستعملين ونقص أيضا في الطاقم البشري العامل بهذه المرافق، كما لاحظنا رضاء نسبي للموارد المتاحة خاصة الموظفين التابعين للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة ومكتبة دار الثقافة ومكتبة مركز الترفيه العلمي وهذا ما عبرت عنه نسبة 9.67%، لكن على العموم تبقى الموارد المتاحة غير كافية لتسديد تكاليف ونفقات المكتبات والتي تعتبر لها دور كبير في تفعيل و تحسين وتطوير خدمات المعلومات بما يوافق المعايير العلمية في مجال المكتبات والمعلومات وسنوضح ذلك في الشكل 39 التالي:



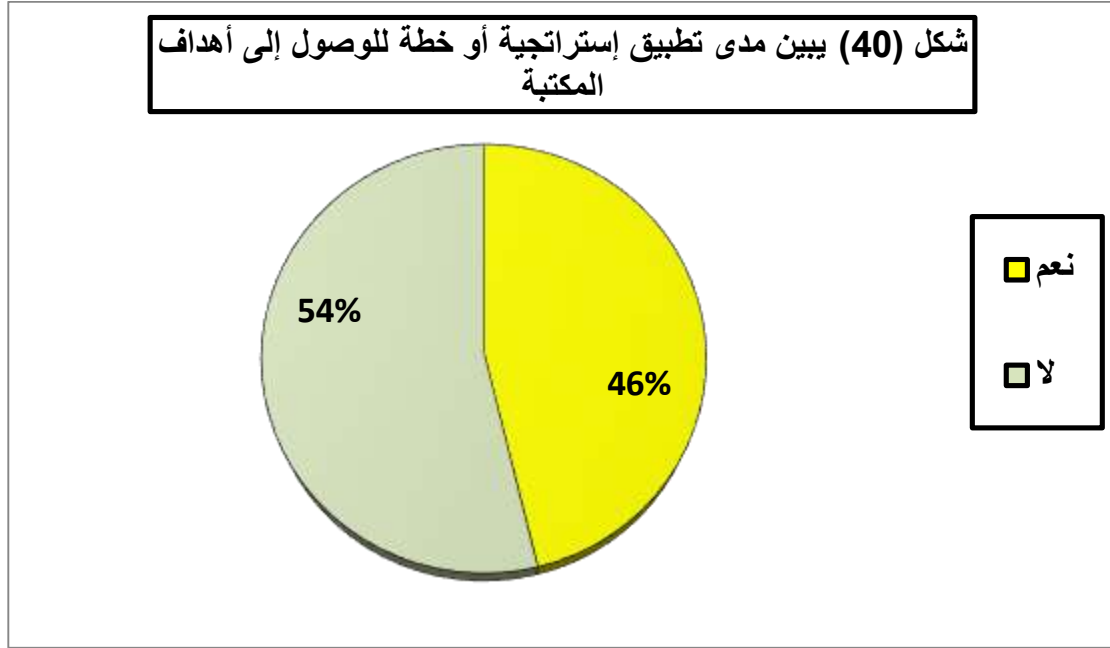
جدول رقم (43) يبين هل يتم تطبيق إستراتيجية أو خطة للوصول إلى أهداف المكتبة:

السؤال رقم 35: هل تطبقون إستراتيجية أو خطة للوصول إلى أهداف المكتبة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
46.23%	43	نعم
53.76%	50	لا
100%	93	المجموع الكلي:

عند استطلاع آراء المبحوثين الممثلين من شريحة الموظفين حول إمكانية تطبيق إستراتيجية أو خطة للوصول إلى أهداف المكتبة تبين أن نسبة 53.76% من المبحوثين أكدوا أن مكتباتهم لا تطبق خطة ولا إستراتيجية سواء متعلقة بتسيير خدمات المعلومات أو بتسيير المكتبة ككل وهذا مؤشر سلبي مقارنة بما نصت عليه المواصفات المتعلقة بتسيير المكتبات العامة مثل على غرار بيان اليونسكو وبعض

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

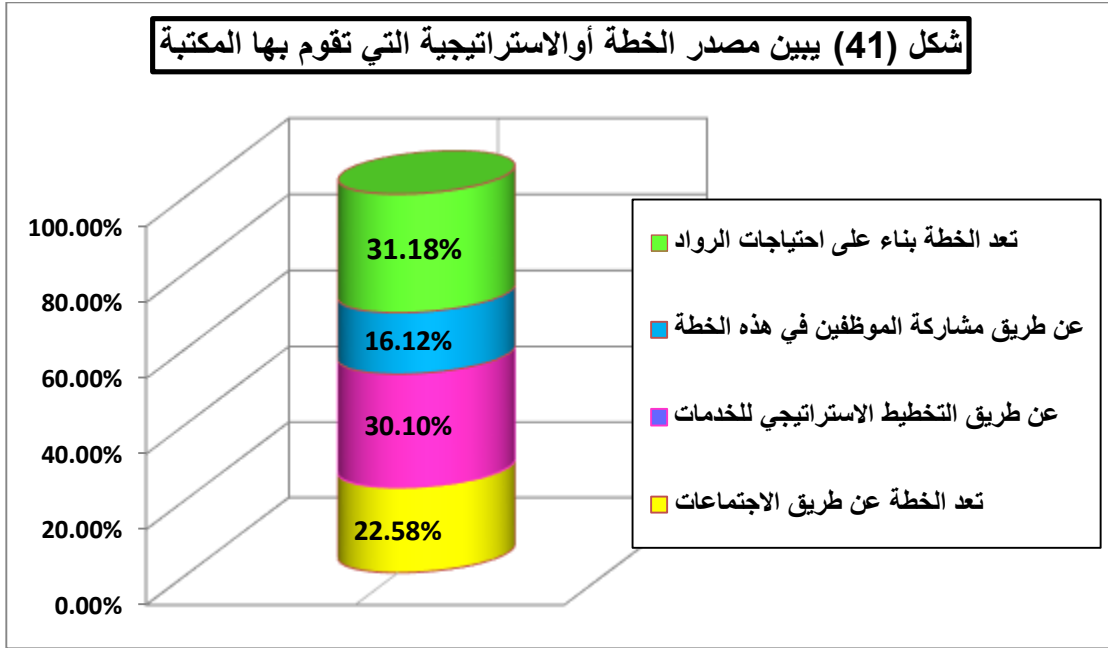
المعايير الأخرى، أما نسبة 46.23% فكانت إجابتهم نعم وكانت عبارة عن بعض الخطط المتعلقة بالخدمات والتنشيط الثقافي والتي يتم إنجازها على المدى القصير فقط وسنوضح ذلك في الشكل 40 التالي:



جدول رقم (44) يبين طريقة إعداد الإستراتيجية أو الخطة التي توصل إلى بلوغ أهداف المكتبة

السؤال رقم 36: كيف يتم إعداد هذه الإستراتيجية أو الخطة ؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
22.58%	21	تعد الخطة عن طريق الاجتماعات
30.10%	28	عن طريق التخطيط الاستراتيجي للخدمات
16.12%	15	عن طريق مشاركة الموظفين في هذه الخطة
31.18%	29	تعد الخطة بناء على احتياجات الرواد
100%	93	المجموع الكلي:

تبين الأرقام الموزعة على الجدول رقم (44) أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة خاصة منها التي تعتمد خطة أو إستراتيجية، فإن نسبة 31.18% من المبحوثين أجابوا أن هذه الخطة تتجزأ بناء على احتياجات الرواد، وذلك باعتبار مجتمع المستعملين يتميز بالتباين والاختلاف، أما نسبة 30.10% منهم فتري أنه يتم التخطيط الاستراتيجي الفعال والدوري للخدمات المعلوماتية المقدمة وهذا حسب رأيهم لكسب رضا أكبر نسبة من المستعملين وعند قيامنا بالدراسة الاستطلاعية وجدنا ذلك مطبق أكثر بالمكتبة العامة لحي بوخضرة ومكتبة دار الثقافة، والمكتبة المركزية "حسن دردور" بالإضافة إلى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة، كما لم تعبر إلا 16.12% على أن التخطيط يتم عن طريق مشاركة الموظفين في هذه الخطة وذلك عن طريق تفعيل الاجتماعات الدورية وتبادل وجهات النظر وطرح الأفكار بين كافة المستخدمين بالإضافة إلى جمع المقترحات من المستعملين حول نوعية الخدمات المعلوماتية أو الأنشطة الثقافية المقدمة، وعلى العموم تبقى المكتبات العامة مجال الدراسة ينقصها التخطيط العلمي والاستراتيجي الفعال والمطابق للواصفات والمعايير العلمية والتي يمكن أن ترقى بالخدمات لمستوى التميز وسنوضح ذلك في الشكل رقم 41 التالي:



4-2-8 تحليل المحور الرابع الذي يتناول مواصفات مبنى المكتبة خاصة الأثاث والتجهيزات:

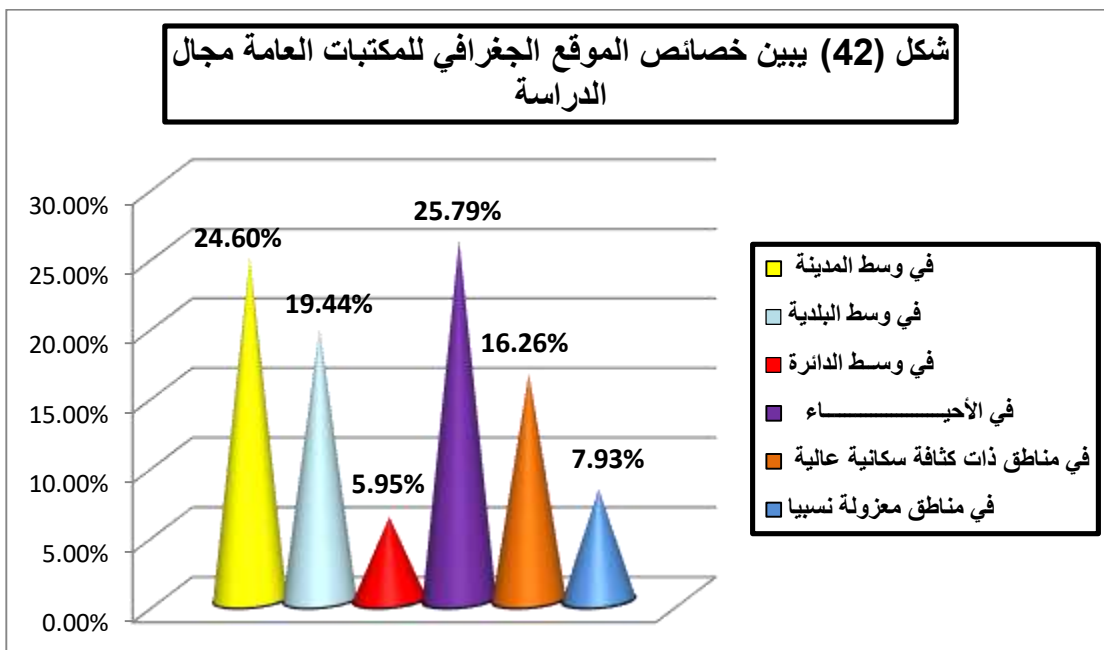
تم توزيع مجموعة من الأسئلة في هذا المحور والمقدر عددها بـ (05) أسئلة لنتمكن من جمع البيانات التي تحيط بمبنى المكتبة بداية بالموقع ومكان تواجده، ومعرفة أهم التجهيزات المتواجدة على مستوى فضاء البناية، كما يسعى المحور أيضا لاكتشاف العلاقة بين مواصفات بناية المكتبة وتأثير هذه الأخيرة على مستوى خدمات المعلومات والأداء بهذه المؤسسات.

جدول رقم (45) يبين خصائص الموقع الجغرافي للمكتبات العامة مجال الدراسة

السؤال رقم 37: أين يقع مبنى مكتبتكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
24.60%	62	في وسط المدينة
19.44%	49	في وسط البلدية
5.95%	15	في وسط الدائرة

في الأحياء	65	25.79%
في مناطق ذات كثافة سكانية عالية	41	16.26%
في مناطق معزولة نسبيا	20	7.93%
المجموع الكلي:	252	100%

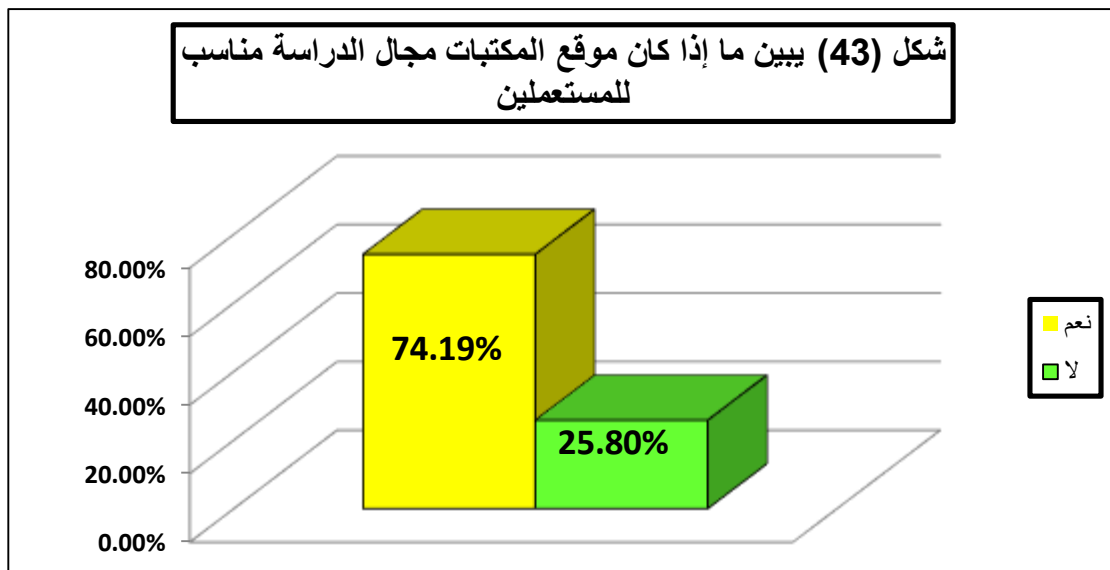
من خلال الجدول رقم (45) نلاحظ أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تتركز في الأحياء السكنية وذلك ما عبرت عنه نسبة 25.79% من الموظفين، ونسبة 16.26% تؤكد أن المكتبات تتركز في مناطق ذات كثافة سكانية عالية، أما نسبة 24.60% كانت إجابتها أنها تقع في وسط المدينة، وعلى العموم يوجد توازن نسبي في توزيع مواقع المكتبات العامة مجال الدراسة على كافة بلديات وأحياء مدينة عنابة وسنوضح ذلك في الشكل البياني رقم 42 التالي:



جدول رقم (46) يبين ما إذا كان موقع المكتبات العامة مجال الدراسة مناسب للمستعملين:

السؤال رقم 38: هل ترى أن موقع مكتبكم مناسب للمستعملين؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
74.19%	69	نعم
25.80%	24	لا
100%	93	المجموع الكلي:

حسب الأرقام المبينة في أعلى الجدول رقم (46) يرى نسبة 74.19% من الموظفين المبحوثين أن مواقع بناية المكتبات العامة لولاية عنابة مناسبة للمستعملين وتقال رضاهم وهذا حسب وجهة نظرهم، علما أن أغلب بنايات المكتبات العامة مجال الدراسة تركزت معظمها في مراكز البلديات والدوائر ووسط المدينة أين توجد كثافة سكانية عالية، في حين يرى نسبة 25.80% من المبحوثين أن مواقع بناية المكتبات العامة غير مناسبة وحسب تعبيرهم أن المواقع جاءت بعيدة عن المناطق النائية، والتي تفتقد للمرافق المعلوماتية التي من شأنها أن تفك العزلة في مجال نشر ثقافة القراءة والمعرفة في وسط المجتمع وهذا مبين في الشكل 43 التالي:



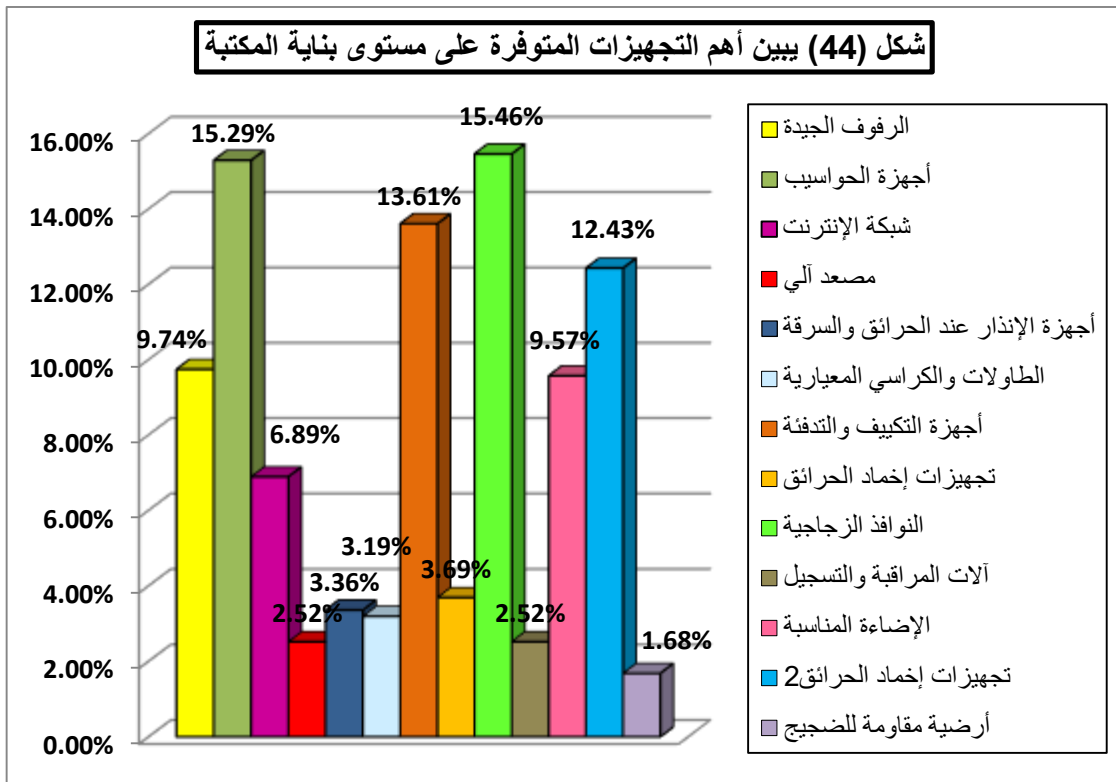
جدول رقم (47) يبين أهم التجهيزات المتوفرة على مستوى بنايات المكتبات

السؤال رقم 39: ما هي التجهيزات المتوفرة على مستوى مكتبتكم؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
9.74%	58	الرفوف الجيدة
15.29%	91	أجهزة الحواسيب
6.89%	41	شبكة الإنترنت
2.52%	15	مصعد آلي
3.36%	20	أجهزة الإنذار عند الحرائق والسرقه
3.19%	19	الطاوولات والكراسي المعيارية
13.61%	81	أجهزة التكييف والتدفئة
3.69%	22	تجهيزات إخماد الحرائق
15.46%	92	النوافذ الزجاجية
2.52%	15	آلات المراقبة والتسجيل
9.57%	57	الإضاءة المناسبة
12.43%	74	تجهيزات إخماد الحرائق
1.68%	10	أرضية مقاومة للضجيج
100%	595	المجموع الكلي:

حسب النسب المبينة في الجدول رقم (47) والذي نسعى من خلاله لمعرفة أهم التجهيزات المتوفرة على مستوى بنايات المكتبات العامة مجال الدراسة، حيث تبين أن أغلب التجهيزات هي متوفرة لحد بعيد ولكن بنسب متباينة من مكتبة لأخرى، فنجد مثلا الرفوف الجيدة متوفرة بنسبة 9.74% والتي تتنوع بين رفوف معدنية وخشبية، أما أجهزة الحواسيب فهي متوفرة بنسبة 15.29%، وفيما يخص المصعد

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

الآلي تبين وجود مصعد واحد متواجد بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة وهو في الأساس مخصص لذوي الاحتياجات الخاصة، أما التجهيزات الأخرى مثل أجهزة الإنذار عند الحرائق والسرقة فهي متواجدة بنسبة 3.36% والنوافذ الزجاجية بنسبة 15.46%، خاصة وأن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة يغلب على هندستها الواجهات الزجاجية بالإضافة إلى توفر بعض الأجهزة الأخرى كآلات المراقبة والتسجيل وتجهيزات إخماد الحرائق وأجهزة التكييف والتدفئة وهي موزعة على مستوى هذه الفضاءات وسنوضح ذلك في الشكل رقم 44 التالي:

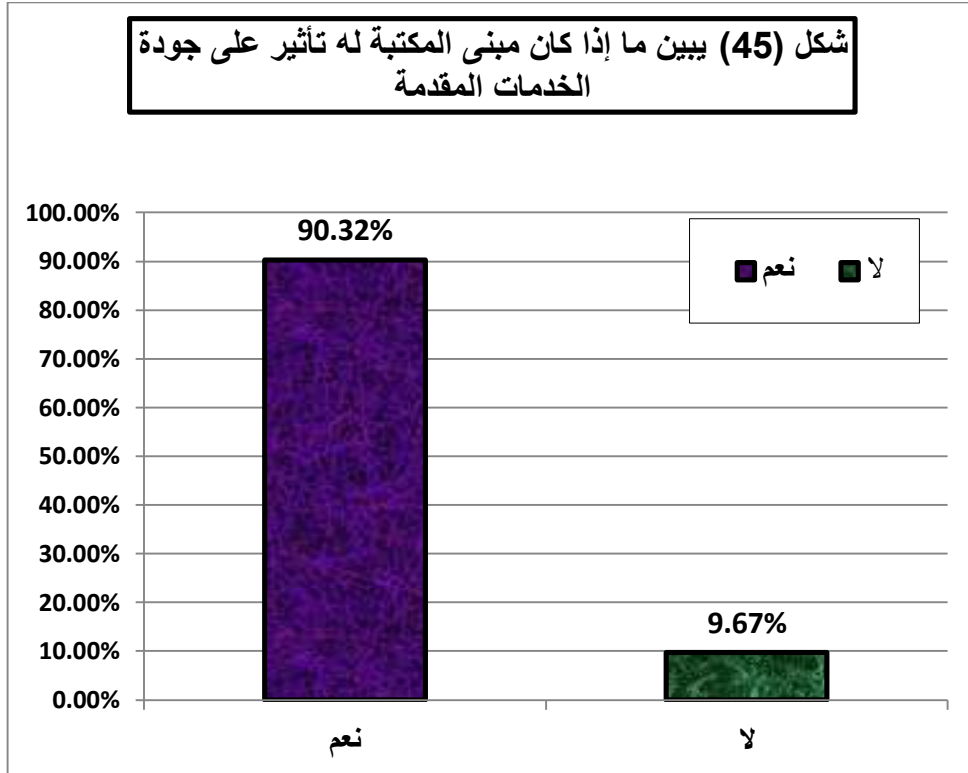


جدول رقم (48) يبين ما إذا كان مبنى المكتبة له تأثير على جودة الخدمات حسب وجهة نظر الموظفين

السؤال رقم 40: هل ترى أن مبنى المكتبة له أثر على جودة الخدمات

المقدمة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
90.32%	84	نعم
9.67%	09	لا
100%	93	المجموع الكلي:

تبين الأرقام الموزعة في أعلى الجدول رقم (48) أن نسبة 90.32% من الموظفين المبحوثين يرون أن لمبنى المكتبة دور وأثر كبير على جودة الخدمات المعلوماتية المقدمة حيث تساهم الفضاءات الواسعة وجمالية المبنى خاصة من الناحية الهندسية في استقطاب أكبر عدد ممكن من المستعملين لأن خصائص ومميزات المبنى إن كان يوافق معايير البناء الذكية القابلة للاستجابة للاحتياجات المستقبلية للرواد يوتر (حسب وجهة نظر الموظفين) بشكل مباشر في تميز مخرجات هذه الفضاءات، أما نسبة 9.67% من الموظفين فتري أن للمبنى أثر بسيط ومتواضع على جودة الخدمات المقدمة للمستعملين و سنوضح ذلك في الشكل رقم 45 التالي:

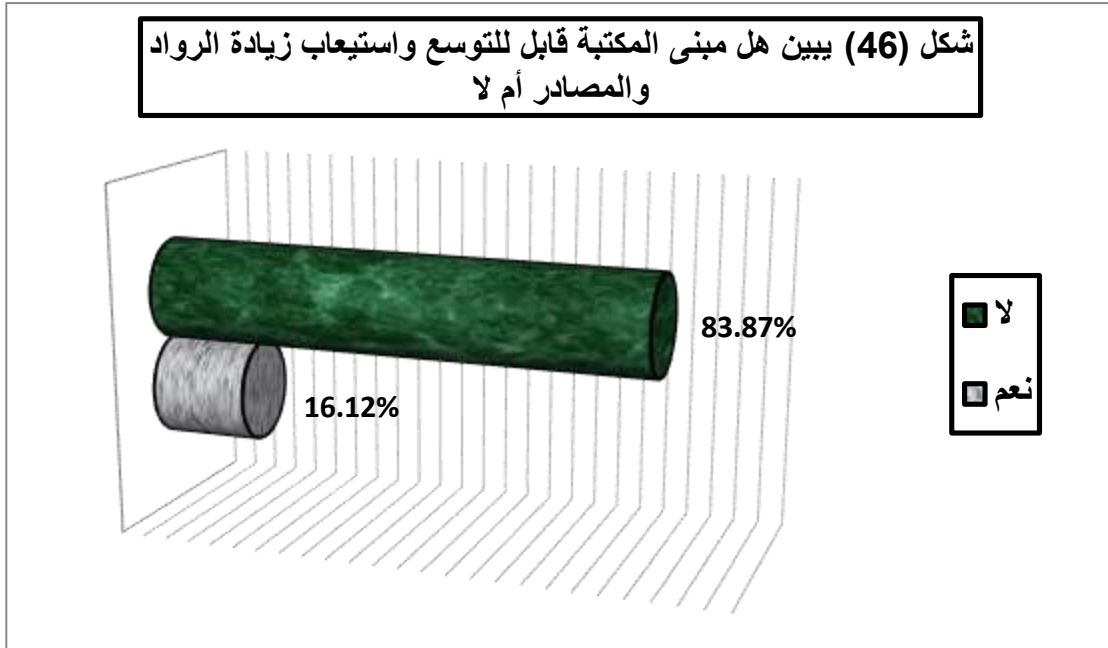


جدول رقم (49) يبين ما إذا كان مبنى المكتبة قابل للتوسع واستيعاب زيادة المجموعات والرواد

السؤال رقم 41: هل مبنى مكتبكم قابل للتوسع واستيعاب زيادة المجموعات والرواد في المستقبل؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
16.12%	15	نعم
83.87%	78	لا
100%	93	المجموع الكلي:

حسب الأرقام الموزعة في الجدول رقم (49) نلاحظ أن أغلب الموظفين يؤكد أن فضاءات مبنى المكتبات العامة مجال الدراسة ليست قابلة للتوسع في المستقبل وهذا ما عبرت عنه نسبة 83.87%، ويؤكد الموظفون أن معظمها لا يتماشى والبنائيات

الذكية القابلة للتعديل والتوسع مستقبلا حتى يمكنها استيعاب زيادة المستعملين أو المصادر، في حين يرى 16.12% من الموظفين عكس ذلك خاصة في ظل قلة المنخرطين وافتقاد المكتبات لميزانيات كافية تسد بها نفقاتها وتتمن بها رصيدها والشكل 46 يبين ذلك:



8-2-5 تحليل المحور الخامس الخاص بالتقييم ومدى استخدام المعايير والمواصفات بالمكتبة:

تم توزيع مجموعة من الأسئلة في هذا المحور والمقدر عددها بـ (8) أسئلة والتي كانت في مجملها تهدف لجمع البيانات حول واقع تطبيق عمليات التقييم في المكتبات العامة مجال الدراسة خاصة في مجال الخدمات ومدى استخدام المواصفات المعيارية التي تصدرها هيآت التقييس خاصة العالمية والعربية، بالإضافة إلى أن البيانات المنتقاة بعد مناقشتها وتحليلها تعتبر وسيلة للتحقق من صحة الفرضية الرابعة التي وردت في موضوع البحث.

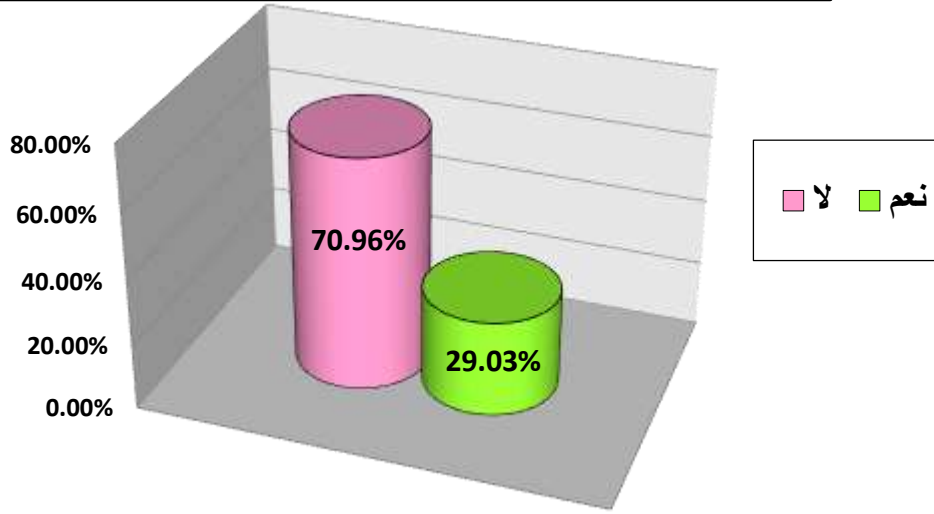
جدول رقم (50) يبين مدى قيام المكتبات العامة مجال الدراسة بعمليات تقييم دورية

ومستمرة

السؤال رقم 42: هل تقوم مكتبتكم بعمليات تقييم دورية ومستمرة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
29.03%	27	نعم
70.96%	66	لا
100%	93	المجموع الكلي:

يعتبر نشاط التقييم هو العملية الأساسية التي تقودنا للتعرف على نقاط الضعف بغرض العمل على التحسين المستمر والمتواصل سواء للخدمات أو الأداء، لكافة عناصر ومكونات نظام المعلومات المتمثل في المكتبة العامة، ولكشف مدى تطبيق عمليات التقييم بالمكتبات العامة مجال الدراسة حللنا إجابات المبحوثين ولاحظنا من خلالها أن نسبة 70.96% كانت إجاباتهم سلبية فيما يخص واقع إجراء التقييم بالمكتبات العامة، وذلك باعتبار أن أغلبها تفتقد للأفراد المتخصصين و المؤهلين للقيام بهذا النشاط ناهيك على أن التقييم لبدأ له من تخطيط وتكلفة ومدة زمنية وكل هذه الخطوات تتطلب جهد ومال، أما نسبة 29.03% من الموظفين فاتضح أنها تقوم بعمليات تقييم ولكن متوقفة على تقييم المصادر الوثائقية وتقييم خدمة الإعارة بنوعيتها وهذا لحساب نسبة المقرئية ودوران الرصيد أما تقييم الخدمات الأخرى أو العناصر المكونة لنظام المكتبة بالمستوى العلمي والمعياري هذا ما تفتقد إليه هذه المرافق وسنبين ذلك في الشكل 47 التالي:

شكل (47) يبين مدى قيام المكتبات العامة مجال الدراسة بعمليات تقييم دورية ومستمرة



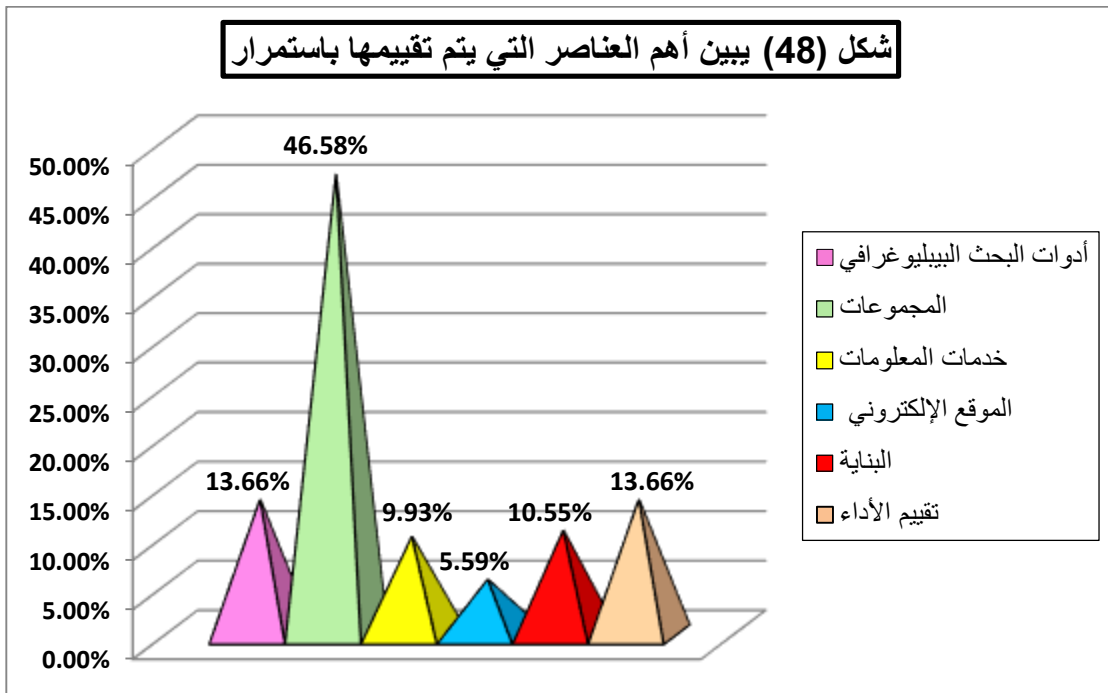
جدول رقم (51) ما هي العناصر التي يتم تقييمها باستمرار بالمكتبات العامة

السؤال رقم 43: ما هي العناصر التي يتم تقييمها باستمرار؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
13.66%	22	أدوات البحث البيبليوغرافي
46.58%	75	المجموعات
9.93%	16	خدمات المعلومات
5.59%	09	الموقع الإلكتروني
10.55%	17	البنية
13.66%	22	تقييم الأداء
100%	161	المجموع الكلي:

تبين النسب الموجودة في الجدول رقم (51) أن معظم المكتبات العامة مجال الدراسة تقوم بتقييم مجموعاتها وأرصدها فقط مقارنة بالعناصر الأخرى للمكتبة وهذا ما عبرت عنه نسبة 46.58% من الموظفين المبحوثين، وعند استطلاعنا لهذه المرافق

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

تبين أن الطريقة المتبعة في تقييم الرصيد هي تحديد المواضيع التي يكثر عليها الطلب بشدة، تحديد النسخ الضائعة من خلال عمليات الإعارة الداخلية والخارجية، تحديد العناوين التي ترغب المكتبة في اقتنائها، بالإضافة إلى تحديد الكتب التي لم تسترجع والتي تجاوزت مدة إعارتها الزمنية المحددة، أما تقييم العناصر الأخرى كأدوات البحث والبنية المكتبية وخدمات المعلومات وتقييم الأداء وتقييم الموقع الإلكتروني فكانت النسب ضعيفة ومتباينة وهذا كما يبينه الشكل رقم 48 التالي:



جدول رقم (52) يبين مدى استخدام المكتبات العامة للمعايير والمواصفات في خدماتها

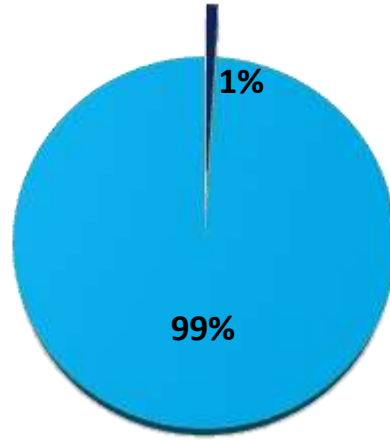
السؤال رقم 44: هل تستخدم مكتبتكم المعايير والمواصفات العلمية في خدماتها؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
/	/	نعم
100%	93	لا

المجموع الكلي:	93	%100
----------------	----	------

نلاحظ من خلال الأرقام المبينة على الجدول رقم (52) أن المكتبات العامة مجال الدراسة لا تعتمد المواصفات والمعايير التي أصدرتها المنظمات والهيآت المتخصصة في مجال التقييس على غرار منظمة ISO و ALA و AFNOUR و UNISCO... إلخ، والتي تبين من خلال الاستطلاع أيضا أن هذه المرافق يغلب على أنشطتها وخدماتها غياب المعيارية بالمفهوم العلمي المتخصص وانتشار طابع العشوائية سواء في الخدمات أو في التسيير، والتي تبين فيما بعد أن هذه الخدمات معظمها خدمات تقليدية كالإعارة بنوعيتها وخدمات الاطلاع الداخلي وخدمة الانترنت، وحتى ترقى خدمات هذه المرافق لدرجة التميز حسب رأي الموظفين المبحوثين مازالت تقطع أشواطاً في استخدام التقنية واستثمار المورد البشري المتخصص في علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات، مع تجهيز البنايات بمواصفات البنايات الذكية التي تستجيب لكافة المتغيرات المستقبلية سواء ما تعلق بمجتمع المستعملين أو طاقم المكتبة ومصالحها وهذا موضح في الشكل رقم 49 التالي:

شكل (49) يبين مدى استخدام المكتبات العامة للمعايير والمواصفات في خدماتها

لا تستخدم المواصفات والمعايير ■ تستخدم المواصفات والمعايير ■



جدول رقم (53): يبين نوع المعيار المستخدم في حالة استخدام المواصفات بالمكتبة

السؤال رقم 45: إذا كانت الاجابة بـ(نعم) حدد نوع المعايير المستخدمة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
/	/	معايير منظمة الإيزوا "ISO"
/	/	معايير الجمعية الفرنسية "AFNOR"
/	/	معايير نموذج الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL)
/	/	معايير منظمة اليونسكو "UNISCO"
/	/	معايير الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات والتوثيق "IFLA"
/	/	معايير الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "AFLI"
/	/	معايير جمعية المكتبات الأمريكية "ALA"
/	/	معايير جمعية المكتبات البريطانية L.A
/	/	معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

/	/	معايير نموذج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL)
/	/	معايير النموذج الأمريكي بالدريج
/	/	معايير النموذج الماليزي للتميز
/	/	معايير أخرى
%100		المجموع الكلي:

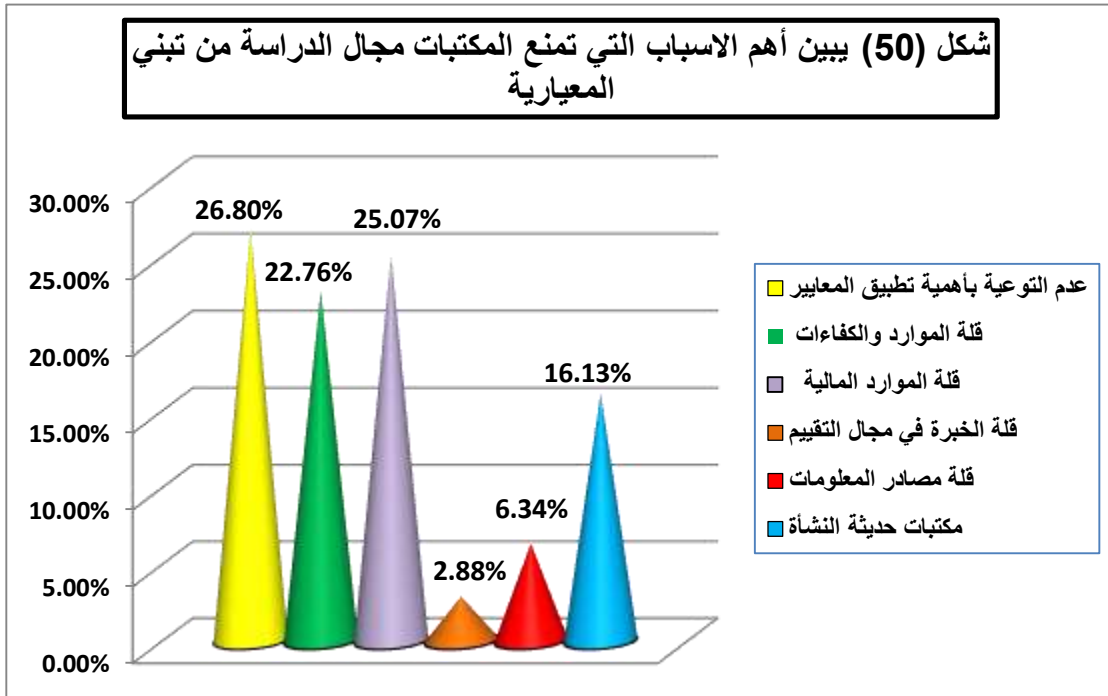
جدول رقم (54): يبين أهم الأسباب التي تمنع المكتبات مجال الدراسة من تبني المواصفات المعيارية

السؤال رقم 46: إذا كانت الاجابة بـ(لا) ما هي الأسباب في رأيك؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
%26.80	93	عدم التوعية بأهمية تطبيق المعايير
%22.76	79	قلة الموارد والكفاءات
%25.07	87	قلة الموارد المالية
%2.88	10	إفئقاد الخبرة في مجال التقييم
%6.34	22	قلة مصادر المعلومات
%16.13	56	مكتبات حديثة النشأة
%100	347	المجموع الكلي:

حسب النسب الموزعة في الجدول رقم (54) والمتعلق أساسا بالأسباب والدوافع التي تجعل المكتبات العامة مجال الدراسة لا تتبنى المواصفات والمعايير العلمية سواء عند تقديمها لخدمات المعلومات أو في عمليات التسيير للمكتبة ككل، حيث نسبة %26.80 ترجح سبب ذلك في عدم التوعية بأهمية المعايير بالنسبة للقائمين على تسيير هذه الفضاءات متجاهلين الأثر الإيجابي الذي تحدثه على خدمات المعلومات

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

المقدمة، أما نسبة 22.76% من الموظفين فيرون أن عدم تبني المعايير العلمية راجع لقلة الموارد البشرية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات والتي تساهم بنسبة كبيرة في تحسين مخرجات هذه المرافق خاصة عندما تكون مؤهلة ومدربة على تقديم خدمات متطورة نتيجة التكوين المستمر الذي تتلقاه في مجال التكنولوجيا الحديثة وأنظمة المعلومات، أما نسبة 25.07% من الموظفين فيؤكدون أن العائق الوحيد في تبني المعايير بالنسبة للمكتبات العامة مجال الدراسة هو قلة الميزانيات المخصصة لسد تكاليف المصادر الوثائقية واقتناء التجهيزات العصرية، أما نسبة 16.13% منهم فيرون أن هذا طبيعي باعتبار أن أغلب المكتبات العامة لولاية عنابة حديثة النشأة وأغلبها لم يمر عليها 10 سنوات ولا زالت في طريق التحسن والتطور، بالإضافة إلى قلة أشكال المصادر الوثائقية وعدم تنوع مواضيعها.

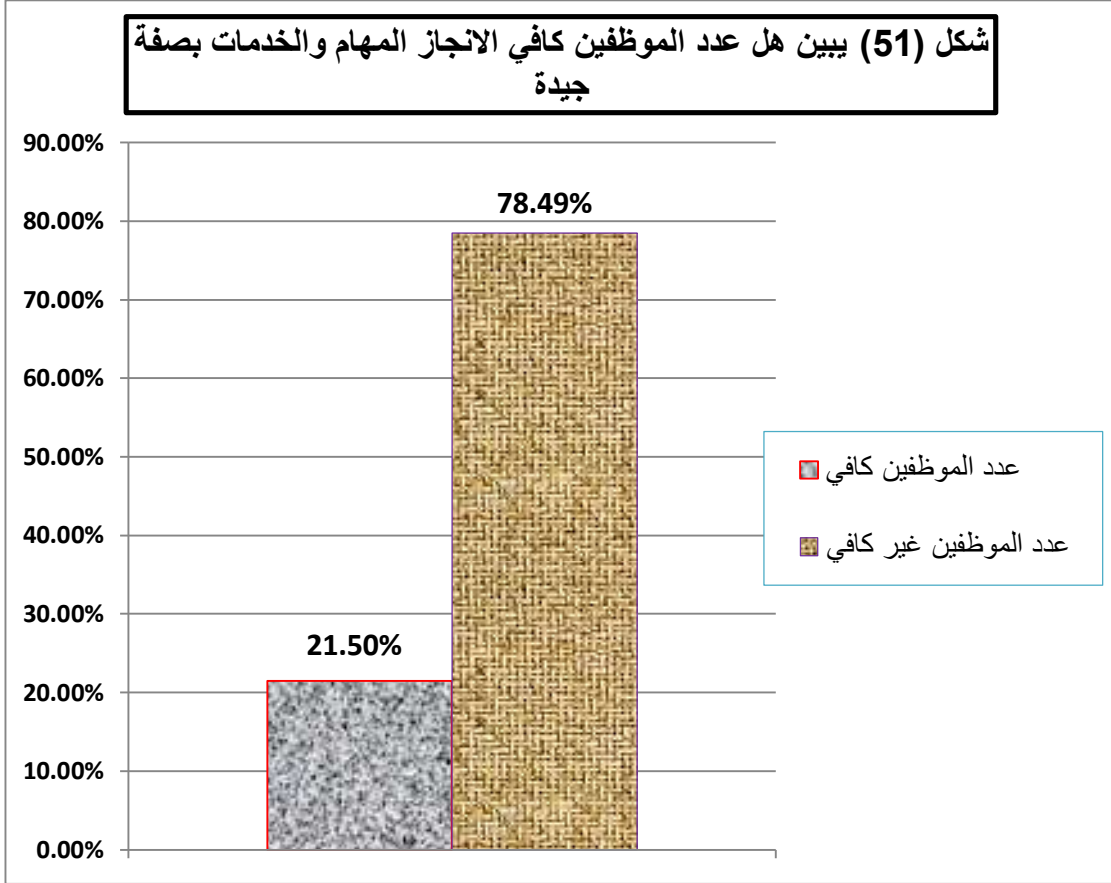


جدول رقم (55): يبين هل عدد الموظفين بالمكتبة كافي لإنجاز المهام والخدمات

بصفة جيدة

السؤال رقم 47: هل عدد الموظفين بالمكتبة كافي لإنجاز المهام والخدمات بصفة جيدة؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
21.50%	20	نعم
78.49%	73	لا
100%	93	المجموع الكلي:

تبين النسب الموجودة في أعلى الجدول رقم (55) أن عدد الموظفين بالمكتبات العامة مجال الدراسة ليس كافيا تماما لتقديم خدمات معلومات جيدة من الناحية الكمية أو النوعية، خاصة وأن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تفتقد للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، وهذا أشرنا إليه سابقا في تحليلاتنا وأن أغلب المتخصصين يتواجدون بالمكتبات العامة لوسط المدينة ونخص بالذكر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" والمكتبة المركزية "حسن دردور"، كما لاحظنا من خلال الزيارات الاستطلاعية أن مكتبات البلدية تعاني نقص كبير في عدد الموظفين وهذا منطقي بالنظر لنسبة 78.49% المبيّنة على الجدول رقم 54، في حين يرى نسبة 21.50% من الموظفين أن عدد الموظفين كافي لإنجاز المهام والخدمات المطلوبة بصفة جيدة بالنظر للعزوف الذي تشهده هذه المرافق وتقلص حجم الرواد والمنخرطين وسنوضح ذلك في الشكل رقم 51 التالي:



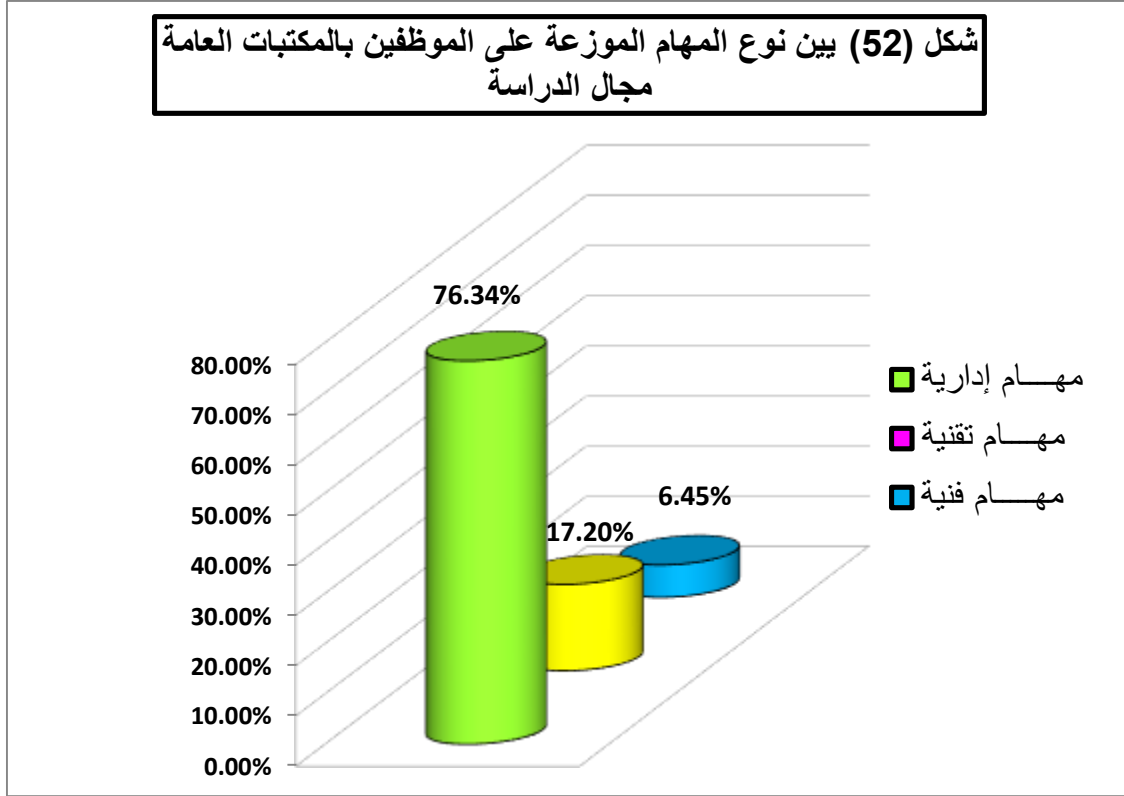
جدول رقم (56): يبين نوع المهام الموزعة على الموظفين

السؤال رقم 48: ما نوع المهام الموزعة على الموظفين؟		
النسبة %	التكرار	الإجابات
76.34%	71	مهام إدارية
17.20%	16	مهام تقنية
6.45%	06	مهام فنية
100%	93	المجموع الكلي:

نلاحظ من خلال النسب الموزعة على الجدول رقم (56) أن أغلب المهام الموزعة على الموظفين هي مهام إدارية كتسيير خدمة الإعارة وجرد المقتنيات وذلك ما عبرت عنه نسبة 76.34%، أما المهام التقنية فكانت نسبتها 17.20%، في حين

الفصل الثامن نتائج الدراسة الميدانية بالمكتبات العامة لولاية عنابة

تسجل نسبة ضعيفة جدا مقدرة بـ 6.45% فيما يخص المهام الفنية والتي تعتبر من المهام الأساسية التي تساهم في ترقية الخدمات المعلوماتية و سنوضح ذلك في الشكل 52 التالي:



8-3 النتائج الجزئية للدراسة:

8-3-1 النتائج الجزئية الخاصة باستبيان المستعملين:

المحور الأول: والذي يتناول بيانات خاصة بشرائح المستعملين

○ نلاحظ أن الفئة العمرية المترددة بكثرة على المكتبات العامة مجال الدراسة هي الفئة العمرية المحصورة بين (15 سنة إلى أقل من 20) سنة وهذا ما تليها الفئة العمرية الثانية والمحصورة بين (20 سنة إلى أقل من 30 سنة) وهذا لأن أغلب الرواد من شرائح الطلبة تتراوح أعمارهم ما بين (17 و30 سنة)، في حين أن الفئة العمرية من (30 سنة إلى أقل من 40 سنة ومن 40 سنة فما فوق) سجلت حضور ضعيف جدا على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة كما يرجع ارتفاع عدد الرواد من الفئة العمرية ما بين (15 سنة إلى 20 سنة) في المكتبات العامة مجال الدراسة إلى توفر مساحات للمراجعة والبحث وإنجاز البحوث، ومصادر ومجموعات تخدم هذه الفئة باعتبار أن أغلبهم من الطلبة والتمدرسين.

المحور الثاني: والذي يناقش الخدمات التي تقدمها المكتبة والمستفيد

○ حسب بيانات هذا المحور ومن خلال نتائج المبحوثين تبين أن نسبة كبيرة من الرواد تتردد على المكتبات العامة مجال الدراسة بغية استعارة الكتب عن طريق الإعارة بنوعيتها، يليها السبب الثاني وهو المطالعة والقراءة الداخلية ويرجع ذلك لتوفر قاعات مناسبة للقراء ووجود المناخ المناسب للرواد، ومن الملاحظ أن أضعف نسبة هي التي تتردد على المكتبات من أجل البحث في فهرس المكتبة باعتبار أن أغلب المكتبات العامة الموجودة على مستوى ولاية عنابة تفتقد لفهارس بالمعنى العلمي وإنما تتوفر على قوائم محتويات لا تتماشى مع المعايير المعمول بها، أما عن استعمال الفضاءات للعمل الجماعي وللتسلية والترفيه وأما حضور النشاطات الثقافية فكانت نسبة ضعيفة جدا والتي تدل على أن أغلب المكتبات تفتقد للأنشطة الثقافية والتربوية العلمية الهادفة باستثناء المكتبات التي تشهد حركية في مجال التنشيط على غرار المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف"

النتائج العامة للدراسة

والمكتبة المركزية "حسن دردور" ومن الملاحظ أيضا غياب العديد من الخدمات المعلوماتية الأخرى مثل: خدمة الترجمة وخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة الاتصال المباشر وخدمة الحوسبة السحابية وخدمة التسويق، والعديد من الخدمات الحديثة الأخرى التي تستجيب للبيئة الرقمية.

○ كما نستنتج أيضا أن عدد كبير من الرواد لم تكن حجم وجودة الخدمات عند تطلعاته، علما أن أغلب المكتبات هي في معظمها مكتبات بلدية تفقد نوعا ما للجودة في الخدمات وهذا بناء على خصائصها ومميزاتها وتم التأكد من ذلك جيدا خاصة من خلال الدراسة الاستطلاعية، كمثال على ذلك وجود تفاوت ظاهر في مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة وبين مكتبات البلدية الموزعة على تراب الولاية، كما لاحظنا أن خدمة الإعارة بنوعها هي الخدمة التي تشارك في تقديمها معظم المكتبات العامة لولاية عنابة وذلك باعتبارها من الخدمات التقليدية التي لا تتطلب إلا رصد متنوع يخدم مختلف الموضوعات وموظفين يسهرون على تسير عمليات الإعارة تليها خدمة الانترنت والتي تعتبر مهمة في نظر القائمين على المكتبات العامة لما لها من خصائص خاصة ونحن نعيش ثورة رقمية بكل المعايير، ثم خدمة الإحاطة الجارية هذه الخدمة التي كانت في أغلبها تقليدية حيث توفرها المكتبات عن طريق عرض المقنتيات الحديثة في خزانات زجاجية سواء أكانت وصلت للمكتبة عن طريق الإهداء أو الشراء وهذا بغية إحاطة المستفيد بأحدث العناوين الموجودة على مستوى المكتبة ليتمكن من إعارتها فيما بعد، و تم تسجيل الخدمة المرجعية والتي كانت عبارة عن الإجابات عن الأسئلة المرجعية التي يتلقاها العاملون بهذه المرافق سواء من خلال الدراسات الميدانية أو البحوث التي ينجزها الطلبة والإجابة عن جميع الأسئلة الخاصة بالمكتبة ومحيطها، أما عن خدمة الموقع الإلكتروني تبين أن العديد من المكتبات لا تملك مواقع إلكترونية تبث من خلالها لخدماتها، وتملك أغلب هذه المرافق مجرد صفحات غير رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي يتم تسييرها عادة

النتائج العامة للدراسة

من طرف الموظفين أنفسهم، أما عن خدمة التنشيط الثقافي فهي غير متوفر بالقدر الكافي على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة وخاصة منها مكتبات البلدية التي هي في أغلب الأحيان تعاني نقص حاد في ميزانياتها وتقف عاجزة عن تسديد تكاليف النشاطات خاصة وأنها مؤسسات غير مستقلة مالياً.

○ من خلال تحليل إجابات المبحوثين تبين أن مستوى خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبات مجال الدراسة هو مستوى سيئ ولا يلبي حاجاتهم المعلوماتية، ومن الملاحظ أيضاً أنه لا يوجد هناك أي مستفيد قدر مستوى الخدمات بممتاز جداً.

○ كما لاحظنا أن أغلب المنخرطين المترددين على المكتبات العامة مجال الدراسة ترى أن المكتبة فضاء تحتاجه من حين لآخر ولا يعتبر مهم بالقدر الكافي الذي كنا نتوقعه. وعند تحليل لأهم البيانات الخاصة بمعدل تردد المستعملين على المكتبات العامة مجال الدراسة لاحظنا أن نسبة كبيرة من الرواد تزور المكتبة مرتين في الأسبوع خاصة في أيام السبت والثلاثاء، لكن على العموم يبقى هناك عزوف مبهم من طرف المستعملين نحوى هذه المرافق والتي في أغلبها مازالت مؤسسات حديثة النشأة، كما تجلى هذا العزوف أكثر في معظم مكتبات البلدية والتي أغلب روادها يأتون في فترات الامتحانات وعند انجاز البحوث فقط.

○ عند محاولة معرفة انطباع الرواد حول توقيت عمل المكتبات العامة وهل هو مشجع على الزيارة أم لا، بناء على ملاحظتنا الاستطلاعية ومن خلال تحليل إجابات المبحوثين تبين أن نسبة عالية منهم غير راضين تماماً عن توقيت عمل المكتبات خاصة وأن أغلب المكتبات تغلق أبوابها قبل 15:00 مساءً مثل مكتبات البلدية حيث أن أغلب المستعملين يرغبون في زيارة المكتبة بعد أوقات الدراسة وأوقات العمل مباشرة، كما أن العديد من هذه المرافق لا تفتح أبوابها أيام الخميس والسبت، وعند محاولة معرفة آراء العاملين بالمكتبات العامة مجال الدراسة والاستفسار عن سبب إدراج توقيت غير مناسب حسب رأي

المستعملين، حيث تحجج العديد منهم بعدم وجود العدد الكافي من الموظفين والذين أغلبهم يعملون بعقود ما قبل التشغيل في ظل انعدام فرص التوظيف بهذه المرافق، بالإضافة إلى غياب قانون يؤسس للمكتبات العامة وينظمها من مختلف جوانبها وتفتقد أيضا إلى قوانين داخلية تنظمها خاصة في مجال توقيت العمل، باستثناء مكتبات المطالعة العمومية.

○ حسب تقدير شريحة واسعة من المستعملين أن بنايات المكتبات العامة مجال الدراسة تتميز بالجودة خاصة من الناحية الجمالية والهندسية خاصة وأن أغلبها مكتبات حديثة النشأة، وأن المجموعات والأرصدة الوثائقية المتوفرة بها ملائمة نسبيا لاحتياجاتهم، لكن من خلال وجودنا الاستطلاعي لاحظنا أن المجموعات التي تتميز بالتنوع والثراء النسبي هي الموجودة فقط على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" والمكتبة المركزية "حسن درور"، أما مكتبات البلدية فهي تفتقر لأرصدة وثائقية تتميز بالجودة باستثناء بعض مصادر الإهداء الغير متنوعة باعتبار أن معظمها ليست لديها ميزانيات مستقلة، كما تحدث المبحوثين عن دور مهم وفعال للأجهزة والمعدات في صناعة الجودة بالمكتبات العامة مجال الدراسة خاصة وأنها تسهل عليهم عملية التنظيم والبحث والاسترجاع للمصادر الوثائقية.

المحور الثالث: والذي يناقش موضوع الجودة والتميز لخدمات المعلومات بالمكتبة العامة

○ من خلال تحليل نتائج المبحوثين نستنتج أن نسبة عالية من المستعملين ترى أن التميز بالمكتبات يتجسد فعليا من خلال تقديم خدمات معلومات حديثة ومتنوعة تتماشى واحتياجات كافة شرائح المستعملين، في حين يرى آخرون أن التميز ينطلق من قاعدة توظيف جيد للكفاءات والموارد المؤهلة وهنا إشارة لاختصاصي المعلومات الذين يملكون مهارات عالية تمكنهم من التحكم والاندماج الجيد في البيئة الرقمية، كما أشار المبحوثين أيضا إلى ضرورة

توظيف واستخدام التكنولوجيا الحديثة من الأجهزة والمعدات سواء كانت حواسيب أو شبكات معلومات أو برمجيات وثائقية وذلك للرقى إلى مستوى التميز في الخدمات.

○ كما شدد نسبة عالية منهم على ضرورة الاقتناء الفعال والمتنوع للأرصدة في كافة مجالات المعرفة البشرية خاصة المصادر الالكترونية، باعتبار أن هذه الفضاءات تستقطب كافة شرائح المجتمع ومن مختلف المستويات، في حين يرى مجموعة من المبحوثين أن تقليل الأخطاء وتدارك النقائص الموجودة من شأنه أن يرقى بالخدمات لدرجة التميز، أما عن مدى مساهمة عمليات التقييم الدوري والمستمر في بلوغ خدمات المعلومات درجة التميز أكد الرواد والمنخرطون أنه من الضروري على المكتبات العامة باختلاف أنواعها أن تبدأ بتقييم شامل وموضوعي لخدماتها وكافة عناصرها وذلك للوقوف على نقاط الضعف وتصحيح القصور في الخدمات، بالإضافة إلى ضرورة تقديم المعلومات في الوقت وبأقل التكاليف.

المحور الرابع: كان عنوان هذا المحور تسهيلات الوصول إلى الخدمات التي تتيحها

المكتبة

○ من خلال نتائج التحليل تبين وجود شريحة واسعة من الرواد تؤكد أنه يتم الوصول إلى الخدمات المعلوماتية التي تتيحها المكتبة عن طريق استفسار العاملين بهذه المرافق أين يتم توجيههم إلى الخدمات والمصادر التي يطلبونها، كما يتم الإعلام أيضا عن طريق التنشيط وإقامة المعارض خاصة منها المحلية التي تعرض مختلف العناوين في كافة التخصصات والمواضيع العلمية، أما الغريب في الأمر أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة لا تستغل البيئة الرقمية أحسن استغلال كمنصات التواصل الاجتماعي والمدونات الالكترونية، خاصة وأن بيئة الويب 2.0 أصبحت من الأساليب المهمة في الوقت الراهن والتي من الممكن أن تستغل في التعريف والإعلام بالخدمات التي تتيحها المكتبات العامة.

○ وعند محاولة معرفة مدى تلقي المستعملين للمساعدة من طرف العاملين للوصول إلى مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبات العامة مجال الدراسة تبين أن نسبة متوسطة منهم تتلقى مساعدة من طرف العاملين إلا عند الحاجة إلى مصدر أو موضوع بحثي معين، في

حين أن بقية المستجوبين تنفي تلقيها أي مساعدة من طرف العاملين بالمكتبات، ومن خلال تواجدها الميداني لاحظنا غياب المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات والقادرين عن فهم احتياجات الرواد ومتطلباتهم المعلوماتية باستثناء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والتي تملك عدد لبأس به من المتخصصين القادرين على المساعدة وفهم احتياجات مجتمع المستفيدين.

○ أما عند تحليل البيانات المتعلقة بأهم أشكال الأرصدة الوثائقية المتوفرة بالمكتبات العامة مجال الدراسة تبين أن هناك شح كبير في أشكال مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبات العامة مجال الدراسة حيث نسبة كبيرة من المستعملين يستفيدون فقط من الكتب باختلاف مواضيعها كون الكتب أغلب المصادر المتوفرة بهذه المرافق، بالإضافة إلى توفر جزء بسيط من الأشكال الأخرى كالدوريات والموسوعات والمصادر الرقمية والمصادر السمعية والبصرية، ومن خلال استطلاعنا بهذه المرافق سجلنا نقص فاضح في المصادر الثانوية كالفهارس والكشافات والمستخلصات بالإضافة إلى المصادر الرقمية والأشرطة الممغنطة وقواعد البيانات وأعمال المؤتمرات.

○ أما عن أنواع أدوات البحث المتاحة في المكتبات مجال الدراسة وحسب نتائج المبحوثين بعد التحليل تبين عدم وجود أدوات بحث تطابق المعايير العلمية والاكتفاء بوجود قوائم للمحتويات مسجل عليها جزء بسيط من بيانات الوصف المادي الخاصة بالأوعية الفكرية والمنجزة بطريقة غير منظمة علما أن هناك تباين كبير في طرق التصنيف من مكتبة إلى أخرى وكلها غير علمية مما يجعل المستفيد يصعب على المستعملين الوصول إلى المعلومات المطلوبة، أما التصنيف بمفهومه العلمي مطبق فقط بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبة دار الثقافة أما في باقي المكتبات يتم التصنيف على أساس الأقسام الرئيسية الكبرى لدوي العشري.

○ كما لا حظنا أن نسبة كبيرة من المستعملين يرون أن الموظفون لا يحسنون التعامل مع المستعملين خاصة وأن أغلبهم غير متخصص في مجال المكتبات والمعلومات وهذا ما ينعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة، كما أن هذا مؤشر لا يبعث بالارتياح خاصة في ظل قلة الموظفين من جهة وانعدام برامج التكوين الخاصة بهم من جهة ثانية.

○ وما يلاحظ أيضا أن نسبة كبيرة من المستعملين يشجعها على الزيارة فضاءات وقاعات المكتبة حسب رأيهم وجود الهدوء المحفزة على القراءة والمطالعة والبحث، حيث أن أغلب المرافق حديثة النشأة وعصرية من حيث هندستها وتصاميمها وكمثال على ذلك الشكل الهندسي الخاص بمكتبات البلدية والتي تتميز بواجهاتها الزجاجية التي تساعد على انتشار الإضاءة الطبيعية في كافة فضاءات المكتبة، ونجد ذلك بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والتي تعتبر قطب معرفي وحضاري بامتياز، كما تعتبر مساحات وفضاء المكتبات العامة مجال الدراسة واسعة ومكان تواجدها مشجع خاصة وأن أغلبها لا يقع في الأماكن المعزولة بل قريبة من المناطق الأهلة بالسكان مما يشجعهم ويسهل عليهم الزيارة ومن خلال استطلاعنا وتواجدنا بالمكتبات العامة مجال الدراسة لاحظنا أن معظم المكتبات تقتقد لمحيط يحتوي على مساحات خضراء تشجع نفسية القارئ على المطالعة والبحث.

المحور الخامس: كان الهدف من صياغة هذا المحور هو جمع بيانات لها علاقة بالصعوبات والتحديات التي تحول دون الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة

مجال الدراسة

○ إن من أهم الصعوبات التي تؤثر على المستعملين عند الاستفادة من الخدمات هو جهل طرق البحث عن المعلومات بالمكتبة خاصة في ظل التباين في طرق التصنيف من مكتبة لأخرى وعدم وجود توحيد في العمليات الفنية وأدوات البحث البيبليوغرافي، كما لاحظنا أن أغلب الرواد ليست لهم دراية كافية بنظام التصنيف المتبع كما يجهلون طرق البحث عن

النتائج العامة للدراسة

الموضوعات التي يحتاجون إليها خاصة في ظل انعدام تكوين خاص بالمستفيدين بهذه المرافق، بالإضافة إلى وجود مجموعة أخرى من الصعوبات التي يعاني منها الرواد مثال وجود ضجيج كبير على مستوى قاعات القراءة والتي أغلب جدرانها مليء بالنوافذ الزجاجية التي تساهم في دخول الضجيج وانتشاره، كما أن مكان تواجد المكتبات غير مناسب بعيد ولا يشجع على الزيارة خاصة وأن أغلب المكتبات متواجد بوسط ومراكز البلديات دون مراعاة باقي الأحياء المعزولة نسبياً.

○ أما أبرز النقائص الموجودة على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة ومن خلال تحليل نتائج المبحوثين لاحظنا أن نسبة كبيرة من الرواد يرون أن المكتبات تعاني من انعدام تام للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، حيث ومن خلال تواجدها بالمكتبات لاحظنا وجود تسعة موظفين متخصصين في مجال المكتبات منهم (04) موظفين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة حاصلين على شهادة الماستر في علم المكتبات وموظفان بمكتبة دار الثقافة برتبة محافظ المكتبات وتقني في المكتبات والأرشيف، واثنان منهم بمكتبة البلدية لبلدية سيدي عمار يعملون بعقود ما قبل التشغيل وحاصلين على شهادة الماستر في علم المكتبات، وموظف يشغل منصب مدير مكتبة البلدية ببلدية الحجار حاصل هو الآخر على الماستر في علم المكتبات، وباستثناء ذلك العاملين بهذه المرافق غير متخصصين في مجال علم المكتبات، حيث يعتبر انعدام العنصر البشري المتخصص أبرز التحديات التي يواجهها مجتمع المستفيدين، ومن بين النقائص أيضاً افتقار المكتبات لمجموعات وثائقية متنوعة وغنية من حيث الشكل والمضمون خاصة منها الإلكترونية كما أن النقص أيضاً يكمن في غياب شبكة الانترنت سواء السلكية أو اللاسلكية (WIFI) في بعض المكتبات خاصة مكتبات البلدية وقلة تدفقها في المكتبات الأخرى باعتبار أن أغلب الرواد يفضلون الإبحار والبحث عن المعلومات في المحيط الافتراضي.

○ وعند البحث في النقائص التي تسجلها بناية المكتبة باعتبار معايير البناية المكتبية تؤثر تأثيرا مباشرا على مخرجات وخدمات المعلومات بهذه المرافق، ومن خلال تحليل الاستبيانات المسترجعة للمبحوثين لاحظنا عدم وجود مساحات خضراء تحيط بالبنائيات المكتبية والتي تعتبر مهمة وتؤثر تأثير إيجابي على نفسية القارئ، كما يرى الرواد أيضا أنه لا توجد لافتات دالة على مكان تواجد المكتبات العامة خاصة وأن موقع المكتبات العامة مجال الدراسة بعيد، بالإضافة إلى عدم وجود مكان لركن السيارات أمام المكتبات العامة مجال الدراسة مما يضطر الرواد في الكثير من الأحيان إلى ركن سيارتهم في الشارع مما يخلق عدم الإحساس بالطمأنينة والراحة عند القراءة والبحث بالمكتبات.

8-3-2 النتائج الجزئية الخاصة ب استبيان الموظفين:

المحور الأول: والذي يتناول بيانات عامة حول الموظفين.

○ بإتباعنا لأسلوب المسح الشامل لأفراد عينة الموظفين على مستوى جميع المكتبات العامة مجال الدراسة لاحظنا توفر (93) مفردة بهذه المرافق والتي يمكنها مدنا ببيانات لها علاقة بالمؤشرات التي تم وضعها والمتعلقة أساسا ب نوعية الخدمات المقدمة، مستوى الأداء واقع التقييم بهذه المرافق، الجوانب الإدارية والتسييرية، تبين أن هناك شريحة واسعة من الموظفين المبحوثين تتراوح أعمارهم (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة) وعند اقترابنا من هذه الفئة وجدنا أن أغلبها كانت تعمل في إدارة البلدية وتم توزيعهم على المكتبات التابعة لتلك البلدية علما أنهم غير متخصصين ومعظمهم يعملون بعقود ما قبل التشغيل.

○ من خلال التحليل تبين أيضا أن معظم الوظائف التي يشغلها الموظفين هي الوظائف الإدارية مثل وظيفة (متصرف إداري) باعتبار أن أغلبهم متواجدون بمكتبات البلدية وتشرف عليهم الإدارة الإقليمية بالإضافة إلى نواب المجلس الشعبي البلدي، كما نجد بعض الوظائف الأخرى كوظيفة مدير المكتبة والتي من خلال زيارتنا الاستطلاعية لاحظنا أن كل المكتبات

العامة مجال الدراسة يوجد على رأسها مدير والغريب في الأمر أن المتخصصين في علم المكتبات وجدنا إلا مدير مكتبة البلدية لبلدية الحجار والحاصل على الماستر في علم المكتبات بجامعة عنابة، بالإضافة إلى محافظ المكتبة لمكتبة دار الثقافة وبقية المدراء أغلبهم من الأسلاك الإدارية، مع تسجيل نقص كبير في الوظائف المتعلقة بالاختصاصي المعلومات، ومن خلال استطلاعنا لاحظنا أن أغلب الموظفين المتخصصين متواجدون بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة.

○ أما بخصوص الموظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل فقد تقلصت أعدادهم في الفترة الأخيرة خاصة في ظل الضائقة المالية التي عاشتها الجزائر على إثر ذلك تم تجميد هذه العقود ولم يبق منها إلا قلة قليلة موزعة على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة.

المحور الثاني: والذي كان يهدف لجمع معلومات لها علاقة بطبيعة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة.

○ من خلال تحليل أجوبة الموظفين المسترجعة تم التعرف على نوعية الخدمات التي تتيحها المكتبات العامة مجال الدراسة، حيث لاحظنا توفر خدمة الإعارة بنوعيتها الداخلية منها والخارجية والتي تعتبر من الخدمات الأساسية الموجهة مباشرة إلى خدمة وتلبية احتياجات المستفيد وهي متوفرة في جميع المكتبات المدروسة، بالإضافة لتوفر خدمة الانترنت بالرغم من تدفقها البطيء لكنها تبقى الوسيلة الوحيدة المطلوبة بكثرة والمتنفس الوحيد بالنسبة للرواد خاصة في ظل ندرة المصادر الوثائقية وعدم تنوعها، لهذا يحتاجها الرواد للبحث في شتى المواضيع والتخصصات التي تساعدهم في الغالب على إنجاز مختلف البحوث والاستفادة من كل الخدمات التي تتيحها الشبكة، كما اكتشفنا أنها متوفرة في أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة ومن خلال دراستنا الاستطلاعية لاحظنا وجود قاعات مجهزة بمجموعة من الحواسيب المتصلة مباشرة بخطوط الانترنت وذلك حتى تستغل للإبحار

النتائج العامة للدراسة

والاسترجاع للمعلومات العلمية أو التقنية، أما عن واقع خدمة الإحاطة الجارية فكانت النسبة ضعيفة نوعا ما، حيث لاحظنا أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تقوم بالإعلام والإحاطة بآخر المصادر التي تصل إلى المكتبة سواء عن طريق الشراء أو الإهداء ويتم ذلك عن طريق انتقاء عينة من هذه المجموعات وعرضها في واجهات زجاجية أمام مدخل المكتبات ليتمكن المنخرطين من اكتشافها والتعرف عليها تمهيدا للقيام باستعارتها فيما بعد، أما الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني، ومن خلال ملاحظة الباحث توصل إلى وجود إلا موقع رسمي واحد خاص بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والذي يقدم من خلاله العديد من الخدمات الإلكترونية والتفاعلية منها الإعلان عن آخر النشاطات التي تقام داخل المكتبة ونشر العديد من الصور والفيديو حولها، وإعداد ملخصات حول آخر المقننات التي تصل المكتبة، أما المكتبات الأخرى وخاصة منها مكتبات البلدية فحضورها الإلكتروني متوقف على بعض الصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي والتي هي في الأساس اجتهادات شخصية لبعض الموظفين، كما يميز هذه المكتبات أنها تفتقد للخدمات الحديثة التي تتماشى والمتغيرات الحاصلة في المجال التكنولوجي والرقمي ونذكر مثال على ذلك غياب تام لخدمة البحث بالاتصال المباشر وخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة الحوسبة السحابية وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة وبعض الخدمات الحديثة الأخرى.

○ حسب إجابات المبحوثين فإن أهم الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في مجال خدمات المعلومات بالمكتبات العامة مجال الدراسة هي الحواسيب والتي تستخدمها جل المكتبات سواء عند إتاحة الخدمات أو في الأنشطة الإدارية والفنية، ومن خلال جولتنا الاستطلاعية، لاحظنا وجود نسب متفاوتة لشبكة الانترنت وتغطيتها من مكتبة لأخرى وهذا حسب الإمكانيات المتاحة لهذه الفضاءات، أما فما يخص الأجهزة والمعدات التكنولوجية الأخرى كأجهزة المسح الضوئي فكانت أعدادها قليلة ومتباينة من مكتبة لأخرى وعلى العموم فهي ضئيلة جدا تكاد تنعدم بمكتبات البلدية، أما البرمجيات الوثائقية التي تساهم في حوسبة

الخدمات وتسيير العمليات الفنية للمكتبة بطريقة آلية، فلم تكن مطبقة في كل المكتبات باستثناء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" حيث هذان الآخران يطبقان برمجية (SYNGEB) والتي يعمل على تسييرها أفراد متخصصون في مجال المكتبات والمعلومات، كما لاحظنا أن المكتبات العامة مجال الدراسة تفتقد الاشتراك في قواعد وبنوك المعلومات والدوريات الإلكترونية، وهذا رغم انخفاض ثمن الاشتراك في هذه المصادر مقارنة بالطرق الأخرى للتزويد، كما وجدنا بعض المصادر الإلكترونية بمكتبة المطالعة العمومية لولاية عنابة ولكنها ليست متنوعة ولا تخدم جميع الفروع العلمية، وعلى العموم فإن أغلب الأجهزة والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تساعد على تقديم خدمات المطالعة العمومية والتميزة بجودتها موجودة أكثر بمكتبة المطالعة العمومية لولاية عنابة، وذلك باعتبار أن لهذه الأخيرة ميزانية مستقلة تمكنها من اقتناء كل ما من شأنه أن يساهم في تحسين جودة خدمات المعلومات وتميزها، خاصة وأن تميز الخدمات المعلوماتية ينطلق من الاستثمار والاستغلال الأمثل للموارد سواء البشرية أو المادية التي تتماشى في مجملها مع المعايير والمواصفات العلمية.

○ عند البحث في مصدر خدمات المعلومات التي تبثها المكتبات العامة مجال الدراسة لجمهور مستعمليها تبين أن معظم هذه الخدمات يتم اقتراحها حسب رغبة المستعملين خاصة بمكتبات البلدية باعتبار أن مجتمع المستفيدين يختلف من حيث خصائصه واحتياجاته المعلوماتية من مكتبة لأخرى، أما بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تكون الخدمات التي تقدمها حسب ما جاء في النصوص القانونية والتنظيمية باعتبار أن هذا النوع من المكتبات يتميز بالاستقلالية المالية، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية لاحظنا أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تقدم خدماتها وفق الإمكانيات المتاحة وأن مصدر تقديم الخدمات لا يخضع للمعيارية سواء من الناحية الكمية أو النوعية.

نستنتج أن الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة في مجملها لا ترقى لتطلعات المستفيدين ولا تلبى احتياجاتهم المعرفية وهذا حسب رأي الموظفين، خاصة وأن أغلبهم يفتقد للعديد من المقومات الأساسية على غرار الميزانيات الغير كافية لاقتناء المصادر الوثائقية والتجهيزات التكنولوجية ووسائل العمل وكل الأشياء التي تعمل على تفعيل خدمات المعلومات بالمكتبات العامة.

○ يؤكد الموظفون من خلال إجاباتهم أن مجمل الخدمات المقدمة من طرف المكتبات العامة مجال الدراسة وخاصة مكتبات البلدية لا ترقى لدرجة التميز سواء من الناحية الكمية أو النوعية، خاصة وأن أغلب المكتبات تفتقد للخدمات الحديثة والتي تستخدم فيها التكنولوجيات المتطورة، كما أن وجود خدمة الإعارة بنوعها بالمكتبات المدروسة تبقى المكتبة العامة بعيدة كل البعد عن أهدافها ورسالتها.

○ جميع الموظفين يجمعون على ضرورة تبني المعايير العلمية التي تصدرها مختلف الهيئات والمنظمات الناشطة في مجال التقييس على غرار (ISO) و (IFLA) و (ALA) والعديد من الهيئات الأخرى، والتي تجسد مواصفاتها الطريقة المثالية التي تبلغ بخدمات المعلومات بالمكتبات العامة درجة التميز سواء من الناحية الفنية أو التقنية، كما يرى أغلب العاملين بهذه المرافق أن بلوغ أعلى درجات الجودة والتميز ينطلق من التوظيف الجيد للأجهزة التكنولوجية سواء كانت الشبكات أو الأجهزة الحاسوبية أو أجهزة المسح الضوئي وأجهزة العرض الإلكتروني والطابعات والانترنت وتقنيات الاتصال الحديثة، بالإضافة إلى ضرورة توفر أفراد مؤهلين خاصة اختصاصيي المعلومات الذين يملكون الكفاءة والمهارة اللازمة للتعامل مع المستعملين في البيئة التكنولوجية، وأشاروا أيضا إلى ضرورة فتح المناصب المالية لتوظيف خريجي تخصص علم المكتبات والمعلومات والعمل على تدريبهم وتكوينهم باستمرار، لأن ذلك حسب نظرهم يوتر بشكل مباشر في جودة ونوعية خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة.

النتائج العامة للدراسة

○ تبين أن أهم الإجراءات الفنية التي تقوم بها المكتبات العامة مجال الدراسة هي التزويد بالموارد لتنمية مجموعاتها وهذا رغم قلة الموارد المخصصة للاقتناء، كما تعتمد التنظيم لأوعية الفكرية عن طريق فصل المجموعات المتشابهة موضوعيا وشكليا مع بعضهم البعض، كما تلجأ العديد منها إلى تقنية التعشيب والتتقية والاستبعاد للرصيد الذي يقل الطلب عليه خاصة بالمكتبات الموجودة في وسط المدينة، كما تعتمد أغلبها على التصنيف باختلاف أنواعه وخاصة منه ديوي العشري والمطبق بكثرة في مكتبات وسط المدينة، أما الملفت للانتباه أن الإجراءات الفنية التي من خلالها يتم إنتاج أدوات البحث البيبليوغرافي كالتكشيف والفهرسة والاستخلاص غائبة تماما باستثناء توفرها في مكتبتين الأولى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة والثانية مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" والليذان يستخدمان النظام المقنن سنجاب، أما جميع مكتبات البلدية فلا زالت تستخدم قوائم المحتويات الغير التقليدية والغير معيارية.

○ نسبة كبيرة من الموظفين تؤكد حسب التحليل أن أدوات البحث الموجودة على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة ليست في مستوى تطلعات المستفيدين ولا يمكنها توصيل المستعملين لأماكن تواجد المعلومات ومصادرها باعتبارها أدوات تقليدية وليست علمية مقننة.

المحور الثالث: كان في مجمله يتحدث عن خصائص التنظيم الإداري والمالي للمكتبات العامة مجال الدراسة.

○ من خلال التحليل والدراسة الاستطلاعية وجدنا أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تسير بواسطة مدير، وأن أغلب المدراء خاصة بمكتبات البلدية تم تعيينهم من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي وهم على الأرجح من النواب المنتخبين في البلدية، كما أن معظم

النتائج العامة للدراسة

المدراء ليسوا متخصصون في علم المكتبات، باستثناء محافظ مكتبة دار الثقافة ومدير مكتبة البلدية لبلدية الحجار.

○ أما عن الموارد المالية المتاحة بالمكتبات العامة مجال الدراسة ومن خلال تحليل نتائج المبحوثين يؤكد الموظفون أن جميع الموارد ليست كافية بتاتا لتغطية وسد تكاليف ونفقات المكتبات، خاصة في مجال بث وإتاحة خدمات المعلومات، فضلا عن اقتناء الأجهزة والوسائل التكنولوجية.

○ عند استطلاع آراء الموظفين حول إمكانية تطبيق إستراتيجية أو خطة للوصول إلي أهداف المكتبة تبين أن نسبة كبيرة منهم أكدوا أن مكتباتهم لا تطبق خطة ولا إستراتيجية سواء كانت متعلقة بتسيير خدمات المعلومات أو بتسيير المكتبة ككل وهذا مؤشر سلبي مقارنة بما نصت عليه المواصفات المتعلقة بتسيير المكتبات العامة خاصة منها بيان اليونسكو والمعيار العربي للمكتبات العامة، حيث تكتفي العديد من المكتبات العامة المدروسة ببعض الخطط البسيطة المتعلقة بالتنشيط الثقافي والتي تتجز على المدى القصير فقط.

المحور الرابع: الذي يجمع معلومات عن خصائص ومواصفات مبنى المكتبة والتجهيزات المتوفرة على مستواه.

○ يرى الموظفون المبحوثون أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تتركز في الأحياء السكنية وفي المناطق ذات الكثافة السكانية العالية، وأن هناك توازن نسبي في توزيع مواقع المكتبات العامة مجال الدراسة على كافة بلديات وأحياء المدينة.

أغلب الموظفون يؤكدون أن فضاءات ومبنى المكتبات العامة مجال الدراسة ليست قابلة للتوسع في المستقبل بما لا يتماشى والبنىات الذكية المرنة والقابلة للتعديل مما يخلق مشكل عند زيادة عدد المستعملين وحجم المصادر المعلوماتية مستقبلا.

النتائج العامة للدراسة

○ تبين من خلال تحليل آراء الموظفين المبحوثين أن مواقع بنايات المكتبات العامة لولاية عنابة مناسب للمستعملين وتعال رضاهم، وحسب رأيهم أن أغلب هذه المواقع تركزت في وسط البلديات والدوائر والمناطق الآهلة بالسكان، كما لاحظ الباحث من خلال الزيارات الاستطلاعية أن مواقع المكتبات العامة مجال الدراسة غير مناسبة وذلك لأنها جاءت بعيدة عن المناطق النائية والمعزولة والتي تفتقد للمرافق المعلوماتية التي تساهم في نشر ثقافة القراءة والمعرفة في وسط المجتمع.

○ تبين من خلال إجابات المبحوثين أن أغلب التجهيزات المتوفرة بالمكتبات العامة مجال الدراسة هي الرفوف الجيدة والتي تتنوع بين رفوف المعدنية والخشبية، وأجهزة الحواسيب، وفيما يخص المصعد الآلي تبين وجود مصعد واحد متواجد بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة وهو في الأساس مخصص لذوي الاحتياجات الخاصة، أما التجهيزات الأخرى مثل أجهزة الإنذار عند الحرائق والسرقة والنوافذ الزجاجية فهي متوفرة في أغلب المكتبات بالإضافة إلى توفر بعض الأجهزة الأخرى كآلات المراقبة والتسجيل وتجهيزات إخماد الحرائق وأجهزة التكيف والتدفئة وهي موزعة على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة.

○ كما أكد الموظفين من خلال تحليل إجاباتهم أن لمبنى المكتبة دور وأثر كبير على جودة الخدمات المعلوماتية المقدمة، وحسب رأيهم تساهم الفضاءات الواسعة وجمالية المبنى من الناحية الهندسية في استقطاب عدد كبير من المستعملين، كما أن خصائص ومميزات المبنى إن كان يوافق معايير البناء الذكية القابلة للاستجابة للاحتياجات المستقبلية للرواد يؤثر بشكل مباشر في تميز مخرجات هذه المرافق.

المحور الخامس: وكان الهدف من هذا المحور جمع معلومات لها علاقة بخصائص التقييم ومدى استخدام المعايير والمواصفات بالمكتبة المبحوثة.

النتائج العامة للدراسة

○ باعتبار نشاط التقييم هو العملية الأساسية التي يبنى عليها تحديد نقاط القصور والضعف بغرض تحسينها وخاصة إذا تعلق الأمر بخدمات المعلومات، ولاكتشاف مدى تطبيق عمليات التقييم بالمكتبات العامة مجال الدراسة ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها لاحظنا أن معظم المبحوثين كانت إجاباتهم سلبية فيما يخص واقع إجراءات التقييم بالمكتبات العامة باعتبار أن أغلب هذه المرافق تفتقد للأفراد المتخصصون والمؤهلون للقيام بهذا النشاط ناهيك على أن التقييم لا بد له من تخطيط وتكلفة ومدة زمنية وكل هذه الخطوات تتطلب جهد ومال، كما أن بعض المكتبات تمارس عمليات التقييم لكنها متوقفة على تقييم المصادر الوثائقية وحسب استطلاعنا بهذه المرافق تبين أن تقييم المجموعات يتناول تحديد المواضيع التي يكثر عليها الطلب بشدة، وتحديد النسخ الضائعة من خلال عمليات الإعارة الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى تحديد العناوين التي ترغب المكتبة في اقتنائها، بالإضافة إلى تحديد الكتب التي لم تسترجع والتي تجاوزت مدة إعارتها الفترة الزمنية المحددة، أما تقييم العناصر الأخرى كأدوات البحث والبنية المكتبية وخدمات المعلومات وبالمفهوم العلمي والمعياري هذا ما تفتقد إليه هذه المرافق.

○ كما لاحظنا أيضا أن معظم المكتبات العامة مجال الدراسة لا تعتمد المواصفات والمعايير التي أصدرتها المنظمات والهيئات المتخصصة في مجال التقييس على غرار منظمة **ISO** و **ALA** و **AFNOUR** و **UNISCO**،... إلخ، والتي تبين أن أغلبية هذه المرافق يغلب على أنشطتها طابع العشوائية سواء في التسيير أو عند تقديمها لخدمات المعلومات والتي في معظمها خدمات تقليدية كالإعارة بنوعها وخدمات الاطلاع الداخلي وخدمة الانترنت. وحسب وجهة نظر الباحث لكي ترقى خدمات المكتبات العامة مجال الدراسة لدرجة التميز حيث مازالت تقطع أشواطاً في استخدام التقنية واستثمار المورد البشري المتخصص في علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات مع تجهيز البنايات بمواصفات البنايات

النتائج العامة للدراسة

الذكية التي تستجيب لكافة المتغيرات المستقبلية سواء ما تعلق بمجتمع المستعملين أو طاقم المكتبة ومصالحها.

○ وحسب إجابات المبحوثين من الموظفين فإن الأسباب والدوافع التي تجعل المكتبات العامة مجال الدراسة لا تتبنى المواصفات والمعايير العلمية سواء عند تقديم خدمات المعلومات أو في عمليات التسيير للمكتبة ككل راجع لعدم التوعية بأهمية المعايير بالنسبة للقائمين على تسيير هذه الفضاءات متجاهلين الأثر الإيجابي الذي تحدثه على خدمات المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى قلة الميزانيات والموارد البشرية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات باعتبار أن أغلب هذه المرافق حديثة النشأة ولم يمر عليها حتى اليوم 10 سنوات ولا زالت في طريق التطور.

○ كما أن عدد الموظفين بالمكتبات العامة مجال الدراسة ليس كافياً تماماً لتقديم خدمات معلومات جيدة من الناحية الكمية والنوعية، ورغم قلة هذا العدد إلى أن أغلب المهام الموزعة عليهم هي مهام إدارية وتقنية كتسيير خدمة الإعارة وجرد المقتنيات، أما المهام الفنية والتي تعتبر من المهام الرئيسية فهي قليلة.

4-8 النتائج العامة للدراسة:

بناء على ما تم تناوله من المفاهيم والعناصر التي نوقشت في الفصول النظرية لموضوع الدراسة، ومن خلال ما تم التوصل إليه من النتائج في الجانب الميداني وخاصة ما تعلق بالنتائج الجزئية لكلا الاستبيانين يمكننا أن نقدم النتائج العامة لموضوع للدراسة على النحو التالي:

- ✓ نسبة كبيرة من الرواد سبب تردها على المكتبات العامة مجال الدراسة هو استعارة الكتب عن طريق الإعارة بنوعيتها، وللمطالعة والقراءة الداخلية ولاستخدام خدمة الانترنت فقط.
- ✓ عدد كبير من الرواد والمنخرطين بالمكتبات العامة مجال الدراسة لم تكن حجم وجودة الخدمات المعلوماتية المقدمة عند تطلعاتهم ولا تلبي احتياجاتهم المعرفية.

النتائج العامة للدراسة

- ✓ يرى أغلب المنخرطين المترددين على المكتبات العامة مجال الدراسة بأن المكتبة هي عبارة عن فضاء يحتاجونه من حين لآخر ولا يعتبر مهم بالقدر الكافي الذي كنا نتوقعه.
- ✓ تسجيل عزوف مبهم من طرف المستعملين للمكتبات العامة مجال الدراسة والتي في أغلبها مازالت مؤسسات حديثة النشأة، خاصة منها مكتبات البلدية والتي أغلب روادها يأتون في فترات الامتحانات وعند انجاز البحوث فقط.
- ✓ ترى شريحة واسعة من المستعملين أن بنايات المكتبات العامة مجال الدراسة تتميز بالجودة خاصة من الناحية الجمالية والهندسية باعتبار أن أغلبها مكتبات حديثة النشأة.
- ✓ فيما يخص إجراءات التقييم بالمكتبات العامة مجال الدراسة لاحظنا أن البعض منها يقوم سوى بتقييم المجموعات والمصادر الوثائقية وتقييم خدمة الإعارة بنوعيتها، أما تقييم خدمات المعلومات الأخرى بالمفهوم العلمي والمعياري بناء على المواصفات القياسية هذا ما تفتقد إليه هذه المرافق.
- ✓ لاحظنا أن أغلب إجابات المبحوثين تجمع على أن المكتبات العامة مجال الدراسة لا تعتمد المواصفات والمعايير التي أصدرتها المنظمات والهيئات المتخصصة في مجال التقييم مما يغلب على أنشطتها طابع العشوائية سواء في التسيير أو عند تقديم الخدمات.
- ✓ حسب إجابات المبحوثين فإن أبرز الأسباب والدوافع التي تجعل المكتبات العامة مجال الدراسة لا تتبنى المواصفات والمعايير العلمية سواء عند تقديم خدمات المعلومات أو في عمليات التسيير للمكتبة ككل راجع أولاً لعدم التوعية بأهمية المعايير بالنسبة للقائمين على تسيير هذه المرافق، بالإضافة إلى قلة الموارد المالية والبشرية باعتبار أن أغلب هذه المرافق حديثة النشأة.

النتائج العامة للدراسة

✓ تبين أن عدد الموظفين بالمكتبات العامة مجال الدراسة ليس كافي لتقديم خدمات معلومات جيدة من الناحية الكمية والنوعية خاصة وأن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تفتقد للأفراد المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات. وأمام قلة هذا العدد إلى أن أغلب المهام الموزعة عليهم هي مهام إدارية وتقنية كتسيير خدمة الإعارة وجرد المقتنيات، أما المهام الفنية والتي تعتبر من المهام الرئيسية فهي قليلة.

✓ من خلال الدراسة الميدانية لاحظنا غياب العديد من الخدمات المعلوماتية الحديثة: كخدمة البث الانتقائي للمعلومات وخدمة الاتصال بالخط المباشر وخدمة الحوسبة السحابية وخدمة التسويق، وخدمة الترجمة العلمية والعديد من الخدمات الحديثة الأخرى التي تستجيب لمفردات البيئة الرقمية.

✓ تؤكد نسبة كبيرة من المستعملين أن التميز بالمكتبات العامة مجال الدراسة يتجسد فعليا من خلال تقديم خدمات معلومات حديثة ومتنوعة تتماشى واحتياجات كافة شرائح المستعملين، بالإضافة إلى توظيف الكفاءات المتخصصة لتقديم خدمات معيارية متميزة.

✓ يرى أغلب المستعملين للمكتبات المدروسة أن الوصول إلى الخدمات والمصادر التي تتيحها المكتبات العامة مجال الدراسة يتم عن طريق استفسار العاملين بهذه المرافق، كما أن هذه المرافق لم تستغل مخرجات البيئة الرقمية أحسن استغلال كالمواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي والمدونات الإلكترونية والتي تعتبر من الوسائط المهمة التي تعمل على التعريف والإعلام بالخدمات التي تتيحها هذه المرافق.

✓ تبين أن هناك شح كبير في أشكال وأنواع مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبات العامة مجال الدراسة حيث يغلب عليها شكل الكتب باختلاف مواضيعها، بالإضافة إلى توفر جزء بسيط من الأشكال الأخرى كالدوريات والموسوعات وغياب كلي لبعض المصادر

النتائج العامة للدراسة

الثانوية كالفهارس والكشافات والمستخلصات ونقص واضح في المصادر الرقمية والأشرطة الممغنطة وقواعد البيانات.

✓ تبين عدم وجود أدوات بحث تتماشى والمعايير العلمية وتوفر سوى بعض قوائم للمحتويات الغير معيارية، كما يوجد تباين كبير في طرق التصنيف من مكتبة إلى أخرى وأغلبها غير علمية مما يصعب على المستفيد الوصول إلى المصادر والمعلومات المطلوبة.

✓ استنتجنا من خلال تحليل آراء المبحوثين أن أغلب الموظفون لا يحسنون التعامل مع المستعملين خاصة وأن أغلبهم غير متخصص في مجال المكتبات والمعلومات وهذا ما ينعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة.

✓ تبين أن أهم الأشياء التي تشجع المستعملين على زيارة فضاءات المكتبات العامة مجال الدراسة هي تميزها بالهدوء المحفز على القراءة والمطالعة والبحث باعتبار أن أغلب هذه المرافق حديثة النشأة وعصرية من حيث هندستها وتصاميمها.

✓ لاحظنا أن أهم الصعوبات التي تؤثر على المستعملين عند الاستفادة من خدمات المعلومات هو جهل مختلف الرواد لطرق البحث عن المعلومات بالمكتبة خاصة في ظل التباين الخاص بطرق التصنيف من مكتبة لأخرى وعدم وجود توحيد في العمليات الفنية وأدوات البحث البيبليوغرافية.

✓ من خلال الدراسة الميدانية سجلنا العديد من النقائص الموجودة على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة وتتمثل في: قلة المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، وعدم التنوع في الخدمات المعلوماتية المقدمة خاصة منها الحديثة التي تتماشى والتطورات التكنولوجية الراهنة، وافتقار المرافق لمجموعات وثائقية متنوعة وغنية من حيث الشكل والمضمون خاصة منها الالكترونية، وغياب شبكة الانترنت، وبعض النقائص التي تحصيلها بنايات المكتبات العامة مجال الدراسة ومنها عدم وجود مساحات

النتائج العامة للدراسة

خضراء تحيط بالبنائيات المكتبية والتي تعتبر مهمة وتوثر تأثير إيجابي على نفسية القارئ، كما يرى معظم الرواد أنه لا توجد هناك لافتات دالة على مكان تواجد المكتبات ومواقعها، وعدم توفر مكان لركن السيارات،... إلخ.

✓ لاحظنا أن أهم أنواع الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في مجال خدمات المعلومات بالمكتبات العامة مجال الدراسة هي الحواسيب سواء في خدماتها أو أنشطتها الإدارية والفنية، بالإضافة إلى توفر الانترنت بشكل متفاوت بين المكتبات وذلك حسب الإمكانيات المتاحة من مكتبة لأخرى، أما فما يخص الأجهزة والمعدات التكنولوجية الأخرى كأجهزة المسح الضوئي فكانت أعدادها قليلة ومتباينة من مكتبة لأخرى وعلى العموم فهي ضئيلة جدا بمكتبات البلدية، أما البرمجيات الوثائقية والتي تساهم بقوة في حوسبة الخدمات وتسيير العمليات الفنية للمكتبة وإنتاج مختلف أدوات البحث البيبليوغرافي كالكشافات والمستخلصات والفهارس فلم تكن مطبقة في كل المكتبات، خاصة وأن تميز الخدمات ينطلق من الاستثمار والاستغلال الأمثل للموارد سواء البشرية أو المادية.

✓ استنتجنا من خلال تحليل إجابات المبحوثين أن مصدر خدمات المعلومات التي تبثها المكتبات العامة مجال الدراسة لجمهور المستعملين يتم اقتراحها حسب رغبة المستعملين خاصة بمكتبات البلدية ومنها ما يقترح وفق النصوص القانونية والتنظيمية، لكن على العموم تقدم خدمات المعلومات وفق الإمكانيات المتاحة وأن مصدرها لا يخضع للمعيارية سواء من الناحية الكمية أو النوعية.

✓ أكد مجمل المبحوثين سواء كانوا مستعملين أو موظفين بالمكتبات العامة مجال الدراسة أن مجمل الخدمات المقدمة من طرف هذه المرافق لا ترقى لدرجة التميز سواء من الناحية الكمية أو النوعية، خاصة وأن أغلب المكتبات تفتقد للخدمات الحديثة التي تستخدم فيها التكنولوجيات المتطورة.

النتائج العامة للدراسة

- ✓ تبين أن أهم الإجراءات الفنية التي تقوم بها المكتبات العامة مجال الدراسة هي إجراءات بسيطة وتقليدية منها التزويد لتنمية مجموعاتها، والتعشيب والتنقية والاستبعاد، وغياب الإجراءات الفنية التي من خلالها يتم إنتاج أدوات البحث البيبليوغرافي، كما أن جميع مكتبات البلدية فلا زالت تستخدم قوائم للمحتويات الغير معيارية.
- ✓ من خلال دراستنا الميدانية لاحظنا أن أغلب المكتبات العامة مجال الدراسة تسير بواسطة مدراء أغلبهم غير متخصصين في علم المكتبات والمعلومات.
- ✓ تبين من خلال آراء المبحوثين أن جميع الموارد المالية المتاحة بالمكتبات العامة مجال الدراسة ليست كافية بتاتا لتغطية وسد تكاليف ونفقات المكتبات العامة وخاصة في مجال خدمات المعلومات وتنويعها وتطويرها، فضلا عن اقتناء الأجهزة والوسائل التكنولوجية.
- ✓ تبين أيضا أن معظم المكتبات العامة مجال الدراسة لا تطبق تخطيط إستراتيجي سواء عند تقديم خدمات المعلومات أو عند تسيير المكتبة ككل وهذا مؤشر سلبي مقارنة بما نصت عليه المواصفات المتعلقة بتسيير المكتبات العامة.
- ✓ حسب تحليل إجابات المبحوثين فإن أغلب الموظفين يؤكدون أن فضاءات مبنى المكتبات العامة مجال الدراسة ليست قابلة للتوسع في المستقبل بما يتماشى والبنىات الذكية المرنة القابلة للتعديل أين يمكنها استيعاب المستعملين والمصادر المعلوماتية مستقبلا، كما أن مواقعها جاءت بعيدة عن المناطق النائية والمعزولة والتي في أغلبها مناطق تتعطش لمرافق المقرئية التي تساهم في نشر ثقافة القراءة والمعرفة في وسط أفرادها.
- ✓ يجمع المبحوثين على أن لمبنى المكتبة وجودته من الناحية الجمالية والهندسية أثر كبير على جودة الخدمات المعلوماتية المقدمة بما يساهم في استقطاب عدد كبير من المستعملين.

8-5 النتائج في ضوء الفرضيات:

النتائج العامة للدراسة

من خلال أهم البيانات المحصل عليها والمتعلقة أساسا بمعايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة. والتي تمكنا من التأكد من صحة الفرضيات الموضوعة والتي جاءت نتائجها في الشكل التالي:

✓ الفرضية الأولى:

* تعتبر المكتبات العامة مجال الدراسة أن تقديم خدمات معلومات وفق المعايير والمواصفات العلمية هو الحل الأمثل لبلوغ خدماتها درجة التميز.

لاحظنا تحقق هذه الفرضية وذلك بناء على إجابات مجتمع المبحوثين سواء كانوا مستعملين أو موظفين، حيث ومن خلال المؤشرات التي لاحظناها بينوا على أن وصول مرتبة التميز والجودة في الأداء والخدمات المعلوماتية يبدأ بتبني المعيارية في كافة عناصرها واعتماد مختلف المواصفات القياسية التي تصدرها المنظمات المتخصصة، وذلك لما لها من أثر إيجابي على مخرجات هذه المرافق من تحسين وتطوير لخدماتها مما يبلغ بها درجة التميز.

✓ الفرضية الثانية:

* يرتبط نجاح رسالة المكتبات العامة مجال الدراسة على مدى ما تقدمه من خدمات حديثة ومتميزة لجمهور مستعملها.

بالنظر للخدمات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة وحسب إجابات المبحوثين هي عبارة عن خدمات بسيطة وتقليدية على غرار خدمة الإعارة بنوعها وبعض الخدمات الثانوية الأخرى التي لا يمكنها أن تبلغها رسالتها وأهدافها في ظل هذا الواقع، وخاصة بمكتبات البلدية باعتبار أن أغلب هذه المرافق تفنق للخدمات الحديثة والتي تستخدم فيها التكنولوجيات المتطورة وتتماشى مع البيئة الرقمية. وبذلك نستطيع الحكم على الفرضية أنها ليست محققة.

✓ الفرضية الثالثة:

* قلة الموارد المالية وارتفاع التكاليف للوسائل والتقنيات يحول دون تقديم المكتبات العامة مجال الدراسة خدمات معلومات في مستوى التميز.

النتائج العامة للدراسة

تعتبر الوسائل والتجهيزات التكنولوجية الحديثة من أهم المرتكزات التي تعتمد عليها المكتبات الحديثة بعد المورد البشري المتخصص، وذلك لما لها من أهمية في تسهيل العمل وتيسير الاستفادة من منابع المعرفة والمعلومات خاصة ونحن نعيش ثورة رقمية بامتياز، حيث من خلال نتائج الدراسة الميدانية وبناء على نتائج المبحوثين وخاصة المؤشرات التي لها علاقة بمدى تحقق صحة هذه الفرضية تبين أن هذه الفرضية محققة خاصة أمام جملة النقائص العريضة التي اصطدنا بها والتي تشهدها كافة هذه المرافق والتي لا يمكن في ظلها أن تبلغ خدمات معلوماتها درجة التميز والتي من بينها: افتقارها لمجموعات وثائقية متنوعة وغنية من حيث الشكل والمضمون خاصة منها المصادر الرقمية بالإضافة إلى قلة الموارد والميزانيات التي تسد بها تكاليفها، وافتقارها للأفراد المؤهلون والمتخصصون في مجال المكتبات والمعلومات وبعض النقائص الأخرى المتعلقة بمواصفات البناية والتجهيزات المكتبية.

✓ الفرضية الرابعة:

* **تعطي المكتبات العامة مجال الدراسة أهمية بالغة لعملية التقييم الدوري والمستمر لعناصرها للرفع من مستوى وجودة الخدمات التي تقدمها.**

من خلال الإجابات والمؤشرات المتعلقة بهذه الفرضية وخاصة العاملين بهذه المؤسسات لاحظنا أن هذه الفرضية لم تتحقق خاصة وأن المكتبات العامة مجال الدراسة لا تعطي أولوية وأهمية لهذا النشاط الضروري والأساسي خاصة وأن معظم هذه الفضاءات تفتقد من ناحية إلى عمليات تقييم دورية ومعيارية مستمرة لمختلف عناصرها، ومن ناحية أخرى وجود بعض النشاطات التقييمية البسيطة التي تتوقف عند تقييم المصادر الوثائقية وخدمة الإعارة بنوعيتها، أما التقييم بالمفهوم العلمي والمعيارى هذا ما تفتقد إليه هذه المرافق والذي يعتبر حسب النتائج المحصل عليها خارج دائرة اهتماماتها في الوقت الراهن.

✓ الفرضية الخامسة:

* ترى المكتبات العامة مجال الدراسة أن الكادر البشري المتخصص هو المحور الرئيسي في تفعيل خدمات المعلومات وتميزها.

من خلال المؤشرات التي أتت بها إجابات المبحوثين سواء كانوا موظفين أو مستعملين فجميعهم يؤكدون على أهمية المورد البشري المتخصص ودوره في الرقي بخدمات المعلومات لدرجة التميز، وهذا لما يتصف به هذا الشخص من خبرة ومهارات وإمكانيات سواء تقنية أو فنية تلقاها سواء في محيط البحث العلمي أو من خلال الدورات التكوينية المتواصلة في الميدان، نستنتج أن الفرضية تحققت، كما أن معظم المبحوثين اتفقوا على أن العنصر البشري المتخصص هو المحور الرئيسي في ترقية وتفعيل خدمات المعلومات لدرجة التميز بهذه المرافق.

8-6 وكخلاصة عامة للدراسة يمكن أن نقوم بـ:

- ✓ تكثيف التقييم الدوري والمستمر لخدمات المعلومات بالمكتبات العامة لولاية عنابة لمعرفة نقاط القصور والضعف والعمل على معالجتها وتحسينها حتى تتطابق والمواصفات العلمية وهذا لتقليص النفقات والتحكم الأمثل في الموارد والتكاليف.
- ✓ العمل على التقييم الموضوعي والاستراتيجي الفعال لأداء الكفاءات والموارد البشرية وتدريبهم باستمرار والمطالبة بفتح المناصب المالية الخاصة بالمتخصصين في مجال المكتبات.
- ✓ ضرورة إنشاء نموذج متكامل للجودة والتميز يتعلق بمواصفات المكتبات العامة سواء ما تعلق بالعمليات الفنية أو الخدمات المعلوماتية خاصة من خلال تضافر كافة الجهود بين مختلف الفاعلين سواء مكتبات عامة أو جمعيات مهنية أو المحيط الاجتماعي.
- ✓ تفعيل التعاون والتنسيق بين مختلف المكتبات العامة لولاية عنابة باختلاف أنواعها سواء في مجال المعالجة الفنية أو في مجال الإعارة وتبادل المصادر والخبرات والمعارف بين جميع الموظفين والمتخصصين.

النتائج العامة للدراسة

- ✓ تطوير الخدمات المعلوماتية وفق المواصفات والمستوى المطلوب إتباع تصنيف موحد للمصادر المعلوماتية بكافة أشكالها بالمكتبات العامة لولاية عنابة حتى يتسنى على المستعملين الحصول على المواد المطلوبة دون تعقيد.
- ✓ ضرورة التحسيس بأهمية ولوج وتبني لمعالم البيئة الرقمية وذلك عن طريق إتاحة خدمات معلومات حديثة وعصرية باستخدام شبكة الانترنت والبرمجيات الوثائقية والمواقع الالكترونية لكي تواكب التغيرات الحاصلة في المجال التقني والتكنولوجي.
- ✓ استخدام المواقع الالكترونية كقاعدة ومنصة لبث وإتاحة خدمات المعلومات الرقمية بكافة أنواعها عبر هذه المنافذ مع إمكانية تقييمها وتنويعها وتحديث محتواها باستمرار.
- ✓ إدراج توقيت مناسب يشجع مختلف شرائح المستعملين على زيارة المكتبات العامة لولاية عنابة وحتى يتسنى لهم الاستفادة من الخدمات التي تقدمها.
- ✓ العمل على إعداد الفعاليات والملتقيات والندوات العلمية والأيام الدراسية لمناقشة وتقييم واقع الأداء بالمكتبات العامة لولاية عنابة وابتكار سبل تطوير وتفعيل الخدمات المعلوماتية لتواكب المجتمع الرقمي ومجتمع المعرفة.
- ✓ العمل على تكوين وتدريب المستعملين حول كيفية استعمال أدوات البحث وخاصة نظام التصنيف المتبع وتوجيه المستفيدين إلى أماكن تواجد مصادر المعلومات وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية.
- ✓ العمل على توسيع وتطوير وزيادة تدفق شبكة الانترنت والعمل على تسهيل الإبحار والبحث فيها.
- ✓ تكثيف الإعلام بأماكن تواجد المكتبات العامة لولاية عنابة والتعريف بأهم الخدمات التي تتيحها عبر جميع الوسائط الحديثة خاصة عن طريق شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.

خاتمة

8-7 خاتمة:

من خلال هذا البحث المتواضع الذي تم إنجازه، نستنتج أن أغلب المكتبات العامة لولاية عنابة مازالت تفتقد لأبسط المقومات التي ترقى بخدمات المعلومات التي تبثها لدرجة التميز، وأن أغلبية هذه المرافق الموزعة على مستوى الولاية تفتقد أيضا لعمليات تقييم دورية ومستمرة، وبذلك لا يمكنها ولوج معالم البيئة الرقمية والتماشي مع مختلف التغيرات التكنولوجية المتلاحقة والمتسارعة التي أحدثتها ثورة المعلومات، وذلك لأن أغلبها لا يتبنى المعايير والمواصفات العلمية التي تصدرها مختلف الهيئات الناشطة في مجال المعيارية والتميز خاصة ما تعلق بالخدمات المعلوماتية، ورغم امتلاك البعض منها، الأجهزة والمعدات والانترنت والشبكات،... الخ، هذا ما يشجعنا على مزيد من الدراسات والأبحاث حول المعيارية والتميز، لوضع مزيد من الحلول التي ترفع التحديات والمشاكل التي يعاني من قطاع المكتبات العامة في الجزائر بما يحقق التنمية الوطنية الشاملة.

قائمة المراجع

8-8 قائمة المراجع:

1- المراجع باللغة العربية:

أ- المعاجم والقواميس:

- 1- قاري، عبد الفتاح عبد المنعم. معجم مصطلحات علم المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي = English- Arabic. الرياض: مطبوعات الملك فهد الوطنية، 2000.
- 2- عبد المعطي، ياسر يوسف، تريساً لشر. معجم علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي مع كشاف عربي - إنجليزي. الكويت: مجلس النشر العلمي، 2003.

ب- الكتب:

- 3- شروح، صلاح الدين. منهجية البحث العلمي للجامعيين. الجزائر: دار العلوم، 2003.
- 4- إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
- 5- مكي، مصطفى. البحث العلمي آدابه وقواعده ومناهجه. الجزائر: دار هومة، 2013.
- 6- عليان ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Services. عمان: دار صفاء، 2010.
- 7- همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء، 2008.
- 8- مسلم، محمد. منهجية البحث العلمي: (دليل طلاب العلوم الاجتماعية والانسانية). الجزائر: دار الغرب، 2004.
- 9- أنجرس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية. الجزائر: دار القصة للنشر، 2006.

قائمة المراجع

- 10- زايد، فهد خليل. أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية: المشروع التطويري، البحث العلمي التربوي، كتابة الرسالة والأطروحة. عمان: دار النفائس، 2006.
- 11- المحياوي، قاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006.
- 12- عليان، ربحي مصطفى. إدارة المعرفة = Knowledge Management. عمان: دار صفاء، 2008.
- 13- الظاهر، نعيم إبراهيم. إدارة المعرفة. عمان: عالم الكتب الحديث، 2009.
- 14- بريم، إبراهيم. صناعة المعلومات وبناء مجتمع المعرفة. الجزائر: دار هومة، 2016.
- 15- قنديلجي، عامر ابراهيم، علاء الدين عبد القادر الجنابي. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المسيرة، 2005.
- 16- أحمد الزيادات، محمد عواد. اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء، 2008.
- 17- عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: عالم الكتب الحديث، 2009.
- 18- عبود، رحيم، أحلام فرج الصوصاع. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: زهران للنشر، 2007.
- 19- النواصة، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000.
- 20- البنهاوي، محمد أمين. عالم الكتب والقراءة والمكتبات. بيروت: دار الشروق، 2008.
- 21- فزاري، بوعلام. علم المكتبات المهارات المكتبية وآلية تطبيقها. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2014.
- 22- يونس عبد الرحمن، زياد إبراهيم. نظم تطوير وتسويق خدمات المكتبات الحديثة. عمان: مؤسسة شباب الجامعة، 2017.

قائمة المراجع

- 23- الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبات المدرسية. عمان: دار المسيرة، 2005.
- 24- بن الطيب، زينب. تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: الأسس، الخطوات، المعايير. الجزائر: ألفا للوثائق، 2017.
- 25- الترتوري، محمد عوض، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2009.
- 26- العلي، عبد الستار. تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. عمان، دار المسيرة، 2010.
- 27- زايد، يسرية محمد عبد الحليم. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998.
- 28- وهبي، مليكة. الاتجاهات الحديثة في علم المكتبات. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2013.
- 29- إسماعيل، وائل مختار. مصادر المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2008.
- 30- بامفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.
- 31- البنداري، إبراهيم الدسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004.
- 32- بدر، أحمد أنور. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
- 33- قندلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: اليازوري، 2008.
- 34- الإرياني، أروى يحيى. الحوسبة السحابية. عمان: مؤسسة الوراق، 2018.
- 35- أبو عرفة، عدنان. مقدمة في تقنية المعلومات. عمان: دار جرير، 2006.

قائمة المراجع

- 36- سعادة، جودة، عادل فايز السرطاوي. إستخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم. عمان: الشروق، 2007.
- 37- الحمادة، حمزة ضاحي. الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية. القاهرة: دار الفكر الجامعي، 2016.
- 38- مصطفى، أحمد فتحي. إنتاج مواقع الانترنت التعليمية: رؤية ونماذج تعليمية معاصرة حول التعلم عبر مواقع الانترنت. القاهرة: عالم الكتب، 2006.
- 39- الدبيس، ماجد مصطفى شامان. حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات واستخدام برمجية CDS/WINISIS كنظام عملي تطبيقي. الأردن: عالم الكتاب، 2007.
- 40- العناسوه، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات: جدار للكتاب العالمي، 2009.
- 41- النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011.
- 42- عليان، ربحي مصطفى. البيئة الإلكترونية. عمان: دار صفاء، 2012.
- 43- المدادحة، أحمد نافع. النشر الإلكتروني وحماية المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
- 44- عليان، ربحي مصطفى، إيمان السامرائي. النشر الإلكتروني. عمان: دار صفاء، 2010.
- 45- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات الإلكترونية والمكتبات الرقمية. عمان: دار صفاء، 2010.
- 46- عمر، أحمد أنور. المعنى الاجتماعي للمكتبة : دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1997.
- 47- أبو لبن، نوزت. دراسات في علم المكتبات والمعلومات من التراث العربي الإسلامي. عمان: دار صفاء، 2005.

قائمة المراجع

- 48- شريف، محمد عبد الجواد. المصادر المرجعية بالمكتبات ومصادر التعلم (أنواعها وخدماتها). دسوق: دار العلم والإيمان، 2014.
- 49- ناتون، هلال. التوثيق الإعلامي. بيروت: النهضة العربية، 2009.
- 50- الطائي، رعد عبد الله، عيسى قداة. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2008.
- 51- زيدان، سلمان. إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل. عمان: دار المناهج، 2010.
- 52- صادق، أمنية مصطفى. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
- 53- عبيد، وليم. استراتيجيات التعليم والتعلم في سياق ثقافة الجودة: أطر مفاهيمية ونماذج تطبيقية. عمان: دار المسيرة، 2009.
- 54- العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. عمان: اليازوري، 2005.
- 55- ابراهيم، السعيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2012.
- 56- عليان، ربحي مصطفى، أمين النجداوي. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2009.
- 57- وهبي، مليكة. الاتجاهات الحديثة في علم المكتبات. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2013.
- 58- الحلوجي، عبد الستار. الكتب والمكتبات العربية بين القديم والحديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
- 59- المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = Types of libraries. عمان: دار المسيرة، 2011.
- 60- كيلاني، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء، 2014.

قائمة المراجع

- 61- عبود داوود، رامى محمد. الكتب الإلكترونية: النشأة والتطور. الخصائص والإمكانات. الاستخدام والإفادة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.
- 62- عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات = Library management: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء، 2009.
- 63- عليان، ربحي مصطفى، أمين النجاوي. مبادئ تنظيم إدارة المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء، 2008.
- 64- عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. إربد: عالم الكتب الحديث، 2009.
- 65- دياب، مفتاح محمد. مكتبات الأطفال في عصر المعلومات. عمان: دار صفاء، 2006.
- 66- بوسالم، محمد. بوسالم، محمد. تدبير شؤون المكتبات ومراكز التوثيق وأساليب تنظيمها وتسييرها. الرباط: شركة بابل، 1998.
- 67- دياب، مفتاح محمد. مكتبات المستشفيات والمراكز الصحية. عمان دار صفاء، 2006.
- 68- عبد الله، حسن صالح، إبراهيم أمين الورغي. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة، التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق، 1999.
- 69- عبد الهادي، محمد فتحي، نبيلة خليفة جمعة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.
- 70- العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون، 2014.
- 71- محمد، عماد عيسى صالح، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2006.
- 72- المالكي، مجبل لازم. المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة. عمان: مؤسسة الوراق، 2005.

قائمة المراجع

- 73- عبد الهادي، محمد فتحي. اتجاهات حديثة في علم المعلومات. عمان: دار صفاء، 2017.
- 74- قندلجي، عامر إبراهيم، إيمان فاضل السمراي. حوسبة (أتمتة) المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2010.
- 75- المدادحة، احمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2013.
- 76- الجوهري، أمجد عبد الهادي، متولي النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة، 2014.
- 77- حمدي، أمل وجيه. المصادر الإلكترونية للمعلومات: الاختيار والتنظيم، والإتاحة في المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.
- 78- النوايسة، غالب عوض. الدوريات التقليدية والإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات = TRADITIONAL PERIODICALS & ELECTRONIC IN LIBRARIES & INFORMATION CENTERS. عمان: دار صفاء، 2011.
- 79- جرسيس، جاسم محمد، صباح محمد كلو. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعاء: [دن]، [دت].
- 80- صالح بوعزة، عبد المجيد. المكتبات الرقمية: تحديات الحاضر وأفاق المستقبل. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006.
- 81- فؤاد اسماعيل، نهال. ادرة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
- 82- سلمان، جمال داود. إقتصاد المعرفة = knowledge Economics. عمان: اليازوري، 2009.
- 83- حمود، خضير كادم. إدارة الجودة وخدمة العملاء. عمان: دار المسيرة، 2010.

84- سويدان، نظام موسى. التسويق المعاصر = Contemporary Marketing. عمان: دار الحامد، 2009.

85- الصميدعي، محمود جاسم، ردينة عثمان يوسف. تسويق الخدمات = Services Marketing. عمان: دار المسيرة، 2010.

86- أكاديمية الفيصل العالمية(هيئة). أساسيات تكنولوجيا المعلومات. الأردن: ناشرون وموزعون، 2009.

ت- الأطروحات والرسائل الجامعية:

87- عين أحجر، زهير. تقييم تقنيات الإعلام الآلي التوثيقي المطبقة في المكتبة الوطنية الجزائرية والبحث في مركز الإعلام العلمي والتقني cerist: دراسة تحليلية لموقعها على شبكة الانترنت. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2009.

88- بوزريان، عزالدين. البحث الوثائقي التربوي مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية ولاية قسنطينة نموذجا. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2005.

89- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2008.

90- بوخالفة، خديجة. مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة قسنطينة، قسنطينة. 2014.

91- الزاحي، سمية. مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعات منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة. 2014.

قائمة المراجع

- 92- غانم، ندير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. مج. 01. (2010).
- 93- منير، الحمزة. صناعة المعلومات الإلكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق دراسة مسحية على المكتبات الجامعية الجزائرية. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2014.
- 94- كرتيو، إبراهيم. دور المستودعات المؤسسية في نشر المصادر الإلكترونية غير الرسمية في إطار الإتصال العلمي غير الرسمي ما بين الباحثين: دراسة مسحية للمستودعات المؤسسية في المنطقة العربية. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة قسنطينة2، قسنطينة. 2014
- 95- يمينة، بن حاوية. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2015.
- 96- لحواطي، عتيقة. إسترجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الإتصال العلمي بين الباحثين: دراسة ميدانية مع الأساتذة الباحثين بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2014.
- 97- سيدهم، خالدة هناء. الدوريات العلمية في ظل التكنولوجيا الحديثة ودورها في خدمة البحث العلمي بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة الجزائر، باتنة وهران. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2009.
- 98- عكنوش، نبيل. المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها: مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2010.
- 99- بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. رسالة دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2015.

قائمة المراجع

- 100- السليمي، نهلة بنت محمد بن عبد الله. قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. رسالة دكتوراه: علم المكتبات والمعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض. 2009.
- 101- غوار، عفيف. أنظمة المعلومات والمكتبات في الجزائر: معايير التنظيم والتسيير: دراسة ميدانية في المكتبات الجامعية. رسالة دكتوراه، علم المكتبات، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2016.
- 102- هتهات، محمد. سلوكيات الأساتذة الباحثين للوصول الحر إلى المعلومات في البيئة الرقمية: الأساتذة الباحثون بجامعة الجلفة والأغواط أنموذجا. رسالة ماجستير، علم المكتبات والتوثيق، أحمد بن بلة، وهران. 2015.
- 103- بزواوية، زهرة. مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران. رسالة ماجستير، علم المكتبات، تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، جامعة أحمد بن بلة، وهران. 2015.
- 104- ماضي، وديعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجا. رسالة ماجستير، علم المكتبات، نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري، قسنطينة. 2009.
- 105- مهري، سهيلة. المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل: رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة قسنطينة. 2006.
- 106- ليندة، فليسي. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة "بومرداس". رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد، بوقرة بومرداس. 2012.
- 107- فوغالية، صبرينة. واقع انضمام المكتبة الجزائرية إلى الفهرس العربي الموحد وإرساء نظام معلومات عربي: دراسة ميدانية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ومكتبة جامعة

قائمة المراجع

- الجزائر1. ماجستير: علم المكتبات، المعلومات الالكترونية الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات: قسنطينة، جامعة منتوري: 2012.
- 108- رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. رسالة ماجستير، علم المكتبات، الإعلام العلمي والتقني، جامعة منتوري، قسنطينة. 2005.
- 109- الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. رسالة ماجستير: علم المكتبات، الإدارة العلمية للمعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2006.
- 110- قواسمية، عبد الغني. اتجاه المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية تقييمية. رسالة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية تخصص تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، جامعة وهران 01 أحمد بن بلة، وهران. 2015.
- 111- السعيد، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. رسالة ماجستير، علم المكتبات، إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري، قسنطينة. 2006.
- 112- خضور، سمير. تسويق خدمات المعلومات بالمنشآت الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة نافطال برج بوعرييج. رسالة ماجستير، علم المكتبات، تسويق وأنظمة المعلومات، جامعة منتوري، قسنطينة. 2011.
- 113- بوطورة، أكرم. مجتمع المعلومات وتحديات العولمة بين ثقافة التقييم وتقييم الثقافة: دراسة ميدانية على أخصائي المكتبات والمعلومات بالشرق الجزائري. رسالة ماجستير، علم المكتبات، قسنطينة. 2006.
- 114- كرمادي، شمس الدين. موقع واب المكتبة الوطنية للمملكة الأردنية الهاشمية: دراسة تقييمية. ماستر، علم المكتبات، جامعة باجي مختار، عنابة. 2014.

ث- مقالات الدوريات:

قائمة المراجع

- 115- تمورتبير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات: مواجهة التحديات من أجل خدمات أفضل. مجلة علم المكتبات، ع.05. جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، 2015.
- 116- بن السبتي، عبد المالك. التقييم والمكتبة الافتراضية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.02، ع.02. قسنطينة، 2005.
- 117- العلماني، علي مطهر. خدمات التدريب والتأهيل في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء: دراسة حالة. مجلة الدراسات الاجتماعية. ع.48، أبريل-يونيو 2016.
- 118- أحمد، تسنيم علي. معايير تقييم الدوريات العلمية المرقمنة. (د.ع). مج.17، ع.03، سبتمبر 2016.
- 119- جابر، جميلة أحمد. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الأكاديمية في لبنان دراسة تجريبية = Digital Reference Services in Academic Libraries in Lobenon Unobtrusive Study. مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي. ع.2، 2015.
- 120- رقاد، صليحة، ياسين لعكيكزة، أنور بويمة. مدى توافر معايير جودة خدمة الموقع الإلكتروني للجامعة ودورها في تحقيق رضا الطالب: دراسة حالة للموقع الإلكتروني لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سطيف1- الجزائر. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج.11، ع.01، 2018.
- 122- سيدهم، خالدة هناء، بن حريرة نجاة. استخدام برامج الهواتف الذكية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: نموذج برمجية SCRIBD بالمكتبة المركزية لجامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-. مجلة دراسات وأبحاث في المعلومات والتوثيق العلمي والتكنولوجي. مج.01، ع.02، جانفي 2017.
- 123- الحمزة، منير. الهواتف الذكية والمكتبات: نوافذ ومنافذ المعلومات الجديدة: المكتبات بين يدك. مجلة دراسات وأبحاث في المعلومات والتوثيق العلمي والتكنولوجي. مج.1، ع.2. جامعة قسنطينة، الجزائر، 2017.

- 124- قموح، ناجية. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. مجلة اعلم. ع. 09-10، أبريل 2012.
- 125- بومعرافي، بهجة. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات العامة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين وضعاف البصر. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. 4، ع. 2، ديسمبر 2013.
- 126- بوعناقة، سعاد، بادي سوهام. خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة بمكتبي جامعة منتوري وجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بقسنطينة. مجلة اعلم. ع. 9-10، أكتوبر 2011، أبريل 2012.
- 127- إيمان، الزبون، منى الحديدي. تقييم الخدمات المكتبية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية. المجلة الأردنية في المعلومات التربوية. مج. 9، ع. 4.
- 128- أحمد، أسامة نبيل محمد، فيصل محمد عبد الوهاب سعيد. دور جامعة الزعيم الأزهري في خدمة المجتمع المحلي في ضوء معايير ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي بالسودان. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج. 11، ع. 36، 2018.
- 129- بن السبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات (مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية). مج. 1، ع. 2. قسنطينة، ديسمبر 2002.
- 130- حطرم، نصر علي محمد، سليمان زكريا سليمان عبد الله. واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال - جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج. 10، ع. 29، 2017.
- 131- أبو نعير، نذير، محمد إبراهيم خليل، مفرح آل كردم،... (آخرون). تصور مقترح لبرامج الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة الملك خالد في ضوء مؤشرات الجودة النوعية والتميز. مجلة دراسات العلوم التربوية. مج. 23، ع. 2، 2016.
- 132- أبو زينة، تيسير. بناء معايير تميز للتعليم التقني في الكليات الجامعية المتوسطة في الأردن. مجلة دراسات العلوم التربوية. مج. 38، ع. 2، 2011.

133- خوقير، مها بنت جميل. مستوى التميز في أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية للبنات بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة دراسات العربية في التربية وعلم النفس (ASEP). ع.84، أبريل 2017.

134- السيد، أماني محمد. استخدام الهواتف المحمولة في تعزيز الوصول للمحتوى الرقمي العربي: دراسة لمتطلبات النشر اللاسلكي ومقوماته. مجلة اعلم. ع.11، أكتوبر 2012.

ج- مقالات الدوريات على الخط المباشر:

135- قواسمة، فريد محمد، فيصل البورني. تقييم ممارسات إدارة التميز الجامعي باستخدام النموذج الأوربي للتميز من وجهة نظر الطلبة والعاملين في جامعة جدار. متاح على الرابط: www.sciencedirect.com. (تاريخ الزيارة: 2017/07/15).

136- أم هاني، بوخاري. أهمية اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات: المكتبة الرقمية نموذجا. مجلة RIST. مج. 19، ع. 1، 2011. متاح على الرابط: <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/08ar-rist19-1.pdf>. (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

137- خرميط، فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآليات التطوير. مجلة كلية لتربية/ واسط. ع.3، 2013. ص.ص.497-498. متاح على الرابط:

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=73234>. (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

138- حافظ، عبد الرشيد. معايير تقويم مواقع الإنترنت: دراسة تطبيقية على مواقع جمعيات المكتبات والمعلومات العربية. متاح على الرابط: <https://www.kau.edu.sa/GetFile.aspx>. (تاريخ الزيارة: 2018/07/07).

- 139- مهري، سهيلة، بلال بن جامع. تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات: خدمة الملخص الوافي للموقع RSS نموذجاً. متاح على الرابط:
<http://www.saaid.net/book/18/9542.pdf>. (تاريخ الزيارة: 2012/12/10).
- 140- أحمد، فاطمة محمود النور. الوصول الحر للمعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة المستودع الرقمي لكلية العلوم جامعة الخرطوم. 2012. متاح على الرابط:
<http://khartoumspace.uofk.edu/bitstream/handle/123456789/974/>
(تاريخ الزيارة: 2018/04/19).
- 141- فردي، لخضر. اتجاهات المكتبيين نحو استخدام الحوسبة السحابية في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة (إعلم). ع. 21، جانفي 2018. ص.ص. 270-272. متاح على الرابط:
http://arab-afli.org/main/post_details.php?alias=Afli-magazine21. (تاريخ الزيارة: 2018/07/03).
- 142- نصر الدين، حسن أحمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سوداقل للاتصالات. المؤتمر 21 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. بيروت: المركز القومي للبحوث الخرطوم، 2010. متاح على الرابط: http://arab-afli.org/old/shared/user_files/2013_02_19. (تاريخ الزيارة: 2018/12/10).
- 143- أولم، خديجة. التنشيط الثقافي في المكتبات العمومية الجزائرية بين المفهوم والتطبيق. متاح على الرابط:
<file:///C:/Users/paradox/Downloads/880e3bb3f4cfedc8dd2ce9e4cf937b00.pdf>
(تاريخ الزيارة: 2018/05/08).
- 144- فرحات، أحمد نبيل. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. متاح على الرابط:
<https://hrdiscussion.com/hr1475.html>. (تاريخ الزيارة: 2018/12/10).
- 145- العايدي، حاتم علي. مشروع تقييم وإعادة هندسة العمليات الإدارية بالجامعة الإسلامية = Project for Assessment & Reengineering of Administrative Prossices at IUG: دورة تدريبية في نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة للتميز

في التعليم العالي=EFQM Excellence Model for Higher Education. غزة: وحدة الجودة، 2009. ص.20. متاح على الرابط:

(تاريخ الزيارة: 2018/09/29). http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_1158.pdf

146- عبد الرزاق، جنان الصادق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار "iso" رقم 11620. متاح على الرابط: <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72009>. (تاريخ الزيارة: 2018/11/19).

147- عبد الجعبري، تغريد. دور إدارة التميز في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية = The role of Excellence Management in the Performance development of Higher Education Institutions in The West Bank. رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، جامعة الخليل. 2009. ص.69. متاح على الرابط: <https://www.mobt3ath.com/uplode/book/book-18005.pdf>. (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

148- عبد الوهاب، نادية لطفي، سناء محمود سليمان. استخدام نموذج التميز الأوربي EFQM في تقييم أداء المنظمات بحث تطبيقي في مستشفى النعمان = Using The European Excellence Model EFQM To Evaluate Organizations Performance. مجلة دنانير. ع.08. ص.24. متاح على الرابط: <http://al-dananeer.edu.iq/wp-content/uploads/2017/11/9>. (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

149- الشروقي، خليفة علي. تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين. رسالة ماجستير، العلوم الإدارية والأمنية، الأكاديمية الملكية للشرطة، كلية تدريب الضباط، البحرين. 2018. متاح على الرابط: <https://www.policemc.gov.bh/mcms-store/pdf/5a2a7086-8e06-4b73-b814-1f75cd5d5c83.pdf>. (تاريخ الزيارة: 2018/09/29).

قائمة المراجع

150- بن عيشاوي، أحمد. إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. ع.03، 2013. ص.42. متاح على الرابط:

<https://dspace.univouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/6874/1/EB0302.pdf>. (تاريخ الزيارة: 29/09/2018).

151- جميل، أحمد، محمد سفير. التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات. متاح على الرابط:

ouargla.dz/.../La%20croissance%20des%20in (تاريخ الزيارة: 29/09/2018).

152- المدهون، محمود عطا عمر. عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة. رسالة ماجستير، القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة. 2014. ص.88. متاح على الرابط: <http://www.idmc.ae/userfiles/file/quality%20and%20excellence/Introaction%20to%20EFQM>. (تاريخ الزيارة: 29/09/2018).

153- بامفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية. متاح على الرابط:

(تاريخ الزيارة: 29/09/2018). https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63452_34497.pdf

154- أبو عيد، عماد محمد. المكتبات العامة في الأماكن العامة: نموذج لتلبية احتياجات المجتمع من الخدمات المكتبية. متاح على الرابط:

<http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/connect.2016.slaagc.8> (تاريخ الزيارة: 14/04/2018).

155- عوض، نهال فؤاد إسماعيل. التنمية المهنية لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية. متاح على الرابط:

http://librariansinmenofia.blogspot.com/2008/03/blog-post_4620.html. (تمت الزيارة يوم: 2018/07/11).

ح- أعمال الملتقيات:

156- آمال، قادري. تقييم الأداء والجودة حسب التصور المعاصر للخدمة المكتبية على ضوء مؤشرات الأداء للمكتبات إيزو 11620: مكتبة المعهد الثقافي الفرنسي بالجزائر العاصمة نموذجا. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

157- بوطالب، سعاد، بن زكة وسام. مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تشكيل الوعي الثقافي: وظائف متعددة بأساليب حديثة: دراسة ميدانية بدار الثقافة لولاية جيجل. الملتقى الوطني السادس حول فضاءات المقرئية ودورها في نشر الوعي الثقافي داخل المجتمع. أيام 11/10/09 نوفمبر 2014. عنابة: مديرية الثقافة، دار الثقافة، 2014.

158- مرقص، رفاء عشم الله غابريال، جيهان محمد سيد الأمين. انعكاسات مفاهيم الجودة والتميز على مكتبات التعليم العالي ومراكز البحوث السودانية= The Implications Of Quality and Excellence Concepts on Sordanese Libraries of Higher Education and Research Centers. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

159- بومعرافي، بهجة. دور مكتبات المطالعة العمومية في مجتمع متغير. أعمال الملتقى الوطني الأول حول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية بين عشوائية النشر للمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد تحت شعار "مكتبات المطالعة في جهد البقاء من أجل مجتمع قارئ" بولاية تبسة يومي 20-21 نوفمبر، 2013.

قائمة المراجع

160- بن ضيف الله، نعيمة، عاشوري، حبيبة، تيتيلة، سارة. مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: الواقع والإنجازات والتطلعات: مكتبات المطالعة العمومية ببسكرة، أم البواقي، سوق أهراس، قالمة أنموذجاً. الملتقى الوطني السادس حول فضاءات المقروئية ودورها في نشر الوعي الثقافي داخل المجتمع. أيام 11/10/09 نوفمبر 2014. عنابة: مديرية الثقافة، دار الثقافة، 2014.

161- قموح، ناجية، بودريان عزالدين. الإستراتيجية الوطنية للمعلومات في الجزائر ودورها في بناء مجتمع المعرفة: رؤية تحليلية. أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تحت عنوان: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة. (قطر). 18 - 20 نوفمبر 2012.

162- عبد العاطي، أسامة غريب. مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أكثر للإدارة الحديثة محور: أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

163- إدريس، بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية. دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران. أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013.

164- حمارشة، أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفة 16439 و 2010: 9001: مكتبة الجامعة الأردنية. دراسة حالة. المؤتمر 23. لجمعية المكتبات المتخصصة حول جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة طريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي مملكة البحرين 7-9 مارس 2017.

165- آدم، محمد راضية، حسام الدين عوض الله أحمد القفال. ابستومولوجيا القياس والمعايير: قراءة بين السطور لقوانين رانخاناتان الخمس. أعمال المؤتمر الخامس

قائمة المراجع

والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

166- قداري، سماح، غريب، هاجر. تصاميم مباني مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: بين الجمالية ومطابقة المعايير. الملتقى الوطني السادس حول فضاءات المقرئية ودورها في نشر الوعي الثقافي داخل المجتمع بعنابة. أيام 11/10/09 نوفمبر 2014.

167- بوعافية، السعيد، محمد عبد الهادي. مشهد بناء مجتمع المعرفة في الجزائر: مؤشرات واقعية وآفاق مستقبلية. أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تحت عنوان: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة. (قطر). 18 - 20 نوفمبر 2012.

168- عبد الهادي، دينا محمد فتحي. معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس وتطبيقاتها في المكتبات المصرية: دراسة تحليلية. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

169- حسين، إبراهيم عثمان عبد الرحمان. المفاهيم لجودة الأداء والتميز المؤسسي: إشارة إلى نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM-2013). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

170- ليليا، زيات. قراءة تحليلية لمعيار (ISO 11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف

تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر، 2014.

171- عبد الله، نوال محمد. برامج تعليم المستفيدين في المكتبات الجامعية: دراسة تحليلية للمواصفات والمعايير. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

172- الغامدي، فوزية بنت صالح. أثر الفجوة الرقمية على الجودة في المكتبة العربية المعاصرة. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

173- مجاهد، أماني جمال. الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف: دراسة تقييمية. ورقات العمل المقدمة للمؤتمر 24 لجمعية المكتبات المتخصصة (فرع الخليج) تحت عنوان: جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي، مملكة البحرين 7-9 مارس 2017.

174- محمد، عادل إسماعيل حمزة. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم: دراسة تقييمية. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر، 2014.

175- مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة (1) و(2) في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات للإفلا IFLA قطر، 2012.

قائمة المراجع

176- أبو سعدة، أحمد أمين. الحوسبة السحابية = CLOUD COMPUTING حلم المكتبات ودور الحكومات: أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ، قطر. 2012.

177- عبد الله، نوال محمد. برامج تعليم المستفيدين في المكتبات الجامعية: دراسة تحليلية للمواصفات والمعايير. أعمال المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور عبد اللطيف صوف تحت عنوان: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس- الحمامات 28-30 أكتوبر 2014.

خ- المواقع الإلكترونية:

178- معلومات متاحة على الرابط: <https://www.bsigroup.com/ar-AE> (تاريخ الزيارة: 2018/07/08).

179- معلومات متاحة على الرابط: <https://arabsciencepedia.wordpress.com> (تاريخ الزيارة: 2018/07/08).

180- الموقع الإلكتروني لجمعية المكتبات والمعلومات الجزائرية. متاح على الرابط: <http://www.abiadz.com/p/about-abia.html> (تاريخ الزيارة: 2018/04/14).

181- معلومات متاحة على الرابط: <https://sanaaelsamony.wordpress.com/2010/05/03/hello-world> (تاريخ الزيارة: 2018/12/10).

182- معلومات متاحة على الرابط: https://drive.uqu.edu.sa/_/ksmatook/files/9% (تاريخ الزيارة: 17 أفريل 2018).

د- متفرقات:

قائمة المراجع

- 183- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. العدد 58.44. الجزائر: الأمانة العامة للحكومة، 2007.
- 184- قموح، ناجية، سمية الزاحي، خديجة بوخالفة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

- 185 – Accart, jean philippe ,réthy marie. le métier de documentaliste. paris: cercle de la librairie, 2008.
- 186 –kupiec ,Anne. Bibliothèque et évaluation. paris : cercle de la librairie,1994.
- 187 –Chaumier, jacques. travail et méthode du/ de la documentaliste. paris: les éditions esf entreprise moderne d'édition, 1984.
- 188 –Tabet, claudie. la bibliothèque hors les murs. paris :cercle de la librairie, 2004.
- 189 –Michael Zimmer. New Project on Privacy and Cloud Computing in Public Libraries (and some aftermath). en ligne: <http://www.michaelzimmer.org/2015/01/09/new-project-on-privacy-and-cloud-computing-in-public-libraries-and-some-aftermath/>.2018/05/03.

ملاحق

قائمة

الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
جداول الإستهبان الخاص بالمستعملين		
01	يبين المكتبات العامة التابعة للبلدية	38
02	يبين المكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة	39
03	يبين المكتبات العامة التابعة لمديرية الشباب والرياضة	39
04	يبين توزيع عينة الاستبيان الخاصة بالمستعملين على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة	39
05	يبين توزيع عينة الموظفين على مستوى المكتبات العامة مجال الدراسة	42
06	يبين توزيع عينة الدراسة حسب شرائح المستفيدين	246
07	يبين توزيع عينة الدراسة الخاصة بالمستعملين حسب العمر	248
08	يبين سبب ارتياد شريحة المستعملين للمكتبات مجال الدراسة	250
09	يبين رأي المستعملين حول مستوى خدمات المعلومات المقدمة	252
10	يبين أنواع خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبات مجال الدراسة	253
11	يبين مستوى خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبات مجال الدراسة	256
12	يبين نظرة المستفيد للمكتبة العامة بناء على ما تقدمه من خدمات	257
13	يبين معدل تردد شرائح المستعملين على المكتبات مجال الدراسة	258

260	يبين هل توقيت عمل المكتبة مناسب ومشجع على الزيارة بالنسبة للمستعملين	14
262	يبين آراء وانطباعات شرائح المستعملين حول معنى التميز في خدمات المعلومات	15
264	يبين طرق وأساليب ترقية الخدمات لدرجة التميز	16
266	يبين أهم العناصر التي تتميز بالجودة على مستوى المكتبة	17
268	يبين الأساليب المستخدمة للإعلام والتعريف بخدمات المعلومات المقدمة	18
269	يبين مدى المساعدة التي يتلقاها المستعملين للوصول إلى مصادر المكتبة	19
271	يبين أنواع مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبات العامة مجال الدراسة	20
273	يبين خصائص مصادر المعلومات الموجودة على مستوى المكتبة	16
275	يبين أنواع أدوات البحث المتاحة على مستوى المكتبة	17
276	يبين الطريقة التي يتعامل بها الموظفون مع مستعملي في المكتبة	18
278	يبين أهم الأشياء التي تشجع المستعملين على ارتياد المكتبة	19
281	يبين أهم الصعوبات التي تواجه المستعملين عند الاستفادة من خدمات المكتبة	20
283	يبين أهم النقائص التي أحصاها الرواد عند استعمال المكتبة وخدماتها	26
285	يبين أهم النقائص التي تفتقدها بناية المكتبات مجال الدراسة	27

جداول الاستبيان الخاص بالموظفين

286	يبين الفئة العمرية التي ينتمي إليها الموظف	28
288	يبين نوع المكتبة العامة التي يعمل بها الموظف	29
289	يبين طبيعة المنصب الذي يشغله الموظف	30
291	يبين الوضعية المهنية للموظف	31
293	يبين أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة	32
296	يبين أنواع الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في مجال الخدمات	33
299	يبين مصدر خدمات المعلومات المقدمة للمستعملين	34
300	يبين آراء الموظفين حول خدمات المعلومات المقدمة	35
302	يبين آراء الموظفين حول مستوى خدمات المعلومات وهل ترقى لدرجة التميز أم لا	36
303	يبين آراء الموظفين حول العناصر التي ترقى بخدمات المعلومات لدرجة التميز	37
306	يبين أهم الإجراءات الفنية التي تقوم بها المكتبات مجال الدراسة	38
307	يبين أدوات البحث البيبليوغرافي الموجودة على مستوى المكتبة	39
309	يبين مدى قدرة أدوات البحث على توصيل المستعمل للمعلومات المطلوبة	40
311	يبين طبيعة الشخص المشرف على إدارة وتسيير المكتبة	41

312	يبين هل الموارد المالية المتاحة كافية لتغطية جميع نفقات المكتبة	42
313	يبين هل يتم تطبيق إستراتيجية أو خطة للوصول إلى أهداف المكتبة	43
314	يبين طريقة إعداد الإستراتيجية أو الخطة التي توصل إلى بلوغ أهداف المكتبة	44
316	يبين خصائص الموقع الجغرافي للمكتبات العامة مجال الدراسة	45
318	يبين ما إذا كان موقع المكتبات العامة مجال الدراسة مناسب للمستعملين	46
319	يبين أهم التجهيزات المتوفرة على مستوى بنايات المكتبات	47
320	يبين ما إذا كان مبنى المكتبة له تأثير على جودة الخدمات المقدمة	48
322	يبين ما إذا كان مبنى المكتبة قابل للتوسع واستيعاب زيادة المجموعات والرواد أم لا	49
324	يبين مدى قيام المكتبات العامة مجال الدراسة بعمليات تقييم دورية ومستمرة	50
325	ما هي العناصر التي يتم تقييمها باستمرار بالمكتبات العامة	51
326	يبين مدى استخدام المكتبات العامة للمعايير والمواصفات في خدماتها	52
328	يبين نوع المعيار المستخدم في حالة استخدام المواصفات بالمكتبة	53
329	يبين أهم الأسباب التي تمنع المكتبات مجال الدراسة من تبني المواصفات	54

331	يبين هل عدد الموظفين بالمكتبة كافي لإنجاز المهام والخدمات بصفة جيدة	55
332	يبين نوع المهام الموزعة على الموظفين	56

قائمة

الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يبين توزيع عينة المستعملين بالمكتبات مجال الدراسة	42
02	يبين توزيع عينة الموظفين على المكتبات العامة مجال الدراسة	45
03	يبين توزيع عينة الدراسة حسب شرائح المستفيدين	247
04	يبين توزيع عينة الدراسة حسب عمر المستفيد	249
05	يبين سبب زيارة المستفيد للمكتبة	252
06	يبين هل تستجيب الخدمات المقدمة لتطلعات المستفيدين	253
07	يبين أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة	255
08	يبين مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة	257
09	يبين نظرة المستفيد للمكتبة العامة بناء على ما تقدمه من خدمات	258
10	يبين معدل تردد شرائح المستعملين على المكتبات مجال الدراسة	260
11	يبين مستوى رضا المستعملين عن أوقات عمل المكتبات العامة	261
12	يبين آراء وانطباعات شرائح المستعملين حول التميز في خدمات المعلومات	263
13	يبين طرق وأساليب ترقية الخدمات لدرجة التميز حسب آراء المستعملين	265
14	يبين أهم العناصر التي تتميز بالجودة على مستوى المكتبات	267

269	يبين الأساليب المستخدمة للإعلام والتعريف بالخدمات التي تقدمها المكتبات	15
271	يبين مدى المساعدة التي يتلقاها المستعملين للوصول إلى مصادر المكتبة	16
273	يبين أهم أشكال مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبات العامة مجال الدراسة	17
274	يبين خصائص مصادر المعلومات الموجودة على مستوى المكتبة	18
276	يبين أنواع أدوات البحث المتاحة على مستوى المكتبة	19
278	يبين الطريقة التي يتعامل بها الموظفون مع مستعملي المكتبات العامة	20
280	يبين أهم الأشياء التي تشجع الرواد على زيارة المكتبة	21
282	يبين أهم الصعوبات التي تواجه المستعملين	22
284	يبين أهم النقائص التي أحصاها المستعملون بالمكتبات العامة	23
286	يبين أهم النقائص التي تفتقدها بناية المكتبات مجال الدراسة	24
288	يبين الفئة العمرية التي ينتمي إليها الموظف	25
289	يبين نسبة عينة الموظفين لكل مكتبة	26
291	يبين طبيعة المنصب الذي يشغله الموظف	27
292	يبين الوضعية المهنية للموظفين	28
296	يبين أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال	29

	الدراسة	
298	يبين أنواع الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في مجال خدمات المعلومات	30
300	يبين مصدر خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين	31
302	يبين آراء الموظفين حول خدمات المعلومات المقدمة هل تستجيب لاحتياجات المستخدمين أم لا	32
303	يبين آراء الموظفين حول مستوى خدمات المعلومات وهل ترقى لدرجة التميز أم لا	33
305	يبين أهم العناصر التي ترقى بخدمات المعلومات لدرجة التميز حسب رأي الموظفين	34
307	يبين أهم الإجراءات الفنية المطبقة بالمكتبات العامة مجال الدراسة	35
309	يبين أدوات البحث البيبليوغرافي الموجودة على مستوى المكتبات	36
310	يبين مدى قدرة أدوات البحث على توصيل المستعمل إلى المعلومات المطلوبة	37
311	يبين طبيعة الشخص المشرف على إدارة تسيير المكتبة	38
313	يبين مدى تغطية الموارد المالية المتاحة بالمكتبات لجميع نفقات المكتبة	39
314	يبين هل يتم تطبيق إستراتيجية أو خطة للوصول إلى أهداف المكتبة	40
316	يبين مصدر الإستراتيجية التي تقوم بها المكتبة	41

317	يبين خصائص الموقع الجغرافي للمكتبات العامة مجال الدراسة	42
318	يبين ما إذا كان موقع المكتبات مجال الدراسة مناسب للمستعملين	43
320	يبين أهم التجهيزات المتوفرة على مستوى بناية المكتبة	44
322	يبين ما إذا كان مبنى المكتبة له تأثير على جودة الخدمات المقدمة	45
323	يبين هل مبنى المكتبة قادر للتوسع واستيعاب زيادة الرواد والمصادر أم لا	46
325	يبين مدى قيام المكتبات العامة مجال الدراسة بعمليات تقييم دورية ومستمرة	47
326	يبين أهم العناصر التي يتم تقييمها باستمرار	48
328	يبين مدى استخدام المكتبات العامة للمعايير والمواصفات في خدماتها	49
330	يبين أهم الأسباب التي تمنع المكتبات مجال الدراسة من تبني المعيارية	50
332	يبين هل عدد الموظفين كافي لإنجاز المهام والخدمات بصفة جيدة	51
333	يبين نوع المهام الموزعة على الموظفون بالمكتبات العامة مجال الدراسة	52

استبيان خاص

بالموظفين



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باجي مختار - عنابة

قسم علم المكتبات

استبيان

في إطار إعداد رسالة دكتوراه الطور الثالث في علم المكتبات: تخصص المكتبات ومراكز المعلومات وتحديات المجتمع الرقمي، والموسومة ب: معايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة: دراسة ميدانية بولاية عنابة.

إعداد الطالب:

كرمادي شمس الدين

نقدم بين أيديكم هذه الاستمارة التي نسعى من خلالها لجمع المعلومات والمعطيات المحيطة بمعايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبة العامة، ولهذا نأمل منكم التعاون معنا من خلال ملئ هذه الاستمارة ونتعهد لكم بأن الإجابات التي تقدمونها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: الرجاء ملئ الاستمارة من خلال وضع علامة (X) أمام الاختيار الذي ترونه مناسباً، ويمكنكم اختيار أكثر من اقتراح بالنسبة للأسئلة التي تحتوي اقتراحات متعددة وهذا ليتم التوصل لنتائج دقيقة، مع شكرنا المسبق.

السنة الجامعية 2019/2018

I. المحور الأول: بيانات عامة حول الموظفين:

1- حدد الفئة العمرية التي تنتمون إليها:

- من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة - من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
- من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة - من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة

2- ما نوع المكتبة العامة التي تعملون بها؟

- مكتبة مطالعة عمومية - مكتبة بلدية - مكتبة مركز ترفيه علمي
- مكتبة دار ثقافة - أخرى أذكرها:

3- ما طبيعة الوظيفة التي تشغلونها:

- مدير المكتبة - مساعد تقني في المكتبات - مساعد مكتبي
- ملحق رئيسي للإدارة - تقني في المكتبات والأرشيف - متصرف
- واثقي أمين محفوظات - مستشار ثقافي - منشط ثقافي
- مكتبي - مهندس في الإعلام الآلي - أخرى:

4- الوضعية المهنية:

- موظف دائم - موظف متربص - عقود ما قبل التشغيل

5- مدة الخبرة المهنية المحصل عليها:

II. المحور الثاني: طبيعة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة

6- ما هي أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة:

- خدمة الإعارة - خدمة الترجمة
- خدمة البحث بالاتصال المباشر - خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
- خدمة البث الانتقائي للمعلومات - خدمة التسويق
- خدمة الإحاطة الجارية - خدمة التصوير والاستنساخ
- الخدمة المرجعية - خدمة التنشيط الثقافي
- خدمة الانترنت - خدمات التكشيف والاستخلاص
- خدمة الموقع الخاص بالمكتبة - خدمة الحوسبة السحابية
- خدمة تدريب المستفيدين - خدمة المكتبة الرقمية

7- هل تستخدم المكتبة التكنولوجيا الحديثة عند تقديم خدمات المعلومات؟

- نعم لا

8- إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هي أهم الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات؟

- أجهزة حواسيب أجهزة مسح ضوئي طابعات برمجيات ووثائقية

شبكة انترنت موقع الكتروني جهاز كشف السرقة رفوف متحركة
قارئ ضوئي مصادر إلكترونية قواعد بيانات شبكات للتعاون

-أخرى يرجى ذكرها:.....

9- على أي أساس يتم تحديد خدمات المعلومات التي تقدمونها للمستخدمين؟:

- تقترح على أساس الأهداف المحددة - تملئ علينا من طرف الجهة الوصية
- تقترح حسب رغبة المستخدمين - تقدم الخدمات وفق الإمكانيات المتاحة
- تكون حسب النصوص القانونية والتنظيمية - تقدم حسب المواصفات العلمية

- أخرى أذكرها:

10- هل ترون بأن خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين قادرة على تلبية إحتياجاتهم؟:

نعم لا

11- هل ترون بأن خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين ترقى لدرجة التميز؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بـ (نعم) هل هذا راجع إلى:

- استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفعالية
 - تبني المعايير والمواصفات العلمية عند بث وإتاحة خدمات المعلومات
 - توفير اختصاصي معلومات ذو كفاءة ومهارة وتكوينهم باستمرار
 - توفير ميزانية قادرة على تغطية تكاليف خدمات المعلومات وتطويرها
 - توفير فضاءات مكتبية بما يوافق الشروط العلمية للبنية المكتبية.
 - استخدام البرمجيات الوثائقية والشبكات والتعاون بين المكتبات

-أخرى يرجى ذكرها؟.....

12- ما هي الإجراءات الفنية التي تقومون بها على مستوى المكتبة ؟

- التزويد - الفهرسة الآلية - الإستخلاص - التعشيب
- التنظيم - التصنيف - المكانز - الإستبعاد
- الفهرسة التقليدية - التكشيف الآلي

13- ما هي أنواع أدوات البحث البيبليوغرافي المتاحة على مستوى المكتبة؟:

- فهرس آلية - فهرس على الخط - فهرس مطبوعة
- كشافات - مستخلصات - قوائم محتويات
- البيبليوغرافيات - الأدلة
- الموقع الإلكتروني - مكانز - أخرى يرجى ذكرها:.....

14- هل ترون أن أدوات البحث البيولوجيا في المتاحة قادرة على مساعدة المستخدمين في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بـ (لا) ماذا تقترح؟.....

III. المحور الثالث: التنظيم الإداري والمالي للمكتبة.

15- من يشرف على إدارة وتسيير المكتبة؟:

- مدير - محافظ - رئيس بلدية

- آخر يرجى ذكره:

16- هل الموارد المالية المتاحة كافية لتغطية جميع نفقات المكتبة؟:

- نعم - نوعا ما - ليست كافية

17- هل تطبقون إستراتيجية أو خطة للوصول إلى أهداف المكتبة؟:

نعم لا

18- في حالة الإجابة بـ (نعم)

- هل تعدون الخطة عن طريق الاجتماعات - عن طريق التخطيط الاستراتيجي للخدمات

- عن طريق مشاركة الموظفين في هذه الخطة - هل تعد الخطة بناء على احتياجات الرواد

IV. المحور الرابع: مواصفات مبنى المكتبة (الأثاث والتجهيزات).

19- أين يقع مبنى المكتبة؟:

- في وسط المدينة - في وسط البلدية - في وسط الدائرة

- في الأحياء - في مناطق معزولة نسبيا

- في مناطق ذات كثافة سكانية عالية - مكان آخر يرجى ذكره:

20- هل ترون أن موقع المكتبة مناسب للمستخدمين؟

نعم لا

21- ما هي التجهيزات المتوفرة على مستوى بناية المكتبة؟:

- الرفوف الجيدة - الطاولات والكراسي المعيارية - أجهزة الحواسيب

- جهاز فاكس - مصعد آلي - جهاز قارئ الأقراص

- شبكة الإنترنت - آلات المراقبة والتسجيل - الإضاءة المناسبة

- أجهزة الإنذار عند الحرائق والسرقة - تجهيزات إخماد الحرائق - النوافذ الزجاجية

- أجهزة التكييف والتدفئة - أرضية مقاومة للضجيج

22- هل ترون أن مبنى المكتبة له أثر على جودة الخدمات المقدمة؟

لا

نعم

23- هل فضاءات مبنى المكتبة قابلة للتوسع واستيعاب زيادة المجموعات والرواد في المستقبل؟

لا

نعم

V. المحور الخامس: التقييم، ومدى استخدام المعايير والمواصفات بالمكتبة.

24- هل تقوم المكتبة بعمليات تقييم دورية ومستمرة؟

لا

نعم

25- إذا كانت الإجابة بـ (نعم)، ما هي العناصر التي يتم تقييمها باستمرار؟

- أدوات البحث البيبليوغرافي - المجموعات - تقييم الأداء

- البنية - خدمات المعلومات - الموقع الإلكتروني

26- هل تستخدم المكتبة المعايير والمواصفات العلمية في خدماتها؟

لا

نعم

27- إذا كانت الإجابة بـ (نعم) حدد نوع المعايير المستخدمة؟

- معايير الإيزو "ISO" - معايير "AFLI" معايير (LIBQUAL)

- معايير "UNESCO" - معايير "ALA" معايير "AFNOR"

- معايير "IFLA" - النموذج الأمريكي بالدريج معايير (EFQM)

- معايير نموذج الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL) آخر يرجى ذكره:

28- إذا كانت الإجابة بـ (لا) ما هي الأسباب في رأيكم؟

- عدم التوعية بأهمية تطبيق المعايير - قلة الموارد والكفاءات - قلة الموارد المالية

- قلة مصادر المعلومات - عدم اكتساب الخبرة - المكتبة حديثة النشأة

29- هل عدد الموظفين بالمكتبة كافي لإنجاز المهام والخدمات بصفة جيدة؟

لا

نعم

30- ما نوع المهام الموزعة على الموظفين؟

- مهام إدارية - مهام تقنية - مهام فنية مهام أخرى:

31- ما هي المقترحات التي ترونها ممكنة من أجل تخطي الصعوبات التي تؤثر على تميز خدمات

المعلومات؟:

1-

2-

3-

4-

إستبيان خاص

بالمستعملين



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة باجي مختار - عنابة

قسم علم المكتبات

إستبيان

في إطار إعداد رسالة دكتوراه الطور الثالث في علم المكتبات: تخصص المكتبات ومراكز المعلومات وتحديات المجتمع الرقمي، والموسومة ب: معايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة: دراسة ميدانية بولاية عنابة.

إعداد الطالب الباحث:

- كرمادي شمس الدين

نقدم بين أيديكم هذه الاستمارة التي نسعى من خلالها لجمع المعلومات والمعطيات المحيطة بمعايير تميز خدمات المعلومات بالمكتبة العامة، ولهذا نأمل منكم التعاون معنا من خلال ملأ هذه الاستمارة ونتعهد لكم بأن الإجابات التي تقدمونها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة: الرجاء ملأ الاستمارة من خلال وضع علامة (X) أمام الاختيار الذي ترونه مناسباً، ويمكنكم اختيار أكثر من اقتراح بالنسبة للأسئلة التي تحتوي اقتراحات متعددة وهذا ليتم التوصل لنتائج دقيقة، مع شكرنا المسبق.

السنة الجامعية 2019/2018

I. المحور الأول: بيانات خاصة بالمستعملين

1- طبيعة المستفيد:

- طالب جامعي - أستاذ - موظف - بطل - متقاعد

- آخر يرجى ذكره:

2- عمر المستفيد:

- 15 سنوات إلى أقل من 20 سنة - من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

- 30 سنة إلى أقل من 40 سنة - من 40 سنة فما فوق

II. المحور الثاني: الخدمات التي تقدمها المكتبة و المستفيد:

3- ما هو سبب زيارتكم للمكتبة؟:

- للمطالعة والقراءة الداخلية - للترفيه والتسلية

- تحضير الدروس وإعداد البحوث - لاستخدام الانترنت

- لاستعارة الكتب - لحضور النشاطات الثقافية

- إعداد مذكرة التخرج - للبحث في فهرس المكتبة

- إستعمال الفضاءات للعمل الجماعي - للتعرف على المكتبات الجديدة

- أخرى يرجى ذكرها:

4- هل تقدم لكم المكتبة خدمات معلومات ذات جودة تستجيب لتطلعاتكم؟:

نعم لا

5- إذا كانت الإجابة ب (نعم) ما هي أنواع هذه الخدمات؟:

- خدمة الإعارة - خدمة الترجمة العلمية

- خدمة البحث بالاتصال المباشر - خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة

- خدمة البث الانتقائي للمعلومات - خدمة التسويق

- خدمة الإحاطة الجارية - خدمة التصوير والاستنساخ

- الخدمة المرجعية - خدمة التنشيط الثقافي

- خدمة الانترنت - خدمة التكشيف والاستخلاص

- خدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة - خدمة الحوسبة السحابية

- خدمة تدريب المستفيدين - خدمة البحث البليوغرافي

- أخرى يرجى ذكرها:

6- ما هو مستوى خدمات المعلومات التي تقدمها لكم المكتبة؟:

- ممتاز - ممتاز جدا - جيد - مقبول - حسن - سيئ

7- ما هي نظرتكم للمكتبة العامة بناء على ما تقدمه لكم من خدمات ؟:

- إيجابية ولا يمكن الاستغناء عنها - أحتاجها أحيانا من حين لآخر
- سلبية ويمكن الاستغناء عنها - نظرة تحفظية

- أخرى يرجى ذكرها:

8- ما هو معدل ترددكم على المكتبة ؟:

- كل يوم - غالبا - مرة في الأسبوع - محايد
- مرتين في الأسبوع - مرة في الشهر - مرتين في الشهر - نادرا
- دائما - أحيانا

9- هل توقيت عمل المكتبة مناسب ومشجع على الزيارة ؟:

- نعم - لا

10- في حالة الإجابة ب (لا) ما هو سبب ذلك ؟:

III. المحور الثالث: الجودة و التميز لخدمات المعلومات بالمكتبة العامة.

11- ماذا يعني لكم التميز في خدمات المعلومات ؟:

- تقديم خدمات معلومات حديثة ومتنوعة - التقييم الجيد والمستمر للخدمات
- استخدام التكنولوجيا الحديثة عند تقديم الخدمات - التوظيف الجيد للكفاءات
- السرعة في الوصول لمصادر المعلومات - تحسين مستوى الأداء وقياسه باستمرار

12- كيف يمكن للخدمات التي تقدمها لكم المكتبة أن ترقى لدرجة التميز ؟:

- تقييم خدمات المعلومات وتحسينها باستمرار - تقليل الأخطاء وتدارك النقائص الموجودة
- تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة عالية - تقديم المعلومات في الوقت وبأقل التكاليف
- الإعداد الجيد لأدوات البحث الحديثة - المعالجة الجيدة للأرصدة باستخدام الأنظمة الآلية
- الاقتناء المتنوع والدوري للرصيد خاصة الإلكتروني - أخرى يرجى ذكرها:

13- حسب رأيكم أي من العناصر التالية تتميز بالجودة على مستوى المكتبة ؟:

- أدوات البحث البيبليوغرافي - المجموعات - الأجهزة والمعدات
- الموظفون - بناية المكتبة - رفوف المكتبة
- خدمات المعلومات - الموقع الإلكتروني - فضاءات المكتبة

IV. المحور الرابع: تسهيلات الوصول إلى الخدمات التي تتيحها المكتبة.

14- ما هي الأساليب المستخدمة بالمكتبة للإعلام والتعريف بخدمات المعلومات المقدمة ؟:

- عبر الإعلام والإذاعة
- عبر مواقع التواصل الاجتماعي

- يتم التعرف على الخدمات عن طريق استفسار الموظفين

- يتم الإعلام بالخدمات عن طريق التنشيط وإقامة المعارض

- طرق أخرى حددها؟:.....

15- هل تتلقون مساعدة حول سبل الوصول إلى مصادر المعلومات بالمكتبة؟:

- نادرا

- دوما

- أحيانا

- عند الحاجة

- أبدا

- من وقت لآخر

16- ما هي أنواع المصادر التي تتيحها لكم المكتبة؟:

- المعاجم

- الموسوعات

- الكتب

- المستخلصات

- الكشافات

- الدوريات

- الانترنت

- الفهارس

- الأدلة

- الببليوغرافيات

- مصادر رقمية

- أعمال المؤتمرات

- أشرطة مغنطة

- أطالس

- خرائط

- مخطوطات

- قواعد بيانات

- مواد سمعية بصرية

- أخرى يرجى ذكرها:.....

17- ما هي خصائص مصادر المعلومات الموجودة على مستوى المكتبة؟:

- تحتوي على معلومات في طريقها للتقدم

- حديثة من حيث المحتوى والموضوع

- قليلة ولا تغطي جميع التخصصات

- شاملة تغطي مجالات اهتمام المستفيد

- تتنوع بين الشكل الإلكتروني والورقي

- كافية من حيث عدد العناوين والنسخ

18- ما هي أنواع أدوات البحث المتاحة على مستوى المكتبة؟:

- فهرس مطبوعة

- فهرس على الخط

- فهرس آلية

- قوائم محتويات

- مستخلصات

- كشافات

- الأدلة

- الببليوغرافيات

- قوائم التصنيف

- الموقع الإلكتروني - أخرى حددها:.....

19- ما رأيكم في الطريقة التي يتعامل بها الموظفون معكم في المكتبة؟:

- لديهم تفهم بحاجات المستفيد

- يتعاملون بلباقة وأسلوب راقى

- لا يحسنون التعامل مع المستعملين

- يشعرون برغبتهم في خدمتي

- لا يتفهمون احتياجات المستفيدين

- مؤهلون للإجابة على الاستفسارات

- أخرى يرجى ذكرها؟:.....

20- ما هي أهم الأشياء التي تشجعكم على إرتياد المكتبة؟:

- قاعات المكتبة هادئة ومحفزة على القراءة
- مكان تواجد المكتبة مشجع على الزيارة
- فضاءات و مساحة المكتبة واسعة
- التجهيزات المتوفرة ترغب في القراءة والبحث
- أوقات عمل المكتبة مناسبة الزيارة
- تتوفر المكتبة على أجهزة الحماية والأمن
- تتوفر المكتبة على مكيفات وإضاءة مناسبة
- يتوفر محيط المكتبة على مساحات خضراء
- شكل بناية المكتبة جيد من الناحية الهندسية
- أخرى يرجى ذكرها:.....

V. المحور الخامس: صعوبات وتحديات الاستفادة من خدمات المكتبة العامة.

21- ما هي الصعوبات التي تواجهكم عند الإستفادة من خدمات المكتبة؟:

- جهل طرق البحث عن المعلومات بالمكتبة
- عدم معرفة نظم التصنيف المتبعة بالمكتبة
- لدي صعوبة في التعامل مع موظفي المكتبة
- وجود ضجيج على مستوى فضاء المطالعة
- توقيت عمل المكتبة لا يشجع على الارتياح
- مكان المكتبة بعيد ولا يشجع على الزيارة
- إذ كانت هناك صعوبات أخرى حددها؟:

22- ما هي أهم النقائص التي أحصيتها عند استعمال المكتبة وخدماتها؟:

- انعدام متخصصون في مجال المكتبات
- الرصيد لا يغطي كافة الفروع العلمية
- عدم توفر أدوات البحث البيبليوغرافي
- قلة استخدام التكنولوجيا الحديثة
- لا يوجد تنوع في الخدمات
- انعدام شبكة الانترنت
- أخرى يرجى ذكرها:.....

23- ما هي أهم النقائص التي تفتقدها بناية المكتبة؟:

- انعدام مساحات خضراء محيطة بالمكتبة
- انعدام فضاء لركن السيارات
- موقع تواجد بناية المكتبة بعيد جدا
- نقص التجهيزات ووسائل العمل بالمكتبة
- لا توجد لافتات دالة على مكان المكتبة
- فضاء المكتبة ضيق وغير محفز على الزيارة
- تصميم مبنى المكتبة غير مناسب من الناحية الجمالية والهندسية

24- ما هي المقترحات التي ترونها مناسبة حتى ترقى خدمات المعلومات المقدمة لدرجة التميز؟

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-
- 5-
- 6-

المستخلصات

ملخص:

سعت العديد من مؤسسات المعلومات منذ زمن بعيد لتحسين وتطوير مخرجاتها وخدماتها، وذلك من خلال استخدامها لأحدث الأجهزة والوسائل التكنولوجية أو عند تبنيها للمواصفات العلمية التي تصدرها المنظمات والهيئات المتخصصة في مجال التقييس، وهذا لأن تحلي المؤسسات الوثائقية بالمعيارية يعتبر نموذجا مثاليا تحتدا به هذه المرافق حتى تضمن بذلك مخرجات في مستوى التميز سواء من الناحية الكمية أو النوعية.

تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة لولاية عنابة ومعرفة مدى مطابقة هذه الخدمات لنماذج ومعايير التميز والجودة التي تصدرها أغلب المنظمات المتخصصة في مجال التقييس والتي من بينها نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)، النموذج الأمريكي بالدريج (The American Malcolm Baldrige National Performance Excellence Model)، نموذج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL)، النموذج الماليزي للتميز (The Malaysian Performance Excellence Model)، معيار (11620) ISO لقياس الأداء والخدمات في المكتبات ونموذج (SERVQUAL) لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، وتم تقسيم موضوع الدراسة إلى ثمانية فصول تناولت إطار منهجي، خدمات المعلومات، معايير تقييم خدمات المعلومات، أنواع خدمات المعلومات، مواصفات تميز خدمات المعلومات، المكتبات العامة، مهن اختصاصي المعلومات في ظل المجتمع الرقمي، وأخيرا تحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث ركزت الدراسة على الجانب المعياري لقياس تميز خدمات المعلومات بالمكتبات العامة عن طريق تطبيق مؤشرات كمية ونوعية مستنبطة من المعايير السالفة الذكر لإعطاء صورة واضحة عن الخدمات المقدمة بالمكتبات العامة مجال الدراسة بهدف تحسينها وتطويرها وتنويعها بما يتماشى مع مفرزات البيئة الرقمية من جهة والمعايير والأساليب العلمية الحديثة من جهة أخرى والتي تتضمن في معظمها مقومات فلسفة الجودة والتميز، وهذا للوصول إلى نتائج تدعم الجهود الرامية التي تبذلها مختلف الهيئات الوصية لرفع مستوى مردودية المكتبات العامة من ناحية خدمات المعلومات.

الكلمات المفتاحية: - معايير، تميز، تقييم، خدمات المعلومات، مكتبات عامة، عنابة.

Résumé :

De nombreuses institutions d'information cherchent depuis longtemps à améliorer et à développer leurs produits et leurs services grâce à de nouvelles technologies conformes aux normes scientifiques élaborées par les organisations et institutions spécialisées. Les sociétés documentaires qui se caractérisent par la normalisation sont considérées comme modèle optimal soutenu par ces établissements afin de garantir des produits de niveau tant quantitativement que qualitativement.

Cette étude a pour but de mettre en évidence la réalité et la nature des services de l'information présentés par les bibliothèques publiques de la wilaya de Annaba, et pour savoir à quelle point ces services sont compatibles avec les modèles et les normes d'excellences élaborés par la plupart des organisations spécialisées dans la normalisation dont le modèle d'excellence de la Fondation européenne pour la gestion de la qualité (EFQM) , le modèle américain Baldrige (American Malcolm Baldrige National), modèle d'excellence du service des bibliothèques (Libqual), modèle d'excellence malaisien (The Malaysian Excellence Model Performance), et la norme ISO 11620 pour mesurer la performance et les services présentés par les bibliothèques et le modèle (Servqual) pour mesurer l'écart entre les perceptions et les attentes .

Le thème d'étude a été divisé en huit chapitres traitant la méthodologie des services d'information, les critères et les types d'évaluation des services d'information, les bibliothèques publiques, les métiers spécialisés dans le domaine de la société numérique.

Enfin, l'on a analysé les résultats de l'étude de terrain, qui s'est beaucoup plus concentré sur le coté normatif pour mesurer les services d'information des bibliothèques à travers l'application des indicateurs quantitatifs et qualitatifs grâce aux normes haut-mentionnées; et ce pour simplifier l'image des services présentés par ces établissements. Le but en est d'améliorer ces mêmes services et les faire évoluer conformément à l'environnement numérique d'un coté, et de l'autre les normes et les méthodes scientifiques modernes qui comprennent une certaine philosophie de qualité, afin d'atteindre des objectifs et pour solliciter les efforts de divers organismes et accroître l'efficacité des bibliothèques publiques en termes de services d'information.

Mots clés :- Normes, excellence, évaluation, services d'information, bibliothèques publiques, Annaba.

Abstract :-

Many information institutions have long sought to improve and develop their products and services through new technologies that meet scientific standards developed by specialized organizations and institutions. Documentary companies that are characterized by standardization are considered as the optimal model supported by these institutions in order to guarantee products of both quantitative and qualitative level.

This study aims to highlight the reality and the nature of the information services presented by the public libraries of the wilaya of Annaba, and to know how these services are compatible with models and standards of excellence. developed by most standardization organizations, including the European Foundation for Quality Management (EFQM) model of excellence, the American Baldrige model (American Malcolm Baldrige National), a model of excellence in library service (Libqual), the Malaysian Excellence Model Performance Model, and ISO 11620 to measure performance and services presented by libraries and the model (Servqual) to measure the gap between perceptions and expectations.

The study theme was divided into eight chapters dealing with the methodology of information services, criteria and types of evaluation of information services, public libraries and specialized trades in the field of the digital society.

Finally, the results of the field study, which focused much more on the normative side for measuring library information services through the application of quantitative and qualitative indicators through standards, were analyzed; to simplify the image of the services presented by these institutions. The aim is to improve these same services and make them evolve in accordance with the digital environment on one side, and on the other modern scientific standards and methods that include a certain philosophy of quality, in order to achieve objectives and to solicit the efforts of various organizations and increase the efficiency of public libraries in terms of information services.

Key words: - Standards, excellence, evaluation, information services, public libraries, Annaba.

*République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère d'enseignement supérieur et de la recherche scientifique*

Badji Mokhtar- Annaba University  *Université Badji Mokhtar – Annaba*

Faculté des lettres, sciences humaines et sociales

Département de bibliothéconomie

Thèse présentée en vue de l'obtention du Doctorat 3^{ème} cycle en Bibliothéconomie

***Normes d'excellence des services d'information
dans les bibliothèques publiques: une étude de
terrain dans la province d'Annaba***

Spécialité: Bibliothèques, centres d'information et les défis de la société numérique

***Etudiant: chamss eddine kermadi
Directeur de thèse: Pr. friha- mohamed karim***

<i>Membres du jury</i>			
Ain- hadjar Zouhir	Professeur	Université - Annaba	Président
Friha Mohamed Karim	Professeur	Université - Annaba	Rapporteur
Rahal Slimane	Professeur	Université – Annaba	Examineur
Bouderbane Azzeddine	Professeur	Université - Constantine2	Examineur
Gamouh Nadjia	Professeur	Université - Constantine2	Examineur

Année Universitaire: 2019-2020

