

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

شعبة علم المكتبات
والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات.
تخصص : نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق
الموسومة بـ:

**دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات
المستفيدين:**

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس *محمد قباطي* - نموذج -

تحت إشراف الأستاذة :

من إعداد الطالبتين :

أ. حمزة زريقات مريم.

عمائرية أمينة.

بعدة فتيحة.

لجنة المناقشة:

رئيسا.	أستاذة محاضرة جامعة - مستغانم -	أ.د. محمدي نادية
مشرفا ومقررا.	أستاذة محاضرة جامعة - وهران 1 -	أ.د. حمزة زريقات مريم
مناقشا.	أستاذة محاضرة جامعة - وهران 1 -	أ. زيان حسنية

تاريخ المناقشة : 05 - 05 - 2017.

السنة الجامعية : 2017/2016

أمانة، عميرية، بخدة، فتيحة.

دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستخدمين:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس *محمد قباطي* نموذج/

عميرية أمانة، بخدة فتيحة؛ إشراف أ. حمزة زريقات مريم. مستغانم: جامعة

مستغانم، 2017. ص. 189.

إهداء

اهدي ثمرة جهدي و عملي المتواضع إلى من قال الله تعالى فيهما "" و اخفض لهما جناح
الذل من الرحمة و قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا "" الإسراء الآية 24.

إلى أمي الغالي التي طالما ساندتني في حياتي و مشواري الدراسي و حرست دائما على
تشجيعي بدعواتها التي لم تفارقني يوما.

إلى سندي في الحياة والدي العزيز .

إلى إخواني و أخواتي و أولادهم: طيب، فاطمة، خديجة، العالية، حميد، حبيب، سميرة،
يوسف، حفيظة، و إلى حنان مع تمنياتي لها بالنجاح.

إلى عمي و زوجته و أولاده، ولن أنسى فضلهم عليا.

إلى اعز صديقاتي و أصدقائي و الذين وقف إلى جانبي كلما احتجتهم: نعيمة، جميلة،
حنان، هالة، سوزان، أمينة، صارة، قادة، سفيان، عائشة، هدى، ضحى، زينب، زوييدة.

و لن أنسى طبعا من شاطرنتني دائما بحوثي العلمية و هذه المذكرة أمينة.

و إلى كل من ساعدني و لو بكلمة طيبة، و من تمنوا لي الخير.

و إلى كل أحبتي.

فتيحة

شكر و تقدير

الحمد لله الذي هدانا إلى و ما كنا نهتدي لولا إن هدانا . من وفقنا بقدرته و مشيئته على النجاح.فله الحمد و الشكر.

نتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذة حمزة زريقات مريم على دعمها و مسانبتها لنا لإتمام هذا العمل .

و شكر خاص إلى الأستاذة الأفاضل في التخصص ،على نصائحهم و إرشاداتهم،على رأسهم الأستاذة مسئولة المسار محمدي نادية و رئيس شعبة علم المكتبات و المعلومات عبد الله الثاني محمد النذير.

و نشكر كل من ساعدنا و ساندنا في انجاز هذا العمل:

بن قدور بن عطية كريمة.

قومري إنصاف.

و كل موظفي المكتبة العمومية لسيدي بلعباس على مساعدتهم لنا في انجاز العمل الميداني و على رأسهم المدير جيلالي قوسطو،و صاحبة الفضل الكبير معرف نعيمة.

يعم شكرنا لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد على تكملة هذه الدراسة.

إهداء

اهدي هذا الجهد المتواضع إلى:

مدرستي الأولى التي علمتني أبجديات الحياة جدتي كيلالي زهرة .

إلى من أوصلني إلى المقام المثالي جدي بريغي احمد .

معلمي الأول و قدوتي في الحياة خالي بريغي محمد.

الذي وثق بي دائما أبي.

إلى منبع الحنان الذي لا ينقطع أمي حبيبي .

إخوتي: (حنان-محمد جمال-فتحية وبلال ورضوان سيف الإسلام) .

إلى من ساقه إلي القدر،ليشاركني الحياة في الحلو و المر و الذي لا و لن يتكرر بلعباس

قادة الحسين . وكل عائلة بلعباس الكريمة.

إلى الذكرى العطرة و الشلة الخيرة،و العلاقات الطيبة التي قاسمتني وحشة الديار (فتيحة-

نعيمة-هالة-امينة-صارة-حنان-زوبيدة-هدى-ضحى-زينب-عائشة-ابراهيم-سفيان).

وكل أحبائي و أقاربي كل باسمه.

إليكم انتم جميعا طلبة علم المكتبات و المعلومات.

إلى المكتبيين و الأرشيفين الذين يعملون بجد حبا في المهنة و في خدمة الوطن و ابتغاء

تلبية احتياجات المستفيدين .

و كل أساتذتي الأفاضل في جامعة مستغانم و وهران.

قائمة المحتويات

-بطاقة فهرسية.

-شكر وتقدير.

-إهداء 1.

-إهداء 2.

-قائمة المحتويات.

-قائمة المختصرات.

-قائمة الجداول.

-قائمة الأشكال.

الفصل التمهيدي: إجراءات الدراسة.

-مقدمة.....ص16.

1- أساسيات الدراسة.

1 1 الإشكالية.....ص17.

1 2 تساؤلات الدراسة.....ص18.

1	3	فرضيات الدراسة.....ص18.
1	4	أهمية الدراسة.....ص19.
1	5	أهداف الدراسة.....ص20.
1	6	أسباب اختيار الموضوع.....ص20.
1	7	الدراسات السابقة.....ص21.

2-إجراءات الدراسة:

2-1	1	منهج الدراسة.....ص24.
2-2	2	أدوات البحث.....ص24.
2-2-1	1	المقابلة.....ص24.
2-2-2	2	استمارة الاستبيان.....ص26.
2-2-3	3	الملاحظة.....ص26.
2-3	3	حدود الدراسة.....ص28.
2-3-1	1	الحدود الموضوعية.....ص28.
2-3-2	2	الحدود البشرية.....ص28.
2-3-3	3	الحدود الزمنية.....ص28.
2-3-4	4	الحدود المكانية.....ص29.

2-3-5 الحدود اللغوية.....ص29.

2-4 مصطلحات الدراسة.....ص30.

الفصل الأول: المكتبة العمومية و دورها في تلبية احتياجات المستفيد.

المبحث الأول: المكتبة العمومية: المفهوم و الماهية.

1-1 تعريف المكتبة العمومية.....ص34.

1-2 أهداف المكتبة العمومية.....ص38.

1-3 أهمية المكتبة العمومية.....ص39.

المبحث الثاني: المستفيدين من المكتبات العمومية.

2-1 تعريف المستفيد.....ص40.

2-2 أنواع المستفيدين.....ص42.

2-3 العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستفيدين.....ص46.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العمومية.

3-1 تعريف تكنولوجيا المعلومات.....ص51.

3-2 دوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العمومية.....ص53.

3-3 تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات في المكتبات العمومية.....ص55.

الفصل الثاني: خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات العمومية.

المبحث الأول: خدمات المعلومات الحديثة: المفهوم و الماهية.....ص60.

1-1 تعريف خدمات المعلومات الحديثة.....ص60.

1-2 خصائص خدمات المعلومات الحديثة.....ص61.

1-3 متطلبات خدمات المعلومات الحديثة.....ص62.

المبحث الثاني: أنواع خدمات المعلومات الحديثة.....ص65.

1-2 الخدمات المباشرة(إعارة، الإحاطة الجارية، خدمة المرجعية، خدمة شبكات

المعلومات، النشر الالكتروني، الويب2، تدريب المستفيدين).....ص65.

2-2 الخدمات الغير المباشرة: (الاقتناء و التزويد، التصنيف، الفهرسة، التكشيف و

الاستخلاص).....ص80.

2-3 دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات المعلومات الحديثة.....ص88.

المبحث الثالث: التحديات التي تواجه المكتبات العمومية في تقديم خدمات المعلومات الحديثة.....ص89.

1-3 التحديات قانونية.....ص89.

2-3 التحديات بشرية.....ص89.

3-3 التحديات المادية.....ص90.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسة للمطالعة العمومية لولاية سيدي

بلعباس "محمد قباطي".

المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة.....ص94.

1-1 التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "محمد قباطي".....ص94.

2-1 نشأة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "محمد قباطي".....ص94.

3-1 الموقع و المواصفات.....ص95.

المبحث الثاني: أهداف و أهمية المكتبة.....ص101.

1-2 أهداف المكتبة.....ص101.

2-2 وظائف المكتبة.....ص101.

3-2 خدمات المكتبة.....ص102.

المبحث الثالث: أدوات الدراسة الميدانية.

1-3 عرض و تحليل المقابلة.....ص105.

2-3 عرض و تحليل الاستمارة.....ص120.

3-3 النتائج و الاستنتاجات.....ص145.

3-4 نتائج الدراسة بناء على الفرضيات.....ص146.

3-5 الاقتراحات.....ص147.

-الخاتمة.....ص151.

-البيبلوغرافية.....ص153.

-الملاحق.....ص171.

-ملخص الدراسة باللغة العربية.....ص187.

-ملخص الدراسة باللغة الفرنسية.....ص188.

قائمة الاختصارات:

❖ باللغة العربية:

(اعلم): الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

❖ باللغة الأجنبية:

IFLA : International Fédération Of Library Association.

UNESCO : United Nations Education Scientifique And Culturelle Organisation.

CD-ROM : Compact Disque Read Only Memory.

ALA : American Library Association.

FTP : Fille Transport Protocole.

W 2.0 : Web 2.0.

U.R.L : Uniform Ressource Locator.

RSS : Reader Spécification Source.

ALPS : Arithmétique Logiciel Programme Systèmes.

MARC :

OPAC : Open Online Public Access Catalogue.

SYNGEB : Système Normalisé De Gestion De Bibliothèque.

PMB : Pour Ma Bibliothèque.

❖ قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين عدد أفراد العينة حسب الجنس	125
2	يبين توزيع عدد أفراد العينة حسب المستوى	126
3	يبين توزيع افراد العينة حسب التردد على المكتبة	127
4	يبين أهداف التردد على المكتبة	128
5	يبين تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات أفراد العينة	129
6	يبين أسباب عدم تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستخدمين	130
7	يبين نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة	131
8	يبين المكتبات التي توفرها المكتبة	132
9	يبين تلبية الخدمات لاحتياجات المستخدمين	133
10	يبين وسائل البحث التقليدية	134
11	يبين وسائل البحث الآلية	135
12	يبين الصعوبات التي تواجه المستخدمين في الوصول إلى المكتبة	136
13	يبين ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	136
14	يبين أسباب تطبيق التكنولوجيا	137
15	يبين الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات من اجل توظيف التكنولوجيا	138
16	يبين توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة	139
17	يبين المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على خدمات المكتبة	140
18	يبين أسباب عدم تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	141
19	يبين مدى الرضي على الخدمات التكنولوجية المقدمة	142
20	يبين الحصول على دورات تدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة	143

144	يبين مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية	21
-----	--	----

❖ قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
125	دائرة نسبية تبين عدد أفراد العينة حسب الجنس	1
126	دائرة نسبية تبين توزيع عدد أفراد العينة حسب المستوى	2
127	دائرة نسبية تبين توزيع افراد العينة حسب التردد على المكتبة	3
128	دائرة نسبية تبين أهداف التردد على المكتبة	4
129	دائرة نسبية تبين تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات أفراد العينة	5
130	دائرة نسبية تبين أسباب عدم تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين	6
131	دائرة نسبية تبين نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة	7
132	دائرة نسبية تبين المكتبات التي توفرها المكتبة	8
133	دائرة نسبية تبين تلبية الخدمات لاحتياجات المستفيدين	9
134	دائرة نسبية تبين وسائل البحث التقليدية	10
135	دائرة نسبية تبين وسائل البحث الآلية	11
136	دائرة نسبية تبين الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الوصول إلى المكتبة	12
136	دائرة نسبية تبين ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	13
137	دائرة نسبية تبين أسباب تطبيق التكنولوجيا	14
138	دائرة نسبية تبين الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات من اجل توظيف التكنولوجيا	15
139	دائرة نسبية تبين توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة	16
140	دائرة نسبية تبين المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على خدمات المكتبة	17
141	دائرة نسبية تبين أسباب عدم تطبيق التكنولوجيا في المكتبة	18
142	دائرة نسبية تبين مدى الرضي على الخدمات التكنولوجية المقدمة	19

143	دائرة نسبية تبين الحصول على دورات تدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة	20
144	دائرة نسبية تبين مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية	21

الفصل التمهيدي :

إجراءات الدراسة.

المقدمة:

يعتبر علم المعلومات من أهم العلوم الرائدة حالياً حيث شهدت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال علم المكتبات و المعلومات على الصعيد العالمي و على الصعيد العربي أيضا ، و هذا ما أدى إلى تطور المكتبة تطورا ملموسا فهي وسيلة هامة من وسائل المؤسسات الثقافية و التعليمية حيث لم يعد دورها يقتصر على تزويد القارئ بالكتب و الدوريات من أجل القراءة و قضاء أوقات الفراغ ، لكن تعدى دورها إلى تهيئة القارئ أو الباحث للبحث بنفسه عن مصادر المعلومات المتنوعة كما أسهمت في تفجير طاقات الابتكار لديه و تدريبه على تحمل المسؤولية و الاعتماد على نفسه ؛وخاصة عند دخول تكنولوجيا المعلومات في المكتبات حيث أصبحت هذه الأخيرة مجبرة على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وذلك من أجل تقديم أفضل الخدمات التقليدية و الحديثة كروادها و تلبية احتياجاتهم ،كون أن المكتبة هي المصدر الرئيسي للحصول على المعلومات لكل من أراد اكتساب العلم و المعرفة فهي مفتوحة لجميع الفئات العمرية .

حيث تسعى المكتبات إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها و ذلك من أجل السرعة و الدقة في إيصال المعلومة إلى المستفيد و إرضاءه .

1/ أساسيات الدراسة :

تتناول هذه الدراسة دور الخدمات الحديثة في تلبية احتياجات المستفيدين في المكتبة العمومية ، أين نبحث عن الخدمات الجديدة التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس "محمد قباطي" لروادها و مدى تفاعلهم الايجابي ، خاصة أنها تطبق تكنولوجيا المعلومات ، بغية تلبية احتياجات جمهورها المستفيد ، و لقد قمنا بذكر عدة مصطلحات في المتن للخدمة الحديثة هي مرادفات لمصطلح الخدمة الحديثة .

1-1 الإشكالية :

تسعى المكتبة منذ نشأتها إلى خدمة المعرفة و العلم و خدمة المجتمع ، فلم تعد مجرد مكان لحفظ المعلومات و الوثائق بأنواعها ، بل أصبحت مؤسسة تثقيفية و علمية بفضل ما تقدمه من خدمات لمستفيديها بغرض تحقيق أهدافها .

والمكتبة العمومية إحدى أنواع المكتبات التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات المجتمع بمختلف مستوياتها الثقافية و العلمية ، لتلبية احتياجاتهم بتقديم جودة عالية في مجال التكنولوجيا و توظيفها من أجل تقديم خدمة حديثة للمستفيد ، فقد مكنت تكنولوجيا المعلومات من إتاحة المعلومات بصفة لم تكن متوفرة من قبل بهذا الاتساع و السرعة و الدقة .فهذه الخدمات غير تقليدية تعنى بالأنشطة و العمليات و الوظائف و الإجراءات التي تقوم بها المكتبة من أجل خلق ظروف مناسبة لوصول الباحث و إشباع ما لديه من

حاجات للمعلومات ، فحداثة الخدمة تولد جودة في تقديم المعلومة و مما لا شك فيه أن نجاح المكتبة العمومية يتوقف على مدى نجاح خدماتها في تلبية احتياجات مستفيديها .

حيث تعد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لسيدى بلعباس "محمد قباطي " إحدى النماذج التي تطبق التكنولوجيا الحديثة من أجل خدمة المستفيد ؛ ومن هنا نطرح الإشكال التالي :

ما هو دور الخدمات الحديثة للمكتبات العمومية في تلبية احتياجات مستفيديها؟

1-2 تساؤلات الدراسة :

1/ ما هي مختلف الخدمات التقليدية و الحديثة التي توفرها المكتبة العمومية ؟

2/ ما مدى رضا المستفيد عن الخدمات الحديثة المقدمة ؟

3/ كيف يمكن تطوير أداء العاملين لتقديم خدمات جديدة مواكبة لمتطلبات العصر ؟

4/ كيف تساهم الخدمات المتطورة في تحسين مستوى أداء الخدمة ؟

1-3 الفرضيات :

الفرضية هي الخطوة الهامة في الربط بين الجانب النظري و النتائج المتوصل إليها ،

فتكون تصريح بتنبؤ بعلاقة بين عنصرين أو أكثر أي أن كل دراسة أو بحث علمي يطرح

تساؤلات يبحث عن إجابة أو حل لضبط الأهداف الأساسية للدراسة وضعنا الفرضيات التالية :

- تساهم الخدمات الحديثة بالمكتبة العمومية في إيصال المعلومة بسرعة و دقة للمستفيدين و تنمية الرصيد الفكري و المعرفي .
- تقدم المكتبة العمومية مختلف الخدمات من بينها خدمة الانترنت و الإعارة الالكترونية و فهارس آلية و الكشف الآلي حيث سهلت هذه الخدمات عمل المكتبي و سهلت على المستفيد طرق الوصول إلى المعلومات و التحسين في أداء خدمة بجودة عالية .
- يمكن تطوير أداء العاملين لمواكبة التكنولوجيا الحديثة و ذلك من خلال تكوين دورات تدريبية للعاملين و المستفيدين في استخدام التكنولوجيا ، لتلبية حاجيات المستفيد في الإتاحة و السهولة و السرعة و اختصار الوقت .

1-4 أهمية الدراسة :

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة نقاط و منها :
- أهمية تطبيق الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية.
- نظرة المستفيد نحو المكتبة العمومية.
- تدراك المكتبة العمومية جل نقائصها و العمل على تطويرها لتقديم خدمات ذات جودة عالية .

1-5 أهداف الدراسة :

نسعى من خلال دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن حصرها فيما يلي :

1/ استعراض مختلف الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبة العمومية .

2/ التعرف على آراء المستخدمين من الخدمات الحديثة .

3/ معرفة رضا المستخدمين من الخدمات التكنولوجية التي تقدمها المكتبات العمومية .

4/ التعرف على مدى تلبية المكتبة العمومية لحاجيات المستخدمين .

5/ قياس درجة استغلال الرصيد المتوفر في المكتبة العمومية من طرف جمهور مستخدميها

1-6 أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا لهذا الموضوع يعود لعدة أسباب أهمها :

*الوقوف على مدى قدرة المكتبة العمومية على تقديم خدمات حديثة للمستخدمين .

*معرفة مدى تفاعل المستخدمين مع الخدمات الحديثة و ما الصعوبات التي تواجههم في

استعمالهم لهذه الخدمات للوصول الى المعلومة.

*التعرف على مدى مواكبة المكتبات العمومية للتطورات التكنولوجية .

* معرفة مدى توفير المكتبات العمومية مصادر المعلومات لمختلف فئات جمهورها المستفيد.

1-7 الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مصدر إلهام لا غنى عنها بالنسبة لأي باحث ، كما أن أساس المعرفة العلمية هو التراكمية وإن أي بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقته اعتمدنا على مجموعة من الدراسات السابقة من أجل الإحاطة بالموضوع ، و الموجزة في :

الدراسة الأولى :

بن حاوية يمينية ، جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر .أطروحة دكتوراه .وهران :جامعة أحمد بن بلة 1 . 2015،2014.

تطرقت الباحثة في هذه الدراسة إلى موضوع جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر و لعلّ الجزئية التي أفادت دراستنا تكمن في الجوانب التي تحدثت فيها الباحثة عن التصورات الجزئية للمكتبات العمومية و الأدوار التي ظهرت بها مؤخرا .كذلك من جهة أخرى التعرّيج في واقع المكتبات العمومية بالجزائر من ناحية النشأة و التطور ، الأطر التنظيمية و القانونية لها مما ساعدنا على اكتساب معلومات نظرية مهمة ، و قدمت الدراسة مكتبات الغرب الجزائري العمومية (عين تموشنت ، معسكر ، وهران، مستغانم ، سيدي بلعباس ،تلمسان) لتصل إلى أن مكتباتنا العمومية لازالت للأسف من تراجع الأداء

و الخدمات المقدمة من نتيجة غياب أطر تنظيمية و قانونية كذلك غياب عناصر المتابعة و التقييم من جهة أخرى غياب ممارسات جديدة.

الدراسة الثانية:

العايشي ، بدر الدين خدمات أنظمة المعلومات و دورها في تلبية احتياجات المستخدمين :

دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة ، قسنطينة، مذكرة تخرج لنيل شهادة

الماجستير ، علم المكتبات . قسنطينة : جامعة منتوري، 2011-2012.

تطرق الباحث في دراسة في الخدمات الإلكترونية و تطبيقها في أنظمة المعلومات و مدى

تبسيط التي الإحتياجات المستخدمين ، و قد تناول فصلا عن الخدمات الإلكترونية الذي

يفيد دراستنا ، وكما تطرق إلى فصل آخر يفيد دور هذه الخدمات الإلكترونية في تلبية

إحتياجات المستخدمين ، و كمنجمل لدراسة النظرية ، تطرق إلى الجانب التطبيقي إلى دور

المدرسة العليا للأساتذة ، وقد توصل إلى رضا المستفيد عنها كل خدمة إلكترونية .

الدراسة الثالثة :

الزاحي ، سمية . المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع :

المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا . مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير علم

المكتبات . قسنطينة :جامعة منتوري،2005-2006.

تناولت الباحثة مذكرتها في الفصل الأول كل المفاهيم و الأطر النظرية المتعلقة بالمكتبات العمومية ، في الفصل الثاني تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فيها و كانت نتيجة بحثها التحولات التي طرأت و ستطرأ على المكتبة العمومية في ظل التكنولوجيا .

كل الدراسات السابقة تناولت جزء من موضوعنا ، بحيث لم نجد من تطرق إلى الخدمات الإلكترونية الحديثة في المكتبات العمومية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين ، تعتبر دراستنا هي الأولى .

1-8 صعوبات الدراسة :

لا تخلو أي دراسة من الصعوبات و المشاكل التي تواجه الباحث و نحن أيضا ككل الباحثين واجهتنا عدة مشاكل لانجاز بحثنا و من بين الصعوبات التي واجهتنا هو بعد مكان الدراسة التطبيقية التي أنجزناها في سيدي بلعباس، و الأصعب من ذلك هو ضيق الوقت لانجاز البحث ، و لكن بالعزيمة و الإصرار لن نقف أي مشكلة أو عقبة في طريقنا و تمنعنا من انجاز البحث؛ والمشكل الكبير الذي وقف في طريقنا هو نقص تكويننا في المنهجية ، واختلاف الآراء حولها.

2/ إجراءات الدراسة:

1-2 منهج الدراسة:

المنهج هو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة ومشكلة البحث ، و لهذا من الضروري استخدام المنهج باعتباره الطريقة التي يتبعها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة.

حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج وصفي تحليلي لدراسات الخدمات الحديثة و مدى تلبيتها لحاجيات المستفيدين في المكتبة العمومية لسيدي بلعباس .

2-2 أدوات البحث:

فالنجاح أي بحث لابد أن تتوفر لديه وسائل و أدوات بحث مناسبة من أجل الحصول على المعلومات و البيانات حول مشكلة الدراسة و لهذا اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة و الاستمارة و الملاحظة في جمع البيانات .

1-2-2 المقابلة :

يعتبر موريس أنجلس المقابلة "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة غير أنها تستعمل في بعض الحالات إزاء مجموعات من أجل

استجوابهم بطريقة نصف موجهة و القيام بسحب عينة كيفية بهدف التعرف بعمق على
المستجوبين.¹

و التي تتمحور حول:

المحور الأول: (المكتبة العمومية و تلبية احتياجات المستخدمين). لمعرفة الاستراتيجية
المتبعة من طرف المكتبة لخدمة المستخدم.

المحور الثاني : (الخدمات الحديثة للمكتبات العمومية). جهود المكتبة الحالية و المستقبلية
لتقديم خدمات حديثة.

و كانت مع:

1. مدير المكتب الرئيسية للمطالعة العمومية.

2. منشط ثقافي.

3. مهندسة دولة في الإعلام الآلي.

4. وثائقي أمين محفوظات.

5. مسئولة مصلحة الرصيد الوثائقي.

¹ أنجرس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. الجزائر: دار القصبه للنشر و التوزيع، 2004. ص197

2-2-2 الملاحظة العلمية :

حيث تم الاعتماد على الملاحظة في عين المكان و التي تعتبر "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تسمح بملاحظة مجموعة ما بطريقة غير موجهة من أجل القيام عادة بسحب كفي بهدف فهم المواقف و السلوكيات " ¹.

الاستبيان:

ليس مجرد أسئلة يوجهها الباحث إلى المبحوثين و إنما في الحقيقة هي منبهات لفظية مدروسة بعناية ، و الهدف من الاستبيان هو جمع البيانات اللازمة لإلقاء الضوء على الأسئلة التي تسعى إلى الإجابة عنها.

و انطلاقا من هذا ونظرا لطبيعة الموضوع المعالج و خصوصياته و طبيعة لتساؤلات و الفرضيات المطروحة و كذلك البيانات المراد الحصول عليها ، و جب علينا استخدام الاستبيان كوسيلة للحصول على المعلومات الدقيقة التي تفيدنا في هذا البحث الذي درسنا فيه مدى تلبية تكنولوجيا الحديثة لحاجيات المستفيدين.

و قد احتوى الاستبيان علىسؤال تنوعت بين أسئلة مفتوحة و أخرى مغلقة و كان تركيزنا على الأسئلة المغلقة لكي نتحكم أكثر في الموضوع و لا نترك المبحوثين يوجهون الدراسة إلى مسار لا تتحقق من خلاله أهدافنا.

¹المرجع نفسه .ص184

و قد جاء الاستبيان مقسم إلى 3 محاور أساسية كما يلي:

❖ **المحور الأول:** بيانات أولية = (تحدد نوع الجنس و المستوى الدراسي).

❖ **المحور الثاني:** (واقع الخدمات المقدمة في المكتبة للمستخدمين)، لمعرفة الخدمات

الحديثة المقدمة في المكتبة، و مدى استخدامها من طرف المستخدم.

❖ **المحور الثالث:** (دور الخدمات الحديثة في تلبية احتياجات المستخدمين) لمعرفة

رضى المستخدمين على الخدمات الحديثة.

تعريف مجتمع البحث:

هو مجموعة من العناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من

العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث أو التقصي.

و قد كان مجتمع دراستنا يتمثل في

تعريف العينة:

تتمثل العينة في مجموعة فرعية من عناصر مجتمع معين. و تمثلت عينتنا في:

العينة القصدية :

وهي سحب عينة من مجتمع بحث بانتقاء عناصر مثالية من هذا المجتمع. فقد كانت مع

مسؤولي المصالح بالمكتبة من اجل إفادتنا.

العينة العشوائية:

هي اخذ عينة بواسطة السحب بالصدفة من بين مجموع عناصر مجتمع

البحث.فوق توزيع استماراتنا على 60 عينة بطريقة عشوائية.

2 3 حدود الدراسة الميدانية:

2-3-1 الحدود الموضوعية :

إن مجال الدراسة الموضوعي يتمثل في الخدمات الالكترونية الحديثة في المكتبة العمومية و مدى تلبية الاحتياجات و طلبات المستفيدين بالإضافة إلى التطرق إلى الخدمات الحديثة الأخرى غير الالكترونية الموجودة وواقع تطبيقها .

2-3-2 الحدود البشرية :

يشتمل المجال البشري لدراستنا على المسؤولين الرئيسيين في المكتبة على معالجة و تقديم الخدمات الالكترونية الحديثة حيث قمنا بإجراءات المقابلة معهم ، و كذلك وزعنا استمارة على 60 عينة عشوائية للتعرف على مدى تأثير هذه الخدمات على المستفيدين.

2 3 3 الحدود الزمنية :

الوقت المستغرق لدراستنا الميدانية هو ما يقارب الشهرين من شهر فيفري إلى غاية 12
أفريل 2017.

2 3 4 الحدود المكانية :

إن المجال الجغرافي لهذه الدراسة التي أجريت فيه هي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
لولاية سيدي بلعباس.

2-3-5 الحدود اللغوية:

استعملنا في دراستنا هذه على حدود لغوية تمثلت في مراجع باللغة العربية ، و اللغة
الفرنسية و الانجليزية .

2-4 مصطلحات الدراسة :

❖ المكتبة العمومية:

هي مؤسسة ثقافية ، تربوية اجتماعية تعليمية فكرية ثقافية ، تنشأها الدولة و تمويلها من
الميزانية العامة لها تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني و الفكري ليكون في خدمة
القراء و المواطنين من كافة فئات المجتمع على اختلاف مؤهلاتهم العلمية و على

اختلاف أعمارهم و مهنهم و ثقافتهم و تعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة و الارتقاء بمستوى الفن و الثقافة.¹

المكتبة العمومية هي المكتبة الشاملة في أدوارها ، لتعوض الفرد داخل المجتمع (البيت ، المقهى، المدرسة ،....) بكل الشرائح من الطفل إلى الشيخ ، و من السليم إلى ذو الاحتياجات الخاصة ، فتعلم و تتقف و تربي مجانا .

❖ المستفيد :

هو السلوك يتبعه لخدمة نفسه بنفسه أو هو ممارسة عادة ما يكون ملزما للقيام بها ضمن معطيات تدفعه لذلك ، فالمستعمل شخص أدرك نقصا في حاجته للمعلومات محاولا تداركها .

❖ احتياجات المستفيدين : هي رغبة المستفيد في الحصول على معلومات تفيد و

تقضي له على مشكلات يواجهها .²

❖ خدمات المعلومات الحديثة (الالكترونية):

¹الصررايرة ، خالد عبده .الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات :عربي-انجليزي= Ackafi fi Mafahim aloum almaktabat
Walma 'loumat.الأردن : دار كنوز المعرفة العلمية 2010.ص 238

² Faulque,PAUL.Dictionnaire de la langue pédagogique.paris :press universitaires de France,1971.p474.

هي الخدمة المعلوماتية التطور التي تقدمها المكتبة بشكل غير تقليدي و تتميز بالجديد و الحديث و استخدام التطبيقات الحديثة التي تتيحها شبكة الانترنت للوصول للمعلومات بأفضل الطرق و أقل تكلفة .

خدمات المعلومات الحديثة (الالكترونية) هي خدمات المعالجة باستعمال البرمجيات الوثائقية و الحاسب الآلي ، و المقدمة غالبا عن بعد و بطريقة آلية ، و تكون غير مكلفة و ما يميزها أنها متجدد و مستحدثة بكل ما يطرأ على التكنولوجيا من جديد.¹

❖ التكنولوجيا الحديثة :

هي تقنيات المعلومات التي يستخدمها الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات و أجهزة و معدات ، و تشمل المعالجة التسجيل و الاستتساخ و البث و التنظيم و الاختزان و الاسترجاع .²

و منه يمكن تقسيم المخطط كالتالي:

❖ الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى ستة مباحث كانت حول تعريفات خاصة بالمكتبة

العمومية، وكل ما يتعلق بها من أنواع و أهمية و أهداف، إلى جانب أنواع

¹Coset.michel ,SavastinuleLaura.library2.0 :services for next generation library[W.P] :library journal.2006.p85.

²ميز ، البلعكي.موسوعة المورد العربية .بيروت : دار العلم للملايين ، 2005.ص.330

مستفيديها، و العوامل المساعدة في تحديد احتياجاتهم ،و تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات حديثة لهم .

❖ **الفصل الثاني:**خدمات المعلومات الحديثة في المكتبة العمومية، بحيث عالجتنا

تعريف الخدمات الحديثة و الالكترونية ،و متطلبات تقديمها في المكتبات العمومية إلى جانب مختلف أنواع هذه الخدمات ،المباشرة وغير المباشرة ،و أهم التهديدات التي تواجه المكتبات العمومية في تقديمها .

❖ **الفصل الثالث:**دراسة تطبيقية في مكتبة سيدي بلعباس الرئيسية للمطالعة العمومية،

بحيث قدمنا تعريف شامل للمكتبة تضمن النشأة و الموقع ،و المصالح و الخدمات التي تقدمها،ثم تطرقنا إلى إجراءات الدراسة الميدانية فعرضنا كل من المقابلة و الاستمارة تم حللناهما ،و عرضنا النتائج و نتائج الدراسة بناء على الفرضيات ،و قدمنا مجموعة من التوصيات .

الفصل الأول: المكتبة العمومية و دورها في تلبية احتياجات المستفيد

تمهيد:

إن المكتبات العمومية مؤسسات ذات قيمة عليا في المجتمع، و ذات آثار قوية في عملية التنمية للفرد و الدولة ككل، فهي تتطلب في هذه الدراسة مجالا، يوضح فيه مفهومها، و رسالتها، و ذلك ما سنتم معالجته في هذا الفصل.

1.1 المكتبة العمومية: المفهوم و الماهية

1.1.1 تعريف المكتبة العمومية:

• تعرف الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات المكتبة العمومية: "على أنها مكتبة تقدم خدماتها دون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منطقة معينة و تساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة، و هي توجه خدماتها و مجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة محددة."¹

• المكتبة العمومية تضم مكتبات الولايات و البلديات و مكتبات دور الثقافة، تجمع هذه المكتبات أرصدة متنوعة الأشكال و التخصصات نظرا لكونها تؤدي خدمات لمختلف شرائح المواطنين.²

• تقدم المكتبة العمومية خدماتها لجميع المستويات الثقافية و بالتالي فهي تحصل على المطبوعات و المواد المكتبية في مختلف المجالات العلمية و الأدبية و الفنية و غيرها.³

¹- أحمد محمد، الشامي؛ السيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات: انجليزي_عربي. مج القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، ص187 .

²- عبد المالك، بن سبتي. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري، 2004، ص183 .

³- رحي مصطفى، عليان. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز مصادر التعلم. عمان: دار الصفاء، 2002، ص353 .

• إن المكتبة العمومية يتسع نطاق خدماتها و تتنوع أنشطتها، و هي تتسع لتشمل كل فئات المجتمع من عمال و موظفين و فلاحين و طلاب و أساتذة الجامعات و مهنيين (كالأطباء) المحامين، مهندسين... كما ذكر الأستاذ الدكتور أحمد أنور عمر: "هي جامعات شعبية تعطي العلم حرا لكل من يقصدها أي تخدم كل فئات و طبقات الشعب دون تمييز أو تفضيل و دون مقابل، المكتبة العمومية تختلف عن المكتبات الأخرى من حيث جهات التمويل و الإشراف بحيث يكون الإشراف عليها متعدد و متنوع داخل الدولة الواحدة أو من دولة إلى أخرى، فهي تقدم خدماتها لكل الأفراد دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون أو الطبقة الاجتماعية أو الوظيفة، و خدماتها مجانية و يرتادها الفرد دون إجبار أو حفظ، فالمكتبات العمومية قوة ايجابية في تطوير المجتمع المحلي و النهوض به."¹

موجز عن إعلان منظمة اليونسكو للمكتبة العمومية:

أصدرت اليونسكو عام 1949 أول بيان عن المكتبات العمومية و راجعته عام 1973 ثم أصدرت طبعته الأخيرة عام 1994 ، و نظرا لأهمية هذا البيان لكل المهنيين بالمكتبة العمومية تمت ترجمته صدرت بالتعاون مع الإتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات و جاء فيه مايلي:

"إن حرية المجتمع و الأفراد و ازدهارهم و نموهم قيم إنسانية أساسية و لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق قدرة المواطنين المستثمرين على ممارسة حقوقهم الديمقراطية مرهونتان بتوافر تربية سليمة و

الانتفاع الحر و اللامحدود بالمعرفة و الفكر و الثقافة و المعلومات."

و المكتبة العمومية باعتبارها المدخل المحلي إلى المعرفة هي شرط أساسي لإكساب العلم مدى الحياة و الاستقلال في اتخاذ القرار و التنمية الثقافية للأفراد و الجماعات.

¹ -محمد، هاني. المكتبة و المجتمع: أنواع المكتبات و أثرها في قيام الحضارات. مصر: دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع، 2010 ،صص، 79،

و في هذا البيان تعلن اليونسكو إيمانها بالمكتبة العمومية كقوة حية للتربية و الثقافة و الإعلام كعامل أساسي في تعزيز السلام و الرفاه الروحي من خلال عقول البشر رجال و نساء.

و لهذا فإن اليونسكو تشجع الحكومات الوطنية و المحلية على دعم المكتبات العمومية و الإلتزام بتنميتها تنمية فعالة.¹

❖ فروع المكتبة العمومية:

تقدم المكتبة العمومية خدماتها لكل أفراد المجتمع دون استثناء، لكن هناك بعض الضرورات التي اقتضت أن تنفصل بعض أقسام المكتبة العمومية لتصبح مكتبة مستقلة و لتقدم الخدمة المكتبية لشريحة من شرائح المجتمع أو لحي أو منطقة و من هنا تعد المكتبة الفرعية و مكتبة الطفل و المكتبة المتنقلة فروعاً للمكتبة العمومية إذ كانت مرتبطة بها.

1. المكتبة الفرعية:

فهي تنشأ لتقديم الخدمة المكتبية إلى سكان الضواحي في المدن الكبرى، و هي فرع من فروع المكتبة العمومية، و يكون الغرض من إنشائها هو تيسير إمداد الأفراد الذين لا يتيسر لهم الوصول إلى المكتبة الرئيسية المركزية، و تعتمد إدارياً على التوجيه المركزي من المكتبة الرئيسية، و تعتبر صورة طبق الأصل عن المكتبة الرئيسية.

2. مكتبة الطفل:

هي جزء من المكتبة العمومية، تقدم خدماتها للأطفال (كخدمة القص أو الحكاية، إجراء المسابقات، الاحتفالات، المعارض، عرض التسجيلات، الألعاب و المجسمات، مواد سمعية بصرية...) و تتوازي

¹-محمد، إيتيم، دليل المكتبة العامة و مكتبة الأطفال. غزة: مؤسسة عبد المحسن القطاب، 2005، ص10 .

أهداف مكتبة الطفل مع أهداف المكتبة العمومية، و لقد ازداد وعي المسؤولين بأهمية مكتبة الطفل فأخذت تنتشر و تزداد نظرا لما تقدمه من خدمات جلية لبناء و تنمية شخصية الطفل.¹

3. المكتبة المتنقلة:

تعتبر كذلك كمكتبة تابعة للمكتبة العمومية التي تمد خدماتها للمواطنين الذين يقيمون في مناطق بعيدة و نائية و التي قد لا تسمح كثافتهم السكانية بإنشاء مكتبة عامة لهم، و هي عبارة عن شاحنة كبيرة بداخلها رصيد وثائقي هام، مزودة بجميع المتطلبات اللازمة لإراحة العاملين و القراء كالإضاءة الكهربائية و التكييف و الوسائل المكتبية اللازمة...تقدم على تحسين الخدمة المكتبية العامة، فهي تتميز بروح من البساطة يجعل منها الوسيلة المثالية لتقديم الخدم المكتبية.²

و من بين مهامها:³

- توفير مصادر المعلومات بما يناسب أفراد مجتمعاتها
- رفع مستوى الأفراد الثقافي و الفني و المهني
- معاونة روادها على اكتساب التعلم الذاتي و تنمية مهاراتهم و مواهبهم
- استثمار أوقات الفراغ
- تدعيم الصلات بالمؤسسات الثقافية و الاجتماعية في بيئتها
- أن تصبح مرآة صادقة لبيئاتها و ابراز تراثها الفكري و المادي و التاريخي و أنشطتها.

¹-سمية، الزاجي. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير، علم المكتبات و التوثيق.قسنطينة: جامعة منتوري، 2005-2006، صص 40، 45 .

²-أبو بكر محمود، الهوش، مبروكة، عمر محيرق. دراسات في المكتبات. طرابلس: المنشأة الشعبية للنشر و التوزيع و الإعلان و المطابع، 1981، صص 22 .

³-محمد عبد الواحد، ضبش.المرجع السابق، صص 43 .

2.1.1 أهداف المكتبة العمومية:

إن للمكتبة العمومية كغيرها من مؤسسات المعلومات أهداف عامة كالتربية و التعليم و الإعلام و التنقيف و الإسهام في حفظ التراث الوطني و غيرها من الأهداف.

- **التربية و التعليم:** من خلال تحقيق هذين الهدفين، تدعم المكتبات العمومية مهمة الأسرة في تشجيع التعليم الذاتي و إمدادهم بالوسائل التي تساعد في التقدم في جميع المستويات التعليمية.¹
- **التنقيف:** و يأتي ذلك من خلال كافة البرامج و الأنشطة و الفعاليات التي تقدمها المكتبة و الإطلاع على الثقافات العالمية، فضلا عن اكتساب مهارات التعبير الحر و الحوار.
- **الإعلام:** و ذلك من خلال إمداد الأفراد و الجماعات و المؤسسات بالبيانات و المعلومات الدقيقة و الموثقة، للتوعية بما يجري على المستويات المحلية و الإقليمية و العالمية و في مختلف المجالات المرتبطة باهتمامات و احتياجات و تطلعات الوطن و المواطن.
- **الإسهام في الحفاظ على التراث الوطني:** تشارك المكتبات العمومية بشبكاتها و نظمها المكتبات الوطنية على المستويين الوطني و الإقليمي، في مجال الحفاظ على التراث الوطني و القومي و التعريف به و ابرازه و الحث على العناية به.
- **التسلية الترفيه:** من خلال البرامج و الأنشطة و الفعاليات الموجهة و الهادفة و التي ترمي إلى تشجيع الاستثمار الواعي و الإيجابي لأوقات الفراغ خاصة بالنسبة للشباب بما يعود بالنفع على الأفراد و الجماعات و ابتعادهم على كل ما هو مضر.²

¹-محمد مجاهد بن يوسف، الهيلالي. دور المكتبات العامة في تنمية الوعي المعلوماتي. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات. 2007. مج14 ، ع27 ، ص41 .

²-عباس، طارق محمود. مستقبل المكتبات المدرسية و العامة في ظل العولمة الإلكترونية. القاهرة: الأصل للنشر و التوزيع، 2003 ، ص ص33-39

- **البحث العلمي و التكنولوجي:** لا يمكن لأحد مهما بلغ من سعة العلم و التخصص أن يتابع و يلاحق كل جديد و يستوعبه في شتى صفوف العلم و المعرفة، و الانفجار المعلوماتي و المعرفي أصبحت المكتبة العمومية من المراكز التوثيقية و الإعلامية الذي يؤدي وظائفه الأساسية في جمع المعلومات و تنظيمها و خزنها و استرجاعها و خدم الباحثين عن طريق العقول الإلكترونية.
- **توجيه أوقات الفراغ:** على نحو يعود بفائدة معنوية و مادية و نفسية على الفرد، بدلا من أن يكون الفراغ سببا لإضرار بالفرد و عائلته و مجتمعه.
- **دعم العلاقات الاجتماعية :** و ذلك بين أفراد المجتمع الذي تخدمه المكتبة عن طريق المساهمة في إيجاد علاقات إيجابية من خلال الندوات و المسرحيات و المعارض التي هي جزء من نشاطات المكتبة العمومية و خدماتها.¹

3.1.1 أهمية المكتبة العمومية:

تكمن أهمية المكتبة العامة فيما يلي:

- تخدم جميع شرائح المجتمع دون استثناء و تضطلع بأدوار مختلفة في التعليم المستمر الذاتي و تعليم الكبار بهدف الارتقاء بثقافة الفرد و تعميق الانتماء للوطن و المجتمع.²
- إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة بها مجانا لجميع من يرغبون في الإطلاع على هذه المصادر دون أن يعترضهم في تحقيق ذلك أي حواجز مادية أو أي تدخل من السلطات السياسية أو الدينية.³

¹-أحمد نور، عمر. المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة و المدرسية. الرياض: دار المريخ للنشر، 1983، ص43 .

²-محمد عودة، عليوي؛ مجبل لازم، المالكي. المكتبات النوعية: الوطنية. عمان: مؤسسة الوراق، 2006، ص130 .

³ -Bisbrouche,Marie-Fransoise. La Bibliothèqne dans la ville , construire.équipe:moniteur,1984,p27.

- جعل المكتبة أداة للتوعية و التطوير الثقافي و الروحي و إعداد القراء بذلك للحياة التعاونية بالمجتمع الديمقراطي.¹

2.1 المستفيدين من المكتبات العمومية

1.2.1 تعريف المستفيد:

من المعلوم أن المستفيدين من المعلومات هم رأس المال للمكتبات بكافة أنواعها خاصة منها المكتبة العمومية التي تعنى و تهتم بتوفير شتى خدماتها التقليدية و التكنولوجية للمستفيدين، و بالتالي فإن رضاهم عن الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة يعكس مدى تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، فهم مبرر وجودها و جوهر رسالتها.²

إن الانفجار المعرفي و ظهور التكنولوجيا، أثر على تفاعل المكتبة العمومية و كذا المستفيدين منها، و بما أن المكتبة العمومية تسعى إلى تحقيق الجودة الشاملة من خلال خدماتها، أضحت تقدم خدمات معلومات تكنولوجية، و أصبحت تركز على المستفيدين كعنصر مهم لتقييم أدائها، و مدى إرضاءه و تحقيق و إشباع احتياجاتهم.

- يعرف قاموس La langue pédagogique المستفيد: "هو سلوك يتبعه لخدمة نفسه بنفسه أو هو ممارسة عادة ما يكون ملزما للقيام بها ضمن معطيات تدفعه لذلك، فالمستعمل شخص أدرك نقصا في حاجته للمعلومات محاولا تداركها."³

¹-عمر أحمد، الهمشري، رحي مصطفى، عليان. المرجع في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الشروق، 1996، ص23 .

²-لخضر، فردي. المكتبات الجامعية في ظل مجتمع المعلومات: نحو التكيف مع التحديات. مجلة المكتبات و المعلومات. 2005، مج1، ع2، 2005، ص118 .

³-Foulquie,Paul. Dictionnaire de la langue pédagogique. Paris: press universitaires de France,1971,p474.

- هو جميع الأفراد أو الجهات أو المؤسسات الذين يستخدمون المكتبة و يفيدون منها لأغراضهم المختلفة و من المعلوم أن هذا المجتمع يختلف من مكتبة إلى أخرى، و أنه باختلاف هذه المجتمعات فإن حاجاتهم المعلوماتية تختلف أيضا و تتغير من وقت إلى آخر.¹

لذا على المكتبة أن تحدد مجتمع المستفيدين منها، و إن تتعرف عليه و على حاجاته المعلوماتية، و التغيرات الحاصلة في المجال بدقة حتى تضمن نجاح عملية تنمية مصادر المعلومات فيها.²

- هو أفراد الشعب على اختلاف الثقافات و موضوعات التخصص و الوظائف و الأعمال و الأعمار.

- ظهر مفهوم المستفيد مع ظهور المواطن، المستهلك، الزبون و المستعمل، و هذا بعد الحرب العالمية الثانية بعدما تطورت الخدمة العامة، رغم أن أصل الكلمة ترجع إلى أقدم من ذلك، و قبل أن نعرف المستفيد من المعلومة العلمية و التقنية لآبد من الإشارة إلى اختلاف الآراء و تضاربها حول مفهومه، الذي لا يزال غير واضح، بحيث يعتبره البعض نقطة بداية السلسلة الوثائقية، لكن الأهم من ذلك هو أن وجود أي مؤسسة معلومات يرتبط أشد الارتباط بوجود المستفيد فهو غايتها و نجد في معظم الأدبيات شيوع مصطلحين مرادفين له، و هما "المستعمل" و "المستفيد".³

¹- غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000، ص28 .
²- غالب عوض، النوايسة. المرجع السابق. ص28 .
³- زهير، حافظي. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. مجلة المكتبات و المعلومات. 2006. مج13، ع1، ص162 .

- يمكن تعريف المستفيد من الناحية الاصطلاحية، المستفيد هو الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل مكتبة.¹
- هو من يستخدم و يستعمل شيئاً ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة و من خدماتها، و مصطلح مستفيد أفضل من رائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يحمل معنى مسانداً أو دائماً للمكتبة، كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع، فالمستفيدون هم أولئك الذين تم إنشاء أنظمة المعلومات من أجلهم فهم المنتفعون بها و هم الذين تؤول إليهم نتائج تطوير و تحديثات أقسام المكتبات و خدماتها، أي أن المستفيد هو الغاية الكبرى و الأساسية من تقديم خدمات المكتبات و المعلومات فهو في آن واحد طالب خدمات و منتفع بها، و يهتم بفكرة الحصول على المعلومات لتشبع رغباته و فضوله أو لتحسين مستوى تعليمه و تنمية مهاراته.²

2.2.1 أنواع المستفيدين³:

هناك أنواع عديدة من مستفيدي المعلومة و يصنفون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به، و الذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك فإن المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدون عديدة. فمثلاً حسب ما أوضحت الدراسات الاجتماعية و السلوكية الانفعالية أن جماعات المستفيدين تصنف إلى ثلاثة أصناف هي⁴:

¹- عمر أحمد، همشري. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2008، ص166 .

²- غادة، موسى عبد المنعم. دراسات في نظم خدمات المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002، ص249 .

³- عبد الوهاب، شرف الدين. الموسوعة العربية في الوثائق و المكتبات. قطر: دار الثقافة، 1986، ص678 .

⁴- بدر الدين، العياشي. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة.

مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير ، علم المكتبات و التوثيق. قسنطينة: جامعة منتوري، 2011-2012، ص61 .

- **المستفيد الإيجابي(المتمرس):** و الذي هو المستفيد الذي يكون راض و يتعاون مع المختص، و لديه معرفة و خبرة بالبحث عن المعلومة و لا يتطلب إلا مساعدة قليلة.
 - **المستفيد السلبي(العرضي):** هو المستفيد الذي يكون غير راض و يبدي عدااء، و هو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لإستعمال النظام و لديه مشاكل في البحث عن المعلومة و يخلف مشاكل داخل النظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة، أو حتى باتصاله بالمختصين في المعلومات، بسبب المشاكل التي يواجهها، كذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.
 - **المستفيد الحيادي(البسيط):** هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات و توجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث و الاستقصاء عن مكان المعلومات. كما يميز Warzig من جهته أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات و هي:¹
 - **المستفيد الفعلي(الحقيقي):** و هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، و تكون لديه الفرصة لاستعمالها و يستعملها فعلا.
 - **المستفيد المحتمل:** هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة و تكون لديه الفرصة لاستعمالها، لكن لا يستغل هذه الإمكانية.
 - **المستفيد الكامن:** هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة التي يحتاج إليها لكن لا يدري أين يجدها.
 - **المستفيد الحالي(النهائي):** هو الشخص الذي يستعمل المعلومة و يستغلها فعلا.
- أما الدكتور حشمت قاسم يصنف فئات المستفيدين إلى² :

1. الجمهور العام:

¹ -Deloof, J.P .Les attents des utilisateurs en information scientifique.[S-L]:Obnist,[S-D],P48.

²-عبد القادر، قسمي. علم المكتبات و توظيف التكنولوجيا. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2014، ص71.

و هذه فئة عريضة تشمل جميع أفراد المجتمع، كما تشمل بعض المتخصصين في العلوم التطبيقية و النظرية و الباحثين العلميين إذ توفر لديهم الوقت أو حين ينتهون من التزاماتهم الوظيفية، أما فئات المستفيدين فتركز احتياجاتهم على:

- ❖ الحصول على المعلومات التي تتعلق بالأمور الحياتية العادية مثل تحسين السلوك، أو التغلب على أعباء الحياة المنزلية أو البحث عن حياة أفضل أو البحث عن قدوة من خلال قراءة سير العظماء و المشاهير... الخ.
- ❖ المعلومة الترفيهية: و هي المعلومات اللازمة لتلبية حاجة القارئ إلى الترفيه و استثمار أوقات فراغه.

- ❖ المعلومات التعليمية: و هي المعلومات اللازمة لتلبية المتطلبات التعليمية لمرحلة معينة، فضلا عن المعلومات اللازمة لخدمة أهداف التعليم المستمر و التنمية المهنية.

2. الباحثون العلميون:

و تقوم هذه الفئة بإجراء البحوث الأساسية في جميع مجالات المعرفة، و هؤلاء تتسم حاجتهم إلى المعلومات بمايلي:

- ❖ التصفح السريع للإنتاج الفكري
- ❖ الاعتماد على الإنتاج الفكري المتوافر في المكتبة العمومية، و من ثم الإسهام في تدفق المعلومات بما ينتجون من أفكار و ما يشاركون فيه من قنوات الاتصال
- ❖ الإهتمام بالجوانب النظرية و مصادر البيانات الأولية
- ❖ الاعتماد على وسائل التعريف بالإنتاج الفكري و خاصة الكشافات و نشرات و مستخلصات و المراجع المتوافرة في المكتبة العمومية.

3. المهنيون:

هم العاملون في جميع المجالات المهنية كالأطباء و المهندسين و المعلمين و المحامين...الخ، و هم على عكس الباحثين لأنهم عادة ما يعملون في حدود زمنية مقيدة، و في الوقت الذي يحرص فيه الباحثون على إنتاج المعلومات الجديدة فإن نشاط المهنيين عادة ما يؤدي إلى إنتاج السلع أو الخدمات، و من ثم فإن حاجتهم إلى المعلومات تتسم بتوجيه الاستفسارات المحددة و التي يمكن الإجابة عليها من خلال مصادر المعلومات التي تتمثل في كتب الحقائق و المراجع العلمية و الموجزات الإرشادية.

4. المديرون: و هم الذين يتولون الإدارة في الشركات و المؤسسات التعليمية و التجارية و المصالح

الحكومية...الخ، و تتسم حاجتهم إلى المعلومات من المكتبة العمومية بالاعتماد على الحقائق و

البيانات من مصادر المعلومات متنوعة المطبوعة منها و غير المطبوعة.¹

و يضاف إلى مستفيدي المكتبات العمومية فئات أخرى و هي:

- **الأطفال:** تعتبر المكتبة العمومية بالنسبة للطفل مركز توجيه و إرشاد لبناء الجوانب النفسية و

الاجتماعية و الخلقية لديه و بذلك تمهده لتحمل المسؤولية و الاعتماد على الذات، و إذا تم

إعداد مجموعات الطفل داخل المكتبة إعدادا جيدا فإنها تساعد الطفل على التعامل مع

المعلومات المناسبة لمستواه العقلي و العمري و تدفعه للمشاركة الواعية في الأحداث الجارية

في المجتمع و إبداء رأيه حيال القضايا المعاصرة.

- **الأميون من الكبار:** تسعى المكتبة العمومية إلى إعداد برامج تعليمية تتناسب الكبار الذين لم

يكمّلوا تعليمهم فتقدم لهم ما يحتاجونه من معلومات و مهارات و خبرات، و إذا تم تنفيذ برامج

¹- عبد القادر، قسمي. المرجع السابق. ص 71 .

تعليم الكبار في المكتبة العمومية فسوف تنمي لديهم الميول القرائية عن رغبة لأنها تنفذ بعيدا عن النظام الرسمي للمدرسة.

و الهدف منها هو إن يقرأ المتعلم من الكبار عن رغبة و ذلك باختيار ما يناسب ميوله و اهتماماته و التي يمكن أن يقرأها بمفرده من أجل اكتساب و تثبيت القدرات و المهارات.¹

إذن فالتقسيمات متعددة و مختلفة و حاولنا ذكر أهمها، لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام حسب أنشطتهم، كالباحثين في مختلف العلوم و العاملون و المهنيون و الفنيون في شتى مجالات الإدارة و الصناعة و الطب و التجارة و التكنولوجيا و غيرها من المجالات المختلفة بالإضافة إلى المستفيدين من المكتبات كالطلبة و الأساتذة و غيرهم من عاملين في مجال التعليم العالي و البحث العلمي و بالتالي من غير الممكن إعطاء تقسيم موحد و وحيد حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين .

3.2.1 العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستفيدين

❖ تعريف احتياجات المستفيدين:

➤ هي رغبة المستفيد في الحصول على معلومات تفيد و تقضي له على مشكلات واجهها.

➤ هي رغبة يشعر بها الإنسان و يعمل على تحقيقها أو تلبيتها و تنقسم إلى قسمين²:

✓ **الحاجة المعرفية:** و هي السعي لاكتساب المعلومات حتى يتسنى للمستفيد اتخاذ

القرارات بنفسه، و تسيير شؤونه و السبل لتحويلها إلى شيء مادي.

✓ **الحاجة المادية:** بعدما يكتسب المستفيد المعلومات فهو يسعى للاستفادة منها و

تحويلها إلى شيء ملموس أو مادي.

¹-مصطفى، فهميم. المكتبة العامة و التنمية الثقافية: الإستخدام التكنولوجي و أساليب التطوير. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006، ص51 .

²-حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب للطباعة، 1984، ص431 .

- تمثل تحديد احتياجات المستفيدين أهم خطوة في سياسة تنمية المجموعات المكتبية، و هي تتضمن الوسائل المختلفة التي تستخدمها المكتبة لمعرفة احتياجات المستفيدين من المعلومات، و تتمثل هذه الوسائل في ¹:
- ✓ التحليل المستمر لمجتمع المكتبة، و ذلك بمعرفة أي تغيرات تطرأ على البناء الديموغرافي لهذا المجتمع و التعرف على القضايا و المشكلات التي تستقطب اهتمامات الأفراد في المجتمع الذي تخدمه هذه المكتبة.
 - ✓ معرفة أي تغيرات في المناهج الدراسية، و كذلك أساليب الدراسة و القضايا التي تحظى من جانب الأفراد في المدارس و الجامعات المختلفة، التي تخدمها المكتبات.
 - ✓ استطلاع آراء المستفيدين عن المكتبة و خدماتها.
 - ✓ تحليل الاستعارات الداخلية و الخارجية، و ذلك من أجل التعرف على توجهات مجتمع المكتبة.
 - ✓ الرد على الأسئلة المطروحة من طرف المستفيد و كذلك استفساراته و محاولة إرشاده، و توجيهه بهدف إشباع رغباته و كذلك دمج و إشراكه في مختلف عمليات تنظيم و تسيير مراكز المعلومات كالتعبير عن رأيه فيما يتصل بنوعية و فعالية الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى مشاركته في اقتراح قوائم المقتنيات الجديدة و إشراكه في تنظيم المعارض و اقتراح الحلول المناسبة إن وجدت هناك مشاكل.²

❖ العوامل المساعدة في تحديد احتياجات المستفيدين

¹-صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. قسنطينة: جامعة منتوري، 2004، ص26 .

²-محمد، محمد أمان. خدمات المعلومات مع الإشارة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ، 1985، ص49 .

إن المبدأ الأساسي الذي ينبغي على كل نظام معلومات يعمل به هو معرفة المستفيدين عن طريق دراسات جادة تهدف إلى جمع المعلومات و تحليلها قصد تقديم منتجات و خدمات ملائمة لمختلف فئات المستفيدين.

تجدر الإشارة إلى أن دراسات المستعملين ضرورية في كل أطوار التسيير لنظام المعلومات بداية بالتصور إلى التسيير مرورا بالتنظيم و التسويق و السؤال الجوهرى هو ماهي المعلومات التي ينبغي جمعها حول الاستعمال و المستعملين التي ينبغي أن تدرس؟
تتمثل هذه العوامل أو المتغيرات فيما يلي:

• **خصيات فردية:** هي عوامل خاصة بمستعملي المعلومات أهمها:

✓ بيانات ديمغرافية: السن، الجنس، الجنسية.

✓ بيانات خاصة بالحالة الاجتماعية: الموارد المالية، خصيات ثقافية، القيم، الانفتاح.

✓ بيانات خاصة بالمستوى المعرفي: مستوى التعليم، الثقافة العامة، ميادين الإهتمام، اللغات

✓ بيانات نفسية: الشخصية، الذكاء، القدرات لاتخاذ القرار.

• **خاصية النشر أو بث المعلومات:** فيما يخص بث أو نشر المعلومات يمكن أن نميز بين المراحل

التالية:

✓ التحسين: المستفيد يعرف للمرة الأولى بوجود وثائق أو معلومات حول موضوع يخصه.¹

✓ الإهتمام: يعبر المستفيد عن الإرادة في الحصول على معلومات معينة قصد إثراء

معارفه، أو توظيفها في حل مشكلة معينة.

¹- عبد الحميد، أعراب. دراسات في المكتبات و المعلومات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، صص 105-108 .

- ✓ رد الفعل: يقوم المستفيد بتلقي المعلومات المقدمة له ثم يعبر عن رأيه في هذه المعلومات و مدى تطابقها مع ميدان اهتمامه.
- ✓ اتخاذ القرار: يتوقف اتخاذ القرار على نوعية المعلومات المقدمة للقارئ.
- ✓ توظيف المعلومات: بعد التأكد من صلاحية المعلومات تستعمل في إطارها المناسب.
- **الخاصية الاجتماعية و البيئية:** هذه العوامل تخص الإطار الاجتماعي أو البيئي و هي تؤثر على الأفراد و الجماعات في تجاوبهم و تعاملهم مع المعلومات و من هذه العوامل نذكر ما اعتمد عليه في الدراسات حول المستفيدين:
- ✓ المعايير الاجتماعية أو الثقافية: خاصيات ثقافية، قيم اجتماعية، عادات و تقاليد، تفاعل ثقافي.
- ✓ الجانب السياسي: التنظيمات السياسية، التوجه السياسي، المشاريع السياسية.
- ✓ الجانب الإقتصادي: مجالات الإهتمام، المداخل، الصعوبات... الخ.
- **خاصية الإتصال:** العناصر المتعلقة باستعمال و بث المعلومات خاصة ب: مصادر المعلومات، أشكال المعلومات، قنوات المعلومات، نظم المعلومات.
- و يرى Brenda Dervin أنه يوجد ست فئات من العوائق لبث المعلومات:
- ✓ عدم قدرة الشخص على تحديد حاجياته بدقة.
- ✓ عدم معرفة مصادر المعلومات.
- ✓ صعوبة توظيف المعلومات.
- ✓ مصادر المعلومات لا تشبع الحاجيات بصفة مقبولة .
- ✓ نقص في معالجة الوثائق.

✓ احتواء المصادر على معلومات غير صحيحة

إلى جانب هذه العوائق توجد عوائق أخرى تتمثل في العوائق التقنية و المالية و الإدارية و النفسية.¹ يرجع أصل هذا النوع من الدراسات إلى سنة 1920 بحيث ظهرت لأول مرة و كانت الدراسات حسب Susan Granv Ford استجابة للتطور العلمي و التكنولوجي المذهل الذي عاشه العالم بعد الحرب العالمية الثانية.²

و قد تطور منهج البحث في العوامل المساعدة على تحديد احتياجات المستفيدين حوالي سنة 1930 ، حيث وضعت تطورات علمية لهذه الدراسات كإستعمال الاستبيانات و المناهج الاجتماعية و حساب الكلمات و مناهج كل من شانون * و زيف و ماكلوهان * و ويفر، هذه النظرة إذن كانت ديمغرافية لم تساعد على فهم صيرورة البحث عن المعلومة، إلا أنّ النظرة التصورية كانت تخص الحاجة للمعلومات و أسباب البحث، و عملية البحث عن المعلومة،³ لذلك توصلت هذه الأعمال إلى نتائج واضحة و متفق عليها عام 1958 بعد المحاضرة الدولية حول المعلومة العلمية و التقنية، التي أقيمت بواشنطن، حيث اهتمت الدراسة بالبحث في وضع نظام يلبي حاجيات المستفيدين.⁴ و تكمن أهمية هذه الدراسات في⁵:

➤ تنمية الثقة في النفس للمستفيد و استمرارية تقديم الخدمات اللازمة.

¹- عبد الحميد، أعراب. المرجع السابق. ص ص 105، 108 .

²- Susan, CRA Wford. Information needs and user in annual review of information science and technology. N13, 1978, p67.

*كلود ايلود شانون (1916-2001) عالم أمريكي في الرياضيات يعتبر من مؤسسي نظرية المعلومات، متاح على الرابط التالي: <http://ar.wikipedia.org>. إتم الإطلاع يوم 21/03/2017.

*شارل ماكلوهان (1911-1980) أستاذ و كاتب كندي أحدثت نظرياته في وسائل الإتصال الجماهيري جدلا كبيرا. المرجع نفسه.

³- Gouyou, Eline. les besoins documentaires des anglicistes TH 3eme cycle :lettres et science humaines .Bordeaux: [S.E] , 1982,P24.

⁴-Demailly, André. Les comportement de commun cation des chercheurs scientifique documentaliste N15.1978.P11.

⁵-زهير، حافظي. الأنظمة الآلية و دورها في تنمية الخدمات الأرشيفية: دراسة تطبيقية بأرشفة ولاية قسنطينة. رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، في علم المكتبات و التوثيق. قسنطينة: جامعة منتوري، 2007-2008، ص 31 .

➤ تدريب المستفيدين، ذلك أن الدراسات أكدت أنّ هناك فئات كبيرة من المستفيدين من لا يعلمون شيئاً عن الكثير من خدمات المعلومات المتاحة لهم.

➤ تحديد أنواع خدمات المعلومات التي يفضلها المستفيدون: الفهارس الآلية، خدمة الإحاطة الجارية، البث الإنتقائي للمعلومة...الخ.

➤ الإتصالات غير الرسمية مع المستفيدين، و الإلتقاء بهم دورياً في مجموعات صغيرة و متجانسة مع الأخذ بعين الإعتبار الإختلافات الثقافية و العلمية و غيرها للمستفيدين.

3.1 تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العمومية

لم تعد الأمية هي فقط عدم معرفة القراءة و الكتابة رغم انتشار ذلك في عدد من البلدان العربية، و إنما أصبحت الأمية هي الأمية التكنولوجية أو المعلوماتية، و ذلك يلقي على المكتبات العمومية عبئاً كبيراً في هذا الجانب، فالى جانب دورها التقليدي و المعروف في مساعدة في حملات محو الأمية القرائية و الكتابية أصبح من الضروري أن تؤدي المكتبة أيضاً دوراً مهماً في محو الأمية المعلوماتية للمستفيدين من خدماتها و نشير أنّ ذلك لا يقل أهمية عن أي خدمة أو نشاط تؤديه المكتبة بل لعله المدخل الطبيعي للخدمات و الأنشطة التي تقدمها المكتبة.¹

1.3.1 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

1.1.3.1 تعريف التكنولوجيا:

¹-محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات العامة: مراكز ثقافية و مجتمعية. مجلة الإتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات. 2003. مج 11، ع 20، ص 09.

التكنولوجيا هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة على نحو الأحسن من جانب، و في كيفية المعرفة و تحويلها من جانبها النظري الساكن في مخيلة و عقل الإنسان إلى جانبها العملي، الذي يتمثل في الآلة و الأداة و المعدات التي يجب أن تقدم له خدمة أفضل من السابق من جانب آخر.

و هناك عدة تعريفات للتكنولوجيا منها¹:

➤ بأنها الأجهزة و المعدات و مانتتجه من مواد لخدمة الإنسان أو هي مساق ثقافي رئيسي مهم لحياة الناس كالفلسفة و الدين و التنظيم الإجتماعي و النظم السياسية و بالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواحي تكنولوجية .

➤ هي التطبيق العملي للإكتشافات العلمية و الإختراعات و خاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي .

2.1.3.1 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت تعريفاتها بسبب سرعة تطوراتها من جهة و المهام التي تقوم بأدائها من جهة أخرى، و لاسيما في مجال المكتبات و مراكز المعلومات، إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا و مهما في هذا الجانب إذ أنها تعمل على اتاحة و توسيع الأدوات و الوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها و جعلها في متناول طالبيها بسرعة و دقة و فاعلية ليست لها حدود تذكر، و لاسيما شبكة الانترنت.

¹-حسن جعفر، الطائي. تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. عمان: دار البداية ناشرون و موزعون، 2013، صص 59-56.

- و هناك من يعرفها على أنها: "المقصود بتقنيات المعلومات ما استخدمه و ما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات و أجهزة و معدات، و تشمل المعالجة، التسجيل و الإستتساخ و البث و التنظيم و الإختزان و الإسترجاع." ¹
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد الركائز الأساسية في تطوير أي مؤسسة سواء كانت تعليمية أو خدمية أم إنتاجية لما للتكنولوجيا من دور مؤثر في تحسين الإنتاج و تنويعه و دقته و سرعته سواء كانت المنتجات خدمات أو معلومات.²
- و تتعلق مهارات هذا المجال على الانترنت، و تصميم نظام معلومات توثيقية بإستخدام الحاسب الآلي و تطوير تطبيقات بإستخدام لغة البرمجة و كذلك النشر و التوزيع الإلكتروني للمعلومات عبر الشبكات.
- يقصد بها المعرفة المعلوماتية التي تعتبر كل ما يحتاجه الفرد لكي يعمل بكفاءة في مجتمع يعمل على المعلومات و التي تتضمن العلم بالمفاهيم الأساسية للحاسب و المهارة في إستخدامه.³

2.3.1 دوافع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العمومية:

- توجد أسباب عديدة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات و لعل أهمها مايلي:
- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري حيث أن هذا الإنتاج ينمو و يتضاعف سنويا.

¹-حسن جعفر، الطائي. المرجع السابق. صص 56- 59 .

²-زينب، سلمان عبد الواحد. أقسام المكتبات و المعلومات التابعة للمعاهد في هيئة التعليم التقني. بحث مقدم لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي. 2009 قطر. صص 03 .

³-عفاف، إبراهيم محمد حسن. التكوين و البناء للمقررات تكنولوجيا المعلومات بالتركيز على مقرر المكتبة الرقمية في أقسام المكتبات و المعلومات في السودان: المؤتمر العلمي الثالث حول تطبيقات التكنولوجيا بالمكتبات و مراكز المعلومات ، السودان.السودان: للجمعية السودانية للمكتبات و المعلومات 2010 ،صص 14 .

- تعاضم أهمية مصادر المعلومات، الأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبة خاصة و تزويدها بالأبحاث و المعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها و مردودها.
- التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية الروتينية و تطوير إنتاجية لعمل بأقل عدد من العاملين.
- تطوير الخدمات المكتبية و المعلوماتية و الإستفادة من خدمات الإستخلاص و التشفيف الآلي و خاصة في مجال الدوريات العلمية و مستخلصاتها، و مصادر المعلومات غير التقليدية.¹
- الإستفادة من خدمات بنوك المعلومات و قواعد بياناتها و الوصول إلى المعلومات و إسترجاعها و بثها و نسخها بسهولة و بسرعة .
- المساهمة في إقامة شبكات و نظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات و الجامعات و مراكز البحث العلمي.
- توفير النفقات و تقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل و الإستعاضة عن شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية الغالية الثمن كالموسوعات و الدوريات و الكشافات و المستخلصات بالأقراص الليزرية (CD-ROM).
- إيجاد حل مشكلة ضيق المكان و هي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة مهما كانت مساحتها كبيرة.
- مواكبة تطور مجتمع المعلومات و الثورة المعلوماتية و الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.

¹ - صوفي، عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. عين مليلة: دار الهدى، 2003، ص90 .

و يتضح مما تقدم أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العمومية و الجامعية منها خاصة حيوية ملحة و ضرورة أكيدة من حاجات و ضروريات البحث العلم و الخدمة المكتبية و المعلوماتية الحديثة للدارسين و الباحثين.¹

3.3.1 تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات في المكتبات العمومية:

لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المقدمة لمستفيدين المكتبات العمومية و يتجلى هذا التأثير فيمايلي²:

- لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات من طبيعة تفاعل المستفيدين مع المكتبة العمومية على كل المستويات، فقد أصبحت إحدى العوامل المهمة في حصول المستفيدين على المعلومات و تلبية احتياجاتهم موفرة لهم البحث بالإتصال المباشر و غيرة.
- في مجال المكتبات إستقرت النظرة الإيجابية نحو رسالة محو الأمية التكنولوجية و المعلوماتية عند المستفيدين، و ظهر بذلك الإهتمام الحقيقي للمكتبيين المهنيين بالتوجه لمتابعة موضوع إفتقار المستفيدين إلى المهارات الأساسية للبحث عن المعلومة و تقييمها و السعي إلى تطوير نظرة المستفيدين إتجاه هذه التقنيات التكنولوجية.
- إن أقوى مظاهر تأثير تكنولوجيا المعلومات، هو توفير مقومات التعليم و التدريب عن طريق الشبكات و ذلك للمستفيدين الذين يحتاجون إلى مثل هذا التعليم المعتمد على الحواسيب أو البرمجيات الأخرى المعتمدة على الوسائط الفائقة.
- زيادة الحاجة إلى تعليم المستفيدين كي يصبحوا أكثر فعالية و أكثر كفاءة.

¹-قندليجي، عامر إبراهيم ، ، فاضل السامرائي،إيمان. حوسبة (أتمنة) المكتبات. ط2 . الأردن: دار المسيرة، 2010 ،ص24 .
²- موسى ،غادة عبد المنعم. دراسات في نظم و خدمات المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002 ،ص96 .

- زيادة حاجة المستفيدين أن يصبحوا أكثر اعتمادا على أنفسهم في البحث عن المعلومات و اكتساب الثقافة المعلوماتية.
- و نتيجة لذلك أصبح تدريب المستفيدين واحدا من أهم الخدمات المكتبية التي تعنى بها المكتبة، نظرا للتأثيرات المستمرة للتقنيات الحديثة، و الظروف الاقتصادية و الاتجاه السائد نحو الاعتماد على النفس و تعامل المستفيدين النهائي مع مصادر المعلومات، و بتوفير الوسائل التكنولوجية و التقنيات الحديثة على مستوى المكتبة العمومية، أصبح بإمكان المستفيد استعمالها يوميا، لذا استوجب عليها تقديم خدمة التعليم و التكوين للمستفيد على هذه التكنولوجيات الحديثة .
- يعتبر المستفيد عنصرا أساسيا في نظم المعلومات، فالمستفيد بالنسبة إلى البعض لا يكون إلا في نهاية السلسلة الوثائقية، و ذلك عندما يتقدم لطلب خدمة معينة مثل الحصول على وثيقة أولية أو إجراء بحث وثنائي، أما بالنسبة إلى النظم التي تستخدم قواعد معلومات الكبيرة المقروءة آليا، أي أنه جزء من نظام المعلومات.
- و يمثل المستفيد دائما العنصر الأساسي في توجيه وحدات المعلومات و النظم أيضا في تحديد بنيتها في ضوء ملامح خاصيات المستفيدين و موافقتهم منها و حاجاتهم و طلباتهم.¹
- و خلاصة القول أن المستفيد هو جوهر رسالة المكتبة العمومية فهو الذي يقرر فعالية مكتبة ما، من خلال خدماتها و التي هي مردود التوظيفات المختلفة، مثل الموارد و العمليات و الجهد البشري، و أن إحدى أهم مسؤوليات المكتبة العمومية هي تقديم خدمات معلومات راقية في الوقت المناسب للمستفيد، بطريقة سهلة و بدقة، و تجيب عن كل استفساراتهم و احتياجاتهم، فالمكتبة ترتبط بشكل أساسي

¹ -صبرينة، مقناني. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، في علم المكتبات و التوثيق. قسنطينة: جامعة منتوري، 2004-2005، ص34 .

بالمستفيدين و احتياجاتهم و إلا لن يكون هناك مستفيدون، و طالما أن هناك مستفيدون يجب أن يكون هناك نظام معلومات على إتصال بهم من أجل ضمان التغذية المستمرة لهم.¹

¹-عز الدين، بودريان. تكوين الجامعيين على استعمال المعلومات العلمية و التقنية: مشروع أساسي بالنسبة لإختصاصي المعلومات. ورقة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الوطني حول " المعلومات العلمية ". 2010، فسنطينة.ص162 .

خلاصة الفصل الأول :

من خلال دراستنا للمكتبة العمومية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين و التعريفات المذكورة سابقا ، تبين لنا أن المكتبة العمومية تمثل إحدى أهم المؤسسات التعليمية و التنقيفية في المجتمع التي تسعى إلى إرضاء مستفيديها بشتى الطرق ، و خاصة أنها كل شرائح المجتمع هم مستفيديها من طفل إلى المسن ، و بكل المستويات المعيشية و الثقافية و العلمية ؛ إذ يتوجب عليها تلبية احتياجاتهم الفكرية و الميولية.

و في ظل تطورات التكنولوجيا الحديثة ، أضحت على المكتبة العمومية ، مواكبة التقدم و تبني كل ما هو حديث و تكنولوجي من أجهزة و برمجيات لتقديم خدمات سريعة وذات جودة ابتغاء تهيئة الأرضية للمستفيد .

الفصل الثاني: خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات العمومية.

تمهيد:

لقد لجأت المكتبة العمومية في ظل التطورات الحديثة إلى استخدام التقنيات الحديثة لمعالجة المعلومات لتيسير الحصول عليها و استخدامها وقت الحاجة، أي أنها استبدلت الوسائل التقليدية بوسائل حديثة إلكترونية للتخزين المعلومات و استرجاعها، و ذلك لتيسير تقديم خدمات حديثة بغية مواكبة التطورات و كذا تسهيل عملية البحث على المستفيد.

1.2 خدمات المعلومات الحديثة: المفهوم و الماهية

1.1.2 تعريف خدمات المعلومات الحديثة:

1.1.1.2 تعريف الخدمة:

- لقد تعددت و اختلفت وجهات النظر حول تحديد مفهوم الخدمة، حيث عرفت الخدمة: "بأنها النشاطات غير الملموسة و التي تحقق الإشباع للرغبات، و لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى."¹
- أما كوتلر* فيعرف الخدمة عل أنها عمل أو أداء يمكن لطرف معين أن يقدمه لآخرين، و يكون أساسا غير ملموس، و لا ينتج عنه تملك للشيء، و قد يرتبط أو لا يرتبط بتقديمه بمنتج مادي.²
- هي نشاطات ملموسة أو محسوسة تحقق منفعة للعمل أو الزبون أو المستفيد.³

2.1.1.2 تعريف خدمات المعلومات:

¹ - بشير، إبراهيم العلق. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2000، ص129 .
*فيليب كوتلر: مواليد 27 ماي 1931 في شيكاغو، بروفيسور في التسويق الدولي، درس علم الرياضيات في جامعة هارفارد و العلوم السلوكية في جامعة شيكاغو، اختير عام 2001 كرابع أهم مفكر في مجال الإدارة. متاح على الرابط التالي: <<http://ar.wikipedia.org>>. إتم الإطلاع يوم: 2017/03/22].

² - هاني، حامد الضمور. تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر، 2002، ص18 .
³ - رجي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2010، ص19 .

- هي حصيلة التفاعل المتاح للمكتبة من موارد مادية و بشرية، و بين إعداد هذه الموارد و معالجتها فنيا، و هذه الخدمات ترتبط بنشاط المستخدمين و أنماط احتياجاتهم للمعلومات، أي أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم للمعلومات.
- و تعرف أيضا على أنها الخدمات المعلوماتية التي تحرص المكتبة على تقديمها للمستخدمين بهدف تحقيق الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات بأيسر الطرق و هي الإعارة، الخدمة المرجعية، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، البحث في قواعد المعلومات و غيرها من الخدمات المعلومات التي يمكن أن تقدمها المكتبة للمستخدمين.¹

3.1.1.2 مفهوم خدمات المعلومات الحديثة:

- تعرف خدمات المعلومات الحديثة في إطارها الواسع على أنها تتطوي على تقديم خدمة عبر وسائل و شبكات الإلكترونية مثل الانترنت.²
- كما تعرف على أنها تلك الخدمة التي يتم فيها وصول المعلومة للمستخدمين من خلال الاتصال عبر شبكات و قواعد المعلومات دون وجود وسيط، و هذا بأقصى سرعة و كفاءة ممكنة و هو يطلق عليها الخدمات الإلكترونية و خدمات المعلومات الافتراضية (عن بعد).³

2.1.2 خصائص خدمات المعلومات الحديثة:

تتميز خدمات المعلومات الحديثة بعناصر أساسية هي⁴:

- غير ملموسة: من غير الممكن معاينتها أو تذوقها أو الإحساس بها من قبل المستخدم.
- التماسك و الترابط: الخدمة تقدم و تستهلك في نفس الوقت، و تشير خاصية التماسك إلى وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة و المستخدم منها، حيث يتطلب الأمر في الغالب حضور و تواجد المستخدم من الخدمة.

¹ - نهلة، مصطفى فوزي. نظم و خدمات المعلومات في مراكز المعلومات الصحفية بالإسكندرية في عصر المعرفة: دراسة تخطيطية. المجلة العربية لدراسات المعلوماتية. 2012. مج2، ع1، ص04 .

² - بشير، العباس العلق. الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق : مدخل تسويقي استراتيجي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص64 .

³ - سعد، الزهري. الشراكة بين المكتبيين و الأرشيفين. وقائع المؤتمر السابع عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم) بالتعاون مع الأرشيف الوطني الجزائري. الجزائر: الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (اعلم)، 2009، ص283 .

⁴ - سمير، محمد عبد الرزاق. اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة و الأيزو. الإسكندرية: مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، 2000، ص130

- الاختلاف في طريقة تقديم الخدمة : و هي تعتمد على أساليب و فنيات و كفاءات مقدم الخدمة و زمان و مكان تقديمها بالإضافة إلى التخصص في المجال و الخبرة.
- زوال الخدمة: و نعني بذلك أنه بعد استخدام الخدمة تزول بعدها مباشرة.
- الملكية: و نعني بذلك أنّ المستفيد عندما يحصل على خدمة يستخدمها لوقت محدد و لا يمكن تخزينها.

3.1.2 متطلبات خدمات المعلومات الحديثة:

إنّ الحداثة و الجديد في تقديم الخدمات في المكتبة العمومية يتسم بعدة عناصر أساسية تميزها عن الخدمات المقدمة تقليديا و التي تعتمد أساسا على عملية الحوسبة و التي يعرفها المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنت على أنّها: "التحول من الإجراءات و الخدمات التقليدية و اليدوية لتي تقدمها المؤسسات إلى استخدام الحواسيب التي تؤمن لها السرعة الفائقة و الدقة و الشمولية في التعامل مع المعلومات."¹

كما تعرف على أنّها: "قيام المكتبة بإنشاء نظام متكامل يضم كافة فعاليات و أنشطة الأقسام من خلال قاعدة بيانات واحدة."²

و تتطلب عملية الحوسبة الخدماتية وسائل مادية لعمل المكتبيين، و ترتبط متطلبات المعالجة الآلية لأوعية المعلومات ارتباطا كبيرا بالمستفيد، لذا يجب دراسة توقعاته و سبل تصرفه حيال هذه الأوعية عند استخدامها مع دراسة إمكانية الأخرى الملائمة.³

1. الموارد البشرية:

✓ أخصائي المعلومات:

يستوجب تقديم الخدمات الحديثة، وجود أخصائي المعلومات يتمتع بمهارات التي ينظر إليها على أنّها: "مجموعة من المعارف و قدرات العمل و سلوكيات مهيكلة (منظمة) تبعا لهدف معين و وضعيات

¹- عامر، إبراهيم فنديجي. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنت. عمان: دار المسيرة، 2003، ص153 .

²- عامر، إبراهيم فنديجي؛ إيمان، فاضل السامرائي. حوسبة (أتمتة) المكتبات: استثمار إمكانيات الحواسيب في إجراءات و خدمات المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2004، ص212 .

³- طلال، ناظم الزهري. حوسبة مؤسسات المعلومات: إجراءات التحول إلى البيئة الرقمية. عمان: دار دجلة، 2009، ص26 .

معينة.¹، فأخصائي المعلومات هو الشخص الذي يتلقى تعليماً أكاديمياً على مستوى عالٍ من العمل بمؤسسات و مرافق المعلومات على اختلاف أنواعها.²

في حين يعرفه قاموس البنهاوي بأنه شخص يهتم بإعداد و تجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها.³ ففي ظل التكنولوجيا الحديثة يستوجب عليه أن يكون على دراية بالمجالات الأخرى بالإضافة إلى مجال تخصصه كمعرفته باهتمامات المستفيدين الذين تقدم لهم الخدمة، و معرفة كيفية إنجاز الأنشطة المتعددة و استخدام التكنولوجيا الحديثة ومواكبا للتطور التكنولوجي، و على علم بكل ما هو جديد في إطار اليقظة التكنولوجية، ما يسمى بالمتيقظ المعلوماتي.⁴

فقد تغيرت مهنته متأثراً بالتكنولوجيا، فهناك من يراه أنه أصبح مكوناً و مستشاراً في استغلال التكنولوجيا الحديثة، فهو يعتبر وسيط و شريك و مؤطر بدوره، فليدخل في التكوين و التعليم و البحث، متمسكاً بميثاق مهنته (أخلاقياً و مهنياً) الذي يستوجب فيه مراعاة اهتمامات المستفيدين.⁵

2. الموارد المالية:

أن تحقيق خدمات معلومات على مستوى عالٍ من الجودة يتطلب رصد ميزانية ضخمة و من أهم المتطلبات المالية الواجب أخذها بعين الاعتبار نذكر:⁶

- ✓ النفقات المالية لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- ✓ النفقات التي يتطلبها شراء الأجهزة كأجهزة الحاسوب و ملحقاته.
- ✓ النفقات التي تتطلبها البرمجيات بكل أنواعها.
- ✓ نفقات صيانة الأجهزة و مختلف المواد.

¹ -Schermer chorn,Hunt Obsborn. Human behavior and organization. Canada:[s.E], 2000,P42.

² -يوسف، أبو بكر جلاله. مهنة المكتبات و المعلومات: الواقع و الطموح. أعمال المؤتمر الثامن للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات حول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات. تونس: أليسكو، 1997، ص110 .

³ -شعبان، عبد العزيز خليفة. قاموس البنهاوي. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع، 1991، ص264 .

⁴ -عمر، شابونية. الرصد المعلوماتي: الدور الجديد لأخصائي المعلومات. مجلة دراسات المعلومات. 2009. مج1، ع5، ص120 .

⁵ -فائزة، أديب عبد الواحد البياتي. اختصاصيو المكتبات و المعلومات في العراق: تحديات المشاركة و التفاعل مع المجتمع الرقمي. في:الملتقى الوطني حول المكتبات 25.ماي 2013، العراق. ص24 .

⁶ -عبد اللطيف، الصوفي. مدخل إلى علوم المكتبات و المعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001، ص194 .

3. الموارد المادية:

➤ **الأجهزة:** يستخدم جهاز الكمبيوتر في المكتبة لحوسبة الخدمات، هذا الجهاز الإلكتروني الذي يعمل بشكل آلي مع إشراف محدود من العنصر البشري يعتبر أداة أساسية لإدخال و معالجة و بث المعلومات، و لا يعمل بمفرده بل لديه ملحقاته المتمثلة في الطابعة، مخزن الطاقة، مشغل الأقراص المتعدد، الماسح الضوئي، المودم، آلة التصوير، أسلاك التوصيل الشبكي... الخ.¹ و نظرا لأهميته فقط أصبح من الضروري أن يتدرب أخصائي المعلومات المكتبيين على استخدام الحواسيب الآلية و معرفة طرق التعامل مع الأنظمة المعلوماتية.²

➤ **البرمجيات:** يحتاج المختصون في المكتبات و المعلومات إلى معلومات عامة عن البرمجيات و الأجهزة المناسبة لكن هذا لا يحتم عليهم التعرف على التفاصيل الدقيقة عن كل شيء في التجهيزات و البرمجيات، لان هذا من مهمة مهندس الإعلام الآلي أما المكتبي فيكتفي بالتوجيه و لفت الانتباه عند ملاحظة عيوب أو نقائص كما يمكنه التدخل إذا أدرك بأنه من الضروري توضيح بعض الأمور المتعلقة بنشاطه في المكتبة.³

3. مصادر المعلومات:

هو العنصر الأساسي و اللازم كي تؤدي خدمات المعلومات دورها المنوط بها حيث تعتبر مقياس نجاحها أو فشلها لذلك يجب توفيرها مصادر شاملة لفروع المعرفة البشرية المتنوعة المستويات.⁴ و بصفة عامة يمكن التمييز بين شكلين من أشكال مصادر المعلومات مطبوعة و غير مطبوعة، فالأولى يشمل الكتب، الدوريات، ووثائق المؤتمرات و الرسائل الجامعية و غيرها.⁵ أما المصادر غير المطبوعة فتظم المواد السمعية و المواد البصرية و المواد السمعية البصرية،⁶ بالإضافة إلى المواد الإلكترونية التي تعتبر من أهم التطورات الحديثة التي دخلت فضاء مؤسسات

¹-عبيدة، كف الغزال. صيانة الحواسيب. سوريا: المعهد التقني للحاسوب، 2014، ص12 .

²-صوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية و الأنترنت في المكتبات. قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2001، ص13 .

³-وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات: إستراتيجية البرمجيات الحرة مفتوحة المصدر في قطاع الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات. مصر: وزارة الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات، 2012، ص08 .

⁴-محمد، فتحي عبد الهادي و آخرون. مصادر المعلومات المرجعية المتخصصة. مصر: المكتبة الأكاديمية، 2001، ص45 .

⁵-محمد، فتحي عبد الهادي؛ حسن، محمد عبد الشافي. المواد غير المطبوعة في المكتبات الشاملة. طبعة مزيدة و منقحة. الإسكندرية: دار المصرية اللبنانية، 1993، ص29 .

⁶-فؤاد، حمد رزق فرسوني. تنظيم المواد السمعية البصرية. الرياض: جامعة الملك سعود، 2006، ص28 .

المعلومات و هي تضم مصادر المعلومات الإلكترونية بما فيها الكتب، الدوريات الإلكترونية و الأطروحات على الخط.¹

2.2 أنواع خدمات المعلومات الحديثة:

1.2.2 الخدمات المباشرة:

1.1.2.2 خدمة الإعارة:

يشير الدكتور حشمت قاسم إلى المقصود بخدمات المعلومات هو الناتج النهائي الذي يحصل عيه المستفيد من المعلومات و الذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر من الأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية، و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة من هذه الخدمات تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة من العقبات الناتجة عن تفجر المعلومات، و في ظل هذا المفهوم تحولت المكتبة العمومية في المجتمعات المتقدمة إلى مركز معلومات في حدود احتياجات المستفيد من خدماتها.²

❖ تعريف الإعارة:

الإعارة هي العمل الملموس داخل المكتبة و تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات و هي واحدة من أهم مؤشرات على فعالية المكتبة و علاقتها بمجتمع المستفيدين و معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها، فعلى قدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة و فائدتها و عليه فلا بد أن توضع النظم و القواعد التي تيسر للقارئ الحصول على الكتاب.³

و تنقسم خدمة الإعارة إلى : إعارة داخلية، إعارة خارجية، إعارة مابين المكتبات.⁴

¹-محمد، عبد الهادي بدوي. حقيبة تدريبية في مقرر: مصادر المعلومات.الرياض : جامعة الملك سعود، 2011، ص96 .

²-عبد القادر، قسمي. علم المكتبات و توظيف التكنولوجيا. الجزائر : دار الكتاب الحديث، 2014، ص73 .

³-فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع، 2006، ص77 .

⁴-فانتن، سعيد بامفلح. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. ط3 . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2015، ص40 .

❖ تعريف الإعارة الإلكترونية:

تعد الإعارة من أبرز العمليات المكتبية التي تحتاج إلى مساعدة تكنولوجيا المعلومات التي تتطوي عليه من الكم الهائل من العمليات الروتينية التكرارية الخاصة بالاحتفاظ بسجلات المستعيرين، و تسجيل الاستعارات اليومية و البحث عن المواد المتأخرة عن التاريخ المحدد لإعادتها للمكتبة و عمل الإحصاءات الخاصة بنشاط الإعارة، لذا فإن اقتناء نظام آلي للإعارة في الغالب يكون هو الاختيار الثاني للمكتبة، بعد استخدام النظام الآلي للفهرسة.¹

❖ خطوات الإعارة الآلية²:

1. إعداد سجل آلي للمستعير يحتوي على البيانات الشخصية و اهتماماته الموضوعية، و يتم تخزينه في النظام.
2. إعداد سجل آلي لمقتنيات المكتبة.
3. حين يحضر المستفيد للاستعارة يتم تسجيل بيانات الأوعية المعارة إلكترونياً بطريقة الشفرة العمودية Bar codes ، و هي طريقة سهلة و سريعة، كما يتم إدخال رقم المستفيد فقط لتظهر على الشاشة أوتوماتيكياً بقية بيانات المستعير.
4. بعد أن يتعرف مسئول الإعارة على المستعير أولاً ثم على الوعاء يقوم النظام أوتوماتيكياً بتنبية مسؤولي الإعارة إلى الظروف التالية:
 - أن المستعير لديه مجموعة التزامات معلقة مثل أوعية تجاوزت مدتها أو غرامات لم يدفعها.
 - توافر وعاء آخر سبق لهذا المستعير طلب حجز بعد انتهاء صلاحية تسجيل بطاقة اشتراك المستعير
 - حالة الوعاء إما مفقودة، أو لم يستدل عليه أو لم نتأكد من رده.
 - أن نوع الوعاء لا يسمح بالإعارة لهذه الفئة من المستعيرين.
5. حين يتم إعادة الأوعية المعارة للمكتبة يتم ذلك بسهولة و سرعة أيضاً بنظام الشفرة العمودية. يتم عند اللزوم تجديد الإعارة بسهولة و سرعة من خلال النظام و دون أن يقوم الموظف بالبحث في سجلات متعددة كما يقوم النظام بسرعة إعداد ما يطلب منه تقارير و إحصاءات حسب الطلب.

¹ -أماني، السيد الرمادي. المكتبات العربية و آفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2009، ص348 .

² -سعود، بن عبد الله الحزيمي. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. ط2. الرياض مكتبة الملك فهد، 2002، ص15 .

إتجهت العديد من المكتبات إلى تحسين عمليات الإعارة، حيث أصبحت تتم بواسطة الحاسب الآلي في جميع إجراءاتها و عملياتها، و الإعارة كما نعلم من العمليات السهلة البسيطة والتي يمكن للمستخدم في حال حوسبتها أن يقوم بإجراءات الإعارة بنفسه و ذلك باستخدام التقنيات الحديثة، و هو ما نتجه إليه المكتبات في الوقت الحاضر و تؤدي الشبكة العنكبوتية دورا بارزا في تسهيل خدمة الإعارة للمستخدمين.

2.1.2.2 خدمة الإحاطة الجارية:

إن الغرض من هذه الخدمة هو إعلام المستخدمين بالتطورات الحاصلة في حقل اختصاصهم و اهتماماتهم الموضوعية بعدة طرق و منها¹:

- النشرات المكتبية أو نشر الإضافات الجديدة التي تعدها المكتبة المتخصصة بغية تعريف المستخدمين بالمواد التي وردت حديثا للمكتبة.
- البث الانتقائي للمعلومات، و هي خدمة يتم بموجبها تحديد حقول و اهتمامات المستخدمين ضمن ملفات خاصة تعرف بملفات اهتمامات المستخدمين ثم إعلامهم بالمعلومات الجديدة.
- تمرير الدوريات، و هي من أقدم خدمات الإحاطة الجارية حيث يتم تمرير الأعداد الجارية من الدوريات على المستخدمين للتعريف بمحتوياتها.
- توزيع الدورية الجارية، و يتم ذلك بتصوير محتويات الدوريات و توزيعها على المستخدمين.
- إعلام المستخدمين من خلال القوائم البيبليوغرافية و تتم هذه الخدمة عن طريق معرفة اهتمامات المستخدمين و عمل البيبليوغرافيات الموضوعية لما يتوفر في المكتبة من مصادر المعلومات أو أن تكون شاملة من خلال إعلام المستخدمين بالكشافات و المستخلصات المتوفرة لاختيار ما يناسب مع اهتماماتهم الموضوعية.

¹-محمد، عودة عليوي؛ مجبل، لازم المالكي. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: الوراق للنشر و التوزيع،

و هي نظام استعراض أوعية المعلومات من خلال الموضوع المتاح حديثاً أو في كثير من الأحيان التسجيلات البيبليوغرافية لأوعية المعلومات و الاختيار من بينها الملائم لاحتياجات المستفيد الفرد أو مجموعة من المستفيدين و القيام بتسجيل تلك الأوعية في شكل مختارات بيبليوغرافية و إرسالها إليهم.¹

❖ خدمة الإحاطة الجارية الحديثة:

يمكن للمكتبة و من خلال موقعها على الانترنت تقديم هذه بشكل متميز، و ذلك من خلال استخدام بعض الأساليب الحديثة المتطورة لإحاطة المستفيد بكل ما يستجد في المكتبة من أنشطة و إضافات و تطورات جديدة، و هناك طرق متعددة لتقديم هذه الخدمة منها:²

- ✓ التعريف بالأنشطة الجارية بالمكتبة: كعرض هذه الخدمة بعرض التعريف بالأنشطة الجديدة في المكتبة كمهرجانات القراءة و الندوات و المحاضرات و غيرها عبر موقع المكتبة.
- ✓ خدمة عروض الكتب: يتم اختيار مجموعة من العناوين المتميزة في مضمونها، و يتم عرضها للمستفيدين.
- ✓ عرض شريط إخباري: و يتضمن جميع ما يستجد من الأنشطة التي تقوم بها المكتبة.
- ✓ خدمة البث الإنتقائي للمعلومات: و تقدم هذه الخدمة لمستفيد معين، و ذلك بهدف إحاطته بكل ما يستجد بالمكتبة من أوعية معلومات، و التي تدخل في اهتماماته و مجاله الموضوعي، حيث يعطي كل المستفيد اسم المستخدم و كلمة مرور لكي يستفيد من هذه الخدمة، و أن تقوم المكتبة بإرسال كل ما يستجد بها من أوعية المعلومات عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد.
- ✓ قوائم النشرات البريدية: و هي من أهم تطبيقات و خدمات الانترنت، و تقوم فكرتها على إحاطة المشترك في هذه القائمة بكل ما يستجد في المجموعة التي يتشارك فيها، و عاد ما تقدم هذه خلال البريد الإلكتروني، يمكن للمكتبة حصر و تجميع عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالمستفيدين و وضعها في شكل قوائم و من ثم إرسال كل ما يستجد في المكتبة من أعمال و أنشطة على شكل قوائم بريدية بواسطة البريد الإلكتروني E-mail .

¹-إبراهيم، دسوقي البنداري. البث الإنتقائي للمعلومات: المكونات و الخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004، صص 16، 17 .

²-أحمد، حسن نصر الدين و آخرون. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سودان للإتصالات. ورقة مقدمة في المؤتمر الحادي و العشرين للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات 25 نوفمبر 2010، بيروت. بيروت: المركز القومي للبحوث، 2010، صص 14 .

3.1.2.2 الخدمة المرجعية:

- و هي الإجابة على كافة الأسئلة و الاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد و الباحثين.¹
 - و يقصد بها كذلك توجيه المستفيدين للحصول على المعلومات بأسرع وقت، و أقل جهد و وضع الحلول المناسبة لمشاكل الباحثين التي تواجههم في أي موضوع أو معلومة من الكتب أو دوريات أو مواد أخرى.²
 - فهي تعمل على توجيه و إرشاد المستفيد إلى المصادر الملائمة و المساعدة على كيفية استخدامها و استخراج المعلومات منها، بحيث تتطلب تقديم هذه الخدمة عدة اعتبارات هي التعرف على الاحتياجات الحالية و المستقبلية للمستفيدين و رصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها و التنبؤ قدر الإمكان باحتياجاتهم المستقبلية من المعلومات، فهذه الخدمة تعد هي الأساس في الحصول على المعلومات.
- إن الاستفسارات الموجهة للمكتبة تقسم إلى³ :
1. استفسارات بيبليوغرافية المتعلقة بالبحث عن الوثائق أو مصادر محددة و معروفة كالتالي يبحث أصحابها عن كتاب معين مثلاً.
 2. استفسارات تتعلق بالحقائق و المجالات الموضوعية: كالمجالات التي يبحث أصحابها عن الكتب و مقالات و غيرها سواء كانت مصادر معروفة أو غير معروفة.
 3. الاستفسارات الإرشادية أو التوجيهية التي يحتاجها أصحابها للتعرف على أماكن مصادر أو الخدمات أو معرفة كيفية استخدامها كالسؤال عن مكان الدوريات.
- كما أنها من أهم العناصر المميزة لهوية المكتبية، كما أنها تعتبر من أهم المعايير الحكم على كفاءة المكتبة أو قصورها حيث يتقابل أخصائي المراجع وجها لوجه مع المستفيد.⁴

¹-أمان، محمد محمد. خدمات المعلومات مع الإشارة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ، 1985، ص49 .

²-عبد اللطيف، الصوفي. المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004، ص38 .

³-دعاء، محمد مصيلحي أبو علي. الخدمات المكتبية في المكتبات و مؤسسات المعلومات. العراق: جامعة المنوفية، ص05 .

⁴-السيد، النشار السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات. الإسكندرية: العربي للنشر و التوزيع، 1992، ص58 .

❖ الخدمة المرجعية الرقمية:

- الخدمة المرجعية الرقمية أحد مظاهر التطورات التكنولوجية في مجال استرجاع المعلومات ،ظهرت في نهاية الثمانينات،¹ و قد عرفت جمعية المكتبات الأمريكية ALA الخدمة المرجعية الرقمية بأنها الخدمة المرجعية في شكلها الإلكتروني التي تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد و أخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية و تكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي المباشر، و ذلك من خلال استخدام تقنيات و برامج الدردشة CHAT أو البريد الإلكتروني E-mail و المؤتمرات المرئية videoconferencing.²
- كما عرفت مارلين Marilyn الخدمة المرجعية الرقمية:"بأنها خدمة الوصول للمعلومات يقوم المستفيد من خلالها بإرسال الاستفسار عبر البريد الإلكتروني و يتم الإجابة عنها من خلال الوسائل الإلكترونية، كذلك و في حالة الغموض يتم الاتصال عبر الهاتف.³

4.1.2.2 خدمة شبكات المعلومات:

إن من أهم مظاهر تكنولوجيا المعلومات هي الشبكات التي تعرف على أنها عبارة عن مؤسستين أو أكثر تشتركان معا في نمط عام لتبادل المعلومات عن طريق وصلات الاتصال لتحقيق أهداف مشتركة.

و الهدف الرئيسي من التشابك هو تسهيل الوصول إلى المعلومات المتاحة و زيادة إنتاجية القوى العاملة، إذ أن شبكة المكتبات مثلا تقدم فهراس كاملة للمجموعات الموجودة لديها و غالبا ما تقدم المصدر الأساسي الذي يسهل الوصول للوثيقة.⁴

¹-بدوية، محمد البسيوني؛ سوسن، طه ضليمي. الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها و أساليب الإفادة منها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، مج15، ع2، ص34.

²-MRRS Digital Reference Guidelines ad HOC Committer.Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. Retrieved december21,rd 2016, From <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resourced/guidelines/virtrefguidelines.cfm>.

³-White, Marilyn Domas.Digital reference services: framwork for analysis and evaluation library and information science.[w.p]:[W.ed],2001,P211.

⁴-هند، عليوي. أخلاقيات الأنترنت: دراسة تحليلية ميدانية من خلال منظور الأساتذة الجامعيين بجامعة منتوري قسنطينة. مجلة علم المكتبات و المعلومات، مج13، ع2، 2003، ص45.

❖ خدمة الانترنت:

لقد أصبحت الانترنت جزء لا يتجزأ من الحضارة الحديثة، حيث أصبحت عنصراً أساسياً في العمل والتجارة والعلوم والترفيه وباقي المجالات ومنها المكتبات التي مكنتها من تقديم الملايين من عناوين الكتب أو ما يعادل محتويات عدة مكتبات كبرى، حيث تقدم الانترنت عدة خدمات يستطيع من خلالها المستعمل الحصول على ما يحتاجه من معلومات فهي خدمات تؤمن الارتباط الثقافي والتجاري والعلمي بين الأفراد ومن أهم تلك الخدمات نذكر¹:

- ✓ خدمة البريد الإلكتروني: وهي من أكثر الخدمات استخداماً وذلك بإرسال واستقبال الرسائل إلكترونيًا كما لا يتطلب تكوين عالٍ قصد الاستعمال ويتميز بقلّة تكاليفه.
- ✓ بروتوكول نقل الملفات FTP: يستخدم هذا البروتوكول لتبادل المعلومات بين الحواسيب سواء تعلق الأمر بنصوص أو برامج وصور وغيرها ويمكن من خلاله طبع معلومات من حواسيب أجنبية خارجية على حواسيب خاصة ويستخدم في توصيل الوثائق إلكترونيًا ونقل ملفات التزويد الفهارس بين المكتبات.
- ✓ الشبكة العنكبوتية العالمية: أو ما يسمى التغطية العالمية وتستعمل لنشر النصوص الفائقة وإنشاء صفحات الويب.
- ✓ الربط عن بعد: وهي تقوم بربط الحواسيب عن بعد، حيث يمكن من استخدام البرامج الجاهزة لحواسيب أجنبية وتجعلها وكأنها متضمنة داخل الحواسيب الشخصية للمستخدمين من هذه الخدمة وتسير وفق مبدأ مخدم الزبائن حيث يضع الزبون والحاسوب عند برنامج معين، كما تسمح للمستخدم باستفسار بنوك المعلومات البيبليوغرافية التقليدية وغير تقليدية الموجودة على الشبكة واستيراد نتائج البحث وتحويلها إلى نظام محلي، استفسار محركات البحث وأدلة البحث المتاحة على الشبكة بواسطة إعداد استراتيجيات البحث المناسبة².

¹- فاتن، سعيد بامفلح. إضفاء الطابع الشخصي على عمليات البحث والاسترجاع للمعلومات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. 2010. مج 16، ع 2، ص 60.

²- كمال، بوكرزازة. السبرانية وأثرها على مهنة المكتبي في العالم الافتراضي: المؤتمر السابع عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). الجزائر. الجزائر: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2006، ص 11.

5.1.2.2 خدمة النشر الإلكتروني:

- يمثل النشر أهمية خاصة للمكتبة العمومية، بحيث أنه يخدم المستفيد من خلال توصيل المعلومات، فيعتبر النشر الإلكتروني نشر المعلومات التقليدية الورقية عبر تقنيات جديدة، فتستخدم الحواسيب و برامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات و توزيعها و نشرها.¹
 - و يعرفه الدكتور أبو بكر محمود الهوش بأنه الاعتماد على تقنيات الحديثة و تقنيات الاتصالات بعيدة المدى في جميع الخطوات التي تنطوي عليها عمليات النشر.²
- و قد لجأت المكتبة العمومية إلى النشر الإلكتروني بعدما أصبحت تكاليف إنتاج و صناعة الورق في تزايد مستمر، كذلك بعد مواجهة مشاكل في التخزين للمصادر الورقية، و الفرص التي تتيحها الحواسيب و التكنولوجيات المصاحبة لها،³ فهو يعتبر بدوره من أكثر الخدمات الحديثة التي يستفيد منها المستفيد نظرا لسهولة الرجوع إلى المصادر البيبليوغرافية المستخدم من طرف المؤلفين، توفير الوقت، السعة الكبيرة في تخزين المعلومات... و غيرها، فلهذا تحرص المكتبة على نشر مطبوعاتها كالكشافات ، المستخلصات و الأدلة و غيرها إلكترونيا فتكون قادرة بذلك على استغلال التقنيات الحديثة لتوفير خدمات لم تكن قادرة على تقديمها سابقا.⁴

6.1.2.2 خدمات الويب 2.0 :

يعتبر الويب 2.0 من أحدث المصطلحات التي يطرحها قطاع المعلوماتية في الآونة الأخيرة، ظهر هذا المصطلح في عام 2003 في مدينة سان فرانسيسكو، فهو عبارة عن مجموعة من الخدمات التي تقدمها المواقع و ليست تقنية واحدة أو خدمة واحدة.⁵

¹-إبراهيم، بن صالح الفريخ. النشر الإلكتروني. مجلة العلوم و التقنية. ع65، 2004، ص1 .

²-عبد العزيز، بن محمد الزير. اتجاهات النشر التجاري للكتب بالمملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002، ص41 .

³-جمال، سمير العيسى. إدارة نظم المعلومات المكتبية و الأرشيف الإلكترونية. الأردن: الأكاديميون للنشر و التوزيع، 2014، ص269 .

⁴-إسماعيل، سراج الدين. أوعية المعرفة من حجر إلى النشر الفوري. الإسكندرية: مكتبة الإسكندرية، 2007، ص297 .

⁵-رجاء، عبد الله. الشبكة العنكبوتية في إصدارها الجديد WEB2.0. مجلة المعلوماتية الشبكات و الاتصالات. (جويلية 2006). ع6 ص15 .

و هناك مجموعة من المواقع العامة التي أصبحت تعتبر عمالقة الويب 2.0 و صاحبة الريادة في تلك التقنيات حيث أنها الأكثر شعبية و من بينها¹:

- الفيسبوك FACE BOOK: و هو من أشهر الشبكات الاجتماعية و يقوم هذا التطبيق بالإعتماد على الجيل الثاني من الانترنت لخلق شبكة اجتماعية تمكن مجموعة من الشباب من إيجاد علاقة دائمة من خلال الصوت و الصورة و الفيديو تطبق هذه الخدمة على موقع المكتبة العمومية على الفيسبوك ، و ذلك من خلال عرض البيانات و المصادر العلمية التي وردت حديثا للمكتبة و مشاركة مستخدمي المكتبة أي أخبار عن المكتبة في العطلات مثلا، و الإعلان عن الأنشطة الجديدة في المكتبة التي يتم إتاحتها للمستفيد، عرض صور للمؤتمرات التي تشارك فيها المكتبة.
- المدونات Blog: هي تطبيق من تطبيقات الانترنت فهو عبارة عن صفحة عنكبوتية تظهر عليها تدوينات مؤرخة و مرتبة ترتيب زمنيا تصاحبها آلية لأرشفة المداخلات القديمة، و لكل مداخلة عنوان إلكتروني URL دائم لا يتغير و تطبق هذه الخدمة في المكتبة و ذلك أنها تسمح للمستعمل بترك بصمته بكل بساطة من خلال زيارته للموقع، و يمكن استعماله كأداة لتسويق خدمات و نشاطات المكتبة، جلب مستعملين جدد بفضل تقنية دعوة صديق.
- الويكي WIKI: هو برنامج يتيح للمستفيدين من إنشاء صفحات ويب و تحريرها و ربطها بسهولة و هو يستعمل عادة لإنشاء مواقع ويب تعاونية مثل موسوعة الويكيبيديا، و من بين استخدامات الويكي في المكتبة تتمثل في :
 - ✓ يسمح بتقديم خدمات المكتبات بشكل أيسر و أسهل.
 - ✓ تشكيل قاعدة معرفية تعتمد على الكتابة التعاونية و تشمل تقارير و اجتماعات.
 - ✓ مشاركة الأفكار و المصادر و المعلومات بين مؤسسات المعلومات.
 - ✓ المشاركة بين المستفيدين بالمكتبة و العاملين فيها.
- خلاصة FILS RSS: هو عبارة عن تقنية تمكن المستفيد من الحصول على آخر الأخبار و المعلومات فور ورودها للموقع بشكل تلقائي بدلا من تصفح الموقع ككل و ذلك باستخدام برنامج

¹-سامي،ميرك. الويب2.0 و الخدمات المكتبية الحديثة الموجهة للشباب مقدمة للمكتبيين.الجزائر : الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، 2013،ص

RSS READER من أجل جمع و تصفح المعلومات، و تستخدم تقنية RSS في مواقع المكتبة العمومية و ذلك من خلال إرسال قوائم محتويات الدوريات، تقديم قائمة المقتنيات الجديدة للقارئ، التسويق لخدمات و أنشطة المكتبة، إعلانات و أخبار المكتبة و ما يتعلق بها من سياسة الاستخدام، التزويد من خلال إرسال و أمر التوريد للناشرين.¹

- اليوتيوب YOU TUPE : هو عبارة عن موقع ويب لمشاركة ملفات الفيديو يستطيع المستخدمين من خلاله تحميل و مشاهدة و مشاركة لقطات الفيديو، و يستخدم هذا الموقع تقنية ماكروميديا فلاش لعرض الأفلام و مشاهدة تلك الأفلام يجب تحميل برنامج الفلاش بلير، و يستخدم في المكتبة لعرض مقاطع فيديو لدورات تكوينية، عرض مقاطع فيديو للتعريف بالمكتبة و أقسامها.²
- التويتير TWITTER هي كلمة انجليزية عبارة عن قاعدة للتدوين المصغر للرسائل القصيرة تحتوي على 140 حرف، انطلقا من الحاسوب، و يستعمل في المكتبة كوسيلة اتصال و وسيلة يقضة و يسمح للمكتبة أن تبقى على علم و تزويد بأخر المعلومات، عن طريق خاصية يتميز بها التويتير، و هي متابعة حساب الأعضاء المشاركين في المكتبة و الحصول على ردود أفعال المستعملين لهذه المكتبة، تقديم عناوين و روابط للمصادر المهمة للمكتبة.³

• 7.1.2.2 خدمة تدريب المستفيدين:

- إنَّ المستفيد من خدمات المعلومات يبقى في حاجة إلى معرفة معمقة بالمجال الذي يخدمه و عليه لا بد من التكوين و التدريب على وسائل التي يعتمد عليها في محاولاته لتحصيل و الإستفادة من المعلومات في شكلها التقليدي المطبوع أو الحديث الإلكتروني.
- التدريب هو كل ما يبذله العاملون في المكتبات و مراكز المعلومات و التوثيق لإكساب المستفيد مهارات أساسية لازمة للتعامل مع ما تقدم له من خدمات حتى يتم الحصول على حاجته بنفسه.
- و يعرف التدريب بأنه عملية شاملة و معقدة نتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من الاضطلاع بوظيفة معينة و انجاز مهام التي تتطلبها هذه الوظيفة.

¹-ماكلود، رودى. موجز الويب RSS و الإحاطة الجارية.تر. محمد، عبد الحميد معوض.مجلة دراسات المعلومات،(سبتمبر 2008).ع3، ص25 .

²-سيد، صلاح الصاوي.سمات الويب 2.0 : على مواقع الأرشيفات المكتبات الرئاسية على الانترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. 2012.مج18 ع2 . ص219 .

³_المرجع نفسه

- فمهنة المكتبات كغيرها من المهن التي تحرص على تطوير القائمين على هذه المهنة لإحداث التطورات في مجال تخصصهم حيث توجد جهود كثير من قبل المكتبات و الهيئات القائمة على المكتبات كجمعيات و الإدارات المكتبات لحسين القائمين على المهنة من أجل تقديم الخدمات المكتبية ذات مستوى جيد و بكفاية و فعالية.¹
- فتعمل المكتبة العمومية على قيام برامج لتدريب المستفيدين منها²:
- ✓ يأتي المستفيدون و خاصة الجدد منهم إلى المكتبات العمومية الكبيرة و ليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها و خدماتها لذا فإن هذه البيئة الجديدة و ضرورة التكيف معها تبرز مدى الحاجة إلى مثل هذه الخدمة لتدريب المستفيدين
- ✓ النمو و الانفجار المعرفي في معظم الحقول و الموضوعات و ما خلقه من الصعوبات و مشكلات في عملية البحث عن معلومات و استرجاعها .
- ✓ الفلسفة الجديدة للمكتبات العمومية و التي توجب على العاملين ألا يقفوا بانتظار المستفيدين ليسألونهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة أو كبيرة بل من واجبهم تدريب المستفيدين على كيفية التعامل مع مشكلات البحث و عن المعلومات
- أيضا من بين التدريبات المتقدمة للمستفيد هي :
- يبدأ مع أول زيارة للمستفيد و فيه يعطي المقدمة العامة عن المكتبة و تنظيمها العام و ساعات العمل و كيفية الاشتراك و الاستعارة المواد المطلوبة.
- إعطاء معلومات كافية عن المصادر المتوفرة و أقسامها المختلفة و كيفية مع الخدمات و استخدام الفهارس للوصول إلى المادة المطلوبة .
- إرشاد الرواد و إكسابهم مهارات استخدام مصادر المعلومات نظريا و عمليا فرديا و جماعيا.
- توجيه المستفيدين إلى البيبليوغرافية التي تلائم مستوياتهم و تناسب ميولهم و قدراتهم.³

¹-أحلام، فرج الصوصاع؛ رحيم، عبود. مراكز المعلومات و التوثيق و نظم المعلومات. الأردن: دار زهران للنشر و التوزيع، 2013، ص110 .

²-رحي، مصطفى عليان. مبادئ علم المكتبات و المعلومات. الأردن: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2011، صص249 ، 250 .

³-محمد، عبد الواحد الضبيش. المكتبات العصرية و مراكز المعلومات: رسالات، مقومات، تطبيقات. القاهرة: دار الفكر العربي، 2007، صص56 .

❖ تدريب المستخدمين على استخدام التكنولوجيا الحديثة:

و تتضمن برامج (التعليم) تعليمية لتدريب المستخدمين على كيفية استخدام التكنولوجيا (الحاسب الآلي و الانترنت) و تتضمن ما يلي:¹

- جولة التمهيدية: يقوم أخصائي المعلومات بقيادة المستخدمين (المستخدمين) الجدد في جولة تمهيدية لتعريفهم على فعاليات المكتبة.
- جولة افتراضية: يستطيع المستخدمون إن يقوموا بجولة افتراضية عبر موقع المكتبة عبر الانترنت، بحيث يمكن أخذ معلومات حول المكتبة المتاح عبر موقعها الرسمي.
- الدورات: يقوم أخصائي المعلومات بمساعدة رواد المكتبة بتقديم دورات تكوينية محددة مثل مدخل إلى الويب، العثور على معلومات في شبكة الويب و مدخل إلى مصادر المعلومات العلمية على الانترنت.²

إنّ حاجة المستخدم إلى تدريب المستمر قضية لا يستهان بها حتى يضمنوا القدرة على استخدام الوسائل و الأوعية و الأدوات الخاصة بالتعامل مع المكتبة و مراجعتها الرقمية و خدماتها الإلكترونية و عليه الأمر لا يتوقف عند هذه الحدود بل هو أوسع بكثير، لذلك يجب تكوين المستخدم بصورة فردية أو داخل دورات تكوين جماعية لفترات زمنية قصيرة الأمد بعدة مستويات وفقا لمعارف المستخدم، كما لا بد أن تكون عملية التكوين تطبيقية أكثر منها نظرية مع وضع دليل تربوي حول الموضوعات الخاصة بالتكوين و مواده، سواء كان الدليل مطبوعا أو بالشكل الإلكتروني.³

هذه الخدمة أضيفت في إطار توظيف التكنولوجيا الحديثة في المكتبة العمومية، و ذلك من أجل تطوير المكتبة و تسهل على المستخدم الوصول إلى المعلومة التي يريدها دون الرجوع إلى المكتبي لطلب يد المساعدة.

¹- عبد المجيد، الرفاعي. نظم المعلومات الحديثة في المكتبات و الأرشيف. دمشق: النادي العربي للمعلومات، 2000، ص23 .

²-عزيزة، عبد الرحمان العتيبي. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية. 2010. متاح على الخط المباشر. تمت الزيارة يوم: 23.12.2016. متاح على www.abahe.co.uk .

³-السعيد، بوعافية؛ لزه، بوشارب بولوداني. المستخدمون و خدمات المعلومات عن بعد. المؤتمر السابع عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات(اعلم)، الجزائر. الجزائر: الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات(اعلم)، 19-21 مارس 2006. ص11 .

8.1.2.2 خدمة الوساطة الرقمية:

❖ تعريف الوساطة:

حسب ميكالي هو مسار تحويل الاتصال المنجز من طرف وسيلة الاتصال أو الوسيط و تبرز خارج الوسطاء التكنولوجيين.

الوسطاء الاجتماعيين، المحاورين، الزعماء، الرؤساء، الأبطال و الأمثلة الحقيقية الآباء، الأساتذة، النجوم و المشاهير

المكونات المعقدة: الجانب اللوجستيكي، الجغرافي، التنظيمي، التقني، السياسي و التشريعي و من خلال نوع المعلومات يمكن تحديد أنواع الوساطة التالية:

- ✓ المعلومات المتصلة: بالأحداث تحيل إلى وساطة الرأي العام .
- ✓ المعلومات الوثائقية تحيل إلى وساطة المعرفة.
- ✓ المعلومات النقدية: تحيل إلى وساطة الخبرة.
- ✓ المعلومات الإستراتيجية: تحيل إلى وساطة القرار.

بالنسبة للوثائقي و المكتبي و الأرشيفي فإن المقصود هو إنشاء علاقة بين مصدر المعلومة و المستعمل¹.

9.1.2.2 خدمة الترجمة:

تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة بذلك أمر الوصول إلى تلك المعلومات و تعد أيضا ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية و قد حرص العرب في أزهر عصورهم على الاستفادة من التراث العلمي للأمم الأخرى و مما لا جدال فيه أن هذه الخدمة تشكل أساسا متينا لحركة البحث العلمي، و الجدير بالذكر أن الاكتشافات العلمية التي تحققت في غضون الحرب العالمية الثانية و للتقدم العلمي و التكنولوجي أثارها الإيجابية في تنظيم خدمة الترجمة و لعل السبب الرئيسي وراء ظهور هذه الخدمة و تطورها هو زيادة عدد اللغات التي ينشر فيها الإنتاج العلمي.

¹-سمر، حليلة، بن قايد، قصبة تبورة. صياغة جديدة لدور الوساطة المهنية من أجل خدمة المستفيد: المؤتمر السابع عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات(اعلم)،الجزائر: للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات(اعلم) . الجزائر، 19-23/03/2006، ص04 .

❖ إجراءات خدمة الترجمة¹:

- ✓ ترجمة بعض الدوريات بصورة كلية أو جزئية.
 - ✓ إصدار مستخلصات في أكثر من لغة حيث تحل اللغة المعروفة مشكلة اللغات غير المعروفة.
 - ✓ تساعد خدمة الترجمة في التغلب على الحواجز اللغوية التي تقف عائقاً أما إفادة البعض من الإنتاج الفكري الصادر بلغات مختلفة غير لغتهم الأصلية، فمعظم المؤلفين يفضلون الكتابة بلغتهم لضمان قراءة أكبر قدر من مواضيعهم لكتابتهم، و تختلف نتيجة الاعتماد على اللغات الأجنبية وفقاً لعوامل متعددة منها:
 - اللغة الأصلية المستخدمة في المجتمع.
 - التخصص الموضوعي للإنتاج الفكري، بحيث تختلف درجة الحاجة للترجمة باختلاف التخصصات الموضوعية، فلاشك أن المتخصصين في مجال الطي على سبيل المثال تزيد حاجتهم لاستخدام اللغات الأجنبية كالإنجليزية و الفرنسية أكثر من التخصصات الأخرى.
 - وهناك أكثر من أسلوب تقديم الترجمة للمستفيدين في المكتبات و هي على النحو التالي:
 - تحديد مكان ترجمات موجودة للوثائق المطلوبة.
 - إعداد ترجمات محليا بناء على طلب المستفيدين.
 - إعداد ترجمات محليا لبعض المواد المختارة التي تمثل أهمية بالنسبة لمجال موضوعي معين، و نشر تلك الترجمات.
 - نشر ترجمات كاملة لبعض الدوريات المتخصصة ذات الأهمية في مجالات موضوعية معينة.
- و بذلك يتضح أن المكتبات قد تعد الترجمات محليا و قد تحصل عليها جاهزة من مصادر خارجية إذ أتيح لها ذلك.

1. الحصول على الترجمات الجاهزة من مصادر خارجية:

قبل أن تشرع المكتبات في إعداد ترجمة محليا لبعض الوثائق، فإنه ينبغي عليها التأكد من عدم ترجمة تلك الوثائق في جهات أخرى و ذلك لضمان عد تكرار الجهود المبذولة فيها، و من ثم يمكن طلبها من مصادرها سواء على سبيل الإعارة أو التصوير، و قد أنشأت هيئات مركزية في عدة دول،

¹-فانتن، سعيد بامفلح. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. مرجع السابق. ص.62،64.

تتولى جمع بيانات كاملة عن الترجمات الصادرة في تلك الدول بغية التعريف بها من خلال أدوات ضبط ببليوغرافي تعمل على حصرها، بحيث تستعين المكتبات بها لإستشارتها قبل الشروع في ترجمة أي عمل محليا للتأكد من عدم ترجمته من قبل.

2. إعداد الترجمات محليا: تحتاج المكتبات إلى الاستعانة بمتترجمين ذوي معرفة موضوعية إلى جانب قدرتهم اللغوية، و لإعداد الترجمات ينبغي التركيز على الأفكار و ليس الألفاظ. و نظرا لصعوبة تواجد المترجمين العلميين الذين يجمعون بين الخبرة اللغوية و التخصص الموضوعي، فإن المكتبات تلجأ إلى المترجمين اللغويين سواء كانت لديهم خبرة علمية حول الموضوع أم لم يكن.

و تعمل المكتبات على إعداد ترجمات كاملة أو جزئية للوثائق التي تقوم بترجمتها و تتم الترجمة بناءا على طلب من المستفيدين أو بمبادرة من المكتبة لقناعتها بأهمية العمل و توقعها الإقبال عليه و طلبه، و قد تقوم بعض المكتبات بنشر الترجمات الكاملة لبعض الدوريات و الوثائق لتحقيق أكبر قدر من الإفادة منها و تسهل على المستفيد الوصول أو الحصول على المعلومة دون أن يجد عائق في طريقه لمواصلة بحثه.¹

❖ الترجمة الآلية الحديثة:

تتم الترجمة الآلية بإستخدام الحاسوب في نقل النصوص من لغة إلى لغة أخرى، حيث تتم هذه الترجمة وفقا لبرمجية إلكترونية و تخضع برامج هذه الخدم إلى التطوير المستمر و أصبحت اليوم برامج الترجمة الآلية مستخدمة بكثافة في عدة مجالات خاصة المؤسسات الوثائقية و تزيد فعالية هذه الأنظمة في المجموعات النصية المتجانسة التي تنتمي إلى تخصص واحد ذات العلاقة التشكيلية المتقاربة مثل الملخصات التقنية ، و من أهم برامج الترجمة نذكر مايلي²:

➤ **نظام تشغيل Systram**: و هو أكثر البرامج انتشارا و جودة عن باقي الأنظمة حيث يمتاز بخاصية العمل عن بعد بواسطة حاسوب مركزي مثبت فيه لترجمة النصوص التي يتم تحويلها عن طريق الحواسيب المتصلة به

¹-ريا، أحمد الدباس. المرجع في علم المكتبات و المعلومات. الأدرن: دار دجلة ناشرون و موزعون، 2015، ص115 .

²-سارة، حمودي. الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و دورها في تطوير الخدمات: من خلال توصيف المهام بمكتبة جامعة الجزائر 1 . مجلة دراسات و أبحاث. 2016. ع25، ص8 .

➤ **نظام التشغيل alps** : و هو مصمم في الولايات المتحدة الأمريكية و يمكن من الترجمة جملة بعد جملة، ثم تظهر الترجمات الممكنة لكل جملة و من تم يختار المستفيد الترجمة المناسبة من خلال الخيارات المتاحة.

و ذلك أن الهدف الأساسي للترجمة الآلية هو القضاء على العائق اللغوي للمستفيدين و إمكانية استغلال مختلف المعلومات المتاحة.

2.2.2 خدمات المعلومات الغير المباشرة:

1.2.2 الاقتناء و التزويد:

إن خدمة الاقتناء و التزويد : "هي عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة المناسبة للمكتبة و لمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة بطريقة آلية من خلال تطبيقات الحاسب الآلي و مختلف تقنياته كما تتضمن خدمة الاقتناء و التزويد مجموعة من الإجراءات تتخذها المكتبة للحصول على مصادر المعلومات غير المتوفرة لديها، و يمكن معرفة ذلك من خلال الفهارس و سجلات التزويد، كما يتم كذلك تبعا لهذه الخدمة التأكد من المحتوى الفكري للمصادر الخ، إضافة إلى إعداد الفواتير من أجل تسديدها و تسجيل المواد الجديدة و ختمها و إرسالها إلى الأقسام الفنية الأخرى، و أخيرا إعلام المستفيدين بها.¹

و خدمة الاقتناء و التزويد باعتبارها العنصر الأول في السلسلة الوثائقية تكتسي أهمية بالغة، و يتضح ذلك من خلال الوظائف التي يقوم بها²:

- شراء الأوعية الفكرية الجديدة لتغطية احتياجات المستفيدين و الباحثين.
- الإشراف المباشر على عملية اختيار الأوعية الفكرية.
- تنويع طرق الحصول على المواد بين الشراء و الإهداء و التبادل و الاشتراك.
- تقديم معلومات ببليوغرافية كاملة عن الكتب و المواد الأخرى من خلال قوائم الناشرين و قوائم الإهداء و التبادل.
- إرسال التوصيات و طلبات المواد المكتبية إلى الناشرين و الوسطاء و الجهات الأخرى.

¹-ريحي، مصطفى عليان؛ يسرى، أبو عجمية. تنمية و تقديم المجموعات في المكتبات و مؤسسة المعلومات. الأردن: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2005، ص203 .

²-غانم، نذير. البرمجيات الوثائقية الحرة و صعوبة استخدامها بالمكتبات: نظرة على أهم البرمجيات المتوفرة حاليا: المؤتمر السابع عشر للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات(اعلم)،الجزائر. الجزائر: الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات(اعلم) ، 19-23/03/2006، ص13 .

- وضع سياسة شراء واضحة ومحددة و يتم من خلالها الحصول على أفضل المصادر بأقل التكاليف و أسرع وقت ممكن.

2.2.2.2 خدمة التصنيف:

هو قسم من أقسام المكتبة يختص بتصنيف أوعية المعلومات المختلفة و إعدادها إعدادا جيدا من الناحية الفنية لكي يستطيع المستفيد الوصول إليها بكل يسر و سهولة،¹ بحيث يتم جمع المواد المتشابهة حسب التخصصات و فصل الأشياء غير المتشابهة،² و توجي خدمة التصنيف إلى تحديد أرقام أو رموز موضوع الكتاب المتوفرة في المكتبة، و ترتيبها على الرفوف،³ و يعمل على مساعدة القراء على الوصول إلى الكتب كما هو الأساس في تنظيم المقتنيات و الذي يؤدي بالمستفيد إلى الوصول إلى الوثيقة دون مساعدة المكتبي.⁴

❖ خدمة التصنيف الآلي:

هو عملية التعبير عن الوثائق بواسطة رموز باستعمال الحاسب الآلي، من أجل توفير الوقت و الجهد للمكتبي و المستفيد على حد سواء.⁵ و تتمثل الغاية من التصنيف الآلي و عرض المعلومات الموجودة بالمكتبة بطريقة تتيح الوصول إليها بسهولة و سرعة ، و ذلك من خلال وضع المواضيع المشابهة في مكان واحد، كما يؤدي عدّة وظائف أهمها:⁶

- ✓ يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول إلى ما يحتاجونه من مصادر بسهولة و يسر .
- ✓ يسهل عملية جرد مصادر و مقتنيات المكتبة.
- ✓ يساهم التصنيف الآلي في تيسير الخدمات و الأنشطة المكتبية المختلفة، فيساعد مثلا في إقامة المعارض في المناسبات معينة من خلال فصل المصادر التي تعالج موضوعا معيناً و يسهل

¹-عبد الغفور، عبد الفتاح القاري. معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات: انجليزي-عربي. الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002 ،السلسلة3،ص64 .

²-محمد، فتحي عبد الهادي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة، التصنيف، الكشف، الضبط الاستنادي. القاهرة: مكتبة غريب، [د.ت]، ص64 .

³-[د.م]. مختصر التصنيف في المكتبات و نظام ديوي العشري. دمشق: مديرية المراكز الثقافية، 2011 ،ص8 .

⁴-محمود، أحمد إيتيم. التصنيف بين النظرية و التطبيق. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998 ، ص20 .

⁵-كامل، شاهين شريف. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000 ،ص260 .

⁶ -[S,A].Système normalisé de gestion des bibliothèques:syngeb.Alger:CERIST.Devision de recherche et developement en sciences de l'information,2008,P59.

عملية اكتشاف نقاط القوة و الضعف في مصادر المكتبة و بالتالي يساهم في حفظ التوازن بين المصادر المكتبة في الموضوعات المختلفة.

3.2.2.2 خدمة الفهرسة:

- تعرف الفهرسة على أنها عملية الوصف المادي و البيبليوغرافي المتبعة طبقا لقواعد الفهرسة المتبعة.¹
- كما تعرف بالقواعد التي ترشد المهرسين إلى كيفية إعداد مداخل الفهرس، لضمان و توحيد معالجة المواد المفهرسة في المكتبة.²
- و يقوم بإعدادها المهرس الذي يتولى تطبيق خطة الفهرسة و تطويرها و متابعتها في عمليات تجميع مقتنيات المكتبة باستخدام أدوات مثل قواعد الفهرسة أنجلو أمريكية، و هو الذي يعد فهارس المكتبة التي ترشد القارئ عن مكان الكتاب أو المطبوع الذي يبحث عنه، و تختلف مداخل الفهارس من فهرس المؤلف، العنوان، الموضوع... و كان هذا يتم بالطريقة اليدوية المحضة، أما في ظل تواجد التكنولوجيا ، فقد اختلف الأمر فظهرت الفهارس الحديثة مثل الفهرس الآلي و الفهرس المتاح على الخط.
- ❖ الفهرسة الآلية(المحوسبة):
- تعرف على أنها تطبيق الفهرسة على الحاسب بشكل آلي مباشر، و يمكن استخدام هذه الفهارس بمدخلها الكاملة(العنوان، المؤلف، الموضوع)، إضافة إلى مداخل أخرى بالفهرسة الآلية (اسم الناشر، مكان النشر).³
- المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنت يعرفها بأنها تطبيق لمفهوم وحدة التسجيل البيبليوغرافية حيث يمكن إنتاج كل أنواع بطاقات الفهرسة الخاصة بأوعية المعلومات المختلفة منها، و قد تمثلت الفهرسة المحوسبة في بدايتها من خلال إنتاج التسجيل البيبليوغرافية المقروءة آليا (MARC).⁴

¹-عبد التواب، شرف الدين. الفهرسة الوصفية. مصر: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2000، ص12 .

²-عبد الغفور، عبد الفتاح القاري. معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000، ص54 .

³-أحمد، البدوي أبو زيد. قواعد الفهرسة لمصادر المعلومات بين العلم و التطبيق: أساسيات و تطبيقات. الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2003، ص27

⁴-عامر، إبراهيم قنديلجي. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الانترنت . عمان: دار المسيرة، 2003، ص18 .

- تعتمد الفهارس الآلية المحوسبة على الحاسبات الإلكترونية حيث تختزن أوصاف أوعية المعلومات على أقراص مدمجة و تعرض على المنفذ استجابة لطلب المستخدمين، و ما على المستخدم إلا الجلوس على المنفذ و يطلب المعلومات التي يحتاجها و تظهر أمامه على الشاشة أو طبعها على شكل مصغر، و تتميز ب¹:
- ✓ المرونة و إمكانية التحديث.
- ✓ سهولة الوصول إلى الآخرين من خلال التقدم الهائل في علم الاتصالات.
- ✓ صغر الحجم.
- ✓ يمتاز بتعداد مداخل الاسترجاعية.

❖ الفهرسة الآلية:

أحدث استخدام الحاسبات الآلية في أعمال المكتبات و مراكز المعلومات تطورت كثيرا خاصة في مجال الفهرسة ،حيث أصبح هناك ما يسمى بالفهرسة المقروءة آليا، حيث بدأت مكتبة الكونجرس الأمريكية في استخدام هذا النظام منذ نوفمبر عام 1966 .

و منذ منتصف الستينات من هذا القرن طرأ على التجهيزات المادية من حاسبات و برامج، عديد من التطورات التي أثرت بدورها على تحسب عملية الفهرسة، و أدت إلى ظهور ما يعرف بالفهارس المتاحة للمستخدمين على الخط المباشر، و المعروفة بالحروف الاستهلاكية OPAC و هي عبارة عن قاعدة بيانات يتصل بها المستخدم من خلال منفذ Terminal حاسب آلي و من المفترض نظريا أن تتيح هذه الفهارس وصول المستخدمين لأي جزء من التسجيلة البيبليوغرافية ،كما أنها تمكن المستخدمين أيضا من طلب عرض التسجيلات في أشكال مختلفة.

و تتطوي عملية الفهرسة الآلية على عمليتين أساسيتين هما:

- ✓ الأولى إنشاء التسجيلات البيبليوغرافية
- ✓ الثانية معالجة التسجيلات البيبليوغرافية

و تحتاج عملية الفهرسة الآلية إلى الأدوات التي تفرضها طبيعة استخدام الحاسب الآلي و منها:

الأشكال التي تمكن الحاسب الآلي من التعامل مع الحقول و عناصر البيانات في التسجيلة

¹ - السيد، نشار السيد. دراسات في المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، 2002، ص181 .

البيبليوغرافية و كذلك المكانز، و تحتاج أيضا إلى ما يعرف ببرامج التطبيق و هي البرامج التي يتم كتابتها لإعلام الحاسب الآلي بأداء وظائف معينة، و هناك برامج التشغيل أو برامج النظام التي تحكم الأعمال الداخلية في الحاسب الآلي، فلقد ساعدت الفهرسة الآلية على تقليل الكم الضخم من المعلومات المخزنة و لكفاءة العالية في استرجاع المعلومات، و تسهل على المستفيد السرعة في الحصول على البيانات و التحديث الفوري للبيانات و الحصول على البيانات مطبوعة جاهزة، أمكانية الترتيب و الفرز المتعددة، إخراج الفهارس في أشكال مختلفة.

❖ الفهرس المتاح على الخط:

- عرّف قاري الفهرس الآلي المتاح على للجمهور على الخط المباشر OPAC بأنه: "مرصد بيانات بيبليوغرافية مصممة بحيث يمكن الوصول إليها عن طريق المكتبي".¹
- و يتشابه هذا التعريف مع تعريف عبد الهادي: "الذي يعرفه بأنه قاعدة بيانات تتألف من تسجيلات بيبليوغرافية تصف الكتب و غيرها من المواد التي تمتلكها مكتبة ما، أو تجمع مكتبات ما، و هي تتاح عبر حواسيب طرفية أو محطات عمل تتمركز في العادة بالقرب من مكتب المراجع بالمكتبة ، حيث يمكن للمستفيدين أن يجدوا بسهولة في طلب المساعدة من اختصاصي مراجع مدرب، و يمكن البحث في معظم الفهارس على الخط المباشر بالمؤلف و العنوان و الموضوع و الكلمات المفتاحية، و هي تتيح للمستفيدين إمكانات الطبع و التحميل و تصدير التسجيلات لحساب بريد الكتروني".²
- يعتبر OPAC حلقة وصل بين حاجات المستفيد و استفساراتهم و بين مصادر المكتبة المختلفة، و هو أداة الاسترجاع الأساسية للمعلومات البيبليوغرافية.³
- و هو أحد الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبة العمومية، ذلك لأن المستفيد لا يهتم بالعمليات التي تتم داخل النظام، و إنما كل ما يهتم به هو كيفية الوصول إلى الأوعية التي يريدتها و مدى جودة الخدمات المقدمة و هل هذه الخدمات رضي متطلباته و احتياجاته بالفعل أم لا.¹

¹ -زين، عبد الهادي. الأنظمة الآلية في المكتبات. القاهرة: مكتبة الأكاديمية، 1995 .

² -محمد، فحي عبد الهادي. الفهارس العربية المتاحة على الخط المباشر و المعايير البيبليوغرافية القياسية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. 2010. مج16، ع2 . ص288 .

³ -شهرزاد، جبارة. الفهارس الآلية المتاحة على الخط المباشر . مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات و المعلومات 2014. مج1

- و يعتبر استخدامه مهم بحيث يتيح للمستفيد إمكانية التعرف على حالة الوعاء سواء كان تحت الطلب أو في العمليات الفنية أو معاراً أو تم حجزه و غيره من الوظائف التي تتوفر في النظام الآلي المتكامل.²
- و كذلك يمكن للمستفيد أن يبحث بسرعة في الفهرس و عرض النتائج على الشاشة في ثوان فقط.³
- ظهر مع تطور شبكة الانترنت و الحاسبات فالمستفيد مجبر على الولوج إلى الفهارس التي تكون سهلة و دقيقة في اختيار المعلومات فهي مصادر المعلومات التي لا غنى عنها.⁴

4.2.2.2 خدمة التكشيف:

- عرف المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية التكشيف بأنه عملية التحليل المحتوى الموضوعي للأوعية المعلومات و التعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف و يشير أ.د. فتحي عبد الهادي إلى أن كلمة التكشيف من الكلمات حديثة الاستخدام في اللغة العربية و يقصد بها عملية خلق المداخل في كشاف أو إعداد المداخل التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها و تنطوي عملية التكشيف الموضوعي على خطوتين :
- ✓ الخطوة الأولى: تحليل المفاهيم و التي يمكن أن تسمى أيضا التحليل المحتوى للوثيقة و الترجمة أو نقل تحليل المفاهيم إلى مصطلحات معينة.⁵
- نظام التكشيف هو مجموعة العمليات و الإجراءات اليدوية أو الآلية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لمصادر المعلومات لخدمة أهداف الاسترجاع و البث و لغة التكشيف INDEXING LANGUAGE أهم عناصر هذا النظام و هي مجموعة من الرموز أو المصطلحات التي تستخدم في التعبير عن المحتوى الموضوعي للوثائق .

¹-يوسف، مراد محمد. دور الفهرس الخط المباشر في استرجاع المعلومات البيبليوغرافية بمكتبة جامعة السلطان قابوس: دراسة تقييمية. مجلة عالم المعلومات و المكتبات و النشر. 2007. مج4، ع1، ص43 .

²-إيناس، صادق حسين. فهارس المكتبات الجامعية الخليجية المتاحة عبر الانترنت WEBPAC: دراسة تقييمية. مجلة المكتبات و المعلومات العربية. مج27، ع3، 2007، ص80 .

³-النقيب، متولي. المرجع في النظم الالكترونية المتكاملة في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية و المكتبات، 2003، ص24 .

⁴-عبد الهادي، زين. دليل مصادر المعلومات و المكتبات على شبكة الانترنت. القاهرة: دار ابييس، 2001، ص68 .

⁵-حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب للنشر، 1984، ص161 .

• الكشاف INDEX :

هو ناتج عملية التكشيف الذي هو عبارة عن دليل منهجي للأفكار أو المفاهيم أو الموضوعات التي تشتمل عليها مجموعة الوثائق، حيث يتم التعبير عن هذه الأفكار و الموضوعات في شكل مداخل كشفية وفقا لنظام المحدد كالترتيب الهجائي أو الزمني أو رقمي و يصاحبها البيانات البيبليوغرافية تحدد هوية أو ذاتية الوثيقة.¹

الهدف من عملية التكشيف كما أوضحنا هو إعداد مداخل الموضوعية التي تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها.

• التكشيف الآلي:

هو اعتماد الحاسوب للمداخل المعدة و طرف المكشفين يدويا و يتم ذلك بوجود مادة المكشفة المخزنة في وسائط مقروءة آليا و يقوم الحاسب الآلي بعملية الترتيب و التوبيب و التحديث و التجميع و طباعة الكشافات لدوريات و الكتب.²

و من فوائد التكشيف الآلي نجد³:

- ✓ الاختيار الدقيق للمصطلحات و التحكم في تشتت الموضوعات المتعلقة ببعضها .
- ✓ التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن الاحتياجات المستفيدين من خلال ترجمة المصطلحات إلى لغات التكشيف الخاصة و من ثم حصر البحث من خلال توحيد اللغات المساءلة .
- ✓ توفير الوقت و الجهد في استرجاع المعلومات.
- ✓ سرعة الوصول للمعلومات.
- ✓ زيادة التحكم في الاسترجاع الوثائق المخترنة وفقا لاحتياجات البحث الموضوعية.
- ✓ إمكانية التعرف على المحتوى الوثائق قبل الاطلاع عليها و هذا بواسطة الكشافات التحليلية .

¹- غادة، عبد المنعم موسى. الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات و خدماتها. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2012، صص 10، 11.

²- سهلة، علوان جواد. التكشيف الآلي لمجلة آداب المستنصرية: دراسة تجريبية. 2011. مجلة كلية التربية. مج2، ع4، صص 25 .

³-وزارة التعليم العالي و البحث العلمي. النظام المقنن لتسيير المكتبات SYNGEB . الجزائر: مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST، 2008، صص 42 .

5.2.2.2 خدمة الاستخلاص:

- المستخلصات فهي عبارة عن أعمال تقدم معلومات ملخصة، مكثفة شاملة ذات دلالة و أهمية مصاغة بطريقة معينة لتعريف الباحث بمحتويات الوثيقة المعينة (كتاب، دورية، مرجع، رسالة جامعية...)، دون اضطراره لرجوع إليها كما تقدم له معلومات الببليوغرافية الكاملة عن الوثيقة ليستطيع الوصول إليها عند حاجة و يمكن أن تظهر هذه المستخلصات مع الوثيقة نفسها أو مستقلة تماما عنها في جزء خاص أو في شكل دورية متخصصة في هذا المجال.¹
- كذلك يعتبر الاستخلاص تحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه هذه الوثائق من رسائل و أفكار و معلومات و تفيد المستخلصات في تقديم حل الجزئي لمشكلات الباحثين الناتجة من التضخم و التنوع مما ينشر من إنتاج فكري و المتمثلة في عدم إمكانية الحصول على الكثير من هذا الإنتاج بصورته الكاملة و قصور الخدمات المكتبية التقليدية و عجزها عن الوفاء بالاحتياجات الباحثين المختلفة، ذلك لأن دوريات الاستخلاص تهدف أساسا على تلخيص البحوث الأصلية و تجميعها تحت موضوعات ملائمة و بالتالي تيسر على كل باحث أن يتابع و يتعرف على التطورات التي تحدث في تخصصه دون تبديد للوقت و الجهد .
- و عادة ما يعبر المستخلص عن محتوى الوثيقة الأصلية فيما يتراوح بين 101 و 201 من عدد كلماتها، فالمقال الذي يحتوي على 2000 كلمة يمكن ضغطه في 200/100 كلمة و هناك كلمات أو مرادفات تدل على الإيجاز أو الاختصار و تستخدم للدلالة على بدائل النصوص الأصلية.²
- و يتم في هذه الخدمة عرض مختصر دقيق للمادة ، و هو هامة من وسائل الاسترجاع المعلومات و وسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلومات الأولية و المستفيدين إذ يوفر الوقت للقارئ و يمكنه من الاطلاع على كل ما هو جديد في حقل تخصصه من المعلومات.³

¹-ريحي، مصطفى عليان. مبادئ علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2011 ص244 .

²-غادة ، عبد المنعم. الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات و خدماتها. القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 2012 ،ص36 .

³-عبد القادر، أوقاسي. من أجل المعايير في عملية الاستخلاص و دورها في التعاون بين المكتبات. فعاليات الندوة الوطنية حول تسيير المكتبات،

23-22/12/2003، الجزائر . الجزائر: دار الملكية للطباعة و النشر، 2004، ص89 .

• الاستخلاص الآلي:

فقد بدأ الاهتمام به في مطلع الخمسينات من القرن الماضي متأثراً ببدايات التكنولوجيا حيث نبين أنه بإمكان الحاسبات الالكترونية المعالجة الرموز الهجائية و الرقمية و منه ترتيبها آلياً و يمكن ابراز فوائده في النقاط التالية¹:

- ✓ الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على نصوص الوثائق الجاهزة للطباعة الالكترونية .
- ✓ تحديد كلمات هامة التي تعكس الموضوع الوثيقة بدقة .
- ✓ يمكن للحاسب الالكتروني من قراءة الوثيقة و صياغة مستخلص لها بلغة طبيعية إضافة إلى السرعة و تقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة .

3.2.2 دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات المعلومات الحديثة:

يلعب أخصائي المعلومات دوراً مهماً في تقديم خدمات المعلومات الحديثة فيجب عليه أن يتمتع ببعض المهارات و الكفاءات و التي تتمثل في² :

- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة
- رفع الاستقلالية في التكوين و التعلم
- القدرة على العمل التشاوري
- المرونة و القدرة على الابتكار
- اليقظة المعلوماتية

فبتحليله بهذه المواصفات و المهارات يأتي دوره الذي يتمثل في³:

- توفير الوصول إلى الانترنت
- استكشاف المعلومات
- التعليم و التثقيف

¹ -مختار، وائل إسماعيل. مصادر المعلومات. ط2. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2012، ص355 .

² -بيزان، حنان الصادق. الاتجاهات الحديثة في برامج تقييم علوم المكتبات و الارشيف: نحو رؤية استراتيجية للتحديث. مجلة دراسات المعلومات، 2008، ع3، ص135 .

³ -لعريط، وسيلة؛ حريف، راضية. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، علم المكتبات و مراكز المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2010-2011، ص35، 116 .

- النشر بتصميم مواقع الانترنت لنشر المعلومات
- دور الوسيط أي شرح الأمور المعقدة للمستخدمين كتنزيل البرامج
- تقييم المعلومات و تنظيمها
- تقديم المشورة

المبحث الثالث: التحديات التي تواجه المكتبات العمومية في تقديم خدمات حديثة:

3 1 التحديات القانونية (التشريعية)¹:

المكتبة العمومية مكتبة غير مستقلة تكون تابعة لوزارة الثقافة دائما و لها تمويل من طرف الهيئة الحكومية ، و يكون تسييرها نابع من الجرائد الرسمية ، و لكنها غالبا ما تواجه تحديات قانونية و تشريعية ، يتمثل أبرزها في غياب القوانين و التشريعات التي تنص على تقديم خدمات حديثة ، و إن وجد فلا يتم تجديد هذه القوانين ، و أحيانا تبقى حبرا على ورق فقط، و أيضا هذه القوانين و المراسيم لا تكون متابعة للتطور و مواكبة للتغيرات الحديثة ، مما يصعب على المكتبة العمومية أن تتبنى و تظيف بعض الخدمات الحديثة دون قانون أو دون موافقة الهيئة العليا التابعة لها.

3 2 التحديات البشرية:

تواجه المكتبات العمومية ، كذلك تحديات بشرية باعتبار إن العنصر البشري هو أهم العناصر العمل و الانتاجية على الاطلاق و أداة فاعلة للوصول إلى أهدافها، و يتصف هذا العنصر المهم بالصعوبة إلى حد ما ، لانه يتميز بالصعوبة و تقلب المزاج، و صعوبة التنبأ بسلوكه المستقبلي، أو فهم حدود هذا السلوك ، كذلك و أن بعض أخصائي المعلومات لا يجيدون استعمال التكنولوجيات الحديثة و التحكم فيها، مما يعيق عمل المكتبة ، و كذلك يعرقل عمل أخصائي المعلومات على

¹ - عيساوي ، عصام أحمد. خدمات الوثائق في المكتبات العامة السعودية: رؤية مستقبلية . المجلة الرسمية . [على الخط] . 2008 ، ع34 . متاح على الرابط التالي : < http://www.cybrarians_journals.com . (تم الاطلاع يوم: 13.04.2017).

القيام بدوره كوسيط و موجه و غيرها، و هذا ما يساهم في تراجع أهداف المكتبة العمومية ، و نفور المستفيدين منها.¹

بحيث أصبح على المكتبة مواجهة كل الأجيال بدأ من السبعينات و الثمانينات إلى غاية مواليد الألفية الأخيرة، إذ يقتضي إرضاء و مساعدة كل هذه الشرائح، بما فيها ذوي الاحتياجات الخاصة و الأميون و غيرهم، و كل حسب قدراته و ميولاته مثل الذين اعتادوا على الخدمات التقليدية و الذين اعتادوا على الخدمات الإلكترونية.²

3 3 التحديات المادية:

تواجه المكتبة العمومية تحديات مادية تحول دون تقديم الخدمات الحديثة أو تعيق مسارها، و ذلك بما فيها التجهيزات و الموارد المالية ، فبفضل التطورات الحديثة و تغير البيئة الخارجية، يستوجب عليها دائما مسايرة التغيير، و ذلك بتغيير الأنظمة الآلية المعتمدة في التسيير ، و التجهيزات الإلكترونية و كذلك اقتناء كل ما هو حديث في الوسائط و غيرها، و يتطلب هذا التغيير ميزانية كبيرة ، و تجهيزات أخرى يرتب لشراءها و يخطط للعمل بها و التكوين على استعمالها.³

¹-عليان، ربحي مصطفى. إدارة التنمية البشرية في المكتبات الإلكترونية (دراسة وثائقية). مجلة جامعة دمشق، 2004 . ع(4+3).مج20 ، ص222

²-عبد الله، أحمد محمد السيد. دور أخصائي المكتبات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة. في المؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، ديسمبر 2004 . الاسكندرية،

³-وليد، جميل. أهم 10 تحديات تواجه المكتبات الاكاديمية في القرن الحادي و العشرين. في مدونة .[على الخط]. متاح على الرابط التالي : > <http://blog.Naseej.com> . نشر يوم (06.11.2014).

خلاصة الفصل الثاني :

إذن من خلال تطرقنا إلى خدمات المعلومات الحديثة في المكتبات العمومية ، تبين لنا في ظل التقدم التكنولوجي تعمل المكتبات العمومية على تقديم خدماتها بطريقة إلكترونية عن بعد ، وذلك باستخدام أحسن التقنيات كالبرمجيات و أجهزة الحاسب الالكترونية ، و كذلك باستعمال شبكات التواصل الاجتماعي . وذلك لتقديم الخدمة الخدمة في أسرع وقت و توفير جهد المستفيد ، و مع هذا فإنها تواجه عدة تحديات قانونية ، بشرية و مادية تعرقل تقديمها لهذه الخدمات .

المبحث الأول: تقديم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس:

1-1 التعريف بالمؤسسة:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية "سيدي بلعباس" مسماة على المجاهد الراحل "الشيخ الإمام محمد قباطي" ، قد شيدت في إطار مسيرة الجزائر نحو الرقي و التنمية ،تحتوي على 13 ملحقة تابعة لها بحيث تعتبر كمكتبات فرعية تابعة للبلديات عبر تراب الولاية، كما تشير بالتعاون مع مديرية الثقافة مكتبة متنقلة مجهزة برصيد ثمين من المعرفة، كما هناك عدة مكتبات بلديات ستضمها المكتبة لاحقا.

2-1 النشأة و التأسيس:

أنشأت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس محمد قباطي،بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 346/09 المؤرخ في 3 ذي الحجة 1430 الموافق ل22 اكتوبر 2009 و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 236/08 المؤرخ في 23 رجب 1429 الموافق ل 26 جويلية 2008 و المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية.

و قد تحولت هذه الأخيرة إلى مكتبة رئيسية للمطالعة العمومية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 234/12 المؤرخ في 03 رجب 1433 الموافق لـ 24 ماي 2012.و قد افتتحت المكتبة لرئيسية للمطالعة العمومية رسميا بتاريخ 01جانفي 2013.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية-سيدي بلعباس-

*و تعد من أهم المؤسسات الثقافية و الاجتماعية بالولاية، التي تعمل على خدمة القراء و طلبة العلم و المعرفة برصيدها الهائل من الكتب و الحوليات إضافة إلى القواميس¹.

• فهي بذلك تنشر المادة الفكرية على مستوى ملحقاتها و المتمثلة في مكنتات البلدية و التي بلغ عددها **13 مكتبة بلدية:**

• ملحقة تتيرو ، الحصيبة، المسيد ، وادي تاويررة، تاودموت ، بن عشيبية الشيلية ، مرحوم ، وادي سبع ، شيطوان البلايلية ، سيدي شعيب، سيدي علي بن يوب، تفسور، بير الحمام.

❖ بلغ عدد الكتب بالمكتبة **6438 عنوان** و **12872 نسخة**.

1-3 الموقع والمواصفات الداخلية :

تقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس في وسط المدينة، بشارع محمد الخامس ،متوسطة بذلك عدة مؤسسات تربوية منها متوسطة ابن زيدون و المدرسة الابتدائية ابن الهيثم و مدرسة الأمير عبد القادر، كذلك كلية العلوم التجارية و الاقتصادية، و تتربع على مساحة تقدر بـ **3743م**. و تقدر المساحة المبنية بـ **2967.90م**، و المساحة غير المبنية بـ **776م**، و هي مكونة من **4 مستويات** موزعة و مقسمة كالتالي:

✚ الطابق السفلي:

- يحتوي الطابق السفلي على المخزن وقاعة معالجة الرصيد.
- يحتوي المخزن على رصيد إضافي للمكتبة ، و الذي يتم توزيعه على المكتبات الفرعية

التابعة للمكتبة الرئيسية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 234/12 المؤرخ في 03 رجب 1433 الموافق لـ 24 ماي 2012. الخاص بإنشاء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

- كما يحتوي المخزن على أجهزة الطباعة و النشر ذات تكنولوجيا متطورة،بالإضافة إلى جهاز الترميم الآلي.
- **قاعة المعالجة و الجرد:**يتم في هذه القاعة معالجة الرصيد الوثائقي و الإنتاج الفكري المقتنى .وهو نظام التسيير الآلي للمكتبات لرقمنة الكتب.syngeb

الطابق الأرضي:

ويضم:

- بهو الانتظار به مساحة لاستقبال المستخدمين و زوار المكتبة.
- قسم الاستقبال تقوم هذه المصلحة باستقبال الأشخاص الراغبين في الانخراط و التسجيل في المكتبة،و العمل على توجيههم و الإجابة عن استفساراتهم.
- ❖ **قاعة المطالعة للكبار:** مساحتها لا بأس بها، تحتوي على الرصيد الوثائقي يشمل مختلف العلوم و التخصصات،و هو موجه للطلبة و الباحثين و المستفيدين عامة،مختلف فئات المجتمع، كما يقوم على تسيير هذه المصلحة موارد بشرية في تخصص علم المكتبات و الإعلام الآلي و تجري على مستوى هذه القاعة **العمليات التالية:**
- تقديم خدمة الإعارة الداخلية و الخارجية،إعارة الكترونية.
- تقديم الخدمة المرجعية المباشرة و غير المباشرة.
- عملية استرجاع الكتب.
- خدمة البحث الآلي.

❖ قاعة المطالعة للصغار: بها 80 مقعد تحتوي على ورشات للرسم والتعبير الكتابي، و بها

رصيد مهم بالنسبة لهذه الفئة العمرية كالقصص، و الكتب العلمية و الدينية وغيرها. و تقام

فيها نشاطات خاصة للأطفال كعرض الرسومات و الأفلام التربوية التعليمية.

❖ قاعة المحاضرات: و التي تضم 120 مقعد برمجت خصيصا لعرض الأفلام الوثائقية و

نشاطات الجمعيات و إقامة الدورات التكوينية و المهرجانات ،كمهرجان القراءة في احتفال.

❖ النادي: أو ما يعرف بالكافيتيريا يعمل على توفير القهوة و الشاي و الحلويات

❖ فضاء مخصص للمكفوفين: عموما هذا الفضاء لا يزال قيد الدراسة، حيث انه مقسم بين

قاعة المطالعة للكبار و قاعة المطالعة للصغار، حيث توفر المكتبة بعض الخاصة بفئة

المكفوفين و المتمثلة في كتب البرايل.

📌 الطابق الأول:

❖ قاعة الانترنت للكبار: تحتوي على 24 جهاز حاسوب توضع تحت تصرف الطلبة

و الباحثين ووضعت خصيصا للمساعدة، على البحث العلمي و الإبحار في عالم

الويب.

❖ قاعة الانترنت للصغار: توجد هذه ضمن قاعة الأطفال، و تحتوي مجموعة

الحواسيب.

❖ قاعة الميدياتيك: يتم في هذه القاعة تقديم دروس في الإعلام الآلي ،فهي بذلك

تحتوي على حواسيب مجهزة بشبكة داخلية للمكتبة و تحتوي على مكتبة رقمية.

❖ مخبر لتعليم اللغات الأجنبية: يحتوي على 15 حاسوب محمول مجهز، ببرمجيات

خاصة بتعليم اللغات الأجنبية، منها الفرنسية ، الانجليزية ،الألمانية،الاسبانية....

❖ قاعة مخصصة لأجهزة المراقبة:تسهر هذه المصلحة للحفاظ على امن و سلامة

المؤسسة و مراقبة كل صغيرة و كبيرة في المكتبة.

الطابق الثاني:

❖ مكتب المدير: و هو المسئول الأول و العام عن المكتبة، وإشرافه على جميع

الأعمال الإدارية ووقوفه على مدى السير الحسن للمكتبة.

❖ مكتب الأمانة: وتعرف بالسكريتاريا ،وهي همزة الوصل بين المدير و الآخرين.

❖ فضاء مخصص لمكاتب الدارة: تتمثل في مكتب الإدارة و الوسائل ، مكلف بتسيير

الإدارة بحيث يستقبل انشغالات المصالح المكتبية عن طريق الطلبات أو

التقارير،أو عبر استثمارات خاصة،و يتم التعامل معها و إعطاء الحلول،ويتواجد به

مكتب الحاسب الذي يتكفل موظفوه بتسيير الميزانيات الخاصة بأجور العمال ،و

الميزانية الخاصة باقتناء المواد المكتبية ، و الأخرى المخصصة للمستلزمات

الإدارية.

❖ القاعة الشرفية:يتم فيها استقبال الشخصيات المهمة التي تزور المؤسسة.

❖ رصيد المكتبة:

• يمثل العدد الإجمالي للرصيد الوثائقي باللغة العربية ب 6438 عنوان.

• و الرصيد الوثائقي للغات الأجنبية ب 2514 عنوان.

- أما رصيد الحوليات يقدر ب 1050 عنوان.
- و رصيد الأطفال ب 3770 عنوان.
- كتب البراي ب 150 عنوان.
- و مجموع الرصيد يكون 12872 عنوان.

موظفو المكتبة:

*لضمان حسن سيرورة المكتبة الدائم والحرص على تقديم خدمات المرجوة للمستفيدين و المستخدمين، عين على رأسها مجموعة من الموارد البشرية ذات كفاءة وتخصص، و هم كالتالي:

- يقدر عدد المستخدمين ب41 مستخدم، منهم مستخدم في حالة تريض على مستوى

الملحقات التابعة للمكتبة الرئيسية

- عدد المؤطرين 11 مؤطر من الإداريين و التقنيين
- وبلغ عدد المتقاعدين 33 متقاعد، و الموظفين في إطار الإدماج المهني 110 موظف
- ليبلغ عددهم الإجمالي ب 128 موظف

- يبلغ عدد المنخرطون في المكتبة لسنة 2016-2017 حوالي 4998 منخرط

❖ أوقات العمل: أبواب المكتبة مفتوحة من يوم السبت إلى الخميس من الساعة

08:30 إلى 13:00 في الفترة الصباحية أما الفترة المسائية فتفتح أبوابها من الساعة

13:00 إلى 19:00.

4-1 مصالح المكتبة :

حيث تتكفل هذه المصلحة بإعداد مخطط تسيير المستخدمين، و السهر على صيانة الحظيرة الإعلامية و صيانة البناية و التجهيزات كما تعمل على توظيف مستخدمي المكتبات و ملحقاتها و تسييرهم، و ضمان تنفيذ ميزانيات تسيير مكتبات المطالعة العمومية و ملحقاتها و تجهيزها، كما أنها تحدد احتياجات المكتبة من أثاث و معدات و لوازم.

• وتضم هذه المصلحة ثلاثة فروع:

• فرع المستخدمين

• فرع الميزانية و المحاسبة

• فرع الوسائل العامة

➤ **مصلحة الاقتناء** : حيث تعمل هذه المصلحة على تسيير عملية اقتناء الوثائق وذلك

بدراسة إمكانيات الاقتناء بالتنسيق مع قسم خدمة المستخدمين و تعمل على ضمان خدمات

المكتبة المتعلقة بالإعلام الآلي و التوجيه لفائدة المنخرطين وكل باحث و زائر، و إعداد

إحصائيات لتقييم المقرئية وعدد القراء و طباعة الوثائق المطلوبة.

➤ **مصلحة معالجة الرصيد و صيانتها:**

تعمل على ضمان مسار الوثيقة منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف المستفيد، كما تهتم

بمعالجة الرصيد الوثائقي من خلال الجرد و الفهرسة و المحافظة عليه عن طريق، الترميم و الحفظ

و التجليد، كما تقوم بترميم الوثائق التي أُلغها المستفيدين

➤ **مصلحة الميديا تيك:** و تضم قاعة السمعي البصري و الإعلام الآلي تهتم بتعليم مبادئ و

تقنيات الإعلام الآلي و تعليم اللغات كذلك.

✚ **مصلحة تسيير الرصيد و توجيه القراء:** و تعمل على تسيير الرصيد ووضعه تحت تصرفا

المستفيدين و توجيههم.

✚ **مصلحة التنشيط و التبادلات و الأنشطة الثقافية:** تعمل هذه المصلحة على تنظيم

تظاهرات و أنشطة ثقافية و عملية مرتبطة بالكتاب كما تساهم في تنسيق أنشطة المكتبة

المتنقلة.

1-5 أهداف المكتبة: تعمل المكتبة على تحقيق أهدافها المسطرة والممتثلة كما يلي:

- رفع مستوى المقرئية و التشجيع على المطالعة و الاهتمام بالكتاب من خلال تقديم خدمات حديثة للمستفيدين لتحقيق رضا المستفيدين.
- تحسين الحس الإبداعي و الفني لدى الأطفال بتقديم نشاطات ثقافية تشجيعية كالمسابقات الدينية و الوطنية.
- تشجيع الأفكار و المواهب
- السعي إلى بناء مجتمع ثقافي و حضاري موصول بالتربية و التعليم.
- ضمان صيرورة المكتبة الحسنة من خلال انضباط الموظفين و العمل بإتقان في تقديم خدماتها إلى روادها.
- تحقيق الجودة الشاملة في تقديم خدمات حديثة للمستفيدين.

6-1 وظائف المكتبة:

- اختيار و اقتناء الإنتاج الفكري المناسب من كتب و دوريات و مختلف المواد المكتبية

- القيام بالعمليات الفنية و التقنية و العلمية للمجموعات المكتبية و معالجتها عن طريق السلسلة الوثائقية منها الجرد، التصنيف الترتيب ،التكشيف والفهرسة و غيرها.
- القيام بعملية التقييم الداخلي الجزئي و الكلي كحساب نسبة المقرئية في السنة
- إعاره مختلف الوثائق للمستفيدين داخليا خارجيا.
- تثقيف و تعليم في مختلف المجالات.

❖ الخدمات التي تقدمها المكتبة:

- + تعمل المكتبة على تقديم العديد من الخدمات من بينها:
- + **الخدمة المرجعية:** تقدم هذه الخدمة إلى مستفيديها بالإجابة عن استفسارات و إجابات روادها.
- + **خدمة الإعاره:** تقدم هذه الخدمة بنوعها الداخلية و الخارجية لمستفيديها.
- + **خدمة الإحاطة الجارية:** في هذه الخدمة يتم عرض كل ما هو جديد من مقتنيات المكتبة و نشرها في معرض المكتبة أو عبر موقعها الالكتروني.
- + **خدمة التصنيف:** يتم تصنيف رصيد المكتبة حسب تصنيف ديوي العشري لتسهيل عملية البحث عن المعلومة.
- + **خدمة الفهرسة:** يتم فهرسة الكتب بطريقة محوسبة ذلك بالاعتماد على برمجية السنجاب .
- + **خدمة الاستخلاص :** بحيث توفر موجز لكل كتاب باختيار أدق المصطلحات، لتسهيل على الباحث فهم محتوى الكتاب.
- + **خدمة شبكة المعلومات،** توفر المكتبة كذلك خدمة الإبحار في الانترنت.

✚ خدمة الكتب المتنقلة : و هي من أهم خدمات المكتبة ،فهي عبارة عن شاحنة بها

رصيد معتبر تقوم بعدة جولات إلى المناطق النائية في المستشفيات و السجون...

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم.

كلية العلوم الاجتماعية.

قسم العلوم الإنسانية.

شعبة علم المكتبات والمعلومات.

استمارة المقابلة

في إطار تحضير رسالة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات

تخصص: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق

الموسومة بـ:

دور الخدمات الحديثة في المكتبات العمومية في تلبية احتياجات المستخدمين.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية - سيدي بلعباس - نموذج.

من إعداد الطالبين: تحت إشراف:

أ. حمزة زريقات مريم.

* عماليرية أمينة.

* بخدة فتيحة.

في إطار إتمام التحضير لمذكرة التخرج نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة عن الأسئلة المقدمة في استمارة المقابلة، ونحيطكم علما أنها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

مشكورين.

السنة الجامعية: 2016/2017

استمارة المقابلة:

المحور الأول : المكتبة العمومية و تلبية احتياجات المستفيدين.

1. يعتبر المستفيد الحلقة الأهم في تطور المكتبة و أساسا لوجودها إذن و حسب رأيكم ماهي السياسة المسطرة للمستفيد ؟

2. هل يتم اشتراك المستفيدين في بناء سياسة المكتبة بوجه عام و بناء مقتنيات على وجه التحديد ؟

3. ما هي أولويات و أساسيات العمل بالمكتبة لأجل تلبية احتياجات المستفيدين ؟

4. ما هي أهم الأنشطة الموجهة لجمهور المستفيدين و التي تسعى من خلالها المكتبة لتحسين خدماتها ؟

المحور الثاني : الخدمات الحديثة للمكتبات العمومية :

5. هل تتجه المكتبة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في استرجاع و إتاحة معلوماتها ؟

6. كيف يمكن للتكنولوجيات الحديثة لتغيير في الاحتياجات المستقبلية للجمهور المستفيدين ؟ و ما هي مختلف الوسائل و المعتمدة من طرفكم لتلبيتها ؟

7. ما هي الخدمات الحديثة في المكتبة و ما هي اتجاهاتها المستقبلية؟

8. يعتبر مفهوم الجيل الثاني للمكتبات web2.0 من المصطلحات المتداولة ، فأين موقع مكتبكم من ذلك ؟

تحليل المحور الأول :

تعمل المكتبة على تسطير سياسة خاصة بالمستفيد ، تتم وفق وضع إستراتيجية لتسيير

المكتبة ، توفير موارد مادية و بشرية و مادية .

تستعمل المكتبة في إعطاء الأولوية للمستفيد باعتباره أهم حلقة فيها و كذلك هو أساس تواجدها و

تطورها ، فهي تسطر سياستها بناء على تحقيق رغباته و تلبية احتياجاته فتعمل على التخطيط لذلك

بتوفير موارد مالية ، مادية ، بشرية.

*فيما يخص الموارد المالية فتخصص ميزانية ضخمة شراء و اقتناء مختلف المستلزمات مثلا :

- ميزانية مخصصة باقتناء الأرصدة .

-ميزانية مخصصة بالتنشيط.

-ميزانية مخصصة بشراء التجهيزات و التآثيث.

-ميزانية مخصصة بتسيير شؤون الموظفين .

و يتم تسيير الميزانية من قبل المحاسب في قسم الإدارة

*و كذلك من المتطلبات وجود عتاد و تجهيزات ، مثل الحواسيب الآلية ، أجهزة المسح

الضوئي،الطبع ، وكذلك التآثيث مثل: خزانات حفظ الرصيد ، الطاولات و الكراسي...وغيرها و أجهزة

ترميم .

ملاحظة:

لم يتم التصريح بحجم الميزانية التي توفرها وزارة الثقافة . فقط تم الإشارة إلى أنها كبيرة جدا تقدر بالمليارات.

*والعنصر الأهم هو توظيف الكفاءات و الإطارات التي تتمتع بالمهارات من أجل التسيير الجيد و الحسن للمكتبة فكل حسب تخصصه.

-ففي مصلحة الأطفال يديرها متخصص في علم الأطفونيا و علم النفس و مكثيين آخرين

-وفي قسم الاقتناء و الإعارة يعمل بها مكثيين .

-و في قسم المعالجة متخصصين بالبرمجة و علم المكتبات.

وهكذا أي كل حسب تخصصه و مصلحته.

*و يتم إشراك المستفيد على هذه السياسة المتبعة لتسيير المكتبة بحيث يتم اخذ رأيه في ما يجب أن

يتوفر في المكتبة من مقتنيات و تجهيزات و كذلك إعطاءه الفرصة من أجل تقديم أفكار جديدة تفيد

المكتبة و تهض بخدمته، و في هذا الإطار تعمل على إتباع ثلاثة طرق تتمثل في :

✚ وضع سجل اقتراحات الموجود في مصلحة الاستقبال و التوجيه .

✚ توزيع استمارة بها مجموعة من الأسئلة المغلقة و المفتوحة على المستفيدين.

✚ التحاور مباشرة مع المستفيد.

يتم من خلال هذا جمع معلومات حول حاجيات المستفيدين في المكتبة و نوع الأرصدة المطلوبة، ونوع

الوثائق حسب الفئات و التخصصات كذلك نوعية التجهيزات التي يحتاجها المستفيدين.....

-فرصة إبداء رأي المستفيد وإشراكه في سياسة المكتبة تعمل على إيجاد النقائص و الحلول و كذا

معرفة مستوى المكتبة ، و مدى رضا المستفيد منها ¹.

ومن خلال المعطيات و المعلومات التي يتم جمعها من الاستثمارات الموزعة على المستفيدين و طرح

التساؤلات و سجل الاقتراحات يتم تحليل الاحتياجات ذلك للقيام بسياسة الاقتناء .

و يتم تحديد العناصر التالية:

• الفئة

• التخصص.

• نوع الوثيقة:كتب ، موسوعات ، دوريات.

وبعد ذلك يتم تحديد الميزانية الخاصة بكل تخصص، على العلم ان فئة الأطفال يخصص لها 30 %

من الميزانية الكلية .

*يتم الإطلاع على دور النشر الموجودة ، و على التخصصات التي تنشرها و على أسعار الكتب ،

و يكون ذلك بالطريقة التقليدية باستعمال أدلة الناشرين أو عبر الشبكة المعلومات ، و بعد اختيار دار

النشر المناسبة (الميزانية ، قائمة الإقتناءات) و يتم الشراء.

وتأتي بعدها مرحلة الجرد ، الفهرسة و إعداد المستخلصات .

و تستقبل المكتبة أيضا الهبات و الهدايا من مختلف الجهات مثلا وزارة الثقافة و المجاهدين و من

طرف مؤلفين آخرين، كما يتم التزويد عن طريق التبادل ما بين المكتبات .

¹ مقابلة أجريت مع السيد مدير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية .يوم 07.03.2017 على الساعة 10.30.

الأنشطة:

تقترح المكتبة مختلف النشاطات الثقافية و الترفيهية تتمثل في :

- ❖ إعداد مسرحيات للأطفال فيها رسالات إنسانية تربية و دينية و تعليمية .
- ❖ إعداد ورشات للمطالعة للأطفال لتنمية المقرئية مع إجبارية تلخيص القصة أو الكتاب المقروء من أجل تعليمهم التعبير و التحرير .
- ❖ ورشات النادي الأدبي يتم فيها تشجيع الأطفال في الطور الابتدائي و الإعدادي على كتابة القصص و الشعر و المقالات ، من أجل تفجير الطاقات الإبداعية.
- ❖ كما يتم إحياء التظاهرات الفنية و الدينية و العلمية و الثقافية ، و المحاضرات من أجل الترفيه و التثقيف و التعليم ؛ و يتم التنشيط من خلال إبرام الاتفاقيات مع كل وزارة الدفاع مثلا للقيام بأيام تحسيسية مثل اليوم الوطني للدرك الوطني.
- ❖ أيضا إبرام اتفاقيات مع وزارة الشؤون الدينية و الأوقاف من أجل القيام بالاحتفالات و التظاهرات الدينية مثل محاضرات المولد النبوي الشريف ، مسابقات حفظ القرآن الكريم . كذلك القيام بالاجتماعات حول التحضير لخطبة الجمعة.
- ❖ اتفاقيات وزارة التربية و التعليم من خلال التنسيق مع متوسطة ابن زيدون مثلا لتكريم و تكوين التلاميذ النجباء.
- ❖ وزارة العدل و إدارة السجون من خلال القيام بمحاضرات للسجناء و توزيع الكتب.
- ❖ كذلك مع وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات لزيارة المرضى و توزيع الكتب و القيام بأيام تحسيسية حول مرضى السكري و السرطان .

❖ وزارة المجاهدين لأحياء اليوم الوطني للشهيد، المجاهد ، و إحياء كل المناسبات التاريخية مع استدعاء مجاهدين .

كذلك يتم التنسيق مع الكشافة الإسلامية الجزائرية و مختلف الجمعيات مثل الأمير عبد القادر ، التراث الوطني ، أبو القاسم ، المتميزون ، للتنشيط الثقافي كإحياء اليوم العالمي للأم و المرأة.

❖ القيام بمسابقات علمية فكرية.

و من الأنشطة التي تقوم بها المكتبة أيضا و تعتبر أنشطة تشجيعية و تعود بالفائدة على المكتبة و ترفع من مستوى المكتبة ، و تكريم كبار الشخصيات في البلاد و أيضا من الأنشطة التي تقوم بها.

و لهذه المكتبة العديد من الأنشطة المفيدة للكبار و الصغار كالقيام بمسرحيات هادفة و مسابقات في تعليم الخط العربي و الرسم و تحفيظ القرآن الكريم¹ .

¹ مقابلة أجريت مع منشط ثقافي يوم 13-03-2017 على الساعة 14:00.

تحليل المحور الثاني :

تطبيق المكتبة التكنولوجية في مختلف المجالات بما أنها أصبحت ضرورية .

-فهي تمتلك تجهيزات و عتاد تكنولوجي.

-بحيث تعتمد في حوسبة الخدمات الفنية على برمجية السنجاب SYNGEB و يستخدم أحدث نسخة

و يستخدم أحدث نسخة 2015 version réseau و هي برمجية وثائقية تم شرائها من مركز serist

بحوالي 80 مليون سنتيم .

- استخدام برمجية PMB لتسيير الرصيد الوثائقي الخاص بقاعة الأطفال .

-استخدام الحواسيب الآلية في كل المصالح .

-أيضا هناك أجهزة مراقبة مزودة بقاعة التحكم في الكاميرات .

-أجهزة المسح الضوئي و الطابعات .

-جهاز الترميم الآلي .

-شبكة الانترنت .

-استخدام حواسيب آلية مبرمجة و مزودة ببرمجيات مختصة في تعليم اللغات و الإعلام الآلي.

ج2/ تعمل التكنولوجيات الحديثة في المكتبة على تغيير احتياجات المستخدمين في المستقبل ، فمن

خلال حوسبة الخدمات الفنية ووجود شبكة الانترنت سيصبح المستفيد من مكان تواجده يقوم بعملية

الإعارة و قراءة مستخلصات و محتويات فهارس الكتب كذلك سيطلب رقمنة الرصيد الوثائقي لجعله

في متناوله كاملا يسهل عليه التحميل و يقلص جهده و ينقص عليه عبئ التنقل، كذلك تسهل شبكة الانترنت عملية البحث في البيئة الرقمية .

فهذه التكنولوجيا المطبقة في المكتبة سهلت عملية البحث لدى الطالب و ذلك بفضل برنامج SYNGEB مع إدخاله فيه أحدث التقنيات و ذلك بوضع قائمة الفهارس الخاص بالكتاب و ملخصات للكتب التي تمكن الباحث إذا ما كان هذا الكتاب يناسبه أو يخدم بحثه أم لا و لا يضيع وقته في عملية البحث.

ج3/تقدم المكتبة على تقديم خدمات حديثة من أجل مواكبة أحدث التطورات و تلبية حاجيات المستفيدين العصرية . و لعل أبرزها:

➤ تقدم تكوين خاص باللغات الأجنبية " الإنجليزية و الفرنسية في مخبر اللغات الذي هو عبارة عن مصلحة مزودة بحواسيب آلية تحتوي برمجيات مجهزة لتعليم اللغات صوت و صورة ناطقة، و يتم تقديمها مرتين في الأسبوع لكامل الفئات

➤ توفير خدمات لمختلف الجهات و الشخصيات من أجل القيام بالاجتماعات و النشاطات مثل الجمعيات ماعدا الأحزاب السياسية ، كذلك تسمح المكتبة بالقيام بحفلات تخرج لطلبة الدكتوراه أو الماستر .

➤ ومن بين اللغات التي تعلمها هي اللغة الفرنسية و الإنجليزية و الألمانية .

➤ كما تسمح في هذه القاعة بتنظيم تكوينات أخرى في مجالات أخرى كالإعلام الآلي و غيرها

➤ و تهدف هذه المكتبة أي تعليم الأطفال مبادئ و أساسيات الإعلام حتى يكونوا مواكبين على التكنولوجيا.

خدمات تكوين المستفيدين:

خدمة تعليم مبادئ الإعلام الآلي :

يتم تقديم خدمة لتعليم مبادئ الإعلام الآلي لكافة فئات المستفيدين ، وفي قاعة الميدياتيك المزودة بحواسيب آلية يحوي برامج و تقنيات تعلم الإعلام الآلي.

-كما يتم تكوين المستفيدين على استخدام البحث في الانترنت.

الخدمة المرجعية عن بعد:

يعتمد المستفيدين على مسائلة المكتبي و تقديم الاستفسارات و التساؤلات وذلك بالاعتماد على تطبيقات الفيس بوك و موقع المكتبة ، و استعمال بريدها الإلكتروني.

خدمة شبكات المعلومات:

تقدم المكتبة خدمة الانترنت للبحث ، بحيث توفر مصلحة تحتوي عدة حواسيب آلية مربوطة بشبكة العنكبوتية العالمية، توفر خدمة البحث في الويب ؛ حيث تسمح هذه الخدمة للطلاب أو الباحث بالحصول على المعلومات التي يريدونها لإنجاز بحثه وهذا كله بفضل خدمة الانترنت.

الإحاطة الجارية عن بعد :

يتم عرض كل ما هو جديد من إقتناءات في قائمة ، و تنشر عبر موقع المكتبة .

الإعارة الآلية :

تقدم خدمة الإعارة بنوعيتها الداخلية منها و الخارجية يتم إعارة كتابين لمدة أسبوع و يمكن تحديثه لأكثر من أسبوعين .

يقوم المستفيد باستخدام الفهرس الآلي لاختيار العنوان المناسب ليتم استعارته داخليا .

أما في الإعارة الخارجية فيعتمد على الفهرس الآلي المتاح عن بعد و يختار العنوان و يتم النقر عليه من مكان تواجده في أي وقت ، ليتم تسجيله في بنك الإعارة في داخل المكتبة ، ليأتي المستفيد و يستعيه من المكتبة.

خدمة التصنيف الآلي :

يقوم المكتبيين بعد الاقتناء بتصنيف الرصيد حسب كل تخصص ، وبعدها يتم تسجيل كل مرجع الكتروني في برمجية السنجاب SYNGEB بالاعتماد على تصنيف ديوي العشري.

خدمة الفهرسة الآلية:

تتم الفهرسة بطريقة محوسبة ، كذلك باعتماد نفس البرمجية SYNGEB، بحيث تحتوي على نوافذ إدخال البيانات الخاصة بالمرجع :

✚ الاسم و لقب المؤلف.

✚ العنوان.

✚ الطبعة .

✚ بلد النشر.

✚ دار النشر.

✚ تاريخ النشر.

✚ السلسلة.

وغيرها ويتم ملئ البيانات بعد نقلها من المرجع.

خدمة و الاستخلاص الآلي:

كان يقوم المكتبيين باستخلاص المرجع و استخراج أهم وأدق المصطلحات . و لكن لاحظوا بأن هناك بعض التخصصات لا يستطيعون استيعاب مصطلحاتها ، و أثناء عملية الاستخلاص لا يوظفونها بالرغم من أنها مهمة و تمثل الكلمات المفتاحية و الفكرة الأساسية ، لذا تراجعوا عن عملية الاستخلاص ، و أصبحوا يقومون برقمنة صفحة العنوان و الفهرس و المقدمة ، و تسجيلها في خانة الاستخلاص في برمجية السنجاب ؛ لكي يستوعب صاحب التخصص محتوى المرجع من خلال عناوين الفهرس و كذا المقدمة بنفسه.

أما بالنسبة للكتب التي يقوموا مؤلفها بوضع استخلاص للكتاب ، فتم رقمته أيضا.¹

¹ مقابلة أجريت مع مسؤولة مصلحة المعالجة الرصيد الوثائقي ، 02-04-2017 على الساعة 11:15

خدمة المكتبة المتنقلة :

تعتبر من أحدث الخدمات ، فهي عبارة عن شاحنة بها رصيد وثائقي ضخم ، تقوم بجولات إلى المناطق النائية و كذا السجون و المستشفيات و حتى الحدائق العامة حيث يستطيع الشخص الترفيه عن نفسه و في أن يستطيع القراءة و الاستفادة من وقته في كسب معلومات وثقافة عامة .

وفي المستشفيات فتكون هذه الخدمة أي المكتبة المتنقلة تقوم بخدمة اجتماعية و إنسانية و ذلك بترفيه عن المرضى و التخفيف عن الأهمم و ذلك بقراءة الكتب و القصص الجميلة التي ترفع المعنويات و ترفه من النفس .

أما بالنسبة لسجون فهي أيضا خدمة اجتماعية تساعد إدارة السجون نفسية السجناء.

*كما للمكتبة اتجاهات مستقبلية لتقديم خدماتها هي عبارة عن مشاريع في طريقة الإنجاز مثل:

- جعل مكتبة في "الترماوي" ، تكون في شكل خزانة صغيرة تحوي مجموعة من الكتب في شتى التخصصات ، كذلك جعل في كل حديقة مكتبة ، و جعل حارس الحديقة في خدمة أي مستفيد يريد قراءة كتاب بفتح المكتبة الصغيرة و اختيار الكتاب ووضع بطاقة التعريف الوطنية،مع إرجاعها بعد إرجاع الكتاب، ويقوم الحارس بغلاق المكتبة.
- كذلك جعل المكتبة على كل قسم في المستوى الابتدائي و الإعدادي و الثانوي ، ويتم تخصيص حصة في البرنامج الدراسي حول المطالعة مع تنقيط عليها و جعلها كمادة أساسية في كشف النقاط ، مع الإقدام على تلخيص كل كتاب يقرأ.

• يوجد أيضا مشروع مكتبة في كل بيت فتم توزيع استمارة على كل أسرة لمعرفة المستوى التعليمي

للوالدين و كذلك للأولاد المتمدرسين وطرح مدى الموافقة استفسارات لمعرفة ميول كل شخص للقراءة

لجعل مكتبة في كل بيت حسب رغبتهم و احتياجاتهم ، من أجل تنمية المقروئية.¹

• وتحضر المكتبة لمشروع رقمنة الرصيد الوثائقي و جعله في الشبكة المعلوماتية للإتاحة عن بعد .

• كما تحضر المكتبة للقيام بمجلة خاصة بها متنوعة المجالات ، و كل ما يكتب من مقالات هو

من إبداعات المستفيدي.

و الهدف الأساسي من هذه المكتبة هو الكتاب و جعله في متناول كل طفل و طالب و باحث من

مختلف المستويات التعليمية و حتى تكون المكتبة مواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة في العالم.

كما تعتبر هذه المكتبة السابقة في توظيف التكنولوجيا في المكتبة العمومية للاستفادة من خدماتها

المقدمة للجمهور المستفيد.

كما يبدو أن المكتبة أخذت حصتها من الجيل الثاني من الويب 2.0 web فلها موقع على الفيس بوك

{المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس} ، تضع فيه كل ما يخص المكتبة و صور

للمصالح و الملتقيات و الاحتفالات و غيرها للتعريف بالمكتبة و رقم الهاتف ويتم التواصل مع

المستفيدين عبره و الإجابة على استفساراتهم و غيرها و لها بريد إلكتروني خاص بها .

كما تسمح لجمهورها المستفيد بالمشاركة في المسابقات التي تنظمها من خلال موقعها في الفيس بوك

كما تحرص المكتبة بالحصول على فائزها بجائزة.

و أيضا للمشاركين في هذا الموقع بإضافة آرائهم حول هذه المكتبة لتحسين خدماتها .¹

¹مقابلة أجريت مع وثائقية أمينة محفوظات ، يوم 02-04-2017 على الساعة 13:45.

مصلحة الأطفال:

كما يخص لكل طفل قارئ كراس خاص به ليسجل ما فهم من الكتاب و ذلك حتى تكون فائدة من القراءة و خصصت عدة ورشات خاصة بالأطفال .

(1) كورشة قراءة بتحفيز و ذلك بتحفيز الطفل على القراءة و ذلك بكتابة أفكاره الخاصة بإعادة صياغة القصة .

(2) ورشة الحكواتي و ذلك بإقامة مسابقات فكرية و دينية و من أساسيات هذه المصلحة حسب ما رأيناه هو تعليم الطفل الاحترام.

و تعليمه كيفية البحث في القواميس و ذلك من خلال اللعب.

كما تسعى المكتبة إلى إدخال برنامج PMP في قاعة الأطفال حيث يمكنهم إدخال الموسيقى في هذا البرنامج حيث يمكن لطفل بقراءة الكتاب و تصفحه و في آن واحد يمكنه الاستماع إلى الموسيقى.

و تصميم قاعة حسب ذوق الأطفال بالألوان و الديكور .

كما تسعى هذه المكتبة تربية الطفل على الكتاب منذ الصغر .

وذلك بإقامة² مكتبة في كل قسم تربوي و خاصة الطور الابتدائي فهو له دور أساسي في تنشأة الطفل على الكتاب.

¹مقابلة أجريت مع مهندسة دولة في الإعلام الآلي ، يوم 2017-03-22.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

استمارة استبيان

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص: نظم تكنولوجيا المعلومات و التوثيق، تحت عنوان:

الخدمات الحديثة بالمكتبة العمومية و دورها في تلبية احتياجات المستخدمين.

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -سيدي بلعباس-

تحت إشراف الأستاذة:

حمزة زريقات مريم.

من إعداد:

عمائرية أمينة.

بخدة فتيحة.

أخي مستخدم المكتبة، لاشك أن إجابتك عن أسئلة هذا الاستبيان سوف تكون المرأة التي تعكس إلى أي مدى تحقق المكتبة الغرض من خدماتها و تلبية اهتمامات مستفيديها لميولهم على اختلاف ألوانها، و على الجانب الآخر تعكس أوجه القصور الغير مقصود في محاولة طرح المقترحات و البدائل التي تظهر المكتبة في صورة حضارية مقبولة.

ملاحظة:

-ضع أمام الإجابة المناسبة علامة (x).

-المعلومات لن تستعمل إلا في إطار البحث العلمي.

المحور الأول: بيانات شخصية.

• الجنس: ذكر أنثى

• المستوى: ابتدائي متوسط ثانوي عالي

المحور الثاني: واقع الخدمات الحديثة في المكتبة للمستخدمين.

س1 (هل تتردد على المكتبة؟

دائماً أحيانا نادرا

س2) ما هي أهداف التردد على المكتبة؟

قراءات تدعم المناهج الدراسية استعارة الكتب

المطالعة الحرة أهداف أخرى أذكرها

س3) هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتك؟

دائماً أحيانا نادرا

إذا كانت الإجابة ب"لا" أو "نادرا" فهل هذا عائد إلى :

قلة رصيد المكتبة قدم رصيد المكتبة

صعوبة استخدام رصيد المكتبة صعوبة الوصول إلى رصيد المكتبة

س4) ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

خدمات تقليدية خدمات إلكترونية الخدمتين معا

س5) ما هي الخدمات التي توفرها المكتبة؟

خدمة مرجعية خدمة الإحاطة الجارية

خدمة الإعارة الاطلاع في عين المكان

خدمة الدوريات (مجلات ،صحف) خدمة الانترنت

س6) هل تلبى هذه الخدمات احتياجاتك؟

دائما أحيانا نادرا

س7) ما هي وسائل البحث المتوفرة على مستوى المكتبة؟

وسائل بحث تقليدية:

أدلة فهرس كشافات ببليوغرافية

وسائل بحث على الخط:

فهارس آلية على الشبكة

س8) ما هي الصعوبات التي تواجهك في الوصول إلى المعلومات في المكتبة؟

نقص في الخدمات عدم توفر أدوات بحث مناسبة

قلة المتخصصين في الميدان قلة رصيد المكتبة

صعوبات أخرى: لغوية تقنية

المحور الثالث: دور الخدمات الحديثة في تلبية احتياجات المستفيدين؟

س9) هل ترى تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم" فهذا راجع إلى كونها تساهم في :

_تسهيل عمل المكتبي بما يتناسب مع متطلبات العصر

_سهولة و سرعة الوصول إلى مصادر المعلومات

_تحسين جودة الخدمات المكتبية بأنواعها

س10) كيف ترى الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات من أجل توظيف التكنولوجيا؟

كافية كافية نوعا معا غير كافية

س11) فيما يمكن توظيف هذه التكنولوجيات على مستوى المكتبة؟

السرعة في الحصول على مختلف المعلومات التسيير الجيد للفضاءات و الأرصدة

تسهيل الوصول إلى الأرصدة التقليل من الجهد المبذول من طرف المكتبي

مسايرة التقدم التكنولوجي

س12) هل هناك معوقات تحول دون استخدام التكنولوجيا في خدمات المكتبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم" هل هي:

نقص التدريب على استعمالها

عوامل تقنية كالنقل، الكهرباء و الاتصال

نقص التحكم في تقنيات الحاسوب

لغوية لعدم التمكن من استعمال الفهرس الآلي

س13) ما مدى رضاك عن الخدمات التكنولوجية المقدمة

راضي عموما نوعا ما غير راضي

س14) هل سبق و أن حصلت على دورات تدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب"نعم" الرجاء ذكر محتوى هذه

الدوريات:.....

.....

س15) ما اقتراحاتك بخصوص زيادة الإفادة من الخدمات الحديثة بالمكتبة؟

.....

.....

.....

س16) كيف ترى مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية؟

الزوال الزوال التدريجي الصمود و البقاء

إذا كانت إجابتك الصمود و البقاء فلماذا؟

.....
.....
.....

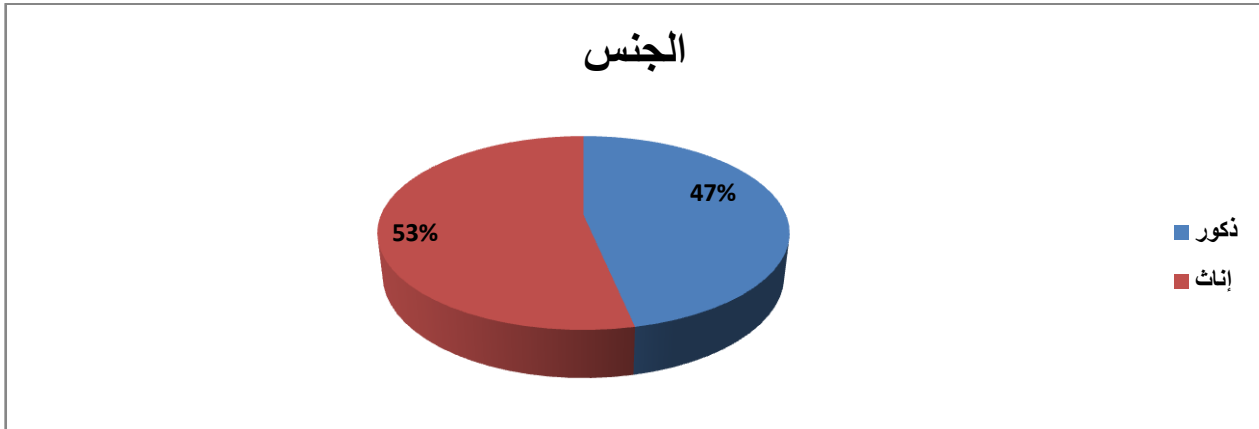
المحور الأول: بيانات شخصية:

النسبة	العدد	
%46.67	28	ذكور
%53.33	32	إناث
%100	60	المجموع

جدول رقم(01): توزيع عدد أفراد العينة حسب الجنس.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور بنسبة 53.33 من مجموع عدد أفراد

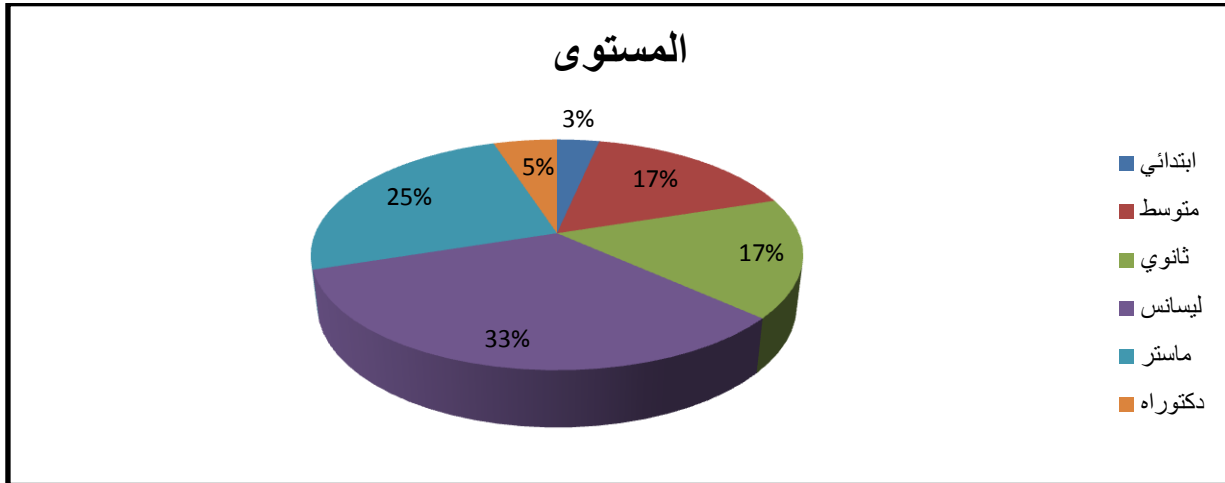
العينة و هذا راجع إلى طغيان العنصر النسوي في المجتمع الجزائري



النسبة المئوية	عدد الطلبة	المستوى
%3.33	02	ابتدائي
%16.67	10	متوسط
%16.67	10	ثانوي
%33.33	20	ليسانس
%25	15	ماستر
%5	03	دكتوراه
%100	60	المجموع

جدول رقم(02): توزيع عدد أفراد العينة حسب المستوى

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن اغلب المبحوثين من حملة شهادة ليسانس و ذلك بنسبة 33.33 تليها شهادة الماستر بنسبة 25 ثم كل من شهادة المتوسط و الابتدائي بنفس النسبة 16.68 ، أما شهادة الدكتوراه سجلت نسبة 5 و أخيرا المستوى الابتدائي 3.33 و هذا يدل على أن أغلب مجتمع الدراسة متعلمين و مثقفين.



الشكل رقم(02): توزيع عدد أفراد العينة حسب المستوى.

المحور الثاني:

س1) التردد على المكتبة

النسبة	التكرار	
41.67%	25	دائما
46.67%	28	أحيانا
11.67%	7	نادرا
100%	60	المجموع

جدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب التردد على المكتبة.

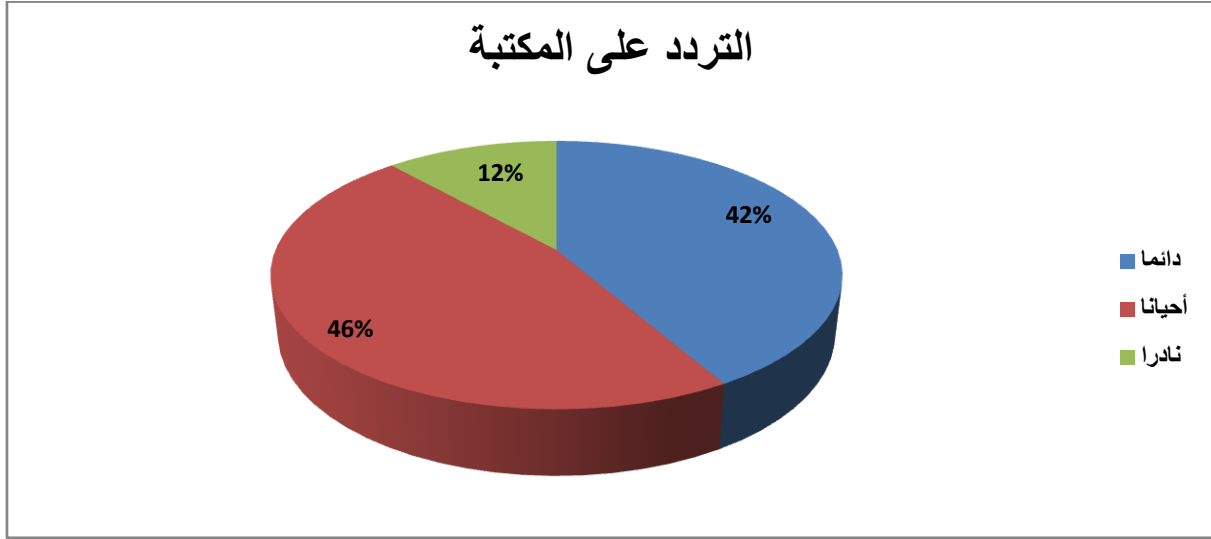
ما نلاحظه أن جمهور مستفيدين من هذه المكتبة يترددون على المكتبة احيانا و ذلك بنسبة 46.67 و

هناك أيضا نسبة لابأس بها تتردد دائما على المكتبة و ذلك بنسبة 41.67 ، و هناك فئة قليلة لا

تتردد على المكتبة و ذلك بنسبة 11.67 و هذا ربما راجع إلى أن هذه الفئة لا تحب المطالعة أو

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سيدي بلعباس- محمد قباطي

الارتداد على المكتبة دائما، إلا أن هناك فئة كبيرة تتردد على المكتبة لعدة أسباب لكل سبب هدف لتردده على المكتبة.



الشكل رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب التردد على المكتبة.

س2) أهداف التردد على المكتبة

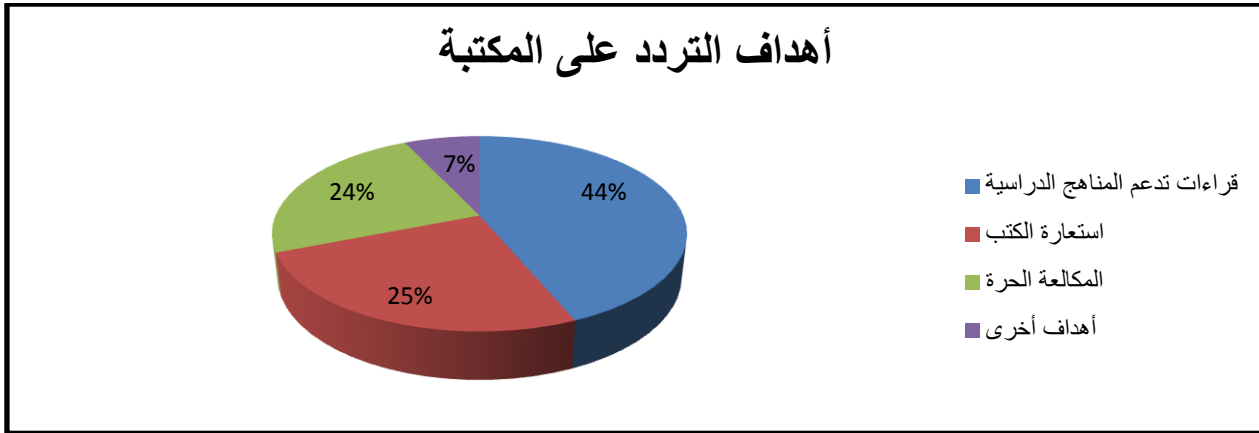
النسبة	التكرار	
%43.66	31	قراءات تدعم المناهج الدراسية
%25.35	18	استعارة الكتب
%23.95	17	المطالعة الحرة
%7.04	05	أهداف أخرى
%100	60	المجموع

جدول رقم(04): أهداف التردد على المكتبة.

ما نلاحظه هو أن أغلبية المترددين على المكتبة هدفهم الرئيسي هو تدعيم المناهج الدراسية و خاصة المقبلين على الامتحانات حيث بلغت نسبتها 43.66 ، و هناك من يرتد على المكتبة لهدف استعارة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سيدي بلعباس- محمد قباطي

الكتب و يصفحها كما يشاء في وقت محدد بنسبة 25.35 ، اما نسبة المطالعة الحرة بلغت 23,95 ،
و هناك من حدد أهداف أخرى لترده على المكتبة كإنجاز بحوث و مذكرة التخرج و هناك من يعتبرها
مكان جيد لقراءة دروسه الخاصة بمجال تخصصه و نسبة هؤلاء المترددين هي 7.04 .



الشكل رقم(04): أهداف التردد على المكتبة.

س(3) هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتك.

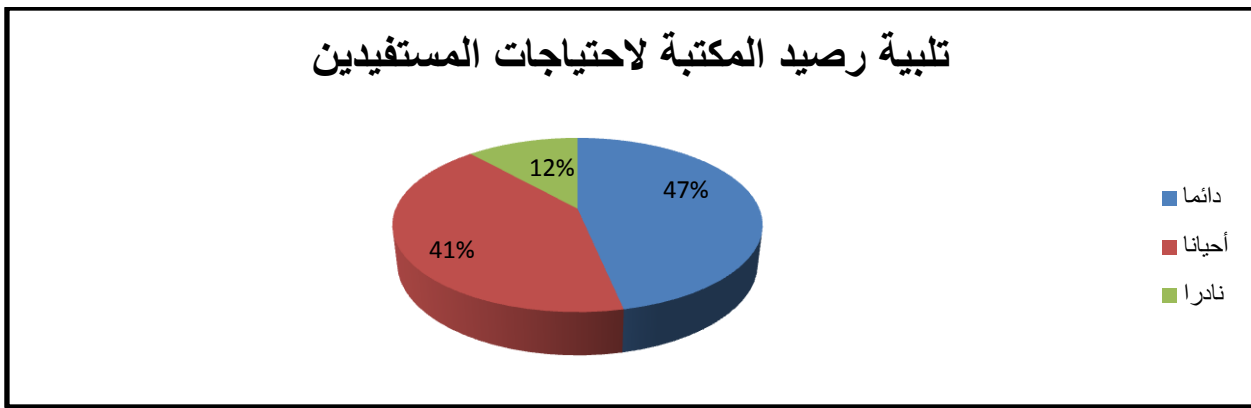
النسبة	التكرار	
%46.67	28	دائما
%41.66	25	أحيانا
%11.67	07	نادرا
%100	60	المجموع

جدول رقم(05): تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات أفراد العينة.

من خلال هذه الاستمارات لاحظنا أن هذه المكتبة تلبية احتياجات مستفيديها دائما بنسبة 46.67 ، و
هناك من يرى أن هذه المكتبة أحيانا ما يلبي رصيد المكتبة احتياجاته و ذلك بنسبة 41.66 و هناك

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سيدي بلعباس- محمد قباطي

فئة ترى أن رصيد المكتبة نادرا ما يلبي احتياجاتهم و ذلك بنسبة 11.67 و هذه النسبة ترى أن السبب الأول راجع إلى قلة رصيد المكتبة بنسبة 40 تليها صعوبة الوصول إلى رصيد المكتبة و ذلك بنسبة 30 و ربما السبب في ذلك الرفوف المفتوحة و صعوبة معرفة المكان سواء كان في محله أو في الاعارة، و هناك من يرى أيضا أن السبب راجع إلى قدم رصيد المكتبة و عدم تجديد الكتب بطبعات جديدة مواكبة للعصر، و هذه الفئة قدرت بنسبة 20.

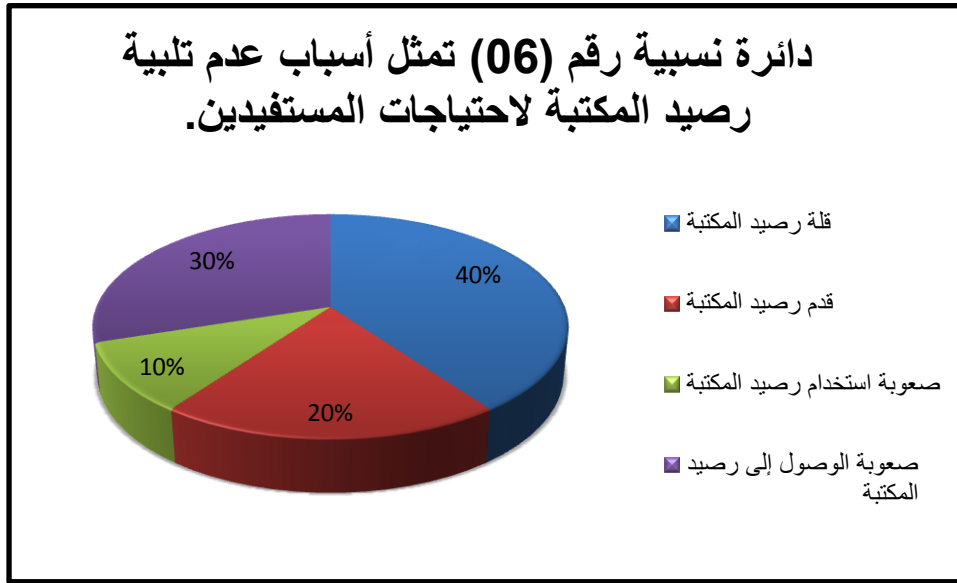


الشكل رقم(05): تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات أفراد العينة.

إذا كانت الإجابة ب"نادرا" .

النسبة	التكرار	
40%	04	قلة رصيد المكتبة
20%	02	قدم رصيد المكتبة
10%	01	صعوبة استخدام رصيد المكتبة
30%	03	صعوبة الوصول إلى رصيد المكتبة
100%	10	المجموع

جدول رقم (06): أسباب عدم تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين



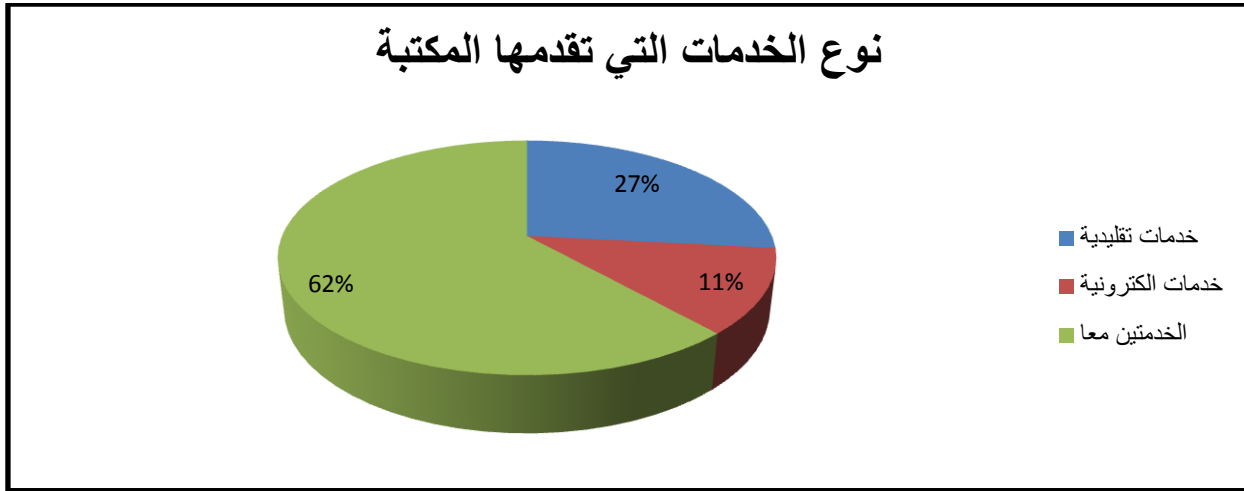
س4 (نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة.

النسبة	التكرار	
26.67%	16	خدمات تقليدية
11.66%	07	خدمات الكترونية
61.67%	37	الخدمتين معا
100%	60	المجموع

جدول رقم(07): نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سيدي بلعباس- محمد قباطي

ما نلاحظه أن هذه المكتبة تقدم خدمات تقليدية و الكترونية في آن واحد و ذلك من خلال إجابات المتطوعين و ذلك بنسبة 61.67 إلا أن هناك من يرى أن هذه المكتبة تقدم خدمات تقليدية لا الكترونية فربما يرى أن هذه الخدمات غير كافية لتكون خدمات حديثة و ذلك بنسبة 26.67 .



الشكل رقم(07): نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة.

س5) الخدمات التي توفرها المكتبة.

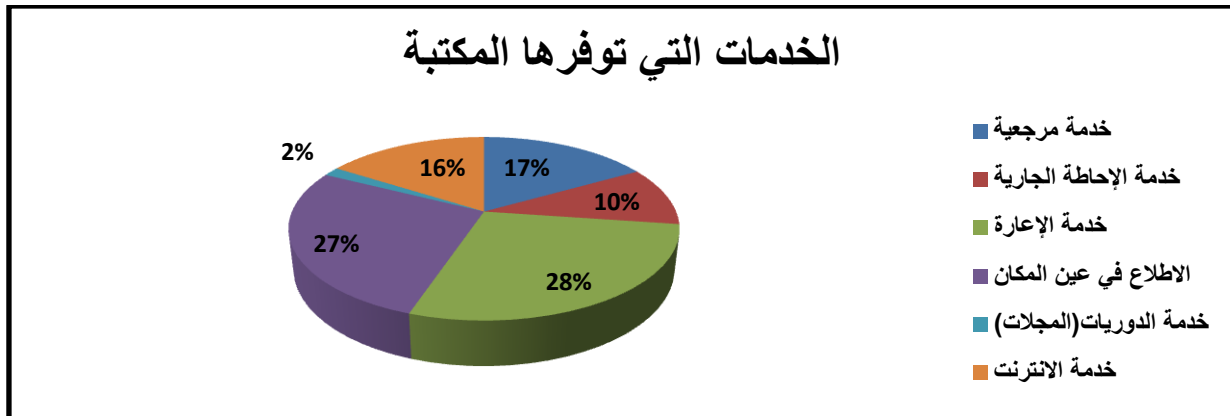
النسبة	التكرار	
% 16.8	21	خدمة مرجعية
% 10.4	13	خدمة الإحاطة الجارية
% 28	35	خدمة الإعارة
% 27.2	34	الاطلاع في عين المكان
% 1.6	02	خدمة الدوريات(المجلات)
% 16	20	خدمة الانترنت

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سيدي بلعباس- محمد قباطي

المجموع	125	% 100
---------	-----	-------

جدول رقم(08): الخدمات التي تقدمها المكتبة.

ما نلاحظه أن هذه المكتبة الخدمة التي توفرها هذه المكتبة بنسبة كبيرة و المتمثلة في خدمة الإعارة بنسبة 28 و تليها خدمة الاطلاع في عين المكان بنسبة 21.2 و ذلك أن أغلبية المستفيدين يقومون بالمطالعة داخل المكتبة و تليها الخدمة المرجعية بنسبة 16.8 ، ثم خدمة الانترنت بنسبة 16 ثم خدمة الاحاطة الجارية بنسبة 10 و هذا أن هذه المكتبة تقدم عدة خدمات لمستفيديها لتلبية رغباتهم و احتياجاتهم.



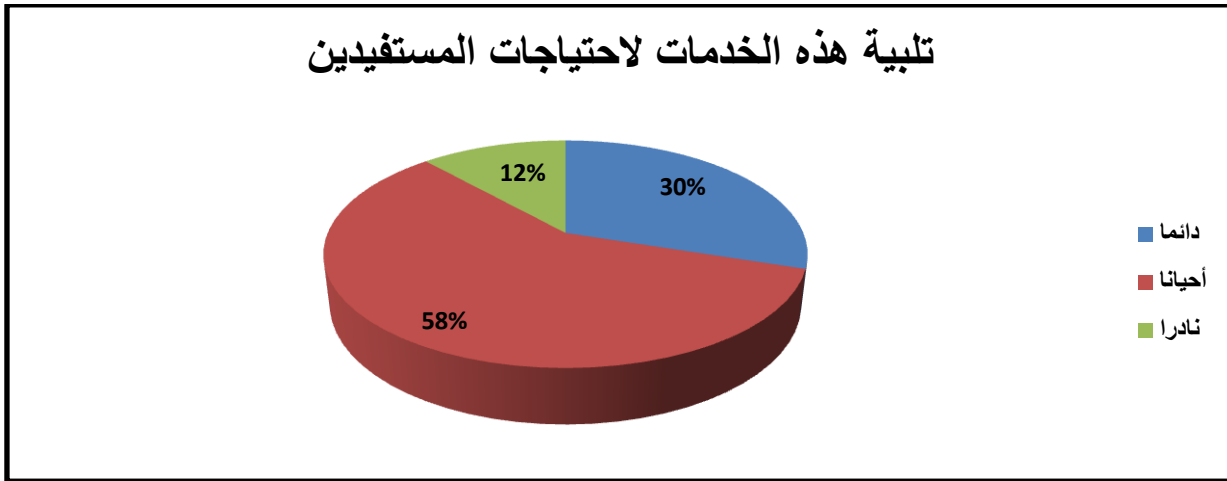
الشكل رقم(08): الخدمات التي توفرها المكتبة.

س(6) هل تلبية هذه الخدمات احتياجاتك.

النسبة	التكرار	
%30	18	دائما
%58.33	35	أحيانا
%11.67	07	نادرا
%100	60	المجموع

جدول رقم(09): تلبية هذه الخدمات لاحتياجات المستفيدين.

ما نلاحظه أن هذه الخدمات أحيانا ما تلبية احتياجات مستفيديها بنسبة 58.33 و دائما بنسبة 30 و من هذا يمكننا أن نقول أن هذه المكتبة تلبية احتياجات مستفيدين من خلال الخدمات التي تقدمها إلا أن هناك فئة بنسبة 11.67 ترى أن هذه المكتبة نادرا ما تلبية خدماتها احتياجات مستفيديها.

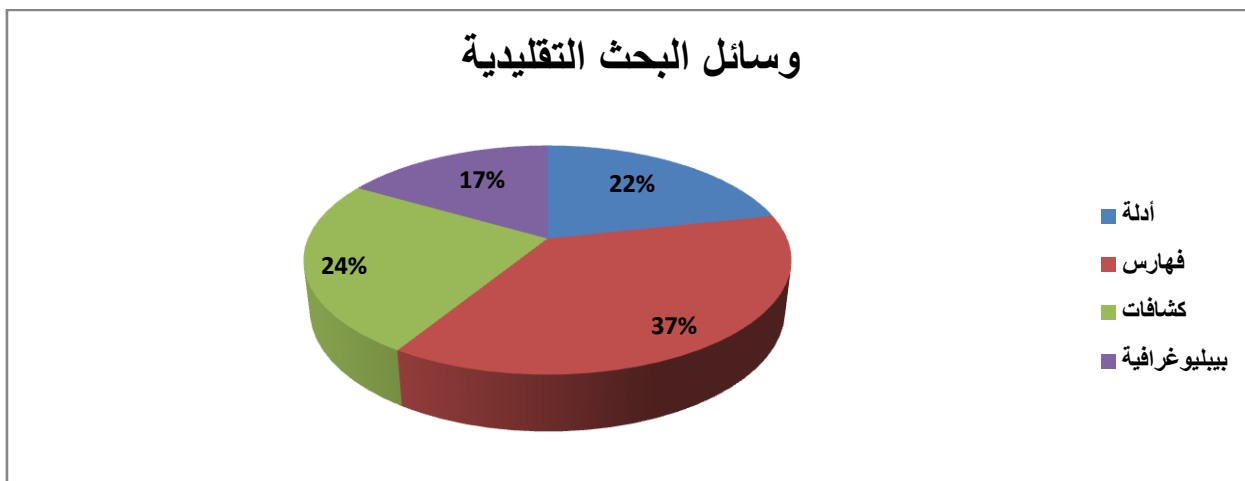


الشكل رقم(09): تلبية هذه الخدمات لاحتياجات المكتبة.

س(7) وسائل البحث المتوفرة على مستوى المكتبة.

النسبة	التكرار	وسائل البحث التقليدية
21.57%	22	أدلة
37.25%	38	فهارس
24.51%	25	كشافات

بيبليوغرافية	17	16.67%
المجموع	102	100%



الشكل رقم(10): وسائل البحث التقليدية.

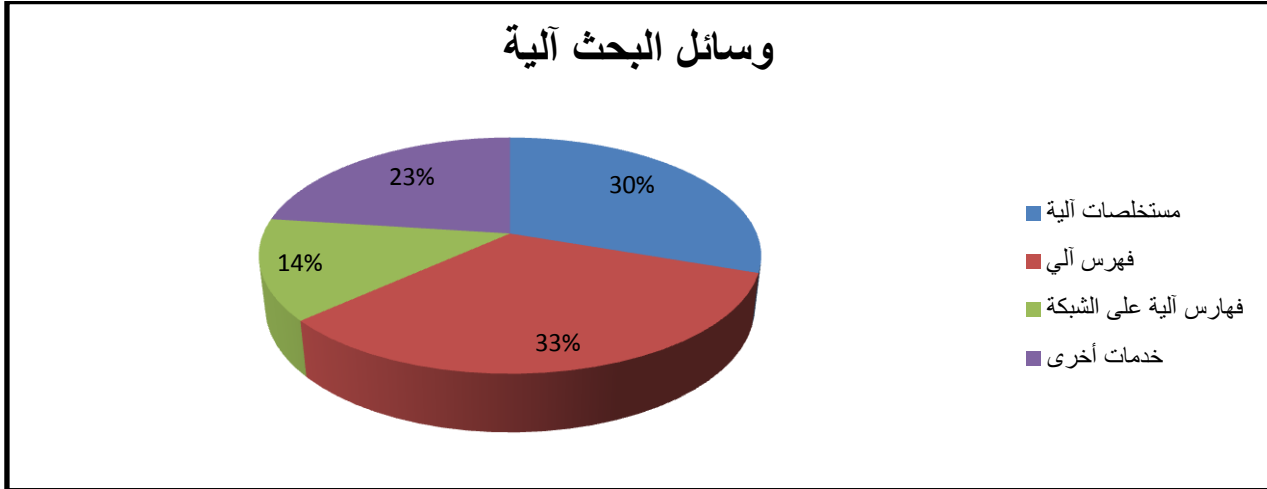
النسبة	التكرار	وسائل البحث آلية
30.28%	33	مستخلصات آلية
33.03%	36	فهرس آلي
13.75%	15	فهارس آلية على الشبكة
22.94%	25	خدمات أخرى
100%	109	المجموع

جدول رقم(10): وسائل البحث الآلية.

إن أكثر الوسائل المتوفرة في المكتبة للبحث هي الفهارس تقليدية و فهرس آلية حيث أن التقليدية بنسبة 37.25 و الآلية بنسبة 48.65 و تليها الأدلة و الكشافات التقليدية بنسبة 24.51 ، أما بالنسبة للمستخلصات الآلية فهي بنسبة 44.59 و البيبليوغرافية بنسبة 16.67 ، أما فهرس على الشبكة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سيدي بلعباس- محمد قباطي

فهناك فئة تستعملها حددت بنسبة 6.76 ، و من هنا نرى أن هذه المكتبة متوفرة على وسائل بحث تقليدية و آلية مما يعني هذه المكتبة تقدم خدمات حديثة .



الشكل رقم(10): وسائل البحث الآلية.

س(8) الصعوبات التي تواجهك في الوصول في المكتبة.

النسبة	التكرار	
20.27%	15	نقص الخدمات
29.73%	22	عدم توفر أدوات بحث مناسبة
28.38%	21	قلة المتخصصين في الميدان
21.62%	16	قلة رصيد المكتبة
100%	74	المجموع

جدول رقم(11): الصعوبات التي تواجه المبحوثين في الوصول إلى المكتبة.

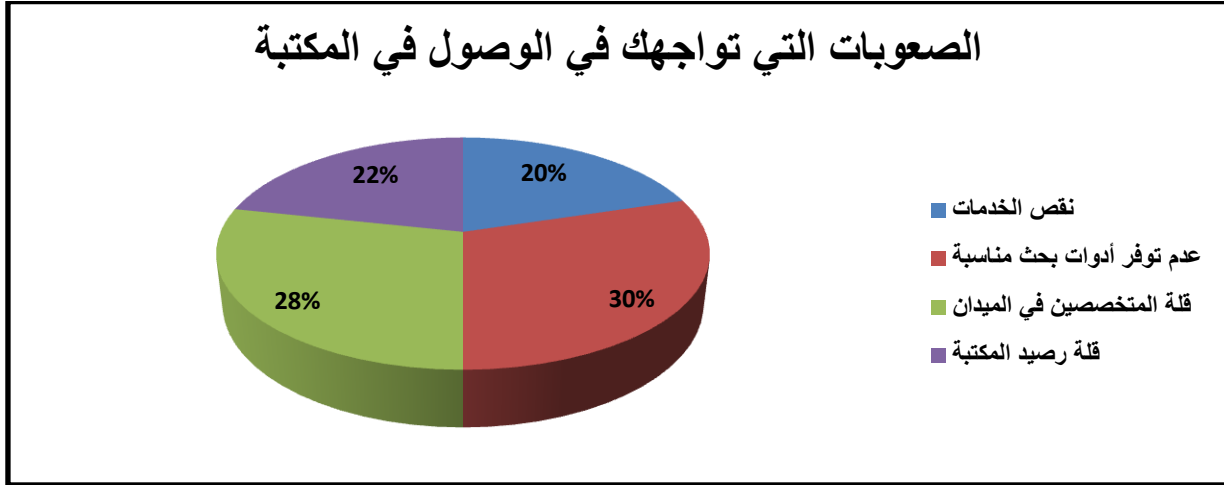
نرى أن من أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الوصول إلى المعلومات ، فهناك فئة ترى أن

السبب راجع إلى عدم توفر أدوات بحث مناسبة أو غير مساعدة لهم في الوصول إلى المعلومة

المطلوبة و المقدرة بنسبة 29.73 ، و هناك فئة بنسبة 28.38 ترى السبب هو قلة المتخصصين في

الميدان و هناك من يرى أن السبب هو قلة رصيد المكتبة فنقص الكتب يصعب على المستفيد

الوصول إلى المعلومة المطلوبة، كما أن نقص الخدمات في المكتبة فمن شأنها أن تعيق في الوصول إلى المعلومة.

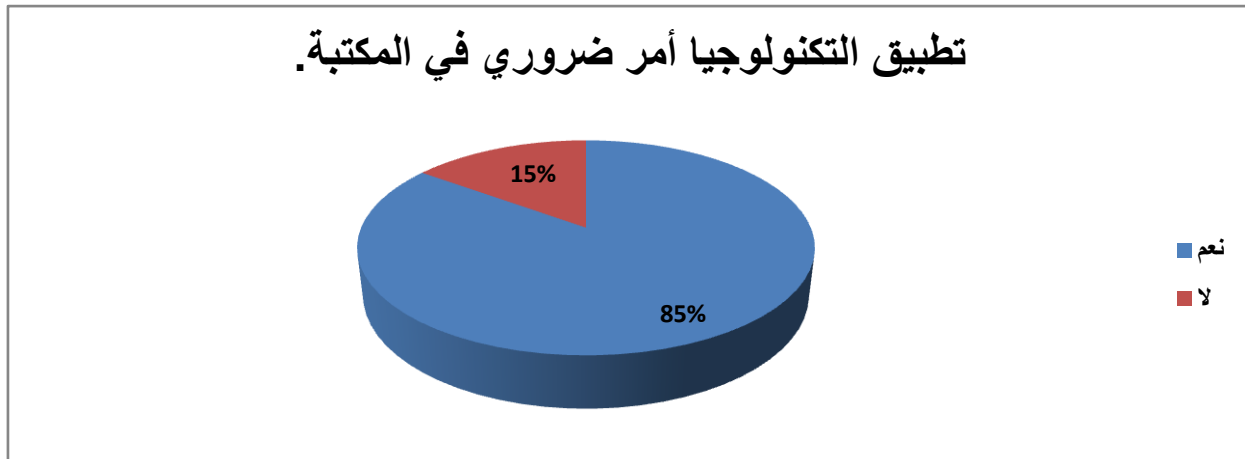


الشكل رقم (11): الصعوبات التي تواجه المبحوثين في الوصول إلى المكتبة.

س(9) تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة.

النسبة	التكرار	
85%	51	نعم
15%	09	لا
100%	60	المجموع

جدول رقم(12): ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة.



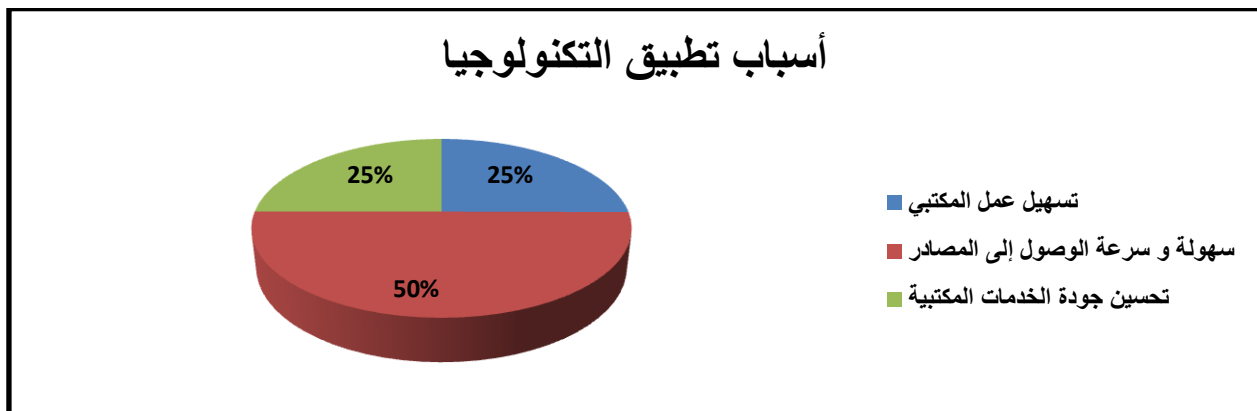
الشكل رقم (12): ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة.

إذا كانت الإجابة ب"نعم" فهذا راجع إلى:

النسبة	التكرار	
25.11%	15	تسهيل عمل المكتبي
50%	30	سهولة و سرعة الوصول إلى المصادر
25%	15	تحسين جودة الخدمات المكتبية
100%	60	المجموع

جدول رقم (13): أسباب تطبيق التكنولوجيا في المكتبة.

إن تطبيق التكنولوجيا في المكتبة تعتبر أمر ضروري و هذا ما لاحظناه فهناك فئة تقدر بنسبة 85 أجابت بنعم لتطبيق التكنولوجيات حيث ترى أغلبية المستجوبين أن تطبيق التكنولوجيا تسهل الوصول إلى المصادر بسرعة حيث تقدر هذه الفئة بنسبة 53.12 و هناك من يرى أنها تسهل عمل المكتبي كما أن تطبيق التكنولوجيا تحسن من جودة الخدمات المكتبية ، و هناك فئة قدرت بنسبة 15 ترى أن لا ضرورة من تطبيق التكنولوجيا في المكتبة و ربما السبب هو أنهم لا يحسنون استخدام التكنولوجيا أو غير مواكبين للتطورات الحاصلة .



الشكل رقم(13): أسباب تطبيق التكنولوجيا.

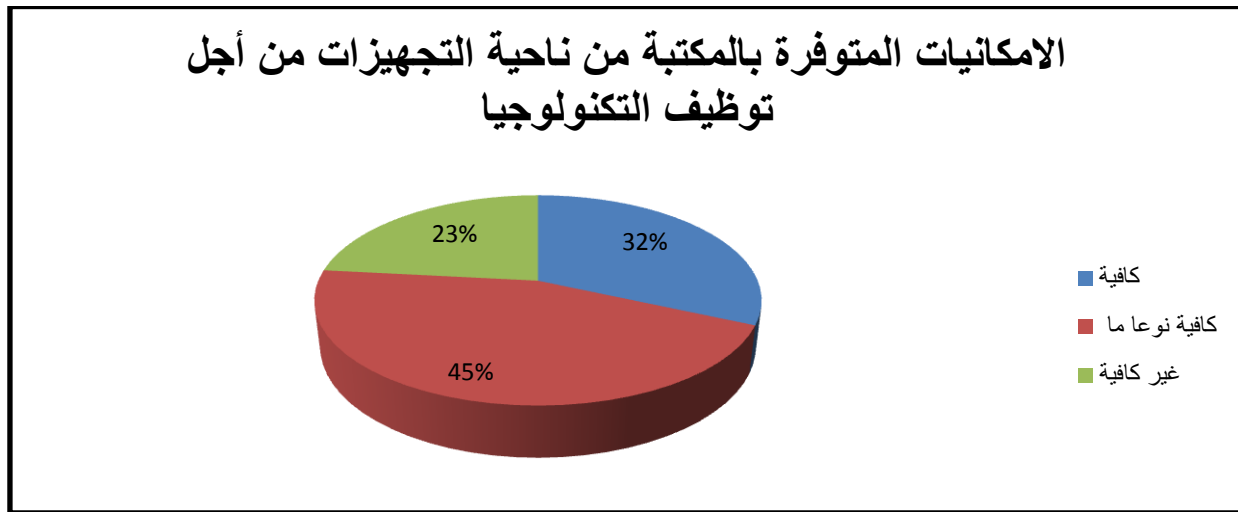
س10) الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات من أجل توظيف التكنولوجيا.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية - سيدي بلعباس - محمد قباطي

النسبة	التكرار	
31.67%	19	كافية
45%	27	كافية نوعا ما
23.33%	14	غير كافية
100%	60	المجموع

جدول رقم(14):الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات من أجل توظيف التكنولوجيا.

نلاحظ أن هناك فئة بنسبة 45 ترى أن هذه الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة كافية نوعا ما و هناك من يرى أنها كافية و هذه الفئة قدرت بنسبة 31.67 مما يعني أن هذه المكتبة تحتوي على امكانيات و تجهيزات كافية لتوظيف التكنولوجيا في المكتبة، إلا أن هناك فئة بنسبة 23.33 ترى أن امكانيات هذه المكتبة غير كافية لتوظيف التكنولوجيا في المكتبة.



الشكل رقم(14): الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من ناحية التجهيزات من أجل توظيف التكنولوجيا.

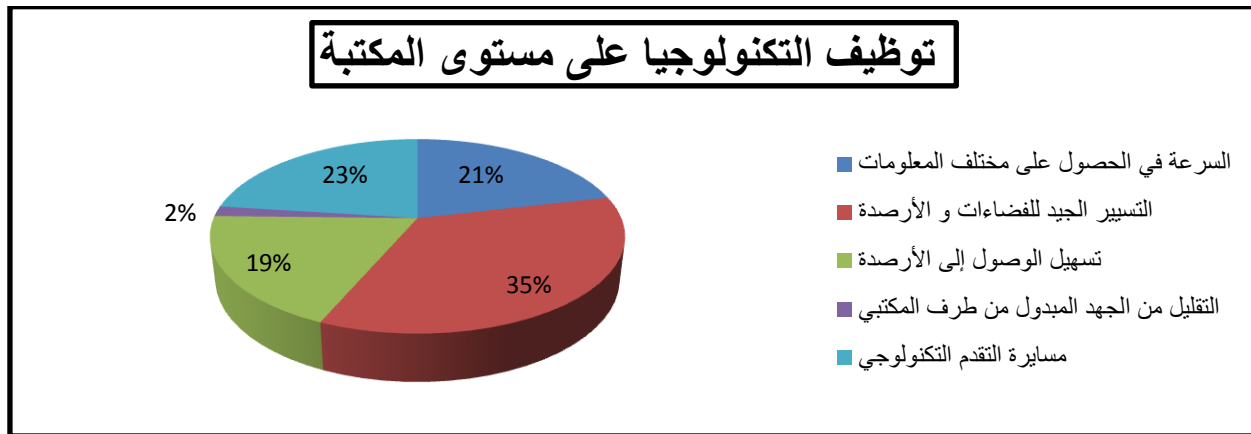
11) توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة.

النسبة	التكرار	
29.14%	30	السرعة في الحصول على

مختلف المعلومات		
التسيير الجيد للفضاءات و الأرصدة	16	15.33%
تسهيل الوصول إلى الأرصدة	26	25.24%
التقليل من الجهد المبذول من طرف المكتبي	14	13.59%
مسايرة التقدم التكنولوجي	17	16.50%
المجموع	103	100%

جدول رقم (15):توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة.

نلاحظ أنه يمكن توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة من أجل السرعة في الحصول على مختلف المعلومات ، و ذلك من خلال استخدام الانترنت و مختلف الخدمات الحديثة و قدرت هذه الفئة ب29.14 و هناك 25.24 ترى أن التكنولوجيا تسهل الوصول إلى الأرصدة و هناك 16.50 ترى أن على المكتبة أن تكون مسايرة للتقدم التكنولوجي و لا تكون هناك رجعية في المكتبة ، كما أن 13.59 ترى أن التكنولوجيا تقلل من الجهد المبذول من طرف المكتبي و تساعد على التسيير الجيد للفضاءات و الأرصدة لذا لا بد من توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة.



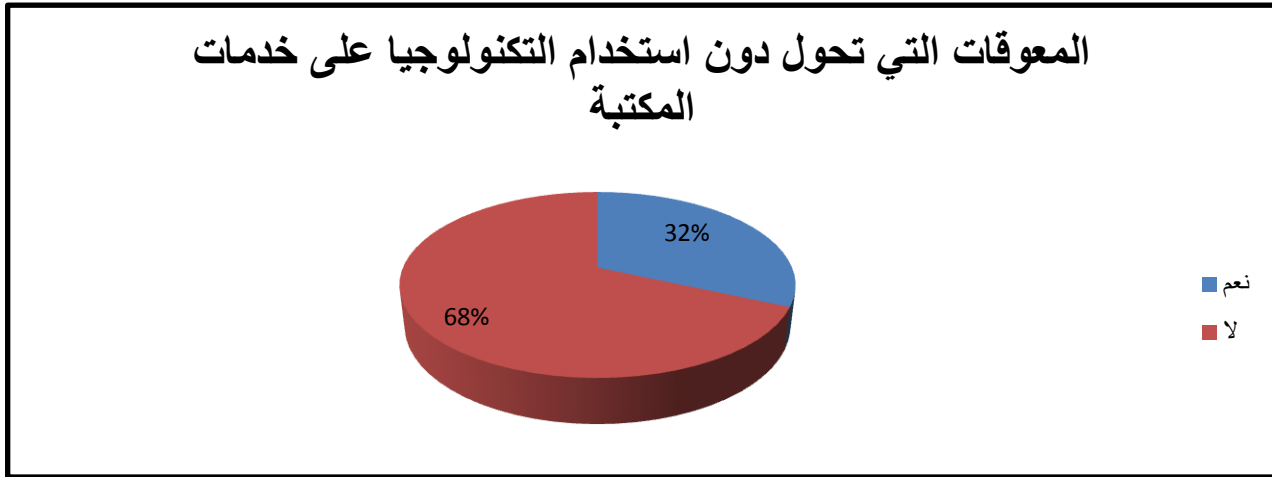
الشكل رقم(15): توظيف التكنولوجيا على مستوى المكتبة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سيدي بلعباس- محمد قباطي

س12) المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على خدمات المكتبة.

النسبة	التكرار	
31.67%	19	نعم
68.33%	41	لا
100%	60	المجموع

جدول رقم(16): المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على خدمات المكتبة.



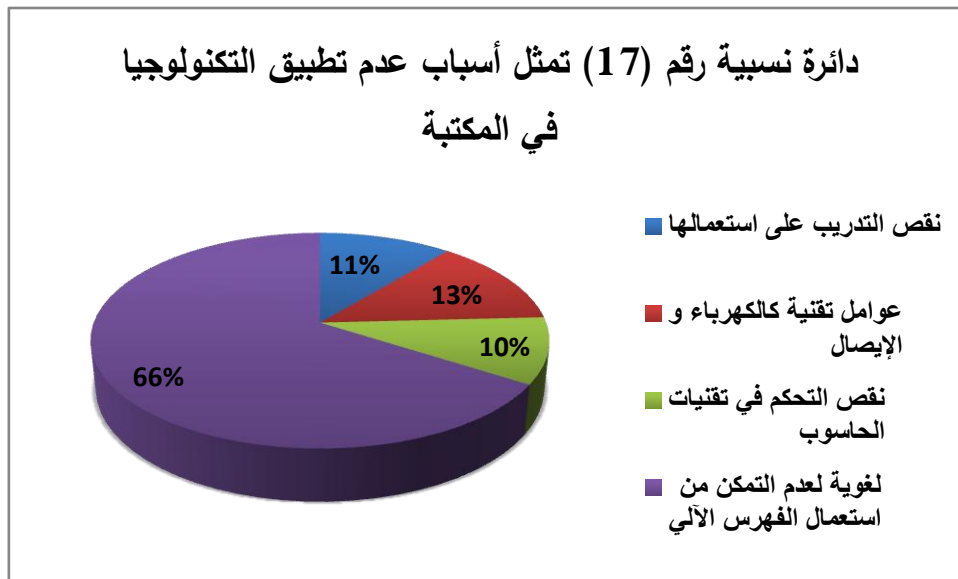
الشكل رقم(16): المعوقات التي تحول دون استخدام التكنولوجيا على خدمات المكتبة.

إذا كانت الإجابة بنعم.

النسبة	التكرار	
27.03%	10	نقص التدريب على استعمالها
32.43%	12	عوامل تقنية كالكهرباء و الإيصال
24.32%	09	نقص التحكم في تقنيات الحاسوب
16.22%	60	لغوية لعدم التمكن من استعمال الفهرس الآلي
100%	37	المجموع

جدول رقم(17): أسباب عدم تطبيق التكنولوجيا في المكتبة.

نلاحظ أن ليس هناك معوقات تحول دون استخدام التكنولوجيا على الخدمات المكتبية فهناك فئة أجابت بنعم تقدر بنسبة 68.33 ترى بأنه لا توجد أي معوقات تمنع استخدام الخدمات الحديثة في المكتبة ، و هناك 31.67 ترى بأنه يوجد عدة معوقات تحول دون استخدام الخدمات الالكترونية في المكتبة و ذلك راجع إلى عدة عوامل تقنية كالكهرباء و الإيصال فهي غير كافية حسب آراءهم بنسبة 32.43 و هناك فئة ترى السبب هو نقص التدريب على استعمالها بنسبة 27.03 و كما أن نقص التحكم في التقنيات الحاسوب يمكن لها أن تكون سبب يعيق استخدام التكنولوجيا في المكتبة و قدرت هذه الفئة ب24.32 و هناك من يرى السبب هو لغوية لعدم التمكن من استعمال الفهرس الآلي بنسبة 16.22 ، إلا أن هذا لا يمنع من استخدام التكنولوجيا على خدمات المكتبة لذا يجب توفير كل ما يجب لاستخدام الخدمات الحديثة.

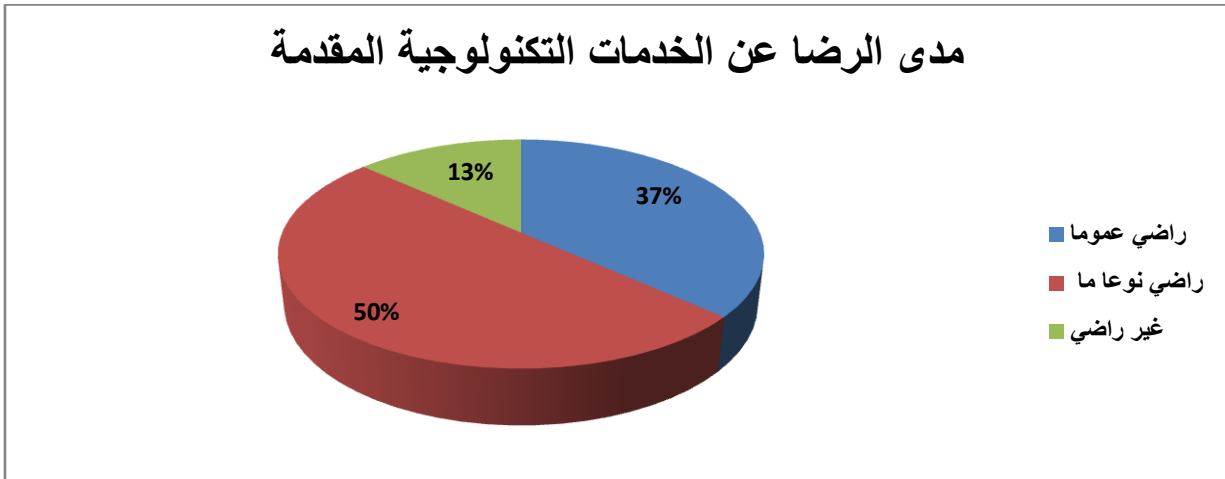


س13) مدى رضاك عن الخدمات التكنولوجية المقدمة:

النسبة	التكرار	
36.67%	22	راضي عموما
50%	30	راضي نوعا ما
13.33%	08	غير راضي
100%	60	المجموع

جدول رقم(18): مدى الرضا عن الخدمات التكنولوجية المقدمة.

ما نلاحظه أن المستخدمين من هذه المكتبة راضين نوعا ما عن الخدمات التكنولوجية المقدمة و قدرت هذه الفئة ب50 ، إلا أن هناك فئة راضية عموما عن هذه الخدمات بنسبة 36.67 و يمكننا أن نستنتج أن رواد المكتبة راضين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة ، إلا أن هناك فئة بنسبة 13.33 غير راضية عن الخدمات التكنولوجية في المكتبة.



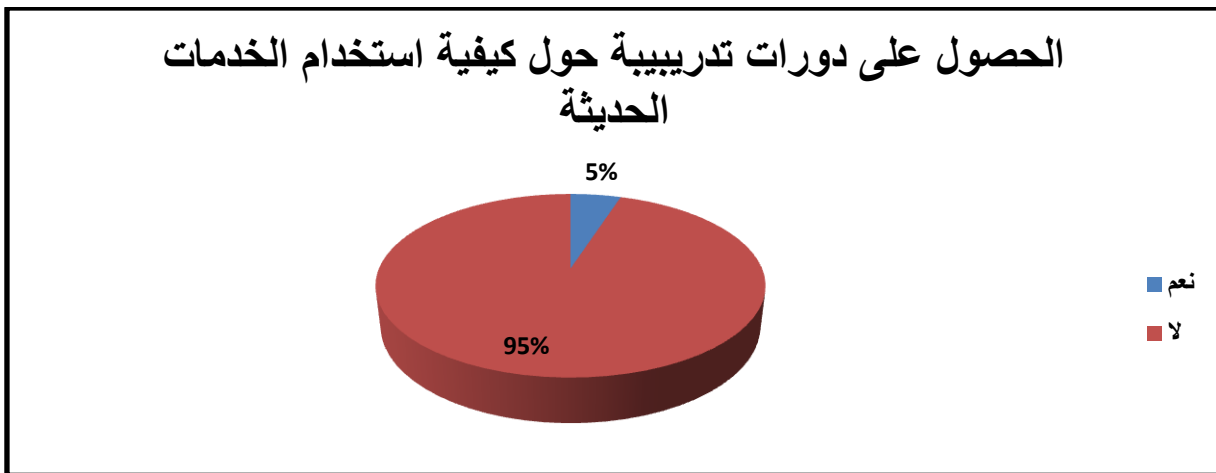
الشكل رقم(18): مدى الرضا عن الخدمات التكنولوجية المقدمة.

س14) هل سبق و أن حصلت على دورات تدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة.

النسبة	التكرار	
05%	03	نعم
95%	57	لا
100%	60	المجموع

جدول رقم(19): الحصول على دورات تدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة.

ما نلاحظه أن هذه المكتبة لا تقدم دورات تدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة و تقدر هذه الفئة بنسبة 98.33 ، و هناك نسبة 1.67 أجابت بأنها حصلت على دورات تدريبية و ذلك حول الإعلام الآلي.



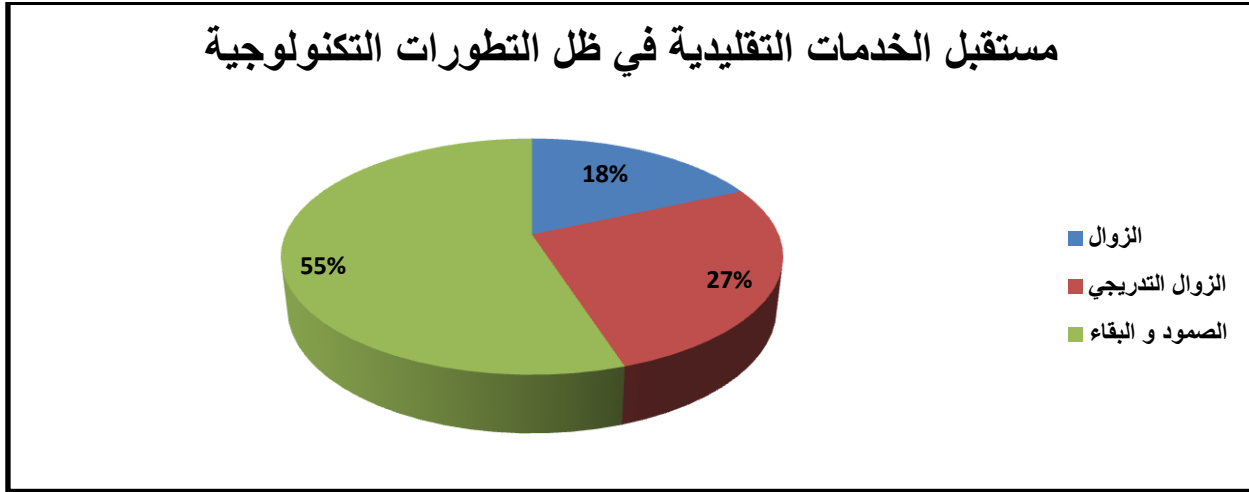
الشكل رقم(19): الحصول على دورات تدريبية حول كيفية استخدام الخدمات الحديثة.

س15) مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية.

النسبة	التكرار	
18.33%	11	الزوال

الزوال التدريجي	16	%26.67
الصمود و البقاء	33	%55
المجموع	60	%100

جدول رقم(20): مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية.



الشكل رقم(20): مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية.

ما نلاحظه من خلال الإجابات أن مصير الخدمات التقليدية هو الصمود و البقاء و ذلك بنسبة 55 و

حنت هذه الفئة أن على الخدمات التقليدية البقاء مع التكنولوجيا و ذلك عند غياب الخدمات

التكنولوجية كانقطاع التيار الكهربائي لابد من استخدام التقليدي، و هناك من يرى أنه لها أهمية

ضرورية في المكتبة و لا يمكن الاستغناء عنها، و هناك نسبة 26.67 ترى أن مستقبل الخدمات

التقليدية في طريق الزوال التدريجي ، أما نسبة المتبقية 18.33 ترى أنه في المستقبل القريب تزول

كل الخدمات التقليدية و لا يبقى لها وجود في المكتبة.

النتائج العامة:

❖ لقد توصلنا من خلال تحليل الاستمارة إن المكتبة العمومية تقدم خدمات حديثة لآباس بها ، حيث تهدف هذه المكتبة إلى إرضاء المستخدمين و تلبية احتياجاتهم ، بإيصال المعلومة بسرعة و دقة عالية ، كما يرى اغلب المستخدمين توفر وسائل بحث حديثة تسهل عملية البحث ، و هذا ما لاحظناه في الجدول (07-04-03).

❖ من خلال النتائج المتوصل إليها نرى أن تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة العمومية و ذلك لتسهيل عمل المكتبي و تلبية رغبات المستخدم في الحصول على المعلومة المناسبة ، و الملاحظ كذلك انه لا توجد أي معوقات تحول دون استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبة ، و هذا ما يوضحه الجدول رقم(09-12).

❖ المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تسعى إلى تحسين خدماتها و القيام بعدة نشاطات ذلك لأجل تلبية احتياجات المستخدمين، و إعطاء أولوية و أهمية خاصة له بجعله الحلقة الأهم في بناء سياسة المكتبة ،من اقتناءات و تزويد و تنشيط ثقافي.

❖ المكتبة تعتمد على تكنولوجيايات حديثة لمعالجة و إتاحة و استرجاع المعلومات المقدمة لمستخدميها،مما جعل الخدمات المقدمة حديثة الكترونية متاحة في شكل رقمي و عن بعد،و قد طبقت تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات لمواكبة التغيرات الحاصلة في احتياجات و متطلبات المستخدمين.

- ❖ ضعف محدودية الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، وعد تخصيص قلعة خاصة بهم، وذي الاختصاص لخدمة هذه الفئة.
- ❖ تنوع وتوفر الخدمات الحديثة.
- ❖ تركز المكتبة على تنمية المقروئية.
- ❖ إشراك المستفيد في سياسة تنمية المكتبة، وتنوع المشاريع المستقبلية الخاصة بخدمته وتلبية احتياجاته.
- ❖ جهل بعض المستفيدين بوجود بعض الخدمات الحديثة كالمستخلصات الآلية، و"الميدياتيك".
- ❖ نقص تسويق الخدمات الحديثة بالمكتبة، وتكوين المستفيدين عليها.
- ❖ انفراد هذه المكتبة بتواجد خدمات تتعدم في معظم المكتبات العمومية.

نتائج الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** تساهم الخدمات الحديثة العمومية في إيصال المعلومة بدقة و سرعة للمستفيدين و تنمية الرصيد الفكري و المعرفي، فمن خلال النتائج المتحصل عليها عند تحليل الاستمارة و المقابلة، فهنا يمكن أن نقول إن هذه الفرضية محققة بنسبة 80 بالمائة، و هذا يتضح في الجدول رقم (09). كما أن تطبيق التكنولوجيا ضروري في المكتبة، و ذلك حسب ايجابيات المبحوثين بنسبة 85 بالمائة مما يؤكد ان هذه الفرضية محققة.
- **الفرضية الثانية:** تقدم المكتبة العمومية مختلف الخدمات التقليدية و الحديثة، من بينها خدمة الانترنت، الإعارة، الفهارس، التكشيف الآلي.... حيث سهلت هذه الخدمات على المستفيد الوصول إلى المعلومة، و التحسين في أداء الخدمة، هنا يمكن أن نقول هذه الفرضية محققة نسبيا و ذلك ما توضحه الجداول رقم (07) و (05).

• **الفرضية الثالثة:** يمكن تطوير أداء العاملين لمواكبة التكنولوجيا الحديثة و ذلك

من خلال القيام بتكوين العاملين و المستفيدين لاستخدام التكنولوجيا، لتلبية

احتياجاتهم. فيمكن ان نقول ان هذه الفرضية غير محققة هذا يظهره الجدول

رقم(14) بنسبة 96.43 بالمائة أنهم لم يحصلوا على دورات تدريبية في

استخدام التكنولوجيا.

❖ **مقترحات الدراسة:**

وجوب تكثف الجهود و تكاتفها بالمكتبة لتقديم خدمات حديثة من اجل إرضاء

مستفيديها و ذلك ب:

*- تعزيز رصيد المكتبة بمصادر معلومات أخرى كالحوليات، و القواميس، و

المجلات .

*- اقتناء كتب في التخصصات المطلوبة بكثرة كالطب و علم المكتبات .

*- تنشيط مصلحة ذوي الاحتياجات الخاصة، و توفير خدمات حديثة لهم كالكتب

الناطقة، و توظيف أخصائي لتوجيههم و خدمتهم .

*- تكثيف التكوينات في مجال التكنولوجيا في قاعة الميدياتيك .

*- إنشاء شبكة محلية ما بين المكتبة الرئيسية و ملحقاتها.

نتائج الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** تساهم الخدمات الحديثة العمومية في إيصال المعلومة بدقة و سرعة للمستفيدين و تنمية الرصيد الفكري و المعرفي، فمن خلال النتائج المتحصل عليها عند تحليل الاستمارة و المقابلة، فهنا يمكن أن نقول إن هذه الفرضية محققة بنسبة 80 بالمائة، و هذا يتضح في الجدول رقم (09). كما أن تطبيق التكنولوجيا ضروري في المكتبة، و ذلك حسب ايجابيات المبحوثين بنسبة 85 بالمائة مما يؤكد ان هذه الفرضية محققة.
- **الفرضية الثانية:** تقدم المكتبة العمومية مختلف الخدمات التقليدية و الحديثة، من بينها خدمة الانترنت، الإعارة، الفهارس، التكشيف الآلي.... حيث سهلت هذه الخدمات على المستفيد الوصول إلى المعلومة، و التحسين في أداء الخدمة، هنا يمكن أن نقول هذه الفرضية محققة نسبيا و ذلك ما توضحه الجداول رقم (07) و (05).
- **الفرضية الثالثة:** يمكن تطوير أداء العاملين لمواكبة التكنولوجيا الحديثة و ذلك من خلال القيام بتكوين العاملين و المستفيدين لاستخدام التكنولوجيا، لتلبية احتياجاتهم. فيمكننا القول أن هذه الفرضية غير محققة هذا يظهره الجدول رقم (14) بنسبة 96.43 بالمائة أنهم لم يحصلوا على دورات تدريبية في استخدام التكنولوجيا.

❖ مقترحات الدراسة:

وجوب تكثف الجهود و تكاتفها بالمكتبة لتقديم خدمات حديثة من اجل إرضاء

مستفيديها و ذلك ب:

*- تعزيز رصيد المكتبة بمصادر معلومات أخرى كالحوليات، و القواميس، و

المجلات .

*-اقتناء كتب في التخصصات المطلوبة بكثرة كالطب و علم المكتبات .

*-تنشيط مصلحة ذوي الاحتياجات الخاصة، و توفير خدمات حديثة لهم كالكتب

الناطقة، و توظيف أخصائي لتوجيههم و خدمتهم .

*-تكتيف التكوينات في مجال التكنولوجيا في قاعة الميدياتيك .

*-إنشاء شبكة محلية ما بين المكتبة الرئيسة و ملحقاتها.

خاتمة:

يبدو أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت موضوع يلازم الحداثة و التحيين بشكل دائم و مستمر في شتى المجالات .

حيث أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات على اختلاف أنواعها أصبح حتمية ضرورية لا بد منها لما لها من تأثير على مستوى إيصال المعلومة و تحسين الخدمات الفنية و التقنية المقدمة لمستخدميها .

وهذا ما حاولنا من خلال دراستنا تسليط الضوء عليه و بالتحديد معرفة مدى تأثير الخدمات الحديثة في المكتبات و من ثم الوقوف على واقع تأثير الخدمات التكنولوجية الحديثة بالمكتبة العمومية على إيصالها للمعلومات و مدى الاستفادة منها حيث كانت المكتبة الرئيسية بولاية سيدي بلعباس "محمد قباطي" نموذجا و من خلالها توصلنا إلى نتيجة مفادها أن الخدمات الحديثة المواكبة للتطورات التكنولوجية هي أساس النجاح كل مكتبة و بذلك تستطيع جلب أكبر عدد من المستخدمين.

لذلك فإن استخدام التكنولوجيا و خاصة في المكتبات لإيصال المعلومات بسرعة و دقة إلى روادها أصبح ضرورة حتمية لا يمكن الإستغناء عنها ، وذلك لتحسين جودة الخدمات المقدمة سواء كانت الفنية أو التقنية ، حيث خلصت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات و إدخالها في المكتبات لها أثر إيجابي على المكتبي و المستخدم في آن واحد،

حيث سمحت هذه التكنولوجيا بتغطية أكبر قدر من المعلومات و تنظيمها و إيصالها للمستفيد بسرعة ، و هذا ما يشجع المؤسسات المعلوماتية و المكتبات خاصة على استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة و ذلك من أجل الولوج إلى مجتمع المعلومات.

1. ملخص الدراسة باللغة العربية :

تناولت هذه الدراسة خدمات المعلومات الحديثة أو التكنولوجية في المكتبات العمومية ، و مدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين ، كموضوع جديد برز نتيجة التطورات الحديثة الحاصلة ، و بذلك يصبح من المواضيع الحديثة الدراسة في علم المكتبات و المعلومات؛ و لعلى هذا العصر يشهد منافسة قوية باتت تتعرض لها المكتبات العمومية ، هذا ما جعل توظيف تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات أمر ضروري ، كي تصبح خدماتها غير تقليدية ، متاحة بشكل إلكتروني داخل المكتبة و عن بعد .

الكلمات المفتاحية :

المكتبات العمومية ، الخدمات الحديثة ، تكنولوجيا المعلومات ، المستفيد، احتياجات المستفيد.

2. ملخص الدراسة باللغة الفرنسية:

Cette étude est basée sur les services des informations modernes et électroniques.

Dans les bibliothèques publiques et son efficacité face au bénéficiaire.

Au court du développement scientifique la science des bibliothèques et d'informatique devenu un objet d'étude alors que la concurrence est très forte entre les bibliothèque publique et cela exige l'exploitation de nouvelle technologie pour présenter des services et des informations modernes et à distance afin de réduire la charge chez les bénéficiaire et leur économiser le temps et les affects.

Les mots clés :

- les bibliothèques publiques- les informations modernes- les bénéficiaire -les besoins des bénéficiaire - la technologie de l'information.