



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



شعبة علم المكتبات و تكنولوجيا المعلومات

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في تخصص تكنولوجيا و هندسة المعلومات الموسومة ب:

دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات معلومات إلكترونية في المكتبة العمومية:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتيارت- سعد دحلب - نموذجاً

تحت إشراف الأستاذة:

قيشدون حليلة

من إعداد الطالبات:

- بكاي رشيدة

- شادولي فتيحة

- بعيليش ميمونة

لجنة المناقشة:

- أ. العياشي بدر الدين.....رئيساً

- أ.قيشدون حليلة.....مشرفة

- أ.سوالمي أسماء.....مناقشة

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير:

نتقدم بأول شكر إلى المولى عز وجل الذي وفقنا وأنار دربنا وأعاننا خلال مشوارنا الدراسي
وسخر لنا العقل والإبداع والتفكير.

فلك الحمد يارب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين حبيبنا وعظيمنا وقائدنا
محمد صلى الله عليه وسلم.

كما لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل لأساتذتنا الأعزاء ككل والذين
رافقونا خلال 5 سنوات من الكد والتعب والاجتهاد، وخاصة أساتذة علم المكتبات.
ونخص بالشكر أستاذتنا المشرفة قيشدون حليلة لما منحته لنا من الوقت والاهتمام و
الجهد ولكل النصائح القيمة التي قدمتها لنا.

كما لا يسعنا إلا ان نشكر بعض عمال المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت-
والذين كانوا لنا خير الداعمين في إنجاز مذكرتنا.

إهداء:

أولا وقبل كل شيء أشكر الله عز وجل على توفيقه لي لإتمام هذا العمل و على تنويره

دربي و استجابته لدعواتي

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من فنت عمرها لأجلنا و كانت سكنا لنا و موطننا حنونا

علينا... إلى من جعلت من أمومتها نهرا سيالا... إلى من كانت نبعا للعطاء: أمي الحبيبة

أطال الله في عمرك و شفاك لنا و أدامك تاجا فوق رؤوسنا.

إلى من ذهب عني ولم أرتوي من حنانه بعد... إلى من رافقني خياله دوما خلال مشواري

الدراسي... إلى من سكن قلبي و كان خياله أنيسا لي في أحلك أيامي: أبي الغالي

رحمك الله و أسكنك فسيح جنانه.

إلى إخوتي و أخواتي الأعزاء الذين دعموني و كانوا من أعظم الأسباب وراء وقوفي هنا

اليوم: حياة، موسى، خديجة، سليمة، هجيرة، بلقاسم، عدة ... حفظكم الله لي و أطال

في عمركم جميعا.

إلى صديقاتي الغاليات و اللاتي رافقني في الضراء قبل السراء وكن لي أكثر من أخوات:

حنان-ميمونة-رشيدة.

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل وكل من ساعدني ووقف إلى جانبي خاصة: البشير-

فطيمة- نصيرة- خالد- محمد

إلى كل زملائي وزميلاتي الذين قاسموني مقاعد الدراسة: طالبة ماستر 2 تكنولوجيا و

هندسة المعلومات

إلى من علمونا حروفا من ذهب... إلى كل أساتذتي الغاليين الذين رافقوني طيلة سنوات

تعليمي

فتيحة

إهداء:

أولاً وقبل كل شيء أحمد الله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا العمل جمداً كثيراً ومباركاً فيه.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة حبيبنا وشفيعنا محمد صلى الله عليه وسلم.
إلى ملاكي في الحياة التي منحتني الحياة وأحاطتني بحنانها وحرصت على تعليمي بصبرها وتضحيتها... إلى من كان دعاؤها سرنجاحي أمي الغالية حفظها الله.
إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان وراء كل خطوة خطوتها في طريق العلم... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز أبي الغالي رعاه الله.

إلى من هم أنس عمري وسندي وقوتي ومخزن ذكرياتي إخواني: رابح، محمد
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس لبريئة... إلى رياحين حياتي أخواتي: إقبال، رولا
إلى خالي سيد أحمد
إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات.. إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء... إلى من
تذوقت معهم مرارة الإقامة الجامعية و حلوها صديقاتي
إلى كافة الأهل والأقارب
إلى كل أساتذة تخصص علم المكتبات - تيارت-

ميمونة

إهداء:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "تعلموا العلم، فإن نعمته لله خشيته، وطلبه عبادة، ومذاكرته

تسبيح"

أولا وقبل كل شيء أحمد الله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا العمل ووفقني إلى ما أنا عليه .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة حبيبنا وشفيعنا محمد صلى الله عليه وسلم .

إلى من لم يعرف دعاؤها حدودا ولا عطاؤها قيودا ...إلى من فاق عطفها غزارة الأمطار وتحدث

بصبرها مرارة الأقدار...إلى من علمتني حب العمل وكانت عوننا لي لأرسم طريق النجاح...إلى عزيزة

قلبي: أمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى حبيب قلبي وبر الأمان صاحب القلب الكبير...إلى من اسمه غالي وشأنه عالي: أبي الغالي أسكنه

الله فسيح جنانه.

إلى سندي ومصدر قوتي وكبريائي إلى فخري واعتزازي: أخي مروان وجدي الغالي أطال الله عمرهما.

إلى من جمعني بهم أصدق المشاعرو أحلى الذكريات...واللتين قاسمني هذا العمل...أتمنى لهما

التوفيق والحفظ من الله عز وجل: بعيليش ميمونة، شادولي فتيحة.

إلى كل من أعتز بزمالتهم طيلة مشواري الدراسي...إلى كل الأحباب والأصدقاء.

إلى كل من ساعدني وتعب معي وكان لي نعم المعين.

إلى كل أستاذ في تخصص علم المكتبات

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع.... وأسأل الله العلي القدير أن ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه.

رشيدة

رشيدة

قائمة المختصرات:

اختصارها	العبرة
.د.م.	دون مكان
.د.ن.	دون ناشر
.د.ت.	دون تاريخ
.ط.	الطبعة
.مج.	المجلد
.ع.	العدد
SndI	systeme national de documentation en ligne
Html	Hyper text mark up language
Rss	Really simple syndication
Ifla	The international federation of library association and institution
Unesco	Organisation des nation unies pour l'éducation la science et la culture
Pdf	Portable document format

الجدول (03) يوضح قائمة المختصرات المدرجة في البحث

قائمة الجداول:

الصفحة	الرقم	
108	01	نسبة استرجاع الإستبيانات الخاصة بالطلبة حسب الجنس
111	02	نسبة المستفيدين حسب المستوى
112	03	طرق البحث الأكثر إستخداما من طرف المستفيدين
113	04	أنجع طريقة بحث في إيجاد المعلومات
114	05	مدى حداثة أجهزة المكتبة و تمكنها من مساعدة المستفيدين في إيجاد المعلومات المرادة
115	06	مدى إيجاد صعوبات عند البحث على شبكة الأنترنت
116	07	مدى تلبية رصيد المكتبة لإحتياجات المستفيدين
117	08	المعيقات التي يواجهها المستفيدون في المكتبة
118	09	مدى الرضا عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في المكتبة
119	10	مدى إيجاد المستفيدين للإجابات الكاملة والوافية على استفساراتهم
120	11	مدى تقديم أخصائي المعلومات لخدمات جيدة
121	12	مدى تقديم أخصائي المعلومات الخدمات المرجوة منه
122	13	مدى فهم أخصائي المعلومات استفسارات وحاجات المستفيدين
123	14	مدى استعمال أخصائي المعلومات لمصطلحات سهلة الفهم عند الإجابة على إستفسارات الباحثين
124	15	مدى تواجد أخصائي المعلومات لمساعدة و معالجة مشاكل المستفيدين أثناء بحثهم عن المعلومات
125	16	مستوى أخصائي المعلومات من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية
126	17	مدى مواجهة صعوبات في استخدام خدمات المعلومات
127	18	مدى تسهيل التكنولوجيا على أخصائي المعلومات فهم متطلبات المستفيدين وإيجادها بسرعة
128	19	مدى تسهيل التكنولوجيا خدمة أخصائي المعلومات
129	20	مدى تحكم أخصائيي المعلومات في التكنولوجيات الحديثة

قائمة الجداول

130	مدى تشجيع فكرة التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف المستخدمين	21
131	مدى التغيير الذي مس الخدمات المكتبية بعد الشروع في إستغلال المكتبة للتكنولوجيا الحديثة	22
132	تقييم للبرامج والنشاطات التي تقوم بها المكتبة	23

الجدول (1) يوضح قائمة الجداول المدرجة في البحث

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم
109	دائرة نسبية تمثل نسب استرجاع الإستبيانات الخاصة بالطلبة حسب الجنس	01
110	دائرة نسبية تمثل نسبة المستفيدين حسب المستوى	02
111	دائرة نسبية تمثل طرق البحث الأكثر استخداما من طرف المستفيدين	03
112	دائرة نسبية تمثل أنجع طريقة بحث في إيجاد المعلومات	04
113	دائرة نسبية تمثل مدى حداثة أجهزة المكتبة وتمكنها من مساعدة المستفيدين في إيجاد المعلومات المرادة	05
114	دائرة نسبية تمثل مدى إيجاد صعوبات عند البحث على شبكة الأنترنت	06
115	دائرة نسبية تمثل مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين	07
116	دائرة نسبية تمثل المعوقات التي يواجهها المستفيدون في المكتبة	08
117	دائرة نسبية تمثل مدى الرضا عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في المكتبة	09
118	دائرة نسبية تمثل مدى إيجاد المستفيدين للإجابات الكاملة و الوافية على استفساراتهم	10
119	دائرة نسبية تمثل مدى تقديم أخصائي المعلومات لخدمات جيدة	11
120	دائرة نسبية تمثل مدى تقديم أخصائي المعلومات للخدمات المرجوة منه	12
121	دائرة نسبية تمثل مدى فهم أخصائي المعلومات إستفسارات و حاجات المستفيدين	13
122	دائرة نسبية تمثل مدى استعمال أخصائي المعلومات لمصطلحات سهلة الفهم عند الإجابة على استفسارات الباحثين	14
123	دائرة نسبية تمثل مدى تواجد أخصائي المعلومات لمساعدة ومعالجة مشاكل المستفيدين أثناء بحثهم عن المعلومات	15
124	دائرة نسبية تمثل مستوى أخصائي المعلومات من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية	16

قائمة الأشكال

125	دائرة نسبية تمثل مدى مواجهة صعوبات في استخدام خدمات المعلومات	17
126	دائرة نسبية تمثل مدى تسهيل التكنولوجيا على أخصائي المعلومات فهم متطلبات المستخدمين و إيجادها بسرعة	18
127	دائرة نسبية تمثل مدى تسهيل التكنولوجيا خدمة أخصائي المعلومات	19
128	دائرة نسبية تمثل مدى تحكم أخصائي المعلومات في التكنولوجيا الحديثة	20
129	دائرة نسبية تمثل مدى تشجيع فكرة التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف المستخدمين	21
130	دائرة نسبية تمثل مدى التغيير الذي مس الخدمات المكتبية بعد الشروع في استغلال المكتبة للتكنولوجيا الحديثة	22
131	دائرة نسبية تمثل تقييم البرامج و النشاطات التي تقوم بها المكتبة	23

الجدول (02) يوضح قائمة الأشكال المدرجة في البحث

قائمة المحتويات

شكر و تقدير

إهداء

قائمة المختصرات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة أ-ج

الإطار المنهجي

إشكالية الدراسة..... 5-6

تساؤلات الدراسة..... 6

فرضيات الدراسة..... 6

أسباب اختيار الموضوع..... 7

أهداف الدراسة..... 7-8

أهمية الدراسة..... 8

منهج الدراسة..... 8

مجالات الدراسة..... 8

مجتمع الدراسة..... 9

عينة الدراسة..... 9

الدراسات السابقة..... 9-14

مصطلحات الدراسة..... 14-16

الفصل الأول: ماهية المكتبة العامة

1. التعريف بالمكتبة العامة

أ. تعريف المكتبة العامة..... 19-21

قائمة المحتويات

- 22-21 ب . الخصائص التي استدعت تسميتها
2. التطور التاريخي للمكتبة العامة و نشأتها
- 27-22 أ. المكتبة العمومية في العالم (النشأة و التطور)
- 33-27 ب . نشأة و تطور المكتبات العمومية في الجزائر (الوجود المادي و القانوني)
- 35-33 3. أنواع المكتبات العامة
4. خصائص و أهداف المكتبة لعامة
- 35 أ. خصائص المكتبة العامة
- 36 ب . أهداف المكتبة العامة
5. أدوار و مهام ووظائف المكتبة العامة
- 39-37 أ . أدوار المكتبة العامة
- 40-39 ب . مهام المكتبة العامة
- 43-40 ج . وظائف المكتبة العامة
6. خدمات المكتبة العامة
- 44-43 أ . أنواع خدمات المكتبة العامة
- 44 ب . تعريف جودة الخدمات
- 46-44 ج . خصائص خدمات المكتبة العامة
- 47-46 د. أساليب إتاحة الخدمات في المكتبة العمومية
- 50-47 هـ - معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبة العمومية
7. المكتبة العامة و التكنولوجيا
- 52-50 أ . تطبيقات الويب 2.0 في المكتبة العمومية
- 53-52 ب . تطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل مكتبات المطالعة العمومية
- 58-53 ج . تكنولوجيا المعلومات و أثرها على خدمات المكتبات العمومية
- 63-62 8. المكتبة العامة ودورها في المجتمع

الفصل الثاني: التعريف بأخصائي المعلومات

1. تعريف أخصائي المعلومات.....66-63
2. حتمية التحول من مكتبي لأخصائي معلومات.....70-67
3. الإطار القانوني و المبادئ القانونية لأخصائي المعلومات في المكتبات.....72-71
- 4- خصائص أخصائي المعلومات.....74-73
5. أهمية تدريب أخصائي المعلومات76-75
- 6- مؤهلات و صفات المكتبيين الحديثين.....78-77
7. دور أخصائي المعلومات و مهامه في البيئة الرقمية.....79
8. الخدمات المكتبية لأخصائي المعلومات في ظل البيئة التواصلية81-80
9. دور أخصائي المعلومات في توفير الخدمة للمستخدمين84-83

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة

سعد دحلب

- 1-التعريف بالمؤسسة87-86
- 2-إمكانياتها:
- أ- المادية.....88-87
- ب-البشرية.....89-88
- 3-مصالحها92-90
- 4-أدوات جمع بيانات الدراسة.....92
- 5-تحليل النتائج.....122-93
- 6-نتائج الدراسة.....125-123
- 7-النتائج على ضوء الفرضيات.....127-126
- 8-اقتراحات الدراسة.....128
- خاتمة.....130

البيبلوغرافيا

مقدمة

مقدمة:

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية من أبرز الآليات التي تساهم في عملية تطوير الفرد والمجتمع وتحديثها معا باعتبارها من أهم مظاهر التغيير الاجتماعي والاقتصادي وأحد أقطاب تأسيس مجتمع المعرفة وأداة فعالة في العملية التنموية الحديثة، مما جعلها تتميز بأهمية خاصة تقديرا للدور الحالي الذي تقوم به، وللرسالة السامية التي تبثها في حياة الشعوب والأمم، وهي مركز علمي تربيوي وثقافي للمجتمع يوفر مختلف الموارد البشرية المادية والمالية من أجل تقديم أحسن الخدمات العلمية والأنشطة التربوية والثقافية لكل أفراد المجتمع بدون تمييز وتعد هوية المجتمع لما تحفظه من موروث ثقافي وراث اجتماعي للذاكرة الاجتماعية وقد جهز مؤخرا بقانون أساسي وتنظيم داخلي يسمح لها بأداء خدماتها في أحسن الظروف الممكنة .

وتعد الخدمات بصفة عامة وخدمات المعلومات بصفة خاصة العصب الرئيسي والهدف النهائي المراد تحقيقه في مؤسسات المعلومات وهي تعني تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبيل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات، وعادة ما تقاس جودة أداء المكتبات بالقدرة على إيصال المعلومة المناسبة المرتبطة بالحاجات المعلوماتية للمستفيد في الوقت المناسب ومن هنا يأتي دور أخصائي المعلومات المعاصر الذي يختلف عن سابقه في عدة جوانب تتمثل في التكوين والتطوير الذاتي لأن التكوين يؤثر في بيئة العمل، و عليه فان أخصائي المعلومات يجب أن يكون مواكب لتطورات ومستجدات العصر وقادرا على مواجهة التحديات والرغبة في تطوير نفسه خصوصا في مجال تقنية المعلومات، و إن التعامل مع هذه المتطلبات اثر بشكل فعال على دور المكتبي ومهامه التقليدية، فالتعامل مع المعلومات في البيئة الرقمية يتطلب إضافة إلى اكتسابهم المهارات الأساسية لكيفية التعامل مع الحاسوب قدرا عاليا من المهارات للإحاطة بمصادر المعلومات .

كما يعتبر المكتبي حلقة وصل بين المكتبة والمستفيد لأن وظيفته معرفية بالأساس و بالتالي لا بد أن يعدل بين المستفيدين ويتصف بصفات ومهارات التي تعد من أخلاقيات مهنته التي تجعل من دوره يرقى ويتميز وحتى النهوض بالمكتبة وتحسين أدائها وتحقيق تفاعلية كبيرة بين المكتبة والمستفيدين .ومن مهامه تلبية حاجيات المستفيدين والسماع لآرائهم واقتراحاتهم وذلك رغم كل ما

يواجهه من مشاكل وتحديات العصر التي فرضتها التكنولوجيا على المكتبة والتي يجب مواكبتها و الارتقاء إلى الأفضل والعمل على رفع مستواها

ونحن في دراستنا هذه بصدد الحديث عن موضوع ذو أهمية بالغة لدينا ألا وهو: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في المكتبة العمومية-مكتبة سعد دحلب بتيارت نموذجاً- ومن أجل الإحاطة أكثر بالموضوع تم تقسيم الدراسة إلى جانبين أحدهما نظري و الآخر ميداني.

الجانب النظري يتفرع إلى فصلين ومقدمة عامة، والجانب الميداني يتكون من فصل واحد، إما عن فصول الجانب النظري فقد ألفت بكل الجوانب النظرية التي يعالجها الموضوع.

تطرقنا في المقدمة العامة إلى الإطار المنهجي حيث عرضنا إشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، والتعريف ببعض الدراسات السابقة التي نهدف من خلالها إلى تحديد الجوانب الأكثر تناولا لدراستنا وكذلك ضبط أولي للمصطلحات المستخدمة في الدراسة.

أدرجنا في الفصل الأول للجانب النظري تعريف للمكتبة العامة وأهم الخصائص التي استدعت تسميتها كذلك إضافة للتطور التاريخي لها ونشأتها في الجزائر والعالم العربي والإسلامي و الغربي وأنواعها و فروعها وكذا خصائصها و أهدافها وأدوارها و وهامها وخدماتها و كما و تطرقنا للتغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا عليها بعد أن دخلت حيز التنفيذ ضمنها و تكلمنا عن دور المكتبة العامة في المجتمع.

أما الفصل الثاني من الجانب النظري فقد تطرقنا فيه لتعريف أخصائي المعلومات و الحتمية التي استدعت تحوله من مكتبي لأخصائي معلومات و تحثنا عن الإطار القانوني و المبادئ القانونية له في المكتبات وأدواره ومهامه في البيئة الرقمية وخاصة دوره في تقديم الخدمات للمستفيدين، وتطرقنا لأهمية ومختلف الخدمات المكتبية التي يقدمها، بالإضافة للإشارة لمؤهلاته و صفاته.

أما الجانب الميداني فقد خصص للدراسة الميدانية، حيث تضمن تعريفا بالمؤسسة التي أجريت فيها الدراسة وكذا هيكلها التنظيمي فأساليب جمع البيانات الخاصة بالدراسة ومجتمعها لعرض مختلف الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في المكتبة خاصة تلك المقدمة للمستفيدين، وذلك بدأ بعرض بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها وذلك من خلل تحليل استمارة الاستبيان كل سؤال على حدي

و كذا أسئلة المقابلتين اللتين أجريتا مع مديرة المكتبة و أخصائيهما وهذا للإجابة على الفرضيات الأربعة للدراسة .بالإضافة لعرض النتائج العامة للدراسة، و النتائج على ضوء الفرضيات، نهاية بعرض مجموعة من المقترحات و التوصيات.

وفي خاتمة البحث حاولنا وضع حوصلة عامة لدراستنا والتي من شأنها أن تبرز الدور لعظيم الذي يلعبه أخصائي المعلومات ضمن مكتبات المطالعة العمومية وبخاصة في مجال تقديمه لمختلف الخدمات الإلكترونية للمستخدمين.

الإطار المنهجي

الإشكالية:

لقد احتلت المكتبة بجميع أنواعها مكانة هامة في تطور الفكر و نشر الوعي و أخذت لنفسها مكانة هامة في الحياة الاجتماعية. و خاصة مكتبة المطالعة العمومية التي وقعت عليها مسؤولية كبيرة في النهوض و الترقية و تنشيط الحياة الفكرية, كما أنها تعتبر محورا أساسيا في تطوير قدرات المجتمع و نشر الوعي الثقافي و تعليم و تربية الأجيال عبر مختلف الأزمان , و أصبحت هذه الأخيرة جزء لا يتجزأ من حياة الإنسان و رفيقه الدائم و أنيسة في أوقات فراغه, فمن خلالها توسعت معارفه و اكتسب خبرات جديدة و كما و ساهمت في صقل مهارات الشبان و تشجيع تطويرها للإبداع في مختلف المجالات .

و لعل من أبرز الركائز التي تقوم عليها هذه الأخيرة هي المكتبي الذي يعمل ضمنها إذ يعد العنصر الأساسي الذي يقدم المعارف و المعلومات و يساهم في تطوير قدرات المستفيدين عن طريق تقديم المعلومات المثلى لهم , وكذا مساهمته في ترتيب الأوعية المعلوماتية بطريقة تسمح لهم بالوصول الأسرع للمعلومات المطلوبة.

و بعد هذا التطور التكنولوجي الكبير الحاصل مؤخرا و انتشار التكنولوجيا و مسارعة الدول في الحصول على أحدثها ,مس هذا التطور المكتبات بمختلف فروعها , و خاصة مكتبة المطالعة العمومية التي تأثرت بطريقة أو بأخرى بهذا التطور, و أصبح من الضروري أن تواكب العصرنة و أن تدمج مختلف التكنولوجيات في إطار خدماتها ووظائفها, وهذا ما عزز من مكانتها و دورها ورفع سقفها و أدى للإقبال الواسع عليها إذ أصبحت متاحة للجميع وفي أي زمان و أي مكان ولجميع الأفراد مهما كان سنهم أو تخصصهم العلمي , و ساهمت هذه التكنولوجيا في تسهيل الوظائف و الخدمات المقدمة و تقديم المعلومات على نطاق واسع.

قد مس هذا التطور مختلف الموظفين العاملين بها بما فيهم المكتبي الذي تحول لأخصائي معلومات و الذي تطورت مهاراته لمواكبة التطور الحاصل , فبعد أن كان يقوم بوظائفه بشكل تقليدي "يدوي" أصبح كل شيء يتم إلكترونيا , لذلك طور هذا الأخير من مهاراته و قدراته لمجارات التطورات الحاصلة و مختلف الإضافات التي حملتها العصرنة . إذ بات لديه دور مهم و عظيم في تقديم

مختلف الخدمات و القيام بمختلف الوظائف, لكن التحدي الأكبر بالنسبة له كان القيام بهذه الأخيرة بطريقة تجعل المستفيد راض عن المعلومات التي يحصدها.

فمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر هي الأخرى تسعى لمواكبة هذا التطور و تطوير خدماتها ووظائفها و تحسين فاعليتها, و يسعى أخصائي المعلومات ضمنها لتحدي نفسه و قدراته من أجل تقديم خدمات تضمن رضا المستفيد عنه وعن المكتبة ككل.

لقد جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على مختلف الخدمات المنوطة بأخصائي المعلومات و الدور الكبير الذي يلعبه في تقديمها و إيصال المعلومات للمستفيدين بطريقة تثير الرضي , وهذا من خلال طرح بعض الأسئلة التي تستوجب الإمعان و النظر فيها و إثارة النقاش حولها, وكان الانطلاق من السؤال الرئيسي المتمثل في: ما دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة المطالعة العمومية بتيارت في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة؟

تساؤلات الدراسة:

- . ما هي مختلف التغيرات التي مسّت مكتبة سعد دحلب عند تبنيها التكنولوجيات الحديثة؟
- . فيم تتمثل نوعية الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في مكتبة سعد دحلب؟
- . فيم تتمثل التغيرات التي طرأت على أخصائي المعلومات عند تبني التكنولوجيات الحديثة في مكتبة سعد دحلب؟
- . إلى أي مدى ساهمت التكنولوجيا الحديثة التي أضافتها مكتبة سعد دحلب في تقديم خدمات للمستفيدين؟

فرضيات الدراسة:

- مسّت مكتبة سعد دحلب العديد من التطورات و التغيرات عند تبنيها التكنولوجيات الحديثة.
- طرأت على أخصائي المعلومات العديد من التغيرات بعد تبني مكتبة سعد دحلب التكنولوجيا الحديثة.
- ساهمت التكنولوجيا الحديثة التي أضافتها مكتبة سعد دحلب في تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين.
- يقدم أخصائي المعلومات خدمات إضافية في مكتبة سعد دحلب.

أسباب اختيار الموضوع:

لقد أضحى لأخصائي المعلومات دور بارز في تقديم الخدمات المكتبية بشكل إلكتروني , ذلك نظرا للتطورات التكنولوجية الحاصلة حاليا و خاصة في مكتبات المطاعة العمومية التي تحوي الزاد المعرفي لمختلف المجتمعات على اختلاف لغاتهم و ثقافتهم و دياناتهم.

دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة المطاعة العمومية . سعد دحلب . لم يختر هذا الموضوع من باب الصدفة و إنما دفعتنا مجموعة من الأسباب لتبني هذا العنوان و المتمثلة في:

- الرغبة في دراسة موضوع "دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة المطاعة العمومية " .
- الأهمية البالغة لهذا الموضوع في مجال المكتبات و المعلومات.
- التعرف على مختلف الإضافات التي قدمتها التكنولوجيا الحديثة لمكتبات المطاعة العمومية.
- الوقوف على التغييرات التي طرأت على أخصائي المعلومات و على مختلف الخدمات التي يقدمها و مختلف وظائفه و أدواره التي برزت بعد تبني مكتبات المطاعة العمومية للتكنولوجيا الحديثة.

أهداف الدراسة:

إن أي دراسة يقوم بها الباحث مهما كان نوعها أو التخصص الذي تغطيه يسعى من خلالها إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تعطي الحياة لموضوع بحثه و التي تقوده لاستطلاع ما لم يكن في حسبانته , و بطبيعة الحال فإن موضوعنا يدور حول جملة من الأهداف التي تنير طريق بحثنا و المتمثلة في:

- . تسليط الضوء على جملة التغيرات التي طرأت على خدمات المكتبات العامة بعد تبنيها التكنولوجيات الحديثة.
- . الوقوف على أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات العمومية من أجل تحقيق رغبات و رضا المستفيدين.

. التحري عن واقع خدمات المعلومات بمكتبة المطالعة العمومية سعد دحلب و محاولة تدارك النقائص التي تعاني منها.

أهمية الدراسة:

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية دعامة أساسية في تطوير الفكر داخل أي مجتمع لذلك وجب عليها التطوير من خدماتها ومن محتوياتها و فعاليتها و تقديم أفضل ما عندها لتضمن أقصى استفادة ممكنة منها و ذلك باستخدام أفضل الوسائل و التكنولوجيات.و نحن من خلال دراستنا نسلط الضوء على أهم الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة لمستفيديها بشكل إلكتروني ولكن من خلال أخصائي المعلومات المتواجد ضمنها مع إبرازنا لدوره الجبار في تقديم مختلف الخدمات و مع العلم أن هذه المكتبات قد بذلت قصار جهدها في توفير مختلف الوسائل الحديثة لمستفيديها و عاملها و ذلك لمواكبة التطورات العالمية الحاصلة في مجال المكتبات و لمجارات قريناتها في مختلف البقاع , وكما و تكمن الأهمية في أن هذه المكتبات تضع على عاتق أخصائي المعلومات أفضل الخدمات الممكنة ذلك نظرا لدوره الريادي في تحقيق رضا المستفيدين.

منهج الدراسة:

من أجل دراسة الموضوع بداية من المقدمة وصولا إلى الخاتمة و لدراسة جميع أبعاده و جوانبه بما في ذلك نتائجه و للإجابة عن إشكالية البحث و إثبات صحة الفرضيات تمت هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي و التحليلي من أجل جمع البيانات اللازمة للتأكد من صحة الفرضيات المتصلة بما هو مدروس و تحليل النتائج المتوصل إليها و التي تجيب عن الإشكالية المطروحة.

مجالات الدراسة:

• المجال المكاني:

وهو المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية و هو المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- سعد دحلب- بتيارت.

• المجال الزمني:

وهو الفترة الزمنية التي تم إعداد المذكرة ضمنها و تنحصر من جانفي 2021 إلى جوان 2021.

مجتمع الدراسة:

يقوم الباحث باختيار مجتمع الدراسة على حسب طبيعة الموضوع و تبعاً لموضوعنا قمنا باختيار رواد المكتبة و مديرة المكتبة و أخصائيوها لأنهم المعنيون بهذه الدراسة.

عينة الدراسة:

بعد تحديد مجتمع الدراسة نقوم بتحديد العينة والتي يجب أن تكون محددة تحديداً دقيقاً بطريقة متناسبة مع طبيعة موضوع دراستنا ولكي نتوصل إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة، تمثلت عينة دراستنا في مديرة المكتبة و كذا أخصائيي المعلومات الموجودين ضمنها و عددهم تسعة (09)، إضافة إلى كل من طلبة المستوى الثانوي (41 طالب)، و طلبة الجامعة (29 طالب).

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

هذه الدراسة لـ "سمية الزاحي بعنوان" المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجاً" دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير سنة 2006 من أهداف هذه الدراسة :

- إثراء المعرفة العلمية لتخصص علم المكتبات بمعطيات واقعية عن مؤسسة شديدة الأهمية و الحساسية في بنية النظام الوطني للمعلومات.
- تعميق الفهم لواقع ووضعية المكتبة العامة بالجزائر عامة و بولاية سكيكدة خاصة .
- كشف أسباب ركود المكتبات العامة وعلل الفشل لأدائها لوظائفها حتى يمكن وضع أنسب الحلول لها و العمل على تطويرها و ترقيتها.

ومن نتائج هذه الدراسة:

- جعل المكتبة العامة مرتبطة بمبادرة و اجتهاد المجالس الشعبية البلدية.
- انعدام هيئة أو مجلس يشرف على إدارة المكتبة بطريقة إدارية صحيحة.
- إسناد الإدارة و التنظيم الفني إلى موظفين ينقصهم العلم و المعرفة وتقنيات و نظريات المكتبية.

- نقص أو انعدام اعتمادات مالية مخصصة لتسيير المكتبة وتوفير مستلزمات العمل اليومية.
- تسيير المكتبة و إدارتها من طرف عاملين غير متخصصين أدى إلى اعتماد أساليب عشوائية في العمل و انعدام العمليات التوثيقية بالمفهوم العلمي.
- ضعف و محدودية التجهيزات و الإمكانيات لأداء الأعمال.
- نقص الاهتمام بالمكتبة من طرف المجالس الشعبية البلدية.

الدراسة الثانية:

هذه الدراسة لـ"زايد حسن" بعنوان "المناجنت -الإدارة العلمية- في المؤسسات الخدمانية العمومية" دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير سنة 2009. من أهداف هذه الدراسة:

- إلقاء الضوء على طريقة التسيير و التنظيم المطبقة حاليا في المكتبات العمومية بغرض مراجعتها و تحديد مدى فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها وذلك في ضوء الاتجاهات و المبادئ العلمية للمناجنت.
- قياس اتجاهات وكفاءات المديرين و العاملين نحو نظم التسيير لتقييم الأداء في المكتبات و تحديد الصعوبات و المشاكل التي تواجه مناجنت المكتبات .
- مدى تماشي و تطابق المناجنت الذي ظهر في قطاع الصناعة على المكتبات العمومية في الجزائر.

وخلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في:

- لفت انتباه المسؤولين للنهوض بهذا القطاع العام إلى أنه بإمكان الجزائر أن تقدم لو أرادت و عملت وفق لمنهاج علمي صحيح.
- الاعتناء بالإنسان من أفراد و جماعات ماديا وراجيا و إعادة الثقة في قدراته و إمكانياته في النهوض من جديد بنفسه و ببلاده و بالحياة الثقافية و الاجتماعية.
- اتخاذ القرار المناسب لتطبيق أساليب الإدارة الحديثة في هذا المجال مع الصرامة في المتابعة و تهيئة الجو المناسب و توفير الإمكانيات المادية و البشرية الضرورية و اشتراك أكبر قدر من المختصين المهتمين في هذا المجال.

الدراسة الثالثة: هذه الدراسة ل"عمايرية عائشة" تحت عنوان "أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر:مكتبات جامعتي ألسانياو العلوم و التكنولوجيا بوهران نموذجاً" دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير سنة2010.انطوت هذه الدراسة على مجموعة من الأهداف أهمها:

* معرفة درجة اهتمام أخصائي المكتبات و المعلومات بالتكوين و تحسين مستواه في تأدية خدمة ناجعة.

* الاطلاع على محيط عمل المكتبات الجامعية و تأثيرها في تحسين مستوى أخصائي المكتبات و المعلومات.

وخلصت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

* نجد أن مكتبات جامعتي ألسانيا و العلوم و التكنولوجيا بوهران متوفرتان على أخصائي المكتبات و المعلومات من فئة الشباب، وذلك من خلال الاهتمام المتزايد بتنظيم الإنتاج الفكري وإتاحته بالطرق والوسائل السهلة و الهادفة، وهذا ما وجدناه أثناء دراستنا الميدانية بنسبة تفوق النصف55.35%، وهي نسبة تجعل سير و تنظيم مكتبات جامعتي وهران يتماشى وفق المعايير المسطرة و بالتالي ضمان مستقبل أفضل مما هي عليه.

* توصلنا إلى وجود نسبة معتبرة من عينة الدراسة متمثلة في العنصر النسوي وذلك بنسبة 64.29% خاصة في المكتبة المركزية الجامعية لجامعة ألسانيا.

* معظم أخصائي المكتبات و المعلومات اختاروا تخصص علم المكتبات و العلوم الوثائقية برغبتهم (أنظر الجدول رقم 04) يعود ذلك إلى اهتمامهم بالمكتبة و الكتاب.

الدراسة الرابعة: هذه الدراسة ل"بن حاوية يمينه " تحت عنوان " جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر " دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه سنة 2015.ومن أهداف هذه الدراسة:

- وضع تقرير حول جودة الخدمات في المكتبة العمومية الجزائرية .
- تحديد معوقات تطبيق الجودة في المكتبات العمومية في الجزائر.
- رصد التشريعات المكتبية في الجزائر و مدى مواكبتها للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات أمام تحديات مجتمع المعلومات .

- ترسيخ مفهوم جودة الخدمات في المكتبات العمومية في الجزائر من خلال دراسة معمقة لأصولها و تطبيقاتها.

وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج متمثلة في:

- على المكتبات العمومية في الجزائر أن تتبنى المعيار الوطني ومعيار "اعلم" كأدوات تمكنها من تسيير أحسن بأداء خدماتها فهي تنشط في قطاع الخدمات الذي يعتبر ركيزة مجتمع المعلومات في العصر الحالي.

إضافة إلى النصوص التشريعية المنظمة لمكتبات المطالعة العمومية يجب إصدار نصوص أخرى تخص استعمال التكنولوجيا الحديثة في هذه المكتبات ومراقبة هذه الأخيرة من خلال المديرية الفرعية للمكتبات و ترقية المطالعة العمومية التابعة لوزارة الثقافة.

الدراسة الخامسة: هذه الدراسة لـ"بالعيد محمد عبدو و صهيب جمال" تحت عنوان " واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية في ظل التكنولوجيا الحديثة:دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية الوادي د. محمد الطاهر العدواني -نموذجاً- " دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر سنة 2017.من أهداف هذه الدراسة :

- تسليط الضوء على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الوادي.
- تحديد مدى تماشي الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مع احتياجات المستفيدين المتزايدة و المتغيرة.
- الكشف عن مدى مواكبة الخدمات المعلومات للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالوادي للتكنولوجيا الحديثة.

ومن النتائج التي توصلنا إليها نذكر:

- الخدمات المقدمة لا ترقى للمستوى المطلوب حيث شهدت تأخير كبير سواء في البيئة التقليدية أو الإلكترونية.
- وجود العراقيل التي تحد من دخول التكنولوجيا و غياب تجسيد مبادئ الإدارة السليمة لتطوير خدمات المكتبة.

الدراسة السادسة:

هذه الدراسة ل محمد صغير أسماء و بوجلال حفيظة تحت عنوان "أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين :مكتبة العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - نموذجا -" دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر سنة 2018 .من أهداف هذه الدراسة:

* تسليط الضوء على المهنة المكتبية في ظل التطور التكنولوجي للمعلومات.

* التحسيس بأهمية مهنة أخصائي المعلومات.

* التعرف على قدرات و مهارات أخصائي المعلومات.

* تسليط الضوء على أهم الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات للمستفيدين.

* معرفة مدى استفادة الباحث من الخدمات المقدمة له داخل المكتبة.

وخلصت إلى نتائج أهمها:

* الرصيد الوثائقي في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية غير كافي من حيث الكم وغير مناسب من حيث الكيف.

* غياب الخبرة لدى المستفيد وعدم فهم المكتبي له كانت من أهم العوائق التي يتلقاها في المكتبة.

* الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة تعود بنسبة كبيرة إلى قلة المراجع و ضعف الخدمات.

الدراسة السابعة: هذه الدراسة ل"لطيفة علي الكميشي" تحت عنوان"أخصائي المعلومات ومهارات

العصر الرقمي.ومن أهداف هذه الدراسة:

• التعرف على طبيعة عمل أخصائي المعلومات في ظل تقنية العصر .

• إلقاء الضوء على تحديد مواصفات أخصائي المعلومات .

• التعرف على تأثير المهارات التقنية في أداء أخصائي المعلومات.

وخلصت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

• التأثير الكبير على أخصائي المعلومات جراء ظهور البيئة الرقمية.

• التغيير الكبير الذي حملته العصرنة على مهارات و صفات أخصائي المعلومات.

• مجموعة الأنشطة الخاصة بالمكتبات و أخصائي المعلومات في عصر الأنترنت.

تعد المكتبة العامة من أهم المرافق الثقافية في حياة الإنسان و أعظمها في تاريخ البشرية ولعل الدراسات السابقة الذكر توضح هذا الأمر، لكن هذه الأخيرة لازالت تعاني في الجزائر تحديدا من التهميش وعدم مسايرتها و مواكبتها للتطورات التكنولوجية التي تشهدها قريناتها في دول العالم، وهذا راجع إلى أن الدولة لا تعيرها إهتماما ولا تخصص لها ميزانية تساعد على النهوض بنفسها، كما أن النصوص التشريعية الخاصة بها مازالت تعاني نقصا كبيرا، وهذا كله يصب في منحى العراقل التي تعاني منها في الجزائر .

أخصائي المعلومات هو ذلك الشخص المؤهل أكاديميا و الحاصل على شهادة تؤهله لأداء وظيفته داخل المكتبة و هو الذي يسهر على إيصال المعلومة للمستفيد و ذلك بإيجاد المعلومات و إتاحتها له بمختلف الطرق التي تيسر عليه بحثه و تشبع رغباته البحثية .وبعد هذا الأخير من بين الركائز الضرورية في المكتبة، إذ يقدم خدمات مختلفة للمستفيدين خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة و التي فرضت عليه تغييرات كبيرة سواء من ناحية الإمكانيات أو المؤهلات وحتى المهارات و كما فرضت عليه منحى آخر في نوعية و طبيعة الخدمات التي يقدمها ضمن المكتبة.

مصطلحات الدراسة:

المكتبة العامة:

- هي: " منظمة ينشئها المجتمع المحلي و يدعمها و يمولها، إما من خلال الحكومة المحلية أو الإقليمية أو الوطنية أو من خلال شكل آخر من أشكال التنظيم المجتمعي .وهي تتيح الوصول إلى المعارف و المعلومات و الأدب الإنشائي من خلال طائفة من الموارد و الخدمات التي تؤدي على قدم المساواة إلى جميع أعضاء المجتمع بغض النظر عن العنصر أو النسبة أو السن أو الجنس أو الدين أو اللغة أو العجز أو المكانة الاقتصادية أو الوظيفية أو المستوى التعليمي"¹.

¹علاية حسن. دور المكتبات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. 28 جوان 2018. ص9، [على

الخط].<https://www.slideshare.net/>، 2021/04/18، 14:44

- ربحي مصطفى عليان في كتابه مقدمة في علم المكتبات و المعلومات بأنها: "هي التي تسعى إلى توفير مواد المعرفة و الثقافة العامة لأفراد المجتمع كافة الذي تخدمه، وتشمل مكتبات الأطفال و المكتبات المتنقلة"¹.

الخدمات الإلكترونية:

هناك أكثر من تعريف للخدمات الإلكترونية، حيث أنها متعددة المعنى في كل مجال تدخل فيه، ومن بين التعريفات نذكر مايلي:

- * هي تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا.
- * هي مجموعة خدمات يتم إنتاجها، أو توفيرها، أو استهلاكها من خلال استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات مثل الأنظمة القائمة على الانترنت و الحلول المتنقلة.
- * هي التفاعل عبر الأنترنت، أو زيادة الاتصال عبر الانترنت بين الهيئات الحكومية العامة و المحلية، والمشاركة المباشرة في اختيار مديري الحكومة المحلية في المستقبل².

المعلومات:

تعرف المعلومات بأنها:

- * هي بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، أي أنها بيانات معالجة.
- * هي الحقائق و الأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبارة عن وسائل الاتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع³.

¹ عليان ربحي مصطفى، النجداوي أمين. مقدمة في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الفكر للنشر و التوزيع، 1999.[pdf]ص28

² "هنا" تعريف الخدمات الإلكترونية 2021. الموسوعة العلمية و العالمية. <https://www.klamnews.com>. 2021/06/16. 15:26

³ بركاني منير. مفهوم، خصائص وأهمية المعلومات، [على الخط]. <https://www.tadwiina.com>. 2021/06/16، 15:07

أخصائي المعلومات:

يعرف بأنه:

* شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها.

* شخص ذو تعلم أكاديمي له معرفة بعدة مجالات منها: الحاسب الآلي، علم المكتبات، علم المعلومات، هندسة النظم وإدارة المعلومات...ويقوم بمعالجة البيانات في مجال معين.

* هو الشخص الذي يتولى تجميع واختبار و فهرسة وتكشيف مجموعات الكتب و المطبوعات و الوثائق وذلك من اجل وضعها تحت يد الباحثين و الدارسين لاستخدامها¹.

¹الجزائري عادل غزال. دور أخصائي المعلومات في اليقضة، [على

الخط]. <https://www.adelghezzal.wordpress.com>. 10:21، 2021/06/17.

الفصل الأول

ماهية المكتبة العامة

تمهيد :

منذ العصور القديمة، كان للمكتبات العمومية صدى واسع وكانت عبارة عن مكان مقدس يقصده عامة الشعب ونظرا لقدسيته كانت آنذاك تابعة لمراكز العبادة من معابد وغيرها، ومع تطور الشعوب باتت هذه الأخيرة تأخذ مساحة أكبر مما كانت عليها قديما، وكما وتلى تطور هذه الشعوب تطور مكتبات المطالعة العمومية معها، إذ تطورت طرق وسبل تقديمها لخدماتها وتطورت مبانيها، واختلفت طرق العمل ضمنها وحتى أن هذا التطور مس العاملين بها، ومع زيادة حركة التأليف وزيادة المؤلفات برزت هنا الأهمية الكبيرة لها إذ تجردت من تلك النظرة التي كانت تحصرها ضمن مجال تخزين أوعية المعلومات وتعديتها لتتخذ لنفسها أدوارا جديدة من تربية و تعليم وتنقيف. ومع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الانتشار الواسع الذي عرفته هذه الأخيرة و اعتمادها ضمن مختلف المؤسسات والتي لاقت رواجاً كبيراً بها بين مختلف شرائح المجتمع، سواء المهنية، الأكاديمية، الشعبية، أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يقاس بها تطور المؤسسات، ومن بينها مكتبات المطالعة العمومية والذي بات من الضروري لها أن تدمجها ضمن خدماتها ووظائفها باعتبارها تتجه بخدماتها لمختلف أطياف المجتمع على اختلاف لغاتهم وعاداتهم ودياناتهم و اتجاهاتهم ومولاتهم ومستوياتهم الاجتماعية و العلمية... إلخ، فهي بطبيعة الحال تتخذ دور التربية و التعليم و التنقيف وتساهم في تطور ورقي المجتمعات وتنمية الوعي الثقافي والاجتماعي للمواطن ولكي تحافظ على رسالتها و أهدافها. فتبنيها لهذه التكنولوجيات يساهم و بقوة في تقديمها لخدماتها لجمهور المستفيدين الذي تستهدفه على أكمل وجه وبصفة تثير الرضا حولها.

1. التعريف بالمكتبة العامة:**ا . تعريف المكتبة العامة:**

لقد تعددت تعاريف المكتبة العامة و لعل أبرزها هو تعريف بيان اليونسكو و الذي عرفها على أنها: " مركز للمعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف و المعلومات مباشرة في متناول المنتفعين بها", و كما و أضاف بأنها: " تقدم خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها ,بصرف النظر عن السن و العنصر و الجنس و الدين و الانتماء القومي و اللغة و الوضع الاجتماعي , و لابد أن توفر خدمات و مواد خاصة لجميع المنتفعين الذين لا يستطيعون لأي سبب كان الاستفادة من الخدمات و المواد العادية ,كالأقليات اللغوية و المعوقين و نزلاء المستشفيات أو السجون, وأضاف أنه يجب أن يجد المنتفعون من جميع فئات العمر المواد الملبية لاحتياجاتهم .كما أن مجموعات المكتبات العامة و خدماتها ينبغي أن تشمل على الوسائل و التكنولوجيات الحديثة الملائمة بكافة أنواعها ,إلى جانب المواد التقليدية , وأضاف أنه من الشروط الأساسية توافر مستوى رفيع من الجودة و الملائمة للاحتياجات و الظروف المحلية . و عرج على أن المواد الموجودة في المكتبة لابد ان تكون مرآة للاتجاهات الحالية و التطور الذي يشهده المجتمع و صورة لذاكرة مساعي البشر و ثمار خيالهم .ولا ينبغي أن تخضع المجموعات و الخدمات فيها لأي شكل من أشكال الرقابة الإيديولوجية أو السياسية أو الدينية ,أو لأية ضغوط تجارية.¹

وهذا المفهوم يتوافق تقريبا مع التعريف الذي أعطته موسوعة " كله لك" للمكتبة العامة , وهذا التعريف متمثل في أنها : " تلك المكتبة التي تقدم خدمة القراءة للجميع دون استثناء مجانا, فهي توفر الكتب المناسبة التي تهتم المجتمع و تسمح لجميع الأشخاص من الذكور و الإناث و من كافة الفئات العمرية و من كافة الأجناس بالدخول و القراءة و الاستفادة , وقد توفر خدمة استعارة الكتب"² وجرى تعريفها من قبل "MERRIAM WEBSTER" على أنها: " مكتبة غير ربحية يتم الاحتفاظ بها للاستخدام العام , وعادة ما تكون مدعومة كليا أو جزئيا من خلال الضرائب المحلية "³.و عرفت من

1 بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة.نوفمبر1994م

² البحث عن المكتبات العامة.موسوعة كله لك، [على الخط].<https://www.wiki.kololk.com>.2021/05/26، 18:26

³webster ,merriam.publiclibrary,[online].<https://www.merriam-webster.com>.24/04/2021,3:22

قبل القاموس الحر "THE FREE DICTIONARY" على أنها: "مكتبة غير تجارية غالبا ما يتم دعمها بأموال عامة, مخصصة للاستخدام من قبل عامة الناس"¹. لكن هذين المفهومين لم يقوموا بإعطاء المكتبة العامة التعريف اللائق بوظيفتها الجليلة و العظيمة في المجتمع مثلما عرفها كل من بيان اليونسكو و موسوعة كلة لك , فهذه الأخيرة تعد جامعة الشعب التي تهب العلم حرا لكل من يقصدها فهي تسهر على اقتناء أوعية المعلومات من مختلف الأشكال و كافة فروع المعرفة البشرية لتتبع ميول و اهتمامات روادها.²

و عرفت في المرسوم التنفيذي رقم 275.07 المؤرخ في 6 رمضان عام 1428هـ الموافق ل 18 سبتمبر 2007 على أنها: "مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي"³

بالإضافة لمجموعة من التعاريف الأخرى نذكر منها:

* "هي المكتبة التي تعتبر أداة للتعليم الذاتي و هي تقدم خدماتها بالمجان و لجميع فئات الشعب و لجميع الأعمار و للجنسين رجالا و نساء و لجميع المستويات الثقافية و بها مصادر معلومات في مختلف المجالات الأدبية و العلمية و الفنية".⁴

* "هي مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تنشئها الدولة أو السلطات المحلية, و تزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعرفة و التنقيف الذاتي الحر و الإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث و تطورات...وتقديم كل ذلك لكافة المواطنين دون مقابل و بغض النظر عن الجنس أو اللون أو المعتقدات أو السن أو النوع أو المستوى المهني و العلمي".⁵

* "هي التي تقدم خدماتها للمواطنين دون أية تفرقة بينهم ولا توجد قيود على الاستفادة من مقتنياتها, و يقوم هذا النوع من المكتبات بتوفير أوعية المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها التقليدية و غير التقليدية

¹Public libraries.the free dictionary.[on line] .https://www.thefreedictionary.com.24/04/2021,3:28

²النشر السيد السيد.دراسات في المكتبات و المعلومات.[د.م.]:[د.ن.], 2012,ص36

³الجزائر.الجريدة الرسمية.مرسوم رقم 275.07 المؤرخ في 6 رمضان عام 1428 الموافق ل 18 سبتمبر 2007 يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية[pdf]

⁴السعيد مبروك إبراهيم.الإدارة الإستراتيجية للمكتبات و مرافق المعلومات.الإسكندرية:دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر, 2014,ص10.

⁵الدرملي ياسر نصر الله محمد.طرق تنمية المكتبات.الإسكندرية:دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر, 2017,ص422

ومن المفيد وجود شبكة من المكتبات العامة تغطي كافة أنحاء الدولة , بحيث لا يحرم أي مجتمع محلي من خدماتها".¹

وبالتالي يمكننا تعريف المكتبة العامة على أنها: "تلك المكتبة التي تقدم غالبية خدماتها بالمجان و التي تستقبل جميع أنواع المستفيدين على اختلاف لغاتهم , سنهم , دياناتهم , لونهم , مستواهم العلمي ... إلخ , وتتيح لهم الاستفادة بشكل متساوي من خدماتها و محتوياتها , وتسهر على جمع مختلف أوعية المعلومات و مختلف الإنتاجات الفكرية التي تشبع ميول ورغبات مستفيديها , وكما وتسهر على تقديم مختلف الخدمات والتقنيات و أحدثها لخدمة المستفيدين".

ب . الخصائص التي استدعت تسميتها بالمكتبة العمومية:

تكتسب المكتبات العمومية صفتها هذه من خلال مجموعة من الخصائص التي تميزها عن أنواع المكتبات الأخرى:

* عمومية لأنها تفتح أبوابها لكل أفراد المجتمع دون التمييز بين أعمارهم أو درجات تعليمهم أو لاختلاف أجناسهم أو أصولهم. فهي رمز لديمقراطية الفكر و الحق في الحصول على المعرفة من طرف الجميع.

* عمومية لأنها تضم وثائق في جميع المعارف و على حوامل معرفة متنوعة من كتب , دوريات , وسائل سمعية بصرية... إلخ.

* وحسب منظمة اعلم فإن المكتبة العمومية تستمد عموميتها لأن ما ينفق عليها هو من المال العام أو لأنها تهتم بخدمة المجتمع بجميع فئاته.²

* عمومية لأنها تقدم خدماتها بالمجان بصفة عامة , بصرف النظر عن المخصصات المالية المساندة لها و مصادرها سواء عامة أو خاصة.³

¹ إسماعيل وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة, [د.ت.], ص243

² بن حاوية يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه. علم المكتبات و العلوم

الوثائقية, جامعة وهران 1 (أحمد بن بلة), 2015, [pdf], ص24-25

³ السعيد مبروك إبراهيم. أخصائي المكتبات بين المهنة و الرسالة. كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر و التوزيع, 2009. ص111

* ترتبط المكتبة العمومية بالبيئة التي توجد بها سواء أكانت بيئة مدنية أو ريفية أو صناعية أو بيئة ساحلية.¹

* لأنها المكان الذي يرتاده الفرد دون إجبار أو دون إكراه و إنما من تلقاء نفسه.²

2- التطور التاريخي للمكتبة العامة و نشأتها:

1. المكتبة العمومية في العالم (النشأة و التطور):

أ.1. بروز المكتبة العمومية:

بدأ الإنسان من أقدم العصور بتسجيل أفكاره و مشاعره و التعبير عن محيطه فيها أو على الحصى و قطع الصخور التي توفرت لديه³، ومع تطور قدرة الكتابة لديه و التعبير عن ما يجول في صميمه وما يدور حوله ظهرت هنا الحاجة الماسة لمكان يحفظ فيه هذه الأفكار و الإبداعات التي دونها، وهنا ظهرت المكتبة العامة ليحفظ فيها أفكاره و إبداعاته لنقلها إلى الأجيال الأخرى وتطورت هذه الأخيرة مع تطور حياة الإنسان منذ العصور القديمة مرورا بالعصور الوسطى و العصر الحديث⁴. حيث كانت المكتبة العمومية في العصور الأولى متروكة للعوامل الغير مقصودة، تلك العوامل المنبثقة من البيئة المحيطة بها وذلك بحكم موقعها في المجتمع، والمكتبة مهما كان نوعها لا تقوم من فراغ، ولكنها توجد في بيئة متفاعلة اجتماعيا و اقتصاديا وسياسيا و تعليميا ثقافيا وذات ضغوط كثيرة تؤثر على أهدافها. فمن خلال الانتفاضات التاريخية الخطيرة تتناوبا حقيقة مرة و مؤثرة في الوقت نفسه وهي أن المكتبة العمومية قد بقيت بالرغم من كل الكوارث و النكبات التاريخية التي شاهدها، مؤسسة قديمة ارتبطت بتطور الإنسان و نضجه الفكري و العلمي⁵

¹ بالعيد محمد عبدو ، صهيب جمال. واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الوادي د. محمد الطاهر العدوانى "نموذجا". مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر. قسم المكتبات ومراكز التوثيق، جامعة قسنطينة 02 (عبد الحميد مهري)، 2017، [على الخط].ص.10.

² كيلاني عزت خيرت. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر و التوزيع، 2014.ص.259

³ شناق وليد ناصر، المدادحة أحمد نافع. المكتبات في الحضارة العربية و الإسلامية. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، 2013.ص.13

⁴ عودة أبو الفتوح حامد. المدخل إلى علم المكتبات، [pdf].الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.ص.28.

⁵ زايدى حسنية المناجمنت (الإدارة العلمية) في المؤسسات الخدماتية العمومية: المكتبات العمومية بولاية وهران نموذجا. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية و الحضارة، جامعة وهران 1 (أحمد بن بلة)، 2009 [pdf].ص.36-37

حيث أن معظم البحوث تؤكد على أن المكتبات العامة ظهرت في بلاد ما بين النهرين ووادي النيل، لكن في ذلك الوقت كانت تابعة للمراكز الدينية من معابد و أديرة¹، مثل مكتبة لكش التي كانت تابعة للمعبد الرئيسي لمدينة لكش (3200-2750 ق.م)² إضافة إلى المكتبات الملكية ومن أشهرها المكتبة الضخمة و المحفوظات الخاصة بالملك آشوربانيبال³، إضافة لأن مكتبات وادي النيل قد عرفت في عصر كل من الملك خوفو (2723- 2709 ق.م)، وازدهرت في عصر الملك رمسيس الثاني (1300- 1235 ق.م)⁴، والمكتبات العمومية لم تظهر عند اليونان إلا في عهد أفلاطون، أي في القرن الرابع قبل الميلاد، إلا أن عصر أرسطو يعتبر العصر الحقيقي للمكتبات اليونانية القديمة، وقد كانت هذه المكتبات مقتصرة على فئة متخصصة كالباحثين و الدارسين، كما تعتبر البداية في تاريخ المكتبات الأوربية . ويمكن إرجاع تاريخ هذه النكبات من مصر حيث أنشأ البطالسة اليونان أول مكتبة عمومية سنة 285 ق.م و هي مكتبة الإسكندرية، والتي تعتبر أهم حدث في تاريخ المكتبات القديمة، وهي أيضا أشهر مكتبة يونانية على الرغم من أنها لم تنشأ في بلاد اليونان حيث أنشأها بطليموس الأول في 205 ق.م، وبعد أن تم ملأها بالكامل تم إنشاء مكتبة السيرابيون والتي كانت تابعة لمعبد الإله "سيرابيس" و كانت تحوي 45 ألف لفة، ويقول "starbo" أن أرسطو هو صاحب الفكرة، وإن فكرة إنشاء المكتبة قد صادفت هوى في نفس بطليموس الأول فسارع في تنفيذها و كانت نواتها كتب مدرسية التي نقلها "ديميتريوس" (350- 380 ق.م) بحرا من أثينا إلى الإسكندرية ولكن من جراء النكبات هدمت الأولى عندما احتل يوليوس قيصر مدينة الإسكندرية عام 47 ق.م و أنشأت على غرارها مكتبة عمومية في معبد "الحرية" و الثانية عندما هاجم المسيحيون معبد "سيرابيس" 39 ق.م أين أنشأ⁵ "أكتافيوس أغسطس" مكتبة "بلاتينا" و مكتبة "أوكتافيا" يرأسها مدير واحد يتقاضى مرتبا كبيرا، ويشرف على موظفين مختصين و غيرها من المكتبات، ويظن بعضهم في القرن الرابع قبل الميلاد أن روما

¹ عودة أبو الفتوح حامد. مرجع سابق. ص. 28.

² شناق وليد ناصر، المدادحة أحمد نافع. مرجع سابق. ص. 14.

³ عودة أبو الفتوح حامد. مرجع سابق. ص. 28.

⁴ شناق وليد ناصر، المدادحة أحمد نافع. مرجع سابق. ص. 15.

⁵ زايدي حسنية. مرجع سابق. ص. 37.

وحدها كانت تحوي 30 مكتبة عمومية و التي دمرت بالحرائق جراء غزو القبائل الهمجية ولكن البعض منها قد جرى إنقاذه .و يمكن إرجاع سبب ارتباط المكتبات العمومية بأماكن العبادة إلى:

*أنها تعتبر أماكن عامة والوحدة التي كانت تتجمع فيها الناس في تلك الأزمنة و العصور فبالتالي هي الأنسب لإنشاء مكتبات عمومية ينتفع بها الناس.

*لأنها كانت وسيلة لنشر الدعوة و لم تكن غايتها التثقيف و التسلية.

*لأنها كانت تعتبر أماكن آمنة خاصة في أوقات الفتن و الحروب و بالتالي ليست معرضة للتخريب و النهب.

أ-2- نشأة و تطور المكتبة العمومية في العالم الغربي:

يعود تطور المكتبة العمومية في الساحة الأوروبية إلى أواخر القرن التاسع عشر ميلادي و كان هناك نزاع بين الدولة الأوربية و الأمريكية على إبرازها و بناء أكبر قدر منها لذلك سنتابع تطورها في كل من الدول الأوربية و الولايات المتحدة الأمريكية:

*إيطاليا:

أهم مكتباتها هي المكتبة الفاتيكانية التي برزت سنة 1970م و تحوي 900000 كتاب مطبوع و 8000

ترقى للقرن 15م و عدد 60 أحلف مخطوط،ومن المكتبات العمومية بها نذكر مكتبة "سيزنيامالانستيانا" التي بها 179 مجلد و 286 كتاب من القرن 15م ،وما يزيد عن 2000 مخطوط

*فرنسا:

انحدرت المكتبات العمومية في فرنسا من خلال ثلاثة نماذج هيكلية أو إيديولوجية :الحجز الثوري لعام 1789م -المكتبات الشعبية للقرن -المفهوم الأنجلو أمريكي للمكتبة العمومية، فمن بين هذه المكتبات¹

¹زايدي حسنية.المرجع نفسه.ص44-45

مكتبات "الدرس الباريسية" التي تقدم خدماتها للجمهور المثقف و للجامعيين ,ومكتبة "المازارينية" تملك هذه الأخيرة المخطوطات و المؤلفات اللاهوتية و الحقوق و الفلسفة و مكتبة"مورناي" و مكتبة الموسيقى و الفنون و المهن ومكتبة "البانتيون" القديمة التي بقيت مكتبة عمومية و شعبية بالرغم من ارتباطها بالجامعة .

*انجلترا:

يرجع تاريخ المكتبات العمومية بموافقة البرلمان عام1847م على القانون المتضمن تعيين لجنة المكتبات العمومية و اقترحت اللجنة تأسيس مكتبات عمومية,فوصل عدد المدن التي تأسست فيها هذه المكتبات ل300مدينة عام1900م ,وانتشر تقليد عام في البلاد أن المكتبة خدمة عامة للجمهور ,ومنذ عام1919م حدث تشديد حول المكتبات العمومية و رسالتها و أوكلت إليها رسالة تهذيب و تثقيف المواطن لذلك لوحظت زيادة في المخصصات المالية لها و يوجد حاليا أكثر من 500وحدة مكتبات إدارية ,ومع مكتبات مركزية وأكثر من ألفي فرع ألفي فرع صغير .

*روسيا:

فرض المرسوم سنة1920م المركزية في المكتبات و ضرورة وضع حل لمشكلتي الأمية والإعلام العلمية في بلد من 220مليون نسمة. ففي عام 1795م أنشأت المكتبة الإمبراطورية العامة في "في سانت بطر سورخ" وقد توسعت سنة1814م ,وقد كانت أكبر مكتبة في روسيا قبل الثورة ,ولعل من أكب مستودعات

الكتب في العالم تلك المكتبة المعروفة الآن باسم "مكتبة الدولة العامة" "سالتيكوف- ششردين في لين جراد- "ولقد أخذت مهنة المكتبات في التطور في روسيا في ستينات القرن التاسع عشر ميلادي بخطى سريعة ,وانتشرت المكتبات العامة في كثير من المدن الروسية حيث وجدت بها حوالي40000 مكتبة من جميع الأنواع للمطالعة العامة موزعة في كل ربوعها ,ففي سنة1862م توسعت المكتبة العامة لمتحف "روميا نشيف" و هي المعروفة الآن باسم "مكتبة لينين الوطنية"¹ .

¹ زابدي حسنية.المرجع نفسه.ص45-46

***ألمانيا:**

فتحت المكتبات العمومية أبوابها في ألمانيا بعد عام 1870م وتوحيد ألمانيا، وصل عدد مكتبات برلين وحدها لـ 28 مكتبة عام 1900م، وبعد الحرب العالمية الثانية عام 1945م تم إعادة تطوير أبنية المكتبات و كان هناك اهتمام متزايد حتى الآن بالكتب و المكتبات و إدخال التكنولوجيا المتطورة فيها، وقد أسست في ألمانيا شبكة من المكتبات في المدن تتعلق بمكتبات مركزية لها مكتبات متنقلة و فروع ثابتة، وقد قدر بها الآن لـ 36000 مكتبة تحوي 75 مليون مجلد، ومن أهم مكتباتها: "مكتبة مدينة ليبزغ، مكتبة هامبرغ، مكتبة ستاتزيميونخ، مكتبة الجمعية الشرقية الألمانية".

***الولايات المتحدة الأمريكية:**

ان فكرة تأسيس المكتبات الأمريكية كان بين سنتي 1800م و 1900م، وتعد مكتبة نيويورك أكبر مكتبة عمومية في العالم، وقد تطورت عن طريق الهبات و التبرعات، ويعود الفضل الكبير في حركة انتشار و تأسيس المكتبات العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية "لكارنيجي" حيث قدر نيويورك كأن لها النصيب الأكبر حيث أسس لها 56 فرع بدأ من سنة 1910م و بعد 10 سنوات كانت مكتبة نيويورك تستقر في مكان جيد و بدأت المطالعة الرئيسية بها تستقبل 800 قارئ، و في عام 1970م كانت تحوي أكثر من 20 قسماً وكانت تجمع 370000 مجلد.

أ-3- نشأة و تطور المكتبة العمومية في العام العربي و الإسلامي:***السودان:**

شهد السودان افتتاح أول مكتبة عمومية عام 1902م مع افتتاح كلية "غردون"، وإلى جانب هذه المكتبة توجد مكتبة "السرتيراداري" بالعاصمة الخرطوم والتي أصبحت تدعى "دار الوثائق السودانية"، وفي الأربعينات من القرن الماضي تم افتتاح مكتبة "أم درمان الوطنية"، وهي تتبع وزارة التربية و بها حوالي 10000 مجلد و عشرة مكتبات في الأقاليم تتبع لمصلحة الثقافة التابعة لوزارة الإعلام لها مجموعات يقدر عددها ما بين 2000 و 7000 مجلد، أما الميزانيات السنوية للكتب فهي غير منظمة و غير كافية¹.

¹ زابدي حسنية. مرجع سابق. ص 46-47

*** المملكة العربية السعودية:**

احتفظ الحرمان الشريفان بمكة و المدينة المنورة بمكتبتين اللتان تعتبران من أهم المكتبات العمومية، وتعد مكتبة الحرم المكي أقدم مكتبة عمومية، وتعيش المكتبات في المملكة في عصرها الحديث.. حيث يعد عام 1379م بداية حقيقية لتطور المكتبات العمومية الحديثة في المملكة عندما قررت وزارة المعارف إنشاء إدارة مستقلة ضمن إدارتها تسمى الإدارة العامة للمكتبات العمومية للإشراف و التنسيق بين خدمات المكتبات العمومية في الدولة فمنذ تولي الملك عبد العزيز آل سعود حكم المملكة جعل مكتباتها تأتي في مقدمة مكتبات الدول العربية من حيث التجهيز و ضخامة الاعتمادات المخصصة للاتفاق عليها، ومن أهم المكتبات العمومية مكتبة "الملك عبد العزيز" والتي أسسها صاحب السمو الملكي الأمير "عبد الله بن عبد العزيز" و "دار الجوف للعلوم"، وهناك مكتبة عمومية في كل مدينة من مدن المملكة تتبع لوزارة المعارف.

*** بغداد:**

أنشأها هارون الرشيد المتوفي سنة (194-786م) بيت الحكمة في بغداد، وهي أول مكتبة عامة تقام في البلاد الإسلامية وزودها بكل ما نقل إلى العربية من كتب الطب و الفلك وغيرها، وأمر بأن تضاف لها الكتب التي جمعها من بلاد الروم، وفي عهد المأمون ابن هارون الرشيد تطورت مكتبة بيت الحكمة و نمت وأصبحت أكبر مركز ثقافي في العالم، وكانت مقر للترجمة و التأليف و المطالعة و الدرس و كان يتردد عليها كبار العلماء و الفلاسفة واحتوت مرصد فلكي ومخطوطات و مصورات بلدانها و غيرها.

*** دولة الإمارات المتحدة:**

وجدت المكتبات العمومية في دولة الإمارات مع أوائل الستينات و السبعينات من القرن العشرين، وقد شهد العقد الأخير نشاطا ملحوظا في قطاعها، وقد كانت مكتبة دبي العمومية من أقدم المكتبات العمومية في كل الإمارات حيث أنشأها عام 1963م وتتبع بلدية دبي منذ ذلك الحين¹.

¹ زابدي حسنية. المرجع نفسه. ص. 47

إلى جانب هذا قد شهدت نموها في مجموعاتها و مبانيها و خدماتها ومن ثم توسعت مبانيها عام 1980م لتضم أقساما و قاعات جديدة، وفي عام 2002م كان للمكتبة 5 فروع في الأحياء المختلفة في الإمارة. ومن أبرز المكتبات الموجودة بدولة الإمارات مكتبة "رأس الخيمة العمومية" ومكتبة "العين العمومية" ومكتبة "أبو ظبي العمومية" ومكتبة "المركز الثقافي" في الشارقة، وفي عام 1983م قامت وزارة الثقافة بإنشاء مكتبة "زايد الأول العمومية" في أبو ظبي، ولعل أبرز المكتبات العمومية في الإمارات ومن أفخمها و أكبرها مكتبة "الشارقة" التي تقوم بدور المكتبة العمومية الوطنية للإمارة في نفس الوقت بدور المكتبة العمومية المركزية، وتضم المكتبة نحو 300000 مجلد وتستقبل ما يقرب 850 قارئاً¹.

ب- المكتبة العمومية في الجزائر:

لقد عرفت الجزائر العديد من أنواع المكتبات على اختلاف الحقب التي مرت عليها و على اختلاف الحضارات التي استوطنتها، فأغلب الحضائر الرومانية كانت تحوي مكتبات إما عامة أو خاصة، كما أن الفترة التي أعقبت الفتوحات الإسلامية عرفت إنشاء العديد من الخزائن و انتعاش حرفة الناسخين²، ولعل تاريخ المكتبات العامة برز جليا منذ العهد العثماني وصولا إلى وقتنا الحالي، وفيما يأتي عرض لأهم المراحل التي مرت بها المكتبات العامة في الجزائر:

ب-1- المكتبات الجزائرية في العهد العثماني:

كانت الجزائر خلال الفترة العثمانية ملقبة بطرق للثقافة و الحضارة العربية الإسلامية، فقد كانت في طليعة البلدان الكثيرة الكتب و المكتبات ولعل الأنواع التي كانت بارزة أنداك هي:

* **مكتبات العلماء و الأثرياء:** والتي كانت تتواجد بمنزلهم و هي تعتبر مكتبات خاصة و ليست مفتوحة لعامة الشعب³

* أما النوع الثاني فيمكن وصفها بأنها مكتبات عامة و كانت تسمى "المكتبات السلطانية" أو "الأميرية" وكانت موجودة بالمساجد و الجوامع و الزوايا و المدارس، وكانت تضم هذه الأخيرة أشتات مخطوطات

¹زايدي حسنية. المرجع نفسه. ص 47-48

²مالكي، زهير <مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية، بين التشريع و الواقع>> في مجلة "إشارة" علوم المعلومات، علم الأرشيف و علم المكتبات، ع 04، ديسمبر 2015، جامعة وهران، [pdf]. ص 10

³زايدي حسنية. مرجع سابق. ص 53

في مختلف فنون الوقت، كما كان يرتادها الطلبة و الأساتذة من جميع النواحي للمطالعة فيها ،وقد كانت المكتبات العامة موزعة على القطر الجزائري حسب أهمية المكان ،من حيث الثقافة و الاعتناء بتدريس العلوم لاسيما المدن مثل:الجزائر العاصمة و قسنطينة و تلمسان و مازونة،وقال "بول قافاريل": " وكان أهل قسنطينة مولعين باقتناء الكتب و البحث عن نقاش المخطوطات إن وجدت"¹.

ب-2- المكتبة العمومية أثناء فترة الاستعمار (1830م-1962م):

عملت فرنسا على إقامة و إنشاء العديد من المكتبات وفي العديد من مناطق البلاد وعلى اختلاف أنواعها منها:البلدية و المدرسية و الحرة و مكتبات رابطات التعليم، ومكتبات أرياب العمل و المكتبة الوطنية...الخ. ولكن هذه المكتبات في الحقيقة لم تكن قد وجدت من أجل أبناء الشعب الجزائري بل كانت موجهة بالدرجة الأولى للفرنسيين و أبناء الجاليات الأوربية الأخرى في الجزائر وهذا كله لنشر الثقافة الفرنسية و ترويجها بين أبناء الشعب حتى تستولي على عقولهم وتجعلهم الأكثر ولاء لها ،ولقد اعتبرت فرنسا المكتبة العمومية في الجزائر دعامة أساسية من دعائم نشر التعليم و تطوير الثقافة الفرنسية ،ومن بين أنواع المكتبات العمومية أثناء الاحتلال نذكر:

ب-2-1- المكتبات الخاصة بالأوربيين: نذكر منها:

ب-2-1-1- المكتبة البلدية المركزية للجزائر:

تم تأسيس هذه المكتبة سنة 1872م ،وذلك بغرض تغطية الاحتياجات الكبرى لبلدية الجزائر،وكان مقرها آنذاك القصبة،كانت تضم هذه المكتبة مجموعة من المؤلفات حول الجزائر ،حيث بلغ عددها عام 1881م حوالي1818مجدا،ثم ارتفع ليصل سنة1914م إلى حوالي 13607مجدا،كان جمهور هذه المكتبة يتكون في الغالبية من الشباب الأوربي و بعض الأفراد الذين كانوا يدرسون بالمدارس الفرنسية من الجزائريين و بعض أفراد الفئة الاجتماعية المحظوظة .وكانت تسير من طرف مكتبي يساعده مهندس جغرافي يدعى "فيكتور كونتز" ولم تكن تتوفر على ميزانية محددة و دائمة.

ب-2-1-2- المكتبة الفرعية:

¹الجزائري محمد بن ميمون .التحفة المرضية في الدولة البكداشية:في بلاد الجزائر المحميةط2.الجزائر:الشركة الوطنية للنشر و التوزيع، 1981، [pdf]،ص60-61

كان هذا النوع من المكتبات في حدود 12 مكتبة تابعة لمكتبة البلدية المركزية، 7 من هذه المكتبات كانت مخصصة للكبار و 5 منها للأطفال، وكان يطلق عليها اسم مكتبة "الأحياء"¹، وكانت مقتنياتها تصل لحوالي 52229 مجلداً، وكان يعمل بها أرامل الحرب و هن غير متخصصات في علم المكتبات مما انعكس سلباً على إدارتها و تنظيمها و اتسمت عموماً بالضعف و قلة الفعالية.

ب-2-1-3- مكتبة بلدية قسنطينة:

تأسست في الستينات من القرن 19م في ظل الإمبراطورية الثالثة لكنها لم تفتح أبوابها إلا سنة 1880م، لم تلق في بادئ الأمر شهرة إلا في مطلع القرن العشرين حيث تطورت واحتلت الصدارة فرصيدها كان كثير التنوع، حيث اشتملت على حوالي 40000 كتاب في مختلف التخصصات، وكانت تقدم جل خدماتها بالمجان، وكانت تخصص لها ميزانية لا بأس بها ضمن ميزانية البلدية، إضافة لمساعدات الحكومة العامة، وأشرف عليها مختصون في تنظيم المكتبات.

ب-2-2- المكتبات الخاصة بالأهالي: و نذكر منها:

ب-2-2-1- المكتبة العربية بتلمسان:

وجدت هذه المكتبة في قاعة بمدرسة تلمسان احتوت على رصيد قدر بـ 369 كتاباً في مواضيع مختلفة منها: التشريع الإسلامي، اللغة العربية، تاريخ الإسلام... إلخ، ثم توسعت فيما بعد، وكانت الميزانية المخصصة لشراء الكتب لا تتعدى 220 فرنك فرنسي، و كان يشرف عليها مدير مدرسة تلمسان للتعليم العالي الإسلامي ويساعده أستاذ من المدرسة يتولى عملية الصيانة و المحافظة و شراء الكتب.

ب-2-2-2- المكتبة العربية ببجاية:

تأسست سنة 1903 مقرها محاذ لمسجد سيدي الصوفي و يعود تعيين أول مكتبي بها لسنة تأسيسها، ثم عوض بمدرس من المسجد، وكانت بها كتب في الشريعة و النحو و اللغة و التاريخ... إلخ، أما الميزانية فلم تحصل على ميزانية لسنوات طويلة ولكن بمناسبة مرور سنة على دخول فرنسا الجزائر حصلت على ميزانية صغيرة استغلتها في شراء الموسوعات العربية.

¹شنتير، عبد العزيز <>المكتبات العامة بالجزائر خلال فترة الاحتلال الفرنسي 1830-1962 (ج2) <<في منتدى النقاش العام،

17 فبراير 2019، [على الخط]. <https://www.bplpadrar.dz>. صفحة مستشارة يوم 26/04/2021، 3:59

ب-3- المكتبة العمومية بعد الاستقلال:

بعد الاستقلال ظهرت أنواع للمكتبات العامة من بينها المكتبة الوطنية و مكتبات البلديات و الولايات و مكتبات دور و مراكز الثقافة¹ , ولعل أبرز و أقدم مكتبة عمومية في تاريخ الجزائر هي "المكتبة الوطنية الجزائرية"التي تأسست بغرض جمع و حفظ كل الوثائق واستولى عليها الإستعمار سنة 1830م حيث أصدر وزير الحرب قرارا يقضي بتكليف السيد"أديانبربروجيه"بتكوين وتسيير المكتبة بتاريخ 13 أكتوبر 1835م وكان أول مقر لها بمنزل بشارع "بوتان" , ثم انتقلت إلى بيت بحي باب الوادي , وفي 1838م تم نقلها لثكنة الجيش الانكشاريفي باب عزون واستقرت فيها لمدة 10 سنوات, واستمر موقعها في التغير حتى سنة 1947م حيث تم الإعلان عن ضرورة التخطيط لتشييد مبنى خاص بالمكتبة على مقاييس علمية, وفي سنة 1958م تم افتتاح المبنى الجديد للمكتبة الوطنية بأعلي العاصمة تبلغ مساحتها الإجمالية 4800 متر مربع تتوفر على 3 قاعات مطالعة وواجهة رئيسية, بالإضافة لواجهتين جانبيتين , أما المخازن فموزعة على 6 مستويات تقدر طاقة استيعابها ب 1.200.000 مجلد. لقد كانت هذه المكتبة جوهرة لإفريقيا فهندستها المعمارية استقطبت السواح ورصيدها كان محل اهتمام الكثير من العلماء , وأصبح أول مدير لها بعد الاستقلال" السيد محمود أغا بوعياذ", وبعد مرور 23 سنة على الاستقلال بدأ التفكير في تشييد مبنى جديد لها على أن يكون وفقا لمقاييس عالمية و فعلا تم هذا , ففي سنة 1984م بدأ مشروع بناء مقرها الجديد واختيرت منطقة الحامة بجنوب العاصمة لذلك وتم إطلاق هذا المشروع سنة 1986م لينتهي سنة 1994م , وفي 01/11/1994م تم تدشين المبنى الجديد وفي 16 أبريل 1996م الذي يصادف يوم العلم تم افتتاح أول الفضاءات المعرفية بالمقر الجديد"قاعة المخطوطات و المؤلفات النادرة" , وفي سنة 1998م تم افتتاح قاعات المطالعة العامة للجمهور وتعد من أهم المكتبات الوطنية في العالم التي شيدت (1980م-2000م) إذ يمكنها احتواء 10 ملايين وثيقة واستقبال 2300 قارئ في وقت واحد, وتحتوي تقنيات عالية في المحافظة على الوثائق و ترميمها و معالجتها و تجليدها... إلخ². بدون أن ننسى مكتبات الولايات و البلديات و التي تتواجد بالأحياء الشعبية و يوجد بالجزائر ما يفوق

¹زايدى حسنية. مرجع سابق. ص 55-62²المكتبة الوطنية الجزائرية. <https://www.m-culture.gov.dz>. 2021/04/26, 03:37

2000 مكتبة من هذا النوع، بالإضافة لمكتبات دور و مراكز الثقافة والتي بلغ عددها بالجزائر حوالي 1500 مكتبة تختلف أحجامها تبعا لحجم هذه المراكز¹. كل هذه المكتبات جاءت إثر البرنامج الخماسي لرئيس الجمهورية و الذي يقتضي إنجاز 500 مكتبة والذي يسعى من خلاله لتشجيع الكتاب و المطالعة، فتم إنشاء 23 مكتبة مطالعة عمومية رئيسية بمقر الولاية و أكثر من 229 مكتبة (ملحقة مكتبة مطالعة عمومية، مكتبة بلدية، فضاء مطالعة) على أن يتم إنجاز 48 مكتبة مطالعة عمومية رئيسية و 400 مكتبة ملحقة و فضاء مطالعة²، لكن كل هذه المكتبات أصبحت تعاني من جانب التسيير و من جانب التشريعات التي تنظمها فصدر على إثر ذلك القانون الأساسي للمكتبات العمومية سنة 2007م، وهو المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18/09/2007 والذي شكل قفزة نوعية في تاريخ المكتبات العمومية حيث تلتها جملة من المراسيم التي ساهمت في تطوير المكتبات العمومية.³ ويمكن تلخيص تطور مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر ل5 مراحل هي:

المرحلة الأولى: تحويل ملحقات المكتبة الوطنية إلى مكتبات مطالعة عمومية:

بدأت هذه المرحلة بصدور المرسوم التنفيذي رقم 08-236 المؤرخ بتاريخ 26 يوليو 2008م والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية حيث نص القانون على تحويل ملحقات المكتبة الوطنية بالولايات (أدرار، بجاية، تلمسان، تيارت، تيزيوزو، عنابة، قسنطينة، بسكرة، بشار، تبسة، الجلفة، معسكر، غيليزان، عين تيموشنت) إلى مكتبات مطالعة عمومية، وبالتالي أصبح في رصيد الجزائر 14 مكتبة، تلاها صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 جوان 2010م الذي يتضمن الموافقة على الجرد الكمي و الكيفي و التقديري للممتلكات و الحقوق و الواجبات و الوسائل التي تحوزها ملحقات المكتبة الوطنية الجزائرية المحولة إلى مكتبات المطالعة العمومية.

المرحلة الثانية: الإنشاء المباشر لمكتبات المطالعة العمومية

¹ زايدى حسنية. مرجع سابق. ص 62-63

² مالكي زوهير. مرجع سابق. ص 11

³ الجزائر. الجريدة الرسمية. مرسوم رقم 07-275 المؤرخ في 18/09/2007 الموافق ل6 رمضان 1428هـ يحدد القانون الأساسي

لمكتبات المطالعة العمومية، [pdf]

أي صدور مراسيم تلزم بإنشاء مكتبات المطالعة العمومية في ولايات معينة، وهذا كان بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-346 المؤرخ في 22 أكتوبر 2009م الذي نص على إنشاء مكتبات المطالعة العمومية في الولايات: تيبازة، المسيلة، سيدي بلعباس، تيسمسيلت، عين الدفلى، الأغواط، الشلف، أم البواقي، إضافة لذلك فقد تم سنة 2010م برمجة مشروع 400 مكتبة مطالعة على مستوى كامل التراب الوطني 2010م-2014م من قبل وزيرة الثقافة السابقة "خليدة تومي".

المرحلة الثالثة: تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية

صدر في هذه المرحلة المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012م والذي يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، حيث تم بموجب نص المرسوم تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية إلى تسمية جديدة هي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و الموضوعة تحت وصاية وزارة الثقافة و حدد المعايير الواجب توفرها فيها.

المرحلة الرابعة: إنشاء ملحقات للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

جاء في المادة 5 من المرسوم 12-234 إمكانية توفر هذه الأخيرة على ملحقات عبر كامل تراب الولاية تسمى هذه الملحقات بمكتبات المطالعة العمومية وهي تابعة إداريا للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

المرحلة الخامسة: مرحلة التقييم

عرفت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية منذ سنة 2016م تراجع في الميزانية نتيجة الأوضاع الاقتصادية التي عانتها الجزائر و التي يعتبر أهمها تراجع أسعار البترول، إضافة لغياب سياسة ثقافية واضحة حيث يسود نمطين في تسيير هذه المكتبات، حيث يكتفي النمط الأول بالتقيد بما جاء في القانون، بينما يركز النمط الثاني على القراع، فمع وصول عدد المنخرطين إلى حوالي 70000 منخرط حسب إحصائيات نفس السنة، توجهت هذه المكتبات إلى منهج جديد لتقديم خدماتها و نشاطاتها و برامجها يسمح بإشراك كافة شرائح المجتمع لتسييرها و تسهيل تحقيق أهدافها وهذا ما يعرف بالتفكير¹

¹ بوغرة فريدة، مسعودي يمينة. استراتيجيات غدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات ولاية تبسة- قسنطينة- سكيكدة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر. قسم علوم الإعلام و الإتصال و علم المكتبات، جامعة

التصميمي و ضرورة الانفتاح على المحيط الخارجي للبحث عن مصادر تمويل جديدة من خلال إنشاء علاقات و شراكات جديدة.¹

3-أنواع المكتبة العامة:

توجد العديد من أنواع المكتبات العامة في كل مكان من أجل أن تقدم خدماتها لجميع شرائح المجتمع مهما كان مكان تواجدهم ,ومن أهم هذه الأنواع:

ب-1- مكتبات المطالعة العمومية:

تتواجد على مستوى المدن الكبرى أو مراكز الولايات وتشرف على الفروع التي تتبعها بمستوياتها المتعددة ,وتأخذ هذه المكتبات على عاتقها مهمة الإدارة العامة و الإشراف اللامركزي و الفني و تنظيم تبادل المجموعات و المعلومات ,وتهتم هذه المكتبات بحفظ التراث الثقافي للمنطقة. كما تتوفر كل ولاية في الجزائر على مكتبة للمطالعة العمومية.

ب-2- مكتبة بيت الثقافة أو قصر الثقافة:

وهي المكتبة التي تتبع جهة تقدم خدمات ثقافية عامة,و توجد في الجزائر مكتبات دور الثقافة في العديد من الولايات منها مازال مرتبط بمكتبات المطالعة العمومية لحد الآن.

ب-3- المكتبات الفرعية:

هي مكتبات صغيرة تقوم في الأحياء التي ترتادها أعدادها هائلة من الناس لأغراض أخرى غير القراءة مثل:مركز المدن أو الأحياء التجارية بما يشجع الناس على ارتيادها للمطالعة أو لإستعارة الكتب قصد المطالعة المنزلية.²

ج-4- مكتبات الأطفال:

تعتبر قسم أو جناح في المكتبة العامة,حيث ظهرت كنتيجة طبيعية لسببين رئيسيين هما:غزارة أدب الأطفال بمختلف أشكاله و موضوعاته,وشعور المهتمين بحياة الطفل,كما تهدف إلى توفير الكتب المناسبة للأطفال و أية مواد أخرى مناسبة لميول ورغبات الأطفال ,خلق الجو المناسب للمطالعة و

¹ بوغرارة فريدة،مسعودي يمينة.المرجع نفسه.ص23-24

²بالعيد محمد عبدو،جمال صهيب.مرجع سابق.ص11-12

التسليية و الترفيه و التثقيف للأطفال، كما تتفرد بتقديم مجموعة من الخدمات المتميزة للأطفال مثل سرد رواية القصص المختارة و عرض الأفلام المختلفة... إلخ.¹

ب-5- محطات الكتب:

توجد على مستوى المناطق النائية و القرى البعيدة ذات الأعداد القليلة من السكان وتنشأ في دار البلدية وهي عبارة عن مجموعات كتب توضع في هذه الأماكن بإشراف المسؤولين عنها وتزود بالكتب بصورة دورية عن طريق الإعارة و الإهداء.

ب-6- المكتبة المتنقلة:

عبارة عن سيارة مصممة بشكل مناسب لضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى تتطلق من المكتبة العامة المركزية الى القرى والأرياف وفق برنامج زمني معين، كما تسمى أيضا بسيارات الكتب².

4- خصائص وأهداف المكتبة العامة :

أ- خصائص المكتبة العامة:

- أنها تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون أو ذلك، ولجميع الأعمار ولجميع المستويات الثقافية والتعليمية.
- أنها تقدم خدماتها بالمجان بصفة عامة بغض النظر عن مخصصاتها المالية ومصادرهما سواء كانت عامة أو خاصة.
- تتوفر على أرصدة علمية ثقافية تروية، لكنها ليست متخصصة إلى حد كبير .
- أنها ترتبط بالبيئة التي توجد فيها، سواء كانت مقاطعة كبيرة أو مدينة أو حي مما يقتضي ضرورة الاهتمام باحتياجات تلك البيئة وخصوصياتها.
- تمتاز خدماتها بالغير محدودة في الإفادة من أرصدها فقط، وإنما تتصل كذلك بتنشيط الجو المحلي للمجتمع وتفعيله وتحقيق الانسجام الاجتماعي¹.

¹ عليان، رحي مصطفى <>المكتبات العامة>> في مجلة الأمن و الحياة ، مج20، ع230، 2001، [pdf]. ص55

² بالعيد محمد عبدو، جمال صهيب. مرجع سابق. ص12

ب- أهداف المكتبة العامة:

- إتاحة الأوعية المقروءة والسمعية والبصرية أي الورقية وغير الورقية مع تنوعها لتخدم كل فئات المجتمع وتلبي ميولاتهم واهتماماتهم ورغباتهم .
- تنمية عادة القراءة والاستماع والمشاهدة لمختلف أنواع الأوعية وذلك بتنوع الأوعية المختلفة لتحقيق التعلم الذاتي والمستمر مدى الحياة .
- المساهمة في محور الأمية الهجائية والثقافية من خلال كتب مبسطة ومصورة لتعليم القراءة والكتابة وكتب متنوعة في مختلف مجالات المعرفة لمحو الأمية.
- تساعد في تقديم خدمات للطلاب بالمدارس والجامعات حيث تجعل التعليم المدرسي والجامعي أكثر نضجا وممارسة وتنوعا .
- التقدم العلمي والتكنولوجي وثروة المعلومات وتفجرها والثورة التكنولوجية جعلت من المكتبات العامة مطلب وهدفا وطنيا وقوميا تساعد في تقديم أحدث الكتب العلمية والفنية والمهنية التي ترشد العمال والفنيين والمهنيين في مجالات عملهم.
- تساعد في نشر الوعي السياسي لدى الأفراد والجماعات والهيئات حتى يكون المواطن مشاركا كما تساهم في نشر التنقيف وتنمية التدوق الفني من خلال المحاضرات والندوات والأنشطة.
- المساهمة في قضاء وقت الفراغ بشكل أنفع وأكثر جدوى وفائدة للفرد والمجتمع، فالقراءة غذاء العقل وأساس تقدم الفرد والمجتمع فالأمة القارئة أمة واعية ومتقدمة.
- غرس قيم وعادات اجتماعية مرغوبة كالتعاون والإيثار واحترام الملكية العامة واحترام آراء الآخرين والايجابية والمشاركة² .
- رفع المستوى الثقافي والعلمي لأفراد المجتمع من خلال البرامج المعلوماتية التي تطرحها للتشجيع على القراءة والاطلاع والاستفادة من مصادر المعلومات المتاحة.¹

¹الزاحي سمية.المكتبات العامة في الجزائر:بين النظريات العلمية و معطيات الواقع. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.قسم علم المكتبات، جامعة منتوري- قسنطينة-، 2006، [pdf].ص30

²محمدي محمد الطيب.نشاطات مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية القراءة لدى تلاميذ المدارس :دراسة ميدانية بالمكتبة ارييسية للمطالعة العمومية"عصامي حمد".مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر..قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2019، [pdf].ص29-30

5- أدوار ومهام ووظائف المكتبة العامة:**أ- أدوار ومهام المكتبة العامة:**

تستطيع المكتبة العامة أن تسطر العديد من النشاطات التي تتطلب الانفتاح على العالم الخارجي، والعمل المشترك مع عناصر محيطها من أجل تقاسم الخبرات وتفعيل الأنشطة. ويمكن تجميع تلك النشاطات المتنوعة والمتعددة في أربعة قطاعات كبرى تمثل المهام المحورية التي تدور حولها واجبات وأعمال المكتبة :

*محور التربية والتعليم.

*المحور الاجتماعي.

*المحور التراث .

*محور التنشيط.

*محور التربية والتعليم :

ترتكز هذه النشاطات خاصة على العلاقة مكتبة المدرسة والتي تعبر علاقة تكاملية وحيوية حيث أن مختلف فعاليات المكتبة يمكن أن توجه نحو أطفال المدرسة الابتدائية وذلك من خلال مضاعفة قدرة الاستماع والتركيز لديهم ومساعدتهم في تنمية شخصياتهم والتعاون مع معلمهم في إقامة برنامج لتحسين التحكم في اللغة والكتابة لديهم. كما أن تعمل المكتبة من أجل التربية الفنية للأطفال من خلال: القصص، الورش التشكيلية

*المحور الاجتماعي:

حتى تؤدي المكتبة المهمة الاجتماعية المستندة إليها فإنها تركز لنفسها مجموعة من النشاطات و تعمل في كل حين على تطويرها كما تعمل على استحداث خدمات جديدة كلما ظهرت ضرورة ذلك. إن المكتبة العامة من خلالها كمكتبة أو من خلال الفروع التي تسعى إلى زرعها في مختلف المدن و المناطق تعمل على تحقيق معنى الخدمة العمومية، بمختلف أبعادها، وهي أماكن مناسبة لتطوير الفرد في المجتمع المحلي.

¹ يوسف عبد المعطي ياسر. مقدمة في علم المعلومات و المكتبات ومهاراتها، [pdf]. الكويت: دار الكتاب الحديث، [د.ت.]. ص17

تهتم المكتبات بالبعدين الاجتماعي و الثقافي لمحاربة حالات الاستياء و الاستنزاف التي يعاني منها بعض الأفراد في المجتمع ,لقد أصبحت المكتبات العامة مجالات عمومية للتشارك و التقاسم لجمهوريات متعددة و لأعمار مختلفة.و أماكن للالتقاء والعمل,أماكن للمرافقة و للاستقبال ,كما يمكن اعتبارها ملجأ و مأوى.

إن المكتبة تستطيع أن تتغلغل في أعماق المجتمع,و تتعاون مع العديد من الجهات من أجل أن تستهدف جماهير محددة وذات احتياجات خاصة .كما يمكنها أن توجه نشاطها نحو أفراد آخرين كالمعوقين و السجناء ويمكن من خلال هذا النمط من العمل أن يصل المجتمع لمرحلة من الانسجام و التلاحم.

*محور التراث:

إن المكتبات العامة على مستوى البلدية تعتبر ذاكرة لها فهي تتوفر على مختلف الوثائق التي شهدتها المنطقة.كما أنها تحتفظ بأقدم الوثائق و المؤلفات.خاصة و أنها تكون الملجأ الأخير للكثير من مجموعات الأفراد و العائلات. و بالتالي فإن تلك الوثائق ينبغي أن تثنى و تلقى الاهتمام من طرف المكتبيين وذلك بحفظها في أماكن أو رفوف منفصلة عن غيرها من الوثائق إضافة إلى أنها تشكل مصدرا كبير الأهمية بالنسبة لقيمة و سمعة المكتبة ,حيث يمكن الاعتماد على تلك المجموعات في التأريخ للمنطقة,أو التعريف بأهميتها ,ويمكن أن تتحول إلى مجموعات جوهريّة في المكتبة نظرا لقيمتها التاريخية التراثية و كذا المعطيات التي تتوفر عليها سواء كانت ذات طابع أدبي ,تاريخي أو علمي¹.

*محور التنشيط الثقافي:

إن المكتبة مؤسسة غنية وثرية بمقتنياتها,لكنها لا ينبغي لها أن تكتفي بصف الرفوف و انتظار طوابير القراء.وإنما ينبغي أن تندمج في برنامج ثقافي منظم يتلاءم مع أهدافها و خصائص البيئة التي تعمل فيها.وذلك من خلال تنظيمها لنشاطات فكرية و ثقافية تحفز الجمهور على زيارتها و الاطلاع على إمكانياتها و خدماتها وكذلك أن تقوم بندوات و لقاءات بين مختلف الفاعلين في المجتمع من أجل تنمية الحوار و تبادل الأفكار.

¹ الزاحي سمية.مرجع سابق.ص35-36

وقد عملت منظمة اليونسكو على التعريف بالمهام الأساسية للمكتبة العامة, وذلك من خلال بيان اليونسكو للمكتبات العامة, فهي تقوم ب:

- تخلق وتقوي عادة القراءة لدى الأطفال منذ سن مبكرة.
- تدعم عمليتي التكوين الذاتي و التعليم الرسمي لكل المستويات.
- تقدم لكل فرد الوسائل لكي ينمي إبداعاته.
- تنشط الخيال و الإبداع عند الأطفال و الشباب.
- تطور معنى التراث الثقافي, الذوق الفني, والإنجازات و الاختراعات العلمية.
- تؤمن الوصول إلى مختلف أشكال التعبير الثقافي, والفنون الاستعراضية.¹

ب-وظائف المكتبة العامة:

قد وضحت وثيقة بيان اليونسكو إفلا مهام المكتبة العامة:

- غرس عادات القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظافرهم.
- دعم التعليم الفردي و الذاتي و التعليم النظامي على مستويات كافة.
- توفير فرص للتنمية الإبداعية الشخصية.
- حفز الخيال و الإبداع عند الأطفال و الشباب.
- تشجيع الوعي بالتراث الثقافي وتذوق الفنون و تقدير التجديدات العلمية و الفنية.
- إتاحة الانتفاع بأشكال التعبير الثقافي لجميع فنون الأداء.
- تقرير الحوار بين الثقافات وتشجيع التنوع الثقافي.
- دعم التراث الشفوي.
- ضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة في المجتمع المحلي.
- توفير خدمات رقمية في مجال المعلومات ومبادئ الحاسب.
- توفير الدعم والمشاركة في أنشطة وبرامج محو الأمية لمختلف فئات العمر و القيام بمثل هذه الأنشطة عند اللزوم¹.

¹الزاحي سمية.المرجع نفسه.ص36-37

بحيث حدد "نافع المدادحة" أربع وظائف أساسية وهي:

- 1- **الوظيفة التثقيفية:** فالمكتبة العامة تحرص على توفير الموارد وتقديم الخدمات و التي تكفل للمستفيد منها التذوق الفني والجمال ,فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع.
- 2- **الوظيفة التعليمية:** ولها جانبان في المكتبة العامة ,أو لهما دور المكتبة في دعم الوظيفة المدرسية,أما الجانب الثاني فيتمثل في دور المكتبة في تعليم الكبار .
- 3- **الوظيفة الإعلامية:** فإن المكتبة العامة عادة ما تحصل على توفير مقومات الإحاطة بالأحداث الجارية و القضايا التي تهم مجتمع المستفيدين.
- 4- **الوظيفة الترويجية:** تتمثل في حرص المكتبات على اقتناء المواد التي تفيد أفراد المجتمع في قضاء وقت الفراغ ,سواء كانت هذه المواد من الكتب أو المجلات العامة أو المطبوعات بوجه عام,أو التسجيلات السمعية و البصرية ولا تقتصر مهمة المكتبات العامة على الأنشطة القرائية ,وإنما تحرص بعض المكتبات الآن على تهيئة مقومات الأنشطة الثقافية الأخرى كالندوات و المحاضرات و العروض المسرحية والحفلات الموسيقية إلى غير ذلك من الأنشطة المرتبطة بأهداف هذه الفئة من المكتبات التي تلبي احتياجات بعض الفئات كالمعاقين و الأميين.²

6-خدمات المكتبة العامة:

أ-أنواع خدمات المكتبة العامة:

تقوم المكتبة بتقديم عدد من الخدمات المتنوعة لجميع أفراد المجتمع من أجل تحقيق احتياجاتهم:

أ-1- خدمات الاطلاع الداخلي و الإعارة الخارجية:

هناك عدة عوامل تشجع المستفيدين على التردد على المكتبة العامة نذكر منها:

- توفير حجرات مريحة للاطلاع الداخلي,بها أثاث مريح وتهوية مناسبة و إضاءة جيدة.

¹ .سا لم عائشة، ساردي نصي.تنظيم وتسيير المكتبات العامة:المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية غليزان -نموذجا- .مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر .قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، 2016، [pdf].ص26-27

² المدادحة أحمد نافع.أنواع المكتبات: type of libraries.عمان:دار المسيرة، 2011.ص46-47

- توفير مصادر المعلومات المتنوعة وفي كافة مجالات المعرفة البشرية.
- المراجعة الدائمة لفهارس ورفوف المكتبة وذلك يتم بوضع كل كتاب في مكانه الصحيح، ويصل المستفيد بسرعة.

-في حين تمثل الإعارة الخارجية مرآة تعكس من خلالها طبيعة الخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبة العامة ضمن خدمات القراءة المباشرة، وتعد من أهم الخدمات التي تقوم بتوفيرها جميع المكتبات ومنها المكتبة العامة، ويقدم دليلاً واضحاً على فعالية المكتبة العامة ومعياريها حقيقياً لقياس دورها الفعال في تحقيق أهدافها المنصبة على تلبية احتياجات المستفيدين و تحقيق رغباتهم و ميولهم ،وما كانت هذه المكتبات تمثل مظهراً اشتراكياً ديمقراطياً ، فلا بد أن تكون خدماتهم متاحة للجميع دون مقابل.

أ-2- خدمة المراجع و المعلومات :

يعد قسم المراجع من الأقسام الأكثر أهمية في المكتبات العامة لما يؤديه من دور فعال في خدمة المستفيدين و الإجابة عن الأسئلة و الاستفسارات بمختلف أنواعها من خلال اللقاءات المباشرة و التفاعل الحقيقي مع الباحثين وتحليل طبيعة ونوعية الأسئلة وتقديم الإجابات المطلوبة ،ومن الوظائف الأساسية لهذا القسم تقديم خدمات الاستخلاص و الترجمة،البث الانتقائي للمعلومات و الإعارة المتبادلة مع المكتبات،ومن هنا ركزت إدارة المكتبات العامة على حشد أكبر عدد ممكن من المراجع بمختلف أنواعها من القواميس المتعددة اللغات و الأطالس ودوائر المعارف وكتب الحقائق و الموجزات الإرشادية و الحوليات و التقاويم وغيرها من المراجع العامة المتخصصة لكي تلبي مختلف الاحتياجات العلمية و المعلوماتية للباحثين و الدارسين¹.

أ-3- الخدمات السمعية البصرية:

إن المواد السمعية البصرية تعد أهم أوعية المعلومات الأخرى ،إذ تسجل عليها المعرفة البشرية و الإنجازات الاجتماعية و العلمية و الأدبية،وهذه المواد تقدم المعلومات بطريقة أكثر إمتاعاً وأحياناً أكثر فاعلية من المواد المطبوعة ،ولهذا نجد أن الإقبال على استخدام مثل هذه المواد يتزايد بصفة مستمرة ،وبالتالي سوف تتزايد مجموعة التسجيلات الصوتية و الأفلام بالمكتبات العامة ،وقد أصبحت المواد

¹بالعيد محمد عبدو،جمال صهيبي،المرجع سابق،ص.25

السمعية البصرية من المجموعات الأساسية داخل المكتبة العامة حيث تعنى بتقديم خدمة لها بالمكتبة للكبار و الصغار على حد سواء¹.

أ-4- خدمات الأطفال و الشباب:

الاتجاه السائد اليوم هو عدم التقيد بالعمر بالنسبة للطفل الذي يستخدم المكتبة العامة حتى يتسع نطاق أنشطة المكتبة ,ابتداء من مجموعات المسرح وساعات القصص و الحكايات في فترة ما قبل المدرسة وكذلك الكتب المصورة بالنسبة للأطفال تحت سن الخامسة ,بالإضافة لكتب المراهقين و البالغين من الشباب².

أ-5- خدمات محو الأمية و تعليم الكبار :

يعتبر تعليم الكبار جزء من التعليم المستمر، وذلك لأن التعليم المستمر يشمل المتعلمين بمختلف مستوياتهم الدنيا و العليا ويقتصر تعليم الكبار على أولئك الذين لم ينالوا من التعليم الأساسي أو النظامي غير ما حصلوه في فصول محو الأمية، ومهمة المكتبة العامة تأتي بعد ذلك بالمحافظة على مقدرة هؤلاء الكبار على القراءة التي اكتسبوها حديثاً³.

أ-6- خدمات القرى والمناطق الريفية:

من الضروري أن تقوم المكتبة بدور حيوي في دعم ونشر التعليم المستمر,خاصة بالنسبة للقراء الكبار الجدد ,ولذلك ينبغي على المكتبة العامة أن تضع احتياجات هذه الفئة في المقام الأول على احتياجات الفئات الأخرى من المستفيدين كما يمكن للمكتبات العامة أن تلعب دوراً أساسياً في الدول التي تحاول رفع مستويات التعليم بين السكان .

أ-7- خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة و المرضى:

زاد الاهتمام في الفترة السابقة بتحسين خدمات المكتبات العامة لفئات الموظفين,الذين يجدون صعوبة في الانتقال إلى المكتبة وقد زادت هذه الخدمة زيادة كبيرة سواء في نوعية الخدمات المقدمة أوفي فئات

¹بالعيد محمد عبدو،جمال صهيب.مرجع نفسه.ص25

²المدادحة أحمد نافع.مرجع سابق.ص68

³بالعيد محمد عبدو،جمال صهيب.مرجع سابق.ص26

المستفيدين الذين تشملهم الخدمة فكان الحل لهذه المشكلة إمكانية توصيل الخدمة المكتبية العامة للمستشفيات والعيادات وبيوت المسنين وغيرهم من هذه الفئات سواء ذهنياً أو حركياً¹.

أ-8- خدمات المدارس:

إن التعاون مع المعلمين في المدارس هي من السمات الهامة لا دارة مكتبات الأطفال الحديثة، ومن المؤلف أن تجد فصولاً من المدارس يقوم بزيادة مكتبات الأطفال التي هي جزء من المكتبات العامة، بغرض الاطلاع على الكتب، وحضور دروس في كيفية استخدام الكتب والمكتبة كما يقوم بعض أمناء مكتبات الأطفال بزيارات إلى المدارس ليقوموا دروس عن التسهيلات والخدمات المكتبية التي تقدم للأطفال .

أ-9- خدمة العلاقات العامة:

تسهم المكتبة العامة في وضع برامج خاصة للعلاقات العامة لكي تعرف القرار بنفسها وتتعرف على المستفيدين لتهيئ لهم ما يناسبهم من الكتب والمواد القرائية الأخرى، وقد يسير برنامج العلاقات العامة في ثلاث اتجاهات:

أ-علاقات عامة تقوم بها المكتبة داخل مبانيها عبر المعاملة الحسنة للجمهور والاهتمام بإتاحة المبنى ونطاقه وتلبية طلبات المستفيدين والاعتذار في حالة عدم توفر ما يطلبونه.

ب-علاقات عامة تقوم بها المكتبة داخل البيئة أو المجتمع الذي تخدمه ويتمثل ذلك بدعوة القراء إلى ارتياد المكتبة والانتفاع بخدماتها ومستخدمة بذلك الحضارات العلمية داخل مؤسسات المجتمع المختلفة والعرض السنيمائية التي تبين أهمية المكتبة كأداة ثقافية وترويجية كما تدعو الجمهور من خلال الإذاعة والتلفزيون وبعض المطبوعات الخاصة بها .

ج-علاقات عامة يقوم بها الجمهور نفسه داخل المكتبة كالمعارف التي يقيمها داخل المبنى الخاص بالمكتبة، والمحاضرات التي يلقيها الأفراد ذوي الخبرات العلمية والتخصصات المختلفة في المجتمع. وكل هذه الاتجاهات الثلاثة في العلاقات العامة تهدف في النهاية إلى توثيق العلاقة بين

¹ عبد الهادي محمد فتحي، جمعة نبيلة خليفة. المكتبات العامة القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 2001، [pdf]. ص144-145

المكتبة والمستفيدين وتحفيزهم على المشاركة والإفادة من مقتنيات المكتبة وخدماتها وبرامجها الحالية والمستقبلية¹.

ب- تعريف جودة الخدمات:

اختلفت تعريفات جودة الخدمة من شخص الى آخر ومن بين هذه التعاريف مايلي:
يعرف المؤلف "خضير كاظم حمود" جودة الخدمة بأنها: <تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها >، وهي: <تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين >².
- كما أن جودة الخدمات تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى لها إلى مستوى الخدمة لمواجهة توقعات العملاء³، برضا المستفيد أو عدم رضاه.

ج- خصائص خدمات المكتبات العامة:

تكتسب المكتبة العامة صفة العمومية من خصائص تختلف بها عن غيرها من المكتبات الأخرى والتمثلة في :

ج-1- عمومية المقتنيات:

فمقتنيات المكتبة العامة لا تختص في مجال موضوعي وإنما تشمل موضوعات كثيرة مثل الأدب اللغة والديانات والرياضيات والمكتبات... الخ

ج-2- عمومية المستفيدين: إن المكتبة العامة تتميز بعمومية مستفيديها فهي لا تميز بينهم

على أساس الجنس أو اللون أو المستوى الاجتماعي بل أنها تسمح لكل فئات بالدخول إليها والمطالعة داخلها والتمتع بخدماتها .

¹ بالعيد محمد عبدو، صهيب جمال. مرجع سابق. ص 26-27

² بسنوسي حنان. جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل :دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر (مازونة). مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر. قسم العلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-، 2017، [pdf]. ص 11

³ بربيش، عبد القادر <<جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك>> في مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، ع03، ديسمبر 2005، [pdf]. ص 257

ج-3- مجانية تقديم الخدمات: حيث أنها تقدم خدماتها بالمجان للمواطنين والمستفيدين دون مقابل

-خدمات المكتبة العامة ليست محدودة في أرصدها، وإنما تتصل كذلك بتنشيط الجو المحلي للمجتمع وتفعيله، وتحقيق الانسجام الاجتماعي¹.

د- أساليب إتاحة خدمات مكتبات المطالعة العمومية:

د-1- التخطيط لإتاحة خدمات المكتبات العامة:

يتطلب التخطيط لنشر و إتاحة خدمات المكتبة العامة على المستوى المحلي و المستوى القومي دراسة شرائح المجتمع، ويشير " أحمد أنور عمر" إلى أن هناك صلة واضحة بين المجتمع وبين التخطيط لنشر خدمات المكتبة العامة و تتضح هذه الصلة في العلاقة التي تبدأ من الوقت الذي يبدأ فيه المستفيد التعرف على أهداف المكتبة وتقبلها، وتحديد الأهداف بدقة يساعد على تحديد سياسة تنفيذية تتصف بنفس الدقة ونفس الوضوح، ومن هنا تبدأ أولى خطوات نجاح المكتبة نحو تجديد أهدافها لنشر خدمات المكتبة².

د-2- تعريف الجمهور على خدمات المكتبة العامة:

من الضروري إطلاع جمهور المكتبات العامة على خدماتها والذي يمكنها من:

- التعرف على آراء و أفكار و اتجاهات فئات المجتمع وتكوينهم الاجتماعي و الثقافي وما يؤثر في حياتهم من أحداث.
- إعلام فئات المستفيدين بالسياسة العامة في المكتبة حالياً و مستقبلاً وما أحرزته من تطورات لنشر خدماتها.
- توضيح الأسباب التي من أجلها بنت المكتبة سياستها، وأن نشر لفئات المستفيدين الفوائد التي تعود عليهم من أتباع هذه السياسة مما يكسبها تأييد الجمهور.

¹بالعيد محمد عبدو، صهيب جمال. مرجع سابق. ص28

²عمر أحمد أنور. المكتبات العامة بين التخطيط و التنفيذ. القاهرة: دار النهضة العربية، 1970، [pdf]. ص166

- معرفة رأي الجمهور من المكتبة ومدى حاجته إلى خدماتها و أنواع هذه الاحتياجات¹.

د-3- الدعاية و الإعلام حول خدمات المكتبة العامة:

استخدام كل الوسائل لتعريف مجتمع المستفيدين بأهداف المكتبة و نظام العمل بها وذلك بإعداد البرامج للدعاية والإعلام عن الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة ،الدعاية النزيهة لما تقدمه للمستفيدين فلا تكتفي المكتبة العامة بتزويد القارئ بالكتب المناسبة لميوله فقط بل يبقى عليها تنشيط مجموعاتها من مصادر عن طريق الإعلام عن الجديد منها و إحاطة فئات الجمهور بالجديد من الأوعية و القديم الموضوع على الرفوف دون أن يستفيد منها أحد².

د-4- إعداد برامج للعلاقات العامة:

أ- يجب إعداد برامج للعلاقات العامة لتوثيق علاقتها بالإقرار و الجماعات لتعريفهم بالمصادر التي تقيدهم دراسيا وبحثيا و منهجيا وكذا طرق الاستخدام و الاستغلال الصحيح لهذه المصادر ووسائل الانتفاع من الأنشطة التي تقدمها المكتبة وتقوم بتنفيذها خلال العام الحالي و اللاحق.

ب-إعداد البيانات و المعلومات و الحقائق حول الخدمات التي تقدمها المكتبة وتزويد جمهورها، ففي أقرب ما يكون إلى تدريب الفئات المستفيدة من قراء و باحثين على استخدام المكتبة و الاستفادة منها.

ت-الدعاية الصادقة للخدمات تؤدي الموارد المالية للمكتبة من خلال تبرعات الجمهور كما تؤدي إلى الإقبال على المكتبة³.

هـ- معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبة العمومية:

¹العلي أحمد عبد الله.المكتبات العامة في خدمة المجتمع .القااهرة:دار الكتاب الحديث، 2001، [pdf].ص63
² عولمي خولة.المكتبات العامة و مدى تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد قسنطينة، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري- قسنطينة-، 2012.ص31
³خضير كاضم حمود.إدارة الجودة و خدمة العملاء.عمان:دار المسيرة، 2002، [pdf].ص26

بدأت العديد من المنظمات الدولية للتقييم في الأخذ بمسألة المؤشرات، مما سمح بظهور أداة تقييم تعرف بـ"معير أيزو 11620" الخاص بمؤشرات أداء المكتبات، هذا المعيار موجه لتحديد جودة نجاعة الخدمات المقدمة من طرف المكتبات، فللمعيار وما يشمله من مؤشرات أهمية في:

- فاعلية مختلف أنظمة المعلومات، لأن بدون معايير لا يمكن للمكتبات العمومية و غيرها من أنظمة المعلومات أن تقدم أفضل الخدمات لمستفيديها.
 - تيسير ضبط عملية الإدارة وتقوم كأساس للحوار بين العاملين في المكتبات و هيئات للتمويل ومجتمع المستفيدين (أداة تحليل الأداء وتحليل اتجاهات المستفيدين).
 - خدمة التحليل المقارن بين أداء المكتبات.
- تكون مؤشرات الأداء متفق عليها وواسعة الاستخدام، مما قد يجنب المكتبة الكثير من الأخطاء و تجدر الإشارة هنا إلى أن هذه المؤشرات أنواع:
- **مؤشرات النشاط:** تسمح بقياس ما تم القيام به وما لم يتم القيام به، مثل عدد المراجع التي تم مراجعتها.
 - **مؤشرات الإنتاجية:** تقيس إنتاجية الموظف في مهامه مثل عدد الكتب التي قام بفهرستها.
 - **مؤشرات الجودة:** تقيس درجة نسبة النقائص مثل قياس الشكاوى من طرف المستفيدين.
 - **مؤشرات الإمكانيات:** تقيم قيمة النشاط، مثل تحديد ساعات العمل للقيام بمهام معينة بالنظر إلى قيمة الراتب الوظيفي لهذه المهام .
 - **مؤشرات النجاعة:** هذه المؤشرات تجمع بين مؤشرات الإنتاجية ومؤشرات الجودة ومؤشرات الإمكانيات مثل نجاعة مصلحة الفهرسة¹.

7- المكتبة العامة و التكنولوجيا:

أ- تطبيقات الويب 2.0 في المكتبة العمومية:

إن العصر الحالي يشهد نمو متسارع ومتزايد في المعلومات والمعارف المتنوعة و المختلفة في جميع المجالات، وأصبحت عهد المعلومات تتسابق من أجل من سيتلقاها ويستغلها في أي وقت كان وأي

¹ إن حاوية يمينية. مرجع سابق. ص 93-94

زمان ومكان ,حيث أصبحت المعلومات و المعارف ذات أهمية بالغة فمن يملكها يملك العالم فهي سبب الصراعات في هذا الزمان.

كما هو حال المكتبات و مراكز المعلومات فاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المطالعة العمومية الذي أصبح ضروري خاصة في تحقيق ما يسمى بالتأقلم و القدرة على التجديد المستمر للمعطيات ومعرفة المحيط الخارجي سواء تعلق الأمر بتقنيات البحث أو لتلبية احتياجات المستخدمين في المكتبة العمومية والاستغلال الأمثل للمعلومات على اختلاف أشكالها و مصادرها ,وفي ظل كل هذه التطورات التكنولوجية الكبيرة خاصة في شبكة الأنترنت والتي أصبحت أكثر تطورا وتفاعلا في مجال المعلومات و المكتبات ,ونتيجة لكل هذا ظهر ما يسمى بالويب 2.0 أو الجيل الثاني للمكتبات الذي يعتمد على المشاركة والتفاعلية,والمستفيد هو الذي يملك الدور الكبير في إثراء المحتوى وخلق الإبداعات في المواضيع و التفاعل على صفحات الأنترنت ,فعلى مكتبات المطالعة العمومية أن تواكب هذا التطور و إدخال تطبيقات الويب 2.0 للاستفادة من خدماته والزيادة من عملية التفاعل.

فالويب 2.0 يسمح للمستخدمين أو المستفيدين بالإجابة عن أكبر و أكثر لاحتياجاتهم على شبكة الأنترنت حتى وإن كانت قدراتهم وإمكانياتهم و مؤهلاتهم في البحث محدودة ,فضاءات الويب 2.0 تسمح للمستخدمين بالتفاعل معها و الاستفادة من خدماتها من دون تكوين أو امتلاك لقدرات و خصائص.

يعرف tim oreillyالويب 2.0 على أنه:" الجيل الثاني من مواقع وخدمات الأنترنت والتي عملت على تحويل الأنترنت إلى منصة تشغيل للعمل بدلا من كونها مواقع فقط ,وتعتمد في تكوينها على الشبكات الاجتماعية ومن مكوناتها المدونات و الويكي ,اليوتيوب ,وهي الصفحات التي يستطيع زائر الموقع التعديل عليها وتسمح للمستخدمين التفاعل فيما بينهم من خلالها".¹

- وللويب 2.0 خصائص تميزه وتسهل عمل المستخدم ألا وهي استخدام الشبكة كمنصة و القيام بالتحديث المستمر وهذا من أجل تحقيق جودة أفضل و أداء متميز يسمح أيضا بثقافة الانفتاح وهذا يتيح للمستخدم إعادة استخدام المحتوى الخاص بالمواقع و العكس,كما له مبادئ التي تسمح للمستخدم

¹ ماهو الويب 2.0، خصائصه، أهميته في التعليم، [على الخط].<https://www.sites.google.com>.(صفحة مستشارة يوم

بمشاركة رأيه في مصادرها و خدماتها والتفاعل الدائم معه و تفعيل دوره داخل المكتبة العمومية و تدعيم مفهوم الوصول الحر للمعلومات.

فالويب 2.0 له العديد من التقنيات و التطبيقات تسمح لمستخدميه بالإبحار في الشبكة و الحصول على معارف متنوعة ومعلومات مختلفة في مختلف المجالات ,ونذكر من بين بعض هذه التقنيات خدمةgradefix,خدمةempress,خدمةmynoteit,خدمةengrade وله تطبيقات وهي كالتالي:

أ-1- المدونات blogs :

وهي عبارة عن صفحة عنكبوتية تشتمل على تدوينات مختصرة و مرتبة ترتيبا زمنيا من الأحدث إلى الأقدم و بصورة تفصيلية,فهي تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 يعمل من خلال نظام لإدارة المحتوى,يمكن توظيف المدونات في المكتبات العمومية لتقديم خدمات متنوعة حيث يمكن للمكتبة إنشاء مدونة خاصة بها إتاحتها لكل المستفيدين لتزويدهم بمواقع هامة عن تخصصاتهم واهتماماتهم ونشر صور وفيديوهات ويساعد على التسويق لخدمات المكتبة ومختلف نشاطاتها¹.

فالمدونة تعمل أيضا على الأرشفة الآلية للمدخلات القديمة ويكون لكل مدخل منها عنوان إلكتروني دائم لا يتغير منذ لحظة النشر على الشبكة فهو يمكن المستفيد من الرجوع إلى تدوينة معين في وقت لاحق عندما لاتعد متاحة في الصفحة الأولى للمدونة ,ولهذا فإن المدونة لها دور هام في تقديم خدمة أفضل لزوارها وروادها وهذه أيضا تعد من أهم تطبيقات الويب 2.0,وهذا النوع من التطبيقات يخدم المكتبة كثيرا من أجل تقديم خدمة أفضل و متنوعة وهذا بإنشائها مدونة خاصة بالمكتبة و إتاحتها لكل المستفيدين وعرض كل ما تحتويه المكتبة من نوعية خدمات وكذا أوعية المعلومات².

أ-2- الشبكات الاجتماعية:

لقد أضافت بيئة الويب 2.0 خصائص جديدة مميزة للشبكات الاجتماعية جعلتها أكثر تفاعلية و خلقت رسائل عديدة للتفاعل الاجتماعي,ولم تعد مجرد ملف لبيانات المستخدم فقط بل يمكنه الانضمام لشبكات عديدة داخل المجتمع الواحد,حيث أصبح بالإمكان مشاركة الأصدقاء الصور و الفيديوهات

¹ النودري عوض حسين. المدرسة الإلكترونية وأدوار حديثة للمعلم .الرياض:مكتبة الرشيد، 2004، [pdf].ص68

² زين سبتي، عبد المالك <تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية في التغيير و الصعوبات>>في مجلة<<ret>>، [pdf]، مج14،

ع1، 2007.ص9

الأحدث والمناسبات الخاصة في بيئة افتراضية تجمعهم حسب مجالات اهتماماتهم، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر، مثل إرسال الرسائل و إمكانية مشاركة الوسائط كالفديوهات و الصور و البرمجيات.

كما يمكن القول أن الشبكات الاجتماعية هي مجموعة من المواقع على الأنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب 2.0، حيث تتيح التواصل للأفراد في بيئة مجتمعي افتراضي يجمعهم حسب اهتماماتهم، وكل هذا يتم عن طريق خدمة التواصل المباشر، إرسال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية ومعرفة أخبارهم ومعلومات متعلقة بالمستخدم المتاحة للعرض خاصة داخل المكتبة، وكما يمكن مشاركتهم الوسائط، كالصور و الفديوهات، وتتنوع هذه الشبكة من حيث نوعية الخدمات التي تقدمها للمستخدمين كال flicker – facebook – myspace، فلا بد للمكتبة أن تشارك في هذه الشبكات وهذا لتحقيق الأفضل للمستخدمين.

1-3- خدمة RSS:

"تقنية الملخص الوافي" وهي وسيلة تمكن المستخدم من الحصول على آخر الأخبار فور ورودها على شبكة الأنترنت فخدمة RSS تخبر المستخدم الجديد من الأخبار ومواضيع فور نشرها، ولا تقتصر هذه العملية على المعلومات المكتوبة فقط بل تتعداها أيضا إلى الملفات السمعية والمرئية التي تقرأها أجهزة mp3، وأجهزة ipod¹. وهذه الخدمة تجعل المكتبة عن دراية ومعرفة بكل ما هو جديد في مختلف المواقع وعلى اختلاف المواضيع والحصول عليها بسهولة .

1-4- خدمة الويكي:

وهي عبارة عن صفحة من صفحات الويب، قائمة على نشر المحتوى وتعديله والإسهام فيه من خلال إعطائه الصلاحية لأي شخص يرغب في مشاركته، ويمكن أن يتضمن محتوى الويكي نصوص أو صور أو ملفات مرئية أو مسموعة وغيرها، فكل صحيفة في الويكي تحتوي على رابط في أسفلها بعنوان "Edit" من خلال الضغط يمكن لأي شخص التعديل في المحتوى أو الإضافة².

¹المقدادي يوسف خالد غسان، ثورة الشبكات الإجتماعية. عمان: دار النفاش للنشر و التوزيع، 2017، [pdf]. ص54

² غريب ماجدة، العمران حمد. الويب 20 وخدمات المعلومات. الرياض: جمعية المكتبات و المعلومات، 2009، [pdf]. ص23

وتستخدم مواقع الويكي أوامر بسيطة لتنسيق النص ولتسليط عميلة إضافة المحتويات على المستخدمين الذين لا يجيدون التعامل مع التفاصيل التقنية للغة HTML.

ب- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل مكتبات المطالعة العمومية :

- تعرف تكنولوجيا المعلومات انتشارا واسعا واستخدامها في مختلف مجالات الحياة التي بدورها لاقت روجا كبيرا داخل شرائح المجتمع سواء الأكاديمية أو الشعبية أو المهنية فقد أصبحت مطلبا ضروريا وأساسيا لتجاوز هذه الفجوة خاصة على مستوى مكتبات المطالعة العمومية باعتبار هذه الأجهزة تتيح خدماتها لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن توجهاتهم و رغباتهم ومستوياتهم فكانت الحاجة الى تحقيق معدلات تنمية بالمكتبات التي بدورها دفعت بالكثير منها إلى إدخال التكنولوجيا الحديثة لما لها من دور تفعيلي في التحكم الأمثل والجيد في الكم الهائل من المعلومات ذات التدفق السريع والمستمر فوجدت المكتبات نفسها أمام حتمية لابد منها وهذا لا نجاز وظائفها الفنية وتطبيق كل ما جاءت به من تسهيلات وخدمات لدعمهم وتقديم خدمة للجمهور والمستفيد .

- تنمية المجموعات باقتناء الوثائق المطلوبة، حيث يلعب الحاسوب والبرمجيات وأدوات الاتصال دور مهم في تحضير الطلبات، وتحويلها إلى الناشرين، وتوجيه رسائل التذكير عند التأخير في وصول الوثائق ومقارنة بيانات الناشرين مع الفواتير، ورصد الحسابات ودفع جميع المستحقات .

- الوصف المقنن الأوعية المعلومات باستقلال بيانات الوثائق الموجودة بملفات المقتنيات، حيث تتم عملية الفهرسة بشكل تلقائي بواسطة برنامج متخصص، دون إعادة معالجة الوثائق التي تمت فهرستها مسبقا واستغلال قاعدة البيانات التي تتحصل عليها في العمليات الأخرى كالتصنيف والإعارة وغيرها...

- التصنيف التلقائي للوثائق من خلال بيانات الفهرسة، حيث تعطي للوثائق أرقام التصنيف التي تتوافق مع النظام المعتمد.

- إصدار البطاقات لتحديث الفهارس البطاقية فور إدخال قيد الوثيقة الجديدة والمطالبة بالأعداد الناقصة¹ .

¹ بن سبتي عبد المالك. المرجع سابق. ص10

- التحكم الجيد في إعارة الكتب والوثائق بإنشاء ملف للمستعيرين، ومتابعة عمليات الإعارة وفق المقاييس المحددة ببرنامج الإعارة، وتسيير الوثائق المعارة بتوجيه رسائل التذكير عند التأخير في إرجاعهم، وإصدار الإحصائيات التفصيلية لإعارة الوثائق بأنواعها وتخصصاتها المختلفة، والمستعيرين بمختلف شرائحهم .
- إعداد كشافات آلية للوثائق بمختلف أنواعها، لوضعها في متناول المستفيدين لتكون من الأدوات الهامة التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات والوثائق التي تخدم بحوثهم واهتماماتهم.
- إعداد البيبليوغرافيات المختلفة للإعلام عن الوثائق الجديدة، ولدعم أدوات البحث الأخرى لحسن استغلال الأرصدة الوثائقية، وقد تكون هذه القوائم البيبليوغرافية محاسبة كما يمكن طباعتها ووضعها في متناول القراء .
- الإحاطة الجارية عن الوثائق الجديدة من خلال عرض أشرطة بصرية على شاشات الحواسيب أو تقديمها الى القراء على أقراص مرنة أو طباعتها وعرضها في لوحة الإعلانات لتمكين المستفيدين من الاطلاع عليها.
- خدمات المراجع التي يمكن تتميتها بواسطة الأدوات التكنولوجية بواسطة توجيه القراء إلى ما يتوافق مع احتياجاتهم من المراجع المطبوعة، أو وضع في متناولهم مجموعة من الأقراص الضوئية التي تشمل أهم المراجع التي تستجيب لاحتياجات الرواد، مع تعريفهم بطرق البحث فيها والوصول إلى المعلومات التي يريدونها .
- كتابة التقارير الدورية التي يقدمها المكتبي إلى جهات المختلفة سواء كانت تقارير تقييمية للأرصدة الوثائقية أو المتعلقة بالتسيير الإداري والمالي وغيرها...
- البث الانتقائي للمعلومات، وهي من أرقى الخدمات حيث تجهز المعلومات وتصنف ثم توجه إلى الباحثين على الخط المباشرة، بعد التعرف طبعا على مجال تخصص كل باحث وعنوانه الإلكتروني¹.
- هذا الجزء من الجوانب التي تمكن أن يمكن أن تساهم التكنولوجيا الحديثة في تطويرها، وهناك العديد من الخدمات التي تستعمل التكنولوجيا على تتميتها و تحديثها. أن المكتبات الجزائرية تبقى عاجزة عن تحقيق الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين لأنها لم تستفد من خدمات التكنولوجيا، فرغم

¹ بن سبتي عبد المالك. المرجع نفسه. ص10

الاجابيات العديده التي تضيفها هذه التكنولوجيا على أقسام المكتبات المختلفة، إلا أنها تجلب للمكتبات بعض المشكلات والصعوبات¹.

ج- تكنولوجيا المعلومات وأثرها على خدمات المكتبات العمومية :

لا يمكن اليوم لأي مجتمع أن يحقق وثبة تنموية بمعزل عن تكنولوجيا التي تعتبر أداة ناجعة لتحكم في كل ميادين الحياة إذن تكنولوجيا المعلومات عنصر أساسي في مجتمع المعلومات خاصة فقد وضعت فوارق كبيرين بلدان العالم فهي حددت نسبة التطور والتقدم، فقد أحدثت تغيرات وتحولات جذرية خاصة في التعامل مع المعلومات وفي تقديمها بأدوات تمتاز بالسرعة والدقة والمرونة وانخفاض التكاليف فأصبحت تحل مكانة هامة في مختلف مجالات الحياة والمؤسسات، منها مراكز المعلومات ومكتبة المطالعة العمومية خاصة، فقد فرضت نفسها وفرضت ضرورة التعامل بها هذا لتوفيرها مختلف متطلبات الحياة ومآملته من تسهيلات لمكتبات المطالعة العمومية بمختلف أنواعها وطبيعة خدماتها التي ستقدم مجموعة منها:

- تحسن خدماتها وتطويرها بشكل يجعلها تتمشى مع المكتبات المتطورة في العالم، مع التنوع في الخدمات لتشمل خدمات جديدة يتوقف على أدوات حديثة .
- زيادة حجم الإحاطة الجارية وتحسين النوعية تناسبا مع احتياجات المستفيدين من خلال استغلال الوسائط الحديثة.
- توفير قوائم بيبليوغرافية أكثر جودة لاستخدام وكذا استخدام خدمات الاستنساخ والتصوير وتوفير خدمات جديدة لم تكن موجودة مثل التكشيف الاستخلاص.
- توفير قوائم المعلومات والتزايد في استخدام البحث البيبليوغرافي.
- سهولة الوصول إلى المصادر الموجودة في أماكن متعددة داخل القطر الواحد أو أقطار متعددة.
- الدقة والسرعة في إجراءات المكتبة ونقل الوثائق والنشاطات.
- اتجهت المكتبات إلى إستراتيجية ناجعة أنا وهي إستراتيجية إتاحة المعلومات للمستفيدين².

¹بن سبتي عبد المالك، المرجع نفسه، ص10

²خضير مؤيد يحي، خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis. عمان: دار جلته، 2008، [pdf]، ص34-35

- تحسين الوضع الراهن للخدمات المقدمة وتمكن المستفيد من الاتصال بقواعد البيانات وبنوك المعلومات التي تضعها في خدمتهم¹.
- تقليص الوقت والجهد، وتقريب المسافات "القضاء على الحيز الجغرافي".
- تكوين شبكات الاتصال والتواصل الاجتماعي مايسمح بتدفق المعلومات بين المستعملين .
- الفاعلية التي تسمح بتبادل الأدوار بين مختلف عناصر ومكونات المكتبة هذا من جهة والمستفيدين من جهة أخرى.

8-المكتبة العامة ودورها في المجتمع:

اهتمت العديد من المؤسسات بتعريف المكتبة العامة تعريفا عاما أو تعريفا إجرائيا وظيفيا فالمكتبة العامة محراب العلم لجميع فئات الشعب وسبب في رقي البلاد وتطويرها ويتوقف عليها الوعي الثقافي و الحضاري بأهمية الكتاب وإتاحته لجميع الفئات , وإتاحة الثقافة لجميع المستويات مع محاولة محو أمية المجتمع المحيط بها ورفعها ونشر المبادئ المختلفة في المجتمعات.

وقد اهتمت المؤسسات والمنظمات المعنية بهذا الصرح أصدرت له قوانين ومبادئ تنطبق على جميع الدول, فأصدرت منظمة إفلا للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومنظمة اليونسكو مواصفات معيارية للمكتبات العامة منذ عام 1973 standards for public libraries ثم إعادة إصدارها في 1977 مع تغيير ضعيف بها في عام 1986 استبدلت هذه المواصفات بمبادئ توجيهية للمكتبات.

وبسبب التطورات السريعة في مجال تقنية المعلومات في السنوات القليلة الماضية ثم نشر الصيغة المعدلة الثالثة لبيان الاتحاد الدولي لجمعيات إفلا, اليونسكو UNESCO public IFLA /librarymanifesto وفي هذا البيان تم مناقشة عدة أمور منها:

- 1-هل ينبغي أن تتضمن الوثيقة النهائية مبادئ توجيهية ومواصفات كمية وأن تقتصر على المبادئ التوجيهية وحدها
- 2-هل سيكون ممكنا إعداد صيغة يمكن أن تكون ذات نفع عملي لأمناء مكتبات لديهم مرافق مكتبات عامة تم بمراحل تنمية مختلفة وتتاح لهم الموارد على مستويات المكتبة ؟
- 3-هل من الممكن تقديم توصيات بشأن استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في المكتبات العامة ؟

¹بن السيتي عبد المالك.مرجع سابق.ص9

وبغض النظر عن مدى تغطية هذه الوثيقة فإننا نستنتج منها ما للمكتبات من أهمية وما تلاقيه من اهتمام على المستوى العالمي .

ونستعرض من بعض التعريفات التي تطرقت لمفهوم المكتبة العامة بصفة عامة ونبدأ بتعريف من حيث الفائدة ويعرفها بيان اليونسكو في الإفلا :

المكتبات العامة ظاهرة منتشرة في كثير من المجتمعات على صعيد العالم وفي ثقافات مختلفة وفي مراحل مختلفة من التنمية وعلى الرغم من أن تنوع البيئات التي تعمل فيها المكتبات العامة يؤدي حتما إلى فروق فيها تقدمه من خدمات وفي الطريقة التي تقدم بها تلك الخدمات والمكتبات العامة يكون لها عادة خصائص مشتركة تحدد فيما يلي :

-المكتبة العامة منظمة ينشئها المجتمع المحلي ويدعمها ويمولها، أما من خلال الحكومة المحلية والإقليمية أو الوطنية أو من خلال شكل آخر من أشكال التنظيم المجتمعي، وهي تتيح الوصول إلى المعارف والمعلومات والأعمال الإبداعية من خلال مجموعة من الموارد والخدمات التي تؤدي إلى جميع أعضاء المجتمع بغض النظر عن العنصر أو الجنس أو الدين أو اللغة أو المكانة الاقتصادية أو الوظيفية أو المستوى التعليمي .

ويذكر محمد فتحي عبد الهادي ونبيلة جمعة أن مفهوم المكتبات العامة يقوم على أربعة عناصر أساسية وهي:

* المكتبة العامة تقدم خدمات لجميع فئات المجتمع دون تمييز بين الجنس أو الدين أو اللون أو غير ذلك وهي تقدم خدماتها لجميع الأعمار الأطفال، الشباب، الكبار، الشيوخ وأيضا لجميع المستويات الثقافية والتعليمية¹.

* أن المكتبة العامة تقدم خدمات بالمجان بصفة عامة بصرف النظر عن المخصصات المالية المساندة لها ومصدرها سواء عامة أو خاصة

* المكتبة العامة ترتبط بالبيئة التي توجد بها سواء كانت محافظة أو مدينة بأكملها أو أحد أحيائها أو قرية أو غير ذلك ويقضي هذا اقتناء أوعية المعلومات بكافة أشكالها في مختلف فروع المعرفة البشرية

¹. كيلاني عزت خيرت يوسف، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. [د.م.]: دار غيداء للنشر و التوزيع، 2015، [pdf]. ص76

وهذا ينبغي ضرورة الاهتمام باحتياجات البيئة التي توجد بها المكتبة سواء كانت بيئة زراعية أو صناعية .

*المكتبة العامة هي المكان الذي يرتادها الفرد دون إجبار أو إكراه وإنما من تلقاء نفسه.

- ويذكر مجاهد أن المكتبات العامة جامعة شعبية تهب العلم حرا لمن يقصدها وتقطع الطريق لتقديم العلم مجدا من خلال ما تقدمه من بيانات ومعلومات ومعارف ومن خلال شبكات المعلومات والأنظمة الآلية المتكاملة والمتطورة، تقدم وبالتعاون والتنسيق مع غيرها من مؤسسات المعلومات والخدمات والسلع المعلوماتية على مدار الساعة.

- وتخبّرنا حسناء محجوب بأن المكتبات العامة هي مرفق أو مؤسسة من المؤسسات الثقافية التي تنشأ في نطاق جغرافي محدد لتقدم خدماتها لكافة المقيمين في هذا النطاق الجغرافي، فالمكتبة العامة هي مكتبة الشغب أو مكتبة الجميع وهي في الأساس خدمة من الخدمات العامة التي تقدمها الدول أو تقدمها بعض الهيئات أو المؤسسات من أجل النفع العام من الفكر البشري، وهي المركز المحلي للمعلومات الذي يتيح كافة أنواع المعرفة والمعلومات للمستفيدين منها.

وتسعى المكتبات العامة لتحقيق العديد من الأطراف منها التنقيف فتعمل على تنمية المعلومات الثقافية لدى الأفراد في المجتمع الذي تخدمه فهي إحدى مراكز الحياة الثقافية في المجتمع كما تهدف إلى الإعلام فهي تمد أفراد المجتمع بالمعلومات عن الموضوعات الجارية ذات الاهتمام العام على كافة المستويات المحلية والقومية والعالمية وهي أيضا لها هدف تعليمي سواء في مساندة المناهج التعليمية على كافة المستويات أو في مساندة أنشطة محو الأمية وتعليم الكبار، وهي أيضا لها هدف أو وظيفة ترويجية فتساعد على الاستثمار الايجابي لأوقات الفراغ بما يعود بالنفع على أفراد المجتمع¹ .

وتستكمل حسناء محجوب حديثها عن دور المكتبة العامة في تنمية المجتمع في الجانب المعلوماتي حيث اهتمت الحكومات بإنشاء مرافق المعلومات فنجد أن المكتبات العامة في النوع الوحيد من المكتبات ومرافق المعلومات تقريبا الذي له علاقات قوية مع كافة أنواع المكتبات ومرافق المعلومات الأخرى .

¹ كيلاني عزت خيرت يوسف. المرجع نفسه. ص76-77

فنجدها تبدأ مع الفرد مثل دخوله المدرسة، فعلاقة المكتبات المدرسية بالمكتبات العامة علاقة تكاملية سواء في الإجازات المدرسية والصيفية أو في مجموعات المكتبات المدرسية بتبادل الإعارة و التعاون بكافة أشكالها أو بالزيارات والتدريبات التي تنظمها لتلاميذ المدارس... أو أي شكل آخر من أشكال التعاون بل إن المكتبة العامة أحيانا تقوم بدور المكتبات المدرسية و خدماتها إذ تقدمها لطلاب المدارس في المجتمع إذا لم تتوفر بهذا المجتمع خدمات مدرسية والعكس صحيح، فقد تقدم المكتبات المدرسية خدمات المكتبات العامة في المجتمع الذي يعاني نقص الخدمة للمكتبة العامة وقد حددت وثيقة بيان اليونسكو، إغراض المكتبة العامة في:

تتمثل الأغراض الأساسية للمكتبة العامة في توفير الموارد و الخدمات عبر تشكيلة من الوسائط لتلبية احتياجات الأفراد و الجماعات بما فيها الترويج و فضاء وقت الفراغ، وللمكتبات العامة دور هام تؤديه في تنمية المجتمع الديمقراطي و صيانتها، من خلال إتاحة الفرصة للأفراد للوصول إلى مجموعة واسعة و متنوعة من المعارف و الأفكار و الآراء... ووضعت الوثيقة مهام المكتبة العامة فيما يأتي:

- 1- غرس عادات القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظافرهم.
- 2- دعم التعليم الفردي والذاتي و التعليم النظامي على المستويات كافة.
- 3- توفير فرص للتممية الإبداعية الشخصية.
- 4- تحفيز الخيال و الإبداع عند الأطفال و الشباب.
- 5- تشجيع الوعي بالتراث الثقافي، وتذوق الفنون و تقدير التحيات العلمية و الفنية.
- 6- تقوية الحوار بين الثقافات و تشجيع التنوع الثقافي.
- 7- ضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة في المجتمع المحلي¹.
- 8- توفير خدمات راقية في مجال المعلومات لمختلف المنشآت و الرباطات و الفئات التي تجمع

بينها مصالح مشتركة... إلخ

- ويلخص مجاهد الأهداف العامة لأي مكتبة في الآتي:

1- التنقيف.

2- التربية و التعليم.

¹ كيلاني عزت خيرت يوسف. المرجع نفسه. 78-79

3-الإعلام.

4-الحفاظ على التراث الوطني.

5-التسلية و الترفيه.

ومجمل ما سبق يلخص لنا أهمية المكتبة العامة كمؤسسة خدماتية تسعى لتلبي احتياجات المجتمع بدون مقابل و بدون أغراض ربحية ,وتوجه خدماتها لجميع فئات الشعب دون تمييز ورغم أن هناك المكتبات العامة فإن كثير من المكتبات لاترصد ولا تضع خطة واضحة للتنفيذ هذه الأهداف والمبادئ و السير على هداها ,مع القياس الدوري لمدى تحقيق هذه المبادئ أو الأهداف و القيام بالمهام المنوطة بشكل صحيح¹.

نستنتج في آخر الفصل أنه مهما كانت الظروف المحيطة بالمكتبات و الإمكانيات و الثقافة السائدة فإن تبني خيار الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة بمختلف أنواعها لأن هذه الأخيرة تساعدها كثيرا في تحقيق أهدافها بما يتماشى واحتياجات جمهور المستفيدين هذا من جهة ,وبما تمليه متطلبات العصر الحالية من جهة ثانية و بغض النظر عن الفوائد التي تقدمها هذه التكنولوجيا لمكتبات المطالعة العمومية من توفير للجهد و الوقت ...إلخ,فهذا لا يحتم عليها أن تأخذ بكل مظاهرها و تجميعها في المكتبة بل هذا يكون تدريجيا وعلى مراحل كي تكون النتائج إيجابية و مضمونة.

¹ كيلاني عزت خيرت يوسف.المرجع نفسه.ص80-81

الفصل الثاني: التعريف

بأخصائي المعلومات

تمهيد:

يعد المكتبي أو أمين المكتبة من أهم الركائز التي تقوم عليها مختلف المكتبات بالعالم على اختلاف أنواعها، إذ يعد العنصر الذي يقدم مختلف المعارف والمعلومات بمكتبات المطالعة العمومية ويساهم في تطوير قدرات المستفيدين وأرصدتهم المعرفية عن طريق تقديم مختلف المعلومات التي تلبي احتياجاتهم المعرفية، وكما يساهم في ترتيب أوعية المعلومات داخل المكتبة بطريقة تسمع لهم بالوصول اليسير لها. ولكن مع التطورات التكنولوجية الحاصلة وتطور مختلف التقنيات التي تتواجد ضمنها المعلومات كان لزاما عليه أن يواكب هذه التطورات فتحول عمله من مجرد ترتيب أوعية المعلومات وتقديمها للمستفيدين بالطريقة التقليدية إلى البحث عن أفضلها على الشبكة وتخزينها بطرق سهلة وسريعة الوصول لها وكما وأصبح لزاما عليه الحصول على مختلف المستجبات التي تظهر على الشبكة وهذا ما ساهم في تطور المكتبات المطالعة العمومية وزاد من الإقبال عليها وعلى خدماتها وساهم في تطور الفكر والمعارف لدى المستفيدين .

1- تعريف أخصائي المعلومات :

لقد تعددت تعريف أخصائي المعلومات فمن أبرزها نذكر تعريف قاموس "اعلم" الذي عرفه على أنه "الشخص الذي يحصل درجة البكالوريوس في علم المكتبات والمعلومات ويعمل في مجال معالجة المعلومات من حيث البحث والتكثيف والاسترجاع... الخ، مع خبرة لمدة عدة سنوات¹"، وكما جرى تعريفه على أنه "شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها"²، وذكر بأن أخصائي المعلومات هو "شخص مؤهل أكاديميا (ليسانس/دبلوم) متخصص في علوم المكتبات والمعلومات، والعامل في المكتبات ومراكز المعلومات التي تحتوي على مشروعات تحويل رقمي سواء من الجانب الإداري أو العمليات الفنية أو الخدمات المقدمة للمستخدمين"³.

كما نذكر جملة من التعريفات لأخصائي المعلومات أبرزها:

* "هو الشخص الذي يتلقى تعليما أكاديميا على مستوى عالي لأداء العمل بمؤسسات ومرافق المعلومات على اختلاف أنواعها، فهو الشخص الذي يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة باستخدام التقنيات الحديثة"⁴.

* "هو ذلك الشخص المعني بتصميم وتشغيل إدارة نظم المعلومات وخدماتها مستعينا في ذلك بكل وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وهناك العديد من المسؤوليات الملقاة على عاتقه في العصر الرقمي، فقد تم تطوير مجموعة من الأدوار والمهام التي لم تكن موجودة من قبل"⁵.

¹ قاموس أعلم، [على الخط]. <https://www.infotaibah.weebly.com>. 2021/4/30، 17:37

² سعدي، سليمة <<الجاهزية البشرية للتوجه الإلكتروني بالمكتبات الجزائرية >> في مجلة [cybrarian journal](http://cybrarianjournal.org) العدد 46،

يونيو 2017، [على الخط]. <https://www.journal.cybrarians.org> (صفحة مستشارة يوم 2021/04/30)

³ المصري أحمد حسين بكر. أخصائي المكتبات و المعلومات في البيئة الرقمية: تأهيله و تفعيل دوره في المكتبات و مراكز المعلومات المصرية. رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير. قسم المكتبات و المعلومات، جامعة حلوان، 2008،

[pdf]. ص 12

⁴ بوالشعور، آسيا <<دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة حالة مؤسسة تكرير البترول بسكيكدة >> في مجلة [cybrariansjournal](http://cybrariansjournal.org)، العدد 48، ديسمبر 2017، [على الخط]، <https://www.journal.cybrarians.info> (صفحة مستشارة

يوم 2021/02/03)

⁵ محمد صغير أسماء، بوجلال حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية إحتياجات المستخدمين: مكتبة العلوم الإجتماعية و الإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم- نموذجاً. -مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر. قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد

الحميد بن باديس- مستغانم-، 2018، [pdf] ص 32

*"هو الشخص المسؤول عن جمع المعلومات وتقديمها للمنظمات أو العمال بما يخدم أهدافهم واحتياجاتهم وذلك من خلال استخدام نظم المعلومات الالكترونية والانترنت والكتب والمجلات في المكتبات التقليدية، وينطوي عمله أيضا على إدارة وتنظيم ما تم جمعه من معلومات وتقديم الخدمات المعلوماتية للمنظمات الخارجية"¹.

*"هو الذي يتعامل مع مصادر المعلومات اختياريًا وجمعًا واقتناءً وتنظيمًا...، وهو الذي يتعامل مع المستفيد فيقدم له ما يحتاجه من معلومات وبيانات عن طريق الإعارة الخارجية أو إتاحة الاطلاع الداخلي له داخل مرفق المعلومات، أو الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يتقدم بها المستفيد، أو إعداد قائمة بالمصادر التي يحتاجها والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات وإحاطة المستفيد علما بالجديد في مجال اهتماماته وغير ذلك من الخدمات"².

*"هو ذلك العنصر السكري المنوط به تقديم الخدمات المعلوماتية لجمهور المستفيدين وحق يكون قادرا على أداء هذه المهمة فلا بد له من حزمة مهارات فنية وإدارية وحاسوبية ولغوية واتصالية"³
-وبالتالي يمكننا تعريف أخصائي المعلومات على أنه: "ذلك الشخص المؤهل علميا (أي الحاصل على شهادة في مجال المكتبات والمعلومات) والذي يسهر على معالجة المعلومات وإعدادها والبحث عنها وتقديمها بأبهى حلة للمستفيدين مستخدما الوسائل التكنولوجية المتوفرة وذلك في مجال من مجالات المعرفة".

¹الراوي محمود. إختصاصي المعلومات، [على الخط].<https://www.ar.m.wikipedia.org>. 2021/05/01، 19:06

² الحبشي عصام. تعريف أخصائي المعلومات، [على الخط].<https://www.alyaseer.net>. 2021/04/30، 17:14

³قطر محمود. تعريف أخصائي المعلومات، [على الخط].<https://www.alyaseer.net>. 2021/04/30، 17:14

2- حتمية التحول من مكتبي لأخصائي معلومات:

منذ سنوات والمكتبيون يعيشون ثورة التكنولوجيات الحديثة مما أدى لتغيير نظرة المجتمع اتجاه المكتبات والانفجار المعرفي والوعي، ورفع قيمة ثقافة الإعلام، كل هذه العناصر تبين أن المكتبات متوفرة للجميع وأن المكتبيين لهم الحق في إعادة النظرة لمهنتهم. فيعتبر مبدأ التغيير تعديلية ذاتية تشير إلى استمرارية التغيير كعملية ذاتية، أي أنه كلما تغيرت الأشياء أكثر كلما زاد معدل التغيير، ولقد أحدثت التطورات التكنولوجية خلال العقدين السابقين تغيرات واسعة في الطريقة التي تتفاعل بها مع بعضنا البعض، حيث تنعكس هذه التغيرات على القيمة الاجتماعية والطريقة التي تسير بها أعمالنا في تسيير المؤسسات الخدمانية .

وتحتاج مهنة المكتبي إلى تكوين وهي مهنة لها صدى وبعد هذا ما أكده مقال "كاترين فاناشا" لا نستطيع الحصول على مكتبيين ممتازين للأطفال دون تكوين فعال، والتكوين يسمح بشرعية المهنة .

يمر تخصص علم المكتبات والمعلومات بحقبة تغيير كبيرة نتيجة غزارة الإنتاج الفكري الذي شجع العاملين بالمكتبات أو أمناء المكتبات بالنهوض على أحسن وجه لتطور مهنتهم ومساهماتهم في تنظيم الإبداع الفكري، فظهور العولمة فرض على المهنة المكتبية مواجهة تحديات المتغير الجديد الذي فرض أعباء ومسؤوليات كبيرة على علم المكتبات والمعلومات باعتبار هذا العلم معني بدرجة أساسية بتخريج الكوادر العلمية القادرة على الأخذ بزمام التطورات الحاصلة في المجتمع والتفاعل معها والاستفادة¹، فالتغيير الواضح في مهنة المكتبيين في عصر المعلومات لم يسمح لأمين المكتبة بأن يكون مجرد حارس للكتاب أو المكتبة ولم يعد من مهامه اختيار المواد وتنظيمها ثم تقديمها فقط، فالنظرة الحديثة في عصر السرعة الفائقة في انتقال المعلومات جعلتنا في حاجة ماسة إلى ما يسمى بأخصائي مكتبة المستقبل (cybrarion) والذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب وهو الذي يرى المعلومات ولا يلمسها ويقوم بالاتصال بمختلف شبكات الاتصال الالكترونية وفي كافة أنحاء العالم لتجميع المعلومات، ومع تقدم العلوم التي صاحبها تزايد إنتاج المعلومات وظهورها في أشكال وأوعية مختلفة، وحتى لا يضيع هذا الإنتاج الفكري البشري أخذ الإنسان يبحث عن وسائل تمكنه من جمعه ومعالجته

¹ عمائرية عائشة.أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر:مكتبات جامعتي أسانبا والعلوم و التكنولوجيا بوهران نموذجا.مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. جامعة وهران 1-أحمد بن بلة-، 2010، [pdf].ص30-32

وإتاحته للرواد وكان لا بد من توفر الأطر المؤهلة للقيام بهذه الأعمال وهو أخصائي المعلومات وفي خضم هذه الثروة المعلوماتية والتقنية برز لنا شيء مهم جدا وهو ضرورة توجه أخصائي المعلومات إلى التدريب وتحديد مهاراته ومعلوماته وكفاءاته في مجال تخصصه لمواجهة هذه الثورة المعلوماتية¹.

*أسباب التحول من مكتبي إلى أخصائي المعلومات :

أن الحتمية التي فرضت على المكتبي التحول إلى أخصائي معلومات ترجع لمجموعة من الأسباب هي كمايلي:

1- انفجار المعلومات :

حيث تواجه المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تدفقا هائل في المعلومات إلي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة وظهور تخصصات جديدة وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة، وتتخذ ظاهرة الانفجار المعلومات أوجها عديدة هي :

*النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري :

لقد عرف الإنتاج الفكري نمو وزيادة كبيرين لم تعرفها البشرية من قبل، حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة لسنة 1985م وحدها فقط هائلة والعدد الإجمالي لم نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة وعام 1976م وكما تشير الإحصائيات أيضا إلى أن الإنتاج الفكري السنوي مقدر بعدد الوثائق المنشورة ليصل ما بين 12-14 مليون وثيقة حيث بلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقارب 15 ألف دورية جديدة لكل عام، أما الكتب فقد بلغ الإنتاج الدولي منها حوالي 6.000.000 كتاب .

*تشتت الإنتاج الفكري :

نتيجة لتطور التخصصات وتفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة مثل الهندسة الطبية، الكيمياء الحيوية وموضوعات أخرى أكثر تخصصا ودقة، وهذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري الشامل كالدوريات التي تغطي قطاعات عريضة وظهور الإنتاج الفكري والمتخصص مما جعل من الصعب المتابعة

¹سدار.المهنة المكتبية.https://www.thevest2010-yoo7.com، 2021/05/01، 17:56

والإحاطة به من قبل الباحثين والدارسين، فحتى المكتبي أصبح غير قادر على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل ناهيك عن المستعمل أو المستفيدين من هاته المعلومات .

2-زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي واستراتيجي:

تعتبر المعلومات مورد لا يمكن بدونها استثمار أي مورد آخر فقدرة الإنسان على استثمار الموارد المتاحة الأخرى رهينة بقدرته على استثمار المعلومات، وإذا كان الإنسان الآن يستثمر موارد الطاقة الجارية (السائلة) الطاقة الشمسية وغير ذلك من مصادر الطاقة فان ذلك ما كان يتحقق الا بالاستثمار وما توفره لديه من المعلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الإفادة منها .

3- نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعدد احتياجاتهم.

4-بزوغ تكنولوجيا الاتصالات والتزواج الحاصل بينها وبين المعلومات¹ .

5-تكنولوجيا المعلومات:

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات أدت الى ظهور حوامل جديدة للمعلومات وهذه الحوامل حتمت على المكتبي امتلاك مهارات جديدة لمسايرة هذا التطور، حيث لم يعد وسيط معلومات يجب على احتياجات المستفيدين من المعلومات بل تعداه ليصبح يلعب دورا هاما في تصميم نظم البحث والاسترجاع .

6-البيئة الالكترونية :

لقد ساهم النشر الالكتروني في ظهور أشكال من مصادر المعلومات كالوسائط المتعددة، فأصبح من الصعب الو وصول إلى هذه المعلومات من طرف المستفيدين مما يتطلب تدخل اختصاص المعلومات الذي يمتلك مهارات البحث والمعالجة².

¹إختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، [على الخط]-.giga-<https://www.giga->

18:45، 2021/04/30.green.blogspot.com

²محمد صغير أسماء، بوجلال حفيظة.مرجع سابق.ص27-28

3- الإطار القانوني والمبادئ القانونية لأخصائي المكتبات والمعلومات :

1- أخلاقيات الوظيفة العامة :

تعرف الأخلاق على أنها: "منظومة قيم يعتبر الناس أنها تميزهم عن غيرهم منها ما هو صالح ومنها ما هو فاسد"¹. والسلوك الخلقى هو السلوك الذي اصطلح عليه المجتمع وأقره، ويتكون هذا السلوك من مجموعة من القواعد التي تبين الأفراد كيف يجب أن يتصرفوا في الحالات والمواقف التي تعرض لهم دون أن يخالفوا في ذلك ضمائرهم العرف السائد في مجتمعهم إلى هنا فان مبدأ أخلاقيات الوظيفة يعني قيام الرئيس الإداري بواجبات عمله بدقة وأمانة ونزاهة ويحرس على سمعة الدولة وشرف الوظيفة. فلا يأتي من الأفعال ما يشين ولا يرتكب من الأعمال ما يعتبر مخالفة أخلاقية، وإنما يعمل ضمن متطلبات واحتياجات وأهداف الصالح العام المتمثل في صالح المجتمع .

فهو خدمة تحتاج إلى قيم ومثل وفضائل مدرجة في أخلاقيات مهنية هي أخلاقيات الوظيفة العامة، التي تستمد مصادرها من أهداف وقيم المرفق العام. وهذا هو المصدر المهني والسياسي، فالوظيفة تنطلق من الدولة حيث المصدر السياسي وتتجه نحو المجتمع حيث المصدر الاجتماعي الذي ينحدر منه الموظف وينهل منه قيم المنظومة الأخلاقية التي تهدف إلى خلق ضمير إنساني مهني حي يتجه إلى التطوير والإبداع، فهذه الأخلاقيات تقرر أن قيام الموظف بأعباء وظيفية بدقة وأمان وشرف وسرعة هو أمر حسن، لكن الأحسن منه أن يلجأ إلى تطوير مواهبه ومهاراته سواء على مستوى الوحدة التنظيمية (كالمكتبة الجامعية) والمنظمة ككل (الجامعة)، فالانتماء إلى المرفق العام والوفاء لأهدافه والحرص على التزاماته من الضرورة أن يترجم إلى نزعة إبداعية تنقل المنظمة أو جزء منه الى حالة أفضل من حيث مستوى الأداء او نوع الخدمة أو الولوج لميادين جديدة .

ب- ميثاق أخلاقيات أخصائي المكتبات والمعلومات:

يرجع الاهتمام بالنواحي الأخلاقية في مهنة المكتبات والمعلومات إلى عام 1903م عندما ذكر بلومر أن النواحي الأخلاقية في المهنة تعني بالضرورة التركيز على السمات الشخصية مثل الأمانة، التواضع والدقة والتي يجب أن يتحلى بها أمين المكتبة، وفي عام 1909م قدم بولتن مقترحا لقواعد

¹ فطيمة. تعريف الأخلاق، [على الخط]. <https://www.mawa3em.com>. 2021/05/01، 17:18.

أخلاقية للمتخصصين تم تناولها بالمناقشة والتحليل إلى أن تم قبولها مهنيا من قبل مجلس جمعية المكتبات الأمريكية كمبادئ أولية لأخلاقيات المهنة عام 1929م أثارت الكثير من الجدل وردود الفعل السلبية من قبل العديد من الكتاب ومن بينهم "wiliamcoode" عام 1961م ومؤرخ المكتبات الشهير samuelrothstem عام 1986م مما أدى بمجلس الجمعية إلى إعادة النظر في القواعد وفق المتغيرات

التي طرأت على المهنة وظهور دستور أخلاقي جديد عام 1975م، ولكن هذا الدستور لم يليق التأييد الكامل له، ففي عام 1976م سجل johanbekker في رساله للدكتوراه المقدمة لجامعة case westernreserve نتائج دراسة للعديد من الدساتير الخاصة بتخصصات أخرى الطب والقانون وإدارة الأعمال توصل من خلالها إلى أن الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات الأمريكية لعام 1975م في مقال نشره في wilsonlibrary bulletin نقد فيه الكثير من تلك القواعد التي وضعتها الجمعية، وبناء على ذلك قامت الجمعية بمراجعة دستورها عام 1981م الذي نشرته عام 1982م حيث ميزت بين القواعد الخاصة بأمناء المكتبات والقواعد الخاصة بالمؤسسات المهنية، وبما أن أخصائيو المكتبات والمعلومات يشكلون حلقة وصل بين المعلومات ومستخدميها وهذا ما يجعلهم يحتلون أماكن مهمة يترتب عليها العديد من المسؤوليات التي تفرض عليه وجود نوع من التوازن بين المتطلبات المختلفة . ولقد جاء في وثيقة المؤسسة الرسمية للمتخصصين في المكتبات والمعلومات في بريطانيا (cilip) أن ميثاق أخلاقيات اختصاصي المكتبات والمعلومات هو توفير إطار يساعدهم في القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم المترتبة عن الأعمال التي يقومون بها . كما أنها تشتمل على مجموعة من القواعد الأخلاقية والسلوكية للممارسة المهنية في مجال المكتبات والمعلومات، ومنه فان هذه القواعد الأخلاقية تندرج تحت مجموعة من المبادئ نذكر منها:

*الاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات والتعهد بالدفاع عنها .

*الحرص على مصالح العام في كل المسائل المهنية .

*الحرص على تطوير المعرفة والمهارات والقدرات المهنية والمحافظة عليها مع احترام قدرات الآخرين¹

وعن أخلاقيات المهنة في المكتبات فنشير إلى أبرزها :

¹عمايرية عائشة.مرجع سابق.ص44-47

- السرية والخصوصية: أي أن تكون كل المعلومات التي تخص المستفيدين سواء بيانات شخصية أو استفسارات وحتى غير المستفيدين في الكتمان، واحترام خصوصية كل من هو متواجد بالمؤسسة ولا يجوز تسريب أي معلومات عن أي شخص سواء داخل العمل أو عند الخروج .
- الأمانة: أي الأمانة في معلومة أو رد أو استفسار تقدمه، وأن تكون أمينا على أسرار وممتلكات المستفيدين والزوار، وأعلى مقتنيات المؤسسة.
- الصدق: أي الصدق في كل كلمة تلفظها سواء ردا على مستفيد أو في حق زميل أو في حق نفسك.
- الجمال: أي أن تتمتع بالجمال الداخلي في روح التعامل مع من هم حولك، وأن تشعر المستفيد بجمال ما تقدمه وأن تدعم القيمة الجمالية في محتويات المكتبة.
- العدل والمساواة: أن تعدل في المعاملة وتقديم الخدمات للمستفيدين في الوقت والجهد المبذولين أيضا ولا تفرق بين نسب أو جنس أو لون أو ديانة أو هوية أو شكل... الخ .
- الاحترام: احترام كل شخص تتعامل معه داخل المؤسسة وخارجها لأنك تحمل شعار المؤسسة .
- الكرامة المهنية: حافظ على كرامة مهنتك، يجب أن تكون فخورا بما تعمل والمكانة الاجتماعية التي تملكها والعمل على الرفع من شأن هذه المهنة بين أوساط المجتمع.
- الرقابة: وتكون من عدة جهات كعدم مراقبة المستفيدين والتجسس عليهم ومراقبة سير العمليات الفنية ووظائف العمل بالنسبة للمدراء.
- الملكية الفكرية: أي حماية حقوق المؤلفين وأن تكون إتاحة النسخ والتصوير وفقا للقوانين التي توضع في سياسة المكتبة والمتفق عليها مع قواعد حماية النشر والتأليف .
- الدقة: التزام الدقة في الرد على الاستفسارات وتحليلها وفي إعطاء البيانات.
- إتاحة الوصول للمعلومات: أي إتاحة المعلومات للمستفيدين وعدم تركها سرا في قرار نفسك وعدم إخفائها على الجمهور مع تسيير سبل الإتاحة قدر المستطاع¹.

¹ الشريف، هبة>>الأخلاقيات المهنية للمشتغلين بمجال المكتبات و المعلومات في ظل مجتمع المعلومات>> في بوابة cybrarians، [على الخط].<https://www.aplis.cybrarians.info>.(صفحة مستشارة يوم 2021/05/01)

- التطوير: دعم سياسة التطوير للمجموعات، الأنظمة الآلية لسياسات المؤسسة والمهنة والتطوير الشخصي أيضا.
- الاتصال المهني: للمحافظة على التواصل مع الزملاء والناشرين والموردين في حدود العمل مع عدم خلط الحياة والعلاقات الشخصية بالمهنية¹.

¹ الشريف، هبة. المرجع نفسه

4- خصائص أخصائي المعلومات:

في ظل التزايد الهائل للمعلومات و التطورات المتسارعة لوسائل المعلومات و الاتصال ,مما نجم عنه تغير الاحتياجات للمستفيدين ,وجب على أخصائي المعلومات أن يتميز بمجموعة من الخصائص والتي تمكنه من الاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات و المتمثلة فيما يلي:

4-أ- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:

ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد وعدم التردد على الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة، وللاستجابة إلى كل المتطلبات بل وجوب توفر الرغبة و الإرادة في التحسين و التطوير الذاتي مما يعود في الأخير بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها و للمتريدين عليها ,ولا شأنه يفضل تغير الذهنيات لمسايرة التطورات تتغير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات.

4-ب- روح التعلم الذاتي:

كل المفاهيم التربوية الحديثة تحث الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة والقدرات فالاعتماد على النفس فيكسب المعارف وتحسين الأداء أصبح جوهريا حتى ينجح الفرد في عمله ويجعل من هذا المفهوم أمرا يجب أن يتوسع لشرائح المجتمع بمن فيها المستفيد و أنظمة المعلومات.

4-ج- القدرة على العمل في إطار التشاور:

لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى سمة النجاح في مجال البحث و الاكتشاف، فلا يمكن لأحد أن يتم وحده وبكل ما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها، ثم إن أحسن التخصصات هي التي تأخذ طالع المشروعات المسيرة في إطار تشاورى وتنسيقى ن طرف فرق المتخصصين من ذوي خبرات المختلفة و المتنوعة¹.

¹ محمد صغير أسماء، بوجلال حفيظة.مرجع سابق.ص33

4-د- القدرة على حل المشكلات:

هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد ماهي في الحقيقة إلا نكاء مرفق بفضولية تدفع بالفرد إلى محاولة الفرد الفهم المستمر لحل مشكلته لكسب التجربة في معرفة أنواع الصعوبات واختيار الحل المناسب لمواجهتها، وذلك من بين مجموعة من الحلول يضعها الإنسان بفضل التفكير الدائم وروح التحدي اتجاه المشكلات.

4-هـ- المرونة:

كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التغيير و تجديد ,وكلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، حتى لو كانت هذه المواقف عفوية، وفي بعض الأحيان غريبة، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء من أجل الرفض دون التمعن في الأمور بل تمكنه من التحليل و التبصر و التعمق في التقييم، الحكم واتخاذ القرار .

4-و- القدرة على تحمل الصعوبات:

إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتعب والصعوبة للاندماج فيه، وذلك يدفع بالفرد إلى التسلح و القدرة على تحمل المشكلات وعدم الخضوع إلى نقل هذه الصعوبات حتى لا يفشل أمامها. ومهما كان نوعها ومهما كانت درجة صعوبتها، عليه التصدي والتحمل و مواجهتها حتى يتغلب عليها، ويتمكن بذلك من التغيير و التطور للبقاء في المنافسة المستمرة ويتجنب التهميش و العزلة.

4-ز- القدرة على الابتكار:

إذا تحصل أخصائي لمعلومات على القدرة التفكير للإبداع فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات دون أي استناد حتى يتمكنوا من الوصول إلى هذه المعلومات¹.

¹ محمد صغير أسماء، بوجلال حفيظة، المرجع نفسه، ص33-34

4-ح- اليقظة المعلوماتية:

تغير المجتمع يفرض على أخصائي المعلومات الآن وفي كل وقت أن يكون يقضا باحثا باستمرار على المعلومات الإستراتيجية التي هو دوما بحاجة إليها، إذ تمكن من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع فهم أشياء كثيرة ومفيدة، تمكنه من التنبؤ وكذا القدرة على الإنجاز¹.

¹محمد صغير أسماء، بوجلال حفيظة.ص34

5- أهمية تدريب أخصائي المعلومات:

ينبغي على أخصائي المعلومات التدريب المستمر، حيث التدريب بأنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير الأزمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من الاضطلاع بوظيفة معينة وانجاز المهام التي تتطلبها هذه الوظيفة، ويعني التدريب في المكتبات أنه تثقيف منهجي لكافة مستويات العاملين على مواقف ومهارات جديدة أو نمط من التعليم المستمر أو التعليم بموقع العمل ومهنة المكتبات شأنها كسائر المهن التطبيقية الأخرى التي تحرص على متابعة ممارسي هذه المهنة .

والتنمية المهنية للعاملين هي اكتساب وتعزيز المهارات أو محاولة منهجية التوفيق بين اهتمامات الأفراد و رغباتهم وبين متطلبات التنظيم المتوقع أن يعمل به هؤلاء الأفراد فالتنمية المهنية للعاملين في المكتبات نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيير في العاملين من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات .

حيث أن الأداء وطرق العمل وأساليبه مما يجعلهم مؤهلين للقيام بأعمالهم بكفاءة واقتدار ويتم هذا عن طريق التدريب الذي يعد من أهم عوامل التأهيل لأخصائي المعلومات.

كما يمكن تعريفه على أنه: عبارة عن الاتجاهات الجديدة أو المهارات الجديدة ذلك أن إعطاء بعض المعلومات أو مجرد الوظيفة لا يكون تدريبا وإنما مصطلح التدريب ينطبق على البرامج التي تتصف بأنها رسمية ومستمرة ومنظمة وشاملة ويمكن قياس فعاليتها .الاتجاهات والمهارات الجديدة التي يكتسبها الأخصائي من خلال حضور دورات تدريبية متخصصة أو ورش عمل أو مؤتمرات، ندوات أو الاطلاع على الدوريات العلمية أو مواقع الأنترنت التي تعرض أحدث ما توصل إليه مجال المكتبات والمعلومات .

فمن العناصر التي يتكون منها التدريب فيمكن سردها كالتالي :

- المعرفة اللازمة لأداء العمل¹ .

¹ سليم اللهبي سوزان، حامد الصاعدي عفاف، الونيناني غازي...[وآخرون].دور أخصائي المعلومات في مساعدة المستفيدين على

استخدام المعلومات، [على الخط].<https://www.fr.calameo.com>. 2021/02/03، 14:32

- اكتساب المهارات العلمية في تطبيق هذه المعرفة النظرية .
- الاستمرارية .
- إمكانية قياس فعالية التدريب¹ .

¹سليم اللهبي سوزان، حامد الصاعدي عفاف، الوديناني غازي...[وآخرون]. المرجع نفسه

6- مؤهلات وصفات المكتبي الحديث:

إن التطور الذي فرضته تكنولوجيا المعلومات على المكتبات العمومية, منح فرصة لكل المستخدمين للمشاركة والتفاعل معه من اجل بناء وإثراء محتوى المكتبة, مما دفع بأخصائي المعلومات أن يجدد ويغير من صفاته وتعاملاته مع المستخدمين على اختلاف أعمارهم وتخصصاتهم, وممكنه من التفاعل, وخلق جو من التنافسية, فمن الخصائص والصفات التي يجب أن يكون عليها نذكر منها:

- على أخصائي المعلومات أن تكون له القدرة على النقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام.

- يجب على أخصائي المعلومات مراعاة حاجات المستخدمين ورغباتهم و مولاتهم مع الاهتمام كذلك بأرائهم وأفكارهم وإبداعاتهم ومواهبهم.

- القدرة على التكيف والتعلم والسرعة وامتلاك المهارات اللازمة.

- الحفاظ دائما على حداثة الموارد المطبوعة وغير المطبوعة التي تتوافق مع احتياجات المجتمع المستفيد....

- التعامل الأمثل والجيد مع مختلف التقنيات والمعدات على الحاسب وتطبيقاتها في مجال العمل.

- القدرة الفنية المتمثلة في الإعداد الفني الجيد للمصادر والمقتنيات وهذا بالقيام بإجراءات فنية لتسجيل هذه المصادر وتكون بفهرستها أو تصنيفها

- التعامل والعمل الجماعي والقدرة على إتقان مهارات الاتصال اللفظية والكتابية والافتراضية.

- امتلاك مهارات تميزه وإضافية تختلف عن ما كان يقوم به في العمليات التقليدية.

- إتقان لغات متعددة وهذا ليتمكن من العمل بأريحية داخل البيئة الافتراضية .

- مواكبة كل التغيرات وتقبلها والإسراع إلى مواكبتها وتلبية احتياجات المستخدمين.

- القدرة على التعامل مع أساسيات الحاسب الآلي.

- تطوير مهاراته.

- القدرة على التعامل مع الأنترنت.

- القدرة على التعامل مع برمجيات الحاسب الأساسية.

- معرفة أساسيات الشبكات وكيفية عملها.

- التمتع بثقافة واسعة فالثقافة والقراءة والاطلاع وإدراك الواقع والتطلع المستقبل سمة أساسية من سمات أخصائي المعلومات خاصة في مكتبة عصرية.
- التمتع بسلوك سوي لا يصدر منه إلا ما هو طيب وان يكون صاحب أمانة.
- أن يكون قدوة ومثلاً يحتذى به بأخلاقه.
- القدرة على الاتصال بمكتبات أخرى ومراكز البحوث بهدف التواصل والوقوف على أحدث الإصدارات والمناهج والدراسات والبحوث في مجال تخصصه.
- القدرة على التعامل مع مصادر المعلومات المختلفة وبأدوات الاتصال عن بعد كالبريد الإلكتروني وهذا للحصول على كل ما هو جديد والاستفادة منها.
- القدرة على تقديم مصادر المعلومات المتاحة عبر شبكة الأنترنت للتعرف على ما يناسب المكتبة و مستفيديها.
- احترام التنوع والاختلاف داخل المجتمع شتى صورته.
- تقديم أفضل خدمة مكتبية على ضوء الإمكانيات المتاحة لتعامل بعدالة وشفافية مع المستفيدين.

7- دور أخصائي المعلومات ومهامه في البيئة الرقمية:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات العديد من التغيرات في مختلف المجالات وبروز تطبيقات جديدة على الأنترنت، خاصة في المكتبات، ومراكز المعلومات، ومن هذا التطور كان لزاماً على المكتبي أن يساير هذا التطور التكنولوجي، وهذا يغير من مهنته، في التعامل مع المستخدمين مباشرة وافتراضياً في مكتبة بدون جدران، وهذا باستعمال تطبيقات الويب 2.0 مشاركة في العملية المكتبية، ومتفاعلاً معها كما على أخصائي المعلومات النهوض بالمكتبة وعليه أن يكون يتمتع بالمهارات والتكوين، من أجل الاستعمال الأمثل لمختلف التطبيقات وتقديم أحسن الخدمات الموكلة إليه.

- والدور الكبير الذي يجب على أخصائي المعلومات أن يقوم به هو أن يكون مشجع على الإبداع والمعرفة وهذا يكون بمعرفة مختلف المواهب وإمكانيات و المهارات وتطويرها في تحقيق رغبات المستخدمين والوصول إلى احتياجاتهم، فالعمل بالمكتبات بصفة عامة، ومكتبة المطالعة العمومية خاصة يستدعي أن يكون فني متخصص ومؤهل ومدرب على كفاءات وقدرة على التحليل و البناء.....ومؤمن برسالة التربوية، صاحب رؤية مستقبلية ولذلك دعوانه بأخصائي مكتبات وخبير معلومات.....على هذا تترتب عليه العديد من المهام والأدوار التي يجب أن يقوم بها داخل المكتبة وخارجها لتقديم خدمة أفضل ونذكر منها:

- الاستجابة لطلبات المستخدمين وهذا بالبحث في الإنتاج الفكري والاطلاع على كل ما هو جديد في مختلف التخصصات والمجالات والإحاطة بمختلف التطورات.

- استخدام أساليب من أجل تحليل المعطيات، والأوعية وهذا عن طريق التنكشيف والاستخلاص .

- القيام بعملية تحليل المعلومات وهذا عن طريق دليل البيانات والحقائق بهدف الربط و التخليف والخروج بمعلومات وحقائق جديدة.

- محاولة ضبط الإنتاج الفكري وهذا بحفظ وتصنيف ووصف الإنتاج الفكري من الناحية المادية والفكرية ومن ثم استرجاعها وكل هذه العمليات تكون عن طريق الحاسبات الإلكترونية.

- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية ولهذا يجب أن يتمكن أخصائي المعلومات من أكثر من لغة.

-التعريف بمحتوى المكتبي ووضع إعلانات ومنشورات خاصة بنوعية الخدمات المقدمة داخل المكتبة وإعلان بها عن طريق القيام بفيديوهات وحملات إعلامية للإشهار بالخدمات المقدمة و القيام بنشاطات

-العمل كمعلم تربية مكتبية وهذا بتقديم شرحات وتوضيحات والإجابة على مختلف تساؤلات التي تأتي من المستفيدين والزوار, وهذا بتقديم كافة الكتب , ومصادر المعلومات الورقية و الغير الورقية التي تخدمه.

فأخصائي المكتبات والمعلومات هو العنصر الفني الذي يملك القدرات الفنية و العلمية و الثقافية,الذي يقوم بإنجاح العمل داخل البيئة "المكتبة"

8- الخدمات المكتبية لأخصائي المعلومات في ظل البيئة التوافقية:

تهدف مكاتب ومراكز المعلومات إلى جمع وتنظيم ومعالجة المعلومات بمختلف أشكالها، وتيسير وتسهيل على الباحثين والمستفيدين للوصول إليها بأقل جهد وأقصر وأسرع وقت .

حيث قسم أخصائي المكتبات والمعلومات خدمات المكتبات والمعلومات إلى قسمين هما:

أ- الخدمات الفنية أو غير المباشرة: **technical services**

- هو كل ما يقوم به العاملون دون مرأى من المستفيد، حيث تصل إليه النتائج النهائية، و تشمل كل من الاختيار و الطلب و التسجيل، الصيانة لمصادر المعلومات ،بالإضافة إلى عمليات الفهرسة و الإعداد الببليوغرافي لها.

ب- الخدمات العامة أو المباشرة. **public services**

تشمل كافة الأعمال والأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر، بشرط أن يتوفر كادر بشري مؤهل ومتخصص علي تقديم هذه الخدمات وتشمل ما يلي :

-خدمات توفر مصادر المعلومات .

-خدمات الفهرسة و التصنيف.

-خدمات الإعارة.

-الخدمات المرجعية.

- الخدمات الببليوغرافية.

-خدمات التكشيف والاستخلاص.

-خدمات تدريب المستفيدين¹.

¹عمايرية عائشة.مرجع سابق.ص37-38

9- دور أخصائي المعلومات في توفير الخدمة للمستخدمين:

-مرشد هام لمصادر المعلومات السريعة النمو في الشكل الإلكتروني وعدم اكتفائه بدور المستجيب للأساليب الجديدة لتسهيل المعلومات وبثها بل لا بد من التفاعل المتزايد مع كل من منتجي المعلومات والمستخدمين منها.

-القيام برقمنة الوثائق الورقية المتوفرة ووضعها في ذمة المستخدم مع مراعاة جانب الملكية الفكرية الخاصة بكل وثيقة وسبل إتاحتها¹.

-مساعدة المستخدمين في الوصول إلى مصادر المعلومات المناسبة وتقديم نتائج البحث.

-تدريب المستخدم على استخدام مصادر المعلومات الرقمية والنظم الإلكترونية .

- تطوير وإدارة خدمات سهلة ويسر الوصول إليها.

-إيجاد وتقييم مصادر المعلومات والاحتياجات المعلوماتية وتصميم خدمات لسد تلك الاحتياجات

-تقديم خدمات وتسهيلات مميزة للمستخدمين.

-تطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستخدمين.

-التحديث المستمر لخدمات المعلومات.

-تعليم المستخدمين بكيفية استخدام الشبكات الاجتماعية.

-استقبال وإرسال الرسائل النصية للمستخدمين².

-إنشاء قواعد للمعلومات وتصميم مواقع ويب ينظم فيها المعلومات وبيئتها للمستخدمين على الخط.

-القيام بالتكشيف و الاستخلاص الإلكتروني لتسهيل البحث عن المعلومات.

-مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية.

-مساعدة المستخدمين في الحصول على المعلومات و المواد المعرفية بمختلف أشكالها.

¹شعباني مجيد، شنوف شعيب <<أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية>> في مجلة العلوم التجارية، مج.4، ع.2،

[pdf].ص.12-14

²تيتيلية سارة، عاشوري حبيبة، علاوش نجمة<<مهارات اختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية:حاجة ضرورية أم تغييب

للوهية -قراءة لمهارة اختصاصي المعلومات في ظل مشروع خطة التنمية المستدامة2030->> في مجلة التدوين، مج.6،

ديسمبر 2019، [pdf].ص.50-64

- دراسة طلبات الرواد من الأوعية المكتبية وإرشادهم على مصادرها وكيفية الوصول إليها.
 - دراسة احتياجات المستفيدين واختيار المواد المناسبة لهم¹.
 - فهرسة المواد المعلوماتية العامة المتوفرة على الإنترنت ووضعها في صفحات وإتاحتها للمستفيدين.
 - تقديم النصح والتوجيه وخلق علاقات اجتماعية مع المستفيدين².
 - إعلام المستفيدين بالمصادر الالكترونية الهامة عن طريق الموقع المخصص للمكتبة والإحاطة الجارية بكل ما هو جديد وهذا باليقظة المعلوماتية والاستعداد الدائم لمواكبة الموارد الالكترونية الجديدة.
 - الوصول إلى المستفيد المناسب وإمداده بخدمات معلوماتية تتسم بالخصوصية .
 - اختيار المجموعات الرقمية واقتناءها وحفظها وتنظيمها وإدارتها وتقديمها للمستفيدين بسهولة.
 - مساعدة المستفيدين في تقييم المعلومات المنشورة في الإنترنت حسب المعايير الموضوعية³.
 - استقبال معلومات منتقاة وتقديمها للمستفيدين
 - إخراج المعلومات في شكل سهل القراءة والفهم وسهل الاستدلال إليها.
 - استخدام التقنية الحديثة من أجل استقطاب المعلومات بأيسر الطرق.
 - إعداد أدلة إرشادية لشرح تقنيات الأنترنترنت للمستفيدين.
 - تقييم الموارد المعلوماتية و اختيار الأفضل منها لتقديمه للمستفيدين⁴.
- نستنتج من الفصل الثاني أن أخصائي المعلومات يعد ركيزة أساسية في مكتبات المطالعة العمومية إذ يقدم معلومات حديثة وغنية وفريدة من نوعها للمستفيدين، كما يتصف هذا الأخير بجملة من المميزات التي تجعل منه حلقة وصل بين المستفيد والمكتبة مما يعظم من مكانته ويعزز من أدائه، لذا فهو ملزم بتقديم كل ما هو حديث ويصب في منفعة المستفيدين و يرضي أذواقهم ويعزز من علاقتهم ويوثقها بمكتبة المطالعة العمومية .

¹ مراد، كريم، <<المنهية المكتبية في ظل مجتمع المعلومات: من المكتبي إلى أخصائي المعلومات>> في مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، ع22، [pdf]، ص328-297

² الخلفاوي حمدي شريف، أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية، [على

الخط]. <https://www.librariansinmenofia.blogspot.com>، 2021/06/01، 15:08

³ علي الكميحي لطيفة، أخصائي المعلومات و مهارات العصر الرقمي، [على

الخط]. <https://www.erepository.cu.edu.eg>، 2021/06/10، 13:53

⁴ عمائرية عائشة، مرجع سابق، ص47

الفصل الثالث: دور أخصائي

المعلومات في تقديم خدمات الكترونية

في مكتبة سعد دحلب

1- التعريف بالمؤسسة:

أ- تعريفها:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، لها استقلال معنوي و مالي، تابعة لقطاع الثقافة.

ب- النشأة: +

ت-

تمّ إنشاؤها بموجب أحكام المرسوم التنفيذي رقم 236/08 المؤرخ في 26/06/2008، المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية؛ تمّ افتتاحها شهر أوت 2011، وبشرت نشاطها في جوان 2012.

ج- شعار المؤسسة:



شرح الشعار:

الكتاب: و هو الأساس الذي وجدت لأجله المكتبة، و لذلك تجده في الشعار مقدّمًا، و ليكون العنصر الأول في عين الناظر إلى الشعار، لتكون أول عبارة منه عند سؤاله عمّا فهمه من الشعار: كتاب مفتوح.



حرف البرايل: يبدو لغير العارف نقطة لا يستطيع تفسيرها إلى حدّ ما، إلا أنّها نتوء خاصّ بحروف البرايل بعد كتابتها، و إذا أفرد الرّمز فإنّه يشير إلى الحرف الأول من الأبجدية العربية: أ، و الفرنسية أو الإنجليزية: A.



شاشة الحاسوب: و تشير إلى التكنولوجيا المعتمدة في المكتبة، لا من قاعة الإنترنت فقط بل و حتى من طريقة البحث عن الكتب (أساس وجود المكتبة).



د- الموقع و المساحة:

تقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت بحي سمارة يحدها: شمالاً:دار الثقافة، شرقاً: طريق سمارة، غرباً:دار الثقافة، جنوباً: بنك التنمية المحلية؛ وتبلغ مساحتها: 1166.60 م²، و هي ذات ثلاثة طوابق، وهذه صورة فوئية من **Google Map** تبيّن موقعها بالتحديد:



الملاحظات و التعليقات:

✓ أول ما يلاحظ الشاعر الذي يشرح نقطتين تسعى إلى الازدهار فيهما هذه المكتبة من جانب تشجيع المقروئية، و هي: الكتاب المادي أولاً للقارئ المبصرين و المكفوفين، و الجانب المعلوماتي من ناحية توفير اتصال بالإنترنت و المكتبة الإلكترونية و كذلك تسيير الرصيد إلكترونياً.

✓ ثاني ما يلاحظ هو موقع المكتبة في وسط المدينة، القريب من المجمعات السكانية، وكذلك المؤسسات التربوية كثانوية محمد ديب، و التكوينية كمرکز التكوين المهني بن يحيى بخته،

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

و الثقافية المتمثلة في دار الثقافة، و المؤسسة التي تلعب دورًا تاريخيًا المتمثلة في متحف
المجاهد.

2- إمكانياتها:

2-أ- الإمكانيات المادية:

• بنك الكتب:

ويحتوي حالياً على 35000 نسخة في مختلف المجالات، بما فيها المجالات العلمية والموسوعات والمعاجم، مصنفة حسب تصنيف ديوي العشري.

• القاعات:

أ- قاعات المطالعة:

- قاعة الكبار: حوالي 108 مقعد.

-قاعة الصغار: حوالي 66 مقعد، وبهارفوف تحتوي على 503 عنوان،

بما يعادل 3413 نسخة، تتضمن مختلف المحاور التي لها علاقة بثقافة الطفل.

ب-قاعة المكفوفين: تضم أجهزة خاصة لضعاف البصر إضافة للأجهزة المخصصة

للمكفوفين فاقد البصر وأجهزة سمعية وتظم الكتب والدوريات بلغة برايل.

ج-قاعة الانترنت: طاقة استيعاب 16 حاسوب، إلا أنها مجهزة حالياً بـ 11 حاسوباً، و سعة

الاتصال بالإنترنت 2 ميجابايت.

د-قاعة العروض: مجهزة بمشغل عروض، إلا أنّ سعتها محدودة.

• المكتبة المتنقلة:

تتسلسل حوالي 6000 كتاب، وتحتوي حالياً على 1967 عنوان بما يعادل 4563 نسخة، يتبع طاقمها

برنامجاً أسبوعياً للتنقل بين بلديات الولاية.

1- الملحقات: لها في الأصل 11 ملحقة على مستوى الولاية، نفصلها في الجدول التالي:

الرقم	الملحقة	سنة الإنشاء	عدد المقاعد المقاعد
01	واد ليلي	2010	299
02	الدهموني	2010	234
03	عين بوشقيف	2010	336

04	ملاكو	2010	335
05	مدغوسة	2010	200
06	توسنية	2010	160
07	فرندة جاك بيرك	2004	160
08	فرندة الجديدة	2010	420
09	عين الحديد	2010	200
10	الرشايقة	2010	338
11	قصر الشلالة	2010	200

الملاحظات و التعليقات:

- ✓ أول ما يلاحظ احتضان المكتبة لفتتين الكبار و الصغار، وليس هناك تفاوت كبير في عدد المقاعد المجهّز لكليهما، و من الجيدّ التخصيص لكليهما.
- ✓ ثاني ما يلاحظ هو قاعة المكفوفين المجهّزة برصيد لا بأس به لهذه الشريحة، و التي لا تخرج عن الشعار الذي شرحناه سابقاً.
- ✓ ثالث ما يلاحظ هو قاعة الإنترنت لديها نقص في عدد الأجهزة، والذي يمكن أن يرجع إلى ضيق مساحة هذا الفضاء، مع أنّ سعة الإنترنت مقبولة، بالنظر لعدد الأجهزة.
- ✓ المكتبة المتنقلة التي هي في الأساس لإيصال ثقافة المطالعة إلى المناطق النائية، و الرّصيد الذي لا تحويه لا بأس به بالنسبة لطاقة الاستيعاب.
- ✓ قاعة العروض لديها نقص كبير في المساحة، وكذلك فهي بحاجة لجهاز تلفاز كبير لعرض الأشرطة الوثائقية، و التي تكون في الغالب للمناسبات الوطنية من طرف السادة و السيدات،
الدكاترة
و المحاضرين.

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

✓ بخصوص الملحقات فوجود **11 ملحقة** جيّد إلاّ أنّه لا يغطّي كامل تراب الولاية، و الملاحظ عنها إنشاء أغلبها في سنة **2010**، إلاّ جاك براك بفرندة و التي كانت تابعة سابقاً للمكتبة الوطنية للحامّة، و طاقة الاستيعاب بين بنك الكتب و المقاعد مقبولة نسبياً.

2- ب- الإمكانات البشرية:

أقسامهم: يمكن تقسيم الموظفين إلى قسمين:

- **الموظفين التابعين مالياً للمؤسسة:** وينقسمون إلى صنفين:
 - المرسّمون:** و هما قسمان: التابعون لأسلاك الثقافة، و الأسلاك المشتركة.
 - المتعاقدون:** و كلّهم ذوو عقود غير محدّدة المدّة، بالتوقيتين الكليّ و الجزئيّ.
 - **الموظفين الغير التابعين مالياً للمؤسسة:** و هم المنتمون إلى هيئات أخرى، إمّا مديرية النشاط الاجتماعي أو وكالة التشغيل.
- تعدادهم: يبلغ عددهم **194** بين عمّال و موظّفين بمختلف الرتب، والمقصود هنا المرسّمون و المتعاقدون، حسب الجدول التالي:

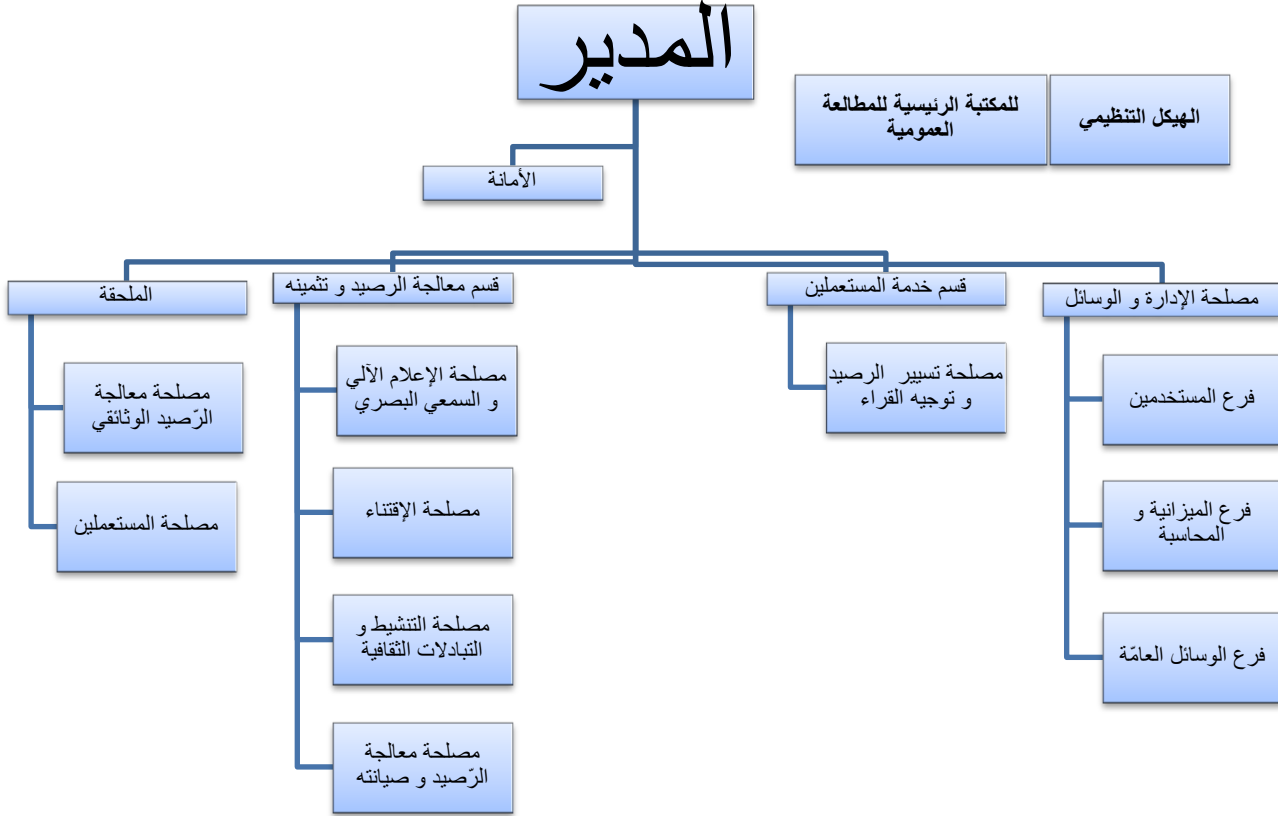
النسبة	العدد	الرتبة
المرسّمون		
الأسلاك التابعة للثقافة:		
12.88%	25	مكتبي وثنائيّ أمين محفوظات
11.34%	22	مساعد مكتبي وثنائيّ أمين محفوظات
10.30%	20	مساعد تقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات
2.06%	04	تقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات
1.03%	02	منشط ثقافي
37.62%	73	مجموع الأسلاك التابعة للثقافة:
الأسلاك المشتركة:		
0.51%	01	مهندس دولة في الإعلام الآلي
7.73%	15	متصرف إداري
2.06%	04	ملحق رئيسي للإدارة
0.51%	01	محاسب إداري رئيسي

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

%6.18	12	تقني سامي في الإعلام الآلي
%0.51	01	كاتبة مديرية
%0.51	01	محاسب إداري
%18.04	35	مجموع الأسلاك المشتركة:
%55.67	108	المجموع الكلي للمرسمين:
المتعاقدون:		
%6.18	12	عون وقاية من المستوى الأول
%24.74	48	حارس
%0.51	01	سائق من المستوى الأول
%0.51	01	سائق من المستوى الثاني
%11.34	22	عامل مهني من المستوى الأول
%1.03	02	عون مهني من المستوى الأول
%44.32	86	مجموع المتعاقدين:
%100	194	المجموع الكلي:

3- مصالحتها:

أ- الهيكل التنظيمي:



ب- التعريف بالمصالح:

• مصلحة الإدارة و الوسائل:

فرع المستخدمين: تقوم بتسيير شؤون العمّال من متابعة ملفّاتهم، و مقرّراتهم في مختلف الوضعيات، و حفظ ملفّاتهم التي تتعلّق بمسارهم المهني في سرية تامّة، بما في ذلك العقوبات المسلّطة عليهم، و كذا إعداد مخطّطات بالتوظيف و التسيير المتعلّقة بهم، و قوائمهم الإسمية مع نهاية السنة.

فرع الميزانية و المحاسبة: يقوم بالمهام الأساسية للمحاسبة تحت مسؤولية مدير المؤسسة، و من ذلك ضمان السير الحسن للمؤسسة فيما يتعلّق بتسيير الميزانية.

فرع الوسائل العامة: و يعنى بجرد و مراقبة الوسائل العامة المتاحة للمؤسسة، لضمان السير الحسن للمصالح، بما في ذلك مراقبة مدخلات و مخرجات المخزن.

خدمة المستعملين:

- **مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء:** تقوم بتوجيه القراء فيما يتعلق بملفات الاشتراك،
و إعاره الكتب و استلامها في حدود ما يسمح به القانون الداخلي للإعارة.
قسم معالجة الرصيد و تثمينه:
- **مصلحة الإعلام الآلي و السمعي البصري:** تقوم بإعداد المطبوعات و أشرطة الفيديو المتعلقة بالنشاطات، و صيانة أنظمة التشغيل، و الأنظمة المحيطة المتعلقة بمختلف المصالح من نظام تسيير الرصيد إلى نظام تسيير خدمة المستعملين.
- **مصلحة الإقتناء:** تقوم بمختلف الصفقات لاقتناء التجهيزات الضرورية التي تحتاجها، و أهم صفقة فيها هي صفقة اقتناء الكتب و ذلك راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة.
- **مصلحة التنشيط والتبادلات الثقافية:** تقوم بإعداد البرامج السنوية للنشاطات و الملنقيات
و الندوات الفكرية و غيرها مما يتسم بطابع ثقافي.
- **مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها:** تقوم بجرد الكتب للمكتبة الرئيسية و باقي ملحقاتها، و أما التصنيف فيكون للكتب التي تبقى على مستواها، و إضافة إلى ذلك تقوم بصيانتها
الملحقة
- **مصلحة معالجة الرصيد الوثائقي:** تقوم بتصنيف الكتب الموجهة إليها كملحقة و التي تم جردها على مستوى المكتبة الرئيسية.

• **مصلحة المستعملين:** تقوم بما تقوم به مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء، و ذلك على مستوى الملحقة.

قامت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت باقتناء نظام آلي جديد سنة 2016 لتحديث إمكانياتها فيما يخص تسيير مختلف المصالح من جرد و فهرسة و تخزين ، إعارة و اشتراكات قصد تسهيل عملية البحث و مختلف العمليات الفنية داخل المكتبة .

4- أدوات جمع بيانات الدراسة:

أ- المقابلة:

وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم طرحها بشكل مباشر على الشخص المطلوب من أجل إستقاء نتائج تساعد في توضيح الدراسة. ويجب أن تغطي أسئلتها كافة جوانب الدراسة من اجل الخروج بنتائج دقيقة و معبرة.

حيث قمنا في دراستنا هذه بطرح مجموعة من الأسئلة في إطار المقابلة على كل من مديرة مكتبة سعد دحلب و كذا أخصائيي المعلومات العاملين ضمنها و عددهم(09).

ب- استمارة الاستبانة:

هي عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى أفراد العينة من اجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة ما و يجب أن تغطي أسئلتها كافة الفرضيات و المجالات الأساسية للدراسة أو الموضوع، تم عرض الاستمارة على مجموعة من طلبة الثانوي و الجامعة المترددين على المكتبة .وبعد أن تم جمع النتائج قمنا بتحليل النتائج وفق المحاور الموضوعية .

5- تحليل النتائج:

أ - مقابلة مديرة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت -

سعد دحلب - :

تتوفر المكتبة الرئيسية للمطالعة بولاية تيارت على كوادر بشرية مؤهلة وذات خبرة عالية من اجل تسييرها والسهر على راحة زوارها ومن بين تلك الكوادر نجد المديرة التي تعد الركيزة الأساسية والتي بدورها تملك كفاءة وخبرة عالية في مجال عملها إذ أنها من خريجي تخصص علوم الاقتصادية تخصص تسيير "ليسانس" وتعود خبرتها لأكثر من 15 سنة إذ قمنا بمقابلة معها وتحصلنا من خلال هذه المقابلة على النتائج التالية:

1- تتوفر مكتبة سعد دحلب على أخصائي معلومات يعملون من أجل تلبية احتياجات المستفيدين وهذا أمر طبيعي ذلك أنه راجع إلى أن المكتبة تتوفر على وسائل تكنولوجية لأبسط بها و مستخدمة في تادية مختلف الوظائف وتقديم مختلف الخدمات للمستفيدين.

2- يعود توظيف أخصائي المعلومات في مكتبة سعد دحلب إلى سنة إنشائها (2012) وهذا راجع إلى أنهم منذ بداية العمل ضمن هذه المكتبة كانت هذه الأخيرة متضمنة لجملة الوسائل التكنولوجية التي تتطلب وجود أخصائي معلومات يعمل عليها كالحاسبات الآلية، شبكة الانترنت، مختلف الأوعية الإلكترونية....إلخ.

3- تتوفر مكتبة سعد دحلب على شبكة الانترنت ووسائل تكنولوجية تسهل على العامل و الباحث الوصول لاحتياجاته فالذي دفع هذه الأخيرة لتبني هذه الوسائل الحديثة هو مواكبة التطورات وتسهيل وصول المعلومة للمستفيد.

4- تتوفر المكتبة العمومية على الكوادر البشرية المؤهلة لتبني هذه التكنولوجيات وذلك راجع إلى أن هذه التكنولوجيا باتت تدرس في المعاهد و الكليات وكما أنها باتت تستخدم في حياة الإنسان اليومية فمن الطبيعي أن يدرك العاملون ضمن المكتبة كيفية التعامل معها.

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

- 5- تغطي ميزانية المكتبة الاحتياجات اللازمة لتبني هذه التكنولوجيا كون أن هذه المكتبة هي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالولاية وتابعة لدار الثقافة فمن الضروري أن توفر لها دار الثقافة الميزانية اللازمة من أجل أن تقدم تلك الصورة الحسنة حول الولاية من جهة وحول دار الثقافة من جهة أخرى.
- 6- يبلغ عدد أخصائي المعلومات الذين يعملون ضمن المكتبة 9 أشخاص يعملون على تلبية احتياجات المستفيدين على أكمل وجه.
- 7- تستعد المكتبة مستقبلاً لزيادة عدد أخصائي المعلومات وتطوير المكتبة بإدخال تكنولوجيا أحدث وتوسيع استخدامها لتحافظ على مكانتها وعلى عدد روادها ولتحقيق رضاهم، وتسعى المكتبة لتوسيع مساحتها وبالتالي يؤدي هذا إلى زيارة عدد العاملين بها منهم أخصائي المعلومات.
- 8- من بين شروط توظيف أخصائي المعلومات ضمن هذه المكتبة الخبرة والكفاءة كما أنها تعد بالنسبة للمديرة المواصفات المثالية له إضافة للثقافة وهذا يعود إلى أن الإنسان كلما زادت خبرته زاد معها تحكمه في وظيفته وكلما زادت كفاءته كلما ساهم هذا في أداءه لوظائفه على أكمل وجه وبالتالي تقديمه المعلومات للمستفيد بصفة تشبع رغباته البحثية وتساهم في الرفع من مستوى المكتبة و مكانتها، أما بالنسبة للثقافة فمجال عمل أخصائي المعلومات يتطلب منهم الثقافة الواسعة والاطلاع على مختلف التخصصات من أجل الإجابة على الاستفسارات فكونها مكتبة عامة تستقطب المستفيدين من كافة التخصصات والمستويات.
- 9- ترى مديرة المكتبة أن عدد أخصائي المعلومات كلف لتلبية احتياجات المستفيدين وأداءهم للوظائف المرجوة منهم و هذا عائد إلى أن المكتبة صغيرة المساحة نوعاً ما و عدد العاملين بها يناسب حجمها.
- 10- إن أخصائي المعلومات قادرون على التعامل بشكل مثالي واحترافي مع التكنولوجيا المتواجدة بالمكتبة، وهذا عائد إلى أن الأخصائيين ذوي خبرة و كفاءة عالية في مجال تخصصهم، وكما و أنهم على إطلاع و دراية وعلى قدرة عالية من التحكم بهاته الوسائل التكنولوجية .
- 11- إن مستوى تأهيل أخصائي المعلومات له تأثير كبير في تقديم خدماته للمستفيد، ذلك يعود إلى أن الأخصائي كلما كان مستواه عالي كلما أدى وظائفه على أكمل وجه، وأتاح للمستفيد المعلومة

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

بصفة تمكنه من الوصول لها بصفة دقيقة، وكلما كان مستوى أخصائي المعلومات عال كلما أجاب على استفسارات المستخدمين بصفة تثير الرضا حوله وخول المكتبة ككل.

12- إن الخدمات الإلكترونية في المكتبة تلبي احتياجات المستخدمين المعاصرة بصفة نسبية، وهذا يعود إلى أن المكتبة تتوفر على وسائل تكنولوجية لا بأس بها، ومازالت متأخرة بعض الشيء لما يشهده العالم في لوقت الحالي.

13- تمت ملاحظة زيادة كبيرة في عدد المنخرطين في المكتبة بعد إدخال شبكة الأنترنت ضمنها، وذلك عائد إلى أن الأنترنت تعد مكتبة متطورة و محدثة معلوماتها أنيا، توفر سهولة و دقة و حداثة البحث، إضافة لكون الجيل الحالي متعلق بدرجة كبيرة بها وبكل ما تتيحه من خدمات.

14- تظن المديرية أن السبب وراء زيادة عدد المستخدمين لا يقتصر فقط على تبني المكتبة للأنترنت و إنما كذلك على أخصائي المعلومات الذي يؤدي دوره على أكمل وجه، حيث أن الأخصائيين المتواجدين ضمن هذه المكتبة على قدر كبير من الخبرة و الكفاءة و التأهيل التي سمحت لهم بأن يثيروا رضا المستخدمين أثناء الإجابة على استفساراتهم و تقديمهم للمعلومات لهم بصفة دقيقة و إتاحتهم لجميع الوسائل التي تضمن لهم الراحة و الوصول لما يبتغونه.

ب-مقابلة أخصائي المعلومات:

من خلال قيامنا بمقابلة مع أخصائي المعلومات توضح لنا العديد من الرؤى التي ساعدتنا على فهم الدور الرئيسي الذي يلعبه أخصائي المعلومات داخل المكتبة وخاصة مكتبة المطالعة العمومية لسعد دحلب والتي كان لنا الشرف بزيارتها و الاطلاع على مختلف مهامها و موظفيها و قد خرجنا بالعديد من النتائج هي كالتالي:

إن مكتبة المطالعة العمومية توظف 09 أخصائي معلومات، أربعة ذكور و خمسة إناث ومستوياتهم متفاوتة بين ليسانس، وماستر 02 وشهادات الدراسة التطبيقية، تخصص علم المكتبات و لديهم خبرة في المجال وهذا راجع إلى سنوات خبرتهم و توظيفهم .

• تقوم مكتبة المطالعة العمومية سعد دحلب بالعديد من النشاطات منها الثقافية كالملتقيات، المهرجانات، جلسات أدبية...إلخ. وهذا لجلب عدد أكبر من القراء بمختلف شرائحهم وعلى اختلاف مستوياتهم.

• تعددت مهام أخصائي المعلومات داخل المكتبة حيث تتمثل مجملها في تنمية الرصيد الوثائقي و إعداد السلسلة الوثائقية بداية من معرفة طلبات المستفيدين وصولاً إلى وضع الكتب على الرفوف. وتسعى المكتبة جاهدة إلى رفع مستوى أخصائي المعلومات وذلك من خلال تنظيم المكتبة لدورات تكوينية لهم، حيث أن هذا التكوين يكون أحيانا داخل المكتبة وأحيانا أخرى خارجها، حتى و يكون في إطار التعاون بين المكتبات و يتجلى في الملتقيات و الندوات...إلخ، وهذا للإلمام بكل ما هو جديد من تطورات و تحولات في مجال المكتبات، وخاصة لما فرضته التكنولوجيا من تطورات دفعت بالمكتبات بصفة عامة و مكتبة المطالعة العمومية بصفة خاصة إلى حتمية التغيير.

• إن مكتبة المطالعة العمومية -سعد دحلب- تتوفر على حواسيب مجهزة لتقديم خدمات أفضل للمستفيد أولا وهذا يتجلى في تخصيصهم لقاعة حواسيب لهم و لتسهيل عمل الأخصائي بالدرجة الأولى ثانيا و، وكما تتوفر المكتبة شبكة الأنترنت ذات تدفق متوسط الأمر الذي يشكل عائق أمام استرجاع المعلومات بشكل سريع وكما وتسعى المكتبة جاهدة من أجل توفير خدمة أفضل بعد قيامها بتخصيص موقع على الشبكة من أجل الإجابة على استفسارات

المستفيدين و محاولة تلبية جل انشغالاتهم، وكما وتستخدم فيسبوك و البريد الإلكتروني في التواصل مع المستفيدين و الإجابة على استفساراتهم وكل هذا لجلب أكبر عدد ممكن من المستفيدين على اختلاف شرائحهم .

- تستخدم المكتبة برنامج آلي تم وضعه من طرف مهندسي الإعلام الآلي بالمكتبة بالتعاون مع أخصائيي المعلومات و هو برنامج يشبه لحد كبير سنجاب لكن يختلف عنه في نقطة جوهرية ألا وهي إمكانية التعديل فيه و الإضافة عكس ما هو عليه برنامج سنجاب، حيث يقام ضمنه تسجيل المنخرطين كما يتيح عملية الإعارة و البحث... إلخ. وبطبيعة الحال فإن هذا البرنامج يتطلب الكوادر البشرية المؤهلة و كذا الموارد المالية و المتمثلة في الميزانية إضافة إلى الموارد المادية من حاسبات و تكنولوجيا المعلومات وكل هذا لتطوير الخدمات و تقديمها بشكل أفضل و أسرع .

- تتوفر المكتبة على فهارس إلكترونية وتقليدية، لكن الأكثر استخداما من طرف المستفيدين هي الفهارس التقليدية باعتبار أنها سهلة التعامل بالنسبة لهم على عكس الإلكترونية التي يجدون صعوبة في التعامل معها، وحتى أن هناك من لا يعرف بوجودها أصلا.

- تقوم المكتبة بالتأليه (الإعارة الآلية-التزويد الآلي-الفهرسة الآلية... إلخ) كما أن التأليه مست جميع العمليات الفنية التي تقام بالمكتبة و هذا نظرا لتوفرها على متخصصين متمكنين من التحكم الجيد في التكنولوجيا حيث في حالة مواجهة أخصائيي المعلومات لأية مشكلة تقنية يتوجهون مباشرة لمهندسي الإعلام الآلي المتواجدين بالمكتبة لحلها.

- مكتبة سعد دحلب لا توفر الاشتراك في قواعد المعطيات ولا حتى الاشتراك في sndl و هذا باعتبار أنهم يجدون أن البرنامج الذي تم إنشائه من طرفهم هو بمثابة قاعدة بيانات وكما وتتوفر المكتبة على مصادر إلكترونية متنوعة يعملون من خلالها على توفير جل المتطلبات البحثية التي يحتاجها الباحثون.

وفي الأخير خلصت مقابلتنا بجملة من المقترحات قدمت من طرف أخصائيي المعلومات و المتمثلة في:

1-تكتيف الدورات التكوينية لأخصائي المعلومات.

2- إقتناء أجهزة متطورة.

3- التنسيق المحكم بين أخصائي البرمجة و أخصائي المعلومات.

ج- استبيان المستفيدين:

تم تقسيم 80 استمارة على عينة مجتمع الدراسة و إسترجاع 70 استمارة في الفترة الممتدة من 06 جوان إلى 08 جوان والتي تمثل فترة العطلة الصيفية بالنسبة للطلبة المتمدرسين العاديين لكنها تمثل فترة المراجعة بالنسبة لطلبة الثالثة ثانوي استعدادا لشهادة التعليم الثانوي و الذين يمثلون العدد الأكبر من مجتمع دراستنا و فيما يلي النتائج المتحصل عليها من خلال إجابات المستفيدين لأسئلة إستمارة الاستبيان.

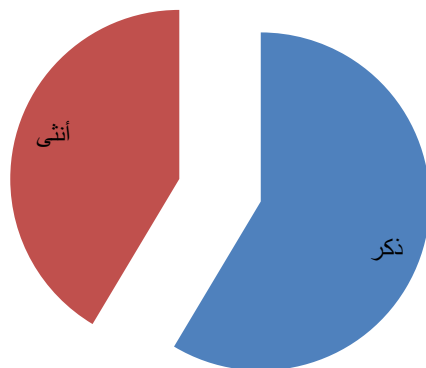
-المعلومات الشخصية:

* نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالطلبة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	41	58.57%
أنثى	29	41.42%
المجموع	70	100%

الجدول (01) يمثل نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالطلبة حسب الجنس

الشكل 1: دائرة نسبية تمثل نسب استرجاع الاستبيانات الخاصة بالطلبة حسب الجنس



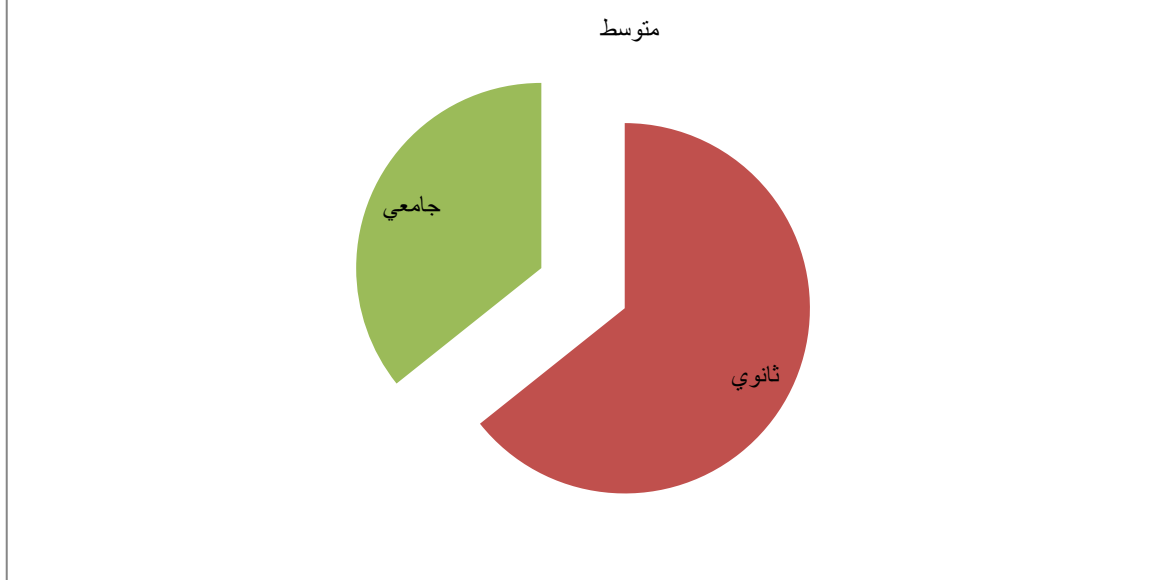
من خلال البيانات المدرجة أعلاه يتبين أن نسبة 58.57% تمثل فئة الذكور من أفراد العينة المدروسة، بينما تمثل الإناث نسبة 41.42%، الأمر الذي يوضح أن عنصر الذكور هو المسيطر في هذه الحالة و هذا يعود إلى سهولة التنقل و الانخراط في المكتبة بالنسبة لهم على عكس الإناث والتي تتقيدن نوعا ما بتقاليد المجتمع في المنطقة مما يصعب عليهن التنقل أو ربما يعود ذلك إلى رغبة الذكور في اكتساب الثقافة و الرغبة في المثابرة على الدراسة بالنسبة للطلبة المتمدرسين و قد يعود هذا أيضا إلى محاولة الذكور منافسة الإناث لأنه في غالبية الأحيان تتغلب الإناث على الذكور فيما يخص الدراسة و الثقافة.

*المستوى:

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	00	00%
ثانوي	45	64.28%
جامعي	25	35.71%
المجموع	70	100%

الجدول (02) يمثل نسبة المستفيدين حسب المستوى

الشكل 2: دائرة نسبية تمثل نسبة المستخدمين حسب المستوى



يظهر من خلال البيانات أعلاه أن نسبة طلبة الثانوي يفوق كل من الجامعي و المتوسط وذلك نظرا لاجتياز هؤلاء الطلبة لامتحان شهادة التعليم الثانوي (البكالوريا) وذلك بنسبة 64.28% و كما ولأنهم يجدون المكتبة متنفسا و فضاءا مريحا للمراجعة و مكانا يتوفر فيه الهدوء و شروط الاستيعاب. أما طلبة الجامعة فيمثلون 35.71% وذلك راجع إلى أنهم يقومون في الجامعة بإنجاز مختلف البحوث و الأعمال الموجهة و بالتالي هم بحاجة إلى مختلف المصادر من المكتبة، أما بالنسبة لطلبة المتوسط فنسبتهم منعدمة (00%) ذلك نظرا لأن فترة التريص الذي قمنا به تزامنت و نهاية السنة الدراسية بالنسبة لهم.

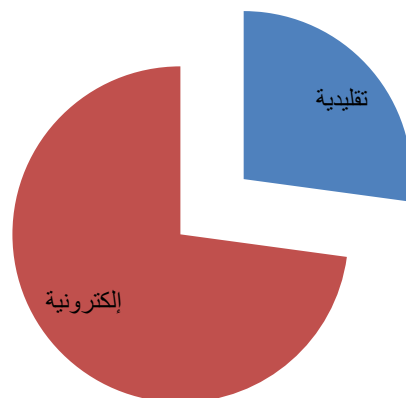
المحور الأول: محور متعلق بالبحث في المكتبة.

1- طرق البحث الأفضل استخداما من طرف المستخدمين:

طريقة البحث	التكرار	النسبة المئوية
تقليدية	19	27.14%
إلكترونية	51	72.85%
المجموع	70	100%

الجدول (03) يمثل طرق البحث الأكثر استخداما من طرف المستخدمين

الشكل 3: دائرة نسبية تمثل طرق البحث الأكثر استخداماً من طرف المستخدمين



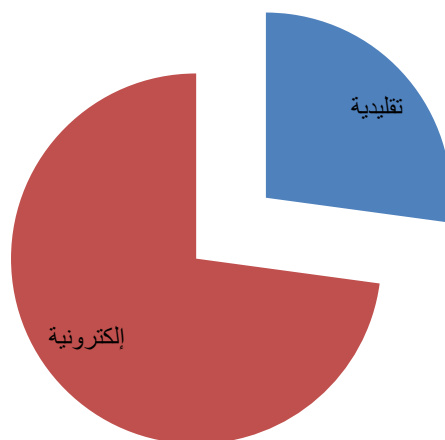
نلاحظ من خلال البيانات المدرجة أعلاه أن الأشخاص الذين يفضلون البحث بالطريقة الإلكترونية بنسبة 72.85% أما الطريقة التقليدية بنسبة 27.14% وذلك راجع إلى سهولة البحث الإلكتروني و الوصول إلى المعلومة، و الدقة في المعلومة و الإحاطة بكل ما هو جديد، أما التقليدية فنسبتها الضئيلة تعود إلى كون أن كل الأوعية التقليدية يكون فيها البحث صعباً و يأخذ وقت طويلاً وتحديثه لا يكون بشكل آني و إنما يتطلب وقتاً.

2- أنجع طريقة للبحث في إيجاد المعلومات:

طريقة	التكرار	النسبة المئوية
التقليدية	19	27.14%
الإلكترونية	51	72.85%
المجموع	70	100%

الجدول (04) يمثل أنجع طريقة بحث في إيجاد المعلومات

الشكل 4 :دائرة نسبية تمثل أنجع طريقة بحث في إيجاد المعلومات



نلاحظ من خلال البيانات المدونة أعلاه أن معظم عينة الدراسة رأَت أن الطريقة الإلكترونية أفضل من التقليدية في الوصول إلى المعلومة وذلك بـ72.85% بالنسبة للطريقة الإلكترونية، و27.14% بالنسبة للطريقة التقليدية وهذا راجع إلى أن الطريقة الإلكترونية توفر تسهيلات للباحث أثناء رحلة بحثه عن المعلومات سواء من حيث الوقت أو الجهد أو من ناحية الحداثة.

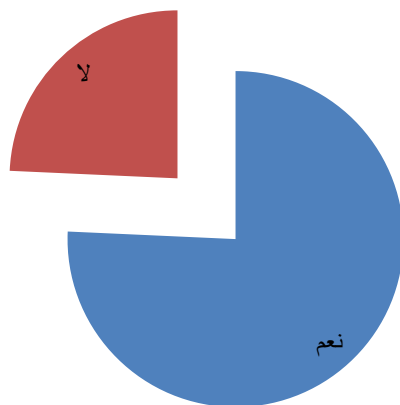
3- تجهيزات المكتبة عصرية و تسمح للوصول للمعلومات المرادة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	53	75.71%
لا	17	24.28%
المجموع	70	100%

الجدول (05) يمثل مدى حداثة أجهزة المكتبة و تمكنها من مساعدة المستخدمين في إيجاد

المعلومات المرادة

الشكل 5: دائرة نسبية تمثل مدى حداثة أجهزة المكتبة و تمكنها من مساعدة المستخدمين في إيجاد المعلومات المرادة



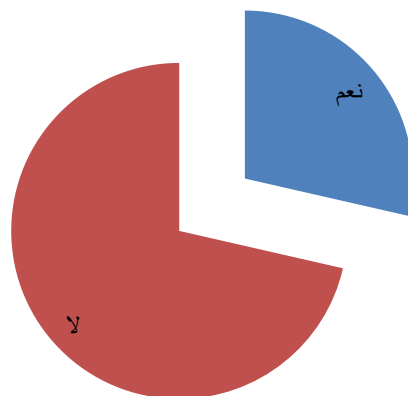
نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها أن معظم عينة الدراسة ترى أن تجهيزات المكتبة عصرية وتسمح لهم بالوصول للمعلومات المرجوة وذلك بنسبة 75.71%، و 24.28% من العينات رأت أن تجهيزات المكتبة ليست عصرية ولا تسمح لهم بالوصول للمعلومات، وذلك راجع إلى أن المكتبة توفر تقنيات و أجهزة لا بأس بها تساعد على تلبية حاجياتهم العلمية، أما بالنسبة للذين نفوا هذه الفكرة ربما يعود هذا إلى عدم درايتهم بكيفية التعامل مع هذه التقنيات و التكنولوجيات.

4- مدى إيجاد صعوبات عند البحث على شبكة الأنترنت:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	28.57%
لا	50	71.42%
المجموع	70	100%

الجدول(06) يمثل مدى إيجاد صعوبات عند البحث على شبكة الأنترنت

الشكل 6: دائرة نسبية تمثل مدى إيجاد صعوبات عند البحث على شبكة الأنترنت



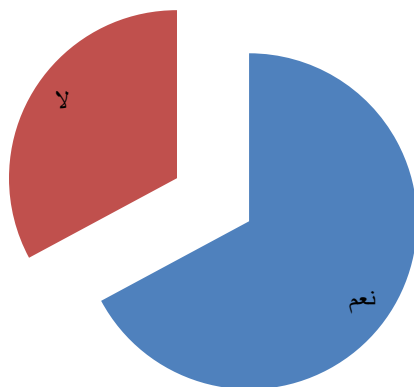
من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن معظم عينات الدراسة لا تواجه صعوبات و مشاكل عند البحث على شبكة الأنترنت وذلك بنسبة 71.42% وذلك راجع إلى سهولة التعامل مع هذه الأخيرة وأن الجيل الحالي يتفاعل مع التكنولوجيا الحديثة بسهولة، أما بالنسبة للأشخاص الذين يواجهون صعوبات أثناء البحث على الشبكة فكانت نسبتهم 28.57% وهي نسبة ضعيفة نوعا ما، يعود هذا ربما إلى عدم معرفة هذه الفئة لكيفية البحث على الشبكة وربما الافتقار لطرق البحث ضمنها بالإضافة لعدم توفر أجهزة حاسب آلي لدى هؤلاء المستخدمين.

5- مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستخدمين:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	67.14%
لا	23	32.85%
المجموع	70	100%

الجدول (07) يمثل مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستخدمين

الشكل 7: دائرة نسبية تمثل مدى تلبية رصيد المكتبة لإحتياجات المستخدمين



من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن معظم المستخدمين يجزمون أن رصيد المكتبة يلبي احتياجاتهم وذلك بنسبة 67.14%، ويعود ذلك إلى تنوع المصادر الموجودة ضمن المكتبة، حيث تحتوي على كم لا بأس به فيما يخص الكتب و المجلات... إلخ. أما نسبة 32.85% يرون أن رصيد المكتبة لا يلبي احتياجاتهم وذلك يعود ربما إلى ضيق الأماكن المخصصة للرصيد وعدم مسايرة الرصيد للتطورات الإنتاجية الحديثة، أي اعتمادها على الأوعية القديمة.

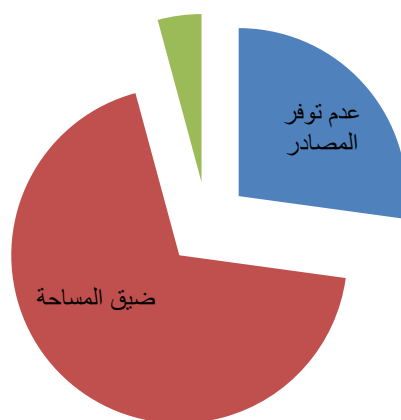
6- المعوقات التي يواجهها المستخدمون في المكتبة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
عدم توفر المصادر	19	27.14%
ضيق المساحة	48	68.57%
عدم التوجيه و الإرشاد	03	4.2%
المجموع	70	100%

الجدول (08) يمثل المعوقات التي يواجهها المستخدمون في المكتبة

الشكل 8: دائرة نسبية تمثل المعوقات التي يواجهها المستخدمون في المكتبة

عدم التوجيه و الإرشاد



نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها أن معظم فئات العينة يرون أن ضيق المساحة هو العائق وراء كل ما يواجهونه داخل المكتبة وذلك بنسبة 68.57% نظرا للكم الكبير من مصادر المعلومات و الأوعية المعلوماتية داخل المكتبة، وعدم توفر المساحة الكافية لحفظ هذا الكم، وبالنسبة لأفراد العينة الذين رأوا أن عدم توفر المصادر هو السبب فكان بنسبة 27.14% وذلك راجع ربما لعدم توفر المصادر الكافية في مجال تخصصهم، أما نسبة 4.2% رأوا أن عدم التوجيه هو العائق و هذا يرجع إلى ضعف التواصل بينهم و بين العاملين، أو أنهم يطرحون أسئلة لا تفهم من طرف الأخصائيين.

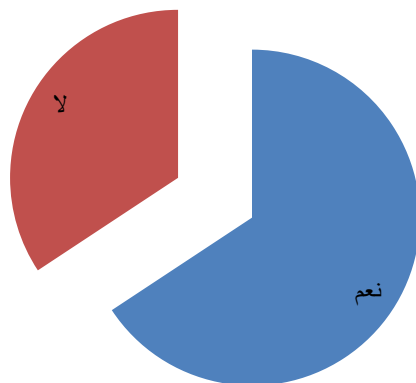
المحور الثاني: محور متعلق بمدى الرضا عن الخدمات المكتبية.

1- مدى الرضى عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في المكتبة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	65.71%
لا	24	34.28%
المجموع	70	100%

الجدول (09) يمثل مدى الرضى عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في المكتبة

الشكل 9 : دائرة نسبية تمثل مدى الرضى عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في المكتبة



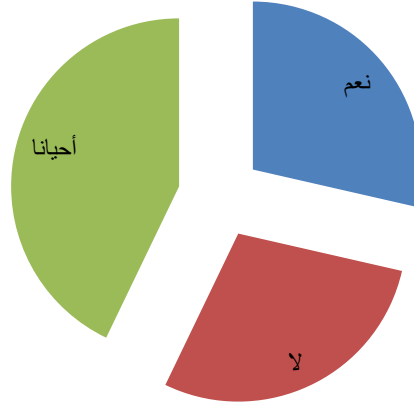
من خلال النتائج المتحصل عليها يظهر أن معظم فئات العينة راضون عن الخدمات المقدمة من طرف أخصائي المعلومات وهذا بنسبة 65.71%، يرجع هذا لكون أن هؤلاء الأخصائيين متمكنون من توجيه الباحثين لما يحتاجونه، وكذا توفير كل الوسائل و الطرق التي تسهل عليهم ذلك، بالإضافة لمختلف العمليات الفنية التي يقوم بها أخصائي المعلومات من أجل توفير المعلومات و توفر الكفاءات اللازمة لديهم في التعامل مع هذه الفئات، أما نسبة 34.28% غير راضية عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات ويعود هذا ربما إلى عدم فهم الأخصائيين لمختلف الاستفسارات التي يقدمونها.

2-مدى إيجاد المستفيدين للإجابات الكاملة و الوافية على لاستفساراتهم:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	28.57%
لا	20	28.57%
أحيانا	30	42.85%
المجموع	70	100%

الجدول (10) يمثل مدى إيجاد المستفيدين للإجابات الكاملة و الوافية على إستفساراتهم.

الشكل 10: دائرة نسبية تمثل مدى إيجاد المستخدمين للإجابات الكاملة و الوافية لاستفساراتهم



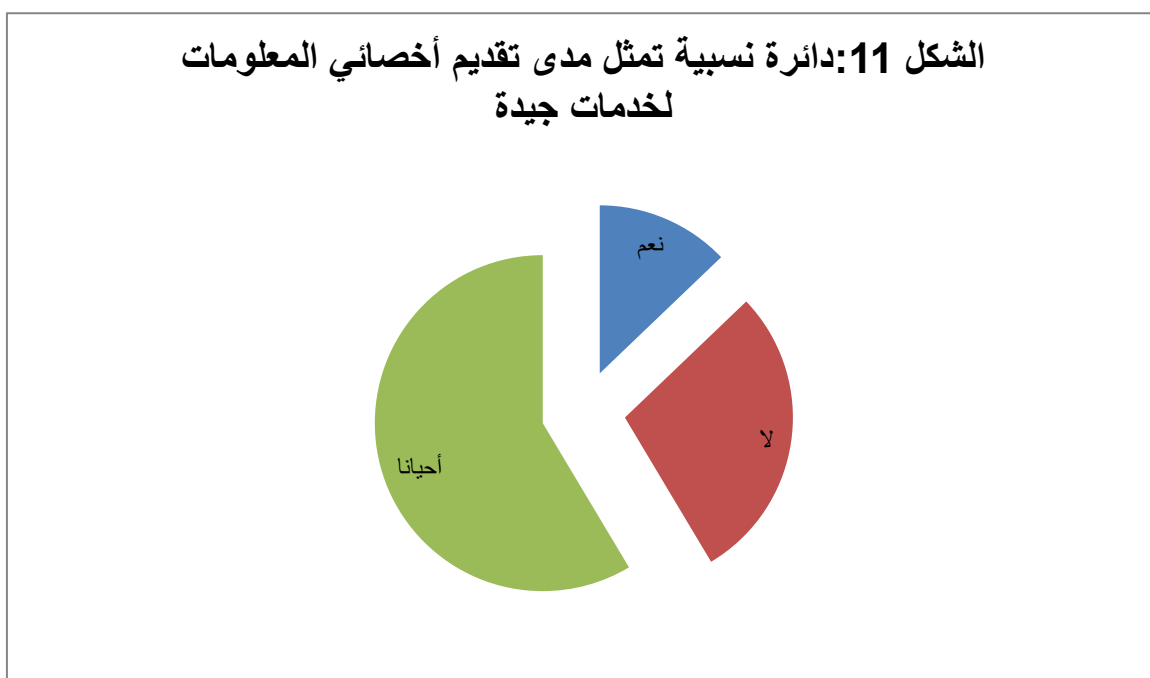
من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن معظم فئات العينة ترى أنهم أحيانا ما يجدون الإجابات الكاملة على استفساراتهم وذلك بنسبة 42.85%، يرجع هذا إلى أن المراجع غير متوفرة في مجال بحثهم، أو عدم فهم الأخصائيين لاستفساراتهم أو عدم درايتهم بكيفية التعامل مع التقنيات و التكنولوجيات والأساليب المتاحة للحصول على المعلومات داخل المكتبة، في حين أن نسبي فئات العينة الذين نفوا و أيدو إيجادهم لما يصبون إليه تساوت بنسبة 28.57%.

4- مدى تقديم أخصائي المعلومات لخدمات جيدة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	09	%12.85
لا	20	%28.57
أحيانا	41	%58.57
المجموع	70	%100

الجدول (11) يمثل مدى تقديم أخصائي المعلومات لخدمات جيدة.

الشكل 11: دائرة نسبية تمثل مدى تقديم أخصائي المعلومات لخدمات جيدة



من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن معظم فئات العينة تجزم بأنه أحيانا ما يقدم لهم أخصائي المعلومات الخدمات الجيدة وفي كل الأوقات وهذا بنسبة %58.57 وهذا راجع ربما إلى أن عدد المستفيدين يكون كبيرا فلا يقدر هذا الأخير إيصال المعلومة للجميع و الإجابة عن الاستفسارات، أو ربما يكون العائق هو ضيق الوقت المتاح لأخصائي المعلومات من أجل بث المعلومة المطلوبة للمستفيد وعدم تحديد الوقت للإجابة عن الاستفسارات المقدمة له، أو قد يعود ذلك لأن الأخصائي لا يفهم المصطلحات المتعلقة بمجال تخصص المستفيد و بالتالي لا يعطيه الإجابات المرجوة. في حين

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

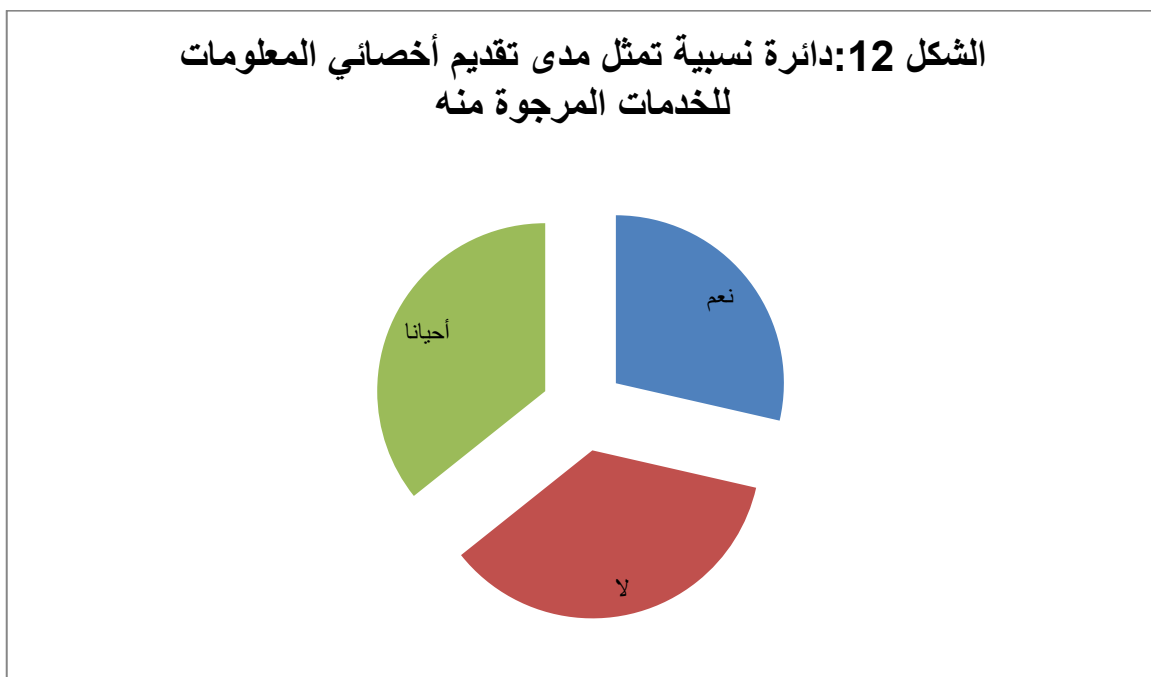
أن نسبة 28.57% رأت أن أخصائي المعلومات لا يقدم لهم خدمات جيدة، ربما يعود ذلك لعدم طرح استفساراتهم بصيغة مفهومة، و12.85% رأت أن أخصائي المعلومات يقدم الخدمات الجيدة.

4-مدى تقديم أخصائي المعلومات الخدمات المرجوة منه:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	28.57%
لا	25	35.71%
أحيانا	25	35.71%
المجموع	70	100%

الجدول (12) يمثل مدى تقديم أخصائي المعلومات الخدمات المرجوة منه.

الشكل 12: دائرة نسبية تمثل مدى تقديم أخصائي المعلومات للخدمات المرجوة منه



بمعاينتنا للنتائج المتحصل عليها من خلال عينات الدراسة يظهر لنا أن معظم الفئات أجمعت على أن الخدمات المقدمة من طرف أخصائي المعلومات أحيانا تكون جيدة و أخرى لا بنسبة متساوية تقدر ب35.71% وهذا راجع إلى عدة أسباب منها عدم فهم طلبات و احتياجات المستخدمين هذا من جهة ومن جهة أخرى الإقبال الكبير على المكتبة من قبل المستخدمين و على اختلاف شرائحهم مكن من عدم توفيق أخصائي المعلومات في عمله وتقديمه للخدمة الأفضل للكل و تلبية كل الاحتياجات في

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

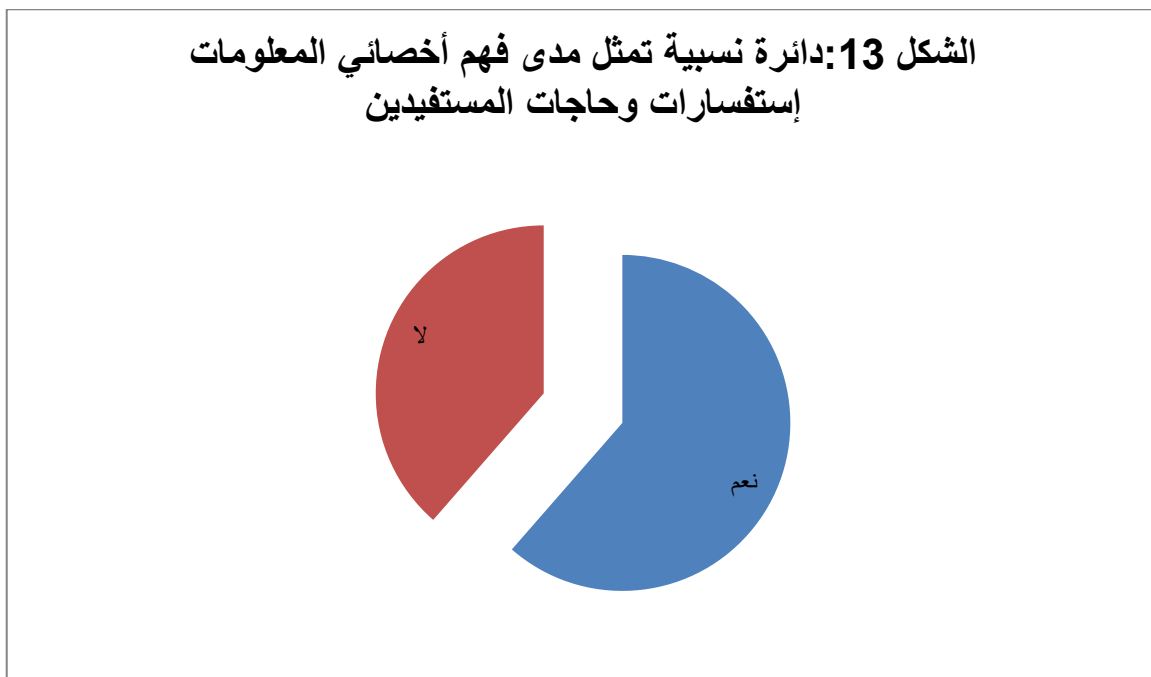
نفس الوقت، في حين أن نسبة 28.57% رأت أن الخدمات المقدمة من طرف أخصائي المعلومات جيدة و ترقى بالمكتبة نحو الأفضل وهذا راجع إلى المؤهلات التي يمتاز بها حين التعامل مع المستخدمين بمختلف أطيافهم.

5-مدى فهم أخصائي المعلومات استفسارات و حاجات المستخدمين:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	61.42%
لا	27	38.57%
المجموع	70	100%

الجدول (13) يمثل مدى فهم أخصائي المعلومات استفسارات و حاجات المستخدمين.

الشكل 13: دائرة نسبية تمثل مدى فهم أخصائي المعلومات استفسارات و حاجات المستخدمين



إن احتياجات المستخدمين في تزايد مستمر تستدعي من أخصائي المعلومات أن يكون على إطلاع دائم بكل ما هو جديد وذو تكوين عال من أجل فهم متطلبات المستخدمين، ومن خلال النتائج المتحصل عليها من هذا الاستبيان نجد أن أغلب المستخدمين بنسبة 61.42% أجمعوا على أن أخصائي المعلومات يقدم أفضل النتائج و يجب على مختلف واستفساراتهم و حاجاتهم وأفادتهم في كل الأوقات،

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

في حين يرى البعض الآخر أنه لا يجيب على واستفساراتهم كما يجب وذلك بنسبة 38.57% وهذا راجع ربما إلى عدم إيصال الفكرة اللازمة للأخصائي بخصوص ما يحتاجونه و باللغة الأفضل .

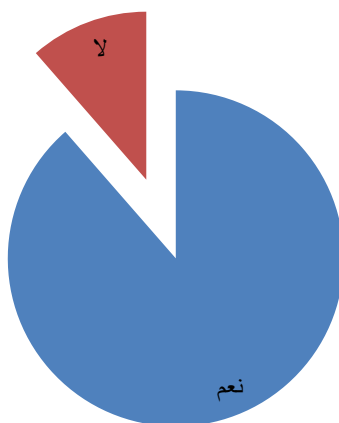
6- مدى استعمال أخصائي المعلومات لمصطلحات سهلة الفهم عند الإجابة

على استفسارات الباحثين:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	62	88.57%
لا	08	11.42%
المجموع	70	100%

الجدول (14) يمثل مدى استعمال أخصائي المعلومات لمصطلحات سهلة الفهم عند الإجابة على استفسارات الباحثين.

الشكل 14: دائرة نسبية تمثل مدى استعمال أخصائي المعلومات لمصطلحات سهلة الفهم عند الإجابة على استفسارات الباحثين



يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أن أغلب فئة العينة اتفقت أن أخصائي المعلومات يستعمل مصطلحات سهلة الفهم عند الإجابة على استفساراتهم و ذلك بنسبة 88.57%، ويعود هذا إلى خبرة الأخصائيين في التعامل مع المستفيدين و الكفاءة العالية التي يتميزون بها والتي تسهل عليهم التواصل

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

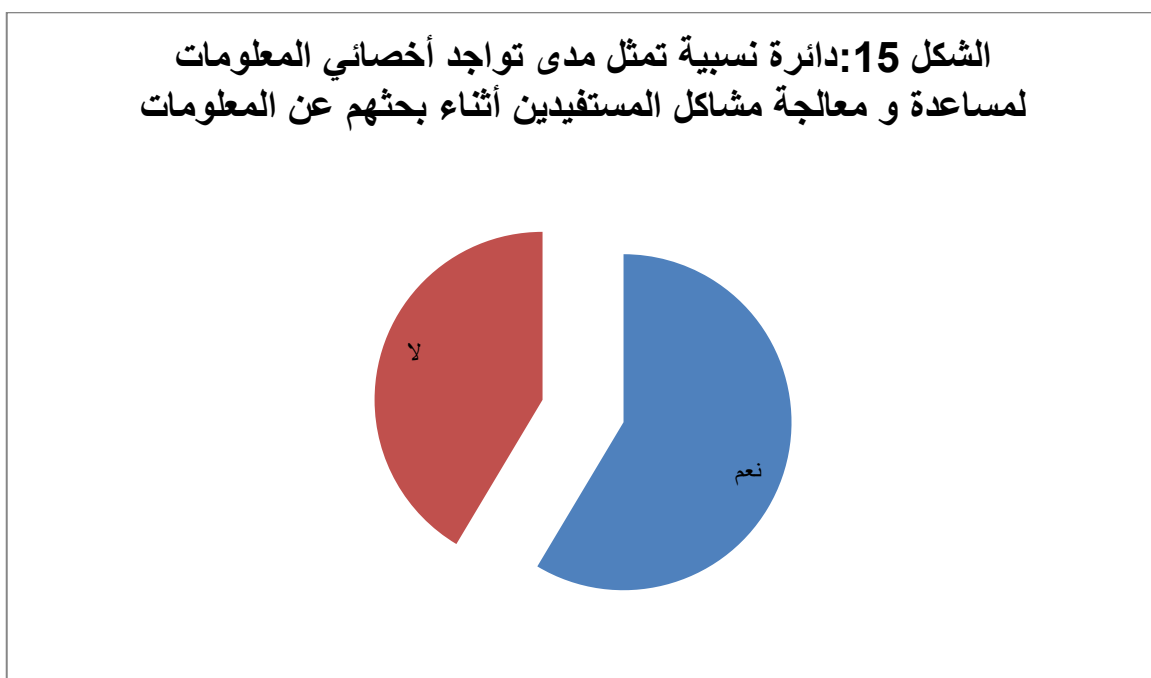
مع المستخدمين، أما نسبة 11.42% رأّت أن أخصائي المعلومات يستخدم مصطلحات عسرة الفهم بالنسبة لديهم و هذا يعود إلى مستوى المستخدمين الذي يكون بأقل من مستوى الأخصائيين..

7-مدى تواجد أخصائي المعلومات لمساعدة ومعالجة مشاكل المستخدمين

أثناء بحثهم عن المعلومات:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	58.57%
لا	29	41.42%
المجموع	70	100%

الجدول (15) يمثل مدى تواجد أخصائي المعلومات لمساعدة و معالجة مشاكل المستخدمين أثناء بحثهم عن المعلومات.



تبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أن نسبة 58.57% يرون أن أخصائي المعلومات دائماً متواجدون لمساعدتهم و معالجة مشاكلهم أثناء بحثهم عن المعلومات ويرجع ذلك إلى الوصول الصحيح لمعلوماتهم، بينما يرى آخرون (41.42%) أن أخصائي المعلومات غير متواجدون

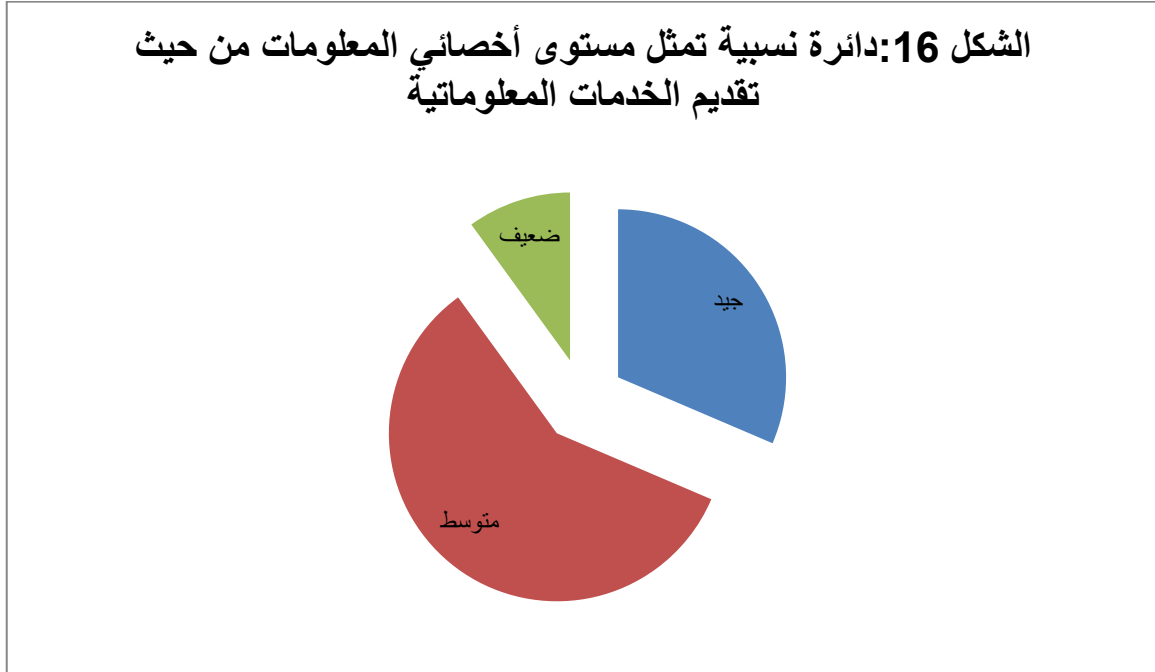
الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

لمساعدتهم في معالجة مشاكلهم أثناء البحث عن المعلومات وهذا ربما نظرا لتزامن تواجد المستخدمين في المكتبة و عدم القدرة على إحاطتهم بكل ما يطلبونه.

8- مستوى أخصائي المعلومات من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
جيد	22	31.42%
متوسط	41	58.57%
ضعيف	07	10%
المجموع	70	100%

الجدول (16) يمثل مستوى أخصائي المعلومات من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية.



من خلال البيانات يتضح لنا أن 58.57% من المبحوثين يرون أن مستوى أخصائي المعلومات متوسط من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية ويعود ذلك إلى نوعية الخدمات المقدمة من قبله وردود الأفعال الناتجة عن تعامله مع المستفيد، حيث أن هناك فئة أخرى ترى أن خدمات أخصائي المعلومات داخل المكتبة جيدة و بنسبة 31.42% وهذا يرجع إلى حسن أداء الأخصائي و توفيره أحسن

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

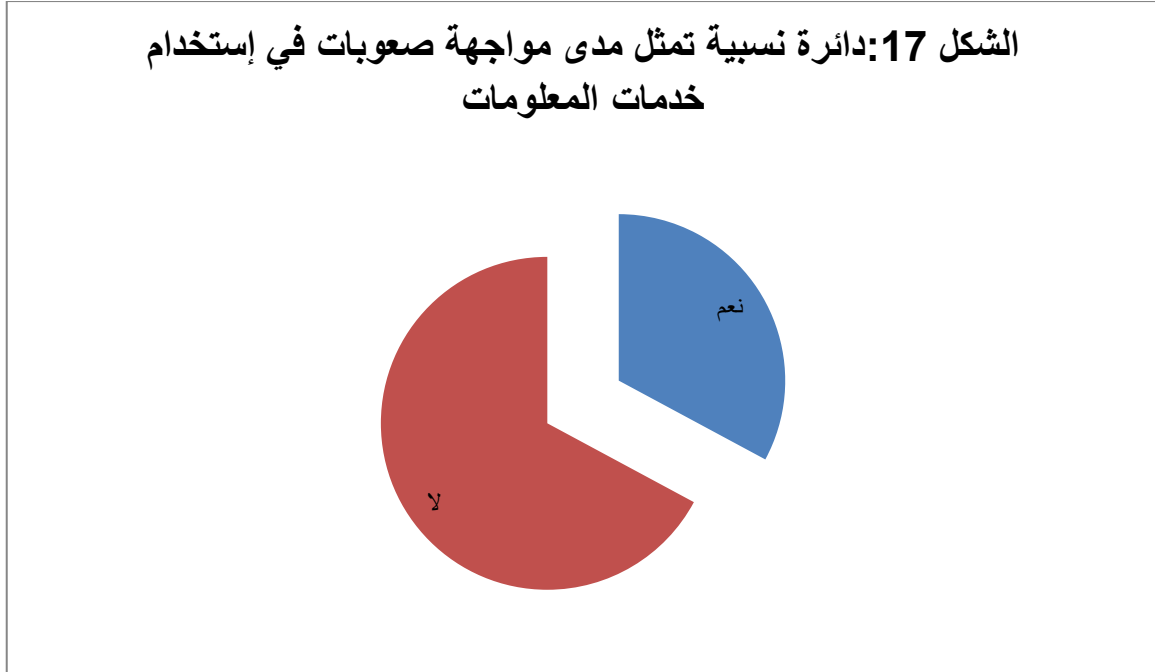
الخدمات لهم، وهناك من يرى بأن مستواه ضعيف وهذا بنسبة 10% وهذا لربما راجع إلى أن هذه الفئة لا تفهم الإجابات المقدمة لها .

9-مدى مواجهة صعوبات في استخدام خدمات المعلومات:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	32.85%
لا	47	67.14%
المجموع	70	100%

الجدول (17) يمثل مدى مواجهة صعوبات في استخدام خدمات المعلومات.

الشكل 17: دائرة نسبية تمثل مدى مواجهة صعوبات في استخدام خدمات المعلومات



من خلال البيانات أعلاه يتضح لنا أن أغلب عينات الفئة لا تواجه صعوبات أثناء استخدام خدمات المعلومات وهذا بنسبة 67.14%، أما الفئة التي تواجه صعوبة فتتمثل بنسبة 32.85%، يرجع هذا إلى كون أن المستخدمين على دراية كبيرة بكيفية التعامل مع التكنولوجيا الحديثة .

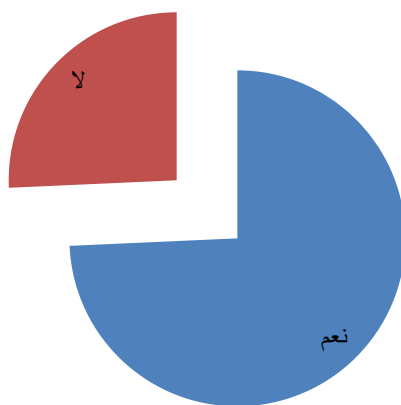
المحور الثالث: دور المكتبة العمومية في تفعيل التكنولوجيا لتقديم خدمات معلومات أفضل.

1- مدى تسهيل التكنولوجيا على أخصائي المعلومات فهم متطلبات المستخدمين وإيجادها بسرعة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	52	74.28%
لا	18	25.71%
المجموع	70	100%

الجدول (18) يمثل مدى تسهيل التكنولوجيا على أخصائي المعلومات فهم متطلبات المستخدمين و إيجادها بسرعة.

الشكل 18: دائرة نسبية تمثل مدى تسهيل التكنولوجيا على أخصائي المعلومات فهم طلبات المستخدمين و إيجادها بسرعة



يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أن استعمال التكنولوجيا سهل على أخصائي المعلومات فهم متطلبات المستخدمين وفي وقت قياسي دون حواجز و عراقيل، مكن هذا من تحقيق رضا المستفيد و ذلك بنسبة 74.28% وهذا راجع إلى ما توفره هاته التكنولوجيا من تسهيلات و دقة في إيجاد

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

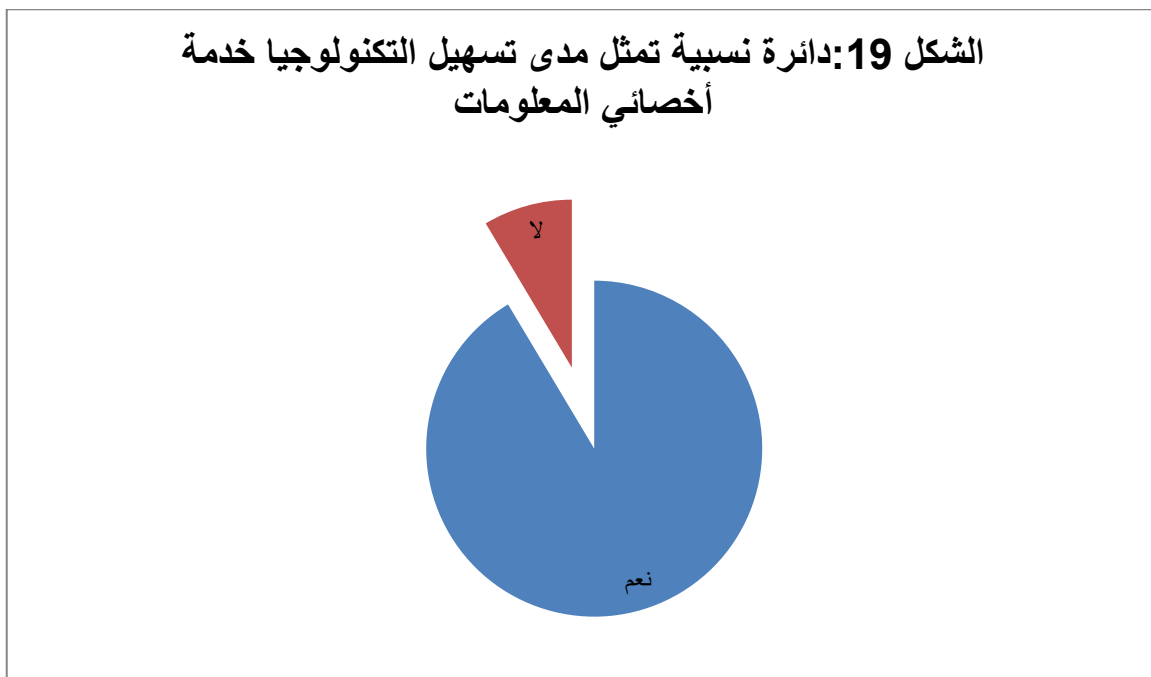
المبتغى كما مكنت من توفير الوقت و الجهد لكلا الطرفين، بينما الفئة الأقل (25.71%) ترى أن التكنولوجيا لم تسهل عمل أخصائي وهذا راجع إلى عدم اطلاعهم الكافي على ما تحمله هذه التكنولوجيا.

2- مدى تسهيل التكنولوجيا خدمة أخصائي المعلومات:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	64	91.42%
لا	06	8.57%
المجموع	70	100%

الجدول (19) يمثل مدى تسهيل التكنولوجيا خدمة أخصائي المعلومات.

الشكل 19: دائرة نسبية تمثل مدى تسهيل التكنولوجيا خدمة أخصائي المعلومات

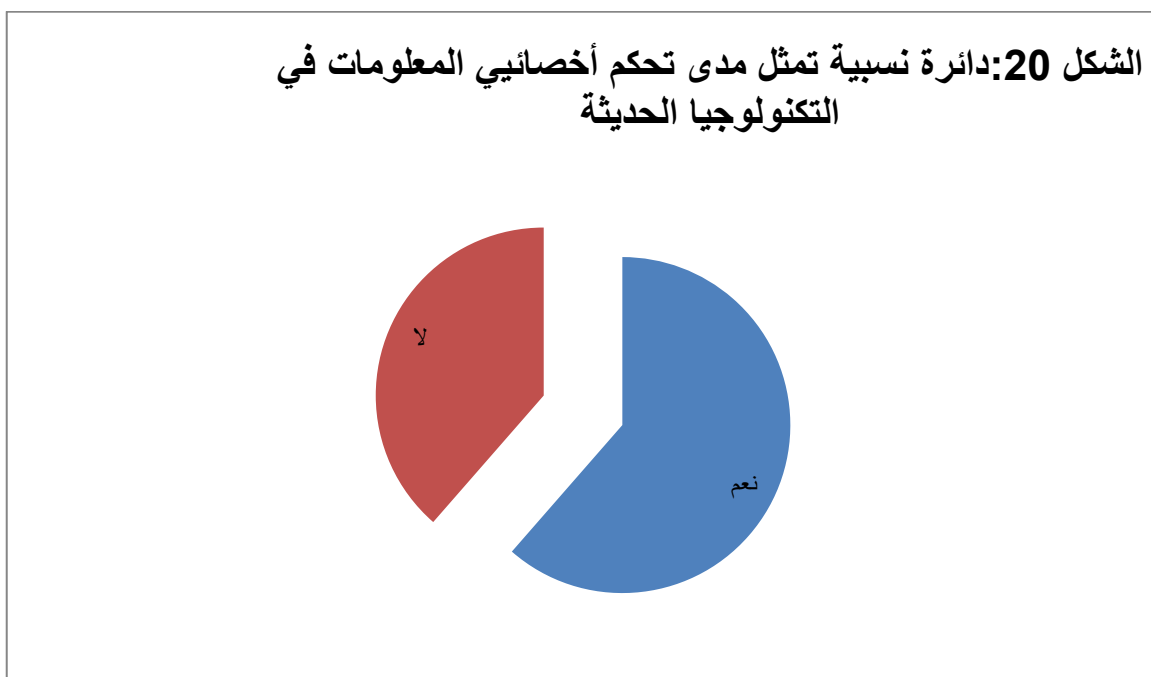


توضح لنا النتائج أن أغلبية عينات فئات العينة (91.42%) أقرروا بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات سهل عمل الأخصائي بشكل كبير وهذا نظرا لما تتيحه هذه التكنولوجيا من إحاطة بكل التغييرات في مختلف المجالات و خاصة مجال المكتبات، أما الفئة الأخرى (8.57%) ترى أن التكنولوجيا صعبت من عمل أخصائي المعلومات و ربما هذا راجع إلى كون التكنولوجيات الحديثة معقدة بعض الشيء.

3- مدى تحكم أخصائي المعلومات في التكنولوجيات الموجودة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	61.42%
لا	27	38.57%
المجموع	70	100%

الجدول (20) يمثل مدى تحكم أخصائي المعلومات في التكنولوجيات الحديثة.



يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أن أغلب فئات العينة أجمعوا و بنسبة 61.42% على أن أخصائي المعلومات العاملين ضمن المكتبة متمكنون من التحكم في التكنولوجيات الموجودة و هذا نظرا للمؤهلات و الخبرات التي يمتلكونها وكذا الدورات التدريبية التي يقومون بها و التي تساهم في الرفع من تحكمهم بها، أما نسبة 38.57% من عينة الدراسة تجد بأنهم ليسوا على قدر عال من التحكم فيها وهذا قد يعود لطبيعة الموقع الرسمي للمكتبة الغير نشط بشكل كاف و بعض المشاكل التقنية التي تواجههم أحيانا.

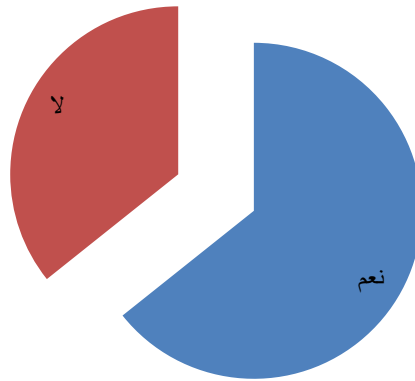
4- مدى تشجيع فكرة التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف

المستفيدين:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	64.28%
لا	25	35.71%
المجموع	70	100%

الجدول (21) يمثل مدى تشجيع فكرة التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف المستفيدين.

الشكل 21: دائرة نسبية تمثل مدى تشجيع فكرة التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة من طرف المستفيدين

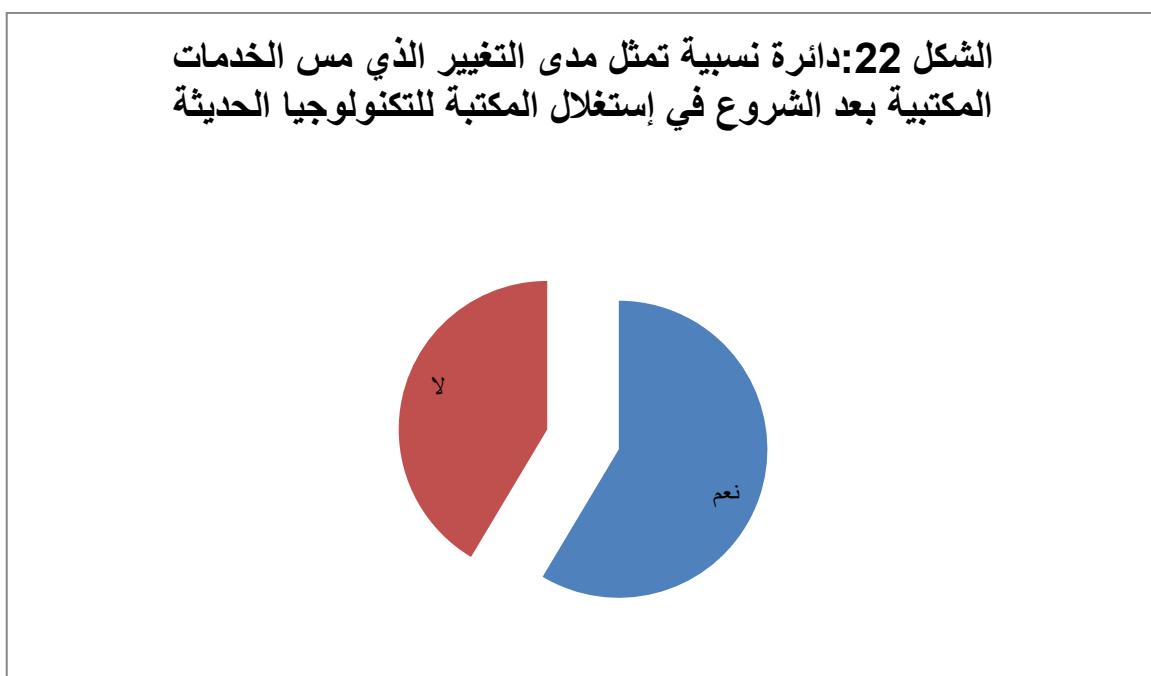


توضح النتائج المتحصل عليها أن معظم عينات الفئة يشجعون فكرة تدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة وهذا بنسبة 64.28%، ربما هذا راجع إلى لجوئهم الدائم لها من أجل الحصول على مبتغاهم وكما و أنهم يرون أن من يدير هذه الوسائل بكفاءة يكون على قدر كبير من الثقافة و الكفاءة، أما نسبة 35.71% ترى أنه ليس من الصائب تدريبهم على استخدامها ربما كونهم يفضلون الأصل التقليدي للحصول على المعلومات أو لأنهم يرون أن هذه التكنولوجيا ساهمت في تخريب المجتمع.

5-مدى التغيير الذي مس الخدمات المكتبية بعد الشروع في استغلال المكتبة للتكنولوجيا الحديثة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	%58.57
لا	29	%41.42
المجموع	70	%100

الجدول (22) يمثل مدى التغيير الذي مس الخدمات المكتبية بعد الشروع في استغلال المكتبة للتكنولوجيا الحديثة.



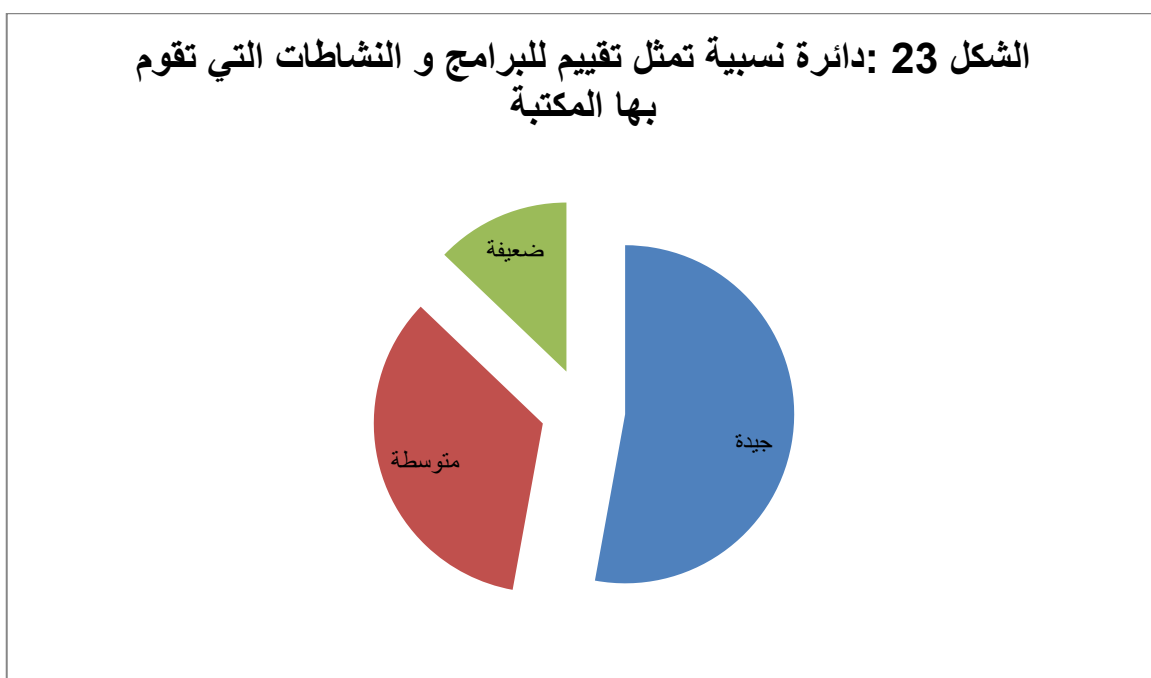
إن النتائج المتحصل عليها توضح لنا أن نسبة 58.57% يرون أن هناك تغييرات في تقديم الخدمات لهم وهذا راجع لفعالية الأجوبة المقدمة لهم و كذا الوسائل و الطرق المستخدمة في ذلك من فهارس آلية، إعارة آلية وغيرها، أما نسبة 41.42% لا ترى أن هنالك أي تغييرات طرأت و هذا ربما سببه أن هذه الفئة لا تستخدم الوسائل و الطرق الآلية في البحث عن المعلومات و إنما تفضل التقليدية أو أنهم ليسوا على دراية بما توفره المكتبة من وسائل.

6-تقييم النشاطات و البرامج التي تقوم بها المكتبة:

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	37	52.85%
متوسطة	24	34.28%
ضعيفة	09	12.85%
المجموع	70	100%

الجدول (23) يمثل تقييم للبرامج و النشاطات التي تقوم بها المكتبة.

الشكل 23 :دائرة نسبية تمثل تقييم للبرامج و النشاطات التي تقوم بها المكتبة



يتوضح لنا من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن معظم فئات العينة (52.85%) تجد أن نشاطات و خدمات المكتبة فعالة وهذا نظرا للملتقيات و الندوات و المسابقات الثقافية التي تقوم بها و التي تساهم في إثراء رصيد المنخرطين بها، أما نسبة 34.28% ترى بأنها متوسطة لربما لأنها قلما تشارك في المظاهرات الثقافية التي تقيمها المكتبة، أما بالنسبة للفئة التي تراها ضعيفة (12.85%) فلربما لا تشارك إطلاقا بها.

6- نتائج الدراسة:

بناء على ما تم التطرق إليه في الجانبين النظري و التطبيقي خلصنا لجملة من النتائج هي كالتالي:

- أغلبية الفئة التي تتجه لمكتبة سعد دحلب هي من الذكور.
- أغلب الفئات التي تتوجه لمكتبة سعد دحلب هي من المستوى الثانوي.
- أغلب أفراد العينة يفضلون طريقة البحث الإلكترونية ويجزمون بأنها أنجع في إيجاد ما يصبون إليه.
- تجهيزات المكتبة عصرية و تسمح للمستفيدين بالوصول للمعلومات التي يحتاجونها.
- معظم أفراد العينة لا يجدون صعوبات عند البحث على شبكة الأنترنت.
- رصيد المكتبة يلبي احتياجات معظم المستفيدين.
- ضيق المساحة يمثل العائق الأكبر الذي يواجهه المستفيدون داخل المكتبة إضافة لقلّة المصادر و ضعف التوجيه و الإرشاد.
- أغلب فئات العينة راضون عن الخدمات التي يقدمها أخصائيو المعلومات.
- أحيانا ما يجد المستفيدون الإجابات الكاملة عن استفساراتهم.
- أحيانا ما يقدم اخصائيو المعلومات الخدمات الجيدة و المرجوة منهم.
- يفهم أخصائيو المعلومات معظم الاستفسارات المقدمة له.
- يستعمل أخصائي المعلومات ضمن مكتبة سعد دحلب مصطلحات سهلة الفهم على المستفيدين.
- مستوى أخصائي المعلومات متوسط من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين.
- قليلا ما يواجه المستفيدون صعوبات في استخدام خدمات المعلومات.
- التكنولوجيا سهلت على أخصائيي المعلومات فهم متطلبات المستفيدين و إيجادها بسرعة.
- تسهل التكنولوجيا خدمة أخصائي المعلومات لحد كبير.
- اخصائيو المعلومات متمكنون بعض الشيء من التحكم في التكنولوجيا الموجودة.
- معظم المستفيدين يشجعون فكرة تدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- معظم المستفيدين يرون أن هناك تغييرات في تقديم الخدمة باستغلال التكنولوجيا الحديثة.

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

- النشاطات و البرامج التي تقوم بها المكتبة جيدة نسبيا.
- تقوم مكتبة سعد دحلب بنشاطات ثقافية، مهرجانات، ملتقيات، جلسات أدبية...إلخ.
- يقوم أخصائي المعلومات في مكتبة سعد دحلب بجملة من الوظائف متمثلة في: إعداد السلسلة الوثائقية، ترمين الرصيد الوثائقي.
- تتوفر المكتبة على حواسيب مخصصة للمستخدمين و مزودة بشبكة أنترنت متوسطة التدفق.
- تملك المكتبة موقع على شبكة الأنترنت و صفحة فيسبوك و بريد إلكتروني كلهم في خدمة المستخدم.
- تحتوي المكتبة على منظومة إلكترونية خاصة تشبه إلى حد كبير سنجاب.
- يستخدم المستخدم الفهارس الآلية و التقليدية لكن معظمهم يميل لاستخدام الآلية.
- لا تشترك المكتبة في قواعد المعطيات ولا حتى في sndl.
- تقوم المكتبة بالتأليه(الإعارة الآلية، التزويد الآلي...إلخ، ومست هذه التالية كل العمليات الفنية بالمكتبة.
- تتوفر المكتبة على مصادر إلكترونية متنوعة.
- تنظم المكتبة دورات تكوينية لأخصائي المعلومات، وتكون هذه الأخير داخل المكتبة وخارجها و في إطار التعاون بين المكتبات.
- يقوم أخصائي المعلومات بمبادرات من أجل تقديم خدمات إلكترونية للمستخدمين بالبحث الإلكتروني عن قرب و عن بعد.
- قام المكتبة بالتحول لتكنولوجيا الأنترنت وتوظيف أخصائي المعلومات لمواكبة التطورات الراهنة و تسهيل وصول المعلومة للمستخدم.
- تتوفر المكتبة على الكوادر و الميزانية اللازمة لتبني التكنولوجيا الحديثة.
- المكتبة مستعدة مستقبلا لزيادة عدد أخصائي المعلومات و تطوير خدماتها و مقتنياتها و مواردها بإدخال تكنولوجيات أحدث و توسيع استخدامها ضمن المكتبة.
- تتمثل شروط توظيف أخصائي المعلومات ضمن المكتبة و كذا مؤهلاته في: الكفاءة، الخبرة، الثقافة.

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

- أخصائيو المعلومات ضمن المكتبة قادرون على التعامل بشكل مثالي و احترافي مع التكنولوجيا المتوفرة بالمكتبة.

7- النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات التي استقيناها من الميدان حاولنا أن تكون معبرة عن الدور الذي يلعبه الأخصائي في تقديمه للخدمات الإلكترونية في المكتبة في المكتبة العمومية بعامه و مكتبة سعد دحلب بخاصة، ومن منطلق الفرضيات التي بنينا عليها بحثنا تمكنا من استخلاص جملة من النتائج التي توضح لنا هذا الدور، وهذا من خلال تأكيد أو نفي الفرضيات التي وضعت سابقا والتي جاءت نتائجها كالتالي:

- 1- **فيما يخص الفرضية الأولى:** "مست مكتبة سعد دحلب العديد من التطورات و التغييرات عند تبنيتها التكنولوجيات الحديثة". فلقد تحققت وبنسبة كبيرة ذلك أنه بعد تبنيتها لمختلف التكنولوجيات الحديثة أدى هذا لزيادة ملحوظة في عدد المنخرطين بها وكما ساهمت هذه الأخيرة في تسهيل وظائف أخصائي المعلومات وهذا ما يؤكد السؤال 02 في استبيان المستفيدين حيث ان 85% منهم كانوا من المؤيدين و أكدت عليها المقابلة التي أجريت مع الأخصائيين حيث أيدوا رأي المستفيدين و بقوة، وكما و أثر هذا على تقديم الخدمات للمستفيدين حيث رأت نسبة 52.5% من المستفيدين أن هناك تغييرات في تقديم الخدمات لهم بعد تبني التكنولوجيا الحديثة في المكتبة.
- 2- **فيما يخص الفرضية الثانية:** "طرأت على أخصائي المعلومات العديد من التغييرات بعد تبني مكتبة سعد دحلب التكنولوجيا الحديثة". فلقد تحققت و بنسبة كبيرة وها ما تؤكد عليه المقابلة التي أجريت معهم حيث يظنون أن التكنولوجيا الحديثة سهلت عليهم أداء وظائفهم وكذا ساهمت وبشكل كبير في تحقيق رضاهم ورضا المستفيد، وهذا ما يؤكد عليه السؤال 1 في استبيان المستفيدين 'فقد أثنوا فيه بالجهود التي يقوم بها أخصائي المعلومات أثناء أداءه لمهامه والإجابة على جل استفساراتهم وفي أقل وقت ممكن و بجهد قليل.
- 3- **وفيما يخص الفرضية الثالثة:** " ساهمت التكنولوجيا الحديثة التي أضافتها مكتبة سعد دحلب في تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين ". فلقد تحققت و بنسبة كبيرة وهذا ما تؤكد عليه المقابلة المجراة مع أخصائيي المعلومات إذ جزموا بأن المكتبة توفر حاسبا آلية مزودة بشبكة أنترنت هي تحت تصرف المستفيدين، وكما وتتيح المكتبة فهارس آلية تسهل عليهم عملية البحث وتقوم بمختلف العمليات الفنية بشكل آلي كالإعارة، الفهرسة...إلخ، هذا بالإضافة لتوفرها على مصادر إلكترونية

الفصل الثالث: دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في مكتبة سعد دحلب

والتي توفر المعلومات الغزيرة لهم، وما يؤكد صحة هذه الفرضية هو السؤال 6 في المحور الثالث من الاستبيان المقدم للمستفيدين، إذ أن نسبة 42.5% منهم تثني على الخدمات التي تقدمها المكتبة وتنظن أنها تشبع رغباتهم المعرفية.

4- وفيما يخص الفرضية الرابعة: "يقدم أخصائي المعلومات خدمات إضافية في مكتبة سعد دحلب". فإن هذه الفرضية محققة وذلك يتجلى من خلال الإجابات التي قدمها لنا أخصائيو المعلومات والتي أكدت على أنهم يقومون بمبادرات لتقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين مثل البحث الإلكتروني عن قرب و عن بعد، بالإضافة لقيامهم بتقديم إرشادات للمستفيدين عند مواجهتهم لأية مشاكل عند البحث عبر شبكة الأنترنت أو في الفهارس الآلية.

8-مقترحات الدراسة:

- بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها، نرى أنه من الضروري تقديم بعض التوصيات و المتمثلة في:
- العمل على اقتناء رصيد كافي و متنوع من المصادر و الأوعية المعلوماتية وذلك لخدمة المستخدمين باعتبارها مكتبة عامة.
 - الاستغلال الأمثل للوسائل التكنولوجية المتوفرة حاليا بالمكتبة ومحاولة تدعيمها بوسائل أكثر فعالية و تطورا.
 - توسيع مساحة المكتبة من أجل أن تستوعب جميع الأوعية المتوفرة ومن أجل أن تستوعب الكم الهائل الذي تحمله من منخرطين .
 - العمل على تطوير الخدمات المكتبية من أجل ضمان رضا المستخدمين .
 - إتاحة الاشتراك في قواعد المعطيات.
 - العمل على تطوير الموقع الرسمي للمكتبة من أجل تأدية الوظائف بفاعلية أكبر.
 - إتاحة الاشتراك في sndl.
 - محاولة إنشاء مكتبة رقمية من أجل إتاحة المصادر في أي وقت وأي زمان للباحثين.
 - العمل على توفير دورات تدريبية من أجل تدريب المستخدمين على استخدام التكنولوجيا.
 - تكثيف الدورات التكوينية لأخصائي المعلومات.
 - التنسيق المحكم بين أخصائي البرمجة و أخصائي المعلومات.
 - العمل على توفير خدمات ذات فعالية أكثر للمستخدمين و الإجابة على استفساراتهم بشكل سريع وأكثر دقة.
 - ضرورة قياس آراء المستخدمين و ردود أفعالهم حول الخدمات المقدمة له

خاتمة

خاتمة:

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية مؤسسات ثقافية و اجتماعية تخدم كل فئات المجتمع وتسعى لتطويرهم وتنقيفهم، وباعتبارها البؤرة التي تنتشر الثقافة و الرقي فرض عليها هـا أن يكون هناك شخص مسئول عن تأدية الخدمات الفعالة وكذا القيام بالخدمات المعلوماتية التي من خلالها تقوم مكتبات المطالعة العمومية بوظيفتها وهـا العنصر متمثل في أخصائي المعلومات الذي يعتبر حلقة الوصل بين المكتبات و المستخدمين.

فمن خلال دراستنا هذه قمنا بتسليط الضوء على الدور الذي يلعبه أخصائي المعلومات في تقديم مختلف الخدمات الإلكترونية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتيارت - سعد دحلب- .وتوصلنا إلى نتيجة مفادها أن أخصائي المعلومات الذين يعملون ضمن المكتبة متمكنون إلى حد ما من إرضاء المستخدمين وتقديم الخدمات الغنية و التي تشبع ميولا تهم ورغباتهم البحثية و العلمية ،لكن هناك نقائص يعانون منها فعليهم تعزيز التواصل مع المستخدمين و كذا تبني تكنولوجيات و تقنيات أحدث في هذه المكتبة و تفعيلها لصالح المستخدمين.

فالمكتبة لا تستطيع بلوغ المستوى المطلوب منها في تلبية احتياجات المستخدمين إلا إذا وفرت مختلف الوسائل و التقنيات و الطرق التي توفر سهولة وصول المعلومات، بالإضافة لتوفيرها للكوادر البشرية المؤهلة والتي تكون على قدر عال من التكوين و الذين يشكلون الدعامة الأساسية في المكتبة. وعليه يجب على المكتبة تسخير كل إمكانياتها وجهود العاملين بها لبلوغ رضا المستفيد و الذي يشكل الهدف الأساسي الذي ترمي إليه بتوطيد العلاقة مع المستخدمين من خلال الاستماع لرغباتهم و استفساراتهم و محاولة قياس مدى الرضا عن المكتبة من خلالهم من أجل التطوير منها ومن خدماتها نحو الأفضل.

البيبيو غرافيا

الكتب:

1. إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، [د.ت.].
2. الجزائري، محمد بن ميمون .التحفة المرضية في الدولة البكداشية:في بلاد الجزائر المحمية، [pdf]. ط2.الجزائر:الشركة الوطنية للنشر و التوزيع، 1981
3. خضير كاضم حمود.إدارة الجودة و خدمة العملاء.عمان:دار المسيرة، 2002، [pdf].
4. خضير، مؤيد يحي.خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis. عمان:دار جلته، 2008، [pdf]
5. الدرمللي،ياسر نصر الله محمد.طرق تنمية المكتبات.الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2017
6. السعيد،مبروك-إبراهيم.أخصائي المكتبات بين المهنة و الرسالة.كفر الشيخ:دار العلم والإيمان للنشر و التوزيع، 2009.
7. السعيد،مبروك إبراهيم.الإدارة الإستراتيجية للمكتبات و مرافق المعلومات.الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2014.
8. شناق، وليد ناصر؛المدادحة، أحمد نافع.المكتبات في الحضارة العربية و الإسلامية.عمان:مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، 2013
9. عبد الهادي، محمد فتحي؛جمعة، نبيلة خليفة.المكتبات العامة القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 2001، [pdf].
10. العلي، أحمد عبد الله.المكتبات العامة في خدمة المجتمع .القاهرة:دار الكتاب الحديث، 2001، [pdf]
11. عليان، رحي مصطفى؛النجداوي، أمين.مقدمة في علم المكتبات و المعلومات.عمان:دار الفكر للنشر و التوزيع، 1999 [pdf].
12. عمر، أحمد أنور.المكتبات العامة بين التخطيط و التنفيذ.القاهرة:دار النهضة العربية، 1970، [pdf].

13. عودة، أبو الفتوح حامد. المدخل إلى علم المكتبات، [pdf]. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.
14. كيلاني، عزت خيرت. تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر و التوزيع، 2014.
15. كيلاني، عزت خيرت يوسف. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. [د.م.]: دار غيداء للنشر و التوزيع، 2015، [pdf].
16. المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات: types of libraries. عمان: دار المسيرة، 2011.
17. المقدادي، يوسف خالد غسان. ثورة الشبكات الاجتماعية. عمان: دار النقاش للنشر و التوزيع، 2017، [pdf].
18. النشار، السيد السيد. دراسات في المكتبات و المعلومات. [د.م.]: [د.ن.].، 2012
19. النودري، عوض حسين. المدرسة الإلكترونية وأدوار حديثة للمعلم. الرياض: مكتبة الرشيد، 2004، [pdf].
20. يوسف، عبد المعطي ياسر. مقدمة في علم المعلومات و المكتبات ومهاراتها، [pdf]. الكويت: دار الكتاب الحديث، [د.ت.].

المجلات و الدوريات:

- 25- بريش، عبدالقادر <<جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك>> في مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع03، ديسمبر 2005، [pdf].
- 26 بنسبتي، عبدالمالك <<تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية في التغيير والصعوبات >> في مجلة reert، [pdf]، مج14، ع1، 2007
- 27- بوالشعور، آسيا << دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة حالة مؤسسة تكرير البترول بسكيكدة >> في مجلة cybrarians journal، العدد48، ديسمبر 2017، [على الخط]، <https://www.journal.cybrarians.info> (صفحة مستشارة يوم 2021/02/03)

28-تيتيلية، سارة؛عاشوري، حبيبة؛علالوش، نجمة >> مهارات اختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية :حاجة ضرورية أم تغييب للهوية -قراءة لمهارة اختصاصي المعلومات في ظل مشروع خطة التنمية المستدامة 2030- <<في مجلة التدوين، مج.6، ديسمبر 2019، [pdf].

29-سعيد، سليمة>>الجاهزية البشرية للتوجه الإلكتروني بالمكتبات الجزائرية <<في مجلة cybrarianjournal.العدد46، يونيو 2017، [على الخط]

<https://www.journal.cybrarians.org>(صفحة مستشارة يوم 2021/04/30)

30-شعباني، مجيد؛شونوف، شعيب >> أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية << في مجلة العلوم التجارية، مج.4، ع.2، [pdf]

31-عليان، ربحي مصطفى >>المكتبات العامة<< في مجلة الأمن والحياة، ، مج20، ع230، 2001، [pdf].

32-مالكي، زوهير >> مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية، بين التشريع و الواقع<<في مجلة "إشارة" علوم المعلومات، علم الأرشيف وعلم المكتبات، ع04، ديسمبر 2015، جامعة وهران، [pdf].

33-مراد، كريم>>المهنة المكتبية في ظل مجتمع المعلومات:من المكتبي إلى أخصائي المعلومات<< في مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، ع22، [pdf].

الملتقيات و الندوات:

34-علاية، حسن.دور المكتبات العامة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.28 جوان 2018.ص9، [على الخط]. <https://www.slideshare.net>. 2021/04/18، 14:44

الأطروحات و المذكرات:

35-بالعيد، محمد عبود؛ صهيب، جمال.واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية في ظل التكنولوجيا الحديثة:دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الوادي د. محمد الطاهر العدواني"تمودجا".مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر.قسم المكتبات و مراكز التوثيق، جامعة قسنطينة02(عبد الحميد مهري)، 2017، [pdf]

- 36-بسنوسي، حنان.جودة الخدمات وأثرها على رضا العميل :دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر (مازونة).مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر.قسم العلوم التجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، 2017، [pdf].
- 37-بن حاوية،يمينة.جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر.مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه.علم المكتبات و العلوم الوثائقية،جامعة وهران1(أحمد بن بلة)،2015، [pdf]
- 38- بوغرارة، فريدة؛ مسعودي، يمينة.استراتيجيات غدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر:دراسة ميدانية بمكتبات ولاية تبسة-قسنطينة-سكيكدة.مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر.قسم علوم الإعلام و الاتصال و علم المكتبات، جامعة 08 ماي 1945-قالمة-، 2018.[pdf].
- 39- الزاحي، سمية.المكتبات العامة في الجزائر :بين النظريات العلمية و معطيات الواقع.مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.قسم علم المكتبات، جامعة منتوري-قسنطينة-، 2006، [pdf].
- 40-زايدي، حسنية المناجمنت(الإدارة العلمية)في المؤسسات الخدمائية العمومية:المكتبات العمومية بولاية وهران نموذجا.مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية و الحضارة، جامعة وهران 1 -أحمد بن بلة-، 2009.[pdf].
- 41-سالم، عائشة؛ساردي، نصي.تنظيم وتسيير المكتبات العامة:المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية غليزان -نموذجا-.مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر.قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، 2016، [pdf].
- 42- عمايرية، عائشة.أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر:مكتبات جامعتي ألسانيا والعلوم و التكنولوجيا بوهران نموذجا.مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.جامعة وهران1-أحمد بن بلة-، 2010، [pdf]
- 43- عولمي، خولة.المكتبات العامة و مدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد قسنطينة، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري- قسنطينة-، 2012، [pdf]
- 44- محمد صغير، أسماء؛بوجلال، حفيظة.أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين:مكتبة العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم-نموذجا-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر. قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-،
[pdf]، 2018

45-محمدي، محمد الطيب. نشاطات مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية القراءة لدى
تلاميذ المدارس :دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية"عصامي حمد". مذكرة مقدمة
لنيل شهادة الماستر.. قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2019، [pdf].
46-المصري، أحمد حسين بكر. أخصائي المكتبات و المعلومات في البيئة الرقمية: تأهيله و تفعيل
دوره في المكتبات و مراكز المعلومات المصرية. رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير. قسم
المكتبات و المعلومات، جامعة حلوان، 2008، [pdf].

المراسيم و البيانات:

أ- البيانات:

47- بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة. نوفمبر 1994

ب- المراسيم:

48- الجزائر. الجريدة الرسمية. مرسوم رقم 07-275 المؤرخ في 6 رمضان عام 1428 الموافق ل
18 سبتمبر 2007 يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية، [على الخط]

الوابوغرافيا:

1- عربية:

49- بركاني، منير. مفهوم، خصائص وأهمية المعلومات، [على الخط]

15:07، 2021/06/16. <https://www.tadwiina.com>.

50- الجزائري، عادل غزال. دور أخصائي المعلومات في اليقظة، [على الخط]

10:21، 2021/06/17. <https://www.adelghezzal.wordpress.com>.

51- الحبشي، عصام. تعريف أخصائي المعلومات، [على الخط]

17:14، 2021/04/30. <https://www.alyaseer.net>.

- 52- الخلفاوي، حمدي شريف. أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية، [على الخط] <https://www.librariansinmenofia.blogspot.com>. 2021/06/01، 15:08
- 54- الراوي، محمود. اختصاصي المعلومات، [على الخط] <https://www.ar.m.wikipedia.org>. 2021/05/01، 19:06
- 55- سدار . المهنة المكتبية. <https://www.thevest2010-yoo7.com>. 2021/05/01، 17:56
- 56- سليم اللهبي، سوزان؛ حامد الصاعدي، عفاف؛ الوديناني، غازي... [وآخرون]. دور أخصائي المعلومات في مساعدة المستفيدين على استخدام المعلومات، [على الخط] <https://www.fr.calameo.com>. 2021/02/03، 14:32
- 57- الشريف، هبة >> الأخلاقيات المهنية للمشتغلين بمجال المكتبات و المعلومات في ظل مجتمع المعلومات << في بوابة [cybrarians](http://www.cybrarians.com)، [على الخط] <https://www.aplis.cybrarians.info>. (صفحة مستشارة يوم 2021/05/01)
- 58- شنتير، عبد العزيز >> المكتبات العامة بالجزائر خلال فترة الاحتلال الفرنسي 1830-1962 (ج2) << في منتدى النقاش العام، 17 فبراير 2019، [على الخط] <https://www.bplpadrar.dz>. صفحة مستشارة يوم 2021/04/26، 3:59
- 59- علي الكميثي، لطيفة. أخصائي المعلومات و مهارات العصر الرقمي، [على الخط] <https://www.erepository.cu.edu.eg>. 2021/06/10، 13:53
- 60- قطر، محمود. تعريف أخصائي المعلومات، [على الخط] <https://www.alyaseer.net>. 2021/04/30، 17:14
- 61- فطيمة.. تعريف الأخلاق، [على الخط] <https://www.mawa3em.com>. 2021/05/01، 17:18
- 62- اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، [على الخط]. <https://www.giga-green.blogspot.com>. 2021/04/30، 18:45

63- البحث عن المكتبات العامة. موسوعة كلة لك، [على

الخط]. <https://www.wiki.kololk.com>. 2021/05/26، 18:26

قاموس اعلم، [على الخط]. <https://www.infotaibah.weebly.com>. 2021/04/30،

17:37

64- ماهو الويب2.0، خصائصه، أهميته في التعليم، [على الخط]

. <https://www.sites.google.com>. (صفحة مستشارة يوم 2021/06/09، 02:00)

65- المكتبة الوطنية الجزائرية. <https://www.m-culture.gov.dz>. 2021/04/26، 03:37

"هنا" تعريف الخدمات الإلكترونية 2021. الموسوعة العلمية و العالمية، [على الخط].

<https://www.klamnews.com>. 2021/06/16، 15:26

2- بالأجنبية:

66- webster ,merriam.publiclibrary,[online]. <https://www.merriam->

webster.com. 24/04/2021, 3:22

67- Public libraries.the free dictionary.[on

line]. <https://www.thefreedictionary.com>. 24/04/2021, 3:28

الملاحق

دليل خاص بأسئلة مقابلة مديرة مكتبة سعد دحلب:

الجنس: ذكر أنثى

التخصص:

المستوى:

- ليسانس

- ماستر

- ماجستير

- شهادة الدراسات التطبيقية

سنوات الخبرة:

- 01 - 05 سنوات

- 05 - 10 سنوات

- 10 - 15 سنوات

- أكثر من 15 سنة

1- هل تتوفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيارت _سعد دحلب_ على إحصائي معلومات؟

2- متى بدأت بتوظيف إحصائي المعلومات ضمن هذه المكتبة؟

3- ما الذي دفعكم للتحويل لتكنولوجيا الأنترنت و توظيف إحصائي المعلومات؟

4- هل تتوفر المكتبة على الكوادر البشرية المؤهلة لتبني التكنولوجيا الحديثة؟

5- هل ميزانية المكتبة تغطي الاحتياجات اللازمة لتبني هذه التكنولوجيا؟

6- كم عدد إحصائي المعلومات الذين يعملون في المكتبة؟

7- هل أنتم مستعدون مستقبلا لزيادة عدد إحصائي المعلومات لديكم و تطوير هذه المكتبة بإدخال

تكنولوجيات أحدث و توسيع استخدامها ضمن المكتبة؟

8- ما هي شروط توظيف إحصائي المعلومات لديكم؟

9- ماهي المواصفات المثالية لإحصائي المعلومات في نظرك؟

- 10- هل ترى أن عدد أخصائي المعلومات كاف لتلبية احتياجات المستخدمين و أداء الوظائف المرجوة منهم؟
- 11- هل ترى أن أخصائيي المعلومات قادرين على التعامل بشكل مثالي و احترافي مع التكنولوجيات المتواجدة لديكم؟
- 12- هل في نظرك مستوى تأهيل أخصائي المعلومات له تأثير في تقديم خدماته للمستخدمين؟
- 13- هل الخدمات الإلكترونية للمكتبة تلبي احتياجات المستخدمين المعاصرة؟
- 14- هل لاحظت زيادة في عدد المستخدمين بعد أن تم تبني تكنولوجيا الانترنت في مكتبكم؟
- 15- هل تظن أن السبب وراء الزيادة في عدد المستخدمين كان وراءه أيضا أخصائي المعلومات الذي يؤدي الدور الخاص به على أكمل وجه؟

ملحق (01)

دليل خاص بأسئلة مقابلة أخصائي المعلومات:

الجنس: ذكر أنثى

المستوى:

ليسانس:

ماستر:

ماجستير:

شهادة الدراسات التطبيقية:

التخصص:

سنوات الخبرة:

05-01:

10-05:

15-10:

أكثر من 15 سنة:

1- ماهي النشاطات التي تقوم بها المكتبة؟

2- ماهي المهام التي يقوم بها أخصائي المعلومات ضمن هذه المكتبة؟

3- هل تتوفر مكتبتكم على حواسيب مخصصة للمستخدمين؟

4- هل تتوفر مكتبتكم على شبكة أنترنت؟

- إذا كانت إيجابتك بنعم فهل تدققها عالي و يساعد في استرجاع المعلومات بشكل سريع؟

5- هل تملك المكتبة موقع على شبكة الأنترنت؟

6- ماهي البرامج الآلية المستعملة في مكتبتكم؟

7- ماهي أنواع الفهارس التي يستخدمها المستخدم؟

- التقليدية.

- الآلية.

8- هل تشترك مكتبتكم في قواعد المعطيات؟

- إذا كانت الإجابة بنعم فهل يتم إستغلالها؟
- 9- هل تقوم المكتبة بالتألية (الإعارة الآلية -التزويد الآلي-الفهرسة الآلية)؟
- إذا كانت الإجابة بنعم فهل هناك تواجده هذه التألية مشاكل وهل مست بعض النشاطات أو كلها؟
- 10- هل تتيح المكتبة الإشتراك في SNDL؟
- 11- هل تتوفر المكتبة على مكتبة رقمية؟
- 12- هل تتوفر مكتبتكم على مصادر إلكترونية؟
- 13- هل ترى أن استخدام التكنولوجيا في المكتبة سهل عليك أداء و وظائفك؟
- 14- هل تعترضك صعوبات عند استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة داخل المكتبة؟
- 15- ماذا تفعل عندما تواجهك مشاكل تقنية عند استخدام هذه الوسائل؟
- 16- هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا يساهم في بناء مستقبل المكتبة العمومية؟
- 17- هل تنظم المكتبة دورات تكوينية لأخصائي المعلومات؟
- 18- ماهو نوع التكوين الذي تنظمه المكتبة (تكوين داخل المكتبة-خارج المكتبة-تكوين في إطار التعاون بين المكتبات)؟
- 19- هل توفر المكتبة دورات تدريبية من أجل تدريب المستفيدين على استخدام التكنولوجيا؟
- 20- هل تقوم بمبادرات من أجل تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين بالمكتبة؟
- إذا كانت الإجابة بنعم ,فيم تتمثل هذه الخدمات؟
- 21- ما هي إقتراحاتك من أجل تطوير خدمات المكتبة الإلكترونية و الرقي بها؟

ملحق (02)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات و المعلومات ماستر 02 تخصص: تكنولوجيا و هندسة المعلومات

إستبيان لتحضير مذكرة تخرج ماستر تحت عنوان:

دور أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في المكتبة العمومية:

مكتبة سعد دحلب بتيارت "تمونجا"

ونرجو منكم الإجابة على أسئلة الإستبيان ,كما نحيطكم علما أن المعلومات المسترجعة تستخدم لأغراض البحث العلمي دون سواء.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة.

تحت إشراف:

قيشدون حليلة.

إعداد الطلبة:

* شادولي فتيحة.

* بعليش ميمونة.

* بكاي رشيدة.

السنة الجامعية: 2021/2020

الجنس: ذكر أنثى

المستوى:

متوسط:

ثانوي:

جامعي:

التخصص:

المحور الأول: محور متعلق بالبحث في المكتبة.

1- أي نوع من طرق البحث تفضل استخدامها؟

تقليدي إلكتروني

2- أي الطريقتين السابقتي الذكر أنجع في إيجادكم لما تصبون إليه؟

التقليدية الإلكترونية

3- هل تجهيزات المكتبة عصرية وتسمح لكم بالوصول للمعلومات التي تحتاجونها؟

نعم لا

4- هل تجدون صعوبات عند بحثكم على شبكة الأنترنت؟

نعم لا

5- هل رصيد المكتبة يلبي احتياجاتكم؟

نعم لا

6- ما هي المعوقات التي تواجهونها داخل المكتبة؟

عدم توفر المصادر ضيق المساحة عدم التوجيه و الإرشاد

المحور الثاني: محور متعلق بمدى الرضى عن الخدمات المكتبية

1- هل أنتم راضون عن الخدمات التي يقدمها أخصائي المعلومات في المكتبة؟

نعم لا

2- هل تجدون الإجابات الكاملة و الوافية على استفساراتكم؟

نعم لا أحيانا

3- هل يقدم لكم أخصائي المعلومات خدمات جيدة و في كل الأوقات؟

نعم لا أحيانا

4- هل يقدم لكم أخصائي المعلومات الخدمات المرجوة والتي تبتغونها؟

نعم لا أحيانا

5- هل يفهم أخصائي المعلومات استفساراتكم و حاجاتكم كما يجب؟

نعم لا

6- هل يستعمل أخصائي المعلومات مصطلحات سهلة الفهم عند الإجابة على استفساراتكم؟

نعم لا

7- هل أخصائيو المعلومات دائما متواجدون لمساعدتكم و معالجة مشاكلكم أثناء بحثكم عن

المعلومات؟

نعم لا

8- مارأيك في مستوى أخصائي المعلومات من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية؟

جيد متوسط ضعيف

9- هل هناك صعوبات تواجهها في استخدام خدمات المعلومات؟

نعم لا

المحور الثالث: دور المكتبة العمومية في تفعيل التكنولوجيا لتقديم خدمات معلومات

أفضل

1- هل تجدون أن التكنولوجيا سهلت عليكم وعلى أخصائي المعلومات فهم متطلباتكم ومن ثم إيجادها

بسرعة؟

نعم لا

2- في نظرك هل تسهل التكنولوجيا خدمة أخصائي المعلومات؟

نعم لا

3- هل تظنون أن أخصائيي المعلومات الذين يعملون ضمن هذه المكتبة متمكنون من التحكم في

التكنولوجيات الموجودة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيم يظهر هذا التحكم؟

4- هل تشجعون فكرة تدريبكم على استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

نعم لا

5- في رأيك ما دامت مستفيد من خدمات هذه المكتبة هل ترى أن هناك تغييرات في تقديم الخدمة

باستغلال التكنولوجيا الحديثة؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فيم تتمثل هذه الخدمات المقدمة إليك؟

6- كيف تقيم النشاطات و البرامج التي تقوم بها المكتبة؟

ضعيفة متوسطة جيدة

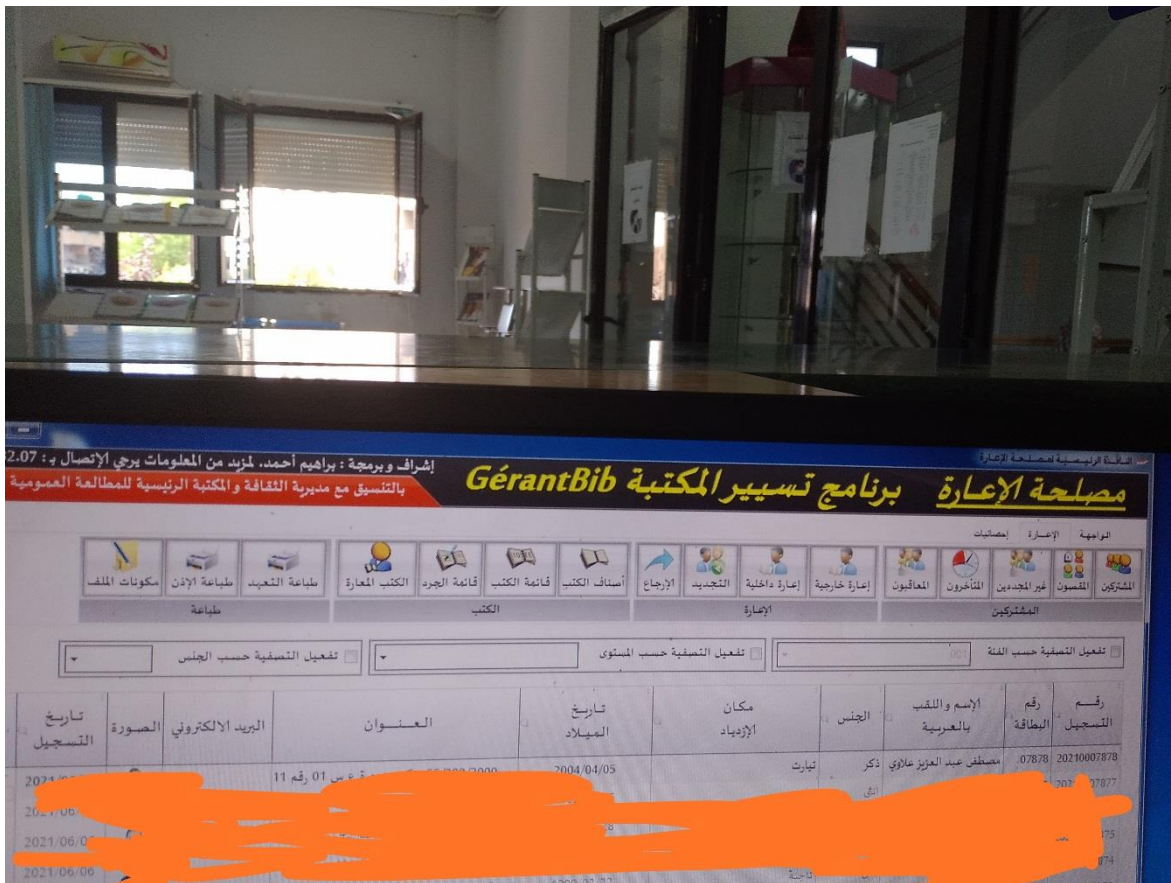
ملحق (03)

لغة الكتاب	
العربية	صنف الكتاب
001	آخر رقم في الصنف
0	العنوان الرئيسي
العولمة الثقافية	العنوان الثانوي
الحضارات على المحك	المؤلف
جيرار ليكلارك	المترجم
جورج كتورة	الناشر
دار الكتاب الجديد المتحدة	مكان النشر
لبنان	سنة النشر
عدد النسخ 2	رقم الجزء
عدد الصفحات 504	I.S.B.N
9959-29-226-6	الكلمات المفتاحية
الحضارات : العولمة الحدثة : العالمية	ملخص الكتاب

الملحق رقم (04) نموذج لبطاقة فهرسية في الفهرس الآلي



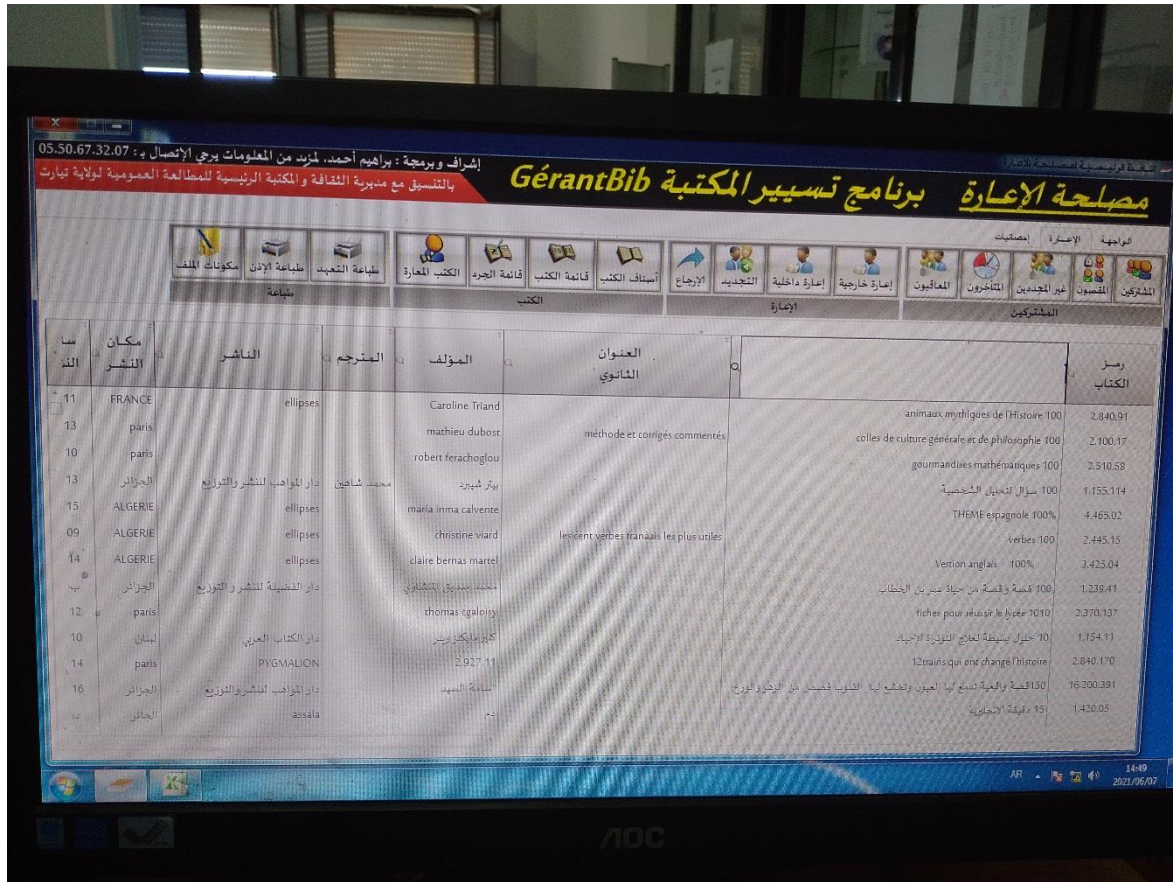
الملحق (05) واجهة الفهرس الآلي



الملحق (06) صورة توضح الصفحة الخاصة بالمنخرطين على البرنامج



الملحق (07) صورة توضح البطاقة الخاصة بالمنخرطين



الملحق (08) صورة توضح صفحة الإعارة على برنامج المكتبة

المخلص:

لقد شهد العالم تطورا وتقدما في السنوات الأخيرة وهذا بفعل التكنولوجيا الحديثة، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورية في شتى مجالات الحياة العملية والعلمية مما استدعى إدخالها في المؤسسات سواء الاقتصادية أو التعليمية أو الثقافية فمثال على هذه مذكر مكتبات المطالعة العمومية التي تركز على أخصائي المعلومات الذي يساهم ويسهر على إيصال المعلومة للمستفيد بمختلف الطرق .

كانت دراستنا حول دور أخصائي المعلومات في تقديم الخدمات الإلكترونية في المكتبة المطالعة العمومية لسعد دحلب بتيارت .

ونحن من خلال دراستنا هذه سلطنا الضوء على الدور الذي يلعبه أخصائي المعلومات في تقديم خدمات إلكترونية في المكتبة العمومية واخترنا كنموذج المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تيارت - سعد دحلب-.

حيث كان هدفنا من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على جملة التغييرات التي طرأت على خدمات المكتبات العامة بعد تبنيها التكنولوجيات الحديثة و الوقوف على أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات العمومية من أجل تحقيق رغبات ورضا المستفيدين ،إضافة للتحري عن واقع خدمات المعلومات بمكتبة المطالعة العمومية سعد دحلب و محاولة تدرك النقائص التي تعاني منها.

وقدما دراستنا هذه إعتادا على المنهج الوصفي التحليلي من أجل جمع البيانات اللازمة للتأكد من صحة الفرضيات المتصلة بما هو مدروس و تحليل النتائج المتوصل إليها والتي تجيب عن الإشكالية المطروحة.

وفي الأخير توصلنا إلى أن أخصائي المعلومات العاملين ضمن هذه المكتبة على قدر جيد من حيث القدرات والمؤهلات، لكن هناك نقائص يعانون منها، فعليهم تعزيز التواصل مع المستفيدين وكذا تبني تكنولوجيات وتقنيات أحدث في هذه المكتبة وتفعيلها لصالح المستفيدين .

الكلمات المفتاحية :

مكتبة المطالعة العمومية، أخصائي المعلومات، خدمات الإلكترونية، مكتبة سعد دحلب، تيارت

Summary:

The world has witnessed development and progress in recent years and this is due to modern technology, as the latter has become necessary in various fields of practical and scientific life, which necessitated its introduction in institutions, whether economic, educational or cultural. To deliver information to the beneficiary in various ways.

Our study was about the role of the information specialist in providing electronic services in the public reading library of Saad Dahlab in Tiaret.

Through our study, we shed light on the role played by the information specialist in providing electronic services in the public library, and we chose as a model the main library for public reading in the Wilayat of Tiaret - Saad Dahlab.-

Our goal through this study was to shed light on the changes that occurred in the services of public libraries after adopting modern technologies and to identify the most important electronic services provided by public libraries in order to achieve the desires and satisfaction of the beneficiaries, in addition to investigating the reality of information services in the Public Reading Library Saad Dahlab. And trying to realize the shortcomings you suffer from.

We presented our study based on the descriptive analytical method in order to collect the necessary data to verify the validity of the hypotheses related to what was studied and to analyze the results reached that answer the problem at hand.

Finally, we found that the information specialists working within this library are on a good level in terms of capabilities and qualifications, but there are shortcomings that they suffer from.

key words:

Public Reading Library, Information Specialist, Electronic Services, Saad Dahlab Library, Tiaret