

واقع خدمات المعلومات بالمكتبات العامة في ظل تحديات البيئة الرقمية: المكتبات العامة لولاية عنابة وسط
(دراسة تحليلية)

أ. د. فريحة محمد كريم، أ. كرمادي شمس الدين

1- قسم علم الاجتماع - عنابة، c.kermadi@yahoo.com

2- قسم علم الاجتماع - عنابة، karim.friha@univ-annaba.org

تاريخ القبول: 2020/02/06

تاريخ المراجعة: 2019/02/12

تاريخ الإيداع: 2018/02/26

ملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة وأنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة لولاية عنابة وخاصة منها التي تستجيب لاحتياجات البيئة الرقمية، وهي ثلاثة مكتبات: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، ومكتبة دار الثقافة، والمكتبة المركزية لبلدية عنابة، وقد توصلت الدراسة إلى: أن المكتبات العامة مجال البحث لم تندمج بعد في المناخ الرقمي رغم امتلاكها العديد من المقومات الأساسية مثل: الشبكات والأجهزة، والبرمجيات،... الخ، ولم ترق خدمات المعلومات بها لمستوى تطلعات المستفيدين، أما أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه هذه المرافق فتتمثل في قلة ميزانياتها وعدم التوعية بأهمية خدمات المعلومات، لا يوجد تنويع في الأرصة المعلوماتية، ونقص التكوين في مجال الخدمات.

الكلمات المفتاحية: خدمات معلومات؛ مكتبات عامة؛ مجتمع رقمي؛ بيئة رقمية؛ عنابة.

Information Services Status in Public Libraries in the Era of Digital Environment: Analytical Study of Annaba Public Libraries

Abstract

This study aims at analyzing the nature of information services provided by public libraries of Annaba city area that are the Principal Library, the Cultural Center Library and the Central Library. We examine if these libraries meet the need of users in this time of digital society. The results of our study show that these libraries have not benefited from technology and internet; they are facing many difficulties and challenges such as the lack of sensitization of information services use and the lack of training of their staff.

Keywords: Information services, public libraries, digital society, digital environment, Annaba.

L'état de service d'information dans les bibliothèques publiques dans l'ère de l'environnement digital: Etude analytique des bibliothèques publiques de la Wilaya d'Annaba

Résumé

Cette étude vise à analyser la nature des services d'information des bibliothèques publiques de Annaba, à savoir: la Bibliothèque Principale, le Palais de la Culture et la Bibliothèque Centrale. Nous examinons si elles répondent aux besoins des utilisateurs. Les résultats montrent que ces dernières n'ont pas bénéficié de la technologie d'internet; elles sont confrontées à de nombreux défis tels que le manque de sensibilisation à l'utilisation des services d'information et le manque de formation du personnels.

Mots-clés: Services d'information, bibliothèques publiques, société numérique, environnement numérique, Annaba.

المؤلف المرسل: شمس الدين كرمادي، c.kermadi@yahoo.com

أ- الإطار المنهجي للدراسة:

1- مقدمة:

تعتبر المكتبات العامة من أهم أنواع المكتبات وربما أكثرها عدداً، حيث يقصدها كل الفاطنين في المنطقة طلباً للمعرفة وسعياً للثقافة والترويح عن النفس وسبيلاً للتعلم الذاتي، وقد حظيت هذه المرافق باهتمام ورعاية كافة الشعوب منذ القدم، ومن أجل هذا سارعت الكثير من الدول إلى إصدار التشريعات وسن القوانين والبيانات الرسمية التي تكفل إتاحة خدمات المعلومات لكل أفراد المجتمع⁽¹⁾ وهذا لمواصلة التعلم واكتساب المعرفة وتنقيف أنفسهم ومتابعة التطورات في مجتمعاتهم والمجتمعات والحضارات الأخرى⁽²⁾، حيث شهدت السنوات الأخيرة تحولات كبرى وتطورات سريعة ومتلاحقة أفرزتها التقنيات الحديثة التي ولدت بيئة رقمية أثرت بشكل كبير على أداء المكتبات ومؤسسات المعلومات بما في ذلك المكتبات العامة، وأصبحت العديد منها تقف عاجزة عن سد حاجيات المستعملين في ظل تعاظم هذه الثورة الرقمية، وانطلاقاً من أهمية الدور والخدمات التي تقدمها المكتبات العامة، جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على أنواع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة ومحاولة معرفة ما إذا كانت تستجيب لاحتياجات المجتمع الرقمي أم لا، وما هي الحلول المقترحة لولوج معالم هذه البيئة.

2- إشكالية الدراسة:

فرضت مفرزات البيئة التكنولوجية واقعا جديداً على المكتبات ومؤسسات المعلومات بكل ما تحمله من خصائص، سواء ما تعلق بمواصفات بناياتها أو حداثة تجهيزاتها أو تطور خدماتها، شعرت هذه الأخيرة بضرورة التحول الجذري في فلسفة خدماتها وما يواكبها من برامج جديدة تتماشى ومجتمع المعلومات والمعرفة، فالعديد من المكتبات العامة أصبحت تنوع في تقديم خدماتها سواء من خلال الاستفادة المثلى من التكنولوجيا المتاحة والوسائل التقنية الحديثة، أو من خلال الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، كل هذه المتغيرات ساهمت إلى حد بعيد في دعم التوجه نحو لوج عالم البيئة الرقمية، بيد أن البعض منهم لم يستجيب لهذه المتغيرات وبقي رهن الخدمات التقليدية كالإعارة والإطلاع الداخلي... الخ، وانطلاقاً من أهمية الدور المحوري الذي تقوم به هذه الفضاءات في خدمة ونشر الوعي الفكري والثقافي والعلمي في المجتمع، أصبح من الضروري التعرف على واقع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة لولاية عنابة وسط، وهذا للتعرف عن كثر على مدى استجابة الخدمات التي تبثها لتطلعات واحتياجات مجتمع المستعملين.

3- تساؤلات الدراسة:

- 1- ماهو واقع خدمات المعلومات بالمكتبات العامة لولاية عنابة (وسط) في ظل تحديات البيئة الرقمية؟ من خلال التساؤل الرئيسي يمكننا طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية منها:
- 2- هل خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة لولاية عنابة (وسط) حديثة ومتطورة وهل هي تستجيب لمتغيرات البيئة الرقمية سواء من حيث الكم أو النوع؟.
- 3- ماهي أبرز الصعوبات والتحديات التي تواجهها المكتبات العامة لولاية عنابة عند تقديم خدمات المعلومات؟.
- 4- ما هي أهم الحلول والمقترحات التي قد تحسن من جودة خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المرافق؟.

4- أهداف الدراسة:

جاءت دراستنا هذه لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- الوقوف على طبيعة ونوعية خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة ومعرفة ما إذا كانت في مستوى تطلعات المستفيدين أم لا.
- 2- وضع لائحة بمجموعة من خدمات المعلومات التي تتماشى والبيئة الرقمية في الإطار النظري، ومحاولة الكشف عنها في الدراسة الميدانية بالمكتبات مجال الدراسة وتحليلها.
- 3- التعرف على أهم التحديات والصعوبات التي تواجه المكتبات العامة في مجال خدمات المعلومات ومحاولة سن جملة من المقترحات التي تعمل على تحسين الأداء وتميز الخدمات بهذه الفضاءات.
- 5- أهمية الدراسة:

- باعتبار خدمات المعلومات موضوعا ذا أهمية كبيرة كونه معياراً مهماً للتقييم والحكم على مدى فعالية أي مؤسسة معلومات مهما كان نوعها، وباعتبار المكتبات العامة مؤسسات وثائقية تقدم خدماتها وتستهدف شريحة واسعة ومتنوعة من شرائح المستفيدين، ما دفعنا للاهتمام بدراسة طبيعة وأنواع الخدمات التي تتيحها هذه المرافق ومعرفة ما مدى استجابتها لتطلعات المستفيدين في ظل المتغيرات والتطورات التي وصل إليها العالم اليوم في مجال تكنولوجيا المعلومات، ومحاولة صياغة مقترحات تساهم في تحسين طبيعة الخدمات المعلوماتية وتميزها.

6- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

من بين الأسباب التي دفعت بنا لاختيار البحث في موضوع خدمات المعلومات ما يلي:

- ✓ الميل والاهتمام بخدمات المعلومات التي تقدمها مؤسسات المعلومات بكافة أشكالها ومحاولة معرفة انعكاسات التطورات الحديثة والمتسارعة على خدمات المكتبات العامة، باعتبار هذه المرافق تعتبر من أهم المؤسسات الوثائقية لما لها من دور بارز وفعال في غرس روح القراءة والمطالعة والثقافة المعرفية داخل المجتمع.
- ✓ ازدياد الاهتمام بفضاءات المقرئية في كامل ربوع الوطن، باعتبار أغليبتها مؤسسات حديثة النشأة لم تحضّ بالقدر المناسب من الدراسات والأبحاث مقارنة بالمكتبات الجامعية والمرافق الأخرى.
- ✓ تطور وتغير فلسفة خدمات المعلومات التي تقدمها العديد من المكتبات العامة في العالم، ما دفع بنا لدراسة والبحث في هذا الموضوع ومحاولة تقديم إضافة من شأنها تحسين جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة بما يحقق التنمية الوطنية الشاملة في المجال العلمي والتكنولوجي.

7- الدراسات السابقة:

تمكن الدراسات السابقة الباحث من تكوين خلفية نظرية عن الموضوع من زوايا مختلفة وتدارك نقائص من سبقوه إلى مثل هذه الأبحاث، وتقديم الإضافة انطلاقاً من النقطة التي توقف فيها غيره، حيث من بين الدراسات نجد:

* الدراسة الأولى: للدكتور "نصر الدين حسن أحمد" تحت عنوان: خدمات المعلومات في البيئة الرقمية، كانت ورقة بحث مقدمة في إطار فعاليات المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد ببيروت- لبنان- تم التركيز في هذه الدراسة على أنواع الخدمات الرقمية المقدمة من خلال المكتبة وما مدى رضا المستفيدين منها، وتناولت أبرز المشاكل التي يواجهها المستفيدون عند حصولهم على هذه الخدمات، وتم الحديث عن المكتبة الرقمية باعتبارها خدمة حديثة تتماشى والتطورات الحاصلة في المجال التقني والتكنولوجي، حيث إن

هذه الدراسة تتشابه إلى حد بعيد مع موضوع بحثنا من حيث إن خدمات المعلومات التي تم التركيز عليها مكان تواجدها هو البيئة الرقمية، لكن ما يعاب عليها هو كون الباحث لم يركز على خدمات المعلومات الحديثة بأنواعها المختلفة باعتبارها عديدة ومتنوعة واختزل البيئة الرقمية في المكتبة الرقمية فقط.

* **الدراسة الثانية:** للأستاذة الدكتورة "فاتن سعيد بامفلح" وكانت تحت عنوان: **خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية**، حيث قامت الباحثة بإحصاء خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة التابعة لوزارة الثقافة والإعلام السعودية وقياس مدى مطابقتها لما نص عليه بيان المبادئ الصادر عن منظمة اليونسكو حول المكتبات العامة، وتوصلت هذه الدراسة إلى تكوين صورة عامة حول واقع الخدمات المقدمة من خلال هذه المرافق مفادها أن المكتبات العامة التابعة لوزارة الإعلام والثقافة المتواجدة بالسعودية لا تتفق في معظم جوانبها مع ما نصت عليه المبادئ الأساسية للمكتبات العامة وخدماتها.

* **الدراسة الثالثة:** للأستاذ الدكتور "كمال بطوش" تحت عنوان: **خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية: بين واقع التطبيق وسبل التحديث**، كانت عبارة عن ورقة بحث علمية مقدمة على هامش الملتنقى الوطني الأول حول مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر بين الإنجازات الميدانية والتوقعات المستقبلية نوفمبر، 2015 بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية بسكرة، ناقش الأستاذ في هذه الورقة واقع خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية وأهم العقبات والتحديات التي تواجه هذه المرافق في مجال خدمات المعلومات مبرزاً أهم الأهداف الأساسية من الخدمات، مختتماً الدراسة بإدراج بعض المقترحات والعناصر المقومة لنجاح خدمات المعلومات بهذه المرافق.

* **الدراسة الرابعة:** للأستاذ "مصطفى عبد العزيز صادق" تحت عنوان: **قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب - جامعة بغداد**، وفي هذه الدراسة تم تقييم خدمات المعلومات المقدمة في مكتبة كلية الآداب التابعة لجامعة بغداد وذلك وفق معايير قياس الخدمة، كما استعمل فيها منهج دراسة الحالة لواقع أداء المكتبة من حيث الخدمات التي تبثها، واستعمل الباحث المقابلة مع الموظفين والاساتيان مع هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا وباقي المستفيدين، وخلص البحث للنتائج التالية: مستوى جودة الخدمات ضعيف مما انعكس سلباً على مستوى الأداء، كما كانت تقييمات المستفيدين سلبية كونها لا ترقى لتطلعاتهم وتوقعاتهم من الخدمة، وفي الأخير أعطى الباحث مقترحات تعمل على تحسين مستوى الخدمات تمثلت في ضرورة الاهتمام بالموارد البشري والعمل على مواصلة تدريبه وتكوينه كما ألح على مرافقة المستفيد عند تقديم الخدمات.

7-1 نتائج الدراسات السابقة ونقدها:

معظم الدراسات السابقة كانت تصب في موضوع خدمات المعلومات بشكل مباشر، لكن ما تفتقده هو تناولها لمعظم أنواع الخدمات الحديثة التي تتماشى ومفززات البيئة الرقمية وهذا ما نحاول إضافته في دراستنا هذه.

8- ضبط مفاهيم الدراسة:

- **خدمات المعلومات:** تعرف خدمات المعلومات في المكتبة بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بالإضافة إلى الأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة أياً كان نوعها ووعاؤها بأسرع الطرق وأيسرها، وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية⁽³⁾.

- **المكتبات العامة:** هي المكتبات التي تقدم خدماتها للجمهور العام بمختلف فئاته سواء أطفال، طلاب، عاملون، مهنيون، أكاديميون، حيث إنها تمتلك مصادر معلومات تغطي كافة فروع ومواضيع المعرفة البشرية⁽⁴⁾.

- **المجتمع الرقمي:** هو مجتمع حديث ومتطور يحمل صورا ونماذج عديدة منها انتشار واسع وكثيف لتقنيات المعلومات والاتصال ويعتمد في نشاطاته على المعلومات والمعرفة الرقمية، ويتميز بعدة خصائص أهمها: الحكومة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الاقتصاد الرقمي، التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى توسع شبكة الانترنت وسرعة تدفقها،... الخ.

- **البيئة الرقمية:** هي نوع خاص من البيئات التي تكون محكومة كلياً بالهيكل الاجتماعية للتكنولوجيات الرقمية، أي أنها مجموعة العناصر البشرية المتفاوتة في المهام والاختصاصات والدرجات والوظيفة والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة إدارية لإنجاز مهام محددة⁽⁵⁾.

ب- **الإطار النظري للدراسة:**

1- خدمات المعلومات في المكتبات:

خدمات المعلومات حسب هارولد: "إنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام، وبشكل عام يمكن القول: إن خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، متمثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها وذلك من أجل إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات⁽⁶⁾". كما تعتبر أيضاً شيئاً غير ملموس وليس لها صفات السلعة، فالخدمات لا تخزن ولا تنقل ولا يعاد بيعها، بالإضافة إلى أن المستفيد هو أحد عناصر إنتاج وتقديم هذه الخدمات إن لم يكن العنصر الرئيسي⁽⁷⁾، وقد قسم المتخصصون خدمات المعلومات إلى عدة أنواع منها المباشرة وغير المباشرة منها التقليدية والحديثة... الخ. وسنحاول في هذا الجانب التركيز على خدمات المعلومات الحديثة التي تتماشى واحتياجات مجتمع المستفيدين الرقمي وهي على النحو التالي:

2- الخدمة المرجعية الرقمية:

"عرفت جمعية خدمات المراجع والمستفيدين (RUSA) الخدمة المرجعية الرقمية على أنها خدمة تقدم إلكترونياً، غالباً في الوقت الفعلي نفسه بحيث يستخدم المستفيد الجانب الآلي للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور مادياً للمكان قد تكون عبر البريد الإلكتروني أو نظم الاتصال المباشر أو غيرها من الوسائل التكنولوجية⁽⁸⁾".

3- خدمة الإحاطة الجارية:

"يقوم قسم المراجع بصورة دورية بإعلام الباحثين وأعضاء الهيئة التدريسية بما يستجد من معلومات أو مصادر معلومات ذات ارتباط وثيق بموضوعاتهم واهتماماتهم من خلال هذه الخدمة، ويستخدم الحاسوب في تقديم هذه الخدمة من خلال البحث المباشر لقواعد البيانات ووسائل الاتصال الحديثة⁽⁹⁾". وهذا بعد أن أصبحوا يواجهون تدفقاً هائلاً من المعلومات لم يعد باستطاعتهم الإحاطة بكل ما ينشر والوصول إلى ما يريدونه من هذا الزخم الهائل بسهولة وسرعة⁽¹⁰⁾.

4- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

"تقدم المكتبة هذه الخدمة وفق تساؤلات المستفيدين عن المعلومات التي تدخل ضمن مجالات اهتماماتهم، حيث تجرى عملية البحث في مختلف أنواع وأشكال المجموعات من قبل موظفين متخصصين لإعلام المستفيدين بالمعلومات الحديثة التي توائم متطلباتهم، ومبدأ هذه الخدمة يتوقف على المعرفة المسبقة والأولية بمجالات اهتمام

المستفيد والدقة في وصفها بمصطلحات وكلمات تعكس ذلك ثم توجه لهم إشعارات تلقائية عن نسخ الوثائق ذات الاهتمام المباشر وذلك يكون آليا ويعتمد على حقلين أساسيين:

✓ حقل موضوعات اهتمام المستفيدين.

✓ حقل فئة المستفيدين⁽¹¹⁾.

5- خدمة البحث بالاتصال المباشر:

البحث بالاتصال المباشر هو استعمال الخط المباشر في البحث عن المعلومات المخزنة في وسط خزني مناسب مرتبط بنظام الحاسوب وتحت رقابة وحدة المعالجة المركزية، كما يعرف أيضا على أنه تعامل وإجراء متفاعل لقراءة واستعراض معلومات محوسبة، تشتمل قيودا أو تسجيلات مقروءة آليا لملف أو مجموعة ملفات تكون قواعد معلومات يتم تخزينها عادة في الحاسوب المركزي، ويمكن للمستفيد الوصول إلى المعلومات التي يفتش عنها عن طريق محطة طرفية⁽¹²⁾.

6- خدمة تسويق المعلومات:

"يمثل التسويق نشاطا يهدف إلى إرضاء حاجات المستفيدين أو تحقيق منفعة متبادلة بين المستفيد والمنتج على أساس فهم رغبات وحاجات هؤلاء المستفيدين وتقديم المعلومات الصحيحة لهم في الوقت المناسب لتحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها⁽¹³⁾."

7- خدمة البحث في قواعد المعلومات:

"تعتبر قواعد المعلومات من أهم مصادر المعلومات التي تحرص المكتبات على توفيرها للمستفيدين نظرا لما تتميز به من خصائص وإمكانات، حيث يتم تأمين قواعد المعلومات في المكتبة من خلال طريقتين إما إنشاء قواعد معلومات خاصة بالمكتبة تقوم بتصميمها المكتبة نفسها وتتيحها لجمهور المستفيدين أو عن طريق الاشتراك في قواعد المعلومات المحلية والدولية⁽¹⁴⁾."

8- خدمة النشر الإلكتروني:

"النشر الإلكتروني هو استخدام الأجهزة الإلكترونية في مختلف مجالات الإنتاج والإدارة والتوزيع للبيانات والمعلومات وتسخيرها للمستفيدين، وهي عملية تستخدمها المكتبة يتم من خلالها تقديم الوسائط المطبوعة كالكاتب والأبحاث العلمية بصيغة يمكن استقبالها وقراءتها عبر شبكة الانترنت أو غيرها من الوسائل الإلكترونية⁽¹⁵⁾."

9- الخدمات الإلكترونية:

الخدمات الإلكترونية "هي عبارة عن عملية نقل الوثائق بشكل إلكتروني إلى العنوان الإلكتروني للزبون بهدف تقديم خدمة معلومات معينة⁽¹⁶⁾."

10- خدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية:

"الدورية الإلكترونية عبارة عن مرصد بيانات تمت كتابته ومراجعته وتحريه وتوزيعه إلكترونيا، وتمثل أحد مصادر المعلومات التي لا يوجد لها نسخة ورقية بالمعنى المتطور لمفهوم النشر الإلكتروني⁽¹⁷⁾. لهذا تلجأ العديد من المكتبات إلى الاشتراك في الدوريات الإلكترونية العلمية وهذا لما لها من أهمية كبرى معرفي منخفض من حيث التكاليف وغني بالمعلومات العلمية والتقنية القيمة."

11- خدمة الإنترنت:

تقوم العديد من المكتبات بإدراج قاعة انترنت مزودة بمجموعة من الحواسيب تكون متصلة بشبكة الانترنت موجهة للمستفيدين الراغبين في الإبحار في فضاء الانترنت بغية البحث والاسترجاع للمعلومات سواء العلمية أو التقنية وفي شتى المواضيع والتخصصات.

12- خدمة الحوسبة السحابية:

يمكن تعريف الحوسبة السحابية على أنها "استعمال الإنترنت أو غيرها من الشبكات الموسعة لتلبية احتياجات المستفيدين من موارد تكنولوجيا المعلومات على مستويات مختلفة، تبدأ بالمكونات المادية والبرمجيات وتنتهي بالبنية التحتية والخبرات الفنية، حيث تعتبر الحوسبة السحابية أحد أهم متطلبات تكنولوجيا المعلومات وتكون خدماتها بأقل التكاليف مع تحقيق المرونة والجودة في تقديم تلك الخدمات، كما تعتبر من أفضل الحلول للمكتبات ذات الميزانية القليلة التي تكاد لا تفي بجزء بسيط من تكنولوجيا المعلومات⁽¹⁸⁾.

13- خدمة المكتبة الرقمية:

"هي المكتبة التي تحتفظ بجميع مقتنياتها أو أغلبها في أشكال مقروءة آليا كمتن أو مكمل أو بديل للمطبوعات التقليدية والمواد التعليمية الأخرى التي تسيطر على المكتبة، حيث من بين الأسباب التي أدت إلى إنشاء مثل هذه النماذج الحديثة، الحاجة إلى تطوير الخدمات وتطويرها بشكل أسرع وأفضل حيث تساعد على نشر الوعي الرقمي وتشجيع الباحثين على الاستفادة المثلى من الوسائط المتعددة⁽¹⁹⁾.

14- خدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة:

إن توسع شبكة الانترنت وتطورها المستمر والمتلاحق ساعد على اختزال المسافات وتقليصها وإلغاء بعض الحواجز الزمنية والمكانية واللغوية، ما فرض على المكتبات إنشاء وتصميم مواقع لها على الشبكة وهذا بغية تقديم خدمات المعلومات من خلال إتاحتها لفهارسها ومجموعاتها ونشاطاتها وتفاعلاتها عبر الموقع الخاص بها.

15- خدمات الويب (2.0):

تأثرت المكتبات بمفهوم ومبادئ الويب (2.0) مما أدى إلى ظهور مصطلح المكتبة Library2.0، ويعرف (مانسيز) مصطلح مكتبات (2.0) بأنها "تطبيق تكنولوجيا تفاعلية وتعاونية وتكنولوجيا الوسائط المتعددة المعتمدة على الإنترنت كبيئة عمل في خدمات المكتبات القائمة على الإنترنت"⁽²⁰⁾. من خلال ذلك نشط المكتبات على المنصات التفاعلية وشبكات التواصل الاجتماعي على اختلاف أنواعها.

16- خدمة البحث البيبليوغرافي وثقافة المعلومات:

يمكن التعبير عن خدمة البحث البيبليوغرافي وثقافة المعلومات عندما يقوم أخصائي المراجع بتقديم المعلومات المناسبة وانتقائها من المصادر المناسبة وتقديمها للمستفيد المناسب، وذلك عن طريق الإجابة عن مختلف التساؤلات والاستفسارات، فاكساب المستفيدين لمهارات البحث الذاتي ينطلق من تحكيمهم في ثقافة المعلومات، والتي ترتبط بدورها بالاهتمام بتعلم طرق البحث عن المعلومات المتاحة في كافة الوسائط بما فيها الإنترنت.

17- خدمة الترجمة العلمية:

تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجدها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها مسهلة له بذلك الوصول إلى تلك المعلومات، مما يسمح أيضا بالاستفادة من التراث العلمي لمختلف الأمم الأخرى، حيث يوجد في أغلب المكتبات مكتبيون يتحكمون جيدا في اللغات يعملون على تقديم هذه الخدمة.

18- خدمة التشابك والتعاون بين المكتبات:

أدرجت المكتبات مؤخرًا أنه من الصعب أن تعمل لوحدها بمعزل عن بقية المكتبات الأخرى خاصة في ظل التطورات المتلاحقة في المجال التقني والتكنولوجي، لذا ظهرت الكثير من المشاريع التعاونية التي تساعد المكتبات على القيام بمهامها عن طريق العمل والتعاون مع المكتبات الأخرى، وهذا حتماً يساعدها على تحسين وتسهيل الخدمات وتتنوعها والتقليل من التكاليف، ومن بين المشاريع التعاونية التي طرحت نجد البوابة الإلكترونية للمكتبات الجزائرية المتواجدة ضمن مشروع الفهرس العربي الموحد.

19- خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بالأجهزة الحديثة:

بما أن المكتبات العامة تعتبر فضاءً مفتوحاً لجميع شرائح المستفيدين بما فيهم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، فتوفير مصادر المعلومات الخاصة بهم كالكتب بنظام برايل أو الأشرطة السمعية البصرية أو المنطوقة منها لا تكفي وحدها لسد احتياجاتهم بل يجب توفير وسائل حديثة أخرى تساعد هذه الفئة في سد احتياجاتها من المعلومات، مثلاً مراعاة المكتبة لهذه الفئة عند تصميم الموقع الإلكتروني الخاص بها وتقديم خدمات تتناسب وطبيعة احتياجاتهم من خلال هذا الموقع، "ومن المعدات التكنولوجية أيضاً نجد أجهزة الحواسيب الحديثة المكيفة لتناسب مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وتتصف هذه الحواسيب بأنها تسمح للمستفيدين بقراءة المكتوب على الشاشة بنظام برايل، ومن أحدث التقنيات أيضاً في هذا المجال نجد الكتاب الرقمي الناطق (DAISY)، وهي اختصار كلمة (Digital Accessible Information System)، للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية حيث يمكن تشغيل هذه التقنية من خلال مشغلها الخاص أو من خلال جهاز الكمبيوتر (21).

20- خدمات الإعارة ما بين المكتبات:

"يطلق عليها اسم "الإعارة التبادلية" أو "الإعارة التعاونية" فهي تمثل أحد أشكال التعاون في تقديم الخدمات بين المكتبات، ويتم هذا النوع من الإعارة بناءً على اتفاقيات تعقد بين المكتبات المتعاونة، وتقوم بموجبها المكتبات المتعاونة بإعارة مواد أو تصوير نسخ منها وإرسالها إلى المكتبات التي تطلبها (22).

21- خدمات التوزيع الإلكتروني للوثائق:

يستطيع المستفيد الحصول على أصول الوثائق - بحوث ومقالات - من خلال هذه الخدمة ويتم ذلك عن طريق قيام المستفيد بتسجيل البيانات البيبليوغرافية للوثيقة التي يطلبها على استمارة معدة لهذا الغرض، تقوم الجهة المقدمة للخدمة بتلقي الطلبات وتنفيذها من خلال الإنترنت، وإرسال الفواتير إلى المستفيد الذي يقوم بدفعها بواسطة بطاقات الائتمان المصرفية، وكمثال على هذه الخدمات ما يقدمه المعهد الكندي للمعلومات العلمية والتقنية -Cesti- الذي يقوم بتجهيز أصول الوثائق إلى زبائنه إلكترونياً من خلال الويب -www.ciste- (23).

22- الخدمات السمعية البصرية:

إن المواد السمعية والبصرية شأنها شأن أوعية المعلومات والمصادر الأخرى، تسجل عليها المعرفة البشرية والإنجازات الاجتماعية والعلمية والفنية، وهذه المواد تقدم المعلومات بطريقة أكثر إمتاعاً وأحياناً أكثر فعالية من المواد المطبوعة. وقد أصبحت من المجموعات الأساسية داخل المكتبات خاصة في هذا العصر.

ج- الإطّار الميداني للدراسة:

لكل ما تم التطرق له في الجانب النظري ومن خلال اعتماد أسلوب البحث في كافة مصادر المعلومات التي لها علاقة مباشرة بموضوع البحث، سنحاول في الجانب الميداني إسقاط خدمات المعلومات الحديثة على المكتبات

العامّة مجال الدراسة استكمالاً للإشكالية المطروحة، ولقد تم اختيار: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبة دار الثقافة والمكتبة المركزية التابعة لبلدية عنابة.

1- لمحة عن المكتبات العامة مجال الدراسة:

1-1 المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة: هي مؤسسة ثقافية ذات طابع إداري أنشئت بموجب المرسوم رقم 08- 236 المؤرخ في 26 ماي 2008 تم تدشينها من قبل والي ولاية عنابة في جانفي 2010 لتفتح أبوابها من نفس السنة تستقبل بما يقارب 5000 منخرط من جميع شرائح المجتمع بها حوالي 65 ألف عنوان في جميع التخصصات كما تقدم العديد من خدمات المعلومات.



صورة (1): تبيين واجهة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة

1-2 مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف": هي مكتبة تابعة لدار الثقافة أنشئت في 08 جويلية عام 1987 تقع في وسط مدينة عنابة بنهج حواس إبراهيم تستقطب حوالي 2000 مستفيد من مختلف شرائح المجتمع تحتوي على مصادر معلومات تغطي العديد من مجالات المعرفة الإنسانية.



صورة (2) و (3): تبيين مكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف"

1-3 المكتبة المركزية "حسن درور": عبارة عن مكتبة عامة تابعة لبلدية عنابة مفتوحة لجميع شرائح المجتمع فتحت أبوابها شهر جويلية 1987 تقع بشارع أول نوفمبر 1954 تحتوي في مجموعاتها على أكثر من 2000 عنوان في مختلف التخصصات، بها قاعات للقراءة والبحث في شبكة الانترنت كما تقدم العديد من الأنشطة من بينها دروس الدعم في اللغات الأجنبية: الإنجليزية والفرنسية والعديد من الفعاليات الأخرى.



صورة (4): تبين واجهة المكتبة المركزية "حسن درور"

2- منهجية معالجة موضوع الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف ودراسة واقع وطبيعة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة، كما استخدمنا استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات بالإضافة إلى أداة الملاحظة المباشرة من خلال الزيارة الاستطلاعية التي قادتنا لهذه المرافق وهذا لجمع المعلومات والبيانات اللازمة. ومن خلال طرح الإشكالية فإننا نحتاج لمعرفة آراء المستفيدين، وباعتبار مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، لذا فقد كان من الضروري التدقيق في مجتمع الدراسة وانتقاء عينته بدقة متناهية، ولتكون الدراسة واضحة المعالم والزوايا، فإن مجتمع دراستنا مكون من المكتبات العامة لولاية عنابة (وسط) وهي: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة (بركات سليمان) ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" والمكتبة المركزية "حسن درور" التابعة لبلدية عنابة.

ومما تجدر إليه الإشارة فإننا اعتمدنا "عينة الصدفة" التي تدخل ضمن العينة غير الاحتمالية وذلك بسبب ندرة في أعداد الرواد والمنخرطين، هذا في سبيل الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس النتائج المرجوة وخاصة ما تعلق بطبيعة وأنواع خدمات المعلومات التي تنتجها المكتبات العامة لولاية عنابة وسط، وتم من خلال ذلك إحصاء عدد الأفراد الذين شملتهم الدراسة حيث يقدر عددهم الإجمالي بـ (50) مفردة تتوزع على المكتبات الثلاث لم يسترجع من الاستبيانات الموزعة إلا (4).

حيث من أبرز المحاور التي نوقشت في أداة الاستبيان مايلي:

- ✓ المحور الأول: طبيعة شرائح المستفيدين المترددة على المكتبة.
- ✓ المحور الثاني: مبررات ارتياد جمهور المستفيدين للمكتبة.
- ✓ المحور الثالث: طبيعة وأنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
- ✓ المحور الرابع: الصعوبات والتحديات التي تواجه المستفيد عند استخدام خدمات المكتبة.

3- تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

3-1 بداية نبدأ بتحليل بيانات الدراسة الميدانية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة، والمكتبات الأخرى مجال الدراسة يتم تلخيص البيانات المنتقاة من الاستبيان وتحليلها.

✓ المحور الأول: طبيعة شرائح المستفيدين المترددة على المكتبة.

جدول رقم (1): يبين نسبة شرائح المستفيدين المترددة على المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
43.47%	20	الطلبة الجامعيون
13.04%	06	الأساتذة
13.04%	06	الموظفون
8.89%	04	الأطفال
6.52%	03	البطالون
15.21%	07	المتمدرسون
100%	46	المجموع:

*التعليق على الجدول رقم(1):

يظهر الجدول رقم (1): أن نسبة 43.47% من المستفيدين المترددين على المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة هم من شريحة الطلبة الجامعيين وهي نسبة عالية مقارنة مع مختلف الشرائح الأخرى وهذا أمام تدني نسبة البطالين وغير المتمدرسين إلى 6.52% والتي كان من الضروري أن تكون مرتفعة كون المكتبة موجهة رسالتها وأهدافها لنشر روح القراءة والمطالعة داخل المجتمع واستيعاب مختلف شرائح المستعملين الأخرى.

✓ المحور الثاني: مبررات ارتياد جمهور المستفيدين للمكتبة:

جدول رقم (2): يبين مبررات ارتياد جمهور المستعملين للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
10.86%	05	للمطالعة والقراءة
13.04%	06	لتحضير الدروس والبحوث
41.30%	19	لإعارة الكتب
8.89%	04	لحضور النشاطات الثقافية
19.56%	09	للإبحار واستخدام قاعة الانترنت
6.52%	03	للحصول على استفسارات من طرف المكتبي
0%	0	لإنجاز الدراسات الميدانية الأكاديمية
100%	46	المجموع:

*التعليق على الجدول رقم:(2)

نلاحظ من نسب الجدول رقم (2): أن المبررات الأساسية لارتياح المستفيدين للمكتبة تتمثل في إعارة الكتب وذلك بنسبة 41.30% مما يعكس أهمية الرصيد الموجود بالمكتبة، ثم يليها الإبحار واستخدام قاعة الانترنت بنسبة 19.56%، وهناك نسبة كبيرة من الرواد أيضا مبررات وجودها هو تحضير الدروس والبحوث والمراجعة وهذا بنسبة 13.04% في حين نسبة الإقبال على المكتبة بهدف القراءة والمطالعة ضعيفة نوعا ما وهذا ما تعكسه نسبة 10.86%.

✓ المحور الثالث: طبيعة وأنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة:

جدول رقم (3): يبين طبيعة وأنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
50%	23	خدمة الإعارة
08.89%	04	خدمة البحث الببليوغرافي
10.86%	05	خدمة التنشيط الثقافي
02.17%	01	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
00%	00	خدمة البث الانتقائي للمعلومات
04.34%	02	خدمة الإحاطة الجارية
00%	00	خدمة الاشتراك في قواعد البيانات
13.04%	06	خدمة الانترنت
04.34%	02	خدمة الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة
00%	00	خدمة تسويق المعلومات
00%	00	خدمة الاتصال بالخط المباشر
00%	00	الخدمة المرجعية الرقمية
00%	00	خدمة الحوسبة السحابية
02.17%	01	خدمات موجهة للأطفال
00%	00	خدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية
04.34%	02	خدمة إتاحة المصادر الرقمية
100%	46	المجموع:

*التعليق على الجدول رقم: (3)

نلاحظ من نسب الجدول رقم (3): أن الخدمة الأساسية التي بسببها يتردد المنخرطون للمكتبة هي خدمة الإعارة بنوعها وذلك ما تعكسه نسبة 50% مقارنة بالخدمات الأخرى تليها خدمة الانترنت بنسبة 13.04% وأيضا خدمة التنشيط الثقافي داخل المكتبة بنسبة 10.86% كما سجلت أيضا نسبة 08.89% بالنسبة لخدمة البحث الببليوغرافي ما يدل على إدراك المكتبيين جيدا لقيمة وأهمية هذه الخدمة في تلبية احتياجات المستفيدين، ثم تليها خدمات المعلومات الأخرى، مع تسجيل غياب تام للخدمات التالية: خدمة البث الانتقائي للمعلومات، خدمة الاتصال بالخط المباشر، الخدمة المرجعية الرقمية، خدمة الحوسبة السحابية، خدمة تسويق المعلومات، وأخيرا خدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية وفي قواعد وبنوك المعلومات، وهذه الخدمات التي كان من المفروض أن تتوفر باعتبار المكتبة تمتلك أهم المقومات التي تمكنها من تقديم هذه الخدمات.

✓ المحور الرابع: الصعوبات والتحديات التي تواجه المستفيد عند استخدام خدمات المكتبة.

جدول رقم(4): يبين أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه المستفيد عند استخدام خدمات المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
30.43%	14	جهل طرق استخدام أدوات البحث داخل المكتبة
45.65%	21	عدم معرفة نظام التصنيف المتبع داخل المكتبة
06.52%	03	صعوبة في التعامل مع الموظفين وخاصة المكتبيين
10.86%	05	توقيت عمل المكتبة لا يشجع على الزيارة.
06.52%	03	وجود ضجيج على مستوى فضاءات المكتبة.
% 100	46	المجموع:

*التعليق على الجدول رقم: (4)

نلاحظ من مناقشة النسب الموجودة على الجدول أن نسبة كبيرة من الرواد يجهلون طرق استخدام أدوات البحث الموجودة داخل المكتبة سواء الفهارس أو القوائم وغيرها من الأدوات الأخرى وهذا بنسبة 30.43% وليست لهم معرفة بطرق تصنيف وتنظيم وترتيب مصادر المعلومات داخل المكتبة مما يصعب عليهم الوصول إلى الموضوعات والمصادر التي يحتاجونها.

2-3 تحليل بيانات الدراسة الميدانية لمكتبة دار الثقافة"محمد بوضياف" والمكتبة المركزية"حسن دردور".

✓ المحور الأول: طبيعة شرائح المستفيدين المترددة على المكتبتين

نستنتج من البيانات المنتقاة أن الفئة الأكثر تردداً على المكتبتين هي شريحة المتدربين في الأطوار الثلاثة وغياب نسبي في شريحة الطلبة الجامعيين بالإضافة إلى تسجيل نقص في أعداد الرواد بالنسبة لمختلف الشرائح الأخرى.

✓ المحور الثاني: مبررات ارتياد جمهور المستفيدين للمكتبتين

لاحظنا من المعطيات والنسب المحصل عليها في الجدول أن المبررات الأساسية لارتياح المستفيدين للمكتبة المركزية ومكتبة دار الثقافة هي المراجعة وإعداد البحوث وإعارة الكتب واستخدام قاعات المطالعة للقراءة والبحث، بالإضافة إلى استغلال قاعات الإنترنت وتلقي دروس الدعم في اللغات الأجنبية.

✓ المحور الثالث: طبيعة وأنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبتان

لاحظنا حسب النسب المتوفرة في الجدول أن المكتبة المركزية"حسن دردور" ومكتبة دار الثقافة "محمد بوضياف" يقدمان خدمة الإعارة بنوعها وخدمة الإنترنت وخدمة الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات المرجعية، كما تقدم كلتا المكتبتين دروس الدعم الخاصة بالمدارس بغرض تحسين مستوى التحصيل العلمي للمتدربين، كما يقدمان خدمة التنشيط لفضاء الأطفال.

✓ المحور الرابع: الصعوبات والتحديات التي تواجه المستفيدين عند استخدام خدمات المعلومات بالمكتبتين

من بين أكثر الصعوبات والتحديات التي تعترض المستفيدين عند استخدام خدمات المعلومات بالمكتبتين وهذا حسب نسب الجدول المسترجعة هو عدم وجود أدوات بحث بيبليوغرافية تسهل الوصول إلى أوعية المعلومات، كما أن رصيد المكتبتين غير متنوع ولا يخدم جميع الشرائح بالإضافة إلى افتقارهما لموظفين متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات مما يخلق صعوبة في التعامل مع الرصيد الوثائقي وجمهور المستعملين.

4- النتائج الجزئية للدراسة:

4-1 نتائج المحور الأول المتعلق بطبيعة شرائح المستفيدين المترددة على المكتبات العامة مجال الدراسة تبين من الدراسة الميدانية والبيانات المحللة أن أكثر الفئات ترددا على المكتبات العامة مجال الدراسة هي فئة المتدربين في مختلف الأطوار، بالإضافة إلى فئة الطلبة الجامعيين وهذا راجع للظروف الملائمة والمصادر المعلوماتية المتوفرة التي تخدم هذه الشرائح خاصة في ظل قلة الإمكانيات التي تتوفر عليها المكتبات الأكاديمية، المدرسية منها والجامعية.

4-2 نتائج المحور الثاني الذي يتحدث عن مبررات ارتياد جمهور المستفيدين للمكتبات العامة مجال الدراسة نستنتج أن الدافع الرئيسي وراء زيارة المستفيدين للمكتبات العامة مجال الدراسة هو إغارة الكتب باختلاف مواضيعها وتخصصاتها واستغلال قاعات الإنترنت للإبحار والبحث عن المعلومات سواء العلمية أو التقنية، كما أن المكتبات تتوفر على فضاءات مريحة وهادئة تمكنهم من استخدامها للمطالعة والقراءة وإعداد مختلف البحوث الأكاديمية كل هذه مؤشرات تشجع على الزيارة وزيادة أعداد المنخرطين في المكتبات العامة.

4-3 نتائج المحور الثالث الخاص بطبيعة وأنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة هذا أهم محور في بحثنا حيث تبين من المؤشرات والنسب المحصل عليها بالمكتبات العامة مجال الدراسة أن هذه المرافق لا تتيح خدمات حديثة تتماشى والمتغيرات التكنولوجية التي وصل إليها العالم في مجال المكتبات العامة باستثناء خدمة الإنترنت فقط، والتي كانت في أغلبها خدمات تقليدية لا تكفي لولوج عالم البيئة الرقمية، كما أنها لم تكن عند تطلعات مجتمع المستفيدين.

4-4 نتائج المحور الرابع والمتعلق بأهم الصعوبات والتحديات التي تواجه المكتبات العامة عند تقديم الخدمات تبين نتائج هذا المحور ومن خلال تحليل معطيات الاستبيان والملاحظة التي استخدمناها عند الزيارة الاستطلاعية، وجود العديد من الصعوبات والتحديات والنقائص التي تعترض المكتبات العامة مجال الدراسة والتي تجعلها عاجزة عن تقديم خدمات ذات جودة ترقى لتطلعات المستفيدين على غرار افتقادها لأدوات البحث البيولوجرافي التي تيسر الوصول للمصادر والمعلومات المطلوبة، وعدم تنوع الرصيد وتحديثه باستمرار بالإضافة لافتقادها للكوادر البشرية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، كما أن المكتبات العامة مجال الدراسة لا تتعاون في مجال الخدمات وتوحيد الإجراءات وكل مكتبة تعمل بمعزل عن الأخرى، زيادة على ذلك فهي لا تطبق المعايير والمواصفات العلمية التي تتعلق بنظم الجودة في مجال خدمات المعلومات.

5- النتائج العامة للدراسة:

توصلنا للنتائج العامة التالية:

- 1- أغلب شرائح المستفيدين المترددة على المكتبات العامة مجال الدراسة هي من فئة المتدربين والجامعيين.
- 2- مبررات زيارة المستفيدين للمكتبات العامة مجال الدراسة هي إغارة الكتب واستغلال قاعات الإنترنت واستخدام فضاء المكتبة للمطالعة والقراءة وإعداد مختلف البحوث الأكاديمية.
- 3- تبين أن معظم الخدمات التي تشترك في تقديمها المكتبات العامة مجال الدراسة تتمثل في: الإغارة بنوعيتها الداخلية منها والخارجية، وخدمة البحث البيولوجرافي، وخدمة التنشيط الثقافي، وخدمة الإنترنت، وخدمات فئة الأطفال وغياب تام للخدمات الحديثة على غرار الخدمة المرجعية الرقمية، وخدمة البث الانتقائي للمعلومات، وخدمة الاتصال بالخط المباشر، وخدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية،... الخ.

4- أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه المكتبات العامة مجال الدراسة افتقادها لموظفين متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بالإضافة إلى تسجيل ضعف كبير لميزانياتها التي تبقى عاجزة عن سد تكاليف الاشتراك في شبكة الانترنت واقتناء الأجهزة والتقنيات الحديثة التي تعمل على تفعيل خدمات المعلومات وتنويعها.

6- الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

- من خلال نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها تبين أن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات العامة مجال الدراسة ليست حديثة ومتنوعة ولا تستجيب لتطلعات المجتمع الرقمي سواء من الناحية الكمية أو النوعية.
- تبين من خلال نتائج الدراسة الميدانية أن الصعوبات والتحديات التي تواجه المكتبات العامة لولاية عنابة (وسط) هي:

✓ نقص الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات وهذا في ظل انعدام الدورات التكوينية والتدريبية بالنسبة للفائمين على تقديم خدمات المعلومات بهذه المرافق.

✓ محدودية الميزانية جعلها عاجزة على تنويع خدماتها وسد احتياجاتها من وسائل وأجهزة ومعدات ومصادر حديثة، حيث لا تتمتع معظم المكتبات بالاستقلالية المالية، باستثناء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عنابة.

- أهم المقترحات التي تعمل على تحسين وتفعيل خدمات المعلومات بالمكتبات العامة مجال الدراسة:
✓ التقييم الدوري والمستمر لخدمات المعلومات بهذه المرافق لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها.
✓ اقتناء مصادر معلومات حديثة ومتنوعة تخدم جميع شرائح المستفيدين دون استثناء.
✓ الاستثمار الأمثل يبدأ من المورد البشري المتخصص والعمل على تكوينه وتدريبه قبل اقتناء التجهيزات التكنولوجية.

✓ إدراج توقيت مناسب يشجع جميع الرواد على زيارة المكتبات العامة واستغلال خدماتها بكفاءة.

7- توصيات الدراسة:

✓ برمجة أيام دراسية وفعاليات علمية بالتنسيق والتعاون بين المكتبات العامة لولاية عنابة بغرض التحسيس بأهمية خدمات المعلومات والعمل على تطويرها وتنويعها لتواكب المتغيرات التكنولوجية ومجتمع المعرفة.
✓ تكثيف الإعلام بالمكتبات العامة لولاية عنابة وخدماتها عبر جميع الوسائط وزيادة التفاعل مع المستفيدين خاصة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.

✓ تنويع مصادر التمويل بالنسبة للمكتبات العامة واقتراح العمل والتعاون رفقة الشريك الاجتماعي والاقتصادي وذلك لسد تكلفة الخدمات والأجهزة والمعدات والاشتراك في الشبكة.

خاتمة

من خلال هذا البحث المتواضع الذي تم إنجازه، نستطيع القول إن معظم المكتبات العامة مازالت لم تندمج بعد في البيئة الرقمية رغم امتلاكها العديد من المقومات الأساسية على غرار شبكة الانترنت والشبكات،... الخ، هذا ما يدفعنا لإنجاز المزيد من الدراسات والأبحاث حول موضوع خدمات المعلومات وذلك لوضع مزيد من الحلول والمقترحات التي تساعد في رفع التحديات التي يعاني منها قطاع المكتبات العامة في الجزائر بما يحقق التنمية الشاملة في المجال العلمي والتكنولوجي.

قائمة المراجع:

- 1- عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة نبيلة خليفة، المكتبات العامة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001، ص 13.

- 2- المالكي، مجبل لازم، المكتبات العامة، عمان: مؤسسة الوراق، 2000، ص 7.
- 3- عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات = Information Service، عمان: دار صفاء، 2010، ص 36.
- 4- المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = types of libraires. عمان: دار المسيرة، 2011، ص 45.
- 5- شواو، عبد الباسط. تكوين الأرشيفيين بالجامعة الجزائرية بين النظري والواقع: تجربة تخصص تقنيات أرشيفية في نظام ل م د بجامعة قسنطينة. دكتوراه. علم المكتبات. تخصص تقنيات أرشيفية. قسنطينة، 2014، ص 145.
- 6- عليان، ربحي مصطفى، حسن أحمد المومني، أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي، عمان: عالم الكتب الحديث، 2009، ص 189.
- 7- الجوهري، أمجد، متولي النقيب. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة، 2014، ص 9.
- 8- عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات = Information Service. المرجع السابق، ص 205.
- 9- المالكي، مجبل لازم، المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية، المرجع السابق، ص 141.
- 10- الوردي، زكي حسين، مجبل لازم المالكي. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002، ص 235.
- 11- قموح، ناجية، الزاحي سمية، بوخالفة خديجة، المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، نوفمبر، 2013، ص 122.
- 12- الزهيري، طلال ناظم، لنظم الآلية لاسترجاع المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2004، ص 50.
- 13- المالكي، مجبل لازم، المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية، المرجع السابق، ص 160.
- 14- نصر الدين، حسن أحمد، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات، المؤتمر 21 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. بيروت: المركز القومي للبحوث. الخرطوم، 2010، ص 12.
- 15- المدادحة، أحمد نافع، النشر الإلكتروني وحماية المعلومات، عمان: دار صفاء، 2010، ص 30.
- 16- غانم، نذير، الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، دكتوراه، قسم علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري. مج 01، ص 179.
- 17- سيدهم، خالدة هناء. الدوريات العلمية في ظل التكنولوجيا الحديثة ودورها في خدمة البحث العلمي بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة الجزائر، باتنة ووهران. دكتوراه: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2009، ص 221.
- 18- أبو سعدة، أحمد أمين، الحوسبة السحابية = CLOUD COMPUTING: حلم المكتبات ودور الحكومات. المؤتمر الواحد والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، قطر، ص 954.
- 19- الدبيس، ماجد مصطفى شامان. حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات. cds/winisis كنظام عملي تطبيقي. عمان: دار عالم الكتب، 2007، ص 62.
- 20- كمال، بوكرزازة، بوعافية السعيد. تثمين النفاذ الحر لفهارس OPAC وفرص التعاون بين المكتبات الجامعية الجزائرية عبر فضاءات الويب 2.0. الملتقى الدولي حول المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة: الأدوار، التحديات والرهانات. الجزائر، 09 و 10 و 11 مارس 2016، ص 6.
- 21- إيمان، الزبون، منى الحديدي. تقييم الخدمات المكتبية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في الأردن في ضوء المعايير الدولية. المجلة الأردنية في المعلومات التربوية. مج.9، ع.4، 2013، ص 228.
- 22- بامفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009، ص 44.
- 23- الوردي، زكي حسين، المالكي مجبل لازم، المرجع السابق، ص 228.