

مجلة المكتبات  
والمعلومات



# مجلة المكتبات والمعلومات



مجلة محكمة نصف سنوية تهتم بشؤون المكتبات  
التوثيق

وتكنولوجيا المعلومات

تصدر عن مخبر بحث:

"تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية"  
معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة-2.

المجلد الرابع، العدد الثاني- ديسمبر 2013

ISSN :1112- 5098

دار بهاء الدين للنشر والتوزيع

مجلة المكتبات و المعلومات  
منشورات مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية  
جامعة قسنطينة-2-

إشراف: أ. د. ناجية قموح

1112- 5098:ISSN

الناشر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع

الطبعة: المجلد الرابع العدد 02 ديسمبر 2013

غلاف: قسم أنفوغرافيا- دار بهاء الدين للنشر والتوزيع (حمدي حميش)

الحجم: 24x16

عدد الصفحات: 217

جميع حقوق الطبع محفوظة

العنوان: 02 و.ج 2 مشروع 256 مسكن عمارة 20 المدينة الجديدة

علي منجلي الخروب قسنطينة

هاتف/ فاكس: 00 213. 31.97.23.39

هاتف/ فاكس: 00213.31.75.11.11

المحمول: 00213 .770. 96.64.46

البريد الإلكتروني: bahaedition@yahoo.fr



دار بهاء الدين للنشر والتوزيع

رئيسة التحرير:

أ.د. ناجية قموح

اللجنة العلمية:

سوريا	أ.د. عبد اللطيف الصوفي
الجزائر	أ.د. ناجية قموح
الجزائر	أ.د. عبد المالك بن السبتي
الجزائر	أ.د. عز الدين بودريان
السعودية	أ.د. حسن السريحي
فرنسا	أ.د. ايريك بوتان
مصر	أ.د. محمد فتحي الهادي
ليبيا	أ.د. أبو بكر الهوش
تونس	أ.د. رجاء فنيش
السعودية	د. سعد الزهري
تونس	د. خالد الحبشي
الجزائر	د. بهجة بومعرافي
الجزائر	د. مجيد دحمان
الجزائر	د. محمد الصالح نابتي
الجزائر	د. نبيل عكنوش
الجزائر	د. كمال بوكرزازة

محتويات العدد

1. كلمة العدد

بقلم أ.د. عبد اللطيف صوفي

2. دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المكتبات العامة لخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين و ضعاف البصر

13-03

د. بومعرافي بهجة

3. الاستخدامات التواصلية و الإشباعات المعرفية لمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية لفئة الشباب الجامعي

31-14

د. كمال بوكرزازة د. غزال عبد الرزاق

4. إرساء السياسة الوطنية للمعلومات: مكونات ومبادئ

48-32

د. معمر جميلة

5. ثقافة المعلومات من وجهة نظر اختصاصي المعلومات-دراسة ميدانية بولاية أم البواقي-

74-49

أ. عبد الرزاق تومي

6. استرجاع المعلومات عبر شبكة الانترنت: بين هيمنة محركات البحث وتحديات تقنية الفلكسونومي.

108-75

أ. بن زايد عبد الرحمان

7. العقاب بالأرشفيف: عقاب للمذنب أم للأرشفيفي؟

145-109

أ. بن شعيرة سعاد

## مهنة المكتبات في عصر المعرفة

### بين التجديد والابداع

بقلم : أ.د. عبد اللطيف صوفي

توقع كثير من المكتبيين في العالم المتقدم ، خلال الربع الأخير من القرن المنصرم ، أفول نجم المكتبة ، ومعها مهنة المكتبات ، والتكوين في علومها ، وذلك بضغط من تقنيات المعلومات الحديثة ، ووسائلها المبتكرة . غير أن القرن الحادي والعشرين ، وقد مضى العقد الأول منه ، دون أن تصبح المكتبة ، فائضة عن الحاجة ، كما توقع لها كثيرون ، بل بقيت حاجة ثقافية ، علمية ، هامة ، وبقيت مهنة المكتبات ، والتكوين لعلومها ، والتمسك بأخلاقياتها ، قضية هامة ، وضرورية أيضا ، يجب أن تأخذ منا حقاها ، من الرعاية والاهتمام .

لقد واجهت المكتبات ، مختلف التحديات ، التي اعترضت سبيلها ، بوعي وادراك كبيرين ، وسعت ، دونما كلل أو ملل ، لتجديد نفسها ، ووسائلها ، وسبل عملها ، ودخلت عالم المعلومات الرقمية ، بمعلومات رقمية ، تنسجم مع العصر ، وقامت بتغيير أنواع التكوين في علومها ، بمختلف مستوياته ، ومناهجه ، وطرقه ، وتطبيقاته ، ليواكب العصر ، ويلبي حاجات المهنة والمستفيدين ، عبر تقديم المعلومات السريعة لهم ، وفق حاجاتهم ، دون توقف ، ليل نهار ، في كل زمان ومكان .

ولم تكن مهنة المكتبات ، في أي يوم من الأيام ، في حركة دائمة ، وتطور متواصل ، كما هي اليوم ، وهي تواجه باستمرار ، في مسيرتها الحديثة ، مطالب متغيرة ، لاتتوقف عند حد ، وكأن أصحابها ، والعاملين في مجالها ، يسكون بين أيديهم ، بسمكة منزلقة ، لا يكادون يلتقطونها ، حتى تفر من أيديهم ، وكأنهم يجتهدون ، لادراك المستحيل ، لدرجة ، أن مامن أحد يعرف اليوم ، حاجات هذه المهنة للمستقبل ، وأنواع التكوين اللازم لها ، قصد مواكبة التغييرات الحاصلة تباعا في مجال

الاعلام والاتصال ، حتى ان الكوادر المشرفة على التكوين ، كثيرا ما يتجدد نفسها ، وهي تقدم للدارسين ، معلومات ، مازالت هي نفسها ، تجتهد لتعلمها ، وتدرهم على تقنيات ، مازالت هي نفسها ، لم تتقن استخدامها . ان مهنة المكتبات والمعلومات ، وهي تنتقل ، يوما بعد يوم ، من تجديد لتجديد ، ومن تطور لآخر ، ومن استخدام لتقنيات حديثة ، لأخرى أكثر حداثة ، دون توقف ، تبقى بحاجة الى يقظة أهلها ، ورعايتهم ، مع التزامهم التام ، بأخلاقياتها ، في عصر أصبح فيه المستفيدون ، يمشون الى المكتبة بأصابعهم ، أكثر من أقدامهم ، وأصبحت فيه المكتبة ، ليست أكثر من وسيط بينهم وبين المعلومات . واليوم ، وفي ضوء ذلك كله ، يجب أن تكون أخلاقيات المهنة ، في مقدمة اهتمامات العاملين في المكتبات ، ومراكز المعلومات ، لأنها تهدف الى رفع مستوى الوعي المهني ، وتقديم أفضل الخدمات المعلوماتية للمجتمع ، مع الالتزام الكامل ، ببذل الجهود ، لاستمرار رقي المهنة ، وازدهارها ، حتى تبقى الحاجة اليها ، مطلوبة وملحة ، لا يمكن الاستغناء عنها . ثم ان على هؤلاء جميعا ، الحفاظ على كرامة المهنة ، واعتماد أفضل الأساليب العلمية ، في انجاز أعمالها ، كذا التعرف الواعي ، على حاجات المستفيدين ، لتلبيتها ، والدفاع عن حقوقهم ، وبخاصة منها ، حق الاطلاع ، دون قيود ، كل ذلك ، في اطار النزاهة ، الموضوعية ، والحياد الفكري ، مع حماية الناشئة ، من المعلومات الضارة والملوثة .

وأخيرا نقول ، أن على أهل المهنة ، أن يشعروا ، بالفخر والاعتزاز ، لانتمائهم ، الى مهنة المكتبات والمعلومات ، والانخراط بها ، الى جانب الاخلاص والولاء لها ، واحترام أخلاقياتها ، ومبادئها ، كذا مواثيقها وتشريعاتها ، والاعلام عنها ، والدعوة لها ، رافعين شعار : " التزم بالعمل ، واحرص على التكوين المستمر ، واتهج سبيل الابداع والابتكار ، فأنت تعيش في مجتمع متغير ، أو اترك المهنة لغيرك ، من الراغبين بها ، والقادرين ، على اعطائها حقها ، من الرعاية والاهتمام".

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المكتبات العامة لخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة  
من المكفوفين و ضعاف البصر

د. بهجة بومعرافي

أستاذة محاضر بمعهد علم المكتبات و التوثيق

جامعة قسنطينة 2

## المستخلص

المكتبة العامة تقدم خدمات ثقافية، اجتماعية، تعليمية و ترفيهية بالتساوي لجميع فئات المجتمع في المحيط الذي تنشط فيه. و مع تزايد الاهتمام بالمعلومات كحق من حقوق كل فرد في المجتمع أصبحت مكتبات المطالعة العمومية (العامة) تؤدي دورا رياديا و من هذا المنطلق فإن الحصول على المعلومات ضروري لكل فرد و حق من حقوقه و تؤدي المكتبات العامة دورا رياديا في تقديم خدماتها لكل فئات المجتمع "و الشخص المعاق نسيج من أفراد المجتمع يحتاج إلى معرفة ما يحيط به من معلومات كي تسانده في حياته العامة و التعليمية و الثقافية و الترفيهية أو جميعها معا"(نوال محمد عبد الله، 2006). إن التكنولوجيا الحديثة تساعد المكفوفين في المطالعة و كذلك الوصول إلى المعلومات دون مشقة منها على سبيل المثال: مجموعات ملائمة لإمكاناتهم البصرية كالبرمجيات الناطقة و كتب بتقنية البرايل (Braille) و غيرها من تكنولوجيا تمكن الكفيف من البحث و المطالعة و استرجاع ما يحتاجه من معلومات عامة و خاصة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إتاحة فرصة للمعوقين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر لإشباع رغباتهم من المطالعة و المعلومات. كما تستعرض الدراسة مجموعة من التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها في المكتبات العامة لتقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.



## الكلمات المفتاحية:

مكتبات المطالعة العمومية، المكتبات العامة، الخدمات، ذوي الاحتياجات الخاصة، المكفوفين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، نظام برايل.

## مقدمة

المكتبات العامة هي مؤسسات ثقافية و اجتماعية و ترفيهية فهي تركز أهدافها على إتاحة المعلومات و تقديم الخدمات لكل فئات المجتمع دون تمييز بين العمر أو الجنس أو اللون أو الدين أو الحالة الاجتماعية هذا من ضمن ما جاء في أول بيان لليونسكو عام 1949 الذي حدد دور المكتبة العامة و أهدافها و خدماتها مما يترتب عنه مسؤوليات في غاية الأهمية بالنسبة للمكتبات العامة التي أصبحت مطالبة بأن تؤدي دورا رياديا في تقديم خدمات المعلومات لكل فئات المجتمع من طبيعيين و ذوي الاحتياجات الخاصة كالمكفوفين و غيرهم ممن يستخدمونها لتلبية احتياجاتهم من المعلومات و المطالعة و الدراسة و البحث غيرها من الخدمات لأغراض التعلم أو الترفيه. و طالما أن مكتبة المطالعة العمومية تقدم هذه الخدمات لكل فئات المجتمع الشيء الذي تسعى وزارة الثقافة لتحقيقه بإنجاز مكتبة في كل ولاية و كل بلدية إضافة إلى المكتبات المتنقلة لتمكين سكان المناطق النائية من الوصول إلى المعلومات و رفع مستواهم الثقافي و العلمي و لتصبح المطالعة العمومية جزء لا يتجزأ من حياة الفرد الجزائري. و لنفس الغرض قد أطلقت مجموعة من الفعاليات للتشجيع على المطالعة العمومية منها مهرجان " القراءة في احتفال " و " القراءة للجميع "

تنوع خدمات المكتبات العامة حسب احتياجات روادها منهم ذوي الاحتياجات الخاصة ممن يعانون من إعاقة حركية أو حسية و يحتاجون إلى عناية خاصة في إشباع حاجاتهم من المعلومات تنمي قدراتهم الفكرية و تمكنهم من الاعتماد على أنفسهم و "الحصول على الفرص... المتاحة

استثمارا لإمكانياتهم و قدراتهم حتى يسهموا في تنمية المجتمع بدلا من أن يكونوا عبئا و عالة عليه" ( فرج، 2006ص90).

إن عصر انفجار المعلومات و التراكم المعرفي يشهد استخداما كثيفا للمعلومات يعكس غزارتها المصاحبة بالتطورات التكنولوجية و تطبيقاتها في المكتبات بمختلف أنواعها التي استفادت من هذه التطورات في إتاحة فرص أفضل لتحقيق بيئة فكرية تمكينية مبنية تسخر التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المعلومات و الاستفادة منها في شتى مجالات الحياة، حيث دعت قمتي جنيف 2003 و تونس 2005 لمجتمع المعلومات إلى الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المعلومات كما أكدتا أنه حق لكل فرد في مجتمع الألفية الثالثة. إن الشخص الكفيف في حاجة إلى المعلومات شأنه شأن الشخص الطبيعي لتساعده في الاعتماد على نفسه في التعامل بما له علاقة بحياته العامة و الخاصة حتى لا يكون عبئا على المجتمع و الدولة. و قد دعم هذا المفهوم البيان المشترك بين اليونسكو و الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ( Philip,2001) الذي كان عبارة على تحديث المواثيق السابقة لتتماشى مع متطلبات عصر المعلومات و قد أصبح وثيقة مرجعية التي حددت مسؤوليات المكتبات العامة تجاه كل شرائح المجتمع المعاصر حيث أكدت على ضرورة تقديم الخدمات المكتبة لجميع أفراد المجتمع بصرف النظر عن العمر أو الجنس أو الديانة أو اللون أو الحالة الاجتماعية و تقديم خدمات خاصة لذوي الاحتياجات و المرضى و المساجين و الأقليات. و لعل الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة على النطاق العالمي تأكد بإعلان منظمة الصحة العالمية عام1981 عاما دوليا للمعاقين على اختلاف إعاقاتهم و أعمارهم (Bathmavathi, 1996). و بناء على الإحصائيات الصادرة عن ذات المنظمة فإن ذوي الاحتياجات يمثلون 10% من سكان العالم يتركز معظمهم في البلدان النامية بنسبة 80% ( فرج، 2006، ص.90 ) نتيجة الفقر و الجهل و ضعف الرعاية الصحية الاجتماعية و الوقاية

من الأمراض و نقص في الوعي من بعض الأمراض المسببة للإعاقة و تشير بعض الإحصائيات إلى أن في معظم الدول فإن ما لا يقل عن 1% من سكانها له إعاقة سواء جسدية أو ذهنية أو حسية (Bathmavathi, 1996). أما بالنسبة للجزائر فإن إحصائيات غير رسمية تقدر عدد المعاقين بحوالي 2 مليون و هذه الشريحة من المجتمع بحاجة إلى رعاية خاصة و خدمات تلي احتياجاتهم و تحقيقا لمبدأ المساواة بين أفراد المجتمع في الانتفاع بخدمات مكتبات العامة الذي تنادي به الهيئات و المنظمات الدولية منه مما يتطلب من القائمين على هذه المؤسسات الثقافية الاهتمام بهذه الفئة من الرواد و توفير لهم إمكانيات الحصول على المعلومات و الخدمات التي تشبع رغباتهم في شتى مجالات الحياة لئتمكنوا من تحقيق مستوى مناسب من الكيف مع التطورات التي تحصل في البيئة المحيطة بهم و يصبحوا قادرين على مواجهة التحديات التي تواجههم.

و من هنا تظهر بوضوح الحاجة إلى هذه الدراسة لمعرفة مدى استفادات المكتبات العامة في الجزائر من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تشغيلها في تقديم خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة عامة و المكفوفين على وجه الخصوص.

### أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في مجموعة من العناصر منها:

- الدور الفعال الذي تؤديه المكتبات العامة في رفع المستوى الفكري و الثقافي لكل أفراد المجتمع دون تفرقة
- ضمان الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة عامة و مكفوفين خاصة
- نشر الوعي بين العاملين في المكتبات العامة على توفير مختلف التجهيزات و البرمجيات التي تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين

- نقص الدراسات التي تطرقت إلى هذا الموضوع في الجزائر حيث توصلت الباحثة من خلال البحث الوثائقي إلى دراسة واحدة بعنوان "دور المكتبة في خدمة المكفوفين: المكتبة الوطنية الجزائرية نموذجا" (بن شعيرة و سعيدي، 2010).

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- التعرف على أنواع الخدمات التي يحتاجها الشخص المعاق
- الكشف عن المعلومات التي يحتاجها الشخص المعاق
- الكشف عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي يمكن أن تستفيد منها المكتبة في تقديم خدمات المطالعة العمومية للمكفوفين
- الخروج ببعض الاقتراحات لتحسين خدمات المطالعة العمومية الموجهة لذوي الاحتياجات الخاصة

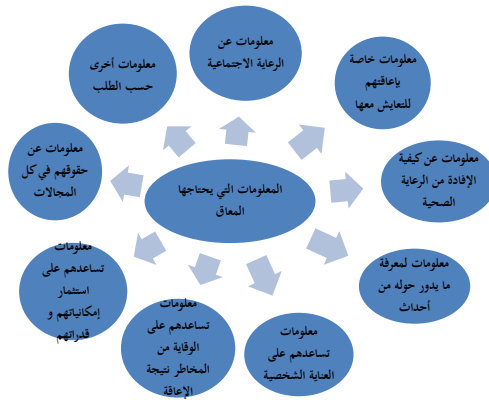
لتحقيق هذه الأهداف وضعت الدراسة التساؤلات الآتية:

- ما هي الخدمات التي يحتاجها المعاق؟
- ما هي المعلومات التي يحتاجها المعاق؟
- ما هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تستخدمها المكتبة لتقديم خدمات المطالعة العمومية للمكفوفين؟

### حاجة المعاقين إلى المعلومات

إن الشخص المعاق يحتاج إلى معرفة ما يدور حوله من أحداث في شتى مجالات الحياة و على مختلف المستويات المحلية و العالمية لكي يجيا حياة اجتماعية كريمة و يساهم في تحسينها. كما يحتاج دون شك إلى معلومات دقيقة و وافية لفهم إعاقته حتى يتمكن من تحديد إمكانياته و

محدودية نشاطاته الجسدية أو الحسية أو الذهنية مما يسهل عليه التعايش مع إعاقته و دجه في مجتمعه. إضافة إلى ذلك فإن المعاقين يحتاجون الوصول إلى معلومات تساعدهم على العناية الشخصية و الوقاية من الأعراض الجانبية الناتجة عن إعاقتهم. كما يمكن أن تقدم لهم المعلومات و الخدمات التي تسمح بها قدراتهم شأنهم في ذلك شأن أقرانهم الأسوياء في الحصول على الفرص التي تتيحها مكتبة المطالعة العمومية تمكنهم من تعزيز قدراتهم الثقافية و الفكرية حتى يسهموا في تنمية المجتمع. و الشكل الآتي يبين أنواع المعلومات التي يحتاجها الشخص المعاق.

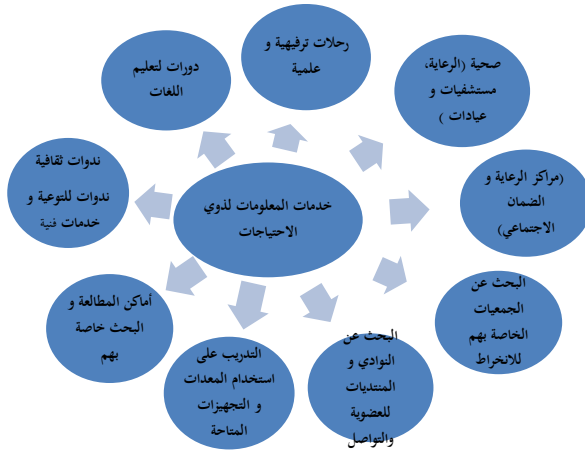


شكل رقم 1: حاجة المعاق إلى المعلومات

### الخدمات المكتبية لذوي الاحتياجات الخاصة

شهدت المجتمعات المعاصرة في السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا بذوي الاحتياجات الخاصة على المستوى العالمي حيث أصدرت الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1990 قانونا (American Disability Act -ADA-) يلزم المكتبات بأخذ بالاعتبار الرواد المعاقين عند تصميم المبنى كي يكون سهل الارتياح من قبل هذه الفئة من المستفيدين و المجموعات في متناولهم كما يجرم التفرقة بين المعاقين و الأسوياء في تقديم المعلومات و الخدمات المكتبية. و تبرز (Lisiecki, 1999) الموصفات التي يجب مراعاتها في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات منها:

- سهولة التعامل مع الأرفف من قبل المعاقين حركيا من حيث الارتفاع و اتساع الحيز بينها
  - أن يكون الفهارس في متناولهم
  - أن تكون لوحات الإعلانات منخفضة
  - أن تكون الممرات خالية من العوائق
  - أن يكون فتح الأبواب و غلقها بأقل جهد ممكن.
- و يمكن تلخيص أبرز أنواع الخدمات للمستخدمين المعاقين في الشكل أدناه:



شكل رقم 2: حاجة المعاق لخدمات المعلومات

### دور التكنولوجيا في تقديم الخدمات للمكفوفين

فرضت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات واقعا جديدا على المكتبات التي أصبحت مطالبة بمواكبة التطورات الهائلة في إنتاج الخدمات و إتاحتها داخل المكتبة أو عن بعد و في المكان و الزمان الذي يحدهه المستخدم لأن لها:

- القدرة على تخطي الحدود الزمنية و الجغرافية
- القدرة التفاعلية بين مصدر المعلومات و متلقيها

- المرونة في الاستخدام في المكان و الزمان الذي يحدده المستفيد
- السهولة في التداول في شكل آلي وعلى نطاق واسع
- الحرية في الوصول إلى المعلومات دون وسيط
- التشجيع على التعلم الذاتي بواسطة نظم التعليم الإلكتروني.

وقد بدأ الاهتمام تسخير التقنية الحديثة لصالح المكفوفين منذ القرن التاسع عشر حيث تم في عام 1854 الاعتراف بلغة البرايل التي ابتكرها الفرنسي (Louis Braille) و التي يمكن اعتبارها أول تقنية لمساعدة الكفيف على المطالعة و في عام 1968 تأسست أول دار للطباعة بالبرايل وتواصلت التطورات في تقديم الخدمات و الملوومات لذوي الإعاقة البصرية و تأسست مكاتب خاصة بهم و جمعيات و منظمات و منتديات محلية و دولية تعمل على خدمتهم و السهر على إدماجهم مع باقي شرائح المجتمع بإعداد الأدوات و التقنيات لتطويع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حسب قدراتهم و من هذه الجمعيات يمكن ذكر الجمعية البريطانية للمكفوفين ( British Computer Association of the Blind ) و المجموعة الأمريكية للمكفوفين و ضعاف البصر ( Visually Impaired and Blind User Group ) و الفدرالية الأمريكية للمكفوفين ( National Federation of the Blind ) و قد أولت هذه الجمعيات اهتماما خاصا بأصحاب الإعاقة البصرية و تعاونت مع مؤسسات لإنتاج الكتب الناطقة و الكتب الرقمية المسموعة و تقنيات متطورة للكتابة و القراءة لخدمة هذه الشريحة من المجتمع. من هذه التقنيات فهناك القارئ الآلي الذي يستخدم تقنية معالج النطق للتعرف الآلي على الكلام ( Automatic Speech Recognition ) و برمجيات و تقنيات أخرى تعتمد نظام البابل منها:

- برنامج مترجم البرايل ( Braille Software Translator ) الذي يقوم بتحويل النصوص العدية إلى نظام برايل و يعرضها على شاشة الحاسب و يمكن طباعتها بهذا النظام

- تقنية طباعة البرايل (Braille Printer) التي تستخدم المسح الضوئي و الحاسب الآلي و معدل الصوت للقراءة بالصوت كتاب عادي بواسطة الماسحة الضوئية
- الكتاب الرقمي الناطق الذي يستخدم التكنولوجيا الرقمية للقراءة و البحث تم تطويره من قبل المكتبة السويدية للكتاب الناطق و مؤسسة يابانية. (Bathmavathi, 1996).
- برنامج JAWS (Job Access With Speech) الذي ابتكره Ted Hunter عام 1989 و هو برنامج للقراءة الآلية الناطقة باستخدام نظم التشغيل Windows إضافة إلى تطبيقات حزمة (Microsoft Office) كما يتيح للكفيف فرصة استخدام الإنترنت و هو متوفر باللغة العربية. أما بالنسبة لمحاولات العالم العربي في هذا المجال فقد أصدرت مؤسسة صخر الكويتية نظام إبصار الذي يتيح للكفيف قراءة النصوص آليا إضافة إلى متصفح الإنترنت و قارئ البريد الإلكتروني باللغة العربية و الإنجليزية كما يحتوي البرنامج على نظام تعليم إلكتروني (E-Tutorial) يعمل على تدريب المكفوفين في استخدام لوحة المفاتيح في الكتابة (عبد العظيم، 2003). و مع وجود هذه التقنيات و البرمجيات التي تتيح لذوي الإعاقة البصرية الاستفادة من مصادر و خدمات مكنتهم العامة غير أن مكنتهم المطالعة العمومية في الجزائر لم تعط اهتماما كافيا لدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في خدمة شريحة المستفيدين المكفوفين لأن لم تعثر الباحثة على أيا من التقنيات المذكورة في المكنتهم التي قامت بزيارتها ما عدى بعض كتب البرايل القديمة و التي وردت إلى تلك المكنتهم عن طريق الإهداء. إنه يتعين على مكنتهم المطالعة العمومية أن تهتم باقتناء تلك التقنيات حتى تستطيع أن تؤمن الوصول إلى المعلومات لكل فئات المجتمع دون استثناء تطبيقا لما تنادي به منظمة اليونسكو و تطبيقا لبياناتها.

اقتراحات الدراسة



على ضوء هذه الدراسة يمكن إيجاز بعض التوصيات في الآتي:

1. ضرورة تجهيز مكتبات المطالعة العمومية بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بما يتناسب مع احتياجات المعاقين عامة و المكفوفين خاصة من أجهزة الحاسوب و برمجيات و مصادر المعلومات و توفير كتب البرايل في مختلف مجالات المعرفة
2. إجراء دراسات ميدانية للتعرف على الاحتياجات الفعلية و المحتملة لذوي الاحتياجات الخاصة و العمل على توفيرها
3. ضرورة إقامة علاقات تعاون بين جمعيات و منظمات رعاية المعاقين و المكتبات للتخطيط الجيد لخدمات المطالعة العمومية و الإفادة القصوى منها
4. ضرورة سن قوانين و لوائح خاصة تلزم المكتبات بالاهتمام بهذه الشريحة من المجتمع في تصميم المباني و تقديم الخدمات و بناء المجموعات وفق المعايير العلمية المقننة التي وضعتها الهيئات و المنظمات العالمية
5. ضرورة توعية المسؤولين على المكتبات بأهمية توفير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كما و نوعا و إتاحتها للمستفيدين من أصحاب الإعاقة البصرية و تدريبهم على كيفية استخدامها

#### خاتمة

ناقشت هذه الدراسة دور المكتبة العامة في تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بالتركيز على أصحاب الإعاقة البصرية و بينت أنواع الخدمات و المعلومات التي يحتاجها أصحاب الإعاقات. ثم تطرقت إلى بعض التقنيات و البرمجيات التي تساعد المكفوفين في المطالعة و البحث و الكتابة. و إذا توفرت مثل هذه التقنيات و الأجهزة فلم يعد دمج المستفيدين المكفوفين في مجتمع الأسوياء صعب على مكتبات المطالعة العمومية كما أتاحت لهذه الشريحة من القراء و الباحثين فرصة التعامل مع مصادر المعلومات المختلفة و الاستفادة من الخدمات التي توفرها المكتبة

في تطوير قدراتهم ليتمكنوا من المساهمة في تطوير محيطهم و مجتمعهم بدلا أن يصبحوا حملا عليه و خرجت ببعض الاقتراحات لتوفير تلك التقنيات و إتاحتها للمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

#### قائمة المراجع

- 1- بن شعيرة، سعاد ؛ سعيدي، سليمة (2010). دور المكتبة في خدمة المكفوفين: المكتبة الوطنية الجزائرية نموذجا، مجلة المكتبات و المعلومات، مج3، ع2 ص.223-244
- 2- عبد العظيم، أحمد توفيق (2003). استخدام التكنولوجيا الحديثة في المكتبات و المعلومات للمكفوفين، وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات: المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى و تقنيات و كفاءات متطورة، الشارقة 5-8 نوفمبر 2001. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، 2003، مج. 1 ص. 404-413
- 3- فوج، حنان (2006). الإسهامات المكتبية في تربية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة: دراسة حالة، مجلة المكتبات و المعلومات العربية، س26، ع3 ص89-128
- 4- عبد الله، نوال محمد (2006) التقنية المصرية في توفير المعلومات للمكفوفين و ضعاف البصر في المكتبات العامة: دراسة ميدانية لمكتبات جمعية الرعاية المتكاملة، مجلة المكتبات و المعلومات العربية، س26، ع3، ص 67-88.
- 5- Bathmavathi, K. (1996). Serving the Information Needs of Disabled Persons Through New Technology. Proceedings of the tenth congress of Southeast Asian Librarians: Libraries in National Development. Kuala Lumpur, 21-25 May 1996, pp. 27-36.
- 6- JAWS pour Windows. Available at: [http://www.accessolutions.fr/jaws\\_pour\\_windows](http://www.accessolutions.fr/jaws_pour_windows) accessed March 23, 2013.
- 7- IFLA section of public libraries (2001) the Development of Public Library Services: IFLA/Unesco guidelines. Munchen: K.G.Sour
- 8- Lisiecki, C (1999) Adaptive Technology Equipment for the Library. *Computers in Libraries*, vol. 19 no.6, p.18.
- 9- Pillar, C. (1995) Library Services for the Blinds and Vision-Impaired People in Asia, *Asian Libraries*, vol.4 no.2, pp.53-62.
- 10- World Health Organization (1981). Disability Prevention and Rehabilitation: Report of the Who Expert Committee on Disability Prevention and Rehabilitation. Technical Report 668. Geneva.

الاستخدامات التواصلية والإشباع المعرفية لمواقع التواصل الاجتماعي  
دراسة ميدانية لفئة الشباب الجامعي

د. عبد الرزاق غزال  
أستاذ محاضر-ب- قسم علوم الإعلام والاتصال  
جامعة محمد بوضياف  
المسيلة. الجزائر

[ghezal2003@yahoo.fr](mailto:ghezal2003@yahoo.fr)

د. كمال بوكرةزة  
رئيس قسم التقنيات الأرشيفية  
أستاذ محاضر-أ- قسم علم المكتبات و التوثيق  
جامعة قسنطينة2

[Boukerkam@gmail.com](mailto:Boukerkam@gmail.com)

مقدمة

جسدت الثورة التكنولوجية الحديثة أو ما يعرف بثورة المعلومات بجدارة واستحقاق شعار  
الفعالية، لأنها أسست معالم افتراضية وحددت قواعد عن طريق الإعلام الآلي كأداة للحرية  
والازدهار الفردي والجماعي حيث أصبح قطاع التكنولوجيات الحديثة في الإعلام والاتصال هو  
القطاع المسيطر في الألفية الثالثة عن طريق الحضور الشبه المطلق لتكنولوجيا الكمبيوتر والوسائط  
المتعددة، التي تعد لغة إعلامية حديثة تنتشر بسرعة وتقدم نوعا جديدا من الاتصال التفاعلي،  
وهو الاتصال الإلكتروني الذي أسس نحو ظهور مفهوم المجتمع الافتراضي وتعتبر الشبكة العنكبوتية  
(الانترنت) الوسيط الإلكتروني الذي سخر لهذه المهمة عن طريق إظهار مواقع اجتماعية الكترونية  
كان لها بالغ الأثر على المجتمع بشكل عام وعلى الشباب بشكل خاص في المجتمعات العربية وفي  
المجتمع الجزائري بصفة خاصة.

كما أفرز التطور الكمي والنوعي لهذه المواقع الاجتماعية العديد من الوضعيات  
والرهانات وأحدثت تغييرات في البنية السوسيوثقافية للمجتمعات المعاصرة، إذ هناك العديد من  
المواقع الاجتماعية و التواصلية التي تعمل على الصعيد العالمي والتي أردنا من خلالها تقديم صورة  
عن الاستعمالات والإشباع المعرفية لدى فئة من أهم فئات المجتمع الأكاديمي المتمثلة في فئة

طلاب الجامعة مركزين على الاستخدامات التواصلية والإشباع المعرفية لهذه المواقع وكذا التأثيرات التي تحدثها على المبحوثين.

**أهمية الموضوع وأهدافه:** تتجلى أهمية الموضوع المتناول في أهمية أشكال التعبير الجديدة إذ أنها أصبحت ضرورة من ضروريات الحياة المعاصرة وذلك لما تحظى به من مكانة واهتمام وتزايد هائل في عدد مستخدميها نتيجة لما حققته و تحققه من خدمات تواصلية بين الأفراد والمجتمعات في شتى المجالات، فهي لم تعد تنحصر في المجال الاجتماعي فقط بل تعدته إلى المجالات الأخرى كالمجال السياسي وهذا ما حصل في الفترة الأخيرة؛ إذ تمكنت أشكال التعبير الجديدة من إحداث تغييرات سياسية كبرى، وخلقت مجالاً واسعاً من مجالات التعبير من هنا حددنا مجموعة من الأهداف المتعلقة بهذا الطرح وهي :

- 1- إبراز مدى فاعلية أشكال التعبير الجديدة في تحقيق التواصل الاجتماعي .
- 2- معرفة دوافع استخدام فئة الطلاب لأشكال التعبير الجديدة على الانترنت. ومدى الإقبال عليها.
- 3- إبراز أهم الإشباع التي تلبّيها أشكال التعبير الجديدة لفئة الطلاب الأكاديميين من خلال عملية التواصل الاجتماعي.

### إشكالية الموضوع:

مع نهاية القرن العشرين وبداية الألفية الجديدة أصبحت شبكة الانترنت نافذة الإنسان على العالم فقد أصبح يمارس من خلالها نشاطها الذهني والعلمي ويسترجع المعلومات ويتسوق ويشترك الآخرين عوالمهم، فالعالم اليوم يشهد زيادة مكثفة في أعداد مستخدمي الانترنت وخاصة الشباب منهم، الأمر الذي أدى في الفترة الأخيرة إلى تطوير الخدمات التي تقدم عبر شبكة الانترنت، وظهور مجموعة أشكال جديدة من أدوات التعبير مما زاد من استقطابها لفئات عريضة من المجتمع

على المستوى العالمي ، وقد تمكنت هذه الأشكال من إحداث انسجام و ترابط بين بعضها البعض خصوصا لدى فئة الشباب كون هذه الفئة هي التي تشهد إقبالا كبيرا ولا متناهايا لهذه الأدوات نظرا لما حققته وتحققه من تفاعل وتواصل اجتماعيين مستمرين من خلال تجاوزها عنصري المكان والزمان ومن غير تكاليف باهظة وبشكل سريع وفعال حيث أن أدوات التعبير الجديدة مكنت من خلق ما يسمى بالمجتمعات التواصلية بين الأفراد . ومن هذا المنطق فإن الموضوع المتناول يطرح العديد من الإشكاليات وهي

- 1- ما هي دوافع استخدام الطالب الجامعي لأشكال التعبير الجديدة المتاحة على الانترنت؟
- 2- ما هي الإشباعات المتحققة للطلاب الجامعي من وراء استخدامه لمواقع التواصل الاجتماعي على الانترنت؟
- 3- ما هو حجم اهتمام الشباب الجامعي بمواقع التواصل الاجتماعي عبر الانترنت؟
- 4- هل يحسن الشباب الجامعي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالطريقة التي تمكنهم من تحقيق غاياتهم المعرفية المختلفة ؟
- 5- هل يستغل الطالب الجامعي هذه الفضاءات الافتراضية لغايات علمية ومعرفية؟ وإن كان كذلك فبأي طريقة تتحقق؟

### المدخل النظري المستخدم في الموضوع:

اعتمدت الدراسة على مدخل الاستخدامات والإشباعات لدراسة أشكال التعبير الجديدة والخدمة التواصلية المعرفية التي تحققها هذه الأشكال لمستخدميها وخاصة الشباب منهم ، باعتبارها مدخلا اتصاليا سيكولوجيا ، وهو من النماذج الهامة في شرح الظواهر المتعلقة بالوسائل التكنولوجية الحديثة وتتلخص أبعاد هذا المدخل في

- 1- الانتقائية . تحقيق المنفعة .

2-العمدية في الاستخدام .المشاركة .

3-تظهر المشاركة في أجلى صورها في أن مستخدمى مواقع التواصل الاجتماعي

4-هم صانعو ومنتجو المحتوى الإعلاني المقدم من خلال الموقع ارفاقا وتعليقا .

وتمثل تطوير نموذج الاستخدامات والإشباعات في عدة أمور منها:

- تحديد دوافع وإشباعات خاصة بالإعلام الجديد مثل إستكشاف ما هو الجديد في العالم الخارجي والتفاعل والحضور الافتراضي .

- الإجراءات المنهجية للموضوع :

### 1- منهج الدراسة:

تنتمي الدراسة إلى حقل الدراسات الوصفية و اعتمدت على منهج المسح ، وفي إطار هذا المنهج تم الاعتماد على أسلوب المسح بالعينة وذلك لصعوبة إجراء مسح شامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة.

### 2. - المجتمع الكلي:

مجتمع البحث هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق الأهداف المسطرة ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجموع الأكبر للمجتمع المستهدف،الذي يهدف الباحث إلى دراسته ويعمم نتائج الدراسة على كل مفرداته.

وإن مجتمع البحث هو المجموع الأصلي للعينة والذي يمثل مجموعة وحدات البحث التي نريد الحصول على البيانات عنها ويمكن القول ببساطة إن مجتمع البحث هو جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها . ومجتمع البحث في هذه الدراسة هم فئة الطلاب في تخصص الإعلام بجامعة المسيلة/ الجزائر .

### 3. -عينة الدراسة :

عينة قصدية (عمدية): هي العينة التي يقوم بها الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة ،بل يقوم بها شخصيا ،بإقتناء المفردات المثلة أكبر من غيرها لما يبحث عنه من بيانات ومعلومات . وتم إختيارنا للعينة العمدية لأننا قمنا بإختيار مجموعة من المفردات من المجتمع الكلي على أساس أنهم المستخدمين الفعليين لمواقع التواصل الإجتماعي وإقتصرت هذه العينة على طلبة علوم الإعلام من المجتمع الكلي ،فكان حجم العينة 103 مفردة أي بنسبة 10 بالمئة من المجتمع الكلي .

والسبب في اختيار هذه الفئة كعينة يعود لعوامل اجتماعية و ثقافية و جغرافية أما الاجتماعية فباعتبار أن هذه الفئة هم الذين لديهم القدرة على الاتصال ذلك أنهم مشبعين بثقافة التواصل مع الغير وأما العامل الثقافي فراجع إلى التغير الحاصل في طرق وآليات الاتصال والتواصل وظهور أشكال تعبيرية جديدة.

والعامل الجغرافي الذي تمثل في سهولة تنقلنا بين فئات العينة في مكان دراسة معين .

#### 4- أدوات جمع المعلومات :

اعتمدت هذه الدراسة على أداة جمع البيانات تتوافق مع طبيعة الدراسة، والتي من شأنها جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والقيام بتحليلها فيما بعد بما يخدم الأهداف المسطرة والمرجوة من الدراسة وتمثل هذه الأداة في : استمارة استبانة والتي تعرف بأنها أداة تستخدم للحصول على الحقائق وجمع البيانات على الظروف والأساليب القائمة بالفعل ، كما تعرف أيضا بأنها : "مجموعة من الأسئلة التي تطرح على مبحوث ما ، وهي تتعلق بآرائه واعتقاداته ومختلف المعلومات الذاتية الشخصية المتعلقة بالذات أو حول محيطه ، وهي الوسيلة القاعدية لكل بحث ميداني كما أنه لا يمكن تعويضها .

حيث تم توزيع الاستمارة على 103 مبحوث، تم استرجاع 96 استمارة لتكون هي العينة الحقيقية لهذه وقد احتوت الاستمارة على ثلاثة عشر سؤالاً تجيب على تساؤلات البحث مع تطبيق "مقياس ليكرت" لقياس الاتجاهات بعد تعديل درجاته الى ثلاث درجات .

### المدخل المفاهيمي و النظري للموضوع:

#### 1- مفهوم الإعلام الجديد:

يدخل مصطلح الإعلام الجديد تحت عدد كبير من الوسائل التي تتميز بالتفاعل *interactivité* وهذا يعني إن المستخدم سوف يكون قادرا على التحكم في المعلومات التي يريد الحصول عليها متى ما أرادها وأيضا أرادها وبالشكل والمحتوى الذي يريد.

كما يتميز الإعلام الجديد أيضا بأنه إعلام متعدد الوسائط *multimédia* وهذا يعني أن المعلومات يتم عرضها ي شكل مزيج من النص والصوت والصورة والفيديو ما يجعل المعلومة أكثر قوة وتأثيرا.

وهذه المعلومات هي معلومات رقمية يتم إعدادها وتخزينها وتعديلها ونقلها بشكل إلكتروني وتتميز تكنولوجيا الإعلام الجديد بسهولة استخدامها وهي بخصائصها تلك سوف تغير الكيفية التي نتعلم ونعمل وتنسلى بها.

#### 2- مفهوم التواصل الاجتماعي: إن الإنسان يقيم توصالا ذاتيا بينه وبين نفسه، كما يقيم ذلك

مع شخص آخر، فينتقل من التواصل الذاتي إلى التواصل الشخصي، وإذا كان بين جماعة أصبح اجتماعيا، ونعني بالاتصال أو التفاعل الاجتماعي هنا جميع أشكال الاحتكاك والتواصل التي تفرضها العلاقات الاجتماعية الإنسانية، وتدعو الأغراض الحياتية أو المعيشية للفرد والجماعة؛ فكل احتكاك اجتماعي في أي مجال كان- سواء في مجال الحياة العامة، أو التعليم أو غيرهما... يعتبر توصالا اجتماعيا بين أفراد هذه الجماعة.



### 3- مفهوم التواصل المعرفي:

التواصل المعرفي هو الذي يهدف إلى نقل واستقبال المعلومات، وهو تواصل يركز على الجوانب المعرفية ومراقبتها، أو بتعبير آخر إنه يركز على الإنتاجية والمر دودية. ويهدف هذا التواصل إلى نقل الخبرات والتجارب إلى المتلقي وتعليمه طرائق التركيب والتطبيق والفهم والتحليل والتقويم بصفة عامة، إنه يهدف إلى تزويد المتلقي بالمعرفة والمعلومات الهادفة، ومن ثم يقوم هذا التواصل على تبادل الآراء ونقل المعارف وتجارب السلف إلى الخلف، ويساهم السلوك اللفظي وغير اللفظي في التواصل المعرفي إذا تم احترام شروط السيكلوجيا التي تحيط بالمتلقي أو يعيشها، فالرفع من الإنتاجية المعرفية لا يتم إلا عبر سلوكيات لفظية ديمقراطية تعتمد على روح المشاركة واللاتوجيهية والتسيير الذاتي والتفاعل الديناميكي البناء، وعبر سلوكيات لفظية وغير لفظية مثل حركات التنظيم والحركات الديناميكية وحركات التقويم والتمجيد، وهكذا لا يمكن عزل التواصل المعرفي عن التواصل الوجداني

### 4- مفهوم الشبكات الاجتماعية الاتصالية:

هي مواقع تمثل مجتمعات إلكترونية ضخمة وتقدم مجموعة من الخدمات التي من شأنها تدعيم التواصل والتفاعل بين أعضاء الشبكة الاجتماعية من خلال الخدمات والوسائل المقدمة مثل التعارف والصدقة والمراسلة، المحادثة الفورية، إنشاء مجموعات اهتمام وصفحات للأفراد، المراسلة. و المشاركة في الأحداث والمناسبات، مشاركة الوسائط مع الآخرين كالصور والفيديو والبرمجيات، وقد وضع عدد من الباحثين تعريفات للشبكات الاجتماعية، سنذكر بعضا منها إلا أنه يجب التوقف أمام ملاحظة مهمة للغاية، حيث أنه بالتعمق في الإنتاج الفكري الأجنبي وجدنا أن المصطلح المستخدم للتعبير عن الشبكات الاجتماعية باللغة الإنجليزية هو social

Network online والسبب في إضافة المصطلح online هو التفرقة بين الشبكات الاجتماعية كأحد مجالات الدراسة في علم الاجتماع والشبكات الاجتماعية في بيئة الانترنت.

#### 5-آلية عمل الشبكات الاجتماعية الاتصالية:

تقوم الفكرة الرئيسية للشبكات الاجتماعية على جمع بيانات الأعضاء المشتركين في الشبكة ويتم نشر هذه البيانات علنا على الشبكة حتى يتجمع الأعضاء ذو المصالح المشتركة والذين يبحثون عن ملفات أو صورا اعتمادا على صلاحيات الخصوصية التي تمنحها للزوار.

وتعمل كشبكة مواقع فعالة جدا في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال ببعضهم البعض وبعد طول سنوات وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توصلت العلاقة الاجتماعية بينهم، وهناك الآلاف من مواقع الشبكات الاجتماعية التي تعمل على الصعيد العالمي، وهناك الشبكات الاجتماعية الصغيرة التي طرحت لتناسب القطاعات البسيطة في المجتمع، في حين هناك شبكات تخدم وحدة جغرافية للمجتمع، وهناك بعض الشبكات تستخدم واجهة استخدام بسيطة بينما البعض الآخر أكثر جرأة في استخدام التكنولوجيا الحديثة والقدرات الإبداعية.

6-أهداف الشبكات الاجتماعية الاتصالية: تسعى هذه الشبكات إلى تحقيق عدة أهداف وأهمها:

- الإرشاد والتوجيه: تسعى الشبكات الاجتماعية لمحاولة كسب الناس لاتجاهات معينة أو محاولة تعديل بعضها. وهذا يتوقف بالضرورة على هذه الوسائط ومادتها الموجهة إلى الناس، وكذلك على المتلقين أنفسهم وطبائعهم ومواقفهم الثابتة أو المتغيرة ومدى استجاباتهم للمؤثرات التي تنقلها إليهم الوسائط بأشكالها المختلفة.

-التثقيف: ويعتبر هدفا رئيسيا تسعى إليه الشبكات الاجتماعية ونعني به زيادة لثقافة الناس الذين يستخدمون الشبكات الاجتماعية الإلكترونية.

وقد يحصل بشكل عفوي غير مقصود أو بشكل مقصود ضمن إطار التخطيط والتنسيق، فالأول يحصل نتيجة العرض العشوائي بمهدف التوجيه إلى جماعة معينة، وتعرض لها أخرى بمحض الصدفة، أما الثاني فهو الذي يكون نتيجة التخطيط يتبنى موقفا أو فكرة معينة، مثل المواقع التي تستهدف البرامج والمعلومات والنشرات التي تفيد جماعات متخصصة من الناس ويكون هذا من خلال تحميل الكتب والندوات والمحاضرات...

● **تنمية العلاقات الاجتماعية:** تقوم الشبكات الاجتماعية بدور الرابط الاجتماعي بين الناس وتعميق الصلات الاجتماعية بينهم للوصول إلى هدف تنميتها بشكل مستمر، ويتم ذلك بواسطة تقديم الأخبار الاجتماعية للناس (أفراد وجماعات).

أو عن طريق التعريف بمواقع التواصل الاجتماعية مثل منتديات، مدونات... الخ. وفي هذا المجال الهادف نجد أن الشبكات الاجتماعية تقدم مواقع أخرى لأن مجالها واسع جدا في هذا الميدان.

● **هدف الحوار والنقاش:** وذلك من خلال نقل المعلومات والآراء وتلقي الأفكار في مختلف جوانب الحياة الفكرية والسياسية والاقتصادية وإلى غير ذلك من خلال عملية الحوار والجدل والمنافسة وتوضيح وجهات النظر مما يزيد من قدرة المعرفة والوعي الاجتماعي في المجتمع.

● **هدف فكري:** وذلك من خلال نشر الوعي الفكري في كافة التخصصات المختلفة والتي تخدم قضايا المجتمع بطريقة أو بأخرى، وهذا من خلال عملية التفاعل الاجتماعي.

● **هدف إعلامي:** ويتمثل في الأنباء والبيانات والصور والتعليقات وهذا بعد معالجتها ووضعها في إطار ملائم لها.

هدف ترفيهي: ويحتل جانبا كبيرا من الشبكات التواصلية، ويطلق عليها البعض أهداف التسلية والإقناع وهي تتضمن أدوار الطرائف والنوادر.

● **هدف خدماتي:** ويتمثل في التعارف والاستشارات ومعرفة أحوال الطقس ...

ويؤدي هدفا آخر وهو وظيفة ثقافية ويرتبط بنشر المعرفة وتكوين الشخصية وتنمية الأذواق وتحذيبها، وتنمية الطاقات البشرية وتوسيع الآفاق في المجتمع ونشر الوعي الصحي والاجتماعي.

## 7- خصائص الشبكات الاجتماعية الاتصالية:

تشارك الشبكات الاجتماعية في خصائص أساسية بينما تتميز بعضها عن الأخرى بمميزات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدميها، أبرز تلك الخصائص ما يلي:

### ● الملفات الشخصية (الصفحات الشخصية):

من خلال الملفات الشخصية يمكنك التعرف على اسم الشخص ومعرفة المعلومات الأساسية عنه مثل: الجنس، تاريخ الميلاد، البلد، الاهتمامات والصورة الشخصية بالإضافة إلى غيرها من المعلومات، ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص، فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يمكنك مشاهدة نشاط الشخص مؤخرا، من هم أصدقائه وما هي الصور الجديدة التي رفعها، إلى غير ذلك من النشاطات.

### ● الأصدقاء/ العلاقات:

وهم الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين. الشبكات الاجتماعية تطلق مسمى "صديق" على هذا الشخص المضاف لقائمة أصدقائك، بينما تطلق بعض الشبكات الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال أو علاقة" على هذا الشخص المضاف لقائمتك.

### ● إرسال الرسائل:

وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص، سواء كان في قائمة الأصدقاء لديك أو لم يكن.

#### ● ألبومات الصور:

تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات ورفع مئات الصور فيها وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاطلاع والتعليق حولها.

#### ● المجموعات:

تتيح كثير من مواقع الشبكات الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعات اهتمام، حيث يمكنك إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة ويوفر موقع الشبكة الاجتماعية لمالك المجموعة والمنضمين إليها مساحة أشبه ما تكون بمنتهى حوار مصغر و اليوم صور مصغر كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات ودعوة أعضاء تلك المجموعة له ومعرفة عدد الحاضرين من عدد غير الحاضرين.

#### ● الصفحات:

ابتدعت هذه الفكرة الفيس بوك، واستخدمها تجارياً بطريقة فعالة حيث تعمل حالياً على إنشاء حملات إعلانية موجهة تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحدونها من المستخدمين، وتقوم الفيس بوك باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول لها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان، تقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة ثم إن وجدوا اهتماماً بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.

أما عن الخصائص الاجتماعية والسماوات الثقافية فيمكن إيجازها فيما يلي:

- 1- أن التحولات والتغيرات الاجتماعية والثقافية التي يتصف بها المجتمع المعاصر هي تحولات ذات قوة نابذة وطاردة للأفراد وذات خصائص ثقافية مشوشة. يشعر الأفراد في المجتمعات الافتراضية بالعجز وضعف المقاومة وقلة الحيلة في مواجهة العولمة وطغيانها وجبروتها.
- 2- تخلو حياة الأفراد اليومية في هذه المجتمعات من أي معنى بسبب سيادة أنظمة اجتماعية جافة تفتقر إلى الحياة والديناميكية وتعمل على تفرغ حياة الأفراد من مغزاها ودلالاتها الحميمة.

### المدخل الوظيفي الاستخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي من قبل الباحثين

#### 1- دوافع استخدام فئات الطلاب لمواقع التواصل الاجتماعي:

ينطوي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وأدوات التعبير الجديدة على العديد من الدوافع والأسباب الكامنة وراء ذلك ومن بين أبرز هذه الدوافع إمكانية التعرف على أشخاص جدد لم تكن تعرفهم وقد مثلت نسبة 41.66% للذين يعبرون عن هذا الدافع بشكل دائم وهذا يدل على الأثر الإيجابي الذي تتركه أشكال التعبير الجديدة في الحصول على المعارف وتكوين صداقات جديدة، ومن ناحية إمكانية التواصل مع أشخاص قدامى سبق معرفتهم نجد أن نسبة 41.66% (شكل دائم) وهذا راجع لسهولة وسرعة التواصل واختراق حاجز المكان والزمان، في حين مثلت نسبة 57.29% (من دائما) لإمكانية البقاء على اتصال مع الأصدقاء ومعرفة أخبارهم وهذا يعود لتطور العلاقات إلى أن تصبح صداقات حقيقية والتحول من الافتراضية إلى الواقعية والمشاركة في الملتقيات والندوات والإحاطة بجميع الأخبار.

و فيما يخص تكوين مجموعات أصدقاء للتداول والتعارف وتبادل الآراء قدرت نسبتها بـ 39.58% و 36.45% أحيانا وهي نسبة متقاربة وهذا ما يدل على وجود تبادل الأخبار بين الأشخاص وهذا التعبير عن وجهة النظر وإبداء الرأي والتغيير وحدث التفاعل والتواصل الاجتماعي بين الأصدقاء، والملاحظ أن إمكانية تأسيس علاقات اجتماعية وتبادل الخبرات

وصلت نسبة 47.91% (دائما)، حيث يخلق نوع من الإحساس بالانتماء إلى جماعات معينة، لها نفس الأفكار مع التعرف على شخصيات مختلفة وقد تكون مهمة وفتح نافذة جديدة للتعبير على مختلف الأفكار خاصة في المدونات وزيادة الرصيد المعرفي والثقافي، أما عن دافع التقييم الشخصي من خلال (قراءة تعليقات الآخرين على موضوعاتك) بنسبة 40.62% مثل موقع "يوتوب" الذي يضع 5 نجوم للتعليق على الفيديو، وموقع "الفايس بوك" الذي يضع فيه الصور ويتبعها بمجموعة من التعليقات والسبب ناتج عن المعرفة التكنولوجية الجديدة والحصول على معارف ووجهات نظر مختلفة حول عدة مواضيع لبناء علاقات.

## 2- طرق وكيفيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي :

تختلف آليات وطرق استخدام عينة الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي فقد توصلنا ومن خلال الجدول إلى أن نسبة الذين يفضلون وبكل الدائم الدخول إلى الموقع ومعرفة الجديد ثم الخروج 48.95%. وهذا راجع إلى أن المستخدم يستطيع التحوال بين المواقع ويكتشف كل ما هو جديد في العالم الخارجي فيكون بذلك على دراية تامة بكل ما يحيط به من أحداث وأخبار جديدة وفي زمن وقوعها إضافة إلى أنه لا يحتاج إلى أدنى جهد فكري للتعليق أو التعبير أو الرد أو ما شابه ذلك، أما عن الكيفية الثانية والتي يقصد بها إنشاء موضوع والإطلاع على التعليقات فقد قدرت نسبة استخدامها بشكل نادر 26.04% وهي نسبة ضعيفة توحي بأن عينة الدراسة تولي اهتماما بإنشاء المواضيع والإطلاع على التعليقات وهذا بغرض تنمية القدرات المعرفية والإبداعية لديهم وكذا التعرف على آراء الآخرين اتجاه أي موضوع.

وفيما يخص نتائج الدراسة حول الرد على تعليقات الزوار في الصفحة الشخصية وبشكل دائم قدرت نسبتها بـ 55.20% وهي نسبة توحي بأن المستخدم لهذه المواقع لا بد له من التفاعل وتبادل الآراء والأفكار وتقاسم الانشغالات، ونجد النسب متقاربة من الذين يفضلون تغيير

بياناتهم الشخصية ويضعون الصور والملفات حيث عبرت نسبة 35.41% (أحياناً) وهذا لأنه من الممكن لبيانات المستخدم الشخصية أن تقرأ وأن يعث بها من خلال جهة خارجية خصوصاً وأن شبكات التواصل الاجتماعي تتعامل بتعسف مع بيانات المستخدمين وهذا ما يجعلهم عرضة للتهديد والخطر، أما الذين يغيرون بياناتهم الشخصية ويضعون الصور والملفات بشكل دائم قدرت نسبتهم ب 33.33% تلتها نسبة 31.25% للذين يغيرونها بشكل نادر.

أما عن تصفح مواضيع الآخرين والبحث عن الأشخاص فقد كانت نسبة الذين يستخدمون هذه الكيفية بشكل منقطع أي (أحياناً) فقط 37.5% لأن مستخدم مواقع التواصل الاجتماعي هنا يهدف إلى معرفة ما يفكر به الآخرين وكذا كسب أكبر قدر ممكن من الأشخاص والأصدقاء عبر هذا المواقع لتبادل الحديث وكذا الاهتمامات، في حين أثبتت نتائج الدراسة أن الذين يفضلون طريقة الدخول في حوارات ودرشات بشكل دائم قدرت نسبتهم ب 44.79% وهذا راجع إلى أن هذه الكيفية تمكن الأفراد من نقل أحوالهم وتغطية مجريات حياتهم اليومية تلتها نسبة 32.29% للذين يفضلون هذه الكيفية بشكل (أحياناً)، في حين قدرت نسبة الاستخدام النادر ب 22.91% .

5- الاستخدامات الغايات، الإشباع المعرفية والتواصلية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي:

تتعدد الغايات و الإشباع التي تحققها مواقع التواصل الاجتماعي، وتتغير بتغير نوعية الفئات و الشرائح المستخدمة لها، وقد وقفنا في موضوعنا هذا على العديد من الغايات حيث كانت نسبة الذين وجدوا ضالتهم في البقاء على اتصال وتواصل مع الأصدقاء وأفراد العائلة والمقربين ب 70.83% دائماً وهي نسبة عالية جداً، بينما كانت نسبة 19.79% نادراً، وهذا راجع لتعود عينة الدراسة على التواصل والهروب من العزلة الاجتماعية.



في حين نجد البقاء على اتصال مع العالم الخارجي من خلال معرفة الأخبار الجديدة مقدرة بنسبة 66.66% دائما وهذا ما يدل على رغبة معظم عينة الدراسة في معرفة الأخبار من مختلف العالم وتكوين صورة لمجمل الأحداث العالمية والمحلية.

مثلت نسبة 38.54% دائما للمشاركة والتعليق بالرأي حول كل ما يحصل في العالم من أحداث وهي نسبة متقاربة مع أحيانا مثلت نسبة 40.62% وهذا راجع لطبيعة الموضوع وطريقة النقد والأفراد الذين يهتمون بما يحصل في العالم.

ومن كان غرضهم الحصول على معلومات حول أشخاص ومعارف جديدة لم يكن المبحوث يدركها من قبل فقدرت بنسبة 41.66% دائما وهذا يعود لإشباع غريزة حب المعرفة والاطلاع على الجديد والتعرف على أشخاص جدد للتأثير والتأثر.

أما إمكانية تدعيم المعارف الشخصية في الميدان الشخصي والدراسي فمثلت نسبة 51.04% دائما وهذا لتدعيم الأفكار والزيادة في التحصيل العلمي والاستفادة من البحوث الدراسية، في حين عبر البعض الآخر عن بعض الإشباعات الأخرى كماً وقت الفراغ وكذا الراحة النفسية.

#### 4- ضوابط استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى فئة الطلاب الجامعيين:

يضع مستخدموا مواقع التواصل الاجتماعي العديد من الضوابط حينما يقبلون على استخدامهم لهذه المواقع، حيث نجد ان نسبة 52.08% قدمت وبشكل دائما لضوابط الاستئذان : التعرف على أشخاص جدد بعد أن طلب منك أو طلبك منهم ذلك وهي نسبة متوسطة وهذا راجع إلى وضع عينة الدراسة لهدف وتصور من هذا الاستخدام، ودمومة التواصل في بناء وجهات النظر وإبداء الآراء وبالتالي تبقى عينة الدراسة دائما على الاتصال والرغبة في التعرف على أكثر من شخص من مختلف الشعوب.

في حين نسبة 47.91% دائما لضابط آخر وهو التحفظ على إعطاء كافة البيانات الشخصية وعرضها على صفحتك الشخصية، أما عنصر إضافة الأشخاص الذين تعرفهم فقط وتمكينهم من مشاهدة كل المحتويات الشخصية فقدرت نسبته 51.04% بشكل دائم و 28.12% أحيانا و 20.83% نادرا فنجد في أداة الاتصال السكايب مثلا خصوصية الشخص محدودة مثله مثل MSN وباقي الأدوات عكس "فايس بوك" عدم توفر الأمان في وجود معلومات شخصية.

إضافة إلى عنصر التحفظ على نشر كافة الصور الشخصية ومقاطع الفيديو نجد نسبة 53.12% دائما و 21.87% أحيانا و 25% نادرا وهذا لعدم توفر الثقة في وجود معلومات الشخصية سواء كانت صور عائلية أو غيرها في بعض المواقع الاجتماعية أمثال الفاييس بوك واليوتوب وغيرها، وهذا لخطورة هذا النوع من الخدمات على الشباب المسلمين خاصة حينما يتم استخدامه بشكل سيء.

### النتائج المستخلصة من الموضوع:

- 1- يلقى استخدام شبكة الانترنت مجالا واسعا من الاهتمام وهو ما وقفنا عليه من خلال هذه الدراسة إذ بينت الحجم الكبير والاستخدام الدائم لها من قبل عينة الدراسة.
- 2- تعد خدمة التصفح لمختلف مواقع الويب الإلكترونية أهم خدمات الانترنت على الإطلاق التي تلقى الإقبال والاهتمام وهو ما عبرت عنه هذه الدراسة، إذ بينت مدى تموقع هذه الخدمة ضمن صدارة الاهتمامات والإجابات التي عبرت عنها عينة الدراسة.
- 3- رغم حداثة مواقع الاتصال الاجتماعي وأهميتها الكبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، إلا أن نتائج دراستنا توصلت إلى أن عينة الدراسة تهتم اهتماما متوسطا بهذه المواقع.

4- يعتبر دافع إمكانية البقاء على اتصال مع الأصدقاء ومعرفة أخبارهم من أبرز الدوافع التي جعلت عينة الدراسة تقبل على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

5- جاءت الاستخدامات التواصلية في مقدمة الإشباعات التي تحققها مواقع التواصل الاجتماعي لمستخدميها. ذلك أن الفراغ الزمني الذي يعيشه الطالب يمكن أن يستغله في قضاء أوقات للتواصل مع الآخرين في فضاءات لا تنتهي.

6- من غير الممكن أن يقبل الفرد على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بدون أن يضع في حسابه مجموعة من الضوابط، إذ وقفت دراستنا على أن التحفظ على نشر كافة الصور الشخصية ومقاطع الفيديو أبرز ضابط اتفقت عليه عينة الدراسة.

#### المقترحات والتوصيات :

بين الموضوع المتناول والمتعلق بالاستخدامات التواصلية والإشباعات المعرفية لمواقع التواصل الاجتماعي، مجموعة من النقائص التي لاحظناها وجسدتها النتائج المحصل عليها. من خلال أن مواقع التواصل الاجتماعي ورغم ما تحظى به من أهمية إلا أننا وقفنا على الإهمال وعدم استغلال هذه المواقع في تدعيم الجانب المعرفي، وعليه نقترح ضرورة التحسيس والتوعية بهذا الجانب.

● فسح مجالات الانترنت المتاحة عبر الجامعة من أجل التدريب والتكوين على استخدام هذه الشبكة، بما يعود بالنفع والفائدة على المستخدم ومنه فتح نافذة على مواقع التواصل الاجتماعي باعتبارها أهم الخدمات التي نصل إليها من خلال الانترنت.

● استغلال فضاءات أشكال التعبير الجديدة من أجل تعميم خبرات وطرق وكيفيات استخدام هذه المواقع لمن لا يعرفون كيفية استخدامها.

خاتمة

كثيرة هي التغيرات التي يشهدها عالم الإعلام في الوقت الحالي إذ ما ينفك تظهر آليات جديدة للتعبير عن الرأي والمشاركة في صنع الأحداث باستغلال الفضاء الذي تتيحه شبكة الانترنت والتكنولوجيا الحديثة. إن هذه الفضاءات الحديثة المعتمدة مكنت من خلق أساليب للتواصل والتفاعل لم تكن موجودة من قبل وفق غايات وأهداف مستحدثة تبعا لطريقة استغلال هذه التكنولوجيا. ولقد وقفنا في بحثنا هذا على أهم هذه الطرق الجديدة التي أصبحت تستغل من قبل فئات عريضة من الجماهير من خلال مواقع التواصل الاجتماعي التي تعرف إقبالا متزايدا خصوصا من طرف الفئات الشبابية ، تبعا لأهميتها المتزايدة في صنع الحياة اليومية للأفراد والتأثير عليها.

#### قائمة المراجع المعتمدة :

- 1- البرغوثي بشير شريف، يعقوب خالد البهباني. النظام الإعلامي الجديد. عمان: دار رؤى للنشر والتوزيع، 2004.
- 2- البكري، فؤاد. الهوية الثقافية العربية في ظل ثورة الاتصال والإعلام الجديد. مصر: (ب.د). (ب.س).
- 3- الكيسي ليث، محمد النعام: تكنولوجيا الاتصالات والشبكات الحاسوبية. ط1 الأردن: إثراء للنشر والتوزيع، 2010.
- 4- بوكرازة، كمال. دور أخصائي المعلومات في الرصد المعلوماتي الاستراتيجي والتكنولوجي داخل المؤسسات الاقتصادية. الملتقى الدولي حول: "المعلومات العلمية والتقنية ودورها في تنمية المؤسسة". -قسم علم المكتبات جامعة منتوري يومي 10 - 11 مارس 2008. مخبر تكنولوجيا المعلومات والتنمية الوطنية بالتعاون مع المعهد الأعلى للتوثيق (تونس).
- 5- الرفاعي العطار، محمد محسن. البيع عبر شبكة الانترنت. ط1. دار الجامعة الجديدة، 2007.
- 6- السيد علي شتا. التفاعل الاجتماعي والتطور الظاهري. مصر: المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، 2004.
- 7- التميمي عبد الفتاح، وليد سلامة. الشبكات المحلية والانترنت. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، 2007.
- 8- سيد خليل محمد، عفت الشرقاوي. ثقافة التواصل في عصر العولمة. ط1، القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2008.
- 9- صادق عباس مصطفى. الإعلام الجديد، المفاهيم الوسائل والتطبيقات. ط1، لبنان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008.
- 10- بوكرازة، كمال، غزال، عبدالرزاق. المحتوى الرقمي العربي على الانترنت : دراسة في الاستخدامات والاشباع. المؤتمر 21 للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول: " المكتبة الرقمية العربية: الضرورة، الفرص و التحديات"، الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، بيروت، 06-07 أكتوبر 2010.

## إساء السياسة الوطنية للمعلومات: مكونات ومبادئ

د. جميلة معمر

أستاذة محاضرة، معهد علم المكتبات والتوثيق

جامعة قسنطينة 2

## مستخلص:

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية السياسة الوطنية للمعلومات، من خلال التطرق إلى أهم المكونات والمبادئ الضرورية لإرائها، بالتركيز على الدور الكبير الذي تلعبه المكتبات ومرافق المعلومات في تثبيت ذلك، عن طريق مساهمتها في ترسيخ الأسس التي تقوم عليها السياسة المعلوماتية، وذلك من خلال محافظتها على رسالتها، المتمثلة في جمع مصادر المعلومات، وحفظها وتوزيعها بكل شفافية، وبصفة موسعة وشاملة. يتناول البحث في شقه الأول، الجزء النظري للمسألة، بينما يهدف في شقه الثاني، إلى معالجة الموضوع من جانبه الميداني، معتمدا على آراء عينة من المكتبيين حول وضعية المكتبة الجامعية ضمن السياسة الوطنية للمعلومات. وبعد تحليل النتائج المحصل عليها، تم الكشف عن غياب الشروط الضرورية التي تثبت وجود المكتبة كركيزة أساسية في هذا المجال.

## مقدمة

ترتكز السياسة الوطنية للمعلومات على عنصرين هامين: المعلومات ومرافق المعلومات، إذ يتضح لنا أنه من غير الممكن أن نتكلم عن المعلومات دون التطرق إلى المكتبات أو مرافق المعلومات كمكان لتسيير وصناعة المعلومات وتيسير الوصول إليها. يبقى العنصرين الفاعلين لسياسة المعلومات ألا وهما "المعلومات" و"مرافق المعلومات" مرهونين بتثبيت الإطار المتمثل في: هيكلية التخطيط والتنسيق والتعاون ووضع السياسات والإشراف على عملية التنفيذ على المستوى

الوطني. يحتل هذا الإطار مكانة هامة، إن لم نقل رئيسية من بين مجموعة الأطر أو العناصر المكونة للسياسة الوطنية للمعلومات.

ينبغي الإشارة كذلك إلى أنه يبقى النجاح في السير نحو تحقيق الغاية السامية من كل ما سبق ذكره، يرتكز لا محالة على الوعي الكامل من قبل المهنيين في مجال المعلومات، بجمتية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وتهيئة الإطار الأمثل لتغطية كل الجوانب الضرورية لتبني النظم المنبثقة عنها. هذا ما نريد توضيحه في هذا البحث من خلال تحليل النتائج التي تحصلنا عليها على إثر الاستجواب الموجه لفئة من المكتبيين العاملين في قطاع التعليم العالي.

## 1. السياسة الوطنية للمعلومات وسياسات الاتصال

تعرف السياسة الوطنية للمعلومات على أنها «مجموعة القواعد والمبادئ العامة التي تنظم وتوجه تدفق المعلومات بما يخدم الأهداف العامة للتنمية».(1)

أما سياسات الاتصال فتعرف على أنها «مجموعة من المبادئ والمعايير لتوجيه سلوك نظم الاتصالات. مع مرور الوقت، يتم تشكيلها في السياق العام لنهج الاتصالات وشركات الإعلام. مبنية على الإيديولوجيات السياسية والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للبلد، وعلى القيم التي تستند إليها، فإنها تكافح من أجل ربطها بالاحتياجات الحقيقية والممكنة للاتصال.»(2)

## 2. أهداف السياسة الوطنية للمعلومات

تهدف السياسة الوطنية للمعلومات إلى التأكيد على أهمية المعلومات بحيث يجب اعتبارها موردا من الموارد الوطنية وذلك يستدعي اعتراف السلطات الوطنية على جميع مستوياتها بأن المعلومات مورد اقتصادي وطني. تسعى السياسة الوطنية للمعلومات أيضا إلى تثبيت الجهود الوطنية وتوحيدها لرفع مستوى الفعالية لمرافق المعلومات وإرساء مبدأ العمل المشترك فيما بينها من أجل تجسيد أقصى قدر ممكن من التنمية الاقتصادية في جمع مصادر المعلومات وحفظها.

### 3. المعلومات

"غدت المعلومات وتقانياتها شعار المرحلة الحالية من مسيرة البشرية، وأصبح معيار نجاح أي مؤسسة أو دولة هو ما تمتلكه من معلومات. إن الذين يملكون المعلومات هم الذين يجوزون مفاتيح القوة في العالم ووسائل الإحاطة به والسيطرة عليه، فالمعلومات هي الأساس في أي نشاط بشري، وهي المورد الذي بدونه لا يمكن استثمار أي مورد آخر." (3) بل إن المعلومات اليوم، أصبحت تمثل موردا أساسيا من بين الموارد الكبرى التي تركز عليها جميع البلدان، في تجسيد التنمية الشاملة على جميع المستويات.

### 4. المكتبات والسياسة الوطنية للمعلومات

تعد المكتبات، في الكثير من بلدان العالم، ومن مختلف القارات: إفريقيا، آسيا، أوروبا... (4) مثلها مثل مؤسسات المعلومات الأخرى، عنصرا هاما من العناصر المكونة للسياسة الوطنية للمعلومات، لأنها تعمل على إتاحة وتسهيل الاستفادة المثلى من المعلومات. تشكل المكتبات ومراكز التوثيق وغيرها من مؤسسات المعلومات فيما بينها منظومة معلوماتية متكاملة. وتظهر فعالية هذه المنظومة إذا ما حددت أسسها التنظيمية والقانونية التي تسمح هي الأخرى بتحديد المسؤوليات لضمان تكامل الخدمات المعلوماتية المقدمة لقطاع المستفيدين. هذا بالإضافة إلى ضرورة تبنيها للنظم المبنية على الحاسوب، واستخدام وسائل الاتصال الحديثة والسعي إلى الدخول في المشاريع التعاونية من خلال المشابكة لتوحيد الجهود مع مثيلاتها من مؤسسات التوثيق والمعلومات لتحقيق الأهداف المشتركة.

يؤكد القائمون على السياسات المعلوماتية من جهة أخرى أنه يجب العمل على توفير البيئة الملائمة لفعالية إدارة مرافق المعلومات. تعتمد هذه البيئة في نجاحها على توفير الشروط اللازمة لذلك: كالتشريعات والتمويل... (5)

## 5. عوامل نجاح السياسة الوطنية للمعلومات

يتوقف نجاح السياسة الوطنية للمعلومات على توفير الشروط الضرورية لكفاءة النظام الوطني

للمعلومات المبنية على العوامل الآتية: (6)

### 5. 1 عناصر التنسيق:

يتطلب التنسيق قيام جهة حكومية بمتابعة أنشطة المعلومات، وذلك من أجل ضمان

الفعالية لنجاح عملية السياسة الوطنية للمعلومات. فتقوم بالإشراف على الجوانب التشريعية والتنظيمية والإدارية المناسبة لتثبيت سياسة نظم المعلومات.

### 5. 2 إنشاء واستخدام قواعد المعلومات:

تعتبر نظم المعلومات المحوسبة من الأولويات التي تركز عليها السياسة الوطنية للمعلومات،

وتتطلب تسخير الموارد المتوفرة، وبناء قواعد معلومات وطنية، وإيجاد أجمع الطرق للاستخدام الأفضل لقواعد المعلومات، ونظم الاتصال المباشر من قبل المستخدمين، وذلك حتى على الصعيد الدولي.

### 5. 3 حرية الوصول إلى المعلومات:

يترتب على الجهات المسؤولة العمل على توفير الجو الملائم (من الناحية الإدارية والفنية)

لتغطية مصادر المعلومات الوطنية، قصد تحقيق الشمولية في التغطية والتناسق لمصادر المعلومات، وربط النظم من أجل تجسيد مبدأ الاستفادة منها من خلال حرية الوصول إلى المعلومات دون المساس بالمبادئ المتعلقة ببعض الاعتبارات: كحقوق الملكية والخصوصية الشخصية... إلى غير ذلك.

### 5. 4 العناصر البشرية:



يعتمد النظام الوطني للمعلومات في كفاءته وفعاليته على ما هو متوفر من طاقات بشرية مهنية وفنية، حيث ينبغي على هذه الخيرة أن تكون مؤهلة ومدربة تدريباً مستمراً تماشياً مع التطورات الحديثة في مجال المعلومات.

### 5.5 تقنيات المعلومات:

ينبغي وضع إستراتيجية مدروسة، من أجل الاستعمال الأمثل لتقنيات المعلومات، وإتباع المواصفات والقياسات المعيارية، سواء بالنسبة للأجهزة أو البرمجيات والتي تصدر عن المنظمات الدولية للمواصفات، وينبغي تشجيع فكرة خلق نظام لتسيير المعلومات شاملاً جميع العمليات: من جمع المعلومات، ومعالجتها، وتخزينها، واسترجاعها، وكذا الإفادة منها عن بعد محلياً وخارجياً وبالتالي إثراء التنمية الوطنية.

### 5.6 المستفيدون:

يعتبر المستفيد عنصر هام وضروري لاكتمال مهمة نظم المعلومات، بل يمكن أن نقول أنه يتم تصميم وتوزيع وتركيب هذه النظم من أجل أن توضع خدمة للمستفيدين. لذلك لا بد أن يكونوا على دراية بالتقنيات الحديثة للمعلومات، وأن يتلقوا تدريبات حول حسن استخدام الأجهزة والمعدات بهدف الاستعمال الأمثل للمعلومات والإفادة منها إلى أقصى حد ممكن.

### 5.7 التنسيق والتعاون:

تحتل عملية التعاون والتنسيق بين مختلف أنظمة المعلومات مكانة كبيرة في إنجاح وتدعيم السير الحسن لخدمات هذه الأنظمة، وتزداد فعالية التعاون في مجال المعلومات كلما تفاعلت الأطراف فيما بينها، وأثبتت مشاركتها في النظم والبرامج والنشاطات إقليمياً ودولياً، ربحاً للوقت والجهد.

ازدادت الحاجة إلى وضع سياسة معلوماتية وطنية، تماشياً مع مفاهيم وممارسات مجتمع

المعلومات المعاصر، مما أدى إلى التفكير في تبني تلك السياسة (7).

## 6. إستراتيجية التوثيق والمعلومات

تؤكد الإستراتيجية الخاصة بالتوثيق والمعلومات على أهمية المكتبات الجامعية في النظام

الوطني للمعلومات، ومن بين ما تدعو هذه الإستراتيجية إليه، ما يلي :

- مساواة الأطر الفنية العاملة بالمكتبة الجامعية مع زملائهم من الأكاديميين في السلم الوظيفي

والأجور والاعتبارات الوظيفية الأخرى.

- أن تلعب المكتبة الجامعية دوراً رائداً وقيادياً فيما يخص إدارة المكتبات، والتأهيل، والتدريب بما

يتناسب ودورها القيادي في مرافق المعلومات على المستوى الوطني.

- تخصيص الميزانيات الكافية لتطوير المكتبة الجامعية ودعم قدرتها على تقديم الخدمات بما

يتناسب وحجمها ومجتمع المستفيدين منها.

- أن يكون للمكتبات الجامعية دور الريادة في إدخال واستخدام تكنولوجيا المعلومات وقيادة

التحول إلى نظام المكتبات الشاملة المبنية على الحاسوب. (8)

## 7. تحليل نتائج البحث الميداني:

سؤال 1: ما هي العوائق التي قد تعاني منها الجامعة، والتي تتسبب في عرقلة المكتبة في تأدية رسالتها؟

الترتيب	النسبة المئوية	عدد الأجوبة	العوائق
1	57,89%	33	ضعف الميزانية
2	52,63%	30	عدم تطابق القوانين مع الواقع
3	33,33%	19	سوء توظيف التكنولوجيا
4	3,50%	02	عدم مواكبة الجامعة لمتطلبات العصر

الجدول رقم (1): العوائق التي تنعكس سلباً على المكتبة

يظهر ضعف الميزانية كأكبر عائق (57,89%) . يزيد هذا الأخير من شدة النقص في تغطية الرصيد الوثائقي من جهة، وفي عدم التمكن من توفير الوسائل الحديثة، كالأوعية الإلكترونية واقتناء النظم المحوسبة، والعتاد الضروري لتشغيلها... وما إلى ذلك، من جهة أخرى. تعد الجوانب القانونية من المقومات التي تركز عليها المؤسسات في إدارة وتسيير أعمالها وضبط شؤونها القاعدية وطمأنة موظفيها. غير أن تلك القوانين في كثير من الأحيان، لا تتطابق مع الواقع المعيش (52,63%)، إذ نجد تارة، لا تواكب التغيرات، وتارة أخرى، تحتوي على نصوص يصعب تطبيقها على أرض الواقع. تحتاج المكتبة الجامعية، إلى قانون خاص بها، يأخذ بعين الاعتبار كل الظروف والتحديات التي يمر بها العاملين في المكتبات الجامعية. أصبح إلزاماً على الجامعة مسايرة العصر بإدخال التكنولوجيا في نظام التعليم والبحث. وقد بدأت تسير في هذا الاتجاه منذ سنين، حيث سارعت في الارتباط بشبكة الإنترنت، وفي إنشاء الشبكة المحلية إنترنت. كما قامت بتجهيز كل المصالح والوحدات الإدارية منها والتقنية (منها المكتبات) بأحدث الأجهزة والمعدات، إلا أن النتائج المحصل عليها من خلال هذا المجهود الكبير، قد تبدو ضعيفة، ويرجع السبب في ذلك، إلى سوء توظيف هذه التكنولوجيات، مثل ما أعلنت عنه مجموعة من المكتبيين (33,33%). لا يقتصر الأمر على تركيب الأدوات المتطورة، بقدر ما يستلزم التدريب عليها وحسن توظيفها فيما يعود على جميع الأطراف المعنية بالفائدة. تعكس لنا نسبة (3,50%)، فئة من المكتبيين التي تعلن عن عدم مواكبة الجامعة لمتطلبات العصر: يمكن اعتبار هذا الحكم كنتيجة لكل العراقيل التي ذكرناها.

**سؤال 2:** ما هي التغييرات الواجب إحداثها في الجامعة، والتي تكون لها انعكاسات إيجابية على المكتبة؟

الترتيب	النسبة المئوية	عدد الأجوبة	التغيرات	
1	%73,68	42	توظيف التكنولوجيا الحديثة	1
4	%33,33	19	الانفتاح على المحيط الاقتصادي والاجتماعي	2
3	%57,89	33	تحديث مناهج التكوين	3
2	%61,40	35	دعم البحث العلمي	4
2	%61,40	35	وضع المكتبة في مقدمة مشروع الجامعة	5

### الجدول رقم (2): التغيرات ذات الانعكاسات الإيجابية على المكتبة

تمتخ الأغلبية من فئات الدراسة الأولية لفكرة توظيف التكنولوجيا الحديثة في الجامعة (%73,68)، كحدث يكون له أثر إيجابي على المكتبة. وهم بهذا يؤكدون على أنه أصبح واجبا على الجامعة تحسين استعمالها للتكنولوجيا الحديثة، كشرط أساسي لتثبيت التطور الذي يتعين عليها تحقيقه. تمثل نسبة (%61,40) نقطتين مهمتين بالنسبة لمجموعتين من المكتبيين. تنعكس الأولى في دعم البحث العلمي، حيث لا يزال بحاجة إلى تعديل وضبط أكثر. وتنعكس النقطة الثانية في مطالبة مجموعة ممثلة بالنسبة المئوية نفسها، بوضع المكتبة في مقدمة مشروع الجامعة. تعتبر هذه الارتفاعات من أساسيات مقومات الجامعة، نظرا لكون المكتبة بمثابة العمود الفقري بالنسبة للجامعة، غير أنها ترتبط بمقومات أخرى، لها أيضا أهميتها بما أنها تعود بالفائدة على المكتبة بالذات. المكتبيين من أفراد العينة أنفسهم، يدعمون تلك المقومات كما هو موضح في الجدول المبين أعلاه، ولعل أهمها: تحديث مناهج التكوين (%57,89)، والانفتاح على المحيط الاقتصادي (%33,33).

### سؤال 3: هل استفدتم من التكوين، بعد توظيفكم؟

الترتيب	النسبة المئوية	عدد الأجوبة	التكوين	
1	%63,15	36	نعم	1
2	%36,84	21	لا	2
<b>%99,99</b>		<b>57</b>	<b>المجموع</b>	

### الجدول رقم (3): التكوين بعد التوظيف

أكثر من نصف عدد أفراد العينة (63,15%) تلقوا تكويناً بعد توظيفهم، بينما لم تتلقى المجموعة المتبقية (36,84%) من المكتبيين أي تكوين. ففي حالة ما إذا كانت أفراد هذه المجموعة الأخيرة تنتمي إلى أولئك الذين تحصلوا على شهادات جامعية، فهم بالرغم من تشبعهم برصيد معرفي في تخصص علم المكتبات، إلا أنهم لا يزالون بحاجة إلى اكتساب معارف إضافية جديدة. ليس من السهل أن يتطابق الجانب النظري مع الجانب الميداني، حيث عند توظيفهم أدركوا بأن المؤهل العلمي وحده لم يكن كافياً لمواجهة ميدان العمل ومتطلباته بسهولة. وإذا كانت تلك المجموعة غير المستفيدة من التكوين تشكل أيضاً من المكتبيين الذين استطاعوا الارتقاء إلى الأسلاك الثلاث الأعلى في المكتبة فقط بحكم أقدميتهم في مناصبهم المتفاوتة، فهم في وضعية أشد صعوبة من وضعية خريجي الجامعة. إن هذا الصنف من العاملين لم يسعفهم الحظ في التكوين الجامعي بأطواره المختلفة كما أنهم لم يتمكنوا من الاستفادة من التكوين في ميدان عملهم. وبالتالي فهم يمارسون مهامهم بالاعتماد على خبرة السنين الطويلة التي قضاها في مكان عملهم.

#### سؤال 4: ما هي طبيعة العراقيين التي تعاني منها المكتبة؟

طبيعة العراقيين	عدد الأجوبة	النسبة المئوية	الترتيب
إدارية	35	61,40%	1
تقنية	22	38,59%	4
مادية	27	47,36%	3
بشرية	33	57,89%	2

الجدول رقم (4): طبيعة العراقيين التي تواجه المكتبة

تكشف لنا نتائج هذا الجدول عن وجود عراقيل ولكنها غير مجتمعة في كل المكتبات بأصنافها المختلفة (مكتبات الأقسام والكليات والمكتبة المركزية) مرة واحدة. تكمن العراقيين الإدارية (61,40%)، بالنسبة للمكتبة الجامعية مثلاً، في كونها تتبع الإدارة المركزية، وأنها لا تتمتع

بالاستقلالية التامة في كل شؤونها، إلا في بعض الأمور التي تدخل ضمن الإجراءات المكتبية المحضمة. وتجدر الإشارة، إلى أن الإدارة تتصرف بموجب النصوص القانونية، فذلك من شأنه أن يتسبب أحيانا في عرقلة سير العمل، لما له من تأثير سلبي على نفسية العاملين: فهم يواجهون تغييرات مستمرة على مدى حياتهم المهنية، كما أنهم مطالبين بالارتقاء إلى مستوى تحديات المهنة، فيما تبقى القوانين صارمة وحاسمة ولا تتصف بالمرونة. تعاني مكتبات الجامعة أيضا من عراقيل بشرية (89,57%)، وهي في غاية الأهمية، لكون أن العنصر البشري هو المحرك الذي يعتبر أساس نجاح أو إخفاق المكتبة في تأدية دورها. ترتبط تلك العراقيل، بنقص الكفاءات والأيدي العاملة المدربة على استخدام التقنيات، خاصة وقد نجد منهم من ليسوا متخصصين في مجال المكتبات وقد أسندت لهم مهام أساسية، أو كأن يحتلوا مناصب عليا بالرغم من عدم توفر فيهم الشروط اللازمة لذلك، مما يعكس سلبا على سير العمل والخدمات المقدمة للمستعلمين. تثبت النتائج وجود عراقيل أخرى ذات الطابع المادي (36,47%) والتقني (38,59%). قد يتعلق الأمر بالنسبة للمشاكل المادية، بسوء توظيف الأجهزة والمعدات لأنها على حسب علمنا أصبحت متوفرة بأعداد كافية إلا أنها تكون معرضة للتلف بسبب عدم الاهتمام بصيانتها. لا نتعجب لوجود عراقيل تقنية، حيث لا تزال فئة كبيرة بحاجة إلى الممارسة والتطبيق.

**سؤال 5:** هل تم إدخال الحاسوب في الأعمال المكتبية؟

الترتيب	النسبة المئوية	عدد الأجوبة	إدخال الحاسوب	
1	%85,96	49	نعم	1
2	%12,28	07	لا	2
	%1,75	01	دون إجابة	3
	%99,99	57		المجموع

الجدول رقم (5): إدخال الحاسوب في الأعمال المكتبية

أغلبية أفراد العينة أكدت إدخال الحاسوب في مكباتهم (85,96%). تخلصوا إذن باستخدامهم للحواسيب، أولا وقبل كل شيء من التكرار والأعباء المملة المترتبة عن العمليات والإجراءات الفنية منها والإدارية. يتميز الحاسوب بالقدرة الهائلة في التخزين، والسرعة الفائقة في الاسترجاع. تتطلب نظم المعلومات، استعمال كميات هائلة من المعلومات، للمعالجة البسيطة نسبيا والمتكررة، والحاسوب هو أحسن وسيلة تتناسب مع هذا النوع من الأعمال. يفيد الحاسوب أيضا في إنشاء قواعد بيانات وتوسيع فرص البحث الوثائقي والخدمات المرجعية. نقول أن تكنولوجيا الحواسيب هي أساس انتشار تكنولوجيا المعلومات إن صح التعبير، بفضل التطورات التي عرفتها بصفة مستمرة، الأمر الذي جعلها في متناول الجميع، أشخاص ومؤسسات. يزداد دور الإعلام الآلي تأكدا أكثر فأكثر، حيث أن كل مصلحة معلومات مرهونة اليوم، بمدى استعمالها للحاسوب. لكن على الرغم من أن استخدام الحاسوب أصبح أمرا ضروريا، بسبب ارتفاع مستوى ما تقدم هذه التقنية من خدمات وتوفير أساسيات الإدارة المحكمة، تثبت نتيجة أخرى في هذا الجدول بكل أسف أن نسبة (12,28%) تمثل عدد أفراد العينة الذين أكدوا بأن مكباتهم لا تستعمل الحاسوب في تنفيذ أعمالها. بينما تمثل النسبة القليلة المتبقية (1,75%)، فردا واحدا من أفراد العينة، الذي فضل الاحتفاظ بالجواب بدلا من تأكيد عدم استعماله للحاسوب.

#### سؤال 6: توجد صعوبات في تطبيق النظام المحوسب في المكتبة

وجود صعوبات	عدد الأجوبة	النسبة المئوية	الترتيب
1 نعم	11	19,29%	3
2 نوعا ما	14	26,31%	2
3 لا توجد صعوبات	18	31,57%	1
4 دون إجابة	12	21,05%	
المجموع	57	99,98%	

الجدول رقم (6): صعوبة تطبيق النظام المحوسب في المكتبة

أكبر فئة تعلن عن عدم وجود صعوبات في تطبيق النظام المحوسب (31,57%). فقد تمثل أولئك الذين استفادوا من التكوين، سواء لأجل التدريب مثلا، على استخدام الوسائل التكنولوجية، أو لأجل التعرف على النظام المحوسب. يحتل التكوين المبني على الممارسة التطبيقية في حياة العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات، مكانة بارزة، بل ويترك أثرا إيجابيا لديهم بحيث يبعث فيهم الثقة بالنفس ويمنحهم الشجاعة والطمأنينة بعد أن يكونوا قد اكتسبوا المهارات والقدرات الشخصية اللازمة التي تجعلهم في منتهى الاستعداد لاقتحام عالم التكنولوجيا الجديدة من بابه الواسع. وقد تشعر هذه الفئة التي استطاعت أن تستخدم النظام الجديد بسهولة، بمحاسن تكنولوجيا الحاسوب وفوائدها التي تعود على كل من أخصائي المعلومات والمستفيد. لا يزال أفراد مجموعة من الباحثين (26,31%) لم يبلغوا بعد درجة التمكن من حسن استعمال النظام الجديد. فقد يرجع السبب في ذلك، لكونهم ليسوا متمكنين من الإجراءات المكتبية التقليدية، مما يفقد النظام فعاليته في تسيير تلك العمليات، حيث أن النظم الحديثة، ما هي إلا تديما للعمليات المعتادة، من أجل تطويرها للإفادة منها على نطاق أوسع. وقد يرجع السبب إلى نقص فعالية العملية التكوينية. بالتالي، فهم بحاجة إلى إعادة التكوين لكسب المهارات اللازمة. وتعلن مجموعة أقل (19,29%) عن وجود صعوبات في استخدام النظام، وفي هذه الحالة، يمكننا استنتاج أنه تنقصه الفعالية، التي تجعل المكتبة قادرة على تحقيق طموحاتها من خلاله. لم تجب مجموعة (21,05%) من أفراد العينة على هذا السؤال، فقد تشمل أولئك الذين أكدوا عدم إدخال الحاسوب في الأعمال المكتبية، في الجدول السابق.

**سؤال 7:** ما هي فوائد الشبكة في المكتبة؟



الإيجابيات	عدد الأجوبة	النسبة المئوية	الترتيب
1	40	70,17%	2
2	40	70,17%	2
3	36	63,15%	3
4	50	87,71%	1
5	01	1,75%	

الجدول رقم (7): إيجابيات الشبكة في المكتبة

يسمح النظام المحوسب بإنشاء شبكة محلية للربط بين مختلف مصالح المكتبة وخاصة تلك الخاصة بالأعمال التي يتضمنها هذا النظام. تعود تلك الشبكة بالفائدة على المستخدمين وعلى المكتبيين على حد سواء. ويحتوي هذا الجدول على مجموعة من الفوائد الناتجة عن الارتباط من خلال هذه الشبكة المحلية، أهمها تلك المتعلقة بريح الوقت (87,71%) الذي ظهر كميزة لا نقاش فيها مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى رأسها تكنولوجيا الحواسيب واستخداماتها في المجالات التي تتطلب الروتين والتكرارات. يركز القيام بالعمليات المكتبية عبر الشبكات بعمامة وفي الارتباط عبر الشبكة المحلية بالمكتبة بخاصة، على أجهزة الحواسيب.

تعد الشبكة المحلية أساس نجاح النظام المتكامل في المكتبة، بحيث أن نسبة (70,17%) تبين من جهة، أنها تحسن ظروف العمل، لأن وجودها يعني بالضرورة اكتمال كل الشروط اللازمة للحصول على الجو المناسب للعمل. وتؤكد تلك النسبة نفسها من جهة أخرى، على أن من فوائدها أيضاً، التحكم في الإجراءات المكتبية. تدخل مسألة التحكم في وظائف النظام، ضمن الشروط الأساسية لإنجاح عملية التشبيك، بالإضافة إلى: تركيب جيد، أجهزة فعالة، عاملين أكفأ، صيانة متواصلة... تلعب الشبكة المحلية أيضاً دوراً كبيراً في تسهيل الاتصال ما بين العاملين المندمجين في العملية التنفيذية للنظام المتكامل (63,15%).

**سؤال 8:** ما هي الشروط اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟

الترتيب	النسبة المئوية	عدد الأجوبة	الشروط	
5	40,35%	23	المستفيد الذي يرغب في استخدام التكنولوجيا الحديثة	1
1	94,73%	54	المكتبي المؤهل	2
3	64,91%	37	المتخصصين في الإعلام الآلي	3
2	68,42%	39	الوسائل والمعدات الضرورية	4
4	59,64%	34	المتابعة المستمرة للنظام	5

#### الجدول رقم (8): شروط تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية

تتفق أكبر مجموعة على الشرط المتعلق بالعنصر البشري (94,73%). تم التركيز على تأهيل المكتبي، لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة، لأنهم بحاجة إلى التأهيل والتدريب. يطلق اليوم على أمين المكتبة، تسميات جديدة تماشياً مع الوظائف الجديدة، مثل: مدير المعلومات، مهندس المعرفة... ويتعين على المكتبي أن يتحصل على التكوين الذي يؤهله لتسيير المعلومات وفق النمط الحديث. تحرص مجموعة أخرى على ضرورة توفير الوسائل والمعدات الضرورية (68,42%) لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، حيث ينبغي التركيز على التجهيزات بكل ما تتضمنه هذه الكلمة من : أجهزة الحواسيب وأجزائها، وكل ما تتطلبه من مستلزمات التركيب والتشبيك والأدوات. كما يجب الحرص على تجهيز المكتبة بما يتلاءم والبيئة الجديدة، والأخذ بعين الاعتبار احتياجات المستفيدين من حيث المساحات. أصبح وجود متخصصين في الإعلام الآلي أمراً ضرورياً (64,91%)، من أجل معالجة العمليات التي تتطلب تدخل متخصصين الإعلام الآلي. تظهر المتابعة المستمرة للنظام المعتمد (59,64%)، من الأمور الهامة أيضاً، لأنه قد يحتاج إلى تعديل بين الفترة والأخرى بحسب متطلبات الوظائف التي يتضمنها، وكون أنه يحتاج كذلك إلى تحديث مستمر. إن أهمية وجود أخصائي المعلومات في المكتبة مرهون بحاجة المستفيد (40,35%) إلى هذه المؤسسة المعلوماتية. فلا فائدة من تطبيق التكنولوجيا الحديثة، في غياب المستفيد الذي يرغب في استخدامها. فما يبعث على التخوف، هو أن هذا الأخير بإمكانه

الاكتفاء بما هو متوفر على الإنترنت. لذا لا بد من العمل على توفير الوصول الحر إلى المعلومات على وسائط متعددة، والإتاحة عن بعد ودخل المكتبة.

**سؤال 9:** هل التعاون بين المكتبات أمراً ضرورياً؟

الترتيب	النسبة المئوية	عدد الأجوبة	مدى الضرورة	
1	%82,45	47	ضروري للغاية	1
2	%14,03	08	ضروري	2
3	%00	00	غير ضروري	3
	%3,50	02	دون إجابة	4
	<b>%99,98</b>	<b>57</b>		<b>المجموع</b>

الجدول رقم (9): التعاون بين المكتبات

الكل أجمع على ضرورة التعاون بين المكتبات ما عدا اثنان منهم حيث فضلا الامتناع عن الإجابة. يمكن أن تتجلى الأسباب مثلا في عدم الدراية بوجود فكرة التعاون أو الجهل كيفية ممارسته على مستوى المكتبات أو لأن المكتبة (مكان العمل) ليست مهيأة للقيام بأي نشاط بسبب وجود أي نوع من أنواع العراقيل.

كل أفراد العينة المتبقية أكدت أنها على وعي كبير بضرورة توحيد الجهود. فالنسبة الأكبر (82,45%) تعود للفئة التي بينت رأيها بشدة حول ضرورة التعاون بين المكتبات. نستطيع استنتاج أن هذه الفئة أثبتت بأنه في الوقت الحالي، لا يوجد أدنى شك في أن التعاون يلعب دورا مهما في رفد المكتبات الجامعية بما يعود عليها بالكثير من الفوائد. كما أثبتت أنه لا بد من المضي قدما نحو تكتيف الجهود، لاستغلال الشبكات ومواجهة العالم الرقمي بكل ثقة. اكتفت المجموعة الأخرى، باستعمال كلمة "ضروري" (14,03%). يمكن أن نفهم بأن أفراد هذه المجموعة تعي أهمية التعاون ولكن ليس بدرجة كبيرة، إلا أن تفكيرها يندرج أيضا في سياق

الاتجاه نحو العمل الجماعي لمواجهة تحديات العصر، كالانفجار الوثائقي وتطور متطلبات البحث، إلى جانب ما تتمر به المكتبات الجامعية من تحولات بالإضافة إلى نقص الكفاءات المهنية.

## 8. استخلاص النتائج :

نقائص عديدة جعلت المكتبات في وضعية لا تسمح لها بالمساهمة في تفعيل الحركة الديناميكية في المنظومة المعلوماتية الشاملة، وأن تكون طرفا فعالا في إرساء السياسة الوطنية للمعلومات. أثبتت لنا النتائج على أن هذه المؤسسات لاتزال تواجه عراقيل إدارية، مادية، بشرية، وتقنية: أي أنها بحاجة إلى الطاقات البشرية المؤهلة والمدربة على أحدث النظم والأجهزة والتقنيات، وصناعة المعلومات، حيث تم الكشف عن صعوبة تطبيق النظام المحاسب، الذي يعد أساس تكنولوجيا المعلومات، والذي من شأنه السماح باستغلال الشبكات لتيسير الوصول الحر إلى المعلومات. وتبين لنا أيضا أنها بحاجة ماسة إلى الإطار القانوني القابل للتجديد والتعديل والذي يطمئن العاملين ويثبتهم في مهامهم ويضمن ترقيةهم في مناصب عملهم، هذا بالإضافة إلى ضرورة وجود الدعم المالي والإداري من قبل السلطات، التي من شأنها صنع القرار الذي يحكم ويضبط وينسق بين كل العناصر الفاعلة.

## خاتمة

تعد تكنولوجيا المعلومات، شرطا أساسيا، لإرساء السياسة الوطنية للمعلومات، إلا أن الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا، يستدعي بدوره، ضرورة تحديد السياسات الوطنية للمعلومات، من جهة، وضع الاستراتيجيات الوطنية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات، وضمن متابعتها بشكل كامل، من جهة أخرى. وتحمل هذه الأخيرة في طياتها، أنشطة متنوعة لمؤسسات مختلفة: مكتبات، مراكز معلومات، شركات متنوعة... ومتضمنة أنماطا جديدة من التعاون فيما بينها،

بالإضافة إلى الجوانب الخاصة بتنمية تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها، بغض النظر عن تحديد المسؤولية الخاصة بتطبيق وتقييم هذه السياسات والاستراتيجيات، التي قد تسند فقط إلى الحكومة الوطنية، أو الإدارة المحلية أحيانا.

#### قائمة المراجع:

1. السعدون ، حمد بن عقيل.السياسة الوطنية للمعلومات: بين الطموحات والتحديات. المعلوماتية، جوان 2004، ع.7، ص.3-7.
2. Groupe de la communication pour le développement. Conception et mise en œuvre de pour un développement durable en et de communication politiques nationales d'information Afrique. Les méthodologies d'élaboration et de mise en œuvre des stratégies sectorielles de communication multimédias et des politiques nationales de communication pour le développement, Niamey, Niger, 1-5 avril 2002.
3. الجري، خالد بن عبد الرحمان.السياسة الوطنية للمعلومات. المعلوماتية، جوان 2004، ع.7، ص.1-3.
4. NIEGAARD, Hellen. Bibliothèques et politiques nationales en matière d'Information et/ou Stratégies nationales en matière de Technologies de l'Information : étude. 64th IFLA General Conference, August 16 – August 21, 1998. [En ligne]. [20 avr. 2011 06:47:12 GMT]. Disponible sur World Wide Web:<<http://archive.ifla.org/IV/ifla64/123-137f.htm>>
5. السعدون ، حمد بن عقيل. المرجع السابق، ص.3.
6. الهوش، أبو بكر.التقنية الحديثة في المكتبات والمعلومات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات: القاهرة، دار الفجر، 2002، ص.96.
7. سحلي، فهد بن مصطفى. السياسة الوطنية للمعلومات في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. المؤتمر الخامس لجمعية المكتبات والمعلومات. [على الخط المباشر]. [تاريخ الزيارة أبريل 2011]. متاح على الإنترنت: <http://fahadse.info/resfile/yas004.ppt>
8. الهوش، أبو بكر. المرجع السابق، ص.50.
9. INDIA. Ministry of human resource development. Information and communication policy in school education. [En ligne] 2009. [29 july 2009]. Disponible sur World Wide Web: <<http://www.education.nic.in/secedu/ict.pdf>>
10. Nouveau gouvernement et changement au Mexique : nouvelle politique de l'information. 68th IFLA Council and General Conference, August 18-24, 2002. [En ligne]. Disponible sur World Wide Web: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla68/papers/101-129f.pdf>>

ثقافة المعلومات من وجهة نظر اختصاصيي المعلومات - دراسة ميدانية بولاية أم البواقي -

عبد الرزاق تومي

أستاذ مساعد- جامعة الحاج لخضر - باتنة-

[abderrezaktou@yahoo.fr](mailto:abderrezaktou@yahoo.fr)

## مقدمة:

يعد مصطلح ثقافة المعلومات من المصطلحات التي تمثل تحدياً للنظم التعليمية و المكتبية الحديثة، لقدرتها على تحديث برامجها وتقوم تلك البرامج و النظم التي تسيّر بها بصورة تجعلها قادرة على مسايرة التطورات الحاصلة في المجتمع المعاصر من ثورات علمية و تقنية و معلوماتية، وقد نبعت مشكلة الدراسة من وجود تخوف لدى المتخصصين في المكتبات و المعلومات على مستقبل مهنتهم التي أصبحت قاب قوسين أو أدنى من الزوال ، وذلك في ظل التحولات التي فرضتها سوق العمل في مجال المعلومات التي تتطلب أفراداً أكفاء يدركون قيمة و أهمية المعلومات ، ويعرفون مصادرها وطرق الوصول إليها، إضافة إلى حسن اختيار و انتقاء المعلومات، وتنظيمها و تحليلها وكذا حسن توظيفها ، وبذلك أصبحنا أمام مؤشرين الأول يشير إلى تساؤل دور المكتبيين و اختصاصيي المعلومات ، و الثاني يشير إلى تحول عميق في المهنة المكتبية من منظمي الأوعية ، إلى منظمي المعلومات و المعرفة ومنتجين لها، خاصة في ظل ظروف بيئية تغيرت فيها مفاهيم ومصطلحات وتعريفات كثيرة في ظل الثورة الهائلة للمعلومات والتدفق السريع لها عبر وسائل التكنولوجيا المختلفة والمتعددة بين مختلف شعوب العالم، كما تنوعت واختلقت نظرة الأفراد للعديد من المصطلحات التي تعرف سابقاً بمفهوم معين، وأصبحت الآن تعرف بمفهوم آخر،

وبهذه الإرهاصات بدأت تبلور في أذهان المكتبيين و اختصاصيي المعلومات أهمية امتلاك كفايات الوعي المعلوماتي وثقافة المعلومات ، على المستويين التعليمي و العملي ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة التي تتناول جانبا مهما من قضايا عصر المعلومات ، ويتعلق الأمر بأعمدة هذا

العصر ومكونات البيئة المعلوماتية ، وهي ثقافة المعلومات ، و المهنة المكتبية ، واختصاصي المعلومات .

### مفهوم ثقافة المعلومات:

جاء في التقرير النهائي للجنة الرئاسية لمحو الأمية في الجمعية الأمريكية للمكتبات تعريفا هاما لثقافة المعلومات وهو :لكي يكون الإنساني مثقفا معلوماتيا ينبغي أن يكون قادرا على إدراك متى تكون هناك حاجة للمعلومات ،ولديه القابلية لمعرفة مكانها، وقيم ويستخدم بفعالية المعلومات التي هو بحاجة إليها . وعلى ذلك فإن صفة التأهيل المعلوماتي يمتد ليشمل ما يتعلق بالمواد البصرية والإعلامية والحاسوب والشبكة<sup>1</sup> .

وتعرف ثقافة المعلومات بأنها مجموعة من العلوم و المعارف التي كونها أو توصل إليها الطالب في حقل من المعرفة المكتبية من حيث طبيعتها ، مصادرها ، خصائصها وأنواعها مما أعطاه القدرة على حسن استثمارها وتوظيفها للمساهمة في الحركة التنموية في المجتمع<sup>2</sup> .

ويمكن أن نعرف ثقافة المعلومات بأنها ذلك السلوك الذي ينجيم على الباحث عن المعلومات، بدءا من قدرته على التعبير عن حاجاته الحقيقية من المعلومات، مروراً بمعرفة أماكن تواجد تلك المعلومات و تحديد مصادرها ، ومهارات استرجاعها ثم تحليلها و تنظيمها و الإفادة منها في حل المشكلات المطروحة ، وهي لا ترتبط فقط بالمعلومات الموجودة على الصفحات المطبوعة فحسب بل تشمل القدرة على فهم وتحليل كل ما يوجد على الصفحات و في الشاشات ، أو على الملصقات و الرسوم وغيرها من الصور المعبرة وحتى ما يسمعه الشخص.

<sup>1</sup> - أبو الخير، فؤاد.معايير مهارات المعلومات. على الخط: تمت الزيارة يوم: 20/06/2010، متوفر على العنوان التالي:

<http://arablibrarian.wordpress.com>

<sup>2</sup> - إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات . ط1. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر، 2009، ص 19.

وتعرف أيضا بأنها عبارة عن "منظومة متكاملة من القدرات التي تمكن الأفراد من تمييز وقت الاحتياج إلى المعلومات ، ثم تحديدها و تقييمها لاستخدامها بفاعلية، و القدرة على الإنتاج و الاحتزان و الوصول ، و الاستخدام الإيجابي للمعلومات ضرورة لكل فرد يعمل في بيئة تعتمد على المعرفة"<sup>1</sup>.

### تعريفات المنظمات و الجمعيات المهنية المتخصصة:

عرف المنتدى القومي للوعي المعلوماتي NFIL ثقافة المعلومات بأنها القدرة على معرفة متى تكون هناك حاجة للمعلومات أو المشكلة التي في متناوله، ليكون قادرا على تمييز وتحديد مكان المعلومات وتقييمها واستخدامها<sup>2</sup>.

وقد عرفت من قبل المعهد المعتمد لأحصائي المكتبات ومهني المعلومات CILIP بأنها القدرة على تحديد متى ولماذا تحتاج للمعلومات؟ وكيف تقييمها و تستخدمها وتتصل بها بأسلوب أخلاقي<sup>3</sup>؟

وقد جاء في إعلان براغ تعريفا للوعي المعلوماتي وثقافة المعلومات في إطار التعلم مدى الحياة ليشير إلى القدرة على تحديد الحاجات و الاهتمامات المعلوماتية ، و القدرة على تحديد مكانها ، وتقييمها وإعادة إنتاجها بكفاءة، واستخدامها و الاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا و المشاكل ، فهي شرط المشاركة في مجتمع المعلومات، وجزء أساسي من حقوق الإنسان للتعلم مدى الحياة<sup>4</sup> ، وهو التعريف الذي تبنته منظمة الأمم المتحدة للتربية و الثقافة و العلوم UNESCO .

<sup>1</sup>- فراج، عبد الرحمن. الحاجة إلى برامج لمحو الأمية المعرفية. المعلوماتية، ع03، (2003) ، ص ص 9-10.

<sup>2</sup>- The National Forum on literacy .Information Literacy (en Ling) : visité le12/11/2008 :disponible surInternet:HTTP://WWW.Infolit.org/index.html

<sup>3</sup>- Information Literacy : definition(en Ling): visité le 23-03-2011:disponible sur Internet: <http://www.cilip.org.uk/professionalguidance/informationliteracy/definition>

<sup>4</sup>-Webber,Sheila,Johnston,Bill.InformationLiteracydefinition and models.(en Ling): visité le le15-02-2009 :disponible sur Internet.<http://dis.shef.ac.uk/literacy/définitions.htm>



فثقافة المعلومات إذن هي القدرة في التعرف، والخبرة في التخطيط، و الكفاءة في التنفيذ، فهي بذلك تشير إلى قدرة الشخص في السيطرة على المعلومات وفي دورة حياتها. وعليه يمكن القول بأن مصطلح ثقافة المعلومات يعتبر أحد أهم المصطلحات التي تم تداولها في الإنتاج الفكري في مجال المكتبات و المعلومات في الآونة الأخيرة، هذا و يمكن الإشارة إلى وجود بعض اللبس و التداخل بين مفهوم ثقافة المعلومات وبعض المصطلحات المرتبطة بها.

وقد وضع كل من جيرمي شاير و شيلي هيوز Jeremy &Chelley Hughes Shapiro حدود ثقافة المعلومات وطبيعتها ، بأنها تشتمل على الأضيق المهارات العملية لاستخدام تقنيات المعلومات و المصادر المطبوعة و الإلكترونية ، فيجب أن يكون التصور واسع أكثر، كفن متحرر جديد يمتد من معرفة استخدام الحاسبات و الوصول للمعلومات ، إلى الانعكاس النقدي على طبيعة المعلومات نفسها ، وتأثيره على بناها التحتية و التقنية ، وسياقها الفلسفي ومستواها الاجتماعي و الثقافي<sup>1</sup>.

وعليه فإن ثقافة المعلومات تتضمن الإحاطة بالبنى التقنية للمعلومات ، من معرفة مصادر المعلومات الإلكترونية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات و الوسائط المتعددة ، وإدراك القضايا المتعلقة بالمعلومات وفهم السياق الاجتماعي و الأخلاقي للمعلومات ، كما تتضمن الوعي بالمعلومات.

### تطور مفهوم ثقافة المعلومات:

إن التطور السريع و المستمر في مختلف مجالات الحياة في الآونة الأخيرة ، قد أغرق الحياة العملية بمصطلحات ، ومفردات لغوية وعبارات و مفاهيم ، لم يسبق لها مثيل، والغريب في الأمر أن زوال و أفول هذه المصطلحات يكون بنفس السرعة و الفجائية التي ظهرت بها ، و مجال المكتبات و

<sup>1</sup>- Shapiro, Jeremy & Hughes Shelley. Information Literacy as a Liberal Art : Enlightenment proposals for a new curriculum. Education Review. Vol31,N2. (en Ling) : visité le22-01-2009 :disponible sur Internet <http://www.educause.edu/pub/er/review/reviewarticles/31231.html>

المعلومات لم يكن بمنأى عن هذا التطور ، لذلك فإن المتتبع لشؤون المكتبات و المعلومات يجد أن موضوع ثقافة المعلومات جديد قديم: جديد من حيث ألفاظه ، قديم في مدلوله و فحواه. ذلك أن ثقافة المعلومات قد ارتبطت بالعديد من المفاهيم : كالتربية المكتبية، الإرشاد و التوجيه المكتبي، التعليم البيبليوغرافي، المهارات المكتبية، الثقافة المكتبية وغيرها من الموضوعات التي تتفق جميعها على توعية المستفيد ، وإكسابه الخبرات و القدرات اللازمة للتعامل مع مصادر المعلومات، وتيسير الإفادة منها.

وقد ظهر مفهوم ثقافة المعلومات في السنوات الأخيرة كأحد أبرز وأهم الموضوعات الحديثة في مجال المكتبات و المعلومات، وهذا لا يعني بأي حال من الأحوال أنه من إفرازات ثورة المعلومات و البيئة المعلوماتية الحديثة، بل إنه تطور حديث لمفاهيم معروفة منذ القدم في الساحة المكتبية. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن مفهوم ثقافة المعلومات يعود إلى مئات السنين ، وكشفت بعضها أنه ظهر في القرن التاسع عشر ، وأرجعته بعضها إلى بداية القرن الماضي .

### أهداف ثقافة المعلومات:

إن الهدف من إكساب الأفراد ثقافة المعلومات هو إعداد الأفراد ليكونوا مستخدمين فاعلين للمعلومات في كل مجالات الحياة، وهي أداة مهمة لتدعيم عملية التعليم سواء المنظم أو التعلم الذاتي ، وثقافة المعلومات لا تركز فقط على عملية نشر و توزيع و الوصول إلى المعلومات واستخدامها، فهي ضرورية للتعلم مدى الحياة،

– أهداف معرفية: وتتعلق بامتلاك الفرد قدرة التعرف على المصادر المختلفة للمعلومات، والقدرة على اختيار وسائل الاسترجاع المناسبة وأدوات البحث الفعالة، بالإضافة إلى معرفة وسائل وطرق

بث المعلومات و نشرها. ويذكر الدكتور ذياب مفتاح محمد أن هناك ثلاث أهداف رئيسية لثقافة المعلومات يمك حصرها في الآتي<sup>1</sup>:

- **أهداف سلوكية:** فالهدف الأسمى من ثقافة المعلومات هو إكساب الفرد الثقة بالنفس في الوصول إلى المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وكذا الصبر على البحث مهما طال زمن البحث عن المعلومات وهذا ما يكسبه المثابرة على الأشياء و المتابعة المستمرة، وهو ما يؤدي بالفرد إلى التمكن من مهارات البحث تدريجيا.

- **أهداف متعلقة بالمهارات:** وتتضمن إكساب الفرد مهارات المعلومات بدءا من القدرة على تحديد الحاجة المعلوماتية، ووضع إستراتيجية البحث المناسبة، ثم تقييم المعلومات و تحديد المعلومات ذات العلاقة بالموضوع واستخلاصها وتحليلها.

#### الأوجه السبعة لثقافة المعلومات:

وتتضمن الأوجه أو المظاهر المعبرة عن ثقافة المعلومات، والتي عبر عنها كريستينروس Bruce christine إشارة للجوانب التي يمكن من خلالها فهم واستيعاب ثقافة المعلومات و هي<sup>2</sup>:

- استخدام تقنيات المعلومات.
- اكتشاف المعلومات.
- الاعتراف بالحاجة للمعلومات ، و الوصول لتلبية الحاجة الأولية .
- السيطرة على المعلومات.
- تعزيز قاعدة المعرفة الشخصية.
- العمل بالمعرفة و التصورات الشخصية بطرق مبتكرة.

<sup>1</sup> - ذياب، مفتاح محمد. محو الامية المعلوماتية. اتجاهات حديثة في دراسات المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2007. ص - ص39-40.

<sup>2</sup> - Eskola. Eevaliisa. Information Literacy of medical students studying in the problem based and traditional curriculum. Information Research.(en Ling) :: visité le 12-05-2009. disponiblesur Internet : <http://information.net/ir/10-2/paper221.html>

- استخدام المعلومات بحكمة لمنفعة الآخرين.

### أهمية ثقافة المعلومات:

تكمن أهمية ثقافة المعلومات في تمكين الأشخاص من حل المشكلات المعلوماتية، و الإلمام بالقضايا المحيطة بمجتمع المعلومات و البيئة المعلوماتية الحديثة ، وتعتبر ثقافة المعلومات واحدة من أهم المفاهيم الضرورية المرتبطة بعصر المعلومات ،

وقد أقر المنتدى الدولي للوعي المعلوماتي (NFIL)، و الذي يضم 650 منظمة دولية في مجالات عدة كالتجارة، و الحكومات و التعليم، توصية حول أهمية ثقافة المعلومات و الوعي المعلوماتي نصت على ما يلي: " إن الحلم بغد أفضل وجديد سوف يدرك عندما يتخرج الشباب وهم مسلحون بمهارات الوعي المعلوماتي"<sup>1</sup>. وهذا هو الأساس الذي تسعى إليه كل الدول و الحكومات و المنظمات الدولية وحتى الأشخاص على مستواهم الشخصي، ويمكن تحديد أهمية ثقافة المعلومات في النقاط التالية:

- تمكين الأفراد من فهم والسيطرة على الثورة العلمية و المعلوماتية .
- إكساب الأفراد القدرات و المهارات اللازمة للاستخدام الفعال للمعلومات.
- القدرة على التكيف مع البيئة المعلوماتية و التعامل مع المتغيرات السريعة للمعلومات.
- الالتزام بالقواعد الأخلاقية و القانونية للتعامل مع المعلومات.
- تمكين الأفراد و المؤسسات من القيام بعملية الرصد المعلوماتي.
- إكساب الأفراد و المتخصصين مهارات التعلم مدى الحياة.
- المساهمة في إعداد الكوادر المؤهلة.

<sup>1</sup> - تايلور، جوي. الوعي المعلوماتي ومراكز مصادر التعلم = Information Literacy and the school Library media centre . ترجمة: حمد بن إبراهيم العمران. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص ص 34-35.

- إيجاد أفراد فاعلين و مشاركين إيجابيين في الحياة داخل المجتمع.

### خصائص الفرد المثقف معلوماتياً<sup>1</sup>:

إذا كان الوعي المعلوماتي يعني إمكانية تحديد مدى الحاجة للمعلومات و الوصول إليها وتقييمها واستخدامها، فإن ذلك يجعل الأفراد يتميزون بخصائص تجعلهم يوصفون بأنهم " مثقفين معلوماتياً" مؤهلين ومتعلمين معلوماتياً ، يعرفون حاجاتهم المعلوماتية ولديهم مهارات حل المشكلات ومعرفة المعلومات ذات العلاقة، يحملون مستويات عليا من التفكير، يستطيعون التكيف مع المتغيرات ، يعملون وينجزون، وبذلك يتميزون بالقدرة على القيام بما يلي:

- الاعتراف بأن المعلومات الكاملة و الدقيقة تكون القاعدة الأساسية لاتخاذ القرارات الذكية.
- الاعتراف بالحاجة للمعلومات.
- صياغة الأسئلة بالاعتماد على الحاجات المعلوماتية.
- إمكانية تمييز مصادر المعلومات.
- تطوير استراتيجيات بحث ناجحة و متطورة.
- الوصول الحر لمصادر المعلومات .
- تقييم المعلومات.

### المهارات الأساسية لثقافة المعلومات :

إن إعداد أجيال مثقفة معلوماتياً ، قادرة على العيش و التعايش في مجتمع المعلومات، يتطلب تطوير القدرات اللازمة لإكساب ذلك لكل فرد من هؤلاء، و المهارات الأساسية اللازمة ، و التي تشكل الأرضية الصلبة لامتلاك ثقافة المعلومات يمكن تقسيمها على المجالات التالية:

<sup>1</sup> - العمودي، هدى محمد، السلمي، فوزية فيصل. الوعي المعلوماتي في المجتمع الأكاديمي . دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة دراسات المعلومات ، ع03 (سبتمبر2008) ص ص 187-188.

- مهارات معلوماتية: وتتضمن مهارات البحث و التحليل و التنظيم، وإدارة المعلومات، وتقويمها وإعادة إنتاج معلومات جديدة.
  - مهارات اتصالية: وتتضمن القدرة على استخدام وسائل الإعلام و الاتصال المختلفة، وفهم المعلومات و الرسائل التي تبثها هذه الوسائل.
  - مهارات التفكير وحل المشكلات: وتتضمن القدرة على التفكير المنظم و الناقد، وعدم التسليم بكل المعلومات المعروضة، وكذا التدريب على الفهم الإيجابي و الهادف.
  - تحديد المشكلة وصياغتها وحلها: أي القدرة على رسم الإطار العام للمشكلات و العمل على حلها.
  - القدرات الإبداعية: وتشير إلى قدرة الفرد على دمج المعلومات و الأفكار الجديدة مع المعلومات القديمة، وتطوير هذه الأفكار و المعلومات، وتوصيلها للآخرين عن طريق إنتاج معلومات جديدة.
  - مهارات شخصية وموضوعية : وتتعلق بقدرة الفرد على فهم حاجاته المعلوماتية ، و البحث عن مصادر مناسبة للتعلم بصفة عامة ، و التعلم الذاتي بصفة خاصة.
  - الاعتماد على النفس: فثقافة المعلومات صفة فردية يمتلكها الفرد لنفسه، وينفع بها غيره، لذلك فإن الاعتماد على النفس في حل المشكلات المعلوماتية أمر لا بد منه، وهذا لا يلغي بأي حال من الأحوال التحلي بروح الفريق و العمل في إطار الجماعة. و التجاوب بفاعلية مع الآخرين و احترام الرأي الآخر.
  - الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية المترتبة عن استخدام المعلومات ومصادرنا المختلفة، وتتطلب التقيد بالضوابط و القواعد الأخلاقية للمعلومات.
- خصائص ثقافة المعلومات:

- ثقافة المعلومات ظاهرة إنسانية، وعملية إبداعية متجددة .
- ثقافة المعلومات شيء غير ملموس ، وهي صفة تطلق على الأشخاص الذين تتوفر فيهم شروط معينة .
- لا يمكن قياس ثقافة المعلومات، بل يمكن التعبير عنها بالمستويات، فيشير المستوى الأول إلى الشخص غير المثقف معلوماتي، و المستوى الثاني إلى الشخص المثقف معلوماتي و المستوى الثالث إلى الشخص المثقف ثقافة متقدمة.
- ثقافة المعلومات لا ترتبط بالمستوى العلمي و الثقافي و الاجتماعي و الاقتصادي للأفراد.
- يتأثر مستوى الثقافة المعلوماتية لدى الأفراد بالمستوى العلمي ، و الثقافي، و التكنولوجي ، و المعرفي و المعلوماتي
- يختلف مستوى ثقافة المعلومات من مجتمع لآخر ومن بلد لآخر، وهو يرتبط بمدى ولوج تلك المجتمعات و الدول في مجتمعات المعلومات.
- يمكن التعبير عن التفاوت بين الأفراد و المجتمعات في مستوى الثقافة المعلوماتية بفجوة ثقافة المعلومات.
- ثقافة المعلومات ليست صفة مجردة بل هي سلوكيات و ممارسات.
- ثقافة المعلومات ليست ثقافة فطرية بل تكتسب عن طريق التعليم و التدريب، أو من خلال الخبرة المهنية و المحاكاة.
- تتميز ثقافة المعلومات عن غيرها من الثقافات بالتغيير و التجديد وعدم الاستقرار ، لأنها ترتبط بالثورة العلمية وثورة المعلومات.
- تتأثر ثقافة المعلومات بالعوامل و الظروف الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية في المجتمع .
- امتلاك ثقافة المعلومات ليس حكرا على الاختصاصيين و المشتغلين في حقل المعلومات.

- نشر ثقافة المعلومات مسؤولية المجتمع بكل مؤسساته و أفراده ، وكل على مستواه.

### أبعاد ثقافة المعلومات:

يمكن أن تأخذ ثقافة المعلومات الأبعاد التالية:

- البعد المعرفي: ويتضمن المعلومات اللازمة لفهم المعلومات وأهميتها وأنواعها ومصادرها.
- البعد التكنولوجي: ويشير إلى الخبرات و المعلومات اللازمة لفهم التقنية و السيطرة عليها.
- البعد المهاري: ويعني الكفاءات و المهارات العقلية اللازمة و البيئية و الاجتماعية اللازمة للتعامل مع التقنية واستخداماتها.
- البعد الاجتماعي: ويشير إلى الآثار و الانعكاسات الاجتماعية للمعلومات و تكنولوجياتها سواء كانت إيجابية أو سلبية، وعلى المستويين الفردي و الجماعي.
- البعد الأخلاقي: ويشمل الإطار الأخلاقي و الآداب العامة و السلوكيات الواجب احترامها و الالتزام بها في بيئة المعلومات.

### مكونات ثقافة المعلومات:

ولقد صنف Malloy مهارات المعلومات الضرورية للطلاب للاستثمار المعلومات إلى 04 مهارات :

1- ثقافة استرجاع المعلومات : وتشير إلى إمكانات الفرد وقدراته البحثية، وقدرته على استرجاع المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب ، بأقل التكاليف و بأيسر الطرق ،ومهارات القراءة واستخدام مصادر المعلومات والكشافات والمستخلصات ونظم الفهرسة و التصنيف و البيبليوغرافيات، والاستماع.

2- ثقافة تقييم المعلومات :وتتضمن القدرة على اختيار المعلومات المناسبة من مجموع النتائج المسترجعة، وتقييم مصادر المعلومات، وتفسير البيانات والحكم على مدى صلاحيتها لتلبية الحاجة المطلوبة:



3- ثقافة تنظيم المعلومات: ولا يمكن الاستفادة من المعلومات مهما كان حجمها ونوعها إلا بالقدرة على تنظيمها وتحليلها وتصنيفها، وإعادة صياغتها لجعلها في السياق المطلوب، وتتطلب معرفة بنظم التشفير.

4- ثقافة الاتصال: وتتضمن القدرة على إنتاج معلومات ومعرفة جديدة، ونشرها في شكل تقارير ومقالات، وإعداد أبحاث، وكتابة المستخلصات وإعداد البليوجرافيات.

#### نتائج الدراسة الميدانية:

نعرض في هذا الجانب نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى ولاية أم البواقي لمعرفة آراء اختصاصيي المعلومات حول مدى قدرة أقسامك علوم المكتبات في تمكين الخريجين من ثقافة المعلومات، وقد تم توزيع استمارة استبانة على جميع المتخصصين في مجال المكتبات بولاية أم البواقي، على اختلاف أعمارهم ومستوياتهم ووظائفهم، حيث وزعنا 67 استمارة على أفراد مجتمع دراستنا بطريقة يدوية مباشرة، واسترجعناها بنفس الطريقة مع تسجيل ضياع 04 استمارات لأسباب أغلبها تهاون وعدم تجاوب المستجوبين، وعلى ضوء جاءت النتائج التالية:

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
25.76%	42	القدرة على تحديد الحاجة إلى المعلومات.
30.67%	50	القدرة على التعرف على مصادر و قنوات المعلومات
11.65%	19	القدرة على تقدير تكاليف ومنافع الحصول على المعلومات.
14.11%	23	امتلاك الإمكانات المادية للحصول على المعلومات.
10.42%	17	القدرة على إعادة تقييم طبيعة ومدى الحاجة المعلوماتية.
07.36%	12	القدرة على التعرف على مستوى منتج المعلومات.
99.97%	163	المجموع.

جدول رقم 01: متطلبات القدرة على تحديد حجم وطبيعة الحاجة المعلوماتية.

إن الحصول على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لا يتأتى فقط من خلال إيجاد نظم و مؤسسات معلومات ناجحة ، بل تبدأ من الشخص صاحب الحاجة المعلوماتية، فمتى كان طالب المعلومات مدركا لحاجته المعلوماتية حق الإدراك ، و استطاع أن يعبر عن تلك الحاجة ، فالأجدر أنه سيصل إلى المعلومات التي يريدتها ، و إذا لم يستطع تحديد حاجته المعلوماتية رغم وجودها ، و لم يستطع التعبير عن تلك الحاجة المعلوماتية فذلك بداية الفشل في الوصول إلى المعلومات المناسبة التي هو فعلا بحاجة إليها، و بالتالي نستطيع القول أن ثقافة المعلومات تبدأ من امتلاك الفرد القدرة على تحديد الحاجة المعلوماتية بدقة، وهذا ما عبرت عنه نسبة 25.76 % وهذا تأكيد على ضرورة امتلاك مهارة تحديد الحاجة المعلوماتية، وما توفيق شخص في الحصول على المعلومات المطلوبة و إخفاق آخر في الحصول عليها إلا بسبب قدرة الأول على تحديد حاجته المعلوماتية عند الشعور بها، و إخفاق الثاني في تحديدها و ترجمتها و التعبير عنها ، وتشير نسبة 10.42% إلى القدرة على إعادة تقييم طبيعة ومدى الحاجة المعلوماتية وهو مؤشر مهم جدا خاصة بالنسبة للأشخاص الذين هم بصدد اتخاذ قرارات إستراتيجية، وتتضمن عملية مراجعة دائمة ومستمرة لطبيعة الحاجة المعلومات و مدى ضرورتها، ودائما في نفس الإطار فإن المرحلة التي تلي تحديد الحاجة المعلوماتية هي التعرف على مصادر المعلومات المناسبة، فالشخص الذي يستطيع تحديد حاجته المعلوماتية ، و لا يستطيع تحديد مصادر المعلومات التي تلي حاجاته فهو أمام طريق مسدود ، و هو ما تؤكدته نسبة 30.67 % من إجابات الباحثين و لا بد على الشخص عند تحديد مصادر وقنوات المعلومات أن يراعي إمكانياته المادية خاصة التجهيزات و البرمجيات المناسبة و التكاليف المادية مقابل الحصول على المعلومات .ولا تتوقف ثقافة المعلومات عند القدرة على تحديد الحاجات المعلوماتية و التعبير عنها بدقة ، وترى نسبة 14.11% أنه لا بد على الشخص امتلاك الإمكانيات المادية للحصول على المعلومات المعبر عنها بتلك

الحاجات بدقة و فعالية، لأن امتلاك متطلبات الوصول إلى المعلومات تسهل عملية السيطرة عليها، كما أن اكتسابها يمكن صاحبه من استخدامها في كافة الجوانب المتعلقة بالمعلومات، وتشير نسبة 11.65% إلى أن من مؤشرات القدرة على تحديد حجم و طبيعة الحاجة المعلوماتية هو اكتساب مهارات تقدير تكاليف و منافع الحصول على المعلومات، وهذا بطبيعة الحال تحدده أهمية و نوعية المعلومات المطلوبة، فمتى كان الشخص قادرا على تحديد قيمة المعلومات التي يحتاجها فإنه مطالب في نفس الوقت بمعرفة الفوائد المترتبة عن هذه المعلومات ، وكذا تقدير تكاليف استرجاعها. في حين ترى نسبة 07.36% أن من هذه المتطلبات هو القدرة على التعرف على مستوى منتج المعلومات الذي يتوقف عليه مستوى هذه الأخيرة ، وبالتالي لا بد أن نولي اهتماما خاصا لهذه النقطة المهمة في دورة حياة المعلومات ، و التي تبدو بسيطة وهامشية حسب النسبة المعبر عنها من طرف الباحثين

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
21.51%	37	القدرة على اختيار طرق البحث الأكثر ملائمة للوصول إلى المعلومات المطلوبة.
23.25%	40	تبني و تطبيق استراتيجيات بحث فعالة
08.72%	15	القدرة على الوصول إلى المعلومات العامة عن الموضوع.
13.37%	23	الوصول إلى المعلومات بطرق متعددة ( على الخط المباشر أو عن طريق الأشخاص).
11.62%	20	انتقاء إستراتيجية البحث إذا كانت ضرورية.
08.13%	14	الوصول إلى المعلومات دون مراعاة الوقت و التكاليف المادية.
13.37%	23	استخلاص المعلومات المحصل عليها و تسجيلها و توظيفها.
99.97%	172	المجموع

جدول رقم 02: متطلبات الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكفاءة و فعالية:

يتضمن هذا الجدول مجموعة من مؤشرات الأداء التي يمكن من خلالها قياس المعيار الثاني من معايير ثقافة المعلومات ، و المتمعن جيدا في مدلول هذه المؤشرات يجد أنها تشكل في مجملها جانبا مهما من الإطار المفاهيمي لثقافة المعلومات ، حيث نجد أن نسبة تقدر ب 23.25%

ترى أن امتلاك الفرد مهارات و إمكانات الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكفاءة و فعالية يعني تبني و تطبيق إستراتيجيات بحث فعالة ، و لا يقتصر ذلك فقط على اعتماد إستراتيجية بحث فعالة و إنما في القدرة على اختيار طرق البحث الأكثر ملائمة للوصول إلى المعلومات المطلوبة ، وهذا ما عبرت عنه نسبة 21.51% أي قدرة الشخص على إيجاد حلول في شكل إستراتيجيات و القدرة على اختيار البديل الأمثل من بين الحلول المطروحة و الممكنة.

فثقافة المعلومات لا تعني كثرة طرق و إستراتيجيات الوصول إلى المعلومات ، و إنما تتحدد من خلال قدرة الشخص على اختيار إستراتيجية فعالة و ناجعة من بين الإستراتيجيات الممكنة، فهي إذا ترتبط بالكيف لا بالكم، وهذا هو الهدف من ثقافة المعلومات و الوصول إلى المعلومات المناسبة في الوقت المناسب بأقل التكاليف وبأيسر الطرق، وها هو تأكيد أفراد مجتمع الدراسة يأتي من خلال الإجابة المئوية، و هو قدرة الشخص على الوصول إلى المعلومات المطلوبة بطرق متعددة سواء كان ذلك وصولا مباشرا أو عن طريق الأشخاص ، أو على الخط المباشر، وهو ما تعبر عنه نسبة 13.37% . فإن توفرت لدينا عدة طرق للوصول إلى المعلومات فإن اختيار الإستراتيجية المناسبة هو نصف الحل و الوصول إلى المعلومات هو النصف الآخر، في حين نلاحظ أن نسبة 11.62% ترى أن انتقاء و اختيار إستراتيجية البحث يكون فقط في حالة الضرورة لا غير، وهذا حسب رأينا يتنافى مع مضمون ثقافة المعلومات لأن المثقف معلوماتيا هو الذي يصل إلى المعلومات بكفاءة و فعالية ، و اختيار إستراتيجية البحث يدخل تحت مسمى الكفاءة و الفعالية، لأنه لو سلمنا برأي هؤلاء فلما لا نتساءل: من ومتى تتحدد الضرورة؟ والإجابة بطبيعة الحال تسيل الكثير من الخبر ، و يكفي أن نقول بأن المثقف معلوماتيا يرى في كل الحالات التي هو في حاجة فيها إلى المعلومات أنه مضطر إلى اختيار إستراتيجية البحث المناسبة، فالضرورة هنا تلازم الحاجة إلى المعلومات، ودائما في نفس الإطار نلاحظ أن نسبة 08.13%

ترى أن الكفاءة و الفعالية في الوصول إلى المعلومات لا تقتضي مراعاة الجانب المادي : أي التكاليف المادية و الوقت المستغرق في الوصول إلى المعلومات ، وهذا في حقيقة الأمر يتحدد من خلال أهمية وقيمة المعلومات ونوعيتها ، كما أن نسبة 13.37% ترى أن قدرة الشخص في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكفاءة وفعالية لا تنتهي عند التجميع فقط، وإنما في القدرة على الاستخلاص و التسجيل و الحفظ و توظيف المعلومات المحصل عليها ، أما نسبة 8.72% ترى أن كفاءة وفعالية إستراتيجية البحث تعني الوصول إلى المعلومات العامة عن الموضوع وهذا ما توفره تكنولوجيا المعلومات ، وما يحيط بها من قواعد بيانات و بنوك معلومات وشبكات افتراضية ومواقع بحثية ومحركات بحث فعالة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
بلورة الأفكار الرئيسية التي تم استخلاصها من المعلومات التي تم جمعها	38	21.11%
استخدام معايير أولية لتقييم المعلومات المحصل عليها	25	13.88%
تركيب الأفكار الأساسية لبناء و تكوين مفاهيم جديدة	32	17.77%
مقارنة المعارف الجديدة بالمعارف السابقة	28	15.55%
تحديد مدى تأثير المعرفة الجديدة على نظام القيم	11	6.11%
القدرة على النقاش و الحوار مع المتخصصين لتثبيت الفهم و الأفكار	40	22.22%
مراجعة الأسئلة الأولية	06	3.33%
المجموع	180	99.97%

جدول رقم 03: متطلبات القدرة على تقييم المعلومات و مصادرها تقييماً نقدياً .

إن المتمعن في معايير ثقافة المعلومات يجد أنها تتضمن من بين أهم المعايير هو القدرة على التقييم النقدي للمعلومات، وهذا جانب مهم من مدلول مفهوم ثقافة المعلومات ككل، وفي هذا الإطار ترى نسبة 22.22% من عينة الدراسة أن القدرة على التقييم النقدي تتضمن القدرة على النقاش و الحوار البناء مع المتخصصين و الباحثين لتأكيد و تثبيت المفاهيم و الأفكار، وترى نسبة

21.11% أنها تعني كذلك القدرة على بلورة الأفكار واستخراج المحاور الكبرى و تحديد الخطوط العريضة للمعلومات التي تم جمعها أو التوصل إليها، فيما تذهب نسبة 17.77% إلى أن القدرة على التقييم النقدي تعني كذلك القدرة على تركيب الأفكار الأساسية لبناء وتكوين مفاهيم جديدة، وهذا معناه التقييم النقدي البناء وإنتاج معارف و معلومات و أفكار جديدة بناء على المعطيات الموجودة أمامنا، وهذا هو جوهر ثقافة المعلومات وهي القدرة على إنتاج معارف و أفكار جديدة، فالتقييم النقدي يعني أن نستهلك ما ينتجه غيرنا و ننتج ليستهلك غيرنا. كما أن التمكن من مقارنة المعارف الجديدة بالمعلومات و المعارف السابقة دليل على امتلاك القدرة على التقييم النقدي للمعلومات، فالمهم ليس جمع المعلومات فحسب بل في كيفية إضافتها للمعلومات المحصل عليها سابقا، وهذا ما عبرت عنه نسبة 15.55% من إجابات الباحثين، بالإضافة إلى استخدام معايير أولية لتقييم المعلومات المحصل عليها، فبالرغم من أهمية هذا المؤشر و ضرورة توفره لدى الشخص لكي يكون قادرا على تقييم المعلومات المحصل عليها إلا أن النسبة التي عبرت عنه لم تتجاوز 13.88% فقط، فيما عبرت نسبة ضئيلة تراوحت بين 3% و 6% عن القدرة على تحديد مدى تأثير المعرفة الجديدة على نظام القيم، وكذا مراجعة الأسئلة الأولية، وما يمكن أن نخلص إليه هو أن كل هذه المؤشرات ورغم تفاوت أهميتها إلا أنها تبقى ضرورية للأشخاص للتمكن من التقييم النقدي الذي يعتبر إحدى أهم معايير ثقافة المعلومات بالنسبة للأفراد و المجتمعات.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
15.06%	22	القدرة على إيجاد منتج جديد أو أداء معين
17.80%	26	القدرة على تعديل أو تغيير عملية تطوير المنتج أو الأداء.
16.43%	24	القدرة على الاحتفاظ بالمعلومات المجمعة.
21.23%	31	القدرة على نقل الإنتاج أو الأداء للآخرين.

القدرة على تسويق المعلومات	43	29.45%
المجموع	146	99.97%

جدول رقم 04: متطلبات القدرة على استخدام المعلومات بكفاءة وفعالية.

من خلال هذا الجدول نريد قياس معيارا آخر من معايير ثقافة المعلومات من خلال بعض المؤشرات الدالة عليه، ويتعلق الأمر بالقدرة على استعمال المعلومات لإنجاز عمل محدد سواء كان ذلك بشكل فردي أو جماعي، وهذا بطبيعة الحال يعتبر كذلك لب وجوهر ثقافة المعلومات لأن ذلك ليس هو الهدف الأساسي من وراء اكتساب ثقافة المعلومات فحسب، بل هو الغاية المثلى من الحصول على المعلومات، لأن المعلومات التي لا تنتج منتجات جديدة سواء تعلق الأمر بمنتجات مادية أو معارف جديدة فهي معلومات لا فائدة منها، وهذا ما تؤكد نسبة 14.86 % من الإجابات، فيما تذهب نسبة 17.56% إلى القدرة على تعديل أو تغيير عملية تطوير المنتج أو الأداء، في حين نلاحظ أن نسبة 29.05% من المبحوثين يرون أنه لا يمكن أن نتصور ثقافة معلومات دون وجود القدرة على تسويق المعلومات بصفة عامة والقدرة على نقلها ونقل الأداء والتقنيات والمنتجات للآخرين، وهذا ما عبرت عنه نسبة 20.94%. فيما ترى نسبة 16.21% أن القدرة على استعمال المعلومات لإنجاز عمل معين يقتضي توفر القدرة على الاحتفاظ بالمعلومات الجمعية، سواء كان ذلك عن طريق الذاكرة البشرية أو باستعمال التقنيات المسخرة في هذا المجال. ومنه نستنتج أهمية ثقافة المعلومات بالنسبة للفرد مع نفسه والفرد في إطار الجماعة، فالهدف من اكتساب الفرد لثقافة المعلومات هو إيجاد منتج جديد أو أداء معين وبالتالي في كلا الحالتين يستفيد ويفيد المجتمع، وكذلك فإن ثقافة المعلومات تمكنه من نقل خبراته ومنتجاته وأدائه للآخرين والقدرة على تسويق تلك المعلومات والمنتجات والترويج لها، وبالتالي فإن قدرة الفرد على إيجاد منتجات والقيام بأعمال جديدة عن طريق

توظيف المعلومات المحصل عليها سواء بطريقة فردية أو كعضو داخل الجماعة لهو خير دليل على وجود ثقافة المعلومات لدى الفرد.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
16.76%	28	القدرة على فهم القضايا الاجتماعية المحيطة بالمعلومات
14.37%	24	القدرة على فهم القضايا الاقتصادية المحيطة بالمعلومات
20.95%	35	القدرة على فهم القضايا القانونية والأخلاقية المحيطة بالمعلومات
28.74%	48	القدرة على متابعة كافة التطورات و القوانين و المراسيم ذات الصلة بإتاحة واستخدام المعلومات
19.16%	32	القدرة على استخدام مصادر المعلومات في توصيل المعلومات المحصل عليها
99.98%	167	المجموع

جدول رقم 05: متطلبات الإحاطة بالقضايا الجوهرية المتعلقة بالمعلومات.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الإجابات التي يتضمنها عبارة عن مؤشرات لقياس معيار آخر من معايير ثقافة المعلومات وهو القدرة على فهم و استيعاب القضايا الاجتماعية و الاقتصادية و القانونية المحيطة باستخدام المعلومات و إتاحتها و استخدامها بطريقة أخلاقية و قانونية، و لأهمية المعلومات في عصرنا الحاضر و خطوطها في الوقت نفسه ووجود قوانين لحماية الملكية الفكرية و الحقوق المجاورة، فإنه من الأهمية بما كان متابعة كافة التطورات و القوانين و المراسيم ذات العلاقة بإتاحة و استخدام المعلومات ، وهذا ما عبرت عنه نسبة 28.74% من إجابات الباحثين، وتليها القدرة على فهم القضايا القانونية المحيطة بالمعلومات بنسبة 20.95% وهذا ما من شأنه يجعل الفرد يتبع القوانين و السياسات الرسمية ذات الصلة باستخدام مصادر المعلومات ، هذا بالإضافة إلى القدرة على فهم القضايا الاجتماعية المحيطة بالمعلومات و المرتبطة بها وهذا ما عبرت عنه نسبة 16.76% ، أما نسبة 14.37% فتري ضرورة القدرة على فهم القضايا الاقتصادية المتعلقة بالمعلومات و استخدامها كالجودة و فعالية المعلومات و تكاليف الحصول على تلك



المعلومات و الوقت المستغرق، وهذا ما يفسر لنا حقيقة أن المعلومات أصبحت سلعة تتداول في الأسواق المعلوماتية ، وظهور ما يعرف بقطاع المعلومات وصناعة المعلومات ،في حين ترى نسبة 19.98% أنه من الأجدر بالنسبة للفرد امتلاك القدرة على استخدام مصادر المعلومات المتوفرة لتوصيل المعلومات المحصل عليها للآخرين.

إذا فالشخص المثقف معلوماتيا هو اشخص القادر على فهم العديد من القضايا المتعلقة بالمعلومات و استخدامها ، سواء تعلق الأمر بالجانب الاجتماعي أو الاقتصادي أو الجوانب القانونية و الأخلاقية.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ثقافة مكتبية	26	14,36%
مهارات معلومات	15	8,28%
ثقافة تكنولوجية	28	15,46%
مهارات تكنولوجية	18	9,94%
مهارات مكتبية	13	7,18%
وعي معلوماتي	28	15,46%
تفوق معلوماتي	28	15,46%
جميعا	25	13,81%
المجموع	181	99,95%

جدول رقم 06: معاني ثقافة المعلومات ومدلولاتها

أردنا من خلال هذا الجدول معرفة مدلول ثقافة المعلومات من وجهة نظر اختصاص المعلومات، لأن هذا المفهوم مهما اتضحت معالمه فإنه يبقى محل خلاف خاصة عند غير المتخصصين من جهة ، وفي ظل البيئة المعلوماتية المتغيرة والمتجددة من جهة أخرى، وفي هذا الإطار نلاحظ أن نسبة 15,46% ترى أن ثقافة المعلومات تمثل بالنسبة إليهم ثقافة تكنولوجية

ووعيا معلوماتيا وتفوقا معلوماتيا، ورغم أن هذه المصطلحات الثلاثة مختلفة نوعا ما في الجانب المفاهيمي، إلا أنها تجتمع عند إعطاء مفهوم أو تفسير لثقافة المعلومات، فالثقافة التكنولوجية وحدها لا تكفي لاكتساب ثقافة معلومات لأنها تتعلق بمعرفة كل المعلومات عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وكذا القدرة على استخدامها، أما المصطلح الثاني وهو الوعي المعلوماتي فهو في حقيقة الأمر مصطلح له علاقة وطيدة بثقافة المعلومات، فلا يمكن أن تصور ثقافة معلومات دون وعي معلوماتي، ولوجود تقارب كبير بين المفهومين فإننا نجد أغلب الكتابات الغربية والعربية تتحدث عن الوعي المعلوماتي كمرادف لثقافة المعلومات. أما بالنسبة للتفوق المعلوماتي فهو مرتبة من مراتب التفوق والاستحقاق في مجال المعلومات.

كما أن نسبة 14,36% ترى أن ثقافة المعلومات تعني ثقافة مكتبية، طبعاً كنا نتوقع أن تكون نسبة هذه الإجابة أكبر بكثير من هذا المستوى، لأن ثقافة المعلومات كما يعلم الجميع ولدت من رحم الثقافة المكتبية لذلك لا بد أن تحمل مدلولها.

في حين نلاحظ أن نسبة 09,94% يرون بأن ثقافة المعلومات تعني كذلك ثقافة تكنولوجية، صحيح أن ثقافة المعلومات كمصطلح ارتبط ظهورها بتكنولوجيا المعلومات، لكن كمفهوم فقد ظهرت قبل ذلك بكثير كما وضحناه في الجانب النظري وكما سنوضحه فيما بعد، ذلك أن الثقافة التكنولوجية تمثل جزء مهم من ثقافة المعلومات، فلا ثقافة معلومات دون ثقافة تكنولوجية، والمتقف معلوماتيا هو الذي يستطيع أن يستخدم كل الوسائل بما فيها تكنولوجيا المعلومات في الوصول إلى المعلومات المطلوبة، لكن ما يستوقفنا هنا هو انخفاض نسبة الإجابة على هذا الاحتمال، وهو ما يطرح فرضية عدم إلمام أفراد عينة الدراسة بمفهوم ثقافة المعلومات. بالإضافة إلى ذلك نجد أن نسبة 8,28% ترى أن ثقافة المعلومات تمثل مهارات معلومات وهذا بطبيعة الحال أمر منطقي ومطلوب، لأن ثقافة المعلومات بالنسبة إليهم لا تكفي فقط بالمعرفة

والإطلاع، بل تقتضي مهارات المعلومات بشكل عام بدءاً من تحديد الحاجة المعلوماتية والتعبير عنها، وتحديد مصادر المعلومات، والوصول إليها واسترجاعها وتحليلها وتنظيمها وتوظيفها، وإنتاج منتجات جديدة واتخاذ قرارات معينة، وكذلك حفظها وتخزينها وتوصيلها للآخرين، ولا ننسى مهارات البحث عنها في المكتبات ومراكز المعلومات وهو ما أجابت عنه نسبة 7,18% على أنها تعني مهارات مكتبية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
معارف	43	43,43%
مهارات	48	48,48%
مواقف	08	08,08%
الجموع	99	99,99%

جدول رقم 07: مكونات ثقافة المعلومات.

ولإعطاء مفهوم دقيق ومركز لثقافة المعلومات أردنا من خلال هذا الجدول معرفة مكونات ثقافة المعلومات، وعليه نلاحظ أن نسبة 48,48% ترى أنها عبارة عن مهارات، وهو مصطلح يشير إلى ممارسات وأفعال، أي أن ثقافة المعلومات تتشكل من القدرة على القيام وليس مجرد القيام فقط، بل يصاحبه التفاني، بحيث تصبح عملية البحث عن المعلومات والوصول إليها واستخدامها عبارة عن استجابة آلية تنبع من الحاجة المعلوماتية، والأمر الأساسي الذي يجب الإشارة إليه أن ثقافة المعلومات لا تشمل مهارة واحدة فقط بل عدة مهارات وكفاءات كالمهارة المكتبية، المهارة التكنولوجية، المهارة المعلوماتية... وهكذا، والملاحظ أن المهارات تشكل جانباً مهماً من ثقافة المعلومات أكثر من المعارف لأن المعرفة وحدها لا تكفي، إن لم تكن هناك القدرة على الأداء، فالمعرفة يمكن أن تكون متاحة للجميع بينما المهارة فإنها تقتصر على فئة فقط، لكن الهدف من ثقافة المعلومات هو اكتساب المعارف والمهارات اللازمة لتلبية الحاجات المعلوماتية، وهذا ما عبرت

عنه نسبة 43,43% من عينة الدراسة، في حين نلاحظ أن نسبة 08,08% ترى بأن ثقافة المعلومات كذلك عبارة عن مواقف، وهذا معناه أنه لاكتساب ثقافة المعلومات يجب أن نجيب أنفسنا على السؤال : ما ذا نصنع عندما نكون أمام حاجة معلوماتية؟ كيف نحدد مصدر المعلومات المناسب؟ وكيف نصل إلى تلك المعلومات؟ وكيف يتم استرجاعها؟ وماذا نفعل بالمعلومات المسترجعة؟ كيف يتم تنظيمها وتحليلها وتصنيفها وتخزينها؟ وكيف يتم توظيفها؟ كل هذه الأسئلة عبارة عن محطات تستوقفنا عندما نكون أصحاب حاجات معلوماتية، وبالتالي كل محطة تستوجب موقفا خاصا بها، بالإضافة إلى نوعية هذا الموقف فهناك من يقف موقفا سلبيا ، وهناك من يقف موقفا ايجابيا وهناك من يقف موقف المستهلك السلي وأخر يقف موقف المنتج وهكذا.وعليه يمكن القول بأن ثقافة المعلومات هي كل متكامل ، وحلقة ذات انسجام يتشكل من مهارات ومعارف ومواقف، يجب أن يتحلى بها كل شخص لكي يكون من فئة المثقفين معلوماتيا.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
63.49%	40	القدرة على الوصول إلى المعلومات المناسبة في الوقت المناسب
26.98%	17	القدرة على تحليل وتنظيم وتقييم المعلومات المحصل عليها
09.52%	06	القدرة على توظيف المعلومات المجمعة
99.99%	63	المجموع

جدول رقم 08: صفات الشخص المثقف معلوماتيا

إن ثقافة المعلومات في جوهرها هي صفة شاملة يتصف بها الأشخاص وتحتم على سلوكياتهم المعلوماتية، تجعلهم مثقفين معلوماتيا ، وهم بهذه الثقافة يجب أن يعرفوا من خلال بعض الصفات ، وعليه فإن نسبة كبيرة تقدر ب: 63.49% ترى أن أول صفة يجب أن يتصف بها الشخص المثقف معلوماتيا هي القدرة على الوصول إلى المعلومات المناسبة في الوقت المناسب ، و هذه

الصفة تندرج ضمن معايير ثقافة المعلومات التي وضعتها جمعية المكتبات الأمريكية ، و بطبيعة الحال فإنه يمكن اعتبارها اللبنة الأولى لاكتساب ثقافة المعلومات، و لا يمكن أن نتصور شخصا مثقفا معلوماتيا و لا يستطيع الوصول إلى المعلومات التي يريدتها في الوقت المناسب .بالإضافة إلى هذا هناك نسبة 26.98 % ترى أن ثاني صفة يجب أن يتصف بها المثقف معلوماتيا هي القدرة على معالجة المعلومات ، وذلك بتحليلها و تنظيمها وتقييمها لتيسير عملية الإفادة منها ، لنصل إلى مرحلة توظيف المعلومات المحصل عليها ، وهذا هو الهدف من نشر ثقافة المعلومات في المجتمع وهو الوصول إلى مستوى أحسن في توظيف و استخدام المعلومات في كافة مجالات الحياة سواء لتقدم و تحسين الخدمات ، أو لرفع مستوى الإنتاج ، أو لحل مشكلة أو اتخاذ قرار معين، و هذا ما عبرت عنه نسبة 09.52% و الملاحظ من خلال هذا الجدول أن هناك شبه إجماع على ترتيب صفات الشخص المثقف معلوماتيا ، بدءا من الحصول على المعلومات مرورا بمعالجتها و تجهيزها وصولا إلى استخدامها أحسن استخدام.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
12.91%	27	مهارات مكتبية
11.96%	25	مهارات معلوماتية
17.22%	36	مهارات تكنولوجية
06.69%	14	مهارات ادارية
15.31%	32	مهارات ذاتية
10.52%	22	مهارات الاتصال
16.26%	34	مهارات لغوية
09.09%	19	مهارات نفسية
99.96%	209	المجموع

الجدول رقم 09: مهارات التمكّن من ثقافة المعلومات

عرفنا من خلال الجداول السابقة أن ثقافة المعلومات عبارة عن صفة تتميز بها مجموعة من الأشخاص عن غيرها، ويمكن أن يكتسبها جميع أفراد المجتمع دون استثناء ولكن بنسب متفاوتة، ولمعرفة الجوانب المكونة لثقافة المعلومات أردنا من خلال هذا الجدول استطلاع آراء مجتمع الدراسة حول مهارات التمكن من ثقافة المعلومات، وعليه نلاحظ أن نسبة 17,22% ترى أن أول وأهم المهارات للتمكن من ثقافة المعلومات هي المهارات التكنولوجية وهذا بطبيعة الحال أمر طبيعي ولا جدال فيه خاصة في ظل عصر التطور التكنولوجي الرهيب، ولكن لا ننسى أن نذكر بأن ثقافة المعلومات ليست وليدة تكنولوجيا المعلومات فحسب بل إنها مرتبطة بالمعلومات مهما كان وصفها وزمانها ووصفتها، ومكان تواجدها وطريقة الوصول إليها، ومع ذلك فإن المهارات التكنولوجية احتلت الصدارة في ترتيب مهارات التمكن وامتلاك ثقافة المعلومات، وهذا لأهميتها وضرورتها في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، في حين نجد أن نسبة 16,26% من أفراد عينة الدراسة ترى بأن مهارات اللغوية هي أساس التمكن من ثقافة المعلومات، وهذا يعني أن هذه الفئة من الباحثين تدرك جيدا حقيقة ثقافة المعلومات ومدلولها، لأنه بدون امتلاك المهارات اللغوية والسيطرة على أهم اللغات العالمية ولغات العلم، وكذا امتلاك ثروة لغوية هائلة، هذا الأمر من شأنه أن يعزز ثقافة المعلومات لدى الأشخاص، لأنه لا جدوى من امتلاك التكنولوجيا وتوفير كميات هائلة من المعلومات بكافة لغات العالم في ظل غياب إتقان اللغات التي تنشر بها هذه المعلومات، والشخص الذي لا يمتلك المهارات اللغوية فإنه لا يستطيع أن ينتج ما يستهلكه غيره من المعلومات، ولا يستطيع أن ينتفع بما أنتجه غيره من المعارف، لذلك لا بد من التأكيد على المهارات اللغوية في ظل عصر تفجر وتدفق المعلومات.

خاتمة:

تعتبر ثقافة المعلومات ثمرة من ثمار النضج المعرفي ، و المعلوماتي في المجتمعات ، وهي دليل على الوعي بأهمية المعلومات في التنمية وحل المشكلات، وهو ما توصلنا إليه من خلال دراستنا هذه و التي تبين لنا من خلالها وعي اختصاصيي المعلومات بأهميتها و إلمامهم ببعض الجوانب المكونة لها ما يعني أن لديهم مستوى مقبول من الثقافة المعلوماتية ، و عليه فإن الأمر لا يتوقف فقط عند قياس مستوى هذه الثقافة ، بل لابد من الاهتمام بتنمية ثقافة المعلومات و نشرها عند كل فئات المجتمع لاسيما فئة المتخصصين في المكتبات و المعلومات منهم ، لأنها المحرك الأساسي للتعلم مدى الحياة ، ولن يكون ذلك إلا في إطار سياسة وطنية للمعلومات.

#### قائمة المصادر و المراجع:

- 1- إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات . ط1. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2009.
- 2- دياب، مفتاح محمد. نحو الامية المعلوماتية. اتجاهات حديثة في دراسات المعلومات. عمان: دار الصفاء. 2007.
- 3- تايلور، جوي. الوعي المعلوماتي ومراكز مصادر التعلم = Information Literacy and the school Library media centre . ترجمة: حمد بن ابراهيم العمران. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
- 4- فراج، عبد الرحمان. الحاجة إلى برامج نحو الأمية المعرفية. المعلوماتية، ع03، (2003).
- 5- العمودي، هدى محمد، السلمي ، فوزية فيصل. الوعي المعلوماتي في المجتمع الأكاديمي . دراسة تطبيقية على طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز. مجلة دراسات المعلومات ، ع03 (سبتمبر 2008)
- 6- أبو الخير، فؤاد. معايير مهارات المعلومات. [على الخط]: تمت الزيارة يوم: 20/06/2010، متوفر على العنوان التالي: <http://arablibrarian.wordpress.com>
- 7- The National Forum on literacy. Information Literacy. (en Ling) : visité le 12/11/2008 :disponible sur Internet: [HTTP://WWW.Infolit.org/index.html](http://WWW.Infolit.org/index.html)
- 8- Information Literacy : definition . En Ling : visité 23-03-2011 :disponible sur Internet <http://www.cilip.org.uk/professionalguidance/information literacy/definition>
- 9- Webber, Sheila, Johnston, Bill. Information Literacy definition and models. (en Ling): visité le 15-02-2009 :disponible sur Internet <http://dis.shef.ac.uk/literacy/définitions.htm>
- 10- Shapiro, Jeremy & Hughes Shelley. Information Literacy as a Liberal Art : Enlightenment proposals for a new curriculum. Education Review. Vol31, N2. (en Ling) : visité le 22-01-2009 :disponible sur Internet: <http://www.educause.edu/pub/er/review/reviewarticles/31231.ht>
- 11- Eskola. Eevaliisa. Information Literacy of medical students studying in the problem based and traditional curriculum. Information Research.(en Ling) : visité le 12-05-2009 :disponible sur Internet <http://information.net/ir/10-2/paper221.html>

استرجاع المعلومات على شبكة الإنترنت:

بين هيمنة محركات البحث وتحديات تقنية الفلكسونومي

بن زايد عبد الرحمان

## ملخص

نسعى من وراء هذه الدراسة إلى إبراز الدور المزدوج الذي تلعبه تقنية الفلكسونومي بكونها تقنية هامة تنظم محتوى الويب من قبل المستخدمين، وفي الوقت نفسه أداة مفيدة في عملية البحث، خاصة وأن المستخدم هو المسؤول عن إنشاء الوسوم واستخدامها ككلمات مفتاحية في نظام استرجاع المعلومات. فأسلوب التوسيم وسيلة هامة تعكس أفكار المستخدم ومدى فهمه لمحتوى الويب، الذي غالبا ما يتم استخدامه جماعيا وبطريقة تشاركية، خاصة وأن الوسوم تبنى لتشكيل ما يعرف باسم **الفلكسونومي**، والتي بإمكانها تغطية الاهتمامات الجماعية والاحتياجات المتشابهة، من خلال إشراك المستخدم في وصف محتوى الويب، وإنشاء نماذج الفلكسونومي والتي بإمكانها صنع فارق واضح على مستوى مهارات البحث، والاستراتيجيات المعتمدة في الاسترجاع، ومنح المستخدم الفرصة في تنظيم المعلومات، وذلك بفهم كيفية عمل نظام التوسيم، الذي يساعد على ادخار الجهد واكتشاف المعلومات من خلال علاقة دلالية آلية تقوم على أساس الصلة بالموضوع، وتقارب المفاهيم.

ومن ثم تكون تقنية الفلكسونومي أداة هامة في عملية بحث المعلومات، نظرا للدور البارز الذي تلعبه في مجال الاسترجاع، ويعملها على تجاوز مشكلات البحث التي تصادف المستخدم عند اعتماده على محركات البحث، التي تهتم بالحجم على حساب النوع، ومهما كانت سلبيات تقنية الفلكسونومي، إلا أن إرضاء المستخدم وتلبية احتياجاته بنفسه من خلال إضافة كلمات محدودة أو جمل قصيرة قد تخفي وراءها معاني خاصة، ما يعكس درجات الاختلاف بين أفكار



الأفراد، وبالتالي تنوع للمحتوى الفكري، فضلا عن أنها تحد من مشكلة التصادم اللغوي بين المصطلحات. وتبقي تقنية الفلكسونومي محل جدل حول مدى مصداقية الوسوم التي يضيفها المستخدم، وهل بإمكان نماذج الفلكسونومي من إنتاج مكنز مبني على أساس اللغة الحرة، فهذه الدراسة جزء من مجموعة هامة من الأبحاث القابلة للفحص والبحث.

### الكلمات المفتاحية :

استرجاع المعلومات - تنظيم المعلومات - الفلكسونومي - المفضلات الاجتماعية - التوسيم الاجتماعي - الشبكة العنكبوتية العالمية - محركات البحث - الجيل الثاني من الويب - دراسة تحليلية.

### مقدمة :

إن أكبر التحديات التي تواجه أدوات البحث هو كيفية إرضاء المستخدم وتلبية احتياجاته الممثلة في كلمات محدودة أو جمل قصيرة قد تخفي وراءها معاني خاصة، لم يستطع المستفسر صياغتها بطريقة يفهمها النظام. ورغم تلك التحديات إلا أن محركات البحث ظلت وما زالت من الأدوات الأساسية التي يعتمد عليها في البحث عن المعلومات على الشبكة العالمية، ورغم التطور الحاصلة في أداء محركات البحث إلا أنه لا يوجد بعد محرك بحث دقيق وشامل يستطيع تكشف محتويات الإنترنت كافة، بسبب صعوبة التعرف إلى كل الصفحات المرتبطة باستفسارات البحث في بيئة رقمية ضخمة لا تعرف حدودها وحجمها؛ مما جعل من الصعب حالياً قياس حجم التغطية لمحركات البحث القائمة.

ويبقى السبب الرئيسي في عدم القدرة على دراسة المستخدم، لجهل أغلب الباحثين بهذه الأساليب وكذلك تفاوت الخبرات والمهارات البحثية لدى المستخدمين، إضافة إلى أن ملاحظة وتتبع سلوكيات المستخدم في التعامل مع أدوات البحث، يتطلب وقت أطول خاصة في حالة

حصر الكلمات والعبارات، الواجب التقييد بها عند صياغة الاستفسار، كما أن معظم المستخدمين على المستوى التعليمي والأكاديمي، مقترون بمجموعة محددة من المواقع وأدوات البحث المستخدمة في استرجاع المعلومات.

ثمة معايير مختلفة لتقويم كفاءة أدوات البحث تختلف من دراسة إلى أخرى حسب أهداف تلك الدراسة، فمن الزوايا التي يمكن النظر إليها في هذا الجانب سعة التغطية، وحدائث الصفحات المكشوفة، وسهولة الاستخدام، والارتباط الموضوعي باستفسارات البحث. ورغم أهمية تلك الجوانب إلا أننا سلطنا الضوء في دراستنا هذه على تقييم محركات البحث ومواقع استخدام الفلكسونومي محل الدراسة، على تحليل آليات عمل هذه الأدوات، وكيفية تعاملها مع الحجم الهائل من المعلومات من جهة، ومع سلوكيات المستخدم المتوقعة من جهة ثانية؛ بغرض القيام بدراسة منطقية وملمة بأبرز عناصر نظام الاسترجاع، الذي يتأثر بدوره بأساليب تنظيم المعلومات المتوفرة به، ومرونة التقنيات المعتمدة من قبل أدوات البحث في تكشيف ومعالجة مصادر المعلومات.

### 1- محرك البحث Google : مشكلات التنظيم والاسترجاع

حتى يتسنى لنا فهم آليات عمل مواقع الفلكسونومي، والتأكد من كفاءة نظمها في تنظيم واسترجاع المعلومات. نرى أنه من المفيد التطرق و التذكير بأبرز خصائص محركات البحث، وأهم المشكلات التي وقفت في وجه تلبية المستخدم لرغباته، باعتبار أن هذه المشكلات والصعوبات هي نقطة بداية البحث عن حلول تضمن الاستفادة أكثر من الكم الوافر من المعلومات المتاحة على الإنترنت. وكان الاختيار على محرك البحث (Google) لعدة اعتبارات.

وقد أثبتت الدراسات الحديثة في مجال استرجاع المعلومات، أن سبب توجه الباحثين أدوات البحث الأخرى على غرار الأدلة الموضوعية ومواقع تقنية الفلكسونومي على الإنترنت هو أن استخدام محرك البحث في جمع وتنظيم محتويات صفحات الويب ظهر عنه الكثير من المشاكل أهمها :

❖ **صعوبة صياغة الاستفسار من قبل المستخدم** مما يؤدي إلى نتائج غير مناسبة، وظهر آلاف النتائج عند الاسترجاع أغلبها نتائج ليس لها صلة بموضوع الاستفسار، فكلما زاد عدد كلمات الاستفسار، ارتفعت معدلات التداخل والتكرار بين محركات البحث. وكلما تكرر تكشيف الوثيقة من جانب أكثر من محرك بحث واحد، ارتفعت معدلات صلاحية الوثيقة، وارتفع معها ترتيب الوثيقة ضمن مجموعة الوثائق المسترجعة. علاوة على أن أغلب محركات البحث تضم في قاعدتها قدرًا كبيراً من المواقع بغض النظر عن نوعية المصادر.

❖ **لغة التكشيف غير المقيدة**، يعتمد محرك البحث على البرامج الآلية في تكشيف محتوى الويب المفردات الحرة، ودون التقيد بلغة محددة مسبقاً، لا من الناحية الدلالية، ولا من الناحية الإملائية، ولا من الناحية النحوية، ما ينتج عنه بعض المشاكل أهمها:

- **الترادف:** وهو يعني تعدد المصطلحات والألفاظ للمعنى الواحد، مثل كلمة الكمبيوتر، الحاسب الآلي، الحاسوب فهي مختلفة في الشكل، لكنها متفقة في المعنى.
- **الاشترك اللفظي:** ويقصد به تلك الكلمات المتفقة في الشكل والمختلفة في المعنى، مثل كلمة الجمل بمعنى العبارات، والجمل بمعنى الإبل.
- **تعدد الأشكال النحوية:** وهي تلك الكلمات التي ترد بأكثر من شكل نحوي واحد وذلك حسب موقعها في الجملة، كأن تكون الكلمة مرفوعة أو منصوبة أو مجرورة، كذلك الجمع، فهناك جمع مذكر وجمع مؤنث وجمع تكسير، وقد يكون للجمع أكثر من شكل مثل كلمة تقانين وتقنينات، وكلمة مشكلات ومشاكل.

• **اختلاف الأشكال الإملائية:** وهو اختلاف شكل الكتابة للكلمة الواحدة مثل كلمة (كومبيوتر) تكتب بزيادة الواو الأولى ومرة أخرى بحذفها (كمبيوتر)، وهذه الظاهرة قليلة في اللغة العربية مقارنة باللغات اللاتينية.

وتتضح هذه المشكلات أكثر عند القيام بمقارنة بسيطة بين محرك البحث جوجل ومواقع تقنية الفلكسونومي، بهدف إبراز الخصائص الهامة التي يتميز بها كل نظام، نجد أن أهم جوانب الاختلاف بين محركات البحث ومواقع تقنية الفلكسونومي تكمن في ما يلي:

جوانب الاختلاف	محرك البحث جوجل	مواقع تقنية الفلكسونومي
أساليب إنشاء قاعدة البيانات وتكوين المحتوى	تبنى قواعد البيانات في محرك البحث من قبل برنامج المفهرس الذي يعتمد على برمجيات تسمى في الغالب بالعاكب أو الإنسان الآلي (الروبوت) أو زواحف الويب أو الديدان.	يقوم الإنسان بإضافة المصادر واختيار المواقع التي سيتم تخزينها بالقاعدة الخاصة بالموقع، وحفظ الروابط ومسارات (URLs) ولا تدخل للبرمجيات في ذلك.
عمق الكشف	تكشف كل الكلمات الموجودة في صفحات الويب المدرجة في قاعدة بياناتها، ما عدا كلمات الوقف (الكلمات التي ليس لها معان أو مفاهيم) مثل حروف الجر وغيرها، أوحسب سياسة محرك البحث.	يتم تكشف بعض الجوانب المحدودة من المصدر (العنوان، المستخلصات، المؤلف). وحسب ما يراه المستخدم مناسباً لاهتماماته، لأنه المسؤول عن عملية الكشف.
عملية البحث	أمر شاق ويحتاج لعدد من المهارات للوصول إلى نتائج جيدة. كثرة النتائج، لايد من الاستعانة باستراتيجيات للحصول على نتائج أفضل	أسهل، وفي متناول جميع مستخدمي الإنترنت، كل المصادر ذات الصلة بالموضوع تكون مع بعضها في شكل فئات موضوعية، لا داعي لأي إستراتيجية أو تعديل استفسار.
لغات الكشف	اللغة الحرة، وتعتمد على برامج آليات في عملية الكشف.	اللغة الحرة، المستخدم نفسه من يختار المصطلحات الكشفية (الوسوم).
حجم النتائج	كثيرة جداً وقد لا يكون لأغلبها علاقة باستفسارات البحث. التداخل، تنفرق إلى الدقة	قليلة نسبياً وذات علاقة بموضوع البحث،
استفسار أو كلمات البحث	تحتاج إلى كتابة استفسار البحث، الذي يحتاج بدوره إلى مهارة في الصياغة.	تكون إما بالضغط على الكلمة المفتاحية الجاهزة (الوسم) أو من كتابة استفسار البحث في الحانة المخصصة لذلك.

الجدول رقم (1) : الفرق بين محركات البحث ومواقع تقنية الفلكسونومي

وبالتأمل في عناصر الجدول، وأهم الخصائص التي تتميز بها محركات البحث، نجد أن آليات عملها، تقوم على كفاءة التشفيف المطبق، هذا الأخير يعتمد بدوره على اللغة غير المقيدة ما ينتج عنها الكثير من المشكلات، خاصة وأن البرامج الآلية من عناكب وزواحف، هي التي تقوم بمهمة المطابقة بين المصطلحات وكلمات الاستفسار أثناء إجراء البحث.

ويتقوم النتائج العشرة الأولى لكل استفسار -اعتبار أن المستفيد غالباً ما ينظر إلى النتائج العشرة الأولى من قائمة النتائج المسترجعة- يتضح مدى الارتباط بين الاستفسار والنتيجة. من حيث :

✓ **الارتباط الفعلي بين استفسار البحث والنتيجة المسترجعة.** ونظراً لاختلاف طبيعة الاستراتيجيات المستخدمة مثل وضع العبارة المستفسر عنها بين علامتي التنصيص، ضمن ثنايا الموقع المسترجع. أو استرجاع المواقع التي تحتوي على معلومات تفصيلية مرتبطة موضوعياً باستفسار البحث. بالإضافة إلى مدى تطابق النتائج التي مع استفسار البحث المصاغ باستخدام معاملات المنطق البولياني، ولها في نفس الوقت علاقة موضوعية بذلك الاستفسار.

✓ **نتائج البحث التي لها ارتباط جزئي وتحتوي على معلومات غير تفصيلية عن استفسار البحث.** و التي تشتمل على روابط لصفحات أخرى، أو معلومات ببيوجرافية عن مصادر تغطي موضوع الاستفسار المطروح.

✓ **النتائج التي ليس لها علاقة باستفسار البحث، ولكنها استرجعت نظراً لورود بعض كلمات الاستفسار أو كلها في الموقع، دون أن يكون هناك ارتباط موضوعي مع الاستفسار.**

✓ **عدم الاسترجاع أي نتيجة نظراً لكون الروابط معطلة أو المواقع مغلقة.**

وعموماً، إن عدم القدرة على صياغة الاستفسار الدقيق والمطابق لحاجة المستخدم، يؤدي لا محالة إلى فشل النظام المعتمد على اللغة الحرة في فهم ذلك الاستفسار، مما يدخل المستخدم في

فوضى من النتائج التي لا علاقة لها بموضوع البحث، وهذا ما يعبر عنه في مجال تقييم نظم استرجاع المعلومات بنسبة الاستدعاء والدقة ، وتستخدم نسبة الاستدعاء للدلالة علي قدرة استدعاء مواد مفيدة، في حين أن نسبة الدقة تستخدم للدلالة علي قدرة تجنب المواد الغير مفيدة، وهذا ما يوجب وجود علاقة طردية بين نسبة الاستدعاء ونسبة الدقة : فكلما زادت نسبة الاستدعاء قلت نسبة الدقة. وكلما زادت نسبة الدقة قلت نسبة الاستدعاء. ما يبرر تحقيق الفرضية الأولى والمتعلقة بمدى قدرة الإستراتيجيات المتنوعة والأساليب المستخدمة من قبل المستخدمين في عملية استرجاع المعلومات عبر محركات البحث بدليل أن النتائج المتحصل عليها تفتقر للدقة والتغطية الكافية للموضوع المراد البحث عنه، وكذلك التداخل في النتائج وتكرارها، وعدم مطابقتها لمدلول ومعنى مصطلحات الاستفسار، إذ تتم عملية المطابقة للشكل الإملائي للمصطلح، وبالتالي عدم الإجابة على احتياجات المستخدم. إذ يلاحظ من سلوك الباحثين أنهم علي استعداد للإطلاع على 10 نتائج قصد الحصول على مادة واحدة مفيدة ، ولكنه غير مستعد للنظر في 500 نتيجة ليعثر على 50 مادة مفيدة.

ونظراً لهذه المشاكل وغيرها المرتبطة بطبيعة المصطلحات المستخدمة، ونوعية إستراتيجية البحث المطبقة، توجه الكثير من المستخدمين إلى البحث عن أدوات أخرى تقوم على أساس الانتقاء اليدوي لمصادر الويب ذات القيمة العالية، وتصنيفها اعتماداً على موضوعها، وخلافاً لمحركات البحث فإنه يتم بناء وتشكيل نماذج تقنية الفلكنسونومي يدوياً، من خلال التوسيم، وتحرير الكلمات المفتاحية إذ يقوم المستخدم بدور المسؤول عن عملية التكتشف والتصنيف، وغالباً ما يكون حريصاً على انتقاء الوسوم، رغم ارتباطها في الكثير من الأحيان بذاتية المستخدم، هذه الوسوم تسهل عملية الارتباط بمواقع الويب التي يقوم بإضافتها، وهذا ما يجعل قواعد بياناتها أصغر

من قواعد بيانات محركات البحث التي لا تتوفر على تقنيات لفرز وانتقاء المصادر والروابط التي تم زحفها من قبل البرامج الآلية القائمة بعملية التكتشف.

وبعد الانتهاء من تحليل الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء استخدامه محرك البحث جوجل ومدى تأثيره على عملية البحث والاسترجاع، نأتي الآن الوقوف على أهم المزايا التي تضيفها مواقع الفلكسونومي محل الدراسة إلى عمليتي تنظيم واسترجاع المعلومات، والتعريف بها وآليات عملها، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها في ظل تطبيقات الجيل الثاني للويب ( **web 2.0**)، بغرض تقديم فكرة عن هذا النوع من أنظمة استرجاع المعلومات على الشبكة العنكبوتية.

## 2. مواقع تقنية الفلكسونومي وآليات عملها:

في الواقع تتجلى تقنية الفلكسونومي أكثر من خلال مواقع ويب تقدم هذه التقنية وتسمح للمستخدمين بوضع إشارات، علامات ، وإضافة كلمات ووسوم لوصف مصادر معينة، خاصة منها التي تجيب عن احتياجاتهم ومواضيع أبحاثهم. ولفهم آلية عمل هذه المواقع من الضروري معرفة<sup>1</sup>:

- أهمية إنشاء أساليب وطرق لتصفح مصادر المعلومات المتوفرة على الشبكة العنكبوتية، بحيث تخدم هذه الطرق اهتمامات الباحثين من حيث اللغة المستخدمة والاحتياجات البحثية من المعلومات، وذلك من خلال إنشاء وسوم وكلمات مفتاحية تصف المصطلحات والمواضيع المتناولة، أو بالاعتماد على اللغة التي تسهل عملية استرجاع والوصول إلى المعلومات المطلوبة.

<sup>1</sup> - Smith, Gene. Tagging: People-Powered Metadata for the Social Web. Berkeley : New Riders, 2008 . p. 03

• عملية تحديد وسوم متعددة لكل موضوع؛ من خلال إنشاء طرق متنوعة للوصول إليها ، وهذه العملية لا تختلف كثيرا عن حالة المكتبات التقليدية عند وضع وترتيب كتاب يحمل عنوان معين في أكثر من موضع على الرفوف.

• الهدف من إنشاء جسر يربط بين المستخدمين وكامل مجتمع المعرفة؛ فلكل مستخدم الوسوم الخاصة به وفي حالة تجميعها تشكل نوع من التطابق والتوافق الاجتماعي حول اهتمامات معين ، خاصة وأن الوسوم التي يتم إنشاؤها تكون جزء من مجموعة الوسوم لكل مصدر معلومات أو الموضوع الذي له صلة بذلك.

• مرونة الروابط الموجودة بين الوسوم والمواضيع، لأن الوسوم تمثل اتجاهات جديد في التواصل والتنقل بين تلك الروابط.

• الغرض من تجميع الوسوم مع بعضها البعض، خاصة أنها تمثل روابط يمكن استخدامها للوصول إلى المعلومات في مواقع أخرى تستخدم نفس الأسلوب في عملية التوسيم. ويتجلى ذلك من خلال محتوى مصادر المعلومات التي تعتمد على تقنية الويب 2.0 في تجميع واستخدام الوسوم.

من خلال هذه الخصائص ، والتي جعلت من المواقع التي تعتمد على تقنية الفلكسونومي، فعالة وفريدة في تنظيم المعلومات، من حيث الاستخدام الجيد للوسوم في إدارة المعلومات، وكذلك الجانب الاجتماعي الذي تتسم به كان لها الاستخدام الأكثر شعبية على الشبكة العالمية. وتختلف هذه المواقع من حيث الاهتمامات والتخصصات، فمنها ما يهتم بالإشارات المرجعية كالمفضلات الاجتماعية مثل موقع (Delicious) ، ومنها ما يهتم بالتسجيلات البيبليوغرافية للكتب والمراجع مثل حالة المكتبة الرقمية (Librarything) ، ومنها ما يختص بملصقات التدوين الحر عبر المدونات على غرار (Technorati) ، فضلا عن مواقع



تشارك الصور ممثلة في موقع (Flickr) أو الفيديو عبر موقع (Youtube)، ومواقع عرض المنتجات التسويقية مثل موقع (Amazon) وغيرها. وفيما يلي نتعرف إلى بعض هذه المواقع:

1.2. موقع (Delicious) :

يعتبر أول مفضلة اجتماعية رائدة على شبكة الويب، ويهدف إلى تخزين ومشاركة واكتشاف الإشارات المرجعية الخاصة بمصادر المعلومات المتاحة على الويب. كان الظهور الأول لهذه المفضلة سنة 2003 من طرف المهندس (Joshua Schachter) بمدينة (Sunny vale) بولاية كاليفورنيا الأمريكية؛ إذ كان في بادئ الأمر عبارة عن رابط لمدينة (Mux way) ، حتى اعتمده مؤسسة (Yahoo) العالمية سنة 2005، إذ بلغ حجم استحواذ هذه المفضلة على ما يزيد عن 5.3 مليون مستخدم، وما يفوق 180 مليون بين رابط ومسار تم تخزينها كمفضلات على الموقع. تم بيعه في 27 أبريل من سنة 2011 إلى شركة (AVOS Systems)، التي قامت بحذف المنتديات المتصلة بالمفضلة، وأعلمت المستخدمين أن التواصل عبر موقع (AVOS Systems) يكون من خلال البريد الإلكتروني، الأمر الذي لقي استهجاناً من قبل غالبية المستخدمين الذين لم يتقبلوا الفكرة بعد أن اعتادوا العمل على مفضلة (Delicious) في شكل شبكة اجتماعية، وتم إعادته إلى مالكهياهو ، بعد خمسة أشهر فقط في نسخة تجريبية جديدة، جاءت بجملة من التعديلات والخصائص التي لم تكن موجودة في السابق<sup>1</sup>.

لقد عرف موقع Delicious عدة تغيرات على مستوى التسمية ، إذ كان في الأول (Delicio.us)، عندما كان المجال مفتوحاً أمام المؤسسات الخاصة، إذ تدل (.us). هنا على مكان النطاق الجغرافي معبرا عن الولايات المتحدة، ثم حول بعد ذلك إلى Del.icio.us لمدة

<sup>1</sup> - <http://en.wikipedia.org/wiki/Del.icio.us> - <http://en.wikipedia.org/wiki/Del.icio.us>

معتبرة من الزمن، إلى أن استقر على اسمه الحالي **Delicious** بداية من تاريخ 31 جويلية 2008<sup>1</sup>.



الشكل(1): واجهة موقع (Delicious)

المصدر: [www.delicious.com](http://www.delicious.com)

تتلخص آلية عمل موقع (Delicious) في الصورة الموضحة أعلاه، والتي تبرز أهم الخصائص والسمات المميزة لهذا الموقع، هذه الصفحة عبارة عن مفضلة اجتماعية لأحد المستخدمين، تشمل على قائمة بأهم المواضيع التي يهتم بها، فبعد قيام المستخدم بإجراء البحث عن موضوع معين، يقوم بحفظ النتائج المهمة والتي قد يكون في حاجة إليها مرة أخرى، وذلك باستخدام كلمات مفتاحية للموضوع المتناول، وبإمكان المستخدم إضافة الوسوم التي يراها تعبر عن محتوى كل نتيجة ن أو بالتعديل في الوسوم المضافة من قبل مستخدمين آخرين. وحفظها ضمن الحساب الخاص بالمستخدم صاحب المفضلة، ما يتيح للمستخدمين من تكوين قائمة من الوسوم أو الكلمات المفتاحية، مشكلين بذلك فلكسونومي عن الموضوع قيد البحث، ومع عرض إحصائيات عن مدى تردد كل وسم، وتحديد أكثر الوسوم تكرارا واستخداما بين الباحثين، الشيء الذي يساهم في بناء كشاف من الكلمات الحرة حول موضوع معين

<sup>1</sup>- USF College of Education Laptop Initiative. **Social Bookmarking with delicio.us.**  
<http://fcit.usf.edu/laptop>

ويعتمد موقع (Delicious) على نظام تصنيف أفقي، غير هرمي، وبطريقة تسمح لكل المستخدمين بإنشاء كلمات مفتاحية أو وسوم، تعبر عن محتوى المصادر المضافة على الموقع والتي تلفت انتباههم وتخدم أبحاثهم، وذلك من خلال الاختيار الحر لمصطلحات التشفيف، وبالتالي تشكيل نموذج لتقنية الفلكنسونومي، الذي يقوم على أساس التصور الخاص بكل مستخدم يرغب في إضافة وسوم أو وضع إشارات مرجعية على مستوى المفضلة الاجتماعية الخاصة به. أو الاستخدام المتكرر للوسوم التي تم إنشاؤها من قبل مستخدمين سابقين، الشيء الذي يتيح عملية استعراض كل الروابط التي تم توسيمها بكلمات مفتاحية عند حفظ تلك المسارات أو الروابط. فالطبيعة التراكمية لمجموع المصادر المخزنة (صفحات الويب، مسارات، روابط)، تسمح بالإطلاع على الإشارات المرجعية والمصادر التي تم إضافتها من قبل مستخدمين آخرين. كما يقدم موقع (Delicious) مساعدة مهمة للمستخدمين، باقتراح وسوم مركبة من مصطلحين أو أكبر، باختلاف مواضيعها في عبارات البحث، كأن تكون في أول الجملة أو وسطها، أو في نهايتها، أو باختلاف تراكيبيها النحوية، مثل المفرد والجمع والمثنى.

كما يتضمن الموقع كمفضلة اجتماعية، على قائمة من الروابط والمسارات التي تم اختيارها ضمن أفضل المصادر على الصفحة الافتتاحية، مثل الصفحات الأكثر شعبية، أو الأكثر حداثة. تساعد المستخدم في كل مرة يريد الولوج من أي حاسوب متصل بالإنترنت وفي أي مكان وزمان، دون الحاجة إلى حفظ تلك المسارات على شريط الأدوات الخاص بالمتصفح (Internet Explorer, Mozilla, Opra, Google Chrome)<sup>1</sup>.

ومن أبرز المميزات التي تتسم بها المفضلة الاجتماعية (Delicious) ما يلي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> - [www.delicious.com](http://www.delicious.com)

<sup>2</sup> - Towson University . [delicio.us Social Bookmarking](http://delicio.us) . OTS PUBLICATION: ET05. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.towson.edu/OTStraining>. Consulté le 14/12/2011.

✓ عدم الاعتماد على البريد الإلكتروني في تنظيم وتخزين المواقع المهمة والمفضلة لدى المستخدمين، أو إرسالها إلى الأصدقاء عبر البريد الإلكتروني كروابط مفيدة، بل يتم فقط مشاركته من خلال تقنية التشابك التي يوفرها الموقع، مما يؤدي إلى الوصول إلى أهم المصادر التي تخدم نفس الموضوعات والاهتمامات، فضلا عن إمكانية إنشاء إشارات مرجعية، وإضافة كلمات مفتاحية، للمواقع المرغوب تصفحها في أوقات أخرى، بمجرد إعادة الولوج إلى الحساب الخاص بكل مستخدم على الموقع، أو عن طريق نقل هذه المفضلات من المصادر إلى شريط أدوات المتصفح، واتخاذها كنقطة انطلاق عند الرغبة في الولوج إلى موقع (Delicious).

✓ سهولة الوصول إلى المفضلات والمواقع المرغوب فيها، بسبب إمكانية توسيم وإضافة الكلمات المفتاحية المتعددة للمصدر الواحد، دون الحاجة إلى مراعاة ترتيب معين، أو الاعتماد على نظام تصنيف محدد لتخزين تلك المصادر، أو حتى انتقاء واصفات مقننة من المكانز أو قوائم رؤوس الموضوعات المعروفة.

✓ تعمل المفضلة الاجتماعية (Delicious) على إنشاء نوع من التشابك، إذ يتم إضافة المصادر التي يمكن استخدامها من قبل مجموعات تنشط في إطار واحد خاصة في مجال تحضير الدروس وإنجاز البحوث أو الحصول على معلومات تخص موضوع واحد، على غرار ما يحدث عبر الشبكات الاجتماعية التعليمية أو فضاءات التعليم الإلكتروني.

✓ يتيح موقع (Delicious) إمكانية اقتراح الوسوم والكلمات المفتاحية للمصادر المرغوب فيها والتي تم تأشيرها ضمن المفضلة، عند كل استخدام، أو بإجراء تعديلات على الوسوم المضافة من قبل، التي غالبا ما تكون كدليل أو مؤشر عند القيام بتنقيب عميق عن موضوع معين، بغرض جمع المعلومات حول مختلف جوانبه.

✓ تساعد عملية تعقب الوسوم، أو تتبع روابط الكلمات المفتاحية التي تمت إضافتها من المستخدمين، على البقاء في تواصل مستمر مع المواقع الأخرى، التي يتصفحها مستخدمين آخرين ضمن المفضلات الخاصة بهم، وذلك بعرض المواقع التي تكون لها نفس الكلمات المفتاحية، وتشمل كافة الأفراد الذين قاموا بإضافة وسوم لتلك المواقع، كما أنه من السهل العثور على أكثر المواقع شعبية وتداولاً لموضوعات البحث.

من خلال هذا العرض السريع للمفضلة الاجتماعية الأكثر شعبية على الشبكة العنكبوتية، (Delicious)، نجد أنها اكتسبت مكانة خاصة منذ أن تبنتها الشركة العملاقة (Yahoo)، وبفضل الخدمات التي توفرها للمستخدم، من بساطة واجهة الاستخدام، المعتمدة على إعدادات تطبيقات برمجة الواجهة (API) Application Programming Interface) وسهولة ارتباط الأفراد بالمسار (URL)، إلى استخدام إحدى أهم وسائل تطبيق اليقظة المعلوماتية على شبكة الإنترنت الممثلة في تقنية (RSS).

## 2.2. موقع (Technorati):

مصطلح (Technorati) هو اختصار مركب من كلمتين (Technology) و (Literature) ما يعني استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في تدوين الإنتاج الفكري على الشبكة العنكبوتية، ويتضح من خلال اتخاذ المدونات الدعامة الرئيسية لهذا الموقع، المهتم بالويب المباشر (live web)، كمقابل للشبكة العنكبوتية العالمية، فعالم الويب المباشر عبارة عن جزء من الشبكة العنكبوتية العالمية، التي تتميز بالتحديث التفاعلي والتحديث المستمر. وتتم عملية البحث من خلال الموقع بهدف التنظيم الحر للمحتوي المضاف من قبل المستخدمين، سواء تعلق الأمر

بالمحتوي الملصق على المدونات، أو كان ممثلاً في مقاطع الفيديو والصور الرقمية، والتي تندرج ضمن أهم أنواع وسائل الإعلام، كما أنها في بعض الأحيان تدخل ضمن وسائل الإعلام الجماهيرية<sup>1</sup>. يعمل موقع تكنوراتي على تتبع، وتعقب ما يضاف إلى المدونات من محتويات، دون إهمال التعليقات والشروحات التي قد تكون مصاحبة لتلك المحتويات، حيث يتم تكشيف الروابط بسرعة كبيرة؛ وعلى سبيل المثال يتم إنشاء ما يزيد عن 175 ألف مدونة جديدة يومياً<sup>2</sup>، يتم تحديثها بكيفية جيدة، فهناك حوالي 18 مدونة يتم تحديثها في الثانية الواحدة، وهذا يدل على أنه يتم إضافة 1,6 مليون ملصقة مدونة في اليوم، الشيء الذي يضمن عدد هائل من الزوار المحتملين للموقع.



الشكل (2) واجهة موقع (Technorati)<sup>3</sup>

وتعتبر المدونات الدعامة الرئيسية لموقع تكنوراتي، فبعد إنشاء حساب مجاني خاص بالمستخدم على الموقع، يسمح بإلصاق وإضافة محتويات على مستوى صفحات المدونات بالموقع

<sup>1</sup> - Wendy Boswell. **Technorati, a Blog Search Engine** : Search the Blogosphere with Technorati. [en ligne].disponible sur : <http://websearch.about.com/od/enginesanddirectories/a/technorati.htm>. Consulté le 11/11/2011.

<sup>2</sup> - Web Traffic Machines. **How to Bookmark for Free Web Traffic**. P. 19.[en ligne]. Disponible sur : <http://www.ViralEbookExplosion.com/> Consulté le 18/11/ 2011

<sup>3</sup> : المصدر [www.technorati.com](http://www.technorati.com)

المستضيف لعدد هائل من المدونات اليومية، وبطريقة متسلسلة، ذلك الحساب الخاص يساعد المستخدمين على معرفة بعضهم البعض، والإطلاع على الاهتمامات والاحتياجات المعرفية الخاصة بكل مستخدم، وكذلك المساعدة في عملية التشابك. زيادة على ما يوفره الموقع من خدمات مفيدة للمستخدم، حيث يتوفر على روابط خاصة بالأخبار والمستجدات اليومية، مقسمة على فئتين رئيسيتين هما: الأخبار والمدونات، بالإضافة إلى مجموعة هامة من المواضيع التي تهم المستخدم (إدارة الأعمال، التسلية، الرياضة، التكنولوجيا، أساليب الحياة)، وكل فئة موضوعية لها مدونات خاصة بها ومواد إخبارية مرتبطة بها. بإمكان كل عضو ضمن موقع تكنوراني أن يختار المدونة التي تلي احتياجاته المعرفية، وإدراجها ضمن مفضلاته من المدونات، حتى ولو أنشأها مستخدم آخر، كذلك بالنسبة للأعضاء فهل الحرية في اختيار العضو أو أكثر قصد إنشاء علاقات تبادل وتشارك المحتوى، من خلال الإطلاع على الميولات الشخصية للمستخدمين، والتي قد تتضح أكثر أثناء إضافة المصادر أو إنشاء وسوم، ووصف هذه المحتويات باستخدام كلمات مفتاحية تعكس تلك الاهتمامات. وبهذه الطريقة يمكن تحديد أهم المدونات التي تم إضافتها من قبل مستخدم ما على الموقع. كما يتيح الموقع للمستخدم البحث داخل مجموع المدونات الملصقة بواسطة صندوق البحث، أو بالبحث داخل المدونة الواحدة، بهدف تجنب تكرار النتائج التي قد تتناول موضوع واحد.

هذا الموقع يمتاز بالقدرة على التمييز بين المدونات التي تم اختيارها ووضعها ضمن القائمة المفضلة، للمستخدم، وأفضل التعليقات والشروحات التي جاءت حولها، فإذا كان الغرض من إنشاء هذه المدونة هو بث ونشر المعلومات، فلا يمكن الحصول على تعليقات كثيرة، لكن قد تدرج التعليقات ضمن مفضلات الكثيرين من المستخدمين، في حين أن المدونة الملصقة فهي أكثر تفاعلية، وتستدعي الكثير من المناقشة والتعليق. ولا تختلف طريقة إضافة الوسوم

وتعديلها عبر موقع (Technorati)، عن مثيلتها بموقع (Delicious)، إلا أن الاختلاف البارز يكمن في طريقة تنظيم الوسوم واستعرضها، فالوسوم مرتبة على شكل قوائم مكونة فلكسونومي؛ تتشكل الفلكسونومي الواحدة من مجموع الوسوم التي أضيفت خلال الشهر الأخير من الاستخدام، مرتبة ترتيباً ألفبائياً، وكل حرف من الأبجدية يشكل فلكسونومي، فمجموع الوسوم التي تستهل بحرف (A) تكون فلكسونومي، نفس الشيء مع باقي الحروف، وتسهل هذه الطريقة في ترتيب الوسوم على المستخدم تصفح الوسوم الأكثر تكراراً، والموضوعات الأكثر حداثة<sup>1</sup>.

### 3.2. موقع (Librarything):

هو أحد المواقع التي ظهرت في عام 2005 على يد **Tim Spalding**، حيث يمكن للمستخدمين فهرسة وتصنيف مجموعاتهم الخاصة من الكتب على الخط المباشر، كما أن الموقع يتيح استيراد البيانات الببليوجرافية الموجودة في موقع مكتبة الكونجرس بالإضافة إلى موقع **Amazon** بجانب بعض المكتبات الأخرى<sup>2</sup>. وبإمكان المستفيد أن ينشأ على الموقع حساباً خاصاً به، من خلاله يمكنه البحث بأي كلمة دالة أو موضوع أو مؤلف أو رقم معياري **ISBN**، وتظهر نتائج البحث في شكل تسجيلات ببليوجرافية، يمكن إضافتها إلى المكتبة الخاصة بالمستخدم على الموقع مع إمكانية إضافة الوصفات الحرة (**Tags**) إلى الكتب المختارة. وبالتالي إمكانية المستخدم من وضع المصادر من الكتب في فئات موضوعية من خلال استخدام الوسوم الشبيهة برؤوس الموضوعات، كما تتيح هذه المكتبة اكتشاف المستخدمين الذين لهم نفس الاهتمامات وتشابه الوسوم التي أضافوها حول موضوع معين. وقد بلغت عدد الكتب التي تم فهرستها حتى سنة 2006، بـ 4 ملايين كتاب، إلى جانب 213.862 واصفات حرة (**Tags**)

<sup>1</sup> - [www.technorati.com](http://www.technorati.com)

<sup>2</sup> - Caimei Lu, Jung-ran Park . **User tags versus expert-assigned subject terms: A comparison of LibraryThing tags and Library of Congress Subject Headings.** (Journal of Information Science) . vol. 36 (6) 2010, pp. 763–779.[en ligne].disponible sur : <http://jiss.sagepub.com/content/36/6/763>. consulté le 25- 11- 2011.



بدون التكرارات، وقدرت في سنة 2008 31 مليون كتاب ووصلت الواصفات الحرة (Tags) إلى 23 مليون<sup>1</sup>.

وتظهر سهولة استخدام الموقع في خطوات تنظيم المجموعات المتمثلة في الكتب المفضلة،

فتتم عملية إضافة كتاب إلى مفضلة أحد المستخدمين، من خلال الضغط على **Add Books** لأجل إضافة أحد الكتب المرغوب في استخدامها وإدراجها ضمن الاهتمامات الشخصية، وذلك يكون بالقيام بنوع من الفهرسة أو التشفيف المباشر للكتاب، وهي طريقة شبيهة بإنشاء بطاقة فهرسة بالمكتبات التقليدية؛ من خلال إدخال رأس الموضوع، اسم المؤلف، كلمة دالة، الرقم المعياري **ISBN**. في المقابل تكون عملية الاسترجاع بواسطة صندوق البحث واختيار **Search**؛ إذ يتم استعراض النتائج في قائمة على يمين الشاشة، تكون مرتبة حسب مدي تكرار استخدام الكلمات المفتاحية المستعملة

أثناء عملية البحث، ويتم الاختيار من بين التسجيلات المتوفرة، ما يخدم اهتمامات الباحث. وهنا تكون عملية التوسيم أو التصنيف الحر بإدخال واصفات حرة (Tags) تصف محتوى الكتب المسترجعة ضمن النتائج حسب أفكار وتوجهات المستخدم والعلاقات التي يراها بين الوسوم وتلك الكتب؛ التي يتم حفظها ضمن اختياراته، وبالتالي الرجوع إليها عند الحاجة<sup>2</sup>. وهناك المكتبات التي أتاحت **Library Thing** عبر فهرسها المباشر واستخدمت الواصفات الحرة كما هي دون أي تعديل. وتعتبر مكتبة Danbury Public Library أول مكتبة تستخدم **Library Thing** عبر الفهرس الخاص بما على الخط المباشر<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - LibraryThing Zeitgeist (2011).[en ligne]. disponible sur : <http://www.librarything.com/users.php>. Consulté le 30 /10/ 2011

<sup>2</sup> - <http://www.librarything.com>

<sup>3</sup> - Luiz H. Mendes., **Subjecting the catalog to tagging**. (Library Hi Tech). Californie : Emerald Group.Vol. 27. No. 1, 2009 .pp. 30-41. [en ligne] . disponible sur : [www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm](http://www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm) . consulté le 14/12/2011.



الشكل (3) مكونات واجهة موقع (Library Thing)

المصدر: <http://www.librarything.com>:

ويتضح من الشكل أعلاه، أن ما يميز هذا الموقع توفره على سحابة الوسوم التي تمثل مجموع الوسوم المضافة والمعبرة عن موضوع البحث، وكذا الموضوعات ذات الصلة بذلك، والناجمة عن عملية توسيم الكتب وإضافة كلمات مفتاحية ووصافات تعبر عن محتوياتها، فسحابة الوسوم هي فلكسونومي منظمة ومرتبنة وفق مدى تكرار وتردد مصطلح البحث بين المستخدمين والباحثين، وتتيح **Library Thing** إمكانية الاختيار بين 3 مستويات من الوصفات الحرة (**Tags**) حيث يقوم الموقع بعمل تنقيح وتصفية للوصافات الحرة. وهناك أيضا ما يسمى بـ **LibraryThing For Libraries (LTFL)**، حيث يمكن استخدام **LibraryThing** ضمن فهرس المكتبة على الخط المباشر عن طريق تحميل التسجيلات على صيغة مارك، متيحاً بذلك استخدام الوصفات الحرة الموجودة بالموقع وربطها بالفهرس المباشر للمكتبة، وتتاح هذه الخدمة مجاناً لمدة 60 يوم ويمكن إتاحتها على الدوام مقابل \$1000، ويمكن لمسؤولي المكتبة بعد استلام التسجيلات الببليوجرافية الاختيار ما بين إتاحة هذه البيانات من خلال الفهرس المباشر لديها أم غلقه مع إمكانية فتحة في أي وقت آخر<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - Giustini Dean, Hooker Daniel. **Social cataloguing: an overview for health librarians**. JCHLA / JABSC Vol. 30, 2009. [en ligne]. disponible sur : [www.pubs.chla-absc.ca](http://www.pubs.chla-absc.ca) . consulté le 27/11/2011.

إن نظام التوسيم الذي تعتمد هذه المكتبة هو المثال الواضح والمناسب لشرح تقنية الفلكسونومي، إذ يجمع بين التعاريف، والخصائص التي تم عرضها في الفصل السابق، لأنه يمنح المستخدم مكانة أساسية في تكوين البنية التنظيمية لمصادر المعلومات، خاصة وأن رؤوس الموضوعات في مجموعها تشكل مكنز من المصطلحات المقيدة، تم اختيارها من قبل المكشفيين من المكتبيين، الذين قاموا بوصف الكتب المتوفرة بالمكتبة بالاعتماد على منهج موضوعي في ذلك، في حين نجد أن الوسوم تم تشكيلها من خلال الاستخدام المتكرر لمجموعات المكتبة، التي تتيح للمستخدم الحرية في إضافة الوسوم والكلمات المفتاحية التي يراها تتلاءم واحتياجاته الخاصة.

### 3. تقنية الفلكسونومي ودورها في تنظيم واسترجاع المعلومات:

إن تقنية الفلكسونومي تعتمد في آلية عملها، على المفردات غير المقيدة، أو ما يعبر عنه باللغات الحرة، مما يجعلها تشترك مع النظم الأخرى التي تستخدم اللغة الطبيعية في اختيار الواصفات والكلمات المفتاحية، ومن جهة أخرى تستخدم هذه التقنية نظام اجتماعي تعاوني، تفتقد إليه النظم المعلومات الأخرى في تنظيم عناصرها. إلا أن تقنية الفلكسونومي قد تكون مفيدة لنفسها وتخدم عناصرها، وذلك يعود للأهمية الكبرى التي تقدمها عبر الحالات التي يمكن أن تستخدم فيها<sup>1</sup>:

✓ تسمية المصطلحات والفئات الموضوعية الغامضة في أبعادها الموضوعية، كالمصطلحات الحديثة النشأة، والمتطورة، بحسب تغير المجالات اللغوية. فعند الحديث على خطط التصنيف الممكنة، بالإمكان إدراج تقنية الفلكسونومي كبعد آخر لموضوع التصنيف.

<sup>1</sup> - Shirky, Clay. Ibid.

✓ التفاعل الديناميكي على مستوى فضاءات المعلومات التي تسمح بالتنظيم الحيوي والديناميكي للمعلومات، بما يشملها من نمو، سرعة، وتغير، إذ تساعد تقنية الفلكسونومي على مسايرة التغيرات الحاصلة.

✓ العلاقات الدلالية المتعددة، غير النقدية: عند بناء العلاقات الدلالية على مستوى أنواع أخرى من التصنيفات، بإمكان المستخدم تشكيل بنية منظمة لتقنية الفلكسونومي.

✓ تعدد وجهات النظر واختلافها حول موضوع واحد، بما أن النظم التقليدية في التصنيف تعكس وجهة نظر فردية، فالفلكسونومي بإمكانها التعبير عن وجهات نظر متعددة وكثيرة.

### ⊙ تقنية الفلكسونومي كنظام للغة غير المقيدة:

تتخذ تقنية الفلكسونومي مرجعا لتكشيف محتوياتها، كغيرها من النظم الأخرى التي من اللغات الطبيعية، ما جعلها تواجه العديد من الصعوبات، مثل التعمق في المعاني والدلالات، تعدد المترادفات، والاختلاف بين المصطلحات، إضافة إلى تنوع مستويات التخصيص من حيث بناء العلاقات، زيادة على غياب التوجيه على مستوى التراكيب النحوية والتنوع الشكلي للمصطلحات والنماذج الإملائية. ومعروف أن التراكيب النحوية هي نظم لغوية تعتمد على الأخذ بعين الاعتبار الفراغات الموجودة على مستوى الوسوم من حيث الاختلافات الإملائية والكتابة اللغوية من طرف بعض النظم، في حين أن البعض الآخر تجاهل ذلك.

ويسبب الاستخدام غير السليم للكلمات المفتاحية من قبل المستخدمين قد تكون هناك أخطاء كثيرة في عملية التكشيف على نماذج الفلكسونومي، بعكس اللغات المقيدة والمستخدم من قبل أخصائيين في مجال التكشيف، وفي الواقع إن تقنية الفلكسونومي تتصف بنوع من الذاتية في إضافة الكلمات المفتاحية، وإن كان هذا من عيوبها لدى الكثيرين إلا أنه في ذات الوقت يبقى من مؤشرات إضفاء طابع الخصوصية على الكثير من النظم، بما يتيح المستخدم من تفاعل فوري

مع النظام وتغذية راجعة له. وهذا لا يعني أن اللغة المقيدة لا تخلو من النقائص، بل أن عيبتها الأكبر يعتبر قوة اللغة الحرة، بدليل، الصعوبات والعوائق المرتبطة بالجهد والوقت والأعباء الفكرية الأخرى التي تقلل من استخدام اللغات المقيدة، ما أدى إلى الانتشار الواسع لاستخدامات نظم التوسيم الاجتماعية والتعاونية.

### ◎ تقنية الفلكسونومي كنظام اجتماعي تعاوني :

يعمل معظم المستخدمون أثناء القيام بعملية التوسيم على منح أنفسهم فرصة ، لا يمكنهم الحصول عليها في نظم التكشيف الأخرى، والتي تستعين بعدد معين من المكشفين، فالاستعانة بعدد كبير من المكشفين، له علاقة وطيدة بمدى جدية ومصداقية كل من المكشفين وجمهور المستخدمين أنفسهم، إذ يمنحون لأنفسهم فرصة التواصل مع النظام من خلال التغذية الراجعة النادرة على النظم الأخرى، والتي تتضمن التكرار والمحاكاة مع أساليب عمل النظام، وذلك بالتفاوض في استخدام معاني المصطلحات بغرض تحقيق فهم موحد ومتفق عليه. فالحاجة إلى المعاني الخاصة والشخصية، ليس له حدود وضوابط تحكمه، بل مشكلة التجانس والمطابقة بين المصطلحات هي التي أدت إلى ظهوره، لاسيما وأن المعاني المشتركة والاستخدامات المختلفة للألفاظ، تظهر من خلال تراكم الجهود الفردية للمستخدمين.

عمليا وعند التطبيق الفعلي لنظام الفلكسونومي ،يلاحظ أن له العديد من الميكانيزمات والآليات تسهل عملية تشارك المعاني بين المستخدمين، من خلال اقتراح الوسوم الأكثر شعبية، والمعتمدة من قِبل مستخدمين آخرين بنفس المدلول لمصدر المعلومات نفسه. وبكشف العلاقات الدلالية بين الوسوم التي غالبا ما تستخدم مع بعضها البعض، والتي تسمح للأفراد من الاشتراك في توحيد الوسوم، هذه المقاربة مهيأة حتى تعوض تلك الوظائف التي تؤديها المكانز عند استخدام اللغات المقيدة.

ويرى أخصائي المعلومات (Shirky)، أن الوسوم التي تظهر متكافئة ومشتركة، قد تزول وتنهار، وتتحول إلى مصطلحات فردية خاصة، يتم اختيارها كمفردات مقيدة، ويمكن توضيح الاختلاف في تحقيق المعاني المتفق عليها، من خلال تقنية الفللكسونومي، على سبيل المثال الفرق بين مصطلحي "الأفلام" و"السينما"، فمثل هذه الاختلافات الطفيفة بين المصطلحات يمكن معالجتها بالاستعانة بنظم التوسيم الاجتماعي، حيث أن نتائج الاستخدام الذاتي الواسع لمصادر المعلومات، لا يتجلى بسهولة من خلال التداول والاستخدام الفردي، فالوسوم قد تكون احتمالية، وهذا قد يتميز بشيء من الأنحياز والذاتية، بخلاف التكشيف الفردي باستخدام المفردات المقيدة، حيث تكون المصادر مطابقة للفئات الموضوعية<sup>1</sup>.

بهذا يتضح أن للفللكسونومي جانبين مهمين على مستوى تنظيم المعلومات، يختص الجانب الأول بالأبعاد الفردية الخاصة، حيث تحوّل للأفراد المشاركة في نظام التوسيم المشكل لنماذج الفللكسونومي، هذا الجانب يحتاج إلى متابعة وتعقب من قبل المستخدمين الآخرين، نظر لكون النظام يستفيد بشكل مباشر من مشاركة الأفراد في عمليتي التنظيم والاسترجاع. ، ويرتبط الجانب الثاني بالأبعاد الاجتماعية والتعاونية، التي تجعل من تقنية الفللكسونومي متعددة الاستخدام، ولا تقتصر على الاسترجاع والتنظيم، بل تتعدى إلى استكشاف المصطلحات الجديدة، والمساعدة في التعرف على الجوانب الأخرى التي قد يعالج منها الموضوع، ويجهلها المستخدم، لكن لم يدرج مصطلحاتها ضمن استفساراته البحثية، من خلال التعامل مع نظام متعدد المستويات، حيث يتيح للمستخدم وضع الكلمات الرئيسية للمحتوى بجرية تامة، وأيضاً بتقاسم الشرح والتعليق للموضوع مع مشاركة المستخدمين الذين لديهم نفس الاهتمامات

<sup>1</sup>- Shirky, Clay. **Social software and the politics of groups**. (Clay Shirky's Writings About the Internet). [en ligne] . disponible sur : [http://shirky.com/writings/group\\_politics.html](http://shirky.com/writings/group_politics.html) . Consulté le 30/11/2011.

باستخدام الكلمات التي يرونها متكافئة، وشائعة الاستخدام، الشيء الذي يحقق صحة الفرضية الرابعة والمرتبطة بمدى قدرة المستخدم على التفاعل وتشارك مصادره مع الأفراد الآخرين من خلال: ✓ تعدد المستخدمين في التعامل مع النظام ومعرفة التنوع في الاهتمامات، يساعد الباحث في الحصول على معلومات تخدم احتياجاته، وتحيط برغباته المعرفية.

✓ تنوع مصادر المعلومات المضافة أو المستخدمة من قبل أكثر من مستخدم، والاعتماد على كلمات مفتاحية مختلفة ومشتركة، ما ينتج عنه أفكار جديدة للتفرعات الأخرى للموضوعات التي تفيد الباحث، وذلك راجع لتشابه الكلمات المفتاحية والوسوم مع تلك المستخدمة من قبل أفراد آخرين.

#### 4- تطبيق أساليب التوسيم وتقنية الفلكسونومي بالمكتبات:

يقر الكثير من الباحثين بضرورة إدماج أساليب التوسيم الاجتماعي على مستوى البيئة التقليدية للمكتبات، من خلال ضم تقنية الفلكسونومي مع نظم تصنيفها، إذ يرى (Spiteri) أن هذه التقنية بإمكانها إعطاء وإضافة قيمة تنظيمية للفهارس العامة المتاحة على الخط المباشر، وذلك بالسماح للمستخدمين من إنشاء فضاءات شخصية خاصة بهم تتيح لهم الإضافة إلى نظم المفردات المقيدة الذي تعتمد عليها (من مكانز وقوائم رؤوس الموضوعات)<sup>1</sup>، بالإضافة إلى إمكانية إنشاء مجموعات تكون لها نفس الاهتمامات، وهذا ما تبناه (Maths) حين أكد على أن تقنية الفلكسونومي بإمكانها تسهيل عملية تطوير نظم المفردات المقيدة، وإضافة مناهج جديدة لتكوينها، إذ ركز على ضرورة وجود نظام تمهيدي، يمكن من خلاله استخدام الوسوم الشائعة لتنمية المفردات المقيدة، والتي تعبر بدقة على المستخدم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - Caimei Lu, Jung-ran Park., Expert-assigned subject terms: A comparison of LibraryThing tags and Library of Congress Subject Headings User tags versus. (Journal of Information Science). 36 (6), 2010, pp. 763-779. [enligne]. disponible sur: <http://jis.sagepub.com/content/36/6/763> . Consulté le 24 /11/2011..

<sup>2</sup> - A. Mathes, Folksonomies – cooperative classification and communication through shared metadata. (Computer Mediated Communication). [en ligne].disponible sur :

وبغرض إدراج التوسيم الاجتماعي، وإضافة الإشارات المرجعية للمعلومات الإلكترونية في تنظيم المعلومات، تم إجراء بعض الدراسات للتعريف بأهمية هذا الأسلوب، وما يمكن أن يقدمه في مجال تنظيم واسترجاع المعلومات، وإبراز الكيفيات التي يمكن من خلالها إدراج تقنية الفلكسونومي مع نظم إدارة المعلومات، وهذا ما تم تطبيقه على مستوى شبكة قطاع التربية باستراليا، بوصف نماذج تطوير المصادر وإدارتها، والإسهامات التي يمكن إضافتها بواسطة استخدام التقسيمات الموضوعية لتقنية الفلكسونومي، وكذلك اقتراح مصطلحات التوسيم من قبل المستخدمين واختيار ما يناسبهم من مفردات.

وفي قطاع المكتبات، تعمل الفلكسونومي على تقديم تغذية راجعة للعملية الاتصالية بين المستخدم ونظام المعلومات، وبالتالي ملء الفراغات والنقائص التي تعاني منها هذه النظم خاصة من حيث التغطية الموضوعية لنظم التكشيف والتصنيف من جهة، ومساعدة المهنيين من مكشفين ومصنفين على ضبط المصطلحات الجديدة، واستخدامها في تحسين التقسيمات والتصانيف المعمول بها من جهة ثانية.

وقد لاحظ أحصائيو المعلومات، أن الحدود الخاصة بنظم المكتبات الحالية في تراجع من ناحية التغطية، والصلة بالموضوع، عن طريق صياغة الاستفسارات، يرجع ذلك حسب المسؤولون على المكتبات أنفسهم، إلى الأساليب التي تقوم عليها عملية التكشيف باستخدام المفردات المقيدة ما يعني الاعتماد على اللغات الطبيعية المقيدة، و التي غالبا ما تكون صعبة بالنسبة للمستخدم عند صياغة الاستفسارات، واستخدام كلمات معينة تنتمي إلى مجالات متعددة، وتتلور في تسجيلات مختلفة لفهارس المكتبات<sup>1</sup>، وبناء على ذلك يسعى المكتبيون ومهنيو المعلومات في عصر الجيل الثاني من الويب، إلى تعزيز نظم المكتبات القائمة على بناء الإشارات

[www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html](http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html) . consulté le 20/11/2011

<sup>1</sup> - Caimei Lu, Jung-ran Park. op. cit. p.768



المرجعية و الوسوم الاجتماعية التي يقوم المستخدم بإنشائها وإضافتها لوصف مجموعات ضمن هذا النظام، بالموازاة مع إمكانية صياغة استفسارات باستخدام الكلمات المفتاحية التي تعتمد على المفردات المقيدة التي أنشأها المكشف، قصد البحث على التسجيلات البيبليوغرافية ذات الصلة بتلك المواضيع، وتكون النتائج المسترجعة مرتبة بحسب تشابه العلاقات وتقارب الوسوم مع كلمات الاستفسار، ويكون قياس عملية المطابقة بين كلمتين أو أكثر على أساس الظهور المشترك، وعلاقة التشابه. وبتقييم الأداء واستخدام هذه التقنيات الجديدة، يثبت أنه بإمكانها التقليل من مشكلة تداخل النتائج، وتحسين مدى التحقيق الإجمالي للبحث، علاوة على عدم إضاعة الوقت في صياغة الاستفسارات الصائبة.

وقد ثبت نجاح هذه التقنيات على مستوى المكتبات الرقمية، التي تتخذ من التوسيم إحدى العمليات الهامة في تنظيم مجموعاتها، و الأساليب الرقمية في استرجاع مصادرها، وخير مثال على ذلك المكتبة الرقمية (**Librarything**)، حيث يتم تمثيل التسجيلات بالوسوم فقط، وان عملية البحث تكون على أساس التقارب بين الوسوم، والكلمات المفتاحية للاستفسارات.

لقد كان تطبيق واستخدام تقنيات الوسوم الاجتماعية والإشارات المرجعية بنظم المكتبات والمعلومات، مع الإنشاء الفعلي للميتاداتا وتطبيقه على أساليب الفهرسة التقليدية، فكان نظام ((HarVANA (Harvesting and Aggregating Networked Annotations، ويعني استخراج وتجميع الشروحات على شبكة الإنترنت والذي يقوم على نموذج (RDF)، أي إطار وصف المصدر Resource Description Framework ، في تمثيل الوسوم المضافة من قبل جمهور المستخدمين. والتي هي شبيهة في عملها بالميتاداتا المهنية. غير أن المستخدم له الحرية إما بإضافة وسوم جديدة، أو اختيار الوسوم المقترحة والأكثر شعبية، أضف إلى ذلك أن واجهة

البحث تسمح للمستخدمين بالبحث فقط من خلال الميتاداتا الرسمية من وسوم وإشارات مرجعية<sup>1</sup>.

وقامت المكتبة الجامعية لولاية بنسلفانيا الأمريكية على إدخال أسلوب التوسيم ضمن نظامها الوثائقي، قصد تسهيل مهمة المستخدم في تنظيم واسترجاع مصادر المعلومات العامة فأطلقت مشروع (Penntags)<sup>2</sup>، والذي يقوم على برمجية للمفضلات الاجتماعية تم إنشاؤها محليا، تتيح للمستخدمين عملية تكشيف الكتب، والدوريات، والمقالات، كذلك نتائج الاستفسارات، صفحات الويب، حتى يتمكن المستخدم من تكوين خلفية معرفية مسبقة حول طبيعة المعلومات التي تم حفظها بواسطة الوسوم، فضلا على أنها تسمح لهم بتشارك المصادر والوسوم والمسارات والروابط. وقد لقت هذه المبادرة إقبالا معتبرا بدليل أن الدراسات أثبتت أن معدل المفضلات الاجتماعية التي يتم التأشير عليها يوميا بلغ 27 مفضلة، وكل عملية إضافة محددة بأربعة وسوم فقط.

وهناك تطبيق آخر لأسلوب التوسيم الاجتماعي بالمكتبات يتمثل في مشروع الفهرس الاجتماعي العام المتاح على الخط المباشر (SOPAC = Social Online Public Access Catalog) يستخدم كأداة للتشابك الاجتماعي مدججة ضمن فهرس المكتبات، يسمح هذا المشروع للمستخدمين بتحديد الكتب التي تخدم أبحاثهم بوسوم خاصة في شكل مكتبة فردية، من خلال استعراض المصادر أو التعليق عليها، مع إمكانية الإطلاع على قوائم الوسوم الأكثر شعبية وحداثة، بالإضافة إلى معاينة التعليقات والشروحات المضافة، ناهيك عن البحث على المصادر من المحتويات باستخدام مجموعة وسوم لها ترابط وقرابة موضوعية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- Caimei Lu, Jung-ran Park. op. cit. p.768

<sup>2</sup> - Svein Anfinsen, Gheorghita Ghinea, Sergio de Cesare. **Web 2.0 and folksonomies in a library context**. International Journal of Information Management 31 (2011) pp.63-70. [en ligne]. disponible sur : [www.elsevier.com/locate/jjinfomgt](http://www.elsevier.com/locate/jjinfomgt) . consulté le 19 /12/2011.

<sup>3</sup> - Ibid. p.768

## - الوسوم ورؤوس الموضوعات :

في الواقع هناك جدال قائم بين أسلوب التوسيم، ونظم التكتشف التقليدية، ويتضح من خلال المقارنة بين خصائص، المفردات المقيدة، واللغات الحرة، ويكون ذلك بتحليل بنية الوسوم و المفردات المقيدة، المبنية على المكانز وقوائم رؤوس الموضوعات، كقائمة رؤوس الموضوعات مكتبة الكونغرس (LCSH)، وتوضيح مزايا ومساوئ كل أسلوب. فالفرق بين اللغات المقيدة والتوسيم الاجتماعي يكمن في الاختلاف بين رؤوس الموضوعات والوسوم ، وأيهما يحقق نتائج أدق. فرؤوس الموضوعات تكون في مجموعة منظمة مهيكلة من الكلمات، والعبارات والأسماء من خلال العلاقات بين المصطلحات والمفاهيم والتي عادة ما تكون محدودة، في حين تكون الوسوم غير منظمة، وبعيدة على الشكل الهرمي في بنيتها، إضافة إلى أنها لا تعتمد على العلاقات بين المصطلحات، إضافة إلى أنها غير مراقبة فيما يخص الألفاظ المتجانسة، أو لها مترادفات غامضة، وغير دقيقة، مبنية على رؤى وأفكار خاصة. وتدخل هذه المشكلات الشائعة للوسوم ضمن أشكال الأخطاء الإملائية، من تصادم بين المصطلحات، وتنوع الاستخدام للمفرد والجمع.

وبهذا نستنتج أنه وبرغم الاختلاف الجذري في أساليب التطبيق والاستخدام لكل من الوسوم ورؤوس الموضوعات، إلا أنهما يعتمدان على مبادئ متشابهة، ويعملان من أجل تحقيق أهداف واحدة، الأمر الذي جعلنا نتساءل هل من الممكن أن تقدم الوسوم إضافة جديدة لقوائم رؤوس الموضوعات؟، خاصة وأن ناتج عملية التوسيم الممثلة في تقنية الفلكسونومي لها دور مهم في استكشاف الوسوم الجديدة، وذات الصلة والعلاقة بموضوع البحث، مع العلم أنه من الناحية التقنية، بإمكان قوائم رؤوس الموضوعات استخدام نفس التقنيات الإحصائية للفلكسونومي بهدف إيجاد الموضوعات ذات الصلة، مثلما هو الشأن بمكتبة (Librarything)، خاصة وأن تقنية

الفلكسونومي يمكن أن تكون تقنية استثنائية الاستخدام في النظم التي تعتمد على اللغات المقيدة، إذا استخدمت كقاعدة لتطوير المفردات المقيدة، والتي تتطابق مع لغة المستخدم.

##### 5- الفلكسونومي كتقنية بديلة عن محركات البحث:

يعتبر مفهوم البحث عن المعلومات لدى الكثير من مستخدمي شبكة الإنترنت مرادف لمحرك البحث وبالتحديد (**Google**)، غير أنه في الوقت الراهن تسعى كل من المنظمات والأفراد إلى اكتشاف أساليب بديلة عن ذلك، خاصة مع ظهور تقنيات التوسيم ممثلة في نماذج الفلكسونومي، التي وفرت للمستخدم استراتيجيات جديدة في عملية البحث، تختلف عن تلك الوساطة التي كانت تصنعها محركات البحث. وبناء على ذلك كان من الضروري التساؤل حول قدرة هذه التقنيات الوافدة من تحقيق أهميتها الفعلية عند إجراء البحث على المعلومات، خاصة و أن تطور تقنية الفلكسونومي على صلة مباشرة بالطلبات القائمة على مهارات المستخدم أو ما يصطلح عليه بثقافة المعلومات، إذ تكون مصادر المعلومات المقدمة حول هذا النمط الجديد لتشارك المحتوى الرقمي من المعلومات، أكثر وضوحاً من خلال المبادرات التي قامت بها المنصات المتوفرة على الشبكة، والتي تسمح بإدخال الكلمات المفتاحية المهيأة لتكون وسوم، وتبرز هذه المنصات أكثر في نظم تشارك المفضلات الاجتماعية، من خلال معاينتنا لآلية تشغيل واستخدام نظم مواقع المفضلات السابقة مثل (**Delicious**)، و(**Technorati**) وغيرها، والتي تعتمد على استخدام صفحات الويب على صيغة (**XML**)، والتي لا تتوفر على كل المواقع، ويضاف إلى ذلك الجدل القائم حول تقنية الفلكسونومي على مستوى المدونات، من خلال إضافة الوسوم، والتعليق على المقالات من قبل جمهور المستخدمين، هذا الاهتمام أدى إلى ظهور إمكانية البحث الاجتماعي، وإمكانية إضفاء الطابع الشخصي على عمليات تنظيم واسترجاع المعلومات.

عموما، ورغم ضعف بعض خصائص تقنية الفلكسونومي، والتي هي بحاجة إليها، لتكون بديلة لمحرك البحث، إلا أنها تقدم مساعدة هامة في الوصول إلى المعلومات ذات الأهمية الكبرى، بل وحتى التي لها صلة مباشرة بالموضوع من خلال الخصائص التي تميز هذه التقنية، وذلك لاعتمادها على جوانب مهمة في آليات الاسترجاع من خلال اكتشاف المعلومات الجديد عن طريق الصدفة، أي الوصول للمعلومات مصادفة، أو بالاعتماد على وسائل اليقظة المعلوماتية، وهما عاملين أساسيين في إبراز الوساطة في عملية البحث عن المعلومات، والوصول إلى المواقع التي لا يمكن لمحرك البحث من كشف نتائجها، وذلك لكون الآليات التي تقوم عليها محركات البحث في تكشيف الويب، لا تستطيع القيام بذلك، الأمر الذي يؤكد صحة الفرضية الثانية، لأن تقنية الفلكسونومي بالفعل تساعد في عملية استرجاع المعلومات مقارنة بالأدوات البحثية الأخرى. من خلال ما توفره من فعالية وجوده، لا يمكن لباقي الأدوات أن تقدم نتائج بنفس دقة ما تقدمه تقنية الفلكسونومي.

علاوة على ذلك تعمل محركات البحث على توجيه عمليات ترتيب، وفرز النتائج بالاعتماد على البرامج الآلية، من زواحف، عناكب، وروبوتات، أما تقنية الفلكسونومي فهي تقف بصورة شاملة في وجه تلك النقائص، من خلال الوساطة البشرية في التعامل مع مصادر المعلومات، وهذا لا يرتبط بإجراء نوع من التفاضل بين تقسيمات محركات البحث، والأدوات الأخرى التي تعتمد على المهنيين من البشر في القيام بعملية التحليل الموضوعي للمصادر، ما يؤكد تحقيق الفرضية الثالثة؛ المعبرة على المساعدة التي تقدمها تقنية الفلكسونومي للمستخدم في بناء القاعدة المجتمعية لتصنيف الأصول الرقمية محققة نسبيا، حيث بلعب المستخدم دور بارز في تشارك المعلومات وتقاسم الاهتمامات المعرفية، خاصة عند إضافة الأصول الرقمية وتكشيفها حسب ما قد يتفق مع اهتمامات مستخدمين آخرين، بإضافة وسوم جديدة والتعبير عن محتويات

مصادر معلومات من خلال التوسيم الاجتماعي أو التصنيف الحر، الذي يتيح أمام المستخدم فرصة المشاركة في تكوين كشاف من الواصفات الحرة، هذه الأخيرة تعبر عن اهتمامات مستخدمين آخرين، واجهتهم صعوبات في صياغة استفسارات البحث، ولم يوفقوا في التعبير الدقيق عن احتياجاتهم المعرفية. لأن الكثير من العمليات التي تدخل ضمن إشكالية الفلكسونومي القائمة على مبدأ التبادل والتعاون، والتي منها قضية الميولات الذاتية في إضافة الوسوم أو العثور على أخرى لا تمتد بصلة للأخلاق والآداب العامة، وبالتالي عدم قابليتها لأن تدخل ضمن الإطار التعاوني للتوسيم الاجتماعي.

رغم التأيد الكبير الذي حظيت به تقنية الفلكسونومي، من طرف مكثفها المهندس (Tomas Vander Wal) وأحصائي المعلومات (Shirky Clay) واعتبارها وسيلة أكثر فعالية لتكشيف الويب، إلا أن الأهداف تختلف حسب كل فرد، ما أدى إلى استخدام مصطلح التوسيم الاجتماعي، لكون الطابع الاجتماعي هو الغالب عليه من جهة، ومن جهة أخرى لما له من أهمية متصلة بالوظائف الاجتماعية والتعاونية التي تقدمها المفضلات.

من هذا المنطلق نجد أن تقنية الفلكسونومي تدخل ضمن أحد مظاهر إضفاء الطابع الشخصي على المعلومات، من خلال ربطها بالملخص الوافي للموقع RSS، وإنشاء ملخصات أخرى انطلاقاً من الوسوم التي تم اختيارها، أو من المفضلات الاجتماعية لمستخدمين آخرين، ويكون هذا النظام أكثر فعالية، إذا كانت معاملته كوسيلة لليقظة المعلوماتية على شبكة الانترنت، فهي أفضل من تنبيهات موقع جوجل (Google Alert)، والتي تتميز بخاصية الثبات القائم على قدرة ومتغيرات كشاف (جوجل)، وعلى ذلك فالفلكسونومي تقوم على عملية اكتشاف المعلومات والمصادر المهمة وذات العلاقة عن ( طريق الصدفة، أو من خلال التصفح واستخدام كلمات مفتاحية مرتبطة بأخرى، ووسوم مستخدم لها علاقة بمستخدم آخر، واكتشاف

المعلومات بالصدفة يمكنها أن تقدم نتائج إضافية ، غير أنها تحتاج إلى فرز وفحص لذلك الكم هائل من المعلومات.

باختصار ومن خلال التأمل الجيد لأدوات استرجاع المعلومات عينة الدراسة من مواقع الفلكسونومي ومحرك البحث (Google) من حيث آليات عملها وقدراتها على تلبية احتياجات المستفيد، وحتى من جانب الأوجه التنظيمية، والاستراتيجيات المنهجية لتنظيم المعلومات واسترجاعها، الحاجة إلى بناء أدوات بحث دقيقة تستطيع الربط بين طبيعة الاستفسار وبين النتائج المسترجعة لمد الباحث بالمعلومات التي يحتاجها وربطها مباشرة بسؤال بحثه. كما أن كثرة استرجاع النتائج من معلومات متداخلة تفتقر إلى الدقة، والتغطية، مثل روابط المعلومات التجارية والمواقع البعيدة كل البعد عن استفسارات الباحث، ضمن النتائج، الشيء الذي يعطي إشارة واضحة إلى أن محركات البحث تعتمد أساليب عمل لا تتوافق وطبيعة مصادر المعلومات المتوفرة على شبكة الإنترنت، خاصة بهيمنة تقنيات الجيل الثاني للويب، في المقابل نظم الاسترجاع التي تعتمد على النمط الحر في عملية توسيم، تشجع المستخدم على تنظيم المعلومات بالطريقة التي يرونها مناسبة، وتقدم إجابة كافية عن احتياجاته، وبذلك تتيح عملية التوسيم بإشراك المستخدم في تنشيط نظام المعلومات، وتحويل عملية إضافة وإنشاء الميتاداتا الصريحة للمصادر الرقمية، من نشاط مهني معزول إلى نشاط تعاوني تشاركي، ما يقدم إضافة هامة على مستوى التطورات الحاصلة في مجال نظم المعلومات من حيث التنظيم والاسترجاع.

## قائمة المراجع:

- A. Mathes, **Folksonomies – cooperative classification and communication through** <sup>-1</sup>  
disponible sur : **.shared metadata**. (Computer Mediated Communication). [en ligne]  
www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html .  
consulté le 20/11/2011.
- Caimei Lu, Jung-ran Park . **User tags versus expert-assigned subject terms: A** <sup>-2</sup>  
**comparison of LibraryThing tags and Library of Congress Subject Headings**.  
(Journal of Information Science) . vol. 36 (6) 2010, pp. 763–779.[en ligne].disponible sur :  
<http://jis.sagepub.com/content/36/6/763>. consulté le 25- 11- 2011.
- . **Expert-assigned subject terms: A comparison of** .Caimei Lu, Jung-ran Park <sup>-3</sup>  
**LibraryThing tags and Library of Congress Subject Headings User tags versus**.  
(Journal of Information Science). 36 (6), 2010, pp. 763–779. [enligne]. disponible sur:  
<http://jis.sagepub.com/content/36/6/763> . Consulté le 24 /11/2011.
- Giustini Dean, Hooker Daniel. **Social cataloging: an overview for health librarians**.. <sup>-4</sup>  
JCHLA / JABSC Vol. 30, 2009. [en ligne]. disponible sur : [www.pubs.chla-absc.ca](http://www.pubs.chla-absc.ca) .  
consulté le 27/11/2011.
- <http://en.wikipedia.org/wiki/Del.icio.us>  
<http://en.wikipedia.org/wiki/Del.icio.us> <sup>-5</sup>
- LibraryThing Zeitgeist (2011).[en ligne]. disponible sur : <sup>-6</sup>  
<http://www.librarything.com/users.php>. Consulté le 30 /10/ 2011
- Luiz H. Mendes,. **Subjecting the catalog to tagging**. (Library Hi Tech). Californie : <sup>-7</sup>  
Emerald Group.Vol. 27. No. 1, 2009 .pp. 30-41. [en ligne] . disponible sur :  
[www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm](http://www.emeraldinsight.com/0737-8831.htm) . consulté le 14/12/2011.
- Shirky, Clay. **Social software and the politics of groups**. (Clay Shirky's Writings About <sup>-8</sup>  
. disponible sur : [http://shirky.com/writings/group\\_politics.html](http://shirky.com/writings/group_politics.html) . the Internet). [en ligne]  
Consulté le 30/11/2011.
- Smith, Gene. **Tagging: People-Powered Metadata for the Social Web**. **Berkeley** : <sup>-9</sup>  
New Riders, 2008 . p.03.
- Web 2.0 and folksonomies in a** .Svein Anfinnsen, Gheorghita Ghinea, Sergio de Cesare <sup>-10</sup>  
**library context**. International Journal of Information Management 31 (2011) pp.63–70  
.[en ligne]. disponible sur : [www.elsevier.com/locate/jinfomgt](http://www.elsevier.com/locate/jinfomgt) . consulté le 19 /12/2011.



- Towson University . **del.icio.us Social Bookmarking**.. OTS PUBLICATION: ET05. -11  
[en ligne]. Disponible sur : <http://www.towson.edu/OTStraining>. Consulté le 14/12/2011.
- USF College of Education Laptop Initiative. **Social Bookmarking with del.icio.us**. -12  
<http://fcit.usf.edu/laptop>
- Web Traffic Machines .**How to Bookmark for Free Web Traffic**. P. 19.[en ligne]. -13  
Disponible sur : <http://www.ViralEbookExplosion.com> / Consulté le 18/11/ 2011
- Wendy Boswell. **Technorati, a Blog Search Engine** : Search the Blogosphere with -14  
Technorati. [en ligne].disponible sur :  
<http://websearch.about.com/od/enginesanddirectories/a/technorati.htm>. Consulté le  
11/11/2011.
- [www.delicious.com](http://www.delicious.com) -15
- [www.technorati.com](http://www.technorati.com) -16
- <http://www.librarything.com> -17

## العقاب بالأرشييف: عقاب للمدنب أم للأرشييفي؟

سعاد بن شعيرة. أستاذة مساعدة

قسم تقنيات أرشييفية. معهد علم المكتبات والتوثيق

مديرة مساعدة مكلفة بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية

[biblsos@yahoo.fr](mailto:biblsos@yahoo.fr)

## ملخص:

قد يستغرب كل من يقرأ عنوان هذه المقالة ويستفسر عن مفهوم العقاب بالأرشييف، من ناحية وجوده في أوجديات المكتبات والمعلومات أو حتى في أوجديات الحقوق والعلوم القانونية، أم أنه مصطلح دخيل أو جديد علينا، هل هناك بالفعل عقاب من هذا النوع، وما هي إجراءاته؟ ولمن موجه؟ ومن هو المسؤول عن تنفيذه أو اتخاذ القرار بشأنه؟

أردنا من خلال هذه المقالة توضيح هذا النوع من العقاب بنظرة أرشييفية محضة، محاولة منا إلقاء الضوء على ما يعاينه الأرشييفيون بمجتمعنا أثناء ممارستهم للمهنة، حتى وإن لم يرتكبوا أي خطأ فهم معاقبون.

فمن منا لم تمر على مسامعه ظاهرة عقاب الموظفين المرتكبين للأخطاء في مهنتهم بتحويلهم لمصالح الأرشييف سواء لفترة زمنية بسيطة أو طويلة، حدث هذا منذ زمن طويل، حتى أن عامة الناس تعود على هذا الأمر الذي أصبح يبدو طبيعياً في نظرهم لتكراره، ولعل الأفلام العربية التي تعرض على شاشات التلفزيون أبلغ مثال على ذلك.

ومن منا لم يسمع بقانون إصلاح السجون والعمل للنفع العام، الذي يهدف من ورائه إلى إصلاح المجتمع من خلال إيجاد حلول للحد من الجريمة، مما أدى إلى دمج المساجين بالمجتمع وإعطائهم العديد من الحوافز منها توجيههم للعمل بالإدارات والمؤسسات صباحا والمبيت في

السجون مساءً، إلا أن مثل هذه القرارات أدت إلى ظهور نوع جديد من العقوبات من وجهة نظرنا للأرشيفيين.

وبالمقابل نستعرض أهمية الأرشيف وسريته، ومن جانب آخر التطرق للأرشيفي الذي توكل له مهام الحفاظ على الأرشيف الذي يعد ذاكرة الأمة، هذا ما ستعالجه هذه الورقة.

### مقدمة:

تعد الجزائر من بين أكثر الدول العربية اهتماما بالأرشيف، ذلك لأنها عملت منذ عهد الاستقلال على وضع الأسس التشريعية والتنظيمية لهذا القطاع، إضافة إلى فتح مجال التكوين، رغبة منها في الحفاظ على ما تبقى من أرشيفنا، خاصة بعد ترحيل معظمه لمركز أكس أن بروفانس من طرف الإدارة الفرنسية الاستعمارية، والذي نسعى نحو استرجاعه من خلال المطالبة به في مختلف المحافل الدولية.

ولم تقف الدولة الجزائرية عند فتح مجال التكوين فقط، وإنما تعدتها إلى برمجة المسابقات الوطنية والمحلية - أهمها على الإطلاق البرنامج الحماسي لإنقاذ الأرشيف في الفترة الممتدة من 1995 إلى سنة 2000- والتي كانت نتيجتها توفير 796 منصب شغل دائم خلال 05 سنوات<sup>1</sup>، وهذا ليس بالعدد القليل، خاصة إذا ما قارناه بالتخصصات الأخرى.

ضف إلى ذلك الزيارات التفتيشية والتفقدية، وكذا الإشراف على الدورات التكوينية لفائدة العاملين في قطاع الأرشيف سواء المختصين أو غير المختصين، فضلا عن عدم إغفالها للجانب التشريعي والتنظيمي، فنجد قانون 88-09 في مقدمتها والخاص بالأرشيف الوطني الجزائري،

<sup>1</sup> بجاجة، عبد الكريم. منهجية لوضع سياسة وطنية لإدارة الأرشيف: التجربة الجزائرية. متوفر على الخط: <http://badjadja.e->

[monsie.com](http://monsie.com) تمت الزيارة يوم: 2013/03/25.

الذي سبقته وتلته العديد من النصوص التنظيمية التي تكاد تلم بكل ما يتعلق بالأرشيف في مختلف جوانبه، سواء من ناحية البناية الأرشيفية أو عمليات المعالجة العلمية، الحفظ والصيانة، الاطلاع على الأرشيف وشروطه وإجراءاته،... إلخ.

لكن وبالرغم من كل هذا، فهناك بعض التجاوزات التي تؤثر على هذا القطاع وعلى ذاكرة أمتنا، حيث تتحدث ورقتنا هذه على بعض القرارات ذات الأثر المباشر على المهنة الأرشيفية وعلى الأرشيف في حد ذاته، والمثلة فيما سبق ذكره في العقوبات المسلطة على المذنبين بتوجيههم أو تحويلهم لمصالح الأرشيف، وخاصة منها مصالح الأرشيف القضائية.

والجدير بالذكر أن مثل هذه العقوبات لا تخرج عن نطاق هيمنة المفهوم التقليدي للأرشيف في الأوساط السياسية ولدى المسؤولين وأصحاب القرار، والذي مفاده أن الأرشيف يعتبر مجرد أوراق قديمة يهتم بها الباحثون، مما يولد لديهم قلة الشعور بأهمية وقيمة هذا الأخير من قبل معظمهم، وبذلك يسجل غياب دور الوثائق في تسيير شؤون البلاد، وبالتالي اتخاذ القرار، واعتباره مصدرا من مصادر المعلومات وسندا للهوية والذاتية<sup>1</sup>.

قبل التعرض لهذه العقوبات وبصفة خاصة أحدثها، المعتمدة أساسا على قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين، وجب التنويه بأهمية الوثائق الأرشيفية وكذا مدى سريتها، وبالتالي صفات الشخص المخول له بالحفاظ عليها وتولي مسؤوليتها الممثل في الأرشيفي أو الوثائقي أمين المحفوظات.

لهذا فقبل كل شيء، نحن لسنا ضد هذا القانون، ونؤيد فكرة الإدماج الاجتماعي للمساجين، إيماننا منا بأهمية ذلك في إصلاح المجتمع أو محاولة الحد من الجرائم، لكننا نعارض فكرة أن يدمج

<sup>1</sup> الفخفاخ، المنصف. استراتيجية عربية لتطوير إدارة الوثائق والأرشيف في الوطن العربي. استراتيجية التوثيق والمعلومات وخطط العمل المستقبلي في الوطن العربي. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1998، ص. 156.

هذا المسجون بمصالح الأرشيف، كما نعارض كذلك أن يعاقب الموظفون الإداريون في مصالح الأرشيف.

### تحديد المصطلحات:

لمعالجة هذا الموضوع كان علينا توضيح وشرح أهم المصطلحات به، والتي ركزنا عليها ووضعناها في العنوان:

■ **العقاب:** ( مصدر عاقَبَ ). " عَاقَبَهُ عِقَابًا شَدِيدًا " : مَا يُعَاقَبُ بِهِ الْمُذْنِبُ ، الْجَزَاءُ بِالشَّرِّ أَوْ الضَّرْبِ . " اسْتَحَقَّ عَلَى فِعْلِهِ السَّيِّئِ عِقَابًا " " يُمْنَعُ الْعِقَابَ الْبَدَنِيُّ مُنْعًا " .  
فالعقاب البدنيّ : جزاء بالضرب أو بما يؤلم ويؤذي البدنّ.  
وجزاء فعل السوء، الجزاء بالشّرّ، عكسه الثواب، عذاب " لا بد من تطبيق قانون الثواب والعقاب في العمل، - إذا كان لا بدّ من العقاب فليكن على شيء يستحقّ<sup>1</sup> .

■ **الأرشيف:** المقصود بالأرشيف في هذه المقالة هو الأرشيف كمكان وليس كوثائق؛ حيث يطلق هذا المصطلح على الإدارة المسؤولة على انتقاء وحفظ وتسهيل تداول الوثائق، وتسمى كذلك دار الأرشيف أو دار الوثائق أو دار المحفوظات، كما يطلق هذا المصطلح كذلك على المبنى أو جزء منه الذي تحفظ فيه الوثائق، والذي يطلق عليه مخزن أو مستودع الأرشيف<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> معجم المعاني: قاموس عربي عربي. متوافر على الخط:

[http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang\\_name=%D8%B9%D8%B1%D8%A](http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang_name=%D8%B9%D8%B1%D8%A)

8%D9%8A&word=%D8%B9%D9%82%D8%A7%D8%A8 تمت الزيارة يوم: 2013/05/23.

<sup>2</sup> علي ميلاد، سلوى. قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف. القاهرة: دار الثقافة، 1982، ص. 9.

ومصطلح أرشيف « ARCHIVE » يأتي من المعنى الوحيد الموجود في الكلمة اليونانية أرخيون « ARKHEION » المقصود منها: البيت، المسكن، العنوان، سكنى كبار القضاة، الأرخونات « ARCHONS » وهم أولئك الأشخاص الذين كانوا يأمرن، ويمثلون في من يتمسكون بالسلطة السياسية ويمتلكون الحق في صنع أو سن القانون، وبالتالي فهم يحتفظون بالأرشيف في بيوتهم<sup>1</sup>.

وقد ذكر سيغموند فرويد في تحليله لكلمة أرشيف وعلاقته بالذاكرة، أنه لا يوجد أرشيف بدون مكان إيداع، وبدون تقنية إستعادته، ولا أرشيف بدون خارج<sup>2</sup>، مما يؤكد على ضرورة ارتباط الأرشيف كوثائق بمكان الحفظ - مراكز الأرشيف - كما لا يمكن أن يطلق عليه أرشيف إلا إذا مر على عمليات المعالجة العلمية والفنية والتقنية التي يقوم بها الأرشيفي لتسهيل عملية استرجاعه بالاعتماد بطبيعة الحال على وسائل البحث، كما لا يوجد أرشيف في الذاكرة، إذ يجب أن يكون هناك وسيط مادي لتخزينه، مما يعطينا انطبعا لما يجب أن يكون عليه الأرشيف بنظرة فلسفية لكنها تجمع بين المنطق والواقع، حيث ذكر المكان والوثائق والوسيط المادي وعمليات المعالجة التي تركز على الأرشيفي الذي ذكر ضمينا.

من نافلة القول بعد قراءة هذا التعريف، نستشف مدى الأهمية التي كان يوليها اليونانيون للأرشيف والأرشيفيون منذ قديم الزمن، وإذا ما أجرينا مقارنة بسيطة وسريعة لما حدث سابقا وما يحدث حاليا لأرشيفاتنا فسنجد أن المعادلة معكوسة.

■ **العقاب بالأرشيف:** المقصود به هو تلك القرارات التي تتخذ بشأن فرد من الأفراد سواء كان موظف أو مرتكب لخطأ بتحويله للعمل بمصالح الأرشيف كنوع من أنواع العقوبات.

<sup>1</sup> دريدا، جاك. حمى الأرشيف الفرويدي. اللادقية: دار الحوار للنشر والتوزيع، 2003، ص. 9.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص. 23.

■ **المذنب:** من فعل أذنب، أذنب يُذنب ، إذنبًا ، فهو مُذنب .

- أذنب المكلفُ: ارتكب معصيةً وإثمًا " عاقب المذنب .

- أذنب المتهَمُ : ( القانون ) ثبتت التهمةُ عليه " وجد القاضي المتهَمَ مُذنبًا ؛ فحكم عليه بالسجن ، - أقرَّ بأنه مُذنب <sup>1</sup> ."

وبالتالي فالمذنب في هذه المقالة هو كل من ارتكب ذنبا أو إثما أو خطأ سواء كان موظفا وارتكب الذنب أثناء أدائه لعمله، أو ذلك الشخص الذي ارتكب ذنبا في حق القانون العام، ومثل أمام القاضي بالحكمة، واتخذ صفة المتهم أو المسجون.

**الأرشيفي:** هو ذلك الشخص المسؤول الذي يعمل في أحد الأنشطة - أو أكثر - من أنشطة الأرشيف، مثل الفرز والتنظيم، الإضافة والقيود، الحفظ والصيانة، الترتيب والوصف، تقديم الخدمات المرجعية للباحثين، المعارض ونشر الوثائق<sup>2</sup>.

وحرى بنا ذكر أن مهنة الأرشيفي هي من أقدم المهن في مجال المعلومات، حيث كانت تحظى بعناية كبيرة في العصور والحضارات القديمة، مقارنة بمهنة المكتبي، إذ ارتبطت وتركزت على حفظ الوثائق الخاصة بالحكام ورجال الدين والمسؤولين، ولم تتح للصالح العام إلا بعد منتصف القرن التاسع عشر<sup>3</sup>.

**الأرشيف قديما:**

<sup>1</sup> معجم اللغة العربية المعاصر. متاح على الخط:

[http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang\\_name=%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A&word=%D9%85%D8%B0%D9%86%D8%A8](http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang_name=%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A&word=%D9%85%D8%B0%D9%86%D8%A8)

تمت الزيارة بتاريخ: 2013/06/12.

<sup>2</sup> علي ميلاد، سلوى. **المرجع السابق**، ص. 9.

<sup>3</sup> عربي، محمد الطاهر. دور الأرشيف في النظام الوطني للمعلومات: دراسة تطبيقية على دار المحفوظات التاريخية. بنغازي: أكاديمية الفكر الجماهيري، 2008، ص. 15.

إن المتتبع لتاريخ الأرشيف وظهوره منذ القدم، بالتأكيد يلاحظ الأهمية البالغة التي حظي بها عبر مختلف العصور السابقة التي تعاقبت بتعاقب الحضارات، فنجدته ارتبط دوماً بالحكام والملوك ورجال الدين والسياسة، فكان يحفظ في المعابد تحت مسؤولية رجال الدين كما ثبت في المدونات البردية بمصر، واكتشاف قانون هامورابي في العراق، ولوحات الطين سنة 1933 في مخازن لحفظ الأرشيف بقصر الملوك (ماري) بتل الحريري في سورية، والتي اكتسبت الطابع السياسي والدبلوماسي والقانوني والاقتصادي، بالإضافة إلى اكتشاف أرشيف مملكة أوغاريت، وفي اليونان اكتشفت القوانين المكتوبة والمعاهدات والسجلات<sup>1</sup>.

وقد أدى الأرشيف دوراً أساسياً في الحياة السياسية والإدارية للحكام، حيث كان مصدراً لقوانينهم مهما كان الوسيط المادي، بحيث كانت وثائقهم تحفظ في سرية تامة حسب الإمكانيات المتوفرة آنذاك، إذ حفظت في بداية الأمر في حجرات مغلقة، وبعدها في صناديق ومخازن، ومع التطورات التي مست الإدارة الحديثة مع نهاية العصور الوسطى، فقد كانت تحفظ في أماكن ملحقة بالإدارة المركزية أو في مباني منفصلة<sup>2</sup>.

### أهمية الوثائق الأرشيفية:

لقد أدرك المجتمع الحديث أهمية الدور الحيوي الذي تلعبه الوثائق الأرشيفية باعتبارها مصدراً أساسياً وهاماً للمعلومات في المجالات الإدارية والبحوث العلمية، إذ بدأ الاهتمام بمراكز الأرشيف الوطنية في تزايد نتيجة لنمو الشعور الوطني وتطور الوعي الثقافي كلما زاد الاهتمام بأمر إدارة الوثائق الحديثة<sup>3</sup>، وإن أحص خصائص الأرشيف ودور الوثائق هي أنها تمثل نقطة البداية في علوم

<sup>1</sup> المالكي، مجبل لازم. علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشيف. عمان: مؤسسة الوراق، 2009، ص. 34.

<sup>2</sup> سلال، عاشور. الأرشيف والذاكرة الوطنية. مجلة دراسات أكاديمية في المعلومات والمعرفة، 2009، مج. 1، ع. 1، ص. 70-71.

<sup>3</sup> مالك، محمد محبوب. إدارة الوثائق الأرشيفية. بيروت: دار الجبل، 1992، ص. 9.



ومعارف المجتمعات ومصادرها الأصلية، ولهذا يقال أن تاريخ الدول والأمم محفوظ في دور وثائقها<sup>1</sup>.

وتمثل الوثائق الأرشيفية أساس استمرار وجود كل من الفرد والأمة والمؤسسات الحكومية وحتى الخاصة، إذ يشكل عدم الاحتفاظ بالوثائق التي تتضمن المعلومات الضرورية لهم، أو عدم الاعتماد عليها حالة من الفوضى وعدم التنظيم، فمهما كانت قدرة الإنسان العقلية على الاستيعاب، فليس بإمكانه استيعاب كل ما يرى أو يسمع أو يقرأ، إذ تحتاج هذه القدرة إلى امتداد من نوع آخر تتمكن بواسطته من تخزين المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب، وبدون أدنى شك فالمحافظة على الوثائق من الضياع أو التلف أو السرقة هي محافظة أكيدة على الاتجاهات الفكرية للإنسان الذي أنشأها<sup>2</sup>.

وعلى هذا الأساس يمكن إبراز أهمية الوثائق الأرشيفية في جانبين أساسيين: الجانب الأول يمثل الأفراد، والجانب الثاني يتعلق بالمؤسسات الحكومية أو العمومية والخاصة، والمبينة فيما يلي:

**أهمية الوثائق الأرشيفية بالنسبة للأفراد:**

فالفرد منا محكوم بالوثائق منذ ولادته إلى وفاته، إذ تبدأ حياته بوثيقة ممثلة في شهادة ميلاد إثباتا لوجوده، وهي نفسها التي تعرف به وتميزه عن غيره من الأفراد، ثم تتبع ذلك بسلسلة من الوثائق التي يحصل عليها سواء في مساره التعليمي أو المهني أو حتى الشخصي، كوثائق الحالة المدنية بتنوعها، ووثائق الحالة الصحية، وغيرها، كما تلاحقه هذه الوثائق حتى بعد وفاته في شكل شهادة الوفاة، هذا بالنسبة للوثائق الرسمية، إذ بإمكان الفرد كذلك تجميع أرشيفه الخاص، كالمراسلات الخاصة، الوصولات التي يحصل عليها من المؤسسات التي يتعامل معها، وأية

<sup>1</sup> المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق، ص. 72.

<sup>2</sup> عزات كساب، محمد خير. متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات - فلسطين. مذكرة ماجستير: إدارة الأعمال: غزة: الجامعة الإسلامية: كلية التجارة، 2008، ص. 21.

قصاصات من الجرائد والمجلات التي تعتبر ذات أهمية خاصة بالنسبة له<sup>1</sup>، كما تعتبر الصور كذلك ومقاطع الفيديو ضمن مجموعة أرشيفه الخاص.

وتنبع أهمية الوثائق الأرشيفية كذلك من أهمية المصلحة التي تبرزها أو تحفظها، إذ كلما عظمت هذه المصلحة انعكس ذلك على أهمية الوثائق المنتجة، ويمكن إبراز تلك الأهمية في المصالح التالية<sup>2</sup>:

- إثبات الشخصية وما يتعلق بها من وثائق.
- إثبات إنجاز معين كالشهادات العلمية والمهنية والتقديرية.
- تشجيع الحركة الاقتصادية وحركة السوق من خلال الأوراق النقدية والشيكات والسندات، وغيرها.
- إظهار حق معين، كحق السفر الذي يظهره جواز السفر، وحق السياقة الذي تظهره رخص السياقة، وحق التمتع بالأموال الذي تبرزه عقود ملكية العقارات وغيرها.
- الدراسات التاريخية ودراسات التراجع، وذلك من خلال الاعتماد على سجلات المحاكم والإدارات الرسمية.

#### أهمية الوثائق الأرشيفية بالنسبة للمؤسسات العمومية والخاصة:

وتكمن أهمية هذه الوثائق في أهمية المعلومات التي تحويها من جميع الجوانب، وكذا الدور الذي تلعبه في حياة الأفراد والمجتمعات، وبما أنه لا يمكن الاعتماد على الذاكرة فقط فإن المؤسسات والشركات تحتفظ دوماً بالسجلات والوثائق التي تنتجها أو تستلمها في إطار نشاطها اليومي، وفق

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص. 21-22.

<sup>2</sup> عطيات، عبد الرحمن شعبان. أمن الوثائق والمعلومات. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص. 13-14.

أنظمة محددة وواضحة وبترتيب منطقي سهل بغية استرجاعها بسرعة حين طلبها أو الحاجة إلى استخدامها، ومن هنا تبرز أهميتها في الجوانب التالية<sup>1</sup>:

**أهمية إعلامية دائمة:** كونها مصدرا رسميا وصحيحا وموثقا للمعلومات، حيث لا يقبل الشك والتزوير ولا يتوفر في أي مصدر آخر.

**أهمية رسمية قانونية:** إذ تستعمل كشهادة إثبات حق من الحقوق أو الدفاع عنه، فهي تنتج بصفة تلقائية أثناء أداء الإدارة لعملها اليومي، بحيث تعكس نشأتها ونموها وتطور أنشطتها.

**أهمية علمية:** حيث يعتمد عليها في إجراء الدراسات الجامعية نظرا لما تحويه من معلومات موثقة وصحيحة ورسمية، ويعد المجال التاريخي والإداري الأكثر استخداما لها.

**أهمية ثقافية:** إذ تساهم في نشر الوعي لدى أفراد المجتمع بأهمية الأرشيف والحفاظ عليه، وكذا غرس روح الانتماء للوطن من خلال إقامة المعارض ومختلف النشاطات الثقافية في إطار تامين الأرشيف، بالاعتماد على ما تحتزنه المراكز الأرشيفية من وثائق قيمة تربط الماضي بالحاضر.

كما يمكن أن يضاف إليها الأهمية الإدارية والمالية والتاريخية، والتي ندرجها في النقاط التالية<sup>2</sup>:

**أهمية إدارية:** من خلال مساعدة المؤسسة على إنجاز الأعمال الإدارية الجارية، وتوفير المعلومات للقيادات الإدارية في مجال اتخاذ القرارات.

**أهمية مالية:** وتكمن في المعاملات المالية داخل المؤسسة وخارجها، كالفواتير والسجلات وغيرها.

**أهمية تاريخية:** وتتضمن الوثائق ذات العلاقة بتأسيس المؤسسة وتطور سياستها وإجراءاتها وهياكلها الإدارية، وكذا مختلف الأحداث التي تمر بها وخطط تطويرها.

<sup>1</sup> بوسغون، إبراهيم. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف: أرشيف ولاية قسنطينة نموذجا. مذاكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة: جامعة منتوري، 2009، ص. 32-33.

<sup>2</sup> المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص. 72.

كما يمكن أن نربط أهمية الوثائق الأرشيفية لدى الإدارات والمؤسسات العمومية والخاصة

بالمميزات التي تحملها،

والمبينة في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- القيمة الإثباتية وأثرها على اتخاذ القرارات.
  - تمثل مخزنا هائلا وسجلا دقيقا لحياة الجهاز الإداري، نظرا لما تحويه من بيانات عن خط سير العمل.
  - المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة أو الإدارة، وبالتالي النجاح في عملها، من خلال توفير المعلومات اللازمة لإنجاز الأعمال في صورة صالحة للاستخدام.
  - المساهمة في سريان الوثائق الإدارية داخل المؤسسة بطريقة منظمة وسهلة غير معقدة.
- انطلاقا مما سبق ذكره من أهمية بالغة للوثائق الأرشيفية ودورها في حياة الفرد والمؤسسات، وجب التنويه إلى ضرورة الحفاظ عليها وتوفير عنصر الأمن الذي يعد أكثر ما يجب التركيز عليه حفاظا على ذاكرة الأمة.
- وعموما يمكن التحقق من أهمية الوثائق من خلال ما أكده العالمان ألكسندر وبيرك أنه إذا تحطمت كل الآلات الحديثة ومعامل الذرة وبقيت دور الوثائق والمكتبات لتمكن رجال العصر والعلماء من إعادة بناء الحضارة الآلية والذرية، ولكن في المقابل لو ضاعت الوثائق والكتب فإن عصر القوى الآلية وعصر الذرة يصبحان شيئا من آثار الماضي<sup>2</sup>.

ولهذا نجد الملوك قديما ينقلون معهم أرشيفهم في رحلاتهم، وحتى بالنسبة للرؤساء حديثا موقفا إيجابيا حول الأرشيف، ومثال ذلك رئيس الولايات المتحدة الأمريكية هيربرت هوفر أثناء وضعه

<sup>1</sup> عزت كساب، محمد خير. المرجع السابق، ص. 24-25.

<sup>2</sup> المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق، ص. 73.

لحجر الأساس لبناء دار الوثائق الأمريكية يوم 20 فيفري 1933، حيث قال: "سنودع هذا المكان أقدس ما نملك من وثائقنا التاريخية التي هي الأصول لإعلان الاستقلال ودستور الولايات المتحدة"<sup>1</sup>.

### أمن الوثائق الأرشيفية:

والمقصود بأمن الوثائق هو المحافظة عليها من السرقة والضياع والدمار والتفشي، والاطلاع غير المصرح به لأشخاص غير مصرح لهم وغير مختصين، ذلك أن هذه الوثائق تحوي معلومات ذات أهمية خاصة، لذا وجب المحافظة عليها ومثال ذلك التقارير والمشروعات التي لا تزال قيد الدراسة ومختلف الموضوعات الأخرى ذات العلاقة بالأنشطة الداخلية للمؤسسة<sup>2</sup>.

ويجب أن تولي مسألة أمن الوثائق أهمية خاصة، من خلال عدم السماح بالدخول لمصالح الأرشيف إلا للأرشيفيين باعتبارهم المسؤولين على الحفاظ على الوثائق الأرشيفية بمؤسساتهم، وكذا عدم السماح بالإطلاع على الوثائق لجهات غير مرخص لها، وكذلك يجب الانتباه إلى مسألة العبث بالوثائق وسوء استعمالها.

فمصالح الأرشيف تتضمن عدد من الوثائق على قدر من الأهمية للمعلومات الخطيرة التي تحتويها، أو أنها تعالج قضايا حديثة لم يمض عليها زمن طويل، ومن الضروري المحافظة على سرية الإجراء المتخذ بصدددها، ولا يسمح بالإطلاع عليها قبل مرور سنوات عديدة عليها<sup>3</sup>.

ومن الأمور المهمة في حماية الوثائق من التعرض للسرقة، اتخاذ الإجراءات اللازمة للسيطرة على مداخل ومخارج البناية، ويجب أن يحدد عدد الأشخاص الذين يتطلب عملهم بالمستودعات،

<sup>1</sup> كامل، أسامة، الصيرفي، محمد. أنظمة الأرشيف. البحرين: مؤسسة لورد العالمية للشؤون الاجتماعية، 2006، ص. 152.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص. 26.

<sup>3</sup> مالك، محمد محبوب. المرجع السابق، ص. 54 - 55.

كعمال النظافة، ولا يسمح لغير موظفي الأرشيف بإدخال واستخراج أي وثائق من المستودعات، لأن هذا العمل من شأنه أن يؤدي إلى عدم إعادة الوثائق إلى مكانها الصحيح، ومن الصعوبة كشف هذه الأخطاء في حينها، وكذلك الأمر بالنسبة للوثائق التي تتعرض للسرقة، فالإنها قد لا تكتشف إلا بعد زمن طويل من حدوث السرقة<sup>1</sup>.

### أهمية أمن الوثائق والمعلومات:

تدرج أهمية أمن الوثائق والمعلومات انطلاقاً من سببين أساسيين هما<sup>2</sup>:

- كل الوثائق والمعلومات الواردة والصادرة والمحفوظة في المؤسسة تعتبر سرية ولا يجب الاطلاع عليها من طرف أي شخص غير المختصين، إذ يعتبر هذا الأمر احتياط عام تقتضيه المحافظة على سرية العمل بوجه عام.

- هناك بعض الوثائق والمعلومات لها صفة سرية خاصة، لهذا يجب التحفظ عليها بشكل يكسبها عناية خاصة خلال تداولها وحفظها والاطلاع عليها.

لهذا نجد الجانب القانوني في التشريع الأرشيفي لدى الدول يضع شروطاً معينة وآجال محددة لحفظ الوثائق وكذا الاطلاع عليها، وبالنسبة للجزائر على سبيل المثال لا الحصر نجد القانون 88-09 حدد بأنه يفتح الأرشيف العمومي للاطلاع بحرية ومجاناً بعد 25 سنة من إنتاجه، غير أنه ومن أجل حماية السيادة الوطنية والنظام العام وشرف العائلات، فإن الاطلاع على بعض الوثائق لا يتم إلا بعد انقضاء الأجل المحدد على النحو التالي<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص. 90.

<sup>2</sup> عزت كساب، محمد خير. المرجع السابق، ص. 26-27.

<sup>3</sup> القانون رقم 88-09 الخاص بالأرشيف الوطني الجزائري.

✓ 50 سنة ابتداء من اختتام القضايا المطروحة أمام القضاء وليست لها صلة بالحياة الخاصة بالأفراد.

✓ 60 سنة ابتداء من تاريخ السند، بالنسبة للوثائق التي تم أمن الدولة أو الدفاع الوطني، وسيحدد قائمة هذه الوثائق عن طريق التنظيم.

✓ 100 سنة ابتداء من تاريخ ميلاد الشخص بالنسبة للوثائق التي تحوي معلومات فردية ذات طابع طبي، لا سيما الملفات التي تخص حياة الأفراد الخاصة.

كما حدد المنشور رقم 05 المؤرخ في 18/03/1992 والمتعلق بفتح الأرشيف العمومي للاطلاع طرق الاطلاع على النحو التالي<sup>1</sup>:

الأرشيف التابع للأرصدة المذكورة أعلاه يمكن الاطلاع عليه في مركز الأرشيف الوطني من قبل أي شخص يحمل الجنسية الجزائرية، والمتحصل لبطاقة الدخول لذلك المركز، وتمنح هذه البطاقة بعد ما طلب مرفق بالوثائق التي تثبت عن:

- صفة باحث، معلم أو طالب (شهادة جامعية أو نسخة البطاقة المهنية).
- الجنسية الجزائرية (نسخة طبق الأصل لبطاقة التعريف الوطنية).
- شهادة الإقامة.
- صورتان شمسيتان.

● الاطلاع على الأرشيف يكون بالمركز فقط.

**العوامل المؤثرة في أمن الوثائق والمعلومات:**

هناك عدة عوامل تؤثر في أمن الوثائق والمعلومات، يمكن إيجازها في النقاط التالية<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> المنشور رقم 05 المؤرخ في 18/03/1992 والمتعلق بفتح الأرشيف العمومي للاطلاع.

<sup>2</sup> عزت كساب، محمد خير. المرجع السابق، ص. 27.

- اختيار مكان حفظ وإدارة الوثائق والمعلومات، والذي يجب أن يتوسط المصالح والإدارات الأخرى.
- عدم السماح لغير العاملين والمتخصصين بنظام الحفظ والاسترجاع بالتواجد في مصالح الأرشيف بغير داعي، مع مراعاة كل عوامل الأمن والسرية.
- اتباع إجراءات وأدوات تداول الوثائق والملفات.
- اختيار موقع مصالح الأرشيف بعيدا عن مختلف الأخطار والكوارث كالتلوث الجوي والنيرون وتجمعات التوصيلات الكهربائية، وشبكات المياه والمجاري.
- تزويد مصلحة الأرشيف بالتجهيزات والمعدات الحديثة لحفظ وصيانة وتداول الوثائق والمعلومات على اختلاف أنواعها بالمؤسسة.
- ضرورة توفير شروط الحفظ المناسبة وفق المعايير الدولية.
- توفير البنية التحتية من المستلزمات بغرض الحفظ والاسترجاع والتداول، كالأثاث وأجهزة الإنذار ومكافحة الحرائق، أجهزة شفط المياه والغبار والأتربة.
- استخدام ما توفره الوسائل التكنولوجية الحديثة، من وسائل عمل النسخ الاحتياطية وتداول الوثائق والمعلومات وفق النظم التكنولوجية.

### التجهيزات الأمنية بمراكز الأرشيف:

هناك العديد من التجهيزات الواجب توفرها بمراكز الأرشيف لضمان حماية وأمن الوثائق، سواء كان ذلك من العوامل الطبيعية، أو من تصرفات الإنسان، فهناك أجهزة تستخدم في اكتشاف السرقة مثل جهاز الالتراسونيك الذي يرسل موجات تحدد حركة السارق، وكذلك أجهزة الميكرويف التي ترسل موجات مغناطيسية تحدد حركة ومكان العميل، ويتم الاستعانة بالدوائر التلفزيونية المغلقة والتي تتصل بغرفة التحكم لمراقبة مداخل المبنى من الخارج وتحركات المستفيدين



والعاملين في الداخل، حيث يتم تركيب كاميرات تليفزيونية صغيرة في الأسقف بزوايا محددة لنقل وتسجيل كل التحركات على شرائط لمراجعتها عند الضرورة<sup>1</sup>.

أما بالنسبة للتجهيزات الأخرى، تتمثل عموماً في أجهزة قياس الحرارة والرطوبة وأجهزة إطفاء الحريق، وأجهزة امتصاص الرطوبة وغيرها من التجهيزات التي تعمل على توفير شروط الحفظ بالمراكز الأرشيفية.

بعد التطرق لأهمية الوثائق الأرشيفية وضرورة الحفاظ عليها من خلال توفير الشروط اللازمة وفي مقدمتها الأمن، وجب علينا التعريف بالشخص المخول له بالحفاظ على هذه الوثائق، والممثل في الأرشيفي أو الوثائقي أمين المحفوظات، وحتى بالنظر إلى تسمية وظيفته نجدتها ترتبط بالأمن، حيث يعتبر ذلك الشخص أو الموظف المسؤول عن أمن الوثائق وكذا المعلومات التي تحويها بمختلف المؤسسات.

### الأرشيفي:

هو أخصائي المعلومات الذي يمثل عقل وفكر المؤسسة التي يعمل بها، وبدون هذا العقل لا تعمل أي مؤسسة، نظراً لما يقدمه يومياً من خدمات، مما يؤثر في اتخاذ القرارات. وهذا ما تؤكدته الحقيقة العلمية الثابتة والتي مفادها أن القرار الصحيح لا يتخذ بدون توفر معلومات<sup>2</sup>.

والأرشيفي حسب ميثاق أخلاق المهنة للمجلس الدولي للأرشيف، هو ذلك الشخص الذي تتمثل مسؤوليته في مراقبة الأرشيف والتكفل به ومعالجته وحفظه وصيانته والتصرف فيه<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص. 111.

<sup>2</sup> سالم، شوقي. أيها المهني... هل آن الفخر بمهنتك!!! (دور أخصائي المعلومات في حفظ وتطور المعرفة البشرية) (الجانب المضىء في المعلومات العربية). المجلة العربية للمعلومات، 1988، مج. 9، ع. 1، ص. 103-104.

## الأرشيفي وحماية الأرشيف:

لقد أصبح الأرشيفي مطالباً أكثر من غيره من مسؤولي المعلومات بحماية الوثائق الإدارية والمحافظة عليها، باعتبارها أحد الروافد الأساسية للنظام الوطني للمعلومات، وهو في هذا الاتجاه مطالب بالاستعانة بأساليب الإدارة العامة باعتبار أن الوثائق جزء لا غنى عنه في برنامج التنمية الإدارية بالدولة، ولكي يتمكن الأرشيفي من القيام بواجبه على أكمل وجه، وتتمكن السلطة الأرشيفية بالدولة في الوقت نفسه من السيطرة على تدفق الوثائق والتحكم فيها، لا بد من وجود نقاط أو مراكز للتحكم بها<sup>2</sup>، إذ يجب قصر دخول الأقبية السرية التي تحفظ بها الوثائق الحيوية على عدد قليل من الموظفين المصرح لهم بذلك، كما يجب التحقق من هوية المترددين على مركز الأرشيف والتأكد من عدم ارتكابهم أي جرائم، بمعنى أن الأشخاص المترددين على الأرشيف يجب أن يتصفوا بالأمانة، ووجب على الإدارات والمؤسسات بمعية الأرشيفي التأكد والتحقق من هذا الجانب الأمني، وعلاوة عن ذلك يجب أن تسند إدارة مركز الأرشيف إلى مسؤولين ذوي ثقة<sup>3</sup>، حتى أن العديد من مراكز الأرشيف لا تستقبل المتربصين لضمان حماية وثائقها، وأن العديد منها كذلك ترفض توجيه عمال مؤقتين بمصالح الأرشيف، وذلك لكونهم سيطلعون على أسرار تلك المؤسسات وعلى أسرار الأشخاص المذكورين بتلك الوثائق المحفوظة بمخازنها، لهذا ومن أجل عدم تعريض المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات مهما كانت درجة سريتها تعمل تلك المؤسسات وخاصة منها ذات الطابع الأمني والعسكري على منح مسؤولية الأرشيف لمختص يوظف بصفة دائمة وليست مؤقتة.

<sup>1</sup> الفخفاخ، المنصف. حول ميثاق أخلاق المهنة للمجلس الدولي للأرشيف. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، 2000، ع. 7-8، ص. 120.

<sup>2</sup> الشريف، أشرف محمد. الأرشيف الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص. 7.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص. 109-111.

وحيثما نتكلم عن المؤسسات ذات الطابع الأمني والعسكري، فنجدها متشددة في قبول توظيف أي شخص في أي مصلحة، إذ يجب أن تسبق عملية توظيفه تحريات أمنية دقيقة فما بالك بالأرشيف الذي يحوي ذاكرة تلك المؤسسة.

وعلى سبيل المثال بالنسبة لتوظيف الأرشيفيين نجد دولة الإمارات تشير في قانونها أن كل موظف مكلف بجمع الوثائق أو صيانتها أو الإشراف عليها بأية كيفية كانت بموجب أحكام القانون، يكون مسؤولاً عن المحافظة على ما تحويه من أسرار، ولا يجوز له إفشاء أي سر منها أو اطلاع الغير عليها إلا وفق أحكام القانون<sup>1</sup>.

وبالتالي فإن مهام الإطارات الأرشيفية أينما عينت هي حماية ومعالجة الأرشيف بصفة ديناميكية، كون الأرشيف مصدر معلومات لتسيير القضايا الجارية وثورة ثقافية وتاريخية وطنية<sup>2</sup>.

وإذا ألقينا نظرة على مبادئ الأرشيفي في ميثاق شرف مهنة الأرشيفي، نجدها تتعلق بما يلي<sup>3</sup>:

- التزام الأرشيفي باحترام الإطار التشريعي في حق الاطلاع واحترام الحياة الخاصة للأفراد وسرية الوثائق وأمن الدولة.

- التحليل بالموضوعية والمصادقية أثناء معالجة الوثائق، مع تجنب المواقف التي تعكس المصلحة الشخصية في تسيير الوثائق وعدم استعمال المعلومات الموجودة في الأرشيف والتصريح بها.

لهذا، يتوجب على كل أرشيفي الالتزام بمبادئ الميثاق التي لا تخرج عن نطاق الأخلاقيات العامة، وذلك ضماناً لحماية الأرشيف وصيانتته من كل الأخطار سواء كانت طبيعية أو بشرية، وكذا حماية الأشخاص المذكورين بالوثائق من خلال الحفاظ على سرية المعلومات وعدم تسريبها،

<sup>1</sup> قانون اتحادي رقم (7) لسنة 2008 بشأن المركز الوطني للوثائق والبحوث. الإمارات العربية المتحدة. المادة 14. بتاريخ 14 ديسمبر 2008.

<sup>2</sup> منشور رقم 12 المؤرخ في 14 ديسمبر 1998، متعلق بظروف العمل للوثائقيين - الأرشيفيين.

<sup>3</sup> ICA. Code de déontologie des archivistes. En ligne : <http://www.ica.org/5556/documents-de-france/code-de-dontologie-de-lica.html>. Consulter le 05/04/2013.

كما أنها تتلاءم والتشريعات المنظمة للمهنة في شتى دول العالم – هذه الأخيرة التي تعاقب كل من يخالفها.

بعد التطرق للأرشيف وأهميته، وكذا التعرف على الأرشيفي ودوره في حماية الوثائق الأرشيفية وحفظها وضمان أمنها وسلامتها، وخاصة ما يرتبط بالجانب الأخلاقي وما يقتضيه ميثاق أخلاق المهنة المعتمد من طرف المجلس الدولي للأرشيف، وجب التنويه إلى تلك القرارات المتخذة غير المدروسة من طرف بعض المسؤولين، والتي تتنافى وما سبق قوله، وتكون سببا في تعريض الأرشيف للخطر من جهة، والتأثير سلبا على المهنة الأرشيفية والأرشيفي من جهة أخرى، لهذا سنحاول التطرق إلى نوعين من العقوبات: العقوبات الخاصة بالموظفين في إطار الوظيفة العمومية، والعقوبات الخاصة بالأشخاص العاديين والمركبين لذنوب وأخطاء في حق القانون العام.

#### العقوبات الخاصة بالوظيفة العمومية:

انطلاقا من القرارات العديدة التي تتخذ بشأن الموظفين المهملين والمركبين لأخطاء مهنية، بتوجيههم للعمل بمصالح الأرشيف بالمؤسسات والإدارات العمومية لفترات زمنية تختلف حسب درجة الخطأ، حيث يقوم البعض من كبار المسؤولين بمعاينة بعض العاملين بنقلهم لمصالح الأرشيف، التي تصبح مقرات للمغضوب عليهم والمشاعبين والكسالى، وحتى المرضى المصابين بأمراض مزمنة، غير مبالين كون هذا الأرشيف هو عصب المؤسسة أو الإدارة الذي يحرك كل الأقسام ويساهم في تسيير العمل من خلال توفير الوثائق والملفات، باعتباره مستودعا ومخزنا لأسرار تلك المؤسسات، لهذا فمن الأجدر أن ينظر إليه بعين الأهمية التي تستحق التقدير وليس العكس<sup>1</sup>، وقد عايشنا مثل هاته القرارات أثناء تولينا لمهنة الأرشيف سابقا، مما تبادر إلى ذهننا

<sup>1</sup>حمودة، محمود عباس. المدخل إلى دراسة الوثائق العربية. القاهرة: دار غريب، 1999، ص. 58.

ضرورة الرجوع إلى قانون الوظيفة العمومية بالجزائر، والبحث عما إذا كانت مثل هاته العقوبات مدرجة به، فلاحظنا ما يلي<sup>1</sup>:

يشمل الباب السابع من القانون النظام التأديبي للموظف، حيث يعنى من خلاله أن كل تخل عن الواجبات المهنية أو المساس بالانضباط، وتعد كل مخالفة من طرفه أثناء أو بمناسبة تأدية مهامه خطأ مهنيا يعرض مرتكبه لعقوبة تأديبية، التي تتحدد حسب درجة جسامة الخطأ والظروف التي ارتكب فيها، ومسؤولية الموظف المعني، والنتائج المترتبة على سير المصلحة وكذا الضرر الذي لحق بهذه الأخيرة أو بالمستفيدين من المرفق العام.

**أنواع العقوبات التأديبية:** تصنف العقوبات التأديبية وفق هذا القانون إلى 04 درجات نورها

فيما يلي:

- **الدرجة الأولى:** وتشمل: التنبيه، الإنذار الكتابي، التوبيخ.
  - **الدرجة الثانية:** وتشمل: التوقيف عن العمل من يوم إلى 3 أيام، والشطب من قائمة التأهيل.
  - **الدرجة الثالثة:** وتشمل: التوقيف عن العمل من 4 إلى 8 أيام، التنزيل من درجة إلى درجتين، النقل الإجمالي.
  - **الدرجة الرابعة:** وتشمل: التنزيل إلى الرتبة السفلى مباشرة، التسريح.
- وقد نصت المادة 173 من نفس القانون أنه في حالة ارتكاب الموظف خطأ جسيما، يمكن أن يؤدي إلى عقوبة من الدرجة الرابعة، تقوم السلطة التي لها صلاحيات التعيين بتوقيفه عن مهامه فورا.

<sup>1</sup> أمر رقم 03-06؛ مـؤتـخ في 19 جمادى الثانية 1427 الموافق 15 جويلية 2006 و 2006 المنضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية. الجريدة الرسمية الجزائرية. ع. 46، 2006.

وتنفذ هذه العقوبات في حال ارتكب الموظف أخطاء مهنية، حددها القانون وصنفها لتكون متلائمة مع العقوبات المذكورة أعلاه.

■ **الأخطاء المهنية:** تصنف هذه الأخطاء إلى 04 أجزاء أو درجات نوردها فيما يلي:

■ **أخطاء مهنية من الدرجة الأولى:** وتتمثل في كل إخلال بالانضباط العام الذي بإمكانه أن يمس بالسير الحسن للمصالح.

■ **أخطاء مهنية من الدرجة الثانية:** وتشمل الأعمال التي يقوم من خلالها الموظف إما بالمساس سهواً أو إهمالاً بأمن المستخدمين و/أو أملاك الإدارة، أو الإخلال بالواجبات القانونية الأساسية.

■ **أخطاء مهنية من الدرجة الثالثة:** وتشمل الأعمال التي يقوم من خلالها الموظف بما يلي:

1. تحويل غير قانوني للوثائق الإدارية.

2. إخفاء المعلومات ذات الطابع المهني التي من واجبه تقديمها خلال تأدية مهامه.

3. رفض تنفيذ تعليمات السلطة السلمية في إطار تأدية المهام المرتبطة بوظيفته دون مبرر مقبول.

4. إفشاء أو محاولة إفشاء الأسرار المهنية.

5. استعمال تجهيزات أو أملاك الإدارة لأغراض شخصية أو لأغراض خارجة عن المصلحة.

■ **أخطاء مهنية من الدرجة الرابعة:** وتشمل الأعمال التي يقوم من خلالها الموظف بما يلي:

1. الاستفادة من امتيازات، من أية طبيعة كانت، يقدمها له شخص طبيعي أو معنوي مقابل تأديته خدمة في إطار ممارسة وظيفته.

2. ارتكاب أعمال عنف على أي شخص في مكان العمل.

3. التسبب عمداً في أضرار مادية جسيمة بتجهيزات وأملاك المؤسسة أو الإدارة العمومية التي من شأنها الإخلال بالسير الحسن للمصلحة.

4. إتلاف وثائق إدارية قصد الإساءة إلى السير الحسن للمصلحة.
5. تزوير الشهادات أو المؤهلات أو كل وثيقة سمحت له بالتوظيف أو بالترقية.
6. الجمع بين الوظيفة التي يشغلها ونشاط مريح آخر.

كما تنص المادة 184 من نفس القانون أن الموظف الذي يتغيب عن العمل لمدة 15 يوما متتالية على الأقل، ودون تقديم مبرر مقبول، تتخذ السلطة التي لها صلاحيات التعيين إجراء العزل بسبب إهمال المنصب، بعد الإعدار، وفق كفاءات تحدد عن طريق التنظيم.

بعد التطرق لما يحويه قانون الوظيفة العمومية بالجزائر، خاصة ما تم ذكره من أخطاء مهنية وتصنيفات، وكذا العقوبات الموازية لها، ونظرا لما تم الإشارة إليه من عقوبات الموظفين بتحويلهم للعمل بمصالح الأرشيف، يمكننا استنتاج النقاط التالية:

- لا يوجد ما ينص صراحة في هذا القانون المسير للوظائف العمومية بتطبيق ما اصطلح عليه في هذه الدراسة بالعقاب بالأرشيف.
- في اعتقادنا أنه هناك فهم خاطئ من طرف المسؤولين للعقوبات من الدرجة الثالثة والرابعة، وخاصة ما يتعلق بالتنزيل من الرتبة، وهذا ما يتلاءم ونظرهم السلبية للأرشيف كونه لا فائدة منه ولا قيمة له، وكأن التنزيل من الرتبة يوازيه وظيفة الأرشيفي، وهذا ما يؤثر على الأرشيفي ومهنته بالسلب.
- إذا ما نظرنا إلى الأخطاء المهنية من الدرجة الثالثة والرابعة، نجد ذات الأثر السلبي على الأرشيف في حد ذاته، إذ ترتبط بشكل كبير بالوثائق الإدارية وإفشاء السر المهني وغير ذلك من الأمور التي تتنافى والحفاظ على أمن وسلامة الوثائق الأرشيفية.

بعد التطرق لهذه النقاط، وجب التساؤل عن ما ذنب الأرشيفي من كل هذا، هل بآدائه لوظيفته في ظل مثل هذه الممارسات يعد معاقبا؟ إذا ما سلمنا أن تلك الإدارات والمؤسسات التي يعمل بها تنفذ مثل هذا الإجراء.

هل فكر المسؤولون عن عواقب قراراتهم غير المدروسة؟ سواء ما تعلق ذلك بالنسبة لأمن وسرية المعلومات التي تحويها الوثائق الأرشيفية المحفوظة بمخازنها والتي تمثل ذاكرة تلك المؤسسات، أو ما يتعلق بأثر ذلك على الأرشيفي الذي يعد وكأنه مذنبا في تلك المؤسسة، وخاصة إذا كان هذا الأرشيفي اتجه مجبرا لهذه المهنة وليس مختيارا.

وهل روعيت كذلك الحالة النفسية للأرشيفي أثناء اتخاذ مثل هذه القرارات؟

نأتي الآن إلى النوع الثاني من العقوبات، والتي تنفذ بطريقة قانونية تحت لواء وزارة العدل، من خلال اعتمادها على وثائق رسمية، ألا وهي العقوبات البديلة، ففيما يلي محاولة منا في التعريف بها وإبراز علاقتها بالأرشيف، وتجدد الإشارة إلى أن هذا النوع من العقوبات اصطلح عليه سابقا بالعلاج العقابي، والذي سنتعرض إليه في العنصر الموالي:

### العلاج العقابي:

لقد ارتبط هذا المفهوم أساسا بالهدف المراد من وراء تحقيقه، سواء في الأدبيات القانونية أو في النصوص التشريعية التي تبنته، حتى أصبح ينظر إليه تدريجيا كحق من حقوق المحكوم عليه، حيث يظل الجاني مهما كانت جرمته ذلك الإنسان الذي لم يكن انسانا عاديا في لحظات معينة، وحتى يمكن إرجاعه للمجتمع ثانية، يجب تعليمه وإعادة تعليمه، وإقناعه على انتهاج سلوك الإنسان العادي، فالعملية التي وجدت بدايتها باقتراف الجريمة، يجب أن تجد نهايتها بعودة الجاني إلى المجتمع للعيش في ظروف عادية، ويتحقق ذلك بإخضاع الجاني الذي أصبح في مركز المحكوم عليه إلى أنظمة علاجية متنوعة وتدريبية تتناسب مع درجة خطورته وشخصيته ومدى استعداده



وتقبله لمرحلة العلاج العقابي، مما يولد لديه مشاعر جديدة عن طريق إثارة الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية، والمسؤولية الشخصية، والحرية وباقي القيم الإنسانية، ويعد العمل والتكوين المهني وعدم الانقطاع عن الوسط الاجتماعي من أهم طرق العلاج العقابي الذي أكدت عليها مختلف التشريعات وأثبتت الإحصائيات نجاعتها، بالإضافة إلى طرق علاجية أخرى مثل المنهج الثقافي ووسائل التسلية والألعاب الرياضية والمنهج الديني، وتنظيم المصالح الاجتماعية للمؤسسات العقابية<sup>1</sup>.

**العقوبات البديلة:** وهي مجموعة الاجراءات المتخذة بشأن فرض عقوبات غير سجنية ضد المذنبين، بدلا من العقوبات البديلة السجنية، سواء كانت تلك الإجراءات المتخذة قبل المحاكمة أو أثناءها أو بعدها، وتعلق بمرتكبي الجرائم البسيطة حسب الاتجاه العام سواء على المستوى الدولي أو الإقليمي<sup>2</sup> أو حتى الوطني.

ويرجع الهدف من هذه الإجراءات هو اعتماد أنماط جديدة من العقوبات تكون أكثر مرونة، بحيث تستند إلى تطوير في نظرة المجتمع للسلوك الإجرامي، بغية معالجة الجرم تدابير اجتماعية تؤدي إلى إصلاحه واندماجه بصفة واقعية في المجتمع بعد تنفيذ العقوبة، حيث تم تطبيقها منذ

<sup>1</sup> طاشار، عبد الحفيظ. دور قاضي تطبيق الأحكام الجزائية في سياسة إعادة التأهيل الاجتماعي في التشريع الجزائري. مذكرة ماجستير: قانون العقوبات والعلوم الجنائية: قسنطينة: جامعة منتوري: معهد الحقوق والعلوم الإدارية، 1988، ص. 62-70.

<sup>2</sup> الشنيطي، محمد عبد الله ولد محمد. أنواع العقوبات البديلة التي تطبق على الكبار. ملتقى الاتجاهات الحديثة في العقوبات البديلة: السعودية:

19-11/1432هـ. متاح على الخط: <http://www.moj.gov.sa>

تمت الزيارة يوم: 05.2013/12.

الستينات في العالم الغربي من أجل تفادي فرض العقوبات السالبة للحرية، نظراً لمجموعة من الاعتبارات أهمها<sup>1</sup>:

- ظاهرة الاكتظاظ في السجون.
- ضعف إجراءات الإصلاح والتأهيل في السجون.
- تداعيات اجتماعية ونفسية على عائلات المساجين.

وبناء على هذه الاعتبارات بدأ التطرق الى سن تشريعات عصرية تستند الى تقييم علمي بغية اعتماد عقوبات هادفة، فظهرت هذه العقوبات البديلة التي تتمحور بصفة عامة في استغلال المؤهلات التي يمكن أن تتوفر في الشخص ويؤدي عملاً مفيداً للمجتمع، وتجنّد الملاحظة الى ضرورة الانتباه إلى أن وضع بدائل للعقوبات السالبة للحرية يبقى محفوفاً بالمخاطر، حيث يتطلب برنامجاً تأسيسياً على المستويين القضائي والمجتمعي بهدف تحقيق نظام جنائي أكثر إنسانية، وتوظيف هذا التوجه الجديد على مستوى العقوبات السالبة للحرية يجب وضعه في إطار استراتيجي موسع لإصلاح العدالة الجنائية في كافة مستوياتها<sup>2</sup>.

وتكون هذه العقوبات في عدة أشكال، لكننا سنتعرض لنوعين فقط منها، وذلك لارتباطها بموضوع دراستنا والخاص بعقاب المذنبين أو المساجين بإدماجهم بمصالح الأرشيف، وهي العقوبات في إطار الورشات الخارجية، والعمل في إطار النفع العام، والتي تدخل ضمن طرق العلاج العقابي في البيئة المفتوحة أو ما اصطلح عليه حالياً في القانون الجزائي بالإدماج الإجتماعي للمساجين، والمبين فيما يلي:

<sup>1</sup> كلاس، إيلي. محاضرة في العقوبات البديلة. الندوة العلمية حول العقوبات البديلة. بيروت: 06 - 08 ماي 2013. بيروت: المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، جامعة الدول العربية، مجلس وزراء العدل العرب. متاح على الخط: <http://carjj.org/node/1574#g> تمت الزيارة يوم: 11.05.2013.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

## طرق العلاج العقابي أو الإدماج الاجتماعي في البيئة المفتوحة:

الغرض منه هو تنفيذ الجزاءات خارج المؤسسات العقابية، وذلك إما بصفة جزئية أو كلية، فإذا كانت الغاية من السجن هي إصلاح السجين، وإذا كان تحقيق هذا الغرض ممكنا بالنسبة لبعض طوائف المجرمين بطرق أخرى غير السجن التقليدي، فإن هذه الطريقة تعد أفضل من حبس الجانح وعزله عن الهيئة الاجتماعية، شريطة أن يكون هذا الإجراء محققا لغرضين، حماية المجتمع من خطر الجانح، وتحقيق فائدة المحكوم عليه المتمثلة في تقريبه من المجتمع، وقد اعتمد المشرع الجزائري عدة طرق علاجية تعتمد على البيئة المفتوحة هي على التوالي: نظام الورش الخارجية، ونظام الحرية النصفية، ونظام البيئة المفتوحة، وأخيرا نظام الإفراج الشرطي<sup>1</sup>.

وسوف لن نتطرق إلى كل هذه الأنظمة، وإنما نشير إلى تلك المرتبطة بإدماج المساجين بمصالح الأرشيف.

## نظام الورش الخارجية:

يعتمد هذا النظام على العمل الجماعي، وهي إحدى طرق استعمال اليد العاملة العقابية خارج المؤسسات، على أساس أن العمل هو أحد الطرق التقليدية الناجعة لإعادة التأهيل الاجتماعي، وقد اعتمد المشرع الجزائري على هذا النظام كوسيلة من وسائل العلاج العقابي الرامي إلى إعادة تأهيل المحكوم عليهم، وخص عملهم لفائدة الإدارات والجماعات والمؤسسات والمقاولات العامة، وذلك تحت رقابة إدارة المؤسسة العقابية، في حين أنه استثنى القطاع الخاص، رغبة منه في حماية اليد العاملة العقابية من الاستغلال، حيث يتم تشغيل اليد العاملة في إطار الورش الخارجية تبعا لنموذج تخصيص، حيث كانت توجه الطلبات سابقا لوزير العدل التي يؤثر عليها ثم يحيلها لقاضي تطبيق الأحكام الجزائية الذي يعيدها بعد الدراسة مرفقة باقتراحاته، ويختص

<sup>1</sup> عبد الحفيظ، طاشور. المرجع السابق، ص. 92-93.

وزير العدل يقبول الطلب أو برفضه، وفي حالة الموافقة تعرض على الهيئة الطالبة اتفاقية تحدد فيها الشروط العامة والخاصة المتعلقة باستخدام اليد العاملة العقابية، ومن بين النقاط التي تحدها الاتفاقية، التزامات صاحب التخصيص، وتحديد الطرف الذي يتولى حراسة المحكوم عليهم وإيواءهم واطعامهم ونقلهم، على أن يتولى المستفيد من التخصيص تعويض الأضرار المترتبة عن حوادث العمل والأمراض المهنية، حيث يعمل المحكوم عليهم ضمن هذا النظام حسب أوقات العمل المطبقة على العمال الأحرار، وتصب المكافآت التي يتقاضونها بكتابة ضبط المؤسسة التي تخصص لكل محكوم عليه المبالغ التي تعود له<sup>1</sup>.

ولا يتم تعيين المحكوم عليهم بالورشات الخارجية إلا بعد توفر شروط معينة هي<sup>2</sup>:

- المحبوس الذي قضى ثلث العقوبة المحكوم عليه بها.
- المحبوس الذي سبق الحكم عليه بعقوبة سالبة للحرية وقضى نصف العقوبة المحكوم عليه بها.
- المحبوس الذي يتمتع بحسن السيرة السلوك.

ويتم تصنيف المحكوم عليهم للعمل في الورشات الخارجية من بين الذين تتوفر لديهم الشروط السابقة وذلك تبعاً لقدراتهم الشخصية وسلوكهم، بالإضافة إلى تقدير الضمانات التي يقدمونها فيما يخص الأمن والنظام العام خارج المؤسسة العقابية، والتي تأتي في الرتبة الأولى لدى تعيين المستفيدين بالورش الخارجية<sup>3</sup>.

وقد شرعت الجزائر في تبني هذا النوع من العقوبات منذ شهر أبريل 2009 بموجب تعديل قانون العقوبات، حيث أبدت وزارة العدل ارتياحها للنتائج الأولية التي حققتها التجربة بعد نحو

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص. 93-94.

<sup>2</sup> قانون 04/05 المؤرخ في 2005/02/06 الخاص بتنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين. الجريدة الرسمية الجزائرية،

<sup>3</sup> عبد الحفيظ، طاشور. المرجع السابق، ص. 94-95.

22 شهرا من تطبيقها، وبناء على هذا الاتياع فقد طالب بعض رجال القانون بإجراء تعديل آخر لقانون العقوبات بتوسيع المجال قصد السماح لفئات أخرى من المساجين بالاستفادة من هذه العقوبة، وبلغت الأرقام فقد استفاد نحو 867 شخص مع نهاية سنة 2010 من هذا الإجراء حسب ما أكده المدير العام لإدارة السجون "مختار فليون"، أما عن المجالات المهنية التي وجهوا إليها فقد شملت التنظيف، الحراسة، النجارة، الحدادة، الإدارة، الأشغال العمومية، الصيانة، وكل الأعمال ذات المنفعة العامة، وقد ذكر أن الإدارات ومصالح الأرشيف أصبحت مركزا لاستقبالهم<sup>1</sup>.

**تعريف المنفعة العامة والنشاطات المكتملة لها:**

إن المتعارف عليه فيما يخص المنفعة العامة أو النفع العام، أن يتم تعداد غايات محددة ينظر إليها أنها تخدم الصالح العام، وبذلك فهي أي عمل قانوني يدعم أو ينشر غرضا أو أكثر من الأغراض التي يعدها القانون، حيث تحتوي القائمة المدرجة أدناه جميع نشاطات المجتمع المدني المعترف بها في عدد من دول أوروبا<sup>2</sup>:

1. رياضة الهواة.
2. الفنون.
3. مساعدة وحماية المعوقين جسديا وعقليا.
4. مساعدة اللاجئين.
5. الأعمال الخيرية.
6. حقوق الإنسان والحقوق المدنية.

<sup>1</sup> رداد، مالك. نظام إصلاح السجون الجزائري أصبح مطلوبا من الجهات الأجنبية كشف عن استفادة 867 سجين من العقوبة البديلة، فليون: نشر في الفجر يوم 24 - 11 - 2010 <http://www.djazairss.com/alfadjr/166989>

<sup>2</sup> مؤسسة القطاع الثالث التركية، المركز الدولي للقطاع غير الربحي. تقرير مقارن حول نصوص قانون المنفعة العامة. تركيا: مؤسسة القطاع الثالث التركية، 2004. متوفرة على الخط: <http://www.icnl.org/research/library/ar/index.php>

7. حماية المستهلك.
8. الثقافة.
9. الديمقراطية.
10. البيئة وحماية البيئة.
11. التعليم والتدريب والتنوير.
12. القضاء على التمييز المبني على أساس العرق والدين أو أي شكل آخر من التمييز  
المحظور قانونيا.
13. القضاء على الفقر.
14. الصحة وسلامة الجسد.
15. الحفاظ على التاريخ.
16. الأعمال الإنسانية أو الإغاثة في الكوارث.
17. الرعاية الصحية.
18. حماية الأطفال والشباب والأفراد الأقل حظا.
19. حماية ورعاية الحيوانات الضعيفة والمصابة.
20. رفع الأعباء عن الحكومة.
21. الدين.
22. العلوم.
23. التضامن الاجتماعي.
24. التنمية الاجتماعية والاقتصادية.
25. الرفاه الاجتماعي.

26. أي نشاط آخر يدعم نشر المنفعة العامة.

ما يمكن استخلاصه من كافة النشاطات المدرجة أعلاه، وفيما يتعلق بموضوعنا فإن النشاط رقم 15 هو الأقرب لمجال الأرشيف، من خلال استغلال هذه العقوبة بتوجيه المساجين لحماية والحفاظ على التاريخ، وربما هذا هو الهدف من توجيههم للعمل بمصالح الأرشيف. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذه القائمة تكاد تكون شاملة لمختلف نشاطات المنفعة العامة، إلا أنها تختلف من دولة لأخرى وفق ما يعكس احتياجات وقيم وتقاليد دولة بعينها.

### العمل للمنفعة العامة:

المقصود منه إلزام المحكوم عليهم بإتمام عمل دون مقابل لصالح المجتمع، بدلا من دخولهم السجن، وذلك لفترة زمنية محددة، مما يعني توفير معاملة عقابية خاصة تنطوي على التهذيب من خلال العمل، بإلزام المحكوم عليهم بأداء أعمال ونشاطات اجتماعية وإنسانية تسهم في تنمية شعورهم بالمسؤولية، وذلك حسب شخصيتهم وظروفهم وحتى تخصصهم أو مهنتهم، فيلزم الطبيب على سبيل المثال بتقديم خدمات علاجية مجانية للمرضى في أحد المراكز الصحية لفترة تحدد مسبقا، كما يلزم النجار بتحديد أثاث أحد الإدارات الحكومية، وغيرها<sup>1</sup>.

### نطاق العمل للمنفعة العامة:

يندرج عمل المساجين أو المحكوم عليهم في إطار المنفعة العامة حسب عدة مجالات يحددها القانون الخاص بكل دولة، وتجدر بنا الإشارة إلى أن نجاح هذه العملية غير مرهون بقرار المحكمة فقط، وإنما كذلك بمدى ما يتوافر من فرص ومجالات يمكن أن يعمل بها المحكوم عليهم، وهذا ما يقع على عاتق الإدارات والمرافق العامة المطالبة بتوفير فرص العمل من خلال إعداد جداول

<sup>1</sup> أوتاني، صفاء. العمل للمنفعة العامة في السياسة العقابية المعاصرة: دراسة مقارنة. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2009، مج.

ع. 2، ص. 430-431.

تتضمن بيانات حول حاجتها الكمية والنوعية للأعمال اللازمة، وتقديمها للمحاكم بصفة دورية، هاته الأخيرة التي تعمل على التوفيق بين محتوى الجداول وطبيعة وحالات ومهارات المحكوم عليهم، لكي يتسنى لها إصدار الحكم وتوزيعهم بالشكل المناسب، لذلك يمكن تقسيم هذه الأعمال إلى يدوية واجتماعية ووظيفية، والتي ندرجها وفق ما يلي<sup>1</sup>:

- **الأعمال اليدوية:** وتتعلق عموماً بمختلف الأعمال التي تعتمد على مهارة اليد، وعليه يستفاد من المساجين بتوجيههم نحو مثل الأعمال بغرض حماية الطبيعة وتحسين البيئة، بمعنى الاشتراك في حملات النظافة والتشجير، والمحافظة على البيئة، تحديد مقاعد الحدائق العامة، قلع الأشجار اليابسة، صيانة الحدائق العامة والملاعب، وكذا إرشاد المصطافين في أماكن الاصطيف، تنظيف الشواطئ، إصلاح الأضرار التي تطال الآثار، فضلاً عن صيانة وتجديد المباني العامة، كأعمال الطلاء والنجارة والكهرباء، بالإضافة إلى نقل وتحميل البضائع، والعمل في المطاعم المدرسية.

وخلاصة القول هي مختلف الأعمال اليدوية التي تعتمد على الجهد العضلي، وكذا الخبرات والمهارات السابقة للمساجين، بغية الاستفادة الفعلية منها في خدمة الصالح العام.

- **الأعمال الاجتماعية:** بمعنى أن تكون ذات طابع التضامن الاجتماعي، من خلال الاستفادة منهم في تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية في مؤسسات الأحداث والأيتام والمسنين والمعوقين، وكذا القيام بالحفلات الترفيهية لصالح الجمعيات الخيرية، إضافة إلى تقديم المساعدة في أقسام الإسعاف في المستشفيات، مع إمكانية الاستعانة بهم في المناوبات في قسم الدفاع المدني.

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص. 431-432.



فما أن أساس هذا النوع من العقاب هو العمل للصالح العام، فالخدمات الاجتماعية وتقدم المساعدات لمختلف الفئات الخاصة هو الاتجاه الأكثر ملائمة حسب رأينا للاستفادة من هؤلاء المحكوم عليهم.

● **الأعمال الوظيفية:** وترتبط بالوظائف الإدارية، حيث يوجه المساجين ذوو مستوى ثقافي وتعليمي معين إلى العمل بالإدارات، مثل الاشتراك في برامج محو الأمية والمساهمة في التدريب المهني للشباب، وكذا أعمال السكرتاريا، الخدمات الثقافية، وتصنيف الأرشيف، بحيث أصبح بإمكانهم تأدية أعمالهم بالمستشفيات والإدارات وحتى بقصر العدالة.

وهنا يجب أن نقف مطولا عند كلمة أرشيف، هل المحكوم عليه أو المسجون لديه من الأمانة والثقة التي تخول له الدخول لمصالح الأرشيف؟ وإن كان كذلك، فهل تصنيف الأرشيف هين لدرجة أن يقوم به شخص غير مختص؟

وخاصة إذا وجه المسجون أو المحكوم عليه للعمل بقصر العدالة، ومع علمنا أن مسار الوثيقة الأرشيفية القضائية، وبالتالي الملفات القضائية تبلغ عمرها الثاني بعد النطق بالحكم النهائي، وبالتالي توجه للحفظ بمصلحة الأرشيف، أي أنها تكون في متناول هذا الشخص، ولنا أن نتصور ما الذي يمكن أن يقوم بعمله بشأن ملفه.

### دمج المساجين بمصالح الأرشيف بالجزائر:

انطلاقا مما سبق ذكره حول مختلف الأعمال التي يوجه بشأنها المحكوم عليهم أو المساجين لصالح النفع العام، وخاصة فيما يتعلق بالصنف الثالث منها والمتمثل في الأعمال الوظيفية، والتي يندرج تحت إطارها تصنيف الأرشيف، فقد استغل السادة القضاة بالجزائر هذه النقطة وعملوا على توجيه المذنبين سواء من قضاة ثلث مدة حبسهم أو نصفها كما ذكرنا سابقا، أو أولئك الذين لم يسجنوا بعد ويقرر القاضي أثناء المحاكمة بتوجيهه لهاته العقوبة، إذ قبل النطق بالحكم

يتم استشارته وتخييره بين السجن أو العمل لصالح النفع العام، إذ حدد المشرع الجزائري شروطا للاستفادة من هذا الدمج، أهمها أن لا تتجاوز مدة العقوبة 03 سنوات كأقصى حد، ويندرج ضمنها نوعا محددًا من المخالفات القانونية مثل خيانة الأمانة، تزوير الوثائق الإدارية، القذف والسب والشتم، السياقة في حالة سكر، حجز واستهلاك المخدرات، ويطلب بعض القانونيون بتمديد فترة العقوبة 05 سنوات لكي تشمل السرقة، كون أغلب المسجونين هم من هذه الفئة، وبما أن هذا القانون يرمي إلى إصلاح المجتمع والقضاء على ظاهرة اكتظاظ السجون، فهذا هو أنسب حل حسب رأيهم.

لكن أيعقل أن يوجه المحكوم عليهم بهذه المخالفات للعمل بالإدارات وخاصة مصالح الأرشيف، إذا ما سلمنا ان من يتصف بالتزوير وخيانة الأمانة وحتى بالنسبة للسرقة، كيف نأتمن على وثائقنا وأرشيفنا في وجودهم.

### الأرشيف والمساجين.

إن نقص المستخدمين في الأرشيف وكثرة الأعباء العملية لا يبرر إطلاقا اتخاذ مثل هذه القرارات المؤسفة، فحسب دراسة في مستوى الماستر في تخصص تقنيات أرشيفية تحت عنوان: الإدماج الاجتماعي للمساجين بمصالح الأرشيف القضائية: دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف مجلس قضاء تبسة، تبين من خلالها أن الأرشيفيين متقبلين لفكرة إدماج المساجين بمصالح الأرشيف ويرون أنه ضرورة نظرا لكثرة الأعمال، وبذلك فإن هذا الإجراء يخفف العبء عليهم<sup>1</sup>.

أما عن الأعمال التي يكلفون بها فهي:

- الكتابة على كعب العلب.

<sup>1</sup> دبايلة، راضية. الإدماج الاجتماعي للمساجين بمصالح الأرشيف القضائية: دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف مجلس قضاء تبسة. مذكرة ماستر: علم المكتبات: تخصص تقنيات أرشيفية: قسنطينة: جامعة قسنطينة 2: معهد علم المكتبات والوثائق: 2012، ص. 63-67.

- حمل الملفات والعلب وترتيبها على الرفوف.

- نقل الأرشيف من المصالح المنتجة لمصلحة الأرشيف.

انطلاقاً من الأعمال التي يكلف بها المساجين أو المحكوم عليهم حسب نتائج الدراسة المذكورة، وإذا ما قارناها بالشروط الواجب توفرها قانونياً لتنفيذ مثل هذه القرارات، أهمها أن يكون المستفيد منها من ذوي مستوى تعليمي محدد، إضافة إلى ملائمة اختصاصه أو مواهبه ليكلف بأداء عمل معين في مجال معين- ومنها العمل الإداري - فإن تكليفه بالكتابة على كعب العلب، وخاصة إذا علمنا أن المعلومات التي سيكتبها تعبر عما تحويه تلك العلب وليس رموزاً مبهمّة يشكلها الأرشيفي للحفاظ على سرية المعلومات وأمن الوثائق والأشخاص المذكورين بها، فهذا يعتبر خطراً يهدد الأرشيف والذاكرة، كما أن تكليفهم بنقل العلب والملفات بين المصالح يضر بأمن تلك الوثائق، فمهما كان فهذا الشخص ليس أميناً وهو في فترة عقوبة لإخلاله بالأمانة أو لارتكابه مخالفات قانونية.

وإذا ما اتجهنا للإجراءات الواجب اتخاذها من طرف الأرشيفي أثناء قيامه بعملية دفع الأرشيف أو تحويله من المصالح الدافعة إلى مصلحة الأرشيف، وحسب ما توضحه النصوص التنظيمية والتشريعية الخاصة بالأرشيف الوطني الجزائري، وحسب ما أشارت إليه الفقرة 03 من منشور رقم 95-08 الخاص بتسيير الأرشيف إلى الكيفية الواجب إتباعها في دفع الأرشيف فإننا نجد من أهمها عدم كتابة محتوى العلب على كعوبها واستبدال تلك المعلومات بتقييم تسلسلي من 01 إلى 5، لضمان حماية الملفات وسريتها أثناء نقلها من طرف الموظفين أو العوان المكلفين بالنقل، فما بالك بالمدننين المرتكبين لمخالفات والمحكوم عليهم بعقوبات مختلفة.

خاتمة:

كانت هذه محاولة منا في الكشف عن العقوبات المرتكبة في حق الأرشيف والأرشيفيين بالجزائر بصفة غير مباشرة لكن أثرها سلبي، كون العمل في ظروف يحس فيها الأرشيفي بأنه معاقب لأن مهنته ارتبطت بالعقاب منذ القديم سواء بالنسبة للمرتكبين أخطاء مهنية أو من ارتكبوا مخالفات قانونية، والأدهى من ذلك أن كلاهما لا يتقبل فكرة عمله بالأرشيف وخاصة الصنف الأول منهم الذي يعتبرها إهانة لشخصه وتنزيلا لمستواه، حتى وإن كان الأرشيفي أعلى مستوى منه، ونظرا للظروف المهنية التي يعاني منها الغالبية العظمى من الأرشيفيين مما ستكون في المستقبل القريب أحد أهم الأسباب التي ستؤدي إلى عزوف المختصين على العمل بمصالح الأرشيف، فمتى سيتم الحد من مثل هذه التصرفات؟ ومتى سننفض الغبار عن مهنة الأرشيف؟

## قائمة المراجع:

1. بجاجة، عبد الكريم. منهجية لوضع سياسة وطنية لإدارة الأرشيف: التجربة الجزائرية. متوفر على الخط: <http://badjadja.e-monsite.com> تمت الزيارة يوم: 2013/03/25.
2. الفخفاخ، المنصف. استراتيجية عربية لتطوير إدارة الوثائق والأرشيف في الوطن العربي. استراتيجية التوثيق والمعلومات وخطط العمل المستقبلي في الوطن العربي. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1998، ص. 156.
3. معجم المعاني: قاموس عربي عربي. متوافر على الخط: [http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang\\_name=%D8%B9%D8%B1%D8%8A&word=%D8%B9%D9%82%D8%A7%D8%A8](http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang_name=%D8%B9%D8%B1%D8%8A&word=%D8%B9%D9%82%D8%A7%D8%A8) تمت الزيارة يوم: 2013/05/23.
4. علي ميلاد، سلوى. قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف. القاهرة: دار الثقافة، 1982، ص. 9.
5. دريدا، جاك. حمى الأرشيف الفرويدي. اللادقية: دار الحوار للنشر والتوزيع، 2003، ص. 9.
6. معجم اللغة العربية المعاصر. متاح على الخط: [http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang\\_name=%D8%B9%D8%B1%D8%8A&word=%D9%85%D8%B0%D9%86%D8%A8](http://www.almaany.com/home.php?language=arabic&lang_name=%D8%B9%D8%B1%D8%8A&word=%D9%85%D8%B0%D9%86%D8%A8) تمت الزيارة بتاريخ: 2013/06/12.
7. عربي، محمد الطاهر. دور الأرشيف في النظام الوطني للمعلومات: دراسة تطبيقية على دار المحفوظات التاريخية. بنغازي: أكاديمية الفكر الجماهيري، 2008، ص. 15.
8. المالكي، مجبل لازم. علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشيف. عمان: مؤسسة الوراق، 2009، ص. 34.
9. سلال، عاشور. الأرشيف والذاكرة الوطنية. مجلة دراسات أكاديمية في المعلومات والمعرفة، 2009، مج. 1، ع. 1، ص. 70-71.
10. مالك، محمد محجوب. إدارة الوثائق الأرشيفية. بيروت: دار الجليل، 1992، ص. 9.
11. عزات كساب، محمد خير. متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات - فلسطين. مذكرة ماجستير: إدارة الأعمال: غزة: الجامعة الإسلامية: كلية التجارة، 2008، ص. 21.
12. عطيات، عبد الرحمن شعبان. أمن الوثائق والمعلومات. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2004، ص. 13-14.
13. بومغوم، إبراهيم. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف: أرشيف ولاية قسنطينة نموذجا. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة: جامعة منتوري، 2009، ص. 32-33.
14. كامل، أسامة، الصيرفي، محمد. أنظمة الأرشيف. البحرين: مؤسسة لورد العالمية للشؤون الاجتماعية، 2006، ص. 152.
15. القانون رقم 88-09 الخاص بالأرشيف الوطني الجزائري.
16. المنشور رقم 05 المؤرخ في 18/03/1992 والمتعلق بفتح الأرشيف العمومي للاطلاع.
17. سالم، شوقي. أيها المهني... هل آن الفخر بمهنتك!!! (دور أخصائي المعلومات في حفظ وتطور المعرفة البشرية) (الجانب المضيء في المعلومات العربية). المجلة العربية للمعلومات، 1988، مج. 9، ع. 1، ص. 103-104.
18. الفخفاخ، المنصف. حول ميثاق أخلاق المهنة للمجلس الدولي للأرشيف. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، 2000، ع. 7-8، ص. 120.

19. الشريف، أشرف محمد. الأرشيف الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص. 7.
20. قانون اتحادي رقم (7) لسنة 2008 بشأن المركز الوطني للوثائق والبحوث. الإمارات العربية المتحدة. المادة 14. بتاريخ 14 ديسمبر 2008.
21. منشور رقم 12 المؤرخ في 14 ديسمبر 1998، متعلق بظروف العمل للوثائقيين - الأرشيفيين.
22. ICA. Code de déontologie des archivistes. En ligne :  
<http://www.ica.org/5556/documents-de-rfrnce/code-de-dontologie-de-lica.html>.  
 Consulter le 05/04/2013.
23. حمودة، محمود عباس. المدخل إلى دراسة الوثائق العربية. القاهرة: دار غريب، 1999، ص. 58.
24. أمر رقم 03-06، مؤرخ في 19 جمادى الثانية 1427 الموافق 15 جويلية يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للتوظيف العمومية. الجريدة الرسمية الجزائرية. ع. 46، 2006، ص.
25. طاشور، عبد الحفيظ. دور قاضي تطبيق الأحكام الجزائرية في سياسة إعادة التأهيل الاجتماعي في التشريع الجزائري. مذكرة ماجستير: قانون العقوبات والعلوم الجنائية: قسنطينة: جامعة منتوري: معهد الحقوق والعلوم الإدارية، 1988، ص. 62-70.
26. الشنقيطي، محمد عبد الله ولد محمد. أنواع العقوبات البديلة التي تطبق على الكبار. ملتقى الاتجاهات الحديثة في العقوبات البديلة: السعودية: 17-19/11/1432هـ. متاح على الخط: <http://www.moj.gov.sa>  
 تمت الزيارة يوم: 05.2013/12.
27. كلاس، إيلي. محاضرة في العقوبات البديلة. الندوة العلمية حول العقوبات البديلة. بيروت: 06 - 08 ماي 2013. بيروت: المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية، جامعة الدول العربية، مجلس وزراء العدل العرب. متاح على الخط: <http://cajji.org/node/1574?g> تمت الزيارة يوم: 11.05.2013.
28. قانون 04/05 المؤرخ في 2005/02/06 الخاص بتنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين. الجريدة الرسمية الجزائرية.
29. رداد، مالك. نظام إصلاح السجون الجزائري أصبح مطلوباً من الجهات الأجنبية كشف عن استفادة 867 سجين من العقوبة البديلة، فيون: نشر في الفجر يوم 24 - 11 - 2010 <http://www.djazairss.com/alfadjr/166989>
30. مؤسسة القطاع الثالث التركية، المركز الدولي للقطاع غير الربحي. تقرير مقارن حول نصوص قانون المنفعة العامة. تركيا: مؤسسة القطاع الثالث التركية، 2004. متوفرة على الخط: <http://www.icnl.org/research/library/ar/index.php>
31. أوتاني، صفاء. العمل للمنفعة العامة في السياسة العقابية المعاصرة: دراسة مقارنة. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2009، مج. 25، ع. 2، ص. 430-431.
32. دبابلية، راضية. الإدماج الاجتماعي للمساكين بمصالح الأرشيف القضائية: دراسة ميدانية بمصلحة أرشيف مجلس قضاء تبسة. مذكرة ماستر: علم المكتبات: تخصص تقنيات أرشيفية: قسنطينة: جامعة قسنطينة 2: معهد علم المكتبات والوثائق: 2012، ص. 63-67.

Revue  
MADJELET EL AKTABET WA EL  
MAALOUMAT



Revue



**MADJELET EL MAKTABET WA EL**

**MAALOUMAT**

Revue semestrielle Sur les bibliothèques, la documentation et les nouvelles  
technologies

Publiée par le laboratoire de recherche

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET LEUR ROLE DANS LE  
DÉVELOPPEMENT NATIONAL

NTIRDN

Université de Constantine -2-, Institut de Bibliothéconomie

Volume 4, Numéro 02, décembre, 2013

ISSN:1112- 5098

BAHAEDDINE EDITIONS



Revue semestrielle sur les bibliothèques, la documentation et les nouvelles  
technologies

Publications du Laboratoire de Recherche -les Nouvelles Technologies de l'Information et leur Rôle  
dans le Développement National

Sous la direction de : Pr. Gamouh Nadjia

Edition: Volume 4, Numéro 02, décembre, 2013

ISSN :1112- 5098

Maquette de couverture: Service infographie Bahaeddine éditions (Hamid Mamiche)

Volume : 16x24

Nombre de pages: 217

Tous droits réservés

Adresse: Boulevard ALN UV2 cité 265 logt Bloc 20 local n°2

Nouvelle ville Ali Mandjeli- Constantine

Tél/ Fax: 00 213.31.97.23.39

Tél/Fax: 00213.31.75.11.11

GSM: 00213.770.966.446

E\_mail: bahaedition@yahoo.fr



BAHAEDDINE EDITIONS

# Madjelet EL Maktabat wa EL Maaloumat

---

Rédacteur en Chef .

**Pr. Gamouh Nadja**

## Comité Scientifique

<b>Pr. Abdelatif Soufi</b>	<b>Syria</b>
<b>Pr. Nadja Gamouh</b>	<b>Algérie</b>
<b>Pr. Abdelmalek Bensebti</b>	<b>Algérie</b>
<b>Pr. Pr. Azzedine Bouderbane</b>	<b>Algérie</b>
<b>Pr. Hassan Alsereihy</b>	<b>Saudia</b>
<b>Pr. Eric Boutin</b>	<b>France</b>
<b>Pr. Mohamed Fathi Abdelhadi</b>	<b>Egypt</b>
<b>Pr. Radja Fenniche</b>	<b>Tunis</b>
<b>Dr. Saad Azahri</b>	<b>Saudia</b>
<b>Dr. Khaled Lhabchi</b>	<b>Tunis</b>
<b>Dr. Bahdja Boumarafi</b>	<b>Algérie</b>
<b>Dr. Madjid Dahmane</b>	<b>Algérie</b>
<b>Dr. Mohamed Salah Nabti</b>	<b>Algérie</b>
<b>Dr. Nabil Aknouche</b>	<b>Algérie</b>
<b>Dr. Kamel Boukerzaza</b>	<b>Algérie</b>

## **SOMMAIRE**

- 1. Information Literacy: a Key for Getting in Knowledge Society.**  
01-06  
  
Pr. Bouderbane Azzedine  
  
Pr. Gamouh Nadjia  
  
Boukhalfa Khadidja Doctorante
  
- 1. Les Bibliothèques et les Unités Documentaires Agronomiques (BUDAs) en Tunisie : carences et solutions alternatives**  
  
07-38  
  
Dr. Ksibi AHMED
  
- 2. Les usages des TIC pour la formalisation et la capitalisation des connaissances au sein de l'Agence Tunis Afrique Presse (TAP)**  
  
39- 62  
  
Dr. SEGHIR Yousra  
  
Dr. *Jihène KANDIL*

**Information Literacy: a Key for Getting in Knowledge Society.***Azzedine Bouderbane**Nadjia Gamouh**Professeurs**Khadidja Boukhalfa**Doctorante**Institut de Bibliothéconomie**University of Constantine 2***Introduction**

Progress generates an unprecedented upheaval in all fields. The acquisition of information and knowledge by citizens gives new dimensions to learning and development. Technology has disseminated a variety of products that enable people to have access to information and knowledge rapidly and efficiently in a moving society. Information resources are available in a variety of shapes. Citizens who know how to use and exploit these resources will succeed in acquiring information literacy. Those who possess this culture will feel richer and more powerful. They may integrate this new complex society without difficulties. They cannot be excluded from this modern moving environment. These elements push us to ask several questions:

- Do all people master the techniques of information search?
- Do they know how to use the new products of technology that permit the access to information and knowledge?
- Do they possess information literacy which has become pre-requisite in this new moving digital society?

These interrogations emphasize the problem faced, on the one hand, by a lot of people who live in developing countries and, on the other hand, by some people who live in developed countries. Throughout our study, we will give a definition of the concept of information literacy and will attempt to highlight the characteristics of the new knowledge society and the difficulties to integrate it. We will explain why do people feel anxious about their future social and professional status. We will underline how can people succeed in acquiring information literacy. We will clarify the government's strategy that should be established to help the citizens to acquire this useful culture. A survey is led at the University of Constantine with students specializing in social and human sciences. We have adopted the descriptive approach that has helped us to portray the situation and analyze the collected data.

**1. Knowledge society**

At present, It is not sufficient to know how to read. We should also be able to know how to use the new means of communication in order to be able to have access easily to the needed information. In this new society, our future relies on our capacities in using and exploiting our knowledge which has become pre-requisite for any progress and for any success. A writer said: "The future belongs to those who master knowledge" (Blanquet, 1999). Libraries and information sources have become a fundamental means for all citizens. They are the main keys that help to open the doors of information society. It is hard to acquire knowledge in this new society, where information knows a real explosion, without handling the techniques of information search. The rapid development of technology has led to the emergence of a variety of new information products and services that permit an efficient access to information. These technological products are found in all areas. They help in filtering a great quantity of information and in processing it at a very high speed. When well handled, these instruments become very useful: "technology changes and the better trained a staff is, the better they can handle those changes" (Childers, 2003).

## **2. The citizen's anxiety in knowledge society**

Training has become an obligation in knowledge society. Formal education is no longer sufficient. People feel the need to continue their education along their life: "training should be viewed as a necessity, not a luxury" (Childers, 2003). It is admitted, nowadays, that the professional activity that we accomplished for years can no longer assure us a work for our whole life. We have to update constantly our knowledge, to acquire new skills to be able to show great performance and to be accepted in the professional milieu. This new environment is extremely dynamic. It offers diverse learning possibilities via multiple knowledge sources and various flexible learning methods; distant learning, electronic learning and virtual schools are some of the concrete examples that shape this new pedagogical space. Self-development becomes essential. Autonomy is emphasized. Every citizen becomes the actor of his/her own learning. Individuals should acquire as many skills as they can to be able to keep their social status and to avoid exclusion. Individuals should understand that in order to evolve, they have to accept change which means to accept to behave differently when there is a need for that. If our professional leadership is threatened, we should not be alarmed. We know that change is everywhere and at all levels. We also know that we should be operational all the time whatever is the speed of change and progress. We should just know how to manage change. Competitors are not enemies. They can be considered as partners or collaborators because they push us to improve ourselves. (Watson, 2003).

## **3. Information literacy**

The American Library Association (A.L.A.) considers the person who has acquired the information literacy as the one who knows when there is a need for information, and who is able to find the adequate information, to evaluate it and to use it efficiently. These persons have learned how to learn. They know how to learn because they know how knowledge is organized,

how to find out information, how to use it so that they can transmit this knowledge to others. They are prepared to learn all along their life (Hindchcliffe, 2005). Information literacy is also seen as a basic human right in a digital world because it promotes social inclusion in society. Information literacy helps us to handle efficiently the techniques of information search and technological devices. These competencies allow us to overcome anxiety that is felt in front of new machines, and to avoid ‘techno-stress’ (Van Wallace, 2013). Thus, performance can help us to integrate the digital spaces with self-confidence and without any embarrassment. Moreover, we will feel able “to participate in designing an info-culture” (Morizio, 1997). We should also mention that it is important for individuals to have a spirit of ethics when using and exploiting information. Moreover, they should understand that information has economic, social and legal dimensions. These aspects can help these individuals to develop their communication skill, to give a consideration to copyright, to acknowledgment and other related aspects. They should understand that it is important to make efforts to produce information, not just to consume it. Information literacy should be acquired by all people. It can help them to integrate this new complex society. Their social and professional position and statute will be preserved. They should know that their future relies on their capacities in using and exploiting knowledge which is the source of any progress and any success. Updating our knowledge has become a constant process and getting the ability to know how to search information is learned in all disciplines; this has become a necessary universal competence (Duspaire, 2004). The government should establish a policy that can encourage people to accept to make efforts to learn all along their life. Sensitizing learners about information literacy generates in them a great motivation for learning. This ability helps them to accept change and to manage it efficiently. They will even endeavour to acquire multiple skills that permit to promote their “faculty of adaptation to more competitive strategies” (Duouis). Informational and educational institutions should be promoted, so that they can play a key role in this perspective. Citizens should have the opportunity to acquire this culture at a very early age. Schools libraries, university libraries, public libraries ... should be put at the center of the citizens’ preoccupation, needs, expectations and aspirations.

#### **4. Students’ acquisition of information literacy: the results of a survey**

We led a survey at the Faculty of Human and Social Sciences, University of Constantine, upon third year students registered at the Department of Communication preparing a B.A. degree. A sample of thirty (30) students accepted to respond to our questions in an interview. We wanted to evaluate the acquisition of information literacy by these students who are assumed to be specialists in communication in the near future. We adopted the Association of College and Research Libraries (A.C.R.L.) criteria. Five main questions, corresponding to the five A.C.R.L. criteria, were asked.

*4.1. Are you able to determine the nature and the dimension of your information need?*

We noticed that all the respondents answered positively the question showing that they were able to express their need for information. They added that they knew how information is produced, organized and disseminated. Re-evaluating their information need was another aptitude that they possessed. Most of the students who responded the question emphasized their capacity in evaluating the importance of each information source.

#### *4.2. Can you get access efficiently to the needed information?*

Students specializing in communication attested that they knew how to use information and communication technologies to have access to information. They explained also that they could lead surveys to collect information and have access to it. However, they attested that they faced difficulties in handling some of the approaches related to data-analysis. They ended by adding that they did not know how to build an information search strategy.

#### *4.3. Could you summarize the ideas extracted from the collected information?*

To answer our question, students showed their capacity in exploiting the computer in studying the interactions between the different ideas, concepts and phenomena. They added that they could revise their method of information search when facing difficulties in acceding information. They assumed that they were enough skilled in synthesizing and evaluating the various information sources. Moreover, they clarified their skill in handling electronic communication.

#### *4.4. Have you the capacity to use information efficiently, individually or in a group, in order to accomplish a project?*

The majority of students mentioned that they had the ability to produce information underlining the fact that they could exploit digital texts and images. Most of them explained that they could communicate with others by presenting their projects via the use of information and communication technologies.

#### *4.5. Do you understand the economic, social and legal dimensions that characterize the access to information and its use?*

Most of the respondents confirmed that information had an economic dimension because it could be considered as a source of income. They added that information had also a social impact explaining that people's life was based at every stage and in all areas on the use of this precious resource. They showed that communication networks gave to information a new important dimension. We noticed, however, that students did not give a great importance to the legal side in relation to information: they had not read sufficiently about copyright. They accepted plagiarism. They were not well informed about the importance of acknowledging and referencing.

## 5. General comments

The students who answered our questions are specializing in communication which is a discipline that requires information skills and knowledge. These students seem to be prepared to assume their future responsibilities. Nevertheless, the survey shows that they have to revise certain aspects that are fundamental such as handling a large variety of data-analysis approaches. They cannot succeed in their professional life if they do not give importance to ethics when manipulating information. They should read more about the legal aspect of information, especially with the dissemination of electronic and digital supports. These students recognize that they do not know how to establish a strategy for information search; which means that it is important to train them to handle some of the essential technical aspects related to information search. Competence which “is a set of knowledge and behaviors” (Praderie, Plasse, 1995) should characterize all individuals in order to be operational in society all the time. The mastery of technology, as an example, has become indispensable; “it has given rise to new paradigms of services and new roles for the staff” (Curran, 2006). Educators, teachers and libraries have an outstanding mission to accomplish: they should prepare the young generation for the new digital society.

## Conclusion

In the era of digitalization, Information, knowledge and technologies have given a new shape to the organization of society. The comprehension of change, its assimilation and acceptance throughout the world should incite individuals to be more conscious than before, to be alert and perspicacious in order to be able to cope with change and with its impacts. We have to be present in these new spaces to be able to have a place, a position... a status. We should not be frightened by the digital environment. The handling of multiple competences, the mastery of information and communication technologies can be a suitable issue to face change and to manage it adequately. Literacy suggests understanding and the ability to adapt and increase that understanding (Childers, 2003). Learning and acquiring knowledge can cure us from ignorance, failure and distress. The developed world moves forward very rapidly, but reforms in developing countries are often very slow, and human’s behavior is often inflexible. Governments should help their citizens by reducing their difficulties and anxiety when being in front of projects that require information search and technology use. The educational and cultural system has a vital and strategic mission: it should stand as a strong supporting pillar in enhancing development and innovation in all levels of education. Educators and their authorities should reconsider the potential of information literacy that should be adopted as a global approach for educating citizens who can be able to develop their own identity in a very complex society. We should stop speaking just about food; it is high time we gave a priority to information, knowledge and technology.



**References**

- (1) BLANQUET, M.F. (1999). S'approprier l'information électronique, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 44(3), p. 8-16
- (2) CHILDERS, S. (2003). Computer literacy : necessity or buzz work ?, *Information and Libraries*, 22(3), p.102-109
- (3) CURRAN, M. (2006). The 8'R's and training needs. *ARGOS*, 35(2), p.23-33.
- (4) DUOUI, P. (2001). La gestion des connaissances des humanités aux pratiques organisationnelles. *Argus*, 30 (1), p.29-38
- (5) DUSPAIRE, J.L. (2004). La documentation : une fonction essentielle du système éducatif. *Argos*, 36, p.53-56
- (6) HINCHLIFFE, L.J. (2005). Nouveaux développements en maîtrise de l'information, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 50(6), p.56-63
- (7) MORIZIO, C. (1997). Les technologies de l'information au CDI : une mutation documentaire et professionnelle. *Les Dossiers de l'Ingénierie Educative*, dec., p.9-10
- (8) PRADERIE, M. et PLASSE, D. (1995). Les enjeux de la formation. Paris : Retz.
- (9) WALLACE, V.F. (2003). Virtual libraries. *RUSQ*,42(3), p.71-78
- (10) WATSON, M. (2003). La formation des bibliothécaires et des documentalistes au Royaume Uni. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 48(1), 68

## Les Bibliothèques et les Unités Documentaires Agronomiques (BUDAs) en Tunisie carences et solutions alternatives

Ahmed KSIBI

Institut Supérieur de Documentation –Tunis

### 1-Introduction

La maîtrise de l'information et de son processus constitue la condition essentielle pour être au diapason de la société du savoir, « bannière » sous laquelle toute la société tunisienne semble adhérer.

Dans ce contexte de plus en plus de crédits sont alloués pour l'amélioration des performances du réseau de communication et de traitement de l'information<sup>1</sup>. Le lancement du Réseau National de la Recherche Agronomique (RNRA) autour de l'Institution de la Recherche de l'Enseignement Supérieur Agricoles (IRESA) démontre les efforts et les dépenses consenties pour le traitement de l'information. Le Centre de la Documentation Agricole, CNDA, qui forme, depuis 1974, la première base d'informations agronomique en Tunisie et les investissements attribués aux services d'information et de documentation du secteur agricole confirment qu'ils sont privilégiés. Cependant, ces institutions n'ont pas pu pérenniser les procédures de collecte, de traitement et de diffusion de l'information. Pendant deux décennies au moins, elles ne sont pas parvenues à trouver les moyens pour la rentabilisation des systèmes d'information en place.

Cette investigation essaie de comprendre les problèmes du secteur des Bibliothèques et les Unités Documentaires Agronomiques (BUDAs) et de suggérer quelques propositions pour un système cohérent qui pourrait dépasser, un tant soit peu le blocage actuel des services de traitement et de diffusion de l'information scientifique et technique.

L'étude rend compte de la situation des Bibliothèques et des Unités Documentaires Agronomiques BUDAs de 13 institutions de la recherche de l'enseignement supérieur agricoles qui ont fait l'objet d'une enquête en 2003. Celle-ci a démontré que le secteur agricole accuse un retard dans le domaine de la collecte et du traitement de l'information agronomique à tous les niveaux :

L'absence d'une structure de coordination au niveau organisationnel, les crédits insuffisants pour la collecte de l'information agricole ont engendré l'indigence et l'éparpillement des collections et le gaspillage des ressources. Les BUDAs, qui souffrent du manque de personnel qualifié, n'ont pas pu assurer les prestations requises. Pour surpasser ces problèmes, la conception d'un modèle de fonctionnement pour un système national d'information agricole

---

<sup>1</sup>-Voir les deux plans de développement :IX plan et le X plan

moderne ( SYNIAG) est nécessaire pour fournir un contenu crédible au Réseau National de la Recherche Agronomique (RNRA)

Ce système s'articule sur la meilleure utilisation des Nouvelles technologies de l'Information (NTIC) et il doit être basé sur la réorganisation et la dynamisation des bibliothèques, des services de documentation et d'information en place.

La réalisation de services de documentation informatisés est une mission difficile et complexe dans un domaine aussi vaste que celui de l'information scientifique agricole, riche de recherches anciennes et multidimensionnelles. En effet l'agriculture savante ne se prête pas facilement au recensement et à l'automatisation. Elle implique une multitude de connaissances, qui débute en Tunisie avec la civilisation Carthaginoise<sup>2</sup>, et ne se consolide que depuis le début du siècle dernier<sup>3</sup>. De plus les connaissances agricoles interpellent des disciplines scientifiques diverses (des sciences sociales, physiques et médicales ....) et requièrent des pratiques et des compétences hétéroclites (génie rural des eaux et forêts, zootechnie, phytopathologie, halieutique, économie agricole, production et protection végétale, agro-alimentaire,...)

Aussi la complexité provient-elle des modifications perpétuelles des services documentaires qui se trouvent aujourd'hui en profonde mutation. Ces modifications ne concernent pas seulement le support du document (transition du papier vers l'électronique), mais change les formes organisationnelles et les modèles économiques engendrées par les réseaux d'information. Internet, incarnation de ces réseaux de transmissions de données, vient bouleverser les circuits traditionnels de l'édition, qui affecte aussi bien l'aspect économique que juridique

La capacité des réseaux a permis aux bibliothèques des organismes d'enseignement supérieur et de recherche de devenir numériques et virtuelles, d'être situées au carrefour des nouvelles modalités d'enseignement. Elles viennent d'acquérir, à travers la virtualisation, les possibilités d'offrir une auto-formation et une formation permanente à distance aux usagers traditionnels : les étudiants les enseignants et les chercheurs et aux autres catégories d'usagers externes : les ingénieurs et les techniciens tous les agents du ministère de l'agriculture, les agriculteurs,.

La conception d'un système national d'information agricole ( SYNIAG) basé sur la réorganisation des bibliothèques, des services de documentation et d'information devant

---

<sup>2</sup>-L'un des premiers théoriciens de l'agriculture est l'agronome Magon, auteur d'un traité sur l'arboriculture.

<sup>3</sup> - l'Ecole d'Agriculture Coloniale de Tunis (EACT), établi sur le modèle des écoles supérieures d'agriculture de France, prépara la formation de sa première promotion en 1898

participer au Réseau National de l'agriculture s'avère inéluctable en vue d'une exploitation et rentabilisation meilleure des sources et ressources<sup>4</sup> d'informations disponibles. Cette réorganisation des bibliothèques et des unités documentaires sont nécessaires car celles-ci sont les véritables sources d'informations scientifiques enregistrées, les lieux de traitement de différentes collections de documents qui constituent des ressources inépuisables.

Ce système aura pour mission de mettre l'information scientifique et technique à la disposition de tous les usagers dans les établissements d'enseignement supérieur agricole, dans les instituts de recherche et dans les directions techniques du ministère mais aussi à rendre accessible d'autres types d'utilisateurs autorisés. Et ce en ayant recours aux méthodes et aux outils technologiques modernes de gestion de l'information. L'instauration d'un tel système devait aboutir à la constitution d'une plate-forme de diffusion et d'échange d'information apte à fournir des données et des connaissances pour un développement agricole durable.

De ce fait, la démarche de l'étude consiste à effectuer une évaluation des sources existantes au sein des unités documentaires des institutions de la recherche et des bibliothèques de l'enseignement supérieur agricole. Ceci est un préalable nécessaire à la détermination des modalités de fonctionnement pour l'amélioration des systèmes d'information.

### **1.1-Objectifs de l'étude :**

Les objectifs de l'étude de faisabilité se résument en deux prospections communes à toutes les études de ce genre :

-Diagnostic de fonctionnement de chaque bibliothèque et service de documentation et d'information des institutions et établissements de la recherche et de l'enseignement supérieur agricole

-Conception d'un modèle de fonctionnement et d'organisation d'un système d'information agricole pour les institutions et établissements de la recherche et de l'enseignement supérieur.

Le diagnostic procède par une identification des fonds des sources concernées. Il est un support aux propositions de solutions technico-organisationnelles pour la mise en œuvre de la Base d'Informations Scientifiques de la Recherche Agronomique en Tunisie.

La conception du modèle fonctionnel s'avère une œuvre ambitieuse qui devrait passer par les étapes suivantes :

-Détermination de la solution préconisée et de sa spécification avec les décideurs et les usagers

---

<sup>4</sup> - Les ressources d'information: Ce terme générique inclut les collections et les fonds internes des publications et bases de données produites dans le site même et englobe l'information externe sous forme de publications (imprimées ou numériques) récupérables

- Mise à niveau organisationnelle des bibliothèques et services de documentation agricole
- Développement documentaires et outils de repérage
- Amélioration des différents services qui seront rendus par l'informatisation des bibliothèques

## 2-Diagnostic

Le démarrage de l'étude avait pour objectif d'établir un état des lieux des Bibliothèques et des Unités Documentaires Agronomiques (BUDAs) qui forment les sources du SYNIAG. Le diagnostic concernant le fonctionnement des BUDAs est une tâche fondamentale, pour l'identification des sources et des ressources qui n'a pas été accomplie auparavant.

\*la méthodologie

La situation complexe des BUDAs a fait l'objet d'une enquête qui a débuté en février 2003 et a pris fin Avril 2003. L'approche de la complexité devrait prendre en compte la disparité et la diversité des sources du domaine de l'Agriculture, domaine multidimensionnel.

Dans la majorité des cas la méthodologie de collecte des données était l'enquête par le questionnaire. Pour avoir des données crédibles, le questionnaire a été distribué, la plupart du temps, par l'IRESA autorité de tutelle des BUDA. Le contact et l'observation directe ont permis une vérification de toutes les données collectées qui semblaient incertaines.

La problématique est axée sur l'adéquation des offres de l'information documentaire avec les demandes des usagers, dont la qualité des prestations répond à des normes<sup>5</sup>.

En filigrane plusieurs grandes questions se posent: – Comment le SYNIAG arriverait à servir la masse grandissante d'étudiants et de chercheurs de manière efficace?

– Comment préparer opérationnellement le SYNIAG à intégrer le projet sociétal de la société du savoir ?

Ceci renvoie à la question fondamentale des caractéristiques de fonctionnement des rouages de collecte de l'information agricole, de son traitement, et de sa diffusion.

Pour tenter de répondre à ces questions, nous avons choisi une méthode de recherche constructiviste, qui nous permet, à partir de données recueillies sur le terrain et correspondant à une réalité perçue, de construire des modèles selon une approche systémique. « Ce processus de construction de connaissance est au cœur du processus de modélisation des phénomènes ou des systèmes perçus complexes ».

---

<sup>5</sup> - Voir notamment la norme « ISO 11620 » sur les indicateurs de performance en bibliothèque.

## 2.1-Cadre institutionnel

L'information documentaire agricole en Tunisie est répartie sur de nombreux instituts, organismes et services relevant essentiellement du Ministère de l'Agriculture, de l'environnement et des ressources hydrauliques. D'autres établissements du Ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche Scientifique entreprennent des activités documentaires relatives à l'agriculture. Par exemple, le Centre National Universitaire de Documentation Scientifique et Technique<sup>6</sup> (CNUDST) possède une collection de thèses assez importante couvrant ce domaine.

L'enquête s'est limitée aux bibliothèques et aux unités documentaires agronomiques qui forment les ressources d'information des institutions de recherche et de formation agricoles relevant de l'I.R.E.S.A.

L'Institution de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur est une structure de coordination, qui est chargée de la promotion de la recherche agricole, en assurant la liaison entre les établissements d'enseignement supérieur et les instituts de recherche.

### -L'envergure de l'enquête

L'enquête essayait de cerner les caractéristiques des sources d'information en sondant les ressources des institutions de recherche et de formation agricoles objet de l'enquête :

#### a- les Instituts de recherche ;

- L ' Institut National de la Recherche Agronomique de Tunisie (INRAT) dont les activités couvrent l'ensemble des spécialités et des domaines agronomiques,... L'INRAT est organisé en six départements groupant une vingtaine de laboratoires spécialisés par secteur de production ou par discipline scientifique.

-L'Institut National de recherche du génie Rural des Eaux et des Forêts (INGREF) qui couvre les recherches relatives aux secteurs couverts par sa dénomination : Génie Rural, Eaux et Forêts

- L'Institut de l'Olivier (IO) de Sfax qui s'occupe des recherches sur l'olivier au point de vue culture, travaux du sol, protection, production, récolte, technologie oléicole.

-L'Institut de la Recherche Vétérinaire (IRVT ) qui s'occupe de la santé animale, notamment la production de vaccins, la détection des maladies et leur traitement, les campagnes de vaccination,... etc.

---

<sup>6</sup> - Décret N° 2241 daté du 10 octobre 1999 portant organisation du Centre National Universitaire de Documentation Scientifique et Technique.

Chaque institut comprend des sources organisées sous forme d'une unité d'information et de documentation scientifique chargée du traitement et de la diffusion de l'information scientifique technique, de la documentation et du suivi technologique<sup>7</sup>

Deux instituts n'ont pas été couverts par notre enquête. L'IRA de Médenine et l'INSTM à Salambo, parce qu'ils sont rattachés sous la tutelle directe du Secrétariat d'Etat à la Recherche

**b- les Etablissements d'enseignement supérieur agricole** en cotutelle pédagogique avec le Ministère de l'Enseignement Supérieur sont

- Institut National Agronomique de Tunis (INAT)
- Ecole Nationale de Médecine Vétérinaire Sidi Thabet,(ENMV) ;
- Institut Sylvo-Pastoral de Tabarka( ISPT);
- Ecole Supérieure des Industries Alimentaires de Tunis (ESIA) ;
- Cinq Ecoles Supérieures d'Agriculture:
- Ecole Supérieure d'Agriculture du Kef (ESA Kef)
- Ecole Supérieure d'Agriculture de Mograne (ESA Mograne)
- Ecole Supérieure des Ingénieurs de l'Equipement Rural de Medjez El-Bab(ESIER)
- Ecole Supérieure d'Agriculture de Mateur (ESA Mateur)
- Ecole Supérieure d'Horticulture et d'Elevage de Chott Mariem (ESHE Chott Mariem)

Chaque établissement dispose d'une bibliothèque universitaire dont les ressources varient d'une institution à l'autre. L'implantation de ces bibliothèques a été réalisée dans le cadre de la formation sans aucune politique documentaire, ce qui engendre un manque énorme dans les ressources humaines et matérielles pour promouvoir la diffusion des informations scientifiques et techniques. Ces bibliothèques ne disposent pas de crédits suffisants pour la collecte de l'information agricole.

D'après l'enquête la somme de 120 mil dinars pour les treize établissements d'enseignement supérieur et les instituts de recherche agricoles est allouée aux acquisitions des documents dont la moitié est destinée à l'achat des périodiques. (à titre indicatif pour avoir des critères de comparaison au niveau national, un seul institut tunisien de technologie, l'INSAT, consacre autour de 150 mille dinars en 1995 à l'achat des publications, donc plus que les 13 institutions

---

<sup>7</sup>- Décret n°2000-1187 du 30 mai 2000, portant organisation de l'institut de l'olivier.

-Décret n°2000-1935 du 29 août 2000, portant organisation de l'institut de la recherche vétérinaire de Tunisie

agricoles réunis. Pour la comparaison, au niveau international, une université moyenne aux Etats Unis, celle d'Indianapolis, dispose d'un budget annuel d'acquisition de 2,5 millions de dollars<sup>8</sup> ).

2.2- Identification du fonds concerné et estimation des sources et des ressources d'information agricole

Institut	Types de documents										Documents non livres										
	Mémoire	Thèse	Rapport	Graphie	Mono	Digue	Pério	chure	Bro	CD	K7	Microform	Total								
<b>INAT</b>	1 403		2 606	10 160		725			50	1			14945								
ESHE	676	102	258	6 650		200		576					8462								
ENMV	67	543		1 373		46						400	2429								
ESIER	725	10		4 860		37							5632								
ESIAT	285	16	393	1 983		52							2729								
ISPT	403	20	15	2 500		20			45	2			3005								
ESA Mateur	350	30		2 118		41		6		2			5552								
ESA Mogran	690		360	3 192									4242								
ESA Kef	210		10			5			5	2			232								
INRAT	677		937	5 820		50		9 630	10				17124								
INRGREF				3 482		282		12 970				415	16734								
IO	112	83		940		108		800	4	10	18		2075								
IRVT	20	720	50	3 406		25		35	4				4260								
<b>TOTAL</b>	5 618	1 524	4 626	46 484		1 591		24 017	118	17	833		84828								

Du fait du manque de moyens, les collections demeurent insuffisantes ( 85 mil documents ).L'évolution des fonds d'ouvrages a été très lente et ne semble pas coller au développement des techniques agricoles et de la recherche dans le domaine ( pour avoir une approche comparative deux chiffres suffiront : dans le classement des bibliothèques de recherche affiliées à

<sup>8</sup> - BERARD Raymond .- les bibliothèques universitaires américaines :Exemple ou modèle ? .-in : BBF, t. 43 ,n° 6,1998



l'Association nord-américaine des bibliothèques de recherche, la moins bien classée celle de l'Institut de technologie de Géorgie, au 108e rang possède 1,8 million d'ouvrages et plus de 11 000 périodiques. Dans la catégorie des bibliothèques d'enseignement, la plus petite Université technique de Louisiane compte 350,000 ouvrages et 2,600 abonnements <sup>9</sup> ) Ces chiffres montrent le fossé qui nous sépare des pays développés.

Ci-après une identification et une répartition du fonds qui pourrait alimenter le SYNIAG ( voir le tableau de la répartition du fonds ).

NB : Le nombre de la collection de thèses et mémoires de l'INAT nous a été délivré indistinctement.

D'après le tableau récapitulatif, le fonds est constitué en majorité de livres (46484 titres) de monographies. Il comporte une partie importante de brochures (24017) et de rapports de recherche (4626) qui sont de documents techniques et économique-juridiques acquis, en règle générale, par échanges interservices ou par don d'organismes internationaux .Les fonds sont très inégalement répartis. En tête de liste il y a le fonds de l'INRAT qui atteint le nombre de 17124 documents. Le fonds de l'INRAT est composé d'une importante collection de brochures, de tirés à parts et des communications de congrès (9630) et de rapports de recherche (937).

En bas de liste Il y'a le fonds de la plus jeune école l'ESA du Kef (232 documents) qui ne forme même pas l'équivalent d'une bibliothèque personnelle<sup>10</sup>.

Par ailleurs, il faut quand même mentionner qu'il y a des fonds historique bien fournis .Le fonds séculaire de la bibliothèque de l'INAT, établissement qui démarra la formation de sa première promotion il y a plus d'un siècle, en 1898 plus précisément. De ce fait, sa collection est la plus ancienne, la plus académique et la plus spécialisée : sa collection de thèses et mémoires atteint indifféremment le nombre de 1403 et les rapports de recherche sont au nombre de 2 606. Jusqu'en 1997, il existait plusieurs bibliothèques spécialisées au sein de l'INAT liées aux différents départements et laboratoires réparties comme suit :Zootechnie, phytopathologie, labohaléutique, département en économie agricole, département en protection végétaux, département en génie rural des eaux et forêts, laboagro-alimentaire, département en production végétale..

Ce cas démontre la diversité des spécialités et l'état d'éparpillement des collections.

Plusieurs indicateurs démontrent que les fonds documentaires agricoles ont régressé : le nombre de documents par utilisateur n'est plus que de 14 titres (ce chiffre est le résultat de la division du nombre du fonds, qui est égal à 85000 titres de documents par le nombre

---

<sup>9</sup> - Idem .

<sup>10</sup> - D'ailleurs on ne peut pas considérer cette collection comme une bibliothèque, généralement on considère 2000 documents le fonds minimum pour mériter l'appellation d'une bibliothèque.

d'enseignants et d'étudiants qui est égal à 6000), alors qu'il devrait être selon la norme tunisienne<sup>11</sup> de 50 ouvrages par utilisateur universitaire.

De part l'indigence des fonds ce genre de collecte ne pourrait que rarement satisfaire les besoins des utilisateurs.

### **\*Problèmes et carences**

Par conséquent le secteur agricole accuse un retard dans le domaine de la collecte et du traitement de l'information agronomique d'autant plus que les niveaux et le nombre des demandeurs de l'information évoluent rapidement (29 % soit le taux de progression du nombre des étudiants par an : 2002/2003)

### **Répartition des étudiants dans les domaines de l'agriculture 2002-2003<sup>12</sup>**

Agriculture, sylviculture et halieutique	3404	4927
Sciences vétérinaires	366	<b>390</b>
Total /	<b>3770</b>	<b>5317</b>
Progression de l'effectif : 29 %		

En outre les usagers se diversifient de plus en plus. Dans le secteur agricole, la structure de la demande est représentée par diverses catégories. Il s'agit de décideurs, de cadres, d'ingénieurs, de chercheurs universitaires, d'étudiants, d'investisseurs, d'agents de vulgarisation, d'agriculteurs, etc. . Mais les besoins de ces derniers en information ne sont pas suffisamment satisfaits, les résultats obtenus lors de l'étude des besoins des usagers reflètent l'insatisfaction globale des ceux-ci au niveau de la recherche de l'information et de sa diffusion. Un certain nombre de dysfonctionnements caractérisent les structures d'information du secteur.

- Les structures, services et usagers :

Le problème le plus grave est que les bibliothèques et services de documentation agricole en question ne disposent pas d'une structure de coordination au sein de l'IRESA qui jouerait le rôle d'intégration de leurs ressources et de leurs services. Les prestations BUDAS ne sont pas élargies parce qu'elles ne sont pas encore arrivées à assurer le minimum de produits et de services. En effet, en examinant de près ces services rendus on remarque qu'ils sont très limités. Listes bibliographiques, listes de nouvelles acquisitions, recherche bibliographique n'existent pratiquement pas et restent souvent réduites à quelques sites .Les bibliothèques et

<sup>11</sup> -ABDELJOUED Mohamed.-Les bibliothèques en Tunisie : Introduction à la mise en place d'un réseau national.- Tunis :Les éditions Salammbô,1988.- 277 p.

<sup>12</sup> Source : Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de la Technologie, 2003.

services de documentation agricole n'ont pas pu s'adapter aux besoins des élites demandeurs d'information. D'autre part, ils n'ont pas pu enregistrer la production intellectuelle agricole et n'ont pas su la faire connaître.

De par le manque de qualification professionnelle des personnels en place ils ne peuvent remplir leurs fonctions de gestion des ressources correctement

- Ressources humaines : D'ailleurs les usagers reprochent la non-qualification du personnel comme le montre le tableau ci-après :

Statut des agent de la bibliothèque	Effectif plein temps	Effectif temps partiel
<i>Professionnels :</i>		
<b>Conservateur</b>	2	
<b>Bibliothécaire</b>	5	
<b>Bibliothécaire adjoint</b>	1	1
<b>Aide bibliothécaire</b>	1	
<i>Non professionnels :</i>		
<b>Niveau universitaire</b>	4	
<b>Niveau secondaire</b>	9	
<b>Ouvrier</b>	9	

Ce qu'on peut déduire à première vue de ce tableau c'est que l'effectif à plein temps est seulement de 9 professionnels entourés de 27 agents non professionnels est un indice qui confirme la mentalité qui prévaut. Malheureusement dans notre pays l'idée répandue est que la gestion d'une bibliothèque est l'affaire de tout un chacun et qu'il n'est pas nécessaire de former collectivement pour cela. L'enquête a démontré que le secteur agronome est représentatif de cette mentalité. 75 % de l'effectif à plein temps employé dans les BUDAs ne sont pas des professionnels qualifiés, 50 % d'entre eux sont des ouvriers ayant tout au plus un niveau d'instruction secondaire ou parfois moins que ce niveau.

Quand les bibliothèques agronomiques souffrent du manque de personnel qualifié les échecs d'une telle tendance sont évidents: inefficacité globale, gaspillage des ressources, absence de partage de l'information, déficit de la capitalisation des pratiques informationnelles.

Etant pour la plupart dépourvue de personnel qualifié et de spécialistes de l'information, ces BUDAs sont souvent mal gérées et remplissent mal leurs tâches au quotidien.

**-Propositions des responsables concernés :**

INSTITUTIONS	PROPOSITIONS
INRAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Achat de matériel informatique.</li> <li>- Recrutement de spécialistes de la documentation et des sciences de l'information.</li> <li>- Attribution d'un budget à la bibliothèque.</li> <li>- Formation du personnel existant.</li> </ul>
INAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Recrutement de personnel qualifié.</b></li> <li>- Création d'un service de périodiques à part.</li> <li>- Séparation de la salle de lecture du magasin.</li> <li>- Gestion informatique des prêts.</li> <li>- Introduction du code à barres pour les documents et les usagers.</li> <li>- Installation d'un système électronique de contrôle à l'entrée du local.</li> <li>- Augmentation du budget</li> </ul>

Pour sortir de cette situation médiocre notre démarche était d'entrevoir les solutions par les futurs participants du SYNIAG : propositions des responsables des bibliothèques et unités de documentation eux-mêmes pour envisager les perspectives d'amélioration du système. Puis à partir de leurs propositions leur suggérer des alternatives de modèles de gestion afin d'établir le modèle fonctionnel à suivre le plus crédible. Les propositions suivantes étaient le fondement d'un passage à un système d'information agricole cohérent. La mise à niveau des BUDAs n'advientra que par la prise en compte des expériences des responsables et de leurs recommandations suivantes :

Il est à signaler que trois des treize institutions d'enseignement et de recherche n'ont proposé aucune suggestion : ESIAT, ESIER et ESA Mateur.

Peut-on considérer le silence comme preuve du manque d'expérience et de consistance et de défaut de perspective des agents chargés de ces sources d'information ?

Aspect matériel : Ou plutôt peut que le mutisme constaté chez quelques responsables parce qu'ils estiment que les BUDAs ne doivent pas se plaindre car ils sont déjà bien fourni en espace ( plus de 3000 m2 de magasin et 1000 m2 de bureaux et de salles de consultation ). Plus la majorité des BUDAs disposent du matériel informatique ( 18 ordinateurs ) et mieux encore la

majorité des BUDAS (8/13) sont dotés d'un système intégré de gestion de base de données (CDS/ISIS), et presque la moitié de celles-ci sont connectées au RNRA et à l'INTERNET

Les suggestions des responsables qui ont répondu se focalisaient respectivement autour des axes de rénovation les plus importants :

- Mise à niveau des ressources humaines (formation, recrutement, recyclage) ;
- achat de matériel informatique équipement logiciel de documentation et amélioration du réseau ;
- augmentation du budget ;
- réorganisation structurelle :

### **3. Spécification du système national d'information agricole (SYNIAG)**

La solution recommandée doit être formulée selon une perception qui met en perspective l'avenir du SYNIAG. Une vision synoptique assurera la bonne fonctionnalité et la pérennité du réseau de documentation. La visibilité ne sera pénétrante que si l'étude suit une démarche de décomposition procédant à la division du SYNIAG en 3 objectifs stratégiques. Chaque objectif stratégique est décliné en 4 fonctionnalités, elles mêmes réparties en missions.

Les objectifs de structuration du SYNIAG pourraient être annoncés simplement en trois mots d'ordre: Organisation, Capitalisation et Numérisation.

#### **3.1-L'organisation :**

La réorganisation est le facteur essentiel de l'évolution et de la réussite des services documentaires du SYNIAG. C'est une nécessité primordiale car on ne peut pas concilier des technologies de pointe avec des méthodes de travail caduques. D'ailleurs l'enquête a relevé des lacunes dans le domaine gestion de ressources. Elle a révélé le manque de coordination au niveau de l'acquisition des périodiques et des redondances dans les tâches techniques de documentation.

La réorganisation devrait tenir compte de l'environnement et du contexte, de la situation de l'unité documentaire dans l'administration de tutelle et les moyens humains et financiers.

Ce sont les principaux facteurs qui conditionnent l'efficacité des services documentaires du SYNIAG

#### **- L'environnement**

Le SYNIAG devrait être un service de documentation serti dans les trames de son environnement. Il assure le rôle d'interface du secteur de l'information agricole entre les institutions universitaires et de recherche, les autres instances documentaires, et les utilisateurs

et les acteurs. Un service de documentation, renfermé sur lui même et comptant uniquement sur ses propres moyens, ne peut en aucun cas satisfaire les besoins de ses utilisateurs.

La Tunisie possède un important réseau de recherche et un ensemble de centres de documentation conçus pour chapeauter et coordonner les activités d'étude et de documentation, il serait vain de ne pas exploiter ces ressources au maximum . En effet, nul ne peut ignorer l'apport des unités documentaires existantes: des observatoires du même ministère précisément ceux de l' ONAGRI (Observatoire National de l'Agriculture) héritier du CNDA et des services de documentation sous la même tutelle tels que l'APIA( L'Agence de promotion des investissements agricoles) l'UTAP (Union tunisienne de l'agriculture et de la pêche) ou les centres de documentation sous d'autres tutelles tel que le CNUDST relevant du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Il s'agit d'activer l'insertion dans le milieu documentaire et de recherche national et de stimuler aussi le réinvestissement dans la collaboration multilatérale avec les services chargés de la coopération au sein de l'IRESA .Il s'agit surtout d'un repositionnement dans les réseaux relevant d'organismes internationaux (-AGRIIS Agricultural Information System , CIHEAM centre international de hautes études agronomiques méditerranéennes financé par la communauté européenne... ) et le renforcement des relations notamment avec les centres déjà connus :

-Le centre de coopération international en recherche agronomique pour le développement (CIRAD)

-L'Institut national de Recherche Agronomique de France (INRA)

De plus, il faudrait s'inscrire aux réseaux de coopération française, genre AGRIDOC<sup>13</sup> , qui mettent à la disposition de leurs adhérents des informations adaptées à leurs activités professionnelles. AGRIDOC développe d'autres activités telles que l'appui aux centres de documentation, l'organisation de manifestations et colloques) . De plus il faudrait explorer d'autres filières de coopération non encore prospectées. Par exemple adhérer à d'autres réseaux francophones (InfoAgrar qui est le centre de documentation et d'information de la Direction du Développement et de la Coopération suisse<sup>14</sup> ) et souscrire aux autres réseaux Anglophones et Arabe<sup>15</sup>.

Vu le coût et les charges d'acquisition des documents électroniques, il est capital d'exploiter au mieux ce créneau car la majorité de ses réseaux ont un système d'échange en ligne ( La

---

<sup>13</sup>-AGRIDOC est créée en 1978 ses ressources proviennent pour leur totalité du Secrétariat d'Etat à la Coopération (Ministère français des Affaires étrangères)

<sup>14</sup> - Le carrefour suisse du système d'information de l'Initiative européenne pour la recherche agricole pour le développement créée depuis 1998

<sup>15</sup> WAICENT in the News -

bibliothèque virtuelle du FAO <sup>16</sup> , la Bibliothèque David Lubin <sup>17</sup> ) qui, sur demande, fournissent aux autres bibliothèques membres, des services de prêts interbibliothèques et de photocopies, des informations bibliographiques, des reproductions microfilm ou photocopie...

Pour accomplir l'exploitation des ressources disponibles, il est nécessaire de renforcer la structure chargée, au sein de l'IRESA, d'établir des liens formels avec la communauté de la recherche et de la documentation afin de stimuler les pratiques de veille technologique et d'innovation.

Une bonne perception de l'évolution des environnements technologiques, économiques, juridiques, sociologiques ou culturels assurerait l'adaptation au contexte nouveau qu'est caractérisé par des mutations profondes régi par des conditions différentes à savoir :

- L'explosion de la masse documentaire.
- L'augmentation du prix des publications savantes et des abonnements aux périodiques.
- La disponibilité des ressources documentaires numériques.
- Les nouveaux modes de communication savante.
- La délocalisation de l'accès aux ressources électroniques.

Le développement des collections et des supports engendrent la difficulté pour chacun des établissements de recherche et d'enseignement agricole d'œuvrer seul financièrement et technologiquement.

Aussi la création d'une nouvelle structure sous forme d'unité de projet spécifique prévue dans le décret d'organisation de l'IRESA<sup>18</sup> , pourra mener des actions propres à mettre en place un véritable plan de développement des bibliothèques universitaires qui projette un certain nombre de dispositions d'agencement et de gestion des ressources humaine et financière .Citons à titre indicatif, respectivement :la structuration administrative, la Formation et le recyclage et l'optimisation des ressources financières

#### **- la structuration administrative**

Pour l'amélioration des modalités de fonctionnement des bibliothèques des institutions de la recherche de l'enseignement supérieur agricole, l'implantation de cette unité solliciterait une

---

<sup>16</sup> -Depuis sa création en 1998, a bibliothèque virtuelle met plus de 6 000 documents en ligne pour permettre aux utilisateurs du monde entier de télécharger gratuitement des informations agricoles

<sup>17</sup> -la bibliothèque David Lubin en ligne est considérée comme l'une des meilleures collections mondiales sur l'alimentation, l'agriculture et le développement international mais aussi des connaissances et des compétences sur le monde agricole qui ont été accumulées pendant plus de 50 ans, et dans un million d'ouvrages

<sup>18</sup> -L'article 8 du décret N°91-104 du 21 Janvier 1991 portant organisation et attributions de l'IRESA

détermination des préalables administratifs : Définir le type d'agencement, les organes, et les attributions.

Les fonctions de mise en œuvre de la politique documentaire de coordination seront instituée par la création d'un service commun de la documentation, au sein de l'IRESA, comparable aux services communs de la documentation des universités Françaises<sup>19</sup>. La nécessité de mettre en place une gestion centrale et la majorité des expertises relatives aux bibliothèques universitaires tunisiennes prônent une telle gestion. Il s'agit d'abord de favoriser les échanges entre bibliothèques universitaires distantes afin d'instituer l'intégration progressive entre elles sous la tutelle de l'IRESA.

En effet, l'unité préconisée contribue à la consolidation de l'IRESA dans le domaine du traitement de l'information. La direction du traitement de l'information se trouve ainsi la mieux placée pour intégrer l'unité dans sa structure. Cette direction doit travailler en concertation avec l'ONAGRI, qui jouera un rôle consultatif. L'expérience, qu'il a acquise dans l'implantation du réseau, lui assigne un pouvoir de supervision pour toutes les autres unités documentaires agricoles. Le rôle est donc double, d'une part, observer, écouter, recueillir les avis, les doléances ou les suggestions des partenaires; d'autre part, préconiser les orientations qui s'imposent et les solutions adéquates à apporter à telle ou telle situation de fait. Les orientations des bibliothèques et des services de documentation seront fixées par un Conseil des Bibliothèques Universitaires et de la Documentation Agricole (CBUDA), organe consultatif au sein de l'ONAGRI, composé des chefs des comités de bibliothèques, des groupes de travail...

Ce rôle de consultation est renforcé par l'intégration des usagers de haut niveau dans des organes spécialisés. Les comités des bibliothèques seront formés ainsi que des groupes de travail par les représentants des départements et des professeurs et des personnalités ressource dans chaque domaine de l'agriculture( production et protection végétales, génie rural des eaux et forêts, Zootechnie, halieutique, agroalimentaire...). Le but de la création de ces organes consultatifs est de faire travailler les compétences car la tendance est au « team management » qui est de mise dans les bibliothèques universitaires des pays développés. Dans le « team management », les équipes animées par un « leader » qui tout à la fois supervise, aide et conseille. Aucune décision importante n'est prise par la direction sans consulter les « leaders » des comités de bibliothèques et des groupes de travail ad hoc.

Elles seront chargées de mener une réflexion ,d'analyser les différentes problématiques ( sélection des meilleurs titres de périodiques électroniques, veille technologique et stratégique..),de proposer des solutions appropriées, et d'œuvrer pour que cette solution soit prise en compte .Le rassemblement des compétences de la communauté universitaire est orienté

---

<sup>19</sup> -Décret français N° 85-694 du 4 juillet 1985 modifié par le décret N° 91-320 du 27 mars 1991



principalement vers des fonctions de structuration des contenus , et de partage des connaissances « Knowledge Management » qui sont aujourd’hui au cœur de la réussite des réseaux collaboratifs, et le cas échéant, dans l’élaboration du réseau du SYNIAG et le développement des nouvelles ressources .

Quant à l’unité au sein de l’IRESA aura pour mission, notamment de :

-Animer l’ensemble des unités d’information agricole, être en quelques sortes une structure de jonction dans le secteur, susceptible d’exploiter les potentialités existantes, de les coordonner et d’impulser des activités documentaires

- Mettre à niveau les bibliothèques des institutions universitaires agricoles et les unités de documentation existantes tant du point de vue des ressources humaines que du point de vue des fonds, des espaces et des moyens matériels, afin d’offrir des services ciblés et profilés à la communauté de recherche et d’enseignement ;

En s’occupant de la planification (budget, personnel, équipement) l’unité centrale devrait s’appuyer sur deux pivots documentaires qui soutiennent ses activités techniques. Ces pivots sont des courroies de transmission des instructions et des actions requises pour la mise à niveau. Pour plus de proximité, un pivot sera établi à l’INAT pour assurer l’encadrement des bibliothèques d’enseignement et un pivot sera positionné à l’INRAT pour les unités de documentation de la recherche.

De plus, il est nécessaire d’engager un coordinateur patenté parmi les professionnels expérimentés des bibliothèques universitaires pour assurer la direction de chaque pivot. Le rôle de chaque pivot sera de fournir des conseils techniques pour la coordination des achats, catalogue collectif, l’aide technique, la formation du personnel, le prêt interbibliothèques ...dans le sens d’une harmonisation des pratiques et des systèmes.

Aucun inventaire global des moyens et des ressources des B.U.D.A. n’a été établie, aucune étude sur les besoins des usagers n’a été effectuée. Tous les aspects du développement des bibliothèques sont influencés par les résultats des évaluations. Afin de bâtir des grilles d’évaluation opératoires, il est essentiel que les objectifs à accomplir et les normes internationales soient connus. Les normes bibliothéconomiques sont particulièrement utiles à des unités documentaires qui ont subi la négligence et qui sont dans un état d’amnésie. Il faut toujours se comparer à un référent<sup>20</sup> selon divers aspects de la performance de la bibliothèque (la norme NF ISO 11620 sur les indicateurs de performance). Les critères utilisés lors de

---

<sup>20</sup> - L’Organisation internationale de normalisation (ISO) a publié la norme NF ISO 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques à partir des travaux de : IFLA.- Measuring Quality; International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. - München: K.G. Saur, 1996.

l'évaluation doivent également être spécifiés, en termes d'objectifs spécifiques et les implications estimées en termes de valeurs doivent être explicites.

L'amélioration des modalités de fonctionnement des sources et des ressources se réaliserait, à travers le SYNIAG, par la fixation des normes minimales à appliquer en matière de services rendus à l'utilisateur et de méthodes de travail. Pour les nouvelles normes c'est la recherche sur les perceptions et les attentes des usagers qui devient une priorité. L'offre de service se caractérise normalement par son contenu, mais aussi par l'empathie dans la relation entre spécialiste de l'information et l'utilisateur le sérieux, la réactivité, la garantie (Mesures fondées sur l'utilisation : l'activité de l'utilisateur, le niveau prévu d'utilisation, le nombre d'utilisateurs, le nombre de recherches ayant abouti par usager, la satisfaction des utilisateurs, )

Afin d'institutionnaliser les prestations et les nouvelles fonctions des bibliothèques des textes réglementaires fixant les mandats des services de documentation devrait être formulés.

Cette réglementation ne portera pas seulement sur la structure du système qu'on veut établir, sur les rapports des services de documentation avec les administrations auxquelles ils sont rattachés et les relations intérieures et extérieures, , elle doit de plus définir les règles techniques, de circulation de conservation.

Du fait que le SYNIAG s'attribue la mission de la conservation et l'exploitation de la mémoire scientifique de la recherche agricole Tunisienne, les prescriptions devraient préparer aussi l'intégration réglementaire des archives dans les services de documentation.

Une telle organisation nécessite un lourd effort de formation de tous les agents les services de documentation

Dans cette étude l'amplification de cet aspect organisationnel est due au fait que l'on avait constaté, en ce qui concerne le personnel, un degré de conscience des charges et des qualifications encore trop inégales.

### **3.1.1-Détermination des ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre du SYNIAG**

Le manque de qualifications et d'efficacité constaté chez le personnel des 13 services de documentation examinés ne sera résolu que par un effort formation des compétences professionnelles et la promulgation des promotions professionnelles statutaires propres à consolider les cadres scientifiques du réseau.

Le recours délibéré à la formation des compétences professionnelles spécifiques est à l'évidence l'une des clés essentielles de la réalisation du SYNIAG et il permet la réussite en matière de gestion de l'information agricole pour atteindre le projet l'instauration de la société de connaissance et le développement de l'économie immatérielle.

**Aspect institutionnel :**

L'unité a implanté au sein de l'IRESA avec la direction pédagogique pourrait superviser les formations initiales et complémentaires. De part l'expérience de la gestion des établissements d'enseignement agricole de l'IRESA, l'élaboration des programmes et cursus universitaire ses textes réglementaires serait une tâche ordinaire. La mise en œuvre de la formation nécessitera l'intégration explicite des compétences des unités documentaires existantes essentiellement les coordinatrices et des conservateurs qui exercent au ministère de l'agriculture. Ceux-ci contribuent à l'élaboration des programmes d'étude en s'assurant, notamment de la validité des objectifs et en précisant de quelle façon et dans quelles activités d'enseignement ces objectifs seront pris en compte.

Un comité de « Formation et Recyclage » formé de professionnels et d'enseignants s'adonnera à la mise en place d'un DESS en gestion des bibliothèques à et au recyclage du personnel d'exécution dans les BUDA. D'ailleurs il est facile de se référer aux formations précédentes en documentation notamment l'expérience menée au cours des années 1978 -1980 pendant laquelle deux promotions de documentalistes agricoles étaient formés à l'ESA de Mograne.

D'autre part, l'IRESA requiert également la mise en place d'un dispositif de formation continue performant ainsi qu'une démarche de certification de compétences se référant au modèle européen<sup>21</sup>. Cette formation ne sera pas efficace si un programme de mise à niveau pour les étudiants et des enseignants -chercheurs ayant besoin d'une initiation préalable à l'utilisation des outils, des sources et des ressources d'information agricole ne sont pas mises simultanément en place.

Nous présenterons une modélisation de la démarche de mise en place des formations à l'IST(information scientifique et technique) qui requiert des objectifs et des profils clairs et des programmes d'enseignement sous forme de compétence, les moyens humains et matériel de mise en œuvre

#### **-la définition des objectifs de formation :**

L'unité a planter au sein de l'IRESA veillera à l'instauration de la formation, d'un haut niveau, base de la réalisation du SYNIAG qui a pour objectif primordial la réanimation de la mémoire scientifique de recherche agricole Tunisienne par :

-l'implantation des bases et des banques de données

-La conception et la réalisation des sites des bibliothèques virtuelles et numériques en fonction des spécialités

---

<sup>21</sup> - European Council of Information Associations (ECIA).-Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation.-Paris : Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) – 1999.ISBN 2-84365-027-5

- la consolidation de la cohérence du réseau et de l'efficacité au niveau contenu
- La valorisation de la production intellectuelle de l'information scientifique et technique agricole tunisienne par la promotion des produits multimédias sur de nouveaux supports électroniques (CD , DVD, revue électronique...)

### **la définition des profils à former :**

Former des professionnels qui interviennent sur les flux d'informations, le stock de documents et/ou les réservoirs de connaissances selon des processus appropriées est la clé de voûte du système d'information agricole. Répondre au mieux aux besoins variés des usagers hétéroclites exige du personnel qualifié aux profils très variés, aux missions de plus en plus diversifiées.

Les profils à former se représente selon deux cas de figures : le premier cas se réfère aux réglementations des statuts de documentalistes en vigueur, le deuxième cas aux nouvelles configurations des professionnels.

Un profil traditionnel des documentalistes tel que définit par le décret numéro 99-2762 du 6 Décembre 1999, fixant le statut particulier du personnel de services de bibliothèques ou de documentation qui constitue un corps interdépartemental comprenant différents niveau (8 grades) .

Selon ce statut les attributions des documentalistes et des bibliothécaires spécialisés se résumant dans des missions d'ordre administratives et techniques :

- Gérer un service ou un ensemble de services de bibliothèques ou de documentation.
- Contribuer à la gestion des bases et des banques de données à la sauvegarde du patrimoine et l'élaboration des langages documentaires.

Sans parler des autres rôles comme la conservation des documents administratifs qui se réfèrent au statut particulier des archivistes tunisiens<sup>22</sup> .

### **Un profil moderne :**

Les transformations des modes d'accès, d'utilisation et de circulation de l'information, la variété des dispositifs mis en œuvre et des traitements, nécessitent une diversification croissante des pratiques professionnelles et des niveaux de compétence.

Ainsi la mission des professionnels n'est plus seulement la collecte et la conservation des documents mais elle s'oriente fondamentalement vers la mise en relation des demandeurs d'informations (étudiants, professeurs, chercheurs...) avec les sources informationnelles

---

<sup>22</sup> - Décret n° 99-675 du 29 Mars 1999, fixant le statut particulier du corps des gestionnaires de documents et d'archives des services de l'Etat, des collectivités locales et des établissements publics à caractère administratif .

pléthoriques sur des supports et des réseaux variés contenant de données multimédia (textuelles, iconographiques ou sonores).

La variété des supports et la croissance exponentielle des connaissances, l'hétérogénéité de l'information en ligne ont amené la diversité des situations et des objectifs de mise en relation. De plus en plus, de nouvelles pratiques ont multiplié les facettes du profil des documentalistes. Nous allons décrire les quatre profils que doivent tenir les professionnels ainsi que les compétences requises pour assurer les fonctions de chaque profil afin de mettre en place un système d'information agricole performant

En s'appuyant sur la théorie de la cognition, et de la conversion de compétences en connaissances à acquérir, nous pourrions pour chaque profil moderne une série de modules.

Nous présenterons une modélisation de la démarche de mise en place de formations à l'IST (information scientifique et technique).

### **Le profil de veilleur :**

Le documentaliste doit adopter les fonctions d'indicateur connues sous des désignations différentes : parfois les professionnels sont appelés à des fonctions de veilleurs chargés de l'intelligence économique et stratégique pour des promoteurs ou des entreprises, où ils deviennent des "recherchistes" en information qui seront capables de capter l'information pertinente des sources surabondantes sur les réseaux genre Internet et d'en pomper les plus adéquates.

Même si les services Internet étendent, de plus en plus, notre accessibilité aux informations, les valeurs de celles-ci et la qualité des collections récupérées dépendent obligatoirement des décisions de sélection et de la maîtrise des outils de repérage.

Désignation des compétences requises pour le e Profil de veilleur :

- Interaction avec les usagers et les clients ;
- Connaissance des sources et des ressources de l'I&D agricoles ;
- Connaissance du cadre juridique et administratif ;
- Maîtriser les outils, les procédures et les modes de la recherche de l'information ;
- Identification, localisation et appropriation des documents ;
- Maîtriser les moteurs, les logiciels de recherche, de veille et de filtrage ;
- Maîtrise les langages les modalités d'interrogation des bases banques de données.
- Evaluation et validation des sources d'information.
- Concevoir des services d'alerte et de veille stratégiques et économiques.

Après avoir capté l'information pertinente les professionnels sont appelés à prendre d'autres fonctions. **Le profil de créateur**

Un aspect de promoteur qui crée des bases de données référentielles ou textuelles, des sites sur le Web ...

En fusionnant et combinant les informations provenant de différentes sources pour concevoir et développer de nouveaux produits et services d'information le profil des professionnels devient proche de celui d'un « créateur ». Ceux -ci nécessitent une haute compétence dans des domaines spécifiques pour analyser et synthétiser l'information, l'interpréter et produire de la valeur ajoutée (des documents différents de ceux qui ont été récupérés).

Désignation des compétences requises pour le profil de créateur :

- Acquérir les techniques d'étude de besoins des utilisateurs;
- Maîtriser les techniques d'élaboration des produits documentaires ;
- Promouvoir l'institution par la confection de supports appropriés ;
- Concevoir des Projets de développement organisationnel ;
- Concevoir des produits d'information et de recherche ;
- Concevoir des systèmes de diffusion (technologies push) sur réseaux d'information.

#### **Le profil de consolidateur :**

Pour gérer et maintenir les collections de documents, les bases et les sites, le profil des professionnels devient proche de celui d'un « consolidateur » de collection de documents et des bases de données sous des appellations différentes selon le type de support : des "référenceurs", des médiathécaires, des "knowledge managers", des "records managers", des webmasters qui interviennent dans la gestion de l'information et du savoir sur des sites et des réseaux.

Désignation des compétences requises pour le profil de consolidateur

- Maîtriser la doctrine des sciences de l'information ;
- Maîtriser l'analyse et représentation de l'information
- S'approprier les principes de politique de développement des fonds et des collections
- Connaître l'environnement culturel, économique et législatif propre au pays.
- Maîtriser l'administration par les :
  - techniques de secrétariat ;

- Techniques de gestion micro-économique ;
- Techniques d'installation, aménagement, approvisionnement, équipement ;
- Techniques de planification et de gestion de projet ;
- Techniques de diagnostic et d'évaluation ;
- Techniques de gestion des ressources humaines ;
- Techniques de rédaction d'un cahier de charges ;
- Contrôler et valider des outils de gestion ;
- Apprendre le processus de prise des décisions importantes.

### **Profil du communicateur**

Après la consolidation des collections et des bases, le développement des services documentaires nécessite la mise en valeurs et la communication de celles-ci. Un profil de communicateur se prescrit afin de faire connaître la littérature scientifique agricole locale et mettre l'information provenant des différents collections et des différentes sources sur le réseau. Par ailleurs, ce profil impose certaines institutions d'enseignement pour lesquelles la mise à disposition d'information nécessite une démarche de communication afin de convaincre les différents utilisateurs de l'usage des produits informationnels.

Désignation des compétences requises pour le profil de communicateur

- Maîtriser :- les techniques de communication orales et écrites ;
- La pratique de la langue Anglaise ;
- la communication multimédia par l'image et le son ;
- l'ingénierie de formation ;
- les techniques de production des publications scientifiques et d'édition ;
- les techniques commerciales et du marketing ;
- Mise en forme et mise à disposition de l'information ;
- la communication interpersonnelle conduite des réunions et des entretiens ;
- Élaborer des plans de communication institutionnelle.

Ces profils modernes et anciens requis par le SYNIAG peuvent se fusionner sous une nouvelle dénomination d'**informatistes** spécialisés en agriculture c'est-à-dire une nouvelle fonction qui englobe tous les facettes du nouveau professionnel. Elle s'applique à faire abstraction des supports qui s'intéressent plutôt à la nature de l'information et à la gestion des connaissances

contenues dans les supports et les réseaux. L'informatiste qui permet la circulation et le partage de l'information et des connaissances est le dénominateur commun aux différentes catégories de profils : experts, concepteurs, développeurs et gestionnaires et communicateur des systèmes d'information et de solutions techniques.

### **Une double compétence pré-requis**

Les informaticiens qui interviennent dans la gestion de l'information agricole doivent avoir une double compétence. Ainsi, il est fortement recommandés que ces professionnels soient recrutés parmi les détenteurs d'un diplôme universitaire dans les diverses spécialités.

Selon les contextes les étudiants de la spécialité « information documentation » agricole doivent être sélectionnés parmi ceux qui ont une formation de base des disciplines agricoles : économie agricole, sociologie rurale qui ont des zones de recouvrement avec des analystes économiques, juridiques ou financiers.....

A ce titre, la réussite de la formation est tributaire de la polarisation des nouvelles compétences détenteurs des savoirs agricoles : techniciens, ingénieurs, qui sont déjà initiés à la fois aux fonds documentaires agronomes et la spécificité de ses usages.

De là découle la nécessité d'une prédisposition à bien comprendre les Nouvelles technologies de l'Information NTIC pour mettre en place les systèmes d'information qui assurent l'accès facile avec la manière la plus simple.

### **Une formation documentaire pour les usagers**

D'ailleurs chaque établissement de formation et chaque unité de recherche est concerné par la mise à niveau pour assurer meilleure insertion du SYNIAG dans l'environnement des ses potentiels usagers. Pour cela une formation documentaire et informationnelle globale, largement méthodologique est à intégrer dans tous les cursus d'enseignement agricole, dans tous les projets pédagogiques.

L'intégration de ce volet documentaire et informationnel dans les enseignements universitaires disciplinaires ou méthodologiques, et son adaptation aux spécificités de chaque discipline inclut des aspects aussi variés que la prise de conscience et la formulation du besoin informationnel, la connaissance de l'espace informationnel, l'utilisation des ressources documentaires, la critique et l'évaluation de l'information, son exploitation...

Cette formation concerne trois catégories de ressources humaines qui existent dans les établissements de l'enseignement et les unités de recherche, les enseignants chercheurs, les étudiants, les autres techniciens et professionnels.

-une formation à l'usage des ressources documentaires par la préparation des outils destinés aux formateurs qui leur offrent un guide tant conceptuel que pratique pour la mise en œuvre de leurs formations et leurs recherches.



### **Méthodologie documentaire pour les étudiants :**

- l'enseignement de la méthodologie documentaire pour les étudiants dans les premiers cycles universitaires permet au sujet de réaliser de façon compétente les trois opérations fondamentales de tout apprentissage intellectuel, qui sont penser, classer et catégoriser.

-l'enseignement de la méthodologie documentaire pour les étudiants de deuxième et troisième cycles a pour objectif une affiliation intellectuelle à la recherche. C'est un apprentissage à l'exploitation des sources de l'information, de manière suffisamment opératoire pour qu'ils puissent mettre à profit cette formation dans la préparation de leur mémoire et thèses.

#### **3.1.2- Les services à assurer et la stratégie à adopter**

Chaque unité de documentation devrait avoir une stratégie spécifique de l'ensemble de services aux usagers dont le but est de répondre aux besoins en information documentaire perçus ou exprimés. Les services se positionnent les uns par rapport aux autres pour former une stratégie de marketing ou un système d'offre pour la mise à disposition des décideurs, des chercheurs, enseignants, ingénieurs, et étudiants de l'information scientifique agricole.

La stratégie de service au public est un dosage spécifique entre plusieurs gammes de produits et de services. La stratégie de l'offre des services à adopter pour le SYNIAG est une combinaison des services classiques (consultation et prêt) et des services modernes selon les paliers des niveaux de l'offre. Celle-ci peut osciller d'une offre large sur une palette de services diversifiés à une offre profonde ciblée sur un segment d'utilisateurs,

Le système d'offre pour le SYNIAG vise des objectifs spécifiques:

#### **\*Approfondir l'offre par une meilleure exploitation des services au public.**

Les services dans les bibliothèques universitaires qui comprennent le prêt et la référence ont pour fonction essentielle de contribuer à la formation des étudiants. Elles contribuent en effet à modifier et à enrichir le rapport à l'enseignement et au savoir et favorisent la réussite des étudiants. Les usages local et externe tendent à s'uniformiser

C'est un service d'aide à la recherche destiné aux utilisateurs de la bibliothèque; sa conception est en fonction du type d'usagers.

La régénération du service de référence doit se donner pour premier objectif l'utilisation du SYNIAG, et l'usage des sources disponibles.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie destinée à faciliter l'accès rapide aux fonds documentaires signalés par SYNIAG il faudrait appliquer les mesures suivantes pour améliorer l'efficacité du service de référence :

- Une formation dirigée notamment vers les étudiants du 2<sup>ème</sup> et du 3<sup>ème</sup> cycles qui sont d'après les enquêtes et rapports <sup>23</sup> les plus grands consommateurs d'informations documentaires par ces services.

- création d'un espace «Accueil et Information»

-élaboration et diffusion de dépliants, prospectus, guides, brochures, et autres documents de promotion

-visites guidées aux bibliothèques réelles et virtuelles.

La mise en œuvre de ces mesures d'exploitation des ressources existantes nécessite divers moyens tels que l'informatisation des catalogues, la mise en libre accès de collections et des postes de consultation de données pour permettre la localisation et l'obtention des documents primaires par le prêt interne ou externe

### **- Le prêt**

Chaque bibliothèque a sa politique de prêt, édicte ses propres règlements qui informent l'utilisateur des procédures de la réservation des documents. C'est au comptoir du prêt, véritable plaque tournante d'une bibliothèque, que se passent les différentes transactions.

- Le prêt entre bibliothèques (P.E.B.)

Le prêt entre bibliothèques est un service qui permet à l'utilisateur d'obtenir de la documentation quand celle-ci n'est pas disponible dans la bibliothèque où il se trouve. le personnel du P.E.B. se charge ensuite de chercher dans quelle bibliothèque le document souhaité est disponible et d'emprunter le document en question. Les bibliothèques universitaires agricoles n'offrent pas ce service à leurs usagers et même les services de prêt semblent peu satisfaisants.

Plus les services de références doivent intégrer les nouveaux supports : les ressources électroniques augmentent (documents numériques en local ou à distance, bases de données locales dans le cas de réseau de cédéroms ou via Internet) et elles doivent être signalées au même titre que les autres dans l'OPAC mais aussi sur le web de la bibliothèque et de l'IRESA .

---

<sup>23</sup> - BEN YOUSSEF, Sonia. Profil des utilisateurs du Centre National de Documentation Agricole de Tunis / Ben Youssef Sonia ; Dir Tahar Abid.-Tunis :I.S.D, 1997.- VI-67 p

Les statistiques sur les utilisateurs de l'ancien CNDA , le rapport sur les utilisateurs de la bibliothèques de l'INAT traduisent une forte propension à la valorisation de l'information documentaire agricole émanant des étudiants en effet, ceux-ci représentent respectivement 60.6% des demandeurs d'informations aux services « Question – Réponse » du CNDA et 86 % des usagers de la bibliothèque de l'INAT

Les services de références doivent assurer l'accès à de nouveaux types de ressources qui se développent, tels que les documents pédagogiques et d'autoformation ou les cours et TD, la mise en ligne de travaux d'étudiants, de thèses ou de documents liés à la recherche universitaire. Les services de références doivent assurer aussi le prêt de cédéroms, la consultation des revues électroniques de sommaires, permettre les commandes et les fournitures en ligne des documents.

D'ailleurs, les enseignants usagers suggèrent des méthodes de prêt afin d'assurer un accès rapide à l'information.

Les enseignants ont autant besoin d'informations sur les recherches et les nouvelles parutions dans leur discipline que sur les méthodes d'enseignement. Ils considèrent que la recherche est leur activité première, et le mode principal d'évaluation à l'université

Pour mieux exploiter les sources, les usagers de haut niveau, les professeurs, les chargés de cours, les chercheurs suggèrent aussi :

**\*L'élargissement des services rendus en utilisant les capacités du réseau implanté par l'IRESA afin d'accomplir les nouvelles missions suivantes:**

**-La diffusion sélective de l'information (DSI) :** la façon idéale pour recevoir des résultats de recherche automatiquement est d'activer la fonction DSI qui existe dans la plupart des logiciels documentaires. C'est un service automatisé qui permet de connaître rapidement le contenu des écrits récents sur un sujet précis, et cela sans qu'il ne soit nécessaire de refaire une recherche. Le DSI permet d'être au courant de la parution de nouveaux ouvrages et articles de périodiques sur un sujet dont l'utilisateur a déterminé la teneur. Le DSI permet de recevoir la table des matières de périodiques choisis et ce, dès la publication d'un nouveau numéro. La diffusion en réseau des cédéroms et dévédéroms est le plus fréquent des services de mise à disposition de documentation électronique

**-La veille stratégique:** et des système d'information fiable permettant d'analyser la situation du secteur de l'agriculture à travers un certain nombre d'indicateurs objectifs puisés dans des banques de données et des critères de comparaison au niveau international.

En outre ces services offrent la possibilité d'être avisé régulièrement par courrier électronique. Les réseaux mettent l'ensemble des ressources et des services à la disposition, incluant les contacts avec le personnel de la bibliothèque, à n'importe quel enseignant de son bureau, de son domicile ou d'un lieu de travail transitoire — et ce, quels que soient le format et le support du document. Des services annexes commencent également à être largement répandus : listes de discussion, de forum, gestion des impressions, de téléchargement de données.

Mais se pose un problème nouveau d'identification de la source d'information, de qualité et de validité de l'information diffusée. Il faut désormais apporter et assurer à tous la confiance dans les informations qu'ils trouvent

Le principe à respecter que ces services sont en libre accès et sans frais quand il s'agit de nécessité publique (enseignement, mise à niveau..).

La mise à disposition de l'information scientifique agricole en libre accès sur le réseau à travers le Web et en Intranet doit être assurée aux différentes catégories d'usagers internes au ministère de l'agriculture.

Pour que l'information et son transfert constituent un service payant, des conditions particulières afin d'acquérir ce statut doivent être accomplies : forte demande sur l'information, exploitation immédiate, validité garantie et haut niveau de pertinence... ce qui n'est pas le cas en Tunisie. L'expérience du CNDA devenu ONAGRI est fort édifiante à ce sujet

#### **\*Facturation de certains services**

Toutefois ces services d'appui pédagogique de la formation et de la recherche peuvent être rentabilisés par :

- une petite contribution lors de la fourniture de documents primaires ;
- un apport pour obtenir une copie de tous les documents localisés lors de l'interrogation des banques de données étrangères.

La tarification doit être rapprochée des centres de documentation qui ont déjà des prestations similaires et qui ont fixé des textes réglementaires sur cet objet .D'autres projets et des sources de financement peuvent être envisagés :

- un projet de création d'une carte unique de bibliothèque pour tous les étudiants des institutions d'enseignement agricoles moyennant certains frais; elle permettrait d'emprunter des documents et d'avoir accès aux ressources électroniques de n'importe quel service de documentation agricole
- Proposition de services marchands comparables à ceux relatifs à la production et à la diffusion du livre et du multimédia,( Bases de données , Fournitures de documents primaires et cours sur cédéroms ..).

Cet ensemble de services aux usagers ne peut avoir lieu qu'avec des services techniques de longue haleine : les acquisitions, le traitement, la conservation des documents ; ces services peuvent se résumer par l'accumulation et la capitalisation

### **3.2-Capitalisation**

L'avènement de nouveaux services fera lui-même évoluer la notion de développement des ressources d'information et de repérage des sources qui est la base de la capitalisation des connaissances d'un domaine où il reste beaucoup à faire . L'enquête a démontré que le fonds documentaire n'est pas totalement inventorié, des thèses, des rapports, des ouvrages mêmes ne sont pas encore catalogués. Les catalogues, qui sont la source principale d'informations, sont

tenus à jour de manière artisanale et sont peu accessibles par thème de recherches d'où l'impossibilité de mener des recherches méthodiques.

Un meilleur service au public et aux différentes catégories d'utilisateurs rend le personnel plus averti, du fait des réactions des usagers aux offres, pour mieux accomplir les tâches techniques.

La tâche essentielle est donc d'abord d'inventorier et d'évaluer la documentation agronomique dont le volume est estimé à 85 mil documents en vue de construire un catalogue commun.

Sous cette exploration nous constatons l'existence de plusieurs fichiers établis par branches indépendantes du secteur de l'agriculture : leurs usagers sont rigoureusement spécialisés, voire sélectionnés; leurs fonds documentaires presque fermés. De plus, l'évolution des fonds d'ouvrages a été très lente et ne semble pas coller au développement des techniques agricoles et de la recherche dans le domaine.

Les collections demeurent insuffisantes et ne peuvent satisfaire les besoins exprimés par les utilisateurs.

Au rythme actuel il faudrait un effort gigantesque pour couvrir les besoins réels et potentiels des usagers des établissements d'enseignement et de recherche dont le nombre est estimé à 6000 usagers. Pour ceux là il faut autour de 220 mil ouvrages à acquérir pour être dans les normes (si le coût moyen d'un ouvrage est de 25 dinars = il faudrait 5,5 millions de dinars 4,2 million de dollars pour être au diapason de la norme. Sans compter les 4000 titres de périodique à acquérir.) Ces normes reposent sur des standards qui ne correspondent pas tout à fait à la réalité et aux moyens actuellement disponibles.

En effet, de part les moyens limités dont dispose les BUDA (la somme de 120 mil dinars allouée aux acquisitions) , il serait difficile d'envisager l'acquisition d'une quantité de documents aussi importante et de pouvoir le faire même sur une longue période .

#### **\*Développement des collections et fédération des outils de repérage :**

Pour notre orientation, il s'agit essentiellement de mieux exploiter les moyens disponibles. La centralisation du signalement du fonds et la mise en commun dans un même catalogue augmentera l'accessibilité. Compte-tenu de l'importance de la mise en place de SYNIAGet de son apport pour la conservation de l'information et la lutte contre la perte des documents et l'éparpillement du fonds. Aucun établissement particulier n'étant en mesure de tout réaliser pour couvrir les besoins. Il faudrait mettre en commun les ressources et grouper les efforts pour atteindre les normes reconnus au niveau international.

Par conséquent il est capital de ne négliger l'apport d'aucune unité documentaire existante .Il ne faut pas en aucun cas évacuer les bases accumulées par le CNDA qui fonctionne depuis 1975 grâce à l'appui du PUND et de la FAO, et ne pas omettre les autres services de documentation ( APIA ,UAP ...)sous la même tutelle.

La solution recommandée stipule la cohérence des ressources documentaires par la fédération des catalogues et de la mise en valeur par l'acquisition et le traitement des documents.

**\*Aspect institutionnel :**

Le développement des collections des BUDA est axé autour la capitalisation des contenus. L'IRESA, à travers l'unité à créer prépare le développement des outils de la coopération qui assurera l'accumulation des ressources documentaires et la communication entre les établissements. L'IRESA doit animer (voir les fonctions de l'unité dans la partie organisation) et superviser certaines activités techniques qui donnent un rôle de coordination au sein du réseau des bibliothèques et services de documentation des institutions de recherche agricoles.

Un groupe de travail sur le développement des collections appuyé par les membres des comités de bibliothèques seront responsables des projets d'achat en commun de publications et veilleront aussi à coordonner les fonctions de traitement documentaire pour la constitution d'un catalogue en commun .

L'unité essaie de favoriser le regroupement des opérations répétitives identiques, et leur répartition de sorte à alléger le travail du personnel, à stabiliser les coûts de fonctionnement et à assurer la cohérence des ressources.

Les opérations répétitives touchent notamment les acquisitions (commandes, relance des éditeurs, liste des nouvelles acquisitions) et le traitement du document (catalogage, indexation, condensation ).

**\*Le développement des collections**

Pour le développement des collections la politique d'acquisition adoptée par notre solution s'appuie sur un certain nombre de critères spécifiques à chaque service de documentation:

- La connaissance approfondie des objectifs de l'unité documentaire concerné
- La connaissance approfondie de la communauté des utilisateurs ( leurs Besoins réels et potentiels, exprimés et non-exprimés ) ;
- L'évolution du programme d'enseignement et de recherche ;
- Les propositions des enseignants, des étudiants et des chercheurs ;
- Les limites budgétaires.

Nous pouvons d'ores et déjà, mettre en pratique une procédure d'acquisition s'appuyant sur deux éléments connus : le niveau et l'état des collections existantes et le niveau des collections qu'on veut atteindre.

De plus, il faut insérer des paramètres de correction (multiplicateurs ou réducteurs) dans chaque rubrique, paramètres liés au niveau des usagers, au taux de prêt, à l'évolution des programmes

de l'enseignement et des projets de recherche dans l'institution, à l'importance d'une spécialité, au rapport usage/coût... etc. Cette démarche a la possibilité de contribuer à un véritable équilibre des collections et permet d'éviter les gaspillages.

### **3.3-Numérisation**

L'amélioration des services et le développement de l'exploitation des sources passent par des phases de l'emploi des ordinateurs et des logiciels : l'informatisation, la numérisation et la virtualisation. La mise à niveau des différents produits et services est ainsi largement accélérée.

L'informatisation perfectionne les services classiques (acquisition, traitement, références, périodiques,...). Elle ne correspond plus désormais à la seule gestion des bases bibliographiques, elle est devenue une condition nécessaire à la diffusion des nouvelles ressources documentaires, pédagogiques et informatives dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche.

De ce fait l'informatisation doit exister dans tous les services de documentation qu'elle que soit son importance. L'enquête a révélé l'existence d'une informatisation précoce en matière de gestion des bases bibliographiques. Les logiciels issus de la coopération (tous issus de la famille ISIS) ont permis d'enregistrer un fonds assez important de notices estimé à 50 mil enregistrements. De plus, le degré inégal de développement des applications de l'informatique a augmenté l'écart déjà croissant qu'on observait dans le développement des services d'information. De part l'utilisation inégale des possibilités de ces logiciels cette phase d'informatisation n'a pas porté tous ses fruits.

Le lancement du Réseau National de la Recherche Agronomique (RNRA) autour de l'Institution de la de la Recherche de l'Enseignement Supérieur Agricoles (IRESA) dont l'objectif est de relier les institutions relevant de l'IRESA et toutes les institutions relevant du Ministère de l'Agriculture. L'IRESA est passé à la virtualisation c'est à dire l'implantation et l'utilisation des réseaux sans l'évaluation de la phase de l'informatisation. De ce fait la représentation du savoir agronomique tunisien n'est pas reflétée par la consultation du site de l'IRESA. La numérisation, étape indispensable pour la capitalisation des contenus a été sautée. Les études, les recherches, les travaux académiques tunisiens ne doivent pas seulement être signalés mais numérisés. La visibilité et l'accessibilité se trouvent augmentées quand les documents numérisés sont disponibles sur le réseau.

### **4-Conclusion**

Ce modèle de développement peut aider à construire une perception assez claire du fonctionnement de l'unité chargée du SYNIAG axée sur une base d'informations scientifiques de la recherche agronomique en Tunisie. Ce modèle fonctionnel est issu d'éléments quantitatifs et qualitatifs connus, car ils proviennent du fonctionnement des bibliothèques universitaires et des unités documentaires agricoles décrits dans le diagnostic.

L'inefficacité de l'organisation actuelle caractérisée dans l'étude est due à l'émiettement des collections, à la dispersion des efforts d'enregistrement et au saupoudrage de la diffusion.

Par conséquent, il apparaît nécessaire de procéder à la création d'interface, sous forme d'unité au sein de l'IRESA, pour une meilleure exploitation commune des sources et une mutualisation des ressources. L'un des principes qui devra guider l'action de cette unité est la recherche d'une plus grande collaboration entre tous les partenaires.

La consolidation du rôle de l'IRESA dans le domaine du traitement de l'information permettra, grâce à cette unité du SYNIAG, de mettre en place un véritable plan de développement des bibliothèques universitaires et des unités documentaires en vue de constituer un système d'information agricole.

L'unité fournira des solutions techniques dans le sens d'une harmonisation des pratiques et des systèmes pour la participation dans l'élaboration du réseau national B.I.R.U.N.I et de concourir pleinement à d'autres ambitieux projets de développement des systèmes nationaux d'information et du savoir au sein des communautés scientifiques et académiques (Bibliothèque virtuelle, Université virtuelle).

Il est évident que l'ensemble, pour qu'il soit cohérent et qu'il puisse constituer un système national d'information agricole, a besoin non seulement d'une réorganisation structurelle pour une démarche commune mais surtout des investissements dans les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre du SYNIAG (les formations et le recyclage du personnel existant, le recrutement additionnel selon les profils nécessaires). L'augmentation des budgets alloués aux sources d'informations agronomes doit privilégier l'usage courant des supports et des ressources numérisés, tant pour améliorer la qualité des services rendus aux usagers, que pour être au diapason des programmes internationaux (La bibliothèque virtuelle du FAO l'AGRIS Agricultural Information System , CIHEAM Centre International de Hautes Etudes Agronomiques Méditerranéennes).

L'enjeu est à la fois d'améliorer la qualité de l'enseignement et de la recherche, de maîtriser l'économie de l'information, fondement d'une mise à niveau pour préparer la société du savoir pleinement enclin à relever les défis de l'internationalisation.

### **Bibliographie**

1. ABDELJOUED Mohamed.-Les bibliothèques en Tunisie : Introduction à la mise en place d'un réseau national.- Tunis : Editions Salammbô, 1988.- 277 p.
2. BEN YOUSSEF, Sonia. Profil des utilisateurs du Centre National de Documentation Agricole de Tunis / Ben Youssef Sonia ; Tahar Abid.-Tunis : I.S.D, 1997.- VI-67 p
3. BERARD Raymond.- les bibliothèques universitaires américaines : Exemple ou modèle ?-in : BBF, t. 43, n° 6,1998



4. Décret français N° 85-694 du 4 juillet 1985 modifié par le décret N° 91-320 du 27 mars 1991
5. Décret n° 99-675 du 29 Mars 1999, fixant le statut particulier du corps des gestionnaires de documents et d'archives des services de l'Etat, des collectivités locales et des établissements publics à caractère administratif
6. Décret N° 2241 daté du 10 octobre 1999 portant organisation du Centre National Universitaire de Documentation Scientifique et Technique
7. Décret n°2000-1187 du 30 mai 2000, portant organisation de l'institut de l'olivier.
8. Décret n°2000-1935 du 29 août 2000, portant organisation de l'institut de la recherche vétérinaire de Tunisie,
9. European Council of Information Associations (ECIA).-Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation.-Paris : Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) – 1999.ISBN 2-84365-027-5

**Les usages des TIC pour la formalisation et la capitalisation des connaissances au sein de l'Agence Tunis Afrique Presse (TAP)**

*Yusra SEGHIR*

*Institut Supérieur de Documentation de Tunis*

*Jihène KANDIL*

*Institut Supérieur de Documentation de Tunis*

Depuis l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication dans les différents secteurs d'activités (économie, industrie, recherche et développement, etc.), les différents métiers connaissent des évolutions importantes tant au niveau de l'usage des équipements qu'au niveau du changement des procédés de travail. Cela se manifeste à travers la collecte, le traitement, la sauvegarde et le partage des connaissances. En effet, ces TIC offrent plusieurs services aux entreprises que l'on peut cerner selon trois aspects :

- L'aspect mémoire qui concerne la formalisation et la traçabilité pour la sauvegarde et l'intégration des savoirs et des savoir-faire des acteurs dans le patrimoine collectif de l'entreprise ;
- L'aspect partage qui concerne les outils utilisés pour assurer la diffusion de ces savoirs et savoir-faire au sein de l'entreprise.

Ainsi, nous pouvons dire qu'un nouveau bien immatériel, à savoir la connaissance, impose de nouveaux usages des TIC dans le domaine de la presse. Compte tenu de l'évolution de ce métier qui recouvre des réalités et des manières d'exercer différentes, certaines compétences se dévoilent, d'autres connaissent une évolution rapide, d'autres peuvent disparaître ou être marginalisées. Plusieurs facteurs entrent donc en jeu pour nous faire réfléchir sur les problèmes relatifs à la manière d'instaurer une bonne infrastructure de soutien technologique facilitant l'organisation, la capitalisation, la communication et l'échange des flux informationnels et des connaissances existants.

Certes, l'intérêt porté à la problématique de la gestion des connaissances est relativement récent bien qu'elle ait été abordée depuis des années, notamment dans les travaux de GALBRAITH (1968), DRUCKER (1986, 1988, 1993) et TOFFLER (1990) qui ont essayé de démontrer que la principale source de création de richesse pour l'entreprise proviendrait d'activités intellectuelles, fondées sur le savoir, et que son succès dépend désormais de sa capacité de trouver l'information utile dans les piles de documentation, de gérer le stockage et le partage de véritables flux de connaissances et de repérer et cultiver les savoir-faire qui y sont rattachés.

Pourquoi s'intéresser au management des connaissances dans l'entreprise de presse ? Depuis l'émergence de la gestion des connaissances, on s'est rendu compte que la productivité

dépend non plus de l'information disponible mais de la circulation pertinente et adaptée de cette information ; autrement dit de la mobilisation aussi rapide qu'adaptée des savoirs accumulés.

Comme l'indique TREINEN, « l'on se rend compte que lorsqu'un projet se termine, il y a une masse de connaissances qui disparaît avec le départ des personnes qui y travaillaient. S'il n'y a pas de véritable stratégie pour capitaliser les acquis, les risques sont élevés pour que ce qui a été appris, fait, développé, discuté, négocié au cours du projet se perde parce qu'il n'y a pas eu de documentation systématique, d'échange, de partage et dès lors pas de mise en application des connaissances pour améliorer les pratiques »<sup>24</sup>, d'où l'importance de la prise de conscience de capitaliser le patrimoine du savoir de l'entreprise. De ce constat, on peut expliquer l'émergence de la problématique de la gestion des connaissances dans l'entreprise de presse qui émane de plusieurs constats :

- La quantité d'informations disponibles pour les membres de l'entreprise est trop importante. Au quotidien, le journaliste navigue entre informations reçues, qui lui parviennent à travers des canaux multiples, et informations recherchées, qu'il va recueillir par sa propre initiative. Institutionnelles, associatives, privées... les sources d'information sont multiples et plus ou moins crédibles. Au journaliste de rester donc lucide, de trier et d'analyser toutes ces informations pour juger de leur pertinence ;

- Les TIC n'ont pas été souvent sollicitées correctement pour faire transmettre ce qui circulait facilement, autrefois, entre générations, de bouche à oreille, du maître vers le disciple. Le journaliste se doit donc d'évoluer dans le même milieu que ses lecteurs, auditeurs et spectateurs et de fréquenter les mêmes lieux virtuels, d'utiliser les mêmes services qui développent de nouveaux usages et constituent la base d'une culture numérique. Il doit également être en mesure d'utiliser les outils numériques les plus répandus ; qu'il s'agisse d'outils collaboratifs ou d'outils destinés au travail de l'image, du son, ou de la vidéo ;

- Les connaissances cruciales d'une entreprise de presse ne résident pas essentiellement dans les systèmes d'informations automatisés qui exploitent les informations structurées. Elles sont de plus en plus tacites regroupant les compétences acquises, le savoir-faire et l'expérience du journaliste dans son domaine d'activité ;

- Le savoir peut se partager aisément dans un groupe restreint de journalistes, mais il a du mal à traverser les barrières constituées par des domaines d'expertise et des cultures d'entreprise ;

- Faire l'inventaire des compétences existantes, détecter les écarts entre l'ensemble des acteurs de l'entreprise, anticiper sur ce qui sera perdu si un journaliste ou un groupe de

---

<sup>24</sup> TREINEN, Sophie.- Gestion des connaissances et genre : un peu de clarté.- p.149.

URL : <http://ftp.fao.org/docrep/fao/011/ak159f/ak159f30.pdf> (site consulté le 11-05-2009).

journalistes compétents venaient de quitter l'entreprise peut se révéler un bon moyen pour justifier l'introduction d'un système de management des connaissances.

Ainsi, il est intéressant de voir, quel rôle joue la gestion des connaissances dans le domaine de la presse ? Et quel bénéfice en attendre ?

Sur la base des différents constats mentionnés ci-dessus nous énonçons les questions de recherche suivantes :

1. Quel processus de gestion des connaissances à utiliser par les journalistes tunisiens travaillant à la TAP pour protéger leur savoir et savoir-faire et favoriser la mise en œuvre de leur action stratégique?
2. Quelles sont les méthodes appliquées par la TAP en matière de gestion des connaissances ?
3. Quels usages font ces journalistes des TIC en vue de formaliser et de construire une mémoire collective dans leur domaine d'activités ?
4. Sur quels outils s'appuient ces méthodes pour favoriser la gestion des connaissances ?

Pour trouver des réponses aux investigations de notre recherche, nous avons recouru à l'Agence Tunis Afrique Presse qui représente la première agence de presse en Afrique et dans le monde arabe. Et cela fait de la TAP la principale source d'information en Tunisie. Elle emploie 300 agents dont 220 appartenant aux services de la rédaction entre journalistes, photographes et documentalistes opérant au siège social à Tunis ou dans les divers bureaux de l'agence répartis dans les différentes régions du pays.

L'agence TAP fournit des informations, de l'actualité nationale dans les divers domaines, sous forme de reportages et d'enquêtes, et de l'actualité internationale et ce, en exploitant les dépêches des principales agences internationales et des agences nationales maghrébines, arabes, méditerranéennes et asiatiques.

L'étude des TIC et de leur apport pour la capitalisation des connaissances au sein de la « TAP » serait donc possible vu qu'elle est la seule entreprise de presse où l'informatisation a couvert la totalité des desks<sup>25</sup> à l'exception de la documentation qui est en cours »<sup>26</sup>.

### **Méthodologie de la recherche**

Notre recherche consiste en l'évaluation du degré de conformité entre les aspects théoriques qui relèvent d'une synthèse bibliographique sur le processus, les méthodes et les outils de gestion des connaissances, et la pratique des journalistes de la TAP et ce, à travers nos hypothèses de départ.

---

<sup>25</sup> Service d'une agence de presse chargé de la collecte, de l'édition et du contrôle des dépêches d'un secteur donné de l'actualité. (Définition du dictionnaire de Larousse).

<sup>26</sup> URL :<http://www.tap.info.tn>

Pour ce faire, nous nous sommes basées sur une étude de terrain. Il s'agit d'une recherche méthodique, formelle et réalisée d'une manière ponctuelle dans le temps à l'aide de

- **un questionnaire** qui a été distribué à 50 journalistes dans différentes sections pendant la période du printemps 2009 ;
- **un guide d'entretien** qui a été réalisé auprès de 10 journalistes effectué en été 2009 (juillet/août).

Il est à noter, dans cette partie, que nous avons retenu les deux méthodes à la fois étant donné que la majorité des journalistes n'ont pas répondu ou partiellement répondu aux questions constituant le questionnaire; ce qui a rendu difficile la déduction des constatations nécessaires. C'est pour cette raison, que nous nous sommes contentées d'analyser, seulement, les questions auxquelles, presque la totalité des interrogés ont répondu.

En plus nous n'avons reçu que trente questionnaires sur les cinquante distribués au départ de l'enquête; d'où le recours à l'élaboration d'un guide d'entretien pour compléter et renforcer les données et arguments recueillis à partir du questionnaire et leur affiner l'analyse.

Les différents thèmes relatifs aussi bien au questionnaire qu'aux entretiens se présentent comme suit :

#### **1- Le questionnaire :**

- Les usages des TIC pour la formalisation et la capitalisation des connaissances (les modèles de représentations et les outils de capitalisation) ;
- La gestion des connaissances (la conversion des connaissances, la gestion et la capitalisation des connaissances pour la constitution de la mémoire de l'agence TAP).

#### **2- Le guide d'entretien :**

- La gestion des connaissances au sein de l'agence TAP ;
- Les usages des TIC pour la gestion des connaissances ;
- Le rôle des journalistes dans la gestion des connaissances ;
- Les perspectives d'amélioration des TIC pour la gestion des connaissances.

### **Résultats de l'enquête**

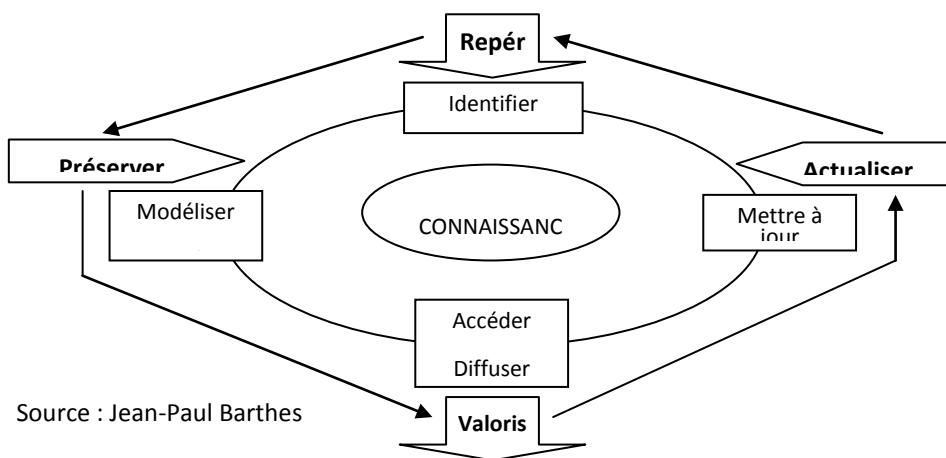
#### **I- Le processus de gestion des connaissances appliqué dans une entreprise de presse**

D'après les données que nous avons pu recueillir, nous avons constaté que le recours à la mise en place d'une démarche de gestion des connaissances est indispensable au sein de l'agence de presse « TAP » ; c'est ce que déclare la plupart des journalistes. Ils affirment

qu'elle va garantir la création de nouvelles connaissances, faciliter la transmission du savoir et améliorer la circulation et le partage de l'information journalistique.

En effet, la mise en œuvre d'un tel projet passe par plusieurs étapes, et ce afin de concrétiser l'objectif visé. Ces étapes seront axées, selon le schéma mentionné ci-dessous (figure n°1), sur le recensement et l'organisation des informations contenues dans le champ des connaissances du projet, et sur le partage entre les journalistes en ayant, bien sûr, recours aux TIC.

Figure n°1 : Processus de gestion des connaissances



Source : Jean-Paul Barthes

- et savoir-faire que l'entreprise de presse souhaite capitaliser, autrement dit, observer et connaître ce que les journalistes savent et notamment ce qu'ils font. En effet, on peut distinguer deux grandes catégories de connaissances : les connaissances dites explicites (donc formalisées) qui sont clairement articulées au niveau d'un document écrit ou d'un support électronique, et les connaissances dites implicites, appelées aussi des savoir-faire, qui sont généralement localisées à travers les ressources humaines et les structures organisationnelles (exemple : l'organigramme de l'entreprise de presse) ;

- Préservation et représentation des connaissances de manière à ce qu'elles puissent être utilisées par un autre individu ou une autre organisation. Cette représentation va permettre de rendre compréhensible une situation, un objet, un concept, etc. au moyen des schémas, d'images, des signes, etc. Ceci concerne également l'entreprise de presse où un journaliste qui pense qu'une tâche ou une décision appartient à la même classe des tâches ou décisions qu'il a l'habitude d'exercer ou de prendre - ce qu'on appelle des tâches routinières- va se servir du schéma connu pour réaliser la nouvelle tâche ou prendre la même décision ;

- Valorisation des connaissances par les utilisateurs, c'est-à-dire échanger des connaissances et des expériences acquises par les journalistes. Cette étape est un peu délicate car elle se heurte à des comportements de rétention de l'information. Généralement, le journaliste ne se montre prêt à transmettre ses connaissances que s'il pense en tirer une forme de bénéfice personnel ;

- Actualisation de ces connaissances qui consiste, en premier lieu, en la mise à jour des informations qui sont devenues erronées et qui doivent donc être supprimées, et éventuellement remplacées, et en deuxième lieu, à développer de nouvelles expériences permettant d'enrichir un sujet particulier, de donner un éclairage spécifique à une problématique, etc.

A partir de ce processus, nous notons que dans le cadre de son fonctionnement, l'entreprise de presse doit disposer d'un ensemble de moyens et d'outils pour gérer la connaissance afin de l'exploiter efficacement, la diffuser et la partager ; ce qui impose la nécessité de considérer la gestion des connaissances comme étant un outil puissant de la promotion de l'entreprise face à un environnement concurrentiel et incertain.

## **II- Les usages des TIC pour la formalisation et la capitalisation des connaissances**

Le développement et l'insertion des TIC dans les groupes professionnels a donné lieu à une abondante production de théories et d'approches portant sur les méthodes de représentation des connaissances et sur l'étude des usages des TIC ; c'est-à-dire de la façon dont les divers acteurs sociaux (grand public, entreprises, services publics, associations, etc.) utilisent et s'approprient ces technologies.

### **II-1. Les méthodes de représentations pour la formalisation des connaissances**

Plusieurs méthodes<sup>27</sup> ont été définies spécialement pour aider à la capitalisation de connaissances telles que :

- *La méthode MKSM (Methodology for Knowledge System Management, a été développée, en 1996, au CEA) : elle a pour objectif la capitalisation des connaissances des experts partant à la retraite pour leur transmission à de jeunes embauchés. Elle se base principalement sur un triangle sémiotique où trois dimensions sont prises en compte : la syntaxe, la sémantique et la pragmatique. L'analyse des connaissances dans une organisation suivant ces trois dimensions consiste à considérer l'information (syntaxe), la signification (sémantique) et le contexte (pragmatique).*

- *la méthode MEREX (Mise En Règle de l'Expérience a été créée en 1995, au sein de Renault, par Jean-Claude Corbel) : elle a pour objectif de capitaliser l'expérience acquise par les différents acteurs de l'entreprise à travers les projets dans le but d'économiser du temps et de l'argent.*

---

<sup>27</sup> DIENG Rose, CORBY Olivier, GIBOIN Alain... [et. Al.] : *Méthodes et outils pour la gestion des connaissances.* - Paris : Dunod, 2000.- p.p. 217-254.

- *la méthodologie COMMONKADS (Knowledge Analysis and Design System, conçue en 1985 par Anne Brooking, Joost Breuker et Bob Wielinga) : elle a pour objectif de proposer un processus d'acquisition des connaissances afin de modéliser l'ensemble des connaissances d'une organisation.*
- *la méthode KOD (Knowledge Oriented Design, a été créée dans les années 1980 par Claude Vogel) : son principe est de modéliser une connaissance en se fondant sur trois étapes, combinées à trois paradigmes (description, action et déclaration) ;*
- *la méthode REX : C'est une méthode de formalisation des retours d'expérience ; initiée et développée par le CEA (Commissariat à l'Energie Atomique) ; qui couvre toutes les étapes de cycle de capitalisation de l'expérience, depuis sa capture jusqu'à la mise à disposition.*

Nous avons présenté cet ensemble de méthodes aux journalistes de la TAP pour voir de près laquelle est la plus adaptée à leur travail pour formaliser les retours d'expérience. En réalité ces méthodes sont plus complémentaires que concurrentes dans la mesure où elles s'inscrivent dans des stratégies, elles-mêmes complémentaires, et constituent des méthodes de capitalisation des expériences qui permettent le regroupement des savoir-faire collectifs, de les diffuser, les partager et les ré-exploiter par de nouveaux projets ; et ce, en favorisant l'échange et en activant les compétences. Le choix de l'une ne se fait pas tant par rapport aux autres, mais en fonction de l'orientation générale du projet de la gestion des connaissances.

Il est à noter, ainsi, que la méthode choisie pour la formalisation de la connaissance diffusée au sein d'une entreprise de presse est la méthode REX : car elle convient le mieux au travail des journalistes ayant un aspect documentaire, un modèle de fiche de texte, etc. Le principe de base de cette méthode consiste à constituer des « *éléments de connaissances* » tels que des « *éléments d'expériences* » issus d'une activité quelconque et à restituer ces éléments pour qu'un utilisateur puisse les valoriser. Les éléments de connaissances ainsi définis sont stockés et gérés dans une mémoire avant d'être restitués pour examen et réutilisation (voir figure n°2).



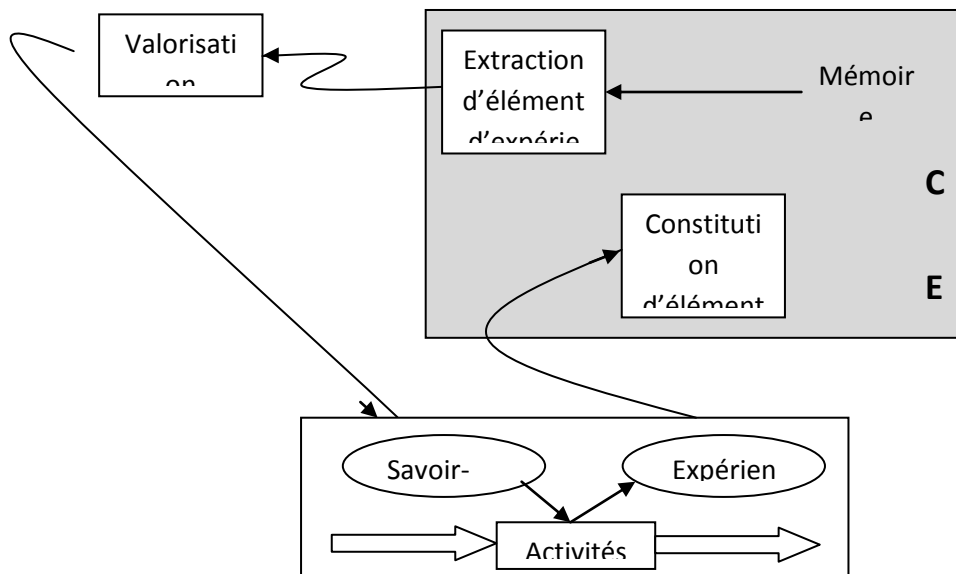


Figure n°2 : Le principe de base de la méthode REX<sup>28</sup>

Il existe trois types d'éléments de connaissances :

- Eléments de connaissances documentaires, qui se produisent à partir d'un fonds documentaire et correspondent généralement au résumé du document ;
- Eléments d'expérience, qui se construisent principalement à l'issue des entretiens auprès d'experts et à partir des documents relatant une activité (documents de synthèse, bases de données) ;
- Eléments de savoir-faire qui renvoient à un savoir-faire acquis par une personne lors de la participation à une activité particulière.

Ces éléments sont, ensuite, organisés dans un modèle de domaine (économie, droit, etc.) de façon à être facilement réutilisables. Chaque élément de connaissances est organisé en :

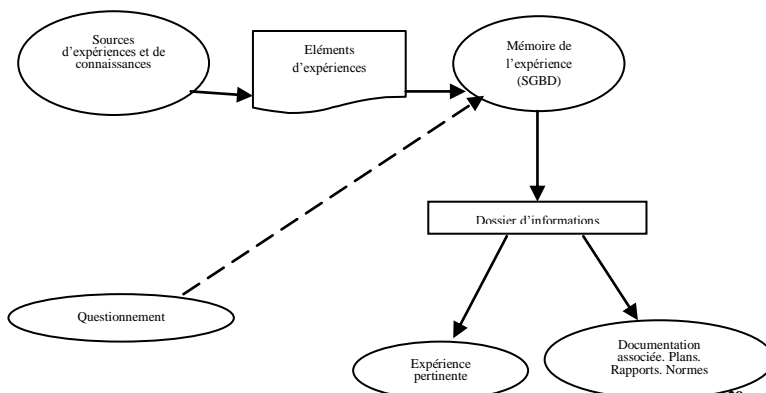
- *Un réseau descriptif* : il regroupe les différents points de vue des spécialistes du domaine ;
- *Un réseau lexical* : ce n'est autre qu'un thésaurus établissant des liens sémantiques entre les mots pour pouvoir répondre à une requête en langage libre ;

<sup>28</sup> DIENG Rose, CORBY Olivier, GIBOIN Alain... [et al].- Méthodes...Op. Cit.- p.p. 218.

- *Un réseau contextuel* : il présente le « qui, quand, quoi, où, pourquoi, avec qui » pour contextualiser l'élément de connaissances en ajoutant d'autres critères comme la confidentialité.

Le produit REX est présenté dans une fiche structurée en blocs de texte qui présentent le contexte de l'élément de connaissances, sa présentation par un résumé ou une description et une partie analytique qui comprend l'avis, le commentaire, l'interprétation et les recommandations de l'auteur. Cette fiche est ensuite intégrée dans une base et liée à d'autres par des images, du son, de la vidéo...

Lors d'une requête (qui peut se faire en langage libre), REX fournit par ordre décroissant de pertinence, les éléments-réponse rattachés au sujet de la requête. Cette réponse prend la forme de dossiers d'informations et une documentation associée par l'activation des liens reliant la fiche à des rapports, des normes, des plans, etc. (voir figure n°3).



**Figure n°3 : Système de gestion de l'expérience, la méthode REX<sup>29</sup>**

On conclut donc que la mise en place d'une application REX doit passer par la constitution d'une base de connaissances à partir des expériences humaines, la décomposition en éléments de connaissances et leur mémorisation, pour la valorisation de la mémoire par la réutilisation des savoirs au niveau du savoir-faire individuel.

La particularité de cette méthode réside dans la fiche de texte qui présente la connaissance par un résumé ou une description et une partie analytique comprenant l'avis, le commentaire, ou l'interprétation de l'auteur. Ce qui ressemble beaucoup au travail de synthèse, que font les journalistes. Cette fiche sera ensuite intégrée dans une base de données et liée à d'autres par des images, du son, de la vidéo, etc.

<sup>29</sup> BUCK, J.Y.- Le management des connaissances.- Paris : éd. D'Organisation, 1999.- p.101.

Certes, le produit de chaque méthode présente une connaissance explicite, formalisée et structurée. Reste, alors, sa conservation et puis sa diffusion. C'est ici qu'interviennent les outils de gestion des connaissances. Nous présentons dans la partie suivante les outils utilisés par les journalistes de la TAP pour formaliser et capitaliser leurs connaissances.

## II-2. Les outils de capitalisation des connaissances

Plusieurs outils sont utilisés par les journalistes de la TAP, tels que : les systèmes de gestion de bases de données (SGBD), la gestion électronique des documents (GED), appelée encore gestion électronique d'informations et de documents existants (GEIDE), le workflow, le groupware, le facebook, etc.

Pour montrer les usages des TIC par les journalistes de la TAP, nous avons procédé par catégorie : outils de traitement, outils de partage et les outils de diffusion.

Il ressort de l'analyse du questionnaire que la fréquence d'utilisation des équipements en TIC, par les journalistes de la TAP, est répartie comme suit :

### A- Outils de traitement :

- **100%** des journalistes affirment qu'ils utilisent *la connexion Internet*, **93,3%** des journalistes déclarent qu'ils utilisent *les bases de données internes*, **86,7%** des journalistes déclarent qu'ils utilisent *le courrier électronique*, **26,7%** des journalistes affirment qu'ils utilisent *le réseau Extranet*, **23,3%** des journalistes disent qu'ils utilisent *les bases de données externes*, **20%** des journalistes exploitent *le réseau Intranet* et ce, afin d'accomplir leurs recherches.

Equipements en TIC utilisés par les journalistes de la TAP		
Equipements en TIC	Nombre de citations	Fréquence
Connexion Internet	30	100%
Bases de données internes	28	93,30%
Courrier électronique	26	86,70%
Réseau Extranet	8	26,70%
Bases de données externes	7	23,30%
Réseau Intranet	6	20%
<b>TOTAL OBS. = 30</b>		
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre d'observations.		

Il est de même pour le traitement, la conservation et la diffusion de leur matière première, à savoir l'information. En effet, la quasi-totalité des journalistes interrogés déclare utiliser à la fois des procédures traditionnelles : fichiers, dossiers, archives, etc. et des procédures électroniques : bases de données, structuration sur un Intranet, etc. Les journalistes font aussi remarquer que ces procédures sont peu formalisées.

Il est à noter que ces équipements en TIC sont considérés comme étant les meilleurs outils utilisés dans l'agence de presse TAP, puisqu'ils facilitent le traitement de l'information au sein de l'agence et améliorent la qualité des produits journalistiques. Et grâce aux bases de données internes, les plus souvent utilisées à des fins d'enquêtes, les journalistes repèrent plus facilement l'information désirée selon les besoins et découvrent, souvent, des sources ou des informations dont ils ignoraient l'existence.

### B- Outils de partage :

Pour partager leurs connaissances et leurs expériences professionnelles, les journalistes de la TAP recourent aux TIC mentionnées ci-dessous :

<i>Equipements en TIC ayant un impact significatif sur « la communication interne : connaissance du monde de l'entreprise »</i>		
<b>Equipements en TIC</b>	<b>Nombre de citations</b>	<b>Fréquence</b>
Logiciel de travail collaboratif (Groupware)	5	16,70%
Courrier électronique	26	86,70%
Bases de données internes	28	93,30%
Réseau Intranet	6	20%
<b>TOTAL OBS. = 30</b>		
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre d'observations.		

- **86,7%** des journalistes interrogés affirment qu'ils recourent à la messagerie électronique, qui leur permet de transmettre leurs notes à leurs collègues employés par d'autres publications, ou envoyer leurs articles directement à leur boîte postale ; ce qui simplifie grandement la relation entre les rédactions et les membres distants de la rédaction. Outre la messagerie électronique, seules deux personnes optent pour les forums de discussion, dans lesquels ils échangent des messages afin de discuter sur un sujet particulier.

▪ **16,7%** des journalistes de la TAP déclarent qu'ils utilisent *le logiciel de travail collaboratif (Groupware)* afin de faciliter leur travail en groupe. Ce dernier occupe la dernière position.

Par ailleurs, nous avons pu également relever que la plupart des journalistes enquêtés estiment que l'information circule entre les services de l'agence, soit par téléphonie, paperasse, contacts personnels, affiches, etc. soit par systèmes électroniques (messagerie électronique, pages Intranet, ...). Le but ici est de faire circuler l'information de façon à permettre un accès aux journalistes spécialistes du domaine, mais aussi alerter si possible, de façon anticipée, les collaborateurs potentiellement intéressés par une information, et les mettre en contact avec ces derniers. Et comme le montre LUGRIN : « Les modes de recherche, de transfert et de partage de l'information renouvellent notre manière de penser et d'agir... »<sup>30</sup>.

En effet, les TIC représentent pour la plupart des journalistes enquêtés un outil d'apprentissage, d'aide à la décision et de travail collaboratif ; vu qu'elles leur offrent de nouvelles possibilités pour améliorer leurs compétences et mobiliser leur savoir-faire pour le mettre au service d'un objectif précis.

Quant aux *bases de données internes*, **93,3%** des journalistes déclarent qu'elles favorisent la communication interne ; et ce en leur permettant de communiquer plus facilement avec la direction : pour faciliter le travail journalistique quotidien et favoriser la communication interne, la plupart des grands journaux ont créé des bases de données internes qui se spécialisent dans les actualités. On y trouve aussi des répertoires où sont consignés les noms et les numéros de téléphone des collègues. Dans ce cas, le journaliste n'est pas obligé, ni de feuilleter toutes les coupures de presse relatives à un sujet donné pour trouver l'information voulue, ni de quitter son bureau pour rester en contact avec ses collègues ; ce qui lui permet surtout de communiquer plus facilement avec la direction générale de la rédaction.

De même, **20%** des journalistes affirment que *le réseau Intranet* influence la communication interne : l'accès à tout type d'informations et à tous les outils nécessaires : un Intranet, dans une entreprise de presse permet de mettre facilement à la disposition des journalistes des documents de tous types (textes, images, vidéos, sons...), et d'accéder à tous les outils nécessaires (messagerie électronique, forum de discussion, chat en direct, liste de diffusion, panneau d'affichage, moteur de recherche de documentations, etc.). Cela permet d'avoir un accès centralisé et cohérent à la mémoire de l'entreprise, d'où la nécessité de définir des droits d'accès pour les utilisateurs de l'Intranet aux documents présents sur celui-ci, et par conséquent une authentification de ceux-ci afin de leur permettre un accès personnalisé à

---

<sup>30</sup> LUGRIN, Gilles.- Le mélange des genres dans l'hyperstructure.- in Semen 2001, n°13 [mis en ligne le 30 avril 2007]. URL : <http://semen.revues.org/document2654.html>.

certain documents. Ainsi, la majorité affirme que le réseau Intranet favorise la communication au sein de l'agence et limite les erreurs dues à la mauvaise circulation des savoirs.

Il est à noter que ces quatre équipements en TIC que sont *le courrier électronique, les bases de données internes, le groupware et le réseau Intranet* ont un impact significatif et fondamental sur « la communication interne : connaissance du monde de l'entreprise » : l'usage de ces **quatre technologies** permet aux journalistes d'acquérir une connaissance sur le monde de l'entreprise, de resserrer les liens confraternels entre les membres de l'équipe et d'avoir une bonne maîtrise de l'information, donc une meilleure compréhension, et par la suite une rédaction claire et lisible des articles ; ce qui reflète automatiquement l'expérience et les compétences professionnelles acquises par chaque journaliste. La connaissance du monde de l'entreprise joue donc un rôle déterminant dans la communication interne.

Quant aux outils de travail collaboratifs, leur usage se présente comme suit :

Equipements en TIC	Nombre de citations	Fréquence
Réseau Extranet	8	26,70%
<i>Le réseau Extranet a un effet significatif sur « la création des équipes de travail : partage des expériences avec les autres »</i>		
Réseau Intranet	6	20%
<i>Le réseau Intranet a un effet significatif sur « la création des équipes de travail : partage des connaissances plutôt tacites autour d'un sujet d'actualité »</i>		
<b>TOTAL OBS. = 30</b>		
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre d'observations.		

- **26,7%** des journalistes affirment que *le réseau Extranet* a un effet significatif et primordial sur « la création des équipes de travail : partage des expériences avec les autres » : un Extranet, dans une entreprise de presse, permet d'atteindre une bonne collaboration avec les autres entreprises de presse, et ce en regroupant les journalistes professionnels chargés de tout type d'information dans la presse écrite, parlée ou audiovisuelle et de les mettre en relation avec les milieux officiels ou privés ; ce qui permet la création des équipes de travail et favorise le partage des expériences avec les autres.

- **20%** des journalistes se servent du *réseau Intranet* il a un effet significatif et primordial sur « la création des équipes de travail : partage des connaissances plutôt tacites autour d'un sujet d'actualité » : un Intranet, dans une entreprise de presse, peut réaliser une

fonction de *groupware* très intéressante. Autrement dit, il permet un travail coopératif dans la mesure où il offre l'accès à tous les outils nécessaires qui facilitent le partage des connaissances tacites autour d'un sujet s'actualité, tels que la messagerie électronique, la visioconférence, le chat en direct, le forum de discussion, etc.

Il est à noter que ces équipements en TIC cités ci-dessus ont un effet significatif et capital sur la « création des équipes de travail solidaires, cohérentes et efficaces par le partage des connaissances et des expériences ». Autrement dit, L'utilisation des technologies de l'Internet (la messagerie électronique, les forums de discussion et surtout le Web) facilitent les contacts directs entre les journalistes et resserrent les liens confraternels entre eux.

### **C- Outils de diffusion : l'édition électronique**

Outre la résolution des problèmes de stockage, de circulation, de recherche, de consultation et de diffusion des informations utiles et nécessaires pour la réalisation du travail journalistique, au sein d'une entreprise de presse, l'édition électronique permet une préservation optimale des connaissances, un enrichissement des bases documentaires et une organisation optimale et ce, en évitant les dossiers mal classés ou perdus, les copies redondantes, le poids écrasant des dossiers de volume croissant..., un gain de temps pour l'accès, la recherche et le traitement de l'information, etc. Ce qui permet ainsi la sauvegarde des savoirs et des savoir-faire élaborés par les hommes de presse et la facilitation de leur exploitation.

Certes, les TIC représentent pour la plupart des journalistes enquêtés un apport dans leur métier qui est perçu comme considérable étant donné qu'elles permettent non seulement un repérage et un partage d'informations facile et rapide, mais surtout un plus à chacun. Comme l'indique l'une des personnes interviewées : « ce que je connais + ce que les autres connaissent est évidemment supérieur à ce que je connais seulement ». Par contre, il y a un sur les dix cas interrogés qui admet que l'apport des TIC est très minime. Cela se justifie par le fait que les journalistes ne sont pas vraiment en train de les exploiter à fond et qu'ils s'attendent à ce que leur exploitation devienne plus optimale et ce, en leur procurant des informations plus fiables et mieux consultables.

### **III- Formalisation et capitalisation des connaissances dans l'agence TAP :**

La formalisation et la capitalisation des connaissances sont devenues des tâches incontournables, adoptées de plus en plus par les entreprises qui se voient concurrencées par d'autres, et offrant la possibilité de travailler à la fois individuellement pour communiquer des idées et collectivement pour les négocier, les échanger, recueillir des informations et pourquoi pas les publier. Ainsi, les journalistes sont appelés à extérioriser leurs connaissances tacites et à les convertir pour participer à la constitution d'une mémoire collective.

#### **III-1. La conversion des connaissances dans l'agence TAP:**

En se référant au modèle de NONAKA et TAKEUCHI<sup>31</sup> qui s'appuie sur quatre modes de conversion de connaissance (voir figure n°4), les journalistes de la TAP affirment que leurs connaissances se convertissent de la manière suivante:

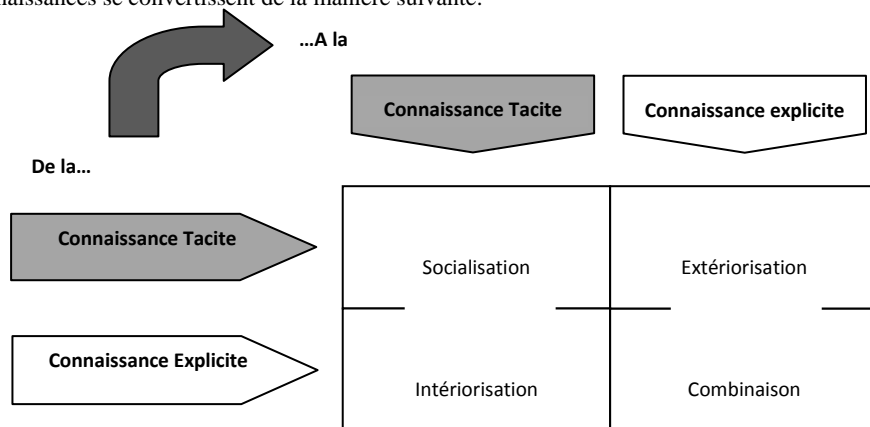


Figure n°4 : Conversion de la connaissance

- De tacite à t... e avec un autre. C'est le cas d'... (D'après Ikujiro Nonaka et Hirotaka Takeuchi) n chef. Il acquiert ses compétences tacites (sa culture générale, ses capacités rédactionnelles, etc.) grâce à l'observation, l'imitation et la pratique ; ce qui fait partie de sa propre base de connaissance tacite. En d'autres termes, il est socialisé au métier, mais toute seule la socialisation ne suffit pas à la création de nouvelles connaissances car la connaissance, que ce soit de l'apprenti ou du maître, n'est pas explicite, donc elle ne peut avoir d'effet levier pour l'entreprise dans son ensemble.

- De tacite à explicite : C'est la conversion de connaissances tacites en connaissances explicites. Après avoir appris les secrets tacites du rédacteur en chef, le secrétaire de rédaction les traduira, ensuite, en savoir explicite (les fondements d'une formule rédactionnelle, le langage de l'image, les bases de la mise en page, etc.) pour pouvoir les partager avec les membres de l'équipe (rédacteurs, photographes et reporters).

- D'explicite à tacite : C'est la conversion de connaissances explicites en connaissances tacites. Grâce à leur expérience ainsi acquise dans la mise en forme de l'information, le secrétaire de rédaction et les autres membres de l'équipe enrichissent leur propre base de

<sup>31</sup> NONAKA I., TAKEUCHI H. avec la collab. d'INGHAMM M.-La connaissance créatrice. La dynamique de l'entreprise apprenante.- De Boeck Université, 1997.- Trad. de : « The Knowledge Creating Company ».



connaissances tacites. Ils prennent notamment conscience, de façon extrêmement intuitive, que telle publication mise en forme de telle façon pourra éveiller l'attention du lecteur et l'attacher à l'évènement.

- D'explicite à explicite : C'est la combinaison ou la création de connaissances explicites à partir de connaissances explicites. Par exemple lorsqu'un journaliste recueille de l'information, qui traite d'un sujet précis, dans toute l'entreprise pour l'assembler dans un dossier de presse. Ce dossier de référence est un nouveau savoir en ce sens qu'il synthétise une information provenant de sources multiples et présentant le plus complètement possible un sujet donné. Mais ce nouvel assemblage n'accroît pas réellement la base de connaissance existante de l'entreprise de presse pour autant. Il faut qu'il y ait interaction entre le savoir tacite et le savoir explicite.

En effet, la constitution d'une connaissance ne peut se faire que par une série d'interactions qui vont pouvoir s'appuyer sur les contacts physiques entre les journalistes : identification mutuelle, rôles, processus de confiance, délibération orale, jeu des questions et des réponses, action et projet commun, langage partagé, responsabilité partagée, etc. Dans ce domaine, des dispositifs de socialisation comme les couloirs, la cafétéria et les réunions seront déterminantes.

A noter que les espaces ouverts (couloirs, escaliers) encouragent les journalistes à s'adresser plus souvent la parole, et que les pause-café et déjeuners présentent des moments propices au partage de connaissances et d'expériences professionnelles. De cette manière, les journalistes vont avoir beaucoup plus de chances de se rencontrer et d'en profiter pour échanger leur savoir.

A part les discussions avec les collègues, certains journalistes privilégient le recours aux sources documentaires et/ou écrites.

Mais en ce qui concerne le recours à des collègues, la plupart des journalistes interrogés affirment ne pas rencontrer de problème au niveau du partage des connaissances. Comme le montre la majorité des personnes interviewées : « quand une personne pose une question, chacun fait de son mieux pour apporter une réponse » ; donc selon ce qu'ils indiquent ; « il n'y a pas vraiment de rétention d'information ».

Or, seulement deux enquêtés sur dix déclarent le contraire. Ils admettent que cette situation est due également à la susceptibilité de certains collègues. C'est pour cette raison, qu'il n'est pas toujours possible de trouver des réponses auprès des confrères, d'où la nécessité de chercher ailleurs les solutions. Et un journaliste sur dix, déclare qu'« il n'a pas assez de temps pour communiquer ses connaissances aux autres, ni pour partager avec les autres ».

En effet, chacun des journalistes a tendance de travailler seul : il a recours tout d'abord aux documents et il demande rarement, voire jamais, l'avis des collègues. Ceci réexplique le

phénomène de la rétention de l'information par certains et l'absence d'une stratégie encourageant le partage et la coopération.

### **III-2. La gestion et la capitalisation des connaissances pour la constitution de la mémoire de l'agence TAP :**

Dans le cadre de son fonctionnement, l'agence TAP doit disposer d'un ensemble de moyens et d'outils pour gérer la connaissance afin de l'exploiter efficacement, la diffuser et la partager ; ce qui confirme la nécessité de considérer la gestion des connaissances comme étant un outil puissant de la promotion de l'entreprise face à un environnement concurrentiel et incertain.

#### **III-2.1. La gestion et la capitalisation des connaissances au sein de la TAP**

La totalité des journalistes interviewés définissent la gestion de connaissances comme étant un outil de travail utile et efficace qui a un impact majeur sur leur métier dans la mesure où cela permet de :

- Aider le journaliste à accomplir sa tâche plus facilement ;
- Développer le rendement et améliorer les services rendus par l'institution ;
- Surmonter les difficultés et les imprévus auxquels il pourrait faire face ;
- Garder une trace tangible et exploitable des connaissances acquises grâce à l'expérience et aux compétences de chacun ;
- Trouver des solutions concrètes à des problèmes déjà vécus ;
- Gagner du temps grâce au partage des informations et des solutions ;
- Enrichir les connaissances des nouveaux venus dans le secteur.

Ces réponses nous ont montré que la gestion de connaissances joue un rôle très important au sein de l'agence de presse TAP et ce, surtout pour faciliter le partage des connaissances.

Partant de cette affirmation, la totalité des personnes interviewées pense que la mise en place d'une démarche de gestion de connaissances, au sein de leur établissement, sera indispensable. Ils la considèrent impérative pour la presse. Ils affirment qu'elle va pouvoir atteindre :

- une meilleure diffusion de l'information significative au sein de l'équipe ; étant donné que la productivité dépend non plus de l'information disponible mais de la circulation pertinente et adaptée de cette information ;

- un échange du savoir et savoir-faire entre les journalistes ; ce qui va faciliter à chacun l'exécution de sa tâche et renforcer les liens entre les membres du groupe ;

- une constitution d'une mémoire collective pour l'agence de presse TAP.

Quant à la capitalisation de leur savoir-faire, la majorité des journalistes interrogés affirme qu'elle utilise à la fois une stratégie de codification et une stratégie de personnalisation.

❖ La codification (personne à document) repose sur la collecte et le stockage des connaissances dans des bases de données auxquelles les journalistes de la TAP se réfèrent en cas de besoin et ce, en se basant notamment sur l'informatique ;

❖ La personnalisation (dialogue de personne à personne) repose sur la circulation et le développement des connaissances, qui se fait par le biais de contacts personnels ; comme l'indiquent les journalistes enquêtés ; à travers l'échange et la discussion avec les collègues.

Par contre, trois interrogés sur dix ont opté pour la dernière stratégie. Ils estiment que les échanges avec les confrères sont importants et qu'ils peuvent parfois être l'origine de la découverte d'informations pertinentes, à l'exception de deux journalistes qui, l'un déclare ne pas utiliser de stratégie, et l'autre déclare que l'approche « personne à document » est plus utilisée que l'approche « dialogue de personne à personne ». Ce dernier reconnaît que cette situation est due au manque de réunions et à la rétention de l'information par les collègues.

Par ailleurs, l'analyse de ces entretiens nous a conduit à affirmer que la quasi-totalité des journalistes interrogés accorde une place importante aux bases de données internes, qui sont à la portée de tout salarié de l'entreprise et qui rassemblent tout ce qui peut être le plus utile pour le secteur de la presse ; ainsi qu'aux archives qu'ils consultent et ce, en vue de réutiliser les retours d'expériences. Mais peu de journalistes interrogés déclarent que, soit ils se remémorent des correctifs apportés par d'anciens collègues, soit ils invitent les experts concernés à des débats et/ou ils se souviennent des situations similaires.

### **III-2.2. La constitution de la mémoire de l'entreprise : apport des journalistes de la TAP**

Il s'avère important de signaler que la totalité des journalistes interrogés joue un rôle déterminant dans la gestion de connaissances, au sein de l'agence de presse TAP. Selon ces journalistes cela se manifeste par le fait de :

- Encadrer, orienter, corriger les papiers ;
- Vulgariser les tâches des autres, par exemple : écrire des termes techniques bien spécifiques et corrects ;
- Prodiguer des conseils aux nouveaux venus, etc.

Cependant, seuls deux enquêtés répondent par « non ». Ils déclarent ne pas avoir de rôle dans la gestion de connaissances et qu'ils se contentent de la gestion personnelle de la connaissance.

D'après ces deux cas, on déduit que la connaissance, le savoir-faire, l'expertise et l'expérience existent là devant nous, mais ce qui manque, c'est sa mise à la disposition de l'ensemble des journalistes, le partage et la contribution individuelle pour converger vers une mémoire collective, utile, partageable et surtout évolutive et réceptive aux nouvelles idées.

#### **IV- Les perspectives d'amélioration des TIC pour la gestion des connaissances**

L'objectif de notre recherche étant l'amélioration des TIC pour la gestion des connaissances, dans l'agence de presse TAP, et ce pour arriver à constituer une mémoire collective permettant de réutiliser les savoirs et savoir-faire des journalistes, cela exige l'étude des besoins de ces derniers concernant principalement quatre aspects :

- Etre plus attentifs aux attentes et aux difficultés des journalistes ;
- Prendre en compte la particularité des contextes et des pratiques d'information et d'apprentissage ;
- Proposer une cartographie de connaissances plus proche de la réalité des savoirs et savoir-faire des journalistes ;
- Renforcer l'échange d'expériences et de pratiques entre les concepteurs et les utilisateurs des systèmes d'information.

Cependant, en ce qui concerne les perspectives d'amélioration des TIC pour la gestion des connaissances, leur classement, fait par les journalistes, varie. Certains (sept journalistes) déclarent « être plus attentifs aux attentes et aux difficultés des journalistes » en tête de liste. Cela se manifeste surtout au niveau de la manipulation de certaines technologies, ce qui exige un recours régulier à la formation permanente, ou du moins à des stages ou réunions d'information, qui accorderaient aux journalistes de la TAP une meilleure connaissance des outils leur favorisant le travail journalistique en mode collaboratif.

Certains autres (trois journalistes) classent le choix de « proposer une cartographie de connaissances plus proche de la réalité des savoirs et savoir-faire des journalistes » en tête de liste. Ce qui leur indique les lieux où se situe le savoir (auprès de certaines personnes, médias, unités organisationnelles ou sources d'information externes) et comment se déroulent l'accès, la distribution et l'acquisition de ce savoir.

En effet, avec les usages des TIC, l'agence de presse « TAP » va pouvoir formaliser l'accumulation de ce savoir dans des bases de données, l'intégration des connaissances et leur mobilisation. Elles entraînent une dynamique de transmission, de reproduction, de stockage et de codification des savoir-faire. Néanmoins, la tâche est difficile car, pour une large part, le

savoir-faire est tacite et local, difficile à expliciter, à codifier et à reproduire pour obtenir un avantage compétitif.

Par ailleurs, l'enquête que nous avons menée nous a permis de relever les apports ainsi que les limites des usages des TIC pour la formalisation et la capitalisation des connaissances dans l'agence de presse TAP, à savoir :

➤ Pour certains organes de presse qui, pour faciliter le travail journalistique quotidien, ont créé *des bases de données internes* dont chaque numéro d'un quotidien est enregistré et classé électroniquement ; après quoi, son contenu peut faire l'objet d'une recherche à partir d'un seul ou plusieurs concepts. Un journaliste n'est pas donc obligé de feuilleter toutes les coupures de presse relatives à un sujet donné ou de quitter son bureau, il peut appeler sur son écran l'information voulue ;

➤ Au sein d'une entreprise de presse, la *GED* (*Gestion Electronique des Documents*) permet de convertir tout type de document en images électroniques permettant de les classer dans un ordinateur et d'y avoir accès facilement et rapidement sur demande. Une fois le document converti en image électronique, le journaliste pourra ainsi le manipuler à partir de son poste de travail. Il peut le consulter, le faxer, l'imprimer ou le transférer. Ce qui va donc permettre la sauvegarde des savoirs et savoir-faire élaborés par les hommes de presse et la facilité de leur exploitation ;

➤ Le *workflow* est « un outil coopératif qui vise à optimiser et à rationaliser les flux d'information et les procédures de travail »<sup>32</sup>. Quant aux journalistes, il leur permet de gérer un flux de tâches successives à réaliser telles que la mise en œuvre d'un flux de production sans support traditionnel, depuis la couverture des événements jusqu'à leur diffusion. Ce qui favorise une meilleure collaboration entre eux, facilite et développe leurs activités ;

➤ Pour partager leurs connaissances et leurs expériences professionnelles, les journalistes, qui disposent d'un accès Internet permanent sur leur poste de travail (fixe ou mobile), recourent à la *messagerie électronique* où on peut transmettre ses notes à ses collègues employés par d'autres publications, ou envoyer ses articles directement à leur « boîte postale », à peu près de la même manière qu'on remet un dossier à son rédacteur en chef dans la salle de rédaction. Ce qui simplifie grandement la relation entre les rédacteurs et les journalistes pigistes ou les membres distants de la rédaction ;

➤ Quant aux réseaux informatiques, *Intranet*, qui présentent un réseau local privé, il permet de faciliter les contacts directs entre les journalistes et de resserrer les liens confraternels entre eux. Alors qu'*Extranet*; qui fournit une méthode de communication interentreprises,

---

<sup>32</sup> LOUADI, Mohamed.- Introduction aux technologies de l'information et de la communication.- Tunis : Centre de publication universitaire, 2005.- p.84.

permet de regrouper les journalistes professionnels chargés de tout type d'information dans la presse écrite, parlée ou audiovisuelle et de les mettre en relation avec les milieux officiels ou privés.

A partir de l'énumération des divers apports résultant de l'utilisation des outils associés à la gestion des connaissances par les journalistes de la TAP, nous avons essayé de monter le rôle important que jouent ces derniers dans la favorisation du traitement, du partage et de la diffusion des connaissances stratégiques au sein de l'agence. D'après la plupart des journalistes enquêtés, ces apports s'avèrent considérables étant donné que les TIC représentent pour eux un outil d'apprentissage, d'aide à la décision et notamment un outil de travail collaboratif leur permettant de résoudre des problèmes informationnels dans une culture d'échange. Cela leur permet aussi d'apprendre à partager leurs connaissances et de renforcer leurs compétences vu que chaque compétence représente une faculté de produire un résultat.

De même, l'impact de la gestion et la capitalisation des connaissances sur leur métier est considéré comme majeur par les journalistes interrogés, dans la mesure où cela permet d'accomplir leurs tâches plus facilement, garder une trace tangible et exploitable des connaissances, de gagner du temps grâce au partage des informations et des solutions et enrichir les connaissances des nouveaux venus dans le secteur. Ainsi la mise en place d'un processus de gestion des connaissances au sein de l'agence de presse TAP serait donc impérative; ce qui va favoriser l'atteinte d'une meilleure diffusion de l'information significative, d'un échange du savoir et du savoir-faire et d'une constitution d'une mémoire collective pour cet établissement.

Certes, les usages des TIC par les journalistes représentent un levier de changement des modalités d'échange de connaissances et d'apprentissage collectif dans le domaine de la presse. Néanmoins, un problème de rétention de l'information se pose réellement. Ce problème se manifeste à travers certains comportements de journalistes de la TAP qui craignent une réaction négative de la part de leurs collaborateurs (pas de retours d'information et pas de partage que d'exploitation de connaissances). En effet, inciter les journalistes à partager leur savoir constitue l'une des difficultés les plus ardues à résoudre par une entreprise de presse de façon générale et par l'agence de presse TAP de façon particulière. « En diffusant les bonnes pratiques dans tous ses services et en appliquant l'expérience acquise d'une tâche à l'autre, celle-ci peut faire gagner du temps et de l'argent. Mais l'apport de savoir, outre qu'il nécessite du temps, est perçu comme une menace à la viabilité individuelle de l'employé »<sup>33</sup>, qui, généralement ne se montre prêt à transmettre ses connaissances que s'il pense en tirer une forme de bénéfice personnel.

---

<sup>33</sup> BUKOWITZ, Wendi et WILLIAMS, Ruth.- Gestion des connaissances en action.- Paris : Éd. Village Mondial, 2000.- p.11.

A noter aussi que chacun des journalistes a tendance à travailler seul. Il a recours tout d'abord aux documents et il demande rarement, voire jamais, l'avis des collègues ou bien il n'a pas assez de temps ni pour communiquer ses connaissances aux autres, ni pour partager avec les autres. Ceci explique que les responsables hiérarchiques de la TAP ne sont pas préparés pour la mise en place d'une stratégie encourageant la gestion interne de partage des informations et des connaissances ainsi que pour réussir à assurer la coordination entre les différentes structures qui peuvent converger vers la promotion et la valorisation du travail du journaliste. Il arrive même que certains responsables pénalisent leurs employés lorsque ces derniers consacrent du temps à discuter dans les couloirs, à aider leurs collègues dans la réalisation des tâches ne présentant pas de rapport direct avec leur poste, etc. Tout cela entraverait, en conséquence, la circulation du savoir dans l'agence.

Encourager le transfert des savoirs constituerait, certainement, la solution adéquate pour faire face aux insuffisances et handicaps rencontrés, actuellement, par les journalistes de la TAP.

### **Conclusion**

L'analyse du questionnaire ainsi que des entretiens nous a permis de déceler les insuffisances qui handicapent la mobilisation des savoirs au sein de l'agence de presse TAP, à savoir : l'absence d'une bonne politique de motivation, d'un bon circuit de communication, et surtout, d'une infrastructure informatique facilitant la communication et l'échange.

Par ailleurs, les différents résultats que nous avons pu recueillir attestent que la connaissance, le savoir-faire, la compétence et l'expérience existent là devant nous. Mais ce qui manque c'est la validation, la mise à la disposition, le partage et la contribution individuelle de chacun qui convergent tous vers une mémoire collective partageable et surtout susceptible d'accueillir facilement de nouvelles idées.

Pour ce faire, il est donc indispensable de relever, dans un premier temps, les challenges suivants :

- ★ Récompenser les contributions individuelles par des possibilités d'avancement qui prennent la forme de promotions ou de toutes autres opportunités propres à rehausser la visibilité du journaliste au sein de l'entreprise ;

- ★ Accorder temps et espace aux journalistes pour qu'ils transmettent leur capital intellectuel, étant donné que la transmission des connaissances, comme leur acquisition, prend du temps ;

- ★ Faciliter le transfert des connaissances tacites en faisant intervenir des professionnels de la conduite d'entretiens qui, grâce à leurs questions, vont aider le journaliste à formuler son savoir ; etc.

A travers l'adoption d'une telle attitude, l'entreprise de presse pourrait parvenir à favoriser la culture de partage et d'échange, à valoriser le travail des journalistes, et enfin à en tirer des bénéfices collectifs pour l'entreprise.

#### **Bibliographie sélective :**

- BALLAY, J.F.**, Capitaliser et transmettre les savoir-faire de l'entreprise, Paris, Eyrolles, 1997.
- BALMISSE, G.**, Guide des outils du knowledge management : panorama, choix et mise en œuvre, Paris, Vuibert, 2005.
- BISSAY, A., PERNELLE, P., LEFEBVRE, A. et BOURAS, A.**, « Démarche d'intégration des connaissances au système PLM », in. CIM08, Sousse, 2008 (hal-00376760, version 1 - 20 Apr 2009).
- BUCK, J.Y.**, Le management des connaissances, Paris, Editions d'organisation, 1999.
- BUKOWITZ, W. et WILLIAMS, R.**, Gestion des connaissances en action, Paris, Editions Village Mondial, 2000.
- CHAMBAT, P.**, « Usages des TIC : évolution des problématiques », in. Technologies de l'information et société, 1194, vol.6, n° 3.
- DIENG, R., CORDY, O., GIBOIN, A., et al.**, Méthodes et outils pour la gestion des connaissances. Paris, Dunod, 2000.
- DRUCKER, P.F.**, A propos du management, Paris, Village Mondial, 2000.
- DRUCKER, P.F.**, Post-capitalist society, Oxford, Butterworth Heinemann, 1993.
- ERMINE, J.L.**, Les systèmes de connaissances, Paris, Ed. Hermès, 1996.
- GRUNDSTEIN, M., ROSENTHAL-SABROUX, C. et PACHULSKI, A.**, «Reinforcing decision aid by capitalizing on company's knowledge : future prospects» in. European Journal of Operational Research, n° 145, 2003
- HARVARD BUSINESS REVIEW**, Le knowledge management, Paris, Ed. Organisation et l'expansion Management Review, 1990.
- HERVOUET, L.**, « Les journalistes saisis par internet », in. Les cahiers du journalisme, Juin 2000, n° 7.
- JAKOB, R. et PARIAT, R.**, « Savez-vous vraiment ce que vous avez ? Gestion des connaissances et compétitivité des entreprises», in. Réseau CEFRIO, 2002, vol.3, n°2.
- JARROSSON, B.**, 100 ans de management, Paris, DUNOD, 2000.



**LEVAN, K.S.**, Travail collaboratif sur internet : concepts, méthodes et pratiques des plateaux projet, Paris, Vuibert, 2004.

**LOUADI, M.**, Introduction aux technologies de l'information et de la communication, Tunis, Centre de publication universitaire, 2005.

**MALLEIN, P. et TOUSSAINT, Y.**, « L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages », in. Technologies de l'information et société, 1994, vol.6, n°4.

**MBENGUE, A.**, « Management des savoirs », in. Revue française de gestion, n°149, mars-avril 2004.

**NONAKA, I. et TAKEUTCHI, K.**, La connaissance créatrice, la dynamique de l'entreprise apprenante, Paris, De Boeck Université, 1997.

**PRAX, J.Y.**, Manager la connaissance dans l'entreprise, les nouvelles technologies au service de l'ingénierie de la connaissance, Paris, INSEP, 1997.

**PROULX, S. et BRETON, P.**, « Usages des technologies de l'information et de la communication », in. L'explosion de la communication à l'aube du XXIème siècle, Paris, la Découverte, 2002.

**REMIZE, M.**, « L'avenir est au KM », in. Archimag, septembre 2000, n° 137.

**STATA, R.**, « Organizational learning: the key to management innovation » in. Sloan Management Review, printemps 1989.

#### **Webographie :**

**BONNEFOY, H.**, La gestion de la connaissance métier.

URL: <http://www.ac-reims.fr/datice/sti/actualites/gestconn/11-gestionprof.pdf>

**ERMINE, J.L.**, MKSM, méthode pour la gestion des connaissances.

URL: <http://www.mcxapc.org/docs/ateliers/mksm.htm>

**TREINEN, S.**, Gestion des connaissances et genre : un peu de clarté

URL: <http://ftp.fao.org/docrep/fao/011/ak159f/ak159f30.pdf>