



جامعة الجزائر 2 - أبو القاسم سعد الله -  
كلية العلوم الإنسانية  
المجلس العلمي

رقم: 240/ج ج 2/ك ع /الم ع ك / 2024

الجزائر 01-07-2024

مستخرج من محضر المجلس العلمي للكلية

\*دورة 26-06-2024 ص 39

وافق المجلس العلمي للكلية على المطبوعة البيداغوجية للأستاذ(ة):

د/ قوالي نور الدين

القسم: علم المكتبات والتوثيق	التخصص: علم المكتبات و التوثيق
------------------------------	--------------------------------

بيانات المطبوعة البيداغوجية :	
عنوان المطبوعة	الإدارة العلمية لتنظم المعلومات ( السياسة التوثيقية 1 - 2 )
مقياس المطبوعة	الإدارة العلمية لتنظم المعلومات
المستوى	ماستر I تسيير ومعالجة المعلومات

رئيس المجلس العلمي

أ.د. وهيبة غرامى  
رئيس المجلس العلمي  
المجلس  
العلمي للكلية  
كلية العلوم الإنسانية

جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله  
كلية العلوم الإنسانية  
قسم علم المكتبات والتوثيق



مطبوعة دروس في مقياس  
الإدارة العلمية لنظم المعلومات (السياسة التوثيقية 1-2)

موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

إعداد:

د. قوالى نورالدين

أستاذ محاضر "ب"

السنة الجامعية: 2024/2023

## بطاقة تعريفية بالمقياس

الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

الفرع: علوم انسانية – علم المكتبات والتوثيق.

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

السداسي: الأول والثاني

الوحدة: الأساسية

المادة: الإدارة العلمية لنظم المعلومات (السياسة التوثيقية 1-2)

الحجم الأسبوعي (03 ساعات): 1.5 ساعة محاضرات و1.5 ساعة أعمال موجهة.

المعامل: 02

الرصيد: 05

أهداف التعليم: معرفة الأساسيات والتقنيات التي تسمح للطالب بتسيير مختلف أنظمة المعلومات مع

الأخذ بعين الاعتبار خصوصية المكتبة.

المعارف المسبقة المطلوبة: توفر الطالب على معلومات تتعلق بتنظيم وتسيير المؤسسات الوثائقية.

محتوى المادة:

1. نظم المعلومات

2. فضاءات المكتبة

-قاعات المطالعة

-فضاءات العمل

-فضاء الإعارة

-فضاء الإعلام

-فضاء التوجيه

3. تسيير الميزانية :

- وضع وتوزيع الميزانية.

-الميزانية الاحتياطية (المرتقبة)

-ميزانية الاقتناء التزويد

-ميزانية التسيير : التجهيزات، الأمن، الرصيد والعمال، الأجور، التنشيط.

4. سياسة التزويد:

- أسس الاختيار: حسب الوسائط (ورقي، رقمي)، حسب نوع الوثائق (دوريات، كتب)، حسب اللغة.....
- اختيار المتعاملين التجاريين والناشرين
- تسيير الميزانية: التوزيع حسب التخصصات والقطاعات.

5. سياسة المعالجة الوثائقية:

- اختيار البرمجية الوثائقية (أسس، دفتر الشروط، الوحدات: معالجة، الإعارة، إحصائيات)
- تنظيم وظيفة المعالجة: عدد الحواسيب، عدد العمال.
- متابعة وتقييم المعالجة: إحصائيات المعالجة، إحصائيات الوثائق القابلة للإعادة البث.
- إنتاج فهرس إلكتروني قابل للتشغيل (عملي)

6. سياسة الخدمات:

- الرفوف المفتوحة: تنظيم الرصيد، (التصنيف)
- تنظيم الإعارة (تالية، الدوران، ترتيب الرصيد).
- تقييم الإعارة: نسبة الدوران (إحصائيات يومية، أسبوعية، شهرية)، تقييم نظام الإعارة (المستعملين، الوقت).
- البحث البيبليوغرافي (عدد الحواسيب، التوزيع على فضاءات المكتبة، الصيانة)، البحث البيبليوغرافي عن بعد
- التنشيط الثقافي: تنظيم التظاهرات الثقافية (معارض، محاضرات أيام دراسية)، العلاقات مع المحيط الخارجي للمكتبة (الشركاء، الاقتصاديين، الإداريين، الثقافيين).
- إنشاء رصيد رقمي ووضعه في متناول المستخدمين.
- رجع الصدى: من طرف المستخدمين (دراسة ميدانية بالاستمارات المقابلة).

7. إنشاء موقع فعال ومتفاعل:

- هندسة الموقع، محتوى الموقع.
- تقديم المكتبة: التاريخ، الهيكل التنظيمي، الأقسام،
- الخدمات عن بعد: الإعارة الرقمية، البث الانتقائي للمعلومات، التواصل التفاعلي.

طريقة التقييم:

امتحان كتابي 50%

عمل بحث فردي أو داخل فوج + تقديم عروض 50%

المراجع: (كتب، ومطبوعات، مواقع انترنت، إلخ)

-الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق/ محمد الهادي محمد

-أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات/ عمر أحمد همشري

-مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات/ عبد الله محمد الشريف

-مقدمة في علم المكتبات والمعلومات/ ربيعي عليان مصطفى

1. ISSOLAH, Rosa : Management des systèmes d'information. Enjeux et méthodes d'évaluation. Alger : OPU, 2005
2. Delmond Marie-H, Petit Yves: Management des systèmes d'information. Paris : Dunod Campus, 2003.
3. ROJOT J. Théorie des organisations. Paris : ESKA, 2003.
4. REIX R. Systèmes d'information et management des organisations. 5ème édition .Paris : Vuibert, 2004.
5. Mintwberg H. Structure et dynamique des organisations. Paris : Editions d'Organisation, 1982.
6. LUSSATO B.، Introduction critique aux théories d'organisation (1977). Paris : Dunod, 1992.
7. LE MOIGNE J.L.، La modélisation des systèmes complexes. Paris: Dunod, 1999.

## توزيع المواضيع على محاضرات السداسي 01 و02

الصفحة	عنوان المحاضرة
06	المحاضرة رقم 01: ماهية نظم المعلومات ومقوماتها
12	المحاضرة رقم 02: مقومات المكتبة كنظام معلومات
17	المحاضرة رقم 03: فضاءات المطالعة في المكتبات ومرافق المعلومات
24	المحاضرة رقم 04: فضاء الإعارة في المكتبات ومرافق المعلومات
30	المحاضرة رقم 05: فضاءات الإعلام والتوجيه في المكتبات ومرافق المعلومات
37	المحاضرة رقم 06: فضاءات العمل والمكاتب في المكتبات ومرافق المعلومات
41	المحاضرة رقم 07: ميزانية المكتبات وعلاقتها بقانون المالية في الجزائر
46	المحاضرة رقم 08: إدارة ميزانية المكتبات ومرافق المعلومات
53	المحاضرة رقم 09: إنفاق وتوزيع ميزانية الاقتناء في المكتبات ومرافق المعلومات
60	المحاضرة رقم 10: تنظيم وتسيير قسم التزويد في المكتبات ومرافق المعلومات
66	المحاضرة رقم 11: إجراءات التزويد بالمصادر الإلكترونية وطرق تفاوض تراخيص الاستخدام
73	المحاضرة رقم 12: إدارة وتنمية المجموعات الرقمية في المكتبات ومرافق المعلومات
78	المحاضرة رقم 13: إجراءات اقتناء البرمجيات الوثائقية في المكتبات ومرافق المعلومات
82	المحاضرة رقم 14: إدارة وتنظيم الوسائل التقنية والبشرية للوظائف الفنية
88	المحاضرة رقم 15: متابعة وتقييم الوظائف الفنية في المكتبات ومرافق المعلومات
94	المحاضرة رقم 16: تنظيم الرصيد المعلوماتي بمرافق المعلومات
100	المحاضرة رقم 17: إدارة خدمة الإعارة في المكتبات ومرافق المعلومات
106	المحاضرة رقم 18: نظم تقييم خدمة الإعارة في المكتبات ومرافق المعلومات
111	المحاضرة رقم 19: التنشيط الثقافي في المكتبات وعلاقته بالمحيط الخارجي
118	المحاضرة رقم 20: إدارة مشاريع الرقمنة في المكتبات ومرافق المعلومات
125	المحاضرة رقم 21: هندسة مواقع الويب ومكوناتها
131	المحاضرة رقم 22: إجراءات تصميم المواقع الإلكترونية لتنظيم المعلومات
136	المحاضرة رقم 23: إدارة خدمات المواقع الإلكترونية للمكتبات ومرافق المعلومات
144	المحاضرة رقم 24: معايير تقييم المواقع الإلكترونية لتنظيم المعلومات
151	قائمة المراجع
158	الملاحق

## مقدمة:

بات الهدف الأساسي للمكتبات ومرافق المعلومات هو جمع ومعالجة وبث مصادر المعلومات بشتى أنواعها ووضعها في متناول القراء. لكن بعد بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تغيرت فلسفتها تغيراً جذرياً، ولم ينظر إليها من يأتىها لاستخدام مجموعاتها، بل أصبحت مضطرة إلى التوجه إلى المستفيدين واستقطابهم في سبيل امدادهم بخدماتها ونشاطاتها ومجموعاتها. وهو العامل الذي يفرض عليها استحداث أساليب جديدة في إدارة اعمالها ووظائفها وتنظيم مجموعاتها من شأنها مساندة الاتجاهات الحديثة لبيئة المكتبات والاستجابة الفورية والسريعة للاحتياجات المعلوماتية والمعرفية لمجتمع المستفيدين منها. وقد يتطلب بلوغ هذا المسعى وجوب ترشيد الأداء الإداري للقائمين على نظم المعلومات، بما يؤهلهم للاضطلاع بمهامهم على أحسن وجه ومساعدتهم على اتخاذ القرارات الصائبة وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، وذلك ضمن سياسة توثيقية كاملة وواضحة المعالم تأخذ بعين الاعتبار الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بنظام المعلومات، وجميع مقوماتها المادية والبشرية والمالية والتكنولوجية المتاحة، فضلاً عن مراعاة خصائص جميع فئات المستفيدين منها باعتبارهم جوهر رسالتها والهدف النهائي لخدماتها ومحور نشاط أي نظام معلوماتي سواء كانت مكتبات أو مراكز المعلومات بمختلف أنواعها ومستوياتها. وبالتالي، تعتبر السياسة التوثيقية بمثابة الآلية التي تمكن القائمين على المكتبات ومرافق المعلومات من الاستثمار الفعال لمواردها على المدى القصير والمتوسط والطويل، والنظر في الأولويات المرتبطة بجميع نشاطاتها وخدماتها المباشرة وغير المباشرة. فهي تساعد على إدارة وتوزيع الميزانية وترشيد نفقاتها وبمنزلة الوسيلة الناجعة لتعزيز الاتصال الداخلي والخارجي، والوسيلة المثلى لبناء وتنمية المجموعات ضمن أهداف نظم المعلومات، وتحديد الأولويات واختيار مصادر الانتقاء والاقتناء، وطبيعة الوظائف المواتية لمعالجتها وتحليلها وتنظيمها، وتسخير تقنيات المعلومات المطلوبة وتحديثها وصيانتها، وتطوير الخدمات المكتبية المناسبة والترويج لها بما يحقق الاستفادة القصوى منها، وتعيين طرق وأساليب تقييمها، فضلاً عن تشغيل الإمكانيات والوسائل المناسبة لإدارتها وتنظيمها. ومن هذا المنطلق، حاولنا اعداد هذه المطبوعة بهدف تقديم عرض عام حول مقياس الإدارة العلمية لنظم المعلومات وكل ما يرتبط بالسياسة التوثيقية للمكتبات ومرافق المعلومات ضمن مجموعة من المحاضرات التي يبلغ عددها 24 محاضرة موزعة على السداسي الأول والثاني من الموسم الجامعي. وهو المقياس الذي يندرج ضمن الوحدات الأساسية لبرنامج التدريس للسنة الأولى ماستر في تخصص تسيير ومعالجة المعلومات لشعبة علم المكتبات والتوثيق، والمتطابقة مع المقرر الرسمي لعرض التكوين في ماستر أكاديمي للسنة الجامعية 2017-2018.

## المحاضرة رقم 01: ماهية نظم المعلومات ومقوماتها

### مقدمة:

هناك العديد من الحقول العلمية التي تستخدم كلمة النظام كمصطلح مهم أو كأسلوب معقول لتوضيح الظواهر التي يتوجب على الجميع أن يتعامل معها. ولكن معرفة مفاهيم النظام مهمة للتعرف على إدارة وتسيير نظام المعلومات وتقنية تطبيقاته ووظائفه وأنشطته. كما يعتبر فهم النظم ذا أهمية متزايدة في مجابهة المتغيرات الفنية والاجتماعية والتكنولوجية التي يشهدها المجتمع المعاصر، والتي هي بمثابة البيئة المحيطة بالمكتبات ومرافق المعلومات التي تؤثر وتتأثر بها. وبالتالي، يهدف هذا الدرس إلى تحديد مفهوم النظام والعوامل المؤثرة فيه ومكوناته الأساسية التي قد تتواجد في أي منظمة أو مؤسسة على غرار المكتبات بمختلف أنواعها، ومراكز المعلومات المختلفة وكل ذلك في إطار بعض الرسومات التوضيحية.

### 1. مفهوم النظام:

هو مجموعة من الاجزاء المترابطة مع بعضها البعض بصورة تلقائية، تتفاعل فيما بينها ضمن علاقات مختلفة من أجل تحقيق هدف معين. ويعرف على أنه مجموعة من العناصر في حالة ترابط فيما بينها، وبينها وبين البيئة. انه ذلك الكم المنظم والمركب الذي يجمع ويربط بين او أجزاء لتشكل في مجموعها تركيباً موحداً تنتظم عناصره في علاقات تبادلية بحيث لا يمكن عزل أحدهما على الآخر، وعلى ذلك فكل منها يحتفظ على ذاتيته وخصائصه، الا أنه في النهاية جزء من كل متكامل. وبعبارة أخرى، هو مجموعة من الكيانات المرتبطة بعلاقات تبادلية بين بعضها البعض، وتنتظم داخل إطار مشترك ليستقبل متغيرات محددة تتفاعل مع الكيانات بداخله تحت تأثير الظروف المحيطة به للتحويل إلى عوائد محددة<sup>1</sup> ويتكون نظام المعلومات من عناصر وأفراد والإجراءات والطرق والتنظيم والبرامج والأجهزة الضرورية للحصول على البيانات وتحليلها واسترجاعها لكي يمكن التوصل للمعلومات منها.

### 2. نظم المعلومات:

يعرف المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنترنت نظام المعلومات أنه بأنه مجموعة

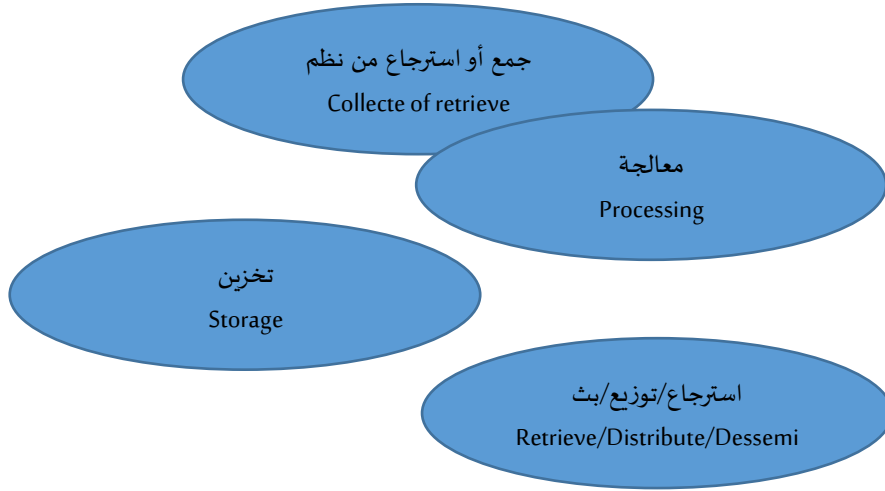
<sup>1</sup> شاهين، شريف كامل، 1994. نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات. الرياض: دار المريخ للنشر، 1994. ص.60

من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة مع بعض Set of interrelated component والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبثها بغرض صناعة القرارات، والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة إلى تحليل المشكلات وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة<sup>1</sup>. فهو الجهاز الذي يعمل على تجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات طبقا لإجراءات وضوابط وقواعد معيارية، من خلال الأساليب التقليدية أو على أساس التفاعل بين العناصر البشرية والآلية (النظم المعاصرة لإدارة المعلومات) في سبيل امدادها لفئات معينة من مجتمع المستفيدين منها بما يمكنهم من اتخاذ القرارات، كما هو موضح في الشكل رقم (01). ولعل أكثر التعريفات انسجاما مع مجال المعلومات والمكتبات هو التعريف الذي يحدد نظام المعلومات بأنه: مجموعة عناصر تشكل برنامجا- إجراءات وفعاليات تنجز لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف من خلال معالجة البيانات لتهيئة المعلومات في فترة زمنية محددة<sup>2</sup>. وهو التعريف الذي يجسد النموذج العام لنظرية النظم. والجدير بالذكر أنه لا ينبغي الخلط بين نظام المعلومات ونظام الحاسوب كون هذا الأخير نظام فرعي لنظام المعلومات، يشمل جميع المكونات اللازمة لجهاز الحاسوب لمعالجة المعلومات فضلا عن التطبيقات والشبكات والبرامج وغيرها من الوسائل التكنولوجية. والشكل الموالي كفيلا بتوضيح مفهوم نظام المعلومات.

<sup>1</sup> قنديلجي، عامر ابراهيم، 2016. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت. عمان: المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2016. ص.393.

<sup>2</sup> خلف، ياسر عبد الرحمن، 2017. تكنولوجيا الإعلام والاتصالات. عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع، 2017. ص. 53.

مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة/بيانات/تعمل على الاتي:  
Set of interrelated component /Data/that



مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة/بيانات/تعمل على الاتي:  
Set of interrelated component /Data/that

شكل رقم (01): تصور لمفردات التعريف بنظام المعلومات<sup>1</sup>.

### 03. أهداف نظم المعلومات:

يكمن الدور الرئيسي لأي نظام معلومات في جمع البيانات ومعالجتها بالطرق المناسبة ومتابعة التعديلات والتغيرات التي تحدث على البيانات والمعلومات المخزنة وتحديثها واسترجاعها في الوقت المناسب من أجل ضمان تدفق وانسياب المعلومات إلى مراكز الأنشطة المختلفة في المؤسسة لاتخاذ القرارات المناسبة. فمن الناحية العملية، يحسن النظام كفاءة الأداء داخل النظام من خلال المرونة والسرعة في تداول المعلومات داخل المنظمة، بحيث يعمل على:<sup>2</sup>

- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة
- تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة، بغية إصدار التقارير عن نشاطات المنظمة المختلفة
- تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة ظروف مناسبة لصنع القرار.

<sup>1</sup> قنديلجي، عامر إبراهيم. مرجع سابق. ص. 395.

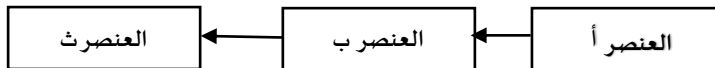
<sup>2</sup> الرشيد، احمد عليان. أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على إدارة شئون أعضاء هيئتي التدريس والتدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مج.37، ع.37، 1، 2023.

- تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة، لتصحيح أي انحرافات محتملة.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها.
- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات
- تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون به
- تشجيع تبني سياسة المعلومات الكفيلة بإدارة دورة حياة المعلومات بما تقتضيه من عمليات الجمع والمعالجة والتخزين والبعث.

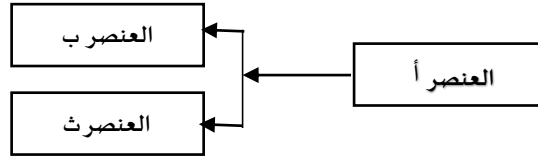
#### 04. مكونات نظام المعلومات ودورة حياته:

- أ. البيئة: وهي جميع العناصر التي لا تنتمي إلى النظام وأي تغيير فيها يؤثر على حالة النظام، لذلك فإن بيئة النظام تتكون من جميع المتغيرات التي قد تؤثر على حالته، والعناصر الخارجية التي تؤثر على الخواص غير المناسبة للنظام ليست جزءاً من بيئته.
- ب. الحدود: تعتبر العناصر المكونة للنظام بمثابة الأجزاء التي تعرف وتحدد هذا النظام وبالتالي ترسم حدوده. وتسمى عملية تعريف حدود النظام بعملية "تعيين النظام"، وتبقى عملية صعبة للغاية كون أغلبية النظم في الأساس جزء من نظم أخرى، أي كنظم فرعية للنظم الأخرى.
- ت. أوجه التداخل والعلاقات: تتصل عناصر النظام فيما بينها ضمن مجموعة من العلاقات التبادلية والتفاعلية مكونة ما يسمى بالصلات التي تربط جميع أجزائه في ضوء التدرج الهرمي المعتمد من طرف النظام (التنظيم الإداري). فعلى سبيل المثال أن مخرجات مصلحة التزويد في المكتبة تعد مدخلات لمصلحة المعالجة الفنية، كما أن مخرجات خدمات المكتبة ما هي إلا مدخلات لمجتمع المستفيدين منها. ويمكن تحديد ثلاثة أنواع من تلك الصلات:

- صلة على التوالي: بحيث تكون مخرجات أحد عناصر النظام كمدخلات لعنصر آخر



- صلة على التوازي: بحيث تكون مخرجات عنصر هي مدخلات لأكثر من عنصر من النظام  
كما هو مبين في الشكل التالي:



- صلة الارتداد: في حالة ما إذا كانت مخرجات أحد عناصر النظام كمدخلاته في نفس الوقت كما يوضحه الشكل التالي:



ث. المدخلات: وهي مجموعة من الوحدات والمفردات التي تمثل المادة الخام لعمل للنظام، ويمكن تعريفها على «أنها تلك العناصر التي تدخل حدود النظام من البيئة ويقوم النظام بتجهيزها». فالنظام بدون مدخلات لا يعمل ولا ينتج مخرجات ويعتمد عليها بشكل أساسي من أجل تحويلها إلى مخرجات على ضوء الأهداف التي يصبوا إليها.

- المدخلات المادية: وتكمن في جميع التجهيزات والمعدات المادية التي يعتمد عليها النظام هي
- المدخلات غير مادية: وتتمثل في المعلومات واللوائح والقوانين التي يعتمد عليها النظام لممارسة نشاطه وبلوغ أهدافه (من أثاث المكتبة، مكاتب، قاعات المطالعة، مكتب الإعارة، مخازن وغيرها).
- المدخلات الإنسانية: الكادر البشري المدرب والمؤهل الذي يتكفل بتنفيذ جميع نشاطات النظام.
- المدخلات التكنولوجية: وهي الوسائل التي تركز على تقانة المعلومات لإعداد لأداء الأعمال وتطوير الخدمات المكتبية على غرار أجهزة الحواسيب وملحقاتها المادية والبرمجية، أجهزة الاتصال بالشبكة، أجهزة المسح الضوئي وغيرها.

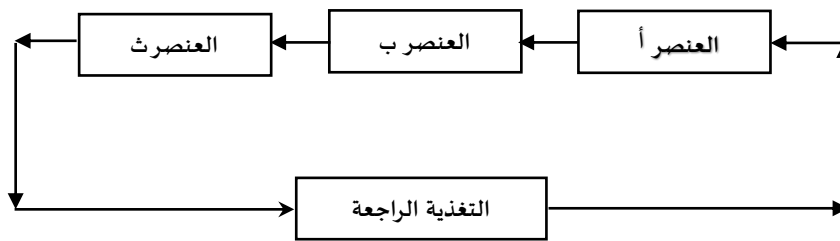
ج. العمليات والأنشطة: وهو اجراء سلسلة متتابعة من العمليات والإجراءات على معلومات محددة وخاصة بموضوع معين بغية تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف تم تحديدها مسبقا.

ح. المخرجات: وهي ناتج عملية معالجة وتحليل المدخلات، اذ يمكن ان تكون على شكل منتجات مادية ملموسة أو على شكل معلومات أو خدمات. ويمكن تقسيم مخرجات النظام إلى:

- مخرجات نهائية: وهي تلك المخرجات التي تؤثر على البيئة المحيطة بالنظام وبمثابة مدخلاتها كالمعلومات والخدمات والسلع.

- مخرجات مرتدة: التي تترد مرة أخرى على النظام ليستعملها كمدخلات جديدة في سبيل تحسين مخرجاته.

خ. التغذية الراجعة Feedback: وهو بمثابة جهاز التحكم في تدفق المخرجات من النظام، بحيث يقوم بتنظيم معدل ادخال المدخلات إلى النظام ومعدل اخراج المخرجات منه وبما يضبط درجة الاعتماد على الممارسات والإجراءات والقيام بالتعديلات الضرورية في سبيل تحسين كفاءة الأداء للنظام مستقبلا والحصول على المخرجات المطلوبة. مثل ما هو موضح في الشكل رقم (02):



شكل رقم (02): جهاز التحكم في المدخلات والمخرجات.

#### 05. وظائف نظام المعلومات:

الوظيفية الأساسية لنظام المعلومات الإداري المحوسب في المكتبات ومراكز المعلومات هي تجميع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات يتم استرجاعها حسب الحاجة. ولتحقيق ذلك، يقوم النظام بما يلي:

- الاقتناء: جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الداخلية أو الخارجية للنظام.
- المعالجة: انتاج المعلومات (البيانات الشاملة، المعلومات الوصفية) حول المعلومات التي تم جمعها.
- التخزين: بمجرد معالجة المعلومات، يتم تخزينها بطريقة آمنة باستخدام تقنيات الحفظ والأرشفة والحماية من القرصنة أو التلف، وما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من وسائل مادية وافراضية لتخزين البيانات والمعلومات.

- البث: توصيل المعلومات إلى المستخدمين عبر القنوات المختلفة (خدمات المعلومات في المكتبات)

مما تقدم يتضح أن النظام يقصد به مجموعة من الأجزاء المترابطة والمعتمدة بعضها البعض لتشكيل كيان واحد. وكل عنصر من النظام مستقبل ومرسل في نفس الوقت. وفي عنصر المعالجة تتولد المخرجات التي بدورها تصبح مدخلات لعناصر النظام والنظم الأخرى المتصلة بذلك النظام مما يكون التغذية الراجعة او المرتدة للنظام.

## المحاضرة رقم 02: مقومات المكتبة كنظام معلومات

### مقدمة:

تتقاسم جميع أنواع المكتبات ومرافق المعلومات مجموعة من الصفات الأساسية للنظم، بحيث يتطلب توظيفها وبلوغ أهدافها مجموعة من عناصر المدخلات من أجل تشغيلها ضمن مجموعة من العلاقات التفاعلية والتبادلية من أجل تقديم المخرجات التي تنتفع منها البيئة الخارجية، فضلا عن عملية تبادل وتفاعل بين المكتبة والبيئة المحيطة بها. فالمكتبة تستمد مصادر المعلومات المختلفة من الناشرين والموردين التجاريين والهيئات الخارجية الكائنة في البيئة المحيطة بها، لتقوم بتحويلها بعد ذلك من خلال العمليات التنظيمية بهدف تسهيل سبل الوصول والاسترجاع لتلك الأوعية عن طريق مجموعة من الخدمات المكتبية المتنوعة لمجتمع المستفيدين منها، والتي تفي باحتياجاتهم وتطلعاتهم ووفق لاتجاهاتهم وتوقعاتهم. وتقوم الهيئة الأم التي تتبعها المكتبة بوضع القوانين واللوائح وأسلوب الاتصال داخل الإطار المصمم لحماية ووقاية مصالح المستفيدين والدور الذي تلعبه المكتبة. وإذا حاولنا تطبيق تعريف النظام المستمد من النظرية العامة للنظم على المكتبة، فإنه من الممكن أن نعرف المكتبة بكونها مجموعة من الأجزاء التي يعتمد كل منها على الآخر والتي تكون معا الوحدة الكاملة لأن كل منها يشترك بشيء ما ويستقبل شيء ما من الكل الذي يعتمد بدوره على البيئة الأكبر. ويعتبر أسلوب النظم ضروريا في مواجهة التنوع السريع في أنشطة المكتبات والتعقيد والتشابك في العمليات المكتبية، والزيادة المطردة في أحجام المكتبات.

### 01. موقع المكتبة من نظرية تصنيف النظم:

تقع المكتبة ضمن المستوى الثامن من مستويات النظم التي وضعتها النظرية العامة للنظم والتي يبلغ عددها 09 مستويات، حيث يكمن المستوى الثامن بالتنظيمات الاجتماعية والذي يتسم بوجود وظائف وقيم والتي تظهر فيه أهمية النص على أهداف وأغراض محددة وواضحة للمنظمة، كما أن تصميم البنية الداخلية للنظام الذي يقع ضمن هذا المستوى يجب أن تشمل على نظم فرعية قادرة على التكيف مع البيئة الخارجية تنفذ أنشطة داخلية تحول بها المدخلات من المواد والطاقة والمعلومات إلى المخرجات المنصوص عليها مسبقا في أهداف المنظمة<sup>1</sup>. ويعتبر هذا المستوى حسب تصنيف كاست<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Gough, Chet. Systems Analysis in Libraries: a question answer approach .London : Clive Bingly, 1988 .P.22 Available from <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/13334/14780>.

<sup>2</sup> Kast, Fremont. The modern View: Systems approach .In systems Behavior / open systems Group, 1981, P.44.

## 02. دورة حياة المكتبة كنظام:

والتي تعني الدورة التي تتبع المكتبة منذ نشأتها منذ الخطوات الأولى حتى اكتمالها، ويمكن استعراض دورة حياة المكتبة كنظام في المراحل الخمسة التالية<sup>1</sup>:

- أ. التصميم: Design وتشتمل هذه المرحلة على الخطوات المتعلقة بتحديد أهداف مشروع المكتبة ووحداتها المختلفة وتحديد لإجراءات سير العمل بها وأعداد ونوعيات القائمين بالعمل، وغيرها من العناصر التي تؤخذ في الاعتبار عند الإقدام على إنشاء مكتبة جديدة،
- ب. إنشاء وتقديم ومكتبة: Establishment & Introduction حيث تبدأ المكتبة في عملها وتتعامل مع المستفيدين منها بعد أن تكتمل كل عناصرها اللازمة لها.
- ت. نمو وتقدم عمل المكتبة: Operating Evolution حيث تشرع المكتبة في إدخال بعض التعديلات على أسلوب العمل بهدف التكيف ومعايشة طبيعة البيئة المتغيرة المحيطة بها.
- ث. الفساد: Decay مع مرور الزمن تصبح المكتبة اقل فعالية مما كانت عليه عند إنشائها ويكون ذلك نتيجة طبيعية لاستهلاك بعض أدواتها او قدم أساليبها بسبب تغير البيئة وعدم قدرة المكتبة على التطور ومواكبة هذه التغيرات ، وتكون النتيجة النهائية هي فساد نظام المكتبة.
- ج. الاستبدال: Replace وفي النهاية تأتي الخطوة الأخيرة في دورة حياة المكتبة كنظام وهي المكتبة بنظام آخر يتناسب مع التغيرات في البيئة المحيطة.

## 03. أساسيات المكتبة كنظام:

تتكون المكتبة من مجموعة من العناصر التي تتفاعل فيما بينها في سبيل بلوغ اهدافها وتحقيق رسالتها، والتي تجعلها نظام معلومات يتكون من العناصر التالية.

- أ. البيئة: وهي الإطار الداخلي والخارجي للمكتبة، فهي تشير إلى الوسط الذي تنشط فيه المكتبة والظروف المحيطة بها بحيث تؤثر وتتأثر بها، وتتكون من: أ. البيئة الداخلية للمكتبة: والتي تشمل على؛

- الجانب الانساني: الذي يشمل كافة الطاقم الاداري للمكتبة لاسيما المدير ورؤساء المصالح والموظفين المؤهلين وغير المؤهلين.

<sup>1</sup> جرجيس جاسم محمد، كلو صباح محمد. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعاء: دار الفكر المعاصر، 2002. ص. 139.

- **الجانب التكنولوجي:** ويقصد به التجهيزات التقنية التي توظفها المكتبة في سبيل اعدد مختلف وظائفها الفنية وتصميم وتقديم الخدمات إلى مجتمع المستفيدين منها.
- **الجانب التنظيمي:** ويشمل مجموع اللوائح والأنظمة التي أقرتها إدارة المكتبة لسير عملها، كالنظم التي تحكم نوعية المستفيدين من خدمات المكتبة، والنظم التي تحكم عدد ونوع المواد القابلة للإعارة، ومدة الإعارة وكذلك سياسة التزويد بالمكتبة وغيرها.<sup>1</sup>
- **العلاقات الشخصية:** بين أعضاء نظام المكتبة من موظفين مهنيين وعاملين ومستفيدين، ويقدر ما تكون هذه العلاقات طيبة وحميمة وواعية بقدر ما تفضي إلى تحسين أداء المكتبة ومستوى خدماتها.
- **الجانب القيمي:** ويتصل بالقيم والمبادئ التي تسود بين موظفي المكتبة، وبينهم وبين المستفيدين أيضا؛ فبث التعاون بينهم يدعم العمل بروح الفريق ويقوي التكامل والتضافر في الجهود الرامية لتلبية الطلب والحاجة للمعلومات على نحو ميسر مرضي.
- **البيئة الخارجية:** وتتكون من مجموعة من الظروف التي تشمل على:
  - **البيئة التعليمية:** وتشمل مختلف أنواع المؤسسات التعليمية من مدارس وكليات وجامعات التي تزود المكتبة بالرواد الذين يؤثرون في نوعية خدمات المعلومات وتوجهاتها لخدمة أغراض التعليم أو البحث أو المطالعة العامة، وتؤثر المكتبة فيهم بتنمية معلوماتهم وتفكيرهم وشخصياتهم.
  - **البيئة الاقتصادية والاجتماعية:** حيث يؤثر المستوى الاقتصادي والاجتماعي- للأفراد على نوعية الخدمة المكتبية ومدى الاستفادة منها، ويعطي المؤلف مثالا على ذلك فإذا كانت دخول العاملين متدنية وتطلب الأمر منهم الاشتغال معظم النهار بل وجزءا من الليل، فإن مثل هؤلاء لا يقبلون على المكتبة ولا يستفيدون من خدماتها كثيرا، حيث يوجهون اهتمامهم للحاجات الأساسية (كتوفير الغذاء، الكساء، المأوى) أكثر من اهتمامهم بالمعلومات التقنية.<sup>2</sup>
- **تقدم واتجاهات البيئة:** حيث يؤثر التقدم العلمي والتقني في المجتمع على مستوى تقدم المكتبة، كما تؤثر المكتبة في نفس الوقت على البيئة المحيطة بها من خلال نشر الوعي المعلوماتي وتنمية القدرات المعرفية لأفراد المجتمع.

ب. الحدود: وهي الفواصل الخارجية التي تفصل المكتبة مع الهيئة الوصية أو مؤسسة الأم التي تنتهي إليها. وبالتالي ترسم المكونات الداخلية للمكتبة حدودها مع بيئتها الخارجية.

<sup>1</sup> جرجيس جاسم محمد، كلوصباح محمد. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعاء: دار الفكر المعاصر، 2002. ص. 139.

<sup>2</sup> نفس المرجع. ص. 242.

ت. اوجه التداخل والعلاقات: تتفاعل جميع مكونات المكتبة (مصالح، أفراد، موارد مادية، رصيد وثائقي، خدمات وغيرها) فيما بينها على شكل علاقات تبادلية، فعلى سبيل: المثال تعتبر مخرجات مصلحة المعالجة الفنية كمدخلات لمصلحة البث والبحث البيبليوغرافي، كم تصبح مدخلات مصلحة الاقتناء كمخرجات إلى مصلحة المعالجة الفنية لمصادر المعلومات.

ث. المدخلات: تقتني المكتبة أنواعا وأشكلا مختلفة من المدخلات على غرار مصادر المعلومات من كتب ودوريات أوعية رقمية ورسائل وغيرها من مواد المعرفة، كما تستقبل الموارد البشرية من مكتبيين مؤهلين ومكتبيين غير مؤهلين، فضلا عن الموارد المادية والتكنولوجية على غرار الحواسيب والتطبيقات والمعدات المختلفة والتجهيزات الضرورية لضمان سير نشاطاتها وانجاز خدماته الاقتصادية مثل القوى البشرية.

ج. المعالجة: تعكف المكتبة على تحويل مدخلاتها إلى مخرجات انطلاقا من مجموعة من الإجراءات الفنية والتقنية والقائمة على إجراءات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبث، كما تحرص على تصميم وتطوير خدمات المستخدمين الكفيلة بضمان تيسير عمليات البحث واسترجاع مصادر المعلومات أهمها خدمة الإعارة والخدمات المرجعية والبث الانتقائي للمعلومات والترجمة العلمية وغيرها من الخدمات الموجهة لمختلف فئات المستخدمين منها.

ح. المخرجات: تقدم المكتبة مخرجاتها إلى البيئة المحيطة بها في شكل متناسق ومناسب للاستخدام المقصود، وهي بالتالي تمثل الناتج النهائي الذي تصدره المكتبة للبيئة. تتألف هذه المخرجات تتألف من: مخرجات إنسانية ويقصد بها المستخدمين الذين دخلوا النظام وخرجوا منه ليكتسبوا معارف جديدة او إضافة جديدة تنمي معارفهم ، وتنعكس بالتالي على تنمية شخصياتهم ، ونجاحهم وتحسين أدائهم الواعي ، ومخرجات معنوية وتتمثل في المعلومات التي تتكامل وتتضافر مع عناصر المكتبة في نشاطاتها من أجل توفير الوقت والجهد والتكاليف المناسبة، وتبقى تلك المخرجات متداخلة مع بعضها البعض ومتفاعلة في وشائج من التأثير والتأثير<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> جرجيس جاسم محمد، كلو صباح محمد. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. نفس المرجع. ص. 230.

خ. التغذية المرتدة او الراجعة: وهي من بين اليات القياس المستعملة في المكتبات والتي تسبق عملية التقييم، تهدف إلى الوقوف على انطباعات واتجاهات المستخدمين من خدمات المكتبة ومصادرها من أجل تطويع الآليات الكفيلة لتحقيق أعلى درجة من الرضى من مخرجاتها في ضوء الاهداف المسطرة. "ويجري قياس خدمة المعلومات التي تحققت للمستفيد ضمن الأطر النوعية والكمية والزمنية المسجلة لتحقيقها، وتنسب نتيجة هذه العملية التقويمية بصورة (معلومات مرتدة) وتذهب هذه المعلومات سواء أكانت إحصاءات، تقارير، بيانات وغيرها إلى إدارة المكتبة لتساعد كدليل للأداء في المستقبل او تقييم القرارات الماضية او تصميم المخرجات القياسية<sup>1</sup>.

وعلى أساس ما تم سرده في هذا الدرس، يمكن القول أن فلسفة النظم تأخذ في الاعتبار النظام على انه الوحدة الكاملة التي لا يمكن اعتبارها جزءا والتي لا بد وان تدرس ككل متكامل. وبسبب أن المكتبات هي نظم مكونة من عدد من النظم الفرعية ذات العلاقات المتبادلة , التي يعتمد كل منها على الآخر والتغيير الذي يحدث في أي منها يؤثر على النظام ككل فان فكرة النظم المفتوحة قابلة للتطبيق على المكتبات.

<sup>1</sup> جرجيس جاسم محمد، كلوصباح محمد. ص. 245.

## المحاضرة رقم 03: فضاءات المطالعة في المكتبات ومرافق المعلومات

### مقدمة:

يعد عامل تجهيز وتنظيم المساحات بمثابة حجر الأساس في نجاح الخدمات والأنشطة المقدمة لرواد المكتبات ومرافق المعلومات، كما يتوقف نجاحها في تحقيق أهدافها العلمية والثقافية والاجتماعية وغيرها، على مدى تطابق مبانيها لمعايير فضاءات المطالعة، والاعارة، والاعلام والتوجيه والعمل فضلا عن التجهيزات المواتية. وقد ترتبط هذه المعايير بمواصفات التصميم والتخطيط للمكتبات بشتى أنواعها كمكان للمطالعة والقراءة والعمل، فهناك ثلاثة عناصر أساسية يجب مراعاتها وتسخيرها معًا في توفير وصيانة المساحات مرافق المعلومات والتي تكمن في عامل الوظيفة وعامل السهولة وعامل الاستخدام والجدبية. ولقد لاحظ كوهين أن المبنى الذي يعمل بشكل جيد يجب أن يدمج هذه العناصر بدرجات متفاوتة لجعل أي مساحة تؤدي مهامها، سواء في المكتبة أو المكتب أو المنزل، فمن الضروري أن نفهم كيف يشعر الفرد تجاه الفضاء وكيف يتصرف فيه مع تلك المعرفة السلوكية (النفسية)، بما يمكن توفير أو إعادة ترتيب المساحة بشكل تخدم جميع الأفراد، ويعمل بداخلها الأفراد بشكل أفضل، والوصول بسهولة إلى ما يرغبون اليه في المكتبة.<sup>1</sup> ويشير كوهين في نفس السياق أنه تؤثر جوانب التصميم الداخلي مثل توزيع الأثاث والأجهزة الآلية، وتنظيم حركة الأشخاص وسير العمل، والإضاءة والألوان على كيفية عمل المستفيدين والموظفين في المكتبة. ويحدد التصميم الداخلي وإدارة مبنى المكتبة، إلى حد كبير، معدل إمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات والتركيز القرائي داخل فضاءاتها. مما يتعين الحرص على توفير المساحات الهادئة وضمان الإضاءة الكافية من شأنها تسهيل العمل والقراءة والتركيز.

### 01. فضاء المطالعة:

تقدم مرافق المعلومات العديد من الخدمات للمستفيدين على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم، ومن أبرز تلك الخدمات، توفير مساحات خاصة للقراءة وللمطالعة، والتي هي بمثابة الأماكن التي يستغلها رواد مرافق المعلومات من أجل انجاز واعداد أعمالهم وأبحاثهم التي تفي بأغراضهم المختلفة على غرار التعليمية او الثقافية والمهنية وغيرها. وغالبا ما يتم تجهيز فضاءات المطالعة بالمداخل الرئيسية للمكتبات

<sup>1</sup> Chijioke Ferdinand Ugwuanyi, Emmanuel Chukwudi Ezeji, 2011. Library space and place: Nature, use and impact on academic library International Journal of Library and Information Science Vol. 3(5), pp. 92-97. Available online <http://www.academicjournals.org/ijlis>

كونها المنطقة الحيوية والهامة جدا من حيث الحركة والنشاط-في شكل يوفر الفرصة لروادها الانتفاع المباشر بمجموعاتها مختلف خدماتها المكتبية مثل البحث البيبليوغرافي، والخدمات المرجعية والاعارة والاتصال بشبكة الأنترنت غيرها من الخدمات. وعرفت على أنها تلك الأماكن الحيوية والهامة التي تتعلق بالكتاب بالكتب وقارئه ونقطة التقاء مجموعة من الوثائق بمجموعة من القراء بشعبة خدمات المستفيدين التابعة للمكتبة.<sup>1</sup> وتعتبر مساحات القراءة المادية جزءاً لا يتجزأ من الإطار الوظيفي والأساسي للمكتبات، وتربط هذه المساحات مجتمع المستفيدين بشكل تلقائي بالتصميم المعماري لمبنى المكتبات ومرافق المعلومات، وتعزز التفاعل والتبادل وتنمية المعرفة والتواصل بينهم.<sup>2</sup> وباعتبارها فضاء للتعلم والقراءة والمطالعة، يتعين على القائمين على المكتبات ومرافق المعلومات مراعاة مجموعة من المواصفات في إدارة وتنظيم مساحات المطالعة على النحو التالي:

- يفضل أن تكون قريبة من المخازن لتسهيل عملية تداول الوثائق وحركة الاشخاص.
- يجب اختيار الجوانب الهادئة في المكتبة.
- يفضل أن توجه قاعات المطالعة إلى الجهة الشمالية مع مراعاة دخول الإضاءة الطبيعية.
- يفضل تنصيبها بالقرب من المدخل الرئيسي للمكتبة.
- مراعاة المساحة المناسبة لوضع النوافذ وعلى ألا تقل عن 5/1 من المساحة الاجمالية لقاعات المطالعة.
- يفضل استخدام الفرش على ارضيات قاعات المطالعة أرضيات للتخفيف من الضوضاء.
- استخدام الاثاث الخشبي والابتعاد عن العتاد الحديدي أو الزجاجي لتفادي الضوضاء عند تحريكه أو نقله.
- تنظيم المسارات داخل قاعات المطالعة وجعلها مرنة لتفادي الازدحام والضجيج.

## 02. مواصفات فضاءات المطالعة بالمكتبات:

### 1.2. الإضاءة:

تعتبر الإضاءة من أهم مقومات البيئة الداخلية لقاعات المطالعة، كون معظم الوظائف والممارسات

<sup>1</sup> Egyptsystem . اسس تصميم المكتبات: ركن الهندسة المدنية والمعمارية. متاح على الرابط: <https://www.kutub.info/library/book/16049>

<sup>2</sup> María D. R-Moreno, Bonifacio Castaño, David F. Barrero, Agustín M. Hellín .Efficient Services Management in Libraries using AI and Wireless techniques, Expert Systems with Applications, Volume 41, Issue 17, 2014, P. 7904-7913. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.06.047>

والانشطة التي تنفذ بها لها علاقة مباشرة بحاسة البصر وكفاءة القراءة والمطالعة لدى المستفيدين. ويتطلب اعتماد نظام فعال للإضاءة وحسن استعمال مصادرها الطبيعية والاصطناعية، سواء كان ذلك بصفة متزامنة أو منفردة، وبشكل يخلق الجو الملائم للقراءة والعمل بشكل مريح ويشجعهم على الاستمرار في العمل طوال مدة مكوثهم بقاعات المطالعة.

#### ا. الإضاءة الطبيعية:

وهي الإضاءة التي تستمد من مصادر ضوء طبيعية (الشمس والقمر والسماء) والتي تتغير وتختلف باختلاف الفصول السنوية وحالة الطقس والوقت والموقع والمسافة عن خط الاستواء وغيرها من العوامل الطبيعية. ويعتبر هذا النوع من الإضاءة الأكثر ملاءمة للإنسان، بحيث يحمل الضوء الطبيعي، وخاصة ضوء الشمس الذي يوفر الإضاءة وحرارة مشعة في نفس الوقت، مما يمكن من تقليل استهلاك طاقة التدفئة إلى حد ما، والتقليل من عدد المصابيح، وتخفيض مقدار الحرارة المنبعثة منها في فصل الصيف. كما يساعد ضوء الشمس على التعقيم والتطهير. ولذلك فإن الاستخدام الفعال للإضاءة الطبيعية لا يمكن أن يقلل من التعب البصري لدى القراء فحسب، بل يفيد أيضاً الصحة الجسدية والعقلية للقراء، وتوفير الجو الملائم لممارسة المطالعة خلال جميع فترات النهار. ويمكن قياس كمية ضوء النهار في المساحات الداخلية للمكتبة عن طريق حساب طريقة الإضاءة لضوء النهار (بوحدة Lux و Foot Candle) وعامل ضوء النهار (daylight factor DF).

ومن العوامل التي لا بد من أخذها في الحسبان للاستفادة القصوى من هذه الإضاءة ما يلي<sup>1</sup>:

- إحداث فتحات كثيرة وضيقة في الجدران الخارجية بدلا من فتحات قليلة وواسعة.
- تنسيق ألوان جميع مسطحات المناطق الداخلية.
- تجنب تعريض المناطق النشطة لأشعة الشمس مدة طويلة، وذلك لصعوبة التحكم فيها ولأثر الأشعة فوق البنفسجية على الورق.
- تجنب سقوط أشعة الشمس إلى داخل المبنى.
- جعل مداخل الإضاءة عالية في الجدران الخارجية أو جعلها في السقف مع استخدام زجاج يشتت الأشعة أو تصميم النوافذ، بحيث لا يتجه الضوء منها مباشرة إلى داخل المبنى.
- عدم التوسع في حجم النوافذ ما لم تكن مواجهة للشرق في المناطق المعتدلة.

<sup>1</sup>العكرش، عبد الرحمن بن حمد. نفس المرجع. ص. 171.

كما يتعين في عملية اختيار النوافذ للاستفادة من الإضاءة الطبيعية بعض العوامل التي تساعد في اختيار منافذ المناور Windows clerestory المثبتة في أعالي الجدران من أجل إضاءة المناطق الداخلية دون أن تؤثر على مجرى العمل، أو توضع مصدات Vanes خرسانية أفقية بارزة وأفاريز Cornices في أعالي النوافذ للوقاية من الشمس "في البلدان الحارة"، أما في المناطق المعتدلة يستخدم الزجاج المضلل Tinted أو الزجاج الذي يشتمل الأشعة أو الستائر لتقليل انعكاس الضوء وتغلغل الأشعة فوق البنفسجية الضارة للورق.

#### ب. الإضاءة الاصطناعية:

وتتمتع الإضاءة الصناعية بمرونة في التصميم والتوزيع، بالإضافة لتعدد الألوان وتوفير حرية للمصمم في اختيار الألوان التي تتوافق مع فكرته التصميمية ومدى انسجامها وتطابقها مع المبنى ومع النشاط المقام فيه، وتساعد الإضاءة الصناعية على التركيز على عناصر المبنى مثل التفاصيل المعمارية ومواد التشطيب مع القدرة على اغفال العيوب ان وجدت<sup>1</sup>

- وتتمثل في الانارة الناتجة من المصابيح الكهربائية المختلفة الأنواع والأشكال أهميتها<sup>2</sup>:
- تكون الحاجة لإنارة الصناعية ضرورية في المبنى خلال ساعات الليل
- إمكانية استعمالها في الأوقات المختلفة تبعاً لرغبة مستخدم الفراغ
- يمكن تصميم اختيار أشكال واحجام مصادر الإضاءة حسب المكان وابعاد الفراغات
- إمكانية اختيار شدة الإضاءة الناتجة واللون المستخدم
- أهم خاصية هي إمكانية وضع مصدر الانارة الصناعية في السطح كافة (الارضيات، الاسطح العمودية، الاسقف)
- يمكن خلق مميزات بصرية معينة باختيار نوع المصباح واللون

#### ت. معايير اختيار نظام الإضاءة بقاعات المطالعة:

هناك مجموعة من العوامل التي يجب مراعاتها لتحديد أسلوب الإضاءة المناسبة بقاعات المطالعة حسب:

- الوظيفة: اختيار الإضاءة الدافئة للقراءة والإضاءة الأكثر سطوعاً للعمل على الحاسوب.

<sup>1</sup> القشطي، رانيا فؤاد، 2012. الإضاءة الليلية وتأثيرها على واجهات المباني العامة. رسالة ماجستير؛ جامعة حلوان، القاهرة.

<sup>2</sup> حامد محمد، هالة صلاح. نفس المرجع السابق. ص. 390.

- الحجم والارتفاع: لابد أن تتوافق الإضاءة مع حجم قاعات المطالعة وارتفاعها
  - نوع الإضاءة: استخدام المصابيح الجدارية أو السقفية المعلقة أو مصابيح الطاولة للإضاءة الدقيقة.
  - التوجيه: يجب استعمال المصابيح القابلة لتوجيه الضوء إلى الأماكن المظلمة أو التي يحتاج القارئ إلى انارتها بشكل خاص.
  - التكلفة: اختيار طريقة الانارة التي تتناسب ميزانية المكتبة وموقعها ومرافقها الداخلية.
  - درجة الحرارة اللونية: ويفضل اختيار اللون الابيض البارد الذي ينصح به لأهداف القراءة والعمل.
- ووفقا لمعيار تصميم إضاءة المباني (GB50033-2013)، يجب ألا تقل إضاءة مساحة القراءة بالمكتبة والرفوف المفتوحة عن الدرجة الثالثة (3%)، أين يجب أن تكون نسبة الإضاءة تتوافق مع متطلبات دقة العمل. أما بالنسبة للإضاءة الجانبية، فإن القيمة القياسية لعامل ضوء النهار هي 3%، والقيمة القياسية لشدة الضوء الطبيعي في مساحة القراءة هي 450 ليكس<sup>1</sup>.
- كما يحدد المعيار الأوروبي SS-EN 12464-1:2011 متطلبات الإضاءة للمكتبات وقاعات القراءة من خلال تصميم حلول Fagerhult Multilume Re:Think لتلبية متطلبات المعايير الحالية. والمستعملة في العديد من المكتبات الأوروبية نظرا لتوفيرها لبيئة عمل ممتازة للإنارة في قاعات المطالعة، واعتمادها على مصابيح LED والملائمة للمساحات الكبيرة والأنشطة المختلفة ودون أن يشكل عائقًا لتوزيع وتجهيز المساحات بالأثاث أو التصميم الداخلي. كما يتم الاعتماد على نظام إدارة الإضاءة المجهز بتقنية الاستشعار Organic Response تشتغل عند اكتشاف الحرارة أثناء الحركة مما يحدد تواجد القراء بقاعات المطالعة، ويتم تثبيتها على جميع وحدات الإنارة على أن يتم ربطها بالأجهزة اللاسلكية.

#### ث. الأشكال الهندسية:

يفضل ان تكون الأشكال الهندسية في تصاميم قاعات المطالعة هو المربع او المستطيل، فشكل المربع تساوى فيه الطول والعرض ويقدم ذلك الشكل انطباعا بالثبات والمركزية ويمثل الالتزام والنظر اليه بعقلانية، اما شكل المستطيل فهو من الأشكال الشائعة والمألوفة ويمتاز بالأشكال العملية بوصفها تعطي إمكانية كبيرة في المعالجة والتحويل فضلا عن كونها اقتصادية في استغلال المساحات كما انها تمتاز بالاستمرارية فهي غير مقيدة بمراكز محددة، وهي واضحة المعالم ويمكن معرفة اتجاهاتها وتحديد

<sup>1</sup> Zengzhang Yang. Research on natural lighting in reading spaces of university libraries in Jinan under the perspective of energy-efficiency. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science meeting, october 08-12, 2023. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/94/1/012181/pdf>

محورها وتم استعمالها قديما.<sup>1</sup> أما الأشكال الهندسية المستديرة والمركبة في شكلين هندسيين أو أكثر فهذه التصميم لها سلبيات عديدة تتمثل بقلّة المرونة وصعوبة ترتيب الأثاث بشكل جيد، كما تتميز بحركتها المعقدة بشكل خاص لأنها أثاث مستدير الزوايا، ومن سلبياتها الأخرى هدر الكثير من المساحات إضافة إلى ارتفاع أسعارها.

### 3.2. المرونة:

يصف فريمان، فيما يسميه "مختبرات التعلم laboratories that learn"، بأن التخطيط الفعال للمكتبات يكمن في توفير المساحات القابلة للتعديل وإعادة التنظيم بسهولة استجابة للتقنيات وطرق التدريس الجديدة هذا، خاصة مع بروز الفلسفة الجديدة لعملية التعليم ومتطلباتها المتجددة، مما يتعين على المكتبات مراعاة إمكانية تعديل أو تغيير المساحات المخصصة للمطالعة والقراءة وبما يجعلها جذابة ومثيرة للاهتمام باستمرار.<sup>2</sup> بالتالي، يفضل أن يراعي مخطط تصميم قاعات المطالعة بالمكتبات ميزة المرونة التي تسمح بتغيير الأماكن والأثاث حسب احتياجات المكتبة والتوسعات المستقبلية المرغوب فيها، ولأجل تحقيق هذه المرونة لا بد اتباع ما يسمى بنظام الوحدات القياسية في عملية التصميم حيث يعتمد المبنى على اعمدة موضوعة بشكل مسافات ثابتة ومنتظمة وهي مع الجدران الخارجية المتحركة تحمل ثقل المبنى لا غيرها، ومن مزايا هذا النظام انه قليل الكلفة يوفر الاموال في حالة احداث تغيرات في المبنى سوى تغير في الاسلوب والصياغة ما عدا السلالم والمصاعد واماكن التهوية والصحيات وتكون مساحاتها متشابهة، ويتراوح سمك العمود ما بين 22.5 إلى 23 قدم<sup>3</sup>، مما يساعد على اختيار النظام المناسب لوضع الرفوف وتنظيم مسارات الحركة وتنصيب طاولات القراءة الفردية والجماعية وتوجيهها إلى المناطق المضيئة.

هذا، فضلا عن:

توفير انسيابية كافية بالحركة لمستعملي القاعات من الرواد والموظفين على حدٍ سواء، مثل زيادة عرض الممرات لإعطاء احساس بالسرعة والترحاب، مع استعمال تأثيرات الإضاءة والألوان والملمس لإعطاء

<sup>1</sup> نوري، اسامة غانم. الاشتراطات الوظيفية في تصميم الفضاءات الداخلية لقاعات المناقشات الجامعية. بغداد: كلية الفنون الجميلة، 2014. ص. 84

<sup>2</sup> Freeman, Geoffery. 2005. Library as place: Rethinking roles, rethinking space' Council on Library and Information Resources, Washington DC. p.2. Available at: <https://www.clir.org/wp-content/uploads/sites/6/pub129.pdf>

<sup>3</sup> بدر، أحمد ومحمد فتحي عبد الهادي، 2002. المكتبات الجامعية - تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط.4. القاهرة، مكتبة غريب، 2002، ص. 290.

تعبيرات أهميه بسرعة تلك الفضاءات لمنع حدوث الإرباك الحركي اثناء توجه المستفيدين إلى مقاعد الجلوس او في حالة الخروج والدخول إلى فضاءات المطالعة. كما يتعين توفير أنظمة التحكم البيئي كمنظومات الحريق والاتصال والحماية من السرقات، كاستعمال أو تصميم الأبواب العريضة المؤدية إلى أدراج النجاة بحيث تتجه للخارج عند فتحها لمنع حدوث الإرباك الحركي اثناء الخطر، كذلك توفير أنظمة إطفاء منفردة وتوزيعها في الأجزاء المختلفة للفضاء فضلا عن توفير نظام الإطفاء الحريق في المبنى كله وهو عبارة عن جهاز حساس لكل من درجات الحرارة والدخان حيث تتوفر مرشات ماء اوتوماتيكية تتأثر بالحرارة ومرشات ثاني اوكسيد الكربون<sup>1</sup> (CO2).

<sup>1</sup> نوري، اسامة غانم. الاشتراطات الوظيفية في تصميم الفضاءات الداخلية لقاءات المناقشات الجامعية. بغداد: كلية الفنون الجميلة، 2014. ص. 84.

## المحاضرة رقم 04: فضاء الإعارة في المكتبات ومرافق المعلومات

### مقدمة:

تعتبر خدمة الإعارة من بين الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات وبمثابة القاسم المشترك بين جميع أنواعا بهدف توفير وتأمين مصادر المعلومات للأساتذة والطلبة والباحثين، بحيث تقوم على «مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج أو داخل مبناها وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد»<sup>1</sup> وتنطوي خدمة الإعارة على تسجيل المواد المستعارة من طرف المستفيدين من اجل استخدامها داخل المكتبة ضمن خدمة الإعارة الداخلية أين يتسع للقارئ استغلال مساحات المطالعة من اجل استشارة أو الاطلاع على المصادر المستعارة، أو إخراجها لاستخدامها خارج أسوار المكتبة ضمن خدمة الإعارة الخارجية، أين يتعين على المستعير الاحتفاظ بالمادة المستعارة لمدة معينة من الزمن. ويتم تنظيم خدمة الإعارة وفقا لمجموعة من الضوابط التي تحسنها المكتبة لاسيما في تحديد شروطها وفئات المستفيدين المسموح لهم بالإعارة، فضلا عن عدد ونوع المصادر المسموح بها لكل مستعير، ومدة وفترات الإعارة الداخلية والخارجية، والعقوبات التي قد يتعرض اليها المستفيد في حالة فقدان أو تلف المصادر أو تجاوز الفترات المحددة للإعارة.

وعادة ما يقوم على أداء هذه الخدمة أعوان الإعارة تسند إليهم مهمة ضبط إجراءات تداول مصادر المعلومات بالطرق اليدوية أو الآلية، وضمان تسجيلها وتسليمها واسترجاعها في الأوقات المحددة، كما يعملون بالتنسيق مع أعوان المخازن الذين يسهرون على استرجاع الوثائق للإعارة وترتيبها على الرفوف عند استلامها. ويقتضي تقديم هذه الخدمة تخصيص حيز مكاني داخل المكتبة ضمن مكاتب مخصصة لعملية الإعارة.

وتشمل خدمة الإعارة في السياق التقليدي للمكتبات على<sup>2</sup>:

- المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة من خلال تسجيل المادة المعارة أو غير مضبوطة دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير.
- الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها.

<sup>1</sup>الحزبي، سعود عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص. 15

<sup>2</sup>الهمشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1995. ص. 34.

- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة أعارتها ولازال المستعير بحاجة لها.
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة ماسة لها.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى قريبة.
- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم.
- الجدير بالذكر أنه تقوم المكتبات بتحديد فترات الإعارة وعدد الوثائق المسموح بإعارتها لفئات المستفيدين.

### 1. فضاء الاعارة:

- يكتسي فضاء الإعارة مكانة حساسة في المكتبات كونه يشغل حيز تداول مصادر المعلومات، وباعتباره إحدى الخدمات الرئيسية المقدمة للمستفيدين في جميع أنواع المكتبات. لذا، يتعين النظر بعناية في التوجه والكفاءة في سير العمل والتصميم المريح لفضاء الاعارة بالمكتبات. وتعتمد المساحة والهندسة المعمارية لمنطقة الإعارة على بعض العوامل التالية:
- كيفية تنظيم خدمة الاعارة سواء كان ذلك بالطرق التقليدية أو الآلية أو الإلكترونية.
  - الطريقة التي يتم بها تنظيم الأنشطة المختلفة وسير العمل (تسجيل المستخدم، الإعارة، الإرجاع) الحجوزات، وتجديد الاعارة، ودفع الغرامات وغيرها.
  - عدد الموظفين ومحطات العمل أو الخدمة الذاتية.
  - أنواع المعدات والنظم المعتمدة لتنفيذ عمليات الاعارة (أجهزة الحواسب، الطابعات، أجهزة ونظم الحجز وتأمين الوثائق، وعربات نقل الكتب، وغيرها)
  - نظم الترفيه وطرق اتاحة الرصيد المعلوماتي للمكتبة.

### 2. مكتب الاعارة:

تشمل منطقة الإعارة على مساحة لمكتب الإعارة يراعي في تصميمه قدرته من حيث الحجم والشكل على استقبال أكبر عدد من المرتادين خلال أوقات الذروة وتسهيل أمر استعارة المواد وإعادتها. ويفضل وجود صندوق متحرك لإعادة الكتب يكون ملحقاً بمنضدة الإعارة. وأن يكون بقرنها لوحة لاستدعاء المستفيد إذا كانت المادة المطلوبة من المواد المحجوزة أو من محتويات المناطق المغلقة. وكذلك مصعد لنقل الكتب يصل إلى جميع ادوار المبنى. كما تشمل على مساحة للمستفيدين تكفيهم في أوقات الذروة أيضا ومساحة

للموظفين ومساحات كافية للتجهيزات التي تحتاجها هذه المنطقة مثل الطرفيات وأجهزة الممغنطة وإزالتها، وإذا كانت المكتبة جامعية أو مكتبة عامة كبرى فيضاف إلى ذلك مساحة خاصة لمكتبي الإعارة ومساحة أخرى لعمليات الإعارة بين المكتبات وكذلك للمواد المحجوزة. ومن المرغوب فيه أن يكون علاقة فضاء الإعارة بمنطقة المدخل وثيقة فتصمم المنطقتان بطريقة تمكن العاملين في منطقة الإعارة من السيطرة على ما يجري في منطقة المدخل.

ويتوقع أن تكون هذه المنطقة من مناطق الجذب في المكتبة لذا يفضل أن تكون ألوان مكوناتها متناسقة وغير داكنة.

كما ينبغي أن تكون فسيحة بصفة عامة وخالية من المعوقات والمعرضات. ونظرا لكثرة الحركة في هذه المنطقة يفضل خلوها من الفرش خصوصا ما أحاط منها بمنضدة الإعارة.

ومما يتبع منطقة الإعارة صندوق إعادة الكتب أثناء إغلاق المكتبة. وتبرز أهمية هذا الصندوق في المكتبات العامة على وجه الخصوص، ويوضع في مكان مغطى عن الشمس والمطر، ويمكن المستفيدين من وضع الكتب فيه وهم في سياراتهم، ويفضل أن يكون على ناصية إحدى الطرق المحيطة بالمكتبة.

### 3. أنواع الإعارة: وهناك نوعين:

أ. الإعارة حسب الرفوف:

✓ نظام الرفوف المفتوحة:

وهو النظام الذي يوفر للمستفيدين إمكانية الوصول الكامل إلى مصادر المعلومات التي يرغبون فيها دون وساطة المكتبي ووفق الضوابط اللازمة التي تسنها المكتبة. وقد يحتاج هذا النظام إلى مجموعة من المتطلبات منها:

أ. تدريب المستفيدين على كيفية استعمال الرفوف المفتوحة للوصول إلى المواد المكتبية واستخراج الكتاب وإعادة ترتيبه على الرفوف.

ب. توافر مساحة بين الرفوف ليسهل حركة المستفيدين بينها.

ت. توفر عدد اقل من الموظفين.

ث. يتطلب ان تتوافر مساحات بين الرفوف من اجل المطالعة.

✓ نظام الرفوف المغلقة:

هو نظام لا يسمح للقراء والمستعيرين الدخول إلى الرفوف والتجوال بينها او القيام بالبحث عن مصادر

المعلومات التي يريدونها بل عليهم البحث من خلال الفهارس المتوافرة سواء كانت فهارس بطاقةية او الكترونية بملء بطاقة تعدها المكتبة أين يسجل فيها رقم التصنيف وعنوان المصدر واسم المؤلف واسم المستعير ويقدمها لموظف الاعارة للحصول على الكتب التي يحتاجها.

ومن متطلبات هذا النظام:

أ. يتولى المستعير البحث بالفهارس ويدون معلومات ببليوغرافية كاملة عن مصادر المعلومات للحصول عليه.

ب. يقوم المستفيد بإعادة مباشرة المصادر لموظف الإعارة مما يشكل عبئا إضافيا على الموظفين.

ت. يتطلب هذا النظام عددا أكبر من الموظفين لتولى الرد والقيام بعملية الإعارة كاملة من إحضار المواد المستعارة والتسجيل وليس القارئ.

ث. تتطلب مساحات كبيرة في المخازن لاستيعاب جميع مواد المكتبة.

#### 4. أنظمة الإعارة الإلكترونية:

تعتمد الإعارة الإلكترونية على الحاسب الآلي وشبكات الاتصال مما سمح بتوسيع نطاق طرق الأداء والاستفادة من الخدمة والمواد التي يمكن استعارتها من طرف المستفيد لتشمل الوسائط المتعددة والإلكترونية. وتقوم هذه الأنظمة بإدارة عمليات الإعارة آليا داخل أسوار المكتبة أو عن بعد، أين يقوم المستعير بنفسه بإتمام عملية الإعارة (استعارة الأوعية التي يرغب فيها) وذلك عوضا عن عملية الإعارة التقليدية، ومن دون الحاجة إلى تدخل أي من موظفي قسم الإعارة، كما أنها تتسم بطابع السهولة واليسر، وإمكانية دعم لغات مختلفة (حسب النظام المعتمد).

ومن بين التسهيلات التي تقدمها الإعارة الإلكترونية:

- إمكانية حجز أي مصدر للمعلومات بشكل ذاتي ومباشر بغرض استخدامه من خلال تخصيص صفحات معينة داخل موقع المكتبة لكل فئة.
- السماح للمستفيد بتجديد ما لديه من مواد معارة مسبقا.
- تسهيل إجراءات الإعارة وتخفيف وقت الانتظار على زوار المكتبة، الأمر الذي يشعرهم بالراحة لسرعة إنجاز العملية.
- إمكانية طباعة المواد والأوعية التي لا يمكن إعادتها خارج المكتبة بشرط أن تكون متاحة في شكل الكتروني أو طلب تصويرها وإرسالها للمستفيد.
- إشعار المكتبة المستفيد بانتهاء مدة الإعارة للمواد التي استعارتها وذلك عن طريق البريد الإلكتروني.

## 5. متطلباتها:

- أ. توفر نظم الاعارة الآلية والمراقبة على غرار تقنية التردد اللاسلكي (RFID)، او تقنية التشفير Barcode
- ب. توفر أجهزة التشفير والطابعة وقارئ شريط التشفير وأجهزة الحاسوب لأعوان الإعارة والمستفيدين. هوائيات مضادة للسرقة.
- ت. أداة الجرد لتسجيل معطيات الوثائق وارسالها إلى الحاسوب.
- ث. شرائح أو ملصقات تحمل رقم التشفير ولا يمكن إعادة تكرارها.
- ج. الحصول على عضوية المكتبة أو بطاقة القارئ اما بالتسجيل حضوريا بالمكتبة أو من خلال موقعها الإلكتروني.

## 1.5. الإعارة الإلكترونية الذاتية:

وهي النظم المعتمدة بين أسوار المكتبة والتي تتطلب مجموعة من التجهيزات (جهاز قارئ باركود، أو رمز الاستجابة السريعة QR Code، الحواسيب، الهواتف النقالة، أجهزة قراءة البطاقات البنكية، وحسب الخطوات التالية:

- أ. نظام تحديد الهوية التردد اللاسلكي (
- ب. إحضار المواد المراد استعارتها من الرفوف.
- ت. تمرير باركود بطاقة القارئ تحت خط المسح لجهاز الباركود (حسب تعليمات الجهاز)
- ث. تمرير باركود الكتاب تحت خط المسح لجهاز الباركود (حسب تعليمات الجهاز).
- ج. تمرير كل كتاب بمفرده تحت خط المسح لجهاز الباركود، ثم سحب الكتاب.
- ح. حجز طاولة للاطلاع بالقاعة.
- خ. يقوم المستفيد بإعادة المادة العلمية بنفسه إلى الرفوف أو تركها على طاولة الاطلاع لإعادتها للرفوف من طرف موظفي قسم الإعارة.

## 2.5. الإعارة الإلكترونية عن بعد:

وهو نظام الإعارة القائم على تمكين المستفيدين من استعارة والاطلاع على المصادر الرقمية عن بعد دون التقدم إلى المكتبة، وذلك من خلال وضع في متناولهم مجموعة من مصادر المعلومات في صيغ رقمية مثل PDF أو HTML أو XML والتي تحصلت عليها المكتبة عن طريق الرقمنة او الاشتراك بنسخة أو أكثر ليتم إتاحة استخدامها للمستفيدين. وقد يمنح للقارئ الحق في قراءتها وطباعة واستنساخ

أجزاء منها وفقا للحدود التي تسمح بها نظم إدارة الحقوق الرقمية DRM، وتتم قراءة نصوصها من خلال برمجيات العرض والقراءة للنصوص الرقمية مثل Microsoft Reader، أو Adobe Reader، ويمكن للقارئ كتابة ملاحظاته وتعليقاته على هامش الكتاب الإلكتروني ليتم فيما بعد مسحها من طرف المكتبي عند إرجاعها إلى مصلحة الإعارة بعد انتهاء فترة استعمالها، وفي بعض الأحيان تحدد نظم إدارة الحقوق موعدا يبطل فيه عمل الكتب الإلكترونية فلا يعود بإمكان المستعير قراءتها عند انتهاء فترة إعارته. كما تقوم المكتبة بتوفير الأجهزة القارئة لتلك الكتب ووضعها في متناول المستخدمين عند إعارتهم للكتب الإلكترونية، وفي حالة حوزة المستخدم على أجهزة القراءة الإلكترونية يصبح دور المكتبة كمتيح لمحتوى الكتب الإلكترونية فقط. وغالبا ما تشترك المكتبة مع المكتبات الأخرى للاستفادة منها في السياق التعاوني مع الالتزام بما ينص عليه نظام إدارة الحقوق الرقمية لتلك المواد فيما يتعلق بتراخيص الإعارة والاستخدام.

وقد يتطلب إعارة الكتب الإلكترونية توفر مجموعة من الشروط لدى المستخدم ألا وهي:

- أن يكون مسجلا بالمكتبة.
- الحصول على عضوية في موقع المكتبة للاستفادة من خدمة الإعارة الإلكترونية عن طريق إنشاء الحساب الإلكتروني الخاص لكل منتسب إليها.
- جهاز الحاسوب أو أجهزة القراءة الإلكترونية.
- الاتصال بشبكة الأنترنت.
- امتلاك عنوان البريد الإلكتروني.
- توفير برامج قراءة الكتب الإلكترونية مثل Aldiko Book Reader، Bluefire Reader، Adobe Editions Digital وغيرها).

ومن أشهر نظم الإعارة الإلكترونية عن بعد نذكر Patron-driven acquisition، Le modèle ATO، (Access-to-Own)، OverDrive، Cloud Library، Axis 360 (Baker & Taylor)، CanTook Station،

PRETNUMERIQUE.CA bibliopresto et Biblius.

## المحاضرة رقم 05: فضاءات الإعلام والتوجيه

مقدمة:

أدت التطورات الأخيرة في مجال المكتبات ومرافق المعلومات إلى زيادة الاهتمام بجانب استعلام المستفيدين وجذبهم واستقبالهم على جميع المستويات باعتبارها الخدمة التي تقدم الانطباع الأول لروادها على طريقة تنظيم المكتبة واستغلال فضاءاتها، مما يدفع بها إلى التفكير في أنجع الأساليب وتسطير مجموعة من الأنشطة والبرامج من أجل جلب القراء والمستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة، وكيفية إيصال الرسالة المراد نقلها إليهم. وهو الشيء الذي ينطوي على تصميم وتجهيز فضاءات خاصة للإعلام داخل المكتبة أو على موقعها الإلكتروني، واختيار الأفراد الذين يقومون على هذه الخدمة والعناية بها، باعتبارها نقطة المرور الإلزامية لجميع فئات المستفيدين الذين يرغبون الاستفادة من خدماتها، فهي بمثابة الواجهة التي تمكنها من تقديم الصورة حول جميع مكوناتها الداخلية من فضاءات ومساحات وتجهيزات مادية وموارد بشرية لخدمة المستفيد.

### 1. مهام فضاء الإعلام بالمكتبات:

جلب أكبر عدد من المستفيدين والقراء من الخدمات المكتبية على أوسع نطاق، فالمكتبات ومراكز المعلومات جديدة باهتماماتهم ورعايتهم ودعمهم.

تعريف جمهور المستفيدين بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة.

خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها بما يحقق رسالة المكتبة في كسب مجتمع إضافي ليضاف إلى مجتمعها الذي تخدمه وهذا تعزيز لدورها الاجتماعي الذي تقوم به.<sup>1</sup>

### 2. مكتب الاستقبال:

يشير مكتب الاستقبال إلى كل من الأثاث والمساحة المجهزة التي تتوافق مع فئات مجتمع المستفيدين من المكتبة. فبالنسبة لمكتبي الاستقبال، فهي محطة عمل تمكنه من المكوث فيها لعدة ساعات من اليوم، الأمر الذي يتطلب استيفاء عدد معين من الشروط لتمكينه من وظيفته وأداءها على أكمل وجه. وبالنسبة للمستفيد، فهو الفضاء الذي يتوجه إليه أحيانا للاستفادة من خدمة معينة، فهو بمثابة نقطة

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص. 107.

الاتصال مع المكتبي دون علمه للخدمات المكتبية الأخرى. بالتالي لابد من مراعاة المهارات والمواصفات المهنية للمكتبي القائم على مكتب الاستقبال، والبعد المكاني والوظيفي للأثاث وتجهيزاته والكفيلة بتوفير الراحة لاستقبال المستفيدين.

### 3. مواصفات مكتب الاستقبال:

عادة ما يتم تنصيب مكتب الاستقبال بهو المكتبة، باعتباره مكان للانتظار والتنقل، فهو بمثابة المكان المثالي لإيصال المعلومات المتنوعة المخصصة للجمهور: المعارض الصغيرة، وعرض المعلومات العملية أو التنظيمية، والمكان المناسب لوضع الأثاث والأجهزة المواتية للتكفل بهذه الخدمة<sup>1</sup>. ويجب أن يكون مكتب الاستقبال متصل اتصال مباشر بالمدخل الرئيسي للمكتبة مع اتصاله بشبكة المراقبة الداخلية لجميع مساحاتها وتجهيزاتها كما هو موضح في الشكل رقم (03)، وعلى ان يتسع بالحجم الكافي من أجل استيعاب أكبر عدد من المارين في مختلف أوقات دوام المكتبة.

وتشير مواصفات تصميم وتجهيز مكاتب الاستقبال بالمكتبات إلى مجموعة من المعايير التي يجب مراعاتها: يجب تجهيز مكتب الاستقبال بهو المكتبة على أن يقابل مدخلها الرئيسي، ويمكن مشاهدته بشكل واضح من قاعات المطالعة (وليس في الزاوية أو بجانب الرفوف).

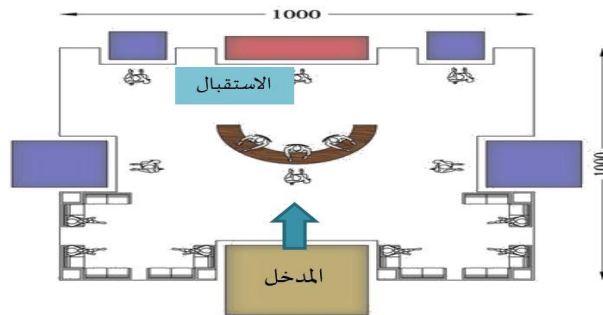
يجب أن تكون منطقة الاستقبال مكانا هادئا يسمح للمستفيدين التعبير عن انشغالهم واهتمامهم دون ازعاج القراء بقاعات المطالعة.

يتطلب مكتب الاستقبال توفير أدوات وسائل العمل مثل دفاتر الملاحظات والأقلام، والوثائق الأساسية الموجهة لجمهور المكتبة، على غرار الأدلة، المطويات، وغيرها، وأثاث عرضها. كما يتطلب دعمه بالوثائق والوسائل التي تفيد المستفيدين ببعض المعلومات الضرورية على غرار خطة التصنيف، وخريطة المدينة، ووسائل النقل، المكتبات المجاورة، ودفتر الشكاوى والاقتراحات وغيرها.

- يجب أن يكون بنك الاستقبال في مكان مرئي يسهل الوصول إليه، وأن يكون ارتفاعه مناسباً لجميع فئات المستفيدين وذوي الإعاقة مع مراعاة خصوصياتهم عند الجلوس (اختيار الكراسي المواتية) والوقوف أمام المكتب.

<sup>1</sup>Bernard, Anne-Marie, Accueil et mise en espace. Presses de l'enssib. P. 90-99. 1999. <https://books.openedition.org/pressesenssib/14648#authors>

- يجب أن يكون تصميم مكاتب الاستقبال بشكل جذاب ولائق، وأن تكون واسعة بما يكفي لوضع الوثائق، وأن لا يشعر مكتبي الاستقبال بالضغط، خاصة في حالة ترك القارئ أمتعته الشخصية على المكتب أو على أجهزة الحواسيب.
- إمكانية توجيه شاشات الحاسوب في عدة وضعيات دون إخفاء وجه المكتبي ودون عرقلة عمله على جهاز الحاسوب، مما يساعد على مرونة التعامل مع الرواد.
- كراسي لفائدة المستفيدين أو حتى غرفة انتظار (حسب حجم المكتبة).
- كراسي ومكتب الاستقبال خاص بالموظفين.



الشكل رقم (03): فضاء الاستقبال بالمكتبة.

#### 4. مهام خدمة الاستقبال:

- يقوم موظفو الاستقبال بمجموعة من المهام الإدارية والكتابية والتي تستند إلى عدد من المهارات الشخصية في التعامل مع المترددين على المكتبة. ويمكن اجازها في النقاط التالية:
- إعلام المستفيدين بإجراءات الوصول إلى المعلومات وتقديم المساعدة في تحديد مكان مصادر المعلومات.
  - التعريف بخدمات المكتبة المختلفة.
  - تسجيل القراء وإدارة الإجراءات الإدارية المرافقة لها.
  - الاهتمام بجميع الأسئلة العامة خارج مهام الخدمات الأخرى والتي ترفع من جودة الخدمة المقدمة (غرف تبديل الملابس، الأشياء المفقودة، بطاقات الدفع الإلكتروني وغيرها)
  - الرد على المكالمات الهاتفية وتحويلها إلى المصالح والأشخاص المعنيين.
  - توزيع المطويات والأدلة العلمية والإرشادية وغيرها.

- الحرص على عدم ترك المستفيدين ينتظرون لوقت طويل على الهاتف أو في مكتب الاستقبال والاهتمام بإخبار الموظف المسئول عن قدومهم ومرافقتهم حتى الوصول لمكتب الموظف المسئول.<sup>1</sup>
- تقديم المساعدة دون الحاجة لانتظار طلب المساعدة.
- في المكتبات صغيرة الحجم، غالباً ما يتم دمج مكتب الاستقبال مع خدمة الإعارة، أين يتم التحكم في الوصول إلى المبنى ومراقبة أجهزة الإنذار الإلكترونية على الأبواب للحد من سرقة الوثائق وغيرها.

#### 5. مواصفات ومهارات موظف الاستقبال:

ومن بين المواصفات التي يجب أن تتوفر في أعوان الاستقبال:

- تقديم المعلومات والاستفسارات لجميع فئات المستفيدين بطريقة مهنية وفرص عادلة ومتساوية.
- يتم استقبال جميع المستفيدين بطريقة مرضية وفعالة حتى الانتهاء من المعاملة.
- مهارات التواصل الواضح والموضوعي للمستفيدين باختلاف فئاتهم.
- الحفاظ على بيئة عمله نظيفة ومرتبّة.
- تنمية المهارات اللغوية وإتقان اللغات الأجنبية مما يساعده على التواصل مع جميع رواد المكتبة.
- يتمتع بمهارات الاستماع والإنصات الجيد لمشكلات العملاء وأسئلتهم.
- القدرة على التعامل مع جميع فئات المستفيدين.
- مهارات التحكم في أجهزة الإعلام الآلي ولواحقها، واستخدام البريد الإلكتروني
- السرية والمرونة في التعامل مع المستفيدين والقدرة على تحمل ضغوطات العمل.

#### 6. وسائل الخدمات الإعلامية:

- دليل المكتبة: وهي نشرة مطوية أين يتم توضيح الأهداف الأساسية للمكتبة، الخريطة التنظيمية لأقسامها، ساعات دوامها، أنواع الفهارس المختلفة، كيفية استخدامها، نظام التصنيف المستخدم، خدمة الإعارة (مدة الإعارة، عدد الكتب المسموح باستعارتها، الغرامات التي تُفرض في حال فقدان المادة المكتبية أو إتلافها)، الخدمات الأخرى: كخدمة المراجع والتصوير وخدمات الدوريات وغيرها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الموسوعة العربية الشاملة، 2022. مهام موظف الاستقبال.

<sup>2</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص. 109.

- قوائم الاقتناءات الجديدة: وهي قائمة من البيانات البيبليوغرافية الكاملة حول المصادر المعلومات الحديثة التي تم اقتناءها من طرف المكتبة خلال فترة زمنية محددة وتوضع في متناول المستفيدين بقاعات المطالعة أو نشرها على موقعها الإلكتروني أو بثها عبر البريد الإلكتروني.
- معارض مصادر المعلومات: والهدف منها هو تعريف المستفيدين بالإصدارات الفكرية الحديثة أو ترمين الرصيد المعلوماتي للمكتبة حول موضوع معين، أو التي تقترن بالأحداث الجارية مثل الاعياد الدينية والأيام الوطنية وغيرها من المناسبات.
- صحيفة المكتبة: وهي صحيفة إعلامية تقف على إصدارها المكتبة من اجل إعلام المستفيدين حول اخبار المكتبة ومصالحها ونشاطاتها وبرامجها المختلفة. فيتم نشرها عن طريق المطويات الورقية توزع على القراء أو على شكل نشرات إخبارية على شبكة الأنترنت
- الندوات والمحاضرات: في المجالات والموضوعات التي تقترن بالأحداث الجارية أو قضايا الساعة ومن شأنها تعزيز الدور الثقافي للمكتبة وإبراز دورها أمام مجتمع المستفيدين.

#### 7. فضاء التوجيه

تعتبر خدمة التوجيه والإرشاد بشتى أنواعها وأشكالها مرآة المكتبة، وهي بمثابة القلب النابض للخدمات المكتبية كونها الوسيط الرئيسي بين مجموعات المكتبة وجمهورها، ووسيلة استقطاب الطلبة الأساتذة المستهدفين والمتوقعين إليها.

#### 8. اللوحات الإرشادية:

«تشير اللوحات الإرشادية في المكتبات إلى ثلاثة مفاهيم رئيسية: تجهيز المساحات، وتوجيه المستفيدين، وصورة المكتبة

فهو مفهوم يجمع اليوم بين البعد الاجتماعي والمكان الثقافي والمكان المؤسسي. ومن جهتها، لكي تصبح اللوحات الإرشادية فعالة، يجب أن تكون مرئية وقابلة للقراءة ومفهومة.<sup>1</sup> فهي عبارة عن صورة أو علامة مميزة للدلالة على شيء معين قد تكون لغرض الإرشاد أو الإعلان أو أغراض أخرى على حسب المكان

<sup>1</sup>Marielle DE MIRIBEL, « La signalétique en bibliothèque », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1998, n° 4, p. 84-95 .En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012> ISSN 1292-8399.

الموضوعة فيه قد تكون مكتوبة أو مصورة أو الاثنتين معا وتستخدم اللافتات الإرشادية والتوجيهية سواء داخليا كالشركات أو المصانع أو الفنادق أو خارجياً<sup>1</sup>

اين انا؟ ماذا يمكنني أن أفعل هنا؟ أين يمكنني الذهاب من هنا؟ أين توجد دورات المياه؟ كيف يمكنني الخروج من هنا؟ أين يقع هذا الكتاب؟ كيفية العثور على الاتجاه الصحيح؟ ما هي طريقة مغادرة المكتبة؟ ماهي نقاط التوجيه والإعلام التي لا بد من توفيرها لتسهيل عملية الحركة داخل المبنى؟ ماهي المعلومات التي لا بد أن تحملها هذه اللوحات لتوضيح سير المكتبة؟ ما هو الموقع والمكان الملائم لهذه اللوحات<sup>2</sup> كلها عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تعكف اللوحات الإرشادية على الإجابة عليها من خلال الاختيار والتصميم الجيد في سبيل جعل جمهور المستفيدين من المكتبة مستقل وليس بحاجة لشخص آخر يده على مكان المنطقة التي ينوي الوصول إليها.

والجدير بالذكر أنه ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تصميم اللوحات الإرشادية بطريقة فعالة تجمع بين الصوت والصورة والكلمة في تشكيلات حيوية وعلى وسائط متعددة والتي سهلت كثيرا في توجيه وإرشاد المستفيدين لهدف محدد بالمكتبات بيسر.

## 9. ميثاق اللوحات الإرشادية Charte graphique:

ميثاق اللوحات الإرشادية، بالمعنى الواسع، هو قائمة من التوصيات التي تشير إلى الشكل الذي يجب أن تبدو عليه اللافتات (الحائطية، المطبوعة، عبر الأنترنت، وغيرها). وبهذا المعنى، يعتبر ميثاق اللوحات الإرشادية توجيهياً بشكل جوهري، كونه يساعد على اختيار وتحديد شكل ومحتوى اللفات بطريقة موحدة ومواتية لجميع الأغراض من استعمالها، فضلا عن تحيين محتواها بصفة دورية وعند الضرورة. ولإنشاء ذات الميثاق، يمكن اختيار الخطوط والألوان الرسمية الخاصة بالمكتبة (حسب نوعها وحجمها)، والتي ستظل بمثابة الدليل الذي يعتمد عليه في كيفية تنفيذ جميع هذه العناصر. وفيما يلي مثال على أهم العناصر الأساسية التي يمكن مراعاتها لإعداد ميثاق اللوحات الإرشادية:

- المحتوى الذي يجب استخدامه في جميع الوسائط المطبوعة، من الشعارات والعناوين، بما في ذلك النصوص؛

<sup>1</sup>موسعة الدول العربية <https://urlz.fr/nT9C>

<sup>2</sup>Tannières, Françoise. Orienter, informer, identifier. Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires français, n°171, 2e trimestre, 1996.P.12

- الألوان – تحديد كافة المعلومات عن الألوان الرئيسية والثانوية التي ينبغي استخدامها على جميع الوسائط؛
- الشعار أو العلامة التجارية – ضوابط الاستخدام، وأماكن التثبيت، ونماذج الألوان التي يمكن دمجها في المصادر الإلكترونية أو المخصصة للطباعة على الورق.

#### 10. أنماط اللوحات الإرشادية:

فيما يلي قائمة مأخوذة من كتاب التصميم الداخلي للمكتبات لكارول براون:

- أ. اللوحات التوجيهية "Directionnelle": وهي لافتات تساعد المستفيدين على الانتقال من النقطة أ إلى النقطة ب. والمثال الشائع هو مكان مرتبط بسهم.
- ب. تحديد الأماكن "Identification": لافتات تحدد مناطق المكتبة.
- ت. اللوحات التعليمية "Pédagogique": لافتات ترشد المستخدمين في استخدامهم للمكتبة. المثال النموذجي لهذه اللافتات هو تلك المثبتة بالقرب من آلات التصوير والطابعات.
- ث. اللوحات التنظيمية "Injonctive ou réglementaire": لافتات تعبر عن قاعدة أو تحاول التأثير على السلوك. يوجد في العديد من المكتبات لافتات تحظر استخدام الهواتف المحمولة أو تناول الطعام.
- ج. اللوحات الإعلامية "Informative": لافتات تصف المكتبة أو خدماتها. يتراوح هذا من اسم المكتبة والتي تصدر الجزء الأمامي من المبنى إلى الإعلان عن حدث أو نشاط قادم (معرض الكتاب، مقهى أدبي وغيرها).

## المحاضرة رقم 06: فضاءات العمل والمكاتب في المكتبات ومرافق المعلومات

## مقدمة:

تكمن بيئة العمل work environment في مجموعة من الظروف المادية والتقنية والخصائص الاجتماعية التي يؤدي فيها الفرد مهامه ووظائفه، والتي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على صحته النفسية والمهنية ومردوده وكفاءته وقدراته وعلاقاته مع الآخرين في مكان العمل. وبالتالي، لمحيط العمل أثر كبير في انجاز الأعمال الإدارية والفنية والتقنية في المكتبات، بحيث يساهم توفير محيط العمل الجيد على التحسين من مستوى الأداء للعاملين وزيادة كفاءتهم الوظيفية والرفع من معنوياتهم وزيادة حماسهم في انجاز المهام الموكلة إليهم. وبالنظر إلى هذه الأهمية يزداد اهتمام مخططي مباني المكتبات ومرافق المعلومات ومصمميها برصد آراء العاملين بالمكتبات ومرافق المعلومات بشتى أنواعها حول احتياجاتهم ونظرتهم إلى فضاءات عملهم ومكاتبهم، من اجل توفير الشروط المواتية والمواصفات القياسية أثناء تخطيطها وتصميمها. خاصة أنه من السمات المهمة لتصميم أماكن العمل الحديثة والحاجة إلى المرونة في تخطيط المكاتب والأثاث والمعدات والبيئة لتناسب احتياجات المستخدمين والعمل الذي يقومون به. ويجب أن يؤخذ التصميم في الاعتبار خلال المراحل الأولى من المشروع، وليس فقط عندما يتم تجهيز المبنى، كون تصحيح وضع مناطق العمل غير الملائمة من أكثر المهمات تعقيدا وكلفة.

## 1. مواصفات مناطق العمل والمكاتب في المكتبات:

تشير المواصفات الخاصة لمباني المكتبات إلى ضرورة اختيار مناطق ومكاتب العمال الذين لهم علاقة عمل مباشرة مع مستخدمي المكتبة على غرار مكاتب الإعارة، وهذا حتى يتمكنوا من مساعدتهم في الوصول إلى احتياجاتهم وتسهيل مهامهم. أما الفضاءات التي لا علاقة مباشرة مع المستخدمين كمكاتب الإجراءات الفنية (الفهرسة، التكشيف، التصنيف وغيرها) فتوضع في مناطق بعيدة عن مناطق الخدمات والمطالعة، كأن توضع في الأدوار الأخيرة أو في قبو المكتبة، وتكون قريبة من المصعد الخاص لنقل المواد منها واسترجاعها. وتنظم مناطق عمل الموظفين بطريقة يراعى فيها التسلسل المنطقي وسهولة الحركة. ويمكن أن توضع مكاتب الإجراءات الفنية في فضاء كبيرة يقسم بقواطع زجاجية لتفادي كثرة الحركة وسلامة الموظفين، وسهولة التواصل فيما بينهم دون التنقل بين المكاتب. أما عن المواصفات القياسية لمكاتب الموظفين، فقد تنصح المواصفات على ما يلي:

- مساحة الأعمال التقنية والفنية: 15م<sup>2</sup> لكل شخص
- مساحة فضاء مدير المكتبة: 24م<sup>2</sup> وما فوق
- مساحة نائب المدير أو رئيس المصلحة: 18م<sup>2</sup>
- مساحة مكاتب إدارية عادية: 12م<sup>2</sup>

## 2. فضاءات الوسائل والعتاد الآلي:

ينصح تجهيز الفضاءات الخاصة بالوسائل والعتاد الآلي في المكتبات الصغيرة بقرب منتصف المبنى في مكان يسهل للدخول للمرتادين على المكتبة رؤيتها والوصول إليه واستخدامها، أما في المكتبات كبيرة الحجم فيفضل تنصيبها في الأماكن ذات الحركة الدائمة على غرار قاعات المطالعة وفضاء الخدمة المرجعية، ويتطلب مراعاة القدر الكافي من نسبة الإضاءة، على أن يتم ترتيب مكوناتها ومستلزماتها في شكل لا يؤثر الضوضاء المنبعثة من تلك المرافق على تركيز القراء في قاعات المطالعة. وينصح أن يتم تنصيب آلات الاستنساخ والتصوير في مساحة أدناها 2م<sup>2</sup> إلى 3م<sup>2</sup> لكل شخص واحد، وعدم تثبيت نوافذ في منطقة الوسائل وذلك لمنع انعكاس أشعة الشمس على شاشات أجهزة القراءة أو شاشات العرض، بالإضافة لمنع تأثير حرارة الشمس على أوعية المعلومات، خاصة غير المطبوعة منها.

## 3. الفضاءات متعددة الأغراض:

ويقصد بها المناطق المخصصة للمحاضرات والاحتفالات والمعارض والدروس. وتكون قريبة من المدخل أو في القبو. ويراعى عند تصميمها إمكانية الوصول إلى هذه المناطق والاستفادة منها حتى في غير ساعات عمل المكتبة، وألا يؤثر ما يجري فيها من نشاطات على أعمال المكتبة والسير الحسن لها. ونصح المعايير الفرنسية بتخصيص 60م<sup>2</sup> على الأقل وحسب حجم المكتبة أي ما يعادل 01م<sup>2</sup> للمقعد الواحد لفضاء العرض، و 100 م<sup>2</sup> كحد أدنى أو حوالي 60 مقعد لفضاء المحاضرات على أن تضاف +25% كمساحة إضافية للممرات (السلالم، المصاعد، المرافق العامة، المكاتب التقنية وغيرها)

## 4. فضاءات الاستراحة والانتظار:

يؤخذ على مناطق الاستراحة والانتظار في المكتبات مصدرا للضجيج والضوضاء لذا يتطلب أن تكون في أماكن منفصلة عن قاعات المطالعة والبحث. ويفضل أن توضع في أماكن يسهل على أكبر عدد من

المستفيدين الوصول إليها دون السير مسافة طويلة في المبنى. أما منطقة الانتظار فيفضل أن تكون في منطقة المدخل أو في بعض الأماكن الميئة والتي لا يستفاد منها كأسفل السلالم.

#### 5. فضاء الإجراءات الفنية:

لما لها من أهمية في اقتناء ومعالجة مصادر المعلومات والمعرفة وتطويع الخدمات المكتبية الكفيلة لتيسير البحث فيها استرجاعها من طرف المستفيدين، يتعين على القائمين على المكتبة الأخذ بعين الاعتبار عدد من العوامل في تجهيز وتنظيم فضاءات الخدمات الفنية، والتي يوجزها أحمد على في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- أ- توفير الإضاءة قدر المستطاع وجعل النوافذ كبيرة نوعاً ما.
- ب- جعل المكاتب في دور يقل فيه الضوضاء، أو في أماكن معزولة عن الأشخاص.
- ت- توفير ممرات مناسبة وأماكن لعربات الكتب.
- ث- الاستفادة من جميع مساحات الجدران لتخزين أوعية المعلومات التي مازالت لم تفهرس ولم تصنف بعد.

ج- وضع جميع مكاتب العاملين الذين تتداخل أعمالهم بقرب بعضها البعض حتى تقل الحركة.

ح- توفير أكبر عدد ممكن من أجهزة الاتصال الداخلي كالهاتف حتى لا يضطر العاملون إلى مغادرة مكاتبتهم فتزيد الحركة.

- خ- وضع مصعد لنقل أوعية المعلومات يفتح مباشرة على قسم الفهارس.
- د- وضع مرفق ودورة مياه قرب العمال.
- ذ- وجود منقذ يحتوي على رافعة آلية لتحميل المواد وتفريغها.
- ر- وضع واقيات في الممرات التي تصل بينها وبين مناطق التخزين، وكذلك في الأبواب الداخلية التي تفصل بينها لحماية الجدران من احتكاك عربات الكتب بها.
- ز- توفير مساحة كافية للأدوات المرجعية التي يحتاج إليها العمال.
- س- توفير مساحة كافية بقرب المفهرسين والمصنفين لقائمة الرفوف مع مراعاة النمو والتزايد المتوقع فيها.
- ش- توفير خزائن لحفظ المواد التي يحتاجها العاملون.
- ص- مراعاة النمو المتوقع في حجم العمل وعدد العاملين.

<sup>1</sup> علي، أحمد. مبادئ المكتبات الجامعية: الأسس والمعايير. متاح على الرابط: مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية. مج. 38، ع. 02، 2022. ص ص. 185-186.

إن الاهتمام بموقع الإجراءات الفنية أصبح اهتماماً جلياً مصممي المكتبات وهذا بإنجاز مكاتب بتهوية وإضاءة وأثاث، وهذا حتى يتسنى للعامل العمل في ظروف جيدة وتقديم مردود أحسن. وبصفة عامة ينبغي أن تصمم منطقة العمل بطريقة بسيطة قابلة للتغيير.

#### 6. المواصفات القياسية لفضاءات العمل بالمكتبات:

يمكننا الاستشهاد بالتقرير الفني ISO – AFnOR tR 11219 الذي يلخص التوصيات المعيارية لمساحات الخدمات الوثائقية. ففي عام 2007، تم إنشاء مجموعة من الخبراء الدوليين، ضمن لجنة المعلومات والتوثيق ISO TC 046، اللجنة الفرعية لإحصاءات الجودة وتقييم الأداء ISO TC 046/ SC 08، للعمل على تطوير وثيقة تسمى "الشروط النوعية والمتطلبات الأساسية" إحصائيات مباني المكتبات (المساحة والوظيفة والتصميم). أنظر الملحق رقم 03.

## المحاضرة رقم 07: ميزانية المكتبات وعلاقتها بقانون المالية في الجزائر

### مقدمة:

بالإضافة إلى المهارات المكتسبة في الحصول على شهادة جامعية في علم المكتبات والمعلومات، يحتاج القائمون على المكتبات ومراكز المعلومات إلى مجموعة من المهارات الإدارية التي تمكنهم من الاضطلاع بالوظائف الإدارية الأساسية وتأدية المهام المنوطة إليهم على نحو فعال وتفاذي العقبات والعراقيل الناجمة من البيئة الداخلية والخارجية. وقد يتوقف تشغيل نظم المعلومات على مدى توفر الميزانية الكافية والإدارة الفعالة لها بما يضمن انجاز الوظائف والنشاطات المختلفة وتطوير الخدمات المناسبة في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة. ولبلوغ هذا المبتغى بكفاءة وفعالية، يتعين على مدراء المكتبات ومراكز المعلومات الإلمام بجميع المفاهيم المالية وجوانب المحاسبة، وأن يكونوا مرتاحين في التعامل مع الأرقام والبيانات واتباع التخطيط المالي بما يمكنهم من إدارة الميزانية وترشيد نفقاتها. وهو ما ينطوي أيضا على إدراك القوانين الخاصة بصرف الأموال العامة والضوابط التي تحكمها ضمن الأطر التشريعية للدولة.

### 1. تعريف الميزانية العامة للدولة:

ورد تعريف الميزانية العامة في المادة رقم (06) من القانون الجزائري رقم 17/84 والصادر في الجريدة الرسمية الجزائرية سنة 1984 المتعلق بالقانون العضوي المتعلق بقوانين المالية أنها الإيرادات والنفقات النهائية للدولة المحددة سنويا بموجب قانون المالية والموزعة وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها.<sup>1</sup> وعليه تعتبر الميزانية العامة للدولة برنامج مالي لسنة مالية قادمة والذي يتم بموجبه القيام بوظائفها وتحقيق نشاطاتها في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وتختلف ميزانية الدولة عن ميزانيات المؤسسات العمومية أو الشركات أو المؤسسات الاقتصادية والمصرفية التي يقوم علم المحاسبة العمومية بدراستها، وذلك في كون ميزانية الدولة هي عبارة عن تقدير واجازة للنفقات والارادات العامة خلال سنة مستقبلية، أما ميزانية المؤسسة العمومية أو الشركة فتشمل أصول وخصوم هذه المؤسسات أي ما لها من أموال وما عليها من ديون، بحيث تشكل هذه الأخيرة الذمة المالية لها في تاريخ معين بالذات غالبا ما يكون في نهاية السنة المالية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية. القانون الجزائري رقم 17-84 المؤرخ في 07 جويلية 1984 المتعلق بقوانين المالية، الجريدة الرسمية، العدد 02، 1984.

<sup>2</sup> Denidi, Yahia. La pratique du système budgétaire en Algérie. Alger : Office des publications Universitaire, 2002, p.98.

وتتمتع المكتبات بالشخصية المعنوية باعتبارها كمؤسسة عمومية ذات الطابع الإداري، وبعضها يتمتع بالاستقلالية المالية (بالنسبة للمكتبة الوطنية الجزائرية ومكتبات المطالعة العمومية)، وتخضع جميعها للقواعد العامة للمحاسبة التي نص عليها الأمر رقم 20/95 المتعلق بمجلس المحاسبة فيما يخص بالرقابة المالية للمؤسسات العمومية ومراقبة المساعدات الممنوحة من طرف الدولة أو الجماعات الإقليمية، مهما كان المستفيد منها. ويصهر على تنفيذ هذه القواعد مدير المكتبة كأمر بالصرف وتحصيل الإيرادات والنفقات (في حالة المكتبات التي تملك الاستقلالية المالية)، وكذا المسير المالي كمحاسب عمومي مسؤول شخصياً عن الأموال الموضوعة تحت تصرفه، يقوم بتحصيل الإيرادات ودفع النفقات، وضمان حراسة الأموال أو السندات أو القيم أو الأشياء أو القيم أو الأشياء أو المواد المكلف بها، وحفظها وتداول الأموال والسندات والقيم والممتلكات والعائدات والمواد.<sup>1</sup> وبالتالي، يتعين على القائمين على المكتبات الإلمام بجميع النواحي المتعلقة بالميزانية وطرق انفاقها والاحتكام بقانون المالية والمحاسبة العمومية دون تجاوزها.

## 2. أنواع الميزانيات:

توجد العديد من الأنواع المختلفة من الميزانيات والتي يتعين على القائمين على المكتبات ومرافق المعلومات الإلمام بمختلف جوانبها وأحكامها حين اعداد التقديرات المالية والتخطيط للميزانية :

- أ. الميزانية التقديرية: وهي الوسيلة من وسائل التخطيط المالي تحتوي على مجموعة من التنبؤات والتقديرات المالية المستقبلية والمدونة بطريقة كمية تهدف إلى رسم الأهداف المستقبلية وإرشاد متخذ القرار إلى الإجراءات المثالية الواجب اتخاذها بشكل يضمن تحقيق الأهداف.<sup>2</sup>
- ب. ميزانية البنود: تعتمد على تقييم المبالغ المعتمدة على كل بند من بنود الخطة العامة المراد تحقيقها لتفادي التصرف العشوائي، لكن ما يعاب على هذا النوع أنه جامد غير مرن.
- ت. ميزانية المبلغ المالي الإجمالي: ومعناه تخصيص مبلغ معين من ميزانية الجهة المسؤولة دون مراعاة اتساع خدماتها قد يكون كافياً وقد يكون غير كافٍ لسد احتياجاتها.
- ث. ميزانية المعدلات: تعتمد على المنجزات السابقة للمكتبة ومدى تسييرها للمبالغ المعتمدة لها سابقاً، وانطلاقاً من ذلك تحدد الميزانية التي تتوافق معدلات الانخفاض والنمو السابقة.

<sup>1</sup> المادة 03، الأمر رقم 21-90، مؤرخ في 15 غشت 1990، يتعلق بالمحاسبة العمومية، الجريدة الرسمية عدد 35، الصادرة في 15 غشت 1990.

<sup>2</sup> الزعبي، هيثم محمد. الإدارة والتحليل المالي. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر الأردن، 2000. ص 297.

ج. ميزانية البرامج: وتعتمد على البرامج والخطط المقترحة من قبل المكتبة، هذه البرامج يفضل أن تكون سوية لتساهم في عملية التطوير السريع والهادف للمكتبة.<sup>1</sup>

### 3. مفهوم قانون المالية:

وهو ذلك الفرع القانوني العام الذي يتضمن مجموعة من الأحكام والقواعد القانونية التي تنظم ميزانية الدولة، وميزانية باقي المرافق العمومية على غرار الجامعات، والمكتبات، والجماعات المحلية وغيرها، أو المعنوية منها، فضلا عن تحقيق المصلحة العامة. بحيث يفرض قانون المالية على الإدارة إتباع طرق محددة لإنجاز العمليات المالية وذلك بغرض حماية المال العام وترشيد النقاكات على غرار الصفقات العمومية، ويفرض الرقابة المشددة بشأن العمليات المالية.

ويوجد عدة أنواع له لا سيما قانون المالية السنوي أو الأساسي، وقانون المالية التكميلي أو التعديلي وقانون ضبط الميزانية وكلها قوانين تعرض على البرلمان للمناقشة والتصويت عليها.<sup>2</sup> ويحدد قانون المالية نوعين من القوانين التي ترتبط بنفس الوقت بميزانية الدولة الموجه للمرافق العمومية على غرار المكتبات ومرافق المعلومات وهي:

أ- قانون المالية السنوي أو الأساسي: وهو قانون يقر ويرخص لكل سنة مدنية مجمل موارد الدولة وأعبائها المختلفة المخصصة للأشخاص المعنوية العامة. وهو القانون الذي يقر ويرخص بالسنة لكل سنة مدنية مجمل موارد الدولة وكذا الوسائل المالية الأخرى المرخصة لتسيير المرافق العمومية

ب- قانون المالية التكميلي أو التعديلي: هو قانون يصدر لغرض تغيير خلال السنة إجراءات قانون المالية السنوي، حيث يمكن لقوانين المالية التكميلية المعدلة دون سواها اتمام احكام قانون المالية للسنة أو تعديلها خلال السنة الجارية

<sup>1</sup> شابونية، عمر. تنظيم وتسيير أنظمة المعلومات. مطبوعة بيداغوجية: جامعة 08 ماي 1945؛ قالمة: 2017. ص.34.

<sup>2</sup> بوشيني، عائشة. قراءة في تقدير الإيرادات والنفقات العامة عبر القوانين المالية السنوية والتكميلية للفترة 2000-2011. المجلة الجزائرية للمالية العامة. ع.1، 2011. ص.26.

## 4. الصفقات العمومية:

تعتبر الصفقات العمومية من أهم العقود الإدارية التي تبرمها المؤسسات العمومية ممثلة في مختلف الهياكل المركزية او المحلية، لما لها من دور في تنمية اقتصاد الدولة، وباعتبارها وسيلة من وسائل تجسيد فكرة استمرار المرفق العام وإشباع الحاجات العامة، وكذا باعتبارها وسيلة تضمن الحفاظ على المال العام في الدولة، فهي شريان التنمية الوطنية بكل جوانبها.<sup>1</sup> ولقد عرفها المشرع الجزائري من خلال المادة الثانية من قانون الصفقات العمومية، بأنها عقود مكتوبة في مفهوم التشريع المعمول به، تبرم وفق الشروط المنصوص عليها في هذا المرسوم قصد إنجاز الأشغال واقتناء اللوازم أو الخدمات والدراسات لحساب المصلحة المتعاقدة. إذن تكمن الصفقات العمومية ضمن هذا القانون بتلك العقود المكتوبة تبرمها المصلحة المتعاقدة قصد إنجاز أشغال او اقتناء لوازم أو خدمات وهذا وفق شروط قد نص عليها قانون الصفقات العمومية.<sup>2</sup> وفي إطار المكتبات ومرافق المعلومات، تكمن المصلحة المتعاقدة في المكتبة والتي يمثلها مديرها أو الهيئة المسؤولة عنها بالنسبة للمكتبات التي لا تتمتع بالاستقلالية المالية (مثل المكتبات الجامعية، ومكتبات البلديات، ومكتبات المدارس)، والتي تبرم صفقات عمومية مع المتعاقد (الممون، التاجر، الوسيط، دار النشر وغيرهم) من أجل اقتناء المواد والأجهزة ومصادر المعلومات مع الحرص على مراعاة أحكام قانون الصفقات العمومية الذي تسنه الدولة.

## 5. مبادئ الصفقات العمومية

ترتكز الصفقات العمومية على ثلاثة مبادئ أساسية ينبغي مراعاتها في إنفاق ميزانية المكتبات ومرافق المعلومات كترسيخ للشفافية والحفاظ على المال العام والاستخدام السليم لها وتحقيق المصلحة العامة، والتوخي بتنفيذ الاعمال والنشاطات بجودة عالية وبتكلفة مثالية (الكفاءة والفعالية). وتكمن هذه المبادئ والمستوحاة من المادة 03 فقرة 02 من قانون الصفقات العمومية في:

## أ- مبدأ المنافسة:

تؤكد المادة رقم 03 من قانون الصفقات العمومية على ضمان نجاعة الطلبات العمومية والاستعمال الحسن للمال العام، بحيث يجب أن تراعى في إبرام الصفقات التي تنفذها الهيئات العمومية مبادئ حرية الوصول للطلبات. ويمثل هذا النوع من إجراءات إبرام الصفقات العمومية تكريسا حقيقيا

<sup>1</sup> زواوي، الكاهنة. إبرام الصفقات العمومية في ظل القانون 51-742. مجلة الشريعة والاقتصاد، ع. 12، 2017. ص. 28.  
<sup>2</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (الأمانة العامة للحكومة). قانون الصفقات العمومية. متاح على الرابط:

<https://www.drctbatna.dz/DocPDF/Lois/AMPublics.pdf>

وواضحا وشفافا لمبدأ المنافسة، من خلال منح الفرصة لكل المرشحين المتنافسين من أجل الفوز بالصفقة، ويسمح هذا الإجراء لكل الراغبين في التعاقد مع الإدارة بتقديم عروضهم في سياق المنافسة والشفافية، حيث يسمح لأكثر عدد ممكن من المتعاونين بالمشاركة. ويمثل هذا الأسلوب الأمثل لتجسيد فكرة إعمال مبدأ المنافسة الحرة في الصفقات العمومية<sup>1</sup>. وهو ما يستدعي على صاحب الصفقة تبني موقف الحياد ازاء جميع المتنافسين دون التمييز أي كان نوعه أو مصدره.

#### ب- مبدأ المساواة بين المتنافسين:

ويقصد به ضرورة احترام شروط ومواعيد المناقصة بالنسبة لكافة المناقصين أو الممارسين دون تفرقة، فلا يقبل أي شخص أيا كان إذا لم تتوافر فيه هذه الشروط أو تقدم بعد الميعاد أو تقدم في الميعاد ولم يستوف الإجراءات الضرورية للاشتراك<sup>2</sup>. وهو ما يستدعي توفير نفس الفرص لكل من يتقدم إلى المناقصة أو المزايدة دون التمييز بين المتقدمين والتعامل معهم بسواسية، كما شدد المشرع الجزائري على ضرورة عدم اقصاء أو استبعاد أحد المتنافسين دون مبرر قانوني، وهذا ما أشارت إليه المادة رقم 03 من المرسوم الرئاسي رقم 10/236 بنصه على مبدأ حرية الوصول للطلبات العمومية والمساواة في معاملة المترشحين وشفافية الإجراءات من أجل ضمان نجاعة الطلبات العمومية والاستعمال الحسن للمال العام.

#### ت- مبدأ الشفافية في التعاقد:

يجب أن تبرم العقود الإدارية بين المتعاقد والإدارة المتعاقدة ضمن الصفقة المراد تنفيذها بكل شفافية وفي علانية تامة، وتقصد بالعلنية معرفة الكل أي الجميع بأن الدولة سوف تباع أو تؤجر أو تشتري أو سوف تقوم بعمل عام وغيرها. والغاية من هذا حتى لا تعقد الصفقات العمومية في أجواء يشوبها الشك، لأن عدم الإعلان عن الصفقة العمومية لا يتيح الفرصة لمن يرغب في التعاقد كي يتنافس ويشارك<sup>3</sup>. وهو أمر جوهريا لما له أهمية في ممارسة الرقابة الإدارية والمالية بفعالية على جميع خطوات الصفقة العمومية، وهو بمثابة الآلية الفعالية لتحقيق الحكم الرشيد.

<sup>1</sup> عيساوي، محمد. مبدأ المنافسة الحرة في الصفقات العمومية المبرمة بأسلوب طلب العروض. مجلة الدراسات القانونية المقارنة. 60 مج. 6. ع. 2، 2020. ص. 1433.

<sup>2</sup> عزت، عبد القادر، المناقصات والمزايدات. القاهرة: النسر الذهبي، 2000، ص. 40.

<sup>3</sup> بلكعبيات، مراد. مجال تطبيق قانون الصفقات العمومية في التشريع الجزائري، الملتقى الوطني السادس حول دور قانون الصفقات العمومية في حماية المال العام، كلية الحقوق، جامعة يحي فارس، المدية، 20 ماي 2013.

## المحاضرة رقم 08: إدارة ميزانية المكتبات ومرافق المعلومات

### مقدمة:

تعد الموازنة في المكتبات ومرافق المعلومات أداة توقع لما يمكن حصوله للسنة القادمة، أي عملية تحليل الإيرادات والنفقات الكلية للمكتبة خلال فترة زمنية محددة، وذلك بهدف تحقيق التوازن بين الإيرادات والنفقات وتحقيق أهداف المكتبة على المدى القصير والمتوسط والطويل. وعادة ما يتم اعداد الاحتياجات المالية بشكل سنوي من قبل المكتبة ونظم المعلومات وتتلقاها الهيئة التابعة لها بالقبول أو الرفض أو التعديل. وتقتضي الإدارة الناجحة للميزانية في المكتبات ومراكز المعلومات على مدى نجاعة توزيع الموارد المالية على مختلف نشاطاتها وخدماتها وتعيين الأولويات التي يتم تحديدها من بين الخيارات المتعددة، والتي تهدف إلى التعرف على مقدار الأموال اللازمة لتنفيذ خطة العمل، وتخصيص وتوزيع المخصصات المالية، ومرعاه ضوابط استخدامها دون الإغفال على جانب المحاسبة والرقابة المالية.

### 1. إدارة الميزانية في المكتبات ومرافق المعلومات:

لا يتوقف مفهوم إدارة الميزانية على مجرد تسيير الميزانية أو ضمان الأموال للنظام، بل هي دراسة للمبادئ والممارسات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة، أو بما يسمى بـ "الوظيفة المالية". فيكمن مهامها في الحصول على الميزانية اللازمة للمنظمة وصرفها بطريقة فعالة، والذي يقتضي جميع إجراءات الحصول على الأموال وتوزيعها واستخدامها بأقصى ما يمكن من النجاعة والفعالية، وفي ظل المقومات الأساسية لإدارة الميزانية لاسيما:

- التخطيط المالي
- تقدير النفقات المالية
- تخصيص وتوزيع المخصصات المالية
- استخدام الأموال
- المحاسبة المالية
- الرقابة المالية

في حين تقع مسؤولية الحصول على التمويل واستثمارها وإدارتها وقرارها وجميع المسائل المالية الأخرى على عاتق السلطة التنفيذية للمكتبات ومرافق المعلومات أو الهيئة الأم التي تنتهي إليها، إلا أن المكتبة

لها نصيب كبير من المسؤولية في تقدير احتياجاتها المالية، وإعداد الموازنة لمهامها وأنشطتها وبرامجها، وإدارة الأموال المخصصة لها والإنفاق خلال فترة محددة، وضبط الحسابات فضلا عن إعداد التقارير ورفعها إلى الهيئات الوصية.

#### 1. مصادر التمويل في المكتبات:

يتم توفير الجزء الأكبر من التمويل في المكتبات الجامعية في الجزائر من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي تقدر نسبتها حسب النصوص التنظيمية من 5% إلى 10% من الميزانية السنوية للجامعة. أما المكتبات العمومية فغالبا ما يتم تمويلها من طرف وزارة الثقافة، وفي ضوء المرسوم التنفيذي رقم 12- 234 يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، في المادة 18 التي تحدد ارادتها من الدولة والجمعيات المحلية والهيئات العمومية الهبات والوصايا والارادات الخاصة المرتبطة بنشاطاتها، ومن بين النفقات تشمل ميزانيتها على نفقات التسيير ونفقات التجهيز وجميع النفقات الأخرى المرتبطة بنشاطاتها. أما مكتبات البلدية والمدرسية والمتاحف، فتمول من قبل الهياكل التابعة لها. وقد تكون الغرامات مصدرا للدخل المكتبة، أو بعض الخدمات المكتبية على غرار خدمات الاستنساخ والطباعة، النوادي وغيرها.

كما يمكن ان تشكل المنح والهدايا مصدرا للأموال التكميلية للمشاريع الخاصة للمكتبة، وبالإضافة إلى ذلك، هناك العديد من المواطنين الذين غالبا ما يكونوا على استعداد لتقديم تبرعات لتغطية كل أو جزء من تكاليف مبنى المكتبة الجديد أو ترميمها. هنا من المهم أن ننتبه إلى أنه لا ينبغي أبدا أن تستخدم المنح أو التبرعات مبررا لخفض أو استبدال التزام المجتمع بالتمويل العام، أو عدم اهتمام المانحين بالتمويل.<sup>1</sup>

#### 1.1 أهم مصادر التمويل للمكتبات ومرافق المعلومات:

- المؤسسة الأم (الهيئة الوصية).
- المنح والهبات.
- مصادر اخرى مثل خدمات التصوير والغرامات على تأخير المصادر.
- جمع الاموال والتبرعات.

<sup>1</sup> حايك، هيام. طرق لتطوير وتنمية ميزانية المكتبة. أكاديمية نسيج. 2016. متاح على الرابط: <https://urlz.fr/pCue>

## 2. مبادئ الموازنة في المكتبات ومرافق المعلومات:

تعد الميزانية عملية حاسمة تساعد المكتبات ونظم المعلومات على التخطيط الجيد لاحتياجاتها المالية وتوزيعها على نشاطاتها وخدماتها. فتوفر الميزانية خارطة طريق مالية توجه عملياتها وطرق انفاقها، مما يضمن استخدام المخصصات المالية بكفاءة وفعالية. وفيما يلي أهم المبادئ التي يجب مراعاتها في اعداد ميزانية المكتبة:

- أ- الدقة والتفصيل: يتعين على المكتبة أن تراعي جميع التفاصيل الدقيقة عن جميع مجالات الانفاق، والاستعانة بالأرقام الصحيحة وذكرها بعناية، مع مراعاة مبدأ انسجام التقارير والوثائق.
- ب- الشمولية: يتعين على ميزانية المكتبة ان تشمل على جميع الأنشطة المالية التي تقتضيها عمليات التسيير والإدارة، أي تضمين كافة فئات الإيرادات والنفقات.
- ت- الوضوح: يجب أن يكون عرض الميزانية واضحاً بما فيه الكفاية بحيث كل عضو في مجلس الإدارة وكل موظف يمكنه أن يفهم ما يجري تمثيله من بنود وما تعكسه الأرقام.
- ث- المرونة: يجب أن تسمح الميزانية بتعديلات في حالة تغير الظروف المالية.
- ج- الاتساق: يجب الحفاظ على شكل عرض الميزانية من فترة لأخرى ليتسنى القيام بالمقارنة فيما بينها بسهولة والوقوف على مواطن الضعف والقوة.

## 3. خطوات الموازنة في المكتبات ومرافق المعلومات:

يجب أن يعكس إعداد الميزانية أهداف خدمات المكتبة ومرافق المعلومات التي يضعها القائمون عليها، وأين يتم الحرص على التنسيق مع المجلس الإداري أو المختصين في مجال المالية في جميع مراحل تخطيطها وتنفيذها. وتقع على عاتق القائمين عليها مسؤولية تقييم مدى تلبية الميزانية لاحتياجاتها الانية، وذلك بالتركيز على مخطط الحسابات التي ترصد التكاليف المرتبطة بتنظيم وتسيير المكتبة والوضعية المالية لها. وينبغي أن يراعي مشروع الميزانية جميع التفاصيل وبما فيه الكفاية من الدقة لضمان إنفاق المخصصات المالية بالطريقة المتفق عليها. وفي سبيل الإعداد للميزانية بطريقة فعالة وبما يساعد المدير على ترشيد نفقاتها وتحقيق أهدافها، يمكن الاسترشاد بالخطوات التالية:

- أ- الخطوة الأولى: وضع الأهداف المستقبلية وعلى المدى البعيد قبل الشروع في التخطيط للأنشطة والبرامج التي تسعى إلى تحقيقها.

ب- الخطوة الثانية: استعرض السجلات المالية السابقة لمعرفة أنماط الإنفاق والإيرادات في سبيل تحديد مجموع الموارد المالية اللازمة لتحقيق ما يراد إنجازه على المدى القصير-المتوسط-الطويل. وفي كثير من الأحيان قد يكون الزيادة في المخصصات المالية ضروري بسبب ارتفاع التكاليف، وزيادة استخدام و/أو الخدمات الجديدة المراد انشائها أو تطويرها.

ت- الخطوة الثالثة: إعداد الوثائق الأولية لميزانية المكتبة ونظم المعلومات والتي يتم وضعها من قبل المدير وفريق عمل النظام، وقد يساهم مجلس الإدارة أو اللجنة المالية في تطوير مشاريع الميزانية واقترح التغييرات المناسبة ومناقشتها ليتم التوصل إلى الموافقة على الميزانية النهائية. بعد موافقة المجلس الإداري على مشروع الميزانية يتم تقديمها إلى الهيئة الوصية (مؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة) أو الجهة المسؤولة عن التمويل، وقد يشارك مدير المكتبة بتقديم وتوضيح ودعم مشروع ميزانية المكتبة التي وافق عليها مجلس المكتبة أمام هيئة التمويل.

#### 4. أنواع الموازنات المستخدمة في المكتبات:<sup>1</sup>

أ. موازنة التشغيل **Operating Budgets**: تشمل ميزانيات التشغيل على أرقام عن الإيرادات والنفقات المتوقعة للمكتبة.

ب. الموازنة الرأسمالية **Capital Budgets**: تتمثل الميزانية الرأسمالية في النفقات المالية غير المتكررة؛ مثل شراء الآلات والأجهزة والمعدات أو المباني الجديدة أو عمل ترميمات أو ترميم على المبني الحالي، أو اقتناء مصادر معلومات.

ت. الموازنة الإجماليات **Lump Sum Budgets**: تخصيص مبلغ معين من المال للمكتبة لسنة مالية واحدة فقط، يتضمن كافة احتياجاتها وتقوم بتوزيعه على أنشطتها وخدماتها دون تدخل من المؤسسة الأم.

ث. موازنة البرامج: **Program Budget** وتركز هذه الموازنة على الخدمات المقدمة من المكتبة لروادها.

ج. الموازنة التخطيطية: **Planning Programming Budgeting** تعتبر أسلوب رقابي للصرف المالي، وحسب هذا المدخل يطلب من كل إدارة أو قسم في المكتبة تحديد الأنشطة الضرورية لكل برنامج وتقدير التكاليف اللازمة لتنفيذها

<sup>1</sup> Brown, Timothy. Planning-Programming-Budgeting System (PPBS): Implications for Library Management (Book Review). College & Research Libraries, 2010. Available: <https://cr.l.acrl.org/index.php/crl/article/view/12624/14070>

- ح. موازنة قائمة على البنود: **Line – Item Budget** يتم وضع كل نشاطات واحتياجات المكتبة في بنود منفصلة كل على حدة مع تحديد المبلغ المقدر لكل بند.
- خ. الموازنة القائمة على الأداء: **Performance Budget** تركز على المهام التي يقوم بتنفيذها موظفو المكتبة وليس على البرامج، وهي موازنة تقوم على ربط التمويل المخصص بنتائج يمكن قياسها.
- د. موازنة الصيغة: **Formula Budget** يتم تخصيص مبلغ من المال وفقا لصيغة ما غالبا ما ترتبط بقيم رقمية مثل عدد الطلاب بالجامعة مضروبا في مبلغ محدد من العملة.
- ذ. موازنة تبدأ من الصفر: **Zero-Based Budget**: تركز على تقديرات تعتمد على الأهداف والبرامج المستقبلية للمؤسسة الأم.

#### 5. دور المكتبي في إعداد الموازنة:

- أن يقوم بإعداد وإدارة الميزانية بما يتناسب مع أهداف المكتبة وفي ضوء البيئة المحيطة بها.
- أن يكون قادرا على تقديم تبريرات مقنعة لطلب الميزانية والدفاع عنها لدى الهيئات الوصية.
- أن يكون مسؤولا عن توزيع الاعتمادات المالية وتحديد أوجه الصرف والإنفاق طبقا لأولويات مؤسسة الأم.
- أن يعمل على ضمان استخدام الموارد المالية المتاحة بكفاءة وفعالية.
- أن يحرص على متابعة ومراقبة تسديد فواتير المستلزمات والمواد التي تم اقتنائها والتأكد من مطابقتها للوائح والنظم المالية والمحاسبية المعمول بها.
- إدارة المخصصات المالية بجميع أنواعها وتحديد الأولويات بالنسبة لأوجه الصرف.

#### مجالات إنفاق ميزانية المكتبات ومرافق المعلومات:

- رواتب الموظفين
- اقتناء مصادر المعلومات (الكتب والمواد السمعية البصرية، المصادر الرقمية، الاشتراك في الدوريات والمصادر الإلكترونية).
- اللوازم المكتبية (مكاتب، حوسب، طابعات، كراسي وغيرها).
- معدات تجهيز وصيانة وترميم مصادر المعلومات.
- نفقات تنظيم المعارض والتنشيط الثقافي.
- تكاليف النقل (بالنسبة للمكتبات المتنقلة)

- تكوين الموظفين
- النفقات الجارية: الكهرباء، التدفئة، الهاتف، الأنترنت، وغيرها.

#### 6. طرق توزيع الميزانية:

تكمن الأدوار التي يجب ان يؤديها أمين المكتبة بعد تخصيص الميزانية من قبل الهيئة الوصية في عملية إدارة تلك الأموال وتحديد الأولويات بالنسبة لأوجه الصرف. بحيث يعكف على توزيع وتخصيص اعتمادات مالية لجوانب مختلفة على غرار التزويد بمصادر المعلومات، وتوظيف الطاقات البشرية، واقتناء المعدات، وتصميم وتطوير الخدمات، وشراء الأجهزة وبرامج الحاسوب، والاشتراكات في مصادر المعلومات، والصيانة والترميم وغيرها من المستلزمات الضرورية لتشغيل المكتبة وبلوغ أهدافها. ومن أهم الجوانب التي يخصص لها جزء كبير من الميزانية هي عملية التزويد بمصادر المعلومات من كتب ودوريات بمختلف أشكالها سواء كانت ورقية أو رقمية. ومن بين الآليات المستخدمة في توزيع موازنة التزويد في المكتبات، نذكر العوامل التالية:

- عدد المستفيدين المسجلين بالمكتبة.
- عدد الطلاب في مستوى التدرج (المكتبات الجامعية)
- عدد الطلاب في مستوى ما بعد التدرج (المكتبات الجامعية)
- تكلفة الكتب أو الدوريات سواء كانت بالشكل الورقي أو الإلكتروني.
- معدل تقادم المادة العلمية لمصادر المعلومات.
- النشاط البحثي ومعدل النشر على المستوى المحلي.
- عدد أعضاء هيئة التدريس (المكتبات الجامعية)
- مدى توافر المصادر الجديدة المراد اقتناؤها.
- مدى كفاية المجموعات الموجودة بالمكتبة.
- طرق التدريس وتوضيح مدى الطلب على خدمات المكتبة (المكتبات الجامعية)
- مدى توافر المصادر المراد اقتناؤها في مكان آخر.
- مدى استخدام مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة
- عدد الساعات المعتمدة لكل برنامج أكاديمي (المكتبات الجامعية)

## 7. اعداد التقارير المالية:

يعد إعداد التقارير جانباً مهماً من إدارة المكتبات ومرافق المعلومات والذي يكمن في افادة الهيئات الوصية بالمعلومات المالية وغير المالية، وقد يساعد إعداد التقارير المالية على ابراز مستوى المسؤولية والشفافية والحكم الرشيد للمكتبات. وفيما يلي بعض التوجهات التي تساعد القائمين على المكتبات في عملية إعداد التقارير المالية الفعالة:<sup>1</sup>

- أ- تحديد فئات المستفيدين: قبل إعداد التقرير، يجب على المكتبات تحديد الجمهور المستهدف واحتياجاتهم من المعلومات.
- ب- تضمين المعلومات المالية وغير المالية: يجب أن تتضمن التقارير معلومات مالية وغير مالية، بحيث تشمل المعلومات المالية على الإيرادات والنفقات وفروق الميزانية، بينما تتضمن المعلومات غير المالية إحصاءات الاستخدام وتقييم البرامج وانطباعات المستفيدين، وهو ما يمكن المكتبة من عرض رؤية شاملة حول نشاطاتها وعملياتها.
- ت- استخدام المخططات البيانية: يمكن أن تساعد الأشكال البيانية مثل المخططات والجداول والرسوم البيانية في توصيل المعلومات المعقدة بطريقة واضحة وموجزة، مما يساعد المسؤولين على فهم المعلومات والبيانات المقدمة واتخاذ القرارات الصائبة.
- ث- المراجعة والتحسين: يجب مراجعة التقارير وتحسينها بانتظام، بحيث يجب على المكتبات الحصول على تعليقات من الهيئة الوصية حول مدى فائدة وأهمية المعلومات المقدمة في التقرير. وبناء على الملاحظات الواردة، يمكن للمكتبات إجراء تعديلات على عملية إعداد التقارير الخاصة بها لتلبية احتياجات المسؤولين بشكل أفضل.

<sup>1</sup> Harun Ar Rashid Mouhamed. Budgeting and Reporting for Library. Library science, 2023. <https://limbd.org/category/library-science/>

## المحاضرة رقم 09: إنفاق وتوزيع ميزانية الاقتناء في المكتبات ومرافق المعلومات

## مقدمة:

ترتبط ميزانية المكتبات ومرافق المعلومات ارتباطاً وثيقاً بالأهداف والأولويات التي تتبناها هيئتها الوصية، بحيث يجب أن تعكس بوضوح كيفية إنفاقها بما يخدم تلك الأهداف والأولويات. لذا ينبغي أن تستند موازنة المكتبات بشكل واقعي إلى مبادئ متينة تنبع من الإجراءات المالية السليمة لإنفاق المخصصات المالية والكفيلة بضمان الكفاءة والفعالية وفي ضوء القوانين والأحكام المتعلقة بصرف الميزانية. مما يستدعي اعتماد التخطيط المناسب الذي يعكس الفهم الجيد لنشاطات وعمليات المكتبة وملاح سياساتها الواضحة في أعداد الميزانية، دون الإغفال عن جانب المحاسبة والتقييم. وهو الأمر الذي يقتضي على مدراء المكتبة الإلمام بجميع جوانب الموازنة والمحاسبة العامة، بما في ذلك مهارات محاسبة التكاليف والضرائب من أجل تحديد تكاليف النشاطات والأعمال والضرائب المرتبطة بها.

## 1. ميزانية التزويد في المكتبات وإجراءاتها:

يمكن تعريف التزويد بشكل عام على أنه عملية توفير أو الحصول على مصادر المعلومات التي تلبى حاجات المستفيدين بأشكالها المختلفة، ومن خلال الطرق المختلفة له كالشراء والإهداء والتبادل والإيداع، وذلك بعد اختيار دقيق لها بناء على سياسة اختيار معينة وضمن ميزانية محددة، بغرض تنمية مجموعات مصادر المعلومات وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين.<sup>1</sup> ولقد أشاد الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) على أن تشمل سياسة تنمية المجموعات التعريف بجمهور المكتبة ووصف جميع أنواع البرامج التي تخدمها المجموعات الوثائقية، وحجم مصادر المعلومات التي تشملها (بما في ذلك عدد الدوريات، عدد الكتب، المصادر الإلكترونية، ولغات المصادر وغيرها)؛ مع تقديم نظرة مفصلة عن الميزانية التي تصرفها المكتبة على اقتناء الأنواع المختلفة لمصادر المعلومات، وكل اتفاقات التعاون الرسمية وغير الرسمية، التي تخص المجموعات.<sup>2</sup> ومن بين الطرق الشائعة التي تتبعها المكتبات لاقتناء مصادر المعلومات وتنمية مجموعاتها؛ الشراء باعتباره المصدر الرئيسي لتوفير معظم المجموعات المكتبية. "وتتوقف أهمية هذا المصدر في تنمية مقتنيات المكتبات على حجم المبالغ المخصصة لشراء أوعية

<sup>1</sup>همشري، عمر أحمد. مدخل إلى المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص 173-174.

<sup>2</sup>الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA). الخطوط الإرشادية الكبرى لسياسة تنمية المجموعات CONSPECTUS أسلوب النظرة الشاملة. متاح على الرابط: <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/56/1/gcdp-ar.pdf>

المعلومات والتي تحصل من ميزانية المؤسسة الأم كما ذكرنا سابقا، وباعتبار هذه الأموال تابعة للميزانية العامة فإن صرفها أيضا يخضع لقانون الصفقات العمومية الذي يحدد شروط وضوابط صرف الأموال العمومية في الجزائر".<sup>1</sup>

## 2. دفتر الشروط Le cahier des charges:

قبل الشروع في اقتناء مصادر المعلومات، يتعين على المكتبة الاحتكام بمجموعة من الشروط الواجب على المتعامل المتعاقد مراعاتها، ولذلك تقوم بالإعلان عن الصفقة العمومية (اقتناء الوثائق) بإعداد الشروط والأحكام المتعلقة بها بإرادتها ضمن دفتر الشروط استنادا على أحكام قانون الصفقات العمومية. ويعرف دفتر الشروط بالوثيقة الرسمية التي تضعها الإدارة المتعاقدة بإرادتها المنفردة وتحدد بموجها سائر الشروط المتعلقة بقواعد المنافسة بمختلف جوانبها وشروط المشاركة فيها وكيفية اختيار المتعاقد معها، والإدارة حين تتولى إعداد دفتر الشروط في كل صفقة تستغل خبراء الداخلية المؤهلة، وتجند كل إطار المعنيين من أجل الوصول إلى إعداد دفتر شروط يحقق الأهداف المسطرة<sup>2</sup> وهو ما يمكنها من اختيار أفضل المتعاملين من ناشرين أو مردين أو دور النشر للتعاقد معها، مع مراعاة ما نص عليه المرسوم الرئاسي رقم 10-236 على احترام مبدأ الشفافية، وذلك ما تضمنته المادة الثالثة 03 منه، حيث نصت على وجوب احترام مبادئ الحرية والمساواة والشفافية في إجراءات منح الصفقة العمومية.

## 3. مفهوم الصفقة العمومية في مجال المكتبات:

عرفت المادة 26 من المرسوم الرئاسي رقم 10/236 المناقصة بانها: إجراء يستهدف الحصول على عروض من عدة متعهدين متنافسين مع تخصيص الصفقة للعارض الذي يقدم أفضل عرض، يتضح من أحكام هذا النص ان المعيار المعتمد في إسناد الصفقة، هو العرض الأفضل، حيث تسند الصفقة للعارض الذي يقدم أقل ثمن.<sup>3</sup> ومن هذا المنطلق، يتعين على القائمين على المكتبات ومرافق المعلومات الحرص على صياغة الشروط والأحكام المتعلقة بالصفقة بإرادتها المنفردة وفقا لإجراءات دفتر الشروط، والذي يعد بمثابة عقد ملزم للمكتبة لمنح الصفقة لأحد المرشحين.

<sup>1</sup> شابونية عمر، شواو عبد الباسط . اقتناء مجموعات المكتبات الجامعية الجزائرية في إطار الصفقات العمومية: دراسة وصفية وتحليلية مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات. ع.3 ، 2019.

<sup>2</sup> بوضياف عمار، شرح تنظيم الصفقات العمومية، ط.3. الجزائر: دار جسر للنشر والتوزيع، 2011.

<sup>3</sup> شريفي، شريف. المناقصة العامة كأسلوب تعاقد في قانون البلدية، الملتقى الوطني الأول حول دور البلدية في التنمية المحلية، المركز الجامعي النعامة، يومي 18/19 أفريل 2012 ص 08.

#### 4.مراحل ابرام الصفقات بالمكتبات:

تمر عملية الصفقات حسب قانون الصفقات العمومية بمراحل طويلة حتى تظهر لحيز الوجود خاصة فيما يتعلق بطلب العروض، فالمشرع الجزائري حرص من خلال مواد كثيرة على أن تلزم الإدارة المتعاقدة على تجسيد نجاعة الطلبات والاستعمال الأحسن للمال العام والمحافظة على مبدأ حرية الوصول للطلبات العمومية وتحقيق المساواة بين العارضين وشفافية المعاملة، وعلانية الصفقة العمومية وهي مبادئ ورد ذكرها في المادة 5 من المرسوم الرئاسي<sup>1</sup> (المذكور أعلاه). وتقتضي جملة هذه المبادئ انتهاج مجموعة من المراحل الاجرائية لإبرام الصفقة التي تنوي المكتبة أو مراكز المعلومات تنفيذها بأربعة مراحل أساسية، وهي:

#### 1.4. مرحلة الإعلان عن الصفقة:

تقتضي المرحلة الأولى من أحكام اعداد دفتر الشروط على الزامية القيام بالإعلان والإشهار الصحفي بمختلف قنواته وبجميع اشكاله، على أن يحرر الإعلان عن المناقصة باللغة العربية وبلغة أجنبية واحدة على الأقل، وينشر إجباريا في النشرة الرسمية لصفقات المتعامل العمومي وعلى الأقل في جريدتين وطنيتين موزعتين على المستوى الوطني. كما يجب أن يتضمن الإعلان جملة من المعلومات الأساسية التي تمكن العارضين من التعرف على موضوع الصفقة وطريقة إجرائها، والمكان الذي يستطيعون الاطلاع فيه على دفتر الشروط الخاص بها، ومكان إجرائها، وتاريخها واليوم والساعة، والمدة الزمنية المحددة لتقديم العروض. وأكد في المادة 65 من المرسوم الرئاسي ي رقم 15-247، 2015 أن يتضمن الاعلان على البيانات الإلزامية التالية (أنظر الملحق رقم 02):

- تسمية المصلحة المتعاقدة، وعنوانها، ورقم تعريفها الجبائي.
- كيفية طلب العروض.
- شروط التأهيل أو الانتقاء الأولي.
- موضوع العملية.
- قائمة موجزة بالوثائق المطلوبة مع إحالة القائمة المفصلة إلى أحكام دفتر الشروط ذات الصلة.
- مدة تحضير العروض ومكان إيداع العروض.
- مدة صلاحية العروض.

<sup>1</sup> شريقي، شريف. نفس المرجع السابق.

- إلزامية كفالة العروض إذا اقتض الأمر.
- تقديم العروض في ظرف مغلق بإحكام تكتب عليه عبارة " لا يفتح الا من طرف لجنة فتح الأطراف. وتقييم العروض.
- ثمن الوثائق عند الاقتضاء.

#### 2.4. مرحلة إيداع العروض:

وهي المرحلة التي تستقبل فيها المكتبة العروض والتعهدات من المتنافسين، "إذ أنها تشكل نقطة بدء العالقة بينهما، وأمر تحديد مدة العروض يعود للمصلحة المتعاقدة، حيث لم يتشدد المشرع في وضع أجل واحد يطبق على جميع المصالح المتعاقدة، ومنح لهذه الأخيرة سلطة تقديرية في اختيار الذي يناسبها غير أنه ألزمها عند وضع الأجل مراعاة عناصر معينة مثل تعقيد موضوع الصفقة، المدة التقديرية.<sup>1</sup>" وقبل تقديم العرض يجب أن تحتوي هذه العروض على مجموعة من المعلومات والمواصفات التي يتعلق بعضها بالراغب بالتعاقد بينما يتعلق القسم الآخر بمشروع موضوع الصفقة وهو ما نصت عليه المادة 12 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 حيث أقرت بما يلي: " يجب أن تشتمل العروض على ملف الترشيح وعرض تقني وعرض مالي. ويتضمن ملف الترشيح تصريحاً بالترشيح يشهد من خلاله المتعاقد بأنه:<sup>2</sup>

- غير مقصي أو ممنوع من المشاركة في الصفقات العمومية.
- ليس في حالة تسوية قضائية وأن صحيفة سوابقه القضائية الصادرة منذ أقل من 82 أشهر تحتوي على إشارة "لا شيء وفي خلاف ذلك، فإنه يجب أن يرفق العرض بنسخة من الحكم القضائي وصحيفة السوابق القضائية.
- سجل تجاري فيما يخص موضوع الصفقة.
- يستوفي الإيداع القانوني لحساب المؤسسة.
- حاصل على رقم التعريف الجبائي بالنسبة للمؤسسات الجزائرية.
- تصريح بالنزاهة.
- الوثائق التي تتعلق بالتفويضات التي تسمح للأشخاص بالزام المؤسسة.
- كل وثيقة تسمح بتقييم قدرات المرشحين أو المتعهدين، أو عند الاقتضاء:
- قدرات مهنية: شهادة التأهيل والتصنيف، اعتماد وشهادة الجودة، عند الاقتضاء

<sup>1</sup> بوضياف عمار، شرح تنظيم الصفقات العمومية. نفس المرجع السابق.

<sup>2</sup> شابونية عمر، شواو عبد الباسط. نفس المرجع السابق.

- قدرات مالية: وسائل مالية مبررة بالحصائل المالية والمراجع المصرفية
  - قدرات تقنية: الوسائل البشرية والمهنية والمادية والمراجع المهنية.
- وتجدر الإشارة أن الملف المطلوب تقديمه من المتنافسين يجب أن يشتمل على ملف الترشيح، العرض التقني والعرض المالي:
- أ. العرض التقني: يتضمن تصريحاً بالاككتاب يعده المتعاقد يتضمن وثائق نموذجية تتعلق بالمعلومات الضرورية حول شركته وعنوانها وتاريخ ورقم تسجيلها في السجل التجاري، ونظامها القانوني ورأس مال الشركة إضافة إلى المكان الذي سينفذ فيه المشروع وموضوع الصفقة العمومية، ووضعية الشركة القانونية من حيث خضوعها الامتيازات أو رهون، وأمن حيث وجودها في حالة إفلاس أو تسوية قضائية.
- ب. العرض المالي: يتضمن أسعار إجمالية ثابتة، وسعر كل صنف من الأصناف الواردة بقائمة الأسعار. ويتضمن العرض المالي:<sup>1</sup>
- رسالة تعهد وهي وثيقة مطبوعة من طرف المصلحة المتعاقدة يتوجب على كل مترشح أن يملأها عند تقديم عرضه، وهي تتضمن المعلومات التالية:
  - ✓ من جهة تحتوي على كل المعلومات التي تتعلق بهوية المترشح وسجله التجاري أو المنهي ورقم حسابه البنكي.
  - ✓ ومن جهة أخرى تتضمن هذه الوثيقة كل المعلومات الأساسية حول العرض خاصة المبلغ المقترح من أجل تنفيذ موضوع الصفقة العمومية.

#### 3.4. مرحلة فتح الأظرفة وتقييم العروض:

بعد الحصول على العروض من طرف المصلحة المكلفة باستلامها، يتم فتح الأظرفة المتعلقة بملف الترشيح والعروض التقنية والمالية في جلسة علنية وبحضور كافة المرشحين والمتعهدين، حيث يتم تشكيل لجنة مكونة من مكتبيين مؤهلين يكلفون بفتح الأظرفة وتقييمها واسنادها المهام حسب أحكام المرسوم الرئاسي ي 15-247، المادة 71، 2015 والذي يملي على الإجراءات التالي:

- تثبيت صحة تسجيل العروض.
- تعد قائمة الوثائق التي يتكون منها كل عرض.

<sup>1</sup> شابونية عمر، شواو عبد الباسط. نفس المرجع السابق.

- توقع بالحروف الأولى على وثائق الأطراف المفتوحة التي لا تكون محل طلب استكمال.
  - تحرر المحضر أثناء انعقاد الجلسة الذي يوقعه جميع أعضاء اللجنة الحاضرين، والذي يجب أن يتضمن التحفظات المحتملة المقدمة من قبل أعضاء اللجنة.
  - تدعو المتعهدين عند الاقتضاء كتابيا عن طريق المصلحة المتعاقدة، إلى استكمال عروضهم التقنية تحت طائلة رفض عروضهم، بالوثائق الناقصة أو غير كاملة المطلوبة، باستثناء المذكورة التقنية، في أجل أقصاه عشرة (10) أيام ابتداء من تاريخ فتح الأطراف.
  - تقترح على المصلحة المتعاقدة عند الاقتضاء، في المحضر إعلان عدم جدوى الإجراء حسب الشروط المنصوص عليها في هذا المرسوم.
- وبعد إتمام عملية فتح الأطراف من قبل لجنة فتح العروض تتولى نفس اللجنة بتقييم العروض، حيث يتم إقصاء العروض غير المطابقة لموضوع الصفقة ومحتوى دفتر الشروط، وقبول تلك التي تتوفر فيها الشروط المنصوص عليها في الإعلان عن المناقصة.

#### 4.4. مرحلة المنح المؤقت والمنح النهائي للصفقة:

بعد اكتمال إجراءات دراسة وفحص وتقييم العروض من طرف لجنة فتح الأطراف، يتم منحها مؤقتا أو نهائيا لأحد المترشحين الذي تقدم بأحسن عرض.

أ. المنح المؤقت للصفقة: وهو إجراء اعلامي بحت يتم بموجبه إخطار المتعاقدين والجمهور من طرف المصلحة المتعاقدة باختيارها المؤقت وغير النهائي لمترشح ما نظرا لحصوله على أعلى تنقيط فيما يخص العرض المالي والتقني، وتلزم المادة 25 من قانون الصفقات العمومية نشر في الإعلان مجموعة من المعلومات والعناصر كاسم ولقب الشخص العارض أو اسم المؤسسة أو الشركة أو المقاول وموضوع الصفقة وسعرها وأجال التنفيذ وبصفة عامة كل المعلومات التي تبرر اختيار الإدارة للفائز المعلن عنه، ويمكن الطعن في قرار المنح المؤقت في آجال عشرة (10) أيام ابتداء من تاريخ أول نشر إعلان

ب. المنح النهائي للصفقة: لا يحدث المنح النهائي للصفقة ولا تعتبر مبرمة بصفة رسمية الا بعد صدور قرار باعتماده من الجهة الوصية والمتمثلة في لجان الصفقات العمومية على المستوى الوطني، الولائي أو البلدي، أين تتكفل بالتأشير على مشروع الصفقة، يضاف إلى ذلك تأشيرة المراقب المالي والتي

بدونها، وكذا إمضاءها من طرف المصلحة المتعاقدة والمتعامل المتعاقد الحائز على الصفقة بصفة نهائية.

ويمكن لكل سلطة من هذه السلطات أن تفوض صلاحياتها في هذا المجال إلى المسؤولين المكلفين بأي حال بإبرام وتنفيذ الصفقات العمومية طبقاً للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها. وعليه، فإن المكتبات الجزائرية باعتبارها تابعة لهيئات عمومية تستند في إبرام صفقاتها العمومية إلى أحكام المرسوم الرئاسي السابق ذكره، ولا تتمتع بحرية مطلقة في اختيار الموردين الذين تتعاقد معهم من أجل اقتناء المواد المكتبية لأن القانون يفرض عليها مراعاة مجموعة من القيود واتباع إجراءات محددة ومضبوطة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> شابونية عمر، شواو عبد الباسط. نفس المرجع السابق. ص. 58.

## المحاضرة رقم 10: تنظيم وتسيير قسم التزويد بالمكتبات ومرفق المعلومات

### مقدمة:

تكمن وظيفة مصلحة الاقتناء بالمكتبات ومراكز المعلومات في انتقاء واقتناء مصادر المعلومات بجميع أشكالها وأنواعها بما في ذلك الوسائط الرقمية التي تخدم احتياجات مجتمع المستخدمين، والاحتفاظ بالوثائق الفنية والإدارية اللازمة والمتعلقة بعمليات التزويد. ويتم اختيار أوعية المعلومات وفقا لسياسة تنمية المجموعات التي يحرص المكتبي على اعدادها وتحيينها بصفة دورية، انطلاقا من التأكد من عدم توفرها في مجموعات المكتبة عن طريق البحث في فهرسه، ثم الحصول على المواد المختارة عن طريق الشراء أو التبادل أو الإهداء أو الاشتراك. ويتبع ذلك استلام مصادر المعلومات والتحقق من توفرها ومعالجة الفواتير ودفع مستحقات الموردين والاحتفاظ بالسجلات اللازمة المتعلقة بعمليات الاقتناء. وتعد عملية التزويد بمثابة الوظيفة الأولى للخدمات الفنية للمكتبة، وتسد إلى مصلحة الاقتناء التي تتولى وضع السياسة العامة لبناء المجموعات المكتبية وطرق التعامل مع الناشرين، وتنفيذ جميع مراحل عملية اقتناء مصادر المعلومات للمكتبة. في حين يختلف الاقتناء من مكتبة إلى أخرى حسب حجمها وجمهورها ورسالتها.

### 1. سياسة الاقتناء في السياق التقليدي:

ترتبط سياسة الاقتناء بسياسة تنمية المجموعات، فهي عبارة عن مخطط يكون مكتوب وواضح تضعه المكتبة من أجل تنمية مقتنياتها المكتبية وذلك من خلال التنسيق بين كافة الإجراءات التي تحتويها هذه السياسة من تبليغ المستخدمين بعملية الاقتناء، توفير سبل لجمع وتحليل احتياجات المستخدمين، وضع سياسة اختيار مبنية على جوانب تقييمية للمجموعات المراد اختيارها، القيام بكل العمليات التي تتعلق بالاقتناء أو توفير المواد المكتبية، وضع آليات للمعالجة الوثائقية للمواد المستلمة وكل ذلك لأجل الوصول للهدف الاساسي وهو إتاحة المقتنيات للمستخدمين عبر عدة طرق توفرها المكتبة.<sup>1</sup> وتعتبر سياسة الاقتناء في المكتبات ومراكز المعلومات بمفهومها الواسع بيان مكتوب يحتوي على مجموعة من المعايير العلمية والموضوعية بناء المجموعات بمصادر المعلومات المختلفة من كتب ودوريات وبحوث وتقارير ورسائل جامعية وغيرها لتقوية هذه المجموعات، والتي يسهر على تحديدها أخصائي المعلومات بعد دراسة

<sup>1</sup> الصرايره خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عمان، داركنوز المعرفة، 2009.

احتياجات المستفيدين وواقع مجموعاتها وفي ضوء أهدافها وإمكانياتها المالية والبشرية والمادية، حتى تسير بمجهوداتها نحو تحقيق تلك الأهداف وتفادي بها عن المشاكل والعقبات التي تواجه القائمين عليها. وتوجد مثل تلك السياسة أو اللائحة المكتوبة أو أجزاء منها في كثير من المكتبات وتختلف مسمياتها بين لائحة المكتبة وسياسة الاختيار وغيرها، وإن كنا نرى سياسة الاقتناء قد يكون مسمى أكثر شمولاً، حيث يشتمل إضافة إلى قواعد اختيار المصادر الجديدة على قواعد تنظيمية لقبول الهدايا أو الحصول على المصادر من خلال التعاون مع المكتبات والمصادر الأخرى التي تسهم في تنمية المجموعات مثل التزويد والتقويم، مع تضمينها للوائح التصرف في حالات معينة قد تواجهها المكتبة مثل عدم رضا بعض فئات مجتمع المكتبة عن مصادر أو خدمات وأنشطة معينة تتبناها المكتبة<sup>1</sup>.

## 2. الاتجاهات الحديثة لسياسة الاقتناء:

منذ نهاية الثمانينات وبداية التسعينات من القرن العشرين برزت النظم الآلية لإدارة وتسيير المكتبات، والتي مكنت من حوسبة الكثير من أنشطة تنمية المجموعات، سواء الاختيار أو التزويد أو تقييم مصادر المعلومات وتعتيبيها. ولقد تزايد تأثيرها في طرق ووسائل بناء المجموعات مع التطورات التي شهدتها البيئة الرقمية والتنامي السريع لمصادر المعلومات الإلكترونية بمختلف أشكالها وأنواعها. خصوصاً التي ظهرت على شبكة الأنترنت وما أفرزتها من أساليب جديدة في اختيار والوصول إلى مصادر المعلومات وإتاحتها للمستفيدين عن طريق مجموعة من الخدمات المتطورة، مما أحدث تغيراً جذرياً في أساليب الاقتناء وتحويله من مبدأ الامتلاك إلى مبدأ الوصول والاشتراك. وقد شكلت هذه التطورات تحديات جديدة للمكتبي في كيفية إدماج مصادر المعرفة وتقانة المعلومات في عملية تنمية مجموعات المكتبة، وطرق إدارة الميزانية وتوزيعها في ضل الطرق والأساليب الحديثة في عمليات الاختيار والاقتناء، ومراعاة جوانب الملكية والمعالجة الفنية والحفظ والبت والتبادل بين المكتبات، وكل ذلك ضمن سياسة واضحة المعالم لتنمية المجموعات ومن شأنها ان تكون دليل إرشادي لبناء المجموعات الرقمية إلى جانب المصادر الورقية مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات المصادر الإلكترونية.

فصياغة سياسة تنمية المجموعات الخاصة بمصادر المعلومات الإلكترونية للمكتبات جزء لا يتجزأ من السياسة العامة للمكتبة ككل، بحيث يتم توسيع نطاق السياسة المعتمدة من طرف المكتبي في السياق التقليدي لكي تشمل مصادر المعلومات الإلكترونية التي يتم الحصول عليها سواء عن طريق الشراء أو

<sup>1</sup> ياسريوسف، عبد المعطي. مقدمة في علم المعلومات والمكتبات ومهاراتها، الكويت، دار الكتاب الحديث، 2017. ص 81

الترخيص، أو مجاناً، أو عن طريق رقمنة جزء أو جميع الرصيد الوثائقي الورقي، فضلاً عن وضع التوجيهات والخطوط العريضة التي يسترشد بها المكتبي حين اختيار وتزويد وتنظيم و إتاحة و حفظ واستبعاد مصادر المعلومات بعد دراسة احتياجات المستفيدين وواقع مقتنيات المكتبة وفي ضوء أهدافها والإمكانات المتاحة مع الأخذ بعين الاعتبار سوق النشر.

### 3. الاقتناء الإلكتروني:

يكمن الاقتناء الإلكتروني لمصادر المعلومات الرقمية والورقية في انتهاج الأساليب الحديثة في عمليات البحث والانتقاء والاقتناء لمصادر المعلومات المختلفة عن طريق شبكة الأنترنت، حيث تعتبر هذه التقنية دخيلة على المكتبات انطلاقاً من استخدام الحاسب الآلي في إجراءات الاقتناء. فالاقتناء الإلكتروني يتيح نقلة إلكترونية متطورة للمكتبات، حيث سهل على المستفيد إيجاد فهرس المكتبات والبحث فيها مع القيام بكل العمليات المتعلقة به<sup>1</sup>. وبالتالي أصبح الاقتناء الإلكتروني من اهتمامات المكتبات التي تسعى إلى تنمية مقتنياتها الإلكترونية لما يختلف عن الاقتناء المحوسب لكونه يعتمد على النظم الآلية الحديثة وشبكة الأنترنت في عملية الاقتناء<sup>2</sup>.

### 4. مبادئ التزويد في المكتبات ومرافق المعلومات:

#### أ. دراسة احتياجات المستفيدين:

يتعين على المكتبات ومرافق المعلومات اقتناء مصادر المعلومات التي تلي احتياجات المستفيدين، والتي يمكن التعرف عنها عن طريق الدراسات التقييمية للرصيد المعلوماتي أو استطلاع احتياجات المستفيدين عن طريق الدراسات الاستقصائية أو الاستقبال المباشر لطلباتهم، فضلاً عن تعزيز قنوات الاتصال بين المكتبة وروادها لتحديد احتياجاتهم باستعمال مختلف قنوات الاتصال الحديثة والتقليدية.

ب. اختيار مصادر البحث عن المعلومات: يرتبط اختيار أدوات البحث عن مصادر المعلومات التي يرغب في اقتنائها بالتخصصات العلمية والمعرفية وخصائص المستفيدين، وبالتالي يمكن الاستعانة بالفهرس المكتبات، وقوائم الناشرين، وموردي المعلومات، والادلة الموضوعية على المواقع الويب كأدوات لانتقاء وتحديد مكان توفر مصادر المعلومات.

<sup>1</sup> السهلي، فهاد بن سعد فهاد. مواقع الناشرين العرب التجاريين على الأنترنت: واقعها ودورها في عملية التزويد في بعض مكتبات مدينة الرياض. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. 2008، ص 39-4

<sup>2</sup> عليان، ربي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2013، ص 326.

ت. تقييم تكاليف الشراء ومستلزمات الاستخدام: تعد تكلفة شراء مصادر المعلومات من بين المعايير المهمة لعملية للاقتناء، خاصة حينما يتعلق الامر بالمصادر الرقمية التي يقتضي استخدامها او تحميلها عدد من المستلزمات التقنية والبرمجية، والتي يمكن أن يترتب عنها مخصصات مالية اضافية، فضلا عن المهارات والكفاءات البشرية التي تستدعيها إجراءات معالجتها وايصالها إلى المستخدمين.

ث. تشكيل لجنة استشارية: ينصح تشكيل لجنة استشارية مكونة من عينة لمختلف فئات المستخدمين بغرض التشاور وتبادل الآراء حول تحديد مصادر المعلومات التي تفي بأغراض مجتمع المستخدمين، ويمكن استعمال الوسائل الحديثة التعزيز النقاش والتفاعل بين المشاركين فيها على غرار ندوات النقاش، وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني وغيرها. كما يمكن الأخذ بأراء المختصين والمكتبيين والاداريين لاتخاذ القرارات الصائبة.

ج. تعيين الكفاءات البشرية والمهارات اللازمة لإدارة المعلومات: يتطلب الحصول على مصادر المعلومات المجانية والمدفوعة منها وتوفيرها للمستخدمين من المكتبة استيفاء مجموعة من الشروط على غرار تنظيم عملية الشراء والبيث واسنادها إلى ذوي الكفاءة والمهارات المناسبة. وتشمل هذه المهارات مجالات: الإجراءات الفنية لاسيما تحديد مصادر المعلومات، وإدارة الوثائق، وتوجيه المستخدمين؛ والمهارات القائمة على الجوانب المالية لاسيما تقنيات التفاوض مع الموردين، إجراءات الطلب، واعداد ومراقبة الفواتير؛ وإمكانية اعداد أدوات البحث والاسترجاع على منصات النفاذ إلى الدوريات الإلكترونية وقواعد البيانات والفهارس الإلكترونية؛ والمهارات القائمة على إدارة فضاءات المكتبة لاسيما فضاء الإعارة، وفضاء الاعلام والتوجيه، وفضاء المطالعة وغيرها).

##### 5. وظائف قسم الاقتناء:

تختلف وظائف قسم الاقتناء من نظام معلومات إلى آخر، ولا تنحصر نشاطاتها في عمليات استلام مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومراجع وغيرها، بل هي العملية التي تتعدى ذلك من خلال وظائف عدة تتمثل في<sup>1</sup>:

- المساهمة في عمليات اختيار مواد المعلومات والتنسيق بين عمليات الشراء والتبادل والإهداء.

<sup>1</sup> أحمد جرناز، محمد. بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات: طرابلس، ليبيا، دار الرواد، 2017. ص54.

- الاتصال بمن يقومون بالمساعدة في عمليات الاختيار من غير العاملين بقسم الاقتناء وتقديم المعلومات اللازمة لهم.
- القيام بكل ما يتعلق بالمراسلات والاتصالات مع الناشرين وبأعي الكتب
- وضع سياسة خاصة لشراء مواد المعلومات حسب الميزانية المتاحة.
- إرسال طلبات الإشتراك في الدوريات وغيرها من السلاسل وتجديد الإشتراك.
- المساهمة في اتخاذ إجراءات التخلص مما يتم استبعاده من مواد المعلومات
- اصدار قائمة ببليوغرافية أو نشرات علمية شهرية أو فصلية توضح بيانات عن مواد المعلومات التي تم استلامها حديثا في المكتبة.
- وعليه يعد قسم الاقتناء من العمليات والإجراءات المهمة والمرتبطة بخدمات المكتبة، فهو من الأعمال التي تركز عليها المكتبة من حيث تلبية طلبات المستفيدين وتسجيل المقتنيات ومعالجتها.

#### 6. إجراءات الاقتناء والتزويد:

- يتوقف نجاح عمليات الاقتناء في المكتبات ومراكز المعلومات على توفر عاملين رئيسين لاسيما:
- أ- سياسة الميزانية: والتي تتوقف على قدر المخصصات المالية التي تتلقها المكتبات ومراكز المعلومات من هيئاتها الوصية ودرجة العناية التي تولي لها هذه الأخيرة.
  - ب- الموازنة: بحيث يتعين على المكتبة اعداد الميزانية السنوية وفقا للإجراءات التي تحددها الهيئة المسؤولة عنها. وتقدير الاحتياجات المالية السنوية لرواتب الموظفين وشراء مصادر المعلومات والنفقات المختلفة.
  - ت- توزيع المخصصات المالية: أين يتم توزيع النقاقات الخاصة باقتناء مصادر المعلومات على الأنواع المختلفة من أوعية المعلومات وعلى التخصصات العلمية التي تخدمها المكتبة ووفقا لسياستها لتنمية المجموعات. وعلى ان يتم مراعاة الجوانب التالية:
  - التحقق من أن المادة المختارة تحتوي على المعلومات الببليوغرافية الكاملة فضلا عن توفر القيمة المالية اللازمة لشراءها.
  - التأكد من أن المصدر لم يتم طلبه من قبل أو عدم ابرام الاشتراك الدائم لاقتناء اصداراته المتتالية.
  - في حالة تأكيد سياسة الاقتناء على تكرار اقتنائها أو الحصول على طبعاتها الحديثة أو أي مواصفات أخرى يجب فحصها بعناية.

- اتخاذ القرارات الخاصة بأساليب الاقتناء، سواء عن طريق الشراء من الناشر أو المورد أو الموزع أو أي وسيط آخر.
- ضرورة التحقق من الأسعار من خلال فهارس الناشرين أو أي مصدر آخر.
- التحقق من توفر المصادر في سوق النشر عن طريق مواقع الويب الخاصة بالناشرين أو المصادر الأخرى.
- اقرار مصدر شراء مصادر المعلومات.
- تسجيل بيانات المصادر المراد اقتنائها في قاعدة البيانات لإعداد أمر الشراء وارسال الطلب إلى المورد مع تحديد شروط التوريد المحددة مسبقا.
- إذا قام أي مورد بتأخر في تسليم مصادر المعلومات المطلوبة في الاوقات المحددة، لابد من تذكيره أو إعادة ارسال الطلبية أو تغيير مصدر شراء الوثيقة ان استدعت الضرورة.
- استلام المصادر المطلوبة والفاتورة، والتأكد من توفر جميع مصادر المعلومات الواردة في أمر التسليم.
- جرد جميع وثائق الطلبية ودفعها لمصلحة المعالجة الفنية.
- ارسال الفاتورة إلى مصلحة المالية من أجل تسديد قيمتها المالية للمورد.

#### 7. المؤهلات المطلوبة لإدارة قسم التوريد:

ويشترط في رئيس قسم التوريد مجموعة من المبادئ والصفات والمؤهلات الضرورية لإدارة القسم وعملياته الفنية المختلفة ومنها:

- أ. شهادة تخصص في علم المكتبات والمعلومات.
- ب. التحكم في مهارات التوريد وطرق تنفيذ عملياته.
- ت. الإلمام بجميع جوانب النشر التقليدي والإلكتروني على المستويين المحلي والدولي.
- ث. التحكم في اللغات الاجنبية.
- ج. قدرات التواصل مع الناشرين والموردين والقراء عن طريق الوسائل الحديثة.
- ح. التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- خ. مهارات التفاوض مع الناشرين والموردين لتراخيص الاستخدام والاستعمال لمصادر المعلومات.

## المحاضرة رقم 11: إجراءات التزويد بالمصادر الإلكترونية وطرق تفاوض تراخيص الاستخدام

### مقدمة:

تعتبر اتفاقية الترخيص بمثابة التعاقد الرسمي المكتوب والموثق بين كل من المكتبة أو مراكز المعلومات وأحد الموردين بهدف الحصول على حق استغلال مصادر المعلومات الإلكترونية المقترحة و"بما تنطوي عليه من تفاصيل دقيقة ومحددة، يقوم بموجها كل من مالك المحتوى، ومستخدم المحتوى – وليكون ممثلاً في إحدى المكتبات-بالموافقة على استخدام محتوى إلكتروني محدد والاطلاع عليه. وعادة ما تكون التفاصيل المتفق عليها معروضة بجميع تفاصيلها في شكل مكتوب ويطلق عليه (اتفاقية الترخيص) أو (عقد الترخيص)، وبعبارة أكثر دقة، تشير عبارة (اتفاقية ترخيص) أو(العقد) إلى السماح باستخدام محتوى أو مادة معينة<sup>1</sup>.

فعلى عكس الموارد المطبوعة في البيئة التقليدية أين تقوم المكتبة عموماً بشراء المصادر، تخضع حقوق استخدامها إلى قانون حقوق الطبع والنشر، وتخضع حقوق استخدام المحتوى في البيئة الرقمية إلى قانون العقود ضمن أحكام اتفاقيات الترخيص لاقتناء المصادر الإلكترونية أو الاشتراك فيها، وبالتالي ينبغي على المكتبة أن تتبنى إجراءات التفاوض قبل التوقيع على اتفاقية الترخيص على أساس دراسة وتفاوض جميع أو بعض البنود التي يتضمنها ترخيص الاستخدام للمصادر الإلكترونية مع المورد أو الناشر. على أن يأخذ بعين الاعتبار المتعاقد صاحب حق الملكية الأصلية للمصادر، والمكتبة كممثلاً لمجتمع المستفيدين، والعمل على الحد من الصعوبات التي قد تواجههم حيال التقيد بنصوص العقد، مع مراعاة السياسة العامة لمؤسسة الأم التابعة لها ومصادرها المالية، وتعيين فئات مجتمع المستفيدين منها، ونموذج الدفع، وقيود الاستخدام، ومدة الترخيص، وإعادة أو تجديد الاستخدام، والحماية والسرية، وتوفير الدعم والتدريب، وفي ضل البيئة التشريعية للمكتبة أو مركز المعلومات.

وتختلف أنواع تراخيص الاستخدام بين تلك القابلة للتفاوض أين يسمح بعض الناشرين للمكتبة بموافاتهم بمقترحاتها بخصوص البنود والشروط التي تريد أن تتضمنها الاتفاقية، وغالباً ما تعود الكلمة الأخيرة للناشر أو المورد في الموافقة على هذه التعديلات، والتراخيص الغير قابلة للتفاوض على شكل

<sup>1</sup> هاريس، ليسلي إيلين. ترخيص المحتويات الرقمية: دليل عملي لأمناء المكتبات واختصاصيها/ ترجمة جبريل بن حسن بن محمد العريشي، د. علي بن عبد العزيز الحمودي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006. ص 18

اتفاقية يتم اعدادها مسبقا من طرف المورد أو الناشر للتوقيع عليها من طرف المكتبة دون إمكانية احداث أي تعديل أو تغيير. وغالبا ما تكون المكتبات غير قادرة على الاختيار عند إقدامها على مثل هذه الاتفاقيات لأسباب كثيرة والتي تصب مجملها في مصلحة الناشر أو المورد. كما تختلف أساليب التعامل في تراخيص استخدام المحتويات الرقمية فيما بينها من حيث صياغة بنودها أو ترتيبها. أما عن أساليب التعامل بين المكتبة مع الناشر أو موردي مصادر المعلومات الإلكترونية، هناك ثلاثة أساليب:

### 1. الأساليب المطروحة في اتفاقيات ترخيص الاستخدام لمصادر المعلومات:

1.1. أسلوب المكتبة-وكيل الاشتراك-المورد: هي تلك الشركات أو الوكلاء التجاريين الذين يقدمون خدمات الاشتراك المركزي والوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية (قواعد البيانات، الكتب الإلكترونية، الدوريات وغيرها). فهي بمثابة الوسيط بين الناشرين التجاريين والمكتبات الذي يسمح لهذه الأخيرة بعدم التعامل مع مئات الناشرين بشكل فردي، خاصة في حالة الاشتراك في الدوريات الأجنبية، وذلك بتجميع عدد من عناوين الدوريات في طلبية واحدة أين يتم توحيد الفواتير وطريقة الدفع ضمن اتفاقيات الاستخدام. وهناك ثلاث فئات متميزة من المتعاملين في ميدان النشر الذين يعتمدون على هذا الأسلوب لا سيما، الشركات التي ينصب تركيزها الأساسي على تقديم خدمة استضافة للناشرين - مضيف المحتوى " Hosting Aggregators " مثل Ovid، SilverPlatter، Dialog، CatchWord، وهناك من يفهرس أو يصنف المحتوى المتباين في خدمات مضيف المحتوى الأخر – البوابات " Gateways Aggregators " مثل Informatics، RoweCom، SwetsNet، وأخيرا، الوكلاء التقليديين لمحتوى النصوص الكاملة المرخص بها- وكيل النصوص الكاملة " Full-Text Aggregators " مثل EBSCO، OCLC.

2.1. أسلوب المورد أو الناشر-المكتبة: وهو الأسلوب الذي تعتمد عليه شركات أو مجتمعات دور النشر التي تقدم خدمات الوصول إلى قواعد البيانات البيبليوجرافية سواء المحملة على أقراص مليزرة أو المتاحة على شبكة الأنترنت مثل Pearson، Thomson، Reuters، hachette، Gallimard، نظير اشتراك سنوي أو على أساس عدد عمليات البحث التي يتم إجراءها. وغالبا ما يتم ذلك في إطار التفاوض وإبرام اتفاقية الترخيص مباشرة مع المكتبة دون المرور بالوسيط التجاري، في حين يتم التقييد بإصدارات الناشر المتعاقد مع إمكانية تعديل بعض البنود التي تكتسي أهمية بالغة بالنسبة للمكتبة أو تلبى احتياجات فئة معينة

من مجتمع المستفيدين، مثل فترات إضافة العناوين الجديدة، تقدير نسبة الزيادة السنوية في قيمة الاشتراك، طبيعة خدمات الدعم التقني والفني وغيرها من عناصر الاتفاقية.

3.1. أسلوب الطرف الثالث لمقدم الخدمة: عادة ما يكون الطرف الثالث عبارة عن شركة توفر خدمات إضافية لا يوفرها الناشر أو وكيل الاشتراك لمستخدمي مصادر المعلومات الإلكترونية، ولقد دخلت هذه الفئة من الموردين حديثا سوق تقديم خدمات المصادر الإلكترونية للمعلومات، ويعتبرون كوسطاء بين المكتبة والناشرين والموردين وبدرجة الوكيل الرسمي لهم، أين يقوم الطرف الثالث (الوكيل) بتقديم تقارير تفصيلية للمورد الذي يتعامل معه حول طبيعة المكتبات واتجاهاتها، وسمات مجتمع المستفيدين من خدماتها وذلك من أجل مساعدته على ضبط وتطوير الاستراتيجية التسويقية لشركته وتوجيه خدماتها.

#### 4.1. التزويد عن طريق الموافقة:

وهي الطريقة الشائعة في المكتبات الأمريكية، وتقوم على الإرسال التلقائي للوثائق الإلكترونية من طرف الناشر وعلى أساس مجموعة من المعايير المحددة من طرف المكتبة، أين يقوم المكتبي بفحصها وانتقاء التي يحتاجها، وإعادة التي لا تتوافق مع معايير سياسة تنمية المجموعات إلى الناشر. وفي حالة الكتب الإلكترونية، يحاول المكتبي الموازنة بين المجموعات المطبوعة والنسخ الرقمية، من خلال ازدواجية المجموعات (العناوين المتوفرة في الشكل الرقمي والشكل المطبوع) أو الاستبدال (يتم تعويض النسخة المطبوعة بالنسخة الرقمية). لكن تطرح هذه الطريقة بعض التحديات للمكتبات، خاصة في حالة إدماج المصدر الإلكتروني بالنسخة الورقية والتي تبقى عملية معقدة وغير مرنة، بحيث لا بد من التحقق دائما من قدرات النظام المعتمد لإدارة الوثائق الإلكترونية في استيعاب حقوق الاستعمال Digital Rights Management أو DRM<sup>1</sup> وأيضا مدى قدرته على تحمل الصور والألوان الواردة في بعض المصادر الإلكترونية. كما يطرح مشكل التوافق في فترات النشر بين النسخة الورقية والإلكترونية ومعرفة ما إذا كانت الطبعة تصاحب الطبعة الإلكترونية أو بعد نشر النسخة الورقية. كما قد يختلف المحتوى بين النسخة الرقمية والنسخة الورقية للعنوان الواحد، هذا ما يشكل تحدي آخر في عملية المعالجة الفنية.

<sup>1</sup> هو نظام يقيد عرض أو تشغيل المواد الرقمية على الحاسوب أو أجهزة تشغيل الموسيقى والأفلام. تستخدم هذه التقنية العديد من الشركات الكبرى مثل أبل، ومايكروسوفت، وسوني. يمنع هذا النظام المستخدم من الوصول إلى الوسائط الرقمية أو نسخها أو تحويلها إلى صيغ أخرى.

وتجدر الإشارة إلى أنه تبقى عملية تقييم المجموعات الرقمية معقدة نظرا لاختلاف طرق واساليب إتاحتها من طرف الناشرين، والتي تتراوح بين إتاحة النص الكامل للمصدر إلى إتاحة أجزاء على شكل فصول وقائمة المحتويات، فضلا عن عراقيل التأكد من ضمان الوصول والاستعمال التي يوفرها الناشر للمستفيدين.

5.1. التزويد عن طريق الشراء: وتكمن هذه الطريقة في شراء مجموعة من عناوين المصادر الإلكترونية على حدا أو على شكل حزم (مجموعة مختارة من العناوين المتعددة يتم تجميعها حسب المواضيع أو العناوين الفردية من الناشر أو المزود)، وذلك انطلاقا من منصات رقمية خاصة مقترحة من طرف الناشرين التجاريين على شبكة الأنترنت. وميزة هذه الطريقة أنها لا تستدعي عمليات إعداد الفواتير للتسديد واستلام الوثائق المطلوبة، بل تتم عملية الشراء بمجرد تنفيذ الكتب الإلكترونية المراد استعمالها من طرف المكتبة مع إمكانية الحصول على بطاقات فهرسية في شكل تركيبة مارك 21.

6.1. التزويد القائم على المستفيد Patron Drive Acquisition ou Patron Driven Selection: ظهرت هذه الطريقة في الولايات المتحدة الأمريكية<sup>1</sup> وتم تبنيها من طرف غالبية الناشرين التجاريين آنذاك، وهي خطة تمكن المستفيدين من اختيار الوثائق المرغوبة انطلاقا من قائمة الكتب الإلكترونية المنتقاة مسبقا من طرف المكتبيين انطلاقا من مختلف إصدارات الناشرين، ليتم تحميلها على فهرس المكتبة بعد قياس معدل استعمالها خلال مدة معينة أو عدد البحوث المسجلة فيها أو غيرها من أساليب تقييم نجاعتها وأهميتها بالنسبة لمجتمع المستفيدين. وبعدها تشرع المكتبة في إجراءات الاتفاق مع الناشر من أجل تحديد شروط الاستعمال والاستفادة من المصادر التي ترغب فيها مع مراعاة المعايير والمقاييس المحددة في سياستها لتنمية المجموعات والاقتناء على غرار الميزانية المخصصة لاقتناء المصادر الرقمية، وسعرها، وتخصصاتها العلمية وغيرها. وما يعيب هذه الطريقة هو انعكاساتها السلبية على الممارسات المهنية لأخصائي المعلومات، بحيث تولد فيه نوع من الشعور بفقدان السيطرة على اختيار مصادر المعلومات والسياسة المعتمدة في عملية الاقتناء، في حين تنعكس إيجابا على المستفيدين كونها توفر ميزة استرجاع مصادر المعلومات التي تفي باحتياجاته في وقت وجيز فضلا عن ترشيد النفقات في عملية الاقتناء.

<sup>1</sup> MORRIS CAROLYN et SIBERT LISA. Acquiring E-books. In POLANKA Sue (ed.). No shelf required : E-books in Libraries. American Library Association, 2011 . En ligne: [www.alaeditions.org/files/NoShelfRequired\\_ch6.pdf](http://www.alaeditions.org/files/NoShelfRequired_ch6.pdf)

7.1. الدفع مقابل المشاهدة أو عرض المحتوى Pay per view: وهي خدمة يقترحها الناشرين، وترتكز على مبدأ الدفع مقابل الحصول على فصل أو فصول محددة من الكتاب أو مقالات الدوريات دون الحاجة إلى شراء المحتوى الكامل للمصدر الإلكتروني، وهنا يتم التعامل مع قواعد البيانات على حد سواء دون الامتثال لشروط وأساليب الاشتراك. وميزة هذه الطريقة أنها تعكس الاستخدام الفعلي للمجموعات، لكن قد تعود بتكاليف باهظة للمكتبة وغير ملائمة لوضع سياسة محكمة لتنمية المجموعات.

8.1. التزويد عن طريق الطلبات الدائمة Standing Orders: وهي طريقة قريبة من أسلوب الاقتناء بالموافقة، بحيث تقوم المكتبة بتقديم طلب الشراء الدائم لقائمة محددة سلفاً من السلاسل أو مجموعات الكتب الإلكترونية، و«تكمن أهميتها في تسهيل عملية الاقتناء، إذ يتم الحصول تلقائياً على الكتب المطلوبة، وبالتالي تفادي عملية اليقظة وطلب المصادر على حدة<sup>1</sup>. في حين يتوجه هذا النموذج إلى المكتبات التي تحرص على مراعاة معايير سياستها الوثائقية في تنمية المجموعات الرقمية وتفاذي عوائق منطق شراء الكتب الإلكترونية على شكل حزم.

## 2. اختيار مصادر التزويد للمواد الإلكترونية:

يحتاج نظام التزويد في المكتبات إلى وسائل وطرق تتلاءم وطبيعة مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة من طرف الناشرين، وهناك عدد من الوسائل والنظم التي تساعد مسؤول التزويد في المكتبة على انتقاء واختيار المصادر التي من شأنها تلبية الاحتياجات الفعلية للمستخدمين، ونذكر منها:

أ- مواقع الناشرين على الأنترنت: وهي مجموعة من المواقع المتاحة على شبكة الأنترنت التابعة للناشرين أو الوكلاء التجاريين، أين يمكن تصفح العديد من عناوين الكتب والدوريات في جميع التخصصات وعلى شكل تسجيلات تتضمن كل المعلومات التي يحتاج إليها المكتبي المكلف بالتزويد في انتقاء واختيار المصادر التي يحتاج إليها المستخدمين (عنوان الكتاب، اسم المؤلف، سنة النشر، السعر، ملخص المحتوى وغيرها)، مع توفير المعلومات الخاصة بإجراءات الاشتراك-الشراء، الدفع والشحن وتسليم الوثائق ومدة التوصيل، وطبيعة الكتب المستعملة منها والجديدة. ونذكر على سبيل

<sup>1</sup> CAZENOBÉ Adrienne. Les collections en devenir. Typologie des documents, politique et traitement documentaires. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2010. P. 156

المثال الموقع التجاري<sup>1</sup> Decitre الذي يضم العديد من مصادر المعلومات الإلكترونية والورقية، بحيث أكثر من 1500000 كتاب إلكتروني بلغات مختلفة وفي 9 مجالات معرفية، كما يتم عرض الكتب الإلكترونية بأسعار أقل من النسخة الورقية وبنسبة تخفيض تتراوح من 20 إلى 60٪. فلا يقوم هذا الموقع ببيع الكتب فحسب وإنما يقدم للمستخدمين خدمة فريدة من نوعها تكمن في خدمات الكتاب الرقمي (TEA-Digital solution) وهي بمثابة أرضية آلية تقدم جميع الخدمات اللازمة لتسويق وقراءة الكتب الإلكترونية: فهرس الكتب الإلكترونية، التوزيع الرقمي، نظام الدفع عبر الأنترنت، تطبيقات القراءة وإدارة المكتبات (أجهزة القراءة الرقمية، iPad وغيرها).

### 3. اختيار نظم التزويد بمصادر المعلومات الإلكترونية:

تتوفر حالياً العديد من النظم المتخصصة في تزويد المكتبات ومرافق المعلومات بمصادر المعلومات الإلكترونية، وغالباً ما تكون على شكل نظم فرعية في النظم المتكاملة لإدارة المكتبات تعمل على دعم عمليات التزويد بالتكامل مع النظم الآلية وضبط إجراءات الشراء والتبادل واسترجاع مصادر المعلومات. وتوفر النظم القائمة على التزويد العديد من الخيارات مما يمكن المكتبة من التفاضل بينها واختيار النظام المناسب لها في عملية اقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية. ونذكر على سبيل المثال لا الحصر النظام الفرعي VTLs acquisition fund and accounting للتزويد للنظام المتكامل The Verinia Tech Library System (VTLs) والمطور من قبل معهد فرجينيا الفني Virginia Polytechni Institute وجامعة ولاية فرجينيا بالولايات المتحدة الأمريكية، وهو البرنامج المعتمد في العديد من المكتبات العربية (المملكة العربية السعودية، ودولة الكويت، والإمارات العربية المتحدة وغيرها). ويقدم هذا النظام إمكانية انتقاء عناوين مصادر المعلومات من خلال البحث في قواعد البيانات البيبليوغرافية على الخط المباشر OCLC، UTLAS، WLN،RLIN، وإمكانية ضبط إجراءات الاشتراك فيما يخص التوريد، التعديل والإلغاء، وتحرير الفواتير ومتابعتها مع اختيار طرق الدفع عن طريق بطاقات الائتمان أو التحويل عبر البنك، إجراءات الشحن والتوريد، المراسلات عبر البريد الإلكتروني بين المكتبة والناشر، كما يسمح هذا النظام بالتزويد المركزي في حالة التكتلات بين المكتبات مع إمكانية التوريد الفوري لكل مكتبة على حدا.

وهناك بعض النظم البسيطة والمتاحة على مواقع الأنترنت والتي تعتمد على آليات محرركات البحث في قواعد البيانات البيبليوغرافية للناشرين على الشبكة لانتقاء والتزويد بمصادر المعلومات الإلكترونية

<sup>1</sup> [www.decitre.fr](http://www.decitre.fr)

مثل مشروع<sup>1</sup> Project muse على شكل شراكة بين المكتبات والناشرين بأمريكا الذين يوفرون إمكانية الاشتراك والاطلاع عبر الأنترنت على النص الكامل لحوالي 300 مجلة علمية لأكثر من 120 ناشر في مجالات العلوم الإنسانية والفنون والعلوم الاجتماعية.

---

<sup>1</sup> <https://trentu.ca/library/help/databases/muse>

## المحاضرة رقم 12: إدارة وتنمية المجموعات الرقمية في المكتبات ومرافق المعلومات

## مقدمة:

منذ نهاية الثمانينات وبداية التسعينات برزت الأنظمة الآلية لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات، والتي أحدثت نقلة نوعية في حوسبة الكثير من أنشطة بناء وتنمية المجموعات على غرار عمليات الاختيار والتزويد والتقييم والتعشيب. كما كان لظهور النشر الرقمي للمكتبات والدوريات الإلكترونية أثر كبيراً على تنامي مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها، خصوصاً المتاحة منها على شبكة الأنترنت، وما نتج عنها من أساليب جديدة في البحث واسترجاع المعلومات وإتاحتها للمستخدمين عن بعد. هذا ما غير من طرق بناء وتنمية المجموعات وتحولها من أسلوب الامتلاك إلى مبدأ الاستخدام والوصول إليها. ولقد شكلت هذه التطورات تحديات جديدة بالنسبة للمكتبي في تحديد الاستراتيجية الكفيلة لتبني سياسة واضحة المعالم في إجراءات تنمية المجموعات والتي تكون بمثابة الدليل الإرشادي في دمج المصادر الحديثة وتقانة المعلومات جانب المصادر الورقية مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصيات المصادر الإلكترونية كونها تختلف عن المواد المطبوعة، ومع مراعاة اتجاهات وتوقعات المستخدمين فضلاً عن المتطلبات الفنية والتقنية والمادية والبشرية. فالمعلومات الإلكترونية قد يتم انتقاءها واقتناءها وتنظيم الوصول إليها بطرق وفي أشكال حديثة وسريعة التغير. ويقر في هذا الصدد الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات<sup>1</sup> أنه "على الرغم من أن معظم المعايير المتعلقة بتطوير المجموعات التقليدية تنطبق على الموارد الإلكترونية-مثل الموضوع والمستوى والجمهور المستهدف-إلا أنه يبقى إدارة هذه الموارد أكثر تعقيداً، وبالتالي من المستحسن وضع سياسة محددة تأخذ بعين الاعتبار خصوصيات المصادر الإلكترونية، في حين لا بد أن تكون هذه السياسة متسقة مع ميثاق تنمية المجموعات الذي يحدد في إطار السياسة العامة للمكتبة، وليس بمعزل عنها"<sup>2</sup>. فصياغة سياسة تنمية المجموعات الخاصة بمصادر المعلومات الإلكترونية للمكتبات ومرافق المعلومات جزء لا يتجزأ من السياسة العامة للمكتبة ككل، بحيث يتم توسيع نطاق السياسة المعتمدة من طرف المكتبي في السياق التقليدي لكي تشمل مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي يتم الحصول عليها سواء عن طريق الشراء أو الترخيص، أو النفاذ الحر، أو الرقمنة. فضلاً عن وضع المعايير العلمية والموضوعية

<sup>1</sup> IFLA.- Questions clés liées au développement des collections électroniques : guide à l'usage des bibliothèques, 2012. P5 .- En ligne : <https://www.ifla.org/publications/key-issues-for-e-resource-collection-development-a-guide-for-libraries.-> Consulté le: 28/08/2023

<sup>2</sup> IFLA.- Questions clés liées au développement des collections électroniques : guide à l'usage des bibliothèques, 2012. P5 .- En ligne : <https://www.ifla.org/publications/key-issues-for-e-resource-collection-development-a-guide-for-libraries.-> Consulté le: 28/08/2023

التي يسترشد بها أخصائي المعلومات حيال إجراءات الانتقاء والتزويد والمعالجة الفنية والإتاحة والحفظ والاستبعاد، وكل ذلك في ظل الاحتياجات الفعلية للمستخدمين مع الأخذ بعين الاعتبار واقع مجموعات المكتبة وفي ضوء أهدافها والإمكانيات المتاحة وضمن معطيات ومستجدات بيئة النشر.

## 1. عناصر بناء وتنمية مصادر المعلومات:

### 1.1. وضع الأهداف المرجوة من سياسة اقتناء المصادر الإلكترونية:

وهي بمثابة الخطوة الأساسية والهامة في صياغة معالم سياسة تنمية المجموعات الرقمية أين يتم تحديد الأهداف العامة والفرعية أو الغايات المطلوب تحقيقها أو التوصل إليها من إثراء المكتبة ومرافق المعلومات بالمصادر الإلكترونية. كونها تعمل كمرشد في اتخاذ القرارات اللازمة لتحقيقها بكفاية في عمليات الاختيار والاقتناء وتبني نماذج اتفاقيات الترخيص، وتكامل المجموعات، وإجراءات المعالجة الفنية، والتعشيب. وتعتبر كوسيلة للرقابة وتقييم الأداء يقاس بموجها مدى بلوغها وتصحيح الانحرافات لدى حدوثها. ومن الضروري أن تكون أهداف المكتبة من وضع سياسة تنمية المجموعات الرقمية محددة وواضحة ولا لبس فيها، وأن تكون مكتوبة ومعلنة ومتفق عليها وواقعية يمكن ترجمتها على أرض الواقع مع الأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات المتاحة، وبما يجعلها كأداة عمل موحدة لتوجيه جهود القائمين على بناء المجموعات الرقمية، وبمثابة دليل لتوجيه المستخدمين، ومبرر على تطابق أهدافها ورسالتها مع أهداف المؤسسة التي تشرف عليها.

### 2.1. تحديد الجمهور المستهدف من اقتناء المصادر الإلكترونية:

تعتبر عملية تحديد سمات مجتمع المستخدمين بمثابة القاعدة الرئيسة في صياغة سياسة تنمية المجموعات الإلكترونية، من خلال المعرفة الكاملة والدقيقة لاحتياجات الجمهور المستهدف ومقابلتها بأفضل صورة وعلى أحسن وجه، وبما يتناسب من طبيعة المصادر التي يجب اقتناءها، وتعيين أساليب الشراء أو الاشتراك الذي يمكن انتهاجه مع الموردين والناشرين للمصادر الإلكترونية، فضلا عن تحديد مواصفات الأجهزة الآلية التي يتطلب استخدامها. وبالتالي تعمل المكتبة على تحديد جميع فئات المستخدمين الذين تسعى إلى خدمتهم، ورصد اتجاهاتهم وانطباعاتهم فضلا رصد قدراتهم ومهارتهم في التعامل بالمصادر الإلكترونية. كما يتعين عليها معرفة التخصصات الموضوعية التي ينبغي إثراءها بالمصادر الإلكترونية بالموازاة مع احتياجاتهم ومستويات وعمق الخدمة المناسبة لكل فئة، ومدى مهارتهم في

التعامل مع الأجهزة والمصادر الإلكترونية دون الاغفال عن المستلزمات والاحتياجات المواتية للفئات الخاصة من المستفيدين (ذوي الاحتياجات الخاصة).

### 3.1. تحديد فئات مصادر المعلومات الإلكترونية وتقدير ميزانيتها:

وفي هذه الخطوة يتعين على المكتبة دراسة مواطن القوة ونواحي الضعف لمجموعاتها من أجل تحديد نوع المصادر الإلكترونية التي تنوي اقتنائها في ضوء مجموعة من العوامل الموضوعية والتقديرية في تحديد شكل الوعاء على غرار إمكانية استبدال/تدعيم النسخة الورقية بالنسخة الإلكترونية، أو إثراء/تحديث رصيد وثائقي قديم بالمصادر الرقمية، أو استبدال الاشتراكات في المصادر الورقية بالاشتراك في المصادر الإلكترونية، أو خفض حجم المجموعات المطبوعة وتوفير مساحات الحفظ على الرفوف وغيرها من العوامل. هذا، مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة المكتبية المحيطة بها ومدى مشاركتها في مشاريع تحالف المكتبات والتي قد تؤثر على سياسة تنمية المجموعات الرقمية. وبالموازاة، يتعين على المكتبة تحديد كيفية توزيع الميزانية بين المصادر الرقمية والورقية على أساس الشكل أو على أساس المواضيع المغطاة، ومدى إمكانية الاستثمار في الخدمات من المصادر الإلكترونية عن طريق الدفع أو الاشتراك عند الاستعمال أو بفرض الرسوم لخدمات الطباعة والاستنساخ، وتحديد تكاليف المعدات الآلية والتكنولوجية ورسوم الربط بشبكة الأنترنت التي يقتضيها استغلال المصادر الإلكترونية.

### 2. إجراءات الاختيار وتقييم المصادر الإلكترونية:

حدد الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات في منشور سنة 2012 تحت عنوان "القضايا الرئيسية لتنمية مجموعات المصادر الإلكترونية: دليل للمكتبات" مجموعة من المعايير التي يجب مراعاتها حين بناء المكتبات الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية والبحثية والتي خلصها في ثلاثة محاور أساسية لا سيما معايير الاختيار وتقييم المصادر الإلكترونية، اعتبارات ترخيص المصادر الإلكترونية، وإجراءات المراجعة والتجديد.

#### ا. انتقاء واختار مصادر المعلومات:

- **المحتوى:** يجب مراعاة جودة محتوى المصادر الإلكترونية على أن تستوفي فيه شروط ومعايير انتقاء مصادر المعلومات المعتمدة في النطاق التقليدي مع مراعاة خصائص المصدر الإلكتروني من حيث حداثة المحتوى على الخط المباشر، ومعدل التحديثات، ومدى إتاحة الأعداد السابقة، والأرشفة،

والقيمة المضافة للمصدر الإلكتروني مقارنة بنظيره الورقي فضلا عن قيمته المالية. أما عن الاختيار بين النسخة المطبوعة والنسخة الإلكترونية للوثيقة إما عن طريق الاستبدال-التعويض (substitution) أو عن طريق التدعيم-التكرار (Duplication)، يمكن التركيز على الجوانب التالية:

- ✓ **الحدثة:** ينبغي أن تتوفر الوثيقة في شكلها الإلكتروني على نظيرتها في النسخة الورقية،
- ✓ **القيمة المضافة:** يجب أن يوفر المصدر الإلكتروني قيمة مضافة كافية عن نظيره المطبوع أو الأشكال الأخرى) على سبيل المثال، زيادة بعض الوظائف، توسيع الإتاحة وغيرها.
- ✓ **الدقة والتغطية:** يجب أن يتطابق محتوى المصدر الإلكتروني أو يتميز بإضافات جديدة مقارنة بما يعادله في الشكل الورقي.
- ✓ **التكرار أو الازدواجية:** في حالة اقتناء الشكل الإلكتروني والورقي لنفس المصدر ينبغي أن يؤخذ بعين الاعتبار إذا لم يتم أرشفتها سلفا ونية المكتبة في الاحتفاظ بها على المدى الطويل؛ كما يجب مراعاة جانب التكلفة ومدى تأثير ذلك في إشباع احتياجات المستخدمين.

#### ب. الخصائص والمستلزمات التقنية:

يتعين على المكتبة النظر في الخصائص والمستلزمات التكنولوجية لاستخدام المصادر الإلكترونية من طرف المستخدمين، مع توفير الآليات الكفيلة للبحث واسترجاعها ضمن طرق الإتاحة من طرف المورد لاسيما الإتاحة المحلية، الوصول عن بعد، على الأوعية المادية الرقمية وغيرها، وإجراءات الأمان "Authentication" التي تهدف إلى التحقق من مستخدم المصدر عن طريق بروتوكول الأنترنت أو التسجيل والدخول بواسطة كلمات المرور، ومدى توافق المصدر مع منصات التشغيل التي تحوزها المكتبة من تجهيزات وبرمجيات، وخاصة المتعلقة منها بأجهزة القراءة الإلكترونية وبرامج التصفح على الشبكة وفترات تحديثه، فضلا عن توفير معايير الترميز الموحد "اليونيكود" على أجهزة الحواسيب من أجل هيكلة النصوص المكتوبة ومعالجتها بصورة متناسقة. هذا، دون إهمال الجوانب المتعلقة بصيغة المحتوى الرقمي ولغة البرمجة التي يتم فيها تخزين التسجيلات PDF، XML، Jpeg، Mpeg وغيرها من الصيغ، والحرص على مراعاة سهولة استخدامها ومرونة الإبحار فيها، ووضوح إمكانيات البحث فيها واستعمالها. كما يجب التأكد من إدراج استراتيجيات البحث من خلال تضيق أو توسيع عمليات البحث عن طريق البحث البسيط والمتقدم، ومدى إمكانية تخزين ناتج عمليات البحث.

ويستحسن أن يوفر النظام آليات التحميل والتخزين للمصادر الإلكترونية على الوسائط المادية وطباعتها دون رسوم إضافية مع إمكانية إرسالها إلى البريد الإلكتروني أو تحميل الاستشهادات المرجعية على

برمجيات إدارة الاقتباسات) مثل (BibTex،Mendley ،Endnote). ولا بد من ضمان جوانب الإتاحة والتوافقية والصيانة للنظام في إطار اتفاقية الترخيص والتأكد من أحقية الوصول الدائم وبعيد المدى إلى المصدر الإلكتروني دون القيود الزمنية والمكانية، والتأكد من قدرته على التكفل بعدة مستخدمين والاستجابة السريعة لمتطلباتهم. ويجب أيضاً أن يدعم النظام التكامل مع المجموعات الإلكترونية الأخرى عن طريق تقنية الروابط النصية من أجل تسهيل عملية الإبحار في المصادر المحلية للمكتبة والمصادر المتاحة عن بعد.

#### ت. الدعم الفني والتقني:

ألح الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA على ضرورة النظر في جوانب المساعدة والدعم التي يجب أن يوفرها المورد أو الوكيل لاستخدام المصادر الإلكترونية والإفادة منها من طرف المستخدمين، والمتعلقة أساساً بمدى توفير فتره تجريبية لاستخدامها من أجل تقييم الخصائص التقنية والوظيفية والموثوقية للمصادر المقترحة، نهيك عن بعض المصادر التي قد تتطلب دورات تدريبية تأخذ على عاتق الناشر لفائدة المستخدمين وتوفير الوثائق أو الأدلة المناسبة عبر الأنترنت حول استخدام المصادر. كما يتعين على المكتبات اختبار مدى احترافية وفعالية الخدمات المقدمة من طرف مورد النظام فيما يخص الصيانة والتحديث وحل المشاكل التقنية التي يمكن أن تعترض استغلال مصادر المعلومات المتاحة، ومدى تقديمه لإمكانيات إدارة المصادر فيما يخص تغيير أو تعديل جوانب التهيئة القاعدية التي يتاح بها المصدر لتناسب مع شكل وطبيعة مجموعات المكتبة واحتياجات المستخدمين. كما أوصى بضرورة التأكد من السياسة المعتمدة من طرف الناشر أو المورد في مجال الأرشفة، ومدى تأمينه لاستغلال المصادر الإلكترونية المقترحة على المدى البعيد وتنبأ بحالات حدوث إفلاس الناشر أو التوقف عن العمل وإحالة مهمة النشر إلى جهات أخرى، وتوفير المورد للبيانات الببليوجرافية بالصيغة المعتمدة من طرف المكتبة التي من شأنها تقليل الأعباء على عمل المكتبي في المعالجة الفنية لمصادر المعلومات، والتقارير الإحصائية حول استخدام المصادر الإلكترونية من أجل فهم مدى كفاءة وفاعلية تكلفة هذه الأخيرة مقارنة بالمصادر الأخرى.

## المحاضرة رقم 13: التخطيط لاقتناء البرمجيات الوثائقية في المكتبات ومرافق المعلومات

## مقدمة:

تعد البرمجيات الوثائقية ركيزة التقدم بالنسبة للمكتبات بمختلف أنواعها، كونها تساهم في كثيرا في وتيسير عمل المكتبيين وتطويع الخدمات المكتبية الكفيلة بتلبية احتياجات المستفيدين وبالطرق العصرية، وبما يساعد المكتبات على بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية. فالبرمجيات الوثائقية عبارة عن مجموعة من التطبيقات الإلكترونية التي تستعمل لإدارة وتسيير مجموعات المكتبات ومراكز المعلومات، انطلاقا من انشاء قواعد البيانات المختلفة بهدف تمكين المستفيدين من البحث واسترجاع المعلومات بالطرق الحديثة من خلال الفهارس الآلية المحلية أو المتاحة منها على شبكة الأنترنت أو الشبكة المحلية للمكتبة. "فهي طريقة الية لتسير السلسلة الوثائقية من اقتناء وتزويد وتخزين ومعالجة وتصنيف وفهرسة وتكشيف واسترجاع الوثائق، وتكون هذه البرمجيات اما متكاملة او فرعية. ويمكن القول ان البرمجيات الوثائقية هي عبارة عن برنامج او مجموعة من البرامج المعلوماتية التي تقوم بتسيير المعلومات والوثائق انطلاقا من قواعد المعلومات بالإضافة إلى الوظائف الوثائقية المتعلقة بتسيير هذه المعلومات والوثائق، تستعمل هذه البرمجيات في الغالب من طرف المكتبات ومراكز التوثيق ومراكز الأرشيف."<sup>1</sup> وتتفرع البرمجيات الوثائقية إلى البرامج ذات النظم الفرعية كونها تقدم نظام فرعي واحد لإدارة وظيفة معينة من وظائف المكتبة على غرار الإعارة أو الفهرسة أو التكشيف. وفي المقابل برزت البرمجيات الوثائقية المتكاملة كنظام تدمج نظام فرعي أو أكثر للوظائف المكتبية التي ترتبط بالعمليات الفنية والخدمات بالمكتبات ومراكز المعلومات في قاعدة البيانات الببليوغرافية، فضلا عن إمكانية إدارة الوظائف الإدارية والمالية للمكتبة. فهذا النوع من البرمجيات يتيح الاستخدامات المتعددة لقاعدة او قواعد البيانات المتاحة على النظام في نفس الوقت، الامر الذي يحد من تكرار العمل وزيادة الأخطاء.

## 1. أسباب اعتماد البرمجيات الوثائقية في المكتبات:

هناك العديد من العوامل التي دفعت بالمكتبات ومرافق المعلومات إلى تسخير البرمجيات الوثائقية في إدارة مجموعاتها وتسيير وظائفها، والتي يمكن ايجازها في العناصر التالية:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> السامرائي، ايمان، ابو عجمية، يسرى. قواعد البيانات ونظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2005.

<sup>2</sup> جروش، أودري. تقنيات المعلومات في مكتبة عبد العزيز العامة. تر. حشمت قاسم. الرياض: مكتبة الملك فهد عبد العزيز، 1999.

- استخدام البرمجيات الوثائقية في تقديم خدمات معلومات أفضل لأكبر عدد ممكن من المستخدمين من تلك المكتبات ومراكز المعلومات.
- مواجهة الزيادة المطردة لمصادر المعلومات في سبيل التحكم في تدفقها وإتاحتها للمستخدمين من مجتمع المكتبة، أو مركز المعلومات في ظل تراجع الموارد المادية المتاحة لاقتناء مصادر المعلومات.
- توفير إمكانات متنوعة للبحث من خلال مداخيل مختلفة في سجلات الفهرس الآلي للمكتبة.
- تقليص حجم الفهارس الورقية التي تقتنيها وتستخدمها المكتبات.
- تيسير عمل المكتبيين وتوحيد الإجراءات الفنية بين المكتبات.

## 2. البدائل المقترحة لاختيار البرمجية الوثائقية:

- يقدم سوق البرمجيات الوثائقية العديد من الحلول من شأنها جعل المكتبات امام خيارات عديدة ومتنوعة بإمكانها اختيار التي تناسب منها مع احتياجاتها واهدافها ضمن مشروع حوسبة خدماتها او تطويرها او الانتقال إلى مكتبات عصرية، على غرار:<sup>1</sup>
- أ- وضع برنامج وثائقي محلي يتفق والمواصفات التي تحددها المكتبة ويتميز بالمرونة التامة.
  - ب- الحصول على برامج جاهزة التي توفرها السوق بشكل واسع.
  - ت- المشاركة في نظام من خلال الشبكات

## 3. المتطلبات المالية:

- يتطلب تصميم وتطوير البرمجيات الوثائقية لفائدة المكتبات توفير المخصصات المالية المناسبة لتغطية النقاقات المتعلقة بالجواب التالية:<sup>2</sup>
- أ- مرتبات الإطارات الفنية والمهنية، التي تقوم بتصميم النظام ثم وضعه حيز التطبيق والإشراف على إدارته وتطويره وتوفير خدماته للمستخدمين بصورة متواصلة.
  - ب- شراء الأجهزة لإقامة مركز للحاسب الآلي لتسيير عمليات التخزين والبحث والاسترجاع، ثم تأمين استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتطوير الأجهزة، كلما استجدت نوعية جديدة لتوفير خدمات أفضل.
  - ت- تنفيذ ورشات عمل لتدريب الموظفين والقراء على استخدام أجهزة البرمجيات الوثائقية.

<sup>1</sup>قاسم، حشمت. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات. القاهرة: دار غريب، 1995. ص. 2009.

<sup>2</sup>عزيز، يونس. التقنية وإدارة المعلومات. بن غازي: جامعة قاريونس، 1994. ص. 172.

ث- إصدار الأدلة الضرورية لتوضيح إجراءات التشغيل، بالإضافة إلى البرامج الضرورية لفائدة المستخدمين.

#### 4. خطوات اقتناء برمجية وثائقية:

يحتاج مشروع تجهيز المكتبة ببرمجية وثائقية إلى مجموعة من المراحل الاجرائية السليمة والكفيلة بتجسيد ذات المشروع بكفاءة وفعالية، ولا توجد في الواقع خطوات محددة وثابتة ينبغي إتباعها من قبل جميع المكتبات في هذا المسعى. بل أن تلك الخطوات قد تتداخل مع بعضها البعض من الناحية الزمنية، كما تتأثر تلك الخطوات أيضا بعوامل مثل حجم المكتبة، وطبيعة النظام الذي سوف يتم تبنيه، والميزانية المتاحة له. ويمكن تحديد الخطوات العامة التالية لإقامة البرنامج الوثائقي الملائم لسير المكتبات ومراكز المعلومات<sup>1</sup>. في حين يمكن الاستئناس بتعليمات مواصفة ISO/IEC/IEEE 12207-2:2020 الخاصة بالإجراءات شراء البرامج أو خدمات البرامج أو تطوير البرامج الخاصة فضلا عن تشغيلها وصيانتها.

أ. مرحلة التخطيط: تهدف هذه المرحلة من المشروع إلى اختيار أساليب العمل والمعايير التي سيتم استخدامها في إطار اقتناء البرمجية الوثائقية، وكذلك صياغة الخطة التي تتبعها الإدارة لتنفيذ ذات المشروع. بحيث يتم وضع الأهداف الوظيفية من تطبيق البرمجية التي ترغب المكتبة في الحصول عليه وتحديد الإمكانيات المناسبة/المتاحة لتجسيده على الارض الواقع. كما يقتضي تحديد الأهداف التي تضمن مسيرة البرنامج بأقل المشكلات، ويستغل كل إمكانياته وطاقاته، ويحقق كفاءة عالية عند التشغيل. أما التخطيط الذي يفتقر إلى الشمول والدقة والكفاءة، فينتج عنه تأخير في بداية العمل وتعثر في مسيرة المشروع، وإهدار الأموال وتدمير الموظفين في المكتبة أو مركز المعلومات وشكوى المستخدمين<sup>2</sup>

ب. تحديد المتطلبات الوظيفية: والهدف من رصد المتطلبات الوظيفية هو تحديد جميع احتياجات المستخدمين من حيث الوظائف التي يتوقعها البرمجية الوثائقية في المستقبل. على غرار أنواع الوثائق وطبيعتها، ونوع وصيغة الملفات المستعملة، والبيانات الوصفية (البيانات الشاملة)، تأمين الوثائق، طرق استخدام والوصول إلى النظام، إنشاء الوثائق، إدارة الوثائق، استخدام المصادر، بثها تخزينها.

<sup>1</sup> محمد أمان، محمد؛ يوسف عبد المعطي، ياسر. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997. ص. 30.

<sup>2</sup> خليل الخطيب، فوزي. مشكلات الحوسبة في المكتبات الجامعية العربية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بين الواقع والمستقبل. مرجع سابق.

ت. تقييم عروض السوق: والهدف من تقييم سوق البرمجيات هو اعداد قائمة مسبقة من الموردین الذين يمكنهم الاستجابة لدعوة تقديم العروض، والوقوف على أهم البرمجيات التي يمكن أن تستوفي باحتياجات المكتبة والمستفيدين. وهو ما يتطلب زيارة المواقع الإلكترونية للموردین المتخصصین، أو مقابل العملاء التجاريين الذي يقومون على نشاطات البيع والترويج للبرمجيات الوثائقية وتقديم عروض تفصيلية حول مواصفاتها وخدماتها، أو الاطلاع على الدوريات والمجلات المتخصصة في مجال البرمجيات والتطبيقات الآلية. كما يمكن تقديم عرض توضيحي للبرنامج.

ث. إعداد دفتر الشروط: أين يتم اعداد كراس الاعباء أو الشروط لجميع المواصفات الوظيفية والتقنية للبرمجية الوثائقية. فهو أداة للحوار حول القضايا التجارية والقانونية بين المكتبة والمورد المراد التعامل معه. وغالبا ما تكون الشروط الخاصة بكراس الأعباء متمثلة في<sup>1</sup>:

- العقد المبرم بين الزبون والمورد ويكون بمثابة وثيقة مرجعية ومنهجية يحدد المواصفات بصورة جلية.
- يمكن من تقييم التكاليف، والأسعار، وموعد تنفيذ كل مرحلة، ووضع التفاصيل الخاصة بالمراحل المختلفة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية وحتى التوزيع الزمني لكل مرحلة.
- تحديد مسؤولية المشروع من جهة المورد، وكذلك من جانب الزبون أو المؤسسة التوثيقية وذلك ب: تعيين شخص له سلطة التعاقد، وتعيين كل من مسؤول الأعمال والمسؤول التقني.

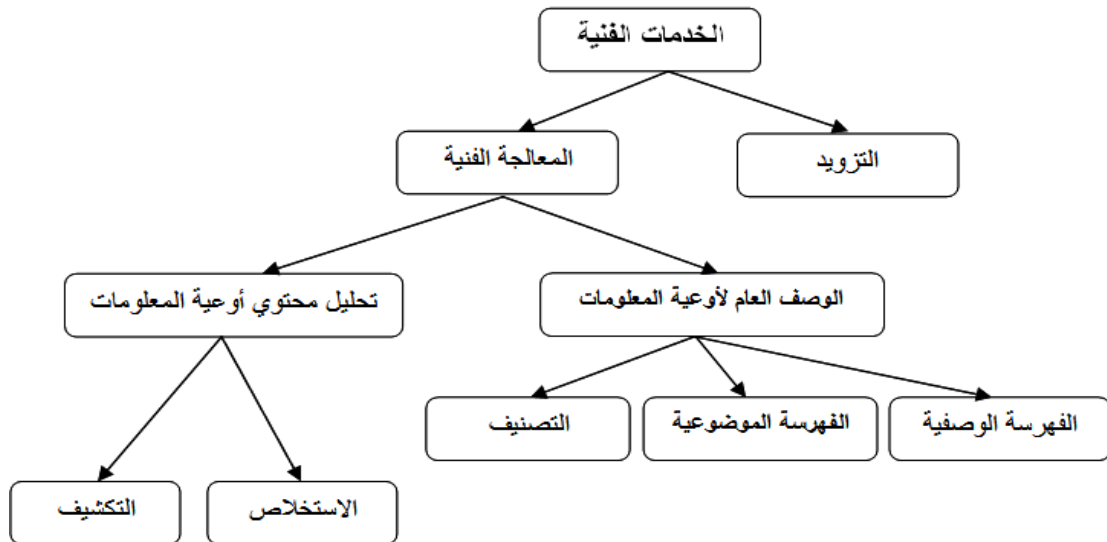
ج. الإعلان عن المناقصة واستقبال العروض وتعيين المورد: بعد اعداد دفتر الشروط، يتم الإعلان على المناقصة عبر مختلف وسائل النشر وقنوات الاتصال المتاحة (على نفس الطريقة المعتمد عليها في اقتناء مصادر المعلومات)، مع تحديد جميع المعلومات والبيانات التي عن المواصفات الفنية والشروط العامة لعقد الصفقة مع المكتبة. ليتم استقبال العروض ودراستها واختيار المورد الذي يستجيب مختلف المتطلبات الوظيفية والمالية والقانونية لطلب اقتناء البرمجية الوثائقية، على أن يتم مراعاة جميع الإجراءات القانونية التي ينصها قانون الصفقات العمومية.

<sup>1</sup> بن لعلام رياض: نحو نموذج لكراس الأعباء الخاص بأئمة المكتبات توجهات تطبيقية للمكتبات الأكاديمية. الجزائرية. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص. 132 .

## المحاضرة رقم 14: إدارة وتنظيم الوسائل التقنية والبشرية للوظائف الفنية

مقدمة:

يطلق على الخدمات الفنية مسمى الخدمات التقنية services Technical أو Services Techniques والتي يقصد بها كل الإجراءات والعمليات المتعلقة بطلب واستلام وتهيئة وإعداد مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية ووضعها في متناول القارئ، ويتم انجازها من طرف أخصائي المعلومات دون أن يراهم المستفيدين من المكتبة، ولا يكون لهم تماس ومجاهة مباشرة ولكنهم يستفيدون من النتائج النهائية لهذه الخدمات. وتتضمن الخدمات الفنية عدة عمليات، تنقسم بصفة عامة إلى قسمين: أولهما التزويد وتنمية المجموعات والتي تتمثل في انتقاء واختيار مصادر المعلومات، وثانيهما: الوصف المادي والموضوعي لأوعية المعلومات والتي تتمثل في الفهرسة الوصفية والفهرسة الموضوعية والتصنيف من خلال تحليل محتوى أوعية المعلومات كما يمثل في التكشيف والاستخلاص. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (04): الخدمات الفنية

## 1. الموارد البشرية القائمة على الخدمات الفنية:

من المسلم به أنه يتوقف نجاح المكتبات ومرافق المعلومات على مدى توفر الكفاءات البشرية المؤهلة علميا وعلى أن يكون حجمهم العاملين يسمح بتنظيم وإدارة مجموعات المكتبة وتطويرها لخدمات العلمية والثقافية والبحثية من شأنها تلبية احتياجات المستفيدين منها. وبالتالي تحرص جميع المكتبات

ومرافق بتوفير الكادر البشري الكفيل بتحمل المسؤوليات والصلاحيات والمهام الموكلة إليهم. ولقد حرصت الهيئات الدولية والمحلية في مجال المكتبات والمعلومات على سن المهارات والكفاءات التي ينبغي أن تتوفر في المكتبيين وعلى جميع المستويات بالمكتبات ومرافق المعلومات وضمن هاتين الفئتين، المبادئ التوجيهية لتصنيف موظفي المكتبات لجمعية المكتبات الأمريكية في وثيقة بعنوان تكوين المكتبات واستخدام الموظفين منذ سنة 1976 أين تم تحديد مواصفات فئات العاملين بالمكتبات ومؤهلاتهم، بحيث أوصت أن يكون أمين المكتبة حاصلًا على درجة الماجستير في علم المكتبات، ومساعد المكتبات على درجة البكالوريا، والعون التقني للمكتبات على سنتين من الدراسات الجامعية.

وتنقسم فئات العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات إلى فئتين:

المؤهلون: وتشمل هذه الفئة جميع المتحصلين على شهادة عليا في تخصص علم المكتبات والتوثيق من المدارس والجامعات والمعاهد المعترف بها من طرف الدولة، وهي الفئة التي تتولى بالإجراءات الفنية والتقنية في جميع مراحل السلسلة الوثائقية للمكتبة، فضلا عن تولي المسؤوليات على مستوى مصالح إدارة المكتبة.

غير المؤهلين أو الكتابيون: تشمل هذه الفئة جميع الذين لم يتحصلوا على مؤهل عالي، يتكفلون بالأعمال الروتينية والكتابية المختلفة على غرار الإعارة، الأمانة، الامن، المخازن وغيرها.

## 2. أسلاك ورتب الموظفين بالمكتبات الجامعية:

أما فيما يخص أسلاك ورتب المكتبيين بالمكتبات الجزائرية وشروط توظيفهم وترقيتهم، فلقد ورد في المرسوم التنفيذي رقم 10-133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 ماي سنة 2010 (الجريدة الرسمية رقم 31، الصادرة في 9 ماي سنة 2010)<sup>1</sup> الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي، وحسب الرتب الواردة والمهام الموكلة إليهم،

أ. محافظ المكتبات الجامعية: وهو الشخص الذي يتولى إدارة المكتبة والإشراف على مقوماتها البشرية والمادية والمالية، ومهمته الرئيسية اتخاذ القرارات الخاصة بسياسة المكتبة وتنمية خدماتها، وهو الذي يرفع التقارير والتوصيات إلى الجهات الوصية ووضعها حيز التنفيذ فور إقرارها. وحدد المرسوم التنفيذي مهامه في الجوانب التالي:

- تكوين الارصدة

<sup>1</sup>وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. رسوم تنفيذي رقم 10-133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 ماي سنة 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. الجريدة الرسمية، ع.31، 2010.

- تطوير الأبحاث والدراسات
  - المشاركة في تأطير وتكوين المستخدمين
  - اعداد القوائم الجردية، المساهمة بالأبحاث
  - إعداد الببليوغرافيات
  - انتهاج سياسات التعاون وتبادل الخبرات.
- ب. ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 01 و02: يكلفون المكتبيين المنتمون إلى سلك ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول والثاني بإعداد سجلات الجرد لمجموعات المكتبة والسهر على تحيينها دوريا، وتطوير وتقديم الخدمات المكتبية الكفيلة بتيسير الوصول إلى الرصيد الوثائقي للمكتبة، والمشاركة في تنمية مجموعاتها وإثرائها وتقييمها واستغلالها وصيانتها وحفظها، فضلا عن مساعدة المستفيدين على البحث واسترجاع المعلومات، وزيادة على المهام المسندة لهذا السلك الأخير، يكلف ملحقو المكتبات الجامعية من المستوى الثاني على الخصوص بإعداد النشرات التحليلية والفهارس وغيرها من أدوات البحث الببليوغرافي مثل (الكشافات الموضوعية، المكانز وغيرها).
- ت. سلك مساعد المكتبات الجامعية:
- إنجاز الأعمال التقنية الاعتيادية في المكتبات
  - استلام المصادر والكتب وتسجيلها
  - المشاركة في وضع المصادر والكتب تحت تصرف المستفيدين ويشاركة العون التقني في عملية تسليم المصادر وإعارتها
  - التكفل بأشغال دمج المجموعات وعنونتها وتصنيفها وإلصاقها
  - المشاركة في إنجاز الأعمال التقنية الاعتيادية.
- ث. عون تقني للمكتبات الجامعية:
- مهمة الحفاظ على المؤلفات وأشغال حفظ البيانات والسحب
  - السهر على حسن سير المخازن والمحفوظات وأمنها.
- ج. وثائقي أمين المحفوظات
- تكوين أرصدة المصادر والمحفوظات الموكلة لهم وإثرائها وصيانتها
  - تصنيفها وفهرستها حسب القواعد المعمول بها
  - إنجاز الأبحاث الوثائقية وينسقوا الأعمال في هذا الإطار.

### 3. أسلاك ورتب الموظفين بمكتبات المطالعة العمومية:

ويحدد المرسوم التنفيذي رقم 383-08 مؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1429 الموافق ل 26 نوفمبر سنة 2008 والذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة: 01. سلك محافظ المكتبات والوثائق والمحفوظات: يضم هذا السلك على رتبة محافظ المكتبات والتوثيق والمحفوظات ورتبة محافظ رئيس للمكتبات والوثائق والمحفوظات.

يكلف محافظو المكتبات والوثائق والمحفوظات على الخصوص ب:

- تطوير البرامج الخاصة بحفظ الوثائق واسترجاع المعلومات
- تنظيم شبكات المكتبات ومراكز الوثائق ومراكز المحفوظات التابعة لقطاع الثقافة.
- السهر على تطبيق طرق الحفظ المناسبة لكل نوع من الوثائق
- يكلف المحافظون الرؤساء للمكتبات والوثائق والمحفوظات ب :
- المشاركة في إعداد برامج وثائقية بالتنسيق مع محافظي المكتبات والوثائق والمحفوظات
- الإشراف على برامج تسيير المكتبات ومراكز الوثائق ومراكز المحفوظات.
- المشاركة في إعداد برامج الحفظ الخاصة بمختلف دعائم المعلومات.
- السهر على حفظ التراث الفكري والوثائقي وترقيته.
- المشاركة في إنشاء شبكة للإعلام العلمي ومتابعتها والمساهمة في إعداد بنوك المعطيات.
- القيام بالأبحاث والدراسات والتحقيقات لاسيما الخاصة بتسيير المكتبات ومراكز الوثائق ومراكز المحفوظات وتنظيمها.

02. سلك المكتبيين والوثائقيين وأمناء المحفوظات: يضم هذا السلك رتبة المساعد المكتبي والوثائقي

وأمين المحفوظات ورتبة المكتبي والوثائقي وأمين المحفوظات.

يكلف المساعد المكتبي والوثائقي وأمين المحفوظات ب:

- فرز وفهرسة وتكشيف الوثائق على اختلاف دعائمها
- المشاركة في تحضير المجموعات الوثائقية في مختلف الاختصاصات
- إعداد سجلات الجرد وضبطها
- متابعة عمليات وملفات الحفظ والترميم بإعداد بطاقات تقنية خاصة بكل الوثائق
- إعداد إحصائيات البحث والخدمات المرجعية
- إعداد البيبليوغرافيات والفهارس والكانز وقوائم الإسناد والنشرات التحليلية في مجال عملهم

يكلف المكتبي والوثائقي وأمين المحفوظات

- إثراء وتطوير وصيانة وحفظ المجموعات الموكلة إليهم والسهر على أمنها
- إعداد المصادر الوثائقية التي لها صلة بمجال نشاطهم
- تسيير المعطيات الإلكترونية الخاصة بالمعلومات
- متابعة إعداد وضبط سجلات الجرد ومراقبتها
- تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق
- تقييم الاحتياجات في مختلف المجموعات الوثائقية

#### 4. أدوات العمل الفنية:

تكمن أدوات العمل الفنية في تلك الأدوات التي تساعد المكتبي في إعداد وانجاز الوظائف المكتبية المختلفة، والتي تشمل محاور اقتناء وتنمية المجموعات ونشاطات المعالجة الفنية لأوعية المعلومات وطرق تقديم الخدمات المكتبية، مثل قوائم رؤوس الموضوعات ومواصفات الفهرسة الوصفية والموضوعية، وخطط التصنيف ومعايير إعداد الكشافات والمستخلصات وأدوات البحث والاسترجاع وآليات استخدامها والإفادة منها، فضلا عن القواميس، والأطالس، والمعاجم، ودوائر المعارف، وأدلة الاختصارات وغيرها. ويمكن تقسيم أدوات العمل الفنية إلى مجموعة الفئات الرئيسية والفرعية التالية<sup>1</sup>:

- أدوات عمل أساسية: وهي مجموعة أدوات العمل الفنية المعروفة مثل: قواعد الوصف، وقوائم رؤوس الموضوعات، وخطط التصنيف، والأدلة الإرشادية للعمل، وغيرها
- أدوات عمل مساعدة: وهي تلك الأدوات التي تساعد أخصائي العمل الفني في إنجاز عمله بكفاءة وسرعة، وقد يشترك مع أخصائي العمل الفني في استخدامها الكثير من المشتغلين في تخصصات أخرى، وذلك على عكس أدوات العمل الأساسية ومن أمثلتها: القواميس، والأطالس، والمعاجم، ودوائر المعارف، وأدلة الاختصارات، وجداول النقل الصوتي، وغيرها
- أدوات العمل الفردية: وهي أداة العمل الإلكترونية التي تتاح منفردة من خلال الوسيط المادي التقليدي أو الإلكتروني المحملة عليه، مثل إتاحة خطة تصنيف ديوي العشري من خلال قرص مليزر أو على شبكة الأنترنت.

<sup>1</sup> مركز معلومات دعم واتخاذ القرار بمجلس الوزراء. دليل المكتبات المصرية: العامة والمتخصصة والأكاديمية. ط 3 . القاهرة: المركز، المكتبة، 2000. ص. ص. 21-25

- أدوات العمل التكاملية: وهي التي يتاح فيها أكثر من أداة عمل بالطرق الإلكترونية ومن خلال وسيط واحد، على أن تتكامل معا ممثلة منتجا واحدا، ومنها على سبيل المثال إتاحة خطة تصنيف مكتبة الكونجرس متكاملة مع قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونجرس من خلال موقع Classification web
- أدوات العمل غير التكاملية: وهي التي يتاح فيها أكثر من أداة عمل إلكترونية من خلال وسيط واحد، ولا يشترط أن تتكامل هذه الأدوات معا، ومنها مثلا موقع Catalogers Desktop

#### 5. استخدام الحواسيب في الوظائف الفنية:

ساهمت التطورات الحديثة في مجال الحواسيب ولواحقها المادية والبرمجية إلى تعزيز التطبيقات الآلية في جميع وظائف المكتبة، مما دفع المكتبات إلى تبني مشاريع حوسبة وظائفها وأنشطتها على غرار الإجراءات الفنية نظرا لما تقدمه من تسهيلات ومحاسن في الرفع من مستوى الأداء وتحسين الخدمات المقدمة سواء كان ذلك للوصول إلى قواعد البيانات الوطنية أو الإقليمية، واعداد الفهارس الآلية والإلكترونية ومنح إمكانية الوصول إليها عن بعد أو الاتصال بالموردين والناشرين، أو تنفيذ النظم المتكاملة لإدارة المكتبة.

وعند الرغبة في تجهيز المكتبة بالحواسيب لابد من تقييمها قبل اختيارها بقياس بعدين رئيسين هما البعد الوظيفي الذي يتمثل بمكونات التخزين والمعالجة والاتصالات، وبعد الأداء المتصل بالسعة والقدرة والجودة والتكلفة، حيث يؤثر هذان البعدان عند استخدام تقنيات المعلومات على مدى فعالية العمل وكفاءته في المكتبة، وفي عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وذلك على ما هو موضح في الجدول التالي:

الوظيفة الأداء	التخزين	المعالجة	الاتصال
السعة/القدرة	كبيرة في قواعد البيانات	مدى التعمق في وظائف النظام	حجم وعدد المستخدمين لشبكة المعلومات
الجودة	ملائمة البيانات	سهولة الاستخدام	ملائمة الوسائل
وحدة التكلفة	تكلفة إدارة البيانات	تكلفة التصرف أو النقل التكلفة للمستخدم الواحد	تكلفة نقل الرسالة التكلفة للمستخدم الواحد

## المحاضرة رقم 15: متابعة وتقييم الوظائف الفنية

### مقدمة:

عرف القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق مفهوم التقييم انه القياس النوعي للفعالية، أو الأثر الذي تتركه وحدة وثائقية، أو رضا المستعمل، أو كفاءة العمال، فيمكن للتقييم أن يطبق أو أن يستخدم لقياس نقاط مختلفة في عملية التسيير المؤسساتي كما يمكن أن تطبق طرق مختلفة، ولكن في النهاية، فالطريقة المستعملة تخضع للهدف من عملية التقييم<sup>1</sup>.

ويتوقف الهدف الأساسي من أي خدمة للمكتبات ومرافق المعلومات على تقديم خدمة معلوماتية لاحتياجات ورغبات المستفيدين، والعمل على توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة. وذلك يركز على معايير وقواعد لقياس وتقييم الخدمات المقدمة، ووجود نظام فعال للتقييم يتيح لها إمكانية فهم وتفسير اتجاهات ومتطلبات مجتمع المستفيدين بجميع فئاتهم، وتحديد كافة العمليات الإنتاجية والمساعدة التي تضمن الحصول على الخدمة بالموصفات المطلوبة، ويجعل كافة العمليات فيما تحت المراقبة والضبط. فضلاً أن يقدم هذا النظام إمكانية إضفاء التحسينات والتعديلات بصفة مستمرة من شأنها أن تساعد على تطوير الخدمات والعمليات، وأن يكون بمثابة الآلية التي تستطيع المكتبة بواسطتها أن تنظم عملياتها وتدير مواردها. والتقييم المستمر للخدمات المكتبية يعتبر كلوحة تحكم يمكنها من معرفة مستوى ما تقدمه من خدمات سواء كان ذلك مقارنة بالمعايير الدولية أو بالمكتبات المشابهة لها في النوع والحجم، كما أنها الأداة الأمثل لتحسين كفاءة وفعالية الخدمات المكتبية وتطويرها.

### 01. أهداف تقييم الخدمات المكتبية:

يهدف تقييم الخدمات إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة الرئيسية التي يطرحها المكتبي مثل: هل يمكن الوصول إلى الخدمة من قبل مجتمع المستفيدين التي تهدف إلى خدمتها؟ هل يتم تنفيذ الخدمة بالشكل الذي تم تصوره؟ ما هي التحديات التي تواجه تنفيذ هذه الخدمة؟ هل المكتبيين راضون عن أداء الخدمة (من حيث البرامج المستخدمة، المعدات المتوفرة، التكوين وغيرها). وعند عدم بلوغ ذلك، كيف يمكن تحسين تقديم الخدمة؟ كيف يمكن تنفيذ الخدمة المكتبية بكفاءة وفعالية؟

<sup>1</sup> Serge Cacaly. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Paris : Editions Nathan, 1997, p.602.

## 02. أنواع المواصفات المعيارية لتقييم الخدمات:

هناك نوعين من المواصفات المعيارية التي تعتمد عليها المكتبات ومرافق المعلومات في عملية تقييم نشاطاتها وهي: المواصفات الفنية التي تهدف إلى ضبط إجراءات الخدمات غير المباشرة والممارسات الفنية للمكتبيين في معالجة وتحليل أوعية المعلومات، مثل تقنيات الفهرسة التي تعتمد على قواعد الوصف المعياري لأوعية المعلومات، منها الأنجلو أمريكية AACR2، ومواصفات مارك MARC لتمثيل البيانات الببليوغرافية فيشكل مقروء أليا، واللغات التوثيقية مثل التصنيف العشري العالمي، أو تصنيف ديوي. أما النوع الثاني يكمن في المواصفات المعيارية للأداء الموجهة لقياس كيفية أو كمية الخدمات المقدمة، والتي تهدف إلى معرفة مواطن القوة ونقاط الضعف في الأداء والمساعدة على اتخاذ القرارات الخاصة بالجودة النوعية، وذلك بتطوير طرق العمل أو تصميم وإنشاء خدمات جديدة لفائدة المستفيدين.

## 03. أساليب تقييم الخدمة:

هناك العديد من الأساليب لتقييم الخدمات المكتبية، ولم يتم التوصل إلى حد الآن إلى اتفاق حول أفضل طريقة للتقييم وانتهاج الأساليب الكفيلة لهذا الغرض. لكن يبقى الشغل الشاغل لأي أسلوب التقييم هو الحصول على المعلومات من البيانات التي تم جمعها لاستخدامها مقابل مجموعة من الأهداف المحددة، والتي يمكن جمعها في شقين:

1. يتمحور حول المكتبة أو النظام، مع التركيز على الكفاءة والفعالية المحققة؛

2. يتمحور حول المستخدم، وعلى أساس جودة الخدمة واحتياجات المستفيدين، وكلاهما يتفاعلان في تحقيق الجودة.

### أ. تقييم جودة الخدمة:

عرفت الجمعية الفرنسية للتقنين (afnor) جودة الخدمة بأنها «قدرة الخدمة على الاستجابة بكل خصائصها على الاحتياجات المختلفة لمستخدميها أو مستهلكيها»، فهي بمثابة فلسفة شاملة لأساليب الممارسة والعمل في المكتبات التي تستوفي مجموعة من المبادئ التوجيهية والتنظيمية في طرق تقديم وإتاحة الخدمات المكتبية المتميزة للمستخدمين، وأساسها تلبية احتياجات المستخدمين من الخدمات المكتبية، وتحسين أساليب أداء الإجراءات المكتبية المختلفة، والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات تقديم المعلومات، «واستخدام إجراءات تمنع وقوع الأخطاء، وتطوير مخرجات الخدمة المكتبية على أساس العمل الجماعي، من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة في المكتبة، وتقدير جهود

العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار، والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات المكتبية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا العاملين والمستفيدين.<sup>1</sup> في حين يمكن قياس جودة الخدمات المكتبية من زاويتين مختلفتين: من وجهة نظر المكتبة ومن وجهة نظر المستفيد. فالأولى تصب اهتمامها على أساس الخصائص الفنية، المادية والمالية للمكتبة ودرجة التزامها بالمعايير والمواصفات، هذه المعايير من نوعين: تلك القواعد والإرشادات الصادرة من طرف الهيئات الدولية المتخصصة مثل IFLA وISO للتسهيل التبادلات في سياق معين مثل ISBN وISSN وISBD وISO 11620، ALA، Library and Guidelines for Library Services، Association (The Australian Library and Information services appointments ALIA) وغيرها، وتلك التي وضعتها المكتبة بنفسها على سبيل المثال "ميثاق الخدمات المكتبية" على شكل بيان يحدد التزامات المكتبة تجاه المستفيدين أو قواعد السلوك المهني الواجب إتباعه من جانب المكتبيين أو المستفيدين، أو الخطوط العريضة لتحقيق مستويات من الكفاءة في إعداد أو تقديم الخدمات.

أما الثانية عبارة «عن مزيج من الجودة الفنية»، أي جودة الإجراءات الفنية لإعداد الخدمة المكتبية (جودة الفهارس، تنمية المجموعات، الكشافات وغيرها)، وجودة الوساطة، أي جودة عملية تقديم الخدمات للمستفيد (جودة الإتاحة، جودة المكتبي المرجعي، مساحات المطالعة وغيرها)<sup>2</sup>. وهذا يفسر ارتباط بلوغ جودة الخدمات المقدمة بمدى تلبية احتياجات المستفيدين من حيث المعلومات المتاحة (معلومات مناسبة، دقيقة وموثوقة)، ومن حيث أوعية المعلومات (سهولة الاستغلال والقراءة) وكذلك ومن حيث الخدمات المقدمة للوصول إليها (سرعة استرجاع المعلومات، إمكانية تحميل المصادر عن بعد، وغيرها). كما أن جودة الخدمة مستمدة من انطباعات المستفيد التي تعتمد إلى حد كبير على خصوصياته (مستوى احتياجاته، ثقافة المعلومات، المستوى الدراسي وغيرها)، وعلى العوامل المتعلقة بالمكتبة (كفاءات ومهارات المكتبي المرجعي، توفر أجهزة القراءة، أوقات تشغيل المكتبة وغيرها). وبالتالي يمكن إدراك الفجوة ومداهما بين التوقعات من خلال الجودة الفنية والوساطة، وبين إدراكهم للأداء الفعلي لها عند الحصول عليها، أي المقارنة بين الخدمة المتوقعة «service attendu» والخدمة المدركة «service»

<sup>1</sup> حمارشة، أماني، 2018. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الإيزو: 16439 و9001:2015. Journal of Information Studies & Technology SLA-Arabian Gulf Chapter. [ع. 1. تاريخ الاطلاع: 2023/02/18]. متاح على الرابط: <<https://www.qscience.com/content/journals/10.5339/jist.2018.6>>

<sup>2</sup> MUET, Florence, 1997. Economie et bibliothèques. Paris : Cercle de la Librairie. Paris: Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1997. p.56.

« perçu. فبقدر ما تتوافق الخدمة مع متطلبات المستفيدين بقدر ما تتحقق جودة الخدمة، بالتالي ينساق المستفيد لاستعمالها، وبقدر تكرار استعمالها والتردد عليها، بقدر ما يكتسب من كفاءات للإفادة منها.

### ث. تقييم الأداء:

يعتبر أسلوب تقييم الأداء من بين المقومات الأساسية للإدارة الحديثة للمكتبات ومرافق المعلومات، بحيث يمنح للقائمين على هذه الأخيرة اكتساب رؤية صحيحة لاتجاه التطوير والتحسين المستمر وإعادة التنظيم في الأساليب والإجراءات والخدمات المقدمة في سبيل زيادة رضا المستفيدين. وبهذا المفهوم يقصد بالأداء انجاز المهام أو الأشياء في شكل مطابق لما المطلوب التوصل إليه، أو قدرة القوى العاملة على تنفيذ الفعلي لمراحل الأعمال المتعلقة بالوظائف والمهام والإجراءات التي حددتها برامج التخطيط فيما يخص درجة ومستوى المهارة والجهود المبذولة في تنفيذها وفي ضوء الإمكانيات المتاحة. وبالتالي يرتبط تقييم الأداء بقياس النتائج والمخرجات المحصل عليها من خلال الإجراءات والوظائف والخدمات، والتي هي بمثابة العامل الذي يمكننا من التقييم والمقارنة بالأهداف والمعايير والنتائج السابقة أو النظم الأخرى في نفس المستوى. وفي مجال المكتبات ومرافق المعلومات يكمن قياس الأداء في عملية جمع البيانات الإحصائية والبيانات الأخرى التي تصف أداءها من خلال تحليل هذه البيانات بهدف تقييم الأداء. والأداء هو الدرجة التي يحقق بها النظام أهدافه، لا سيما من حيث احتياجات المستفيدين، كما يستخدم مؤشر الأداء كبيان كمي لتقييم ومقارنة الأداء في تحقيق أهدافه. ولا يتوقف تقييم الأداء على جمع البيانات والإحصاءات الكمية المتعلقة بنشاطات المكتبة فحسب، بل يتم ربطها ومقارنتها بمدى مواءمتها مع أهداف النظام، والبيانات النوعية حول آراء وانطباعات المستفيدين وتصوراتهم ومدى رضاهم من الخدمات المقدمة. وتم تأكيد هذه الطريقة في مجال تقييم الخدمات المكتبية من طرف المواصفة الدولية لمعيار ISO برقم 11620 عبر إصدارتها المتتالية والخاصة بتقييم الأداء في المكتبات، أين يوضح في عنصر مجالات الاستعمال أنه يمكن استخدام مؤشرات الأداء بشكل فعال في تقييم المكتبات ومرافق المعلومات والتي تشمل تقييم جودة الخدمات وفعاليتها وكذلك كفاءة استخدام موارد المكتبة مقابل مهامها وأهدافها وغاياتها. ويؤكد على استخدام مؤشرات الأداء كأدوات قياس نطاق فعالية وجودة وكفاءة الموارد والخدمات وتساعد على تحقيق احتياجات المستفيدين.

### ج. المعايير الدولية في مجال قياس أداء المكتبات:

تعد معظم المواصفات والمعايير المقترحة في مجال تقييم الأداء في المكتبات ومرافق المعلومات مقترحة من طرف الفريق التقني ISO TC46 / SC8 للمنظمة الدولية للتقييس، قسم اتحاد المعايير الدولية (ISO 2789 و ISO 11620) في أوروبا، ومنظمة معايير المعلومات الوطنية (ANSI / NISO Z39.7) في الولايات المتحدة الأمريكية. بحيث يتم دراستها وتطويرها بشكل خاص للعمل على المستوى الوطني والدولي، وتخدم الأغراض الإعلامية والتعريفية التي تمكن من تجميع البيانات والإحصاءات الخاصة بنشاطات وموارد المكتبات بمختلف أنواعها.

### 1.ث. مواصفة ايزو ISO 11620:

وتعتبر من أهم المواصفات القائمة على تقييم الأداء في المكتبات، والتي يمكن توسيع نطاق استعمالها على مستوى المكتبات العامة والمدرسية، وجاءت المواصفة القياسية ISO 11620 بطبعتها سنة 2008 و2014 كامتداد للمعيار الدولي ISO 2789 الصادر سنة 1998 والخاص بالإحصاءات الدولية للمكتبات، إذ يعرض فيها 52 مؤشر موزع على أربعة محاور رئيسية: الموارد والوصول والبنية التحتية لقياس نوعية وكيفية الخدمات المقدمة ومن أمثلة عن مؤشرات الأداء الرئيسية ومن بين المؤشرات المعتمدة لهذا الجزء نذكر: مساحات المستفيدين، والمقاعد، الموظفين، نصيب الفرد والنفقات، الاستعمال؛ لقياس مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة على أساس مؤشرات زيارات لكل فرد للمكتبة، نسبة إشغال المقاعد، استخدام مجموعات المكتبة، نسبة المواد المكتبية غير المستخدمة، عدد الاعارات لكل فرد، الكفاءة؛ لقياس مدى استخدام الموارد لإنتاج خدمات فعالة، من حيث مقدار تكلفة الموارد لكل مستخدم، التنزيل، علاقة نفقات الاقتناء بنفقات الموظفين، وغيرها. والإمكانيات والتنمية؛ لقياس مدى توفر المكتبة على الإمكانيات الكافية للتنمية المستقبلية، ومن أمثلة مؤشرات الأداء التي تغطي هذا المحور: عدد الساعات المخصصة لتدريب المستفيدين من طرف الموظفين، النسبة المئوية لعدد الموظفين المشاركين في تقديم الخدمات الإلكترونية، نسبة التزويد للمصادر الإلكترونية. كما تقدم وصف تحليلي لكل مؤشر على حدا وكيفية استخدامها مع طرق اختيارها والقيود التي تتضمنها. وشملت هذه المواصفة على مؤشرات أداء لقياس انطباعات المستفيدين، والخدمات العامة والفنية بما في ذلك الخدمات التقليدية والإلكترونية.

### ث.2. مؤشرات (اعلم) لقياس أداء المكتبات الأكاديمية:

وهي مؤشرات قياسية صدرها الاتحاد العربي لمكتبات والمعلومات سنة 2013 في كتاب تحت عنوان

مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية)<sup>1</sup> كدليل يقترح بناء 209 مؤشر لقياس أداء وخدمات المكتبات منها الوطنية والأكاديمية والعامة والمدرسية، وتقييم مدى نجاحها في بلوغ أهدافها. أدرج الدليل 45 مؤشر لأداء المكتبات الأكاديمية تحت أربع عناصر رئيسية مقسمة بدورها إلى أقسام فرعية: الموارد والوصول والبنية التحتية، الاستخدام، الكفاءة والتطوير. والجدير بالذكر أنه حين التمعن في مؤشرات (اعلم) لقياس أداء المكتبات الأكاديمية نجد أن هناك توافق كبير من حيث البنية والتصنيف وجزء من المحتوى مع المواصفة الدولية ايزو 11620 والتقرير الفني ايزو 28118 مؤشرات أداء المكتبة الوطنية.

<sup>1</sup>الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية-الأكاديمية-العامة-المدرسية). [علنا لخط]. متاح على الرابط: <<https://portal.arid.my/Publications/36f60da1-ae0a-4667-9988-1ba3b85b6240.pdf>>. [ تاريخ الاطلاع: 2023/12/13].

## المحاضرة رقم 16: تنظيم الرصيد المعلوماتي بمرافق المعلومات

سنناقش في هذا الدرس القضايا المتعلقة بتنظيم وصيانة مجموعات المكتبة، بحيث سنتطرق إلى طرق ترتيب وتصنيف مصادر المعلومات على رفوف المكتبة مع مراعاة خصوصيات مختلف أوعية المعلومات من كتب ودوريات وأوعية رقمية وغيرها. كما سنحاول معرفة أهم طرق الصيانة للرصيد المعلوماتي للمكتبات ومرافق المعلومات.

### 1. تنظيم وترفيف المجموعات المكتبية:

يكمن الترفيف في وضع وترتيب مصادر المعلومات فوق الرفوف المعدة للتخزين، سواء كانت رفوف مفتوحة او مغلقة، وعرضها بالشكل الصحيح وبما يجعلها في متناول المستفيدين من المكتبة. لذا كان لزاما على المكتبات أن تدرك أن الجودة والسرعة والكفاءة التي تتم فيها عملية الترفيف، تؤثر على كيفية رؤية المستفيدين للمكتبة وخدماتها. كما أن تراكم المواد غير المرفقة يتسبب في تأخير الخدمة، لأن المستفيدين يجب أن ينتظروا عودة المواد غير مرفقة ليجدوها ثانية على الرفوف فيجب أن يضمن ترتيب الرفوف أن تكون الكتب الوثائق أكثر استخدامًا في أماكن بغض النظر إلى نظام التصنيف المعتمد في تنظيم المجموعات من طرف المكتبة. كما يتعين وضع مصادر المعلومات كبيرة الحجم بشكل منفصل مما يحد من اهدار مساحات التخزين على الرفوف. ويجب أيضا وضع جميع أنواع الوثائق مهما كان شكلها أو نوعها في الأماكن المخصصة لها، فإذا كانت المواد في غير موضعها أو لم تتم إعادتها إلى الرفوف، فإن تحديد معلومات الموقع سيكون مستحيلا. ويوصي توفير الإضاءة المناسبة في فضاءات التخزين وتنبؤ الاضافات المستقبلية في حالة توسيع المخازن بالمكتبة.

وتتطلب واجبات الموظفين القائمين على إدارة الرفوف والمخازن فهما دقيقا لتدفق العمل بالمكتبة، والالتزام بالمعايير والوصفات، والاهتمام بتفاصيلها. وتقع على عاتقهم المهام التالية:

- التأكد من الوضع الصحيح للوثائق.
- الترتيب الصحيح لأرقام التصنيف
- المشاركة في تنفيذ الخدمات الجديدة (تحويل الرفوف المغلقة إلى رفوف مفتوحة)

### 2. متطلبات الترفيف:

يتوقف نجاح المكتبة على توفير القدر الكافي من فضاءات التخزين لمصادر المعلومات والتنظيم المحكم

لها. وهناك طرق مختلفة لحساب مساحات الرفوف اللازمة لترتيب الوثائق انطلاقاً من الاعتماد على المعادلات الرياضية البسيطة التي تقوم على حساب متوسط الحجم لكل وحدة على الرفوف إلى استخدام تطبيقات برمجية متطورة، مثل Libris Design، الذي يساعد على تحديد متطلبات الرفوف لكل مجموعة على حدة. لكن يركز تعيين المساحة المناسبة لتخزين الوثائق وتنظيمها وترتيبها على التخطيط الجيد والكفيل باتخاذ القرارات الناجمة ومراعات مجموعة من المعايير الخاصة بالمساحة الواجب تخصيصها وعدد الرفوف ونوعها وحجمها على غرار: سعة الرف أو عدد المجلدات لكل رف، وعمق الرف، وارتفاع الكومة أو الرزم أو الرفوف لكل وحدة، واختيار نوع وحدات الرفوف مفردة أو مزدوجة الوجه، والممرات، وطرق العرض. وقد تساعد تحديد المتطلبات المتعلقة بطول وعرض وحدات الرفوف والممرات المناسبة وعدد الأدراج التي يحتويها كل قسم على حدة بمقدار المساحة المطلوبة لكل قسم. ومن بين المتطلبات التي تقتضيها عملية الترفيف، نذكر:

- تصميم الترفيف الجيد لتوفير مواقع اقتنائية صالحة وأمنة ونظيفة وملائمة للمواد المرفقة
- ترفيف المجلدات على بعد عشرة سنتيمترات على الأقل من الأرضية للحد من التلف الذي قد يسببه حادث فيضان أو المارة، ويفضل استخدام وحدات ترفيف مسقوفة- ما أمكن- حيث أن من شأنها أن تصد الماء والغبار والضوء الضار.
- الاحتفاظ بتهوية سليمة في مواقع التخزين وحول الرفوف.
- ابعاد الرفوف خمسة سنتيمترات على الأقل عن الجدران، والكتب على نحو خمسة سنتيمترات أخرى عن ظاهر الرف خاصة بالنسبة للرفوف التي تقابل الجدران الخارجية للمبنى.
- التحقق من سلامة أوضاع التهوية على الرفوف، وينبغي أن تكون التهوية في الجوانب وليس أعلى الرفوف لتلافي أضرار الغبار والحطام الذي قد يتساقط على الكتب.

### 3. طرق تنظيم الرفوف:

أ- الرفوف المفتوحة: يوفر نظام الرفوف المفتوحة إمكانية الوصول الكامل للمستخدمين إلى المواد الموجودة على الرفوف، وتصفح واختيار المواد التي تخدم اغراضهم، وهو النمط المعتمد في العديد من الدول المتقدمة على غرار الامريكية والمكتبات السكندينية وبعض المكتبات الأوروبية. وقد يستدعي الترفيف المفتوح المزيد من أعمال الترفيف والصيانة للحفاظ على المجموعات في أماكنها واحترام أرقام ترتيبها. كما تسبب فب نشوء بعض الصعوبات فيما يخص أمن المصادر من الضياع والسرقة، والنتائج من نقص التكوين لدى المستخدمين حول طرق ترتيب وتصنيف الوثائق مما يصعب

عليهم إعادتها إلى أماكنها على الرفوف لتصبح مفقودة، أو التعمد على سرقتها. وهو ما يتطلب وضع الملصقات والاشارات لفائدة القراء في سبيل مساعدتهم وتحفيزهم على وضع المواد التي استخدموها على عربات أو طاولات أو أرفف مخصصة لذلك. وما يعيب هذا النظام أيضا هو الزامية تخصيص مساحات واسعة بين الرفوف لتمكين المستفيدين من التجول بين الرفوف بطريقة مريحة.

ب- الرفوف المغلقة: وهي رفوف غير مفتوحة لعامة المستفيدين، وعادة ما يتم تبني هذا النظام من الرفوف لحماية المواد النادرة أو القيمة أو التحكم في المصادر التي يكثر عليها الطلب. ففي المكتبات ذات الرفوف المغلقة، يتم "نقسيم" المواد إلى صفحات، أي أنه يتم استرداد المصادر بواسطة أحد موظفي المكتبة وإحضاره إلى المستفيد. ويطلب المستفيد المادة عن طريق كتابة رقم الوثيقة على "قسيمة الإعارة" التي تقدم للموظف في مكتب الإعارة، ليتكفل عون المخازن لاسترجاع الكتاب المطلوب من بين الرفوف المغلقة وتسليمه أو إرساله بواسطة المصعد أو رافعة كتب إلى مكتب الإعارة حيث يتم تقديمه للقارئ. ويقدم هذا النمط ميزة الترتيب الجيد لمصادر المعلومات ولا تتطلب تكاليف عالية للصيانة وتخصيص أقل للمرات بين الرفوف،

#### 4. طرق تنظيم مصادر المعلومات على الرفوف:

تعتبر الإدارة السليمة للرفوف أداة لقياس الأداء والرضا وتحقيق الأهداف المحددة لأي مكتبة، خاصة بعد بروز نظام الرفوف المفتوحة في مختلف المكتبات ومراكز المعلومات، أصبح دور الرفوف يحظى بالأولوية القصوى لما تقدمه من إمكانيات وتسهيلات للبحث واسترجاع مصادر المعلومات، وتخطي الحواجز الزمنية والمكانية للانتفاع بها. فبدون الترتيب المحكم لمجموعات المكتبة قد يؤثر سلبا على السير الحسن لها، فهي بمثابة المهمة الاساسية التي تقوم عليها المكتبات والتي تستغرق وقتًا طويلا وتتطلب موظفين مؤهلين للقيام بها على أحسن وجه، فضلا عن اختيار أفضل الطرق لترتيب الوثائق على الرفوف بما يتماشى مع نوع وحجم واهداف المكتبة. ويعتبر نمط الترتيب حسب نظام التصنيف لمجموعات المكتبة من أبرز الطرق استعمالا في بيئة المكتبات.

#### أ- الترتيب حسب نظام التصنيف:

وهي الطريقة الأفضل والأكثر شيوعا في المكتبات والتي تعتمد على نظم التصنيف القياسية على غرار التصنيف العشري لديوي، والتصنيف العشري الدولي، تصنيف مكتبة الكونجرس وغيرها. ويحسب عليها انها الطريقة المثلى لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات لمجتمع المستفيدين من المكتبة كونه يساعد

القراء على استرجاع الوثائق بسرعة وسهولة، وذلك بدلالة رمز التصنيف الموجود على بطاقة الفهرس والموجود على الكتاب، والذي يحدد موقع المادة على الرفوف. كما تعتبر نظم التصنيف أكثر مواءمة في حالة اعتماد المكتبة على نظام الرفوف المفتوحة. بحيث يتم ترتيب جميع الكتب بشكل منطقي حسب جداول التصنيف. كما وجد أيضاً أنها الطريقة الأكثر نجاحاً في نظام الوصول المفتوح، ويبقى تصنيف دوي من أكثر النظم استعمالاً في غالبية المكتبات في العالم نظام ديوي العشري، كونه يتيح مجموعة من التسهيلات التالية:<sup>1</sup>

- يتيح التصنيف الرقمي هذا للمكتبات في جميع أنحاء العالم تصنيف وترتيب المواد على الرفوف وفقاً لنظام التصنيف.
- يضع حدوداً واضحة لمختلف أصول المعرفة وفروعها وبالتالي يمنع اختلاط وتداخل مواد المكتبة مع بعضها البعض.
- يخدم القارئ في الوصول لأوعية المعلومات حسب موضوعاتها. فلو بحثنا على الرف عن كتاب في موضوع معين ولم نجده فسوف نجد في نفس المكان كتاباً أخرى شبيهة في موضوع الكتاب الذي نبحث عنه
- يكشف مواضع النقص والضعف في مقتنيات المكتبة، فكلما تبين أن هناك بعض أرقام التصنيف لم تستخدم، أو أنها مستخدمة لعدد قليل من أوعية المعلومات، دل ذلك على ضعف الموضوعات التي تمثلها تلك الأرقام
- يوفر وسيلة مثالية لتنظيم الكتب بحيث يسهل استخدامها ومن ثم إرجاعها إلى أماكنها بعد الاستعمال
- يساعد في تسهيل عملية الجرد حيث نجد أن الكتب التي نعالج موضوعاً واحداً مرتبة بجوار بعضها. والجدير بالذكر أنه يمنح تصنيف ديوي إمكانية ترشيد إدارة مساحات التخزين بالمكتبة وذلك من خلال تخزين فئات أخرى من المواد مثل الدوريات والخرائط والأطالس والنشرات والمعايير وبراءات الاختراع والمواد غير الكتابية بشكل منفصل.
- ب- التنظيم حسب تاريخ الاقتناء: وهو الترتيب بشكل غير صارم في تسلسل سري. هنا المرجع يتم وضع الكتب والقصص الخيالية والمجموعات الخاصة وما إلى ذلك على الرفوف بشكل منفصل.

<sup>1</sup> فهي اسماعيل فؤاد. تصنيف ديوي العشري بين النظرية والتطبيق. الرياض: دار المريخ، 1999.

ت- التنظيم الهجائي: وترتب الوثائق على الرفوف طبقا لقواعد الترتيب الهجائي وفقا للغة المصادر، أي حسب الحرف الأول فالثاني فالثالث الخ. للكلمة أو الكلمات التي اختيرت لأن تكون عنوانا للكتاب أو أسم مؤلف الكتاب، فتأتي الكلمة المبدئة بحرف الألف ثم التي تبدأ بحرف الباء. وترتب الكلمات المبدئة بحرف الألف فيما بينها حسب الحرف الثاني من الكلمة فإن اتفقت فيه رتبت حسب الحرف الثالث وهكذا وتتبع هذه الطريقة في جميع الحروف.

ث- التنظيم الهجائي العددي: أين يتم ترتيب الكتب في مجموعات هجائية، وترقيم كل مجموعة بأرقام مسلسلة، ويكون ترتيب الكتب على الرف التي تكون المجموعة الهجائية الأولى أي مجموعة حرف الألف بعد ترقيمها كالتالي: أ/1 أ/2 أ/3 أ/4 أ/5. ويكون ترتيب المجموعة الهجائية الثانية (ب) بعد ترقيمها كالتالي: ب/1 ب/2 ب/3 ب/4 ب/5. في حين لا يشترط أن تكون الكتب في مجموعة الهجائية الواحدة في ترتيب هجائي.

ج- التنظيم حسب الطبيعة المادية: أين يتم ترتيب على الرفوف جميع مصار المعلومات التي تشكل مجموعات المكتبة حسب طبيعتها وطرق استخدامها وبطريقة منفصلة على غرار، المراجع التي تفصل عن مواد المكتبة الأخرى لطبيعة استخدامها، ولأنها لا تعار، والدوريات التي تفصل عن المجموعات الأخرى لطبيعة محتواها، والكتب الأجنبية حسب لغاتها، وكتب الأطفال والقصص لصغر عمر قرائها، والمخطوطات والكتب النادرة نظرا لقيمتها المادية والعلمية، والمواد السمية البصرية والأوعية الرقمية نظرا لخصوصياتها ومتطلباتها وشكلها المميز، والكتب ذات الحجم الكبير التي تستدعي ادراج خاصة على الرفوف، والكتب المتقدمة التي تحفظ في المخازن لقلة الطلب عليها.

ح- التنظيم الزمني: وهو التنظيم المعتمد لمصادر المعلومات في تخصص التاريخ، أين ترتب الوثائق على الرفوف حسب التاريخ الخاص بها أي حسب عصرها. كما يوسع تطبيق هذه الطريقة على المطبوعات الدورية وفقا لتاريخ صدورها كالصحف والمجلات.

##### 5. صيانة الرصيد الوثائقي:

تكمن الصيانة لمواد المكتبة في المراقبة المستمرة لمخازن مصادر المعلومات، وعرض الاقتناءات الجديدة على رفوف العرض وإعادة ترتيب الكتب والدوريات بعد استخدامها من طرف المستفيدين أو المكتبيين، فضلا عن ازالة الغبار وتنظيفها دوريا وترميم الوثائق التالفة والممزقة، وتنقية الرصيد الوثائقي من المصادر التي تقل الاستفادة منها. ويشمل ذلك أيضا العناية المادية بالوثائق، أي حمايتها من أشعة الشمس والغبار والحشرات والرطوبة والحرارة.

وترتبط أعمال الصيانة بالعديد من أقسام المكتبة، فعلى سبيل المثال، تتدفق الوثائق من مصلحة المعالجة الفنية بصفة مستمرة، مما يستدعي وضعها على الرفوف ضمن المجموعات الموجودة. وهذا ما يخلق بعض الصعوبات في ترتيبها دون الاخلال بالترتيب العام للمجموعات. وترتبط وظيفة تنظيم المجموعات في نفس الوقت مع مصلحة الإعارة،

بحيث يقوم المستفيدين بالبحث على مصادر المعلومات في رفوف المكتبة لاستعمالها وارجاعها، أو الوصول اليها عن طريق مكتب الإعارة في حالة الرفوف المغلقة، وهو الامر الذي يجب تلك المصادر إلى أماكنها الصحيحة على الرفوف. لذلك، فإن وظيفة ترتيب الوثائق في الأماكن المناسبة على الرفوف وتنظيمها والحفاظ عليها هو عمل مستمر بطبيعته. وهو ما يستوجب فصل ترتيب الوثائق على رفوف المكتبة حسب شكلها مما يمكن من مرونة العمل والتنظيم المحكم للرصيد الوثائقي في المكتبة لجعله أكثر قابلية للاستخدام. ويقوم قسم الصيانة بمجموعة من المهام بشكل يومي تسند إلى الموظفين المؤهلين بالتكفل لهذا النشاط والذي يتمحور أساس على:

- الترفيف وإعادة الترفيف.
- ترتيب الكتب ومصادر المعلومات بشكل منظم والحفاظ على نظافة الرفوف ومخازن الوثائق.
- الإشراف على المجموعات.
- صيانة وترميم مصادر المعلومات والجرد والتعشيب وتأمين مجموعات المكتبة

## المحاضرة رقم 17: إدارة خدمة الإعارة في المكتبات ومرافق المعلومات

### مقدمة:

تعتبر خدمة الإعارة من بين الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات، وبمثلة القاسم المشترك بين جميع المكتبات بهدف توفير وتأمين مصادر المعلومات للأساتذة والطلبة والباحثين، وتقوم على «مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج أو داخل مبناها وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد»<sup>1</sup>. وتنطوي خدمة الإعارة على تسجيل مواد المكتبة المستعارة من طرف المستفيدين من اجل استخدامها بقاعات المطالعة ضمن خدمة الإعارة الداخلية أين يتسع للقارئ استغلال مساحات المطالعة من اجل استشارة أو الاطلاع على المصادر المستعارة، أو إخراجها لاستخدامها خارج أسوار المكتبة ضمن خدمة الإعارة الخارجية، أين يتعين على المستعير الاحتفاظ بالمادة المستعارة لمدة معينة من الزمن. ويتم تنظيم خدمة الإعارة وفقا لمجموعة من الضوابط التي تحسنها المكتبة لاسيما في تحديد شروطها وفئات المستفيدين المسموح لهم بالإعارة، فضلا عن عدد ونوع المصادر المسموح بها لكل مستعير، ومدة وفترات الإعارة الداخلية والخارجية، والعقوبات التي قد يتعرض اليها المستفيد في حالة فقدان أو تلف المصادر أو تجاوز الفترات المحددة للإعارة.

وعادة ما يقوم على أداء هذه الخدمة أعوان الإعارة تسند إليهم مهمة ضبط إجراءات تداول مصادر المعلومات بالطرق اليدوية أو الآلية، وضمان تسجيلها وتسليمها واسترجاعها في الأوقات المحددة، كما يعملون بالتنسيق مع أعوان المخازن الذين يسهرون على استرجاع الوثائق للإعارة وترتيبها على الرفوف عند استلامها. ويقتضي تقديم هذه الخدمة تخصيص حيز مكاني داخل المكتبة ضمن مكاتب مخصصة لعملية الإعارة.

وتشمل خدمة الإعارة في السياق التقليدي للمكتبات ومرافق المعلومات على<sup>2</sup>:

- المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة من خلال تسجيل المادة المعارة أو غير مضبوطة دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير.
- الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها.

<sup>1</sup> الحزبي، سعود عبد الله، 1994. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994. ص. 15  
<sup>2</sup> الهمشري، عمر أحمد، 1995. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1995. ص. 34.

- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة أعارتها ولازال المستعير بحاجة لها.
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة ماسة لها.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبات أخرى قريبة.
- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم
- الجدير بالذكر أنه تقوم المكتبات بتحديد فترات الإعارة وعدد الوثائق المسموح بإعارتها لفئات المستفيدين.

### 03. سياسة الإعارة:

تكمن سياسة الإعارة في مجموعة من القواعد والتعليمات التي تضعها المكتبات ومرافق المعلومات من أجل تنظيم عملية تدفق مصادر المعلومات بالمكتبة من خلال تحديد فئات المستفيدين الذين يحق لهم استعارة أوعية المعلومات، وتعيين نوعية المصادر التي يمكن استعارتها. وتحديد مدة استعارتها، وعدد الأوعية التي يمكن للقارئ إعارتها في وقت واحد. كما تشمل أيضا سياسة الإعارة الضوابط الخاصة لاستخدام والوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية على غرار طرق وشروط الاستعمال، الإتاحة، الاستنساخ، الطباعة وغيرها. حين يعتمد تطبيق القواعد السابقة على مجموعة من العوامل لا سيما، نوع وحجم المكتبة، وعدد مصادر المعلومات وعدد النسخ المتاحة في كل عنوان، وحجم ونوعية ومستوى الثقافي والعلمي للمستعيرين. ويمكن اجاز مجموعة من القواعد التي تتقاسمها أغلبية المكتبات في تنظيم خدمة الإعارة في النقاط التالي:

- تحديد شروط الحصول على بطاقة الإعارة التي تخول له الاستفادة من خدمات الإعارة المكتبية.
- نوعية المواد القابلة للإعارة حيث تختلف المكتبات في ذلك وفقا لعوامل عديدة منها: نوع فئات المستعيرين حيث يتم تحديد الفئات التي يحق لها الاستفادة من خدمات الإعارة. المكتبة، طبيعة المستفيدين وحجمهم، الإمكانيات المادية والبشرية .
- مدة الإعارة، وذلك بتحديد فترة أو فترات الإعارة المسموحة لها لكل فئة من فئات عدد الكتب المعارة، ويتم هنا تحديد عدد الكتب التي يجوز إعارتها لكل فئات المستعيرين.
- تجديد الإعارة للمواد واستدعاؤها حيث يتم تحديد شروط الإعارة للمواد التي سبقت إعارتها.
- الجزاءات والغرامات المالية، ويقصد بذلك تحديد العقوبات التي يمكن اتخاذها بحق المخالفين للشروط والقواعد التي تحكم عمليات الإعارة.

#### 04. مهام قسم الإعارة:

تكمن المسؤولية الأساسية لقسم الإعارة في ضمان الوصول السهل والعاقل إلى مجموعات المكتبة والذي يتوقف أداءها على دورين رئيسيين لاسيما:

- دور التحكم في عملية تداول مصادر المعلومات بين المستفيدين، أين يتم توفير إمكانية استخدام مجموعة متنوعة من مصادر المعلومات. وهي الخدمة التي تركز عليه جميع المكتبات ومرافق المعلومات، وذلك من خلال تنظيم إجراءات اعارة مصادر المعلومات على غرار طرق اعارتها واسترجاعها، وتحديد أوقاتها وفترات استعمالها وتعيين الموظفين المؤهلين للقيام على أنشطتها وتدريبهم على الطرف الكفيلة باستقبال وفهم احتياجات واستفسارات المستفيدين والاستجابة لها في أسرع وقت.
- أما الدور الثاني يكمن في مجال العلاقات والتواصل مع المستفيدين، وهو الجانب الذي لا يقل أهمية عن خدمة الامداد بالوثائق كون مكتب الإعارة هو أول فضاء يتعامل معه أغلبية الرواد فور دخولهم إلى المكتبة. وقد يكون لدى المستفيد الانطباع الأول حول أهمية المكتبة وفائدتها من خلال الاتصال والتفاعل مع مكتبي الإعارة، والتي تصبح بمثابة التجربة الايجابية أو السلبية التي تحدد مدى ترده مستقبلا على المكتبة والانتفاع بخدماتها ومجموعاتها.

#### 05. مهام أعوان الإعارة:

يتعين على المكتبة تدريب موظفي مصلحة الإعارة مما يؤهلهم لتقديم ذات الخدمة بكفاءة وفعالية، وعلى أن يحرصوا على معاملة جميع المستفيدين بشكل عادل وضمن سياسة الاعارة المعتمدة من طرف المكتبة. وتضع تحت مهامهم:

- إعارة مصادر المعلومات للمستفيدين من المكتبة.
- فحص المواد المستعارة.
- مراقبة الأوعية من الأضرار الناجمة وتوجيهها إلى المصلحة المختصة لترميمها أو استبدالها.
- الكشف عن الأخطاء التقنية لنظام الإعارة وإصلاحها (برامج الإعارة، المساحات الضوئية، والطابعات وغيرها).
- جمع الإحصائيات حول استخدام المكتبة (عدد الطلبات، عدد المستعيرين، عدد الوثائق المستعارة، مدة الاعارة، نسبة الاعارة حسب التخصصات، وغيرها).
- اعداد وتسجيل واستلام العقوبات على المصادر المتأخرة أو الضائعة.

- الإشراف على عملية الإعارة للمواد المكتبية وتعيين ملفات المستعير.
  - مساعدة المستعيرين على تحديد أماكن المصادر في المكتبة.
- في حين تسند مهمة الإعارة في المكتبات الجامعية في الجزائر حسب المادة 82 من القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين إلى للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي إلى الأعوان التقنيون للمكتبات الجامعية، أين حددت مهامهم بالآتي:
- أشغال دماغ المجموعات وعنونتها وتصنيفها والصاقها
  - ضمان تسليم الوثائق وإعادتها
  - المشاركة في انجاز الأعمال التقنية الاعتيادية.
- أما على مستوى المكتبات العمومية، فقد أسندت مهمة الإعارة حسب المادة 103 من القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة إلى الأعوان التقنيون في المكتبات والوثائق والمحفوظات، أين تم تكليفهم ب:
- المشاركة في الأشغال العادية في المكتبات ومراكز التوثيق والمحفوظات
  - اعداد الاحصائيات التسجيلات
  - التبليغ عن مظاهر تدهور الوثائق واتلافها
  - القيام بعملية الإعارة

#### 06. النظم الحديثة لإدارة خدمة الإعارة:

- لقد ساهمت أنظمة وتقنيات المعلومات الحديثة في تطوير طريقة تقديم خدمة الإعارة بالمكتبات ومرافق المعلومات اعتمادا على الحاسب الآلي وشبكات الاتصال، مما سمح بتوسيع نطاق طرق الأداء والاستفادة من الخدمة والمواد التي يمكن استعارتها من طرف المستفيد لتشمل الوسائط المتعددة والإلكترونية. بحيث تقوم هذه النظم بإدارة عمليات الإعارة آليا من جهة، ومن جهة أخرى يقوم المستعير بنفسه بإتمام عملية الإعارة دون الحاجة إلى تدخل أي من موظفي قسم الإعارة في المكتبة لتنفيذ تلك العملية. ومن بين التسهيلات التي تقدمها الإعارة الإلكترونية:
- إمكانية حجز أي مصدر للمعلومات بشكل ذاتي ومباشر من خلال تخصيص صفحات معينة داخل موقع المكتبة لكل فئة.
  - السماح للمستفيد بتجديد ما لديه من مواد معارة مسبقا.

- تسهيل إجراءات الإعارة وتخفيف وقت الانتظار على رواد المكتبة، الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالراحة في سرعة إنجاز العملية.
- إمكانية طباعة المواد والأوعية التي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة بشرط أن تكون متاحة في شكل إلكتروني أو طلب تصويرها وإرسالها للمستفيد.
- إشعار المكتبة المستفيد بانتهاء مدة الإعارة للمواد التي استعارتها وذلك عن طريق البريد الإلكتروني. أما بالنسبة للمواد المستعارة فنجد أساسا:

أ. إعارة الكتب الإلكترونية: وهي عبارة عن كتب تقدم في صيغة رقمية مثل PDF أو HTML أو XML والتي تقوم المكتبة بالاشتراك فيها بنسخة أو أكثر ليتم إتاحة استخدامها للمستخدمين. وقد يمنح للقارئ الحق في قراءتها وطباعة واستنساخ أجزاء منها وفقا للحدود التي تسمح بها نظم إدارة الحقوق الرقمية DRM، وتتم قراءة نصوصها من خلال برمجيات العرض والقراءة للنصوص الرقمية مثل Microsoft Reader، أو Adobe Reader، ويمكن للقارئ كتابة ملاحظاته وتعليقاته على هامش الكتاب الإلكتروني ليتم فيما بعد مسحها من طرف المكتبي عند إرجاعها إلى مصلحة الإعارة بعد انتهاء فترة استعمالها، وفي بعض الأحيان تحدد نظم إدارة الحقوق موعدا يبطل فيه عمل الكتب الإلكترونية فلا يعود بإمكان المستعير قراءتها عند انتهاء فترة إعارته. كما تقوم المكتبة بتوفير الأجهزة القارئة لتلك الكتب ووضعها في متناول المستخدمين عند إعارتهم للكتب الإلكترونية، وفي حالة حوزة المستفيد على أجهزة القراءة الإلكترونية يصبح دور المكتبة كمتيح لمحتوى الكتب الإلكترونية فقط. وغالبا ما تشترك المكتبة مع المكتبات الأخرى للاستفادة منها في السياق التعاوني مع الالتزام بما ينص عليه نظام إدارة الحقوق الرقمية لتلك المواد فيما يتعلق بتراخيص الإعارة والاستخدام.

#### ب. إعارة الأقراص المدمجة:

غالبا ما يتم إعارة الأقراص المدمجة للاستعمال الداخلي فقط، لكن ظهر في الآونة الأخيرة توجه بعض المكتبات ومرافق المعلومات نحو الإعارة الخارجية للأوعية الرقمية المادية والأوعية السمعية البصرية. وقد تعين عليها تخصيص فضاءات خاصة مجهزة بالوسائل التكنولوجية الكفيلة باستخدامها، وضبط شروط إعارتها وأنظمة استخدامها.

#### 07. وظائف نظم الإعارة الآلية:

إن الغرض الأساسي من خدمة الإعارة الآلية، هو سرعة إجراءات الإعارة وتبسيطها واستبعاد الملفات

اليديوية والسماح وتحديد موقف اي وثيقة مع انتاج العديد من التقارير الإحصائية والتي تكون في دراسة العديد من الواجه وهو نتيجة الزيادة الهائلة في أنشطة الإعارة ومتطلبات المستفيد اضافة إلى الجهد والوقت اللذين تطلبهما الإعارة وسجلاتها والثاني ويشمل المعلومات الخاصة بالمستفيدين واقسامهم العلمية وبطاقة التعريف بكل منهم. يقوم نظام الإعارة المحوسبة على ضبط حركة الإعارة في المكتبات بالعديد من الوظائف أهمها<sup>1</sup>

- الإفادة من القواعد التي تحكم عناصر الإعارة بالمكتبة وربط جميع عمليات الإعارة أليا مع نصوص تلك القواعد
- أداء عمليات تسجيل العضوية وإنتاج بطاقتها وتجديدها وإلغائها بطرق الية.
- أداء عمليات إعارة المواد المسموح بإعارتها وتجديد إعارتها وإرجاعها
- تقديم استفسارات عن فعالية الإعارة
- أداء إجراءات الإعارة المتبادلة بين المكتبات الأخرى
- إعداد إشعارات تأخير إعادة الكتب المعارة وإصدار فواتير بالإجراءات والغرامات الخاصة بتأخير إعادة الكتب
- طباعة التقارير الإحصائية عن حركة الإعارة.
- طباعة الملصقات المزمرة بالأعمدة التي تتيح عمليات الإعارة باستخدام الأساليب الآلية.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011.

## المحاضرة رقم 18: نظم تقييم خدمة الإعارة في المكتبات ومرافق المعلومات

### مقدمة:

يعتبر تقييم خدمات الإعارة بالمكتبات ومراكز المعلومات بمثابة الأداة الإدارية التي يتم تطبيقها بشكل مقصود لتحديد كيفية تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين بكفاءة وفعالية، وكذلك الوقوف على نقاط القوة والضعف والبحث عن الحلول البديلة في سبيل الرفع من مستوى الخدمة المقدمة وتفاذي الوقوع في نفس المشاكل مستقبلا. ويتوقف جودة خدمات الإعارة بالمكتبة على مدى توفر مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية الكفيلة بتلبية احتياجات المستفيدين منها، واستخدام الآليات المواتية من فهرس والموقع الإلكتروني، الكشافات وغيرها من أدوات البحث واسترجاع المعلومات في الوقت المناسب وبأيسر الطرق. كما ترتبط فعالية خدمة الإعارة بمدى أهمية مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة وطرق تصنيفها وترتيبها بالشكل الصحيح على الرفوف، أو إتاحتها على موقعها الإلكتروني، ومدى استعداد موظفي الإعارة على توفير التسهيلات الضرورية لإيصال مجموعات المكتبة إلى مجتمع المستفيدين.

### 01. أهداف تقييم خدمة الإعارة:

- أ- فحص الوضع الراهن لخدمة الإعارة ومدى تحقيقها لأهدافها.
- ب- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية لتنفيذ عمليات الإعارة والكفيلة بتطوير ورفع مستوى أدائها.
- ت- التعرف على حجم الإنجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.
- ث- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المقدمة.
- ج- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.
- ح- تقييم مستوى الأداء للقائمين على خدمة الإعارة.

### 02. طرق تقييم خدمات الإعارة:

هناك العديد من الطرق الأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لتنفيذ عملية تقييم خدمة الإعارة وقياسها، حيث يستطيع المكتبي جمع البيانات حول الخدمة المقدمة

بأحد الطرق العلمية أو يجمع بين أكثر من أسلوب ومن ثم عمل التقييم اللازم واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة التي تساهم في تطوير الخدمة. ومن هذه الطرق والأساليب<sup>1</sup>:

أ. المقابلة الشخصية: مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين لتعرف على آرائهم اتجاه جودة الخدمة المقدمة، بحيث تساهم المقابلة في مساعدة المكتبي للوقوف مباشرة على الخدمات المكتبية المقدمة للرواد وتقييمها.

ب. الملاحظة: حيث يمكن استخدامها كإداة لقياس فعالية خدمة الإعارة دون أن يتحمل المستفيد أي مجهود أو عناء في الإجابة عن الأسئلة في المقابلة أو الاستبيان وتبرز أهميتها الملاحظة في أثناء عمل المكتبة أو في أوقات الذروة والتي يكثر فيها رواد المكتبة.

ت. الاستبيانات: وهي من أكثر الأدوات استخداما في قياس مدى الإفادة من خدمة الإعارة في المكتبات ومراكز المعلومات. وكثيرا ما تستخدم في عمليات التقييم بصفة عامة وتقييم خدمة الإعارة بصفة خاصة وذلك لقياس فاعلية الخدمة في اشباع احتياجات المستفيدين من المعلومات.

ث. المنهج الإحصائي: ويعد من وسائل التقييم المعتمدة في مجال قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والأساليب اللازمة لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة وهي تسهم في منع التعاميم العلمية من البيانات ويمكن التأكد من صحة هذه التعميمات عن طريق نظرية الاحتمالات.

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

ح. المعايير الموحدة: وهي عبارة عن مجموعة من القواعد والتي تعدو أن تكون إرشادات لمتخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين وأن تكون ذات جودة نوعية. فالمواصفات المعيارية تبنى على أساس بحث علمي وتؤكد على الموارد (المدخلات) وكذلك الخدمات ولتحسين الجودة، إذ ينبغي وضع مواصفات معيارية تعكس مستويات مقبولة للمخرجات. وعند وضع المواصفات المعيارية ينبغي مراعاة عدة اعتبارات أساسية منها الوضوح التام للمواصفات المعيارية بحيث يستطيع فهمها القائمين على عملية التقويم وكذلك الذين يعلمون في التقويم كالمواصفات المعيارية التي يكتنفها الغموض من الصعب وتحويلها إلى معايير فعالة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمود مرسي، زهير الصياغ، إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال، الرياض: مطبعة معهد الإدارة العامة، 1988، ص... 273

<sup>2</sup> عليان، ربي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.

#### 04. مستويات تقييم خدمة الإعارة:

تدرج مستويات تقييم خدمة الإعارة في المكتبات ومرافق المعلومات ضمن المستويات العامة لتقييم الخدمات المكتبية لاسيما:

##### أ. تقييم الفعالية:

يرتبط مفهوم الفعالية بمدى تحقيق الأهداف المحددة للخدمة، أي أنها تختص ببلوغ النتائج، ويستعمل هذا النوع من التقييم في مجال الخدمات المكتبية لمعرفة مدى كفاءة الخدمة المكتبية طبقا لمعايير يتم تحديدها مسبقا والتي تتمثل في كل من:

- **معايير التكلفة:** التكلفة المالية التي يجب صرفها لأداء نشاط معين من الخدمات والتي تترجم على شكل نسبة الجهود المبذولة من طرف المكتبي القائم على الخدمة.
- **معايير الوقت:** أي الوقت المطلوب لتحقيق نتائج معينة، مثل متوسط الوقت لاسترجاع المصادر، المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات البليوغرافية، والمدى الزمني الفاصل بين السؤال واسترجاع الوثائق، واعتبارات زمنية أخرى كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظارا لدوره للإفادة من نظام الخط المباشر.
- **معايير جودة الخدمة:** والتي تكمن في قياس مدى تغطية مرصد البيانات، اكتمال المخرجات، صلاحية المخرجات (التحقيق من فعاليتها، ونسبة اكتمال البيانات ودقتها).

##### ب. تقييم فاعلية التكلفة:

يقصد بالكفاءة أداء الأعمال بطريقة صحيحة، في حين تعرف الفعالية بأداء الأعمال الصحيحة، لذلك ينبغي معرفة الأعمال الصحيحة وتحديدها وتعريفها لنتمكن من أدائها. أي تقوم فاعلية التكلفة بالاهتمام بالعلاقة بين مستوى الفاعلية وتكاليف تحقيق هذا المستوى، أين يؤخذ بعين الاعتبار التكلفة الإجمالية المتعلقة بتكاليف المعدات والموارد والقوى البشرية بما في ذلك المال والجهد والوقت في اعداد الخدمة. ويشمل هذا المستوى على: تكلفة الوحدة لكل إشارة بليوغرافية متصلة بالموضوع تم استرجاعها، وتكلفة الوحدة لكل إشارة بليوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع تم استرجاعها، تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع تم استرجاعها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بدر، أحمد، 1998. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات. القاهرة: مكتبة الأكاديمية، 1998. ص. 244.

## ت. عائد التكلفة:

تسمح هذه الطريقة لمعرفة مدى تحقيق النفقات المتكبدة على نتائج ايجابية، أي انجاز الأعمال بطريقة صحيحة أين تحاول الربط بين تكلفة إنتاج الخدمات ونسبة الاستفادة منها، أي الفائدة التي تعود على المستفيدين نتيجة انجاز وتقديم الخدمة. وتشمل التكاليف على المدخلات مثل الأجهزة والبرامج والموارد البشرية، أما العائد عبارة عن الفوائد على شكل مجموعة من المخرجات والنتائج. بالنسبة للمكتبات، يهتم هذا النوع بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من التكلفة التي تقدم بها تلك الخدمة. وهناك طريقتين لقياس عائد التكلفة، اما قبل الشروع في تنفيذ الخدمات وينطوي ذلك على تقدير التكاليف والفوائد، أو بعد تقديم الخدمات ويتضمن قياس التكاليف المسخرة لإنجاز الخدمة.

## 05. معايير تقييم خدمة الإعارة:

تعتبر معايير التكلفة والوقت والمرونة في استخدام مصادر المعلومات من بين العوامل التي يعتمد عليها المستفيدين للحكم على مدى نجاعة خدمات الإعارة للمكتبات ومراكز المعلومات، وبالتالي، يتعين على القائمين على بناء وتنمية مجموعات المكتبة الحرص على توفير الآليات المناسبة من أجل استغلالها بالكامل من طرف القراء والانتفاع بها بداخل المكتبة أو خارجها، وقد ذهبوا المختصين إلى أبعد من ذلك حينما أقروا أن الاستخدام الفعال خارج المكتبة يتطلب ترتيبات إعارة مقبولة<sup>1</sup> ولمساعدة المكتبيين في إدراك مدى كفاءة خدمة الإعارة في تلبية رضا المستفيدين يمكن الاعتماد على بعض المعايير نذكر منها<sup>2</sup>:

- أ. درجة التغطية: وهي نسبة الوثائق التي لها صلة بموضوع الطلب والموجودة بقاعدة البيانات للمكتبة.
- ب. الانتقائية: وهي نسبة المصادر التي لم يتمكن المستفيد من استرجاعها ودون صلة لها بالموضوع.
- ت. الرفض: مقدار الوثائق المسترجعة والتي ليس لها صلة بالموضوع إلى العدد الإجمالي للوثائق التي ليس لها صلة بالموضوع والموجودة في العدد الكلي للوثائق في الفهرس.
- ث. الشمولية والتنوع: وهي نسبة تغطية عدد الوثائق للمواضيع التي تخدم التخصص من اجمالي مجموعات المكتبة.

ج. الحدائة: نسبة الوثائق المسترجعة والتي لم يسبق للمستفيد التعرف عليها.

<sup>1</sup> Ramesh Rayapudi. Assessment of Library Services and Facilities among Research facilities among Research Scholars and PG Students at K L (Deemed to be) University. Library Philosophy and Practice (e-journal). 2021.

<sup>2</sup> الوردى زكي، حسين المالكي. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009.

ح. الوقت المطلوب للإجابة: المدة الفاصلة بين تقديم الطلب والحصول على الإجابة، وهذا يعد مؤشر هام فكلما كان الوقت قصيرا دل ذلك على كفاءة الاسترجاع.

خ. الجهد الذي يبذله المستفيد أثناء عملية البحث عن الوثائق بنفسه دون وسيط.

ومن بين الطرق المعتمدة في حساب درجة كفاية وفعالية خدمات الإعارة، يعتمد على بعض المعادلات الرياضية على غرار:

01. الاستدعاء: هو قدرة نظام استرجاع المعلومات على استرجاع الوثائق المتصلة بموضوع معين.

وتقاس نسبة الاستدعاء باحتساب عدد الوثائق الصالحة المسترجعة/ مجموعة الوثائق

الصالحة في الملف X 100.

02. الدقة: وهي تعني استبعاد الوثائق غير صالحة، وتقاس نسبة الدقة أو التحقيق، أين يتم

احتساب:

عدد الوثائق الصالحة المسترجعة/ مجموعة الوثائق المسترجعة X 100.

#### 06. مهارات التقييم:

تقتضي اعداد الدراسات التقييمية بتحلي صاحبها بمجموعة من المهارات والكفاءات باعتبارها المتطلبات الأساسية لاختيار الأدوات والحلول المناسبة لتنفيذ مشاريع التقييم ضمن فريق العمل، وبما يؤهله لإمكانية جمع وتحليل البيانات، والقدرة على تحليلها ضمن الأطر القانونية والأخلاقية، واعداد التقارير وتسخيرها لاتخاذ القرارات السليمة والقدرة على تنفيذها على أرض الواقع، فضلا عن:

- الإلمام بالمعايير الوطنية والإقليمية والدولية لتقييم خدمات المكتبات وأساليب تطبيقها.
- استعمال أدوات جمع البيانات على غرار المقابلات، والملاحظة، والاستبيان، وملفات الأداء المتوازن.
- التحكم في آليات التقييم الكمي والنوعي، مع القدرة على دمج الأساليب المتعددة عند الحاجة.
- إدارة الطرق المختلفة للتقييم مثل التصميم الموجه للمستخدم، الوبومترية والتغذية الراجعة، دراسات قابلية الاستخدام.

## المحاضرة رقم 19: التنشيط الثقافي في المكتبات وعلاقته بالمحيط الخارجي

### مقدمة:

يعبر التنشيط بمفهومه الواسع على الاستغلال الأقصى لمجموعات المكتبة في سبيل استقطاب الرواد المفقودين والمحتملين، والاحتفاظ بالقراء المسجلين فضلا عن مساعدة المستفيدين على تنمية قدراتهم المعرفية وتعميقها. ولا يتوقف بلوغ أهداف المكتبة على حد توفير مصادر المعلومات وتجهيزها بالوسائل والمعدات وتقديم الخدمات المكتبية، بل يتحقق ذلك عند انتفاع مجتمع المستفيدين منها واستثمارها بما يفي باحتياجاتهم العلمية أو المهنية أو المعرفية أو الترفيهية وغيرها. وقد يتوقف بلوغ ذلك على مدى تسخير المكتبة للأليات الكفيلة بثمين رصيدها المعلوماتي والترويج لخدماتها ونشاطاتها من خلال تنظيم النشاطات العلمية والثقافية القائمة على معارض الكتب، وتنظيم النوادي العلمية والثقافية والأبواب المفتوحة، وساعات القصص، واللقاءات الشخصية، والتظاهرات الثقافية وغيرها من أساليب التنشيط. ولقد أوصت الهيئات الدولية في مجال المكتبات على أهمية التنشيط في اوساط المكتبات بصفة عامة، والمكتبات العمومية بصفة خاصة، على غرار الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA الذي شدد على ضرورة تنظيم مجموعة من الأنشطة، على غرار أوقات القصة للأطفال بلغتهم الأم أو باللغات التي يتحكمون فيها، ومسابقات القراءة في المدارس الابتدائية، ودورات التكوين والتوجيه المهني للمراهقين، ونوادي القراءة للأطفال والكبار، ومعارض الكتب، وأعمال الفنانين المحليين. كما حث أمناء المكتبات على إحضار الكتب بانتظام إلى المستشفيات والسجون والمناطق السكنية المعزولة ودور العجزة وغيرها من الأماكن القريبة من المكتبة التي لا تمتلك على كتب.<sup>1</sup>

### 1. مفهوم التنشيط الثقافي:

يشير مصطلح التنشيط إلى عملية احياء المكان وتجديده باستمرار، وإذا تم اسقاط هذا المدلول على مجال المكتبات ومرافق المعلومات، فهو بمثابة الأداة أو الوسيلة المستعملة "لاكتشاف وتنشيط المجموعات المكتبة وجلب الجمهور باستمرار، بحكم ما تقدمه المكتبة من جديد من خلال نشاطاتها، شرط أن تكون مسيطرة للأحداث الانية التي تساعد عملية احياء الماضي واستشراف المستقبل أيضا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mdluli , Florence. Animer une bibliothèque pour enfants dans un milieu multiculturel et multilingue. En ligne : <https://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/121-Mdluli-trans-fr.pdf>

<sup>2</sup> اولم، خديجة. التنشيط الثقافي في المكتبات العمومية الجزائرية بين المفهوم والتطبيق. مجلة تاريخ العلوم. ج. 1، ع. 8، 2017.

فهو ذلك العمل الذي يتم تقديمه في المكتبة بغرض تكامل الخدمة المكتبية وتحقيق رضا كافة روادها، ومما يسهم في جذب أكبر عددهم دون شرط الرغبة في القراءة والاطلاع ودون أن يكون الكتاب هو الهدف الأساسي للقارئ، فضلا عن إعطاء الحياة للوثيقة التي يقل أو لا يتم استخدامها. أي طريقة لمنح الحياة وإحياء حركية المكتبات في المجالات الإعلامية والتعليمية، والثقافية، الترفيهية، والتكوين الفكري. كما يهدف إلى تنمية المجموعات وتطوير الخدمات، والتوعية بأهمية الكتاب ومصادر المعلومات المختلفة في حياة كل فرد؛ كما أنه أداة لعرض كل الآراء السياسية والدينية والاجتماعية للمواطنين دون التفضيل بين فئات المجتمع<sup>1</sup>. ويمكننا القول أن التنشيط الثقافي عبارة عن مجموعة من العمليات أو التقنيات والمهارات التي يتم من خلالها إقامة وتنظيم نشطات وأعمال وفعاليات ذات أبعاد ثقافية هادفة، موجّهة نحو فئة مستهدفة ومحددة بدقة لفائدة مجتمع المستفيدين من المكتبة.

## 2. طرق التنشيط الثقافي في المكتبات:

تختلف طرق التنشيط الثقافي في المكتبات على اختلاف فئات المستفيدين واحتياجاتهم واتجاهاتهم، وتنوع أشكال وأنواع مصادر المعلومات، وكذلك السياق أو الإطار المراد تضمين ذات النشاطات. مما يجعل المكتبة أمام خيارات متعددة لاختيار النمط المناسب لتنظيمها والهدف منها على غرار الجمهور المستهدف، أو الفئات العمرية للمجتمع، أطفال، مراهقين، بالغين، كبار السن، أو حسب الفئات الخاصة: تلاميذ المدارس، باحثين، ذوي الاحتياجات الخاصة، الأقليات العرقية أو اللغوية، عمال، أو حسب الأوعية المستعملة: كتب، أفلام، رسوم متحركة، أشربة سمعية. ومن خلال دراسة مقارنة لمختلف طرق التنشيط المعتمدة لدى كل من الجمعية الأمريكية للمكتبات، وجمعية مدري المكتبات لكوبيك، و Rejean Savard، تمكن أهم الطرق الشائعة في المكتبات العمومية في:<sup>2</sup>

أ. معارض الكتب: أين تعكف المكتبة على تنظيم معرض للاقتناءات الجديدة أو الكتب النادرة، أو حول موضوع معين بطلب من المستفيدين أو تخليدا لذكرى تاريخية، وبمناسبة الأيام الوطنية الدينية، الثقافية، العلمية وغيرها. وهي المناسبة لتقريب الكتاب للقارئ وجذب اهتمامه، وتوعية

<sup>1</sup> Dailleau, Sylviane. L'animation pour adultes dans les bibliothèques publiques québécoises : tendances dans la région de Montréal. [en ligne] Mémoire d'étude en bibliothéconomie: Montréal : université de Montréal Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information, 1994 .P.25. Disponible sur: <<http://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62894-l-animation-pour-adultes-dans-les-bibliotheques-publiques-quebecoises-tendances-dans-la-region-de-montreal.pdf>. >

<sup>2</sup> Ibid.

الزائرين والمستفيدين عن مجموعاتها وبمثابة الآلية الترويجية لإفادتهم برصيدها المعلوماتي مما يشجعهم على القراءة والمطالعة.

ب. المحاضرات والندوات الفكرية: تقوم المكتبة بتصنيف جميع الأنشطة التي تتطلب أشخاصا ذوي الخبرة أو مختصين في مجال من مجالات المعرفة، وغالبا ما تكون حول المواضيع المتعلقة بالحياة اليومية للمواطنين لا سيما تعليم الأطفال أو صحتهم، وفرص العمل، والتقاعد، مواضع الساعة، التنمية الشخصية، البيئة الرقمية، مخاطر الإدمان وغيرها. ويهدف هذا النوع من التنشيط إلى استقطاب المستفيدين الجدد وإقناع غير المترددين على المكتبة وكذلك القراء الذين لا يدركون مكانة واهمية المكتبة في تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم.

ت. النشاطات السمعية والبصرية: أين تقوم المكتبة بتنظيم عرض الأفلام وتنشيط الحفلات الموسيقية والاستماع إلى الموسيقى. وتهدف النشاطات السمعية والبصرية بالدرجة الأولى إلى تحسيس القراء بمجموعات المكتبة وتثمينها بما في ذلك الوثائق والوسائط غير الكتب، فضلا عن الترويج لمخرجي الأفلام والأشرطة الوثائقية والقطع الموسيقية.

ث. اللقاءات ونوادي القراءة: وفي هذا القسم، يتم تجميع جميع الأنشطة التي تتطلب مشاركة نشطة لجمهور المكتبة، والتي تهدف إلى الإثراء الشخصي لمعارفهم وثقافتهم من خلال اللقاءات مع المؤلفين، وتنظيم نوادي القراءة، وتعزيز النقاش والحوار حول المواضيع المختلفة. تعتبر هذه الأنشطة محفزة للغاية للأفراد المهتمين بعملية التعلم، لما تمكنهم من مقارنة آراءهم بأفكار الآخرين مع الاحتكاك واكتشاف الثقافات المختلفة. كما يعد هذا النوع من الأنشطة بمثابة فضاء للتواصل الاجتماعي بين أطراف المجتمع، ومن شأنه تعزيز التفاعل والتواصل وتشجيع الاستثمار الفكري وخلق الطاقات الإبداعية والابتكارية لدى أفراد المجتمع.

ج. العروض المسرحية: غالبا ما تستهدف العروض المسرحية فئة الشباب في المقام الأول، وليس من غير المؤلف أن يتقدم جميع أفراد الأسرة لمشاهدة تلك العروض أو ساعات القصة، بل تساعد الأنشطة الأخرى الموجهة للأطفال على استقطاب الآباء والأمهات، وبالتالي الجمهور البالغ إلى المكتبة. وعادتا ما يتم تقديم خلال وقت القصة ندوات مصغرة حول مواضيع تتعلق بالتعليم أو الصحة للبالغين المرافقين للأطفال.

ح. المسابقات والالعاب التربوية والتثقيفية: وبشكل عام غالبا ما يتم تنظيم جميع الأنشطة الترفيهية بمناسبة حدث مهم في حياة المكتبة: افتتاح المبنى، حوسبة الفهرس، الذكرى السنوية للمكتبة وغيرها، مع تنظيم مسابقات في التصوير، التمثيل المسرحي، الألعاب الإلكترونية، تطبيقات

الحاسوب وغيرها. فهي تساهم في تقديم صورة حيوية وديناميكية على المكتبة وتعزيز الترويج لرصيدها وخدماتها لدى الجمهور. وقد يحصل الفائزون على جوائز، غالبا ما تكون على شكل كتب، وقصص ومراجع بما يخدم تشجيع المطالعة العمومية.

خ. النشاطات الترويجية (المعارض، والأبواب المفتوحة): والهدف منها هو تعزيز مكانة وتواجد المكتبة في الأوساط الاقتصادية والاجتماعية والثقافية من خلال المشاركة في الأحداث التي تنظمها الهيئات المختلفة للدولة رغم كون هذه النشاطات ذات طابع ترويجي بحت.

د. ورشات العمل: يتم تجهيز فضاءات في المكتبة خصيصا لاجتماع عدد من الأفراد ذوي الاهتمامات المشتركة من أجل التدريب والتعلم على نشاط معين أين يتكفل بتنشيطها مكتبيين مؤهلين. ومن النشاطات الشائعة في هذا الصدد، مهارات تعلم الكتابة. فهي تشبه الدورات التدريبية، إلا أنها تثير الإبداع والابتكار لدى المتعلمين. بحيث تسمح لهم من الانتقال من مرحلة الاستهلاك للقراءة إلى مرحلة انتاجها، من خلال اكتساب مهارات التأليف والكتابة وبما يؤهلهم أن يصبحوا مؤلفين أو شعراء أو كتاب. "إقامة ورشات للكتابة في المكتبات العامة يتم من خلال تنظيم دورات ينشطها المكتبي أو أي شخص آخر مختص مع مجموعة من المشتركين يكلفهم بقراءة مجموعة معينة من الكتب التي يحددها مسبقا، من ثم يقوم كل شخص بالكتابة حول ما قام بقراءته، ثم عرض ما كتبه على المشتركين والنقاش والتحاور علانية أمام الجميع، ويكون ذلك بالتداول مع المشتركين. أما ورشات القراءة فلها نفس مبدأ ورشات الكتابة، فهي عبارة عن مكان يجتمع فيه مجموعة من القراء لكن ليس بهدف تعلم الكتابة وإنما الهدف هو تعلم القراءة والفهم والإدراك، من خلال قراءة نص أو كتاب ما جماعيا، أو من خلال قراءة فرد واحد بالتداول وبصوت مرتفع، وفي الأخير يتم التحاور والنقاش حول ما تم قراءته وتبادل الآراء والمفاهيم والمعارف وغيرها من الخبرات".<sup>1</sup>

### 3. مؤهلات وكفاءات المكتبي المنشط:

يمكن ايجاز أهم المهارات التي يجب أن يتحلى بها المكتبي القائم على التنشيط الثقافي في العناصر التالية<sup>2</sup>

أ. حب المهنة: يتعين على المكتبي حب مهنته حتى يكون له الحافز والقدرة على الإبداع وإتقان كل ما

<sup>1</sup> شباحي، مهدي. واقع مكتبات السجون في الجزائر ومدى توافرها مع إرشادات الإفلا IFLA: استقصاء ميداني لأربع مكتبات بمؤسسات إعادة التربية والتأهيل. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق. الجزائر: جامعة الجزائر، 2013، ص. 389.

<sup>2</sup> شباحي، مهدي. مهارات المكتبي في التنشيط الثقافي بالمكتبات. العامة تاريخ العلوم. مج. 4، ع. 8، 2017.

يقوم به مما يساعده على نشاطاته وأعماله داخل وخارج المكتبة وعلى مردوده في عمليات التنشيط الثقافي.

ب. الإيمان بقدرة التنشيط الثقافي: على التأثير في بيئة المكتبة، وأهميته من أجل التسويق لها وزيادة عدد الرواد المستفيدين من خدماتها.

ت. الثقة في النفس: أن يمتلك قدرات الثقة في نفسه، وتقدير الذات وعدم استصغارها، مما يجعل المكتبي قادراً على الإبداع والمبادرة في اقتراح والتخطيط وتنظيم مختلف النشاطات الثقافية داخل المكتبة.

ث. الشخصية القيادية: التي تمكنه من التأثير على نوعين من الأفراد، على غرار الجمهور المستعمل للمكتبة من خلال التأثير في الرواد واستقطابهم إلى المكتبة، والفاعلين الثقافيين من مؤلفين وشخصيات بارزة في المجتمع؛ أما الفئة الثانية فتتمثل في العاملين بالمكتبة الذين عليه التأثير فيهم من أجل كسب ثقتهم وتحريك مشاعرهم وأحاسيسهم وتوجيه انفعالاتهم وتوحيد جهودهم في صالح إنجاح التنشيط الثقافي.

ج. التعلم الذاتي المستمر: على المكتبي أن يضمن تجديد معلوماته وأفكاره، وهذا ما يفرض عليه التعلم خاصة في مجال التنشيط الثقافي من أجل مسايرته لكل التطورات الحاصلة في هذا المجال.

ح. الثقافة الواسعة: لا بد أن يتمتع بصفة الانفتاح على الثقافات الواسعة ومختلف العلوم والتخصصات، وعلى وجه الخصوص المكتبي العامل بالمكتبات العامة التي من خصوصياتها أن جمهورها من الرواد يشمل كل فئات المجتمع، وهذا تحد كبير بالنسبة له، إذ عليه أن ينظم نشاطات في مواضيع متنوعة، لتمس فئات مختلفة، وذلك حتى يستطيع تحقيق أحد أهم مبادئ المكتبات العامة وهو العدل والمساواة بين جميع الأفراد، التي أوصت بها هيئة اليونسكو من خلال بيانها العام حول المكتبات العامة<sup>1</sup>.

خ. التخطيط الاستراتيجي: يتعين على المكتبي أن يتمتع بمهارة رسم الخطط الاستراتيجية بعيدة الأهداف، تمكنه من اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة ومناسبة، فالقرارات الاستراتيجية تتميز بالثبات فهي تدوم لمدة طويلة ولا تتغير<sup>2</sup>.

د. التفاعل مع الجمهور: لا يمكن وضع أي خطة استراتيجية لأي تنشيط ثقافي من دون تحديد خصوصيات وطبيعة ومميزات هذا الجمهور والتعرف عليه، ومن المهارات الشخصية التي تستوفي

<sup>1</sup>البيان العام حول المكتبات العامة: UNESCO. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique

<sup>2</sup>العلاق، بشرير. الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم. عمان: اليازوري، 2008، ص.136.

لهذه الصفة دقة الملاحظة، والقدرة على الاندماج والتفاعل مع الأفراد لاكتساب ثقتهم ومعرفة حاجياتهم العميقة.

ذ. العلاقات العامة: تعامل المكتبي مع الرواد وسلوكه وطريقة تصرفه معهم تدخل بشكل شعوري أو لا شعوري في تكوين رأيهم عن المكتبة والمكتبيين عموماً؛ فحسن الاستقبال والمعاملة الجيدة والأداء الفعال هي أقوى أنواع العلاقات العامة التي تؤدي لرضا رواد المكتبة<sup>1</sup>، كما لا بد له من التمتع بالقدرة على استيعاب والتعامل مع الجمهور بمختلف فئاته: أطفال، ومراهقين، بالغين، كبار، السن، ذوي الاحتياجات الخاصة

ر. اليقظة: لا بد أن يكوم المكتبي ملم بمهارات اليقظة كون النشاطات الثقافية تقوم على تحديد الأهداف، وموجهة لفئة معينة من المجتمع أو الجمهور لتحقيق أهداف المكتبة، فعليه أن يكون يقظاً باتجاهات الجمهور ورصد كل توقعاته والمتغيرات التي قد تطرأ عليه ليتمكن من موازنة نشاطات المكتبة الثقافية وتكييفها وفق حاجياته وميوله واهتماماته المتغيرة، حتى تلقى صدى ووقع إيجابي لديه.

ز. المرونة وسرعة التكيف: التعامل مع المستجدات من أجل إيجاد الحلول المناسبة لمعالجة المشاكل الطارئة، في الوقت المناسب وقبل فوات الأوان، وهذا من خلال التحلي بالمرونة الكبيرة والسرعة الفائقة في التعامل مع كل الوضعيات والحالات، والتكيف السريع معها.

س. رزنامة التنشيط الثقافي: إمكانية اعداد رزنامة مضبوطة لمشاريع النشاطات الثقافية والأهداف المراد الوصول إليها، والأجال المحددة لها، مع اختيار الوقت المناسب والمدة كذلك، والتحقق من عدم وجود أي نشاطات منافسة مهما كان نوعها قد تستقطب الجمهور في نفس الفترة، مع الحرص على احترام الأجال المحددة لتنفيذ النشاطات.

ش. ايجاد الحلول والبدايل: لا بد أن يحضر المكتبي مسبقاً البدائل لكل النشاطات، وهذا في حالة تعذر إقامة نشاط ما لسبب من الأسباب غير المتوقعة، فيكون له سياسة واضحة ومتفق عليها ومحددة في استراتيجيات التنشيط الثقافي وذلك حتى يكون على استعداد لأي طارئ وإيجاد الحل المناسب له ص. التسويق: المهارات التسويقية عامل مهم جداً لنجاح أي نشاط مهما كان نوعه، اقتصادي، أو خدماتي، أو ثقافي، فقد تكون كل الأمور والاستعدادات مضبوطة، والبرامج جيدة، والنشاطات

<sup>1</sup> الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجاً. رسالة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006

ممتازة، لكن إن لم يتم التسويق لهذه النشاطات وإعلام الجمهور بها، أو إن لم يتم تحفيزه وجذبه للاستفادة منها،

ض. سير النشاطات الثقافية: الحرص على السير الحسن للنشاطات الثقافية أثناء إقامتها والحضور في فعاليتها، والتأكد من أن كل الأمور مضبوطة وفي أماكنها، والتدخل في الحالات الخاصة والتعامل معها، كما يسهر على استقبال المدعويين بما يعطي انطباع حسن لديهم، والرفع من معنوياتهم التأثير الإيجابي على تقديم النشاطات.

ط. تقويم النشاطات الثقافية: معرفة طرق تقييم النشاطات الثقافية على غرار التغطية العلمية للموضوع المتطرق له، الظروف التي يمر بها النشاط، الإبداعات، عدد الحضور، سبر الآراء ومدى الرضا، التحقيق أو الملاحظة، عدد الفئات العمرية التي مسها النشاط، أو الفئات الاجتماعية والمهنية، السكان، الجمهور الجديد، أدوات الاتصال، عدد العروض والبرامج المنشورة، الصحافة والاستشهاد بالحدث، ومن خلال الإحصاء والمقارنة بين السنوات، من أجل معرفة نسبة الزيادة أو الانخفاض في معدلات القراءة، أو الاشتراك، أو الحضور للفعاليات، وبالتالي معرفة الأسباب والمشاكل لحلها، أو معرفة نقاط القوة لدعمها. من بين تقنيات تقويم التنشيط الثقافي هناك من يستعمل جدول القيادة (لوحة القيادة) والذي سمح بمعرفة مدى تطور وتقدم نشاطات المكتبة، كما يسمح بمراقبة عامة للمكتبة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Jacquet, Amandine. Médiathèque départementale de la Drôme (France) [en ligne]. 1er congrès de l'AIFBD, à Montréal du 3 au 6 août 2008. Disponible sur : < [http://adbdbp.web03.b2f-concept.net/IMG/pdf\\_Evaluerlactiviteenbibliotheque.pdf](http://adbdbp.web03.b2f-concept.net/IMG/pdf_Evaluerlactiviteenbibliotheque.pdf)>

## المحاضرة رقم 20: إدارة مشاريع الرقمنة في المكتبات ومرافق المعلومات

### مقدمة:

تعتبر رقمنة مصادر المعلومات بمثابة المرحلة الرئيسية نحو تطبيق النظم الآلية لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات. أين يتم تحويل الوثائق التقليدية إلى الوسائط الرقمية بغية السماح للمستخدمين الاطلاع عليها بالوسائل الإلكترونية وضمان حق الوصول إلى المعلومات والمعرفة بطريقة سهلة وسريعة مع تخطي الحواجز الزمانية والمكانية. وللقيام بهذه العملية لابد من توافر مجموعة من المتطلبات البشرية والمالية والمادية مع مراعاة الجوانب القانونية لحماية حقوق الملكية الفكرية. وقد يقتضي اختيار نمط الرقمنة الأخذ بعين الاعتبار جميع المراحل المتعلقة بمعالجة النصوص الوثائقية أو المكتبية وذلك ابتداءً من معايير اختيار أوعية المعلومات المراد رقمنتها، والإجراءات الخاصة بتحويل المحتوى الفكري إلى شكل مقروء آلياً حتى بلوغ مرحلة تصحيح الأخطاء الناتجة عن الرقمنة، انتهاءً بإتاحة النص الكامل للمستخدمين وتطوير أدوات البحث واسترجاع النصوص الكاملة للوثائق.

### 1. مفهوم الرقمنة:

تكمن الرقمنة في عملية الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تخزين تقليدية إلى صورة إلكترونية، وبالتالي يصبح النص التقليدي نص مرقم يمكن الاطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسب<sup>1</sup> وتتطلب إدارة مشاريع رقمته الأرصدة الوثائقية بالمكتبات ومراكز المعلومات تضافر عدة جهود، وتوافر العامل البشري المؤهل لتنفيذ جميع مراحل عملية الرقمنة والسهرة على توفير الطرق المواتية للبحث فيها واسترجاعها من طرف المستخدمين. كما تتطلب مشاريع رقمنة الأرصدة الوثائقية ضمان المخصصات المالية المناسبة على غرار نفاقات اقتناء الأجهزة والمعدات الضرورية وتكاليف اليد العاملة المتخصصة.

### 2. أهداف مشاريع الرقمنة في المكتبات ومرافق المعلومات:

يعتبر وضع الأهداف الرئيسية والفرعية لمشروع الرقمنة بمثابة المرشد الذي يسمح للمكتبة بتحديد الإمكانيات المادية والمالية والبشرية وجميع المستلزمات التكنولوجية وبما يكفلها تنفيذ مختلف إجراءات تحويل المجموعات إلى الشكل الرقمي على أن يتم تضمينها في السياسة العامة لمشروع الرقمنة. ورغم

<sup>1</sup> سعيد، نورية. الإشكالية القانونية لرقمنة الوثائق في المكتبات. مداخلة.

اختلاف الأهداف المسطرة لذات المشاريع من مكتبة إلى أخرى، إلا أنها تتمحور حول ثلاث عوامل أساسية وهي:

أ. الحفاظ على المجموعات:

- الحفاظ على الوثائق الأصلية الهشة والمهددة بالتلف للحد من تداولها من خلال انشاء النسخ الاحتياطية بالشكل الرقمي والقابلة للاستعمال، فضلا عن توفير إمكانية الاعارة المتبادلة بين المكتبات ومرافق المعلومات أو الشراكة مع الهيئات والمؤسسات الأخرى.
- فرصة لمعرفة الوثائق غير القابلة للإعارة بسبب الحالة المادية لها أو صعوبة صيانتها.

ب. النشر والترويج لمجموعات المكتبة:

- الأهداف العلمية والبيداغوجية: من خلال إتاحة النصوص الكاملة لمصادر المعلومات التي تفي بالاحتياجات العلمية والتعليمية للأساتذة والطلبة بالجامعة، ودعم الأساليب الحديثة لتعليم والتعلم لاسيما نظم التعلم عن بعد، والفضاءات الرقمية للعمل، والجامعات الرقمية والأقطاب الجامعية الرقمية.
- الأغراض البحثية: من خلال بث الإنتاج العلمي الناتج عن البحوث العلمية (الأدب الرمادي والدوريات)، باعتباره الأداة الأساسية لتعزيز المرئية والتعاون العلمي على المستوى الوطني والدولي (على سبيل المثال بوابة<sup>1</sup> Persée أو<sup>2</sup> Digital Theses-STAR).
- الأغراض الثقافية: بهدف الارتقاء بالمستوى الفكري والثقافي للمجتمع وتوسعة الأفق المعرفية عن الثقافات الأخرى على غرار الأهداف السياحية، والاجتماعية والإنسانية والبيئية، من خلال اعداد المنتوجات الوثائقية، وانشاء مصادر متعددة الوسائط، والمعارض الافتراضية وغيرها.

ت. تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين:

- من حيث الإتاحة: الوصول عن بعد والمتزامن إلى مصادر المعلومات.
- من حيث الاستعمال: سهولة القراءة والاستنساخ وتقييم محتوى المصادر المتاحة.
- من حيث البحث والاسترجاع: الانتفاع بمحتوى النصوص الكاملة دون القيود الزمنية والمكانية، والاستفادة من آليات البحث المتطورة للبحث واسترجاع المعلومات والناتج من المعالجة الفنية لأوعية

<sup>1</sup> <https://www.persee.fr/>

<sup>2</sup> <https://star.theses.fr/>

المعلومات (الفهرسة التكشيف والتصنيف وغيرها)، وتسخير التطبيقات البرمجية لإضفاء قيمة مضافة لاستخدام المصادر الرقمية على غرار تدوين الملاحظات والتعليقات وغيرها.

- من حيث التطوير: فرصة لتطوير البنى التحتية والتقنية والقدرات الفنية لفريق العمل.

هذا، وقد يرتبط نجاح مشاريع الرقمنة في المكتبات ومرافق المعلومات بمستوى جودة العرض المعلوماتي وفعالية الخدمات المرافقة واحتياجات مجتمع المستخدمين منها. وهو ما يقتضي تطوير المحتوى الرقمي الذي يلبي توقعات المستخدمين من المكتبة، ومنحهم الأساليب المتطورة لاستخدام المصادر الرقمية ضمن الاتجاهات الثقافية والعلمية الحديثة لاستخدام شبكة الأنترنت وإمكانية التعامل مع البيئة المكتبية والمعلوماتية المحيطة بها.

### 3. الخطوات الاجرائية لإدارة مشروع الرقمنة:

تعد مشاريع الرقمنة من الأعمال التي لا يمكن أن تعطي ثمارها على أحسن وجه، إلا بتضافر وانصهار الكثير من الشروط الموضوعية والعلمية وحتى الذاتية في بوتقة واحدة، فوجود الإرادة البشرية المقترنة بالمهارات العالية، وتوفر الموارد المالية الكافية، لتجهيز متطلبات العمل المادية تعد ضرورية وأساسية، ويزداد الأمر أهمية بتوفر المحيط الاجتماعي والسياسي الذي يحتضن هذه النوايا والإرادات ويعطيها دفعا قويا وشحنة تدفعها إلى التجسيد<sup>1</sup>. ويمكن إبراز أهم هذه المتطلبات أو الشروط فيما يلي:

#### 1.3. تحديد سياسة مشروع الرقمنة:

يتعين على إدارة المكتبة اعداد سياسة واضحة المعالم لمشروع الرقمنة على شكل بيان توجيهي وبمثابة الدليل المرجعي لتنفيذ جميع خطوات الرقمنة، وأين يتم تحديد الأهداف التنظيمية باعتبارها المرشد في عملية اتخاذ القرارات اللازمة خلال جميع مراحل انجاز المشروع، ومرشد في تقييم الأداء كونها معايير رقابية يقاس بموجبها مدى انجاز مشروع الرقمنة وتصحيح الانحرافات لدى حدوثها. فإتاحة النص الكامل لمصادر المعلومات على شبكات الاتصال المحلية أو العالمية قد يتطلب أيضا تحديد أنواع المصادر التي سيتم تحويلها إلى الشكل الرقمي، وفئات وعدد المستخدمين منها، وشروط الاستفادة منها، والآليات المناسبة للبحث فيها واسترجاعها. وبالتالي، يعتبر الاتصال بمجتمع المستخدمين الحاليين والمحتملين خطوة

<sup>1</sup> Steckel, Mike. An Introduction to the Thought of S.R. Ranganathan for Information Architects. [En line] [http://www.bboxesandarrows.com/view/ranganathan\\_for\\_ias\\_c](http://www.bboxesandarrows.com/view/ranganathan_for_ias_c)

مهمة في تحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم من مشروع رقمنة الرصيد الوثائقي للمكتبة، فضلا عن التواصل مع المكتبات ومراكز المعلومات التي تبنت ذات المبادرات من اجل الاستفادة من تجربتها وتقاسم خبرتها في مجال الرقمنة. ويمكن ان تستند سياسة الرقمنة إلى ثلاثة مراحل رئيسة تبدأ بمرحلة تحديد الحاجة إلى السياسة/ القرار، ومرحلة التطوير، ومرحلة التقييم. ومن ثم يمكن تحديد ثمانية خطوات ضمن المراحل الرئيسية تبدأ بالتعريف بمشروع الرقمنة، وتحديد الأطراف المشاركين في المشروع، ووضع الأهداف المرجوة من السياسة/ القرار، ثم الخروج بمجموعة من الخيارات والبدائل، وتقييمها، واختيار وتبني البديل الأنسب. وبعد ذلك التطبيق التجريبي للسياسة من أجل التحقق من فعاليتها، وإجراء المراجعة والتعديلات المناسبة لتطبيقها الفعلي على أرض الواقع.

### 2.3. إقرار السياسة:

لابد من الحصول على الموافقة من قبل الهيئات الوصية على سياسة المشروع قبل تنفيذها على أرض الواقع، فعلى سبيل المثال، قد تحتاج المكتبة العامة أو الوطنية على اقرار السياسة من طرف وزارة الثقافة، كما تحتاج المكتبات الجامعية الحصول على الموافقة من طرف الجامعة أو وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

### 3.3. التخطيط وإعداد الميزانية والمراقبة:

تعتبر المخصصات المالية من المتطلبات الحساسة في مشروع الرقمنة، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية لتنفيذه بالنظر إلى نوعية الأهداف المرجوة وطرق تحقيقها. وأهم ما يمكن مراعاته هو وضع دراسة مفصلة حول الموارد التي يتوجب توفيرها والتي ينتظر منها أن تحدث سيولة مالية مناسبة ومن شأنها تغطية جميع تكاليف المشروع بعد تقديرها بطريقة مفصلة وبالأرقام الدقيقة. وفي حالة ما إذا لم تكن هناك مصادر للتمويل واضحة في المكتبة، فيمكن إجراء دراسة حول الإمكانيات والفرص الموجودة لخلق مصادر للتمويل، كطلب الاشراف على المشروع من طرف مؤسسة الأم التي تنتمي اليها المكتبة، أو القطاعات الأخرى ذات الصلة بموضوع المكتبة وبيئتها أو الهيئات التي يمكن أن تستفيد من ذات المشروع. ويفرض وجود مصادر مالية كافية في قيادة هذه المشاريع، في ظل النظام الاقتصادي السائد، والمبني على (التكلفة والعائد) فيقدر ما تدفع من نقود بقدر ما تحصل عليه من عائد. لذا يقتضي على

- القائمين على مشاريع الرقمنة التفسير بقدر المستطاع للميزانية الحقيقية والمحتملة لتنفيذه، والتي غالباً ما تشمل على التكاليف التمهيديّة، وتكاليف التصميم والانجاز، والتشغيل والصيانة، لاسيما:<sup>1</sup>
- رواتب وأجور العاملين الفنيين والتقنيين (من المرجح أن تبلغ حوالي 50% من تكلفة المشروع)؛
  - تكوين الموظفين؛
  - المعدات والمستلزمات المادية والتكنولوجية؛
  - الخدمات والعقود والرسوم المختلفة؛
  - تكاليف التخزين والحفظ على الأوعية الرقمية.
  - تكاليف الصيانة ورسوم تراخيص الاستخدام والاتصالات؛
  - ميزانية الطوارئ (المخاطر المحتملة) والنفقات غير المتوقعة.

#### 4.3. تعيين الكفاءات البشرية لتنفيذ مشروع الرقمنة:

تختلف طرق تعيين الطاقات البشرية في تنفيذ مشاريع الرقمنة على اختلاف المكتبات ومرافق المعلومات، وكذا على تباين الأهداف المرجوة من مبادرات الرقمنة، فضلاً عن مدى امتلاكها للعاملين المؤهلين في مجال رقمنة الأرصدة الوثائقية، ومدى توافر الإمكانيات المالية والمادية والتكنولوجية التي تقتضيها انجاز مشاريع الرقمنة ودرجة العناية التي توليها الهيئة الوصية للمكتبة. فبعض المكتبات تمنح مشاريع الرقمنة إلى الهيئات والشركات المختصة في تنفيذ مشاريع الرقمنة وعلى أساس عقود تحكمها أليات وشروط وميزانية اعدادها. ويتم التعاقد عليها وفق مواصفات دقيقة أين يتم تحديد ميزانية المشروع، ومكان تنفيذه (المكتبة أو مقر الشركة) ومواعيد انطلاقه وانتهائه، والمعدات المستخدمة، وشروط التعامل مع مختلف أوعية المعلومات، والمعالجة الرقمية لها، وطرق متابعة وتقييم مراحل تنفيذ المشروع، وأساليب اختبار الخدمات، وتنظيم سير العمل، وتسمية الملفات، وضوابط وطرق انشاء قواعد البيانات المتفق عليها (البيبليوغرافية، النصية، الصورية، وغيرها)، ومراقبة الجودة وطرق الاتاحة، والشروط الأمنية والقانونية للوثائق المرقمنة.

وهناك فئة من المكتبات التي تتكفل بنفسها في اعداد مشاريع الرقمنة، وهو الأمر الذي يتطلب توافر جميع المستلزمات المادية والتكنولوجية لتنفيذ جل خطوات المشروع والحرص على صيانتها وتحسين

<sup>1</sup> International federation of library associations and institutions. Guidelines for digitization projects for collections and holdings in the public domain, particularly those held by libraries and archives. 2020. P. 50. Available from: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/preservation-and-conservation/publications/digitization-projects-guidelines.pdf>

برامجها بما تقتضيه مستجدات البيئة الرقمية، فضلا عن مراعات الكفاءات البشرية المؤهلة لإدارة وتسيير وتنفيذ جميع مراحل مشروع الرقمنة. وهو ما يتطلب غالبا تنظيم دورات تكوينية لتأهيل جميع المشاركين في عمليات الرقمنة من مسؤولين واداريين وفنيين وتقنيين، فضلا عن تدريب الموظفين الذين يتكفلون في تقديم الخدمات المكتبية الرقمية بعد استلام مشروع الرقمنة، وتزويدهم بالمهارات الضرورية والكفيلة بتطويع الخدمات وتوجيه ومساعدة المستفيدين في استخدام مصادر المعلومات الرقمية.

### 5.3. مراعاة المسائل القانونية لمصادر المعلومات:

يؤكد الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات على أن مساءلة الوضع القانوني لإعداد النسخ الرقمية لمصادر المعلومات من أولى المراحل لأي مشروع الرقمنة، بحيث يتوجب على المكتبات ومرافق المعلومات التي تنوي تنفيذ مشاريع الرقمنة مراعاة مسألة حقوق الملكية الفكرية لكل مصدر يراد رقمته، والانتباه إلى وضعيته القانونية التي قد تحدد آليات وشروط استخدام النسخة الرقمية من طرف المستفيدين، فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار القضايا المتعلقة بضمان مصداقية المصادر المرقمنة، خاصة حينما يتعلق الأمر باستخدامها كنسخ بديلة للوثائق الأصلية. فحق الملكية الفكرية للأعمال الأدبية والفنية والموسيقية مكفولة من طرف القانون ولمدة زمنية محددة تختلف من دولة إلى أخرى. بحيث يضمن للمؤلف الحق الحصري في التصرف في عمله ويفوضه جميع الصلاحيات في طرق وأساليب منح وعرض مؤلفاته للجمهور<sup>1</sup>. ولقد أكد المشرع الجزائري في المادة رقم 21 من الفقرة الأولى للأمر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة<sup>2</sup>، أنه يتمتع المؤلف بحقوق معنوية ومادية على المصنف الذي أبدعه، وعليه للمؤلف حقين على مؤلفه: حق معنوي باعتباره حق لصيق بشخصيته ومرتببط وغير قابل للتنازل ولا للتقادم وغير قابل للحجز. وتتجلى مظاهر التجسيد المادي لحقوق المؤلف المعنوية في أربعة امتيازات لاسيما الحق في نسبة المصنف لمؤلف، والحق في طرح المصنف إلى الجمهور، والحق في سحب المصنف من التداول، وحق احترام سلامة هذا الأخير. إذ يعتبر عملا غير مشروع القيام بحذف أو إضافة أو أي تعديل في المصنف، لاسيما مع تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال. أما الحق المادي، فقد يستفيد المؤلف أيضا من حقوق تدعى بالحقوق المادية، وهي عبارة عن حقوق تمنحه مكانة الاستثناء بالاستغلال

<sup>1</sup> International federation of library associations and institutions. Guidelines for digitization projects for collections and holdings in the public domain, particularly those held by libraries and archives. Op.cit. p.42.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية. أمر رقم 03-05 مؤرخ في 19 جمادى الأولى سنة 1424 الموافق 19 يوليو عام 2003. يتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة. الجزائر. 2003.

المالي لمصنفه، فله الحق دون سواه في القيام أو الترخيص بالقيام باستنساخ المصنف أو إبلاغه إلى الجمهور بأي وسيلة كانت.

ولما كانت المكتبات ومرافق المعلومات تسعى من خلال عمليات الرقمنة إلى تكريس مبدأ منح الأفراد الحق في البحث واسترجاع المعلومات والأفكار مهما كان نوعها أو طبيعتها، أوصت جمعية الإفلا باستئذان صاحب الملكية الفكرية للمصدر قبل تحويله إلى نسخة رقمية واتاحته للمستفيدين، وعلى أن تأخذ جميع الإجراءات المناسبة لمنع حدوث أي تعديلات غير مصرح بها على الوثيقة الرقمية التي يتم إنتاجها خلال المشروع، والتأكد من ان المشروع يتوافق مع الاطر القانونية للإيداع القانوني، ووضع خطة واضحة لإتاحة الصور واستخدامها ضمن مشروع رقمي متكامل، بما في ذلك توفير أوعية المعلومات التي لا تخضع لقيود الملكية الفكرية. وعموما تتجه المكتبات إلى رقمنة المواد التي لم تعد خاضعة لحقوق الطبع والنشر، أي المؤلفات التي تسقط في مجال الحق العام (Domain public) وغير الخاضعة لقيود الملكية الفكرية، مما يمكنها من نشر المصادر على موقعها الإلكتروني، أو تحويلها كلياً أو جزئياً إلى الصيغة الرقمية (الكتب الرقمية أو السمعية)، أو تعديل غلاف المصدر.

## المحاضرة رقم 21: هندسة مواقع الويب ومكوناتها

### مقدمة:

موقع الويب أو الموقع الإلكتروني أو موقع الأنترنت عبارة عن مجموعة من الصفحات الويب المخزنة على خادم واحد والمتصلة ببعضها والقابلة للإتاحة طوال ساعات اليوم لمستخدمين الأنترنت المجهزين ببرنامج تصفح الويب. وغالبا ما تكرر صفحات موقع الويب لموضوع واحد أو لعدة مواضيع وثيقة الصلة، والتي تشترك جميعها في اسم نطاق واحد Domain، ولكل صفحة ويب عنوان الويب المقيس (URL) والتي هي اختصار لـ Uniform Resource loactor". وعادة ما يمتلك موقع الويب شخص واحد أو منظمة معينة ليتم تخصيصه لبلوغ أهداف محددة على غرار الأغراض الاعلامية أو التجارية أو الثقافية أو التعليمية وغيرها، ويمكن تصفحه من خلال شبكة الأنترنت عن طريق الهواتف الذكية أو أجهزة الحاسوب. وتعد المواقع الإلكترونية من أفضل الوسائل التي تساعد على ربط الأشخاص ببعض وتزيد من التواصل الاجتماعي وتبادل الثقافات. وتتيح البرمجيات والتطبيقات عدة خيارات لإنشاء مواقع الويب بالطرق الإبداعية والفنية مع إمكانية المزج بين الوظائف العملية والتصميم الجذاب. وتبقى عملية إتاحة المواقع على شبكة الأنترنت فن يتطلب معرفة مهارات التصميم وأهم البرامج المتاحة لبناء الموقع واختيار الأكثر استجابة منها لأهدافه ومكوناته وجمهوره.

### 2. مكونات موقع الويب:

أ. المحتوى: وهي المعلومات المتوفرة لزوار الموقع بجميع أشكالها من نصوص وصور وأفلام وغيرها من الكيانات الرقمية، وبمثابة الجزء الأهم في تكوين الموقع، حيث يمكن تكوين موقع بدون تصميم بينما العكس غير صحيح. ولذلك فإن الخطوة الأولى في تصميم أي موقع تبدأ من محتواه، وذلك بإعادة صياغته إلى لغة تفهمها متصفحات المواقع. وتكون صيغة المحتوى الأولية -في كثير من الأحيان- ملفات Word، و PowerPoint، و صور، وغيرها. ولاستخدام هذه الصيغ في موقع ما لا بد أن نوحدها بصياغتها إلى لغة تفهمها متصفحات المواقع، هذه اللغة هي لغة HTML والتي تطورت لتصبح XML، والتي تعتبر التكوين الأساسي لهيكل الصفحة. ولهذه اللغة قواعد تهدف إلى ضمان وصول معلومات المواقع إلى جميع فئات مستخدمي الأنترنت، مهما اختلفت المتصفحات التي يستخدمونها للوصول إلى موقع الويب وقراءة محتواه.

التصميم: ويقصد به عملية تخطيط وتنفيذ محتويات الموقع الإلكتروني باستخدام الخطوط والألوان وترتيب العناصر والصور وما إلى ذلك من الخيارات (تصميم الجرافيك) من أجل تصميم تجربة المستخدم (UX/UI) وكتابة المحتوى والبرمجة فضلاً عن تحسين الموقع لمحركات البحث بهدف تسهيل الوصول إلى المعلومات، مع إضفاء لمسة جمالية للمحتوى النصي وكسر جموده. وعادة ما تشمل خطوات تصميم المواقع الإلكترونية اختيار منصة متخصصة في انشاء المواقع الإلكترونية، اختيار اسم النطاق، تحديد الاستضافة، تصميم واجهة الموقع، برمجة الموقع الإلكتروني، كتابة المحتوى وتأمين الموقع. ويمكن أن يكون الموقع الإلكتروني ذو محتوى ثابت static web أين يعرض نفس المحتوى لكل مستخدم، أو موقع ديناميكي (Dynamic) أين يتم اضافة خاصية التفاعل مع المستخدم والتي يتم التحكم فيه عن طريق أنظمة إدارة المحتوى المتقدمة وخدمات أو ما يسمى بواجهات برمجة التطبيقات (API Application programming interface) وشبكات التواصل الاجتماعي.

### 3. بيئة عمل مواقع الويب:

تشير بيئة العمل مواقع الويب إلى مفهومين رئيسيين لاسيما الهدف منها وسهولة استخدامها، بحيث يقتضي أن يكون موقع الويب موجه للإفادة منه من طرف فئة معينة من المستخدمين، ويستجيب لاحتياجاتهم وتوقعاتهم فضلاً عن قابلية ومرونة استخدامه. ولكي يكون موقع الويب قابلاً للاستخدام، لابد من مراعات ثلاث عناصر أساسية على غرار<sup>1</sup>:

- الفعالية: يجب أن يلبي الموقع احتياجات المستخدم بطريقة سهلة وتلقائية.
- الكفاءة: يجب أن يكون المستخدم قادراً على إنجاز مهامه بسرعة، دون مواجهة عراقيل ودون الوقوع في الأخطاء.
- الرضا: يجب أن يشعر المستخدم بالرضا أثناء زيارته للموقع.

### 4. أنواع مواقع الويب:

تختلف وتنوع المواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت، ولم تعد تمثل مصدراً للمعلومات فقط، بل أصبحت توفر الكثير من الخدمات وتبني الكثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية. ويمكن تصنيفها على النحو التالي:

<sup>1</sup> BOUCHER, Amélie. Ergonomie web & UX design pour une conception centrée utilisateur. 4e édition, nouvelle présentation, 350 nouveaux exemples. Paris : Eyrolles. Design Web, 2020. P. 21.

## 1.4. المواقع المعلوماتية

وهي المواقع المتخصصة في نقل وعرض المعلومات والمعرفة، ولهذا التصنيف عدة أنواع منها: المواقع الإخبارية: وهي المواقع التي تقدم الخبر الصحفي فور وقوعه، وعادة ما يكون محتواها متجدد بشكل سريع ويعتمد أساسا على مستجدات الأحداث والوقائع. وغالبا ما يكون هذا النوع من المواقع متخصص ضمن حدود جغرافية معينة، مثل المواقع الإخبارية المختصة بدولة معينة (وكالة الأنباء الجزائرية) أو بمدينة معينة (أخبار الجزائر) أو بمنطقة معينة (أخبار الشرق الأوسط). ويمكن أن تكون المواقع الإخبارية كامتداد لصحف أو مجلات مطبوعة (مثل جريدة الشروق، النهار وغيرها)، أو يكون في نسخة رقمية دون دعامة مادية أو مطبوعة (وكالة الأنباء الجزائرية)

أ. المواقع المعرفية المتخصصة: وهي مواقع تقدم المعلومة والمعرفة المتجددة لكن ضمن إطار تخصصي معين، أو تقدم المعرفة المتعلقة بمواضيع متخصصة، ويكون محتواها على شكل مكتوب أو مسموع أو مرئي على غرار المواقع التي تقدم المعلومات العلمية والتقنية في التخصصات المعرفية المختلفة، ومواقع الناشرين والموردين لمصادر المعلومات.

ب. المواقع التعريفية: وهي المواقع التي تسعى إلى تقديم شركة معينة أو مؤسسة ما أو مكتبة أو أي جهة أو شخصية معروفة. يتكون الموقع عادة من عدد محدود من الصفحات، وكل صفحة تعرف الزائر عن جزئية معينة. فصفحة تعرض المنتجات وصفحة تعرض العناوين وطرق التواصل وأخرى تعرض النشأة والبداية وغيرها. وأكثر ما يميز هذه المواقع هو عدم تحديث الصفحات إلا في فترات متباعدة. رغم أن هذا النوع من المواقع لا يقدم الكثير للزائر إلا أن له أهمية كبيرة للجهة صاحبة الموقع، فالموقع يعتبر كتيباً تعريفياً كاملاً يمكن إيصاله لمن يريده في أي مكان في العالم دون تحمل عبئ وعناء التوصيل، وهو يوفر الكثير في الإعلانات الثابتة والمتحركة.

ت. المدونات: وهي مواقع يكتب فيها شخص واحد في الغالب أو عدة أشخاص يشتركون في الكتابة في تلك المدونة. ولقد انتشر هذا النوع من المواقع في الفترة الأخيرة بسبب اتاحتهم الفرصة لأي شخص الكتابة والتعبير والنشر في موقع خاص به بأبسط الوسائل وأقل التكاليف. حيث تقدم عدة مواقع كبيرة خدمات التدوين المجاني الذي لا يكلف صاحب المدونة أي مبلغ (مثل خدمة بلوقر لقوقل)، كما يوجد برامج قوية ومجانية جاهزة لبناء مدونات دون الحاجة لإتقان مهارات البرمجة والتصميم، وأشهر برنامج تدوين مجاني هو (ووردبريس).

ث. المنتديات: وهي مواقع تتيح للأعضاء المنتسبين لها المشاركة والتفاعل حول المجالات التي تخدم اهتماماتهم اليومية أو العلمية، الثقافية، الترفيهية وغيرها، وذلك عن طريق كتابة المواضيع أو الرد على المواضيع التي يكتبها الآخرون بهدف تقاسم الآراء والخبرة والمهارات.

#### 2.4.2. المواقع الخدمائية"

وهي المواقع تقدم خدمة معينة ولا تقدم المعلومة أو المعرفة، ويمكن تقسيم هذا التصنيف إلى الأنواع الفرعية التالية:

أ. الشبكات الاجتماعية: وتدعى بمواقع التواصل الاجتماعي التي تمنح للمستخدم إمكانية التواصل عبر شبكة الأنترنت مع غيره من الأشخاص إلكترونياً لمشاركة المعلومات والأفكار والآراء من خلال إنشاء حساب شخصي. كما أنها تَمَكِّن المستخدم من التحكم بالمحتوى الذي يظهر في صفحته، فلا يظهر إلا ما يضيفه الأصدقاء من كتابات وصور ومقاطع، وأشهرها مواقع فيسبوك و تويتر. وعرفت هذه المواقع انتشاراً كبيراً في السنوات الأخيرة وأصبحت أكبر وأضخم مواقع في فضاء الويب، ولا زالت مستمرة في الانتشار الأفقي المتسارع.

ب. مقدموا خدمات المشاركة: وهي المواقع التي تتيح للآخرين نشر ملفاتهم ومشاركة العالم المعرفة الموجودة في تلك الملفات، إما تكون متخصصة في نوع معين من الملفات مثل موقع اليوتيوب المتخصص في مشاركة مقاطع الفيديو أو فليكر المتخصص في مشاركة الصور، أو مواقع تتيح مشاركة الملفات بشكل عام ولا تشترط نوع محدد من الملفات، مثل موقع shared.

ت. مقدموا الخدمات البرمجية: هي مواقع تغني المستخدم عن استخدام بعض البرامج وتتيح له إمكانية اعداد بعض الإجراءات والعمليات التي عادة ما تقتضي تحميل وتثبيت التطبيقات على جهاز الحاسوب (مثل الحوسبة السحابية). فيكتفي المستخدم استعمال البرنامج الموجود على الموقع لأداء المهمة من غير تحميل أو تنصيب أي برنامج على جهاز الحاسوب أو الهاتف النقال. ومن أمثلتها المواقع التي تقدم خدمات تحرير الصور وتعديلها، والتمثيل الافتراضي وغيرها.

ث. مقدموا الخدمات السريعة: وهي مواقع تؤدي مهام بسيطة لكنها مطلوبة، عادة ما تكون هذه المهام متعلقة بمواقع الكترونية أو بشبكات اجتماعية أخرى. ويتميز هذا النوع عن السابق أن المهام تكون عادة بسيطة وسريعة وفي نفس الوقت مطلوبة بكثرة بين مستخدمي الأنترنت على غرار خدمة تقصير الروابط (تقصير عناوين URL الطويلة للصفحات، وخدمة الترجمة لوقع قوقل).

## 5. لغات تصميم مواقع الويب:

وهي اللغات التي تستخدم للتواصل مع جهاز الحاسوب، تتكون من مجموعة من التعليمات التي تستعمل لبناء مواقع الويب، وهي الجزء الأهم عند برمجة الموقع. في حين يمكن التعامل مع عدة لغات خلال برمجة المواقع الإلكترونية، أبرزها:

- لغة الترميز **HTML**: تستخدم هذه اللغة في هيكلة وتصميم صفحات مواقع الويب، وتعتبر من أقدم اللغات وأوسعها استخداما في تصميم صفحات الويب وهذا راجع إلى مرونتها وسهولة استخدامها.

- لغة التنسيق **CSS**: وهي اختصار لـ **Cascading Style Sheets** والتي تستخدم أساسا لتنسيق وتصميم التأثيرات الموجودة في الموقع مثل الألوان والخطوط والعرض والارتفاع والصور الخلفية وغير ذلك من التنسيقات.

- لغة البرمجة **JavaScript**: وهي من اللغات التي تستخدم لإضافة التفاعل الديناميكي على الموقع مثل الرسوم المتحركة، القوائم المنزقة وإضافة التعليقات إلى الصفحة والقوائم المنزقة (الاسلايدز Slides)

- **PHP Hypertext Preprocessor**: من اللغات الشهيرة المستخدمة على نطاق واسع في برمجة المواقع والتطبيقات على حد سواء، وتستخدم من قبل الكثير من المبرمجين في بناء المواقع والتعامل مع قواعد البيانات المختلفة.

وهذا هو سائر لغات البرمجة الشائعة التي تستخدم في برمجة مواقع الويب. والجدير بالذكر أنه ليس من الضروري استخدام كل هذه اللغات في برمجة الموقع، في حين يمكن استخدام لغة أو اثنين أو ثلاثة بحسب الحاجة والأهداف التي يقوم عليها المشروع، حيث يمكن اختيار لغة البرمجة المناسبة لتصميم قسم معين من الموقع.

## 6. برمجيات التصميم: نذكر من بينها:

- أدوب دريمويفر **Adobe Dreamweaver**: وهو برنامج تطوير الويب أنتجته شركة ماكروميديا ثم انتقل إلى ملكية أدوب بعد أن تم احتضانه من طرف أدوبي ماكروميديا سنة 2005. وهو برنامج خاص لإنشاء وإدارة تطبيقات ومواقع الويب والتعامل معها. ويسمح هذا البرنامج بإنشاء المواقع باستخدام أحد اللغات الشهيرة المتاحة حاليا مثل **ASP** و **ASP.net** و **PHP** بالإضافة إلى العديد من اللغات الأخرى. كما يقدم البرنامج مجموعة متقدمة من الأدوات التي تساعد على الارتقاء بمستوى

خبرة المصمم لمواقع الأنترنت، حيث تمكنه من إضافة الخواص التفاعلية Interactivité وعمل التحريك Animation لصفحات ومواقع الأنترنت والإتقان التام لكيفية إنشائها وتعديلها.

- غوغل ويب ديزاينر (Google Web Designer) : وهو أحد منتجات غوغل متاح بصفة مجانية على شبكة الأنترنت ومستقل لأنظمة ويندوز (Windows) و"ماك (Mac) "وأیضا "لينكس (linux)". وهو تطبيق ويب متقدم يتيح تصميم وإنشاء إعلانات HTML5 وصور ومقاطع فيديو ومحتويات ويب أخرى باستخدام واجهة مرئية مشفرة متكاملة، من خلال أدوات الرسم والنص والمواد ثلاثية الأبعاد.

- ووردبريس (WordPress) : وهو أحد أشهر أنظمة إدارة المحتوى مفتوح المصدر لتصميم مواقع الويب في العالم خاصة في مجال المدونات، وهو متاح في كل من الإصدارات المجانية والمدفوعة. ويمنح إمكانية إدارة بشكل كامل للمواقع الإلكترونية باحترافية دون الحاجة إلى خبرات سابقة، والوصول إلى الآلاف من النماذج المعدة مسبقا للاختيار من بينها والوصول أيضا إلى 55 ألفا من العناصر الإضافية للاختيار من بينها واستخدامها.

- بناء الموقع دون البرمجة:

يوفر مجال الإعلام الآلي العديد من التطبيقات التي تمكن من إنشاء المواقع دون التحكم في تقنيات البرمجة، بحيث يمكن الاستعانة ببعض المنصات التي توفر إمكانية بناء المواقع على شبكة الأنترنت على غرار:

- Webflow CMS: وهو برنامج يوفر المئات من القوالب والتصميمات الجاهزة التي يمكن استخدامها في تصميم الموقع بالأسلوب والطريقة المفضلة لدى المصمم وبغض النظر عن نوع الموقع سواء كان مدونة أو صفحة اعلامية أو منتدى وغيرها.

- Webflow 3D transform: وهي منصة تمكن من بناء نموذج أولي ثلاثي الأبعاد للموقع وأقسامه المختلفة، بالإضافة إلى صياغة التأثيرات المختلفة على صفحات الموقع، وكذا مجموعة من الخيارات التي لا تتطلب التحكم في عمليات البرمجة الآلية.

- Cloudpress : وهو البرنامج الذي يمكن المستخدم من بناء موقع متوافق مع نظام إدارة المحتوى الشهير wordpress ، بالإضافة إلى توفير عشرات القوالب التي يمكن التعديل فيها لتتوافق مع شكل الموقع المراد تصميمه.

## المحاضرة رقم 22: إجراءات تصميم المواقع الإلكترونية لنظم المعلومات

## مقدمة:

تمثل المواقع الإلكترونية للمكتبات ومرافق المعلومات قنوات اتصال هامة بينها وبين مجتمع المستفيدين منها، بحيث يمكن الوصول من خلالها إلى مجموعة واسعة من المستفيدين في الوقت الذي لم تعد هذه المواقع مجرد أدلة تعريفية بنشاط المكتبة فحسب، بل أصبحت واجهة خدمة إلكترونية تتيح للمستفيدين الاستفادة من خدماتها مباشرة دون الحواجز الزمنية والمكانية. ويرتبط هذا الوصول بقدرة المكتبات على تصميم الموقع الإلكتروني الكفيل بتوفير تجربة المستخدم الفريدة والمحفزة لاستكشاف الطرق المبتكرة للبحث واسترجاع المعلومات والمعرفة. خصوصاً إذا أخذنا بعين الاعتبار التعامل مع المعلومات كمورد تنظيمي قيماً ومما يتطلب الحفاظ على جودتها وشكلها، وطريقة عرضها ونقلها والقدرة على الوصول إليها، وسهولة استخدامها. "وتعد معمارية معلومات المواقع الإلكترونية أفضل الموارد لتنظيم العلاقة بين المستخدمين والمحتوى، حيث تمثل الجسر الواصل بين الجوانب الفكرية والاستراتيجية لتطوير المواقع الإلكترونية والقضايا العملية لعملية التصميم والتطبيق. كما أنها تؤكد العلاقة بين اختزان المعلومات وتنظيمها وبين طرق البحث والاسترجاع من خلال إنشاء مخطط لتوزيع محتوى المواقع الإلكترونية وفق البنية منطقية تحافظ على نسقه"<sup>1</sup>. كما تكمن أهمية تصميم الموقع الإلكتروني للمكتبة في الجمع بين الجوانب الفعالية والجمالية له ومن شأنه استقطاب الزوار مراراً وتكراراً وجعلهم يشعرون بسهولة الوصول إلى الثقافة والمعرفة التي تفي باحتياجاتهم. وفي هذا الصدد، سنلقي نظرة على الجوانب الرئيسية التي يجب مراعاتها لتحقيق التصميم الفعال لموقع المكتبة على شبكة الأنترنت.

## 1. أهداف المواقع الإلكترونية للمكتبات:

- تسعى المكتبات من خلال انشاء الموقع الإلكتروني على شبكة الأنترنت لبلوغ الأهداف التالية:
- زيادة مرئية المكتبة على شبكة الأنترنت بحيث يقال أن الهدف من التواجد على مواقع الويب هو من أجل التعريف والتعرف على الآخرين.

<sup>1</sup> فيصل البنيان، ريم. معمارية معلومات مواقع الهيئات الحكومية السعودية: دراسة تقييمية. ص. 498. متاح على الرابط: [https://sjrc.journals.ekb.eg/article\\_79741\\_c5d883ca57abdfef07bd58d3261670d9.pdf](https://sjrc.journals.ekb.eg/article_79741_c5d883ca57abdfef07bd58d3261670d9.pdf)

- إتاحة خدمات المعلومات خارج أوقات دوام المكتبة.
- تقديم خدمات المعلومات للأفراد الذين قد يتواجدون في مناطق أو مدن بعيدة عن مكان وجود مبنى المكتبة
- تامين مجموعات المكتبة وتيسير استعمالها عن طريق الخدمات والتطبيقات التي توفرها شبكة الأنترنت.
- إتاحة المجال لأخصائي المعلومات الذين يفتقرون إلى القدرة على التواصل الجيد مع الآخرين، من تقديم خبراتهم للمستفيدين عبر خدمات المعلومات المتاحة من خلال موقع المكتبة.
- تخفيف الأعباء الوظيفية عن أخصائي المعلومات بتقديم إجابات للأسئلة الأكثر تداولاً لدى المستفيدين على مواقع المكتبة.

## 2. دورة حياة تصميم الموقع الإلكتروني للمكتبات:

### 2.1. مرحلة التخطيط:

تعتبر عملية التخطيط لتصميم الموقع الإلكتروني للمكتبة بالمرحلة الحاسمة قبل الشروع في إنشاء الموقع، بحيث يتعين على فريق العمل بتحديد الأهداف الأساسية التي من أجلها سيتم إنشاء الموقع، وأن تترجم أهداف استراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، وعلى أساسها يتم وضع سائر الخطوات الإجرائية لسير انجاز مشروع موقع المكتبة، فضلاً عن تحديد فئات المستفيدين من خدماته ونوعية المحتوى المضاف على صفحاته والوظائف الضرورية التي يحتاج اليه المستخدم بناء على المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال الدراسات الاستطلاعية التي يعكف على تنفيذها مسبقاً أخصائي المعلومات. ولأن هذه الخطوات ستؤثر في كل مرحلة من مراحل تطوير موقع الويب فمن المهم من اعداد العمليات التالية:

- وضع أهداف الموقع.
- تحديد فئات المستفيدين من الموقع.
- تعيين تقنيات الويب المواتية لمستوى وقدرات المستخدمين.
- تحديد الكفاءات البشرية المؤهلة (فريق العمل) لتنفيذ المشروع.
- تحديد العمليات والمهام المطلوبة لإنشاء الموقع.
- اسناد الصلاحيات والمسؤوليات لفريق العمل.
- تحديد المستلزمات التقنية لبلوغ أهداف المشروع.

- دراسة الجدوى الاقتصادية أو حساب تكاليف المشروع وعائد الاستثمار.
- تحديد خطوات تنفيذ المشروع (المدة الزمنية، بناء الموقع، نشر الموقع، صيانة الموقع)
- تحديد طرق متابعة وتقييم مراحل تنفيذ مشروع تطوير موقع الويب.

## 2.2. مرحلة التحليل:

وهي المرحلة التي تهتم بمعمارية المعلومات باعتبارها العلم الفن في تنظيم وتوصيف المواقع الإلكترونية وشبكة الأنترنت والبرمجيات والمجتمعات الرقمية بهدف دعم القدرة على استخدامها من خلال تصنيف كم من المعلومات وعنونتها وتنسيقها بشكل واضح ومنطقي يساعد الباحث عن المعلومات على الوصول إلى المعلومة التي يبحث عنها. فيتعين على فريق العمل اختيار الطريقة المناسبة لتنظيم محتوى الصفحات التي يتضمنها الموقع والذي يعكس الهيكل التنظيمي لمحتوياته وطريقة استعراضها وتصفحها (خريطة الموقع)، على غرار تجميع المحتويات حسب المحاور وتنظيمها بالطريقة التي تتوافق مع توقعات المستخدمين لموقع المكتبة في سبيل تسهيل عملية البحث والإبحار في صفحاته. ومن بين الطرق الشائعة للتنقل والإبحار في صفحات مواقع الويب نجد التنقل المستهدف الذي يركز على تنظيم المحتويات على شكل قوائم موضوعية (قوائم عامة تدرج على جميع صفحات الموقع، أو على شكل قوائم فرعية لكل صفحة على حدة تشمل محتوياتها وتتغير من صفحة إلى أخرى)، والتنقل العرضي ( Navigation transversale) أين يتم الإبحار في الموقع باستخدام الروابط النصية الموجودة على الصفحات دون استخدام القوائم، والتنقل الحر الذي يمكن المستخدم من اكتشاف الموقع بالطريقة التي تليق باختياره ومهارته وفي ضوء محتويات صفحات الموقع. كما يمكن إضافة طريقة البحث في محرك البحث في الموقع على أن يتم اختيار مصطلحات البحث المناسبة. لكن مهما كانت الطريقة المعتمدة لتنظيم محتويات موقع المكتبة، لابد من مراعاة مجموعة من المعايير في إعداد قائمة المحتويات لصفحات الويب، والتي تجعلها تكتسي ب:

- الدلالة: يجب أن تتوافق العناوين مع توقعات المستخدم.
- التكامل: يجب تضمين جميع عناصر ومكونات الموقع في قوائم المحتويات، ودون ادراج أي عنصر خارج القائمة.
- الخصوصية: يجب أن يجد كل عنصر مكانه في قائمة واحدة ولا أكثر لتفادي تردد المستخدم في تحديد الفئة عند استخدام قائمة المحتويات، ويمكن ايجاز أهم العمليات التي تشملها هذه المرحلة في:

- معمارية الموقع
- واجهة الموقع وطريقة عرض واستخدام صفحاته.
- الخدمات المتاحة في الموقع
- برمجيات قواعد البيانات، ونظم التشغيل، وأدوات تطوير الموقع وبرمجيات الحماية.

### 3.2. مرحلة تصميم وتطوير صفحات الموقع:

وهي المرحلة التي يتم فيها الشروع في بناء موقع الويب مع الحفاظ على جوهر الأهداف المسطرة، أين يتم الأخذ بعين الاعتبار عناصر التصميم الملائم والجذاب وتعيين الأشكال والصور بطريقة استراتيجية وبما يتلاءم مع فئات مجتمع المستفيدين التي تتوجه إليهم المكتبة، وبما يشجع الزوار على استكشاف المزيد من المحتوى. فتبدأ عملية التصميم بتطوير الصفحة الرئيسية للموقع، تليها الصفحات الداخلية في ضوء الخريطة التنظيمية لمحتوياته والتي تم تحديدها مسبقاً. وقد يستعين فريق العمل ببرامج ولغات تطوير المواقع وتطبيقاتها والتي ذكرناها سابقاً (أنظر المحاضرة رقم 21). ومهما كانت برمجية التصميم المستخدمة لإنشاء موقع المكتبة، تقتضي عملية تنفيذها على الإجراءات التالية:

- تطوير الواجهة الأمامية والواجهة الخلفية لموقع المكتبة.
- تنظيم المحتوى.
- تطوير طرق استعراض الصفحات.
- تطوير البرامج الخاصة بوظائف وخدمات المستخدم.
- تطوير البرامج الخاصة بوظائف الخادم.
- تطوير برامج الحماية للموقع ولبيانات الموقع.
- تطوير برامج استرجاع البيانات عند حدوث كارثة تتعلق بالموقع او البيانات الموقع.
- تطوير برامج تشغيل قاعدة البيانات واخذ النسخ الاحتياطية لمحتوياتها.

### 4.2. مرحلة التجريب والمراجعة:

بعد تطوير موقع الويب، يتم إجراء مجموعة من الاختبارات لإزالة الأخطاء التي يمكن أن تحدث حيال استخدامه من طرف المستفيدين والتأكد من أنه يعمل بكفاءة عالية دون خلل يذكر، بحيث يتم تجريب جميع الوظائف والخدمات المقدمة على موقع المكتبة، والتأكد من صحة الروابط النصية وتكامل سائر صفحات الموقع، وسهولة البحث في محتوياتها وتحميل النصوص والمواد، ومدى امكانيته تحمل عدد أكبر

من المستخدمين، وكذا توافق أدائه مع الأهداف المرجوة. كما يتم في هذه المرحلة فحص مدى عمل جميع وظائف الموقع على مختلف الأجهزة الإلكترونية (حواسب، هواتف، لوحات الكترونية وغيرها) فضلا عن مدى توافقها مع المنصات الرقمية.

## 5.2. مرحلة النشر والتوزيع:

بعد تجريب ومراجعة موقع المكتبة من طرف فريق التطوير والتأكد من خلوها من الأخطاء، يتم الاقرار بجاهزيته للنشر على شبكة الأنترنت. ليتم استخدام بروتوكول نقل الملفات FTP لاستضافته على خادم الويب وجعله مرئيا لجمهور المكتبة. وبعد مرحلة النشر، يتعين على مطوري موقع الويب رصد جميع انطباعات المستخدمين من خلال استقبال تعليقاتهم واستفساراتهم من أجل تدارك الصعوبات والعراقيل التي تواجههم والعمل على تذليلها لتحسين أداء الموقع.

## 6.2. مرحلة الصيانة والتحديث:

بعد تشغيل الموقع الإلكتروني للمكتبة، من الضروري القيام بالصيانة الدورية لمحتوياته، من خلال تحديث المعلومات التي يقدمها، والفحص الدوري للروابط النصية وتحديثها عند الحاجة وجعلها نشطة. كما تتضمن صيانة الموقع ضمان إجراءات التأمين لمحتوياته مما يقتضي اجراء تحديثات دورية للبرمجيات والتطبيقات المعتمدة وإصلاح الاختراقات الأمنية التي قد يتعرض اليها من حين إلى آخر وتنصيب برامج الحماية من القرصنة المواتية والفعالة. وعليه يقتضي صيانة موقع المكتبة ودعمه فنيا على:

- استحداث الوظائف والخدمات الجديدة تلبية احتياجات وطموحات المستخدمين من المكتبة.
- ازالة الخدمات التي تتماشى مع توقعات المستخدمين.
- التحديث المستمر لمحتوى الصفحات وجعلها تتماشى مع الاحتياجات الفعلية للمستخدمين.
- صيانة قواعد البيانات المتاحة على الموقع واصلاح الأعطال الناجمة من الفيروسات أو المشاكل التقنية.
- تحديث المستلزمات التكنولوجية (المادية والبرمجية) القائمة على تشغيل الموقع الإلكتروني بما يساير مستجدات البيئة الرقمية وبما يتوافق مع اعداد المستخدمين.
- تحديث تدفق شبكة الأنترنت بما يتناسب مع السرعة المطلوبة لاستخدام موقع المكتبة.
- المحافظة على سرية البيانات وذلك ببناء نظام حماية وأمن المعلومات.

## المحاضرة رقم 23: إدارة خدمات المواقع الإلكترونية للمكتبات ومرافق المعلومات

## مقدمة:

تأثرت خدمات المكتبات ومرافق المعلومات بظهور تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكة الأنترنت والاعتماد الكبير عليها، كما أدى النمو المتسارع للنشر الإلكتروني إلى بروز أنواعا وأشكالا جديدة من مصادر المعلومات، مما دفع بأخصائي المعلومات إلى إعادة النظر في الفلسفة التقليدية لخدمات المعلومات ودمج التقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في تنظيم الوصول إليها وتوسيع نطاق إتاحتها من خلال جعلها متاحة على شبكات الاتصال، وبما يمكن المستخدمين من الوصول إليها دون الحواجز الزمنية والمكانية. وبالتالي ظهرت اتجاهات حديثة نحو خدمات المعلومات عن بعد عبر شبكة الأنترنت سواء بتحديث خدمات تقليدية موجودة بالفعل أو استحداث خدمات جديدة والتي ساعدت على التواصل والتفاعل بين أخصائي المعلومات والمستخدمين عبر وسائل الاتصال المختلفة في تقديم خدمات المعلومات. وتختلف أنواع خدمات المعلومات المقدمة على مواقع المكتبات من مكتبة إلى أخرى حيث ان نوعها يحدد نوعية وطبيعة الخدمات التي تقدمها بالإضافة إلى الإمكانيات المتاحة قد تحدد اختلافا بين المكتبات ذات النوع الواحد.<sup>1</sup>

## 1. خدمات المعلومات عن بعد:

تعرف خدمات المعلومات على أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية. ويقصد بالخدمات عن بعد الأنشطة التي تقوم بها المكتبات حتى يمكن للمستخدم الحصول على المعلومات التي يحتاجها دون الحضور إلى المكتبة سواء كان ذلك من خلال موقع المكتبة المتاح على شبكة الأنترنت أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية لها بهدف تيسير سبل الحصول على المعلومات والاطلاع عليها خارج مقر المكتبة مع تقديم خدمات معلوماتية متطورة للمستخدمين وزيادة اعداد ونوعية فئات المستخدمين المستهدفة للمكتبات.<sup>2</sup> ولقد أشار معيار ايزو 11620 في طبعته الثالثة لسنة 2014 إلى أهم خدمات المعلومات التي يتعين على المكتبات عموما إتاحتها على موقعها الإلكتروني

<sup>1</sup> بالمفاج، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2012. ص 84-85.

<sup>2</sup> سويقي، رحاب عبد الهادي عبد القادر. خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج. 8، ع. 3، 2021. ص. 235.

والتي شملت على خدمات إتاحة الفهرس على الخط المباشر، وخدمة توصيل الوثائق الرقمية، وخدمات الإعارة أو الحجز، خدمة الاطلاع على قسم المراجع، خدمات تدريب المستفيدين، فضلا عن تسخير تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز التواصل والتفاعل بين المستفيدين والمكتبة.

## 2. الخدمات المرجعية الرقمية:

تعتبر الخدمات المرجعية الرقمية كامتداد للخدمة المرجعية التقليدية أين استفادت هذه الأخيرة من تسهيلات وتطبيقات شبكة الأنترنت وميكنة فهارس المكتبات والتي ساهمت في تغيير المفهوم التقليدي للخدمة المرجعية وتوجيهها نحو خدمات خارج جدران المكتبة، من خلال إعادة النظر في طرق تطويرها وعرضها لجعلها أكثر تماشيا مع اتجاهات وتوقعات المستفيدين. وترتكز الخدمة المرجعية على ثلاث مقومات أساسية ألا وهي المستفيد والمجموعات وأخصائي المراجع، أما في السياق الرقمي تم إضفاء عنصر واجهة الموقع الإلكتروني للمكتبة على الشبكة المحلية أو العالمية، والذي حل مكان حضور المستفيد إلى مكتب أخصائي المراجع من أجل طرح استفساراته وانشغالاته. إلا أنه في كلا الحالتين، يتم التركيز على المستفيد كعنصر أساسي في تطوير الخدمات المرجعية من خلال تحديد احتياجاته وتوقعاته مع مراعاة إمكانية الوصول عن بعد عن طريق تقنيات الاتصال الحديثة. أما المصادر الإلكترونية، فبعدها أن كانت محصورة في المواد المطبوعة ضمن النطاق التقليدي للمكتبات، أصبحت تشمل المصادر الرقمية المحملة في الوسائط المادية (الأقراص المضغوطة)، والمتاحة عن بعد على شبكة الأنترنت إلى جانب المواد المطبوعة. وتشمل هذه الخدمة على:

### 1.2. الخدمة المرجعية غير التزامنية أو غير التفاعلية:

ويندرج تحتها الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني، والذي ينقسم بدوره إلى قسمين:

أ. البريد الإلكتروني العادي: أين يقوم المستخدم (المكتبي أو المستفيد) بإرسال واستقبال الرسائل بصورة سهلة وسريعة عن طريق حاسبه الشخصي. فتقوم المكتبة بإتاحة عنوان بريدها على موقعها الإلكتروني أين يقوم المستفيد بإرسال استفساراته وانشغالاته على شكل رسالة إلكترونية لينتظر فترة زمنية لتلقي الرد من طرف المكتبي، ويتطلب هذا النمط توفر جهاز الحاسوب والاتصال بشبكة الأنترنت ومجموعة من التطبيقات الكفيلة بتحمل إجراءات التواصل بين الأطراف المشاركة على غرار برامج Mozilla Thunderbird، Netscape Navigator، Foxmail، Eudora، Outlook.

ب. البريد الإلكتروني من خلال تعبئة استمارة إلكترونية: تقوم هذه الخدمة على توفير استمارة تشبه استمارة البحث في قواعد البيانات أين يتم تدوين جميع البيانات الشخصية للمستفيد إلى جانب الأسئلة التي يرغب توجيهها إلى المكتبي. إذ يقوم المستفيد بتعبئة الاستمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية ومن ثم يعمل على صياغة تساؤلاته بالأسلوب الذي يرغب فيه وتوجيهها إلى المكتبي عن بعد. ومن بين أساليب تقديم هذه الخدمة Ask an Email ، Ask a Librarian ، Ask a Question ، وغيرها.

ت. النظام الخبير وتطبيقات الذكاء الاصطناعي: يركز هذا النظام على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إطار تكاملي بين تطبيقاته والجهد البشري، ففي حالة غياب أخصائي المراجع يقوم النظام الخبير أو بما يسمى بالروبوتات الرقمية بتلقي استفسارات المستفيدين وتحويلها إلى أخصائي المراجع المناسب للحصول على الأجوبة المناسبة، ثم يقوم النظام بأرشفتها والاحتفاظ بنسخة منها في القاعدة المعرفية Knowledge base المعدة خصيصا لهذه الخدمة، والتي تمكن المستفيد من الرجوع إليها والاطلاع عليها عند الحاجة دون الاتصال بالمكتبي المرجعي.

ث. قوائم الأسئلة المتكررة: وهي عبارة عن «قوائم تحتوي على الأسئلة وأجوبتها التي يتم طرحها بشكل مستمر فيتم الاحتفاظ بها على شكل قوائم موضوعية لتوفير الوقت والجهد وتجنب تكرار البحث عن الإجابة على الاستفسار نفسه»<sup>1</sup>. ويتطلب تشغيل هذه الخدمة تنظيم محكم من طرف فريق من أخصائي المعلومات يتألف عادة من 2 أو 3 أشخاص، أو شبكة من الخبراء ينتمون إلى هيئات وثائقية مختلفة ومتباعدين جغرافيا. كما تقتضي هذه الخدمة مجموعة من المؤهلات والمهارات التقنية والفنية لدى أخصائي المراجع في الإجابة عن أسئلة المستفيدين وتجميعها في مواضيع محددة وتقديمها على شكل قوائم بسيطة ومنظمة.

2.2. الخدمات المرجعية التزامنية أو التفاعلية: وهي الخدمة التي تحدث في الوقت الفعلي بين المستفيد وأخصائي المراجع مع الاستجابة الفورية على الأسئلة من خلال التفاعل وجها لوجه بين الطرفين في البيئة الرقمية وعلى أساس الوسائل والطرق التالية:

<sup>1</sup>كوار، فوزية. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعات الغرب الجزائري نموذجا. أطروحة دكتوراه. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة احمد بنبله وهران؛ 2019. ص. 112.

أ. برامج الدردشة والحوار: تعتبر هذه الخدمة كتكملة للخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني، لكن تكون طريقة تبادل الرسائل الفورية القصيرة أو التحوار الصوتي بين المستفيد وأخصائي المراجع في شكل تفاعلي. وتتميز بالفورية والسرعة في الإجابة عن الاستفسارات المرجعية، وتتطلب هذه التقنية قيام كل من المستفيد والمكتبي بتثبيت برامج الدردشة على الحاسب أو الهاتف الخليوي أو الأجهزة اللوحية على غرار whatsapp، viber، Messenger، وغيرها من التطبيقات المتاحة بصفة مجانية على شبكة الأنترنت.

ب. الخدمة المرجعية عن طريق مراكز الاتصال عبر الأنترنت: وهي الخدمة التي تجمع بين تقنيات الاستمارة على الخط والدردشة والبريد الإلكتروني. وتسمح بالتفاعل في الزمن الحقيقي مع المستفيد أين يتم استخدام برمجيات تمكن المكتبي من عرض نتائج البحث وتقديم الأجوبة لاستفسارات المستفيد عبر متصفح الويب، ويبقى التحوار بين الطرفين ضمن نافذة العرض التي تبقى مفتوحة طوال المكالمة وبطريقة متزامنة. كما يتم استخدام الصوت والفيديو (عن طريق هاتف الأنترنت IP-téléphonie)، وإدارة قوائم انتظار المستفيدين، والحصول على المعلومات حول متصفح المستخدم والإحصاءات والتقارير.

ت. الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية: تعتمد هذه الخدمة على برامج إدارة المعلومات عن بعد ومجموعة من التطبيقات المتاحة على شبكة الأنترنت من أجل ربط مختلف الأطراف المشاركة وتعزيز التفاعل فيما بينهم. فبمجرد أن يقوم المستفيد بإرسال سؤاله على منصة الخدمة المرجعية التعاونية، يتكفل أي مكتبي مرجعي من المكتبات المشاركة بالرد على استفساره.

ث. شبكات التواصل الاجتماعي: يتم الاستثمار في شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات المرجعية بالطرق التزامنية على مدار الساعة كوسيلة لتعزيز التواصل مع المستفيدين والتكفل بانشغالاتهم واستفساراتهم، وذلك بتكوين مجموعات افتراضية في تخصصات محددة لتكون مجالاً مفتوحاً للتعليق وتبادل الآراء حول المكتبة ونشاطها وخدماتها، وأين يكون الاتصال في كلا الاتجاهين من خلال تفاعل المستفيدين مع أخصائي المراجع ضمن الموقع الإلكتروني للمكتبة. وتكمن أهم الوسائل المعتمدة لتقديم الخدمة المرجعية على وسائل التواصل الاجتماعي في:

✓ المدونات Blog: يقوم المكتبي المرجعي بإنجاز صفحة ويب على شبكة الأنترنت أو استخدام واحدة من المنصات التدوين الشهيرة مع إتاحة رابط الخدمة على الصفحة الرئيسية للمكتبة كأداة للتواصل مع المستفيدين ونقل الأخبار والمستجدات المتعلقة بالمكتبة وتسويق خدماتها ومجموعتها، والتعبير عن الآراء والاهتمامات الموضوعية المختلفة، ومعرفة احتياجات واتجاهات المستفيدين.

✓ **التأليف التعاوني الحر Wikis:** تقوم المكتبة بإنشاء صفحات ويكي باستعمال تطبيقات مبسطة مثل Wikiforum إلى جانب بعض البرمجيات تدعى بمحركات ويكي مثل EditThis وأين يتم خلق وتعديل المحتويات الموضوعية بالتفاعل مع المستخدمين، وتعتبر وسيلة هامة لاتصال الداخلي وأداة للتعاون بين المكتبات وتبادل الخبرات والمعلومات بين أخصائي المعلومات، وبناء قاعدة معرفية جماعية، وكدليل بحث يمكن استخدامها للإجابة على أسئلة المستخدمين ومعرفة اتجاهاتهم ورغباتهم نحو مصادر المعلومات.

✓ **القوائم الموضوعية للروابط النصية:** يقوم المكتبي بإعداد وتنظيم قائمة لمجموعة من العناوين لمصادر المعلومات في التخصصات المختلفة أو حسب الطلب على الموقع الإلكتروني للمكتبة، على شكل قائمة من الروابط النصية والمجهزة بكلمات مفتاحية والبيانات الوصفية تحيل إلى النص الكامل للمواد المعرفية أو الهيئات المسؤولة عنها، مع إمكانية تقاسمها وتبادلها وتعديلها وإثرائها من طرف المستخدمين وأخصائي المعلومات.

✓ **المصادر المرجعية الرقمية:** تقوم هذه الخدمة على اقتراح مصادر مرجعية (قواميس لغوية، وأدلة موضوعية، وفهارس، ومحركات البحث، وقواعد البيانات وغيرها)، وذلك على شكل قوائم منظمة لروابط نصية ومتاحة على موقع المكتبة، ويمكن البحث فيها واستعمالها داخل أو خارج أسوار المكتبة عبر شبكة الأنترنت. وتشمل هذه القوائم على المصادر المرجعية ذات النفاذ الحر أو المدفوعة منها أو المتاحة لفئة معينة من المستخدمين.

## 02. خدمة الترجمة الآلية:

بعدها أن كانت الترجمة الآلية تعتمد على البرامج المدفوعة والمحملة في الأوعية الرقمية المادية والتي يتطلب تثبيتها على أجهزة الحاسوب من أجل تشغيلها، ظهرت العديد من المواقع التي تقدم ذات الخدمة بصورة مجانية للمستخدمين والتي تقترح مجموعة من البدائل في الاختيار ما بين ترجمة الموقع بأكمله بمجرد كتابة عنوانه الإلكتروني على موقع الترجمة، أو ترجمة فقرات وعبارات بكتابتها أو نسخها على صفحة الموقع، وأشهرها موقع Google Traduction.

## 03. خدمة الإمداد الإلكتروني بالوثائق:

أو توصيل الوثائق، تسليم الوثائق، تبادل الوثائق عن بعد والتي تقابل المصطلح باللغة الانجليزية Document Delivery Electronic ويرمز لها ب EDD، فبعدها أن كانت هذه الخدمة تعتمد في بدايتها على

الطرق التقليدية لإرسال الطلبات واستلام المصادر على غرار البريد العادي والفاكس أو التسليم باليد، أصبحت تعتمد على الطرق الإلكترونية باستخدام البريد الإلكتروني أو الروابط النصية لصفحات الويب.، أين يتعين على المستفيد الراغب في الحصول على نسخه من مصادر معينة بتعبئة نموذج طلب الكتروني مقترح في صفحة خاصة على الموقع الإلكتروني للمكتبة يدعى غالبا "أطلب كتاب"، يشتمل عاداتا على البيانات الببليوغرافية للمصادر المطلوبة، ثم تتولى المكتبة بإرسالها عبر البريد الإلكتروني أو الوسائل الأخرى، أو الحصول عليها من المصادر الخارجية مثل المكتبات الأخرى، دور النشر أو قواعد المعلومات.

#### 04. خدمة الاطلاع الإلكتروني:

الإتاحة المباشرة أو المحلية: تمكين المستفيد من الوصول مباشرة إلى مصادر المعلومات المحملة غالبا على الأوعية الرقمية والتي يمكن استغلالها عن طريق التحميل أو التشغيل من خلال جهاز الحاسوب. ويتم إتاحة مصادر المعلومات الرقمية على الشكل المباشر عن طريق:

- الإتاحة عبر شبكات المعلومات: يتم إتاحة المصادر الرقمية على حاسب آلي مركزي للمكتبة، يمكن للمستفيد الولوج إليه عبر الشبكة المحلية من خلال واجهة تعامل موحدة تعمل على إدارة الاستخدام والوصول عن طريق اسم المستفيد وكلمة السر.
- الإتاحة عبر خادم المكتبة: يمكن للمستفيد الوصول إلى محتويات المكتبة عبر الفهرس العام المتاح على الخط المباشر والمثبت على خادم المكتبة.
- الإتاحة عبر محطة عمل مستقلة: يتم تحميل قواعد البيانات على الحواسيب الموجهة للمستفيدين في قاعات المكتبة، ويتم استعمالها على حدا.
- إتاحة عبر الأقراص المليزرة، متصلة بشبكة المعلومات: إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية المحملة على الأوعية المادية الرقمية أو على الشبكة المحلية للمكتبة وبعد الحصول على ترخيص الاستعمال من طرف المؤلف.
- الإتاحة عن بعد (خدمة البحث بالاتصال المباشر): أي التعامل مع مصادر المعلومات بشكل غير مادي ملموس عبر شبكة الأنترنت دون التقدم إلى المكتبة، وعاداتا ما تستعمل هذه الطريقة لإحاطة المستفيد عن المصادر التي يقوم المكتبي بانتقائها وتنظيم الوصول إليها (accès) عن بعد والإشارة إليها في فهرس المكتبة أو على شكل روابط نصية منظمة في شكل قوائم موضوعية (مثل قوائم الدوريات الإلكترونية ذات النفاذ الحر، المستودعات الرقمية، مواقع المكتبات الرقمية، فهارس المكتبات على

شبكة الأنترنت، مواقع الهيئات والمؤسسات، وغيرها). أما بالنسبة لمصادر المعلومات التي تشترك فيها المكتبة (الكتب والدوريات الإلكترونية)، تقوم بالتفاوض مع دور النشر بشأن تراخيص الاستعمال والعرض من أجل توفيرها من خلال نظام الإعارة على الخط المباشر.

05. خدمة الفهارس العامة المتاحة عن بعد: وتقدم الفهارس عن بعد إمكانية البحث واسترجاع المعلومات عن طريق البحث البسيط والبحث المتقدم، ولكل منها عدة نقاط للتنفيذ إلى المصادر التي تفي باحتياجاتهم، لاسيما البحث بالمدخل الأساسية كالمؤلف والموضوع والعنوان والكشاف العام ورقم التصنيف وغيرها من المدخل، كما تقدم إمكانية توظيف الروابط البوليانية لتقييد عملية البحث بسنة النشر ونوع المصدر والناشر وغيرها، والحصول على نتائجه بصورة مختصرة أو تفصيلية وبصيغة مارك المعيارية مع إمكانية حفظها على ملف أو طباعتها، فضلا عن إمكانية إجراء الحجز عن بعد للمصادر التي يرغب فيها المستفيد.

06. خدمة الإحاطة والبهث الانتقائي للمعلومات: من خلال استخدام التقنيات الحديثة في توصيل المعلومات إلى المستفيدين مما يساهم في توفير الوقت والجهد في استرجاع مواد المعلومات الموثوقة، وإزالة جميع الحواجز المتعلقة بالمحتوى والوعاء والتكلفة والوقت والمسافة واللغة. ومن بين الأساليب الحديثة المعتمدة في توفير خدمة الإحاطة والبهث الانتقائي للمعلومات في بيئة المكتبات نذكر:

أ. الموقع الإلكتروني للمكتبة: يُستخدم موقع المكتبة للأغراض التسويقية والترويجية للإعلان عن خدماتها ومقتنياتها ونشاطاتها، فضلا عن اقتراح روابط نصية تحيل إلى مواقع إلكترونية من شأنها خدمة اهتمامات المستفيدين.

ب. خدمة الرسائل القصيرة: تعتمد المكتبة على برامج الرسائل القصيرة للهواتف المحمولة لتنبيه المستفيدين عن طريق الرسائل النصية أو الصوتية المتعددة الوسائط بكل ما هو جديد من مصادر المعلومات أو مستجدات الخدمات المكتبية، أو الإشعار بتوافر المواد المطلوبة وغيرها.

ت. خدمة الاستجابة السريعة (Quick Response code QR) وهي التقنية المعتمدة لربط المستفيدين مباشرة بمواقع الويب أو للعناوين الإلكترونية لمصادر المعلومات الرقمية والمادية الحديثة، أو إلى بياناتها البيبليوغرافية في فهرس المكتبة، وهي التقنية التي تستدعي استخدام الهواتف الذكية والمجهزة بالكاميرا لمسح الصور وفك تشفير المعلومات.

ث. شبكات التواصل الاجتماعي: وتعتبر من بين الوسائل الفعالة للبحث الانتقائي للمعلومات حسب فئات واهتمامات المستخدمين من خلال بث الرسائل القصيرة عبر مواقع الفيسبوك، twitter، ImoWhatsApp، Google SMS، Fill RSS وغيرها من تطبيقات الويب.

ج. القوائم البريدية: وهي الخدمة الشائعة المعتمدة في المكتبات للبحث والإحاطة بالمعلومات للمستخدمين، بحيث تستخدم البريد الإلكتروني لإرسال عناوين مصادر المعلومات إلى قوائم المسجلين بالمكتبة التي تخدم تخصصات كل فئة أو فرد على حدة.

ح. الخدمة الذاتية على موقع المكتبية: من خلال منح المستخدمين إمكانية إنشاء حساب خدمة على الموقع الإلكتروني للمكتبة وتزويده بجميع المعلومات التي تعبر عن اهتماماته العلمية والبحثية وسلوكه نحو مصادر المعلومات، ليصبح بمثابة الآلية التي يعتمد عليها المكتبي لتزويده بالمواد التي يمكن أن تفي باحتياجاته عن طريق إرسال التنبيهات إلى حسابه عند توفرها.

07. خدمة البحث في قواعد البيانات: وهي الخدمة التي تقترح للمستخدمين إمكانية البحث واسترجاع عن بعد لمقالات الدوريات وأوراق المؤتمرات والكتب الإلكترونية والبيانات البيبليوغرافية وغيرها من مصادر المعلومات بشتى أنواعها وأشكالها في المجالات الموضوعية التي تعني اهتماماته، وذلك من خلال قواعد البيانات المصممة محليا والمخزنة على خادم المكتبة، أو قواعد البيانات المتاحة عبر شبكة الأنترنت ضمن الاشتراكات المجانية (قواعد الوصول الحر) مثل قاعدة EBSCOOpen Dissertations أو DOA ، وقواعد البيانات المدفوعة مثل Science direct، Jstor، Emerland وغيرها. وتقوم المكتبة بمنح الوصول إليها واستغلال محتوياتها عبر موقعها الإلكتروني مع فرض قيود الاستخدام لبعض القواعد عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل منتسب إليها. ويمكن أن تشمل قواعد البيانات البيبليوغرافية، قواعد البيانات النصية، قواعد البيانات الوسائط المتعددة، قواعد البيانات المرجعية.

## المحاضرة رقم 24: معايير تقييم مواقع المكتبات على شبكة الأنترنت

## مقدمة:

نظرا لحدائة نشأة شبكة الأنترنت وتنامي استخدامها في جميع المجالات، وعدم وجود هيئة مسؤولة لضبط مصداقية وموثوقية كل ما ينشر فيها، باتت الآليات الكفيلة للتحكم الأمثل في هذا الفضاء غير كافية، ونتج عن هذه الفجوة سلوك التحفظ من جودة المعلومات المعروضة على هذه الشبكة من جهة، ومن جهة أخرى عدم إمكانية الاستغناء عن هذا المصدر الذي لا ينافس أي مصدر آخر فيما يخص جوانبه الإيجابية. وبالتالي أفضى هذا التناقض إلى فرض التقويم كمنهج ووسيلة للتحكم في عملية انتقاء المعلومات المتاحة في مختلف المواقع. كما تعد عملية تقييم المواقع الإلكترونية على الأنترنت بمثابة العامل الأساسي لبناء موقع المكتبة الجيد من شأنه تحقيق الفائدة المرجوة منه، وقياس جودة وسهولة استخدامه والوقوف على المشاكل والصعوبات التي يواجهها المستخدمون، وكذا استقطاب أكبر عدد من زائري الأنترنت ومستخدميها، وجعلهم يترددون على الموقع باستمرار ليس فقط كزائرين بل كمستفيدين أيضا. فمصداقية المعلومة من مصداقية الموقع نفسه، ولا تكمن الأهمية في امتلاك موقع ليتضح بعد ذلك عدم استخدامه إما لصعوبة الوصول إلى مصادر المعلومات به، أو كون محتوياته لا تعكس اهتمامات واحتياجات المستفيدين منه، مما يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد والمال دون تحقيق الهدف منه. ومن هنا تبرز أهمية التقييم في الكشف عن جوانب قصور المواقع في تلبية احتياجات المستفيدين سواء الحالية منها أو المستقبلية، وكذا انتقاء المعلومات الصحيحة والموثوقة من المواقع التي تتمتع بالمصداقية والسمعة العلمية والتي من شأنها تسهيل مهمة المستفيد في الوصول إلى المعلومات وبأفضل طريقة وأسهل وسيلة وأحسن أداة وأسرع سبيل وبأقل تكلفة، ودون عقبات أو محددات إدارية أو فنية<sup>1</sup>.

أهمية تقويم مواقع المكتبات ومرافق المعلومات: هناك عدد من الأسباب التي تدفع القائمون عن مواقع المكتبات ومرافق المعلومات إلى التقييم وهي<sup>2</sup>:

- التأكد من أن الموقع يعكس أهداف الهيئة التي يتبعها ويعطى صورة جيدة ودقيقة عن خدماتها.

<sup>1</sup> خلف، محمد حسن. معايير تقييم مواقع المكتبات في الأنترنت: دراسة تحليلية مقارنة. مجلة آداب المستنصرية. ع.66، 2014. ص. 6. متاح على الرابط: <https://doi.org/10.35167/muja.v0i66.375>

<sup>2</sup> أحمد، أحمد يوسف. تقييم المواقع الإلكترونية وخدمات وموارد الأنترنت: دراسة للواقع والاتجاهات لاستنباط معايير عربية موحدة، المؤتمر العاشر لقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة القاهرة.

- قياس جودة المعلومات التي يقدمها الموقع من حيث دقتها وحداتها ومصداقيتها.
- التعرف إلى مدى القدرة على استخدام الموقع، ومدى ملاءمته لاحتياجات وإمكانيات المستخدمين.
- يعد التقييم أحد عناصر الاستمرارية والتطوير في أي مجال.
- المحافظة على جودة الموقع من حيث المحتوى والبنية والتصميم والشكل والإخراج، والتي تترجم إلى زيادة عدد مرات تردد المستخدمين.

### 01. معايير تقييم مواقع الويب:

لا يوجد إلى حد الساعة معايير وضوابط موحدة وعالمية لتقييم مواقع المكتبات على شبكة الأنترنت، والتي تلزم جميع الجهات المسؤولة عن نشر هذه المواقع على الشبكة الدولية الالتزام بها. وهذا راجع إلى كون عملية تقييم جودة المواقع الإلكترونية ظاهره معقدة وتختلف من مجال إلى آخر وحسب نوعية المواقع والأهداف المراد تحقيقها والخدمات المطلوب تقديمها والمعايير المعتمدة للقياس، علما ان اغلب الجهات المقيمة لا تتفق على اعتماد نفس المعايير وليست هي موضع اجماع من قبل كافة المختصين في هذا المجال، وفي الواقع لا توجد هناك صيغ ثابتة وموحدة لقياس جودة المعلومات معتمدة من قبل الجميع<sup>1</sup>. في حين يمكن تحديد مجموعة من المعايير التي يمكن الاستئناس بها لقياس جودة المواقع والمعلومات، والكفيلة بتقييم مواقع المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك من خلال رصد بعض الجهود الدولية المختلفة على غرار جمعيات المكتبات المهنية والمكتبات الأكاديمية في الدول المتقدمة، أو تلك المعايير المقترحة في الدراسات الفردية الأجنبية والعربية. وتفيد أغلبية الدراسات أنه يمكن الاعتماد على مجموعتين من المعايير لتقييم مواقع الأنترنت، لا سيما:

#### I.المعايير الموضوعية:

1. المسؤولية: وهي الهيئة المسؤولة عن الموقع، ويمكن أن يكون شخص مادي أو معنوي (منظمة، شركة، جمعية، مؤلف) بحيث تقع تحت مسؤوليته كتابة أو توقيع محتوى الموقع (رئيس التحرير، منسق، كاتب، صحفي، باحث وغيرها). وفي الغالب تدرج تلك المعلومات تحت الإحالة حول About. تساعد تحديد المسؤولية على طبيعة الموقع ومصداقية المعلومات.
- هل المؤلف مختص في ذلك المجال، هل لديه شهرة وغيرها.

<sup>1</sup> خلف، محمد حسن. معايير تقييم مواقع المكتبات في الأنترنت. المرجع السابق. ص. 6.

- ببليوغرافية المؤلف.
  - ينبغي أن يحمل الموقع الاسم الكامل للجهة المسؤولة عن الموقع.
  - تحديد أهداف الموقع ومعرفة دوافع المؤلف من نشر هذا الموقع على الشبكة ومدى تجسيدها في الخدمات والمعلومات المقدمة.
  - تحديد في الصفحة الأولى اسم الشخص المسؤول الذي يمكن توجيه المراسلات إليه على شكل إيميل أو تعليق أو ملاحظات أو سؤال.
2. مجال التغطية أو المحتوى: مدى ملائمة المحتوى (خدمات ومعلومات) الموقع لاحتياجات الجمهور المستهدف:
- أن تكون ملائمة مع الغرض الذي أعدت من أجله.
  - ان تشمل المعلومات الظاهرة المدروسة من كل جوانبها وبتفصيل أدق.
  - يجب أن تقدم المعلومات إضافة حقيقية للمستفيدين.
  - أن تكون منسجمة في محتوياتها.
  - أن تراعي حقوق الملكية الفكرية.
  - يجب توافر الروابط Links الداخلية والخارجية من بين أهم الخدمات التي يقترحها، وأن تكون بعلاقة بمحتويات الموقع، مع التأكد من صحتها وسهولة الوصول إلى المواقع المرغوبة، وأن يتم تحديثها بصفة دورية.
3. الدقة والموثوقية: أن تكون المعلومات المتاحة صحيحة وخالية من الأخطاء.
- التأكد من أصالة المعلومات (هل هي معلومات جديدة أو سبق أن نشرت في مصادر أخرى).
  - توثيق للمصادر المستخدمة وصحتها.
  - ملائمة اللغة التي كتبت بها المحتويات لمستوى المتصفحين.
  - خلو الموقع من الأخطاء المطبعية والنحوية والإملائية.
  - في حالة وجود أشكال توضيحية ورسوم بيانية ينبغي التأكد من أنها تحمل عناوين وشروحات واضحة يسهل قراءتها واستيعابها.
  - موضوعية المعلومات وخلوها من التحريف الشخصي المقصود أو الغير المقصود.

- 4.الحدثة: أن تكون محتويات الموقع حديثة ويتم تحديثها بصفة مستمرة، وعادة ما نميز حداثة المعلومات في أسفل الصفحة الرئيسية للموقع وفقا لتاريخ آخر تحديث.
- التأكد من تاريخ إنشاء الموقع وعدد مرات تحديثه منذ إنشائه.
  - مدى التحديث على الروابط بصفة دورية والتأكد من أنها نشطة.
  - مدى توافق تاريخ المحتوى مع حاجيات المستفيد

## II.المعايير الشكلية:

1.التصميم: يهتم هذا المعيار بكيفية ظهور الموقع وكيفية تفاعل المستخدمين معه، ويهتم التصميم بالصفات المرئية في تصميم الموقع على أن يكون جذاب وسهل الاستخدام لجلب المستخدمين لزيارته ومن ثم المكوث أطول فترة ممكنة داخله، وتكرار زيارته مرات أخرى مستقبلا. ومن بين الخصائص التي يجب مراعاتها لضمان جودة تصميم المواقع الإلكترونية:

أ- الجاذبية: جاذبية الموقع من حيث الناحية الجمالية والهندسية التي تعزز الانتباه والفضول لزيارة الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:

- مدى جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم.
- جمال الصور والحركات.
- الجانب العاطفي للموقع عند الدخول إليه ومدى إثارة حماس الزائر.

ت. الملاءمة: ملائمة التصميم والصور المستخدمة فيه لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:

- ملائمة التصميم لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع.
- ملائمة الصور المستخدمة داخل الموقع لطبيعة الموقع.
- توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة.

ب- اللون: خصائص الألوان المستخدمة كخلفيات أو ألوان النصوص نفسها عند التصميم. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:

- استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات.
- عدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة من صفحات الموقع.

ت- الفيديو والصوت والصورة: تعني بخصائص وجودة ملفات الفيديو والصوت والصورة المستخدمة في صفحات الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:

- استخدام أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصورة داخل الموقع.
  - حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة.
  - يستخدم النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصورة لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها.
- ث- النص: خواص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع من حيث الخط والحجم والحروف ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
- يستخدم خط واحد وبحجم واحد وبنفس السمة في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين الرئيسية
  - سهولة قراءة الخطوط المستخدمة وبالحجم المناسب.
  - استخدام الحروف الكبيرة لجميع النصوص إلا في العناوين.
  - يستخدم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة.
  - تستخدم عناوين رئيسة أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها.
  - أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءا كبيرا من الصفحة.
  - ظهور النصوص قبل الصور في صفحات الموقع بحيث يقوم المستخدم بالقراءة خلال تحميل الصور.
2. التنظيم أو الترتيب: يهتم هذا العنصر بهيكلية الموقع وطريقة تقسيم الخدمات التي يقدمها لتوفير طريقة سهلة لتصفحه بهدف مساعدة المستخدم للوصول للمعلومة المطلوبة بسرعة، بحيث يشعر بالراحة خلال زيارته للموقع. يمكن إجمال مؤشرات جودة التنظيم بما يأتي:
- أ. الفهرس: احتواء الموقع على فهرس أو وصلات لجميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
- يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تساعد المستخدم على الانتقال من جميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية.
- ب. خريطة الموقع: خريطة مناسبة للموقع، ووصلات في كل صفحة لسهولة التصفح. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
- توجد خريطة مناسبة للموقع أو وصلات في كل صفحة بحيث يستطيع المستخدم الانتقال إلى أي صفحة أخرى داخل الموقع.

- يستطيع المستخدم معرفة الصفحة الحالية التي يتصفحها من خلال إظهار عنوانها بالكامل.
- ت. الاتساق: اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
  - اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها.
  - ث. الروابط: عمل الروابط النصية والوصلات بشكل صحيح ووجود روابط المساعدة في كل صفحة، بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
    - تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح.
    - توجد روابط مساعده في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى الصفحة الرئيسة من خلال أي صفحة أخرى في الموقع.
    - عند تصفح صفحات طويلة توجد روابط مساعدة في الصفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى أعلى الصفحة.
    - عند استخدام رابط من الموقع الأصلي إلى موقع خارجي يستطيع المستخدم الرجوع إلى الموقع الأصلي.
    - يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة بالموقع الحالي يتغير لون الروابط التي تم استخدامها.
  - ج. الشعار logo: وجود شعار الشركة أو المؤسسة في مكان واضح على كل صفحة من صفحات الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
    - وضوح شعار الشركة أو المؤسسة ويظهر في كل صفحة من صفحات الموقع.
- 3. سهولة التعامل: أي استعمال الموقع ومحتوياته من طرف المستخدمين بكل مرونة وأريحية دون الحاجة إلى التحكم في تكنولوجيا المعلومات بمستويات متطورة. وتكمن أهم مؤشرات جودة سهولة التعامل في:
  - أ. السهولة: سهولة استخدام الموقع، وإيجاد المعلومات، والتصفح فيه. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
    - سهولة استخدام الموقع وفهمه والتعامل معه.
    - سهولة إيجاد المعلومات والتصفح في الموقع.

- سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث.
- سهولة معرفة المستخدم بإضافة معلومات جديدة للموقع عند استخدامه.
- ب. الميزات التفاعلية: وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع، وبرنامج مساعدة لمساعدة المستخدمين، وأدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة.
- يوجد برامج مساعدة ورسائل خطأ لمساعدة المستخدمين
- ت. الاعتمادية: مناسبة عنوان وخصائص الموقع للموقع وطبيعته. ويمكن قياس هذا المؤشر باستخدام قائمة الفحص الآتية:
  - مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره.
  - قصروقت تحميل الموقع.
  - يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح.
  - يعمل الموقع بشكل صحيح باستخدام أوضاع شاشات مختلفة.
  - يحتوي الموقع على أقل عدد ممكن من الإعلانات لتفادي تحميل الصفحات لفترات طويلة.
  - يوجد عدادا لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة.
  - يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع.
- ث. الميزات التفاعلية: وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع، وبرنامج المساعدة للمستخدمين، وأدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل التواصل المختلفة.
- وجود برامج مساعدة ورسائل الخطأ لمساعدة المستخدمين.

والجدير بالذكر، أنه من الناحية الإجرائية، يمكن الاعتماد على لائحة تقييم من اجل قياس جودة المواقع الإلكترونية للمكتبات ومرافق المعلومات، أين يتم صب مختلف المعايير والشكلية التي تتماشى الهدف من مشروع التقييم في جدول مفصل مع تحديد سلم التنقيط لكل معايير على اساس مجموعة من المؤشرات الواجب أن تتوفر فيه، فضلا عن ضبط متوسط الجودة لكل معيار والذي يحدد مدى توفره في الموقع والتعبير عنها بالأرقام. (أنظر نموذج لائحة التقييم في الملحق رقم 01)

## قائمة المراجع

### 01. المراجع باللغة الغربية:

1. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (افلا). الخطوط الإرشادية الكبرى لسياسة تنمية المجموعات CONSPECTUS أسلوب النظرة الشاملة. متاح على الرابط:  
<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/56/1/gcdp-ar.pdf>
2. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية- الأكاديمية- العامة- المدرسية). [على الخط]. متاح على الرابط:  
<<https://portal.arid.my/Publications/36f60da1-ae0a-4667-9988-1ba3b85b6240.pdf>>. تاريخ الاطلاع: 2023/12/13.
3. أحمد جرناز، محمد. بناء المجموعات وتنمية المقتنيات في المكتبات: طرابلس، ليبيا، دار الرواد، 2017.
4. اولم، خديجة. التنشيط الثقافي في المكتبات العمومية الجزائرية بين المفهوم والتطبيق. مجلة تاريخ العلوم. ج. 1، ع. 8، 2017.
5. بالمفلح، فاتن سعيد. خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2012.
6. بدر، أحمد ومحمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية – تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4. القاهرة، مكتبة غريب، 2002،
7. بدر، أحمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات. القاهرة: مكتبة الأكاديمية، 1998.
8. بلكعيبات، مراد. مجال تطبيق قانون الصفقات العمومية في التشريع الجزائري، الملتقى الوطني السادس حول دور قانون الصفقات العمومية في حماية المال العام، كلية الحقوق، جامعة يحي فارس، المدية، 20 ماي 2013.
9. بوشيخي، عائشة. قراءة في تقدير الإيرادات والنفقات العامة عبر القوانين المالية السنوية والتكميلية للفترة 2000-2011. المجلة الجزائرية للمالية العامة. ع. 1، 2011..
10. بوضياف عمار، شرح تنظيم الصفقات العمومية، ط.3. الجزائر: دار جسر للنشر والتوزيع، 2011.

11. البيان العام حول المكتبات العامة: UNESCO. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique
12. جروش، أودري. تقنيات المعلومات في مكتبة عبد العزيز العامة. تر. حشمت قاسم. الرياض: مكتبة الملك فهد عبد العزيز، 1999.
13. الجريدة الرسمية. القانون الجزائري رقم 84-17 المؤرخ في 07 جويلية 1984 المتعلق بقوانين المالية، الجريدة الرسمية، العدد 02، 1984.
14. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية (الأمانة العامة للحكومة). قانون الصفقات العمومية. متاح على الرابط: <https://www.drcbatna.dz/DocPDF/Lois/AMPublics.pdf>
15. هايك، هيام. طرق لتطوير وتنمية ميزانية المكتبة. أكاديمية نسيج. 2016. متاح على الرابط: <https://urlz.fr/pCue>
16. الحزيبي، سعود عبد الله، 1994. خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.
17. حمارشة، أماني، 2018. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الايزو: 16439 و 9001:2015. Journal of Information Studies & Technology SLA-Arabian Gulf. Chapter. [علبالخط]. مج. ع1. متاح على الرابط: <https://www.qscience.com/content/journals/10.5339/jist.2018.6>.
18. خلف، ياسر عبد الرحمن، 2017. تكنولوجيا الإعلام والاتصالات. عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع، 2017..
19. رجيس جاسم محمد، كلو صباح محمد. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. صنعاء: دار الفكر المعاصر، 2002.
20. الرشيدى، احمد عليان. أهمية ودور نظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على إدارة شئون أعضاء هيئتي التدريس والتدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، مج. 37، ع1، 2023.
21. الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. رسالة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006
22. الزعبي، هيثم محمد. الإدارة والتحليل المالي. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر الأردن، 2000.

23. الزهيري، طلال ناظم. حوسبة مؤسسات المعلومات: إجراءات التحول إلى البيئة الرقمية. عمان: دار دجلة، 2009.
24. زاوي، الكاهنة. إبرام الصفقات العمومية في ظل القانون 51-742. مجلة الشريعة والاقتصاد، ع. 12، 2017. السامرائي، ايمان، ابو عجمية، يسرى. قواعد البيانات ونظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2005.
25. السهلي، فهاد بن سعد فهاد. مواقع الناشرين العرب التجاريين على الأنترنت: واقعها ودورها في عملية التزويد في بعض مكتبات مدينة الرياض. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
26. سويفي، رحاب عبد الهادي عبد القادر. خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مج. 8، ع. 3، 2021.
27. شابونية عمر، شواو عبد الباسط. اقتناء مجموعات المكتبات الجامعية الجزائرية في إطار الصفقات العمومية: دراسة وصفية وتحليلية مجلة بيليو فيلليا لدراسات المكتبات والمعلومات. ع. 3، 2019.
28. شابونية، عمر. تنظيم وتسيير أنظمة المعلومات. مطبوعة بيداغوجية: جامعة 08 ماي 1945؛ قلمة: 2017.
29. شاهين، شريف كامل، 1994. نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات. الرياض: دار المريخ للنشر، 1994.
30. شباحي، مهدي. مهارات المكتبي في التنشيط الثقافي بالمكتبات. العامة تاريخ العلوم. مج. 4، ع. 8، 2017.
31. شباحي، مهدي. واقع مكتبات السجون في الجزائر ومدى توافرها مع إرشادات الافلا IFLA: استقصاء ميداني لأربع مكتبات بمؤسسات إعادة التربية والتأهيل. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق. الجزائر: جامعة الجزائر 2، 2013، 389 ص.
32. شريفي، شريف. المناقصة العامة كأسلوب تعاقد في قانون البلدية، الملتقى الوطني الأول حول دور البلدية في التنمية المحلية، المركز الجامعي النعامة، يومي 18/19 أفريل 2012.
33. الصرايره خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عمان، دار كنوز المعرفة، 2009.
34. عزت، عبد القادر، المناقصات والمزايدات. القاهرة: النسر الذهبي، 2000.
35. عزيز، يونس. التقنية وإدارة المعلومات. بن غازي: جامعة قاريونس، 1994.
36. العلاق، بشير. الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم. عمان: اليازوري، 2008.

37. علي، أحمد. مباني المكتبات الجامعية: الأسس والمعايير. متاح على الرابط: مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية. مج. 38، ع.02، 2022. ص ص. 185-186. متاح على الرابط: <https://journal.damascusuniversity.edu.sy/index.php/humj/article/view/4946/1400>
38. عليان، ربيحي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، عمان: دارالرضوان للنشر والتوزيع، 2013.
39. عليان، ربيحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
40. عيساوي، محمد. مبدأ المنافسة الحرة في الصفقات العمومية المبرمة بأسلوب طلب العروض. مجلة الدراسات القانونية المقارنة. 60 مج. 6، ع.2، 2020.
41. فرسوني، فؤاد احمد. المكتبة كمنظمة مفتوحة: نحو تطبيق لمفهوم النظام المفتوح في إدارة المكتبة. مكتبة الإدارة، مج 13، ع3، 1986.
42. فهبي اسماعيل فؤاد. تصنيف ديوي العشري بين النظرية والتطبيق. الرياض: دار المريخ، 2000.
43. قاسم، حشمت. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات. القاهرة: دار غريب، 1999.
44. القشطي، رانيا فؤاد، الإضاءة الليلية وتأثيرها على واجهات المباني العامة. رسالة ماجستير. جامعة حلوان، القاهرة. 2021.
45. قنديلجي، عامر ابراهيم، 2016. المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأنترنت. عمان: المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2016.
46. محمد أمان، محمد؛ يوسف عبد المعطي، ياسر. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997.
47. محمود مرسي، زهير الصياغ، إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال، الرياض: مطبعة معهد الإدارة العامة، 1988.
48. مركز معلومات دعم واتخاذ القرار بمجلس الوزراء. دليل المكتبات المصرية: العامة والمتخصصة والأكاديمية. ط 3. القاهرة: مكتبة المركز، 2000.
49. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2011.
50. نوري، اسامة غانم. الاشتراطات الوظيفية في تصاميم الفضاءات الداخلية لقاعات المناقشات الجامعية. بغداد: كلية الفنون الجميلة، 2014.

51. نوري، اسامة غانم. الاشتراطات الوظيفية في تصميم الفضاءات الداخلية لقاعات المناقشات الجامعية. بغداد: كلية الفنون الجميلة، 2014.
52. هاريس، ليسلي إيلين. ترخيص المحتويات الرقمية: دليل عملي لأمناء المكتبات واختصاصيها/ ترجمة جبريل بن حسن بن محمد العريشي، د. علي بن عبد العزيز الحمودي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006.
53. همشري، عمر أحمد. مدخل إلى المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.
54. همشري، عمر أحمد، 1995. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 1995.
55. وار، فوزية، 2019. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعات الغرب الجزائري نموذجا. أطروحة دكتوراه. قسم علما لمكتبات والعلوم الوثائقية. جامعة احمد بنبله وهران.
56. الوردى زكي، حسين المالكي. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009.
57. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مرسوم تنفيذي رقم 10-133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 مايو سنة 2010، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. الجريدة الرسمية، ع.31، 2010
58. ياسر يوسف، عبد المعطي. مقدمة في علم المعلومات والمكتبات ومهاراتها، الكويت، دار الكتاب الحديث، 2017.

## 02. المراجع باللغة الأجنبية:

59. Bernard, Anne-Marie, Accueil et mise en espace. Presses de l'enssib. P. 90-99. 1999. <https://books.openedition.org/pressesenssib/14648#authors>
60. BOUCHER, Amélie, 2020. Ergonomie web & UX design pour une conception centrée utilisateur. 4e édition, nouvelle présentation, 350 nouveaux exemples. Paris : Eyrolles. Design Web, 2020.
61. Brown, Timothy. Planning-Programming-Budgeting System (PPBS): Implications for Library Management (Book Review). College & Research Libraries, 2010. Available: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/12624/14070>
62. Cazenobe, Adrienne. Les collections en devenir. Typologie des documents, politique et traitement documentaires. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2010.
63. Chijioke Ferdinand Ugwuanyi, Emmanuel Chukwudi Ezeji, 2011. Library space and place: Nature, use and impact on academic library International Journal of Library and Information Science Vol. 3(5), pp. 92-97. Available online <http://www.academicjournals.org/ijlis>
64. Dailleau, Sylviane. L'animation pour adultes dans les bibliothèques publiques québécoises : tendances dans la région de Montréal. [en ligne] Mémoire d'étude en bibliothéconomie: Montréal : université de Montréal Ecole de bibliothéconomie et des

- sciences de l'information, 1994 .P.25. Disponible sur: <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62894-l-animation-pour-adultes-dans-les-bibliotheques-publiques-quebecoises-tendances-dans-la-region-de-montreal.pdf>. >
65. Denidi, Yahia. La pratique du système budgétaire en Algérie. Alger : Office des publications Universitaire, 2002 .
66. egyptsystem Civil and architecture María D. R-Moreno, Bonifacio Castaño, David F. Barrero, Agustín M. Hellín .Efficient Services Management in Libraries using AI and Wireless techniques, Expert Systems with Applications, Volume 41, Issue 17, 2014, P. 7904-7913. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.06.047>
67. Freeman, Geoffery. 2005. Library as place: Rethinking roles, rethinking space' Council on Library and Information Resources, Washington DC. p.2. Available at: <https://www.clir.org/wp-content/uploads/sites/6/pub129.pdf>
68. Gough ,Chet . Systems Analysis in Libraries: a question answer approach .London : Clive Bingly , 1978 .Available from <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/13334/14780>
69. Harun Ar Rashid Mouhamed. Budgeting and Reporting for Library. Library science, 2023. <https://limbd.org/category/library-science/>
70. <sup>4</sup>International federation of library associations and institutions. Guidelines for digitization projects for collections and holdings in the public domain, particularly those held by libraries and archives. 2020. Available from: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/preservation-and-conservation/publications/digitization-projects-guidelines.pdf>
71. Jacquet, Amandine. Médiathèque départementale de la Drôme (France) [en ligne]. 1er congrès de l'AIFBD, à Montréal du 3 au 6 août 2008. Disponible sur : < [http://adbdp.web03.b2f-concept.net/IMG/pdf\\_Evaluerlactiviteenbibliotheque.pdf](http://adbdp.web03.b2f-concept.net/IMG/pdf_Evaluerlactiviteenbibliotheque.pdf)>
72. Kast . Fremont. The modern View: Systems approach .In systems Behavior / open systems Group, 1981, P.44.
73. Marielle DE MIRIBEL, « La signalétique en bibliothèque », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1998, n° 4, p. 84-95 .En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012> ISSN 1292-8399.
74. Mdluli , Florence. Animer une bibliothèque pour enfants dans un milieu multiculturel et multilingue. En ligne : <https://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/121-Mdluli-trans-fr.pdf>
75. MORRIS CAROLYN et SIBERT LISA. Acquiring E-books. In POLANKA Sue (ed.). No shelf required : E-books in Libraries. American Library Association, 2011 . En ligne: [www.alaeditions.org/files/NoShelfRequired\\_ch6.pdf](http://www.alaeditions.org/files/NoShelfRequired_ch6.pdf)
76. MUET, Florence, 1997. Economie et bibliothèques. Paris : Cercle de la Librairie.Paris: Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1997.
77. Ramesh Rayapudi. Assessment of Library Services and F vices and Facilities among Research facilities among Research Scholars and PG Students at K L (Deemed to be) University. Library Philosophy and Practice (e-journal). 2021.
78. Serge Cacaly. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Paris : Editions Nathan, 1997.

79. Tannières, Françoise. Orienter, informer, identifier. Bulletin d'information d l'association des bibliothécaires français, n°171, 2e trimestre, 1996. Von Bertalanffy, L. (1972). The History and Status of General Systems Theory. The Academy of Management Journal, 15(4), 407–426. <https://doi.org/10.2307/255139>
80. Zengzhang Yang. Research on natural lighting in reading spaces of university libraries in Jinan under the perspective of energy-efficiency. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science meeting, october 08-12, 2023. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/94/1/012181/pdf>.

# الملاحق

01. نموذج لائحة تقييم مواقع الويب<sup>1</sup>

طريقة تقييم مواقع الويب : لتقييم مواقع الويب، نقوم بإدخال علامات لكل المعايير الثانوية "المؤشرات" في خانة العلامة (1) يتوافق مع المؤشر، (0) متوافق مع المؤشر إلى حد ما مع ذكر نوع التوافق، (-1) لا يتوافق مع المؤشر (ان وجد) تمنح الجهة نقاط إضافية في حال توفر محتوى هذا المؤشر، ( ) تترك الخانة فارغة اذا كان المؤشر ليس له صلة بالجهة. عند جمع علامات المعايير الثانوية لكل معيار أساسي نحصل على مجموع 100%. وللحصول على علامة مميزة للموقع يجب أن يحقق ناتج تقييم جودة موقع الويب على نسبة 80%.

البند	مؤشرات الفحص	(..)	(1)	(1-)	ملاحظات
01	جودة المحتوى				
	التحديث: حداثة المعلومات على الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية: أ. المعلومات على الموقع حديثة. ب. عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة، معقول. ت. وضوح وقت آخر تحديث للمستخدم				
	الصلة: مدى صلة الموقع بالمؤسسة من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية: أ. يحتوي الموقع معلومات عن أهداف المؤسسة. ب. يحتوي الموقع معلومات عن نشأة المؤسسة ت. يحتوي الموقع معلومات عن المستفيدين من المؤسسة ث. يحتوي الموقع معلومات عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة ج. يحتوي الموقع صوراً توضيحية عن المؤسسة ومرافقها				
	تعدد اللغات والثقافة: توفر التصفح بأكثر من لغة، ومراعاته لاختلاف ثقافة المتصفحين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون إليها. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية: أ. توفر التصفح بأكثر من لغة. ب. يراعي الموقع اختلاف ثقافة المستخدمين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون لها				
	تنوع أسلوب العرض: عرض المعلومات بأشكال مختلفة. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود: أ. يحتوي الموقع على ملفات نصية. ب. يحتوي الموقع على ملفات صوت. ت. يحتوي الموقع على ملفات فيديو. ث. يحتوي الموقع على ملفات صور.				
	الدقة: أي دقة المعلومات ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية: أ. دقة المعلومات على الموقع.				

<sup>1</sup> العزة، فراس محمد. معايير جودة المواقع الالكترونية وتصنيفها. المجلة الأوروبية للبحوث العلمية. 2011.

				<p>ب. لا يوجد أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع.</p> <p>ت. مصادر المعلومات على الموقع موثقة</p>
				الموضوعية: عرض المعلومات موضوعي دون أي تحيز
				<p>المسؤولية: مدى ثقة المستخدم بالمعلومات الواردة، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود:</p> <p>أ. توافر العنوان الفعلي للشركة على الموقع.</p> <p>ب. يوجد معلومات عن الإدارة العليا مع الصفة الوظيفية للإداريين.</p> <p>ت. يوجد معلومات عن حقوق الطبع للموقع.</p> <p>ث. يوجد بريد الكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم</p>
				جودة التصميم
				02
				<p>الاجاذبية: جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم، والجمال في الصور والحركات، بحيث يجعل المستخدم سعيدا ومتحمسا لزيارة الموقع، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. الموقع يتصف بالاجاذبية من حيث الابتكار في التصميم.</p> <p>ب. الموقع يتصف بالجمال في الصور والحركات.</p> <p>ت. الموقع له تأثير عاطفي بحيث يجعل المستخدم متحمساً لزيارته</p>
				<p>الملاءمة: ملاءمة التصميم والصور المستخدمة فيه لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. التصميم ملائم لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع.</p> <p>ب. الصور المستخدمة داخل الموقع ملائمة لطبيعة الموقع.</p> <p>ت. توازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة.</p> <p>ث. عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول.</p>
				<p>اللون: خصائص الألوان المستخدمة كخلفيات أو ألوان النصوص نفسها عند التصميم، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات.</p> <p>ب. عدم استخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة في الموقع.</p>
				<p>الفيديو والصوت والصورة: خصائص ملفات الفيديو والصوت والصورة المستخدمة في صفحات الموقع، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. يستخدم أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصورة داخل الموقع.</p> <p>ب. حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة.</p> <p>ت. يستخدم النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصورة لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها</p>
				<p>النص: خواص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود:</p> <p>أ. يستخدم خط واحد وبحجم واحد وبنفس السمة في الصفحة الواحدة باستثناء العناوين</p>

				<p>ب. الخطوط المستخدمة يسهل قراءتها وحجمها مناسب.</p> <p>ت. لا تستخدم الحروف الكبيرة لجميع النصوص إلا في العناوين.</p> <p>ث. يستخدم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة.</p> <p>ج. تستخدم عناوين رئيسة أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها.</p> <p>ح. أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءا كبيرا من الصفحة.</p> <p>خ. ظهور النصوص قبل الصور، بحيث يقوم المستخدم بالقراءة خلال تحميل الصور</p>	
				<p>جودة التنظيم</p>	03
				<p>الفهرس: يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تساعد المستخدم على الانتقال من جميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية</p> <p>خريطة الموقع: خريطة مناسبة للموقع، ووصلات في كل صفحة لسهولة التصفح، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. يوجد خريطة مناسبة للموقع أو وصلات في كل صفحة بحيث يستطيع المستخدم الانتقال</p> <p>ب. إلى أي صفحة أخرى داخل الموقع.</p> <p>ت. يستطيع المستخدم معرفة الصفحة الحالية التي يتصفحها من خلال إظهار عنوانها بالكامل.</p>	
				<p>الاتساق: اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها.</p>	
				<p>الروابط: عمل الروابط والوصلات بشكل صحيح ووجود روابط المساعدة في كل صفحة، بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح.</p> <p>ب. يوجد روابط مساعده في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى الصفحة الرئيسية</p> <p>ت. من خلال أي صفحة أخرى في الموقع.</p> <p>ث. عند تصفح صفحات طويلة يوجد روابط مساعده في الصفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى أعلى الصفحة.</p> <p>ج. عند استخدام رابط من الموقع الأصلي إلى موقع خارجي يستطيع المستخدم الرجوع إلى الموقع الأصلي.</p> <p>خ. يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة بالموقع الحالي.</p> <p>د. يتغير لون الروابط التي تم استخدامها.</p>	
				<p>الشعار: وجود شعار الشركة أو المؤسسة في مكان واضح على كل صفحة من صفحات الموقع.</p>	
				<p>جودة سهولة التعامل</p>	04
				<p>السهولة: سهولة استخدام الموقع، وإيجاد المعلومات، والتصفح فيه، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. سهولة استخدام الموقع وفهمه والتعامل معه.</p> <p>ب. سهولة إيجاد المعلومات والتصفح في الموقع.</p>	

				<p>ت. سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث.</p> <p>ث. سهولة معرفة المستخدم بإضافة معلومات جديدة للموقع عند استخدامه</p>
				<p>الاعتمادية: مناسبة عنوان وخصائص الموقع لطبيعته. ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود:</p> <p>أ. مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره.</p> <p>ب. قصر وقت تحميل الموقع.</p> <p>ت. يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح.</p> <p>ث. يعمل الموقع بشكل صحيح باستخدام أوضاع شاشات مختلفة.</p> <p>ج. يحتوي الموقع على أقل عدد ممكن من الإعلانات لتفادي طول مدة التحميل.</p> <p>ح. يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة.</p> <p>خ. يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من نهار أو ليل</p>
				<p>الميزات التفاعلية: وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع، وبرنامج مساعدة لمساعدة المستخدمين. وأدوات اتصال وتغذية ارجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلف، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية:</p> <p>أ. يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع.</p> <p>ب. يوجد برامج مساعدة ورسائل خطأ لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة.</p> <p>ت. يوجد أسئلة متكررة مع إجاباتها على الموقع.</p> <p>ث. يوجد أداة بحث داخل محتوى الموقع.</p> <p>ج. يوجد أدوات اتصال وتغذية رجعة بين المستخدمين والموقع من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة أو نماذج التقويم ونحوه.</p> <p>ح. المقدرة على متابعة الطلبات ومعرفة أين وصلت</p>
				<p>الأمان والخصوصية: للحصول على ثقة المستخدمين من خلال أمان العمليات والخدمات المقدمة، إضافة إلى الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود:</p> <p>أ. يحافظ الموقع على أمان العمليات والخدمات التي يقدمها.</p> <p>ب. يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم</p>
				<p>مجموع المؤشرات (72)</p>

02. نموذج الإعلان عن مناقصة لإقتناء الكتب

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



رقم التعريف الجبائي : 0992 1201 500 0447

تبسة في: 10 أكتوبر 2022

إعلان عن استشارة  
رقم 10/أع.ك.ع.أ.ج.ع.ت/2022



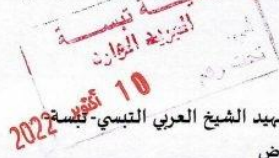
تطبيقا للمرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 16/09/2015 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتوفيزات المرفق العام، وفي إطار صرف ميزانية التسير للسنة المالية 2022 تعلن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عن استشارة خاصة باقتناء كتب مختلفة لفائدة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. على كل المؤسسات المؤهلة والراغبة في المشاركة تقديم عروضهم. تسحب دفاتر الشروط من أمانة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تقدم العروض مرفقة إجباريا بالوثائق التالية سارية المفعول ومصادق عليها:

✓ ملف الترشيح:  
- دفتر الشروط المتعلق بهذا الإعلان مملوء وممضي ومختوم من طرف المتعهد يحمل في آخر صفحاته عبارة "قرئ وقبل بخط اليد" ، نموذج التصريح بالترشيح مملوء موقع ومختوم ومؤرخ ، نموذج التصريح بالنزاهة موقع ومختوم ومؤرخ، القانون الأساسي بالنسبة للشركات ، نسخة من وصل الإيداع القانوني للحسابات الاجتماعية ( بالنسبة للشركات )، نسخة من السجل التجاري الالكتروني ، نسخة من شهادة المستحقات للضمان الاجتماعي CNAS و CASNO (سارية المفعول) ، نسخة من مستخرج من سجل الضرائب، قائمة الوسائل البشرية للمؤسسة مبررة بشهادات CNAS/CASNOSS سارية المفعول.

نسخة من رقم التعريف الجبائي. نسخة من رقم التعريف الإحصائي. رقم الحساب البنكي  
- رسالة العرض تحرر باللغة العربية وفقا للنموذج المرفق، كما يتعين أن تكون ممضية ومختومة من طرف المتعهد. ،

✓ العرض التقني :  
- التصريح بالاكتمال ممضي ومختوم من طرف المتعهد، مذكرة تقنية تيزيرية: مملوءة: ممضية ومختومة ومستوفية لكل البيانات - دفتر الشروط المقدم من طرف صاحب المشروع مملوء وممضي ومختوم من طرف المتعهد ويحتوي في آخر صفحاته على العبارة " قرئ وقبل" مكتوب بخط اليد.  
✓ العرض المالي :  
- رسالة التعهد مملوءة وممضية ومؤرخة - جدول الأسعار الوحدوي ومؤشر وممضي من طرف المتعهد - الكشف الكمي والتقديري مؤشر وممضي من طرف المتعهد.

تودع العروض لدى أمانة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في ظرف رئيسي مهم التسمية ويوضع بداخله ثلاثة أظرفة : 01- ملف الترشيح 02- العرض التقني 03- العرض المالي يبين كل منها مرجع طلب العروض وموضوعه، وتتضمن عبارة " ملف الترشيح " أو " عرض تقني " أو



يحمل عبارة :

رقم 10/أع.ك.ع.أ.ج.ع.ت/2022

- لا يفتح إلا من طرف لجنة فتح الأظرفة وتقييم العروض

على العنوان التالي: الأمانة العامة - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة-

حددت مدة تحضير العروض بـ 08 أيام ابتداء من تاريخ نشر هذا الإعلان.  
تقدم العروض حسب المواصفات الواردة بدفاتر الشروط يوم 10 أكتوبر 2022. تجرى عملية فتح العروض بصفة علنية بأمانة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبحضور العارضين في آخريوم من الأجل المحددة لإيداع العروض على الساعة الثانية زوالا 14.00 سا. يبقى المتعهدون ملزمون بعروضهم لمدة 90 يوما ابتداء من التاريخ المحدد لإيداع العروض.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة



## 01. جدول المساحات القياسية لفضاءات المكتبة

المساحة	المقاييس الدولية	ملاحظة
مساحة الطالب	- 1,5م <sup>2</sup> لكل طالب مسجل بالجامعة (معايير فرنسية)	لم تحدد المنظمة الدولية للتقييم في تقريرها التقني الأخير هذه المساحة، وإنما ركزت على عدد المقاعد والقدرة الاستيعابية لها
القدرة الاستيعابية للمكتبة	- 01 مقعد لكل من 5 إلى 10 طلبة (معايير فرنسية)	على الأقل 15% من الطلبة المسجلين بالجامعة
فضاءات الاستقبال	- بهو الاستقبال: من 7 إلى 8% من مساحة الفضاءات المسموحة للرواد - بالنسبة للمكتبات التي تقل قدرتها الاستيعابية عن 1200 مقعد ينصح بـ 1م <sup>2</sup> لكل 3 مقاعد.	- تخصص 25 % كمساحة للتنقل والممرات. - دورات المياه: 3,5م <sup>2</sup> لكل 60 مقعد.
فضاء العرض وفضاء المحاضرات	- فضاء العرض: 60م <sup>2</sup> على الأقل وحسب حجم المكتبة (01م <sup>2</sup> للمقعد الواحد) - فضاء المحاضرات: 100 م <sup>2</sup> كحد أدنى أو حوالي 60مقعد (معايير فرنسية)	-تضاف +25% كمساحة إضافية للممرات (السلالم، المصاعد، المرافق العامة، المكاتب التقنية وغيرها
فضاء الرفوف المفتوحة للوثائق	- عرض الكتب الأكثر استعمالاً: 1000 مجلد 10,1 م <sup>2</sup> 99 مجلد 1م <sup>2</sup> 25 مجلد 1 م.ط - عرض الدوريات: 7,8م <sup>2</sup> 100 عنوان - المواد السمعية البصرية: CD Rom : 1000 وحدة 7,4م <sup>2</sup> - شريط (cassette): 1000 شريط 5م <sup>2</sup> DVD : 100 وحدة 19,8م <sup>2</sup>	+25 % كمساحة إضافية للممرات
المخازن المغلقة	- التخزين التقليدي 7,5 إلى 8 م / م <sup>2</sup> - 1000 كتاب في 3,4م <sup>2</sup>	0,80م : مساحة الممرين خزانين
فضاءات المطالعة والعمل	- فضاءات للعمل المركز: 03م <sup>2</sup> - فضاءات مجهزة بالتكنولوجيات: 3,7 م <sup>2</sup> - مقصورة فردية: 04م <sup>2</sup>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مقعد عادي للمطالعة والعمل 02 إلى 2,5م<sup>2</sup></li> <li>- فضاءات للعمل الجماعي: 03 إلى 3,5م<sup>2</sup></li> <li>- فضاءات للتكوين: 03 إلى 3,5م<sup>2</sup></li> <li>- مقعد في قاعات المحاضرات: 01م<sup>2</sup></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فضاء الاجتماعات</li> <li>- فضاء التصوير والإستنساخ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فضاءات الاجتماعات وفضاء منطقة التصوير والاستنساخ:</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فضاءات عمل الموظفين:</li> <li>- الأعمال التقنية والفنية: 15م<sup>2</sup> لكل شخص</li> <li>- مدير المكتبة: من 24م<sup>2</sup> وما فوق</li> <li>- نائب المدير أو رئيس المصلحة: 18م<sup>2</sup></li> <li>- مكاتب إدارية عادية: 12م<sup>2</sup>/الشخص</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فضاءات الموظفين (المكاتب الداخلية)</li> </ul>