مخبر الدراسات في الرقمنة
وصناعة المعلومات الالكترونية
بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق
L.E.N.I.I.E.B.A.D

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tébessi - Tébessa

مجلة فصلية دولية محكمة تصدر عن مخبر الدراسات في الرقمنة
و صناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات، الأرشيف و التوثيق
بجامعة العربي التبسي- تبسة "الجزائر"

مجلة ببليوفيليا

لدراسات المكتبات و المعلومات

العدد
04

جامعة العربي التبسي - تبسة © 2019

The Journal of Bibliophilia for Library and Information Studies
مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tébessi - Tébessa

LABORATORY OF STUDIES IN DIGITIZATION
AND ELECTRONIC INFORMATION INDUSTRY
IN LIBRARIES, ARCHIVES AND DOCUMENTATION
L.E.N.I.I.E.B.A.D

International quarterly journal issued by Laboratory of studies, in digitization and electronic information industry in libraries archiving and documentation at the larbi Tebessi University -Tebessa

The Journal of Bibliophilia

for Library and Information Studies

N°
04

Université Larbi Tébessi- Tebessa © 2019

عدد الصفحات: 272

جميع حقوق الطبع محفوظة

العنوان: حي فيلالي ع (د) رقم 4 قسنطينة- الجزائر

هاتف ثابت/ فاكس: 0021331922469

هاتف نقال: 00213770378867

البريد الالكتروني: souhemedition@yahoo.fr

مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات

ببليوفيليا

The Journal of Bibliophilia for Library and Information Studies

Bibliophilia

مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات مجلة فصلية دولية محكمة تصدر عن مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق ـ جامعة العربي التبسي ـ تبسة.

- الأبحاث والدراسات والمقالات المنشورة بالمجلة تعبر عن رأي أصحابها، وتخضع للتحكيم العلمي الأكاديمي.
- ترتيب نشر الأبحاث والدراسات والمقالات بالمجلة يخضع لضرورات الإخراج الصحفي وليس للمفاضلة العلمية.

العنوان: مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات ـ مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق ـ جامعة العربي التبسي ـ تبسة. طريق قسنطينة 12002ـ تبسة الجزائر.

البريد الإلكتروني للمجلة:

Bibliophilia.journal@gmail.com.

ببليوفيليا

مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات

Bibliophilia

The Journal of Bibliophilia for Library and Information Studies

قواعد وضوابط النشر في المجلة

مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات مجلة علمية فصلية أكاديمية محكمة متخصصة ذات الرقم المعياري الدولي: ISNN 2661- 7781 تصدر عن مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق. تُعنى بنشر الدراسات والبحوث في ميدان علوم المكتبات والمعلومات والأرشيف والتوثيق، الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، والتخصصات ذات العلاقة باللغات العربية والانجليزية والفرنسية. و عملاً بالشروط المتعارف عليها في الدوريات العلمية، توصي هيئة تحرير المجلة على ضرورة التقيد بالتعليمات الآتية قبل إرسال المقال:

قواعد و شروط النشر المعتمدة:

1- أن يكون المقال المرسل للنشر أصيل و يتميز بالإضافة العلمية و ضمن ميادين المجلة.

2- أن يكون المقال المرسل جديدا لم يسبق نشره أو مقدما للنشر لدى أي جهة أخرى ويقدم إقرارا بذلك.

3- أن يكون المقال في حدود (**10** إلى **20**) صفحة بما في ذلك قائمة المراجع والملاحق.

4- أن يَتبع المؤلف الأصول العلمية المتعارف عليها في إعداد وكتابة البحوث وخاصة فيما يتعلق بإثبات مصادر المعلومات وتوثيق الاقتباس.

5- يجب أن تتضمن الورقة الأولى العنوان الكامل للمقال باللغة العربية وترجمة لعنوان المقال باللغة الإنجليزية كما تتضمن اسم الباحث ورتبته العلمية،والمؤسسة العلمية والأكاديمية والبلد التابع لها، و كذا المخبر المنتسب إليه، والبريد الالكتروني بخط Sultan medium حجم 16 للعنوان الرئيسي و حجم 14 للعنوان الفرعي بالنسبة للغة العربية أما اللغة الأجنبية فبخط Times New Roman بحجم 14.

6- لابد أن يدرج ضمن المقال ملخصين باللغة العربية و الإنجليزية و كذا الكلمات المفتاحية في نهاية كل ملخص، الملخصين مجتمعين في حدود مائتي كلمة(بحيث لا يزيد عدد أسطر الملخص الواحد عن 10 أسطر بخط Sakkal majalla حجم 14 للملخص العربي و Times New Roman 12 للملخص باللغة الانجليزية).

7- تُكتب المادة العلمية العربية بخط نوع Sakkal majalla حجم 14 بمسافة 1.15 بين الأسطر، العنوان الرئيسي Gras 14 simplified العناوين الفرعية simplified Arabic مقاسه Gras 12، وعنوان المقال يكتب بخط Sultan medium حجم 14 أما العنوان الفرعي له فيكتب بخط Sakkal majalla حجم Gras 14 .

8- هوامش الصفحة أعلى 2.5 وأسفل 2.5 وأيمن 3 وأيسر 3، رأس الورقة 2، أسفل الورقة 2 حجم الورقة عادي (A4).

9- يرقم التهميش والإحالات بطريقة آلية في نهاية المقال. و يُلزم الكاتب باحترام أبجديات التوثيق و ترتيب المراجع بطريقة و الكيفية المتعارف عليها، ونظرا لاختلاف طبيعة البحوث تماشيا مع مجالات المجلة و عملاً بالتقاليد العلمية المعمول بها في الكثير من الدوريات والمجالات العلمية، تولي الهيئة المشرفة على المجلة أهمية كبيرة لنشر البحوث و الدراسات الميدانية، على أن تتوفر على أهم العناصر المتعارف عليها: مقدمة، الإشكالية، فروض الدراسة أهداف الدراسة و أهميتها، حدود الدراسة، تحديد مصطلحات الدراسة، الإطار النظري، الدراسات السابقة إجراءات الدراسة الميدانية، تتضمن: منهج الدراسة،مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة، إجراءات التطبيق الأساليب الإحصائية عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، خاتمة ومقترحات علمية، ودراسات مستقبلية، قائمة المراجع و المصادر. أما الدراسات والبحوث النظرية التحليلية يجب أن تتوفر على مخلص كما هو منصوص عليه في الشروط أعلاه، مقدمة يُبيّن فيها الكاتب مشكلة الدراسة و أهميتها مبرزا الإضافة العلمية المستقاة محترماً في ذلك العناصر الرئيسية و الفرعية للموضوع ليخلص في النهاية إلى تقديم خاتمة، و في النهاية يعرض قائمة المصادر والمراجع.

10- بالنسبة لرسوم البيانية والإشكال التوضيحية في مختلف البحوث ترقم ترقيماً متسلسلا بحيث تكتب عناوينها أسفلها، ونفس الشروط بالنسبة للجداول ترقم ترقيما متسلسلا حسب ورودها في المقال، أما التحليل والتعليق والملاحظات التوضيحية فتكتب في أسفل كل الجدول.

11- المقالات التي لا تحترم الشروط المذكورة تعد مرفوضة و يتم إعادتها من أجل إعادة صياغتها حسب شروط وضوابط النشر في المجلة.

ضوابط تحكيم الأعمال ومراجعتها:

1.لإجازة نشر المقالات المرسلة إلى المجلة تخضع إلى فحص و التدقيق الأولي من قبل هيئة التحرير، لتحديد مدى التزامها بشروط النشر والقواعد ويحق لهيئة التحرير عدم قبول و رفض نشر مقال.

2.تخضع جميع المقالات للخبرة من طرف مُحكمين اثنين من بين الهيئة الاستشارية والعلمية للمجلة ذوي خبرة بمجال موضوع المقال لمراجعته وتحديد مدى صلاحيته للنشر. و في حالة عدم اتفاق المحكمين يحال المقال إلى محكم ثالث أين يكون رأيه مرجحا لقرار رئيس التحرير في قبول أو رفض المقال. وهنا يلتزم و يتقيد الباحث بالتعديلات المطلوبة.

3.لا يقدم الباحث أي رسوم مقابل تحكيم أو نشر مقاله، ويحصل كل باحث على شهادة بالنشر في المجلة في حال نشر مقاله بأحد أعداد المجلة.

4.المقالات المنشورة في المجلة لا تعبر إلا عن رأي أصحابها فقط، ويتحمل أصحابها المسؤولية الأخلاقية والقانونية لأي خرق في أخلاقيات البحث العلمي وحقوق الملكية الفكرية.

5.جميع الحقوق محفوظة لمجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات الصادرة عن مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق بجامعة العربي التبسي - تبسة.

ملاحظة:

تستقبل هيئة التحرير المقالات عبر البريد الإلكتروني للمجلة العلمية على العنوان التالي:

Bibliophilia.journal@gmail.com

هيئة التحرير

هيئة التحرير

أ.د. بودلاعة عمار (الجزائر)
مدير جامعة العربي التبسي - تبسة-
المدير الشرفي

د. منير الحمزة (الجزائر)
قسم علم المكتبات - جامعة العربي التبسي - تبسة-
Mounir.elhamza@gmail.com
رئيس التحرير

د. جمال شعبان (الجزائر)
قسم علم المكتبات - جامعة العربي التبسي - تبسة-
Djamelchabane12@gmail.com
مدير التحرير

أ. حمزة لعجال
قسم علم المكتبات - جامعة العربي التبسي - تبسة-
Hamza.laadjal12@gmail.com
الأمانة العامة

أ. نبيلة دغبوج
قسم علم المكتبات - جامعة العربي التبسي - تبسة-
nabiladaghboudj@gmail.com
الأمانة العامة

اللجنة الاستشارية

أ.د. عبد المالك بن السبتي (الجزائر) معهد علم المكتبات والتوثيق- جامعة قسنطينة-02-
أ.د. بوبكر حفظ الله (الجزائر) كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية- جامعة تبسة
أ.د. دحمان مجيد (الجزائر) مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني- الجزائر
أ.د. مختار بن هندة (تونس) المعهد العالي للتوثيق- جامعة منوبة
أ.د. نزهة بلخياط (المغرب) مدرسة علوم المعلومات- الرباط-
أ.د. نعيمه حسن جبر(سلطنة عمان) جامعة السلطان قابوس
أ.د. محمد فتحي عبد الهادي (مصر) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة القاهرة
أ.د. سحر يوسف (مصر) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة القاهرة
أ.د. حسن عواد السريحي (السعودية) قسم علم المعلومات- جامعة الملك عبد العزيز
أ.د. محمود حسين الوادي (الأردن) - جامعة الزرقاء-
أ.د. محمد جاسم جرجيس (الأمارات العربية المتحدة) الجامعة الأمريكية
أ.د. طلال ناظم الزهري (العراق) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة المستنصرية
أ.د. فاضل عبد الرحيم (السودان) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة الخرطوم
أ.د. ماجدة عزو (ليبيا) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة طرابلس

اللجنة العلمية

د. خديجة أولم (الجزائر) قسم علم المكتبات- جامعة العربي التبسي- تبسة. *oulmk@yahoo.fr*	*Pr. Khaldoun Zreik (France)* *Digital humanities department* *University paris 8* *kzreik@gmail.com*
د. منير الحمزة (الجزائر) قسم علم المكتبات- جامعة العربي التبسي- تبسة. *Mounir.elhamza@gmail.com*	*Pr. Bernard Dione (Sénégal)* *Ecole de bibliothécaires, archivistes et documentalistes - (EBAD)-* *Université de cheikh anat. - Dakar* *Bernard.dione@ucad.edu.sn*
د. جمال شعبان (الجزائر) قسم علم المكتبات- جامعة العربي التبسي- تبسة. *Djamelchabane12@gmail.com*	*Pr. Ismail Abdullahi (Usa)* *North carolina central university* *School of library and information sciences* *iabdullahi@nccu.edu*
د. أكرم بوطورة (الجزائر) قسم علم المكتبات- جامعة العربي التبسي- تبسة. *Akrem.boutora@gmail.com*	*Dr. Fouad Bendifallah (Canada)* *Cs des laurentides- québec- canada* *bendifallahf@cslaurentides.qc.ca*
د. سوهام بادي (الجزائر) قسم علم المكتبات- جامعة العربي التبسي- تبسة. *souhembadi@yahoo.fr*	أ.د. شريف شاهين كامل (مصر) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة القاهرة- مصر. *S_shaheen@cu.edu.eg*
د. ميلود العربي حجار (الجزائر) قسم المكتبات والعلوم الوثائقية- جامعة وهران 01 *Larbibenhadjarmiloud98@gmail.com*	أ.د. عمر همشري (الأردن) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة الزرقاء- الأردن. *Oham53@yahoo.com*
أ.د. دحمان مجيد (الجزائر) مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني- الجزائر *Dahmane.science@gmail.com*	أ.د. سيف بن عبد الله الجابري (سلطنة عمان) مدير مركز المعلومات- جامعة السلطان قابوس *saljabri@squ.edu.om*
د. محاجبي عيسى (الجزائر) قسم المكتبات والتوثيق- جامعة الجزائر 02. *Mehadjbi_aissa@yahoo.fr*	أ.د. علاء عبد الستار مغاوري (مصر) قسم المكتبات والمعلومات- جامعة المنصورة- مصر. *alaamagawry@gmail.com*

د. بنت النبي شايب دراع ثاني (الجزائر) قسم المكتبات والعلوم الوثائقية- جامعة وهران 01 ***chaibdraatani@gmail.com***	**د. طارق الورفلي (تونس)** المعهد العالي للتوثيق- جامعة منوبة- ***Tarek_ouerfelli@yahoo.fr***
د. عبد القادر كداوة (الجزائر) جامعة زيان عاشور- الجلفة- ***kadaoua@gmail.com***	**د. آمنة المداني (تونس)** المعهد العالي للتوثيق- جامعة منوبة- ***Madani_emna@yahoo.fr***
د. سهيلة مهري (الجزائر) جامعة 20 أوت 1955- سكيكدة- ***Mehri_num@yahoo.fr***	**د. رمضان العيص (ليبيا)** قسم المكتبات والمعلومات- جامعة بنغازي- ليبيا- ***ramelaiess@gmail.com***
د. بلقاسم مزيوة (الجزائر) قسم علم الاجتماع- جامعة العربي التبسي- تبسة- ***b.mezioua@gmail.com***	**أ.د. سعد الزهري (السعودية)** قسم المكتبات والمعلومات- جامعة الملك سعود- السعودية- ***sazzahri@ksu.edu.sa***
د. بونيف محمد لمين (الجزائر) جامعة محمد بوضياف- المسيلة- ***polobml@yahoo.fr***	**د. أميرة علاء الدين صالح محمد (السودان)** كلية الآداب والدراسات الإنسانية- جامعة دنقلا- السودان- ***Ameira06005@yahoo.com***
د. فارس شاشة (الجزائر) جامعة محمد لمين دباغين- سطيف- ***fareschacha@yahoo.fr***	**د. بشاير الرندي (الكويت)** قسم دراسات المعلومات- جامعة الكويت- الكويت- ***balrandi@gmail.com***
د. نوار بورزق (الجزائر) قسم علم الاجتماع- جامعة العربي التبسي- تبسة- ***Bn12400@gmail.com***	**د. محند الدين عيواز (الجزائر)** قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات- جامعة قالمة- الجزائر- ***a_mohand@hotmail.com***
أ.د. محمد صحابي (الجزائر) قسم المكتبات والعلوم الوثائقية- جامعة وهران 01 ***Mohamedsahbi74@yahoo.fr***	**د. رحاب فايز أحمد سيد يوسف (مصر)** قسم علوم المعلومات- جامعة بني سويف- مصر- ***Dr.rehab.yousef@art.bsu.edu.eg***
د. السعيد بوعافية (الجزائر) جامعة محمد خيضر- بسكرة- ***bouafiasaide@yahoo.com***	

المحتويات

Contents

الصفحة page	عنوان المقال/ المؤلف Title of the article
17	**مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين** *Aspects of digitalization of the justice service and its affect on the improvement of the litigants' public service* **د/ مزيتي فاتح- جامعة عباس لغرور- خنشلة**
35	**واقع ومستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية** **دراسة استشرافية** *Current and Future Use of Augmented Reality in the Saudi Academic Libraries: An Exploratory Study* شاهة بنت عبد الله العنزي- جامعة الملك سعود د. سعد بن سعيد الزهري- جامعة الملك سعود
69	**التنشيط في مكتبات الأطفال: مقاربة مفاهيمية** *Activation in children's libraries: a conceptual approach* ط.د. نبيلة دغبوج- جامعة العربي التبسي- تبسة أ. عبد القادر مجناح- رئيس اللجنة الجزائرية للأرشيفيين والمكتبيين
79	**نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق** **التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك** *Towards a successful strategy for digitization projects Scientific planning of Sonatrach document digitization project* د. مهري سهيلة - جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة- الجزائر د. بلال بن جامع - جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة- الجزائر
97	**واقع القراءة الالكترونية عند طلبة العلوم الاجتماعية** **دراسة ميدانية بقسم علم الاجتماع لجامعة تبسة** *The reality of electronic reading among students of social sciences A Tebessa University field study at the Department of Sociology of the* د. نوار بورزق – جامعة العربي التبسي – تبسة، الجزائر
111	**الترخيص التقليدي والترخيص الرقمي كأداة لضمان حقوق المؤلف في ظل التحول إلى المكتبات الرقمية** *Traditional and digital licensing licensing as a tool to ensure the rights of the author under the shift to digital libraries* ط.د. كريمة زيادي – جامعة العربي التبسي- تبسة، الجزائر

121	**إمكانية مكتبات جامعة سعيدة لرقمنة أرصدتها الوثائقية: الاستعدادات المتاحة** *The possibility of Saida University libraries to digitize their documentary balances: available preparations* ط.د. محمد يخلفي أمين – جامعة أحمد بن بلة – وهران 1 د. العربي بن حجار ميلود - جامعة أحمد بن بلة – وهران 1
141	**إدارة الوثائق الجارية والوسيطة :الأداوت والأساليب** **جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف- نموذجا** *Managing current and intermediate documents: tools and methods Hassiba Ben Bouali University - Chlef - as a model* د. فتيحة قوميد – جامعة أحمد بن بلة – وهران 1 أ. لطرش حكيم – جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف
163	**خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية السعودية: دراسة تقييمية** *Information Services within Saudi Academic Libraries: An evaluative study* نورة بنت نحيل الحارثي – جامعة الملك سعود د. سعد بن سعيد الزهري – جامعة الملك سعود
191	**مشروع رقمنة الوثائق بالمؤسسات الاقتصادية:** **مكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية - جن جن - نموذجا** *The project of digitizing documents in economic institutions: The archive office in the directorate of human resources in the port establishment - Jen Jen - as a model* ط.د. حياة بن مخلوف – جامعة قسنطينة 02 د. جميلة معمر – جامعة قسنطينة 02
203	**الوصول الحر للمحتوى العربي : مراجعة سردية** *open access to Arabic content : Narrative review* د. عبد الرحمن فراج – جامعة بني سويف
231	**تحديات التحول نحو الأرشيف الرقمي في الإدارات العمومية الجزائرية:** **دراسة ميدانية بالمديريات التنفيذية لولاية بسكرة** *The challenges of the transition to digital archives in Algerian public administrations: Field study in the executive directorates of Biskra* د. السعيد بوعافية – جامعة محمد خيضر بسكرة
259	**تعزيز الإنتماء الثقافي الوطني لجمهور مكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري** *Increasing the national culture affiliation of the public of public libraries for reading in the Algerian east the public library for reading* د. خديجة أولم – جامعة العربي التبسي- تبسة، الجزائر د. فطيمة طالبي – جامعة العربي التبسي- تبسة، الجزائر

مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين

Aspects of digitalization of the justice service and its affect on the improvement of the litigants' public service

د/ مزيتي فاتح

جامعة عباس لغرور - خنشلة

fateh24100@hotmail.fr

تاريخ الإرسال: 2019/10/15	تاريخ القبول: 2019/12/20	تاريخ النشر: 2019/12/31

ملخص

لقد انتهج قطاع العدالة ومنذ سنة 2004 عصرنة هذا المرفق برقمنته بالتفتح على تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وهذا بعد صدور المرسوم التنفيذي 04-333 المتضمن تنظيم وزارة العدل والذي أنشأ لأول مرة مديرية للعصرنة، والتي قامت بالعديد من التطبيقات الإلكترونية ، كما سعت إلى تبسيط الإجراءات القضائية وتقريب العدالة من المواطن ، إضافة إلى القضاء على الأرشيف الورقي واستبداله بالأرشيف الالكتروني ضمانا لمبدأ الاقتصاد في تكلفة القطاع ، كما استبدل القطاع بعض العقوبات السالبة للحرية والرقابة القضائية بواسطة السوار الالكتروني ، وتصحيح الأخطاء المادية للمغتربين دون التنقل إلى أرض الوطن ، كما أصبح للمواطن أن يستخرج الوثائق الإلكترونية القضائية بواسطة الولوج إلى شبكة الأنترنيت، ورغم أن هذه الرقمنة بسطت الإجراءات القضائية، إلا أنها مازالت تعاني من العديد من المشاكل تأتي في مقدمتها عدم التحكم في التكنولوجيا التي تأتي من الدول المتقدمة.

الكلمات المفتاحية:

الخدمة – الرقمنة – العدالة – العمومية – مظاهر.

Abstract:

The sector of justice has adopted since 2004 its modernization through the digitalization within the frame of openness to the technologies of media and communication, after the release of the executive decree 04-330 bearing the organization of the ministry of justice creating the modernization direction for the first time, which in turn has fulfilled several electronic applications aiming at simplifying the judicial procedures and make justice close to the citizen, as well as getting rid of the paper archives and substituting them with electronic ones to guarantee the principle of economy in the sector. Besides, this latter has substituted some freedom penalties and judicial surveillance with the electronic bracelet, and the correction of material mistakes of the emigrants without coming to the mother country. The citizen has become able to receive judicial electronic papers via internet, but despite the fact this digitalization has made the legal procedures easy, it is still suffering from several issues, among which we may cite the lack of control of technology coming from the developed countries.

Keywords:

Aspects – Digitalization – Justice – Public – Service.

مقدمة:

لقد استمرت الجزائر بعد الاستقلال في إتباع التنظيم القضائي الفرنسي، إلا ما تعارض منه والقيم الوطنية ، والثابت أنه ما كان بوسع الدولة الجزائرية ابتداع نظام قضائي وطني جديد سنة 1962، وحتى السنوات التي تلت ، لأن ذلك كان يتعرض والمصلحة العامة، ، حيث تم إرساء النظام القضائي الجزائري بصفة تدريجية ، وقد أخذت عملية الإصلاح كل الأهمية ، مع تأسيس اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة بتاريخ 20 أكتوبر 1999 والتي باشرت مهامها سنة 1999 طيلة 7 أشهر لتنتهي في الأخير، إلى إنتاج تقرير تضمن العديد من محاور الإصلاح ، وقد كان لمحور عصرنة ورقمنة قطاع العدالة نصيب في هذا الإصلاح [1].

وباعتبار مرفق العدالة في الجزائر والعالم بأسره مرفقا استراتيجيا ،ذو أهمية وطنية فإن الدولة تتولى إدارته بنفسها من أجل تحقيق المساواة والعدالة في تقديم الخدمة للأفراد وإقرار دولة القانون. ومن أجل تقريب العدالة من المواطن وتحسين الخدمة العمومية في مرفق العدالة، فقد أضحى التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع العدالة ليس هدفا في حد ذاته بقدر ما أصبح يعد وسيلة للوصول إلى قطاع بأكبر فعالية وسرعة، وهذا في ظل قضاء يتسم بالشفافية ويراعي السير الحسن للمرفق العام ، وهذا ما يجرنا لطرح الإشكال التالي :

ماهي مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية للمتقاضين؟ .

إن الإجابة على هذا التساؤل الرئيس والذي يمثل إشكالية الدراسة يتطلب تفكيكه إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- **كيف تم التحضير لمشروع رقمنة العدالة ؟**
- **ماهي مظاهر رقمنة العدالة وأهدافها ؟**
- **ماهي الهياكل التي تدعمت بها وزارة العدل للقيام برقمنة وعصرنة القطاع؟**
- **كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية لمرفق العدالة؟**

وهي التساؤلات التي سيتم الإجابة عنها في المباحث التالية:

المبحث الأول: التحضير لمشروع رقمنة قطاع العدالة.

المبحث الثاني: توفير محيط ثقافي ومهني مناسب لأداء رقمي.

المبحث الثالث: تطوير آليات التسيير الرقمية.

المبحث الرابع: تدعيم الهياكل والوسائل الرقمية لقطاع العدالة .

المبحث الأول: التحضير لمشروع رقمنة قطاع العدالة

بعد التغيير الكبير الذي مس المنظومة القضائية بعد دستور 1996، كان لا بد العمل على تحسين الخدمة المقدمة من قبل مرفق العدالة، وعلى اعتبار الأهمية الاستراتيجية لهذا المرفق حيث عرف نقلة نوعية سنفصلها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة

قبل التطرق إلى هذا الموضوع لا بد لنا في البداية أن نتعرف على الأرضية التي مهدت لمشروع عصرنة و رقمنة قطاع العدالة ألا وهي إنشاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة. ولقد تأسست هذه الأخيرة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 99/ 234 المؤرخ في19 أكتوبر 1999 والمتضمن إحداث اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة [2]، ومقرها الجزائر العاصمة وتحت السلطة المباشرة لرئيس الجمهورية ،والذي عين أعضاءها بموجب المرسوم الرئاسي 99-235[3]، وتتكفل هذه اللجنة على الخصوص بما يأتي:

- تحلل وتقوم سير المرفق العام لقطاع العدالة من مختلف جوانبه.
- تحدد شبكات التداخل الممكنة مع المحيط المؤسساتي والاجتماعي، وتقوم بالرقابة الحسابية وتقترح نتيجة لذلك كل التدابير الملائمة اللازمة.
- تقترح جميع التدابير والتوصيات المفيدة لجعل العدالة أقرب إلى المواطنين، وجعل الأدوات القانونية ووسائل العمل أنجع، وجعل شروط سير الجهات القضائية ومؤسسات السجون وكيفياته أخف وطأة.[4]

وتطبيقا لتوصيات هاته اللجنة صدر المرسوم التنفيذي رقم 02/ 411 المؤرخ في 26نوفمبر2002، والمتضمن إنشاء لجنة تنشيط إصلاح العدالة ومتابعته، حيث نص على إنشاء لجنة تحت سلطة وزير العدل حافظ الأختام، والتي حضرت التدابير المكونة لإصلاح العدالة ومتابعتها وتقييم الأعمال المنجزة. وفي هذا الإطار كلفت اللجنة بما يأتي:

- تجنيد الخبرة الضرورية لإعداد الدراسات ووضع التدابير التنفيذية للإصلاح.
- تنظيم كل لقاء أو منتدى أو ندوة أو ملتقى ترتبط بموضوعها.
- القيام بكل الدراسات وإجراء كل العمليات التدقيقية أو التقييمية الضرورية لأداء مهمتها.
- القيام بصفة عامة بكل عمل ضروري لوضع تصورات وإعداد التدابير التنفيذية لإصلاح العدالة.[5]

المطلب الثاني: استحداث مديرية مركزية لعصرنة العدالة بوزارة العدل

عملا بتوصيات اللجنة المنصبة لإصلاح العدالة السابقة الذكر ، صدر المرسوم 04-333 المؤرخ في 24 أكتوبر 2004 والمتضمن إعادة تنظيم وزارة العدل ، والذي أستحدث لأول مرة مديرية جديدة سميت بمديرية عصرنة العدالة، والتي أوكلت لها المهام التالية:

- اقتراح الأعمال والوسائل الضرورية من أجل ترقية تنظيم العدالة وعصرنتها و رقمنتها ومتابعة إنجاز ذلك.

_ ضمان ضبط مقاييس الاجراءات والوثائق والمستندات الإلكترونية المستعملة في الجهات القضائية.

- ضمان ترقية استعمال الاعلام الآلي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال[6].

كما صدر قانون رقم 15/ 03 مؤرخ في 2015/02/01 المتعلق بعصرنة العدالة، والذي يهدف إلى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال:

- وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.
- إرسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة إلكترونية.
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية.[7]

المبحث الثاني: توفير محيط ثقافي ومهني مناسب لأداء رقمي

يمكننا الوقوف على رقمنة قطاع العدالة من خلال العديد من المظاهر، والمتمثلة في عدة إصلاحات وخدمات نوعية، كرسها القطاع بموجب نصوص قانونية وأخرى في شكل تطبيقات، ولكل منها أهداف مرجوة.

المطلب الأول: إنجاز أرضية خدمات الانترنيت (ISP)

بغرض تسهيل معرفة القواعد القانونية والاطلاع على مستجداتها، وتيسير اللجوء إلى القضاء، وكذا التعريف بالقوانين لدى المهتمين بها من المواطنين والأجانب، تم ومنذ شهر نوفمبر سنة 2003 تزويد قطاع العدالة بممون للدخول إلى عالم الانترنيت يتميز بنوعية رفيعة، لتحقيق الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية لوزارة العدل والجهات القضائية وكل المؤسسات التابعة للقطاع، وهي الأرضية التي تسمح بتسيير ذاتي للاتصالات الالكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة. وهذا من خلال إنشاء موقع الكتروني خاص بوزارة العدل بعنوان **www.mjustice.dz** ، وهو يشكل فضاء إعلاميا متخصصا، موجها لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل، وتنظيم القطاع ومهامه والخدمات التي يقدمها لعامة الناس، ويحتوي أيضا على معلومات قانونية عامة من خلال منتدى الحوار، إضافة إلى ذلك تم الانطلاق في انجاز مواقع خاصة بمختلف الجهات القضائية والمصالح التابعة لوزارة العدل.

كما تم إنشاء "**بوابة القانون** " ضمن هذا الموقع، موجهة للمحترفين من رجال القانون والقضاء، تهدف إلى تقديم معلومات قانونية، والتعريف بالتشريع والتنظيم والاجتهاد القضائي للمحكمة العليا ومجلس الدولة والاتفاقيات والمعاهدات الدولية على الصعيدين الوطني والدولي.

وفي هذا الإطار، شرع في العمل على تنمية وتحسين المجموعة التشريعية والتنظيمية للجريدة الرسمية الصادرة منذ 1962[8] ،إذ زود الموقع بمحرك بحث تلقائي، مع إمكانية النسخ على قرص مضغوط. وقد انطلق العمل به في شهر جوان 2005 واكتمل انجازه ودخل حيز الخدمة في شهر مارس 2007.[9]

كما تم تطوير الأنترانات (**INTRANET**) في قطاع العدالة، والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة، والذي ساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح. هذه الوسيلة(**INTRANET**) بدأ العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية، قبل أن تعمم إلى كل الجهات القضائية في 2005[10].

وفي الفترة الممتدة بين 2005- 2009 تم انجاز مواقع "**واب**" المجالس القضائية "36"، المطلع عليها حاليا عبر الأنترنات وتتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى. كما تم انجاز مواقع "**واب**" للمؤسسات والهيئات القضائية التالية:المحكمة العليا،مجلس الدولة، مركز البحوث القانونية والقضائية ،الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدمانها[11].

وعلى مستوى الموقع الرسمي لوزارة العدل **www.mjustice.dz** ،تم فتح موقع خاص **contact@mjustice.dz** للإجابة على أسئلة المواطنين، و تتكفل الخلية (**cellule de traitement des doléances des citoyens**) باستقبال الاقتراحات والشكاوي والرد على الانشغالات أو توجيهها للهيئات المختصة في وقت قياسي على العنوان الإلكترونيين:

infocasier@mjustice.dz : للإجابة عن أسئلة المواطنين بخصوص خدمة طلب وتلقي صحيفة السوابق القضائية رقم (3)عبر الانترنيت.

infonasionalite@mjustice.dz: للإجابة عن أسئلة المواطنين بخصوص خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية عبر الانترنيت[12].

أما في سنة 2010 : تم فتح نافذة تسمح لكل متقاض الاطلاع على مآل قضيته، من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور الصادرين من الجهة القضائية المجدولة لقضيته[13]. عبر نافذة "**مآل الملف القضائي** " وهو ما يعرف بنظام التسيير والمتابعة الآلية للملف

القضائي. وللتذكير فإن هذا الانجاز الضخم انطلق العمل به في مرحلة تجريبية بمجلس قضاء وهران في شهر ماي سنة 2005، ثم في مجلس قضاء الجزائر في شهر أوت 2005، وبعد نجاح التجربة وبفاعلية كبيرة، تم تعميم العمل به عبر كافة الجهات القضائية، من المحاكم إلى المجالس القضائية، ثم بالمحكمة العليا ومجلس الدولة، وهو يعمل بانتظام بجميع مصالح هذه الجهات القضائية ومتحكم فيه بصفة كلية ودقيقة.[14]

وفي سنة 2016 : تم إنجاز مواقع "واب" (المجالس القضائية 47) ، ماعدا موقع واب مجلس قضاء تسمسيلت الذي تأخر تدشينه لغاية سنة 2017 ، هذه المواقع تتكفل بتقديم معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية، كما زودت كل المجالس والمديريات المركزية بعناوين إلكترونية للاستفادة من خدمات البريد الالكتروني والتي أخذت الشكل التالي: @mjustice.dz الجهة القضائية -C [15] ،وقد حقق نظام التسيير الآلي للملف القضائي إيجابيات كثيرة أهمها:

- السرعة في تسيير الملفات القضائية ومتابعة مآلها.
- إضفاء الشفافية والموضوعية في جدولة القضايا و تصنيفها.
- تمكين جميع الأطراف، من محامين ومتقاضين من الاطلاع على سير الدعوى وإجراءاتها ومآلها عن طريق الشباك الالكتروني الموحد والمتواجد حاليا في كل محكمة وكل مجلس قضائي، وعبر الموقع الرسمي للقطاع عن طريق نافذة مآل الملف القضائي. كما سمح ذلك في رسم سياسة قطاع العدالة بفضل الحصول على إحصائيات دقيقة وموثوقة وبصفة منتظمة، مما يمكن من حصر وتوضيح منحى المنازعات وتنوعها وخصوصياتها على كل المستويات.[16]

المطلب الثاني: تحقيق خدمة نوعية محاطة بضمانات الأداء الآمن

سمحت الرقمنة المنتهجة من طرف وزاة العدل منذ سنة 2004 إلى تحقيق خدمة نوعية بضمانات الأداء الآمن.

أولا: الشبكة القطاعية لوزارة العدل

تشكل الشبكة القطاعية لوزارة العدل التي تمت برمجتها في شهر سبتمبر سنة 2004 ، وشرع العمل في انجازها في نوفمبر سنة 2005، كقاعدة تحتية قابلة للتوسع في التطبيقات المعلوماتية التي تجري تنميتها باستمرار، لاعتبارات تأخذ في نفس الوقت جانب النوعية والإتقان، إلى جانب الضمانات الضرورية للأمن المعلوماتي. وقد تم الانطلاق في إنجاز الشبكات المحلية على مستوى موقعين تجريبيين (مجلسي قضاء الجزائر و وهران) في سنة 2004 ليتم تعميمها بجميع الجهات القضائية ،ومنذ سنة 2004 تم الانطلاق في عملية الربط الداخلي بين مختلف الجهات القضائية والمؤسسات التابعة للقطاع ، وأخيرا وفي إطار التعاون مع اللجنة الأوربية، تم وضع شبكة قمر صناعي(**VSAT**) موازاة مع الشبكة الخطية.

وفي السنوات من 2005 إلى 2009 تدعمت كل الجهات القضائية وكـذا المؤسسات العقابية بشبكات محلية منذ مطلع 2006. كما تم انجاز شباك إلكتروني على مستوى كل الجهات القضائية، يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة، في وقت قياسي، كما يمكّن أيضا من استقبال المواطنين، والمحامين، وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة. كما تم توسيع ربط الشبكات المحلية للمؤسسات القضائية (المحاكم، المجالس القضائية، المحكمة العليا ومجلس الدولة) بالإدارة المركزية من بداية 2007 ، إضافة إلى إنجاز أرضية مركزية لتعزيز الشبكة، قصد توفير أدوات للتسيير والتدقيق. وإنجاز شبكة اتصالات عبر الأقمار الصناعية، وتثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية وانتهى المشروع في 2009.

ولقد حقق إحداث الشبكة القطاعية لوزارة العدل الأهداف التالية:

- التبادل الفوري والمؤمن للمعطيات عبر مختلف مصالح القطاع، لخدمة المواطن وتسهيل حصوله على المعلومات والخدمات في ظرف قياسي.
- الاطلاع على قواعد البيانات المنشأة من طرف قطاع العدالة.
- القضاء على العزلة ببعض الجهات القضائية والمؤسسات العقابية، وتسهيل ظروف العمل بواسطة الاطلاع على فعاليات الملتقيات المحلية والوطنية والدولية والاجتماعات والتكوين عن بعد.[17]

ثانيا: إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية

شهد يوم 2004/02/05 تدشين إنجاز هام لخدمة المواطن، يتمثل في وضع مشروع المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية حيز التنفيذ، وذلك قبل ثلاثة أشهر من التاريخ المحدد للاستلام، وهو يعد بمثابة مرجعية حقيقية لمفهوم الإصلاح وعصرنة العدالة في نظر المواطنين، إذ أصبح بإمكان المواطن استخراج البطاقة رقم 03 من صحيفة السوابق القضائية من أي محكمة من المحاكم عبر التراب الوطني، وفي وقت قياسي، بغض النظر عن مكان بلدية ميلاده.

كما تم إنجاز تطبيقه جديدة وضعت حيز التنفيذ في شهر نوفمبر 2005، تسمح للجزائريين المولودين بالخارج من سحب صحيفة السوابق القضائية الخاصة بهم من أي جهة قضائية داخل التراب الوطني، وكذلك انجاز تطبيقه أخرى خلال سنة 2006 تضمن معالجة رد الاعتبار في الآجال المحددة طبقا للقانون للمحكوم عليهم بعقوبات جزائية بقوة القانون. ومن أجل ضمان المزيد من الدقة والأمن جرى العمل على تدعيم هذا المركز بأجهزة متطورة وأكثر حداثة خلال سنة 2006.[18]

واليوم يمكن لأي شخص أن يسحب صحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الانترنيت وذلك عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل حيث يمكن لكل جزائري أو أجنبي مقيم بالجزائر أن يطلب ويتلقى، عن طريق الانترنيت القسيمة - رقم 3. من صحيفة السوابق القضائية الخاصة به، متى كانت خالية من أي عقوبة[19].

ثالثا: استخراج شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنيت

يمكن لكل جزائري داخل الوطن وخارجه، أنْ يطلب ويتلقى شهادة الجنسية الجزائرية الخاصّة به آنياً، عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العدل، وذلك بقيامه مرّة واحدة فقط، بالخطوات الآتية:

- التقرب شخصياً من شبّاك أيّ محكمة عبر التراب الوطني، أو أي ممثلية دبلوماسية أو قنصلية بالخارج مرفقا بالوثائق التالية: بطاقة رسمية للهوية الوطنية ، شهادة ميلاد المعني وأبيه وجده، ورقم الهاتف الشخصي.
- الاستلام من أمين الضبط، مستنداً ورقياً، يتضمّن: اللقب والاسم الشخصيين، اسم المستخدم و كلمة المرور الشخصية.
- تلقي المعني عبر هاتفه المحمول، خلال ثمان وأربعين (48) ساعة الموالية، رسالة نصّية قصيرة (SMS)، بها اسم مستخدم وكلمة مرور آخران، جديدان وسرّيان.

فور تلقي المعني اسم المستخدم وكلمة المرور الجديدين، يصبح بإمكانه الولوج إلى خدمة طلب وتلقي شهادة الجنسية الجزائرية عن طريق الانترنت، عبر موقع الـ " **واب** " لوزارة العدل، بإتباعه الآتي: الدخول إلى عنوان الموقع **https://portail.mjustice.dz** وتحميل الجنسية بشكل "**PDF**" موقعة إلكترونيا وعليها "كود أبار"(**Code à barres**) قابلة للطباعة والسحب.[20]

رابعا: آلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في السجلات المدنية للجزائريين المولودين و المقيمين بالخارج

في إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات العميقة التي شهدها قطاع العدالة، الذي يشكل المحور الرئيسي في برنامج رقمنة القطاع العدالة ، بادرت وزارة العدل تحت إشراف وزير العدل حافظ الأختام، بعدة مشاريع ذات بعد استراتيجي، تهدف أساسا إلى عصرنة القطاع، من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال. وتتمثل الأهداف الأساسية لعصرنة قطاع العدالة في:

- تبسيط الإجراءات وتقريب العدالة من المواطن.
- الاستغناء على الدعائم الورقية واستبدالها بالوسائل الإلكترونية.
- إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصالات التي من شأنها أن يؤدي إلى ربح الوقت وترشيد النفقات.

و يرمي هذا الإجراء إلى:

- تشجيع التعاون القطاعي المشترك، بين وزارة العدل ووزارة الشؤون الخارجية، في مجال استخدام تقنية الإمضاء الالكتروني لفائدة الجالية الجزائرية بالخارج.
- معالجة طلبات التصحيح في مدة زمنية قياسية.
- الإنقاص من أعباء وتكاليف تنقل الجالية الجزائرية إلى داخل الوطن.
- تبسيط الإجراءات القضائية وتحسينها.
- تقريب العدالة من المواطن.
- المساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية.
- الإمكانية المتاحة للإدارات والمؤسسات العمومية للتحقق من مدى مطابقة وصحة البيانات الواردة بالأوامر القضائية الفاصلة في طلبات التصحيح، بواسطة آلية المصادقة الآنية على صحة الوثائق القضائية الممضاة إلكترونا عبر الإنترنت، وبالتالي تفادي خطر تزوير الوثائق الرسمية أو الاستعمال غير المشروع لها.

إن التطبيقه المطورة في هذا المجال، من شأنها ضمان تأمين وسرية البيانات الشخصية للمستفيد من هذا الإجراء، وذلك من خلال وضع بروتوكول حماية يمنع أية إمكانية للقرصنة أو التدخل الخارجي.

ويمر التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية، الممسوكة من طرف المصالح الدبلوماسية والقنصلية لوزارة الشؤون الخارجية، بأربع مراحل أساسية ، وهي[21]:

المرحلة الأولى: تقديم طلب التصحيح

يقوم المعني بإيداع وثائق ملف التصحيح أو القيد على مستوى مكتب الحالة المدنية المخصص لهذا الغرض بالسفارة، القنصلية أو القنصلية العامة، مع إعفائه من تقديم وثائق الحالة المدنية الموجودة بالسجل الآلي للحالة المدنية (وزارة الشؤون الخارجية - وزارة الداخلية والجماعات المحلية).

ليتولى العون الدبلوماسي أو القنصلي مهمة التأكد من هوية صاحب الطلب، ويتحقق من صحة البيانات المقدمة إليه من طرف هذا الأخير.

المرحلة الثانية: الإرسال الإلكتروني لطلب التصحيح

يقوم العون الدبلوماسي أو القنصلي المكلف بتلقي طلبات التصحيح، بالولوج إلى بوابة الخدمات الإلكترونية **https://portail.mjustice.dz**، بوزارة العدل الخاصة باستعمال اسم المستخدم و كلمة المرور اللذان يمنحان له مسبقا من طرف وزارة العدل.

حينها، يقوم العون بالضغط على الزر الذي يسمح له باختيار النافذة الخاصة بهذه العملية، ويقوم للمرة الثانية بإدخال اسم مستخدم وكلمة مرور آخرين، للتمكن من الولوج إلى واجهة التطبيقة الخاصة بالتصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية للجزائريين المولودين و المقيمين بالخارج التابعة لوزارة العدل، والتي أعدت لتشمل كافة البيانات الضرورية لعملية التصحيح، وفق ما هو مقرر قانونا في هذا المجال، ثم يقوم العون بملء البيانات التي تظهر على واجهة التطبيقة المذكورة، والتي تتعلق أساسا بطالب التصحيح أو القيد وبمحتوى الطلب، كما يقوم بتحميل الوثائق المرفقة بالطلب بواسطة جهاز المسح الضوئي، ومن خلال البيانات المدرجة في التطبيقة المذكورة تحرر استمارة (إشعار باستلام الطلب) ، تتضمن إسم العون ويشهد فيها على كل ما تلقاه مـــن طالب التصحيح، لترسل رفقة ملف التصحيح إلى المصالح المختصة بوزارة العدل بصفة آلية، لتتلقى

المصلحة المعنية على مستوى وزارة العدل والتي يشرف عليها قاض، ملف التصحيح الإلكتروني، لتقوم بدورها بإرساله إلكترونيا إلى الجهة القضائية المختصة بالتصحيح.

المرحلة الثالثة: دراسة طلب التصحيح والفصل فيه

يتولى القاضي المكلف بالحالة المدنية على مستوى الجهة القضائية المختصة، دراسة الطلب ومعالجته بتطبيقه تسيير الملف القضائي في الجزء الخاص بطلبات تصحيح الحالة المدنية، بعد أن يقدم وكيل الجمهورية التماساته المكتوبة حوله (عريضة توقع إلكترونا ضمن التطبيقة)، ليتم بعدها إصدار أمر قضائي موقع إلكترونيا بشأن الطلب (يتضمن التصحيح أو القيد أو رفض الطلب)، ويرسل إلى وكيل الجمهورية بصفة آلية ، ليسعى في تنفيذه.

بعدها يقوم وكيل الجمهورية بإرسال الأمر الفاصل في طلب التصحيح أو القيد، إلكترونيا إلى المصالح المعنية وفق الإجراءات المتبعة في طلب التصحيح أو القيد إلكترونيا إلى المصالح المعنية بوزارة العدل، لتتولى بدورها إرسالها آليا إلى الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المختصة بتنفيذه، إذ يظهر بواجهة التطبيقة الخاصة بالتصحيح على مستوى:

- الممثلية القنصلية أو الدبلوماسية، الممسوك على مستواها سجل الحالة المدنية محل إجراء التصحيح أو القيد.
- الممثلية القنصلية أو الدبلوماسية محل إيداع الطلب (لتبليغ المعني).

ومن جهة أخرى، يقوم وكيل الجمهورية بإرسال الأمر (المتضمن التصحيح أو القيد) بصفة آلية إلى المصالح المعنية بوزارة الشؤون الخارجية، لتتولى تنفيذه بالتأشير على السجلات المودعة على مستواها(الأصل الثاني من السجل).

المرحلة الرابعة: تنفيذ أمر التصحيح

يتم تنفيذ أمر التصحيح عن طريق تأشير ضابط الحالة المدنية في الخارج، بمضمون التصحيح على هامش العقد، في سجل الحالة المدنية الممسوك على مستوى المركز الدبلوماسي أو القنصلي ويتم تبليغ الطرف المعني بالأمر الصادر، سواء تضمن التصحيح أو رفض الطلب.

المبحث الثالث: تطوير آليات التسيير الرقمية

سعت مديرية العصرنة ومنذ تنصيبها سنة 2004 إلى تطوير آليات التسيير الرقمية.

المطلب الأول: نظام تسيير الموارد البشرية

أدخلت وزارة العدالة على تسيير الموارد البشرية العديد من التطبيقات التي سهلت في تسيير القطاع بشريا.

أولا: نظام تسيير الموارد البشرية لموظفي العدالة

يشكل نظام تسيير الموارد البشرية أداة لتطوير وعصرنة أساليب تسيير المسار المهني للقضاة وسائر موظفي قطاع العدالة من أمناء ضبط وموظفي الأسلاك المشتركة، فهو يسمح بالانتقال من مرحلة الاعتماد على التوثيق والكتابة إلى مرحلة التسيير الآلي.[22]

وفي إطار مواصلة برنامج إصلاح وعصرنة قطاع العدالة، من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، لاسيَّما في مجال إدارة وتسيير الموارد البشرية، قامت وزارة العدل بتجسيد مشروع البطاقة المهنية البيو مترية ولتجسيد هذا الشروع تم: الإعتماد على حل متكامل ، يمكّن من إنشاء وشخصنة بطاقة مؤمنة ذات شريحة، تتيح تخزين البيانات البيومترية للمعني وكل المعلومات المتعلقة بمساره المهني، مع التوقيع الإلكتروني لهذه المعطيات بواسطة الحلول التقنية (PKI) الخاصة بوزارة العدل.[23]

وقد تجسد ذلك بموجب القانون رقم 15/ 03 المتعلق بعصرنة العدالة، إذ تنص المادة 04 منه على: "يمكن أن تمهر الوثائق والمحررات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها والجهات القضائية بتوقيع الكتروني تكون صلته بالمحرر الأصلي مضمونه بواسطة وسيلة تحقق موثوقه".[24]

وقد جاء القانون رقم 15/ 04 المؤرخ في أول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين[25]. وقد سمح هاذين القانونين السابقين باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مجال القضاء [26].

إن استحداث تطبيقة خاصة باستغلال البطاقة البيومترية من طرف صاحبها، سمح بقراءة البيانات الواردة بها، مع إمكانية تحيين وتحديث المعطيات المهنية عن بعد وكذا استخراج كافة الشهادات والوثائق المتعلقة بالمسار المهني (شهادة العمل، كشف الراتب، كشف الراتب السنوي ...) ممضاة إلكترونيا.[27]

ثانيا: نظام تسييرفئة مساعدي العدالة

يتضمن هذا النظام قاعدة معطيات تجمع أهم المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء، بمختلف الأصناف، من خبراء، ومحضرين قضائيين، وموثقين، ومحامين، ومحافظي البيع بالمزايدة، ومترجمين، ويسمح هذا النظام بالتحكم في التعيينات وحركة التنقلات، وأماكن ممارسة العمل، والتحكم في المتابعات التأديبية والجزائية عند الاقتضاء.[28]

ثالثا: نظام التسييروالمتابعة الآلية للمحبوسين

يشكل نظام التسيير والمتابعة الآلية لفئة المحبوسين أداة مهمة لرسم وتنفيذ سياسة فعالة في مجال إعادة إدماج نزلاء المؤسسات العقابية، فهو يسمح بالتحكم في تسيير ومتابعة وضعيات المساجين وتوزيعهم حسب درجة الخطورة الإجرامية، ويمكن من تحديد مسار كل محبوس بداية من أسباب وظروف حبسه وسلوكه أثناء فترة حبسه إلى غاية إطلاق سراحه كما يساعد على التخطيط في إنجاز مؤسسات عقابية جديدة تتماشى والمعايير المعتمدة عالميا. وقد عممت هذه التطبيقة على مستوى كل المؤسسات العقابية بعد تكوين ثمانمائة 800 عونا من مختلف المؤسسات العقابية حول استعمالها.[29]

ليس هذا فقط، بل تم اعتماد نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية، كآلية بديلة للحبس المؤقت، وهذا بمقتضى الأمر رقم 15/ 02 المؤرخ في 2015/07/23، المعدل والمتمم لقانون الإجراءات الجزائية ضمن المادة 125 مكرر والقانون 15/ 03 المؤرخ في 2015/02/01المتعلق بعصرنة العدالة.

وتقوم هذه الآلية على وضع سوار الكتروني على مستوى كاحل المتهم طيلة فترة المراقبة المحددة بالأمر القضائي، حيث يمتنع هذا الأخير عن رؤية أشخاص معينة، والمكوث في إقامة معينة وعدم مغادرتها، إلا بإذن من القاضي الآمر بالإجراء.

تتكفل مصالح الضبطية القضائية المختصة إقليميا بمهمة إدارة وتسيير نظام المراقبة الإلكترونية بضمان المراقبة والمتابعة المستمرة للشخص الموضوع تحت نظام المراقبة الإلكترونية، لتحديد مدى تواجده بالنطاق الإقليمي المحدد بأمر الرقابة القضائية، والتدخل المباشر والفوري عند رصد أي خرق للالتزامات المفروضة على حامل السوار الإلكتروني (ضبط المتهم مع إخطار القاضي الآمر بالإجراء).

يبث السوار ذبذبات إلكترونية (إشارات) مرتبطة بالمراكز التي تتولى مهام التلقي والمراقبة عن بعد، والتي تعمل بأجهزة اتصال هاتفية أو لاسلكية.

و يتمتع السوار الإلكتروني بإمكانية تحديد مكان حامله وتوقيت تواجده بمكان محدد، وفي حالة إزالته يتم إطلاق نظام الإنذار ،كما يتميز السوار الإلكتروني بجملة من الخصائص التقنية الأخرى، فهو مقاوم للماء (عمق 30م) مقاوم للحرارة (40- 80 درجة مئوية)، مقاوم للرطوبة، الغبار، الاهتزازات، الذبذبات والصدمات. مقاوم للتمزق، وكذا القطع والفتح في حالة الربط ، مقاوم للأشعة فوق البنفسجة ،ويتحمل قوة الضغط إلى غاية (150 كلغ)، قابل للشحن بواسطة شاحن خاص به ،ومضاد للحساسية

،ويحتوي على عازل مصنوع من القماش يفصله عن بشرة المتهم، و يتكون السوار الإلكتروني من جزئين: الأول يتضمن بطاقة إلكترونية ذات شريحة (SIM) وأنظمة تحديد المواقع: (GSM ؛ GPRS ، LBS،GPS) والثاني يتضمن البطارية.

يتم فتح السوار الإلكتروني بصفة أوتوماتكية ويستعان في ذلك بمفتاح مخصص لهذا الغرض، كما يستعين مكتب المراقبة بلوحة تحكم معلوماتية تسمح بمراقبة مختلف تحركات حامل السوار. ويتم تسيير الأشخاص الموضوعة تحت نظام المراقبة الإلكترونية بواسطة برنامج يربط بين المواقيت والمواقع الجغرافية المعينة في الأمر القضائي، وبين تحركات الشخص المعني بالرقابة الإلكترونية ومواقع تواجده.[30]

وفي ذات الصدد صدر قانون رقم 18/ 01 مؤرخ في 2018/01/30 المعدل والمتمم للقانون رقم 05- 04 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 الموافق 2005/02/06 والمتضمن قانون تنظيم السجون وإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين حيث تنص المادة 150 مكرر على أن: "الوضع تحت المراقبة الالكترونية إجراء يسمح بقضاء المحكوم عليه كل العقوبة أو جزء منها خارج المؤسسة العقابية.

يتمثل الوضع تحت المراقبة الإلكترونية في حمل الشخص المحكوم عليه، طيلة المدة المذكورة في المادة 150 مكرر1، لسوار الكتروني يسمح بمعرفة تواجده في مكان تحديد الإقامة المبين في مقرر الوضع الصادر عن قاضي تطبيق العقوبات.

و يشترط في هذه الحالة أن لا تتجاوز العقوبة مدة 03 سنوات أو العقوبة المتبقية لا تتجاوز هذه المدة، ولا يمكن اتخاذ مقرر الوضع تحت المراقبة الالكترونية إلا بموافقة المحكوم عليه أو ممثله إذا كان قاصرا، و للاستفادة من نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية يجب توافر ما يلي:

- أن يكون الحكم نهائيا.
- أن يثبت المعني مقر سكن أو إقامة ثابتة.
- ألا يضر حمل السوار الالكتروني بصحة المعني.
- أن يسدد المعني مبالغ الغرامات المحكوم بها عليه.[31]

رابعا: نظام تسيير الأوامر بالقبض

هذا النظام به قاعدة معطيات وطنية تسمح بسرعة النشر والتوزيع للأشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون، وبسرعة وفعالية في إجراءات الكف عن البحث حين التوقيف ضمانا للحريات الفردية ، فهو آلية معلوماتية متوفرة حاليا وموضوعة للاستعمال والاستغلال، وهي في متناول رجال القضاء وأعوان الضبطية القضائية في إطار تنفيذ أوامر القضاء.[32]

المطلب الثاني: نظام التسيير بواسطة الأرشيف الإلكتروني والمحادثة المرئية

أصبح لقطاع العدالة أرشيف إلكتروني ونظام المحاكمة عن بعد وفق المحادثة مرئية.

أولا: نظام التسيير الالكتروني للوثائق

لقد بات من الضروري اعتماد التكنولوجيات الحديثة والمتطورة للإعلام والاتصال في حفظ وتسيير الوثائق القضائية والإدارية، مع تصنيفها و فهرستها وترتيبها وكذا توفير وسائل الحماية اللازمة لها، وتعد الاستراتيجية المعتمدة من طرف قطاع العدالة في هذا المجال، جد فعالة في البحث عن المعلومات واسترجاعها بالدقة المطلوبة، وفي وقت قياسي، مع الحفاظ على جميع المواصفات الخاصة بها، فمع التزايد المستمر في حجم المعلومات ومخاطر تعرض الوثائق الورقية للضياع، التلف والفقدان، وكذا إشكالية وجوب توفير أماكن ومساحات كبيرة لتخزين الملفات الورقية، وقد دعت الضرورة إلى استخدام نظام التسيير الإلكتروني للوثائق (**GED**)، عن طريق تحويل الوثائق الورقية بجميع أصنافها إلى وثائق إلكترونية، أين يتم تخزينها بقاعدة المعطيات المركزية الخاصة بالأرشيف القضائي بصفة آنية، وتهدف هذه الآلية لتحقيق ما يلي:

- التبادل الالكتروني للمعلومات والوثائق والقضاء على المعاملات الورقية.
- توفير المساحات المكانية التي تستغل في تخزين الوثائق والملفات الورقية (القضاء على إشكالية القدرة الاستيعابية لمخازن الأرشيف).
- توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حالة تعرض الوثائق الأصلية للتلف أو الضياع.
- المساهمة في تحقيق مسعى ترشيد النفقات العمومية.
- التقليل من الجهد والوقت المطلوبين في عمليات الطباعة والنسخ.
- توحيد معايير حفظ وتسيير الوثائق والملفات.
- الرفع من الأداء والتقليل من الأخطاء.
- المساهمة في تجسيد الإدارة الإلكترونية والوصول إلى مناخ المعاملات الرقمية.
- حماية الملفات والوثائق وتأمين المعلومات.
- تحقيق ديمومة المعلومات وسرعة وسهولة الوصول إليها.[33]

وعلى غرار هذا فإن هذه العملية تمهد في الحقيقة لإرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، وقد نصت على ذلك المواد من 09 إلى 13 من القانون رقم 15/ 03 المتعلق بعصرنة العدالة في الفصل الثالث.

ثانيا: استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية

لتحقيق العدالة، وحيث أن الشهادة محور أساسي يعتد بها لتبيين وقائع القضية، وحتى لا يحتج الشهود ببعد المسافة وعدم الحضور، جاءت عصرنة العدالة لتقف على هذا المشكل وحله من جذوره. حيث تناول القانون رقم 15/ 03 في فصله الرابع فكرة استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية حيث تنص المادة 14 من ذات القانون على:

"إذا استدعى بعد المسافة أو تطلب ذلك حسن سير العدالة ، يمكن استجواب وسماع الأطراف عن طريق المحادثة المرئية عن بعد. مع مراعاة احترام الحقوق والقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية ووفقا للأحكام المنصوص عليها في هذا الفصل.

- يجب أن تضمن الوسيلة المستعملة سرية الإرسال وأمانته.

- يتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات.

- تدون التصريحات كاملة وحرفيا على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف وأمين الضبط ".

المبحث الرابع: تدعيم الهياكل والوسائل الرقمية لقطاع العدالة

مرافقة لهذا المسعى في رقمنة القطاع تدعمت وزارة العدل بعدة مراكز وهياكل لتجسيدها.

المطلب الأول: المقر الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي ومركز النداء

تجسيدا لهذا الانفتاح على تكنولوجيات الاعلام والاتصال و رقمنة قطاع العدالة، تم تدشين مقرين هما:

أولا: المقر الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي بالقليعة

بعد الانجازات التي حققتها وزارة العدل في مجال العصرنة وتحسين الخدمة العمومية من تسهيل إجراءات استخراج شهادة الجنسية و صحيفة السوابق القضائية بإقامة شبكة معلوماتية وقاعدة بيانات مركزية، مما يسمح للمواطنين باستخراج هذه الوثائق من أي جهة قضائية كانت على المستوى الوطني، واعتماد التوقيع الإلكتروني مما يمكن المواطنين من استخراج وثائقهم عبر الانترنت في كل ولايات الوطن.... الخ تم، تدشين المقر الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي الذي يضمن استمرار تقديم خدمات نوعية للمواطن حتى في حالة حدوث عطب على مستوى الموقع المركزي. ويأتي تدشين الموقع الاحتياطي من طرف وزير العدل لشخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني، في إطار تحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز وتعميق مسار عصرنة الخدمة العمومية لقطاع العدالة بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- الاستغناء التدريجي على المعاملات الورقية في مجال العقود والإجراءات القضائية، واستبدالها بالوسائل الإلكترونية (غير الورقية).

إن الأنظمة الآلية، المعتمدة في مجال عصرنة العدالة لا يمكنها بلوغ النجاعة المرجوة، دون توفير آليات للحماية وضمان السلامة والديمومة. ونظرا لطبيعة الخدمة العمومية لمرفق العدالة وحساسية المعطيات القضائية لارتباطها بالمصالح الخاصة للمواطنين، فإن حماية النظام من أجل السير الحسن والمستمر، تعد ضرورة استراتيجية ملحة ،و ضمان هذه الحماية يتم من خلال إنشاء موقع احتياطي (**BACKUP**) لحماية مركز البيانات الأساسي (**DATA CENTER**).

يسمح الموقع الاحتياطي باستمرارية مجمل الخدمات التي يقدمها قطاع العدالة بصفة مستقلة تماما عن الموقع المركزي الأساسي المتواجد بالأبيار، وذلك في حالة وقوع حوادث أو كوارث طبيعة، أو أعمال كيدية....إلخ، حيث يضمن موقع النجدة سير مجمل النظام من جديد بصفة فورية و آلية[34].

إذ تعتبر الشبكة المعلوماتية لوزارة العدل، شبكة استراتيجية لتسيير الجهات القضائية عبر كامل التراب الوطني بغض النظر عن الفارق الزمني. لذلك، فإن ضمان استمرار سير الشبكة المعلوماتية من خلال إقامة روابط موازية بالألياف البصرية هو وسيلة لضمان الرضا المستمر للمستخدمين واستمرارية الخدمات المقدمة من طرف الوزارة.

في حالة حدوث أي عطل ناجم عن الانقطاع المتواصل في روابط الاتصال أو في التيار الكهربائي أو حادث راجع إلى سوء التحكم أو حوادث طبيعية، يسهر الموقع الاحتياطي على ضمان استمرارية سير الشبكة المعلوماتية لوزارة العدل بصفة دائمة ودون توقف، هذا بغض النظر عن وضعية سير الموقع المركزي بالأبيار ،حيث يتم التحويل إلى الموقع الاحتياطي بصفة آلية فلا يشعر المستخدم بأي انقطاع على مستوى الخدمات. وقد تمت هيكلة وتصميم هذا الموقع وفقا للمعايير الدولية، للتصدي لمختلف الإشكالات التي قد تتسبب في توقيف الموقع الرئيسي.

إن الغرض من وضع البيانات الاحتياطية حيز الخدمة هو استمرارية الخدمة العمومية. وعلى هذا الأساس ، فهو يسمح ب:

- استنساخ الموارد الحيوية لضمان توفير الشبكة بصفة متواصلة.
- سير النظام على مستوى المركزين الرئيسي والاحتياطي بشكل موازي مستمر وآني بحيث يمكن للثاني الاستمرار في تقديم الخدمات للمواطن بشكل مستمر وغير منقطع ، في حال توقف الموقع المركزي عن العمل لأي سبب كان (التحويل الآلي نحو الموقع الاحتياطي).
- ضمان حماية المعطيات والتدفقات المتبادلة في وقت قياسي.

- استعمال الرابطين معا في وقت واحد لتوزيع الضغط على الشبكة والتحكم في ساعات العمل، عند حدوث أي خلل على مستوى أحد الرابطين، يسمح بتحويل التدفق نحو الرابط الثاني بصفة آلية، دون فقدان للمعطيات.[35].

ثانيا: مركز النداء لوزارة العدل

تتزايد حاجة المواطن للتوجيه أكثر فأكثر في علاقاته مع مختلف الإدارات. وفي هذا الصدد يأتي استحداث وسائل من شأنها تقريب الخدمة العمومية لقطاع العدالة من المواطن هو حتما من بين الأفاق التي ينبغي أن تتحقق في إطار عصرنة العدالة وذلك لتحقيق هدفين في آن واحد:

- الإصغاء للمواطن.
- إعطاء أحسن صورة في تمثيل الخدمة العمومية.

وقد أسس مركز النداء كواجهة حيوية لمساهمة المواطن في عصرنة مرفق العدالة وهذا بكفاءات جزائرية 100 % ،كما أُستحدث ليساعد بصفة جوهرية في سير نظام المعلومات على مستوى الجهات القضائية ، من خلال شبكة الانترنيت لوزارة العدل، وعناصره عبارة عن تداخل بين وسائل بشرية ومهنية، مادية و لوجيستيكية، و تنظيمية بالإضافة إلى التواصل عن بعد.

حيث يقوم مرشد صوتي باللغتين العربية والفرنسية بإعلام وتوجيه المواطن حول أو نحو المصلحة المطلوبة. ويقوم مرشدون عبر الهاتف ، تم تكوينهم بصفة خاصة لهذا الأمر بإعلام ،وتوجيه ، و شرح ودراسة طلبات واقتراحات المواطنين.

ليقوم النظام المعلوماتي بصفة آلية عقب كل مكالمة هاتفية بإنشاء بطاقة تحتوي على المعلومات الأساسية المتعلقة بالمكالمة (رقم المتصل وشريط المكالمة) حيث يتم تسجيلها ومن الممكن أرشفتها أيضا، ويتم الاطلاع بصفة دورية على إحصائيات دقيقة حول انشغالات المواطنين وتظلماتهم وشكاويهم .[36]

المطلب الثاني: المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل

في إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات العميقة التي شهدها قطاع العدالة، بادرت وزارة العدل، تحت إشراف وزير العدل حافظ الأختام، بعدة مشاريع ذات بعد استراتيجي، تهدف أساسا إلى ترقية أداء مرفق القضاء ومواكبة عملية التحول التكنولوجي والارتقاء إلى مرحلة الخدمات الذكية.

وفي هذا السياق، تم إنشاء المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل، للسهر على إدارة وتسيير مختلف الأنظمة المعلوماتية المستحدثة.

تتمثل هذه الأنظمة أساسا فيما يلي:

- النظام الآلي لتسيير قاعدة المعطيات المركزية للبصمات الوراثية.
- النظام البيومتري للتحقق من الهوية.
- النظام الآلي للوضع تحت المراقبة الإلكترونية.
- نظام تسيير البرامج الشاملة ذات المصدر المفتوح.
- نظام التسيير الإلكتروني للوثائق (**GED**).
- النظام الآلي للإنذار عن اختطاف.

وسوف نقتصر فقط على دراسة النظام الآلي لتسيير قاعدة المعطيات المركزية للبصمات الوراثية لأهميته في العناصر التالية:

1- النظام الآلي لتسيير قاعدة المعطيات المركزية للبصمات الوراثية

تعد البصمة الوراثية من أهم الوسائل الحديثة للإثبات، بالنظر إلى أهميتها في الإجراءات القضائية وإجراءات التعرف على الأشخاص المفقودين أو مجهولي الهوية. ولقد حدد القانون رقم 16/ 03 المؤرخ في 2016/06/19 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص[37].

يتم أخذ العينات البيولوجية من أجل الحصول على البصمة الوراثية متى رأت الجهة القضائية المختصة ضرورة لذلك، وفقا للمقاييس العلمية المعتمدة في هذا المجال، من طرف:

- ضباط وأعوان الشرطة القضائية المختصين.
- الأشخاص المؤهلين لهذا الغرض، تحت إشراف ضباط الشرطة القضائية.
- الأشخاص المسخرون من طرف الشرطة القضائية.

وتجرى التحاليل الوراثية على العينات البيولوجية من قبل المخابر والخبراء المعتمدين طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

وقد استحدثت بموجب القانون المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، مصلحة مركزية لدى وزارة العدل يديرها قاضي وتساعده خلية تقنية.

تكلف هذه المصلحة بالمهام الأساسية الآتية:

- تشكيل قاعدة المعطيات الوطنية الخاصة بالبصمات الوراثية.
- إدارة وتسيير قاعدة المعطيات الوطنية.
- حفظ البصمات الوراثية وضمان سريتها[38].

2- الأهمية العملية لقاعدة المعطيات الوطنية الخاصة بالبصمات الوراثية

تكتسي الأهمية العملية لهذه القاعدة فيمايلي:

- ضبط استعمال البصمة الوراثية في مجال التحريات الجزائية وإجراءات التعرف على الأشخاص المفقودين أو مجهولي الهوية.
- حفظ جميع البصمات الوراثية المتحصل عليها من تحليل العينات البيولوجية وفقا للقانون.
- التمكين من القيام بالبحث والمقارنة بين البصمات الوراثية.
- إتاحة عملية البحث عن الروابط بين مختلف القضايا، مع إجراء المقاربة عند احتمال وجود علاقة بينها.

3- تسجيل البصمات الوراثية بقاعدة المعطيات الوطنية

يتم تسجيل جميع البصمات الوراثية الناتجة عن تحليل العينات البيولوجية، المأمور بأخذها من طرف الأشخاص المخولة قانونا (قضاة نيابة، التحقيق والحكم) بقاعدة المعطيات الوطنية، بسعي من النيابة العامة وبعد تأشير القاضي المكلف بالمصلحة المركزية.

تسجل البصمات الوراثية ضمن بطاقيات، تنشأ على مستوى قاعدة المعطيات المركزية.

4- مدة حفظ البصمة الوراثية بقاعدة المعطيات المركزية

- 25 سنة بالنسبة لأصول وفروع الأشخاص المفقودين.
- 25 سنة بالنسبة للمشتبه فيهم في حالة الأمر بانتفاء وجه الدعوى أو الحكم بالبراءة بصفة نهائية.
- 40 سنة بالنسبة للمحكوم عليهم، من تاريخ سيرورة الحكم نهائيا.

- 40 سنة بالنسبة للمفقودين والمتوفين مجهولي الهوية[39].

5- الامتيازات والأهداف

سمحت قاعدة البيانات المتعلقة بالبصمة الوراثية بعد دخولها حيز الخدمة ، بتحقيق الامتيازات والأهداف التالية:

- تحسين أداء مرفق القضاء ونوعية التحقيق القضائي، من خلال تسهيل إجراءات جمع الاستدلالات للكشف عن الجرائم وتحديد مرتكبيها وإضفاء السرعة في التعرف عليهم.
- تخزين الأنماط الجينية حسب نوعية القضايا التي عولجت سابقا، مع إتاحة إجراء المطابقة للمقاربة بينها.
- تسهيل وتسريع عمليات البحث لفائدة الجهات المختصة على المستويين المحلي والدولي.
- ضمان سرية البيانات الوراثية وتأمينها.
- تتمتع البيانات المحفوظة على مستوى قاعدة المعطيات المركزية بحجية قانونية في مجال الإثبات.
- تعتبر البصمة الوراثية من أبرز مظاهر تقدم البشرية في مجال البحث الجنائي، كما تعد أهم المميزات الشخصية للإنسان، من هنا جاءت أهمية استحداث منظومة معلوماتية مركزية متكاملة لحفظ وتسيير البصمات الوراثية، في ظل احترام حقوق الإنسان والحريات الشخصية.[40]

خـــــاتـــــمـــــة:

لقد سمح لنا هذا البحث بالتوصل إلى النتائج التالية:

1- يعد مرفق القضاء من أهم المرافق في الجزائر، وقد خصصت الدولة الجزائرية برنامجا واسعا للنهوض بهذا القطاع وتحسين نوعية الخدمات التي يقدمها تحت شعار تقريب العدالة من المواطن.

2- باشر رئيس الجمهورية رقمنة منذ سنة 1999، ولا تزال مسألة رقمنة هذا القطاع قائمة ليومنا هذا.

3- إن رقمنة مرفق العدالة كان بمثابة تحدي كبير رفعت الدولة الجزائرية سقفه عاليا، وقد استطاعت بفضل الخبرات البشرية الجزائرية ،أن تقطع أشواطا كبيرة وقد صدر في هذا العديد من المراسيم والقوانين التي تهدف لعصرنة مرفق العدالة خصوصا.

4- تبرز هذه العصرنة في العديد من المظاهر، والتي من الجانب النظري تعد نقلة نوعية في هذا المجال، ولكن يبقى الأخذ بها على أرض الواقع تحد من نوع آخر، ولربما يعود هذا لثقافة المواطن الجزائري المحدودة في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال ، ولليوم لا تزال فئة لا يستهان بها إما أنها تجهل التحديثات في نوعية الخدمة، أو تفضل التواصل مع الإدارة مباشرة على اعتبار أن النمط التقليدي للخدمة هو الأفضل.

5- وعلى اعتبار أن الدولة الجزائرية قد خصصت طاقات مادية وبشرية ضخمة لإنجاح مشروع عصرنة العدالة، والتي يقع عليها اليوم تخصيص فضاءات للتعريف بهذه الإنجازات الضخمة، حتى يتسنى لجميع المواطنين، وعلى مختلف فئاتهم، وعلى مستوى التراب الوطني، الاستفادة من هذه الخدمات، وبهذا يكون المشروع قد حقق أهم الأهداف المرجوة منه. وعلى هذا لا يمكننا وبأي شكل من الأشكال أن ننكر المجهودات المبذولة لإنجاح مشروع العصرنة، لا سيما النتائج المحققة في هذا الإطار، فإنه تبقى رقمنة قطاع العدالة تعوزها العديد من المشاكل من أهمها عدم التحكم الجيد في التكنولوجيا التي تأتي من الدول المتقدمة والتي في العديد من الأحيان أعطاب تتوفر جلب الخبرات البشرية اللازمة من الخارج لحلها.

6- يجب على قطاع العدالة حماية البيانات المتواجدة في التطبيقات بأنظمة الحماية حفاظا على حقوق المتقاضين.

7- الرقمنة في مرفق العدالة هي وسيلة لتحسين الخدمة العمومية وتقريب العدالة من المواطن وليست غاية ، لأن غاية المرفق العام هو تطبيق القانون.

[1] - عبد الحفيظ طاشور ، إصلاح العدالة في الجزائر (المظاهر والآفاق)، مقال منشور بمجلة القانون، المجتمع والسلطة، الصادرة عن مخبر القانون ، السلطة والمجتمع، بكلية الحقوق بجامعة السانيا وهران، عدد خاص بمناسبة أشغال ملتقى الوطني " مؤشرات الحكم الراشد وتطبيقاتها" المنعقد يوم 6 و7 أفريل 2011، العدد 1 ، 2012، ص 94.

[2] - المرسوم الرئاسي رقم 99 – 234 العدالة المؤرخ في 19 أكتوبر1999، والمتضمن إحداث الجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية عدد 74، الصادرة في 20 أكتوبر 1999.

[3]- المرسوم الرئاسي 99- 235 المؤرخ 19 أكتوبر 1999، والمتضمن تعيين أعضاء اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة، الجريدة الرسمية عدد 74، الصادرة في 20 أكتوبر 1999.

[4] - المادة 5 من المرسوم الرئاسي رقم 99 – 234المتضمن إحداث الجنة الوطنية لإصلاح العدالة، المرجع السابق.

[5] - المادتين 1 و2 من المرسوم التنفيذي رقم 02- 411 المؤرخ في 26 نوفمبر سنة 2002، المتضمن إنشاء لجنة تنشيط إصلاح العدالة ومتابعته ، الجريدة الرسمية عدد 80، الصادرة في 4 ديسمبر 2002.

[6] - المادة 5 من المرسوم التنفيذي 04- 333 المؤرخ في 24 أكتوبر 2004، والمتضمن تنظيم الادارة المركزية لوزارة العدل ، الجريدة الرسمية67، الصادرة في 24 أكتوبر 2004.

[7] - المادة الأولى القانون رقم 15- 03 المؤرخ في أول فيفري 2015،و المتعلق بعصرنة العدالة ، الجريدة الرسمية عدد 06 ، الصادرة في 10 فيفري 2015.

[8]-يضم الموقع الجرائد الرسمية الصادرة منذ سنة 1964 إلى يومنا هذا، انظر الموقع :

http://www.joradp.dz vu le 17/11/2019 à 17:00

[9]- الطيب بلعيز، إصلاح العدالة في الجزائر(الإنجاز والتحدي)، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2008، ص 174 و 175.

[10] - الطيب بلعيز ، المرجع نفسه،ص182

[11] - - أنظر الموقع الرسمي لوزارة العدل: www.mjustice.dz vu le 17/11/2019 à 17:00

[12]- أمينة بواشري وبركاهم سالم، الإصلاح الإداري في الجزائر(عرض تجربة مرفق العدالة 1999-2017)، مقال منشور بالمجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 6، العدد 11، جامفي2018، ص212.

[13] - أنظر الموقع الرسمي لوزارة العدل: www.mjustice.dz vu le 17/11/2019 à 17:00

[14] -الطيب بلعيز، المرجع السابق، ص 182.

[15] - أمينة بواشري وبركاهم سالم، المرجع السابق ، ص 213.

[16] -الطيب بلعيز، المرجع السابق، ص 182.

[17] - الطيب بلعيز، المرجع السابق، ص 178و179.

[18] - الطيب بلعيز، المرجع السابق ، ص 179و 180.

[19] - وزارة العدل، إجراءات استخراج صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية عبر الانترنت، مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة)،ص 5. متاحة على الموقع : www.mjustice.dz ، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

[20] - وزارة العدل، إجراءات استخراج صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية عبر الانترنت، مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة)، المرجع نفسه، ص 15.

[21] - وزارة العدل، آلية التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة في السجلات المدنية للجزائريين المولودين والمقيمين بالخارج ، مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة) ، ص 19-34. متاحة على الموقع : www.mjustice.dz ، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

[22] - الطيب بلعيز، المرجع السابق، ص 185.

[23] - وزارة العدل، مركز شخصنة شريحة الإمضاء الالكتروني ، مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة)، ص 9و17. متاحة على الموقع : www.mjustice.dz، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

[24] - المادة 4 من القانون رقم 15- 03 ، والمتعلق بالعصرنة، المرجع السابق.

[25]- القانون 15-04 المؤرخ في أول فيفري 2015، والمحدد للقواعد العامة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد 6، الصادرة في 10 فيفري 2015.

[26] - أمينة بواشري وبركاهم سالم، المرجع السابق، ص209.

[27] - وزارة العدل، مركز شخصنة شريحة الإمضاء الالكتروني ، المرجع السابق ص36.

[28] - الطيب بلعيز، المرجع السابق، ص 185.

[29] - الطيب بلعيز، المرجع السابق، ص 183 و 184.

[30]- وزارة العدل، نظام الوضع تحت المراقبة الالكترونية، مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة) ، ص23 و25. متاحة على الموقع : www.mjustice.dz، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

[31] المواد 150من مكرر إلى 150 مكرر 3 من قانون رقم 18- 01 المؤرخ في 30 جانفي 2018 المعد ل والمتمم والمتعلق بتنظيم السجون ، الجريدة الرسمية عدد 05، الصادرة في 30 جانفي 2018.

[32] - الطيب بلعيز، المرجع السابق، ص 184.

[33] - وزارة العدل، نظام التسيير الالكتروني للوثائق، مداخلةعبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة)، ص17-19. متاحة على الموقع: www.mjustice.dz، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

[34] - أمينة بواشري وبركاهم سالم، المرجع السابق، ص215.

[35] - وزارة العدل، المقر الاحتياطي لأنظمة الإعلام الآلي بالقليعة، مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة)، ، ص6 و12. متاحة على الموقع : www.mjustice.dz، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

[36] - وزارة العدل، مركز النداء لوزارة العدل، مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة)، ص4 و15. متاحة على الموقع : www.mjustice.dz، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

[37]- القانون 03/16 المؤرخ في 19 جوان 2016 والمتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، الجريدة الرسمية عدد 37 الصادرة في 22 جوان 2016.

[38] - المادتين 6 و9 من القانون03/16 والمتعلق بالبصمة الوراثية، المرجع نفسه.

[39] - المادة 14 من القانون03/16 والمتعلق بالبصمة الوراثية، المرجع نفسه.

[40] - وزارة العدل، المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل مداخلة عبد الحميد عكا (المدير العام لعصرنة العدالة)، ص 3 و15. متاحة على الموقع : www.mjustice.dz، تاريخ الإطلاع 209/11/25 على الساعة 16:35.

واقع ومستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية دراسة استشرافية

Current and Future Use of Augmented Reality in the Saudi Academic Libraries: An Exploratory Study

شاهة بنت عبدالله العزي
باحثة، ماجستير في علم المعلومات
قسم علم المعلومات/ جامعة الملك سعود
shaha.abdullah1@gmail.com

د/ سعد بن سعيد الزهري
أستاذ علم المعلومات المشارك
قسم علم المعلومات/ جامعة الملك سعود
sazzahri@ksu.edu.sa
Saad234@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2019/10/30 **تاريخ القبول**: 2019/12/20 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

هدفت الدراسة للتعرف إلى واقع ومستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية، حيث استخدمت طريقة دلفاي Delphi Technique كأحد أساليب استشراف المستقبل، بغية الوصول إلى نتائج تتناسب وأهدافها، وكذلك بهدف الحصول على رؤية مستقبلية مقترحة لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية. صُممت في الجولة الأولى استبانة مفتوحة تحتوي على ثلاثة أسئلة بحيث وزعت على 21 خبيراً. وعلى ضوء نتائج تطبيق الدراسة في الجولة الأولى، تم إعداد استبانة مغلقة بلغ مجموع عباراتها الكلي 25 عبارة. وخلصت الدراسة من خلال استجابة الخبراء المشاركين على العبارات المدرجة تحت كل محور إلى النتائج الآتية:

1. *بلغ المتوسط العام لاستجابات الخبراء حول المتطلبات التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية السعودية لاستخدام تقنية الواقع المعزز (1.89) مما يشير إلى درجة توافق كبيرة بين آراء الخبراء.*
2. *بلغ المتوسط العام لاستجابات الخبراء حول التحديات التي ستواجه تطبيق تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية (1.59)، مما يشير إلى درجة توافق كبيرة بين آراء الخبراء.*
3. *بلغ المتوسط العام لآراء الخبراء المشاركين حول استثمار المكتبات الأكاديمية السعودية في تقنية الواقع المعزز (1.74)، مما يشير إلى درجة توافق كبيرة بين آراء الخبراء.*

وعلى ضوء نتائج الدراسة تمت التوصية بالعمل على توفير المتطلبات التي أثبتت الدراسة ضرورتها لاستخدام المكتبات الأكاديمية لتقنية الوقع المعزز. وكذلك بالعمل على تذليل العقبات التي تحول دون انتفاع المكتبات الأكاديمية وروادها من فوائد تقنية الواقع المعزز الواعدة. كما تم التوصية بإجراء دراسات لاحقة استكمالا لموضوع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: *الواقع المعزز؛ المكتبات الأكاديمية؛ الذكاء الاصطناعي؛ تقنيات المعلومات في المكتبات؛ السعودية.*

Abstract

The study aimed to identify the current and future use of augmented reality (AR) in the Saudi academic libraries. The research used the Delphi Technique as a way of studying the future, in order to reach results that fit the objectives of the study as well as to prepare a proposed vision. In the first round, an open questionnaire was designed which included three questions and applied to 21 experts. Based on the results of the first round, a closed questionnaire was prepared which included a total of (25) phrase. The study concluded that there is a high level of consensus between the opinions of

the experts on all the phrases except for the phrase (17) "concerns the violation of privacy", which had a medium consensus. The following requirements were found to be essential for the academic libraries before implementing AR: the presence of technical infrastructure, the availability of human resources specialized in the field of AR technology, the adoption of AR technology by decision-makers, the existence of policies and regulations for applying the enhanced reality technology, the provision of specialized courses, awareness of the importance of AR, adequate budget, availability of advanced applications and devices, and the creation of appropriate digital content. As for the challenges, the most prominent ones were the lack of awareness and marketing, the lack of necessary financial allocations, outdated university systems, the resistance of these systems to change, the lack of qualified human resources to deal with the AR technology, the absence of clear methods for the use of AR technology, the inflexibility of some devices used to integrate digital environment realism, bureaucracy and slow administrative and financial procedures, concerns of violation of privacy, limited freedom of academic libraries in decision-making due to their subordination to higher administrative bodies, and lack of intellectual property controls for content. Regarding the vision of officials in the Saudi academic libraries regarding investment in the technology of AR, the experts agreed that it is a promising technology and good investment, it will have a significant return on investment by providing evidence of knowledge and research in academic libraries, this technique can enrich the service of beneficiaries, it will strengthen many academic library services, it will support the entry of academic libraries as a product of enhanced content, and it will increase the skills of users and employees of academic libraries. The study also presented a proposal for the future vision for the use of AR technology in the Saudi academic libraries. Considering these results, the researchers recommend working on providing the requirements that the study proved necessary for the academic libraries to implement the AR technology.

KeyWords: *Augmented Reality; Academic Libraries; Artificial Intelligence; Saudi Arabia.*

مقدمة:

بدأت تقنية الواقع المعزز بالظهور على الساحة كأحد التقنيات الحديثة، وبالرغم من حداثتها إلا أنها أصبحت مجالاً نشطاً من الناحية البحثية والتطبيقية. حيث مرت هذه التقنية مؤخراً بتطورات سريعة جعلتها محط اهتمام المختصين في مجالات متعددة لا سيما مجال المكتبات والمعلومات.

مشكلة الدراسة: من خلال الاطّلاع على الإنتاج الفكري الأجنبي في مجال المعلومات والمكتبات وكذلك تجارب بعض المكتبات الأكاديمية العالمية التي عرضتها على صفحاتها في شبكة الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، تبين أن هناك اهتماماً بتقنية الواقع المعزز من حيث الدراسات العلمية والتطبيق الفعّال لها. وتكمن مشكلة الدراسة في أنه لم يتم التوصل إلى ما يشبه هذا الاهتمام في العالم العربي في حقل المعلومات والمكتبات وذلك من الناحيتين النظرية والعملية، كما تتمحور مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تجلية واقع ومستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية وكذلك في الحاجة إلى معرفة رؤية المسؤولين فيها حول الاستثمار في هذه التقنية مستقبلاً.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف يمكن إيجازها فيما يلي:

1. التعريف بتقنية الواقع المعزز وتطبيقاتها في المكتبات الأكاديمية.
2. رصد واقع تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية في بعض دول العالم المتقدم.
3. رصد واقع تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.
4. استشراف مستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.

5. الكشف عن رؤية المسؤولين عن المكتبات الأكاديمية السعودية حول الاستثمار في تقنية الواقع المعزز.

أهمية الدراسة: تتجلى الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة في الآتي:

1. يفتقر الإنتاج الفكري العربي للدراسات العلمية الخاصة بالواقع المعزز واستخداماته في مجال المعلومات والمكتبات فتعتبر هذه الدراسة بمثابة نقلاً للمعرفة إلى اللغة العربية.
2. يعتبر موضوع الواقع المعزز نقطة انطلاق لدراسات أخرى سواء في مجال المعلومات والمكتبات أو في الحقول المعرفية البينية الأخرى.
3. ستساعد نتائج وتوصيات هذه الدراسة المسؤولين في المكتبات الأكاديمية السعودية للوصول إلى قرارات تصب في مصلحة المكتبات والمستفيدين على حد سواء.

تساؤلات الدراسة: تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة البحثية الآتية:

1. ما تقنية الواقع المعزز وما تطبيقاتها في المكتبات الأكاديمية؟
2. ما واقع استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية في بعض دول العالم المتقدم؟
3. ما واقع استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية؟
4. ما مستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية؟
5. ما رؤية المسؤولين عن المكتبات الأكاديمية السعودية حول الاستثمار في تقنية الواقع المعزز؟

حدود الدراسة: هنالك عدد من الحدود الإجرائية والتي يمكن إجمالها فيما يلي:

الحدود الموضوعية للدراسة: تهتم هذه الدراسة بمعرفة واقع تقنية الواقع المعزز واستشراف مستقبلها في المكتبات الأكاديمية السعودية. كما تهتم بمعرفة تصور المسؤولين في المكتبات الأكاديمية السعودية ورؤيتهم المستقبلية حول استخدام هذه التقنية.

الحدود المكانية للدراسة: تغطي هذه الدراسة المكتبات الأكاديمية السعودية المذكورة في التقرير الذي أعده مركز إحصاءات التعليم العالي بوكالة التخطيط والمعلومات والذي صدر في عام 1437 هـ.

الحدود الزمانية للدراسة: تغطي الدراسة العام الهجري 1440 والموافق للعام الميلادي 2019.

مصطلحات الدراسة:

الواقع المعزز (Augmented Reality): في أحد التعاريف الأكثر شيوعا وقبولا للواقع المعزز، يعرف الباحث رونالد ازوما الواقع المعزز "بأنه عبارة عن تقنية تشتمل ثلاثة عناصر:

1. يجمع بين المحتوى الحقيقي والافتراضي.2. تفاعلي. 3. يمكن تسجيله بشكل ثلاثي الأبعاد".(Azuma,1997).

التقنية (Technology): يرى الخولي بأنه "تعددت تعريفات التقانة أو (التقنية) وذلك بحسب الزاوية التي يُنظر منها إليه. بيد أن هناك اتفاقاً على تعريف للتقانة بأنها المعرفة المتخصصة التي توجه لتحقيق غرض عملي". (الخولي، 2005).

المكتبات الأكاديمية (Academic Libraries): يعرف قاموس اودلس (ODLIS) المكتبة الأكاديمية بأنها مكتبة وجزء لا يتجزأ من الكلية أو الجامعة أو أي مؤسسة أخرى للتعليم، تدار لتلبية الاحتياجات المعلوماتية والبحثية لطلابها وأعضاء هيئة تدريسها وموظفيها. وفي الولايات المتحدة توجد جمعية مهنية للمكتبات الأكاديمية والمكتبيين وهي جمعية مكتبات البحوث والكليات الجامعية (ACRL) وهي المنوطة بنشر معايير المكتبات في التعليم العالي.

طريقة دلفاي (Delphi Method): يعّرف جلبي أسلوب دلفاي بأنه " نسخة معدلة من بحوث المسح بخاصة تلك الصيغة من بحوث المسح التي تشتمل على تكرار سؤال المفحوصين". (جلبي، 2011). كما يمكن القول بأنها كما عرفها كلٌ من فليه والزكي، أنه اسلوب" يعتمد في توقعه للمستقبل على ما يتنبأ به مجموعة من الأشخاص المشتغلين بالمجال محل البحث، أو ما يطلق عليهم مصطلح الخبراء، وذلك بأن توجه لهم مجموعة من الأسئلة بصيغة مسحية متكررة، من خلال استبانات، تتم في عدة جولات حتى التوصل إلى التقاء في الآراء". (فليه، الزكي، 2003).

الدراسات السابقة: لم تتوصل الدراسة إلى دراسات عربية تناولت مشكلة الدراسة في مجال المكتبات والمعلومات، بينما تعددت الدراسات الأجنبية التي تحدثت عن تقنية الواقع المعزز وسبل الاستفادة منها في المكتبات ومؤسسات المعلومات. ولقد تنوعت هذه الدراسات من حيث تعاطيها لهذا الموضوع، فبعضها أورد أمثلة لمكتبات عالمية قامت بالاستفادة من هذه التقنية في تقديم خدماتها ومدى نجاحها في ذلك، فيما أعطى البعض الآخر تصوراً وشرحاً شاملاً لها. ومن الملاحظ أن تطبيقات الواقع المعزز حظيت بأهمية كبيرة، اتضح ذلك من خلال عدد الدراسات التي تناولت هذا الجانب. وفيما يلي عرضاً لأبرز هذه الدراسات مرتبه ترتيبا زمنيا من الأحدث إلى الأقدم:

TODD-DIAZ, A., GUTIERREZ, A., & O'DELL, B. (2018). Using AUGMENTED REALITY to Enhance Outreach, Instruction, and Library Exhibits. ***Computers in Libraries,*** *38*(1), 8–11.

تطرقت دراسة تود- دياز وغوتيرز وأوديل (TODD-DIAZ, GUTIERREZ & O'DELL) إلى السيناريوهات الممكنة من خلال استخدام الواقع المعزز، كما تحدثت عن التطبيقات المتاحة للمكتبات من أجل اشراك المستفيدين وتعزيز تجربتهم سواء كانت للمباني أو للمصادر. كما أشارت إلى التعاون المشترك بين جامعة ولاية أمبوريا وجامعة توسون لاستكشاف كيفية إسهام هذه التطبيقات في تطوير ثقافة المكتبات من خلال تغيير الطريقة التي يراها رواد المكتبة للمكتبة وتفاعلهم مع مساحات المكتبة ومجموعاتها. كما أوردت الدراسة التطبيقات المستخدمة في المكتبات وهي: Historypin, Clio , Layer , Aurasma, Blipper. تلا ذلك تأمثلة للطرق التي أُستخدم فيها الواقع المعزز فكانت وهي:

الحالة الأولى: مشروع أسبوع الكتب الممنوعة Banned Books Week Project

الحالة الثانية: استخدام الواقع المعزز في المعروضات

الحالة الثالثة: استخدام الواقع المعزز في التدريب

Ambu.Saidi, B. (2018). The Role of Artificial Intelligence (AI), Augmented Reality (AR) and Virtual Reality (VR) in Developing Virtual Academic Libraries: Sultan Qaboos University Virtual Library as a Model. Carlfeild University. Watauga.

ركزت دراسة أمبوسعيدي على الدور المحتمل للذكاء الاصطناعي والواقع المعزز والواقع الافتراضي وقدرتهم على تطوير المكتبات الأكاديمية الافتراضية ومجتمعات البحوث. كما هدفت الدراسة إلى استكشاف المشاريع البحثية السابقة ونتائج ومبادرات المكتبات الأكاديمية الافتراضية. أما بالنسبة للمنهج المتبع فقد استند أمبوسعيدي إلى عمل مراجعة للأدبيات من الأساس لاستكشاف كافة الجوانب المتعلقة في سبيل الإجابة عن الأسئلة التي طرحتها دراسته. تطرق أمبوسعيدي إلى خلفية ومواطن قوة وفوائد الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي والواقع المعزز المستقبلية. كما أعطى نبذة عن مراحل تطور لغات المحاكاة، تحدث أمبوسعيدي عن المكتبات الأكاديمية وعن تهيئتها للذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي والواقع المعزز. وأخيراً قام بعمل دراسة تحليلية لمشروع المكتبة الافتراضية الخاص بمكتبة جامعة مقيل.

Avila, S. (2017). Implementing Augmented Reality in Academic Libraries. ***Public Services Quarterly,*** *13*(3), 190-199.

تحدثت أفيلا (Avila) عن تاريخ الواقع المعزز وعن المراحل والتطورات التي مر بها حتى وصل إلى ما هو عليه الآن من شعبية واسعة الانتشار في قطاعات متعددة مثل الصحة والتعليم وغيرها. ثم تطرقت إلى التطبيقات المجانية وقليلة التكلفة التي يمكن للمكتبات أن تستخدمها من أجل تعزيز سهولة استخدام مرافق المكتبة والتسويق لها حيث أوردت Aurazma و Blippar كأمثله على هذه التطبيقات. ثم قامت بالحديث عن حقيبة أدوات الواقع المعزز AR Toolkit وأنها الخيار الأفضل للمبرمجين والأفراد الذين يرغبون بإنشاء تطبيق خاص باحتياجاتهم دون الحاجة لدفع مقابل مادي لشركات خارجية. تلا ذلك تقديم خطوات عملية لإنشاء الإعلانات والمنشورات الخاصة بالمكتبات باستخدام الواقع المعزز. وأخيرا قامت أفيلا بالحديث بشكل مفصل عن التطبيقات

العملية للواقع المعزز في المكتبات حيث أشارت إلى أنه يمكن للمكتبات التواصل مع مستخدميها بشكل أكبر من خلال تطبيق تقنية الواقع المعزز في برامج التوعية والتسويق وكذلك البرامج التقنية.

Santos, J. Esposo-Betan, S. (2017). Advantages and Challenges of Using Augmented Reality for Library Orientations in an Academic / Research Library Setting." ***Proceeding of IATUL Conferences***". Paper 7.

هدفت دراسة سانتوس وإسبوسو بيتان (Santos, Esposo- Betan) إلى إجراء تحقيق فيما يتعلق بمزايا وتحديات دمج الواقع المعزز في برامج الجولات التعريفية بالمكتبات الأكاديمية والبحثية. كما أكدا على أن عدداً كبيراً من التقنيات الناشئة التي يتم تقديمها لعالم المكتبات من الضروري على العاملين في المكتبات أن يستفيدوا منها بشكل كامل، وبنفس القدر من الأهمية عليهم أن يقوموا أولا بأجراء تحليلات وبحوث دقيقة قبل اتخاذ قرار تبني تقنية معينه وعدمه. وأردفا بأنه من المتوقع أن ينمو الواقع المعزز بشكل هائل في السنوات القليلة القادمة لذا تحتم عليهم أن يكتسبوا مهارات تكنولوجيا المعلومات ذات الصلة في سبيل تحسين الخدمات التي يقدمونها. استخدم سانتوس وإسبوسو بيتان المنهج البراغماتي للبحث في دراستهما وقاما بعمل مراجعة مكثفة لأدبيات الواقع المعزز المتاحة والتي تتحدث عن هذه التقنية في المكتبات الأكاديمية كما قاما بعمل تصميم نموذج أولي يوضح كيفية دمج الواقع المعزز مع جولات المكتبة التعريفية الموجودة فعليا. تطلب منهم ذلك إجراء استطلاعات ومقابلات للعاملين في المكتبة والمستفيدين الذين قاموا بتجربة هذا النموذج. أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الواقع المعزز يعتبر أمراً مفيداً بالنسبة للمكتبات الأكاديمية والبحثية خاصةً عندما تكون فعالية استخدام الواقع المعزز في بعض أنشطة المكتبات، مثل الجولات التعريفية، مدعومة بأدلة قوية، فهذا يعني أن تنفيذها سيكون مفيدًا لأمناء المكتبات. وبأنه لا يجب النظر إلى الواقع المعزز على أنه تقنية فقط بل وأيضاً بأنه وسيط لنقل المعلومات.

Fernandez, P. (2017). "Through the Looking Glass: Envisioning new Library Technologies" Adopting Augmented Reality: Trends and updates. ***Library Hi Tech News, 34***(9), 1-5.

قام فيرناندیز (Fernandez)بعمل مراجعة لتقنية الواقع المعزز بعد مضي ثلاث سنوات على (through the looking glass 2) رصد فيها التطورات التي مرت بها تقنية الواقع المعزز خلال هذه الفترة. أشار فيها فيرناندیز إلى أن بعض المكتبات تستثمر في هذه التقنية بطرق غير مسبوقة، وأنها نمت بسرعة فائقة، وأن فكرة الواقع المعزز تدفع لتطوير العديد من التقنيات الأخرى ذات الصلة. كما أضاف بأن المطورون يستثمرون في المستقبل استنادا إلى فكرة أن استخدام الواقع المعزز قريب جداً وأن الواقع المعزز يبدو أنه على أعتاب التبني السائد. وقام أيضا بالإجابة على عدة أسئلة منها: ما هو الواقع المعزز ولماذا يأخذ زمنا طويلا؟ فكانت إجابته على هذا السؤال بأن السبب وراء ذلك هو كون الواقع المعزز رمز للعديد من الاتجاهات في التقنية، بالإضافة إلى مشكلة تبني هذه التقنية. تحدث أيضاً عن دور الواقع المعزز في المكتبة وقدرته على القيام بالكثير من الأمور. أورد فيرناردیز تجربة مكتبة هوق وارت (Hogwarts) الرائعة وتحدث بالتفصيل عن التحديات التي تواجه الواقع المعزز من ناحية المطورين، وأن سبب عزوف المستفيدين العاديين عن شراء النظارات الخاصة بالواقع المعزز هو كونها باهظة الثمن وغير عصرية ومليئة بالقلق على الخصوصية وأن جوجل استهدفت مؤخرا مستفيدين من نوع خاص حيث لم تكن التكلفة ولا الشكل الخارجي عائقا لهم عن ارتدائها كما هو الحال عند المهندسين في شركة بوينغ حيث إنهم يستخدمونها لتسهيل قيامهم بمهام العمل. ثم عرّج على الحديث عن الاتجاهات والاستخدامات الحالية وقال بأن التحدي مع التقنيات الناشئة يكمن في كيفية تصور استخدامها في الحياة اليومية وكيف لها أن تكون مفيدة في الوقت الحالي بالرغم من الإيمان بأنها ستكون مدهشة في شكلها النهائي. أكد فيرناردیز على أن المكتبة يمكنها الاستثمار في المشكلة الأكثر صعوبة من خلال مساعدة المستفيدين في التغلب على الحواجز الفكرية للاستفادة من هذه التقنية من خلال إعطاء بعض الدروس عن هذه التقنية أو من خلال توفير الوصول إلى الأجهزة المتطورة التي تستخدم في هذه التقنية. كما يمكن للمكتبات أيضا عمل شراكات للمساعدة في التغلب على هذه الحواجز من أجل تصميم تجارب جديدة. وذكر بأن الناشرين والباحثين بدأوا في استكشاف إمكانية إنشاء مكتبة محسنة تجمع بين العناصر الجذابة في العالم الافتراضي لجعل الكتب الموجودة أكثر تفاعلية.

Margam, M., & Dar, S. A. (2017). Mobile Information Services and Initiatives in University Libraries: A New Way of Delivering Information. ***DESIDOC Journal of Library & Information Technology,*** *37*(2), 109.

تركزت دراسة مارقام ودار (Margam, Dar) حول التقنيات الحديثة التي يمكن أن تستخدمها المكتبات بهدف خدمة المستفيدين. كما أشارت إلى تطبيقات الأجهزة الذكية والتي تستخدم في أروقة المكتبة مع ذكر أمثلة على الجامعات التي حققت تقدما فعلياً في الخدمات المكتبية. عرضت الدراسة حالات استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات فجاءت كما يلي: استعراض الكتب وذلك عن طريق دمج محتويات المكتبة الرقمية مع رفوف الكتب المادية في عملية البحث عن المصادر، عملية الملاحة المكتبية وقد تكون حلاً عملياً لمشكلة العثور على الأشياء في المكتبات، التعرف البصري على الحروف (OCR) من خلال استخدام برنامج تعرف بصري معدل والتحقق من قاعدة البيانات المقترحة للتعرف على مصادر المكتبة التي تدعم التكاليف أو المواضيع ذات الاهتمام الموضعي، التعرف إلى الوجوه وذلك من خلال خاصية التعرف على الوجه بدلا من الحاجة لجهاز الحاسوب والماسح الضوئي للباركود وذلك في عملية الوصول إلى ملف المستفيد، التعرف إلى المباني والمجموعات وتقديم معلومات من خارج مبنى المكتبة حالة التعرف عليه من خلال تطبيق الواقع المعزز، تشمل هذه المعلومات ساعات عمل المكتبة وأجهزة الحواسيب الشاغرة وكذلك الأماكن المخصصة للاستذكار في المكتبة. كما قامت الدراسة بإنشاء معيار مرجعي للمكتبات التي ترغب بالاستفادة منه. بالإضافة إلى تقديم تصور يشرح كيف يمكن لهذه الخدمات أن تفيد المستفيدين في أي وقت وفي أي مكان.

Fernandez, P. (2014). "Through the Looking Glass: Envisioning New Library Technologies" Augmented Reality in the (Real) Library World " part two**.** ***Library Hi Tech News,*** *31*(3).

أكمل فيرناردیز (Fernandez) في الجزء الثاني من الدراسة الحديث عن الواقع المعزز فركز فيه على كيفية استخدام الواقع المعزز في المكتبات لتقديم خدمة أفضل للمستفيدين، كما تحدث فيها عن بعض التحديات التي تواجه التنفيذ الفعّال لتقنية الواقع المعزز في المكتبات. فبحسب الدراسة أن أحد أكبر التحديات التي تواجه تقنية الواقع المعزز في المكتبات هو عدم وجود تقنية موحدة وتطبيقات سهلة الاستخدام. حيث إن الكثير من المكتبات تحتاج إلى مبرمجين لإنشاء برامج خاصة بها ولكن القليل منها من يستطيع توفير فرق برمجية وحتى عندما يتم تطوير التطبيق لابد من إقناع المستخدم النهائي بتحميله واستخدامه قبل الوصول للمصادر المقدمة بواسطة هذه التقنية. ثم قام بتقديم حلول لهذه التحديات تتمثل في البدء بالتطبيقات التي تستهدف موظفو المكتبة، الذين هم في كثير من الأحيان على استعداد على التعامل مع التقنية. والحل الآخر هو التخفيف من عدد المتغيرات من خلال تجريب أجهزة موحدة تم وضع البرامج عليها مسبقا.

(2014). Through the Looking Glass: Envisioning New Library Technologies" Augmented Reality in the Accart, J. (Real) Library World" part one**.** ***Library Hi Tech News,*** *31*(1)

تطرق أكارت (Accart) في هذه الدراسة إلى عدة محاور ففي البداية قام بالإجابة على السؤال الآتي: هل تقنية الواقع المعزز خيال علمي؟ حيث أفاد بأنه منذ بدايتها في الستينيات، كانت هذه التقنية تستخدم في العلوم والصناعة والشؤون العسكرية، نظرا لتكلفتها وتعقيد تطورها والبنية التحتية المطلوبة لاستخدامها. ولكن مع تطور التقنية النقالة، وخاصة الأجهزة التي تجمع بين جميع العناصر اللازمة لتشغيلها، فإن الواقع المعزز الآن قريب جداً من أن يأخذ مكانة مهمة في العالم الحقيقي وفي حياتنا اليومية. ثم تحدث أكارت عن تاريخ تقنية الواقع المعزز بدءاً من بداية ظهورها وانتهاءً بآخر ما وصلت إليه هذه التقنية. تلا ذلك تقديماً لماهية تقنية الواقع المعزز والتقنيات المرتبطة بها. ثم قام بتقديم أمثله على المجالات المختلفة التي يمكن أن تستخدم هذه التقنية فيها جاءت كالآتي: الدعاية والتسويق، المساعدة التقنية (شرح لطريقة تشغيل الأجهزة)، السياحة، واستخدامها في المنزل.

Ireton, D. L., Pitts, J., & Ward, B. (2014). Library Discovery Through Augmented Reality: A Game Plan for Academics. ***The International Journal of Technology, Knowledge, and Society,*** *9*(4), 119-128.

اقترحت دراسة إيرتون وبيتز ووارد (Ireton, Pitts, Ward) أنه في سبيل تقديم آفاق جديدة للخدمات والمصادر فإنه يتم وضع طبقة لعبة تخيلية على المكتبة والطلب من مستخدمي المكتبة تجريب اللعبة (لعبة الواقع المعزز). وباستخدام الساحات الملموسة

والتخيلية للمكتبة وذلك من خلال عمل مجموعة متنوعة من العقد ورسم لاعبين في مواقع مختلفة من المكتبة بحيث تكون هذه اللعبة على هيئة لغز أو إكمال الناقص. وبحيث أن كل عقدة من هذه العقد تتطلب استخدام مصادر المكتبة مثل قواعد البيانات أو الكتب أو إشراك موظفو المكتبة عند نقاط خدمية معينة من أجل التقدم إلى الأمام. يساهم المستخدمين في اللعبة من خلال حل اللغز. أفاد الباحثون بأن هذه الطريقة أكثر نفعاً من القيام بجولة عادية في المكتبة لأنها تشجع على اكتشاف واستخدام الموارد في سياق اللعبة وإيجاد سلاسة أكبر في أنظمة المكتبة والأماكن والمنصات، والأهم من ذلك كله أن لعبة الواقع المعزز هذه تضيف قيمة عالية للمستفيد طوال عمله الأكاديمي.

Spina. C (2014). Keeping Up With... Augmented Reality. American Library Association (February 18, 2014). (Accessed September 30, 2017).

تطرق سبينا (Spina) في هذه المقالة التي نشرها في موقع جمعية المكتبات الأمريكية إلى مفهوم الواقع المعزز واستخداماته المتنوعة في المكتبات، بدأ بالحديث عن مفهوم الواقع المعزز. كما أشار إلى كيفية استخدام هذه التقنية في التعليم تلا ذلك إعطاء فكرة عن كيفية استخدامها في المكتبات. كما اجاب سبينا على السؤال: كيف للمكتبة أن تنشئ تطبيقات الواقع المعزز الخاصة بها والتي تتجانس وتتلاءم مع احتياجات المكتبة؟ كما أورد أمثلة على التطبيقات التي يمكن استخدامها في هذا السياق مثل Aurazma ، Layar، و GeoStoryteller كتطبيق يمكن من خلاله ربط المعلومات بالمواقع الفعلية. وفي النهاية، تحدث عن المشكلات التي يجب وضعها في الاعتبار وأولها أنه من المهم تحديد ما إذا كان بإمكان الفئة المستهدفة الوصول إلى الجهاز أو التطبيق المطلوب للوصول إلى محتوى الواقع المعزز. وهذا يعني التأكد من تطوير تطبيق لأي نظام أساسي والأكثر شيوعاً بين هذه الفئة أو تقديم أجهزة للتداول تم إعدادها بالفعل بالبرامج اللازمة. وعلى نفس المنوال، أكد سبينا على أنه من المهم التأكد من أن استخدام الواقع المعزز يتوافق مع سياسات المكتبة الحالية. وضرب على سبيل المثال، أنه في حال كانت المكتبة لا تسمح باستخدام الكاميرات أو الهواتف الذكية في أقسام معينة، إذاً هي ليست مواقع جيدة لعرض الواقع المعزز. أخيراً، من المهم أن نتذكر أن شاشات الواقع المعزز سوف تحتاج إلى تحديث عندما تحدث تغييرات. وأنه لا يتم تصميم أدوات تطوير الواقع المعزز الحالية بشكل عام لسحب المعلومات من مصادر أخرى، مثل موقع الويب الحالي أو نظام إدارة المحتوى، مما يجعل عملية التحديث هذه جانبًا منفصلًا لجهود المكتبة.

Zak, E. (2014). Do you believe in magic? exploring the conceptualization of augmented reality and its implications for the user in the field of library and information science. ***Information Technology and Libraries****, 33*(4), 23-50.

أشارت زاك (Zak) إلى أن تقنية الواقع المعزز لها تأثيرات على الطريقة التي يخدم بها علم المعلومات المستفيدين وكذلك على الطريقة التي تُنظَم بها المعلومات. ومن خلال تحليل المحتوى اختبرت زاك ماهية الواقع المعزز وكيفية تصوره في عينه من أدبيات علم المعلومات والمكتبات وذلك باستخدام قاعدة مستخلصات المكتبات والمعلومات LISTA ومدونات النشر في جوجل. كما اختبرت أيضا ما إذا كانت نظرية التطور الجذري RCT وأساسيات العصر الرقمي (التفاعلية، الاتصال، الوصول) موجودة من خلال مناقشة هذه التقنية. أدى تحليل البيانات إلى تحديد 14 فئة تحتوي 132 رمزاً في مجموعة البيانات. وأشار التحليل إلى أن مفهوم الواقع المعزز يوحي إلى توقعات بأن هذه التقنية ستعزز من تجربة المستفيدين ويمكن أن يؤدي في المستقبل إلى اختبار سلوك المستفيدين واستجاباتهم ومراقبة التقنيات التي تشبه الواقع المعزز. كما تطرقت زاك إلى المعوقات والتطبيقات المستقبلية المحتملة للواقع المعزز.

Berrish, K. (2013). Augmented reality tour: Using new technology to impart old information. ***Texas Library Journal,*** 89(2), 70.

تحدث بيريش (Berrish) في هذه الدراسة عن الأسئلة المتكررة التي يتلقاها قسم الخدمة المرجعية وقسم الخدمة المرجعية الرقمية. وإيمانا منه ومساعداه نيتي ويو بأن الواقع المعزز هو طريقة أخرى للتواصل مع المستفيدين، قاموا باستخدام تطبيقات الواقع المعزز في مكتبهم الجامعية. تحدث بيريش عن هذه التجربة بدءاً بمرحلة اختيار التطبيق والأدوات المناسبة ثم مرحلة المحتوى وطريقة عرضه وأخيرا مرحلة المنتج النهائي. تخلل ذلك الحديث عن المشاكل والصعوبات التي واجهها الفريق وكيف تم التغلب عليها

بالحلول المناسبة والتي يتطلبها كل موقف على حده. ختم بيريش هذه الدراسة بإعطاء مقترحات لمن يفكر مستقبلا بالقيام بمشروع الواقع المعزز في مكتبتهم. حيث تلخصت فيما يلي، أولا: اطلاع المدير على كل ما يدور من نقاشات حول تطبيق الواقع المعزز من أجل موافقته من جهة ومن جهة أخرى للحصول على المزيد من الدعم المادي. ثانيا: معرفة المهارات التي يمتلكها أعضاء المكتبة للقيام بالأمور البرمجية والتقنية وخلافها. ثالثا: القيام بالاتفاق مع الفريق بتحديد المحتوى الذي سوف يطبق عليه الواقع المعزز والطريقة التي سوف يتم عرضه بها. وأخيرا: القيام بتجربة العمل قبل عرضه على المستفيد النهائي.

Hahn, J. (2012). Mobile augmented reality applications for library services. ***New Library World,*** *113*(9/10), 429-438.

ذهبت دراسة هان (Hahn) إلى الحديث عن استخدامات الواقع المعزز في المكتبات وأنها تشمل: البحث عن الكتب، التنقل في المكتبة، التعرف البصري على الرموز، التعرف على الوجوه، وبناء هوية للأجهزة المتنقلة من أجل الحصول على تجارب مقنعة ومؤثرة. كما تحدثت الدراسة عن التقنيات الحاسوبية الأساسية لاستخدام الواقع المعزز على الإنترنت. واقترحت الدراسة خيارين في سبيل التغلب على تحديات استخدام الواقع المعزز في المكتبات. الأول هو أن تقوم المكتبات بتجربة تطوير تطبيقات الواقع المعزز داخلها وتطبيق خبرتها في الوصول إلى المعلومات في هذا المجال الناشئ. حيث إنه من الممكن أن يقوم المختصين في هذه المكتبات بتطوير الخدمات داخليا، يتطلب ذلك القيام بتطويرات لبيئات المساعدين البحثيين، بالإضافة إلى توظيف طاقم من الباحثين ممن لديهم الخبرة في مجال الحوسبة لتنفيذ النظم المتنقلة التجريبية. والثاني هو استخدام مشاريع مطبقة خارج المكتبات ولكن تقدم واجهات برمجة التطبيقات كما في تطبيق Layar.

Forsyth, E. (2011). AR U Feeling Appy? Augmented Reality, Apps and Mobile Access to Local Studies Information. ***Australasian Public Libraries and Information Services***, 24(3), 125-132.

تطرقت فورسيث (Forsyth) في دراستها إلى الإمكانيات التي تمتلكها التطبيقات والهواتف المحمولة والواقع المعزز في عرض المعلومات المتعلقة بالدراسات المحلية بطرق متعددة سواء كانت في المكتبة أو في مكان تاريخي ثم قامت الدراسة بطرح مجموعة من الأسئلة وهي كما يلي: ما هي الأدوات المكتشفة للأجهزة المحمولة المتوفرة لمواقع الدراسات المحلية، وكيف يتم استخدامها بالفعل؟ كيف يمكن استخدامها في المستقبل؟ ما مدى سهولة التنفيذ؟ أجابت الدراسة عن الأسئلة المذكورة آنفاً بالإضافة إلى الإجابة عما هو الواقع المعزز وماهي تطبيقاته الخاصة بالمقابر والمواقع الأثرية. ثم الحديث عن تطبيقات مجموعات المكتبة وكذلك التطبيقات التي تأتي على شكل ألعاب والتي من الممكن من خلالها عرض الدراسات المحلية وكذلك تطبيقات التحالفات. كما أجابت الدراسة على السؤال التالي: من هي الفئة المستهدفة والتي من الممكن ان تستخدم الواقع المعزز من خلال الهواتف المحمولة؟ تحدثت الدراسة عن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وإمكانية استفادتهم من هذه التطبيقات. تلا ذلك الإجابة عن الأسئلة: هل هذه التطبيقات موجهه لك؟ ماذا لو لم يكن هناك إمكانية لاستخدام الهاتف المحمول سواء كان بسبب عدم السماح باستخدام الهواتف المحمولة في الموقع أو لغيرها من الأسباب؟ كما أكدت الدراسة على عدم نسيان ذكر حقوق النشر لأي معلومة يتم ذكرها في هذه التطبيقات. أشارت الدراسة إلى تكلفة عمل مثل هذه التطبيقات وأنها تتنوع بين المدفوعة والمجانية. وأخيرا كيف يمكن تقيم استخدام تطبيقات الواقع المعزز التي تم إنشاؤها وما يجب القيام به للبدء في عمل التطبيقات.

التعليق على الدراسات الأجنبية: تبين من خلال استعراض الدراسات الأجنبية السابقة، أن هناك تشابها بينها وبين هذه الدراسة يشمل كلاً من الموضوع والمجال حيث إنها جميعا تحدثت عن تقنية الواقع المعزز وجميعها تناولت بيئة المعلومات والمكتبات. كما أنها جميعها تحدثت عن أهمية تقنية الواقع المعزز وتطبيقاتها في المكتبات، كما قدمت كلها أمثلة ناجحة لتجارب مكتبات عالمية استخدمت تقنية الواقع المعزز. ويتمثل الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات الأجنبية السابقة في كونها تطبق على المكتبات الأكاديمية السعودية وأن منهجها الوصفي المسحي يسعى لاستشراف المستقبل باستخدام أداة تختلف عن أدوات مناهج الدراسات السابقة حيث إنه يستخدم طريقة دلفاي من أجل معرفة مستقبل استخدام تقنية الواقع المعزز. وكذلك لمعرفة رؤى المسؤولين

في المكتبات الأكاديمية السعودية حول الاستثمار في تقنية الواقع المعزز. يقتضي كل ما سبق نتائج وتوصيات مختلفة عن نتائج وتوصيات الدراسات السابقة.

الإطار النظري للدراسة:

المبحث الأول: التقنيات الحديثة

مقدمة: تتسارع التقنيات الحديثة في التطور بشكل أكبر بكثير من التوقعات حيث مرت في العقود القليلة الماضية بقفزات سريعة اضافت لحياة البشر المعاصرة الشيء الكثير. كما أضحت جزءاً لا يتجزأ منها لما لها من أثر ملحوظ في دفع عجلة تطور المجالات المستخدمة فيها. ومن هذا المنطلق حظيت هذه التقنيات باهتمامٍ بالغٍ حيث قام كثير من الباحثين بتكريس الجهود ومضاعفتها، سعياً منهم في مساعدة صناع القرار في أخذ التدابير اللازمة لمواكبة متطلبات العصر من ناحية، ومن ناحية أخرى لترقب واستغلال الفرص فور مجيئها. وفيما يلي عرضاً لمفهومها وأنواعها وذكر بعض الأمثلة عليها وإلى الواقع المعزز كجزء منها وإلى علاقة هذه التقنيات بالمكتبات.

مفهوم التقنيات الحديث(Emerging Technologies) : يرتبط إطلاق مصطلح التقنيات الحديثة على تقنيات محددة تظهر بفترة زمنية معينة تطول وتقصر حسب سرعة تطور هذه التقنيات ووصولها إلى مرحلة النضج، كما يرتبط ذلك بظهور تقنيات ناشئة أخرى تجعل منها تقنيات قديمة نسبياً. وعلى سبيل الإيضاح فإنه ما كان يعتبر تقنيةً ناشئةً من عقد أو عقدين ماضيين لم يعد كذلك في هذه الأيام، وما هو الآن تقنية ناشئة قد لا يكون كذلك في المستقبل. ومن حيث التعريف يرى كوزينز وآخرون (Cozzens& Others, 2010) بأن التقنيات الحديثة "emerging technology"هي "التقنية التي تبدي إمكانات عالية ولكن لم تثبت قيمتها أو تستقر في شكل من أشكال الإجماع".

وبحسب قاموس Business Dictionary فإن "التقنيات الحديثة هي التي يتم تطويرها حاليًا أو سيتم تطويرها خلال السنوات الخمس إلى العشر القادمة، والتي ستغير بشكل كبير البيئة التجارية والاجتماعية".ويمكن تعريف التقنيات الحديثة إجرائياً بأنها تقنيات سمتها الحداثة ذات قيمة عالية تحدث نقلةً كبيرة في حياة البشر ويرتبط وصفها بأنها ناشئة بفترة زمنية محددة تطول وتقصر حسب سرعة تطور هذه التقنيات ووصولها إلى مرحلة النضج.

أنواع التقنيات الحديثة: قام سيرلي وبيرك وسيرل وواكر (Cearley, Burke, Searle, Walker, 2017) في مؤسسة جارتنر (Gartner) بتقسيم التقنيات الحديثة إلى ثلاثة أنماط وهي النمط الذكي والنمط الرقمي والنمط الشبكي وعبروا عن هذه الأنماط الثلاثة بأنها أساسات للأعمال الرقمية المستقبلية وأنظمتها البيئية. وأنه على القادة خلق ميزة تنافسية من خلال تقييم هذه التوجهات لتحديد الفرص التي يمكن لمؤسساتهم استغلالها والاستفادة منها. ومن الجدير بالذكر أن القائمة التي قدمتها جارتنر تسلط الضوء على عشر توجهات إستراتيجية وهي بحسبهم لم يتم التعرف إليها بشكل واسع ولكنها تحمل في طياتها تأثيراً كبيراً وفوائد جمةً وأن هذه التقنيات سوف تصل بحلول العام 2022إلى مرحلة النضج مما سيحدث تغييرات كبيرة. ومن الملاحظ أن هذا الرأي يتناسب مع تعريفات التقنيات الحديثة الواردة آنفاً.

أتى تقسيم التوجهات التقنية الحديثة في جارتنر في ثلاث مجموعات وهي كما يلي:

- **المجموعة الأولى: النمط الذكي The intelligent theme:** يوضح النمط الذكي كيفية تسرب الذكاء الصناعي وتغلغله في كل التقنيات الموجودة وخلق التصنيفات التقنية الجديدة. ويشمل التقنيات الآتية:
  1. أساسيات الذكاء الصناعي.
  2. التطبيقات الذكية والتحليل.
  3. الأشياء الذكية.
- **المجموعة الثانية: النمط الرقمي The digital theme:** يركز النمط الرقمي على مزج العوالم الرقمية والمادية لخلق طبيعة وتجربة غامرة محسنة رقميا ويشمل التقنيات الآتية:
  1. الثنائي الرقمي.

2. الحوسبة للنهاية.
3. منصات المحادثة.
4. تجربة الغمر

ومن الملاحظ ان الواقع المعزز يقع ضمن نطاق تجربة الغمر في النمط الرقمي.

- **المجموعة الثالثة: النمط التشابكي The mesh theme:** يهتم النمط التشابكي باستثمار الروابط بين مجموعات متزايدة من الناس والأعمال وكذلك الأجهزة والمحتوى والخدمات لتقديم مخرجات(نتائج) رقمية. يشمل النمط التشابكي التقنيات الآتية:
  1. البلاكتشين.
  2. النموذج المبني على الأحداث.
  3. مخاطر التكيف المستمر والثقة.

التقنيات الحديثة والواقع المعزز: وفقا للاتيرو (Lautero, 2017) فإن هناك مجموعة واسعة من التقنيات التي تدعم تطور إمكانيات الواقع المعزز، في المجالات ذات الصلة مثل إنترنت الأشياء والحوسبة السحابية والاتصالات السلكية واللاسلكية. ويؤيد ما ذكره لاتيرو ما ورد في دراسة راشيد وميليا-سيغان وبوس وبيغي (Rashid, Melià-Seguí, Pous, & Peig, 2017) التي تحدثت عن المدن الذكية ومستخدمي الكراسي المتحركة من ذوي الاحتياجات الخاصة وكيف لهم أن يتفاعلوا مع المواد التي على الأرفف أو المواد التي بداخل الخزائن في أماكن التسوق أو المكتبات باستخدام تقنية الواقع المعزز. ويرى ويلير(Wheeler, 2018) بأن الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز يبدوان متناسبان بشكل مثالي لبعضهما البعض، ولكن قد يشعر المطورون أنه من الصعب العثور على طريق لبداية ذلك أو موطئ قدم لبدء دمج الذكاء الاصطناعي في تطبيقات الواقع المعزز. والجدير بالذكر أن شركة IBM تتطلع إلى تحسين أساليب التمثيل البصري للبيانات حيث يتعامل مشروع IBM والذي يطلق عليه الرؤى الغامرة Immersive Insight مع هذا الأمر من خلال إعطاء المطورين الفرصة لدمج رؤية الحاسوب مع عناصر الذكاء الاصطناعي لتمييز الصوت في تطبيق واحد. وفي المقابل تأتي علاقة الواقع المعزز بتطبيقات الأمن السيبراني بشكل مختلف أحياناً حيث يرى متينا (Mattina, 2016) بأنها قد تكون أحد التحديات التي تحد منه وربما يكون عنصر التتبع هو أكثرها صعوبة.

التقنيات الحديثة والمكتبات: إن أحد أهم مقايس تميز المكتبات هو مقدرتها على مواكبة العصر الذي تنتمي إليه، لاسيما إن كان هذا العصر يتسم بالسرعة والتحديث المستمر. وحيث إن التقنيات الحديثة تتوالى بالظهور فإنه يحسن بالمكتبات الاستفادة من جوانبها الإيجابية ومناغمتها مع بيئتها من أجل توفير خدمات عالية الجودة للمستفيدين. ومما لا ريب فيه أن هناك علاقة وطيدة بين التقنيات الحديثة والمكتبات، ومما يؤكد ذلك أن مركز مستقبل المكتبات في جمعية المكتبات الأمريكية حدد مهامه بأنها: تحديد الاتجاهات الناشئة ذات الصلة بالمكتبات والمجتمعات التي تخدمها، وتشجيع تقنيات الابتكار لمساعدة المكتبيين ومحترفي المكتبات في تشكيل مستقبلهم. وبناء روابط مع الخبراء والمفكرين المبتكرين لمساعدة المكتبات على التعامل مع القضايا الناشئة. وما هذا إلا إشارة واضحة على أهمية التقنيات الحديثة وأنها جزء من نجاح المكتبات. ومما هو مسلم به، أن دمج وتبني التقنيات الجديدة في المكتبات غير ملامح تقديم الخدمات بشكل كامل وسهل على المستفيدين والعاملين في المكتبات أعمالهم. يقودنا ذلك إلى أن استخدام التقنيات الحديثة بشكل مناسب في بيئة المكتبات حتما سيكون أحد المميزات التي تحسب لها خاصةً إذا ما تم استجلاب هذه التقنيات بشكل مدروس وتهيئة البنية التحتية القوية والداعمة، ومن غير إغفال لتذليل العقبات التي تحول دون الاستفادة منها أو بسببها يتم إعطاء حكم مسبق بعدم جدوى هذه التقنيات. وفيما يتعلق بكيفية دمج مؤشرات التقنيات الجديدة في المكتبات فقد أفاد كنج (King, 2018) بأن هناك أربعة جوانب على الأقل يجب مراعاتها عند دمج التوجهات التقنية الجديدة في المكتبة:

1. وضع خطة.
2. التعلم من المكتبات التي تبنت التقنيات مسبقا.
3. إجراء عملية مراجعة لعمل التقنية.

4. التعامل مع الجهد الزائد للتقنية.

ويرى كنج أنه فيما يتعلق بكيفية دمج الاتجاه التقني الناشئ في إعدادات المكتبة، باستخدام مختبرات الوسائط الرقمية الحديثة في المكتبة كمثال، يتم من خلال استكشاف الخطوات الآتية:

1. التعرف إلى الاتجاه وفوائده المحتملة.
2. مشاركة الرؤية مع الإدارة والحصول على إذن.
3. البحث عن اهتمامات المجتمع.
4. إنشاء الخطة.
5. البداية بشكل مصغر.

ولا يتوقف دور المكتبة على قيامها بالخطوات السابقة بل يرى كنج أنه بعد تبني المكتبة للتقنية الجديدة لابد من عملية المراجعة لفحص التقنية الموجودة ومعرفة جدوى فائدتها للمكتبة والمستفيدين واكتشاف ما إذا كان هناك شيء آخر يجب أن تقوم به المكتبة، وتشمل عملية المراجعة الخطوات الأربع الآتية:

1. جمع المعلومات.
2. معرفة ردود الفعل.
3. تصنيف الاستجابات.
4. خطة للخطوات المقبلة.

المبحث الثاني: الواقع المعزز

المقدمة: لقد تكللت جهود الباحثين بالنجاح بعد أن امضوا وقتا طويلا في تطوير تقنية الواقع المعزز. إيمانهم بأهمية هذه التقنية وما تحمله من فائدة للبشرية ويقينهم بأنها سوف تسهم في تحقيق أهداف المستفيدين على تنوعها، كان هو الوقود الذي تزودوا به طيلة هذه الفترة. يدعم الرأي القائل بنجاح تقنية الواقع المعزز ما نراه من تسابق شركات عالمية مثل أبل وجوجل وغيرهما للاستثمار في هذه التقنية الواعدة. حيث طرحت كلٌ من أبل وجوجل AR kit و AR core للتطوير بالإضافة إلى تخصيص كلٍ من أمازون وفيسبوك ومايكروسوفت ميزانية خاصة للواقع المعزز. يعطي كل ما سبق دلالات واضحة بأن الواقع المعزز سيتصدر المشهد في السنوات المقبلة، كما أنه من المحتمل أن يسهم في إحداث نقلة نوعية للأجهزة المستخدمة في هذه التقنية سواء كانت أجهزة محمولة أو هواتف ذكية أو غيرها. وبحسب ما يرى زاك (Zak, 2014) فأن استخدام الواقع المعزز قادر على تقديم خبرة وتغيير حسي ومعنوي.

مفهوم الواقع المعزز (Augmented Reality): الواقع المعزز هو تقنية حديثة خاصة بالأجهزة المحمولة تدمج العناصر الرقمية بالعالم الحقيقي مما يتيح للمستخدم خوض تجربة مشاهدة الواقع الحقيقي مدعماً بمكونات رقمية مرئية في المحيط الحقيقي. وبعبارة أخرى فإنه يقصد بالواقع المعزز التقنية التي تعطي الإمكانية بالإحساس بالعالم الحقيقي في نفس الوقت الذي يتفاعل به مع الكائنات الافتراضية.

وفيما يلي تعريفات تقرب المعنى وتعطي أساساً صحيحاً ونقطة انطلاق واضحة:

عرف كرق (Craig, 2013) الواقع المعزز بأنه "وسط يتم فيه تركيب المعلومات الرقمية على العالم المادي والتي يتم تسجيلها مكانيا وزمانيا مع العالم المادي ويتفاعل في الوقت الحقيقي". ووفقاً له فأنه يمكن تميز الواقع المعزز من خلال الخصائص التالية:

المضمون: العالم الحقيقي معزز بواسطة معلومات رقمية متراكبة مع الأجسام الحقيقية المعروضة في العالم الحقيقي.

الإمكانية في الوقت الحقيقي: يتم عرض المعلومات وتسجيلها مع العالم الملموس في الوقت الحقيقي.

التفاعل: خبرة الواقع المعزز تفاعلية. المعلومات والمواد تعرض بشكل حدسي مما يمكّن للمستفيد الإحساس بها وإحداث تغيرات للمعلومات المقدمة. قد تكون درجة هذا التفاعل بسيطة كتغيير رؤية المستفيد أو أن يأتي هذا التفاعل بدرجة أعقد كأن يتمكن من معالجة وإنشاء معلومات جديدة.

وفي تعريف حديث وموجز للواقع المعزز عرف شوفل (Schueffel, 2017) "الواقع المعزز بأنه نسخة معززة من الواقع المادي".

وعبر كل من فياس وبهات (Vyas & Bhatt, 2017) بأن "مصطلح الواقع المعزز يستخدم لوصف مجموعة من التقنيات التي تُمّكن من مزج المحتوى المحوسب في الوقت الفعلي مع عرض الفيديو المباشر".

وذهب (أمبوسعيدي، 2018) إلى أن "الواقع المعزز بشكل عام هو الواقع الذي يدمج المعلومات الرقمية مع البيئة الحقيقة للمستخدمين حيث يتفاعل المستخدمين مع الكائنات المادية والتي صممت بشكل (5-d) عن طريق الحاسب والتفاعل معها ككائنات عالم حقيقي".

ومن العرض السابق لتعريفات الواقع المعزز يتضح بأن تعريف كرق هو أدقها وأكثرها شمولا حيث يتميز عن بقية التعريفات بإضافة الحدود الزمانية والمكانية للواقع المعزز. ومن خلال جمع خصائص الواقع المعزز من التعريفات أعلاه يتبين بأن للواقع المعزز محتوى رقمي يتم مراكبته على العالم الحقيقي، وأنه يكون في الوقت الحقيقي كما أنه يتميز بكونه تفاعلي.

التكنولوجيا المستخدمة في تقنية الواقع المعزز: يمكن تقسيم التقنيات المستخدمة في تقنية الواقع المعزز حسب الوظائف التالية(Lautero, 2017):

- **الرصد أو التتبع**

يستخدم هذا النوع من التقنية بشكل واسع في تطوير تطبيقات الواقع المعزز بسبب الطلب الكبير على الأجهزة لاستشعار وتسجيل البيئة المحيطة وتعتمد أساسيات

تقنية التتبع على المستشعرات والرؤية والمشغلات المهجنة:

أ- المستشعرات: حيث تقوم بجمع البيانات باستخدام مستشعرات مثل الجيرسكوب والتسارع والبوصلة وأنظمة الملاحة العالمية (GPS)للقياس والتحكم بالبيئة المحيطة.

ب- على أساس الرؤية: وفقاً للعلامات أو التعرف على الصور.

ج- المشغلات المهجنة: وهي أنظمة متقدمة توفر دمج للتقنيات مما يسمح بتطوير تطبيقات الواقع المعزز ومثال ذلك الهواتف الذكية والتي تدمج عدة مستشعرات من أجل تعزيز تجربة المستفيد.

- **التفاعل**

تقنية تقدم عملية تفاعل حقيقية بين المستخدمين والواقع الافتراضي لتعطي تجربة غنية من خلال تقديم عناصر إضافية لخلق عملية تواصل حدسية:

أ- وفقا للعلامات: تعتمد هذه التقنية على استخدام الكاميرا للتعرف على نقطة بصرية محددة. قد تكون رموز الاستجابة السريعة (QR codes)أو نمط آخر وعندما

يقوم النظام بالتعرف على العلامة يتم عرض الكائن الافتراضي.

ب- التعرف على الحركة الجسدية: ترتبط هذه التقنيات ارتباطا وثيقاً بالتعرف إلى الصور نظراً لعملية الاعتراف ببعض العناصر مثل بعض أجزاء الجسم كالرأس والأيدي.

- **تقنيات العرض**

تستخدم لعرض المعلومات المدمجة حقيقية أو افتراضية على شاشة الهاتف الذكي أو التلفزيون وإسقاط الصور على الجسم الحقيقي، الصور المجسمة ولوحات المعلومات:

أ- الشاشات ثلاثية الأبعاد: بالاستفادة من التطور المتزايد في تقنيات الشاشات في مجموعة واسعة من الأجهزة.

ب- النظارات والعدسات: تقنيات أكثر تطوراً وتعقيداً توفر أدوات مستقبلية لاستخدامها في تطوير تطبيقات الواقع المعزز. وما الشاشات ثلاثية الأبعاد والنظارات والعدسات إلا أمثلة على ذلك حيث إن الشركات الرائدة في المجال التقني تتنافس في إنتاج

نظارات خاصة بها تدعم تقنية الواقع المعزز مثل نظارة Oculus Rift، ونظارة Gear VR من سامسونج، ونظارة HoloLens من مايكروسوفت، ونظارة Morpheus من سوني، ونظارات Cardboard من جوجل.

تطبيقات الواقع المعزز: اكتسبت تطبيقات الهواتف المحمولة في الوقت الحاضر شعبية واسعة بسبب التقدم في تقنية الأجهزة المحمولة في مجال الحوسبة ومعالجة الرسوم. ووفقا لموسوعة مجلة PC فإن المصطلح apps استخدم كاختصار لـ application في مجتمع تقنية المعلومات منذ فترة طويلة، إلا أنها أصبحت مرتبطة حديثاً بتطبيقات الأجهزة المحمولة خاصةً بعد أن أصدرت أبل آيفون 3 جي 3G في عام 2008.

الاستثمار في تقنية الواقع المعزز: في دلالة واضحة نحو الاتجاه في المملكة العربية السعودية للاستثمار في تقنية الواقع المعزز الواعدة، فإنه وبحسب شركة ماجك ليب قام الصندوق السعودي للاستثمارات العامة بالاستثمار بمبلغ ٤٠٠ مليون دولار أمريكي في هذه الشركة المهتمة بتقنية الواقع المعزز. لينظم الصندوق السعودي للاستثمارات العامة لأسماء كبيرة مثل أندريه وهورويتز ومورجان ستانلي وعلي بابا وجوجل حيث قاموا جميعاً بالاستثمار في الشركة سابقاً.(Matney, 2018).

العوامل التي ساعدت على استخدام الواقع المعزز بشكل أوسع: هناك عدة عوامل ساعدت في سرعة انتشار استخدام تقنية الواقع المعزز في الآونة الأخيرة من أهمها:

1- توفر الإنترنت على نطاق واسع:

حيث أصبح الإنترنت متاحاً للأغلبية العظمى من المستفيدين بحيث يسهل على الكثيرين الوصول إليه، هذا بالإضافة إلى انخفاض تكلفته نسبةً إلى بداية ظهوره.

2- تطور الاجهزة الحديثة التي يمكن استخدام تطبيقات الواقع المعزز بواسطتها:

ساعد التقدم الهائل في تقنيات الحواسيب والأجهزة المحمولة بأنواعها المختلفة في اتساع رقعة مستخدمي تقنية الواقع المعزز بحيث أصبحت في متناول الجميع ولا تختص بفئة معينة كما هو الحال في بداياتها.

3- استعداد وتقبل الأشخاص بمختلف الاعمار لتجربة التقنيات الحديثة وايمانهم بفائدتها.

حظيت التقنيات الحديثة بثقة الأغلبية لما تحمل في طياتها من ابتكار وفتح آفاق معرفية وعلمية لم تكن معروفة سابقاً، فأصبحوا يتنافسون في اقتنائها وتجريبها طمعاً في الاستفادة من مميزاتها.

المبحث الثالث: الواقع المعزز في المكتبات

مقدمة: تعتبر تقنية الواقع المعزز أحد أحدث التقنيات التي بدأت بالفعل بأخذ حيز معتبر في مكتبات الدول المتقدم لما لها من قدرة على ربط المستفيدين بالمكتبة وجذبهم إليها وتسهيل الخدمات المقدمة لهم، ولا تقتصر فائدة تقنية الواقع المعزز على المستفيدين فقط بل أنها تساعد المكتبيين في أداء عملهم وتسهل قيامهم بالمهام المنوطة بهم.

الواقع المعزز والمكتبات الأكاديمية: استخدمت تقنية الواقع المعزز بطرق وأساليب متنوعة في المكتبات الأكاديمية. وفيما يلي استعراضاً لبعض هذه الطرق بحسب آراء واقتراحات واستخدامات ذوو الاختصاص في مجال المكتبات والمعلومات لتقنية الواقع المعزز:

- وفقا لزاك فإن الواقع المعزز فضلا عن كونه تقنية تسمح بتركيب المعلومات الرقمية على الواقع الحقيقي فإنه تقنية تغير من طريقة تفاعل المستخدمين مع المعلومات لكونها مبتكرة كما أنها أيضاً تغيير من الطريقة التي ننظر بها للمعلومات. (Zak, 2014).
- ولقد قام هان باستخدام تقنية الواقع المعزز في البحث كمصدر للطلاب الجامعيين في التحقق من الكتب وكطريقة للوصول إلى أماكن الكتب في مكتبة الجامعة. وفيما يخص مجموعات المكتبة والواقع المعزز أوضح هان بأن للواقع المعزز القدرة على تغيير المجموعات المباشرة في المكتبات الأكاديمية، بناء على احتياجات المستفيدين. وتقديم منظور جديد لمجموعات الكتب القديمة. كما أكد على أن طلاب المرحلة الجامعية يرتبطون ارتباطا كبيرا بهواتفهم النقالة ويتفاعلون معها وأصبحوا يتطلعون إلى أن تقدم لهم المعلومات بطرق تفاعلية. وأتبع بقوله إنه إذا أخذ بعين الاعتبار أن مجال

الحديث هنا هو المكتبة، فإنه يمكن للمكتبات الأكاديمية أن تستفيد من هذه الحقيقة بأن تلتقي معهم في نقاط احتياجاتهم هذه وإشباعها بطريقة مبتكرة. وأنه يمكن للمكتبات الأكاديمية أن تعزز خدماتها وبرامجها المكتبية من خلال تطبيق الواقع المعزز.(Hahn, 20).

- استخدمت ميريدث الواقع المعزز كمقدم نصائح للقراء وذلك من خلال اقتراح الكتب بناءً على اهتماماتهم. (Meredith, 2015).
- وأفادت أفيلا بأن المكتبات الأكاديمية على وجه الخصوص تتمتع بفرصة فريدة للاستفادة من هذه التقنية ذات التوجه الحديث بما أن المستفيدين على دراية بكيفية عملها. وأردفت بقولها أن هناك تطبيقات قليلة التكلفة يمكن للمكتبات أن تستخدمها لتسخير هذا السحر وإنشاء محتوى الواقع المعزز الخاص بها لتعزيز سهولة الاستخدام والتسويق. كما ترى بأن للواقع المعزز تطبيقات متعددة في المكتبات حيث يمكن استخدامه في: الوصول السريع للمصادر المطلوبة والتسويق للمواد المكتبية المتاحة وتعزيز إمكانيات المكتبة البرمجية، واستخدامه في تدريبات المكتبة، بالإضافة إلى استخدامه في معارض المكتبة.(Avila, 2017).
- قامت جمعية المكتبات والمعلومات الامريكية (ALA) بتكريم مكتبة معهد جوته/نيويورك ومعهد برات لعلوم المكتبات والمعلومات. واللتان عملتا سويا في تطوير تطبيق واقع معزز يمكّن المستفيدين من استكشاف التراث الثقافي الألماني. مما يدل على اهتمام منظمات وجمعيات المكتبات والمعلومات بالواقع المعزز ومراهنتهم على أهميته من خلال تشجيعهم للمبادرات التي تستخدم هذه التقنية.
- تُشير كل من فريبيرق وولف إلى أنه يمكن الاستفادة من تقنية الواقع المعزز من خلال خاصية العثور على الأصدقاء وذلك عن طريق نظام يمكن لمستخدمي المكتبات من التسجيل فيه للعثور على أشخاص مسجلين آخرين يعملون في مواضيع مشابهة في المكتبة. (Freyberg, Wolf, 2014).
- ومن وجهة نظر أنيس فإن هذه التقنية تتناسب وطبيعة المكتبة عندما تكون المكتبة مهتمة في جلب الصور التاريخية للحياة أو تطوير طريقة الجولة التعريفية بالمكتبة أو عمل شراكة مع المتاحف المحلية أو مؤسسات أخرى كما قامت به بالفعل مكتبة لوس أنجلوس.(Enis, 2016).
- وبالنسبة لبيرش فهو يرى بأن جولة الواقع المعزز تعتبر طريقة أخرى للتواصل مع روادها حيث قام بتطبيق عمل جولة مكتبية تعتمد على تقنية الواقع المعزز من خلال عرض مجموعة أيقونات على هيئة صور ترمز إلى الآتي: فيديو ترحيبي من مدير المكتبة، والإعارة، والإرجاع، والبطاقات التي تقبلها المكتبة، والحجز الإلكتروني. بحيث تتراكب معها ملفات نصية أو فيديوهات مرئية. (Berrish , 20).

استعدادات تسبق تبني تقنية الواقع المعزز في المكتبات: لابد لأي تقنية من التقنيات استيفاء جميع المتطلبات من أدوات وموارد وبرمجيات وأجهزة وإلا باءت تجربة تطبيقها بالفشل وذهبت جهود العاملين هباءً منثوراً. ولأهمية ذلك فإن المكتبات الأمريكية وبحسب ما ذكرت ماركوت، تحدثت لأعضاء ورواد التقنية في جمعية المكتبات وتقنية المعلومات عن أهم الاتجاهات التقنية التي سوف تستخدم في الوقت الحالي والمستقبل القريب وأن عليهم الحصول على التطبيقات اللازمة والأجهزة والبرمجيات وأفضل الطرق لتفعيلها (Marcotte, 2017) . وتقنية الواقع المعزز ليست مستثناة من هذا الأمر حيث ينطبق عليها ما ينطبق على التوجهات الحديثة الأخرى ولابد من توفير كافة التسهيلات قبل البدء بتبنيها من أجل تلافي فشل فكرة تطبيقها ومن ثم إلقاء اللوم عليها والحكم بعدم فائدتها مسبقاً.

مراحل تطبيق الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية: على ضوء الدراسات والأدبيات التي تم عرضها ومن خلال طرق المختصين المتنوعة في استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات يمكن استنتاج التصور الآتي للخطوات العملية:

المرحلة الأولى:

1- التخطيط لمشروع استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبة.

2- عرض الفكرة على المسؤولين من أجل أخذ الإذن بإجراء مشروع الواقع المعزز

3- واطلاعهم على جميع حيثيات الموضوع للحصول على النصائح والاقتراحات والدعم اللازم.

المرحلة الثانية: تُعنى هذه المرحلة بتنفيذ المشروع وتتمثل فيما يلي:

1- الفحص الميداني لمساحات المكتبة الخارجية والداخلية بحيث تشمل عملية الفحص البوابات الداخلية والخارجية ومرافق وأقسام المكتبة المختلفة.

2- تحديد الأماكن التي تحتوي على مجسمات ثابتة أو صور أو رموز يمكن استخدامها كعلامات أو إنشاء أيقونات جديدة للأماكن التي لا تحتوي.

3- تطوير محتوى واقع معزز في المكتبة من خلال اختيار التطبيق الملائم للاستخدام، مثل Aurasma، Blippar ، أو ARToolkit. وأسرع طريقة للبدء في ذلك هي إنشاء حساب مؤسسي في التطبيق المختار.

4- بمجرد إنشاء الحساب يمكن للمسؤولين عن المشروع البدء في تصميم المنشورات والإعلانات المعززة.

المرحلة الثالثة: بعد الانتهاء من كافة خطوات تنفيذ مشروع الواقع المعزز تأتي مرحلة تجريب المشروع.

المرحلة الرابعة: إجراء التعديلات والتحسينات اللازمة.

المرحلة الخامسة: عرض المشروع على عينه من المستفيدين وأخذ آرائهم في سبيل تطوير المشروع.

المرحلة السادسة: الإعلان عن المشروع ثم عرضه على المستفيدين بشكله النهائي.

المرحلة السابعة: تطبيق المشروع.

المرحلة الثامنة: التقييم والنقد الدوري للمشروع لإجراء التعديلات والإضافات اللازمة.

تطبيقات الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية: إن الحديث عن تطبيقات الواقع المعزز في المكتبات ليس جديداً حيث تمت مناقشة هذا الأمر في عام 2010 باعتبارها من أهم الاتجاهات التقنية من قبل جمعية تقنية المعلومات المكتبية حيث قامت infoDUCKET بإعلان عدة مشاريع للمكتبات منذ ذلك الوقت. وللتأكيد على أهمية وجود التطبيقات في المكتبات تم إجراء دراسة استقصائية للمكتبات العامة والأكاديمية ومكتبات التعليم العام في الولايات المتحدة أوضحت أنه ما يقرب من 44% من المكتبات تقدم تطبيقًا للجوّال، و21% تخطط لتقديم تطبيق في المستقبل أو أنها حاليا في مراحل التخطيط المبكرة لإطلاقه بينما ذكر أكثر من ربع المستجيبين أنهم ليس لديهم خطط لتقديم تطبيق جوّال، وكان السبب الأساسي يرجع إلى نقص الأموال أو الخبرة لإنشاء أو شراء تطبيق (Enis, 2016). ويجدر الذكر بأن تطبيقات الواقع المعزز ماهي إلا جزء من هذه التطبيقات التي تخدم المكتبات وروادها. وبما أنه في الوقت الراهن أصبحت الأجهزة المحمولة وتطبيقاتها جزءاً لا يتجزأ من حياة الأفراد فإنه من البديهي التسليم بضرورة توجه المكتبات لتقديم خدمات المستفيدين من خلالها.

وفيما يلي عرض لبعض تطبيقات الواقع المعزز التي تم تطويرها واستخدامها في المكتبات:

mylibrARy ، ShelvAR ، BookPath ، Ludwig II، The Topic Space

الطلاب ذوو الاحتياجات الخاصة والواقع المعزز في المكتبة: يساعد الابتكار في استخدام تقنية الواقع المعزز في تقديم خدمات مناسبة لجميع مستفيدي المكتبة بلا استثناء. بحيث يمكن الاستفادة من تقنية الواقع المعزز فيما يخص ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال عمل جولات مكتبية معززه بتسجيلات صوتية لذوي الاحتياجات البصرية. وعلى نفس النهج يمكن تعزيز هذه الجولات بمقاطع مرئية تحمل لغة الإشارة والتي يتم إعدادها مسبقا لفئة الصم والبكم، خاصة أنه يصعب توفير موظفي مكتبات ممن يتقنون لغة الإشارة. كما يمكن الاستفادة من العلامات والأسهم المرئية في تحديد الأماكن وبذلك تستطيع هذه الفئة تلقي خدمات عالية الجودة دون الحاجة للطلب أو السؤال في كل مرة. وترى الدهاسي بأنه يمكن من خلال استخدام تقنية الواقع المعزز إعداد بطاقات تحتوي على مفردات يتم ربطها بمقاطع فيديو توضح كيفية التعبير عن هذه المفردات بواسطة لغة الإشارة. (الدهاسي، 2017).

المبحث الرابع: نماذج لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات

مقدمة: تجاوباً مع متطلبات المرحلة، فإن المكتبات تتسابق في إبراز دورها الريادي وتقديم خدماتها للمستفيدين بشكل يتلاءم مع تطلعاتهم. حيث لا يكاد يخلو يوم من إعلان إحدى مكتبات العالم المتقدم عن حضور ورشة عمل أو محاضرة أو دورة تدريبة عن كيفية استخدام تقنية الواقع المعزز في أروقتها. وفيما يلي عرض لبعض الأمثلة والنماذج على استخدام تقنية الواقع المعزز من قبل مكتبات عالمية مرموقة وستبدأ الدراسة بذكر التجربة العربية المتمثلة في تجربة المكتبة الطبية الوطنية بجامعة الإمارات العربية المتحدة.

المكتبة الطبية الوطنية بجامعة الإمارات العربية المتحدة: استخدمت المكتبة الطبية الوطنية بجامعة الإمارات تقنية الواقع المعزز بهدف إثراء الطريقة التي يتم التعرف بها على أجزاء الجسم البشري من خلال إنشاء أطلس ثلاثي الأبعاد لتشريح الجسم البشري باستخدام تقنية الواقع المعزز يحتوي هذا الأطلس على أكثر من 6000 تركيبة للجسم البشري. كما أن المكتبة أصدرت تطبيقين خاصين بذلك وهما: Human Anatomy Atlas وMuscle. والجدير بالذكر أن المكتبة أتاحت الاستفادة من تقنية الواقع المعزز من خلال التطبيق مباشرة أو من خلال طباعة أوراق عمل للأنشطة الصفية.

Goethe-Institut New York Library with Pratt Institute School of Information and Library Science: نشأ تعاون بين مكتبة معهد غوته في نيويورك مع معهد برات لعلوم المكتبات والمعلومات. حيث عملتا سويا على تطوير تطبيق الواقع المعزز "German Traces NYC" والذي يعتبر تطبيق للأجهزة المحمولة تم تصميميه بحيث يُمّكن المستفيدين من استكشاف التراث الثقافي الألماني في مدينة نيويورك. تستخدم تجربة الأجهزة المحمولة تطبيقاً واقعيا يسمح باستكشاف التراث الثقافي الألماني في مدينة نيويورك وذلك من خلال الاستفادة من الوثائق الأرشيفية والصور الفتوغرافية والوسائط المتعددة وربطها مع المشاهد الحقيقية. يمكن للمستخدمين ببساطة توجيه هواتفهم المحمولة باتجاه الصور المرئية لتظهر لهم صور ووثائق أرشيفية فوقها من خلال كاميرا الهاتف (Spina, 2014) .

Bavarian State's Library: في صيف عام 2011 دخلت مكتبة ولاية بافاريا في المجال الابتكاري لتقنية الواقع المعزز للأجهزة والهواتف الذكية حيث قامت بتقديم تطبيق الواقع المعزز Ludwig II والذي يعتبر خدمة مشتركة تقدمها مكتبة ولاية بافاريا والإدارة البافارية للقصور والحدائق والبحيرات المملوكة للدولة. توفر المكتبة محتوى مكتبة متعدد الوسائط عن الملك الشهير سوان Swan King عبر الكاميرا، البوصلة، ونظام الملاحة العالمي (GPS) الذي يعمل على الهواتف الذكية على هيئة تطبيق واقع معزز تفاعلي، يرتبط جغرافيا بالأماكن البارزة من حياة الملك مثل قلعة نويشفانشتاين. كان التطوير التقني لهذا المشروع بواسطة كلا من Bokowsky وLaymann Marketing . وتم تصميم محتوى هذا التطبيق من قبل موظفي إدارة القصر بالإضافة إلى فرق المكتبة الإقليمية البافارية عبر الإنترنت ومركز رقمنة ميونيخ (MDZ). تم ترقيم العديد من الأشياء التصويرية لمكتبة ولاية بافاريا بما في ذلك الصور الفوتوغرافية والرسومات التوضيحية النادرة لهذا المشروع ويتم توفير التطبيق عبر متصفح الواقع المعزز "junaio". (Freyberg, 2016).

Institute of Museum and Library Services (IMLS): قامت IMLS Sparks! Ignition Grant بدعم وتمويل باحثين من مكتبة جامعة إلينوي من أجل تصميم واختبار تطبيق للواقع المعزز. حيث أجرت مجموعة الباحثين دراسة متكاملة عن هذا الموضوع وقامت بتصميم تطبيق باستخدام برنامج التعرف الضوئي على الأحرف المضمّن في تطبيق أندرويد الأصلي. يمكن للتطبيق التعرف على رقم الاستدعاء الموجود على الكتب واقتراح المواد ذات الصلة وتحديدها على الخريطة سواء كانت على الأرفف أم لا، ويشمل هذا الاقتراح المواد التي تم إعارتها مع الإشارة إلى ذلك من خلال التطبيق. هدفت IMLS Grant إلى إنشاء برنامج التعرف على الرف وتطوير دعم توجيهي اتجاهي يوضح للمستخدمين كيفية التنقل ماديًا كما هدفت إلى إكمال دراسات تكرارية سريعة لبرامج الجوال مع رواد المكتبات وتحديد البنية التحتية التقنية اللازمة لجعل الواقع المعزز جزءًا متصلا بتكنولوجيا المكتبات وجعل تطبيقات الواقع المعزز متاحة على نطاق واسع. (Hahn, 2015)

Emporia State's University (Utilizing Augmented Reality in Library Information Search: عمل فريق أكاديمي متعدد التخصصات في جامعة ولاية أمبوريا على تطوير واستخدام تطبيق الواقع المعزَّز للهواتف المحمولة (Ludwig II) في سياق

البحث في معلومات المكتبات. حيث يقوم الفريق بالبحث في استخدام التطبيقات المتنقلة التي يمكنها توليد واسترجاع المعلومات بالنسبة إلى الأرشيفات والمجموعات الخاصة. حيث يمكن استخدام هذا التطبيق بواسطة الباحثين من الطلاب والهيئة التدريسية وذلك من خلال توجيه أجهزتهم المحمولة إلى كائن أرشيفي تم وضع علامة عليه تم إنشاؤها من خلال الصور وباستخدام برامج مصممة خصيصًا، يتم الوصول إلى مقاطع الفيديو والصور والموسيقى والنصوص والبيانات الأخرى. توفر طريقة الاستخدام هذه الحفاظ على المواد الارشيفية وراء الزجاج الواقي أو غيرها من الحواجز المادية، في حين يمكن للمستفيد معرفة المزيد من المعلومات عن الكائن باستخدام الوسائط المتعددة المدمجة. تقلل هذه الطريقة من إمكانية حدوث أضرار للمواد مع توفير أبعاد إضافية للمعلومات. تم إنشاء مقاطع فيديو لروايات نادرة وتراكيب موسيقية مقارنة بالموسيقى النخبوية النادرة والتي توجد حاليًا ضمن مجموعات خاصة في جامعة ولاية إمبوريا كمثال لعمليات التمثيل الافتراضي. (Gibson , 2014).

The University of Houston-Clear Lake- Neumann Library: كُلف بيرش من مكتبة نيومان التابعة لجامعة هوستن كلير ليك بإنشاء جولة تعريفية بالمكتبة (أونلاين) وبصفته عاملاً في قسم الخدمة المرجعية الرقمية وضع في اعتباره الأسئلة المتكررة التي يتلقاها قسم الخدمة المرجعية وقسم الخدمة المرجعية الرقمية. وبمساعدة كلا من جامبيكار ويو باستخدام تقنية الواقع المعزز بدأوا بمرحلة اختيار التطبيق والأدوات والبرمجيات المناسبة ثم مرحلة تحديد المحتوى وطريقة العرض المناسبة وأخيرا المرحلة النهائية للعمل. قاموا بوضع عدد من الأيقونات التي تعبر عن الخدمات الموجودة، يركب مع هذه الأيقونات فيديوهات أو ملفات نصية، كما تأتي الأيقونات على هيئة رموز الاستجابة السريعةQR. جاءت الملفات التي تم تركيبها مع الأيقونات على هيئة فيديو ترحيبي من مدير المكتبة، فيديو قصير عن كيفية الاستعارة من المكتبة، فيديو لتوضيح طريقة إعادة المواد المكتبية، ملف نصي يحتوي أسماء البطاقات التي تُقبل في المكتبة، فيديو قصير عن كيفية الحجز الالكتروني للمواد ورمز استجابة سريع يعرض للمستفيدين صفحة الويب التي يمكن من خلالها تجديد الكتب المستعارة. واجهت المجموعة مشاكل وصعوبات تمت معالجتها بالحلول المناسبة والتي يتطلبها كل موقف على حدة. (Berrish, 2013).

LA.'s Central Library: بدأ مشروع تطبيق فكرة الواقع المعزز للمكتبة المركزية في لوس أنجلوس عندما كان هيرناندیز يبحث عن أفكار لتطبيق فكرة تقنية الواقع المعزز فوقع اختياره على مكتبة لوس أنجلوس المركزية. ونتيجة لذلك قامت مكتبة لوس أنجلوس العامة بالمشاركة مع أننبرغ لتعزيز المبنى التاريخي للمكتبة المركزية بهدف جلب تجارب مرئية ومبتكرة وثلاثية الأبعاد للفن والعمارة والمجموعات. قام طلاب هيرناندیز بجمع المحتوى لتجارب الواقع المعزز وتطويرها باستخدام منصة Metaio Creator AR وبمساعدة مطوري التطبيقات نيون روتس Neon Roots وموظفي المكتبة المركزية. قامت هذه المجموعات الثلاثة بالعمل، بحيث قام الطلاب بتحديد العلامات المرئية وفق معايير معينة والتي ستستخدم حتى يتعرف عليها تطبيق الواقع المعزز لاحقا. واجهتهم بعض التحديات عند تحديد العلامات تعود لإمكانية تعرف التطبيق عليها من عدمه. ركزت هذه العلامات على اللوحات الجدارية كمثال لعلامات الفن والهندسة المعمارية وكان التحدي هنا في كيفية التعرف عليها وتعود المشكلة في ذلك إلى درجة الإضاءة، كما واجههم أيضا تحدٍ آخر في قسم الأطفال تمثل في إيجاد علامات يمكن للتطبيق التعرف عليها فقام الطلاب بالتغلب على هذا التحدي من خلال إنشاء مربعات تبدو وكأنها كتب أطفال وتم استخدامها كمؤشرات بصرية حيث تم وضعها بالقرب من مكتب الأطفال المرجعي. تمت تجربة التطبيق في سبتمبر 2013. قام المختبرون لهذا التطبيق بتحميل Junaio على هواتفهم الذكية وأجهزتهم اللوحية ثم قاموا بمسح رمز الاستجابة السريع لبدء التطبيق. تم تقييم التجربة ونقد مواطن القوة والضعف وتقديم الاقتراحات والملاحظات. بعد ذلك استمر تطوير التطبيق من قبل نيون روتس Neon Roots حيث أصدرت الشركة إصدارا نهائيا ومجانيا له. (Boyadjian, 2014).

الفصل الثالث :الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة :يلقي هذا الفصل الضوء على المنهج المتبع في الدراسة ومجتمعها ووصف خصائص الخبراء المشاركين في الدراسة، ومراحل إعداد أداة جمع بيانات الدراسة وطرق التأكد من ثباتها وصدقها، بالإضافة إلى تحديد فئات الاستجابة وتوضيح الكيفية التي تم بها تطبيق إجراءات الدراسة، وكذلك الأساليب الإحصائية المتبعة لمعالجة البيانات.

منهج الدراسة :عنيت الدراسة بالمراجعة النظرية للموضوع وذلك من خلال القراءة والبحث والاطلاع في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المنشور بالشكلين التقليدي والإلكتروني من رسائل علمية وكتب ودراسات ومقالات وتقارير، وذلك من أجل بناء إطار فكري متكامل. وأيضاً بهدف وضع قاعدة صحيحة مبنية على معلومات مستقاة من أهل الاختصاص. في البداية، تم ارسال استبانة أولية إلى عمداء مكتبات أكاديمية سعودية، وذلك في سبيل معرفة واقع استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية. وبعد الحصول على ردود العمداء الدالة على عدم وجود استخدام لتقنية الواقع المعزز بالمفهوم الذي بنيت عليه تساؤلات الدراسة تم إجراء الدراسة الاستشرافية. وبناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها فإن المنهج الأكثر ملاءمة للدراسة هو المنهج الوصفي المسحي ولقد تم الاستعانة بطريقة دلفاي للإجابة عن السؤالين الرابع والخامس، حيث إن هذه الطريقة تعتبر أحد طرق الدراسات المستقبلية التي تستخدم للتنبؤ بالتطورات المستقبلية عن طريق مجموعة من الخبراء والتي بحسب بدر أنها "طريقة تعتمد على الافتراض الذي يذهب إلى أن الأغلبية سيكون لها قدر أكبر من الصحة والثقة، من مجرد الرأي الظني للمتحدث الفرد في الجماعة المشاركة"(بدر، 1988). ويعرفها بوشا وهارتر بأنها "طريقة تتضمن مجموعة من الإجراءات المنهجية تهدف للتعرف على الآراء المتفق عليها بين جماعة من الخبراء مختارة بعناية، تتميز هذه الجماعة بمعرفتها الواسعة بموضوع الدراسة"(Busha, 1980).

مجتمع الدراسة: والمقصود بهم في هذه الدراسة عمداء المكتبات الأكاديمية السعودية والأساتذة الجامعيون في أقسام المكتبات والمعلومات وخبراء القطاع الخاص العامل في تقديم الحلول التقنية بالإضافة إلى موظفي تقنية المعلومات في المكتبات الأكاديمية وتم تطبيق أسلوب البحث المسحي الشامل لهذا المجتمع.

خصائص الخبراء المشاركين في الدراسة: حرصت الدراسة على تنوع الخلفيات العلمية والعملية للخبراء في سبيل الحصول على نتائج ذات أبعاد متنوعة ولقد تميزت الدراسة بأنها ضمت نخبة فريدة من الخبراء تمثلت في 21 خبيراً، وتنوعت فئات الخبراء بين عمداء وخبراء تقنيين ومدراء شركات تقنية وأساتذة جامعيين. ويتضح من الجدول رقم (1) أن عمداء شؤون المكتبات الأكاديمية السعودية وعددهم سبعة شكلوا ما نسبته 33.3% من النسبة الكلية للخبراء. وأن موظفي تقنية المعلومات بالمكتبات الأكاديمية وعددهم ثلاثة شكلوا ما نسبته 14.3% من النسبة الكلية للخبراء. وأن خبراء شركات تقديم الحلول التقنية وعددهم أربعة شكلوا ما نسبته 19.1% من النسبة الكلية للخبراء. وأن الأساتذة الجامعيين في اقسام المعلومات والمكتبات وعددهم سبعة شكلوا ما نسبته 33.3% من النسبة الكلية للخبراء، ويجدر الذكر أن رتب الأساتذة الجامعيين انحصرت بين أستاذ، واستاذ مشارك. شكل أعضاء هيئة التدريس ممن يحملون رتبة أستاذ وعددهم أربعة ما نسبته 57%، وشكل أعضاء هيئة التدريس ممن يحملون رتبة أستاذ مشارك وعددهم ثلاثة ما نسبته 43%. كما يتضح من الجدول رقم (2).

جدول 1: يوضح الجدول توزيع عينة الخبراء حسب الفئة

الفئة	العدد	النسبة
عمداء شؤون المكتبات الأكاديمية السعودية	7	%33.3
موظفو تقنية المعلومات بالمكتبات الأكاديمية	3	%14.3
خبراء شركات تقديم الحلول التقنية	4	%19.1
الأساتذة الجامعيون في أقسام المعلومات والمكتبات	7	%33.3
المجموع	21	%100

جدول2: يوضح الجدول توزيع اعضاء هيئة التدريس حسب الرتب العلمية

	أستاذ	أستاذ مشارك	المجموع
العدد	4	3	7

%	57	43	100

أداة جمع بيانات الدراسة :اعتمدت الدراسة على الاستبانة لمعرفة واقع استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية، كما تم استخدامها في جولات طريقة دلفاي الخاص بالدراسة الاستشرافية بحيث تم استخدام الاستبانة المفتوحة للجولة الأولى والاستبانة المغلقة للجولة الثانية.

استبانات الدراسة:

1. **استبانة جمع المعلومات الأولية:** تم إرسال استبانة مبدئية إلى عمداء مكتبات أكاديمية سعودية تحتوي هذا الاستبانة على التعريف العلمي لتقنية الواقع المعزز وقائمة بأهم استخداماتها المطبقة فعلياً في مكتبات العالم المتقدم وذلك في سبيل معرفة الواقع الحالي لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.
2. **استبانة الجولة الأولى (المفتوحة):** اعتمدت الجولة الأولى من طريقة دلفاي في هذه الدراسة على استبانة مفتوحة هدفت إلى جمع المعلومات الأساسية فيما يتعلق بآراء الخبراء حول استخدام تقنية الواقع المعزز في المستقبل واشتملت الاستبانة على جزئين، احتوى الجزء الأول على البيانات الأولية للخبراء، فيما احتوى الجزء الثاني على أسئلة الاستبانة المفتوحة الثلاثة، وهي:

السؤال الأول: ما أهم المتطلبات التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية السعودية لاستخدام تقنية الواقع المعزز؟

السؤال الثاني: ما أهم التحديات التي ستواجه تطبيق الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية؟

السؤال الثالث: ما رؤيتكم حول استثمار المكتبات الأكاديمية السعودية في تقنية الواقع المعزز؟

وبعد اكتمال الاستجابات تم تفريغ آراء الخبراء وعمل التحليل الإحصائي اللازم.

3. **استبانة الجولة الثانية (المغلقة):** تم اعداد الاستبانة المغلقة في الجولة الثانية على ضوء آراء وأفكار الخبراء المشاركين في الجولة الأولى من الدراسة وبناء على المعلومات التي تم تجميعها من الاستبانة المفتوحة بالإضافة إلى استقراء أدبيات تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية، تم صياغة مفردات المحاور الثلاثة للدراسة بعد تعيين الآراء التي حظيت بأعلى درجة من الاتفاق ومن ثم تم انشاؤها على هيئة استبانة مغلقة تحتوي ثلاث محاور، وكل محور يحتوي مجموعة من المفردات. وبعد الحصول على استجابات الخبراء على الاستبانة المغلقة تم عمل التحليل الاحصائي لها.

ثبات أداة الدراسة :لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ (Alpha (α) Crombach's)، اتضح من خلالها أن عامل الثبات العام للدراسة عال حيث بلغ 0,80 مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

صدق أداة الدراسة :بعد الانتهاء من صياغة عبارات الاستبانة واعدادها في صورتها المبدئية تم عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات السعودية. حيث بلغ عددهم خمسة محكمين، وكان الهدف من ذلك هو التأكد من درجة مناسبة العبارات وشموليتها ووضوحها وانتمائها لقياس ما وضعت من أجله وسلامة صياغتها اللغوية. وبناء على توجهات المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات لغوياً كما تم إضافة بعض التعديلات فيما يخص مقدمة الاستبانة وكذلك التعديل على بيانات الخبراء الأولية. كما تم قياس صدق أداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من محاور الاستبانة ودرجة جميع العبارات التي يتكون منها المحور الذي تنتمي إليه.

فئات الاستجابة :تم حساب مستوى متوسطات مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة، أوافق، محايد، لا أوافق. بحيث أعطيت الدرجة (2= موافق)، (1= محايد)، (0= لا أوافق)، وقد تم استخدام الآتي للحكم على درجة الاستجابة:

- مدى الاستجابة= أعلى درجة- أقل درجة

- طول الفئة= درجة الاستجابة/ عدد فئات الاستجابة
- تم حساب المدى (2-صفر= 2)، ثم قسمة الناتج على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (2 ÷ 3 = 0.67) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الصفر وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:
  - من صفر لأقل من 0.67يشير إلى وجود اتفاق بين الخبراء بأن العبارة قليلة الأهمية.
  - من 0.67لأقل من 1.33 يشير إلى وجود اتفاق بين الخبراء بأن العبارة متوسطة الأهمية.
  - من 1.33 إلى 2 يشير إلى وجود اتفاق بين الخبراء بأن العبارة كبيرة الأهمية.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

مقدمة :سعت الدراسة الميدانية إلى الإجابة على السؤال الثالث وذلك عن طريق معرفة الواقع الحالي لتطبيق تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية. كما سعت للإجابة على السؤال الرابع وذلك عن طريق تحديد أهم المتطلبات التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية السعودية لاستخدام تقنية الواقع المعزز، بالإضافة إلى تحديد أهم التحديات التي من المحتمل أنها ستواجه استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية، وكذلك إلى الإجابة على السؤال الخامس وذلك من خلال معرفة رؤية الخبراء المشاركين حول استثمار المكتبات الأكاديمية السعودية في تقنية الواقع المعزز.

أولاً: النتائج المتعلقة بمجموعات الخبراء

توافق آراء الخبراء :تم استخدام معامل الارتباط Intraclass Correlation Coefficient (ICC) بهدف قياس درجة التوافق بين آراء جميع الخبراء، فكانت درجة التوافق (ICC=0.80) مما يدل على وجود نسبة توافق عالية.

توافق آراء مجموعات الخبراء الأربع على عبارات محاور الاستبانة:

جدول 3: يوضح الجدول قياس توافق آراء مجموعات الخبراء على عبارات محاور الاستبانة.

البعد	العبارة	التكرار	فئة الخبراء				القيمة الاحتمالية
		النسبة*	عمداء شؤون المكتبات الأكاديمية السعودية	موظفو تقنية المعلومات بالمكتبات الأكاديمية السعودية	خبراء شركات تقديم الحلول التقنية	الأساتذة الجامعيون في أقسام المعلومات والمكتبات	
١	١	ك	7	3	3	7	0.24
		%	100	100	75	100	
	٢	ك	7	3	3	6	0.50
		%	100	100	75	85.7	
	٣	ك	7	3	3	6	0.53
		%	100	100	75	85.7	
	٤	ك	7	3	1	7	**0.003
		%	100	100	25	100	
	٥	ك	5	3	3	6	0.74
		%	71.4	100	75	85.7	
	٦	ك	6	3	3	7	0.53
		%	85.7	100	75	100	

	٧	ك	6	3	4	7	0.57
		%	85.7	100	100	100	
	٨	ك	7	3	3	7	0.24
		%	100	100	75	100	
	٩	ك	7	3	3	6	0.50
		%	100	100	75	85.7	
٢	١٠	ك	6	3	4	5	0.53
		%	85.7	100	100	71.4	
	١١	ك	5	2	3	3	0.72
		%	71.4	66.7	75	42.9	
	١٢	ك	3	3	2	4	0.45
		%	42.9	100	50	57.1	
	١٣	ك	6	3	4	7	0.57
		%	85.7	100	100	100	
	١٤	ك	6	3	2	5	0.43
		%	85.7	100	50	71.4	
	١٥	ك	5	2	1	5	0.43
		%	71.4	66.7	25	71.4	
	١٦	ك	6	2	2	5	0.70
		%	71.4	66.7	50	71.4	
	١٧	ك	2	2	1	4	0.72
		%	28.6	66.7	25	57.1	
	١٨	ك	5	3	2	3	0.32
		%	71.4	100	50	42.9	
	١٩	ك	4	1	3	3	0.56
		%	57.1	33.3	75	42.9	
٣	٢٠	ك	6	3	4	6	0.79
		%	85.7	100	100	85.7	
	٢١	ك	5	3	1	5	0.31
		%	71.4	100	25	71.4	
	٢٢	ك	5	3	4	6	0.51
		%	71.4	100	100	85.7	
	٢٣	ك	6	3	4	6	0.79
		%	85.7	100	100	85.7	

	٢٤	ك	6	3	3	4	0.50
		%	85.7	100	75	57.1	
	٢٥	ك	6	3	3	5	0.79
		%	85.7	100	75	71.4	

*النسبة من مجموع الخبراء في كل فئة

دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

تم قياس إذا ما كان هناك فروق بين آراء مجموعات الخبراء الأربع لكل عبارة من عبارات المحاور الثلاثة باستخدام Kruskal Wallis Test متبوعا بـ Man-Whiteney-U test. فتبين وجود توافق بين آراء مجموعات الخبراء الأربع حول جميع العبارات باستثناء العبارة الرابعة وهي (وجود سياسات ولوائح لتطبيق تقنية الواقع المعزز)، فقد تبين أن المجموعة الثالثة (مجموعة خبراء شركات تقديم الحلول التقنية) كانت أقل موافقة من خبراء باقي المجموعات. ويُرجح بأن السبب في ذلك قد يرجع إلى طبيعة عملهم. إذ أنه من المحتمل أن هذه العبارة ليست في مجال عملهم لذا هم قد لا يرون وجود السياسات واللوائح مهماً، على الأقل في هذه المرحلة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

أ- بالنسبة لواقع استخدام تقنية الواقع المعزز فقد أسفرت ردود عمداء شؤون المكتبات الأكاديمية السعودية عن عدم استخدام تقنية الواقع المعزز في مكتبات جامعاتهم، باستثناء مكتبة جامعة الملك عبد العزيز في جدة والذي تبين أنه استخدام محدود وفي نطاق مساندة التعليم.

ب- أما فيما يخص الدراسة الاستشرافية، فقد اشتملت نتائج الدراسة على النتائج الخاصة بالمتطلبات التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية السعودية لاستخدام تقنية الواقع المعزز من وجهة نظر الخبراء. كما اشتملت على النتائج الخاصة بالتحديات التي من المحتمل أنها ستواجه المكتبات الأكاديمية السعودية عند استخدام تقنية الواقع المعزز مستقبلاً. كما احتوت على النتائج الخاصة بآراء الخبراء المستقبلية حول استثمار المكتبات الأكاديمية السعودية في تقنية الواقع المعزز. وذلك على النحو الآتي:

المحور الأول: استجابات الخبراء حول المتطلبات التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية السعودية لاستخدام تقنية الواقع المعزز

جدول 4: يوضح الجدول استجابات الخبراء حول المتطلبات التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية لاستخدام تقنية الواقع المعزز.

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
		النسبة	لا أوافق	محايد	اوافق			
1	وجود بنية تحتية تقنية	ك	0	1	20	1.95	0.22	كبير
		%		5	95			
2	توفر كوادر بشرية متخصصة في مجال تقنية الواقع المعزز	ك	1	1	19	1.86	0.48	كبير
		%	5	5	90			
3	تبني تقنية الواقع المعزز من قبل صناع القرار	ك	0	2	19	1.90	0.30	كبير
		%		10	90			
4	وجود سياسات ولوائح لتطبيق تقنية الواقع المعزز	ك	0	3	18	1.86	0.36	كبير
		%		14	86			
5	توفر الدورات التخصصية	ك	0	4	17	1.81	0.40	كبير

		%		19	81			
6	إدراك المجتمع الأكاديمي بأهمية تقنية الواقع المعزز	ك	0	2	19	1.90	0.30	كبير
		%		10	90			
7	توفر الميزانية الكافية	ك	0	1	20	1.95	0.22	كبير
		%		5	95			
8	توفر التطبيقات والأجهزة المتطورة	ك	0	1	20	1.95	0.22	كبير
		%		5	95			
9	إنشاء محتوى رقمي مناسب	ك	1	1	19	1.86	0.48	كبير
		%	5	5	90			
المتوسط العام						1.89		

تم قياس المتطلبات التي تحتاجها المكتبات الأكاديمية السعودية لاستخدام تقنية الواقع المعزز بحسب آراء الخبراء المشاركين من خلال (9) عبارات. حازت جميعها على درجة توافق كبيرة. وعلى سبيل الإجمال فإن المتوسط العام للمحور الأول بلغ 1.89 مما يشير إلى اتفاق كبير بين الخبراء على كون هذه المتطلبات أساسية وضرورية لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.

ولقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين 1.81 للعبارة رقم (5) وهي "توفر الدورات التخصصية" إلى 1.95 للعبارات (1)، (7)، (8) وهن على التوالي "وجود بنية تحتية تقنية"، "توفر الميزانية الكافية"، "توفر التطبيقات والأجهزة المتطورة".

يتضح من الجدول رقم (4) حصول بعض المقومات على رتب متقدمة على مستوى المحور جاءت بالترتيب التنازلي الآتي:

- جاءت العبارات (1)، (3)، (6)، (7)، (8) وهن على التوالي: "وجود بنية تحتية تقنية"،" تبني تقنية الواقع المعزز من قبل صناع القرار"،" إدراك المجتمع الأكاديمي بأهمية تقنية الواقع المعزز "،" توفر الميزانية الكافية"، "توفر التطبيقات والأجهزة المتطورة" في المرتبة الأولى على مستوى المحور وقد تراوحت متوسطاتها ما بين 1.90 إلى 1.95 وهي نسبة اتفاق مرتفعة يتضح منها الأهمية الكبيرة لهذه المتطلبات حال الشروع في استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.

ومن الملاحظ أن هذه النتيجة تتوافق مع ما أوردته (Marcotte, 2017) بأن المكتبات الأمريكية أوصت بالحصول على التطبيقات اللازمة والأجهزة والبرمجيات وأفضل الطرق لتفعيل أهم الاتجاهات التقنية، وبطبيعة الحال فإن الواقع المعزز هو أحدها. وتتفق كذلك مع ما ركز عليه (Fernandez, 2017) في دراسته بأن مشكلة تبني هذه التقنية هي أحد الأسباب وراء كون تقنية الواقع المعزز تأخذ زمناً طويلاً. وبالنظر لنوعية المستفيدين وللبيئة التي تخدمها المكتبات الأكاديمية نجد أن رأي الخبراء بضرورة إدراك المجتمع الأكاديمي لفائدة هذه التقنية يأتي كنتيجة طبيعية ومتطلباً منطقياً. تتفق هذه النتيجة مع ما أكد عليه (Berrish ,2013) في دراسته وهي ضرورة وجود الدعم المادي اللازم والذي يمكن الحصول عليه من خلال إبلاغ الرئيس في العمل قبل الشروع بتطبيق استخدام الواقع المعزز في المكتبة وذلك من أجل الحصول على ميزانية كافية. كما تتفق هذه النتيجة مع ما ذهبت إليه دراسة (Todd-Diaz, Gutierrez & O'Dell, 2018)والتي جاءت بالتأكيد على أهمية التطبيقات المتاحة للمكتبات من أجل اشراك المستفيدين وتعزيز تجربتهم سواء كانت للمباني أو للمصادر. وتتوافق هذه النتيجة أيضاً مع ما جاء في دراسة (Avila,2017) حيث إنها أكدت على ضرورة استخدام المكتبات لتطبيقات الواقع المعزز المجانية وقليلة التكلفة من أجل تعزيز سهولة استخدام مرافق المكتبة والتسويق لها. وتتفق كذلك مع ما أكدت عليه دراسة (Margam & Dar, 2017) بأهمية تطبيقات الأجهزة الذكية التي تستخدم في أروقة المكتبة وعززت ذلك بإيراد أمثلة على الجامعات التي حققت تقدماً فعلياً في الخدمات المكتبية باستخدام هذه التطبيقات.

- جاءت العبارات (2)، (4)، (9) وهن على التوالي" توفر كوادر بشرية متخصصة في مجال تقنية الواقع المعزز"، " وجود سياسات ولوائح لتطبيق تقنية الواقع المعزز"، " إنشاء محتوى رقمي مناسب" بالمرتبة الثانية على مستوى المحور، حيث بلغ متوسطها الحسابي 1.86 وهي نسبة مرتفعة أيضاً وتدل على ضرورة توفرها من أجل استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية ولكنها بأهمية أقل بقليل من العبارات (1)، (3)، (6)، (7)، (8).

تتفق هذه النتيجة مع رأي (Santos, Esposo-Betan, 2017) القائل بأنه من المتوقع أن ينمو الواقع المعزز بشكل هائل في السنوات القليلة القادمة لذا تحتم على العاملين في المكتبات اكتساب مهارات تقنية المعلومات ذات الصلة في سبيل تحسين الخدمات التي يقدمونها. وكذلك مع ما ورد في دراسة (Spina, 2014) حيث أكدت على أهمية وجود السياسات التي تضبط استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات وأنه من المهم التأكد من أن استخدام الواقع المعزز يتوافق مع سياسات المكتبة. وضربت الدراسة مثالاً على ذلك بأنه إذا كانت المكتبة لا تسمح باستخدام الكاميرات أو الهواتف الذكية في أقسام معينة، فإن هذه الأقسام حتماً ليست مواقع جيدة لعرض الواقع المعزز. وتتوافق كذلك مع ما أشارت إليه دراسة (Margam &Dar,2017) بأن أحد حالات استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات هو استعراض الكتب وذلك عن طريق دمج محتويات المكتبة الرقمية مع رفوف الكتب المادية في عملية البحث عن المصادر. وكذلك مع دراسة (Berrish ,2013) حيث أشار الاقتراح الثالث في الدراسة إلى ضرورة الاتفاق مع الفريق بتحديد المحتوى الذي سوف يطبق عليه الواقع المعزز والطريقة التي سوف يعرض بها مما يساند أهمية إعداد المحتوى ونظراً لطبيعة تقنية الواقع المعزز فإن المقصود بكلمة المحتوى هو المحتوى الرقمي. وكذلك مع ما يراه (Fernandez, 2017) بأنه يمكن للمستفيدين في مكتبة أكاديمية أو مدرسية القيام بمسح منهج أو تكليف. ولكن في البداية، من المرجح أن المكتبات سوف تحتاج إلى إنشاء قاعدة بيانات لهذه الوثائق بحيث يمكن ربطها مباشرة بمصادر المكتبة المصممة لمساعدة المستفيد على إكمال التكاليف المطلوبة.

- جاءت العبارة رقم (5) وهي" توفر الدورات التخصصية" بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي 1.81 والذي يعبر عن نسبة اتفاق عالية ولكنها الأقل بين عبارات المحور. مما يمكن تفسيره بأهمية عمل الدورات التخصصية للعاملين والمستفيدين ولكن قد تأتي بوقت لاحق وبعد الانتهاء من المتطلبات الثمانية الأولى.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Fernandez, 2017) حيث أكد على أن المكتبة يمكنها الاستثمار في المشكلة الأكثر صعوبة من خلال مساعدة المستفيدين في التغلب على الحواجز الفكرية للاستفادة من هذه التقنية وذلك من خلال إعطاء بعض الدروس عن هذه التقنية.

المحور الثاني: استجابات الخبراء حول التحديات التي ستواجه تطبيق الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية

جدول 5: يوضح الجدول استجابات الخبراء حول التحديات التي ستواجه تطبيق الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية.

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
		النسبة	لا أوافق	محايد	اوافق			
10	قصور في الجانب التوعوي والتسويقي	ك	0	3	18	1.86	0.36	كبير
		%		14	86			
11	عدم توفر المخصصات المالية اللازمة	ك	3	5	13	1.48	0.75	كبير
		%	14	24	62			

12	قدم أنظمة الجامعات ومقاومة التغيير	ك	2	7	12	1.48	0.68	كبير
		%	10	33	57			
13	عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنية الواقع المعزز	ك	0	1	20	1.95	0.22	كبير
		%		5	95			
14	عدم وجود آليات لاستخدام تقنية الواقع المعزز	ك	0	5	17	1.76	0.44	كبير
		%		24	76			
15	عدم مرونة بعض الأجهزة المستخدمة لدمج البيئة الرقمية بالواقعية	ك	0	8	13	1.62	0.50	كبير
		%		38	62			
16	بيروقراطية الإجراءات الإدارية والمالية	ك	1	5	15	1.67	0.58	كبير
		%	5	24	71			
17	مخاوف من انتهاك الخصوصية	ك	5	7	9	1.19	0.81	**متوسط**
		%	24	33	43			
18	محدودية حرية المكتبات الأكاديمية في اتخاذ القرارات نظراً لتبعيتها لجهات إدارية عليا	ك	4	4	13	1.43	0.81	كبير
		%	19	19	62			
19	قصور في ضوابط الملكية الفكرية للمحتوى	ك	2	8	11	1.43	0.68	كبير
		%	10	38	52			
المتوسط العام						1.59		

تم قياس التحديات التي من المحتمل أنها ستواجه استخدام تقنية الواقع المعزز وذلك من وجهة نظر الخبراء المشاركين من خلال (10) عبارات. حازت تسعة منها على نسبة توافق كبيرة بينما حازت العبارة رقم (17) وهي " مخاوف من انتهاك الخصوصية "على درجة توافق متوسطة. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين 1.19و 1.95وبلغ المتوسط العام للمحور الأول 1.59 مما يدل على وجود درجة اتفاق مرتفعة بين الخبراء فيما يخص تحديات استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.

يلاحظ من الجدول السابق حصول 9 من العبارات من أصل 10 على درجة اتفاق كبيرة بين الخبراء ويمكن تفسير ذلك بأن الخبراء يرون حتمية كونها تحديات وأنه لابد من التغلب عليها وعمل الحلول اللازمة قبل البدء باستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية تلافياً للوقوع في مشاكل قد يصعب تفاديها لاحقاً.

وعلى وجه التفصيل فإنه يتضح من الجدول رقم (5) حصول بعض المقومات على رتب متقدمة على مستوى المحور جاءت بالترتيب التنازلي الآتي:

- جاءت العبارتان رقم (10)، (13) وهما على التوالي " قصور في الجانب التوعوي والتسويقي"،" عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنية الواقع المعزز " بالمرتبة الأولى على مستوى المحور وبلغ متوسطها الحسابي 1.86و 1.95 تباعاً، ويشير وجود درجة اتفاق كبيرة بين الخبراء إلى كونهما تحديان وأن العمل على التغلب عليهما ذا أولوية كبيرة وذلك قبل بدء المكتبات الأكاديمية باستخدام تقنية الواقع المعزز.

وبالنظر إلى القصور في الجانب التوعوي والتسويقي فهو لا شك عائق كبير يحول دون معرفة المستفيدين بهذه التقنية وبفوائدها ويُفقد الرغبة بتجربتها، لإنه مهما تعاظم الجهد المبذول بدون تسويق وتوعية مناسبة لا يمكن أن تصل هذه التقنية للأشخاص

المستهدفين. وتتفق هذه النتيجة مع ما ذهب إليه (Fernandez, 2014) بأن أحد أكبر التحديات التي تواجه تقنية الواقع المعزز في المكتبات هو أن الكثير من المكتبات تحتاج إلى مبرمجين لإنشاء برامج خاصة بها ولكن القليل منها من يستطيع توفير فرق برمجية.

- جاءت العبارات (14)، (15)، (16) وهن على التوالي " عدم وجود آليات لاستخدام تقنية الواقع المعزز "، " عدم مرونة بعض الأجهزة المستخدمة لدمج البيئة الرقمية بالواقعية "،" بيروقراطية الإجراءات الإدارية والمالية " بالمرتبة الثانية على مستوى المحور وتراوحت متوسطاتها ما بين 1.62وإلى 1.76مما يدل على نسبة اتفاق مرتفعة.

ولكنها تلي نسبة الاتفاق على العبارات (10)، (13).

ومن الملاحظ أن هذه النتيجة تتفق مع رأي (Fernandez, 2014) والقائل بأن أحد أكبر التحديات التي تواجه تقنية الواقع المعزز في المكتبات هو عدم وجود تكنولوجيا موحدة. كما تتفق هذه النتيجة مع رأي (Fernandez, 2017) بأن سبب عزوف المستفيدين العاديين عن شراء النظارات الخاصة بالواقع المعزز هو كونها باهظة الثمن وغير عصرية وأن هذا هو سبب قيام جوجل مؤخراً باستهداف مستفيدين من نوع خاص، حيث لم تكن التكلفة ولا الشكل الخارجي عائقا لهم عن ارتدائها واستشهد بالمهندسين في شركة بوينغ كمثال يؤيد هذا التوجه. وأما بالنسبة لبيروقراطية الإجراءات الإدارية والمالية فهي حتماً عائق يقتل الطموح ويعقد الأنظمة ويزيدها بطئاً، وبما أن آراء الخبراء توافقت وبنسبة كبيرة على كونها تحدي ونظراً لخبرتهم ودرايتهم فإنه من المحتمل أنه واجهتهم تحديات وصعوبات وظروف مشابهه دفعتهم لإعطاء مقترحات تدعو للعمل على حل هذه المشكلة مسبقاً.

- جاءت العبارات (11)، (12)، (18)، (19) وهن على التوالي " عدم توفر المخصصات المالية اللازمة "،" قدم أنظمة الجامعات ومقاومة التغيير"، " محدودية حرية المكتبات الأكاديمية في اتخاذ القرارات نظراً لتبعيتها لجهات إدارية عليا"، "قصور في ضوابط الملكية الفكرية للمحتوى" بالمرتبة الثالثة على مستوى المحور. وتراوحت متوسطاتها ما بين 1.43 إلى 1.48، مما يشير إلى اتفاق آراء الخبراء وبنسبة مرتفعة على كونها تحديات تعيق من نجاح استخدام تقنية الواقع المعزز ولكنها تأتي بدرجة أقل من سابقاتها في المرتبتين الأولى والثالثة.

ومن الملاحظ أن هذه النتيجة تتفق مع ما أشار إليه (Berrish, 2013) عند استعراضه للاقتراحات التي خلص بها من دراسته الخاصة باستخدام الواقع المعزز في مكتبة نيومان التابعة لجامعة هوستن كلير ليك. وهي أهمية توفير الدعم المادي قبل البدء في تطبيق فكرة الواقع المعزز. ويمكن تفسير توافق آراء الخبراء بأن قدم أنظمة الجامعة ومقاومة هذه الأنظمة للتغير يعتبر تحدياً أمام استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية، بأنه من المحتمل أن الخبراء يرون أن التمسك بالأنظمة القديمة وعدم تحديثها عائقاً أمام المكتبات عند رغبتها بالتوجه نحو التغيير الإيجابي. وأن الحل قد يكون من وجهة نظرهم هو إعطاء المكتبات مرونة واستقلالية ومساحة أكبر لاتخاذ القرارات للتغلب على كثير من المشكلات والتي تعتبر جوهرية بالنسبة للمكتبات، يدل على ذلك نسبة التوافق الكبيرة بين الخبراء على العبارة (محدودية حرية المكتبات الأكاديمية في اتخاذ القرارات نظراً لتبعيتها لجهات إدارية عليا). وفيما يخص القصور في ضوابط الملكية الفكرية للمحتوى، فهو بلا شك تحدٍ يصاحب أغلب المجالات المتعلقة بالبيئة الرقمية. فلربما أن الخبراء يرون أنه ينطبق على الواقع المعزز ما ينطبق على المجالات التي تتطلب محتوى رقمي، خاصة أن تقنية الواقع المعزز قائمة على دمج البيئة الواقعية بالرقمية والتي تحتاج بطبيعة الحال إلى محتوى رقمي، بالتالي لابد من التعامل مع التحديات المصاحبة لذلك والتي من أبرزها القصور في ضوابط الملكية الفكرية للمحتوى.

- جاءت العبارة رقم (17) وهي" مخاوف من انتهاك الخصوصية " بالمرتبة الرابعة على مستوى المحور بمتوسط حسابي بلغ 1,19 ويدل حصول العبارة السابقة على درجة اتفاق متوسطة بأن الخبراء يرون كونها تحدي ولكن بدرجة أقل من العبارات الأخرى. ويمكن عزو ذلك إلى أنه من المحتمل أن بعض الخبراء يرون أن استخدام تطبيقات الواقع المعزز هو أحد أنواع استخدامات الأجهزة المحمولة والتي ينظر إليها البعض بأنها تحمل بعض جوانب انتهاك خصوصية الأفراد فيما لا يراها البعض الأخر كذلك. أو أن بعض الخبراء يرون بأن هذا التخوف غالباً ما يصاحب ظهور التقنيات الحديثة ثم ما يلبث أن يتلاشى.

ونجد أن هذه النتيجة تتفق مع ما جاء في دراسة (Fernandez,2017) بأن العديد من مميزات الواقع المعزز الشائعة تشير إلى أنواع مخاوف الخصوصية التي ستحتاج إلى التعامل معها، وكذلك عندما عزى العزوف عن شراء النظارات الخاصة بالواقع المعزز إلى كونها مليئة بالقلق على الخصوصية. وتؤيد (محمد، 2016) ذلك بأن انتشار تطبيقات الواقع المعزز أدى إلى اندماج البيئة الواقعية مع العالم الافتراضي نتيجة تزايد إمكانية إتاحة المعلومات والصور والمحتوى الافتراضي في البيئة الحقيقية للمستخدم، وهو ما آثار تهديدات أمنية واجتماعية متعددة مثل انكشاف المجتمعات، واختراق الخصوصية.

المحور الثالث: آراء الخبراء المشاركين حول استثمار المكتبات الأكاديمية السعودية في تقنية الواقع المعزز

جدول 6: يوضح الجدول آراء الخبراء المشاركين حول استثمار المكتبات الأكاديمية السعودية في تقنية الواقع المعزز

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة الموافقة لا أوافق	محايد	اوافق	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الاتفاق
20	تقنية واعدة واستثمار جيد	ك	1	1	19	1.86	0.48	كبير
		%	5	5	90			
21	ستكون ذات مردود استثماري ملموس وذلك من خلال توفير أدلة المعرفة والأبحاث في المكتبات الأكاديمية	ك	4	3	14	1.48	0.81	كبير
		%	19	14	67			
22	يمكن من خلال هذه التقنية اثراء خدمة المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة	ك	1	2	18	1.81	0.51	كبير
		%	5	10	86			
23	ستعزز الكثير من خدمات المكتبات الأكاديمية	ك	1	1	19	1.86	0.48	كبير
		%	5	5	90			
24	ستدعم دخول المكتبات الأكاديمية كمنتج للمحتوى المعزز	ك	1	4	16	1.71	0.56	كبير
		%	5	19	76			
25	ستزيد من مهارات المستفيدين والعاملين في المكتبات الأكاديمية	ك	1	3	17	1.76	0.54	كبير
		%	5	14	81			
المتوسط العام						1.74		

تم قياس رؤية الخبراء المشاركين حول استثمار المكتبات الأكاديمية السعودية في تقنية الواقع المعزز مستقبلاً من خلال (6) عبارات حازت جميعها على نسبة توافق كبيرة. وقد تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين1.48 إلى 1.86.

ويفسر حصول جميع العبارات على نسبة توافق كبيرة بين الخبراء على اتفاقهم على أن تقنية الواقع المعزز تقنية واعدة وأنها استثمار جيد للمكتبات الأكاديمية السعودية وستكون ذات مردود استثماري ملحوظ، وأنها ستثري الكثير من خدمات المكتبات

الأكاديمية بالإضافة إلى خدمة المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة، وبأ نها ستعزز دخول المكتبات الأكاديمية كمنتج للمحتوى المعزز. بالإضافة إلى أنها ستزيد من مهارات المستفيدين والعاملين في المكتبات الأكاديمية.

ويمكن تفصيل النتائج كالآتي:

- جاءت العبارتان رقم (20)، (23) وهما على التوالي " تقنية واعدة واستثمار جيد"، "ستعزز الكثير من خدمات المكتبات الأكاديمية "، بالمرتبة الأولى على مستوى المحور وبمتوسط حسابي 1.86وهي نسبة مرتفعة تدل على ثقة الخبراء المشاركين بتقنية الواقع المعزز وبقدرتها على تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

تتفق هذه النتيجة مع ما ذكره (Fernandez, 2017) بأن بعض المكتبات تستثمر في هذه التقنية بطرق غير مسبوقة وأنها نمت بسرعة فائقة وأن المطورون يستثمرون في المستقبل استنادا إلى فكرة أن استخدام الواقع المعزز قريب جداً وبأن الواقع المعزز يبدو أنه على أعتاب التبني السائد. وكذلك تتوافق مع تحليل البيانات الذي قامت به (Zak, 2014) والذي أشار إلى أن مفهوم الواقع المعزز يوحي إلى توقعات بأن هذه التقنية ستعزز من تجربة المستفيدين. وهذا يقتضي بالضرورة تعزيز الخدمات المقدمة لهم.

- جاءت العبارة رقم (22) وهي" يمكن من خلال هذه التقنية إثراء خدمة المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة " بالمرتبة الثانية على مستوى المحور وبمتوسط حسابي بلغ 1.81 مما يدل على وجود نسبة توافق كبيرة ولا غرابة في ذلك إذ أنه يمكن تحقيق استفادة قصوى من خلال استخدام التراكبات البصرية أو السمعية حسب احتياجات المستفيدين الخاصة.

يلاحظ أن هذه النتيجة تتفق مع ما جاءت به دراسة (Forsyth,2011) والتي قامت بالإجابة على السؤال التالي: من هي الفئة المستهدفة والتي من الممكن أن تستخدم الواقع المعزز من خلال الهواتف المحمولة؟ فكانت الإجابة بإمكانية استفادة فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من هذه التطبيقات. وكذلك مع ما تراه (الدهاسي، 2017) بأن الابتكار في استخدام تقنية الواقع المعزز يساعد في تقديم خدمات مناسبة لجميع مستفيدي المكتبة بلا استثناء. حيث يمكن من خلال استخدام تقنية الواقع المعزز إعداد بطاقات تحتوي على مفردات يتم ربطها بمقاطع فيديو توضح كيفية التعبير عن هذه المفردات بواسطة لغة الإشارة.

- جاءت العبارتان (25)، (21) وهما على التوالي " ستزيد من مهارات المستفيدين والعاملين في المكتبات الأكاديمية "،"ستدعم دخول المكتبات الأكاديمية كمنتج للمحتوى المعزز "بالمرتبة الثالثة على مستوى المحور حيث بلغت متوسطاتها الحسابية تباعاً 1.76، 1.71مما يدل على وجود نسبة توافق كبيرة بين آراء الخبراء على أن تقنية الواقع المعزز ستسهم في تطوير مهارات العاملين ورواد المكتبة على حد سواء. ستدعم دخول المكتبات الأكاديمية كمنتج للمحتوى المعزز.

ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن التعامل مع تقنية الواقع المعزز يستلزم تعلم وتطوير مهارات جديدة مما يؤدي إلى إسهامها في تطوير مهارات من يتعامل مع هذه التقنية وهذا يتوافق مع ما ورد في دراسة (Santos, Esposo-Betan ,2017) بأنه من المتوقع أن ينمو الواقع المعزز بشكل هائل في السنوات القليلة القادمة لذا أصبح من الضروري أن يكتسب العاملون في المكتبات الأكاديمية مهارات تكنولوجية ذات الصلة من أجل تحسين الخدمات التي يقدمونها. ومن المسلم به أن المحصلة النهائية لذلك هو زيادة مهارات العاملين في المكتبات الأكاديمية. كما تدل هذه النسبة الكبيرة في الاتفاق على ثقة الخبراء المشاركين بقدرة المكتبات الأكاديمية على إنتاج محتوى معزز نظراً للتنوع الهائل في المصادر التي تمتلكها.

- جاءت العبارة رقم (21) وهي "ستكون ذات مردود استثماري ملموس وذلك من خلال توفير أدلة المعرفة والأبحاث في المكتبات الأكاديمية " بالمرتبة الرابعة على مستوى المحور وبمتوسط حسابي بلغ 1.48 وهي نسبة مرتفعة بالرغم من كونها المرتبة الأخيرة على مستوى المحور.

وفي هذا دلالة واضحة على أن الخبراء يعتقدون جدوى استثمار المكتبات الأكاديمية فيها وأن المردود الاستثماري قد يأتي بعدة أشكال، أهمها هو حصول المستفيد على خدمات متميزة بطريقة سهلة وجذابة وذات عمق يتناسب وحاجتهم الدائمة لعمل الأبحاث.

أهم النتائج والتوصيات

مقدمة :هدفت الدراسة إلى التعريف بتقنية الواقع المعزز وتطبيقاتها في المكتبات الأكاديمية السعودية وكذلك إلى معرفة واقع تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية في العالم المتقدم وقد تم استيفاء الحديث عن هذين الهدفين في الإطار النظري. كما عنيت الدراسة برصد واقع تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية وقد تبين عدم وجود استخدام لهذه التقنية بالمفهوم التي رمت إليه الدراسة من خلال إفادة عمداء المكتبات الأكاديمية السعودية. وبالإضافة إلى ما سبق فإن من أهم أهداف الدراسة استشراف مستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية والكشف عن رؤية المسؤولين في المكتبات الأكاديمية السعودية حول الاستثمار في تقنية الواقع المعزز، وعلى ضوء هذين الهدفين فقد خرجت الدراسة الاستشرافية بالنتائج الآتية:

1- تحديد أهم المتطلبات والتحديات لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.
2- وجود إيجابيات متعددة حال استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية.

وعلى ضوء نتائج الدراسة تبلورت الرؤية المستقبلية الآتية:

الرؤية المستقبلية المقترحة لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية

بناءً على نتائج الدراسات السابقة والأدبيات التي تم عرضها في الإطار النظري والدراسة الميدانية لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية وآراء الخبراء التي توصلت إلى إجماع حول متطلبات وتحديات ومستقبل تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية، فإن الدراسة سعت إلى تجسيد رؤية مستقبلية مقترحة لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية وعليه فقد خرجت بالتصور الآتي:

أولا. منطلقات الرؤية المستقبلية

1- أن تستوعب المكتبات الأكاديمية السعودية التطورات العلمية والتكنولوجية وتسخرها في سبيل تطوير خدماتها.
2- أن تستثمر المكتبات الأكاديمية السعودية الموارد المتاحة لديها بفعالية وكفاءة عالية.
3- أن تحافظ المكتبات الأكاديمية السعودية على ريادتها وذلك من خلال التفاعل مع التغيرات التي تطرأ على نوعية مستفيديها.
4- أن تسهم المكتبات الأكاديمية السعودية في رفع مستوى العاملين فيها.
5- أن تقوم المكتبات الأكاديمية السعودية بدورها في دعم منظومة البحث العلمي.

ثانياً. المتطلبات المتعلقة بالرؤية المستقبلية لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية

هناك عدة متطلبات أساسية تبين ضرورة توافرها لضمان نجاح استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية، من أهمها:

- توفير البنية التحتية التقنية اللازمة.
- توفير الكوادر البشرية المتخصصة في مجال تقنية الواقع المعزز.
- تبني تقنية الواقع المعزز من قبل صناع القرار.
- كتابة السياسات واللوائح الخاصة بتطبيق تقنية الواقع المعزز.
- توفير الدورات التخصصية للعاملين والمستفيدين في المكتبات الأكاديمية.
- نشر الوعي في المجتمع الأكاديمي بأهمية تقنية الواقع المعزز.
- توفير الميزانيات الكافية.
- توفير التطبيقات والأجهزة المتطورة.
- إنشاء محتوى رقمي مناسب لطبيعة تقنية الواقع المعزز.

ثالثاً. التحديات المتعلقة بالرؤية المستقبلية لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية

في سبيل نجاح استخدام المكتبات الأكاديمية للواقع المعزز يجب العمل على تذليل العقبات والتحديات الآتية:

- القصور في الجانب التوعوي والتسويقي.
- النقص في المخصصات المالية.
- عدم تحديث أنظمة بعض الجامعات ومقاومتها للتغيير.
- عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنية الواقع المعزز.
- عدم وجود آليات واضحة لاستخدام تقنية الواقع المعزز.
- عدم مرونة بعض الأجهزة المستخدمة لدمج البيئة الرقمية بالواقعية.
- بيروقراطية الإجراءات الإدارية والمالية وبطء سيرها.
- مخاوف انتهاك الخصوصية.
- المحدودية في حرية المكتبات الأكاديمية في اتخاذ القرارات.
- القصور في ضوابط الملكية الفكرية للمحتوى.

رابعاً. الفوائد المتوقع تحقيقها من استثمار المكتبات الأكاديمية في تقنية الواقع المعزز

بعد توفير المتطلبات اللازمة والعمل على التغلب على التحديات التي قد تكون عائقاً في طريق استخدام تقنية الواقع المعزز يجدر النظر بتفاؤل وإيجابية لما سوف تقدمه تقنية الواقع المعزز للمكتبات الأكاديمية خصوصاً أن الدلالات تشير إلى أن هذه التقية تمتلك الآتي:

- مقومات التقنية الواعدة والاستثمار الجيد.
- إمكانية توفير مردود استثماري ملموس من خلال توفير أدلة المعرفة والأبحاث في المكتبات الأكاديمية.
- المقدرة على إثراء خدمة المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- المقدرة على تعزيز الكثير من خدمات المكتبات الأكاديمية.
- تعزيز دعم دخول المكتبات الأكاديمية كمنتج للمحتوى المعزز.
- زيادة مهارات المستفيدين والعاملين في المكتبات الأكاديمية.

توصيات الدراسة: أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية السعودية سيكون واعداً، وأنه يتوافق مع الأهداف والأسس التي قامت عليها المكتبات الأكاديمية، واستناداً إلى هذه النتائج فإن البحث يوصي بالآتي:

1- الاستفادة من الرؤية المستقبلية التي قدمتها الدراسة من خلال تمكين استخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية وإتاحة الفرصة لروادها والعاملين فيها بالانتفاع بما تقدمة هذه التقنية من مميزات.
2- توفير المتطلبات التي أثبتت الدراسة ضرورتها لاستخدام تقنية الواقع المعزز في المكتبات الأكاديمية.
3- تذليل العقبات التي تحول دون انتفاع المكتبات الأكاديمية وروادها من فوائد تقنية الواقع المعزز.
4- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية فيما يخص تقنية الواقع المعزز في المكتبات بشكل عام والمكتبات الأكاديمية على وجه التحديد.

المراجع:

أولا: المراجع العربية

بدر، أحمد (1988). *مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات* -الرياض: دار المريخ للنشر.

جامعة الامارات. موقع مكتبة الطب الوطنية، استرجعت في 28 مارس 2019م من https://nml-uaeu.libguides.com/c.php?g=901507&p=6533112

جلبي، علي عبد الرزاق(2011). *استراتيجيات دراسة المستقبل: الأسس المعرفية والمنهجية* - الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

الخولي وآخرون (2005). *العرب وثورة المعلومات*. ط1- بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية. ع 44.

الدهاسي، الجوهرة علي (2017). استخدام تقنية الواقع المعزز في تنمية مهارات التفكير الرياضي. *مجلة القراءة والمعرفة* -مصر. ع190.

الزهري، سعد بن سعيد(2017). برامج الثقافة المعلوماتية في المكتبات الأكاديمية السعودية في مدينة الرياض: دراسة مسحية من وجهة نظر المكتبيين. *مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي*. ع 6 (يونيه)، ص 38 – 65.

الزهري، سعد بن سعيد(2015). المكتبة الإليكترونية: دراسة تحليلية لنظرة الستينيات الاستشرافية. *مجلة المكتبات والمعلومات العربية*. القاهرة: دار المريخ. س 35 ع 1.

الزهري، سعد بن سعيد(1430). *المكتبة الافتراضية الأكاديمية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية*. الرياض: مكتبة *الملك فهد الوطنية*. (السلسلة الأولى، 56).

العساف، صالح محمد(2006). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. ط4، الرياض، مكتبة العبيكان.

عزازي، فاتن محمد (2012). *الدراسات المستقبلية وتطبيقاتها التربوية* -الرياض: دار الزهراء.

فليه، فاروق عبده؛ الزكى، أحمد عبد الفتاح (2003). *الدراسات المستقبلية: منظور تربوي* -عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

هلال، رؤوف عبدالحفيظ (2014). خدمة الحقيقة المدمجة المتفاعلة في المكتبات. مكتبات نت،3.

وزارة التعليم (2016). *مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية* ، الجامعات والكليات الحكومية والأهلية.

ثانيا: المراجع الأجنبية

Accart, J. (2014). Through the looking glass: Envisioning new library technologies. Augmented reality in the (real) library world – part one. ***Library Hi* Tech *News***. 31(1).

Ambu.Saidi, B. (2018***).*** The Role of Artificial Intelligence (AI), Augmented Reality (AR) and Virtual Reality (VR) in Developing Virtual Academic Libraries: Sultan Qaboos University Virtual Library as a Model. Carlfeild University. Watauga.

Augmented Reality in the Library- Gaming Welcome Week. (2017). ***Library Adminstrator's Digest****,* 52(10), 2.

Avila, S. (2017). Implementing augmented reality in academic libraries**.** ***Public Services Quarterly*** *, 13*(3), 190-199.

1997). A Survey of Augmented Reality. ***Presence: Teleoperators and Virtual Environments,*** **6**(4):355-388. (Azuma R

Bavarian State Library Online (2019). Available at: https://www.bayerische-landesbibliothek-online.de/apps

Berrish, K. (2013). Augmented reality tour: Using new technology to impart old information. ***Texas Library Journal.*** 89(2), 70.

Boyadjian, A. (September 2014). Augmented Library. ***Library Journal***. (Accessed April 1, 2019).

Busha, C., Harter, S (1980). **Research Methods in librarianship: techniques and Interpretation**. N. Y. Academic Press.

Business Dictionary. Available At: http://www.businessdictionary.com/definition/emerging-technologies.html

Cearley, D., Burke., Searle, S., Walker, M (2017). **Top 10 Strategic Technology Trends for 2018**. Gartner, Inc USA.

Center for the Future of Libraries. American Library Association, (Accessed July 31, 2014), from: http://www.ala.org/tools/future (Accessed March 29, 2019).

Craig, A. B. (2013). **Understanding augmented reality: concepts and applications**. Amsterdam: Morgan Kaufmann.

Cozzens, S., Gatchair, S., Kang, J., Kim, K., Lee, H. J., Ordóñez, G., & Porter, A. (2010). Emerging technologies: Quantitative identification and measurement. ***Technology Analysis & Strategic Management,*** 22(3), 361-376.

David. Cearley, Brian Burke, Samantha Searle, Mike J. Walker Top 10 Strategic Technology Trends for 2018. Published: 3 October 2017. Gartner, Inc USA

Enis, M. (2016). Growing mobile**.** ***Library Journal.*** 141(14), P 41- P43.

Fernandez, P. (2014). Through the Looking Glass: Envisioning New Library Technologies, Augmented reality in the (real) library world- part two**.** ***Library Hi Tech News***, 31(3).

Fernandez, P. (2017). "Through the looking glass: Envisioning new library technologies" adopting augmented reality: Trends and updates**.** ***Library Hi Tech News, 34***(9), 1-5.

Fernandez, P. (2014) "Wearable technology: beyond augmented reality", ***Library Hi Tech News***, Vol. 31 Issue: 9

Forsyth, E. (2011). AR U feeling appy? Augmented reality, apps and mobile access to local studies information. ***Australasian Public Libraries and Information Services***, 24(3), 125-132

Freyberg, L. Wolf, S (2016). Services of a SmART Library - Application potential of augmented reality in libraries. **Media production,** 9.

Gibson, R. (2014**). Utilizing Augmented Reality in Library Information Search.** In S. Hai-Jew (Ed.), (pp. 93-102). Hershey, PA: IGI Global.

Hahn, J (2012). Mobile augmented reality applications for library services. ***New Library World***, 113 (9/10), pp.429-438.

Hahn, J., Ryckman, B., Lux, M. (2015). Topic space: rapid prototyping a mobile augmented reality recommendation app. ***Code4Lib Journal,*** 30.

HCI Group Konstanz (2016). BookPath. (Accessed March,2,2019) from: https://www.Youtub e.com/watch?v=PcXNvTer0U4

Ireton, D., Pitts, J., Ward., B (2014). Library Discovery through Augmented Reality: A Game Plan for Academics. ***The International Journal of Technology, Knowledge, and Society***, 9.

Jean-Philippe, A (2014). Through the looking glass: envisioning new library technologies, Augmented reality in the (real) library world – part one. ***Library Hi Tech News***, 31(1).

King, D. L. (2018). Practical ways to incorporate new technology trends. ***Library Technology Reports***, 54(2), 24.

Lautero, J. (2017***). Augmented Reality Browser for Android Smartphones.*** Master thesis. University of Stavanger.

Madhusudha, M., Ahmad Dar, S. (2017). Mobile Information Services and Initiatives in University Libraries: A New Way of Delivering Information. ***Journal of Library & Information Technology***, 37(2), pp. 109-118.

Marcotte, A. (May 2017) 10 Tech Trends. ***American Library Magazine***.

Margam, M., & Dar, S. A. (2017). Mobile information services and initiatives in university. libraries: A new way of delivering information. ***DESIDOC Journal of Library & Information Technology***, 37(2), 109.

Mattina, B. (2016). **MARCS:** ***Mobile Augmented Reality for Cybersecurity.*** Master Thesis. Virginia Polytechnic Institute.

Meredith, T. R. (2015). Using Augmented Reality Tools to Enhance Children's Library Services. ***Technology, Knowledge and Learning***, 20(1), 71–77.

Oxford LibGuides. Available at: https://libguides.bodleian.ox.ac.uk/vr

PC Encyclopedia. Available at: https://www.pcmag.com/encyclopedia/term/37865/app

Rashid, Z., Melià-Seguí, J., Pous, R., & Peig, E. (2017). Using Augmented Reality and Internet of Things to improve accessibility of people with motor disabilities in the context of Smart Cities. ***Future Generation Computer Systems***, *76*, 248–261.

Reitz, Joan N. Dictionary for library and information service (ODLIS). Available at: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx

Santos, J. Esposo-Betan, S. (2017**).** Advantages and Challenges of Using Augmented Reality for Library Orientations in an Academic / Research Library Setting." **Proceeding of IATUL Conferences**". Paper 7.

Schueffel, P. (2017). **The Concise FINTECH COMPENDIUM**. Switzerland. School of Management. Fribourg.

Spina. C (2014). **Keeping Up With... Augmented Reality**, By American Library Association (February 18, 2014). (Accessed _up_with/ar keeping September 30, 2017). From: http://www.ala.org/acrl/publications/

Todd-Diaz, A., Gutierrez, A. & O'Dell, B. (2018). Using AUGMENTED REALITY to Enhance Outreach, Instruction, and Library Exhibits. ***Computers in Libraries***, 38(1), 8–11.

Wheeler, A. **A New Way Augmented Reality is Meeting Artificial Intelligence**. (Accessed October 21, 2018) from: https://www.engineering.com/ARVR/ArticleID/16542/A-New-Way-Augme nted-Reality-is-Meeting-Artificial-Intelligence.aspx

/Pages/instruction-augmented- W.I. Dykes Library (2018). (Accessed March 1,2019) from: https://www.uhd.edu/library/services reality.aspx

Zak, E. (2014). Do you believe in magic? exploring the conceptualization of augmented reality and its implications for the user in the field of library and information science. ***Information Technology and Libraries.*** 33(4), 23-50.

التنشيط في مكتبات الأطفال: مقاربة مفاهيمية
Activation in children's libraries: a conceptual approach

ط.د . نبيلة دغبوج
عضو مخبر leniiebad- جامعة العربي التبسي -تبسة
nabila.daghboudj@univ-tebessa.dz

أ.عبد القادر مجناح
رئيس اللجنة الجزائرية للأرشيفين والمكتبيين
medjnah.aek@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2019/11/21 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

تعتبر المكتبات العامة والمكتبات المدرسية أكثر المكتبات تأثيرا في حياة الطفل باعتبارهما أولى محطات رحلته العلمية والثقافية لذلك كانت مكتبات الأطفال ولا تزال هي المصدر الأساسي في تثقيف وتربية وبناء جيل الأطفال بناء سليما متكاملا من خلال نقل المعرفة وإيصال المعلومات وتطوير المهارات وإتاحتها للأطفال بأيسر الطرق الفنية وذلك لا يتأتى إلا بالخدمات والأنشطة المناسبة لهم؛ ويعد التنشيط العملية التي تقوم من خلالها المكتبة بتقديم خدماتها المتنوعة التي تحقق أهدافها من خلال مجموعة البرامج والفاعليات التي تقدمها والتي تساهم في غرس عادة القراءة وتعزيزها بين أوساط الأطفال باختلاف فئاتهم العمرية؛ وسنتطرق في هذه الدراسة إلى موضوع **"التنشيط في مكتبات الأطفال: مقاربة مفاهيمية"** باعتباره عنصرا هاما يمكن من خلاله خدمة الأطفال وتشجيعهم على استعمال المصادر والتردد الدائم على المكتبة الذي ينمي مستقبلا الميول القرائية للطفل ويساهم في ثقافته ويعززها من خلال جملة النشاطات التي يتم إعدادها لهذا الغرض.

الكلمات المفتاحية: التنشيط في المكتبات – أنشطة الأطفال-المكتبات العامة-مكتبة الطفل.

Abstract

Public and Schools libraries are the most influential libraries in the child's life as the first stations of his scientific and cultural journey. Therefore, children's libraries have been the primary source of education, education and building of the children's generation in a sound and integrated manner through the transfer of knowledge, the transmission of information and the development of skills. But the services and activities appropriate to them; The activation of the process through which the library to provide a variety of services that achieve their objectives through the range of programs and the activities that provide and contribute to instill the habit of reading and strengthen between or Framework of children in different age groups. In this study, we will discuss the topic of "Activating children's libraries: a conceptual approach" as an important element in which children can be served and encouraged to use sources and constant hesitancy on a library that develops the child's literacy tendencies and contributes to its culture and promotes it through a range of activities for this purpose.

Keywords: *Activating libraries- Children's activities– Public Libraries -Children's Library.*

مقدمة

تقوم المكتبات على اختلاف أنواعها بتحقيق أهدافها وتأدية دورها عن طريق عدد من الخدمات والأنشطة وتحرص على أداء مختلف الخدمات بصورة تلائم خصائص المستفيدين منها، وتعد مكتبات الأطفال من بين المكتبات التي تقدم خدماتها لنوع خاص من المستفيدين حيث تخدم الأطفال وتساعد على تزويدهم بالمعلومات والخبرات والمهارات والاتجاهات اللازمة لهم، حيث تسعى

الكثير من المكتبات العامة والمدرسية إلى تقديم الخدمات التعليمية والتربوية للأطفال والتي من شأنها العمل على إعداد النشء وتنشئته تنشئة إجتماعية سليمة؛ وبما أن مكتبات الأطفال تعتبر جزءا مؤثرا وفاعلا في المجتمع وذلك لما لها من أثر فعال في الحياة العامة لتلبيتها للحاجات التربوية والثقافية فإنها مطالبة بجذب اهتمام الأطفال بطرق متنوعة مبتكرة حتى تقاوم الملل الذي قد يتسرب إلى نفوس الأطفال وتتغلب على الفتور الذي قد يعترض إقبالهم على المكتبة إذا سارت أنشطتها على نمط واحد لا يتغير وبأسلوب رتيب يفتقد إلى التجديد والإبتكار ويتأتى ذلك من خلال بث الحركة والفعالية في المكتبة من خلال التنشيط المكتبي؛ وهذا يدفعنا إلى طرح التساؤل الجوهري الآتي:

ما هي الأساليب التي يستعملها المكتبي من اجل تنشيط مكتبات الأطفال ؟

للإجابة على هذا التساؤل نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ما المقصود بمكتبات الأطفال؟
- ماذا نعني بالتنشيط في مكتبات الأطفال؟
- ماهي الأساليب المتبعة في تنشيط مكتبات الأطفال؟
- فيما تتجسد أهم الأنشطة الموجهة للطفل؟

للإجابة على هذه التساؤلات سنتطرق إلى المحاور الآتية:

المحور الأول: ماهية مكتبات الأطفال من خلال التعرف على نشأتها ومفهومها وكذا دورها، أهدافها وانواعها.

المحور الثاني: تم التطرق فيه إلى التنشيط في مكتبات الأطفال من خلال المفهوم، الأهداف، لوازم التنشيط المكتبي، مواصفات المكتبي المنشط ومشكلات التنشيط في مكتبات الأطفال.

المحور الثالث: نستعرض فيه أهم الأساليب والوسائل المتبعة في تنشيط مكتبات الأطفال.

هذا وننوه أننا اعتمدنا المنهج الوصفي الملائم لمثل هذه المواضيع من خلال جمع المعلومات وترتيبها ترتيبا منطقيا ثم عرضها بصورة منظمة.

1- مكتبات الأطفال: النشأة، المفهوم، الأهداف والأنواع

بدأت مكتبات الأطفال في الانتشار بشكل كبير في النصف الثاني من القرن العشرين وذلك بسبب غزارة أدب الأطفال وتعدد أشكاله (كتب مصورة، قصص، مسرحيات، مجلات، اسطوانات، أفلام سينمائية وكرتونية برامج إذاعية وتليفزيونية، برمجيات حاسوبية وغيرها، وكذا شعور المسؤولين المهتمين بحياة الطفل بان الطفولة عالم خاص متميز عن عالم الكبار، لذا يجب الاهتمام به وتوجيهه وجهة تربوية ونفسية واجتماعية سليمة عن طريق توفير الخدمات اللازمة له لإشباع حاجاته وميوله ورغباته.

1-1- لمحة تاريخية عن مكتبات الأطفال:

يحظى الأطفال بخدمات مكتبية متنوعة في دول العالم المختلفة ويعتبر إنشاء مكتبات للأطفال من المهام الوطنية في كثير من الدول، حيث يحظى نشر أدب الأطفال بالاهتمام المتزايد في هذه الدول ونستعرض فيما يلي أبرز المحطات في تاريخ مكتبات الأطفال:[1]

- بدأ ظهور مكتبات الأطفال في الإتحاد السوفيتي منذ بدايات القرن العشرين، حيث تتوافر أكثر8000 مكتبة مستقلة للأطفال تحت إشراف وزارة الثقافة و154000 مكتبة مدرسية تحت إشراف وزارة التربية بالإضافة إلى مكتبات دور الحضانة ورياض الأطفال.
- وفي المجر صدر عام 1952م قرار رسمي يقضي بإنشاء مكتبات الأطفال في مدن المجر وقد زاد عدد مكتبات الأطفال من 47 مكتبة عام 1957م إلى 190 مكتبة في 1972م.

- وفي السويد تقدم الخدمة المكتبية للأطفال عن طريق المكتبات العامة والمدرسية فهناك أكثر من 40 قسماً للأطفال في المكتبات العامة.
- وفي مصر تقدم الخدمة المكتبية للأطفال عن طريق دار الكتب التي أنشأت أربع مكتبات متخصصة للأطفال بمحافظتي القاهرة والجيزة، بالإضافة إلى مكتبة الأطفال المركزية التي أنشئت عام 1968م، كما أنشأت جمعية الرعاية المتكاملة عدداً من المكتبات الحديثة للأطفال في بعض الحدائق العامة.

1-1- تعريف مكتبات الأطفال العامة :

تتيح المكتبات العامة للأطفال فرصا للقراءة الحرة المنوعة منذ البدايات المبكرة من أعمارهم، وتعتبر مركزا تعليميا يعين الأطفال على مواصلة التثقيف الذاتي ويساعدهم الوصول إلى مفاتيح المعرفة بأنفسهم ؛ وهناك تعريفات عديدة لمكتبات الأطفال لكنها تشترك جميعها في سمة واحدة تعتبر من أهم سمات مكتبة الأطفال وهى " تنشئة الأطفال تنشئة علمية وثقافية سليمة ".

ومن التعرفات لمكتبة الطفل نذكر مايلي:

- هي واحدة من المؤسسات ذات الطابع التعليمي والتثقيفي والترفيهي تعمل أساسا على الإسهام في تنشئة الأطفال تنشئة سليمة، وتطوير اهتماماتهم وقدراتهم، وإكسابهم مهارات التعلم الذاتي بما يتضمنه ذلك من تنمية مهاراتهم وقدراتهم القرائية في مختلف مراحل العمر باستخدام شتى الوسائل.[2]
- قسم مخصص كلية لإستعمال الأطفال أو قاعة في المكتبة العامة أو المركزية مخصصة لتقديم خدمات للأطفال وتوفير مجموعات الكتب له.[3]
- "مكتبة توفر موارد تعليمية وثقافية ومتعة للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين ست سنوات وإحدى عشرة سنة، تضم كتب مصورة، قصص، ومواد متعددة الوسائط متوفرة في عدة لغات، وتغطي مواضيع مختلفة.[4]
- موسوعة ثقافية إجتماعية تربوية تهدف إلي تنمية قدرات الطفل من سن السادسة إلي سن الخامسة عشر من خلال تقديم المعلومات الثقافية باستخدام الأساليب والوسائل العلمية الحديثة التي تساعد علي نمو شخصية الطفل وتوسيع مدارة.[5]

من خلال ما تقدم يمكن القول أن مكتبات الأطفال هي مؤسسات تربوية تعليمية إجتماعية ثقافية توجد في مجتمع الأطفال وتعمل على خدمة هذا المجتمع وتقديم مصادر المعلومات التي يحتاجونها.

1-3- دور مكتبات الأطفال:

يمكن إجمال دور مكتبات الأطفال فيما يلي: [6]

- توسيع المدارك القرائية لدى الطفل وتسهيل وصول الطفل للمعلومات.
- اكتشاف الميول الحقيقية والإستعدادات الكامنة والقدرات الفعالة للطفل.
- إكساب الطفل إهتمامات جديدة.
- تنمية الوعي الإجتماعي للطفل ومساعدته لممارسة حياة إجتماعية سليمة من خلال المشاركة في المواقف الإجتماعية المختلفة.
- تهيئة الطفل للتعامل مع المؤسسات الإجتماعية المختلفة.
- مساعدة الأطفال وتعليمهم كيفية الحصول على المعلومات من أكثر من مصدر وكيفية إستخدام المصادر بأشكالها المختلفة سواء كان بشكلها التقليدي أو الإلكتروني.
- غرس القيم والعادات الإجتماعية السليمة.

1-4- أهداف مكتبات الأطفال:

يمكننا حصر أهداف مكتبات الأطفال كالآتي:

❖ **<u>هدف تعليمي</u>** وذلك من خلال مايلي:[7]

- توفير مصادر معلومات مناسبة لحاجات الطفل ورغباته وميوله.

- تعريف الطفل بمكتبته وكيفية إستخدامها والمحافظة عليها وعلى مصادرها وتشجيعه على إرتيادها والإستفاده من كافة خدماتها.
- إرشاد الطفل وتوجيهه عند اختياره لمصادر المعلومات لغرض القراءة.
- تشجيع التعليم المستمر لدى الطفل.
- الإجابة عن أسئلة الطفل واستفساراته من خلال استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.

❖ **هدف تنموي:** إذ تهدف المكتبة إلى المساهمة في تطوير قدرات الطفل العقلية ومهاراته اللغوية والاتصالية والفنية والعلمية والاجتماعية ...الخ؛ وذلك من خلال خدماتها ومصادرها المختلفة.

❖ **هدف اجتماعي:** وذلك من خلال مايلي:[8]

- غرس عادة القراءة والمطالعة لدى الطفل.
- مساعدة الطفل على تكوين عادات وإتجاهات إجتماعية سليمة كالتعاون والإيثار والصداقة والهدوء وإحترام الآخرين وحسن التعامل مع الكتاب والمعلومة...الخ.
- خلق بيئة مناسبة للقراءة والاطلاع تمتاز بالهدوء والراحة العامة.

❖ **هدف ترويحي**، وذلك من خلال مايلي:[9]

- توفير مواد ووسائل الترويح المختلفة كالقصص والمسرحيات والأفلام السينمائية وأفلام الكرتون الموجهة والألعاب التعليمية وبرمجيات الحاسوب الترفيهيه، وغيرها.
- توفير المكان الفسيح الذي يساعد الطفل على الحركة والإنطلاق والإستمتاع بالوقت والترفيه.

1-5- أنواع مكتبات الأطفال:

يمكن أن تنشأ مكتبات الأطفال ضمن المكتبات التالية:[10]

❖ **المكتبات العامة :** وهي مكتبات مفتوحة لعامة الشعب يتزود منها بالثقافة والعلم ويقصدها الناس من كافة الطبقات ومختلف الأعمار والثقافات وقد خصص جناح أو قسم للأطفال يطلق عليه (مكتبة الطفل أو قسم الطفل)؛ وترتبط هذه المكتبة إرتباطا إداريا وماديا وثيقا بالمكتبة العامة على اعتبار أنها جزء منها، وتضم هذه المكتبات مجموعات متنوعة من كتب الأطفال والتي تحمل عناوين مختلفة في شتى الموضوعات، ويشرف عليها أمين مكتبة متخصص وتكون منظمة ومفهرسة ومصنفة و مؤسسة بشكل يناسب الأطفال في هذا السن.

❖ **مكتبات المدارس الإبتدائية:** تعتبر مكتبات للأطفال لأن مقتنياتها في الغالب مناسبة وموجهة للأطفال وتهدف إلى تقديم المعرفة للتلاميذ والمدرسين وتقديم الخدمات المكتبية المختلفة بالإضافة إلى تنمية مهارات معينة وتنمية عادات واتجاهات إيجابية لدى الأطفال، كما تتوافر مكتبات صفية في كثير من المدارس الإعدادية وهي عبارة عن خزانة خاصة يتم توفيرها للصف ويقوم الطلبة بشراء وجمع الكتب التي تقع ضمن دائرة اهتماماتهم القرائية وقدراتهم اللغوية والعلمية يقتصر استخدامها على طلبة الصف.[11]

❖ **مكتبات رياض الأطفال:** تحرص معظم رياض الأطفال ودور الحضانة على توفير مكتبة للأطفال وتضم في الغالب الكتب المصورة وبعض الكتب المبتدئة في مستواها والتي تجمع بين الصورة والكلمة كما تضم مجموعة من المواد السمعية والبصرية التي تكون موجهة للأطفال من أشرطة واسطوانات وأفلام وملصقات.

❖ **المكتبات المتنقلة:** يمكن أن تكون هذه المكتبات مخصصة للأطفال حيث تنطلق المكتبات المتنقلة من المكتبات العامة إلى المناطق التي يقطنها الأطفال ولا توجد مكتبات تخدمهم ويمكن أن تكون المكتبة المتنقلة موجهة لخدمة جميع المواطنين في المناطق الريفية والنائية بما فيهم الأطفال؛ وهي من أهم المكتبات التي تؤدي الخدمات المكتبية للأطفال وخاصة في المناطق النائية والأرياف وخارج المدن حيث لاتوجد مكتبات عامة يمكن أن تخدم الأطفال، وغالبا ما تتخذ المكتبة المتنقلة أماكن مختلفة، مثل النوادي الرياضية ومراكز الشباب بالقرى والمدن الصغيرة.[12]

بالإضافة إلى هذه المكتبات قد تظهر مكتبات الأطفال في النوادي والجمعيات والمؤسسات المهتمة بالطفل أو العامة والتي يذهب إليها الكبار مصطحبين معهم أطفالهم حيث يمكن أن يخصص لهم ولأطفالهم جناح أو غرفة خاصة بهم، وكذا مكتبات المنازل التي تعتمد على مدى اهتمام الاباء بالكتب والقراءة ومدى تشجيعهم لأطفالهم على اقتناء الكتب والقصص المناسبة لهم.

2- عمليات التنشيط في مكتبات الأطفال: المفهوم ، الأهداف، الأساليب

مكتبة الطفل لم تعد تلك المؤسسة التقليدية التي تضم مجموعة من الكتب الموضوعة بانتظام على الأرفف، بل أصبحت مكتبة شاملة تضم مختلف أنواع الوسائل السمعية والبصرية والأدوات التعليمية والصور والخرائط والأفلام والشرائح والمجسمات واسطوانات الليزر، وأصبحت بالمفهوم الحديث مركزا إعلاميا، ومركزا للتعلم وللتربية والتثقيف يتيح فرص النمو المتكامل لكل طفل حسب قدراته واستعداداته لذلك فإن فكرة الاهتمام بعقل الطفل وتحويل طاقاته إلى جهود ذات منفعة أمر يحتم إيجاد أساليب غير تقليدية تساهم في تغذية فكره وتنمية عقله وتنشيط خياله.

2-1- مفهوم التنشيط في مكتبات الأطفال:

التنشيط في مكتبات الأطفال هو كل ما يقوم به المكتبي من نشاطات داخل المكتبة ومحيطها من أجل جذب أكبر عدد ممكن من المستفيدين قصد تشجيعهم على القراءة والمطالعة والاستخدام المستمر للمكتبة وموادها من أجل دوران الرصيد، حيث يعمل المكتبي المتخصص على ابتكار أنشطة متنوعة يمارسها الأطفال تحت إشراف فريق عمل متكامل يضم تخصصات مختلفة: مكتبات ومعلومات وطفولة وفنون وتكنولوجيا معلومات.

تتنوع هذه الأنشطة بين الآتي:[13]

- تنظيم مسابقات ثقافية في القراءة والمعلومات العامة لتحفيز الأطفال على التزود بالمعرفة.
- تنظيم حفلات تتضمن عروضا فنية ومسابقات ثقافية ومعارض لرسوم الأطفال.
- تنظيم دورات وورش عمل فنية لتنمية الإبتكار والإبداع في مختلف الفنون.
- تقديم عروض سينمائية وثقافية وترفيهية للأطفال.
- تدريب الأطفال على فنون الحوار والتواصل الإجتماعي من خلال مناقشات حول موضوعات مختلفة، وتنشيط إبداء الآراء والتعبير عن الذات.
- تنظيم العديد من الرحلات إلى المعالم الأثرية والتاريخية بهدف تثقيفي وترفيهي.

2-2- أهداف التنشيط في مكتبات الأطفال:

يهدف التنشيط في مكتبات الأطفال إلى ما يلي:[14]

- تعزيز فرص إستخدام الأطفال للمكتبة ومصادرها سواء أكانت مطبوعة أو غير مطبوعة إستخداما مستمرا يعود عليهم بالنفع والفائدة.
- الإسهام في تنشئة الطفل وتكوينه علميا وثقافيا وتربويا.
- توسيع نطاق الخدمات وتعميق خبرات الأطفال وتدعيمها نحو القراءة.
- إكساب الأطفال خبرات ثقافية وفنية.
- التوعية بالأحداث الجارية والمشكلات القومية والبيئية.

2- 3- متطلبات التنشيط في مكتبات الأطفال:

لتحقيق التنشيط الجيد في مكتبات الأطفال وجب توفر ما يلي:[15]

- مكان مريح جذاب يشجع على القراءة والاستفادة.
- مكتبي مؤهل ومدرب على العمل مع الأطفال.
- مجموعة من الكتب وغيرها من المواد المختلفة والمناسبة.

- تنظيم الكتب وغيرها من المواد بطريقة علمية.
- تقديم الخدمات والأنشطة اللازمة.

2-4- مواصفات المكتبي المنشط في مكتبات الأطفال:

كي يكون التنشيط في مكتبات الأطفال فعالا وجب توفر المواصفات التالية في المكتبي المنشط:[16]

- أن يكون قدوة طيبة للأطفال.
- يؤمن بقيمة الكتب والمكتبات وأثرها في خلق أجيال صالحة.
- المعرفة الجيدة بأساليب العمل المكتبي والقدرة على تطبيق المعرفة مع الأطفال.
- المعرفة الواسعة بكتب الأطفال وغيرها من المواد.
- المقدرة على الإتصال الجيد بالأطفال من خلال المحادثة أو البرامج المكتبية الخاصة ومعرفة أساسية بسيكولوجية الطفل والجوانب التربوية والتعليمية للطفل.

2-5- مشكلات التنشيط في مكتبات الأطفال:

قد تعترض عملية التنشيط في مكتبات الأطفال مجموعة من الصعوبات تحد من تحقيق الأهداف بشكل جيد نوجزها فيما يلي: [17]

- عدم وجود المكان الملائم في كثير من المكتبات العامة وكذا المدارس نظرا لتزايد عدد التلاميذ المقبولين سنويا مما يؤدي إلى تحويل غالبية قاعات المدارس إلى فصول دراسية.
- عدم وجود أمين متفرغ مؤهل تأهيلا تربويا ومكتبي مناسب يقوم بالإشراف على التنشيط المكتبي.
- عدم وجود برامج تكوينية في المجال وغياب دورات تدريبية للمكتبيين لتأهيلهم تأهيلا مناسبا.
- نقص في الميزانيات المخصصة للمكتبات وللنشاطات المكتبية الخاصة بالأطفال وخاصة الترفيهية منها.

من خلال ما تقدم يمكن القول أن الهدف الرئيسي لمكتبات الأطفال هو تعويد الأطفال على القراءة من خلال تطوير مهارات القراءة الخاصة بهم والبحث والتطوير من خلال مختلف البرامج والأنشطة وأن التنشيط المكتبي وسيلة من وسائل جذب المستفيدين من أجل تثقيف النشء بشكل يستطيع معه التعامل والتفاعل مع المجتمع بشكل علمي وإجماعي سليم؛ فمكتبات الأطفال ليست فقط غرفة القراءة بل إتجهت العديد من الآراء إلى التركيز على فكرة أن الأطفال لا ينبغي أن يتم تعيين مكان مخصص لهم في المكتبة، ولكن بدلا من ذلك يجب أن يكونوا قادرين على الذهاب بحرية في أي مكان، وان كان هذا هو أفضل طريقة لتعويدهم على التردد على هذه المؤسسة، وتخصيص مختبر للحاسوب، وغرفة نشاط وزاوية مخصصة لقصص السردية وعروض الدمى.

3ـ أساليب التنشيط في مكتبات الأطفال

توجد هناك مجموعة من الأساليب التي تساعد المكتبي في عملية التنشيط وتنظيم وإدارة برنامج العمل المكتبي مع الأطفال وتشجيع الرغبة للقراءة عند الأطفال، وتهدف مثل هذه الأساليب إلى إثراء الجانب الثقافي وزيادة المهارات المكتسبة، وكذا التسلية والإمتاع وتمضية وقت الفراغ وإدخال السرور والبهجة إلى نفوس الأطفال، ولذلك تعددت وتنوعت أساليب التنشيط في مكتبات الأطفال كالآتي: [18]

3-1- ساعة القصة:

تعد رواية القصة من أهم الأنشطة والفعاليات المحببة لدى الأطفال وتمثل أقدم أشكال الأنشطة المتميزة التي تقدمها مكتبات الأطفال والغرض منها إثارة تطلعات الأطفال وشد انتباههم وتحفيزهم لمتابعة مضامين القصص الهادفة والتربوية والخيالية فضلاً عن إسهامها في زيادة ثروة الطفل اللغوية وتحسين عمليات القراءة وتوسيع مداركهم في هذه المجال فهي من أهم أدوات التوجيه القرائي الجماعي باعتبار القصة لها دور ثقافي فهي أكثر من مجرد التسلية إلى المشاركة في خبرات الآخرين القرائية من أجل إكساب

مهارة الإنصات الواعي، ويمكن إشراك الأطفال الأكبر سنا في إعداد قاعة المكتبة وتنظيمها لساعة القصة وإعداد الملصقات والإعلانات لدعوة الأطفال الصغار لحضور واختيار القصص الملائمة، هذا ويجب مراعاة مايلي عند ساعة القصة:

- اختيار القصة الجيدة.
- طريقة الإلقاء.
- وتنويع نبرة الصوت.
- المواكبة الطبيعية للأحداث.
- جذب الأطفال إلى التركيز.

3-2- مسرحة القصص:

وتعني أي إعدادها دراميا بشكل يسمح بتمثيلها من أجل إتاحة فرص التعبير الفني للأطفال؛ ومن الأساليب المستخدمة في ذلك العرائس في تمثيل القصص وكذا مشاركة الأطفال في التمثيل والإختيار وتوزيع الأدوار، ويهدف ذلك إلى مايلي:

- تضيف خبرات للأطفال.
- التدريب على الإلقاء المعبر والنطق الواضح.
- التعويد على الإلقاء الجيد.
- إضفاء نوع من السرور والمرح.
- دعوة مؤثرة للقراءة.

3-3-المحاضرات والندوات:

يمكن عن طريقها إثارة الاهتمام بقضية من قضايا الساعة والأحداث الجارية أو مناسبة من المناسبات، كما تكسو أهمية في التكوين الثقافي العام للأطفال وتدريبهم على الاستماع إلى وجهات النظر المختلفة والتعويد على النقد ويتم ذلك من خلال دعوة المختصين للإشتراك في الندوات أو إلقاء المحاضرات وكذا استغلالها لعرض الكتب التي تتصل بموضوع المحاضرة من أجل تنشيط استخدام مصادر المكتبة؛ وتهدف المحاضرات والندوات إلى مايلي:

- تنمية المعارف لدى الأطفال.
- التدريب على أسلوب المناقشة والتعبير على الآراء بوضوح.
- احترام أفكار الآخرين والنقد البناء.

ومن شروط المحاضرات والندوات أن يختار فيها أحسن المشاركين.

3-4- المسابقات:

تعد المسابقات اسلوب جيد للتنشيط في مكتبات الأطفال وذلك من خلال إعداد مسابقات للقراءة الحرة تعتمد على القراءة والتلخيص ونقد الكتب مثل مسابقات البحوث والمقالات في أي موضوع من الموضوعات التي تهم الأطفال وكذا مسابقات أرشيف المعلومات أو الألبومات التي يجمع فيها الأطفال الصور والرسوم والتعليقات والمعلومات والخرائط في موضوع معين؛ ويمكن أن تهدف هذه المسابقات إلى مايلي:

- غرس عادة القراءة والاطلاع لدى الأطفال.
- استخدام مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبة استخداما وظيفيا للحصول على مصادر المعلومات من مصادر متعددة.
- إلزام معلومات الأطفال وتزويدهم بالمهارات المكتبية.
- توعية الأطفال بالنواحي الدينية والقومية والاجتماعية والأحداث الجارية.
- إثارة روح التنافس الشريف بين الأطفال.
- ترتيب قراءات الأطفال.

هذا ويفضل أن تمنح جوائز تكون مجموعة من الكتب المناسبة لمستواهم التحصيلي وقدراتهم وميولاتهم القرائية.

5-3- معارض النشاط المكتبي:

ويقصد بها إعداد معارض للأنشطة الثقافية والتعليمية والتربوية التابعة للمكتبة حيث تكون سنوية أو تقام للاحتفال بمناسبة من المناسبات كما تعد مجالا هاما للتوعية بخدمات المكتبة وأنشطتها، وعلى أمين المكتبة أن يحدد الهدف من المعرض كما يمكن أن يعده بالاشتراك مع جماعة أصدقاء المكتبة ومدرسي التربية الفنية بالمدرسة.[19]

يقوم أمين المكتبة بما يلي:

- عرض أهم انجازات وإنتاجات المكتبة في المجالات الثقافية والتربوية كما يمكن له أن يقوم بعرض مواد مثل صور لنشاط المكتبة.
- عرض الكتب الجديدة أو النادرة التي تتصل بالمناسبة التي أقيم من أجلها المعرض.
- وضع الملصقات التي تدعو إلى القراءة والمعرفة واستخدام المكتبة.
- إستخدام الخرائط الجغرافية والتاريخية في ذكر الحقائق والمعلومات.
- عرض صور وبيانات ومعلومات عن أهم أعلام الإقليم أو المدينة.
- عرض إحصاءات النشاط المكتبي بيانيا وغير ذلك من الأنشطة الثقافية والتربوية.[20]

من خلال ما تقدم يمكن القول أنه اليوم ومع التقدم العلمي والتكنولوجي لا ينبغي أن يتم تعيين مكان مخصص للأطفال في المكتبة فحسب بل ينبغي التركيز على أنه يجب أن تشمل المكتبة أيضا حاسوب وغرفة نشاط وزاوية مخصصة لقصص السردية وعروض الدمى حتى يكونوا قادرين على الذهاب بحرية في أي مكان في المكتبة من أجل تعويدهم على التردد على هذه المؤسسة.

خاتمة:

تؤدي مكتبات الأطفال دورا بارزا في تكوين النشء تكوينا صحيحا وتربيته تربية سليمة ومن هنا ظهرت الحاجة إلى إنشاء مكتبات خاصة بالأطفال قبل دخولهم الحلقة الدراسية الأولى لتزودهم بالاتجاهات والمهارات والسلوكيات والخبرات؛ وتعد مكتبات الأطفال من أهم المؤسسات التي تعمل على تكوين شخصية الطفل وصقل مواهبه وتنمية قدراته وتوجيهها التوجيه الأمثل من خلال ما تقدمه من مصادر معلومات متنوعة ومن خلال الأنشطة والخدمات المكتبية، كما أن الاستخدام الجيد لكل الأنواع الأخرى من المكتبات إنما يتوقف على أول مكتبة يقابلها الفرد في حياته وهي مكتبة الطفل، حيث ان مكتبات الأطفال مطالبة اليوم بجذب اهتمام الأطفال بطرق متنوعة مبتكرة لأنها ضرورية للطفل عبر سنوات تكوينه لتصبح قادرة على تلبية احتياجات الأطفال القرائية والتربوية والتعليمية والترفيهية فهي تهدف إلى تعزيز فرص استخدام الأطفال للمكتبة ومصادرها، ويمثل النشاط المكتبي القاعدة الأساسية لكثير من الخبرات التي يمكن إكسابها للأطفال الذين يتعلمون عن طريق الخبرة.

ومن أجل ذلك وجب على المكتبي القيام بالعديد من النشاطات المختلفة التي من شأنها جذب اكبر عدد من المستفيدين، لأن الفروق الفردية تتطلب تنوع الأنشطة حتى تقابل الميول المتباينة والقدرات المتفاوتة والمستويات التحصيلية المختلفة، هذا ويتوقف نجاح أو فشل التنشيط في مكتبات الأطفال على المكتبي نفسه وعلى كفاءة أخصائي المعلومات لذلك وجب توجيه عناية فائقة نحو الإعداد الفني والتدريب العملي والإختيار المناسب للعاملين بهذا النوع من المكتبات لما لذلك من أثر واضح على تطور المكتبات وبالتالي تطور المجتمعات.

مراجع الدراسة:

1- أبو عيد، عماد. العريدي، محمد جاسم. إنشاء مكتبات الأطفال في مناطق الأحياء السكنية: تجربة المكتبات العامة في دبي. [على الخط] . 2018/03/28.متاح على الرابط: https://2u.pw/LEoZg

2- حلاوة، محمد السيد. كتب ومكتبات الاطفال. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية، [د.ت].

خديجة حلواني. مكتبات الأطفال العامة. [على الخط]. تمت الزيارة يوم 2019/03/28 متاح على الرابط: http://roaa7.jeeran.com/archive/2010/10/1286451.html

3- خليفة، هبه محمد؛ سالم، شوقي. مكتبات الأطفال العامة. [على الخط]. 2019/03/28. متاح على الرابط: https://2u.pw/JSgnF

4- عبد الله، رؤى بشير. خدمات مكتبات الأطفال العامة. [على الخط]. تمت الزيارة يوم 2019/02/05. متاح على الرابط: https://2u.pw/nfFuL

5- عبد الهادي، محمد فتحي. مكتبات الاطفال. الاسكندرية: مكتبة غريب.1988.

6- عليان، ربحي. خدمات مكتبات الاطفال: دراسة حالة لرواية القصة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج،12. ع،1. فيفري، 2006.

7- المنياوي، حنان محمود. مكتبات الأطفال ودورها في خدمة المجتمع. المؤتمر الثالث عشر لجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات. 2009

8- مكتبات الأطفال. [على الخط].2019/02/05. متاح على الرابط: https://2u.pw/mf7CO

9- مكتبات الأطفال. [على الخط].01 تمت الزيارة يوم 2019/02/05. متاح على الرابط: https://2u.pw/1bjpi

هوامش الدراسة:

1. خليفة، هبه محمد؛ سالم، شوقي. مكتبات الأطفال العامة. [على الخط]. 2019/03/28. متاح على الرابط: https://2u.pw/JSgnF
2. المنياوي، حنان محمود. مكتبات الأطفال ودورها في خدمة المجتمع. المؤتمر الثالث عشر لجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات.2009.ص،5.
3. أبو عيد، عماد. العريدي، محمد جاسم. إنشاء مكتبات لأطفال في مناطق الأحياء السكنية. [على الخط].2019/03/28متاح على الرابط: https://2u.pw/gWnCA.
4. مكتبات الأطفال . [على الخط].2019/02/05. متاح على الرابط: https://2u.pw/mf7CO
5. خديجة حلواني. مكتبات الأطفال العامة. [على الخط].تمت الزيارة يوم 2019/03/28. متاح على الرابط: https://2u.pw/BrWNh
6. خليفة، هبه محمد. سالم، شوقي. مكتبات الأطفال العامة. مرجع سابق.
7. مكتبات الأطفال. . [على الخط].01 تمت الزيارة يوم 2019/02/05.متاح على الرابط: https://2u.pw/edthU
8. حلاوة، محمد السيد .كتب ومكتبات الاطفال. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية،2000. ص،84
9. المنياوي، حنان محمود. مكتبات الأطفال ودورها في خدمة المجتمع. مرجع سابق.ص،7.
10. عليان، ربحي. خدمات مكتبات الاطفال: دراسة حالة لرواية القصة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج،12. ع،1. فيفري، 2006.ص،ص.246،247.
11. حلاوة، محمد السيد. كتب ومكتبات الاطفال. مرجع سابق. ص،87.
12. مكتبات الأطفال. . [على الخط]. تمت الزيارة يوم 2019/02/05.متاح على الرابط: https://2u.pw/1JojX
13. خديجة حلواني. مكتبات الأطفال العامة. مرجع سابق.
14. عبد الهادي، محمد فتحي. مكتبات الاطفال. الاسكندرية: مكتبة غريب.1988. ص،100.
15. المرجع نفسه. ص،105.
16. المنياوي، حنان محمود. مكتبات الأطفال ودورها في خدمة المجتمع. مرجع سابق. ص،8.
17. حلاوة، محمد السيد. كتب ومكتبات الاطفال. مرجع سابق. ص،104.
18. المرجع نفسه. ص-ص. 145-148.
19. عبد الله، رؤى بشير. خدمات مكتبات الأطفال العامة. [على الخط]. تمت الزيارة يوم 2019/02/05 متاح على الرابط: https://2u.pw/nfFuL
20. عبد الهادي، محمد فتحي. مكتبات الاطفال. مرجع سابق. ص،133.

نحو استراتيجية لنجاح مشاريع رقمنة الوثائق
التخطيط العلمي بمشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك

Towards a successful strategy for digitization projects
Scientific planning of Sonatrach document digitization project

د. مهري سهيلة
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة - الجزائر
Mehri_num@yahoo.fr

د. بلال بن جامع
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة - الجزائر
Bilyben2002@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2019/11/15 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

تتجه مؤسسات المعلومات إلى الاستفادة من تقنية الرقمنة لحفظ وإتاحة أرصدتها الوثائقية بما يسمح بنقلها وتبادلها الكترونيا في بيئة الشبكات وذلك عبر إرساء مشاريع رقمنة على مستواها، ويعتبر مشروع رقمنة الوثائق مجموعة من الأعمال والمهام الموزعة على مراحل يتم فيها التحويل الرقمي للوثائق التناظرية والورقية التي تتطلب تخطيطا علميا واستراتيجيا لضمان تنفيذه في أحسن الظروف وتفادي المشاكل التي قد تعترضه، حيث لا يجب أن يكون قرار الرقمنة عشوائيا بل لا بد له من الدراسات المسبقة مبنية على الإعداد العلمي الذي يضبط مختلف الجوانب التقنية والبشرية والقانونية للمشروع، وباعتبار أن التخطيط الاستراتيجي هو دراسة نظرية بعيدة المدى تتم عبر مراحل علمية يتم تنفيذها عبر خطوات محددة، ويعمل على ضبط الأساليب والطرق الصحيحة لتنفيذ العمل لضمان النجاح.

جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور التخطيط الاستراتيجي وأهميته في قيادة مشاريع رقمنة الوثائق بمديرية أرشيف مؤسسة سوناطراك وتحديد مختلف الخطوات والاجراءات المتخذة لسياسة التخطيط العلمي بالمؤسسة، من خلال عرض المشروع وواقعه وأثره مختلف مراحل المشروع.

الكلمات المفتاحية

التخطيط العلمي الاستراتيجي- مشروع الرقمنة- الأساسيات والاجراءات- مؤسسة سوناطراك.

Abstract

Information institutions tend to take advantage of digitization technology to preserve and make available their holdings for transfer and exchange in a networked environment; and this by setting up digitization projects at their level. The document digitization project is considered as a set of tasks and missions dispatched on stages allowing the dematerialization of analog documents and paper documents which require a scientific and strategic planning to ensure its implementation in the best conditions and to avoid problems that may occur.

When the decision to digitize should not be taken at random, but be a preliminary study based on a scientific preparation controlling the various technical, human and legal aspects of the project; and considering that strategic planning is a long-term theoretical study carried out through scientific steps, implemented by specific steps and aimed at controlling the correct methods to perform the work ensuring success.

Key words:

strategic scientific planning - digitization project - basic principles and procedures - Sonatrach enterprise.

مقدمة:

يتجه العالم اليوم في ظل مجتمع المعلومات نحو اتاحة المحتوى الرقمي عبر الفضاء الالكتروني، حيث تستخدم تقنيات تسمح بالتحويل الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية، فكان ظهور الرقمنة أحد أهم التقنيات الحديثة للمعلومات من أقوى التحولات النوعية التي عرفها قطاع المعلومات، إذ بفضلها أصبحت المعلومات ذات طبيعة رقمية تطلبت استحداث وسائط وطرق جديدة لحفظها وتداولها على نطاق واسع، فالرقمنة تمثل قلب جدري للأنظمة المعلوماتية.

إن تقنية رقمنة الوثائق تقوم في مجملها على عملية التحويل الرقمي لمصادر المعلومات التناظرية عبر أجهزة التصوير الضوئي المختلفة وتقنيات الرقمنة المتعددة وحفظها وتداولها واسترجاعها رقميا، وقد اعتمدت هذه التقنية الحديثة في مؤسسات المعلومات بدءا بالمكتبات فكانت المكتبات الرقمية، ثم مؤسسات الأرشيف التي تبنت مشاريع الرقمنة على نحو متسارع للإفادة من مزاياها في تسيير الوثائق الأرشيفية وتقديم الخدمات المتعلقة بها، وقد أطلقت العديد من المسميات على رقمنة الأرشيف فنجد الأرشيف الالكتروني والأرشفة الالكترونية والتسيير الالكتروني للوثائق للدلالة على ادخال هذه التقنية على الوثائق الأرشيفية.

لقد اكتسبت تقنية الرقمنة قيمة متزايدة بالنسبة لمؤسسات الأرشيف بسبب المزايا والفوائد التي تحققها على مستويات عدة، فقد ساهمت رقمنة الوثائق الأرشيفية في الحفاظ على الوثائق الأصلية من التلف، وتحسين عملية الاطلاع واتاحة الوثائق على نطاق واسع مع تحقيق التشاركية والاقتسام في الاطلاع، وبشكل عام تعتبر وظائف الحفظ والبحث عن الوثائق واسترجاعها الهدف الأساسي من استخدام الرقمنة ونظام الأرشيف الإلكتروني، حيث تتطلب طبيعة عمل بعض المؤسسات ضرورة استرجاع المعلومات والوثائق بصورة متكررة ومكثفة وبسرعة فائقة، وهذا ما لا يتحقق إلا في ظل منظومة الكترونية رقمية لتسيير الوثائق، حيث يمكن استرجاع الوثائق في الوقت نفسه من قبل عدد كبير من المستخدمين، بمجرد معرفة إحدى بياناتها.

إن إقامة مشاريع رقمنة الوثائق مرتبط بتوفر جملة من المتطلبات أهمها التخطيط العلمي والبنية التحتية المادية والبرمجية، إضافة الى اختيار أساليب وتقنيات الرقمنة المناسبة لطبيعة الرصيد المرقمن وأهداف مشاريع الرقمنة، وعليه فإن مشروع الرقمنة من المشاريع التي تتطلب تصورا وتخطيطا علميا واستراتيجيا مسبقا لضمان تنفيذه في أحسن الظروف وتجاوز المشاكل التي قد تعترضه، حيث لا يجب أن يكون قرار الرقمنة عشوائيا من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال، بل لا بد له من الدراسات المسبقة والإعداد العلمي الذي يضبط مختلف الجوانب التقنية والبشرية والقانونية والاقتصادية للمشروع.

وفي ظل هذا التوجه العالمي لتبني تقنية الرقمنة تعرف بعض المؤسسات الجزائرية ومنها المؤسسات الاقتصادية تقدما معتبرا في استخدام التكنولوجيا الرقمية، وذلك برقمنة رصيدها الوثائقي الأرشيفي، حيث تعرف المديرية العامة لمؤسسة سوناطراك بالجزائر العاصمة مشروع لرقمنة الوثائق على مستوى دائرة الأرشيف الخاصة بها، سعيا منها للعناية بوثائقها بما يحقق حسن تسيير شؤونها، وقد قمنا في هذه الدراسة التي تعنى بعملية التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق باختيار مشروع رقمنة الوثائق لمؤسسة سوناطراك باعتبارها مؤسسة وطنية لها توجهات جدية نحو توظيف التكنولوجيا الحديثة على مستواها، كما أطلقت المؤسسة مشروعها من خلال عملية تخطيط مسبق نسعى إلى عرض تجربتها في التخطيط لمشروع رقمنة الوثائق، من خلال استكشاف ووصف اجراءات وخطوات وأسس التخطيط المتبعة في المشروع والعمل على تقييم هذه المرحلة الهامة في مشاريع رقمنة الوثائق، استنادا إلى أساسيات ومعايير وممارسات التخطيط بمشاريع رقمنة الوثائق التي سنفصلها نظريا في بداية الدراسة.

اشكالية الدراسة

التخطيط مصطلح شائع وواسع الانتشار في مختلف المجالات وحقول المعرفة العلمية، فقلما نجد اليوم نشاطا إلا وقد اقترن بالتخطيط، ويعتبر التخطيط عملية تنظيمية توافقية بعيدة عن التلقائية والارتجال فيها تحدد الأهداف والخطوات للوصول إلى

تحقيق هذه الأهداف بدرجة منسقة، في ضوء الإمكانيات المتاحة ويعرف التخطيط بأنه "التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل".[1]

وبما أن مشروع رقمنة الوثائق يتمثل في مجموعة من الأعمال والمهام الموزعة على مراحل أساسية تهدف في مجملها إلى التحويل الرقمي لمجموعة الوثائق التناظرية التقليدية، بغية إتاحتها عن بعد في شكل رقمي عبر شبكات الحاسب الآلي فإنه يستدعي بلا شك ضرورة التفكير والتدبير والتصور المسبق الذي لا يكون الا من خلال عملية التخطيط العلمي والاستراتيجي وعليه نطرح التساؤلات التالية:

- ما مدى أهمية التخطيط العلمي والاستراتيجي في مشاريع رقمنة الوثائق؟
- ما هي مواصفات التخطيط العلمي والاستراتيجي الجيد والفعال بمشارع رقمنة الوثائق؟
- هل التزمت مؤسسة سوناطراك بمبادئ وأسس التخطيط الجيد في مشروعها الخاص برقمنة وثائقها الأرشيفية؟
- كيف كان مستوى التخطيط بمشروع رقمنة الوثائق بسوناطراك وكيف انعكس على سيرورة تنفيذ المشروع؟

فرضيات الدراسة

- يتوقف نجاح وتقدم مشاريع رقمنة الوثائق على اعتماد التخطيط العلمي الاستراتيجي القائم على تحديد الأهداف ورسم السياسات اللازمة لتحقيقها.
- اعتماد التخطيط العلمي الاستراتيجي واشراك أطراف متعددة فيه بمشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك جنب المشروع الكثير من المشاكل وساهم في تقدمه بشكل جيد.

أهداف الدراسة

تعد الرقمنة إحدى البدائل المعتمدة من طرف المؤسسات لتجاوز إشكاليات تنظيم وتسيير وإدارة الوثائق والرقي بخدمات المعلومات المقدمة، ونظرا لأهمية هذه التقنية الحديثة للتحكم في المعلومات وتيسير تداولها إضافة إلى التطورات المتسارعة التي تعرفها والمتطلبات الفنية والتقنية والتخطيطية الضرورية لتنفيذها جاءت هذه الدراسة مركزة على مرحلة مهمة ومحورية في أي مشروع لرقمنة الوثائق وهي مرحلة التخطيط حيث نسعى إلى ابراز ما يلي:

- التعريف بعملية التخطيط العلمي الاستراتيجي لمشاريع رقمنة الوثائق.
- تحديد مبادئ وأسس ومواصفات التخطيط الجيد لمشاريع رقمنة الوثائق.
- ابراز واقع التخطيط بمشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك من حيث رصد طرق وخطوات التخطيط المعتمدة به، مع تحديد أثره على سيرورة المشروع.
- تقديم معرفة في مجال تخطيط وإدارة ومتابعة مشاريع رقمنة الوثائق.

الاجراءات المنهجية للدراسة

وظفنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من منظور نظري، وذلك من خلال تحديد مفهوم التخطيط الاستراتيجي في مشاريع رقمنة الوثائق وأساسيته واجراءاته، مع الاستعانة بمنهج دراسة الحالة في عرضنا لمرحلة التخطيط بمشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك، وقد استخدمنا كلا من الاستبيان والمقابلة لجمع المعلومات من عينة البحث والتي تمثلت في 15 موظفا بمشروع الرقمنة لمؤسسة سوناطراك.

1- مفاهيم عامة

1-1 الرقمنة

حضيت تقنية رقمنة الوثائق بالعديد من التعريفات نستعرضها فيما يلي بغرض الخروج بتعريف شامل وجامع لهذه التقنية.

وعرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها "عملية الكترونية لإنتاج إشارات الكترونية رقمية سواء انطلاقا من وثيقة أو أي كيان مادي أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية"[2]

وعرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية *chaine numérique*، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم.[3]

وعرفها سامح زينهم عبد الجواد في كتابه المكتبات والأرشيفات الرقمية بأنها "تحويل المواد من الشكل الذي يمكن قراءته بواسطة الإنسان إلى الشكل الذي يمكن أن يقرا فقط بواسطة الحاسب الآلي، ويمكن استخدام الماسحات المسطحة والكاميرات الرقمية والعديد من الأجهزة الأخرى لترقيم المواد التناظرية المختلفة"[4] وقد عبر المؤلف عن الرقمنة في كتابه باستخدامه لمصطلح الترقيم.

ومما سبق نخلص إلى أن الرقمنة هي العملية التي بمقتضاها يتم تحويل البيانات إلى شكل رقمي، لمعالجتها بواسطة الحاسب، سواء كانت هذه البيانات نص مطبوع أو صور أو أصوات، وذلك عن طريق استخدام أجهزة التحويل الرقمي المناسبة كالماسحات الضوئية، وأجهزة التصوير الرقمية.

2-1 التخطيط الاستراتيجي

عرف التخطيط الاستراتيجي من وجهات متعددة نورد منها ما يلي:

"يرى عالم الإدارة الاستراتيجية الأمريكي جون برايسون أن التخطيط الاستراتيجي هو بمثابة مجموعة من المفاهيم والإجراءات والأدوار المصممة لمساعدة القادة والمديرين على القيام بأعمالهم، فهو مجهود منظم لاتخاذ قرارات جوهرية والقيام بتصرفات أساسية من شأنها أن تشكل وتوجه المؤسسة ".[5]

"عملية اختيار أهداف المنظمة وتحديد السياسات والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف، وتحديد الأساليب الضرورية لضمان تحديد السياسات والإستراتيجية الموضوعة، ويمثل عملية التخطيط طويلة المدى التي يتم إعدادها بصورة رسمية لتحقيق أهداف المنظمة"[6]

إذا فالتخطيط الاستراتيجي هو تخطيط بعيد المدى لتحقيق أهداف معينة حسب طبيعة العمل المنجز، ويتم عبر تحديد إستراتيجية علمية يتم تنفيذها بالإستعانة بمجموعة من الأساليب المحددة، مع مراعاة توفر إمكانية التقييم لقياس النجاح، وبهذا المفهوم نرى أن التخطيط الاستراتيجي يمكن تطبيقه في عدة مجالات وقطاعات، وفي الكثير من الأعمال والمشاريع من بينها مشاريع الرقمنة، باعتباره نمط من التفكير العلمي يتناول كيفية سير الأعمال وتنفيذها بالاستناد إلى أسس علمية لضمان نجاحها.

ومن خلال ما سبق نستنتج الأهمية التالية للتخطيط الاستراتيجي:

- ❖ تحديد أهداف المنظمات والمشاريع بدقة، وتركيز الجهود والإمكانات نحو تحقيقها.
- ❖ الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، بما يحقق نجاح العمل والاقتصاد في التكاليف.
- ❖ ضبط الأساليب والطرق والمناهج الصحيحة الواجب إتباعها في تنفيذ العمل لضمان النجاح وتقليل المشاكل والصعوبات.
- ❖ تجنب العشوائية في الأداء.
- ❖ تحديد آجال التنفيذ بشكل يضبط المدة الزمنية الخاصة بالتنفيذ بدقة.
- ❖ التقليل من الجهد المبذول لتنفيذ الأعمال عن طريق تحديد المهام واسناد الواجبات.
- ❖ توقع المشكلات وتحديد سبل تجاوزها.
- ❖ توفير وسائل التقييم لمعرفة مستوى النجاح والتقدم في العمل.

3-1 مشروع رقمنة الوثائق

المشروع بصفة عامة فهو سلسلة من الأعمال والمهام تتصف بصفات ثلاث:[7]

- ❖ له هدف مشترك.
- ❖ له تاريخ بداية ونهاية محددين.
- ❖ له ميزانية مخصصة لإنجاز هذا العمل.

المشروع هو عمل لم يحدث من قبل ولا يتكرر مرة أخرى، فهو ينتهي بنهاية تاريخه، ويعتبر المشروع ناجحا إذا حقق ما يلي:[8]

- حقق الهدف المحدد وليس أقل.
- أنجز خلال الفترة المحددة له أو أقل.

- تم في مجال الميزانية المخصصة له.

حيث تتحكم عوامل التكلفة والجودة وتاريخ الانهاء في ادارة وتسيير المشروع .

إذا فالمشروع هو سلسلة من الأنشطة والمهام التي لها أهداف محددة والتي يجب أن تنجز ضمن مواصفات محددة، ومن خلال تناغم الوقت مع الكلفة وباستخدام المعدات والموارد الضرورية، ويتصف المشروع بأن له هدف يمكن قياسه ووقت محدد وموارد متاحة ومهام معتمدة على بعضها البعض، والمشروع دائما في حالة تغيير، وتتم عملية إدارة المشروع بواسطة التنظيم والتخطيط لكل من الوقت والتكلفة والجودة والأداء.

وانطلاقا مما سبق فإن مشروع رقمنة الوثائق هو مجموعة من الأعمال والمهام الموزعة على مراحل أساسية تهدف في مجملها إلى التحويل الرقمي لمجموعة الوثائق التناظرية التقليدية، بغية إتاحتها عن بعد في شكل رقمي عبر شبكات الحاسب الآلي.

2- مبادئ التخطيط الاستراتيجي لمشروع رقمنة الوثائق

يتحكم في نجاح التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق مجموعة المبادئ والخصائص التالية:

- ❖ الواقعية: لكي تحقق الخطة غايتها لابد أن تكون هناك نظرة شاملة وواقعية لوضع المؤسسة الاقتصادي، وهذا من خلال الدراسة العلمية الدقيقة للتعرف على مواردها المالية وامكاناتها البشرية، الشئ الذي يسمح بوضع خطة سليمة تحقق غايتها في حدود هذه الامكانيات.
- ❖ الشمولية: يجب أن يشمل التخطيط كل الجهات المسؤولة في المشروع.
- ❖ المرونة: تسمح مرونة الخطة بإمكانية تعديلها والتكيف مع التغيرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بمشروع الرقمنة دون اعاقة سير المشروع أو زيادة في التكاليف.
- ❖ وضوح الهدف: حيث يكون للخطة أهداف واضحة من البداية وهي بمثابة الدليل الذي يسير عليه المشروع .
- ❖ التنسيق: من الضروري التنسيق في عملية التخطيط بين الأهداف المسطرة في بداية المشروع والوسائل المستخدمة في عملية تنفيذ المشروع.
- ❖ الالزام: إن هذا المبدأ مهم جدا في التخطيط، فالخطة الجيدة هي التي تحدد المهام والصلاحيات بدقة.

3- أساسيات التخطيط الاستراتيجي لمشروع رقمنة الوثائق

يتم التخطيط الاستراتيجي لمشاريع رقمنة الوثائق بالمؤسسات الوثائقية على اختلاف أنواعها عبر تنفيذ مجموعة من الإجراءات هي:

3-1- تعيين مدير مشروع الرقمنة[9]

إن عملية تعيين مدير مشروع الرقمنة من أولى الخطوات التخطيطية للمشروع، حيث يتكفل مدير المشروع ويتولى مهمة تخطيط وإدارة المشروع من تحديد الأهداف حتى الوصول إلى المنتج النهائي، ويجب أن يملك مدير المشروع فهما كاملا لكل نواحي المشروع كم يجب أن تتوفر فيه القدرة على الإدارة والتخطيط والقيادة، ويتولى مدير المشروع آداء مسؤولية كاملة على مراحل تدفق المشروع وبالتالي التحكم في مختلف نواحي المشروع.

3- 2- دراسة الجدوى

وهي أسلوب تقديري يطبق قبل الإقرار بالمشروع، حيث يتم تحديد الاحتياج الفعلي لمشروع الرقمنة، وإمكانية اكتماله بالميزانية المحددة ومدى زمني محدد، والغرض من هذه الدراسة هو تحديد الأهداف ومدى إمكانية مقابلة هذه الأهداف خلال حدود الميزانية والوقت والتكنولوجيا المتاحة، وعليه فإن دراسة الجدوى تعد أداة عملية لتجنيب المشروع المخاطر والخسائر، وبناء عليها يتم اتخاذ قرار الاستثمار الذي يحقق الأهداف المنشودة، وعموما فان دراسة الجدوى لمشروع رقمنة الوثائق عليها أن تجيب على الأسئلة التالية:[10]

- ❖ ماهي الامكانيات الضرورية للمشروع بشرية، مالية، وتقنية؟
- ❖ هل البنية التحتية تمكننا من الوصول إلى المنتج النهائي؟
- ❖ ماهي المخاطر المحتملة؟

- ماهي التوقعات الممكنة؟
- هل المشروع يملك الدعم الكامل من المؤسسة إضافة إلى العاملين وقاعدة المستفيدين؟

3-3- تحديد الجمهور المستفيد واحتياجاته

بعد دراسة الجدوى والتأكد من أن المشروع مناسب وقابل للتحقيق، يجب التعرف على الجمهور المستفيد من المشروع واحتياجاته الحالية والمستقبلية باعتباره المستهدف من قبل المشروع، وذلك من خلال تحديد الملامح الديموغرافية للجمهور ومواقعهم، وخلفياتهم ومستوياتهم العلمية بما يضمن خلق أرصدة رقمية لها أهمية كبيرة واستخدام واسع من طرف فئة كبيرة من المستفيدين.

حيث أن الاحتياجات الداخلية للمؤسسات معروفة، والأمر الذي يحتاج إلى البحث هو معرفة احتياجات المستفيدين الخارجيين، إذا كانت من أهداف المشروع التعامل مع جمهور خارجي.

4-3- تحديد أهداف المشروع

تعتبر الأهداف في أية عملية الغاية والنتيجة المرتقبة من وراء القيام بعمل معين، وبالنسبة لمشاريع الرقمنة لابد أن تكون هناك أسباب ومبررات قوية للقيام بهذا المشروع، فلا بد أن يكون استجابة لحاجة حقيقية وليس مجرد مواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة، أو تحقيق لرغبات وطلبات المسؤولين عن مؤسسات المعلومات.

وأهداف مشاريع رقمنة الوثائق في المؤسسات الوثائقية يجب أن تتسم بما يلي:

- أن تكون صريحة وثابتة وموثقة.
- أن تكون واقعية عند مقارنتها بالموارد المتاحة.
- متوافقة مع كل خطوات المشروع.
- وعند البحث عن أسباب ومبررات القيام بمشاريع رقمنة الوثائق في المؤسسات الوثائقية نجد:
- إتاحة مصادر المعلومات الخاصة بالمؤسسات الوثائقية عن بعد وبصفة رقمية.
- توفير الإتاحة الأفضل لمصادر المعلومات غير المعروفة.
- خلق مصادر مناسبة لأغراض التعليم والبحث.
- حفظ المصادر الهشة والنادرة.
- الدخول في تعاون بين مختلف مؤسسات المعلومات من أجل خلق بوابات وشبكات معلوماتية.

وعلى العموم فان لهذه المبررات تأثيرا عميقا على معايير اختيار المواد المرقمنة وإدارة المشروع واختيار معايير الميتاداتا والنشر على الخط والتحكم بالجودة.

5-3- تحديد الميزانية

والمقصود بها تحديد تكلفة المشروع، التي هي في الأصل مرتبطة بقضايا عديدة، منها حجم المؤسسة والمجموعات الوثائقية المراد رقمنتها، ومتطلبات المشروع حيث لا يوجد مقاس ومعيار واحد يناسب جميع مشاريع رقمنة الوثائق، فالتكاليف تبنى على المتطلبات المرافقة لكل مشروع رقمنة ومن المهم توقع هذه التكاليف ووضع ميزانية مناسبة لها من خلال تأمين مصدر تمويل للمشروع، أما العناصر المرتبطة بالتكلفة الإجمالية لمشروع الرقمنة فتتمثل فيما يلي:[11]

- إعداد وتجهيز المواد الخاصة بالرقمنة حسب طبيعة الأرصدة وخصوصيات المؤسسة.
- رسوم التراخيص لتخليص مصادر المعلومات من حقوق التأليف والطبع والحقوق الأخرى للتمكن من الاطلاع والإتاحة والاستخدام.
- التجهيزات المادية والبرمجية للمشروع.
- تكاليف الجهات المنفذة للمشروع سواء من خلال التعاقد أو الاعتماد على العمال الموجودين بالمؤسسة.
- توفير وتجهيز مكان مناسب للعمل.

- الصيانة والمتابعة.

3-6- تحديد فريق العمل

من المهم في مشاريع رقمنة الوثائق التأكد من المهارات البشرية المتوفرة ومدى ملاءمتها لتنفيذ المشروع، حيث يجب على إدارة المشروع معرفة مجالات ومستويات خبرة العاملين المتوفرين في المؤسسة، ومن الأفضل الاعتماد على عمال متفرغين للقيام بالمشروع، فلا يمكن في غالب الأحيان إدماج عمال في هذا النوع من المشاريع ولهم أعمال خاصة في مؤسسات المعلومات، إضافة إلى ضرورة تحديد الالتزامات الزمنية لكل عامل في شكل جدول أسبوعي مع تحديد المدة الإجمالية لعملهم في المشروع، وفي حالة ضرورة التعاقد مع عمال خارجيين يجب اتخاذ التدابير المتعلقة بتوظيفهم بدء بتحديد المهام والرواتب وطرق اختيارهم للتوظيف، كما يمكن الاعتماد على تدريب العمال في حال وجود عدد كاف منهم من دون قدرتهم على العمل في مشروع الرقمنة، كما يمكن التعاقد مع متعامل خارجي لتنفيذ مشروع الرقمنة.

3-7- تخليص حقوق الملكية الفكرية

ترتبط رقمنة الوثائق بمجموعة مختلفة ومتباينة من مصادر المعلومات وذلك حسب نوع مؤسسات المعلومات القائمة بالمشروع، فتتعامل المكتبة مع الكتب والدوريات والمصادر المرجعية والرسائل الجامعية، أما في مراكز الأرشيف فنجد الوثائق الأرشيفية بمختلف أنواعها، كالوثائق الإدارية والتقنية، وغيرها.. أما المتاحف فهناك أنواع أخرى من الوثائق والأرصدة، وتتوقف عملية رقمنة وإتاحة كل أنواع الوثائق والأرصدة المعلوماتية على تخليصها من حقوق التأليف وحقوق الملكية الفكرية عن طريق الحصول على تراخيص مسبقة من طرف المؤلفين أو ذوي الحقوق، وعليه ينبغي التعرف على الوثيقة من حيث حمايتها أو خلوها من الحقوق. وعملية الترخيص تنطوي على ثلاث خطوات أساسية، الأولى متعلقة بتحديد احتياجات الترخيص لمؤسسة المعلومات، والثانية تخص فهم ومعرفة احتياجات الناشر أو مالك المحتوى، أما الثالثة فهي تتعلق بإيجاد حل متوازن بين مؤسسة المعلومات ومالك المحتوى.[12]

3-8- تحديد الجدول الزمني

من أهم الأمور الواجب أخذها في الاعتبار هو تقدير وقت مناسب لتنفيذ المشروع، فعملية الرقمنة عملية إدارية أكثر منها تقنية، حيث يجب وضع جدول زمني يمكن من ملاحظة كل مراحل العملية ويحدد المهام والمسؤولين عن تنفيذها وتاريخ البدء والانتهاء من المهام، ويخطط لدورة حياة المشروع عبر المراحل التالية:

- مرحلة ما قبل المشروع: وهي مرحلة تتطلب تحديد الأهداف والطرق والموارد.
- مرحلة الانتقال: تمتد هذه المرحلة من بداية المشروع إلى مسح أول دفعة من المواد.
- مرحلة الإنتاج: أين يكون المشروع قد حقق تقدما في العمل.
- مرحلة الانتهاء: وهي مرحلة الانتهاء من انجاز المشروع.
- مرحلة الأنشطة المستمرة: وهي متصلة أساسا بمهام الصيانة المستمرة للمنتجات الرقمية.

3-9- تحديد طريقة تنفيذ الرقمنة

أمام مؤسسات المعلومات ثلاثة خيارات لتنفيذ مشروع الرقمنة:

- القيام بعملية الرقمنة داخليا من خلال الاعتماد على الخبرات والتجهيزات المادية والبرمجية المتاحة بالمؤسسة، حيث تنفذ جميع إجراءات وعمليات الرقمنة داخل المؤسسة.
- التعاقد مع الموردين أو ما يسمى بالرقمنة الخارجية حيث تتعاقد مؤسسات المعلومات مع متعامل مختص للقيام بعملية رقمنة الوثائق والأرصدة المعلوماتية، وتتم عملية المفاضلة بين مورد وآخر بناء على الخبرة والبنية التحتية وإمكانات المورد إضافة إلى مزايا أخرى تحدد بعد تلقي عرض المورد الذي يقابل بدفتر الشروط لمعرفة مستواه وقدراته ومميزات عرضه.

- الرقمنة الهجينة: وهي القيام بعمليات وإجراءات الرقمنة محليا مع الاستعانة بأطراف خارجية سواء من أجل الاستشارة أو لتنفيذ مهام معينة تعجز المؤسسات القيام بها لنقص في الخبرة الفنية أو الوسائل والتجهيزات المناسبة.

وكل اتجاه من الاتجاهات السابقة له مميزاته وعيوبه التي يجب أن تدركها مؤسسة المعلومات المقبلة على مشروع الرقمنة، كما يجب أن تدرك إمكاناتها وقدراتها لتتمكن من تحديد الخيار المناسب، ففي حالة اختيار الرقمنة المحلية (الداخلية) عليها تجهيز مكان العمل وشراء التجهيزات المناسبة والبرامج وتدريب العمال وخلق تدفق العمل ... أما في حالة التعاقد مع الموردين فيجب كتابة دفتر الشروط بالتفصيل وتلقي العروض وتقييمها واختيار المورد المناسب والتعاقد معه بعقد سليم يضمن حقوق الطرفين.

3-10- تدفق عمل المشروع

يتم في هذا الإجراء تحديد مختلف الأنشطة والعمليات التي تخص تنفيذ المشروع ويتم تقسيمها إلى مجالات عريضة، وفيما يخص مشروع الرقمنة يقسم تدفق عمل المشروع إلى أربعة مجالات:

- إدارة مشروع الرقمنة: وهنا يجب وضع كل نواحي تنظيم المشروع الرقمي في الاعتبار، من تقرير مدى ملائمة المشروع والتعامل مع حقوق التأليف وقضايا الميتاداتا، وانتقاء نظام تأمين الجودة.13
- إنتاج الصور الرقمية: بالتقاط الصور الرقمية ومعالجتها، ووضع الميتاداتا التي تصف هذا النوع من الكيانات الرقمية.
- توصيل الصور الرقمية: حيث يتم اختيار نظام إدارة المجموعات الرقمية ويتم وضعه داخل العملية.
- استخدام الصور الرقمية: التخطيط والتجهيز لتقنيات البحث، مع الأخذ في الاعتبار الأمور المتعلقة بإدارة الحقوق الرقمية.

إن عملية بناء المجموعات الرقمية تعد عملية كبيرة ومعقدة، لكن مع التخطيط الدقيق لها منذ البداية فإن العملية ستكون بسيطة، وسيساهم العمال وأصحاب الحقوق في المشروع في تحديد المراحل والقرارات التي يجب أن تتخذ خلالها، وبمجرد الاتفاق على المراحل المفتاحية للمشروع والمهام المتضمنة فيها لا بد من توثيقها بدقة.

3-11- المراجعة والمتابعة

تمثل هذه النقطة أساس ضبط الجودة في المشروع، من خلال تعليمات واضحة تساعد العمال في أداء مسؤولياتهم من خلال مراقبة وتقييم العملية باستمرار، حيث يجب القيام بمراجعة المشروع بهدف قياس الانجازات وتحديث الخطط، إذ أن المشاريع الناجحة توفر بيئة اتصالات مفتوحة بين فريق العمل ومدير المشروع ولجان الادارة والتوجيه لتحديد المشكلات المطروحة والمتوقعة والحلول الممكنة.

3-12- إدارة المخاطر

إن تقدير المخاطر المحتملة لمشروع الرقمنة يعد ممارسة مفيدة ينبغي تبنها في مرحلة التخطيط للمشروع، حيث سيسمح تقييم المخاطر للمسؤولين عن المشروع أن يضعوا بشكل سابق استراتيجيات مجابهة هذه المخاطر وتجنب المشاكل، وبالتالي ضمان إدارة المشروع بدون صعوبات.

إن عملية تقدير المخاطر مهمة استشارية تخص العديد من الأطراف، مثل فريق المشروع ومجموعات العاملين ومن بينهم القائمين على الحفظ والحماية وموظفي المسح الضوئي، ويجب أن يوثق هذا التقدير لأنه يشكل جزء مفتاحي في المشروع.

3-13 تحرير دفتر شروط مشروع الرقمنة

يعد دفتر الشروط وسيلة أساسية في التخطيط للمشاريع، اذ بواسطته يتم توثيق مختلف إجراءات العملية التخطيطية، وهو وثيقة إدارية وتقنية وفنية وقانونية تضبط مشروع الرقمنة من بدايته إلى نهايته[14]، ويحتوي على كل الجوانب التقنية والفنية المتعلقة بعملية الرقمنة إضافة إلى التحديد الدقيق للمشروع وأهدافه ومتطلبات تنفيذه المادية والبرمجية، مع تحديد مواصفاتها ومعاييرها، كما يضبط الجانب الإداري والتقييمي للمشروع.

فهو إذا وثيقة مقدمة من طرف مؤسسة المعلومات للموردين تصف بوضوح محتوى العرض المتوقع، والقيود المتعلقة بالشروط التقنية والإنتاج والاستغلال والجودة[15]، كما يمكن تحديد مفهوم دفتر الشروط بأنه وثيقة تعاقدية بين مؤسسة المعلومات والمؤسسة المكلفة بانجاز مشروع الرقمنة، توضح للموردين المتطلبات والمواصفات الخاصة بالمشروع والمعايير التي تستخدم لتقييم عروضهم وتحديد كيفية تقييم هذه العروض.

والهدف من دفتر الشروط هو إعطاء الموردين معلومات كافية وكاملة عن المشروع، تسمح لهم بفهم المطلوب والمرغوب وتقدير تكلفة العمل، كما تتمثل قيمة دفتر الشروط في إمكانية استنباط إجابات واضحة يمكن تقييمها موضوعيا لاختيار أفضل مورد.

4- واقع التخطيط بمشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك

4-1 مشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك

مؤسسة سوناطراك هي مؤسسة جزائرية مختصة في مجالات البترول والمحروقات، وتتمتع هذه المؤسسة بمكانة معتبرة على المستوى الإفريقي والعالمي، إذ تحتل المرتبة الأولى إفريقيا والمرتبة الحادية عشر على المستوى العالمي.

وباعتبارها شركة اقتصادية كبيرة وكثيرة النشاط ازدادت وتيرة إنتاج الوثائق على مستواها، فأصبح من الضروري العناية بمعلوماتها لتسهيل الوصول إليها واسترجاعها لاتخاذ القرارات المناسبة في أسرع وقت، فكانت الرقمنة إحدى الحلول المختارة من طرف المؤسسة، حيث أطلقت مشروع لرقمنة الوثائق على مستوى دائرة الأرشيف العامة الخاصة بها

إذ فكر القائمون على الأرشيف بالمديرية العامة لمؤسسة سوناطراك في حلول فعالة، تقضي على مشاكل التسيير التقليدي للأرشيف، وتتجاوز تحديات دائرة الأرشيف في تسيير وإدارة الرصيد الأرشيفي المتواجد وتقديم الخدمات الأرشيفية المطلوبة منها، وتعد تقنية رقمنة الوثائق من بين التكنولوجيات المطبقة على الرصيد الأرشيفي للمؤسسة، حيث اعتمدت في إطار نظام تسيير الكتروني للوثائق على مستوى دائرة الأرشيف، وقد بدأت دائرة الأرشيف بالتفكير الفعلي في هذه الحلول بمباشرة عملية تخطيط جادة راعت فيها الكثير من المبادئ والأسس العلمية للتخطيط قصد بناء ذاكرة معلوماتية مؤسساتية عبر تجميع موارد المؤسسة الوثائقية بصورة متكاملة وفي شكل الكتروني، وإتاحة المعلومات في كل وقت.

4-2 تخطيط مشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك

للتخطيط أهمية كبيرة في إدارة وتسيير الأعمال والمشاريع، كونه يضبط جوانب عديدة في المشروع، ومشاريع رقمنة الوثائق التي تهدف إلى التحويل الرقمي لمجموعة الوثائق التناظرية التقليدية عبر مجموعة من الأعمال والمهام الموزعة على مراحل أساسية تتطلب تخطيطا علميا دقيقا، بضبط العديد من العناصر، واتخاذ العديد من القرارات وبالأخص فيما يتعلق بأهداف المشروع العامة، وتكوين ومواصفات فريق العمل، ومتطلبات وطريقة تنفيذ الرقمنة، بشكل يؤدي إلى سهولة تنفيذ المشروع وادارته بطريقة جيدة.

وللتعرف على مستوى ومجريات وخطوات عملية التخطيط بمشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك قمنا بهذه الدراسة وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 01 مسؤولية التخطيط للمشروع

	التكرار	النسبة
مسؤولي دائرة الأرشيف	10	26,32%
موظفي دائرة الأرشيف	15	39,47%
الإدارة العامة للمؤسسة	13	34,21%
المجموع	38	100%

نظرا لأهمية عملية التخطيط في مشاريع رقمنة الوثائق بصفة عامة ورقمنة الوثائق الأرشيفية بصفة خاصة لا بد أن تنسب هذه المهمة إلى جهة تتوفر فيها المقدرة والكفاءة، وتكون لها دراية كافية بالرصيد الأرشيفي المراد

رقمنته، ومطلعة على الإمكانات المتوفرة بالمؤسسة، وبسؤالنا على مسؤولية التخطيط لمشروع رقمنة الوثائق في دائرة الأرشيف لمؤسسة سوناطراك أكد المبحوثون أن هذه العملية قد أوكلت للموظفين بدائرة أرشيف المؤسسة وذلك بنسبة 39.47 % وهم من تخصص المكتبات والمعلومات والاعلام الآلي، حيث يتصفون بإحاطة شاملة برصيد الدائرة الوثائقي وخبرة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، بما فيها التكنولوجيا الرقمية وهذا يدل على حرص إدارة المشروع على إشراك موظفي الدائرة بمرحلة التخطيط.

كما ساهم مسؤولي دائرة الأرشيف في عملية التخطيط، وهم مدير دائرة الأرشيف وهو مدير المشروع، وبعض رؤساء المصالح الأرشيفية باعتبارهم يمثلون المسؤولية المباشرة على الأرشيف وذلك ما أكدته نسبة 26.32 % من إجابات المبحوثين، هذا مع إشراك موظفين من الإدارة العامة لمؤسسة سوناطراك باعتبارها الهيئة الوصية على دائرة الأرشيف والممول الرئيسي للمشروع وذلك ما أكدته نسبة 34.21 % من الإجابات.

كما أكد لنا مدير دائرة الأرشيف من خلال المقابلة استعانة المؤسسة بالمعهد العالي للإعلام الآلي بالجزائر العاصمة في عملية التخطيط للمشروع وذلك بطلب إجراء دراسة عامة للمشروع من قبلها.

ونلاحظ من خلال هذه النتائج حرص إدارة المشروع والممثلة في شخص مدير دائرة الأرشيف على إشراك عدة فئات في عملية التخطيط للمشروع بدءا بموظفي دائرة الأرشيف، والمسؤولين ورؤساء المصالح وصولا إلى عناصر من الإدارة العامة للمؤسسة، إضافة إلى الاستعانة بخبرات خارجية، كل هذا من أجل انجاح عملية تصميم المشروع، يحدد كيفية سير الأعمال وتنفيذها بالاستناد إلى أسس علمية لضمان نجاحها.

الجدول رقم 02 مشاركة المبحوث في التخطيط لمشروع الرقمنة

	التكرار	النسبة
نعم	7	746,6%
لا	8	53,33%
المجموع	15	%100

قمنا بطرح سؤال للمبحوث عن مدى مشاركته في عملية التخطيط للمشروع، وذلك لتحديد نسبة الموظفين الحاليين الذين انطلق بهم المشروع منذ التفكير الاولي فيه، ومعرفة مدى إشراك الإدارة جميع الاطراف في التخطيط والتفكير في المشروع، حيث أكدت نسبة 46.67 % من المبحوثين مشاركتهم في عملية التخطيط، وهي نسبة معتبرة تقترب إلى نصف عدد الموظفين العاملين بالمشروع وهو ما يؤكد دأب الإدارة على العمل الجماعي والتشاور مع المختصين والمهتمين من أفراد المشروع، وهذا الرأي قد أكده مدير المشروع في المقابلة، وتفيدنا قضية مشاركة المبحوث في التخطيط في أن الإجابات عن الأسئلة القادمة من الاستبيان والمتعلقة بعملية التخطيط ستكون لها مصداقية أكبر، خاصة وأن مدير دائرة الأرشيف الحالي قد تم تعيينه منذ بداية التفكير في المشروع ويتولى أداء مسؤولية كاملة على مراحل تدفق المشروع.

الجدول رقم 03 طريقة التخطيط للمشروع

	التكرار	النسبة
دراسة مسبقة	10	66,67%
اجتماعات عمل	3	20,00%
تشخيصات مسبقة	2	13,33%
المجموع	15	100%

تم التخطيط للمشروع بواسطة إنجاز دراسة عملية الرقمنة أوكلت وتحديد معالمه واتجاهاته علمية مسبقة حول مهامها إلى المعهد الوطني

للإعلام الآلي، بالتعاون مع إطارات وموظفي دائرة الأرشيف وهو ما أكدته النتائج في الجدول بنسبة 66.66 % من إجابات المبحوثين، كما نسق عدد من موظفي دائرة الأرشيف مع المعهد الوطني للإعلام الآلي بعقد اجتماعات عمل لوضع أسس المشروع، ما يفسر حصول هذا الخيار على المرتبة الثانية بنسبة 20 % من الإجابات، أما آخر نسبة فكانت لخيار تشخيصات مسبقة للوضع والامكانات بنسبة 13.33%.

وعليه فإن إدارة المشروع قامت بالتخطيط عبر دراسة علمية تمت بالتعاون مع المعهد الوطني للإعلام الآلي ألحقت فيما بعد بدراسة جدوى تمت بواسطة مؤسسة ACS Systems.

حيث نلاحظ أن المؤسسة قد اعتمدت في التخطيط على أكثر من جهة للوصول إلى أفضل النتائج، كما استعانت المؤسسة بدراسات نظرية حول تقنية رقمنة الوثائق الأرشيفية ومنظومة التسيير الالكتروني للوثائق، عن طريق حضور ملتقيات علمية أجنبية حيث أكد مدير المشروع في المقابلة أن الإدارة اقدمت على المشاركة في الملتقيات العلمية للجمعية الفرنسية لخبراء التسيير الالكتروني للوثائق Aproged* وذلك لمعرفة الوظائف والاجراءات التطبيقية اللازمة لتبني هذه التقنية.

الجدول رقم 04 إجراءات التخطيط المتبعة في المشروع

		التكرار	النسبة
يرتبط نجاح مشاريع رقمنة الوثائق بحسن تصميمها	دراسة الجدوى	12	23,53%
	تحديد أهداف المشروع	10	19,61%
	تحديد الجمهور واحتياجاته	--	--
	تحديد متطلبات المشروع	10	19,61%
	تحديد الجدول الزمني للمشروع	8	15,69%
	تخليص حقوق الملكية الفكرية	--	--
	ضبط تنفيذ وتدفق عمل المشروع	11	21,57%
	المجموع	51	100%

وجدولتها إذ يتم عادة في هذه المرحلة اقرار العديد من الإجراءات الخاصة بالمشروع وتنفيذها بدءا من دراسة الجدوى وتحديد مسؤول المشروع وفريقه وأهداف المشروع ومتطلباته المادية والبشرية وصولا إلى جدوله الزمني وكيفية تنفيذه بتحديد مختلف الاجراءات والعمليات، وهي العناصر التخطيطية التي تساءلنا عنها في مشروع رقمنة الوثائق الأرشيفية بمؤسسة سوناطراك حيث أكدت نسبة 23.52 % من إجابات العينة القيام بدراسة الجدوى للمشروع كونها تدرس امكانية تطبيق المشروع ونجاحه، والتي أوكلت إلى مؤسسة ACS Systems في بداية المشروع حيث أقرت بإمكانية تطبيق الرقمنة لأرشيف المؤسسة بناء على توفر الأرضية المناسبة بعدما قامت بتقييم الأرصدة الأرشيفية المتواجدة[16]، وتقييم كفاءة العمال، تليها نسبة 21.56 % من الإجابات تقر بضبط كيفية تنفيذ الرقمنة وتدفق العمل في المشروع وذلك لأهمية هذه الجزئية في التخطيط وفي المشروع ككل، إذ لا بد من ضبط طريقة تنفيذ المشروع منذ البداية سواء كان داخليا أو خارجيا أو هجينا ليتم اتخاذ التدابير والاحتياطات اللازمة والمتوافقة مع كل طريقة، كذلك يعتبر ضبط تدفق العمل في المشروع مهم جدا، وذلك بتحديد سلسلة الاجراءات والعمليات اللازمة في رقمنة الوثائق في شكل منظم وترتيب منطقي، مع تحديد متطلبات ومواصفات كل خطوة بما يضمن سهولة تنفيذ المشروع.

كما اختيرت أهداف المشروع ومتطلبات إنجازه المادية والبشرية من قبل المبحوثين، وبلغت نسبتها المئوية 19.60%. أما ضبط الجدول الزمني للمشروع فقد كانت نسبته 15.68 % من الإجابات حيث تم ضبطه من إدارة المشروع، وذلك بتقدير المدى الزمني لإنجازه حيث تم وضع جدول يمكن من ملاحظة كل مراحل المشروع وآجاله الزمنية، خاصة وأن انجاز المشروع في الفترة الزمنية المحددة له أو أقل يعد من مؤشرات نجاحه.

* *APROGED: Association des Professionnels de la Gestion Électronique des Documents.*

إذا المشروع التزم بمعظم اجراءات التخطيط اللازمة لمثل هذه المشاريع، عدى عملية تخليص حقوق الملكية الفكرية التي لم تحظى بالاختيار من قبل مجتمع الدراسة وذلك لأن الوثائق التي سترقمن هي ملك المؤسسة ولا تحتاج لهذا الإجراء، وكذلك تحديد الجمهور واحتياجاته لأن المشروع موجه لخدمة المؤسسة.

الجدول رقم 05 الاعتماد على دفتر الشروط في المشروع

	التكرار	النسبة
نعم	2	%86,67
لا	13	%13,33
المجموع	15	% 100

يعد دفتر الشروط وسيلة أساسية في تخطيط المشاريع، وهو وثيقة إدارية وتقنية وفنية وقانونية تقدم للمورد وتصف بوضوح المتطلبات والمواصفات والمعايير الخاصة بالمشروع والتي تستخدم لمراقبة وتقييم العروض. وبهذا الخصوص أجمعت عينة الدراسة وأكدت اعتماد المشروع على دفتر الشروط والذي تم تقديمه لمجموعة من المؤسسات المتخصصة لتقدم عروضها فيما يخص برنامج المشروع وتجهيزاته المادية وتدريب الموظفين، وقد تم اختيار مؤسسة ACS Systems والتي بدورها قدمت برمجية Hyparchiv وتعاقدت سوناطراك معها فيما يخص التجهيزات والتدريب.

الجدول رقم 06 أهداف دائرة الأرشيف من رقمنة أرصدتها الأرشيفية

	التكرار	النسبة
الحفاظ على الوثائق الأصلية	12	%16,67
تحسين عملية الاطلاع والإتاحة	9	% 12,50
توفير المعلومات المناسبة للمؤسسة	8	% 11,11
التشاركية والاقتسام في الاطلاع	13	% 18,06
تحسين تخزين الوثائق	10	% 13,89
تطوير أداء دائرة الأرشيف	15	% 20,83
أخرى	5	% 6,94
المجموع	72	% 100

تعد النتائج لأي وعملية الأهداف رقمنة الأرشيفية خطوات الأهداف المرتقبة مشروع، تحديد في مشاريع الوثائق من أهم التخطيط، حيث يترتب عنها مجموعة من القرارات الوظيفية والتقنية التي تتحكم في سير المشروع، ولهذا ينبغي أن تصاغ أهداف المشروع بعناية كبيرة وتمتاز بالوضوح والواقعية، إضافة إلى أن تكون معلنة لكل أفراد فريق العمل وتكون ثابته وموثقة ومتوافقة مع كل خطوات المشروع.

وقد قامت إدارة مشروع رقمنة الوثائق لدائرة أرشيف سوناطراك بإعلان أهدافها في مرحلة التخطيط حيث تم ضبطها، وكانت أسباب ومبررات القيام بهذا المشروع كالتالي:

فالمشروع يهدف بالدرجة الأولى إلى تطوير أداء دائرة الأرشيف وذلك بتجاوز إشكالات التسيير التقليدي للوثائق، حيث ترغب إدارة المشروع في القضاء على التحديات التي تواجهها في تسيير الرصيد الأرشيفي وتقديم الخدمات المطلوبة، وذلك من خلال تحقيق مجموعة أخرى من الأهداف الفرعية والتي تم اختيارها من طرف أفراد عينة الدراسة والتي كانت كالتالي بالترتيب:

- تحقيق التشاركية والاقتسام في الاطلاع على الوثائق فالأنظمة المعلوماتية الحديثة بما فيها الرقمنة تسمح باستخدام الوثيقة من قبل عدة مستفيدين في الوقت نفسه وبالتالي التغلب على مشكلة النسخ المحدودة من الوثائق.

- الحفاظ على الوثائق الأصلية، وذلك بتجنب الاستخدام المباشر للوثائق، فكثرة استخدام الوثائق الأرشيفية سيعرضها للتلف، وبالتالي فإن استخدام ملف الكتروني على شاشة الحاسوب بدلا من الملفات الورقية سيمدد عمر هذه الملفات ويحفظها من التلف.
- تحسين تخزين الوثائق وذلك باعتماد وسائط التخزين الرقمية، التي تسمح بتخزين كميات هائلة من الوثائق في ماسحات صغيرة على الأقراص والخزانات الرقمية.
- تحسين الاطلاع والاتاحة، حيث سهلت الرقمنة عملية إتاحة الوثائق فالبحث والاطلاع أصبح يتم بشكل سريع وسهل عبر شبكات المعلومات وشاشات الحواسيب، التي توفر لنا الوثائق في صور وأنماط كثيرة تحقق الاطلاع الجيد عليها.

ويهدف مشروع رقمنة الوثائق أيضا إلى خدمة مؤسسة سوناطراك على المدى البعيد وذلك بتوفير المعلومات المناسبة والضرورية للمؤسسة، عبر ربط مختلف مصالحها بالمشروع لتوفير الإتاحة الرقمية للمعلومات والوثائق، هذا بالإضافة إلى أهداف أخرى تم تحديدها من قبل عينة الدراسة أهمها رغبة إدارة المشروع الوصول إلى بيئة بلا ورق تكون فيها التعاملات رقمية.

الجدول رقم 07 طريقة تنفيذ المشروع

	التكرار	النسبة
بشكل داخلي (محلي)	15	100%
بشكل خارجي	--	--
بشكل جزئي	--	--
المجموع	15	100%

يتم تنفيذ مشاريع رقمنة الوثائق بصفة عامة في مؤسسات المعلومات بثلاثة طرق متباينة، فهناك الرقمنة الداخلية وتسمى كذلك المحلية وهي التي تتم داخل مؤسسات المعلومات بشكل ذاتي، حيث يخصص مكان للعملية توفر فيه ما تحتاجه من أجهزة ومعدات إضافة إلى تدريب العمال الذين سيقومون بإنجاز المشروع، وهناك الرقمنة الخارجية (عبر مورد) التي يعهد بها إلى مورد أو جهة متخصصة تتفق معها الإدارة على إنجاز المشروع من بدايته إلى مرحلة الاستغلال، سواء بتنفيذ المشروع على مستوى المؤسسة الأصلية، أو نقل الوثائق إلى مقر الجهة الخارجية الخاصة بالرقمنة، وأخيرا هناك شكل ثالث للرقمنة يتمثل في الرقمنة الجزئية الهجينة والتي تجمع بين النوعين السابقين وتأخذ أشكالا مختلفة كما ذكر في الفصل الأول للدراسة النظرية.

أما إجابات المبحوثين والتي يقدمها الجدول السابق فقد أقرت بأن مشروع الرقمنة قيد الدراسة قد اختار النوع الأول وهي سياسة الرقمنة الداخلية وذلك لعدة اعتبارات أهمها رغبة المؤسسة في إنجاز المشروع في فترة زمنية غير محدودة وهو لا يتحقق مع الموردين الذين يسعون من أجل اتمام المشروع في أقصر مدة ممكنة، إضافة إلى حرص إدارة المشروع على اكساب الموظفين الجوانب الفنية للرقمنة من خلال الممارسة التطبيقية، والحفاظ على أمن وسرية الوثائق والمعلومات الخاصة بالمؤسسة وهو ما يعود بالفائدة على إدارة الأرشيف بعد الانتهاء من المشروع.

إن إدارة المشروع اعتمدت على الرقمنة الداخلية عبر التعاقد مع مؤسسة متخصصة في المجال وهي مؤسسة ACS Systems لتوفير برنامج ونظام المشروع والتجهيزات اللازمة والضرورية، وتدريب العمال على تقنيات وفنيات الرقمنة ومتابعة المشاكل التي تعترض المشروع في المستقبل، على أن يتم تنفيذ هذا المشروع عن طريق العمال المحليين.

الجدول رقم 08 أسس تشكيل فريق عمل مشروع الرقمنة

	التكرار	النسبة
حسب المناصب الإدارية	3	% 8,11
حسب التخصصات العلمية	13	% 35,14
حسب الخبرة المهنية	14	% 37,84

حسب رغبة العمال	7	% 18,92
المجموع	37	% 100

باعتبار أن تشكيل فريق عمل المشروع يعد من المراحل المهمة في التخطيط لمشاريع رقمنة الوثائق وبالأخص للمشاريع التي تعتمد أسلوب الرقمنة الداخلية والتي تتطلب فريق عمل متكامل من حيث الخبرات والكفاءات والمسؤوليات، فإن إدارة مشروع رقمنة الوثائق الأرشيفية بمؤسسة سوناطراك اعتمدت عدة أسس في تشكيل هذا الفريق أولها من حيث إجابات المبحوثين جاء أساس الخبرة المهنية بنسبة 37.83 % من إجاباتهم وذلك لأن المشروع يختص برقمنة وثائق أرشيفية تتطلب توفر موظفين يملكون الخبرة في التعامل معها، والدراية الكافية بمكونات الرصيد الأرشيفي للمؤسسة، حيث يتحكم هذا العامل في عدة إجراءات داخل المشروع أهمها عملية اختيار الوثائق للرقمنة، فالأرشيفي صاحب الخبرة يمكنه تحديد الوثائق ذات الأولوية في الرقمنة، حيث يعرف قيمتها ودرجة الطلب عليها وشروط الاطلاع على الأرصدة الأرشيفية المختلفة، كما أن ذوو الخبرة من تخصص الإعلام الآلي يجيدون التعامل مع الحواسيب والبرمجيات.

ويحل في المرتبة الثانية معيار التخصص العلمي بنسبة 35.13 % والتخصصات الممثلة في هذا الفريق حسب إجابات مدير دائرة الأرشيف في المقابلة[17] هي تخصص علم المكتبات وتخصص الإعلام الآلي والنظم والشبكات، وحاملي شهادات التكوين المهني في مجال الرقمنة، حيث تحتاج مشاريع الرقمنة لكل هذه التخصصات العلمية لأداء مختلف إجراءات سلسلة الرقمنة.

في حين راعت الإدارة رغبة الموظفين في المشاركة بالمشروع بنسبة 18.97 % من إجابات المبحوثين، وهو ما يبرز عدم الاعتماد على هذا المعيار بشكل أساسي، ولكن أخذ في الاعتبار لأن الرغبة في العمل تحقق فائدة للمشروع، والموظف الذي يمارس وظيفة برغبة يؤديها بإتقان كبير.

أما أساس المنصب الإداري فقد رتب أخيرا في خيارات هذا السؤال، حيث توفر فريق العمل على موظفين هم رؤساء مصالح بدائرة الأرشيف، تتوفر فيهم الخبرة المهنية والإدارية التي يحتاجها المشروع.

وبهذه النتائج يبدو أن الفريق قد شكل وفق أسس علمية، وهذه الأسس معتمدة في إحداث تغييرات على مستوى فريق العمل وذلك للحفاظ على كفاءة الفريق.

الجدول رقم 09 تكوين وتدريب فريق العمل في مجال الرقمنة

	التكرار	النسبة
نعم	15	100%
لا	--	--
المجموع	15	100%

تتطلب مشاريع رقمنة الوثائق توفر اطارات بشرية متعددة التخصصات والدرجات العلمية، لكن هذا لا يكفي لممارسة وأداء مهام المشروع بكل فعالية، لذلك ينبغي الاهتمام بعمليتي التكوين والتدريب لهؤلاء الموظفين في مجالات الرقمنة المختلفة وإعدادهم بشكل يضمن أداء جيد في المشروع وتحقيق جودة في المخرجات.

وبالنسبة لفريق عمل المشروع محل الدراسة فقد استفاد من تكوين من طرف مؤسسة ACS Systems بمقرها الرئيسي والكائن بفرنسا بموجب العقد المبرم معها، والمتعلق بتوفير التجهيزات وبرنامج للمشروع مع تدريب الموظفين على العمل به وتنفيذ مشروع الرقمنة، للإشارة فان العقد الأول الممتد من 1999 إلى سنة 2006 قد تم تجديده، وتم الابقاء على بنود التكوين وتوريد النسخ الجديدة من برمجية التسيير Hyparchiv.

الجدول رقم 10 مجالات تكوين وتدريب فريق العمل

	التكرار	النسبة
إدارة مشاريع الرقمنة	12	% 18.18

تنفيذ اجراءات الرقمنة	14	% 12.12
استخدام نظام وبرمجية الرقمنة في المشروع	14	% 12.12
استغلال الوثائق المرقمنة	12	% 18.18
متابعة وصيانة مشروع الرقمنة	14	% 18.18
المجموع	66	% 100

تم التكوين حسب تخصص كل عامل ودرجته العلمية كما اختلفت مدة التكوين لعناصر فريق العمل، ويبرز هذا الجدول مجالات التكوين المقدمة لأفراد عينة الدراسة، حيث أكدت إجابات المبحوثين في الدرجة الأولى تلقيهم تكوينا في مجالات تنفيذ اجراءات الرقمنة واستخدام النظام وبرمجية الرقمنة، ومجال الصيانة ومراقبة مشروع الرقمنة بنسبة 21،21 %، حيث تعد الاجراءات سلسلة العمليات الضرورية لإنجاز وتنفيذ أي مشروع رقمنة وثائق، أما الصيانة فهي شرط أساسي لعمل النظام الآلي وسلامة الرصيد الرقمي، وبما أن برنامج الرقمنة مورد من قبل مؤسسة التكوين فعليها تقع مسؤولية تكوين فريق العمل على استخدامه لأنه مطلبا أساسيا لتنفيذ اجراءات الرقمنة.

وقد جاءت في المرتبة الثانية وبفارق بسيط في نسب الإجابات الخيارات المتعلقة بإدارة المشاريع الرقمية، واستغلال الوثائق المرقمنة، التي تعد وظائف مهمة في المشروع لكن بدرجة أقل من المهام السابقة، باعتبارها وظائف قد تقتصر على رؤساء المصالح وعدد محدود من الموظفين.

ويبدو جليا من خلال الجدول أن فريق العمل بصفة عامة قد تلقى تكوينا شاملا في معظم مجالات المشروع من التنفيذ إلى الإدارة ، وهذا إن دل فإنما يدل على المستوى الفني الجيد للمورد، الذي وفر برنامج تكوين متكامل لفريق العمل، خاصة وأن مدير المشروع قد أكد في هذا الخصوص أن مؤسسة ACS Systems تقوم بتغيير وتطوير برامجها التكوينية في كل مرة، بإضافة مجالات جديدة تخص الرقمنة، كما تعمل على احاطة فريق العمل بكل الإضافات والتحديثات التي تدخلها على برمجية تسيير المشروع.

نتائج الدراسة

تمركزت معظم الأسئلة حول اجراءات عملية التخطيط المتبعة في مشروع رقمنة الوثائق الأرشيفية بدائرة أرشيف سوناطراك، ومن خلال التحليل السابق للبيانات توصلنا إلى النتائج التالية:

- تميزت عملية التخطيط لمشروع رقمنة الوثائق لشركة سوناطراك بإشراك فئات عديدة في العملية بدء بالموظفين مع الاستعانة بجهات خارجية متخصصة في مجال الرقمنة للوصول إلى تصميم جيد للمشروع يحدد كيفية سير الأعمال وتنفيذها بالاستناد إلى أسس علمية.
- تمت عملية التخطيط لمشروع رقمنة الوثائق بإعداد دراسة علمية بالتعاون مع المعهد الوطني للإعلام الآلي، ألحقت بدراسة جدوى من تنفيذ مؤسسة ACS Systems موردة برنامج المشروع، مع حرص إدارة المشروع حضور الموظفين المؤتمرات العلمية في المجال لدعم الخلفية النظرية حول موضوع رقمنة الوثائق.
- التزمت إدارة المشروع بتحديد وضبط معظم اجراءات التخطيط من دراسة الجدوى، وتحديد أهداف المشروع ومتطلباته وضبط الجدول الزمني لتنفيذ المشروع ومسار تدفق العمل في المشروع بكل تفاصيله ومواصفات العمل وطرق التنفيذ والمعايير المعتمدة.
- اعتمد مشروع رقمنة الوثائق على دفتر الشروط والذي تم تقديمه لمجموعة من المؤسسات المتخصصة لتقديم عروضها فيما يخص برنامج المشروع.
- يهدف مشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك إلى تطوير أداء دائرة الأرشيف بشكل أساسي خدمة للمؤسسة العامة.
- ينتهج مشروع رقمنة الوثائق طريقة الرقمنة الداخلية لعدة اعتبارات، أهمها الرغبة في تحكم الموظفين في مهام واجراءات عملية الرقمنة .

- تم تشكيل فريق عمل المشروع حسب أساس الخبرة المهنية بالدرجة الأول، كما تم مراعاة رغبة الموظفين في العمل بالمشروع بشكل ثانوي.
- تلقى فريق عمل المشروع دورات تكوينية في مجال الرقمنة تتفاوت مدتها من موظف لآخر، وقد قامت شركة ACS Systems بتأطير هذه الدورات التدريبية.
- تميز التكوين المقدم لفريق العمل بشموليته فقد تمركز حول مجالات عديدة تخص إدارة وتنفيذ مشروع الرقمنة.

خاتمة

تنبع أهمية اعتماد التخطيط العلمي في مشاريع رقمنة وثائق من كونه يجنب العشوائية في الأداء، ويسمح بتحديد أهداف المشروع بدقة، وضبط الأساليب والطرق الصحيحة الواجب اتباعها في تنفيذ المشروع، وبالتالي تقليل الجهد المبذول والاستغلال الأمثل للموارد، هذا بالإضافة إلى تحديد آجال تنفيذ المشروع، وتوقع المشكلات وتحديد سبل تجاوزها، وعليه قيادة المشروع إلى النجاح خصوصا وأن التخطيط يسمح بتوفير وسائل التقييم لمعرفة مستوى التقدم في العمل.

إن تصورنا حول مشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك والمعبر عنه في الفرضية الثانية قد تأكد لنا، حيث لمسنا من خلال الدراسة الميدانية مشروع رقمنة جدي بالمؤسسة، اعتمد التخطيط العلمي بإشراك جهات وفئات عديدة في العملية، مع ضبط مختلف جوانب تخطيط مشروع رقمنة الوثائق من تحديد للأهداف والمتطلبات واعداد الجدول الزمني لتنفيذ المشروع، وضبط اجراءات الرقمنة ومواصفاتها.

إن التخطيط الذي يضبط تفاصيل ومختلف جوانب المشروع يسمح بإقامة مشروع رقمنة ناجح، عبر تأمين مجموعة من المتطلبات المادية والبرمجية والبشرية الملائمة بمواصفات معيارية من أجل تنفيذ المشروع، حيث تحتاج اجراءات رقمنة الوثائق إلى أجهزة خاصة بالتحويل الرقمي، وحواسيب عالية الجودة، ووسائط تخزين مناسبة ومتطورة، إضافة إلى برنامج تسيير يسمح بتدفق سلسلة الرقمنة بشكل جيد، مع توفير الإطار البشري المؤهل وذو الخبرة الكافية لإدارة وتنفيذ هذه المشاريع، وهذا ما اتبعه مشروع رقمنة الوثائق بمؤسسة سوناطراك، الذي انتهج أسلوب التخطيط العلمي، كما اعتمد المشروع على فريق عمل مؤهل علميا، عملت إدارة المشروع على تكوينه في مجال الرقمنة، تحت تأطير المؤسسة الموردة لبرنامج المشروع، هذا الأخير الذي تم تأمينه عن طريق التعاقد مع مؤسسة ACS Systems المتخصصة في مجال الأرشفة الالكترونية والتسيير الالكتروني للوثائق، هذا وقد حرصت مؤسسة سوناطراك على تأمين المتطلبات المالية الضرورية لتنفيذ المشروع، حيث لم يعاني المشروع من مشاكل مالية في ظل حرص الإدارة العامة على تغطية كل النفقات، هذا التخطيط العلمي المحكم انعكس ايجابا على مختلف مراحل تنفيذ المشروع.

وقد قامت مؤسسة سوناطراك بدراسات نظرية حول تقنية رقمنة الوثائق ومنظومة التسيير الالكتروني للوثائق، لمعرفة مختلف الوظائف والإجراءات التطبيقية والمعايير الوظيفية اللازمة لاعتماد هذه التقنية، وكان ذلك بحضور ملتقيات أجنبية، خاصة ملتقيات Aproged الجمعية الفرنسية لخبراء التسيير الالكتروني للوثائق.

المراجع:

1- إبرهيم، عبد الهادي. الإدارة: مفاهيمها وأنواعها وعملياتها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000 ، ص. ص. 265-266.

2 -CACALY,Serge. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Amsterdam: Nathan, 2001. P.431.

3 - الدلهومي، صالح. إشكالية المكتبة الالكترونية ومستفيديها. أعمال المؤتمر العاشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. المكتبة الالكترونية والنشر الالكتروني وخدمات المعلومات في الوطن العربي. تونس: المعهد الأعلى للتوثيق، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2001. ص. 72.

4 - زينهم عبد الجواد، سامح. المكتبات والأرشيفات الرقمية: التخطيط والبناء والإدارة. القاهرة: المؤلف، 2007. ص. 46.

5 - هادي حسون، عمار. التخطيط الاستراتيجي مفهوم ومستويات ومراحل strategic planning . [على الخط]. [15-01-2019]. متاح على الشبكة: http://www.hrdiscussion.com/hr48105.html

6 - دليل الجمعيات المرشدة. التخطيط الاستراتيجي. [على الخط]. [19-02-2019].متاح على الشبكة : http://www.ngoconnect.net/documents/592341/D8%AA%D8% %D8% D9%8A.pdf

7 - ويليامز، بول. ادارة المشروعات في خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال. السنة الخامسة، ع 11 (1997، يونيو) القاهرة: الشركة العربية للإعلام العلمي(شعاع)، 1997.ص. 1.

8 - المرجع نفسه. ص. 2.

9 - زينهم عبد الجواد، سامح. المرجع السابق. ص. 122. 124.

10 – CLAERR, Thierry, WESTEEL, Isabelle. Manuel de la numerisation. Paris: Electre: Ed. du cercle de la librairie, 2011. p. 92.

11 - الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف. إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف. ترجمة هبة ملحم، مراجعة: عبد اللطيف الصوفي. [على الخط]. [25-01-2019]. متاح على الشبكة:http://www.ifla.org/files/assets/preservation-and-conservation/publications/digitization-projects-guidelines-ar.pdf

12 - ايلين هاريس، ليسلي. ترخيص المحتويات الرقمية: دليل عملي لأمناء المكتبات واختصاصييها. ترجمة: جبريل العريشي؛ علي بن عبد العزيز الحمودي. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006. ص. 41.

13 - زينهم عبد الجواد، سامح. المرجع السابق. ص. 146.

14 - Fiche méthodologique :Rédiger un cahier des charges .[En Ligne].[10-02-2019]. Disponible sur Internet : http://www.lomagman.org/e_business/e_business_docu_telech/cahier_charge_ebusinessP6.pdf

15 - AFNOR. Z 67-100-3.

16 - معلومات مستقاة من مقابلة مدير دائرة أرشيف المديرية العامة لسوناطراك.

17 - معلومات مستقاة من مقابلة مدير دائرة أرشيف المديرية العامة لسوناطراك.

واقع القراءة الالكترونية عند طلبة العلوم الاجتماعية دراسة ميدانية بقسم علم الاجتماع لجامعة تبسة

The reality of electronic reading among students of social sciences A field study at the Department of Sociology of the Tebessa University

الدكتور: نـــوار بـــــورزق
جامعة العربي التبسي – تبسة- الجزائر
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

تاريخ الإرسال: 2019/11/22 **تاريخ القبول:** 2019/12/25 **تاريخ النشر:** 2019/12/31

ملخص

يهدف التعرف على واقع القراءة الالكترونية عن طلبة العلوم الاجتماعية، من حيث مقوماتها ومعيقات ممارستها وآفاقها المستقبلية، تم اجراء دراسة ميدانية على طلبة السنة الثانية ماستر علم اجتماع للسنة الدراسية 2017/2016، من خلال المسح الشامل لـ257 طالبا، حيث تم توزيع استبيان مكون من 21 سؤالا.

توصلت الدراسة إلى ميول الطلبة إلى القراءة الالكترونية مستخدمين في ذلك مختلف وسائلها. ولكن أهم معيق لها هي اللغة الأجنبية التي يعاني الطلبة من ضعف فيها. أم من حيث مستقبلها فهو غامض، لغياب المحفزات كنشر الأساتذة لمحاضراتهم إلكترونيا.

***الكلمات المفتاحية:** القراءة الالكترونية- طلبة العلوم الاجتماعية- واقع.*

Abstract

For the purpose of knowing the reality of electronic reading among social science students, through research of its component and obstacles to its practice and its future prospects. A field study is conducted on 257 students in the second year of a master's degree in sociology. A questionnaire consisting of 21 questions is distributed. The study has reached the tendency of students to read electronics using different means.But the most important obstacle is the foreign language in which students suffer from weakness. Or in terms of its future is ambiguous, for the lack of incentives that teachers broadcast their courses electronically.
Key words: electronic reading - social science students - reality

مقدمة:

لقد تأثر الانسان في العصر الحالي بمفرزات التطور العلمي والتكنولوجي، فأصبح مرتبطا بأجهزة الحواسيب بكل أشكالها، وبالهواتف النقالة المتطورة والتي يمكن من خلالها الاتصال بالشبكة العنكبوتية، ومعها تغيرت عاداته وسلوكياته، ومنها التحول الواضح من القراءة الورقية إلى القراءة الإلكترونية. التي باتت مصدرا مهما في الحصول على المعرفة. وهو ما يعد تغيرا اجتماعيا حصل في مجال القراءة بصفة عامة. وهذا التغير لم يمس الجميع بنفس الدرجة، ولم يوظف لنفس الأهداف والغايات. وهو الأمر

الذي يدل على أن القراءة الإلكترونية لها واقع يختلف من مكان إلى آخر. وكل ذلك يرتبط بالعديد من المتغيرات. منها متغير النوع الاجتماعي، والعمر والمستوى التعليمي ناهيك عن المتغير الجغرافي. وفي هذا السياق سيتم تناول هذا الموضوع من خلال تناول الطالب الجامعي الجزائري كفاعل اجتماعي مهم فيه.

أولا: الاشكالية

يعد التطور التكنولوجي عامل مهم في عملية التغير الاجتماعي، وهو ما انعكس على وسائل وأساليب التحصيل الدراسي عند الطالب الجامعي، حيث لم يعد الكتاب المقرؤء ، الوسيلة الوحيدة، بل أدى نشر المعارف الكترونيا في مواقع الشبكات العنكبوتية، وعلى الأقراص المضغوطة. وتيسير الحصول على أجهزة الحواسيب والهواتف الذكيةإلى ظهور مفهوم جديد عرف بالقراءة الالكترونية خاصة في أوساط طلاب الجامعات.

وفي الجزائر بدأت هذه الممارسة في الشيوع والانتشار. إلا أنها مازالت غير واضحة وغير مشخصة، وهو ما ما يقتضي التعرف عن واقعها من حيث أدواتها ووسائلها، والمحفزات والدوافع المساعدة على استخدامها من طرف الطلبة، وكذا معيقاتها توظيفها جاءت هذه الدراسة لتجيب عن التساؤل الآتي:

- ✓ ما هو واقع القراء الالكترونية عند طلبة علم الاجتماع في جامعة العري التبسي- تبسة؟

و هو التساؤل الذي جزء إلى الأسئلة الفرعية الآتية :

- ✓ ماهو واقع مقومات القراءة الالكترونية لدى طلبة علم الاجتماع في جامعة العري التبسي- تبسة؟
- ✓ ماهي أبرز معوقات القراءة الالكترونية لدى طلبة علم الاجتماع في جامعة العري التبسي- تبسة؟
- ✓ ماهو مستقبل القراءة الالكترونية حسب طالب علم الاجتماع في جامعة العري التبسي- تبسة؟

يتمثل الهدف من وراء هذه الدراسة في :

التعرف على واقع القراءة الالكترونية لدى طلبة العلوم الاجتماعية في جامعة العربي التبسي، من حيث مقوماتها ومعيقاتها ومستقلها

تكمن أهميتها في هذه الدراسة في :

ها تبرز لنا مدى استفادة الطالب الجامعية من خدمات تكنولوجيا العصر والمتمثلة في القراءة الالكترونية، وتوضح لنا واقع فعل القراءة في وسط لبة العلوم الاجتماعية.

وفر لنا نتائج هذه الدراسة معلومات وبيانات تساعد على الاهتمام بواقع القراءة عامة ، وواقع القراءة الالكترونية خاصة بين الطلاب الجامعيين.

ثانيا: القراءة الالكترونية

وتعرف القراءة على أنها:" عملية عقلية تشمل تفسير الرموز التي يتلقاها القارئ عن طريق عينيه، وتتطلب هذه الرموز فهم المعاني كما تتطلب الربط بين الخبرة الشخصية وهذه المعاني"[1]. فالقراءة فعل عقلي يهدف إلى فك شفرات ما يلتقطه البصر، انطلاقا من استثمار المخزون الخبراتي للإنسان وما يتعلمه على مدى حياته، وما يكتسبه من مهارات. لهذا تبرز الاختلافات التي تنجم مع القراءة.

والقراءة بمفهومها الواسع عملية ذهنية هامة أدواتها الكتب والصحف.... وغيرها من كافة أنواع المطبوعات. وهي تؤدي ثلاث وظائف رئيسية: اكتساب المعرفة وتطوير اللغة وتدريب الفكر[2].

والقراءة وسيلة اتصال بين القارئ والمادة المقروءة؛ وحتى أن يكون هذا الاتصال فاعلاً - ليتمكن القارئ من الوصول إلى المعاني المتضمنة في المادة المقروءة- ولابد أن تكون المادة المقروءة مناسبة لقدرة القارئ؛ ليتمكن من الانجذاب الى المقروء واستخراج معانيه. ويتم خلق نوع من التوافق والانسجام بين القارئ والمقروء[3].

وهذه العملية في سياق تطورها لا يمكن عزلها عن محيطها الاجتماعي ولا التكنولوجي، فقد عرفت تطورا في مفاهيمها وأدواتها وظهرت لها أنماط وصور بناء على الوسائل المستخدمة فيها. ومنها القراءة الالكترونية والتي تعد جزء مما سبق طرحه، إذ أصبحت الكثير من الأعمال اليومية تتطلب قراءات عن طريق أجهزة الهاتف النقّال أو الحاسب الآلي كأعمال البريد الإلكتروني وتحرير التقارير المكتبية وتطوير شرائح العرض وقراءة الأخبار والمعلومات عن طريق المواقع الإلكترونية في الإنترنت. حتى الكتب والصحف المطبوعة باتت تأتي هي الأخرى في شكل إلكتروني إما من خلال مواقع في الإنترنت أو بشكل رقمي كالكتب الإلكترونية[4]. وعطفا على ما تم عرضه يمكن إعطاء التعريف الإجرائي التالي:

القراءة الالكترونية هي تلك العملية الذهنية والتفاعلية بين قارئ ومقروء جراء ما يلتقطه بصره باستخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بغية تحصيل المعرفة وفهما وإدراكها.

ثالثا: مقاربة سوسيوتاريخية للقراءة الالكترونية

إن ظهور القراءة الالكترونية يعد آخر حلقات تطور فعل القراءة، وجاءت في سياق تاريخي بدا بالحكي الشفوي كأولى وسائل التواصل الإنساني وأداة لاكتساب المعرفة، وتماشيا عملية التطور التي عرفها الإنسان ابتكر الكتابة واخترع الأبجدية. فتيسرت للإنسان مهمة تداول المعرفة وبات ممكنا له تسجيل المعلومات والأفكار والانجاز الفكري للبشر لكي يصل إلى الأجيال التالية[5]؛ بمعنى أنه بعد ظهور الكتابة ظهرت معها المطبوعات سواء استخدم في ذلك الجلود أو غيرها إلى أن ابتكر الورق، والاطلاع عن المخلفات البشرية لا يتحقق إلا عن طريق القراءة.

إلا أن الاستقرار على نفس الأدوات لم يتحقق. فكما هو معاش، فإن التغيرات التي مست الحياة الاجتماعية بظهور الوسائل التكنولوجية حديثة التي غيرت الكثير في العصر الحديث[6].

وكان لها أثر واضح على فعل القراءة. لأن وسائط نشر المعرفة والمعلومات تتطور بتطور الحياة الاجتماعية ذاتها. وفي كل مرة يبتكر الإنسان وسيلة جديدة من وسائل النشر تتيح له مزيدا من الحرية، وتغطي مناطق لم تسبق تغطيتها من قبل وبذلك يضيف إلى ماهو موجود ولايستغني عن الوسائل السابقة .ومن أهم وسائلها الشبكة العنكبوتية والهاتف النقال وكل أجهزة الحاسوب.

وقد برزت لها عدة استخدامات خاصة في مجالي التعليم والاتصال. وتبرز خاصة في ما يعرف بالتعليم الإلكتروني، الذي يعرف على أنه: " تقديم محتوى تعليمي عبر الوسائط المعتمدة على الكمبيوتر وشبكاته إلى المتعلم بشكل يتيح له إمكانية التفاعل النشط مع هذا المحتوى ومع المعلم ومع أقرانه سواء كان ذلك بصورة متزامنة أم غير متزامنة وكذا إمكانية إتمام هذا التعلم في الوقت و المكان وبالسرعة التي تناسب ظروفه وقدراته، فضلا عن إمكانية إدارة هذا التعلم أيضا من خلال تلك الوسائط"[7]. وهو تعليم مرن، و ينطوي على مجموعة واسعة من التطبيقات والعمليات التي توظف جميع الوسائط الالكترونية المتاحة لتقديم محتوى مواد التعلم، ولهذا يتضمن التعلم المرتكز على الكمبيوتر، والتعلم المرتكز على الويب، ويعتبر كل من تعلم الاتصال المباشر على الخط، والتعلم عن طريق الانترنت، والانترانت، والاكسترانت مجموعات فرعية للتعلم الالكتروني.[8]

وكل هذا يدخل ضمن التغيرات التي مست نظم المجتمع جراء التطورات الحاصلة في البعد التكنولوجي لحضارة الثورة الثالثة للألفية الثالثة. غير أن هذا الأمر يقتضي توفر أدوات ووسائل تقنية، ومهارات فنية لدى المستخدم ؛بمعنى أن يكون متماشيا مع مقتضيات العصر، فيكون الإنسان ذو فكر يستوعب منتجات حضارة ثورة المعلومات.وقد اتجهت الاجتماعية لهذا المدخل لما يوفره من مزايا.

إذ أن الوسائط التكنولوجية التي تعتمدها هذه التكنولوجيا تلعب دورا جوهريا في تطوير نقل المعلومات وانسيابها، لتصل إلى كل بقعة على وجه الأرض خلال ثوان. ذلك بفضل ظهور الانترنت، والتحول من السلكي إلى اللاسلكي و المتمثل حاليا في الهواتف النقالة، واستخدامه – اللاسلكي- في أقامة شبكات الاتصالات على عدة مجالات.[9]

وعموما يمكن القول ان القراءة الإلكترونية هي ظاهرة ذات ابعاد تاريخية تؤرخ لتاريخ التطور الإنساني، وتبرز ملامح الحراك الاجتماعي المصاحب للتقدم التقني، ومدى تأثره بمستجدات العصر التي يعيشها المجتمع تتمظهر في البعد السوسيولوجي المفسر للتغير الاجتماعي.

رابعا: شروط القراءة الالكترونية:

للقراءة الالكترونية شروط متعددة منها ما يتعلق بالمادة المقروءة، ومنها ما يتعلق بالقارئ، ومنها ما يتعلق بأدوات القراءة.

1 : فيما يتعلق بالمادة المقروءة :

لعل الحديث عن المادة المقروءة يتجه بالتحليل إلى مفهوم المقروئية _ وهناك من يطلق عليه مصطلح الإنقرائية_ وقد عرفها كل من ديل وشال Dale and Chall بأنها: " المحصلة النهائية لعدد من العناصر التي تشتمل عليها المادة المعنية بما في ذلك أشكال التفاعل بين هذه العناصر، التي تؤدي إلى نجاح عدد من القراء في الاتصال بها، ويقاس هذا النجاح بمدى فهم القراء لهذه المادة ومدى سرعتهم في قراءتها فضلا عن ميلهم نحوها"[10]. فالقراءة عبر أي وسيلة كانت تظل هي القراءة ، إذ تشترك في أدائها عدة حواس وقوى وقابليات مختلفة ومتعددة، ولخبرة الفرد أيضا ولمعارفه الأولية ولذكائه عمل لا يستهان به في القراءة[11]. وانطلاقا مما سبق طرحه يمكن الحديث عن المقروئية في ضوء ثلاث معايير اساسية هي:

- فهم المادة المقروءة: وينطوي تحت هذا الجانب الجوانب التي تجعل المادة العلمية سهلة التناول قريبة الفهم، وعلى وجه التحديد لغة المادة و طريقة عرضها.
- وضوح المادة المقروءة: وينطوي تحت هذا الجانب العوامل التي تؤثر في وضوح المادة العلمية أو غموضها وعلى وجه التحديد إخراج المادة.
- دافعية الدارسين: وينطوي تحت هذا الجوانب العوامل التي تؤثر في قابلية الدارس للمادة المقروءة ومدى إشباعها لميوله وحاجاته[12].

2: فيما يتعلق بالقارئ :

فالأمر هنا يختلف باختلاف الفئة المستهدفة، إذ كلما ارتفع المستوى التعليمي للفئة إلا وارتفع معه نسق المادة المقروءة. نظرا لخصوصية هذا البحث المرتبط بالطالب الجامعي والذي يعرف على أنه " ذلك الشخص الذي سمحت له كفاءاته العلمية بالانتقال إلى مرحلة التعليم الثانوي...إلى الجامعة، تبعا لتخصصه الفرعي بواسطة شهادة أو دبلوم يؤهله لذلك، ويعد الطالب احد العناصر الأساسية و الفاعلة في العملية التربوية طيلة التكوين الجامعي"[13]. ونظرا لهذه الخصوصية النفسية والاجتماعية للطالب الجامعي وبالنظر للآمال المعلقة عليه، ناهيك عن التغيرات الاجتماعية التي تعيشها البشرية، فإن الحال يقتضي منه الانسجام والتوافق مع هذه المعطيات. فهو يملك كل مؤهلات ذلك.

3: فيما يتعلق بأدوات القراءة:

إذا كانت أدوات القراءة في السابق ممثلة في الورق أو الألواح أو الجلود وغيرها، فاليوم تغيرت وأصبحت عبارة عن جهاز حاسوب أو هاتف نقال أو قرص مضغوط. وبرامج وغيرها.

ويعد الحاسوب الأداة الأساسية في عملية القراءة الإلكترونية وهو من أهم منتجات هذا العصر. ويتكون من جزئين أساسين وهما الجزء المادي وهو مجموعة من الآلات والأجهزة والمعدات التي يتكون منها الجهاز، ووظيفتها إدخال المعلومات وتخزينها. والجزء البرامجي يقصد به مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل الجهاز والاستفادة منه[14].

وقد بات استخدام الحاسوب في العملية التعليمية ضرورة فرضتها التطورات و لتغيرات الحاصلة في النظم الصناعية و لاجتماعية والتقنية للمجتمع، ومنها استخدام المقررات الالكترونية في العملية التعليمية[15]. ومع التطورات وبظهور شبكة الانترنت التي تعرف على أنها: "مجموعة من الحواسيب المنتشرة جغرافيا عبر العالم والمرتبطة من خلال شبكات محلية و شبكات واسعة وموزعة في العالم بهدف نقل البيانات"[16]. قد ساعدت على بروز ظاهرة النشر الإلكتروني. وأصبحت الانترنت الوسيلة المثلى لتصفح كل الأوعية المنشورة إلكترونيًا بجانب البريد الإلكتروني الذي يتميز بالسرعة في نقل المعلومات، وسهولة نسخ الإصدارات الإلكترونية. وبذلك أصبحت شبكة الإنترنت تؤدي دورًا مهما في الوصول إلى المعلومات الإلكترونية، كما أنها أضحت القناة الرئيسية في جميع أنحاء العالم لنشر المعلومات الإلكترونية المختلفة، سواء أكانت كتبًا أم مجلات أم صحفًا أم نشرات أم دراسات وبحوث أم رسائل أم رسوم أم صور ثابتة أم متحركة أم غير ذلك، ولقد حظيت شبكة الإنترنت باهتمام العديد من المتعلمين

والمهتمين وخصوصًا مجال الاجتماع وتقنية التعليم[17]. إن توفر هذا القدر الهام من الأدوات والوسائل والمواد المقروءة إلكترونيا كان لابد له من إطار يحتويه وهو ما تمثل في الاجتماع الالكترونية التي عرفتها **بروجمان** بأنها:

" مجموعة المصادر الإلكترونية و الإمكانات الفنية ذات العلاقة بإنتاج المعلومات، والبحث عنها واستخدامها.. .وهي امتداد ودعم لنظم خزن المعلومات واسترجاعها التي تدير المعلومات الرقمية بغض النظر عن الوعاء سواء كان نصيًا أو صوتيًا أو في شكل صور بنوعيها الثابت وغير الثابت، و تكون متاحة على شبكة موزعة"[18]. وبالمختصر الأدوات عديدة ومتعددة لكن كلها يساعد على ممارسة فعل القراءة الالكترونية.

خامسا: الدراسة الميدانية:

أ- أ مجالات الدراسة

المجال الزمني للدراسة كانت خلال الثلاثي الثاني وبداية الثلاثي الثالث للسنة الدراسية 2016-2017. وقد أجريت الدراسة بقسم علم الاجتماع لجامعة الشيخ العربي التبسي تبسة وهو المجال الجغرافي للدراسة . أما مجالها البشري فقد تمثل في مجموع طلبة السنة الثانية ماستر. وقد وقع الاختيار على هذه الفئة لأنها مقبلة على اعداد مذكرات تخرج، وبالتالي ستكون أكثر ممارسة لفعل القراءة من غيرها. وهو ما يوضحه الجدول الآتي:

جدول رقم1: يوضح مجتمع الدراسة حسب التخصص والجنس

	ذكر	النسبة المئوية	أنثى	النسبة المئوية	المجموع	
علم اجتماع التربية	04	%05.06	75	%94.94	79	**%30.74**
السنة التنظيم والتنمية	35	%47.30	39	%52.70	74	**%28.79**
علم اجتماع تنمية الموارد البشرية	10	%25.64	29	%74.36	39	**%15.18**
علم اجتماع الاجرام	16	%44.44	20	%55.56	36	**%14.01**
الانثربولوجيا	04	%13.79	25	%86.21	29	**%11.28**
المجموع	**69**	**%26.85**	**188**	**%73.15**	**257**	**%100**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن مجتمع الدراسة يغلب عليه الجنس الأنثوي؛ وذلك بنسبة قدرت بـ 73.15%في مقابل 26.85% من الذكور. وهي خاصية العلوم الاجتماعية بشكل عام. كما يبرز منها أيضا الفارق بين مختلف التخصصات المكونة للقسم، حيث يغلب عليها ميول الطلبة نحو تخصصي علم اجتماع التربة بـ 30.74%، وعلم اجتماع التنظيم والتنمية بـ 28.79%، وذلك بالنظر إلى شعبية هذين التخصصين في أوساط الطلبة وكذلك مكانتهما في سوق الشغل. ثم بقية الشعب وبنسب متقاربة، حيث تخصص علم اجتماع الموارد البشرية بـ 15.18%، ثم تخصص علم الاجرام بـ 14.01، وأخير تخصص الانثربولوجيا بـ 11.28%

ب - منهج الدراسة:

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي عن طريق المسح الشامل لأفراد مجتمع الدراسة (كل طلبة علم الاجتماع سنة ثانية ماستر للسنة الجامعية 2017/2016) للتعرف على آرائهم حول واقع القراءة الالكترونية عند طلبة علم الاجتماع.

ج - أدوات جمع البيانات

وفي سبيل الحصول على المعلومات والآراء من مجتمع الدراسة تم تصميم استبانة خاصة لقياس أراء طلبة علم الاجتماع نحو واقع القراءة الالكترونية لديهم، وضعت الاستبانة تضمنت21 سؤالا. وقسمت استبانة الدراسة إلى أربع محاور رئيسية الجزء الأول تعلق بالبيانات العامة، والثلاث الباقية، كل جزء خصص لمحور ارتبط بالأسئلة الفرعية على نفس الترتيب.

سادسا: عرض نتائج البحث وتحليلها

- **المحور الأول: واقع مقومات القراءة الالكترونية لدى طالب علم الاجتماع بجامعة العربي التبسي- تبسة**

جدول رقم2: اهتمام مجتمع البحث بالقراءة الالكترونية

	ذكور	النسبة المئوية	إناث	النسبة المئوية	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**181**	**%96.28**	**59**	**%85.51**	**240**	**%93.39**
لا	**7**	**%03.72**	**10**	**%14.49**	**17**	**%06.61**
المجموع	**188**	**%100.00**	**69**	**%100.00**	**257**	**%100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة لهم اهتمامات إيجابية نحو القراءة الالكترونية؛ حيث قدرت بـ 3.39 **%**. مما يعطي النتائج المتوصل إليها نوعا من المصداقية، لأن المجتمع له دراية بالموضوع. ولعل أن السبب في ذلك هو التأثير الواضح لتغيرات التكنولوجية القائمة في المجتمع. وتقليد الطلبة لبعضهم البعض.

جدول رقم3: أنواع الأوعية الإلكترونية الأكثر استخداما من طرف الطلبة في عملية التحصيل المعرفي

	المجموع	النسبة المئوية
الحواسيب	**89**	**% 34.24**
الهاتف النقال	**137**	**% 53.70**
الأقراص المضغوطة	**20**	**%07.78**
لا يستخدم أي منها	**11**	**% 04.28**
المجموع	**257**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين أن الطالب الجامعي أصبح على صيلة وثيقة هاتفه الذكي حيث بات الوعاء الأساسي الذي يلجأ إليه في تحصيل المعرفة أو تخزينها، وذلك بنسبة 53.70%، وخاصة من خلال العروض التي توفرها شبكات الهاتف فيما يخص خدمات الانترنت إذ أصبحت في متناول الجميع تقريبا. في حين تأتي الحواسيب وخاصة المحمولة في المرتبة الثانية بنسبة 34.24%. و اخيرا الأقراص المضغوطة الذي على الرغم من أهميتها في هذه العملية إلا أنه أحتل المرتبة الثالثة بنسبة07.78%. ربما يعود ذلك إمكانية تبادل المعلومات من خلال البريد الالكتروني أو مختلف شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى. وبالتالي الحاجة إليه قلت وتضاءلت إلى هذا الحد. مع الاشارة إلى أن هناك فئة تقدر نسبتها بـ 04.28% لا تستخدم هذه الوسائل ممكن لسبب الظروف الاجتماعية، أو من فئة الطلبة كبار السن الذين يعتبرون أنفسم من الطلاب الكلاسيكيين.

جدول رقم4: مجالات استخدام الطلبة للقراءة الإلكترونية من الأنترنت

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
لاعداد البحوث وانجاز الواجبات	**262**	**%29.11**
لفهم المحاضرات والدروس	**145**	**%16.11**
للاطلاع على الحسابات الشخصية بريد فايس بوك وغيرها	**235**	**%26.11**
لقراءة الصحف والاعلانات والاخبار	**97**	**%10.78**
استخدامها للتسلية و الترفيه	**161**	**%17.89**
مجموع التكرارات	**900**	**%100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين الطلبة يوظفون القراءة الالكترونية في عدة مجالات، ولم تكون مقتصرة على باب واحد، وهو ما يبرر حصول الباحث على مجموع 900 إجابة والتي تفوق تعداد مجتمع البحث الذي يبلغ تعداده ى257. غير أن الطلبة بغلب عليهم استخدام القراءة الالكترونية في مجال الدراسة، منخلال توظيفها بنسبة 29.11 بغية اعداد البحوث وإنجاز الواجبات. وخاصة وأنهم مقبلون على التخرج وهي مساعدة على انجاز هم لمذكرات التخرج. بينما يوظفها ما نسبته 16.11

قصد فهم المحاضرات والدروس. في حين 26.11 يستخدمها للاطلاع على خساتهم الالكترونية من بريد وفايسبوك وتويتر وغيرها. بينما يوظفها 10.78% **من أجل** قراءة الصحف والاطلاع عن الأخبار .في حين ما نسبته 17.89% يستخدمها للتسلية.

جدول رقم5: عوامل استخدام الانترنت من طرف أفراد مجتمع البحث

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
للفائدة التي تقدمها	**250**	**%37.68**
لامتلاك الطالب لجهاز حاسوب موصول بالانترنت	**143**	**%26.29**
لتوفر خدمة الانترنت بشكل جيد على مستوى المكتبة الجامعية	**196**	**%36.03**
مجموع التكرارت	**544**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن السبب الرئيس وراء استخدام الأنترنت هي الفائدة التي تقدمها، وذلك بنسبة 37.68 %، في حين توفر خدمة الانترنت عبارة عن عامل مساعد لاستخدامها. ولأنه كلما توفرت عوامل القراءة الإلكترونية إلا وتيسرت العملية. ولهذا جاءت في المرتبة الثانية بنسة 36.03%، كما امتلاك نسبة معتبرة من الطلبة لجهاز الحاسوب ساعد على ممارسة الطال لفعل القرءة الالكترونية.

جدول رقم6: الخبرة الزمنية لاستخدام أفراد مجتمع البحث للانترنت

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
أستخدم الانترنت قبل الالتحاق بالجامعة	**108**	**% 42.02**
استخدم الانترنت منذ الالتحاق بالجامعة	**149**	**%57.98**
مجموع التكرارت	**257**	**%100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا التاثير الإيجابي للجامعة على نشر ظاهرة القراءة الإلكترونية من خلال ارتفاع نسبة استخدام الانترنت بعد الالتحاق بالجامعة حيث قدرت نسبة 57.98 %، في حين قدرت النسبة بـ 42.02 % قبل الالتحاق بالجامعة. و السبب يرجع إلى حاجة الطالب الجامعي لهذه الخدمة وهو ما تؤكده نتائج الجداول السابقة خاصة جدول عوامل استخدام الانترنت من طرف أفراد مجتمع البحث.

- **المحور الثاني : ماهي أبرز معوقات القراءة الالكترونية لدى طلبة علم الاجتماع بجامعة العربي التبسي- تبسة؟**

جدول رقم7: لغة القراءة الالكترونية لدى طالب العلوم الاجتماعية

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
اللغة العربية فقط	**199**	**% 77.43**
اللغة العربية والفرنسية معا	**42**	**% 16.34**
اللغة العربية والانجليزية معا	**12**	**% 04.67**
اللغات الثلاث معا	**04**	**% 01.56**
مجموع التكرارت	**257**	**%100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن اللغة لها دور كبير في القراءة الالكترونية، إذ يميل الغلبية العظمى من الطلاب بنسبة77.43 % نحو القراءة باللغة العربية فقط، وهي معظلة التكوين الجامعي، حيث يعاني أغلب الطلبة من ضعف في اللغات الأجنبية. وحتى إن استخدمها فيكون ذلك بمعية اللغة العربية مع الأفضلية للفرنسية بنسبة 16.34 % مقابل 04.67 % للأنجليزية. في حين الغات الثلاث جملة لغت ما نسبته 01.56%.

جدول رقم8: خصائص مادة القراءة الالكترونية من وجهة نظر مجتمع البحث

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
مادة بسيطة سهلة الفهم	**165**	**%33.47**
تعرض بخط واضح يسهل من عملية القراءة	**121**	**%24.54**
اللغة المستخدمة غالبا ما تكون سليمة	**207**	**%41.99**
مجموع التكرارات	**493**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبينمدى توفر العوامل المساعدة على الرفع من المقروئية، إذ تتميز المادة المقروءة بالسهولة وذلك بنسبة 33.47% ، بينما يرى24.54% من أفراد مجتمع الدراسة أن العرض يكون بخط واضح وسهل للقراءة بنسبة 22.58 % مما يؤثر في حاسة البصر، وبذلك يعد من عوائق القراءة الإلكترونية وخاصة ان اللغة المستخدمة غالبا ما لا تكون سليمة وذلك بنسبة 41.99 % وربما الأمر يتعلق بالمنتديات أو المقالات المنشور في مواقع غير رسمية. أما ما يتعلق بالكتب الإلكترونية فالأمر يعتبر مغايرا وهنا تطرح إشكالية النشر.

جدول رقم9: توفر المكتبة على خط للأنترنت عالي السرعة

المتغير	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**88**	**%35.48**
لا	**169**	**% 64.52**
نعم	**257**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين أن مكتبة الكلية لا تتوفر على خط للأنترنت موضوع في متناول الطلبة، وإنما هناك خط يمكن الاستفادة منه عن طريق خدمة الويفي وهي المبررات التي جعلت ما نسبته 35.48% من الطلبة فقط يرون أن المكتبة تتوفر على خدمة الانترنت، و64.52% من الطلبة يرونها غير متوفرة لأنهم عمليا لم يستفيدو من هذه الخدمة. لأنهم لا يحضرون معهم حواسيب.

جدول رقم10: توفر المكتبة على قسم أقراص مضغوطة بخصوص مناهج الدراسة

	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**11**	**% 04.28**
لا	**246**	**%95.72**
نعم	**257**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن من عوائق القراءة الالكترونية هو غياب المناهج الدراسية على شكل إلكتروني أو افتقار المكتبة للأوعية اللكترونية على شكل أقراص مضغوطة مما يقلل من انتشار ظاهرة القراءة اللكترونية، إذ عبر عن عدم توفر القراص المضغوطة 95.72 % من أفراد العينة. في حين البقية يرون بوجودها مما يمكن رده إلى حصولهم على بعض الأقراص عن طريق علاقت شخصية و تكون هذه الاقراص ملكية شخصية.ونسبتهم تقدر بـ 04.28 **%.**

جدول رقم11: امتلاك أفراد مجتمع البحث لبريد الكتروني

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**252**	**%98.05**
لا	**05**	**% 01.95**
المجموع	**257**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة لهم يمتلكون بريديا الالكترونية؛ حيث قدرت بـ 98.05 %. مما يعطي يساعد على تعود الطالب على القراءة الالكترونية، في حين الآخرين 01.95 % لا يملكون بريدا الكترونيا لعل أنه لا يجدون التحكم في خدمة الأنترنت ومزاياها.

جدول رقم12: اشتراك أفراد مجتمع البحث المنتديات الالكترونية

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**185**	**% 71.98**
لا	**72**	**% 28.02**
المجموع	**257**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة مشتركون في المنتديات الالكترونية؛ حيث قدرت بـ 71.98 %. مما يعطي يساعد على تعود الطالب على القراءة الالكترونية، في حين الآخرين 28.02 % لا يملكون بريدا الكترونيا لعل أنه لا يجدون التحكم في خدمة الأنترنت ومزاياها.

جدول رقم13: علاقة توفر الوقت باستخدام القراءة الالكترونية

	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**231**	**% 89.88**
لا	**26**	**% 10.12**
المجموع	**257**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة يرون بأن القراءة الالكترونية تساعدهم على توفير الوقت وذلك بنسبة 89.88 **%**. و البقية اي ما يعادل نسبة 10.12**%** لا توفر لهم الوقت وذلك بسبب ضعفهم مهاريا في الاستفادة من القراءة الالكترونية.

جدول رقم14: اقتناع أفراد مجتمع الدراسة بجدوى القراءة الالكترونية

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**233**	**%90.66**
لا	**24**	**%09.34**
المجموع	**257**	**%100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة قتنعون بالقراءة الإلكترونية لأهميتها؛ حيث قدرت بـ 90.66%. بينما 09.34 % منهم يرون العكس وهو ما يبرر نتائج الجدول الموسوم بـ عوامل استخدام الانترنت من طرف أفراد مجتمع البحث و يتوافق معها أيضا.

- **المحور الثالث : ماهو مستقبل القراءة الالكترونية لدى طالب علم الاجتماع بجامعة العربي التبسي- تبسة**

جدول رقم15: عوامل التحفيز على القراءة الالكترونية

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
توفير المراجع إلكترونيا	**209**	**% 81.32**
اعتماد نظام التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية	**08**	**% 03.11**
الصيانة الدورية لحواسيب قاعات الأنترنت بالجامعية	**40**	**%15.56**
مجموع التكرارات	**257**	**% 100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن هناك محفزات للتحول نحو القراءة الالكترونيةإذعبر عن ذلك ما نسبته 81.32 % من أفراد العينة. على أن توفر المراجع دفعهم لممارسة القراءة الإلكترونية. وهو أهم حافز. في حين الصيانة الدورية لأجهزة الاعلام الآلي بقاعات الانترنت، وحسب ما جاء في أجوبة الأسئلة السابقة فإن الطلبة كان قصدهم هي قاعات الانترنت بالاقامات وذلك بنسبة 15.56 %. و 03.11 % يرون بان اعتماد التعليم الالكتروني بالجامعة الجزائرية يساعد على القراءة اللكترونية. وخلال محاورتنا لبعض الطلبة كان القصد هو جامعة التكوين المتواصل.

جدول رقم16: عوائق القراءة الالكترونية في وسط الطلاب الجامعيين

	المجموع	النسبة المئوية
الانقطاع المتكرر لشبكة الانترنت	**78**	**15,82%**
زيادة التكاليف المادية	**45**	**09,13%**
ضعف الخدمات المقدمة من طرف المكتبة في هذا الشأن	**210**	**42,60%**
عدم التحكم الجيد في نظم المعلوماتية	**160**	**32,45%**
المجموع	**493**	**100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين هناك عوائقتتعلق بشخص الطالب ، وأخرى تتعلق ببيئته، فما تعلق بالطالت هو عدم تحكمه الجيد في نظم المعلوماتية وذلك بنسبة 32.45%، وزيادة التكاليف المادية وذلك بنسبة 09.13%،وهذا العنصر تسببت فيه عوامل أخرى على صلة بالمحيط والبيئة الجامعية لطالب علم الاجتماع . منها ضعف الخدمات المقدمة من طرف المكتبة في هذا الشأن وذلك بنسبة 42.60%، وكذا الانقطاع المتكرر لشبكة الانترنت بنسبة 15.82%.

جدول رقم17: مساهمة أفراد مجتمع البحث في النشر الالكتروني

	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**18**	**%07.00**
لا	**139**	**% 93.00**
المجموع	**257**	**%100.00**

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة لا يسهمون في النشر الإلكتروني، وذلك بنسبة 93.00 % فهم طبقة مستهلكة للمادة المنشورة. وهو أمر طبيعي لأنهم طلبة مبتدئون، وهم في طريق البحث. لكن روح المبادرة تبقى غائبة عند الأغلبية العظمى منهم. بينما هناك حالات نادرة ظهرت عندها هذه الروح، وحتى وإن كان والقصد من وراء ذلك عند 07.00% منهم هي التعليق فيالمنتديات أو نشر تعاليق في الفايس بوك، أو نشر بعض المحاولات الأدبية وهي محاولات تستحق التشجيع.

جدول رقم18: نشر الأساتذة لمحاضراتهم على مواقع الجامعات

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
نعم	**11**	**04,28%**

لا	246	95,72%
المجموع	257	%100.00

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة لم يستفيدوا من محاضرات أساتذتهم الكترونيا لأنهم قليلا ما ينشرون أعمالهم لعدة دوافع و اسباب تحتاج إلى دراسة لمعرفتها علميا. حيث قدرت بـ 95.72%. بينما 04.28% منهم يرون العكس .لعل بعضهم يقصد النذر القليل من الاساتذة من نشر محاضراته في الانترنت ومواقع المنتديات في الغالب.

ومن خلال هذه النتائج نتساءل عن المانع أمام الأساتذة من نشر أعملهم لطلبتهم للاستفادة منها، وخاصة أن العديد منهم يضع مطوعات للتأهيل الجامعي. وعليه فعدم نشر الأساتذة لمحاضراتهم على شبكة النت يعد عائقا كبيرا أمام تفعيل القراءة الالكترونية.

جدول رقم19: احلال القراءة الالكترونية محل قراءة المطبوع

المتغيرات	المجموع	النسبة المئوية
نعم	229	89,11%
لا	28	10,89%
المجموع	257	%100.00

من خلال النتائج المدونة في الجدول أعلاه يرى أغلب أفراد مجتمع الدراسة أن المستقبل لسيطرة القراءة الالكترونية على قراءة المطبوع. وذلك بنسبة 89.11%، وهو يبرز مدى التأثر بسيطرة تكنولوجيا الاعلام والاتصال على ذهن الطالب الجامعي الجزائري. ونسي بان الإلكتروني لا يمكن أن الاستمرار في قرائته إلكترونيا بسبب الأعراض الصحية السلبية التي تترتب عليه. وبالتالي يقتضي الأمر تحويله إلى مطبوع و ايضا لا يمكن للجديد أن يزيح القديم مهما كانت مميزاته. وهي المبررات التي بنى عليها 10.89 % من مجتمع الدراسة ارائهم.

سابعا: مناقشة نتائج البحث والإجابة عن تساؤلاته

1- مناقشة النتائج

بعد عرض نتائج البحث وتحليلها. سيأتي الان دور المناقشة والاجابة:

بالنسبة للسؤال الأول المتعلق بواقع استخدام الطالب الجامعي في العلوم الاجتماعية للقراءة الالكترونية، فيتضح ميول الطالب لهذا النمط من القراءة واهتمامه بها، وأهم أدواته في ذلك هي شبكة الأنترنت والأقراص المضغوطة. و السبب وراء ذلك هو سهولة حصول الطالب على هذين المصدرين، و قلة تكلفتهما. فجهاز حاسوب واحد يكفي مجموعة وقرص واحد أيضا يمكن تداوله على نطاق واسع. ضف إلى ذلك الفائدة التي يجنيها الطالب من القراءة الالكترونية عن طريق الانترنت. أما سبب ضحالة استخدام الهاتف النقال هو تكلفته المادية العالية و كذا سهولة فقدانه مقارنة بالحاسوب.

و الطالب الجامعي يستخدم القراءة الالكترونية، يوظفها في اعداد بحوثه وانجاز واجباته. فهي تعد مصادر مساعدة على جمع البيانات العلمية، وفي أحيانا أخرى يحصل على بحوثه كاملة مما يوفر جهدا ووقتا عليه. وهي من سلبيات هذا النشاط التربوي. كما يوظفها في التسلية والترفيه، في قراءة الجرائد والاتصال عن طريق البريد اللكتروني والمشاركة في الألعاب...الخ.

وبالنسبة للسؤال الثاني: المتعلق بمعيقات القراءة الالكترونية في الوسط الطلابي.

يمكن أن نجزء المعيقات إلى ثلاثة اقسام وهم: ما تعلق بالمادة المقروءة وما يتعلق بالإمكانيات، وما يتعلق بالطالب نفسه .

فماهو خاص بالمادة المقروءة فهي تمتاز بالسهولة والوضوح، مما يجعلها في متناول القارئ وخاصة أنه طالب جامعي.

أما ما يتعلق الامكانيات فهي متوفرة، فالطالب لا يجد أي مشكلة في الولوج لقاعة الانترنت بالمكتبة- مع العلم أنها اصبحت متوفرة عند غالبية الطلبة في بيوتهم- وخدمة الانترنت متوفرة بشكل دائم تقريبا وبسرعة عالية، إلا في بعض الحالات الشاذة. مما يساعد

على نشر ثقافة القراءة الالكترونية بين الطلاب. غير ان العائق الحقيقي هو غياب مناهج على الأقراص المضغوطة، على الرغم من أنها ثاني مصدر مهم للطلاب في هذا الخصوص. وهو يقف حائلا نوعا ما امام فعل القراءة اللكترونية.

أما ما يتعلق بالطالب الجامعي نفسه، فالعائق الوحيد هو ضعفه من جانب اللغات، إذ أن اغلب القراءات تكون باللغة العربية، في حين أن لغة العلم هي اللغة الأنجليزية التي نادرا ما يستخدمها الطالب و تكون برفقة اللغة العربية. في حين تم تسجيل امتلاك غالبية الطالب لبريد إلكتروني واشتراكهم في المنتديات وإن كان بنسب مختلفة.إلا أن ذلك مؤشر قوي على انتشار القراءة الالكترونية في الوسط الطلابي. وهو ما يؤكد اهتماماتهم بالقراءة الالكترونية نظير اعتقاداتهم الايجابية نحوها، وهي سلاحهم في محاربة اشكالية الوقت وتسارع الزمن.

و بالنسبة للسؤال الثالث المتعلق بمستقبل القراءة اللكترونية:

على الرغم من إدراك الطلبة الجامعيين لأهمية القراءة الالكترونية ومزاياها، مما جعلها محل اهتمام لدى الطالب الجامعي. إلا أن غياب المحفزات المساعدة على تجذر هذا النشاط التعليمي في الوسط الطلابي؛ كالتعليم الإلكتروني بكل تفاصيله وجزيئياته، من وضع برامج إلكترونية وغيرها. وكذا عدم نشر الأساتذة لمحاضراتهم على مواقع جامعاتهم، او البحوث الجامعية مثل مذكرات التخرج مثلا. لا يساعد على خلق مستقبل لهذا النوع من القراءة. على الرغم من المكانة التي باتت القراءة الإلكترونية تحتلها في فضاء التعليم على المستوى العالمي وحتى الإقليمي. مما جعل أفراد مجتمع البحث ينتظرون سيطرة الكتاب الإلكتروني على الكتاب المطبوع. كما ان الطالب الجزائري يعتبر مستهلكا لما ينشر في الانترنت، ونادرا ما يحاول نشر أعمال، إلا الرد على بعض المواضيع في بعض المنتديات تقريا.

قائمة المراجع

1) محمد موسى الشريف: **الطرق الجامعة للقراءة النافعة**، ط6، دار الأندلس الخضراء، جدة ، السعودية، 2004، ص23.

2) مجادي دندان لمياء:**"مدى إقبال المراهقين الثانويين على مطالعة الصحف الفنية"**،فكر ومجتمع، طاكسيج كوم للدراسات و النشر والتوزيع ،الجزائر، عدد7،جانفي 2011، ص104.

3) عبد اللطيف عبد الكريم مومني ومحمدمجلي المومني: **"مستوى مقروئية كتاب اللغة العربية للصف الرابع في الأردن"**، مجلة جامعة دمشق، م27، ع3و4، 2011، ص560.

4) حافظ الشيخي: **" القراءة الالكترونية "**، على الموقعhttp://alshihi.blogspot.com/2010/05/blog-post.html ، يوم 2016/12/29 في الساعة ، 11:44.

5) قاسم عبد قاسم :**" الكتاب الورقي والهجوم الالكتروني"**،مجلة العربي، وزارة الاعلام الكويتي، الكويت.ع 564، نوفمبر2005.ص26

6) المرجع السابق: ص29.

7) طارق عبد الرؤوف عامر: **التعليم و المدرسة الإلكترونية**،ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص20.

8) هناء عودة خضري أحمد: **الأسس التربوية للتعليم الالكتروني**، اشراف وتقديم : سعيد اسماعيل علي، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة،2008 ،ص51.

9) محمد فتحي عبد الهادي: **مجتمع المعلومات بين النظرية و التطبيق**، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،2007 ، ص94 ،95.

10) رشدي أحمد طعيمة ومحمد بن سليمان الابندري: **التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير**، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة،مصر، 2004، 406.

11) محمد موسى الشريف: مرجع سابق، ص23.

12) رشدي أحمد طعيمة ومحمد بن سليمان الابندري: مرجع سابق ، ص406.

13) فيروز زرارقة : **دراسات في سوسيولوجيا الأزمة (الجزائر نموذجا)**، تحرير : عبد الرزاق مقران، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ،مصر ، 2011، 79.

14) طارق عبد الرؤوف عامر: مرجع سابق، ص117-118.

15) نفس المرجع سابق، ص119.
16) نفس المرجع سابق، ص144.
17) جمال بن عبد العزيز الشرهان: **اتجاهات رواد مكتبة الملك عبد العزيز العامة نحو المكتبة الالكترونية كاحد مصادر التعلم بمدينة الرياض**، قسم الوسائل و التكنولوجيا و التعليم، كلية التربية ، جامعة الملك سعود، السعودية، 2002، ص 7-8.
18) عبد المجيد بوعزة: " **المكتبات الرقمية و بعض القضايا الفكرية**"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، ع1، فيفري 2006، ص 2.

الترخيص التقليدي والترخيص الرقمي كأداة لضمان حقوق المؤلف في ظل التحول إلى المكتبات الرقمية

Traditional and digital licensing licensing as a tool to ensure the rights of the author under the shift to digital libraries

الباحثة كريمة زيادي
جامعة العربي التبسي-تبسة
عضو دائم بمخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة
المعلومات الالكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق
karima.ziadr@univ-tebessa.dz

تاريخ الإرسال: 2019/11/20 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص:

تعتبر المكتبات الرقمية أحد المخرجات الهامة في ظل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التعليم، إذ أنها –أي المكتبات- وجدت نفسها أمام ضرورة التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، مستعينة بذلك على جملة من المتطلبات الضرورية والمتكاملة فيما بينها، وعلى رأسها ضمان حماية حقوق المؤلف من خلال الاستعانة بالتراخيص تقليدية كانت أم رقمية.

وقد جاءت هاته الدراسة من أجل تبيين ضرورة سبغ الطابع القانوني على التحول الرقمي للمكتبات تفاديا للوقوع في خطأ انتهاك حق الملكية الفكرية من خلال الالتزام بالقوانين وتبني الوسائل الضرورية لذلك. وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة التخطيط المسبق لمشروع الرقمنة، والتركيز على وجود حلول لحماية حق المؤلف فيما يخص المصادر الورقية الموجودة أصلا والمكونة لرصيدها المكتبي، والحصول على التراخيص الرقمية بالنسبة للمصادر الرقمية، من أجل الحفاظ على مكانة المكتبة والتأكد من عدم خروجها على النطاق القانوني.

الكلمات المفتاحية:

المكتبة الرقمية، حقوق المؤلف، الترخيص التقليدي، الترخيص الرقمي.

Abstract :

Digital libraries are one of the important outcomes in application of ICT in education, as it – any libraries-found herself in front of the need to shift from traditional to digital format, so the necessary requirements and integrated among the mselves, Her head ensure copyright protection through the use of licenses Digital or conventional.

This study was to demonstrate the need to politicize the digital transformation of libraries in order to avoid falling into the error of violating the intellectual property right by adhering to laws and adopt the necessary means. The study concluded the need for advance planning for digitization project and focus on solutions for copyright protection for existing paper sources Already configured for their desktop, and get the digital licenses for digital sources, in order to preserve the status of the library and make sure they leave not the legal scope.

Key wordes :

.Digital Library, copyright, traditional licensing, digital license

مقدمة:

تعتبر المكتبات القلب النابض لتطور الأمم وازدهارها، وهذا يرجع للدور الفعال الذي تؤديه في المجتمعات، والمتمثل في التزويد بالمعلومات والمعارف المختلفة التي توصل إليها البشر، في شكل أوعية فكرية مختلفة (كتب، دوريات،...) ومع ظهور المصادر الرقمية في ظل انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شتى المجالات، وجدت تلك المؤسسات نفسها أمام ضرورة مسايرة التطور الحاصل، وبالتالي التحول من مكتبة تقليدية إلا مكتبة رقمية.

هذا التحول الذي وضعها أمام أمر جد هام والمتمثل في تحويل الرصيد من ورقي إلى رقمي، ومن هنا ظهرت مشكلة حقوق الملكية الفكرية للمصادر، والتي تنمح الحق كله لصاحب الوثيقة، وان أي استعمال لها في إطار آخر دون استشارته وأخذ موافقته يعتبر خرقا للقانون، وبالتالي لجأت المكتبة للبحث عن الأساليب التي تمكنها من عدم خرق حقوق المؤلف، فوجدت حلا يتمثل في الحصول على تراخيص تقليدية وأخرى رقمية، كل وحسب طبيعة الوثيقة. وهو موضوع دراستنا هاته، التي قمنا بتقسيمه إلى محورين أساسيين، الأول يتمثل في الإطار المنهجي، أما الثاني فهو عبارة عن الإطار النظري للدراسة، والذي قسمناه إلى ثلاثة عناصر رئيسية هي المكتبات الرقمية، حقوق المؤلف، الترخيص والترخيص الرقمي. وذلك على النحو الموالي:

1/- الإطار المنهجي للدراسة:

1.1.مشكلة الدراسة : تتمثل مشكلة الدراسة التي بين أيدينا في:

ما طبيعة العلاقة بين التراخيص التقليدية والتراخيص الرقمية وحقوق المؤلف في ظل البيئة الرقمية وظهور المكتبات الرقمية ؟

2.1. أهداف الدراسة:

- ✓ تعريف المكتبات الرقمية ومتطلبات التحول إليها.
- ✓ التعرف على مفهوم حقوق المؤلف، وتبيين عقاب القانون لمنتهكه.
- ✓ تبيين ضرورة الحصول على الترخيص من صاحب المؤلف كمطلب ضروري للتحول إلى المكتبة الرقمية.
- ✓ تبيين الترخيص الرقمي وضرورة الحصول عليه، خاصة في ظل انتشار المحتوى الالكتروني.
- ✓ التأكيد على أن المسح الضوئي لمصادر المعلومات لإتاحتها في شكل رقمي غير قانوني، ولذلك يجب اتخاذ الإجراء الصحيح قبل الوقوع في مشكلة انتهاك الحقوق.

3.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هاته الدراسة في تأكيد ضرورة الحصول على التراخيص سواء الورقية أم الرقمية، من طرف المؤلف قبل التحول من مكتبة تقليدية إلا مكتبة رقمية، لإهمال هذا الجانب الجد حساس من قبل أصحاب القرار بالمكتبات، وهذا تفاديا للوقوع في انتهاك حق المؤلف التي يعاقب عليها القانون وبشدة، سواء الوطني أم الدولي.

4.1.منهج البحث:

بما أن الدراسة التي بين أيدينا دراسة نظرية، فقد استندنا إلى مجموعة من المراجع الورقية والالكترونية، التي لها علاقة بالموضوع محل الدراسة، ثم قمنا بترتيب الأفكار الواردة وفق تسلسل خطة الدراسة الموضحة في أعلى البحث.

5.1.الدراسات السابقة:

اعتمدنا على جملة من الدراسات التي لها علاقة بوضع بحثنا من جانب أو من آخر، والتي رتبناها على حسب السنة، ترتيبا تصاعديا. نوردها على النحو التالي:

الدراسة الأولى:

دراسة طرشي حياة. تحت عنوان: المكتبات وحق المؤلف في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة. وقد أكدت هاته الدراسة إلى أن أكبر تحدي بالنسبة للمكتبات الجامعية اتجاه التقنية الرقمية يتمثل في حماية حقوق الملكية الفكرية.

الدراسة الثانية:

دراسة حقاص صونية. تحت عنوان: حماية الملكية الفكرة الأدبية والفنية في البيئة الرقمية في ظل التشريع الجزائري. مذكرة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة. 2012. هدفت هاته الدراسة لتبيين التشريع الجزائري حول حماية الملكية الفكرية في لبيئة الرقمية، وقد خلصت إلى أنه ليس بمعزل عن هاته التطورات إلا أن مبادرته بطيئة ومحتشمة.

الدراسة الثالثة:

دراسة إيمان رمضان. تحت عنوان: تراخيص المصادر الالكترونية ودورها في دعم حرية إتاحة المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعات القاهرة الكبرى. 2016. هدفت هاته الدراسة إلى تسليط الضوء على التراخيص الرقمية التي يجب إبرامها بين المكتبة الجامعية ودور النشر في ظل انتشار استخدام المحتوى الالكتروني في أواسط المستفيدين. وقد خلصت الدراسة لا أن غالبة المبحوثين ليس لديهم دراية بموضوع التراخيص الرقمية، وهذا لقيام اتحاد المكتبات الجامعية المصرية بمهمة التفاوض مع الناشرين نيابة عن المكتبات نفسها، والتي لاقت فشلا في عملية التفاوض.

مكانة الدراسة الحالية من بين الدراسات السابقة:

أما بالنسبة للدراسة التي بين أيدينا، فهي جاءت لتبين ضرورة التزام المكتبة بالتراخيص العادية من طرف المؤلفين بالنسبة لمحتواها المتواجد في شكل مطبوع والذي ترغب في رقمنته، بالإضافة إلى التراخيص الرقمية للمحتوى المتواجد أصل في شكل رقمي، والذي يتم عقدها بينها وبين دور النشر والمواقع الالكترونية التي تحوي مصادر رقمية ذات قيمة كبيرة، تعود بالفائدة على المستفيد وتمكنه من إشباع حاجاته المعلوماتية. حيث أن حقوق المؤلفين يجب أن تبقى محفوظة سواء في الشكل التقليدي للمكتبة أم الشكل الرقمي الذي نعيشه اليوم.

6.1. مصطلحات الدراسة:

الترخيص التقليدي:

هو السماح للمكتبة بتحويل المطبوع إلى الشكل الرقمي من قبل صاحب الحق، سواء أكان المؤلف فردا أم جماعة، أم دار نشر.

الترخيص لرقمي:

وهو ترخيص الكتروني بين صاحب المحتوى والمكتبة، قد يكون بتفاوض قابل للتغيير، أو ثابت لا يحتمل أي تغيير، وذلك راج لطبيعة صاحب الحق.

حقوق المؤلف:

وهيكل ما يتمتع به المؤلف تجاه مؤلفه، وحقه في التصرف فيه وحمايته قانونيا من السطو أو القرصنة والسرقات العلمية.

المكتبات الرقمية:

هي مكتبة رصيدها الفكري في شكل رقمي بحت، تحاكي في واقعها المكتبة التقليدية إلا أنها تختلف عليها شكلا، كونها بلا جدران، يلجأ إليها المستفيد عن طريق الاتصال بشبكة الانترنت والاستعانة بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى رأسها الحاسب.

2/-الإطار النظري للدراسة:

1.2. المكتبات الرقمية: مدخل نظري

1.1.2. مفهوم المكتبة الرقمية:

لقد تعددت التعريفات الواردة حول مصطلح المكتبات الرقمية، وذلك راجع للاختلاف في وجهات النظر، التي يتحكم فيها عدة عوامل من بينها التخصص العلمي مثلا. وقد حاولنا تقديم أهم التعاريف مقسمة إلى: أولا التعريف المركز على الموظف المختص (اختصاصي المكتبات)، ثم من يركز على المجموعات المكونة لها، وبعدها التعريف الذي يجعل المستفيد الحلقة الضرورية في المكتبة الرقمية، لنقدم في الأخير تعريفا شاملا، وذلك على النحو التالي:

عرف اتحاد المكتبات الرقمية على أنها: "منظمة توفر مصادر معلومات من خلال موظفين متخصصين مهمتهم اختيار وهيكلة وتوفير إتاحة فكرية، وتفسير، وتوزيع وصيانة مجموعات رقمية، مع ضمان استمرارية ذلك عبر الزمن، ومن ثم فإن مجموعة المصادر الرقمية هذه تكون جاهزة وبشكل اقتصادي للاستخدام من قبل مجتمع محدد أو عدة مجموعات من مجتمعات المستفيدين" **(1)**

يركز هذا التعريف على ضرورة وجود موظفين متخصصين في المجال الرقمي، من خلال تمكنهم من تسيير وإدارة المحتوى الرقمي وضمان ديمومته، مع التزامهم بتوفير المعلومات بأقل تكلفة ممكنة لتمكن المستفيدين من الاستفادة منها.

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة من أوعية المعلومات المحسبة رقميا، والمرتبة بطريقة خاصة تناسب طريقة الاستخدام من خلال شبكات المعلومات التي تمكن من الوصول إلى المعلومات مهما بعدت المسافات، وتؤكد تجهيزات المكتبات الرقمية على تسيير تزويد المعلومات وبثها واستخدامها" **(2)**

وهو تعريف يركز على أوعية المعلومات وطريقة تسييرها، تزويدها واستخدامها من خلال شبكة المعلومات.

كما عرفت على أنها عبارة عن: "نظام فرعي في شبكة المعلومات العالمية، ويستطيع المستفيد من خلال الطرفيات المتوافرة في هذا النوع من المكتبات الدخول على مصادر المعلومات في أي مكان في العالم" **(3)**

وقد ركز هذا التعريف على المستفيد، وتمكنه من الوصول إلى حاجاته المعلوماتية عن طرق الطرفيات المتمثلة في الحواسيب الفرعية المرتبطة بالشبكة العنكبوتية.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المكتبة الرقمية هي مكتبة تتكون من موظفين متخصصين وعتاد وبرمجيات من شأنها ، تزويد المستفيد بمختلف المصادر الالكترونية التي يحتاجها من خلال، اتصاله بالشبكة العنكبوتية، والتي تحوي على موقع المكتبة الالكتروني الخاص وهو أداة الوصل بينها وبين المستفيد النهائي، الذي تطمح دائما للوصول إلى إرضائه من خلال تلبية حاجاته المعلوماتية.

2.1.2. أهمية المكتبات الرقمية:

تتمثل أهمية المكتبات الرقمية في:**(4)**

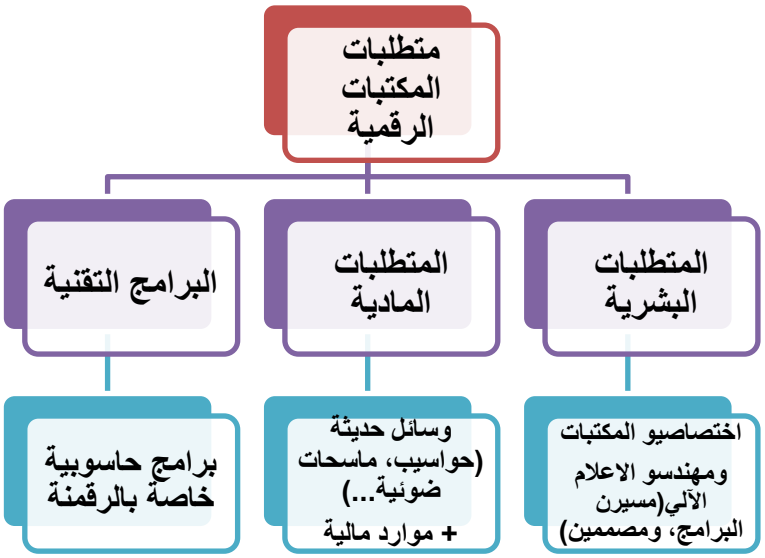
1. سهولة البحث والحصول على المعلومة.
2. وفرة المعلومات.

3. اختزال المسافات وإلغاء الحواجز المكانية والزمنية.
4. الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال و التوجه بالتكاليف للتجهيزات الإلكترونية والحواسيب.
5. توظيف التقنية الحديثة وتطبيقها في مجال تقديم خدمات المعلومات.
6. توفر الكثير من مساحات المباني والاستفادة من هذه المساحات في أي نشاط آخر.
7. توفر المكتبة إمكانية الاطلاع على أي معلومة لأكثر من مستفيد في وقت واحد دون حدوث أي تضارب.
8. الاطلاع عليها من قبل المستفيدين لا تؤدي إلى تلف وعاء المعلومات بعكس المطبوع .
9. الحصول على الكتب القديمة والتي توقفت دور النشر عن إنتاجها.

ومن أجل تحقيق هاته الأهداف يجب توفير جملة من المتطلبات لتحقيق التحول من المكتبة التقليدية إلى الرقمية.

3.1.2. متطلبات التحول إلى المكتبة الرقمية:

تحتاج المكتبة إلى مجموعة من المتطلبات الأساسية للتحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، تتمثل في: المتطلبات البشرية، المادية، والبرامج، كما هو متعارف عليه في أساسيات المشاريع الرقمية والموضحة في الشكل التالي:



الشكل رقم 01: متطلبات المكتبات الرقمية. (إعداد الباحثة بناء على ما سبق)

لكن المدقق في هاته المتطلبات، يلاحظ أن هناك عنصر جد هام يغفل عنه الكثيرين عند وضع مشروع رقمنة المكتبة، ألا وهو كيفية حماية حقوق المؤلف في ظل هاته البيئة الرقمية وانتشار المواد الرقمية، تجنبا للوقوع في السرقات العلمية.

2.2. ماهية حقوق المؤلف:

1.2.2/-تعريف حقوق المؤلف:

1.1.2.2/-التعريف اللغوي:

مكون من كلمتين هما: حق ومؤلف. حيث:

حق: الحق هو اسم من أسمائه تعالى –الثابت بلا شك- اليقين، قال تعالى: ﴿وقل جاء الحق وزهق الباطل إن الباطل كان زهوقا﴾- يقال: الوعد الحق أي الصادق. وهو حق بكذا أي جدير به. حقوق، وحقوق الله: هي واجباتنا نحوه. **(5)**

ومؤلف: من ألف يؤلف، فهو مؤلف. ويعني من يؤلف كتاب مطبوعا أو ير مطبوع: "مؤلف كتاب"، "مؤلف موسيقي وملحن"**(6)** وبجمع الاثنين ينتج لنا: حق المؤلف في العربية هو المؤلف الجدير بمؤلفه سواء أكان في شكل مطبوع أو غير مطبوع.

2.1.2.2/-التعريف الاصطلاحي:

هو مصطلح قانوني، يصف الحقوق الممنوحة للمبدعين في مجال الأعمال الأدبية والفنية، وتشكل تلك الحقوق فرعا رئيسيا من فروع الملكية الفكرية، ويشمل ذلك حماية المصنفات المبتكرة في الآداب أو برامج الحاسب وقواعد البيانات والأعمال الموسيقية والفنون الجميلة، والأعمال السمعية البصرية. **(7)**

حيث أن للمؤلف له حق الحماية على ما أنتجه من أفكار وإبداعات قام بها، سواء أكانت ف شكل وعاء فكري مطبوع، أو فيديو أو صور أو غير ذلك من أشكال مصادر المعلومات. من الناحية الشخصية والمالية في آن واحد.

2.2.2./-أنواع حقوق المؤلف وخصائصها:

تنقسم حقوق المؤلف إلى قسمين رئيسيين هما:

1.2.2.2/- الحق الأدبي للمؤلف: (8)

يعبر الحق الأدبي عن مجموعة المميزات التي تثبت للشخص على نتاجه الفكري والتي تخول له السلطة الكاملة على هذه الآثار الفكرية باعتبارها انعكاسا لشخصيته، فهذه المميزات التي تثبت للشخص ليس غلا من العناصر المكونة لحقه الذي يرد على إنتاجه الفكري. وتتمثل خصائصه في:

1- حق المؤلف في تقرير نشر مصنفه.

2- حق المؤلف في نسبة مصنفه إليه.

3- حق المؤلف في تعديل مصنفه.

4- حق المؤلف في سحب مصنفه من التداول.

2.2.2.2/- الحق المالي للمؤلف: (9)

يقصد بالحق المالي للمؤلف على مصنفه، سلطته في الاستغلال بما يعود عليه بالربح المالي سواء قام بالاستلال بنفسه أو تنازل عنه للغير، وذلك بمقابل مالي معين أو مقابل نسبة معينة. وهو يمتاز بجملة من الخصائص تتمثل في:

1- قابلية التصرف في الحق المالي.

2- الحق المالي للمؤلف حق مؤقت (يبقى مدة حياة المؤلف وينتهي بع 50 سنة من وفاته)

3- الانتقال للورثة (بوصية من المؤلف)

هاته الحقوق التي يجب أن تخضع لحماية، من أجل ضمان عدم التعدي عليها وحدوث ما يعرف بالسرقات العلمية، بطريقة أو بأخرى، وذلك من خلال وسائل وأساليب سنتطرق إليها في النقطة الموالية.

3.2.2/-وسائل حماية حق المؤلف:

هناك جملة من الوسائل التي تمنع متعدي الحقوق من التعدي على حق المؤلف هي: **(10)**

1- الإيداع القانوني للمصنفات، الذي يكفل حماية حقوق المؤلفين من حيث كونه وسيلة لإثبات ملكية حقوق المؤلف على المصنف الذي يتم إيداعه وفقا لإجراءات وشروط معينو يحددها القانون.

2- الوسائل الوقائية لحماية حق المؤلف، التي تستهدف وقف الاعتداء على حق المؤلف أو منعه، من خلال بعض الإجراءات مثل :

- ✓ حظر نشر المصنف المقلد أو منعه، من خلال وقف تداوله.
- ✓ حجز المصنفات المقلدة، ومنع المعتدي من التصرف في نسخ المصنف المقلد. ويتم ذلك ضمن إجراءات الحجز التي يحددها القانون، والحماية المدنية التي تستهدف ردع المعتدي على حق المؤلف، وتعويضه على الضرر المادي أو الأدبي الذي أصابه جراء ذلك.

وهي وسائل متعلقة بحماية حق المؤلِف عندما يكون المؤلَف ذو طبيعة مادية مهما اختلف شكله، لكن في ظل البيئة الرقمية التي نعيشها اليوم يجب إيجاد وسائل وطرق أخرى تتماشى وطبيعة البيئة.حيث تمكن المكتبة من ضمان حق المؤلف بالنسبة للأوعية الفكرية ذات الطابع التقليدي، والطابع الالكتروني في آن واحد.

3.2.الترخيص، والترخيص الرقمي:

1.3.2.الترخيص التقليدي:

1.1.3.2. تعريف الترخيص التقليدي:

ونقصد من ورائه، الترخيص الذي يبرم بين المكتبة والمؤلف أو المالك لحق الملكية، إذ يجب على المكتبة الاتصال بصاحب الوعاء الفكري وأخذ الموافقة على تحويله إلى وثيقة رقمية عن طريق المسح الضوئي.

لكن هذا الأمر يكاد يكون مستحيل خاصة للمصادر ذات الطبعات القديمة، والمصادر التي تم تأليفها من طرف مؤلف خارج الوطن بالإضافة للمصنفات المجهولة المؤلف.

2.1.3.2. أهم الصعوبات التي تواجه رقمنة الرصيد والحصول على الترخيص التقليدي:

تتمثل أهم عوائق الحصول على الترخيص في:**(11)**

1-مدة الحماية القانونية:

إذ حددت بمدة حياة المؤلف والخمسون سنة التابعة لوفاته، كما نظمتها اتفاقية برن واتفاقية التربس، وكلتاهما اتفاقيتان تم مناقشتهما على نطاق دولي وقد قدمت مدة الحماية تلك حقا احتكاريا للمبدعين للاستفادة من ملكيتهم لمصنفاتهم هذه . الاستفادة تمتد لتشمل خلفهم ورثة مثل أولادهم وحفدتهم.

2-المصنفات مجهولة المؤلف:

قد يصادف أحيانا أن المؤلف لا يكشف عن شخصيته عند نشره للنتاج الفكري وذلك لعدة أسباب تتعلق بآرائه ومصلحته أو مصلحة أشخاص آخرين، لذا ينشر مصنفه تحت اسم مستعار أو وهمي وما إلى ذلك وهو أمر عادي غير خارق للقانون. ويبقى مؤلفه محمي قانونيا.

ومع هذا تستطيع المكتبة أن تتواصل مع أصحاب المؤلفات الحديثة من خلال دور النشر التي قامت بنشر مؤلفاتهم، والتحصل على ترخيص بالحصول على نسخة الكترونية إن وجدت، أو نسخ النسخة الورقية، مقابل طبعا عقد يبرم بين الاثنين قد يصل إلى دفع حقوق وتكاليف مادية عن ذلك.

2.2.3.الترخيص الرقمي:

1.2.2.3.تعريف الترخيص الرقمي:

يقصد به عملية الترخيص، بما ينطوي عليه من تفصيلات دقيقة محددة، يقوم بموجبها كل من مالك المحتوى، ومستخدم المحتوى- وليكن ممثلا في إحدى المكتبات- بالموافقة على استخدام محتوى الكتروني محدد والاطلاع عليه. وعادة ما تكون التفاصيل المتفق عليها معروضة باستفاضة في شكل مكتوب يطلق عليه (اتفاقية ترخيص) أو (عقد ترخيص)، وبعبارات أكثر بساطة فإن مصطلحي (اتفاقية ترخيص) أو (عقد) يفيدان معنى السماح باستخدام محتوى أو مادة ما.**(12)**

2.2.2.3. أنواع التراخيص الرقمية:

تنقسم التراخيص الرقمية إلى نوعين هما: **(13)**

1.2.2.2.3. التراخيص القابلة للتفاوض:

وهي التراخيص التي يتفاوض فيها أطراف الاتفاقية ويتناقشون حتى يتوصلوا إلى اتفاق على البنود والشروط التي سوف تتضمنها الاتفاقية، وعند الحصول على ترخيص معلومات رقمية للاستخدام في المكتبة سوف يكون بالمقدور التفاوض مع مالك المحتوى حول البنود المختلفة والشروط المتضمنة في الاتفاقية مثل: ثمن المادة، ومن له حق استخدامها...الخ.

2.2.2.2.3. التراخيص غير القابلة للتفاوض:

هي التي تحدد فيها البنود والشروط من طرف واحد (صاحب الحق) بشكل ثابت، وفي هذه الحالة إما أن يقبلها الطرف الثاني (المرخص له) فيرخص له بالاستخدام أو لا يقبلها فلا يرخص له بالاستخدام.

3.2.2.3. أشكال التراخيص الرقمية: (14)

1-ترخيص البرامج:

هو إذن من مؤلف البرامج أو صاحب الحق عليه للمرخص له باستعمال البرنامج والوثائق الخاصة به.

2-الترخيص باستعمال بيانات من قاعدة بيانات:

وهو الاشتراك في قواعد بيانات خاصة تظم كم هائل من المصادر، والتي تتاح للمستفيدين، ويتم ذلك وفق قوانين تضبط هذا الاشتراك والترخيص لاستغلال المحتوى الرقمي.

3-الترخيص باستعمال برامج الانترنت:

ويكون هنا الترخيص عن طريق ظهور رسالة الكترونية عند دخول المحتوى المحمي بها مجموعة من القوانين والشروط التي تمكن من استغلاله، وتجد في أسفلها عبارتين الأولى موافق، والثانية غير موافق. وبمجرد النقر على الأولى تكون قد تحصلت على ترخيصا الكترونيا لدخول ذلك المحتوى. لكن الأمر الضروري هنا هو قراءة بنود الترخيص بتأني قبل الموافقة تفاديا للوقوع في أي خلل، لأن القانون لا يحمي المغفلين.

خاتمة:

نستنتج في الأخير أن التحول من مكتبة تقليدية، إلى مكتبة رقمية كل رصيدها في شكل أوعية رقمية، يحتاج الدراسة والتخطيط الجيدين قبل الشروع في تجسيد هذا المشروع على أرض الواقع، إذ أن هناك مطلبا حساسا وأساسيا لا يجب الإغفال عنه ألا وهو حق المؤلف في حماية مؤلفاته، ولهذا سعيا لتفادي الوقوع في انتهاك القوانين، وجدت حلول تتمثل في الحصول على التراخيص من طرف أصحاب الحقوق، هاته التراخيص التي تنقسم إلى قسمين، الأول تقليدي يرتبط بالوثائق التقليدية: وفيه يلزم على المكتبة الحصول على ترخيص مكتوب من قبل المؤلف يقر فيه السماح باستنساخ مؤلفه ونسخه عن طريق الماسحات الضوئية، وهو أمر

في غاية الدقة والصعوبة، إذ أن المكتبة تظم رصيد متنوع في الشكل وحتى المؤلفين ومكان خروج الكتاب (داخل الوطن، أم خارجه). أما الثاني فيتمثل في الترخيص الرقمي، والذي يكون حول برامج آلية، وقواعد بيانات، وبرامج انترنت على الخط المباشر. وهنا يبرم عقد بين المكتبة وصاحب الحق في شكل رقمي إما قابل للتفاوض أو عكس ذلك، وبمجرد الانتهاء منه يكون للمكتبة الحق في استعمال المحتوى الرقمي في الإطار المتفق عليه طبعا.

ومن هذا المنطلق يتبادر في أذهاننا تساؤل حول مصير المصادر التي لم يتم الحصول على ترخيص من مؤلفها هل تستبعد؟ أم تبقي المكتبة على قسم خاص تقليدي يظم تلك المصادر، وبالمقابل يكون لها موقع الكتروني به المحتوى الرقمي؟ أم أن هناك قواني جاءت على المستوى العالمي بحل في هذا الصدد؟

قائمة المراجع:

(1). الرامدي، يحيى. **رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية: الآداب نموذجا، دراسة تطبيقية**. القاهرة: دار المعارف الجامعية، 2013.

(2). المالكي، مجبل لازم. **المكتبات الرقمية**. عمان: مؤسسة الوراق، 2005.

(3). خطاب، السعيد. **لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي**. عمان: مؤسسة الوراق، 2013.

(4).**أهمية المكتبات الرقمية.** تمت الزيارة يوم: [2019.02.28]. متاح على الانترنت على الرابط:

http://wku.edu.sd/library/index.php/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%

(5).بن هادية، علي. **القاموس الجديد للطلاب: معجم عربي مدرسي ألفبائي**. ط.7. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991. ص. 285.

(6). مجموعة من المؤلفين. بتكليف من المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. **المعجم العربي الأساسي**. توزيع لاروس، 1998. ص. 102.

(7).مركز هردوم لدعم التعبير الرقمي. **الكتاب وحقوق المؤلف: توعية وصلاحيات تكفلها الدساتير**. القاهرة، 2016. تمت الزيارة يوم [28-01-2019]. متاح على الانترنت على الرابط:

http://hrdoegypt.org/wp-content/uploads/2016/04/%D8%AD%.pdf

(8).ساحل، سعاد، هجيرة زايدي. **حماية حقوق المؤلف في التشريع الجزائري**. ماستر: قانون الأعمال. جامعة عبد الرحمان ميرة- بجاية، 2015. تمت الزيارة يوم: [28-02-2019]. متاح على الانترنت على الرابط:

http://www.univ-bejaia.dz/dspace/bitstream/handle/123456789/2246/%.pdf

(9). عيادي، أميمة. **الحماية القانونية لحق المؤلف عبر الوسائط الالكترونية**. ماستر: قانون أعمال. جامعة العربي مهيدي- أم لبواقي، السنة الجامعية 2017/2016. تمت الزيارة يوم: [28-02-2019]. متا على الانترنت على الرابط:

http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/3409/1/%D8%A7%D.pdf

(10). الجازي، عمر. **المبادئ الأساسية لقانون حق المؤلف**: ورقة عمل مقدمة في ندوة 'حق المؤلفي الأردن بين النظرية والتطبيق، 12كانون الثاني 2004. جامعة الأردن. تمت الزيارة يوم: [2019.02.28]. متاح على الخط:

http://www.jcdr.com/pdf/article_jan.pdf

(11).سعيود، نورية. مداخلة بعنوان: **الإشكالية القانونية لرقمنة الوثائق في المكتبات**. تمت الزيارة يوم: [2019.02.28]. متاح على الرابط:

http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7/%.pdf

(12). رمضان، إيمان. **تراخيص المصادر الإلكترونية ودورها في دعم حرية إتاحة المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعات القاهرة الكبرى**. تمت الزيارة يوم: [2019.02.28]. متاح على الانترنت على الخط:

http://eprints.rclis.org/31834/1/Electronic%20Resources%20licenses.pdf

(13). طرشي، حياة. **المكتبات وحق المؤلف في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة**. مذكرة لنيل شهادة الماجستير. جامعة منتوري قسنطينة، 2011ن2012. تمت الزيارة يوم [2019.02.28]. متاح على الانترنت على الرابط:

https//bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/ATOR3698.pdf

(14).حقاص، صونية. **حماية الملكية الفكرية الأدبية والفنية في البيئة الرقمية في ظل التشريع الجزائري**. مذكرة ماجستير. علم المكتبات. جامعة منتوري- قسنطينة. تمت الزيارة يوم: [2019.02.28]. متاح على الرابط:

https//bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AHEG3796.pdf

إمكانية مكتبات جامعة سعيدة لرقمنة أرصدتها الوثائقية: الاستعدادات المتاحة

The possibility of Saida University libraries to digitize their documentary balances: available preparations

مخلفي محمد أمين
مخلفي محمد أمين قسم علم المعلومات/
جامعة وهران 1، أحمد بن بلة
mekhelfimohamedamine@gmail.com

د. العربي بن حجلر ميلود
قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية.
أحمد بن بلة

تاريخ الإرسال: 2019/11/25 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

نحاول في هذا البحث معرفة وفحص مدى جاهزية و استعداد المؤسسات الوثائقية للتعامل مع هذا النوع من المشاريع الرقمية، المكتبات الرقمية و تقنياتها التمكينية التنظيمية.كما تناقش الورقة أولا واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ثم تقدم البنية التحتية التكنولوجية للمكتبات، و أخيراً، تناقش الدور الذي يمكن أن تلعبه المكتبات في الإطار التنظيمي من الجدوى و الحاجة لمشروع الرقمنة. إذ ستتيح الرقمنة إمكانية الوصول إلى مجموعة كبيرة و متنوعة من المراجع متعددة الوسائط التي سيتم إنشاؤها عن طريق دمج المحتوى من العديد من المصادر المختلفة غير المتجانسة، التي تتروح من مستودعات النص و الصور و الفيديو و الصوت إلى أرشيفات البيانات العلمية و قواعد البيانات. ستوفر الرقمنة بيئة سلسة، حيث سيتم دعم الوصول التفاعلي لهذه المصادر و المراجع و تصفيتها و معالجتها و إصدارها و حفظها كدورة مستمرة. سيكون مستخدمو المكتبة مستهلكين و منتجي المعلومات على حد سواء، إما بأنفسهم أو بالتعاون مع مستخدمين آخرين.يتطلب تحقيق هذه الرقمنة الجديدة توفير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تغيير الدور الذي تلعبه المكتبات.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة- مشاريع- مكتبات الكليات- الاستعدادات المتاحة- جامعة سعيدة.

Abstract

In this research, we try to know and examine the readiness and willingness of documentary institutions to deal with this type of digital project, digital libraries and their organizational enabling technologies. The paper also discusses the reality of information and communications technology, then provides the technological infrastructure for libraries, and finally, discusses the role that Libraries can play within the organizational framework of feasibility and the need for a digitization project. Digitization will provide access to a large variety of multimedia references that will be created by combining content from many different heterogeneous sources, ranging from text stores, images, video, and audio to scientific data archives and databases. Digitization will provide a seamless environment, where interactive access to these sources and references will be supported, filtered, processed, issued and saved as a continuous cycle. Library users will be consumers and producers of information alike, either themselves or in cooperation with other users. Achieving this new digitization requires the provision of information and communication technology and a change in the role that libraries play.

Key words: digitization, projects, college libraries, available preparations, Saida university

1. مقدمة:

لقد اعتدنا أن تكون المكتبات هي المصدر الرئيسي للمعلومات بالنسبة للمستفيدين العاديين، و لكن في ظل عصر العولمة و ما نشهده من ثورة في مجال الاتصالات السلكية و اللاسلكية و ما أفرزته من تطورات لم يسلم منها شيئ في مجتمعنا المعاصر و خاصة في مجال المكتبات، تطورت فلسفة المكتبات من خاصية التملك و إلزام المستفيدين بالذهاب إليها، إلى جعل سياسة المكتبات الوصول إلى المستفيد أينما كان و في أي وقت، و هذا ما تقدمه المكتبات الرقمية التي تعتبر الآن من المصادر الغنية و بما تحتويه من الكتب و المواد السمعية و البصرية و غيرها من مصادر المعلومات المختلفة التي تم تحويلها إلى الشكل المرقمن و أصبحت كلها متاحة[1].

إن ظهور المكتبات الرقمية Libraires Digital نتيجة حتمية لثورة الألفية الثالثة التي يطلق عليها ثورة الاتصالات، لتثبت المكتبات أنها قادرة على التكيف مع كافة التكنولوجيات الحديثة. إن تاريخها هو نفسه تاريخ تطور استخدام تقنيات الاتصالات الحديثة و ثورتها في مجال المكتبات و المعلومات، و ما هي إلا تجسيد لقمة المكتبات التي تعتمد في كل عملياتها و وظائفها على التقنيات الحديثة[2]. إن المكتبات الرقمية ليست بدائل للمكتبات التقليدية، إنها بالأحرى مستقبل المكتبات التقليدية مثلما أصبحت مكتبات المخطوطات في العصور الوسطى ببساطة جزءاً متخصصاً و مهماً في المكتبات الكبيرة التي لدينا اليوم[3].كما أن هناك من يذكر أن تطور مفهوم المكتبة الرقمية يعود إلى زمن بعيد منذ ثلاثينيات القرن الماضي عند بزوغ فكرة "الموسوعة العالمية" عند (ويلز 1938)[4]، يمكن القول أن السبب الرئيسي وراء ظهور مثل هذا النوع من المكتبات هو النمو الهائل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و خاصة شبكة الانترنت و خاصة بعد اكتشاف و استخدام لغة HTML، و كذلك تصميم "تيم لي بيرنز" للشبكة world wid web (www)، أو ما يسمى بالنسيج العنكبوتي العالمي. كل ذلك أدى إلى مطالبة جمهور المستفيدين من الإنترنت و المكتبات بصفة عامة إلى ضرورة إيجاد البيانات و المعلومات في شكل إلكتروني مرقمن بدلا من الشكل التقليدي[5].

1.1 مشكلة البحث:

كنتيجة حتمية للتطورات التقنية و التكنولوجية التي يعرفها عصرنا الحالي و الذي أصبح يسمى بالعصر الرقمي نتاجاً للاستخدام المكثف للتكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات حياة المعرفة و لعل أبرز هذه التقنيات أو التحولات ما يعرف اليوم بالرقمنة التي غيرت جذريا طرق التعامل مع المعلومات في جميع القطاعات بصفة عامة و قطاع المؤسسات الوثائقية بصفة خاصة، و التي أصبحت بمثابة جسر التحول نحو العالم الرقمي[6]، و تعتبر المكتبات الجامعية من أهم المؤسسات التي تبنت هذه التقنيات سعيا منها لمواكبة التطور الحاصل و الارتقاء بالخدمة المكتبية. و نظراً لعدد المستفيدين المتزايد، فإن المكتبات الجامعية اليوم أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى، بالعمل على توفير احتياجاتهم. و لأن أي مكتبة جامعية كانت لا تستطيع الوصول إلى ذلك بالنظر إلى ما تتطلبه من مساحة و عمال و ميزانية، فإن معظم المكتبات الجامعية رأت في الوسائل و الأجهزة الإلكترونية مخرجاً لها من أزمتها من حيث استثمارها كأوعية لخزن المعلومات، و وسائل و أجهزة لنقلها و تداولها بأسهل السبل و أيسرها مما جعلها تدخل عالما غير تقليدي مبني على التقنية الاتصالية بإمكانياتها الفائقة و متعددة الوسائط.

إن المكتبات الجامعية اليوم مطالبة – و أكثر من أي وقت مضى- بأداء عملها، لابد من تخطي مرحلة التقليدية إلى مرحلة التكنولوجيا. التي تحتوي على وسائل مختلفة لحفظ المعلومات، تخزينها و إيصالها إلى أبعد نقطة في العالم مع توفرها على وسائل إلكترونية لقراءتها و الإستفادة منها. و لعل تبني المكتبات الجامعية لإفرازات و نتائج تكنولوجيا المعلومات هو ما أدخلها إلى ما يسمى بالواقع الرقمي[7].

2.1 تساؤلات البحث:

نحاول في هذا البحث طرح التساؤل الرئيسي وهو ما مدى جاهزية و استعداد مكتبات جامعة سعيدة لتبني مشروع التحويل الرقمي؟

حتى نتمكن من تحديد الأبعاد الحقيقية لموضوع الدراسة، استلزم طرح مجموعة من الأسئلة و هي كالتالي:

مامدى جدوى مشروع مكتبة رقمية؟ هل هناك خطط و استراتجيات تتبعها مكتبات جامعة سعيدة من أجل تبني مشاريع التحويل الرقمي؟ هل الكفاءات البشرية الموظفة على مستوى مكتبات جامعة سعيدة مؤهلة من أجل الإستعداد، التخطيط وقيادة المشاريع الرقمية؟ هل البيئة التكنولوجية لمكتبات جامعة سعيدة تساعدها على تبني مشروع مكتبة رقمية؟

3.1 فرضيات الدراسة:

الفرض العلمي هو ذلك التفسير المؤقت الذي قمنا بوضعه للتكهن بالقانون أو بالقوانين التي تحكم سير الظاهرة محل الدراسة[8].و حتى تكون الدراسة بطريقة منهجية لابد من افتراض اجابات مؤقتة للتساؤلات المطروحة، و تتمثل فرضيات الدراسة في:

* يعتبر تبني مشروع التحويل الرقمي بالنسبة لمكتبات جامعة سعيدة الحل الأنجع في ظل الإنفجار المعلوماتي و احتياجات المستفيدين.

* تحتاج الموارد البشرية الموظفة على مستوى مكتبات جامعة سعيدة لدورات تكوينية، تدريبية حتى تكون مؤهلة لقيادة مشروع مكتبة رقمية.

* تمثل اشكالات حقوق الملكية الفكرية للمؤلفين و الناشرين و عدم توفر القوى البشرية المؤهلة تحديا أمام رقمنة الأرصدة الوثائقية لمكتبات جامعة سعيدة.

4.1 أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما ستسفر عنه من نتائج قد تفيد في الحكم على مدى جاهزية مكتبات جامعة سعيدة و امكانياتها لتبني مشروع رقمنة أرصدتها، و منه تكون هذه الدراسة – اقتراحاتها و توصياتها- ذات أهمية خصوصاً لمكتبات جامعة سعيدة التي يمكن أن تأخذها كنظرة أولية تمكّنُها من اتخاذ الحلول الرقمية. حتى أنها يمكن أن تكون هذه الدراسة موثقة و مكتوبة في أغلب الأحوال لعرضها و تقديمها بشكل يمكن أن يساعد متخذي القرار في وضع استراتجيات من أجل الإستعداد للتحويل الرقمي، و هذا كله بهدف الرقي و تثمين خدماتها و دورها و محاكاة التجارب المطبقة بالجامعات الدولية أين أثبتت تطبيقات المكتبة الرقمية جدارتها و فعاليتها.

5.1 أهداف الدراسة:

ان الهدف من وراء اعداد هذه الدراسة هو محاولة تسليط الضوء على مشاريع المكتبة الرقمية و واقعها بمكتبات جامعة سعيدة من خلال تحديد مدى جاهزية المكتبات لهذا المشروع سواء من خلال دراسة الكفاءات البشرية الموظفة على مستوى مكتبات جامعة سعيدة، البنية التحتية لها، واقع الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات من جانب العاملين، التعرف على أهمية إدخال و استثمار تقنية المعلومات إلى المكتبات[9]. هذا كما ستهدف الدراسة الى الوصول لأهم المقترحات التي يمكن أن تساهم في انجاح تبني مشاريع الرقمنة في مكتبات جامعة سعيدة.

6.1 مجالات الدراسة:

المجال المكاني: يتضح المجال المكاني للدراسة من خلال العنوان: امكانية مكتبات جامعة سعيدة لرقمنة أرصدتها: الاستعدادات المتاحة (بعض مكتبات الكليات أنموذجاً).

المجال البشري: اشتملت الدراسة على عينة قصدية تمثلت في المكتبيين بكل مستوياتهم العاملون في مكتبات جامعة سعيدة و البالغ عددهم 46.

المجال الزمني: تم اجراء هذه الدراسة خلال المدة الزمنية: أواخر ديسمبر 2018 إلى منتصف فيفري 2019.

7.1 منهج الدراسة:

حتى تحقق الدراسة أهدافها و تتوصل إلى نتائج منطقية، تم تتبع المنهج الوصفي " الذي يعمل على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون، و الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره"[10]. باعتماد الأسلوب المسحي الذي يعمل على التجميع المنظم للمعلومات من المبحوثين بهدف فهم أو التنبؤ بسلوك المجتمع محل الدراسة[11]. و بعد جمع المعلومات في شكل مبوب تم تحليل النتائج المتحصل عليها.

8.1 ضبط مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

المكتبة الرقمية:" هي في الأساس مورد يعيد بناء المادة الفكرية و الخدمات للمكتبة التقليدية في شكل رقمي"[12].

الرقمنة:"تعرف الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث *RCIP عملية الرقمنة بأنها العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية (بمعنى محتوى على الحاسوب) انطلاقا من وثيقة ورقية، أو كيان ثلاثي الأبعاد، فالرقمنة إذن هي تكنولوجيا تحويل الوثائق الأصلية المتاحة على وسيط ورقي أو ميكروفيلم إلى صور رقمية، و الوثائق يمكن رقمنتها في شكل صور أو نص[13].

مكتبات الكليات: تتواجد هذه المكتبات على مستوى الكليات حيث سارعت إدارة الجامعات بالجزائر إلى إنشاء مثل هذه المكتبات بمجرد صدور القرار الذي ينص على تبني نظام الكليات في إدارة الجامعة الجزائرية، و غالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات و وسائل حديثة لاسترجاع المعلومات و خطوط الإرتباط بشبكة الأنترنت، و رغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تحقيق الضغط على المكتبات الجامعية المركزية سواء من حيث اتجاه الباحثين الى استخدام أرصدتها أو التكفل بجزء من الكتب و الوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من حيث جوانب التنظيم و التخزين[14].

مشروع: حسب معهد إدارة المشاريع في ماليزيا: " هو فن توجيه و تنسيق الموارد البشرية و المادية طوال حياة المشروع باستخدام تقنية الإدارة الحديثة، لتحقيق أهداف محددة سلفا من النطاق و التكلفة، و الوقت و الجودة و رضا المشاركين"[15].

مشروع تبني مكتبة رقمية: يقصد به الخطوات التي تحددها مؤسسات المعلومات و تقوم بتوثيق قراراته لتنفيذه في الشكل المثالي، و يشمل كل من مرحلة تحديد هوية المشروع، و التخطيط لجميع قراراته و البنية التحتية له، سواء من ناحية التجهيزات أو الموارد المالية أو البشرية، و حتى الجانب الزماني و المكاني ثم الإنتقال إلى مرحلة التنفيذ و التي تعتبر عملية ترجمة القرارات المتخذة في المراحل السابقة.

2. لماذا تتم عملية الرقمنة؟ ولماذا

تتنوع الأسباب التي تؤدي إلى تنفيذ مشروع رقمنة مصادر المعلومات أو بشكل أدق عملية التحويل الرقمي لموارد غير رقمية، و بالتالي فإن اتخاذ القرار بهذا الشأن يمكن إحالته للأسباب التالية:

- **تعزيز الوصول:** و هو أحد أهم أسباب رقمنة مصادر المعلومات حيث أن هناك حاجة ملحة من قبل المستفيدين للحصول على هذه المصادر، و بالمقابل لدى المكتبات و مراكز الأرشيف الرغبة أيضاً في تعزيز الوصول إليها و تلبية احتياجات المستفيدين.
- **تحسين الخدمات:** و ذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات، مع ما يتناسب مع التعليم، و التعلم مدى الحياة. الحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف، لكثرة استخدامها، أو لهشاشتها، و بالتالي إنشاء نسخ احتياطية للمحافظة عليها.
- **تقديم الفرص للمؤسسة** و ذلك لتطوير البنية التحتية و التقنية، القدرات الفنية لفريق العمل.
- **الرغبة في تنمية العمل التعاوني** و مشاركة مؤسسات أخرى في انتاج مصادر معلومات رقمية و اتاحتها على شبكة الأنترنت.

3. تاريخ المكتبات الرقمية:

عموما يمكن تحديد مرحلتين أساسيتين في تاريخ المكتبات الرقمية كما يلي[17]:

المرحلة الأولى: تجسدت في اسهام بعض المؤسسات الأمريكية الكبرى مثل مؤسسة العلوم القومية (NSF)، و وكالة الفضاء ناسا (NASA) لإنشاء المكتبات الرقمية من خلال تمويل مشروعات بحوث جادة في بداية التسعينيات و من أبرز ثمار هذه المرحلة مايلي:

- احراز تقدم ملحوظ في مجال تصميم أدوات البحث في المصادر المكتبية بمختلف أشكالها.
- تحفيز مجالات البحث و التطوير المتعلقة بالمكتبات الرقمية.
- بناء جسور من العلاقات بين التخصصات العلمية المختلفة.
- تقوية العلاقات بين المكتبات الرقمية و تقنيات و وسائل الإتصالات.
- توضيح المفاهيم ذات الصلة بالمكتبات الرقمية و تقديم تعريفات لها.
- اثارة الإهتمام بأهمية المكتبات الرقمية و ضرورة التحول إليها في المستقبل القريب.

المرحلة الثانية: اعتبرت امتداد للنجاح الذي تحقق في المرحلة الأولى و لكن تميزت هذه المرحلة بسمات أكثر منها:

- ظهور قضايا تكنولوجية جديدة بشكل لافت مثل: أمن المعلومات و الحماية الفكرية
- انتشار العمليات الآلية في فهرسة و تصنيف المكتبات
- تغطية أوعية معلومات أكثر تنوعا شملت المواد السمعية و البصرية و البرمجيات و المصادر المحوسبة و غيرها.
- تنوع التغطية الموضوعية للمكتبات الرقمية لتشمل العلوم الإنسانية و المجالات الأدبية و الطبية و مختلف العلوم الأخرى.
- انخراط المؤسسات و الوكالات المعنية بالمكتبات الرقمية في العديد من المشروعات الرقمية و تمويلها و تنامي أعدادها باضطراد عما كانت عليه في السابق.

4. المراحل المقترحة للإستعداد لتبني مشاريع الرقمنة:

تعد عملية التخطيط للمشروع و معرفة الأهداف المرجوة منه و مدى ملائمة هذا المشروع للمؤسسات الوثائقية من أهم خطوات المشروعات الرقمية، فإجراء عملية تقييم لعدة نقاط في المشروع من أهم المهمات فضلا عن معرفة نقاط القوة و الضعف، و كيفية الإستفادة من تلك النقاط و معالجة ضعفها. لذا يجب معرفة مهام و الأهداف الراعية للمشروع و مدى تحقيق مشروع الرقمنة لهذه الأهداف، وضع تصور حول المشروع و ما سيكون عليه بالضبط و كذلك معرفة المراحل التطويرية المستقبلية للمشروع و مدى امكانية استعاب المشروع لتلك التطورات و تحديد المعايير و التقييم المستمر لكل خطوة لتصحيح الأخطاء إن وجدت و توفير الإشراف و التوجيه الدائم للعاملين بالمشروع[18].

و يمكن احصاء المجالات التي ينبغي التصدي لها و دراستها قبل بدء العمل من أجل تبني مشاريع التحول الرقمي[19]:

أولا: الغايات و **الاهداف و نطاق المشروع Goals and Objectives:** هي فهم أهداف و غايات المكتبة، فمشروعات الرقمنة تتطلب كثير من الجهد، فضلا عن الوقت و التكاليف العالية.

ثانيا:جمهور المستفيدين المستهدف من المشروع The Audience: يعتبر جزء من مشروع الرقمنة و نقطة تكميلية لأهداف و غايات المشروع، حيث يساعد القائمين عليه في التخطيط الأمثل و الغايات المرجوة منه و عند التفكير في الجمهور المستهدف يجب ألا نركز على المحيط الضيق من المستفيدين، بل يجب أن نضع في الإعتبار أنه بمجرد اتاحة المواد الرقمية على الأنترنت تبرز فئات أخرى منهم.

ثالثا: جمع و تحليل المواد المراد رقمنتهاAnalysis of collective Materials: سيساعد على الإختيار الأفضل للمواد و يمكن الوصول إلى نتيجة جيدة في هذه المرحلة من خلال الإجابة على بعض التساؤلات مثل:

- هل سيتم اختيار مجموعة من المواد، أو الصور، أو الوثائق...و غيرها؟ أم ستكون عملية الرقمنة شاملة لكل المواد؟
- هل سيكون تنوع في المواد المختارة كالكتب و الوسائط المتعددة و الخرائط، المواد السمعية البصرية...؟
- كم من هذه المواد تستحق تحويلها- بشكل فعلي- إلى الشكل الرقمي؟
- ماهي شروط الحكم على صلاحية هذه المادة من عدمها للرقمنة؟

رابعاً: تحليل الإحتياجاتNeedsAnalysis: هي الخطوة التالية من خطوات مشاريع التحول الرقمي، و تتم بأخذ عينة من محيط المشروع و المواد المتاحة لتحديد كمية الإحتياجات، حيث يجب تحديد مصادر تمويل المشروع، تحديد الوظائف المطلوبة للعمل فيه، نوع و مدى الدعم الفني المتاح للمشروع.

خامساً: تحليل تكاليف المشروع و أثره على المؤسسة الداعمة للمشروعCastAnalysis: في هذه الخطوة يتم التحليل المالي للمشروع و مدى تأثير هذه الأموال على ميزانية المؤسسة الحاضنة لمشروع الرقمنة، و من بين تكاليف المشروع: **المعدات، البرمجيات، أجور العاملين، التدريب و تكاليفه، تكاليف الحفظ و العرض.**

سادساً: اعتماد المعايير و العملياتAdoption of standars and processes: يعد تحديد مواصفات الصور و المسح الضوئي من أهم الإعتبارات التي يجب يراعيها القائمون على المشروع، حيث أن هذا القرار له تأثير مباشر على الحجم النهائي للمجموعات الرقمية، كذلك ما سيتبعه من قرارات تتعلق بالأجهزة و البرامج و العاملين.

سابعاً: توثيق خطوات المشروع Documentation: تنبع أهميتها من أهمية القرارات التي تصدر في كل خطوة من خطوات مشروع الرقمنة، و التي هي بمثابة العمود الفقري له، و هذه الوثائق التي تحتوي على خطط المشروع و القرارات التي تم اتخاذها في كل مرحلة من المراحل هي التي تضمن بقاء المشروع و تسهل ادارته بسرعة و فعالية و كفاءة عالية، كما يمكن الإستفادة من وثائق المشروع الرقمي في مراحل لاحقة سواء في نفس المشروع و ما يلحق به من تطورات في دورة حياته أو في غيره من المشروعات المشابهة له. لتكون بمثابة الذاكرة و تضاف إلى أدبيات موضوع الرقمنة كتجربة من تجارب الرقمنة. إن توثيق استراتجيات العمل هي بمثابة نقاط هامة جدا في مجال التخطيط للمشروعات القادمة، التي تضمن تفاصيل العمل بالمشروع و ذلك من شأنه توجيه المشروع و تجنب تكرار المشكلات و تكرار الحلول، يكفي أن نقول أن توثيق خطوات المشروعات هي بمثابة استدامة هذه المشروعات بحفظ كل ما يتعلق بها.

ثامناً: تقييم المشروع Evaluation: هي اعداد تصور خاص بتقييم المشروع و معرفة مدى تحقيقه للأهداف و المتطلبات التي أنشأ من أجلها، و تقييم هذه الأهداف بشكلها، أي يجب وضع بعض الإستفسارات و الأسئلة التي من شأنها أن توصلنا إلى التقييم الحقيقي للمشروع مثل: ما الطرق المثلى أو الأدوات الفعالة لتقييم المشروع؟ -و ينبغي أن تكون هذه الأدوات من صلب المشروع-. و هل يمكن أن تتخذ الطرق الكمية و النوعية كسبيل للتقييم؟

يسمح التقييم بإعادة النظر في السياسات التي يمكن أن يجانبها الصواب و الإستفادة من الأخطاء و الدروس لتنفيذ مشروعات أكثر نجاحاً في المرات القادمة، كذلك توفير أفضل السبل لتحسين طرق إنجاز المشروعات الحالية.

تاسعاً: النظر في قضايا حقوق التأليف و النش[20] Consider copyright issues: ضرورة نشر الوعي بالملكية الفكرية و أهميتها.

عاشرا: تقرير استخدام تكنولوجيا المعلومات(IT)، البنية التحتية و الموظفين .

5. متطلبات الإستعداد لتبني مشروع مكتبة رقمية:

ليتم الإستعداد لتبني مكتبة رقمية لابد من المرور بمراحل عدة أهمها إدخال المعلوماتية في الوظائف الرئيسية للمكتبة التقليدية و تشمل التزويد و الفهرسة و الإعارة و غيرها، و حوسبة أغلب إجراءاتها ثم رقمنة محتويات المجموعات النصية، و من أهم متطلبات الإستعداد لتبني مشروع مكتبة رقمية ما يأتي[21] :

- **احتياجات قانونية و تنظيمية:** إذ يتعين على المكتبة عند تحويل موادها النصية من تقارير و بحوث و مقالات و غيرها إلى أشكال يمكن قراءتها آليا الحصول على إذن خاص من صاحب الحق عملا بقوانين حقوق الطبع و الحماية الفكرية. أجهزة خاصة لربط المكتبة بشبكة اتصالات داخلية و شبكة الأنترنت العالمية.
- أجهزة تقنية خاصة بتحويل مجموعات المكتبة من تقليدية إلى رقمية و أجهزة حاسوب و ملحقاته المختلفة، و طابعات ليزرية متطورة، ماسحات ضوئية و أجهزة تصوير، طابعات و كاميرات رقمية، أقراص ليزرية مرنة و رقمية...إلخ.
- برمجيات[Software] و بروتوكولات لربط نظم استرجاع المعلومات على الخط.
- الإشتراك في الدوريات الإلكترونية، حيث يتم ربط المكتبة بالناشر أو مقدمة الخدمة برقم النطاق [IpAddress].
- الربط بين موقع الدوريات الإلكترونية و الدوريات التي يحتويها نظام الفهرس الآلي في المكتبة، و كتابة الحواشي الخاصة بموقع الدوريات الإلكترونية.
- أطر بشرية فنية مؤهلة و قادرة على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة بوجهيها المادي و الفكري.
- الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع و تشغيله.

و لعل من أهم متطلبات الإستعداد لتبني مكتبة رقمية، بناء مجاميع رقمية و بحجم يمكن أن يجعلها ذات فائدة كبيرة. فالرقمنة ماهي إلا عملية استنساخ تقنية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها إلى سلسلة حرفية أو إلى صورة و يواكب هذا العمل التقني عملا فكرياً و مكتبياً من أجل فهرستها، تمثيل محتوى النص المرقم.

6. مشكلات المكتبات الرقمية:

إن المكتبات الرقمية نفسها لا تخلو من بعض المشكلات مثل التقادم التكنولوجي على مستوى كل من العتاد و البرمجيات و ضعف التحكم في المعلومات من قبل مالكي الحقوق الفكرية و صعوبة إدارة هذه الحقوق و الارتفاع النسبي في تكلفة إنشاء هذه المكتبات و مشكلات التكامل بين المكتبات الرقمية المختلفة و برمجيات الحلول المختلفة.

و من المشكلات أيضاً الزيادة الهائلة في إقتناء البيانات و المعلومات و تمثيلها في أشكال رقمية متنوعة في الوقت الذي لازالت فيه أساليب الوصول إلى هذه المعلومات متخلفة و أقرب إلى النزعة الإنطباعية حيث لا يزال يعتمد معظمها على كشافات الكلمات الدالة البسيطة و الإستفسارات ذات السمات العلائقية – على سبيل المثال فإن أساليب البحث و الإسترجاع تعود إلى السبعينيات

و ثمانينيات القرن العشرين ميلادي- و على حد قول البعض:" نحن نحتاج إلى المزيد من التقنيات التي تساعد في البحث، فقد كرسنا الجهود في انشاء المكتبات الرقمية أكثر مما كرسناها في تطوير الأدوات اللازمة لإستخدام هذه المكتبات بشكل فعال". و بالرغم من ذلك فإن كثيرا من التحديات التي تواجه إنشاء المكتبات الرقمية اليوم هي تحديات إجتماعية، إقتصادية و تشريعية أكثر منها تقنية[22].

7. دراسة واقع امكانيات مكتبات جامعة سعيدة للتحويل الرقمي:

1.7 عينة الدراسة:تعرف العينة على أنها:" مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، و تعتبر جزءاً من الكل، بمعنى أنها تؤخذ من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي لإجراء الدراسة عليها[23].

جدولرقم 1: يبين عينة الدراسة ككل المكتبيين بكل مستوياتهم

المكتبة الجامعية	عدد أفراد العينة من المكتبيين
مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العوم الإجتماعية	07
مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية	06
مكتبة كلية الآداب و اللغات و الفنون	08
مكتبة كلية العلوم	09
مكتبة كلية التكنولوجيا	07
مكتبة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	09
المجموع	46

جدول رقم (02): يبين توزيع الموظفين المتخصصين بمكتبات جامعة سعيدة حسب الرتبة

و بشكل عام يتوزع الموظفين المتخصصين في علم المكتبات بمكتبات جامعة سعيدة على النحو الآتي:

الوظيفة	العدد	النسبة%
- رئيس محافظ للمكتبات الجامعية	03	6.52
- محافظ بالمكتبات الجامعية	01	2.17
- ملحق مكتبات جامعية مستوى أول	12	26.08
- ملحق مكتبات جامعية مستوى ثاني	06	13.04
- مساعد بالمكتبات الجامعية	24	52.17
- عون تقني بالمكتبات الجامعية	00	00
المجموع	46	100

جدول رقم3: يبين عدد الاستبيانات الموزعة و الضائعة و الفارغة و المسترجعة من أفراد العينة.

عدد أفراد مجتمع الدراسة	الاستبيانات الموزعة		الاستبيانات الضائعة		الاستبيانات الفارغة		الاستبيانات المسترجعة	
	العدد	النسبة %	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة %
46	46	100	08	17.39	16	34.78	22	50

لقد جرى توزيع **46** استمارة استبانة على مجموع الموظفين المتخصصين في علم المكتبات بمكتبات جامعية سعيدة ، أي ما نسبة **100%**، وبعد جمعها و فرزها تبين أن عدد **08**من الإستبيانات المسترجعة ضائعة، أي ما نسبته **17.39%**من المجتمع الكلي للدراسة، بينما كانت **16**فارغة بنسبة **34.78%**. ويعود ذلك إلى غياب بعض الموظفين؛ التسيب و الإهمال من طرفهم،وبذلك اعتمدنا أثناء التحليل على 22 استمارة استبيان أي ما نسبته **50%** من المجتمع الكلي للدراسة. ويعتبر هذا الأخير العدد النهائي لعينة الدراسة والمقدر بـ **22**استمارة استبيان.

2.7 البنية التحتية التكنولوجية لمكتبات جامعة سعيدة:

تعد البنية التحتية التكنولوجية للمكتبات مؤشرا هاماً في تحديد جاهزيتها واستعدادها للمضي قدما نحو البيئة الرقمية، حيث لا يعقل أن نتبنى مشروع التحويل الرقمي في ظل غياب التجهيزات اللازمة وتقنيات الإتصال الحديثة، سواء تمثلت في شبكة داخلية أو الأنترنت، بالإضافة إلى تبني تكنولوجيا مثل الحوسبة وتقديم خدمات من خلال مواقع على الخط المباشر، حيث تعتبر مختلف هذه التطورات عوامل مساعدة لتبني مشروع الرقمنة، وسيتم حصر البنية التحتية التكنولوجية لمكتبات جامعة سعيدة من خلال المؤشرات التالية:

1.2.7 التجهيزات:

جدول رقم04: يبين عدد الحواسيب المتوفرة بمكتبات جامعة سعيدة

المكتبات الجامعية	الحواسيب المخصصة للمكتبيين		الحواسب المخصصة للمستفيدين	
	أنترنت	بدون أنترنت	أنترنت	بدون أنترنت
مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية	07	00	06	00
مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية	06	03	03	00
مكتبة كلية الآداب و اللغات و الفنون	05	00	03	01
مكتبة كلية العلوم	10	00	02	00
مكتبة كلية التكنولوجيا	07	00	04	00
مكتبة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	11	00	03	00
المجموع	46	03	21	01

حسب ما أفادت به العينة المختارة للدراسة أن عدد الحواسيب تتفاوت بين الكليات من حيث العدد ومن حيث إتصالها بشبكة الإنترنت، هذا من جهة ومن جهة أخرى، حسب كل فئة المكتبيين والمستفيدين.

2.2.7 شبكة الانترنت: سنحاول التعرف من خلال مكتبات جامعة سعيدة على ما توفره من فضاءات إنترنت خاصة بالمستفيدين و قد جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم 05: يبين شبكة الانترنت المتوفرة على مستوى مكتبات جامعة سعيدة

المكتبات	الحواسيب المرتبطة بالأنترنت	فضاء WIFI
مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العوم الإجتماعية	00	00
مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية	00	00
مكتبة كلية الآداب و اللغات و الفنون	00	00
مكتبة كلية العلوم	08	00
مكتبة كلية التكنولوجيا	09	00
مكتبة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	10	00
المجموع	27	00

3.2.7 واقع الحوسبة بمكتبات جامعة سعيدة: اعتمدت مكتبات جامعة سعيدة برمجية PMB كبرمجية وحيدة لحوسبة مكتباتها، حيث و من خلال هذه البرمجية التي هي عبارة عن نظام متكامل لتسيير المكتبات و ذلك لغرض تسهيل إيصال و استرجاع الوثائق و من أجل تنسيق تسيير المعلومات، بثها و اتاحتها. هذا التطبيق على مستوى مكتبات جامعة سعيدة اقتصر على مستوى الفهرسة الوصفية و الموضوعية و الإعارة، الإرجاع، الحجز و الجرد.

4.2.7 المواقع الإلكترونية لمكتبات جامعة سعيدة: تمكن المواقع الإلكترونية من التواجد على الخط المباشر و استغلالها في تقديم الخدمات، كما تساعد المكتبات من التواجد على الخط المباشر و ربطها مع مكتبات أخرى، ذلك من أجل تناقل المعلومات و تقديم خدمات، فيما يلي بيان عن المواقع الإلكترونية لمكتبات جامعة سعيدة:

- مكتبة كلية العلوم الإنسانية و العوم الاجتماعية: www.univ-saida.dz/ssh/
- مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية: www.univ-saida.dz/dsd/
- مكتبة كلية الآداب و اللغات و الفنون: www.univ-saida.dz/lla/
- مكتبة كلية العلوم: www.univ-saida.dz/sci/
- مكتبة كلية التكنولوجيا: www.univ-saida.dz/tec/
- مكتبة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير: www.univ-saida.dz/busegadm/

3.7 أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث على أداة الإستبانة من أجل تحديد الإمكانيات المتاحة لمكتبات جامعة سعيدة لتبني مشروع رقمنة، حيث تم توزيعها على المكتبيين بكل مستوياتهم.

4.7 تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

1.4.7 تحليل نتائج المحور الأول: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمكتبات جامعة سعيدة

السؤال الأول: ما مدى اعتمادكم على التكنولوجيا الحديثة أثناء العمل بمكتبتكم؟

جدول رقم06 : يبين مدى اعتماد المكتبيين على التكنولوجيا الحديثة

الإجابات	التكرارات	النسبة%
اعتماد كلي	10	45.45
جزئي	12	54.54
نادرا	00	00
غير مستخدمة	00	00
المجموع الكلي	22	100

من نتائج الجدول أعلاه ترى ما نسبته 45.45%من أفراد مجتمع الدراسة أن اعتمادهم على التكنولوجيا الحديثة في تأدية وظائفهم اعتماد كلي، و يمكن ارجاع هذا إلى معرفتهم للدور الذي تلعبه في إدارة خدماتهم و أنشطتهم أكثر فأكثر، بينما ترى نسبة 54.54%على أن المكتبات تعتمد على التقنيات الحديثة بشكل جزئي، في حين نلاحظ أن المكتبيين قامو بالنفي التام بأن المكتبات لا تستخدم تكنولوجيا الحديثة، أو قل ما تستخدمها.

السؤال الثاني: من بين أهم مجموعات تكنولوجيا الحديثة، أذكر التجهيزات المستخدمة و أغراض استخدامها؟

جدول رقم 07: يبين أنواع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالمكتبة وأغراض استخدامها

التعليمة	الإجابات	تكرار	النسبة %
شبكة داخلية	الإحاطة الجارية	08	05.44
	البث الإنتقائي للمعلومات	02	01.37
	الإعارة	17	11.56
شبكة الأنترنت	الإقتناء	13	08.84
	مسائلة قواعد البيانات	06	04.08
	الإحاطة الجارية	12	08.16
	البث الإنتقائي للمعلومات	07	04.76
	الإتصال بالمستفيدين	10	06.80
البرمجيات الوثائقية	الوصف الفني للمجموعات	10	06.80
	التسيير الإداري للمكتبات	13	08.84
	إعارة وارجاع المجموعات	18	12.24
	الإستخلاص	10	06.80
	التكشيف	09	06.12
	التوصيف	12	08.16
المجمـــــــــوع		147	100

عندما نتفحص نتائج الجدول أعلاه نجد أن أكبر نسبة من مجموعات التكنولوجيا الحديثة، البرمجيات الوثائقية (إعادة وإرجاع المجموعات) 12.24%، لتأتي بعدها شبكة داخلية (الإعارة) 11.56%، وأدنى نسبة شبكة داخلية (البث الإنتقائي للمعلومات) 01.37%.

السؤال الثالث: حسب نظرك؛ هل مكتبتكم بعيدة عن تفعيل التكنولوجيا الحديثة؟

جدول رقم 08: يبين آراء المكتبيين حول تفعيل التكنولوجيات الحديثة بالمكتبة

الإجابات	التكرار	النسبة%
نعم	09	40.90
لا	13	59.09
المجموع	22	100

نجد من خلال النتائج أعلاه أن آراء المكتبيين حول تفعيل التكنولوجيا بمكتبتهم، كانت بنسبة 59.09 %يجدون أن مكتبتهم ليست بعيدة عن تفعيل التكنولوجيا الحديثة، ربما هذا له علاقة بالأمور المالية، أو له علاقة الإهتمام بالتطورات، أو أن الامر متعلق بتوفر التكنولوجيا الحديثة.

- ✓ **إذا كانت الإجابة بـ: " نعم" فإلى ما يعود ذلك؟**

جدول رقم 09: يبين أسباب ابتعاد المكتبات عن تفعيل تكنولوجيات الحديثة

الإجابات	التكرار	النسبة%
نقص الموارد المالية	03	20
عدم توفر الوسائل التكنولوجيا بشكل كاف	09	60
ضعف كفاءات المكتبيين	03	20
المجموع	15	100

إن الذين أجابوا بأن مكتبتهم لا تستجيب لإمكانات تفعيل التكنولوجيا بمكتبتهم، كان نتيجة لعدم توفر الوسائل التكنولوجية بشكل كاف 60%، لنجد بعدها أن نقص الموارد المالية وضعف كفاءات المكتبيين تلعب دورا في عدم توفرها بالمكتبة.

2.4.7. تحليل نتائج المحور الثاني:الجدوى و الحاجة لمشروع مكتبة رقمية

السؤال الرابع: هل الإعتماد على وسائل التكنولوجيا بمكتبتكم سيكون له أثر إيجابي؟

جدول رقم 10: يبين رأي المكتبيين حول الإعتماد أكثرعلى الوسائل التكنولوجية الحديثة

الإجابات	التكرار	النسبة%
نعم	17	77.27
لا	00	00
حسب نوع التقنية	05	22.72
المجموع	22	100

يرى المكتبي أن الإعتماد على الوسائل التكنولوجية بالمكتبة سيكون له أثر إيجابي 77.27%، وهي نسبة توضح مدى إهتمامهم بالتطورات.

السؤال الخامس: إلى أي مدى يمكن أن يكون التحويل الرقمي حلا ناجعاً لواقع المكتبة؟

جدول رقم 11: يبين رأي المكتبيين حول التحويل الرقمي و نجاعته لواقع المكتبة

الإجابات	التكرار	النسبة%
حلا أمثل	14	63.63
حلا سابق لأوانه	00	00
مجرد مسايرة لتطورات العصر	08	36.36
حلا غير مناسب	00	00
المجموع	22	100

من خلال النتائج المحصل عليها نجد أن التحويل الرقمي هو حل ناجع لواقع المكتبة 63.63%، وهو ضروري من أجل مسايرة االتطورات التي تحدث في التخصص.

السؤال السادس: في حالة تبني مكتبتكم لمشروع رقمنة أرصدتها الوثائقية؛ كيف سيكون موقفك؟

جدول رقم 12 يبين موقف المكتبيين في حالة تبني المكتبة لمشروع رقمنة أرصدتها

الإجابات	التكرار	النسبة%
موافق	22	100
معارض	00	00
المجموع	22	100

تبين هذه الإجابة أن المكتبي له موقف إيجابي في حالة تبني المكتبة لمشروع رقمنة لأرصدتها 100%، وهذا يفسر مدى إيجابية وتهيئة المكتبي لخدمة المستفيد بآخر التطورات.

السؤال السابع: حتى تحقق مكتبتكم تبني مشروع مكتبة رقمية؛ إلى ما تحتاج؟

جدول رقم13 يبين الأسباب المساعدة لتحقيق مشروع مكتبة رقمية

الإجابات	التكرار	النسبة %
وضع أرضية تعاون فيما بين المكتبات	17	20
العمل على تطوير مهارات المكتبيين	19	22.35
التعرف على تجارب سابقة للمكتبات في مجال الرقمنة	10	11.76
توفير التجهيزات المناسبة	20	23.52
توفير الميزانيات المناسبة	19	22.35
المجموع	85	100

بينت العينة المختارة للدراسة أن مكتبتهم تحتاج لتوفر الأجهزة المناسبة من أجل تبني مشروع المكتبة الرقمية 23.52%، كما أنهم محتاجين توفير الميزانيات المناسبة، وتطوير مهارات المكتبيين 22.35 %، وأنهم يحتاجون لوضع أرضية تعاون فيما بين المكتبات 20%، أما التعرف على تجارب سابقة للمكتبات في مجال الرقمنة11.76% فهي نسبة ضئيلة.

السؤال الثامن: في حالة تبني مشروع التحويل الرقمي؛ في نظرك كيف يمكن لمكتبتكم أن تتوصل إلى رصيد رقمي؟

جدول رقم 14 يبين رأي المكتبيين حول الإستراتيجية التي يمكن اعتمادها لتشكيل رصيد رقمي

الإجابات	التكرار	النسبة%
تبني استراتيجية رقمنة الأرصدة الوثائقية	12	41.37
الإتجاه إلى إقتناء المصادر الرقمية	17	58.62
المجموع	29	100

كانت أراء المكتبيين حول الإستراتيجية التي يمكن إعتمادها لتشكيل رصيد رقمي هو من خلال الإتجاهلإقتناء المصادر الرقمية 58.62%، ونسبة41.37% كانت حول تبني إستراتيجيةرقمنة الأرصدة الوثائقية.

السؤال التاسع: هل مكتبتكم على استعداد لتبني مشروع رقمنة أرصدتها الوثائقية؟

جدول رقم 15 يبين أراء المكتبيين حول الاستعداد لتبني مشروع رقمنة

الإجابات	التكرار	النسبة%
نعم	13	59.09
لا	09	40.90
المجموع	22	100

أفادالمكتبيون أن مكتبتهم على ستعداد تام في بتني مشروع رقمنة أرصدتها 59.09%، بينما نسبة 40.9% فقد أفادوا أنهم ليسوا على إستعداد.

3.4.7 تحليل نتائج المحور الثالث: الاستعداد لتبني مشروع مكتبة رقمية

السؤال العاشر: هل أنت على استعداد للعمل بمشروع مكتبة رقمية؟

جدول رقم 16 يبين أراء المكتبيين حول الاستعداد للعمل بمشروع مكتبة رقمية

الإجابات	التكرار	النسبة%
نعم	22	100
لا	00	00
المجموع	22	100

توضح لنا الإجابات التي قدمها المكتبون أنهم على إستعداد تام للعمل بمشروع المكتبة الرقمية 100%، وهو يبين لنا أنهم يتميزون بالكفاءات المهنية.

السؤال الحادي عشر: حدد مستوى مهاراتك، في الجوانب التالية؟

جدول رقم 17 يبين مهارات المكتبيين في التحكم بتقنيات الرقمنة

التقنية	الإجابات					
	جيد		متوسط		ضعيف	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة %
استخدام الحواسيب و البرمجيات	13	28.26	08	19.51	11	04
تقنيات الرقمنة وأدواتها	15	32.60	17	20.48	11	04
استخدام أنواع الماسحات الضوئية وبرمجياتها	06	13.04	05	12.19	15	24
برمجيات التعرف الضوئي على الحروف وتقنياته	03	06.52	12	14.46	07	28
برمجيات معالجة الصور	03	06.52	11	13.25	08	32
أنواع وأشكال الملفات الرقمية	07	15.21	14	16.86	11	04
أنواع وسائط التخزين وتقنيات التخزين	05	10.86	12	14.46	11	04
المجموع	46	100	81	100	25	100

تبين النتائج المحصل عليها للعينة المبحوثة أنهم يتميزون جيدا في استخدام الحوسيب والبرمجيات 28.26%، و متوسطين في استخدام تقنيات الرقمنة20.48%، وضعفاء في برمجيات معالجة الصور 32%.

السؤال الثاني عشر:حدد مستوى معارفك بالمعايير التالية؟

جدول رقم18 يبين المهارات الفنية للمكتبيين في ظل البيئة الرقمية

التعليمة	الإجابات					
	جيد		متوسط		ضعيف	
	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
معايير تنمية المجموعات الرقمية	01	25	14	21.53	07	22.58
معايير العمليات الفنية بالبيئة الرقمية	00	00	17	26.15	05	16.12
معايير البحث من المصادر الرقمية	03	75	15	23.07	04	12.90
حقوق الملكية الفكرية بالبيئة الرقمية	00	00	11	16.92	11	35.48
دفتر الشروط للمقاييس الرقمية	00	00	08	12.30	04	12.90
المجموع	04	100	65	100	31	100

تبين النتائج أعلاه أن العينة المختارة للدراسة تعلم جيدا بمعايير البحث عن المصادر الرقمية 75 %، ولكنها تتعامل بشكل متوسط مع معايير العمليات الفنية بالبيئة الرقمية 26.15%، وبشكل ضعيف 35.48% مع حقوق الملكية بالبيئة الرقمية.

السؤال الثالث عشر: ماهي أهم المتطلبات الواجب توفرها بالمكتبي من أجل تبني مشروع التحويل الرقمي؟

جدول رقم 19 يبين أهم المتطلبات الواجب توفرها بالمكتبي من أجل الاستعداد لتبني مشروع رقمنة

الإجابات	التكرار	النسبة%
معرفة التطبيقات الحديثة	20	30.76
مهارات التخطيط	18	27.69
العمل كفريق	12	18.46
معرفة تحديات البيئة الرقمية	15	23.07
المجموع	65	100

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن أهم المتطلبات الواجب توفرها بالمكتبي من أجل تبني مشروع التحويل الرقمي معرفة التطبيقات الحديثة 30.76%، لتأتي بعدها مهارات التخطيط 27.69%، كما يجب عليهم معرفة تحديات البيئة الرقمية 23.07%، وأخيرا العمل كفريق حتى يتم تبني مشروع الرقمنة.

السؤال الرابع عشر: هل هناك تعاون بين مكتبتكم و المكتبات الجامعية التي تبنت مكتبة رقمية للاستفادة من تجاربها و خبراتها؟

جدول رقم 20 يبين تعاون المكتبات الجامعية للاستفادة من تجارب الرقمنة

الإجابات	التكرار	النسبة%
نعم	00	00
لا	22	100
المجموع	22	100

أجابة العينة المبحوثة أنه لا يوجد تماما تعاون بين المكتبات الجامعية من أجل الاستفادة من تجارب الرقمنة100%، وهذا بسبب عدم وجود اتصال أو تكتل شبكي حقيقي بين المكتبات، وغيرها من التساؤلات التي تجعل عملية تكاثف الجهود صعبة.

السؤال الخامس عشر: التحديات التي يمكن أن تواجه في حالة تبني مشروع مكتبة رقمية في مكتبتكم؟

جدول رقم 21 يبين التحديات التي يمكن أن تواجهها مكتبات جامعة سعيدة في حالة تبني مشروع رقمنة أرصدتها

الإجابات	التكرار	النسبة%
تحديات تقنية	11	22
تحديات مالية	11	22
عدم توفر القوى البشرية المؤهلة	08	16
تحديات تتعلق بحقوق الملكية الفكرية	07	14
عوائق إدارية	13	26
المجموع	50	100

أجابت العينة المبحوثة أن التحديات التي يمكن أن تواجه المكتبات الجامعية لسعيدة في حالة تبنيها لمشروع رقمنة أرصدتها هو العوائق الإدارية 26%، وأما ثاني تحدي هو عوائق تقنية ومالية 22%، لتأتي بعدها تحدي عدم توفر القوى البشرية المؤهلة 16%، وأخيرا تحديات تتعلق بحقوق الملكية الفكرية 14%.

8. نتائج الدراسة:

من خلال النتائج المتوصل نجد أن مكتبات جامعة سعيدة بها نقائص تجعلها غير جاهزة لتبني مشروع الرقمنة، وهذا ما كشفت عنه الدراسة الميدانية من حيث نقص عدد الحواسيب والمعدات، وكذا شبكة الإنترنت، كما أنه لا يوجد هناك فضاء مخصص لشبكة الإنترنت.

لكن في المقابل نجد أن الموظفين بالمكتبات الجامعية لسعيدة مستعدين لتعلم الأمور الضرورية واللازمة الخاصة بعملية الرقمنة.

9. الاقتراحات:

يقترح مجتمع الدراسة الحالية بعض المقترحات حول موضوع تبني مشاريع الرقمنة في مكتبات جامعة سعيدة، باعتباره من الموضوعات المهمة و الحيوية و أهمها مايلي:

- أن تتبنى جهة رسمية وضع خطة إستراتيجية محددة و مرسومة بشكل كامل لمشروع الرقمنة كوزارة التعليم العالي مثلا.
- الاستفادة من تجارب الجهات العالمية في مشاريع التحويل الرقمي.
- دراسة قوانين حقوق الملكية، و محاولة إيجاد الطرق المناسبة لإتاحة مصادر المعلومات.

- تبادل الخبرات سواء في عملية الرقمنة أو الجوانب القانونية أو الفنية.
- الاهتمام بتوفير العدد الكافي من الموظفين كل في وظيفته و ذلك من أجل إنجاز العمل.
- الاهتمام بالجوانب الإعلامية للمشروع، ابراز أهميته ومراحله وإنجازاته، حتى يحصل المشروع على الدعم المعنوي و المادي المطلوب من أصحاب القرار.

تدعيم برامج التكوين في مجال المكتبات و المعلومات خاصة بتكنولوجيا المعلومات و المكتبات الرقمية يقابلها التربصات الميدانية في مكتبات تمارس الرقمنة، وذلك من أجل تكوين مكتبيين مؤهلين.

الهوامش:

(1) رجب عبد الحميد حسنين. تقنيات الويب الدلالي للمكتبات الرقمية =Semantic Web Technologies for Digital Libraries . تاريخ الإطلاع: [2019/02/10].

[على الخط]: https://www.researchgate.net/publication/274254602_tqnyat_alwyb_aldlaly_llmktbat_alrqmyt

(2) محمد، عماد عيسى صالح. مشروعات المكتبات الرقمية في مصر: دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية و الوظيفية.- رسالة دكتوراه: قسم علم المكتبات و المعلومات. جامعة حلوان، كلية الآداب، 2004..

(3) Micheal Seadle, Elke Greifeneder. Editorial Defining a digital library. Vol.25, Issue: 2, 2007. [En ligne]: https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/9987/3.pdf?sequence=1 Visité le: [10/02/2019].

(4) حسنين، رجب عبد الحميد.- **المكتبات الرقمية: التخطيط و المتطلبات**. في : Cybrarians Journal. ع. 15، 2008. تاريخ الإطلاع: [2019/02/11]. [على الخط]: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=388:2009-07-19-11-45-57

(5) هواري، لزرق. البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية: التجربة الجزائرية في الشبكات. رسالة ذكتوراه: كلية العلوم الإجتماعية. جامعة وهران-السانيا-، 2015. ص.15-16.

(6) المكتبات و مؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة: الأدوار، التحديات و الرهانات مع الإشارة إلى مدينة قسنطينة في: ملتقى دولي حول المكتبات و مؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة .قسنطينة 09-10-11 فيفري 2016. قسنطينة: محافظة قسنطينة عاصمة الثقافة العربية، دائرة الكتاب و المكتبة الوطنية الجزائرية، معهد علم المكتبات و التوثيق، 2016.

(7) بولوداني لزهر، بوشارب.- **المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس-سطيف.** رسالة ماجستير: علم المكتبات: كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية: جامعة منتوري: قسنطينة،2005. ص. 25.

(8) عبد الهادي، محمد فتحي.-**البحث و مناهجه في علم المكتبات**.- القاهرة: الدار المصرية، 2003.-ص.119.

(9) اقبال جاسم جعفر.- التحول إلى المكتبات الرقمية في جامعة البصرة السبل و المعوقات من وجهة نظر العاملين في المكتبات: دراسة ميدانية. في: مجلة دراسات البصرة، ع.2012،13.

(10) عليان، ربحي مصطفى. غنيم، عثمان محمد.**أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية و التطبيق العملي**.-عمان: دار الصفاء،2007.-ص.52.

(11) جودة، محفوظ.-**أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية**.- عمان: دار وهران للنشر و التوزيع، 2007.-ص. 126.

(12) M.Saedle. E.Greifeneder.- Op.Cit.

(13) Réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIP), Numériser vos collections: version pours les petites Musées. En linge : www.canada.ca/fr/reseau-information-patrimoine/services/numerisation/numirisez-collections-petits-musees-html.Consulté le: (11/02/2019)

(14) بولوداني لزهر، بوشارب.مرجع سبق ذكره.-ص.46.

(15) ZarinaAlias, ZaritaAhmad, BaharumMuhammad,FahmiMdIdris. Project Management towards Best Practice. In :*Procedia-social and Behavioral sciences*, Vol. 68, 19 Dec. 2012, PP 108-120.

Disponiblesur:https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812056947. Consulté le: (10/02/2019).

(16) ارشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات و مراكز الأرشيف.- تر.هبة، ملحم. مر.رصوفي، عبد اللطيف. الإتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات. الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات. إفلا 2002. اعلم 2013. ص.6.

(17) حافظ أحمد، أحمد يوسف. التجارب العالمية و العربية في مجالات الرقمنة. [2019/01/24]. [16:30]. متاح على الخط: www.slideshare.net

(18) حسنين، رجب عبد الحميد.- **المكتبات الرقمية: التخطيط و المتطلبات**.- مرجع سبق ذكره.- تاريخالإطلاع: [2019/02/09].

(19) حسنين، رجب عبد الحميد.- مرجع نفسه.

(20) Deepika Kale, HinduraoWaydande, Deepmala Kale. **Digitization: Procedure and challenges**. Consulté le (09/02/2019). [en ligne] : http://www.iiserpune.ac.in/~library/life2017/program/16/6-deepika-kale.pdf

(21) Mel collier. **Toward a General Theory of the Digital Library**. A paperpresentedat ISDL 97. Consulté le: (19/01/2019). Disponible sur: http://www.dl.slis.tsukuba.ac.jp/ISDL97/proceedings/collier.html

(22) بوخالفة، خديجة.- **مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية و آليات التأسيس: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة**.- رسالة دكتوراه: قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة،2013، ص.64-66.

(23) العابدي عوض، محمد.- **إعداد وكتابة البحوث و الرسائل الجامعية: دراسة عن منهج البحث**.- القاهرة: شمس المعارف، 2005.- ص. 63.

قائمة المصادر والمراجع

1. عبد الهادي، محمد فتحي.-**البحث و مناهجه في علم المكتبات**.- القاهرة: الدار المصرية، 2003.-ص.119.
2. عليان، ربحي مصطفى. غنيم، عثمان محمد.**أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية و التطبيق العملي**.-عمان: دار الصفاء،2007.-ص.52.
3. جودة، محفوظ.-**أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية**.- عمان: دار وهران للنشر و التوزيع، 2007.-ص. 126.
4. العابدي عوض، محمد.- **إعداد و كتابة البحوث و الرسائل الجامعية: دراسة عن منهج البحث**.- القاهرة: شمس المعارف، 2005.- ص. 63.
5. اقبال جاسم جعفر.- التحول إلى المكتبات الرقمية في جامعة البصرة السبل و المعوقات من وجهة نظر العاملين في المكتبات: دراسة ميدانية. في: مجلة دراسات البصرة، ع. 13،2012.
6. ارشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات و مراكز الأرشيف.- تر.هبة، ملحم. مر.رصوفي، عبد اللطيف. الإتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات. الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات. إفلا 2002. اعلم 2013. ص.6.
7. بولوداني لزهر، بوشارب.- **المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونافتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس-سطيف**. رسالة ماجستير: علم المكتبات: كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية: جامعة منتوري: قسنطينة،2005. ص. 25.
8. محمد، عماد عيسى صالح. مشروعات المكتبات الرقمية في مصر: دراسة تطبيقية للمتطلبات الفنية و الوظيفية.- رسالة دكتوراه: قسم علم المكتبات و المعلومات. جامعة حلوان، كلية الآداب، 2004..
9. هواري، لزرق. البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية: التجربة الجزائرية في الشبكات. رسالة دكتوراه: كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران-السانيا-، 2015. ص.15-16.
10. بوخالفة، خديجة.- **مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية و آليات التأسيس: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة**.- رسالة دكتوراه: قسم علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة،2013، ص.64-66.
11. المكتبات و مؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة: الأدوار، التحديات و الرهانات مع الإشارة إلى مدينة قسنطينة في: ملتقى دولي حول المكتبات و مؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة .قسنطينة 09-10-11 فيفري 2016. قسنطينة: محافظة قسنطينة عاصمة الثقافة العربية، دائرة الكتاب و المكتبة الوطنية الجزائرية، معهد علم المكتبات و التوثيق، 2016.
12. حسنين، رجب عبد الحميد.- **المكتبات الرقمية: التخطيط و المتطلبات**. في : Cybrarians Journal. ع. 15، 2008. تاريخ الإطلاع: [2019/02/11]. [على الخط]: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=388:2009-07-19-11-45-57
13. رجب عبد الحميد حسنين. تقنيات الويب الدلالي للمكتبات الرقمية =Semantic Web Technologies for Digital Libraries . تاريخ الإطلاع: [2019/02/10]. [على الخط]: https://www.researchgate.net/publication/274254602_tqnyat_alwyb_aldlaly_llmktbat_alrqmyt
14. حافظ أحمد، أحمد يوسف. التجارب العالمية و العربية في مجالات الرقمنة. [2019/01/24]. [16:30]. متاح على الخط: www.slideshare.net
15. ZarinaAlias, ZaritaAhmad, BaharumMuhammad,FahmiMdIdris. Project Management towards Best Practice. In :*Procedia-social and Behavioral sciences*, Vol. 68, 19 Dec. 2012, PP 108-120.
16. Micheal Seadle, Elke Greifeneder. Editorial Defining a digital library. Vol.25, Issue: 2, 2007. [En ligne]: https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/9987/3.pdf?sequence=1 Visité le: [10/02/2019].
17. Réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIP), Numériser vos collections: version pours les petites Musées. En linge : www.canada.ca/fr/reseau-information-patrimoine/services/numerisation/numirisez-collections-petits-musees-html.Consulté le: (11/02/2019).
18. Deepika Kale, HinduraoWaydande, Deepmala Kale. **Digitization: Procedure and challenges**. Consulté le (09/02/2019). [en ligne] : http://www.iiserpune.ac.in/~library/life2017/program/16/6-deepika-kale.pdf.
19. Mel collier. **Toward a General Theory of the Digital Library**. A paperpresentedat ISDL 97. Consulté le: (19/01/2019). Disponible sur: http://www.dl.slis.tsukuba.ac.jp/ISDL97/proceedings/collier.html.

إدارة الوثائق الجاريـــة والوسيطة :الأداوت والأساليب جامعة حسيبة بن بوعلي- الشلف نموذجا

Managing current and intermediate documents: tools and methods Hassiba Ben Bouali University - Chlef - as a model

فتيحة قوميد
أستاذة محاضرة
جامعة وهران 1 أحمد بن بلة/ الجزائر
goumid.fatiha@univ-oran1.dz

لطرش حكيم
وثائقي أمين محفوظات رئيسي
جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف الجزائر
h.latreche@univ-chlef.dz

تاريخ الإرسال: 2019/11/23 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الحالي لنظام إدارة الوثائق في المصالح الإدارية التابعة لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف . من خلال إحاطة بأهم الأدوات والأساليب المعتمدة في تنظيم الوثائق والملفات بالجامعة ومدى امتثالها للمعايير العالمية والتشريعات الوطنية .

وقد توصلت الدراسة إلى وجود وعي لدى المسؤولين ومتخذي القرار بأهمية ادارة الوثائق ،كما تبين نقص المعرفة لدى الموظفين بالممارسات الصحيحة والمعايير و التشريعات الوطنية حول إدارة وثائق النشاط. وخلصنا الى تقديم عدد من الاقتراحات والتوصيات لتنظيم الوثائق وفق نظام عصري قائم على اداوت موحدة ومقننة وممارسات معيارية ورؤى مستقبلية .

الكلمات المفتاحية : *إدارة وثائق النشاط ، إدارة الوثائق الجارية ،إدارة الوثائق الوسيطة ، أرشيف جامعة الشلف.*

Abstract

This study aimed to identify the current reality of the document management system in the administrative departments of Hassiba Ben Bouali University in Chlef. By taking note of the most important tools and methods adopted in the organization of documents and files at the University and its compliance with international standards and national legislation.

The study found an awareness among officials and decision makers of the importance of document management, as well as a lack of knowledge among employees of the right practices and national standards and legislation on the management of activity documents. We concluded by presenting a number of suggestions and recommendations for organizing documents according to a modern system based on standardized tools, standard practices and future visions.

Key words: activity document management, ongoing document management, intermediate document management, Chlef University Archive.

مقدمة:

تعمد الأجهزة الادارية بمختلف مصالحها ومكاتبها الى انتاج الوثائق التى تعمل على ضبط مختلف الانشطة الادارية التى تم انجازها ، و تعتبر هاته الوثائق ضرورية لفعالية تلك الأجهزة الإدارية لأنها تحتوي على معلومات مهمة حول حيثيات(تاريخ ومكان ومضمون النشاط) وطبيعة العمل المنجز. و لا يمكن لهذه الوثائق أن تؤدي الغرض الذي من أجله وجدت إن لم يتم ضبطها وادارتها بالشكل السليم على مدى مراحلها العمرية المتتالية.**وتعني الإدراة :فرض نظام يؤثر على الضبط وامكانية الوصول ،والاستبعاد ، والتخزين ، والاستدامة .لهذا الدليل الذي لايعوض.(التكروري سناء ،2004،ص 20.).**

إن نجاح الإدارات في أداء وظائفها يتوقف على مدى نجاعة الأساليب والطرق المعتمدة في إدارة وثائقها.

والهدف من ادارة الوثائق هو جعل الوثائق تخدم احتياجات العمل الرسمي ،و التعامل معها بطريقة فعالة واقتصادية **(امحمد،ليلى محمد السنوسي، 2014،ص.633).**

و بناءا على عدة مناشير و تقارير أعدت من طرف المديرية العامة للأرشيف الوطني حول وضعية الأرشيف في مؤسسات الجزائرية التي تعاني من مشاكل تنظيمية وفنية وعملية و نقص في الإمكانيات والإطارات البشرية ،يرجع المختصين الى أن اغلب المشاكل التى يعاني منها الارشيف ترجع في الاساس الى الطريقة تنظيم الوثائق خلال عمرها الاداري. و من هنا برزت أهمية خلق آليات تعنى بتنظيم الوثائق وتعمل على إدارتها في عمرها الأول والثاني وفق نظام عصري قائم على أسس ومعايير عالمية .

وباعتبار الجامعة احدى أهم المؤسسات الفاعلة في المجتمع ، التى لها علاقة بشريحة كبيرة من الطلبة والأساتذة والإداريين وغيرهم ، وتتوفر على رصيد كبير من الوثائق الارشيفية المهمة في النشاط الإداري و الخدماتي الأمر الذي يستدعي حرص المسؤولين وأصحاب القرار على الطابع الإلزامي في إعداد آلية تسيير الوثائق الادارية الجارية والوسيطة على كل المستويات الإدارات والمصالح. وبما أننا طلبة متخصصين في علم الأرشيف وموظفين في الجامعة تواجه العديد من المشاكل ومثيلاتها ، انصب اهتمامنا في هذه الورقة لتناول واقع إدارة الوثائق الجارية والوسيطة في جامعة حسيبة بن بوعلي لولاية الشلف محاولين التعرف على المشاكل والعراقيل وتحليلها واقتراح الحلول المناسبة لذلك.

تكمن أهمية الدراسة في محاولة تسليط الضوء على واقع إدارة وثائق النشاط(الوثائق الجارية والوسيطة) في جامعة حسيبة بن بوعلي بولاية الشلف عن طريق الدراسة النظرية والتطبيقية للوضع الحالي للوثائق ، كما تكمن أهميتها في :

- أن تعطي نتائج الدراسة تصورا واضحا للمشرفين و المسؤولين حول أهمية إدارة الوثائق في الجامعة.
- اقتراح منهجيات حديثة لتصميم وتطبيق نظام إدارة الوثائق وفق المعايير العالمية وأفضل الممارسات في هذا المجال طبقا للمتطلبات القانونية الوطنية، على ضوء النتائج المستخلصة.
- تكمن أهميتها التطبيقية فيما سنقدمه من نتائج.

تساؤلات الدراسة:

ما هي الأدوات والأساليب المعتمدة في بناء نظام إدارة عصري قائم على أسس ومعايير دولية وتشريعات في المجال ، و ما مدى وعي المسؤولين والموظفين بأهمية إدارة الوثائق الادارية بالمصالح الإدارية للجامعة حسيبة بن بوعلي ، ؟ويتفرع التساؤل الجوهري إلى التساؤلات الثانوية:

- ما هي الصعوبات والمشاكل التي يعاني منها نظام إدارة الوثائق الحالي؟ وما هي الحلول الممكنة ؟
- ما هي المنهجية المتبعة في بناء وتطبيق نظام إدارة الوثائق في الجامعة؟
- ما مدى حرص ووعي المسؤولين في الجامعة بأهمية وإدارة الوثائق الإدارية؟

الفرضيات:

1. الوضعية السلبية للأرشيف في الإدارات المركزية يرجع إلى عجز المؤسسة عن توفير البنية التحتية.
2. الواقع الذي أل إليه الأرشيف راجع إلى غياب برنامج علمي وعملي لإدارة وثائق النشاط.

3. قطاع الأرشيف في الجامعة يعاني التهميش بسبب نقص الوعي لدى المسؤولين وصانعي القرار بأهمية عملية الأرشفة، وأثارها على السير المؤسساتي.
4. هناك بعض المصالح الإدارية تعطي أهمية كبيرة لقطاع الأرشيف وذلك من خلال توفير قاعات ملائمة وتوظيف إطارات بشرية لإشراف على تسييره ومنحهم امتيازات و تحفيزات مادية ومعنوية تشعرهم بقيمة المهنة التي يمارسونها .

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة ، ووضع الموضوع في سياقه النظري و العلمي وتحديد المصطلحات المستخدمة، و الإحاطة بواقع وآفاق تسيير الأرشيف في مختلف الإدارات العمومية وتبين الإجراءات العلمية ووصف أهم الممارسات في هذا المجال ، اعتمادنا على **المنهج الوصفي** الذي يقوم على تجميع الحقائق والمعلومات حول الظاهرة وتحديد خصائصها و أبعادها ومقارنتها وتحليلها للوصول إلى تفسير مناسب يعيننا على فهم الوضعية الحالية وتشخيصها .

ومن أجل البحث عن البيانات والمعلومات حول وضعية الوثائق الإدارية الجارية والوسيطة في جامعة حسيبة بن بوعلي ، وتحديد الدقيق لأبعاد المشكلة في الواقع استخدمنا الأدوات المنهجية التالية :الاستبيان ، المقابلة ، الملاحظة وقد اختارنا جامعة حسيبة بن بوعلي بولاية الشلف على حالة للدراسة كما أشارنا الى ذلك سابقا.

- عينة البحث:

تمثلت عينة مجتمع البحث في الفئات التالية :

- بعض المسؤولين ومتخذي القرار في الجامعة المعنية بالدراسة اعتمدنا معهم أسلوب المقابلة.
- عدد من الموظفين في مجال الأرشيف وبلغ عددهم 14 أرشيفي استهدفهم الاستبيان.
- المشرفين على إدارة المصالح ومكاتب المكلفة بإدارة الوثائق واعتمدنا على أسلوب المقابلة أو الملاحظة المشاركة.

تحديد المصطلحات:

وبصدور المقياس الدولي 30300 سنة 2011 الذي صدر بعنوان **نظام إدارة وثائق النشاط** ، واستخدم رسميا في المقياس الدولي إيزو 15489 -2016 المصطلح **"وثائق النشاط"** ، الذي يعرفه ميشال روبرج على أنها **" الوثائق النشطة (الجارية) وشبه نشطة (شبه جارية)وفي بعض الأحيان الغير النشطة (الممكن إتلافها بعد انتهاء الحاجة منها)" بوحرات سفيان ،2019،ص.47).**

وتتسم وثائق النشاط كونها:**"شكل من أشكال أوعية المعلومات وتستمد أهميتها من طبيعتها الخاصة التي تتفرد بها عن سائر الأوعية الأخرى لما تحويه من معلومات على درجة كبيرة من الصحة التي يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها كمصدر هام من مصادر المعلومات للإدارة و البحث على حد سواء " (جاد الله محمد حسن ،2009 ص.24)**

أما في الجزائر، نطاق دراستنا، فإن المصطلح المعتد عليه هو "**الوثائق الأرشيفية** :تعني الوثائق ذات الاستعمال الإداري والتى لم تدخل في خانة الأرشيف بعد.مثل:

- <u>الوثيقة الجارية :</u> "الوثائق اللازمة والتي يحتاج إليها في نشاط آو عمل إدارة ما ، وبالتالي يجب أن تحفظ في مكاتب الإدارة نفسها أو في الحفظ الجاري لهذه الإدارة ، كذلك هي جارية لأن العمل مازال يجري فيها ومازالت لازمة في العمل اليومي" **(ميلاد سلوى ، 1982،ص 68)**.وتسمى كذلك الوثائق النشطة وهي التي يكون العمل بها مستمر.
- <u>الوثيقة الوسيطة :</u> وتسمى كذلك بالوثائق الشبه جارية (وثائق وسيطة) وتعرف بأنها "**الأوراق التي فقد صلتها بالحياة اليومية ، ولكن مازال يرجع إليها عند الحاجة" (ميلاد سلوى.علي إبراهيم ،1976.ص.6.)**. وقد استخدمت المؤلفة مصطلح **الأرشيف الوسيط** للدلالة على **الوثائق الوسيطة.**

ضبط المصطلح الرئيسي للدراسة:

في بداية كانت لدينا إشكالية في إختيار المصطلح الأصح علميا لتعبير على المفهوم الرئيسي لموضوع بحثنا **" الأرشيف الجاري والوسيط"** ، حيث صادفنا عدة مصطلحات استخدمت في أدبيات الموضوع ذاته لذا اعتمدنا في بداية البحث على المصطلح الأقرب من وجهة نظرنا والمفهوم لدى المختصين وهو "الوثائق الإدارية الجارية والوسيطة" لدلالة على الأرشيف الجاري و الوسيط آو ما جاء في المعيار الدولي إيزو 15489-2016 ب "وثائق النشاط".

1) تعريف إدارة الوثائق:

- هي عبارة عن ضبط عملي وعقلي للوثائق،بداية من لحظة ميلادها بالمكاتب ومرورا باستخدامها وإنتهاءا باستبعادها ،سواءا بنقلها إلى الأرشيف القومي أو التخلص منها نهائيا.**(محمد الشريف، اشرف.2008. ص.26)**
- الإشراف على هذه المواد منذ إنشائها في الجهاز الإداري حتى خروجها منه،إما بالترحيل إلى المؤسسة الأرشيفية الوسيطة ،حتى تستنفذ ما تبقى لها من قيمة إدارية ،أو يتضح خلالها ما تحمله من قيم ثقافية أو غيرها ،و إما بالتحويل إلى الأرشيفات القومية لحفظها بصورة أبدية لقيمتها الدائمة وإما بإهلاكها لانعدام قيمتها بالكلية.

ومن هنا يمكن القول بان إدارة الوثائق الإدارية تشمل القيام بعمليات تجميع وتنظيم وصيانة وحفظ وتداول المستندات خلال عمرها الإداري النشيط. **(الخولي ،جمال ،2012.ص.**79)

- إن إدارة الوثائق هي معرفة ما لديك من الوثائق، وأين تمتلكها، والمدة الزمنية اللازمة للاحتفاظ بها.(https://twitter.com/Recordmangement)

أستعمل هذا الاصطلاح من قبل المدرسة الكندية (كيبيك) ،أما القانون الجزائري استخدم عبارة " تسيير الوثائق الأرشيفية".اعتمادا على المدرسة الكلاسيكية الفرنسية ،أما حاليا فالاستعمال الذي انتشر خاصة مع التطورات الحاصلة في ميدان الأرشيف هو إدارة الوثائق.[4]

هذا المصطلح له ترجمات كثيرة منها : إدارة الوثائق الجارية والوسيطة وهذا المصطلح اعتمد عليه في هذا البحث ،بإضافة إلى مصطلحات أخرى مثل: إدارة السجلات –إدارة الوثائق –تسيير الأرشيف الجاري والوسيط-تسير الوثائق الإدارية الأرشيفية ،بإدارة وثائق النشاط.

2- مكونات نظام إدارة وثائق الجارية والوسيطة (أو أدوات عمل النظام)

يرتكز نظام إدارة الوثائق بين الوحدات الإدارية على جملة من الأدوات العملية تتعلق أساسا بإعداد قائمة اسمية لأنواع الوثائق والملفات، تليها تصنيف وظيفي لهذه الملفات والوثائق من خلال ما يسمى بنظام تصنيف الوثائق، لتنتهي بإعداد جداول مدد استبقاء الوثائق وهي الآلية الأخرى لتحديد مدد حفظ الوثائق وتقرير مصيرها النهائي.

2-1. **القائمة الاسمية (أو مسح السجلات أو الوثائق):**

هي قائمة تظم جميع أنواع الوثائق والملفات المتداولة لدي المرفق العمومي، وهي دليل يجمع مختلف الوثائق الوظيفية حسب التنظيم الهيكلي للمرفق العمومي.

تظم القائمة الاسمية وثائق مفردة وأخرى مجمعة في شكل ملفات، وتعتبر مرجع ضروري للموظف أثناء ممارسة نشاطه. كما تتسم بالمرونة لأنه يتم تُحيّنها كلما ظهرت وثائق جديدة أو تصور جديد لوثائق قديمة متداولة، لكي تساير مختلف التطورات والتغييرات في نظام العمل.**(تونس ،وزارة الشؤون الدينية ..(د.ت).ص.8)**

2-2- **نظام التصنيف (مخطط التصنيف):**

يتمثل في طريقة المعتمدة في ضبط تجميع الوثائق حسب أوجه التشابه بينها عبر تحديدها داخل أقسام، وفق قواعد إجرائية مبنية منطقيا في شكل نظام تصنيف.**(أل عبد القادر،عبد المحسن ،2009.ص.8)**

و يعمل على تنظيم الوثائق في إطار إعادة تشكيل رصيد متكامل وفق قاعدة مقننة وموحدة ، تضبط فيها مكانة الوحدة الأرشيفية ضمن الرصيد الأرشيف وذلك حسب طبيعتها ، محتواها و تاريخ إنتاجها .

(الجزائر.المديرية العامة للأرشيف الوطني ،2011.ص.11) ويجسد عمليا عن طريق الترتيب وذلك بالاعتماد على رموز التصنيف المسندة الى ترفيف الوثائق لوضعها حسب تسلسل الرموز .**(المديرية العامة للأرشيف الوطني ،2013.ص.22)**

2-3- **جدول مدد استبقاء الوثائق:**

يمثل جدول تسيير الوثائق المشتركة أداة أساسية في نظام إدارة الوثائق الجارية والوسيطة والتي تعد مسبقا وتحدد فيها لكل نوع من أنواع الوثائق المتداولة في الجهات الحكومية مدة استبقائها في المكاتب ثم العمر الوسيط ،وأخيرا المصير النهائي الذي تؤول إليه (الحفظ الدائم أو الإقصاء).(**مركز الشارقة للوثائق والبحوث .2014، ص.39)**

وهو عبارة عن قائمة تعرف مختلف أنواع الوثائق المنتجة من طرف مؤسسة ما مع تحديد مدد حفظ لكل نوع من أنواع الوثائق المحصورة.(**حسيان،نجوى.محاجبي،عيسى. ص.07 (مقال منشور في الانترنت)**

تتضمن جداول ممد استبقاء مايلي :**(حكومة الشارقة، 2016.المادة(14)):**

- مدد استبقاء الوثائق الجارية أثناء الممارسة الإدارية
- مدد استبقاء الوثائق الوسيطة
- المصير النهائي التي تؤول إليه الوثيقة (الحفظ الدائم أو الإقصاء)

العمليات المتعلقة بإدارة الوثائق الجارية والوسيطة :

أ - إدارة الوثائق الجارية

تتمثل الأعمال المتعلقة بتنظيم الوثائق الجارية فيما يلي:

- تسجيل الوثائق وتجميعها
- تصنيف الوثائق
- تحديد المسار العمري
- متابعة المراسلات **(سلطنة عمان ،هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية.2011.ص.48-52.)**

ب - عناصر إدارة الوثائق الوسيطة:

يتكون نظام إدارة الوثائق الوسيطة من مجموعة عناصر هي:

- ✓ نقل واستقبال الوثائق بمركز الوثائق.
- ✓ تخزين وترتيب الوثائق
- ✓ استرجاع الوثائق وإتاحتها عند الطلب

تنفيذ مقتضيات المصير النهائي للوثائق: الفرز والإتلاف والترحيل**(محمد الشريف اشرف ، ص.141.).**

ت- تنفيذ مقتضيات المصير النهائي للوثائق الوسيطة :

- **الفرز الوثائق:** بعد انتهاء مدة حفظ الوثائق الوسيطة، تجري عملية الفرز التي تهدف:

إلى التمييز بين الوثائق القابلة للإقصاء والوثائق المعدة للدفع.

- **ترحيل الوثائق(أو عملية الدفع الوثائق الأرشيفية):**
- **الإتلاف:** يعتبر نظام إدارة الوثائق الجارية والوسيطة(وثائق النشاط)،جزءا أساسيا ومهما من السياسة الشاملة للوثائق و الأرشيف، لأنه الضابط المتحكم في إنتقاء وتحديد الوثائق التي يمكن أن تمثل أرشيف المستقبل.وذلك من خلال العمليات و الإجراءات التي ترافق الوثيقة منذ ميلادها الى غاية تقرير مصيرها.

الدراسة الميدانية:

تعد الدراسة الميدانية نزولا إلى أرض واقع الظاهرة المدروسة لاستنباط المادة الخام على ما هي عليه باعتماد الأدوات المنهجية المعتمدة في هذا الإطار من أجل البحث والحصول عن البيانات والمعلومات حول وضع القائم للوثائق في المصالح الإدارية للجامعات والمتمثلة في سياق بحثنا هذا في:الإستبيان، المقابلة، الملاحظة ، وقد إخترنا جامعة حسيبة بن بوعلي لولاية الشلف كما أشارنا إلى ذلك سابقا لاعتبارات أهمها:

- كون الجامعة ذات طابع إداري يتوافق مع موضوع البحث.
- كون أني موظف بهذه الجامعة الأمر الذي يتيح لي العمل والقيام بالبحث في أن واحد.
- و من أجل التعرف على النقائص والصعوبات التي تعاني منها المصالح الإدارية بالجامعة في ضبط ووضع سياسة واضحة الخطوط و المعالم لإدارة وثائقها بشكل الصحيح .

أما في مرحلة تحليل وضعية وحالة الوثائق الإدارية في المكاتب والمصالح الإدارية سنعتمد على المنهج الإحصائي من خلال عرض البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج بناءا على ما توفر من بيانات. وخلال مراحل التحليل في دراستنا سنحاول مقارنة ما توصلنا إليه مع ما جاء في المقاييس الدولية ذات الصلة بمجال تنظيم الوثائق الإدارية، **وهي قائمة مفصلة لأفضل الممارسات الوطنية والمعايير الدولية لإدارة الوثائق والمعلومات.ومن بين أهم هذه المعايير التي تطرقنا إليها سابقا المقياس الدولي إيزو 15489 الخاص بإدارة وثائق النشاط الذي اعترفت به الكثير من الدول مثل الممارسة الكندنية والممارسة الاسترالية والأمريكية، ويعتبر هذا المقياس المرجع الأساسي في دراستنا** .حيث يتطرق لكيفية إدارة وثائق النشاط ومنهجية بناء نظام متكامل لذلك و طريقة تطبيقه، ويحدد المسؤوليات والسياسات وكل ما يتصل بعمليات التدقيق والمراقبة و جعل النظام في تطور مستمر ومتناسب مع التغيرات الإدارية أو الوثائقية أو التكنولوجية.

العينة والفئات المستهدفة: تستهدف دراستنا الفئات الآتية:

- الفئات المشرفة على مجال تسير الوثائق من خلال توفير الدعم والموارد اللازمة مثل المدير الفرعي للوسائل العامة والصيانة والأمين العام للجامعة(للأسف لم نتمكن من إعداد مقابلة معهم بحجة توفر الوقت ،حيث تحولت إلى والأمناء العامون للكليات).
- فئة كبار المسؤولين ومتخذي القرار في الجامعة مثل العمداء ورؤساء المصالح والمدراء الفرعيين.
- الموظفون المتخصصون في المجال (الأرشيفيون وأمناء المحفوظات ومسيرو الوثائق)من اجل الحصول على معلومات حول الجوانب الفنية للدراستنا.

نتائج الدراسة وتحليلها:

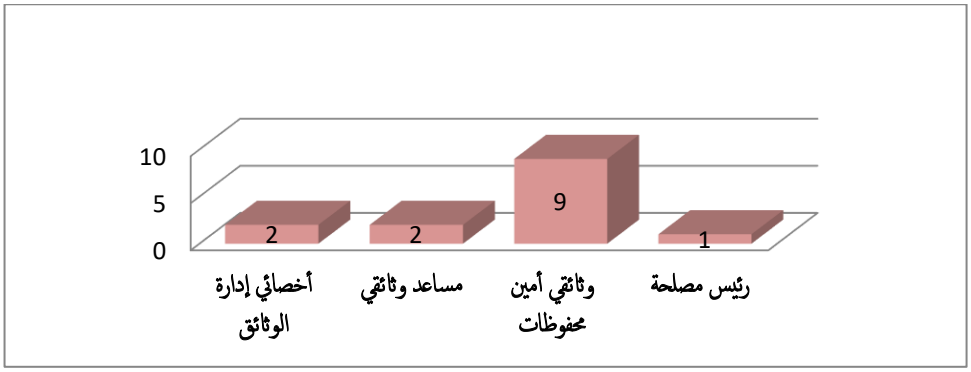
قبل التطرق لتحليل نتائج الإستبيان لابد من الإشارة الى أنه تم تجميع 14 الإستمارة من بين 17 استمارة تم توزيعها على أفراد العينة الذين تم التنقل إليهم شخصيا .

سنقوم في المحور الأول من الإستبيان بتحليل وضع وثائق النشاط في المكاتب والمصالح الإدارية التابعة للجامعة المعنية بالدراسة.أما المحور الثاني سنحاول الكشف عن كل ما يتعلق بإدارة الوثائق الوسيطة من الناحية التنظيمية والفنية والموارد البشرية والبنية التحتية المتوفرة.

1. نتائج الدراسة بإستخدام استمارة الإستبيان:

قبل أن نشرع في عملية التحليل البيانات الإستبيان سنوضح كيفية القيام بذلك.سنقوم أولا بذكر السؤال ثم نعرض النسب المتحصل عليها في شكل بياني أو جدول ثم التعليق عليها من خلال التركيز على النسب الكبيرة والضئيلة.

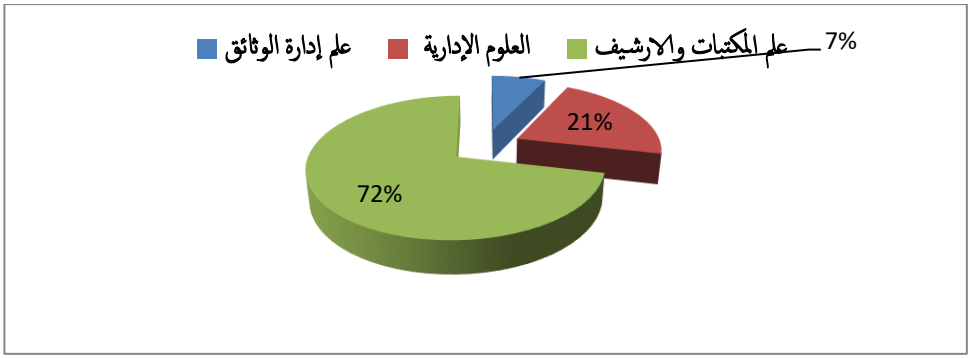
الوظيفة :



الرسم البياني رقم(02): حول وظائف المجيبين على الإستبيان

نلاحظ من خلال بيانات الرسم البياني أعلاه أن عدد الوثائقيين أمناء المحفوظات 09 بنسبة تصل إلى 64.28% وهذا مؤشر مهم حول إدارك الصحيح لفحوى الأسئلة وبالتالي تقديم إجابات المناسبة. وينم على امتلاك الجامعة لإطارات متخصصة في مجال الأرشفة وحفظ الوثائق .وهذه النسبة موزعة على الكليات التابعة للجامعة الأمر الذي يجعل نوع من الضبط والتنظيم المحكم لإدارة الوثائق منذ ميلادها إلى غاية تقرير مصيرها .وذلك بحكم إمتلاكهم للخلفية العلمية المكتسبة من خلال دراساتهم الجامعية وممارستهم للمهنة.

التخصص:



رسم البياني رقم (03):التكوين العلمي والتخصص لأفراد العينة

تمكنا من خلال المسح الذي قمنا به حول أفراد العينة من جمع بيانات حول نوعية التكوين الأكاديمي والتخصص، لمعرفة مدى تلاءم وتوافق التخصص مع الوظائف المكلف بها،حيث وجد أن الغالبية (71.42%) متخصصين في المكتبات و الأرشيف .هذا يدل على توفر الجامعة على إطارات بشرية مؤهلة تمكنها من تنظيم و إدارة وثائقها بطريقة علمية ومقننة بناءا مؤهلاتهم العلمية وجاء هذا حسب ما حرصت علية مديرية الأرشيف الوطني من خلال إرسال المذكرات التي تنص على ضرورة توظيف مختصين في مجال تسيير الأرشيف**(المديرية العامة للأرشيف الوطني .المذكرة رقم 11 المؤرخة في 19 أكتوبر 1998)**.حسب ما جاء في المذكرة رقم 11 أما الباقي والمقدر نسبتهم 21.42% هم إداريون لهم إطلاع على مصلحة الأرشيف وتسييره بحكم الممارسة في إطار العقود ما قبل التشغيل.وبالتالي نستنتج أن أكثر من 90% يتوفرون على تكوين في مجال تسيير الوثائق الإدارية، وهذا النسبة تساعد كذلك في الحصول على إجابات دقيقة ومناسبة للأسئلة المتبقية. وهي تساعد على بناء نظام إدارة الوثائق الأرشيفية.

المحور الأول :إدارة الوثائق الإدارية الجارية

1. **ماهو وضع الوثائق الإدارية في المكاتب داخل الإدارات؟**

بدرجة	التكرار	النسبة
ممتازة	00	00
جيدة	07	%50
مقبولة	05	%35.71
غير مقبولة	02	14.28
المجموع	14	%99.98

الجدول رقم (06):وضعية الوثائق الإدارية في المكاتب

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن ما نسبته 50% من أفراد العينة تقر أن الوثائق الإدارية منظمة بطريقة جيدة وفعلا هذا ما تم ملاحظته في مختلف المصالح و المكاتب ذلك من خلال حرص الموظفين على تنظيم الوثائق التي يتم العمل في مكاتبهم وبعد الانتهاء منها يتم حفظها في علب وحافظات حسب العملية أو النشاط في خزانات متواجدة بالقرب من الموظف حتى يتم استعانة

بها عند الحاجة .كما اقر 35.71% من العينة بأنها مقبولة التنظيم يعني أن ما مجموعه 85.71% تقر أن الوثائق الإدارية تنظيمها بين الجيدة و المقبولة وهذا مؤشر ايجابي على تبني الجامعة نظاما لإدارة وثائقها .

2. تنظم وثائقكم الإدارية

تنظيم الوثائق	التكرار	النسبة
لأهميتها الإدارية	07	%50
لأنها ضرورية لسير المصلحة	06	%42.85
مجرد إجراء إداري	01	%7.14
المجموع	14	%99.99

الجدول رقم (07):دوافع تنظيم الوثائق الإدارية

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن تنظيم الوثائق الإدارية المهمة في المكاتب والمصالح تخضع لنظام تصنيف معين **بنسبة50%** .يعني ان الوثائق المهمة فقط هي التي تحظي باهتمام الموظف وبالتنظيم أما الباقي فيتم التخلص منها أما بإتلافها أو بتحويلها إلى قاعة حفظ الوثائق(قاعة خاصة تتواجد على مستوى كل مصلحة) وهذا الأمر منطقي ،كما جاء في الجدول أن الوثائق تنظم لتحقيق السير الحسن للمصلحة بنسبة 42.85% فهذا يدل ان إدارة الوثائق هي جزء من الإدارة المصلحة أو الجامعة وهذا مبدأ من بمبادئ نظام إدارة الوثائق الإدارية .

3. أين يتم حفظ الوثائق الإدارية والملفات المنتجة من طرف مصالحكم في ؟

يتم حفظ الوثائق في	التكرار	النسبة
قاعة مخصصة للحفظ	09	%64.28
في إدراج المكاتب والخزانات	05	%35.71
فوق المكاتب والخزانات	00	00
المجموع	14	%99.99

الجدول (08): أماكن حفظ الوثائق الإدارية

هذا السؤال هو مكمل للسؤال السابق وتأكيدا له بنسبة 64.28% ، أنه بعد انتهاء الموظف من أي إجراء إداري أو عملية يقوم بتنظيم تلك الوثائق وتحويلها مباشرة لقاعة مخصصة للحفظ تتوفر على المعدات اللازمة وهي متواجدة بالقرب من مكتبه وهذا يدل على وعي الموظف و معرفته بالخطوات المتبعة في التعامل مع الوثائق بعد الانتهاء العمل بها ،في حين تشير البيانات المقدرة بنسبة 35.71% بأنه يتم حفظ الوثائق في المكاتب والخزانات وذلك لأسباب إدارية وقانونية إما لسريتها أو لعدم انتهاء الإجراءات المتعلقة بها، وكل من الخيار الأول والثاني ايجابيين لأنهما مكانين ملائمين يوفران الأمن والسلامة للوثائق الإدارية.وهذا يعتبر من مظاهر الإدارة الرشيدة للوثائق.

4. هل تقوم مصالحكم بالحذف الفوري للوثائق الغير مهمة؟

يتم حذف الفوري الوثائق في	التكرار	النسبة
نعم	05	%35.71
لا	09	%64.28
المجموع	14	%99.99

الجدول رقم (09): عملية الحذف للوثائق الإدارية

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن عملية الحذف الفوري للوثائق الإدارية لا تتم بنسبة 64.28% ، ذلك أن الموظف ليس هو المسئول عن العملية حتى ولو كانت تلك الوثائق غير مهمة .لأنها تخضع للإجراءات إدارية وقانونية وهذا ما يعمل على حفظ الوثائق من الحذف العشوائي ، في حين أن نسبة 35.71% أقرت بأن العملية تتم على مستوى المكاتب ، الأمر الذي قد يؤدي إلى إتلاف

بعض الوثائق التي تكون بالنسبة للموظف غير مهمة ومن جهة أخرى أن التخلص من النسخ والوثائق عديمة القيمة بهدف توفير المكان في المكاتب وأنها ليست مهمة في العمل الإداري ولا جدوى من حفظها وهذا بالفعل ما تم ملاحظته حيث أن الموظف يقوم يوميا تقريبا بالتخلص من الوثائق الغير مهمة في مكتبه والبعض الأخر يتركها مبعثرة في خزانات مكتبه إلى أجل ما .

5. **هل حددت مصالحكم قائمة الوثائق المهمة ؟**

تم تحديد	التكرار	النسبة
نعم	07	%50
لا	07	%50
المجموع	14	%100

الجدول رقم(10): تحديد المصالح للوثائق المهمة والحيوية

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا تساوي النسب بين الخيارين فالنسبة للخيار الأول (نعم) ذلك راجع إلى حرص بعض المسؤولين ولمتخذي القرار في تحديد أو الإشارة إلى ضرورة الحرص على الحفظ الأمن للبعض الوثائق نظر لأهميتها مثل المراسلات الوزارية أو محاضر الاجتماع أو الوثائق الأخرى مع الأمر بحفظها أما في ملف المعني أو في حافظات، و رغم أهمية مثل هذه الإجراءات التي يجب تتوفر في سياسية إدارة الوثائق والأرشيف في أي مؤسسة لكنها تبقى مجرد توجهات فردية حسب ما لاحظ،في حين الخيار الثاني وهو الأنسب أن الجامعة لا تتوفر على قائمة إسمية مضبوطة للوثائق الحيوية والمهمة وهذا ما يؤثر سلبا على منظومة إدارة الوثائق .

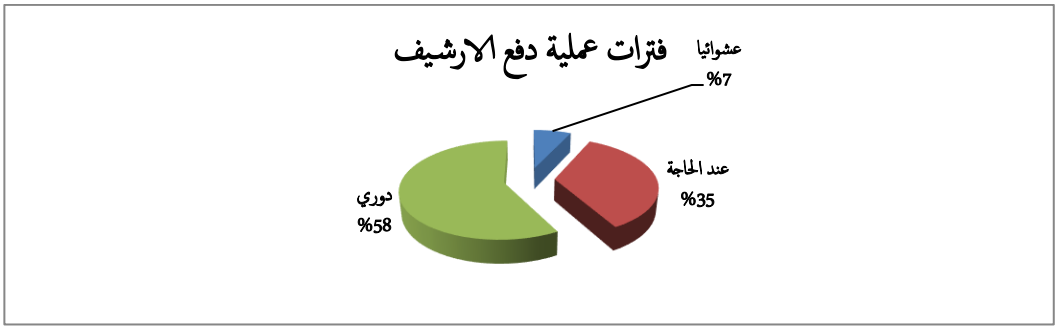
6. **بعد الانتهاء من الحاجة للوثائق المهمة هل يتم ؟**

يتم	التكرار	النسبة
تحويلها إلى مصلحة الوثائق و الأرشيف	12	%85.71
تترك مجمعة في المكاتب	02	%14.28
إهمالها	00	00
المجموع	14	%99.99

الجدول رقم (11): مآل الوثائق المهمة بعد انتهاء العمل بها

تبين من خلال بيانات الجدول أن الغالبية (85.71%) تتفق أن الوثائق المهمة يتم تحويلها إلى مصالح الأرشيف بعد انتهاء العمل بها، وهذا هو الإجراء الصحيح في التعامل مع الوثائق المهمة بعد انتهاء من صلاحيتها الإدارية.

7. **هل عملية تحويل الوثائق ودفعها إلى مصلحة الأرشيف تتم بشكل؟**



الرسم البياني رقم (04): فترات عملية دفع الأرشيف

يتضح لنا من خلال ما جاء في الرسم البياني أن عملية دفع الوثائق إلى مصلحة الأرشيف تتم بشكل دوري ومنتظم (يعني بفترات محددة مسبقا)بنسبة 57.14% ،وهذا الأمر الذي يساعد الأرشيفين على التحكم الدفعات الوثائق المنتجة من مختلف المصالح

الإدارية وذلك من خلال القيام بوضع رزنامة تحدد أوقات عملية الدفع الخاص بكل مصلحة وإجراءات الأخرى المتعلقة بذلك مثل إعلام المصلحة الأرشيف ب48 ساعة قبل العملية من اجل اتخاذ الإجراءات اللازمة.أما الخيار الثاني عند الحاجة الذي كان بنسبة 35.71% فهذا يشير إلى أن المصالح تدفع أرشيفها ووثائقها إلا إذا تكدست الوثائق في مكاتبهم وذلك ربما لأسباب إدارية ترجع إلى حاجة لتلك الوثائق أو عدم تفرغ لعملية تحضير وتجميع الوثائق المعنية بذلك نظرا لضيق الوقت الأمر الذي قد يتسبب في عرقلة نظام إدارة الوثائق وعلى الوثائق نفسها لأن عملية الدفع تخضع لإجراءات مضبوطة زمنيا ولوجستيكيا (إمكانيات).

8. هل تقوم مصالحكم بعملية تهيئة الوثائق قبل دفعها؟

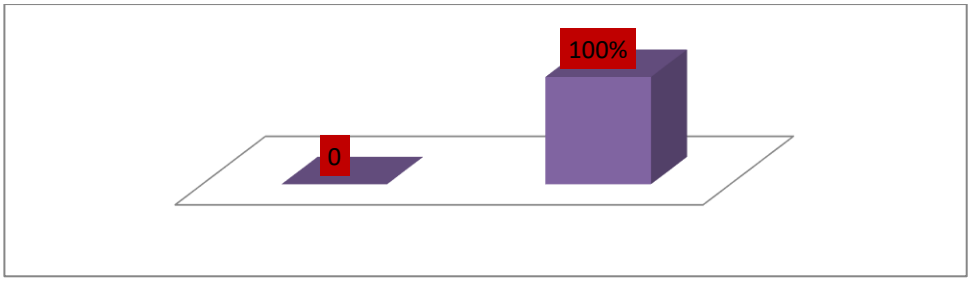
تقوم بذلك	التكرار	النسبة
دائما	08	%57.14
أحيانا	03	%21.42
لا	03	%21.42
المجموع	14	%99.98

الجدول رقم (12): خاص بإعداد الوثائق قبل عملية الدفع

نرى من خلال بيانات الجدول أن نسبة 57.14% أكدت أن عملية توظيف وتجهيز الوثائق تتم قبل عملية الدفع وهذا مؤشر ايجابي يدل على الوعي بأهمية الوثائق وتنظيمها ودور ذلك في تسهيل عملية استرجاعها، في حين أكدت فئة أخرى بنسبة 21.42% بأن عملية تجهيز الوثائق يتم أحيانا فقط وذلك راجع إلى الاعتقاد السائد حول مفهوم الأرشيف الذي لم يرق إلى المستوى اللائق حيث أن المفهوم الشائع لدى بعض الموظفين في الجامعة أن الأرشيف هو الوثائق منعدمة القيمة بالنسبة للإدارة.وهذا الأمر الذي يؤثر على المسار الصحيح للوثائق وسلامتها ،لذلك يستحسن وضع مذكرات مصلحية تلزم بتنظيم الوثائق داخل حافظات وعلب قبل دفعها.أما الخيار الثالث الذي كان نسبته مساوية للخيار الثاني فهذا للأسف واقع وذلك بسبب النظرة الخاطئة للأرشيف حيث تعمد بعض المصالح إلى تجميع الوثائق بطريقة غير منظمة في كراتين وتركها أمام باب مصلحة الأرشيف بدون ادني الشروط الحفظ والسلامة أو حتى الإعلام كما أشارت إليه رئيس مصلحة الأرشيف وهذا الأمر خطير يدل على غياب الوعي بأهمية تلك الوثائق في بعض المصالح الإدارية التي تقوم بدفع وثائقها دون الالتزام بالقواعد المنصوص عليها.وهذا راجع إلى عدم الإطلاع على قطاع الأرشيفي وقلة الالتزام بالنصوص التشريعية المنظمة له.

المحور الثاني :حول إدارة الوثائق الوسيطة (على مستوى مصلحة الأرشيف)

1. هل تتوفر مؤسستكم على قاعة أو مصلحة لحفظ الأرشيف الصادرعم مختلف مصالحكم الإدارية ومكاتبها؟

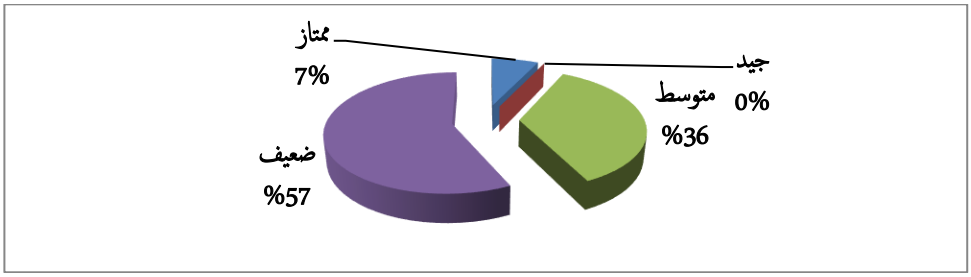


الرسم البياني رقم (05):حول توفر مصلحة حفظ الأرشيف

تبين الإجابات هذا السؤال على اتفاق كل أفراد وتوفر الجامعة على مخزن لحفظ الوثائق الوسيطة. إن توفر مثل هذه المحلات له اثر إيجابي على جودة التكفل بالوثائق والأرشيف وتفسير بعض ورد في الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة حول الوضعية السيئة لإدارة وحفظ الوثائق والأرشيف.

2. ما تقييمكم لظروف التخزين ومواصفات المعدات والتجهيزات بهذه الوحدة /المصلحة؟

إن توفر مخازن الحفظ غير كافي ،بل يجب توفر مساحات كافية لاستيعاب كميات الوثائق المنتجة من طرف الإدارات ،كما يجب أن تتوفر هذه المحلات على مقاييس الحفظ السليم .

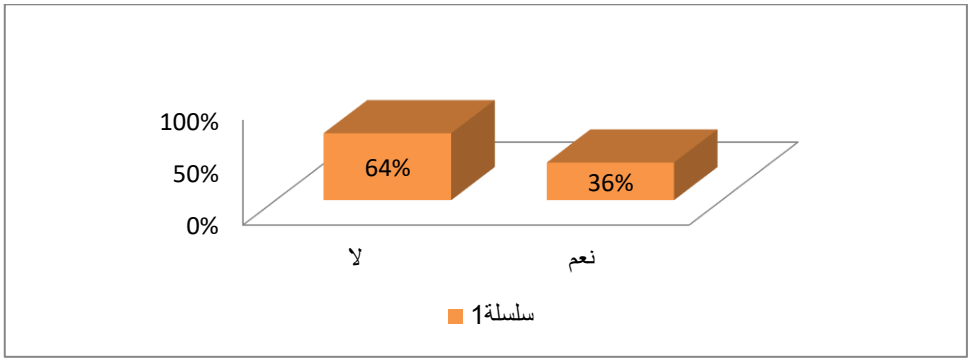


الرسم البياني رقم(06):حول ظروف التخزين ومواصفات التجهيزات والمعدات

تظهر الأرقام في الرسم البياني أن مستوى الحفظ ضعيف بنسبة 57%، الأمر الذي يشير إلى أن نسبة كبيرة من الوثائق معرضة للخطر وهذا الأمر راجع إلى عدم توفر الوسائل المادية والمتمثلة في الرفوف المعدنية متحركة لمضاعفة طاقة الاستيعاب ، ووجود نظام إطفاء الحريق والأبواب المضادة للحريق ،ونظام تكييف مركزي يمكنه ضبطه على درجات الحرارة المناسبة والرطوبة المعتدلة. تأتي بعد ذلك ظروف حفظ متوسطة بنسبة 36% لكنها لا تلبي ظروف الحفظ الجيد للوثائق والأرشيف على المدى الطويل .الأمر التي تم مشاهدته من خلال الزيارات الميدانية للمصلحة الأرشيف والتى تعاني من ضيق المساحة وعدم توفر المطلوب للحفظ الجيد بسبب بعد المصلحة عن مصالح ومكاتب متخذي القرار والنظرة السلبية للأرشيف .وهذا يدل على ان قطاع الأرشيف في الجزائر مازال يعاني التهميش واللامبالاة.كما أشارت نسبة قليلة بأن ظروف الحفظ ممتازة ربما ذلك راجع إلى عدم شرح معاني مستويات التقييم .

3. هل لديكم لوائح/ أنظمة تحدد مدد حفظ الوثائق في الإدارات قبل تحويلها إلى مصلحة الأرشيف؟

إن توفر اللوائح وجداول مدد استبقاء الوثائق يساعد الموظفين في التعامل الجيد مع فائض كميات الوثائق المنتجة والمشاركة في تقنيين الدورة العمرية لوثيقة الإدارية.



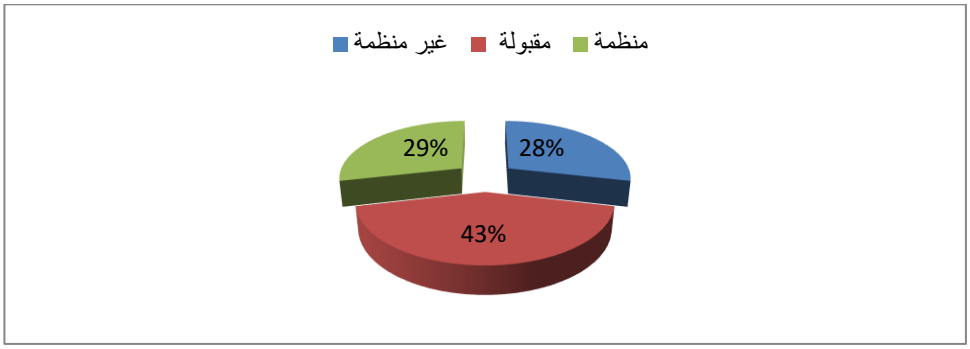
الرسم البياني :رقم(07): توفر اللوائح وأنظمة مدد حفظ الوثائق

نلاحظ من خلال أرقام الرسم البياني عدم توفر لوائح وقوائم تحدد مدة حفظ الوثائق الإدارية على مستوى المكاتب وقاعات الحفظ الخاصة بكل مديرية قبل تحويلها إلى مصلحة الأرشيف، وهذا الأمر يزيد من تعقيد الوضع حيث أن الكثير من الملفات المنتمية إلى عمر الأرشيف الوسيط مازالت محفوظة في المكاتب مما يتسبب في تكدسها في مكان العمل الإداري ما يؤثر سلبا على السير الحسن، بالإضافة للحيز المكاني الذي تشغله وصعوبة الوصول إلى الوثائق المطلوبة ، والذي تم ملاحظته في المصالح الإدارية التابعة للجامعة هو الاحتفاظ بملفات المترشحين لمسابقات التوظيف لسنوات تصل إلى 2013 بسبب التخوف من حاجة الرجوع إليها وهذا الوثائق في الأصل عديمة القيمة بعد انتهاء الإجراءات الإدارية بها حسب تصريح المعنيين بالأمر .

كما أشارت نسبة 36% بوجود أنظمة فهذا للأسف ليس حقيقيا، وإنما قاعدة متعارف عليها بين الموظفين وهو الاحتفاظ بالوثائق لمدة خمس سنوات يعني نفس المدة لكل الوثائق وهذا أمر يعقد نظام إدارة الوثائق أكثر من عدم وجوده.

4. ما تقييمك لعملية تحويل الوثائق والملفات إلى مصلحة الأرشيف حسب تجربتكم؟

الهدف من هذا السؤال هو معرفة هل تخضع عملية تحويل الوثائق من المكاتب وقاعات الحفظ إلى مصلحة الأرشيف إلى ضوابط وقواعد وإجراءات تضمن الوصول الآمن للوثائق أم لا ،لمعرفة ذلك نقوم باستقراء بيانات الرسم البياني



الرسم البياني رقم (08):حول تقييم عملية الدفع الوثائق

من خلال بيانات الرسم البياني نستنتج أن غالبية المصالح تقوم بعملية الدفع على انه إجراء تنظيمي في الجامعة ككل ويمس جميع الموظفين منتجي الوثائق ،ولكن لا يكفي أن تقوم بعملية الدفع وإنما يجب ان تكون مضبوطة بطريقة التي توفر التحويل السليم للوثائق والرجوع السريع لها وهذا ما أشارت إليه نسبة من أفراد البحث 43% إلى أن العملية تتم بطريقة مقبولة لكن من خلال الملاحظات والمقابلات مع المشرفين على الوثائق هناك ،تبين لنا وجود نوع من الإهمال واللامبالات لبعض المسؤولين وهذا ما تشير إليه مجموع نسبة غير المنظمة 28% و المقبولة تصبح 81% وهذه النسبة كبيرة تزيد من نسبة الضياع والتلف للوثائق وذلك بسبب غياب الطابع الإلزامي الذي يفرض على كل مصلحة أن توضب وثائق بشكل صحيح، ونقص الوعي والمراقبة من طرف المسؤولين ،وكما جاء في إحدى الإجابات بأن عملية الدفع عشوائية وتتم دون إخطار المصالح المعنية كما أن الموظف لا يفكر في عملية دفع إلا عندما تتكدس لديه الوثائق .وهنا يجب أن نشير إلى نقطة مهمة وهي التحول الإجباري لوثائقي أمين محفوظات إلى أخصائي إدارة الوثائق.وذكرت فئة أخرى 28 % أنها منظمة .

5. عملية استرجاع الوثائق والملفات من مصلحة الأرشيف؟

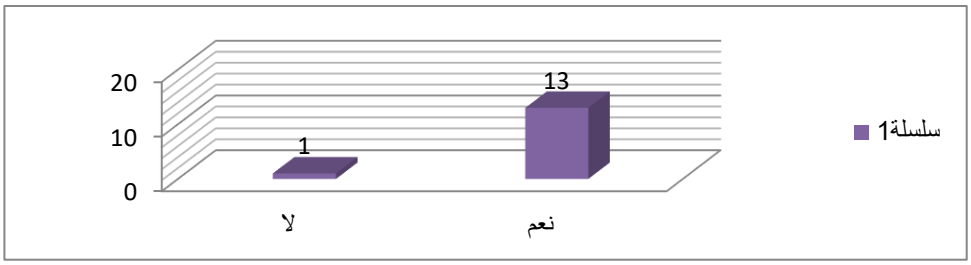
الغاية من هذا السؤال هو التعرف على جودة الخدمات المقدمة من طرف مصالح الحفظ المؤقت.

الاسترجاع	التكرار	النسبة
سريع	09	%64.28
متوسط	05	%35.71
بطيء	00	00
المجموع	14	%99.99

الجدول رقم :(13) جودة الخدمات الاسترجاع

تشير المعطيات الموضحة في الجدول بأن المصلحة الأرشيف توفر خدمات سريعة في استرجاع الوثائق والملفات بنسبة 64.28% وهذا راجع إلى الجهود القائمين على مصلحة الأرشيف منذ إستقبال الدفعات إلى عملية تنظيمها وفق لمبدأ احترام منشأ مرورا بعملية الفرز والتقييم والحذف المنظم للوثائق الغير مهمة والمسودات ،لكن هناك عامل قد يصعب من العملية الاسترجاع في ظل غياب التقنيات والوسائل الضرورية لذلك بسبب بعد المصلحة عن مقر المصالح المنتجة (مقر الجامعة الجديد) بمسيرة حول ساعة من الزمن ذهابا وإيابا إلا أن عملية الاسترجاع في حد ذاتها سريعة كما أشارت إليه البيانات.أما الإجابة الثانية بأنها متوسطة التي كانت بنسبة 35.71% ربما ذلك بسبب صعوبة التنقل أو عدم توفر خدمات أخرى كالاستنساخ أو الخدمات عن بعد.

6. هل تتوفر مصلحة الأرشيف على أدوات (دليل ، قوائم) تسهل عملية الاسترجاع؟



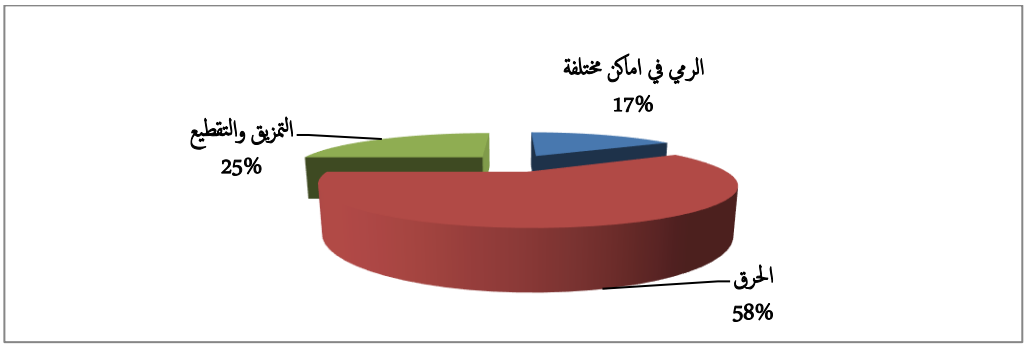
الرسم البياني رقم (09):حول توفر أدوات تسهل عملية الاسترجاع

من خلال بيانات الريم البياني يتبين لنا أن مصلحة الأرشيف توفر أدوات البحث التي تسهل عملية استرجاع الوثائق والملفات، وهذه الأدوات تعمل على إعطاء فكرة على نوعية الأرصدة المحفوظة وكمياتها وتساعد في عملية ضبطها .

7. ما هي الخدمات التي تقدمها مصلحة الأرشيف ؟

لا يمكننا حساب النتائج لأن أفراد العينة قاموا باختيار أكثر من إجابة، وعلى ضوء ما لاحظ وبناء على إجابات المقترحة تبين لنا بأن المصلحة الأرشيف تقدم خدمات متنوعة من توفير الملفات وخدمة الاستنساخ الوثائق والإجابة على الأسئلة والاستفسارات عن طريق الهاتف/الجوال.

8. بعد انتهاء صلاحية الوثائق الإدارية المحفوظة في مصلحة الأرشيف كيف يتم إتلافها ؟



الرسم البياني رقم(10):طريقة الإتلاف الوثائق

من خلال الرسم البياني يتضح لنا أن المصلحة تعتمد على نظام إتلاف أمن (58%) وذلك باعتماد على الحرق الذي يحفظ سرية المعلومات والوثائق. و الحرص على عدم وقوعها في أيدي أجانب والاستعمال الخاطئ ،كما أنه هناك أسلوب أخر مستعمل في الكثير من البلدان المتقدمة والمتمثل في التقطيع والتمزيق من خلال بيع للشركات تعمل على إعادة تصنيع الورق 25%.وإذا قمنا بتجميع نسبة الإجابتين نجد نسبة 83% من فئة البحث أقرت بأن الإتلاف امن . أما 17 % صرحت بان الوثائق يتم رميها في أماكن مختلفة وهذا يشكل خطر على امن الوثائق ومعلوماتها وللأسف هو طريقة مستعملة لدى بعض المؤسسات . ويجب على المسؤولين والأرشيفين التنبه لذلك.

2. نتائج الدارسة باستخدام المقابلة:

كما ذكرنا سابقا أن المقابلة كانت مع بعض المسؤولين الكبار في الجامعة وبضبط مع عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الأستاذ: **بوقشور** وبعض المشرفين على إنتاج الوثائق وهم :

- المدير الفرعي للمالية والمحاسبة السيد : بركان .
- رئيس مصلحة المستخدمين برئاسة الجامعة السيد :لخظر طانم
- الأمين العام لكلية العلوم الطبيعة والحياة

وطبيعة الأسئلة المقابلة تختلف عن أسئلة الإستبيان في المحتوى والغاية منها ، أما عن طريقة التحليل سنقوم بذكر السؤال ثم الإجابة وبعدها التحليل :

تعتبر اسئلة هذه المقابلة بمثابة محورا ثالث بعنوان :**إدارة الوثائق الإدارية الأدواروالمسؤوليات**

س1:**هل قامت مصالحكم بتعيين موظفين لإدارة الوثائق الإدارية والملفات؟**

الجواب : كل الأجوبة كانت نعم.

قد لا حظنا من خلال المقابلات حرص الإدارة على تعيين موظفين وذوي الكفاءة في تسيير الأرشيف الإداري حيث أن كل مديرية من مديريات الجامعة لها مساعد وثائقي يشرف على إدارة الوثائق وهي في عمرها الأول وهذا جيد من أجل ضبط الوثائق منذ ميلادها.

س2:**كم عدد الموظفين في إدارة الوثائق والأرشيف في مصالحكم؟**

الجواب : كل مصلحة على حسب احتياجاتها،تتوفر كل أغلب المديريات والكليات على موظفين متخصصين في إدارة الوثائق الإدارية بالإضافة إلى الأعوان والسكرتيرات المكلفات بإدارة البريد والصادر والوارد وتسجيله وتوزيعه على المصالح المعنية به.

س3:**هل أصدرت مؤسستكم توجيهات (تعليمات) بشأن إدارة الوثائق الملفات ؟**

الجواب :خلصت أغلب الإجابات إلى النفي، في حين علق البعض بوجود تعليمات شفوية وتوصيات متكررة على ضرورة تنظيم الأمن والسليم للوثائق .وإنها تتمثل في مجرد إرشادات توجيهات مباشرة إلى الأعوان حول طريقة حفظ الوثائق ، وذلك من خلال المعارف المكتسبة من إثر الاحتكاك بالأجانب أثناء التربصات في الخارج للبعض الأساتذة خلال إعداد بحوثهم كما صرح بها عميد كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية .

س4:هل تقوم مصالحكم بنشر سياسات والإجراءات لضمان حماية الوثائق ضد الإزالة الغير القانونية العرضية ،تشويه ،حذف/الدمار؟

الجواب :جاء في اغلب الأجوبة أنه ليس هناك تعليمات رسمية فقط ما جاء في القانون العام للوظيفة العمومية 03/06 والمرسوم التنفيذي 04/08 وما نصت عليه المواد من إجراءات تأديبية

وفي ظل غياب مثل هذه السياسات، قد لا يكون الموظفون على دراية بمسؤولياتهم في المحافظة على الوثائق والملفات لتلبية الاحتياجات الإدارية والقانونية والتاريخية .

س5:هل تجري مصالحكم دوريات تقييمية داخلية رسمية لتقييم ممارسات إدارة الوثائق والملفات؟

الجواب :اغلب الإجابات كانت ب نعم.

نجد أن مثل هذه الزيارات التقييمية تساعد في التعرف على نقاط الضعف في نظام إدارة الوثائق وقياس فعاليته وضمان لامتثاله للوائح والسياسات التي تم نشرها وإلزام العمل بها .

س6:هل تقدم مؤسستكم تدريبا منتظما إلى جميع موظفي العاملين لديها حول إدارة الوثائق وتنظيمها؟

الجواب :اغلب الإجابات كانت ب **لا**.

جزء أساسي من تنفيذ نظام إدارة الوثائق هو ضمان حصول الموظفين على التدريب المناسب و لا يكفي فقط التدريب (برغم من حصول جميع الموظفين على منح للتربص في الخارج إلا أنها تصرف في غير غايتها)بل يجب الحرص على محتوى التدريب ومدى ملاءته لطبيعة المؤسسة وأخر المستجدات .

س7:**هل تقوم مصالحكم بإطلاع كبار المسؤولين والمعنيين على وجه التحديد بأهمية إدارة الوثائق والملفات بشكل المناسب ؟**

الجواب :ذكر اغلب الجهات بأنها أجرت هذا النوع من الإحاطة .

إن إحاطة المسؤولين بوضعية وحالة ظروف حفظ الوثائق والأرشيف يساعد في تنبيههم من أجل توفير البني التحية والوسائل الضرورية وزيادة الاهتمام بقطاع الأرشيف .

3. تحليل النتائج الدراسة

من خلال تحليل النتائج التي توصلنا إليها من دراستنا لواقع حال الوثائق في جامعة حسيبة بن بوعلي بولاية الشلف، والزيارات الميدانية لمصلحة الأرشيف التابعة لها، وعن طريق الملاحظة والمقابلات المباشرة التي أظهرت اهتمام واضحا من قبل المسؤولين ومنتجي الوثائق في حفظ وإدارة الوثائق والملفات الجارية، و وجود نوع من التنافس بين المصالح في التحفيز على أداء الحسن

والكفاءة في جميع المجالات ،وشمل ذلك مجال ضبط وتسيير الوثائق النشطة من خلال توظيف إطارات بشرية تشرف على تنظيم وحفظ وتداول تلك الوثائق بين المصالح والموظفين، وهذا ما يؤكد الفرضية الرابعة. ولكن هذه السلوكيات الايجابية اقتصرت فقط على الوثائق النشطة ،أما مصلحة الحفظ المؤقت (الوثائق الغير نشطة) مازالت تعاني من عدم الاهتمام من طرف صناع القرار و المسؤولين (المدير الفرعي للوسائل والصيانة و الأمين العام) في توفير البنية التحية الملائمة للقيام بعملية الأرشفة ،وهذا ما تم الإشارة إليه من طرف موظفي المصلحة.كما توصلنا إلى النتائج سنستعرضها على ضوء الفرضيات المطروحة.

1.3 تحليل النتائج على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى: هناك بعض المصالح الإدارية تعطي أهمية كبيرة لقطاع الأرشيف وذلك من خلال توفير قاعات ملائمة وتوظيف إطارات بشرية لإشراف على تسييره ومنحهم امتيازات[1] و تحفيزات مادية ومعنوية تشعرهم بقيمة المهنة التي يمارسونها.

أكدت بيانات الدراسة ما جاء في الفرضية الأولى ،حيث أظهرت البيانات المتحصل أن عدد المتخصصين في مجال إدارة الوثائق والأرشيف يصل إلى 35 موظف يحملون شهادات مختلفة (تقني سامي ،ليسانس، ماستر).وهذه الإطارات موزعة على الكليات والأقسام .حيث تم تخصيص نسبة منهم لإدارة الأرشيف الجاري الموجود في المكاتب –و أنا من ضمنهم- وهذه تعتبر سابقة من نوعها ،إذ تم تخصيص موظف لإدارة ملفات ووثائق مصلحة الموظفين وأخر لإدارة ملفات ووثائق مصلحة الأساتذة بالمديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين للجامعة. وتعتبر هذه المبادرة ايجابية، لان أن اغلب المشاكل التي يعاني منها قطاع الأرشيف في الجزائر سببها الأول سوء تنظيم الوثائق منذ لحظة ميلادها. كما يحرص مسؤولي المصالح الإدارية السالفة الذكر على توفير كل تحتاجه قاعة حفظ الأرشيف التابعة لهم من معدات وتجهيزات التي تحفظ للوثيقة خصوصياتها وشكلها الجمالي ، بالإضافة إلى التوصيات المتكررة من طرفهم حول ضرورة المحافظة الوثائق وتوفيرها عند الطلب .نظرا لما تحتويه تلك الوثائق من معلومات حيوية ومهمة في الأداء الوظيفي للجامعة. كما قام معظم الموظفين بتثمين الجهود المبذولة من طرف الأرشيفين في السهر التسيير الحسن والتداول الأمثل للوثائق الإدارية الجارية في الاجتماعات والحوارات الجانبية، الأمر الذي يحفز أكثر على العطاء.

لكن وثائق شبه النشاط ومراكز الحفظ المؤقت لا تلقى نفس الاهتمام والرعاية كنظيرتها الجارية. حيث تعاني من الإهمال والنسيان كما صرح به مسؤول المصلحة.

الفرضية الثانية: الوضعية السلبية للأرشيف في الإدارات المركزية يرجع إلى عجز المؤسسة عن توفير البنية التحتية.

أكدت نتائج الإستبيان وزيارات الميدانية صحة الفرضية ، حيث تعاني مصلحة الأرشيف من التهميش والشح في توفير المستلزمات الضرورية للأداء (كما صرح به مسؤول المصلحة).وافتقار المصلحة إلى المعدات والتجهيزات اللازمة للمعالجة العلمية والتقنية للوثائق شبه النشاط مثل (الماسح الضوئي ، أجهزة المراقبة ،أجهزة الإنذار ، أبواب ضد الحرائق....الخ) .بالإضافة إلى ضيق مساحة المخزن المخصص لحفظ الوثائق الوسيطة وأصبح غير قادر لاستقبال دفعات أخرى مما يتسبب في تكدس الوثائق والملفات في المكاتب وأماكن العمل .الأمر الذي يصعب على الموظفين على أداء واجبهم.

وذكر نفس المسؤول بان الجامعة تعمل على توفير موقع جديد لحفظ الأرشيف الوسيط مدعم بالتجهيزات والمعدات اللازمة (لكنها تبقى مجرد معلومات) .وإذا صدق الواقع ذلك ،فإنها تنفي الفرضية الثانية وتؤكد الفرضية الأولى حول اهتمام إدارة الجامعة بمجال تسيير الوثائق الإدارية.

الفرضية الثالثة: الواقع الذي أل إليه الأرشيف راجع إلى غياب برنامج علمي وعملي لإدارة وثائق النشاط.

هذه الفرضية تبقي غير محققة نسبيا ، حيث عند قراءتنا لنتائج الدراسة تظهر لنا حرص العاملين في مجال تسيير و إنتاج الوثائق على ترتيب وحفظ الوثائق بطريقة منظمة تسمح لهم باسترجاعها سريعا عند الحاجة إليها ،مستعينا في ذلك باستخدام ألوان و الكلمات المفتاحية التي تميز الوثائق عن بعضها البعض كما صار لدى الموظف ووعي بأهمية تنظيم الوثائق وضبطها وتسجيلها لأنها وسيلة إثبات واستشهاد على مختلف المعاملات النشاطات الإدارية ، هذا الأمر الذي دفع كل موظف لتنظيم وثائقه منذ لحظة

[1] منحهم مناصب عليا وترقيات في الرتب وتربصات في الخارج ، وحتى دعوتهم في اجتماعات وندوات.

إنتاجها و العمل على تسجيلها وتجميعها ضمن رصيدها الأصلي ،و تحويلها إلى مصلحة الحفظ المؤقت بعد انتهاء العمل بها والتخلص من الوثائق الجارية التي لم يعد لها أي قيمة إدارية.

أما المعالجة الأرشيفية للوثائق الوسيطة، تبدأ منذ التفكير في عملية الدفع وذلك بتحضير الأدوات اللازمة للعملية وتوعية الموظفين بالإجراءات العلمية المناسبة من فرز و تنظيم الوثائق وتهيئتها قبل عملية دفعها.

و بعد استقبال دفعات الوثائق، يقوم المشرفون على مصلحة الأرشيف بتشخيصها وفرزها لاستبعاد الوثائق الغير مهمة ثم تصنيفها معتمدين في ذلك على مبدأ احترام الأرصدة، و ترتيبها وفق ترقيم متسلسل.كما يعملون على إعداد أدوات البحث التي تساعد في استرجاع الوثائق وتسليمها عند الطلب بعد تسجيلها في سجل تقفي الأثر لتعقب حركتها، كما تعتمد المصلحة على أسلوب امن في إقصاء الوثائق والمتمثل في الحرق .كل هذه العمليات تتم بطريقة منظمة، لكن الذي ما يعيبها هو أنه مازال تتم بطريقة يدوية وتقليدية ،وغياب بعض الأدوات الضرورية والمهمة في العمل الأرشيفي و التي تتمثل في جداول ممدد حفظ الوثائق والقوائم الاسمية للوثائق الإدارية الخاصة بالجامعة والإدارات التابعة لها . هذا ما يجعل الفرضية الثالثة غير محققة.

<u>الفرضية الرابعة</u> : قطاع الأرشيف في الجامعة يعاني التهميش بسبب نقص الوعي لدى المسؤولين وصانعي القرار بأهمية عملية الأرشفة، وأثارها على السير المؤسساتي.

أشارت اغلب إجابات المقابلة الى غياب التوجيهات (تعليمات) بشأن إدارة الوثائق و الملفات، مما يجعل الموظف يتصرف في الوثائق بما يملكه من معارف وخبرات وهذا ما قد يعرض بعض الوثائق ومعلوماتها للخطر، خاصة في ظل انعدام الإجراءات الزجرية و السياسات لضمان حماية الوثائق ضد الإزالة الغير القانونية ،تشويه وحذف(الدمار).مما يؤدي إلى احتمال ضياع الوثائق و تغيير حقائقها و استخدامها الغير قانوني لغير المخول لهم بالإطلاع على مضامينها. كما نجد أن الزيارات الداخلية الرسمية لتقييم ممارسات إدارة الوثائق التي من شانها أن تضفي التعديلات اللازمة والتحسينات المرغوب فيها لا تتم بطريقة منتظمة ورسمية كما ورد ذلك في أغلب الإجابات السؤال الخامس من المقابلة.

إن نجاعة نظام إدارة وثائق النشاط يتوقف على مدى وعي المسؤولين بمسؤولياتهم وقناعتهم بأهمية برنامج إدارة الوثائق، والعمل على توفير وتحقيق عوامل نجاحه ابتداء من تذليل الصعوبات و إخضاع الإطارات لتكوينات ذات مضمون يتوافق مع التطورات الحديثة في المجال ، بالإضافة إلى إحاطة المسؤولين الكبار بأهمية البرنامج من اجل توسيع دائرته وتطويره أكثر ليشمل جميع المجالات.

الاستنتاجات العامة:

أن الغرض من التحليل لواقع وثائق بالمصالح الإدارية التابعة لجامعة الشلف هو التعرف على الصعوبات والمشاكل التي تعاني منها من ونقاط القوة المتوفرة فيما يخص تنظيم الوثائق من جهة أخرى من أجل إعداد إستراتيجية تتوافق مع الوضع الحالي وترقى لتحقيق متطلبات الجامعة المستقبلية ،وبناءا على المعطيات التي حصلنا عليها من الاستبيان والمقابلة المباشرة مع بعض المسؤولين بالجامعة خلصنا إلى النتائج التالية التي سنستعرضها وفقا جوانبها المختلفة:

<u>أولا: الجانب القانوني:</u>

- غياب ملحوظ للنصوص التشريعية والسياسات و التعليمات الداخلية حول برنامج أدارة وثائق النشاط.

<u>ثانيا: الجانب التنظيمي:</u>

- هناك تنامي في الوعي لدى المسؤولين بأهمية إدارة الوثائق كعنصر مهم لزيادة الكفاءة في العمل.
- هناك تطور ملحوظا في الأداء المهني المتعلق بإدارة الوثائق في مختلف الإدارات الذي يعمل على تحسين وتسهيل تداول الوثائق.
- وفرة الجامعة على الموارد البشرية المتخصصة في إدارة وثائق النشاط. لكنها تحتاج إلى برامج تكوينية تساعدها في تخطي كل الصعوبات والتحديات.

- غياب الأدوات عمل الأرشيفية التي يبنى عليها نظام إدارة فعال من أجل تنظيم الوثائق بطريقة مقننة ومضبوطة (نظام تصنيف، القائمة الاسمية للوثائق، جدول مدد حفظ الوثائق).
- عدم توفر ظروف الحفظ الأمن على المدى المتوسط والبعيد. و أن أغلب الأماكن التي يتم فيها تخزين الوثائق الوسيطة غير ملائمة.
- لا توجد أنظمة فعالة وموحدة تضمن الإتلاف الأمن للوثائق الغير تاريخية.
- عدم تبني الجامعة لبرنامج إدارة الوثائق الحديثة والالكترونية.مما يؤدي إلى التضخم ومشاكل الحفظ.
- <u>ثانيا: الجانب مؤسسة الأرشيف الوطني:</u>

تمتلك مؤسسة الأرشيف الوطني بما يخوله لها القانون الخاص بالأرشيف الوطني الجزائري ،سلطة الإشراف على ضمان السير الحسن للوثائق المنتجة في مختلف المؤسسات والإدارة العامة ، وذلك من خلال نشر السياسات والنصوص التنظيمية التي توضح وتضبط الطريقة الصحيحة في التعامل مع تلك الممتلكات ،وتدعم ذلك بزيارات تفتيشية ترافقها تقارير إلى السلطات العليا من أجل المحافظة على التراث والإنتاج الوطني للأجيال القادمة .إلا أن هذا الدور غائب تماما .مما يتسبب في إهمال قطاع الأرشيف وضياعه.

3.3- التوصيات التطبيقية :

- تبني سياسة عامة تهدف إلى تنظيم إدارة الوثائق بشكل يسهل عملية الوصول إليها ،ويعزز كفاءة العمل ،ويتيح حق الإطلاع للمواطن ويكون هذا تحت إشراف المركز الأرشيف الوطني و مختصين من قطاعات مختلفة .
- العمل على وضع إطار تشريعي ينظم إدارة الوثائق، بما يشمل من إعداد القوانين والتعليمات والأدلة الإجرائية الخاصة بذلك.
- تعزيز القدرات المهنية والفنية والتقنية لدى العاملين في المجال ، من خلال إخضاعهم لتكوينات وعقد شراكة مع مؤسسات أخرى ومراكز تقدم دورات تدريبية وتطورية في كل ماله علاقة بمجال تنظيم الوثائق، لتمكينهم من القيام بمهامهم بشكل علمي ودقيق.
- قيام الجامعة بخلق برنامج تكويني في مجال إدارة الوثائق من أجل تكوين متخصصين ذوي كفاءات و احترافية في مجال التخطيط و التطبيق المعايير العالمية.كما هو موجود في البلدان العربية الأخرى مثل سلطة عمان و الأردن.
- كما نوصي المديرية العامة للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري باستبدال التسميات الوظيفية المختلفة تشعر الأرشيفي أنه جزء من تلك الإدارة ،كما هو معمول به في تونس وسلطنة عمان ويكون تحت مسمى **متصرف في الوثائق والأرشيف.**

<u>اقتراح الخطة التنظيمية لتنظيم وإدارة وثائق النشاط بمصالح الادارية لجامعة الشلف.</u>

بحكم التجربة والممارسة الميدانية في مجال تسيير الوثائق والأرشيف التي قاربت عشر (10) سنوات، وبناء على المعلومات التي توصلنا إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع، سنحاول اقتراح خطة عمل لإدارة وثائق النشاط بالمصالح الإدارية للجامعة.

وثائق النشاط في الجامعة : هي عبارة عن وثائق لها علاقة بالمسار المهني لموظف والأستاذ من الجانب الإداري والمالي، والوثائق البيداغوجية الخاصة بالطلبة وكذا البريد الصادر والوارد.

<u>الأهداف المنشودة:</u>

- ✓ توفير المعلومات والوثائق عند الطلب بسرعة والسهولة المطلوبتين .
- ✓ الحرص على الحفظ السليم للوثائق والعناية اللازمة بوثائق المصلحة .
- ✓ توحيد الأدوات والطرق والممارسات العملية في المجال.
- ✓ توعية منتجي الوثائق بأهمية التزام بالإجراءات التنظيمية في تنظيم الوثائق.

المبادئ :

- الالتزام بمبادئ تنظيم وتسيير الأرشيف.
- تبني ممارسات معيارية قائمة على مقاييس دولية و أفضل الممارسات في مجال إدارة الوثائق،كما تنص عليها النصوص التشريعية والتنظيمية في المجال.
- الاعتماد على التقنيات الحديثة المتوفرة في بناء نظام عصري فعال.

كما نود أن نشير أننا اعتمادنا على بعض تجارب الدول العربية في إعداد هذه الخطة .

3.4.3.3 خطوات العمل:

أولا : إعداد أدوات العمل الأرشيفية :

1-إعـــداد القائمـــة الاسمـــية :			
الأهداف	**الوثائق المعتمدة**	**الوصف**	**الأطراف**
حصر الوثائق المنتجة في الجامعة	– القوائم الاسمية للوثائق للمصالح المنتجة للوثائق	.تحديد الوثائق المنتجة والمستلمة والملفات بمختلف أشكالها في شكل قائمة اسمية مبوبة حسب المصالح ، والملفات والوثائق المشكلة لها . - دراسة هذه القائمة من طرف لجنة لها دراية تامة بماهية الوثائق وإنتاجها من تسمية الوثائق وأهميتها وموقعها في الرصيد . . عرض القائمة على مديرية العامة الأرشيف الوطني للمصادقة عليها ومدى امتثالها للمعايير المطلوبة (التنظيم الداخلي للجامعة و قوانين الوظيفة العمومي). . بعد الحصول على المصادقة يتم توزيع نسخ على مختلف الجامعات للالتزام بما جاء فيها وفقا مذكرة عمل داخلية	. مصلحة الأرشيف بالجامعة. . مختلف المصالح الإدارية. .لجنة الجامعة . . مؤسسة الأرشيف الوطني
2-إعـــداد نـــظام تصنيف :			
الأهداف	**الوثائق المعتمدة**	**الوصف**	**الأطراف**
- انتهاج سياسة تصنيف موحدة - سرعة الاستدلال على الوثائق	- القائمة الاسمية - الهيكل التنظيمي للجامعة	- . تصنيف الأرصدة و الملفات و الوثائق المكونة لها حسب المصالح المنتجة باعتماد طريقة التفريعات (التصنيف الوظيفي) . - الترميز من خلال إسناد لكل وثيقة رمز يقابلها في نظام التصنيف - دراسة النظام من قبل لجنة الجامعة من اجل التدقيق والمراجعة - عرضه على المديرية العامة للأرشيف الوطني للموافقة. ثم يتم توزيعه على مختلف الجامعات	. مصلحة الأرشيف بالجامعة. . مختلف المصالح الإدارية. .لجنة الجامعة . . مؤسسة الأرشيف الوطني
3-إعـــداد جداول مدد استبقاء الوثائق :			
الأهداف	**الوثائق المعتمدة**	**الوصف**	**الأطراف**

- توحيد مدد حفظ الوثائق خلال دوراتها العمرية ومصيرها النهائي. -استغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية (المخازن والمعدات الحفظ)	- النصوص التشريعية والتنظيمية الصادرة عن المديرية العامة للأرشيف الوطني . - استعمال الإداري و القانوني للوثائق	- نستعين برأي المبدئي لمنتج الوثيقة من خلال اقتراحه لمدة معينة للحفظ الوثائق بناءا على مبدأ الحاجة الإدارية والقانونية. إطلاع على التشريعات في المجال ومدى موافقتها . إطلاع اللجنة لمدد المقترحة لحفظ الوثائق الجارية والوسيطة ومصيرها ومدى ملائمة لذلك لمتطلبات الجامعة الآنية والمستقبلية. .بعد الحصول على موافقة المديرية العامة للأرشيف الوطني ، يتم توزيعه على مختلف الجهات المعنية.	. مصلحة الأرشيف بالجامعة. . مختلف المصالح الإدارية. .لجنة الجامعة . . مؤسسة الأرشيف الوطني . . مستشارين ومختصين في مجال الأرشيف ومؤرخين.
4-تحيين أداوت العمـــل الأرشيفـــية			
الأهداف	**الوثائق المعتمدة**	**الوصف**	**الأطراف**
ضمان نجاعة هذه الأدوات بصفة دائمة و وضمان مسايرتها لكل التغيرات و التعديلات التي تطرأ على تسمية الوثائق والوظائف والمصالح.	. طلب تحيين القائمة الاسمية. . طلب تحيين نظام التصنيف طلب تحيين جداول مدد استبقاء الوثائق	.تحيين القائمة للاسمية للوثائق والملفات اثر حدوث تغيير أو تعديل في الوثائق أو في تسميتها. .تحيين نظام التصنيف، اثر حدوث تغيير (حذف أو زيادة)في إحدى المصالح أو فروعها. . تحيين جداول مدد استبقاء الوثائق كلما تغيرت الحاجة الإدارية أو القانونية للوثائق.	. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .لجنة الجامعة . مصلحة الأرشيف والوثائق. . مديرة العامة للأرشيف الوطني

ثانيا :إدارة وثائق النشاط

4-إدارة الوثائـــق الجارية			
الأهداف	الوثائق المعتمدة	الوصف	الأطراف
.توفير الوثيقة عند الطلب بالسرعة والسهولة المطلوبتين. . تنظيم عملية تداول الوثائق.	. مخطط نظام التصنيف. .جداول مدد استبقاء الوثائق. التشريعات و القوانين الوطنية في المجال . النظام الداخلي للمصالح الإدارية.	.تصنيف الوثائق بعد إنتاجها وفقا لنظام التصنيف المعد سابقا.لتحديد الرصيد والملف الذي تنتمي اليه الوثيقة. . الترميز من خلال البحث على الرمز الذي يناسب الوثيقة بدقة (مع من التشابه في الأسماء ..) .ترتيبها باعتماد على موضوعها والرمز المسند لها. .ضبط عملية تداول الوثائق الإدارية . . تحديد الوثائق الغير الجارية والتحضير لعملية تحويل للحفظ المؤقت .	.منتجي الوثائق. . أخصائي إدارة الوثائق. .الجهات المسؤولة
5-إدارة الوثائـــق الوسيطـة			
الأهداف	**الوثائق المعتمدة**	**الوصف**	**الأطراف**

.حفظ الوثائق التي يقل العمل بها في المكاتب توفيرها عند الطلب. . تكوين الأرشيف التاريخي	المنشورات التي تحتوي أدوات العمل الأرشيفية .جدول الدفع	. تحويل الوثائق الإدارية الى مراكز الحفظ المؤقت وفقا لرزنامة مضبوطة (تحدد فيها تاريخ لكل مديرية) وتكون مطابقة لمدد الحفظ .	
	قصاصات توصف محتوى الملفات والعلب .	. حفظ الوثائق حسب المنشىء. من خلال وضع قصاصات لوصف محتواها	
	قوائم الوثائق. استمارة طلب الوثيقة سجل تقفي الأثر.	توفير الملفات والوثائق عند الطلب ،كما جاء في المنشور رقم 26 المؤرخ في جويلية 2007 حول تبليغ الأرشيف.	
	جدول مدد استبقاء الوثائق	. الفرز و الإتلاف السنوي للوثائق باعتماد على جداول مدد الاستبقاء الوثائق . . تحديد قائمة الوثائق المعدة للحذف ، للقيام بالعملية إقصاءها وفقا للإجراءات المنصوص عليها في المنشور رقم 31 المؤرخ 22 اكتوبر 2009. .ترحيل الأرشيف النهائي الى مركز الأرشيف الوطني . تحيين أدوات البحث والفهارس التي تحمل بيانات على الوثائق المرحلة.	

الجدول رقم (14):استراتيجية المقترحة لإدارة وثائق النشاط بجامعة الشلف.

الخاتمة :

اتضح لنا من خلال النتائج التي خلصنا إليها فيما يتعلق بوضع الحالي لوثائق النشاط في الجامعة المعنية بالدراسة أنها تعاني من مشاكل عديدة ، ترجع في الأصل إلى نقص كفاءة لدى أخصائي إدارة وثائق النشاط وقلة درايته بما يتعلق بإدارة الوثائق من حيث النظريات ،الممارسات و أهم المعايير الدولية و أفضل الممارسات. وكيفية وضع إستراتيجية عمل مبنية على أسس علمية وقانونية تسمح له بجعل الوثائق تتداول بين المصالح خلال مراحلها العمرية بطريقة بسيطة وواضحة، معتمدين في ذلك على أداوت عمل مضبوطة وموحدة بين كل الجامعات، -بحكم أن أغلب الوثائق مشتركة بينهم- واعني بذلك الأدوات التالية :

- القائمة الاسمية للوثائق التي يتم فيها حصر جميع الوثائق المتداولة في الجامعات وكيفية تصنيفها وتجميعها وحفظها.
- بناءا على القائمة يتم تحديد نظام التصنيف الأنسب لوثائق الجامعة، وفي الغالب تعتمد المؤسسات العمومية على التصنيف الوظيفي لما هو من ميزات وخصائص تتناسب والهيكل التنظيمي لتلك الإدارات.
- جداول مدد حفظ الوثائق التي تعتبر أداة جد مهمة في نظام إدارة الوثائق بحث يتم فيها التحديد وقبل ميلاد الوثائق، ولكل أنواع الوثائق والملفات مسارها ومصيرها النهائي.

وهذه الأدوات يجب أن تكون في شكل منشورات رسمية موزعة على المصالح المكلفة بإدارة الوثائق ويتم تحيينها دوريا كلما دعت الحاجة أو الضرورة، حتى تصبح فعالة لكل التغييرات التي تطرأ على الجامعة ووثائقها.

البيبلوغرافية

القواميس والموسوعات:

1. ميلاد، سلوى على،مراجعة اسكندر، توفيق .قاموس مصطلحات الوثائق والارشيف .القاهرة :دار الثقافة للطباعة والنشر،1982.

الكتب :

1. آل عبد القادر ،عبد المحسن.كيفية تصنيف الوثائق الإدارية.تونس :شبكة الالوكة قسم الكتب،2009. 13ص.
2. جاد الله، محسن حسن: إدارة الوثائق الجارية في الهيئات والمؤسسات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية،2009.
3. الخولي ،جمال . إدارة الوثائق والمعلومات في الهيئات والمؤسسات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية،2012.
4. محمد الشريف، اشرف. الأرشيف الوسيط:ودوره في اختيار وتقييم الوثائق للحفظ التاريخي.الرياض:مكتبة الملك فهد، 2008. 370 ص.
5. المديرية العامة للأرشيف الوطني .مدونة النصوص التنظيمية :1990-2011.الجزائر :المديرية العامة للأرشيف الوطني ،2011.
6. ميلاد، سلوى ،علي ، ابراهيم .الأرشيف: ماهيته وإدارته .القاهرة :دار الثقافة،1976.

المقالات:

1. حسيان،نجوى.محاجبي،عيسى.أرشيف المؤسسات الأكاديمية: اقتراح خطة تنظيمية لأرشيف كلية العوم الإنسانية لجامعة الجزائر. (مقال منشور في الانترنت).
2. التكروري حافظ،سناء.ادارة الوثائق الارشيفية و تأهيل الارشيفين .سلسلة رسالة المكتبة مج رقم 39. 2004 ص.5 -34 ،(مقال منشور على الانترنت.)

المؤتمرات :

1. المؤتمر الدولي الأول بعنوان المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة الرقمية المتغيرة.عمان:جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية.2014.ص.

الأدلة :

1. مركز الشارقة للوثائق والبحوث.أسس إدارة الأرشيف الجاري والوسيط .الشارقة :مركز الشارقة للوثائق والبحوث،2014.ص.73.
2. سلطنة عمان ،هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية، دليل إجراءات إدارة الوثائق الجارية والوسيطة .2010.ص.126.
3. المديرية العامة للأرشيف الوطني.إجراءات تنظيم وتسيير وثائق والأرشيف البلديات.الجزائر :المديرية العامة للأرشيف الوطني.(د.ت). 44ص.
4. الجمهورية التونسية ،وزارة الشؤون الدينية .دليل أنواع الملفات والوثائق جارية الاستعمال بوزارة الشؤون الدينية.تونس:وزارة الشؤون الدينية(د.ت).8ص.
5. الجزائر.المديرية العامة للأرشيف الوطني..دليل إجراءات تسيير وحفظ أرشيف المستشفيات. الجزائر: المركز الأرشيف الوطني،2013. 39ص.

الاطروحات والرسائل الجامعية:

1. بوحرات،سفيان.إدارة وثائق النشاطات في الإدارات المركزية بالجزائر:دراسة حالة للمديرية العامة للوظيفة العمومية وإصلاح الإداري(رسالة دكتوراه.إشراف :عبد الحميد أعراب. الجزائر:قسم علم المكتبات والتوثيق جامعة أبو قاسم سعد الله.2019.ص.351.

التشريعات:

1. القانون 09/88 المؤرخ في 26 جانفي 1988.
2. المنشور رقم 13 المؤرخ في 19 ديسمبر1998 المتعلق بمحلات الحفظ.
3. ملحق المنشور رقم 37 المؤرخ في 17 أكتوبر 2010 حول توحيد إجراءات إعداد جدول تسيير وثائق الأرشيف.
4. حكومة الشارقة،قرار المجلس التنفيذي رقم 44 لسنة 2016 بإنشاء وتنظيم هيئة الشارقة للوثائق والأرشيف .

المواقع والصفحات على الويب:

1. صفحة الرسمية تخصص إدارة الوثائق بجامعة السلطان قابوس على التوتير https://twitter.com/Recordmangement . تمت الزيارة 2019./05/12

خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية السعودية: دراسة تقييمية
Information Services within Saudi Academic Libraries: An evaluative study

نورة بنت محيل الحارثي
باحثة، ماجستير في علم المعلومات
قسم علم المعلومات/ جامعة الملك سعود
nwartcom@hotmail.com

د/ سعد بن سعيد الزهري
أستاذ علم المعلومات المشارك
قسم علم المعلومات/ جامعة الملك سعود
sazzahri@ksu.edu.sa
Saad234@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2019/11/28 **تاريخ القبول**:2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وإلى قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية، والكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدات لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعليًا، وتحديد معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية. وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج، من أهمها: أن درجة موافقة مستفيدات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على تطبيق أبعاد مقياس جودة الخدمة تتفوق –إجمالًا- على درجة موافقة مستفيدات المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، كما أن درجة رضا المستفيدات من جودة الخدمات المقدمة لهن فعليًا في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة أعلى من درجة رضا المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، وأن درجة تقييم أفراد الدراسة للخدمة المتوقعة من مكتبات موضوع الدراسة عالية غالباً، وأن من أبرز معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية انعدام الرغبة لدى إدارات المكتبات الأكاديمية في التوجه نحو تطبيق برامج الجودة.

وعلى ضوء النتائج السابقة، تضمنت الدراسة عددًا من التوصيات، أهمها ما يلي: نشر الوعي بأهمية تطبيق جودة خدمات المعلومات، ودورها في تطوير وبروز المكتبة، وتفعيل لقاء سنوي متجدد؛ لمناقشة الآراء، للإستفادة منها، ومحاولة ربطها بأهداف الجامعة، وتبني الأفكار المبدعة والخلاقة، كم توصي الدراسة من الإستفادة من الموظفات المبدعات، وتشجيعهن؛ لمساعدة الموظفات الجديدات، والموظفات الضعيفات، وأخيرًا الاستفادة من خبرات الجامعات الأخرى، سواء المحلية أو الأجنبية؛ لتطوير جودة الخدمات.

Abstract

The current study aimed to identify the reality of the information services provided to beneficiaries in the Central Library at King Saud University, female students section and the Central Library at Princess Nourah Bent Abdulrahman University, noting the importance of measuring the quality of information services in academic libraries, revealing the degree of conformity or gap between the expectations of the beneficiaries to provide the service, and the identification of impediments to the application of the quality of services standards in academic libraries. This study came to a number of results, the most important of which are: The degree of approval by the beneficiaries of the Central Library of Princess Nourah Bent Abdulrahman University to apply the dimensions of the quality of services is generally superior to that of the beneficiaries of the Central Library at King Saud University, the degree of the beneficiaries satisfaction of the quality of services provided to them in the Central Library of Princess Nourah Bent Abdulrahman University is higher than that of the

beneficiaries of the Central Library at King Saud University, the degree of evaluation of the study sample for the service expected from the central library at King Saud University and Princess Nourah Bint Abdulrahman University is often high, and one of the main obstacles to applying the quality of services standards in academic libraries is the lack of desire of academic library administrations to apply quality programs.

In the light of the previous findings, this study presented a number of recommendations, the most important of which are the following: Raising awareness of the importance of applying the quality of information services, and its role in the development of the library, holding a renewed annual meeting to discuss the views, take advantage of them and try to link them to the goals of the university, and adopt creative and innovative ideas, utilizing and encouraging creative female employees to help new and lazy female employees, and benefit from the experience of other universities, whether local or foreign; to develop the quality of services.

مقدمة:

تسعى المكتبات ومراكز المعلومات دائمًا إلى الارتقاء بمستوى الخدمات؛ من أجل الوصول إلى درجة التميز. ولتصل إلى تلك الدرجة فعليها أن تتبع عددًا من الإستراتيجيات الخاصة بتطوير مستوى الأداء، ومن بين تلك الإستراتيجيات ما يتعلق بالجودة. وبما أن المكتبات الأكاديمية هي إحدى المؤسسات الخدمية المهمة، وحلقة الوصل بين الطالب والمعرفة؛ فيفترض أن تكون الجودة من أهم المجالات التي تحظى باهتمام الإدارة فيها؛ سعيًا إلى زيادة كفاءة مستوى خدماتها.

وعلى ضوء ذلك تأتي هذه الدراسة؛ لتُسهم في التعرف إلى واقع جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية السعودية، واستقصاء آراء المستفيدات من حيث فعالية خدماتها، وكفاية مصادرها، والتسهيلات المادية المقدمة؛ من أجل تقييم كفاءة الأداء، ودرجة تلبية احتياجات روادها، بالإضافة إلى التعرف على معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية من وجهة نظر الموظفات.

مشكلة الدراسة: تعتبر خدمات المعلومات المبرر الرئيس لوجود المكتبات الأكاديمية. وعلى هذا الأساس يجب على المكتبات الأكاديمية في العالم العربي -على وجه العموم- وفي المملكة العربية السعودية -على وجه الخصوص- ألا تكتفي بخدمات المعلومات الأساسية فقط؛ بل لا بد من التخطيط لمستقبل الخدمات المعلوماتية من خلال تحسين الخدمات المعلوماتية بصورة جيدة، ومواكبة التطور. وعلى هذا تكمن مشكلة الدراسة في التعرف إلى جودة خدمات المعلومات المقدمة في كلٍّ من: المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، اعتمادًا على آراء المستفيدات من هذه الخدمات، ودرجة تحقق الجودة في الخدمات المقدمة؛ وبالتالي معرفة قوة وضعف هذه الخدمات. وعليه يمكن التوصل إلى كيفية تقديم خدمات المعلومات طبقًا لحاجة المستفيدات ورغباتهن، والتعرف على معوقات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية، والوقوف عليها، ومعرفة أسبابها من وجهة نظر الموظفات.

أهمية الدراسة: سعت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الخدمات المعلوماتية في المكتبات الأكاديمية من خلال استقراء حاجات ورغبات المستفيدات، معتمدة في ذلك على مدخلين لأجل قياس درجة الخدمات؛ هما: مدخل الإدراكات ومدخل التوقعات، وبالتالي الخروج بمعطيات تُقدم للمسؤولين عن المكتبة صورة واضحة تبين نقاط القوة لتعزيزها، ونقاط الضعف لمعالجتها؛ ولذا تظهر أهميتها من أهمية وجود المكتبات الأكاديمية، وما تقدمه من خدمات للمجتمع الأكاديمي. إن تقييم هذه الخدمات من شأنه أن يرفع قيمة المكتبات، ويعزز مكانة خدماتها في حلقة التواصل العلمي في إطار المجتمع الأكاديمي.

أهداف الدراسة: الهدف من الدراسة هو التعرف إلى واقع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، على النحو الآتي:

1. التعرف إلى الأداء الحالي لخدمات المعلومات من المكتبات موضوع الدراسة.

2. معرفة درجة تطبيق الجودة في خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات.
3. التعريف بأهمية قياس جودة خدمات المعلومات، ومن ثم الوصول إلى مرحلة تميز المكتبات الأكاديمية في الأداء.
4. الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدات لتقديم الخدمة، والخدمة المقدمة فعليًا.
5. التعرف إلى معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية.
6. التوصل إلى نتائج وتوصيات لتقويم خدمات المعلومات في المكتبات موضوع الدراسة.

تساؤلات الدراسة: من أجل الخروج بنتائج واقعية وحقيقية فإن هذه الدراسة ركزت البحث للإجابة عن الأسئلة البحثية الآتية:

1. ما واقع الأداء الحالي لخدمات المعلومات في مكتبات جامعتي الملك سعود والأميرة نورة بنت عبدالرحمن؟
2. ما درجة تطبيق جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات في المكتبات موضوع الدراسة؟
3. ما أهمية قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية؟
4. ما درجة تقييم المستفيدات لجودة الخدمات المدركة والمقدمة لهن فعليًا؟
5. ما درجة تقييم المستفيدات لجودة الخدمات المتوقعة؟
6. ما معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية؟

منهج الدراسة: تم ببناء إطار نظري متكامل الجوانب، من خلال دراسة الإنتاج الفكري باللغتين العربية والإنجليزية؛ وذلك لدعم مقاصد الدراسة، وتعزيز قيمتها العلمية، وأُستخدم منهجين من مناهج البحث العلمي، وهما:

1- **المنهج الوصفي التحليلي:** اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يُعنَى بـ"استقصاء ينصبّ على ظاهرةٍ من الظواهر، كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها، وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها، وبينها وبين ظواهر أخرى"[1]. واستعين بالمنهج التحليلي، الذي يعمل على تفنيد البيانات واتباع مناهج بحثية معينه واستخدام أدوات تحليلية مناسبة. كما تم استخدم المنهج الوصفي التحليلي؛ للتركيز على أسلوب دراسة الحالة الميدانية، ولمعرفة واقع جودة الخدمات المقدمة من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، وكذلك المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، ومدى رضا المستفيدات عن هذه الخدمات.

2- **المنهج المقارن:** ومن الجانب الآخر، اعتمد في البحث على المنهج المقارن "الذي يقوم على معرفة كيف ولماذا تحدث الظواهر، من خلال مقارنتها مع بعضها البعض؛ من حيث أوجه الشبه والاختلاف، وذلك من أجل التعرف على العوامل المسببة لحادث أو ظاهرة معينة، والظروف المصاحبة لذلك، والكشف على الروابط والعلاقات، أو أوجه الشبه والاختلاف بين الظواهر"[2]. والمنهج المقارن يُستخدم لعقد مقارنة جودة الخدمات بين المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن؛ لاستنتاج أوجه التشابه، وتحديد أوجه الاختلاف بينهما.

حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- **الحدود الموضوعية:** تشمل التعرف على درجة تطبيق جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وتحديد معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات.
- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على المكتبة المركزية في جامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

---

[1] - سليمان، عبدالرحمن سيد (2014). *مناهج البحث*. القاهرة: عالم الكتب، ط1، ص130.

[2] - عليان، ربحي مصطفى وعثمان محمد غنيم (2000). *مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، ص 34.

- **الحدود البشرية**: اقتصرت الدراسة على المستفيدات وموظفات وحدة خدمات المستفيدين في كلٍّ من: المكتبة المركزية في جامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، لتمثلا كافة المكتبات الأكاديمية في الجامعات السعودية.
- الحدود الزمنية: طُبقت الدراسة في الفصل الدراسي الأول، والفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1440/1439هـ.

أداة الدراسة: استُخدِمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وفقًا لمعايير مقياس الجودة سيرفكوال Servqual؛ لقياس جودة الخدمات المعلوماتية، واختيار عينة عشوائية لتمثل مجتمع المستفيدات في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن. حيث تعتبر أداة المقياس سيرفكوال Servqual من الأدوات المستخدمة على مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم لقياس الجودة، وقد استخدم هذه الأداة عدد كبير من الباحثين؛ لكون سيرفكوال Servqual يقيس أبعادًا محددة وشاملة للعديد من أبعاد الجودة، وأيضًا لكونه من الأدوات العلمية والإحصائية للإدارة؛ لذا فإن نتائجه تصبح محددة ودقيقة.

وكذلك أُستَخدم في البحث أداة المقابلة مع مستفيدات وموظفات المكتبات موضوع الدراسة، حيث وُجهت لهن أسئلة مفتوحة بطريقة ملائمة تماشيًا مع أهداف ومشكلة البحث. علمًا بأن المقابلة تمت شفهيًّا.

مصطلحات الدراسة: تشكل مصطلحات البحث العلمي إحدى أهم الركائز الأساسية التي تدعم وتقوي محتوى البحث العلمي، وتساعد على فهم محتواه بالمعنى والدور المقصودين؛ لذلك كان لا بدَّ من تحديد أهم مصطلحات هذه الدراسة، وهي كالآتي:

- **الخدمات Services:** الخدمات -أيًّا كانت طبيعتها- تعتبر شيئًا غير ملموس، وليس لها صفات السلعة، ولكنها في ذات الوقت تشبه السلعة؛ فالخدمات لا تخزن، ولا تُنقل، ولا يُعاد بيعها، بالإضافة إلى أن العميل –المستفيد– أحد عناصر إنتاج تقديم هذه الخدمة -إن لم يكن العنصر الرئيس- ومن ثم فإن إنتاج/ تقديم الخدمة لا يقوم إلا بناء على احتياج لها. وتُعرَّف الخدمات بأنها: خدمات غير ملموسة، بل مدركة من خلال المنفعة المقدمة للمستفيد، ولا يمكن تمَلُكِها، وإنما الاستفادة منها.
- **المعلومات Information:** هي إحدى المفردات المشتقة من المصدر "علم"، وللمشتقات العديد من المعاني، منها ما يتصل بالعلم؛ وهو إدراك طبيعة الأمور، وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية Information التي تعني عملية الاتصال.ويمكن تعريف المعلومات بأنها: بيانات يتم معالجتها بتصنيفها وتنظيمها وتحليلها، وأصبح لها معنى في تحقيق هدف معين، أو تُستعمل لغرض معين، ومن ثم يمكن نشرها بأشكال وطرق متعددة.
- **خدمات المعلومات Information Services:** كافة التسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ؛من أجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل أمثل ممثلة في العاملين لديها، وخلق الظروف المناسبة لتسهيل وصول المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق؛ لإشباع حاجاته ورغباته.
  - **الجودة Quality:** هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities، ويقصد بها: درجة توافق المنتج أو الخدمة المقدمة فعلياً مع ما يتوقعه العميل.
  - **جودة الخدمات:** تتفق العديد من الدراسات على أن مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة؛ وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، ويمكن تعريف جودة الخدمات بأنها: معيار تطابق جودة الخدمات المتوقعة مع الأداء الفعلي للخدمات، وهي المحدد الرئيسي لمعرفة درجة رضا المستفيد.
  - **مقياس جودة الخدمة سيرفكوال Servqual:**

هي أول أداة لقياس الجودة في الخدمات، وإن المحور الأساس عند باراشورمان -Parasuraman- هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة من خلال خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمات بشكل عام، وتتضمن هذه الأبعاد: الجانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة، والتعاطف.

- **المكتبات الأكاديمية Academic Libraries:** يجب على المكتبات الأكاديمية أن تركز على تطوير المجموعات، كما يقوم المكتبيون بذلك عن طريق تحديد احتياجات هيئة التدريس، والهيئة الطلابية، وكذلك البرامج الأكاديمية والمهمة للكلية أو الجامعة. فتعرف المكتبات الأكاديمية بأنها: مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية وهي مكتبات في الجامعات والكليات تخدم مجتمع المستفيدين، وتدعم برامج التدريس والأبحاث العلمية، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميًا وتقنيًا وفنيًا في مجال المكتبات والمعلومات.

الدراسات السابقة

من خلال البحث في الإنتاج الفكري وُجد غزارة حول موضوع "جودة خدمات المعلومات" باللغتين العربية والإنجليزية، حيث وُجد أن موضوع قياس الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات قد حظي بالاهتمام خلال هذه السنوات الأخيرة، وسيتم التعرض للبعض من هذه الدراسات؛ من أجل إثراء البحث الحالي. ومن تلك الدراسات التي استؤنس بها:

الدراسات العربية:

- دراسة بوعافية السعيد: "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاييس الإدراكات والتوقعات"[3]:

تهدف الدراسة إلى الوقوف على الأداء الحالي لمكتبة الدكتور أحمد عروة كدراسة واقعية، ومعرفة درجة تطبيق عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة من وجهة نظر المستفيدين؛ لإبراز مواطن القوة والضعف في أداء المكتبة. وقد أفضت الدراسة على انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة؛ نظرًا لكون توقعات المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة عن إدراكاتهم لها. وتوصي الدراسة بتبني سياسة تغيير شاملة، والاندماج في عصر الجودة الشاملة؛ وهو التحدي الذي يواجه جميع مؤسسات المعلومات والمكتبات.

- دراسة محمد عبدالله أحمد العطاب وتهاني عمر عبدالعزيز: "جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية في جامعة صنعاء باستخدام مقياس سيرفكوال Servqual"[4]:

هدفت الدراسة للتعرف إلى واقع خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، والتباين الموجود في جودة تلك الخدمات حسب آراء المستفيدين منها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها: تدني مستوى جودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين من المكتبة، ونتج أيضًا ارتفاع مستوى توقعات المستفيدين من المكتبة للخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة صنعاء. وخرجت الدراسة بعدة توصيات، منها: إعداد وتأهيل العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، خصوصًا في مجال إدارة الجودة الشاملة، ومجالات خدمات المعلومات، وأيضًا تحسين الوضع الراهن لخدمات المعلومات المتوفرة، والعمل على تقديم خدمات معلوماتية متطورة تلبي احتياجات المستفيدين منها.

---

[3] - السعيد، بوعافية (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاييس الإدراكات والتوقعات. أطروحة ماجستير- الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.

[4] - العطاب، محمد عبدالله أحمد وتهاني عمر عبدالعزيز (2015). جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية في جامعة صنعاء باستخدام مقياس Servqual. *مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات*- سوريا، مج2، ع4، 171– 216.

- دراسة يونس أحمد إسماعيل الشوابكة: "جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات"[5]:

أجرى الباحث هذه الدراسة التي تهدف إلى تقدير درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات. حيث توصلت الدراسة إلى أن درجة تقدير العاملين لجودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية التي شملتها الدراسة كانت مرتفعة بشكل عام، وأن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في تقديرهم لمجالي جودة خدمات المعلومات والتجهيزات والتسهيلات المساندة. وبناء على هذه النتائج توصي الدراسة بأن تولي إدارات مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية اهتمامًا أكبر بالتجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، وإجراء دراسات مماثلة على أنواع أخرى من المكتبات بالأردن؛ لإلقاء المزيد من الضوء حول موضوع جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأردنية، وإجراء دراسات مسحية لمقارنة مدى التزام مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بمعايير الجودة الشاملة.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة كاثلين ميلر Kathleen F. Miller: جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية: تحليل علامات LibQAL + ™ والخصائص المؤسسية (Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of Libqual+™ Scores and Institutional Characteristics)[6]:

هدفت الدراسة على رصد تقييم الجودة في المكتبة الأكاديمية وقياس رضا المستفيدين باستخدام مقياس Libqual. ونتج عن هذه الدراسة إلى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين الخصائص المؤسسية المحددة ودرجات LibQUAL، كما توصلت الدراسة إلى استنتاج آخر هو أن توقعات المستفيدين من المكتبة تلعب دوراً حاسماً في الردود على استبيان LibQUAL وكانت علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية. وتوصي الدراسة بضرورة إجراء دراسات على عينة أكثر تمثيلاً من المؤسسات لتكن اكثر موثوقية، فقد كشفت مراجعة خصائص العينة أن المكتبات لم تكن ممثلة بالكامل لمجموع المستفيدين من كليات الجامعات الأمريكية.

- دراسة إيجور بودبرينك Igor Podbrežnik: استخدام سيرفكوال Servqual لتقييم جودة خدمة المكتبة العامة (Using Servqual for public Library Service Quality Assessment.)[7]:

تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة المتوقعة والمدركة في المكتبات العامة السلوفينية، وتسليط الضوء على العناصر الأساسية لخدمات المكتبة، واستُخدِم مقياس سيرفكوال Servqual لتقييم توقعات وتصورات جودة الخدمة من منظور مستخدمي الخدمات في خمس مكتبات عامة. ونتج عن هذه الدراسة تحقق توقعات المستفيدين للخدمات المقدمة والمدركة فعليًا، وكفاءة موظفي المكتبات التي يبون بها ثقة المستفيدين، واستعدادهم لتقديم المساعدة. وتوصي الدراسة بتخصيص الموارد المادية لتحسين أهم عوامل الجودة نظرًا لأن الموارد المادية للمكتبات محدودة، كما توصي الدراسة بالحاجة إلى المزيد من البحوث والدراسات لتحسين جودة الخدمة؛ من أجل تحديد مجموعات المستفيدين، والتي غير راضية عن جودة خدمات المكتبة.

---

[5] - الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل (2017). جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات. *المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة- الجودة والاعتمادية- الأردن، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية*، 133-164.

6- Miller, Kathleen F (2008). Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of Libqual+™ Scores and Institutional Characteristics(A dissertation Ph.D.).

[7] for public Library Service Quality Assessment. *Zbornik Radova – Asocijacija* - Podbrežnik, Igor. (2014). Using Servqual *informacijskih stručnjaka, bibliotekara, arhivista i muzeologa (BAM),* Iss. 08, pp.51-63.

- دراسة نصرا غاتوني وتوماس فان دير والت Nasra Gathoniand Thomas Van der Walt: تقييم جودة خدمة المكتبات في مكتبة جامعة أغا خان: تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة (Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach)[8]:

أجريت الدراسة بهدف التحقيق في جودة خدمة مكتبة جامعة أغا خان Aga Khan في كينيا من خلال استخدام مقياس سيرفكوال Servqual. وتوصلت النتائج بشكل عام إلى أن توقعات مستخدمي مكتبة جامعة Aga Khan عالية، كما تُظهر النتائج وجود فجوات في جودة الخدمة في عدد من الخدمات التي تقدمها المكتبة. وتوصي الدراسة بالاهتمام بتقييم جودة الخدمة من خلال استخدام أدوات موضوعية ومستندة إلى المستخدم، وفهم أفضل للفلسفات مثل: إدارة الجودة الشاملة في بيئة المكتبات الأكاديمية في البلدان النامية، وتوقعات المستخدمين وتصوراتهم للجودة.

الإطار النظري

المبحث الأول: جودة الخدمة

تمهيد: تعتبر ثقافة الجودة المدخل لتطوير وتحسين مستوى أداء الأعمال، وهي الطريق الأوحد لإجادة العمل والإبداع فيه. وقد تحدثت الكتب السماوية عن الجودة؛ حيث سبق الإسلامُ الغربَ بقرون في تأصيلها، وترسيخها في ضمير الإنسان المسلم؛ بل إن معيار الجودة لدى المسلمين يختلف تمامًا عن معيار الجودة لدى الغرب؛ وذلك لأن الجودة لدى الغربيين منطلقها دنيوي صِرف، في حين أن الجودة لدى المسلمين منطلقها دنيوي وأخروي، كما ظهر مؤخرًا اهتمام الدولة بتطبيقها في التعليم.

مفهوم الجودة Quality: هناك العديد من العلماء والمفكرين الذين عرَّفوا الجودة، منهم على سبيل المثال «جوزيف جوران»؛ حيث عرَّف الجودة بأنها: "التحرر من العيوب"؛ أي التحرر من الأخطاء التي تتطلب العمل مرة أخرى والتي تؤدي إلى الفشل وعدم رضا المستفيد، ويتم توجيه معنى الجودة إلى التكاليف، وعادة ما تكون الجودة الأعلى "أكثر تكلفة"[9]. كما جاء في معجم هارود للمكتبيين أن الجودة هي: "المجموع الكلي لمزايا وخصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية"[10]، فالجودة هي: مجموعة من الخصائص التي تسعى لتطوير الخدمات المقدمة في المكتبات، ومراكز المعلومات؛ لتلبية متطلبات المستفيدين ورغباتهم؛ للوصول إلى درجة الرضا.

أهداف الجودة: يجب أن تكون أهداف الجودة منبثقة من سياسة الجودة، حيث يجب أن تكون سياسة الجودة والأهداف متسقة مع نطاق نظام إدارة الجودة. وهناك نوعان من أهداف الجودة هما كالآتي[11]:

أ- أهداف تخدم ضبط الجودة، وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها، حيث تصاغ على مستوى المنظمة ككل؛ وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى بصفات مميزة، مثل: الأمان، ورضا الزبائن.

---

[8] - Gathoni, Nasra and Thomas Van der Walt(2016). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science,0_*1, pp. 1-14.

[9] -Juran, Joseph M., and A. Blanton Godfrey(1998). Juran's Quality Handbook, McGraw-HillProfessional Publishing, ProQuest Ebook Central, 5th, pp.21.

[10] - Prytherch, ray(2004). *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*. 10thed. Available on: https://www.routledge.com/Harrods-Librarians-Glossary-and-Reference-Book-A-Directory-of-Over-10200/Prytherch/p/book/9780754640387. Accessed on 18/09/2018.

[11] - المحياوي، قاسم نايف علوان (2006). *إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات*. عمان: دار الشروق، ص38.

ب- أهداف تحسين الجودة، وهي غالبًا ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد، وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفعالية أكبر.

وعلى هذا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى خمس فئات، هي كالآتي[12]:

1- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة، ويتضمن: الأسواق، والبيئة، والمجتمع.
2- أهداف أداء المنتج، وتتناول: حاجات الزبائن، والمنافسة.
3- أهداف العمليات، وتتناول مقدرة العمليات، وفاعليتها، وقابليتها للضبط.
4- أهداف الأداء الداخلي، وتتناول مقدرة المنظمة، وفاعليتها، ومدى استجابتها للتغيرات، ومحيط العمل.
5- أهداف الأداء للعاملين، وتتناول المهارات، والقدرات، والتحفيز، وتطوير العاملين.

مزايا تطبيق الجودة: هناك الكثير من المزايا لتطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات؛ حيث تسعى إلى تحفيز جميع وظائف المكتبة، وتلبية احتياجاتها، وأهدافها. وتطبيق الجودة في المكتبات وسيلة ناجحة لتقديم خدمات ذات جودة عالية، وضمان التحسين المستمر؛ لذا فإن اتباع منهجية الجودة لنظم المكتبات وإدارة المعلومات ضرورة لا بد منها في ظل التطورات المتزايدة، وزيادة القدرة التنافسية في سوق خدمة المعلومات. ويمكن إبراز هذه المزايا التي تعود على المكتبات ومراكز المعلومات من جراء تطبيقها لمبادئ الجودة على النحو الآتي[13]:

أ- بالنسبة لإدارة المكتبة:

تتمثل مزايا تطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات بالنسبة لإدارة المكتبة في الآتي:

1- ضبط وتطوير النظام الإداري؛ نتيجة وضوح الأدوار، وتحديد المسؤوليات.
2- تمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق العلمية السليمة، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية؛ لمنع حدوثها مستقبلًا.
3- التحديد العلمي لأهداف المكتبة، والتحكم في العمليات، وتفويض أكبر للسلطات، وتحديد للمسؤوليات.
4- جمع وتحليل البيانات؛ للاستفادة منها في التحسين المستمر لنظم العمل، ووجود نظام يحدد التوصيف الوظيفي.

ب- بالنسبة للعاملين في المكتبة: يمكن استعراض مزايا تطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات بالنسبة للعاملين في الآتي:

1- توفير جو من التعاون والتفاهم والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين.
2- زيادة كفاءة العاملين، ورفع مستوى الأداء.
3- انعكاس التدريب على كفاءة العاملين، وسرعة أداء العمل، مع خلوِّه من الأخطاء، واكتساب التميز والتطور الوظيفي؛ بما ينعكس على زيادة دخولهم.

ج- بالنسبة لعملاء المكتبة: يمكن طرح مزايا تطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات بالنسبة لعملاء المكتبة في الآتي:

1- ضبط الشكاوى، والإقلال منها، مع طرح الحلول المناسبة لها.
2- التوافق الدائم مع متطلبات العملاء، وتحقيق رضاهم؛ تمهيدًا لاكتساب ولائهم للمكتبة.
3- ثبات مستوى جودة الخدمة، وعدم تذبذبها "هبوطًا".

---

[12] - الصيرفي، محمد عبدالفتاح حافظ (2003). *الإدارة الرائدة*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، ص207.

[13] - سعد، وحيد موسى (2009). *إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 96-98.

مفهوم جودة الخدمة: جاء في معجم علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ODLIS أن جودة الخدمة Quality of Service هي: تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة -أو غيرها من مرافق المعلومات- لاحتياجات المستفيدين، والمعايير التي تحددها المهنة، وعادة ما يتم تقييمها إحصائيًا. وعلى أساس ردود الفعل النوعية (آراء المستفيدين، صندوق الاقتراحات، إلخ)[14]. ويرى ستيوارت ووالش (Stewart & Walsh, 1989) أن جودة الخدمات لا بد أن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستفيدين لها، وإلى أي درجة يتحقق مثل هذا الإشباع، كذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وُجدت الخدمة، وإلى أي درجة تم تحقيق ذلك[15]. والخلاصة أن جودة الخدمة يُحددها رضا المستفيدين أو عدم رضاهم؛ وهو المفهوم الذي تبناه العديد من الباحثين المتخصصين في مجال الجودة، مثل: باراشورمان -Parasurman-، وكرونين -Cronin-، وتايلور -Taylor-، وغيرهم.

مقياس جودة الخدمة سيرفكوال Servqual: قياس جودة الخدمة من الموضوعات التي أثارت انتباه الباحثين لفترات طويلة، فقبل عام 1985م لم يكن هناك اهتمام بهذا الموضوع، وكانت الدراسات محدودة جدًّا، حيث تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها فقط، ولم تتطرق إلى أساليب القياس والتقويم. ويعد ما قام به باراشورمان -Parasuraman- وآخرون البداية الحقيقية في البحث عن مقاييس كمية لجودة الخدمة، والذي يتم من خلال تبيان آراء المستفيدين حول توقع وجود الخدمة الفعلية؛ ومن ثم التصور للخدمات المقدمة، والذي يتم من خلال استخدام خمسة أبعاد رئيسة، وتقاس بخمس فجوات بين التوقعات والمدركات، حيث صمموا مقياسًا عُرف باسم سيرفكوال Servqual قائم على مقارنة التوقعات Expectations والإدراكات Pereceptions، ومن مميزات مقياس جودة الخدمات سيرفكوال Servqual الآتي[16]:

1- يمكن استخدامه على أساس منتظم؛ لمعرفة تصورات المستفيدين عن جودة الخدمة في أي مكتبة معينة مقارنة مع منافسيه. وبمجرد تحليل البيانات يكون من السهل تحديد نقاط القوة والضعف بالنسبة إلى المنافسة لتلك المكتبة.
2- يوفر فرصة للمكتبة أو مركز المعلومات لتقييم أداء جودة خدماته على أساس كل بُعد فردي، بالإضافة إلى الأبعاد الكلية.
3- يسمح للمكتبة أو مركز المعلومات بتصنيف عملائه إلى شرائح مختلفة بناءً على تقييمهم لجودة الخدمات.
4- يمكن استخدام نموذج سيرفكوال Servqual في مختلف قطاعات الخدمات.
5- تعتبر سيرفكوال Servqual أداة مجربة ومختبرة يمكن استخدامها بشكل نسبي لأغراض قياس الأداء، وهي أداة صحيحة من الناحية الإحصائية؛ نتيجة للاختبار والتحليل الميداني المكثف.

مقياس جودة الخدمات سيرفكوال Servqual في المكتبات ومراكز المعلومات:

عند النظر لجودة الخدمات سيرفكوال Servqual وتطبيقاتها، وأبحاث قياساتها في المكتبات ومراكز المعلومات يمكن الخلوص إلى:

---

[14]- Reitz, Joan N. *Dictionary for library and information service (ODLIS).* Available on: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_q.aspx.

[15] - المحياوي، قاسم نايف علوان(2006). مرجع سابق: ص91.

[16]- Servqual Model His Advantages and Disadvantages Marketing Essay. Available on: https://www.ukessays.com/essays/marketing/servqual-model-his-advantages-and-disadvantages-marketing-essay.php.

- في عام 1990م انتقد كارمان[17] -Carman- مفهوم وتطبيق مقياس سيرفكوال Servqual، وافترض أن أي دليل يؤثر على فجوة التوقعات والأداء يعد أساسًا لقياس جودة الخدمة، ووجد أن بعض الوحدات لا تعتبر في نفس الأبعاد الموضوعة عند مقارنة الأنواع المختلفة لمزودي الخدمة، ويؤكد أن دقة وصحة مقياس سيرفكوال Servqual، والوحدات الاثنتين والعشرين تجعل المقياس مدعمًا بشكل كبير.
- في عام 1991م طوَّر بولتون ودرو[18] -Bolton & Drew- نموذجًا لأبعاد جودة الخدمة المدركة، وقيمة الخدمة، واستنتجا أن تقييم العملاء للجودة والقيمة مرتبطٌ بشكل أساسي بحالة من عدم المصداقية، التي تظهر في التناقضات بين مستوى الأداء المدرك والمتوقع؛ حيث إن مستوى الأداء المدرك له دور كبير على تقييم الجودة والقيمة.
- في عام 1992م درس باكاكوس وبولر[19] -Bakakus & Boller- درجة إمكانية تطبيق مقياس سيرفكوال Servqual في مجال أوسع للخدمات والأبعاد، ودرجة الملاءمة في تطبيق المقياس في جودة الخدمة على أنها فجوة، كما تم تحديد ذلك في خصائص المقياس.
- في عام 1994م كانت أولى المحاولات أو التطبيقات لاستخدام مقياس سيرفكوال Servqual عندما استخدمت هيربرت[20] -Francoise Hebert- مقياس الجودة؛ لتقييم خدمة واحدة، وهي خدمة الإعارة المتبادلة Interlibrary loan بين المكتبات العامة الكبيرة في كندا؛ حيث قامت بمقارنة قياس المكتبة لجودة خدمات الإعارة المتبادلة مع إجابات المستفيدين، وتم التوصل إلى عدم وجود توافق بين القياس المكتبي لخدمة الإعارة المتبادلة وبين قياس المستفيدين للجودة.
- في عام 1999م قامت جمعية مكتبات البحث (ARL) [21] بدراسة عدة مقايس استخدمت في قياس جودة خدمات مكتبات البحث، وتوصلت إلى أن مقياس جودة الخدمة سيرفكوال Servqual هو المقياس الأكثر ملاءمة لاحتياجات المكتبات البحثية، وذلك بعد إجراء بعض التعديلات عليه، وعلى هذا، تم تسميته ليبكوال Libqual. وفي الواقع، قامت الجمعية بالتعاون مع مكتبات جامعة A&M بولاية تكساس بتطبيق المقياس لقياس خدمات تلك المكتبات على مراحل تمتد إلى عام 2003م، واتخذت -بِناءً على ذلك- شعار أن الخصم والحكم هما المستفيدان في قياس الجودة.
- أجرى الباحث هشام العباس[22] في عام 2005م دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة؛ وهدفت إلى تقويم جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال استقراء حاجات المستفيدين، وأظهرت الدراسة حالة الرضا العام لدى المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، إلا أن مستوى جودة الخدمة كان منخفضًا؛ مما يعني انخفاضًا في مستوى الأداء.

---

[17]- Carman, M(1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, [s. l.], Vol. 66, No. 1, pp. 33-55.

[18]- West brook, Kevin W, & Robert M.peterson(1998). Business-to-Business Selling Determinants of Quality. Industrial Marketing Management, [s. l.], v. 27, n. 1, pp. 51–62.

[19]- Babakus, E. & Boller, W.G(1992). An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, [s. l.], v. 24, n. 3, pp. 253–268.

20- Hebert, Francoise(1994). Service Quality - an Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, Vol. 16, No. 1, pp. 3–21.

[21]- Cook, Colleen et al(2001). LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries. *IFLA Journal*, Vol. 27, No. 4, pp. 264–268.

[22]- عباس، هشام بن عبدالله. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة: 35-51.

- في عام 2008م أجرت الباحثة مسفرة الخثعمي[23] دراسة؛ تهدف إلى تقويم جودة خدمات المعلومات المقدَّمة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، حيث توصلت إلى أن أغلبية عينة البحث يستخدمون مواقع أخرى غير المكتبة للبحث عن المعلومات؛ ولكن اتضح من الدراسة أنه بشكل عام تحققت الجودة في الخدمة، وأن هناك رضا عامًا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية.
- في عام 2011م أجرى الغدير وآخرون[24] دراسة؛ تهدف إلى معرفة مستوى الجودة المتوقعة، ومستوى الجودة المدرَكة من قِبل المستفيدين في مكتبة أمانة عمان الكبرى، وتوصلت نتيجة الدراسة إلى أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة، وذلك في جميع الأبعاد، ويدل هذا على أن تعمل إدارة المكتبة على تحسين مستوى الخدمات المقدمة في كل بُعد من الأبعاد؛ لكي تفوق توقعات المستفيدين، أو تكون مساوية لها.
- في عام 2017م قام الباحث يونس الشوابكة[25] بدراسة؛ هدفت إلى تقدير درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين، باستخدام مقياس سيرفكوال Servqual، وتوصلت الدراسة إلى أن تقدير العاملين لمستوى جودة خدمات المعلومات في مكتبات الدراسة مرتفع بشكل عام.

أبعاد مقياس جودة الخدمة: تناولت البحوث والدراسات التي ركزت على قياس وتقييم جودة الخدمة المدركة Perceived Quality واعتبر باراشورمان -Parasuraman- في عام 1985م أن تقييم العملاء لجودة الخدمة يعتمد على الفجوة بين توقعات وإدراكات مستويات الأداء الفعلي بناء على عشرة أبعاد أساسية بجودة الخدمة، وفي عام 1988م تم اختصار الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد أساسية[26] يضم كلٌّ منها عددًا من العناصر، وهي:

- **الجوانب الملموسة** Tangible: وتضم أربعة عناصر لقياس حداثة الشكل في تجهيزات المكتبة أو المؤسسة، والتسهيلات المادية، ومظهر موظفيها، ومدى ارتباط المواد المتاحة بالخدمات.
- **الاعتمادية** Reliability: وتضم خمسة عناصر لقياس وفاء المكتبة أو المؤسسة بوعودها للمستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، والتحري عن الصحة والدقة في أداء خدماتها، والالتزام بتقديم الخدمات في الوقت المحدد، واحتفاظها بسجلات تحتوي على معلومات حول محتوياتها وخدماتها.
- **الاستجابة** Responsiveness: وهي تضم أربعة عناصر لقياس اهتمام المكتبة بإعلام الزائرين حول أوقات تأدية خدماتها، وحرص الموظفين على تقديم الخدمات بشكل فوري للمستفيدين، ورغبة الموظفين في مساعدة المستفيدين، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة لطلبات المستفيدين.
- **السلامة** Assurance: وتضم أربعة عناصر لقياس حرص الموظفين في المكتبة على غرس الثقة في نفوس المستفيدين، وشعورهم بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، واللباقة في التعامل مع المستفيدين، وإلمام الموظفين بالمعرفة.
- **التعاطف** Empathy: ويضم خمسة عناصر متعلقة بمنح الموظفين في المكتبة بالمستفيدين عناية خاصة، وإظهار اهتمام الموظفين بالمستفيدين، وتفهم الموظفين لحاجات المستفيدين، وملاءمة ساعات عمل المكتبة بالنسبة للمستفيدين.

---

[23] - الخثعمي، مسفرة دخيل الله (2008). جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. *مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، مج15، ع30، 289-312.

[24] - الغدير، حمد وآخرون (2017). جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. *مجلة الدراسات*، العلوم الإدارية، مج 38، ع 2، 525-545.

[25]- الشوابكة، يونس أحمد إسماعيل(2017). مرجع سابق: 133-164.

[26]- سعيد، سمير مدحت (2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت، 279-280.

جودة الخدمات بالمكتبات الأكاديمية: مرت المكتبات الأكاديمية عبر تاريخها الطويل بمراحل مختلفة وما تزال في قمة الهرم التعليمي، وقمة البحث العلمي؛ حيث تُسهِم المكتبات الأكاديمية إسهامًا إيجابيًّا في تحقيق أهداف الجامعة في التدريس والبحث العلمي. وبعدما أصبحت أغلب الخدمات متوفرة على نطاق واسع للمستفيدين انتقل الاهتمام إلى مستوى جودة الأداء لتلك الخدمات، وبدأت جودة الخدمة تحتل مكانة كبيرة في التخطيط الإستراتيجي للعديد من المؤسسات، حيث أصبح المستفيد يتطلع إلى خدمات أرفع في المستوى والجودة، وأن تكون درجة إشباعها لحاجته بالمستوى الذي يرضى عنه، ويهدف إليه. وهناك تعريفات لجودة الخدمات بالمكتبات الأكاديمية ركزت على عملية الأداء؛ حيث أُخِذت كنقطة بداية للاختلافات التي وجدت بين إدراك المستفيد وتوقعاته التي تظهر في صورة رضًا أو عدم رضًا. فالجودة نظام قائم على التحسين المستمر للأداء في جميع مستويات العملية الإدارية، وتسعى كثير من المنظمات -ومنها المكتبات، ومراكز المعلومات- للارتقاء بمستوى الخدمات؛ للوصول إلى مستوى الجودة المطلوبة؛ لتفي بمتطلبات المستفيدين، فالجودة تشكل عاملًا أساسيًّا لنجاح المكتبات.

ومن هنا تبرز لنا أسباب قياس المكتبات لأدائها بصفة عامة، وضرورة تقدير مؤشرات الأداء، وربط الموارد بالخدمات في الآتي [27]:

1. تُقَيِّم Evaluate وجود معايير لمقارنة أدائها في الماضي، وكذلك مقابل المؤسسات الأخرى.
2. تراقب Control: يتولى المديرون مراقبة العاملين؛ لمقارنة أدائهم بما هو مطلوب تحقيقه.
3. تحفز Motivate: من خلال إعطاء العاملين أهدافًا مطلوبًا تحقيقها، وتحفيزهم على تطوير وابتكار طرق جديدة لتحقيق هذه الأهداف.
4. تحسن Improve: تحدد المكتبة ما الذي تريد تحسينه أولًا، ثم ترسي العمليات التي من شأنها تحقيق التحسن المطلوب.
5. تتعلم Learn: ترتبط عملية التحسين بعملية التعلم، حيث يمكن للمكتبات أن تتعلم دروسًا من قياس أدائها.
6. ترتقي Promote: يقوم المديرون بإقناع أصحاب المصالح والمستفيدين بأنهم يؤدون أداءً جيدًا للحصول على موارد إضافية، واكتساب مستفيدين جدد.
7. تخصيص ميزانية Budget: الميزانية أداة حيوية في تحسين الأداء؛ حيث يؤدي تقليص الميزانية إلى أداء ضعيف.
8. تُعدل Modify: يمكن من خلال قياس الأداء تعديل مسار المكتبة حسب ما تتوصل إليه تطبيقات مؤشرات الأداء من تقديرات ونتائج.
9. بطاقة الأداء المتوازن Balanced score card: يتم قياس المكتبة من خلال أربعة جوانب، هي: الجانب المالي (لقياس مكاسب المكتبة)، وجانب المستفيد (لقياس الأداء في ضوء رضا المستفيد)، وجانب فاعلية العمليات الداخلية (كفاءة عمل المكتبة)، وجانب التعليم والتطوير (قياس درجة قدرة المكتبة على التطوير والنمو).
10. مؤشرات الأداء Performance Indicator: أداة تُستخدم لتقييم درجة نجاح المكتبة أو عدم نجاحها في تحقيق أهدافها، وتعتبر مؤشرات الأداء من أفضل أدوات قياس الأداء وأكثرها استخدامًا في المكتبات.

مراحل الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات: تعتبر الجودة نقدًا ذاتيًا، وتقييمًا مميزًا لمستوى الخدمات. لذا، نجد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات ملزَمين بوضع تخطيط وأهداف ينبغي تحقيقُها؛ لتجسيد الجودة المطلوبة، وتطبيق آليات تكون في دائرة مراحل الجودة التي تتلخص في الآتي[28]:

---

[27] - عبدالعاطي، أسامة غريب وآخرون(2013). مرجع سابق: 38-39.

[28] - رحايلي، محمد (2005). الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة منتوري، قسنطينة، 34-39.

أ- **التخطيط للجودة:** تسعى المكتبة لتحقيق الجودة على غِرار المؤسسات الأخرى؛ حيث تتبنى مبدأ التخطيط والإعداد للسياسات، والإستراتيجيات، والخدمات. ويقصد بتخطيط الجودة -وفقًا لفلسفة جوران- هو: تحديد المستفيد الذي يؤثر في العملية؛ حيث يتضمن ذلك المستفيد الداخلي والخارجي.

ب- **المستفيدون:** يختلف المستفيدون باختلاف طبيعة ونمط المؤسسة التي يقصدونها، فرواد المكتبات الأكاديمية مثلًا لهم ميزات معينة، وهم يتشكّلون من الأساتذة، والباحثين، والطلبة، وغيرهم من المثقفين. لذلك، أجبرت المكتبات في ظل المنافسة القوية التي تفرضها خدمات المعلومات، خاصة بعد بروز الإنترنت، ألا تكتفي بتحديد احتياجاتهم فحسب؛ بل تسعى لتطبيق أساليب الجودة؛ للحفاظ عليهم.

ج- **التعرف على حاجيات المستفيدين:** تسعى المكتبات دائمًا إلى التقرّب من المستفيدين، ومعرفة ميولهم، ومطالبهم، ويمكن للمكتبات معرفة حاجات المستفيدين عن طريق:

- إنجاز تحقيقات حول رضا المستفيدين من خلال أدوات علمية دقيقة.
- تحليل الوثائق المستعملة كالفهارس، والمواد المستعملة، وغير المستعملة.
- الاعتماد على شكاوَى وملاحظات المستفيدين.

د- **تطوير ملامح الخدمة:** مهما كانت درجة الرضا، فإن الاستمرار في إعطاء ملامح متطورة والسعي لذلك من أساسيات وضروريات المكتبة؛ فالمكتبات ينبغي تخليصُها من المفهوم التقليدي، واعتبارها مؤسسة تقوم بخدماتٍ أساسها إرضاء المستفيدين، وتلبية احتياجاتهم، واعتماد الجودة كأداة لتطوير الخدمات.

هـ- **وضع الأهداف:**

الأهداف هي رسْمٌ لمعالم الخطة، والمجال الذي ينبغي أن تسير فيه جميع الأعمال، ولا يُكتفَى بالوصول إلى الأهداف بأي طريقة؛ بل يجب أن يكون التنفيذ مبنيًا على معايير ومواصفات معروفة وجيّدة.

المبحث الثاني: خدمات المعلومات:

تمهيد: أحدث الازدهارُ الكبير في تطوير المكتبات أثرًا كبيرًا في خدمات المعلومات، الذي أثّر بذلك على ظهور خدمات جديدة تتمحور حول احتياجات المستفيدين، ومن المهم جدًا أن ينقل المكتبيون بشكل منهجي المعرفة والمهارات حول البحث عن المعلومات، وطرق تنظيم المعلومات لمستخدميها؛ لتلبيه احتياجاتهم؛ حيث إن المكتبات ومراكز المعلومات هي الوجهة للبحث عن المعلومة.

مفهوم خدمات المعلومات Information Services: ورد في عمل لسميث وبوب[29] -Smith & Bopp- في محاولات لتعريف خدمات المعلومات، أنه تتعدد أشكال خدمات المعلومات، وتختلف طبيعتها، وطرق تقديمها، وكما يظهر في الأدب المنشور مرادفات متعددة لهذا المصطلح، مثل: الخدمات المكتبية، وخدمات القراء، وخدمات المستفيدين، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدثُ؛ لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة، والإفادة منها، وأيضًا يعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة. وتعرَّف خدمات المعلومات بأنها: الخدمات والإجراءات التي تعكس أنشطة وأهداف المكتبات، ومراكز المعلومات؛ لمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات.

---

[29] - الطيار، سليمان عبدالله (2007). *خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: دراسة تحليلية للتطورات الحديثة*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الأولى؛ 45)، ص54.

أنواع خدمات المعلومات: تتنوع خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بتنوع حاجات روادها من المستفيدين؛ لتلبية احتياجاتهم بصورة تمكّن المكتبة من الوصول إلى هدفها الرئيسي؛ وهو تقديم كل ما يلبي احتياجات المستفيدين؛ للوصول إلى درجة عالية من الرضا. ومن الخدمات التي يمكن تقديمها من قِبل المكتبات ومراكز المعلومات الآتي:

1. **خدمة الإعارة Circulation Services:** أُطلقت كلمة "إعارة" من قِبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة، فيمكن تعريف الإعارة بأنها: مجموعة من الخدمات والإجراءات، تمكن المستفيدين من استخدام المصادر المكتبية خارج مبنى المكتبة، وفقًا لضوابط معينة.
2. **الخدمة المرجعية Reference Service:** تعتمد الخدمة المرجعية على إلمام أخصائي المعلومات بما هو متوفر من أوعية المعلومات؛ وهي من الخدمات ذات الصلة بالإجابة عن تساؤلات المستفيدين المرجعية، بالإضافة إلى بحث الإنتاج الفكري، وإعداد القوائم الببليوغرافية، التي تضم أهم المراجع التي تتعلق بموضوع معين، ويُستقطع في بعض المكتبات جزءٌ من مساحة المكتبة يُخصص للخدمات المرجعية.
3. **خدمة الإحاطة الجارية Current Awareness Service:** هي خدمة تحيط المستفيدين علمًا بوصول مصادر معلومات جديدة، وتعرف الإحاطة الجارية بأنها: خدمة تُقدِم مواد وثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين، والتي تقع في نطاق اهتماماتهم مستخدِمة في ذلك النشرات والمطبوعات، والوسائل المختلفة؛ لتوعيتهم بما يستجدّ من أحداث ومناسبات مفيدة لهم.
4. **خدمة التصوير Photocopying Services:** هناك صلة وثيقة بين الإعارة والتصوير؛ حيث يمكن أن تكون البديل لبعض مصادر المعلومات، التي لا يُسمح باستعارتها. وللاستفادة من هذه المصادر، يتم اللجوء إلى خدمة التصوير؛ وهي إحدى الخدمات التي يتم تصوير صفحات من أوعية المعلومات والتي يرغبها المستفيد.
5. **خدمة الترجمة Translation Services:** هي مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية؛ حيث يعد اختلاف اللغات من أهم المعوقات، التي تمنع المستفيد من الاطلاع على كل النتاج الفكري العالمي في مجال تخصصه، كما تتضمن القيام بترجمة الدوريات العلمية، والثقافية المهمة، أو ترجمة وثائق معينة، ونشرها حسب أهميتها في مجال معين، وأيضًا ترجمة مواد حسب طلب المستفيدين.
6. **خدمات المواد السمعية والبصرية والوسائط المتعددة Audio-Visual & Multi-Media Services:** تسجيل المعرفة البشرية والإنجازات العلمية، وتقديمها بطريقة أكثر فاعلية من المواد المطبوعة.
7. **خدمة البحث بالاتصال المباشر On-Line Search Service:** يقوم رواد المكتبة بتحديد الموضوع المراد البحث حوله عن طريق الاتصال المباشر عبر الحواسيب المتوفرة بنظام الشبكة، والمثبتة في المكتبات المشاركة؛ حيث تُسهّل هذه الطريقة في الحصول على قائمة ببليوغرافية بمصادر المعلومات المطلوبة والمتوفرة في هذه المكتبة، أو المكتبات المشاركة؛ حيث تعد شبكة الإنترنت امتدادًا وتطورًا كبيرًا لهذه الخدمة.
8. **خدمة البحث في قواعد المعلومات** Databases Service: هي واجهات تفاعل بين النظام والمستفيد لاسترجاع معلومات تمكن المستفيدين من إجراء البحث على قواعد المعلومات بشكل مباشر عن طريق استخدام الحاسوب.

9. **خدمات ذوي الإحتياجات الخاصة Services with Special Needs:** هم أولئك المختلفون عن الأشخاص العاديين في جانب واحد أو أكثر من الجوانب العقلية، أو الجسمية، أو الاجتماعية، أو صعوبات تعلم، وتقديم خدمات تعليمية، وتربوية؛ للاستفادة من قدراتهم المتبقية إلى أقصى حد ممكن.

متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: تشكل مصادر المعلومات عنصرًا أساسيًا في تقديم خدمات المكتبة، وتلبية احتياجات المستفيدين، وحتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل؛ لا بد من توفر مقومات أساسية ترتكز عليها، وتتمثل هذه المقومات في الآتي[30]:

1- **الكادر البشري المؤهل:** كان لزامًا على المكتبات إيجاد أُناس متخصصين يساعدون على تقديم الخدمات المكتبية المختلفة، ومساعدة رواد المكتبة على الاستفادة القصوى منها. ويعد المكتبي المتخصص أحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمة المكتبية المتطورة؛ حيث يعوَّل عليه خدمة الرواد، والربط بين احتياجاتهم المعلوماتية، ومصادرها المتعددة.

2- **مصادر المعلومات Information Sources:** يجب أن تكون مصادر المعلومات غنية بمختلف موضوعاتها، وأشكالها، وتعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية؛ حيث يتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو تطورّها على مدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة في المكتبات، أو ضعفها، وتنظيمها بأحسن الطرق؛ ليسهل تقديمها للمستفيدين.

3- **التسهيلات اللازمة للمستفيدين:** يجب على المكتبة تقديم كافة التسهيلات اللازمة التي تساعد المستفيدين على الوصول إلى غاياتهم من المعلومات؛ كي تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، وتوفير الجو المناسب للبحث العلمي، مثل: الأجهزة،، وقاعات المطالعة، وخدمات التصوير، والإنترنت، والتهوية.

4- **المتطلبات المالية:** تحتاج المكتبات، خاصة المكتبات الكبيرة كالمكتبات الأكاديمية، إلى متطلبات مالية كثيرة؛ لكي تؤدي دورًا فعّالًا في خدمة المستفيدين، وتتمثل في النفقات لتنمية وبناء المجموعة المكتبية؛ لشراء مصادر المعلومات، والأجهزة المحوسبة، وآلات التصوير، وأجهزة المواد السمعية والبصرية، والاشتراك في قواعد المعلومات العالمية، وكذلك صيانة الأجهزة وتطويرها.

العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات: هناك عوامل تؤثر على التخطيط لخدمات المعلومات، وطريقة تقديمها، ولا بد من مراعاتها عند ذلك، وهي كالآتي[31]:

1. طبيعة المستفيدين، واهتماماتهم، وحاجاتهم، حيث إن خدمات المعلومات المقدمة يجب أن تناسب طبيعة هذا المجتمع من المستفيدين؛ بحيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى.
2. نوع المكتبة، وأهدافها، بحيث تختلف الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين، وذلك باختلاف نوعهم، فمثلًا: مكتبة الأطفال تختلف عنها في المكتبات العامة.
3. حجم المكتبة، من حيث: المبنى، وحجم المجموعات المكتبية، وطبيعتها، وعدد المستفيدين منها.
4. التكنولوجيا المتوافرة والمطلوبة.
5. الميزانية المتوافرة التي يتوقف عليها تقديم أفضل الخدمات، بالإضافة إلى إمكانيات تطويرها.
6. الموارد البشرية المؤهلة ذات الخبرة في المجال.

---

[30] - منصور، عوني عبدالقادر وآخرون (2003). واقع خدمات المستفيدين في مكتبات الجامعات الخاصة في الأردن: دراسة مسحية (رسالة ماجستير). الخرطوم: جامعة النيلين: 45-47.

[31] - همشري، عمر(2008). مرجع سابق: 297-298.

7. البيئة الإدارية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والجغرافية التي تعمل المكتبة في إطارها.

معوقات تطبيق معايير الجودة في المكتبات الأكاديمية: قد تواجه بعض المكتبات الأكاديمية أو غيرها من المكتبات معوقات في تطبيق معايير الجودة، فقد تحُدّ من تطبيق ممارسات ناجحة وفاعلة لضبط الجودة فيها، ويؤكد عبدالعاطي[32] أن معوقات تطبيق مؤشرات الأداء لدى المكتبات تعود إلى عدة أسباب يمكن تلخيصها في الآتي:

أولًا: الظروف الخارجية الخاصة بالمجتمع: عند تفسير عوامل معينة، مثل زيادة أو انخفاض عمليات الإعارة، يجبُ مراعاة الظروف، والمتغيرات التعليمية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية.

ثانيًا: الأسباب الخاصة بأداء العاملين: وهي أسباب متنوعة تتعلق بالآتي:

- قلة الدورات التدريبية للعاملين؛ حيث يؤدي ذلك إلى شعور الموظف بعدم اهتمام الإدارة به.
- بقاء الموظف مدة طويلة في ذات المنصب؛ مما يؤدي إلى سُوء أدائه، وعدم قدرته على مواصلة العمل؛ بسبب غياب التحفيز.
- عدم الاهتمام بالمستفيدين في تصميم الخدمات المكتبية؛ مما يؤدي إلى فتور الموظف عن أداء الأعمال الموكلة إليه، فهو ليس شريكًا فيها[33].
- التفكير التقليدي في حل المشكلات، فهو أكبر الأسباب التي تزيد المشكلات تعقيدًا؛ حيث إن هناك أوعية معلومات داخل المكتبات تدعو إلى الإبداع في حل المشكلات، والتغلب عليها.

ثالثًا: الأسباب الخاصة بأداء الإدارة:

- عدم وجود وحدة للإحصاء والجودة في المكتبات، التي من ضمن أهدافها تحقيق مؤشرات الأداء العالمية، والسعي نحو وضع خطط عملية؛ لمعالجة قصور مؤشرات الأداء.
- عدم وجود مشروع خاص بتحقيق مؤشر عالمي يكشف لنا عن خطط وطموحات المكتبات المستقبلية، وأين موقعها من المؤشرات الدولية؟
- أنْ يردّد العاملون مقولة: "نحن من أفضل المكتبات"، وغيرها من الشعارات الأخرى، وقد يكون ذلك حقيقة، وقد يكون توهمًا؛ لسوء حالة المنافسينَ من حولها.

---

[32] - عبدالعاطي، أسامة غريب (2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة، محور أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها. *المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف*، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، 194- 197.

[33] - المرجع السابق: ص87.

الفصل الثالث: مناقشة النتائج والتوصيات

تمهيد: يتناول هذا الفصل عرضًا لعينة الدراسة ومتغيراتها، و عرض أبرز ما انتهت إليه من نتائج، وأبرز التوصيات على ضوء النتائج، إضافة إلى مقترحات لدراسات مستقبلية حول موضوع الدراسة.

عينة الدراسة: تم توزيع عشوائي للاستبانات على طريقة العينة البسيطة، حيث أُجريت الدراسة على عينة قوامها (309) من المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

خصائص عينة الدراسة: تم توزيع أفراد عينة الدراسة وفقًا لمتغير الجامعة.

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجامعة

الجامعة	العدد	النسبة المئوية
جامعة الملك سعود	164	%53.07
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	145	%46.93
المجموع	**309**	**%100**

ويتضح من الجدول السابق أنه بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود (53.07%)، يليهن أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وذلك بنسبة مئوية (46.93%).

- **مناقشة النتائج:** يمكن تلخيص أبرز نتائج الدراسة الحالية في الآتي:

❖ **النتائج المتعلقة بأداة الدراسة (الاستبانة):**

السؤال الأول: عن واقع الأداء الحالي لخدمات المعلومات في مكتبات جامعتي الملك سعود والأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

السؤال الثاني: عن درجة تطبيق جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر المستفيدات في المكتبات موضوع الدراسة.

السؤال الثالث: عن درجة تقييم المستفيدات لجودة الخدمات المدركة والمقدمة لهن فعليًا.

نتائج إجابة الأسئلة السابقة تتلخص في الآتي:

للتعرف على نتائج المحاور السابقة من وجهة نظر المستفيدات في المكتبات موضوع الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لعبارات أبعاد الاستبانة التي تمثل أبعاد مقياس جودة الخدمة، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من المستفيدات في كلٍّ من: المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، والمكتبة المركزية من جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، كما هو موضح فيما يأتي:

أ- **المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود:**

البُعد الأول: الجوانب الملموسة: للتعرف على واقع تطبيق الجوانب الملموسة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الأول.

جدول رقم (26): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الأول: الجوانب الملموسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
1	تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.	4,04	0,77	1
2	مرافق وصالات تقديم الخدمات في المكتبة ملائمة وجذابة.	3,83	0,98	2
3	مظهر موظفات المكتبة أنيق ولائق.	3,80	0,81	3
4	المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات- المطويات... إلخ) جذابة.	3,24	1,04	4
المتوسط العام للبُعد		3,73	0,90	

يتضح من الجدول -رقم (26)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد الجوانب الملموسة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (3.73 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الجوانب الملموسة بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، ويمكن تفسير هذه النتيجة على إيجابية امتلاك واهتمام المكتبة المركزية بالجوانب الملموسة، التي تشكل دورًا ايجابيًا في التأثير على جاذبية وإقبال المستفيدات.

ويظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري -وهو مقدار تشتت استجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي لكل عبارة- كلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد عينة الدراسة حول الخمس اختيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) لعبارات بُعد الجوانب الملموسة تنحصر بين (0.77، 1.04)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات- المطويات... إلخ) جذابة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البعد الثاني: الاعتمادية: للتعرف على واقع تطبيق بُعد الاعتمادية في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الثاني.

جدول رقم (27): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الثاني: الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
5	تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.	3,93	0,85	2
6	تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة.	4,01	0,83	1
7	تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها.	3,88	0,96	4
8	تقديم الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة.	3,93	0,90	3

9	تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.	3,59	0,89	5
المتوسط العام للبُعد		3,87	0,89	

يتضح من الجدول -رقم (27)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد الاعتمادية، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (3.87 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الاعتمادية بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، حيث يدل ذلك على إيجابية حرص ومصداقية المكتبة المركزية بتطبيق عبارات بُعد الاعتمادية، واهتمامها بكسب رضا المستفيدات.

ويظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الاعتمادية تنحصر بين (0.83، 0.96)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البعد الثالث: الاستجابة: للتعرف على واقع تطبيق بُعد الاستجابة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الثالث.

جدول رقم (28): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الثالث: الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
10	إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة.	3,96	1	2
11	تقديم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيدات بشكل فوري.	4	0,97	1
12	رغبة موظفات المكتبة بمعاونة ومساعدة المستفيدات.	3,80	0,96	4
13	استعداد موظفات المكتبة لتقديم الخدمات للمستفيدات.	3,84	0,90	3
المتوسط العام للبُعد		3,90	0,96	

يتضح من الجدول رقم -(28)- أعلاه وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد الاستجابة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (3.90 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الاستجابة بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، وتُفسَر هذه النتيجة باستجابة المكتبة المركزية لطلبات المستفيدات، واهتمامها بتلبية احتياجات المستفيدات بصورة مرضية.

كما يظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الاستجابة تنحصر بين (0.90، 0.1.0)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (استعداد موظفات المكتبة لتقديم الخدمات للمستفيدات)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البُعد الرابع: السلامة: للتعرف على واقع تطبيق بُعد السلامة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الرابع.

جدول رقم (29): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الرابع: السلامة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
14	شعور المستفيدات بالثقة من خلال سلوك الموظفات.	3,70	0,97	3
15	شعور المستفيدات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة.	3,76	0,98	2
16	تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدات.	3,81	0,94	1
17	تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات.	3,40	1,09	4
المتوسط العام للبُعد		3,68	1,0	

يتضح من الجدول -رقم (29)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد السلامة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (3.67 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد السلامة بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، وتدل هذه النتيجة على إهتمام الموظفات باستفسارات المستفيدات وتوفير جو الأمان والثقة لهن.

ويظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد السلامة تنحصر بين (0.94، 1.09)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدات)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراس.

البعد الخامس: التعاطف: للتعرف على واقع تطبيق بُعد التعاطف في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الخامس.

جدول رقم (30): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الملك سعود حول عبارات البُعد الخامس: التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
18	تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة.	3,32	1,03	5
19	تُظهر موظفات المكتبة اهتمامًا كبيرًا بالمستفيدات.	3,38	1,02	4
20	تقع مصلحة المستفيدات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة.	3,84	0,87	2

21	تَفهُّم موظفات المكتبة لأهداف، وحاجات المستفيدات بشكل محدد.	3,52	0,98	3
22	ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكافة المستفيدات.	3,99	1,02	1
المتوسط العام للبُعد		3,61	0,98	

يتضح من الجدول -رقم (30)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد التعاطف، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (3.61 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد التعاطف بدرجة (أوافق) وذلك بشكل عام، وعلية يظهر تعاطف المكتبة المركزية مع المستفيدات في أسلوب ووقت تقديم الخدمات بدرجة إيجابية.

يتضح من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد التعاطف تنحصر بين (0.87، 1.03)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تقع مصلحة المستفيدات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

ب- المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن:

البُعد الأول: الجوانب الملموسة: التعرف على واقع تطبيق الجوانب الملموسة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الأول.

جدول رقم (31): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البُعد الأول: الجوانب الملموسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
1	تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.	4,62	0,70	1
2	مرافق وصالات تقديم الخدمات في المكتبة ملائمة وجذابة.	4,61	0,72	2
3	مظهر موظفات المكتبة أنيق ولائق.	4,24	0,81	3
4	المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات- المطويات... إلخ) جذابة.	3,98	0,93	4
المتوسط العام للبُعد		4,36	0,79	

يتضح من الجدول -رقم (31)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد الجوانب الملموسة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (4.36 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الجوانب الملموسة بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، ويمكن تفسير هذه النتيجة بقوة

وإيجابية امتلاك واهتمام المكتبة المركزية اهتمامًا عاليًا بتطبيق الجوانب الملموسة، التي تشكل دورًا ايجابيًا في التأثير على جاذبية وإقبال المستفيدات.

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الجوانب الملموسة تنحصر بين (0.70، 0.93)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات-المطويات... إلخ) جذابة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البُعد الثاني: الاعتمادية: التعرف على واقع تطبيق بُعد الاعتمادية في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الثاني.

جدول رقم (32): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البُعد الثاني: الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
5	تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.	4,18	0,88	4
6	تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة.	4,31	0,80	3
7	تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها.	4,32	0,78	1
8	تقديم الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة.	4,32	0,82	2
9	تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.	4,17	0,82	5
المتوسط العام للبُعد		4,26	0,82	

يتضح من الجدول -رقم (32)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد الاعتمادية، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (4.26 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الاعتمادية بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، حيث يدل ذلك على إيجابية حرص ومصداقية المكتبة المركزية بتطبيق عبارات بُعد الاعتمادية بدرجة عالية، واهتمامها بكسب رضا المستفيدات.

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الاعتمادية تنحصر بين (0.78، 0.88)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البُعد الثالث: الاستجابة: التعرف على واقع تطبيق بُعد الاستجابة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الثالث.

جدول رقم (33): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البُعد الثالث: الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
10	إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة.	4,3	0,77	3
11	تقديم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيدات بشكل فوري.	4,4	0,85	1
12	رغبة موظفات المكتبة بمعاونة ومساعدة المستفيدات.	4,3	0,79	4
13	استعداد موظفات المكتبة لتقديم الخدمات للمستفيدات.	4,31	0,79	2
المتوسط العام للبُعد		4,33	0,80	

يتضح من الجدول -رقم (33)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد الاستجابة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (4.33 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد الاستجابة بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، وتُفسَر هذه النتيجة باستجابة المكتبة المركزية لطلبات المستفيدات، واهتمامها بتلبية احتياجات المستفيدات بصورة مثالية.

يتضح من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد الاستجابة تنحصر بين (0.77، 0.85)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (تقدم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيدات بشكل فوري)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

البُعد الرابع: السلامة: التعرف على واقع تطبيق بُعد السلامة في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الرابع.

جدول رقم (34): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البُعد الرابع: السلامة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
14	شعور المستفيدات بالثقة من خلال سلوك الموظفات.	4,26	0,87	3
15	شعور المستفيدات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة.	4,35	0,71	1
16	تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدات.	4,34	0,76	2
17	تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات.	4,19	0,87	4
المتوسط العام للبُعد		4,29	0,80	

يتضح من الجدول -رقم (34)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد السلامة، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (4.29 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة

الدراسة من المستفيدات يوافقن على بُعد السلامة بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، وتدل هذه النتيجة على إهتمام الموظفات باستفسارات المستفيدات وحرصهم على توفير جو الأمان والثقة لهن بدرجة عالية.

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد السلامة تنحصر بين (0.71، 0.87)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (شعور المستفيدات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارتين (شعور المستفيدات بالثقة من خلال سلوك الموظفات، تمتلك موظفات المكتبة المركزية مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات)؛ مما يدل على أنهما أكثر عبارتين اختلف حولهما أفراد عينة الدراسة.

البُعد الخامس: التعاطف: التعرف على واقع تطبيق بُعد التعاطف في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات البُعد الخامس.

جدول رقم (35): يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب للمتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدات من المكتبات الأكاديمية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن حول عبارات البُعد الخامس: التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة
18	تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة.	4,14	0,96	5
19	تُظهر موظفات المكتبة اهتمامًا كبيرًا بالمستفيدات.	4,22	0,89	3
20	تقع مصلحة المستفيدات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة.	4,29	0,77	2
21	تَفهُّم موظفات المكتبة لأهداف، وحاجات المستفيدات بشكل محدد.	4,21	0,82	4
22	ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكافة المستفيدات.	4,32	0,93	1
المتوسط العام للبُعد		4,24	0,87	

يتضح من الجدول -رقم(35)- وجهات نظر أفراد عينة الدراسة من المستفيدات حول درجة موافقتهن على عبارات بُعد التعاطف، وكان المتوسط الحسابي العام لهذا البُعد (4.24 من 5.0) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يوافقن على بُعد التعاطف بدرجة (أوافق بشدة) وذلك بشكل عام، وعلية يظهر تعاطف المكتبة المركزية مع المستفيدات في أسلوب ووقت تقديم الخدمات بدرجة عالية.

كما يظهر من خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري في الجدول السابق أن قيم الانحراف المعياري لعبارات بُعد التعاطف تنحصر بين (0.77، 0.96)، وكان أقل انحراف معياري للعبارة (تقع مصلحة المستفيدات من المكتبة في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة)؛ مما يدل على أنها أكثر العبارات التي تقاربت آراء أفراد العينة حولها، وكانت أكبر قيمة للانحراف المعياري للعبارة (المواد المرتبطة بالخدمات (تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة)؛ مما يدل على أنها أكثر عبارة اختلف حولها أفراد عينة الدراسة.

وعلى ضوء ما سبق يُمكن استخلاص الآتي:

- ✓ أن درجة موافقة مستفيدات المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على تطبيق أبعاد مقياس جودة الخدمة تتفوق إجمالًا على درجة موافقة مستفيدات المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود.
- ✓ أن درجة رضا المستفيدات من جودة الخدمات المقدمة لهن فعليًا في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة أعلى من درجة رضا المستفيدات من المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود، وقد يرجع ذلك إلى قلة وعي موظفات خدمات المستفيدين في المكتبة المركزية بجامعة الملك سعود بأهمية دورهم في المكتبة، وأهمية تطبيق الجودة في الأداء، ويجب على الإدارة توزيع استبيان بشكل دوري للمستفيدين لمعرفة نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها، واتفقت بذلك هذه النتيجة (رضا المستفيدين) مع دراسة (نبيل، 2014)، ودراسة (معتوق، 2016)، ودراسة (الشوابكة، 2017)، ودراسة (Kiran, 2010)، ودراسة (Arshad, 2011)، ودراسة (Bhatti, 2015)، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (السعيد، 2006)، ودراسة (الخوالدة، 2013)، ودراسة (العطاب، 2015)، ودراسة (Asogwa, 2014).
- ✓ وسنستعرض أكثر وأقل العبارات موافقة بين أفراد عينة الدراسة، وهي كالآتي:
  - **أكثر العبارات موافقة مرتبة تنازليًا:**

جامعة الملك سعود	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن
1. تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.	1. تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة الشكل.
2. تحرص المكتبة على تقديم الخدمات في المواعيد المحددة.	2. مرافق وصالات تقديم الخدمات في المكتبة ملائمة وجذابة.
3. ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكافة المستفيدات.	3. تقدم موظفات المكتبة الخدمات للمستفيدات بشكل فوري.
4. إعلام المكتبة المستفيدات بوقت تأدية الخدمة.	4. شعور المستفيدات بالأمان في تعاملهن مع موظفات المكتبة.
5. تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.	5. تتعامل موظفات المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدات.
6. تقدم الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة.	6. تهتم الموظفات في المكتبة بالمشكلات التي تواجهها المستفيدات، ويعملن على حلها.

  - **أقل العبارات موافقة مرتبة تنازليًا:**

جامعة الملك سعود	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن
1. المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات-المطويات... إلخ) جذابة.	1. المواد المرتبطة بالخدمات (النشرات-المطويات... إلخ) جذابة.
2. تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة.	2. تمنح موظفات المكتبة المستفيدات عناية خاصة.
3. تُظهر موظفات المكتبة اهتمامًا كبيرًا بالمستفيدات.	3. تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

4. تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات.	4. تفي المكتبة بالالتزامات التي وعدت بها في الوقت المحدد.
5. تَفهُّم موظفات المكتبة لأهداف، وحاجات المستفيدات بشكل محدد.	5. تمتلك موظفات المكتبة مهارات معرفية للإجابة عن أسئلة المستفيدات.
6. تتوفر لدى المكتبة أنظمة توثيق، وسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.	6. تَفهُّم موظفات المكتبة لأهداف، وحاجات المستفيدات بشكل محدد.

❖ **النتائج المتعلقة بأداة الدراسة (المقابلة):** بعد إجراء المقابلة مع مستفيدات وموظفات المكتبات موضوع الدراسة، يمكن عرض نتائج الإجابات عن الأسئلة التي وجهت لهن، وتم التوصل إلى الإجابات الآتية:

السؤال الأول: عن أهمية قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية:

أفادت موظفات المكتبات موضوع الدراسة عن أهمية قياس جودة خدمات المعلومات؛ حيث يضمن قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية تقديم أفضل خدمة للمستفيدات؛ مما يساهم بأن تكون المكتبة محل استقطاب الباحثات، والخيار الأول لهن، وفي حال عدم الاهتمام بقياس جودة خدمات المعلومات لن ترتفي هذه المكتبات أبدًا، فلابد من الاهتمام بتطبيق معايير قياس الجودة لتقديم الخدمات بالشكل المطلوب والمدروس من قبل المختصين، وتحديد نقاط القوة لتطوير الخدمات، ونقاط الضعف لمعالجتها.

السؤال الثاني: عن درجة تقييم المستفيدات لجودة الخدمات المتوقعة:

إنَّ أفراد الدراسة من مستفيدات المكتبات موضوع الدراسة متفقات على أن درجة توقعهن تجاه جودة الخدمة التي ستقدم لهن متوسطة إلى عالية غالبًا، ويرجع ذلك إلى السمعة الطيبة للمكتبة من خلال خبرات وتجارب الآخرين و توصيات أعضاء هيئة التدريس، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (السعيد، 2006)، ودراسة (الخوالدة، 2013)، ودراسة (العطاب، 2015)، ودراسة (الشوابكة، 2017)، ودراسة ((Miller, 2008)، ودراسة (Arshad, 2011)، ودراسة (Asogwa, 2014)، ودراسة (Podbrežnik, 2014)، ودراسة (Gathoni, 2016).

السؤال الثالث: عن معوقات وصعوبات تطبيق معايير جودة الخدمات في المكتبات الأكاديمية:

ذكرت موظفات المكتبات موضوع الدراسة أن هناك معوقات عدة لتطبيق معايير جودة الخدمات من عدة جهات، وهي كالآتي:

1. انعدام الرغبة لدى إدارات المكتبات الأكاديمية في التوجه نحو تطبيق برامج الجودة.
2. قلة متابعة درجة تطبيق معايير الجودة لخدمات المكتبات، وعمل التقييم بشكل دوري، والذي يوضح بدوره مستوى فعالية هذه المعايير في تحسين جودة الخدمات.
3. عدم وجود آلية واضحة لتطبيق معايير الجودة بالشكل المطلوب.
4. ضعف الثقافة التنظيمية للموظفات داخل المكتبات الأكاديمية؛ حيث إنها لها دور كبير في بيئة عمل الموظف.
5. عدم رغبة بعض الموظفات بتطبيق معايير الجودة، قد تكون بسبب عدم رغبة الموظفة، أو عدم شعورها بأهمية هذه المعايير للارتقاء بالخدمات.
6. قلة عدد الموظفات المتخصصات لخدمات المعلومات.
7. نقص برامج تدريب وتأهيل الموظفات في مجال الجودة.
8. عدم استثمار الموارد البشرية التي تعتبر الأساس لنجاح مثل هذه المبادرات.
9. انعدام المنافسة بين المكتبات.
10. اعتقاد الإدارة بأن تطبيق الجودة عملية مكلفة.

- **التوصيات:** خلصت هذه الدراسة لنتائج مهمة، يمكن استخلاص بعض التوصيات منها كما يلي:

1. نشر الوعي بأهمية تطبيق جودة خدمات المعلومات، ودورها في تطوير وبروز المكتبة، وتتفق هذه التوصية مع دراسة (نبيل، 2014).
2. اعتماد مقياس سيرفكوال Servqual في تقييم جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين كمؤشر لمعرفة مستوى استجابة المكتبة لتطلعات وتوقعات المستفيدين.
3. العناية بالدورات التدريبية في (المهارات التقنية, ومهارات الاتصال, والمهارات الإدارية)، واتفقت هذه التوصية مع دراسة (العطاب، 2015)، ودراسة (Bhatti, 2015).
4. تفعيل لقاء سنوي متجدد؛ لمناقشة الآراء، والاستفادة منها، ومحاولة ربطها بأهداف الجامعة، وتبني الأفكار المبدعة والخلاقة.
5. الاستفادة من الموظفات المبدعات وتشجيعهن؛ لمساعدة الموظفات الجديدات والموظفات الضعيفات.
6. فتح وحدة متخصصة تعنى بالمكافآت والحوافز للمبدعات بالعمل وفق آليات وشروط معينة تضعها الإدارة.
7. توضيح المهام الوظيفية، وتقسيم المسؤوليات بشكل جيد؛ وفقًا للتخصصات.
8. الاستفادة من خبرات الجامعات الأخرى، سواء المحلية أو الأجنبية؛ لتطوير جودة الخدمات.
9. تهيئة المناخ الملائم للتطوير؛ وهو فهم القيادات الإدارية، وإدراكها لأبعاد جودة الخدمة التي تحتاجها للتطوير؛ لتسهيل عملية التحول.
10. زيادة اهتمام المكتبات بالمواد المرتبطة بالخدمات، كالنشرات والمطويات، ووضعها في أماكن مناسبة تلفت انتباه زوار المكتبة؛ فهي تزيد من مستوى استخدام المستفيدين للمكتبة.
11. توصي الدراسة بضرورة قيام الباحثين والمتخصصين بإجراء المزيد من الدراسات المقارنة المتعلقة بجودة الخدمات المكتبية في المكتبات الأكاديمية؛ للعمل على تطوير هذه الخدمات، واتفقت هذه التوصية مع دراسة (الخوالدة، 2013).

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

بروفي، بيتر(2008). *قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب*/ سليمان العقلا. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسة الثانية؛ 61).

الترتوري، محمد عوض وآخرون(2008). *إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن(2019). دليل خدمات عمادة شؤون المكتبات. http://www.pnu.edu.sa/arr/Deanships/libaffdean/Pages/Manuals.aspx

الجوهري، أمجد عبدالهادي(2012). *القياسات الإلكترونية في مؤسسات المعلومات: الأسس والتطبيقات*.

الحداد، فيصل عبدالله(2003). *خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الأولى؛ 35)، ص182.

الخثعمي، مسفرة دخيل الله(2008). جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية:
دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. *مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات*، مج15، ع30.

الخوالدة، محمود عبدالله وماجد محمد الخياط(2013). تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية* - شؤون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين، مج21, ع 1.

راضي، بهجت عطية و هشام يوسف العربي(2016). إدارة الجودة الشاملة (TOM): المفهوم والفلسفة والتطبيقات. مصر: روابط للنشر وتقنية المعلومات.

رحايلي، محمد(2005). الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة منتوري، قسنطينة.

الزهري، سعد بن سعيد(2017). برامج الثقافة المعلوماتية في المكتبات الأكاديمية السعودية في مدينة الرياض: دراسة مسحية من وجهة نظر المكتبيين. *مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي*. ع 6 (يونيه)، ص 38 – 65.

الزهري، سعد بن سعيد(2015). المكتبة الإليكترونية: دراسة تحليلية لنظرة الستينيات الاستشرافية. *مجلة المكتبات والمعلومات العربية*. القاهرة: دار المريخ. س 35 ع 1.

الزهري، سعد بن سعيد(1430). *المكتبة الافتراضية الأكاديمية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية*. الرياض: *مكتبة الملك فهد الوطنية*. (السلسلة الأولى، 56).

زين، عمار عبدالله محمد(2017). قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أفريقيا: دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين. *حولية المكتبات والمعلومات* - عمادة شؤون المكتبات - جامعة أفريقيا العالمية - السودان، ع1.

السالم، سالم بن محمد(2000). المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية: دراسة للخدمات المقدمة للمستفيد. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية مج 5، ع 2.

سعد، وحيد موسى(2009). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

السعيد، بو عافية(2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاييس الإدراكات والتوقعات. أطروحة ماجستير. - الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.

سعيد، سمير مدحت(2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت. *مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية*. العراق، مج 14، ع 2.

الشهريلي، أنعام علي توفيق وسلام جاسم العزى(2018). قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية .*المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، العراق، مج8، ع2.*

الشوابكة، يونس أحمد اسماعيل(2017). جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات. *المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية - الأردن، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية.*

الشويعر، خولة محمد سعد(2009). قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. دراسات المعلومات، ع 5.

الصرن، رعد حسن(2007). تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي: دراسة نظرية. سوريا: جامعة دمشق، *مجلة العلوم الإنسانية*، ع 6.

الطيار، سليمان عبدالله(2007). خدمات المعلومات بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية: دراسة تحليلية للتطورات الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، (السلسلة الأولى؛ 45).

عبدالعاطي، أسامة غريب وآخرون(2013). *مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: الوطنية- الأكاديمية- العامة- المدرسية*. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، مكتبة الملك فهد الوطنية..

عبد العاطي، أسامة غريب(2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة، محور أهمية ومبادئ وفلسفة معايير جودة الأداء ومؤشرات القياس واستخدامها. *المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف*، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ودار الكتب الوطنية.

عبدالهادي، محمد فتحي ومحمد جلال غندور وهاني محيي الدين عطية(2011). *قياسات المعلومات والمعرفة بين النظرية والتطبيق*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط1.

عبودي، زيد منير(2006). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان: دار كنوز المعرفة، ط1.

عبيد، عصام محمد(2005). تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: مفاهيم أساسية. بحث منشور ضمن فعاليات ملتقى الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. مصر: مكتبة الإسكندرية.

العساف، صالح بن حمد (2003). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. الرياض: مكتبة العبيكان، ط1.

العمران، حمد إبراهيم(2009). تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية* - السعودية، مج 16، ع 1.

الغدير، حمد وآخرون (2017). جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. *مجلة الدراسات*، العلوم الإدارية، مج 38، ع 2.

قاسم، حشمت(1984). *خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها*. القاهرة: مكتبة غريب.

القبلان، نجاح قبلان(2010). الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 16، ع 2.

لانكستر، ولفرد(1981). *نظم استرجاع المعلومات*/ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب.

لانكستر، ولفرد(1996). *تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات*/ ترجمة عبدالرحمن الشيمي وجمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة، ط1، (الأعمال المحكمة؛ 11).

المراجع الأجنبية:

Adebayo, E. L. (2009). Quality assurance and the implication for the management of university libraries in nigeria. Library Philosophy and Practice, 1-5.

Arshad, Alia; Ameen, Kanwal(2011). Reality versus expectations: A survey of university of the Punjab's libraries using Servqual. *Library Philosophy and Practice*.

Asogwa, Brendan and et al(2014). Use of Servqual in the evaluation of service quality of academic libraries in developing countries. *Library Philosophy and Practice*, 0_1.

Bhatti, Rubina; Marwat, Atta-ur-Rehman; Khan, Shakeel Ahmad(2015). User's perception of services quality of the central public library Bahawalpur. *Library Philosophy and Practice*, 0_1.

Dube, Luyanda(2011). Quality assurance practices in university libraries in South Africa. South African Journal of Libraries and Information Science, Vol.77, No.1. Available on: http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/64 . Accessed on: 5/1/2019.

Essays, UK. (2013). Servqual Model His Advantages and Disadvantages Marketing Essay. Available on: https://www.ukessays.com/essays/marketing/servqual-model-his-advantages-and disadvantages-marketing-essay.php. Accessed on 15/10/2018.

Juran, Joseph M., and A. Blanton Godfrey(1998). Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill

Professional Publishing, ProQuest eBook Central, 5th.

Kiran, Kaur (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, Vol.59, No.4.

Kwan, Paul(1996). Application of Total Quality Management in Education: Retrospect and prospect. *The international journal of Educational Management*, Vol.10, No.5.

Reitz, Joan N. Dictionary for library and information service (ODLIS). Available on: https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_q.aspx. Accessed on 1/10/2018.

Tripathi M, Jeevan VKJ (2009). Quality assurance in distance learning libraries. *Quality Assurance in Education*, Vol.17, Iss.1. Available on: https://www-emeraldinsight-com.sdl.idm.oclc.org/doi/full/10.1108/09684880910929926. Accessed on: 5/1/2019.

Gathoni, Nasra and Thomas Van der Walt(2016). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science,* 0_1.

مشروع رقمنة الوثائق بالمؤسسات الاقتصادية:
مكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية- جن جن- نموذجا

The project of digitizing documents in economic institutions: The archive office in the directorate of human resources in the port establishment - Jen Jen - as a model

أ. حياة بن مخلوف
طالبة دكتوراه
hayet.benmakhlouf@univ-constantine2.dz
عضو بمخبر البحث والدراسات حول التوثيق العلمي والتكنولوجي LERIST

د. جميلة معمر
أستاذة محاضرة
djamila.maamar@univ-constantine2.dz
عضو بمخبر البحث والدراسات حول التوثيق العلمي والتكنولوجي LERIST

تاريخ الإرسال: 2019/11/26 **تاريخ القبول**: 2019/12/26 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

تعالج هذه الدراسة موضوع الرقمنة بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية – جن جن – بولاية جيجل، كونها تعتبر من مفرزات التكنولوجية الحديثة التي وجب مسايرتها ومواكبتها، فالمؤسسة المينائية – جن جن – كانت من المؤسسات الاقتصادية في الجزائر السباقة لإدخال التكنولوجيا في معاملاتها الإدارية، خصوصا بمديرية الموارد البشرية التي تعتبر من أهم المديريات الرئيسية الداعمة للإدارة العامة بالمؤسسة، كما تهدف الدراسة إلى معرفة مراحل وأساسيات مشروع رقمنة الوثائق بمكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية، كذا الخطوات والتدابير المتخذة فيما يخص رفع مستوى كفاءة العاملين بمديرية الموارد البشرية على التعامل مع هذا النوع الجديد من التكنولوجيات الجديدة، وذلك من خلال التدريب والتكوين للكوادر البشرية، والتحفيز من أجل تنمية القدرات والمهارات اللازمة للقيام برقمنة الوثائق على مستوى مكتب أرشيف مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة.

كلمات مفتاحية:

رقمنة؛ رقمنة الوثائق؛ المؤسسة الاقتصادية؛ مديرية الموارد البشرية؛ المؤسسة المينائية –جن جن- جيجل.

Abstract

This study investigates the digitization of the human resources directorate of the port institution of Djen Djen in the wilaya of Jijel as it is considered as one of the breakthroughs of modern technology that must be kept up with. The port institution of Djen Djen was one of the pioneering economic institutions in Algeria to introduce technology in its administrative transactions, especially in the Directorate of Human Resources. This study aims at identifying the stages as well as the basics of the digitization of documents in the archives office of the Directorate of Human Resources of this institution. It also attempts to identify the steps and measures taken in order to raise the level of efficiency of its staff in dealing with this new type of new technologies, through training, coaching, and stimulating the development of the capabilities and skills necessary to digitize documents at the level of the archives of the Directorate of Human Resources Directorate in the institution.

Keywords:

Digitization; digitization of documents; economic institution; directorate of human resources; Djen Djen- port; Jijel.

1. مقدمة:

مع التوجه العالمي نحو مجتمع المعلومات الرقمي، ظهر جيل جديد من المؤسسات، أصبحت تعتمد على تكنولوجيا الرقمنة، التي تجعل من الممكن تحسين تسيير الوثائق، وتسهيل البحث والوصول إليها، مع تعزيز أمن الوثائق، وتبرز أهمية اعتماد مشاريع الرقمنة في تسهيل عمل المؤسسات من خلال تيسير التعامل مع رصيدها بأقل جهد ووقت. هذا الاتجاه نجده لدى العديد من المؤسسات على اختلافها في دول العالم، وفي بلدنا كذلك أخذت الحكومة على عاتقها مسؤولية اللحاق بركب الدول المتقدمة في هذا المجال، فقد قامت العديد من المؤسسات الجزائرية على إدخال واعتماد التكنولوجيات الحديثة كتكنولوجيا الرقمنة، ومن بينها مكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية –جن جن- بولاية جيجل التي شرعت مؤخرا في تبني مشروع الرقمنة لأرصدتها الوثائقية.

1- الإطار المنهجي للدراسة:

1-1- إشكالية الدراسة:

- كيف تم التخطيط لمشروع الرقمنة وتبنيه بالمؤسسة المينائية –جن جن-؟
- فيما تمثلت مراحل انجاز مشروع الرقمنة بمكتب أرشيف مديرية الموارد البشرية؟
- هل تم تحديد الأهداف الخاصة بالمشروع؟
- هل القائمين على المشروع لا يعانون أية مشاكل منذ تبنيه؟
- هل يتم الاعتماد على المعايير الدولية الخاصة بالرقمنة عند إنجاز المشروع؟

1-2- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مشروع رقمنة الوثائق بمكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية، والوقوف على مراحل إنجازه، والمتطلبات المادية والبشرية التي تم تخصيصها له، بالإضافة إلى معرفة المشكلات التي اعترضت القائمين عليه، بالإضافة إلى نقل تجربة واقعية لمؤسسة اقتصادية جزائرية، المتمثلة في المؤسسة المينائية –جن جن- التي اتجهت مؤخرًا إلى إدخال التكنولوجيات الحديثة في إدارتها وأعمالها، والتحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية.

1-3- حدود الدراسة الميدانية:

أجريت هذه الدراسة على مستوى المؤسسة المينائية جن جن وهي مؤسسة عمومية اقتصادية مستقلة ماليا تحت وصاية مجمع الخدمات المينائية الكائن مقره بحيدرة الجزائر العاصمة، التابع لوزارة النقل، والمؤسسة هي شركة ذات أسهم برأس مال يقدر بحوالي 4 ألاف مليار دينار جزائري. ويقع ميناء جن جن في الجزء الشرقي للجزائر بين دائرة عرض 36 درجة و 51 دقيقة شمالا وخط طول 05 درجة و 54 دقائق شرقًا، فهو يبعد عن الجزائر العاصمة بحوالي 370 كلم، و 900 كلم عن مدينة حاسي مسعود البترولية بورقلة، و 140 كلم عن عاصمة الشرق مدينة قسنطينة و 110 كلم عن المدينة التجارية العلمة بولاية سطيف، كما يبعد عن مدينة جيجل بحوالي 10 كلم إلى الجهة الشرقية تحديدً ا بمنطقة أشواط التابعة لإقليم بلدية الطاهير، وبحوالي 02 كلم عن مطار فرحات عباس الدولي، و 40 كلم عن المنطقة الصناعية" بلارة "بمدينة الميلية. ويتربع الميناء على مساحة إجمالية تقدر بأكثر من 104 هكتار مع إمكانية توسيعه بحوالي27 هكتار، ومساحة احتياطية لإنشاء منطقة لوجيستيكية تقدر ب 350 هكتار.

وتمت بالضبط في مكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية التي تهتم بانجاز سياسة المؤسسة بخصوص شؤون العمال وتتمثل مهامها في الإشراف على تطبيق سياسة المؤسسة الخاصة بالموارد البشرية والمتمثلة في التوظيف، التكوين، الأجور، تسيير المستخدمين، ولتحقيق مختلف هذه المهام تدخل المديرية في علاقات مختلفة مع مختلف مديريات المؤسسة، فهي تعتبر القلب النابض للمؤسسة.

1-4- منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي القائم على التحليل، والذي يستهدف تسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات اللازمة والكافية.

1-5- مجتمع وعينة الدراسة :

تمثلت عينة الدراسة في ثلاث (03) موظفين من مختلف التخصصات، ويشغلون مختلف المناصب، والمشرفين على مشروع الرقمنة بمكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية، وهم كالتالي:

الوظيفة	المؤهل العلمي
مساعد وثائقي أمين محفوظات	تقني سامي في الأرشيف والتوثيق
رئيس مصلحة الإعلام الآلي	مهندس دولة في الإعلام الآلي
رئيس مصلحة تسيير المستخدمين	ليسانس حقوق

1-6- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في جمع بيانات هذه الدراسة على المقابلة والملاحظة .

1-6-1- الملاحظة:

اعتمدنا على هذا النوع من وسائل جمع البيانات، للتعرف على المشروع، ومعرفة مختلف مراحله.

1-6-2- المقابلة :

قمنا بإجراء مقابلة مع القائمين على المشروع بالمؤسسة، حيث ضمت أسئلة حول مشروع رقمنة الوثائق.(أنظر ملحق حول أسئلة المقابلة).

2- الإطار النظري للدراسة:

2-1- تعريف رقمنة الوثائق:

غالبًا ما يتم استخدام المصطلحين "رقمنة الوثائق" و "تسيير الوثائق" بالتبادل. ولكن ماذا تعني كل من هذه المصطلحات وتكمل بعضها البعض؟ هنا نربط النقاط بين رقمنة الوثائق وإدارة الوثائق.

رقمنة الوثائق هي عملية تحويل الوثائق من شكلها الورقي إلى الشكل الرقمي، عن طريق المسح الضوئي بإتباع الخطوات التالية لرقمنة الوثائق المتمثلة في:

- الفرز والتحضير.
- التصوير.
- الفهرسة (الميتاداتا).
- التخزين.

بما أنه يجب الحفاظ على سلامة البيانات طوال عملية المسح والتحويل، يتم تطبيق إجراءات رقابة صارمة على الجودة في كل مرحلة لضمان الدقة. يتم إدارة مشاريع الرقمنة من قبل فنيين مدربين يستخدمون معدات وبرامج المسح المتخصصة.

تسيير الوثائق:

بمجرد أن يتم رقمنة الوثائق الورقية في شكل إلكتروني، يجب تنظيم جميع المعلومات الرقمية وتخزينها بشكل صحيح. تسيير الوثائق هي عملية تنظيم الوثائق الرقمية للأرشفة والتوزيع والتحكم. تُستخدم أنظمة البرامج لسهولة إزالة وتتبع الملفات الرقمية عندما يصل إليها المستخدمون في المؤسسة صاحبة المشروع.

يمكن أن يساعد المسح الضوئي وإدارة الوثائق في توفير الوقت والمال من خلال تبسيط العمليات الصعبة لتخزين وإزالة الوثائق الورقية، أيضا يمكن تخزين الوثائق الممسوحة ضوئيًا في قاعدة بيانات مركزية لإدارة الوثائق والعثور عليها بنقرة واحدة على الفأرة بدلاً من البحث عن العديد من الملفات. عند تطبيق برنامج التعرف الضوئي على الحروف أثناء عملية المسح الضوئي ، يمكن لعمليات البحث عن الكلمات المفتاحية البسيطة العثور بسرعة على معلومات في مجلد رقمي. يمكن توجيه الفواتير والحسابات الدائنة والمراسلات تلقائيًا وتوزيعها على خدمة العملاء. تعد الوثائق الممسوحة ضوئيًا أسهل بكثير في مشاركة وتعزيز التعاون بين الموظفين.

2-2- أهداف الرقمنة وتسيير الوثائق:

في نهاية المطاف، الهدف من رقمنة الوثائق هو الحصول على تسيير أفضل لها، سهولة الاستخدام، يمكن أن يساعد فحص الوثائق في اختيار حل تسيير الوثائق والملفات المناسب لتلبية احتياجات المؤسسة، كذلك عندما تكمل عملية المسح الضوئي وتسيير الوثائق بعضهما البعض، فإنها تساعد المؤسسة على خفض التكاليف وتصبح أكثر فاعلية بمعلوماتها.(1)

رقمنة الوثائق هي ليست أكثر من مجرد تمريرها إلى جهاز السكانر. هناك عدة خطوات ضرورية وتتطلب اهتمامًا كبيرًا وهي:

- فرز وإعداد الوثائق.
- فهرسة الملفات.
- الرقمنة والتحويل.
- تحسين الصورة وحلها.
- العلاج باستخدام برنامج التعرف الضوئي على الحروف (OCR).
- نقل الصور.
- إعادة تجميع الملفات.
- تخزين أو الحذف.

في غياب الدقة خلال كل هذه المراحل، قد يؤدي المسح الضوئي إلى فقدان البيانات.(2)

2-3- مراحل عملية الرقمنة:

إن عملية رقمنة الوثائق والمستندات هي عملية كاملة يتطلب تنفيذها الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية، وتمر بعدة مراحل وهي كالتالي:

المرحلة الأولى: إعداد الوثائق.

وذلك بالقيام بفرز الوثائق التي سيتم تحويلها من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي، ثم يتم إزالة مقاطع الورق والدبابيس لكي يتم معالجة الوثائق بواسطة الماسحات الضوئية.

المرحلة الثانية: رقمنة الوثائق.

تتم باستخدام الماسح الضوئي، وذلك عن طريق عمليات التقاط الصور ومسحها ضوئيًا.

يتم فحص الوثائق ومعالجتها باستخدام أدوات الالتقاط:

LAD: القراءة التلقائية للوثائق.

RAD: التعرف التلقائي على الوثائق.

OCR: التعرف الضوئي على الحروف.

مع الإشارة إلى أن هناك عدة أنواع من الماسحات الضوئية (الماسحات الضوئية المسطحة ...) تتلاءم مع أنواع الوثائق والمستندات المراد مسحها: المستندات والمجلدات بجميع التنسيقات والمخطوطات والكتب والمجلات...، والوسائط الأخرى ذات الصلة.

بالنسبة للمستندات الحساسة للغاية، قد يكون من المفيد استخدام مسح موثوق به، مما يسمح بإنتاج نسخ حقيقية من الوثائق والمستندات الورقية الأصلية ثم أرشفتها للمحافظة على غرضها الوقائي. تسمح هذه العملية المحددة، في ظل ظروف معينة، بتدمير النسخ الأصلية من الورق.

المرحلة 3: إعادة النسخ الرقمية وأرشفة الوثائق.

يتم إعادة تكوين الملفات بشكل متماثل وأرشفتها، أو تخزينها في نظام الأرشفة الإلكتروني لغرض الإثبات.(3)

تعد عملية الرقمنة عملية مهمة عندما تريد المؤسسة تسيير وثائقها إلكترونياً:

1- اختيار المعدات:

سيتعين على المعدات التي ستستخدمها المؤسسة لعملية الرقمنة أن تسمح برقمنة فعالة وإنشاء وثائق رقمية ذات جودة. عند اختيار المعدات يجب الأخذ بعين الاعتبار:

- اختيار معدات عالية الجودة (أجهزة كمبيوتر عالية الأداء، وشاشات ذات دقة جيدة) .
- ماسح ضوئي يلبي احتياجات المسح الضوئي.
- تشخيص الوثائق والمستندات المطلوب مسحها ضوئيًا (مثل: نوعية الوثائق، عدد الصفحات،...الخ).
- يجب توافق الأجهزة المختلفة مع بعضها البعض.
- ويجب تدريب الموظفين على استخدام هذه المعدات.
- بصرف النظر عن المعدات المختارة، يجب أن تتيح الرقمنة إمكانية إنشاء وثائق رقمية عالية الجودة.

يجب أن يحدد الإجراء الخاص بك من هو المصرح له لإجراء رقمنة الوثائق (على سبيل المثال الوسيط المسؤول عن الملف إذا كانت رقمنة غير مركزية، أو مساعد إذا كانت رقمنة مركزية في المؤسسة).

- كيف يتم فحص الوثائق؟

يجب إعداد الوثائق للمسح الضوئي، من أجل تجنبها كسر المعدات أو ضعف جودة الصورة (على سبيل المثال إزالة دبابيس).

2- إعدادات المسح الضوئي:

يجب أن يحدد الإجراء الخاص بك الشخص (الأشخاص) المسؤولين عن مراقبة الجودة (على سبيل المثال، كل شخص التحقق من الوثائق التي قام برقمنتها، يقوم الشخص بالتحقق من جميع الوثائق التي تم ترقيمها).

من الناحية الثانية، ينبغي أن تتضمن أيضًا معلومات حول عمليات المسح الضوئي، مثلا: القائم على عملية الرقمنة، تاريخ ووقت المسح، الجهاز المستخدم عند المسح، إعدادات المسح الضوئي المطبقة عند المسح.

في النهاية يجب أن تكون رقمنة موثقة بشكل جيد لتمكين إنشاء الوثائق التي يمكن أن تحل محل وثائق الأصلية.(4)

2-4- مشروع الرقمنة:

للنجاح في مشروع الرقمنة، يجب على المؤسسة إتباع سلسلة من الخطوات، فيما يلي وصف لهذه الخطوات الرئيسية:

2-4-1- تعريف المشروع:

الخطوة الأولى في أي مشروع هو تحديد الأهداف. بحيث يجب أن نسأل أنفسنا الأسئلة التالية: لماذا نريد رقمنة الوثائق؟ من أجل الإتاحة؟ لحماية الوثائق الورقية والحفاظ عليها؟ لتوفير مساحة التخزين؟

إن الإجابة على هذه الأسئلة مهمة للغاية لأن هذا هو ما سيحدد فقط نوع المشروع الذي يتعين القيام به وكذلك اختيار الشكل الوثائق الرقمية، وأيضا التكاليف المرتبطة بالمشروع، كذا المدة والموارد اللازمة لتحقيقها. في الواقع، إذا تم القيام بمسح ضوئي لوثيقة من أجل حفظها حفظا دائما، يجب أن تكون ذات جودة عالية.

2-4-2- اختيار الوثائق المراد رقمنتها والجدول الزمني للمشروع:

بعد تحديد أهداف المشروع، الوثائق أو المستندات التي سيتم رقمنتها، وكذلك مدة المشروع. يجب وضع كل مشروع رقمنة على المنظور الطويل الأجل، أي التنبؤ بأنواع وكمية المستندات والوثائق التي سيتم رقمنتها في الأشهر والسنوات القادمة. يساعد هذا التخطيط على تحديد أولويات قصيرة وطويلة المدى وتوقع الاحتياجات المرتبطة بها.

2-4-3- تحليل الاحتياجات والموارد المتاحة:

الخطوة التالية هي تحليل احتياجات المشروع من الموارد المادية (الماسحات الضوئية، وأجهزة الكمبيوتر، البرامج والشبكات والخوادم، والأثاث المحلي والمكيف، والأجهزة)، الموارد البشرية والمالية المتاحة داخليا. خلال التحليل، من الضروري أن تأخذ بعين الاعتبار المهارات الخاصة للموظفين، والمعدات التي تم الحصول عليها بالفعل، أماكن العمل المتاحة، والمشاريع الجارية الأخرى داخل المنظمة،...الخ. بالإضافة إلى ذلك، لا ينبغي التقليل من أهمية احتياجات التدريب وتكاليفه، أيضا الصيانة المتكررة وتحديث المعدات والأدوات التي هي في تطور مستمر، وتخضع للتقادم التكنولوجي.

2-4-4- وسائط التخزين وحماية الملفات:

يأخذ بعين الاعتبار جميع العناصر المذكورة أعلاه (الأهداف، أنواع الوثائق، فترات الحفظ، التكاليف،...الخ) التي تصبح ممكنة لتحديد حجم ونوع وتكلفة ومدة المشروع الرقمنة. هذا الفحص يجعل من الممكن أيضا الحكم على أهمية اكتساب أو تأجير المعدات لتنفيذ الرقمنة داخليا أو خارجيا.

2-4-5- رقمنة الوثائق:

بعد تحديد الأولويات والاحتياجات واتخاذ الترتيبات اللازمة للإجابة عليها، نذهب إلى مرحلة الرقمنة الفعلية للوثائق. وهو يشتمل على مجموعة من الخطوات والإجراءات الفرعية الشائعة إلى أي مشروع رقمي أو خاص بمستندات الأرشيف. بعدها إضافة البيانات الوصفية وإنشاء نسخ احتياطية، وذلك لضمان نجاح المشروع. وقبل ذلك مراقبة جودة الوثائق الرقمية عند مسح

الوثائق، من الضروري مراقبة سلامة محتواها، والتأكد من أن النص والتعليقات التوضيحية مقروءة ومرئية، بالإضافة إلى التحكم في جودة محتوى الوثائق الرقمية.

2-4-6- المسح الضوئي والتعرف الضوئي على الحروف:

ما عدا في حالة المخطوطات (مع الأخذ بعين الاعتبار أن التكنولوجيا تسمح بذلك في الوقت الحالي) ، يمكن تطبيقه على أي صورة ممسوحة ضوئيًا.

2-4-7- أدوات الرقمنة:

لتنفيذ مشروع المسح، يجب توفير بعض الأدوات ضرورية: الكمبيوتر، جهاز التحويل الرقمي، برنامج المسح. هذه الأدوات الوظيفية تسمح بالتشغيل السلس للعملية، من المهم الامتثال للمتطلبات التالية:

تأكد من أن الأدوات المستخدمة متوافقة مع مختلف مكونات العملية، اختيار المعدات ذات الجودة القياسية، وتستخدم على نطاق واسع وتلبية احتياجات المعايير والأهداف.(5)

2-4-8- المسح الضوئي:

تقديم توصيات فنية لمسح المستندات ضوئيًا:

السجلات أو الصور أو المخططات لتمكين من:

- الامتثال للمتطلبات القانونية للرقمنة.
- إظهار الحفاظ على النزاهة وضمان القيمة القانونية للوثائق الناتجة عن المسح الضوئي.
- تسهيل تحديد الوثائق وتكاملها وتتبعها والاحتفاظ بها الممسوحة ضوئيا.
- حماية المعلومات السرية الموجودة في الوثائق الممسوحة ضوئيًا.

2-4-8-1- قبل المسح:

2-4-8-1-1- التحضير المادي للوثائق:

يجب فرز الصفحات بالترتيب الصحيح وإحصائها قبل المسح. جميع العنصر الذي قد يتداخل مع العملية (ملحقات الرنين، الدبابيس، مقاطع الورق، المادة اللاصقة وما إلى ذلك) يجب إزالتها.

2-4-8-1-2- ضبط الجهاز:

يجب تعديل الجهاز، حسب الحالة، وفقًا لإحدى المعلمات التالية:

- تنسيق لون وثيقة القرار 300 نقطة في البوصة نص تدرج الرمادي / الملون PDF أو PDF / A

Image / Text 300dpi Grayscale / Color PDF أو PDF / A.

Image 300 dpi لون TIFF.

300 dpi بالدرجات الرمادي / TIFF اللون.

600 نقطة في البوصة تدرج الرمادي / TIFF اللون.

2-4-8-2- بعد المسح:

2-4-8-2-1- التحكم في الكمية:

من الضروري التأكد من أن جميع صفحات الوثيقة قد تم فحصها. لهذا للقيام بذلك، يجب مقارنة عدد الصفحات التي تم حسابها بعدد الصفحات الممسوحة ضوئيًا.

2-4-8-2-2- مراقبة الجودة:

يجب التحقق من سلامة محتوى الوثيقة. للقيام بذلك، يجب التحقق من أن النص و التعليقات التوضيحية مقروءة ومرئية، ولا توجد أي عبارة أو صورة أو رسم أو سطر. باختصار، يجب التأكد من أن المستند المصدر سليم، وإجراء التحقق الضوئي الشامل لجميع المستندات الممسوحة ضوئيًا.

2-4-8-2-3- تصنيف الوثائق الرقمية:

لضمان تحديد هوية المستند الممسوح ضوئيًا وتحديد هويته، يجب تسميته باستخدام عنوان قصير وتصنيفه وفقا لنظام تصنيف محدد مسبقا في مساحة تسمح بتحديدها، وإمكانية الوصول إليها والحفاظ على سلامتها وإدارتها من دورة حياتها.

2-4-8-2-4- توثيق عملية المسح:

يمكن أن تأخذ وثائق عملية الرقمنة أشكالاً عديدة:

في أي حال، يجب إرفاقه بالاستنساخ الرقمي الناتج عن تحويل الوثائق. من أجل تسهيل تسيير وإدارة الوثائق، فمن المستحسن إعداد جهاز المسح الضوئي بحيث البيانات الوصفية ذات الصلة مضمنة في المستند عند فحصه. وهو أيضا من الممكن إدخال مثل هذه البيانات التعريفية عند حفظ مستند ممسوح ضوئيًا لأغراض الإدارة والصيانة. هذا على الأقل البيانات التعريفية التالية:

- شكل الوثيقة المصدر .
- عملية النقل
- الشخص المسؤول عن التحويل الرقمي أو مستخدم المعدات.
- المسح الضوئي.
- تاريخ المسح.

في معظم الحالات ، لا تسمح البيانات الوصفية وحدها بالإثبات والحفاظ على النزاهة.

يوصى عند القيام بالمسح الضوئي. تدوين على الأقل المعلومات التالية:

- المعدات المستخدمة في المسح الضوئي.
- المراجع أو طريقة الحفظ المتعلقة بالتوثيق الفني للمعدات المستخدمة.
- الوثائق والسجلات النموذجية التي يمكن رقمنتها.
- أسماء الأشخاص المصرح لهم برقمنة الوثائق والتزامهم باحترام سرية المعلومات الواردة في الوثائق (من الناحية المثالية يتم تسجيلها كتابيًا باستخدام توقيع على نموذج يمكن أن يتخذ شكل بيان الخصوصية).
- التحكم في الوصول إلى الوثائق الرقمية.
- التدابير المتخذة لضمان استدامة الوثائق الرقمية.

الشخص المسؤول يجب أن يضمن أن الخطوات السابقة للإجراء كانت صارمة، وأن الوثائق اللازمة لإثبات الحفاظ على النزاهة والقيمة للوثيقة الرقمية التي تم إنتاجها.(6)

3- الإطار التطبيقي للدراسة:

- عرض تجربة الرقمنة بمكتب أرشيف مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية –جن جن-:

3-1- التعريف بالمشروع:

مشروع الرقمنة شأنه شأن أي مشروع أخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والملائمة لطبيعة عمله لتحقيق ما هو مطلوب منه، وقد تم تبني مشروع الرقمنة بمكتب الأرشيف بمديرية الموارد البشرية سنة 2016، بحيث كان اقتراح من طرف المدير العام للمؤسسة المينائية خلال اجتماع جمعه بمديري المديريات ومرؤوسي المصالح، وقد تمثلت أهداف المشروع في الحفاظ على الوثائق، وتسهيل عملية تداولها واستخدامها من قبل مختلف مديريات المؤسسة، وفي بداية المشروع تم التركيز أولا، والبدء برقمنة ملفات الموظفين بالمؤسسة.

والملاحظ على المشروع غياب التخطيط الجيد له، وعدم الأخذ بعين الاعتبار عامل الوقت، وتحديد الجدوى منه، كذا المتطلبات لم يتم مراعاتها خصوصا ما تعلق بالجانب القانوني، وإشكالية التوقيع الالكتروني، ومصداقية وحجية الوثائق المرقمنة.

بالإضافة إلى كل هذا لم يتم دراسة المشاكل والعقبات التي من الممكن أن تواجه القائمين على مشروع الرقمنة.

وقد تم تخصيص ميزانية للمشروع، تم على إثرها اقتناء مجموعة من الموارد المادية الأساسية المستخدمة في عملية الرقمنة، وهي:

جهاز حاسوب بجميع ملحقاته.

جهازين سكانير وهما:

الأول من نوع: Scanner a plat canon lide 120.

والثاني من نوع: Scanner prof GT-555 Epson.

وقد تمثلت الموارد البشرية في موظفان قائمان على مكتب الأرشيف دارسين لتخصص أرشيف وتوثيق، والذين قاما بإجراء تكوين على مستوى المؤسسة حول كيفية القيام بمشروع الرقمنة.

3-2- مراحل إنجاز المشروع:

أولا: تحديد شكل ونوع الوثائق المراد رقمنتها، مع إزالة الدبابيس عنها إن وجدت.

ثانيا: تحديد درجة الوضوح، والتي تكون عالية.

ثالثا: تحديد شكل الوثيقة المرقمنة، التي تكون في شكل PDF.

رابعا: القيام بعملية المسح.

خامسا: وصف الوثائق المرقمنة، وإعطائها رموز خاصة بها.

سادسا: تحديد وسيط التخزين، وهو في الغالب يكون على مستوى القرص الصلب للحاسوب بعد إنشاء ملفات ومجلدات، وتخزين الوثائق على مستواها، وأيضا التخزين على مستوى القرص المضغوط.

والملاحظ من خلال المراحل والخطوات السابقة إلى عدم تطبيق المعايير الخاصة بالوثائق في البيئة الرقمية والمتعلقة سواء بالوصف أو الحفظ، راجع بالدرجة الأولى لجهل الموظفين بها، بحيث تكوينهم كان مرتكزا على تسيير وحفظ الوثائق في البيئة التقليدية، بالرغم من كون تكوينهم على مستوى المؤسسة كان حول الأرشيف الرقمي، إلا أنه لم يتم التطرق إلى المعايير في البيئة الرقمية.

3-3- نتائج الدراسة:

- يحتوي مكتب المؤسسة المينائية –جن جن- على رصيد أرشيفي معتبر ذو قيمة وأهمية كبيرتين.

- لمسنا وجود تحدي من قبل القائمين على المشروع من أجل العمل على إنجاحه بكل السبل الممكنة.

- تخصيص ميزانية لا بأس بها من أجل القيام بالمشروع، واقتناء كل المستلزمات المتعلقة به.
- عدم وجود خطة محددة المعالم لسير المشروع.
- عدم إشراك الأرشيفيين في عملية التخطيط للمشروع.
- عدم اعتماد المعايير الخاصة مثلا بوصف الوثائق وحفظها في البيئة الرقمية.
- لم يتم تحديد الآجال الزمنية للانتهاء من المشروع.
- لم يتم وضع في عين الحسبان للعقبات التي من الممكن أن تصادف القائمين على المشروع.
- يبذل القائمين على المشروع كل ما بوسعهم من اجل إنجاحه، بالرغم من جملة النقائص التي تعترضه.
- يتم استخدام رموز وتشفيرات خاصة بالوثائق المرقمنة لضمان أقصى حماية لها.

3-4- الاقتراحات:

- تحديد خطة المشروع بدقة، بالإضافة إلى مراحل إنجازه.
- ضرورة إشراك الأرشيفيين في عمليات الإعداد لمشروع الرقمنة.
- العمل على اقتناء معدات وتجهيزات خاصة بالمشروع ذات جودة.
- العمل على تطبيق المعايير الخاصة بتسيير وحفظ الوثائق في البيئة الرقمية.
- الأخذ بعين الاعتبار مصداقية وحجية الوثائق المرقمنة.
- ضرورة تحديد الآجال الزمنية للمشروع، وكذلك دراسة الجدوى منه.
- العمل على تثبيت نظام حماية عالي الجودة لحماية الوثائق المرقمنة من أي عملية محاولة اختراق أو تخريب للبيانات.

خاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى كون مشروع الرقمنة بمكتب أرشيف مديرية الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية –جن جن- يعاني من بعض النقائص وذلك لضعف التخطيط منذ البداية لأن النجاح منذ البداية يتوقف على مدى التخطيط وتضافر جهود القائمين عليه، وتحديد أجال المشروع ودراسة الجدوى منه، وهذا ما يعكس نقص الخبرة للقائمين على مشروع الرقمنة. وبالرغم من كل هذا يجب القيام بخطوة إلى الأمام، ومحاولة تفادي العقبات التي تصادفهم أثناء القيام بالمشروع، وكذا تلقي تكوينات فيما يخص المعايير الدولية، بالإضافة إلى الاستفادة من التجارب السابقة للمشاريع الرائدة في مجال الرقمنة سواءا على المستوى الوطني أو على المستوى الدولي.

قائمة المراجع:

(1) La ou rejoignent la numérisation et la gestion des documents. visité le : 02/01/2019. Disponible sur:
https://www.docudepot.com/la-ou-se-rejoignent-la-numerisation-et-la-gestion-des-documents/
(2) Projets de numérisation. visité le : 05/01/2019. Disponible sur:
https ://www.docudepot.com/numerisation-de-documents/projets-de-numerisation/
(3) Qu'est-ce que la numérisation de documents ?. visité le : 02/01/2019. Disponible sur:
https://locarchives.fr/faq/quest-ce-que-la-numerisation-de-documents/
(4) GUIDE DE NUMÉRISATION : Visez la qualité et documentez-vous! . visité le : 09/01/2019. Disponible sur:
https://docplayer.fr/7093317-Guide-de-numerisation-visez-la-qualite-et-documentez-v...

(5) La numérisation des documents : Méthodes et recommandations.2012. visité le : 05/01/2019. Disponible sur: www.echosdoc.net/.../la-numerisation-des-documents-methodes-et-recommandations/

(6) Guide des bonnes pratiques de numérisation des documents : ordre des architecte de Québec. 2019. visité le : 09/01/2019. Disponible sur:

https://synbad.com/uploads/ckeditor/.../933/guide-numerisation-ctr-agce-vfra.pdf

ملحق أسئلة المقابلة:

1- منذ متى تم تبني مشروع رقمنة الوثائق؟

2- ما هي المعدات والموارد التي تم تخصيصها للقيام بهذا المشروع؟

3- هل تم الأخذ بعين الاعتبار أجال تنفيذ المشروع؟

4- فيما تتمثل مراحل إنجاز مشروع رقمنة الوثائق؟

5- هل هناك عراقيل اعترضت المشروع عند القيام به؟

6- هل تعملون على تطبيق المعايير الخاصة برقمنة الوثائق؟

7- أرائكم حول مشروع رقمنة الوثائق؟

□

الوصول الحر للمحتوى العربي : مراجعة سردية
open access to Arabic content : Narrative review

د. عبدالرحمن فراج
قسم علوم المعلومات – جامعة بني سويف
ORCID: 0000-0001-9513-640X

تاريخ الإرسال: 2019/11/15 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

رغم الإشارات الدالة على ضعف المحتوى العربي على الإنترنت، إلا أن حركة الوصول الحر في العالم العربي تطورت في السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا، وثم استجابة من كثير من المؤسسات العلمية والثقافية لإتاحة مصادرها وفقًا لمبادئ هذه الحركة المعلوماتية العالمية، كما يتوافر لدينا الآن كم ضخم من المصادر العربية المتاحة وفقا للوصول الحر تتجلى في مقالات الدوريات، والكتب الدراسية والثقافية، والمصادر التعليمية، وغيرها من مصادر المعلومات التي تشتمل عليها المستودعات المؤسساتية والتخصصية، والمكتبات والمجموعات الرقمية؛ فضلا عن وجود بعض المبادرات الطموحة التي زالت قيد التنفيذ من قبل بعض المؤسسات الثقافية العربية الكبرى. وفي ضوء مراجعة المعالم البارزة للمحتوى العربي المتاح وفقًا للوصول الحر، ومشروعاته وسياساته، والتحديات التي تواجه البلاد العربية في هذا السياق، يمكننا القول أننا لازلنا في حاجة إلى أجندة موسعة للعمل المستقبلي تتناسب وهذه البيئة المعلوماتية المنفتحة، وإلى بعض الإجراءات والمبادرات تستكمل ما بدأه العرب في طريق إتاحة المحتوى الرقمي على العنكبوتية وفقًا للوصول الحر.

الكلمات الدالة:

المحتوى الرقمي – المحتوى العربي على الإنترنت – الوصول الحر – سياسات الوصول الحر- الدوريات التخصصية – المستودعات الرقمية – المصادر التعليمية المفتوحة – البيانات المفتوحة

Abstract

This is a narrative review of the landmarks of the Arabic open access content: projects and policies. Indicators are clear that the Arab content on the Internet is weak, though; the open access in the Arab world prevailed remarkably in recent years. There are large Arabic resources for open access, including journals, textbooks, open educational resources, academic resources, and the like of literature in the digital depositories and libraries: rare books, manuscripts, archives, records, and audio-visual materials. Nevertheless, the Arab still need an agenda for a future action tallying with the open access environment. They need some procedures and initiatives supporting their step en route to making the digital content available for open access.

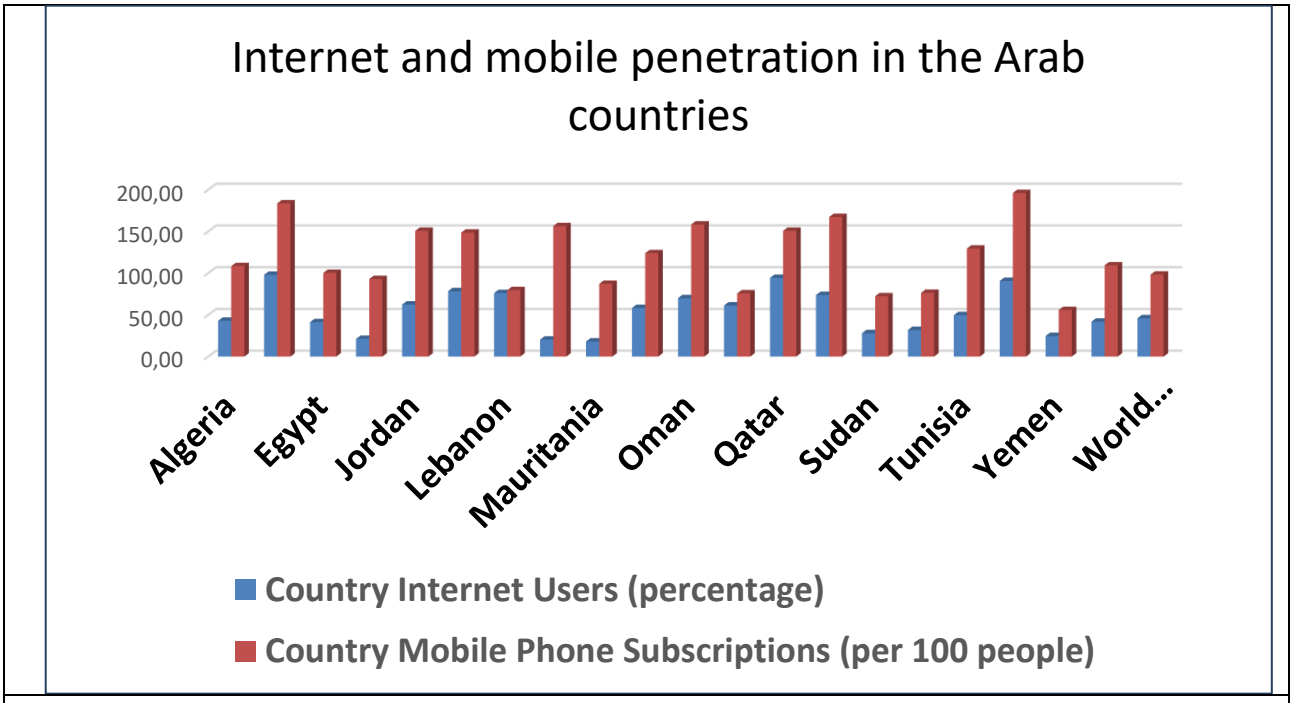
Keywords:

digital content – Arabic content on the Internet – open access – open access policies - scholarly journals - digital depositories – open educational resources – open data

مقدمة:

يعد انتقال الدول العربية إلى مجتمع واقتصاد المعرفة أمرًا حتميًا لتحقيق النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة. فلا شك أن تحقيق مستويات مرتفعة من التنمية الاقتصادية والاجتماعية، يرتكز بصفة رئيسة على إحداث طفرة نوعية في مجالات البحث العلمي والتطوير والابتكار والتعليم والتنمية التقنية والمعلوماتية.

وتحتل تقنيات المعلومات في هذا الإطار موقعًا ومحورًا رئيسًا في تلك العلاقة العضوية بين عملية إنتاج المعرفة واستثمارها، وبين النمو الاقتصادي ([1]). والاقتصاد القائم على المعرفة، هو الاقتصاد الذي تسهم فيه عملية إنتاج المعرفة واستثمارها – بصورة كبيرة – في النمو الاقتصادي وفي تكوين الثروة، وتمثل تقنيات المعلومات أداته الرئيسة ([2]). وتوجد مؤشرات مبشرة في العالم العربي في هذا السياق، وعلى سبيل المثال – ووفقا للمؤشرات المتاحة التي تعود إلى عام 2016 - تنتشر خدمات الهاتف المحمول في المنطقة العربية انتشاراً جيداً وبمعدل 109.3% وهو أعلى من المعدل العالمي الذي يبلغ 98.2%، كما بلغ هذا المعدل العالمي 45.9% بالنسبة لانتشار الإنترنت بينما كان في المنطقة العربية أقل قليلا حيث وصل إلى 41.8% (شكل 1)، أما خدمات الحزمة العريضة فتعد قوية في دول الخليج العربي خاصة ([3]).

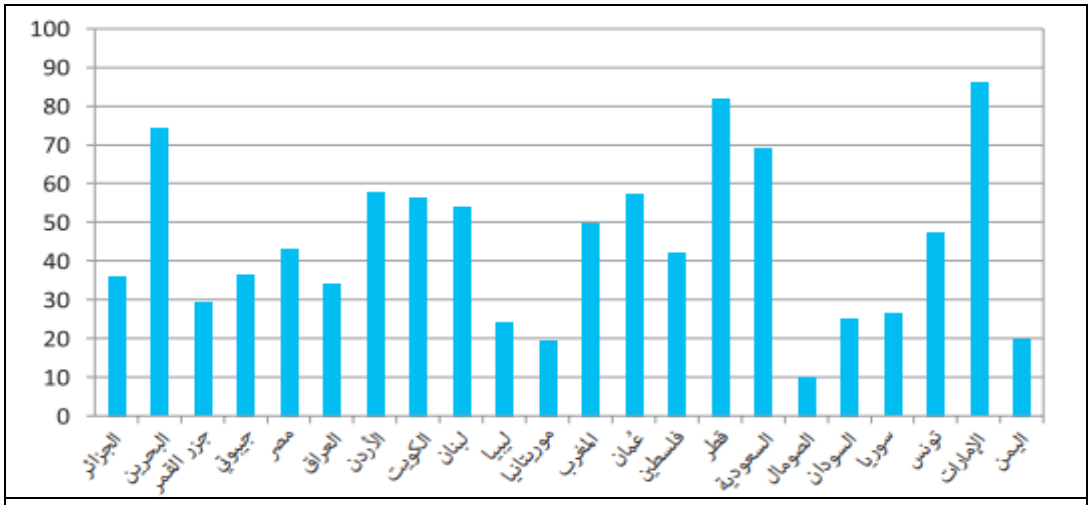


شكل (1) مدى انتشار خدمات الإنترنت والهاتف الخلوي في الدول العربية

(نقلا عن: نبال إدلبي، 2018)

كما توصل "مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" المنبثق عن مؤشر المعرفة العربي لعام 2016، والصادر عن مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة (4)، إلى أن هناك ثماني دول - هي دول الخليج العربي إضافة إلى الأردن ولبنان - حققت قيمة فوق المتوسط بالنسبة لهذا المؤشر، إلا أن هناك فجوة رقمية بين هذه الدول وبين باقي الدول العربية. وعلى سبيل المثال، بينما حققت دول مثل الإمارات مستويات هي الأعلى عالميًا، لا تزال مؤشرات بعض الدول العربية خارج المنافسة (شكل 2)، وهو ما يحتم عليها المزيد من الجهد لتحسين قدراتها التقنية في عصر المعرفة.

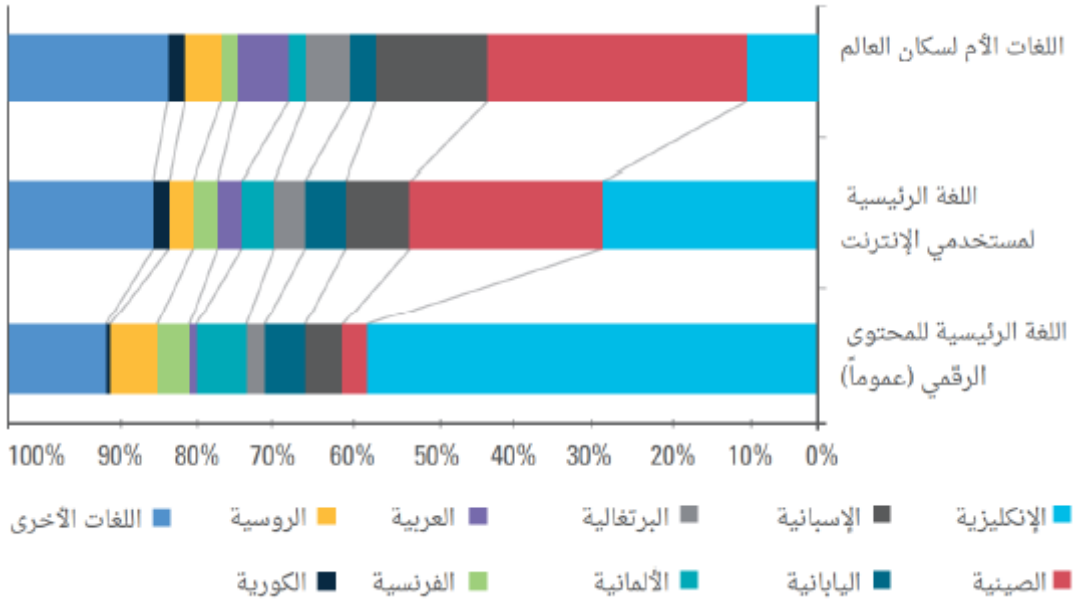
وكما هو معلوم، لا قيمة



شكل (2) نتائج الدول العربية في مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2016
(نقلا عن: مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، 2016)

لتقنيات المعلومات دون محتوى، خاصة ذلك المحتوى العلمي والبحثي والأكاديمي والتعليمي الذي يصب في مسارات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بصفة مباشرة. ونعني بالمحتوى هنا، مختلف أشكال المعلومات التي يمكن إنتاجها وتنظيمها ومعالجتها ونشرها وتبادلها والمشاركة فيها. فيما نقصد بالعربي، ذلك المحتوى المنشور باللغة العربية أو له علاقة بالنشر العلمي العربي والثقافة العربية على وجه العموم.

وتشير التقديرات إلى أن نسبة المحتوى العربي تبلغ حوالي 2-3% تقريبا من محتوى الإنترنت. وبالرغم من ذلك، تحتل اللغة العربية المرتبة الرابعة بين اللغات الأكثر استخدامًا على الشبكة العنكبوتية وأكثرها استقطابًا للمستفيدين، كما ازداد استخدامها بين عامي 2000-2013 أكثر من أي لغة أخرى، حيث تجاوزت نسبة نمو هذا الاستخدام حوالي 5.200% مقابل 468% للغة الإنجليزية و1.910% للغة الصينية (5). ويكشف (شكل 3) نسبة المتكلمين باللغة العربية من مجمل سكان العالم، ونسبة مستخدمي الإنترنت بالعربية مقارنةً بمستخدميها باللغات الأخرى الأكثر انتشارًا على الشبكة. ومن الملاحظ هنا – مثلا – استحواذ الإنجليزية على أكثر من 55% من المحتوى الرقمي على الإنترنت، بالرغم من أن نسبة الناطقين بها أقل من 10% من سكان العالم.



شكل (3) نسبة المحتوى الرقمي المتوافر باللغات العشر الأكثر استخدامًا على الإنترنت
(نقلا عن: الإسكوا ، 2014)

1. الوصول الحر: رؤية عامة

تعد إتاحة المحتوى العربي وفقًا لمبادئ الوصول الحر، أحد أبرز القضايا المطروحة على مائدة البحث في السنوات الأخيرة. وقد أثبتت الدراسات في العقدين الأخيرين – منذ نشأة حركة الوصول الحر – أن المحتوى كلما كان متاحًا للمستفيدين المحتملين بصورة حرة خالية من أي قيود، كلما زادت معدلات النفاذ إليه والإفادة منه. ونعني بالمحتوى الحر Open Content أي نمط من الأعمال الفكرية أو الإبداعية المنشور رقميًا في أي شكل من أشكال النشر، ومتاح لأي شخص للوصول إليه على الشبكة العنكبوتية دون أي قيود مالية أو قانونية. فيما يعرف الوصول الحر Open Access، كما أقرته "مبادرة بودابست للوصول الحر (BOAI) Budapest Open Access Initiative بأنه الإتاحة المجانية لمصادر الإنتاج الفكري "على الإنترنت العامة، بما يسمح للمستفيدين بالاطلاع عليها، وتحميلها، ونسخها، وتوزيعها، وطباعتها، والبحث فيها، وإعداد روابط للنصوص الكاملة لتلك المقالات، ورصدها لأغراض التكشيف، وتمريرها كبيانات إلى البرمجيات المناسبة، أو الإفادة منها لأي غرض مشروع آخر؛ وذلك كله بدون قيود مالية أو قانونية أو تقنية بخلاف القيود الأصلية المعتادة المتعلقة بالوصول إلى الإنترنت نفسها"([6]).

ولا شك أن الوصول الحر – لأسباب كثيرة - هو طريق المستقبل في أرشفة المعلومات ونشرها ([7])، ولعل أول هذه الأسباب هو أن العالم يعيش منذ سنوات حالة من الانفتاح المعلوماتي. ويتمثل ذلك الانفتاح بصفة خاصة في آليات الوصول إلى المعلومات وأدواته ومصادره؛ وبصفة أخص على صعيد المشابكة حيث تعد الإنترنت نفسها شبكة ذات بنيان مفتوح open structure، وعلى صعيد البرمجيات ذات المصدر المفتوح open source التي أدت إلى دعم نشر المعلومات وفقا لنفس مبدأ الانفتاح هذا، وعلى صعيد نشر المحتوى الرقمي الذي تمثل في حركة الوصول الحر إلى المعلومات. وقد ترافق ذلك مع ظهور الجيل الثاني للعنكبوتية Web 2.0 ونشأة المنصات والشبكات الاجتماعية التي يقوم فيها مليارات البشر بنشر المحتوى وتبادله فيما بينهم بصورة حرة تمامًا. نضف إلى ذلك، ظهور تطورات أخرى على الصعيد التنظيمي والتشريعي مثل مبادئ الإبداع المشاع Creative Commons ، التي تتوافق مع مبادئ وأهداف حركة الوصول الحر.

ويمكن القول إن هناك بعض المبادئ العامة التي تحكم هذه الحركة المعلوماتية ومنها ([8]):

- حتمية الوصول للمحتوى - دون تكبد أعباء مالية - لجميع المستفيدين المحتملين من الباحثين والدارسين والجمهور العام، خاصة ذلك المحتوى الصادر عن المؤسسات العامة.
- ألا تكون هناك حواجز تقنية مانعة من الوصول إلى المعلومات، ومن ثم لابد من تجاوز الفجوة الرقمية التي توجد في بعض المجتمعات.
- أن منشئ المحتوى المتاح وفقا للوصول الحر، يمنح المستفيد– طواعيةً – إجازةً للإفادة من هذا المحتوى لأي من الأغراض المشروعة. وربما كان الشرط الرئيس هنا هو عدم ارتكاب أية انتحالات بصدد هذا المحتوى ونسبته صراحةً إلى منشئه الأصلي.

وإذا كان معظم أدبيات الوصول الحر يفيد بأن النمط الأساس لها هو ذلك الذي ينصب على الإنتاج الفكري العلمي، وبصفة خاصة مقالات الدوريات المحكمة، وأن هناك أسلوبين رئيسين للوصول الحر هما النشر عن طريق الدوريات، والأرشفة وبصفة خاصة بواسطة المستودعات؛ إلا أنه يمكن القول إن مصادر الوصول الحر هي تقريبًا مصادر المحتوى الرقمي بصفة عامة، وهذا ما تتبناه هذه الدراسة. وعلى ذلك، تتناول هذه الدراسة أبرز مصادر الوصول الحر شيوعًا، والتي كانت محلا للدراسة والمناقشة طول العقدين الماضيين، وهي الدوريات التخصصية، والمستودعات الرقمية، والمكتبات والمجموعات الرقمية، والكتب، والمصادر التعليمية، والبيانات البحثية.

2. أهمية الدراسة

لا شك أن نشر ثمرات المعرفة، واستثمارها، ومن ثم المشاركة في المجتمع الشبكي العالمي، يعد اختيارًا استراتيجيًا في اتجاه التحديث والتنمية المستدامة. وتعتمد قيمة المعرفة، والعائد على الاستثمار في مجال البحث العلمي، إلى حد بعيد على سعة التوزيع Wide distribution ، والوصول المستمر Ready access، ويعد ذلك – في وقت نفسه – مجالا كبيرًا للتجارة Big business. وعلى سبيل المثال، تقدر السوق الرئيسة للنشر العلمي في مجالات العلوم الطبيعية والتقنية والطبية – وفقاً لمؤشرات عام 2017- بحوالي 25.7 بليون دولار. وتفيد الجمعية الدولية للناشرين في تلك المجالات، بأن هناك ما يزيد عن 2500 دور نشر متخصصة في هذه الموضوعات على مستوى العالم، تنشر ما يزيد عن 3 ملايين مقالة سنويًا في حوالي 33.000 دورية ([9]).

فإذا كانت هذه حركة النشر العلمي العالمي بصفة عامة وموجزة، فإن المحتوى المتاح منها وفقًا للوصول الحر يبلغ حوالي ثلث ناتج هذه الحركة ([10]) الأمر الذي ينبغي أن يحث المجتمعات المختلفة – ومن بينها المجتمع العربي – لدفع هذه الحركة المعلوماتية المهمة إلى الإمام. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة، إذ يعمل الوصول الحر على تيسير التعاون والمشاركة في المعلومات، وحرية تبادلها بين جميع أطراف دورة المعلومات، من الباحثين والناشرين والموزعين ومرافق المعلومات والمستفيدين. وقد أكدت "اليونسكو" على ذلك بالقول "إن مجتمعات المعرفة لن تؤدي رسالتها حق الأداء، ما لم تؤسس فعليًا قاعدة لأخلاقيات التعاون، وتتحول إلى مجتمعات للمشاركة في المعرفة" ([11]).

ومن جوانب أهمية هذه الدراسة أيضًا، أن التراث الثقافي للعديد من الدول العربية يتعرض في الوقت الحاضر لمخاطر عديدة من التدمير والنهب والاتجار غير المشروع ([12])، وهو ما يوجب على جميع المؤسسات المعنية اتخاذ كافة السبل لحماية هذا التراث وتحويله رقميًا وإنشاء المبادرات والبوابات والمستودعات، وإعداد السياسات، الكفيلة بحفظه وتيسير الوصول إليه، وأن يكون ذلك بصورة حرة دون عوائق أو قيود ما أمكن ذلك.

3. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في محاولة التعرف على الملامح البارزة لمشروعات المحتوى العربي على الإنترنت، والمتاح وفقا للوصول الحر، والسياسات ذات الصلة. وتحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما المشروعات البارزة للمحتوى العربي المتاح وفقا للوصول الحر، على مستوى كل من الدوريات، والمستودعات، والكتب، والمكتبات الرقمية، والمصادر التعليمية، والبيانات البحثية؟ وما أبرز ملامح السياسات ذات الصلة بهذا المحتوى؟
- ما التحديات التي تواجه إتاحة المحتوى العربي على الشبكة العنكبوتية وفقا لمبدأ الوصول الحر؟
- ما الحلول المقترحة التي يمكن بها مجابهة تلك التحديات؟

4. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بصفة عامة إلى محاولة التعرف على المعالم البارزة للمحتوى العربي ذي الوصول الحر، ومشروعاته، وسياساته. وعلى وجه التحديد تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أبرز مشروعات المحتوى العربي المتاح على العنكبوتية وفقا لمبادئ الوصول الحر، ومعالم تلك المشروعات، وملامح السياسات ذات الصلة بها.
- الوقوف على التحديات التي تواجه البلاد العربية، كدول ناشئة وآخذة في النمو، في مشروعات وسياسات المحتوى العربي المتاح على العنكبوتية وفقا للوصول الحر.

- تقديم بعض التصورات التي من شأنها مواجهة التحديات السابقة، ووضعها بين أيدي المسؤولين العرب عن المؤسسات البحثية والعلمية والتعليمية، والقائمين على نشر المحتوى الرقمي، ومحرري الدوريات، ومديري المكتبات، والمسؤولين عن مؤسسات المعلومات بصفة عامة.

5. منهج الدراسة

تنبني هذه الدراسة بصفة رئيسة على المراجعة السردية للإنتاج الفكري الصادر في هذا الموضوع، باللغتين العربية والإنجليزية، وفي أي من الأشكال التي صدر بها هذا الإنتاج.

وتعد المراجعات أسلوبًا منهجيًا في حد ذاتها. وإذا كانت المراجعات تنقسم إلى ثلاثة أنماط رئيسة هي المراجعة السردية narrative review والمراجعة المنتظمة systematic review، والتحليل اللاحق meta-analysis ([13]،[14])، فإننا اعتمدنا هنا – نتيجة لاتساع الحدود الموضوعية والجغرافية للدراسة – على المراجعة السردية؛ مع النظرة النقدية للمشروعات محل البحث.

والفرق بين المراجعة السردية والمنتظمة، كما هو معلوم، هو أن الأولى لا تحاول عادةً استعراض جميع الدراسات السابقة ذات الصلة، وإنما تركز على المعالم البارزة والمحورية في الموضوع محل البحث. وهكذا فإنه إذا كانت المراجعة المنتظمة أقرب إلى الشمول في مراجعة الإنتاج الفكري، فإن المراجعة السردية أقرب إلى الانتقاء، فضلا عن أن تحديد الموضوعات وتفسير النتائج في المراجعات السردية عادة ما يتأثر بمدى خبرات الباحث وتجاربه العملية في هذا الموضوع ([15]). وتبدو أهمية المراجعات السردية، إضافة إلى ما سبق، في إمكانية دراستها لموضوعات أكثر شمولاً من غيرها من أنماط المراجعات ([16]). فيما تختلف المراجعات المنتظمة عن التحليل اللاحق، كما هو معلوم أيضًا، في تركيز الأخير على الجمع بين النتائج الإمبريقية التي توصلت إليها الدراسات السابقة والمقارنة فيما بينها، واستخدام بعض الاختبارات الإحصائية في تلك المقارنة ([17]).

وإذا كانت الصرامة المنهجية تتفاوت بين أنماط المراجعات الثلاث هذه، حيث يعد التحليل اللاحق كما هو معلوم أكثرها صرامة ([18])، إلا أنه من المهم النظر إلى المراجعة السردية في حد ذاتها كأسلوب منهجي ([19]،[20])، واستخدامها لتطوير معايير محددة لجودة الإنتاج الفكري والإلمام بكيفية تنفيذ هذه المعايير ([21]). وكثيرة هي مراجعات الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات التي استندت إلى هذا الأسلوب ([22]).

ويرى البعض ([23]) أن من فوائد المراجعات، التمييز بين ما تم إنجازه - في الموضوع محل المراجعة - وما لم يتم وينبغي القيام به. ولا تقتصر الإفادة من المراجعات على البحث العلمي، وإنما يمكن استخدامها لأغراض التدريس، وفي الممارسات الإكلينكية، وفي رسم السياسات. ويعني هذا أن الإفادة من المراجعات لا تقتصر على الباحثين العلميين ([24])، وإنما تشمل أيضًا التطبيقيين في مختلف المجالات المهنية، والمسؤولين عن تنظيم البحث العلمي وإدارته، فضلا عن الدارسين.

هذا وقد تم التعرف على الإنتاج الفكري العربي في الموضوع محل الدراسة، على دليل "الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات" ([25])، ومراصد بيانات "دار المنظومة" ([26])، ومحرك البحث جوجل ([27])، فضلا عن تآلف الباحث مع هذا الإنتاج ومشاركته في بعض المشروعات وورش العمل على مستوى العالم العربي طوال ما يقرب عشر سنوات.

إضافة إلى ذلك، قام الباحث بمراجعة وفحص مواقع المحتوى العربي المتاح على الإنترنت، والذي كان محلاً للبحث في هذه الدراسة، فضلا عن البحث عما يتصل بالمحتوى العربي ذي الوصول الحر في الأدلة والسجلات الدولية ذات الصلة. وحرصت الدراسة، أخيرًا، على مراجعة الموضوعات محل البحث بصورة شمولية وفقا للسند الأدبي في حقل الوصول الحر على المستوى العالمي.

6. حدود الدراسة

تنصب هذه الدراسة على المحتوى العربي على الإنترنت، المتاح بصورة حرة، وذلك وفقًا للحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: تنصب الدراسة على المشروعات والسياسات ذات الصلة بالمحتوى العلمي والأكاديمي والتعليمي، نتيجة لارتباط هذا المحتوى بالخطط البحثية والتنموية في بلدان العالم العربي.

- الحدود الشكلية: تولي الدراسة عنايتها بصفة خاصة بمصادر الوصول الحر من الدوريات التخصصية، والمستودعات، والمكتبات الرقمية، والكتب، والمصادر التعليمية، والبيانات البحثية.
- الحدود الجغرافية: العالم العربي بحدوده المتعارف عليها.
- الحدود الزمنية: المحتوى العربي المتاح على الإنترنت حتى وقت إعداد هذه الدراسة (ديسمبر 2018م).

7. نتائج الدراسة

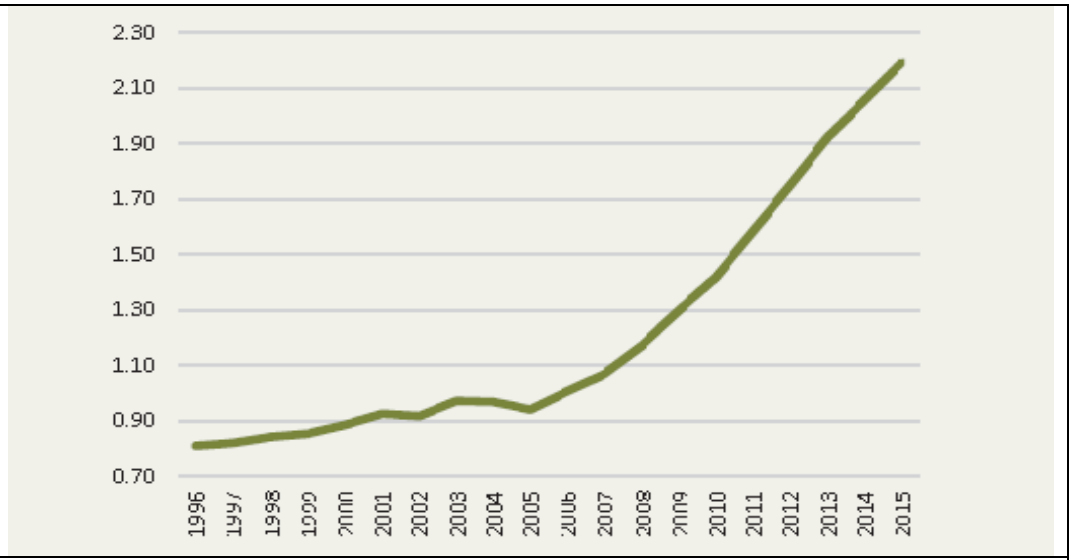
1/8 الدوريات التخصصية

يعد انتقال المعلومات وتداولها بين الباحثين، عن طريق مقالات الدوريات التخصصية، هو النموذج الكلاسيكي للاتصال العلمي؛ ذلك النموذج الذي يحتل مركزًا رئيسًا في عالم البحث الأكاديمي، ويُعزى إليه – بصفة عامة – تقدم النشاط العلمي. ويعني ذلك، لدى بعض الباحثين، أن الإشارة إلى الاتصال العلمي إنما تعني بصفة أساس: الدوريات التخصصية المحكمة.

وليس لدينا في الحقيقة إحصاءات دقيقة عن عدد الدوريات التخصصية الصادرة في البلدان العربية، وليس لدينا حتى الآن – بعد ابتكار الدورية في البيئة العربية منذ أكثر من قرنين من الزمان – دليل شامل يتوفر على التعريف الوراقي (الببليوجرافي) الوافي بتلك الدوريات، ويقدم البيانات الأساس الكفيلة بالتعرف على سماتها وشخصيتها؛ كما هو الحال بالنسبة لدليل أولرخ Ulrich العالمي ([28]). كما أننا ليس لدينا الكشافات أو مراصد البيانات الشاملة التي تفيدنا باطمئنان عن محتوى تلك الدوريات من المقالات.

وبناء على مرصد بيانات scimagojr الذي تتوفر عليه مؤسسة "إلسفير" Elsevier، تم التوصل إلى أن عدد المقالات الصادرة عن البلاد العربية في مختلف تخصصات المعرفة البشرية بين عامي 1996-2015، ما يقرب من 560.000 مقالة، وهو ما يمثل حوالي 1.37% من إجمالي المقالات المنشورة في جميع دول العالم محل الحصر في هذا المرصد ([29]). ويكشف شكل (4) عن التطور الزمني لنشر تلك المقالات.

بيد أنه، وكما هو معلوم، فإن مرصد البيانات هذا (كغيره من مراصد البيانات الأجنبية) ينحاز بصفة رئيسة إلى اللغات الأجنبية، ومن ثم فإنه لا يغطي سوى الدوريات الصادرة في العالم العربي بتلك اللغات. وعلى ذلك فإن مجمل مقالات الدوريات الصادرة في العالم العربي، خاصة ما كان منها باللغة بالعربية، لابد أنه أكبر بكثير من هذه المؤشرات، خاصة في تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية.



شكل (4) التطور الزمني لمقالات الدوريات العربية المنشورة باللغات الأجنبية
في مرصد بيانات scimagojr بين عامي 1996-2015

(نقلا عن: عمر البزري، 2017-2018)

أما دوريات الوصول الحر، فهي تلك الدوريات المتاحة على الإنترنت بصورة حرة دون أي عقبات ودون أي نفقات للانتفاع منها مع الحفاظ في نفس الوقت على حقوق الملكية الفكرية لمؤلفيها. وإذا كان صدور دوريات الوصول الحر قد بدأ مع ظهور الشبكة العنكبوتية، إلا أن أعداد هذه الدوريات تزايدت بمعدلات سريعة في غضون السنوات القليلة الماضية.

و يرى "جونسون"، فيما يتعلق بإتاحة الدوريات العربية على الإنترنت بصفة عامة، أن عدد هذه الدوريات يعد ضعيفًا (30). وهذا رأي مجمل في الحقيقة، وإن كان صحيحًا بصفة عامة. وفيما يتصل بالدوريات العربية ذات الوصول الحر، يشير أبرز الأدلة العالمية في هذا الصدد وهو "دليل دوريات الوصول الحر" (دواج) (Directory of Open Access Journals (DOAJ (31)، إلى أن عدد الدوريات المتضمنة في هذا الدليل (وفقا لإحصاءات نوفمبر 2018)، يبلغ 12336 دورية، تشتمل على مايزيد عن ثلاثة ملايين ونصف مقالة، وذلك من 129 دولة على مستوى العالم.

أما الدول العربية المدرجة بالدليل فبلغت 15 دولة بنصيب 178 دورية فحسب، بنسبة حوالي 1.4% من مجمل دوريات الدليل (جدول 1)، منها 60 دورية صادرة باللغة العربية بنسبة حوالي 0.5% من مجمل اللغات المدرجة بالدليل. ومعظم هذه الدوريات تتمتع بأحد أنماط التحكيم العلمي (32)، مما يدحض الرأي القائل بأن دوريات الوصول الحر أقل جودة ورصانة من نظيراتها ذات الوصول المقيد.

ومقارنة ببعض الدول القريبة من المنطقة العربية، يسجل (دواج) 254 دورية من الهند، و439 دورية صادرة من إيران، بما يفيد بمدى الفجوة المعرفية بين العرب وبين بعض الأمم القريبة منها.

وعلى العموم، فإن هذه المؤشرات، ولتقديرها حق قدرها، تحتاج لمقارنتها بعدد الدوريات العربية على الإطلاق ونسبتها من مجمل الدوريات التخصصية المنشورة على مستوى العالم والتي تقدر بأكثر من 33.000 دورية تخصصية. وعلى سبيل المثال، أشارت إحدى الدراسات المنشورة في مطلع عام 2018 أن دولة الإمارات العربية يصدر بها 39 دورية باللغة الإنجليزية وحدها (33)، بينما لا يمثلها في (دواج) سوى 15 دورية.

جدول (1) مدى حضور الدوريات العربية في دليل (دواج DOAJ)

الدولة	عدد الدوريات	الدولة	عدد الدوريات
مصر	51	اليمن	6
العراق	29	الأردن	5
الجزائر	19	قطر	4
السعودية	18	ليبيا	2
الإمارات	15	الكويت	1
المغرب	13	لبنان	1
عُمان	7	فلسطين	1
تونس	6	المجموع	178

وفضلا عن دليل (دواج DOAJ)، يتوفر العرب على دليل خاص بهم وهو (دفاج) أو "دليل الدوريات العربية المجانية" (34). ويتوفر هذا الدليل – حتى وقت كتابة هذه السطور - على ما يزيد عن 319 دورية عربية منشورة بالعربية وغيرها من اللغات الأجنبية من قبل 18 دولة عربية، وهو عدد يزيد عما في (دواج) بنسبة حوالي 79%؛ بما يفيد بقصور تغطية الدليل الدولي عن نظيره العربي

وربما كان ذلك بسبب عدم مبادرة بعض دوريات الوصول الحر العربية للإدراج بالدليل العالمي أو عدم استيفاءها لجميع الشروط التي يتطلبها ذلك الدليل.

ولابد من الإشارة هنا، إلى إحدى دور النشر العربية – والعالمية في نفس الوقت - لدوريات الوصول الحر، وهي مؤسسة هنداوي (35). وتنشر "هنداوي" الدوريات في كثير من تخصصات العلوم الطبيعية والتقنية والطبية، فضلا عن العلوم الاجتماعية. ولعله من الخسارة بالنسبة للعالم العربي قيام هذا الناشر بنقل مقر إقامته مؤخرًا من مصر إلى بريطانيا، ولعل ذلك أحد أبرز أسباب قلة عدد الدوريات العربية المدرجة في (دواج) حاليًا عما كانت عليه سابقًا (36).

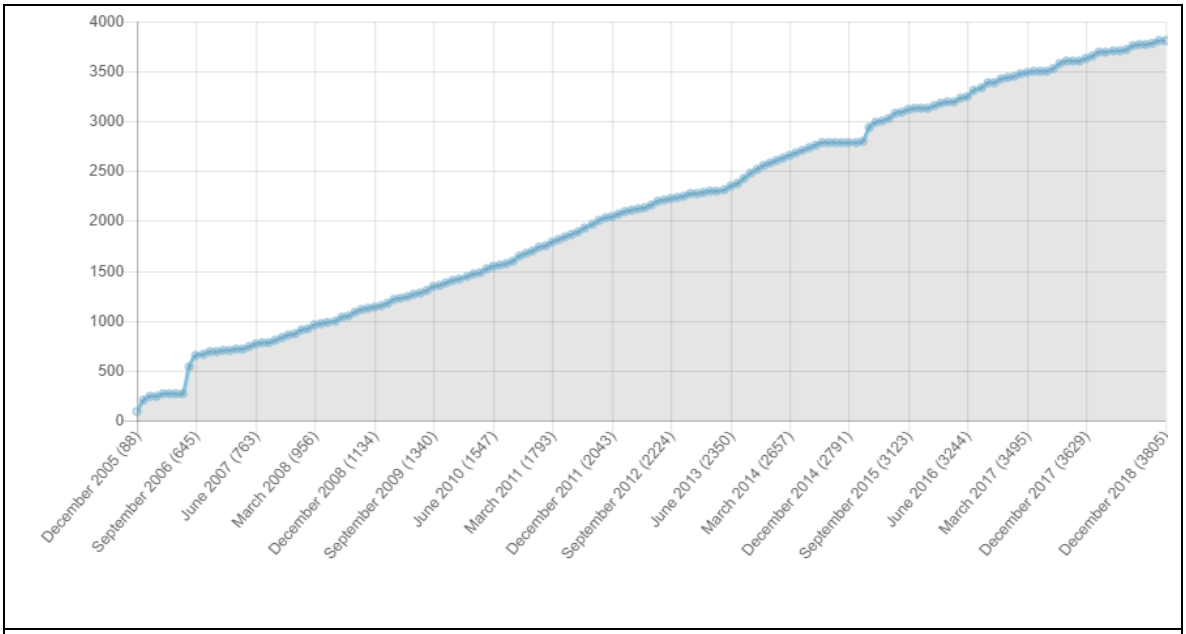
ونستطيع الخروج من هذه المؤشرات، بأن كثيرًا من الدوريات التخصصية العربية يفتقد فرصة الوجود في البيئة الإلكترونية وفقًا لمبادئ الوصول الحر، على النحو الذي يكفل للباحثين والمستفيدين الوصول إليها دون معوقات، وعلى نحوٍ يكفل أيضًا لهذه الدوريات والمؤسسات التي تصدرها معامل تأثير مرتفع على الصعيدين الوطني والعالمي. وإذا كان ذلك صحيحًا بالنسبة للدوريات الصادرة عن دور النشر التجارية، فإنه صحيح كذلك بالنسبة لكثير من المؤسسات الأكاديمية والجمعيات العلمية العربية، وهو الأمر الذي ينبغي معالجته سريعًا لكثير من الأسباب لعل على رأسها وجوب إتاحة دوريات تلك المؤسسات والجمعيات - التي تصنف ضمن الهيئات العامة public organizations - لعموم المستفيدين.

2/8 المستودعات الرقمية

الأرشفة الذاتية Self archiving هي الإتاحة المجانية للأعمال الفكرية من قبل الباحثين أو من يملك الحق الفكري أو المادي لها على الشبكة العنكبوتية (37). وأكثر ما يتوافر هذا النمط من الإتاحة الحرة للإنتاج الفكري للباحثين العرب على مواقعهم الشخصية في بعض الجامعات أو المؤسسات البحثية، ثم على مواقعهم الشخصية التابعة لبعض شركات الإنترنت (جوجل على سبيل المثال). وقد تطورت ممارسات الأرشفة الذاتية للباحثين العرب مع نشوء وسائل التواصل الاجتماعي، وبصفة خاصة الشبكات الاجتماعية الأكاديمية.

وتعد المستودعات الرقمية أبرز أنماط الأرشفة الذاتية بلا جدال، وذلك لأنها أكثرها التزامًا بالمعيارية، حيث غالبًا ما تدار وفقا لأحد نظم إدارة المحتوى، ومن ثم فإنها تدعم تطبيقات تبادل المعلومات interchange data . والمستودعات الرقمية، والمؤسساتية منها بصفة خاصة institutional repositories، تعد لسان حال الجامعات والمؤسسات الأكاديمية العربية من الناحية البحثية والتوثيقية، فهي حاوية المصادر العلمية والتعليمية لمنسوبي هذه المؤسسات من الباحثين والدارسين، وتعمل على زيادة تألق visibility هؤلاء الباحثين والدارسين على الشبكة العنكبوتية وزيادة الإفادة من إنتاجهم العلمي ومن ثم زيادة معامل تأثيرهم العلمي Impact factor. كما أن هذا مما يزيد أيضًا من تألق المؤسسات الأكاديمية ذاتها وارتفاع أسهمها في التصنيفات الدولية للجامعات University rankings. وعادة ما يطلق على الأرشفة الذاتية بالمستودعات الرقمية "الطريق الأخضر" لإتاحتها مقالات الدوريات التخصصية قبل تحكيمها علميًا، بعد حصولها على الترخيص اللازم بذلك من ناشري تلك الدوريات. كما أنه عادة ما يتم إدراج المستودعات في أحد الأدلة العالمية المخصصة لها.

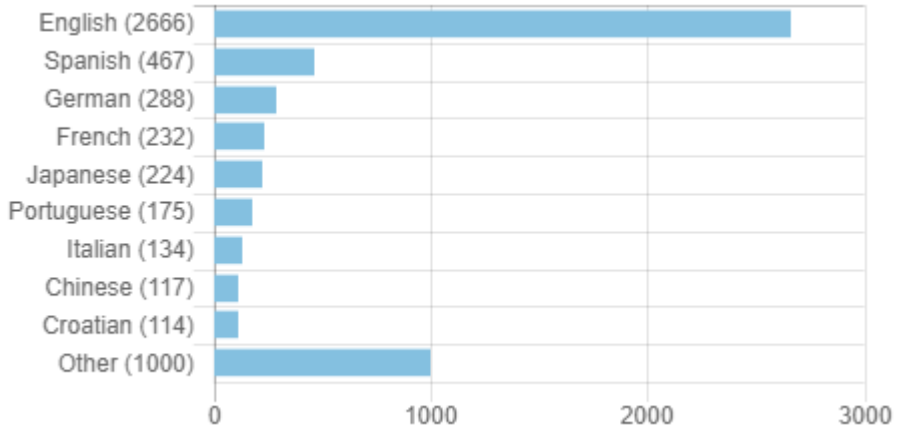
وتدل المؤشرات الزمنية على تطور عدد المستودعات الرقمية على مستوى العالم من عام إلى آخر (38)، كما يكشف عن ذلك شكل (5). ومن الملاحظ هنا أن المستودعات الرقمية قد ازدادت على مستوى العالم في السنوات العشر الأخيرة من 1134 مستودعا إلى 3805 مستودعات، وذلك بنسبة نمو حوالي 235% بما يدل على اهتمام المؤسسات المختلفة بإنشاء تلك الحاويات التقنية المعيارية الدالة على هويتها العلمية والبحثية.



شكل (5) التطور الزمني للمستودعات الرقمية على مستوى العالم 2005-2018

(نقلا عن: OpenDOAR, 2018)

إلا أن اللغة العربية لا توجد للأسف من بين أبرز لغات تلك المستودعات (شكل 6)، وهذا نتيجة لقلة عدد المستودعات العربية. حيث يسجل دليل مستودعات الوصول الحر (أوبن دوار) The Directory of Open Access Repositories - OpenDOAR ، 49 مستودعًا رقميًا في العالم العربي (موزعة على إحدى عشرة دولة) من مجمل 3805 مستودعات، أي بنسبة حوالي 1.7% من المجموع (39). فيما يرصد دليل آخر هو سجل مستودعات الوصول الحر (روار) Registry of Open Access Repositories (ROAR)، 54 مستودعًا للدول العربية (موزعة على عشر دول) وذلك من مجمل 4735 مستودعًا هو مجموع مستودعات هذا الدليل الأخير، وذلك بنسبة حوالي 1.1% (40). ومن الواضح اختلاف السعة الكمية لكل من الدليلين نتيجة لاختلاف أسس التغطية. كما لابد من الإشارة إلى أن هذه الأرقام المشار إليها هي بالنسبة للمستودعات التي حرصت على التسجيل في تلك الأدلة العالمية.



شكل (6) اللغات الأكثر انتشارًا في دليل المستودعات الرقمية OpenDOAR

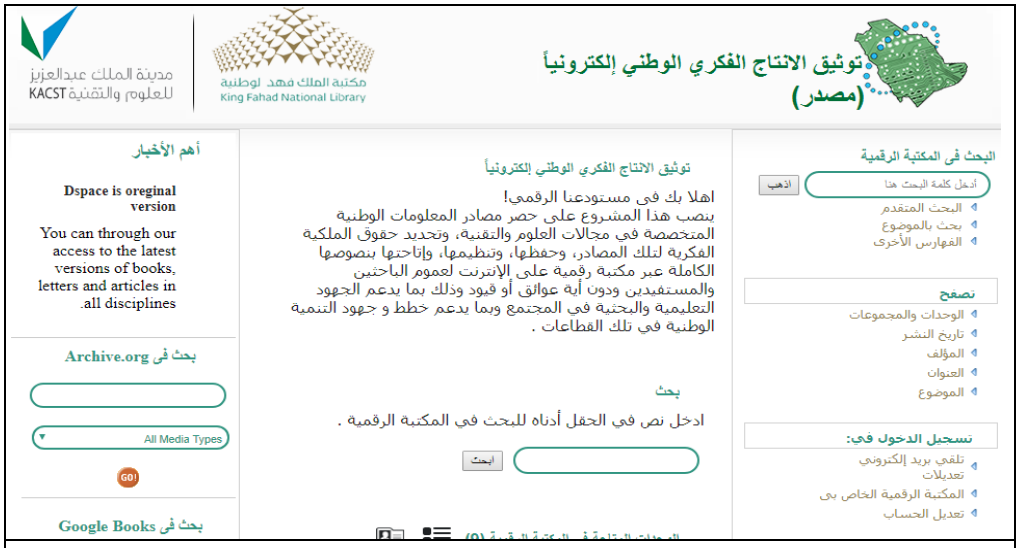
(نقلا عن: OpenDOAR, 2018)

ورغم القلة النسبية للمستودعات الرقمية في الدول العربية، والمسجلة في هذين الدليلين (جدول 2)، إلا أنه يمكن القول بصفة عامة إن هناك تطورًا في إنشاء المستودعات الرقمية العربية في الأعوام الأخيرة. وعلى سبيل المثال، توصلت إحدى الدراسات إلى أنه كان هناك مستودعان فقط مسجلان في دليل OpenDOAR للمملكة العربية السعودية عام 2008 (41)، فيما يسجل نفس الدليل للمملكة عشرة مستودعات في ديسمبر 2018، وذلك بنسبة زيادة حوالي 500%.

جدول (2) عدد المستودعات العربية
في دليلي المستودعات الرقمية OpenDOAR وROAR

اسم الدليل	OpenDOAR	ROAR
العدد الكلي للمستودعات الرقمية	3805	4735
عدد المستودعات العربية	49	54
%	1.3	1.1

والملاحظ أن معظم المستودعات الرقمية المسجلة في هذين الدليلين هي مستودعات مؤسساتية، ولذا ينبغي الإشارة هنا إلى بعض نماذج المستودعات التخصصية Subject repositories في العالم العربي؛ وهي نادرة على أي حال. وأول هذه النماذج مشروع توثيق الإنتاج الفكري الوطني إلكترونيًا (مصدر) الذي ينصب على رقمنة وإتاحة مقالات الدوريات الأكاديمية السعودية في مجالات العلوم والتقنية، وهو متاح حاليًا على موقع مكتبة الملك فهد الوطنية (42)، وقد كان في الأساس أحد مشروعات مبادرة الملك عبدالله للمحتوى الرقمي. وبالرغم من أهمية هذا المستودع التخصصي وارتباطه بجهود التنمية الوطنية والقومية، إلا أنه بعد تدشينه عام 2015 توقف دعمه منذ ذلك الحين، مما أفقده كثيرًا من أهميته خاصة أنه ينصب على تخصصات العلوم والتقنية.



صورة (1) واجهة مشروع توثيق الإنتاج الفكري الوطني إلكترونيًا (مصدر)

وثاني نماذج المستودعات التخصصية العربية التي ينبغي الإشارة إليها، هو المستودع الموسوم بـ "الأرشيف العربي العلمي" (أرابيكسايف arabixiv) (43)، والذي يحاكي أحد أبرز المستودعات التخصصية على مستوى العالم والموسوم بـ "آركايف" arXiv (44)، وذلك لإثراء المحتوى العربي باللغة العربية. وهذا الأرشيف منصة لإتاحة المقالات غير المحكمة أو المسودات الأولية pre-prints، ويوفر فرصة إتاحتها – بترخيص من الدورية المقدم لها المقالة - ريثما يتم تحكيمها تحكيمًا نهائيًا؛ وبذلك يتيح الأرشيف العربي للباحث العربي فرصة كبيرة لتحسين مقالته ريثما يتم نشرها. بيد أنه من عيوب (أرابيكسايف) بالمقارنة بنظيره العالمي

(آركايف)، أننا لا نعرف من واجهته الرئيسة سعته الكمية حتى الآن في حين نعرف من (آركايف) أن سعته الكمية تقترب الآن من مليون ونصف وثيقة علمية.

وعلى العموم، نادرة هي المستودعات التخصصية العربية، بينما يفتقد العالم العربي تمامًا المستودعات النوعية كمستودعات الرسائل الجامعية على سبيل المثال. ولا زلنا ننتظر مشروعًا يحاكي مستودع "إيثوز" (https://ethos.bl.uk) EThOS الذي يتيح النص الكامل للرسائل الجامعية للجامعات البريطانية، ويشتمل حاليا على 480.000 رسالة جامعية.

صورة (2) واجهة الأرشيف العربي العلمي (أرابيكسايف arabixiv)

ومن المشكلات التي يعاني منها معظم المستودعات العربية، خاصة المؤسساتية منها، عدم نجاح تجربة الأرشفة الذاتية، نظرًا لعدم تجاوب الباحثين بصفة عامة مع سياسات إيداع الدراسات العلمية في المستودعات (45) وذلك لافتقاد هؤلاء الباحثين للثقافة الخاصة بأساليب الوصول الحر عامة والأرشفة في المستودعات خاصة. ولذلك فإن السبيل الوحيد تقريبا لتزويد المستودعات بالبحوث والدراسات العلمية يكاد يكون فحسب عبر الأرشفة المؤسساتية.

ويتعلق بما سبق غياب أحد أهم المنصات المعاصرة لدعم المحتوى العربي والدالة على سياسات الناشرين العرب تجاه الأرشفة الذاتية. وتلك السياسات غير موجودة في الأساس نتيجة لكثير من معضلات النشر في العالم العربي وعلى رأسها عدم الإلمام بهذه الثقافة المعلوماتية المعاصرة التي تسمح بالوصول الحر وتحافظ في نفس الوقت على المكاسب الاقتصادية للناشرين. وكما هو معلوم، يمكن لهذه السياسات أن تسمح للباحثين بإيداع الطبعات المسبقة أو اللاحقة من مقالاتهم في المستودعات المؤسساتية أو الموجهة تخصصيًا، بما يعمل على ضخ مزيد من المحتوى العربي على الشبكة. ولذلك لا يزال العرب بحاجة إلى سجل أو دليل لهؤلاء الناشرين جميعًا، والكشف عن سياسات أولئك الذي يسمحون بالإيداع ومن لا يسمحون بذلك، سواء كان فوريًا أو بعد فترة من الترقب، كما هو الحال في منصة شربا/ روميو (http://www.sherpa.ac.uk/romeo) SHERPA/RoMEO.

ومن المشكلات أيضًا التي تعاني منها المستودعات الرقمية العربية: الافتقار إلى السياسات المعلنة الواضحة، وافتقاد أكثرها للاستمرار أو التطوير، فضلا عن احتياجها لمزيد من الاستثمار الجدّي في الموارد المادية والبشرية (46). كما يرى البعض أن هذه السلبيات بالنسبة للمستودعات الرقمية العربية تبدو مبرّرة نوعًا ما ليس نظرًا لحداثة تبنّي الجامعات العربية لها فقط، وإنّما أيضًا لحداثة دخول تلك الجامعات في مجال صناعة المحتوى الرقمي بشكل عام (47).

3/8 المكتبات والمجموعات الرقمية العربية

فيما عدا المستودعات الرقمية التي تمت الإشارة إليها سابقا، توجد بعض المكتبات والمبادرات الرقمية العربية الأخرى التي تهدف في الأساس إلى الإتاحة الحرة، وإن كانت لا تتمتع بنفس معايير الإنشاء والتطوير المستخدمة في المستودعات الرقمية، ومن بينها استخدام نظم مفتوحة المصدر داعمة لتبادل البيانات.

وليس هناك شك في أن المكتبات الرقمية أصبحت ضرورة من ضرورات الحياة الثقافية والعلمية والفكرية المعاصرة، وكثيرة هي الأمم المعاصرة سواء في العالم الصناعي أو النامي المهتمة بإنشاء المكتبات والمجموعات الرقمية، ويتمتع إنتاجها الفكري بالحضور الرقمي على العنكبوتية خدمةً للمستفيدين المحتملين، بدءًا من الجمهور العام وحتى الطلاب والدارسين والباحثين وأعضاء هيئة التدريس والأطباء والمهندسين.

وكثيرة هي المنافع العلمية والاجتماعية للمكتبات الرقمية العربية، وعلى رأسها: دعم المحتوى العربي – العلمي والثقافي - على الإنترنت، وإثراء المحتوى الرصين، ودعم عمليات التعليم والتعلم، وتمكين فئات المجتمع المختلفة من الوصول إلى المعلومات، وتجسير الفجوة الرقمية بين المناطق التي تعاني من ذلك في البلاد العربية، ونشر الثقافة المعلوماتية والرقمية بين المواطنين العرب على اختلاف فئاتهم (48).

وقد تسابق بعض المؤسسات في العالم العربي وخارجه على إنشاء المكتبات والمجموعات الرقمية العربية، لإتاحة الفرصة للباحثين وسائر المستفيدين المحتملين في جميع أنحاء العالم، للاطلاع المجاني على تلك الثروة القيّمة من الكتب والمخطوطات والصور الفوتوغرافية والتسجيلات الصوتية والمرئية والخرائط والمواد الأرشيفية التي تسجل تاريخ الشعوب العربية وثقافاتها وعاداتها وظروفها الاجتماعية والسياسية والإدارية والتجارية، فضلا عن الاطلاع على المؤلفات التي أبدعتها قرائح العلماء العرب والمسلمين في العصور الذهبية للحضارة الإسلامية. ومن نماذج هذه المكتبات: المجموعات العربية على الانترنت (http://dlib.nyu.edu/aco) المدعمة من قِبل جامعة نيويورك أبو ظبي، والمكتبة الرقمية العالمية (https://www.wdl.org/ar)، المتاحة عبر اليونسكو، والمكتبة الرقمية العربية (http://kadl.sa) التي تتوفر عليها مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض، والوراق (http://www.alwaraq.net) أحد مواقع القرية الإلكترونية بأبو ظبي، ومكتبة الشرق الأوسط العربية (https://dlme.clir.org) التي تم إطلاقها من قبل "مجلس موارد المكتبات والمعلومات" بالولايات المتحدة، وأرشيف المجلات الأدبية والثقافية العربية (http://archive.sakhrit.co)، الذي تتوفر عليه شركة "صخر" بالكويت، ومكتبة دبي الرقمية (https://ddl.ae)، وهي المنصة المعرفية التي أطلقتها مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة. وتوجد مكتبات رقمية تنصب على المجموعات الإقليمية، مثل مكتبة قطر الرقمية (https://www.qdl.qa/) التي تشتمل على مجموعات متعلّقة بالثقافة والتاريخ الحديث في الخليج العربي والمناطق المحيطة، وكذلك الأرشيف الرقمي للخليج العربي (https://www.agda.ae/) الذي يقتصر على الوثائق التاريخية دون غيرها من مصادر المعلومات. وفضلا عن الأرشيف الأخير الذي لا يحوي من مصادر المعلومات سوى الوثائق، تتوافر مكتبات رقمية نوعية تنصب على نمط آخر مميز من مصادر المعلومات هو المخطوطات، وذلك مثل مكتبة ويلكوم للمخطوطات (http://wamcp.bibalex.org/) والتي أُطلقت بشراكة بين مكتبة الإسكندرية وكل من مكتبة ويلكوم وكلية كينج بلندن، وتشتمل على مجموعة من المخطوطات العربية الطبية والمقتناة بمكتبة ويلكوم. وأخيرًا توجد مكتبات تنصب على المجموعات الوطنية، مثل ذاكرة مصر المعاصرة (http://modernegypt.bibalex.org/) التي تعد توثيقًا رقميًا لتاريخ مصر الحديث.

صورة (3) موقع المجموعات العربية على الإنترنت

وتهدف هذه المكتبات والمجموعات العربية، على العموم، إلى إثراء المحتوى العربي على الإنترنت، وحفظ مصادر الثقافة العربية بصورة رقمية، وإتاحتها لهذه المعرفة الإنسانية وزيادة الوعي بها لدى جميع فئات المجتمع في دول العالم كافة. إلا أنه يؤخذ على بعضها إتاحة بعض مصادر المعلومات، وبصفة خاصة الكتب، للتصفح دون إمكانية تحميل النصوص الكاملة لها.

ونلاحظ هنا توافر بعض المكتبات الرقمية الوطنية على مستوى البلاد العربية، بيد أنها في الحقيقة إما عبارة عن محض منصة لمراصد البيانات التجارية المتعاقد عليها مع جامعات تلك البلاد كما هو الحال في "المكتبة الرقمية السعودية" (https://www.sdl.edu.sa/)، وإما أنها مجرد مراصد بيانات وراقية (ببليوجرافية) لا تشتمل على النصوص الكاملة كما هو الحال في بوابة "اتحاد مكتبات الجامعات المصرية" (http://srv1.eulc.edu.eg/eulc_v5/libraries/start.aspx).

ولابد من الإشارة كذلك إلى أنه من بين مشروعات " المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم" (ألكسو)، بناء المكتبة الرقمية العربية بالتعاون مع المكتبات الوطنية في الدول الأعضاء والعمل على رفع وتحسين مهارات وكفاءات العاملين في المكتبات (49). إلا أن هذه المكتبة لم تر النور على الشبكة العنكبوتية حتى الآن.

وفي سياق الجهود التعاونية الأخرى، من الضروري الإشارة إلى إعلان مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، ضمن فعاليات «قمة المعرفة 2018»، عن التحضير لإطلاق أول اتحاد عربي للمكتبات الرقمية، بمشاركة كل من مكتبة دبي الرقمية، والمكتبة الرقمية السعودية، وبنك المعرفة المصري (50)، وذلك بهدف توحيد الجهود العربية لإثراء المحتوى العربي على الإنترنت، والإسهام في توفير مصادر معلومات موثقة ومتاحة لجميع فئات المجتمع في مختلف دول العالم.

إلا أنه لا زالت هناك حاجة إلى خطوة منهجية أبعد مدى، وهي تجميع مصادر المكتبات والمجموعات الرقمية العربية عبر منصة واحدة تتيح البحث فيها وتصفحها جميعًا، وذلك على غرار منصة التراث الثقافي الأوروبي "يوربيانا" Europeana (https://www.europeana.eu/portal) التي تشتمل اليوم على أكثر من 58 مليون مصدرًا من الكتب والصور والأفلام مجمعة من المكتبات والمتاحف والأرشيفات الأوروبية.

كما أنه من الضروري للمؤسسات والهيئات التي تشرف على إدارة تلك المكتبات والمجموعات الرقمية، الانضمام إلى التجمع الدولي الموحد للمكتبات الرقمية على مستوى العالم Digital Library Federation (DLF) ، وبذلك يمكن لتلك المكتبات من العمل جنبًا إلى جنب مع كبريات المكتبات الرقمية العالمية، والتعاون معها، وتبادل أفضل الممارسات والخبرات في هذا السياق.

4/8 الكتب المفتوحة

بالرغم من أن الكتب العربية تعد أكثر أنماط مصادر المعلومات حضورًا على الإنترنت، إلا أنها ربما كانت أيضًا أكثرها افتقادًا للصفة المؤسساتية في الإتاحة العنكبوتية. فكثيرة هي المواقع العنكبوتية – فيما عدا المكتبات الرقمية المشار إليها سابقًا - التي تتيح الكتب العربية بصورة إلكترونية بنصوصها الكاملة، إلا أن ذلك يتم في غالب الأحيان دون كثير اعتبار لحقوق الملكية الفكرية بالنسبة للكتب التي لا زالت تتمتع بهذه الحقوق.

وكما تعد مؤسسة "هنداوي"، إحدى دور النشر العربية الكبرى لدوريات الوصول الحر، فهي كذلك أيضًا بالنسبة للكتب. إذ تعمل هذه المؤسسة الرائدة في النشر الإلكتروني على إتاحة الكتب العربية المؤلفة والمترجمة على الموقع (https://www.hindawi.org/books) الذي يشتمل حاليًا على أكثر من 1500 كتابًا. وتحرص هذه المؤسسة على أن تكون تلك الكتب المفتوحة إما كتبًا انتهت حقوق ملكيتها الفكرية أو حصلت بالفعل على حق نشرها من المؤلفين أو ورثتهم.

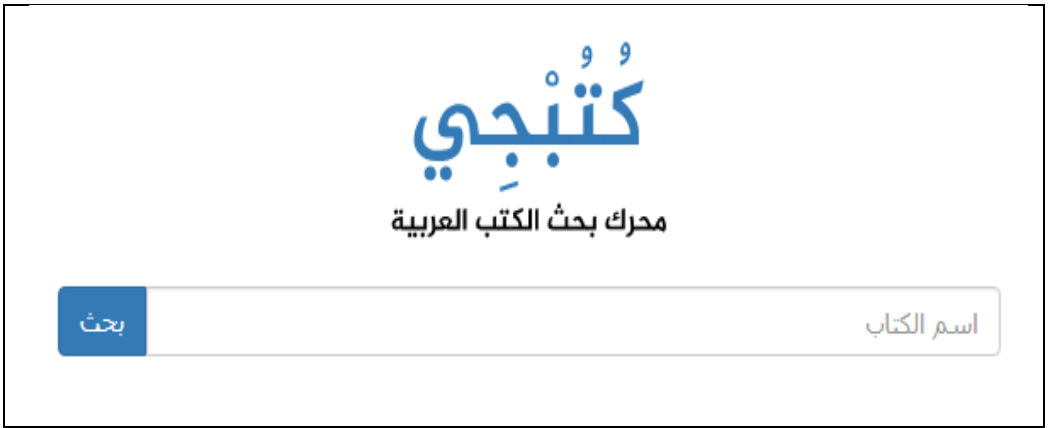
وتنبغي الإشارة هنا إلى ذلك الموقع الضخم الذي تقوم عليه "جوجل" تحت مسمى (كتب جوجل) أو Google Books (https://books.google.com)، والذي يسمح بالاطلاع على صفحات الآلاف من عناوين الكتب العربية، سواء التراثية أم الحديثة.

وفيما عدا ذلك، تقوم بعض المؤسسات العلمية العربية – بصورة فردية - بإتاحة الكتب المنشورة عنها بصورة حرة على الإنترنت، مثل "مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية" (http://publications.kacst.edu.sa). كما تقوم بعض المؤسسات البحثية التي لا تتبع نمط الوصول الحر في نشر مطبوعاتها، بإتاحتها وفقًا لهذا النمط لفترة زمنية مؤقتة تشجيعًا لهذه المبدأ العالمي في الإتاحة؛ وذلك كما فعلت "دارة الملك عبدالعزيز" – مثلا – بإتاحة مطبوعاتها مجانا على الإنترنت في أسبوع الوصول الحر لعام 2018 (51).

صورة (4) واجهة منصة الكتب المفتوحة في موقع الناشر العربي العالمي هنداوي

ولا تفوتنا الإشارة إلى جهود النشر الإلكتروني لبعض الموسوعات العربية الكبرى المتاحة مجانا على الإنترنت، وإن كانت متاحة في صورتها الإلكترونية على هيئة صفحات عنكبوتية وليس على شكل كتب مستقلة في صيغة "بي دي إف" pdf. ومن نماذج ذلك: الموسوعة العربية العالمية (http://www.mawsoah.net) وهي عمل موسوعي تعليمي وثقافي عام في الثقافة العربية الإسلامية، وموسوعة المعرفة (https://www.marefa.org/) الصادرة عن مؤسسة عربية تحمل اسم الموسوعة.

وتحظى الكتب العربية المتاحة على العنكبوتية ببعض البوابات ومحركات البحث المتخصصة، مثل: "كتبي" (https://www.kotobgy.com/)، وسوق عكاظ (http://www.sooqukaz.com/) والتي تصف نفسها بأنها أكبر مكتبة عربية على الإنترنت. وفي هذا الصدد هناك بعض محركات البحث المتخصصة، مثل الباحث العربي (http://www.baheth.info) الذي يقدم خدمة البحث في أهم القواميس والمراجع اللغوية العربية، ويحتوي على أكثر من 31 ألف مادة وأكثر من 4 ملايين كلمة مجموعة من أهم المعاجم اللغوية التراثية. بل توجد محركات بحث تنصب على كتاب واحد فقط، وهو شيء ليس بالغريب على الكتب التراثية الضخمة، وذلك مثل لسان العرب لابن منظور (http://www.lesanarab.com) والذي يعد أحد أشمل معاجم اللغة العربية وأكبرها وأغناها بالشواهد، ويحوى حوالي 80 ألف مادة. وقد أتيح مؤخرًا على الإنترنت، وكتطبيق على أجهزة الهاتف الخلوي، محرك بحث لأعظم الكتب العربية بل أعظم الكتب على الإطلاق وهو "الباحث القرآني" (https://furqan.co) والذي يبحث عن آيات القرآن الكريم وتفسيرها في 40 كتابًا من أبرز كتب التفسير وأشهرها.



صورة (5) أحد المحركات العنكبوتية المختصة بالبحث في الكتب العربية

ومع ذلك، لا توجد اللغة العربية ، للأسف، بين لغات أحد أبرز الأدلة العالمية في هذا السياق، وهو "دليل كتب الوصول الحر" (دواب) Directory of Open Access Books (DOAB) (52) الفائز بجائزة IFLA/Brill للوصول الحر لعام 2015. ولعل المجتمع العلمي العربي في حاجة إلى دليل مستقل للكتب العربية يحاكي هذا الدليل العالمي.

ولابد من الإشارة أخيرًا إلى مشروع الكتاب المفتوح الذي ترعاه "المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم"، والذي أعلن عن إطلاقه مطلع عام 2013 (53). ومن بين الأهداف الرئيسة لهذا المشروع – الذي لا يزال قيد التنفيذ: الارتقاء بجودة التعليم العالي في الوطن العربي لا سيّما في التخصّصات العلمية والتقانية، وتشجيع حركة الترجمة ونقل العلوم وتوطينها بالوطن العربي، وإغناء المكتبات العربية بما تفتقر إليه من مراجع وكتب علمية ذات جودة عالية في مجالات العلوم والتقنية.

5/8 المصادر التعليمية المفتوحة

يتطلب الانخراط في اقتصاد المعرفة واللحاق بالأمم المتقدمة معرفيًا واقتصاديًا، ليس فقط الاهتمام بالبحث العلمي وإتاحته رقميًا بكافة السبل الممكنة، وإنما أيضًا المحتوى التعليمي والدراسي. وفي سياق الوصول الحر، اهتمت كثير من الجامعات العالمية والمؤسسات الدولية وتبنت ما يسمى بالمصادر التعليمية المفتوحة Open educational resources (54)، وهي تلك المصادر الداعمة للتعليم والتعلُّم والتدريب، لجميع المستفيدين المحتملين، ويمكن لأي من هؤلاء نسخ أو تحميل هذه المصادر واستخدامها وتكييفها مع احتياجاته وتقاسمها بصورة قانونية ومجانية. ويمكن النّفاذ إلى هذه المصادر على نطاق واسع، ممّا يشجّع على نشر ثقافة العمل التعاوني والتشاركي وتنمية المهارات والقدرات (55).

وتشمل هذه المصادر: الكتب الدراسية المجانية، والمواد التعليمية، والمحاضرات الصوتية والمرئية، والاختبارات، والبرامج الحاسوبية، و العديد من الأدوات والتقنيات الأخرى التي تستخدم في نقل المعرفة ولها تأثير واضح على أساليب التدريس والتعليم ومتاحة وفقًا لأسلوب الوصول الحر. والجدير بالإشارة أن مصادر التعليم المفتوحة ليست فقط مواد تعليمية مجانية بَل هي مفتوحة بغرض التطوير، وقابلة للممارسات التعاونية بما يمكِّن من التطور السريع والمستمر في جودة التعليم والتدريس.

وعادة ما تتوافر المصادر التعليمية الجامعية المفتوحة في المستودعات المؤسساتية التابعة للجامعات، حيث تخصص لها موقعًا جنبا إلى جنب مصادر المعلومات البحثية والعلمية. كما بادرت بعض المؤسّسات التعليميّة الدوليّة خلال السّنوات الأخيرة بإنشاء مستودعات لمواردها التعليميّة المفتوحة. وفي السنوات الأخيرة، بدأ إنشاء منصات عربية مستقلة لهذا النمط من المصادر، والتي يمكن تقسيمها إلى منصات عامة، وأخرى تخصصية، وثالثة نوعية.

فمن المنصات العامة، مثلا، إدراك (https://www.edraak.org) التي تم تأسيسها بمبادرة من مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية بالشراكة مع سمو ولي عهد أبو الظبي الشيخ محمد بن زايد آل نهيان، ورواق (https://www.rwaq.org) التي تعد أقدم منصة تعليمية إلكترونية في العالم العربي، وتمكين (http://tamkeen-edu.org) ذلك المشروع الرائد في تقديم التدريب الاحترافي، وندرس (https://www.nadrus.com) التي تم تأسيسها في الإمارات عام 2014 من قبل بعض الاختصاصيين في مجال التدريب التقني في الشرق الأوسط.

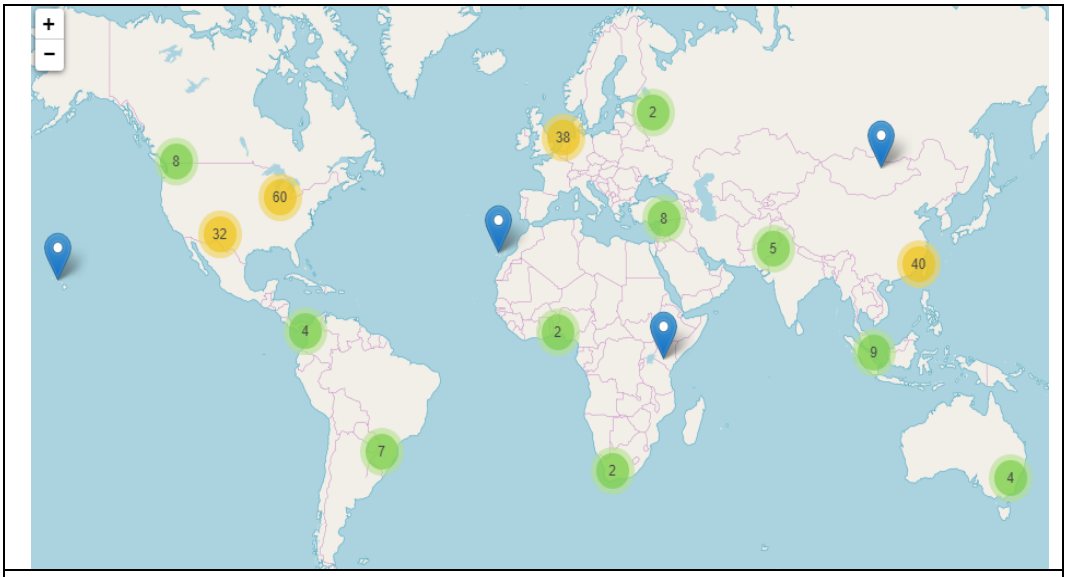
أما المنصات العربية المتخصصة، فمن نماذجها: منصة البناء العلمي (https://benaa.islamacademy.net) وهي أول منصة متخصصة في العلوم الشرعية الإسلامية على الإطلاق، وزادي (https://zadi.net) المتخصصة في العلوم الشرعية كذلك، وأكاديمية حسوب (https://academy.hsoub.com) التي تركّز بشكل رئيس على تعليم التقنية وإدارة الأعمال بمُختلف مجالاتها.

وأما المنصات النوعية التي تستهدف شريحة معينة، فمن أمثلتها: مدرسة (https://madrasa.org/) وهي إحدى مبادرات مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم العالمية وتغطّي مختلف المناهج الدراسية من رياض الأطفال وحتى الصفّ الثاني عشر، ونفهم (https://www.nafham.com) التي تغطي مناهج مدرسية لخمس دول عربية، وأكاديمية المستقبل الإلكترونية (http://futureacademy.byethost10.com/?i=1) التي تستهدف طلاب الثانوية العامة وفق مناهج دول الكويت والسعودية ومصر.

ورغم الواقع المتقدم بصفة عامة لتلك المنصات العربية، إلا أنها لازالت بعيدة عن مثيلاتها الغربية التي بلغت مراحل متقدمة في مساقاتها الأكاديمية الاحترافية عدا الشهادات الصادرة عنها والتي قد تصل إلى مستوى العالمية كشهادات البورد العالمي. ويرى البعض (56) أن ثم تحديات تواجه حركة المنصات التعليمية المفتوحة في العالم العربي، منها مدى مناسبة هذه المنصات لخدمة البيئة العربية، وضعف البنية التحتية للاتصال بالإنترنت في بعض الدول العربية، وحتمية أن تكون الأدوات المستخدمة في إنتاج هذه المنصات مشاعة ومتاحة مجاناً للجميع، هذا فضلا عن اللغة العربية نفسها فمن الملاحظ – مثلا - أن اختلاف اللهجات قد يكون أحد عوامل ضعف تبني أي حركة عربية للمصادر التعليمية المفتوحة.

من ناحية أخرى، نلاحظ أن هذه المنصات، وغيرها من المصادر التعليمية العربية المفتوحة، غائبة تمامًا عن تكتل التعليم المفتوح Open Education Consortium والذي يتيح على موقعه بوابة ذات محرك للبحث في المصادر التعليمية المفتوحة على مستوى العالم (57).

وترى "الأليكسو" أنه "ولئن شهدت السّاحة العربيّة بروز بعض المشاريع الرّامية إلى توفير هذا النّوع من الموارد، فإنّ الحاجة مازالت ملحّة إلى إنشاء مستودع رقميّ عربيّ موحّد، يسمح بتنسيق الجهود وتعميم الفائدة، ويمهّد لبروز فضاء مشترك يغطّي كافّة الدّول العربيّة" (58). وفي هذا الإطار تخطط "الألكسو" لمشروع لا يزال قيد التنفيذ، يهدف إلى تنمية المصادر التعليمية العربية المفتوحة، وذلك من خلال: تطوير منصّة إلكترونيّة لهذه المصادر، وإدراج هذه المصادر ضمن تلك المنصّة المطوّرة، وتنظيم دورات لتدريب المدرّبين على استخدامها.



شكل (7) الدول الأعضاء بتكتل التعليم المفتوح وبوابة المصادر التعليمية المفتوحة موزعة على القارات الست، وليس من بينها أي من الدول العربية
(نقلا عن: Open Education Consortium , 2018)

بيد أنه لابد من الإشادة في هذا الصدد، بمحاولات الترويج والدعم اللوجستي لهذا النمط من المصادر في العالم العربي، ونخص بالذكر هنا إحدى المؤسسات البارزة في لبنان وهي OER Lebanon (59)، وهي مؤسسة غير حكومية مكرسة لزيادة الوعي والترويج لاستخدام المصادر التعليمية المفتوحة في لبنان والمنطقة العربية، وتقوم بذلك من خلال عقد ورش العمل، والمشاركة في المؤتمرات، ونشر المعلومات حول حركة الوصول المفتوح في جميع أنحاء العالم.

6/8 البيانات المفتوحة

زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالبيانات، على اختلاف موضوعاتها وأنماطها، وإتاحتها بصورة حرة أو مفتوحة على الإنترنت. والبيانات المفتوحة، هي تلك البيانات التي يمكن الإفادة منها، وإعادة استخدامها، وإعادة توزيعها، وذلك من قبل أي من المستفيدين المحتملين؛ وذلك مع ضرورة نسبة البيانات إلى منشئها أو معدها الأصلي.

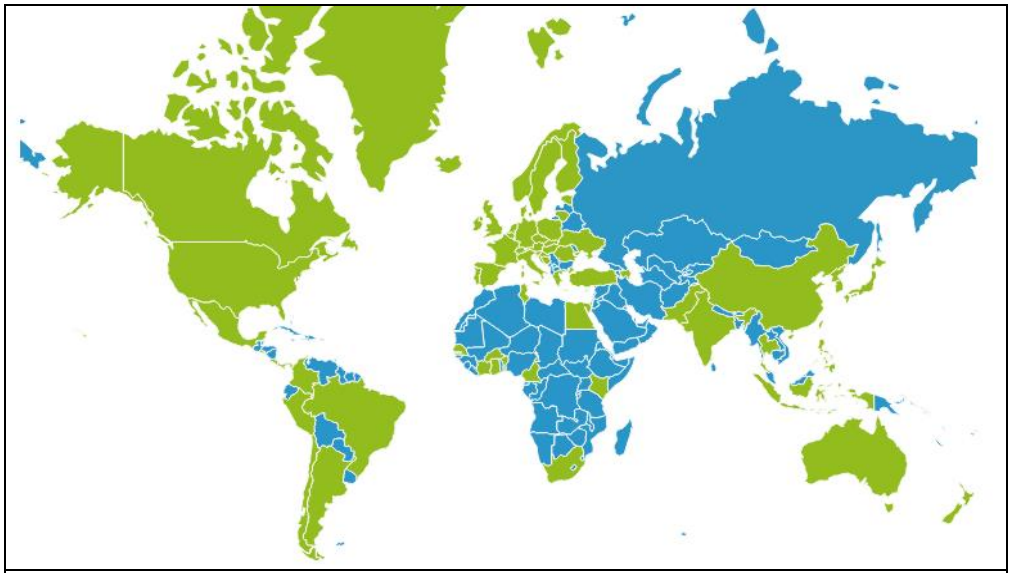
وارتبطت إتاحة البيانات بصورة مفتوحة - منذ بداية الاهتمام بها - بالحكومة المفتوحة Open Government ، ولذا حرصت المؤسسات الوطنية – الحكومية والخاصة، على إتاحة بياناتها ونشرها على العموم، وغدت برامج التحول الإلكتروني والاستراتيجيات الرقمية للحكومات تركز على البيانات بصورة أساس. كما ساعد على انتشار حركة "البيانات المفتوحة" وزيادة الاهتمام بها، انخراط المؤسسات الدولية في هذه الحركة، وإطلاق كثير من المبادرات الدولية والوطنية الداعية إلى نشر هذا النمط من البيانات (60).

وقد ركز بعض الدراسات العربية على البيانات المفتوحة ذات الصلة بالبيانات الحكومية، وذلك في سياق تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية على حد قول الإسكوا (61). ففي سياق استقصاء عن "واقع البوابات المفتوحة في الحكومات الالكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي" (62)، تبين أن البيانات المفتوحة في هذه الدول متاحة في أقسام خاصة بها في البوابات الحكومية دون وجود بوابات مستقلة للبيانات، فيما تعد ممارسات نشر البيانات المفتوحة ذات مستوى محدود للغاية. وقد أوصى هذا الاستقصاء بإنشاء بوابات مستقلة للبيانات المفتوحة في كل دولة، وتطبيق أفضل الممارسات في ذلك، والتعاون المشترك فيما بين دول المجلس لتطوير البوابة الخليجية للبيانات المفتوحة.

وفيما يتصل بالبيانات البحثية المفتوحة Open Research Data، ووفقًا لأحد التقارير العالمية المنشورة عن اتجاهات وممارسات الباحثين نحو هذا النمط من البيانات (63)، اتضح أن البيانات أصبحت اليوم أكثر رسوخًا في المجتمع العلمي والبحثي، حيث أبدى 64% من الباحثين أنهم قاموا بإتاحة بياناتهم بصورة حرة عام 2018 وذلك بنسبة زيادة حوالي 7% عن عام 2016.

ويتفاوت كم وطبيعة هذه البيانات ذات الصلة بالنشاط العلمي، من البيانات التي يتوفر عليها الباحثون أثناء إعداد دراساتهم التحليلية، إلى تلك المشروعات الضخمة مثل مستودع "جين بانك" gene bank الخاص بنشر تسلسلات الحمض النووي (دي إن إيه) (64). ونتيجة لزيادة مستودعات البيانات Data repositories ومرافق البيانات Data services وانتشارها في كثير من أرجاء العالم، نشأ بعض أدوات ضبط مستودعات البيانات، وذلك مثل الدليل السردي Data repositories التابع لدليل الوصول الحر Open Access Directory، ودليل فهارس البيانات Data Catalogs، والخدمة التجميعية الحاصرة لهذه المستودعات والتي تتيح إمكانية البحث عنها وتصفحها من مظن واحد، وهي ذلك الفهرس الجامع الموسوم بـ (داتا بب) Databib (65). فضلا عن ذلك، أحيانًا ما تستضيف المستودعات الرقمية ذلك النمط من البيانات، كما أصبحت تجد محلاً لها على مواقع مشاركة الملفات مثل "فجشير" figshare ، وعلى الشبكات الاجتماعية الأكاديمية كذلك.

ويفيد البعض (66) بأنه يمكن للمؤسسات إنشاء مستودعات خاصة بالبيانات، أو يتم إيداع البيانات واختزانها في المستودع المؤسساتي العام. إلا أنه في أحدث الدراسات التي تناولت "المستودعات الرقمية للجامعات السعودية" (67)، تم اكتشاف أن تلك المستودعات تضم كثيرًا من أنماط مصادر المعلومات، إلا أنه ليس من بينها البيانات. كما أنه بالبحث في فهرس مستودعات البيانات الموسوم "داتا بب" Databib (68)، وبالبحث في الدليل السردي الموسوم بـ"مستودعات البيانات" التابع لدليل الوصول الحر (69) لم نجد أي إشارة لوجود مستودع للبيانات بأي مؤسسة عربية، اللهم إلا مصر وتونس، وإن كانت البوابتان المشار إليهما هنا مختصتين بإتاحة البيانات الإدارية دون البحثية.



شكل (8) واقع مستودعات البيانات البحثية العربية

(في دليل مستودعات البيانات Databib)

ونستنبط مما سبق أن المؤسسات العربية تفضل حفظ البيانات وإتاحتها على مواقعها العنكبوتية، دون اتباع برمجيات محددة مخصصة لإدارة البيانات، ودون حرص على تسجيل ذلك في الأدلة الدولية ذات الصلة. وعلى سبيل المثال، خلصت إحدى الدراسات (70) إلى اهتمام الجامعات السعودية بالإتاحة الإلكترونية للبيانات الإحصائية الإدارية دون البحثية، ولم تأت هذه الإتاحة عبر مستودعات الجامعات أو مرافق خاصة بالبيانات، وإنما وردت على هيئة صفحات عنكبوتية ثابتة دون أي إمكانات للبحث، ودون توفير للخدمات ذات الصلة بالبيانات البحثية، ودون خطط محددة لإدارة البيانات. كما توصلت الدراسة إلى أن هذا الاتجاه هو السائد على المستوى الوطني بصفة عامة، وبصفة خاصة بوابة البيانات الحكومية المفتوحة. والحقيقة أن ذلك ينطبق، إلى حد بعيد، على كثير من المؤسسات الأكاديمية والبحثية العربية.

ولمعالجة تلك التحديات الهيكلية في التعامل مع البيانات البحثية، فإنه من الضروري للجامعات والمؤسسات البحثية إعداد برامج للثقافة المعلوماتية الخاصة بالبيانات Data literacy ، وتقريب المفاهيم ذات الصلة بها للباحثين العرب بدءًا من إنتاج البيانات وإتاحتها وحتى سبل الإفادة منها. كما أنه من الضروري قيام جميع الجهات العربية ذات الصلة بالبحث العلمي، بحث الباحثين على نشر البيانات البحثية الخاصة بدراساتهم العلمية بصورة مفتوحة، كما لابد لهذه الجهات من توفير المقومات التقنية والفنية واللجوستية الخاصة بهذه الإتاحة.

وينبغي تحويل الصفحات والمواقع الحالية للبيانات المفتوحة بالمؤسسات العربية، إلى مرافق للبيانات Research Data Services (RDS) يتم من خلالها توفير خدمات البيانات البحثية المختلفة المعلوماتية والاستشارية والتقنية والتطبيقية. ومن الضروري، لتيسير الوصول إلى هذه المرافق، تسجيلها في الأدلة الدولية ذات الصلة. ومن الخطوات الموازية لإنشاء مرافق البيانات، وتثقيف الباحثين والدراسين، إعداد السياسات اللازمة للتعامل مع البيانات، وتسجيل تلك السياسات في الأدلة الدولية ذات الصلة. كما نرى إنشاء "بوابة وطنية للبيانات البحثية المفتوحة" National Portal of Open Research Data (NPORD) ، بكل دولة عربية، بحيث تمثل مركزًا تجميعيًا للبيانات البحثية على مستوى الدولة.

7/8 سياسات الوصول الحر

تتمحور سياسات المعلومات، كما هو معلوم، حول الإجراءات والقوانين والتشريعات ذات الصلة بإنتاج المعلومات، ومعالجتها، وبثها، والوصول إليها، وتيسير الإفادة منها (71). وليس هناك شك في أن إعداد السياسات الدولية من قبل كبرى أجهزة تمويل البحوث، ومؤسسات البحث العلمي، وغيرها، قد أدى إلى زيادة الوعي بالوصول الحر، كما أن تطبيق تلك السياسات أدت إلى الإسراع في تطويره. ومن خلال هذه السياسات، يتم تعزيز أهداف الوصول الحر وأغراضه، والاهتمام به وتطبيقه. وكثير من الأشخاص والجماعات والمؤسسات التي تروج للوصول الحر، ركزت مجهوداتها في الأساس على إقناع مؤسسات البحث العلمي، ومؤسسات تمويل البحوث، وغيرها من الأطراف المؤثرة؛ بالحاجة إلى سياسة محددة بشأن الوصول الحر (72).

وبالرغم من ازدهار الوصول الحر في كثير من أرجاء العالم، وحظوته بكثير من البيانات والنداءات والمبادرات المؤيدة لحضوره وتفعيله (73)، وبالرغم من معرفة العرب بهذا الأسلوب من إتاحة الإنتاج الفكري منذ أكثر من عشر سنوات، إلا أنه لا يتوافر حتى الآن سوى بيان عربي واحد لدعم الوصول الحر هو "نداء الرياض للوصول الحر إلى المعلومات العلمية والتقنية" الذي أطلقه بعض الباحثين المشاركين في المؤتمر الخليجي- المغاربي المقام بالرياض في الفترة 25-2006/2/26م (74).

ومع أن دولاً عربية كثيرة أنشأت بنى تحتية في تقنيات المعلومات والاتصالات، وقطعت أشواطًا بعيدة في نقلها وتوطينها؛ إلا أنها لا تولي السياسات الخاصة بالمحتوى إلا عناية متواضعة للغاية، إن لم تكن منعدمة في كثير من الأحيان (75). وباختصار، هناك ندرة في السياسات والاستراتيجيات الوطنية والإقليمية التي تعني بتطوير المحتوى الرقمي العربي – بصفة عامة - وتؤكد على دوره في العملية التنموية.

من ناحية أخرى، تواجه المنطقة العربية – بصفة عامة – تحديات جمة في السياسات الشاملة الخاصة بالانفتاح المعلوماتي Comprehensive open policies (76)، ومن ثم فإن هناك ضعفًا في السياسات الداعمة للوصول الحر على مستوى البلدان العربية؛ وربما يعد ذلك أحد العوائق الرئيسة أمام تبنّيه في تلك البلدان (77). وإذا كان ذلك على المستوى الوطني عامة، فإنه كذلك على مستوى المؤسسات. وعلى سبيل المثال، أشارت إحدى الدراسات التحليلية المقارنة بين المستودعات الرقمية العربية، إلى افتقاد كثير منها للسياسات الخاصة بها، مثل مستودع جامعة الخرطوم، وجامعة نايف للعلوم الأمنية، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وجامعة الملك سعود (78). هذا بالرغم من أن الجامعتين الأخيرتين يصنفان بين أبرز الجامعات العربية في التصنيفات الدولية للجامعات في السنوات الأخيرة. وفي دراسة أخرى لعينة من 23 مستودعًا رقميًا في العالم العربي، تم اكتشاف افتقادها لسياسات واضحة فيما يتصل بأشكال الملفات (حوالي 55% من المجموع)، وعناصر الميتاداتا (حوالي 33% من المجموع)، والحفظ الرقمي (حوالي 22% من المجموع)؛ هذا بما يوحي أن تلك المستودعات لا زالت في حاجة إلى المزيد من العناية بالسياسات عنايتها بالتقنيات (79). وعلى مستوى البيانات المفتوحة في البوابات الحكومية في دول مجلس التعاون الخليجي، توصلت إحدى الدراسات إلى أنه لا توجد سياسات لهذا النمط من البيانات في الجهات الحكومية (80). كما توصلت دراسة أخرى إلى أنه ليست هناك هوية مميزة في الحقيقة لسياسة البيانات المفتوحة بالجامعات السعودية؛ فنصوص السياسات متشابهة فيما بينها إلى حد بعيد (81).

وفيما يتصل بحقوق الملكية الفكرية خاصة، لابد من الإشارة إلى أن العديد من البلدان العربية قام بالتوقيع على مجموعة من الاتفاقيات الدولية لحماية الملكية الفكرية؛ بدءًا من اتفاقية باريس لحماية الملكية الصناعية Paris Convention for the Protection of Industrial Property، مرورًا باتفاقية برن Berne Convention لحماية المصنّفات الأدبية والفنية، ووصولًا إلى اتفاقية "تريبس" للتجارة Agreement on Trade Related Aspects of Intellectual Property Rights (TRIPS).

إلا أن هناك مستويات مختلفة من التشريعات العربية فيما يتصل بإتاحة المعلومات. وعلى سبيل المثال، هناك ثلاثة بلدان فقط هي تونس والأردن واليمن لديها تشريعات خاصة بحرية المعلومات Freedom of Information، بينما لا زالت كل من المغرب ولبنان تتوفر على محض مسودات لهذه التشريعات. وهناك أحكام جزئية في تشريعات البلدان الأخرى بشأن الوصول إلى المعلومات، إلا أنها تبقى متفرقة، كما أنها لا تتصل غالبًا – من الناحية العملية – بالمعايير الشائعة للانفتاح المعلوماتي (82). وهكذا، فإن تشريعات المعلومات في البلاد العربية – بصفة عامة - لا تتناسب من جهة مع تسارع التطوّرات التقنية، ومن جهة أخرى مع شيوع الاتفاقيات والتشريعات الدولية (83).

كما يمكن القول – بصفة خاصة - بغياب التشريعات التي تساعد على انتشار حركة الوصول الحر للمعلومات في البلدان العربية. وينطبق ذلك أيضا على المستوى المؤسساتي، كما ينطبق على المستوى الوطني ككل. وعلى سبيل المثال، أشارت إحدى الدراسات إلى أن سياسات حقوق التأليف في المستودعات الرقمية السعودية غير فعالة، مقارنة بنظيراتها الأسترالية (84).

ونحن نرى أنه من الضروري، لمعالجة هذه المشكلات ذات الصلة بحقوق الملكية الفكرية، ولمواكبة التشريعات المعاصرة الخاصة بإتاحة المعلومات عامة وبالوصول الحر خاصة، التوسل بأحد التراخيص التي نشأت مع هذه الحركة المعلوماتية المنفتحة، مثل تراخيص الإبداع المشاع Creative Commons؛ حيث يستخدم كثير من المؤسسات اليوم هذا النمط من التراخيص للتأكيد على أن محتوى مصادر المعلومات قابل لإعادة الاستخدام على أوسع نطاق (الوصول الحر الكامل)؛ أي أنه يمكن استنساخها، واستخلاصها، وإدماجها مع مصادر أخرى لإنتاج معلومات جديدة، ورصدها من قبل تقنيات التنقيب النصوص وتنقيب البيانات، ... إلخ.

وقد صممت مؤسسة "الإبداع المشاع" مجموعة من التراخيص لضمان وجود رخصة مناسبة لكل غرض من الأغراض. ويوجد على موقع المؤسسة شرح لهذه الرخص وكيفية استخدامها لتحقيق أفضل النتائج (85)، كما يوجد بموقع هذه المؤسسة أداة لإنشاء الرخص لاستخدامها من قبل الناشرين والباحثين والمبدعين. ومزايا هذه التراخيص، أنه يمكن الإلمام بها بسهولة، فضلا عن شيوع

استخدامها، ولذا فإن المستفيدين المحتملين الذين يطالعون العمل أو يقومون بإعادة استخدامه يمكنهم الإلمام بسهولة بشروط الترخيص.

ويرى البعض (86)، أنه في حالة عدم الأخذ بترخيص مناسب للإبداع المشاع، فإنه من الضروري إجراء بعض التعديلات على القوانين والتشريعات القائمة ذات الصلة، وذلك للتمكن من الإتاحة اللازمة للمعلومات ومن ثم التمكن من التنقيب في النصوص Text mining والتنقيب في البيانات Data mining.

8. الخلاصة

تطورت حركة الوصول الحر في العالم العربي في السنوات الأخيرة تطورًا لافتًا؛ مواكبة للتطورات العالمية، واستجابة لاحتياجات المستفيدين الذين باتوا في بؤرة اهتمام جميع المؤسسات المجتمعية وعلى رأسها مؤسسات المعلومات بمختلف أنماطها.

وبالرغم من الإشارات الدالة على ضعف المحتوى العربي على الشبكة العنكبوتية بشكل عام، إلا أننا لا نستطيع إغفال التقدم الهائل في البنى التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات في بعض الدول العربية، كما لا نستطيع إغفال أن بين أيدينا اليوم كمًا ضخمًا من المصادر العربية المتاحة وفقا للوصول الحر من مقالات الدوريات، والكتب، والمصادر التعليمية، وما تشتمل عليه المستودعات الرقمية من أنماط أخرى كالرسائل الجامعية والتقارير الفنية، وما تشتمل عليه المكتبات والمجموعات الرقمية من المخطوطات والكتب النادرة والصور والمواد المتحفية والأرشيفية والوسائط السمعية والبصرية، ... إلى آخره من أنماط مصادر المعلومات.

وفي ظل البنى التحتية البحثية والعلمية الناشئة في كثير من الدول العربية، لا نستطيع إنكار استجابة كثير من الجامعات وغيرها من المؤسسات العلمية والثقافية لإتاحة مصادرها مجانًا وبدون مقابل وفقًا لمبادئ هذه الحركة المعلوماتية العالمية، كما أننا لا نستطيع أن نغض النظر عن بعض المبادرات الطموحة التي زالت قيد التنفيذ من قبل بعض المؤسسات الثقافية الكبرى مثل "المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم" (ألكسو).

وفي ضوء ما انتهت إليه هذه المراجعة لمشروعات المحتوى الرقمي المتاح للوصول الحر في المنطقة العربية، يمكن القول إننا في حاجة إلى أجندة للعمل المستقبلي تتناسب وهذه البيئة المعلوماتية المنفتحة، وإلى بعض الإجراءات والمبادرات تستكمل ما بدأه العرب في هذا الطريق. ومن هذه الإجراءات التي نضعها بين أيدي المسؤولين عن المؤسسات الأكاديمية والبحثية والثقافية، ومؤسسات المعلومات بصفة عامة، ومؤسسات نشر المحتوى الرقمي بصفة خاصة، على المستويين الوطني والإقليمي:

- بوصف أن الدورية التخصصية هي عماد الاتصال العلمي في أي مجتمع، من الضروري ضخ مزيد من هذه الدوريات إلى مسار الوصول الحر، والعمل على إدراجها بكل من الدليلين الدولي (دواج DOAJ) والعربي (دفاج DFAJ).
- بالرغم مما تعانيه صناعة النشر العربي من تحديات في هذه الآونة، إلا أنه لا مناص من نشر ثقافة الإتاحة الحرة لدى دور النشر الأكاديمية والتجارية للدوريات، بما في ذلك السماح للباحثين بإيداع النسخ المبدئية من المقالات (المقدمة لهذه الدوريات) في المستودعات المؤسساتية التابعة للجامعات وغيرها من الجهات التي يعمل بها هؤلاء الباحثون. وفي هذا السياق أيضا، من الضروري إنشاء منصة خاصة بجميع دور النشر هذه، للتعرف على السياسات الخاصة بكل منها تجاه الوصول الحر والأرشفة الذاتية؛ وذلك كما هو الحال في منصة شربا/روميو SHERPA/RoMEO.
- ويمكن دعم مقالات الوصول الحر التي تتوفر على نشرها هذه الدوريات، عن طريق ما يسمى برسوم معالجة المقالات Article Processing Charges (APC) ، والتي ينبغي تمويلها من المؤسسات الأكاديمية والبحثية التي يعمل بها الباحثون، أو عن طريق هيئات تمويل Funders خاصة تتوفر على ذلك. لقد قامت أركان الحضارة العلمية العربية الإسلامية على الأوقاف المخصصة لطلاب العلم وأهله، وينبغي أن يعود هذا التقليد الحضاري الأصيل إلى المجتمع العربي المعاصر.
- من المهم التأكيد على قيام الجامعات العربية بإنشاء المستودعات المؤسساتية الخاصة بها، ويمكن لاتحاد الجامعات العربية أن يلعب دورًا محوريًا في هذا الصدد. كما أنه من الضروري على التجمعات العلمية والمهنية، كالجمعيات العلمية

على سبيل المثال، الإقبال على إنشاء المستودعات التخصصية كلٌ في مجاله الموضوعي. وينبغي على المسؤولين عن تلك المستودعات، الحرص على تسجيلها في الأدلة العالمية ذات الصلة مثل (أوبن دوار OpenDOAR) و(روار ROAR).

- لابد من العمل على رقمنة التراث الخاص بهذه الأمة التليدة، وإنشاء مزيد من المكتبات والمجموعات الرقمية لهذا التراث. ومن غير المنطقي أن يكون لأمة حديثة النشأة مثل الولايات المتحدة ذاكرتها الرقمية المسماة American Memory ، بينما لا تتوافر لحضارتنا الضاربة في أعماق الزمن ذاكرة رقمية شاملة ومستوعبة لجميع المجالات والمصادر المعلوماتية الخاصة بها.
- ويتصل بالعنصر السابق، ضرورة ضخ مزيد من الكتب العربية – التراثية والحديثة – في عالم الوصول الحر، وإتاحتها عبر مواقع خاصة بها أو عبر المكتبات الرقمية السابق الإشارة إليها؛ والبحث عن حلول عادلة لإشكالات الملكية الفكرية بالنسبة للكتب الحديثة التي تتمتع بهذه الحقوق. ولابد لهذه الكتب العربية من دليل يضارع الدليل العالمي لكتب الوصول الحر (دواب DOAB)، كما أنه من الضروري تطوير محركات البحث في تلك الكتب للارتقاء بإمكانات الوصول إليها على العنكبوتية.
- ولا شك أن الشباب العربي هم عماد مستقبل هذه الأمة، وهم جُل طلاب المدارس والجامعات، وينبغي إتاحة مزيد من المصادر التعليمية (عربية اللغة) بين أيدي هؤلاء الشباب بصورة حرة، وإنشاء المنصات العامة والتخصصية والنوعية ذات الصلة، والإسهام بصفة عامة في حركة التعليم الإلكتروني التي أصبحت ركنًا رئيسًا في العملية التعليمية المعاصرة.
- ومواكبةً لحركة العلوم المفتوحة Open Science، ينبغي على المؤسسات البحثية والأكاديمية العربية حث الباحثين فيها لإيداع بيانات الدراسات العلمية Open Research Data بصورة حرة، كما ينبغي على تلك المؤسسات دعم هذه حركة البيانات المفتوحة هذه بالبنى التحتية اللازمة في تقنيات المعلومات والاتصالات.
- ينبغي على الجامعات والمؤسسات العلمية والمعلوماتية الكبرى في العالم العربي، التعجيل بالمصادقة على البيانات الدولية للوصول الحر مثل بيان مبادرة بودابست Budapest Open Access Initiative وبيان برلين Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Sciences and Humanities، بما يعمل على انخراط المجتمع العربي في هذه الحركة؛ خاصة أنه لا يتوافر حتى الآن سوى بيان واحد لدعم الوصول الحر في العالم العربي.
- ومن الملاحظ أن هناك ضعفا شديدًا في السياسات والتشريعات الرسمية الداعمة للوصول الحر في العالم العربي، لذا فإنه من الخطوات التي ينبغي أن تكون موازية لكل ما سبق استنفار المؤسسات الإقليمية والوطنية، الثقافية والعلمية، في إصدار التشريعات اللازمة للتعامل مع مصادر الوصول الحر، والاستئناس في ذلك بالتراخيص المناسبة لهذه الحركة المعلوماتية المنفتحة مثل تراخيص الإبداع المشاع Creative Commons. كما أنه من الضروري على المكتبات الوطنية الإسهام في حركة الوصول الحر بوضع المعايير والسياسات الوطنية التي تشجع على الانخراط فيها، وصياغة السياسة الوطنية للوصول الحر في كل دولة عربية.
- كما أنه حان الوقت على المكتبات العربية – خاصة الوطنية والأكاديمية والمتخصصة منها، أن تتجه لمصادر الوصول الحر (في مقابل مراصد البيانات المقيدة)، وتضمين هذه المصادر بفئاتها المتعددة في فهارسها أو بواباتها الإلكترونية على الشبكة.
- وبوصفها المسؤول الرئيس عن إعداد الكوادر العلمية والفنية للتعامل مع دورة حياة المعلومات، لابد للأقسام الأكاديمية في مجال علوم المكتبات والمعلومات مواكبة الاتجاهات العالمية في هذا الصدد، وإعداد مساقات دراسية خاصة بالوصول الحر، فضلا عن إدماج قضايا هذا النمط من الإتاحة في بقية المساقات الدراسية مثل تشريعات المعلومات وسياسات المعلومات.

- ومن المهم كذلك تشجيع تلك الأقسام الأكاديمية، للباحثين وطلاب الدراسات العليا، على إعداد الدراسات المنهجية الكاشفة عن اتجاهات الباحثين العرب نحو الوصول الحر ومدى مشاركتهم في مصادره أو الإفادة منها. ومن الضروري الإفادة من الدروس الناتجة عن الدراسات العالمية التي نُشرت في هذا الموضوع.
- ولا يزال الباحثون العرب في الحقيقة، على اختلاف تخصصاتهم الموضوعية، في حاجة إلى برامج الثقافة المعلوماتية Information literacy اللازمة لإحاطتهم بحركة الوصول الحر ومن ثم تشجيعهم على الانخراط فيها، وهي مهمة تقع على عاتق المؤسسات البحثية ومؤسسات المعلومات معًا.
- ومن الضروري على جميع المؤسسات المعنية، الترويج لحركة الوصول الحر بمختلف السبل الممكنة، ومن بينها المشاركة الدائمة في أسبوع الوصول الحر Open Access Week الذي يقام في أكتوبر من كل عام ميلادي، وإنشاء البوابات والمواقع المختلفة التي تعمل على التعريف بهذه الحركة ومصادرها الرئيسة، وإقامة الفعاليات العلمية المختلفة كالمؤتمرات والندوات، واستخدام الشبكات الاجتماعية في هذا الترويج ما أمكن ذلك.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

المراجع

[1] كلمة رئيس مؤسسة الفكر العربي (2017-2018). في: التقرير العربي العاشر للتنمية الثقافية. ط1. بيروت: مؤسسة الفكر العربي. ص ص 5-6.

[2] محمد مراياتي (2017-2018). العربية ومردودها على البحث والتطوير. في: التقرير العربي العاشر للتنمية الثقافية. ط1. بيروت: مؤسسة الفكر العربي. ص ص 225-248.

[3] نبال إدلبي (2018). صناعة المحتوى الرقمي العربي: الواقع والآفاق. في المؤتمر الثاني لصناعة المحتوى الرقمي العربي، دمشق 1-2/9/2018.

[4] مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة (2016). مؤشر المعرفة العربي. مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. دبي: المؤسسة. على الرابط: https://bit.ly/2AgLqNq. تم الوصول إليها في 2018/10/15.

[5] الإسكوا (2014). المحتوى الرقمي العربي: تحفيز الابتكار وريادة الأعمال في المنطقة العربية. بيروت: الإسكوا. 12ص.

[6] Budapest Open Access Initiative. (2002). Available at: https://www.budapestopenaccessinitiative.org/. Accessed at 10/12/2018.

[7] عبدالرحمن فراج (2009). الوصول الحر للمعلومات: طريق المستقبل في الأرشفة والنشر العلمي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج16، ع1. ص ص 213-234. على الرابط: https://zenodo.org/record/1040357#.XWJ3_OMzbIU. تم الوصول إليها في 2018/12/11.

[8] SURF Foundation. Principles of Open Access. Available at: https://bit.ly/2VbJKxR. Accessed at 29/4/2009.

[9] STM (2018). The STM Report, 5th ed. The Netherlands: International Association of Scientific, Technical and Medical Publishers. 214p.

[10] STM. ibid.

[11] اليونسكو (2005) من مجتمع المعلومات إلى مجتمعات المعرفة؛ التقرير العام لليونسكو. باريس: اليونسكو. 232ص.

[12] مجلس موارد المكتبات والمعلومات (2017). مقترح تخطيط منحة للبحوث استكشافية، [و] بناء المجتمع، والنماذج الفنية للمكتبة الرقمية في الشرق الأوسط. على الرابط: https://bit.ly/2ELw3j6. تم الوصول إليها في 2018/12/3.

[13] Higgins, S. & Hall, E. (2004). Picking the strawberries out of the jam: Thinking critically about systematic reviews, narrative reviews and meta-analysis. InN: *BERA Conference*, UMIST September 2004. Available at: https://bit.ly/2lDE4PM. Accessed at: 8/9/2019.

[14] O'Connor, A., & Sargeant, J. (2015). Research synthesis in veterinary science: narrative reviews, systematic reviews and meta-analysis. *The Veterinary Journal*, *206*(3), 261-267.

[15] Karpetis, G. (2017). Mental health knowledge gaps in the child protection work with parents: A narrative review of the social work literature. *Journal of Social Work Practice*, *31*(3), 353-368.

[16] Karpetis, G. ibid.

[17] Xu, J., Kang, Q., & Song, Z. (2015). The current state of systematic reviews in library and information studies. *Library & Information Science Research*, 37(4), 296-310.

[18] عبدالرحمن فراج. التحليل اللاحق Meta-analysis أسلوبًا للبحث في مجال المكتبات وعلم المعلومات: الإنتاج الفكري في موضوع "اتجاهات الباحثين نحو الوصول الحر" نموذجًا. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج14، ع1 (يناير 2009). ص ص 10-89.

[19] Wood, H., O'Connor, A., Sargeant, J., & Glanville, J. (2018). Information retrieval for systematic reviews in food and feed topics: A narrative review. *Research synthesis methods*, *9*(4), 527-539.

[20] Melendez-Torres, et al. (2017). Interpretive analysis of 85 systematic reviews suggests that narrative syntheses and meta-analyses are incommensurate in argumentation. *Research synthesis methods*, *8*(1), 109-118.

[21] Melendez-Torres, et al. ibid.

[22] أنظر – على سبيل المثال:

Azadbakht, E. (2019). Humor in library instruction: a narrative review with implications for the health sciences. *Journal of the Medical Library Association (JMLA)*, 107(3), 304; Wynn, R. (2019). Challenges related to health information on the Internet: a narrative review. *International Journal of Integrated Care*, 19(4); Alharbi, M. A. (2018). The Status Quo of Health Information Technology and Health Information Management Efficiency in Saudi Arabia: A Narrative Review. *International Journal of Health Research and Innovation*, 6(1), 11-23; Zarea, G. V. (2017). The Research and Education of Evidence Based Library and Information Practice; A Narrative Review. *DEPICTION OF HEALTH*, 8(3), 193-202; Montesi, M. (2017). Health literacy: a narrative, interdisciplinary review of the literature published about biomedicine, library economy and documentation. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED)*, *28*(3), 1-21; Ashrafi, R. H., et al. (2017). A study on the novel services of medical librarians in health information services: a narrative review. *Health information management (HIM)*, 13(6).

[23] Jaidka, K., Khoo, C. S., & Na, J. C. (2013). Literature review writing: how information is selected and transformed. *Aslib Proceedings*. Vol. 65, No. 3. pp. 303-325.

[24] حشمت قاسم (1998). المراجعات العلمية ودورها في تحول المعلومات إلى معرفة. 1. طبيعة المراجعات ونشأتها وأوجه الإفادة منها. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج3، ع2. ص ص 9-33.

[25] أنظر حلقات هذا الدليل والتي كان آخرها إصدارًا حتى الآن: محمد فتحي عبدالهادي (2017). الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات 2012-2015م. [القاهرة]: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). وكذلك "قاعدة الهادي للإنتاج الفكري" (http://arab-afli.org/main/content.php?alias=%D8%AA) التي تعد النظير الإلكتروني لهذا الدليل وإن كانت حلقات الدليل الصادرة ورقيًا أكثر شمولاً.

[26] http://search.mandumah.com. Accessed at: 3/12/2018- 21/12/2018.

[27] https://www.google.com.eg/. Accessed at: 3/12/2018-21/12/2018.

[28] Ulrichsweb™: Glopal Serials Directrory. Available at https://bit.ly/2V9SxQF. Accessed at: 11/12/2018.

[29] عمر البرزي (2017-2018). البحث العلمي في الدول العربية. في: التقرير العربي العاشر للتنمية الثقافية: البحث العلمي العربي؛ واقعه وتحدياته وآفاقه. ط1. بيروت: مؤسسة الفكر العربي. ص ص 29-136.

[30] Johnson, Ian M. (2018). Challenges in Journal Publishing in the Arab World. *Journal of Information Studies & Technology (JIS&T)*. Issue 1. Available at: https://bit.ly/2TbfsJI. Accessed at 30/11/2018.

[31] DOAJ. Available at: http://www.doaj.org/. Accessed at 30/11/2018.

[32] Lujano, Ivonne, and Khalifa, Mahmoud. (2018). Open access monitoring and business model in Latin America and Middle East: a comparative study based on DOAJ data and criteria. In: *IFLA World Library and Information Congress 2018*. Kuala Lumpur. Available at: http://library.ifla.org/2126/1/092-lujano-en.pdf. Accessed at 2/12/2018.

[33] Ahmad, S. et al. (2018). An assessment of the impact and visibility of United Arab Emirates Journals. *Library Philosophy and Practice* . 1747. Available at: https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1747. Accessed at 3/12/2018.

34 دليل الدوريات العربية المجانية Directory of Free Access Journals (DFAJ) على الرابط: .

http*://www.dfaj.net/index.php?r=home/index*. تم الوصول إليها في 2018/11/30م.

[35] Hindawi Limited. About Hindawi. Available at: https://www.hindawi.com/. Accessed at 30/11/2018.

[36] محمود خليفة، سفير (دواج) لمنطقة الشرق الأوسط والخليج العربي (2018). اتصال شخصي عبر ماسنجر فيسبوك.

[37] Bailey, C. W. (2006). What is Open Access. In: *Open Access: Key Strategic, Technical and Economic Aspects*/ edited by Neil Jacobs. Chandos Publishing (Oxford) Limited. pp. 13-26.

[38] OpenDOAR: Directory of Open Access Repositories. (2018). OpenDOAR Statistics. Available at: https://bit.ly/2GETvRV. Accessed at 5/12/2018.

[39] Directory of Open Access Repositories. Available at: http://v2.sherpa.ac.uk/opendoar/. Accessed at 5/12/2018.

[40] Registry of Open Access Repositories. Available at: http://roar.eprints.org/. Accessed at 5/12/2018.

[41] عبدالرحمن فراج، وسليمان بن سالم الشهري (2010). الجامعات السعودية ودورها في دعم الوصول الحر؛ دراسة استكشافية. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. س30، ع1. ص ص 5-32. على الرابط: https://zenodo.org/record/1040363#.XWJUzeMzbIU. تم الوصول إليها في 2017/5/20.

[42] توثيق الإنتاج الفكري الوطني إلكترونيًا (مصدر). على الرابط: http://masder.kfnl.gov.sa. تم الوصول إليها في 2018/11/12.

[43] الأرشيف العربي للنشر العلمي على الإنترنت: Arabixiv. على الرابط: https://arabixiv.org/. تم الوصول إليها في 2018/12/6.

[44] arXiv.org. Available at: https://arxiv.org/. Accessed at 6/12/2018.

[45] كريمة بن علال (2007). مساهمة لإنجاز نموذج أرشيف مفتوح مؤسساتي خاص بالإنتاج العلمي لمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني ArchivAlg . الجزائر: جامعة الجزائر، قسم المكتبات، 2007. أطروحة ماجستير.

[46] Carlson, S. (2015). An Assessment of Institutional Repositories in the Arab World. *D-Lib Magazine*, *21*(5/6). Available at: https://bit.ly/2CATSZK. Accessed at 5/12/2018.

[47] جميلة أحمد جابر (2018). انتشار حركة الوصول الحر للنشر العلمي في البلدان العربية: دراسة فينومينولوجية. بيروت: الجامعة اللبنانية، المعهد العالي للدكتوراه في الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية. أطروحة دكتوراه.

[48] عبدالرحمن فراج (2015). المنافع العلمية والاجتماعية للمكتبة الرقمية العربية. التسجيلة. ع30. ص ص 88-91.

[49] المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (ألكسو) (2015). برامج إدارة تكنولوجيا المعلومات. على الرابط: https://goo.gl/EuG8af. تم الوصول إليها في 2018/12/10.

[50] الإعداد لأول "اتحاد عربي للمكتبات الرقمية". على الرابط:https://bit.ly/2CByx28. تم الوصول إليها في 2018/12/14.

[51] دارة الملك عبدالعزيز تطلق مبادرتها الوطنية ضمن الوصول الحر العالمي. على الرابط: https://bit.ly/2TdHrbt. 2018/10/23.

[52] Directory of Open Access Books (DOAB). Available at: https://www.doabooks.org/. Accessed at 13/11/2018.

[53] المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (ألكسو). (2013). مشروع الكتاب المفتوح. على الرابط: http://www.projects-alecso.org/_p_3111.html. تم الوصول إليها في 2018/12/6.

[54] منال محمد آل عثمان (2014). الموارد التعليمية المفتوحة. https://bit.ly/2ETiBdQ. تم الوصول إليها في 2018/12/5م.

[55] المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (ألكسو). (2015). مستودع الموارد التعليمية. على الرابط: https://goo.gl/XmKQ4B. تم الوصول إليها في 2018/12/10.

[56] نجلاء إيشان (2016). واقع وأفاق المنصات المفتوحة ودورها في تطوير العملية التعليمية. في الملتقى التربوي الثاني "معلم العصر الرقمي". الرياض: جامعة الأميرة نورة، كلية التربية. على الرابط: https://bit.ly/2ThSNeX. تم الوصول إليها في 2018/12/6م.

[57] Open Education Consortium (2018). Available at: https://bit.ly/2TblNVp. Accessed at 16/11/2018.

[58] المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (ألكسو). (2015). مصدر سابق.

[59] OER Lebanon. (2018). What is OER Lebanon?. Available at: http://www.oerleb.org/home. Accessed at 10/12/2018.

[60] أنظر مثلا: "ميثاق البيانات المفتوحة لمجموعة الثماني" G8 open data charter الذي أصبح أساسًا لمبادرات البيانات المفتوحة بالحكومات الأخرى. على الرابط: https://opendatacharter.net/. تم الوصول إليها في 2017/10/5.

[61] الإسكوا (2018). تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة العربية. على الرابط: https://bit.ly/2CBz6ZO. تم الوصول إليها في 2018/12/14.

[62] سعيد خلفان الظاهري (2013). واقع البوابات المفتوحة في الحكومات الالكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي. دبي: وزارة الخارجية. 18ص. عرض تقديمي متاح على الرابط: https://bit.ly/2Ajd9NI. تم الوصول إليها في 2017/10/5.

[63] Digital Science and Figshare. (2018). The State of Open Data 2018. Available at: https://bit.ly/2LzS31W. Accessed at 14/12/2018.

[64] فان نوردن، ريتشارد (2013). مشاركة البيانات: كل شيء متاح للعرض. Nature الطبعة العربية. 15. ص ص 83-85.

[65] عبدالرحمن فراج (2015). الفهرس الجامع لمستودعات البيانات (داتا بب). أحوال المعرفة. 80. ص ص 62-63.

[66] سوان، آلما (2017). تطوير وتعزيز الوصول الحر: مبادئ توجيهية للسياسات/ ترجمة سليمان الشهري، وعبدالرحمن فراج. الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. 184ص. على الرابط: https://bit.ly/2TaM7is. تم الوصول إليها في 2018/11/30.

[67] مريم أحمد بالبيد (2016). تقييم المستودعات الرقمية المؤسسية بالجامعات السعودية. أعلم. (17). ص ص 287-322.

[68] Databib: A Directory of Research Data Repositorie. Available at: https://bit.ly/2rUNnL1. Accessed at 14/12/2018.

[69] Data repositories. In: Open Access Directory. Available at: https://bit.ly/1mPrBwV. Accessed at 14/12/2018.

70 عبدالرحمن فراج (2019). البيانات المفتوحة وإدارتها بالجامعات السعودية: دراسة تحليلية، وتصور مفاهيمي لإنشاء مرفق للبيانات البحثية. Journal of Information Studies & Technology . ع2. متاح على الرابط: https://www.qscience.com/content/journals/10.5339/jist.2019.8.

[71] Braman, S. (2011). Defining Information Policy. *Journal of Information Policy*, 1(2011). pp. 1-5.

[72] سوان، آلما. مصدر سابق.

[73] عبدالرحمن فراج (2009). الوصول الحر للمعلومات: طريق المستقبل في الأرشفة والنشر العلمي. مصدر سابق.

[74] وسام يوسف بن غيدة. نشأة حركة الوصول الحر للمعلومات العلمية والتقنية. *Cybrarians Journal*. ع40 (ديسمبر 2015). متاحة على: https://bit.ly/2ELxOgq. تم الوصول إليها في 2016/8/28م.

[75] محمد نور الدين أفاية (2017-2018). في العلم المفتوح والمشاع الإبداعي. في: التقرير العربي العاشر للتنمية الثقافية. ط1. بيروت: مؤسسة الفكر العربي. ص ص 249-266.

[76] Wiens, K., & Tarkowski, A. E. (2016). *Global Open Policy Report*. Available at: https://bit.ly/2CAqjay. Accessed at 16/12/2018.

[77] جميلة جابر. المصدر السابق.

[78] Al Yateem, A. M. & Bn Hameed, N. B. (2015). Digital repositories in the Arab universities: A comparative analytical study. *Procedia Computer Science*, *65*. pp. 768-777.

[79] Carlson, S. ibid.

[80] سعيد خلفان الظاهري (2013). واقع البوابات المفتوحة في الحكومات الالكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي. دبي: وزارة الخارجية. مصدر سابق.

[81] عبدالرحمن فراج (2019). البيانات المفتوحة وإدارتها بالجامعات السعودية. مصدر سابق.

[82] Wiens, K., & Tarkowski, A. E. ibid.

[83] صندوق النقد العربي (2013). التقرير الإقتصادي العربي الموحد. أبو ظبي، الأمارات العربية المتحدة. نقلا عن: جميلة جابر. مصدر سابق.

[84] Al Zahrani, Ebtesam H. (2018). The vital role of free access in supporting digital repositories. *Journal of Fundamental and Applied Sciences* 10, no. 4S. pp. 84-88.

85 Creative Commons. Available at: http://creativecommons.org/. Accessed at 16/12/2018.

[86] سوان، آلما (2017). تعزيز وتطوير الوصول الحر. مصدر سابق.

تحديات التحول نحو الأرشيف الرقمي في الإدارات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمديريات التنفيذية لولاية بسكرة

The challenges of the transition to digital archives in Algerian public administrations: Field study in the executive directorates of Biskra

د.السعيد بوعافية

أستاذ محاضر "أ" بقسم العلوم الإنسانية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة محمد خيضر بسكرة

E-MAIL : said.bouafia@univ-biskra.dz

تاريخ الإرسال: 2019/11/28 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

تعتبر رقمنة الوثائق الأرشيفية مجالا رائدا حديثا في إدارة المؤسسات الأرشيفية، حيث تتيح هذه العملية تحويل المعلومات المسجلة على الوثائق بتعدد أشكالها إلى شكل رقمي مما يسهل معه حفظها ونقلها واسترجاعها سواء على أجهزة الكمبيوتر في قاعات القراءة بمصالح الأرشيف أو على الخط عبر شبكات المعلومات، ومما يلاحظ اليوم أن وضع سياسات لرقمنة الوثائق من قبل المؤسسات العمومية الجزائرية في مختلف المجالات ما زال يصطدم بالعديد من العقبات رغم وجود الكثير من التجارب التي قطعت أشواط ملحوظة في هذا المجال ينبغي تقييمها والبناء عليها مستقبلا. وقد هدفت هذه الدراسة لإبراز مدى جاهزية الإدارات العمومية الجزائرية لتبني مشاريع الرقمنة في مصالح الأرشيف التابعة لها، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالمديريات التنفيذية لولاية بسكرة، ومن ثم محاولة معرفة مدى استعداد تلك المديريات للتحول نحو الأرشيف الرقمي وأبرز التحديات الموجودة في ظل الإمكانات المادية والبشرية والتكنولوجية والمالية المتاحة، والتركيز على القيمة المضافة التي تمنحها مشاريع رقمنة الأرشيف ووضعها في ميزان المنجز والمأمول في ظل الرهانات الآنية والتحديات المستقبلية.

- **الكلمات المفتاحية:** الأرشيف الرقمي، الإدارات العمومية الجزائرية، المديريات التنفيذية، تحديات، دراسة ميدانية، بسكرة.

Abstract

The digitization of archival documents is a pioneering recent area in the management of archival institutions, as this process allows the conversion of information recorded on documents in multiple forms into a digital form, making it easier to memorize, transmit and retrieve them, whether on computers in reading rooms in the interests of the archive or online. Through information networks, it is noted today that the development of policies for digitization of documents by Algerian public institutions in various fields continues to encounter many obstacles, despite the fact that there are many experiences that have made significant strides in this area that should be assessed and built upon in the future.

This study was aimed at highlighting the readiness of Algerian public institutions to adopt digitization projects in their archives, through a field study in the executive directorates of the state of Biskra, and then try to find out the readiness of these directorates to shift towards the digital archive and highlighted Challenges that exist in the light of the physical, human, technological and financial

possibilities available, and the focus on the added value of archive digitization projects and placing them in the balance of achievement and hope in the light of immediate bets and future challenges.
Keywords: Digital Archive, Algerian Public Administrations, Executive Directorates, Challenges, Field Study, Biskra.

1. مقدمة:

يمثل الأرشيف ذاكرة الدول، فهو من أهم مصادر كتابة التاريخ والدليل على المقومات الحضارية للشعوب، كما يعتبر السند الوثائقي الذي يلجأ إليه الأفراد والمؤسسات لإثبات حقوقهم وتسيير نشاطاتهم واتخاذ القرارات.

وتعتبر المؤسسة المحور الأساسي الذي يدور حوله أي اقتصاد أو تقدم بالنسبة للدولة، حيث تعمل من خلال خصائصها ووظائفها المختلفة وأنواعها إلى بلوغ وتحقيق أهداف متعددة، وذلك في إطار عملية متكاملة من العناصر والأدوات، ومن بين أهم مؤسسات القطاع العام في الجزائر نجد المديريات التنفيذية في كل المجالات الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والصحي والتي تتوفر على أرشيفات مختلفة الخصائص والخدمات يسهر على تسييرها ومعالجتها الأرشيفيين على مستوى المصالح في الهياكل التنظيمية لتلك المديريات.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتسليط الضوء عن المؤسسات العمومية الجزائرية وبشكل خاص المديريات التنفيذية لولاية بسكرة، والوقوف على مدى مواكبتها للتحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي في ظل الإمكانيات المادية والتكنولوجية المتاحة، ومعرفة الصعوبات والتحديات التي تواجهه عملية رقمنة الأرشيف في المديريات التنفيذية محل الدراسة.

- المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة من خلال جوانب عدة، تتلخص فيما يلي:

1. يرتبط هذا البحث بقطاعات متعددة في الدولة منها على سبيل المثال لا الحصر قطاع السكن والبيئة والعمران ووزارة المجاهدين وقطاع التكوين المهني والتمهين وقطاع الفلاحة، والقطاع الصحي...، وهو ما يضفي عليه صفة التنوع في تشخيص واقع المهنة الأرشيفية على مستوى المديريات التنفيذية لولاية بسكرة والتابعة لكل قطاع من تلك القطاعات على حدى.

2.أهمية رقمنة الأرشيف بالنظر لما تتيحه هذه العملية من ميزات وإيجابيات في المديريات التنفيذية لولاية بسكرة مما يحقق الحفظ الدائم ويسهل عملية الاسترجاع في الوقت المناسب.

3.المساهمة العملية لهذا البحث عن طريق القيام بدراسة ميدانية في إحدى قطاعات الخدمات التي تقدمها الدولة وهو قطاع المديريات التنفيذية، والمساهمة العلمية كأداة للباحثين في هذا المجال وللذين يرغبون بإثراء معارفهم حول رقمنة الأرشيف في المؤسسات العمومية الجزائرية بصفة عامة،والمديريات التنفيذية لولاية بسكرة بصفة خاصة.

4.أهمية تثمين القوانين والتشريعات الناظمة للمهنة بما ينعكس على التسيير الفعال للأرصدة الأرشيفية في المديريات التنفيذية لولاية بسكرة.

5.أهمية التنبيه إلى مسألة التحول نحو الأرشفة الرقمية في سياق التحولات التي يعرفها الأرشيف اليوم، فضلا عن التأثيرات الهائلة للتكنولوجيا الرقمية في مجال الأرشيف.

6.عرض نتائج هذه الدراسة أمام المسؤولين والقائمين على المديريات التنفيذية لولاية بسكرة ومتخذي القرار، وهذا بهدف الاستفادة منها في إثراء الجانب العملي والعلمي عند التخطيط وتبني استراتيجيات معينة للتحول نحو الأرشيف الرقمي في تلك المديريات محل الدراسة.

2. إشكالية الدراسة:

تعتبر المؤسسات العمومية أحد أجزاء القطاع العمومي ذات الطابع الإداري التي تعد محور الحياة السياسة والاقتصادية والاجتماعية لأي دولة مهما كانت توجهاتها الفكرية، ذلك أن طبيعة عمل هذا النوع من المؤسسات يفرض عليها الاستعانة بتقنيات وأساليب إدارية متطورة، ولعل من أبرز أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر نجد المديريات التنفيذية التي بدورها تقدم خدمات متنوعة ومتعددة حسب مجال نشاطها بما فيها خدمات الحفظ والاطلاع على الوثائق الأرشيفية.

وأمام التوجه العالمي نحو مجتمع المعلومات الرقمي، ظهور جيل جديد من مؤسسات أرشيفية جد متطورة، انتقمت من مرحمة مستودعات الحفظ إلى مستودعات البيانات، وأصبحت تتسم بسمات عصر العولمة وثورة المعلومات، ومن هنا كان ظهور التكنولوجيا الحديثة منعرجا حاسما في تاريخ الأرشيف، فالتطور التكنولوجي المتسارع أثر عمى جميع ميادين الحياة بما فيها قطاع الأرشيف خاصة بعد إدخال تكنولوجيا الرقمنة.

وتبرز أهمية وجود مشاريع الرقمنة في تسهيل عمل هذه المؤسسات من خلال إتاحة رصيدها لأكبر عدد من المستفيدين بأقل جهد ووقت وتحقيق الهدف الذي وجدت من أجله.

هذا الاتجاه نجده لدى العديد من مراكز الأرشيف في دول العالم، وفي الجزائر فقد وجدت العديد من المبادرات في بعض المؤسسات الجزائرية لتطبيق عملية رقمنة الأرصدة الأرشيفية، وهو الأمر الذي يدعو إلى محاولة معرفة مدى تبني هذه العملية في المديريات التنفيذية لولاية بسكرة، وتحديد المشكلات والتحديات التي تقف أمام التحول نحو رقمنة أرصدتها الأرشيفية، وهذا ما جعلنا نطرح التساؤل الرئيس الآتي:

*** ما مدى جاهزية المديريات التنفيذية لولاية بسكرة للتحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي؟**

3. تساؤلات الدراسة:

من خلال التساؤل الرئيسي يمكننا إدراج مجموعة من التساؤلات الفرعية كالآتي:

1. ما مفهوم الإدارات العمومية الجزائرية؟

2. ما مفهوم الأرشيف الالكتروني والرقمي؟

3. ما هي خطوات رقمنة الأرشيف ومتطلبات ومشكلات تحقيقه؟

4. ما طبيعة التجهيزات المتوفرة في المديريات التنفيذية؟

5. هل هناك إرادة وتخطيط لدى مسؤولي المديريات التنفيذية محل الدراسة نحو الرقمنة؟

6. هل توجد مبادرات في المديريات التنفيذية محل الدراسة للتحول نحو الرقمنة؟

7. ما طبيعة التحديات والمشكلات التي تواجه رقمنة الأرشيف في المديريات التنفيذية؟

4. أهداف الدراسة:

إن تبني أي موضوع للدراسة يعني وجود عدة أهداف ستسعى دراسته لتحقيقها، وأبرز الأهداف التي نحاول الوصول إليها، تتمثل فيما يلي:

1. التعرف على مفهوم المؤسسات العمومية الجزائرية وأنواعها وخصائصها.

2. تحديد مفهوم الأرشيف الالكتروني والرقمي ودوافع التحول إليه.

3. معرفة خطوات التحول نحو الأرشيف الرقمي ومتطلباته وصعوبات تحقيقه.

4.التأكد من توفر المديريات التنفيذية لولاية بسكرة على الموارد التكنولوجية اللازمة لرقمنة الأرشيف.

5.رصد موقف إدارة المديريات التنفيذية تجاه الأرشيف الرقمي من حيث التخطيط ومبادرات الرقمنة.

6.تحديد أهم التحديات والمشكلات التي تواجه رقمنة الأرشيف في المديريات التنفيذية لولاية بسكرة.

5. منهج الدراسة:

توجد عدة أنواع من المناهج العلمية التي يتم الاعتماد والرجوع إليها بهدف انجاز دراسة أو بحث معين، وبالنظر لطبيعة الدراسة وتبعا للإشكال المطروح والتساؤلات والفرضيات، تم استخدام المنهج الوصفي القائم على التحليل، وهو المنهج الذي تفرضه طبيعة الدراسة، والذي يعمل على وصف خصائص المجتمع وتقدير النسب في المجتمع1، كما يهتم بتصوير الوضع الراهن وتحديد العلاقات التي توجد بين مختلف الظواهر والاتجاهات التي تسير في طريق النمو، فضلا عن تحليل البيانات المتوصل إليها من خلال استمارة الاستبيان الخاصة بالأرشيفيين العاملين على مستوى المديريات التنفيذية لولاية بسكرة لمعرفة ملامح واقعهم المهني في تلك المؤسسات، وهو ما يتلاءم مع هذا النوع من الدراسات العلمية.

6. مصطلحات الدراسة:

إن تناول أي بحث علمي يستدعي ضرورة توضيح المصطلحات والمفاهيم الرئيسية التي ترتكز عليها الدراسة، وفيما يلي نستعرض أهم المصطلحات الأساسية للبحث المتمثلة في الأرشيف، المهنة الأرشيفية، الأرشيفي، المؤسسات العمومية، المديريات التنفيذية.

- الأرشيف: الأرشيف هو مجموعة الوثائق التي تتضمن الأوراق، والكتب، والخرائط، والتسجيلات السمعية البصرية، والمواد المليزرة الأخرى، التي نشأت أو التي وردت فيما يتعلق بتطبيق القوانين،أو المعاملات التجارية، أو المعاملات العامة،...

- الرقمنة : وهي العملية التي يتم فيها تحويل المواد غير الالكترونية (الكتب، المخطوطات، الجرائد، المواد الصوتية والمواد المرئية)إلى شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام الماسحات الضوئية أو أي معدات أو أجيزة أخرى.

- المؤسسات العمومية: هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني.

- المديريات التنفيذية: هي تلك المصالح التي تقوم ببعض المهام الإدارية على المستوى الإقليمي والمحلي بتفويض من الوزارة الوصية، وهي بذلك تمثل الدولة وتجسد وحدتها وتعمل على تنفيذ قوانينها وفرض أنظمتها في العديد من القطاعات، منها القطاع الاقتصادي، المالي، الاجتماعي والثقافي والفلاحي.

- المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

1. مفهوم الأرشيف:

يرجح الكثير من الأخصائيين في مجال المكتبات والأرشيف والتوثيق أن جذور كلمة أرشيف قديمة، فقد تم تداولها في الحضارة اليونانية بلفظة Archeion وتعني مكان إقامة القاضي، أما في الحضارة اللاتينية فعرفت بكلمة Archium ، ثم انتقلت إلى باقي اللغات العالمية الأخرى خاصة الأوروبية منها مع تغيير بسيط من الناحية اللفظية وثبات في المعنى، فجاءت في الفرنسية والانجليزية Archives والايطالية Archivo والألمانية Archive والهولندية 2**Archief** وهي تجمع في مدلولها على أنها جملة السجلات والوثائق المتصلة والناتجة عن دائرة من الدوائر العمومية3، دخلت بعد ذلك إلى اللغة العربية وذلك سنة 4**1909**، حيث قرر الفرع الإقليمي للمجلس الدولي للأرشيف "**ARBICA**" اعتماد كلمة أرشيف باعتبارها أصبحت متداولة الاستعمال في معظم أنحاء العالم من خلال نشر الصيغة العربية الأولى لقاموس المصطلحات الأرشيفية سنة 1990، تلتها الصيغة العربية الثانية وذلك عام 1995 والتي احتوت على 314 مصطلح باللغة الانجليزية وما يقابلها باللغتين العربية والفرنسية[5].

- الهيئة المعنية بعملية حفظ الوثائق، وقد فرق Schellenberg بين الأرشيف ومحتوياته من الأرصدة الوثائقية المحفوظة فيه حيث استخدم archival institution للدلالة عن المكان، وarchival matrials للدلالة عن الوثائق[6].

- **تعريف هليري جنكنسون *Hilary jenkinson*** : يعرفه على انه تلك الوثائق التي نشأت أثناء تأدية أي عمل من الأعمال وكانت جزءا من ذلك العمل وحفظت للرجوع إليها، وهي لا تقتصر على الأعمال الحكومية بل قد تكون وثائق لجمعيات أو لأشخاص أو لهيئات غير حكومية[7]، فجنكنسون قام بإدراج وثائق الجمعيات والأشخاص والهيئات الحكومية ضمن نطاق الأرشيف.

- **تعريف شيلنبرغ Schellenbreg** : الأرشيف هو تلك الوثائق لأي مؤسسة عامة أو خاصة حكم عليها بأنها جديرة بالحفظ الدائم لأغراض المراجعة والبحث والتي قد أودعت في مؤسسة أرشيفية[8].

- **تعريف المشرع الجزائري:** يعرفه في النصوص التشريعية ضمن القانون رقم 88-09 المؤرخ في 09 جمادى الثانية عام 1408 هـ الموافق 26 جانفي 1988، المتعلق بالأرشيف الوطني في الباب الأول سيما في المادتين الثانية والثالثة حيث أعطي تعريفا للوثيقة الأرشيفية في المادة الثانية بينما ورد تعريف الأرشيف في المادة الثالثة، والتي تنص على انه " يتكون الأرشيف بمقتضى هذا القانون من مجموعة الوثائق المنتجة أو المستلمة من طرف الحزب والدولة والجماعات المحلية والأشخاص الطبيعيين أو المعنويين سواء من القانون العام أو الخاص أثناء ممارسة نشاطها معروف بفوائدها وقيمتها سواء كانت محفوظة من مالكها أو حائزها أو نقلت إلى مؤسسة الأرشيف المختصة"9، يتسم هذا التعريف بالوضوح عكس ما كان عليه الحال في السابق ضمن الأمر رقم 71-36 المتعلق باستحداث مؤسسة للوثائق الوطنية، بالنظر إلى النقلة النوعية التي حملها القانون رقم 88-09 في مجال تنظيم قطاع الأرشيف في الجزائر وإعطائه تعريف أكثر وضوحا، رغم ما فيه من ثغرات.

مما تقدم ذكره يمكن أن نورد تعريفا جامعا للأرشيف : فهو تلك الوثائق ذات القيمة مهما كان شكلها أو موضوعها أو نوعها والتي أنتجها أو استلمتها أي جهة كانت، جماعية أو فردية عمومية وخاصة أثناء تأدية نشاطها، يتم حفظها بشكل منظم في مباني معدة لذلك، بغرض الرجوع إليها للاستفادة منها في تسيير الأعمال أو استغلالها في الأبحاث العلمية المختلفة.

2. الوثيقة الأرشيفية:

- **من الناحية اللغوية** كلمة وثيقة مشتقة من الفعل وثق أي ائتمن، ووثَّق أي أحكم، نقول ووثَّق الأمر أي أحكمه وأثبته، والوثيقة هو المحكم، والوثائق هي كل ما يعتمد عليه أو يرجع إليه لإثبات أمر وإحكامه وإعطائه صفة التحقق، أو يؤتمن على وديعة فكرية أو تاريخية تساعد في البحث العلمي، أو تكشف عن جوهر واقع ما أو تؤكد على إجراء تصرف قانوني سواء كان عام أم خاص.

- **أما من الناحية الاصطلاحية** فإننا نقصد بالوثيقة أي مستند أو محرر مسجل - سواء كان في شكل مخطوط أو مطبوع أو مصوراً أوفي مادة سمعية أو بصرية أو مصغر فيلمي أوفي شكل إلكتروني – نتج عن تصرف قانوني أو واقعة قانونية لشخص طبيعي أو إعتبارى (مؤسسة)[10]، وقد جاءت عدة تعريفات للوثيقة أهمها:

- الوثيقة في علم الأرشيف هي عبارة عن اتحاد وعاء معلومات مع المعلومة المسجلة عليه أو فيه، والتي يمكن استعمالها كدليل أو للاستشارة، وهي وحدة أرشيفية، سجل او مخطوط وغالبا ما تكون غير قابلة للتجزئة[11].

- وعرفها القانون 88 / 09 المؤرخ 07 جمادى الثانية عام 1408 الموافق لـ 26 يناير 1988 في المادة الثانية : « هي عبارة عن وثائق تتضمن أخبارا مهما يكن تاريخها أو شكلها أو سندها المادي، أنتجها أو سلمها أي شخص طبيعيا كان أو معنويا أو أية مصلحة أو هيئة عمومية كانت أو خاصة أثناء ممارسة نشاطها"[12].

3. أنواع وأقسام الأرشيف:

لا يوجد تقسيم موحد للأرشيف إنما يكون ذلك حسب الزاوية التي ينظر بها أخصائيو الأرشيف، فهناك من قسمه إلى إداري وتاريخي حسب قيمته العلمية، وهناك من قسمه إلى أرشيف جاري، أرشيف وسيط، أرشيف تاريخي حسب العمر، وهناك من قسمه إلى ورقي، سمعي بصري والكتروني حسب شكله، ومن قسمه حسب الجهة المنتجة له.

- **حسب الملكية:** ينقسم إلى: الأرشيف العمومي، - الأرشيف الخاص.

- **حسب القيمة:** ينقسم إلى: الأرشيف الإداري، الأرشيف التاريخي.

- **حسب الشكل ونوعية الوعاء:** ينقسم إلى: الأرشيف الورقي، الأرشيف السمعي البصري، الأرشيف الإلكتروني.

- **حسب الجهة المنتجة أو النشاط:** الأرشيف القضائي، الأرشيف العسكري، الأرشيف السياسي، أرشيف الآداب والفنون، أرشيف المؤسسات والهيئات الدينية.

4. خصائص وميزات الأرشيف:

يعد التعريف الذي جاء به جنكنسون jenkinson الأرضية التي انطلق منها هدسونhodson في توصله إلى تمييز الوثائق الأرشيفية إلى أربعة خصائص تفرق بينها وبين الوثائق العادية:

- **عدم التحيز:** المجموعات الأرشيفية تحتوي على معلومات عن مختلف نشاطات الإدارة المنتجة لها، وهي تمثل حقائق عن شتى الأعمال التي تقوم بها والمراحل التاريخية التي مرت بها هذه المؤسسة فهي جزء منها، وبذلك تتوفر فيها خاصية عدم التحيز لجهة ما.

- **الولاية القانونية:** عملية الحفظ هي ما تكسب المجموعة الأرشيفية أهميتها في نفسها من يضع الفرق بين الوثائق ذات القيمة الأرشيفية ومجموعة الوثائق التي تجمع بطريقة غير طبيعية، فالحفظ يمنح المجموعة الأرشيفية محفوظة في مكان مخصص يقره القانون، الذي هو ركن يجمع الباحثون على الزاميته المستمرة لحماية الوثائق الأرشيفية[13]، ويذهب جنكنسون في قوله أن الولاية القانونية هي العنصر الأساسي والفاصل بين الوثيقة العادية وبين الوثيقة الأرشيفية.

- **التجمع الطبيعي:** الأرشيف هو نتيجة تراكم الوثائق التي تنتجها الإدارة خلال قيامها بأداء أعمالها، فليس هناك أي تدخل صناعي في تجمع الوثائق الأرشيفية، وهذه الميزة تتمتع بها الوثيقة الأرشيفية فقط دون غيرها من الوثائق الأخرى.

- **الترابط:** هذه الخاصية هي النتيجة الحتمية لخاصية التجمع الطبيعي، لأن تشكل الوثائق بطريقة يكسبها نوعا من التماسك والتسلسل داخل المجموعة الأرشيفية وخارجها، وأهمية الوثيقة تتوقف على هذه العلاقة الترابطية، فوجود أي وثيقة بمفردها قد لا تعني شيئا بالنسبة للباحث[14].

5. المؤسسات العمومية:

تعتبر المؤسسات العمومية من الموضوعات الهامة والدقيقة في القانون الإداري، فقد بدأت فكرة المؤسسة العمومية تتطور منذ القرن التاسع عشر، وحتى منتصف ذلك القرن كان يشوب مفهوم المؤسسة العمومية بعض الغموض والذي بدأ ينجلي ابتداء من سنة 1856[15].

إن المؤسسة العمومية اعتمدت كأسلوب لإدارة المرافق العامة في النظام الجزائري، وذلك خلال الفترات المختلفة التي مرت بها الجزائر من تطبيق للنظام الاشتراكي في بداية الاستقلال، إلى الاتجاه نحو اقتصاد السوق نهاية الثمانينيات كل ذلك أثر على مفهوم المؤسسة العمومية في الجزائر.

1.5. نشأة وتطور فكرة المؤسسة العمومية:

ويمكن القول بصورة عامة أن الجذور التاريخية لفكرة المؤسسة العمومية، ترجع إلى تلك الهيئات التي أنشأتها السلطة العامة في فرنسا في غضون القرنين السابع عشر والثامن عشر، لتقوم بأداء بعض الخدمات العامة في مجالات التعليم والصحة والبر والإحسان[16].

إن تعبير المؤسسة العمومية الذي ظهر في هذه الفترة كان يتسم بالغموض، واستمر الحال كذلك في الفترة الممتدة من الثورة الفرنسية، حتى منتصف القرن التاسع عشر، حيث لم تكتسب فكرة المؤسسة العمومية سمات الوضوح ومن ثم فقد ظلت غامضة ينقضها التحديد والتأصيل[17].

إن أول من ميز بين هذين النوعين هو حكم محكمة النقض الصادر في 05 مارس1855 المتعلق بصندوق ادخار كايين Caisse d'Epargne de CAEN حيث أقام تفرقة شهيرة بين المؤسسات العمومية والمؤسسات ذات النفع العام، إذ اعتبر الأولى جزء لا يتجزأ من الإدارة وهي لذلك من الأشخاص العامة أما الثانية فهي على العكس ليست إلا مجرد تجمعات خاصة تتمتع ببعض امتيازات السلطة العامة.

وهكذا تمخض عن هذا التطور في مسألة التميز بين المؤسسات العمومية والمؤسسات ذات النفع العام، ظهور المفهوم التقليدي للمؤسسة العمومية، أو كما يسميها بعض الفقه المؤسسة الإدارية نظرا لارتباطها بالوظائف التقليدية للدولة، على أنها لا تعدو أن تكون مجرد مرفق عام مزود بالشخصية المعنوية[18].

2.5. مفهوم المؤسسة العمومية:

يشوب فكرة المؤسسة العمومية غموض شديد من حيث تعريفها وتحديدها تحديدا جامعا مانعا، وذلك لغياب تعريف تشريعي أو قانوني لها، إضافة إلى شدة اختلاف الباحثين وعدم اتفاقهم حول معنى المؤسسة العمومية، نتيجة لسرعة وعمق التطور الذي أصاب المفهوم التقليدي لها كمقابل لتطور وظائف الدولة، وكثرة التسميات والتطبيقات للمؤسسة العمومية باختلاف النظم السياسية والاجتماعية والاقتصادية[19].

- المفهوم اللغوي:

- يقصد بالمؤسسة لغة: جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية.

- يقال مؤسسة علمية، مؤسسة صناعية[20].

- أما كلمة عمومية فهي من فعل عم، عموماً، يقال: عم المطر الأرض، أي شملها، وعم القوم بالعطية أي شملهم.

- والعمم-الكثرة- الاجتماع، اسم جمع للعامة وهي خلاف الخاصة[21].

- المفهوم الاصطلاحي:

تكاد تجمع التعاريف التقليدية للمؤسسة العمومية على أنها شخص إداري عام تنشئه الدولة لإدارة مرفق عام يتمتع بالشخصية المعنوية، وتتبع في إدارته أساليب القانون العام.

وقد وضعت العديد من التعاريف للمؤسسة العمومية استنادا لفكرة المرفق العام، نذكر منها:

- **تعريف جورج فيدل:**"لقد عرفت المؤسسة العمومية بشكل استقر عليه الفقه بأنها مرفق عام منح الشخصية المعنوية، إلا أن هذا التعريف لا يصور الواقع لأنه لا يشمل كل المؤسسات العمومية وبالأخص الجمعيات النقابية للملاك وبالتالي يبقى التعريف السلبي للمؤسسة العمومية صحيحا أي المؤسسة العمومية هي كل شخص عام غير الدولة أو الأشخاص الإقليمية"[22].

- **تعريف جورج فلاكوس:**"المؤسسة العمومية شخص معنوي من أشخاص القانون العام غير ذلك الشخص الإقليمي"[23].

- **تعريف عمار عوابدي:**"المؤسسة العامة هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني"[24].

- **تعريف محمد الصغير بعلي:**"مرفق عام مشخص قانونيا"[25].

وبموجب هذه التعريفات يجب توافر العناصر التالية حتى نكون إزاء مؤسسة عمومية:

- وجود مرفق عام. - إدارة هذا المرفق بواسطة منظمة عامة. - أن تتمتع هذه المنظمة بالشخصية المعنوية.

3.5. خصائص المؤسسة العمومية:

من التعاريف السالفة الذكر يمكننا استنتاج خصائص المؤسسة العمومية كما يأتي:

-أولا:المؤسسة العمومية منظمة عامة: ويتضح ذلك من خلال عدة معايير تتلخص فيما يلي[26]:

- تستهدف المؤسسة العامة تحقيق المصلحة العامة وتتوفر على وسائل وموارد المرافق العامة وتنشأ من طرف الدولة.

- المؤسسة العامة هي التي تتمتع بحقوق وامتيازات السلطات العامة، - وتجبر الأفراد على الانضمام إليها.

- ثانيا: خضوع المؤسسة العمومية لمبدأ التخصص:

ويقصد به أن كل مؤسسة عمومية يناط بها القيام بأعمال محددة في نص إنشائها، وهي ملزمة بأن لا تحيد عنها وتمارس نشاط غير النشاط المذكور في نص إنشائها[27].

فالمؤسسة العمومية إذن تنشأ لتحقيق أغراض محددة ليس لها الخروج عليها، ولذلك يترتب على هذه القاعدة نتيجة رئيسية مقتضاها أن المؤسسة العمومية لا تستطيع قبول هبة أو وصية لتحقيق غايات ليس منوطا بالمؤسسة تحقيقها[28]، وفي حالة ممارستها لنشاط خارج عن تخصصها يعتبر هذا العمل غير مشروع تترتب عليه مسؤوليتها في حالة الضرر فهي تسعى فقط لتحقيق الأغراض المحددة، والخدمات المعينة بالذات وذلك وفقا لنص إنشائها، وبذلك تتعدد الأنظمة التي تحكم المؤسسات العمومية وهذا باختلاف نوع المؤسسة[29].

- ثالثا: المؤسسة العمومية أسلوب إداري لامركزي:

يرتكز كل تنظيم إداري على أساس المركزية أو اللامركزية، ويعتبر النظام الإداري مركزيا، عندما يتجه لتوحيد كل السلطات بين يدي السلطة المركزية[30]، وتتشكل هذه المركزية على أساس نظام السلم الإداري لموظفي الدولة فهي تمثل صورة التدرج الهرمي،

الذي يندرج فيه هؤلاء الموظفون حيث يكون رئيس السلطة التنفيذية في قمة الهرم، وتملك السلطة المركزية توجيه جميع الشؤون الإدارية وبالمثل سلطات التقرير والتنسيق والتوحيد[31].

6. الأرشيف الالكتروني والرقمي في الإدارات العمومية:

- الأرشيف الالكتروني والرقمي:

بدأ مصطلح الأرشيف الإلكتروني *Electronic Archive* يطرح في الإنتاج الفكري المتخصص منذ بداية الثمانينات من القرن العشرين للإشارة إلى المؤسسات الأرشيفية التي تستخدم الأنظمة الآلية في إنتاج وتنظيم وإتاحة الوثائق الالكترونية، ومنذ ذلك التاريخ طرحت العديد من التعريفات للمصطلح، ولأغراض هذه الدراسة يمكن طرح التعريف التالي للأرشيف الإلكتروني: هو ذلك الأرشيف الذي يتكون من مجموعة وثائق إلكترونية، سواء المنتجة أصلاً في شكل قابل للقراءة الآلية أو التي تم تحويلها إلى الشكل الإلكتروني، وتجري عمليات ضبطها وإتاحتها باستخدام نظام آلي، ويمكن الوصول إليها عن طريق شبكة حاسبات سواء كانت محلية أو موسعة أو عبر شبكة الإنترنت[32]، أما مصطلح الأرشفة الالكترونية فإنه يشير إلى عمليات جمع الوثائق وإنتاجها وضبطها وحفظها آلياً.

- عوامل ظهور الأرشيف الالكتروني والرقمي:

دعت عوامل متحدة مع بعضها البعض ومتشابكة، إلى ظهور الحاجة إلى استخدام الأرشفة الإلكترونية للوثائق، ومن هذه العوامل[33]:

- الزيادة الهائلة والمضطردة للوثائق الناتجة عن الأعمال الإدارية.

- التطور التكنولوجي وثورة الاتصالات في العصر الحديث، وكثرة الاعتماد على النظم الآلية والشبكات وشبكة الإنترنت تبدل البيانات والوثائق.

- الحاجة إلى تطوير الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الأرشيفية

- عدم توافر الإمكانيات المادية للمؤسسات الأرشيفية المتمثلة بالميزانيات المحدودة.

- عدم توافر الكوادر البشرية المؤهلة لإنجاز العمليات الفنية على الوثائق كالفهرسة والتصنيف وغيرها من العمليات الفنية.

- عدم توافر المساحات في المؤسسات الأرشيفية التي تمكنها من اقتناء كل ما يصدر عن المؤسسات الأم من وثائق تقليدية وحفظها.

- سهولة حفظ واسترجاع المواد إلكترونياً سواء على الحاسبات أو الشبكات.

- أهداف الأرشفة الالكترونية والرقمية:

إن القيام بعملية رقمنة الأرصدة الأرشيفية تضمن عدة إيجابيات بالنسبة للهيئات والمؤسسات وتتمثل خاصة في:

- أمن المعطيات : إن عملية الرقمنة تضمن الانتقال الكلي والكامل للمعطيات أثناء عملية التحويل.

- تمكن من نسخ للصور المحصلة بإعداد غير متناهية وعلى حوامل متنوعة وهذا دون فقدان أي شيء من نوعية الصورة المرقمنة.

- تؤخر وتقلل من تدور النسخ الأصلية الذي يرجع أساسا إلى الاستعمال المتزايد.

- إمكانية إحداث ترميمات أو تصحيحات افتراضية على هذه الصور لتحسين نوعية الصور الناتجة.

- دوام المعلومات المرقمنة لا تتدهور أو تفقد صلاحيتها مع مرور الزمن حيث ينبغي فقط تحويلها على حوامل جديدة موازاة مع التطور التكنولوجي وعلى فترات زمنية.

- سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات باستعمال البحث الآلي المتنوع بواسطة الكلمات المفتاحية الأسماء أو غيرها وهذا حسب التكشيف المعد مسبقا.

- السرعة الفائقة في الإجابة على أسئلة الباحثين، باعتبار أن جهاز الإعلام الآلي بإمكانه تأدية عمليات البحث في وقت زمني وجيز جدا .[34]

- إمكانية اطلاع عدة باحثين على نفس الوثيقة في آن واحد.

- إمكانية الاطلاع عن بعد.

- الأهداف الإستراتيجية للأرشفة الالكترونية والرقمية:

1. توفير الجهد والمال.

2. توفير الوقت وذلك من خلال سلاسة تبادل الوثائق الكترونيا بين المؤسسات المختلفة وفي مناطق جغرافية مختلفة بأسهل وأسرع الطرق.

3. مساعدة الإدارة وصناع القرار على اتخاذ القرارات الصائبة استنادا على المعلومات الصحيحة والحديثة.

4. الوصول إلى إدارة بلا أوراق والتي تؤدي بدورها إلى بيئة خضراء.

5. الطريق نحو الحكومة الالكترونية[35].

- متطلبات التحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي:

يتطلب توفير هذا النوع من المؤسسات الأرشيفية مجموعة من المتطلبات، هي[36]:

1- مجموعة الوثائق والملفات وهى المصادر التي تشكل المحتوى الأساسي للمؤسسة الأرشيفية سواء كانت تملكها أو تستطيع الوصول إليها وإتاحتها للمستفيدين.

2-المتطلبات التقنية : فتأسيس وبناء الأرشيف الإلكتروني يتطلب توافر مجموعة من التقنيات التي تتلاءم مع الأشكال الجديد من الوثائق، إنتاجاً واختزاناً وتنظيماً واسترجاعاً : ويمكن تلخيص هذه المتطلبات التقنية فيما يلي:

1. الأجهزة والمعدات Hardware التي سيتم عن طريقها تحويل الوثائق التقليدية إلى الشكل الإلكتروني، وأجهزة المسح الضوئي.

2. البرمجيات الخاصة بعمليات تكويد مصادر المعلومات في الشكل الإلكتروني.

3. شبكات الاتصال، ومنافذ للشبكة العالمية الإنترنت والتي لابد أن تكون بقدرات عالية وكفاءة وسرعة فائقة.

4. قواعد البيانات التي تختزن فيها النصوص الكاملة للوثائق، ولابد أن تكون هذه القواعد قادرة على استيعاب كافة أشكال الوثائق الإلكترونية.

5. وسائط التخزين لمصادر المعلومات، والتحقق من مدى قدرتها على الاستيعاب لما قد يزيد من المصادر الرقمية وارتباطاتها في المستقبل القريب والبعيد، ومدى قدرات التخزين الاحتياطية لهذه الوسائط.

6. برمجيات الأمان والتحقق من هوية المستخدمين، وأمن البيانات والوثائق الإلكترونية.

3- المتطلبات المادية والبشرية.

- مراحل وخطوات التحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي: تتمثل تلك المراحل فيما يلي:

1. مرحلة تحضير الوثائق.

2. مرحلة المسح الضوئي للوثائق.

3. مرحلة مراقبة الجودة.

4. مرحلة الفهرسة والتكشيف.

5. مرحلة التخزين والحفظ الرقمي.

6. مرحلة البحث والاسترجاع.

- مشكلات وتحديات التحول نحو الأرشيف الرقمي:

رغم كل المميزات التي تتميز بها الأرشفة الالكترونية إلا أن هناك بعض المشاكل والعقبات التي تعيق تطبيقها وانتشارها والتي يجب علينا تذليل هذه المشاكل ومعالجتها[37]:

- ضعف البنية التحتية للشبكات الالكترونية والاتصالات.

- عدم إدراك العديد من مديري ورؤساء المؤسسات وصناع القرار بأهمية الأرشفة الالكترونية.

- قلة الكوادر المدربة والقادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.

- بنية إدارية ضعيفة تحتاج لإعادة هيكلتها من اجل التأقلم مع المستجدات التقنية.

- التطور السريع لبرامج الأرشفة الالكترونية ووسائطها وأجهزتها، مما يؤكد على ضرورة إيجاد سياسة واضحة لمواكبة هذه التطورات التكنولوجية.

- مشكلة التكلفة المادية للأرشفة الالكترونية والرقمية.

- مشكلة التوقيع الالكتروني والصبغة الرسمية للوثيقة الالكترونية والرقمية.

- المبحث الثالث: الإطار الميداني للدراسة

1.إجراءات الدراسة الميدانية:

1.1.مجالات الدراسة:

تعرف المناهج العلمية في البحث باستخدام أساليب وطرق منهجية تضمن سلامة البحث وتحقق الهدف المنوط به، ومن تلك الأساليب ما يعرف بمجالات الدراسة التي توجه الباحث إلى وضع أطر واضحة للتحكم في الأفكار والمعلومات ضمن مسارات معينة تصل به إلى النتائج.

- المجال الجغرافي:

اقتصرت الدراسة على المديريات التنفيذية لولاية بسكرة وتسمى أيضا بالمصالح الخارجية للوزارات، والتي تعمل على تحقيق وظائف الدولة في القطاعات المختلفة بهدف تقريب الخدمة من المواطن على المستوى المحلي لولاية بسكرة، ويمكن توضيح المديريات المعنية بالدراسة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): يبين المجال الجغرافي للدراسة

الرقم	المديرية	الوزارة الوصية
01	مديرية السياحة	وزارة السياحة
02	مديرية الثقافة	وزارة الثقافة
03	مديرية المجاهدين	وزارة المجاهدين
04	مديرية النقل	وزارة النقل
05	مديرية الري	وزارة الري
06	مديرية المصالح الفلاحية	وزارة المصالح الفلاحية والتنمية الريفية
07	مديرية التعمير والهندسة المعمارية والبناء	وزارة السكن والعمران والمدينة
08	مديرية الصحة	وزارة الصحة
09	مديرية الشؤون الدينية والأوقاف	وزارة الشؤون الدينية والأوقاف

10	مديرية التربية والتعليم	وزارة التربية والتعليم
11	مديرية التخطيط والبرمجة	وزارة البرمجة ومتابعة الميزانية
12	مديرية الشباب والرياضة	وزارة الشباب والرياضة
13	مديرية التجارة	وزارة التجارة
14	مديرية التكوين والتعليم المهنيين	وزارة التكوين والتعليم المهنيين
15	مديرية الطاقة والمناجم	وزارة الطاقة والمناجم
16	مديرية البيئة	وزارة البيئة
17	مديرية النشاط الاجتماعي	وزارة التشغيل والعمل والضمان الاجتماعي
18	مديرية أملاك الدولة	وزارة المالية
19	مديرية الأشغال العمومية	وزارة الأشغال العمومية
20	مديرية التجهيزات العمومية	وزارة السكن والعمران والمدينة
21	مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
22	مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال	وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال
23	مديرية التشغيل	وزارة التشغيل والعمل والضمان الاجتماعي
24	مديرية الضرائب	وزارة المالية

- المجال الزمني:

أنجزت هذه الدراسة خلال شهر أكتوبر **2019**، أين تم تحديد الأطر العامة للدراسة الميدانية ووضع الحدود المنهجية، ثم تصميم الاستبيان وتوزيعه على بعض مسيري محلات الأرشيف بالمديريات التنفيذية لولاية بسكرة، ليتم استرجاعها وتفريغ بياناتها وتحليلها، ومن ثم الوصول لنتائج الدراسة ومقترحاتها.

- المجال البشري:

اقتصرت الدراسة على مسيري محلات ومستودعات الحفظ المؤقت في المديريات التنفيذية لولاية بسكرة الذين ينتمون لشعبة الوثائق والمحفوظات من الأسلاك التالية: وثائقيين أمناء المحفوظات ومساعدو الوثائق أمناء المحفوظات والأعوان التقنيون في الوثائق والمحفوظات والوثائقيين أمناء المحفوظات رئيسيون، ومن لا ينتمي للشعبة المذكورة ولهم صفة مكلف بتسيير الأرشيف.

2.1.مجتمع البحث وعينة الدراسة:

ونقصد به الأفراد الذين شملتهم الدراسة الميدانية، ووفقا لطبيعة الموضوع وإشكاليته وتساؤلاته وأهدافه، فإن **عينة الدراسة قصدية** تمثلت في مسيري مستودعات حفظ الأرشيف الوسيط بالمديريات التنفيذية لولاية بسكرة دون استثناء، بالتالي فإن المجتمع الأصلي هو العينة في حد ذاتها، وسيجيب على أداة الدراسة الرئيسية (الاستبيان) **24** مسيرا للأرشيف.

3.1.أدوات جمع البيانات: اعتمدت الدراسة في جمع البيانات

على الأدوات التالية:

- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة بأنواعها إحدى الأدوات التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات، وقد تم الاستعانة في هذه الدراسة بالملاحظة المترتبة عن زيارات سابقة لبعض المديريات، وأثناء زيارات توزيع الاستبانة على المبحوثين كانت الغاية منها الوقوف على الشروط المتعلقة بالحفظ والمقاييس التقنية وكذا ظروف عمل مسيري الأرشيف التي يتعذر معرفتها عن طريق أدوات جمع البيانات الأخرى.

- استمارة الاستبيان:

لقد ضمت الاستمارة في صيغتها العملية الحالية **08** أسئلة وتراوحت بين ما هو مغلق، وما هو نصف مغلق وأخرى مفتوحة، ثم شرع في توزيعه على عينة الدراسة بشكل مباشر عن طريق النسخ المطبوعة بالنسبة لـ**16** مبحوثا من أفراد العينة، فيما تم توزيع ثمانية **08** استمارات باستعمال شبكة الانترنت عن طريق شبكة التواصل الاجتماعي فايسبوك وهو ما يمكن اعتباره استبيان الكتروني، حيث كان عدد الاستمارات الموزعة **24** استمارة استرجعت كاملة، وبهذا تم اعتماد **24** استمارة أي بنسبة **100%** وهو ما يمثل العينة الكلية للدراسة.

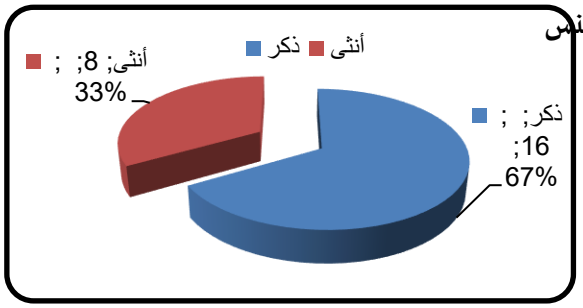
2. تحليل البيانات ومناقشة النتائج:

فيما يلي تحليل بيانات الاستبيان بالاعتماد على إجابات المبحوثين **لـ 24 استمارة:**

- البيانات الشخصية للأرشيفيين:

*** الجنس:** **الجدول رقم (02): يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس**

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	16	%66.66
أنثى	08	%33.33
المجموع	24	%100



الشكل رقم (01): يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

من المعروف أن الدارسين لتخصص علم المكتبات هم في الأغلبية من فئة الإناث، بالمقابل فان المتخرجين من الجامعات الجزائرية المنتمين إلى سلك الوثائقيين أمناء المحفوظات من جهة التوظيف أغلبهم من فئة الذكور وهذا ما تبينه نسبة 66.66% المبينة في الجدول أعلاه، بينما شكلت نسبة الإناث في التوظيف نسبة لا بأس بها قدرت بـ 33.33%، وهذا يعزى لعدة اعتبارات منها الإقبال الكبير للذكور على مسابقات التوظيف بالمقارنة بالإناث، كما أن الأمر له علاقة بطبيعة العمل في هذه المهنة ونظرة المجتمع لها، فمهنة الأرشيف في الجزائر ينظر لها أنها أكثر ملائمة للذكور فضلا عن المخاطر الصحية الناجمة عن ممارستها، دون أن ننسى

الأسباب الاجتماعية المتصلة بالعادات والتقاليد التي تحد نسبيا من حرية المرأة في ممارسة العمل خارج مجال التربية والتعليم وما إلى ذلك.

***المستوى العلمي:**

الجدول رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة %
ماستر	08	%33.33
ليسانس	12	%50.00
تقني سامي	02	%08.33
مستوى ثانوي	02	%08.33
المجموع	24	%100

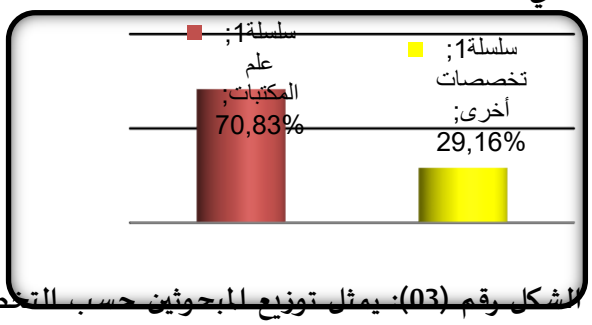
الشكل رقم (02): يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى العلمي

الشكل غالبا ما ارتبطت مهنة الأرشيف بالأوراق القديمة عديمة الفائدة والوثائق التي تتآكل تحت الغبار والرطوبة والضياع والتلف، مع أن العمل ضمن هذه المهنة ظل لسنوات يرتبط بالموظفين المعاقبين أو ذوي المستوى المتواضع أو الضعيف أحيانا فضلا عن المكانة المتدنية للمهنة في السلم الإداري للوظائف عموما، إلا أن النتائج المبينة في الجدول رقم (03) أعلاه تناقض هذه الأفكار تماما، وهذا ما تعبر عنه نسبة 33.33% من حاملي شهادة الماستر وكذا نسبة 50.00% من حاملي شهادة الليسانس، في حين كانت نسبة تقني سامي ومستوى ثانوي متساوية 08.33% وهي نسبة متدنية.

*** التخصص:**

الجدول رقم (04): يبين توزيع المبحوثين حسب التخصص العلمي

التخصص	التكرار	النسبة %
علم المكتبات	17	%70.83
تخصصات أخرى	07	%29.16
المجموع	24	%100



الشكل رقم (03): يمثل توزيع المبحوثين حسب التخصص العلمي

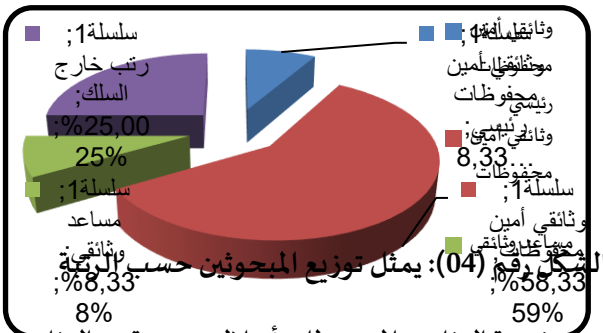
من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (04) المتعلق بالتخصص العلمي للمبحوثين نجد أن غالبية المسؤولين عن تسيير محلات الأرشيف الوسيط بالمديريات التنفيذية محل الدراسة هم من المتخصصين في مجال علم المكتبات وذلك بنسبة 70.83% وهي مؤشر جيد عن التوجه السائد الآن على مستوى المؤسسات العمومية في الجزائر بشكل عام وخاصة المديريات التنفيذية نحو توظيف المزيد من خريجي تخصص علم المكتبات، لكن هذا غير كافي وهذا ما تؤكده نسبة من هم خارج التخصص حيث بلغت

29.16% وهي نسبة معتبرة بالنظر لترسانة المناشير والقرارات والمراسيم الصادرة عن المديرية العامة للأرشيف الوطني والمتعلقة بتوظيف خريجي المكتبات ومنها على سبيل المثال لا الحصر المذكرة رقم 17 المؤرخة في 17 مارس 1997 المتعلقة بتنظيم الامتحانات والمسابقات المهنية والمذكرة رقم 18 المؤرخة في 03 جويلية 1999 المتعلقة بشروط توظيف الأرشيفيين.

- الرتبة:

الجدول رقم (05): يبين توزيع المبحوثين حسب الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة %
وثائقي أمين محفوظات	02	%08.33
وثائقي أمين محفوظات	14	%58.33
مساعد وثائقي	02	%08.33
رتب خارج السلك	06	%25.00
المجموع	24	%100



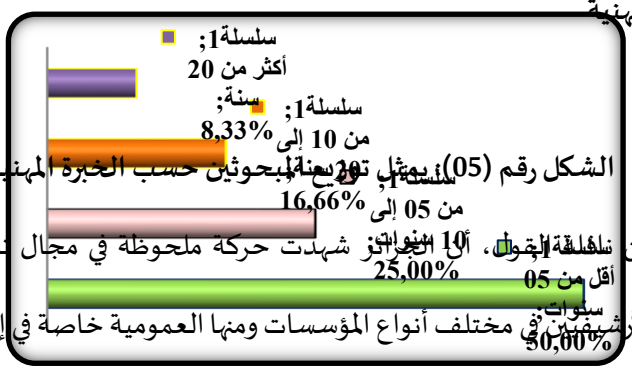
الشكل رقم (04): يمثل توزيع المبحوثين حسب الرتبة

تضم شعبة الوثائق والمحفوظات أسلاك رئيسية هي الوثائقيون أمناء المحفوظات ومساعدو الوثائقيين أمناء المحفوظات والأعوان التقنيون في الوثائق والمحفوظات، لكن ومن خلال النتائج المشار إليها في الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية الموظفين في هذه الشعبة على مستوى المديريات التنفيذية بولاية بسكرة ينتمون إلى رتبة وثائقي أمين محفوظات وهذا بنسبة عالية بلغت 58.33%، وهو ما يتوافق نسبيا مع ما جاء في الجدول رقم (03) والذي يشير إلى أن النسبة الأكبر لحملة شهادة الليسانس، أما الموظفين برتبة مساعد وثائقي أمين محفوظات فكانت نسبتهم قليلة تمثل 08.33% وهذا بالنظر لحذف شهادة الدراسات التطبيقية في علم المكتبات على مستوى الجامعات الجزائرية وهي متاحة فقط في التكوين المهني والتمهين، في حين جاءت رتبة وثائقي أمين محفوظات رئيسي بنسبة ضئيلة بلغت 08.33% وهذا يعكس ربما جانب من العراقيل والصعوبات التنظيمية والإدارية التي يواجهها بعض الموظفين للترقية لرتبة أعلى.

- الخبرة المهنية:

الجدول رقم (06): يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 05 سنوات	12	%50.00
من 05 إلى 10 سنوات	06	%25.00
من 10 إلى 20 سنة	04	%16.66
أكثر من 20 سنة	02	%08.33
المجموع	24	%100



الشكل رقم (05): يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

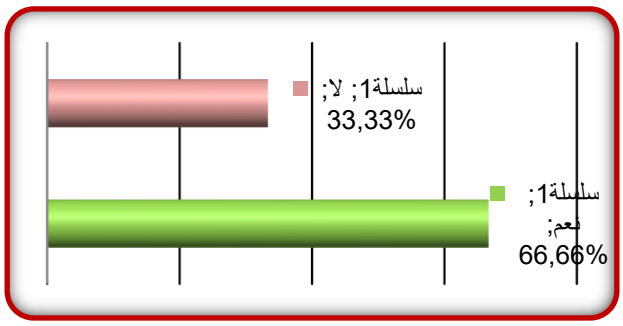
من خلال الجدول، أن الجزائر شهدت حركة ملحوظة في مجال توظيف الأرشيفيين في مختلف أنواع المؤسسات ومنها العمومية خاصة في إطار ما أطلق عليه بالمخطط الخماسي نهاية التسعينات، غير أن النتائج التي

يظهرها الجدول أعلاه تثبت أن ما نسبته 50.00% من المبحوثين لديهم خبرة أقل من 05 سنوات، وهذا يعزى للسياسة الجزائرية في مجال توظيف خريجي الجامعات مع توسع وانتشار التكوين الأكاديمي في تخصص المكتبات والأرشيف في العديد من تلك الجامعات شرقا وغربا خاصة في إطار النظام الجديد ل، م، د منذ سنة 2005 وعلى سبيل المثال لا الحصر نجد شعبة علم المكتبات والمعلومات التي تم اعتمادها في جامعة بسكرة منذ السنة الجامعية 2009/2008، فضلا عن التغيرات التي طرأت مؤخرا على أنماط التوظيف وكيفية إجراء المسابقات عن ما كان عليه الحال في السنوات السابقة، أما نسبة من لديهم خبرة من 05 إلى 10 سنوات فجاءت أقل تمثلت في 25.00%، تليها نسبة 16.66% لديهم خبرة من 10 إلى 20 سنة، وكانت أقل نسبة لمن لديهم خبرة تفوق 20 سنة حيث بلغت 08.33% وهي نسبة ضئيلة جدا.

- السؤال 01: هل تتوفر المديرية على التجهيزات التكنولوجية الملائمة للعمل الأرشيفي؟

الجدول رقم (07): يبين مدى توفر المديرية على التجهيزات التكنولوجية الملائمة للعمل الأرشيفي

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	16	%66.66
لا	08	%33.33
المجموع	24	%100

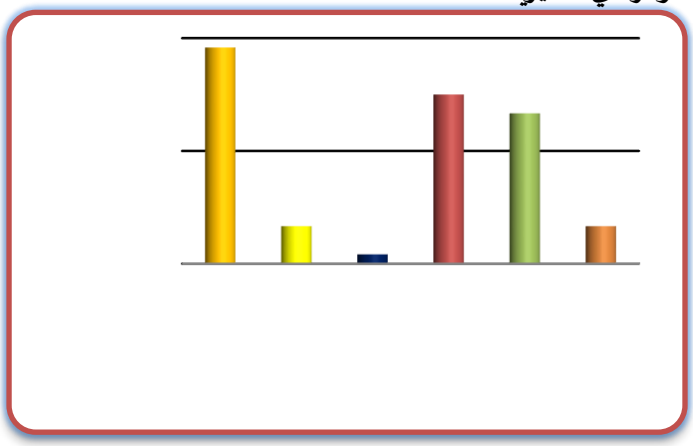


الشكل رقم (06): يمثل مدى توفر المديرية على التجهيزات التكنولوجية الملائمة للعمل الأرشيفي

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات اليوم تمثل الرهان الحقيقي الذي تسابق جميع الإدارات الزمن لمواكبته والاندماج الايجابي فيه على جميع المستويات، ولعل المبادرات التي سطرتها الدولة لرقمنة العمل الإداري في غالبية القطاعات خير دليل على أهمية إدخال آليات التكنولوجيا الحديثة وإمكاناتها في جميع مناحي العمل الإداري وكذا الأرشيفي على حد سواء، والمديريات التنفيذية بولاية بسكرة ليست بمعزل عن هذه التطورات وهذا ما تؤكده النتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه، من خلال العمل على توفير التجهيزات التكنولوجية الملائمة للعمل الأرشيفي وذلك بنسبة 66.66%، في حين نجد أن هناك بعض المديريات لا تزال تهمل هذا الجانب خاصة عندما يتعلق الآمر بالأرشيف وذلك بنسبة قدرت بـ 33.33%، رغم ما نشهده اليوم من مشاريع لرقمنة الأرصدة الأرشيفية في العديد من القطاعات والإدارات لحفظها في المدى الطويل وتثمينها والفوائد الجمة التي قد تعود بها على المؤسسة على المستوى القريب والبعيد.

- السؤال 02: طبيعة التجهيزات التكنولوجية التي تتوفر عليها المديرية:

الجدول رقم (08): يبين التجهيزات التكنولوجية المتوفرة في المديرية



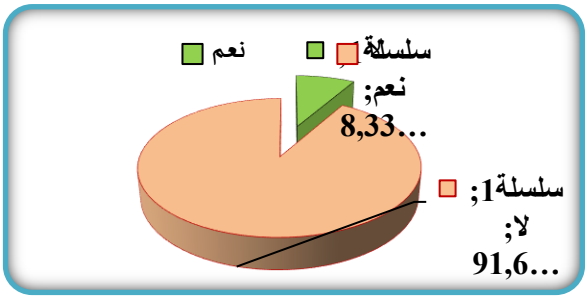
الاحتمالات	التكرار	النسبة %
حواسيب	23	%95.83
ماسحات ضوئية	04	%16.66
برمجيات وثائقية	01	%04.16
قواعد بيانات	18	%75.00
برمجيات الحماية	16	%66.66
شبكات اتصال	04	%16.66

الشكل رقم (07): يمثل التجهيزات التكنولوجية المتوفرة في المديرية

أخذت العديد من الإدارات والمؤسسات العمومية الجزائرية خطوات نحو توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات بمختلف أقسامها سواء كان التجهيزات أو التخزين والاسترجاع أو تكنولوجيا الاتصال التي أضحت من المقومات والمرتكزات الأساسية لنجاح رسالتها، ووفقا لما تم التوصل إليه في الجدول رقم (07) من أن العديد من المديريات التنفيذية بولاية بسكرة تعمل على توفير التجهيزات التكنولوجية الملائمة للعمل الأرشيفي، نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تلك التجهيزات متوفرة لكن بشكل محدود كما ونوعا من مديرية إلى أخرى، وعليه كانت الحواسيب الأكثر توفرا وذلك بنسبة عالية بلغت 95.83% وهذا أمر طبيعي بالنظر إلى أن الحاسوب اليوم أصبح من الأساسيات في كل المجالات، ثم قواعد البيانات بنسبة **75.00%** وبرمجيات الحماية والأمن بنسبة بلغت **66.66%** ، أما الماسحات الضوئية وشبكات الاتصال فجاءت بنسبة أقل قدرت بـ 16.66%، تليها البرمجيات الوثائقية بنسبة ضئيلة بلغت 04.16%، رغم أهمية الأخيرة في مجال التسيير الالكتروني للوثائق الذي يعتبر تحدي بالنسبة للعديد من الإدارات في الجزائر لذا يجب الاهتمام الفعلي بالاستفادة من هذه الآليات التكنولوجية الحديثة لأخذ زمام المبادرة في مجال رقمنة الأرشيف بنجاح.

- السؤال 03: هل استفدت من برنامج تكويني في مجال رقمنة الأرشيف بعد تعيينك في منصب عملك؟

الجدول رقم (09): يبين مدى الاستفادة من برنامج تكويني في مجال الرقمنة



الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	02	%08.33

لا	22	%91.66
المجموع	24	%100

الشكل رقم (08): يمثل مدى الاستفادة من برنامج تكويني

في مجال الرقمنة

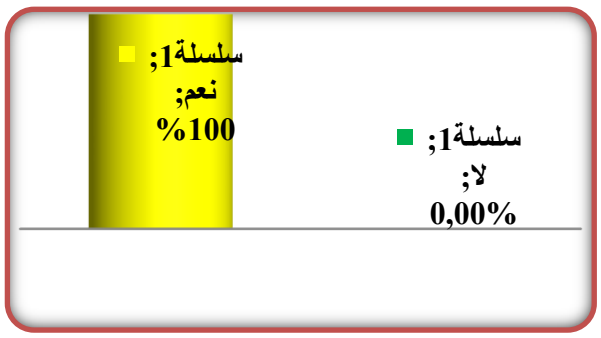
تعتبر المؤهلات والكفايات التي يتحصل عليها خريجي علم المكتبات والمعلومات والأرشيف في الجزائر ذات أهمية بالغة في بداية مسارهم المهني سواء كان الرصيد المعرفي النظري أو المهارات التطبيقية العملية، ورغم التطورات الحاصلة الآن على مستوى البرامج البيداغوجية لتكوين العالي في مجال الأرشيف في الجامعة الجزائرية لكن الواقع الميداني للمؤسسات العمومية أو الخاصة يضع الأرشيفي بعد تعيينه في منصب العمل أمام تحديات جديدة لا تتطابق في كثير من الأحيان مع ما تلقاه من معلومات في مساقات البرامج الأكاديمية وهو ما يفرض عليه حتمية مواكبة هذه المستجدات والظروف المهنية المتغيرة من حين لآخر ويعتبر التكوين بعد التعيين في منصب العمل من بين أهم الآليات التي تسمح للأرشيفي بتحسين مهاراته وقدراته لمواكبة التطورات المحيطة بمهنته التكنولوجية منها والمعرفية والقانونية وغيرها، في هذا السياق أكد الغالبية العظمى من الأرشيفيين في المديريات التنفيذية لولاية بسكرة موضع الدراسة بأنهم لم يستفيدوا من أي برنامج تكويني في مجال الرقمنة بعد تعيينهم في مناصب عملهم الحالية وذلك بنسبة عالية جدا بلغت 91.66%، ويعزى ذلك لأسباب مختلفة ذات طبيعة إدارية أو مادية وغيرها، في حين كانت نسبة الأرشيفيين الذين استفادوا من برنامج تكويني في مجال الرقمنة بعد التعيين ضئيلة جدا قدرت بـ08.33%، وهذا يعزى للمعرفة الدقيقة لقلة من المدراء بأهمية العملية التكوينية لكل العاملين بما فيهم الأرشيفيين لتمكينهم من تطوير مهاراتهم على مختلف المستويات وخاصة عند التخطيط والتفكير في تنفيذ مشروع رقمنة الرصيد الأرشيفي.

- السؤال 04: هل ترى أن التكوين المستمر ضروري لتطوير مهارات الأرشيفي في مجال الرقمنة؟

الجدول رقم (10): يبين مدى أهمية التكوين المستمر

لتطوير مهارات الأرشيفي في مجال الرقمنة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	24	%100
لا	00	%00.00
المجموع	24	%100



الشكل رقم (09): يمثل مدى أهمية التكوين المستمر

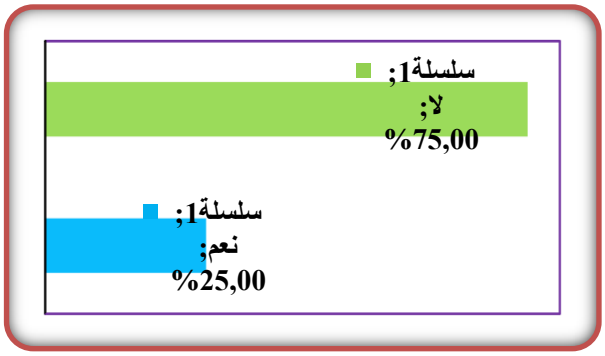
لتطوير مهارات الأرشيفي في مجال الرقمنة

لقد أكدت العديد من التعليمات والقرارات والتوصيات التي خرجت بها المؤتمرات الدولية والملتقيات الوطنية والأيام والندوات العلمية التي عالجت القضايا المرتبطة بالأرشيف فضلا عن التوجيهات والإرشادات واللوائح والمنشورات الصادرة عن بعض الجمعيات المتخصصة والاتحادات المهنية الدولية والإقليمية التي تحرص دائما على تكريس ثقافة التكوين المستمر بحكم انه أصبح ضرورة وحاجة ملحة بالنسبة للأرشيفي ليكون في قلب التطورات التي تحصل من حوله، ورغم أن غالبية الأرشيفيين في المديريات التنفيذية موضع الدراسة لم يستفيدوا من دورات تكوينية رسمية في مجال الرقمنة وهو ما تؤكده نتائج الجدول رقم (09) وذلك لأسباب مختلفة، نجد أنهم ومن خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه على درجة كبيرة من الوعي بأهمية وضرورة التكوين المستمر لتطوير أدائهم المهني وهذا بنسبة100%، وهو ما يدعو للتفاؤل على الأقل على مستوى الأرشيفيين أنفسهم بغض النظر عن رؤية وممارسة الإدارة الوصية في هذا المجال، والتي يجب أن تكون عنصر فعال ومشجع في الأخذ به وتهيئة كل الظروف والإمكانيات لنجاح أي برنامج تكويني يسمح للأرشيفي بتطوير أدائه والرقي بالممارسة الأرشيفية على جميع المستويات، في حين كانت نسبة من يرون بأن التكوين المستمر غير ضروري منعدمة.

- السؤال 05: هل هناك رغبة لدى الإدارة للتوجه نحو رقمنة الرصيد الأرشيفي؟

الجدول رقم (11): يبين مدى وجود رغبة للإدارة للتوجه نحو رقمنة الأرشيف

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	06	%25.00
لا	18	%75.00
المجموع	24	%100



الشكل رقم (10): يمثل مدى وجود رغبة للإدارة للتوجه نحو رقمنة الأرشيف

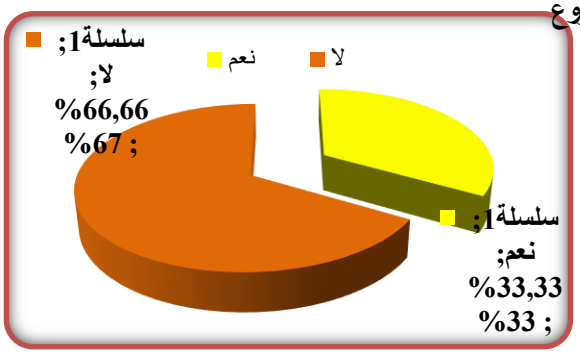
إن القيادة المستنيرة للمؤسسة هي التي تسعى دوما لتحسين مستوى الأداء والخدمات داخليا وخارجيا وذلك من خلال متابعة كل التطورات الحاصلة في مجال الموارد والأنشطة التي تقوم بها وما تقدمه من خدمات للمستفيدين، وتعتبر تكنولوجيا الرقمنة من أبرز التوجهات الحديثة للحفظ الدائم للأرشيف خاصة في الإدارات العمومية، من هنا ومن خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه نجد أن غالبية الإدارات على مستوى المديريات التنفيذية محل الدراسة لا توجد لديها رغبة وإرادة حقيقية فعلية لتجسيد

مشروع رقمنة الأرشيف وذلك بنسبة مرتفعة بلغت 75.00%، ويعزى ذلك إلى غياب الوعي بأهمية مسايرة التكنولوجيا الرقمية فضلا عن النظرة تجاه الأرشيف عموما في ظل الإدارة التقليدية وضعف الإمكانيات التكنولوجية وغيرها، في حين هناك بعض المديريات التنفيذية لديها أفكار وتوجه نحو التغيير والانتقال من الأرشيف التقليدي الورقي إلى الرقمي وذلك بنسبة بسيطة قدرت بـ 25.00%.

- السؤال 06: هل تشجع الإدارة المبادرات الرامية لتحقيق مشروع رقمنة الرصيد الأرشيفي في المؤسسة؟

الجدول رقم (12): مدى تشجيع الإدارة لمبادرات تحقيق مشروع رقمنة الأرشيف

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	08	%33.33
لا	16	%66.66
المجموع	24	%100



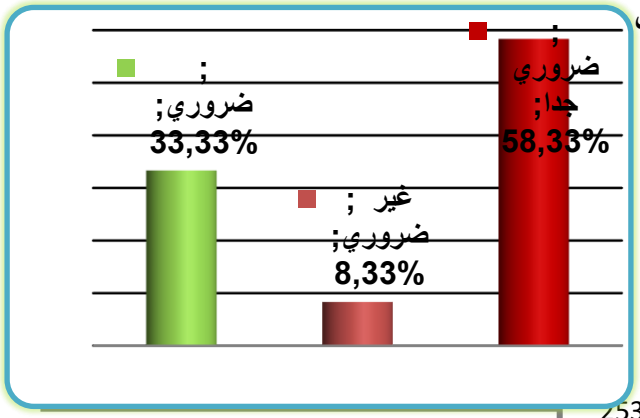
الشكل رقم (11): يمثل مدى تشجيع الإدارة لمبادرات تحقيق مشروع رقمنة الأرشيف

تؤدي الإدارة دور هام في قيادة وتوجيه الجهود الرامية لتحسين واقع وصورة المؤسسة العمومية ومنها المديريات التنفيذية، وقد تتبلور بعض الأفكار في شكل مبادرات فردية أو جماعية من طرف العاملين لتقدم للإدارة بغرض تحسين الأداء أو الاستفادة من تقنيات جديدة تؤثر إيجابا على أداء المؤسسة عموما، في هذا السياق وبالنظر للنتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه، فإن المسؤولين على مستوى غالبية المديريات التنفيذية محل الدراسة لا يولون أهمية تذكر لتشجيع المبادرات الهادفة إلى رقمنة الأرصدة الأرشيفية وذلك بنسبة مرتفعة بلغت 66.66%، في حين كانت نسبة من يهتمون بأي مبادرة في هذا الإطار قليلة قدرت بـ 33.33%، وهو ما يتطابق إلى حد بعيد مع نتائج الجدول رقم 11.

- السؤال 07: هل التخطيط للتحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي؟

الجدول رقم (13): يبين مدى أهمية التخطيط للتحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ضروري	08	%33.33
غير ضروري	02	%08.33



ضروري جدا	14	%58.33
المجموع	24	%100

الشكل رقم (11): يمثل مدى أهمية التخطيط للتحول

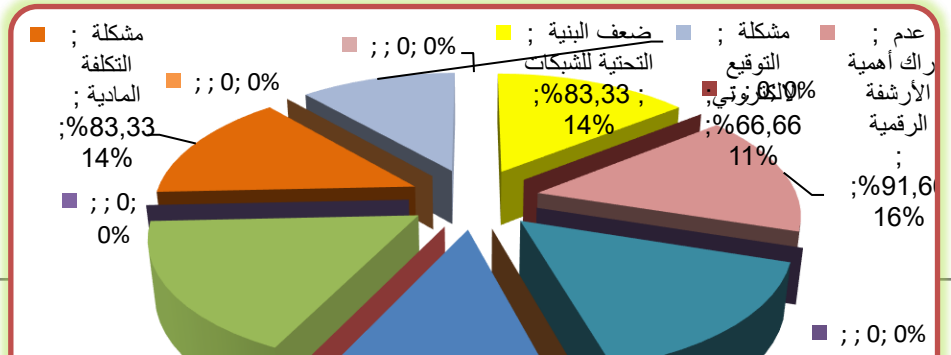
نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي

يعتبر التخطيط من أهم وظائف ومبادئ الإدارة وهو التدبير المسبق والتنبؤ واستشراف المستقبل والاستعداد له لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، ويشمل التخطيط كل مناحي العمل في المديريات التنفيذية ومنها مجال الأرشيف وكيفية تحسين وضعيته وتثمينه وضمان حفظه الدائم خاصة من خلال الرقمنة، من هنا وحسب النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فإن غالبية مسيري مصالح الحفظ المؤقت بالمديريات التنفيذية محل الدراسة يرون بأن عملية التخطيط للتحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي ضرورية جدا، في حين كانت نسبة الذين أكدوا بأن الرقمنة ضرورية أقل قدرت بـ **33.33%**، أما من يرى بأنها غير ضرورية فكانت نسبتهم ضئيلة جدا بلغت **08.33%**.

- السؤال 08: برأيك، ما هي المشكلات والصعوبات التي تواجه عملية التحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي؟

الجدول رقم (14): المشكلات والصعوبات التي تواجه عملية التحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ضعف البنية التحتية للشبكات الالكترونية والاتصالات	20	%83.33
عدم إدراك العديد من مديري المؤسسات بأهمية الأرشفة الالكترونية والرقمية	22	%91.66
قلة الكوادر المدربة والقادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة للرقمنة	22	%91.66
ضعف الهيكلة الإدارية وعدم تأقلمها ومواكبتها للمستجدات التقنية في مجال الأرشيف	16	%66.66
عدم وجود سياسة مؤسسية واضحة تجاه التحول نحو الأرشيف الرقمي	24	%100
مشكلة التكلفة المادية للأرشفة الالكترونية والرقمية	20	%83.33
مشكلة التوقيع الالكتروني والصبغة الرسمية للوثيقة الالكترونية والرقمية	16	%66.66



الشكل رقم (13): يمثل المشكلات والصعوبات التي تواجه عملية التحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي

تعتبر عملية الرقمنة ضرورة حتمية لمواكبة التطورات المتسارعة والحفاظ على الأرشيف المعرض للتلف يوما بعد يوم، هذا من جهة ومن جهة أخرى فهناك جملة من التحديات فيما يخص ولوج الإدارات والمؤسسات إلى العالم الرقمي، ورغم الجهود التي تبذلها بعض الإدارات العمومية في الجزائر للاندماج واستعمال التكنولوجيا الجديدة من أجل تقديم خدماتها طبقا لاحتياجات مستفيديها وضمان وتثمين أرصدتها الأرشيفية، إلا أن هذه الأخيرة تواجه تحديات ومشكلات متعددة لتحقيق ذلك، من هنا وبالنظر للنتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه يتضح بأن أهم تلك التحديات التي تقف أمام المديريات التنفيذية محل الدراسة للتحول نحو الرقمنة تتمثل في عدم وجود سياسة مؤسسية واضحة تجاه التحول نحو الأرشيف الرقمي بنسبة **100%**، وكذا عدم إدراك العديد من مديري المؤسسات بأهمية الأرشفة الالكترونية والرقمية وقلة الكوادر المدربة والقادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة للرقمنة بنسبة عالية بلغت **91.66%** ، وهو ما يتوافق مع نتائج الجداول 9 و 10 و 11 و 12، إضافة إلى مشكلة التكلفة المادية للأرشفة الالكترونية والرقمية وضعف البنية التحتية للشبكات الالكترونية والاتصالات وذلك بنسبة أقل قدرت بـ**83.33%** ، وتتمثل أيضا في مشكلة التوقيع الالكتروني والصبغة الرسمية للوثيقة الالكترونية والرقمية وضعف الهيكلة الإدارية وعدم تأقلمها ومواكبتها للمستجدات التقنية في مجال الأرشيف بنسبة أقل بلغت **66.66%**.

- نتائج الدراسة: من خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية، توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- تبين أن نسبة الأرشيفيين أفراد العينة من جنس الذكور أعلى من نسبة الإناث وهذا يعود إلى عدة اعتبارات منها الإقبال الكبير للذكور على مسابقات التوظيف مقارنة بالإناث، فضلا عن طبيعة العمل في هذه المهنة ونظرة المجتمع لها.

- من حيث المستوى العلمي تبين أن نسبة أفراد العينة من حاملي شهادة الليسانس كانت أعلى من نسبة حاملي شهادة الماستر، فيما كانت نسبة تقني سامي ومستوى ثانوي متساوية وهي الأقل تماما.

- تبين أن غالبية المسؤولين عن تسيير محلات الأرشيف الوسيط بالمديريات التنفيذية هم من المتخصصين في مجال علم المكتبات، في حين كانت نسبة من هم خارج التخصص أقل بكثير.

- تبين أن غالبية الأرشيفيين أفراد العينة ينتمون إلى رتبة وثائقي أمين محفوظات بدرجة أولى، يليهم من هم برتبة مساعد وثائقي أمين محفوظات ثم رتبة وثائقي أمين محفوظات رئيسي.

- تبين أن الأرشيفيين الذين لديهم خبرة أقل من **05** سنوات يشكلون الفئة الأكبر، يليهم من لديهم خبرة من **05** إلى **10** سنوات بدرجة أقل ثم من لديهم خبرة من **10** إلى **20** سنة، وكانت أقل فئة ممن لديهم خبرة تفوق **20** سنة.

- تعمل غالبية المديريات التنفيذية محل الدراسة على توفير التجهيزات والأدوات اللازمة للعمل الأرشيفي.

- إن العديد من المديريات التنفيذية بولاية بسكرة تعمل على توفير بعض التجهيزات التكنولوجية الملائمة لكن بشكل محدود كما ونوعا من مديرية إلى أخرى، وأهمها الحواسيب وقواعد البيانات وبرمجيات الحماية والأمن والماسحات الضوئية ، تليها شبكات الاتصال والبرمجيات الوثائقية.

- أكد الغالبية العظمى من الأرشيفيين في المديريات التنفيذية لولاية بسكرة موضع الدراسة بأنهم لم يستفيدوا من أي برنامج تكويني في مجال الرقمنة بعد تعيينهم في مناصب عملهم الحالية.

- مسيري مصالح الحفظ المؤقت في المديريات التنفيذية موضع الدراسة على درجة كبيرة من الوعي بأهمية وضرورة التكوين المستمر لتطوير أدائهم المهني ومواكبتهم لتكنولوجيا الرقمنة.

- إن غالبية الإدارات على مستوى المديريات التنفيذية محل الدراسة لا توجد لديها رغبة وإرادة حقيقية فعلية لتجسيد مشروع رقمنة الأرشيف.

- المسؤولين على مستوى غالبية المديريات التنفيذية محل الدراسة لا يولون أهمية تذكر لتشجيع المبادرات الهادفة إلى رقمنة الأرصدة الأرشيفية.

- يؤكد مسيري مصالح الحفظ المؤقت في المديريات التنفيذية موضع الدراسة على الحاجة إلى عملية التخطيط للتحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي وأنها ضرورة ملحة أكثر من أي وقت مضى.

- تواجه المديريات التنفيذية محل الدراسة جملة من التحديات التي تقف أمامها للتحول نحو الرقمنة تتمثل في عدم وجود سياسة مؤسسية واضحة تجاه التحول نحو الأرشيف الرقمي وعدم إدراك العديد من مديري المؤسسات بأهمية الأرشفة الالكترونية والرقمية وقلة الكوادر المدربة والقادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة للرقمنة، إضافة إلى مشكلة التكلفة المادية للأرشفة الالكترونية والرقمية وضعف البنية التحتية للشبكات الالكترونية والاتصالات، فضلا عن مشكلة التوقيع الالكتروني والصبغة الرسمية للوثيقة الالكترونية والرقمية وضعف الهيكلة الإدارية وعدم تأقلمها ومواكبتها للمستجدات التقنية في مجال الأرشيف.

<u>- مقترحات الدراسة:</u> على ضوء النتائج المتوصل إليها، يقترح الباحث ما يلي:

- ضرورة اهتمام المديريات التنفيذية بتوفير التجهيزات والأدوات الحديثة لعصرنة العمل الأرشيفي وتطويره فنيا وتنظيميا.

- التحلي باليقظة التكنولوجية الدائمة والعمل على إدخال التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات على مستوى مصالح الحفظ المؤقت في المديريات التنفيذية لضمان التوجه الآمن نحو الرقمنة وغيرها من التحديات.

- التركيز على زيادة توظيف المتخصصين في مجال الأرشيف لضمان التسيير الجيد للأرصدة الوثائقية وتطوير العمليات المتعلقة بها.

- ضرورة الاهتمام بالبرامج التكوينية والتدريبية خاصة في مجال الرقمنة للإداريين والأرشيفيين على حد سواء بحكم أنهم أطراف فاعلة بالنسبة لنشأة الوثيقة واستقبالها ومعالجتها وحفظها.

- ضرورة تحسيس وتوعية جميع المسؤولين في مختلف المؤسسات بأهمية التخطيط للتحول نحو الأرشيف الرقمي.

- تسخير الإمكانيات والموارد اللازمة لتجاوز المشكلات والتحديات التي تعترض الإدارات العمومية الجزائرية للتحول الجاد والناجح نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي.

- خاتمة:

يعتبر ارتباط الأرشيف بالعديد من المفاهيم والمصطلحات كالوثائق الأرشيفية والسجلات والمحفوظات وغيرها، من بين الجوانب التي تؤكد على أهميته وضرورة توفير الآليات الملائمة للحفاظ عليه وضمان حسن تسييره، فاستخدام الوثائق الأرشيفية لا يقتصر على شخص معين، وليس هناك مسؤول في الإدارة أو باحث أو مواطن إلا وقد احتاج يوما ما إلى وثيقة أرشيفية، فالمسؤول قد يعود إليها في اتخاذ القرار المناسب والصحيح، ويرجع إليها الإداري في إطار عمله اليومي، ويعود إليها الباحث لإيجاد الدلائل والمعومات المرتبطة بأبحاثه، والمواطن من أجل إثبات حقوقه.

إن بلوغ الإدارات العمومية في الجزائر مستويات مقبولة وجيدة في مجال التحكم في الوثائق الأرشيفية، يعتمد على جملة من المتغيرات التي تؤثر مباشرة في إمكانية نجاحها أو فشلها في هذا المجال، ومنها مدى وجود إرادة وتوجه فعلي لتلك الإدارات نحو الرقمنة وتسخير الإمكانيات المادية والتكنولوجية والبشرية اللازمة لذلك، دون إهمال التخطيط المسبق وتدريب العاملين لقيادة مشروع الرقمنة لتخطي جميع التحديات والمشكلات التي قد تواجهها تلك الإدارات عند تنفيذ التحول نحو الأرشيف الالكتروني والرقمي.

المراجع:

[1] عبد الهادي، محمد فتحي. *البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003.ص.105.

[2] قبيسي، محمد . *علم التوثيق والتقنية الحديثة*. ط2. بيروت :دار الأفاق الجديد، 1991. ص .31.

[3] الألوسي، سالم عبود. *الأرشيف تاريخه، أصنافه ، إدارته*. بغداد: مكتبة الإسكندرية، 1979،ص .05.

[4] فالن، بيتر. *قاموس المصطلحات الأرشيفية*. تر :غسان منير سنو . بيروت: الدار العربية للعلوم، 1990. ص 28.

[5] البنوري، ربيع. *معجم المصطلحات الأرشيفية، انجليزية – عربي* . تونس : منشورات الفرع الإقليمي العربي للمجلس الولي للأرشيف، 1995. ص. 101.

6 السيد، محمد إبراهيم .*مقدمة في تاريخ الأرشيف ووحداته*. القاهرة :دار الثقافة للنشر والتوزيع،1987 .ص12.

[7] Jenkinson, Hilary. *A manual of archive administration*. London :th eclarendon press .p.46.

[8] Schellenberg , T .R.*mondern archivesprinciples&techinques*. Chicago : University of Chicago Press.1956 . p.74..

[9] القانون رقم88–09 المؤرخ في 26 جانفي 1988 المتعلق بالأرشيف الوطني ،ج ر ع: 4 .رئاسة الجمهورية:المديرية العامة للأرشيف الوطني.

10 عودة عليوة، محمد. *إدارة وتوثيق المعلومات الأرشيفية*. عمان: دار وائل للنشر،2002.ص.6.

[11] شواو، عبد الباسط. *تكوين الأرشيفيين بالجامعة الجزائرية بين النظري والواقع: تجربة تخصص تقنيات أرشيفية في نظام ل م د بجامعة قسنطينة 2*. أطروحة دكتوراه:علم المكتبات:جامعة قسنطينة2، 2014.ص.67.

[12] القانون رقم88–09 المؤرخ في 26 جانفي 1988 المتعلق بالأرشيف الوطني ،ج ر ع: 4 .رئاسة الجمهورية:المديرية العامة للأرشيف الوطني.

[13] محمد، احمد حسين .*الوثائق التاريخية* . القاهرة:(د،ن)، 1954 .ص.22.

[14] الالوسي، سالم عبود. المرجع السابق.ص.41.

[15] مصطفى، أبو زيد فهمي. *الوسيط في القانون الإداري*. ط1، ج1. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،1995.ص. 312.

[16] سعد العلوش. المرجع السابق. ص.09.

[17] المرجع نفسه.ص.12.

[18] أحمد، محيو. *محاضرات في المؤسسات الإدارية*. تر: محمد عرب صاصيلا. ط4. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، .2006.ص.445.

[19] ناصر ، لباد. *القانون الإداري*. ط1، ج2. الجزائر: لباد للنشر والتوزيع،2004.ص.184.

[20] *المنجد في اللغة العربية*. ط31. بيروت: دار المشرق العربي،1991.ص.10.

[21] *المنجد في اللغة العربية*. المرجع السابق.ص.28.

[22] Georges VEDEL: *Droit administratif*, Presses Universitaires de France, 6éme édition, 3é trimestre, 1976, p:730.

[23] سليمان محمد الطماوي. المرجع نفسه.ص.63.

[24] عمار عوابدي. *القانون الإداري*. ط3، ج1. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.ص.305.

[25] محمد الصغير بعلي. *القانون الإداري*. عنابة: دار العلوم للنشر والتوزيع، د.ت. ص.24.

[26] محمد بكر القباني. *نظرية المؤسسة العامة المهنية في القانون الإداري*. بيروت: الدار المصرية اللبنانية للنشر، 1998.ص.17.

[27] عمار بوضياف. *الوجيز في القانون الإداري*. ط2. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2007. ص.32.

[28] سليمان محمد الطماري. *مبادئ القانون الإداري*.المرجع السابق. ص.36.

[29] Olivier DUGRIP, Luc SAIDJ, *Les établissements publics nationaux*, Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence. Paris. 2002.p25.

[30] أحمد، محيو.المرجع السابق.ص.21.

[31] محمد أمين بوسماح. *المرفق العام في الجزائر*. تر: رحال بن عمر.الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005. ص16.

[32] أفنان، هاشم قاروت . *الأرشفة الالكترونية*. جامعة أم القرى : كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر،2010.ص.23.

[33] عماد، بشير . *مسار الوثيقة الإدارية ومعالجاتها* . الجامعة اللبنانية : كلية الإعلام والتوثيق،2014.ص.126.

[34] المرجع نفسه. ص.134.

[35] مازن ، سمير علي . *ورشة عمل الأرشفة الالكترونية*. الجامعة التكنولوجية في العراق،2015.ص.54.

[36] جبريل بن حسن، العريشي . *التحول من الأرشفة التقليدية إلى الأرشفة الالكترونية*. كلية الآداب، جامعة الملك سعود،2012.ص.68.

[37] *أسس إدارة الأرشيف الجاري والوسيط*. مركز الشارقة للوثائق والبحوث،2012.ص.92.

تعزيز الإنتماء الثقافي الوطني لجمهور مكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري

Increasing the national culture affiliation of the public of public libraries for reading in the Algerian east the public library for reading

د. خديجة أولم
رئيسة فرقة بحث رقمنة التراث الثقافي الجزائري
جامعة العربي التبسي، تبسة -الجزائر
oulmk@yahoo.fr

د. فطيمة طالبي
جامعة العربي التبسي، تبسة -الجزائر
talbifatima1@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2019 /11/15 **تاريخ القبول**: 2019/12/25 **تاريخ النشر**: 2019/12/31

ملخص

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر مؤسسات ثقافية متميزة لما لها من دور رئيس في بناء وتوجيه السمات الثقافية داخل البيئة التي تنشط فيها فضلا عن انفتاحها على الثقافات العالمية تعمل على تعزيز الثقافة الوطنية من خلال بناء مجموعات في هذا السياق وبرمجة نشاطات ثقافية وقرائية تعزز الارتباط بالثقافة الوطنية لمستفيديها.

وتشهد مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر منذ السنوات الأخيرة اهتماما بقضايا الثقافة الوطنية كهدف أساسي في مهامها إلى جانب هدفها الأول المتعلق بنشر ثقافة الكتاب وتشجيع المقروئية بالمجتمع الجزائري .

في هذه الدراسة سنتطرق إلى دور المكتبات العمومية الجزائرية في تعزيز الإنتماء الثقافي الوطني في ظل التغيرات الحاصلة في البيئة الاجتماعية والثقافية الجزائرية من خلال دراسة ميدانية لنشاطات مكتبات العمومية الرئيسة بالشرق الجزائري

كلمات مفتاحية:

مكتبات المطالعة العمومية ، الشرق الجزائري ، نشاطات ثقافية، ثقافة وطنية ، تعزيز الانتماء، دراسة ميدانية.

Abstract

The public libraries in Algeria constitute an exceptional culture organization, because their main role in construction and directive the culture characteristics in the environment where they active beyond their opening to the international cultures they work to strengthen the national culture through construction collections in this context, and programming cultural activities encourage strengthen linking to the national culture for their users. In recent years the public libraries in Algeria interested more by the national culture affairs as a principal aim in their functions plus their first goal of dissemination the culture of the book and encouraging reading in the Algerian society. In this study we will study the role of the Algerian public libraries in increasing the culture affiliation in the changes happening in the Algerian sociable and cultural environment through a field study of the activities of the main public libraries in the Algerian east.

key words: public libraries for reading, Algerian East, cultural activities, national culture, increasing affiliation, field study.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تغيرات متسارعة أثرت على الاقتصاد والسياسة وحتى الثقافة. حيث نلاحظ تغير هذه الأخيرة في المجتمعات القوية ما بالنا بالمجتمعات النامية ، فتغيرت الكثير من عادات وممارسات المجتمعات وهو من الأمور الخطيرة التي تتعالى الأصوات لحمايتها لا سيما تلك الثقافات التي تتعلق بالشعوب الأصيلة وماتكتنزه من ثراء وتنوع من لغات وتاريخ وممارسات. وبلدنا الجزائر من البلدان الثرية ثقافيا بانتمائها الافريقي والبحر الأبيض متوسطي جغرافيا والذي يعكس جون أدنى شك زخم حضاري متنوع شهدته المنطقة ، ويكفي أن نلقي نظرة على اللغات المتحدث بها والعادات والتقاليد التي تشكل فسيفساء حقيقية في البلد والتاريخ الطويل الضارب في أعماق التاريخ الإنساني, لكن بلدنا ليس معزل عما يحجدث في العالم وتلك التغيرات التي مسه وتمس المنطقة التي يتواجد فيها وكثيرا ماتؤثر بل بدرجة أولى على ثقافته لذلك العمل على حفظها وتعزيزها مهمة أساسية قبل أي اصلاح سياسي أو اقتصادي فالثقافة هي من تصنع الانسان القادر على التغير السياسي والاقتصادي. دون أن ننسى أن الثقافة اليوم تشكل فرعا اقتصاديا مهما وعاملا مثيرا في الكثير من القضايا السياسية.

في هذا السياق تعزيز الانتماء للثقافة الوطنية في أي بلد ومنه بلدنا مهم جدا لا سيما أننا مجتمعات مستهلكة لمختلف المنتجات المادية وحتى الأساليب والأفكار الحياتية فهي تدخل في نطاق ثقافة العيش. والانفتاح على الآخر الذي يشهده العالم منذ بداية الالفية الجديدة وما شهده من تطورات تتصدر فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدور الرئيس تجعل عملية تناقل الثقافة يمربين الافراد دون استئذان للقواعد والقوانين الحكومية أو المجتمعية بل يظهر دور الاتصال الثقافي في دوره "كعملية تسهم في احداث تغير اجتماعي واسع النطاق خاصة في الثقافات المستقبلة ويتبدى تأثير هذا الاتصال في الأفكار والمعتقدات السياسية والدينية أحيانا وأساليب الحياة والتكنولوجيا وكافة عناصر الثقافة مثل عمق الاتصال ودرجة مقاومة الثقافة التقليدية ودور النظم السياسية في نشر الثقافة المسيطرة ومدى تعدد ,

اليوم الكثير من المؤسسات الاجتماعية والثقافية الى جانب السياسات الحكومية ملزمة بتعزيز الانتماء الثقافي للمواطن الجزائري ، ولعل المكتبات هي أهم هذه المؤسسات التي تستقطب الصغير قبل الكبير وهي مسؤولة على زرع الثقافة وحمايتها أيضا . هذا ماسنحاول أن ندرسه في هذه الورقة باختيار منطقة واحدة والاسقاط عليها لباقي مكتبات المناطق الجزائرية كونها شبمة مكتبات تشرف عليها هيئة واحدة.

إشكالية البحث :

تشكل مكتبات المطالعة العمومية اليوم في الجزائر ظاهرة حقيقة ملفتة للانتباه بفضل الإضافة التي تقدمها للمشهد الثقافي الجزائري من جهة وبما تقدمه للمجتمع الجزائري بمختلف اطيافه لا سيما في السنوات الأخيرة بعد قطعها شوطا لابأس به من العمل في بعض المناطق. وعلى اختلاف بيئات تواجدها في مدن كبيرة أو داخلية أو نوعها من مكتبات رئيسية أو مكتبات فرعية فهي كلها تعمل على تحقيق أهداف واضحة لا اختلاف فيها من : الاسهام في التربية ودعم التعليم النظامي و المستمر ، وفتح فضاء لتنمية النشأ ودعم الابداع والابتكار كما تعمل على أن تكون مساحة للتعبير ومكانا للمعلومات وتركز على نشر الثقافة عموما وتنمية الحس الثقافي للجمهور، الذي يتواجد بمحيطها لا سيما تعزيز الثقافة المحلية. ويظهر هذا الدور الأخير في مقتنيات المكتبة وماتبرمجه من نشاطات وماتعقده من علاقات مع مؤسسات أخرى.

اليوم ومع التطورات التي يشهدها العالم وما تلقي به من تأثيرات على الجزائر فإن الثقافة الجزائرية تحتاج أكثر الى الدعم والتعزيز لها لدى المواطنين الجزائرين حتى يستطيعوا أن يحافظوا عليها في ظل هذه التغيرات ومكتبات المطالعة العمومية كأحد الركائز في مسار التنمية الثقافية في المجتمعات، من منطلق أنها من المكتبات الذي تعايش المجتمع بخدمة جميع فئاته وأطيافه ، فإنها تهدف بشكل أساسي إلى التغذية المستمرة للثقافة بإتاحة رصيدها لمجتمع مستفيديها، وبرمجة النشاطات التي تستهدف بها التنمية الثقافية للمجتمع بشمول بيئتها الداخلية والخارجية، من مستفيدين ، وشركاء اجتماعيين.

وبناءا على ماسبق وعلى ما تقدمه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري كباقي المكتبات الجزائرية من دعم للثقافة الوطنية نتسائل عن مدى تعزيز الانتماء الثقافي لدى جمهورها ومجتمعها عموما ؟ ومامدى عملها على ذلك من خلال

نشاطاتها الثقافية التي تنظمها على مدار السنة؟ هذا ويرافق هذه الأسئلة أسئلة أخرى سنسعى الى الإجابة عنها في الفقرات التالية من البحث:

-ما معنى الانتماء الثقافي الوطني؟ ماهي سبل تعزيزه من طرف المكتبات العمومية؟

- ماهي طبيعة النشاطات الثقافية التي تنظمها مكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري؟

- ماهو الحيز الذي تأخذه الثقافة الوطنية ضمن نشاطات مكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري؟

- على أي أساس تبرمج مكتبات المطالعة العمومية نشاطاتها الثقافية ذات التوجه الوطني ؟

- ماهي الفئات التي تستهدفها مكتبات المطالعة العمومية في برمجة نشاطات تعزز الثقافة الوطنية ؟ وكيف يتم ذلك؟

- الى أي مدى تعتمد مكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري على التعاون او الشراكة مع محيطها لتنظيم نشاطات تعزز مكانة الثقافة الوطنية لدى الجمهور ؟ ومن هي هذه المؤسسات؟

هدف البحث:

يمكن أن نحدد هدف البحث بناءا على الهدف الثقافي لمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية والذي يرتبط بمعايير ذات أولوية ومن الأولويات في هذا المسار: استهداف الثقافة الوطنية بدعم قيم الوحدة والوطنية والتعريف بالإرث الثقافي للمجتمع الجزائري وطنيا ومحليا،وفق نسق بنائي يقوي روح الانتماء الثقافي لدى جمهور المستفيدين

ومن ثم يرتكز اهتمام البحث في تحليل واقع النشاطات التي تحمل توجها لتعزيز الثقافة الوطنية في مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري، مركزا على طبيعة النشاطات واتجاهات التعزيز وآلياته.

واستثمار المكتبات في المناسبات الوطنية والاجتماعية والشراكة مع المؤسسات التربوية والاجتماعية والجمعيات بغرض تحقيق استهداف أكثر تركيزا لفئات المجتمع المختلفة.

ويتفرع اهتمام البحث في الأبعاد التالية:

- طبيعة ونوع ووتيرة النشاطات المعززة للثقافة الوطنية في المكتبات العمومية الجزائرية

-النشاطات المعززة للثقافة الوطنية في البيئة الداخلية الموجهة لمجتمع المستفيدين الطبيعيين.

- النشاطات المعززة للثقافة الوطنية في البيئة الخارجية الموجهة لجمهور المستفيدين من خلال الشراكة الاجتماعية المتعددة

-النشاطات المعززة للثقافة الوطنية الموجهة لفئة من المستفيدين من خلال الشراكة مع الاجتماعية المحددة.

-ثراء الرصيد الوثائقي للمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية كميا وموضوعيا في مجال الثقافة الوطنية .

أهمية البحث :

إن الاهتمام في هذا البحث بتشخيص وتحليل نشاطات مكتبات المطالعة العمومية الرئيسة بالشرق الجزائري واتجاهاتها في تعزيز الثقافة الوطنية يُمَّكن من فتح أفق حول اتجاهات متجددة وبناء آليات أكثر فعالية لتعزيز الثقافة الوطنية في الجزائر .

وعليه تتضح تأتي أهمية موضوع البحث في تشخيص وتحليل نشاطات مكتبات المطالعة العمومية الرئيسية ذات العلاقة بتعزيز الثقافة الوطنية وإظهار تنوع وثراء أنشطتها التي تشمل وتخدم موضوعات الثقافة الوطنية واستقراء الآليات المعتمدة في اتجاه التعزيز.

1- مفهوم الثقافة الوطنية:

ان المعنى اللغوي للثقافة وما يعنيه من : الفطنة وإقامة المعوج من الشيئ » (إبراهيم،د.ت، ص.31) يدل على أنها صفة تكتسب صالحة للذات والأشياء فتتميز بها. وعليه فإن مايميز كل فرد عن الاخر هو مستوى الثقافة له وهي أيضا عامل أساسي لتمييز

المجتمعات وتميزها كما تعتبر باب من أبواب التحاور والتقارب بين الشعوب. فهي تعتبر كما يصفها الأنثربولوجي الإنجليزي إدوارد تايلور((E.B.Tylor " الكل المركب الذي يشمل المعرفة والمعتقدات والفن والقانون والعادات الأخرى التي يكتسبها الإنسان كعضو في مجتمع " (إبراهيم، وآخرون،(د.ت.]. ص.28) وفي هذا السياق يضيف كل من "كروبر وكلولهون أن " الثقافة بأنها تتكون من نماذج ظاهرة وكامنة من السلوك المكتسب والمتنقل بواسطة الرموز، والتي تكون الإنجاز المميز للجماعات الإنسانية والذي يظهر في شكل مصنوعات ومنتجات (كوش،السعيداني ،2007. ص.31.). أما قلب الثقافة فيتكون من الأفكار التقليدية (المتكونة والمنتقاة تاريخيا) وبخاصة ما كان متصلا منها بالقيم. ويمكن أن تعد الأنساق الثقافية نتاجا لفعل من ناحية، كما يمكن النظر بوصفها عوامل شرطية محددة لفعل مقبل " (عبد الغني،2008.ص.28)

بينما يصف مالك بن نبي الثقافة بأنها "التركيب العام لتراكيب جزئية أربعة هي: الأخلاق ،الجمال، والمنطق العلمي والصناعي" و يعرفها على أنها "مجموعة من الصفات الخلقية والقيم الاجتماعية التي تؤثر في الفرد منذ ولادته ، وتصبح لا شعوريا العلاقة التي تربط سلوكه بأسلوب الحياة في الوسط الذي ولد فيه[1] (بن نبي، عبد الصبور،2013 ، ص.74.)

إذن الثقافة مرتبطة بالمجتمع وأفراده وبذلك هي تمثل "التراث الاجتماعي الذي يتراكم على مر العصور ويأخذ شكل التقاليد المتوارثة، وأساليب الحياة وأنماط القيم و تتميز بالاستمرارية" باعتبار أن الثقافة تراث اجتماعي يتعلمه أعضاء المجتمع من الأجيال السابقة، وأن السمات الثقافية والملامح خاصة العادات والتقاليد والخرافات والأساطير لها قدرة كبيرة للانتقال عبر الزمن، وأنها تحتفظ بكيانها لعدة أجيال." (جبلي،2013، ص.73.)

إذن من خلال هذا الارتباط بالمجتمع فإن لك مجتمع أو وطن ثقافته التي تميزه عن غيره من الأوطان وتجمع وتوحد أفراد مجتمعه وعليه الثقافة الوطنية تنبع من الوطنية التي تعبر عن كما يقول الدهيسات (2013): "مجموعة السمات والخصائص الوطنية التي تميز أبناء وطن ما عن غيره من الأوطان الأخرى،" وترتبط بمكونات الوطن الفكرية التي تعطي أفراده الهوية الحضارية المتميزة، والتي تظهر في " زي ورموز وشعار يتوارثه الأبناء عن الأباء" (الدهيسات ، وآخرون. 2013.ص.17.) والهوية " تنطوي في الأساس على معاني رمزية وروحية وحضارية جماعية تعطي الفرد الإحساس بالانتماء إلى جسم أكبر، وتخلق لديه الولاء والاعتزاز بهذا الجسم الأكبر"(عبد السلام زايد. 2013. ص.16.) وتدعمها نظم القيم السائدة في المجتمع والتي " تعكس الشعور بالهوية الوطنية والانتماء للوطن، وتساهم في إعداد الفرد تجاه وطنه والمشاركة البناءة"(حمايل ،2011.ص8) اجتماعيا وفي جميع القطاعات كل حسب انتماءه مع الحفاظ على موروثات الوطن الثقافية والعمل على مستقبل يضمن بقاء وحدته .

وتتمثل الثقافة الوطنية في النظم التي تشمل نماذج ثقافية مادية ولامادية تكون عمومية وشاملة تبني نسيجها من القيم الوطنية التي يلتف حولها المواطنون، والتراث الثقافي الوطني المتوارث عبر الأجيال والذي يعبر عن الشخصية الوطنية الجزائرية بعمقه وتنوعه.

2- مميزات الثقافة الوطنية :

ارتباط الثقافة بحيز اجتماعي مواطني معين يجعلها تتميز عن غيرها من ثقافات المجتمعات الأخرى وبذلك تتميز الثقافة الوطنية عن غيرها من أنواع الثقافات بأنها:

*-. **عامة:** تقع في مستوى العموميات ذلك أنها تتشكل من النظم الثقافية التي يتبعها كل أفراد المجتمع مثل اللغة والدين ....الخ.

*-. **جامعة:** تظم في إطارها كل فئات المجتمع وينتمي إلى نسقها البنائي كل فرد فيه.

*-. **شاملة:** تشمل كل النماذج البنائية المشكلة بتكاملها الثقافة الوطنية ، على اختلاف مستوياتها مادية(عمران، منجزات، اختراعات، موروث ثقافي مادي ....) ولا مادية (الموروث الثقافي اللامادي من قصة وشعر ،أمثال شعبية ....، السياق الفكري والمعرفي في المجتمع.....)

*-. **متنوعة المضمون:** إن شمول الثقافة الوطنية على الموروث الثقافي الشعبي يجعل منها ثرية بنماذج الثقافات الفرعية المتناثرة عبر التراب الوطني والتي تتشابه في سماتها ما يجعل تشكيلها للنماذج الثقافية يكون أكثر تناسقا واتزانا عبر الزمن.

*-. **تشكل نسيجا متداخلا:** في الثقافة الوطنية لا يوجد انفصال ولا اتصال كلي وإنما تكون نماذجها نسيجا متداخلا ذلك أن القيمة الوطنية التي تشكل نموذج القيم في مستوى الفكر والمعتقد تُظهر نفسها في أعمال لها تأثيرها الممتد إلى المستقبل مثل مقام الشهيد وما يحمله من رسالة قيمية وطنية في المجتمع الجزائري، تستمد جذورها من أحداث الماضي من منطلق أن "اتجاهات الأفراد نحو العالم المحيط بهم إنما تتحدد إلى درجة بعيدة من خلال الماضي، والصّلات المتنوعة التي تربطهم به"(محمد علي. 1985،ص.43) وتلقي بضوئها على أفاق المستقبل وفق نسق تسلسلي يربط المواطن بتاريخه من خلال صرح ثقافي يعبر عن هذه الحقبة التاريخية.

وكذلك الموروث الثقافي الشعبي المعبر عنه بالقصص والأشعار الشعبية التي تتغنى بالأحداث الاجتماعية (الأعراس، الفروسية....) والرموز المادية من منقوشات على المعادن والطين والزرابي تحكي تشكيلة من واقع الحياة الذي تتسم به الجزائر العميقة.

3- وظائف الثقافة الوطنية:

الثقافة عموما هو عامل وحدة وليس تفريق والثقافة الوطنية وعلى تنوعها وثرائها يكون أساس توحيجها لمجتمعها عندما تعمل فعلا على استغلال ذلك التنوع فيها ليكون عامل بناء واثراء من خلال مجموعة الوظائف التي تقوم بها :

*-. دعم الهوية الجمعية" التي يستمد منها كل فرد مقومات شخصيته المتميزة"(محمد علي، 1985، ص.106.)

*-. تبعث القوة في الإحساس الجماعي العام بالقيم الوطنية ما يعطي الفرد والمجتمع أهمية مضافة لتواجده تبعث فيه الرؤية المستقبلية الإيجابية، تظهر نفسها في أفكار وأعمال تشكل أنماط ثقافية تُورّث للأجيال. ويضيف محمد علي (1985)،أنها تعمل على :

*-. محاربة "التناقض الثقافي العام بسبب تعدد نماذج الثقافة وعدم وجود نقاط التقاء بين عناصرها"

*- تسم الفرد بالهوية المتميزة لكي تبعده عن تيارين أولهما العولمة التي تطمس الشخصية الوطنية وثانيهما الفراغ الثقافي الذي يؤول التفكك والانحلال الاجتماعي

*- دعم "الضمير الجمعي الذي يعبر عن "نسق محدد من المعتقدات والمشاعر العامة لدى أعضاء المجتمع و الذي يقاوم التفكك والانحلال إثر الأزمات.

إضافة لكل هذا الدور فهي تقوم بدعم قيم المواطنة من منطلق أن "القيم هي المكون الأكثر فاعلية وسيطرة في بناء النسق"(الجوهري، شكري، 2008،ص161)الثقافي مقاومة للثقافات الوافدة .

4- الإنتماء الثقافي الوطني:

إن الحديث عن الثقافة الوطنية يحيل مباشرة الى قضية الانتماء لها وتعزيزها خاصة مع التغيرات التي تحدث في العالم والتي تلقي بظلالها على الجانب الثقافي والاجتماعي للمجتمع الواحد. في هذا السياق يجب أن نلقي نظرة على مفهوم مصطلح الانتماء: والذي جاء في لسان العرب " إنتمى هو إليه: إنتسب، وفلان ينمى إلى حسب، وينتمي= يرتفع إليه.ويقال" انتمى فلان إلى فلان إذا ارتفع إليه في النسب" " كل ارتفاع انتماء" (علي بشرى ،1988. ص.297).

والانتماء يقابله الاحتواء فيقال ينتمي الفرد والجماعة إلى وطن يعني أن الكيان المتمثل في الوطن يحتوي الفرد والجماعة وينتمي الفرد والجماعة إلى ثقافة هو " "الانتساب الذي يجسد الولاء، فيشد الإنسان المنتسب إلى ما ينتسب إليه ويخلص له، والثقافي نسبة إلى الثقافة التي هي جماع المهارات والتي تثمر عن عمران النفس الإنسانية(عبد السلام زايد.2013.ص.12.)

والانتماء إلى الثقافة الوطنية يستمد تشكيلته البنائية من الانتماء الوطني الذي يمثل" اتجاه معنوي إيجابي يستشعره الفرد اتجاه وطنه، يؤكده ارتباط وانتساب الفرد لهذا الوطن بوصفه عضوًا فيه، ويشعر نحوه بالفخر والولاء، ..وملتزما بالمعايير والقيم والقوانين والقيم الإيجابية التي تعلي من شأنه وتنهض به،... مراعيا الصالح العام، ومسهما في الأعمال الجماعية، ومتفاعلا مع الأغلبية "(حمايل.2011.ص.7.)

انتساب الفرد لوطن ما يقتضي عليه الالتزام بالوطنية والتميز بهوية هذا الوطن ونصرته والدفاع عن مقوماته ، ويظهر ذلك في مايوضحه حمايل (2011)" السلوك المعبر عن امتثال الفرد للقيم الوطنية السائدة في مجتمعه، كالاعتزاز بالرموز الوطنية،

والالتزام بالقوانين والأنظمة السائدة، والمحافظة على ثروات الوطن وممتلكاته، وتشجيع المنتجات الوطنية، والتمسك بالعادات والتقاليد والمشاركة في الأعمال التطوعية، والمناسبات الوطنية، والاستعداد للتضحية دفاعا عن الوطن"

4- ملامح التغيير الاجتماعي والثقافي في الجزائر

إن التغيير الثقافي والاجتماعي لا ينفصلان إذ "يعتبر نسق الثقافة والقيم هو النسق الذي يحتل مكانة محورية في مجموعة الأنساق للفعل الاجتماعي" وأن منطلقات التغيير ترجع إلى " المصادر الداخلية التي تكمن أساسا في التناقض الذي قد يسود السياق الثقافي أو الذي قد يسود العلاقة بين السياق الثقافي والسياق الاجتماعي"(علي، الجوهري، شكري،2010.ص.111)

والتغيير الاجتماعي يخضع لثلاث أبعاد هي" التغير التدريجي في العلم والتكنولوجيا، التغير التدريجي بفعل النمو الداخلي على غرار النمو العضوي، والنمو العضوي" "ويظهر أثر التغيير التكنولوجي على نسق المعتقدات باعتبار ه أحد جوانب نسق الثقافة من خلال استعراض بعض الوقائع التاريخية وضوحا لا لبس فيه" أما التغيير الثقافي فإنه "يطرأ على كافة جوانب الحياة في المجتمع، ويتضمن ذلك الأسرة، والدين، والفن والفراغ والترويح والتكنولوجيا...الخ" (محمد،علي محمد. ،1985، ص.57،)والتغيير في ثقافة ما " لا يمكن أن يحدث إلا عن طريق الاختراع، كأن يصبح أحد التجديدات في ميادين التكنولوجيا، أو التنظيم الاجتماعي أو الدين أو اللغة جزءا من التراث الثقافي " (علي، الجوهري، شكري،2010.ص.415.) من منطلق التغيير ، كما يؤكدون أيضا: "ويعمل النسق الثقافي عادة على تصميم توازن النسق الاجتماعي عن طريق عمليات التجديد المستمرة.

من المحطات الكبرى في تاريخ الجزائر الحديث الاستعمار الفرنسي الذي أقام 132سنة يعمل على طمس الشخصية الوطنية، ويفرض مقومات مجتمعه الأصلي فاندمجت ثقافة المجتمعين من منطلق أن الثقافة الأقوى هي التي تفرض هيمنتها على الثقافة الأضعف التي لم تضمحل وإنما غلّق عليها ولم يكن لها إطار للظهور هذا ما ينبئ به واقع الحال بعد هذه الحقبة الزمنية، وبعد الاستقلال جاءت مرحلة البناء والتشييد التي عرفت فيها الجزائر تطورا اقتصاديا أثر على هيكلة المجتمع الذي تراجع مظهره الزراعي أمام المظهر الاقتصادي، ونمو المجتمع كما مع بقاء نماذج ثقافة المستعمر سائدة مع نماذج الثقافة المحلية التي أظهرت نفسها ومشكلة معها نسق المجتمع بعد الاستقلال الذي كانت قيمه جزائرية مصاغة بالغة الفرنسية على غرار الأدب. والتعليم، و لغة التعامل في مؤسسات الدولة، والأنماط الثقافية السائدة في تلك الحقبة وسار التغيير تدريجيا في الأنماط الثقافية في المجتمع وأهم محطة عامة فيه هي ترسيم اللغة العربية كلغة رسمية أولى ومنه تعريب التعليم ومع انتشار التكنولوجيا وتطبيقاتها بدأت ملامح العولمة تلقي بظلالها على ثقافة الشعب الجزائري وجاء الانكسار الاجتماعي الذي لازمه الأفول الثقافي في حقبة العشرية السوداء والتي عادت فيها نماذج الثقافة الوطنية إلى التغليق بوجه آخر لاستعمار ليس له صفة ذات، تلتها فترة ما بعد العشرية والتي عرفت فيها الثقافة بصفة عامة انتعاشا متميزا، والثقافة الوطنية أخذت حظا ليس بالقليل في هذه القفزة فقد عني فيها بتطوير الحرف التقليدية التي تمثل الموروث الثقافي المادي للشعب الجزائري إضافة إلى العمران و... الخ، ونمو الطبوع الموسيقية، نمو المعارف والعلوم وتوجه إلى دعم قيم الوحدة الوطنية ومحاربة التفكك بإعادة بعث الزوايا كمكون ديني في الجزائر منذ التاريخ لمحاربة الخطاب الديني المتطرف،وترسيم الأمازيغية كلغة وطنية ثانية وإدراجها في نظام التعليم محاربة للتفكك. وثورة التكنولوجيا في مجال الشبكات الاجتماعية التي أصبحت ترسم نسق الحراك الاجتماعي والثقافي في المجتمع الجزائري على غرار كل المجتمعات العالمية.....

هذه الأنساق الاجتماعية النامية تنعكس وتعكس الأنساق الثقافية النامية في الوطن وتسم الثقافة الوطنية بسمات متجددة، ومن منطلق أن التغيير كظاهرة عامة في المجتمعات سواء كان اجتماعيا أو ثقافيا، كان من الواجب الحفاظ على الثوابت التي لا يسمح فيها بالتغيير وحفاضا على الثوابت من واجب مؤسسات الدولة الفاعلة على غرار مكتبات المطالعة العمومية العمل على تعزيز الثقافة الوطنية الجزائرية، بغية المحافظة على ثوابتها الوطنية الواردة في الدستور(اللغة، الدين،....)، وموروثها الثقافي الذي يكون الشخصية الثقافية الوطنية.

5- المكتبات العمومية الجزائرية بالشرق الجزائري:

الجزائر بمساحتها الشاسعة التي تمنحها المرتبة الأولى افريقيا وعربيا، تنقسم الى 48 ولاية تقع 15 ولاية منها في الجزء الشرقي من الوطن منها ولايات داخلية وولايات ساحلية:

تبسة، سوق أهراس، خنشلة، باتنة، أم البواقي، سوق اهراس، قالمة ، قسنطينة، سطيف، برج بوعريريج، بجاية، سكيكدة، جيجل عنابة ، الطارف.

تتميز هذه الولايات بتنوع ثقافي ثري جدا على مستو التاريخ ، اللغة و اللهجات، ، الموسيقى والفنون المختلفة، العادات والتقاليد.... ومنها من لها مشهد ثقافي ثري منذ القديم كالمدن الكبرى مثل : قسنطينة ، بجاية ، عنابة ..... ولتفعيل مشهد الثقافة في هذه المدن واحياء مشهد الثقافة في الولايات الأخرى الداخلية خاصة ، عملت وزارة الثقافة على تدعيمها بمؤسسات ثقافية منها قاعات السينما ، ومكتبات عمومية .... هذه الأخيرة التي بادرت بإنشاءها مطلع الالفية الجديدة في مقر كل ولاية تحت اسم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مدعمة بملحقات تحت اسم مكتبات المطالعة العمومية في كل بلدية. واليوم هناك 13 مكتبة موزعة على 13 ولاية وتبقى ولايتين: سطيف وقالمة في انتظار تجسيد مشاريع مكتباتهما جمدت نتيجة لعدة أسباب أآخرها الظروف الاقتصادية والتي عرفت فيها الدولة تطبيق سياسة التقشف. لكن المثير للإعجاب هو عمل هذه الولايتين على تدعيم المقروئية عبر مكتبات البلدية برعاية مديرية الثقافة ودار الثقافة في مقر الولاية كما تقوم به ولاية سطيف حيث تنشط على مستوى ستين بلدية ستين مكتبة بلدية بمساعدة دار الثقافة ومديريتها في الولاية ذاتها.

من خلال الدراسة الميدانية لا حظنا كما يبينه الجدول رقم 1، ان المكتبات محل الدراسة هي مكتبات أنشأت بين سنة 2008 وسنة 2012 وباشرت عملها فعليا وبطريقة رسمية بين 2011 وسنة 2017 مثل قسنطينة التي صدر قرار أنشأت في 2008 ودشنت لتعمل رسميا في 2017 لكن هذا لا يعني أنها لم تكن تنشط من قبل. وتبقى مكتبة ولاية جيجل غير مدشنة بعد لتعمل بشكل رسمي ولكنها حاليا تقوم ببعض النشاطات بالتنسيق مع مديرية الثقافة للولاية.

5-1- رصيد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ودوره في تعزيز الانتماء الثقافي لجمهورها

يعد الرصيد الوثائقي للمكتبات العمومية كباقي المكتبات أساس عملها ومدى تنوعه وثرائه من مختلف النواحي: اللغوية، الموضوعية وحتى الشكلية يساهم بشكل كبير في دعم أهداف المكتبة وتعزيز الثقافة على المواطن الوجود في محيطها.

5-2- التنوع اللغوي للرصيد المكتبات العمومية يعكس التنوع الثقافي الوطني :

تضم المكتبات الرئيسية الثلاثة عشر في الشرق الجزائري رصيدا متنوعا جدا من حيث اللغات المواضيع كما هو مبين في الجدولين (2 و3):

جدول رقم 2: يبين التشتت اللغوي لرصيد المكتبات العمومية الرئيسية بالشرق الجزائري

لغة الرصيد	وفير	متوسط	ضعيف
العربية	13		
الامازيغية		5	8
الفرنسية	5	8	
الانجليزية		8	4
المانية	3		
برتغالية	1		
إيطالية	3		
اسبانية	1		

من معاير تقييم المكتبات عموما حجم الرصيد كما وموضوعيا فمن الناحية الكمية تتناول عدد العناوين ، عدد النسخ لكل عنوان وعدد اللغات المكتوب بها هذا الأخير والذي يعكس التنوع اللغوي في البلد الواحد ونمط التعليم أيضا ., في هدا السياق ومن خلال الدراسة الميدانية جاءت إجابات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري لتبين أن لغة الرصيد الموجودة هي اللغة العربية على اعتبارها اللغة الرسمية قبل أن ترقى اللغة الامازيغية من لغة وطنية رسمية الى جانب اللغة العربية في عام : 2017 .
إن ضعف الرصيد باللغة الامازيغية كما يظهر في الجدول أعلاه (8 مكتبات أكدت ذلك) لا يعني أن الرصيد الموجود متحصل عليها مؤخرا وإنما هو رصيد أودعته وزارة الثقافة في كل مكتبات المطالعة العمومية على المستوى الوطني مند بداية افتتاحها .
وهذا الضعف يعود إلى حيثيات تعميم استعمال الامازيغية في التعليم خاصة منذ الاعتراف بها كلغة وطنية في بداية الالفية الجديدة أما المؤلفات بهذه اللغة فهي موجودة منذ منتصف القرن الماضي.
نلاحظ في الجدول رقم 2 أعلاه أن اللغة الفرنسية هي اللغة الثانية لرصيد المكتبات العمومية بتأكيد المكتبات محل الدراسة بأنه متوفر بشكل متوسط ومكتبات أكدت بوفرته كما العربية. هذا يعكس ما هو معروف تاريخيا وفي الواقع اللغوي بالجزائر حيث تستعمل الفرنسية في اللغة اليومية للجزائريين عموما أو ما يعرف بالعامية أو العامية. ثم من ناحية التعليم هي اللغة الأجنبية الأولى في المستويات الابتدائية حتى الثانوي وفي التعليم الجامعي هي لغة التعليم في الفروع والاختصاصات العلمية والتقنية. ربما هذا ما يعكس وجود اللغة الإنجليزية في المرتبة الثانية بعد الفرنسية كلغات أجنبية بشكل متوسط في بعض المكتبات وضعيف في بعضها بتأكيد المكتبات على ذلك.
الجدير بالذكر في هذه النقطة أن توفر توزيع اللغات غير العربية بهذا الشكل في رصيدها له علاقة أيضا بمحيط او بيئة المكتبة رغم تموقعها في الشرق الجزائري إلا أن لكل ولاية خصوصية لغوية تختلف نوعا ما عن الولايات الأخرى فبالنسبة للأمازيغية من خلال إجابات المكتبات لاحظنا أن كل من مكتبة المطالعة العمومية لولايات: أم البواقي، باتنة ، خنشلة البرج هي مناطق ناطقة بالأمازيغية بمتغيريها الشاوي والقبائلي لكن الملفت للانتباه هي مكتبة ولاية سكيكدة حيث أكدت الى جانب المكتبات السابقة على توفر الرصيد باللغة الامازيغية بشكل متوسط أيضا، هذا يؤكد أمرا مهما يتعلق بقرار اقتناء الرصيد بهذه اللغة من طرف مسير المكتبة وهو يدل على الوعي بأهمية دعم كل عناصر الهوية الوطنية ، لأن المكتبات في أول افتتاح لها من وزارة الثقافة تم تمويلها أيضا بالأرصدة الوثائقية وفيما بعد كل مكتبة لها ميزانيتها الخاصة واستقلال مالي صريح خاص بها.
اللغة الفرنسية كغنيمة حرب كما قالها الكاتب الراحل كاتب يسين، يظهر حظورها في الرصيد المتوفر بها بشكل وفير في مكتبات قسنطينة ، عنابة، برج بوعريريج، بجاية سكيكدة ،خنشلة وهي في اغلبها مدن كبرى وربما بعود هذا لوجود فئات فركنفونية تطالع بهذه اللغة من ناحية ومن ناحية أخرى إدراكا من المكتبات بأهمية استخدام هذه اللغة كواقع في التعليم ، الإدارة ... والواقع الجزائري عموما.

3-5- التنوع الموضوعي وأثره على دعم تعزيز الثقافة الوطنية

تتوزع مواضيع الرصيد الوثائقي للمكتبات العمومية محل الدراسة كما هو موضح في الجدول الموالي رقم :3 ، بين الآداب والفنون واللغات (13) مكتبة وبين التاريخ والتراث (10 مكتبات) وهذا يظهر منطقيا مادام المكتبة عامة وهي موجهة لخدمة الثقافة في المجتمع وتشجيع المطالعة والقراءة عموما. وهذا لا ينفي اهتمام بعض المكتبات بالكتاب العلمي خاصة ذلك الموجه للتعليم كونها تستقطب طلبة جامعات وتلاميذ مدارس .

جدول رقم :3 يبين : التشتت الموضوعي لرصيد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري

مواضيع الرصيد	التكرار
أداب وفنون ولغات	13
علمية	4
التاريخ: الوطني والمحلي، التراث، أثار...	10

عموميات	2

يظهر من الجدول أعلاه أن أغلب المواضيع الثقافية التي تتناولها ارصدة المكتبات محل الدراسة هي ذات علاقة بالفنون والآداب والتاريخ ، وهي مواضيع تصب في صلب اهتمام الثقافة عموما وما تسعى المكتبة الى تعزيز حضوره لدى جمهورها. وهذا يعكس عمل المكتبات على توفير الرصيد الكفيل على التعريف بالثقافة الوطنية وتعزيزيها بنشاطات تعتمد كثيرا على ما توفره المكتبة من أرصدة وثائقية داعمة.

يبقى هذا الرصيد ورقيا في شكل حوامله أكثر منه الكتروني والذي لا يبعد عنه أيضا وهو في أغلب الأحيان عبارة عن أقراص بصرية مكثفة, في حين فيه مكتبات نفت وجود أشكال الكترونية نهائيا أيا كان شكلها في أرصدتها.

جدول رقم :4 يبين : التشتت لأشكال حوامل رصيد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري

شكل الرصيد	التكرار
ورقي	13
الكتروني	8

5-4- نشاطات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري وعلاقتها بالثقافة الوطنية

جدول رقم :5 يبين تنوع نشاطات المكتبات العمومية الرئيسية بالشرق الجزائري

نوع النشاط	عدد المكتبات
معارض الكتب	13
مهرجانات	10
أيام مفتوحة	7
أيام ثقافية	8
أيام دراسية	8
عروض أفلام	9
ملتقيات	7
جلسات أدبية	10
مسرحيات	10
مسابقات فكرية	8
ورشات	7
خرجات وزيارات ميدانية	8
أخرى: أذكرها	5

نشاطات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية متنوعة جدا تتوزع بشكل أساسي على إقامة معارض الكتب: 13 مكتبة ، والتي ترافق مختلف التظاهرات والمناسبات التي تحييها المكتبات وأخرى تقيمها لاجل المعرض في حد ذاته دون أدنى ربط لها بمناسبة معينة وذلك بغية التعريف برصيد المكتبة لدى جمهورها المنخرط في المكتبة أو الذي تسعى لجدبه كاقامة معرض في الجامعات لفائدة المجتمع الاكاديمي . المرتبة الثانية من أنشطة المكتبات تتوزع بالتساوي على كل من : إقامة مهرجانات ، مسرحيات، جلسات أدبية ، حيث تتمثل المهرجانات في مهرجان قار وهو مهرجان القراءة في احتفال يقام سنويا في كل المكتبات ومهرجان خاص بشهر التراث كل شهر اقريل من كل سنة. والجلسات الأدبية مع الكتاب والشعراء والادباء حاصة المحليين من أهم النشاطات التي تعكف

المكتبات محل الدراسة على تنظيمها بغية التعريف بالادب الجزائري يرافقه غالبا بيع بالتوقيع. وهذا يعكس وعي المكتبات بالتعريف بالثقافة المحلية وروادها في الادب الشعر الكتابة عموما. ومن بين هذه المكتبات من تعمل على إيصال نشاطها المتعلق بالتعريف بالادب المحلي والجزائري عموما عبر تنظيم هذه الجلسات بالتنسيق مع مؤسسات أخرى مثل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة عبر برنامجها الذي تثه الاداعة مباشرة تحت عنوان بيت الشعر, ومنها من جعلته موعدا قارا كل أسبوع مثل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية قسنطينة تحت عنوان : بيت الكلمة.

أما المسرحيات هي أعمال توجه للأطفال بالدرجة الأولى تكون عموما مواضيعها ثقافية: تاريخ، تراث، دين.... وهي مهمة جدا للتحسيس بأهمية الثقافة الوطنية الى جانب تحقيق المتعة لهم عبر بهجة خشبة المسرح التي تعدها المكتبات داخل مقراتها .

المهم والملفت للإنتباه في هذه النشاطات (9 مكتبات)هو توجه المكتبة نحو التنشيط الثقافي لها عبر المواد السمعية البصرية من خلال بث أفلام سينمائية ووثائقية خاصة في مختلف المناسبات . هذه الأهمية تتمثل في الأعتراف منها كمؤسسة للكتاب بالدرجة الأولى وتعريف جمهور الكلمة والكتاب بأن المعلومة والتثقيف يتم أيضا عبر الصورة والصوت وليس فقط كونهما أداة للترفيه. يظهر ذلك في أنواع الأفلام التي تبثها من أفلام للاطفال للترفيه والتعليم وأفلام وثائقية بالعربية والامازيغية أحيانا تاريخية وحول التراث... في العديد من المناسبات.

وغير بعيد عن هذه النشاطات من حيث إهتمام المكتبات محل الدراسة بها نلاحظ:

أيام ثقافية ودراسية، زيارات ميدانية ومسابقات فكرية . حيث تعمل أغلب المكتبات التي تضمنتها الدراسة على تنظيم الأيام الثقافية بتناول مواضيع ثقافية لها علاقة بالمحيط المحلي والثقافة الوطنية مثل استغلال مناسبات وطنية معينة بتنظيم لقاء ثقافي مع شخص من المجال ذو العلاقة بتلك المناسبة مثل : يوم الفنان الوطني، الاحتفال برأس السنة الأمازيغية خلال السنتين الأخيرتين بشكل رسمي ، ونشاطات صيفية ثقافية خاصة في المدن الساحلية , إضافة الى الإنتقال للأحياء الجامعية وتنظيم هذه النشاطات الثقافية كاللقاءات الفكرية والثقافية مع الفاعلين المحليين أو على المستوى الوطني. وتتمثل الخرجات الميدانية في التوجه للمؤسسات التعليمية، المستشفيات، الجامعات ، المؤسسات العقابية، وزيارة بلديات لم تفتح بعد فيها بعد مكتبات فرعية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ... كل ذلك في اطار عقود بينها وبين الهيئات المشرفة على هذه المؤسسات أو بالتنسيق مع مجالس ودور الثقافة في البلديات ولعل أهمها تلك الزيارة الميدانية التي تقيمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في خنشلة سنويا نحو المعرض الدولي للكتاب بالعاصمة.

وتتمحور الأيام المفتوحة حول التعريف بالمكتبة وخدماتها وأرصدتها، أما الورشات فهي موجهة في الاغلب للأطفال لكن تتضمن أيضا اهتماما بالثقافة الوطنية مثل تنظيم ورشات الزخرفة كما هو الحال في مكتبة ولاية سوق أهراس وورشة الخط الإسلامي والخط العربي في مكتبة ولاية ميلة.

كما تعمل بعض المكتبات على تنظيم ملتقيات فكرية وثقافية الى جانب الملتقيات العلمية والمهنية المتعلقة بالمهنة المكتبية وظنية وجهوية مثل ما قامت به مكتبة : أم البواقي، تبسة ، سكيكدة (حول المستودعات الرقمية)، قسنطينة .. وملتقيات أخرى تتلق بالتراث المحلي والثقافة الوطنية مثل ملتقى ميلة حول التراث ...

ووزعت المكتبات التي تضمنتها الدراسة باقي النشاطات الأخرى على نشاطات موجهة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة ، المستشفيات ...مثلما ماتقوم به مكتبات : تبسة ، ام البواقي...

5-5- التوقيت الزمني لتنظيم النشاطات ذات العلاقة بالقافة الوطنية وتعزيزها:

ان الملاحظ بشكل ملفت في النشاطات السابقة الذكر هو هي طبيعتها المتنوعة ومواضيعها المرتبطة بالثقافة الوطنية حتى وان كان الامر يتعلق بتنشيط مناسبات عالمية يتم توجيه النشاط الى ادراج الجانب المحلي او الوطني في احيائها لها مثل اليوم العالمي للعيش بسلام الذي اقترحته الجزائر بهيئة الأمم المتحدة وتم اقراره كيوم عالمي وهو من الأمور التي يجب فعلا ان توجه للمجتمع لا سيما الصغار في ظل الاحتقان الذي يشهده العالم من تميز وفي ظل رفض الاخر الذي تروج له بعض الأطراف حتى المستوى الوطني. إن

المكتبات تبرمج نشاطاتها بربطها أولا بمناسبات وطنية وعالمية (أنظر الجدول رقم :4) تقرها الوزارة وتوجهها لها في برنامج وزاري سنوي وتعكف بعدها المكتبات على ربط بعض نشاطاتها بمناسبات محلية خاصة التاريخية منها.

جدول رقم :6 يبين علاقة نشاطات المكتبات العمومية الرئيسية بالشرق الجزائري بالثقافة الوطنية :

يرتبط تنظيم نشاطات مكتبتكم المتعلقة بالثقافة الوطنية ب :	
المناسبات الوطنية	13
المناسبات المحلية	9
المناسبات العالمية	13
في تواريخ لا ترتبط بمناسبة	10

5-6- مواضيع النشاطات الثقافية:

الثقافة بشساعتها وثرائها تظهر في نشاطات المكتبات محل الدراسة باهتمام متفاوت من مكتبة لاخرى حيث نلاحظ كما في الجدول أدناه ان النشاطات الأدبية هي الأكثر اهتماما بها من خلال تنظيمها لحلسات أدبية وامسيات شعرية وبرمجة حصص للأدب والشعر والكتاب عموما بشكل دوري اقله أسبوعيا واطوله شهريا فضلا عن تلك اللقاءات التي تقوم بها مع الكتاب في حالة الإصدارات الجديدة للكتاب المحليين, تليها المواضيع التاريخية ، فتاريخ الجزائر غني جدا بالاحداث التي تتطلب من المكتبة التعريف بها لجمهورها من خلال المعارض الندوات وعرض الأفلام ... والمنطقة الشرقية لها من التاريخ القديم والتاريخ الحديث لا سيما الثوري الكثير من الاحداث حتى المحلية التي تتطلب احيائها عبر مكتباتها ولها شهود احياء لهم من الحكايا الشفوية الكثير لتحويله لجمهور المكتبات عبر استضافتهم في مختلف النشاطات ذات العلاقة بالمناسة.

جدول رقم:6 يبين تنوع مواضيع النشاطات الثقافية التي تنظمها المكتبات العمومية

مواضيع النشاطات	ترتيب كل نشاط
تاريخية	2
لغوية	4
دينية	3
تراثية: فلكلور...	5
موسيقية	5
أدبية	1
أخرى: حددها رجاء	6

5-7- الفئات المستهدفة ضمن النشاطات الثقافية ذات العلاقة بالثقافة الوطنية:

ينص قانون مكتبات المطالعة العمومية الصادر في 2012[2] على الاهتمام أكثر بخدمة ثلاث فئات: الأطفال ، المتمدرسين وذوي الاحتياجات الخاصة ، ويبدو جليا لدى هذه المكتبات اهتمامها بهم خاصة فئة الأطفال والمتمدرسين(انظر الجدول رقم :7) ضمن نشاطاتها التي توجهها لهم الترفيهية والثقافية خاصة زانها تهتم كما سبق وان وضحنا في الجداول الأخرى الاهتمام بالثقافة الوطنية

[2] المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق لـ 24 مايو سنة 2012

والمحلية كونهم فئة في طور التكوين والتعليم فمن المهم ربطهم بالثقافة المحلية وحثهم على الاعتزاز بها مع انفتاحهم على الثقافات الأخرى. في حين تتمثل الفئات الأخرى لدى ثلاث مكتبات في ذوي الاحتياجات الخاصة ، المرضى المقيمين بالمستشفيات ...

جدول رقم 7 يبين أكثر الفئات التي توجه لها المكتبات العمومية نشاطاتها الثقافية

الفئات	التكرار
الأطفال	9
المتمدرسين: تلاميذ، وطلبة	9
المهنيين (الحرف، المهن التقليدية،....	6
المرأة (اللباس، المهن، العادات والتقاليد، الطبخ ، حرف	6
أخرى: حددها رجاء	3

5-8- الشراكة في برمجة النشاطات الثقافية ذات العلاقة بالثقافة الوطنية :

تعمل اليوم المكتبات العمومية في جو تنافسي يجبرها على أن تحافظ على مكانتها كمؤسسة ثقافية تعليمية تساهم في تكوين وتربية وتعليم وتثقيف الافراد الموجودين في بيئتها. ودخول المكتبة العمومية في منافسة مع باقي المؤسسات لا سيم تلك التي تحاول ان تصلح علاقتها مع الكتاب من جهة ومن جهة أخرى طغيان وسائل وأدوات الترفيه والتعليم والتثقيف المثيرة للانتباه الكبار والصغار، سيجعلها تستهلك طاقتها البشرية والمالية والزمنية دون السيطرة على استقطاب كل الافراد أو أغلبهم لذلك عليها أن تبني علاقات إجتماعية مع المؤسسات المنافسة لها. ويبدو جليا فهم المكتبات وقبلها الوزارة الوصية عليها لهذه النقطة من خلال ما تقوم به كل مكتبة من عقد علاقات تعاون واتفاقيات تجشيع القراءة ونشر الثقافة وتقريب الكتاب من القارئ في محتلف مواقعه. كما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم 8 يبين الطراف التي تبرمج المكتبات معها نشاطاتها الثقافية ذات البعد الوطني

جامعات	12
مخابر بحث علمي	5
مؤسسات تعليمية	13
مؤسسات ثقافية	13
مؤسسات اجتماعية وجمعيات	13
أخرى : أذكرها	

إن عقد شراكة لنشر الثقافة الوطنية مع الجامعات من النقاط المهمة لهذه الأخيرة أيضا في اطار ماتوصي الوزارة به من انفتاح الجامعة على بيئتها ومن جهة أيضا عقد شراكة مع الجامعة لنشر المعرفة والثقافة يكون في اغلب الأحيان عبارة عن ملتقيات علمية يدلي الاكاديميون والباحثون بالدراسات والتنظير ليتلاقى ذلك مع المهنيين وواقعهم العملي ولا تقتصر على مواضيع تتعلق بالمكتبات بل بالثقافة عموما، كما يمتد باب الشراكة بين الطرفين الى استقبال معارض للمكتبة العمومية في الحرم الجامعي والاحياء الجامعية والتي ترافقها مسابقات فكرية و تتمثل المخابر العلمي الممثل الرئيس للجامعة في تنظيم الملتقيات

هذا في حين المؤسسات التعليمية من مدارس في مختلف الاطوار والمؤسسات الثقافية كمراكز الثقافة ، مراكز ودور الثقافة ... الى جانب الجمعيات والمؤسسات الاجتماعية، كلها تعمل معها المكتبة العمومية لنشر الثقافة وثقافة الكتاب.

هذه الشراكة تسمح للمكتبة بنقل نشاطاتها خارج المكتبة وان كانت أغلبها تتم على مستواها كما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم: 9 يبين أماكن انعقاد نشاطات المكتبات العمومية

هل يتم عقد هذه النشاطات :	**التكرار**
داخل مقر المكتبة :	**10**
في فضاءات أخرى: أذكر أمثلة رجاء	**6**

المهم هو ذلك التبادل الذي يحدث بين الطرفين ويشجع جمهور الشريك الاخر للقدوم الى المكتبة أكثر.

6- فرص مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية لتعزيز الانتماء الثقافي الوطني

جاء في المعجم الوسيط تعريف مصطلح التعزيز على انه مشتق من الفعل أعز و " أعزه معناه : قواه وجعله عزيزا، عززه بمعنى شدده وقواه" وتعزز يعني : " إشْتَدَ وصَلُبَ"،" العزة هي " القوة والغلبة" (إبراهيم، [وآخرون]،[د.ت.] . ص,578.579)

ويشرحه اصطلاحا محمد عاطف (2006) حين يتعلق الامر بقسم الوطن أنه: " ميكانيزم لتدعيم وتثبيت" القيم الوطنية الملزمة للفرد والجماعة والمحفزة للمشاركة والاندماج في الكيان الوطني والاحتما ء به، ذاك أن القيم الوطنية تدفع الفرد والجماعة إلى الانغماس في نسق تشَّكل سياقه عبر الزمن بمكوناته الفاعلة من منجزات وأحداث ورموز و أشخاص وموروث تاريخي وحضاري... والمكتبات العامة في الجزائر كمؤسسات ثقافية تملك فرصا في نظام نشاطاتها لتعزيز الثقافة الوطنية من خلال الأولوية التي توجهها لها عبر نشاطاتها وفي سؤوال حول هذا العنصر أكدت من خلال أنها تقوم بذلك من خلال :

- الشراكة مع مؤسسات التنشئة الاجتماعية في غرس وتنمية روح الانتماء الثقافي الوطني.
- استهداف القيم والمعاير المشتركة وطنيا بغرض تقويتها بالتكرار خاصة للأطفال الصغار.
- استغلال المناسبات الوطنية سواء تعلقت بالوطن كوحدة متكاملة أم بمناسبة ترتبط بمنطقة من المناطق تشكل سمة في الثقافة الفرعية لهذه المنطقة حفاظا على الموروث الثقافي والاجتماعية بتشكيلته المتكاملة من الاندثار.
- مشاركة النشاطات الثقافية المرتبطة بالثقافات الفرعية اضعافا للتعصب الطائفي في المجتمع.

خاتمة :

إن الثقافة ليست سوى تراكمات لخبرات وممارسات الحياة للأجيال في كل مجتمع من المجتمعات وهي بذلك ما يميز كل مجتمع عن الاخر, فهي " تنشأ في سياق الحياة الاجتماعية ذاتها وتنمو كاستجابة لحاجات الانسان في بيئته الطبيعية والاجتماعية " (أبو خليل، 2014 ص ، 140.)

و يتم ارتباط الفرد بالثقافة المحلية التي ينمو فيها من خلال التربية والتنشئة الاجتماعية له حيث يترك المجتمع بصمته عليه فتعرف ثقافته من ثقافات غيره من أبناء المجتمع .و لكي تترسخ لديه هذه الثقافة ولا تختفي تعمل العديد من المؤسسات بداية من الاسرة على التعزيز لها بدعمها وتقويتها بمختلف مؤسساتها , والمكتبات هي إحدى أهم المؤسسات التي تعمل على مساندة الثقافة المحلية والوطنية وتعزيزها لدى المجتمع الذي تتواجد به فضلا عن فتحها للأبواب على ثقافات الآخرين عبر أرصدتها ونشاطاتها خاصة. حيث من خلال دراستنا الميدانية لاحظنا سعي المكتبات فعلا لنشر الثقافة عموما والثقافة الوطنية بشكل خاص وتسعى الى تدعيمها وغرس قيمة الاعتزاز بها فهي تعمل من خلال تنويع نشاطاتها على استقطاب أكبر حجم من المستفيدين ومن كل الأعمار والإهتمامات بإعلامهم تركز على فئة معينة من المستفيدين وهم الأطفال ايمانا منها بغرس الثقافة والاعتزاز بكل هو ماهو وطني منذ الصغر سيخلق لها مجتمعا مثقفا وقادر على مواجهة غزو الثقافات الأخرى.

وخير دليل على هذه الرغبة لدى المكتبات هو عملها على تكرار النشاط في مناسبات وطنية ومحلية لترسخ الأفكار لدى لجمهور وتضمن ظهورها في الأفعال الظاهرة في شكل سلوك فيتحول إلى نمط ثقافي يورث للأجيال حفظا له من الاندثار.

بيبليوغرافيا :

1. أميرة، عبد السلام زايد.(2013). قيم الانتماء الثقافي والعلمي لدى طلبة الجامعات في ضوء متغيرات العصر" دراسة ميدانية" .*العلوم التربوية*،ع3. متاح على الرابط . تمت زيارة الصفحة يوم: 2019.0810. متاح على الخط:
2. بن نبي، مالك؛ تر. شاهين، عبد الصبور. (2016).*مشكلة الثقافة*. ط19. دمشق: دار الفكر: بيروت: دار الفكر المعاصر،2016(مشكلات الحضارة).
3. جبلي، علي عبد الرزاق.(1984). *دراسات في المجتمع والثقافة والشخصية*. بيروت: دار النهضة العربية.

4. الدهيسات، هايل خليفة، وآخرون..(2013). *التربية الوطنية*. عمان: دار المسيرة.
5. عماد،عبد الغني. (2008). *سوسيولوجيا الثقافة: المفاهيم والإشكاليات....من الحداثة إلى العولمة* .ط2.بيروت.مركز دراسات الوحدة العربية.
6. كوش، دنيس؛ تر.السعيداني، منير.(2007).*مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية*.بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية. http://search.shamaa.org/PDF/Articles/EGJes/JesVol21No3Y2013/jes_2013-v21-n3_001-059.pdf

7. محمد، محمد علي. (1985).*الشباب العربي والتغيير الاجتماعي*. بيروت: دار النهضة العربية، 1985.ص.43
8. فاديا. أبو خليل.(2014). الثقافة والتنشئة الاجتماعية واثرهما في تكوين شخصية الفرد. بيروت: دار النهضة العربية.
9. حمايل، عبد أحمد يوسف.(2011) . دور إذاعة أمن اف ام" في تعزيز الانتماء الوطني لدى الطلبة الجامعيين "جامعة الشرق الأوسط " أنموذجا .*رسالة ماجستير في الإعلام* ،كلية الإعلام. جامعة الشرق الأوسط ،2011..
10. ابن منظور،(نسقه ، وعلق عليه ،ووضع فهارسه علي بشرى. (1988).لسان العرب. بيروت.ج.14: دار إحياء التراث العربي.
11. مصطفى، إبراهيم، وآخرون...[د.ت.].*المعجم الوسيط*.مج1.[د.م.]:المكتبة الإسلامية. (مجمع اللغة العربية: الإدارة العامة للمعجمات واحياء التراث).
12. غيث، محمد عاطف.(2006). *قاموس علم الاجتماع*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.