

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
(اعلم)



المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة

إعداد:

أ.د. ناجية قموح أ.سمية الزاحي أ.خديجة بوخالفة

مراجعة:

أ.د. جاسم محمد جرجيس د. أحمد العربي د. بدوية بسيوني



إشراف: أ.د. حسن عواد السريحي
نوفمبر 2013

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم



المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة

إعداد

أ.د. ناجية قموح أ. سمية الزاحي أ. خديجة بوخالفة

مراجعة

د. بدوية بسيوني

د. أحمد العربي

أشراف: أ.د. حسن عواد السريحي

نوفمبر ٢٠١٣م

ح) لاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ١٤٣٤ هـ

فهرست مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مجموعة من المؤلفين

المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة / مجموعة من المؤلفين -

جدة ، ١٤٣٤ هـ

١٥٠ ص ، ٢٤×١٧

ردمك: ١-٢-٩٠٥٠٦-٦٠٣-٩٧٨

١- المكتبات العامة ٢- المكتبات - تخطيط أ. العنوان

١٤٣٤/ ١٠٧٨١

ديوي " ٤ ، ٠٢٧

رقم الإيداع : ١٤٣٤ / ١٠٧٨١

ردمك: ١-٢-٩٠٥٠٦-٦٠٣-٩٧٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

١١ كلمة رئيس الاتحاد
١٣ مقدمة
١٥ ١. تعريف المشروع
١٦ ٢. الحاجة للمعيار العربي الموحد للمكتبات العامة
١٨ ٣. أهمية وأهداف المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة العربية
١٨ ١,٣. أهمية المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة العربية
١٩ ٢,٣. أهداف المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة العربية
٢٠ ٤. تعريف وأهداف المكتبات العامة
٢٠ ١,٤. تعريف المكتبات العامة
٢١ ٢,٤. أهداف المكتبة العامة
٢١ ١,٢,٤. التثقيف
٢١ ٢,٢,٤. الإعلام
٢١ ٣,٢,٤. التعليم
٢٢ ٤,٢,٤. الترويج
٢٢ ٥,٢,٤. جمع التراث المحلى الشفاهى والمسجل وحفظه وإتاحته
٢٢ ٦,٢,٤. محو الأمية
٢٣ ٧,٢,٤. خدمة تعدد الثقافات
٢٤ ٨,٢,٤. الربط بين الاجيال



- ٢٤ ٩,٢,٤. حماية التراث المحلي
- ٢٥ ٥. التشريع والتأسيس القانوني للمكتبات العامة
- ٢٦ ٦. التنظيم الإداري والمالي للمكتبات العامة
- ٢٦ ١,٦. التخطيط والتنظيم
- ٢٧ ١,١,٦. التخطيط على المدى الطويل
- ٢٨ ٢,١,٦. التخطيط السنوي
- ٢٨ ٣,١,٦. التعرف على خصائص مجتمع المستفيدين
- ٢٩ ٤,١,٦. المصادقة على التخطيط
- ٣٠ ٢,٦. التوظيف
- ٣٥ ١,٢,٦. فئات العاملين بالمكتبات العامة وأدوارهم
- ٤٠ ٣,٦. التوجيه والرقابة
- ٤٢ ٤,٦. التمويل :
- ٤٥ ٥,٦. الجودة
- ٤٧ ٧. مباني المكتبات العامة
- ٤٨ ١,٧. موقع المكتبة العامة
- ٥٠ ٢,٧. التطوير في مباني المكتبات العامة: ضرورة عصرية وتقنية
- ٥١ ٣,٧. مساحة مبنى المكتبة
- ٥٢ ٤,٧. التصميم والتنفيذ
- ٥٢ ١,٤,٧. معايير تصميم مبنى المكتبة العامة
- ٥٤ ٢,٤,٧. الأقسام الأساس في المكتبة



- ٥٨ لوحات الإرشادات الداخلية. ٣,٤,٧
- ٥٩ العزل الصوتي. ٤,٤,٧
- ٦٠ الإضاءة. ٥,٤,٧
- ٦١ التكيف. ٦,٤,٧
- ٦٢ تغليف الأرضيات. ٧,٤,٧
- ٦٣ المداخل الرئيسة للمكتبة. ٨,٤,٧
- ٦٣ البيئة الخارجية. ٩,٤,٧
- ٦٤ ٨ التأثيث والتجهيز في المكتبات العامة.
- ٦٤ ١,٨. التأثيث
- ٦٥ ٢,٨. التجهيزات
- ٦٦ ٣,٨. الصيانة والتطوير المستمر للتجهيزات والأدوات والتوصيلات
- ٦٧ ٩. أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة و مواجهة الأزمات
- ٦٧ ١,٩. المتطلبات العامة لمخارج الطوارئ
- ٧٠ ٢,٩. التمديدات الكهربائية
- ٧٠ ١,٢,٩. المصاعد الكهربائية
- ٧١ ٣,٩. احتياطات وقائية
- ٧١ ٤,٩. معدات ووسائل مكافحة الحريق
- ٧١ ١,٤,٩. طفايات الحريق اليدوية
- ٧٢ ٢,٤,٩. أنظمة الإنذار
- ٧٢ ٣,٤,٩. الإسعافات الأولية
- ٧٢ ٤,٤,٩. أسلوب التصرف في حالة الحريق



- ٧٤ ١٠. سياسة بناء المجموعات وتنميتها
- ٧٥ ١,١٠. سياسة مكتوبة ومعتمدة لبناء وتنمية المجموعات
- ٧٩ ٢,١٠. لجنة بناء المجموعات وتنميتها
- ٨٠ ٣.١٠. ميزانية المجموعات
- ٨٠ ١٠.٣.١. المخصصات المالية السنوية للاشتراك في قواعد البيانات
- ٨٠ ١١. أنظمة الإجراءات الفنية
- ٨١ ١,١١. الفهرسة في المكتبات العامة
- ٨١ ١,١,١١. قواعد الفهرسة الموصى بها
- ٨٢ ٢,١,١١. الانضمام الى المشروعات التعاونية
- ٨٣ ٢,١١. التصنيف
- ٨٤ ٣,١١. التكتيف في المكتبات العامة
- ٨٥ ٤,١١. الاستخلاص في المكتبات العامة:
- ٨٦ ١,٤,١١. قوائم رؤوس الموضوعات
- ٨٦ ٢,٤,١١. قوائم الاستناد
- ٨٧ ٥,١١. المياداتا
- ٨٧ ١,٥,١١. تعريف المياداتا
- ٨٧ ٢,٥,١١. أهمية المياداتا للمكتبات
- ٨٨ ٣,٥,١١. فوائد المياداتا في تنظيم المعلومات الإلكترونية
- ٨٨ ٤,٥,١١. مبادئ توجيهية لاختيار معيار المياداتا
- ٩٢ ١٢. معايير النظام الآلي المطبق بالمكتبة:
- ٩٢ ١,١٢. نظام الفهرسة:



- ٩٤ ٢,١٢ .الاتصال بالفهرس
- ٩٥ ٣,١٢ .نظام الإعارة (ضبط التداول):
- ١٠٠ ٤,١٢ .نظام التزويد:
- ١٠٦ ٥,١٢ .نظام الإعارة المتبادلة بين المكتبات:
- ١٠٩ ١٣ .خدمات المعلومات بالمكتبات العامة
- ١١٠ ١,١٣ .نطاقات عرض وتقديم الخدمات
- ١١٠ ١,١,١٣ .النطاق البشري لعرض وتقديم الخدمات:
- ١١١ ٢,١,١٣ .النطاق الجغرافي لعرض وتقديم الخدمات:
- ١١١ ٣,١,١٣ .النطاق الزمني لعرض وتقديم الخدمات:
- ١١٢ ٢,١٣ .الخدمات التقليدية
- ١١٢ ١,٢,١٣ .الإرشاد والتوجيه
- ١١٣ ٢,٢,١٣ .المراجع والخدمة المرجعية
- ١١٩ ٣,٢,١٣ .الإعارة الداخلية والخارجية
- ١٢١ ٤,٢,١٣ .الإطلاع الداخلي
- ١٢٢ ٥,٢,١٣ .البث الانتقائي للمعلومات
- ١٢٤ ٦,٢,١٣ .خدمات الأشخاص ذوي الصعوبات في القراءة
- ١٢٤ ٧,٢,١٣ .خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
- ١٢٥ ٨,٢,١٣ .خدمة محو الأمية
- ١٢٥ ٩,٢,١٣ .خدمات الأطفال
- ١٢٦ ١٠,٢,١٣ .خدمة الانترنت
- ١٢٨ ١٤ .التسويق



١٣١ ٢,١٤ . سياسات تسويق الخدمات وآلياته
١٣٢ ٣,١٤ . برامج وحملات دعائية:
١٣٤ ١٥ . الحضور الإلكتروني للمكتبات العامة
١٣٤ ١,١٥ . الموقع الإلكتروني للمكتبة
١٣٨ ٢,١٥ . المكتبة العامة ومواقع التواصل الاجتماعي
١٤١ خلاصة
١٤٣ قائمة المراجع

كلمة رئيس الاتحاد

أ.د. حسن عواد السريحي

يأتي هذا المعيار ليحقق واحدة من مهمات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في مجال التقنين والتوحيد للمعايير والمضي قدما نحو معيارية العمل المهني في العالم العربي وإنشاء المكتبات العامة وتطوير مستوى الخدمات بها بشكل معياري. وهذه مهمة يتصدى لها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ويبدأ أولى خطواتها على ان يتم تقييمها وتحديثها دوريا لتلائم مع معطيات وتطورات العصر وحاجات المجتمع العربي الثقافية.

والمعيار الموحد للمكتبات العامة، خطوة في مجال السعي لتطوير المكتبات العامة العربية وترقية مستواها لخدمة آفاق التطور والتنمية في الدول العربية وولوج مجتمع المعرفة بمقومات علمية وثقافية فهو عبارة عن مجموعة من الخطوط التوجيهية والارشادات التي تحدد المتطلبات والخدمات المناسبة في المكتبات العامة العربية. وسيكون لتعاون الوزارات المعنية بشؤون المكتبات العامة في البلاد العربية والمكتبات العامة الكبيرة والمهنيين والأكاديميين أكبر الأثر في دفع الممارسات وتطوير المعايير للأمام دائما لتتوافق مع ما ننشده منتطور للمهنة في عالمنا العربي.

وأنا لا يسعني الا تقديم الشكر لفريق عمل المعيار ولسعادة أ.د. جاسم جرجيس ولفريق المراجعة ولكل المهنيين في المكتبات العامة العربية والأمل معقود على تطبيق مثل هذه المعايير والاستفادة منها وتطوير هذه المعايير ومراجعتها بشكل دوري عبر فريق من المتخصصين ومنهم مجموعة المكتبات العامة اصحاب الاهتمام داخل منظومة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بأهدافها التي تعنى بمناقشة كل ما يهم المكتبات العامة من قضايا وتشارك في المعرفة في هذا المجال .





مقدمة:

يعد قطاع الثقافة من أهم القطاعات حاجة للتطوير والترقية من أجل دعم التنمية الشاملة، لما له من دور بارز في نشر العلم والوعي الفكري، وترقية السلوك المدني والذوق الفني للمواطنين على اختلاف مستوياتهم العلمية، وليقوم المواطنون بأدوارهم في دعم مختلف قطاعات ونشاطات الدولة.

وتعد المكتبات العامة وسيلة المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء في تحقيق الوعي العقلي والتطور الفكري باعتبارها المرآة التي تعكس تاريخ الشعوب والأمم وأسلوب معيشتها، وحضارتها في حفظ سجلات المعلومات التي تمثل ذاكرتها الثقافية، والإرشاد إليها، كونها إحدى وسائل نشر المعرفة، وتوجيه الأفراد إلى المساهمة في تطوير المفاهيم الإنسانية وتقديم المجتمعات^١. من هنا ازدادت أهمية المكتبات العامة وخاصة مع حلول القرن الواحد والعشرين وما طرحه من تحديات في مختلف مجالات الحياة فأصبح المواطنون في حاجة ماسة إلى المكتبة العامة كفضاء، وكمصدر معلومات، وكداعمة للتنمية الفكرية الذاتية .

وفي محاولة لوضع معيار خاص بهذا النوع من المكتبات وأمام إختلاف الاحتياجات والإمكانيات والموارد من إقليم لآخر ومن دولة لأخرى، فإنه من الصعب صياغة معيار موحد، وإنما هو سعي متواضع منا لوضع خطوط إرشادية وقيم متوسطة وتقريبية مستمدة من تجارب دول أخرى، ويمكن اعتبارها نماذج مفيدة للاحتذاء بها.

١- ناجية، قموح . المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الاستعمار الفرنسي ١٨٣٠-١٩٦٢ . في . [http://arabcin.net/](http://arabcin.net/al_arabia_mag/modules.php?name=Mygroups&file=articles&topicid=13&gid=5)

السنة الخامسة، العدد ١ مارس ٢٠٠٥



لقد تم العمل على إعداد المعيار الموحد للمكتبات العامة، ضمن منهجية علمية تمثلت خطواتها في:

الخطوة الأولى: البحث الوثائقي

١. الاطلاع على الأدبيات المكتوبة في مجال المكتبات العامة العربية.
٢. الاطلاع على المعايير المعتمدة من طرف اليونسكو والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA.
٣. الاطلاع على المعايير التي سطرها الدول المتقدمة.

الخطوة الثانية: استخراج المعايير ذات البعد العالمي.

الخطوة الثالثة: وضع المعايير التي تناسب الخصائص الاجتماعية والثقافية العربية.

مجال تغطية المشروع:

يشمل المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة كافة الدول العربية.



تعريف المشـروع

يحكم العمل في المكتبات العامة مجموعة من المعايير المهنية التي تصف طبيعتها، وما تقوم به من أنشطة وخدمات، ابتداء من مجرد تعريفها أو تمييزها عن غيرها من أنماط أو أنواع المكتبات، إلى تحديد موقع إنشائها ومساحة مبناها، وتصميمها الداخلي، وحجم ومكونات مجموعاتها، وأعداد العاملين فيها، كل ذلك نسبة إلى السكان الذين يفيدون من خدماتها. وقد وضعت هذه المعايير لتمثل الحد الأدنى لما ينبغي أن تكون عليه المكتبة العامة. بعض هذه المعايير وضع على المستوى الدولي من قبل المنظمات الدولية الحكومية وغير الحكومية مثل اليونسكو والإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA، وبعضها الآخر صدر على مستوى وطني في دولة من دول العالم.

وجاء "المعيار الموحد للمكتبات العامة: مبادئ توجيهية للمكتبات العامة في القرن الواحد والعشرين" كمسعى رائد وسامي للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات من أجل تأسيس معيار عربي يخدم إنشاء وتطوير المكتبات العامة بالعالم العربي. وعليه "المعيار الموحد للمكتبات العامة: مبادئ توجيهية للمكتبات العامة في القرن الواحد والعشرين" هو مجموعة من الخطوط التوجيهية والارشادات التي تحدد المتطلبات والخدمات المناسبة في المكتبات العامة العربية في عصر تزداد فيه قيمة المعلومات و المعرفة والمكتبات.



٢. الحاجة للمعيار العربي الموحد في المكتبات العامة:

تمهيد:

المعيار الموحد للمكتبات العامة خطوة في مجال السعي لتطوير المكتبات العامة العربية وترقية مستوياتها لخدمة أفاق التطور والتنمية في الدول العربية ولولوج مجتمع المعرفة بمقومات علمية وثقافية. ويراعي المعيار طبيعة المكتبة العامة العربية فحتى تنجح المكتبة العامة في خدمة محيطها ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار خصائص البيئة التي تنشط في محيطها واحتياجاتها العلمية والثقافية، وحتى ينجح المعيار في بناء وتأسيس وتطوير المكتبة العامة التي تخدم احتياجات المجتمع العربي بدقة وعناية، ينبغي أن يعد ويصاغ وفق البيئة التي ستنشأ فيها المكتبة العامة وتعمل في سياقها وتستجيب لخصائصها ومتطلباتها.

تعتبر المجتمعات العربية من أكثر المجتمعات التي تتميز بشدة الترابط بين الأجيال، حيث لا تزال العائلات تحافظ على التقارب بين مختلف أجيال العائلة من أجداد وآباء وأبناء وأحفاد. وذلك ما يجب أن تستجيب له المكتبات العامة ابتداء من مواقعها وتصميمها وحتى خدماتها بما يسمح بدعم هذا التواصل وتوفير فضاءات وخدمات تدعم هذا التلاحم الاجتماعي. تسود المجتمعات العربية الثقافة الشفوية، حيث أن حجما كبيرا من معارفها ومكتسباتها الثقافية تم تناقله متواترا شفويا، وهذه الاعتبارات تؤخذ بعين الاعتبار في جماعات المكتبات العامة وخدماتها. كما ينبغي مراعاة الخصوصيات الثقافية للأقليات التي تتوفر عليها الدولة أو الإقليم، بالإضافة إلى التفاوت الثقافي بين أفراد المجتمع.



وأبرز الظواهر الغالبة على واقع المكتبات العامة في الوطن العربي ما يلي:

- مباني لا تناسب الوظائف والخدمات المطلوب من المكتبات العامة توفيرها.
- نقص فادح في الموارد المالية مع عدم ثباتها.
- نقص كبير في عدد الموظفين اضافة الى عدم تخصص الكثير من العاملين فيها.
- الافتقار إلى الأساليب الفنية والعلمية في تسيير الوظائف وتقديم الخدمات.
- عدم مواكبة التطورات التكنولوجية والعلمية الحديثة في مجال المكتبات العامة.
- عدم إرضاء احتياجات المستفيدين.

لذلك تحتاج المكتبات العامة العربية لمعيار موحد يضبط المتطلبات الضرورية لتأسيسها، مع الإمكانيات الضرورية لتشغيلها، والمستويات المطلوبة من الأداء والخدمة والتطوير، للاسترشاد به من جانب القائمين على المكتبة، لضمان فعالية الأداء وتوفير الاحتياجات المجتمعية من المعلومات. كما أن المعيار الموحد يحقق واحدة من مهام الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في مجال التقنين والتوحيد لمعايير إنشاء المكتبات ومستوى الخدمات المقدمة فيها.



٣. أهمية وأهداف المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة العربية

١,٣. أهمية المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة العربية

حتى تنشأ المكتبات العامة وتعمل في جو من التنظيم العلمي والمعياري، فمن المهم ضبط قطاع المكتبات العامة بإجراءات ومعينة ومعايير مضبوطة، من خلال "قواعد وإرشادات أو توجيهات وصفية وكمية، تساعد الإدارة في التعرف إلى الحد الأدنى من المدخلات المتعلقة بالمواد والأفراد والتسهيلات المادية، ومدى جودة مخرجاتها من خدمات مرغوبة"^١. من هذه المعايير ما يأخذ طابعا عاما، وهو ما يمس الجوانب التي تشترك فيها المكتبات بصفة عامة، ومنها ما هي معايير خاصة بالمكتبات العامة بصفة خاصة، "وهي المقاييس التي يمكن من خلالها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها.

يتم وضع هذه المعايير من قبل الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها محليا ودوليا مثل المؤسسات الحكومية وهيئات التقييم العالمية. وهذه المعايير تعكس ما يمكن أن يكون عليه الحد الأدنى مما يجب أن تكون عليه الخدمة المكتبية بهذه المؤسسات باعتبارها تعليمات توجيهية لما يمكن أن تكون عليه العمليات أو الإجراءات النموذجية، وهي عادة إما مقاييس كمية أو تقييم نوعي"^٢. من خلالها يتم التمييز بين أنواع المكتبات من حيث الخصائص والوظائف والخدمات.

١- كلو، صباح محد. المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية وأهمية استخداماتها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: نصف سنوية،

محكمة. مج. ٨، ع. ٢. تاريخ الإثابة

٢- المرجع نفسه



وتصدر معايير المكتبات عن منظمات متخصصة في التقييس، كما يمكن أن تصدرها جمعيات واتحادات متخصصة، وتأخذ هذه المعايير عدة أشكال؛ فقد تكون في صيغ قيمة نوعية (كجيدة، مناسبة وملائمة) أو صيغ عددية (كضبط المساحة، أو الصوت والرطوبة)، أو تكون في شكل مؤشرات توجيهية أو أسئلة تقييمية (مثل: هل المباني كافية لإيواء الموظفين والمجموعات؟ هل المباني مصانة بشكل مناسب؟ هل هناك تدابير مناسبة للاستخدام من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة؟).

٢,٣. أهداف المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة العربية:

يأتي هذا المعيار كمحاولة لتحديد القواعد الكبرى بمجال المكتبات، ويمكن تحديد الأهداف الأساس من المعيار فيما يلي:

- توفير مرجعية موحدة تسمح للهيئات، ومتخذي القرار، والجمعيات، والمكتبيين المهنيين بالرجوع إليها والاسترشاد بمبادئها.
- توفير كل متطلبات إنشاء المكتبات العامة وترقية مستواها.
- توفير دليل ومرشد لتوجيه المكتبات العامة القائمة بذاتها، من أجل إعادة النظر في مستواها وخدماتها.
- تطوير المكتبات العامة لتنسجم مع الانفتاح على العالمية دون إهمال المقومات والخصوصيات العربية.

إن وجود معيار موحد للمكتبات العامة، يعتبر نقطة قوة ونجاح المكتبة والمكتبيين، فالعمل في بيئة معيارية يضمن تحقيق الأهداف الأساس للمكتبات العامة، وتطويرها بما يتوافق والمتطلبات الحديثة. كما يضمن تجانس المكتبات سواء من ناحية إمكانياتها وخدماتها، الأمر الذي يسهل على المكتبات بمختلف أنواعها العمل بشكل تعاوني.



٤. تعريف وأهداف المكتبات العامة

١,٤. تعريف المكتبات العامة

"المكتبات العامة هي مؤسسات ثقافية تعليمية فكرية و ثقافية تنشئها الدولة و تمولها من الميزانية العامة لها ، تعمل على حفظ التراث الثقافي و الإنساني و الفكري ليكون في خدمة القراء و المواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية و المهنية على اختلاف أعمارهم و مهنتهم و ثقافتهم " و المكتبة العامة بهذا المعنى تعد من أهم الوسائل التي تساعد على نشر المعرفة و الارتقاء بمستوى الثقافة في المجتمع. هذا وقد عرفت الموسوعة العالمية لعلوم المكتبات و المعلومات المكتبة العامة " بأنها المكتبة التي تعتمد على التمويل من أجل المنفعة العامة و الاستخدام العام، و لذلك فإنها تقوم بجمع المعلومات و المعرفة و الإنتاج الفكري الذي يفرزه العقل البشري ، و حفظه و تنظيمه و استرجاعه و بثه " ٣ كما يعرفها بيان اليونسكو بأنها " مؤسسة ديمقراطية للتعليم و الثقافة و الإعلام "

تقدم المكتبة العامة خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها، بصرف النظر عن السن و الجنس و الدين و الانتماء القومي و اللغة و الوضع الاجتماعي، فهي تستقبل كافة فئات الشعب، و تقدم خدماتها مجاناً، بصرف النظر عن المخصصات المالية المساندة لها و مصادرها، سواء عامة أو خاصة.

وهي ترتبط بالبيئة التي توجد فيها، سواء أكانت مدينة بأكملها أم أحد أحيائها أم قرية أو ما إلى ذلك. وهو ما يقتضي ضرورة اقتناءها لمصادر المعلومات بكل أشكالها و في مختلف فروع المعرفة البشرية، مع ضرورة الاهتمام باحتياجات البيئة، التي توجد فيها المكتبة سواء أكانت زراعية أم صناعية.. الخ.



والمكتبة العامة مؤسسة ثقافية اجتماعية لها دورها الأساسي في خدمة المجتمع الذي توجد فيه، حتى أن بعضهم يطلق عليها مركز معلومات المجتمع، فهي تساعد في إثراء المناهج الدراسية بالقراءة الحرة لروادها، وتساند في جهود حملات محو الأمية، وتسهم بدور فعال في التعليم المستمر، وتساعد في تربية الأطفال وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية السلمية كما تسهم في التكوين السياسي والثقافي للمواطنين، وهي فضلاً عن هذا تعمل على إبراز القيم والعادات والتقاليد الخاصة بالمجتمع المحلي.

وهو ما يجعلها تحظى بأهمية بالغة لدى المؤسسات العلمية والثقافية الدولية حيث جاء في بيان اليونسكو "أنها تعلن إيمانها بالمكتبة العامة كقوة حية للتربية والثقافة والإعلام، وعامل أساسي في تعزيز السلام العالمي من خلال عقول البشر رجالاً ونساء".

٢,٤. أهداف المكتبة العامة:

وتسعى المكتبة العامة إلى تحقيق عدد من الأهداف، وهي:

١,٢,٤. **التثقيف**: أي توفير الموارد، وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها تنمية التذوق الفني والجمالي، فضلاً عن التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه.

٢,٢,٤. **الإعلام**: أي إمداد الفرد أو الجماعة بالمعلومات الدقيقة؛ خاصة عن الأحداث الجارية ذات الاهتمام العام؛ حتى يكون الفرد أو الجماعة على وعي بما يجري من أحداث على المستويات المحلية والقومية والعالمية.

٣,٢,٤. **التعليم**: أي تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار، ممن وصلوا بتعليمهم إلى مرحلة ما بتوفير مواد القراءة المناسبة لهم، وإمدادهم بالوسائل التي تساعدهم في التقدم في المستويات التعليمية كلها.



٤,٢,٤ الترويج: أي تشجيع الاستثمار الإيجابي لأوقات الفراغ بما يعود بالنفع على الأفراد.

ويضاف إلى وظائفها المحددة في بيان اليونسكو ما يلي:

٤,٢,٥. جمع التراث المحلى الشفاهى والمسجل وحفظه وإتاحته:

المكتبة العامة مرفق انشئ لخدمة المجتمع المحلى، وبالتالي فإن لم توظف إمكاناتها في جمع التراث المحلى وحفظه وإتاحته، فهى بكل تأكيد تفقد صلتها بهذا المجتمع وتفقد جذور انتمائها إليه.

فمن الطبيعى أن تسعى المكتبة العامة فى كل محافظة لجمع التراث الشفاهى والمسجل عن هذه المحافظة: أثارها، البيانات عن مدنها وقراها، وتاريخها، ومعارك كفاحها الوطنى، ورموزها، وقيادتها الفكرية والعلمية والأدبية؛ وتشمل ذلك لطبيعة الحال، جمع التراث الشفاهى: مواويل، دراما، موسيقى شعبية، وكذلك جمع الكتب والخرائط وغيرها من أوعية المعلومات. وينبغى اتخاذ الإجراءات لتحويلها إلى الشكل الرقمى تمهيداً لإتاحتها عبر بوابة المعرفة للمكتبة تدعيماً للانتماء الوطنى وتأكيداً للهوية والثقافة المحلية.

٤,٢,٦ محو الأمية:

من أهم مهمات المكتبات العامة هي مواصلة الجهود في مجال محو الأمية الألفبائية والأمية التقنية، من خلال تحديد الفئات المستهدفة، وضبط أساليب العمل والشركاء اللازمين لتجاوز هذه العقبات التي تحول دون الإفادة من مصادر المعلومات على تعدد أشكالها الورقية



والإلكترونية. وتوفير الوسائل والأماكن المناسبة حيث يمكنهم أخذ الدروس، وأن تقدم المعلومات حول مختلف خدمات المكتبة بأسلوب يتناسب مع كل الفئات^١.

٤, ٢, ٧. خدمة تعدد الثقافات:

يجب أن يكون التركيز في المجتمع المتنوع ثقافيا على المهام الرئيسة ذات الصلة بالمعلومات ومحو الأمية والتعليم والثقافة، وهي كالتالي:

- رفع الوعي بالقيم الايجابية للتنوع الثقافي وترسيخ الحوار الحضاري.
- تشجيع التعدد اللغوي واحترام اللغة الأم.
- تيسير تعايش اللغات المتعددة في تناغم، بما في ذلك تعلم العديد من اللغات منذ سن مبكرة.
- حماية التراث اللغوي والثقافي، ودعم التعبير والابتكار والنشر بكل اللغات ذات الصلة.
- تشجيع إدماج ومشاركة الأشخاص والجماعات التي تنتمي لمختلف الخلفيات الثقافية.
- تشجيع محو الأمية المعلوماتية في هذا العصر الرقمي، والتمكن من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- تشجيع التعدد اللغوي على الإنترنت.
- تشجيع الإتاحة العالمية للإنترنت، ودعم تبادل المعرفة وأفضل الممارسات المتعلقة بالتعددية الثقافية^٢.

1-Organisation des nations unies pour l'éducation la science et la culture. . Programme général d'information et Unisist. Les bibliothèques publiques au service de l'alphabétisation: principe directeurs. Paris, 1993. P.19

٢. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. بيان الإفلا واليونسكو حول المكتبات متعددة الثقافات، المكتبة متعددة الثقافات: بوابة لمجتمع متنوع ثقافيا يتحاور.



٤,٢,٧. الربط بين الاجيال:

وتعدُّ المكتبات من أهم المرافق العامة التي يمكن الاعتماد عليها لتحسين نوعية حياة كبار السن لاسيما الذين يعانون من فراغ مل ووحدة قاتلة، فهي تساعدهم على قضاء وقت ممتع مفيد دون الشعور بالوحدة، ودون أية كلفة مادية. كما أن هذه المكتبات يمكن أن تُنمِّي وتطوِّر بعض إمكاناتهم الثقافية أو الأدبية وغيرها فينتفعوا منها وينتفع المجتمع منهم، وقد تبين أن إقبال كبار السن على المكتبات والمراكز الثقافية عامةً يساعد في الحفاظ على صحتهم النفسية والعقلية والجسدية، وبالتالي في تحسين نوعية حياتهم، وهكذا من الضروري تأهيل المكتبة والمكتبيين بما يناسب حاجات كبار السن وخاصة من المعاقين منهم ١ .

كذلك لا بد من تسهيل وصول المكتبات ونشرات المعلومات الدورية وغيرها إلى كبار السن الذين لا تمكنهم أوضاعهم الصحية من الوصول إلى المكتبات من خلال تسهيلات خاصة بالإعارة، وبالتعاون مع الجمعيات والمؤسسات الأهلية وغيرها. وإن التواصل بين المسنين والفئات الشابة وتقريب وجهات نظرهم يؤدي إلى خلق اتجاهات إيجابية فيما بينهم، حيث يزيد تركيز الفئات الشابة على: طاعة كبار السن، والاقتراء بهم، والتسامح معهم، والنظرة الإنسانية لهم والعناية.

٤,٢,٨. حماية التراث المحلي:

إن المكتبات العامة على مستوى المدينة تعتبر ذاكرة لها، فهي تتوفر على مختلف الوثائق التي شهدتها المنطقة، كما أنها تحتفظ بأقدم الوثائق والمؤلفات، خاصة وأنها تكون الملجأ الأخير

١ . شحرور، غسان. المكتبة للجميع في مجتمع لكل الأعمار. [على الخط العربية ٣٠٠٠ مجلة شهرية محكمة.

[الاطلاع ٢٠٠٦/٠٤/٠٢. متاح على شبكة الانترنت: ٧/٢٠٠٠/arabciaall/arabcin.net/http://



للكتير من مجموعات الأفراد والعائلات، وبالتالي فإن تلك الوثائق ينبغي أن تثن وتلقى الاهتمام من طرف المكتبيين وذلك بحفظها في أماكن أو رفوف منفصلة، عن غيرها من الوثائق إضافة إلى أنها تشكل مصدرا كبير الأهمية بالنسبة لقيمة وسمعة المكتبة، حيث يمكن الاعتماد على تلك المجموعات في التأريخ للمنطقة، أو التعريف بأهميتها، ويمكن أن تتحول إلى مجموعات جوهرية في المكتبة نظرا لقيمتها التاريخية التراثية وكذا المعطيات التي تتوفر عليها سواء كانت ذات طابع أدبي، أو تاريخي أو علمي.

٥. التشريع والتأسيس القانوني للمكتبات العامة

"ينبغي أن تنهض المكتبة العامة على تشريعات تكفل لها استمرارها ومكانتها داخل البنية الحكومية. وتتخذ تشريعات المكتبات العامة أشكالا شتى. ففي بعض البلدان أو المناطق يخص التشريع المكتبات العامة وحدها، في حين أنه يشكل في بلدان ومناطق أخرى جزءاً من تشريعات أوسع تسري على أنواع مختلفة من المكتبات."^١

يجب أن يكون للمكتبات العامة نص تشريعي يؤسسها، ويحدد الجوانب الآتية :

- الجهات المسؤولة إدارياً عن المكتبات العامة.
- الأهداف والأسس التي تقدم خدمات المكتبات العامة في إطارها.
- التنظيم الإداري لهذه المكتبات على مستوى المحافظة أو على مستوى الدولة.

١. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ

الإفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل ٢٠٠١. ص ١٨.

٢. ناجية قموح. الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة بالجزائر : دراسة ميدانية بمكتبات الشرق الجزائري(رسالة

ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، ١٩٩٧)



- أشكال الخدمات التي تقدمها.
- جوانب العلاقات مع المكتبات والهيئات الثقافية الأخرى.
- المعايير التي تحكم إنشائها وتطويرها.
- أساليب تقييم إدارتها.
- التمويل
- العاملون

كما يمكن الاستعانة بنصوص تشريعية ذات الصلة بطريقة تقديمها لخدماتها مثل حقوق المؤلف، وحرية تدفق المعلومات، وغيرها.

إضافة إلى التشريعات الأساس التي تؤسس المكتبات العامة وتنظمها، فالمكتبات العامة تخضع كذلك لجملة من التشريعات الأخرى، كالتي ترتبط بالإدارة المالية وحماية البيانات وبالصحّة والأمن والسلامة، وشروط عمل الموظفين وأمور أخرى كثيرة. وينبغي لأمناء المكتبات ومديريها ان يكونوا على دراية بجميع التشريعات التي تؤثر في تشغيل المكتبات^١.

٦. التنظيم الإداري والمالي للمكتبات العامة

١,٦. التخطيط والتنظيم:

تعتبر عملية التخطيط والتنظيم من أنجح الأدوات التي يمكن أن تتبناها المكتبة العامة لتحقيق الأهداف بعيدة المدى، بالإضافة إلى تجنب عامل المفاجأة، حيث لا يمكن أن تخطط المكتبة لموقعها وخدماتها وبعد مدة تجد أن مختلف القرارات السابقة لا تتواءم والاحتياجات.

١. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ

الإفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل ٢٠٠١. ص ١٨.



فيجب على مسؤولي المكتبات العامة تبني التخطيط والتنظيم الاستراتيجي كوقاية من التغيرات السريعة بالمحيط سواء كان الداخلي أو الخارجي. وتتطلب عمليتي التخطيط والتنظيم الخبرة والذكاء والمعرفة الدقيقة بمكان العمل قبل اتخاذ أي قرار. تشمل عملية التخطيط العديد من الجوانب بالمكتبة، بدءاً من التخطيط لمبنى وموقع المكتبة، والتخطيط لبناء المجموعات والخدمات الممكن تقديمها، بالإضافة إلى تخطيط المشاريع التطويرية مثل مشاريع إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمكتبات.

ينبغي أن تستوفي عملية التخطيط الشروط التالية ١ :

١,١,٦. التخطيط على المدى الطويل :

ينبغي أن تراعي الخطة طويلة المدى ما يلي :

- أن تعتمد الخطة على الإدارة والعاملين والمستفيدين وموارد المجتمع.
- أن تشمل الخطة على الرسالة والرؤية الخاصة بالمكتبة.
- أن تشمل الخطة على أهداف محددة مرتبطة بشكل مباشر برسالة المكتبة، وتساعد في توجه المكتبة نحو تحقيق رؤيتها.
- أن تعكس الخطة واقع الخدمة المكتبية، بما يشمل وضع الاقتصاد المحلي والخصائص السكانية والسياسات والاحتياجات المعلوماتية.
- أن تعكس الخطة الموارد والتغيرات التكنولوجية والخدمات والأمور المالية والبرمجيات والتجهيزات.
- أن تشمل الخطة على وسائل وطرق للتقييم وقياس النجاح في الأداء ٢.

1- Normes et lignes directrices des bibliothèques publiques municipales et régionales. Consulté sur le site http://www.gov.mb.ca/chc/pls/pdf/librarystandards_guidelines_f_web.pdf

2- Ohio Library Council. Standards for public library service in Ohio, Columbus: The Council, 2010, p.5



والتخطيط أداة أساسية لضمان التطور الفعلي، ومحاولة التوصل الفعلي للموائمة بين الخدمات المقدمة من طرف المكتبة ومجتمع المستفيدين.

٢,١,٦. التخطيط السنوي

بالإضافة إلى التخطيط على المدى الطويل، على المكتبات العامة أيضاً أن تعمل من جهة أخرى على التخطيط على مدار السنة، ويجب أن تتوافق الخطة السنوية هذه من حيث تطبيقاتها وقراراتها وأنشطة التخطيط القائم على المدى الطويل، كما يجب أن يدعم هذا التخطيط بالإضافة إلى قرارات مجلس الإدارة الوصي على المكتبة مهام المكتبة واحتياجات مستفيديها. والتخطيط السنوي موجه بالدرجة الأولى للوضع الحالي للمكتبة.

وينبغي أن تحرص المكتبة على أن تنشر تقريراً سنوياً عن أنشطة المكتبة، وأهدافها السنوية، على أن يوفر التقرير السنوي صورة عددية للأنشطة المكتبية من خلال الاحصائيات، ويقدم بياناً بالحسابات المالية المتعلقة بالإيرادات والمصروفات ١.

٣,١,٦. التعرف على خصائص مجتمع المستفيدين:

حتى تتمكن المكتبة من تخطيط الخدمات وتنظيم المقر بما يتواءم ومجتمع المستفيدين، الأمر الذي يلزم المكتبة التعرف على مجتمع المستفيدين من خدماتها. حيث تمتلك المكتبات العامة العديد من الأدوات لمعرفة هذا المجتمع بخصائصه واحتياجاته ورغباته، من خلال استخدام الاستبيانات، أسلوب دراسة السوق.. وغيرها من الأساليب التي أصبحت أكثر سهولة وفعالية من خلال الوسائل التكنولوجية على غرار البريد الإلكتروني، ومجموعات النقاش، والشبكات الاجتماعية وغيرها من الأدوات التي تسهل عملية معرفة مجتمع المستفيدين وخصائصه، هذه

1- - Ohio Library Council. Op.Cit,p.23



العملية التي تساعد وبشكل كبير القيام بالتخطيط والتنظيم القائم على التغيير بناء على المتطلبات الجديدة.

٤,١,٦. المصادقة على التخطيط

إن القيام بعملية التخطيط ليست بالأمر الهين، فهو يستدعي المصادقة عليه وتثبيته من أشخاص مؤهلين ولديهم المعرفة والخبرة الواسعة بالمجال، إلا أن هذا لا يمنع من إعادة تقييم دورية للأهداف والخطط لموائمتها للاحتياجات المتغيرة.

وللقيام بعملية التخطيط، فلا بد من تبني استراتيجية معينة، يمكن اختزالها بالنقاط التالية:

- تحديد المشاركين في عملية التخطيط ووضع هذه اللجنة بالمكتبة.
- تحديد الوقت المستغرق والمراحل والأدوات المستخدمة للتطوير.
- تحديد طرق إعلام الجهات المشرفة، وفريق العمل، والجمهور، والشركاء بنشاطات وعمليات التخطيط والطرق الممكنة لاشتراك تلك الأطراف بالعملية.
- تجميع المعلومات حول جمهور المستفيدين من خدمات المكتبة وتحليل احتياجاتهم وتحديد الوقت المستغرق لتطوير الخدمات.
- تجميع المعلومات حول خدمات المكتبة وتحليل مدى نجاحها في تلبية الاحتياجات.
- تحديد الرؤية الخاصة بالخدمات وتطوير التركيز على خدمات المكتبة، وتحديد الأولويات حتى يتم التمكن من استغلال الموارد بشكل يلاءم احتياجات جمهور المستفيدين.
- تطوير بيان مهام المكتبة الذي يصف أنشطتها.
- إنشاء أهداف ورسالة لخدمات المكتبة، حتى تتمكن من تحديد نسبة تطورها.
- تحديد الأنشطة التي تقوم بها المكتبة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.



٢,٦. التوظيف

تكتسب الموارد البشرية أهمية بالغة في إنجاح العمل المكتبي، وتحقيق الأهداف المرسومة للمكتبة، من خلال أداء الوظائف وخلق الخدمات المناسبة لاحتياجات المستفيدين. وهو الأمر الذي يستلزم ضرورة توفر المكتبات العامة على الإمكانيات البشرية الأساسية من حيث العدد ومن حيث التأهيل العلمي، الفني، والعملي الذي يسهم في نجاح المكتبة في الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها، حيث يتوقف نجاح المكتبة العامة بالدرجة الأولى على نوعية وجودة الخدمات المقدمة من طرفها. لذا فقد ورد في بيان اليونسكو بهذا الصدد ما يلي: " يتحتم على المكتبة العامة من أجل تكوين مجموعاتها، وتنظيمها، ومساعدة قرائها، أن تتوفر على عدد مناسب من العاملين الأكفاء، ذوي التكوين الجيد، ويجب أن يكونوا قد تلقوا تأهيلاً خاصاً للقيام بمختلف المهام، كقسم الأطفال، والمعوقين ذوي الاحتياجات الخاصة، وتشغيل الوسائل السمعية وتنظيم النشاطات الثقافية"^١، كما ذكر البيان أن "أمين المكتبة وسيط نشيط بين المستفيدين والموارد، فلا بد من إعداده مهنيًا، وتدريبه باستمرار، لتأمين خدمات كافية"^٢.

من ذلك تكون المكتبات العامة بحاجة إلى موارد بشرية تتسم بروح العمل والإبداع الدائم خصوصاً وأن المكتبات العامة تقدم خدماتها لمجتمع متباين من المستفيدين، الأمر الذي يستوجب ضمان توظيف مؤهلات بشرية تتلاءم ومتطلبات العمل بالمكتبات العامة.

وعليه لا بد من تبني سياسة واضحة المعالم للتوظيف وتسيير الموارد البشرية بالمكتبات العامة تكون موائمة للمعايير العالمية، ومستوفية للشروط التالية:

- وصف منصب العمل وتحديد مسماه سواء للموظفين أو المتطوعين،
- وضع سياسة لتقييم العاملين بالمكتبة معتمدة على توصيف الوظائف.

١. يونسكو. بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة، ١٩٩٤.

٢. المرجع نفسه



- تحديد المهارات الواجب توافرها في العاملين .
 - تحديد أوقات العمل ،
 - توضيح شروط العمل والمكاسب الاجتماعية،
 - توضيح إجراءات الإضرابات،
- إتاحة التدريب للعاملين بالمكتبة، بحيث يتم تخصيص من ٥,٠٪ إلى ١,٠٪ من ميزانية المكتبة لأغراض تدريب العاملين بالمكتبة^١ .
- دعم المكتبة للعاملين في عمليات التعليم المستمر من خلال البرامج والأنشطة المقدمة من خارج المكتبة، ودعم تكلفة التسجيل في تلك البرامج والسفر وتوفير الوقت اللازم للدراسة لدعم التعليم المستمر محلياً^٢ .
- وعلى اعتبار أن المكتبة العامة هي فضاء واسع من جمهور المستفيدين، فإن الأمر يستلزم توفر مهارات معينة من العاملين بها، يمكن أن نذكرها فيما يلي :
- يشترط في المكتبيين المؤهلين حصولهم على شهادات في تخصص المكتبات والمعلومات .
 - أن يمثل المكتبيون المؤهلون بمعدل ١ لكل ٣ عاملين^٣ .
 - مهارات اتصالية جيدة ،
 - احترام المعايير المعمول بها في المهنة المكتبية وتحمل المسؤولية الاجتماعية،
 - مهارات تسيير المشاريع،
 - القدرة على التفكير النقدي التحليلي الإبداعي الايجابي ،

1- Beverly P. Lynch and Wenxiang Yang. Evaluation of Public Libraries: The 2001IFLA Standards and the 2003 Standardsfor Provincial Libraries in China. Libri, 2004, vol. 54, p. 184

2- Ohio Library Council. Op.Cit,p.23

3-Beverly P. Lynch and Wenxiang Yang.Op.Cit,p.184



- القدرة على حل المشاكل،
- القدرة على التكيف مع المحيط وتغييراته،
- القدرة على تشكيل شركاء،
- المهارات الجيدة للعمل كفريق،
- التحكم بأدوات والتقنيات التكنولوجية.

ونورد ضمن الجدول التالي، عدد العاملين المطلوب توافرهم بالمكتبة العامة بالنظر الى عدد المستفيدين وساعات عملهم، بالإضافة إلى تحديد المهارات بالنسبة لمستوى الخدمات ١:

أعداد المستفيدين	ساعات العمل + المهارات	تطوير الخدمات	امتياز الخدمات
حتى ١٢٠٠ مستفيد	<ul style="list-style-type: none"> • ساعات العمل + ساعة ٠١ عمل إضافية. • شهادة دراسة ثانوية 	<ul style="list-style-type: none"> • ساعات العمل + ساعة ونصف عمل إضافية. • شهادة دراسة ثانوية • خبرة عمل ثلاث سنوات بالمكتبات 	<ul style="list-style-type: none"> • ساعات العمل + ساعتين عمل إضافية. • شهادة دراسة ثانوية • خبرة عمل خمس سنوات بالمكتبات

1- Normes et lignes directrices des bibliothèques publiques municipales et régionales. Consulté sur le site http://www.gov.mb.ca/chc/pls/pdf/librarystandardsguidelines_f_web.pdf



أعداد المستفيدين	ساعات العمل + المهارات	تطوير الخدمات	امتياز الخدمات
من ١٢٠١ إلى ٣٠٠٠ مستفيد	<ul style="list-style-type: none"> • ساعات العمل + ساعة ٠١ عمل إضافية. • شهادة دراسة ثانوية 	<ul style="list-style-type: none"> • ساعات العمل + ساعة ونصف عمل إضافية. • شهادة دراسة ثانوية • خبرة عمل ثلاث سنوات بالمكتبات 	<ul style="list-style-type: none"> • ساعات العمل + ساعتين عمل إضافية. • تقني بالتوثيق • خبرة عمل خمس سنوات بالمكتبات
من ٣٠٠١ إلى ٥٠٠٠ مستفيد	<ul style="list-style-type: none"> • ٠،٣٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • شهادة دراسة ثانوية 	<ul style="list-style-type: none"> • ٠،٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • تقني بالتوثيق • خبرة عمل ثلاث سنوات بالمكتبات 	<ul style="list-style-type: none"> • ٠،٧ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • تقني بالتوثيق • خبرة عمل خمس سنوات بالمكتبات



أعداد المستفيدين	ساعات العمل + المهارات	تطوير الخدمات	امتياز الخدمات
من ٥٠٠١ إلى ١٠٠٠٠ مستفيد	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٣٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • تقني بالتوثيق 	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • تقني بالتوثيق • خبرة عمل ثلاث سنوات بالمكتبات 	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٧ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • مكتبي متخصص • خبرة عمل خمس سنوات بالمكتبات
من ١٠٠٠١ إلى ٢٠٠٠٠ مستفيد	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٣٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • مكتبي • مختص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال • يتواجد بشكل دائم 	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • مكتبي • خبرة عمل ثلاث سنوات بالمكتبات • مختص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتواجد بشكل دائم 	<ul style="list-style-type: none"> • ١,٠ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • مكثبين • خبرة عمل خمس سنوات بالمكتبات • مختص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتواجد بشكل دائم



أعداد المستفيدين	ساعات العمل + المهارات	تطوير الخدمات	امتياز الخدمات
من ٢٠٠٠١ وأكثر	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٣٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص مكتبي • مختص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتواجد بشكل دائم 	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٥ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص مكتبيين • خبرة عمل ثلاث سنوات بالمكتبات مختص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتواجد بشكل دائم 	<ul style="list-style-type: none"> • ٠,٧ المكافئ للوقت الكامل بالنسبة لـ ١٠٠٠ شخص • ثلاثة مكتبيين • خبرة عمل خمس سنوات بالمكتبات مختص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يتواجد بشكل دائم

جدول (٠١) ساعات عمل العاملين ومهاراتهم

١,٢,٦. فئات العاملين بالمكتبات العامة وأدوارهم:

تحتاج المكتبات العامة لاداء وظائفها إلى متخصصين في مجال المكتبات، لكنها في حاجة إلى فئات من تخصصات أخرى كذلك. و من أهم الفئات الضرورية ما يأتي :



أ. مدير المكتبة:

ينبغي أن يكون مدير المكتبة حاصلاً على الماجستير في علم المكتبات والمعلومات من إحدى الكليات المعتمدة أكاديمياً.

ب. المكتبيون المؤهلون:

يوظف المكتبي المؤهل على أساس الشهادة العلمية الحاصل عليها، حيث يشترط في المترشح للوظيفة حصوله على شهادة في تخصص المكتبات والمعلومات، ويتميز المكتبي المؤهل عن غيره من العاملين بالمكتبة بمعرفته الكبيرة والجيدة بمجال المكتبات، وخدماتها، وأنظمتها، وأنشطتها، وينبغي أن تكون نسبة المكتبيين المؤهلين إلى غير المؤهلين ١ : ٣ عاملين^١، ويناط بهذه الفئة من العاملين بالمكتبة:

- تطوير وتسيير المكتبات وخدمات وأنظمة المعلومات، ويشترط حصولهم على مهارات أعلى لتقديم خدمات أكثر تعقيداً.
- امتلاك مهارات عالية، للقيادة نحو تحقيق أهداف ورسالة المكتبة، وتطبيق مبادئ الإدارة السليمة الناجحة لتحسين مختلف الخدمات المسطرة.
- التنسيق والإشراف على إدارة مشاريع المكتبة.
- ممارسة اتخاذ القرارات في المجال المهني وأخذ المبادرة والعمل بالمهام التشغيلية والمفاهيمية والقدرة على التكيف بشكل مناسب ونظم ومعايير وإجراءات حل المشاكل وضمان الأداء الفعال للخدمة المكتبية.

1- Beverly P. Lynch and Wenxiang Yang, Op.Cit, p.184



ت. المساعدون:

هذه الفئة لا يشترط حصولها على شهادة في تخصص المكتبات والمعلومات، حيث يكفي حصولهم على معلومات ومعارف في أي مجال آخر، كما يشترط أن تكون لديهم الخبرة والمقدرة على تطوير قدراتهم للتحكم في إجراءات المكتبة، ومن المسؤوليات المنوطة بهذه الفئة ما يلي:

- المساعدة في تنسيق الأنشطة اللازمة لتشغيل وصيانة خدمات المكتبات والمعلومات.
- أداء وتنسيق الأنشطة اللازمة لتشغيل وصيانة نظم المكتبات ووظائفها.
- اتخاذ القرار والتعامل مع مجموعة واسعة من المهام المتخصصة والمشاكل.
- العمل تحت الإشراف العام وتوجيه المتخصصين.
- عمق المهارات والتحكم في المهام الروتينية من نسخ وإعداد السجلات، التحقق من الببليوغرافيات،
- معرفة الأدوات الببليوغرافية ذات الصلة، ونظم التصنيف، وسياسات مكتبة، وترتيبات إقامة الشبكات، والنظم الآلية، ومهارات الصيانة الأساسية.

ج. موظفو الدعم المهني:

وتضم هذه الفئة الأشخاص الحاصلين على شهادة تعليمية مثل شهادة الثانوية بالإضافة إلى تدعيمها بالتأهيل في حقل موضوعي آخر مثل نظم الحواسيب، حيث تعمل هذه الفئة على الإشراف وإدارة الخدمات وتقديم الدعم والاستشارة بالمكتبة على سبيل المثال نذكر المتخصصين بمجال الإعلام الآلي، والميزانية، والمباني وغيرها من المجالات.



د. العمال:

وتضم هذه الفئة الموظفين المكلفين بأعمال النظافة، والمتخصصين بمجال الكهرباء.

هـ. المتطوعون:

تعمل المكتبات العامة في كثير من الأحيان مع المتطوعين وهم فئة من رواد المكتبة معروف عنهم حبهم الكبير بل وعشقهم للكتاب والقراءة العمومية ، إذ عادة ما يخصصون جزءاً من وقتهم للعمل بالمكتبة رغبة منهم في مساعدة طاقم المكتبة على تقديم خدمات مكتبية تلبي احتياجات القراءة ، وحتى تستطيع المكتبة ان تستفيد من هذه الفئة فلا بد أن يكون ذلك وفقاً لمبادئ توجيهية مكتوبة تحدد المسؤوليات والوظائف والعلاقات التي يمكن أن تكون بين هذه الفئة وجمهور المستفيدين .

و. موظفو الأمن:

حتى لو كان موقع المكتبة العامة في مكان آمن إلا أن هذا لا يمنع من توظيف موظفين لحفظ الأمن، يمكن لهم فهم طريقة عمل المكتبة والكشف عن أي مصدر خطر على المكتبة، وتكون لهم مهمة حماية المجموعات من السرقة والضياع وتمزيق صفحاتها، بالإضافة إلى حماية تجهيزات المكتبة خصوصاً المتعلقة بأجهزة الإعلام الآلي، وحماية كل ممتلكات للمكتبة. و يطلب من المكتبة مساعدة هذه الفئة في أداء أدوارها من خلال تثبيت أجهزة الإنذار الإلكترونية، كما يجب أن تعمل على تثبيت أجهزة كشف سرقة الكتب ، كل هذا حتى تسهل مهمة هذه الفئة من العاملين .

وجدير بالذكر أن تسميات المكتبيين تختلف من بلاد عربية إلى أخرى، لكن ومهما كانت التسمية فيجب توافر الموارد البشرية بشكل يلاءم حجم المستفيدين ، لذا فلا بد أن توفر



المكتبة عدد من الموظفين يتوافق وعدد المستفيدين فبالنسبة لمجتمع يبلغ عدده ١٠٠٠ مستفيد
مثلا يطلب من المكتبة توفير:

عدد الموظفين	المستوى
٣	الضروري
٥	المتوسط
٦	المثالي

جدول: (٠٢) العدد المثالي للعاملين بالنسبة لمجتمع المستفيدين

ونشير هنا الى أن هذا العدد يمثل المكتبيين المؤهلين فنيا فقط أما بالنسبة لمجموع العاملين بالمكتبة
من مكتبيين ومساعدين وعمال، فينبغي أن تكون حسب الجدول التالي:

عدد الموظفين	عدد السكان
مكتبي، مساعد مكتبي، عاملين	٥٠٠٠ نسمة
مكتبي، إثنان مساعد مكتبي، أربعة عمال	١٠٠٠٠ نسمة
مكتبيين، خمسة مساعدين، إثني عشرة عامل	٢٥٠٠٠ نسمة
ثلاثة مكتبيين، عشرة مساعدين، إثني عشر عامل	٥٠٠٠٠ نسمة

جدول: (٠٣) عدد الموظفين بالنسبة لعدد معين من مجتمع المستفيدين



٣,٦. التوجيه والرقابة^١:

تتماز عملية التوجيه والرقابة كونها تمثل بداية ونهاية مختلف العمليات الإدارية والتنظيمية، أو يمكننا القول أنهما عمليتان مترافقتان لمختلف الأنشطة والخدمات التي تقوم بها إدارة وموظفي المكتبة، فهي عبارة عن تحديد مسار العملية بالإضافة إلى عملية تقييمها ومراقبتها وإعادة تصحيحها، سواء للخطط والسياسات الموضوعة من طرف المكتبة والتي تعمل من خلالها، أو من خلال قياس مدى تحقق أهداف ومهام المكتبة وفق الموارد المتاحة سواء كانت المادية أو المالية أو البشرية.

وربما هنا تزيد الحاجة لوجود معيار مسبق قبل البدء في العمل بالمكتبات العامة، فوجود معيار يحتوي على المبادئ التوجيهية التي تحكم هذه المرافق، حيث ستكون أداة توجيهية مساعدة، بالإضافة إلى تسهيل عملية الرقابة والتقييم بالاستناد إلى هذه المعايير، ومقارنة الأداء مع ما هو منصوص بهذه المعايير من قوانين، لذا فإن المعايير تعتبر من أهم الأدوات التوجيهية التقييمية بالمكتبات العامة.

وتشمل عملية التوجيه والرقابة ما يلي:

- تتم عملية مراقبة أنشطة المكتبة بدءاً من عمليات الاقتناء وكيفية تنظيمها إلى الخدمات الفنية التي تمس الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص، ومقارنة كيفية تطبيق هذه العمليات والمعايير الدولية المعمول بها.

1-Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011,p.16



- يتم توجيه ومراقبة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة وطريقة تقديمها، وقياس مدى تحقيق رضى المستفيدين.
- قيام المكتبة بتحليل مجتمعي كل ٥ سنوات على الأقل.
- قيام المكتبة باستطلاع آراء المستفيدين كل ٣ سنوات على الأقل.
- قيام المكتبة بمراجعة جميع السياسات كل ٣ سنوات على الأقل ١.
- مراقبة أداء العاملين بالمكتبة ومقارنته بالمستوى المطلوب، وخصوصا على مستوى تقديم الخدمات، بحيث يتم تقييمًا سنويًا مكتوبًا لمدير المكتبة، وأن يجري مدير المكتبة تقييمًا مكتوبًا لجميع العاملين بالمكتبة بشكل سنوي ٢.
- مراقبة طريقة التخطيط والتنظيم والتوظيف المعتمدة من طرف المكتبة من قبل لجان مختصة، يستحسن تعيينها من طرف الجهات الوصية.
- يعتبر الجانب المالي هو الجزء الحساس في عملية المراقبة، ذلك أنه لا بد من تبرير كل مصاريف المكتبة، وهذا بالاعتماد على تقارير وكشوف الحسابات سواء كانت ثلاثية أو سداسية أو سنوية، وتعتبر عملية التوجيه بمثابة إعادة ترشيد للمخططات المالية الموضوعة من قبل المكتبة الأمر الذي يمكنها من ضبط بدقة المصاريف اللازمة للمكتبة خلال فترة زمنية معينة.
- يمكن للمكتبة وضع لجنة مختصة للقيام بالمراقبة الداخلية، قبل تعرضها للمراقبة الخارجية سواء من طرف الجهات التابعة لها، أو من منظمات التخصص.
- يستحسن أن تكون لجنة المراقبة والتوجيه مكونة من أعضاء خارجيين عن المكتبة وهذا

1- -Ohio Library Council. Op.Cit,p.6

2 -Ibid, p.6



- لضمان موضوعية المراقبة والتقييم والتوجيه، بالإضافة إلى ضم أعضاء من المكتبة وخصوصا المكتبيين وهذا للاستفادة من معرفتهم الدقيقة لواقع المكتبة سواء الداخلي أو الخارجي .
- يمكن للمسؤولين عن عملية الرقابة والتوجيه الاعتماد على الاحصائيات التي تقوم بها المكتبة وفق الطرق المعيارية، والاعتماد على التقارير التي تعمل بها، وهذا حتى يتمكنوا من إجراء القياس السليم .
- لا بد من جمع نتائج المراقبة والتوجيه في شكل تقرير نهائي سنوي يعبر عن المدة المنجز بها سواء كان سنوي أو سداسي إلى ما غير ذلك، كما أنه لا بد من العودة إلى هذه التقارير في كل مرة وهذا حتى يتمكنوا من إجراء عملية مقارنة في مدى تقدم المكتبة من عدمه في تطوير الأهداف والخدمات والرقمي بنظام المكتبة ككل .

٤,٦. التمويل ١:

تلتزم الجهات المشرفة على المكتبة العامة بضمان الموارد المالية بطريقة لتحسين وتطوير أنشطتها وتسييرها وخدمات المستفيدين، فدون هذه الموارد المالية يستحيل وضع سياسات لتوفير الخدمات والتجهيزات ومصادر المعلومات، حيث أن ضعف الميزانيات للمكتبات العامة يشكل عائقاً في تطوير المكتبة مثل صيانة المبنى، تطوير التجهيزات، تطوير المجموعات وغيرها من العوائق، لذا يعتبر التمويل عصب أساسي في أي مكتبة.

١. قموح ناجية. - الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة بالجزائر : دراسة ميدانية بمكتبات الشرق الجزائري. - رسالة

ماجستير: قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، ١٩٩٧. - ص ٩٥.



مصادر التمويل :

تمول المكتبات العامة بمبالغ مالية بشكل سنوي، يعكس احتياجات المكتبة والمجتمع، بعد الموافقة على تقدير الاحتياجات المتوقعة من طرف الجهات المعنية، تختلف مصادر التمويل للمكتبات العامة باختلاف دولها وسياستها، فمن هذه البلدان نجد أن ميزانيتها هي تابعة وبشكل دائم لميزانية الدولة، ومنها من نجد أن ميزانيتها تابعة للحكومة البلدية أو المحافظة المتواجدة بها، إلا أنه لا بد أن يكون هناك دعم دائم للمكتبات العامة سواء من طرف الدولة أو من أي منظمات أخرى، ويعنى بتخطيط وتنظيم وتسيير ميزانية المكتبات العامة جهاز مالي مخصص يكون تابع للجهاز الإداري للمكتبة، حيث يقوم بتحديد أوجه إنفاق الميزانية على فترة زمنية معينة.

إلا أنه وكما هو حال كل المكتبات سواء على المستوى العربي أو الغربي نجد أن المكتبات تبقى ميزانيتها ضئيلة مقارنة باحتياجاتها بالإضافة إلى الارتفاع المتزايد لأسعار المجموعات خصوصا الدوريات سواء بشكلها الورقي أو الإلكتروني، الأمر الذي يحتم على المكتبات إيجاد مصادر أخرى لتدعيم التمويل الخاص بها، ومن خلال النقاط التالية سنحاول ذكر المبادئ التوجيهية للميزانية سواء من ناحية تسييرها أو من ناحية تدبير تمويلات إضافية:

- تحصل المكتبات العامة على تمويلها من خلال الجهة المشرفة عليها إلا أن هذا لا يمنع الاستفادة المكتبة من تمويلات ناتجة عن التبرعات، الهدايا، الوقف، المنح المالية، إلا أن هذا لا بد أن يتم وفق سياسات محددة وهذا حتى يتم تجنب استغلال المكتبة في أمور خارجة عن نطاق تخصصها.

- رغم أنه ورد في بيان اليونسكو أن المكتبات العامة تقدم خدماتها بدون مقابل، إلا أنه وفي سبيل زيادة ميزانيتها تسطيع المكتبات العامة فرض مبالغ رمزية على المستفيدين، حيث



- يمكن أن تفرض رسوم اشتراك بالمكتبة ككل، لكن بشرط ان تكون هذه المبالغ مدروسة وفق قدرة المجتمع الذي تتواجد به المكتبة، وأن يكون غير مبالغ فيها.
- يمكن للمكتبة تنظيم نشاطات للمستفيدين، كنشاطات تمكنها من ادخار بعض المصاريف، ومن هذه النشاطات التي يمكن أن تقدمها نذكر ما يلي:
 - تنظيم دورات تدريبية في مجالات الحاسب الآلي.
 - تنظيم دورات تدريبية للمستفيدين في اللغات.
 - تنظيم دورات تدريبية في التأهيل الموسيقي.
 - تأجير قاعات المكتبة للمنظمات ومؤسسات خارجية لكن بطريقة منظمة، أو لدور النشر لإقامة المعارض مثلا وغيرها .
 - لا يجوز للمكتبة الصرف من ميزانيتها في أنشطة خارج أهداف المكتبة.
 - على الجهاز المالي المسؤول عرض سياسة إيرادات ومصروفات المكتبة على العاملين قبل العمل بها والموافقة عليها.
 - على الجهاز المالي إعداد الخطة المالية السنوية للمكتبة في شكل تقرير مكتوب والحفاظ عليه، خصوصا أثناء المطالبة به أثناء عملية المراقبة والتوجيه.
 - تدوين كل مصروفات المكتبة وتقسيمها إلى أبواب، والتي يمكن أن تشمل المجموعات بمختلف أشكالها وأنواعها، ووسائل العمل، ووسائل التسويق أدوات الإعلام الآلي، أجور الموظفين، وغيرها من المصاريف، ويقدم أيضا أثناء عملية المراقبة والمحاسبة المالية.



٦,٥. الجودة^١:

تضطلع المكتبات العامة والجهات المشرفة عليها من خلال توفير كافة الإمكانيات المادية والمالية والبشرية، وتطبيق مختلف المعايير الدولية بالعمليات الفنية وتصميم خدمات معلومات لجمهور المستفيدين للوصول إلى تحقيق الجودة في خدماتها، وهنا يجب التنويه أيضا إلى أهمية العمل من خلال معايير التي من شأنها أن تكون مبادئ توجيهية في تحقيق الجودة للمكتبات خصوصا فيما يتعلق بخدماتها التي تعتبر بالنسبة للمكتبات المنتج الوحيد الذي تقدمه للمستفيدين منها، وبالتالي فالعمل على تحقيق الجودة يسهم في تحسين العلاقات العامة للمكتبة، والمساهمة في مساعدة المكتبة على وضع خطة تسويقية.

وحسب بارشورمان وزملائه فقد قام بتبني وتطوير مقاييس للجودة، تتضمن خمسة أبعاد يمكن أن نذكرها فيما يلي:

أ- الجوانب المادية: وتتضمن المتغيرات التالية:

- حداثة تجهيزات المكتبة.
- الرؤية الجيدة للتسهيلات المادية.
- المظهر الخارجي للموظفين ويتعلق الأمر هنا بالموظفين المتخصصين بالاستقبال وتقديم الخدمات.

١. الشويعر، خولة بنت محمد.- قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة الملك عبد العزيز العامة بالرياض.- مجلة دراسات المعلومات، ٥٠، ٢٠٠٩.- عبر الخط المباشر http://www.informationstudies.net/issue_list.php?action=getbody&titleid=٦١



- المظهر الجيد للمواد المرتبطة بالخدمات.

ب- الدقة: وتشمل المتغيرات التالي:

- التزام المكتبة بوعودها للمستفيدين منها.
- معرفة المكتبة بالمشاكل والعوائق التي تواجه المستفيدين من خدماتها.
- الحرص على تأمين الدقة في أداء الخدمات.
- الالتزام بمواقيت تقديم الخدمات حسب الوعود التي قدمتها.
- الاحتفاظ بالملفات التي تحتوي معلومات عن خدمات ومحتويات المكتبة.

ج. الاستجابة: وتشمل المتغيرات التالية:

- مدى حرص المكتبة على إعلام المستفيدين بخدماتها وأوقاتها.
- حرص المكتبيين على تقديم خدمات فورية للمستفيدين.
- حرص المكتبيين الدائم على تقديم المساعدات للمستفيدين.
- حرص المكتبيين على تقدير الأولويات وعدم الانشغال عن تقديم الخدمات الفورية للمستفيدين.

د. الأمان: وتشمل المتغيرات التالية:

- حرص المكتبيين على غرس الثقة لدى المستفيدين أثناء التعامل مع الموظفين
- اللباقة الدائمة كشرط أساسي في التعامل مع المستفيدين.
- الإلمام بمختلف المعارف، حتى يتم ضمان الاستجابة لمختلف أنواع تساؤلات المستفيدين
- وخصوصاً أن مجال العمل بالمكتبات العامة متنوع ومتعدد.
- تأمين التأهيل المستمر للموظفين وهذا لضمان تكيفهم على المدى الطويل للتغير في



الاحتياجات والممارسات.

ه. المعرفة الجيدة للغير: وتشمل المتغيرات التالية:

- اهتمام الموظفين اهتماما شخصيا بالمستفيدين.
 - التفهم الدقيق لاحتياجات المستفيدين.
 - ملائمة أوقات فتح المكتبة وعملها واحتياجات المستفيدين.
 - توفير مرافق ملائمة بمبنى المكتبة مثل موقف السيارات، أماكن الاسترخاء وغيرها من المرافق الضرورية.
 - الاعتماد المتزايد على تنشيط برامج تعليمية تثقيفية مثل محاضرات، أيام دراسية، تنظيم معارض وغيرها من النشاطات.
- بعد ان اقتحمت المكتبات العامة المجال التسويقي وأصبحت تطور خططها التسويقية بطريقة دائمة الأمر الذي يسمح بتطبيق هذه المعايير وقياس مدى ملائمة المبنى، والمجموعات، والامكانات المالية والمادية، البشرية، والتجهيزات لتحقيق جودة خدماتها.

٧. مباني المكتبات العامة

تمهيد:

قبل الولوج في موضوع مبنى المكتبة العامة ومحاولة معالجة بعض عناصره، هناك سؤال يفرض نفسه، وينبغي إثارته، وهو ما أهمية وجود مبنى للمكتبة بمعايير ومتطلبات معينة في ظل وجود الوسائط الحديثة للمعلومات وشبكة الانترنت التي تغني في كثير من الأحيان عن الذهاب للمكتبة حيث تقدم في ثوان أو دقائق معدودة ما قد لا يجده الباحث في المكتبة خلال يوم أو يومين.



في الواقع لا يمكن أن تلغي الانترنت دور المكتبة كوظيفة من جهة ودور المكتبة كمبنى من جهة أخرى. فالمكتبة تعد "مكانا حصريا للبحث عن المعلومات، للتعلم، ولتشارك وتقاسم المعرفة والتقارب بين الأفراد". فللمكتبة العامة دور متميز في تحقيق التفاعل الاجتماعي والحوار الفكري المتنوع بين المستفيدين على اختلاف صفاتهم العامة وانتماءاتهم المجتمعية والتعليمية والثقافية وغيرها، وهي بذلك تشكل فضاء علميا وثقافيا يوفر جوا من التميز والرقي لكل فرد، الأستاذ الباحث يغذي احتياجاته العلمية ويطور مستواه الفكري، والطالب يستكشف أبعادا جديدة، بما يبعث روح الفضول والنقاش والبحث المستمر، وبناء الذات العلمية المستقلة المبدعة، مما يحقق له التكيف مع محيط الجامعة بكل مكوناته ومتغيراته، والقدرة على التعامل مع محيطه العام بحيوية وفعالية والمواطن العادي يرفع من مستواه العلمي وذوقه الفني. وبذلك فمبنى المكتبة هو مكان للتعلم والبحث والحياة بصفة عامة. وانطلاقا من ذلك فمباني المكتبات العامة ينبغي أن تستجيب للتطورات السريعة من خلال التحيين في مبانيها.

١,٧. موقع المكتبة العامة:

" يلعب موقع المكتبة دورا حيويا في تحقيق وظائفها، وعليه يتوقف قدر كبير من نجاحها "

لذلك يجب أن يتسم مبنى المكتبة بـ:

- سهولة الوصول إليه، خاصة بالنسبة لفئات الأطفال، كبار السن والمعوقين، حيث تكون المسافة لا تزيد عن خمس عشر دقيقة سيرا على الأقدام ولا تتجاوز (٥،١ كم).
- أن لا يكون الموقع معزولا، مما يحول دون الإقبال عليه من طرف الأطفال والنساء.



- أن تتوافر فروع للمكتبة، بحيث لا تتعدى فترة السفر للوصول لمبنى المكتبة ٣٠ دقيقة ١.
- وفرة اللوحات الإرشادية الدالة على موقع المكتبة.
- توفير مساحات خضراء حتى توفر مناظر مريحة للرواد ٢.
- أن يكون موقع المكتبة بعيد عن مصادر الخطر ٣.
- أن تكون المكتبة معزولة عن كافة المباني والأماكن المشغولة من قبل الجمهور (١٠ أمتار من جميع جوانب المبنى) ٤.

1-Illinois Library Association. Serving our public: standards for Illinois public libraries, Illinois: The Association, 1997,p.36

- ٢ . عبد اللطيف صوفي . المكتبات الحديثة مبانيها وتجهيزاتها . الرياض : دار المريخ ، ١٩٩٢ . ص ٦١
- ٣ . المملكة العربية السعودية ، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات . لائحة شروط السلامة والحماية من الحريق في المكتبات .

<http://www.moi.gov.sa/wps/wcm/connect/0ebf648040d8577782d8afa7f9ac6b65/7+%D9%84%D8%A7%D8%A6%D8%AD%D8%A9+%D9%88%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7+%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9+%D9%88%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%82%D8%A7%D9%8A%D8%A9+%D9%85%D9%86+%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%B1%D9%8A%D9%82+%D9%81%D9%8A+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA.pdf?MOD=AJPERES>

. المرجع نفسه

- 4- "Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec. La bibliothèque publique, un lieu de travail : L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service. http://www.csst.qc.ca/publications/200/documents/dc_200_16146_2.pdf du Québec. La bibliothèque publique, un lieu de travail : L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service. http://www.csst.qc.ca/publications/200/documents/dc_200_16146_2.pdf



- أن يكون موقع المكتبة قريباً من شبكة المواصلات العامة.
- ضرورة توفر إشارات دالة على اتجاه وموقع المكتبة في الطرق الرئيسية للمدينة.

٢,٧. التطوير في مباني المكتبات العامة: ضرورة عصرية وتقنية

تعتبر المكتبة العامة حاضنة الثقافة والعلم والفكر في المجتمع، ويرتبط نجاحها بعوامل عديدة من أكثرها أهمية وأولية المبنى الذي تمارس من خلاله وظائفها وتقدم فيه خدماتها، حيث يلعب مبنى المكتبة وموقعها وتصميمها أدواراً جوهرية في عملية التنظيم والتسيير، كما يتحكم في فعاليتها وأدائها لوظائفها، واستقطاب الجمهور وتوفير الفضاء التعليمي والبحثي والترفيهي له. وعليه فمن الضروري وحتى أخذ مجموعة من المؤشرات والمعايير في الاعتبار عند إنشاء المكتبة العامة ابتداءً من التخطيط للمشروع إنجازه وفتح المكتبة للخدمة. وقد تلهي الانترنت والتقنيات الحديثة المستفيدين عن الذهاب للمكتبة، كما قد تلهي المسؤولين عن الاهتمام بها ودعمها، لكن لا يجب إعادة أخطاء دول عديدة تجاهلت المكتبات لفترة من الزمن، لكنها أدركت الخطأ ورجعت إلى برمجة مشاريع المكتبات واختيار أحسن المباني لها.

وقد شهد محيط المكتبة العامة تطورات عديدة مست العديد من النواحي، وفرضت على القائمين عليها ضرورة الاهتمام بمبانيها وتطويرها حتى تتماشى مع مختلف الظروف المحيطة، والتي تتمثل في:

- التزايد المكثف والمستمر لأعداد القراء من فئات اجتماعية مختلفة، نظراً لتحسن الظروف المعيشية والتعليمية،
- التزايد المكثف والمستمر كذلك لأوعية المعلومات وتنوع أشكالها، إضافة إلى مصادر المعلومات المتاحة على الخط المباشر.



- التغيير في بعض أجزاء العمل المكتبي، وتطور النشاطات التي تؤديها المكتبة،
 - تنوع وتعدد أصناف الخدمات التي تقدمها لجمهورها، للإجابة على احتياجات المستخدمين المتنوعة والمتطورة،
- وعليه فمباني المكتبات ينبغي أن تتضمن أبعاداً متطورة مثل:
- استحداث وتحفيز استعمالات جديدة كتوفير المعلومات العامة، مقاهي الانترنت والخدمات الذاتية المتنوعة.
 - تطوير خدمات جديدة، ومصادر متاحة على الخط كالدخول إلى المجموعات الالكترونية الكتب الالكترونية، والدوريات الالكترونية.

٣,٧. مساحة مبنى المكتبة:

يمكن ان تحسب مساحة المكتبة بالأخذ بعين الاعتبار المعايير التالية:

المساحة التقريبية	الوظيفة
١٠,٠٩ م ^٢ بمجموعة قدرها ١١١ مجلد أو مادة في المتر المربع	مساحة للمجموعات
٢,٧ م ^٢ لفضاء فردي، أو ٥ مساحات فردية لكل فئة قدرها ١٠٠٠ فرد	مساحة للمستخدمين
١٣,٩ م ^٢ لكل فرد.	مساحة للموظفين
٢,٣ م ^٢ لكل وحدة عمل.	مساحة عمل للحواسيب
٠,٩ م ^٢ للمقعد.	مساحة لقااعة الاجتماعات



المساحة التقريبية	الوظيفة
٠،٩ م ^٢ للمقعد.	مساحة للبرمجة
١،٣ مساحة للسيارة لكل ٥٠٠ مستفيد، أي ما يعادل مساحة للسيارة لكل ١٥٢،٤ م ^٢ من مساحة المكتبة.	مساحة لمواقف السيارات
٢٥ ٪ من المساحة الصافية.	مساحة غير محددة
ترتبط بالخدمات والأنشطة المبرمجة وأهدافها.	قاعات متعددة

جدول (٠٥) حجم المساحة حسب كل فضاء

وينبغي أن تحرص المكتبة على دراسة مدى ملاءمة المساحة لكل نشاط مرة كل ٥ سنوات على الأقل للوقوف على المتطلبات الجديدة من المساحات وفقاً للتطورات التقنية الحديثة أو التغير في حجم المجموعات ونوعها^١.

٤،٧. التصميم والتنفيذ:

١،٤،٧. معايير تصميم مبنى المكتبة العامة:

تتطلب مباني المكتبات العامة نمطا خاصا في التصميم، وقد بدأت تبتعد عن التصميمات الكلاسيكية التي تأخذ غالبا الشكل المستطيل، لتتوجه إلى أشكال هندسية أخرى ويعد هذا

1- - Ohio Library Council. Op.Cit,p.10



التوجه ضرورياً " لأن زيادة وتطوير مباني المكتبات يسير وفق اتجاهين: الأول هو التعقيد والثاني هو البساطة. فيظهر التعقيد في أن مباني المكتبات يجب أن تضم الخدمات، مصادر المعلومات المتنوعة وجمهور المستفيدين، بممارسات مختلفة ومتفاوتة، وبالتالي فهي تسير نحو تعقد أكثر. أما البساطة فتكمن في استقبال وخدمة الجمهور المتنوع في احتياجاته، استعمالاته وقدراته مما يؤدي بالمكتبيين إلى تشجيع الجمهور على الخدمة الذاتية، الحرية، العفوية، والإتاحة المباشرة، وبالتالي التوجه نحو البساطة أكثر فأكثر. إن هذين التوجهين - غير المتناقضين في جوهرهما - ولدا تيارات متعددة، أثرت في تصميم واستعمال المباني بين التوجيه والقيادة، الهدوء و الضوضاء، والجماعة والفرد، الخصوصية والحيوية، الانتقال والإقامة، وكذا تيارات أخرى على مستوى المظهر الهندسي للمبنى من الداخل والخارج، العادي والرمزي الاندماج في النسيج العمراني والتميز الفني " 1 .

وبالتالي فتصميم المبنى يحاول أن يوفق بين مختلف التيارات التي تتفاعل لتخلق مبنى وظيفي متميز.

يصمم مبنى المكتبة العامة من طرف مهندس محترف ذا خبرة في مجال المكتبات العامة، ويفضل أن يكون له تجارب ناجحة من قبل في مجال تصميم المكتبات العامة. وقد أصبح التصميم الخارجي أو واجهات المكتبات محل تنافس شديد بين المهندسين، لكون تلك الأشكال التي تصمم وفقها المكتبات تسهم بدورها في إضافة لمسة خاصة على الحي والمدينة أو العاصمة مع الأخذ بعين الاعتبار بعض المؤشرات:

- **المرونة:** حيث يسمح هيكل المبنى بالتعديل الداخلي وللتوسعة الخارجية، لأن المكتبة مؤسسة نامية في خدماتها ومجموعاتها ومستفيديها.

1 . Bertrand, Anne-Marie. Les Bibliothèques publiques: Acteurs et enjeux. Paris: Ed. du Cercle de la Librairie, 1994. p. 97.



- **التوازن:** من خلال المحافظة على الانسجام بين المجموعات والخدمات والموارد البشرية المسخرة للتعامل مع الأرصدة الورقية والوسائط المحمولة، وكذا نظيرتها المعتمدة للتعامل مع المجموعات الافتراضية.
- **الجمالية:** تعد المكتبة العامة ذات طابع ثقافي وترتبط بشكل كبير بالإبداع العلمي والفني. وعليه فتصميمها ينبغي أن يكون ذا طابع مميز، يترجم ثقافة العلم والكتاب وينسجم مع المحيط العمراني للمنطقة التي تقام بها المكتبة.
- **الشفافية:** لجعل نوع من التواصل بين الداخل والخارج.
- أن تشيد كافة مباني المكتبة من مواد غير قابلة للاشتعال ومقاومة للحريق لمدة لا تقل عن ثلاث ساعات^١.

٢،٤،٧. الأقسام الأساس في المكتبة:

- البهو:** يعد بهو المكتبة مساحة لاستقبال الواردين إليها على اختلاف صفاتهم وحاجاتهم، كما أنه مقر تواجد مصالح الاستعلامات والتوجيه.
- المخزن:** إن مختلف الكتب والمجموعات التي ترد إلى المكتبة عن طريق الشراء أو الإيداع أو الإهداء تؤول كلها بعد معالجتها إلى المخزن لحفظها على الرفوف وفق نمط أو ترتيب معين تضبطه المكتبة. ويأخذ المخزن مساحة واسعة نظرا لكونه يحتوي على مجموعات المكتبة المتنامية باستمرار. كما أنه يتطلب مجموعة من التجهيزات من أجل توفير مناخ ملائم للوثائق.

١. المملكة العربية السعودية، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات. المرجع السابق.



مكاتب الموظفين: ينقسم العمل في المكتبة إلى قسمين: أعمال إدارية كغيرها من المؤسسات تتمثل في الإدارة وتسيير الموظفين والميزانية، وأعمال فنية مرتبطة بجوهر العمل المكتبي والمتمثلة في اختيار الكتب وفهرستها وتصنيفها، إضافة إلى الاستخلاص والتكشيف والترجمة وغيرها .

ويعد تصميم وتقسيم أماكن العمل الوظيفي مهما جدا، حيث ينبغي أن يوفر:

- استقلالية المكاتب المرتبطة بوظائف متباينة،

- تناسب المكتب مع طبيعة العمل والأجهزة أو الأدوات المستعملة في أداءه.

أما المساحات المفترضة فهي أن تكون المكاتب فردية أو جماعية، يجب حساب " ما بين

٢م١٠ و ٢م١٥ للشخص الواحد والأثاث المناسب للمهام المختلفة.

المعايير التي وضعها الإتحاد الدولي لجمعيات المكتبات للمناطق المحجوزة في العمل

الداخلي هو ٢٠٪ من مساحة الخدمات العامة. وتشمل المكاتب، وغرف الاجتماعات وقاعة

كبيرة بما يكفي لاتخاذ وجبات الطعام (حوالي ١٢ م ٢م والموظفين من ٨ إلى ١٠ شخصا) " ١ .

قاعات المستفيدين: تسعى المكتبة العامة لخدمة المستفيدين منها وتحقيق كافة احتياجاتهم

حيث أن المكتبة لا توفر إمكانية الإطلاع فحسب، بل إمكانية الكوث فيها ولفترات طويلة،

لأن الخدمات تعددت: آلات التصوير، والهاتف، والفاكس، وقواعد المعلومات، وأجهزة القراءة

للمكفوفين، وقاعات العمل الجماعي، والقاعات الفردية للأساتذة والباحثين بالإضافة إلى قاعات

للعرض والمحاضرات... الخ.

1. Baléo , Brigitte . Organisation des espaces publics en bibliothèque.

In Bibliothéconomie [en ligne]. Paris: Mediadix.[Date de consultation

03/04/2010]. <[http://mediadix.u-paris10.fr/cours/Bibliothéconomie/](http://mediadix.u-paris10.fr/cours/Bibliothéconomie/amenagement/2espace.html)

[amenagement/2espace.html](http://mediadix.u-paris10.fr/cours/Bibliothéconomie/amenagement/2espace.html)>



قاعة الإطلاع: وهي المنطقة الحيوية والهامة جدا من حيث الحركة والنشاط، ويحدد مساحتها عدد المتردين عليها ويشترط فيها الآتي: أن تكون في قلب المكتبة، وأن تكون قريبة من منطقة تنظيم الكتب وعلى علاقة مباشرة بها، أن تكون مساحة النوافذ خمس المساحة الكلية للقاعة وتكون الإضاءة جيدة ويراعى التوجيه الشمالي للقاعة، تؤخذ مساحة ٣ م ٢ من أجل طاولة صغيرة لشخصين بما في ذلك الممرات.

الخلوات الفردية: وهي عبارة عن غرف صغيرة تفصل بينها حواجز طويلة، ويراعى فيها الآتي: وجود خزانات كتب ذات أرفف مزدوجة من الداخل والخارج، تحتوي على دولا ب حتى يغلق فيه الباحث على الأوراق الخاصة به، يفضل وجود نافذة تمد الخلوة بالضوء الطبيعي، تزود كل خلوة بمصدر إضاءة صناعي وطاولة ومقعد مريح، يمكن أن تحاط الخلوات بحواجز زجاجية معزولة صوتيا، يوفر أحيانا بعض الغرف المساعدة كغرف التصوير والآلات الطابعة أجهزة الكمبيوتر. القاعات الدراسية: تعتبر هذه القاعات تحت تصرف الراغبين في العمل الجماعي من أفواج الطلبة أو الأساتذة، كما أنها مناسبة لمهمات الإشراف والوصاية. ويمكن أن تخصص لحوالي ستة أو ثمانية أشخاص.

قسم الإعارة: كما يمكن اعتماد الإعارة الذاتية حيث يتوفر الفضاء على تجهيزات ومعدات خاصة يستعملها المستفيد لإعارة الكتاب أو إعادته باستعمال البطاقة الخاصة به.

قاعة الدوريات والكتب المرجعية: ويعتبر هذان القسمان من الأقسام الهامة في المكتبات العامة وتعتمد المكتبة عليهما اعتمادا أساسيا في مواجهة الطلب واحتياجات الباحثين المستمرة للمعلومات الحديثة، وأحدث ما توصل إليه العلم في مجال التخصص، ويتطلب هذا القسم سيطرة بيبولوجرافية دقيقة لوضع الدوريات والمجلات تحت تصرف الباحثين والمفكرين، ويجب وجود مجموعة من الطاولات للإطلاع بمساحة ٦،٠-٨،٠ م ٢ للشخص الواحد مع توفير الممرات



بين الطاولات للحركة بحيث تكون مسافة الممرات بين صفي الطاولات ١٩٠ سم، أما النوع الآخر من الطاولات فهي الطويلات المستمرة.

مساحة للوسائط الإلكترونية والانترنت: لقد تنوعت مصادر المعلومات الحديثة كأقراص الضوئية بمختلف أنواعها، وشبكات المعلومات الدولية والمحلية، "وتعد الانترنت من أهم إفرازات عصر المعلومات وهي مصدر لا غنى عنه في علم اليوم للحصول على المعلومات ذات العلاقة بأي تخصص أو مجال من المجالات العلمية والثقافية والاجتماعية والسياسية، أو في المجالات مثل مجالات الترفيه والتسلية وغيرها" ^١، بحيث يتم تخصيص حاسب لكل ٥٠٠٠ نسمة.

قاعات الاجتماعات والمؤتمرات.

المرافق الداخلية: ومنها دورات المياه وأماكن للأكل والشرب ويمكن إضافة كل ما يسهم في راحة ورفاهية والمستفيدين.

أماكن للأكل والشرب: توجهت العديد من المكتبات في العالم إلى التنوع في خدماتها حتى لا يضطر مستعملوها للخروج من مقرها للبحث عن بعض المستلزمات، بحيث توفر موزعات للمشروبات المتنوعة كالقهوة والشاي أو العصير.

دورات المياه: تعد دورات المياه ضرورية حتى يتوفر للعاملين والمستفيدين جوا من الراحة والاستقرار في العمل ويجب أن تكون .

- مجهزة ومخصصة للرجال وللنساء على حدا.

١ . دياب، مفتاح محمد. قضايا معلوماتية: اتجاهات حديثة في دراسة المعلومات. عمان: دار صفاء، ٢٠٠٦. ص.ص ١٠٦-



- سهولة الدخول والاستعمال من طرف الأطفال والمعوقين .
- تكون قريبة من قاعات النشاطات .

قاعات أخرى:

- قاعة خاصة بالنظافة .
- قاعة للأنظمة الميكانيكية والكهربائية

٣,٤,٧. لوحات الإرشادات الداخلية:

إن احد المجالات الهامة والتي لا يمكن إغفالها عند التصميم الداخلي لأبنية المكتبات أنظمة العلامات واللوحات الإرشادية الداخلية، فغيابها يؤدي إلى صعوبة إيجاد المستفيد لطريقه بمفرده داخل المكتبات، حيث تعتبر نظم العلامات الإرشادية عنصراً هاماً في تحقيق الاستفادة من المبنى وذلك من خلال سرعة إنجاز العمل بالنسبة للعاملين بالمكتبة وتوفير وقت المستفيد. ولا بد أن يتضمن نظام العلامات الإرشادية أنواعاً متعددة من العلامات التي تعمل على تحقيق وظائف من أهمها:

- دليل أو خارطة بالقرب من مدخل المكتبة لتحديد أقسامها الرئيسية.
- لافتات على الأبواب ومدخل الأقسام للتعريف بالوظائف والخدمات المقدمة بداخلها.
- علامات الإمداد بالتعليمات والإرشادات والتحذيرات والإجراءات وساعات العمل بالمكتبة وسهولة إدراك المستفيد لنظام العلامات الإرشادية بمفرده
- وضع العلامات الإرشادية في أماكن مناسبة بالمبنى كالمداخل والمصاعد والسلالم .
- أن تكون العلاقة متكاملة بين العلامات وعمارة مبنى المكتبة.
- قدرة نظام العلامات الإرشادية على التغيير وفقاً للتطورات التي قد تطرأ على مبنى المكتبة في المستقبل



- وضع العلامات الإرشادية وفقا لقواعد التصميم الخاصة مع مراعاة الخطوط والحجم العام للوحة والشكل والمسافات والتباين واستخدام الرموز والألوان.

٤,٤,٧. العزل الصوتي:

إن مختلف المهام والوظائف التي تتم في المكتبة ذات طبيعة فكرية، وعليه فهي تتطلب جوا من الهدوء من أجل القيام القراءة بنشاطاتهم المختلفة في جو من الراحة. وعليه، تزود المكتبة بأسلوب او نظام للعزل الصوتي من أجل تفادي مختلف أنواع الضوضاء الصادرة عن المحيط الخارجي للمكتبة، إضافة إلى عزل بعض المناطق التي تشتمل على آلات وأجهزة عن تلك الخاصة بالموظفين والقراء.

وتؤخذ بعض احتياطات العزل الصوتي أثناء مرحلة التصميم، حيث تكون الجدران الخارجية ذات سمك كبير او تزود بعوازل للصوت. ويوصى بالمستويات الصوتية المرضية، كما يلي:

القسم	المدى الصوتي
الأماكن العامة بالمكتبة	٤٠ ديسيبل (dBA وحدة قياس شدة الصوت)
قاعات المطالعة	٤٠ ديسيبل
أماكن حفظ الكتب	٤٥ ديسيبل
المرافق العامة كالمراحيض	تحقيق الحد الأدنى من ٥٠ ديسيبل

جدول (٠٦): المدى الصوتي المناسب لمبنى المكتبة.

1. Gold coast city council. Generic library design brief. https://www.goldcoast.qld.gov.au/attachment/library/library_design_brief.pdf



٥,٤,٧. الإضاءة:

تحظى الإضاءة بأهمية خاصة في المكتبة العامة، نظرا لتركز معظم الوظائف والخدمات على القراءة والمطالعة، وتركز مختلف التوجهات المعمارية في مجال المكتبات على الاستفادة القصوى من الإضاءة الطبيعية. كما ان الإضاءة الصناعية تعد ضرورية كذلك، لعدم إمكانية الاعتماد على الإضاءة الطبيعية في كل مكان وكل وقت في المكتبة، وتختلف نسبة الإضاءة الضرورية من قسم لآخر حسب وظيفته على النحو التالي:

المساحة	الإضاءة المطلوبة
- بهو الاستقبال	٢٥٠ - ٤٠٠ لوكس
- قاعات القراءة	
- الإضاءة العامة	٢٥٠ - ٤٠٠ لوكس
- الإضاءة الفردية	٢٥٠ - ٤٠٠ لوكس
- قسم الإعارة	٢٥٠ - ٤٠٠ لوكس
- الممرات ومساحات التنقل	١٥٠ - ٢٠٠ لوكس
- السلالم	٢٠٠ لوكس
- مخازن الحفظ	١٠٠ - ١٥٠ لوكس
- الورشات	٧٥٠ - ١٠٠٠ لوكس



الإضاءة المطلوبة	المساحة
	- قاعة المحاضرات
٢٠٠ لوكس	- القاعة
٣٠٠ لوكس	- المنصة
٢٥٠ - ٢٠٠ لوكس	- دورات المياه

جدول (٥٧): المساحات وحجم الإضاءة المطلوبة^١

إن تصميم نظم الإضاءة يجب أن يمثل ١٠٪ من تكاليف إنشاء المبنى، وقد تبدو تلك النسبة مرتفعة اقتصادياً إلا إن التحكم في البيئة الداخلية وتحقيق التوازن بين مصادر الإضاءة (طبيعية - صناعية) داخل أبنية المكتبات يعود بالنفع والفائدة على تقديم خدمات المعلومات^٢.

٦,٤,٧. التكيف

تتطلب المكتبة كغيرها من المباني نسبة جيدة من التهوية، لأنها تستقبل أعداداً كبيرة من الجمهور إضافة إلى اعتمادها على العديد من التجهيزات والمعدات التي تؤثر على الجو العام للمكتبة.

1. - Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011, 82 p. p. 69,

٢ . علاء عبد الستار . أبنية المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة في العلاقة بين التصميم المعماري وخدمات المعلومات . القاهرة: العربي، ٢٠٠٠. ص. ٨٩.



ومن الضروري أن توفر المكتبة التهوية الطبيعية بحيث لا يؤثر على راحة المستفيدين، وتجهيز المكتبة بنظام للتكييف من أجل حفظ درجات الحرارة والتهوية في مستويات معينة تناسب وظيفة كل قسم في المكتبة. كما أن المناطق الجغرافية "تختلف في مستوى رطوبة أجوائها، لهذا يوصى بضخ مقدار من الرطوبة في مباني المكتبات التي تقع في المناطق شديدة الجفاف، حيث ان زيادة ١٠٪ في مستوى الرطوبة ترفع قوة طي الورق إلى الضعف، على أنه لا ينبغي أن تتجاوز ٥٠٪ في أي فصل من فصول السنة"^١.

- يراعى عند اختيار مواقع مخارج الهواء الخارجية الخاصة بجهاز التكييف عدم تجاورها مع مصادر تكون عرضة لمخاطر نشوب حريق.
- يراعى وجود نوافذ أو فتحات خاصة في واجهات المكتبات.
- يجب أن تمر القنوات الرئيسة لجهاز التكييف من خلال ممرات رأسية أو أفقية منشأة من مواد غير قابلة للاحتراق كوحدة مانعة للحريق مع وجود فتحات مناسبة ذات أبواب مانعة للحريق لتسهيل إجراءات الصيانة.
- عند اختراق قنوات التكييف للجدران والأسقف المانعة للحريق في البناء يجب أن تكون مقاومة للحريق بنفس درجة مقاومة الجدران.

٧،٤،٧. تغليف الأرضيات:

يستحسن تغليف الأرضية بنوع مناسب من الموكيت تقلل من الضوضاء الناتجة عن حركة الأفراد والكراسي، كما تسهل حركة الكراسي المتحركة للأفراد المعوقين. يستحسن إثراء الديكور بلوحات فنية وتشكيلية ومنحوتات.

٢. طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. دكتوراه علوم، منتوري قسنطينة، ٢٠٠٦. ص. ١٧.



من أهم أسرار نجاح مباني المكتبات هو التصميم الداخلي العملي، والمرتبط بطريقة ونوعية وظائف المكتبة وخدماتها ومختلف الأنشطة التي تقوم بها، وبالتالي فينبغي أن يخدم فئتين مهمتين في المكتبة وهما: العاملين والمستفيدين، إضافة لاستيعاب المجموعات المكتبية. ينبغي أخذ المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة بعين الاعتبار فمنهم المكفوفين، أو ضعيفي السمع والبصر أو المعاقين حركياً، والعناية بهم من خلال توفير مجموعة من الامكانيات في التصميم الأولي أو حتى في تقسيم المساحات وتهيئتها. وهي: المدخل المستوي أو المائل، والمصاعد الكهربائية عوضاً عن السلالم.

٧،٤،٨. المداخل الرئيسية للمكتبة:

- يجب أن تكون المداخل الرئيسية والمخارج واسعة ومنفصلة وبينها بعدد كافٍ لتجنب الازدحام في حالة كثرة الرواد
- يجب توفر مداخل خاصة بالمعوقين تتناسب مع احتياجاتهم.
- يجب توفر مخارج الطوارئ.

٧،٤،٩. البيئة الخارجية:

أ. المساحات الخضراء:

تعد المساحات الخضراء عامل جذب للرواد، كما أن لها دوراً هاماً في إضفاء الراحة النفسية للمستفيد والنمط الجمالي للمكتبات، لذلك ينبغي على المكتبة توفير مساحات خضراء أمام مدخل المكتبة.



ب. مواقف السيارات:

ينبغي توفير مواقف للسيارات خاصة بالعاملين والمستفيدين طوال فترات الدوام الرسمي للمكتبة.

٨. التأثيث والتجهيز في المكتبات العامة

١,٨. التأثيث:

- يحتل الأثاث في المكتبات أهمية كبيرة، للدور الذي يلعبه في تمكين المكتبة من تأدية خدماتها بصورة ايجابية، وتوفير الراحة المطلوبة والجو المناسب للرواد لذلك لابد من .
تأثيث المكتبة بأثاث يناسب كل فئات المستفيدين.
- اشتمال المكتبة على أثاث بحجم صغير خاص بالأطفال، مصنوع من خامات آمنة تتناسب معهم.
 - O تؤثث كذلك بأثاث غير رسمي كالأرائك.
 - أشكال وأنواع الرفوف تتناسب مع نوع المجموعات ومع كل فئات الجمهور، وتسمح بحمل وتنمية المجموعات حسب تعداد السكان، والمساحة المطلوبة للمجموعات هي ١٠ كتب في ٠,٣ متر خطي.
 - رفوف خاصة للأطفال ذات أشكال وألوان متعددة وجذابة، تناسب وصول الطفل إلى الكتب بسهولة ويسر



- طاولات خاصة ومقاعد مخصصة لاستخدامات ذوي الاحتياجات الخاصة، بها طاولات ومقاعد مخصصة للأطفال
- مكتب الإعارة: يكون قريبا من المدخل الرئيسي للجمهور، يتطلب مساحة دنيا ١١،٦ م^٢، يكون علو الجزء الرئيسي ١٠١،٦ سم، وجزء منخفض خاص بالكراسي المتحركة والأطفال علوه ٧٦،٢ سم^١.

٢،٨. التجهيزات:

"ينبغي للمكتبات العامة حيثما أمكن أن تستعين بالتكنولوجيات الجديدة في تحسين خدماتها واستحداث خدمات جديدة. ويتطلب ذلك استثمارات ضخمة في أنواع شتى من المعدات الإلكترونية والاعتماد عليها في تأدية الخدمات. ولضمان استمرار فعالية الأداء ينبغي إبدال المعدات بما هو أحدث منها. ولهذا المطلب عواقب تمويلية هامة وينبغي وضع خطة لإبدال المعدات التكنولوجية وتحسينها."^٢

- **الهاتف والفاكس:** ينبغي أن يكون للمكتبة هاتف وفاكس، ويظهر رقم الهاتف في الدليل المحلي أو الوطني لأرقام الهواتف، ووجود رد آلي لإعلام المتصل بساعات الدوام، عندما يتم الإتصال بعد ساعات الدوام الرسمي للمكتبة^٣.

1- Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec. La bibliothèque publique, un lieu de travail : L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service. http://www.csst.qc.ca/publications/200/documents/dc_200_16146_2.pdf

١ . الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الإفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل ٢٠٠١. ص ١٨.

3- Illinois Library Association.,Op.Cit.,p.36



- آلات تصوير:

- حواسيب وشبكات: ينبغي على المكتبة توفير إمكانية الوصول للانترنت، ويتم حساب أعداد الحاسبات كما يلي
- بالنسبة للسكان ٥٠,٠٠٠ (١) حاسب لكل ٥٠٠٠ نسمة.
- محطات العمل التي تخصص للجمهور فى فهرس المكتبة المتاح على الخط المباشر تكون بنسبة (٧) محطات لكل ١٠,٠٠٠ ساكن وهكذا.

٣,٨. الصيانة والتطوير المستمر للتجهيزات والأدوات والتوصيلات:

تنشأ الكثير من المكتبات بمعايير ومقومات جيدة، لكن مع مرور الوقت تتعرض العديد من الجوانب في المكتبة للتآكل، التلف، أو التعطل نتيجة الاستعمال أو الظروف الجوية إلى غير ذلك ما يؤثر على خدماتها.

لذلك فان الصيانة لمختلف التجهيزات والشبكات في المكتبة مهمة جوهرية تتطلب المتابعة المستمرة من مدير المكتبة، أو استحداث قسم للصيانة حسب امكانيات وحجم المكتبة، حتى لا يتعرض العاملون أو المستفيدون لأي ظروف تؤثر على نشاطها أو تؤدي في أسوء الظروف إلى توقف المكتبة عن أداء وظيفتها.

فالصيانة تعد عملية ينبغي الاهتمام بها وضبط برنامج دوري خاص بها سواء من خلال أقسام الصيانة للجهة التي تتبعها المكتبة أو بالتعاقد مع مكاتب صيانة ومراقبة متخصصة. أو بتركيب نظام لإدارة المباني، والذي أصبح توجهها معتمدا لمراقبة المباني وتسييرها.



٩. أنظمة وسياسات الوقاية والأمن والسلامة و مواجهة الأزمات

١,٩. المتطلبات العامة لمخارج الطوارئ

يجب أن يتناسب عدد المخارج واتساعها مع عدد رواد المكتبة من الجمهور وفقاً للطاقة الاستيعابية للمكتبة على النحو التالي ١ :

الدرج (الساللم)	الأبواب والممرات	عدد الأشخاص
١	١	١٠٠
١	١	١٥٠
١,٣٠	١	٢٠٠
١,٦٥	١,٢٥	٢٥٠
٣	٣	٣٠٠

جدول رقم (٠٦) الحد الأدنى لصافي عرض سبل الهروب بالأمتار

تحسب عدد المخارج وفق المعادلة التالية:

- زمن الإخلاء = ٥,٢ دقيقة، معدل التدفق = ٤٠ شخص في الدقيقة.

١ . المملكة العربية السعودية، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات. المرجع السابق.



- زمن الإخلاء بالدقائق \times معدل تدفق الأشخاص \div عدد الوحدات = عدد الأشخاص بالمبنى

١ + (٤ \div عدد المخارج) = عدد وحدات الاتس

عدد الأشخاص	عدد المخارج
١٠٠	١
٢٠٠	٢
٣٠٠	٢
٤٠٠	٢
٥٠٠	٢
٦٠٠	٢

جدول (٠٧) عدد مخارج الطوارئ

- يجب أن تكون المخارج في اتجاهات مختلفة وألا يقل عددها بأية حال عن (مخرجين) في اتجاهين مختلفين.
- لا يجوز وضع أو تركيب أي نوع من قطع الأثاث أو الحواجز أو المعدات أو أي شيء ثابت أو متحرك من شأنه أن يقلل من اتساع مخرج الطوارئ أو إعاقه استعماله.
- تثبت حواجز واقية من السقوط في مسارات سبل الهروب كالطرف الخالي من الدرج (السلالم) أو الجسر أو الرفة أو على حافة الأسطح وما إلى ذلك، ولا تعتبر ألواح الزجاج وما يماثلها حواجز واقية.



- يبقى مخرج الطوارئ دائماً في حالة صالحة للاستعمال ليؤدي الحد الأعلى من طاقته الاستيعابية ويحظر استعماله لأي غرض غير الغرض المصمم من أجله.
- تثبت لوحات إشارة وأسهم (مضاءة) بشكل كاف في مسار طريق الخروج توضح اتجاه الطريق وإذا اعترض المسار أي باب يؤدي إلى مكان خطر أو نهاية مغلقة فيجب أن توضع على ذلك الباب لوحة تحذير واضحة.
- لا يجوز تغطية مخرج الطوارئ بأية مادة قابلة للاحتراق أو قد تسبب الانزلاق أو التعثر.
- تحدد مسافة الانتقال بين أية نقطة وأقرب مخرج في الطابق على المسافة الواردة في الجدول التالي^١:

اتجاه الانتقال		نوع المنطقة
اتجاهات أو أكثر	اتجاه واحد	
٤٠ م	١٥ م	منطقة مفتوحة
٣٠ م	١٠ م	منطقة مقسمة

جدول (٠٨) مساحة منطقة مخارج الطوارئ

- في حالة وجود أكثر من (٣٠٠) شخص من شاغلي المبنى، فيتم زيادة العرض الصافي بمقدار (٠,٥٠ م) لكل زيادة مقدارها (عشرة أشخاص لاستخدام الممرات، وثمانية أشخاص لاستخدام الدرج).

١ . المملكة العربية السعودية، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات. المرجع السابق.



- يجب ألا يقل الارتفاع الصافي لسبل النجاة (مخارج الطوارئ) عن ٢,٢ مترًا.
- يجب أن تكون جدران وأرضيات وأسقف سبل النجاة بنفس مقاومة الجدران والأعمدة^١.

٢,٩. التمديدات الكهربائية:

- يجب أن تكون مواصفات التمديدات الكهربائية والأجهزة والأدوات مطابقة للمواصفات القياسية^٢ في الدولة
- يجب أن تمتد الأسلاك داخل أنابيب واقية من الصدمات الكهربائية المكشوفة.
- يجب إنشاء شبكة حماية الصواعق للمبنى.
- يجب تجهيز الموقع بقاطع عام للكهرباء بالإضافة إلى القواطع الفرعية الأتوماتيكية واليدوية.
- يجب أن يتم الفحص الدوري للأجهزة الكهربائية وأجهزة التهوية الميكانيكية بمعرفة جهة فنية متخصصة مرخص لها.
- يجب وضع المفاتيح ولوحات التوزيع الفرعية في أماكن بارزة متيسرة الوصول.
- يوضع المفاتيح الرئيسي ولوحة التوزيع الرئيسية في مكان مناسب يوافق عليه الدفاع المدني.

١,٢,٩. المصاعد الكهربائية:

- تركيب وتستخدم وتصان المصاعد الكهربائية للأفراد والبضائع بجميع أجزائها والشروط الخاصة التي يشترطها الدفاع المدني.

١ . المرجع نفسه.

٢ . المملكة العربية السعودية، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات. المرجع السابق.



٣,٩. احتياطات وقائية:

- يجب إشعار فرع البلدية بالمنطقة عند إجراء أي تعديلات أو توسعة في المكتبة والقطع وأخذ تصريح عمل بذلك من هذه الجهات.
- يجب وضع حواجز إنشائية بين منطقة الإنشاء والتعديلات التي تجري في المكتبة وبقية أجزائها.
- يحظر التدخين قطعياً في المكتبة وتعلق لافتات بذلك في أماكن بارزة باللغتين العربية والإنجليزية والفرنسية.
- يجب إزالة المخلفات والنفايات والأوراق بصفة مستمرة ومنتظمة كما يحظر تكديسها أو تراكمها داخل مبنى المكتبة أو بالقرب منها.

٤,٩. معدات ووسائل مكافحة الحريق:

١,٤,٩. طفايات الحريق اليدوية:

- تزود المكتبة بعدد كاف من الطفايات بحيث تخصص عدد (٢) طفاية بودرة كيميائية جافة وثنائي أكسيد الكربون بسعة (١٢كلغ) لكل ١٠٠ متر مربع.
- يتم اختيار مواقع الطفايات في مكان مناسب يسهل الوصول إليه (المخارج، بيت الدرج).
- ترتفع الطفايات عن مستوى الأرض مسافة متر واحد.
- تفحص الطفايات بصفة دورية من قبل جهة فنية متخصصة.
- يجب إتباع الإرشادات والتعليمات الملصقة على الطفاية.



تزود المكتبة بمرشات مياه تلقائية (شبكة فوهات رطبة)، بحيث لا تكون بالقاعات الخاصة بمصادر المعلومات.

٢,٤,٩. أنظمة الإنذار:

- تجهز ممرات الهروب وفسحة بيت الدرج بشبكة إنذار يدوي.
- تجهز جميع الطوابق بشبكة إنذار تلقائي بواسطة الرؤوس الحساسة التي تعمل نتيجة الارتفاع غير العادي في درجة الحرارة أو بتصاعد الدخان وتعطي إنذاراً صوتياً وضوئياً.

٣,٤,٩. الإسعافات الأولية:

يجهز الموقع بصندوق للإسعافات الأولية يضم المواد الطبية والضمادات اللازمة لذلك ويستخدم بمعرفة شخص مدرب على الإسعافات الأولية لمواجهة ما قد يتعرض له العاملون بالمكتبة والمترددون عليها من إصابات بسيطة.

ضرورة أن تحرص المكتبة على تدريب العاملين بها على كيفية التعامل مع المشكلات الطارئة والحرائق، مثل استخدام طفايات الحريق وتقديم الإسعافات الأولية^١.

٤,٤,٩. أسلوب التصرف في حالة الحريق:

- عند نشوب حريق في المكتبة، على مسئول السلامة ومن يعاونه القيام بالمهام التالية:
- إطلاق الإنذار والعمل على إطفاء الحريق عند بدء نشوبه باستخدام وسائل الإطفاء المتاحة.

1- Illinois Library Association.,Op.Cit.,p.36



- إبلاغ الدفاع المدني وخدمات الطوارئ الأخرى كالإسعاف والشرطة وغيرها.
- إخلاء المبنى وتقديم الإسعافات الأولية اللازمة للمصابين.
- التأكد من خروج جميع الموجودين من المبنى.
- التعاون مع رجال الدفاع المدني.
- تقدير حجم الخسائر الناتجة عن الحريق.
- البدء في أعمال التنظيف تمهيداً لاستئناف قيام المكتبة بنشاطها العادي.

سياسة أمن المعلومات:

ينبغي أن تتوافر لدى المكتبة سياسة مكتوبة لأمن المعلومات تؤكد على النقاط التالية:

- أساليب المشاركة وتبادل المعلومات حول التقنيات الحديثة والمنتجات والتهديدات والثغرات الأمنية.
- عقد اتفاقيات للتعاون في مجالات القضايا الأمنية مع الجهات ذات العلاقة.
- مراجعة وتقييم كفاءة أمن المعلومات وتحسين الأداء من خلال أفراد متخصصين في المراجعات الأمنية.
- اعتماد لوائح رسمية لعقاب العاملين الذين يرتكبون خروقات أمنية.
- وضع أجهزة رصد درجات الحرارة والرطوبة والتي يمكن أن تؤثر على أداء المعدات والأجهزة.
- صيانة الأجهزة والمعدات دورياً وفقاً لمواصفات الجهات المنتجة.
- امتلاك نسخ احتياطية من المعلومات والبيانات والبرامج واختبارها بانتظام وفق سياسة متفق عليها.



- التأكيد على أن تكون المكتبة قادرة على استرداد المعلومات والبرامج بعد وقوع حوادث أو كوارث^١.

١٠. سياسة بناء المجموعات وتنميتها

تمهيد :

تعتبر المجموعات بمختلف أشكالها وأنواعها حجر الأساس لقيام أي نظام معلومات، وتتعدّد المسؤولية أكثر أمام المكتبات العامة بالنظر لصعوبة المعادلة التي تحاول تحقيقها، حيث تقدم مجموعات لجمهور متنوع هذا من جهة، وكثرة وتنوع مصادر المعلومات المتجددة من جهة أخرى، وكما ورد في بيان اليونسكو حول دور المكتبات العامة بمهنة المعلومات، التي يجب أن تحارب الأمية، وتدعم عملية تعليم و تثقيف أفراد المجتمع بالإضافة إلى ضرورة دعمها لحركة تعلم الأفراد على مدى الحياة كمتطلب جديد للفرد في ظل مجتمع المعرفة، الأمر الذي يحتم على المكتبات العامة التحضير الجيد لمجموعاتها حتى تلاءم احتياجات المستفيدين، وينبغي على المكتبة الاهتمام بإتاحة الوصول للصحف والجرائد اليومية المحلية، وإتاحة الرجوع للأعداد القديمة لفترة ٦ شهور على الأقل لدعم عمليات التثقيف ومتابعة التطورات والأحداث الجارية لمجتمع المستفيدين.

١ - العربي، أحمد عبادة. المعايير الدولية لسياسات أمن المعلومات: دراسة تحليلية لمعايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (أيزو) 27002 : ISO/IEC 27002 ومدى تطبيقها في الجامعات العربية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية



١٠,١. سياسة مكتوبة ومعتمدة لبناء وتنمية المجموعات ١:

بالنظر للمعطيات التي تواجهها المكتبة، من تنوع في احتياجات المستفيدين، واتساع مجال مصادر المعلومات سواء من ناحية الشكل أو النوع، وبالنظر لمحدودية الإمكانيات المالية التي يمكن ان تخصصها المكتبات العامة للمجموعات، كما أنه لا يمكن الاعتقاد بإمكانية أي مكتبة باقتناء كل مصادر المعلومات مهما كان حجم امكانياتها المالية، بالإضافة إلى إشكالية التخزين التي تواجه أيضا المكتبات العامة، وعلى ضوء المعطيات السابقة الأمر الذي يحتم على المكتبات العامة تبني سياسة بناء وتنمية مجموعات يمكن من خلالها تحديد طريقة الاختيار والتزويد بمصادر المعلومات، وهذه السياسة تكون بمثابة استراتيجية أو قانون داخلي يقن عملية بناء وتنمية المجموعات.

ولا بد أن تكون هذه السياسة مقننة ومحددة بشكل مكتوب، كما يجب ان تستوفي الشروط التالية:

تطوير المجموعات: يجب أن تعتمد المكتبات العامة على سياسة بناء وتنمية مجموعات متطورة تشمل مختلف أشكال مصادر المعلومات سواء كانت مطبوعة، أو رقمية. الحرية الفكرية: ينبغي أن تكون هناك سياسة تدعم الانفتاح والحرية الفكرية، وتدعم الاختلاف والتنوع.

التوازن: ينبغي اتباع معايير التوازن بين مختلف الموضوعات، ونوع المصادر، وجمهور المستفيدين.

1-Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011,p.33-36



المرونة: ينبغي أن تكون سياسة تنمية المجموعات مرنة، وتتكيف بسرعة والتطورات الحاصلة في مجال مصادر المعلومات.

استفادة المجتمع: لا بد أن تبنى سياسة تنمية المجموعات على أساس اهتمامات المجتمع سواء العامة أو الخاصة، وهذه الاهتمامات لا يمكن بناؤها على المدى البعيد نظرا للتغير الدائم والسريع للاهتمامات لذا لا بد من اكتساب عملية التوقع على المدى البعيد، لمواجهة التغير والتطور.

تحقيق التكامل بالمجموعات: يفضل في سياسة تنمية المجموعات تحقيق التكامل بين مختلف أنواع المجموعات، وتكامل مجموعات المكتبة مع مجموعات مكتبات أخرى أو منظمات أخرى، أي العمل بطريقة تعاونية تشابكية، وهذا لتجنب إعادة اقتناء نفس الرصيد.

التعليمات: يجب أن تحتوي سياسة تنمية المجموعات على تعليمات خاصة بالاختيار، الاقتناء، التقييم، والتقنية والاستبعاد، حتى بالنسبة للمجموعات المجانية من الهدايا، والتبادل. الشكاوي: لا بد أن تتضمن سياسة تنمية المجموعات بند لمعرفة ودراسة الشكاوي وطلبات حذف بعض من المجموعات.

شبكة محلية: في حالة تواجد المكتبة ضمن شبكة محلية، لا بد أن تحتوي السياسة على بنود لتحديد قواعد التشاطر، والموازنة ودورة المصادر بين مختلف الأطراف.

خطة التدخل: ينبغي أن تحتوي السياسة على بنود تحدد طريقة الحفاظ على المجموعات المتدهورة فيزيائيا.

سياسة الاعتماد: ينبغي أن تكون سياسة تنمية المجموعات معتمدة بقرارات تنفيذية حالية سواء من طرف مجلس الإدارة، أو من الجهات المشرفة، أو من طرف الإدارة العامة.



التقييم: ينبغي أن تقيم سياسة تنمية المجموعات من طرف خبراء وبشكل دوري، ويفضل أن تكون كل ٣ سنوات.

كما أن سياسة تنمية المجموعات، لا بد أن تحتوي على مجموعة من التعليمات تحدد طبيعة اختيار واقتناء وتقييم المجموعات، نذكرها في ما يلي:

أ- لا بد أن تحتوي سياسة تنمية المجموعات المكتبة على معايير واضحة لاختيار واقتناء أي رصيد، حيث لا بد من دراسة وتقييم النقاط التالية¹:

- التكلفة.
- سنة النشر.
- امكانية الازدواجية في اقتناء الموارد.
- معايير تجديد الطلب لتعويض عناوين.
- امكانية القيام بالشراء التعاوني مع مكتبات أخرى وهذا لتجنب الازدواجية في الاقتناء.
- الحرية الفكرية.
- ب- سياسة قبول المنح والتبرعات للمكتبة لا بد ان تكون وفق معايير واضحة للحكم على قبول أو رفض أي منشور من خلال عمره، الحالة الفيزيائية، الموضوع، نوع ووسيط المنشور.
- ت- يجب أن تحتوي سياسة قبول الهدايا ما يلي:
 - شرط يسمح للمكتبة باستبعاد أو بيع المنشورات غير المقبولة.
 - سياسة إصدار إيصالات رسمية.
 - ضرورة إجراء تقييم من طرف خبراء مهنيين لوضع الحد الأدنى لكلفة هذه الهدايا في حالة ما إذا كان إصدار إيصال رسمي إجباري.

1-Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011,p.16



ث- يجب أن تحتوي سياسة تنمية المجموعات على الشروط التالية:

- سياسة استبعاد المواد.
- كيفية التعامل مع المواد الخاضعة للرقابة.
- اجراءات التعامل في حال نشوب حريق أو فيضان أو أي خطر قد يهدد سلامة المجموعات.
- وصف الكتب النادرة.
- اجراءات حفظ الكتب النادرة والآثار التي تكتسب قيمة تاريخية.

ج- تحديد سياسة الدعاية للمجموعات المكتبة والتي يمكن القيام بها من خلال النشاطات التالية:

- تنظيم معارض للتعريف بالمجموعات الجديدة.
 - ارسال نشرة معلومات إلكترونية للمستفيدين حول المواد الجديدة.
 - استخدام أدوات الاتصال عبر الانترنت على سبيل المثال نذكر موقع الويب، أو المدونات أو الشبكات الاجتماعية وغيرها من وسائل التواصل الاجتماعي.
 - تنظيم المعارض التي تضم الكتب أو الموضوعات التي تدخل ضمن اهتمامات المستفيدين.
 - تنظيم عروض حول الموارد الجديدة بالمدارس أو أي منظمات أخرى.
- مع إستيفاء السياسة مختلف الشروط الأنفة الذكر، إلا أنه لا بد أن توفر المجموعات بشكل معياري يوافق الجدول الآتي^١:

١ - ناجية قموح- المرجع السابق-ص.١٠٥



عدد العناوين الواجب توفيرها لكل مستفيد	عدد العناوين الواجب توفيرها على الأقل	عدد المستفيدين
من ٣ إلى ٥ عنوان	٧٥٠٠ عنوان	من ١٠٠٠ إلى ٥٠٠٠ مستفيد
من ٣ إلى ٤ عنوان	١٥٠٠٠ عنوان	من ١٠٠٠٠ إلى ٥٠٠٠٠ مستفيد
٣ عناوين	٣٠٠٠٠ عنوان	من ١٠٠٠٠٠ إلى ٣٥٠٠٠٠ مستفيد
من ٢ إلى ٣ عنوان	٧٠٠٠٠ عنوان	من ٣٥٠٠٠٠ وأكثر
جدول (٠٩) نسب توفير المجموعات للمستفيدين		

١٠، ٢. لجنة بناء المجموعات وتنميتها:

إن سياسة بناء المجموعات لا تبني فقط من طرف المكتبيين، بل هي عملية مشتركة بين أطراف عدة تشمل إدارة المكتبة، والمكتبيين المتخصصين، بالإضافة إلى مجتمع المستفيدين. كما يمكن الاعتماد على ما يسمى بأصدقاء المكتبة، حيث أنه لا بد من الاعتماد على الأشخاص الأكثر قرباً من المكتبة، إلا أن هذا لا يمنع من إجراء مسح شامل لمعرفة رغبات واحتياجات المستفيدين.

كما يجب الأخذ بعين الاعتبار تجديد أعضاء لجنة اختيار واقتناء مجموعات المكتبة، كضمان لتجدد الأفكار، وإشراك أكبر عدد الأشخاص، كما يفضل أن يشترك موظفو الإعارة في



لجنة بناء المجموعات على اعتبار أنهم الأكثر قربا في التعامل من المستفيدين والمجموعات.

٣,١٠. ميزانية المجموعات:

- تضمن المكتبات أن النسب المخصصة لتطوير المجموعات تتوافق والتمويل المخصص للمكتبة ككل.
- تخصص المكتبة على الأقل نسبة ١٥ ٪ من الميزانية العامة للمجموعات فحسب.
- على المكتبة المساهمة في الإعارة ما بين المكتبات للحد من إشكاليات الميزانية.
- تعمل المكتبات مع مؤسسات محلية لإنشاء صناديق استئمائية لإثراء المجموعات بشكل عام ومجموعات المكتبة بشكل خاص.
- كما أنه لا بد من الاخذ بعين الاعتبار أن الميزانية تقسم على حسب فئات جمهور المستفيدين سواء كانوا أطفالاً، أو مراهقين، أو راشدين... الخ.

١,٣,١٠. المخصصات المالية السنوية للاشتراك في قواعد البيانات:

نظرا للاتجاه والاعتماد المتزايد لاستخدام قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر، وحسب العديد من المعايير الدولية الخاصة بالمكتبات العامة والتي تؤكد على ضرورة تخصيص نسبة ٢٥ ٪ للاشتراك بقواعد البيانات، وتزيد هذه النسبة إلى ٣٥ ٪ في حالة عدم توافر الأجهزة اللازمة لاستخدام قواعد البيانات.

١١. أنظمة الإجراءات الفنية

تحتاج المجموعات المكتبة إلى المعالجة الفنية وهو ما يعتبر أساس العمل المكتبي، وتعرف بالخدمات الفنية للمكتبات، حيث تمكن مختلف العمليات الفنية من وصف المجموعات ماديا وموضوعيا بطريقة تجعلها سهلة الاستخدام، ومن أهم هذه الاجراءات ما يلي :



١,١١. الفهرسة في المكتبات العامة :

الفهرسة هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات لهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق في أقل وقت ممكن. وتتمثل أهميتها في كونها:

- ١ - أداة للضبط الببليوجرافي
- ٢ - أداة لاسترجاع المعلومات
- ٣ - أداة لتقييم المجموعات وفقا لموضوعاتها .
- ٤ - تعتبر كقائمة حصرية لتسجيل المواد في المكتبة .

١,١,١١. قواعد الفهرسة الموصى بها:

- قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية في طبعتها الثانية . AARC2 (<http://www.aacr2.org>)
- قواعد وصف المصادر وإتاحتها RDA: Resource Description and Access
<http://www.collectionscanada.ca/jsc/rda.html>
- التقنين الدولي للوصف الببليوجرافي ISBD-G: العام <http://www.ifla.org/VII/s13/pubs/isbdg2004.pdf>
- التقنين الدولي للوصف الببليوجرافي ISBD-ER: الوثائق أو المصادر الإلكترونية <http://www.ifla.org/VII/s13/pubs/isbd.htm>



- قواعد وصف الدوريات CONSER:
- (<http://www.itsmarc.com/crs/man11573.htm>)
- صيغ مارك ٢١ المُعرَّبة التي قام بتعريبها مركز الفهرس العربي الموحد، وما يستجد من تقننيات وركائز فنية في المستقبل.

١١، ١، ٢. الانضمام الى المشروعات التعاونية:

على المكتبات العامة الحرص على الانضمام إلى الإتحادات والتجمعات الوطنية، سواء كانت تضم مكتبات عامة أو مكتبات أخرى على المستوى المحلي، والعمل على الانضمام للتكتلات الاقليمية والمشروعات التعاونية، مثل مشروع الفهرس العربي الموحد، وهو قاعدة بيانات أنشئت باعتماد أفضل المعايير الدولية وأغرق التجارب العالمية بالنسبة للوصف الببليوجرافي وصياغة المداخل الاستنادية مع مراعاة خصوصية الكتاب العربي والثقافة العربية الإسلامية والتي تتمثل في:

- اعتماد وتعريب كل صيغ التركيبة المعيارية لصيغة مارك ٢١ (الببليوجرافية، الاستنادية، بيانات التصنيف ديوي، بيانات الاقتناءات).
- اعتماد تحديث قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية للطبعة الثانية والمراجعة لعام ٢٠٠٢ وتحديثات ٢٠٠٩.
- اعتماد خطة تصنيف ديوي العشري، الطبعة الحادية والعشرين في انتظار إضافة خطط أخرى للتصنيف.
- تطوير مجموعة من قواعد الفهرسة من خلال تفسير القواعد العامة لقواعد الفهرسة الأنجلو-أمريكية كممارسات تتناسب والكتاب العربي.



• وضع مجموعة من القواعد المعيارية لإنشاء الملفات الاستنادية للموضوعات، وأسماء الهيئات، وأسماء الأشخاص، والعناوين الموحدة والسلاسل، مبنية على القواعد والتقنيات الدولية.

أن تحرص المكتبات العامة العربية على الإفادة من المشروعات الدولية مثل مشروع مركز المكتبات المحسبة على الخط المباشر OCLC، وما يستجد من مشروعات تعاونية في المستقبل.

٢,١١. التصنيف:

التصنيف في مجال المكتبات والمعلومات هو تنظيم وترتيب الكتب ومصادر المعلومات داخل المكتبة أو مركز المعلومات إلى مجموعات وفق نظام محدد مرتبط بالجانب الموضوعي أو المحتوى العلمي؛ بحيث يتم ترتيب المواد والمقتنيات في أقسام موضوعية، وأن يتم الاعتماد على إحدى خطط التصنيف المعروفة مثل:

- تصنيف ديوي العشري:

<http://www.tnrplib.bc.ca/dewey.html>

- التصنيف العشري العالمي UDC:

<http://www.udcc.org/scheme.htm>

- تصنيف مكتبة الكونجرس LCC Outlines

<http://www.loc.gov/catdir/cpsolcco/lcco.html>



١١,٣. التكشيف

يتمثل التكشيف في استخراج المفاهيم الموجودة في الوثيقة والتعبير عنها بواسطة رؤوس موضوعات مقننة.

ويهدف التكشيف إلى تمكين الباحث، في الفترات اللاحقة، من استخراج الإشارات البليوغرافية، المطابقة لأستلته، من قاعدة البيانات. ولا يتم هذا إلا إذا كانت المفاهيم المعبر عنها، قد تم التعبير عنها بنفس رؤوس الموضوعات المقننة سواء في السؤال أو في الوثائق الملائمة. ومن الأدوات الموصى باستخدامها ما يلي:

-المكنز العربي الموسع:

- مكنز الطفولة: (مكنز ثنائي اللغة: إنجليزي - عربي): المجلس العربي للطفولة والتنمية^١.
- المكنز التربوي: شبكة المعلومات العربية التربوية.
- مكنز علوم الوقف^٢.

- مكنز أجروفوك (مكنز المصطلحات الزراعية)^٣.

مكنز ألكسو:

- ثلاثي اللغات (عربي - إنجليزي - فرنسي)^٤.

١ . مكنز الطفولة: <http://www.arabccd.org/meknaz/main1.htm>

٢ . المكنز التربوي: <http://www.shamaa.org/AR/Component/Thesaurus/index.asp>

٣ . مكنز علوم الوقف

<http://www.awqaf.org.kw/sites/AwqafLibrary/AR/AboutLibrary/Projects/Pages/ProjectsTab.aspx?ProjectId=9>

٤ . مكنز أجروفوك : <http://aims.fao.org/ar/kos/agrovoc>



- مكنز الأمم المتحدة^١ UNTERM:

عبارة عن مكنز متعدد اللغات (العربية، الصينية، الإنجليزية، الفرنسية، الروسية والإسبانية).

- مكنز اليونسكو^٢ UNESCO Thesaurus (مكنز ثلاثي اللغات (إنجليزي - فرنسي

- إسباني):

- مكنز نظام المعلومات البليوجرافية للأمم المتحدة^٣ UNBIS:

مكنز متعدد اللغات: العربية، الصينية، الإنجليزية، الفرنسية، الروسية، الإسبانية.

١١,٤. الاستخلاص في المكتبات العامة:

ينبغي أن يتم إعداد المستخلص لكل مادة رسمية في الدوريات وأعمال المؤتمرات والتقارير أو النشرات أو الرسائل الخ، ومن الأفضل إعداد مستخلص إعلامي وذلك حتى يقدر المستفيد مدى حاجته لقراءة الوثيقة الأصلية بأكملها، والحرص على تحديد الأهداف والمناهج والنتائج التي توصلت إليها الوثيقة، وجعل كل مستخلص متكامل بذاته، ويفضل أن يكون المستخلص في صفحة واحدة، بها أقل من ٢٥٠ كلمة، وأن يتم تعريف المصطلحات غير المألوفة والاختصارات والرموز، وكتابة البيانات البليوجرافية قبل أو بعد المستخلص، ويمكن أخيرا أن تكتب بعض المعلومات المتعلقة بالوثيقة كشكلها أو عدد الاستشهادات المرجعية الخ، إذا كان ذلك ضروريا .

١. مكنز الأمم المتحدة: <http://unterm.un.org>

٢. مكنز اليونسكو: <http://databases.unesco.org/thesaurus>

٣. مكنز نظام المعلومات البليوجرافية للأمم المتحدة

<http://unhq-appspub-01.un.org/LIB/DHLUNBISThesaurus.nsf>



١١، ٤، ١. قوائم رؤوس الموضوعات Subject Headings:

تمهيد:

تشتمل قوائم رؤوس الموضوعات على المصطلحات التي يمكن استخدامها وعلى الإحالات التي يجب عملها في الكشف وتساعد القوائم المكشفين في إعداد رؤوس الموضوعات للمواد المكشفة وفق خطة ثابتة يلزمونها باستمرار، بحيث تؤخذ كل المواد التي تتناول موضوعاً محدداً تحت شكل واحد لرأس موضوع واحد، فهي تفيد في اختيار المصطلحات بطريقة موحدة ومقننه، ومن أبرز القوائم الموجودة ما يلي:

- قائمة مكتبة الكونغرس لرؤوس الموضوعات (Headings Library of Congress Subject L.C.S.H).

- قائمة رؤوس موضوعات سيرز Sears list of Subject Headings

- قائمة رؤوس الموضوعات العربية: قسم الفهرسة والتصنيف بجامعة الرياض

- قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى: إعداد شعبان عبد العزيز خليفة ومحمد عوض العابدي

- قائمة رؤوس الموضوعات العربية في العلوم الاجتماعية، إعداد محمد فتحي عبد الهادي:

١١، ٤، ٢. قوائم الاستناد Authority Lists: تُعرف قوائم الاستناد بأنها ثبت

بالمصطلحات والإحالات التي استخدمت بالفعل في مشروع التكشيف، وتعد قائمة الاستناد هذه على شكل تسجيلات استنادية وتظل كما هي مادام المشروع قائماً.



وقد تطبع في المستقبل ليستفيد منها من يرغب في عمل مشروع آخر مشابه، وتشتمل قوائم الاستناد على رؤوس الموضوعات وأسماء الأشخاص والهيئات والأسماء الجغرافية وغيرها. ولا توجد قائمة مطبوعة واحدة لرؤوس الموضوعات والإحالات يمكن أن تفي بكل الاحتياجات، ومن ثم فسوف يجد المكشوفون أن من الضروري عليهم أن يجمعوا قائمة خاصة من المصطلحات التي اتخذت للاستخدام في الكشف والإحالات من تلك المصطلحات وإليها. ومثل هذا السجل أو القائمة مفيد في الوصول إلى التوحيد والثبات في اختيار واستعمال رؤوس الموضوعات الخاصة بعملية الكشف.

١١، ٥. المبتاداتا:

١١، ٥، ١. تعريف المبتاداتا:

هي البيانات الرقمية التي تصف خصائص المصادر الرقمية المتاحة على شبكة الانترنت، وتحدد ملامح العلاقات بينها وتعزز من إمكانات اكتشافها، ومن ثم استخدامها بشكل كفاء.

١١، ٥، ٢. أهمية المبتاداتا للمكتبات :

١. تقوم بفهرسة الوثائق المتاحة عن بعد وإضافة بياناتها البليوجرافية إلى فهرسها المحلية المباشرة .
٢. أن أتباع منشئ الوثيقة الإلكترونية لمعايير المبتاداتا سيحسن أداء محركات البحث ويؤدي إلى الوصول إلى درجة أعلي من التحقيق ، الأمر الذي يخدم دون شك الباحثين في الويب باستخدام تلك المحركات بما في ذلك المستفيدون في المكتبات .
٣. يمكن الاستفادة من بيانات المبتاداتا التي ترد بداخل الوثيقة المتاحة على الويب لتكون بمثابة البيانات التي تقدمها عمليات الفهرسة أثناء النشر .



٤. تحقق المياداتا للمكتبات العامة أسلوباً من أساليب الفهرسة المنقولة بما توفر من جهد ووقت وتكاليف لعملية الفهرسة .

١١,٥,٣. فوائد المياداتا في تنظيم المعلومات الإلكترونية بالمكتبات العامة :

١. تسهل الوصول إلى المعلومات الآلية وتحديد المصادر والتمييز بين المصادر المتشابهة .
٢. تساعد على تفسير المعلومات .
٣. تسمح بتبادل السجلات بين عدة أنظمة بغض النظر عن نوعية النظام أو البرنامج المستخدم .
٤. تنظيم المعلومات خاصة في بيئة الويب بشكل دقيق يسمح بتحديد كل عنصر من عناصر الوثيقة .
٥. تقوم بتوفير معلومات دقيقة عن أصل وحالة المصدر ومجال التغطية وفترة التداول .
٦. تحدد من مشاكل اللغوية على سبيل المثال الكلمات التي تتضمن أكثر من مرادف .

١١,٥,٤. مبادئ توجيهية لاختيار معيار المياداتا^١

إن قيام مشروع مكتبة رقمية يعمل على التحويل الرقمي للمواد، يضع العديد من التحديات أمام المكتبات العامة ، التي تكون مجبرة بالوصف الدقيق والسليم للمجموعات الرقمية حتى تضمن استرجاعها على أحسن وجه هذا الأمر الذي يمكن أن تكفله استخدام وتطبيق معايير المياداتا هذا من جهة، وتعدد معايير المياداتا وتعدد مجلاتها واستخداماتها

1- NISO.- A Framework of Guidance for Building Good Digital Collections .- Consulté sur le site : <http://framework.niso.org/node/24> . مكنز ألكسو . <http://www.alecso.org.tn/wwwisis/athes/browsethes.htm>



وخصائصها من جهة أخرى، الأمر الذي يوجب وضع سياسة محددة لاختيار واحد من هذه المعايير، وبهذا الصدد نجد المنظمة الدولية لمعايير المعلومات NISO وضعت ستة قواعد للميتاداتا الجيدة، لا بد من الالتزام بها اثناء اختيار اي معيار من معايير الميتاداتا، ونوجزها فيما يلي:

- أن تتوافق مجموعة من المعايير، حيث لا بد أن تكون بطريقة توائم مواد المجموعات، مستخدمى المجموعات، والاستخدامات الحالية والمستقبلية للمجموعات، واحدة من الخطوات الأولى كإستراتيجية لتنفيذ معايير الميتاداتا لوصف المجموعات، لا بد أن تكون تحليل وتعريف أنسب معيار - أو مجموعة من معايير- الميتاداتا، معرفة خطط الميتاداتا ومصطلحات المكانز المطورة لأجل وصف مجموعات معينة ونوع المواد، حيث لا بد أن تعنى بدراسة دقيقة ومتخصصة، حتى يتم اختيار الأنسب للتنفيذ، هذا كله نظرا للتعدد معايير الميتاداتا ففي كتاب " The book Metadata Fundamentals for All Librarians"، لمؤلفه P.Cablen سنة ٢٠٠٣ بين خمسون معيار للميتاداتا، الامر الذي يفرض عملية الاختيار التي تكون على أساس نوع المجموعات، مستوى المصادر، مستوى خبرة فريق العمل، طبيعة الاستخدامات، قابلة التشغيل... وغيرها من الاعتبارات، وهنا يمكن التوجه إلى اختيار تطبيق أكثر من معيار بطريقة متوازية وهذا من أجل تحقيق التكامل.

- أن تدعم قابلية التشغيل المتبادل، فيما أن مجال التعليم والتعلم شغلوا حيز كبير بالبيئة الرقمية، الأمر الذي يكون بمثابة تحدي للعثور على المصادر الموزعة بمؤسسات المعلومات سواء مكتبات أو أرشيفات.. إلخ، ولهذا كان لزاما على المؤسسات تصميم نظم ميتاداتا لدعم قابلية التشغيل المتبادل لمختلف الأنظمة الموزعة. حيث لا بد أن تكون متماسكة ذات مغزى يمكن استخدامها في سياق عام وتتجاوز الحدود التي أنشئت لأجلها، بمعنى أنه يجب أن تتضمن مختلف المعلومات حول الكائن، ووضع الافتراضات حول سياق مصدر يتم الوصول إليه محليا ولم يعد صالحا في بيئة أوسع كشبكة الانترنت.



- أن تستخدم للتحكم ومراقبة ومعايير المحتوى لوصف الكائنات وربط الكائنات ذات الصلة، فلا بد ان تكون وصف توزيع الكائنات بطريقة معيارية وباستخدام مصطلحات محكمة بالقدر المستطاع، وهي لا تنحصر في أسماء الأشخاص، أسماء الأماكن، عناوين الأعمال... حيث أن مختلف هذه الكائنات لا بد من تشكيلها وفق معايير قواعد الفهرسة الوصفية، مواضيع وأنواع المصطلحات محكمة من خلال قوائم وموسوعات، خطط التصنيف، كل هذه الانواع كشكل من أشكال المفردات الخاضعة للرقابة والتي تصف موارد ذات صلة في بنية هرمية.
- أن تورد بيان واضح للظروف وشروط استخدام الكائنات الرقمية، حيث لا بد أن تكون المياداتا تحتوي على عناصر تمكن من تبيان وضعية الكائنات الرقمية من ناحية حقوق الملكية الفكرية، وهل استخداماتها هي ضمن الاطار العام أم محمية، وماهي قيود الاستخدام، فالمستخدمين لا بد أن يكونوا على علم بحدود وقيود الاستخدام. والعديد من معايير المياداتا التي تخصص جزء لتوضيح ووضع مختلف هذه المعلومات، وفي حالة عدم وجود هذا الجانب فلا بد من اعتماده من معايير أخرى. وحقوق المياداتا هي مجال جد متطور ويعبر عنها بـ XML¹.
- أن تضمن الإدارة على المدى الطويل، والحفاظ على الكائنات في المجموعات، فالمياداتا الإدارية هي معلومات مجهزة لتسهيل إدارة المصادر، وهي تتضمن معلومات مثل متى وكيف تم انشاء الكائنات، المسئول عن انشائه، قيود الاستخدام... الخ والمياداتا التقنية ومياداتا الحفظ هي نوع من انواع المياداتا الإدارية، حيث أن المياداتا تصف الملف الرقمي من ناحية الشكل، الحجم، الخصائص المماثلة... الخ. لذا فالمياداتا التقنية ضرورية لتأكيد

1- - XML= eXtensible Markup Language



بقاء استخدام لمختلف الكائنات، أو إعادة بناء ملف تالف. أما ميتاداتا الحفظ فهي التي تضمن ديمومة على المدى البعيد للكائنات الرقمية، وهي تحوي معلومات مفصلة أكثر من الميتاداتا التقنية من ناحية العلاقات بين الكائنات، وسياق العلاقات، العمليات، الحفظ والوضعية، كما أنها يجب أن توافق مجموعات العمل وإدارة المؤسسات الأرشيفية.

- سجلات الميتاداتا الجيدة هي الكائنات نفسها، وبالتالي لا بد أن تكون الكائنات بنوعية جيدة، وتتسم بالصحة والتحكم، والأرشفة، والتعريف الموحد، حيث الميتاداتا تحمل معلومات التي تبرهن على الأصل، سلامة، وتحكم الكائن، بالإضافة إلى التحكم في الميتاداتا في حد ذاتها من خلال META-metadata أو تخزين معلومات حولها بحد ذاتها، والتي لا بد أن تحوي معلومات حول المؤسسة المنشئة، والمعايير الجودة التي يمكن استخدامها لإنشائها، كما أنه لا بد على المؤسسة توفير معلومات تمكن المستخدمين من تقييم صحة الميتاداتا الوصفية، وتصف طريقة الانشاء التي يمكن أن تكون (أليا أو يدويا) وتحديد المعايير المستخدمة.

الجوانب التي ينبغي مراعاتها لضمان ضبط الجودة عند إعداد الميتاداتا:

١. وضع مبادئ توجيهية وقواعد لإعداد تيجان الميتاداتا، وهي ضرورية لضمان توحيد العملية والابتعاد عن الازدواجية في حال وجود أكثر من منشئ للميتاداتا وبالتالي ضمان حد أدنى من الثبات للتيجان.

٢. توثيق المؤسسة للمعايير والمبادئ التوجيهية التي وضعتها عند إعداد الميتاداتا، لضمان عدم فقدانها بفقدان الأشخاص.

٣. توعية القائمين على المواقع وصفحات المصادر الالكترونية من خلال تعريفهم بأهمية الميتاداتا ومدى الفائدة التي ستعود على المستخدمين النهائيين من استخدامها، وذلك من خلال تعريفهم بالأدوات التي تمكنهم من إنشاء الميتاداتا.



٤. عدم إساءة استخدام الميتاداتا من خلال إدراج كلمات ليس لها علاقة بمحتوى الموقع لرفع ترتيب المواقع في قوائم محركات البحث، وهو ما يعرف بالإنقال المتعمد للكلمات Spamming أي إنقال الصفحة وتحميلها بكم كبير من الكلمات من أجل رفع معدلات استرجاعها من جانب محركات البحث، حيث سيؤدي ذلك إلى نتائج عكسية تتمثل في أن الموقع أو المصدر لن يكون ذو صلة أو علاقة باستفسار المستفيد، بالإضافة إلى قيام محركات البحث بمعاينة الموقع ومنع تكشيفه^١.

٥. أن تحرص المكتبات على إدراج تاج العنوان Title Tag وعدم الاكتفاء بالصياغة الآلية لبرامج تصميم المواقع لما لها من أضرار على ترتيب الموقع في صفحات نتائج محركات البحث، والحرص على إدراج تاج الوصف Description وتاج الكلمات المفتاحية Keywords لما لهما من أهمية للموقع، نظراً لدعمهما من قبل العديد من محركات البحث واعتمادها عليهما في عمليات التكشيف والترتيب للموقع، وألا تستخدم تاج الزاحف/الروبوت robot إلا لصفحات الموقع التي لا زالت قيد الإنشاء ولا ترغب في تكشيفها من قبل محركات البحث، وعدم إهدار الوقت في صياغة التاج بـ index.follow لأن تكشيف الصفحات وإتباع الروابط من الأمور الافتراضية لمحركات البحث

١٢. معايير النظام الآلي المطبق بالمكتبة:

١، ١٢. نظام الفهرسة:

■ إدخال البيانات وتعديلها

- إنشاء السجلات بالاتصال المباشر باستخدام شاشات مهيأة.

١ - البسيوني، بدوية محمد. الميتاداتا: الأسس النظرية وآليات التطبيق، مراجعة وتقديم محمد فتحي عبد الهادي، جامعة طيبة: مركز النشر العلمي، ٢٠١٤، ص ٢٠٠



- إمكانية تحديد حقول البيانات وشاشات العرض من قبل المكتبة.
 - توافر وسائل إدخال السجلات التي على صيغة مارك مع تعريب هذه الصيغة لتناسب مع الأوعية العربية.
 - توافر وسائل إدخال السجلات من مصادر خارجية.
 - توافر وسائل التحويل الآلي للسجلات على صيغة مارك سواء في الإدخال أو الإخراج.
 - توافر وسائل التحقق من السجلات المتماثلة وتسهيلات لإضافة سجلات لنسخ جديدة.
 - توافر وسائل نقل سجلات المواد المطلوبة المنشأة في نظام التزويد.
 - توافر وسائل تحرير السجلات أو تعديلها بأقل جهد طباعي؛ أي بإتاحة التحرير باستخدام الشاشة الكاملة.
 - توافر وسائل إدخال كافة أشكال المواد المكتبية، مثل المواد السمعية والبصرية، والدوريات... الخ.
 - توافر وسائل الاسترجاع بكل عناصر البيانات.
 - توافر وسائل حذف السجلات وإعادة المكشَّف منها إلى وضعه السابق بسهولة.
- **سجلات الاستناد:**
- توافر وسائل إنشاء ملف استناد يمكن الوصول إليه بالاتصال المباشر خلال عملية إدخال البيانات للتحقق من المداخل أو اختيارها.
 - توافر وسائل إضافة مداخل جديدة لملف الاستناد، إما ألياً أو بعد المراجعة.
 - توافر وسائل إنشاء إحالات "انظر" و "انظر أيضاً".
 - توافر إمكانية التغيير الشامل للمداخل.
 - التحكم بالمكانز.



■ تنزيل البيانات:

- توافر وسائل الاتصال بقواعد البيانات الخارجية لتنزيل السجلات تمهيداً لإضافتها إلى القاعدة، إما مباشرة أو بوضعها في ملف وسيط.

■ ١٢, ٢. الاتصال بالفهرس:

■ الاتصال المباشر:

- إتاحة الاتصال المباشر بالفهرس من قبل موظفي المكتبة والرواد.
- توافر إمكانية تحديد كشافات لموظفي المكتبة و/أو الرواد من قبل المكتبة.
- وجود شاشات موجهة بقائمة الخيارات وذاتية التوجيه؛ وتوافر إمكانيات أكثر عمقاً لموظفي المكتبة، نحو أوامر الإدخال.
- توافر شاشات العرض التي تحدد عناصرها المكتبة.
- توافر البحث بالكلمة المفتاحية والجملة.
- عرض مباشر للسجلات إذا تحققت المضاهاة فقط.
- عرض معلومات عن النسخة/وضع المادة في أقل عدد ممكن من الشاشات؛ وتوافر إمكانية وصول موظفي المكتبة إلى معلومات مفصلة عن الإعارة غير متوافرة للرواد، نحو معلومات عن المستعير والحجز (أو من خلال برنامج الاستفسارات في وظيفة الإعارة).
- عرض الكشاف إذا لم تتحقق المضاهاة.
- توافر وسائل استعراض الكشاف و/أو الفهرس إلى الأمام أو إلى الخلف.
- توافر رسائل مساعدة في مجال المكتبات؛ ومساعدة خاصة.
- استخدام عوامل الربط الجبرية البولينية (إما صراحة و/أو ضمناً).
- بتر مصطلحات البحث (إما صراحة و/أو ضمناً).



- تحديد البحث بمحددات البحث كالتاريخ، ونوع المواد؛ وبحث موضع واحد أو جميعها.
- استعراض متنوع للفهرس حسب نوعية المستفيد.
- الوصول المباشر للفهرس.
- توافر وسائل حفظ نسخة احتياطية من سجلات الإعارة سهلة التخزين والاستخدام والتحميل.

■ اتصال الرواد:

- توافر الوسائل الملائمة للبحث في الفهرس من قبل الرواد، بحيث تتضمن العناصر المناسبة مما ذكر آنفاً.
- توافر وسائل حجز المواد المعارة أو المطلوبة من قبل الرواد، إذا كان ذلك ضرورياً.
- توافر وسائل استعراض الرواد لمعلومات عن الاستعارة، نحو الكتب المعارة (مع توافر وسائل التحكم بأمن البيانات)

■ النسخة المطبوعة:

- توافر وسائل طباعة السجلات على شكل مصغر، وبطاقات وفهرس مطبوع ومتسلسل.
- توافر الطباعة بتسلسل متنوع.
- تشكيل السجلات تحده المكتبة.

١٢, ٣. نظام الإعارة (ضبط التداول):

- توافر شاشات غير متراكمة وواضحة التخطيط، ورسائل واضحة للمشغلين ليس من السهولة تجاوزها.
- توافر حركة سريعة وسهلة بين الوظائف باستخدام أقل عدد من المفاتيح.

■ العناصر:

- إتاحة مباشرة لكل أنشطة المكتبة سواء إدخال البيانات و/أو تحديثها للموظفين المرخصين



- السماح بإدخال قيم تحددها المكتبة لعدد غير ثابت من الحقول الخاصة بالمستعيرين والمواد حسب نوعية الإعارة، والتجديد، وسياسات الغرامات، بما فيها: مدد الإعارة (المستعير/المواد)؛ ومخولات الإعارة (المستعير/نوع المواد)؛ الغرامات وحدود التجديد (المستعير/المادة)؛ وفتات الغرامات (المستعير/المادة)؛ ومدد الإمهال.
- الحجز: تحديد تخفيض مدد الإعارة؛ وطول مدة إبقاء الحجز ساريًا.
- التقويم (أيام إغلاق المكتبة، وفترات فتح وإغلاق المكتبة)
- مرات تكرار إصدار إشعارات التأخير، وعباراتها تحددها المكتبة.

■ إجراءات الإعارة:

- إدخال سريع ودقيق لرقم كل من المستعير والمادة بواسطة قارئ الرموز بالأعمدة المليزر، أو عن طريق لوحة المفاتيح.
- التأكد من صحة تفاصيل المعلومات عن المستعير والمادة على الشاشة.
- تدقيق المعلومات الخاصة بالمستعير، نحو: غير مسجل/غير مسموح له بالاستعارة؛ أو منتهية فترة إعارته؛ أو قيود يعرضها النظام، نحو مخولات الإعارة، وحدود الرسوم؛ أو قيود يدخلها موظفو المكتبة؛ أو قيود أخرى حول المستعير، نحو سجل غير متكامل، أو بطاقة مفقودة أو مسروقة.
- ملاحظات المستعير، نحو: الحجز بانتظار إرجاع المادة، أو ملاحظة عن سجل المستعير. تدقيق المعلومات الخاصة بالمادة، نحو: فئة غير مسموح بإعارتها؛ أو محجوزة لمستعير آخر؛ أو ليست موجودة في النظام؛ أو مفقودة أو أية إشارة أخرى؛ أو معارة حاليًا (أي لم يتم إرجاعها حتى الآن).
- خيارات تجاوز تدقيق المعلومات الخاصة بالمستعير/المادة.



- عرض تاريخ الإرجاع ووقته على الشاشة و/أو الطباعة؛ وإمكانية تعديل التاريخ.
- تحديث مباشر لسجل المستعير والمادة

■ إرجاع المواد المعارة:

- بهدف الإرجاع السريع للمواد، توافر إمكانية إدخال رقم المادة بواسطة قارئ الرموز بالأعمدة، أو المليزر، أو أي جهاز آخر، أو عن طريق لوحة المفاتيح.
- التأكد من صحة البيانات المفصلة عن المادة على الشاشة.
- تدقيق المعلومات الخاصة بالمادة: رسوم التأخير وحسابها، مع إتاحة الفرصة لدفعها بالكامل أو دفع جزء منها أو إلغائها؛ والحجز، مع إمكانية عرض بيانات عن الشخص الذي طلب المادة وطباعة إشعار يشير إلى توافرها؛ والمادة غير متوافرة في النظام (لإنشاء السجل)؛ ومؤشر فقدان المادة؛ والموقع الخاطئ.
- تحديث مباشر لسجل المستعير والمادة، مع إمكانية إيضاح الحالة كالمادة المعادة حديثاً.

■ التجديد:

- توافر وسائل تجديد الإعارة من بعد، نحو إدخال الأرقام من لوحة المفاتيح.
- تدقيق المعلومات الخاصة بكل من المستعير والمادة كما في إجراءات الإعارة، وإضافة إلى ذلك تدقيق قيود المواد المتأخرة أو المحجوزة أو المطلوبة، وخيارات تجاوز القيود؛ والحدود القصوى للتجديد.
- توافر إمكانية إلغاء رسوم تأخير إرجاع المواد.
- توافر إمكانية حساب فترات تجديد منفصلة لفئات المستعيرين والمواد.
- توافر إمكانية تحديد فئات غير مسموح بتجديد إعارتها.
- توافر وسائل التجديد الجماعي.



■ الغرامات :

- حساب الرسوم حسب فئة المستعير والمادة؛ واستثناء فئات من المستعيرين من الرسوم.
- حساب الغرامات برسم اليوم أو الساعة (في حالة الإعارة قصيرة المدى)، مع أخذ الأيام التي تكون المكتبة مغلقة فيها في الحسبان، وكذلك فترات فتح المكتبة وإغلاقها؛ ومعدلات تراكم الغرامات.
- دفع الغرامات مجزأة أو كاملة، حيث يتم تنفيذ ذلك بواسطة برنامج إعادة المواد المعارة أو بوصول مباشر إلى برنامج الغرامات (أي دون الحاجة إلى فتح سجل المستعير مرة أخرى).
- توافر وسائل حساب الغرامات وقيم الاستبدال.
- حساب الحد الأقصى للغرامات حسب فئة المستعير/المادة.
- حساب غرامات خاصة لما يتأخر من المواد المطلوبة.

■ الحجوزات :

- استرجاع سجل المادة المطلوبة بكل مفاتيح البحث المعتادة أو من خلال الانتقال من برنامج الاستفسار.
- استرجاع سجل المستعير بالرقم أو الاسم.
- إمكانية حجز جميع النسخ، أو نسخ الفرع/القاعة، أو نسخ محددة، مع إمكانية إلغاء الحجوزات ألياً للنسخ الأخرى حالما يتم الوفاء بجميع الحجوزات.
- إمكانية حجز نوعيات معينة من المواد فقط، أو استثناء أنواع معينة من الحجز.
- إمكانية حجز جميع النسخ، مع عدم السماح بإلغائها (إذا كانت جميع النسخ مطلوبة للعمليات المكتبية).
- الإشارة إلى النسخ الأخرى المتوفرة في المكتبة عندما يتم الحجز.



- تحديث قوائم المستعيرين عندما يتم الحجز المتعدد، وإمكانية تعديل ترتيب القائمة؛ وتقصير مدة الإعارة ألياً في حالة الحجوزات المتعددة.
- طباعة إشعارات طلب المواد، مع تقصير مدة الإعارة إذا كان ذلك ضرورياً.
- طباعة إشعارات توفر المواد المطلوبة التي تمت إعادتها إلى المكتبة، مع الإشارة إلى تاريخ إرجاع المادة.
- إنهاء حجوزات المواد غير المعادة.
- إنهاء الحجوزات التي لم يتم تنفيذها.
- إلغاء الحجوزات.
- تأجيل تنفيذ الحجز، نحو: "يبدأ من تاريخ".

■ الإعارة قصيرة المدى:

- توافر إمكانية إعارة المواد بالساعة/خلال الليل/خلال العطلة الأسبوعية.
- توافر إمكانية تجهيز مجموعة من المواد للإعارة قصيرة المدى، وذلك بتخصيصها للإعارة قصيرة المدى مؤقتاً، وربطها بالمقررات، وقوائم القراءة، ومعلومات إدارية أخرى.

■ ملف المستعيرين:

- إدخال مباشر لبيانات المستعير وكذلك إجراء أية تعديلات ضرورية.
- القدرة على حذف سجلات المستعيرين فردياً أو كمجموعة.
- حقول سجلات المستعيرين تحددتها المكتبة.
- الوصول إلى ملف المستعيرين بالأسماء أو بالأرقام.

■ الاستفسارات:

- الوصول إلى سجلات المستعيرين بالأسماء أو الأرقام للحصول على بيانات مفصلة عن المواد المعارة، أو المجددة، أو المتأخرة؛ وتفصيل الغرامات؛ وتفصيل الحجوزات.



- الوصول إلى سجل تاريخي للمستعير.
- الوصول إلى سجل المواد بجميع مفاتيح البحث المعتادة للحصول على بيانات مفصلة لوضع الإعارة حسب النسخة. فإذا كانت المادة معارة، ينبغي الحصول على معلومات عن الإعارة، بما في ذلك المستعير، وتفاصيل بيانات حجز المواد.
- الوصول إلى سجل تاريخي عن الإعارة.

■ الإشعارات:

- طباعة إشعارات ل: التأخير؛ والغرامات/الغرامات؛ والحجوزات؛ والمطالبة؛ والفواتير؛ وإشعارات أخرى خاصة.
- تكرار الإشعارات ونصها تحدده المكتبة.

■ التقارير والإحصاءات:

- إصدار تقارير وإحصاءات تتعلق بعمليات الإعارة، بما في ذلك: عدد عمليات الإعارة، والإرجاع، والتجديد للفرع/الموقع يوميًا، وشهريًا، وفصليًا؛ وتصنيف الإحصاءات حسب فئات المستعيرين/المواد.
- إصدار تقارير تتعلق بالغرامات، والحجوزات، والتأخير... الخ.
- توافر إمكانية إصدار معلومات إدارية أخرى تحتاجها المكتبة.

٤,١٢. نظام التزويد:

■ الطلب:

- توافر وسائل طلب مختلف أنواع المواد.
- إدخال مباشر للبيانات وتعديلها باستخدام شاشات مهيأة.
- نسخ السجلات من الفهرس لطلب نسخ أخرى، أو طبعات جديدة... الخ.
- البحث قبل طلب المواد والإشارة إلى المكررات، وإنشاء سجل الطلب لنسخة إضافية



- باستخدام البيانات الموجودة.
- توافر وسائل إنشاء سجل ببليوجرافي كامل أو مبسط.
- تحميل سجلات موردي الكتب كـ PRF.
- إنتاج تاريخ الطلب ورقمه آلياً.
- تخزين بيانات عن الموردين، كالاسم والعنوان... الخ، في النظام. وهذا يعني تقليص الحاجة إلى إدخال بيانات مفصلة في كل طلب.
- توافر وسائل إدخال الموردين غير المنتظمين.
- توافر وسائل إدخال مواقع التسليم، إذا لم يكن استلاماً مركزياً.
- توافر وسائل إدخال الشخص الذي طلب المادة.
- حساب القيمة الكلية للطلب إذا تم طلب أكثر من نسخة، مع حسم أي تخفيضات تحصل عليها المكتبة.
- التحذير عند تجاوز البند المالي المعتمد.
- توافر وسائل تخصيص اعتماد مالي للمادة من أكثر من بند.
- توافر وسائل طلبيات متنوعة، كالطلب القابل للترجيع.
- البحث في قواعد البيانات الخارجية.
- أ. لتحميل البيانات الببليوجرافية.**
- ب. لإرسال طلبيات مباشرة إلى الموردين.**
- طبع الطلبيات حسب ترتيب الموردين في الوقت الذي تحدده المكتبة.
- توافر إمكانية إعداد الطلبيات المستعجلة.
- صيغة نماذج الطلبيات تحددها المكتبة.
- توافر نماذج بديلة مخزنة للموردين.



- توافر خانات مفتوحة في نماذج الطلبات ليتم إضافتها من قبل المكتبة.
- توافر إمكانية إدخال تقارير الموردين في سجل الطلبات.
- الاستلام:
- استرجاع السجل باستخدام مفاتيح متعددة، بما فيها رقم الطلب، أو في حالة الطلب على دفعات، بالمورد.
- تسجيل مبسط لخطاب الاستلام باستخدام أقل عدد ممكن من الخطوات وتحديث أني للسجل.
- إنتاج تاريخ استلام آلياً.
- توافر وسائل تحديث السجل، نحو إضافة أسعار جديدة، وإعادة الحسابات إذا كان ذلك ضرورياً.
- توافر وسائل تسجيل الفواتير، ومعالجتها، وتعميد دفع المبالغ.
- تحديث أني وآلي لبيانات البنود المالية على ضوء تعميمات الدفع.
- إمكانية تسجيل جزئي للمواد المستلمة.
- إضافة الموقع والمعلومات الأخرى المتعلقة بالمادة قبل الفهرسة إذا كان ذلك ضرورياً.
- توافر وسائل "نقض" عملية الاستلام لتصحيح أخطاء وقعت.
- المطالبة:
- تحديد فترة المطالبة حسب المورد، وتعديلها في الطلبات المنفردة.
- إصدار إشعارات المطالبة للمواد المتأخرة بواسطة المكتبة أو آلياً؛ وتوفر وسائل مطالبة متعددة المستويات.
- إشعارات المطالبة وصيغتها تحددها المكتبة.
- توافر وسائل إلغاء الطلبات.



■ حسابات البنود المالية:

- توافر معلومات عن مختلف بنود الميزانية؛ وكذلك البنود الهرمية.
- حساب المبالغ المعتمدة والمصرفية ومقارنتها بالميزانية العامة.
- توافر المعلومات المتعلقة بالبنود بالاتصال المباشر.
- توافر معلومات عن أسعار تحويل العملات.

■ الاستفسارات:

- البحث في ملف الطلبيات بالاتصال المباشر بالمؤلف، والعنوان، وتاريخ الطلب... الخ، للحصول على معلومات مفصلة عن الطلب.
- الإشارة في الفهرس إلى المواد التي تم طلبها.

■ التقارير والإحصاءات:

- الطلبيات القائمة.
- تقارير عن البنود المالية.
- تحليل أداء المورد.
- تحليل المبالغ المصرفية حسب المورد.

■ نظام ضبط الدوريات:

- الطلب (أنظر أيضاً التزويد).
- البحث قبل الطلب للتأكد من أن العنوان غير موجود بالملف.
- إنشاء الطلبيات بالاتصال المباشر باستخدام شاشات مهياًة و/أو محثات.
- إنتاج تاريخ الطلب ورقمه آلياً.
- توافر بيانات عن الموردين وإدخال بيانات عن الموردين الجدد.



- إصدار تحذير في حالة تجاوز المبالغ المرصودة في البند.
- توافر وسائل تجديد الاشتراكات.
- توافر وسائل إدخال معلومات عن عدد مرات الصدور والمجلد والعدد لتمكين النظام من التنبؤ بالأعداد القادمة.
- إنتاج طلبيات مطبوعة حسب ترتيب الموردين في الوقت الذي تحدده المكتبة.
- توافر إمكانية الطلبيات المستعجلة.
- صيغة نماذج الطلبيات تحددها المكتبة، مع خانات مفتوحة للخطابات الموجهة للموردين.
- تحديث أني لمعلومات البنود المالية.
- توافر وسائل إدخال التقارير الواردة من الموردين.
- إرسال الطلبيات مباشرة إلى وكيل الاشتراكات.

■ التسجيل :

- استرجاع السجل بعدد من المفاتيح.
- عرض العدد المتوقع على الشاشة؛ وتسجيله بخطوة واحدة إذا كانت المعلومات كلها صحيحة.
- تسجيل نسخ متعددة بشاشة واحدة.
- توافر وسائل استلام جزئي.
- توافر وسائل "نقض" تسجيل المادة لتصحيح الخطأ.
- توافر وسائل استعراض الأعداد المتوقعة الأخرى إذا كان العدد المستلم ليس العدد المتوقع؛ وتوافر إمكانية تسجيل العدد غير المتوقع، نحو الكشاف والأعداد الإضافية.
- إنتاج قوائم منفردة للعناوين المسجلة، أو في نهاية فترة التسجيل.



■ تمرير الدوريات :

- إعداد قوائم تمرير ومراجعتها لنسخ محددة من الدوريات.
- الوصول المباشر للقوائم باسم الدورية للحصول على قائمة بأسماء المستفيدين، أو باسم المستفيد للحصول على قائمة بأسماء الدوريات الممررة.
- توافر إمكانية استبدال اسم المستفيد باسم جديد في جميع القوائم.
- توافر إمكانية تحديد أولويات للمستفيدين في قوائم التمرير.
- توافر وسائل دمج قوائم التمرير، أو تغيير قوائم التمرير.

■ المطالبة :

- تحديد الأعداد المفقودة أو المتأخرة بناء على النسخ المتوقعة وفترة المطالبة التي تحددها المكتبة (بالعنوان أو بالمورد).
- إصدار إشعارات المطالبة بالنسخ المفقودة أو المتأخرة بواسطة المكتبة أو آلياً.
- صيغة المطالبة تحددها المكتبة وكذلك مرات تكررها.

■ التجليد :

- الإشارة في حالة جاهزية العنوان للتجليد، نحو العدد/رقم المجلد.
- إصدار قائمة بالمواد الجاهزة للتجليد.
- توافر معلومات مفصلة عن المجلدين.
- توافر تعليمات التجليد، نحو اللون ونوعية الكتابة... الخ.
- تحديد موقع التجليد.
- تحديد المتأخرات من التجليد، وتوفر وسائل المطالبة.

■ حساب البند المالي :

- توافر معلومات عن بنود الميزانية لتخصيص البند، والمبالغ المعتمدة والمصروفة.



- توافر أسعار تحويل العملات.
- معالجة الفواتير وتعميد الدفع.

■ الاستفسار:

- الوصول إلى جميع مستويات بيانات الدوريات باستخدام عدد من المفاتيح: نحو المقتنيات؛ والأعداد المتوقع وصولها، والمستلمة، والمفقودة/المتأخرة، والمطالب بها.
- توافر معلومات عن الدوريات لموظفي المكتبة وفي الفهرس العام.

■ التقارير والإحصاءات:

- إصدار تقارير تتعلق بالأعداد المفقودة/المتأخرة والمطالبات؛ والاشتراكات التي في حاجة إلى تجديد؛ وأداء الموردين، وأداء المجلدين، وتقارير عن البنود المالية.

١٢, ٥. نظام الإعارة المتبادلة بين المكتبات:

■ الطلب:

- إنشاء السجلات بالاتصال المباشر باستخدام شاشات مهيأة.
- إدخال البيانات من ملفات أخرى.
- وجود ملف للمستعيرين مربوط بنظام الإعارة إذا كان موجوداً، والحد الأقصى للطلب، وأسماء المستعيرين.. الخ.
- وجود ملف بالمكتبات المشتركة بالخدمة، ويمكن الوصول إليه برمز المكتبة واسمها.
- الشروط الخاصة، نحو أهمية الاستعارة ونوع الطلب كالطلب المستعجل.
- حساب تكلفة الطلبات.
- طباعة الطلبات.
- الاستعارة من مركز إمداد الوثائق بالمكتبة البريطانية أو بواسطة نظام إقليمي.



■ إرسال الطلبات :

- اختيار، وتهيئة، وطباعة الطلبات.
- توفر وسائل الاتصال لإرسال الطلبات إلكترونياً إلى أي موقع آخر بواسطة البريد الإلكتروني حسب الإمكانية.

■ الاستلام والإعارة:

- استلام المصورات والمواد المعارة.
- تحديث السجل حسب الضرورة، المكتبة المرسله، وتواريخ الإرجاع، وتمديد الإعارة، وتعليمات الإرجاع... الخ.
- استلام المواد التي ستحتفظ بها المكتبة بالاشتراك مع نظام التزويد/الفهرسة.
- طباعة خطابات وصول المواد.

■ إرجاع المواد المعارة والتجديد والتأخير والمطالبة بالمواد المعارة:

- تدوين المواد المعادة تحت اسم المستعير وإعادة المادة إلى المكتبة المعيرة مع الإشارة إلى تاريخ الإرجاع.
- طلب تجديد الإعارة وتأكيدها.
- طباعة إشعارات التأخير.
- تدوين استدعاء المواد المعارة حسب المكتبة المعيرة وطباعة إشعارات الاستدعاء الموجهة إلى المستعير.

■ ملاحقة المواد المتأخرة:

- طباعة آلية لإشعارات ملاحقة المواد التي لم تستلم خلال الزمن المحدد.
- إرسال إشعارات الملاحقة إلى المواقع الأخرى بالبريد الإلكتروني كلما كان ذلك ممكناً.



■ التقارير وإعادة طلب المواد غير المجابة:

- تدوين التقارير عن حالات الطلبات (مع إتاحة حقول مفتوحة) وتنفيذ الخيار المناسب.
- إشعار المستعير بالتقرير وإدخال الرد.
- إعادة طلب المادة بعد الحصول على الرد بإرسال الطلب إلى موقع آخر.
- إعادة طلب آلي للمواد غير المجابة حسب التاريخ المدخل.
- إصدار تقرير شامل للطلب، مع الإشارة إلى الخطوات المتخذة وتواريخها.

■ الإلغاء:

- إدخال إلغاء الطلب في النظام وإصدار إشعارات الإلغاء إلى المكتبة التي تم توجيه الطلب إليها.
- إرسال الإلغاء إلى أي موقع آخر بواسطة البريد الإلكتروني كلما كان ذلك ممكناً.

■ الاستفسارات:

- الوصول إلى الطلبات من خلال العديد من مصطلحات البحث لعرض تفاصيل الطلب على الشاشة.
- الوصول إلى سجلات المستعيرين بالاسم والرقم وذلك لعرض الطلبات القائمة والتي تم تنفيذها.
- الوصول إلى سجلات المكتبات المعيرة وإدخال أية تغييرات.

■ المعلومات الإدارية:

- إصدار تقارير تحوي إحصاءات تتعلق بالطلبات، مصنفة حسب المكتبة المعيرة، والقسم الطالب، وفئة الطلب... الخ.



- إصدار تقارير عن نشاط الإعارة كعناوين الدوريات التي تحظى بطلب أكثر، وأوقات الاستلام، ومعدلات الرضى، وتواتر الاستخدام، والأسعار.
- **إعارة المكتبات الأخرى:**
- تسجيل طلبات الإعارة الواردة من المكتبات الأخرى.
- تسجيل تاريخ إعادة المواد المعارة وطباعة خطابات التسليم.
- طباعة إشعارات التأخير والمطالبة بالمواد المعارة.
- تسجيل إعادة المواد المعارة.
- الوصول إلى الطلبات من خلال العديد من مصطلحات البحث وذلك لعرض سجل تاريخي للطلب.
- إصدار إحصاءات للمواد المطلوبة والمعارة^١.

١٣ - خدمات المعلومات بالمكتبات العامة

تمهيد:

على اعتبار أن خدمات المعلومات هي الهدف الرئيس من إنشاء المكتبات و مراكز المعلومات أو مؤسسات المعلومات عموماً، فمهما كانت فخامة المبنى و الاثاث و حدائثة الأجهزة و مهما أنفق من أموال على إقتناء المجموعات، فهذا كله لن تكون له أية قيمة إذا لم يترجم إلى خدمات معلومات قوية فورية و فعالة تبدأ منذ دخول المستفيد المكتبة حتى خروجه منها راضياً عن الإمكانات المتاحة له

١ . المسند، صالح. قائمة وظائف أنظمة المكتبات الآلية المتكاملة.



كما تعتبر خدمات المعلومات أيضا مرآة المكتبة ولا شك في أن المقياس الرئيسي لمدى نجاح أية مكتبة هو قدرتها على توفير المعلومات التي يريدها المستفيد في الوقت المناسب.

من ذلك فإن سياسة خدمات المعلومات بالمكتبات العامة لا بد أن تعتمد وبشكل أساسي وإضافة إلى الخدمات المعروفة على خدمات التنشيط التي تحاول من خلالها المكتبات العامة خلق نشاطات إضافية من شأنها زيادة احتكاك المستفيدين بالمكتبة، وفي هذا السياق فإن ما يجب أن يأخذه المسؤولون عن هذه المكتبات بعين الاعتبار هو ضرورة إجراء عملية تقييم دورية لما تقدمه من خدمات حتى تضمن إعادة تجديد خدماتها بشكل يمكنها من تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين بالإضافة إلى تجنب ملل المستفيدين من تقادم الخدمات خاصة في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده عالم المكتبات و الذي طرح العديد من الخدمات الجديدة كخدمات الانترنت أو استخدامه كوسيلة لتقديم خدماتها، كل هذا لضمان جودة الخدمات.

١,١٣. نطاقات عرض وتقديم الخدمات

١,١,١٣. النطاق البشري لعرض وتقديم الخدمات:

المكتبات العامة وباعتبارها مرفق عمومي حق من حقوق سكان المنطقة التي تنشط في محيطها فإنها مطالبة بتقديم خدماتها لجمهور المستفيدين ، دون تحيز أو تمييز .

ونظرا لتنوع المستفيدين من المكتبات العامة وتنوع احتياجاتهم فإن المكتبات العامة تكون مطالبة

ب بما يلي:

- التعامل بمهنية مع التنوع الثقافي واللغوي للمنطقة التي تنشط في محيطها :
- خدمة كل أعضاء المجتمع دون التفرقة بينهم وفقا للتراث الثقافي واللغوي.
- العمل على تقديم المعلومات باللغات والنصوص المناسبة.
- إتاحة مجموعة من المواد والخدمات التي تعكس التنوع الفردي والاختلاف في الاحتياجات.



- وجود عاملين مدرّبين ومؤهلين للتعامل مع المجتمعات المتنوعة من المستفيدين
- ضرورة أن تعكس خدماتها سياق التنوع الثقافي والغوي،
- تقديم خدمات فئات المستفيدين.

على المكتبة الانتباه إلى الجماعات التي قد تكون مهمشة في بعض المجتمعات المتنوعة ثقافياً، مثل الأقليات، واللاجئين ممن لديهم تصريح إقامة مؤقت، والعمال المهاجرين، والسكان الأصليين

١٣، ١، ٢. النطاق الجغرافي لعرض وتقديم الخدمات:

تقدم المكتبة خدماتها على مستويين:

- **المستوى الأول:** هو مقر المكتبة العامة وملحقاتها وفروعها والمكتبة المتنقلة إن وجدت.

- **المستوى الثاني:** هو موقع المكتبة ونقاط الولوج إليها عبر شبكة الانترنت.

١٣، ١، ٣. النطاق الزمني لعرض وتقديم الخدمات:

بالنسبة للخدمات التي تقدم في مقر المكتبة الرئيسي ومقراتها الفرعية، فإن المكتبة ملزمة بحد معين من ساعات العمل:

ساعات العمل الضرورية: هو أن تكون المكتبة مفتوحة لمدة ٤٠ ساعة في الأسبوع.

ساعات العمل الجيدة: هو أن تكون المكتبة مفتوحة لمدة ٦٨ ساعة بما في ذلك ٢٠ ساعة

في المساء ونهاية الأسبوع.

ساعات العمل المثالية: هو أن تكون المكتبة مفتوحة لمدة ٧٦ ساعة، ٧ أيام في الأسبوع،

٤ أيام بالفترة المسائية.

أما الخدمات التي تقدم على موقع المكتبة أو صفحاتها على الانترنت فهي في أغلب

الأحيان متوفرة لمدة ٢٤ ساعة خلال سبعة أيام.



١٣، ٢. الخدمات التقليدية:

١٣، ٢، ١. الإرشاد والتوجيه

من الخدمات الأساسية بالمكتبات العامة والتي تعتبر أول خدمة يستفيد منه المستفيد خدمة الإرشاد والتوجيه، فهذه الخدمة بمثابة التعريف بالمكتبة ومعرفة طلب المستفيد ومساعدته للوصول إلى القسم الذي يريد، ومساعدته على فهم نظام المكتبة وكيفية استخدامها، وتعتبر هذه الخدمة مقدمة عن الخدمات الأخرى، حيث من خلالها يمكن أن تعرف بالخدمات الأخرى وبسياساتها والقوانين التي تسيرها.

وتعتبر خدمة الإرشاد والتوجيه من الخدمات الجوهرية بالمكتبات العامة ذلك أنه مرافق المعلومات غالبا ما تكون بالنسبة للقارئ عالم غريب، وقد يعتبرها البعض الآخر مجرد بنك إعاره لمصادر المعلومات فحسب، لذلك فإن هذه الخدمة يجب أن يكون هدفها الأساسي إزالة الإبهام والتعريف بنظام المكتبة ككل.

لذا على المكتبات أن تخصص حيزا لهذه الخدمة وتضع أشخاصا مؤهلين قادرين على توجيه المستفيدين في كل وقت، على اعتبار إن مهمة الاستقبال هي مهمة جوهرية تتطلب مؤهلات شخصية، للمعرفة الجيدة بمكونات المكتبة وخدماتها، بالإضافة إلى أن حسن الاستقبال له أثر كبير على نفسية المستفيد، وتشجيعه على الرجوع للمكتبة واستخدامها بشكل دائم، ويمكن الاعتماد على أدوات لأداء هذه الخدمة نذكر منها:

- إصدار أدلة للتوجيه بالمكتبة.
- استخدام لافتات بالمكتبة.
- استخدام لوحات الإعلانات.



- إتاحة الزيارات الافتراضية من خلال مواقع الويب.
وتبقى هذه الأدوات تساعد على أداء خدمة التوجيه والإرشاد، لكن أهم هذه الأدوات وأكثرها أهمية هو الاستقبال الجيد لان تأثيره أقوى مقارنة بالوسائل الأخرى.

١٣,٢,٢. المراجع والخدمة المرجعية:

خدمة المراجع هي عبارة عن عملية يقدمها قطاع من العاملين بالمكتبة حيث يقوموا بالرد على أسئلة المستخدمين بطريقة دقيقة عن المعلومات المطلوبة من خلال استخدام مصادر المعلومات الكافية.

- وحتى تقدم المكتبة هذه الخدمة على أحسن وجه، فلا بد من توفر الشروط التالية:-
 - توفير موظفين مؤهلين يملكون مهارات البحث الوثائقي وقادرين على الرد على تساؤلات واستفسارات المستخدمين، أو توجيههم إلى مصادر المعلومات المناسبة، عن طريق إرشادهم وتقديم النصائح لهم عند عملية البحث واستخدام مختلف أنواع مصادر المعلومات وفي أي شكل كانت.
 - أن يكون المكتبي المكلف بالخدمة مؤهل تقنيا ويمتلك مهارات عالية في مجال التقنية المعلوماتية، ذلك أن الخدمة لا تقدم من خلال مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة فحسب، بل لا بد من الاعتماد على محرركات البحث عبر الانترنت وقواعد البيانات التي تشترك فيها المكتبة، الأمر الذي يحتم على المكتبي امتلاك مهارات البحث عبر الويب، والتحكم بتقنيات البحث البوليني.
 - أن تكون مصادر المعلومات المرجعية حديثة، وتكون متاحة بشكل كافي وتمس مختلف الموضوعات.

يتم الرد على استفسارات المستخدمين بأكثر من طريقة، حيث يمكن الرد من خلال:



- أ- الحضور الشخصي للمستفيد.
- ب- استخدام الهاتف أو الفاكس.
- ت- أو استخدام الويب سواء من خلال البريد الإلكتروني، برامج المحادثة، الشبكات الاجتماعية، المدونات، مؤتمرات الفيديو.
- لا بد على المكتبات العامة من تجميع الأسئلة المرجعية من خلال تشكيل ملفات للمستفيدين سواء في شكل إلكتروني أو ورقي والاعتماد على مصادر معلومات مختلفة للرد على هذه التساؤلات سواء باستخدام الببليوغرافيات أو باختيار المصادر الإلكترونية التي يمكن الولوج إليها على الخط أو من خلال الحضور بالمكتبة.
- كما يمكن للمكتبة الاحتفاظ بهذه التساؤلات واستخدامها في الرد على التساؤلات في المستقبل وبالتالي اختصار الجهد والوقت، والتركيز في البحث عن الأحدث فحسب.
- يمكن أيضا للمكتبة تقديم هذه الخدمة من خلال العمل ضمن شبكة وطنية أو دولية للاستفادة من مصادر المعلومات المتواجدة على مستوى مكتبات أو مؤسسات أخرى.
- يمكن للمكتبة تقييم مدى نجاح هذه الخدمة من خلال تجميع احصائيات حول الخدمة، تقدم من طرف المكتبيين المسؤولين عن هذه الخدمة، حيث يتم جمع المعلومات حول:
- أ- عدد الاستفسارات التي تم استقبالها.
- ب- نسب كل قناة مستخدمة للرد على الاستفسارات.
- ت- الأوقات التي يكثر فيها الطلب و الأوقات الأقل.
- ث- نسبة الاستفسارات التي لم يتم الرد عليها مع تقديم الأسباب.
- كل هذه المعلومات وغيرها يمكن أن تساعد المكتبة في تقييم وتوجيه هذه الخدمة وإخراجها وتقديمها في شكل أفضل.



وتشمل الخدمة المرجعية، المجموعات التالية:

- الموسوعات ودوائر المعارف والقواميس.
- الكتب السنوية والحوليات.
- أدلة الهيئات والمنظمات.
- الأطالس، الخرائط، معاجم البلدان.
- أدلة السفر والسياحة.
- الكشافات والمستخلصات.
- كتب الحقائق والموجزات الإرشادية.
- الببليوغرافيات.
- قواعد البيانات

١٣. ٢. ٢. ١. الخدمة المرجعية الرقمية

متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية:

يتطلب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية توافر مجموعة من العناصر الأساسية هي:

■ البنية الأساسية (المتطلبات)

- يجب أن يتوافر لأخصائي المراجع أماكن مناسبة وتوفير أجهزة حاسبات وبرامج لإدارة للخدمة، بالإضافة إلى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات للدعم الفني والصيانة.
- وأن تكون جميع التجهيزات والتسهيلات المادية والبرامج حديثة وجيدة للحفاظ على كفاءة وفعالية الخدمة.
- يجب أن يوضع في الاعتبار التجهيزات المادية والبرمجيات المتاحة لدى المستخدمين من



الخدمة ، عند تخطيط التجهيزات المادية والبرمجيات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية ، بحيث لا يتعد عن ما هو متاح لدى المستخدمين .

- اختيار البرمجيات التي تلبى احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستفيد ين ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك .

■ ميزانية الخدمة:

- ينبغي أن تتضمن ميزانية المكتبة مجموعة من الأمور مثل " أجور العاملين والتجهيزات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال والتأثيث والتدريب والدعاية والتسويق للخدمة .

- ضرورة توفير التمويل المستمر للخدمة ،حتى وإن نشأت عن طريق منحة مالية تقدم مرة واحدة أو عند قيام الخدمة كتجربة رائدة .

- يجب أن يتم تحديد ما إذا كانت الخدمة سوف تقدم للمستخدمين بشكل مجاني أم بمقابل مادي .

■ العاملون بالخدمة:

- يجب أن يتم اختيار الأخصائيين للعمل في الخدمة المرجعية الرقمية على أسس علمية تعتمد على قدراتهم على الأداء .

- يجب أن يتاح للأخصائيين الوقت والمصادر اللازمة للتدريب والتعلم المستمر لضمان خدمة فعالة .

■ تسويق الخدمة:

- من الضروري وضع خطة لتسويق الخدمة وتنفيذ هذه الخطة كجزء من التخطيط العام للخدمة .



- يجب تحديد الجمهور المستهدف وأن يكون التسويق مناسباً لهذا الجمهور، ومن الضروري أن يشترك أعضاء من الجمهور المستهدف في تخطيط و تقويم عملية التسويق .
- يجب توفير ميزانية للتسويق للخدمة والإعلان عنها.
- تقييم عملية التسويق بشكل دوري وتحديد نتائجها على الخدمة.

■ تقييم الخدمة

- من الضروري تحليل الخدمة المرجعية الرقمية بشكل منتظم ، ويتم الحصول على البيانات اللازمة للتقويم من الأخصائيين ومن المستفيدين لقياس فعالية وكفاءة الخدمة .
- يجب أن يكون تقييم الخدمة المرجعية الرقمية جزءاً من التقييم المنتظم للخدمات المرجعية كلها (تقليدية ورقمية) والتي تقدمها المكتبة .
- يجب أن يتم استخدام نتائج التقييم في تحسين الخدمة ورفع مستوى تقديمها

■ أنماط توفير الخدمة المرجعية الرقمية:

- أتاحت التكنولوجيا الحديثة إمكانية توفير الخدمة المرجعية الرقمية بعدة أنماط ، ويمكن تقسيم أنماط توفير الخدمة إلى:

- الخدمة المرجعية غير التزامنية (لاتزامنية)

ومن أهم أشكالها:

- البريد الالكتروني البسيط Basic e- mail:
- تعبئة استمارة / نموذج للبريد الالكتروني Web form:
- قوائم الأسئلة المتكررة: FAQs

● الخدمة المرجعية التزامنية

وهي الخدمة التي تتطلب تواجد المستفيد وأخصائي المراجع معاً في نفس الزمن على الانترنت .



يمكن للمكتبات تقديم خدمة مرجعية رقمية تزامنية من خلال ما يلي:

- تقنيات الدردشة والحوار: Chat reference
- التصفح المشترك: Co-browsing
- الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية: Collaborative digital reference service
- الجوانب التي ينبغي مراعاتها عند تقديم الخدمة المرجعي الرقمية:
- أن تحرص جميع المكتبات العامة العربية على إعداد مواقع إلكترونية لمكتباتها حتى يتسنى لها توفير الخدمة المرجعية الرقمية.
- ضرورة استخدام مصطلح واحد للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية داخل الموقع، وأن يكون المصطلح المستخدم قادراً على وصف الخدمة، ويفضل أن يكون "إسأل أخصائي المكتبة" لأنه يعد من أشهر المصطلحات المستخدمة للدلالة على الخدمة المرجعية الرقمية.
- أن تحرص المكتبات على إظهار المصطلح الدال على الخدمة في الصفحة الرئيسة للموقع، وبشكل يسمح بتكرار ظهوره في معظم صفحاته، بحيث يظهر كرابط في صفحات الموقع وأن تستخدم جميع الروابط نفس المصطلح، حتى يتسنى للمستخدم الاستفادة من أية صفحة من صفحات الموقع.
- أن تحرص المكتبات على توضيح سياسة الخدمة وتحديد الفترة الزمنية التي ستستغرقها في الرد على الأسئلة المرجعية الواردة إليها، مع إرسال إخطار للمستخدم لإعلامه بوصول رسالته.
- ضرورة تحديد المسمى الوظيفي لمهنة الخدمة المرجعية الرقمية بمسمى "أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية" وبأن تعطى أولوية للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات مع إجادة اللغة الانجليزية وتكنولوجيا المعلومات.



- ضرورة تحديد سياسة مكتوبة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، والتي تتمثل أهم إجراءاتها في: الإجابة على الأسئلة باللغة العربية أو الإنجليزية، والاحتفاظ بالإجابات السابقة لإعادة استخدامها، التأكيد على مجانية الخدمة، وتحديد المدى الزمني للوقت المستغرق في الرد، وتحديد عدد الأسئلة المسموح بها للمستخدم في المرة الواحدة، التحديد النوعي والموضوعي للأسئلة المرجعية التي يتم الإجابة عليها، وتحديد الحد الأدنى من بيانات المستخدم المقبولة مثل: (الاسم، البريد الإلكتروني، الاستفسار).

- ضرورة الاهتمام بوجود خطة مكتوبة لتسويق الخدمة المرجعية الرقمية وإتباع أهم الأساليب لتسويق الخدمة مثل: الإعلان عنها في موقع المكتبة الإلكتروني، وإعداد محاضرات تعريفية بها، والإعلان عنها من خلال توزيع المطويات الورقية، وبرنامج تعليم المستخدمين كالمعارض، والإعلان عنها في اللوحات الالكترونية المعلقة، واستخدام الملصقات داخل المكتبة.

- ضرورة اخذ المكتبات العامة بسياسة تقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل دوري مع اعتبار أهم الأساليب المتبعة في التقييم مثل: تحليل إحصاءات الاستخدام، وتحليل الأسئلة المرجعية الواردة للخدمة، والتغذية المرتدة للمستخدم، للتأكد من ارتفاع مستوى الأداء من جهة، وتحقيق احتياجات المستخدمين المعلوماتية من الخدمة المرجعية الرقمية.

١٣، ٢، ٣. الإعارة الداخلية والخارجية:

- تعتبر خدمة الإعارة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة حيث تمكن المستخدمين من الوصول إلى مجموعات المكتبة بمختلف أنواعها وأشكالها، كما أنه وبمجرد أن يكون للمكتبة تواجد داخل شبكة من شبكات المعلومات فإنها توفر لقراءها إمكانية اعارة



مجموعات مكتبات أخرى من خلال خدمة الإعارة ما بين المكتبات، إلا أن هذه الخدمة لا بد أن تحكمها سياسة ومعايير مختلفة وهذا لتمكين المستفيدين من الإعارة بشكل متساوي بالإضافة إلى ضمان حماية المكتبة لمجموعتها من السرقة أو الضياع.

وحتى تضمن المكتبة تقديم هذه الخدمة بشكل معياري، فلا بد من توفر الشروط التالية:

- إعداد سياسة مكتوبة خاصة بخدمة الإعارة تشمل ما يلي:
 - أ- تحديد المجموعات المسموح بإعارتها.
 - ب- تحديد المجموعات غير المسموح بإعارتها.
 - ت- تحديد طرق تسجيل الإعارة، والتجديد، والإرجاع وحجز الوثيقة.
 - ث- تحديد مدة الإعارة.
 - ج- توضيح طرق تسيير حالات التأخر في إرجاع الوثائق.
 - ح- تحديد طرق معاقبة المستفيدين في حالات التأخر بإرجاع الوثائق، حيث يمكن استخدام طريقة الحرمان من الإعارة لمدة زمنية تحدّد إما عن طريق مدة التأخر أو بحساب مرات التأخر، أو من خلال تطبيق الغرامة المالية.
 - خ- تحديد طرق معاقبة المستفيدين في حالات ضياع الوثائق سواء من خلال تعويض نفس الوثيقة، أو شراء نسخ بعناوين أخرى تعالج موضوع الوثيقة الضائعة، أو من خلال تعويض ثمن الكتاب.
 - د- تحديد طريقة جمع الاحصائيات حتى تمكن من تقييم الخدمة وتوضيح الرؤية أمام المسؤولين عن المكتبة في تحسين سياسة بناء المجموعات سواء من الناحية الكمية أو من ناحية الموضوعية.



- يجب أن تعمل المكتبة على إتاحة مختلف أنواع المجموعات سواء كانت في الشكل الورقي أو الإلكتروني ، ماعدا مصادر المعلومات التي تقضي المعايير الدولية في المجال بعدم اعارتها مثل الكتب النادرة ، والدوريات ، والمخطوطات والمعاجم والقواميس وما شابه ذلك .
- تكوين ملفات للمشاركين بهذه الخدمة، مما يساهم في تسيير عمليات الاعارة ، ويمكن أن يشمل الملف معلومات عن المستفيد ومجالات اهتماماته .
- لا بد أن يكون المستفيد على دراية كافية بسياسة المكتبة فيما يخص خدمة الإعارة، وعلى المكتبة أن تقوم بإعلام المستفيد بهذه السياسة سواء من خلال إعلانات أو من خلال تدوينها بدليل المكتبة .
- مراجعة ملفات المستفيدين بطريقة دورية، لمعرفة عدد المستفيدين الفعليين وإقصاء المستفيدين غير الفعليين من هذه الخدمة لسنتين أو ثلاث سنوات .
- في حالة تواجد المكتبة ضمن شبكة بين المكتبات، عليها إعلام المستفيدين بالقوانين التي تحكم هذه العملية .

١٣، ٢، ٤. الإطلاع الداخلي :

- تحتوي المكتبات بصفة عامة على رصيد خاص يستوجب على المكتبة إقصائه من الإعارة الخارجية، ووضعه تحت تصرف المستفيدين من خلال تقديم خدمة الإطلاع الداخلي، وتشمل هذه الخدمة كل مجموعات المكتبة مع التركيز على المجموعات التالية:
- المراجع مثل الموسوعات والقواميس .
 - الأرشيف أو الكتب النادرة .
 - المجموعات عبر وسائط هشة .



١٣، ٢، ٥. البث الانتقائي للمعلومات:

تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات خدمة تقدمها المكتبة وفق تساؤلات المستخدمين عن المعلومات التي تدخل ضمن مجال اهتماماتهم، حيث تجرى عملية البحث في مختلف أنواع وأشكال المجموعات من قبل موظفين مخصصين لإعلام المستخدمين بالمعلومات الحديثة التي توائم متطلباتهم. و مبدأ هذه الخدمة يتوقف على المعرفة المسبقة و الاولية بمجالات إهتمام المستخدمين و الدقة في وصفها بمصطلحات و كلمات تعكس ذلك ، ثم توجه لهم إشعارات تلقائية عن نسخ الوثائق ذات الإهتمام مباشرة و آليا و يعتمد على حقلين أساسيين هما :

- حقل موضوعات إهتمام المستخدمين

- حقل فئة المستخدمين

وتمكن خدمة البث الانتقائي للمعلومات من تقديم خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد على حدة بالإضافة إلى استبعاد الوثائق التي لا تدخل ضمن اهتماماتهم .وحتى يتم تقديم هذه الخدمة، فلا بد من توفر العناصر الأساسية التالية:

أ- تشكيل ملفات المستخدمين: وتضم هذه الملفات أسماء المستخدمين، وعناوينهم، ودرجاتهم العلمية، وتخصصاتهم، بالإضافة إلى تحديد مجالات البحث بدقة، واللغة الأكثر تحكما بها بالإضافة إلى تحديد طرق التبليغ بنتائج البحث.

ب- المجموعات: حيث لا بد من جمع المجموعات التي تتطابق والواصفات التي تعبر عن مجال اهتمام المستخدمين، ولا بد من أن يكون هذا الرصيد متنوعا سواء في الشكل أو النوع أو من الناحية اللغوية.

ت- التطابق: لا بد من تطبيق استراتيجية بحث معينة وهذا للخروج بنتائج دقيقة تتوافق ومتطلبات المستخدمين.



ث- اعلام المستفيدين بنتائج البحث: بعد التحقق من مطابقة النتائج فلا بد من تبليغ النتائج للمستفيد، وهذا من خلال اعتماد الطريقة المتفق عليها، إلا أنه ومع التطورات الحاصلة في أدوات الاتصال الإلكترونية التي مكنت المكتبات من الاختصار في طرق إيصال نتائج البحث للمستفيد، حيث يمكن الاستفادة من البريد الإلكتروني، وبرامج المحادثة، والمواقع الإلكترونية، والشبكات الاجتماعية والمدونات... الخ.

ج- تحديث ملفات المستفيدين: حيث لا بد على المكتبة من تحديث الملفات سواء من خلال إضافة موضوعات جديدة تدخل ضمن مجال اهتمامات المستفيد، أو تعديلها أو حذفها أو تجديدها بموضوعات جديدة.

وحتى يتم نجاح هذه الخدمة فلا بد أن يكون هناك تعاون بين العوامل التالية:

ح- يعتمد نجاح خدمة البث الانتقائي بشكل كبير على المستفيد وهذا من خلال دقته في التعبير عن احتياجاته واهتماماته ونوع المصادر التي يحتاجه، على اعتبار ان القاعدة الأساسية في عملية البحث هي المعرفة الدقيقة للاحتياجات و التي تؤدي الى الوصول إلى النتائج السليمة.

خ- لا بد على المكتبة أن توفر مجموعات جيدة من ناحية المحتوى، والنوع، والحجم، كما أنه لا بد من الاعتماد على مصادر المعلومات الحديثة.

د- توفير فريق عمل متخصص يمتلك مهارات ومؤهلات خاصة في مجال البحث، والتحكم في أكثر من لغة، التحكم بتقنيات البحث وبقواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر، والقدرة على التحليل والاستنتاج والتلخيص والتكشيف، بالإضافة إلى القدرة على التكيف والتغيرات في العملية الاتصالية الناتجة عن التطورات الحاصلة في أدوات الاتصال.



١٣، ٢، ٦. خدمات الأشخاص ذوي الصعوبات في القراءة

- التعرف والاستعلام حول مشكلات القراءة والكتابة للاشتراك في النشرات ومواد المعلومات المنتجة من طرف منظمات مهتمة بمجال محو الأمية.
- الإعلام بكل الخدمات المتاحة لذوي الصعوبات القرائية أو الكتابية.
- الاشتراك في النشرات والمواد الإعلامية المنتجة من طرف المنظمات المختصة في محو الأمية.
- الإعلام بالخدمات والمواد المتاحة للمتعسرين في القراءة.
- الإعلام بالكتب سهلة القراءة ووضعها في مكان سهل الوصول إليه.
- ربط علاقات مع الجمعيات المحلية واقتراح تعاون لتنظيم معارض واجتماعات.
- المبادرة بتكوين أفواج للقراءة في المكتبة.
- أخذ متعسري القراءة بعين الاعتبار عند طلب مواد المعلومات من الكتيبات وقوائم الكتب.
- أخذ متعسري القراءة بعين الاعتبار عند إعداد اللوحات الإرشادية، القصاصات ووضعية الرفوف والفهارس والكتب.

١٣، ٢، ٧. خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

- تلتزم المكتبات العامة بتوفير مواد وتجهيزات خاصة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات في مجال القراءة، كالمكفوفين، عسر القراءة، والعاجزين الذين لا يستطيعون قلب الصفحات.
- يمكنها تلبية الاحتياجات الخاصة لهؤلاء الرواد بتوفير الكتب المطبوعة بحروف كبيرة، كتب سهلة القراءة، وأجهزة سمعية-بصرية كالكتب المسجلة، الجرائد والمجلات المسجلة. وعلى



المكتبة أن تكون على اطلاع بكل التسهيلات التي يوفرها التطور التكنولوجي والتي تخدم القراء ذوي الاحتياجات الخاصة، ويمكن للمكتبة تقديم الخدمات لغير القادرين على السفر للمكتبة، عن طريق الموقع الإلكتروني أو تقديم خدمة التوصيل للمنازل.

١٣، ٢، ٨. خدمة محو الأمية:

يمكن للمكتبيين تحسين الخدمات المقدمة للمساهمة في محو الأمية، بإشراك أطراف أخرى معهم فيما يقومون به من جهود، فكل شريك يأتي بمنظور فريد، ومجموعة من المصادر المميزة إلى مائدة العمل، على سبيل المثال تضاهي خبرة الإعلام في التواصل، وصلة المعلمين بالأباء، مهارة المكتبيين في توظيف المصادر والطرق والأساليب الضرورية للمساهمة في محو الأمية، ومن أجل ذلك فهي مطالبة بوضع العديد من العوامل في الاعتبار عند اختيار الشركاء الممكنين:

- الأهداف والقيم: كيف تتماشى مع الترويج لمحو الأمية والقراءة؟
 - السمعة: كيف ينظر لهم المجتمع؟
 - المصادر والكفاءات: كيف تدعم ما تمتلكه المكتبة من أصول؟
 - القوة: ما أهمية مشاركتهم؟ كيف تساعدكم المكتبة؟
 - المناخ: هل تم عمل شراكة معهم بالفعل؟ ما مدى سهولة العمل معهم؟
- يجب أن يكون للمكتبة خطة إستراتيجية لزيادة الترويج لمحو الأمية والقراءة.

١٣، ٢، ٩. خدمات الأطفال:

- رواية القصة
- مسرح العرائس
- المسابقات



- الإرشاد القرائي
- الخدمة المرجعية
- الرسم والتلوين
- مسرحة القصص
- عروض الأفلام
- الألعاب

أما عن خدمة الانترنت فيرى الخبراء إلزام المكتبات العامة باستخدام برمجيات فرز محتويات إنترنت التي يمكنها حجب المواقع التي تنشر الكراهية والصور الإباحية في الحاسبات التي يستخدمها الأطفال؛ وإلزام مزودي خدمات الإنترنت بتقديم هذه البرمجيات إلى عملائهم مجاناً أو لقاء مبلغ من المال؛ وستلزم المؤسسات المعنية إما بوضع مثل هذه البرمجيات في حواسيبها أو شراء سبل الوصول إلى شبكة الإنترنت من مزودي خدمات يقدمون هذه البرمجيات.

١٣, ٢, ١٠ خدمة الانترنت:

أصبح الوصول إلى شبكة الانترنت في المكتبات موضوعاً له أولوية في العديد من الدول خلال السنوات الخمس الأخيرة. ومن المؤكد إن إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت يختلف بدرجة كبيرة على مستوى العالم، ولكن التركيز على ربط المكتبات العامة بشبكة الانترنت قد أثمر في العديد من المؤسسات العامة والخاصة.

لقد اتفق المكتبيون في مختلف أنحاء العالم على مستقبل تلعب فيه التقنية المعلوماتية دوراً أساسياً وامتزائداً في عملهم اليومي من حيث إتاحة الوصول إلى شبكة الانترنت وهو ما يتفق مع المبادئ الراسخة المرتبطة بحرية الوصول إلى المعلومات وحرية التعبير. وتحاول الإرشادات التالية إعطاء النصيحة للمكتبيين، مديري المكتبات وصانعي القرار بطريقة تساعد على



تطوير سياسات للوصول إلى شبكة الانترنت تتفق مع المبادئ الديمقراطية وتخدم الاحتياجات والسمات الخاصة لأي مجتمع.

تضع هذه السياسات مبادئ الوصول العام إلى شبكة الانترنت، وتناقش المسائل المتعلقة بإتاحة الوصول إلى المهمشين من المجتمع، وتوضح كيف تستطيع المكتبات ألا تكتفي فقط بتوعية المواطنين بل تزيد من قدرتهم وقوتهم على الاستفادة من التسهيلات الالكترونية التي تمنحها الحكومات، تناقش الاختيارات التكنولوجية التي يواجهها المكتبيون عندما يأخذون في الاعتبار توفير الأدوات والتوصيلات، إعطاء النصيحة فيما يتعلق بتدريب المستخدمين وتأخذ في الاعتبار خلق سياسات لاستخدام الانترنت تؤدي في النهاية إلى وجود وثيقة حقوق للمستخدمين. تتسم هذه الإرشادات باتساع نطاقها كما أنها تساعد المكتبيين في الاستفادة من مميزات شبكة الانترنت والتعامل مع مساوئها.

وعلى العموم تمد هذه الإرشادات المكتبيين بمصدر للتخطيط وتنفيذ سياسات مكتبية خاصة بالوصول إلى شبكة الانترنت وتتيح تحقيق جودة عالية وإتاحة فرصة متساوية لجميع مستخدمي المكتبات للوصول لشبكة الانترنت، تخدم الأنواع المختلفة من التسهيلات المكتبية والمعلوماتية مجموعات مختلفة من المستخدمين. إنها مسئولية المؤسسات أن تسعى إلى خدمة مجالات البحث والمستخدمين عن طريق :

- توفير المصادر الموجودة من خلال قنوات على شبكة الانترنت مثل : برامج الرقمنة) وأيضاً عن طريق خلق طرق لتوصيل مصادر جديدة على شبكة الانترنت.
- إن إتاحة طرق الوصول إلى شبكة الانترنت يجب أن تكون متاحة للجميع بصرف النظر عن

النوع



الاجتماعي، الدين، الطبقة أو المكانة الاجتماعية

١٤. التسويق

أصبحت الوظيفة التسويقية بالمكتبات هي الأساس في بناء الكيان التنظيمي و هيكل الإنتاج بها، على اعتبار أن مسؤولية هذه المكتبات في إشباع الاحتياجات المتطورة والمتغيرة لروادها مع تكييفها والإمكانيات المتوفرة لديها ووفقا للتكاليف والربح تعتبر المبرر الاقتصادي والاجتماعي لوجودها، بمعنى أن المستفيد النهائي هو محور الانطلاقة و جوهر العملية ذاتها. وحسب الجمعية الأمريكية فإن التسويق هو "القيام بأنشطة المشروع التي توجه تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك النهائي".

- "والتسويق بالمكتبات هو مجموعة من الأنشطة الهادفة و الأعمال المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة في المكتبة أو مراكز المعلومات ، تسعى من خلالها إلى توفير السلع أو الخدمات، أو الأفكار للمستفيدين الحاليين والمتوقعين بالكمية والمواصفات والجودة المناسبة، وفي الوقت و المكان المناسبين، بأقل تكلفة ممكنة، وبأسهل الطرق المتاحة. وذلك بالتعاون مع الدوائر الأخرى في المكتبة ومراكز المعلومات

- وكما هو واضح فان مفهوم التسويق لخدمات المعلومات لا يختلف كثيرا عن مفهومه الأصلي من حيث ارتباطه بالعلاقة القائمة بين المورد والمشتري أو العميل . ففي بيئة المكتبات أيضا ينحصر مفهوم التسويق في العلاقة القائمة بين المكتبي والمستفيد من حيث تقديم الخدمة الموجودة أو المحتملة باستخدام شتى الطرق، بهدف الوصول إلى إشباع رغبات المستفيد، باعتباره الطرف الأول والأخير في العملية التسويقية".

- يمكن للمكتبات العامة الاستعانة بتقنيات التسويق والترويج كوسيلة للتعريف بنفسها، وأيضا حتى تتعرف على احتياجات المستفيدين وبالتالي التخطيط لتلبية هذه الاحتياجات، كما



ينبغي على المكتبات العامة الترويج لخدماتها حتى تضمن معرفة وإطلاع المستفيدين بشكل دائم على خدماتها.

ففي ظل تواجد أكثر من مكتبة بالإضافة إلى استفحال استخدام الويب فإن المكتبة تكون مطالبة بتبني استراتيجية فعالة لترجمة احتياجات المستفيدين إلى خدمات تلبي احتياجات المستفيدين من خدماتها .

ويمكن للمكتبات الاستفادة من إيجابيات التسويق من خلال التعريف بكل مكوناتها، ومطابقة نقاط القوة واحتياجات المستفيدين، و التعرف على بيئتها الخارجية، بحيث تقوم إدارة المكتبة أو مراكز المعلومات بمراقبة ما يحدث في البيئة المحيطة بها من عوامل، أو متغيرات، مؤثرة في نشاطاتها مثل: حجم المنافسة، وحجم الطلب المتوقع على المعلومات، ومصادرها، وخدماتها المتنوعة. لأن نشاط التسويق ومن خلال مراقبته، ومتابعته لحركة العوامل البيئية المختلفة يوفر المعلومات التي تبنى عليها قرارات وخطط مختلف مصالح المكتبة على ضوء حجم الطلب على المعلومات الذي يتوقعه نشاط التسويق فالتسويق بشكل عام يساهم في تشكيل علاقات جيدة مع الزبائن والحكومات ووسائل الإعلام والمنظمات.

- كما أن نظرة ذهاب المستفيد للمكتبة قد تغيرت، وحملت المكتبات شعار "الذهاب للمستفيد أينما يكون" وهذا ما ينطبق على إيصال وتسويق خدمات المكتبة، إلا أنه ما يجب التأكيد عليه أن التسويق هو تغير في المفاهيم سواء بالنسبة للمكتبة وإدارتها وموظفيها أو بالنسبة للمستفيدين. ، فالتسويق يساعد المكتبة من هذه الزاوية في تحديد أحسن الخدمات اللازمة لروادها وبالتالي يساهم في تحقيق رضا المستفيد وكسبه والمحافظة عليه باعتباره الطرف الأول والأخير في العملية التسويقية ونقطة انطلاق لمجموعة من الأنشطة التسويقية الأخرى

١٤، ١. سياسة التسويق بالمكتبات العامة

حتى تتمكن المكتبة من تحقيق النتائج المنتظرة من التسويق، فلا بد من التخطيط له



ووضع سياسة تعتبر كخطة تنتهجها المكتبة للاستفادة من التسويق في تقديم المكتبة للمجتمع والتعريف بها وتحديد أفضل الطرق لتقديم الخدمات للمستخدمين.

كما أن التسويق بمفهومه الحديث لم يعد مجرد دعاية وترويج للخدمات المتوفرة، بل هو عبارة عن المعرفة بالمتطلبات وترجمتها إلى خدمات، وبالتالي تمكين المستخدمين من أن يصبح شريكاً أساسياً بالمكتبة.

وكأول خطوة تبدأ منها هي المعرفة ببيان رسالة المكتبة الذي يعتبر من المقومات الأساسية

لتصميم

خطة تسويقية واستعراض مهام المكتبة، وقيمها وفلسفة الخدمة، ويطبق هذا المبدأ حتى لو تم إعداد خطة تسويقية لخدمة مكتبية فحسب، فمن الممكن الخروج عن السياق الرئيسي للمكتبة في حالة توافر أفكار جديدة لذا من الواجب معرفة رسالة وأهداف المكتبة قبل القيام بأي خطوة، فيجب الأخذ بعين الاعتبار وبشكل دائم أن التسويق لا بد ان تكون له قيمة مضافة على خدمات المكتبة، وإذا ما تقرر استخدام التكنولوجيات الجديدة كأفكار جديدة وتطبيقات حديثة فلا بد أن تكون وسيلة لا غاية.

وأثناء بناء سياسة تسويقية للمكتبة فلا بد من اتباع المراحل التالية:

- تبدأ عمليات التسويق من خلال اختبار مهامها وأهدافها.
- تقييم قدرات المكتبة واتجاهات التسويق، بالإضافة إلى التقييم الداخلي.
- المعرفة بالمنتج (الخدمات) التي يحتاجها المستخدم، معرفة رؤيتهم عن المكتبة من خلال القيام بأبحاث.
- تطوير الاهداف والمهام من خلال الرسالة ونتائج التقييم الداخلي والخارجي، ومعرفة احتياجات المستخدمين.



- حتى يتم تحقيق الأهداف، لا بد من تحديد استراتيجية لترويج الخدمات التي من شأنها أن تؤدي الدور المنتظر من المكتبة بشكل مناسب، وبأسعار معقولة والوصول الفعلي للمستفيدين وأذواقهم.
- خلق مخطط يحوي مختلف العمليات ووصف كل المراحل اللازمة للخروج بإستراتيجية تحقيق الأهداف.
- تقييم الأعمال المنجزة.
- ويمكن أيضا تتبع الخطوات التالية لرسم سياسة للتسويق للمكتبات العامة:
 - القيام بالتقييم الداخلي.
 - القيام بأبحاث التسويق.
 - تحديد الأهداف بدقة.
 - اختيار استراتيجية الدعاية.
 - خلق مخطط وصف النشاطات.
 - التنفيذ والتقييم.

١٤, ٢. سياسات تسويق الخدمات وآلياته:

تلعب المكتبات العامة دورا مهما بالمجتمع من خلال خدماتها، على أساس أنها مكتبة الجميع فهي المكتبة التي يؤمها كافة أفراد المجتمع باختلاف العمر والجنس والعرق والدين والمستوى الثقافي، الامر الذي يجعلها بمثابة مدرسة للشعب تتحمل جزء كبير من مسؤولية الرفع من المستوى الثقافي والتعليمي للمجتمع، ومع التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وزيادة استفحال استخدامها في مختلف أوساط المجتمع على غرار الانترنت، والشبكات الاجتماعية التي أصبحت الوجهة الأولى لكافة الأفراد.



وفي ظل هذه المعطيات الجديدة أصبحت هذه التقنيات الجديدة تشكل منافس كبير للمكتبات، سواء من خلال تواجد مكتبات أخرى على الخط المباشر، أو إتاحة مصادر المعلومات الأمر الذي يحتم على المكتبات العامة تبني استراتيجية تسويقية ترويجية حتى تتمكن من ضمان قربها من سكان المنطقة.

٣,١٤. برامج وحملات دعائية:

تقوم المكتبات بمجموعة من النشاطات والعمليات للقيام بالعملية التسويقية، نذكرها في النقاط التالية:

الرؤية: لا بد أن تكون للمكتبة رؤية كبيرة لدى المجتمع الذي تخدمه.

المناسبات والأعياد الوطنية والمحلية: على المكتبات العامة أن تسجل حضورها أثناء الأعياد والمناسبات سواء على المستوى الوطني، أو المحلي، وحتى على مستوى الحي.

انسجام تركيبية المبنى: هذا الانسجام يتحقق من خلال جودة الأثاث الذي ينظم بطريقة جذابة، بالإضافة إلى استخدام اللافتات وغيرها من الإشارات التي يمكن أن تسهل التنقل داخل المكتبة، كما يجب تحقيق الانسجام الداخلي والخارجي لمبنى المكتبة.

قنوات الاتصال: تتوفر المكتبة على وسائل متعددة كقنوات اتصال بمجتمع المستفيدين نذكر منها الوسائل المطبوعة، وسائل الاعلام، التلفزة، مواقع الويب، لوحات الإشهار وغيرها من الوسائل، ويتحدد استخدام واحدة من هذه الأنواع بحسب نوع الرسالة ونوع الجمهور المستهدف.

إمكانية الوصول إلى المعلومات: لا بد أن يجد المستفيدون وبسهولة كل المعلومات التي تمكنهم من تحديد موقعهم بالمكتبة، ومعرفة توقيتهم، وبرمجة النشاطات والخدمات، وكل المعلومات التي يمكن أن تدخل ضمن اهتماماتهم.



استطلاع آراء: تقوم المكتبة بشكل دوري بعملية استطلاع آراء للمستفيدين، لمعرفة نسبة رضاهم والنقائص المسجلة بالمكتبة حتى يعاد صياغة استراتيجية جديدة لتصحيح الأخطاء.

المساهمة في النشاطات الدولية والوطنية:

على المكتبات أن تسجل نشاطها وحركيتها في الأحداث الوطنية أو الدولية مثل اليوم العالمي للكتاب، واليوم العالمي لحقوق المؤلف، ويوم العلم، وغيرها من المناسبات الأخرى. ويمكن للمكتبة برمجة مجموعة من النشاطات لتحقيق برنامجها التسويقي، نذكر من هذه النشاطات:

- تنظيم المعارض.
 - تنظيم حملات قراءة.
 - إبراز اللافتات داخل المكتبة وخارجها.
 - إدراج قوائم المكتبات في الأدلة.
 - انشاء موقع للمكتبة على الويب.
 - تنشيط جماعات أصدقاء المكتبة.
 - إحياء أسبوع سنوي للمكتبة.
 - تنظيم معارض الكتاب.
- ومختلف هذه الأنشطة تعتمد على مهارات التنشيط لدى المكتبيين، حيث لا بد أن يكون للمكتبيين روح الإبداع وخلق نشاطات متجددة من شأنها ضمان احتكاك المستفيدين بعالم المكتبة.



١٥. الحضور الإلكتروني للمكتبات العامة

١,١٥. الموقع الإلكتروني للمكتبة:

لم تعد المكتبات تقدم خدماتها في مقراتها ومبانيها فحسب، فمع التطورات التكنولوجية وظهور مواقع الويب، تتجه الكثير من المكتبات العامة إلى إنشاء مواقع وبوابات لها على الشبكة. حيث " يعد موقع المكتبة على شبكة الانترنت مهما جدا وعاملا رئيسا في إيصال خدمات المكتبات إلى قطاع واسع من المستخدمين.

ويضمن الموقع ما يلي:

- معلومات عامة عن المكتبة.
 - معلومات عن الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات والفئات المستفيدة.
 - روابط النظام الذي تستخدمه المكتبة، وقواعد المعلومات التي تشترك بها.
 - أنظمة وسياسات ولوائح المكتبات والخدمات التي تقدمها.
 - فهرس آلي موحد يحتوي على جميع الأوعية التي تتوفر في المكتبة."
- ينبغي أن تحرص المكتبة على التحديث المستمر للبيانات بالموقع، وبالأخص البيانات المتعلقة بساعات العمل وأرقام الهواتف، والخدمات وغيرها من البيانات، والحرص على إتاحة آلية بالموقع لتلقي تعليقات المستخدمين.

١,١٥ نظم إدارة المصادر الرقمية

نظم تتيح للمكتبات دعم اقتناء وإدارة مصادر المعلومات الرقمية المرخصة وتقديم خدمات بحث موحد في كل مصادر المعلومات الرقمية (قواعد معلومات - كتب - دوريات...) التي تفتنيها المكتبة وبالإضافة إلى مصادر المعلومات الرقمية المجانية كل ذلك في عملية بحث واحدة، وتقديم احصاءات دقيقة عن الاستخدام مع إتاحة استقبال إسهامات واستفسارات



وأستلة من المستخدمين، بالإضافة إلى خاصية التصفح بالموضوعات و بالعناوين .

سمات نظم إدارة المصادر الرقمية :

- دعم اقتناء وإدارة المصادر الرقمية المرخصة.
- إمكانية دمجها مع نظم المكتبة الأخرى أو يمكن أن تعمل بمفردها.
- يمكن أن تكون لها واجهتها الخاصة بها، ويمكن أن تتكامل مع واجهة الفهرس الآلي .
- توفير وصف لمصادر المعلومات المختلفة " قواعد البيانات، الدوريات...".
- القدرة على عرض التراخيص الخاصة بحقوق الملكية الفكرية.
- تتبع المصادر الرقمية بدءاً من تراخيص نشرها وحتى إتاحتها للمستخدم النهائي.
- توفير معلومات ووسائل اتصال بموفاي المعلومات.
- التسجيل لكافة المشكلات المتعلقة بالدخول للنظام والتعامل مع المستخدمين.
- توفير نظام التنبيه باستخدام البريد الإلكتروني.
- توفير إحصائيات لاستخدام للمصادر

توجد مجموعة من الجوانب التي ينبغي أن يدعمها نظام إدارة مصادر المعلومات من

جهة الاستخدام والبحث والفاعلية والوصول وهي :

فمن حيث الاستخدام ينبغي أن يحرص النظام على ما يلي :

- إعلام المستخدم بالتحديثات والمعلومات الجديدة.
- أن تكون لغة التخاطب بين النظام والمستخدم معتمدة على كلمات وعبارات مألوفا للمستخدم.
- ألا تشمل نصوص الحوار بين النظام والمستخدم على معلومات غير مطلوبة.
- أن يرسل النظام رسائل للمستخدم عند حدوث خطأ في الاستخدام من جانب المستخدم.



- ينبغي ان تكون رسائل الخطأ بلغة المستفيد، وتحدد المشكلة وتقدم الحلول.
- أن يوفر النظام دليلاً للاستخدام، ويفضل أن يتمكن المستفيد من استخدام النظام دون دليل، وفي حال وجوده ينبغي أن يكون بسيطاً وقصيراً.
- أن يحقق النظام المرونة في الاستخدام.
- ومن حيث البحث، ينبغي أن يتوافر ما يلي:
 - إتاحة الإبحار بالانترنت من خلال الروابط.
 - أن تتيح عملية البحث استرجاع المصادر ذات الصلة بالاستفسار.
 - توفر بعض السمات مثل الأيقونات والأزرار و أشرطة الأدوات والقوائم المنسدلة بشكل ملائم.
- ومن حيث الفاعلية ينبغي أن يتوافر بالنظام ما يلي:
 - مناسبة بنية النظام لاحتياجات المستفيدين.
 - جاذبية التصميم.
 - موثوقية ودقة البيانات المقدمة.
 - ينبغي ألا تكون أخطاء المستفيد في الاستخدام بسبب النظام.
 - أن يتعلم المستفيد كيفية استخدام النظام بسهولة ويسر.
- ومن حيث الوصول، ينبغي مراعاة ما يلي:
 - إتاحة الوصول للمعلومات لذوي الإعاقات السمعية والبصرية بطرق بديلة، كإتاحتها بصورة صوتية أو مرئية.
 - إتاحة الوصول للمعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية دون الاعتماد على الألوان أو المؤثرات البصرية.
- المتطلبات الوظيفية لنظم إدارة المصادر الرقمية:



توجد سبعة متطلبات رئيسة يجب أن تتوافر في نظم إدارة مصادر المعلومات الرقمية هي:

١. المتطلبات العامة.

لابد أن يشتمل النظام على إمكانيات للسيطرة على الصلاحيات الممنوحة للعاملين في المكتبة، وتحديد الصلاحيات الممنوحة لكل فرد على حدة، وأن تقتصر عمليات الحذف والإضافة على عدد محدود من العاملين في المكتبة.

٢. متطلبات إتاحة الوصول للمصادر.

تشتمل متطلبات إتاحة الوصول لمصادر المعلومات على ما يلي:

- إتاحة الوصول لمصادر المعلومات من خلال البيانات الببليوجرافية بالفهرس الآلي OPAC.
- إتاحة إمكانية البحث والتصفح بالمؤلف والعنوان، والموضوع، والكلمات المفتاحية، والترقيم الدولي الموحد للكتب والدوريات.
- دعم الأنظمة المحلية: بحيث يتيح النظام حقولاً تلبى الاحتياجات المحلية للمكتبة.
- إتاحة الوصول لمصادر المعلومات من خلال رابط لتسجيلية المصدر المطبوع أو رابط المصدر الإلكتروني.
- تمييز المصادر غير المتاحة حالياً.

٣. متطلبات الإعداد الببليوجرافي:

- إتاحة إمكانية استيراد التسجيلات من مكتبات ومؤسسات خارجية.
- إتاحة تبادل التسجيلات الببليوجرافية مع مؤسسات أخرى.

٤. متطلبات إدارة الوصول:

- السماح بتخزين محدد المصدر الموحد الخاص بمواقع الموردين.
- تسجيل عناوين IP الخاصة بالموردين.



- السماح بالتواصل مع الموردين من خلال بريد إلكتروني في النظام.
- ٥. متطلبات الموظفين:
- السماح للموظفين بالوصول إلى المصادر التجريبية على أن يقوم النظام بتميز هذه المصادر.
- أن يقوم النظام بإرسال تنبيهات لإعلام الموظفين بقرب انتهاء الفترة التجريبية.

٦. متطلبات إدارة المصادر:

- إتاحة التسجيلة الببليوجرافية بصيغة مارك.
- تحديد القسم أو الشخص القائم بعملية الفهرسة.
- إتاحة إنشاء حسابات لأغراض التدريب.
- إتاحة إحصائيات استخدام المصادر لكل مصدر على حدة.
- إتاحة تحميل الإحصائيات في ملف (اكسل).
- إتاحة تقارير عن مشكلات التعامل مع المصادر.
- إرسال تنبيهات عن المشكلات التي لم تحل بعد.

٧. متطلبات إدارة التزويد:

- دعم عمليات التزويد بالتكامل مع نظام المكتبة الآلي المتكامل.
- ضبط عمليات الشراء والتبادل والإرجاع.
- تسجيل بيانات المكتبات المشاركة في برامج تعاونية أو تكتلات.
- إرسال تنبيهات بمواعيد تجديد المصادر وخاصة قواعد المعلومات والدوريات.

١٥, ٢. المكتبة العامة ومواقع التواصل الاجتماعي:

يعرف مجال الإعلام الاجتماعي تنوعاً متزايداً لا يعرف الحدود، نظراً لكون استخداماته



تتطور باستمرار بفعل المستعملين الذين يسعون باستمرار إلى إبداع أمطاط جديدة وتقنيات مبتكرة تتلائم مع الاحتياجات المتنوعة، وفيما يلي ذكر لأبرز الشبكات تأثيراً في مجال المكتبات العامة:

- اليوتيوب YouTube: هو الرائد لوسائط الإعلام الاجتماعي، كما كان له الدور الإيجابي الكبير للمكتبات التي ظلت قبل إنشائه لا تقدم مقاطع فيديو عن خدماتها إلا في مقراتها. فاليوتيوب لديه إمكانيات هائلة وضخمة وهو أسهل المواقع التفاعلية استخداماً وأكثرها وضوحاً واستثماراً دون أي تكاليف تترتب على استخدامه. فبالتعامل مع اليوتيوب تتمكن المكتبات من عرض خدماتها، جولات تعريفية لإمكانياتها وحتى التسويق لبرامجها ومشاريعها.

- المدونات Blogs: يكثر استخدامها كمنصات نقاشية وحوارية متخصصة لما تضيفه من سهولة في التواصل مع الأعضاء والزوار، وتستخدم بشكل واسع في الحوار بين المكتبيين والمستفيدين والتواصل مع المستفيدين والإجابة عن استفساراتهم وفتح نقاشات علمية معهم أو لتقييم أداء المكتبة. حيث تقوم المكتبة بتوفير مساحة تدوينية لكل مستفيد ليبقى مرتبطاً بالمكتبة ولتكون عامل جذب لمزيد من المستفيدين.

- الفيس بوك Facebook: من أكبر مواقع الشبكات الاجتماعية من ناحية سرعة الانتشار والتوسع، لديه إمكانيات جيدة يمكن الاستفادة منها في التسويق لخدمات المكتبة والتعريف بالمواد المعلوماتية المتاحة والنشاطات والخدمات.

- تويتر Tweeter: توجد مبادرات لاستخدامه كوسيلة مساندة للمدونات وكذلك في إعلانات سريعة وعاجلة لأخبار وانشطة المكتبات، ويجري حالياً استحداث تطبيقات مساندة مرتبطة بتويتر لتطوير خدماته.



– لنكدإن LinkedIn: شبكة اجتماعية للمهنيين، يضم الموقع قرابة مليوني محترف ومحترفة في مجالات متنوعة ومختلفة يتشاركون في مجموعات اهتمام.



خلاصة

تعتبر المكتبات العامة من أكثر المؤسسات التي قدمت النماذج الناجحة في نسج ودعم التواصل الاجتماعي، كما استطاعت ان تفرض نفسها بقوة باعتبارها فضاء عاما جامعا لكافة شرائح المجتمع دون استثناء أو اقصاء للسن أو اللون أو الجنس أو الدين، وهي بهذا مكتبة الجميع. تسعى دائما الى دعم الروابط الاجتماعية بما توفره من فرص الاتصال والترفيه والتثقيف والتعليم لكل أفراد المنطقة الجغرافية التي تنشط في محيطها بصفة أساسية .

فهي تعمل وباستمرار على إبداع خدمات جديدة من أجل الوصول إلى كل الأفراد والشرائح، وتحقيق اندماجهم في المجتمع، من ذلك أصبحت المكتبة العامة في العصر الحديث واحدة من الاحتياجات الأساسية لأفراد المجتمع لأنها المؤسسة المؤهلة لتنشئة الفرد تنشئة متكاملة، كونها تزوده بثروات فكرية، علمية، فنية وتجارب تدعم شخصيته وتساهم في بنائها بصورة سليمة.

من ذلك فأن المكتبات العامة وحتى تبلغ أهدافها وتؤدي وظائفها المتعددة والمتنوعة على أكمل وجه تحتاج الى معيار أو ارشادات توجيهية تساعدنا في البناء والتخطيط والتنفيذ لكل نشاطاتها وأعمالها، وهو ما اجتهدنا بخصوصه عندما حاولنا وضع خطوة أولى في مجال التقنين والتوحيد لمعايير إنشاء المكتبات العامة وتطوير مستوى خدماتها مراعين في ذلك الخصوصية العربية .



أملين أن نكون قد وفقنا من خلال هذا الإسهام المتواضع ، في تسليط الضوء على أهم الارشادات التوجيهية التي ينبغي على المكتبات العامة في وطننا العربي أت تحتذي بها وتجتهد قدر الإمكان على توفيرها والعمل بها .

والله من وراء القصد



قائمة المراجع

- المراجع باللغة العربية:

١. الاتحاد الدولي للمكتبات والمعلومات، استخدام البحث في الترويج لمحو الأمية والقراءة في المكتبات: إرشادات للمكتبيين: تقرير الإفلا المهني رقم مائة وثلاثون / إعداد: ليزلي فارمر وإيفانكا ستريسييفيك .

<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/130.pdf>

٢. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. بيان الإفلا واليونسكو حول المكتبات متعددة الثقافات، المكتبة متعددة الثقافات: بوابة لمجتمع متنوع ثقافيا يتحاور.

http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-ar.pdf

٣. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الإفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل ٢٠٠١. ص ١٨.

٤. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الإفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل ٢٠٠١. ص ١٨ -

٥. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. بيان الإفلا/ يونسكو لشبكة الانترنت، سبتمبر ٢٠٠٦.

<http://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-ar.pdf>



٦. البسيوني، بدوية محمد. تيجان الميتاداتا Meta tags ومدى تمثيلها في صفحات الويب: دراسة تطبيقية على مواقع التميز الرقمي العربية على الانترنت . الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ١٦، ع ٣٢ (يوليو ٢٠٠٩) ص ٢٢١
٧. البسيوني، بدوية محمد. الميتاداتا: الأسس النظرية وآليات التطبيق، مراجعة وتقديم محمد فتحي عبد الهادي، جامعة طيبة: مركز النشر العلمي، ٢٠١٤، ص ٢٠٠
٨. البسيوني، بدوية محمد وسوسن طه ضليمي. الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها وأساليب الإفادة منها ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٥، ع ٢ (يوليو- ديسمبر ٢٠٠٩) ص ص ١٥٢-١٥٥
٩. دياب، مفتاح محمد. قضايا معلوماتية: اتجاهات حديثة في دراسة المعلومات. عمان: دار صفاء، ٢٠٠٦. ص.ص. ١٠٦-١٠٧. -
١٠. شحرور، غسان. المكتبة للجميع في مجتمع لكل الأعمار. [على الخط العربية ٣٠٠٠ مجلة شهرية محكمة. [الاطلاع ٢٠٠٦/٠٤/٠٢. متاح على شبكة الانترنت: <http://arabcin.net/arabiaall/2000/7.html> >>
١١. طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية بالشرق الجزائري. دكتوراه علوم، منتوري قسنطينة، ٢٠٠٦. ص. ١٧. -
١٢. عبد اللطيف صوفي. المكتبات الحديثة مبانيها وتجهيزاتها. الرياض: دار المريخ، ١٩٩٢. ص ٦١
١٣. العربي، أحمد عبادة. المعايير الدولية لسياسات أمن المعلومات: دراسة تحليلية لمعايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (أيزو 27002 : ISO/IEC 27002) ومدى تطبيقها في الجامعات العربية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية



١٤. العربي، أحمد عبادة. نظم إدارة مصادر المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية العربية: دراسة تحليلية مقارنة لنظامي Acknowledge و Digital Library plus، (مقبول النشر) الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، يناير ٢٠١٤
١٥. علاء عبد الستار. أبنية المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة في العلاقة بين التصميم المعماري وخدمات المعلومات. القاهرة: العربي، ٢٠٠٠. ص. ٨٩ -
عليان، ربحي مصطفى. المكتبات الالكترونية والمكتبات الرقمية. عمان: دار الصفاء، ٢٠١٠. ص. ١٨٣ -
١٦. قموح، ناجية. المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الاستعمار الفرنسي ١٨٣٠-١٩٦٢. في.
- http://arabcin.net/al_arabia_mag/modules.php?name=Mygroups&file=articles&topicid=13&gid=5 السنة الخامسة، العدد ١ مارس ٢٠٠٥
١٧. قموح، ناجية. الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات الشرق الجزائري (رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، ١٩٩٧)
١٨. قموح، ناجية دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية. في. مجلة اعلم، العدد ٧ / ٨، ٢٠١٢.
١٩. كلو، صباح محمّد. المعايير الموحدة للمكتبات المدرسية وأهمية استخدامها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: نصف سنوية، محكمة. مج. ٨، ع. ٢.
١٩. المسند، صالح. قائمة وظائف أنظمة المكتبات الآلية المتكاملة.
٢٠. مكنز أجروفوك : <http://aims.fao.org/ar/kos/agrovoc>



٢١. مكنز الأمم المتحدة: [/http://unterm.un.org](http://unterm.un.org)
٢٢. المكنز التربيــــــــوي: <http://www.shamaa.org/AR/Component/Thesaurus/index.asp>
٢٣. مكنز التربية والثقافة والعلوم:
http://www.alecso.org.tn/wwwisis/athes/presentation_athes.htm
٢٤. مكنز الطفولة: <http://www.arabccd.org/meknaz/main.htm>
٢٥. المكنز العربي الموسع: <http://www.maknaz.org/>
٢٦. مكنز ألكسو:
27. <http://www.alecso.org.tn/wwwisis/athes/browsethes.htm>
٢٨. مكنز اليونسكو: [/http://databases.unesco.org/thesaurus](http://databases.unesco.org/thesaurus)
٢٩. مكنز علوم الوقف
<http://www.awqaf.org.kw/sites/AwqafLibrary/AR/AboutLibrary/Projects/Pages/ProjectsTab.aspx?ProjectId=9>
٣٠. مكنز نظام المعلومات الببليوجرافية للأمم المتحدة
31. <http://unhq-appspub01.un.org/LIB/DHLUNBISThesaurus.nsf>
٣٢. المملكة العربية السعودية، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات. لائحة شروط السلامة والحماية من الحريق في المكتبات.
33. <http://www.moi.gov.sa/wps/wcm/connect/0ebf648040d8577782d8afa7f9ac6b65/7+%D9%84%D8%A7%D8%A6%D8%AD%D8%A9+%D9%88%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B7+%D8%A>



7%D9%84%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%A9+%D
9%88%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%82%D8%A7%D9%8A
%D8%A9+%D9%85%D9%86+%D8%A7%D9%84%D8%AD%
D8%B1%D9%8A%D9%82+%D9%81%D9%8A+%D8%A7%D9
%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA.
pdf?MOD=AJPERES

٣٤. المؤتمر العالمي لمكافحة العنصرية والتمييز العنصري وكره الأجانب وما يتصل بذلك من
تعصب.

http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Durban_text_ar.pdf

٣٥. يونسكو. بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة، ١٩٩٤.



المراجع باللغتين الفرنسية والإنجليزية.

36. Baléo , Brigitte . Organisation des espaces publics en bibliothèque. In Bibliotheconomie [en ligne]. Paris: Mediadix.[Date de consultation 03/04/2010]. <<http://mediadix.u-paris10.fr/cours/Bibliotheconomie/amenagement/2espace.html>
37. Bertrand, Anne-Marie. Les Bibliothèques publiques: Acteurs et enjeux. Paris: Ed. du Cercle de la Librairie,1994. p. 97.
38. Beverly P. Lynch and Wenxiang Yang. Evaluation of Public Libraries: The 2001IFLA Standards and the 2003 Standardsfor Provincial Libraries in China. Libri, 2004, vol. 54, p. 184
- 39. Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011, 82 p. p. 69, -
40. Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec. La bibliothèque publique, un lieu de travail : L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service. http://www.csst.qc.ca/publications/200/documents/dc_200_16146_2.pdf
41. Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec. La bibliothèque publique, un lieu de travail : L'ergonomie appliquée à un projet d'aménagement de comptoir de service. http://www.csst.qc.ca/publications/200/documents/dc_200_16146_2.pdf



42. Florida Library Association. Standards for Florida Public Libraries . Florida Library Association, 2006. http://a80.cci.fsu.edu/flalib/www/publications_tab_files/FLPubLibStds_Apr_2010.pdf
43. Gold coast city council. Generic library design brief. https://www.goldcoast.qld.gov.au/attachment/library/library_design_brief.pdf
44. Illinois Library Association. Serving our public: standards for Illinois public libraries, Illinois: The Association, 1997,p.36
45. Ohio Library Council. Standards for public library service in Ohio, Columbus: The Council,2010,p.5
46. Organisation des nations unies pour l'éducation la science et la culture. Programme général d'information et Unisist. Les bibliothèques publiques au service de l'alphabétisation : principe directeurs. Paris, 1993.p19



