



مجلة ألف: اللغة، الإعلام والمجتمع، مصنفة في فئة ب

قوميد فتيحة وبوذراع حمودة Goumid Fatiha et Boudraa Hamouda

المكتبات العمومية الجزائرية وأزمة تكوين المستخدمين على تكنولوجيا المعلومات: دراسة حالة للمكتبات العمومية بمدينة بوههران

Les bibliothèques publiques algériennes et la crise de la formation de leurs utilisateurs aux technologies de l'information : étude de cas des bibliothèques publiques à Oran
Algerian Public libraries and the crisis of training their users on information technology: A case study of public libraries in Oran

تاريخ النشر ASJP	تاريخ الإلكتروني	تاريخ الإرسال	
-2023 03-31	2022-11-15	2022-09-15	

الناشر: Edile- Edition et diffusion de l'écrit scientifique

إيداع قانوني: 6109-2014

النسخة الورقية: 2023 03-31

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/226>

ترقيم الصفحات: 629 - 655

دمد-د: 2437-0274

النشر الإلكتروني: <https://aleph.edinum.org>

تاريخ النشر: 2022-11-15

ردمد-د: 2437 1076

المرجعية على ورقة

قوميد فتيحة وبوذراع حمودة، « المكتبات العمومية الجزائرية وأزمة تكوين المستخدمين على تكنولوجيا المعلومات: دراسة حالة للمكتبات العمومية بمدينة بوههران ». Aleph, 10 (2) | 2023, 629-655.

المرجع الإلكتروني

قوميد فتيحة وبوذراع حمودة، « المكتبات العمومية الجزائرية وأزمة تكوين المستخدمين على تكنولوجيا المعلومات: دراسة حالة للمكتبات العمومية بمدينة بوههران ». Aleph [En ligne], | 2023 mis en ligne le 15 octobre 2022. URL : <https://aleph.edinum.org/7181>

15 octobre 2022. URL : <https://aleph.edinum.org/7181>

المكتبات العمومية الجزائرية وأزمة تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات: دراسة حالة للمكتبات العمومية بمدينة وهران

Les bibliothèques publiques algériennes et la crise de la formation de leurs utilisateurs aux technologies de l'information : étude de cas des bibliothèques publiques à Oran

Algerian Public libraries and the crisis of training their users on information technology: A case study of public libraries in Oran

قوميد فتيحة وبوزراع حمودة

جامعة وهران 1

مقدمة

لطالما اعتمد الانسان على التكنولوجيات الحديثة لتيسير وتسهيل مختلف جوانب حياته؛ الشخصية منها والمهنية. إلا أن هذا الاستخدام تزايد وتعمق بشكل متسارع مع بداية الألفية ولا زال مستمرا. وهذا بفعل التطورات التكنولوجية الهائلة التي حملتها الثورة التكنولوجية ومن أهمها: زيادة انتشار شبكة الإنترنت في مختلف بقاع العالم، ظهور وسائل التواصل الاجتماعي، وكذا أجيال الويب التفاعلية (2.0، 3.0، 4.0...). كل هذه التطورات وغيرها من الابتكارات الثورية جعلت من التكنولوجيا الحديثة أحد أهم وأعظم الوسائل والأدوات الأكثر استخداما في عصرنا الحالي. هذا المشهد التكنولوجي، الذي تنامي في رحاب مشهد معلوماتي يتسم بالتركيز المكثف للإنسان في انتاج واستهلاك المعلومات والبيانات في كافة أنشطته، يعكس مفهوم عصر المعلومات الذي باتت توصف به حضارتنا المعاصرة، وبذلك فان مؤسسات المعلومات الدور المحوري والمركزي في وقتنا الراهن الشأن الذي يترتب عنه بروز مهام وأدوار جديدة لمثل هذه المؤسسات.

بدأ تدريب أو تكوين المستفيدين في مكتبات المطالعة العمومية تحت زخم مكتبة المعلومات العامة، التي أكدت منذ افتتاحها على التدريب الذاتي. الهدف من مساحات التدريب الذاتي هذه في المكتبات هو كسب جمهور بالغ سواء بوظيفة أو بدونها، ثم تقديم مختبرات اللغة والتشغيل الآلي للمكاتب وبرامج الكمبيوتر، أو حتى للتحضير للحصول على رخصة قيادة أو مراجعة البكالوريا. إلى جانب مقترحات التدريب الذاتي، هناك مقترحات تدريبية في المكتبات، من قبل موظفي المكتبة («كيف تبحث في الفهرس؟) أو من قبل مقدمي الخدمات خارج المكتبة (مراكز التشغيل، والجمعيات، والبعثات المحلية، وما إلى ذلك)، حول موضوعات مثل تعلم لغة أجنبية، أو كتابة السير الذاتية أو الاتصالات الأولى مع أجهزة الكمبيوتر (الإنترنت، المراسلة، البحث عن وظيفة).

يُنظر إلى تدريب الكبار في المكتبات العامة على أنه يختلف عن التعلم المدرسي: المكتبة ليست مدرسة، ومن ثم فهي مسألة التماس نشاط المشاركين من خلال التبادل والإنتاج المشترك للمعرفة. وفي بعض الأحيان تم تصميم التدريب أكثر فأكثر في المكتبات العامة ليقدمه مستفيد إلى مستفيدين آخرين: حيث يكون البعد الأفقي لنقل المعرفة أكثر إثارة للاهتمام من النقل الرأسي. تم تطوير هذه الفكرة، من بين أشياء أخرى، من خلال مفهوم مكتبة الفضاء الثالث. يُنظر إلى الثقافة على أنها مادة حية يمكن للجميع المساهمة فيها بشكل أو بآخر. تشجع ورش العمل والمناقشات والاجتماعات والتبادلات المقدمة في المكتبات الجميع على أن يصبحوا ناشطين في المكان.

في يناير 2014، قامت جمعية أمناء المكتبات الفرنسية بنشر مذكرة تعلن فيها أن تكوين المستفيدين على أدوات الكمبيوتر أمر ضروري. وبالتالي، يخضع موظفو المكتبة لتغييرات كبيرة، بما يتماشى مع تطور هذه التكنولوجيات. لذلك كان من الضروري تدريب موظفي المكتبة حتى يكونوا هم أنفسهم قادرين على تدريب المستفيدين. ولم يتم التركيز على «المواطنين الرقميين» فقط ولكن على «المهاجرين الرقميين»، كبار السن على سبيل المثال، الذين يحتاجون إلى التدريب على الأدوات الرقمية ليكونوا قادرين على المشاركة في المجتمع النشط. تؤدي المكتبة العامة، من خلال التدريب على الأدوات الرقمية، دوراً نشطاً للغاية في الاندماج (Renaudin, 2019). وفي السياق نفسه أدت الأنشطة الرقمية في المكتبات إلى خلق تغييرات جديدة في المهام اليومية للموظفين. تتمثل مهمتهم الآن في مساعدة المستفيدين من المكتبة العمومية على استخدام موارد الفهرس الرقمي، وتحديد مواقع المعلومات عبر الإنترنت وتحليلها، وتفسير نتائج استعمال محرك البحث وغيرها من الأنشطة الرقمية في المكتبة العامة. وقبل الخوض في واقع التكوين في المكتبات الجزائرية لا بد من التعرف على الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة.

1. الجانب المنهجي

1.1. الإجراءات المنهجية للدراسة

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج المسحي؛ وهو «نوع من الدراسات المنبعثة من المنهج الوصفي...وينبغي على إمكانية جمع الأوصاف المفصلة عن الظواهر لتبيان ماهية الأوضاع أو الممارسات الآتية، أو التخطيط من أجل تحسين هذه الأوضاع أو لتبيان كفاءة هذه الأوضاع ومقارنتها بمعايير ومستويات أخرى أعدت لهذا الغرض» (محبوب، 2004، ص.249) وذلك لكونه المنهج المناسب الذي يمكن من خلاله تحقيق أهداف الدراسة.

أجريت فيها الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي في الفترة الزمنية الممتدة من بداية ديسمبر 2021 إلى غاية نهاية فبراير 2022.

اعتمدنا على مجموعة من الاجراءات والتقنيات المنهجية في سبيل اعداد هذه الدراسة، نستعرضها من خلال العناصر التالية:

1.1.1. اشكالية الدراسة وتساؤلاتها

لقد مثلت التكنولوجيا الحديثة وبخاصة منها تكنولوجيا المعلومات فرصة استثنائية للمكتبات وبخاصة العمومية منها لتطوير وتحسين خدماتها، ولكن ومع كل فرصة جديدة تتأتى فإنها غالبا ما تكون مصحوبة بقدر لا يستهان به من التحديات والأزمات. فإن استغلال تكنولوجيا المعلومات في تأدية وتقديم خدمات المعلومات في المكتبات العامة مكن هذه الأخيرة من التقرب من جمهور مستفيديها الفعليين واستقطاب المحتملين منهم. وفي ذات الوقت، عمقت هذه التكنولوجيا من حجم الهوة الكامنة ما بين المكتبة ومستفيديها من حيث تلبية احتياجاتهم المعلوماتية بفعل بروز مستفيدين غير تقليديين للمكتبة، وإلى جانب ذلك فإن المكتبة العامة وبفعل تكنولوجيا المعلومات باتت أمام أدوار وخدمات جديدة يتوقعها ويطلبها بها جمهور المستفيدين منها.

ورد في تقرير المؤسسة البريطانية (AXIELL) حول «مكتبات المستقبل: مواءمة احتياجات المستفيدين» أن ما نسبته (34%) من عينتها المدروسة عن المكتبات العامة في بريطانيا، يتطلعون لأن تكون المكتبات العمومية مكان فيه الخدمات الرقمية والقراءة تبنى وتستخدم، ولقد عبر المستجوبون في ذات التقرير عن احتياجاتهم من تكنولوجيا المعلومات في سياق المكتبات العمومية وخدماتها؛ أي أنه على المكتبات العمومية تقديم خدمات تكوينية في تكنولوجيا المعلومات لكل الأعمار بنسبة (31%) إلى جانب تطلعهم الى استخدام الكتب الالكترونية، التعلم الرقمي وشبكات التواصل الاجتماعي (Axiell, 2015). وبذلك فإن هذا التقرير وغيره الكثير من الدراسات تبرز الحاجة الفعلية للمستفيدين من المكتبات العمومية لخدمات من شأنها تكوينهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

لكن، المشكلة الأكثر تجليا في واقع المكتبات العمومية في الجزائر أمام ادراكها لضرورة تكوين مستفيديها على تكنولوجيا المعلومات، هو ذلك الوضع المأزوم الذي تعيشه؛ والمتمثل في النقص الواضح في اعتماد المكتبة نفسها لتكنولوجيا المعلومات والتحكم فيها، وقصور المكتبين أمام الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا، وأمام هذه المعطيات تتبلور الإشكالية التي تطمح هذه الدراسة إلى معالجتها بناء على مستويين اثنين؛ يتمثل الأول في مدى الاستخدام والتحكم في تكنولوجيا المعلومات من قبل المكتبات العمومية الجزائرية

(مكتبات مدينة وهران)، أما المستوى الثاني فيتجلى في مدى تقديم هذه المكتبات العمومية لبرامج التكوين في تكنولوجيا المعلومات ومكانة هذه الخدمة ضمن استراتيجياتها الحالية والمستقبلية، وبذلك فإن التساؤل الرئيسي للدراسة يتمثل في :

ما دور مكتبات المطالعة العمومية بمدينة وهران في تكوين مستفيديها على تكنولوجيا المعلومات؟

ولتوضيح التساؤل الرئيسي وتقريبه أكثر، فإننا نفككه إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية ندرجها كما يأتي :

- إلى أي مدى تتبنى مكتبات المطالعة العمومية بوهران تكنولوجيا المعلومات؟
- ما مدى توافر برامج تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية بوهران ضمن استراتيجيتها الحالية والمستقبلية؟

2.1.1. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدفين رئيسيين يتمثل الأول في الكشف عن مدى تبني مكتبات المطالعة العمومية بوهران على تكنولوجيا المعلومات في أداء مهامها وتقديم الخدمات للمستفيدين، بينما الهدف الثاني فيتمثل في التعرف على طبيعة البرامج التكوينية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات العمومية وموقعها ضمن استراتيجيتها الحالية والمستقبلية.

وإلى جانب هذان الهدفين الرئيسيين، فمن شأن هذه الدراسة أن تعمل على إبراز مدى حاجة المكتبات العمومية الجزائرية إلى تبني استراتيجيات تمكنها من استحداث دور جديد على المستوى الاجتماعي، يتمثل في تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات باعتبار هذا الأخير دور أساسي وضروري من شأنه أن يعزز من قيمة المكتبة العمومية داخل المجتمع والتخفيف من حدة تداعيات الأزمة التكنولوجية التي تشهدها هذه المكتبات. ولن يتم هذا إلا من خلال تنبيه المكتبيين واقناعهم بهذا الدور الجديد، والسبيل الأمثل لذلك يمكن في دراسات علمية تثبت أهمية وضرورة هذا التوجه.

3.1.1. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في الحاجة الماسة للأجوبة التي تسعى لبلوغها، بحيث أن الدراسة تسعى للتعرف على الدور الذي تؤديه مكتبات المطالعة العمومية بوهران في تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات؛ باعتبار أن هذه الأخيرة تشكل أحد أهم روافد التربية والثقافة والعلوم، وأن المكتبة العامة؛ باعتبارها المؤسسة التي تعنى بترقية المجتمع وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية وتقديم خدمات المعلومات فهي ملزمة في الوقت الراهن بتكوين

المستفيدين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها. وبذلك فإن قياس مدى مساهمة المكتبات العامة في سياق التحول التكنولوجي الراهن يعتمد في الأساس على مدى تقديمها لمثل هذا النوع من الخدمات، فضلا على أن تفعيل هذا الدور من شأنه معالجة أزمة الفجوة التكنولوجية.

4.1.1. مجتمع الدراسة وعينته

قمنا باختيار مجتمع الدراسة المتمثل أساسا في المكتبات العامة الموجودة على مستوى ولاية وهران التي تعتبر ثاني ولاية بعد الجزائر العاصمة من حيث الأهمية الثقافية والاقتصادية. شملت الدراسة أربع مكتبات وهي على التوالي مكتبة حي الصباح، مكتبة مسرغين، المكتبة الجهوية بختي بن عودة، ومكتبة البلدية بجوار متحف أحمد زبانه. تم اختيار هذه المكتبات نظرا لأهميتها التاريخية والجغرافية. تعتبر مكتبة البلدية المتحف والمكتبة الجهوية لوهران من أقدم المكتبات بمدينة وهران. أما فيما يخص مكتبتني حي الصباح ومكتبة مسرغين هي من المكتبات الجديدة إذا ما قورنت بسابقتيها. شملت الدراسة كل العاملين في هذه المكتبات.

5.1.1. أدوات جمع البيانات

لأغراض جمع البيانات اعتمد الباحثان على أداة المقابلة، وفي سبيل ذلك تم تطوير استبانة مقابلة متكونة من (21) سؤال موزعين على ثلاثة محاور رئيسية؛ تمثل الأول في البيانات الشخصية للمبحوثين، بينما الثاني فخصص لجمع البيانات حول مدى تبني المكتبات عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات، في حين أن خصص المحور الثالث لتكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات من قبل المكتبات عينة الدراسة. كما تم الاعتماد كذلك على برمجية الـ 'SPSS' لتنظيم وتحليل البيانات بالاعتماد على توليفة من المعاملات الإحصائية التي تتوافق مع أغراض الدراسة.

2.1. الأدبيات السابقة

من خلال البحث الوثائقي الذي تم إجراؤه من طرف الباحثين لوحظ أن عدد قليل من الدراسات العلمية قد تطرقت إلى موضوع تدريب المستفيدين وبخاصة في المكتبات العمومية، والعديد القليل من الدراسات التي تم التوصل إليها والتي كانت قريبة من موضوع دراستنا هذا لا يمنع من وجود بعض تجارب المكتبات العامة فيما يخص تكوين المستفيدين على التكنولوجيات الحديثة والتي كان لها الأثر الكبير في استقطاب عدد كبير من المستعملين وفي مقدمتهم كبار السن. وفيما يلي ندرج بعض من هذه الدراسات:

1.2.2.1. الدراسة الأولى: دراسة لـ (Rivkah K. Sass)

لقد عالج الباحث في مقاله اشكالية تقنيات التكوين في المكتبات العمومية على التكنولوجيا الحديثة للمعلومات. أشار إلى أن معظم الدراسات في هذا المجال لم تولي أهمية كبيرة لتكوين المستفيدين على التكنولوجيات الحديثة للمعلومات في المكتبات العمومية، حيث تم التركيز في معظم الدراسات على المكتبات الطبية والأكاديمية. كما عرج الباحث كذلك في مقاله إلى مجموعة من الاعتبارات التي يجب أخذها بعين الاعتبار في عملية التخطيط والإعداد لبرامج تكوين المستفيدين، حيث أنه أشار إلى ضرورة التعرف الجيد على سلوكيات المستفيدين وأن يأخذ بعين الاعتبار عامل التفاوت العمري لدى المستفيدين، إذ أنه فصل في وجود تفاوتات واختلافات ما بين المستفيدين الكبار ونظرائهم الأصغر عمرا. وبذلك قدم الباحث مجموعة من التقنيات لتكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات من أهمها:

- أن يكون التكوين محددًا وفق برنامج زمني، وأن يتم تقسيم المتكويين إلى أفواج تضم أقل عدد من المتكويين.
- ضرورة التركيز في عملية التكوين على التجريب بشكل أكثر: أي إتاحة الفرصة للمتكويين للاحتكاك المباشر بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات، وأن يتم تخصيص الدروس النظرية لشرح بعض المسائل المستقبلية ذات العلاقة بالتكنولوجيا وتحفيزهم على طرح الأسئلة والاستفسار.
- أن يعمل المتكويون كقناة لاستقبال رد الصدى 'Feedback' من طرف المتكويين والتعرف أكثر على احتياجاتهم وطموحاتهم وتطلعاتهم، وهذا ما يمكن المكتبة من تحديث وتطوير أنظمتها وخدماتها (Sass, n. d).

2.2.2.1. الدراسة الثانية² لـ (Bo Xie) و (Julie M. Bugg)

حيث تدور معالم اشكالية الدراسة حول حاجة المكتبات العمومية لبرامج تكوين ناجعة للمستفيدين الأكبر سنًا في استخدام الحاسوب والإنترنت للوصول إلى معلومات صحية ذات جودة عالية، وكان من بين أهم أهداف الدراسة هو عرض برنامج تكويني مبتكر من خلال تعاون استراتيجي ومثمر بين كل من مكتبات عامة، دور العجزة، المعهد الوطني للمسنين، المكتبة الوطنية الطبية التابعة للمعهد الوطني للصحة وبرنامج علم المكتبات والمعلومات على مستوى جامعة ماريلاندا. ولقد اعتمد الباحثان على المنهج التجريبي

1 بعنوان تقنيات للتكوين على التكنولوجيا الحديث للمعلومات

2 والموسومة بالتدريب الحاسوبي للمكتبات العمومية لكبار السن للحصول على معلومات صحية عالية الجودة عن طريق الإنترنت

والوصفي على عينة مكونة من مائة وثلاثون متطوعاً للتدريب. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها فيما يلي:

- أن أغلبية الفئة المتطوعة والمبحوثة هذا التدريب عبرت عن عدم توقعها أن تقوم المكتبات العامة بهذا النوع من التدريبات، كما أبدت كذلك رضاها من التدريب، كذلك صرحت الأغلبية منهم على ضرورة قيام المكتبات العامة بتكوين المستفيدين المسنين على الحواسيب والإنترنت.
- أن المتدربين والمبحوثين في هذا التدريب قد استفادوا منه، بحيث أنهم اكتسبوا معرفة تمكنهم من استخدام الحواسيب والإنترنت بأنفسهم للبحث والوصول إلى معلومات ذات جودة عالية من لقاء أنفسهم بعد اكتمال التدريب (Xie, Bugg, 2009).

3.2.1. الدراسة الثالثة: Christine Carrier³

من خلال هذا المقال نتعرف على تجربة مكتبة Damien كجزء من مشروع Picardie en ligne للإنترنت حيث تم إنشاء مساحة تدريب حقيقية بافتتاح غرفة بها ست محطات وسائط متعددة متصلة بالإنترنت؛ تم تعيين مدرب؛ وكذا تحرير البرنامج الخاص بتدريب المستعملين؛ يتضمن اكتشاف الإنترنت والمتصفح ومحركات البحث ولعبة إلكترونية والاتصال عبر الإنترنت: البريد الإلكتروني ومنتديات المحادثة وما إلى ذلك. في هذه المكتبة التدريب كان مجاني، يتم في ست ساعات مقسمة إلى أربع وحدات مدة كل منها ساعة ونصف، والتي يمكن أن تتم إما على مدار يوم أو على مدار فترة أطول. وهكذا تنظم المكتبة خمس دورات تدريبية في الأسبوع.

في بداية المشروع، كان الطلب قوياً من الجمهور على هذا النوع من التدريب. كان الجمهور يتألف من مستخدمي المكتبة أي ما نسبته 40٪، ولكن الأمور تطورت بسرعة كبيرة ليشمل التدريب 60٪ من الأشخاص الذين لم يزوروا المكتبة. وكان هناك توازن بين الجنسين إلى حد ما في تلقي التكوين. غالبية المتكويين تتراوح أعمارهم بين ثلاثين وستين عاماً، باستثناء أيام العطل المدرسية عندما يصبح من هم دون الخامسة عشرة هم الأغلبية. في المتوسط، يتابع التدريب 8٪ من العاطلين عن العمل. يتم تمثيل جميع الفئات الاجتماعية والمهنية، باستثناء الفلاحين.

وما ساهم في تطور عملية التدريب في هذه المكتبة هو ما تم تناقله شفاهياً عن التدريب بشكل أساسي، أما بالنسبة للدعاية في المكتبة فقد جذبت 30٪ من الجمهور. يشعر الأشخاص الذين تم تدريبهم بالرضا بشكل عام، لكن يعتقد 50٪ منهم أنهم ما زالوا بحاجة إلى المساعدة في تصفح الإنترنت.

3 بعنوان، La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens

هذه التجربة كانت مفيدة لموظفي المكتبة، الذين لديهم علاقة مباشرة بالوسائل لمتابعة التدريب المستمر والمتعمق. هذا التدريب، الذي استجاب في البداية لطلب إقليمي، يبدو الآن ضرورياً للتشغيل السليم للمكتبة. وعلى وجه الخصوص يمكن أن يصبح وسيلة حقيقية للوصول إلى المعلومات، ومكملة لوسائل الإعلام الوثائقية الأخرى (Carrier,1999).

4.2.1. الدراسة الرابعة⁴: Jean-François Jacques

في هذه الدراسة تم تسليط الضوء على أهمية تكوين المستعملين في مكتبة Issy-les-Moulineaux، حيث يعد التدريب أحد نواحي التعليم المستمر للمكتبات. فقد خصصت أجهزة الحاسوب المملوكة للمكتبة للتدريب العام، ويتم بتنظيم مواد الدورة التدريبية وإعطاء جلسة تدريبية أسبوعية تتضمن اكتشاف بحث الإنترنت واستخدام البريد الإلكتروني، خصصت غرفة للتدريب فيها يتعلم 8 مشاركين كحد أقصى. يستعير هذه الغرفة أو يستأجرها شركاء مختلفون: طلاب المدارس الابتدائية في «خطة دعم القراءة» أو فصل الوسائط المتعددة، ومجموعات من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و25 عاماً كجزء من دورات إعادة الإدماج، ومجموعة من أطباء المدينة يجمعون تدريبهم، والشركات المجاورة والمركز الوطني للخدمة العامة الإقليمية (CNFPT)، وجهات أخرى.

إن تكوين المستعملين في مكتبة Issy-les-Moulineaux يدخل ضمن إطار ما يسمى بمكتبة المعلومات العامة، حيث تم بناء الهدف الثقافي لمكتبة الوسائط المستقبلية على أربعة محاور: خدمات جديدة، جماهير جديدة، تقنيات جديدة، إبداع وتنشيط. الغاية من التدريب كانت أن تصل الأجهزة الجديدة إلى جمهور غائب نسبياً حتى الآن عن المكتبة التقليدية، من خلال الاستجابة بشكل أكثر مباشرة لاحتياجاتهم، وكذلك لتطوير مهامها في المجالات المتعلقة بالمعلومات، وذلك بفضل على وجه الخصوص التكنولوجيات الجديدة. ومع ذلك، كان من المتصور تنفيذ إجراءات التدريب الفعلية في ذلك الوقت في مجالين فقط: مجال اللغات في شكل مختبر، ومجال التقنيات الجديدة في شكل ورش عمل متخصصة والتدريب الداخلي. لكن وبمرور الوقت هذا العرض التدريبي «النشط» يكمله بالطبع النطاق المعتاد للعرض الوثائقية، وتوفير مساحات العمل. إن مدى ساعات العمل: 44 ساعة في الأسبوع، بما في ذلك أيام الأحد - وتوفير 200 مقعد يجعل مكتبة الوسائط مكان العمل الأساسي للمستخدمين في حالة التدريب أو التدريب الذاتي. أدوات تكنولوجيا المعلومات موجودة في كل مكان، مع عرض يشمل البالغين. خصص 24 جهاز كمبيوتر في تكوينات مشتركة مختلفة: الوصول إلى أدوات التشغيل الآلي للمكاتب، والوصول إلى شبكة الأقراص المضغوطة، والوصول إلى الإنترنت مع أو بدون قائمة «الإشارات المرجعية»، والوصول إلى المراسلة (Jacques,2002). من خلال هذا المقال يمكننا القول أن هذه المكتبة

4 بعنوان La formation des adultes à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux

وفرت كل الوسائل لتكوين مستخدميها على استعمال التكنولوجيات الحديثة في المعلومات والاتصال.

5.2.1. الدراسة الخامسة⁵ : Sylviane Teillard, Maryse Oudjaoud

تبين هذه الدراسة أهمية شبكة المكتبات البلدية في غرونوبل، وإمكانية الوصول إلى الوسائط المتعددة وتزويد مستخدمي جميع المكتبات بطريقة لا تخلق استثناءات، عن طريق توفير التدريب للمستخدمين دون استثناء كانت الأهداف المشتركة لشبكة المكتبات هي :

- تطوير استقلالية المستخدمين فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- إزالة الغموض عن استخدام الكمبيوتر والوسائط المتعددة من خلال ربطها بالعملية بشكل طبيعي. يتم تعلم التحكم بالحاسوب من خلال استجابة فردية وفقاً للحاجة التي يعبر عنها كل واحد؛
- وضع منهجية للعثور على المعلومات باستخدام أدوات الوسائط المتعددة، ولكن أيضاً أي مستند مكتوب آخر؛
- تقوية قدرة الجميع للدفاع عن قيمهم ونقلها لمن حولهم،
- تعيين تدريب على أتمتة المكاتب يقدمه وسيط من التقنيات الجديدة (Oudjaoud, Teillard, 2002)

6.2.1. الدراسة السادسة لكل من Tina Haglund و Catharina Fogelström⁶

في هذا المقال قدمت لنا المؤلفتان Tune (تدريب مستخدمي المكتبات في أوروبا الجديدة) وهو مشروع أوروبي جمع في البداية ثلاث مكتبات عامة (دنماركية، إسبانية، سويدية). كان الغرض الرئيسي منه تطوير أداة لاستخدامها في أي مكتبة أوروبية تشارك في تدريب المستخدمين. في أبريل 2005، تم اختبار نموذج أولي لنموذج التصميم في مكتبة سلوفينية. مشروع TUNE تم إطلاقه في البداية من قبل المكتبات العامة في هيلسينجبورج، السويد، راندرز، الدنمارك، ومقاطعات « قشتالة » و« لا مانشا الإسبانية، ومنذ ذلك الحين تم دمجها في مكتبة Oton Zupancic العامة في ليوبليانا، سلوفينيا. هدف المكتبات المشاركة في المشروع الرئيسي، هو تطوير نموذج لتصميم برامج تدريب المستخدم، كأداة بسيطة ومرنة بما يكفي لتلبية متطلبات أي مكتبة أوروبية، مع مراعاة وضعها المحلي. هذا النموذج مخصص بشكل خاص لبرمجة وتنفيذ برامج تدريب المستخدم وتقييمها.

5 Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble بعنوان

6 « TUNE, Training of Library Users in a New Europe » بعنوان

شاركت مجموعتان متميزتان في المشروع: مجموعة عمل، وأخرى مسؤولة بشكل خاص عن الإدارة، أي التخطيط والإشراف. وتتألف الأخيرة من ستة أعضاء (اثان لكل دولة ممثلة)؛ تضم مجموعة العمل تسعة (ثلاثة لكل دولة) وكانت مهمتها تحديد نموذج التدريب المقترح وتنفيذه وتقييمه. كانت النسخة الأولى من المشروع جاهزة في أبريل 2005؛ ثم أرسلته مجموعة العمل إلى مكتبة Oton Zupancic في ليوبليانا لمزيد من الاختبارات. قدمت كل دولة مشاركة نموذجًا تم تحميله على بوابة الويب لمجموعة العمل. كان من المثير للاهتمام أن يلاحظ أن للدول المشاركة في هذا المشروع الكثير من القواسم المشتركة، على الرغم من اختلافهم أيضًا في بعض النواحي. لم يكن الاختلاف الأكبر في المحتوى، ولكن في المواصفات، في حين أن إسبانيا قد أنشأت نموذجًا مفصلاً، كان نموذج السويد والدنمارك أكثر شمولية (Fogelström, Haglund, 2002).

2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تم توزيع استبانة مقابلة على أربع مكتبات بلدية عمومية بمدينة وهران هي على التوالي (مكتبة حي الصباح، المكتبة الجهوية، مكتبة متحف أحمد زبانة، مكتبة مسرغين)، بغرض التعرف على مدى وجود تكوين للمستفيدين على تكنولوجيا المعلومات. ولقد أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج نعرضها ونحللها من خلال العناصر التالية:

1.1.2. الملامح العامة لعينة الدراسة

تنقسم عينة الدراسة إلى مستويين رئيسيين هما:

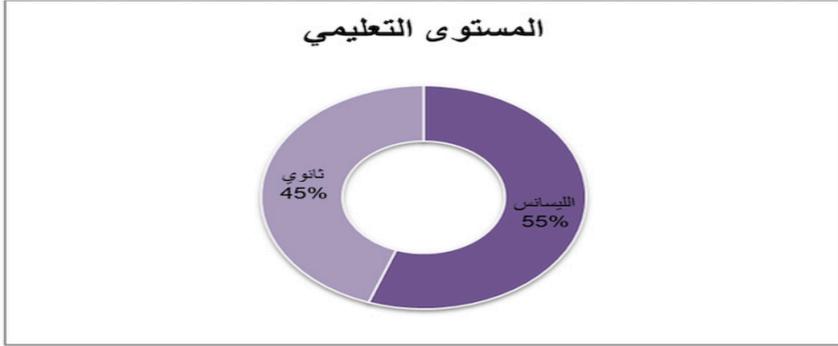
1.1.2.1. ملامح العينة المبحوثة (المكتبيون).

تم توزيع استبانة مقابلة على (18) مكتبيا يعملون بالمكتبات البلدية عينة الدراسة، تتراوح رتبهم العلمية كما هو مبين في الشكل رقم (01) ما بين مستوى التعليم الثانوي والجامعي. إلا أن الملاحظ من خلال البيانات التي أسفرت عنها الدراسة أن ما نسبته (55,5%) من العينة المبحوثة ذات مستوى تعليمي ثانوي. وهذا مؤشر سلبي يشير إلى أن أغلب المكتبات العمومية لا تتوافر على موارد بشرية مؤهلة ومتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات. وأن أغلبية هؤلاء المبحوثين يمارسون نشاطاتهم المهنية من باب الخبرة المهنية فقط. وأنهم لا يتلقون أي تكوين أو تدريب خاص بمجالات المكتبات والمعلومات. أما ما نسبته (44,4%) فهم حاملون لشهادة الليسانس في علم المكتبات والتوثيق أي أقل من نصف العينة المبحوثة. وأن أغلبية هؤلاء الموظفين عبروا عن افتقارهم للمهارات التقنية اللازمة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك نظرا إلى:

- أن برامج تكوينهم في الجامعة متقدمة ولا تنطوي على مهارات وخبرات في مجالات تكنولوجيا المعلومات،

- انعدام التكوين المستمر للموظفين في المكتبات البلدية.

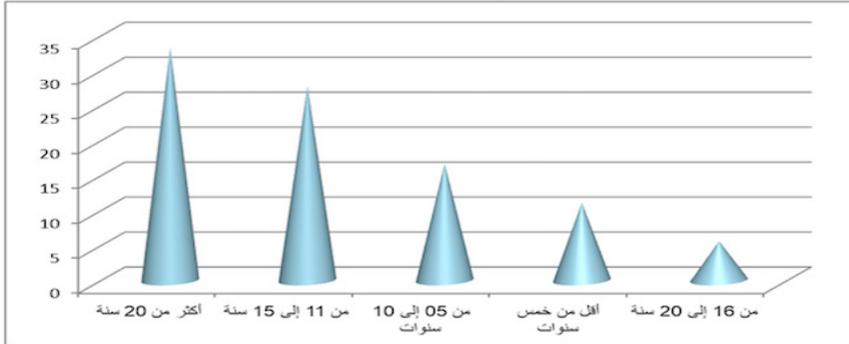
الشكل رقم 01- يوضح المستوى التعليمي لدى عينة الدراسة



أما عن الخبرة المهنية التي تتمتع بها العينة المبحوثة فهي وبحسب بيانات الشكل رقم (02) على درجة عالية إذ أن غالبية العينة المبحوثة تمتلك خبرة في العمل تفوق العشرين سنة وذلك بنسبة (33,3%) تليها نسبة (27,8%) للمبحوثين الذين تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين (11 إلى 15) سنة، تليها بعد ذلك نسبة (16,7%) للذين تتراوح خبرتهم ما بين (10-05).

أما بخصوص المستويات الدنيا للخبرة المهنية فهي محتشمة جدا إذ أن من تدنو عندهم سنوات الخبرة عن خمس سنوات لا يشكلون سوى (11,1%) تليها نسبة (5,6%) للموظفين الذين تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين (20-16). وبذلك فإنه يمكن القول أن العينة المبحوثة تتسم بسنوات خبرة طويلة في العمل المكتبي وأهم شاهدون على التحولات التكنولوجيات التي طرأت على قطاع المكتبات والمعلومات، والتي لم تنخرط بها المكتبات العمومية عينة الدراسة.

شكل رقم 02- يوضح سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة



2.1.2. ملامح المكتبات عينة الدراسة

تعتبر المكتبات البلدية أحد أكثر المؤسسات التعليمية والثقافية ترددا من طرف المواطنين، وبما أنها كذلك فإن المتوقع أن تكون هذه المؤسسات مجهزة بأحدث التقنيات التكنولوجية التي من شأنها العمل على رفع جودة خدماتها. إلا أن البيانات التي تم تجميعها من العينة المبحوثة تشير إلى تأخر تآلية هذه المكتبات أو انعدامه إلى حد إجراء هذه الدراسة. ومن خلال بيانات الجدول رقم (01) نبين سنة تآلية المكتبة وعدد الحواسيب التي تحوز عليها كل مكتبة.

جدول رقم -01- يبين ملامح المكتبات عينة الدراسة.

اسم المكتبة	سنة التآلية	عدد الحواسيب المتوفرة
مكتبة حي الصباح	2013	02
المكتبة الجهوية لوهران بختي بن عودة	/	06 (معطلة)
مكتبة البلدية بجوار متحف أحمد زبانة	2013	03
مكتبة مسرغين	2017	08

من خلال بيانات الجدول رقم (01) يتبين أن المكتبات عينة الدراسة من الناحية التاريخية، جد متأخرة في ادماج التكنولوجيات الحديثة وعلى رأسها الحواسيب في أعمالها وتقديم الخدمات. إذ أن كل من مكتبة حي الصباح ومكتبة الجهوية لم تقوما بتآلية أنشطتهما إلى سنة (2013) وتأتي بعد ذلك مكتبة مسرغين متأخرة سنة (2017) في حين أن مكتبة الجهوية لم تدمج الحواسيب في أداء أنشطتها إلى غاية إجراء هذه الدراسة. وبقدروا تشير هذه البيانات إلى تأخر كبير للمكتبات عينة الدراسة في تآلية أنشطتها -على الرغم من أن المكتبات والعمومية منها أدمجت الحواسيب في أنشطتها منذ ستينات القرن الماضي- بقدر ما يكشف عن الأسباب الكامنة وراء ذلك والتي عبرت عنها العينة المبحوثة في النقاط التالية:

- نقص الامكانيات المادية (الميزانيات والتجهيزات).
- عدم وجود مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى المكتبيين والذين أغلبهم غير متخصصين ومن ذوي شهادات علمية محدودة.
- سوء التسيير وبخاصة من طرف الجهات الوصية على المكتبات البلدية.

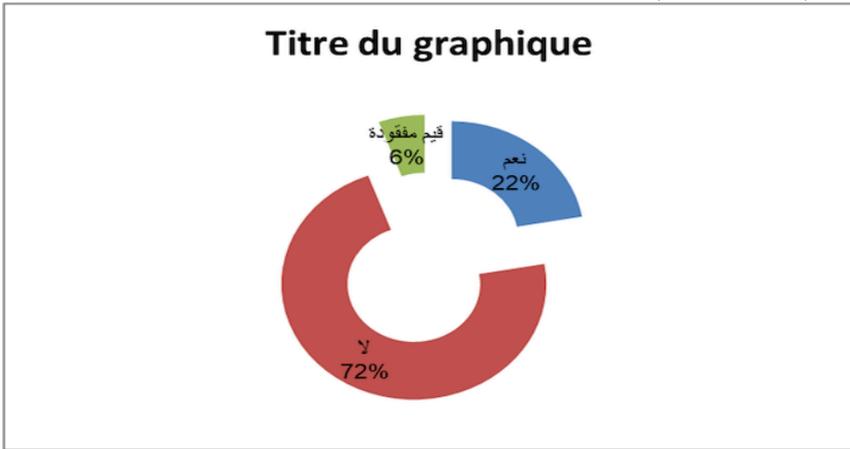
كما نلاحظ كذلك من خلال بيانات ذات الجدول ضعف التجهيزات التكنولوجية في المكتبات عينة الدراسة، إذ تحصر عدد الحواسيب التي يتم من خلالها أداء الأنشطة المكتبية والمتاحة للجمهور للبحث والاستخدام ما بين (02 إلى 08) حواسيب فقط. مع الأخذ بعين الاعتبار حالة المكتبة الجهوية التي وعلى الرغم من امتلاكها لستة حواسيب إلا أن كلها

معطلة ولا يتم استخدامها في أي نشاط كان. أما بخصوص مكتبة حي الصباح فتحتوي على حاسوبين ولا يستخدمان كذلك في أي نشاط مكتبي يذكر. في حين أن كل من مكتبة زبانة ومكتبة مسرغين فإن استخدام الحواسيب يبقى محتشما جدا باستثناء تشغيل برمجيات التسيير المتكامل أو أحد أدوات البحث الداخلية.

ومن خلال ما سبق من المعطيات نستنتج أن المكتبات عينة الدراسة لا تمتلك الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لعصرنة أنشطتها وخدماتها. وأن جل الأنشطة والخدمات التي تقدم من طرف هذه المكتبات تتم بالطرق الكلاسيكية. وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف هذه المكتبات لا يزال يشكل تحدي قائما أمام تعدد المشاكل والعراقيل التي تحد من ذلك ومنها: ضعف الميزانية، الافتقار إلى موظفين أكفاء، ضعف التكوين والتمهيش من طرف المؤسسات المشرفة على هذه المكتبات (البلديات).

2.2. تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات العمومية

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات بمجالاتها المختلفة في المكتبات عينة الدراسة محدود جدا إذ أن غالبية المكتبات هذه الأخيرة إما لا تتوافر على التكنولوجيات اللازمة لاستخدامها أو أنها لا تمتلك المقومات اللازمة لذلك بحيث أن أغلبيتها لا تعتمد على برمجيات التسيير المتكامل للمكتبات بنسبة (72,2%) كما هو مبين في الشكل رقم (03).
شكل رقم 03- استخدام برمجيات التسيير المتكامل بالمكتبات العمومية



إن غالبية المكتبات البلدية لا تعتمد على برمجيات التسيير المتكامل للمكتبات نظرا لضعف البنية التحتية التكنولوجية، بحيث عبرت العينة المبحوثة عن ذلك في:

- نقص التجهيزات التكنولوجية،

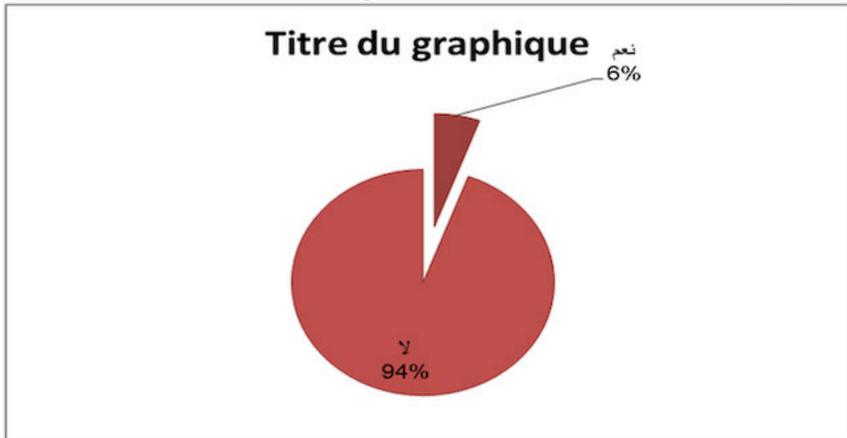
- الثقافة السائدة لدى الموظفين الذين يرفضون ثقافة التغيير نحو بيئة تكنولوجية حديثة.
- غياب وجود مقدرات للمكتبة الشأن الذي يؤثر على مبادرات الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة -مكتبة حي الصباح-
- الافتقار إلى اليد العاملة المتخصصة.

وعلى الرغم من كون جميع المعوقات السابقة سارية المفعول على جميع المكتبات، إلا أننا نجد أن ما نسبته (22,2%) من المكتبات تقوم بتطبيق برمجيات التسيير المتكامل للمكتبات. وذلك يؤشر إلى أن الإرادة القوية لدى المكتبيين يمكنها أن تصنع الفرق في جودة تقديم خدمات المعلومات حتى في ظل ظروف تتسم بكثرة المعوقات الإدارية والفنية.

هذا وأن القيم المفقودة الميمنة في التمثيل البياني أعلاه لا يشير بالضرورة إلى انعدام اليقين لدى المستجوبين فيما يخص مدى تطبيق برمجيات التسيير المتكامل للمكتبات بقدر ما يشير إلى كون هذه البرمجيات تستخدم كشبكة داخلية لأداء الأنشطة والوظائف من طرف المكتبيين داخل المكتبة وأن هذه الأخيرة لا توجه للاستفادة من طرف المستفيدين وبذلك فإن ما نسبته (5,6%) من أفراد العينة المبحوثة ترى أنه ما من جدوى من تطبيق هذه البرمجيات إن لم توجه بالشكل اللازم للمستفيد النهائي وتلبية حاجياته المعلوماتية والتثقيفية.

أما بخصوص التواجد الفعلي للمكتبات عينة الدراسة في البيئة الرقمية، من خلال موقع الكتروني خاص بالمكتبة، فإن البيانات تشير إلى وجود تفاوت هائل ما بين المكتبات عينة الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي.

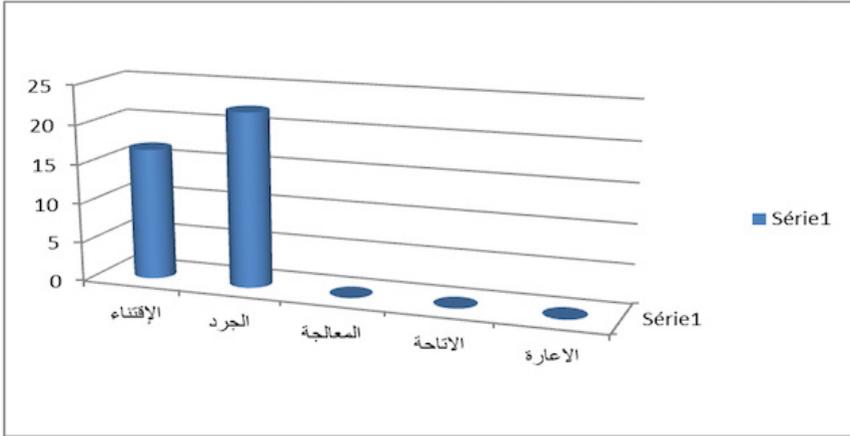
الشكل رقم 04- امتلاك المكتبات عينة الدراسة لموقع الويب.



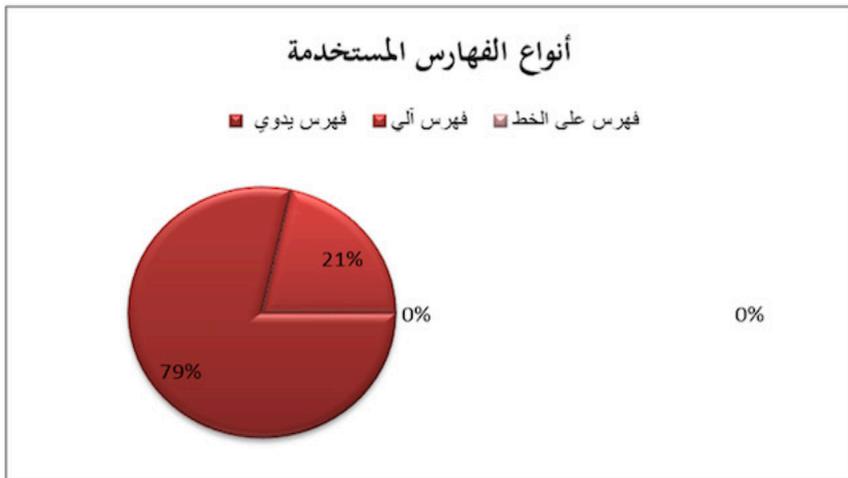
تشير بيانات الشكل رقم 04- إلى أن غالبية المكتبات عينة الدراسة لا تمتلك موقعا على الويب باستثناء مكتبة واحدة -مكتبة مسرعين- وأن غالبية العينة المبحوثة ترجع السبب في ذلك لضعف البنية التحتية التكنولوجية في المكتبات البلدية وفي أغلب الأحيان انعدام وجود اتصال بالإنترنت في الأساس.

وفي خصوص مجالات استخدام هذه البرمجيات في مراحل السلسلة الوثائقية في المكتبات عينة الدراسة، ونوع الفهارس المتاحة لدى المستفيدين فنبينها في الشكلان التاليان.

شكل رقم 05- مجالات استخدام برمجيات التسيير المتكامل



الشكل رقم 06- أنواع الفهارس المستخدمة



من خلال بيانات الشكلين رقم (05 و06). يتبين أن ما نسبته (06%) من المكتبات تستخدم برمجيات التسيير المتكامل للمكتبات -أي مكتبة مسرغين حصرا- تستخدم هذه البرمجية في حلقتين من حلقات السلسلة الوثائقية والمتمثلتان في الجرد والاقتناء، مع انعدام استخدامها في باقي حلقات السلسلة الوثائقية على غرار المعالجة، الاتاحة، والاعارة فضلا عن انعدام استخدامها كذلك في تقديم خدمات المعلومات. أما فيما يخص الفهارس المتاحة في المكتبة فانه من المنطقي أن تكون أغلب المكتبات عينة الدراسة تتيح فهرسا يدويا بنسبة تقارب الـ (79%) نظرا لأن غالبها لا تعتمد على برمجيات التسيير المتكامل للمكتبات. وأن ما نسبته فقط (21%) من المكتبات هي اللتان تستخدمان فهرسا آليا؛ مكتبة مسرغين من خلال برمجية التسيير المتكامل ومكتبة حي الصباح من خلال اتاحة سجل الجرد الخاص بها في شكل مقروء آليا على جهاز حاسوب. في حين أن كل المكتبات لا تتيح فهرساها على الخط المباشر وهذا ما يتناسب مع النتائج السابقة التي أفضت إلى انعدام امتلاك هذه المكتبات لمواقع على شبكة الإنترنت وانعدام اتصالها كذلك بهذه الشبكة في أغلب الأحيان. ومن خلال المعطيات السابقة يتبين جليا بما لا شك فيه أن المكتبات العمومية - البلدية- عينة الدراسة لا تتوفر على بنية تحتية تكنولوجية تمكنها من التحول الرقمي المرجو استجابة للاحتياجات الحديثة للمستفيدين منها. وأن استخدامها لتكنولوجيا المعلومات ضعيف جدا بالقدر الذي يكاد أن يكون منعدما. وأن استخداماتها لها محتشمة وفي مجالات ضيقة جدا على غرار الجرد والاقتناء، وأن حتى هذه الاستخدامات لا تتم وفق المعايير العلمية الصحيحة.

3.2. تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات

باعتبار أن المكتبات عينة الدراسة تعاني من قصور في تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات مثلما تبين لنا من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في العنصر السابق، فإنه من الطبيعي أن يكون تكوين مُستفيديها على تكنولوجيا المعلومات ضعيفا بدوره. حيث أن بيانات الاستبيان تشير إلى أن أغلب المكتبات لا تقدم برامج تكوينية مُستفيديها في ميدان تكنولوجيا المعلومات باستثناء مكتبة مسرغين التي تقوم بهذا النوع من الأنشطة. وأن طبيعة هذه الأنشطة التدريبية تتمثل في ورشات تدريبية. وأن الجهة المسؤولة عن إعداد وتقديم هذه الدورات التكوينية تتمثل في المكتبة من دون مشاركة أية جهات خارجية، والمسؤول عن عملية التكوين في غالب الأحيان يكون أمين المكتبة الذي يعمل على تخطيط وتصميم وتنفيذ هذه البرامج التكوينية. ولقد باشرت بتقديم هذا النوع من النشاطات منذ أقل من سنة من تاريخ اجراء هذه الدراسة. وأن نوع التكوين المقدم يتمثل في اكساب المستفيدين مهارات حول استخدام الحواسيب والإنترنت. ولقد عبر المسؤولون

عن هذه المكتبة عن رغبتهم في إيجاد شركاء من شأنهم العمل على دعم المكتبة في مثل هذه النشاطات كالمعاهد والجامعات المتخصصة في علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات. وفي ذات السياق عبرت العينة المبحوثة أن مكنتابهم -مكتبة حي الصباح ومكتبة متحف أحمد زبانة- تقدم تكوينا للمستفيدين في مجالات أخرى، إذ أنها باشرت هذا النوع من النشاطات منذ أقل من سنة ومن جملة هذه النشاطات نذكر:

- محاضرات حول وباء (COVID-19) من طرف ثلاثة أطباء متخصصين برتبة بروفيسور،
- ورشة الثقافة في بيتك fee book،
- دورات لتعلم اللغات -الفرنسية-
- حصص خاصة بالطفل للقراءة الجماعية،
- ورشة الحكواتي،
- حصص الطب البديل؛ مرة كل سنة.

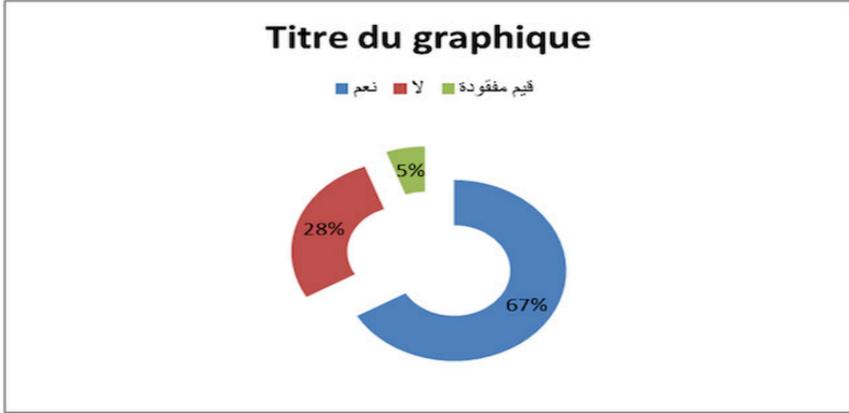
وأن الوتيرة الزمنية التي يتم من خلالها تقديم هذه الدورات التكوينية فهي منتظمة ومحصورة ما بين (مرة كل أسبوع إلى أربع مرات في السنة)، والمدة الزمنية التي يستغرقها التكوين في كل مرة يتراوح ما بين ثلاثين دقيقة إلى أزيد من ساعة للوحدة الواحدة. أما الجهة المستهدفة للتكوين من قبل هذه المكتبات فهم (الأطفال، الشباب) باستثناء كبار السن، وبحسب آراء العينة المبحوثة فإن مكنتابهم لا تلقى ترددا من طرف كبار السن إلا نادرا، وفي هذه الفترات الاستثنائية فإن اهتماماتهم تنصب في اعارة بعض الكتب القديمة الخاصة بتراث وتاريخ المنطقة وأنهم لا يبدون أي استعداد للقيام بأي نشاط آخر.

ومن جملة المعوقات التي تحول دون قيام هذه المكتبات بدورات تكوينية وبخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات يتمثل بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية التكنولوجية في هذه المكتبات، في انعدام المهارات والتكوين المناسب للمكتبيين في مجال؛ تكنولوجيا المعلومات وتكوين المستفيد. حيث أن ما نسبته (61,1%) من أعضاء العينة المبحوثة لم تكون على تكوين المستفيدين مقابل (22,2%) الذين تم تكوينهم في هذا المجال ويقتصر هذا التكوين على مقياس جامعي بعنوان تكوين المستفيدين والذي ترى هذه الفئة بأنه غير كاف من أجل اكتساب المهارات اللازمة لتكوين المستفيدين، في حين تحفظ بقية أفراد العينة على الإجابة على هذا السؤال باعتبار أن الدورات التكوينية الحالية التي تقوم بها مكنتابهم لا ترقى للحد الذي تشعب تطلعاتهم.

4.2. تطلعات المكتبات نحو اعداد برامج لتكوين المستخدمين على تكنولوجيا المعلومات

إن واقع تكوين المستخدمين على تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات البلدية العمومية ضعيف جدا، إلا أن هذه الأخيرة تتطلع لإعداد برامج تكوينية لمستخدميها وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، إذ عبرت العينة المبحوثة أن ذلك يدخل ضمن استراتيجية هذه المؤسسات وهذا ما تعبر عنه بيانات الاستمارة الموضحة في الشكل التالي.

شكل رقم 07- تكنولوجيا المعلومات ضمن استراتيجية المكتبات



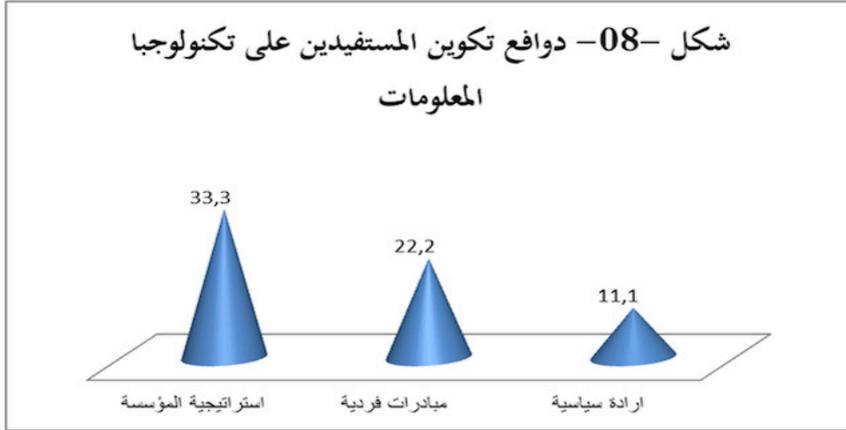
من خلال بيانات الشكل رقم (07) يتبين أن المكتبات عينة الدراسة تأخذ بعين الاعتبار تكوين المستخدمين على تكنولوجيا المعلومات ضمن استراتيجياتها، حيث أن ما نسبته (67%) من أفراد العينة المبحوثة أكدوا على استعدادهم لتخطيط وتنفيذ دورات تكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك يعود إلى:

- الرغبة في تمكين المستخدمين من اكتساب مهارات البحث الوثائقي الآلي من خلال استخدام الحاسوب والإنترنت،
- مواكبة تطلعات العصر؛ أي الاستجابة للسلوكيات المستجدة لدى المستخدمين في البحث عن المعلومات،
- توسيع أفاق المهارات المعلوماتية لدى المستخدمين،
- تمكين المستخدمين من المهارات الأساسية للتعلم الحر،
- تطوير المكتبات والرفع من جودة خدماتها والتأكيد على دورها الاجتماعي في البحث والتعليم،
- الرفع من مستوى المطالعة العمومية وتشجيع المقروئية،
- جذب مستفيدين جدد للمكتبات،

- تعزيز الدور الوظيفي للمكتبي في ظل بيئة رقمية تسهل عملية الوصول إلى المعلومات،
- تسهيل اقتناء المعلومات وتوصيلها للمستفيد بأقل جهد ممكن.

في حين عبر ما نسبته (28%) من أفراد العينة المبحوثة أن تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات حتى وان كان ضمن استراتيجية المؤسسة، إلا أن تنفيذ هذه البرامج غير ممكن نظرا لعدة عوامل من أهمها؛ أن المكتبات في حد ذاتها لا تتبنى ولا تعمل بتكنولوجيا المعلومات. وفي ظل غياب الإمكانيات المادية والفكرية اللازمة فإن مثل هذه الاستراتيجيات تبقى حبيسة المكاتب ولا يمكن تجسيدها. في حين تحفظت نسبة (05%) في الإدلاء برأيها في خصوص هذا الموضوع.

أما عن الدوافع التي جعلت من المكتبات عينة الدراسة تعمل على إدراج تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات ضمن استراتيجيتها فهي متباينة نوضحها في التمثيل البياني التالي:



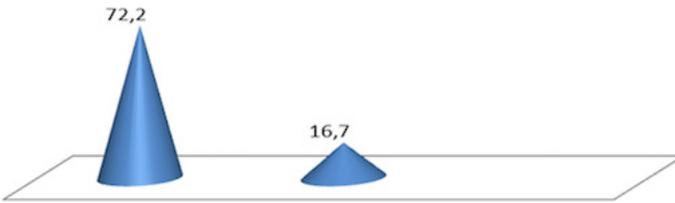
حيث أن ما نسبته (3,33%) من أفراد العينة المبحوثة يرون بأن الدافع وراء ادراج تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات يعود إلى أن هذا الأخير تعد من استراتيجيات المؤسسة، الشأن الذي يستدعي تكاتف جهود الموظفين (المكتبيين) من أجل بلوغ هذا الهدف وتحقيقه نظرا لما يعود عنه من النفع على المؤسسة وموظفيها على حد سواء، فضلا على الخدمات الاجتماعية التي ستفيد المواطنين والتي من شأنها رفع المستوى الثقافي لديهم وتمكينهم من اكتساب مهارات في استخدام تكنولوجيا المعلومات التي ستساعدهم في الوصول إلى مصادر معلومات موثوقة بسهولة ويسر. في حين اعتبر ما نسبته (22.2%) من أفراد العينة المبحوثة أن الدافع وراء تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات يعود إلى مبادرات فردية من طرف العمال (المكتبيين) داخل المؤسسات والذين استشعروا الأهمية

الكبيرة لمثل هذه النشاطات، ويعتبرون أن هذه البرامج من شأنها الحد من عديد الأزمات التي تعاني منها المكتبات العمومية على غرار: نقص مصادر المعلومات، ضعف ثقافة المقروئية ونقص التردد على المكتبات العمومية. أما ما نسبته (11.1%) فاعتبروا أن الدوافع تعود إلى إرادة سياسية حيث أن القانون الجديد المنظم للمكتبات العمومية (12-234) يحث المكتبات العمومية على استعمال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة والعمل على نشر ثقافة معلوماتية عصرية تستجيب لمتطلبات الخدمة المكتبية المعاصرة.

ويخصوص جاهزية المكتبيين لتقديم برامج تكوينية في تكنولوجيا المعلومات وبناء على بيانات الشكل رقم (09) أدناه فإن أغلبية أفراد العينة المبحوثة عبرت عن شعورها بأنها ملزمة على تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات بنسبة (72.2%) مبررين ذلك بأن هذا النوع من الأنشطة يعد من المهام الرئيسية للمكتبي، وأن الاعتبارات المهنية والأخلاقية التي تلزم المكتبي في تسهيل وصول المستفيدين للمعلومات هي التي تلزمه على تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات، نظرا لكون هذه الأخيرة تمكن المستفيدين من المهارات اللازمة للوصول إلى المعلومات في ظل بيئة رقمية تزخر بكم وافر من المعلومات ذات جودة ومصداقية، في حين أن ما نسبته (16.7%) من أفراد العينة المبحوثة يرون أنهم غير ملزمين على تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات وذلك نظرا ل:

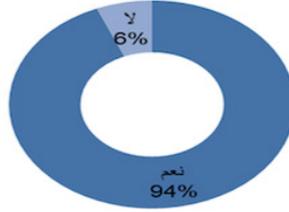
- أن هذا النوع من الأنشطة لا يدخل بصفة مباشرة وإلزامية ضمن مهامهم كمكتبيين،
- أن قلة الإمكانيات المادية والمهارات اللازمة تحولان عائق دون تحقيق ذلك.

شكل -09- الزامية المكتبيين على تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات



وبناء على كون تكوين المستفيدين على تكنولوجيا المعلومات ضمن استراتيجية المؤسسة ووجود الدوافع لذلك وتحفز المكتبيين للقيام بذلك فإن أغلبية أفراد العينة المبحوثة عبرت عن أنهم يخططون لتقديم برامج تكوينية في المستقبل وهذا ما تفيد به بيانات الشكل الموالي.

شكل رقم 10- تخطيط المكتبات لتقديم برامج تكوينية في تكنولوجيا المعلومات



حيث أن ما نسبته (94%) من أفراد العينة المبحوثة أكدت بأن مكتباتهم تعتزم على تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتباتهم وكذا تكوين مستفيديهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستقبل القريب. وذلك نظراً لأن معطيات الواقع؛ المتمثلة في نقص التردد على المكتبة وضعف المقروئية وانتشار الثقافة الرقمية حتمت على المكتبات العمومية أن تقوم بمثل هذه الأدوار الجديدة وأن تتكيف معها لضمان بقائها واستمراريتها ومن ثمة التأكيد على دورها الاجتماعي. في حين عبرت نسبة قليلة جداً والتي لا تمثل بالضرورة أي مكتبة من المكتبات عينة الدراسة عن عدم شروعهم في التخطيط لتقديم برامج تكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3. الخطوات والاقترحات لإعداد برامج تكوين المستخدمين في المكتبات العامة على استعمال

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1.3. الخطوات المبدئية

إذا أرادت المكتبة العامة في الجزائر أن تؤدي دوراً نشطاً في المجتمع، وإذا كانت تعتقد أن دورها هو بالفعل المساهمة في نشر المعرفة وخدمة القيم التي تدعم العمليات الديمقراطية، فيجب أن توظف أيضاً للوصول إلى كل جماهيرها المحتملة. من خلال اجراء بعض الخطوات العملية:

- الخطوة الأولى: تحليل المجتمع: يكون تحليل المجتمع المحلي الذي تعمل فيه المكتبة مفيد للغاية، ولكن في السياق الذي يهمننا هنا، فإنه يسمح قبل كل شيء بتحديد من هو التدريب المقصود، بمعنى آخر تحديد المجموعات المستهدفة. هناك العديد من الطرق للتعرف على حياة المجتمع ويجب أخذها جميعاً في الاعتبار- من المقارنات الإحصائية إلى المقابلات مع الأشخاص الذين يؤثرون في حياة المدينة أو المنطقة، وقراءة الصحافة المحلية، وما إلى ذلك. بمجرد أن يتم تقييم المعلومات التي تم جمعها وفهم مكان المكتبة

العامة في السياق الاجتماعي بشكل أفضل، يصبح من السهل تحديد المجموعات التي من المحتمل أن تستفيد من التدريب المتوخى. قد يختلف هذا النوع من التقييم من مكتبة لأخرى. إلى جانب الإحصائيات، تساهم طرق أخرى لجمع المعلومات أيضًا في رسم الصورة العامة.

- في بعض المكتبات العامة تتمتع القراءة العامة بتقاليد طويلة، وتعد المكتبات مؤسسات راسخة. أما في بعض المكتبات القراءة ليست مرسخة بشكل جيد، هنا المهمة بداهة تكون أكثر صعوبة. ومع ذلك، وبذلك تحتاج المكتبات إلى الابتعاد عن الأنماط التي عفا عليها الزمن، والتي لا تخلو من التحديات حيث يصعب أحيانًا مواكبة وتيرة التغيير الاجتماعي.
- الخطوة الثانية: التخطيط للدورات التدريبية أو التكوينية: بعد الانتهاء من العمل التحضيري، يتعلق الأمر بالانتقال إلى الجوانب العملية، في هذه الحالة إلى التخطيط للدورات التدريبية المراد إقامتها. في هذا القسم، يتعلق الأمر أيضًا بموضوعات التفكير التي تهتم المعلمين أو المشاركين بشكل أكثر تحديدًا في الدورات التدريبية، والمعرفة الموضوعية، والمواد التعليمية.
- الخطوة الثالثة: عرض تقديمي للبرنامج: يعد تقديم برنامج تدريب المستخدم خطوة حاسمة. في الواقع، إذا لم تصل المعلومات إلى الفئات المستهدفة أو لم تنجح في جذب اهتمامهم، فإن الجهود التي بُذلت سابقًا ستظل بلا جدوى. يتعلق الأمر هنا بالتساؤل عن مكان المجموعات المستهدفة، والقنوات المستخدمة لإرسال المعلومات إليهم، وأفضل طريقة كخطوة أخيرة، لجذب انتباههم. تهدف الاقتراحات والنصائح المقدمة هنا إلى المساعدة في ذلك، والنقاط التي تستحق الدراسة هي على سبيل المثال: مستوى الصعوبة، أو الاعتبارات التعليمية، أو العناصر التي يجب تضمينها في كل جلسة، أو العرض التثقيفي الذي يجب اتباعه وما إلى ذلك.
- الخطوة الرابعة: التقييم: نظرًا لأن تقييم التدريب ضروري حتى تتمكن من تحسين البرنامج وتطويره لاحقًا، فإننا نوصي بشدة بتخصيص أكبر قدر ممكن من الوقت له. يمكننا بعد ذلك تحديد الأخطاء والمشكلات، وإزالتها من الجلسات المستقبلية، وتحسين البرنامج بشكل أكبر لتلبية احتياجات الفئات المستهدفة بشكل أفضل. يجب أن تجيب خطة التدريس على ثلاثة أسئلة متأصلة في أي مشروع تدريبي: ما الذي يجب تدريسه ولماذا وكيف. وهذا يجعلها أداة تقييم قيمة، علاوة على أنها مفيدة جدًا لتطوير البرامج المستقبلية لأنها تجعل من الممكن تحليل الأداء التدريسي للدورة التدريبية. هل نقوم بالفعل بتدريس ما خططنا له في الأصل؟ هل هذا يعتمد على طريقة تعليمية صلبة؟ هل مستوى التدريس يتوافق مع مستوى معرفة المشاركين؟ يجب أن يضاف في هذا الصدد أن جلسات التقييم يشارك فيها المكتبيون والمشاركون. ويجب الأخذ في الحسبان أن التقييم يمكن أن يكون معقدًا بشكل خاص من حيث الهيكلة والتنظيم والتطبيق.

2.3. اقتراحات لبرامج تكوين المستخدمين على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن للمكتبة العامة لتكوين مستخدميها على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تدعو المشاركين إلى فصول مدرسية إلى مقرها، أو إعداد دورات تدريبية مجانية مفتوحة للجميع.

ومع ذلك، قد تكون هذه الطريقة محددة لنطاق التكوين. إن الأهمية المتزايدة التي يوليها المجتمع سريع التغيير لمفهوم التعلم مدى الحياة تجبر المكتبات على استكشاف طرق أخرى لجعل مقتنياتها الهائلة وأدوات استرجاع المعلومات متاحة للجمهور. هذا الأخير لا يتألف فقط من أولئك الذين يزورون المكتبة بانتظام ويستخدمون من خدماتها، ولكن أيضًا من جميع أفراد المجتمع الذين، لأسباب مختلفة، لم يكتشفوا بعد ما يمكن لمثل هذه المؤسسة أن تقدمه لهم.

وبالتالي، فبدلاً من مجرد انتظار وصول المستخدمين إلى مقرها، يمكن إجراء مسح مجتمعي لتحديد المجالات التي تحتاج المكتبة للاستثمار فيها لتوسيع المشاركة في الدورات التدريبية، وربما تحديد الاحتياجات التي لم تتم تلبيتها في هذه العملية. من خلال هذا المسح يمكن التعرف مستوى التعليم ومقارنته بمدن أخرى وفي غالب الأحيان الأشخاص ذوو المستوى المتدني يرون أنفسهم مهمشين، في هذه الحالة يجب على المجتمع أن يسعى للتعويض عن أوجه قصورهم ومنحهم المؤهلات التي يحتاجون إليها للعثور لاستخدام المكتبة والاستفادة من خدماتها ومحتوياتها. كذلك من خلال المسح يمكن التعرف فئات الشباب الذين تركوا الدراسة لسبب أو لآخر مشاكل اجتماعية أو اقتصادية أو غيرها من الأسباب. إذن مهمة تحديد الفئات المستهدفة تكون مثيرة، وبالتالي تسمح بالتواصل مع الشركاء الخارجيين ثم إقامة علاقات عمل دائمة معهم والاستفادة من فتح باب النقاش والأفكار.

ما يمكن أن يقدمه المكتبيون المكونون أو المشاركون في الدورات التدريبية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات، المعرفة الخاصة بالحواسيب التي يمكن أن تكون بديهية للبعض لكنها معقدة للبعض الآخر، مثلاً يمكن تدريبهم على الاستخدامات الأساسية، مثل التعامل مع الكمبيوتر والفأرة، وإنشاء البريد الإلكتروني، واستخدام المتصفحات. كما يمكن تدريبهم على استخدام الإنترنت بالإضافة إلى معرفة كيفية استخدام الحاسوب، يجب أن يتمتع المشاركون في التكوين ببعض الخبرة في الإنترنت مثلاً كيفية استعمال محركات البحث، وكيفية صياغة الأسئلة ذات الصلة، وفهارس الموضوعات، والمجموعات عبر الإنترنت، وكذا استخدام قواعد البيانات. ممكن أن تتناول الدورات جوانب مختلفة من رسالة المكتبة ومكانتها في المجتمع؛ ودور المكتبة كمركز ثقافي للمجتمع بأسره، بالإضافة إلى إجراءات

الرجوع إلى الفهرس الإلكتروني. تم استكمال هذا الجزء النظري ببعض التمارين العملية التي تتكون من تحديد موقع وثيقة ما في موقع قواعد المعطيات في الانترنت؛ أو يمكن تخصيص دورة لطرق البحث المعلوماتية الأكثر تفصيلاً، مما يؤدي إلى استشارة الموسوعات والقواميس والكتب السنوية الإحصائية، وما إلى ذلك، المقدمة على الورق أو في شكل رقمي. يعلم الجميع مدى صعوبة التعلم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أن الكمية الهائلة من المعلومات المتاحة على الإنترنت تسير إلى حد ما في نفس الاتجاه وتنتج نتائج مماثلة، خاصة عندما يتعلق الأمر بالمسنين، لذلك يمكن تعريفهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستخدام صيغة كلاسيكية إلى حد ما: من خلال التراكيب المكتوبة المصممة كقصص خيالية قصيرة، القصد منها هو توجيه المشاركين على طول هذه الرحلة التي تهدف إلى منحهم الوسائل لإتقان التكنولوجيا.

في الأخير يجب أن ينظر جدياً في أهمية التدريب بالنسبة للمكتبات العامة في الجزائر. ويعد له برنامجاً كامل ومتكامل لأنه جزء من مهام المكتبة العامة في ظل عزوف القراء عن القراءة واستعمال المكتبة العامة. ولا ينظر إلى التكوين على أنه كمال أو مهمة روتينية للمكتبات.

خاتمة

الملاحظ في المكتبات عينة الدراسة أن معظم المكتبيين ليسوا مؤهلين (أي ليس لديهم تكوين في تكنولوجيا المعلومات)، ولا يتحكمون بشكل جيد في هذه التكنولوجيات، ليؤدوا هذا الدور بشكل مقبول. بالإضافة إلى النقص في تكوين المكتبيين، وفي بعض الحالات، المكتبات عينة الدراسة لا تتوفر على أجهزة كومبيوتر كافية لتقترح دورات تكوينية لمستعملها، كذلك معظم المكتبات العامة لا تملك الموارد الأساسية لتسيير نشاطاتها اليومية. وإنها تتلقى صعوبة في إدارة أوقات العمل فيها وذلك لنقص الموظفين فيها، ومشكل آخر تواجهه المكتبات هو عدم قدرتها على تخصيص مساحة لتعليم مستعملها وتدريبهم على تكنولوجيا المعلومات، لذا على المكتبات العامة بشكل عام أن تقترح وسائل وطرق تتناسب مع ميزانيتها وطموحاتها في تكوين مستعملها، فيمكن أن تقترح مثلاً التكوين عن بعد بالنسبة للمستعملين الذين يتحكمون بشكل يسير في هذه التكنولوجيات. كما يمكن أن تطلب المساعدة من المستعملين الذين يتحكمون فيها، أو من شركائها الاجتماعيين أو الجمعيات التي تعمل في نفس الإطار أي الخدمة العامة لتنشيط ورشات لتكوين المستعملين، والتي لا تكون بالضرورة موجودة في مقر المكتبة العامة.

قائمة المراجع

- Axiell. 2015, The library of the future: Meeting the public's needs. Retrieved from: <https://colibris.link/quaR3/> consulté le 22/01/2022
- Carrier, Christine. 1999. « La formation des publics dans les bibliothèques municipales d'Amiens », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1999, n° 1, p. 76-78. En ligne : <https://colibris.link/4Aixc>. Consulté le 23/12/2021
- Fogelström, Catharina, Haglund, Tina. 2005. « TUNE, Training of Library Users in New Europe », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), n° 6, p. 90-94. En ligne : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-,06-0090-012> ISSN 1292-8399. Consulté le 7/01/2022
- Jacques, Jean-François, 2002. « La formation des adultes à la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2002, n° 3, p. 65-69.
En ligne : <https://colibris.link/2tCZV>. Consulté le 31/12/2021
- Renaudin, Coline. 2019. La formation des usagers : une mission essentielle des bibliothèques, <https://encyclopedie.wikiterritorial.cnfpt.fr>. Consulté le 2/01/2022
- Sass, Rivkah K. (n. d). Training techniques for new information technologies, retrieved from: <https://colibris.link/vYdbd>. Consulté le 18/01/2022
- Teillard, Sylviane et Oudjaoud Maryse. 2002. Les activités de formation et d'insertion à la bibliothèque municipale de Grenoble, Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2002, N° 2 p.70-74. <https://colibris.link/bp8EX>. Consulté le 5/01/2022
- Xie, Bo; Bugg, M. Julie. 2009. Public library computer training for older adults to access quality internet health information. Libr Inf Sci Res. September 1; 31(3): 155. Retrieved from: <https://colibris.link/54UfX> Consulté le 12/01/2022
- محجوب، وجيه. 2004. أصول البحث العلمي ومناهجه. عمان: دار المناهج، ص. 249، 2004

مستخلص

في سياق السعي المكثف والحديث للمكتبات العمومية باعتبارها مؤسسات معلوماتية معنية بدعم وتعزيز الثقافة والتعليم لدى الأفراد والمجتمع، برزت مجموعة من الأدوار الجديدة للمكتبات العمومية؛ من بينها تكوين المستفيدين على الاستخدام الفعال والأمثل للتكنولوجيا الحديثة للمعلومة، بغية زيادة فاعلية وصولهم لمصادر ومعلومات تتسم بالمصداقية والموثوقية تستجيب لاحتياجاتهم المعلوماتية والمعرفية.

ولتفعيل هذا الدور المستجد، أصبح على المكتبات العمومية تطوير وتقديم دورات تكوينية للمستفيدين على استخدام تكنولوجيا المعلومات. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للكشف على مدى مساهمة مكتبات المطالعة العمومية بوهران - الجزائر- في تكوين مستفيديها على تكنولوجيا المعلومات. ولتحقيق ذلك استخدمنا المنهج المسحي، على المكتبات العمومية بمدينة وهران، واعتمدنا في ذلك على أداة المقابلة وجهت للموظفين بهذه المكتبات، وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج نذكر من أهمها:

- أن المكتبات العمومية بمدينة وهران لا تمتلك بنية تحتية تكنولوجية متينة، واستخدمها لها ضيف جدا، باستثناء بعض النشاطات الجانبية.
- أن المكتبات العمومية بمدينة وهران لا تساهم في تكوين مستفيديها على تكنولوجيا المعلومات، إلا بشيء اليسير الذي لا يمكن قياسه، وإلى جانب ذلك فهي تقدم وبشكل نسبي دورات تكوينية في مجالات أخرى.
- تعمل المكتبات العمومية بمدينة وهران على بناء استراتيجية تمكنها من: تعزيز الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات، والتخطيط للقيام بدورات تكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات للمستفيدين.

وبناء على هذه النتائج؛ قدم الباحثان خطوات ومقترحات من شأنها مساعدة المكتبات في اعداد برامج تكوينية في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات.

كلمات مفتاحية

المكتبات العامة، تكنولوجيا المعلومات، التكوين، المستعملون، الأزمة

Résumé

Dans le contexte de la poursuite des objectifs des bibliothèques publiques en tant qu'institutions d'information soucieuses de soutenir et de promouvoir la culture et l'éducation des individus et de la société, de nouveaux rôles ont émergé ; parmi ceux-ci, la formation des usagers aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, qui permet à ses usagers d'accroître leur accès effectif aux sources et aux informations crédibles et fiables répondant à leurs besoins.

Aussi afin d'activer ce rôle émergent, les bibliothèques publiques doivent développer et offrir des séances de formation pour les utilisateurs dans le domaine des technologies de l'information. A partir de là, cette étude tente de révéler dans quelle mesure les bibliothèques publiques de la ville d'Oran - Algérie - ont contribué à former leurs usagers aux technologies de l'information. Pour cela, nous avons utilisé une approche descriptive des bibliothèques publiques de la ville d'Oran. Cette étude était basée sur un outil d'entretien adressé au personnel de ces bibliothèques. Elle a abouti sur un ensemble de résultats, dont les plus importants étaient :

- les bibliothèques publiques de la ville d'Oran ne disposent pas d'une infrastructure technologique solide, et son usage en est pour cela très faible, exception faite pour certaines activités annexes ;
- Les bibliothèques publiques de la ville d'Oran n'offrent pas de cours de formation à ses usagers en informatique, à l'exception de quelques activités, mais, elles forment ses usagers dans d'autres domaines ;
- Les bibliothèques publiques de la ville d'Oran tentent à développer une stratégie qui favorise ; l'utilisation des technologies de l'information et à la planification de formations en informatique pour les utilisateurs.

Sur la base des résultats obtenus, les chercheurs ont présenté des étapes et des propositions susceptibles d'aider les bibliothèques proposant des formations aux nouvelles technologies de l'information à leurs usagers.

Mots-clés

Bibliothèques publiques, nouvelles technologies, formation, usagers, crise

Abstract

In the context of the intensive pursuit of public libraries as information institutions concerned with supporting and promoting the culture and education of individuals and society, a range of new public library roles has emerged; among them is the formation of users in the efficient and optimal use of modern information technology. In order to increase their effective access to credible and reliable sources and information meets their needs.

In order to activate this emerging role, public libraries have to develop and offer training courses for users in the field of information technology. From this point, this study tries to revealed the extent to which the public libraries in oran city - Algeria- contributed in forming its users on information technology. To that end, we have used descriptive approach on the public libraries at Oran city. This was based on an interview tool addressed to the staff of these libraries. The study reached to a set of results, the most important of which were:

- public libraries in Oran city do not have a solid technological infrastructure, and its use for it is a very weak, except for some side activities;
- Public libraries in Oran city do not provide training courses for its users in information technology, except for a few activities. but, relatively, it does provid training courses in other fields;
- Public libraries in Oran city work on developing a strategy which promotes; usage of information technology, and planing to provide trainig courses in IT for the users.

Based on these results, the researchers do presented steps and proposals which may help libraries providing training courses.

Keywords

Public libraries, information technology, training, users, crisis
