



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علم المكتبات  
تخصص تكنولوجيا و هندسة المعلومات



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ :

اثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية  
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية TA والمكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم  
"تمونجا"

تحت إشراف الأستاذة:

أ. د. وليد زوليخة "عامر"

من إعداد الطالبتين:

عليك سعاد

عليك فتيحة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة مستغانم	د. لزرق هواري
مشرفا و مقررا	جامعة معسكر	د. وليد زوليخة "عامر"
مناقشا	جامعة معسكر	أ. أميكاتي كريمة

السنة الجامعية: 2018-2019 م



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علم المكتبات  
تخصص تكنولوجيا و هندسة المعلومات



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ :

اثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية  
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم  
"نموذجاً"

تحت إشراف الأستاذة:

أ. د. وليد زوليخة "عامر"

من إعداد الطالبتين:

عليك سعاد

عليك فتيحة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة مستغانم	د. لزرق هواري
مشرفا و مقرا	جامعة معسكر	د. وليد زوليخة "عامر"
مناقشا	جامعة معسكر	أ. ميكاتي كريمة

السنة الجامعية: 2018-2019 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

عليك، سعاد، عليك، فتيحة

اثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية: المكتبة المركزية  
ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم نموذجاً/ عليك سعاد، عليك فتيحة؛ إشراف  
د. وليد زوليخة. مستغانم: جامعة مستغانم، 2019. 140 ص: جداول، اشكال؛ 30 سم. -  
ببليوغرافيا؛ ملاحق.

# شكر وتقدير

"اللهم ربنا لك الحمد والشكر لما خلقتنا ورزقتنا وهديتنا وأنقذتنا

وفرجت عنا و وفقتنا"

نتقدم بالشكر الجزيل للتي أسدت الجميل تفضيلا

الأستاذة وليد زوليخة

التي أشرفت على تأطيرنا خلال هذا البحث

فكل الشكر والامتنان على تعاونها الصادق معنا وسعة صدرها وصبرها علينا

وعلى كل توجيهاتها الشخصية

نسال الله الكريم أن يجعل ذلك في ميزان حسناتها ويجزيها عنا خير الجزاء

كما لا ننسى أن نتقدم بخالص الشكر إلى من ساهم وساعدنا في إتمام هذا العمل من

قريب أو بعيد ندعو الله أن يجزيهم الجزاء الأوفى

ويشرفنا جدا أن نتقدم إلى أعضاء لجنة المناقشة بأسمى عبارات الشكر والتقدير بقبول

مناقشة هذا العمل.

# الأهداء

يا من أودعتني لله أهديك هذا العمل إلى طريقي المستقيم إلى طريق الهداية "أبي الغالي"

إلى ينبوع الصبر والتفائل والأمل

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله "أمي الغالية"

إلى سندي وقوتي وملادي بعد الله، إلى من آثروني على أنفسهم إلى من علموني علم

الحياة إلى من اظهروا لي ما هو أجمل من الحياة "إخوتي وأخواتي"

إلى من كانوا ملاذي وملجئي إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات

إلى من سأفتقدهم "صديقاتي"

إلى من يجمع بين حزني وسعادتي، إلى سندي في الحياة إلى فرحتي

وقرة عيني "خطيبي"

إلى من رافقتني منذ مشواري الدراسي إلى توأم روحي ورفيقة دربي إلى صاحبة القلب

الطيب والنوايا الصادقة ابنة عمي وزميلتي في هذا العمل "فتيحة"

إلى ينبوع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت إلى كل من كانوا معي صديقاتي "فتيحة"

،قمر، بشري، صابرين، سعاد، امينة، ايمان

على طريق النجاح والخير إلى كل من عرفوني واعرفهم الى كل من علموني ان لا

أضيعهم

سعاد

# الأهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لو لا فضل الله علينا أما بعد:

إلى مورد الحب الصادق ونبع الحنان الدافق إلى من غمرتني بحنانها وتذكرتني بدعائها  
إلى من صقلت ذاتي بأخلاقها الكريمة حبيبتي أُمي

إلى من هد الصخر من اجل أن انعم بالراحة مطمئنة النفس ومن مشى حافيا على الشوك  
في الليالي الحالكة لأمشي مرفوعة الرأس، إلى من منحني الثقة والقوة لأثابر واصل إلى  
هدفي الأسمى أبي العزيز

إلى أجمل ما منحاني والدي من هدية إخوتي محمد، أمير، ياسين، مروة

إلى منبع الحنان الثاني جدتي العزيزة حفظها الله ورزقها الشفاء العاجل

إلى من شاركتني هذا العمل رفيقتي وابنة عمي القريبة إلى قلبي سعاد

إلى كل الأهل والأقارب كل من عائلة عليك، سعودي، قسراوي، حمزة، مسعودان

إلى كل صديقة تعرفت عليها في مشواري الدراسي واخص بالذكر كل من

فتيحة، فتيحة، ابتسام، قمر، سعاد، صبرين، ايمان، بشرى

إلى كل من تسعهم ذاكرتي ولا تسعهم مذكرتي

فتيحة

## قائمة المحتويات

بطاقة فهرسية		
شكر وتقدير		
الإهداء		
قائمة المحتويات		
قائمة المختصرات		
قائمة الجداول		
قائمة الأشكال		
المقدمة		
<b>الإطار المنهجي: إجراءات الدراسة</b>		
الرقم	المحتويات	الصفحة
	التمهيد	17
1	الإشكالية وفرضيات الدراسة	17
1-1	الإشكالية	17
2-1	فرضيات الدراسة	18
2	أساسيات موضوع البحث	18
1-2	أهمية الموضوع	19
2-2	أسباب اختيار الموضوع	19
3-2	أهداف الدراسة	20
3	المنهج المتبع والعينة	20
1-3	المنهج الدراسة	20
2-3	عينة الدراسة	21
4	أدوات وأساليب البحث	22
1-4	مفهوم أدوات البحث ودورها في البحث العلمي	22
2-4	الدراسات السابقة	22
3-4	مصطلحات الدراسة	24
4-4	حدود الدراسة	25

قائمة المحتويات

26	الخلاصة	
<b>الفصل الأول: التكوين وتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية</b>		
28	التمهيد	
28	التكوين	1
28	مفهوم التكوين وأنواعه	1-1
31	أهمية وأهداف التكوين	2-1
34	طرق وأساليب التكوين	3-1
36	تكنولوجيا المعلومات	2
37	ماهية تكنولوجيا المعلومات	1-2
39	تكنولوجيا التكوين	2-2
41	تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التكوين	3-2
42	الخلاصة	
<b>الفصل الثاني: جودة الخدمات في المكتبات الجامعية</b>		
44	التمهيد	
44	الخدمات المكتبية	1
44	مفهوم الخدمات المكتبية	1-1
45	مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية	2-1
63	الأنظمة الآلية في تسيير المكتبات	3-1
69	جودة الخدمات	2
69	مفهوم جودة الخدمات	1-2
70	خصائص جودة الخدمات	2-2
72	اثر التكوين على الخدمات المكتبية	3-2
72	الخلاصة	

قائمة المحتويات

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية بمستغانم		
75	التمهيد	
75	بطاقة فنية عن المكتبات الجامعية	1
75	المكتبة المركزية ITA	1-1
83	كلية العلوم الاجتماعية	2-1
88	تحليل الاستبيان الخاص بالمكتبتين	2
88	تحليل الاستبيان الخاص بالمكتبة المركزية ITA	1-2
108	تحليل الاستبيان الخاص بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية	2-2
129	النتائج	3
129	النتائج العامة للدراسة	1-3
131	النتائج على ضوء الفرضيات	2-3
132	الاقتراحات	
132	الخلاصة	
	الخاتمة	
	البيبلوغرافية	
	الملاحق	

قائمة المختصرات:

1. باللغة العربية:

الصفحة	ص
دون تاريخ	(د.ت)
دون مكان	(د.م)
العدد	ع
الطبعة	ط

2. باللغة الأجنبية:

<b>OPAC</b>	<b>Online Public Access Catalog</b>
<b>MARC</b>	<b>Machin redeable Catalogue</b>
<b>OCLC</b>	<b>Online Computer Library Center</b>
<b>LAN</b>	<b>Local Area Network</b>
<b>WAN</b>	<b>Wide Area Network</b>
<b>ASQC</b>	<b>American Society for Quality Control</b>
<b>ESQC</b>	<b>Europen Society for Quality Control</b>
<b>SYNGEB</b>	<b>System Normalise de Gestion de Bibliothèque</b>
<b>CERIST</b>	<b>Centre de Recherche sur l'information scientifique</b>
<b>Winisis</b>	<b>Windows integrated set of l'information Systems</b>
<b>CDS/ISIS</b>	<b>Computerized Documentation Service/Integrtd Set of Information System</b>
<b>ISIS</b>	<b>Integrated Set of Information System</b>
<b>PMB</b>	<b>Programme pour Ma Bibliothèque</b>
<b>CD/ROM</b>	<b>Compact Disc-Read Only Memory</b>

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
76	العاملون بالمكتبة المركزية	01
77	الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية	02
77	مستعملي المكتبة المركزية	03
85	عدد العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية	04
85	الرصيد الوثائقي لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية	05
86	مستعملي مكتبة كلية العلوم الاجتماعية	06
108/88	مكان العمل	27/07
109/89	رتبة العاملين بالمكتبة المركزية	28/08
110/90	الخبرة المهنية	29/09
112/92	استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة	30/10
113/93	تكوين العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات	31/11
114/94	ضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات	32/12
115/95	ضرورة التكوين	33/13
116/96	مدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة	34/14
117/97	الأنظمة الآلية في المكتبة	35/15
118/98	الاستفادة من الدورات التكوينية	36/16
119/99	مكان الدورات	37/17
120/100	عدد الدورات	38/18
120/101	شكل الدورات	39/19
121/102	مدى الاستفادة من التكوين	40/20
122/103	التكوين الذاتي	41/21
123/104	طبيعة التكوين	42/22
124/105	مجالات التكوين	43/23

125/106	التكافؤ في تكوين الموظفين	44/24
126/106	تعميم التكوين	45/25
127/107	اثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية	46/26

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
82	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية ITA	01
87	الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية	02
109/89	تمثيل بياني لمكان العمل	23/03
110/90	تمثيل بياني لرتبة العاملين بالمكتبة المركزية	24/04
111/91	تمثيل بياني للخبرة المهنية	25/05
112/92	تمثيل بياني لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة	26/06
113/93	تمثيل بياني لتكوين العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات	27/07
114/94	تمثيل بياني لضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات	28/08
116/95	تمثيل بياني لضرورة التكوين	29/09
116/96	تمثيل بياني لمدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة	30/10
117/97	تمثيل بياني الأنظمة الآلية في المكتبة	31/11
118/98	تمثيل بياني للاستفادة من الدورات التكوينية	32/12
119/99	تمثيل بياني لمكان الدورات	33/13
120/100	تمثيل بياني لعدد الدورات	34/14
121/101	تمثيل بياني لشكل الدورات	35/15
122/102	تمثيل بياني لمدى الاستفادة من التكوين	36/16
123/103	تمثيل بياني للتكوين الذاتي	37/17
124/104	تمثيل بياني لطبيعة التكوين	38/18
125/105	تمثيل بياني لمجالات التكوين	39/19

126/106	تمثيل بياني لتكافؤ تكوين الموظفين	40/20
127/107	تمثيل بياني لتعميم التكوين	41/21
128/108	تمثيل بياني لأثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية	42/22

# المقدمة

يتميز العصر الحديث بجملة من التغيرات الاجتماعية،الاقتصادية والثقافية بعد الاكتشافات العلمية والتكنولوجية، حيث تطلب ذلك اهتماما بالغا بالتنظيم العلمي السليم، الذي يحقق للمجتمعات التقدم، حيث أصبح هذا الأخير بحاجة ماسة الى تكوين وتدريب الأفراد المختصين، وذلك لتنمية قدراتهم ورعاية مواهبهم خاصة في مجال هذه التكنولوجيات الحديثة.

فقد أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات الآن تولي اهتماما كبيرا بمسألة تكوين الإطار البشري، إذ يعتبر من المسائل الهامة التي توليها الجامعات قدرا كبيرا من اهتمامها، لان الحاجات التي تفرزها ثورة تكنولوجيا المعلومات والتقدم المتواصل في ميادين الحياة العلمية، يتطلب من هذا الإطار البشري تحصيل معارف تواكب هذا التقدم والتقدم حتى تكون أكثر ارتباطا بالوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستخدمها هذه المؤسسات.

وقد يكون احد الأهداف الأساسية من التكوين هو تلقين المكونين الطرق والأساليب النظرية والعملية وذلك من اجل تقديم أحسن الخدمات المكتبية تقوم على الأسس العلمية، ومساعدة العمال بهذه المؤسسات الوثائقية على تنمية قدراتهم ونسخ علاقات جيدة فيما بينهم من اجل تنمية تقديم خدمة مكتبية ذات جودة عالية، وكسب رضا المستفيد وتحقيق أهداف المكتبة.

وعلى هذا الأساس فقد تناولت دراستنا موضوع اثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية، حيث يعتبر التكوين ركيزة من الركائز الأساسية لتقديم افضل الخدمات وتحسين أداء موظفين في اكتساب المعارف والمهارات، وهذا ماتسعى إليه المكتبات الجامعية.

وبناء على ماسبق فان دراستنا تناولت هذا الموضوع من خلال خطة البحث بدءا بالإطار المنهجي للدراسة الذي تناولنا فيه الإشكالية والتساؤلات والفرضيات وأهداف وأهمية

الدراسة، مروراً بأسباب ومصطلحات الدراسة، والفصل الأول كان تحت عنوان التكوين وتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، حيث تضمن هذا الأخير على مبحثين تضمن الأول على التكوين، أما الثاني كان حول تكنولوجيا المعلومات، والفصل الثاني الذي كان تحت عنوان جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، تضمن أيضاً مبحثين حيث تعرضنا في المبحث الأول إلى الخدمات المكتبية، أما المبحث الثاني فقد تضمن جودة الخدمات المكتبية

والفصل الثالث خصص للجانب التطبيقي والذي جاء تحت عنوان واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم، حيث تضمن ثلاث مباحث، حيث تمحور المحور الأول حول البطاقة الفنية لكلتا المكتبتين، أما المبحث الثاني تضمن تحليل الاستبيان الخاص بالمكتبتين، أما المبحث الأخير تضمن تقديم النتائج العامة، ونتائج على ضوء الفرضيات، وفي الأخير قمنا بتقديم مجموعة من الاقتراحات التي توصلنا إليها من خلال بحثنا هذا، لنختم هذه الدراسة بخاتمة وملخص عام لها.

# الإطار المنهجي:

## 1- الإشكالية وفرضيات الدراسة

1-1 الإشكالية.

1-2 الفرضيات

## 2- أساسيات موضوع البحث

1-2 أهمية الموضوع

2-2 أسباب اختيار الموضوع

2-3 أهداف الدراسة

## 3- المنهج المتبع والعينة

1-3 منهج الدراسة

2-3 عينة الدراسة

## 4- أدوات وأساليب البحث

1-4 مفهوم أدوات البحث ودورها في البحث العلمي

2-4 الدراسات السابقة

3-4 حدود الدراسة

4-4 مصطلحات الدراسة

## التمهيد:

يتم البحث العلمي بالتكامل بين النظري والتطبيقي، وان كان هنالك فصلا بينهما فهو لضرورة منهجية فقط، لان قيمة البحث مرتبطة بالأسلوب والمنهجية التي يتبعها كل باحث لبلوغ أهداف دراسته وإتباع الطريق الصحيح للوصول إلى الحقيقة العلمية التي تغطي موضوع البحث، لذا على كل باحث أن يتقيد بالإطار المنهجي في بحثه كي يتمكن من وضع إستراتيجية بحث محكمة تمس كل مراحل بحثه لتفادي الخروج عن الموضوع والعمل في إطار موضوع البحث للوصول إلى النتائج المطلوبة.

## المبحث الأول:

## 1-1 الإشكالية:

نظرا للتقدم المتسارع والمتلاحق والملموس في شتى المجالات والقطاعات، وبصفة خاصة في المكتبات، بزغت الحاجة إلى تأهيل وتنمية الموارد البشرية الموجودة في المؤسسات الوثائقية بصفة عامة، وخاصة المكتبات وذلك لمواجهة التحديات التي تواجه المكتبات .

كما أن التطورات التقنية والفنية في مجال معالجة واسترجاع المعلومات أدت إلى إحداث عدة تغييرات على جميع المؤسسات الوثائقية، ومن بينها المكتبات التي أضحت شبكات معلومات وقواعد بيانات متاحة للمستفيد لتحقيق بذلك التفاعل ولتواكب الاتجاهات المعاصرة رغبة منها في تلبية احتياجات المستفيدين في شتى المواضيع والمجالات، لذلك فان ظهور تكنولوجيا المعلومات جعل المكتبات تعرف قفزة نوعية في طبيعة خدماتها و سعيها لتحقيق جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من جهة، ومن جهة أخرى أدت إلى الحاجة لتكوين المورد البشري في المكتبة وخلق ادوار جديدة وحديثة للمكتبي، الذي أصبح خبير أو استشاري في المعلومات، وذلك لإشرافه على تقديم معلومات متطورة و حديثة .

فتوفير إطار بشري مؤهل هو شرط أساسي لمواكبة التطورات الحاصلة وتحقيق جودة خدمات، وبالتالي الحصول على رضا المستفيدين ونيل مبتغاهم.

وعليه فإن إشكالية دراستنا جاءت لتعالج ما مدى تأثير التكوين في جودة خدمات المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات ؟

### تساؤلات الدراسة:

- ❖ ما هو اثر التكوين على جودة الخدمات ؟
- ❖ فيما يتمثل دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمات ؟
- ❖ ما مدى مساهمة التكوين في تحقيق جودة الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات ؟

### 1-2 فرضيات الدراسة:

الفرضيات عبارة عن أجوبة مؤقتة أو احتمالات للإشكالية المطروحة، تخضع للاختبار سواء عن طريق الدراسة النظرية أو عن طريق الدراسة الميدانية ولها علاقة مباشرة بنتيجة البحث.

وعلى هذا الأساس تمثلت لنا مجموعة من الاحتمالات والفروض لحل إشكالية دراستنا وهي كالتالي :

- ❖ للتكوين أهمية بالغة في تحسين أداء العاملين مما يؤثر تأثيرا فعالا على جودة الخدمات .
- ❖ تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات من خلال الاستخدام العقلاني لهذه التكنولوجيا و كذا تفعيل المورد البشري .

المبحث الثاني: أساسيات موضوع البحث

### 1-2 أهمية الموضوع:

تتبع أهمية الدراسة من طبيعة موضوع دراستنا، وما يمكن أن يقدمه من نفع للعلم والباحث من الناحية العلمية، فسنحاول إدراج أهمية دراستنا في النقاط التالية:

- ❖ أهمية تكوين العاملين بالمكتبة لتطوير وتحسين خدماتها.
- ❖ التعرف على أبعاد التكوين وأنماطه وفق التكنولوجيا الحديثة.
- ❖ إبراز أهم المؤهلات الواجب توفرها في العاملين بالمكتبات.
- ❖ ضرورة الاهتمام بالاحتياجات التكوينية لدى العاملين بالمكتبات خاصة تلك التي تفرضها التكنولوجيا الحديثة.

### 2-2 أسباب اختيار الموضوع :

لم يكن اختيارنا للموضوع محض صدفة أو من العدم، بل كان اختياره بعناية وبعد الاطلاع على المكتبة والوقوف على أبرز المشاكل التي تعاني منها، ومن بين الأسباب التي دفعتنا والتي كانت حافزا لاختيار موضوع هذه الدراسة هي:

### أسباب موضوعية:

- ❖ فشل الطرق القديمة في تسيير العاملين للمكتبات، ورداءة الخدمات المكتبية وهذا ما جعلنا نصب تركيزنا واهتمامنا على دراسة تكوين العاملين قبل التعرف على مختلف الخدمات المقدمة.
- ❖ تبني برامج تكوين عشوائية للعاملين وقتلتها في الموسم الجامعي، وهذا ما استدعى تبني أهم التقنيات الحديثة في تكوين العاملين.

❖ قلة الدراسات والبحوث التي تناولت تكوين العاملين وتأثيره على جودة الخدمات و خاصة العربية منها.

أسباب ذاتية:

❖ الميول الشخصي لدراسة كل ما هو تقني ومتعلق بتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على المكتبات الجامعية.

❖ التشجيع الذي تلقيناه من الزملاء والعاملين بالمكتبة لاختيار موضوع الدراسة ومحاولة الوصول إلى نتائج هادفة.

❖ الرغبة في استحداث بحوث جديدة تغطي حاجة المكتبة الجامعية محل الدراسة وحل مشاكلها.

❖ الرغبة في الوصول إلى كفاءة اليد العاملة لتسيير المكتبات في ظل التحديات وتسخير كل الجهود لإرضاء المستفيدين.

2-3 أهداف الدراسة :

تمثلت أهداف دراستنا في :

❖ محاولة تقديم بدائل وحلول لتطوير الخدمة المكتبية عن طريق التكوين.

❖ الكشف عن مدى تأثير التكوين على جودة الخدمات المكتبية .

❖ التنبيه على ضرورة الاهتمام بالدورات التكوينية، وأثرها على تنمية وتحقيق جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

❖ تحقيق أهداف المكتبة من خلال تكوين العاملين وفق التخطيط المعتمد في المكتبة.

## المبحث الثالث: المنهج المتبع والعينة

## 3-1 منهج الدراسة:

المنهج هو مجموعة القواعد و الأساليب و الأدوات العامة التي تشكل خارطة الطريق الواجب على الباحث الالتزام بها، والسير عليها في دراسته للموضوع ومعالجته لإشكالية الدراسة، من أجل التوصل إلى النتائج المطلوبة وإيجاد الحلول المناسبة لها.<sup>(1)</sup>

وبما أن دراستنا تتمحور حول تأثير التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية، ارتأينا أن المنهج المناسب للدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف أولاً إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية.

حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس أو وضعيتهم اتجاه ظاهرة ما، أو سلسلة من الأحداث ومنظومة فكرية أو في أي نوع آخر من الظواهر و القضايا أو المشاكل التي يرغب الباحث في دراسته لغرض تحليلها وتفسيرها وتقييم طبيعتها للتنبؤ بها و ضبطها أو التحكم فيها.<sup>(2)</sup>

## 3-2 عينة الدراسة:

على الباحث في أي دراسة ما أن يحدد مجتمع بحثه حسب الموضوع المختار، وقد يكون هذا المجتمع ضخماً لا يستطيع الباحث السيطرة عليه.

(1) مصطفى محمود، أبو بكر ، اللوح، احمد عبد الله. مناهج البحث العلمي. (د.م):الدار الجامعية، 2007.ص43.

(2) عليان، ربحي مصطفى ، عثمان، محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق . عمان: دار الصفاء، 2000. ص 42.

لذا وجب عليه اختيار عينة التي تعرف بأنها جزء من المجتمع البحث الأصلي للدراسة يختارها الباحث بأساليب مختلفة، وتضم عدد من المجتمع الأصلي. (1)

فقد كانت عينة دراستنا قصديه، حيث تم توزيع 34 استمارة فقط على موظفي كل من المكتبة المركزية وموظفي المكتبة الجامعية لكلية العلوم الاجتماعية، وهذا بسبب قلة عدد الموظفين.

#### المبحث الرابع: أدوات وأساليب البحث

##### 4-1 أدوات البحث:

عند القيام بالبحث في موضوع محدد يمكن للباحث أن يستخدم أكثر من أداة بحث بغرض جمع المعلومات حول مشكلة الدراسة، فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة البحث المتمثلة في الاستبيان التي هي أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة، ترسل أو توجه أو تسلم لأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة، ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على الأسئلة الواردة به وإعادته بعد ذلك للباحث. (2)

##### 4-2 الدراسات السابقة :

**الدراسة الأولى:** دراسة نويري عزيزة بعنوان "التكوين أثناء الخدمة في المكتبات الجامعية" دراسة ميدانية بمكتبة الجامعة (الشيخ العربي التبسي)، وهي عبارة عن دراسة أرادت الباحثة من خلالها التعرف على مؤهلات المكتبيين العاملين بالمكتبة الجامعية، ومعرفة واقع تطبيق عملية التكوين أثناء الخدمة في المكتبة، ومن بين النتائج التي توصلت إليها، أن تجارب

(1) الدعياج، إبراهيم بن عبد العزيز. مناهج وطرق البحث العلمي. عمان: دار الصفاء، 2010. ص102.

(2) عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط4، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2013. ص168.

التكوين بصفة عامة والتكوين أثناء الخدمة بصفة خاصة في مكتبة الشيخ العربي التبسي أتاحت فائدة لموظفيها، عنصرا ايجابيا في تحسين مستوى أداء العمال، وبالتالي تحسين خدمات المكتبة. (1)

بينما في دراستنا هذه سنتطرق إلى واقع التكوين على كيفية استغلال التكنولوجيا الحديثة في المكتبات.

**الدراسة الثانية :** دراسة مكاتي كريمة بعنوان "أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي و المهنة المكتبة" دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر، وهي مذكرة ماجستير تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى التوافق بين برامج التكوين الجامعي في علم المكتبات ومتطلبات المهنة المكتبية، ومدى مواكبة المهنة المكتبية للتطورات التكنولوجية، وتسلط الضوء على أهم المجالات التي يرغب أخصائي المكتبات توسيع معارفه حولها، كما اعتمدت في دراستها على مزيج بين المنهج الوصفي والمنهج المسحي باعتباره المنهج المناسب للدراسة. (2)

إلا انه في هذه الدراسة سنتعرف على تكوين المكتبيين وكيف يساهم هذا التكوين في التأثير على جودة الخدمات المكتبية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

**الدراسة الثالثة:** مذكرة ماجستير لفتحي عباس بعنوان "واقع وأفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية " دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، حيث هدفت الدراسة إلى تسلط الضوء على الوضع الراهن لبرامج التكوين المستمر لأخصائي المعلومات، وآفاقه في المكتبات

(1) نويري، عزيزة. التكوين أثناء الخدمة في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الشيخ العربي تبسي. تم

الاطلاع في 2019/02/22، متاح على: [dspace.univ-tebessa.dz](http://dspace.univ-tebessa.dz).

(2) مكاتي ، كريمة .أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية : دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية:جامعة وهران، 2011.

الجامعية الجزائرية في ظل البيئة الرقمية، وقد كان الهدف من الدراسة التعرف على المتطلبات والمهارات الوظيفية والمهنية لاختصاصي المعلومات للعمل في البيئة الرقمية. (1)

بينما نحن كان هدفنا من هذه الدراسة هو التعرف على اثر التكوين على الخدمات المكتبية في كل من المكتبة المركزية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية ومكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير بمستغانم.

**الدراسة الرابعة:** مذكرة ماجستير لبوقطف محمود بعنوان "التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية" دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور في علم الاجتماع، أراد الباحث من خلال هذه الدراسة توضيح كيفية تكوين الموظفين بالمؤسسة الجامعية مسانيرة للتغيرات والتطورات في المجال الإداري، بحيث قسمت الدراسة إلى خمسة فصول، الفصل الأول عبارة عن مدخل أما الفصل الثاني والثالث فقد تضمننا الجانب النظري أما الفصول الأخرى فقد خصصت للجانب الميداني. (2)

#### 3-4 مصطلحات الدراسة:

##### التكوين:

هو تزويد الفرد بمجموعة من الخبرات والمهارات التي تجعله صالحا لمزاولة عمل ما، فهو التطور المنطقي لمهارات وخبرات وتصرفات الأفراد ليصبحوا صالحين تماشيا مع مختلف مراحل حياتهم الوظيفية وتحقيق الارتقاء فيها. (3)

(1) عباس، فتحي. واقع وأفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين، رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: وهران، 2015.

(2) بوقطف، محمود. التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة

عباس لغرور بخنشلة، رسالة ماجستير: علم المكتبات والمعلومات: جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013

(3) عوض، مدني. التدريب وتنمية القدرات البشرية. [على الخط]. تمت الزيارة في 21-03-2019. متاح

على: <http://www.hrdxcussion.com/thr14286.htm> بتوقيت 17:30.

### تكنولوجيا المعلومات:

المقصود بها هو تلك الأجهزة والوسائل المستخدمة لتسيير إنتاج ومعالجة وتداول المعلومات وتدفقها وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية مثل الأجهزة السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية وآلات التصوير والاستنساخ والبريد... الخ.<sup>(1)</sup>

### الخدمة المكتبية:

مجموعة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها.<sup>(2)</sup>

### الجودة:

تعني صفة أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما، كما تعني درجة الامتياز أو تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.<sup>(3)</sup>

### حدود الدراسة:

اشتملت حدود الدراسة على الحدود المكانية والزمنية حيث كانت:

الحدود المكانية: اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-

الحدود الزمنية: قدرت فترة انجاز الدراية بداية من جانفي 2019 إلى غاية جوان 2019.

(1) الرمادي، أماني زكريا. المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008. ص 15.

(2) الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الكنوز، 2010. ص 116.

(3) علوان المحياوي، قاسم نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006. ص 24.

### الخلاصة:

وفي الأخير يمكن القول أن الإطار المنهجي يعد بمثابة المفتاح لباب الدخول إلى موضوع الدراسة، حيث يضع البحث في مساره الصحيح ويساعد الباحث في الوصول إلى النتائج المرغوب تحقيقها، وبالتالي يستحيل الاستغناء عن هذا الفصل لأن بدونه لا يمكن التوصل إلى نتيجة.

# الفصل الأول:

## التكوين وتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

### 1-التكوين

1-1 مفهوم التكوين وأنواعه

2-1 أهمية وأهداف التكوين

3-1 طرق وأساليب التكوين

### 2-تكنولوجيا المعلومات

1-1 ماهية تكنولوجيا المعلومات

2-1 تكنولوجيا التكوين

3-1 تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التكوين

**التمهيد:**

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة من خلال وسائلها وتطبيقاتها تغييرات جذرية على مستوى بيئة العمل للمؤسسات الوثائقية، حيث أصبحت تعد مسألة تكوين الإطار البشري للعمل في المكتبات و مراكز المعلومات من المسائل التي توليها الجامعات قدرا كبيرا من الاهتمام، لان الحاجات التي تفرزها الثورة الصناعية والتقدم المتواصل في ميادين الحياة العلمية، يتطلب من الإطار البشري تحصيل معارف تواكب التقدم والتطور، حتى يرتبط بالوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستخدمها هذه المكتبات و مراكز المعلومات.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى مفاهيم التكوين وابرز أنواعه، أهميته، أهدافه بالإضافة إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التكوين.

**1- ماهية التكوين****1-1 مفهوم التكوين وأنواعه:****• التكوين:**

لم يعد التكوين قاصرا على مجال بعينه دون الآخر، لكنه أصبح ضرورة ملحة و قاسما مشتركا لجميع مجالات العمل اليومية، حيث عرف التكوين عدة مفاهيم سنحاول إدراج بعض هذه المفاهيم فيما يأتي:

التكوين عبارة عن برامج رسمية التي تستخدمها المؤسسات لمساعدة الموظفين والعمال على كسب الفاعلية والكفاية في أعمالهم الحالية والمستقبلية عن طريق تنمية العادات الفكرية والعملية المناسبة، والمهارات والمعارف والاتجاهات لما يناسب تحقيق أهداف المنشأة.<sup>(1)</sup>

(1) السعيد مبروك، إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومراكز المعومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا، 2012، ص.84.

التكوين عموماً هو عملية محددة مسبقاً بأهداف معينة تطمح إلى اكتساب المتكون مجموعة من الأنماط الفكرية والمهارات والسلوكيات التي تمكنه من القيام بوظيفته.

أما تكوين المكتبيين فيهدف لتزويدهم بمختلف المعارف والمهارات الخاصة بضبط أوعية المعلومات وإتاحتها للاستخدام بأيسر السبل وأقل التكاليف.<sup>(1)</sup>

فالتكوين عبارة عن مجمع مكون من معارف نظرية كانت أو تطبيقية في مجال ما، يمكن من خلالها إعداد واكتساب أشخاص معينين كفاءات، من خلال مجموعة من الأفكار والمهارات والسلوكيات على مستوى معين، كالمستوى الثقافي أو التربوي أو الإداري أو العلمي أو المهني بهدف التحكم في الأعمال المختلفة بطريقة أنجع وعلى أحسن وجه.<sup>(2)</sup>

وقد جاء في قاموس (quillet) أن التكوين معناه هيكلية، بناء و تحضير طرف معين من قبل مختصين للقيام بعمل ما، مثلاً تكوين المسلحين يعني تحضيرهم وتجهيزهم وكذا تعليمهم في المجال.<sup>(3)</sup>

ومن كل هذه التعريفات نستنتج أن التكوين هو تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل، أو تنمية وتطوير ما لديه من مهارات و معارف و خبرات، مما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو بعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل .

<sup>(1)</sup> مكاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي و المهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات و العلوم الوثائقية: جامعة وهران، 2011، ص84.

<sup>(2)</sup> مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة ، أطروحة دكتوراه : علم المكتبات : جامعة قسنطينة ، (د.ت) . ص 110 .

<sup>(3)</sup> Dictionnaire Quillet de langue française : paris : libraire Aristide quillet ,1975 .p223.

### أنواع التكوين:

تتعدد وتختلف أنماط التكوين من حيث المدة والمكان الذي يتم فيه، من حيث طبيعته كيفيته وكذلك من حيث التركيبة البشرية القائمة به .

ف نجد أن لوجندور (Legendre) يتحدث عن كثير من أنواع التكوين مثل:

التكوين الفني (la formation artistique)، التكوين الصناعي (la formation industrielle) التكوين الأخلاقي (la formation moral)، التكوين ما قبل المهني (la formation professionnel)، التكوين العام (la formation général)، التكوين القاعدي (la formation fondamentale).

أما من حيث توقيت أو زمن إجراء التكوين نجد مصطلحات كثيرة ترد في ثنايا الأدبيات التربوية منها التكوين الأولي (la formation alterne)، التكوين التكميلي (la formation complémentaire)، التكوين المستمر و المتواصل (la formation continue)، التكوين من اجل إعادة الترتيب المهني (la formation de reclassement)، التكوين أثناء الخدمة (la formation en cours d'emploi) و غيرها.

كما يمكن تبني معيار الحيز المكاني الذي يجري فيه عملية التكوين مثلا: التكوين داخل المؤسسة (la formation dans l'entreprise) التكوين في مختبر (la formation laboratoire)، التكوين خارج مكان العمل (la formation en dehors du poste).

وفيما يلي سنتطرق إلى كل من التكوين الذاتي والتكوين المستمر.<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> الحمزة ، منير . دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر قسنطينة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير :نظم المعلومات و إدارة المعرفة : جامعة قسنطينة 2008، ص78.

### التكوين الذاتي:

يقصد به أن الفرد يكون نفسه بنفسه، مستعملا مجموعة الوسائل والصادر للحصول على المعلومات والخبرات، خاصة المستجدات في ميدان التخصص بمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة والعصر الذي يعيش فيه فالمتكون ذاتيا كما ورد في بعض القواميس هو الشخص الذي يكون نفسه بنفسه، ومنه يمكن القول أن التكوين الذاتي هو ذلك التكوين الذي يقوم على أساس المبادرة الذاتية لطالب التكوين، ويتداخل مفهوم التكوين الذاتي مع جملة من المفاهيم الأخرى التي تتقارب معه في المعنى مثل التعلم الفردي. (1)

### التكوين المستمر:

هو ذلك التكوين الذي يستفيد منه العمال الذين يمارسون القطاعات أو المجالات التي تستدعي تحديث معارفهم وتحسين مؤهلاتهم، وفقا للتطورات الحاصلة في الميدان الذي ينشطون فيه، فيصبح بذلك التكوين المستمر بمختلف أنواعه ومستوياته وسيلة للتنمية المهنية تساعد على تحسين مستوى الأداء، وبالتالي تحقيق مرد ودية أفضل، كما يعرف بأنه تكوين إضافي يستفيد منه العامل ليتمكن من التأقلم مع التطورات العلمية الحاصلة في الميدان. (2)

## 1-2 أهمية و أهداف التكوين :

**أهمية التكوين :** تتمثل أهمية وفوائد التكوين في المجالات التالية :

- ❖ أهمية التكوين للمنظمة.
- ❖ أهمية التكوين للعاملين .
- ❖ أهمية التكوين في تطوير العلاقات الإنسانية.

(1) الحمزة ، منير . دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية. المرجع السابق. ص 79.

(2) الحمزة ، منير. المكتبات الرقمية و النشر الالكتروني للوثائق. الجزائر : دار الألمعية للنشر، 2011. ص 127.

### أهمية التكوين للمنظمة:

- زيادة الإنتاجية و الأداء التنظيمي.
- توضيح السياسات العامة للمنظمة وبذلك يرتفع أداء العاملين عن طريق معرفتهم لما تريد المنظمة منهم من أهداف.
- تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة في البيئة من التطورات التكنولوجية.
- خلق الاتجاهات الايجابية لدى العاملين نحو العمل والمنظمة.
- يؤدي إلى ترشيد القرارات الإدارية و تطوير أساليب وأسس مهارات القيادة الإدارية.
- تحسين نوعية الخدمات وتخفيف المرونة والاستقرار في المنظمة. (1)

### أهمية التكوين للعاملين :

- تحسين فهم المنظمة وتوضيح أدوارهم اتجاهها .
- يعمل على تقليل التوتر الناجم عن النقص في المعرفة والمهارة .
- يساهم في تنمية القدرات الذاتية للعاملين .
- يقلل الحاجة إلى الإشراف أي أن العامل المدرب الذي يعي ما يتطلبه عمله يستطيع انجاز ذلك العمل دون الحاجة إلى توجيه أو مراقبة مستمرة من مرؤوسيه.
- توفير الوقت للقيام بنشاطات أخرى في خدمة أو لصالح الفرد.
- رفع مستوى وأداء الفرد عن طريق المهارات اللازمة لاستخدامها في ميدان. (2)

(1) شيباني ، فوزية. دور البرامج التكوينية في إحداث التغيير في السلوك التنظيمي : دراسة ميدانية بوحدة من وحدات قطاع الأمن بأم البواقي ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم النفس العمل و التنظيم : جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 . ص33.

(2) السعيد مبروك، إبراهيم . تنمية وتدريب الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات .المرجع السابق ،ص86.

### أهمية التكوين في تطوير العلاقات الإنسانية :

- تحسين الاتصال بين المجموعات والأفراد .
- يسهل توجيه الأفراد الجدد أو المحولين المترقين.
- يعمم الإعلام في برنامج العمل و يرسم اتجاهها للمؤسسة.
- يعمم الإعلام في القوانين والنظم الحكومية وفي السياسات الإدارية
- ينمي التلاحم بين المجموعات كما يشكل مناخا جيدا من اجل التمهين.(1)

### أهداف التكوين :

يسعى التكوين إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تتمثل في :

- تنمية قدرة المكتبيين على التكيف السلوكي وتطوير الخدمات وفق المناهج والاتجاهات الحديثة التي تواكب العصر.
- إعداد مسؤول المكتبة وتأهيله تأهيلا خاص وعلى مستوى عالي، لأداء عمل تخصصي بمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها.
- تحسين أساليب عمل المكتبي ورفع كفاءته وتقديم الخدمات الجليلة والمتمثلة في التوجيه والتعريف في حقول المعرفة والتكنولوجيات الحديثة التي ينتظرها الباحث.
- الحصول على معرفة متخصصة أو تأهيل مناسب.
- تحديث المعلومات أو المحافظة على مواكبة التطورات الحديثة في مجال المكتبات.
- تصنيف الفجوة القائمة بين الانجازات و الطموحات التي تود المكتبة الوصول إليها و التفتح على المستجدات العلمية و التكنولوجية .

(1) براهمي، عبد الله، حميدة، المختار. دور التكوين في تثمين وتنمية الموارد البشرية. مجلة العلوم الانسانية. ع:7، فيفري 2005. ص3.

### 3-1 طرق وأساليب التكوين:

من الطرق الشائعة في التكوين نذكر مايلي:

- **التكوين في موقع العمل:** وهو التكوين الذي يقدم للعاملين الموجودين بالخدمة بهدف تزويدهم بالمعلومات والخبرات المستجدة في مجال عملهم، وصولاً إلى رفع مستوى الكفاءة لديهم.
- **التناوب الوظيفي:** وفقاً لهذا الأسلوب يتم نقل العاملين داخل المنظمة من قسم إلى آخر أو من عمل إلى آخر، إذ يصحب عملية النقل هذه تدريب و توجيه على العمل الجديد المنقول إليه.
- **التكوين في بيئة مماثلة للعمل (خارج العمل):** تتم بموجب هذا النوع من التكوين تهيئة مكان مجهز بكافة أنواع المستلزمات و المعدات المشابهة لما هو موجود في مكان العمل الأصلي، أي نماذج من الآلات والتكنولوجيات التي يستخدمها العامل في العمل. (1)

بالإضافة إلى أساليب أخرى للتكوين التي تتمثل في:

#### - حضور المحاضرات و المناقشات:

فهي إحدى الطرق التقليدية للتكوين، وهي من أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً ولكنها لم تعد الطريقة المثلى للتكوين، والمحاضرات طريقة مفيدة للاستخدام بالنسبة للمجموعات الكبيرة، من أجل نقل المعلومات الجديدة أو إبلاغ العاملين في المكتبة عن التغييرات الجديدة وشرحها لهم.

#### - حضور الندوات و المؤتمرات :

<sup>1</sup>السعيد مبروك، ابراهيم. المرجع السابق. ص 87- ص 89.

تعد الندوات والمؤتمرات العلمية المتخصصة من أهم أساليب التكوين وتطوير العاملين في المكتبات، حيث يلتقي فيها المشاركون مع مجموعة من الخبراء لتقديم أبحاث متقدمة يتم مناقشتها في هذه الملتقيات، وتساهم هذه الندوات والمؤتمرات في تطوير قدرات المشاركين على استخدام مناهج وأساليب البحث العلمي، كما تعطيهم الفرصة لتبادل الآراء.

#### - ورش العمل :

تستخدم هذه الطريقة التي يتجمع فيها مجموعة من المتكولين ذوي الاحتياجات المتشابهة لفهم أو تطبيق مهارة معينة يحتاجونها و يمكن استخدام أساليب المناقشة و دراسة الحالة و الأدوار التمثيلية و المواد السمعية البصرية وغيرها من ورش العمل.(1)

#### - الزيارات الميدانية للمكتبات و مراكز المعلومات :

القيام بالزيارات الميدانية للمكتبات ومراكز المعلومات المشابهة يساعد على تبادل الآراء و الأفكار حول المشكلات المماثلة، ويساهم في تنشيط التعاون بين المكتبات وإيجاد قنوات جديدة للمشاركة في المصادر المختلفة للمكتبات، ويمكن لهذه الزيارات أن تكون داخل القطر أو خارجه .

#### - الالتحاق بالدورات الخارجية :

تقوم الكثير من المكتبات الجامعية بعقد دورات تكوينية مكثفة للعاملين في المكتبات، وقد تكون الدورة عامة في علم المكتبات أو متخصصة في جانب معين كالفهرسة والتصنيف و التكشيف وغيرها، ويجب اختيار الأشخاص المناسبين للالتحاق بمثل هذه الدورات لأنها عادة مكلفة وتتطلب وقت كاف من المكون .

(1) عليان، ربحي مصطفى. دراسات في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: دار الصفاء، 2006. ص293-295.

- دراسة الحالة :

تعرف على أنها صورة موجزة تصف الطريقة التي عالج بها موظف أو عدد من الموظفين مسألة معينة و كيفية اتخاذ القرار بشأنها،ويمكن استخدام هذه الطريق في معالجة الكثير من المشكلات الإدارية والفنية في المكتبات واتخاذ القرارات وإيجاد الحلول لها،وتحتاج الطريقة إلى مدربين أكفاء وإلى إمكانات مالية وإدارية و وقت كاف.(1)

- أسلوب التلمذة:

وهو أسلوب قديم جدا، وفيه يتلمذ المتدرب على مدرب خاص ويعتمد نجاح هذا الأسلوب على قدرات المدرب وخبراته وكفاءته في التدريب ومدى علاقته بالمتدرب، ويصلح هذا الأسلوب للاستخدام في الوظائف المكتبية التي تحتاج إلى تعلم مهارات فنية،مثل أعمال الفهرسة و التصنيف.(2)

- أسلوب التعلم الذاتي و التعليم المبرمج:

يساعد هذا الأسلوب المتكون على الاكتشاف والتعرف على المصادر المختلفة التي يحتاج إليها في عمله لكي يتمكن من الحصول على المعرفة والمهارات المطلوبة،فقد أصبح أسلوب التعليم المبرمج مألوفاً لدى العاملين في المكتبات خاصة في مجال العمليات الفنية كالفهرسة و التصنيف و تطبيقات الحاسوب في المكتبات،ويتيح التعليم الذاتي والتعليم المبرمج فرص التدريب للعاملين في المكتبات وهم في عملهم.(3)

(1)نويري،عزيزة.التكوين اثناء الخدمة في المكتبات الجامعية:دراسة ميدانية لمكتبة الشيخ العربي التبسي،علم

المكتبات:جامعة تبسة،(د.ت).ص41.

(2) عليان ،ربحي مصطفى.المرجع السابق.ص294.

(3) نويري،عزيزة.المرجع نفسه.ص49.

## 2- تكنولوجيا المعلومات:

### 1-2 ماهية تكنولوجيا المعلومات:

يعرف العصر الحالي جملة من التغيرات و التطورات أو بما يسمى بتكنولوجيا المعلومات بحيث أصبحت هذه الأخيرة وسيلة لبناء مجتمع معلومات متطور و إعطاءه أبعادا جديدة . و من هذا المنطلق سنحاول إعطاء بعض مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات، لكن قبل هذا سنحاول إدراج المفهومين التاليين:

#### التكنولوجيا:

يرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى كلمة يونانية تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي .

كما يمكن تعريفها على أنها: تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية. (1)

#### المعلومات:

هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد، لأغراض اتخاذ القرارات، إلى البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية. (2)

(1) كرامة ، سميرة . دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة :دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر

بنقرت ،مذكرة ماستر :علوم تجارية : جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2010.ص4.

(2) محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات .الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2008.ص13.

### تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت تعريفات تكنولوجيا المعلومات، ففي ما يأتي سنحاول إعطاء بعض هذه التعريفات وهي كالآتي:

هي كلمة تشير بصفة عامة إلى الوسائل و الأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة، فهي بشكل عام الاستخدام المفيد المختلف في مجالات المعرفة. (1)

كما يعرفها معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق على أنها عملية إدخال و تطبيق الأدوات والأجهزة التكنولوجية الحديثة والمتصلة بعلم المعلومات، وذلك في حل مشكلات النظم، ومن أمثلتها الحاسوب، وسائل الاتصال، تطبيق الحواسيب والتكنولوجيا الأخرى في تزويد وتنظيم و تخزين واسترجاع و بث المعلومات. (2)

كما جاء تعريفها أيضا في المعجم الموسوعي لمصطلحات علم المكتبات و المعلومات على أنها: الحصول على المعلومات الصوتية و المصورة الرقمية و التي في نص مدون وتجهيزها واختزانها و بثها باستخدام توليفة من المعدات الميكروإلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد. (3)

### خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تمتاز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص نذكر منها:

(1) محمد فتحي ، عبد الهادي .مقدمة في علم المعلومات .القاهرة : دار غريب ، 1984. ص219

(2) مفتاح ،محمد دياب .معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات .مصر:الدار الدولية،1995.ص138.

(3) الشامي احمد محمد .سيد حسب الله .المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات

والمعلومات .الرياض:دار المريخ،1998.ص573

- ❖ **التفاعلية:** أن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع التفاعل بين الأشخاص و المؤسسات و باقي الجماعات .
- ❖ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.
- ❖ **قابلية التواصل:** وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه .
- ❖ **التلازمية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت مناسب للمستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت، ففي البريد الالكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل و دون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية .
- ❖ **قابلية التحرك أو التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل للآخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- ❖ **العالمية الكونية:** وهي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ،حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم و هي تسمح للرأسمال أن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظرية إلى سهولة المعلومات التجارية التي يحركها الرأسمال المعلوماتي فتسمح لها بتخطي عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية. (1)

(1) درب وردة ، قمودة وهيبية. استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة: دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس : علوم التسيير : جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2013.ص17.

## 2-2 تكنولوجيا التكوين:

تعرف الموسوعة الأمريكية تكنولوجيا التكوين أنها العلم الذي يسعى إلى دمج المواد التعليمية و الأجهزة لتنفيذ عملية التكوين و تحسينها، و هي تقوم على عاملين هما الأجهزة و المواد التعليمية تحتوي على البرمجيات و الصور من اجل تحقيق الأهداف التكوينية .

أما منظمة اليونسكو فقد عرفت تكنولوجيا التكوين على أنها منحى نظامي لتصميم العملية التكوينية و تنفيذها و تقويمها ككل، تبعا لأهداف محددة نابعة من نتائج الأبحاث في مجال التكوين والاتصال البشري، مستخدمة في ذلك الموارد البشرية و غير البشرية، من اجل اكتساب التكوين مزيدا من الفعالية. (1)

ومن أهم التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها في التكوين نذكر ما يلي:

الانترانت-الاكسترنات - شبكة الانترنت - التعليم والتكوين عن بعد أو التكوين الالكتروني.

**الانترانت :** هي بمثابة حامل يوضع عليه العديد من التطبيقات و البرامج، التي تساعد في تسيير المؤسسة سواء لمواردها البشرية أو المالية، ظهر المفهوم الأصلي للانترانت في العام 1990 و بأكثر دقة في مارس 1996 في تقرير (full service intranet) الذي يعرفه بأنه متغير عام في البروتوكولات والأدوات المعمول بها في الانترنت، من خلال شبكات محلية خاصة بالمؤسسات، وبالتالي الانترنت هو انترانت خاص بالمؤسسة يسمح بتقييم المعلومات و البلوغ إليها بصفة خاصة لعدد من أعضاء المؤسسة، وباقي الأشخاص في المؤسسة لا بد من حصولهم على رخصة و تصريح لاستخدام الانترنت.

(1) الحمزة ، منير . دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين و البحث العلمي بالجامعات الجزائرية . المرجع السابق، ص83

الاكسترنات: هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت ،وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت مع منح حق المشاركة على بعض الخدمات و الملفات فيما بينها .

**التكوين عن بعد أو التكوين الالكتروني** :يقصد به انه عملية تكوين عن بعد،من خلال استخدام لشبكة الانترنت ( internet ) أو شبكة الانترانت ( intranet )، حيث تزود الفرد بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الاختصاص المختار،بغرض رفع المستوى العلمي أو بغرض التأهيل،وذلك باستخدام جهاز الكمبيوتر والصوت والفيديو والوسائط المتعددة،كتب الكترونية،البريد الالكتروني،مجموعات الدردشة والنقاش .

فعملية التكوين الالكتروني (e-formation) أو ( e-Learning ) تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى التكوين و التعليم،و يتم ذلك بطريقة سريعة و تكاليف منخفضة،بالإضافة إلى إشراكهم في العملية التكوينية. (1)

**الانترنت** : كلمة انترنت بالانجليزية ( internet ) مشتقة من ( inter national network ) او بمعنى الشبكة العالمية،وهذه الشبكة العالمية تعود ملكية معظم أجهزتها إلى شركات جامعات ودوائر حكومية،بالإضافة إلى أشخاص متحمسين يمتلكون حواسيب شخصية موصولة بالانترنت،فهي الآن اكبر أداة للاتصالات المعلوماتية،واكبر جزء في تقنية المعلومات في العالم،فهي شبكة حواسيب دولية تحمل كمية لا تصدق من المعلومات بعضها حكومي و بعضها شخصي (2)

(1) شواو ، عبد الباسط .تكوين الأرشيفيين بالجامعة الجزائرية بين النظري و الواقع : تجربة تخصص تقنيات أرشيفية في نظام ل م د بجامعة قسنطينة، أطروحة دكتوراه : تقنيات المعلومات في الأنظمة الوثائقية :جامعة قسنطينة2 ، 2014.ص124-ص125.

(2) الهادي ، محمد . تكنولوجيا الاتصالات و شبكات المعلومات، القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، 2001.ص105.

## 3-2 تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التكوين:

تعد تكنولوجيا المعلومات من ابرز العوامل التي تعتمد عليها المكتبات ومراكز المعلومات في تسيير خدماتها وذلك من اجل التحسين في خدماتها وإعطائها جو للتنافس مع المؤسسات الأخرى، هذا ما أدى إلى ضرورة تأهيل العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات وتكوينهم، هذا ما جعلها تساهم وبشكل كبير في التأثير على التكوين، حيث تمثل هذا الأثر في:

- تمكن المكتبي من التصفح واستخدام شبكات المعلومات والمكتبات الرقمية.
- إتقان المعارف الجديدة وتوسع المعارف القديمة.
- القدرة على الابتكار وتوفير وسائل البحث التي يحتاجها المستفيد.
- تأهيل المكتبي واكتسابه خبرة في المجال ليصبح عضو فعال في المكتبة.
- معرفة استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمليات الفنية.
- حث المكتبي على معرفة قدراته الوظيفية.

## الخلاصة:

وفي الأخير يمكن القول أن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات لا يمكن أن يتم بدون التأثير على مهنة المكتبيين والوثائقيين، فان المؤسسات التوثيقية مهما كان موقعها ستستفيد من هذا المد التكنولوجي، لذا نستنتج أن التكوين ضرورة حتمية وشرط أساسي للمكتبيين وذلك من اجل رفع مستواهم المعرفي واكتسابهم للخبرات خاصة في ظل تكنولوجيا المعلومات.

## الفصل الثاني:

### جودة الخدمات في المكتبات الجامعية

#### 1-الخدمات المكتبية

##### 1-1 مفهوم الخدمات المكتبية

##### 2-1 مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية

##### 3-1 الأنظمة الآلية في تسيير المكتبات

#### 2- جودة الخدمات

##### 1-2 مفهوم جودة الخدمات

##### 2-2 خصائص جودة الخدمات

##### 3-2 اثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية

## التمهيد:

تعد الخدمات المكتبية من أهم الخدمات التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاح المكتبات أو فشلها حيث تعتمد هذه الخدمات على كفاءة الإطار البشري المؤهل. وسنعرض في هذا الفصل مفاهيم حول الخدمة المكتبية، الجودة، جودة الخدمة المكتبية، وفي الأخير سنتطرق إلى اثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية.

## 1- الخدمات المكتبية:

## 1-1 مفهوم الخدمات المكتبية:

لقد تعددت التعابير وتدفقت الأفكار في تحديد مفهوم الخدمات المكتبية، ففيما يأتي سنحاول ذكر بعض التعاريف التي وردت بشأنها، فقد عرفت على أنها:

مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها وزائريها، لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد، الذي تجعله في متناول الفئة المستفيدة، سواء كانوا باحثين، طلاب أو أساتذة.<sup>(1)</sup>

كما عرفت الخدمة المكتبية أيضا بأنها هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من اجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والانترنت أفضل استخدام، فضلا عن بث المعلومات.<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> بدر، احمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة

الغريب، (د.ت). ص. 125.

<sup>(2)</sup> المدادحة، احمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. (د.م): دار المعتر، 2013. ص. 27.

كما يمكن تعريفها أيضا أنها جميع النشاطات الفنية والإدارية التي يقوم بها موظفو المكتبة لمساعدة الرواد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفاعلية.<sup>(1)</sup>

ومن خلال هذه التعريفات نستنتج أن الخدمة المكتبية هي تلك الأنشطة والعمليات والإجراءات الفنية التي تقوم بها المكتبة، حيث تكون هذه الخدمات مرتبطة بطبيعة نشاط المستفيدين واحتياجاتهم للمعلومات.

بعد أن قمنا بتعريف الخدمات المكتبية ننتقل إلى:

## 2-1 مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية:

تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المكتبات قصد تطوير الخدمات المكتبية التي توفرها للمستفيدين، ومن المجالات التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات هي كالاتي:

### 1) الاقتناء والتزويد:

يغطي مصطلح التزويد في المكتبات مجموعة الإجراءات الفنية والإدارية للحصول على أوعية المعلومات، عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع، كما يغطي أيضا اختيار الأوعية ووضع سياسة الاختيار وتقويم المجموعات واستبعاد المتقادم منها والتجليد وتسجيل الدوريات والحصول على المواد المكتبية.

وهي عملية تحتاج إلى تضافر جميع جهود المكتبيين وجميع المهتمين بشؤون المكتبة من موظفين ورواد، كما تتطلب معرفة جيدة بما تحتاجه المكتبة، بما يتناسب من أهدافها ووظائفها وروادها.

وقد فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات آفاقا جديدة للمكتبات، وطورت مستوى نوعية وكمية الخدمات المقدمة للمستفيدين، إذ تسمح بميكنة الإجراءات بتقديم خدمات جديدة لرواد

<sup>(1)</sup> بدير، جمال. مدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الحامد، 2008، ص 137.

المكتبة وتمكن الموظفين من التخلص من الأعمال الروتينية،ويمكن أن يساعد الحاسب في انجاز الإجراءات التالية:

- إعداد أمر شراء نسخ إضافية من عنوان وقع اقتناؤه من قبل.
- البحث والتدقيق بعد إدخال البيانات البيبليوغرافية حول المادة المرغوب اقتناؤها في قاعدة النظام.
- إعداد الطلبات وذلك بتحويل البيانات البيبليوغرافية بعد تدقيقها يدويا واليا لشكل مقروء آليا.
- المتابعة في فترات زمنية محددة للإجابة على طلبات المكتبة.
- ضبط الحسابات المالية.
- طباعة التقارير الإحصائية بتقديم البيانات حول مختلف نشاط القسم.<sup>(1)</sup>

### 1-1-التزويد المحوسب:

يعرفه قاموس (ODLIS) الالكتروني بأنه استخدام أدوات الاختيار المتاحة الكترونيا أو على شبكة الانترنت لتنمية مجموعات المكتبة.

إن النظام المحوسب للتزويد يجب أن يكون قادرا على تنفيذ الإجراءات التالية:

- فعالية الطلبات (Ordering function): يقوم النظام بمضاهاة كل طلب جديد بمقتنيات المكتبة للتأكد من عدم وجوده بين مجموعة المكتبة.
- متابعة الطلبات (Claiming function):يتضمن إرسال مراسلات إلى الناشرين والموردين في حالة تأخر الاستلام، حيث يتم تحديد حقل خاص في القاعدة يعرف (Claim date field) يحدد فيه تاريخ معين تقرره المكتبة يتم فيه إعداد خطابات أو مراسلات المتابعة.

(1) عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. ط2، عمان: دار الصفاء، 2014. ص13.

- استلام الطلبات (Receiving function): وهي مجموعة من الحقول تعكس وصول المادة، تاريخ الوصول أو الاستلام ورقم الفاتورة والسعر.
- إلغاء الطلبات (Cancellation function): حيث يتم إلغاء بعض الطلبات إذا كان غير موجود أو نفذ من لدى المورد أو الناشر، حيث تصمم بعض الحقول في التسجيلة لتحقيق هذا الشيء.
- إرجاع الطلبات (Returning function): حيث تقوم المكتبة في بعض الأحيان بإعادة الكتب مرة أخرى إلى المورد أو الناشر.
- الإحصاءات (Statistics): هي المخرجات التي يمكن الحصول عليها فيما يتعلق بكل فعاليات التزويد. (1)

### 2-1 التزويد بالاتصال المباشر:

من التطورات الحديثة في مجال نظم التزويد المبنية على الحاسوب هو أن عددا من الناشرين وباعة الكتب يتيحون للمكتبات ومراكز المعلومات فرصة طلب ما تريده من مواد مكتبية عن طريق الاتصال المباشر بقواعد بياناتهم، وذلك اختصارا لإجراءات الاختيار والطلب و المراسلات .

ومن أشهر خدمات التزويد التي يمكن الاتصال بها بالخط المباشر: بوكلاين (Book line) التابعة لمؤسسة بلاكويل (Black well) في بريطانيا، و اسكوليبتل (Askew libtel) لمؤسسة جون منريز البريطانية، وخدمة مؤسسة برودارت (Brodart) الأمريكية وغيرها. (2)

### 3-1 التزويد التعاوني بالاعتماد على شبكة الانترنت:

(1) اسماعيل فؤاد، نيهال. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص45.

(2) احمد الدباس، ربا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية، 2012. ص92.

يعرف التزويد التعاوني بأنه قيام حملة من وحدات المعلومات بتكوين شبكة اقتناء تتقاسم تكلفة شراء بعض المواد، وخاصة الدوريات منها لأنها تتميز عن غيرها بحدائثة المعلومات، ولأن قيمة اشتراكها تزداد سنويا وتتمثل مزايا التزويد المشترك في تخفيض المصاريف والإقلال من الجهود، أما سلبيات هذه الطريقة فتتمثل في طول الفترة التي تستغرقها عملية شراء الوثائق والمدة التي تحتاجها عملية الاطلاع عليها عندما لا تكون متوفرة في مكان طلبها. (1)

### الانترنت وعملية التزويد:

استفادت المكتبات من شبكة الانترنت في مجال تنمية المجموعات عن طريق مايلي :

❖ البريد الإلكتروني: حيث يعد البريد الإلكتروني من أهم خدمات شبكة الانترنت، حيث يمكن اتخاذ هذا البريد بديلا فعالا للطرق التقليدية في الاتصال بالناشرين أو الموردين وخاصة من هم خارج البلاد، ويزيد البريد الإلكتروني من فرص التعاون بين المكتبات من حيث الاستفسار عن توافر وثيقة معينة، وتوصيل الوثائق والاتصال بالمكتبات أو الهيئات التي يمكن إجراء تبادل أوعية المعلومات المختلفة بينها، أو في طلب اهداءات منها للحصول على بعض المواد المطلوبة للمكتبة.

❖ أدلة تنمية المقتنيات عبر شبكة الانترنت: إن شبكة الانترنت تتيح مجموعة من الأدلة لدعم عملية التزويد، حيث تتواجد على الشبكة عدة مواقع عالمية متخصصة في تلبية حاجات المكتبات المختلفة من أوعية المعلومات وبعد (Acqweb) احد المواقع المرجعية الشهيرة ومن أهم الأدلة التي يمكن أن يستعين بها أخصائي التزويد: مواقع ناشرين، مواقع دوريات الكترونية، مواقع جمعيات، أدلة لأوعية المعلومات على اختلاف

(1) محمد صغير، أسماء، بوجلال، حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاجتماعية والانسانية لجامعة عبد الحميد بن باديس، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: جامعة مستغانم، 2018، ص83.

أنواعها مع بيان الناشر والمورد لها وكذلك أسعارها، دليل لفهارس المكتبات ،دليل للمراجع العامة والمتخصصة.

❖ فهارس المكتبات على شبكة الانترنت (OPAC): أتاحت شبكة الانترنت فهارس العديد من المكتبات على اختلاف أنواعها، وهذا ييسر على موظفي التزويد الاطلاع على ما لدى هذه المكتبات من مواد، مما يساعد على إقامة برامج تعاونية مع هذه المكتبات وخاصة برامج الإهداء والتبادل والإعارة بين المكتبات.

❖ مواقع عروض الكتب: لقد أتاحت شبكة الانترنت بعض المواقع التي تهتم بالعروض التي تكون تابعة لبعض مواقع الناشرين والموردين، وهناك مواقع تابعة للصحف اليومية والمكتبات ومواقع أخرى أنشأها أشخاص مهتمون بالموضوع وهناك مواقع أجنبية وعربية.

❖ المتاجر الالكترونية: أضافت الانترنت بعدا هاما في مجال المعلومات وهو أن المعلومات أصبحت سلعة مريحة تباع وتشتري كغيرها من السلع، حيث أتاحت مواقع عديدة للعديد من الناشرين والموردين سواء الكتب أو أوعية المعلومات الأخرى، حيث يمكن لموظف التزويد اختيار المواد المطلوبة وتعبئة نموذج الشراء وإرساله آليا ومن ثم يقوم الناشر باستلام الطلب وإرسال تلك المواد المطلوبة.<sup>(1)</sup>

## (2) الفهرسة:

هي عملية إنشاء الفهارس أو هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف ان تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي اقل ممكن.

والفهرسة من العمليات المهمة والمعقدة وتحتاج إلى المكتبي المؤهل ويتولى القيام بها المفهرس الذي يقوم بفحص أوعية المعلومات وإعدادها للقراء، وينشاء عن هذه العملية فهارس

(1) اسماعيل فؤاد، نيهال. المرجع السابق. ص 95-99.

خاصة بمحتويات المكتبة، ترشد القارئ أو الباحث لمكان وجود الوعاء، ويعد الفهرس مفتاح خزائن أوعية المعلومات ودليلها ولا يمكن لأي مكتبة كبيرة أو صغيرة أن تقدم خدماتها بكفاية وفعالية دون أن يكون لها الفهرس الممثل لمجموعاتها.

**الفهرس الآلي:** وهو احد الأشكال الحديثة للفهارس، وظهر بعد استخدام الحاسوب في أعمال المكتبات ومراكز المعلومات، تسمح الفهارس الآلية بتوفير عدة نقاط إتاحة انطلاقا من إدخال بطاقة واحدة، وذلك وفقا للكشافات التي يتم إنشاؤها (مؤلفين، عناوين، مواضيع... الخ).

يحمل هذا النوع من الفهرس على أوعية يمكن قراءتها آليا (بطاقات مثقبة، شرائح مغناطيسية، أقراص)، تنظم في شكل ملفات ببليوغرافية يمكن الاطلاع عليها بواسطة الحاسبات الالكترونية.<sup>(1)</sup>

### فهرس الاتصال المباشر On line catalog:

غالبا ما يشار إليه بفهرس الاتصال المباشر للجمهور (OPAC) وهو عبارة عن قاعدة بيانات تتضمن تسجيلات ببليوغرافية تصف مقتنيات مكتبة معينة، وهي تسمح بالبحث فيها بالسّم والعنوان والموضوع، كما تقدم إتاحة على الخط المباشر خلال منافذ للجمهور، والفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر هي موجهة بين المستفيد ومجموعات المكتبة، ويمكن (OPAC) المستفيدين بالإضافة إلى البحث في فهرس المكتبة، تسهيلات أخرى مثل مراجعة تسجيلية إعاره أو حجز مواد للقراءة أو قراءة نشرات أخبار المكتبة وغير ذلك.<sup>(2)</sup>

بالنسبة للفهرس المحوسب فقد ظهر بعد استخدام الحاسوب في أعمال المكتبات بشكل عام وأعمال الفهرسة بشكل خاص، ولقد أصبح من السهولة بما كان في هذه الأيام مكننة الفهارس

<sup>(1)</sup> بونيف، محمد لمين. تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة جامعات باتنة بسكرة وسطيف، مذكرة لنيل شهادة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر، 2009. ص 119.

<sup>(2)</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. الفهرسة في البيئة الالكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2010. ص 71-72.

التقليدية في المكتبات ومراكز المعلومات ،وبالتالي إغلاق فهرس البطاقات واستبداله بنهائيات تكشف للباحث عن مقتنيات المكتبة الرئيسية أو عدة مكتبات فرعية، ومن بين أشكال الفهارس الآلية للفهرس المقروء آليا (MARC) والذي بذاته الكونغرس منذ منتصف الستينات ،حيث كانت توزع البيانات البيبليوغرافية إلى المكتبات المشتركة على شكل أشرطة ممغنطة.

أما أحدث أشكال الفهرس فهو الفهرس بالاتصال المباشر بنظم وشبكات المعلومات ( On line cataloging )،ومن بين أشهر شبكات المعلومات في هذا المجال تظهر شبكة(OCLC) الأمريكية ويتم في هذا الشكل من الفهرسة الاتصال المباشر ما بين المكتبات ونظم وشبكات المعلومات من خلال نهائيات ،حيث تتيح هذه الشبكات أو النظم الفرصة لكل مكتبة للاتصال المباشر بالقواعد البيبليوغرافية التي لديها والتي تضم عادة ملايين التسجيلات،ويتم ذلك من خلال إستراتيجية معينة للبحث بالاتصال المباشر،وبشكل عام فان الفهارس الآلية تساعد المكتبة في تجنب المشاكل المرتبطة بالأشكال التقليدية السابقة للفهارس،ويجب أن لا ننسى الكفاءة والسرعة والدقة التي يتميز بها الحاسوب في مجال استرجاع المعلومات ،ويلعب الحاسوب دورا في توفير الوقت والجهد على الباحث،حيث يمكنه من الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة وشمولية وبشكل مطبوع أيضا ،ومع ذلك كله فان الفهرس الآلي يعتبر مكافا ويتطلب تدريباً مكثفا للموظفين والمستفيدين أيضا.(1)

### 3) التصنيف:

التصنيف بمعناه اللغوي:هو تمييز الأشياء بعضها عن البعض، وصنف الشيء أي ميز بعضه عن بعض، وصنف الكتاب، ألفه ورتبه.

(1) عليان، ربحي مصطفى. الفهرسة المتقدمة والمحوسبة. عمان: دار الجرير، 2006.ص22.

واصطلاحا هو تجميع الأشياء وفق تشابهها أو اختلافها حيث تقسم إلى مجموعات تضم كل مجموعة أشياء تشترك في ميزة أو خاصية واحدة على الأقل.

والتصنيف في اصطلاح علم المكتبات: هو تقسيم أو تمييز مواد المعرفة أو الثقافة ذات الموضوع الواحد وتنظيمها وترتيبها ووضعها في مكان معين حسب المواضيع الرئيسية التي ينتمي إليها كل نوع أو موضوع من أنواع المعارف بصورة تسهل عملية الوصول إليها وعملية الانتفاع بها .

ويهدف التصنيف في المكتبات إلى:

- ترتيب أوعية المعلومات في صنف يتماشى واحتياجات المستفيدين
- مساعدة القراء للوصول لأوعية المعلومات حسب موضوعاتها.
- مساعدة أمين المكتبة على تقويم مجموعات المكتبة وذلك بكشف نقاط القوة "أوعية المعلومات المتوفرة في موضوع معين" ونقاط الضعف "موضوعات لا تغطيها أوعية المعلومات المتوفرة في مجموعات الكتب".
- فصل موضوعات المعرفة عن بعضها البعض فلكل موضوع رمز معين .
- الربط بين الفهارس المختلفة وأوعية المعلومات المرئية، وذلك باستخدام رموز التصنيف كأرقام الاسترجاع.
- الاستعانة بأرقام التصنيف في تنظيم عملية الإعارة.<sup>(1)</sup>

### خطوات التصنيف الآلي:

- تحديد موضوع الوعاء.
- البحث في النظام الآلي برأس الموضوع الذي يعبر عن محتوى الوعاء.

<sup>(1)</sup> إسماعيل، حسن الصالح، الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2014، ص 131.

- الحصول على رقم التصنيف الذي يقترحه النظام الآلي .
- مراجعة رقم التصنيف المقترح مع خطة التصنيف الموضوعية بالمكتبة للتأكد من صحته.
- في حالة عدم صحة الرقم أو عدم دقته يتم إعادة تصنيف الوعاء من جديد بالطريقة اليدوية.

#### مميزات التصنيف الآلي:

- المرونة في الاستعمال والتدرج في الأقسام من العام إلى الخاص.
- السرعة والدقة في تحديد موضوع الوثيقة.
- الإحاطة بكل العناصر الموضوعية لمعرفة التفريعات الضيقة ومدى التعمق في التقسيمات.
- استرجاع المعلومات من شبكة الانترنت.
- تضيق وتوسيع نطاق البحث الموضوعي.
- التكامل مع الخدمات الأخرى المتاحة على الشبكة مثل: التحليل والتكشيف. (1)

#### 4) التكشيف والاستخلاص:

##### ❖ التكشيف:

هو عملية توصيف وتعريف الوثيقة باستخدام مصطلحات تعبر عن المحتوى الموضوعي لها، ويتم وفق عدة خطوات هي:

- تحديد الهدف من إعداد الكشافات والمستفيدين منه.
- تبيان حدود التغطية الموضوعية والفترة الزمنية والنطاق الجغرافي ونوعيات المواد المراد تكشيفها.

(1) بونيف، محمد لمين. المرجع السابق. ص 125-ص 126.

- تحليل محتوى الوثائق وتسجيل البيانات المطلوبة على بطاقات معينة.
- تعنون المفردات المميزة في الوثائق بواسطة واصفات أو مصطلحات مناسبة اعتماداً على قوائم رؤوس الموضوعات ومكانز خاصة.
- إضافة رمز لكل واصفة للدلالة على مكان وجودها داخل المجموعة المكشفة لأغراض الاسترجاع.
- تجميع المداخل الناتجة في كل متماسك.
- عمل الوسائل المكملة لتوضيح العلاقات بين الواصفات أو رؤوس الموضوعات وذلك عن طريق الإحالات وإعداد المداخل الإضافية بأسماء المؤلفين... الخ.
- مراجعة البيانات المطلوبة بدقة لتفادي الأخطاء التي تحدث .
- تقرير الشكل المادي للكشافات .

### التكشيف الآلي:

يقصد به اختيار الحاسوب للمداخل المعدة يدويا من قبل المكشفين ويؤدي دورا فعالا في إنتاج كشافات الكتب والدوريات. (1)

للتكشيف الآلي عدة مميزات سنحاول إدراجها فيما يلي :

- سهولة الاستخدام والتداول إذا ما تعلم المستفيد بعض الأوامر البسيطة.
- قابلية تسجيل عدد غير محدود من المواد المكشفة.
- قابلية الامتداد والتوسع حيث يمكن إضافة حقول جديدة .
- يسمح بجميع الإضافات والحذف والتعديل بشكل يحافظ على بنية متجانسة داخل قواعد البيانات.
- سهولة استرجاع البيانات بأكثر من طريقة وأكثر من شكل وفق رؤية المستخدم.

(1) احمد الدباس، ريا. المرجع السابق، ص217-ص228.

- إمكانية مشاركة أكثر من مستخدم في الوصول إلى البيانات والتعامل معها.
- السرية والتحكم.
- التقليل من جهد الباحثين وضجرهم ومللهم.
- حماية الدوريات الورقية من التعرض للتلف.(1)

#### ❖ الاستخلاص:

تعد عملية الاستخلاص وسيلة هامة من وسائل استرجاع المعلومات، ومن وسائل أو قنوات الاتصال بين مصادر المعلومات من جهة، والمستفيدين من جهة أخرى.

و الاستخلاص هو عبارة عن موجز أو مختصر يمثل محتويات الوثيقة أو المطبوع في أسلوب شبيه بأسلوبها الأصلي، وعلى هذا الأساس يجب أن يكون المستخلص شاملاً للخصائص التالية: الإيجاز والاختصار والدقة والالتزام لما في الوثيقة، أن لا يكون نقدياً، أن يكون شاملاً لكل الأفكار المهمة الواردة في الوثيقة، وان يتمتع بالذاتية والاستقلال، بحيث يمكننا من الاستغناء عن الرجوع إلى الوثيقة الأصلية.(2)

#### الاستخلاص الآلي:

يتطلب الاستخلاص الآلي تحويل الوثيقة إلى شكل مقروء ألياً، مع وضع معايير لتقدير أهمية الجمل أو معرفة الأهمية النسبية للجمل التي يشتمل عليها، ويترتب طبع الجمل التي تتمتع بأعلى درجات الأهمية باعتبارها تشتمل أعلى نسبة من الكلمات الدالة، إضافة إلى تحليل النص الدخلى ثم إخراج وطباعة الجمل المقتبسة.

(1) عوض الحربي، أسماء، احمد الذروي، سهام. التشفيف والاستخلاص. [على الخط]. تمت الزيارة في 2019-04-22. متاح

على: <indexabstract.blogspot.com/2009-04-27-archive.html>. بتوقيت 10:48.

(2) عليان، ربحي مصطفى. المرجع السابق. ص 289

والاستخلاص الآلي يتبنى فكرة أساسية هي أن بعض الجمل التي تشتمل عليها الوثيقة تكون غنية بما فيه الكفاية بالكلمات التي تتكرر في ثنايا الوثيقة بشكل يجعل هذه الجمل قادرة على إحاطة القارئ بموضوع الوثيقة كما يفعل المستخلص تماما.

والهدف النهائي من هذا الاستخلاص هو تمكين الحاسب من قراءة الوثيقة وصياغة مستخلص لها بأسلوب نثري مألوف، وهناك عدة خطوات للاستخلاص الآلي تتمثل في:

- تحويل الوثيقة بشكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب بالتحقيب أو بأية وسيلة أخرى.
- وضع معايير عملية للحكم على أهمية ومدى تمثيل الكلمات والجمل.
- تحليل النص حسب مدى الأهمية ومعدل التمثيل الخاص بالكلمات والجمل.
- استخراج جمل الاستخلاص وطباعتها.<sup>(1)</sup>

#### 5) خدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي:

خدمة الإحاطة الجارية هي عبارة عن نظام لاستعراض الوثائق المتوفرة حديثا، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو جماعة، وتسجيل هذه المواد من أجل إشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات الذي ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم، وهذه تسمية حديثة نسبيا لأنشطة مألوفة في خدمات المعلومات بكل فئاتها ومستوياتها.<sup>(2)</sup>

#### استخدام الحاسب في إعداد خدمة الإحاطة الجارية:

إعداد هذه الخدمة يتم بطريقتين هما:

- 1- إصدار تقارير ومطبوعات بأسماء المستفيدين والذين لهم حق في الإعارة.
- 2- استخدام الايميل ( e-mail ) عبر شبكة الانترنت.

<sup>(1)</sup> بونيف، محمد لمين. المرجع السابق. ص 130.

<sup>(2)</sup> السعيد مبروك، إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2014. ص 281.

يتم إرسال قائمة إلى مجموعة من المستفيدين في مكان واحد أو قسم واحد على أن تذكر أسماؤهم جميعا على القائمة مع وضع ملاحظة خاصة بتمرير تلك القائمة على السادة الزملاء في القسم، بحالة الانتهاء من الاطلاع عليها وهكذا نكون قد وفرنا في الوقت والتكاليف والجهد، وإذا كان في المؤسسة حواسيب خاصة بهؤلاء الأشخاص ويمكن الاتصال بهم عن طريق البريد الإلكتروني، من خلال قائمة بأسمائهم ويتم إعلامهم عن طريق الطرفية الخاصة بكل منهم، وإذا طلب من النظام الآلي للمكتبة تقرير خاص بكل المواد الجديدة التي وصلت خلال تاريخ محدد، هنا يتم الربط بين ملفين موجودين في الحاسب، وهما ملف المستفيدين وملف المواد الجديدة التي وصلت للمكتبة.

فان خدمة الإحاطة الجارية في بيئة شبكة الانترنت توفر مزايا عديدة نذكر منها:

- إبقاء المستفيد مواكبا لأحدث التطورات في المجالات التي تهتمه.
- توفير الوقت للمستفيد والمكتبة.
- تساعد على ابتكار أفكار جديدة.
- توفر الوقت والمال الذي ينفق على الاطلاع على الدوريات أو الاشتراك بها.
- تخفض تكلفة للورق وحبر الطباعة من خلال المكتبة أو المؤسسة.<sup>(1)</sup>

**خدمة البث الانتقائي** تعد من أهم خدمات الإحاطة الجارية، وعليه فان البث الانتقائي للمعلومات ليس إلا شكلا متطورا من أشكال خدمات الإحاطة الجارية، والمقصود بالانتقاء هنا هو التوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتماماته دون غيرها، ويهتم بصفة أساسية بتوجيه المعلومات الحديثة مع اختلاف مصادرها .

وقد ارتبط مصطلح البث الانتقائي للمعلومات باستخدام الحاسبات الالكترونية في اختزان البيانات الورقية واسترجاعها، حيث تتيح النظم الالكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكلفها

(1) احمد الدباس، ربا. المرجع السابق. ص 246-ص 249.

النظم اليدوية، ومن الممكن تقديم خدمات البث الانتقائي على أساس فردي لكل باحث على حدة أو على أساس جماعي لمجموعات الباحثين العاملين في مشروعات بحوث مشتركة سواء كانت هذه الخدمة تقدم على أساس جماعي فإنها عادة ما تبدأ بتحديد الاهتمامات الموضوعية لكل مستفيد أو لكل مجموعة من المستفيدين وتسمى سمات المستفيد حيث يتم التعبير عن هذه الاهتمامات بمجموعة من المصطلحات و تحديد علاقة هذه المصطلحات ببعضها البعض والخروج بصفة تعبر عن السمات الموضوعية للمستفيد بالسمات الموضوعية لمفردات الإنتاج الفكري الحديث، ويتوقف أداء هذه الخدمة على المعرفة المسبقة بمجالات اهتمام المستفيد. (1)

### 6) الخدمة المرجعية:

هي الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها، وإعداد الكشافات والأدلة والبليوغرافيات، ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين، وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على سؤال بالذات، وتعتبر الخدمة المرجعية من وظائف أخصائي المراجع وتقوم أساسا على مجموعة الكتب المرجعية التي في المعاجم والقواميس، ومعاجم التراجم، الموسوعات، والبليوغرافيات، والكشافات،... الخ. (2)

والآن ننتقل إلى أهم وسائل الخدمة المرجعية والتي تتلخص فيما يلي:

(1) بونيف، محمد لمين. المرجع السابق. ص. 136.

(2) عليان، ربحي مصطفى. المرجع السابق. ص. 141.

- المقابلة الشخصية أو الزيارة وهي من أكثر الأنواع استخداما في المكتبات ومراكز المعلومات.
  - البريد العادي.
  - الهاتف.
  - وسائل أخرى جاءت بعد التطورات الحديثة على تقنيات الاتصال كالتلكس والفاكس والبريد الإلكتروني، واستخدام الحاسوب الإلكتروني في أقسام المراجع والمعلومات وتوافر قواعد البيانات المرجعية التي تقدمها شبكات المعلومات وبنوك المعلومات، والأقراص المتراسة (CD-ROM)، كما تعتبر شبكة الانترنت أداة هامة للإجابة على الأسئلة.<sup>(1)</sup>
- وقد أدى استخدام الحاسب الإلكتروني في تقديم الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات إلى:
- تحسين الخدمة المرجعية وتطويرها من خدمة المستفيدين.
  - توفير الوقت والجهد على الباحثين والدارسين في الحصول على الخدمة المرجعية .
  - تقليل الأعمال الكتابية والروتينية التي تتطلبها الخدمة.
- ومن مجالات استخدام الحاسب الآلي في مجال الخدمة المرجعية وخدمات المعلومات مايلي:
- إعداد القوائم الببليوغرافية المتخصصة أو الموضوعية التي تشبع رغبات وحاجات المستفيدين.
  - الاستفادة من نظام الاتصال الآلي المباشر (on line).
  - إعداد الكشافات والمستخلصات الآلية.

<sup>(1)</sup> أحمد الدباس، ربا. المرجع السابق. ص191.

- بناء قواعد البيانات الداخلية (in-house)
- إعداد نشرات الإحاطة الجارية والبرث الانتقائي للمعلومات.
- الاستفادة من خدمات شبكات المعلومات المختلفة سواء الشبكة المحلية (LAN) والشبكات الواسعة (WAN).
- الاستفادة من خدمات الأقراص المتراسة وخدمات شبكة الانترنت.<sup>(1)</sup>

### (7) خدمة الإعارة:

تعتبر الإعارة واحد من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، واحد من أهم المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات بتقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتتم الإعارة لفئات مختلفة من المجتمع من طلبة عاديين، ودراسات عليا، مدرسين، إداريين.

وتشمل خدمات الإعارة بالمكتبات مايلي:

- المطالعة أو القراءة الداخلية التي بلغت في بعض الجامعات بـ 3500 قارئ يوميا.
- الإعارة الخارجية: وهي الإعارة التي يستطيع المستفيد فيها إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في البيئة أو أي مكان آخر.
- تحديث الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولازال المستعير بحاجة.
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها.
- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات والتي لا تتوفر في مكتبات الضفة الغربية.<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup> عليان، ربحي مصطفى. المرجع السابق. ص 171.

<sup>(2)</sup> علي محمد، وائل رفعت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء، 2014. ص 226.

### حوسبة الإعارة:

ومن مزايا وفوائد استخدام الحاسوب بعملية الإعارة ما يلي:

- زيادة سرعة إجراءات الإعارة مما أدى إلى تطوير مستوى إنتاجية العاملين وتقليل عددهم بقسم الإعارة.
- قدرة النظام المحوسب على إعطاء معلومات عن مختلف التساؤلات حول جوانب الإعارة وخاصة عن المستعير والكتاب من حيث إعارته أو عدم إعارته.
- يستطيع القيام بوظائف جديدة لا يمكن الحصول عليها من الأنظمة اليدوية دون أن تكون هناك زيادة في إعداد العاملين أو السجلات، ومن هذه الوظائف الاستفسار عن الكتاب المعار سواء باسم المؤلف أو العنوان أو رقم النسخة... الخ.
- إصدار إشعارات التأخير والغرامات وطباعة التقارير الإحصائية عن عملية الإعارة بما يعطي صورة واضحة عن حركة الإعارة بالمكتبة.
- وتوجد أنواع مختلفة من نظم الإعارة منها التقليدية براوان (الجيوب)، انظم الإعارة التصويرية والسمعية وأنظمة الإعارة المحوسبة مثل نظام الإعارة (NOTIS) ونظام (IMS) .
- ومن التطورات الحديثة في مجال استخدام الحاسوب ما خطت له المرافق البيبليوغرافية المختلفة وخاصة شبكة (OCLC) الذي كان مخطط له منذ سنوات وبدا بتنفيذه بإدخال خدمات الإعارة المتبادلة للمكتبات للمشاركة في الشبكة باستخدام المحطات الطرفية ومن أمثلة نظم الإعارة المحوسبة الجاهزة نظام (Circulation) الذي توزعه شركة (HIGH SMITH) الأمريكية وبلاتم المكتبات الصغيرة نسبيا والتي لا يزيد حجم مقتنياتها عن خمس وعشرون ألف مجلد وحجم الاعارات عن ثمانية ألف مجلد.(1)

(1) احمد الدباس، ربا. المرجع السابق. ص159.

ونظام (ON LIGNE CIRCULATION) الذي يمكن تشغيله على الحاسوب الصغير ويناسب المكتبات التي لا يزيد عدد مقتنياتها عن خمس وستون ألف مجلد وعدد المستعيرين عن عشرة آلاف مجلد. (1)

### 8) خدمة التصوير والاستنساخ:

يمكن من خلال الانترنت تصوير ما نشاء من ملفات على القرص المرن أو من خلال قواعد البيانات الموجودة، سواء عن طريق الدخول مباشرة إلى موقع المكتبة المتعارف عليها بين المستفيدين، أو عن طريق الاستفسار الكترونيا مع مقدم الخدمة عن طريق البريد الالكتروني.

### 9) خدمة الترجمة الآلية:

يتم تقديم خدمات المعلومات من خلال القيام بترجمة المواد التي تنشر باللغة الأجنبية ومساعدة المستفيدين في إيجاد الأشخاص ومقدمي الخدمات لترجمة المقالات والدراسات باللغة العربية والعمل على ترجمة المقالات العربية باللغة الأجنبية ولكن يمكن الحصول على ترجمة من مصادر خارجية سواء عن طريق الشراء والتبادل ولا يمكن ان نضمن الحصول على كل ما يطلب منها من ترجمة من مستودعات الترجمة، فلا بد من توفير مقومات الترجمة المحلية والتي يمثل أساسا وجود المترجم العلمي لهذه الخدمة بشكل جيد وان يكون ذا قدرة لغوية في اللغة التي يتم منها والمترجمة إليها.

ولعل أهم آثار التكنولوجيا الحديثة للمعلومات على خدمة الترجمة العلمية هو استخدام الحاسبات الآلية في ترجمة النصوص وإنشاء مرصد الترجمة الالكترونية على مستوى المراكز المتخصصة. (2)

(1) احمد الدباس، ربا. المرجع السابق. ص160.

(2) محمد صغير، أسماء، بوجلال، حفيفة. المرجع السابق. ص78-ص80.

## 3-1 الأنظمة الآلية لإدارة المكتبات:

بالرغم من أننا نعيش عصر البرمجيات والنظم الآلية المفتوحة المصدر والمشاركة العالمية في الخدمات والمعلومات، إلا إن مكتباتنا لا تزال تعاني من مشكلة الانغلاق والسرية في المعلومات وقصر الإفادة على من تسمح له المكتبة بذلك.

والآن سنحاول التعرف على هذه البرمجيات أو الأنظمة والتي تتمثل فيما يأتي:

## ❖ سنجاب: النظام المقيس لتسيير المكتبات: SYNGEB

صمم بالجزائر بمركز الإعلام العلمي والتقني (CERIST) عام 1990 في البداية كان يعمل على نظام التشغيل دوس ثم طور على نظام لويندوز و صدر في نسخة أولية أحادية الجهاز (monopost) ثم طورت النسخة الشبكية (client-serveur) version réseau مستخدم في حوالي 140 مؤسسة جزائرية بين مكتبة جامعية وعامة ومدرسية ومراكز معلومات. يقوم هذا النظام بمجموعة من الوظائف هي:

- التعرف بقواعد البيانات التي تحتوي على العناصر البيبليوغرافية المطلوبة.
- إمكانية إنشاء قواعد بيانات فردية أو ثانوية.
- إدخال تسجيلات جديدة في قاعدة بيانات معطاة.
- إمكانية التعديل في قاعدة بيانات وكذا التحديث.
- إمكانية صيانة القاعدة وحفظها وتكثيفها.
- إمكانية إجراء بحث انتقائي عن طريق العمليات البوليانية.
- استرجاع التسجيلات بواسطة محتوياتها من خلال لغة بحث متطورة.<sup>(1)</sup>

(1) غراممي، وهيبية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط2، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، (د.ت). ص168.

- فرز التسجيلات بأي تسلسل سواء بالرقم الاستدلالي، العنوان، المؤلف، سنة النشر أو الرقم الدولي الموحد للكتاب.
- طباعة جزئية أو كلية للفهارس أو من أي قاعدة بيانات معطاة.
- لكل نظام أو برمجية سلبية وإيجابية، فمن إيجابيات هذا النظام نذكر مايلي:
- يسمح بتبادل المعلومات، وإدخال وتعديل وتحصيل وإلغاء ونقل البيانات.
- يسمح بالفهرسة المتعددة المستويات.
- إمكانية صياغة القوائم المستعملة في هذا النظام.
- إمكانية العمل في إطار الشبكة، وكذا وضع الفهارس على شبكة الانترنت.
- يؤمن المعطيات ويسمح بحفظ القاعدة على أوعية مختلفة.
- أما من سلبيات هذا النظام نذكر:
- عدم إهمال الألف واللام الغير أصلية في الترتيب الالفبائي.
- غياب الإحالات وعدم وجود كشف بأسماء المؤلفين الثانويين.
- لا يمكن اختيار بطاقات معينة عند طبع الفهرس.
- لا يمكن التعديل في الفهرس المطبوع.
- لا يسمح بإنشاء كشافات أخرى ما عدا كشف المؤلفين، كشف العناوين وكشف الكلمات الدالة.

❖ **نظام Winisis:** "نظام ويندوز لمجموعة متكاملة من نظم المعلومات"

هو نظام لخرن واسترجاع المعلومات، صمم خصيصا لبناء وإدارة بيانات ببليوغرافية مهيكلة غير رقمية تكون معظم مقوماتها في هيئة نصوص.<sup>(1)</sup>

(1) غرارمي، وهيبة. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ص 169.

تسميته:خدمات التوثيق المحوسب،فهذا النظام هو امتداد لنظام(CDS/ISIS)،صدر هذا النظام بمكتب العمل الدولي بجنيف سنة1985،وشاع استخدام مصطلح(winisis)للدلالة على مفهوم(CDS/ISIS for Windows) ويعد هذا النظام رزمة برمجية جاهزة توفر العديد من الوظائف والبرامج الفرعية التي تعمل بتكامل تام للسيطرة على قواعد البيانات التي يتم بنائها النظام،وهذا النظام مجاني صادر عن منظمة اليونسكو،ويتم بشكل منتظم تعريبه عن طريق مركز التوثيق والمعلومات في الأمانة العامة لجامعة الدول العربية.

### ❖ نظام مينيزيس: (MINISIS)

هو عبارة عن حزمة برمجية ونظام لإدارة قواعد البيانات البيبليوغرافية،وهو نظام علائقي متكامل متعدد اللغات،مصمم خصيصا لإدارة نظم المعلومات في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات.

يقوم هذا النظام بوظائف وهي: الفهرسة، التزويد، الإعارة، البحث، السيطرة على الدوريات وال(Web OPAC).

ويمكن استخدام هذه الحزمة أو النظام لإدارة أنواع مختلفة من المعلومات وفي المجالات التالية:

- تنظيم المكتبات وإجراءاتها المختلفة.
- إدارة وتنظيم الملفات الإدارية.
- تنظيم وإدارة المتاحف ومجاميعها.
- نظم معلومات المشاريع.
- تنظيم وإدارة الملفات الوثائقية والتاريخية.<sup>(1)</sup>
- التعامل مع المعلومات القانونية.

<sup>(1)</sup> غرارمي، وهيبية. المرجع السابق. ص171-ص172.

❖ برمجيات الأفق (Horizon):

هو نظام آلي متكامل لإدارة المكتبات بمختلف أنواعها وأحجامها وإجراءاتها بدعم المكتبات العربية الثنائية والثلاثية اللغة (عربي/انجليزي/فرنسي) وفقا للمعايير والمواصفات العالمية، ومن الوظائف التي يقوم بها هذا النظام هي:

- التزويد والشراء والمتابعة.
- الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص على الخط المباشر.
- الإعارة والإعارة المتبادلة والإعارة عن بعد.
- ضبط الدوريات، الجرد وضبط الموجودات.
- خدمات حجز الكتب والمطبوعات ومتابعتها.
- إمكانية إتاحة الفهرس على شبكة الانترنت.

إضافة إلى عدد كبير من الأنظمة الفرعية التي تتناسب طبيعة المكتبة ومنها: أنظمة الجرد، إدارة التقارير، الإعارة الاحتياطية، قاعة الكتب المحجوزة، الحجز المسبق، حجز الوسائل السمعية البصرية والإعارة الهاتفية وبوابة الأفق للمعلومات التي تكون المكتبة الرقمية للنظام على شبكة الانترنت.

❖ نظام دوبيس/ليبيس (DOBIS/LIBIS):

هو نظام على الخط المباشر، متفاعل ومتكامل لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات، وهو احد الأنظمة المتكاملة التي استخدمت في كثير من المكتبات العربية، يشتمل النظام على جميع الوظائف اللازمة لمعالجة فعاليات وأنشطة المكتبة بما في ذلك الفهرسة والتزويد والإعارة والبحث، ليس فقط على مستوى المكتبة الواحدة بل لشبكة مكتبات.<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> غراممي، وهيبية. المرجع السابق. ص 175.

يتميز هذا النظام بخدمة المشاركة في المصادر المحوسبة بين المكتبات التي تستخدم النظام، توفير ملفات الإسناد مما يحقق ضبط تام للمصطلحات والكلمات المفتاحية لجميع الكشافات المرتبطة بقاعدة البيانات، يحتوي على فهرس متاح آليا مباشرا، كما يتيح أيضا للمستفيد البحث بالغتين العربية والانجليزية ببسر وسهولة.

### ❖ نظام (LibSys .NET):

هو نظام عربي متكامل، قامت بتصميمه وتطويره شركة نورسوفت-فلسطين ليقوم بجميع العمليات الفنية والإدارية اللازمة ليوافي احتياجات المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف للمؤسسات الوطنية والعامة والأكاديمية والمتخصصة، سواء كانت صغيرة منفردة أو كبيرة ذات فروع متعددة أو مجموعة من المكتبات.

يمثل النظام حزمة من الأنظمة المتكاملة لاستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات، بحيث يوفر تطبيقات آلية متنوعة من التزويد والفهرسة والتصنيف والإعارة والخدمات المرجعية وضبط الدوريات والتكشيف.

### ❖ اليونيكورن (UNICORN):

هو احد نظم إدارة المكتبات، ويعد ثاني أكثر النظم تطبيقا في المكتبات على مستوى العالم، له شهرة عالمية، ومن مميزاته نذكر مايلي:

- الجمع بين إمكانات نظم إدارة قواعد البيانات العلائقية ونظم استرجاع النصوص.
- التوافق مع المعايير الدولية في مجال المكتبات ونظم استرجاع المعلومات وقواعد البيانات البيبليوغرافية.
- لا يتطلب هذا النظام عمليات صيانة معقدة.<sup>(1)</sup>

(1) غراممي، وهيبية. المرجع السابق. ص178-ص178.

- الدعم الكامل لشبكة الانترنت ف مراحل عمل المكتبة المختلفة من الاقتناء والمعالجة الفنية والإتاحة.
- متعدد اللغات.
- نظام فعال للإعارة الاحتياطية في حالة حدوث أي مشاكل تقنية في عتاد الخادم.

### البرمجيات الحرة لتسيير المكتبات:

تعرف هذه البرمجيات على أنها البرمجيات التي يمكن استخدامها، ونسخها، ودراستها وتعديلها وإعادة توزيعها بقليل دون مقابل أو قيود، ومن بين هذه البرمجيات:

#### ❖ برنامج (koha):

يعتبر برنامج (koha) والذي يعرف ب(koha-open source ILS) الذي يمكن أن يستخدم في المكتبات العامة والجامعية ومكتبات المتاحف والمكتبات الشخصية، وعلى الرغم من انه مناسب للمكتبات الصغيرة والمتوسطة الحجم إلا انه بدأ ينتشر بين المكتبات كبيرة الحجم.<sup>(1)</sup>

#### ❖ برنامج (PMB):

هو نظام إلي حر متكامل لحوسبة المكتبات، مطابق للمعايير والمقاييس المعتمدة في المكتبات، إمكانية تشغيله على جهاز أو في إطار شبكة الخادم، كما يمكن تشغيله على عدة نظم تشغيل (Windows, Linux, MacOS)، مصدر متاح يمكن تعديله حسب احتياجات كل مكتبة، متعدد اللغات عربي، انجليزي، فرنسي ويمكن إضافة لغات أخرى.

من الوظائف التي يحتويها البرنامج هي:

(1) غراممي، وهيبية. المرجع السابق. ص 175-186.

التزويد، الفهرسة، الإعارة، ضبط إعداد الدوريات، الملفات الإستنادية، البث الانتقائي للمعلومات، الإدارة، فهرس متاح للجمهور على الخط (OPAC).

### برنامج (Greenstone):

يعد من البرامج التي تدعمها المنظمة العالمية للتربية والعلوم والثقافة (UNESCO)

لتحويل محتوى قواعد البيانات والملفات النصية الى مكتبات رقمية متكاملة، ويسمح بتحويل تلك المكتبات إلى أقراص مدمجة أو نشرها على الانترنت، ويتمتع هذا البرنامج بمجموعة من الخصائص هي :

- يدعم البرنامج واجهات عمل بلغات عديدة منها اللغة العربية ويسمح ببناء مكتبات رقمية لمحتوى نصي للوثائق والمستندات بمختلف اللغات.
- يسمح النظام ببناء مكتبات رقمية بالنص الكامل .
- يوفر النظام إمكانية تصفح تماثل متصفحات الانترنت.
- سهل الاستخدام ولا يتطلب خبرة برمجية لتنفيذ عملية بناء المكتبات الرقمية.
- يوفر النظام آلية بحث متطورة لأغراض استرجاع المعلومات باستخدام العوامل المنطقية، وتحميل الملفات النصية من الانترنت مباشرة.<sup>(1)</sup>

## 2- جودة الخدمات المكتبية:

### 2-1 مفهوم جودة الخدمة:

قبل تعريف جودة الخدمة سنتطرق إلى تعريف الجودة أولاً.

(1) غرارمي، وهيبية. الإدارة الحديثة للمكتبات = **management des bibliothèques**. الجزائر: الديوان الوطني للطباعة، 2010. ص 187-188.

الجودة: قد عرفتھا كل من الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (ESQC) على أنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجات محددة للزبون.<sup>(1)</sup>

### جودة الخدمة Quality of service:

هي تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة أو غيرها من مرافق المعلومات لاحتياجات المستفيدين منها، والمعايير التي أنشأتها المهنة، وعادة ما تقيم إحصائياً وعلى أساس التغذية الراجعة النوعية.<sup>(2)</sup>

كما عرفها (Badiro) أنها عبارة عن مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات المستفيدين، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات المستفيدين هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المؤسسة.<sup>(3)</sup>

### 2-2 خصائص جودة الخدمة:

تتلخص خصائص جودة الخدمة في الخصائص التالية:

- المراقبة بعد أداء الخدمة: لا تستطيع المؤسسة أو المنظمة بتحديد وبدقة متناهية درجة الجودة المراد الوصول إليها، إلا أن هذا لا يمنع من أن توحد بعض النشاطات والخدمات التي يقوم بها موظفيها قصد الوصول إلى نفس المستوى من الخدمات في كل مرة ومع كل المستفيدين.

(1) العزوي، محمد عبد الوهاب. أنظمة إدارة الجودة والبيئة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2002. ص 18.

(2) عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق الدول العربية. القاهرة، دار الجوهرة، 2015. ص 18.

(3) المحياوي، قاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار

الشروق، 2006. ص 90.

- **توحيد المقاييس:** هذا المفهوم يتصل بكيفية أداء الخدمة في حد ذاتها قصد تحسين جودتها، بمعنى آخر المنتجات والخدمات يجب أن تنتمي لنفس نمط الأداء، وهذا النوع من التوحيد في المقاييس يخص عادة عاملين هما:
- **الزمن:** يجب على كل مصلحة من المنظمة أن تؤدي نفس الخدمة لكل المستفيدين وفي كل الأوقات.
- **المكان:** عندما تقوم المكتبة المركزية لجامعة مثلا بتسيير مكتبات المعاهد، فإنه يجب عليها فرض تطبيق نفس الأداء لكل نوع من الخدمات على مستواها، وعلى مستوى كل مكتبات المعاهد التابعة لها.
- **أهمية الموظفين:** تتعلق جودة الخدمة بصفة أساسية بالموظفين الموكل اليهم تحقيق أداء الخدمة، لذلك فإنه يجب تكوينهم وتحفيزهم لضمان أفضل أداء للخدمة، فلا يمكن لأي مؤسسة وثائقية أن تضمن استمراريتها دون الارتكاز على جودة الموظفين لديها.
- **مشاركة المستفيد:** تتجسد في نوعين من العلاقات التي تؤثر على جودة الخدمات فمن جهة نجد العلاقات التي تنشأ بين المستفيدين فيما بينهم داخل المؤسسة أثناء حصولهم على الخدمة، ومن جهة أخرى نجد العلاقات والمشاركة التي تنشأ بين الموظفين والمستفيدين وهي ثلاثة أنواع:
- المشاركة المادية: تتمثل في ملأ الأوراق الإدارية مثلا.
- المشاركة الثقافية: وهي القدرة على استعمال التكنولوجيات الحديثة.
- المشاركة التسويقية: من خلال ظاهرة الفم إلى الأذن.<sup>(1)</sup>

(1) بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: وهران، 2015، ص77-78.

## 3-2 أثر التكوين على جودة الخدمات:

إن مقتضى الأداء الجيد لمختلف الوظائف وتدابير الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبات يتطلب مهنيين مؤهلين تأهيلا جيدا من ناحية فهم واستيعاب المبادئ التي تحكم العمل المكتبي، وامتلاك المهارات الفنية المطلوبة، وهنا يأتي دور التكوين لمواجهة التحديات والتكنولوجيات الحديثة الذي أصبح يساهم وبشكل كبير في التأثير على جودة الخدمات المكتبية.<sup>(1)</sup>

حيث تمثل هذا الأثر في:

- السعي نحو خلق أفكار وخدمات جديدة.
- استمرار حب العمل قصد التحسين والتطور في الوظيفة، وبالتالي تحسين جودة الخدمات.
- ابتكار خدمات جديدة ومنتورة ملائمة.
- تكوين المستفيدين على استخدام طرق البحث والحرص على توفير لهم الخدمات المطلوبة.
- تبني طرق جديدة في بناء ومعالجة المجموعات.
- تطوير نظام إداري مناسب للعمل مع التقنيات الحديثة.

## الخلاصة:

وفي الأخير يمكن القول أن الوظيفة الخاصة بالمكتبيين قد تطورت بفضل التكنولوجيا الحديثة الحاصلة في المكتبات، هذا ما جعلها تؤثر وبشكل كبير على الخدمات المكتبية، مما

(1) رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. مذكر تخرج لنيل شهادة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2005. ص 98.

أدى إلى حتمية وضرورة تكوين العاملين في المجال بما يتلاءم مع المتطلبات الجديدة للخدمة المكتبية المتطورة والحرص على خدمة المستفيد والتحسين من جودة الخدمات.

## الفصل الثالث:

واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم  
الاجتماعية بمستغانم

1-بطاقة فنية عن المكتبات الجامعية

1-1 المكتبة المركزية الجامعية ITA

1-2 مكتبة كلية العلوم الاجتماعية

2-تحليل الاستبيان الخاص بالمكتبتين

2-1 تحليل الاستبيان الخاص بالمكتبة المركزية ITA

2-2 تحليل الاستبيان الخاص بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية

3-النتائج

3-1النتائج العامة للدراسة

3-2النتائج على ضوء الفرضيات

3-3الاقتراحات

## التمهيد:

يعتبر الفصل الميداني للبحوث العلمية هو تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للبحث، وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج تعكس وتفسر الواقع المدروس، وبذلك فقد اعتمدنا على الاستبيان كوسيلة للإجابة على الفرضيات المراد دراستها، وذلك من خلال مجموعة من الأسئلة قدمت لموظفي المكتبة الجامعية المركزية ومكتبة العلوم الاجتماعية بمستغانم، بهدف الحصول على إجابات من خلال تصريحاتهم التي تنطق بأرائهم اتجاه الموضوع، بعدها تبدأ مرحلة جمع المعطيات والتحليل النسبي لها، التي بواسطتها يتم بناء الموضوع وتحقيق مصداقية الدراسة بصورة محددة.

## 1- بطاقة فنية للمكتبات الجامعية (المكتبة المركزية ITA-كلية العلوم الاجتماعية)

### أ- المكتبة المركزية ITA:

### -تعريف المكتبة المركزية ITA:

تقع المكتبة المركزية ITA في وسط مدينة مستغانم وبالتحديد في المعهد الفلاحي الذي كان قديما، الآن أصبحت جامعة لبعض الشعب (اللغات الأجنبية كاللغة الإسبانية والفرنسية وكذلك البيولوجيا).

وفي يوم 13 ذو القعدة 1423هـ الموافق ل07 فبراير 2001م تفضل السيد الوزير للتعليم العالي والبحث العلمي بوضع حجر الأساس لبناء مكتبة جامعية بمستغانم حيث في يوم 18 ذو الحجة 1424هـ الموافق 10 فبراير 2004م قام فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المكتبة المركزية لجامعة مستغانم.<sup>(1)</sup>

(1) مسؤول المكتبة. المكتبة المركزية ITA: مستغانم، 20 ماي 2019.

-العاملون بالمكتبة: يعتبر العنصر البشري بالمكتبات الجامعية ذلك العنصر الفعال للقيام بخدمات معلوماتية وعليه فالجدول التالي يبين عدد الموظفين ورتبهم:

العدد	الرتبة
1	مهندس في الإعلام الآلي
3	وثائقي أمين محفوظات
06	عون تقني للمكتبات
08	مساعد مكتبات
02	ملحق بالمكتبات الجامعية
01	تقني سامي في الإعلام الآلي
01	معاون في الإعلام الآلي
01	سيكريتاريا
23	المجموع

جدول رقم(01) العاملون بالمكتبة المركزية.

-الرصيد الوثائقي: تتوفر المكتبة المركزية على رصيد وثائقي متنوع مما يخدم المستفيد حيث يغطي جميع التخصصات الموجودة في الجامعة، والجدول أدناه يمثل رصيد المكتبة.(1)

(1) مسؤول المكتبة.المكتبة المركزية ITA: مستغانم، 20 ماي 2019.

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

عدد النسخ	عدد العناوين	نوع الوثائق
50700	عربية: 17206	الكتب
50900	أجنبية: 18146	
3000	عربية: 2500	القواميس والموسوعات
3300	أجنبية: 2320	
400	عربية: 300	المذكرات الماجستير والدكتوراه
300	أجنبية: 200	
4100	عربية: 2000	المجلات
5000	أجنبية: 3564	
117700	46136	المجموع

جدول رقم (02) الرصيد الوثائقي للمكتبة.

-مستعملي المكتبة:

الفئة	عددها
الطالبة ليسانس	6551
الماستر	4460
ماجستير	315
دكتوراه	682
أستاذ دائم	505
أستاذ مؤقت	102
المجموع	12615

جدول رقم (03) مستعملي المكتبة المركزية (1)

(1) مسؤول المكتبة. المكتبة المركزية ITA: مستغانم، 20 ماي 2019.

-خدمات المكتبة:

-خدمة التوجيه: يوجد بالمكتبة المركزية العديد من الموارد لخدمة المستفيد من كتب ومجلات وموارد سمعية بصرية وما إلى ذلك.

-خدمة الاستقبال والتوجيه: يتم استقبال الطالب من قبل الطاقم الشاغر في المكتبة وإرشاده في بحثه الخاص على الفور وتوجيهه إلى مصالح أخرى من المكتبة .

-خدمة البحث البيبليوغرافي: يتم على مستوى هذه المصلحة الخدمات المباشرة لرواد المكتبة سواء من أساتذة أو طلبة أو باحثين، حيث تتمثل هذه الخدمات في مساعدتهم وتوجيههم نحو المصادر المختلفة الموجودة في مخازن المكتبة او المكتبات الاخرى وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال، حيث تضع تحت تصرف روادها مجموعة من أجهزة الكمبيوتر ومختلف الوسائل المتواجدة في المكتبة والتي بدورها توفر للباحث ربح الوقت وتسهيل عملية البحث بأقل جهد ممكن.

-خدمة الإعارة: تعد هذه الخدمة واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، واحد المؤشرات الهامة على فعاليتها وعلاقتها بالمجتمع المستفيد حيث تنقسم إلى قسمين:

أ) الإعارة الداخلية: تسمح للطالب بعد إظهار بطاقة المكتبة فقط دون السماح له بإخراجه (دوريات)، وهي خاصة بالكتب المرجعية والقواميس والموسوعات.

ب) الإعارة الخارجية: تعتبر إعارة مؤقتة لوعاء من الأوعية الفكرية التي تحتويها المكتبة حيث تتم هذه العملية بعد إظهار بطاقة المكتبة وملئ استمارة الإعارة التي تمنح من طرف<sup>(1)</sup> مصلحة الإعارة والتي تحتوي على:

---

<sup>(1)</sup>مسؤول المكتبة. المكتبة المركزية ITA: مستغانم، 20 ماي 2019.

-ثلاث كتب للأساتذة مدة 15 يوم.

-كتابان للطلبة لمدة أسبوع.

مع احترام بعض الشروط الواجب توفرها للاستفادة من قسم الإعارة وهي:

-الطلبة: بطاقة المكتبة.

-الأساتذة: بطاقة مهنية + بطاقة المكتبة.

-الباحثين خارج المكتبة المركزية: ترخيص يقدم من طرف المكتبة المرسله بعد أن يقدم نسخة طبق الأصل لشهادة التسجيل للسنة الجارية+ صورة طبق الأصل لبطاقة الهوية.

-**الاقتناء:** تعتبر مصلحة الاقتناء الحلقة الرئيسية ضمن السلسلة الوثائقية بحيث تعمل على تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتعلقة بأحدث الإصدارات العلمية ووضعها في متناول اللجان المختصة لاقتناء الوثائق والكتب التي تخدم احتياجات الجامعة في مجال البحث العلمي والتدريسي.

ثم تليها العملية الأخرى المتمثلة في اقتناء الوثائق مهما كان نوعها وتتحكم في هذا الأخير عدة عوامل تم تحديدها في سياسة الاقتناء المعتمدة في المكتبة الجامعية.

-**أهداف المكتبة المركزية:**

-الحفاظ على المعرفة وإثرائها وتنميتها والعمل على نشرها وتقديمها.

-نشر العلم وإعداد الكفاءات المتخصصة في فروع العلم المختلفة على مستوى العصر وحفظ التراث العلمي ونقله عبر الأجيال من خلال التعليم والتدريب.<sup>(1)</sup>

---

(1) مسؤول المكتبة. المكتبة المركزية ITA: مستغانم، 20 ماي 2019.

- النهوض بالشباب فكريا وروحيا وخلقيا.
- المساهمة في تنمية المجتمع اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا.
- توثيق الروابط الثقافية والعلمية بينها وبين من يشترك معها من مؤسسات في الرسالة والهدف محليا وعربيا وعالميا.
- إعداد وتوفير القيادات في شتى القطاعات العلمية والمهنية في المجتمع.
- إعداد الشباب المفكر الذي يستطيع التعبير عن أفكاره علما وعملا والذي يدرك ويقدر تقاليد مجتمعه والأفكار والقيم المساندة فيه.<sup>1</sup>

#### - القانون الداخلي للمكتبة:

#### - قانون خاص للطلبة:

المادة الأولى: لا يسمح بالدخول إلى المكتبة بدون تقديم الوثائق التالية:

- بطاقة الطالب.

- بطاقة القارئ

المادة الثانية: بطاقة القارئ وبطاقة الشخصية.

-الالتزام باللباقة والآداب العامة ونظافة المكان.

المادة الثالثة: داخل المكتبة يمنع منعاً باتاً ما يلي:

- التدخين.

- الهاتف والوسائل السمعية.

<sup>1</sup> مسؤول المكتبة. المكتبة المركزية ITA: مستغانم، 20 ماي 2019 .

- رفع الصوت وإزعاج الآخرين.

- تغيير وضعية الكراسي والطاولات.

المادة الرابعة: تجاوز لهذا النظام يعرض صاحبه للعقوبات التالية:

- إنذار مسجل على البطاقة.

- الإقصاء المؤقت والنهائي لخدمات المكتبة.

المادة الخامسة: على أعوان الأمن الحرص على التطبيق الصارم لهذا النظام.

**-القانون الخاص بالعمال:**

يتوجب على العمال القيام بالوظائف الموكلة لهم عند خروج العمال او غيابهم ان يكون

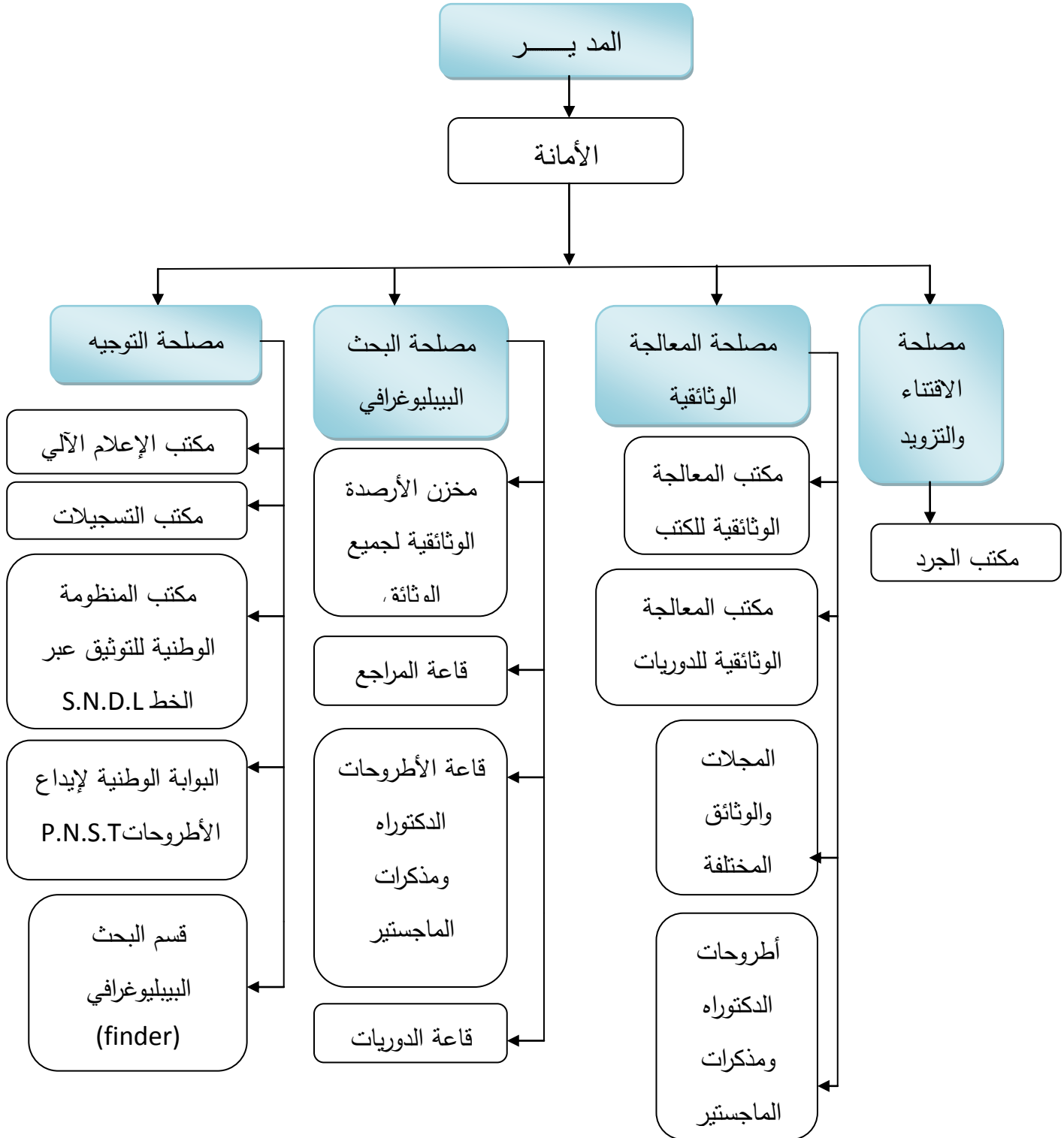
مصحوب بوثيقة تثبت سبب ذلك.

لابد على العمال بالتعاون المشترك فيما بينهم من اجل معرفة كل مهام المكتبة.<sup>(1)</sup>

---

<sup>(1)</sup>مسؤول المكتبة.المكتبة المركزية ITA: مستغانم.20 ماي 2019.

الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة-مستغانم



الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية ITA

ب-مكتبة كلية العلوم الاجتماعية:

-التعريف بالمؤسسة:

تعتبر هذه المكتبة من بين المكتبات الجامعية التابعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم- والتي تم فتحها سنة 2005 بمقرها القديم بخروبة، وكانت حينها تابعة لمعهد الرياضة البدنية ثم انفصلت عنه، وفي ديسمبر 2016 تم نقلها إلى مقرها الحالي بنفس الجامعة تحت اسم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية (Bibliothèque de faculté de science sociale) وهي تضم التخصصات التالية:

- علوم اجتماعية جذع مشترك.
- علم النفس.
- علوم إنسانية جذع مشترك.
- علم الاجتماع.
- علوم الإعلام والاتصال.
- فلسفة.
- ارطوفونيا.
- تاريخ.
- علم المكتبات.
- ديموغرافيا.

وتضم هذه المكتبة مصلحتين هما:

مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي:

تقدم هذه المصلحة الخدمات المباشرة لرواد المكتبة سواء أساتذة أو طلبة أو باحثين، وتتمثل هذه الخدمة في مساعدة الرواد على انجاز أبحاثهم وتوجيههم التوجيه السليم نحو المصادر المختلفة الموجودة في مخازن المكتبة أو المكتبات الأخرى، وذلك باستعمال<sup>1</sup>

(<sup>1</sup>) مسؤولة المكتبة. مكتبة العلوم الاجتماعية: مستغانم، 19ماي 2019

التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال حيث تضع المكتبة تحت تصرفهم الفهرس الإلكتروني ربحا للوقت.

كما توفر لهم قاعدة معطيات تحتوي على جميع مذكرات الماستر والماجستير والدكتوراه التابعة للتخصصات الموجودة في الكلية إضافة إلى الأرضية الرقمية (DSPACE) التي تنتج جميع المذكرات على شبكة الانترنت.

### مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي:

تشمل مصلحة التسيير الوثائقي الاقتناء الذي يمثل الحلقة الأولى ضمن السلسلة الوثائقية حيث تعد صلاحيتها ابتداء من تحديد الاحتياجات وهي عملية تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتعلقة بأحدث الإصدارات العلمية واستشارة الأساتذة والاطلاع على البرنامج البيداغوجي للكلية، إذ يتم تجميع قائمة تتلاءم وميزانية المكتبة ليتم اقتناء المطلوب منها، كما تقوم هذه المصلحة بمعالجة هذه الكتب المقتناة وجردها.

### -البنية:

تتربع المكتبة على مساحة تقدر ب400م<sup>2</sup> وهي تقع في الطابق الثاني وتتكون من:

-بنك الإعارة.

-قاعة المطالعة الداخلية.

-قاعة المطالعة للطلبة.

-قاعة خاصة بالأساتذة.<sup>1</sup>

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

-الإدارة.

-قاعة المعالجة الوثائقية.

إضافة إلى فضاء للبحث البيبليوغرافي "الفهرس الالكتروني".

-العاملين بالمكتبة:

العدد	الرتبة
01	مسئولة المكتبة
03	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول
01	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني
03	مساعد بالمكتبات الجامعية
06	عون تقني بالمكتبات الجامعية
01	عون امن
15	المجموع

جدول رقم (04) عدد العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية

-الرصيد الوثائقي: يمتثل الرصيد الإجمالي لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية في الجدول التالي:

العدد	الرصيد
48777	الكتب اللغة العربية
3976	الكتب باللغة الأجنبية
390	القواميس، المعاجم، الموسوعات باللغة الفرنسية
1576	القواميس، المعاجم، الموسوعات باللغة العربية
1167	المجلات والكتب المهداة
290	رسائل الدكتوراه والماجستير
66176	المجموع

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

جدول رقم (05) الرصيد الوثائقي لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية

-البرنامج المعتمد في تسيير المكتبة:

تعتمد المكتبة في تسيير رصيدها على برنامج السنجاب (syngab) الذي يتكون من خمس وحدات، إلا أن هذه الأخيرة تعتمد على ثلاث وحدات منه فقط وهي:

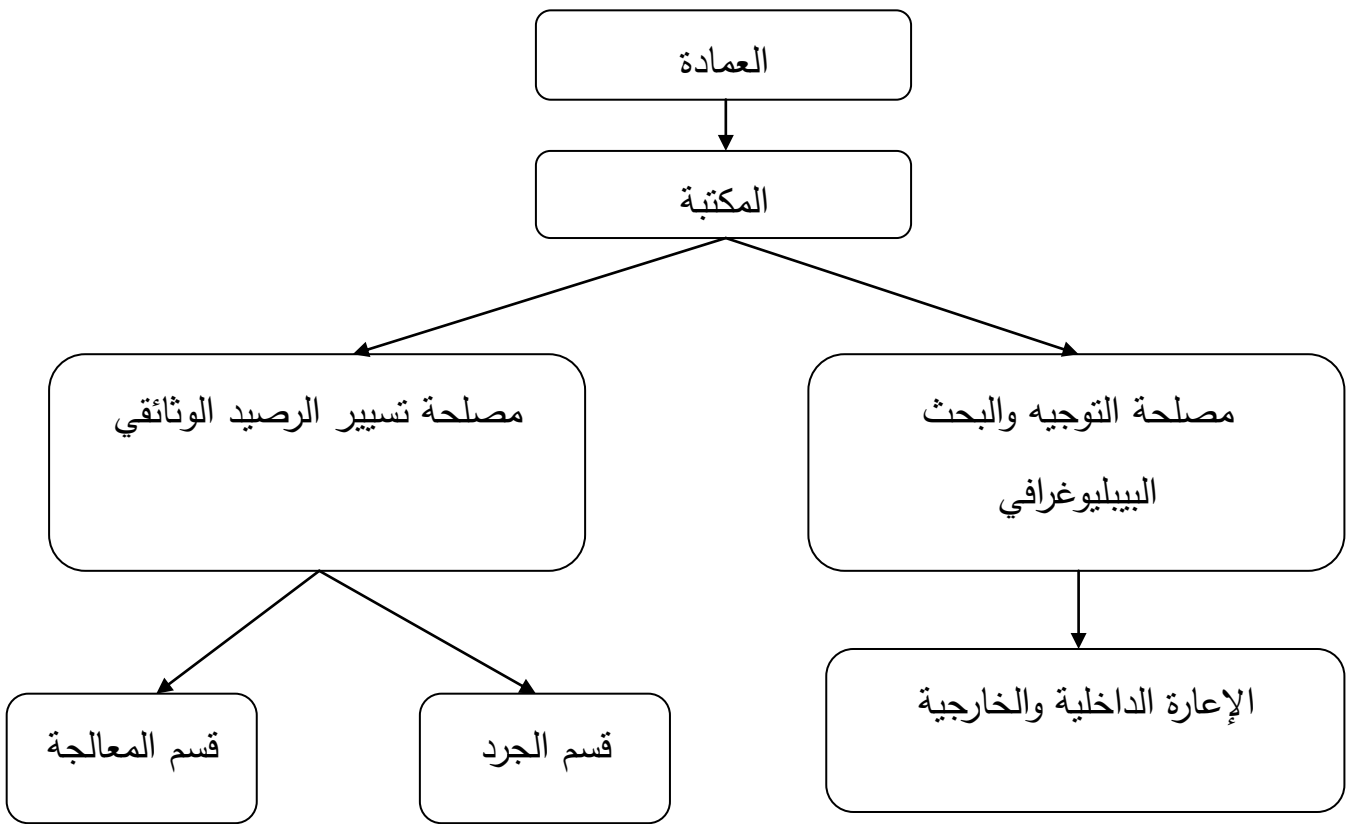
- INVENT:يسمح بانجاز سجل جرد آلي، كما يمكننا طبع السجل.
- SYNGEB:نظام فرعي يسمح بإنشاء قواعد معطيات مرجعية للكتب، ويمكننا من انجاز بطاقات فهرسية حسب التقنين الدولي ISBD وكذلك UNIMARC وهو نسختين بالعربية والفرنسية.
- FINDER:نظام فرعي للبحث متعدد المفاتيح وهو فهرس آلي يمكن من الحصول على بطاقات فهرسية لعناوين المخزن في قاعدة المعطيات.
- كما أنها تسعى لتطبيق نظام PMB حديث النشأة لديها.

-مستعملي المكتبة:

العدد	المنخرطين
127	الأساتذة الدائمين
40	الأساتذة المؤقتين
118	طلبة الدكتوراه
2926	طلبة كلية العلوم الاجتماعية
3211	المجموع

جدول رقم(06) مستعملي مكتبة كلية العلوم الاجتماعية

الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية



الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الاجتماعية

-عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

بعدما قمنا بعملية توزيع استمارات الاستبيان وجمعها والتي أجاب عليها أفراد العينة تأتي عملية عرض البيانات المتحصل عليها، حيث تم توزيع 34 استمارة استبيان في كل من المكتبة الجامعية المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، حيث تم توزيع 20 استمارة في المكتبة المركزية وتم استرجاع 19 منها، كما قمنا أيضا بتوزيع 14 استمارة في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية وتم استرجاعها كلها.

كما صادفنا غياب بعض الموظفين والرفض والتذمر من قبل بعضهم وعدم الرغبة في ملأ الاستمارة.

وقد اعتمدنا في عملية التحليل على الأدوات الإحصائية التالية:

عرض الجداول الإحصائية للإجابة، وتمثيل النسب المئوية لنتائج الاستبيان.

أ.المكتبة الجامعية المركزية ITA:

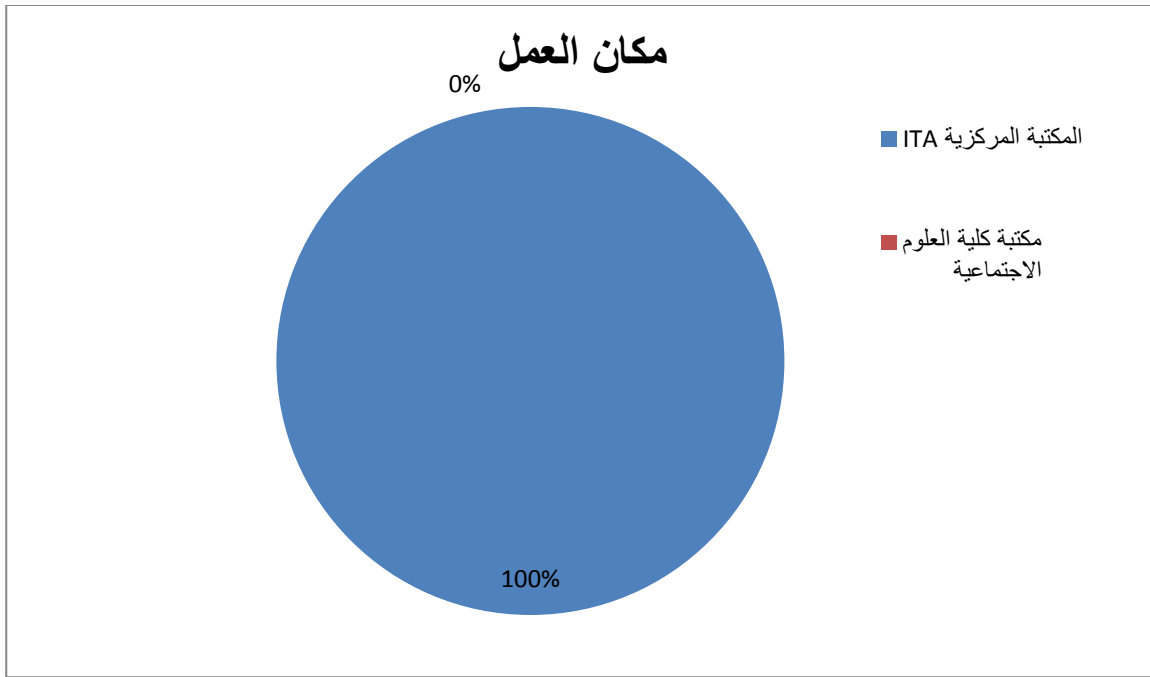
البيانات الشخصية:

1.مكان العمل:

النسبة	التكرار	مكان العمل
%100	19	المكتبة المركزية ITA
%00	00	مكتبة كلية العلوم الاجتماعية
%100	19	المجموع

الجدول رقم (07) مكان العمل

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم



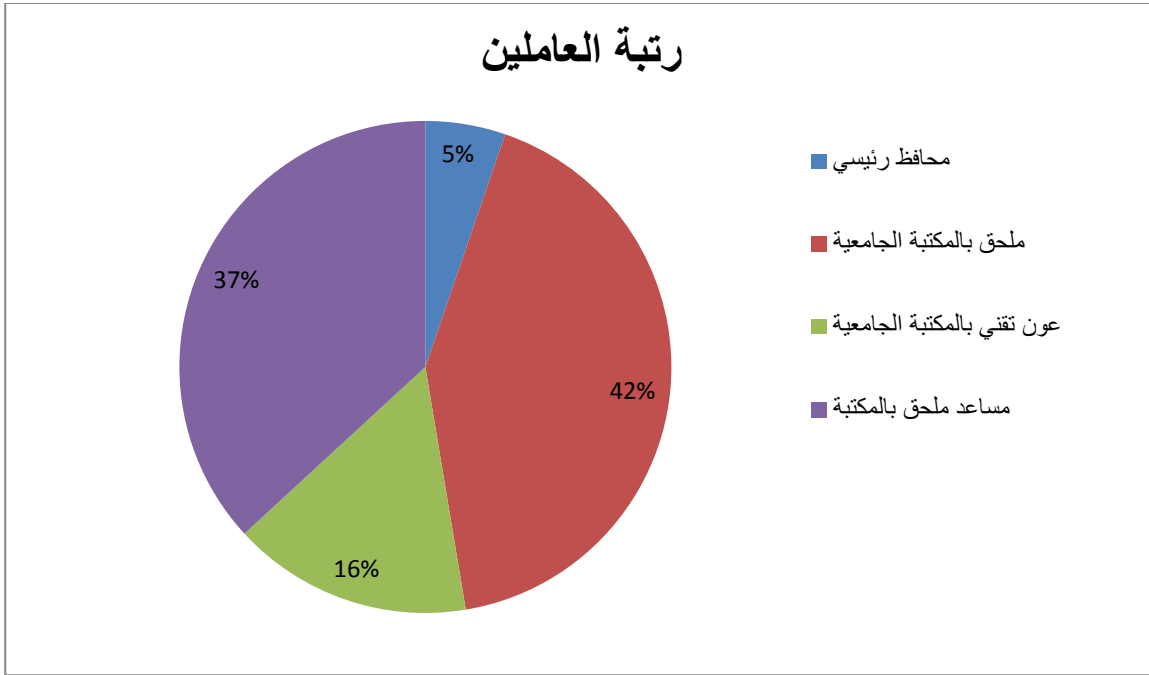
الشكل رقم(03): تمثيل بياني لمكان العمل

يبين لنا الجدول رقم(07) عدد الموظفين في كل مكتبة من المكتبات التي تم إجراء الدراسة الميدانية بها، حيث قدرت نسبة الموظفين في المكتبة المركزية 100 % أي ما يعادل 19 موظف.

2.الرتبة: ماهي الرتبة التي تشغلها؟

النسبة	التكرار	الرتبة
%5,26	01	محافظ رئيسي
%00	00	محافظ مكتبة
%42,10	08	ملحق بالمكتبة الجامعية
%15,78	03	عون تقني بالمكتبة الجامعية
%36,84	07	مساعد ملحق بالمكتبة
%100	19	المجموع

الجدول رقم(08) رتبة العاملين بالمكتبة المركزية



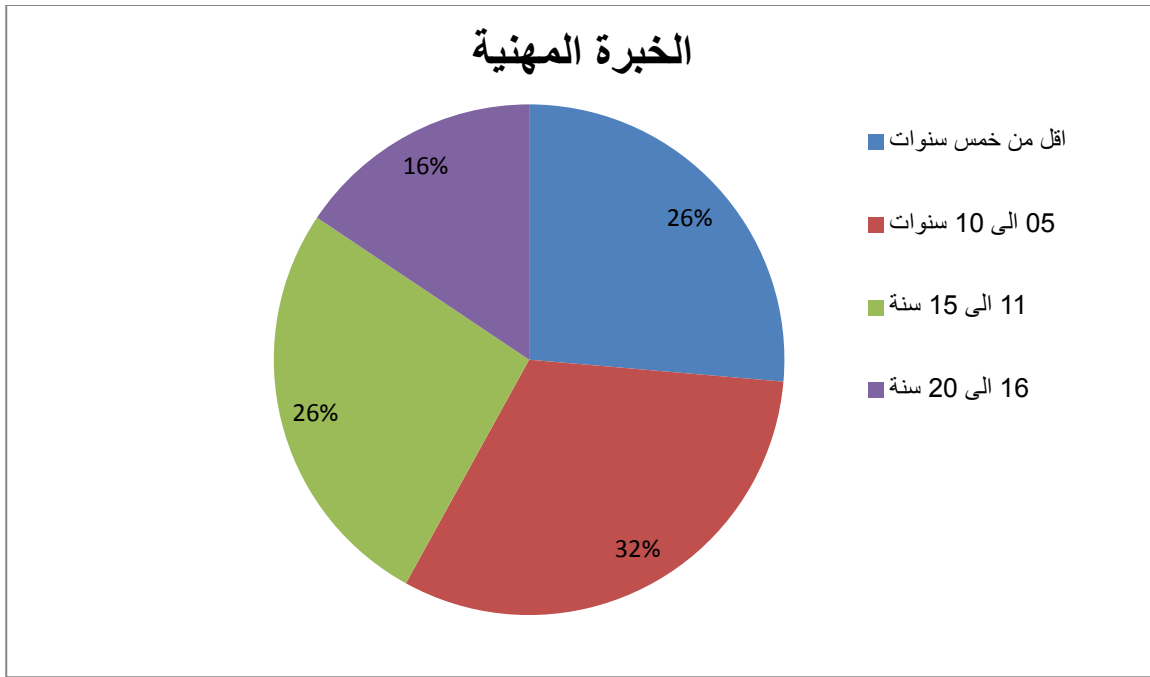
الشكل رقم (04): تمثيل بياني لرتبة العاملين بالمكتبة المركزية

يبين الجدول الرتب التي يشغلها الموظفون بالمكتبة المركزية، حيث نلاحظ أن نسبة رتبة محافظ رئيسي قدرت بـ 5,26% مما يعادل موظف واحد فقط، وقدرت نسبة الموظفين الذين يشغلون رتبة ملحق بالمكتبة الجامعية بـ 42,10%، كما قدرت نسبة رتبة عون تقني بالمكتبة الجامعية بـ 15,78%، أما رتبة مساعد ملحق بالمكتبات الجامعية فقد قدرت نسبتها بـ 36,84%.

### 3. الخبرة المهنية: ماهي خبرتك المهنية في هذا المنصب؟

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
اقل من خمس سنوات	05	26,32%
من 5 إلى 10	06	31,58%
من 11 إلى 15	05	26,32%
من 16 إلى 20	03	15,55%
المجموع	19	100%

الجدول رقم (09) الخبرة المهنية



الشكل رقم (05): تمثيل بياني للخبرة المهنية

يبين الجدول رقم (09) فارق الخبرة المهنية للموظفين سواء ذكر أو أنثى، حيث بلغت نسبة الموظفين الذين تقل خبرتهم عن خمس سنوات 26,32%، أما نسبة الإقدمية المحصورة بين خمس إلى عشر سنوات قدرت بنسبة 31,58%، كما نلاحظ أيضا الفئة المحصورة بين 11 سنة إلى 15 سنة بلغت نسبتها 26,32%، أما فئة الموظفين التي انحصرت خبرتهم ما بين 16 سنة إلى 20 سنة فقد قدرت نسبتها 15,78%.

• المحور الأول: التكوين وتكنولوجيا المعلومات

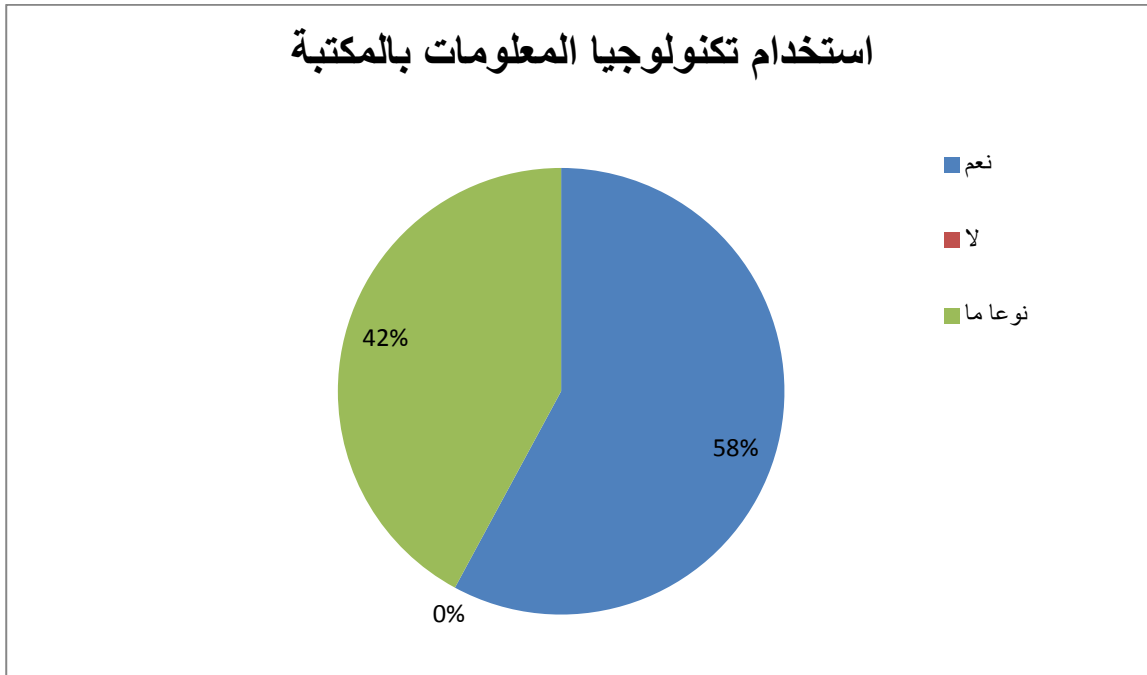
1. استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة: هل تعتمد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
57,89%	11	نعم
00%	00	لا

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

نوعا ما	08	42,11%
المجموع	19	100%

الجدول رقم (10) استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة



الشكل رقم (06) تمثيل بياني لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة

يبين الجدول رقم (10) استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة، حيث نلاحظ ان نسبة الموظفين الذين كانت إجابتهم بنعم قدرت ب57,89%، بينما فئة الموظفين الذين كانت إجابتهم نوعا ما قدرت نسبتهم ب42,11% كما نلاحظ انه لا توجد فئة موظفين كانت إجابتهم لا حيث قدرت النسبة ب00% .

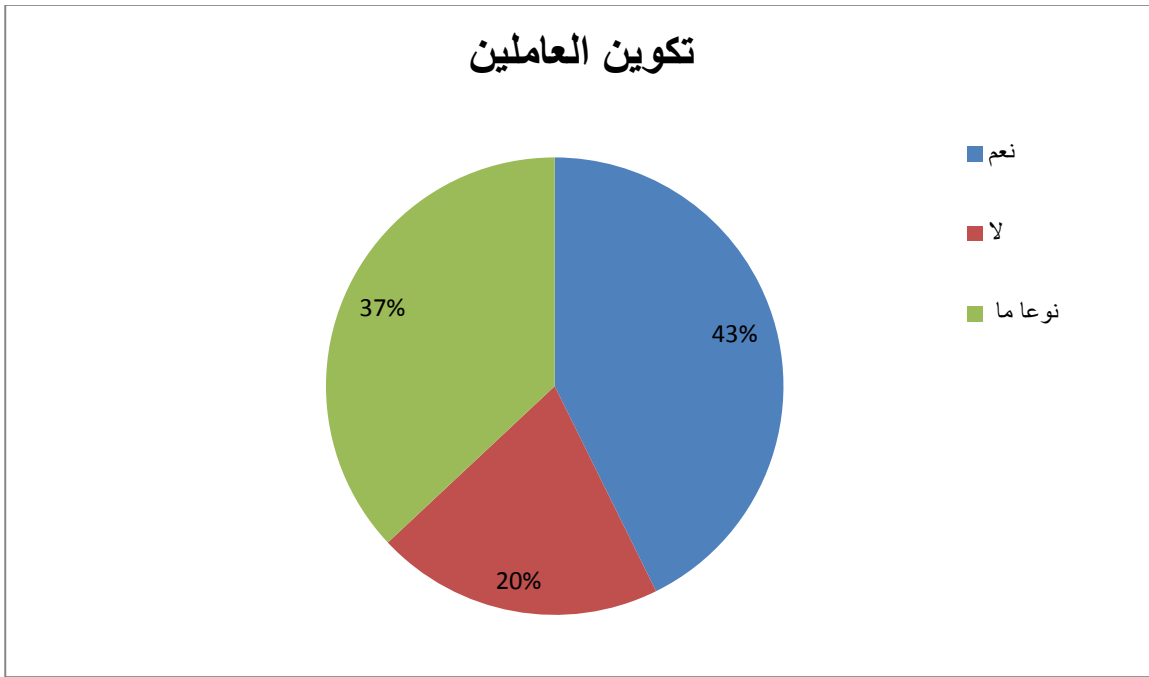
2.تكوين العاملين: هل توفر المكتبة تكوين للعاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الافتراحات	التكرار	النسبة
نعم	08	42,11%

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

04	20,05%	لا
07	36,48%	نوعا ما
19	100%	المجموع

الجدول رقم (11): تكوين العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات



الشكل رقم (07) تمثيل بياني لتكوين العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

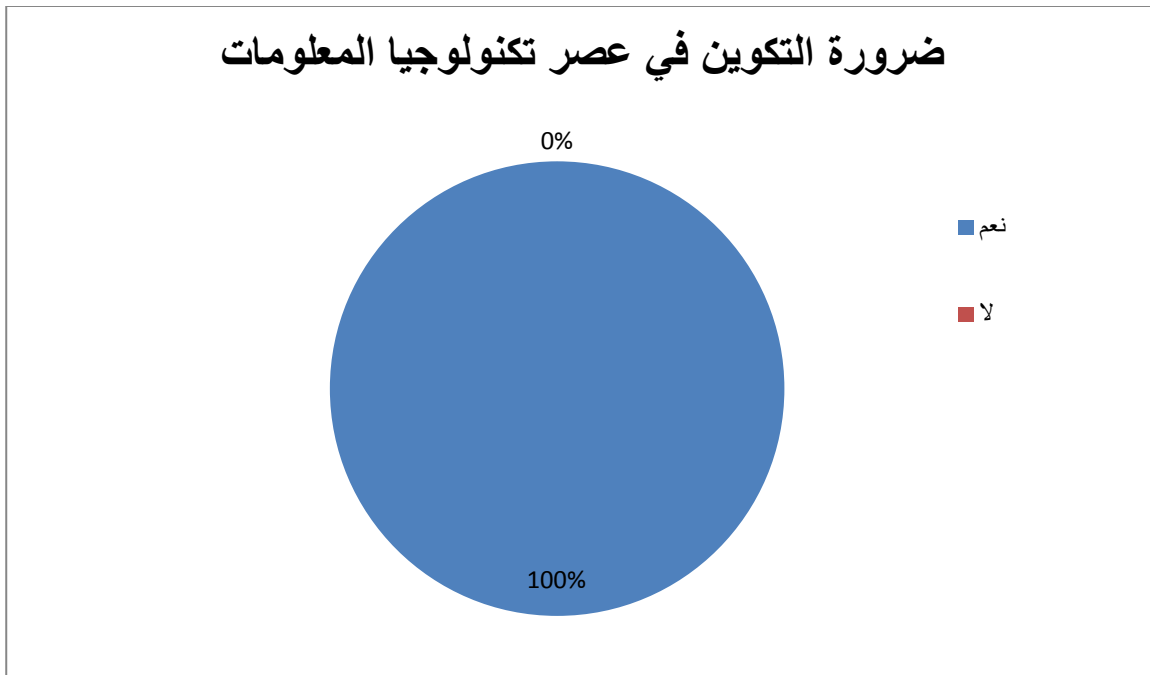
يبين الجدول (11) تكوين العاملين في المكتبة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث نلاحظ نسبة 42,11% من فئة الموظفين الذين كانت إجاباتهم بنعم، بينما فئة الموظفين التي عارضت انه لا توفر المكتبة تكوين للعاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات قدرت نسبتها 20,05%، كما نلاحظ انه هناك فئة كانت إجابتها بنوعا ما حيث قدرت نسبتها 36,48%.

3. ضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات: حسب رأيك هل ترى أن التكوين ضروري في عصر تكنولوجيا المعلومات؟

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

النسبة	التكرار	الاقتراحات
100%	19	نعم
00%	00	لا
100%	19	المجموع

الجدول رقم(12): ضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات



الشكل رقم(08) تمثيل بياني لضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات

يبين الجدول(12) ضرورة التكوين للموظفين في عصر تكنولوجيا المعلومات، حيث نلاحظ أن كل الموظفين يرون ويؤكدون على ضرورة التكوين حيث قدرت النسبة 100%.

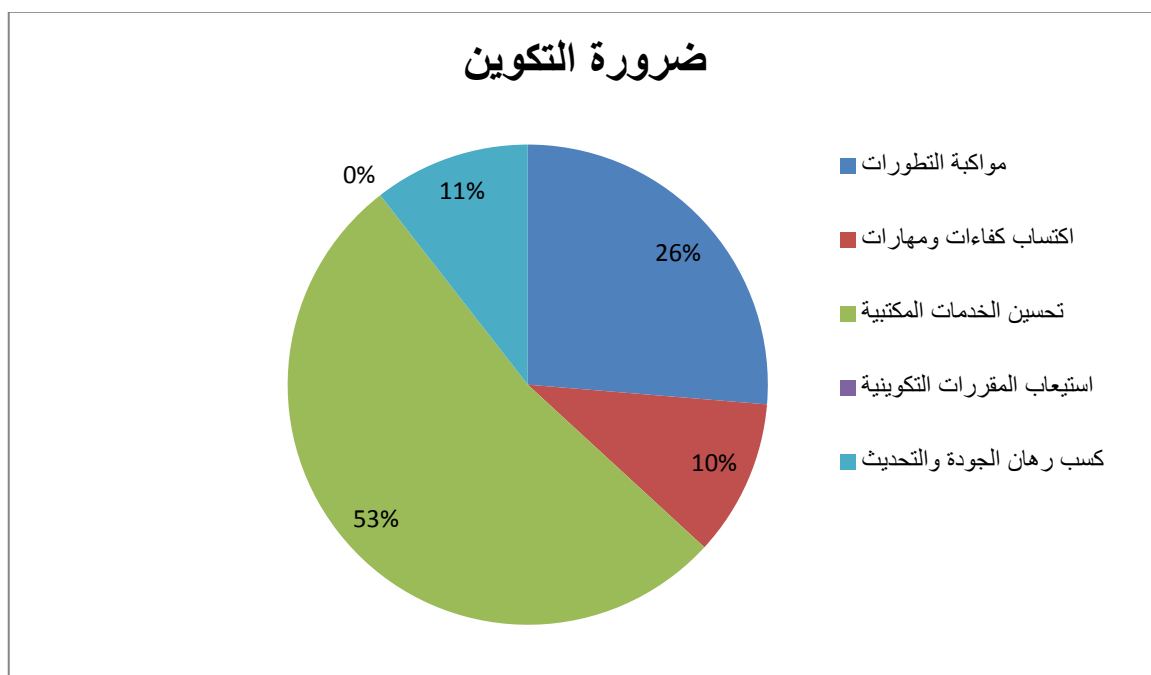
4.فيما تتمثل هذه الضرورة: إذا كانت إجابتك بنعم ففيما تتمثل هذه الضرورة؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
26,31%	05	مواكبة التطورات
10,53%	02	اكتساب كفاءات ومهارات
52,63%	10	تحسين الخدمات المكتبية

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

استيعاب المقررات التكوينية	00	%00,00
كسب رهان الجودة والتحديث	02	%10,53
المجموع	19	%100

الجدول رقم(13): ضرورة التكوين



الشكل رقم(09) تمثيل بياني لضرورة التكوين

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 52,63% من الموظفين يرون أن ضرورة التكوين تتمثل في تحسين الخدمات المكتبية، ونسبة 26,31% من الموظفين من يرون أن الضرورة تتمثل في مواكبة التطورات، أما فيما يخص اكتساب الكفاءات والمهارات وكسب رهان الجودة والتحديث فقد قدرت نسبة هذه الضرورة 10,53%.

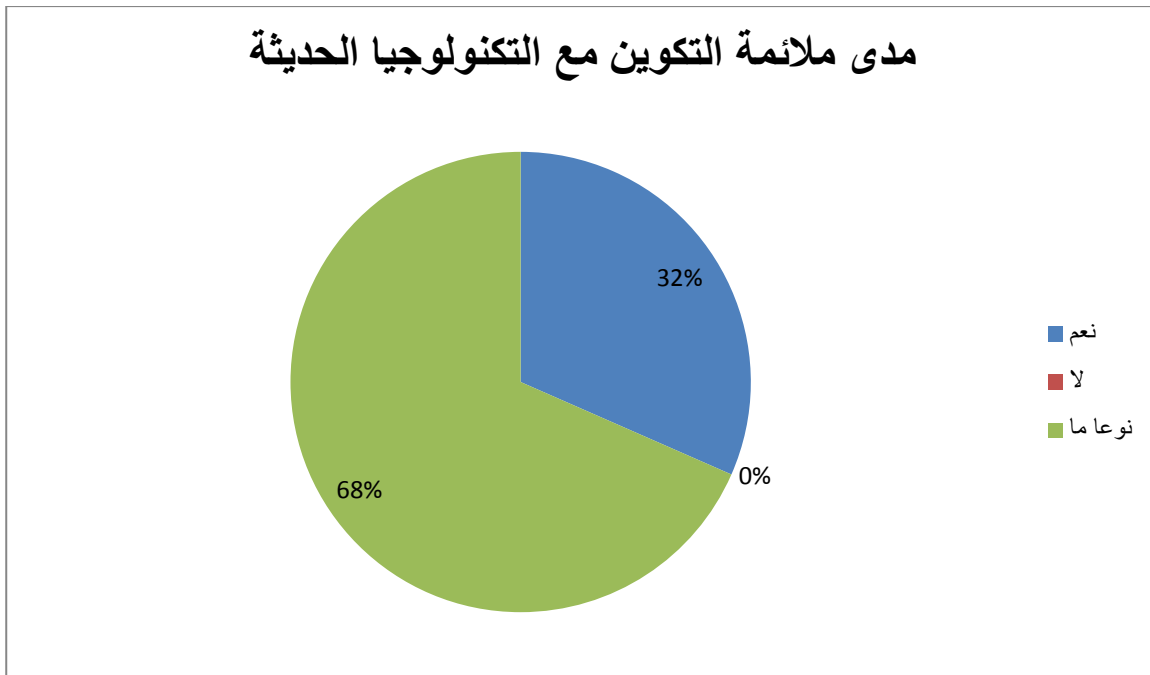
5.مدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة: هل التكوين الذي تلقيتموه يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

31,58%	06	نعم
00%	00	لا
68,42%	13	نوعا ما
100%	19	المجموع

الجدول رقم(14): مدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة



الشكل رقم(10) تمثيل بياني لمدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة

من خلال الجدول(14) يتبين أن اغلب الموظفين يرون أن التكوين الذي خضعوا له يتلاءم نوعا ما مع التكنولوجيا الحديثة حيث قدرت النسبة بـ68,42%، بينما الفئة الأخرى من الموظفين يرون أن التكوين يتلاءم فعلا مع التكنولوجيا الحديثة حيث قدرت نسبة ذلك بـ31,58%.

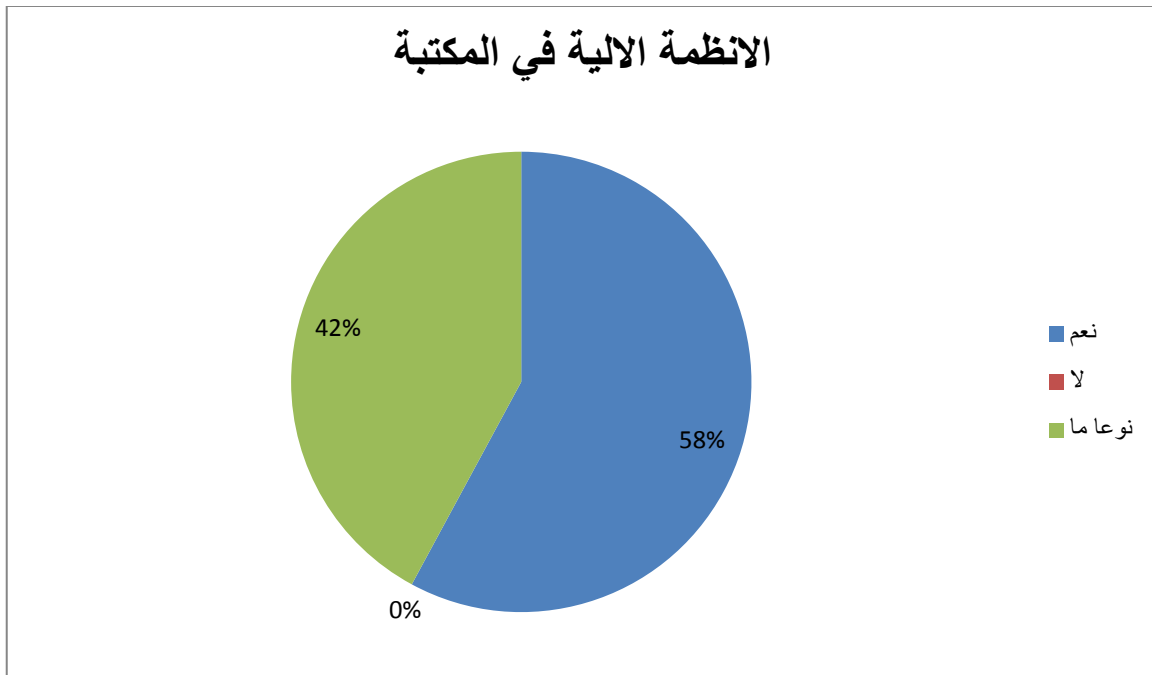
5. الأنظمة الآلية في المكتبة: هل تعتمد المكتبة على أنظمة آلية في تسيير خدماتها؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
--------	---------	------------

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

57,89%	11	نعم
00%	00	لا
42,11%	08	نوعا ما
100%	19	المجموع

الجدول رقم(15): الأنظمة الآلية في المكتبة



الشكل رقم(11) تمثيل بياني للأنظمة الآلية في المكتبة

يبين الجدول(15) ما إذا كانت المكتبة تعتمد على أنظمة آلية في تسيير خدماتها، حيث نلاحظ أن فئة الموظفين التي ترى أن المكتبة تعتمد على أنظمة في تسيير خدماتها حيث قدرت نسبة هذه الفئة 59,89% بينما الفئة الأخرى من الموظفين ترى أن المكتبة تعتمد نوعا ما على أنظمة آلية في تسيير خدماتها فقدرت نسبة ذلك 42,11%.

7. النظام المعتمد في المكتبة: ما هو النظام المعتمد في مكتبتكم؟

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

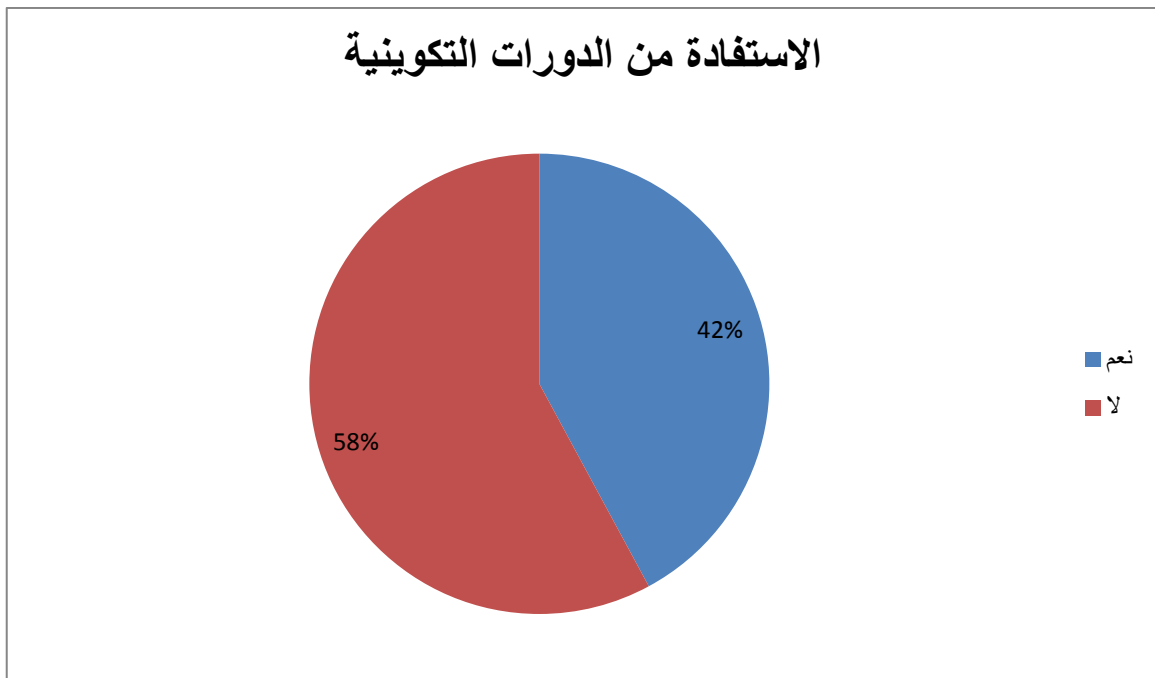
من خلال الإجابات التي أدلى بها الموظفون نلاحظ أن الأنظمة المعتمدة في المكتبة المركزية تتمثل في السنجاب syngab وبرمجية الPMB الذي لازال في طور الانجاز.

• المحور الثاني: إستراتيجية التكوين

1. الاستفادة من الدورات التكوينية: هل استفدت من دورات تكوينية خلال مسارك المهني؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
نعم	08	%42,11
لا	11	%57,89
المجموع	19	%100

الجدول رقم(16): الاستفادة من الدورات التكوينية



الشكل رقم(12) تمثيل بياني للاستفادة من الدورات التكوينية

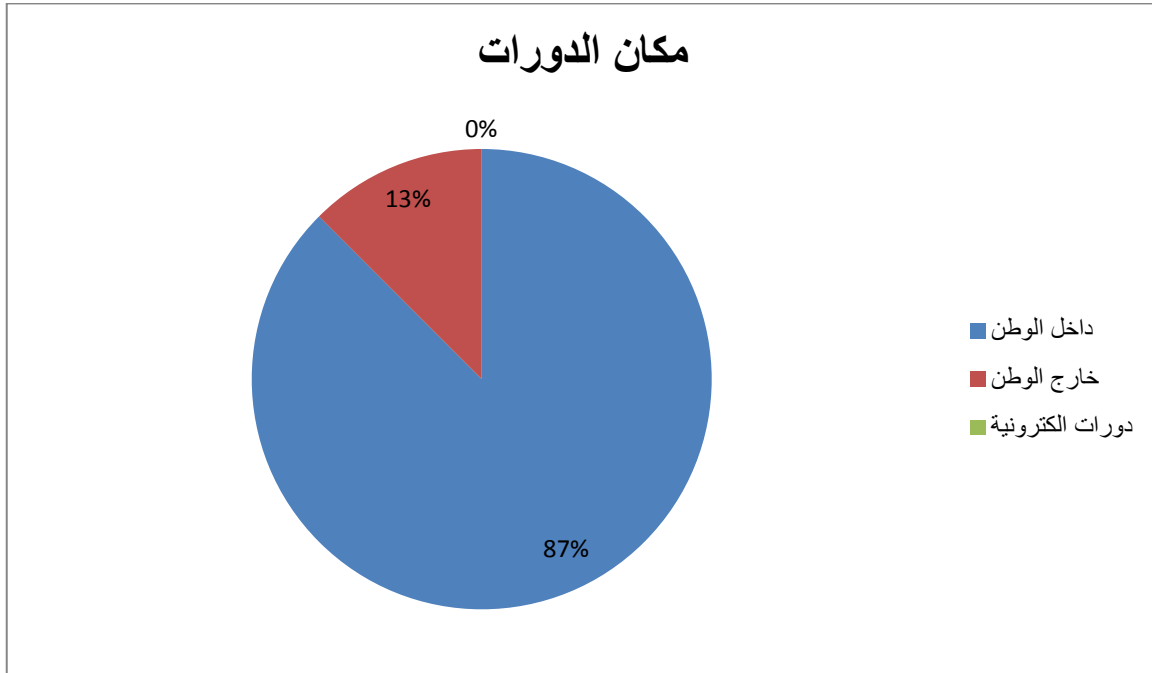
الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

من خلال الجدول (16) نلاحظ أن فئة الموظفين الذين استفادوا من دورات تكوينية قدرت نسبتها 42,11% بينما الفئة الثانية التي لم تخضع لأي دورات تكوينية بلغت نسبتها 57,89%.

2. إذا كانت الإجابة نعم: هل كانت هذه الدورات؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
داخل الوطن	07	87,5%
خارج الوطن	01	12,5%
دورات الكترونية	00	00%
المجموع	08	100%

الجدول رقم (17): مكان الدورات



الشكل رقم (13) تمثيل بياني لمكان الدورات

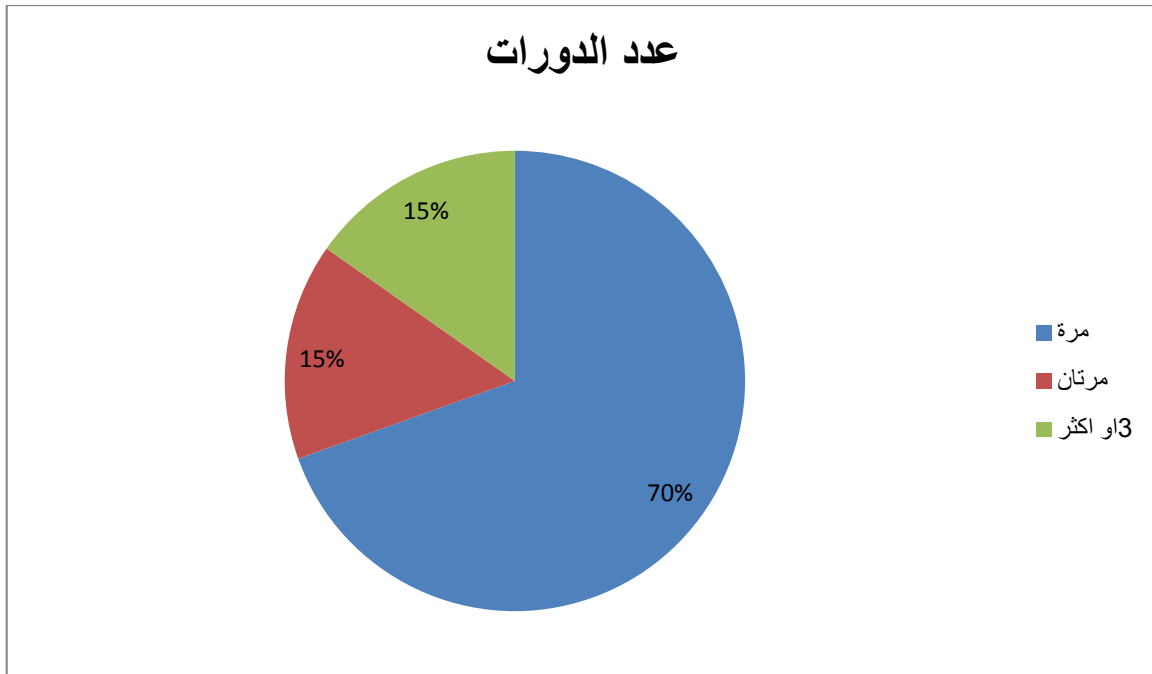
الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

من خلال نتائج الجدول (17) نلاحظ أن اغلب الموظفين المستفيدين من دورات تكوينية كانت داخل الوطن حيث قدرت بنسبة 87,5%، بينما تلقى موظف واحد تكوين خارج الوطن و قدرت نسبة ذلك 12,5%.

3. عدد الدورات: كم عدد الدورات التي قمت بها؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
مرة	06	57%
مرتان	01	12,5%
3 أو أكثر	01	12,5%
المجموع	08	100%

الجدول رقم (18): عدد الدورات



الشكل رقم (14) تمثيل بياني لعدد الدورات

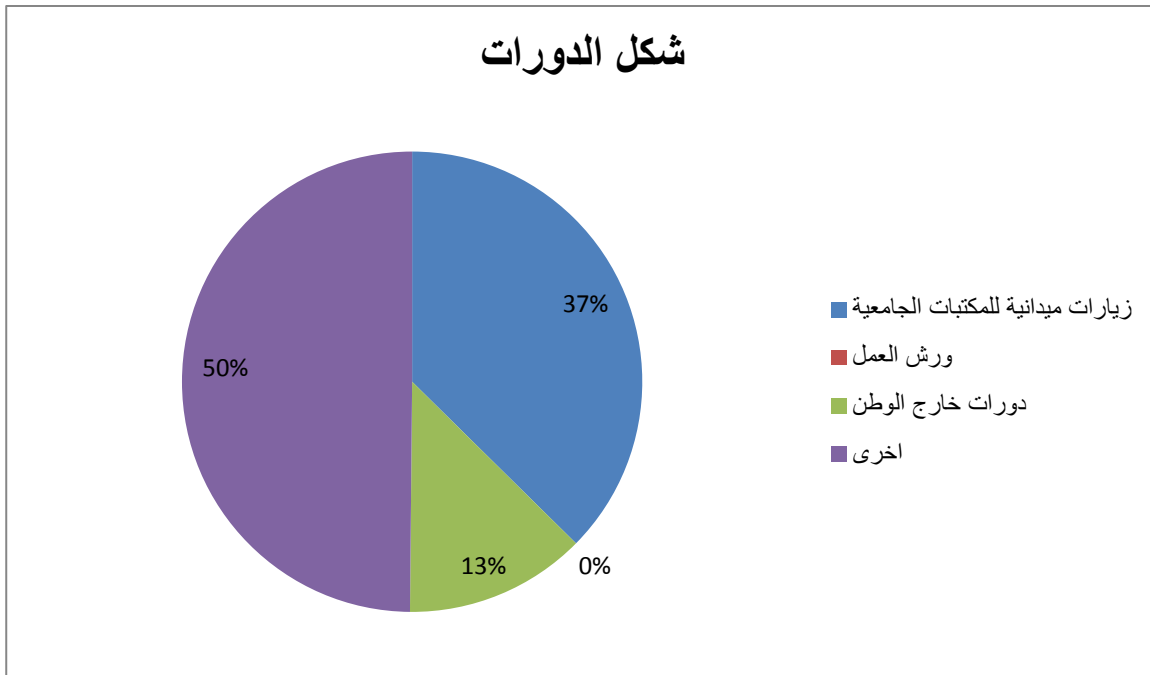
## الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية بمستغانم

نلاحظ من خلال الجدول (18) أن اغلب الموظفين استفادوا مرة واحدة من التكوين حيث بلغت النسبة 57%، أما من استفادوا من التكوين مرتان فقد قدرت نسبتهم 12,5% ونفس النسبة كانت لمن تكونوا أكثر مرتان.

### 4. شكل الدورات: ما شكل هذه الدورات؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
زيارات ميدانية للمكتبات الجزائرية	03	37,5%
ورش العمل	00	00%
دورات خارج الوطن	01	12,8%
أخرى	04	50%
المجموع	08	100%

### الجدول رقم (19): شكل الدورات



### الشكل رقم (15) تمثيل بياني لشكل الدورات

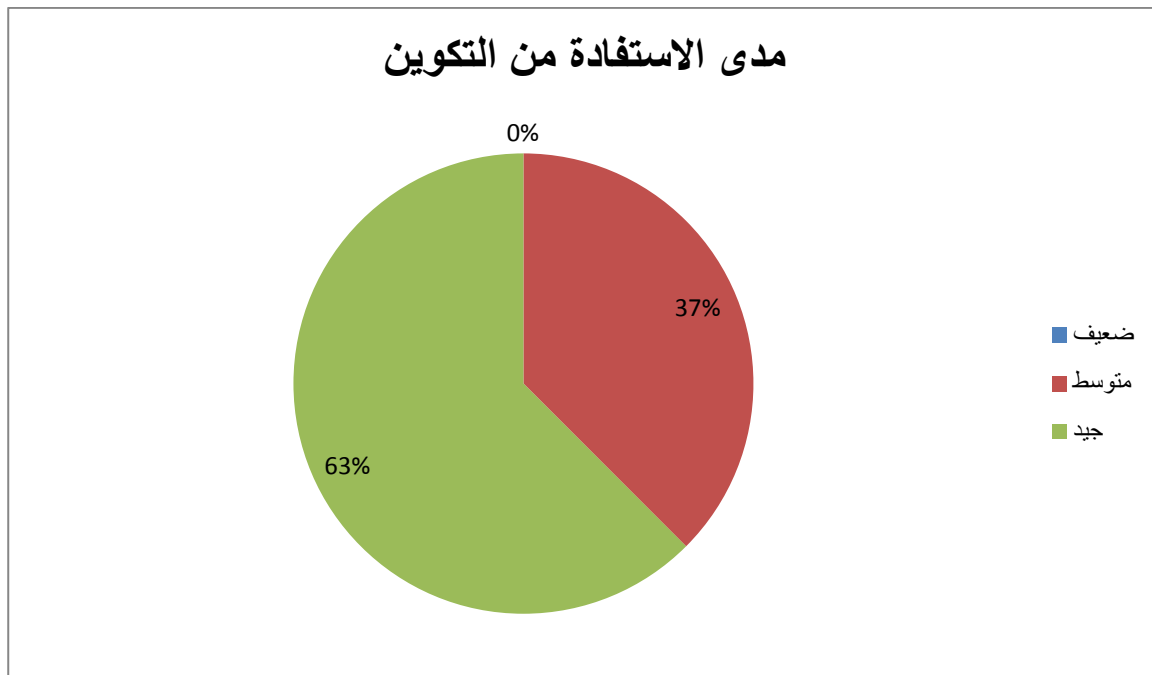
الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

يبين الجدول رقم (19) أن نسبة 37,5% من الموظفين كانت طبيعة تكوينهم عبارة عن زيارات ميدانية للمكتبات الجزائرية، وهناك موظفين تلقوا تكوين على شكل دورات خارج الوطن حيث بلغت نسبتهم 12,5%، كما نلاحظ أن نسبة 50% هي النسبة التي مثلت الخضوع لتكوين بأشكال أخرى والتمثلة في التكوين المهني والتمهين، التكوين الإجباري للترقية في رتبة اعلى...الخ.

5.مدى الاستفادة من التكوين: مامدى استفادتك من هذا التكوين؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
ضعيف	00	%00
متوسط	03	%37,5
جيد	05	%62,5
المجموع	08	%100

الجدول رقم(20): مدى الاستفادة من التكوين



الشكل رقم(16) تمثيل بياني لمدى الاستفادة من التكوين

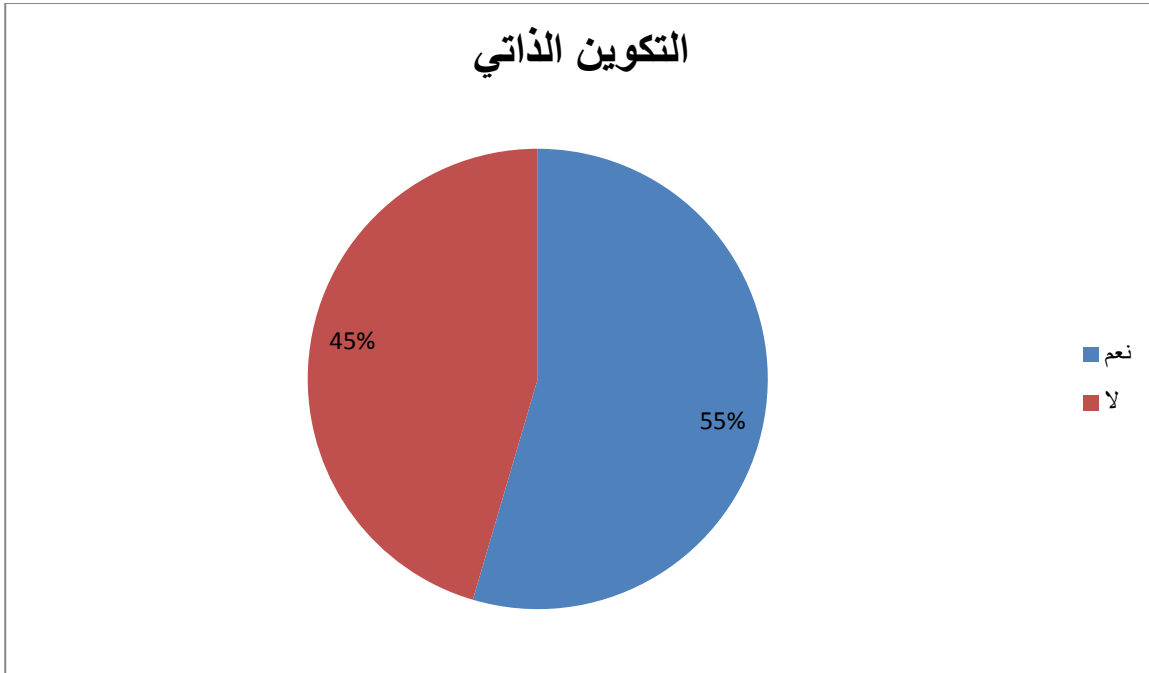
الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

نلاحظ من خلال الجدول (20) انه يتم الاستفادة من التكوين المقدم للموظفين بشكل جيد نوعا ما حيث بلغت النسبة 62,5%، أما نسبة 37,5% تمثل الاستفادة من التكوين بشكل متوسط .

6.التكوين الذاتي: إذا كانت إجابتك لا فهل قمت بتكوين ذاتي؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	06	54,55%
لا	05	45,45%
المجموع	11	100%

الجدول رقم(21): التكوين الذاتي



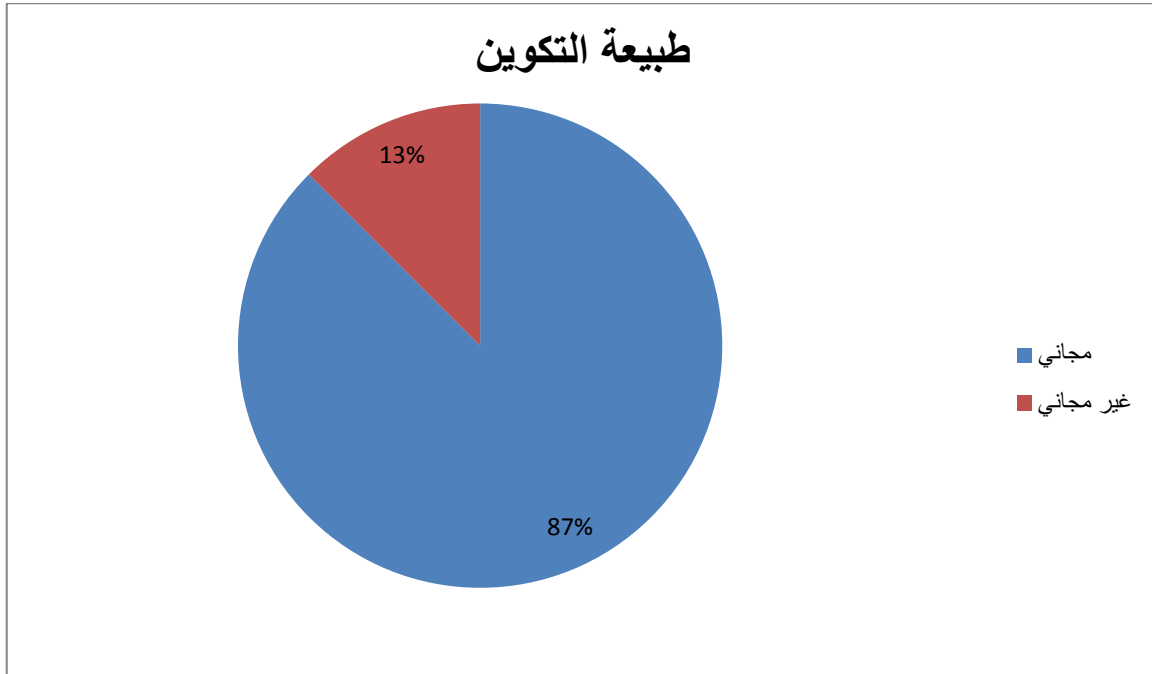
الشكل رقم(17) تمثيل بياني للتكوين الذاتي

يبين الجدول (21) القيام بالتكوين الذاتي حيث قدرت نسبة الموظفين الذين قاموا بتكوين ذاتي 54,55% ، بينما الموظفين الذين لم يقوموا بتكوين ذاتي قدرت نسبتهم 45,45%.

7. طبيعة التكوين: هل التكوين الذي تلقيتموه؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
مجاني	07	87,5
غير مجاني	01	12,5
المجموع	08	100

الجدول رقم (22): طبيعة التكوين



الشكل رقم (18) تمثيل بياني لطبيعة التكوين

يبين الجدول رقم (22) أن نسبة التكوين المجاني الذي خضع له الموظفون قدرت حوالي 87,5% بينما بلغت نسبة التكوين الغير مجاني 13,5%.

8. مجالات التكوين: في اي مجال من المجالات التالية قمت بالتكوين؟

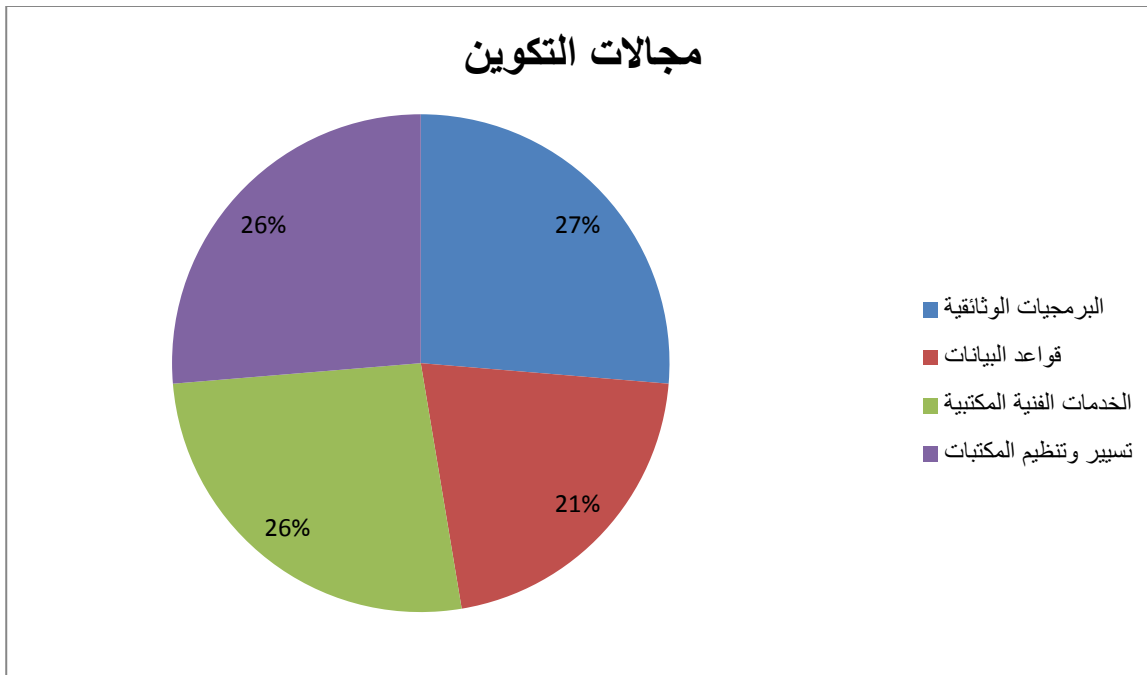
الاقتراحات	التكرار	النسبة
البرمجيات الوثائقية	05	26,31%

## الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية

بمستغانم

قواعد البيانات	04	21,05%
الخدمات الفنية المكتبية	05	26,31%
تسيير وتنظيم المكتبات	05	26,31%
المجموع	19	100%

الجدول رقم(23): مجالات التكوين



الشكل رقم(19) تمثيل بياني لمجالات التكوين

يبين الجدول رقم(23) المجالات التي تم التكوين على أساسها حيث نلاحظ أن كل من البرمجيات الوثائقية والخدمات الفنية المكتبية وتسيير وتنظيم المكتبات متساوية النسب حيث قدرت 26,31%، أما فيما يخص التكوين في قواعد البيانات فقد بلغت النسبة حوالي 21,05%.

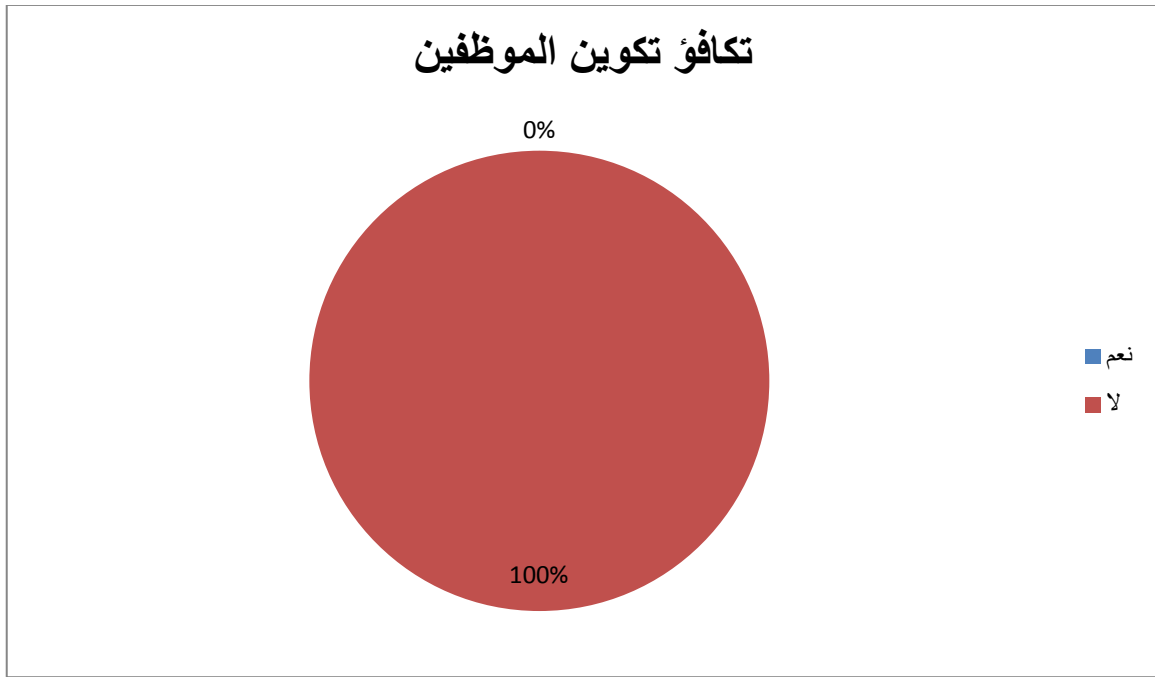
9.التكافؤ في تكوين الموظفين: هل هناك تكافؤ في تكوين الموظفين؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
-----------	---------	--------

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

00%	00	نعم
100%	19	لا
100%	19	المجموع

الجدول رقم(24): التكافؤ في تكوين الموظفين



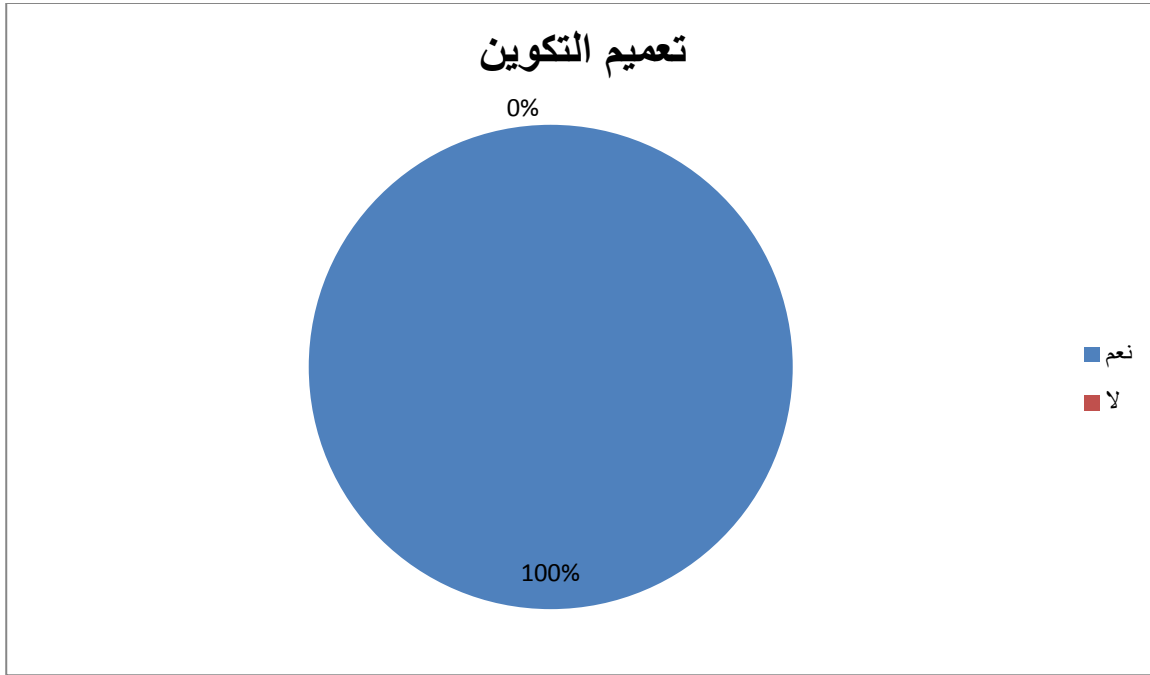
الشكل رقم(20) تمثيل بياني لتكافؤ تكوين الموظفين

يبين الجدول (24) ما اذا كان هناك تكافؤ في التكوين، فنلاحظ أن كل الموظفين صرحوا بأنه لا يوجد هناك تكافؤ حيث بلغت نسبة ذلك 100%.

10.تعميم التكوين: هل يتم تعميم التكوين من طرف المتكويين على باقي الموظفين؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
100%	19	نعم
00%	00	لا
100%	19	المجموع

الجدول رقم(25): تعميم التكوين



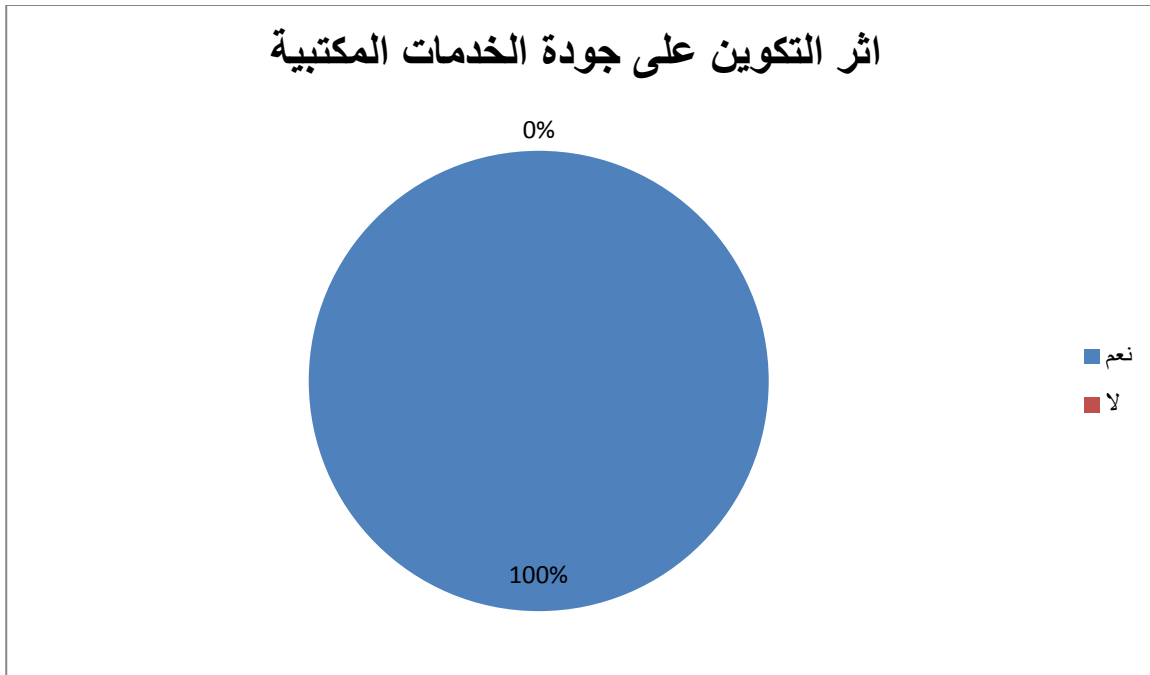
الشكل رقم (21) تمثيل بياني لتعميم التكوين

يوضح الجدول (25) تعميم التكوين على الموظفين، حيث نلاحظ انه يوجد تعميم في التكوين وهذا ما صرح به كل الموظفين حيث قدرت نسبة ذلك 100%.

11. اثر التكوين على جودة الخدمات: هل تعتقد ان التكوين يؤثر على جودة الخدمات المكتبية؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	19	%100
لا	00	%00
المجموع	19	%100

الجدول رقم (26): اثر التكوين على جودة الخدمات



الشكل رقم (22) تمثيل بياني لأثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية

يوضح الجدول (26) اثر التكوين على جودة الخدمات، فمن خلال ما صرح به الموظفون نرى أن التكوين يؤثر على جودة الخدمات المكتبية بنسبة 100% أي ما يعادل جميع الموظفين.

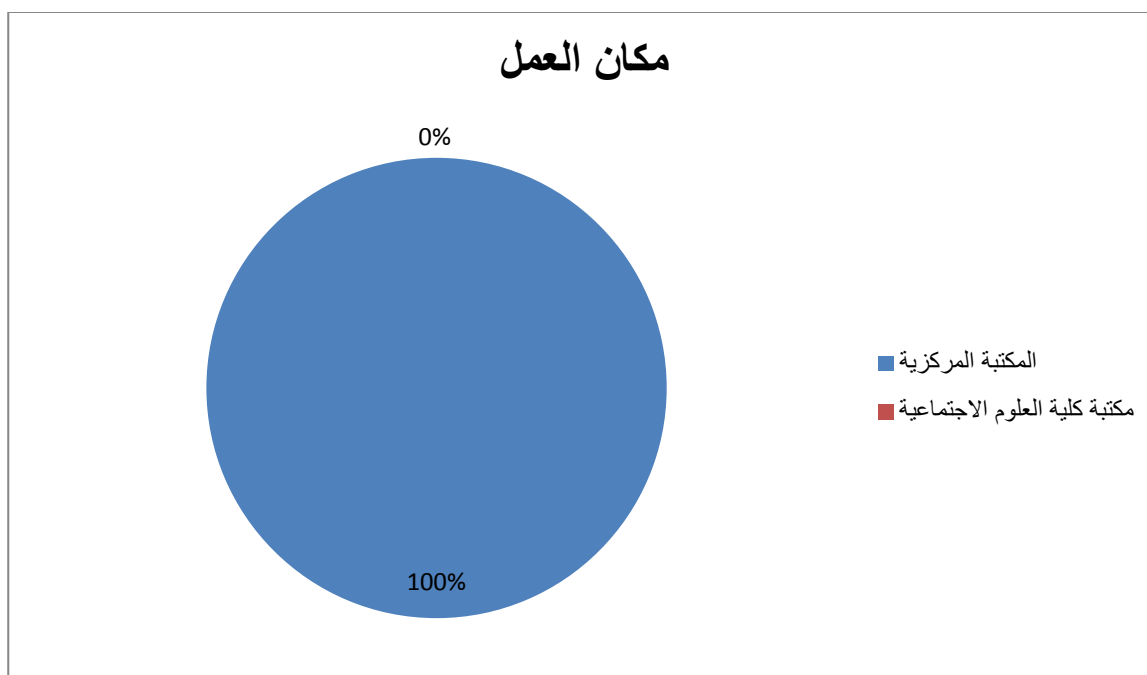
ب. مكتبة كلية العلوم الاجتماعية:

البيانات الشخصية:

1. مكان العمل:

النسبة	التكرار	الاقتراحات
00%	00	المكتبة المركزية ITA
100%	14	مكتبة كلية العلوم الاجتماعية
100%	14	المجموع

الجدول رقم (27): مكان العمل



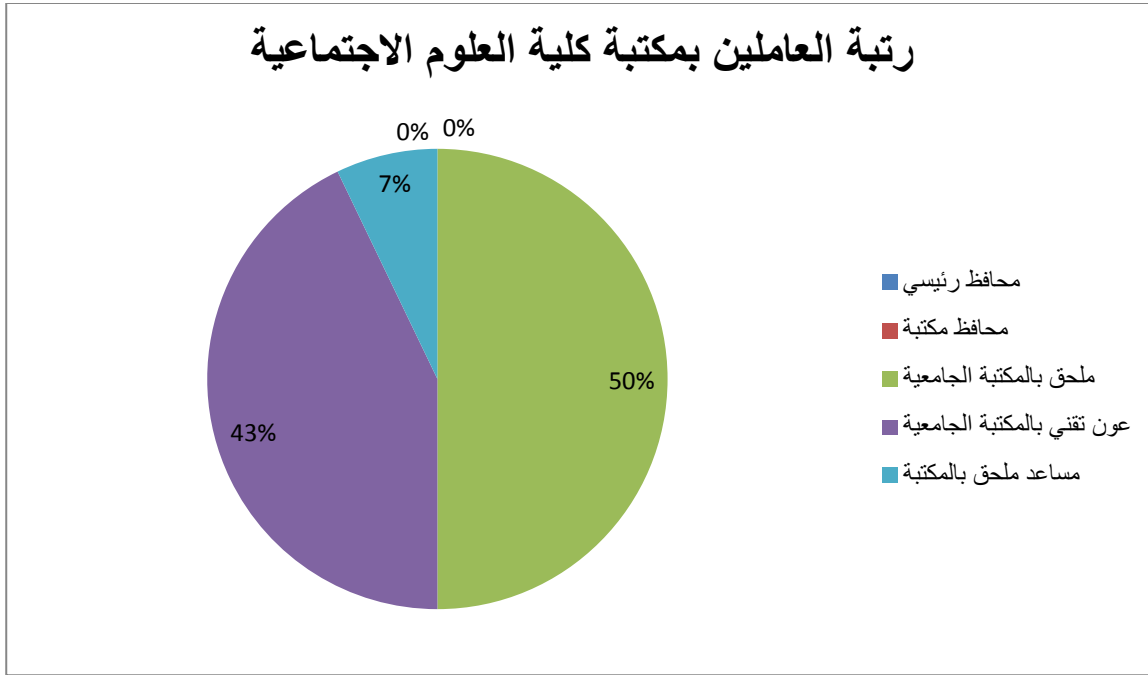
الشكل رقم(23) تمثيل بياني لمكان العمل

يوضح الجدول (27) عدد الموظفين في كل مكتبة من المكتبات التي تم اجراء الدراسة الميدانية بها، حيث قدرت نسبة الموظفين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية 100% بما يعادل 14 موظف.

## 2.الرتبة: ما هي الرتبة التي تشغلها؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
00%	00	محافظ رئيسي
00%	00	محافظ مكتبة
50%	07	ملحق بالمكتبة الجامعية
42,86%	06	عون تقني بالمكتبة الجامعية
7,14%	01	مساعد ملحق بالمكتبة
100%	14	المجموع

الجدول رقم(28): رتبة العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية



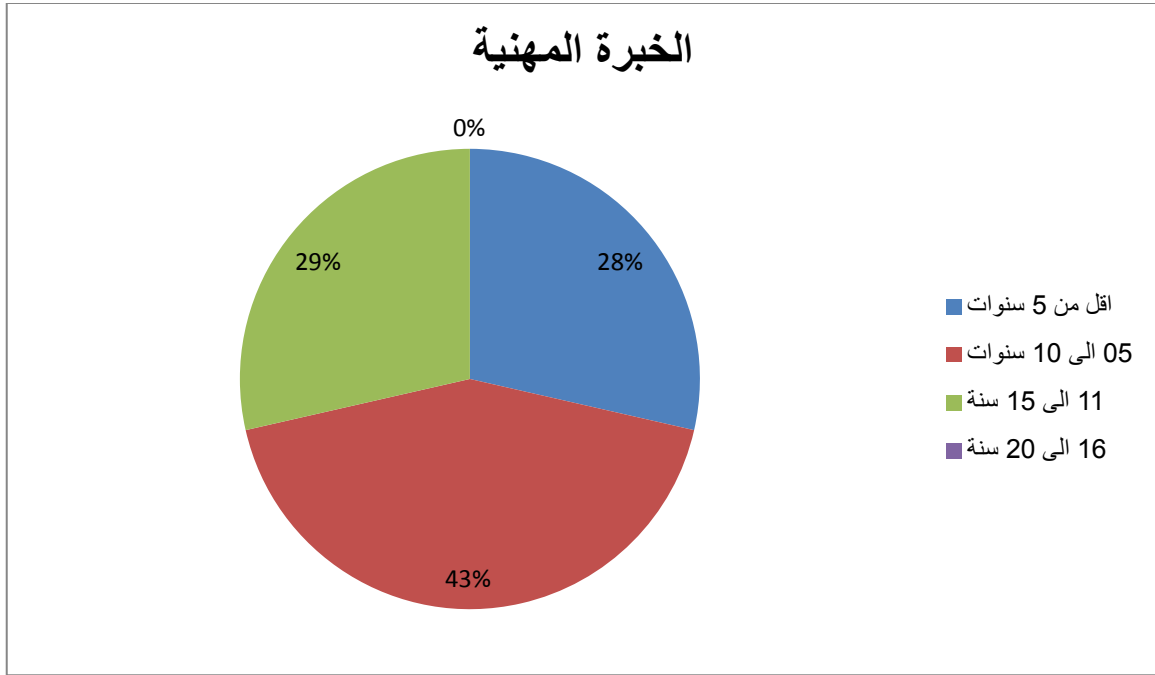
الشكل رقم (24) تمثيل بياني لرتبة العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية

يوضح الجدول (28) الرتب التي يشغلها الموظفين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية، حيث نلاحظ أن نسبة رتبة محافظ رئيسي ورتبة محافظ مكتبة قدرت نسبتهما 00%، بينما قدرت نسبة ملاحق بالمكتبة الجامعية 50% ونسبة عون تقني بالمكتبة بلغت 42,86% في حين انه نسبة الموظفين الذين يشغلون رتبة مساعد ملحق بالمكتبة بلغت 7,14% .

### 3. الخبرة المهنية: ماهي خبرتك في المجال؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
28,57%	04	اقل من 05 سنوات
42,86%	06	05 الى 10 سنوات
28,57%	04	11 الى 15 سنة
00%	00	16 الى 20 سنة
100%	14	المجموع

الجدول رقم (29): الخبرة المهنية



الشكل رقم (25) تمثيل بياني للخبرة المهنية

يوضح الجدول (29) الخبرة المهنية للموظفين حيث قدرت نسبة فئة الموظفين التي تقل عن 5 سنوات من الخبرة بـ 28,57% أي ما يعادل 04 موظفين، والفئة الثانية من 05 إلى 10 سنوات قدرت بنسبة 42,86%، والفئة الأخيرة من الموظفين التي لديها خبرة من 11 سنة إلى 15 سنة قدرت بنسبة 28,57% أي ما يعادل 04 موظفين.

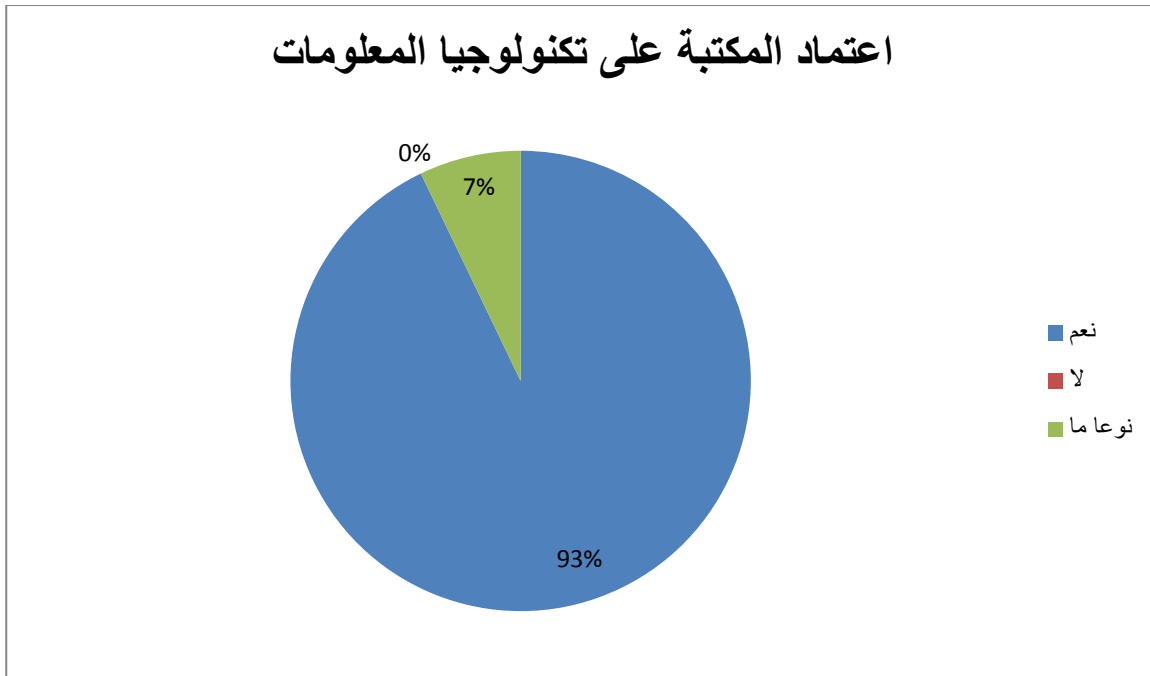
#### المحور الأول: التكوين وتكنولوجيا المعلومات

1. اعتماد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات: هل تعتمد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات؟

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	13	92,86%
لا	00	00%
نوعا ما	01	7,14%
المجموع	14	100%

الجدول رقم(30): اعتماد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات



الشكل رقم(26) تمثيل بياني لاعتماد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات

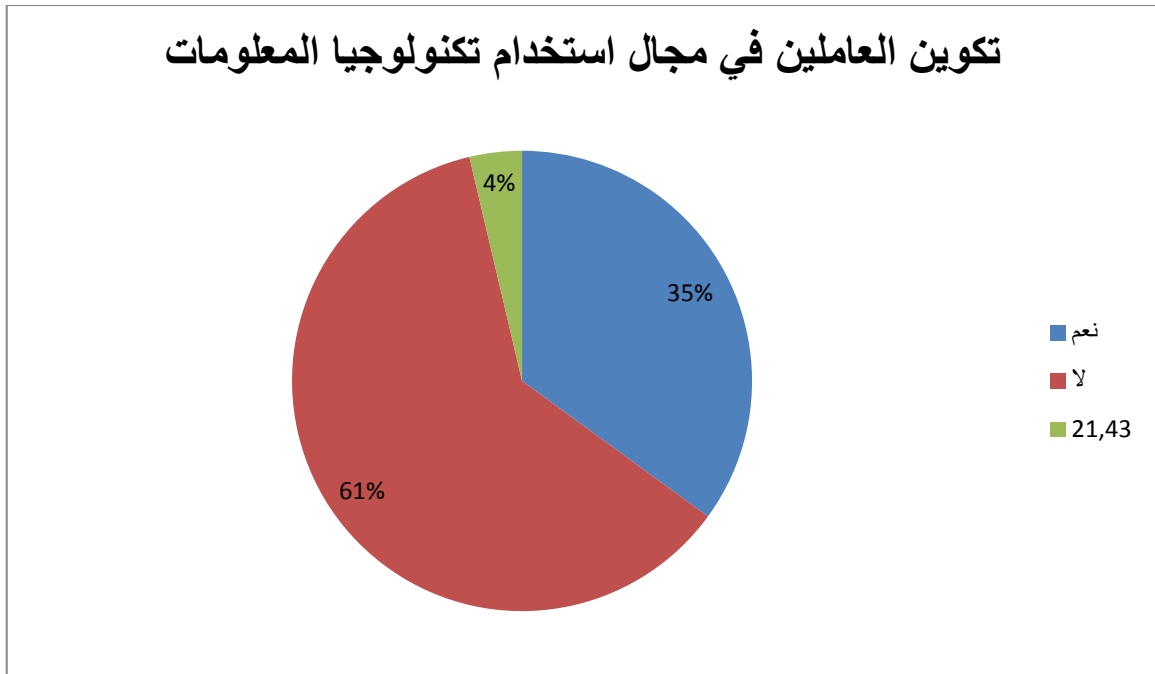
يبين الجدول(30) ما اذا كانت المكتبة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، ومن خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن أغلبية الموظفين اجابو بنعم وقدرت نسبتهم 92,86%، بينما الفئة الثانية من الموظفين ترى أن المكتبة تعتمد نوعا ما على تكنولوجيا المعلومات حيث قدرت نسبتهم 7,14%.

2.تكوين العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات: هل توفر المكتبة تكوين للعاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	04	%28,57
لا	07	%50
نوعا ما	03	%21,43
المجموع	14	%100

الجدول رقم (31): تكوين العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات



الشكل رقم (27) تمثيل بياني لتكوين العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات

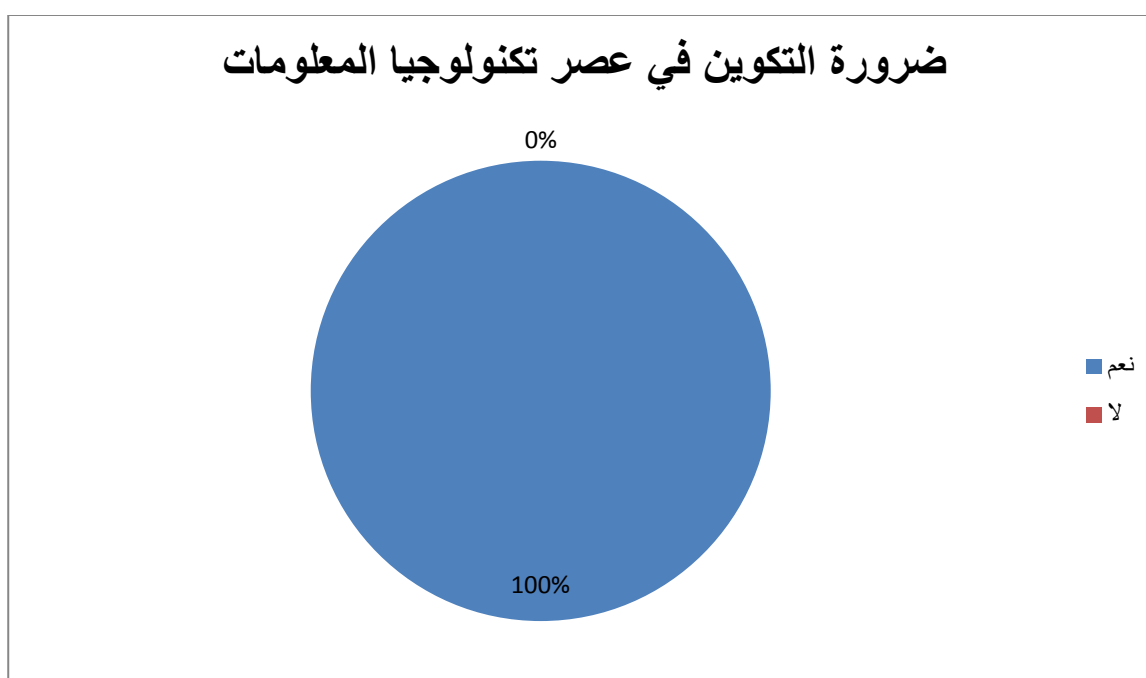
من خلال الجدول (31) نلاحظ انه هناك فئة موظفين كانت إجابتهم بعدم توفر تكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث قدرت بنسبة %50 بينما هناك فئة أخرى أجابت انه هناك تكوين وقدرت نسبة هذه الفئة %28,57، وهناك فئة أخرى ترى أن المكتبة توفر نوعا ما تكوين للعاملين حيث قدرت بنسبة %21,43.

3. ضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات: حسب رأيك هل ترى أن التكوين ضروري في عصر تكنولوجيا المعلومات؟

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

النسبة	التكرار	الاقتراحات
100	14	نعم
00	00	لا
100	14	المجموع

الجدول رقم (32): ضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات



الشكل رقم (28) تمثيل بياني لضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات

يوضح الجدول (32) ضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات حيث نلاحظ أن نسبة 100% من الموظفين يؤكدون على ضرورة التكوين في عصر تكنولوجيا المعلومات.

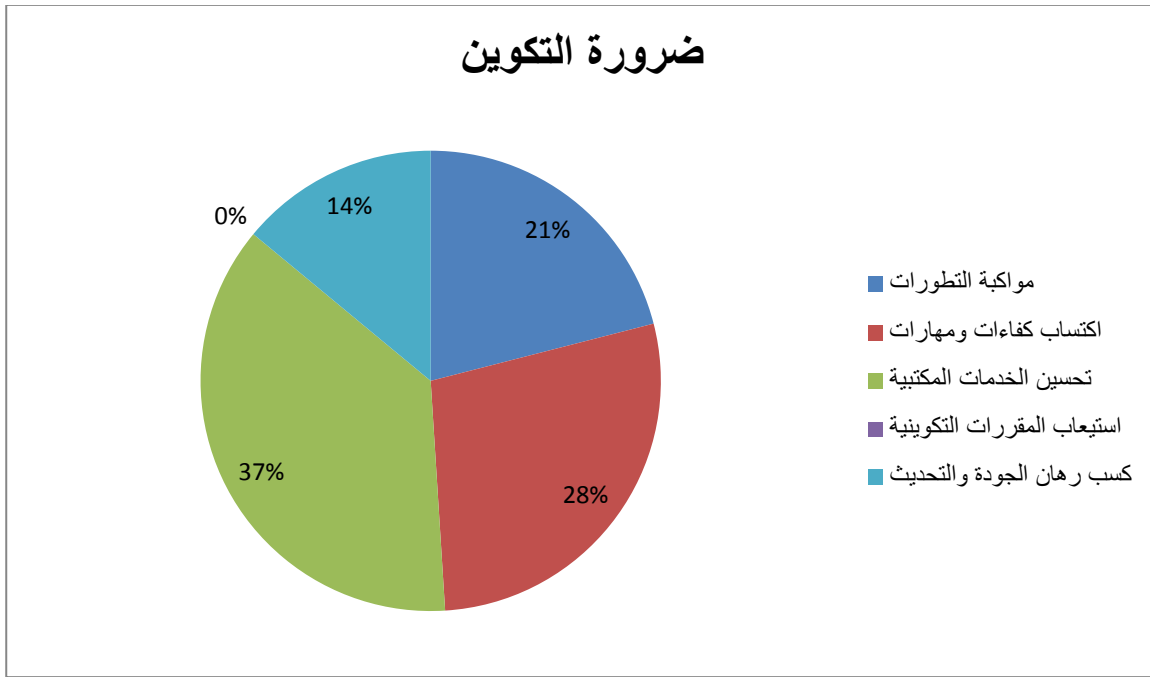
4. ضرورة التكوين: إذا كانت إجابتك نعم ففيما تتمثل هذه الضرورة؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
21%	03	مواكبة التطورات
28%	04	اكتساب كفاءات ومهارات
37%	05	تحسين الخدمات المكتبية

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

00	00	استيعاب المقررات التكوينية
14%	02	كسب رهان الجودة والتحديث
100%	14	المجموع

الجدول رقم(33): ضرورة التكوين



الشكل رقم(29) تمثيل بياني لضرورة التكوين

نلاحظ من خلال الجدول(33) أن نسبة 37% من الموظفين يرون أن ضرورة التكوين تتمثل في تحسين الخدمات المكتبية، ونسبة 28% من الموظفين يرون أن التكوين ساهم في اكتساب كفاءات ومهارات، ومواكبة التطورات بنسبة 21%، في حين انه قدرت نسبة ضرورة كسب رهان الجودة والتحديث 14% .

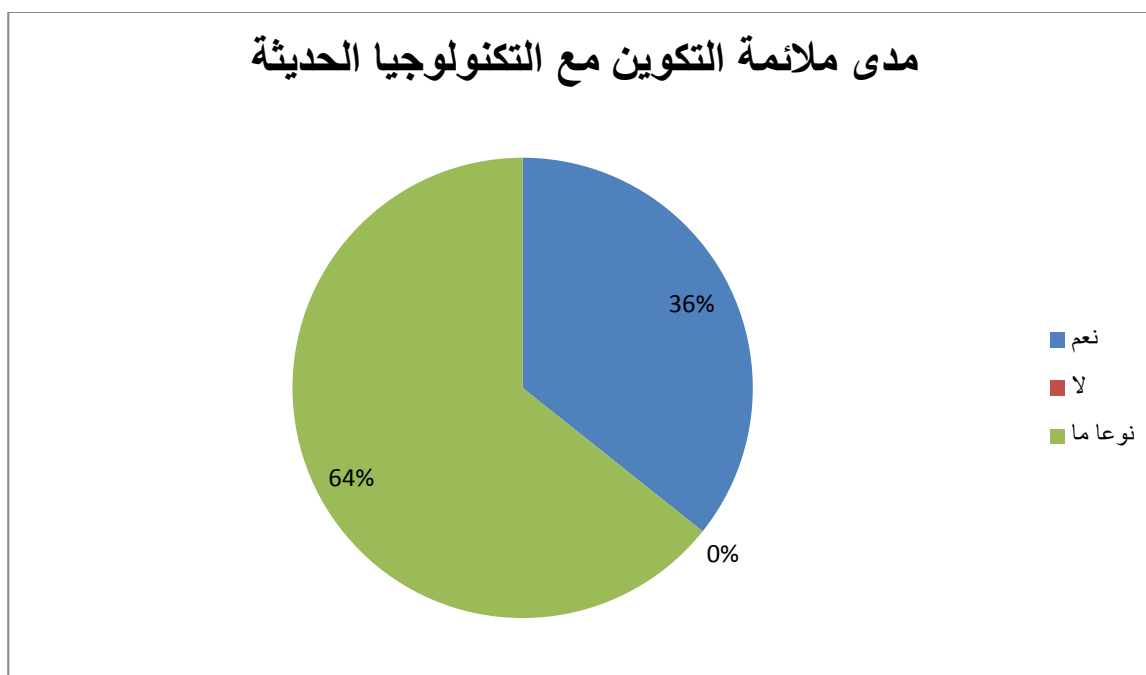
5.مدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة: هل التكوين الذي تلقيتموه يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
-----------	---------	--------

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

35,71%	05	نعم
00%	00	لا
64,29%	09	نوعا ما
100%	19	المجموع

الجدول رقم(34): مدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة



الشكل رقم(30) تمثيل بياني لمدى ملائمة التكوين مع التكنولوجيا الحديثة

من خلال الجدول(34) نلاحظ أن فئة من الموظفين ترى أن التكوين يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة حيث قدرت نسبة هذه الفئة 35,71%، بينما فئة أخرى من الموظفين ترى أن التكوين يتناسب نوعا ما مع التكنولوجيا الحديثة حيث قدرت نسبة هذه الفئة 64,29%.

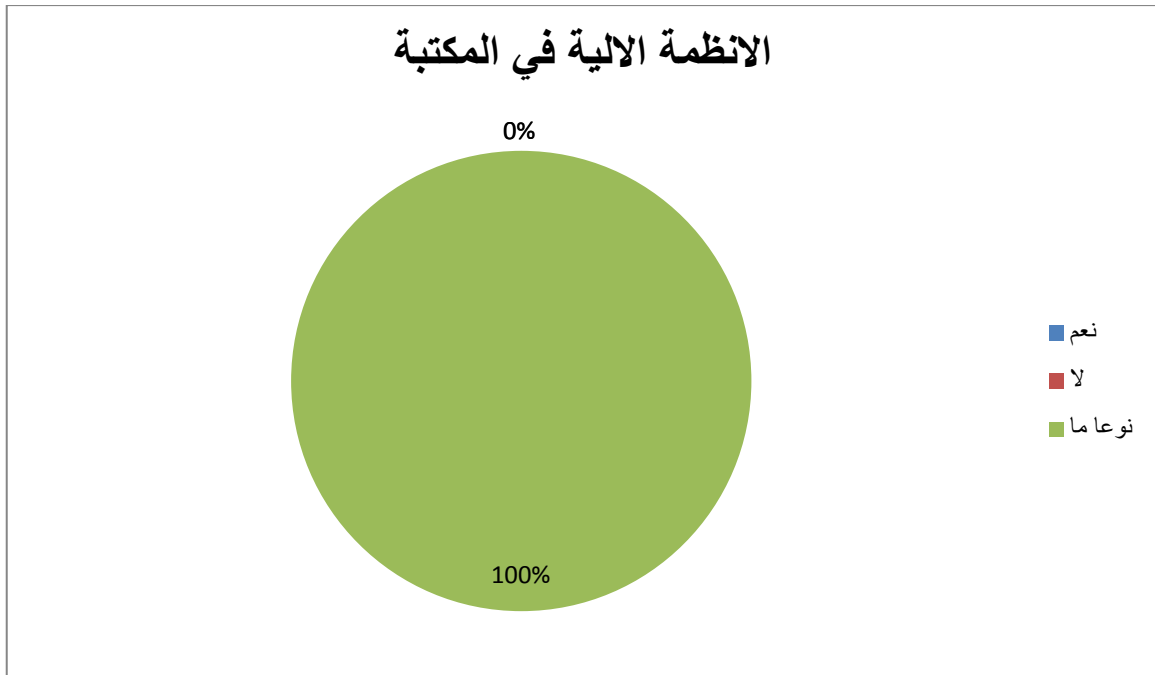
6. الأنظمة الآلية في المكتبة: هل تعتمد المكتبة على أنظمة آلية في تسيير خدماتها؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
100%	14	نعم

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

00%	00	لا
00%	00	نوعا ما
100%	14	المجموع

الجدول رقم(35): الأنظمة الآلية في المكتبة



الشكل رقم(31) تمثيل بياني للأنظمة الآلية في المكتبة

يوضح الجدول (31) أن نسبة 100 % من الموظفين يرون أن المكتبة تعتمد نوعا ما على الأنظمة الآلية في تسيير خدماتها.

7. ما هو النظام المعتمد في المكتبة؟

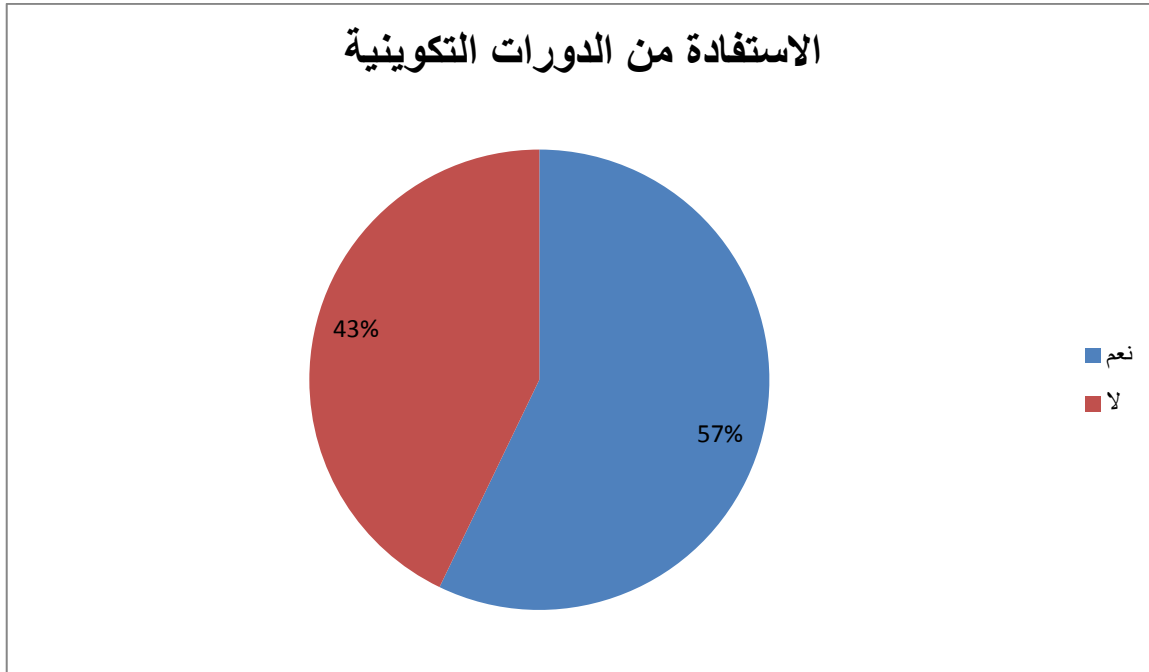
من خلال الإجابة التي صرح بها الموظفون حول النظام المعتمد في المكتبة نجد أن الأنظمة المعتمدة هي السنجاب syngab ونظام الpmb الذي هو في طور الانجاز.

المحور الثاني: إستراتيجية التكوين

1. الاستفادة من الدورات التكوينية: هل استفدت من دورات تكوينية خلال مسارك المهني؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
نعم	08	%57,14
لا	06	%42,86
المجموع	14	%100

الجدول رقم (36): الاستفادة من الدورات التكوينية



الشكل رقم (32) تمثيل بياني للاستفادة من الدورات التكوينية

يوضح الجدول (36) أن نسبة 57,14% من الموظفين الذين استفادوا من الدورات التكوينية، بينما قدرت نسبة الموظفين الذين لم يحصلوا على دورات تكوينية بنسبة 42,85%.

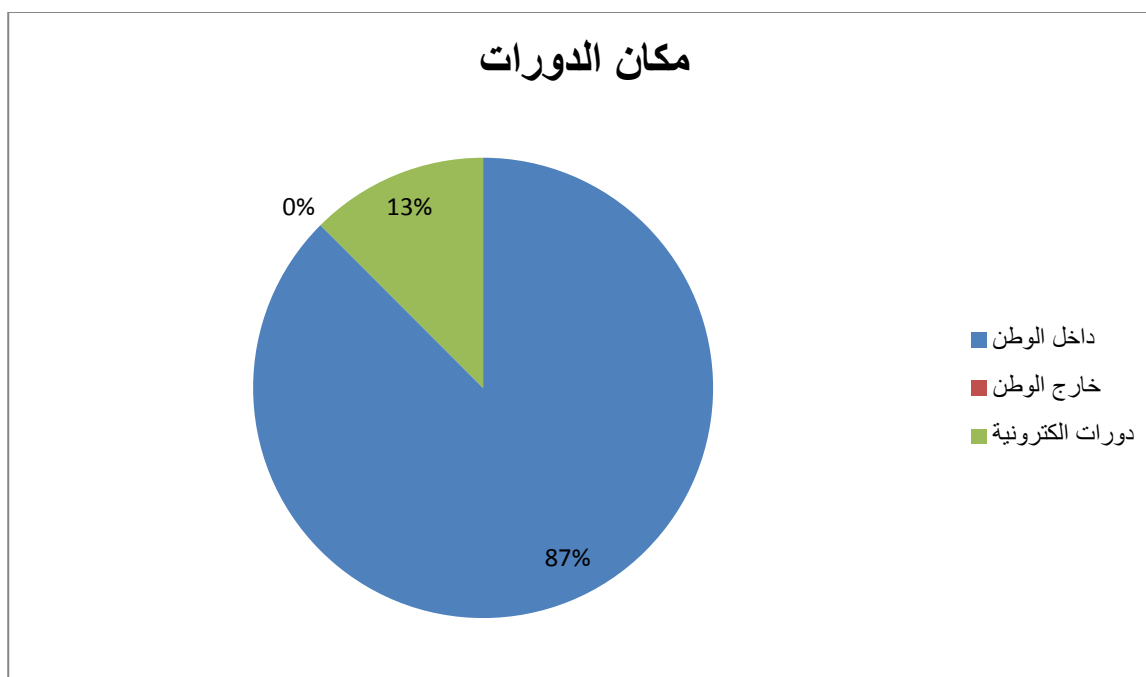
2. مكان الدورات: إذا كانت إجابتك نعم هل كانت هذه الدورات؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
-----------	---------	--------

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

داخل الوطن	07	87,5%
خارج الوطن	00	00%
دورات الكترونية	01	12,5%
المجموع	08	100%

الجدول رقم (37): مكان الدورات



الشكل رقم (33) تمثيل بياني لمكان الدورات

يمثل الجدول رقم (37) مكان الدورات حيث نلاحظ أن الدورات التي أقيمت داخل الوطن قدرت بنسبة 87,5% بينما قدرت نسبة الدورات الالكترونية 12,5%.

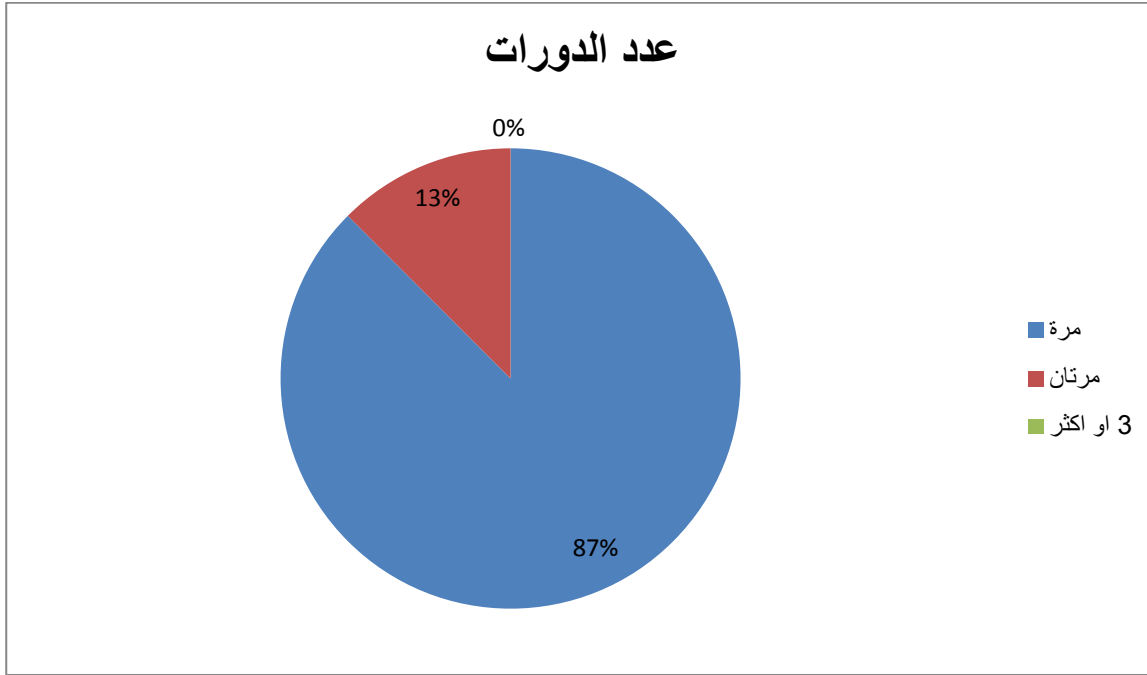
3. عدد الدورات: كم عدد الدورات التي قمت بها؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
87,5%	07	مرة
12,5%	01	مرتان
00%	00	3 او اكثر

الجانب التطبيقي: واقع التكوين في المكتبة المركزية ITA وكلية العلوم الاجتماعية  
بمستغانم

المجموع	08	%100
---------	----	------

الجدول رقم(38): عدد الدورات



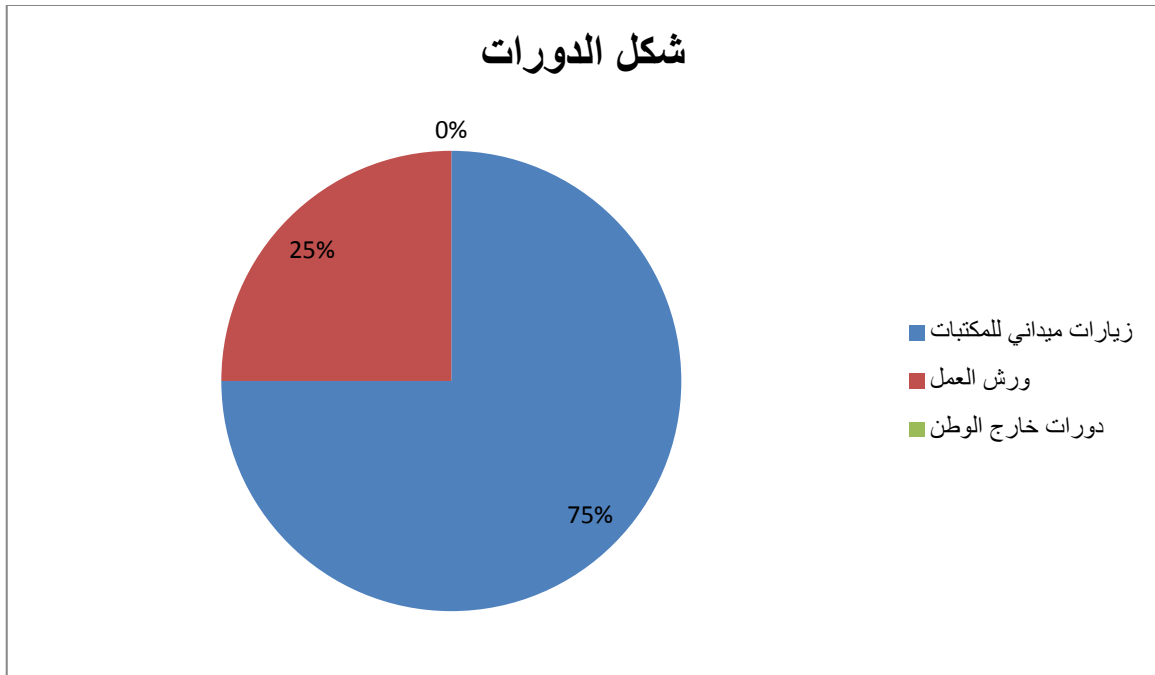
الشكل رقم(34) تمثيل بياني لعدد الدورات

يبين الجدول (38) أن نسبة 87,5 % من الموظفين استفادوا مرة واحدة من التكوين بينما نلاحظ نسبة 12,5% من الموظفين استفادوا من مرتان من الدورات التكوينية.

4.شكل الدورات: ما شكل هذه الدورات؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
%75	06	زيارات ميدانية للمكتبات
%25	02	ورش العمل
%00	0	دورات خارج الوطن
%8	08	المجموع

الجدول رقم (39): شكل الدورات.



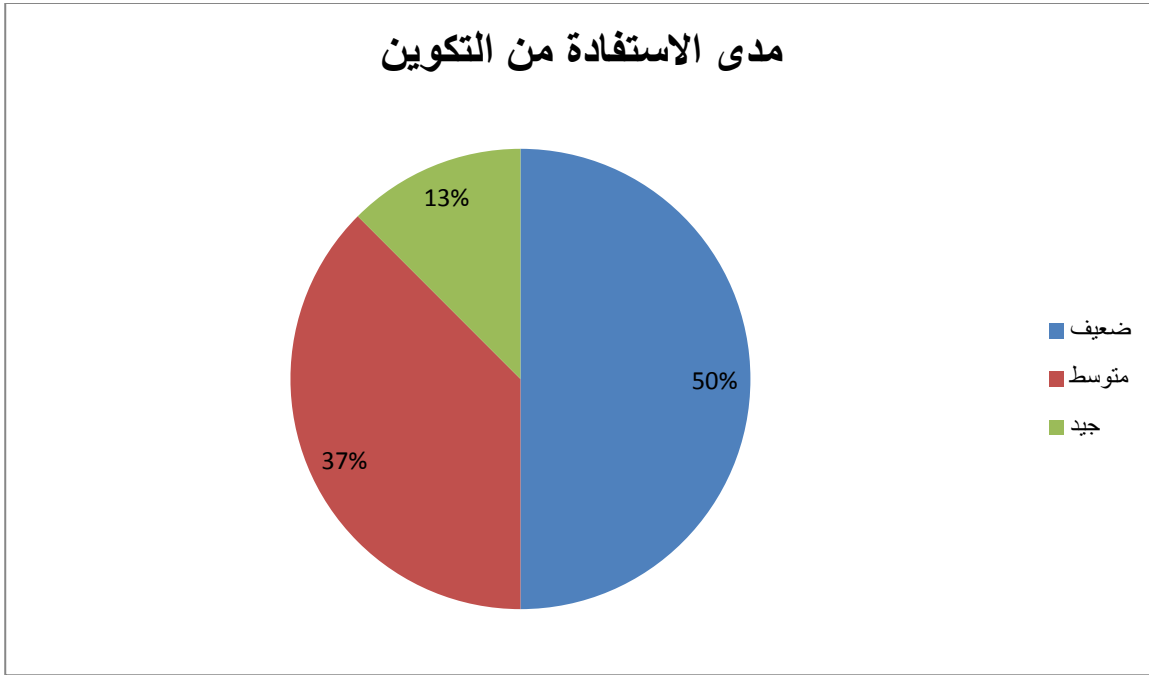
الشكل رقم (35) تمثيل بياني لشكل الدورات

يوضح الجدول (39) أن نسبة 75% من الموظفين كانت طبيعة تكوينهم عبارة عن زيارات ميدانية للمكتبات الجزائرية، بينما الفئة الأخرى من الموظفين قدرت نسبتهم 25% وكانت طبيعة تكوينهم عبارة عن ورش عمل.

#### 5. مدى الاستفادة من التكوين: ما مدى الاستفادة من التكوين؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
12,5%	01	جيد
37,5%	03	متوسط
50%	04	ضعيف
100%	08	المجموع

الجدول رقم (40): مدى الاستفادة من التكوين



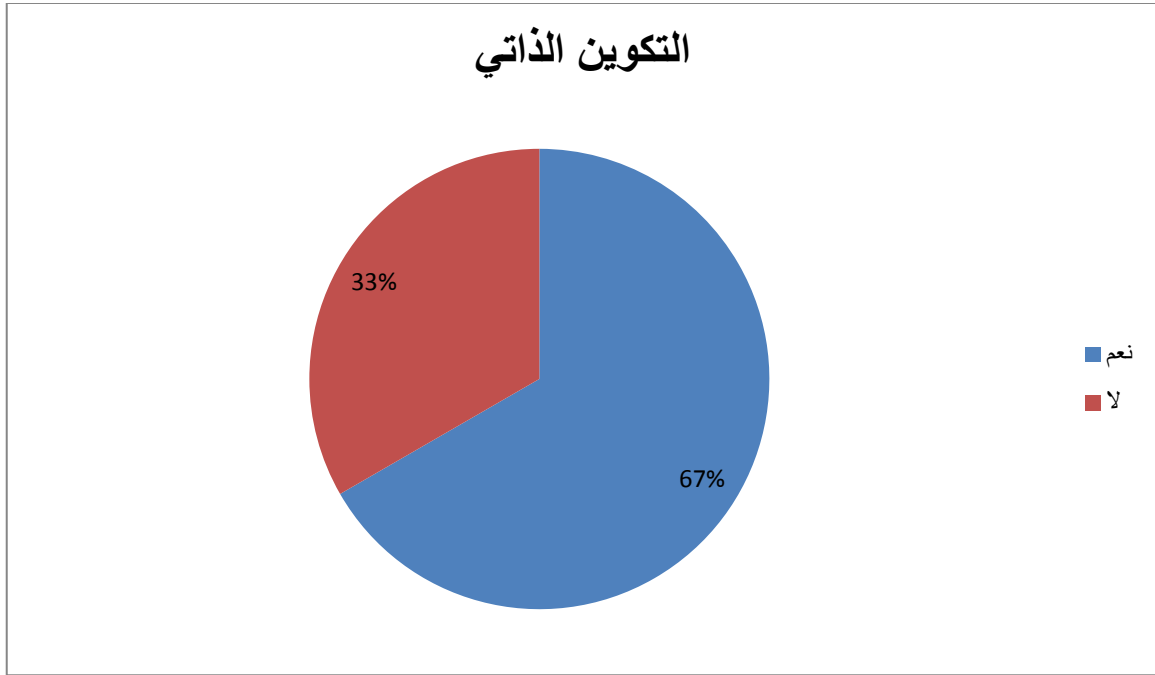
الشكل رقم(36) تمثيل بياني لمدى الاستفادة من التكوين

يوضح الجدول (40) مدى الاستفادة من التكوين حيث نلاحظ ان نسبة 50 % من الموظفين الذين صرحوا عن مدى ضعف التكوين الذي تلقوه، ونسبة 37,5% من الموظفين صرحوا بان التكوين الذي تلقوه متوسط، وقدرت نسبة الموظفين الذين صرحوا بان التكوين جيد بنسبة 12,5%.

#### 6.التكوين الذاتي: اذا كانت الإجابة بلا هل قمت بتكوين ذاتي؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	04	%66,67
لا	02	%33,33
المجموع	06	%100

الجدول رقم(41): التكوين الذاتي



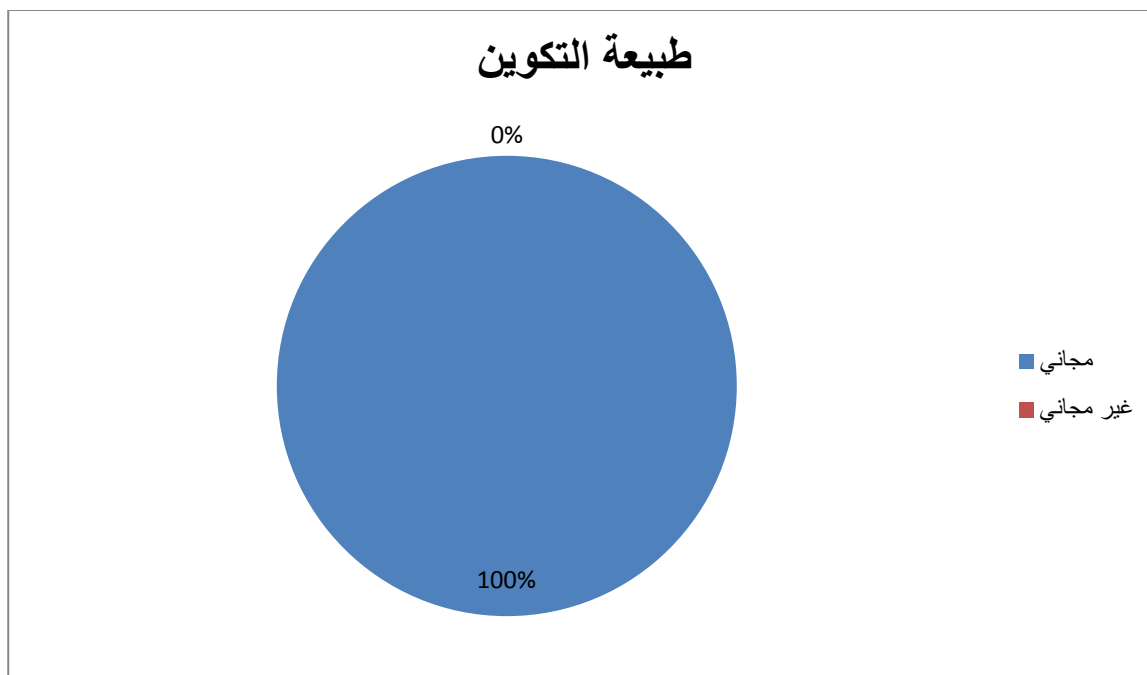
الشكل رقم (37) تمثيل بياني للتكوين الذاتي

يوضح الجدول (41) قيام الموظفين بالتكوين الذاتي حيث قدرت نسبة الموظفين الذين قاموا بتكوين ذاتي 66,67%، ونسبة 33,33% من الموظفين الذين لم يقوموا بتكوين ذاتي.

#### 7. طبيعة التكوين: هل التكوين الذي تلقيتموه؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
مجاني	08	%100
غير مجاني	00	%00
المجموع	08	%100

الجدول رقم (42): طبيعة التكوين



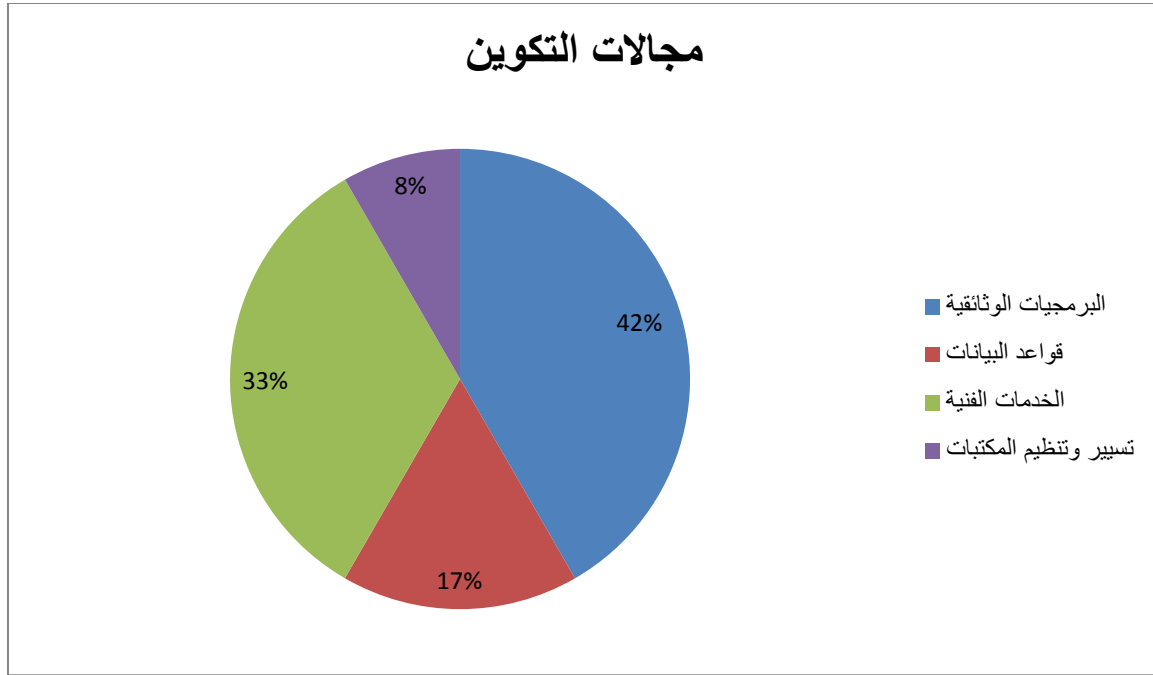
الشكل رقم (38) تمثيل بياني لطبيعة التكوين

يبين الجدول (42) أن اغلب الموظفين قد تحصلوا على تكوين مجاني حيث قدرت نسبة ذلك 100%.

#### 8. مجالات التكوين: في أي مجال من المجالات التالية قمت بالتكوين؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
البرمجيات الوثائقية	05	%41,67
قواعد البيانات	02	%16,67
الخدمات الفنية	04	%33,33
تسيير وتنظيم المكتبات	01	%08,33
المجموع	12	%100

الجدول رقم (43): مجالات التكوين



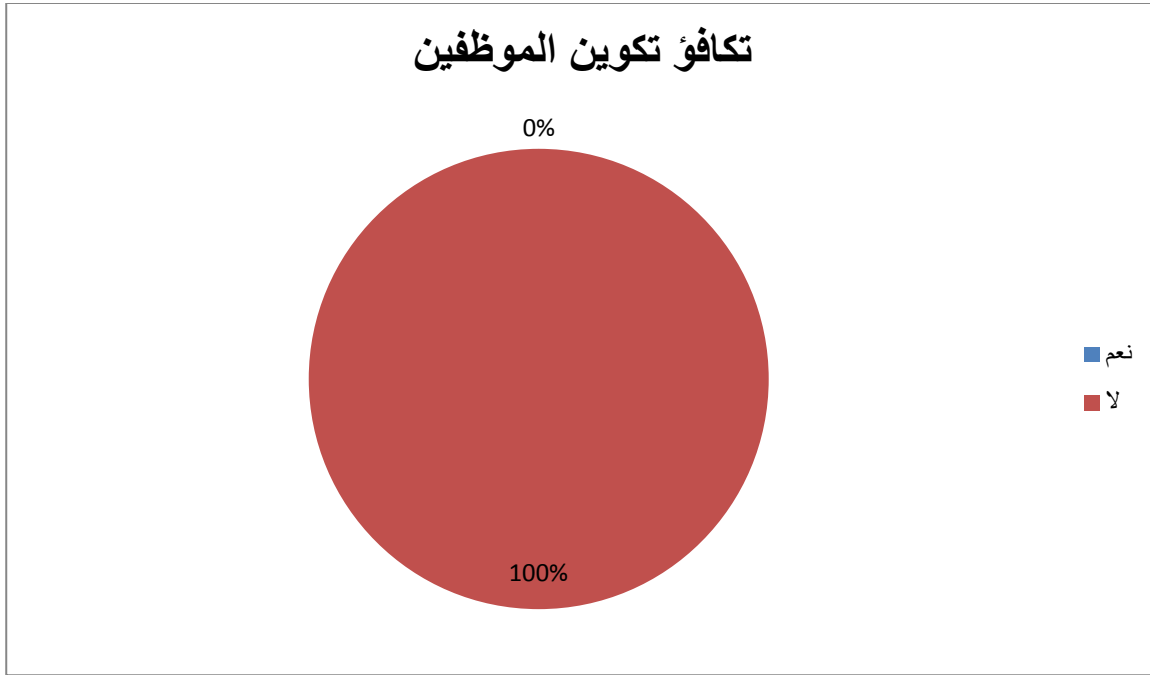
الشكل رقم (39) تمثيل بياني لمجالات التكوين

يبين الجدول (43) المجالات التي تم التكوين على أساسها فنلاحظ أن التكوين في مجال البرمجيات الوثائقية قدرت نسبته 41,67% ومجال قواعد البيانات قدرت نسبته 16,67% والتكوين في مجال الخدمات الفنية قدرت نسبته 33,33% والتكوين في مجال تسيير وتنظيم المكتبات قدرت نسبته 8,33%.

#### 9. تكافؤ تكوين الموظفين: هل هناك تكافؤ في تكوين الموظفين؟

النسب	التكرار	الاقتراحات
00%	00	نعم
100%	14	لا
100%	14	المجموع

الجدول رقم (44): تكافؤ تكوين الموظفين



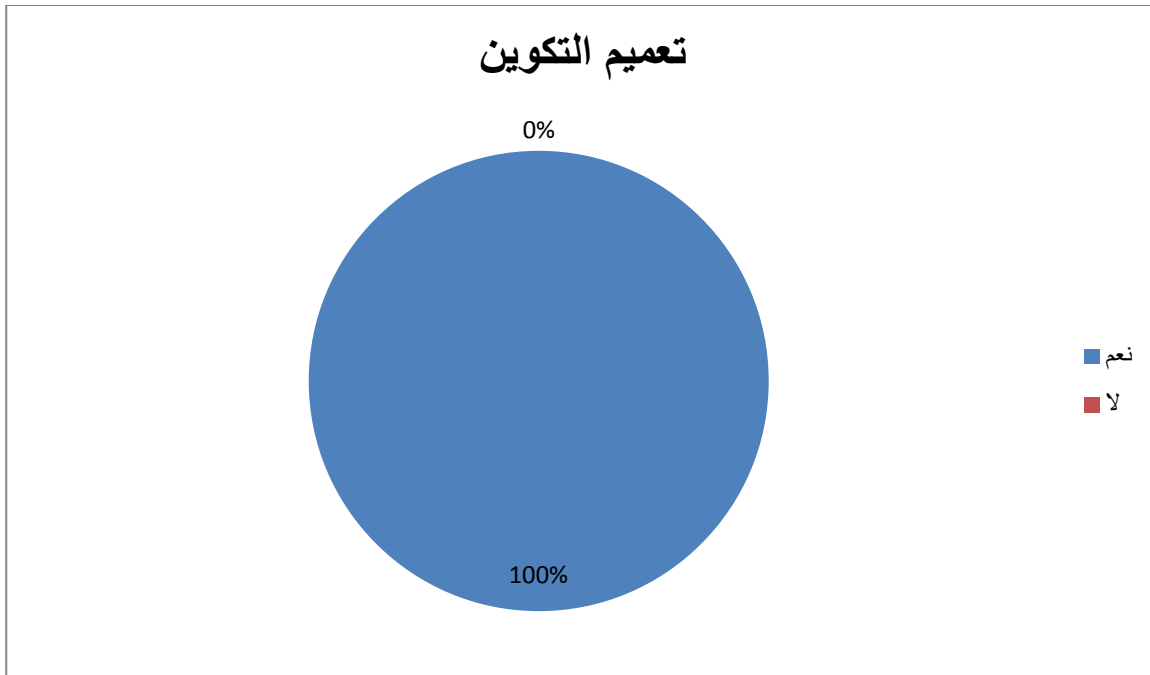
الشكل رقم (40) تمثيل بياني لتكافؤ تكوين الموظفين

يبين الجدول (44) ما اذا كان هناك تكافؤ في تكوين الموظفين حيث بلغت نسبة الموظفين الذين صرحوا بأنه لا يوجد تكافؤ 100%.

10. تعميم التكوين: هل يتم تعميم التكوين من طرف المتكويين على باقي الموظفين؟

الاقترحات	التكرار	النسبة
نعم	14	%100
لا	00	%00
المجموع	14	%100

الجدول رقم (45): تعميم التكوين



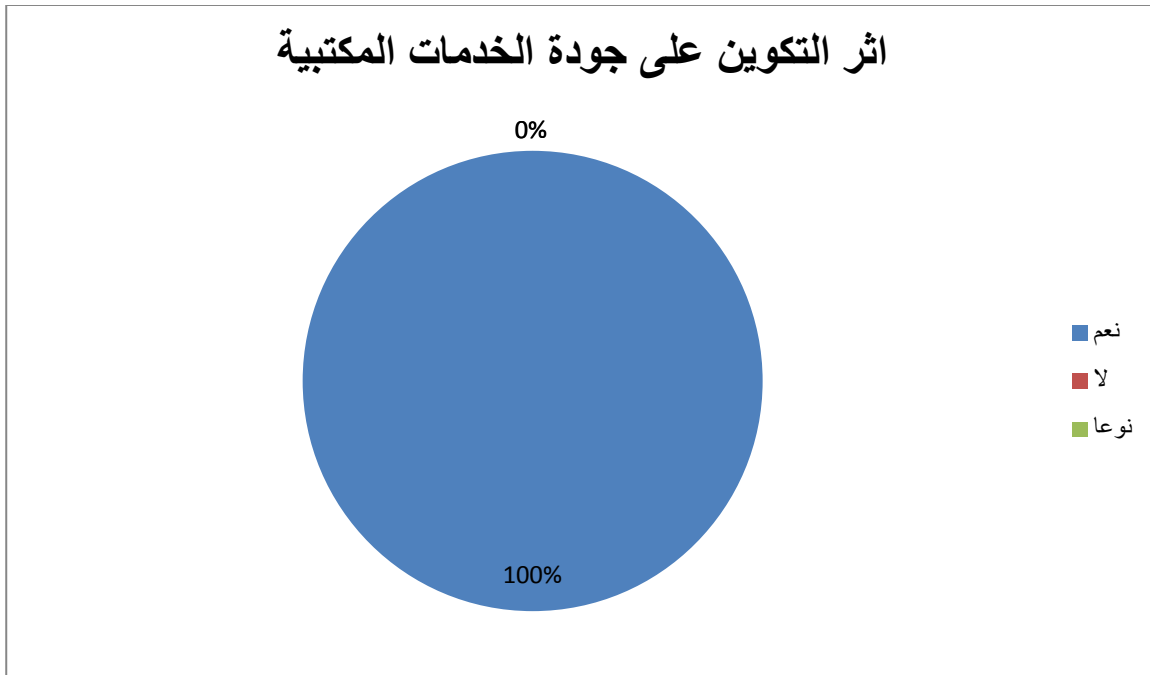
الشكل رقم (41) تمثيل بياني لتعميم التكوين

يبين الجدول (45) انه يوجد تعميم في تكوين الموظفين من خلال المتكئون بنسبة 100%.

11. اثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية: هل تعتقد ان التكوين يؤثر على جودة الخدمات المكتبية؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	14	100%
لا	00	00%
نوعا ما	00	00%
المجموع	14	100%

الجدول رقم(46): اثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية



#### الشكل رقم (42) تمثيل بياني لأثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية

يوضح الجدول (46) اثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية، فمن خلال ما صرح به الموظفين وبنسبة 100% أن التكوين يؤثر على جودة الخدمات المكتبية.

#### النتائج العامة للدراسة:

من خلال دراستنا لموضوع نظريا وتطبيقيا وبعد تفريغ أجوبة الاستبيان وتحليل البيانات المتحصل عليها لكل من المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية والاعتماد على الملاحظة البسيطة توصلنا إلى النتائج التالية:

لقد بينت الدراسة انه يتم توظيف في كل من المكتبتين موظفين ذات خبرات متفاوتة من اقل من خمس سنوات إلى أكثر من 16 سنة، ويتم استغلال خبراتهم في تقديم افضل خدمة للمستفيد.

ومن خلال النسب المتحصل عليها تبين أن كل من المكتبتين تعتمد على تكنولوجيا المعلومات إلى حد ما، وان كلا المكتبتين توفر تكوين للموظفين لكن ليس بصفة مستمرة، كما أن هناك من أتيحت له فرصة التكوين خارج الوطن لكن لم يلتحق بها نظرا لعدم منحه تأشيرة السفر.

كما أثبتت الدراسة أن التكوين ضروري في عصر تكنولوجيا المعلومات، حيث تمثلت هذه الضرورة بالدرجة الأولى في التحسين الخدمات المكتبية واكتساب الكفاءات والمهارات ومواكبة التطورات وكسب رهان الجودة والتحديث، كما أن التكوين الذي تلقاه الموظفين يتناسب نوعا ما مع التكنولوجيا الحديثة التي تتوفر عليها المكتبة.

كما أن كلتا المكتبتين تعتمد نوعا ما على أنظمة آلية في تسيير خدماتها حيث تعتمد المكتبة المركزية على نظام السنجاب بالإضافة إلى pmb والذي هو في إعداد الانجاز، أما مكتبة كلية العلوم الاجتماعية فتعتمد في تسييرها على dspace ونظام pmb وهو آخر في طور الانجاز بالتنسيق مع المكتبة المركزية.

كما أن كلتا المكتبتين تهتم بتكوين موظفيها وإقامة دورات تكوينية حيث تمثلت هذه الدورات في غالب الأحيان على شكل زيارات ميدانية للمكتبات الجزائرية وورش العمل بالإضافة إلى التكوين من ترقية المنصب.

وتبين أيضا في كلتا المكتبتين أن الاستفادة من التكوين كانت بنسب متفاوتة بين المكتبتين فحسب ما صرح به موظفي المكتبة المركزية انه كانت الاستفادة من التكوين بشكل جيد، بينما في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية صرحوا بان التكوين الذي تلقوه ضعيف.

ففي كلتا المكتبتين لا يوجد هناك تكافؤ في تكوين الموظفين، بينما يتم تعميم التكوين في كلتا المكتبتين من قبل المتكونون على باقي الموظفين، وهذا ما يعمم بالفائدة واكتساب المهارات ورفع الأداء المكتبي وتحسين الخدمة المكتبية.

فحسب الدراسة فقد تبين أن في كلتا المكتبتين أن التكوين يساهم في التأثير على جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين خاصة في ظل تكنولوجيا المعلومات.

#### -النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج إليه من نتائج للدراسة الميدانية ومن منطلق الفرضيات التي شكلت أساس دراستنا، يمكن تقديم النتائج التي توضح اثر التكوين على جودة الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات في كل من المكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم.

**الفرضية الأولى:** للتكوين أهمية بالغة في تحسين أداء العاملين مما يؤثر تأثيرا فعالا على جودة الخدمات"

قد تحققت هذه الفرضية بنسبة عالية حيث أن معظم أفراد مجتمع الدراسة في كلتا المكتبتين اجمعوا على أن التكوين يؤثر تأثيرا فعالا على جودة الخدمات بنسبة 100% وتحسين أداء العمل واكتساب مهارات جديدة في العمل وتقديم خدمات مكتبية حديثة ومتطورة.

**الفرضية الثانية:** قد تحققت هذه الفرضية أيضا حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات يجبر المكتبي الخضوع إلى التكوين والتدريب على هذه التكنولوجيا من اجل التحكم فيها وإتقانها مما يؤدي إلى رفع المستوى الكفاءة المهنية وتحسين الأداء، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المكتبية.

### الاقتراحات:

- تبادل الخبرات في مجال التكوين.
- إعطاء فرص التكوين والترقي للعاملين بالمكتبات الجامعية وخاصة الذين يثبتون جدارتهم الوظيفية.
- إقامة المزيد من الدورات التكوينية للعاملين خاصة الفئة الغير مؤهلة في العمل المكتبي.
- تطوير الوظائف والبرامج التكوينية حتى تساير أنواع التكوين ومستوياته.
- البحث وإيجاد سبل التعاون لتحقيق النجاح في البرامج التكوينية وتبادل الخبرات من خلال التريضات والإشراف عليها ولتحقيق ذلك يجب تدعيم الإمكانيات الشخصية.
- التشجيع على التكوين وإعداد برامج تكوينية بصفة دورية .
- القيام ببعثات لدى المكتبات الأخرى للاستفادة من خبراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- السماح للمكتبيين وتشجيعهم للحصول على شهادات تساعدهم في أداء واجبهم مثل شهادة في الإعلام الآلي، وتدريبهم على الملفات الإدارية وغيرها، لأنه كلما زادت ثقافة المكتبي زادت قدرته لأداء عمله كاختصاصي المعلومات.

### الخلاصة:

من خلال إجراء الدراسة الميدانية وعرض استمارة الاستبيان وتحليل نتائجها في كلتا المكتبتين يتضح لنا أن تكوين الموظفين في المكتبات الجامعية يتم الاستفادة منه لبعض الموظفين دون غيرهم، ولكن ليس بالكفاءة المطلوبة، وان له اثر عميق في تحسين جودة الخدمة المكتبية، كون إن المكتبي يعتبر العنصر الفعال في تحسين مختلف الخدمات الفنية والعلمية للمكتبة بصفة عامة والمكتبة الجامعية بصفة خاصة.

التحفة

الخاتمة:

وفي الأخير نستنتج أن التكوين لأخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية ضرورة حتمية لا محالة لها، لأهميته في تطوير القدرات والمهارات المكتسبة وتحقيق الفعالية في تقديم مختلف الخدمات، وإعطاء روح الإبداع والمنافسة والتحكم في المعلومات.

فالمكتبة هي عبارة عن مؤسسة ذات طابع معرفي تتأثر بالعالم الخارجي، وتحاول مواكبته في حين توفرت لها كل الإمكانيات اللازمة لذلك، وحتى تستطيع مواجهة التطورات والصعوبات يجب تكوين موظفين فيها باعتبارهم المحرك الذي تسيّر به المكتبة، إخضاع الموظفين إلى التدريب حول استخدام مختلف التكنولوجيات على مهام ووظائف الاختصاصيين، والذي لازال يحتاج إلى تدعيم أكثر من طرف المكتبة الجامعية من حيث تقديم مصادر المعلومات الالكترونية والخدمات الجديدة للمستفيد والبيئات المعلوماتية التفاعلية، والتي يمكن أن تكون بسبب نقص في تكوين اختصاصي المعلومات الذي يعاني من نقص في تنظيم دورات تكوينية تساعدهم في رفع مستواهم العلمي والمهني، وبالتالي تقديم الخدمات في المستوى المطلوب.

ويتضح لنا أن تكوين اختصاصي المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات له اثر بالغ الأهمية في تحسين جودة الخدمات المكتبية، حيث يعمل على تحسين عمل الموظفين وتطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم وتعديل سلوكياتهم وتحفيزهم واستخراج أقصى ما لديهم من طاقات، وتعميق خبراتهم من اجل مسايرة ومواكبة مختلف التطورات الحاصلة على المستوى الداخلي والخارجي، حتى تتمكن المؤسسة من تحسين أداء موظفيها وبالتالي رفع جودة خدماتها.

البييليو غرافية

البيبليوغرافية:

القواميس والمعاجم:

1- الشامي، احمد محمد، سيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1998.

الكتب:

1- الحمزة، منير. المكتبات الرقمية والنشر الالكتروني للوثائق. الجزائر: دار الألمعية للنشر، 2011.

2- الدعياج، إبراهيم بن عبد العزيز. مناهج وطرق البحث العلمي. عمان: دار الصفاء، 2010.

3- الرمادي، أماني زكريا. المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008.

4- السعيد، مبروك إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء، 2014.

5- السعيد، مبروك إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا، 2012.

6- الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الكنوز، 2010.

7- العزاوي، محمد عبد الوهاب. أنظمة إدارة الجودة والبيئة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2002.

8- المدادحة، احمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. (د.م): دار المعتز، 2013.

- 9- المحياوي، قاسم نافع علوان. ادارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات تطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006.
- 10- الهادي، محمد. تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
- 11- احمد الدباس، ربا. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية، 2012.
- اسماعيل، فؤاد نهال. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
- 12- اسماعيل، حسن الصالح، الورغي، ابراهيم امين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 2014.
- 13- بدير، جمال. مدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الحامد، 2008.
- 14- بدر، احمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة الغريب، (د.ت).
- 15- عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط4، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2013.
- 16- عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2008.
- 17- عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: دار غريب، 1984.

- 18- عبد الهادي، محمد فتحي. الفهرسة في البيئة الالكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2010.
- 19- عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق الدول العربية. القاهرة: دار الجوهرة، 2015.
- 20- عليان، رحي مصطفى، عثمان، محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء، 2000.
- 21- عليان، رحي مصطفى. خدمات المعلومات. ط2، عمان: دار الصفاء، 2014.
- 22- عليان، رحي مصطفى. الفهرسة المتقدمة والمحوسبة. عمان: دار الجرير، 2006.
- 23- علي، محمد، وائل، رفعت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء، 2014.
- 24- غراممي، وهيبية. الإدارة الحديثة للمكتبات = management des bibliothèques. الجزائر: الديوان الوطني للمطبوعات، 2010.
- 25- غراممي، وهيبية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، (د.ت.).
- 26- مصطفى محمود، أبو بكر، اللوح أحمد، عبد الله. مناهج البحث العلمي. (د.م): الدار الجامعية، 2006.

الرسائل الجامعية:

1- الحمزة، منير. دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية: المكتبة الرقمية لجامعة عبد القادر قسنطينة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: نظم المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة قسنطينة، 2008.

2- بن حاوي، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: وهران، 2015.

3- بونيف، محمد لمين. تكنولوجيا المعلومات واثرها على المهنة المكتبية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة جامعات باتنة وبسكرة وسطيف، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجزائر، 2009.

4- بوقطف، محمود. التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور بخنشلة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير: علم المكتبات والمعلومات: جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013.

5- درب، وردة، قمودة، وهيبة. استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة: دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس: علوم التسيير: جامعة قامدي مرباح ورقلة، 2013.

6- رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2005.

7- شواو، عبد الباسط. تكوين الأرشيفيين بالجامعة الجزائرية بين النظري والواقع: تجربة تخصص تقنيات أرشيفية في نظام (ل م د) بجامعة قسنطينة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه: تقنيات المعلومات في الأنظمة الوثائقية: جامعة قسنطينة، 2014.

8- شيباني، فوزية. دور البرامج التكوينية في إحداث التغيير التنظيمي: دراسة ميدانية بوحدة من وحدات قطاع الأمن بأم البواقي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير: علم النفس العمل والتنظيم: جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

9- عباس، فتحي. واقع وآفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين، رسالة تخرج لنيل شهادة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: وهران، 2015.

10- كرامة، سميرة. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقريت، مذكرة لنيل شهادة الماستر: علوم تجارية: جامعة قامدي مباح ورقلة، 2010.

11- مكاتي، كريمة. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة أخصائي مكتبات جامعة معسكر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران، 2011.

12- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة قسنطينة (د.ت).

13- محمد صغير، أسماء، بوجلال، حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: جامعة مستغانم، 2018.

14- نويري، عزيزة. التكوين أثناء الخدمة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة الشيخ العربي تبسي. (د.م): (د.ت).

مقالات الدوريات:

1-براهمي، عبد الله، حميدة، المختار. دور التكوين في تثمين وتنمية الموارد البشرية. مجلة العلوم الإنسانية. ع:7، فيفري 2005.

الوابوغرافيا:

1-عوض، مدني. التدريب وتنمية القدرات البشرية [على الخط] تمت الزيارة في: 21-03-2019. متاح على : <[http://www.hrdxcussion.com thr 14286htm](http://www.hrdxcussion.com/thr_14286.htm)>. بتوقيت 17:30.

2-عوض الحربي، احمد، الذروي، سهام. التكتيف والاستخلاص. [على الخط]. تمت الزيارة في 22-04-2019. متاح على :- <[indexabstract.blogspot.com/2009-04-27](http://indexabstract.blogspot.com/2009-04-27)> archive.html > بتوقيت 10:48.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Dictionnaire Quillet de langue française : paris : libraire Aristide quillet ,1975 .

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس\_مستغانم\_



كلية العلوم الاجتماعية

شعبة : علم المكتبات .

تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات.

### استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

حيث نرفق هذا الاستبيان لتغطية الجانب التطبيقي للبحث بعنوان :

اثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية

دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية

-مستغانم-

تحت إشراف الأستاذة:

د. وليد زوليخة.

❖ من إعداد الطالبتين:

▪ عليك سعاد.

▪ عليك فتيحة.

**ملاحظة :** نرجو من حضرتكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة و ذلك بالإجابة على أسئلة

استمارة الاستبيان المقدمة بين أيديكم وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المختارة ،كما

نحيطكم علما أن هذه المعلومات تستعمل لغرض البحث العلمي وشكرا لكم سلفا .

السنة الجامعية : 2018-2019.

❖ البيانات الشخصية :

مكان العمل:

المكتبة الجامعية المركزية  مكتبة كلية العلوم الاجتماعية

الرتبة:

محافظ رئيسي  محافظ مكتبة  ملحق بالمكتبة  عون تقني بالمكتبة

الجامعية  مساعد ملحق بالمكتبة الجامعية

الخبرة المهنية : اقل من 5 سنوات

5 ← 10

11 ← 15

16 ← 20

▪ المحور الأول : التكوين و تكنولوجيا المعلومات .

1. هل تعتمد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات؟

نعم  لا  نوعا ما

2. هل توفر المكتبة تكوين للعاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

نعم  لا  نوعا ما

3. حسب رأيك هل ترى أن التكوين ضروري في عصر تكنولوجيا المعلومات؟

نعم  لا

4. إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل هذه الضرورة؟

## مواكبة التطورات

- اكتساب كفاءات ومهارات
- تحسين الخدمات المكتبية
- ايستعاب المقررات التكوينية
- كسب رهان الجودة والتحديث

5. هل التكوين الذي تلقيتموه يتناسب مع التكنولوجيات الحديثة التي تتوفر عليها المكتبة؟

- نعم  لا  نوعا ما

6. هل تعتمد المكتبة على أنظمة آلية في تسيير خدماتها؟

- نعم  لا  نوعا ما

7. ما هو النظام المعتمد في مكتبكم؟

.....

## ■ المحور الثاني: إستراتيجية التكوين.

1. هل استفدت من دورات تكوينية خلال مسارك المهني؟

- نعم  لا

2. إذا كانت إجابتك بنعم، هل كانت هذه الدورات ؟

- داخل الوطن  خارج الوطن  دورات الكترونية

3. كم عدد الدورات التي قمت بها؟

- مرة  مرتان  3 اواكثر

4. ما شكل هذه الدورات؟

- دورات خارج الوطن     ورش العمل     زيارات ميدانية للمكتبات الجزائرية
- أخرى

اذكرها .....

5. ما مدى الاستفادة من هذا التكوين؟

- جيد     متوسط     ضعيف

6. إذا كانت إجابتك بلا فهل قمت بتكوين ذاتي؟

- لا     نعم

7. هل التكوين الذي تلقينموه ؟

- مجاني     غير مجاني

8. في أي مجال من المجالات التالية قمت بالتكوين؟

- البرمجيات الوثائقية
- قواعد البيانات
- الخدمات الفنية المكتبية
- تسيير وتنظيم المكتبات
- أخرى

اذكرها.....

9. هل هناك تكافؤ في فرص التكوين للموظفين في مكنتكم؟

 لا نعم

10. هل يتم تعميم التكوين من طرف المتكولين على باقي الموظفين ؟

 لا نعم

11. هل تعتقد أن التكوين يؤثر على جودة الخدمات المكتبية؟

 نوعا ما لا نعم

## المخلص:

كان الهدف من معالجة هذا الموضوع والدراسة هو تسليط الضوء والتعرف أكثر على موضوع التكوين وإبراز أثره على الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية، وقد ركزنا في هذه الدراسة على ثلاث عناصر أساسية المتمثلة في التكوين، تكنولوجيا المعلومات والخدمات المكتبية لان التكوين في ظل هذه التطورات والتكنولوجيا الحديثة هو المبدأ والأساس في تحسين الخدمات المكتبية على اختلافها لتحسين وتسهيل البحث العلمي .

وقد اعتمدنا في دراستنا على خطة بحث التي احتوت على الإطار المنهجي وثلاثة فصول الفصل الأول والثاني خصص للإطار النظري أما الفصل الثالث خصص للجانب التطبيقي والذي اجري على مستوى المكتبة المركزية ITA ومكتبة العلوم الاجتماعية لجامعة مستغانم، ومن خلال هذا توصلنا إلى النتائج وفق الفرضيات التي تحققت بالإيجاب، هذا مايدل على ضرورة التكوين في تكنولوجيا المعلومات نظرا لما له من أهمية بالغة في تحسين أداء العاملين، مما يؤثر ذلك على جودة الخدمات المكتبية، وبالتالي يتضح لنا أن عملية التكوين في تكنولوجيا المعلومات عبارة عن خطوة لا بد من خضوع العاملين في المكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية:

التكوين - تكنولوجيا المعلومات-الخدمات المكتبية

