

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

شعبة: علم المكتبات

والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

الى صحتك كلية العلوم الاجتماعية
مستغانم

في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم معلومات التكنولوجيا الجديدة والتوثيق الموسومة ب:

الاحتياجات الوثائقية لدى مستخدمي المكتبات العمومية

دراسة ميدانية بالمكتبة العمومية "مولاي بلحميسي مستغانم" - أنموذجا.

تحت إشراف:

محمدي نادية

من إعداد الطالب:

براهمي محمد

باحمد منصور



أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة المنتسب إليها	صفته
د. صفاح أمال	جامعة مستغانم	رئيسا
محمدي نادية	جامعة مستغانم	مشرفا ومقررا
د. بوشة رحمونة	جامعة وهران	مناقشا

تتأقش بتاريخ: 2018/06/25

السنة الجامعية: 2018/2017

بطاقة فهرسية

محمد، براهيم، با أحمد، منصور.

الاحتياجات الوثائقية لدى المستفيدين في المكتبة العمومية:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم " مولاي بلحميسي " أنموذجاً /

براهيم محمد، با أحمد منصور؛ إشراف أ. محمدي نادية. مستغانم: جامعة

مستغانم ، 2018 ص123.

شكر وتقدير

أحمد الله حمدا كثيرا على توفيقنا لإنجاز هذا العمل

ومن باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله

فأتقدم بجزيل الشكر للوالدين الكريمين حفظهما الله

كما لا يسعني إلا أن أشكر الأستاذة المشرفة على إرشاداتها القيمة

وعلى صبرها معنا طيلة فترة دراستنا

وعلى جميع أساتذة علم المكتبات والمعلومات والتوثيق

وكل من ساعدني في إنهاء هذا العمل

وكل التقدير والامتنان إلى زميلاتي وزملائي طلبة سنة ثانية ماستر

نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق

كما أتقدم بالشكر إلى جميع عمال مكتبة جامعة عبد الحميد بن باديس.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع إلى من قال فيهما الرحمن: "واخفض لهما جناح

الذئ من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا" الإسراء الآية 24

إلى أمي الغالية التي طالما ساندتني في حياتي ومشواري الدراسي

وحرصت دائما على تشجيعي بدعواتها التي لم تفارقني

إلى سندي في الحياة والدي العزيز

إلى إخواني وأخواتي: فاطمة، بختة، صورية، وشفيفة.

إلى أعز أصدقائي وصديقاتي والذين وقفوا بجانبني

حنان، سمية، زوليخة، أمينة وكذلك صديقي حميد.

وخالي العزيز عثمان وابن خالتي فتحي

وإلى كل من ساندني ولو بكلمة طيبة

ومن تمنوا لي الخير

إلى أحبتي

براهمي محمد

إهداء

أهدي ثمرة جهدي وعملي المتواضع إلى من قال فيهما الرحمن: "واخفض لهما جناح

الذئ من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا" الإسراء الآية 24

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب إلى من كلت أنامله ليقدم لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمد لي طريق العلم إلى القلب الكبير

أبي العزيز

إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب إلى القلب الناصع البياض

والدتي الحبيبة

وأهدي عملي إلى إخواني وأخواتي الذين لم تلدهم أمي، إلى كل من تحلو بالإخاء

وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى يبابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت.

كما أهدي عملي هذا إلى الأستاذة المشرفة محمدي نادية على تخصيص جزء من

وقتها في متابعة فصول المذكرة وتصحيحها وإلى أهل علم المكتبات في كل مكان.

منصور باحمد.

الصفحة	العنوان	الرقم
82	يبين الجنس المستعمل.	01
83	يبين المستوى التعليمي للمبحوثين.	02
85	يبين التردد على المكتبة.	03
86	يبين غرض الاستعمال للمكتبة	04
88	يبين اللغات المستعملة في المكتبة.	05
90	يبين مدى توافق رصيد المكتبة مع مناهج الدراسة.	06
91	يبين الوثائق المستعملة بكثرة في المكتبة.	07
93	يبين تلبية الرصيد الوثائقي لاحتياجات المستفيدين	08
94	يبين مدى تلبية المكتبة على رصيد وثائقي كما ونوعا	09
95	يبين كيفية البحث عن الوثائق.	10
96	يبين مدى الصعوبة في البحث عن الوثائق.	11
97	يبين مستوى البحث الذي يستعمله المستفيد.	12
98	يوضح مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين.	13
100	يبين وجوب إدخال تغيرات داخل المكتبة	14

الصفحة	العنوان	الرقم
83	تمثيل بياني للجنس المستعمل.	01
84	تمثيل بياني لمستوى تعليم المبحوثين	02
86	تمثيل بياني للتردد على المكتبة.	03
87	تمثيل بياني لغرض استعمال المكتبة	04
89	تمثيل بياني للغات المستعملة في المكتبة.	05
91	تمثيل بياني لتوافق رصيد المكتبة مع المناهج الدراسية.	06
92	تمثيل بياني للوثائق المستعملة بكثرة في المكتبة.	07
93	تمثيل بياني لتلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين.	08
94	مدى تلبية المكتبة للرصيد الوثائقي كما ونوعا.	09
96	تمثيل بياني لكيفية البحث في المكتبة	10
97	تمثيل بياني يبين الصعوبة في البحث عن الوثائق.	11
98	تمثيل بياني لمستوى البحث الذي يستعمله المستفيد.	12
99	تمثيل بياني لتلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين.	13
101	تمثيل بياني لوجوب إدخال تغيرات داخل المكتبة.	14

شكر وتقدير

إهداء

قائمة المحتويات.

قائمة الجداول.

قائمة الأشكال.

مقدمة.....أ.

الفصل التمهيدي: إجراءات الدراسة

- إشكالية الدراسة.....17.

- فرضيات الدراسة.....18.

- أسباب اختيار الموضوع.....18.

أهداف الدراسة:.....19.

- أهمية الدراسة.....19.

- منهج الدراسة.....20.

حدود الدراسة.....20.

20.....- الدراسات السابقة.

23...... أدوات جمع البيانات.

24.....- صعوبات الدراسة.

الفصل الأول: المكتبات العمومية وخدماتها.

27.....تمهيد:

28.....1 - 1 ماهية المكتبات العمومية.

28.....1 - 1 - 1 تعريف المكتبات العمومية.

30.....1- 1- 2 - أنواع المكتبات العمومية.

33.....1 - 1 - 3 أهمية المكتبات العمومية.

33.....1 - 2 مباني وتجهيزات المكتبات العامة.

33.....1 - 2 - 1 مباني المكتبات العمومية.

35.....1 - 2 - 2 تجهيزات المكتبات العمومية.

39.....1 - 2 - 3 أقسام المكتبات العمومية.

40.....1 - 3 خدمات المكتبات العمومية.

1 - 3 - 1 خدمة الإعارة الداخلية والخارجية. 40.....

1- 3- 2 خدمة المرجعية.....43.....

1- 3- 3 خدمة تدريب المستفيدين.....46.....

47.....خلاصة.....

الفصل الثاني: احتياجات المستفيدين من المكتبات العمومية.

49.....تمهيد.....

1.2 ماهية احتياجات المستفيدين.....50.....

1.1.2 تعريف المستفيدين.....50.....

2.1.2 أنواع المستفيدين.....51.....

3.1.2 تحديد فئات المستفيدين من المكتبة العمومية.....

2.2 احتياجات المستفيدين من المكتبة العمومية.....57.....

1.2.2 تعريف احتياجات المستفيدين.....57.....

2.2.2 أنواع احتياجات المستفيدين.....59.....

3.2.2 التعرف على احتياجات المستفيدين من المكتبة العمومية.....67.....

3.2 العوائق التي يواجهها المستفيدون في تلبية حاجياتهم والحلول المقترحة لها...68.

1.3.2 العوائق في تلبية احتياجات المستفيدين.....68.

2.3.2 الاقتراحات للنهوض بخدمة المستفيدين.....71.

3.3.2 دور التكنولوجيا في خدمة المستفيد.....71.

73.....خلاصة.

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية.

1 - التعريف بولاية مستغانم.....75.

2 التعريف بالدكتور مولاي بلحميسي.....76.

3. التعريف بالمكتبة العمومية لولاية مستغانم.....77.

4. مبنى المكتبة وموقعها.....78.

5. القانون الداخلي للمكتبة.....81.

6. تفريغ وتحليل بيانات الاستبيان.....82.

7. النتائج العامة للدراسة.....102 -

خاتمة.....107-

110.....البيولوجيا

ملاحق.

ملخص.

قائمة المحتويات

مقدمة

المكتبة العمومية مؤسسة ثقافية، لها رسالة سامية في تطوير الأمم وتقدمها، وهي مركز علمي، ثقافي وتربوي، وهذا لما تقوم به من نشرها للعلم والمعرفة بغية رفع المستوى المعرفي لأفراد المجتمع وتوعيتهم بأهمية ما تحمله من الأفكار المختلفة المدونة على الوسائط المتعددة المتنوعة، التي تعبر بصدق عن العلوم التي دونها الإنسان عبر المراحل التي عاشها منذ البدايات الأولى إلى عصرنا المعاصر فالمكتبة العمومية تعمل جاهدة على تقديم مختلف الاحتياجات والنشاطات لجلب الرواد وتعريفهم بما تحمله من مصادر المعلومات المتنوعة لتمس قائمة عريضة من فئات المجتمع، لذا عليها أن تتعرف على احتياجاتهم لضمان فعالية خدماتها وتحقيق رضاهم بأنجع الطرق وأحدثها ومن هنا تأتي دراستنا لتلقي الضوء على المكتبات العمومية من خلال إبراز وثائق تسعى من خلالها إلى إرضاء روادها وقد تضمن موضوع دراستنا الموسومة ب: "الاحتياجات الوثائقية لدى المستفيدين في المكتبات العمومية، بحيث شملت الدراسة أربع فصول:

الفصل الأول: تناولنا فيه الإطار المنهجي تضمن طرح الإشكالية التي احتوت على متغيرات الدراسة، تناولنا التساؤل الرئيسي الذي اندرجت تحته تساؤلات فرعية ثم التساؤلات الفرعية ثم صياغة الفرضيات، بالإضافة إلى تحديد أهم أسباب اختيار الموضوع كذلك أهمية و أهداف الدراسة مروراً بالمنهج المتبعة وأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الملاحظة واستمارة الاستبيان واعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة

لتلاؤمها مع طبيعة دراستنا.

الفصل الثاني: والذي جاء تحت عنوان " المكتبات العمومية وخدماتها" حيث تطرقنا إلى ماهية المكتبات العمومية، أنواعها، أهميتها، أقسامها وأهم المباني والتجهيزات إضافة إلى خدماتها.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى "احتياجات المستفيدين" حيث حاولنا إعطاء نظرة حول ماهية المستفيدين واحتياجاتهم مع تحديد الفئات المستفيدة من المكتبات العمومية.

مع الوقوف عند عوائق تلبية احتياجات المستفيدين من المكتبات العمومية مع التطرق إلى دور التكنولوجيا في خدمة المستفيد.

الفصل الرابع: تضمن هذا الفصل عرضا مفصلا لبيانات الدراسة الميدانية، تحليلا وتعليقا واستنتاجا، حيث احتوى على عرض مختلف البيانات التي أفرزها الميدان بتحليلها وتفسيرها، كما تضمن عرض النتائج العامة للدراسة ونتائج هذه الدراسة على ضوء الفرضيات،

وأخيرا تم طرح جملة من التوصيات التي تم استنباطها من الدراسة الميدانية.

الفصل التمهيدي:

إجراءات الدراسة

1. الإشكالية:

تسعى المكتبة منذ نشأتها إلى خدمة العلم والمعرفة وخدمة المجتمع، حيث أنها لم تعد مجرد مخزن لحفظ المعلومات والأرصدة الوثائقية بمختلف أشكالها المطبوعة منها والغير المطبوعة بل أصبحت خلية ثقافية وعلمية بفضل لإمكانيات المادية والبشرية لغرض تحقيق أهدافها، والمكتبة العامة واحدة من أنواع المكتبات فهي تلك المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات المجتمع بدون تمييز ولجميع الأعمار والمستويات الثقافية وبالتالي فهي تحصل على المطبوعات والمواد المكتبة العمومية وتعتبر مكتبة الأفراد وهذا ما تقدمه كمؤسسة للتعليم الذاتي الحر والمستمر حيث يتوقف نجاحها على مدى نجاح خدماتها في تلبية احتياجات مستفيديها من المعلمات فهي تسعى إلى خدمة القراء والبحث العلمي وحتى تستطيع المكتبة العامة تحقيق أهدافها وجب على دراسة مستفيديها ومختلف احتياجاتهم الوثائقية والعلمية وهنا من أجل تنمية قدراتهم المعرفية وذلك بما توفره من مصادر للمعلومات وتوفير الوسائل الأساسية تلاءم حاجيات القراء، وأيضا تقديم خدمات فنية وإدارية من أجل تنظيم والتسيير الأنجح وهذا لتحقيق أهدافها ومهامها والتعرف على حاجيات المستفيدين عنصر أساسي من تنظيم وتسيير المكتبات والهدف من دراسة السلوكيات ورغبات المستفيدين وفتح قنوات الاتصال بين المكتبة والمستفيدين لمعرفة آرائهم وتطلعاتهم والإجابة على السؤال الذي يطرح نفسه والمتمثل في مدى تلبية المكتبة العمومية احتياجات المستفيدين من خلال رصيدها الوثائقي.

ويندرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية:

1. هل رصيد المكتبة العمومية يلبي احتياجات مستفيدها من الوثائق المطلوبة؟

2. هل الرصيد الوثائقي لهذه المكتبة يفيد متطلبات المستفيدين؟

2. فرضيات الدراسة:

الفرضية هي الخطوة الهامة في الربط بين الجانب النظري والنتائج المتحصل عليها , فتكون تصريح بتنبؤ بعلاقة بين عنصرين أو أكثر أي أن كل دراسة أو بحث علمي يطرح تساؤلات يبحث عن إجابة أو حل لضبط الأهداف الأساسية, من بين هذه الفرضيات نذكر:

➤ تخفي المستفيدين لصعوبات المكتبة في المكتبة العمومية للكلم الهائل من الرصيد

الوثائقي للرواد

➤ الرصيد الوثائقي لهذه المكتبة العمومية يتلاءم مع متطلبات المستفيدين .

3. أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيار لهذا الموضوع يعود لعدة أسباب نذكر منها:

➤ التعرف على المكتبات العمومية ومدى تلبية احتياجات المستفيدين وعلاقتها

➤ معرفة الصعوبات التي تواجه المكتبات العمومية في تلبية احتياجات مستفيديها .

➤ التعرف على احتياجات المستفيدين من المكتبات العمومية و المعلومات الوثائقية .

➤ التعرف على مدى التوفير المكتبات العمومية مصادر المعلومات لجميع فئات المستفيدين.

➤ معرفة رأي المستفيدين فيما تقدمه هذه المكتبات من الرصيد الوثائقي والتعرف عليه

4. أهداف الدراسة:

➤ تزويد المستفيدين بالكتب والأوعية المعلوماتية المختلفة لتطوير الفكر وتحسين مستواهم الثقافي .

➤ التعرف على مدى قدرة المكتبات العمومية على تلبية حاجات روادها .

➤ معرفة مدى استغلال الرصيد المتوفر في المكتبة العمومية من طرف المجتمع .

➤ التعرف على رغبات وميولات الطلبة في حاجتهم إلى مجموعة من المصادر .

5. أهمية الدراسة:

تعود أهمية هذا البحث، إذ يتناول موضوع احتياجات المستفيدين من المكتبات العمومية ومدى تلبية احتياجات المستفيدين.

➤ إضافة و إبراز الدور الذي تلعبه المكتبات العمومية لتحقيق رغبات المستفيد.

➤ معرفة نوع احتياجات الذي تتمتع به المكتبة العمومية وما تقدمه من رصيد الوثائقي.

6. منهج الدراسة:

يعتبر منهج البحث العلمي بأنه: "مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول ظواهر موضوع اهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة "

ولمعالجة هذا الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للوقوف على بعض المفاهيم وتحليلها، وقد اعتمدت على هذا المنهج لأنه الأنسب لطبيعة البحث المتناول، ففيه مزيج بين الدراسة النظرية والتطبيقية في إن واحد، فاعتمدنا من خلال جمع الحقائق والبيانات التي تخدم الموضوع، كما اعتمدت التحليل في النتائج المتحصل عليها جراء تطبيق الدراسة الميدانية عن طريق تفريغ الاستبيانات وتحليلها بطريقة علمية سديدة ثم التعليق عليها وإسقاطها على الجانب النظري

7- الدراسات السابقة:

ويتضمن ذلك مناقشة وتلخيص الأفكار الواردة في الدراسات السابقة وإشارة إليها , وذلك كونها وسيلة مهمة لتجنب التكرار والأخطاء . ومن أهم الدراسات التي تطرقنا إليها نذكر :

الدراسة الأولى: دراسة قام بها عزيزي فارس حيث تناول فيها موضوع: تقييم المستفيدين للفهرس الإلكتروني بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية طلبة ماستير 2 علم المكتبات

أتمونجا، وقسمت هذه الدراسة إلى أربعة فصول تناول في الفصل الأول حول الإطار المنهجي للدراسة وفي الفصل الثاني حول المكتبات الجامعية والمستفيدين من خدماتها، أما الفصل الثاني حول الفهرس الإلكتروني ومتطلباته، أما الفصل الرابع تناول فيه تقييم المستفيدين للفهرس الإلكتروني بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

الدراسة الثانية: قامت بها طالبة مقناني صبرينة حيث تناولت في موضوع مذكرتها التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة وقسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول، تناولت في الفصل الأول على المعلومة العلمية والتقنية وفي الفصل الثاني تحدثت فيه عن الثقافة المكتبية والعوامل المؤثرة فيها وفي الفصل الثالث تناولت فيه حول التكوين الوثائقي لمستفيدي المكتبات الجامعية .

الدراسة الثالثة: قامت بها مسيف عائشة تحت عنوان تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين من المكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، حيث تناولت أربعة فصول: الفصل الأول حول إطار المنهجي للدراسة وفي الفصل الثاني حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية طريق لتأسيس البيئة الرقمية، أما الفصل الثالث تناولت حول مكانة المستفيد في البيئة الرقمية، على مستوى المكتبة الجامعية.

8- حدود الدراسة:

✓ حدود المكانية:

وهو مجال أو النطاق الجغرافي الذي دارت حوله دراستي وهي المكتبة العمومية مولاي بلحميسي مستغانم .

✓ حدود البشرية:

تتمثل في عينة الدراسة التي تم اختيارها وتتمثل في تلاميذ وطالبة جامعيين والباحثين، وهم من رواد هذه المكتبة العمومية لولاية مستغانم.

✓ حدود الزمانية:

هو الوقت الذي استغرقتة هذه الدراسة بداية من تحديد الموضوع ومجال المكاني واختيار العينة والأدوات المناسبة لجمع البيانات ومتمثلة في الاستبيان وشروع في تطبيق استبيان ميدانيا على القراء ثم تفريغ البيانات والقيام بتحليلها وقد استغرق طيلة السداسي الثاني لسنة 2018 لمدة ثلاثة أشهر تقريبا .

مجتمع وعينة البحث:

يعتبر اختيار العينة المتمثلة لمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه القراء والباحثين حيث يشترط فيها أن تمثل كل الحالات المجتمع وهذه الدراسة استهدفت القراء في المكتبة العمومية وعددهم 60 قارئ ونظرا لعدد كبير فقد تم اختيار العينة تلقائيا أي دون ترتيب وقمنا بتوزيع استبيان تلقائيا على القراء المتواجدين في المكتبة العمومية.

9 . أدوات جمع البيانات:

فالنجاح أي بحث لابد أن تتوفر لديه وسائل وأدوات بحث مناسبة من أجل الحصول على المعلومات والبيانات حول مشكلة الدراسة ولهذا اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان والملاحظة في جمع البيانات:

الملاحظة: هي أداة من أهم الأدوات الرئيسية التي تستعمل في البحث العلمي ومصدر أساسي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، تعتمد أساساً على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ما لاحه وتلمسه من وقائع وأحداث.¹

وقد اعتمدنا في هذا البحث على الملاحظة البسيطة حيث لاحظنا من خلال الدراسة الميدانية أن المكتبة العمومية تلبى احتياجاتها الوثائقية للمستفيدين.

الاستبيان: هو أداة يتكون من مجموعة من الأسئلة توجه أو ترسل أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة به وإعادتها بعد ذلك للباحث.²

وقد قمنا بإعداد استبيان تتوافق مع إشكاليات وفرضيات الدراسة مع مراعاة أن تكون الأسئلة بسيطة وواضحة وعير معقدة، الشيء الذي دفعنا إلى تحرير استمارة الاستبيان التجريبية أولاً للتعرف على مدى إمكانية تجاوب الفئة المدروسة مع الأسئلة المطروحة، ثم

¹ سعد، بشاينة. الملاحظة والمقابلة في البحث السوسولوجي. مجلة العلوم الإنسانية، 1999. ع 11. ص 120.

² عبد الهادي، محمد فتحي، البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2003. ص 108.

استخراج وإبعاد السلبيات الموجودة به، ثم أعدنا النظر في بعض الأسئلة من حيث طريقة الطرح والصياغة أو الغموض الموجود به قمنا بعد ذلك بالتصحيح وإعداد الاستبيان النهائي مع مراعاة البساطة والوضوح ناحية الأسلوب ومن ناحية المضمون حتى يكون في متناول المستجوبين، حيث يتكون من 13 سؤال مقسم إلى أربعة محاور :

المحور الأول: بيانات شخصية = (تحدد الجنس والمستوى الدراسي)

المحور الثاني: (المستفيد والتردد على المكتبة) لمعرفة محتويات والأعراض الحديثة المقدمة في المكتبة، ومدى استخدامها من طرف المستفيد.

المحور الثالث: (المستفيد وحاجياته من الكتب) لمعرفة الاحتياجات التي تلبها المكتبة العمومية لإرضاء المستفيدين والباحثين.

المحور الرابع: (الآراء والاقتراحات) لمعرفة أهم الاقتراحات التي يجب تقديمها للمكتبة وتحسين خدماتها.

10- صعوبات الدراسة:

إن أي بحث لا يخلو من صعوبات تقف في وجه الباحث عند إعداد لبحثه وهو الموقف الذي صادفناه في كثير من الأحيان أثناء إعداد مذكرتنا ومن بين الصعوبات التي واجهناها ما يلي :

➤ تمثلت الصعوبات في العراقيل التي واجهتنا في إيجاد المعلومات والبيانات الدقيقة واللازمة لمناقشة الموضوع بشكل متناسب وواضح .

➤ إلى جانب ضيق الوقت والضغطات الخاصة في الفترات الأخيرة بسبب الإضرابات الوطنية والمحلية .

➤ كثرة التكاليف وذلك من خلال قطع مسافات طويلة للوصول إلى المصادر والمراجع .

➤ نقص التكوين في المنهجية تعتبر مشكل كبير للطلبة الجامعيين.

11- ضبط المصطلحات:

المكتبات العمومية: public libraires مؤسسة تربية ثقافية، اجتماعية تعليمية فكرية تثقيفية، تنشئها الدولة وتمويلها من الميزانية العامة لها تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني الفكري ، ليكون في خدمة القراء والمواطنين في كافة الفئات المجتمع على اختلاف مؤهلاتهم العلمية وعلى اختلاف أعمارهم وثقافتهم وتعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة و الارتقاء بالمستوى الفن والثقافة.¹

- **المستفيدين:** هم أفراد المجتمع المكتبة أو غيرهم ممن يستفيدون بالفعل من خدمات المكتبات التي تقدمها المكتبة.²

-**الاحتياجات:** هي رغبة المستفيد في الحصول على المعلومات تفيده وتقضي له على مشكلة واجهها.³

¹ الصرايره،خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات عربي - انجليزي= Alkafi in library science Information conceptes arabic_english. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية، 1431هـ - 2010م. ص 238.

² يوسف عبد المعطي، ياسر. خدمات المعلومات في مراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005. ص 34.

³ حشمت ، قاسم: المكتبات العامة مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984. ص 487.

الفصل الأول:

المكتبات العمومية

وخدماتها

تمهيد:

تعتبر المكتبة العمومية المرآة العاكسة للنظرة الديمقراطية الحديثة للمواطن باعتبار أن له الحق في تثقيف نفسه في جميع مراحل حياته بغض النظر عن الزمان والمكان لذلك توصف بأنها جامعة الشعب تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها وبطرقها المختلفة، شراء، إهداء، إيداع وتقديمها لمجتمع المستفيدين بأيسر الطرق من خلال عدد من الخدمات، فهي تتطلب في هذه الدراسة مجالاً يوضح فيه مفهومها وأهميتها. وخدماتها وذلك ما سنتم معالجته.

1.1 ماهية المكتبات العمومية.**1.1.1 تعريف المكتبة العمومية.**

جاء في مختلف أدبيات علم المكتبات تعاريف عدة للمكتبة العمومية أهمها كما يلي:

هي مؤسسة ثقافية، شعبية، ديمقراطية تقوم بإنشائها الدولة أو السلطات المحلية، وتزودها بمختلف أنواع المعلومات التي تعين على كسب المعرفة¹، والتثقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية عامة أو خاصة وهي توجه خدماتها ومجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة معينة.

وقد جاء تعريفها في قاموس البنهاوي أيضا على أنها: مكتبة تمول كليا أو جزئيا من الأموال العامة المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات وتقديم ذلك للمواطنين دون مقابل، بغض النظر عن الجنس واللون أو الدين أو المعتقدات أو السن أو المستوى المهني².

أما الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات تعرفها على النحو التالي:

أي مكتبة تقدم خدمات مكتبية دون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية حكومية، ويمنح دخولها واستغلال مواردها بالمجان دون استثناء

¹ الشامي، أحمد محمد، السيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي -

عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، مج 3. ص 18.

² عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص 19.

وقد تشمل على قسم الأطفال وآخر للشباب¹، فهي تعتبر من أهم الوسائل التي تساعد على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة².

كما تعرف أيضا بأنها تلك المؤسسة الثقافية والاجتماعية التي توجد بها مصادر المعرفة بكافة أشكالها وأنواعها وتيسيرها كي ينتفع بها الجمهور³.

وتعرف أيضا أن المكتبة العمومية هي المؤسسة المنشأة من قبل سلطة محلية لتقديم الموارد والخدمات لكافة المقيمين في نطاق السلطة أو المنطقة⁴.

ومما سبق من التعاريف يمكننا أن نستخلص بأن المكتبة العمومية مؤسسة ثقافية، اجتماعية، تعليمية، تثقيفية تقدم خدماتها بالمجان لمختلف شرائح المجتمع دون تمييز، لا من ناحية السن ولا الجنس ولا المكان ولا من ناحية المستوى.

¹ خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربية للنشر والتوزيع، 1991. ص 354.

² الصرايرة، خالد عبده. الكافي: في مفاهيم علم المكتبات والمعلومات عربي - إنجليزي. عمان: كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2012. ص 238.

³ إسماعيل ، وائل مختار. إدارة تنظيم مراكز المكتبات والمعلومات. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009. ص 246.

⁴ أحمد علي، محمد تاج. تخطيط الخدمة المكتبية العامة في محافظة الشرقية. القاهرة: [د.ن]، 1990. ص 18.

2.1.1 أنواع المكتبات العمومية.

هناك أنواع عديدة من المكتبات العمومية تختلف وفقا لمحيطها ومنطقة تواجدها حتى تطل خدماتها جميع فئات المجتمع وهذه الأنواع هي:

أ . **المكتبة المركزية:** تتواجد على مستوى المدن الكبرى أو مراكز الولايات تأخذ هذه المكتبات على عاتقها مهمة الإدارة العامة والإشراف الفني وتنظيم تبادل المجموعات والمعلومات تهتم بحفظ التراث الثقافي للمنطقة.

ب. **مكتبات المناطق:** توجد على مستوى المدن الصغرى التي تتواجد فيها وتشرف على المكتبات الفرعية التي تتبعها.

ج. **المكتبات الفرعية:** وهي مكتبات صغيرة تقوم في الأحياء التي ترتادها أعداد كبيرة من الناس لأغراض أخرى غير القراءة مثل الأحياء التجارية¹.

د. **مكتبات عامة للأطفال:** تقوم أيضا على مستوى الأحياء وتوجه للأطفال بأعمارهم المختلفة، فتضع تحت تصرفهم الكتب والمجلات ووسائل الإعلام والمعلومات المناسبة لهم، يعمل فيها مكتبيون تربويون يجتهدون لتنمية ميولات الأطفال الخارجية.

محطات الكتب: توجد في المناطق النائية والقرى البعيدة ذات الأعداد القليلة من السكان، ثنائي مكتب البريد أو دار البلدية، تكون عبارة عن مجموعات كتب توضع في هذه الأماكن

¹ صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري، 2001. ص 99.

بإشراف المسؤولين عنها وتتزود بالكتب بصورة دورية تؤدي وظائف المكتبة العمومية البسيطة وهي إعارة الكتب للمطالعة الخارجية.

المكتبات المتنقلة:

تقدم خدماتها بواسطة سيارات الكتب لإيصال الكتب للقراء في المناطق البعيدة كالأرياف والأحياء في أطراف المدينة، ويوجد نوعين منها النوع المغلق يحوي الكتب داخل السيارة وخارجها، أي فوق رفوف داخلية وخارجية لها أبواب¹.

وتقسم المكتبات العامة على أساس الجمهور الذي يتردد عليها استنادا إلى الرصيد المتوفر بها إلى ثلاثة أنواع:

المكتبات العمومية كبيرة الحجم:

هي تلك التي تخدم مجموعة كبيرة من المواطنين من مختلف الأعمار والمستويات الثقافية.

المكتبات العمومية متوسطة الحجم:

هي تلك التي تخدم مجموعة من المواطنين أقل نسبيا من مجتمع المكتبة العمومية الكبيرة.

¹صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. المرجع نفسه. ص 100.

المكتبات العمومية صغيرة الحجم:

وهي المكتبات التي تخدم مجتمعا محدودا فروادها قليلون ودوامها محدود¹.

3.1.1 أهمية المكتبات العمومية.

أهمية المكتبات العمومية: تتمثل أهمية المكتبات العمومية في كونها:

- ❖ مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تعمل على نشر الثقافة العامة والمعنية.
- ❖ تنمية قدرات أبناء المجتمع ومشاركتهم الايجابية في ثقافة العصر.
- ❖ تخدم جميع شرائح المجتمع دون استثناء وتضطلع بأدوار مختلفة في التعليم المستمر الذاتي وتعليم الكبار بهدف الارتقاء بثقافة الفرد وتعميق الانتماء للوطن والمجتمع².
- ❖ تتضمن تادية عامة تتماشى مع الاحتياجات الوثائقية مع احترام جميع الأساسيات من حق الاطلاع المباشر والمجاني.
- ❖ إتاحة جميع المصادر المتوفرة بها مجانا لجميع من يرغبون في الإطلاع على هذه المصادر ، دون أن يعترضهم في تحقيق ذلك أي حواجز مادية. أو أي تدخل من السلطات السياسية أو الدينية³.

¹ عبد الله ، حسن صالح ، الورغي، إبراهيم. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 1999. ص 21.

² عليوي، محمد عودة، لازم المالكي، مجبل. المكتبات النوعية: الوطنية. عمان: مؤسسة الوراق، 2006. ص 136.

³Bisbrouck , Marie – fronjoise– la veille : construire– equipe : moniteur, 1984. P27.

❖ المساعدة على قضاء وقت الفراغ بشكل أنفع وأكثر فعالية للفرد والمجتمع إذ تهدف المكتبات العمومية لإبراز القيم العليا في قراءات جديّة وإلى تغذية الهوايات الصالحة وإلى ارتفاع ثقافة المجتمع.

❖ جعل المكتبة أداة للتوعية والتطوير الثقافي والروحي وإعداد القراء. بذلك للحياة التعاونية بالمجتمع الديمقراطي.

2.1 مباني وتجهيزات المكتبة العمومية.

1.2.1: مباني المكتبات العمومية.

تلعب طبيعة البيئة ومستواها الثقافي والاقتصادي والعمراني دورا مهما في تحديد مسافة المكتبة وتأثيرها، ولكن هناك شروط تقف على ضرورة مراعاتها عند تصميم المكتبات وتأثيرها بعملياتها:

الموقع:

❖ يجب أن تكون المكتبة في موقع متوسط معروف للجميع ويسهل للناس الوصول إليه دون مشقة.

❖ أن يتوفر فيه الهدوء والإضاءة الجيدة.

المساحة :

قبل تحديد المساحة يجب أولا أن نأخذ في اعتبارنا العوامل الآتية:

1. هل توجد مكتبات أخرى في المنطقة؟

2. عدد المتعلمين ونسبتهم إلى الأميين في المكتبة¹.

3. حالة المساكن تبعاً لحاجة الساكن في ضوء الاعتبارات السابقة على الأسس التالية:

❖ حوالي 25 متر مربع لكل 1000 من السكان.

❖ من 1.5 مقعداً إلى 3 مقاعد لكل 100 من السكان.

❖ من 150 كتاب إلى 300 كتاب لكل 1000 من السكان.

غير أن هذه النسبة بالرغم من أهميتها لا يشترط بالضرورة الالتزام بها ويمكن تعديلها

طبقاً للإمكانيات العالية لكل مجتمع فعلي لأنها تعطينا صورة واضحة.

ويجب أن تضم المكتبة العمومية المرافق الحيوية الأساسية لعمل المكتبة ونشاطاتها

وخدماتها فهناك الحاجة إلى:

1. **قاعات المطالعة:** يكون اختيارها وتصميمها بما يتناسب مع حجم المكتبة وحاجات

المستفيدين وأعدادهم فضلاً عن توفير مستلزمات الراحة والشروط الصعبة الأخرى.

2. **مخازن الكتب والمواد المكتبية الأخرى.**

3. **غرف للموظفين في المكتبة،** وينبغي أن تكون مناسبة مع متطلبات أعمالهم وعلاقة ذلك

بطبيعة العمل في الأقسام الأخرى، فبعض هذه الغرف تحتاج لتكون متنقلة أو منعزلة،

وبعضها الآخر يحتاج إلى أن يكون على اتصال مباشر مع المستفيدين.

¹ المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = types of libraries . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011 - 1432هـ.

4. قاعات أخرى إضافية لخدماتها وبرامجها مثل عروض الأفلام الثقافية والعلمية والمحاضرات والندوات وإضافة إلى قاعة الأجهزة والمعدات كأجهزة النسخ والتصوير والتجليد.

5. قاعات خاصة أخرى بخدمات الأطفال، ويفضل أن تكون بالشكل والتنظيم والتأثيث متوافق مع ذوق ورغبات وأعمار الأطفال¹.

2.2.1 تجهيزات المكتبات العمومية.

قبل تجهيز وتأثيث أي مكتبة مهما كان نوعها، فإنه ينبغي على مدير المكتبة الأخذ بعين الاعتبار بعض المعطيات التي يعتبر تواجدها شيئاً لا غنى عنه في التجهيز والأثاث المراد شراؤه وتتخلص هذه المعطيات في النقاط التالية:

المرونة: تعني تجنب الأثاث والتجهيزات الثابتة، وهذا من أجل القدرة على تحريكها بكل يسر في المستقبل.

الصمود: اختيار التجهيزات والأثاث ذو القدرة على التحمل.

المواءمة: معرفة ما إذا كانت التجهيزات والأثاث المراد شراؤه يتلاءم مع الأثاث والتجهيزات الموجودة في المكتبة سابقاً، وهل هناك إمكانية على بقائه متاحاً في المستقبل².

¹ قموح، نجية، الزاجي، سمية، بوخالفة، خديجة؛ أحمد العربي. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. [د.م.]: [د. ن.]،

2013. ص 48.

² منتديات اليسر للمكتبات وتقنيات المعلومات. المكتبات العامة. [على الخط]. متاح

السلامة والثبات: تجنب الأثاث الذي توجد به الزوايا الحادة أو الحواف الخشبية.

سهولة تنظيف وتنظيف وصيانة الأثاث والتجهيزات.

أن يكون الأثاث مريحاً.

ونجد أن غالبية المكتبات تميل إلى اقتناء الأثاث المعدني وهذا راجع إلى قدرته على التحمل، وهذا ما يزيد في عمره، وخاصيته الثانية هو أنه رخيص الثمن، إذا ما قورن بالأثاث الخشبي¹.

وفيما يخص أنواع الأثاث الذي يشمل عليه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية فهو كالتالي:

أثاث العاملين: لابد على المكتبات توفير أثاث الخاص بالعاملين من أجل القيام بالأعمال الروتينية بشكل المطلوب.

مكاتب العمال: توفير مكاتب تتميز بإمكانية التعديل في ارتفاعها على الأرض من 22 - 45 بوصة، حيث ارتفاعها يتراوح بين 26 - 28 بوصة.

المناضد: يستحسن أن تكون من طول 3 أقدام وعرض 3 أقدام والارتفاع 30 بوصة وفي حالة مكتبات الأطفال أن لا يزيد الارتفاع عن 26 بوصة.

¹ إتييم، محمود أحمد. دليل المكتبات العامة ومكتبة الأطفال ، غزة: مؤسسة عبد المحسن القطان، 2005. ص 116.

المقاعد: يجب أن تكون مريحة وظهورها مستديرة وقاعدتها مجوفة قليلا، وألا يزيد ارتفاع قاعدتها من الأرض 18 بوصة والأطفال 16 بوصة.

صناديق الفهرسة: إذا اختيرت طريقة البطاقات لعمل الفهارس يمكن صنع أو شراء صناديق جيدة تسمح بمقياس 4*6 أو 3*5 بوصة.

حاملات المجلات، هو عبارة عن جانبيين من الخشب أو الحديد يرتكز على قاعدة توضع عليها المجلات للعرض ويتراوح هذا العرض ما بين 3، 4 أقدام، والارتفاع 5 أقدام. وفي وقتنا الحاضر نظرا للتطور التكنولوجي ومواكبة العصر فأصبح استخدام الحاسوب الحاسوب ضروري في المكتبات في معظم أعمالها وتحرص المكتبات حاليا على تواجد عدد كافي من الحواسيب بما يتناسب لامتداد حجم المكتبة وعدد المستفيدين منها، وذلك لتسهيل عملية الوصول إلى الكتاب أو إلى المعلومة، حيث يتوجه المستفيد إلى جهاز الحاسوب بدلا من الفهارس اليدوية، ويضع اسم الكتاب أو المؤلف أو حتى اسم الموضوع، بحيث تظهر جميع النتائج المطابقة للبحث بأسماء الكتب وكافة المعلومات¹.

الإضاءة: يجب أن يكون كل جزء من المكتبة مضمورا بالضوء الطبيعي الكافي ويجب وصف المقاعد بحيث يكون ظهر القارئ موجها لمصدر الضوء.

المراقبة: يجب أن يكون ترتيب الأثاث بحيث يسير مع المراقبة.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص 37.

التسيق: من المستحسن أن يتوفر البساطة في تأثيث المكتبات ولا سيما مكتبات القوى وأن يكون الترتيب متوازن والذوق الجميل ويجب أن يشير القارئ بالارتياح.

المقاعد: ينبغي أن يتيح للمستفيدين القدرة على التعديل في المقعد ومسند الظهر. وهذا حتى يتمكن المستفيدين من تغيير مسند الظهر إلى الأمام والخلق. والتغير في زاوية الظهر¹.

الرفوف: حسب ما ورد في تومبوس THOMPOSON تحدد أبعادها كالتالي:

- عمق الرف: 230 - 255 مم.

- طول الرف: 900مم - 914مم ما يعادل 3 أقدام.

- ارتفاع الرف: 300مم - 400مم بالنسبة للكتب كبيرة الحجم.

كما يوجد أيضا الفهارس. الأدرج. عربات النقل...الخ.

أما التجهيزات التي أضحت التطورات التكنولوجية واستخدمها في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، تفرض إجبارية توفير أنواع شتى في المعدات الإلكترونية².

كالحواسب وأيضا الهاتف والفاكس، وتجهيزات المواد السمعية البصرية كالمسجلات الكاست الصوتية، أجهزة عرض الشرائح.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي، نبيلة، خليفة جمعة. المرجع السابق. ص 67.

² أتيتم، محمود أحمد، المرجع السابق، ص 117.

3.2.1 أقسام المكتبات العمومية.

قسم معالجة الرصيد الوثائقي: يكلف هذا القسم عدة مهام أهمها.

- ضمان مسار منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ.
- معالجة الرصيد الوثائقي والمحافظة عليه عن طريق الترميم والحفظ والتجديد.
- تسيير عملية اقتناء الوثائق.
- دراسة الإمكانيات والاقتناء بالتنسيق مع قسم خدمة المستعلمين.
- ضمان معالجة الكتاب قبل تداوله من الجرد والفهرسة¹.

قسم خدمة المستعلمين: يكلف القسم بمهامها التالية:

- ضمان خدمات مكتبات المتعلق بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين.
- إعداد الإحصائيات لتقييم المقرئية وطبيعة الوثائق المطلوبة.
- وضع تحت تصرف المستعلمين للوثائق والوسائل المادية التي تستهل أنشطتهم.
- القيام بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المؤسسات الوطنية والأجنبية.
- تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة.

قسم الإدارة والوسائل: يكلف بعدة مهام أهمها.

- إعداد مخطط تسيير المستخدمين وتسييره.

¹ بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة دكتوراه. جامعة وهران: كلية علوم إنسانية

وإسلامية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2006، ص 132.

- صيانة البناية والتجهيزات.
- السهر على أمن البناية والمستخدمين والرصيد الوثائقي والممتلكات المنقولة والمستعملين.
- توظيف مستخدمي المكتبات تنفيذ ميزانيات تسييرها وتجهيزها.

تحديد احتياجات المكتبات وملحقاتها من أثاث ومعدات ولوازم وضمان اقتنائها¹.

3.1 خدمات المكتبات العامة.

1.3.1 خدمة الإعارة الداخلية والخارجية:

الإعارة الداخلية: يقصد بها إتاحة المواد للإطلاع الداخلي في المكتبة، سواء كانت لغير الراغبين في استعارة تلك المواد خارجيا، أم للقيود التي تفرضها المكتبات على بعض مصادر المعلومات التي تمنع إعارتها خارجيا.

ويرى البعض أن الإعارة الداخلية لا تمثل خدمة إعارة حقيقية لكونها لا تخضع لإجراءات التسجيل لدى موظفي الإعارة، فهي عملية اطلاع تتم دون الرجوع إلى موظفي قسم الإعارة ولتقديم هذه الخدمة لابد أن يتوافر في المكتبة المكان الملائم والمريح لاستخدام المستفيدين والمتفق مع المعايير المحددة بهذا الشأن، وهناك العديد من الظروف التي قد تحول دون

¹ بن حاوية، يمينية. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. نفس المرجع. ص 133.

إمكانية اطلاع المستفيد داخليا على المعلومات¹، لأسباب مختلفة منها ما يتعلق بالمكان أو الزمان، وفيها ما يتعلق باحتياجات المستفيدين أنفسهم من المعلومات، أو لأسباب بيئية تتعلق ببعض العوائق الاجتماعية أو الصحية:

أ. أسباب مكانية:

عدم ملائمة المكان من حيث ضيق الحيز، وعدم اتفاه مع المعايير، وعدم استيعابه لعدد المستفيدين.

الضوضاء وعدم مراعاة الهدوء من قبل العاملين أو المستفيدين.

ب. أسباب زمنية:

محدودية وقت فتح المكتبة أبوابها.

عدم توافق دوام المكتبة مع وقت فراغ المستفيد².

¹ بلمفلح، فانتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. ط3. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2012. ص

² العلي، أحمد عبدالله. المكتبات المدرسية والعامية: الأسس والخدمات. والأنشطة. القاهرة: دار المصرية، 1993. ص

ج. أسباب متعلقة باحتياجات المستفيدين من المعلومات:

الحاجة إلى الاطلاع على عدد كبير من مصادر المعلومات بشكل يتطلب وقتا طويلا من ناحية، ويفوق القدر الممكن استنساخه في المكتبة من ناحية أخرى.

الحاجة إلى استخدام مصادر المعلومات لوقت طويل إما لإعداد بحوث أو لتدريس مقررات دراسية أو ما سوى ذلك.

د. أسباب متعلقة بالمستفيدين:

الظروف الصحية أو العمرية لبعض فئات المستفيدين، التي تحول دون ارتيادهم للمكتبة.

رغبة بعض المستفيدين في الاطلاع على مصادر المعلومات في منزله أو المكتبة.

ونظرا لما سبق فإن المكتبات لا تكفي عادة بإتاحة الإعارة الداخلية للمواد فقط ولكنها تتيح أيضا خدمة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات، وذلك بغرض تحقيق أكبر قدر من الاستفادة من المواد.

ثانيا: الإعارة الخارجية:

هي الإجراءات المتبعة لإتاحة استخدام مصادر المعلومات خارج المكتبة وفقا لضوابط معينة تضعها المكتبة، ويتعلق بعض تلك الضوابط بفترة الإعارة المسموح بها، وعدد المواد

المسموح بإعارتها والتي يتم تحديدها تبعا لفئات المستفيدين، كذلك المواد التي لا يسمح بإعارتها، والإجراءات التي تتخذ في حالة تأخير مصادر المعلومات أو إتلافها أو فقدانها¹.

2.3.1 الخدمة المرجعية.

يقدم مكتبي المراجع هذه الخدمة سواء من خلال المراجع المتاحة في شكل تقليدي أو من خلال قواعد البيانات المتاحة من شكل آلي، ويستعين أخصائي المراجع بالمصادر المرجعية المختلفة من قواميس وكشافات وبيبليوجرافيات وأدلة وكتب تراجم، ومختصرات، حقائق وموجزات إرشادية، وما سوى ذلك من مواد للإجابة عن أسئلة المستفيدين، التي قد تكون أسئلة تتطلب إجابة بمعلومة محددة من خلال نظم استرجاع الحقائق، أو الإجابة بإحالة المستفيد إلى مصدر معلومات معين، وربما يتجاوز ذلك إلى تزويد المستفيد بقائمة بيبليوغرافية بمصادر المعلومات التي تقدم الإجابة عن تساؤل المستفيد، وذلك من خلال بحث الإنتاج الفكري².

¹ بوشارب، عبد الرحيم، بقرار، بلال. الخدمات في المكتبات الجامعية بين النظم الآلية والتقليدية: مكتبة مدارس

الدكتوراه بجامعة سطيف نموذجا. رسالة ماجستير: قسنطينة، 2011. ص 14.

² النزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظرية العلمية وتحديات الواقع [على الخط]، مذكرة ماجستير-

قسنطينة: جامعة قسنطينة، 2005 - 2006، ص 35. متاح على الرابط [http:// www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com) تم

الاطلاع: 2مارس 2018).

وتتم عملية استرجاع المعلومات بإتباع الخطوات الآتية:

1. **صياغة الاستفسار:** يقوم المستفيد بتحديد احتياجاته من المعلومات وصياغتها في شكل

استفسار يوجهه إلى أخصائي المعلومات.

2. **تقديم الاستفسار:** يتم ذلك إما بالزيارة الشخصية للمكتبة، أو عن طريق الهاتف، أو

البريد، أو البريد الإلكتروني، أو عبر الفاكس، ويفضل أن يتم توجيه السؤال من خلال

الزيارة الشخصية ليتم إجراء ما يطلق عليه " المقابلة المرجعية".

3. **المقابلة المرجعية:** لقاء بين أخصائي المعلومات والمستفيد، يتم من خلاله تحديد

الاستفسار بصورة أكثر دقة، والتعرف على الحدود الموضوعية والزمنية، واللغوية

والشكلية، والجغرافية، والكمية التي يحتاج إليها المستفيدين.

4. **إعادة صياغة استفسار:** إجراء تعديلات على الصيغة الأولى للاستفسار التي حددها

المستفيد قبل لقائه بأخصائي المعلومات. والوصول إلى صيغة استفسار تعبر بدقة

ووضوح عن احتياجات المستفيد من المعلومات¹.

5. **تحديد معيار البحث:** يقوم أخصائي المعلومات باختيار المصادر التي يمكنه الاعتماد

عليها لتلبية احتياجات المستفيد، اعتمادا على معرفته بالتغطية الموضوعية، والزمانية

والجغرافية، واللغوية والنوعية لكل مصدر من مصادر المعلومات المتاحة لديه، كما يحدد

¹ النزاحي، سمية. المرجع نفسه ص 37.

ما إذا كان سيعتمد على مصادر المعلومات التقليدية المطبوعة، أم مصادر المعلومات الإلكترونية.

6. **وضع إستراتيجية البحث:** تتم ترجمة الاستفسار إلى المصطلحات ومدخل بحث لاستخدامها في استرجاع المعلومات، ويتم في هذه الخطوة تحديد علاقة المصطلحات ببعضها البعض.

7. **إجراء البحث:** يبدأ البحث في مرصد البيانات الملائمة المناسبة، ويستخدم في ذلك المصطلحات والمدخل التي تم تحديدها عند وضع إستراتيجية البحث.

8. **استعراض نتائج البحث** يتم عرض نتيجة البحث بصورة أولية وقد يقوم الباحث بتعديل إستراتيجية البحث للحصول على نتائج أفضل¹.

9. **تقديم نتيجة البحث:** تقدم النتيجة للباحث في الشكل المطلوب أو المتاح سواء مطبوعاً أو على وسيط إلكتروني، كما ينبغي أن يتم تقديم النتيجة وفقاً لحاجة المستفيد من المعلومات التي تم تحديدها مسبقاً، فقد يكفي بتقديم بيانات ببيوجرافية، وقد تصحبها مستخلصات أو شروح.

ويختلف الجهد والوقت المطلوب للإجابة عن كل استفسار حسب تعقيد السؤال نفسه، وعدد المراجع المطلوبة للإجابة عنه، فقد تأتي الإجابة في الوقت نفسه، وقد يستغرق البحث عن

¹ النسر، عبد الفضيل. الخدمات التعاونية بين المكتبات الجامعية. أعمال المؤتمر الأول تحت شعار " المكتبات السودانية وتحديات القرن الحادي والعشرين". قاعة المنعقدة يومي 17- 18 أكتوبر 1998. الخرطوم. [متاح على الخط] http://puka.Com.Woikoto.al.nz/lgi_bin/Sali/library/ تم اطلاق يوم 2018/02/01.

الإجابة أياما، وقد يتم ذلك باستخدام المراجع التقليدية، أو عن طريق البحث المباشر في قواعد البيانات . ويتميز البحث المباشر في قواعد البيانات بالآتي:

1. السهولة الشديدة في البحث.
2. سهولة معالجة الأسئلة.
3. شمولية التغطية.
4. إتاحة استخدام أساليب متعددة لمعالجة البيانات غير متاحة يدجويا.
5. إمكانية طباعة نتائج البحث مما يوفر جهود نسخها¹.

3.3.1 خدمة تدريب المستخدمين:

لعل أبرز الخدمات التي بدأت تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات وهي خدمة تدريب المستخدمين على كيفية استخدام أهم المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم. ولهذا فإن تدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام يعتبر قضية للطرفين "المكتبة والمستفيد" والسبب هو توافد هذا الأخير على المكتبة خاصة الذين ليس لديهم فكرة كافية عن مصادر هذه المكتبة، خدماتها، إلى جانب الانفجار المعرفي في معظم الحقول والموضوعات وما خلفه من صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.

¹النسر، عبد الفضيل. الخدمات التعاونية بين المكتبات الجامعية . مرجع نفسه.

خلاصة:

من خلال دراستنا للمكتبة العمومية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين والتعريفات المذكورة سابقا، تبين لنا أن المكتبة العمومية تمثل إحدى أهم المؤسسات التعليمية والثقافية في المجتمع التي تسعى إلى إرضاء مستخدميها بشتى الطرق، وخاصة أن كل شرائح المجتمع هم مستفيدوها من الطفل إلى المسن، وبكل المستويات المعيشية والثقافية والعلمية إذ يتوجب عليها تلبية احتياجاتهم الفكرية والبحثية والعلمية.

الفصل الثاني:

احتياجات المستفيدين

من المكتبة العمومية

تمهيد:

يعتبر المستفيد عنصر أساسي في المكتبة أيا كان نوعها، هذه الأخيرة التي تقوم بتلبية احتياجات المستفيدين من أجل تثقيفه وتوعيته، حيث أنها تقدم للمستفيد عدة متطلبات وحاجيات متنوعة وأنماط مختلفة للاستفادة أكثر والحصول على المعلومة اللازمة الموجودة في المكتبة العمومية، وهذا الفصل يتحدث عن الاحتياجات الموجودة في المكتبة وأنواعها.

1.2. ماهية احتياجات المستفيدين:

1.1.2 تعريف المستفيدين:

يمكن تعريف المستفيد من الناحية اللغوية على أنه: "المستعمل أو المستخدم¹. أما الناحية الاصطلاحية فيعرفه معجم العرب مصطلحات مكتبات والمعلومات بأنه " الفرد الذي يشتغل وجهاز، أو يستخدم الوسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة"². وتعرفه المجموعة السنوية للمعلومات والتكنولوجيا. "AMMEI" على أن المستفيد هو الذي يدرك نقصا في معرفته للعالم ويحاول إيجاد حل لهذا النقص".

ويعرفه **werzig** عبارة عن نظام سيكولوجية محدد بالسن والجنس والمحيط يندمج في مجموعة من الأنظمة المقننة وفق مقاييس اللسانيات السياسية والاقتصادية، أن يتأثر سلوكه بطريق مباشر أو غير مباشر بنظام المؤسسة التي ينتمي إليها".

¹المنهل، إدريس سهيل. قاموس فرنسي - عربي. بيروت: دار الأدب، [د.ت]. ص 1248.

² الشامي، أحمد محمد، حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ،

2.1.2 أنواع المستفيدين.

هناك أنواع من مستفيدي المعلومة العلمية والتقنية يصنفون حسب معايير معينة لأن سلوك مستفيد المعلومة العلمية والتقنية يكون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به، والذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك، فإن المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدون عديدة.

إذ أوضحت دراسات المستفيدين حول ملاحظة السلوكات الانفعالية والاجتماعية للمستفيدين في جماعات صغيرة إنما تصنف حسب ثلاثة جماعات هي:

المستفيد الحيادي أو البسيط: هو الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات وارشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومة.

المستفيد الايجابي أو المتمرس: هو المستفيد الذي يكون راض ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن العلمية والتقنية، ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

المستفيد السلبي أو العرضي: هو المستفيد الذي يكون غير راض، ويبيدي عداوا وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام، ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة، ويخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو

وسائل البحث الحديثة، أو حتى باتصاله بالمختصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يواجهها، لذلك، فهو ينمي سلوكا عدوانيا¹.

كما يمكن تصنيف مجتمع المستفيدين في نظام المعلومات من جهة أخرى إلى أنواع.

أنواع المستفيدين:

(1) **المستفيد الحالي:** النهائي هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا.

(2) **المستفيد الفعلي:** الحقيقي هو الشخصي الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا².

تحديد فئات المستفيدين من المكتبة العمومية.

هناك تعدد في أنواع المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية في المؤسسات الوثائقية التي

¹ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،

2002. ص 177 ، 183.

² مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. دكتوراه علوم.

قسنطينة. جامعة منتوري قسنطينة: [د. ت]. ص 34.

تقوم بدورها بتلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات التي تخدم مجالها، وبذلك يمكن تحديد فئات المستفيدين على النحو التالي¹:

المستفيدين من المكتبات المدرسية:

هم عبارة عن طلبة وطالبات والذين لا يقل أعمارهم من 5 - 18 سنة بالإضافة إلى تعدد المراحل الدراسية: روضة، ابتدائي، إعدادي، ثانوي.

المستفيدين من المكتبات الجامعية:

هم عبارة عن طلبة وطالبات والذين يتراوح أعمارهم من 18 - 24 سنة في المتوسط بالإضافة إلى هيئة التدريس والباحثين وكذا الإداريين التابعين لتخصص الكليات والمعاهد.

المستفيدين من المكتبات المتخصصة:

هذا النوع من المستفيدين نجد هم في المكتبات المتخصصة أو مراكز المعلومات المتخصصة أي التابعة لمؤسسة ما، هذا النوع من المؤسسات الوثائقية تهتم بشكل كبير في تلبية احتياجاتهم المتخصصة في مجال ما وذلك حسب المؤسسة لها مما يساعدهم في استرجاع المعلومات المراد الوصول إليها بدقة ونوعية .

¹ بوعافية، السعيد، بوشارب، الزهر بولوداني. المستفيدون وخدمات المعلومات عن بعد. من كتاب الشراكة بين المكتبيين والأرشيفيين: وقائع المؤتمر 17الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع الأرشيف الوطني الجزائري. [د.

م]: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص 285.

المستفيدين من المكتبات العامة والوطنية:

هذا النوع من المستفيدين من المكتبات العامة أو الوطنية عبارة عن أفراد المجتمع على اختلاف الثقافات والموضوعات والوظائف، وكذلك الأعمال والأعمار.

من خلال ما سبق نجد أن هناك فئات أخرى من المستفيدين من المعلومات العلمية والتقنية نذكر منها:

تقسيم حشمت قاسم لفئات المستفيدين من المعلومة التقنية إلى:¹

الباحثون العلميون: تتسم حاجاتهم إلى المعلومات بما يلي:

الاعتماد المكثف على الإنتاج الفكري البحث عن المعلومة بطريقة شاملة ومكثفة لتجنب التكرار.

الاهتمام بالجوانب النظرية ومصادر المعلومات الأولية.

اعتماد المكتب على وسائل التعريف بالإنتاج الفكري.

تصفح الإنتاج الفكري.

الحرص على الملاحظة المستقرة.

الاهتمام بمجال التخصص فضلا عن المجالات الأخرى.

¹ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقومات وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1987. ص 25.

المهنيون: يعملون في حدود زمنية ضيقة يستهلكون المعلومة لإنتاج السلع والخدمات. حاجاتهم إلى المعلومة تتسم بما يلي:

يبحثون عن المعلومة الدقيقة دون المرور بوسائل الإنتاج الفكري.

يؤكدون على السرعة في الحصول على المعلومة.

رجال الإدارة: يستخدمون المعلومة لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات، تتسم حاجاتهم بما يلي:

الاعتماد المكثف على الحقائق والبيانات المجمعة من مصادر التكلفة والتي تم تقييمها.

الاكتفاء بما هو دون الشمول، فالمهم هو الحصول على الإجابة.

الاعتماد على المصادر المحلية للمؤسسة.

الجمهور العام: ويشمل مختلف شرائح المجتمع: فهو المواطن باختصار حاجاته إلى

المعلومة عامة وتمس كل المجالات فهو بحاجة إلى:

معلومة اجتماعية، حياتية لمواجهة تحديات الحياة.

معلومة تربية.

معلومة ترفيهية.

معلومة طبية.

أما حسب تقسيم **werzig** أربع فئات من المستفيدين من المعلومة العلمية والتقنية¹.

المستفيد النهائي: وهو الذي يستخدم ويستغل المعلومة ليحني فائدة يطمح إليها.

المستفيد النهائي الحقيقي: وهو الذي يعرف أين توجد المعلومة فيبحث عنها باستخدام نظام معلومات معين.

المستفيد المفترض: وهو الشخص الذي يعرف أن توجد المعلومة، وكيف يبحث عنها ويستغلها، ولكنه لا يطلبها ولا يذهب إلى نظام المعلومات.

المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يحس بحاجة ماسة إلى المعلومة ولكن لا يعرف أين يجدها.

المستفيدين من المكتبات المتنقلة:

يعرف مجتمع المستفيدين على أنه: " جميع الأفراد أو الجهات أو المؤسسات الذين يستخدمون المكتبة ويستفيدون منها لأغراضهم المختلفة". ومن المعلوم أن هذا المجتمع يختلف من مكتبة إلى أخرى، وأنه باختلاف هذه المجتمعات فإن حاجاتهم المعلوماتية تختلف أيضا وتتغير من وقت لآخر. لذا على المكتبة ومراكز المعلومات أن تحدد مجتمع المستفيدين منها، وأن تتعرف عليه وعلى حاجاته المعلوماتية، والتغيرات الحاصلة في المجال بدقة حتى تضمن نجاح عملية تنمية مصادر المعلومات فيها.

¹ مقتباني، صبرينة. المرجع السابق. ص 35.

إن الهدف من إنشاء المكتبات بصفة عامة هو خدمة المستفيدين المعتمدين منها، ويتم استخدام المكتبات المتنقلة لتلبية احتياجات المستفيدين في مختلف الأماكن، وفيما يلي نتعرف على فئات المستفيدين من حيث عدة متغيرات، من حيث أعمارهم ونوع التعليم ومعدل الاستخدام وإذا كانوا يستخدمون مكتبات أخرى أم لا وهذا من خلال مما سبق يعد أن هناك فئات كثيرة ومتعددة من المستفيدين لاستخدام المكتبات بحيث يتناول كل مستفيد والمكتبة التي تناسبه على حسب المستوى الدراسي أو المهني أو الجغرافي والمكاني، لذا نجد أن كل مستفيد وله المصدر أو المكتبة التي تلبي احتياجاته¹.

2.2 احتياجات المستفيدين من المكتبة العمومية.

1.2.2 تعريف احتياجات المستفيدين:

تعرف احتياجات المستفيدين على أنها أية حالة للفرد توجهه أو تكفيه إلى ممارسة عمل معين وتحدد له مدى كفاية نشاطه وإتمام عمله².

يشكل المستفيدون عاملاً هاماً في تحديد نوعية وعدد خدمات المستفيدين ونجاحها وتطورها والتي تحدد من خلال الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، فالباحث العلمي على سبيل المثال تختلف احتياجاته المعلوماتية عن احتياجات المواطن من الجمهور العام، وفي

¹ غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة

نموذجاً. [على الخط] متاح على الرابط: <https://adelghezz.wordpress.com/> تاريخ التصفح 07/04/2018.

² أرنجبيش، مكنول، روبرت. علم النفس: التعلم ومقاييسه. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، [د.ت]. ص 18.

هذا لا بد لمؤسسات المعلومات أن تعمل على تقديم الخدمات التي تستجيب لاحتياجات المستخدمين، فاحتياجات المستخدمين على سبيل المثال في المكتبات العامة تتحدد في مصادر معلومات ثقافية عامة أو ترفيهية في الوقت الذي يطلب فيه المستخدم من المكتبات المتخصصة أو مراكز المعلومات ذات طبيعة متخصصة في مجال موضوعي محدد، كما أن احتياجات المستخدمين تشكل عاملاً ضاعطاً على مؤسسات المعلومات في أن تعمل على تقديم خدمات جديدة تفرضها هذه الاحتياجات وبالتالي تؤدي هذه الاحتياجات إلى تطوير خدمات المستخدمين¹.

وبصفة أخرى فاحتياجات المستخدمين هي كل ما يريد الفرد الحصول عليه لأغراض العمل، الثقافة، أو الترفيه، وهذه الاحتياجات تختلف من فرد إلى آخر وقد حظيت احتياجات المستخدمين باهتمام القائمين على المكتبات وذلك بالتعرف على رغباته وتطلعاته ومواقفه إزاء المصادر المتاحة.

ولكن ليس من السهل أن نتنبأ باحتياجات المستخدمين نظراً لاختلاف طرق تفكيرهم في التعامل مع موضوع البحث العلمي ومع ذلك يجد توافق بين توقعات المستخدمين من ناحية وبين ما تقدمه نظم المعلومات من جهة أخرى ومن أهم ملامح الأجيال السابقة من نظم المعلومات، ومهما يكن من أمر هذا التوافق في الماضي فقد أدى الاهتمام المستمر

¹ حسين الوردى، زكي، لازم المالكي. مجبل. مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين في المؤسسات المعلوماتية.

بعنصري المرونة والسهولة لتسيير تعامل المستفيدين مع نظم المعلومات المتاحة الآن أصبح من الصعوبة بالمكان التنبؤ في ظل تزايد وتنوع عناصر مجتمع المستفيدين¹.

2.2.2 أنواع احتياجات المستفيدين.

تعد عملية التعرف على احتياجات المستفيدين في أي مؤسسة عنصرا أساسيا في تنظيم خدمات المعلومات بها وإدارتها من حيث عدد المستفيدين منها واهتماماتهم الموضوعية وطبيعة نشاطهم ومؤهلاتهم العلمية.

(1) الاحتياجات الكامنة:

إن المكتبات اليوم لم تعطي اهتماما لاحتياجات الباحثين من المعلومات التي يحتاجها الباحث التي يطلبها ولم تعمل على توفيرها وتلبيتها مقارنة مع الطلبات المقدمة من طرف الباحثين التي تسهل التعرف عليها بشكل أيسر من التعرف على الاحتياجات لأن الباحث يطلب المكتبة كل ما يتصور بأن المكتبة قادرة على تقديمه.

¹ خيفان صادق، عبد الرزاق، زبون، بشرى فاضل. أهمية المكتبات الرقمية في تنمية ثقافة المستفيدين في مجال

المعلومات والمكتبات، مجلة علوم المستنصرية، المجلد 18. ع، 2007. ص 69.

(2) الاحتياجات المعلنة:

هي التي يطلبها المستعمل فعلا من المؤسسة وذلك بإبلاغ الساهر عليها مباشرة (حضور شخصي) أو بشكل غير مباشر (هاتف، مراسلة) ولعل الدقة في الطلب لها دور أساسي في تلبية احتياجات المستعمل.

إن الباحث عندما يشعر بأنه بحاجة إلى المعلومات فإنه يتوجه إلى المكتبة للتماس ما يلبي هذه الحاجة، لذلك يبلغ حاجته إلى أحد العاملين بها سواء كان هاتف أو بخطاب أو بزيارة شخصية ولا شك أن لهذا الاتصال بين الباحث والمكتبة أهمية كبرى بالنسبة لعملية استرجاع المعلومات¹.

(3) احتياجات مرجعية: من بين الأهداف الأساسية التي تسعى لها الخدمة المرجعية هي الاحتياجات المرجعية للقراء والمستفيدين لأن مراكز المعلومات تشمل نوعيات متعددة من أوعية المعلومات كتقارير البحوث وأعمال المؤتمرات فضلا عن الكتب والدوريات من حيث الاستخدام ويمكن أن تقسم أوعية المعلومات إلى نوعين:

1 - الأوعية التي وضعت لتستشار أو ليرجع إليها بشأن معلومة معينة وهذه الأخيرة تمثل المراجع والأوعية المرجعية التي يعرفها مجمع اللغة العربية بالقاهرة " بان أوعية المعلومات التي يصيغ محتوياتها ثم توضع لتقرأ من أولها لآخرها، وغنما يرجع إليها عند الحاجة

¹ بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. رسالة دكتوراه في

لاستفادة معينة كالقواميس، دوائر المعارف، الأدلة ويسمح عادة بالإعارة هذا النوع من الأوعية كما أنها توضع في القاعات المفتوحة للقراء والباحثين¹.

02 - الأوعية التي وصفت لتقرأ بمتابعة لغرض الاستفادة من المعلومات والترويج عن النفس، كالكتب والدوريات وهي عادة تعار إعارة خارجية.

ونلاحظ من هذا أن الخدمة المرجعية تهتم اهتماما مباشرا بالمستفيد في حصوله على المعلومات التي هو بصدده الحاجة إليها وهذا فضلا عن وجود مجموعة واسعة ومتنوعة من الكتب والدوريات والقواميس... وهي التي تثبت عنها وجود الخدمات المكتبية أو قصورها حيث أنها تجمع بين المكتبي والمستفيد وجها لوجه وتعتمد على الاستبيان المباشر بينهما.

04) احتياجات الإحاطة الجارية:

تهدف خدمة الإحاطة الجارية بمراكز المعلومات إلى إعلام المستفيدين بصورة دورية بالمواد الحديثة التي تقابل اهتماماتهم الموضوعية وتلبي احتياجاتهم من المعلومات الحديثة وتعرف" بأنها تضم استعراض الوثائق المتاحة حديثا واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو للجماعات محل الاهتمام"².

¹ عموري، زهية. احتياجات المستفيدين على المعلومات. ليسانس علم المكتبات. قسنطينة، 2008. ص 22.

² الهجرسي، سعد محمد. المكتبات وبنوك المعلومات: في معجم الخالدين وحديث السهرة: البث العربي للمعلومات. القاهرة

بمعنى التعرف على احتياجات المستفيدين وتحديد مجالاتهم الموضوعية بدقة واختيار المواد الحديثة التي تلبي اهتماماتهم ومن ثمة إخبارهم بها بصفة دورية ويمكن أن يتم هذا الإخطار عن طريق نشرات دورية أو الاتصال بالمستفيدين بوسائل الاتصال الممكنة.

وهناك طرق عديدة لتقديم خدمات إحاطة جارية في المكتبات ومراكز المعلومات:

- نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية وصحيفة المكتبة وهي من أكثر الطرق استخداما في توصيل المعلومات لمجتمع المستفيدين وقد تصدر بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري.
- نشرة الإضافات الجديدة: هي نشر دورية منظمة أو غير منظمة تضم قائمة بالمصادر والمواد التي وصلت حديثا وخلال فترة زمنية محددة.
- الاتصال الهاتفي والزيارات الشخصية للباحثين لإعلامهم بكل ما هو جديد بالمكتبة أو مركز المعلومات.
- لوحة الإعلانات والعرض لعرض الكتب والدوريات.
- تنظيم المعارض والوثائق المختلفة¹.

05) **احتياجات البث الانتقائي:** وتعتبر من أهم خدمات الإحاطة الجارية التي تهدف إلى ربط المستفيد بأخر التطورات في مجال اهتماماته الموضوعية التي يحددها بنفسه ويعد لها بين الحين والآخر ولعل أهم ما يميز هذه الخدمة استخدام الجانب الآلي كضرورة لنجاحها.

¹الهجري، سعد محمد. المكتبات وبنوك المعلومات: في معجم الخالدين وحديث السهرة: البث العربي للمعلومات المرجع

وهناك أسلوبين للبحث الانتقائي هما:

الأسلوب اليدوي: في هذا الأسلوب تعد خدمات المعلومات إذا كان عدد المستفيدين محدود

وهناك عدة أساليب تستخدم في إدخال خدمة البحث الانتقائي للمعلومات وهي:

- الاعتماد على الذاكرة أي أن يقوم أخصائي المعلومات بإرسال الوثائق المستلمة حديثاً أو الإشارة عنها إلى المستفيد، اعتماداً بأن لها أهميتها لذلك المستفيد وهذا قد ينطبق على منظمة صغيرة جداً.

- مقارنة وصف الوثيقة واهتمامات المستفيد اعتماداً على ترجمة هذه الاهتمامات إلى أرقام التصنيف أو مصطلحات تكشيفية تستخدم بالمكتبة أو مراكز المعلومات.

- إرسال مستخلصات مفردة تؤخذ من كثرة الإحاطة الجارية إلى شخص واحد في الهيئة.

- إرسال الوثائق أو إشارات ببليوغرافية عنها إلى شخص واحد في الهيئة يعمل كوسيط ويتحمل مسؤولية إيصال المعلومة إلى الشخص المناسب.

- إرسال نسخ إضافية من الفهرسة إلى المستفيد حسب تخصصهم.

- **الأسلوب الآلي:** إن أول نظام للبحث الانتقائي للمعلومات على الحاسب الآلي استخدم في وكالة "ناسا" "NASA" في بداية الستينات.

- وتتمثل متطلبات هذه الخدمة في ملفين أو حقلين في منتهى الأهمية وهما:

- ملف أو حقل موضوعات اهتمام المستفيد.

• ملف أو حقل المستفيد.¹

(6) **احتياجات الإعارة:** الإعارة هي العمل الملموس داخل المكتبات ، فجميع الإجراءات داخل المكتبات تهدف في النهاية إلى إحضار الكتاب للقارئ، وتعتبر الإعارة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة في فاعلية المكتبات وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، فعلى قدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة وفائدتها وعليه فلا بد أن توضع النظم والقواعد التي تيسر للقارئ للحصول على الكتاب وتحفظ للمكتبة ملكيتها لكتبتها وتحدد طبيعة العلاقة بين القارئ ومكتبة بمرونة ويسر.

(07) **احتياجات الخدمة البيبليوغرافية:** تعتبر الخدمة البيبليوغرافية من الخدمات المهمة جدا في المكتبة بحيث يقوم قسم المراجع أو الفهارس بإعداد قوائم بيبليوغرافية صغيرة أو كبيرة متخصصة أو عامة بالمواد التي تتوفر عليها المكتبة.

والبيبليوغرافيات تعريفات لا حصر لها ومن أبسطها وأقدمها جمع المعلومات عن الكتب وغيرها من المصادر ووضعها وتنظيمها وفق قواعد معينة.

¹ فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة ، 2006. ص 81.

وتعد الخدمات البيبليوغرافية على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وللدراسات العليا لهذا تعتبر الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات الأكاديمية والمتخصصة والوطنية بسبب طبيعة جمهورها واحتياجاتهم¹.

08 - احتياجات خدمات الدوريات: الدوريات هي تلك المطبوعات التي تصدر على فترات منظمة أو غير منظمة ولها عنوان واحد متميز ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب ويقصد بها أن تصدر إلى ما لا نهاية، فللدوريات أهمية كبيرة في مختلف أنواع المكتبات بصورة عامة وفي المكتبات بصورة خاصة وتمتاز الدوريات عن المواد المكتبية الأخرى خاصة المطبوعة منها كالكتب والدراسات بعدة مميزات منها:

- سرعة نشر المعلومات وحدثتها.
- التنوع الموضوعي وتغطية معظم جوانب المعرفة البشرية.
- تكتب الدوريات عادة بأقلام متعددة وبالتالي وجهات نظر متعددة حتى ولو كانت تختص بجانب دقيق من جوانب المعرفة.

(09) احتياجات خدمة الانترنت: هناك مجموعة من الخدمات والموارد التي تقدمها الانترنت في كثير من المجالات ومنها مجال المكتبات، حيث نجد الانترنت فيها يستخدم في مجموعة من النقاط نذكر منها: البريد الالكتروني، الاتصال والارتباط بالحواسيب، الدخول إلى فهارس

¹ عليان، ربحي مصطفى النجدوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص

المكتبات العالمية خاصة الجامعية منها، الاشتراك في الدوريات، تطوير وتنمية المجموعات المجموعات الإخبارية على شبكة الانترنت، إهداء نشرات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي كذلك توفر الانترنت بصفتها أدلة مرجعية، رصيد هائل منه المصادر الثمينة وتمكننا من الوصول إلى البيانات البيبليوغرافية لملايين الكتب وإلى مقتنيات المكتبات الجامعية على جميع أنحاء العالم¹.

10) احتياجات التصوير والاستنساخ: تعتبر من الخدمات الأساسية العامة التي تقدمها المكتبات للمستفيدين وتعتبر هذه الخدمة امتدادا طبيعيا لخدمة الإعارة وعادة ما يكون التصوير بديلا عن الإعارة بالنسبة لبعض الأوعية كالدوريات والكتب التي لا تسمح بإعارتها.

ولقد تطور أساليب التصوير السريع إلى التوسع في هذه الخدمة ونظرا لارتباط التصوير بحقوق النشر، فإنه عادة ما يخضع للرقابة من جانب القائمين على خدمة المكتبة فلا يسمح بتصوير كتاب أو عدد كامل من إحدى الدوريات وإنما ينبغي أن يكون التصوير دائما جزئيا:

ومن هنا يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة إدراج التصوير بلائحة المكتبات.
- ضرورة توفير آلات التصوير بالمكتبات.

¹ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1987. ص 320 - 321.

- ضرورة وضع سياسة لخدمات التصوير بالمكتبات¹.

3.2.2 التعرف على احتياجات المستفيدين في المكتبة العامة:

التعرف على احتياجات المستفيدين عنصر أساسي في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها من حيث عدد المستفيدين واهتماماتهم الموضوعية وطبيعة نشاطهم وتوزيعهم المكاني وخبراتهم اللغوية ومؤهلاتهم العلمية والاهتمام بدراسة، احتياجاتهم من أهم وظائف المكتبات العامة حيث تبدأ هذه الدراسة بالتعرف على المستفيدين المتوقع ارتيادهم على المكتبة لكي تكون المكتبة قادرة على تبرير وجودها من خلال تحقيق الاستجابة الكاملة لاحتياجات جميع الفئات².

وأمين المكتبات العامة يدرك ويعني أهمية التعرف على احتياجات المستفيدين وضرورة تقديم ما يحتاجون إليه من مصادر معلومات ولن يتحقق التطوير المنشود في مستوى أداء أمين المكتبة العامة إلا في ضوء معرفته للاحتياجات الرواد من المعلومات، كما يتم التركيز من جانبه على دراسة جميع فئات المستفيدين لأنها تجيب على الأسئلة التالية:

- ما نوعية المعلومات التي تحتاجها كل فئة من فئات المستفيدين.
- لماذا تحتاج كل فئة إلى المعلومات التي تخصها؟

¹ الصفتي، رمضان، النجار، محمد. المكتبات الأكاديمية الأزهرية. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2009. ص 140.

² فهيم، مصطفى. الإعداد المهني والأخلاقي لأخصائي المكتبات العامة والمدرسية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006.

- ما هي مصادر المعلومات التي يمكن الحصول منها على المعلومات المطلوبة؟
- ويتم التعرف على فئات القراء والباحثين واحتياجاتهم المعرفية لتحقيق الأهداف التالية:
- تحديد احتياجات القراء والباحثين من المعلومات وتحديد الدوافع التي تجعلهم يستخدمون خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة العامة.
- تحديد فئات القراء والباحثين الحاليين والمتوقع ارتيادهم للمكتبة في المستقبل والتعرف على خبراتهم ومهارتهم في التعامل مع المعلومة.
- قياس كفاءة المكتبة العامة وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها لهم.

2.3 العوائق التي يواجهها المستفيدون والحلول المقترحة لها.

1.2.3 عوائق تلبية احتياجات المستفيدين:

هناك عدة عوائق تحول أمام تلبية حاجات المستفيدين نذكر منها:

- عوائق مادية وتجهيزية: تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومات (وصول مادي أو معنوي) وكذلك سهولة استخدامها وهما المؤشران اللذان يختار المستفيد على أساسهما استخدام نظام معلومات أو تركه.

عوائق نفسية اجتماعية: تتعلق بالعلاقة بين المستفيد وأخصائي المعلومات والنظام ككل، هذه العلاقة هي التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد فعل سلبي أو إيجابي اتجاه نظام المعلومات والأخصائي في حد ذاته¹.

عوائق تقنية: تتمثل في العوامل التالية:

- جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله، والفائدة التي يمكنه جنيها من طلبها.

- فشل المستفيد في صياغة سؤاله، وبذلك يفشل أخصائي المعلومات في فهمه، لذلك يتعقد الحوار بينهما، وتتولد لكليهما انفعالات سلبية اتجاه آخر، كل هذا ينشأ نتيجة لاختلاف المستويات العلمية والثقافية واللغوية (اللغة الطبيعية والتوثيقية).

- تعقد استخدام وسائل البحث وبالتالي يصعب البحث عن المعلومات.

- بذل المستفيد الجهد والوقت والمال الكثير للحصول على الخدمة التي يحتاجها.

- تعقد طرق العمل الوثائقي (الإعارة وما تتطلبه من تقديم طلبات وتحضير ملفات شخصية).

- مشكل تعدد اللغات وهنا لا يمكن أن يستعمل سوى لغة واحدة أو عدد قليل جدا من اللغات.

¹ أحمد علي عبد الله، ميساء. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة

الخرطوم. رسالة ماجستير. الخرطوم، 2008. ص 70، 74.

- عند وجود بطء في المراحل النهائية لتوفير الوثائق للمستفيد يصعب عليه الحصول على نسخ الوثائق التي يطلبها¹.

2.2.3 بعض الاقتراحات للنهوض بخدمة المستفيد:

تنظيم الأوعية للاستخدام: إن هذه الوظيفة ليست بنفس الوضوح الذي يتميز به التزويد في أذهان بعض المستفيدين المسؤولين على المكتبات، ذلك لأن عملية التنظيم البيبليوغرافي أكثر تعقيدا من بقية العمليات ويتضمن هذا العنصر تنظيم الموارد بحيث تخدم بطريقة أفضل رواد المكتبة وتتضمن عمليات التنظيم هذه أدوات البحث لجميع المقتنيات ذات الأهمية والمتوفرة بالمكتبة.

توافر المباني والفضاءات التي تتلاءم مع استخدامات المكتبة: ويتصل هذا العنصر بما سبقه ذلك لأن التخطيط لمباني المكتبات يجب أن يعكس إمكانيات أداء الخدمات المكتبية على أعلى مستوى دون ضياع الوقت أو جهد العاملين والمستفيدين على حد سواء وبناء على ذلك أن تتوفر مساحات مناسبة لأعمال التزويد والفهرسة والتصنيف والمراجع الخدمات البيبليوغرافية وغيرها من الخدمات وكذلك توفير قاعات العمل الفردي والجماعي والمكاتب الإدارية والمخازن.

¹ سعاد، جغاطي. مراكز المعلومات في الجزائر: قسنطينة: شهادة ماستر. جامعة منتوري. قسنطينة: معهد علم

توفير ميزانية كافية: إن أي برنامج لن يتحقق إلا بتوفير ميزانية كافية لشراء المواد الأزمة البحث، والميزانية الكافية مطلوبة أيضا من أجل الاشتراك في الخدمات البيبليوغرافية وخدمات المعلومات وقواعد البيانات اللازمة لكل متخصص موضوعي تخدمه المكتبة. وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة إعداد دراسات لسلوك المستفيدين من أي مرفق للمعلومات من أجل التعرف على متطلباتهم واحتياجاتهم فالتالي يقوم المرفق بتوفير كل خدمات المعلومات التي يحتاجها إذ أن هذه الدراسات قبل إنشاء مرفق للمعلومات لكي لا يأتي بخدمات لا يستخدمها المستفيدين¹.

3.2.3 دور التكنولوجيا في تلبية احتياجات المستفيدين:

على المستفيد أن يكون إنسانا جديدا، يستطيع التعامل مع تكنولوجيا العصر والمستقبل وكيف يوظفها لصالحه وفي علمه وتحصيله الذاتي حيث تلعب التكنولوجيا دورا مهما في الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها في دراسته أو في حياته الخاصة في أسرع وقت وأقل جهد وكذلك تسهم التكنولوجيا في الاتصال والتعرف على الثقافة المتنوعة بشكل مباشر وواقعي من خلال الاتصال بهذه الثقافات من خلال الوسائط التكنولوجية مثل البرامج التي يمكن الحصول عليها من الانترنت والتكنولوجيا جملة من الايجابيات الأخرى التي تعمل على:

• تنمية فهم المستفيد لبعض القضايا الثقافية والتفافية والعلمية والاجتماعية.

• إكساب المستفيد القدرة على التعامل مع وسائل الاتصال المتعددة.

¹سعاد، جغاطي. مراكز المعلومات في الجزائر. المرجع نفسه. ص 90-91.

- تنمية مهارات التفكير العلمي وحل المشكلات.
- تنمية مهارات التعلم الذاتي التي تربط المستفيد بالبحث في مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة والرجوع إليها وقت الحاجة.
- تنمية مهارات التفكير الإبتكاري.
- اكتساب بعض المهارات العلمية: مثل دقة الملاحظة والقدرة على تفسير النتائج¹.

¹ أحمد علي عبد الله، ميساء. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية. المرجع السابق. ص 186-181.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه من مفاهيم حول المستفيدين، نستنتج أن المستفيد يعد عنصرا أساسيا للمكتبة العمومية ويشكل عاملا في تحديد نوعية الاحتياجات وهي تسعى دائما لتقديم أفضل الخدمات وفئات المستفيدين الفعليين والمحتملين.

الفصل الثالث:

إجراءات الدراسة

الميدانية

1. التعريف بولاية مستغانم:

تقع ولاية مستغانم في الشمال الغربي من الجزائر وتغطي مساحة قدرها 2270م² يحدها من الشرق ولاية الشلف ومن الجنوب ولايتي غليزان ومعسكر ومن الغرب وهران ومن الشمال البحر الأبيض المتوسط ويبلغ عدد سكان الولاية حوالي 800 ألف نسمة سنة 2012.

لقد عرفت الولاية عدة تسميات فأطلق عليها عدة أسماء منها:

موريس، تاقاشم، مشتي، غانم، ثم مسك الغنائم ثم مستغانم، وأصبحت مستغانم في عهد

الاحتلال الفرنسي بموجب المرسوم المؤرخ في 28 جوان 1956، وكانت تسمية هذه

المؤسسة في ذلك العهد بالمقاطعة وكان التنظيم الإدارة فيها يخضع للنظام الاستعماري

آنذاك، ثم أعيد تنظيمها بموجب المرسوم رقم 150/74 المؤرخ في 12 جويلية 1974

المتضمن التنظيم الإقليمي للبلاد وانفصلت بذلك عنها معسكر، وبموجب القانون رقم

09/84 المؤرخ في 02 فيفري 1984 المتضمن إعادة تقسيم التراب الوطني انفصلت عنها

غليزان، تنقسم الولاية إلى 10 دوائر و32 بلدية.

وبالرجوع إلى القانون 09/90 المؤرخ في 7 أفريل 1990 تعرف الولاية " الولاية هي جماعة

محلية إقليمية عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تشكل أيضا

مقاطعة إدارية للدولة".

2. التعريف بالدكتور مولاي بلحميسي:

من مواليد مدينة مازونة ولاية غليزان شهر جانفي 1930 وكان لمدينة مازونة تأثير كبير في تكوينه الأساسي حيث تتلمذ بمدارسها القرآنية، وبعدها تدرج في المدرسة الرسمية من الابتدائي والمتوسط والثانوي والجامعي حتى تحصل على شهادة الليسانس في الآداب سنة 1958 وأكمل دراسته العليا في التاريخ حيث تحصل على شهادة الدكتوراه من جامعة بوردو الفرنسية سنة 1986 بأطروحة موسومة ب " البحارون وبحرية الجزائر في العهد العثماني (1518-1830) " وبعدها أصبح عضو في هيئة التدريس بجامعة الجزائر لمدة لا تفوق 30 سنة، أشرف خلالها مولاي على العشرات من الرسائل الجامعية وناقش الكثير منها داخل وخارج الجزائر ولعل أبرز من تخرجوا على يديه وأشرف عليهم (المحقق الشهير محمد بن عبد الكريم الجزائري والباحثة غطاس) كانت له نشاطات مكثفة بالجزائر وخارجا حيث كان عضو شرفي بمعهد أتاتورك بأنقرة التركية، ونائب رئيس الجمعية الدولية للمؤرخين بمنطقة المتوسط، كما كان أستاذ زائرا في العديد من الجامعات العربية والأوروبية كما شارك في العشرات من المؤتمرات الدولية توفي سنة 2009م، عن عمر يناهز 73 سنة تاركا وراءه مؤلفات عديدة أبرزها تاريخ مستغانم، تاريخ مازونة ، تاريخ البحرية الجزائرية خلال القرن 19....

3. تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية الدكتور مولاي بلحميسي :

تعد مكتبة مولاي بلحميسي أحد أنواع المكتبات العامة الموجودة بالجزائر، بحيث تصنف ضمن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، وهي من ضمن المشاريع التي استفادت منها *ولاية مستغانم* في إطار الخدمات العمومية إذ تعد من أهم المؤسسات الثقافية و الاجتماعية الموجودة بهذه الولاية ، تم تأسيسها بمبادرة وزارة الثقافة وهذا في إطار المشروع الثقافي الوطني ،الذي يهدف إلى إنشاء مكتبة رئيسية للمطالعة العمومية في كل ولاية، و ذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم **293/11** المؤرخ في 18 أوت 2011 المتمم للمرسوم التنفيذي **236/08** المؤرخ في 26 جويلية 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية .

ونجد أنه في 18 سبتمبر 2007 صدر المرسوم **275/07** والذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية وطبقا للمادة الثالثة من هذا المرسوم تنشأ المكتبات بكل من مستغانم. سعيدة الوادي، غرداية ، أنشأت المكتبة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: **11-293** المؤرخ في 18 رمضان عام 1432 الموافق لـ 18 أوت سنة 2011. تحت اسم *المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية /مولاي بلحميسي/* فتحت أبوابها سنة 2012، وتضم هذه المكتبة مجموعة من ملحقات و المتمثلة في المكتبات البلدية و التي بلغ عددها 26 مكتبة. و 4 مكتبات قطاعية في طور الانجاز.

4. مبنى المكتبة وموقعها:

تقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مولاي بلحميسي لولاية مستغانم في حي 400 مسكن تتوسط كل من مديرتي الثقافة، دار الثقافة، المسرح والمركز الثقافي الإسلامي.

تحتل موقعا استراتيجيا هاما كونها تتوسط المرافق العامة والضرورية والتي تم ذكرها سابقا، تتميز بإطلالة جذابة وجميلة على البحر الأبيض المتوسط، تقدر مساحة المكتبة بـ 886.90م².

وهي مكونة من 4 طوابق:

1. الطابق التحت الأرضي ويضم:

قاعة المحاضرات: هذه القاعة مخصصة للنشاطات الفكرية والفنية الخاصة والمحاضرات لكل فئات المجتمع، مثلا: خير جليس، نادي النساء، مستغانم والإبداع، بالإضافة إلى عرضها أفلام وثائقية، يقدر استيعاب القاعة بـ 120 مقعد.

قاعة المعارض: مخصصة لعرض الكتب والأعمال الفنية التشكيلية واللوحات الزيتية الخاصة بكل فئة.

مكتب المستعملين: ويتم فيه إنشاء بطاقات القراء وتسجيلهم في سجل المنخرطين وتعريفهم بالنظام الداخلي الذي تقوم عليه المكتبة.

2. الطابق الأرضي: يضم:

1 . فضاء الطفل: مخصص للذين تقل أعمارهم عن 11 سنة تقدم لهم ورشات فنية بهدف

تنمية القدرات الفكرية والإبداعية لهم، يقدر استيعاب القاعة بـ 70 مقعد.

2. فضاء الإعارة الخارجية: يحتوي رصيد وثائقي متنوع يشمل شتى فئات العلوم بلغات

متعددة، يخص الكبار فقط، بحيث يسمح بالاطلاع على الكتاب واستعارته من المكتبة.

3. فضاء المعالجة الوثائقية: يتم فيها تسجيل الكتاب وجرده لإمكانية خروجه للإستفادة منها

بعد عملية الفهرسة والترميز والتصنيف التي تمر على الكتاب ليأخذ كل كتاب رقما خاصا

به.

4. قاعة ذوي الاحتياجات الخاصة: يحتوي على رصيد معتبر خاص بنمط البرايل

BRAILLE بالإضافة إلى فضاء النت، قدرة استيعاب القاعة 18 مقعد.

5. فضاء الانترنت: خاص بالبحث العلمي وهو مخصص للكبار فقط أما الأطفال لا يسمح

لهم إلا بترخيص أبوي تصل قدرة الاستيعاب حوالي 36 مقعد.

3. الطابق الأول:

1. قاعة المطالعة الداخلية: تضم النسخة الأولى من كل عنوان بالمكتبة مخصصة القاعة

للکبار فقط، يسمح بالاطلاع على الكتاب داخل القاعة دون استعارته، قدرة استيعاب القاعة

27 مقعد.

2. قاعة الشباب: يضم رصيدها من أدب الشباب وكذلك الكتب والحواليات يسمح للشباب الذين تتجاوز أعمارهم من 13 - 17 بالتحضير للامتحانات والمطالعة تصل قدرة استيعاب القاعة 70 مقعد.

4. الطابق الثاني:

1. قاعة الخدمة المرجعية: موجهة لكل الفئات العمرية تهتم باتاحة الرصيد المتعلق بالكتب المرجعية كالقواميس والموسوعات والمعاجم، تصل قدرة استيعاب القاعة إلى 48 مقعد.

2. مكتبة المديرية: وتتولى مهمة التسيير والتنظيم والتنسيق بين مصالح المكتبة وتوجيه الموظفين وتحديد سياسة تقود عليها المكتبة وتحديد المهام الموكلة لكل موظف لتحقيق الأهداف التي ترمي إليها المكتبة.

3. مكتب الأمانة: يتولى مهمة تسجيل جميع المراسلات الصادرة والواردة في السجلات (السجل الصادر والوارد) واستقبال وتنظيم زيارات ضيوف المديرية وبث أعمالهم.

4. مكتبة الأمانة: يتولى مهمة تحرير الرسائل الإدارية (البريد الصادر والوارد) والسهر على تنفيذ المهام الموكلة له من طرف المديرية.

5. قاعة الأساتذة والباحثين: يتواجد بها جناح خاص بالكتب والدوريات وخدمة بقدره استيعاب 18 مقعد.

6. قاعة الاجتماعات: ويتم فيها عقد الاجتماعات مع الموظفين في المكتبة والمديرة لغرض وأهداف محددة.

5. القانون الداخلي للمكتبة:

يتمثل القانون الداخلي للمكتبة المطالعة العمومية لولاية مستغانم في مجموعة الإجراءات التي تفرض على المتواجد في المكتبة احترامها وأي مخالفة لذلك يعرض صاحبها للعقوبة وهي كالتالي:

تقديم بطاقة القارئ لأعوان الأمن عمد الدخول للمكتبة.

➤ يجب وضع المحافظ على الرفوف المخصصة لها عند دخول القاعة لتجنب ظاهرة السرقة:

➤ تقديم بطاقة القارئ عند الإعادة الخارجية مع بطاقة التعريف الوطني.

➤ عدد الكتب المسموح بإعارتها كتابين لمدة أسبوع كامل .

➤ في حالة ضياع البطاقة يجب إبلاغ مصلحة المكتبة في مدة لا تتعدى 48 ساعة .بطاق المكتبة شخصية في حال استعمالها من طرف شخص آخر تنزع البطاقة بصفة نهائية.

➤ ممنوع الكلام بصوت مرتفع، استعمال الهاتف، الأكل والشرب التدخين.

➤ تعويض الكتاب في حالة ضياعه أو تفريقه بنفس العنوان الأصلي، أو عنوان مقارب للعنوان الأصلي.

السرقه.

تفتح المكتبة أبوابها كل أيام الأسبوع، ابتداء من الساعة 8 صباحا إلى غاية 17 مساء

6. تفرغ وتحليل بيانات الاستبيان:

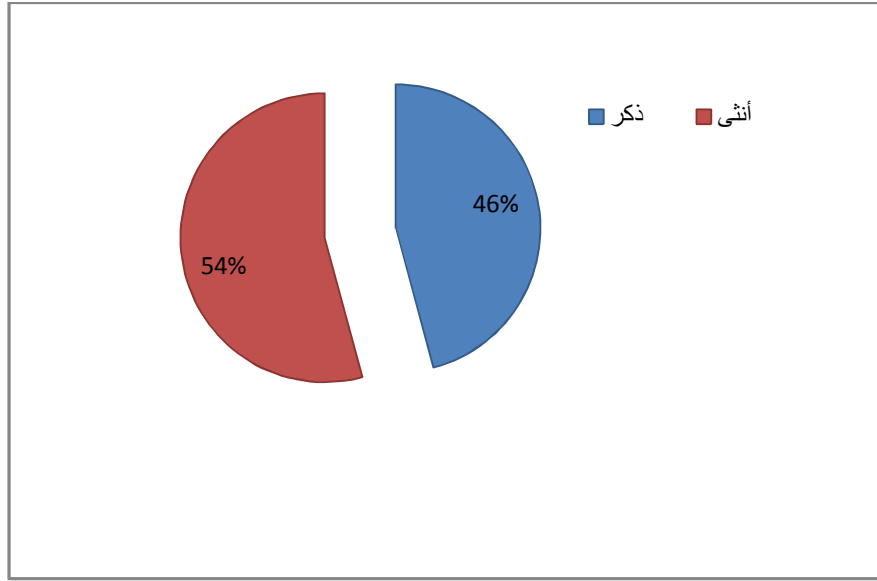
المحور الأول: معلومات شخصية حول الطالب.

السؤال رقم : 01 حول الجنس المستعمل.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	41.67
أنثى	35	58.33
المجموع	60	100

الجدول: رقم 01. يبين الجنس المستعمل.

التحليل: يتبين لنا من الجدول أعلاه أن نسبة " الأثاث " التي تمثل 58.33% تفوق نسبة الذكور المقدره بـ 41.67% وهذا ما نلاحظه أن عنصر الإناث هو أكثر ترددا على المكتبة من عنصر الذكور ولعل السبب في ذلك يعود إلى الفترة الزمنية التي تم فيها توزيع الاستمارة، وحبهم للمطالعة والاستطلاع والبحث على عكس الذكور الذين يعتبرونها غير مجدية ومضيعة للوقت.



الشكل رقم 01: تمثيل بياني للجنس المستعمل.

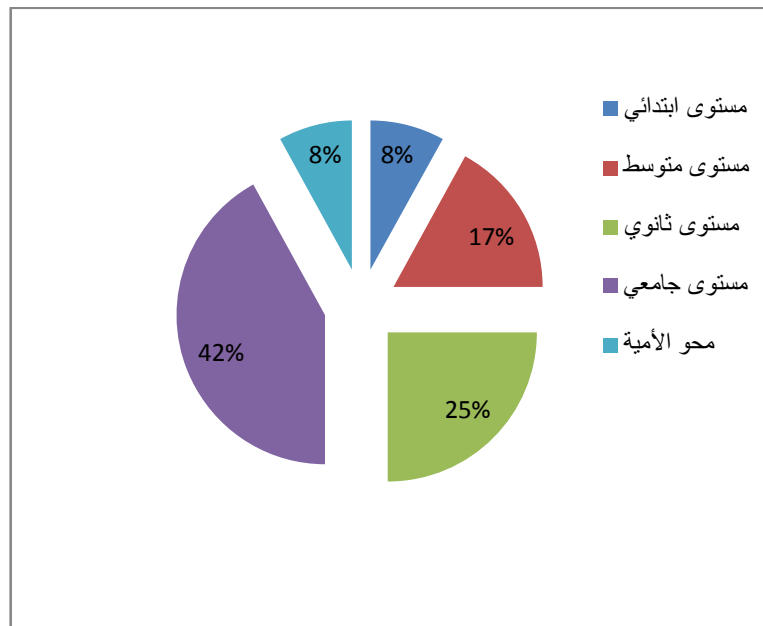
السؤال الثاني: المستوى التعليمي.

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
مستوى ابتدائي	5	%8.33
مستوى متوسط	10	%16.67
مستوى ثانوي	15	%25
مستوى جامعي	25	%41.67
محو الأمية	5	%8.33
المجموع	60	%100

الجدول رقم 02 يبين المستوى التعليمي للمبحوثين.

من خلال البيانات أعلاه نلاحظ أن المستوى الغالب والمداوم على ارتياد المكتبة هو المستوى الجامعي والذي يبلغ 25 شخص وبلغ نسبة 41.67% وهذا يعود إلى أسباب عدة منها: إعداد البحوث العلمية ومذكرات التخرج وتقارير البحوث وغيرها يأتي بعدها المستوى

الثانوي بنسبة 25%، 15 شخص وكانت النسبة بكثرة كونهم يرتادون المكتبة للتحضير لامتحانات البكالوريا لمتبعها المستوى المتوسط بنسبة 16.67% وكان لهم نفس الهدف لتحضير امتحانات التعليم المتوسط أما مستوى الابتدائي ومستوى محو الأمية فكانت لهم نفس النسبة وقدرت بـ 8.33% وهي نسب متدنية ويعود السبب لعدم ذهابهم إلى المكتبة بكثرة.



الشكل رقم: 02 تمثيل بياني لمستوى تعليم المبحوثين.

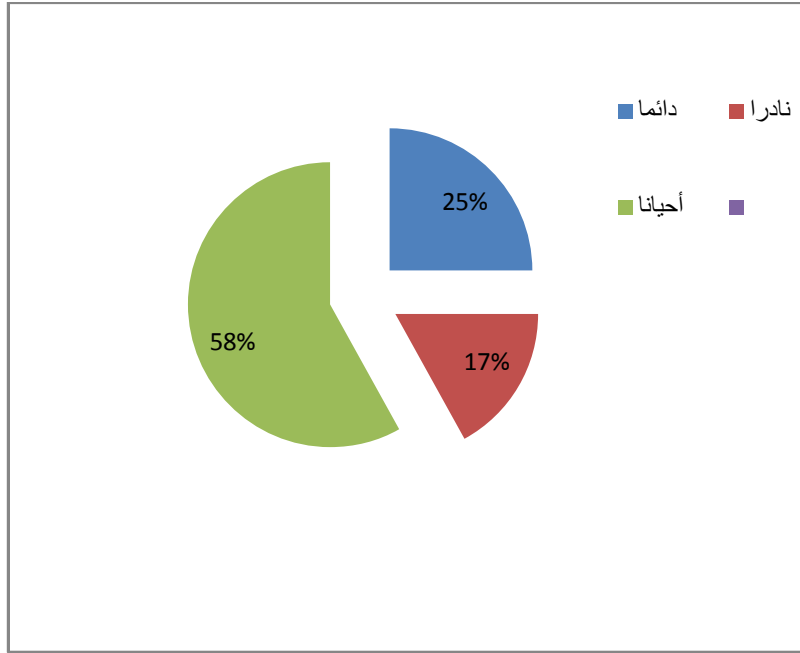
المحور الثاني: الطالب والتردد على المكتبة.

السؤال رقم 01: تردد الطلبة على المكتبة.

التردد على المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	15	25%
نادراً	10	16.67%
أحياناً	35	58.33%
المجموع	60	100%

الجدول رقم: 03 يبين التردد على المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن التردد على المكتبة العمومية يكون أحياناً لكثير من المستفيدين وقد بلغت نسبتهم 58.33% في حين كان يجب الارتياح دائماً للمكتبة بغية قضاء حاجياتهم المعرفية وقدرت نسبتهم 25% بينما نجد في الأخير نسبة 16.67% لا يرتادون المكتبة وبسبب عدم وجود أوقات الفراغ والدراسة طيلة أيام الأسبوع.



الشكل رقم: 03 تمثيل بياني للتردد على المكتبة.

السؤال رقم: 02 ما هو غرضك من استعمالك للمكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	
25	15	المطالعة
8.33	05	لقاء زملاء
8.33	05	تحفيز الامتحانات
33.33	20	إنجاز البحوث
25	15	مذكرات تخرج
100	60	المجموع

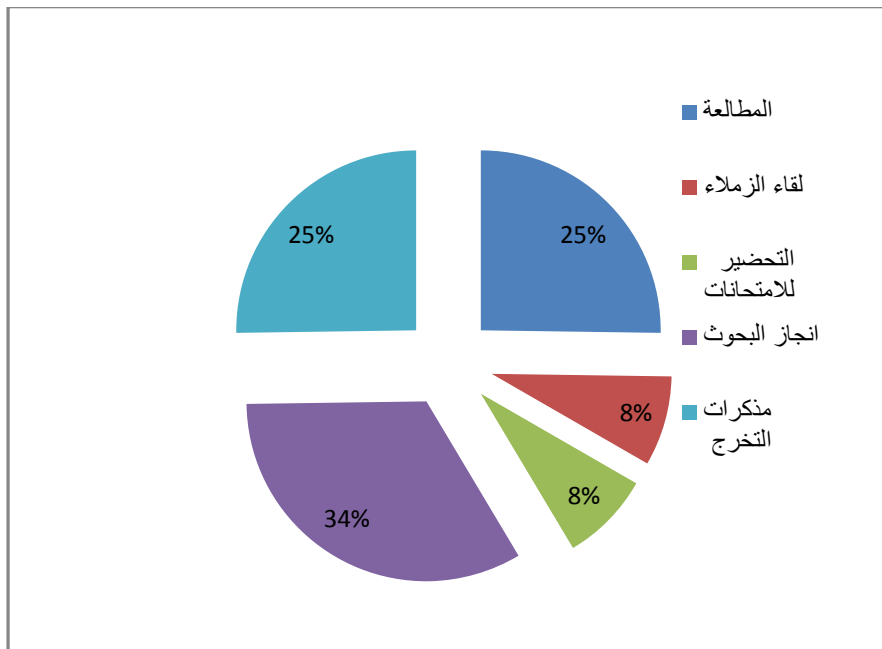
الجدول رقم 04: يبين غرض الاستعمال للمكتبة

نلاحظ من خلال النسب المتواجدة في الجداول أن أغلبية المستفيدين يلتحقون بالمكتبة بهدف

انجاز البحوث بنسبة 33.33%، فنجد نسبة المطالعة وانجاز مذكرات التخرج متساوية والتي

قدرت بنسبة 25 % ذلك أن المستعملين يجدون ظروف مكتبكم ملائمة للعمل ولإنجاز المذكرات والمطالعة فوجد نسبة تحضير الامتحانات ولقاء الزملاء بنسب متساوية وقدرت بـ 8.33% وذلك راجع لإنجاز التمارين في ظروف يسودها الهدوء وتبادل الخبرات بين الزملاء مما شجعهم على العمل الجماعي.

ومن بين الأسباب الأخرى في التردد على المكتبة إنجاز تقارير التريص واستخدام شبكة الانترنت بالمكتبة.



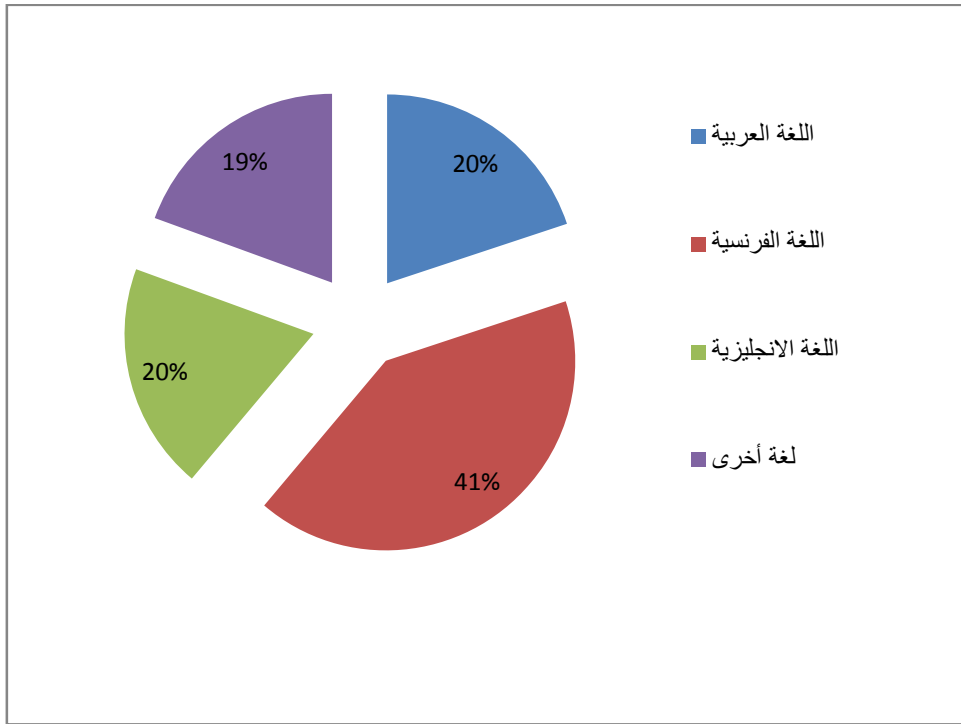
الشكل رقم : 04 تمثيل بياني لغرض استعمال المكتبة

السؤال 03: ما هي اللغة التي تفضل استعمالها.

النسبة المئوية	التكرار	اللغة المستعملة
66.67%	40	اللغة العربية
16.67%	10	اللغة الفرنسية
8.33%	05	اللغة الإنجليزية
8.33%	05	لغة أخرى
100%	60	المجموع

الجدول رقم: 05 يبين اللغات المستعملة في المكتبة.

من خلال الجدول نجد أن اللغة العربية احتلت الصدارة لدى المستفيدين في المكتبة العمومية وقدرت بـ 66.67% وهذا يعود إلى أن أغلبية المستفيدين يفضلون أثناء تفاعلهم استخدام اللغة العربية كونها اللغة السائدة بين المستفيدين في البحث والتواصل والحوار، ثم تاليها اللغة الفرنسية بنسبة مئوية قدرت بـ 16.67% وهي نسبة متوسطة كون بعض من المستفيدين يفضلونها باعتبارها لغة تخصصهم. ثم تاليها اللغة الانجليزية واللغات الأخرى بنسب متساوية قدرت بـ 8.33% وهي نسبة ضعيفة نظرا لأن بعض المستفيدين لا يفضلون التواصل والحوار بها كون هذه اللغات يصعب فهمها أو التواصل بها.



الشكل رقم: 05 تمثيل بياني للغات المستعملة في المكتبة.

السؤال: 03 هل ترى مدة الإعارة (15 يوم) كافية.

التحليل: كانت مدة الإعارة المقدرة بـ 15 يوم لدى المستفيدين بالمكتبة العمومية كافية لتلبية حاجياتهم وقدرت بنسبة 100% مما أدى إلى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة خاصة وأن المكتبة تتبع نظام الرفوف المفتوحة وتوفر خدمة الإعارة الخارجية.

السؤال 04: هل ترى أن رصيد المكتبة يتوافق مع المناهج الدراسية.

		نعم	
05	03	02	ابتدائي
15	08	02	متوسط
15	12	03	الثانوي
25	20	05	الجامعي
05	02	03	محو الأمية
60	45	15	المجموع
%100	%75	%25	النسبة المئوية

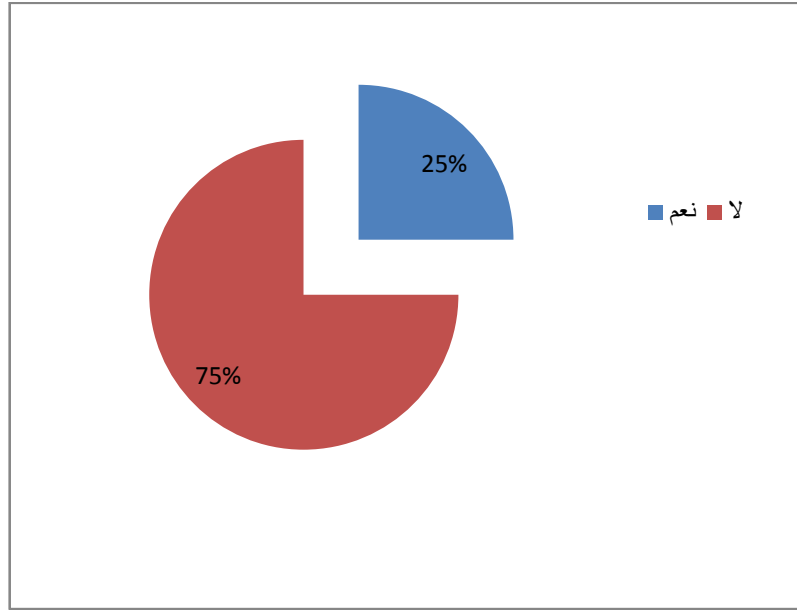
الجدول رقم: 06 يبين مدى توافق رصيد المكتبة مع مناهج الدراسة.

التحليل: حاولنا من خلال هذا السؤال معرفة ما إذا كان الرصيد يتوافق مع مناهج الدراسة أم لا.

فكانت الإجابة بلا بنسبة 75% وهذا راجع لعدم توفر كل المراجع الهامة التي تحتوي على معلومات حديثة تساعد المستفيد في الدراسة والبحث وتنمية الرصيد الفكري.

أما نسبة 25% فتشمل فئة المجيبين بـ "نعم" وهذا راجع لوجود رصيد وثائقي كافي.

أما الإجابة التي كانت بـ "لا" تشمل قسمين الأغلبية ترى أن عدم تنوع الرصيد هو السبب أما البقية فتشير بأن السبب هو قدم الرصيد.



الشكل رقم: 06 تمثيل بياني لتوافق رصيد المكتبة مع المناهج الدراسية.

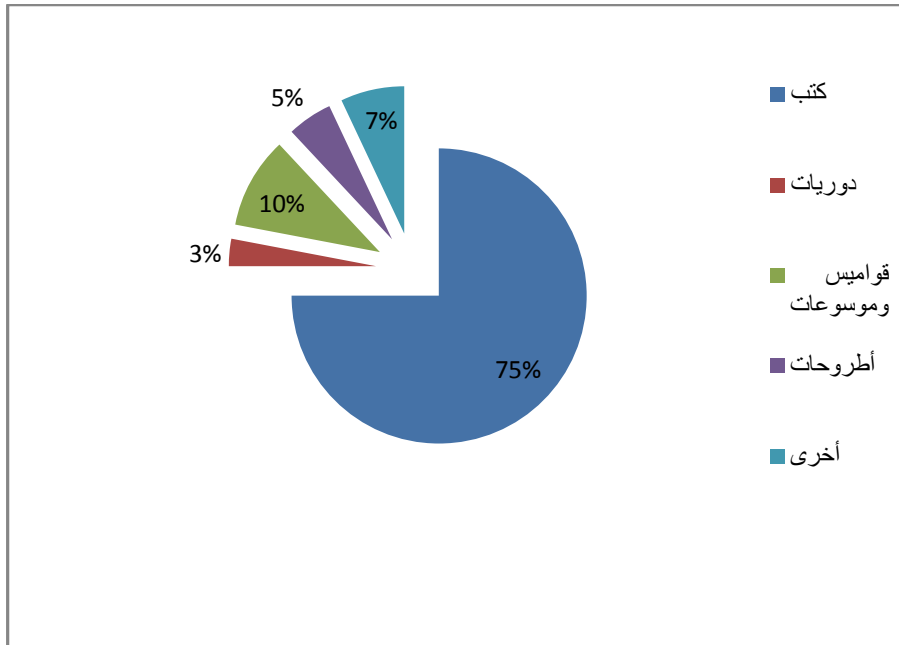
السؤال: 05 ما هي الوثائق التي تستعملها بكثرة.

المجموع	أخرى	أطروحات	قواميس وموسوعات	دوريات	كتب	
05	01	00	00	00	04	ابتدائي
10	01	00	01	00	08	متوسط
15	01	00	03	00	10	ثانوي
25	00	03	02	02	18	جامعي
05	00	00	00	00	05	محو الأمية
60	04	03	06	02	45	المجموع
%100	%6.67	%5	%10	%3.33	%76	النسب المئوية

الجدول رقم: 07 يبين الوثائق المستعملة بكثرة في المكتبة.

التحليل: وضعنا السؤال لمعرفة أنواع الوثائق التي يستعملها المستفيدون فمن خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة كبيرة من مستعملي الرصيد تفضل استعمال الكتب وقدرت النسبة بـ 75% ويعود ذلك إلى تعودهم على استعمال هذا النوع من الوثائق بالدرجة الأولى. بالإضافة إلى سهولة استعماله وسهولة استعارتها ونسخها بالدرجة الثانية وكذلك لإثراء المكتبة. أما نسبة 10% تستعمل قواميس وموسوعات للوصول إلى الهدف المنشود والاستعانة بها في ترجمة الكلمات، والجمل الصعبة أثناء تصفحهم للوثائق.

أما بالنسبة لاستعمال وثائق أخرى تمثل نسبة 6.67% وتستعمل في إنجاز البحوث والمذكرات مثل الكتب المرجعية والمعاجم، أما بالنسبة إلى الدوريات تكاد تتعدم وقدرت بنسبة 3.33% وهذا راجع لعدم دراسة المستفيدين بهذا النوع من الوثائق.



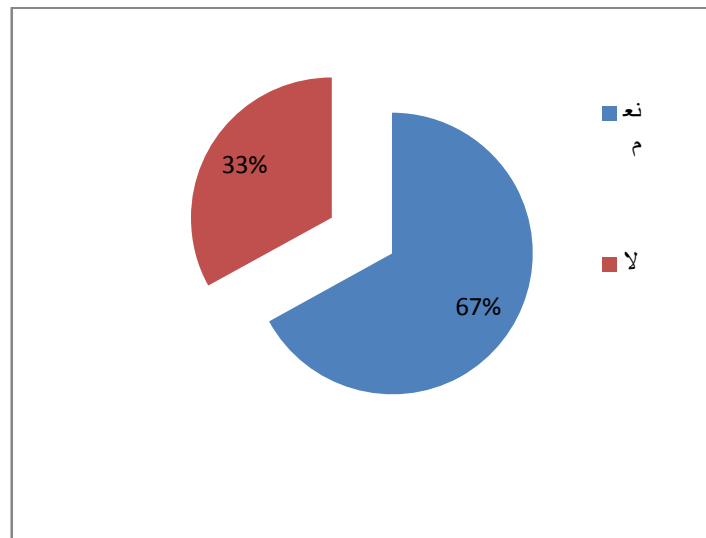
الشكل رقم: 07 تمثيل بياني للوثائق المستعملة بكثرة في المكتبة.

السؤال رقم: 06 هل العناوين الموجود بالمكتبة العمومية تلبي احتياجاتكم الوثائقية كما ونوعاً؟

النسبة	التكرار	
%66.33	40	نعم
%33.33	20	لا
%100	60	المجموع

الجدول رقم: 08 يبين تلبية الرصيد الوثائقي لاحتياجات المستفيدين.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المكتبة تلبي الاحتياجات لمستفيديها وكانت الإجابة بـ "نعم" بنسبة %66.67 وهناك من يرى أن هذه المكتبة لا تلبي احتياجاتهم الوثائقية وذلك بنسبة %33.33 راجع إلى قلة رصيد المكتبة وصعوبة الوصول إليه وعدم تحديث الكتب بطبعات جديدة لمواكبة العصر.



الشكل رقم: 08 تمثيل بياني لتلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين.

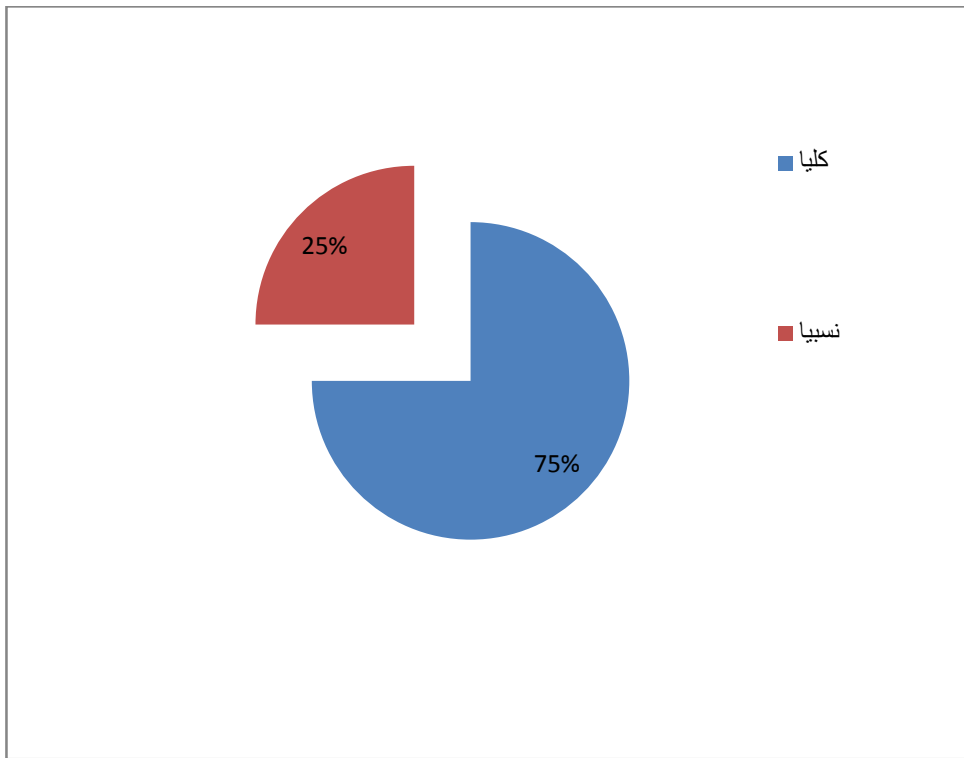
* إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فهل المكتبة تلبي احتياجاتكم كليا أم نسبيا؟

النسبة	التكرار	
75%	30	كليا
25%	10	نسبيا
100%	40	المجموع

الجدول رقم: 09 يبين مدى تلبية المكتبة على رصيد وثائقي كما ونوعا.

من خلال الجدول نلاحظ أن المكتبة تلبي حاجيات المستفيدين " كليا" بنسبة 75%، وترى

الفئة الأخرى أن المكتبة تلبي احتياجات مستفيديها نسبيا وقدرت بنسبة 25%.



الشكل رقم : 09 مدى تلبية المكتبة للرصيد الوثائقي كما ونوعا.

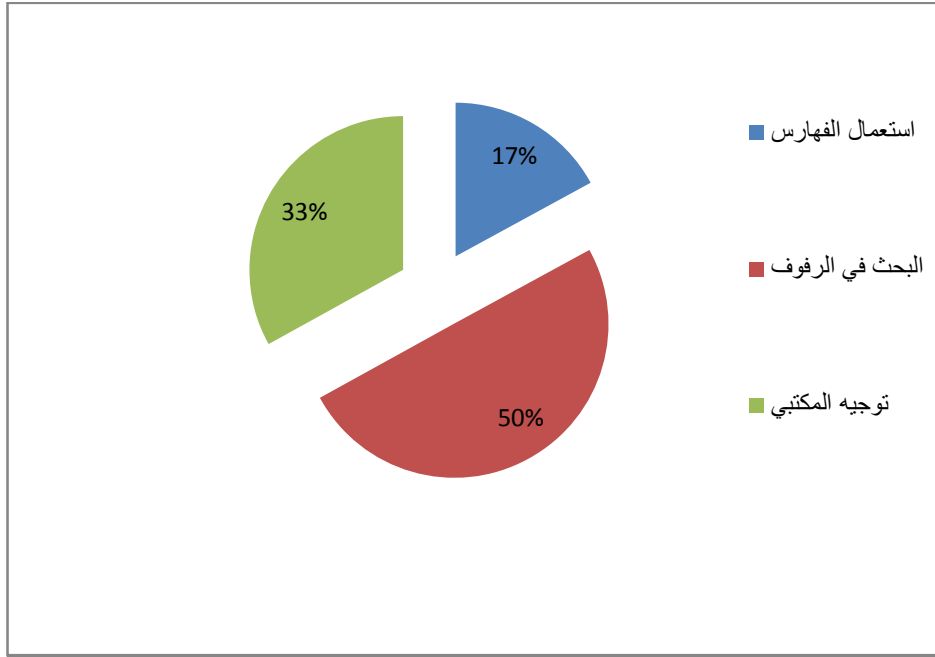
المحور الثالث: المستفيد وحاجياته من المكتبة

السؤال: 01 كيف يتم بحثك عن الوثائق.

المجموع	توجيه المكتبي	البحث في الرفوف	استعمال الفهارس	
05	05	00	00	ابتدائي
10	05	05	00	متوسط
15	05	05	05	ثانوي
25	00	20	05	جامعي
05	05	00	00	محو الأمية
60	20	30	10	المجموع
%100	%33.33	%50	%16.67	النسبة المئوية

الجدول رقم: 10 يبين كيفية البحث عن الوثائق.

التحليل: نلاحظ أن أغلبية المستفيدين يفضلون البحث في الرفوف المفتوحة بنسبة 50% معظمهم طلبة جامعيين ويكون الرصيد تحت تصرفهم بطريقة مباشرة والتعرف على ما هو موجود بالمكتبة. أما بنسبة 33.33% يفضلون طلب الوثائق من خلال توجيه المكتبي لأن هذا الأخير يساعد المستفيدين على بح الوقت، أما نسبة 16.67% تستخدم البحث باستعمال الفهارس بأقلية لأن هناك وسائل أخرى للبحث في المكتبة.



الشكل رقم: 10 تمثيل بياني لكيفية البحث في المكتبة

السؤال رقم 02: هل تجد صعوبات في البحث عن الوثيقة.

المجموع	لا	نعم	
05	00	05	ابتدائي
10	05	05	متوسط
15	05	10	ثانوي
25	15	10	جامعي
05	00	05	محو الأمية
60	25	35	المجموع
%100	%41.67	%58.33	النسبة المئوية

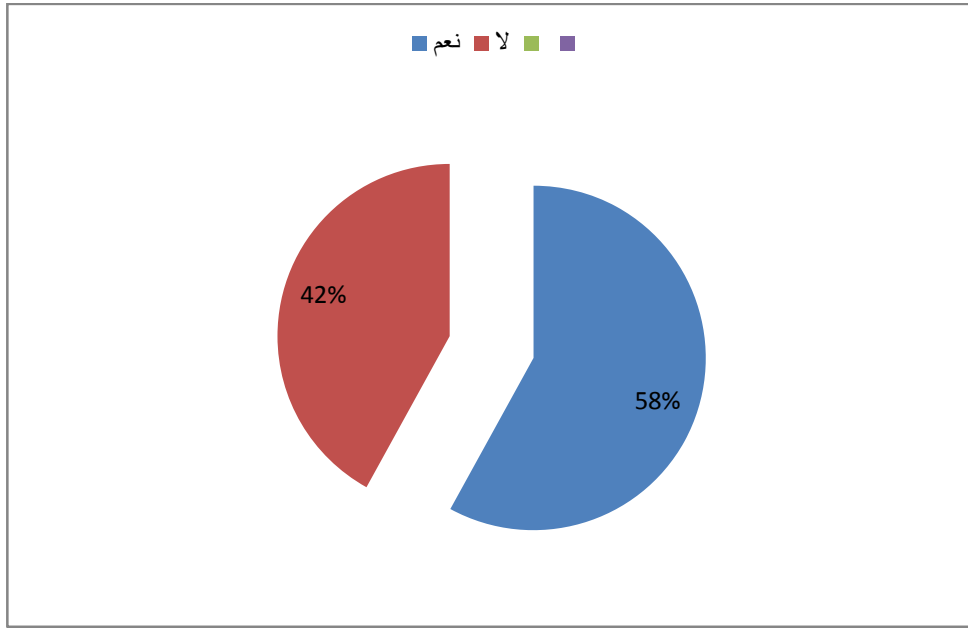
الجدول رقم: 11 يبين مدى الصعوبة في البحث عن الوثائق.

التحليل: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المستفيدين يجدون صعوبات في البحث عن

الوثائق بنسبة 58.33% ويعود ذلك إلى عدم تعدد النسخ المهمة، وكذا استعمال البحث في

الرفوف المفتوحة والذي يضيع الوقت عكس البحث في الفهرس الآلي.

أما نسبة المستفيدين الذين لا يجدون صعوبات في البحث عن الوثائق وتقدر النسبة بـ 41.67% والسبب يعود إلى تعاون المكتبيين في توجيه المستفيد في حالة حدوث خطأ في الكتب.



الشكل رقم: 11 تمثيل بياني يبين الصعوبة في البحث عن الوثائق

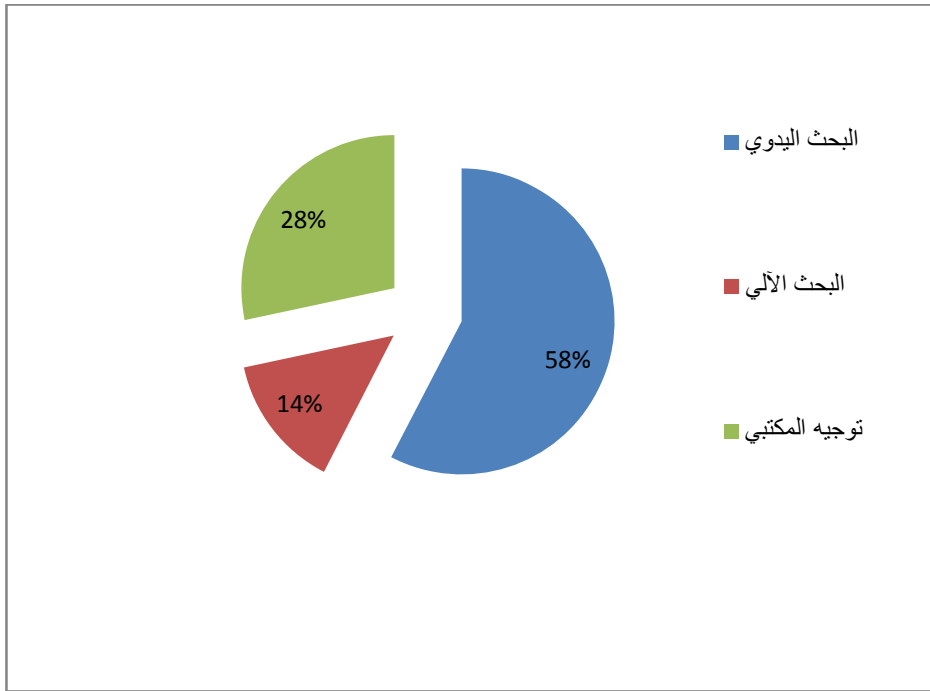
* إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فعلى أي مستوى؟

مستوى البحث	التكرار	النسبة المئوية
البحث اليدوي	20	57.14%
البحث الآلي	05	14.29%
توجيه المكتبي	10	28.57%
المجموع	35	100%

الجدول رقم: 12 يبين مستوى البحث الذي يستعمله المستفيد.

يبين الجدول أن طريقة البحث اليدوي يجد فيها صعوبات بنسبة 57.14% مرتفعة بسبب عدم استعمالهم للفهارس بكثرة ويلجئون إلى الرفوف مباشرة للبحث عن الوثائق، أما نسبة

28.57% يقون صعوبات من طرف المكتبي المتمثلة في سوء المعاملة، أما بالنسبة للبحث الآلي فقدرت النسبة بـ 14.29% من عينة الدراسة أن البحث في الفهرس الآلي هي الأداة الوحيدة من بين الخيارات المذكورة التي لا توفرها المكتبة، ولعل ذلك راجع إلى نقص الميزانية المتوفرة وعدم اهتمام مسؤولي المكتبة والإدارة.



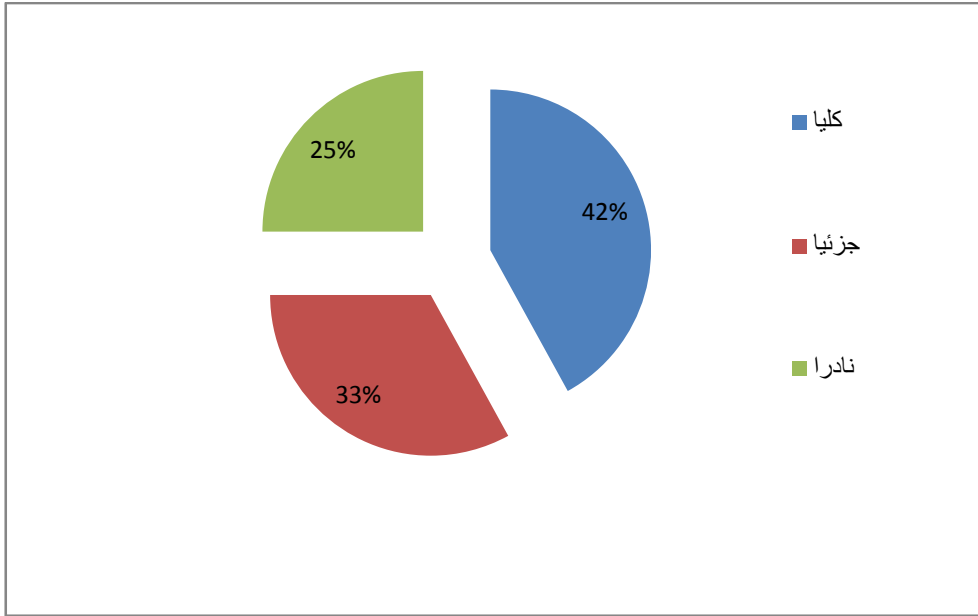
الشكل رقم: 12 تمثيل بياني لمستوى البحث الذي يستعمله المستفيد.

السؤال رقم: 03 هل المكتبة العمومية تلبى احتياجاتك الوثائقية.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
كلياً	25	41.67%
جزئياً	20	33.33%
نادراً	15	25%
المجموع	60	100%

الجدول رقم 13: يوضح مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين.

وجدت المكتبة العمومية لتخدم القراء على اختلافهم وتلبية احتياجاتهم فقد اتضح لنا من خلال معطيات الجدول أن نسبة 41.67% من عينة الدراسة أقرروا بأن رصيد المكتبة يلبي لهم معظم احتياجاتهم، وبراها البعض من المبحوثين بأنها تلبي لهم احتياجاتهم جزئياً بنسبة 33.33% وهذا يعني أن رصيد المكتبة يلبي احتياجاتهم بشكل جيد وذلك لاكتفائهم بالمصادر التي توفرها المكتبة. أما الفئة المتبقية التي قدرت بنسبة 25% ترى أن المكتبة لا تلبي أي احتياجات لهم ويرجع ذلك إلى عدم تنوع الرصيد الوثائقي وقدمه.



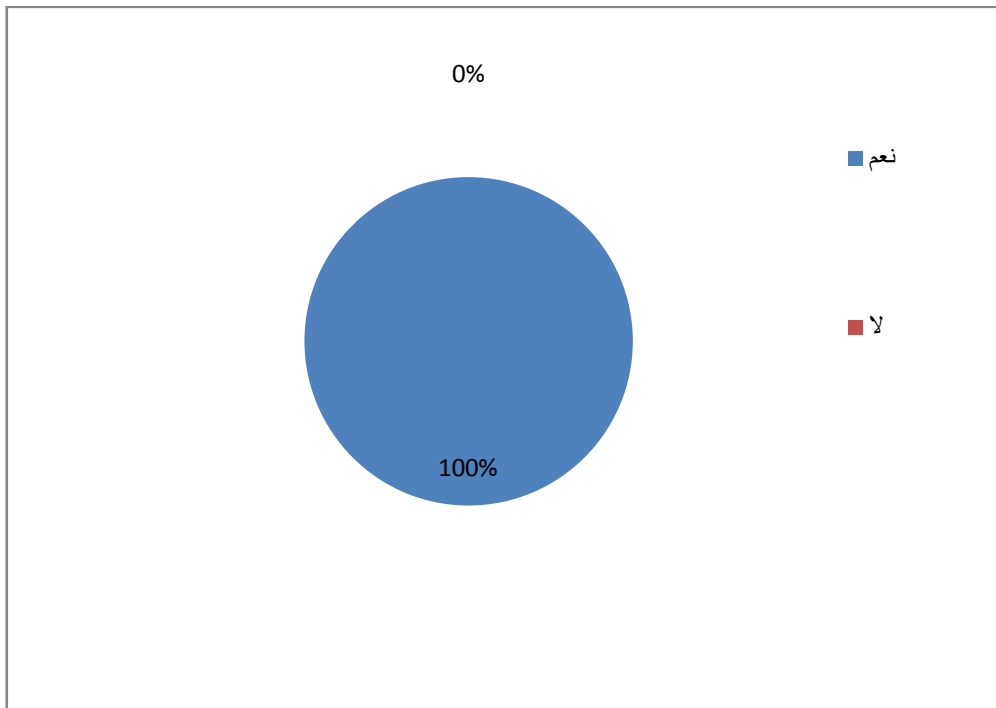
الشكل رقم: 13 تمثيل بياني لتلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستخدمين.

المحور الرابع: هل يجب إدخال تغييرات على مستوى المكتبة.

المستوى	نعم	لا	المجموع
ابتدائي	05	0	05
متوسط	10	0	0
ثانوي	15	0	15
جامعي	25	0	25
محو الأمية	05	0	05
المجموع	60	0	60
النسبة المئوية	%100	0	%100

الجدول رقم: 14 يبين وجوب إدخال تغييرات داخل المكتبة.

التحليل: يلاحظ من خلال الجدول أن جميع المستفيدين المستجوبين الذين يمثلون %100 يرون أنه من الضروري إجراء تغييرات على مستوى المكتبة وذلك من خلال مستوى نظام الإعارة وكذلك على مستوى العمال بزيادة عددهم. لكون العدد الحالي غير كافي كذلك على مستوى الاقتناء والتنظيم من حيث حداثة المعلومات وتوفير كتب جديدة ومنتاسبة مع التطورات العلمية الحديثة.



الشكل رقم: 14 تمثيل بياني لوجوب إدخال تغيرات داخل المكتبة.

أهم التوصيات للسير الحسن للمكتبة.

- الزيادة في عدد الوثائق المستعارة أكثر من وثيقتين.
- تمديد مدة الإعارة الخارجية لمدة أطول.
- صيانة المكتبة.
- توسيع قاعة المطالعة واقتناء تجهيزات جديدة.
- التنظيم الحسن للتسيير لاسيما أثناء المطالعة.
- تحسين طريقة البحث عن الوثائق باستعمال الحاسوب.
- تمديد فتح المكتبة من 08:00 إلى 17:00 مساء.
- توفير فهارس الكترونية على الخط لتسهيل عملية البحث عن المراجع وكذلك الجو الملائم للدراسة مثل توفير مقومات الراحة داخل المكتبة وتوفير خدمة الانترنت داخل المكتبة.
- التخطيط للبرامج التسويقية لربط المستفيد بالمكتبة وتلبية احتياجاته الحالية والمتوقعة.

7. النتائج العامة للدراسة:

- بعد تفريغ البيانات المحصل عليها من استمارة الاستبيان وبعد تحليلها وتفسيرها وبعتمادنا أيضا بأداة الملاحظة، توصلت الدراسة في جانبها الميداني إلى ما يلي:
- أن أغلبية مستفيدي المكتبة العمومية مولاي بلحميسي بمستغانم هم إناث حيث قدرت نسبة 58.33% من مفردات العينة حسب الجدول رقم 01.

- معظم مستفيدين مكتبة مولاي بلحميسي يترددون على المكتبة أحيانا بنسبة 58.33% فيما نجد أن 25% تتردد إليها دائما وهذا معناه الإقبال الشديد للمستفيدين للمكتبة وحبهم لها دفعهم إلى التردد عليها.
- الغرض من استعمال المستفيدين لمكتبة مولاي بن حميسي هو إنجاز البحوث بنسبة 33.33% فيما نجد نسبة المطالعة ومذكرات التخرج متساوية بحيث قدرت بنسبة 25% وهذا نجده في الجدول رقم: 01.
- نجد معظم المستفيدين لمكتبة مولاي بلحميسي يفضلون اللغة العربية في إنجاز بحوثهم والحوار والتواصل داخل المكتبة حيث قدرت نسبتها بـ 66.67% وهذا ما نجده في الجدول رقم 05.
- نلاحظ أن المستفيدين الراضين عن مدة الإعارة المقدرة بـ (15 يوم) كافية لتلبية احتياجاتهم بنسبة 100%.
- نجد أن 75% من أفراد العينة يرون أن رصيد المكتبة لا يتوافق مع منهاج الدراسة لعدم توفر كل المراجع الهامة التي تحتويها المكتبة وهذا ما يبينه الجدول رقم 07.
- يرى جل المبحوثين أن العناوين الموجودة بالمكتبة العمومية تلبى احتياجاتهم الوثائقية كما ونوعا بنسبة 66.67% وهذا ما نجده في الجدول رقم: 08.
- لا يفضل معظم المستفيدين البحث عن الوثائق من خلال البحث في الرفوف المفتوحة بنسبة 50% ومعظمهم طلبة جامعيين ويكون الرصيد تحت تصرفهم وهذا ما يبينه الجدول رقم 10.

- اعتراف الباحثين بصعوبات البحث عن الوثيقة بنسبة 58.33% وذلك راجع إلى عدم تعدد النسخ وعدم استعمالهم للفهرس الآلي. وهذا ما يظهر في الجدول رقم: 11.
 - يرى معظم الباحثين أن المكتبة العمومية تلبى احتياجاتهم العلمية الوثائقية كليا بنسبة 41.67% وهذا ما نجده في الجدول رقم 13.
 - يطلب جل الباحثين بإدخال تغييرات على مستوى المكتبة العمومية لمولاي بلحميسي بنسبة 100% المتمثلة في توسيع قاعة المطالعة توفير الفهرس الآلي وكذلك على مستوى الاقتناء والتنظيم وتوفير كتب جديدة متناسبة وهذا ما يبينه الجدول رقم: 14.
- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:**

بعد تفريغ البيانات المتعلقة بالاستبيان وتحليلها وتغييرها بما يتلاءم مع معطيات الدراسة، نحاول معرفة من تطابق الفرضيات كإجابة مقترحة للإجابة على المشكل الأساسي المطروح للدراسة.

وفيما يتعلق بدراستنا التي تمحورت حول السؤال الرئيسي الذي مفاده.

" ما مدى تلبية المكتبة العمومية لاحتياجات المستفيدين من خلال الرصيد الوثائقي".

فيما يخص الفرضية الرئيسية: تلعب المكتبة العمومية دورا فعالا في تلبية احتياجات المستفيدين من خلال الرصيد الوثائقي.

حسب النتيجة العامة للدراسة التي تؤكد بأن المكتبة العمومية تلبى الاحتياجات الوثائقية لدى مستفيديها يمكننا القول بأن الفرضية محققة.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: تحظى المستفيدين لصعوبات في المكتبة العمومية من توفيرها

الكم الهائل من الرصيد الوثائقي للرواد.

وتؤكد إحدى نتائج الدراسة بأن المكتبة العمومية مولاي بلحميسي لولاية مستغانم، توفر رصيد

وثائقي هائل لتفادي وتخطي الصعوبات التي يواجهها المستفيدون وتلبي معظم احتياجاتهم

الوثائقية، وعليه نستنتج أن الفرضية محققة. وهذا من خلال ما يلي:

الجدول رقم: 08 أكدت نسبة 66.67% بأن جل المستفيدين أشاروا إلى ان المكتبة توفر

عناوين تلبي احتياجاتهم الوثائقية كما ونوعا.

أما الجدول رقم 13 يبين بأن المكتبة تلبي الحاجيات الوثائقية للمستفيدين كليا بنسبة

41.67% وهذا راجع إلى اكتفائهم بالمصادر التي توفرها المكتبة العمومية لا يتلاءم مع

متطلبات المستفيدين.

أثبتت نتائج الدراسة بأن الرصيد الوثائقي للمكتبة العمومية لا يتلاءم مع متطلبات

المستفيدين، لذا يمكننا القول بأن الفرضية محققة، وهذا من خلال:

الجدول رقم 06 أكدت بنسبة 75% من أفراد العينة أن رصيد المكتبة لا يتوافق مع مناهج

الدراسة لعدم توفير كل المراجع العامة وقلّة النسخ التي يحتاجها الباحثون.

أما الجدول رقم 11 فأكدت نسبة 58.33% أن معظم الباحثين تعترضهم صعوبات في

البحث عن الوثيقة وذلك راجع إلى عدم توفر نسخ لبعض الكتب وعدم استعمال الفهرس

الآلي وقد الرصيد الوثائقي وعدم تنوعه.

خاتمة

نستنتج في الأخير أن المكتبة العمومية هي الركيزة الأساسية التي تدعم التقدم العلمي والحضاري، ومقياس تطور الأمم، وبدورها لها شأن كبير في خدمة المستفيدين والسهر على إرضائهم، فعلى هذا الأساس يجب تحديد نوع المعلومة ومدى تطابق هذه الاحتياجات مع الخدمات المقدمة، ولن نتمكن من تحقيق هذا الهدف ما لم نعتمد على سياسة تسييرية وثائقية مرنة تتماشى مع احتياجات المجتمع الحيوي أو الرئيسي والأقرب للمستفيدين ونتيجة هذه الأهمية البالغة التي تكتسبها المكتبة استنتجنا من خلال الدراسة التي قمنا بها أن المكتبة العمومية تلبى الاحتياجات الوثائقية لمستعملها بنسبة جيدة وهذا راجع إلى جملة من العوامل التي ساعدتها في تأدية رسالتها ووظيفتها، وبالتالي تحققت الفرضية التي وضعتها إلى جانب العوامل التي تساعد على تحقيق أهداف هذه المكتبة وتلبية احتياجات مستعملها، نجد ان رصيد المكتبة يغطي تخصصات عديدة، كما نجد أن المكتبة تتوفر على إمكانيات مادية معتبرة ساهمت في تلبية احتياجات الرواد: مثل: الرفوف، شبكة الانترنت، وغيرها التي يحتاج إليها المستفيدون.

أما فيما يخص الإمكانيات الوثائقية فنجد أن الرصيد غني بالمواد العلمية والتي تلبى متطلبات المستفيد كما أن الإمكانيات المعلوماتية التي يقدمها الموظف لا يستهان بها ، وهذا ما يجعل المستفيدين راضين بشكل ممتاز بالرغم من بعض النقائص التي تعيق المكتبة في الوصول إلى أهدافها والتي يرغب مدير المكتبة في إزالتها كوضع الفهارس الآلية لتسهيل عملية البحث واسترجاع الوثائق. وتوفير نسخ إضافية وتوسيع قاعة المطالعة لتوفير النفسية

الجيدة للمستخدمين ومن خلال الدراسة التي قمنا بها نرى أن المستخدمين راضين على الخدمة المقدمة في المكتبة.

البيئي وخرافيا

المعاجم والقواميس:

1. إدريس، سهيل، المنهل، قاموس فرنسي - عربي، بيروت: دار الأدب، [د. ت].
2. الصرايرة، خالد عبده. الكافي: في مفاهيم علم المكتبات والمعلومات عربي - إنجليزي. عمان: كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2012.
3. الشامي، أحمد محمد، السيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي - عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، مج 3.
4. خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربية للنشر والتوزيع، 1991.

الموسوعات:

5. الشامي، أحمد محمد، السيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي - عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، مج 3.

الكتب:

6. أحمد علي، محمد تاج. تخطيط الخدمة المكتبية العامة في محافظة الشرقية. القاهرة: [د. ن]، 1990.

7. أرنديجيش ماكنول، روبرت، علم النفس: التعلم ومقاييسه، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، [د.ت].
8. إتييم، محمود أحمد. دليل المكتبات العامة ومكتبة الأطفال ، غزة: مؤسسة عبد المحسن القطان، 2005
9. اسماعيل ، وائل مختار. إدارة تنظيم مراكز المكتبات والمعلومات. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.
10. بلمفلح، فانتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. ط3. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2012.
11. حسين الوردي، زكي، لازم المالكي. مجبل. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002.
13. حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقومات وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 1987.
14. المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات = types of libraries . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011 - 1432هـ.
15. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002.

16. الصفتي، رمضان، النجار، محمد. المكتبات الأكاديمية الأزهرية. القاهرة: دار الثقافة

العلمية، 2009

17. صوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: مطبعة

جامعة منتوري، 2001

18. عبد الله، حسن صالح، الورغي، إبراهيم. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز

المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق، 1999.

19. عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار

المصرية اللبنانية، 2001.

20. الهجرسي، سعد محمد. المكتبات وبنوك المعلومات: في معجم الخالدين وحديث

السهرة: البث العربي للمعلومات. القاهرة 1986.

21. العلي، أحمد عبدالله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات. والأنشطة.

القاهرة: الدار المصرية، 1993.

22. عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار الصفاء للنشر

والتوزيع، 2008.

23. عليان، ربحي مصطفى النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات.

عمان: دار صفاء، 2005.

24. عليوي، محمد عودة، لازم المالكي، مجبل. المكتبات النوعية: الوطنية. عمان: مؤسسة الوراق، 2006. ص 136.

25. فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة ، 2006

26. فهم، مصطفى. الإعداد المهني والأخلاقي لأخصائي المكتبات العامة والمدرسية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2006.

27. قموح، نجية، الزاجي، سمية، بوخالفة، خديجة؛ أحمد العربي. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. [دم]: [د. ن] ، 2013.

الكتب باللغة الأجنبية:

28. Bisbrouck , Marie – fronjoise– la veile : construire– equipe : moniteur, 1984.

المجلات:

29. سعد، بشاينة. الملاحظة والمقابلة في البحث السوسولوجي. مجلة العلوم الإنسانية، 1999. ع 11.

30. خيفان صادق، عبد الرزاق، زبون، بشرى فاضل. أهمية المكتبات الرقمية في تنمية ثقافة المستفيدين في مجال المعلومات والمكتبات، مجلة علوم المستنصرية، المجلد 18. ع، 2007.

المؤتمرات والندوات:

31. بوعافية، السعيد، بوشارب، الزهر بولوداني. المستفيدون وخدمات المعلومات عن بعد. من كتاب الشراكة بين المكتبيين والأرشيفيين: وقائع المؤتمر 17الاتحاد العربي للمكتبات. والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع الأرشيف الوطني الجزائري. [د. م]: الدار المصرية اللبنانية، 2007

المذكرات:

32. بطوش، كمال. سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية. رسالة دكتوراه في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2003.

33. بوشارب، عبد الرحيم، بقرار، بلال. الخدمات في المكتبات الجامعية بين النظم الآلية والتقليدية: مكتبة مدارس الدكتوراه بجامعة سطيف نموذجا رسالة ماجستير: قسنطينة، 2011.

34. بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. أطروحة دكتوراه. جامعة وهران: كلية علوم إنسانية وإسلامية: قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2006. ص 132.

35. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. دكتوراه علوم. قسنطينة. جامعة منتوري قسنطينة: [د. ت].

36. عموري، زهية. احتياجات المستفيدين على المعلومات. ليسانس علم المكتبات. قسنطينة، 2008. ص 22. سعاد، جغاطي. مراكز المعلومات في الجزائر: قسنطينة: شهادة ماستر. جامعة منتوري. قسنطينة: معهد علم المكتبات. 2008.

37. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. دكتوراه علوم. قسنطينة. جامعة منتوري قسنطينة: [د.ت]. ص 34.10.

الويبوغرافيا:

38. منتديات اليسر للمكتبات وتقنيات المعلومات. المكتبات العامة. [على الخط]. متاح

<http://file/users/>

39. النزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظرية العلمية وتحديات الواقع [على الخط]، مذكرة ماجستير- قسنطينة: جامعة قسنطينة، 2005 - 2006، ص 35. متاح على الرابط [http:// www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com) (تم الاطلاع: 2مارس 2018).

40. النسر، عبد الفضيل. الخدمات التعاونية بين المكتبات الجامعية. أعمال المؤتمر الأول تحت شعار " المكتبات السودانية وتحديات القرن الحادي والعشرين". قاعة المنعقدة يومي

17- 18 أكتوبر 1998. الخرطوم. [متاح على الخط]. <http://puka.com>.

Woikoto.al. nz/lgi_ bin/ Sali/ library/ تم اطلاع يوم 2018/02/01.

41. غزال، عادل. تكوين المستخدمين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجا. [على الخط] متاح على الرابط: <https://adelghezz.com>.

Wordpress.com تاريخ التصفح 07/04/2018.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

شعبة: علم المكتبات

والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

في إطار التحضير لرسالة مكملة لشهادة الماستر في علم المعلومات الحديثة والتوثيق
حيث نرفق هذا الاستبيان لتغطية الجانب التطبيقي للبحث بعنوان:

الاحتياجات الوثائقية لدى المستخدمين في المكتبة العمومية

دراسة ميدانية بمكتبة مولاي بلحميسي مستغانم أنموذجا

تحت إشراف:

أ. محمدي نادية

من إعداد الطالب:

براهمي محمد

با أحمد منصور

نرجو من حضرتكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة وذلك بالإجابة على أسئلة استمارة
الاستبيان المقدمة بين أيديكم وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة، نحيطكم علما
أن هذه المعلومات تستعمل لغرض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2018/2017.

ملحق: 01.

المحور الأول: معلومات شخصية حول المستفيد.

1. الجنس: ذكر أنثى

2. المستوى: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي محو الأمية

المحور الثاني: المستفيد والتردد على المكتبة.

1. هل تردد على المكتبة العمومية؟

دائماً نادراً أحياناً

*إذا كانت الإجابة بدائماً فما هو غرضك من استعمال المكتبة؟

المطالعة لقاء الزملاء التحضير للامتحانات انجاز البحوث
مذكرات التخرج

2. ما هي اللغة التي تفضل استعمالها؟

عربية فرنسية انجليزية لغة أخرى

3. هل ترى أن مدة الإعارة المقدرة بـ (15 يوم) كافية؟

نعم لا

4. هل ترى أن رصيد المكتبة يتوافق مع المناهج الدراسية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ "لا" فإلى ما يعود ذلك؟

قدم الرصيد عدم تنوع محتوى الرصيد

5. ما هي الوثائق التي تستعملها بكثرة؟

دوريات قواميس وموسوعات أطروحات الكتب أخرى

6. هل ترى أن العناوين الموجودة بالمكتبة العمومية تلبى احتياجاتكم الوثائقية كما ونوعاً؟

نعم لا

*إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فهل المكتبة تلبى احتياجاتكم؟

كلياً نسبياً

المحور الثالث: المستفيد واحتياجاته من المكتبة.

1. كيف يتم بحثك عن الوثائق؟

البحث اليدوي استعمال الفهرس الآلي توجيه المكتبي

2. هل تجد صعوبات في البحث عن الوثيقة؟

نعم لا

*إذا كانت إجابتك بنعم فعلي أي مستوى؟

البحث اليدوي البحث الآلي توجيه المكتبي

3. هل المكتبة العمومية تلبى احتياجاتك الوثائقية؟

كلياً جزئياً نادراً

المحور الرابع: آراء واقتراحات

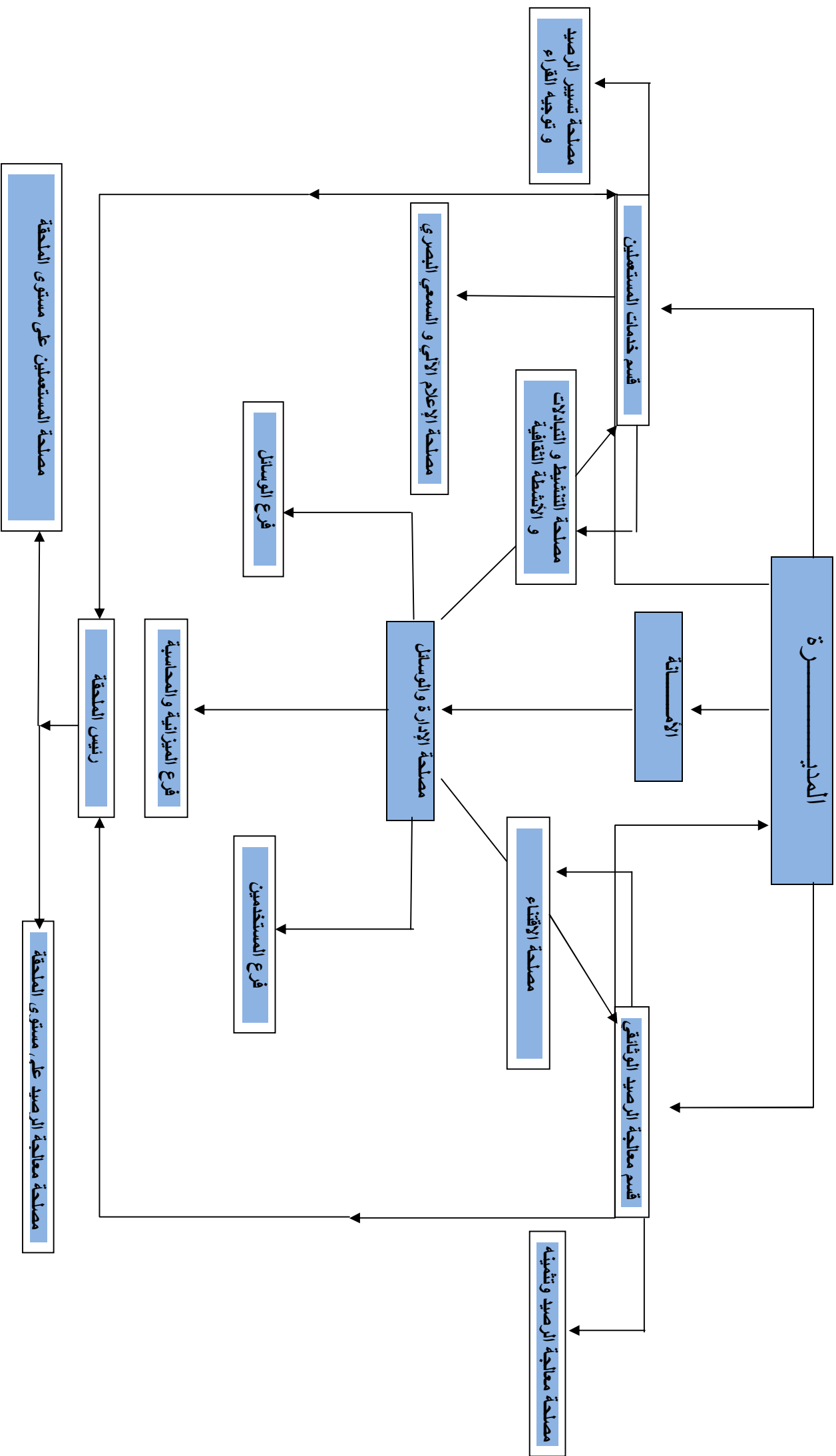
1. هل يجب إدخال تغييرات على مستوى المكتبة؟

نعم لا

2. ما هي اقتراحاتك للسير الحسن للخدمات المكتبية؟.....

.....

ملحق: 02 الهيكل التنظيمي الداخلي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وملحقاتها.





صورة لواجهة المكتبة -مستفانم -

ملخص الدراسة:

تعالج الدراسة موضوع المكتبات العمومية ومدى تلبية احتياجات وثائية للمستخدمين، حيث قمنا بتسليط الضوء على مكتبة مولاي بلحميسي مستغانم.

ولقد تطرقت الدراسة للموضوع من حيث ماهية المكتبات العمومية وأنواعها وأهميتها وخدماتها وأهم أقسامها كما تناولت الدراسة احتياجات المستخدمين من المكتبات، كما تناولت الدراسة احتياجات المستخدمين من المكتبات العمومية من حيث الماهية والمفهوم والأنواع وكيفية التعرف على المكتبة وعوائق تلبية احتياجاتهم ودور التكنولوجيا في خدمة المستخدم.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات العمومية - احتياجات المستخدمين - المستخدمون.

Le résumé :

Ces étude traite le terme des bibliothèque publics et la mesure dans la quelle elle sont atteints pour les besoins documentaires pour les bénéficiaire.

Ou nous avant misent évidence une bibliothèque de Moulay belhamissy Mostaganem

L'étude fit une analyse pour le terme quelle est la bibliothèque public, ses genres ses services, et ses importance avec le nécessairement de classements, ensuite l'étude traite les exigences chez les bénéficiaires par la compréhension fait sa rôle pour atteint la service de bénéficiaire.

Les mots clés:

La bibliothèque public _ les exigences des bénéficiaires_ les bénéficiaires.