

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة: علم المكتبات والمعلومات

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص نظم

المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق الموسومة بـ:

تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة

المركزية لجامعة المسيلة "محمد بوضياف" - نموذج -

عبد القادر الأندلسي
إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبين:

• قادة حوسين

• مداد أحمد

إشراف الأستاذ:

أ. الديقش أحمد

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة مستغانم	د. عبد الله الثاني محمد نذير
مناقشا	جامعة مستغانم	أ. بن حجوبة حميد
مشرفا ومقررا	جامعة الأغواط	أ. الديقش أحمد

السنة الجامعية: 2016 / 2017.

الإهداء

إلى من قال فيهما الله عز وجل " وقضى ربك
ألتعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "
الآية (23) سورة الإسراء .

إلى نبع الحنان وقرّة العين التي سهرت
الليالي وقاسمت حياتي حلوها ومرها
إلى ذات القلب الحنون **أمي العزيزة**
والغالية أطال الله في عمرها .

إلى رمز العطاء والصفاء الذي أمدني
بكل شيء ولم ينتظر مني أي شيء رمز
الأبوة **أبي العزيز** أطال الله في عمره .
إلى جدي وجدتي رحمة الله عليهما .

إلى إخوتي وأختي حفظها الله .
ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر
والكثير من الاحترام إلى أصدقائي
وزملائي .

إلى كل طلبة شعبة علم المكتبات
والمعلومات بجامعة مستغانم .

قادة حوسين

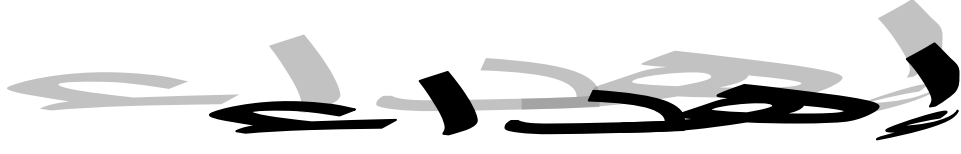
الشكر

قال الرسول صلى الله عليه وسلم : " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

- يا ربنا لك الحمد قبل الرضا و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا، نحمد الله عز وجل الذي أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع **قال تعالى** (وان شكرتم لأزيدنكم ...)

- نتقدم بجزيل الشكر و الامتنان الكبير و أسمى عبارات التقدير و الاحترام لأستاذنا الفاضل - **الديقش أحمد** - عرفناه بجهوده المتواصلة ، نصحا ، توجيهها ، و تعقيبا و الذي لم يبخل علينا بنصائحه و توجيهاته القيمة فجزاه الله خيرا و ابقاه ذخرا لطلاب المعرفة .

- كما نتقدم بجزيل الشكر إلى :
- أمين المكتبة - **حريزي عمر** - الذي استقبلنا و أتاح لنا الفرصة لإتمام بحثنا هذا .
 - كل من علمنا حرفا ، و وهبنا علما ، و زرع فينا روح الطموح ، و النجاح مرحلة بمرحلة .
 - كل من ساهم في انجاز هذا البحث من قريب أو بعيد و لو بكلمة طيبة .



إلى والدي حفظهما الله لي

إلى كل أفراد عائلتي

إلى كافة الأهل و الأقارب

إلى كل الأصدقاء و الزملاء

إلى طلبة علم المكتبات بجامعة مستغانم، سيدي

بلعباس، مسيلة.

مداد احمد

قائمة المحتويات

الإهداء.

كلمة الشكر.

قائمة المحتويات

قائمة المختصرات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

18..... مقدمة

الفصل التمهيدي: إجراءات الدراسة

1- أساسيات موضوع الدراسة.....21

1-1: الدراسات السابقة.....21

1-2: إشكالية الدراسة.....23

1-3: تساؤلات الدراسة.....24

1-4: فرضيات الدراسة.....24

1-5: موضوع الدراسة.....24

1-6: أسباب اختيار الموضوع.....24

1-7: أهداف الدراسة.....25

1-8: أهمية الدراسة.....26

1-9: إجراءات الدراسة الميدانية.....27

قائمة المحتويات

- 27.....1-9-1: منهج الدراسة.
- 27.....2-9-1: أدوات جمع البيانات.
- 27.....1-2-9-1: المقابلة.
- 28.....2-2-9-1: الملاحظة.
- 28.....3-2-9-1: الاستبيان.
- 29.....10-1: حدود الدراسة الميدانية.
- 29.....1-10-1: الحدود الأكاديمية.
- 30.....2-10-1: الحدود الموضوعية.
- 30.....3-10-1: الحدود البشرية.
- 30.....4-10-1: الحدود الزمانية.
- 31.....11-1: ضبط المصطلحات والمفاهيم.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية وتحديات العصر الرقمي.

- 33.....تمهيد.
- 34.....1-2: تعريف المكتبة الجامعية.
- 36.....2-2: ظهور المكتبات الجامعية وتطورها التاريخي.
- 40.....3-2: وظائف المكتبة الجامعية.
- 41.....4-2: أهداف المكتبة الجامعية.
- 42.....5-2: أهمية المكتبة الجامعية.

قائمة المحتويات

- 42.....6-2: أنواع المكتبات الجامعية.
- 44.....7-2: متطلبات نظام المكتبة الجامعية.
- 45.....8-2: استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.
- 46.....1-8-2: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.
- 46.....2-8-2: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المكتبيين.
- 47.....9-2: تحديات المكتبات الجامعية في ظل العصر الرقمي.
- 49.....خلاصة الفصل الأول.

الفصل الثاني: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

- 51.....تمهيد.
- 51.....1-3: تعريف الخدمة:
- 52.....2-3: تعريف المعلومات.
- 53.....3-3: تعريف خدمات المعلومات.
- 54.....4-3: أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.
- 55.....5-3: متطلبات خدمات المعلومات.
- 60.....6-3: العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات.
- 61.....7-3: أنواع خدمات المكتبات والمعلومات.
- 61.....1-7-3: خدمات المعلومات غير المباشرة.
- 61.....1-1-7-3: التزويد.

قائمة المحتويات

- 62.....:2-1-7-3 خدمة الفهرسة.
- 63.....:3-1-7-3 التصنيف.
- 64.....:4-1-7-3 التشفير.
- 65.....:5-1-7-3 الاستخلاص.
- 66.....:6-1-7-3 صيانة المجموعات.
- 66.....:7-1-7-3 التجليد والترميم.
- 67.....:8-3 الخدمات الموجهة للمستخدمين (المباشرة).
- 67.....:1-8-3 أنواع الإعارة.
- 68.....:2-8-3 الخدمة الببليوغرافية.
- 69.....:3-8-3 الخدمة المرجعية.
- 69.....:4-8-3 خدمات المراجع الإلكترونية.
- 69.....:5-8-3 الخدمات الإعلامية.
- 70.....:6-8-3 خدمة الإحاطة الجارية.
- 70.....:7-8-3 خدمة البث الانتقائي للمعلومات.
- 71.....:8-8-3 تدريب المستخدمين.
- 71.....:9-8-3 خدمة الترجمة.
- 72.....:10-8-3 خدمة الإنترنت.
- 72.....:11-8-3 خدمة البحث بالاتصال المباشر.

قائمة المحتويات

73.....	12-8-3: خدمة التصوير والاستنساخ
74.....	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: التقييم في المكتبات الجامعية.	
76	تمهيد
77.....	1-4: تعريف التقييم
77.....	2-4: مفهوم تقييم الأداء
79.....	3-4: أسس التقييم
81.....	4-4: أهمية التقييم
82.....	5-4: أهداف التقييم
83.....	6-4: مراحل التقييم
84.....	7-4: مستويات التقييم
84.....	1-7-4: تقييم الفعالية
85.....	2-7-4: تقييم فاعلية التكلفة
85.....	3-7-4: تقويم العائد - عائد التكلفة
86.....	8-4: صعوبات وعوائق التقييم في المكتبات الجامعية
88.....	ملخص الفصل

قائمة المحتويات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية.

تمهيد.....	90
5- التعريف بمكان الدراسة.....	91
5-1: المكتبة المركزية بجامعة "محمد بوضياف" مسيلة.....	91
5-2: مهام المكتبة المركزية.....	94
5-3: الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية.....	95
5-4: إمكانيات المكتبة.....	96
5-5: الرصيد الوثائقي.....	99
5-6: مصالح المكتبة.....	99
5-7: نتائج الدراسة الميدانية.....	103
5-7-1: تحليل نتائج الاستبيان.....	103
5-7-2: النتائج العامة للدراسة.....	130
5-7-3: النتائج على ضوء الفرضيات.....	131
خاتمة.	
البibliوغرافية	
الملاحق	
الملخص باللغة العربية.....	152
الملخص باللغة الفرنسية.....	153

قائمة المختصرات

دون تاريخ	د.م
دون ناشر	د.ن
دون تاريخ	د.ت
مجلد	مج
عدد	ع
صفحة	ص
طبعة	ط
CD_ROM	Compact Disc_ Read Only Memory
SNDL	Système National de Documentation en Ligne
LMD	Licence Master Doctorat

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
الجدول رقم 1	فئات وعدد رواد المكتبة	93
الجدول رقم 2	مصالح المكتبة	93
الجدول رقم 3	عدد الموظفين بالمكتبة	96
الجدول رقم 4	توزيع العمال حسب الرتبة الوظيفية	97
الجدول رقم 5	الإمكانات المادية للمكتبة	98
الجدول رقم 6	يمثل الرصيد الوثائقي للمكتبة	99
الجدول رقم 7	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	103
الجدول رقم 8	مستويات أفراد العينة	104
الجدول رقم 9	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	105
الجدول رقم 10	أغراض تردد المستفيدين على المكتبة	106
الجدول رقم 11	خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستفيد	107
الجدول رقم 12	أدوات البحث المستخدمة في المكتبة	109
الجدول رقم 13	مدى مناسبة نظام تصنيف المجموعات المكتبية للمستفيد	110
الجدول رقم 14	مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة	111
الجدول رقم 15	نوع الإعارة المستخدمة	112

قائمة الجداول

113	كيفية تقديم الخدمة المرجعية من طرف المكتبة	الجدول رقم 16
114	عرض المكتبة للمقتنيات الجديدة	الجدول رقم 17
115	كيفية استخدام المستفيد للإنترنت	الجدول رقم 18
116	رضى المستفيد عن خدمات المعلومات المقدمة	الجدول رقم 19
117	تقييم مستوى أداء وكفاءة العاملين	الجدول رقم 20
118	تعامل موظفي المكتبة مع المستفيد	الجدول رقم 21
119	ملائمة برمجية البحث الآلي في المكتبة للمستفيد	الجدول رقم 22
120	ملائمة برمجية البحث الآلي في المكتبة للمستفيد	الجدول رقم 23
121	تغطية الرصيد لاحتياجات المستفيد	الجدول رقم 24
122	رأي المستفيد في مناسبة النظام الداخلي للمكتبة	الجدول رقم 25
123	مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي	الجدول رقم 26
124	العوائق التي يعاني منها النظام	الجدول رقم 27
125	مدى كفاية مدة الإعارة بالنسبة للمستفيدين	الجدول رقم 28

قائمة الجداول

126	مدى كفاية عدد العاملين بالمكتبة لتقديم الخدمات	الجدول رقم 29
127	جودة خدمات المعلومات المقدمة	الجدول رقم 30
128	تدوين احتياجات المستفيد في سجل الاقتراح الخاص بالمكتبة	الجدول رقم 31

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
95	الهيكل التنظيمي للمكتبة	الشكل رقم 1
103	نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم 2
104	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى	الشكل رقم 3
105	دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب التخصص	الشكل رقم 4
107	دائرة نسبية تمثل أسباب استخدام المكتبة	الشكل رقم 5
109	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخدمات المقدمة	الشكل رقم 6
110	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب أدوات البحث المستخدمة	الشكل رقم 7
111	دائرة نسبية تمثل رأي المستفيد في مناسبة نظام التصنيف	الشكل رقم 8
112	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المصادر التي توفرها المكتبة	الشكل رقم 9
113	دائرة نسبية تمثل أنواع الإعارة المستخدمة في الحصول على مصادر المعلومات	الشكل رقم 10
114	دائرة نسبية تمثل نوع الخدمة المرجعية المقدمة للمستخدمين	الشكل رقم 11

قائمة الأشكال

115	دائرة نسبية تمثل عرض المكتبة للمقتنيات الجديدة	الشكل رقم 12
116	دائرة نسبية تمثل كيفية استخدام الإنترنت حسب أفراد العينة	الشكل رقم 13
117	نسبية توضح رضى المستفيد على خدمات المعلومات المقدمة	الشكل رقم 14
118	دائرة نسبية توضح تقييم المستفيدين لمستوى أداء وكفاءة العاملين	الشكل رقم 15
119	دائرة نسبية توضح تعامل موظفي المكتبة مع المستفيد	الشكل رقم 16
120	دائرة نسبية تبين ملائمة برمجية البحث في المكتبة للمستفيد	الشكل رقم 17
122	دائرة نسبية توضح تغطية الرصيد الوثائقي لاحتياجات المستفيد	الشكل رقم 18
122	دائرة نسبية تمثل رأي المستفيد في مناسبة النظام الداخلي للمكتبة	الشكل رقم 19
123	دائرة نسبية تمثل مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي	الشكل رقم 20
124	دائرة نسبية توضح عوائق النظام الداخلي للمكتبة	الشكل رقم 21

قائمة الأشكال

125	دائرة نسبية تبين مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية للمستخدم	الشكل رقم 22
126	دائرة نسبية لمدى كفاية عدد العاملين بالمكتبة لتقديم الخدمات	الشكل رقم 23
127	دائرة نسبية توضح مدى جودة الخدمات بالنسبة للمستخدم	الشكل رقم 24
128	دائرة نسبية تمثل تدوين المستفيد لاحتياجاته في سجل الاقتراح	الشكل رقم 25

مقدمة:

تعتبر المكتبات مرفق مهم إذ أنها تتيح للفرد الرجوع إليها لتلبية حاجاته من المعلومات في مختلف المجالات بحيث أصبحت شريان المجتمع تمدّه بآخر ما تنتجه العقول، والمكتبة الجامعية كنوع مهم من أنواع المكتبات تعد عنصر جوهري وأساسي في السياسة والثقافة والعلوم في الجامعة إذ تحتل موقع القلب منها، وما لاشك فيه أن تكنولوجيا المعلومات قد أثرت في تطوير أساليب تقديم الخدمات وأدوات التخزين والاسترجاع العالية، السرعة والسعة مع إمكانية الوصول إلى المعلومات المطلوبة، فهي من جهة تساهم في تحسين الخدمة وتسريعها، وتخفيف الأعباء على المكتبة من جهة أخرى، وتعد خدمات المعلومات بمختلف أنواعها من الوظائف الأساسية التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات و علاقتها بها لتصل تلك الوظائف بمنظومة المعلومات في المكتبات إلى غايتها و هدفها النهائي بتقديم هذه الخدمات و هي غاية قد لا تكون واضحة للكثيرين بل و حتى بالنسبة لبعض المنتسبين لهذه المهنة ممن اختلط عليهم الأمر بين الغاية و الوسيلة، وبهذا يطمح كل العاملين بالمكتبات على اختلاف مواقعهم إلى تقديم أرقى خدمات المعلومات بأفضل مستوياتها و تنويعها للمستفيدين لان هذه الأخيرة هي الغاية و الهدف الذي من اجله تنشأ المكتبات و مراكز المعلومات، وهو بلا شك نتاج لتوافر و تفاعل مزيج ضروري و متوازن من العوامل و المقومات الأساسية لتقديم الخدمات المنشودة ، لتكون في مستوى متطلبات و تطلعات مستفيديها من أساتذة و باحثين و طلبة، فأى نظام معلوماتي يتكون من مجموعة من العناصر التي ترتبط فيما بينها من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية، و من أجل الوصول إلى معرفة مدى نجاح المكتبة في تسييرها لابد من استعمال وسيلة جد مهمة والتي هي الدراسة التقييمية، حيث تعتبر عملية التقييم لخدمات المعلومات من أهم الوسائل التي تعمل على تحديد المعوقات التي تعترض سبيل المكتبات الجامعية في القيام بدورها من النجاح وتعمل في نفس الوقت على القضاء على تلك المعوقات كما تساهم هذه العملية بدور فعال في تنمية وتحسين أساليب تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين الفعليين أو المحتملين وتطويرها كما وكيفا.

و لكي نقيس مدى نجاعة و فعالية خدمات هذه المكتبة لابد لنا من الاستعانة بالدراسات التحليلية و هذا ما حاولنا القيام به من خلال موضوع دراستنا الذي يندرج تحت عنوان " تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية بجامعة- محمد بوضياف- مسيلة نموذجاً "، حيث شملت الدراسة أربع فصول:

الفصل الأول: تحت عنوان المكتبات الجامعية وتحديات العصر الرقمي، تناولنا فيه كل من ماهية المكتبات الجامعية من حيث المفهوم والنشأة وكذا الوظائف والأهداف، وأهميتها ومتطلبات نظامها بالإضافة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات والمكتبيين، وصولاً إلى أهم التحديات التي تواجهها في ظل العصر الرقمي.

الفصل الثاني: تحت عنوان خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، تطرقنا فيه إلى مفهوم الخدمة والمعلومة وخدمات المعلومات، أنواعها، أهميتها، متطلبات تقديمها والعوامل المؤثرة فيها.

الفصل الثالث: تحت عنوان التقييم في المكتبات الجامعية الذي تطرقنا فيه إلى مفهوم التقييم، أهميته، أهدافه وأسس ومراحله بالإضافة إلى مستوياته والعوائق والصعوبات التي تواجه تطبيقه في المكتبات الجامعية.

الفصل الرابع: يعكس الجانب الميداني للدراسة تقييم خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة محمد "بوضياف" بمسيلة، حيث تطرقنا فيه إلى تحليل بيانات أدوات جمع البيانات، ومن ثم الخروج بنتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء الفرضيات.

1: أساسيات موضوع الدراسة:

تعالج هذه الدراسة تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية مع إبراز أهم الأسباب المؤدية إلى ذلك، والتطرق إلى أهم المشاكل التي تواجه تجسيد هذا الأخير، وكحل لتجسيد مفهوم تقييم الخدمات بالمكتبة الجامعية يستوجب توظيف متطلبات لذلك.

1-1: الدراسات السابقة:**• الرسائل الجامعية :**

➤ احمد إبراهيمي. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة أحمد عروة، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية . رسالة ماجستير في علم المكتبات، قسنطينة، 2006.

تهدف هذه الدراسة إلى إدراك أثر تقييم الموارد البشرية على نجاح تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية حيث انطلق الباحث من الإشكالية التالية:

هل لتقييم الموارد البشرية تأثير على نجاح تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ؟

حاول الإجابة عن الإشكالية المطروحة فرضية أساسية و هي:

إن لتقييم الموارد البشرية تأثير على نجاح تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وقد تشكلت العينة من عينة ممثلة للموارد البشرية العاملة بمكتبة أحمد عروة والأخرى من المجتمع الأصلي للمستفيدين من خدمات المكتبة ثم الاستعانة باستبيان موجه إلى العاملين وآخر للمستفيدين.

توصلت الدراسة إلى نتيجة نهائية تحكمها معادلتين هما:

المعادلة الأولى:

إن اهتمام المكتبة بإدارة وتقييم مواردها البشرية يحقق لها رضا المستفيدين عن نوعية خدمات المعلومات وعن كفاءة العاملين وبالتالي الرضا عن تسويق خدمات المعلومات.

المعادلة الثانية:

➤ بينت أن تقييم الموارد البشرية يساهم في تحقيق كفاءتها وكفاءة الموارد البشرية بدور يساهم في انجاز تسويق خدمات المعلومات.

➤ نادية، بن عطية. تقييم فعالية وسائل البحث في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة حالة لجامعة منتوري، رسالة ماجستير في علم المكتبات، قسنطينة، 2001.

تهدف الدراسة إلى تسهيل التعرف والاسترجاع البيانات ، وكذلك تقييم المعلومات المتوفرة داخل المكتبة الجامعية عن طريق وسائل البحث .

بنت الباحثة دراستها على إشكالية مهمة لهذا الموضوع وهي :

ما مدى ملائمة وسائل البحث لاحتياجات المستفيدين في مكتباتنا؟

حاولت الإجابة عن الإشكالية المطروحة في الفرضية التالية:

حالة وسائل البحث الرديئة في المكتبة الجامعية تنقص من فاعلية المكتبة .

اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وقد تشكلت العينة من فئة الأساتذة لجامعة

منتوري باستخدام أداتين رئيسيتين تتمثل في كل من المقابلة والاستبيان .

توصلت الدراسة إلى نتيجة نهائية تتمثل في عدم فعالية وسائل البحث المتوفرة في

المكتبة المركزية وعليه فإن نقص فعالية إحدى الخدمات التي تقدمها المكتبة

لمستفيديها ينقص من فعالية المكتبة ككل .

• الدوريات:

قام الدكتور محمد عبد الفتاح العشموي أستاذ المحاسبة بكلية التجارة .جامعة المنوفية

مصر بدراسة موضوع قياس وتقييم أداء مراكز المعلومات ، مدخل تحليلي . مجلة

الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، 2007، العدد 27.

- تعرض هذه الدراسة البحثية عملية قياس وتقييم أداء مراكز المعلومات بمنظمات الأعمال وذلك من حيث طبيعتها بصفة عامة وأيضا من حيث مقوماتها وأساليبها الموضوعية فضلا عن أهم المؤشرات لحكم على كفاءة أداء هذه المراكز
- احمد محمد أمان منسق فروع بمكتبة مبارك العامة تناول دراسة قياس الأداء بمكتبة مبارك العامة. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات، 2003، عدد 20.

تهدف هذه الدراسة إلى عرض نموذج قياس الأداء بالمكتبة الذي يشمل على عناصر القياس معظم الإجراءات الفنية والخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبة لجمهور المستفيدين .

1-2: إشكالية الدراسة:

إن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المكتبات الأخرى باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي و لقد أصبحت احد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسات التابعة لها ، والاعتراف بها يتوقف على نجاح العملية التعليمية أو فشلها وعلى مدى توفيق الجامعة في مكتبة متطورة منظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من محتوياتها، كما يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها وفاعليتها في توفير خدمات معلومات رفيعة المستوى تلبي احتياجات المستفيدين، وعلى هذا الأساس تقدم خدماتها للباحثين والدارسين ، وهم خلاصة المجتمع والعقل المفكر للأمة . كما تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة ، إلا أن هناك عقبات تواجهها في تقديم خدماتها المنشودة بالمستوى المطلوب، فغياب المختصين المؤهلين في المكتبات الجامعية من أهم التحديات التي تواجهها، بالإضافة إلى عدة تحديات أخرى تجعل المكتبة الجامعية تفكر في إيجاد حلول تمكنها من السير على رواق التكنولوجيا الحديثة، لذا بات من الضروري أن تقوم كل مكتبة جامعية باعتماد الطريقة العلمية لتقييم واقعها ومواردها وخدماتها وأنشطتها المختلفة في ضوء علم الإدارة الحديثة لتكون على بينة واضحة من وضعها الراهن وتشخيص مستوى الخدمة التي تقدمها وتقيس مدى

التطور الحاصل في إمكانياتها على أسس علمية وفق المعايير والمقاييس العالمية ، ومن هذا المنطلق يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما مدى نجاعة عملية تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية ؟

3-1: تساؤلات الدراسة:

يندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية؟
- ما هي أنواع وأشكال خدمات المعلومات المقدمة؟
- كيف يتم تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة من وجهة نظر المستخدمين؟
- ما هي آليات تقييم وتقييم الخدمة المكتبية بالمكتبة المركزية؟

4-1: فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: تقدم المكتبة المركزية باقية من خدمات المعلومات المتنوعة، تدخل كلها ضمن الاحتياجات الرئيسية للمستخدمين.

الفرضية الثانية: إرضاء المستخدم يتوقف على مدى الاهتمام بعملية تقييم خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية.

5-1: موضوع الدراسة:

تتناول هذه الدراسة موضوع تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة "محمد بوضياف" بمسيلة.

6-1: أسباب اختيار الموضوع :

أن اختيار الموضوع من طرف الباحث يكون بإثارة انتباهه، و الرغبة في تفسيره و دراسة ظاهرة من الظواهر ، و يكون ذلك بالتساؤل و محاولة الإجابة عن هذه التساؤلات عن طريق

البحث العلمي الذي يساعده على تحديد ذلك و اقتراح الحلول ومن هنا فان اختيارنا للموضوع يعود إلى الأسباب التالية :

- قلة الدراسات والبحوث في موضوع تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.
- عدم وجود دراسة مماثلة بهذه المكتبة.
- محاولة تطبيق ما تم دراسته في مشوارنا الدراسي.
- معرفة ما مدى أهمية و فعالية الخدمات الموجودة في المكتبة لأنها سبب من أسباب نجاح و استمرار هذه المكتبة، ففعالية خدمات المعلومات تقاس بتلبيتها لحاجات المستعملين.
- اختيار موضوع تقييم الخدمات المعلوماتية باعتباره الأكثر أهمية بالنسبة للمستفيدين.
- أهمية الدراسة التقييمية في أنظمة المعلومات.
- ميولات شخصية وذاتية للقيام بدراسة تقييمية للمكتبة المركزية لجامعة "محمد بوضياف" والتعرف عليها و على خصائصها باعتبارها مكتبة متطورة مسايرة للتطورات التكنولوجية .
- إفادة المكتبة بما توصلنا إليه باكتشاف نقاط ضعفها و تزويدها بجملة من الاقتراحات من أجل اتخاذ القرارات المناسبة لتطويرها وتحسين خدماتها.
- حاجة المكتبات إلى هذا النوع من الدراسات من أجل تطويرها و تحسين تسييرها.
- الرغبة في معرفة علاقة التأثير بين أداء العاملين وتحسين الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين.
- الاتجاه نحو النظريات العلمية الحديثة في إدارة وتسيير المكتبات.

1-7: أهداف الدراسة:

- فحص الوضع الراهن لخدمات المعلومات في المكتبة الجامعية.
- معرفة مدى رضا المستفيد من خدمات المكتبة الجامعية.
- معرفة مدى قدرة المكتبة في تلبية حاجيات مستعمليها.

- الاستفادة من آراء المستعملين ببلورتها على شكل إيجابيات لصالح المكتبة من أجل تحسينها و تطويرها.
- معالجة واقع خدمات المعلومات في المكتبة و مدى نجاحها في إرضاء المستفيدين.
- التقييم هو الممارسات الفعلية في المكتبات الجامعية وبالتالي فالدراسة تهدف إلى التأكيد على أنه لا بد للتقييم أن يكون إجراء عاديا تقوم به المكتبات استعدادا لتقييم شامل يقوم به الخبراء.
- دراسة العوامل المؤثرة في كفاية الخدمة المكتبية ابتداء من التعرف على مدى مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق أهداف المكتبة.
- التعرف على ما كتب في هذا الموضوع من الدراسات للاستفادة من توصياتها للنهوض بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

1-8: أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة، مما ستنمخض عنه من نتائج قد تساعد في تقديم واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بصفة عامة، ومعرفة مدى نجاح المكتبة المركزية لجامعة "محمد بوضياف" في تلبية الخدمة المكتبية بصفة خاصة، سواء ما يتعلق بتوفير مصادر المعرفة بأنواعها وتوفير والجو المناسب للإطلاع من أجل تلبية احتياجات المستفيدين الفعليين أو المحتملين في الحصول على مطالبهم بأيسر الطرق، فبقاء المكتبة الجامعية واستمرارها في ظل المعطيات التكنولوجية الحديثة يحتم عليها السعي لتوفير عاملين مؤهلين علميا وعمليا وسلوكيا لتحقيق مستوى أداء جيد يمكن من مواجهة هذه التحديات، وتكمن أهمية هذا البحث أيضا في الحاجة الملحة للمكتبات ومراكز المعلومات للتعامل مع الأنظمة الآلية الجديدة في تقديم خدماتها وتطوير إمكاناتها، وباعتبار خدمات المعلومات بصفقتها الواجهة الأساسية التي يتعامل معها المستفيدون تدل على وجود علاقة بين جودة الخدمات ورضا المستفيدين، لأن تقييم خدمات المعلومات من خلال هذه الدراسة يؤدي بالضرورة إلى التعرف على مواطن الضعف في تقديم الخدمة المعلوماتية وكيفية معالجتها.

1-9: إجراءات الدراسة الميدانية:**1-9-1: منهج الدراسة:**

ومن أجل القيام ببحث ما لا بد من اختيار المنهج المناسب له الذي يقصد به "الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن...على سير العقل و تحدد عملياته، حتى يصل إلى نتيجة معلومة " ¹

إلا أن اختلاف المواضيع يؤدي إلى اختلاف نوع المنهج الذي يجب استعماله فلكل منها خصائصه ووظائفه و نوع الموضوع الذي يستعمل فيه، وسعياً لجمع المعلومات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، وربطها بواقع الحال من خلال الدراسة الميدانية، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي سمح لنا بالحصول على البيانات والمعلومات النظرية التي تساعدنا على الوصف الشامل والدقيق لموضوع البحث، ويعد ذلك خطة لجمع البيانات الميدانية، وتحليل المعلومات، بهدف التوصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية ، فالمنهج الوصفي حسب **عمار بوحوش** هو " المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً و يعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها و درجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى" ²

1-9-2: أدوات جمع البيانات:**1-9-2-1: المقابلة :**

تعتبر المقابلة من الوسائل المهمة للحصول على البيانات، و بصفة خاصة، و منهج دراسة حالة .

¹ محي، محمد مسعد . كيفية كتابة الأبحاث و الإعداد للمحاضرات، ط 2. الإسكندرية : المكتب العربي الحديث، 2000، ص. 33

² بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمود. منهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص. 139

تعريفها: "هي لقاء يتم بين الشخص المقابل و الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجوبين وجها لوجه و يقوم الباحث أو المقابل بتسجيل الإجابات و تدوينها على الاستمارات"¹

فقد قمنا بمقابلة محافظ المكتبة و بعض رؤساء المصالح من أجل الحصول على المعلومات اللازمة التي استعملناها في دراستنا هذه.

1-2-2-9: الملاحظة:

و تتمثل في المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة بتسجيل الملاحظات عنها و الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة تلك الظاهرة من أجل الحصول على أفضل و أدق المعلومات.²

بحيث استخدمنا هذه الوسيلة من أجل المتابعة اليومية لنشاط الإعارة و مراقبة سلوك و تصرفات المستفيدين و كيفية تفاعلهم مع الموظفين من أجل الكشف عن المشاكل التي تعيق سيرورة و نجاح هذا النشاط.

1-2-9-3: الاستبيان:

و هو عبارة عن استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة، يقوم الباحث بتوزيعه و جمعه من المبحوثين بعد الإجابة عليه، أو قد يرسله بالبريد و يطلق عليه في هذه الحالة الاستبيان البريدي و من المهم إعداد استمارة الاستبيان، و صياغتها صياغة دقيقة، و تحديد شكل الأسئلة

¹ حمد حسين، الرفاعي. مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية و اقتصادية. الأردن: دار وائل للنشر، 1999، ص.203

² الشريف، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية، ط 1. الإسكندرية: مكتبة الشعاع، 1996، ص. 118

وتسلسلها بحيث تتناول جوانب البحث المختلفة و تعطي إجاباتها بيانات تكفل الكشف عن مختلف الجوانب التي حددها الباحث و عادة ما تقسم استمارة الاستبيان إلى عدة بنود يتناول كل بند منها جانبا من موضوع البحث.¹

و تتعدد أنواع الاستبيان وفق الغرض الذي تخدمه كما يلي :

أ: الاستبيان المغلق:

و هو الذي يطلب من المبحوث أن يجيب بنعم أو لا ، يسمح هذا النوع بالحصول على إجابات محددة دون تفسير أو إبداء رأي.

ب: الاستبيان المفتوح:

يتضمن أسئلة يطلب من المبحوث إبداء رأيه حولها ، ورغم صعوبة تبويب و تصنيف معلومات فهو يعطي للمبحوث فرصة لإعطاء جملة كاملة.

ج: الاستبيان المغلق المفتوح:

يتألف من أسئلة ذات إجابات محددة، و أخرى ذات إجابات مفتوحة ، و تستخدم الأسئلة ذات الإجابات المغلقة للحصول على إجابات محددة لا تقبل الجدل أو الطلب في إبداء رأي أما الثانية ذات الإجابات المفتوحة تستخدم للحصول على إجابات تحتل رأيا أو تفسيراً مبرراً.²

10-1: حدود الدراسة الميدانية:

1-10-1: الحدود الأكاديمية:

فيما يتعلق بالمجال المكاني للدراسة الحالية فيتمثل في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة "محمد بوضياف" بمسيلة.

¹ مدحت، كاظم. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2001، ص. 280

² مهدي حسن، زوليف منهجية البحث العلمي . عمان: دار الفكر، 1998، ص. 79،80

1-10-2: الحدود الموضوعية:

إن مجال الدراسة الموضوعي يتمثل في تقييم خدمات المعلومات، وأهم المتطلبات أو المؤهلات التي يستوجب على المكتبة الجامعية توفيرها لتقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات روادها، بالإضافة للتطرق إلى أهم المشاكل التي من الممكن أن تواجهه هذه العملية والتي تحول دون قيام المكتبة بوظائفها.

1-10-3: الحدود البشرية:

يشمل المجال البشري لدراستنا على عينة عشوائية والتي قدرت نسبتها بـ 10% من المجتمع الكلي للمستفيدين والمسجلين بالمكتبة المركزية لجامعة "محمد بوضياف" بمسيلة والمقدر عددهم بـ 613 منخرط من مختلف المستويات والتخصصات ، وعليه ارتئينا أن نقوم بمقابلة مع المسؤول الأول للمكتبة، لأنه على علاقة مباشرة بموضوع الدراسة.

1-10-4: الحدود الزمانية:

لقد استغرقنا في دراستنا الميدانية تقريبا شهر من بداية شهر أفريل إلى بداية شهر ماي، وذلك انطلاقا من تحديد العينة وتحكيم استمارة الاستبيان وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة واسترجاعها وتفريغ بياناتها، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع مسؤول المكتبة وذلك بتاريخ: 10 أبريل 2017.

1-11: ضبط المصطلحات والمفاهيم:

1-11-1: المكتبة الجامعية: هي تلك المكتبات التي يتم إنشائها وتمويلها وإدارتها من قبل الجامعة، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الجامعي.¹ نقصد بها في هذه الدراسة المكتبة الجامعية المركزية التي تسعى لتحقيق أهداف الجامعة ولتكملة وظائف المكتبات التابعة للكليات والمعاهد والأقسام بذات الجامعة.

1-11-2: خدمات المعلومات: ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمات بالمكتبات ومن أبرزها، تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبتث المعلومات، كما تعرف كذلك على أنها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من تقنياتها بأقل التكاليف"²

1-13-3: التقييم: عرفه الدكتور شعبان خليفة على أنه: عملية قياس أداء فرد أو جماعة أو خدمة أو نظام تقرير مدى فعالية نجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقدر، ويرتبط التقييم بفحص ودراسة الآراء الشخصية وملاحظة التغيرات الكمية والنوعية فيما يتعلق بالأغراض المقصودة وتكوين أحكام قيمة إزاء جدية الأداء لما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج.³

¹ الصرايرة، خالد عبده. الكافي: في مفاهيم علم المكتبات والمعلومات. عربي-إنجليزي. عمان: كنوز المعرفة، 2010. ص. 237

² النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2002، ص. 25

³ خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات علم المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991، ص. 176

تمهيد:

لأن المكتبة منبع من منابع المعرفة الإنسانية، ينهل منها القارئ والباحث في أي تخصص كان، بغية الاستفادة من المعلومات التي تحتويها الأوعية الفكرية الموجودة بها، و التي من بينها المكتبة الجامعية.

و تعد المكتبة الجامعية ركيزة أساسية في الجامعة لما لها من دور أساسي في تحقيق رسالتها في دفع حركة البحث العلمي و القيام بتنمية مستدامة للمجتمع من أجل هذا تسعى هذه المكتبات من خلال خدمات متنوعة توفرها تلبية لحاجيات مختلف فئات المجتمع الجامعي بتوفير مصادر المعلومات المختلفة ووضعها في متناولهم إضافة لتمكينهم من استخدامها بصفة فعالة وفي ظل التغيرات التي يشهدها العالم اليوم والمتمثل أساسا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسعى المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات المعلوماتية بالعمل على تنويع مصادر المعلومات العلمية والتقنية وكذا العمل على مواكبة التطورات من أجل تحقيق أهدافها.

2-1: تعريف المكتبة الجامعية:

لغة: هي مكتبة أو نظام مكتبات ينشأ ويدعم من طرف الجامعة لمقابلة احتياجات الطلاب.¹

إن قياس تطور الدولة مرهون بمستوى التعليم الجامعي، وهذا الأخير له صلة وثيقة ب

صلاحيات وأداء مكتباتها، وعليه الجامعة هي مزيج ثلاثي من الأساتذة والطلبة

والعنصر الفعال الذي يتمثل في المكتبة، إذ أنها: «نوع مميز من المكتبات الأكاديمية تنشئها

الجامعة وتمولها وتقوم بإدارتها لتحقيق الأهداف التي توافق أهداف الجامعة».²

المكتبة Labrary

مكتبة جامعية أو مدرسية أو عامة تختلف في احتواء موادها العلمية من كتب ودوريات

ومراجع وعلوم أخرى تتف، وتتفق في أهدافها الرامية لخدمة شريحة من الطلاب والأساتذة

والمجتمع. مبنى يحتوي على آلاف من المواد العلمية المختلفة لإثراء المجتمع بمختلف علوم

المعرفة.³

تختص المكتبات الجامعية في خدمتها لمجتمع معين من مدرسيين (أساتذة مؤقتين ،

دائمين)، إداريين ، طلبة (مستهدفين ، متوقعين) وباحثين، تهدف إلى خدمة المناهج التعليمية

للجامعة، وذلك بامتلاكها مجموعات مكتبية شاملة ومتوازنة تتميز بالحدثة، حتى تساعد الطلاب

في دراساتهم العليا والباحثين على الوصول إلى المعلومات المطبوعة، من خلال رصيدها

الوثائقي⁴، فالمكتبة هي مرفق معلوماً تابع للجامعة، أو عبارة عن وحدة إدارية تنشئها في

¹ دياب، محمد مفتاح. معجم المصطلحات العلمية: في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. مصر: الدار الدولية

للنشر والتوزيع، 1995، ص. 234.

² فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر، دار المشرق الثقافي، 2006، ص. 167

³ قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم المصطلحات والمعلومات: إنجليزي-عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد،

2000، ص. 183.

⁴ الشامي، فاطمة قدورة. المكتبات والمعلومات والتوثيق. بيروت: النهضة العربية، 2002، ص. 93.

نظامها الجامعي بغية إتاحة وتوفير مصادر المعلومات، والقيام بتنظيمها وتجهيزها لتسهيل تقديم خدماتها لمجتمع المستفيدين من المجتمع المحلي.¹

المكتبة الجامعية مؤسسة ثقافية وتثقيفية و تربوية و علمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين والمنتسبين إلى هذه الجامعة أو المعهد، بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأبحاثهم، من كتب ودوريات ومراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها تسهيلا للوصول إلى المعلومة المطلوبة.²

وفي تعرف آخر للمكتبات الجامعية يقول " ريدر Rider " المكتبة الجامعية هي مجموعة واسعة من كل أصناف الكتب والدوريات والمخطوطات التي جمعت معا، لا من أجل البحث بل لأنها أساس المعرفة البشرية المخزنة كما أنها مخازن أودعت فيها الحقائق والفرضيات.³

فالمكتبة هي مرفق معلوماتي تابع للجامعة، أو عبارة عن وحدة إدارية تنشئها في نظامه ا الجامعي بغية إتاحة وتوفير مصادر المعلومات ، والقيام بتنظيمها وتجهيزها لتسهيل تقديم خدماتها لمجتمع المستفيدين من المجتمع المحلي.⁴

ومن خلال كل هذه التعاريف يمكن استخلاص التعريف التالي: المكتبة الجامعية مؤسسة تثقيفية تتواجد بالجامعة لتساهم في إثراء المعارف لدى الطلاب، الباحثين، فهي عنصر لا بد منه، و الجامعة تتكون من مثل هو : الأستاذ، الطالب و المكتبة.

¹ السعيد، مبروك إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية: في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب، 2012، ص. 41

² عامر إبراهيم، القنديلجي. المرجع في المكتبات الجامعية. بغداد: مكتبة جامعة بغداد، 1985، ص. 155

³ بيتر، بروني، سليمان بن صالح. المكتبة في القرن الحادي والعشرين. الرياض: النشر العلمي و المطابع، 2001، ص 34

⁴ السعيد، مبروك إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية: في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب، 2012، ص. 41

2-2: ظهور المكتبات الجامعية وتطورها التاريخي:

إذا ما نظرنا إلى المكتبة على إنها المكان الذي يجمع المادة المكتوبة ويحفظها ويوفرها لمن يريد الاستفادة منها، نجد أن المكتبات قد نشأت منذ البداية في ثلاث أمكنة: القصور والمعابد ومراكز التعلم، واستمرت المكتبات مرتبطة بهذه الأماكن لقرون طويلة قبل أن تستقل في مبان مستقلة كتلك التي نعرفها اليوم.¹

وتعتبر المكتبات الجامعية التي تشمل مكتبات الجامعات والكليات والمعاهد، من أقدم أنواع المكتبات ظهوراً، لأنه ومنذ ظهرت المؤسسات الأكاديمية بأشكالها المختلفة ألحقت بها المكتبات من أجل دعم عملية التعلم والتدريس والبحث العلمي.²

2-2-1: المكتبات الجامعية في الحضارات القديمة:

بعدما اخترع السومريون الكتابة التصويرية وكتبوا بها على الرقم الطينية، هذه الأخيرة التي كانت تحفظ في المعابد أو القصور الملكية أو في معاهد التعليم والتي تمثل النواة الأولى للمكتبات الجامعية في التاريخ. وقد عثر على هذه المكتبات في العديد من المدن السومرية الكبيرة مثل أروك، نينوى، نيبور. بعدها جاء أحفادهم البابليون والذين استفادوا مما تركه لهم أسلافهم وتجاوزوهم في الإنتاج الكتابي، فأصبحت المكتبات البابلية في المراكز الثقافية البابلية كصيبار وكيش وغيرها وكانت تضم عشرات الألوف من الرقم الطينية وغدت تعبر عن المستوى الحضاري الذي وصل إليه البابليون آنذاك.³ أما في مصر بلاد الحضارة الفرعونية فقد تميزت بإنشاء مكتبة الإسكندرية التي تعد من وأهم المكتبات الجامعية، ويرجع الفضل في التخطيط لبناء هذه المكتبة **بطليموس سوتر** أول ملوك أسرة خلفاء لإسكندر في مصر بينما تولى ابنه بطليموس "فيلادلفوس" تنفيذ هذه الخطة. وقد خصت هذه المكتبة بعناية كبيرة واهتمام فائق من قبل هؤلاء الملوك بدليل ما رصدوه لها من أموال ضخمة.

¹ البخيث، محمد عدنان. المكتبة وأساليب البحث. [دم.]: منشورات آل البيت، 1997، ص. 9

² عليان، مصطفى ربحي. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز التعلم. عمان: دار صفاء، 2002، ص. 365

³ البخيث، محمد عدنان. نفس المرجع. ص. 10، 9

وقد لاحظ المؤرخون وجود شبه كبير بين مكتبة نينوى و الاسكندرية من ناحية التنظيم الداخلي وأيضا من ناحية معالجة المواد المكتبية رغم اختلاف مادة الكتابة رغم أنها فصلت بينهما أربعة قرون من الزمن.¹

2-2-2: المكتبات الجامعية في الحضارة العربية الإسلامية:

في البلاد العربية قد عرف العرب قد عرفوا هذا النوع المهم من أنواع المكتبات ي وقت مبكر منذ العصر العباسي، وكانت الجامعات تعرف في تلك الحقبة بالمدارس، كانت كل مدرسة (جامعة) تحتوي على مكتبة كبيرة كالنظامية التي أنشأها نظام الملك في القرن الخامس الهجري والصلاحية لمنشئها صلاح الدين الأيوبي في القدس، والظاهرية التي بناها الظاهر بيبرس في دمشق،² إضافة إلى المدرسة المستنصرية التي بناها المستنصر العباسي لتكون جامعة تحمل اسمه وزودها بخزانة كتب عظيمة.³

2-2-3: المكتبات الجامعية في أوروبا:

ظهرت الجامعات في البلاد الأوروبية في القرن الثالث عشر، فتقلص دور المعابد والأديرة الدينية في عملية التعليم وإنتاج الكتب، رغم أن البذور الأولى للجامعات كانت دينية تمتد من الكنيسة، ذلك لأن أول مكتبة لجامعة أكسفورد قد أقيمت في كنيسة الجامعة. وهكذا ظل التعليم مرتبطا بالكنيسة، لكن مع مجيء القرن الخامس عشر بدأت حركة إحياء الثقافة القديمة، وشيئا فشيئا أخذت الدولة تحل محل الكنيسة كمصدر للسلطة و كمسؤولة عن الثقافة، وأخذت بذلك المكتبات هي الأخرى تنفصل شيئا فشيئا عن الكنائس ويتحول ولاؤها من الكنيسة إلى الدولة.⁴

¹ العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة، المجالات، الوظائف، المصطلحات. القاهرة: دار

الكتاب الحديث، 2005، ص. 29، 31

² البيخيت، محمد عدنان. مرجع سابق. ص. 28

³ الشافعي، حامد دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب، 1994، ص. 33

⁴ قبسي، محمد. علم التوثيق والتقنية الحديثة. بيروت: دار الآفاق الجديدة، ط. 2، 1991، ص. 181

أما في الجزائر فتعتبر المكتبات الجامعية في الجزائر حديثة حيث تأسست أول مكتبة جامعية مع تأسيس أول جامعة، وهي جامعة الجزائر التي تم تأسيسها بموجب القانون الصادر في : 20 نوفمبر 1897 وفي نفس السنة انطلقت الأشغال لبناء المكتبة المذكورة التي فتحت أبوابها سنة 1898. علما أن تأسيس هذه الجامعة ومكتبتها كان يهدف إلى خدمة المصالح الاستعمارية الفرنسية وليس بهدف خدمة الجزائر، وما يؤكد ذلك عدد الطلبة من الفرنسيين واليهود الذي بلغ في الخمسينيات 450 طالبا، بينما لم يتجاوز عدد الطلبة الجزائريين 200 طالب.¹ والجدير بالذكر أن المكتبة تعرضت لحريق خططت له ونفذته المنظمة الفرنسية (OAS) وذلك في 07 جوان 1962 حيث تم إتلاف أكثر من 100000 مجلد. وفي ديسمبر من نفس السنة تم تشكيل لجنة دولية من أجل ترميمها، حيث أعيد فتحها بعد 6 سنوات من الأشغال وكان ذلك في: 12 أبريل 1968. مع العلم أن جامعة الجزائر هي الجامعة الوحيدة التي تم تأسيسها خلال الفترة الاستعمارية.

أما الجامعات الأخرى فلقد تأسست بعد الاستقلال منها جامعة السانية بوهران والتي تأسست بموجب الأمر 67-278- الصادر في 20 نوفمبر 1967 التي كانت عبارة عن مركز وتحولت إلى جامعة بموجب المرسوم الصادر بتاريخ: 15 ديسمبر 1975، ونفس الأمر بالنسبة لجامعة قسنطينة التي كانت عبارة عن مركز الذي تحول بدوره إلى جامعة بموجب الأمر 54-69- الصادر في: 17 جوان 1969.²

وقد عرف عقد السبعينات إنشاء عدد من الجامعات التي لا تقل شأنًا عن سابقتها وهي:

- جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا - تأسست بموجب الأمر 59-74 الصادر في أبريل 1974.³

¹ جامعة الجزائر. زيارة يوم 24-04-2017. متاح على الإنترنت على

<http://souls-kingdom.com/vb/forumdisplay.php?f=204>.

² المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 17-06-1969 رقم 54-69 من الجريدة الرسمية الجزائرية.

³ المرسوم القانوني الصادر في أبريل 1974. رقم 59-74

- جامعة وهران للعلوم والتكنولوجيا - تأسست بموجب الأمر رقم 27-75 الصادر في : 29 أبريل 1975.¹

- جامعة عنابة تأسست في السنة الجامعية: 1975-1976 وغيرها من الجامعات التي توالت بعد سنوات.

- جامعة باتنة وقد تم تأسيسها في سبتمبر 1977 كمركز جامعي حيث تحولت في سنة 1985 إلى معهد وطني وفي سنة 1990 إلى جامعة.

جامعة سيدي بلعباس: سبتمبر 1978 كمركز جامعي تحول سنة 1984 إلى معهد وطني وفي سنة 1989 إلى جامعة.

- جامعة تيزي وزو: 1977 كمركز جامعي وتحول في سنة 1989 إلى جامعة.

- جامعة بسكرة: 1984 أنشأت كمعهد وطني تحول سنة 1992، لمركز جامعي، ثم سنة 1998 إلى جامعة.

- جامعة سطيف: القرار الوزاري 133-78 المؤرخ في 3 جوان 1978، عبارة عن معهد وطني، تحول سنة 1997 إلى جامعة كبرى.²

إن ترتبط المكتبة الجامعية الجزائرية بمؤسسات التعليم العالي مهما كان مستواها، ومهما كانت أهميتها سواء كانت جامعة أو مركزا أو معهدا وطنيا للتعليم العالي أو حتى مدرسة عليا للأساتذة أو قسما من الأقسام التي حلت محل المعاهد الجامعية في النظام الجديد (الكليات)، والذي جاء به المرسوم التنفيذي رقم 398-98 الصادر بتاريخ: 02-12-1998.

علما أن المكتبة الجامعية الجزائرية تعرف تطورا معتبرا وسريعا كغيره من مؤسسات التكوين العالي وهذا اعتبارا من بداية عقد السبعينات. حيث انطلق أول إصلاح للتعليم العلي لسنة

¹ المرسوم القانوني الصادر في 29 أبريل 1975. رقم 27-75.

² الجامعات الجزائرية. زيارة يوم 24-04-2017 على الإنترنت على dz/arabe_mesrs/.mesrs.www الجامعات الجزائرية.

1971، وتحثل هذه المكتبات مكانة مهمة في معظم المجمعات الجامعية ، علما أن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر يختلف بعضها عن بعض من حيث المستوى والحجم والمهام ومن حيث الأهمية، ولهذا المكتبات الجامعية بناء تكون فيه المكتبات الجامعية المركزية في القمة وتشكل مكتبات الأقسام الجامعية قاعدته وتتدرج المكتبات الأخرى بين الفئتين حسب أهمية كل منها (مكتبات المعاهد، مكتبات الكليات، المكتبة المركزية).¹

2-3: وظائف المكتبة الجامعية

أ- الوظائف الإدارية:

- تخطيط نمو المكتبة و رسم سياستها و المشاركة في وضع اللوائح و القوانين التي من شأنها تسيير المكتبة و متابعة تنفيذها.

- الاتصال بمسؤولين الجامعة لإعداد ميزانية المكتبة و المشاركة في توزيعها .

- اختيار العاملين بالمكتبة و تدريبهم و الإشراف عليهم و متابعة أعمالهم و تقييمها.

ب- الوظائف الفنية:

- بناء و تنمية المجموعات و المصادر بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم و البحث .

- تنظيم تلك المجموعات و المصادر باستعمال التقنيات المناسبة .

- تقديم الخدمة المكتبية للدارسين و الباحثين و هذه الوظيفة هي جوهر دراسة الحالة التي نحن يصددها.²

• بناء و تنمية المجموعات المكتبية بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بالبحث و الدراسة و التعليم.

¹ المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 02-12-1998 رقم 92-398. الجريدة الرسمية.

² احمد، بدر. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الاكاديمية و الشاملة. القاهرة: دارغريب، 2001، ص

- تنظيم هذه المجموعات بما في ذلك عمليات التصنيف والفهرسة والتكشيف والاستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط هذه المجموعات وحفظها وتحديثها وصيانتها.
- تقديم الخدمات المكتبية والمرجعية واسترجاع المعلومات وما يشمل ذلك من الإرشاد المكتبي ومعاونة رواد المكتبة وتوجيههم نحو الإفادة المثلى من المجموعات المتوفرة.
- التعاون والتنسيق بين المكتبات الداخلية والخارجية لتتبع المصادر.
- تزويد الطلبة والباحثين بثقافة المكتبة الأساسية لتمكينهم من الوصول إلى الاستفادة المثلى لمقتنيات المكتبة وأوعية معلوماتها.
- دراسة المستفيدين للخدمات المكتبية (القراء) بمختلف فئاتهم لمعرفة اتجاهاتهم من أجل تلبية طلباتهم المعرفية والمعلوماتية.¹

2-4: أهداف المكتبة الجامعية:

- ✓ تعتبر امتداد للمكتبة المدرسية عبر مراحلها.
- ✓ حليف للمكتبة الوطنية لحرصها على تراث الأمة وما يخص الإيداع والضبط الجغرافي.
- ✓ تهدف إلى احتوائها على مجموعات متخصصة في النظام المكتبي.²

- تنمية المجموعات المعلوماتية، البحث والتطوير.
- خدمة البرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة.
- الإسهام في الخدمة العلمية والتعليمية والبحث العلمي.
- اقتناء مصادر المعلومات بكافة أشكالها وتنميتها.
- تقديم خدمات لأعضاء التدريس والطلاب والمجتمع.

¹ الهمشري، عمر أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1997، ص. 43

² عليوي، محمد عودة، المالكي، مجبل لازم . المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية.

عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2006، ص. 31

- تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها في الداخل والخارج.

ومن بين أهدافها كذلك تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة وكيفية عملها، ويتم ذلك بتقديم محاضرات للطلاب الجدد بالجامعة وتنظيم جولات إرشادية داخل أروقة المكتبة ، تنظيم المعارض ، توزيع الأدلة على المستفيدين من المكتبة والقيام بتوضيح عمل المكتبة وكيفية استخدامها والاستفادة منها.¹

2-5: أهمية المكتبة الجامعية:

تعد ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة بما لها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم لذا فإنها تحظى باهتمام مادي ومعنوي من قبل المسؤولين.

وتكمن أهميتها في:

- تشجيع نشاطات البحث العلمي.
- دعم المنهاج الدراسي والبرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة.²

2-6: أنواع المكتبات الجامعية:

يمكن إدراج المكتبات الجامعية في ثلاث مستويات أساسية وهي:

أ - مكتبات الكليات:

هي مؤسسات تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس في الكليات ولقد تطورت وظيفتها بحيث أنها تهتم بتشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة.

¹ فادي، عبد الحميد. مرجع سابق. ص. 168، 169

² عليوي، محمد، مجبل لازم المالكي. مرجع سابق. ص. 29.

ب - المكتبة المركزية بالجامعة:

على الرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة، إلا أن وجود مكتبة مركزية للجامعة تنطوي تحتها جميع مكتبات الكليات والمعاهد التابعة للجامعة أمر مهم حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات التابعة لها، بحيث أنها تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات، وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفرها في كل مكتبة من مكتبات الكليات على حدا.

ت - مكتبات الأقسام:

في التعليم الجامعي توجد عدة أقسام بكل كلية من الكليات لذلك فإن وجود مكتبة في كل قسم يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء الهيئة التدريسية بالقسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون اللجوء إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المركزية.¹

ث - مكتبات المخابر أو المختبرات:

تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بمختبرات لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، والتي تتطلب مواد ووثائق خاصة، هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمختبرات، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيد مهم من الوثائق بشكل لا يمكن الاستغناء عنها لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضاً أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية وارتباطها بشبكة الإنترنت.²

¹ خليفة، شعبان عبد العزيز. بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة في الأسس النظرية والتطبيقات العملية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، [د.ت]، ص. 92

² المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة

المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص. 57

ج- مكتبات المدارس العليا:

تعتبر من بين المكتبات الجامعية لتواجدها بالمدرسة العليا التي تقوم بالتكوين الجامعي ، مما يجعل وثائقها من جنس تخصصاتها التي تكون في غالبية الأحيان تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وهي مكتبات لا تقل أهمية من حيث مجموعاتها وخدماتها عن الأنواع الأخرى من المكتبات الجامعية.¹

2-7: متطلبات نظام المكتبة الجامعية:

هو عبارة عن مجموعة من الوسائل و الإجراءات و التقنيات المؤلفة معا عن طريق التفاعل المنظم لتشكل كلا منظما و تحقيق نتيجة نهائية أو وظيفة محددة.²

مصادر المعلومات

وهي مصادر مطبوعة وإلكترونية مثل الكتب والدوريات والكشافات والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع والمواد السمعية البصرية مثل الاسطوانات، والأفلام، والأشرطة، والأقراص الممغنطة.

الكادر البشري

ويعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة إلى مجموعة جيدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية كما تحتاج إلى عدد كاف من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية. ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة

¹ زهر، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية خلال البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس-سطيف-. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006، ص.

² أحمد، محمد الشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 19،

وعمرها وعدد برامجها وكلياتها وطلبتها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة، وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها.¹

التسهيلات اللازمة للمستفيدين والباحثين

لابد من توفير قاعة مناسبة مضاءة مكيفة وذات مرافق صحية ويوجد بها أجهزة فنية مثل الحواسيب وشبكات المعلومات وأجهزة التصوير السمعية والبصرية.

متطلبات مادية

حيث يوجد لكل مكتبة ميزانية خاصة بشراء ما يلزم من كتب وأجهزة حاسوب وتصوير وتخصيص جزء من هذه الميزانية للصيانة.

2-8: استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

إن استخدام التقنيات المتطورة في معالجة المعلومات واسترجاعها وتوزيعها لن يحصل دون أن يؤثر في المكتبات وموظفيها ومستخدميها.

إن أغلب المصادر ستكون متوفرة آليا في شكل إلكتروني، وإن الوصول إليها سيتم من خلال الاتصال المباشر أو الإنترنت دون مشقة إذ يكاد يتم استغناء عن اختصاصي المعلومات على الأقل في الربط بين مصادر المعلومات ومستخدميها فأصبح من الممكن إجراء بحث عن معلومات في أي مكان مهما كانت المسافة إذا توفر جهاز الحاسوب، ولذلك قد كثر الجدل عن المكتبة والمكتبيين إذ كانت الإنترنت بمثابة مكتبة عالمية تخدم الإنسانية جمعاء.

ولم يبقى أمام المكتبة الجامعية خيار، سوى توظيف هذه التكنولوجيات في خدماتها والقيام بعملية الأتمتة لمصالحها والارتباط بشبكة الإنترنت ومحاولة إيجاد لها مكانة في عالم المعلومات من خلال موقعها الإلكتروني داخل الشبكة العالمية.²

وتفرض الحاجة على المكتبات اليوم إلى توظيف التكنولوجيا في إدارة خدماتها وأنشطتها أكثر فأكثر حتى لا تبقى هذه المؤسسات في بلادنا في حالة تسلل معرفي وتكنولوجي دائم وذلك

¹ المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص. 54

² السالمي، علاء عبد الرزاق محمد. شبكات الإدارة الإلكترونية: أساسيات وأنواع الشبكات الإلكترونية وأمن ورقابة الشبكات والتجارة الإلكترونية والعمل عن بعد. عمان: دار وائل، 2005، ص. 74

أنه في عام 1851 أدرك جوزيف هنري حقيقة هذا التحول وحذر من نتائج هذا الانفجار الوثائقي قائلاً: "ما لم تترتب هذه الكميات الضخمة بطريقة ملائمة وما لم تعد لها الوسائل اللازمة للتحقق من محتوياتها، فسوف يضل الباحثون سبيلهم بين أكادس الإنتاج الفكري، كما أن تل المعلومات سوف يتداعى تحت وطأة وزنه، ذلك إن الإضافات التي ستضاف إليه، سوف تؤدي على اتساع القاعدة، دون زيادة في ارتفاع الصرح ومئاته".

2-8-1: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

في عهد تطور وسائل الاتصال وإمكانية تخزين المعلومات بسعة كبيرة واسترجاعها بسرعة مذهلة كثر الجدل حول مستقبل المكتبة بالشكل الذي نعرفه حالياً ومصيرها بوصفها مؤسسة، وأصبحت تهددها تكنولوجيا المعلومات، فتنبأ بعض المختصين بأن هذه المكتبة ستختفي تماماً من المجتمع الإلكتروني لأن الكمبيوتر سيصبح هو المكان الرئيسي للحصول على المعلومات، وهذا ما سمي (VIRTUAL LIBRARY). حيث يصبح الفرد في غنى المكتبة في شكلها الحالي إذ يمكنه تعويضها بجهاز حاسب للوصول إلى أي مصدر معلومات وهكذا يستبدل بالمكتبة بنوك معلومات وأقراص وذاكرات حواسيب يسهل الوصول إليها بواسطة الاتصال.¹ وحينئذ يحتاج المستفيد أن يذهب إلى مبنى المكتبة للحصول على المعلومات بل إنها ستصله إلى البيت عن طريق جهاز الكمبيوتر.

في حين يرفض مختصون آخرون فكرة اختفاء المكتبة من الوجود، فيرون أن المكتبة تستطيع أن تتكيف مع التطورات التي تحدث حولها، وتستغلها لتحسين خدماتها محلياً ودولياً بانضمامها إلى شبكات داخلية وخارجية لتبقى هي المصدر الرئيسي للوصول إلى المعلومات.²

2-8-2: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على المكتبيين

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات خاصة الإنترنت قلل من الأعمال والإجراءات الفنية التقليدية وتحولت مهمة المكتبي تدريجياً من معالجة مصادر المعلومات إلى معالجة المعلومات، أي الحقائق وتقديمها إلى من هو في حاجة إليها، وبذلك أصبح المكتبي خبير معلومات، ويرى

¹ بهجة، مكي. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الحديثة: ظهورها ومجالات استخدامها. عمان: دار

الفرقان، 1997، ص 113

² بهجة، مكي. المرجع السابق. ص، 184

بعض الخبراء أن المكتبة الإلكترونية ستزيد طلبا على أخصائي المعلومات ذوي خبرة ومعرفة عالية في القيام بالمهام التالية :

1. مستشار معلومات يوجه المستفيد إلى بنوك ومصادر أكثر استجابة لحاجياته.
2. تدريب المستفيد على استخدام المصادر الآلية الإلكترونية.
3. تحليل المعلومات وتقديمها إلى المستفيد.
4. القيام بإنشاء ملفات بحث وتقديمها للمستفيدين عند الطلب.
5. إنشاء ملفات معلومات شخصية وتقديمها عند الحاجة.
6. البحث عن مصادر غير معرفة للمستفيد وتقديم نتائج بحث.
7. مساعدة المستفيد في استغلال قدرات الإنترنت بمساعدته على الفهم والتجول في فضاء المعلومات (SYBER SPACE NAVIGATUION).

يتضح مما تقدم أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية قد أصبح حاجة حيوية ملحة وضرورة أكيدة من حاجات وضرورات البحث العلمي والخدمة المكتبية والمعلوماتية الحديثة للدارسين والباحثين وفي حديثنا عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعات والمكتبات لا بد من التأكيد على مسألة في غاية الأهمية، وهي أن تكنولوجيا المعلومات ليست معادلة رياضية تساوي (حواسيب ومكوناتها + البرمجيات + أوعية المعلومات الإلكترونية + التقنيات المعلوماتية الحديثة) ¹.

2-9: التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية في ظل العصر الرقمي:

تواجه المكتبات بشكل عام في العصر الرقمي جملة من التحديات منها :

- 1- ثورة المعلومات التي تفرز كل يوم بل كل ساعة كميات هائلة من المعلومات بحيث لا يمكن لي مكتبة في العالم أن تدعي لنفسها الاكتفاء الذاتي مهما بلغت إمكاناتها المادية والبشرية.
- 2- تنوع أشكال مصادر المعلومات التقليدية، والسمعية البصرية، والإلكترونية، وسواها.

¹ عيون السود، نزار. واقع وآفاق استخدام المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها "الندوة العربية الثانية للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. القاهرة: 1-4 نوفمبر، 1997، ص. 55

- 3- توفر البدائل المنافسة لها كالإنترنت مثلا.
- 4- ارتفاع تكاليف توفير مصادر المعلومات.
- 5- الانتشار الواسع للدوريات الإلكترونية وصعوبة اختيار ما يتلاءم مع احتياجات المستخدمين.
- 6- ملكية مصادر المعلومات وإتاحة الوصول إليها عبر اتفاقيات الترخيص وما في حكمها.
- 7- إنشاء المكتبات الرقمية (Digital Library) أو ما يسمى أيضا بالمكتبات الإلكترونية (Electronic Library) أو المكتبات الافتراضية (Virtual Library)، وما يتصل بها من معالجة وتزويد وتوفير المعلومات وما إليها.
- 8- مواكبة الوسائط المتعددة ذات الأهمية البالغة في التعليم والاستخدام في نقل المعلومات حتى أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر الوسائط المتعددة (Multi Midia)، وهذه الوسائط أصبح لها علماءها، وخبرائها، ومكتبيوها.¹
- 9- الأطروحات الجامعية الإلكترونية، وما يتصل بها من تخزين واسترجاع وحقوق المؤلفين وإدخالها في الشبكة ووضعها بصورة ملائمة تحت التصرف.²

¹ سحنون، سامي. استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من طرف الأساتذة. دراسة ميدانية بكلية التكنولوجيا بمسيلة. ماستر: قسنطينة: علم المكتبات، 2010، ص. 21

² عبد الطيف، صوفي. المكتبات في مجتمع المعلومات. عين مليلة: دار الهدى، 2003، ص. 96

خلاصة الفصل الأول

تتمتع المكتبات الجامعية بمكانة كبيرة في الوسط الجامعي حيث تعمل على تلبية أهداف ومتطلبات البحث العلمي للجامعة إضافة إلى أهدافها العامة كمكتبة تضم مجموعة من الأوعية المعلوماتية الموجهة إلى للمستخدمين، غير أنه لا بد لهذه المكتبات من العمل على مواكبة التطورات الحديثة وخاصة أن المكتبات التقليدية لم تعد تستطيع تلبية احتياجات المستخدمين بصورة عملية ملموسة، نظرا لكثرة الأوعية المعلوماتية وتنوعها ولما تتميز به المكتبات المواكبة للتكنولوجيا العصرية من سرعة في الأداء وبراعة في العمليات وكفاءة في تحقيق رضا مستخدميها.

فقد أصبحت الحتمية المعلوماتية واقعا عالميا لا يمكن إغفاله، ولدت بدورها ضرورة مراجعة الخطط العلمية والتعليمية لمجابهة تيار التقنيات المعلوماتية الطاغية في هذا المضمار بشكل يمكننا من مسايرة وتيرة التغيرات المتسارعة في الوقت الراهن، والوقوف أمام التدفق المعلوماتي الذي سيجبرنا على التنازل على الخطط القومية والوطنية الخاصة في إدارة النظم الجامعية أمام الزخم الذي تمتلكه التيارات الآتية من دائرة عولمة العلم والمعرفة.

تمهيد:

تعتبر خدمات المعلومات من الوظائف الرئيسية في المكتبات الجامعية، فالتخطيط الجيد لهذه الوظائف من أهم الأمور، فهي تسهل عملية الاستفادة من أهم مصادر المعلومات للطلبة والباحثين والأساتذة ولكي تقدم خدمة جيدة ومرضية لا بد أن يخطط لها تخطيطا سليما وجيدا لا لفترة قصيرة بل يكون تخطيطا مستقبليا طويل الأمد.

لذا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى الحديث عن خدمات المعلومات من حيث المفهوم والمتطلبات، والعوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات، وهي بدورها تنقسم إلى نوعين:

خدمات فنية تتمثل في: الاقتناء والتزويد، الفهرسة، التصنيف، التكشيف والاستخلاص، وخدمات موجهة للجمهور المستفيدين تتمثل في: خدمة الإعارة والمراجع، خدمة الإحاطة الجارية، البث الانتقائي، التصوير والترجمة وتدريب المستفيدين.

3- ماهية خدمات المعلومات:

3-1: مفهوم الخدمة:

أ- لغة:

يعرف قاموس قطر المحيط فعل خدم، يخدم، خدمة وجمعها خدم وخدمات، فمعنى خدم الرجل رجلا آخر، أي مهنة عمل له، كما يعرف القاموس المحيط الخدمة بأنها: "القيام بشؤون شخص أو مؤسسة أو غير ذلك"، بينما يعرفها معجم الرائد: "بأنها تقديم عمل أو مساعدة وأن يخدم شخص شخصا آخر أي يكون تحت تصرفه".¹

¹ معلم، بطرس البستاني. قطر المحيط: قاموس لغوي. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، 1995، ص.141

ب- إصطلاحا:

لا يبتعد التأصيل الاصطلاحي لكلمة "خدمة" عن تأصيلها اللغوي، إذ أن كلا المعنيين يصبان في قالب واحد من حيث التعبير عن المعنى القيام بشؤون الآخرين ووضع الذات تحت تصرفهم.¹

كما اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة، فتعرف بأنها: أعمال غير ملموسة تشبع حاجات المستفيد عندما تقدم بكفاءة ، أما كوتلر فيعرف الخدمة على أنها: أي عمل أو أداء يمكن لطرف معين أن يقدمه لآخرين، ويكون أساسا غير ملموس، ولا ينتج عنه تملك لأي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي.²

3-2: تعريف المعلومات:

تعرف على أنها الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع، وهي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.³

¹ نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. مج

1 أطروحة دكتوراة في علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2010، ص.120

² محسن، صباح رحمة، الشهري، انعام. تسويق خدمات المعلومات: الثوابت والمتغيرات. المجلة العربية للأرشيف والمعلومات. ع. 10، 2001، ص. 170

³ قنديلجي، عامر براهيم، السامرائي، امان فاضل. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها. عمان: مؤسسة الوراق، 2002،

و لقد أوضح المختصين في علم المكتبات والمعلومات أن المعلومات هي نتيجة تجهيز أو معالجة البيانات وهي عادة ما تأخذ شكل تقرير مركب من البيانات، وعليه تبرز أهمية المعلومات في صنع المعرفة واتخاذ القرارات السليمة.¹

أما حشمت قاسم فإنه يضع المعلومات في مرتبة وسط بين البيانات أو المعطيات والمعرفة فالبيانات عبارة عن حقائق متفرقة، وعندما تجتمع هذه الحقائق وترتبط معا تصبح معلومات، وعندما تصبح المعلومات قادرة على التأثير في سلوك الفرد والمجتمع تتحول إلى معرفة.²

3-3: تعريف خدمات المعلومات:

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمات بالمكتبات ومن أبرزها، تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات: "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبيث المعلومات، كما تعرف كذلك على أنها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من تقنياتها بأقل التكاليف".³

وبصياغة أخرى تعرف على أنها: "مجموعة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها".⁴

¹ أحمد، إبراهيم. تقييم الموارد البشرية وأثره في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة

أحمد عروة. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة الأمير عبد القادر، 2006، ص. 50

² كيلاني، عزت خيريت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014، ص. 56

³ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2002، ص. 25

⁴ سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للنشر، 1997، ص.

كما تعتبر خدمات المعلومات المرآة الحقيقية التي تعكس نشاطات وأهداف وقدرات المكتبات الجامعية على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات الجامعية أو فشلها، وتمثل خدمات المعلومات همزة وصل بين المستفيد من المعلومات من جهة والمعلومات التي يمكن أن يستفيد من جهة أخرى، وترتبط طبيعتها بطبيعة نشاط المستفيدين، وأنماط احتياجاتهم للمعلومات أي أن كل خدمة تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبات ما في نشاطه.¹

3-4: أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

إن تقدم تقنيات المعلومات وتطورها، أدى إلى تغيير الحاجة إلى المعلومات وخدماتها، فهذا التغيير طرأ على أشكال مصادر المعلومات مما أدى إلى تزايدها بسرعة هائلة سواء في الأعداد الهائلة أو التخصصات الموضوعية الدقيقة وكل هذا التغيير زاد من أهمية خدمات المعلومات، فمهمة خدمة المعلومات تلبية احتياجات المستفيدين بالسرعة والسهولة الممكنة كما تتطلب تنظيمًا منهجياً للمعلومات وأن تنظيم المعلومات وتحليلها للباحثين يحتاج كل الوسائل العلمية والتقليدية الميكانيكية لزيادة السرعة في تنظيم الخدمات وتسهيلها لمساعدتهم في حل المشاكل واتخاذ القرار.

و لكي تكون الخدمة جيدة وفعالة لابد من توفير كل ما يحتاجه المستفيدون فعلى المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق امتلاك كل الوثائق التي تكون أكثر أهمية من غيرها بالنسبة للمستفيد وتنظيمها وتخزينها وحصرها لتوزيعها بواسطة أنواع الخدمات المعلومات المختلفة.²

¹ النوايسة، غالب عوض. نفس المرجع. ص. 26

² عبود، رحيم، فرح الصوصاع، أحلام. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007، ص. 82، 83

فنجاح الخدمة يتوقف على مدى تفهم احتياجات المستفيدين والعناية بهم والاستفادة من التقنية لخدمتهم وتوفير الموارد والإمكانيات المطلوبة بالإضافة إلى التخطيط والتنفيذ الجيد للإدارة في هذا المجال.¹

3-5: متطلبات خدمات المعلومات:

حتى تتحقق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية على الوجه الأكمل لا بد من توفر مقومات أساسية تتمثل فيما يلي:

3-5-1: مصادر المعلومات:

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاحها أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة فيها، وكما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستفادة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها.

و مصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه المكتبة الجامعية وتجمعه من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة يحتاجها المستفيد، وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها كالآتي:

أ- مصادر المعلومات المطبوعة:

هي أساس خدمة المعلومات المكتبية في المكتبات الجامعية وغيرها، وهي العمود الفقري لها، يشتمل هذا النوع من مصادر المعلومات على ما يلي:

¹ خليفة، شعبان عبد العزيز. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994، ص.

- الكتب بكافة أنواعها؛
- وثائق المؤتمرات؛
- التقارير العلمية؛
- الرسائل الجامعية؛
- تقارير البحوث؛
- النشرات.

ب- مصادر المعلومات غير المطبوعة:

هي أوعية المعلومات الحديثة التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو الثابتة أو الصوت والصورة معا، وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها : الشريط والقرص والأسطوانة، وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه، وتتنوع مصادر المعلومات غير المطبوعة كالآتي:

- المواد البصرية؛
- المواد السمعية؛
- المواد السمعية البصرية.¹

ج- مصادر المعلومات الإلكترونية:

يعتمد هذا النوع على الحفظ والاسترجاع الآلي للمعلومات، والاتصال بشبكات المعلومات عبر استخدام الخط المباشر، الأمر الذي يسمح للمكتبة بالوصول إلى بنوك المعلومات الخارجية، وقواعد البيانات الدولية، مع إرساء خدمات جديدة مثل : المعالجة الآلية للمعلومات، البث الانتقائي للمعلومات، مما أبرز مفهوم المكتبة الإلكترونية الذي يقوم أساسا

¹ النوايسة، غالب عوض. مرجع سابق. ص. 26

على النشر الإلكتروني، المؤتمرات الإلكترونية، البريد الإلكتروني والإعداد الآلي للمكانز وغيرها.¹

3-5-2: الموارد البشرية:

يعتمد نجاح المكتبة في تقديمها لخدمات المعلومات اعتماداً أساسياً على مستوى ونوعية التعاون في المكتبة ومدى فهم الموارد البشرية ووعيهم بطبيعة العمل المكتبي، فالموارد البشرية للمكتبات الجامعية تشكل الأساس في نجاح الخدمات المكتبية وتطورها لتحقيق المكتبات لأهدافها، ويمكن القول أن الموارد البشرية للمكتبات الجامعية هم أشخاص أنموذ دراسة أكاديمية وتأهيلاً في دراسة المعلومات كي يتمكنوا من مواصلة مهنة الخدمة المعلوماتية والعمل في إحدى مؤسسات المعلومات، ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة الموارد البشرية العاملة في المكتبة تتأثر بعدة عوامل أهمها:

_ حجم المجتمع التي تخدمه المكتبة؛

_ نوعية وإعداد المستفيدين من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة؛

_ طبيعة وحجم المجموعات المكتبية ومقدار النمو السنوي لها؛

_ البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة: كالمحاضرات والندوات والدوريات التدريبية... الخ.

وتبعاً للعوامل المذكورة يمكن تقسيم الموارد البشرية العاملة في المكتبات الجامعية إلى ثلاثة فئات وهي:

❖ الموارد البشرية الفنية:

¹ عليان، ربحي مصطفى. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: دار الكتاب العالمي: عالم الكتب الحديث، 2006، ص. 79

هم الذين يمارسون الأعمال الفنية داخل المكتبة: كالفهرسة والقيام بالافتاء وتوجيه القراء... الخ.

❖ الموارد البشرية الإدارية:

تتركز طبيعة أعمالهم ووظائفهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها.

❖ الموارد البشرية غير الفنية:

هم الذين يمارسون الأعمال الكتابية، وإعارة الكتب واسترجاعها وتنظيمها على الرفوف وغيرها من الأعمال.

إضافة إلى الأصناف الثلاثة هناك صنف آخر متمثل في المتخصصون الموضوعيين ومبرمجو الحواسيب ومصممو النظم.

ومن هنا نجد أن الموارد البشرية توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى

الجمهور، إذ لا يمكن للمكتبة الجامعية أن تقدم خدمات معلومات دون هذا المورد البشري،

والذي ينبغي أن يكون مؤهلا مكتبيا أو إداريا، ويجب أن يكون قادرا على التعامل والاتصال

الفعال مع القراء وأن يمتلك ثقافة عالية.¹

3-5-3: التسهيلات المكتبية اللازمة:

يجب على المكتبات الجامعية أن تقدم كافة التسهيلات للمستفيدين والباحثين وأن توفر

لهم كافة المتطلبات التكنولوجية، حتى يتسنى لهم الاستفادة من خدمات المعلومات على الوجه

الأكمل، وذلك يكون بتوفير ما يلي:

- القاعات المناسبة المهيأة للقراءة والمطالعة؛
- أماكن خاصة بالباحثين في قاعات المراجع والدوريات؛

¹ سلامة، عبد الحافظ محمد. مرجع سابق. ص. 79

- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية؛
 - أجهزة الحاسوب وبرمجياتها الخاصة بالمكتبات؛
 - قواعد البيانات الببليوغرافية؛
 - الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحاسوب في المكتبات؛
 - توفير الأدلة والنشرات التي تعرف باستخدام المكتبة ومصادرها المختلفة؛
 - توفير وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس؛
 - الإضاءة والتهوية المناسبين في أماكن البحث والاستراحة الخاصة بالباحثين والدارسين؛
 - الربط بشبكة الإنترنت؛
 - أجهزة الاستنساخ والتسجيل.
- 3-5-4: المتطلبات المالية:**

تحتاج المكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة، تتمثل في النفقات التالية وذلك حسب القانون المسير للمكتبة:

- ❖ نفقات لشراء مصادر المعلومات المختلفة؛
- ❖ نفقات مالية توفير مختلف أنواع الأجهزة التي تستخدم داخل المكتبة؛
- ❖ نفقات مالية توفير برمجيات حديثة خاصة بالمكتبات؛
- ❖ نفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمساحات التي تحتويها.¹

¹ النوايسة، غالب. عوض. مرجع سابق. ص. 30

3-6: العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات:

تختلف الخدمات المكتبية من مكتبة إلى أخرى تبعاً لتأثرها بجملة من العوامل نجملها في ما يلي:

3-6-1: المستخدمين:

إن اختلاف مجتمع المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من غيرها من المكتبات الأخرى من حيث: المستوى التعليمي، الثقافي، متوسط الأعمار، مما يجعل المعلومات التي توفرها المكتبة الجامعية تشبع رغبات المستخدمين.

3-6-2: حجم المكتبة:

حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات المتوفرة، وعدد المستخدمين من الخدمات، يعد عنصراً مهماً في تحديد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية فكلما كان حجم المكتبة كبيراً دعت الحاجة إلى تقديم خدمات أكبر.

3-6-3: أهداف المكتبة:

للمكتبة الجامعية أهداف محددة، ولا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في خدمات المعلومات التي تقدمها للمستخدمين سعياً لتحقيق تلك الأهداف.

3-6-4: ميزانية المكتبة:

تعتبر الميزانية عاملاً أساسياً لنجاح الخدمة، فكلما كانت الميزانية كافية ومناسبة، كلما كانت القدرة على توفير خدمات معلومات كافية ومتعددة ومتطورة.

3-6-5: العاملون في المكتبة:

من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية، ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة لتقديم خدمات معلومات أكثر ومتقدمة.¹

3-7: أنواع خدمات المكتبات والمعلومات

يقسم معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات خدمات المكتبات والمعلومات إلى خدمات غير مباشرة تتمثل في الخدمات الفنية التي تضم خدمات التزويد، الاقتناء، خدمة الفهرسة، التصنيف و التكتشف والاستخلاص وخدمات مباشرة موجهة للقراء والمتمثلة في خدمات الإعارة والخدمات المرجعية والخدمات الإعلامية وغيرها.

3-7-1: الخدمات المكتبية غير المباشرة

يقصد بها الخدمات الفنية وكل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها المكتبيين ويستفيد الرواد من نتائجها النهائية وتعتبر كتمهيد للخدمات المباشرة وتشمل الخدمات الفنية الاختيار والتزويد والفهرسة والتصنيف بالإضافة إلى صيانة مصادر المعلومات.

3-7-1-1: التزويد: تتضمن هذه الخدمات سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية ولهذا

تعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات، ذلك لأن نجاحها في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد كذلك لكون نشاطات المكتبة والخدمات الوثائقية تدور بوضوح حول مجموعاتها.²

¹ النوايسة، غالب عوض. نفس المرجع. ص. 30

² عليان، رحي مصطفى، النجدوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 2001،

أما هذه السلسلة من العمليات فتشمل:

- دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجاتهم للمعلومات.
 - بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة.
 - القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.
 - تجليد هذه المصادر وصيانتها وإجراء عملية التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.¹
- يجب أن تحدد المكتبة أو مركز المعلومات سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الأشكال واللغات ويجب أن تكون سياسة الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وأن تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعملها.²

ويمكن اختيار مصادر المعلومات مباشرة عن طريق فحصها وتقييمها بطريقة مباشرة عندما تقدم من المؤلف أو عن طريق معارض الكتب أو من كتالوجات الناشرين، ببيوغرافيات. وعندما تصل المواد والمصادر المطلوبة إلى قسم التزويد يتم تدقيقها ومتابعة أمورها المالية وتسجيلها في السجلات الخاصة بالقسم وتجليدها إذا لزم الأمر ثم تحويلها بذلك إلى قسم الفهرسة والتصنيف.

3-7-1-2: خدمة الفهرسة: " تعرف لأنها عملية الإعداد الفني لمصادر المعلومات من

كتب ودوريات بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة

بأيسر الطرق وبأقل وقت وجهد ممكنين"³

تحتل الفهرسة أهمية كبيرة بحيث أنها:

¹ gasseyre , jean pierre ; gaillard,catherine . Les bibliothèques universitaires : que sais-je ? Paris : presse universitaires de France, 1992, p. 40

² calange, Bertrand. Les politiques d'acquisition. Paris : cercle de la libraire, 1994, p.9

³ عليان، رحي مصطفى ، أبو عجيمة، يسرى. تنمية المجموعات المكتبية: التزويد. عمان: دار صفاء، 2000، ص.

- أداة للضبط البليوغرافي.
- أداة لاسترجاع المعلومات.
- أداة لتقييم المجموعات وفقا لموضوعاتها.
- تعتبر كقائمة حصرية لتسجيل المواد في المكتبة.

محاولة السيطرة على المعرفة البشرية وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين.¹

أنواع الفهرسة: وتنقسم الفهرسة بشكل عام إلى نوعين رئيسيين هما:

- **الفهرسة الوصفية:** وهي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية ومصادر المعلومات عن طريق مجموعة من البيانات مثل: اسم المؤلف، عنوان الوعاء ومكان نشره.... التي تعطي للمستفيد صورة مصغرة وواضحة تتيح التعرف على المصدر قبل الاطلاع عليه.
- **الفهرسة الموضوعية:** وهي التي تهتم بوصف المحتوى الموضوعي لمصادر المعلومات، وتمثيله برؤوس الموضوعات، وأرقام التصنيف.²

3-1-7-3: التصنيف: يتجسد التصنيف في المكتبة من خلال تنظيم محتويات المكتبة

وترتيبها بحيث تجمع الكتب ذوات الموضوعات المتشابهة في مكان واحد، والفصل بين هذه الكتب حسب درجة اختلافها طبقا لقواعد ونظم معينة.

فالتصنيف هو جمع وترتيب الأشياء المتشابهة في أقسام تبعا للصفات المتشابهة، وتصنيف الكتب هو تمييزها بعضها عن بعض بحسب موضوعاتها وذلك وفق منهج تصنيف معين، حيث ترتب الكتب وفق هذا المنهج على الرفوف لتسهيل الحصول عليها عند الطلب ومعرفة أماكنها في أسرع وقت وبأقل جهد.³

وظائف التصنيف: يؤدي التصنيف عدة وظائف في المكتبة أهمها ما يلي:

- تنظيم مصادر المكتبة بقصد الاستفادة منها.

¹ عليان، رحي مصطفى. المرجع نفسه. 203

² السعيد، شاكر. علم الفهرسة والتوثيق. عملن: دار أسامة، 2006، ص. 15

³ مصطفى، فهميم. تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة. القاهرة: دار الفكر العربي، 2009، ص.

- مساعدة الباحثين عن المعلومات في الوصول ما يحتاجونه من مصادر بسهولة.
- يعمل على تجميع المعلومات الخاصة بالموضوع الواحد في مكان واحد.
- تسهيل عملية جرد مصادر ومقتنيات المكتبة.
- المساهمة في تسيير الخدمات والأنشطة المكتبية المختلفة.¹

3-7-1-4: التكشيف: تعرف عملية التكشيف بأنها " عملية تكوين المداخل في الكشاف أو إعداد المداخل التي تقود إلى الوصول على المعلومات المطلوبة في مصادرها"² يعرف الكشاف بأنه " دليل منهجي منظم للمواد والأفكار والحقائق والمعلومات والأسماء التي تشمل عليها الكتب للدوريات والصحف وغيرها من المصادر وتكون هذه الأفكار والمعلومات ممثلة بواسطة مداخل رئيسية وأخرى فرعية مرتبة وفق نظام معين كالترتيب الهجائي أو الموضوعي أو المصنف وذلك لتسهيل عملية استرجاع المعلومات المطلوبة بأقل وقت ممكن"³ تتضمن عملية التكشيف سواء للكتب أو للدوريات أو لغيرها من المواد عدة مراحل أو خطوات تتلخص في النقاط التالية:

أولاً: التذكير بأهداف العملية عند الضرورة.

ثانياً: التعرف على الوثيقة أو المادة أو المصدر المراد تكشيفه.

ثالثاً: تحديد الموضوع الرئيسي للوثيقة أو المادة.

رابعاً: التعرف على عناصر المحتوى الواجب وصفها واستخراج المفردات أو الواصفات أو رؤوس الموضوعات المناسبة.

خامساً: التأكد من صيغة المفردات التي تم اختيارها بالموضوعات.

¹ أبو النور، عبد الوهاب عبد السلام. دور التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات بين الوظائف التقليدية ونظم

المعلومات المبينة على الحاسب. القاهرة: عالم المكتبات، 2006، ص. 25

² العناسوة، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: جدارا للكتاب

العالمي، 2009، ص. 61

³ عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: دار الكتاب الحديث،

2005، ص. 111

سادسا: تحويل أو تبديل مفردات اللغة الطبيعية إلى مفردات مناسبة.

سابعا: إضافة رمز لكل مفردة أو واصفة يدل على مكان وجودها بالوثيقة.

ثامنا: تجميع المداخل وإنشاء نمط من العلاقات بينها.

أخيرا: تقرير الشكل المادي للكاشف بعد اكتمال إعدادة.¹

أشكال الكشافات: يمكن التمييز بينها على أصناف التصنيف التالية:

~ الكشافات التقليدية: وهذه تتخذ الأشكال التالية:

▪ الشكل المطبوع: ويكون مطبوع على شكل كتاب أو ملحق بالدورية.

▪ الشكل البطاقي: ويكون على شكل بطاقات.

~ الكشافات الغير تقليدية: تتخذ الأشكال التالية:

▪ شكل مصغرات (ميكروفيلم ومكر وفيش) وخاصة مخرجات الحاسوب.

▪ على شريط ممغنط أو قرص ممغنط حيث يكون جزءا من نظام المعلومات ومن ثم يمكن الاستفادة منها عند عرضها على الشاشة .

▪ الكشافات المخزنة على الأقراص CD ROM.

▪ الكشافات المتاحة على شبكة الانترنت.²

3-7-1-5: الاستخلاص: هو احد العمليات التقنية المتقدمة التي تقوم بها مراكز المعلومات

، وقد ظهرت الحاجة نتيجة لتزايد المنشورات ف المجالات الموضوعية ،المتخصصة ، حيث

يواجه الباحثون مشكلة اختيار المواد ذات صلة باهتماماتهم من هذا الفيض الهائل من

المطبوعات والتي قد يجد الباحثون أنفسهم بعد الاطلاع على بعضها أنها غير ذات فائدة لهم

فيضيع وقتهم وجهدهم سدى.

مفهوم المستخلص: هو ملخص لإحدى الوثائق ، أو هو تمثيل موجز ومكثف وشامل

لمحتويات وثيقة ما مصحوب بوصف ببليوغرافي يكفل تيسير الوصول إلى الوثيقة ، وبذلك

¹ العناسوة، محمد علي. المرجع السابق. ص. 90

² سلامة، عبد الحافظ محمد. مرجع سابق. ص . 86

يمكن أن يوصف عمل المستخلصات بأنه الفن الذي يساعد على استخلاص أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من وثيقة ما ، والتعبير عنها بأقل عدد ممكن من الكلمات¹ **الاستخلاص الإلكتروني:** تطورت خدمة الاستخلاص مع التطورات الحديثة التي حدثت ف مجال المعلومات من جهة أخرى ، فلقد ساعد الحاسب في عملية إعداد المستخلصات الآلية، أي أصبح من الممكن الحصول عليها في شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسب ولا بد من ذكر احد الأساليب التي يمكن من خلاله الحصول على المستخلصات باستخدام الحاسوب وهذه الخطوات كما يلي :

- ◆ يجب أن يكون النص الأصلي مدخلا في الحاسوب .
 - ◆ يقوم الحاسوب من خلال التعليمات بإحصاء الكلمات والجمل التي تتكرر باستمرار
 - ◆ استبعاد الكلمات الغير الدالة مثل حروف الجر والعطف ، الأفعال المساعدة.
 - ◆ تحديد الجمل الدالة والعبارات التي لها دلالات موضوعية وترتيبها هجائيا.
 - ◆ إجراء التعديلات اللازمة والمناسبة علي المستخلص ليظهر بالشكل المطلوب².
- 3-7-1-6: صيانة المجموعات:** تتضمن إجراءات الصيانة أماكن مناسبة لتخزين مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها ، أي أن تكون هذه الأماكن جيدة التهوية ومحصنة ضد الرطوبة أو الحرارة الشديدة وأشعة الشمس المباشرة والأتربة والحشرات و الفطريات والقوارض فيجب أن تكون درجة الرطوبة المثلى 50% او 60% أو بالنسبة درجة الحرارة فلا بد من الاحتفاظ بدرجة الحرارة المخازن ما بين 16 و 18 درجة مئوية³.
- 3-7-1-7: التجليد والترميم:** من الضروري أن تتم عملية التجليد وفقا لمواصفات مقننة تعتمد على الإجابة على بعض الأسئلة نذكر منها:
- إلى أي مدى سوف يستخدم مصدر المعلومات المطلوب تجليده؟

¹ العناسة ، محمد علي . المرجع السابق ، ص. 180

² النوايسة ، غالب عوض . مصادر المعلومات ف المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية . عمان : دار الصفاء ، 2003، ص. 382

³ السعيد ، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. ماجستير: علم المكتبات : قسنطينة، 2006، ص. 86

- من هم الذين يستخدمونه، الطلاب، الأساتذة، أم الاثنين معا؟
- إلى أي حد يمكن اقتناء بديل للكتاب إذا فقد أو تلف؟
- ما مدى حاجة مصدر المعلومات إلى الترميم قبل تجليده؟

وتتم هذه العملية في ورشة خاصة لذلك مزودة بالأخصائيين في التجليد او في مطبعة الجامعة أو في إحدى مؤسسات التجليد التجارية، وذلك مع مراعاة أصناف وأنواع مواد التجليد من شروط اختيار وقت التجليد وأن لا تتعارض مع فترات الاستخدام وأن تخصص لهذه العملية ميزانية خاصة وكافية.¹

3-8: خدمات المعلومات الموجهة للمستخدمين (المباشرة): هي مجموعة الخدمات التي تقوم

المكتبة الجامعية بتقديمها للوصول إلى المصادر الموجودة بالمكتبة بأسرع وقت وأقل جهد. الإعارة: " تعتبر خدمة الإعارة العصب المركزي لأي مكتبة علة اعتبارها أنها مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة من خلاله إتاحة الفرصة للمستخدم لاستخدام مصادرها خارج المبنى أو داخله وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد"²

3-8-1: أنواع الإعارة:

أ- الإعارة الداخلية: وتسمح للقارئ بالاستفادة من المجموعات المكتبية مباشرة بحيث تخصص لها قاعات داخل المكتبة حتى تعطي لروادها فرصة استفادة منها وتلبية احتياجاتها الدراسي أو البحثية، ويطبق هذا النوع من الإعارة على المواد المكتبة النادرة مثل المخطوطات والمواد المكتبية ذات القيمة التاريخية مثل المصورات والوثائق والمطبوعات الرسمية التي لا يمكن الحصول عليها مرة أخرى، أو التي يوجد منها نسخة واحدة فقط، وتكمن أهمية هذا النوع من الإعارة في ضمان الاستفادة القصوى من تلك المواد .

¹ لعبادلة، سهام. استراتيجية تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية. ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة،

المكتبة المركزي لجامعة منتوري قسنطينة: 2006، ص. 95

² الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الغارة في المكتبة الحديثة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994،

ب- الإعارة الخارجية: ويقصد بها إتاحة فرصة للمستخدمين باستخدام المواد المكتبية مبنى المكتبة وفقا لقوانين معينة بغية المحافظة على تلك المواد، وإرجاعها في الوقت التي تحدده المكتبة أي الفترة التي يحتفظ فيها القارئ بالمد المكتبية وغالبا ما تحدد مدة الإعارة بأسبوعين ليستفيد من إعارتها اكبر عدد ممكن القراء.¹

3-8-2: الخدمة الببليوغرافية:

مفهوم الببليوغرافية: هي الكتابة عن الكتب وهي علم وصف الإنتاج الفكري والتعريف به ضمن حدود وقواعد معينة.²

مفهوم الخدمة الببليوغرافية: هي فن جمع المعلومات عن كل وسائل المعرفة وتقديمها للآخرين وتسجيلها في قوائم التعريف بها ضمن مجال معين وبطريقة مقننة³

أهمية الخدمة الببليوغرافية: تكمن أهميتها في النقاط الآتية:

- تفيد في البحث عن المعلومات حول مصدر معين أو التحقق من المعلومات المتعلقة بمصدر معين مثل: اسم المؤلف، عنوان ... الخ.
- تساعد في اختيار وتنمية المجموعات كما أنها تتضمن أسعار بنسبة للببليوغرافية التجارية.
- معرفة ما نشر في موضوع معين.
- تفيد هذه الخدمة بإجابة عن الأسئلة المرجعية من خلال قوائم الكتب.
- توثيق الإنتاج الفكري وحصره في موضوع معين.
- التعريف بالاتجاهات الحديثة في التأليف والمفاضلة بين الموضوعات.
- تساهم الببليوغرافية الوطنية والعالمية على مستوى أكبر في تسهيل الوصول إلى الجديد كل ميادين المعرفة وتبادلها بين الدول.⁴

¹ سعيد ، احمد حسن . المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي والتعليمي . القاهرة : دار الفكر العربي ، 1991، ص.

² عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. المرجع السابق. ص. 231

³ المرجع نفسه. ص. 32

⁴ خضير، مؤيد يحي. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام Winisis. عمان: دار دجلة، 2008، ص. 70

3-8-3: الخدمة المرجعية: " هي الإجابة على كافة الاستفسارات والأسئلة المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من المستفيدين والباحثين، ولا تقتصر هذه الخدمة هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة، التي تتطلبها عملية الإجابة على أسئلة المراجعين وعموما هذه الخدمة، تعتمد على مختلف مصادر المعلومات التي توجد بالمكتبة، لكنها تقوم أساسا على مجموعة المراجع التي تتمثل في الموسوعات، المعاجم القواميس، الكشافات، الأدلة... الخ.¹

3-8-4: خدمات المراجع الإلكترونية: هي خدمات عن بعد، قصد عدم إلزام الباحثين بالحضور إلى المكتبة لطرح أسئلتهم، وهنا يتم استخدام البريد الإلكتروني، وبرامج الحاسوب، أو الدليل على الشاشة المساعدة في طرح الأسئلة وتحصيل الإجابات، يعد البريد الإلكتروني وسيلة عصرية هامة، جيدة وسريعة.²

3-8-5: الخدمات الإعلامية:

مفهومها: " هي مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة".³

أهمية الخدمات الإعلامية:

- تتبع أهميتها في المكتبات الجامعية لتحقيق الأهداف التالية:
- جذب أكبر عدد من المستفيدين من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
 - التعريف بالمكتبة وسياستها وبرامجها وخدماتها وأنشطتها.
 - خلق التعاون بين المكتبة و مكتبات أخرى اكسب مجتمع إضافي إلى مجتمعها الأصلي بالإضافة وتطوير في خدماتها.⁴

¹ المالكي، مجبل لازم مسلم. المرجع السابق. ص. 127

² صوفي، عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004، ص. 69-72.

³ النواسية، غالب عوض. المرجع السابق. ص. 108

⁴ المرجع نفسه. ص. 108

3-8-6: الإحاطة الجارية:

تعرف خدمات الإحاطة الجارية بأنها: " عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار تلك التي تكون وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستخدمين، وتسجيلها وإعلامهم بتوافرها وبشكل دائم ومستمر وبالطرق المناسبة." ¹

3-8-7: البث الانتقائي للمعلومات:

ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات التعريف التالي: " البث الانتقائي للمعلومات هو خدمة مستمرة لبث المراجع والوثائق والمستخلصات والبيانات التي يجرى اختيارها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستخدمين." ²

ويمكن القول بشكل عام بأن البث الانتقائي للمعلومات عبارة عن خدمة معلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة والمكتبات البحثية بهدف إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت المكتبة حديثاً حسب مجالات اهتمامه، وتكون هذه الخدمة موجهة إلى خدمة الفرد أو المستفيد مباشرة، والبث الانتقائي للمعلومات شكل من أشكال الإحاطة الجارية.

أهداف خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

- توفير الوقت والجهد للمستفيد بحثاً عن ما هو جديد من معلومات في مجالات تخصصه.
- التعرف على تواجد مصادر المعلومات التي لم تعرف من قبل.
- المساعدة في تحسين وتطوير وبناء وتنمية المجموعات المكتبية.
- ويمكن أن تحقق هذه الخدمة هدفين رئيسيين هما:
- توفير خدمة الإحاطة الجارية.

- توفير وقت المستفيد باستبعاد المصادر والمعلومات التي لا تناسب اهتماماته. ³

¹ سلامة، عبد الحافظ محمد. المرجع السابق. ص. 44

² خضير، مؤيد يحيى. المرجع السابق. ص. 77.

³ مصطفى، فهميم. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والمكتبات العامة. القاهرة: دار

الفكر العربي. 2006. ص. 89

- 3-8-8: تدريب المستفيدين:** " هو كل ما يبذله العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق لاكتساب المستفيد مهارات أساسية لازمة للتعامل مع ما تقدم له من خدمات حتى يتم الحصول على حاجته بنفسه"¹
- طرق تدريب المستفيدين:** تعددت الطرق المتبعة لتكوين وتدريب المستفيدين وأبرزها ما يلي:
- الجولات الجامعية أو الفردية داخل المكتبة لتعرف على مصالحها أو أقسامها والخدمات التي تقدمها ويقوم بذلك ذوي الخبرة والمهارة للإجابة على أي استفسارات.
 - إقامة المحاضرات والندوات للتعريف بأهمية المكتبة والخدمات التي تقدمها وكيفية الاستفادة منها من طرف متخصصين في المجال.
 - استخدام الوسائل السمعية البصرية كأفلام والإفادة من التقنيات الحديثة مثل: الحواسيب، الحوامل الإلكترونية، شاشات العرض المتطورة لتعليم المستفيدين على شرائح فلمية، أشرطة ناطقة، وسائط إلكترونية.
 - إعداد فريق متخصص ومؤهل لتدريب المستفيدين وفقا لبرنامج محدد قد يكون يوميا، أسبوعيا، شهريا، وهذا حسب الحاجة والضرورة لتمكينهم من استخدام المكتبة والتعامل معها وذلك من خلال اكتسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعريف على المصادر الموجودة والخدمات واستغلالها بأفضل الطرق وخاصة تدريبهم على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في المكتبة وكيفية البحث في الفهارس الآلية.²
- 3-8-9: خدمة الترجمة:**

" هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أي كان مجالها، حيث يركز الاهتمام في المقام الأول على المادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة بينما يأتي الاهتمام بالشكل أو الأسلوب في المرتبة الثانية"

¹ المالكي، مجبل لازم مسلم. المرجع السابق. ص. 145.

² فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار المشرق الثقافي، 2006، ص. 132

أهمية الترجمة:

- تعددت لغات الإنتاج الفكري ولا يستطيع كل مهتم أو مستفيد من الإلمام بجميع اللغات ومن هنا تأتي أهمية الترجمة العلمية.
- تزايد الطلب على المعلومات خاصة في مجال البحث العلمي والترجمة تؤمن أكبر قدر ممكن من المعلومات للمستفيد.
- السرعة في الحصول على المعلومات المطلوبة.
- تقليل الجهد والوقت والمال بالنسبة للمستفيد.
- الاتصال بالمكتبات العالمية ومراكز الحواسيب والتعرف على آخر المستجدات الحديثة، من خلا الجلوس أمام جهاز الحاسوب.
- تساهم الترجمة في رفع فعالية الخدمات الأخرى التي تقدمها المكتبة مثل البث الانتقائي والإحاطة الجارية والمستخلصات... الخ.¹

3-8-10: خدمة الإنترنت وأثرها في المكتبات ومراكز المعلومات:

لقد تزايد الاهتمام بموضوع الإنترنت في الآونة الأخيرة، في ظل المنافسة الكاملة بين المكتبات ومراكز المعلومات، في الوزارات والجمعيات والهيئات، في تقديم أفضل الخدمات إلى مجتمع المستفيدين، وذلك من منطلق هدف المكتبة، التي تهتم بتنظيم المعارف والمعلومات وتقديمها للباحثين بأشكالها المختلفة، سواء المطبوعة أو الإلكترونية المعوضة على شبكة الإنترنت من خلال توفير أفضل المواقع والاشتراك بالدوريات والفهارس الموجودة على هذه الشبكة من أكبر قدر من المستفيدين.²

3-8-11: خدمة البحث بالاتصال المباشر: " عملية الاستجواب المباشر لقواعد

البيانات محوسبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية تحاورية عن طريق محطة طرفية موصولة بالحاسب الرئيسي، وأحيانا تكون هذه المحطة الطرفية بعيدة آلاف الأميال عن الحاسوب المركزي الرئيسي ويقصد بالتفاعل والتحاور هنا قدرة المستفيد على تعديل

¹ قاسم، حشمت. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 2008، ص. 277

² النواسية، غالب عوض. المرجع السابق. ص. 202.

إستراتيجية بحثة وتتقنع استفساره الأصلي وتنقية مخرجاته ومواصلة التخاطب حتى يحصل على أفضل النتائج الممكنة وتستغرق بعض عمليات البحث بضع دقائق بينما تستغرق عمليات أخرى نصف ساعة أو أكثر وذلك بناء على طبيعة الاستفسار أو المعلومات المطلوبة.¹

3-8-12: خدمة التصوير والاستنساخ: يعرفها المعهد البريطاني " عملية إنتاج أو إعادة إنتاج نسخ مرئية للأغراض الإدارية والأعمال التجارية"²

وهي من الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبة والتي بواسطتها يمكن الاستفادة من مصادر المعلومات المكتبية المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو دورية... الخ أو استرجاع معلومة معينة عن طريق المصغرات الفيلمية. وهي تعتبر الخدمة المكتملة لخدمة الإعارة وهناك قوانين تحدد هذه العملية من حيث الاستعمال، عدد الصفحات... الخ.

أهمية التصوير والاستنساخ:

- ✓ الحفاظ على الأصل خاصة إذا لم يكن موجودا فيه سوى نسخة واحدة.
- ✓ يؤمن للمستفيد نسخ عن بعض بعض أشكال مصادر المعلومات التي يصعب تداولها خارج المكتبة مثل المصادر النادرة والحساسة أو المقروءة آليا والتي تتطلب أجهزة خاصة لقراءتها.
- ✓ توفر الوقت والجهد للمستفيد في الحصول على نسخة طبق الأصل من معلومة معينة يريد الاحتفاظ بها لنفسه بدلا من نسخها باليد.³

¹ ربحي، عليان مصطفى، النجاوي، أمين. المرجع السابق. ص. 301

² عبود، رحيم، الصوصاع، أحلام، فرح. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. [د.ن]: [د.م]، 2007، ص.

³ عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: دار الكتاب الحديث،

خلاصة الفصل الثاني:

خدمات المعلومات بمختلف أنواعها الفنية والتقنية أو خدمات المستخدمين تعتبر من التسهيلات التي يقدمها العاملون في المكتبة لاستخدام مواد المعلومات الموجودة فيها، والملاحظ من خلال هذا الفصل أن من أهم متطلبات خدمات المعلومات الأساسية، والعوامل القوية المؤثرة على نجاح تقديمها، هي توفر الموارد البشرية الكافية عددا وتأهيلا لتحقيق أهداف المكتبة الجامعية في تقديم خدماتها للرواد أو المستخدمين وهذا وما سنتطرق إليه في الفصل التالي من الدراسة.

تمهيد:

يساهم تقييم خدمات المعلومات بتزويد الإدارة ببيانات عن جوانب الضعف والقوة في وظائفها المرتبطة بالموارد البشرية من جهة، وفي قدراتهم ومهاراتهم في تقديم الخدمات من جهة ثانية، وبالتالي فإن نتائج التقييم تساهم في التنمية الذاتية لكفاءة الأداء، ومن ثم فإن وجود نظام لتقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية يزود الإدارة والأفراد بمعلومات مستمرة عن مستويات الخدمات وأداء الوظائف معا، ويساعد كلا من المكتبة والعاملين فيها على تحسين أداء الوظائف الموكلة لهم، مما يدعم قدرة المكتبة على تحقيق أهدافها من خلال تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين بكفاءة واقتدار.

فإننا سنتطرق في هذا الفصل الثالث إلى توضيحات بسيطة لماهية التقييم و أهميته، والأهداف، وأسس ومراحل التقييم، بالإضافة إلى مستويات التقييم، والصعوبات المصاحبة لعملية التقييم.

4- التقييم في المكتبات الجامعية:

1-4: تعريف التقييم Evaluation : عرف العلماء المصطلح من عدة زوايا منها:

أ.لغة: إضفاء قيمة على شيء أو أمر أو شخص تبعاً لدرجة توافقه مع غرض منشود، والتقييم بهذا المعنى يستند إلى القياس ويتجاوزه إلى معنى أشمل، إذ القياس يقف عند حدود المعطيات بينما يتعدى التقييم هذه الحدود من خلال تفحص المعطيات التي تم قياسها أو تحديد أوصافها على أساس الغرض المنتظر استثمارها فيه.¹

ب.اصطلاحاً: هو جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الاستراتيجيات المطروحة كبديل كما تبدو أقرب إلى تحقيق النتيجة المنشودة.²

مفهوم التقييم:

عرفه الدكتور شعبان خليفة على أنه: عملية قياس أداء فرد أو جماعة أو خدمة أو نظام تقرير مدى فعالية نجاح ذلك الأداء في تحقيق الأهداف المقدرة، ويرتبط التقييم بفحص ودراسة الآراء الشخصية وملاحظة التغيرات الكمية والنوعية فيما يتعلق بالأغراض المقصودة وتكوين أحكام قيمة إزاء جدية الأداء لما يحتمل أن يحدث على ضوء النتائج.³

1 عريفج، سامي. في القياس والتقييم. عمان: دار مجدلاوي للنشر، 1999، ص. 17
 2 لانكستر، ولفرد. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. الرياض: مطبوعات الملك عبد العزيز العامة، 1996، ص.
 3 خليفة، شعبان عبد العزيز. قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات علم المكتبات. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، 1991، ص. 176

كما يعرف بأنه الحكم على قيمة شيء ما وهو في المؤسسات أداة ضبط ومراقبة تكشف النقائص والعيوب الموجودة في النظام ما ويسمح بالحكم الموضوعي على الأداء المنجز وبسهل اختيار التصويبات المناسبة لتحسين فعالية النظام.¹

2-4: مفهوم تقييم الأداء:

إذا كان نشاط المكتبة موجهًا نحو تقييم أفضل الخدمات لما يعود على المستفيدين من فائدة وما يتبع ذلك من رضا لديهم فإن تقييم أداء العاملين مرتبط بتلبية حاجات المستفيدين فالأداء مرادف لإرضاء المستفيدين بمعنى ملائمة الأداء للحاجيات المعبر عنها من طرف المستفيد.² كما يعرف تقييم الأداء بأنه:

عملية دورية منتظمة يقوم بممارستها مدير المكتبة من خلال جمع المعلومات عن الإنجازات الفعلية للعاملين معه خلال مدة معينة ومقارنتها بمعدلات الأداء القياسية المعدة سلفاً. إن تقييم أداء العاملين وظيفة أساسية أخرى للإدارة الأفراد في المكتبات ومراكز المعلومات ويقصد به ببساطة عملية قياس منظمة لنقاط قوة الفرد وضعفه في الوظيفة أو العمل في فترة زمنية معينة ووفق معايير محددة. ويعرف أيضاً بأنه: عملية قياس موضوعية للكفاءة العاملين، ومدى مساهمتهم في انجاز الأعمال المنوطة بهم، والحكم على سلوكهم وتصرفاتهم في العمل في فترة زمنية معينة ووفق معايير أداء محددة.

وهو " عملية جمع وتصنيف وتحليل معلومات ظاهرة أو موقف أو سلوك بقصد استخدامها في إصدار حكم أو تقدير قيمة الشيء تقديراً شاملاً للتأكد من سلامة الأهداف وكفاية الوسائل، إذ يعتمد التقييم على جمع المعلومات والبيانات التي يمكن الحصول عليها وفق إجراءات وطرق

1 أحمد، براهيم. تقييم الموارد البشرية وأثره على تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة احمد عروة. جامعة الأمير عبد القادر. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة، 2006، ص. 128
2 ربحي، مصطفى عليان، النجدوي أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص. 445

جمع البيانات المتبعة وتحليلها وصولاً إلى النتائج أو النوعية، ويتضمن مفهوم التقييم بالنسبة للخدمة المكتبية مجموعة من الأحكام التي تزن أو تقيس أي جانب من جوانب الخدمة وتشخيص نقاط الضعف أو القوة وصولاً لاقتراح الحلول التي تساعد على التخطيط المستقبلي

1.

- الحصول على المزيد من المعلومات حول نقاط القوة في النظام أو الخدمة وتطويرها والتعرف على نقاط الضعف ومحاولة الحد منها.
- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المتوفرة وتقويمها للرفع بمستوى الخدمات وتقليل النفقات.²

4-4: أسس التقييم:

إن تقييم كفاءة العاملين في المكتبات أو القائمين على خدماتها ينبغي أن يسند إلى أسس علمية تكفل دقته وفاعليته وفي مقدمة هذه الأسس ما يلي:

- تحليل الوظائف وتحديد المهام التي ينبغي أن يؤديها كل مستوى وظيفي وبيان الكفايات اللازمة للقيام بها، معرفة ومهارة واتجاهها، ليتمكن بذلك تحديد الأساليب المناسبة لتقييمها.
- وضوح الهدف إذ أن وضوح الهدف يساهم في اختيار الأدوات والأساليب المناسبة له، وبذلك يحقق التقييم غايته لأقرب السبل وأيسرها.

1 النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: كلية الآداب جامعة الإسكندرية، 2002، ص. 27

2 لانكستر، ولفرد. مرجع سابق. ص. 14

- إيجابية التقييم، ويكون التقييم إيجابيا إذ لم يقف عند مجرد تلمس نواحي التميز أو القصور بل انتقل إلى تعديل عواملها وأسبابها فأعان بذلك على تطوير الأداء لتحقيق الأهداف.
- شمولية التقييم بحيث يتناول جميع العناصر المتعلقة بالعمل موضع التقييم مع إعطاء كل عنصر منها ما يناسبه من الاهتمام والتقدير كما بعني الشمول مشاركة جميع المعنيين بالموقف في التقييم وفي مقدمتهم الشخص المعني بالتقييم.
- استمرارية التقييم، ويعني ذلك ضرورة ان يصاحب التقييم العمل منذ بداية التخطيط له مروراً بتنفيذ كل مراحلها ليكون الحكم على كفاية الأداء مستنفذاً إلى مدى التخطيط له والإلتقان في تنفيذه والوصول إلى النتائج المنتظرة منه.
- عملية التقييم، ويعني ذلك أن تكون الأدوات التي يسند إليها التقييم في الحصول على المعلومات عن الأداء ونوعيته وفاعليته أدوات بنيت على أساس علمي يضمن هدفها في قياس ما وضعت لقياسه، كما يضمن ثباتها في نتائجها عند تكرار استخدامها أو استخدام صورة مكافئة لها.
- موضوعية التقييم، ولا ينبغي أن يتأثر التقييم بالعوامل الذاتية أو الخارجية عن موضع التقييم، فالتقييم من أعمال القضاء التي تتطلب النزاهة والبعد عن الهوى والعوامل الشخصية كما أن قصور الإمكانيات أو عدم توافر المناخ المناسب لإجراء التقييم له أثره في عدالة التقييم ودقته.
- قدرة التقييم على التمييز بين المستويات المختلفة للأداء والكشف عن الفروق الفردية بين الأشخاص ويتم ذلك من خلال بناء أدوات تحتوي على العناصر التفصيلية لأداء

العاملين تنتظر إلى كل منها في ضوء مقياس متدرج يوضح درجة التمييز والقصور،

وبذلك يمكن اكتشاف المواهب والقدرات وجوانب الضعف والقصور.¹

4-5: أهمية التقييم:

تتنامي أهمية تقييم الأداء بتنامي الوعي بما يمكن أن يقدمه لخدمة العمليات التخطيطية

والتنظيمية والتدريبية والوظيفية والمالية في الممارسات المختلفة.

• يساعد المكتبة على التعرف بشكل عام على طبيعة المجموعة المكتبية وفعالية

الخدمات ومدى كفايتها وتحديد نواحي الضعف والقوة فيها.

• تستخدم نتائج التقييم كمبرر للحصول على مزيد من الدعم المالي لميزانية المكتبة

ومدى كفايتها من أجل إثراء مجموعتها وكذا للاشتراك في المزيد من الدوريات.

• تحديد فعالية المكتبة في خدماتها المقدمة للمستفيدين ومن ثم التعرف على

المشكلات والعوائق التي تحد من هذه الفعالية والعمل على زيادة الفعالية في

الخدمات أو إيجاد خدمة جديدة.²

فالتقييم بما يقدمه من تشخيص على الواقع وبيان لإيجابيات وسلبياته يمنح المخطط الرؤية

الصحيحة لاتجاه التغيير والتطوير وإعادة التنظيم.

✓ يبرز التقييم المجالات التي ينبغي أن تمنح أولوية في اختيار برامج التدريب للعاملين.

✓ يعين التقييم بما يكشف عنه من تمايز الأفراد في أدائهم وبما يظهره من قدراتهم

وطاقتهم ومهاراتهم، على اختيار الكفاءات القادرة وتحديد المجالات التي يحسنون و

الإبداع فيها.

1 فرحات، ثناء، إبراهيم، موسى. الرقابة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية. القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2000، ص.

2 الغامدي، فالج عبد الله. طرق وأدوات تقييم مجموعات المكتبات الجامعية. عالم الكتاب. مج18، 6، 1998، ص. 497

- ✓ يقوم التقييم على الأسس التي يمكن في ضوءها تشجيع المتميزين ومكافئتهم وظيفياً ومالياً.
- ✓ يدعم التقييم سياسة ترشيد الإنفاق من خلال ما يقدمه من موازنة بين مدخلات ومخرجات العمل وترشيد خطة تنمية القوى العاملة بالتركيز على معالجة أوجه القصور والضعف التي تشير إليها نتائج تقييم كفاءة الأداء.
- ✓ تحديد المعوقات التي يواجهها الأداء الفعلي للعاملين.
- ✓ الاتفاق على خطة تتضمن تحسين الأداء مستقبلاً.¹

4-6: أهداف التقييم:

أجمع معظم المختصون أن الهدف الأساسي للتقييم هو تحسين أداء الخدمات الموجهة للمستفيدين إلا أن هناك أهداف أخرى نذكر منها:

- فحص الواقع الراهن، ومعرفة مدى تلبية المكتبة لرغبات وحاجيات المستفيدين والتعرف على الإمكانيات المادية والبشرية للمكتبة.
- التعرف على حجم الإنجازات المحققة وأهم الإيجابيات والمكاسب.
- تحسين كفاءة التسيير للمكتبة و ذلك بتحسين ظروف العمل.²
- النوعية في الخدمات المقدمة والتي تمثل أحد الوظائف الأربعة الرائدة لتسيير أي مكتبة (التخطيط، التنظيم، الإدارة، المراقبة).³
- التأكد من الاستغلال الكامل للطاقة المتوفرة و للكفاءة المطلوبة من أجل تحسين أداء الخدمات في المكتبات.⁴

1 عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز التعلم. مرجع سابق. ص. 456

2 لانكستر، ولفرد. مرجع سابق. 2000. ص. 20

3 Andrés, cossette. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque: cadre théorique et méthodologique.- in : documentation et bibliothèque. veine, 1998, p. 72

4 تمارز، أحمد علي. القياس وتقييم المجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة لأسباب بين النظرية والتطبيق. [دم]: [د ن]. مج. 15. ع 3، 1998، ص. 122

- الحصول على المزيد من المعلومات حول نقاط القوة في النظام أو الخدمة وتطويرها والتعرف على نقاط الضعف ومحاولة الحد منها.
- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المتوفرة وتقييمها للرفع بمستوى الخدمات وتقليص النفقات.¹

7-4: مراحل التقييم:

من أجل ضمان تحقيق أهداف التقييم يجب أن يمر بعدد من المراحل هي:

1-7-4: تحديد مجال التقييم:

نقصد به تحديد المطلوب تقييمه مع تحديد للأسباب، وهذا من خلال إعداد جملة من

الأسئلة التي ينبغي حرص التقييم على الإجابة عليها.

2-7-4: تصميم برنامج التقييم:

نقصد به وضع خطة تنفيذية تسمح بجمع البيانات اللازمة للإجابة على الأسئلة

المطروحة، والتي يجب أن تتناسب مع المعايير المعمول بها والأهداف المسطرة.

3-7-4: تنفيذ التقييم:

اختيار الأساليب والتقنيات البحثية الملائمة، وهي أطول المراحل زمنياً.

1 لانكستر، وفرد. المرجع السابق. ص. 14.

4-7-4: مرحلة التحليل والتفسير:

تتم فيها معالجة البيانات بطريقة تجعلها قادرة على الإجابة على الأسئلة المطروحة في

خطة التقييم (تحليل مظاهر الفشل و النقائص، تقييم الاقتراحات).¹

4-7-5: التصحيح والتقويم:

يتم تصحيح الأخطاء وتقويمها وتدارك نقاط الضعف والنقائص اعتمادا على نتائج التقييم وهي

آخر مرحلة من برنامج التقييم التي من خلالها يتم تنفيذ التوصيات بمعنى استغلال نتائج التقييم

لتحسين كفاءة أداء العاملين وتطوير أداء المكتبة الجامعية لوظائفها في تقديم خدمات

المعلومات.²

4-7-6: تطبيق النتائج:

يتم فيها تعديل النظام أو الخدمة بناء على نتائج التقييم أي تنفيذ المقترحات.³

4-8: مستويات التقييم:**4-8-1: المستوى الأول: تقييم الفعالية**

يقاس هذا النوع من التقييم بمدى كفاءة العاملين في تقديم الخدمة المكتبية في إشباع رغبات

المستفيدين وتماشيها مع المتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها ويشمل هذا النوع:

❖ معايير التكلفة:

التكلفة المالية بالنسبة للمستفيد، الجهد المستنفذ في تعلم كيفية الاستفادة من خدمات المعلومات،

الجهد المستنفذ من الاستفادة الفعلية، الجهد المستنفذ في استرجاع الوثائق، شكل المخرجات.

1 لانكستر، ولفرد. نظم استرجاع المعلومات. القاهرة: دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1979، ص. 175

2 ابن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات. قسنطينة: مطبعة جامعة قسنطينة، 2006، ص. 20

3 لانكستر، ولفرد. المرجع نفسه. ص. 175

❖ معايير الوقت:

- ~ المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع البيانات الببليوغرافية.
- ~ المدى الزمني الفاصل بين تقديم السؤال واسترجاع الوثائق.
- ~ اعتبارات زمنية أخرى كالوقت الذي يقضيه المستفيد انتظارا لدوره في الإفادة من نظام الخط المباشر.

❖ اعتبارات الجودة (النوعية):

- ~ تغطية مرصد البيانات.
- ~ اكتمال المخرجات (الاستدعاء).
- ~ صلاحية المخرجات (التحقيق).
- ~ جودة المخرجات.
- ~ اكتمال البيانات ودقتها.

4-8-2: المستوى الثاني: تقييم فاعلية التكلفة.

ويعتمد هذا النوع من التقييم على الربط بين مقاييس الفاعلية ومقاييس التكلفة، إذ تقاس مدى كفاية النظام من منظور التكاليف بتحقيق أغراضه ويشمل هذا المستوى:

- ~ تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية متصلة بالموضوع ثم استرجاعها.
- ~ تكلفة الوحدة لكل إشارة ببليوغرافية جديدة ولم تكن معروفة من قبل وتتصل بالموضوع ثم استرجاعها.
- ~ تكلفة الوحدة لكل وثيقة متصلة بالموضوع ثم استرجاعها ومن الممكن الارتقاء بمستوى فاعلية التكلفة بطريقتين:
- المحافظة على مستوى الأداء الحالي مع خفض تكلفة تحقيق هذا المستوى.
- الاحتفاظ بالتكاليف الثابتة مع الارتقاء بمستوى الأداء.

4-8-3: المستوى الثالث: تقويم العائد - عائد التكلفة

- ~ الأول: التعرف على ما لخدمة المعلومات من أثر على المستفيدين.

~ الثاني: يهتم بمعرفة ما إذا كانت قيمة الخدمة أكثر أو أقل من تأمينات التكلفة التي تقدم إليها تلك الخدمة.¹

4-9: صعوبات وعوائق التقييم في المكتبات الجامعية:

من الأهمية بمكان أن نتعرض إلى بعض الجوانب الحساسة المتعلقة بمقياس أداء العاملين في المكتبات الجامعية لتوضيح بعض العوامل والصعوبات المؤثرة والمصاحبة له التي أهمها ما يلي:

4-9-1: التحيز واللاموضوعية:

يعتمد قياس الأداء بشكل كبير على الرأي و الحكم الشخصي للمقيم وطالما الوضع كذلك فلا بد من توقع وجود احتمالية للتحيز واللاموضوعية في نتائج القياس وهذه المشكلة الكبيرة لا مفر منها في قياس الأداء، يجب العمل بشتى السبل للتخفيف من حدتها لأدنى حد ممكن، لأن القضاء تماما على الجوانب الشخصية المصاحبة لقياس الأداء شبه مستحيل.

4-9-2: المقومة:

يجب أن نتوقع أن قياس الأداء سيلقى مقاومة من قبل العاملين وذلك لسببين:

- إنه يخضعهم للرقابة المستمرة والإنسان بفطرته يكره ذلك.
- خوف العاملين على مستقبلهم الوظيفي المرتبط بنتائج قياس أدائهم الذي لا يضمن توفر العدالة والموضوعية بسبب الجوانب الشخصية المصاحبة للتقييم.

4-9-3: الفروقات الشخصية:

إن تحقيق الرضى الكامل لنتائج القياس لدى من قيس أداءه أمر مستحيل وهذا سببه الفروقات الفردية الموجودة لدى العاملين فالفرد من صفاته الشخصية الشك، يكون من المستحيل إقناعه بموضوعية نتيجة قياسه كذلك الشخص الذي تكون علاقته الشخصية مع مقيمه غير

¹أمان، أحمد محمد. قياس الأداء بمكتبة مبارك العامة. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع 20 2003،

جيدة سوف لن يقتنع بموضوعية قياسه، هذه الأمثلة عن أسباب إمكانية تحقيق الرضى الكامل تجعلنا ندرك بأن مسألة الرضى هي مسألة نسبية تتفاوت من شخص لآخر.

4-9-4: الحساسية والحرج:

قياس الأداء مسألة حساسة جدا بالنسبة للرؤساء المباشرين والمقيم هو المسؤول الأول عن عملية القياس فهو يضعهم في موقف محرج أمام مرؤوسيهم الذين قيس أداءهم وتنشأ هذه الحساسية عندما يعرف الرؤساء مرؤوسيهم أن نتائج قياس الأداء مرتبطة بمستقبلهم الوظيفي وحوافزهم المادية والمعنوية، فقياس الأداء للرؤساء لا مفر منه لكن يمكن التخفيف من درجة الحساسية فيه بوسائل شتى.

4-9-5: العدائية:

يجب أن نتوقع شعورا عدائيا لدى بعض من قيس أداءه بدرجة متوسطة أو ضعيفة وحرم من المزايا الوظيفية التي تقدمها المكتبة لأصحاب مستويات الأداء الجيدة، وهذا الأمر لا مفر منه أيضا ويجب أن نتوقف ونعمل على تخفيف أثره عن طريق التوعية بأن النتائج الضعيفة ستعالج بعد فترة ويكون بإمكان أصحابها الحصول على المزايا التي تقدمها المكتبة لمواردها البشرية الأكفاء.

4-9-6: صعوبة التحقق من دقة النتائج: من الصعوبة بمكان التأكد من صحة ودقة نتائج

قياس من يعمل في وظائف إدارية ذات الإنتاجية الغير ملموسة وهذا سببه أن أغلب المعايير المستخدمة في القياس هي صفات شخصية التي يصعب تحديد مدى توفرها في الفرد الذي يقاس أدائه بسهولة ودقة.¹

احمد، براهيمي. مرجع سابق. ص. 1146

ملخص الفصل:

من خلال هذا الفصل نجد أن تقييم خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية أمر في غاية الأهمية بالنسبة للعاملين والمكتبة معا، حيث يساهم في اكتشاف مواطن الضعف والقوة والقصور من أجل تحسين كفاءة العاملين وتطوير مهاراتهم للارتقاء بالخدمات المعلوماتية المقدمة.

إن العاملين الذين مروا على مرحلة التقييم المباشر من خلال قياس الأداء ، وغير المباشر من خلال تقييم الخدمات والوظائف المرتبطة بها في نفس الوقت من أجل تحقيق أهداف المكتبة المتمثلة في خدمة المستفيد والوصول إلى إرضاءه من خلال تقديم خدمات المعلومات بكفاءة .

الفصل الرابع الدراسة الميدانية

تمهيد: تعد الدراسة الميدانية للبحوث العلمية تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للبحث، وهذا ما يمكن التوصل إليه من نتائج علمية وعملية تعكس وتفسر الواقع المدروس وهذا عم طريق إتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة، وعن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد وتبني أنسب الأدوات والأساليب المنهجية، ومن خلال هذا الفصل التطبيقي سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بالمكتبة المركزية لجامعة "محمد بوضياف" بمسيلة، وهذا انطلاقاً من البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان كوسيلة أساسية بالإضافة إلى المقابلة.

5- التعريف بمكان الدراسة:

5-1: المكتبة المركزية بجامعة "محمد بوضياف" مسيلة:

تقع المكتبة المركزية حاليا على مستوى مقر جامعة المسيلة، طريق اشبيليا بوسط المدينة، حيث انتقلت بين العديد من المقرات تبعا لتحويلات الجامعة، كانت انطلاقتها منذ إنشاء المعهد الوطني للهندسة الميكانيكية في سبتمبر 1985 بذراع الحاجة ثم انتقلت سنة 1989 إلى مقر الإقامة الجامعية حسوني رمضان 01 حاليا وبالضبط في مكان المسجد الحالي، وبعد إنشاء المعهد الوطني للهندسة المدنية ومعهد تسيير التقنيات الحضرية انتقلت إلى مقر ورشات التصميم للهندسة المدنية سنة 1992، وعندما تمت ترقية المعاهد إلى مركز جامعي بالمسيلة، بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 92/301 بتاريخ 07 جويلية 1992 حيث أطلق عليه اسم الرئيس المرحوم محمد بوضياف، بقيت في نفس المقر. وفي زيارة لوزير التعليم العالي في تلك الفترة "عمار تو" أمر بجدولة إنشاء المكتبة المركزية الحالية، وفي سنة 2001 تمت ترقية المركز الجامعي "محمد بوضياف" إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 01/274 المؤرخ في: 18 سبتمبر 2001، وبعد سنتين تم إنجاز المبنى الحالي للمكتبة المركزية سنة 2003، وتم تدشينها من طرف فخامة رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة وسنة 2007 تم إعادة تسميتها من جامعة محمد بوضياف إلى جامعة المسيلة بمرسوم رئاسي.

وفيما يلي نقدم وصفا للمكتبة:

- ✓ تبلغ المساحة العامة للمكتبة 6200 متر مربع.
- ✓ تقدر تكلفة الإنجاز بـ 6 مليار سنتيم تقريبا.
- ✓ تكلفة التجهيز بـ 5 مليار سنتيم.
- ❖ الطابق الأرضي: ويضم
- ✓ قاعة محاضرات بسعة 450 مقعد.
- ✓ بهو المعارض.
- ✓ مخزن مركزي للكتب يتسع 1000000 نسخة.

✓ مصلحة الاقتناء.

✓ مصلحة المعالجة.

❖ الطابق الأول:

✓ مخزنين للكتب يتسعان لـ 200000 نسخة.

❖ مصلحة الإعلام والتوجيه:

✓ مكتب الاستقبال والاستعلامات وتسجيل الرواد.

✓ ستة شبابيك للإعارة الخارجية (بنك الإعارة) في كل التخصصات.

✓ مكتب رئيس مصلحة الإعارة.

❖ الطابق الثاني:

✓ الإدارة

- مكتب مدير المكتبة.

- أمانة المكتبة

- قاعتين للمطالعة بسعة 700 مقعد للطلبة.

❖ الطابق الثالث:

✓ قاعة المذكرات والدوريات للمطالعة للأساتذة وطلبة ما بعد التدرج بسعة 250 مقعد.

✓ قاعة الإنترنت.

✓ قاعة الخدمات الإلكترونية والسمعي البصري.

✓ قاعة المراجع والموسوعات للأساتذة وطلبة ما بعد التدرج بسعة 150 مقعد.

وقد تم تقسيم المكتبة المركزية في الفترة الممتدة من 2003 إلى غاية 2007 إلى أربعة فروع،

وفي سنة 2008 تم تسليم تلك الفروع إلى الكليات، وجمد عمل المكتبة المركزية إلى غاية

2012، ما عاد إدارة المكتبة، وحين قامت لجنة وزارية بزيارة استطلاعية للمكتبة، تم إعطاء

أمر بإعادة نشاطها، حيث بدأت نشاطها الفعلي باقتناء سنة 2013/2012 والذي قدر بـ خمسة

مليارات سنتيم بصفقة في إحدى عشر اختصاص، مع إعادة (3/1) ثلث رصيد الوثائقي القديم.

وتستقبل المكتبة روادها (أساتذة، طلبة، موظفين) كل يوم ما عدا الجمعة والسبت، ويبلغ عدد المنخرطين فيها 613 مستفيد من أساتذة وطلبة والمجدين لبطاقة الانخراط بالمكتبة للموسم الجامعي 2016/ 2017 ، كما هو مبين في الجدول التالي:

رواد المكتبة	العدد الكلي	النسبة المئوية
الأساتذة	151	24,63%
الطلبة	462	75,37%
المجموع	613	100%

جدول رقم (1): يمثل فئات وعدد رواد المكتبة

هذا وتفتح المكتبة أبوابها أمام روادها حسب توقيت العمل المعمول به قانونا وتطبيقا للنظام الداخلي الخاص بها حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

أوقات العمل		المصالح
مساء	صباح	
13,30/16,30	8,30/12,00	قاعة المطالعة للأساتذة وطلاب ما بعد التدرج
		قاعة مطالعة للطلبة
		قاعة المذكرات و الدوريات
		قاعة المراجع
		قاعة الانترنت
		قاعة الخدمات الالكترونية والسمعي البصري
13,30/16,30	8,30/12,00	مكتب الاستقبال وتسجيل الرواد
		بنك الإعارة والإحصاء

جدول رقم (2): يوضح مصالح المكتبة

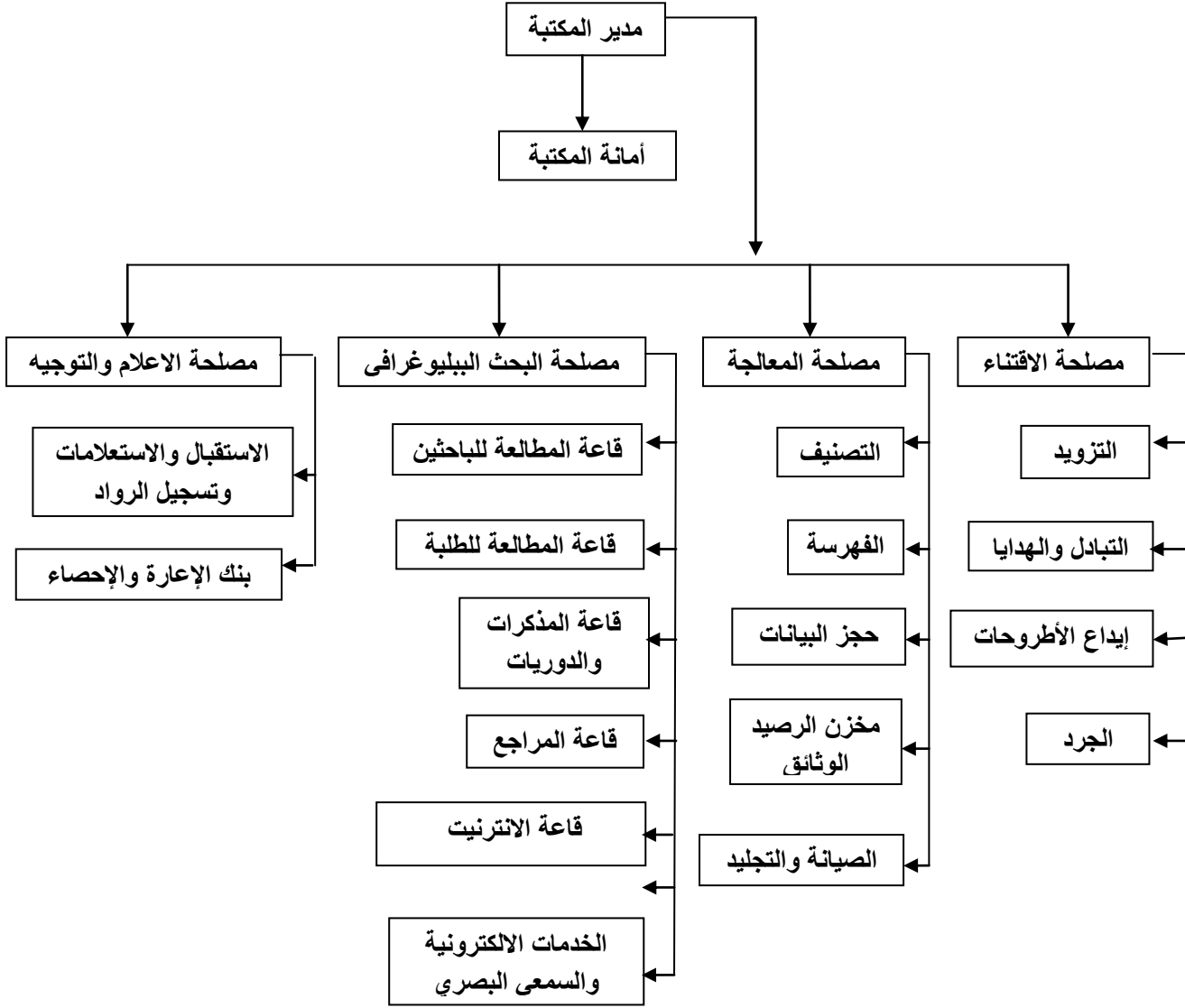
بالإضافة إلى مصلحتي الاقتناء والمعالجة وأمانة المكتبة والتي تبدأ عملها بانتظام من الساعة 8.00 صباحاً إلى غاية منتصف النهار ومن 13.00 إلى غاية 16.30 زوالاً.

5-2: مهام المكتبة المركزية:

تقوم المكتبة المركزية لجامعة المسيلة بعدة مهام من بينها:

- تحديد الاحتياجات المادية والبشرية.
- التخطيط والإعداد المسبق لعملية الاقتناء.
- تزويد المكتبة بالرصيد الوثائقي.
- معالجة الرصيد الوثائقي وتصنيفه وفهرسته.
- مساعدة الباحثين بمختلف مستوياتهم في إنجاز بحوثهم العلمية.
- تسجيل باحثي ما بعد التدرج في بنك المعلومات (SNDL).
- تقديم الخدمات الالكترونية التي يحتاجها كل الرواد.
- السهر على دعم وترقية البحث العلمي بشكل دائم.
- تنظيم الأرصة الوثائقية والالكترونية بأحدث الطرق.
- توفير كل الوسائل البيداغوجية المتاحة لرواد المكتبة.
- توعية المنخرطين بالزامية احترام النظام الداخلي للمكتبة.
- إعداد الإحصائيات والجرد السنوي للرصيد الوثائقي.

3-5: الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية:



الشكل رقم (1): يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة.

4-5: إمكانيات المكتبة المركزية:

1 الإمكانيات البشرية:

تتوفر المكتبة المركزية لجامعة المسيلة على إمكانيات بشرية مؤهلة لتحقيق الأهداف المسطرة لها، وتتنوع هذه الإمكانيات حسب المصالح والمهام المنوطة بكل وظيفة، كما في الجدول التالي:

النسبة المئوية	عدد الموظفين	مالح المكتبة
2%	1	مدير المكتبة
3%	2	الأمانة
17%	10	مصلحة الاقتناء
41%	25	مصلحة المعالجة
20%	12	مصلحة البحث الببليوغرافي
17%	10	مصلحة الإعلام والتوجيه
100%	60	إجمالي عدد العمال

جدول رقم (3): جدول يوضح عدد الموظفين بالمكتبة

كما تتوزع الإمكانيات البشرية حسب الرتبة الوظيفية في كل مصلحة كالآتي:

عدد العمال	الرتبة	المصلحة
1	ملحق بالمكتبة مستوى أول	المدير
1	عون مكتب	الأمانة
1	عقود ما قبل التشغيل	
2	ملحق بالمكتبة مستوى أول	مصلحة الاقتناء
2	مساعد المكتبة الجامعية	
3	عقود ما قبل التشغيل	
2	ملحق بالمكتبة مستوى ثاني	مصلحة المعالجة
6	مساعد المكتبة الجامعية	
07	عقود ما قبل التشغيل	
1	ملحق بالمكتبة مستوى أول	مصلحة البحث الببليوغرافي
3	مساعد المكتبة الجامعية	
3	عقود ما قبل التشغيل	
2	عون مكتب	
1	ملحق بالمكتبة مستوى ثاني	مصلحة الإعلام والتوجيه
3	مساعد المكتبة الجامعية	
2	ملحق بالمكتبة مستوى أول	
2	عون مكتب	
03	ملحق بالمكتبة مستوى ثاني	مجموع العمال حسب الرتب
06	ملحق بالمكتبة مستوى أول	
12	مساعد المكتبة الجامعية	
5	عون مكتب	
16	عقود ما قبل التشغيل	
40	المجموع الإجمالي لعدد العمال بالمكتبة المركزية	

الجدول رقم (4): يبين توزيع العمال حسب الرتبة الوظيفية.

2 الإمكانيات المادية:

كما تتوفر المكتبة المركزية لجامعة المسيلة على إمكانيات مادية متنوعة حسب الاحتياجات

كما في الجدول التالي:

عدد الوحدات	التجهيزات المادية
45	مكيفات هوائية
136	رفوف حفظ الرصيد الوثائقي (5/1)
6	شبابيك الإعارة
280	طاولات للقراء (4/1)
1120	الكراسي للقراء
80	الكراسي المخصصة للموظفين
2	الأرائك (7/1)
20	مكتبات خشبية (3/1)
8	طاولات للضيافة
30	مكاتب خشبية (5 أدراج)
4	طاولات تلفاز وقراءة الأقراص الضوئية والفيديو
40	طاولات أجهزة الإعلام الآلي والموزعات الكهربائية
40	الحواسيب
10	الطابعات
3	الآلات الناسخة
5	حاملات الملابس
100	ستائر
40	خزائن العرض
3	المذياع
15	عربات لحمل الكتب
10	لوحات الإعلانات

جدول رقم (5): يوضح الإمكانيات المادية للمكتبة

5-5: الرصيد الوثائقي:

هذا وتمتلك المكتبة المركزية لجامعة المسييلة رسيدا وثائقيا ضخما يتتوع بين الورقي والالكتروني، حيث يتمثل الجزء الأول في مجموعة الكتب والمجلات ومذكرات التخرج على اختلاف درجاتها العلمية، أما الجزء الثاني فيتمثل في بنك المعلومات الالكترونية على الخط المباشر والسمعي البصري الذي يتكون من مجموعة أقراص مرنة وضوئية صنفية (DVD،CD) وكاسيت بنوعيهما (AUDIO، VEDIO)، كما هو موضح في الجدول التالي:

نوع الرصيد	طبيعة الرصيد	حسب اللغة		عدد النسخ	
		العربي	الأجنبي	العربي	الأجنبي
الرصيد الورقي	الكتب	14805	4905	23139	11632
	المجلات العلمية	120	750	360	2250
	مذكرات التخرج	273	381	1365	1905
الرصيد الالكتروني	بنك المعلومات	1	40	-	-
	السمعي البصري	900	1000	1800	2000

جدول رقم (6) يمثل الرصيد الوثائقي للمكتبة

5-6: مصالح المكتبة المركزية لجامعة المسييلة:

1 مصلحة الاقتناء:

يعتبر التزويد من الإجراءات الفنية والإدارية في المكتبة الجامعية ، حيث يخضع للضوابط المسطرة من طرف المكتبة، من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لها، وبحسب الإمكانيات المادية المتاحة لها طبعا، ويعتبر قسم التزويد المسئول عن اقتناء الرصيد الوثائقي، مع مراعاة كل هذه الضوابط للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع وذلك حسب مصادر التزويد في هذه الوحدات:

✓ وحدة شراء المواد.

✓ وحدة التبادل والإهداء.

✓ وحدة الإيداع.

✓ وحدة الجرد.

2 مصلحة المعالجة:

تعتبر عملية المعالجة من أهم الإجراءات الفنية التي تقوم بها المكتبة المركزية بجامعة المسيلة بغرض توفير وتنظيم كم هائل من مصادر المعرفة بكافة أشكالها وموضوعاتها المختلفة لجمهور المستفيدين بها وتنطوي هذه العملية على جملة من المهام هي:

الفهرسة:

وهي عملية إعداد المادة الثقافية من كتب ودوريات ومخطوطات ومصغرات فلمية... الخ، إعدادا فنيا من خلال الوصف المادي وتحديد ملامحه وذلك بغرض إتاحتها للمستفيدين بأسرع وأسهل طريقة.

حز البيانات:

تعتبر هذه العملية آخر عمليات المعالجة التي تقوم بها المكتبة المركزية وهي عبارة عن توثيق المادة الثقافية بعد فهرستها وتصنيفها.

3 مصلحة البحث الببليوغرافي:

تنقسم هذه المصلحة إلى فرعين:

فرع البحث الببليوغرافي: خاص بطلبة ما بعد التدرج، به تتم عملية البحث الببليوغرافي بواسطة الأقراص المضغوطة، التي اشتركت فيها المكتبة انطلاقا من قواعد المعلومات ذات الملخصات والنصوص الكاملة، مع اتصالها بشبكة الإنترنت أيضا عبر الموقع الإلكتروني التالي:

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/bib-centrale>

فرع المجالات والدوريات: ويستقبل طلبة السنوات النهائية وطلبة ما بعد التدرج والأساتذة، أين تكون فيه المطالعة داخلية، وهو يحتوي إضافة إلى الدوريات والمجلات على مجموعة من

رسائل الدكتوراه والماجستير والكتب المرجعية والقواميس والموسوعات العلمية التي لا تعار خارجيا.

4 مصلحة التوجيه:

تهتم هذه المصلحة بتسجيل الرواد من طلبة وباحثين وأساتذة وعمال في بداية الموسم الجامعي وتوجيههم حسب رغباتهم، بالإضافة إلى تقديم الإعارة الخارجية بنظام أسبوعي لكل كتاب يعار مع قابلية التمديد لهذه المدة. عن طريق نظام تسيير المكتبات (سناجب).

1 مصلحة المعالجة:

1. وضع خطة لترتيب الكتب مع مراعاة التسلسل المنطقي لها حسب شكلها وتخصصاتها بإتباع نظام ديوي العشري.
2. تنظيم الكم الهائل من مصادر المعرفة بكافة أشكالها وموضوعاتها المختلفة لجمهور المستفيدين من المكتبة.
3. الإعداد الفني للمادة الثقافية من كتب ودوريات ومخطوطات ومصغرات فلمية... الخ.
4. الوصف المادي وتحديد الملامح بالنسبة للمادة الثقافية من خلال إعداد بطاقات الفهرسة، وذلك بغرض إتاحتها للمستفيدين بأسرع وأسهل طريقة.
5. توثيق المادة الثقافية بعد فهرستها وتصنيفها باستخدام برنامج تسيير المكتبات (سناجب). (انظر إلى الملحق رقم 2)
6. تحويل المادة الثقافية إلى المخزن المركزي بعد معالجتها.
7. القيام بإعلان الأرصدة الحديثة قيد التخزين.

3 مصلحة البحث البليوغرافي:

1. استقبال طلبة السنوات النهائية وطلبة ما بعد التدرج والأساتذة وتسجيلهم في بنك المعلومات عبر الخط المباشر.

2. توجيه طلبة ما بعد التدرج إلى الكيفية التي تتم بها عملية البحث الببليوغرافي بواسطة الأقراص المضغوطة المحمولة أو البحث الآلي.
3. تزويد طلبة ما بعد التدرج بقواعد المعلومات ذات الملخصات والنصوص الكاملة.
4. تزويد الرواد بالدوريات والمجلات التي تحتوي على مجموعة من رسائل الدكتوراه والماجستير والكتب المرجعية والقواميس والموسوعات العلمية التي لا تعار خارجيا.

4. مصلحة الإعلام والتوجيه:

1. استقبال الرواد من طلبة وباحثين وأساتذة وعمال وتسجيلهم.
2. منح رواد المكتبة المسجلين بطاقة القارئ، والتي يتم تجديدها مع بداية كل موسم جامعي.
3. تقديم الإعارة الخارجية بنظام أسبوعي لكل كتاب يعار مع قابلية التمديد لهذه المدة.
4. توعية المنخرطين بالمكتبة بالزامية احترام النظام الداخلي لها.
5. إعداد استمارات التبرئة الخاصة بالرواد في نهاية كل موسم جامعي.
6. إعداد الإحصائيات والجرد السنوي للرصيد الوثائقي.
7. إعداد قائمة اسمية للرواد في حالة عدم إرجاع الأوعية الوثائقية من طرف المستفيدين، لمطالبتهم بها بحسب الإجراءات المعمول بها في المكتبة.

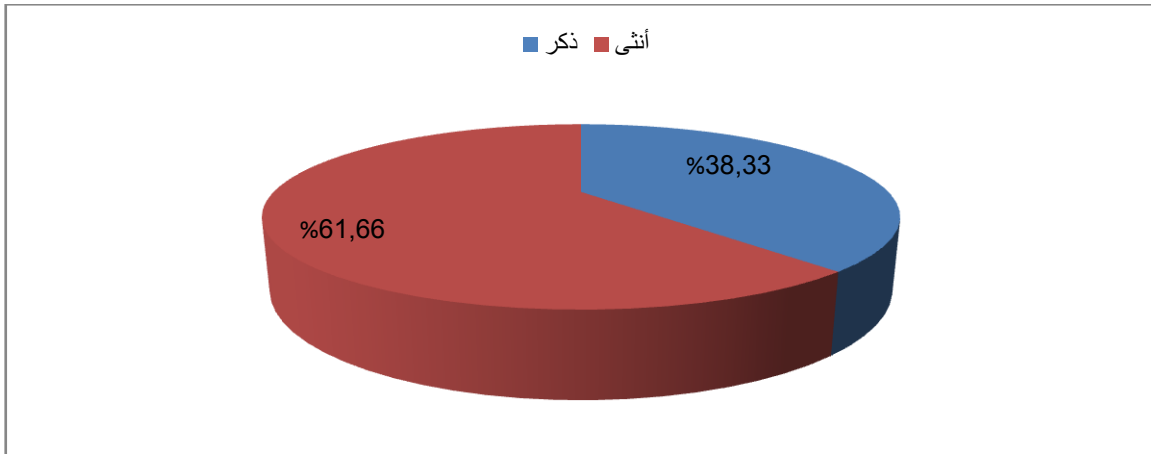
نتائج الدراسة الميدانية: تحليل نتائج الاستبيان.

المحور الأول: بيانات شخصية.

النسبة	التكرار	الجنس
38,33%	23	ذكر
61,66%	37	أنثى
99,99%	60	المجموع

الجدول رقم (7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين أن عدد الإناث 37 مستفيدة أي بنسبة 61,66% من أفراد العينة هم إناث بينما عدد الذكور 23 مستفيد من المكتبة أي بنسبة 38% من أفراد العينة هم ذكور، والسبب راجع في ذلك إلى ارتفاع نسبة الإناث في المجتمع بصفة عامة، إضافة إلى اهتمام ومثابرة الإناث على مزاوله الدراسة والنجاح مما قد يفسر تواجدهن بأغلبية في المكتبة.



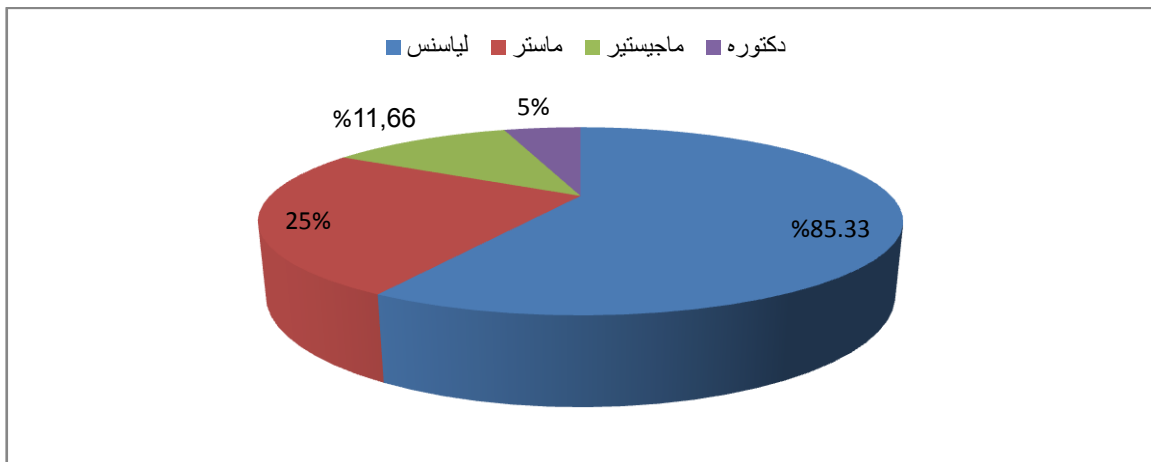
الشكل رقم (2): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

السؤال 2: مستويات أفراد العينة.

المستوى	التكرار	النسبة
ليسانس	35	58,33%
ماستر	15	25%
ماجستير	7	11,66%
دكتورة	3	5%
المجموع	60	100%

الجدول رقم (8): مستويات أفراد العينة.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الطلبة بمستوى ليسانس 35 طالب من أفراد العينة أي ما يعادل نسبة 58,33% يترددون على المكتبة بكثرة وقد يكون السبب راجع إلى أن الطلبة المسجلين في الجامعة بمستوى ليسانس يمثلون النسبة الأكبر في الجامعة ويليه عدد طلبة ماستر 15 أي ما يعادل نسبة 25% من أفراد العينة أقل ترددا نظرا لقلتهم مقارنة بطلبة ليسانس بالإضافة إلى 7 طلبة ماجستير من العينة والتي كانت نسبتها قليلة المقدرة ب 11,66% وأخيرا نجد طلبة الدكتوراه الذين يمثلون أقل نسبة مقدرة ب 5% والسبب راجع إلى العدد المحدد المسجل بالجامعة لهذه الفئة.



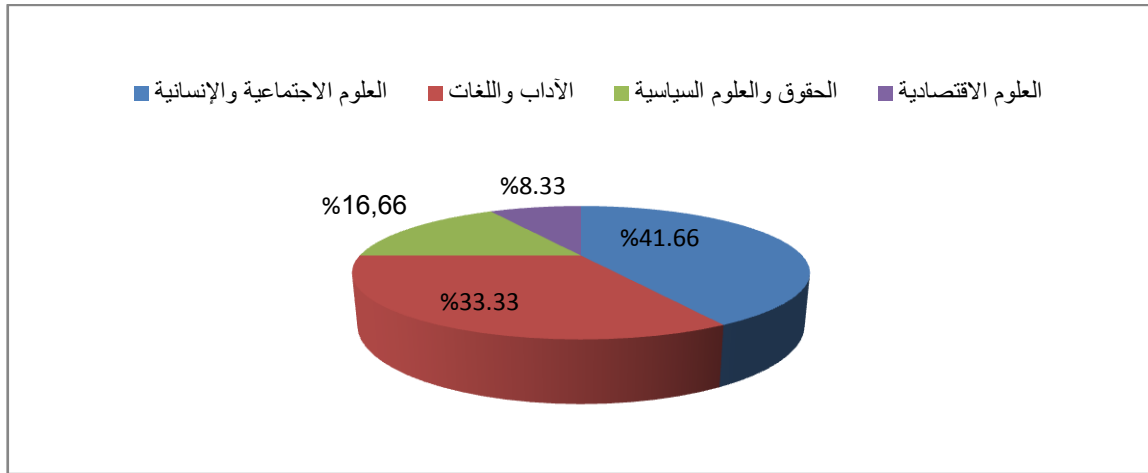
الشكل رقم (3): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى.

السؤال رقم 3: تخصص المستفيد.

التخصص	التكرار	النسبة
العلوم الاجتماعية والإنسانية	25	%44,66
الآداب واللغات	20	%33,33
الحقوق والعلوم السياسية	10	%16,66
العلوم الاقتصادية	05	%8,33
المجموع	60	%99,99

الجدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب التخصص.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة هي لتخصص العلوم الاجتماعية والإنسانية المقدر بـ **41.66%** تليها النسبة **33.33%** المتمثلة في تخصص الآداب واللغات، وهذا راجع إلى تواجد المكتبة المركزية بالقرب من الكليتين ثم نسبة **16.66%** التي تخص الحقوق والعلوم السياسية، وتخصص العلوم الاقتصادية الذي يمثل النسبة الأقل والمقدرة بـ **8.33%**، وقد يكون السبب راجع إلى تردد طلبة التخصصين الأخيرين على مكتبات الكليات على غرار المكتبة المركزية.



الشكل رقم (4): دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب التخصص.

المحور الثاني: خدمات المعلومات في المكتبة المركزية

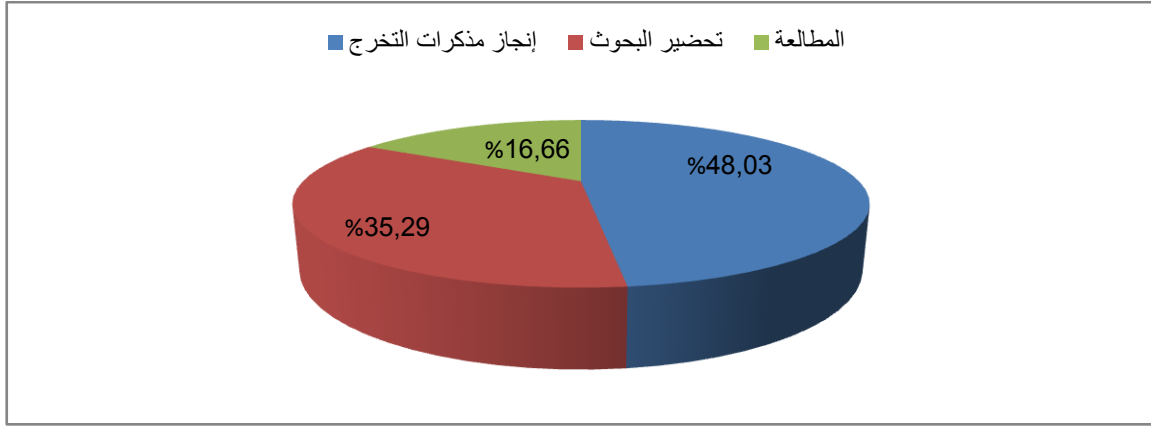
السؤال 4: ما لغرض من استخدامك للمكتبة؟

علاوة على الوظائف التقليدية التي تقوم بها المكتبة الجامعية، فإنها تساهم في تطوير البحث العلمي من خلال إمداد المستفيدين بمصادر المعلومات التي تخدم المناهج الدراسية المقررة، حيث أن المكتبة المركزية تتوفر على رصيد معتبر في مجالات مختلفة، وبالتالي استخدامها يكون لأغراض وأسباب متعددة، والجدول التالي يبين لنا الأسباب الرئيسية لتردد المستفيدين على المكتبة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
إنجاز مذكرات التخرج	49	48,03%
تحضير البحوث	36	35,29%
المطالعة	17	16,66%
المجموع	102	99,98%

الجدول رقم (10): يمثل أغراض تردد المستفيدين على المكتبة.

من خلال نتائج الجدول يتبين أن المستفيدين الذين يترددون على المكتبة من أجل إنجاز مذكرات التخرج بلغت نسبتهم 48,03% وهذا راجع إلى أن عدد المقبلين على التخرج يشكل النسبة الأكبر ضمن فئات المستفيدين، بينما بلغت نسبة المستفيدين الذين يترددون على المكتبة بغية تحضير البحوث 35,29% باعتبار أن عملية إنجاز البحوث مهمة على مدار الموسم الدراسي، في حين نجد النسبة الأقل والمقدرة بـ 16,66% تخص المترددين على المكتبة من أجل المطالعة للمستفيدين الذين يسعون لتنمية قدراتهم الفكرية.



الشكل رقم (5): دائرة نسبية تمثل أغراض استخدام المكتبة.

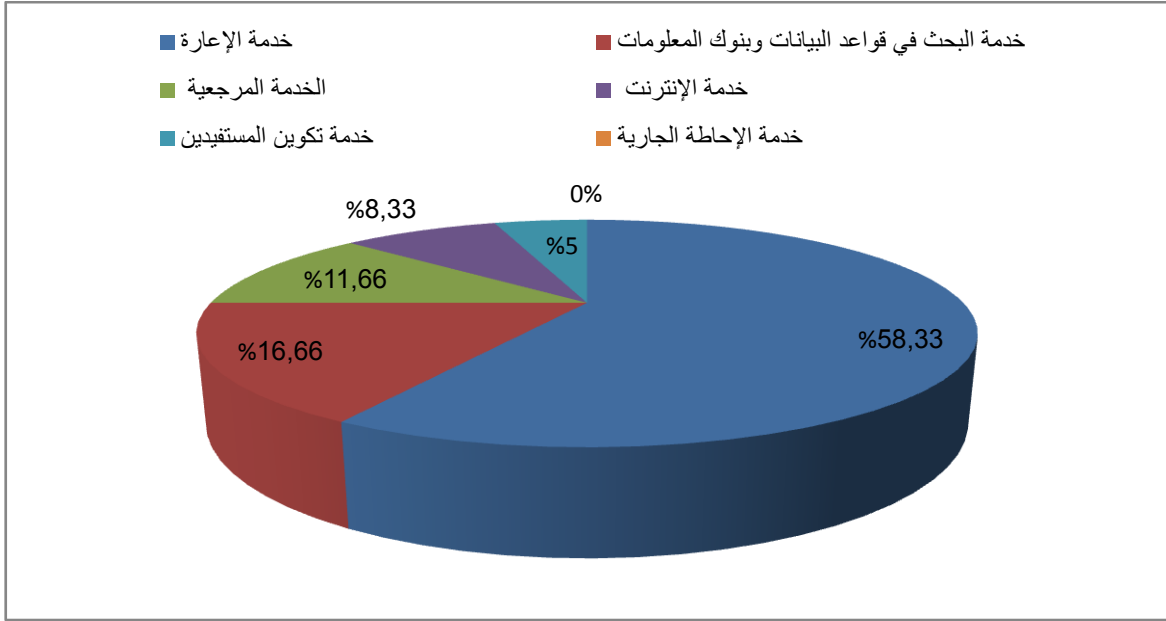
السؤال 5: ما هي خدمات المعلومات التي تقدمها لها المكتبة المركزية؟

على المكتبة أن تسعى على الدوام من خلال معرفة احتياجات المستفيدين وطلباتهم من خدمات المعلومات بغرض توفيرها، والجدول التالي يبين خدمات المعلومات المتوفرة والتي تقدمها المكتبة:

النسبة	التكرار	الاحتمالات
%31,41	60	خدمة البحث في قواعد البيانات
%31,41	60	خدمة الإعارة
%10,99	21	الخدمة المرجعية
%17,27	33	خدمة الانترنت
%6,80	13	خدمة تكوين المستفيدين
%2,09	4	خدمة الإحاطة الجارية
%99,97	191	المجموع

الجدول رقم (11): خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستفيد.

من خلال استقراءنا لبيانات الجدول رقم (11) تبين أن معظم الطلبة المستجوبين يترددون على المكتبة لطلب خدمة البحث في قواعد البيانات وبنوك المعلومات والتي قدرت نسبتها بـ **31,41%** حيث تمثل هذه الخدمة الخطوة الأولى قبل القيام بطلب مصادر المعلومات أي الحصول على البيانات الببليوغرافية للمواد المكتبية بطريقة آلية مما يسهل عملية البحث للمستفيد في الحصول على ما يناسبه من معلومات، وتليها خدمة الإعارة بنسبة **31,41%** بحكم أن خدمة البحث والإعارة متكاملتين وهو أمر طبيعي كون أن خدمة الإعارة من أشهر الخدمات، بل وأنفعها بالنسبة للمستفيد مقارنة بالخدمات الأخرى، حيث تمكنه من حيازة المادة المكتبية لمدة معينة، مما يجعلها خدمة بسيطة وسهلة ومطلوبة بكثرة، تليها الخدمة المرجعية بنسبة **10,99%** وهذا يرجع إلى الصعوبات التي تواجه بعض المستفيدين في العثور على بعض المعلومات أو مصادرها فهي خدمة لا بد من توفرها في المكتبة نظرا لحاجة نسبة معتبرة من المستفيدين لها، لتأتي بعدها خدمة الإنترنت بنسبة **17,27%** وهي نسبة معتبرة وهذا قد يكون راجع لثورة المعلومات والتطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاتصال والإعلام ، ودخوله على المكتبات ومراكز المعلومات إضافة إلى أنها خدمة مجانية يستخدمها المستفيد للبحث عن المعلومات أو لأغراض أخرى ، حيث أخذت خدمة تكوين المستفيدين النسبة القليلة والمقدرة بـ **6,80%** باعتبار وجود بعض الطلبة المهتمين والمجتهدين في مجالات تخصصاتهم مما يؤدي بهم إلى طلب المساعدة من المكتبيين والمتخصصين في كيفية البحث في المجموعات المكتبية المتوفرة أو في كيفية استخدام الفهرس الآلي والبحث فيه بطرق مختلفة ومتقدمة وهذا للكيفية السليمة في الحصول على مصادر المعلومات، أما خدمة الإحاطة الجارية فقد بلغت نسبتها **2,09%** وهي النسبة الأقل وهذا راجع إلى أنها غير معروفة لدى المستفيدين، كما أنهم لا يدركون أهميتها ومنافعها إلا القليل منهم، وهذا ما لاحظناه من خلال توزيع الاستمارات. وبالتالي فإننا من خلال تحليل الجدول نجد أن المستفيدين يتوجهون نحو الخدمات الشائعة كخدمة الإعارة والبحث، إضافة إلى خدمة الإنترنت بينما ينصرفون عن الخدمات الغير معروفة لديهم، والتي لا يدركون فوائدها.



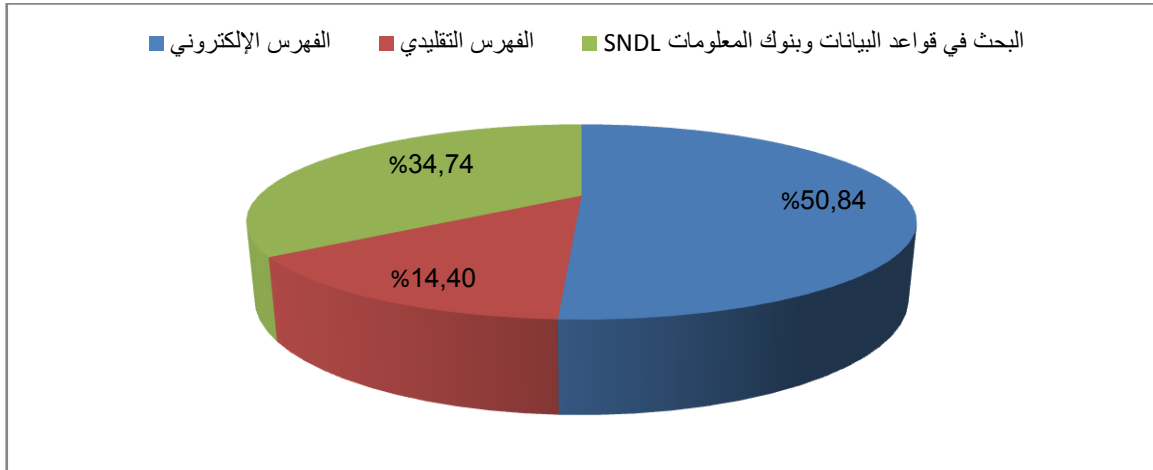
الشكل رقم (6): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الخدمات المقدمة.

السؤال 6: ما هي أدوات البحث التي تستخدمها ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الفهرس الإلكتروني	60	50,84%
الفهرس التقليدي	17	14,40%
قواعد البيانات وبنوك المعلومات (SNDL)	41	34,74%
المجموع	118	99,98%

الجدول رقم (12): أدوات البحث المستخدمة في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) بأن نسبة الطلبة الذين يستعملون الفهرس الإلكتروني تمثل النسبة الأكبر والمقدرة بـ **50,84%** وهذا نسبة لسهولة البحث فيه وتوفير الوقت على المستفيدين، غير أن الفهرس التقليدي كانت نسبة استعماله مقدرة بـ **14,40%** لأن بعض المستفيدين يفضلون استخدام الفهرس التقليدي، أما البحث في قواعد البيانات وبنوك المعلومات قدرت نسبته بـ **34,74%** باعتبار أن بعض الطلبة الباحثين يجتهدون في البحث عن مصادر معلومات إلكترونية أو بياناتها الـ بليوغرافية في هذه البوابة الغنية بمصادر المعلومات المختلفة والتي وفرتها الدولة بمبالغ باهظة لتتيحها مجاناً للباحثين الأكاديميين من أجل تسهيل الوصول إلى ما يبحثون عنه من معلومات تلبي رغبتهم.



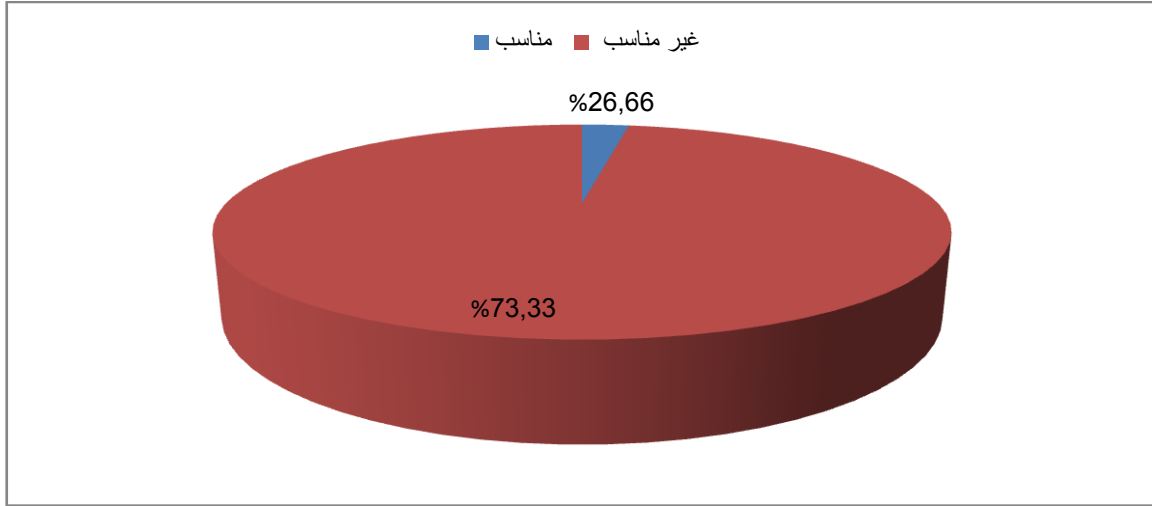
الشكل رقم (7): دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب أدوات البحث المستخدمة.

السؤال 7: هل نظام التصنيف المستخدم في ترتيب المجموعات مناسب أم غير مناسب؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
73,33%	44	مناسب
26,66%	16	غير مناسب
99,99%	60	المجموع

الجدول رقم (13): مدى مناسبة نظام تصنيف المجموعات المكتبية للمستفيد.

يتضح لنا من خلال بيانات الجدول رقم (13) أن أغلبية المبحوثين أجابوا بأن نظام التصنيف مناسب بنسبة **73,33%** قد ترجع هذه النسبة إلى أن الطلبة يصلون من خلال نظام التصنيف إلى مصادر المعلومات بسهولة، غير نسبة الذين أجابوا على أن النظام لا يناسبهم قدرت **26,66%** ، قد يكون السبب في تلقي بعض الطلبة صعوبات في البحث المتقدم أو البحث عن طريق بيانات ببيوغرافية مختلفة.



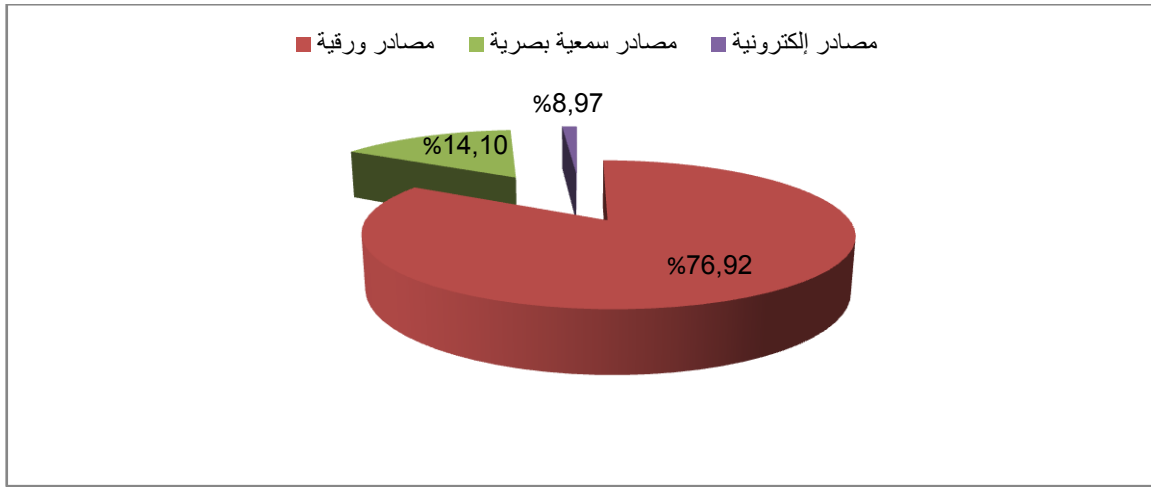
الشكل رقم (8): دائرة نسبية تمثل رأي المستفيد في مناسبة نظام التصنيف.

السؤال رقم (8): ما هي أشكال مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
76,92%	60	مصادر ورقية
14,10%	11	مصادر سمعية بصرية
8,97%	7	مصادر الكترونية
99,99%	78	المجموع

الجدول رقم (14): مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة.

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن المستفيدين الذين يستخدمون مصادر المعلومات الورقية بلغت نسبتهم **76,92%** وهي النسبة الأكبر وقد يكون السبب في اعتياد المستفيد على استعمال الرصيد الورقي ، بينما نجد المصادر السمعية البصرية بنسبة **14,10%** فمن الممكن أن ترجع هذه النسبة إلى نقص خبرة المستفيد في استخدام هذه المصادر ، إلا أن نسبة المصادر الإلكترونية قدرت بـ **8,97%** وهذا احتمالاً لنقص الرصيد الإلكتروني في تغطية حاجات المستفيد.



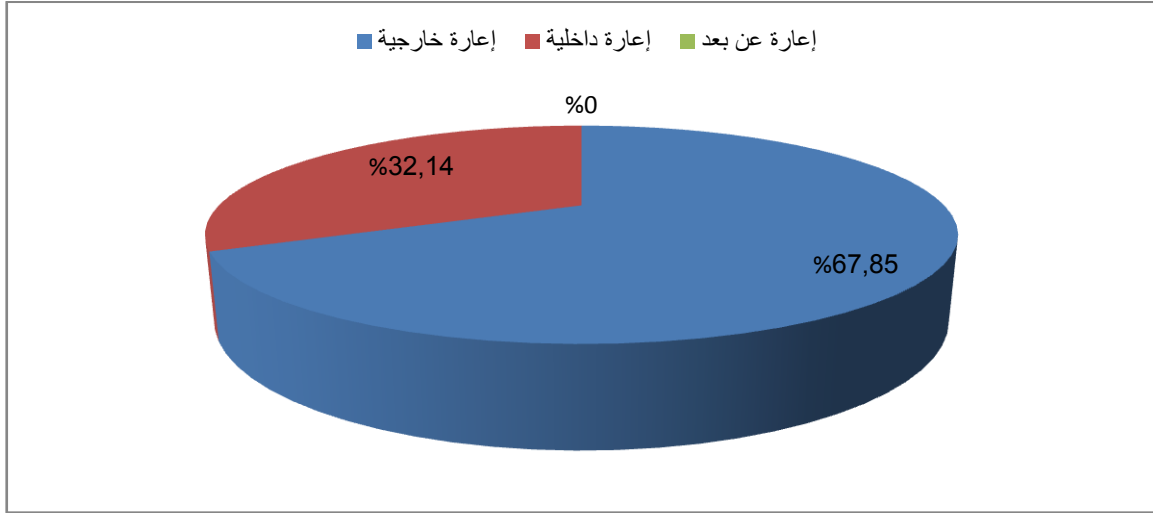
الشكل رقم (9): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب المصادر التي توفرها المكتبة.

السؤال رقم 9: ما نوع الإعارة التي تستخدمها في المكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
67,85%	57	إعارة خارجية
32,14%	27	إعارة داخلية
00%	00	إعارة عن بعد
99,99%	84	المجموع

الجدول رقم (15): نوع الإعارة المستخدمة من طرف المستفيد .

من خلال نتائج الجدول تبين لنا أن المستخدمين يستخدمون الإعارة الخارجية بنسبة **67,85%**، بينما نسبة **32,14%** يستخدمون الإعارة الداخلية، وقد يكون السبب في ميل المستخدمين إلى الإعارة الخارجية هو الوقت الذي يسمح لهم بحياسة مصادر المعلومات لفترة معينة، أما الإعارة عن بعد فنسبتها **00%** وهذا قد يكون راجع إلى أن هذه الخدمة غير متوفرة في المكتبة أو أن المكتبة لم تهئ إمكانياتها بعد لتقديم هذه الخدمة.



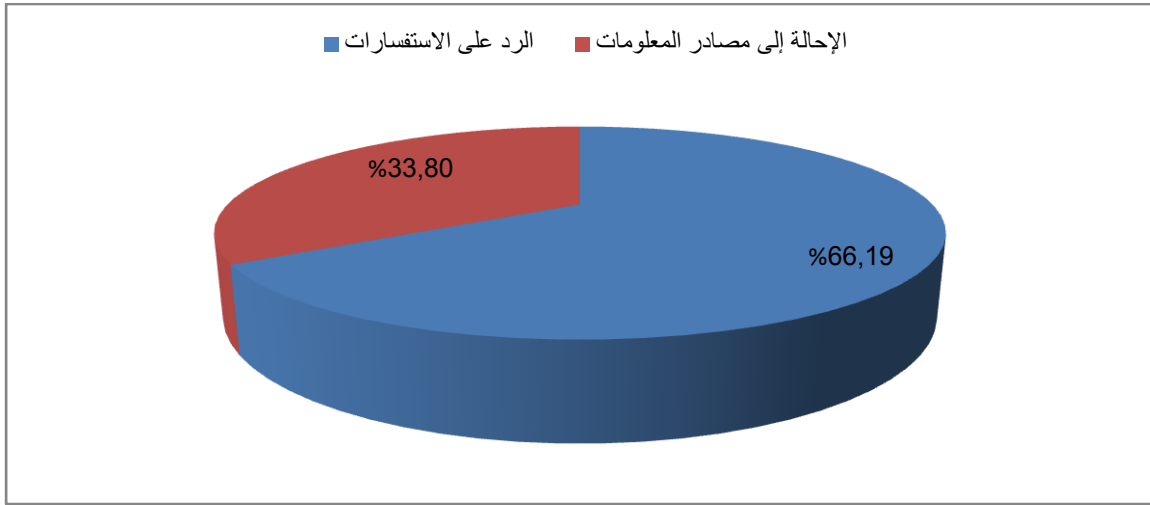
الشكل رقم (10): دائرة نسبية تمثل أنواع الإعارة المستخدمة في الحصول على مصادر المعلومات.

السؤال رقم 10: كيف تقدم لك المكتبة الخدمة المرجعية؟

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
66,19%	47	الرد على الاستفسارات
33,80%	24	الإحالة إلى مصادر المعلومات
99,99%	71	المجموع

جدول رقم (16): كيفية تقديم الخدمة المرجعية من طرف المكتبة للمستخدم.

عند استقراءنا لنتائج الجدول تبين لنا أن نسبة **66,19%** مثلت نسبة الرد على الاستفسارات أو الإجابة المباشرة من طرف أخصائي الخدمة، والتي شكلت النسبة الأكبر قد يرجع السبب إلى توفر الإجابات لدى الأخصائي أو إلى بساطة الأسئلة الموجهة إليه من طرف المستفيد، في حين مثلت نسبة **33,80%** الإحالة إلى مصادر المعلومات، ويمكن إرجاع ذلك إلى نوع الاستفسارات والتساؤلات التي يتلقاها أخصائي المراجع والتي قد تستغرق وقت للإجابة عليها.



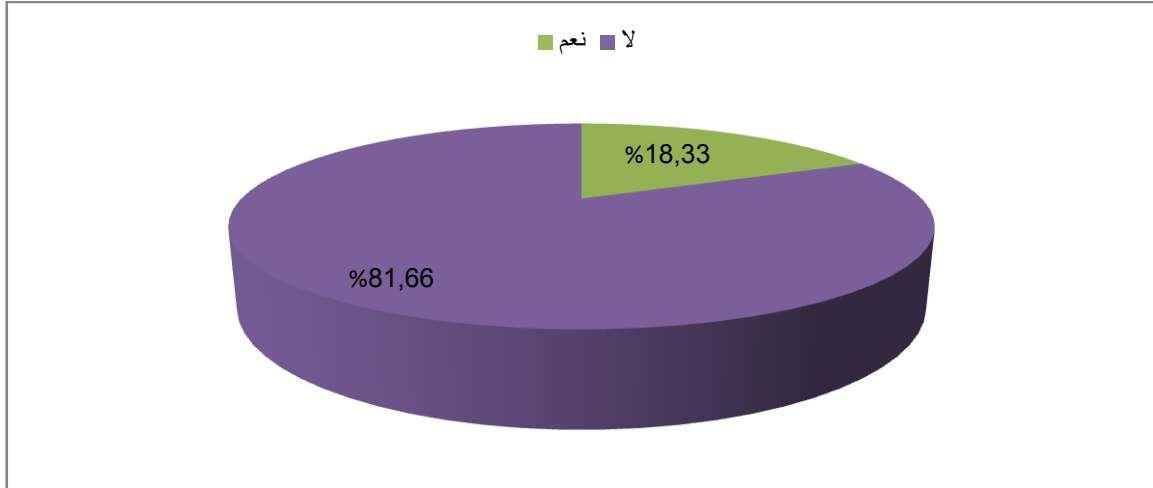
الشكل رقم (11): دائرة نسبية تمثل نوع الخدمة المرجعية المقدمة للمستفيدين.

السؤال رقم 11: هل تقوم المكتبة بعرض المقتنيات الجديدة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
18,33%	11	نعم
81,66	49	لا
99,99%	60	المجموع

جدول رقم (17): عرض المكتبة للمقتنيات الجديدة.

يتضح من الجدول رقم (16) أن نسبة 18,33% أجابوا بـ (نعم) أي أن المكتبة تعرض أو تعلم المستفيدين بالمقتنيات الجديدة قد ترجع النسبة إلى ترددهم الدائم على المكتبة أو اهتمامهم ومواكبتهم لكل ما هو جديد في المكتبة، بينما الأغلبية أجابوا بـ (لا) ، حيث قدرت نسبتهم بـ 81,66% ، فربما يكون السبب أنهم لا يعرفون هذه الخدمة أو لا يدركون أهميتها وفوائدها.



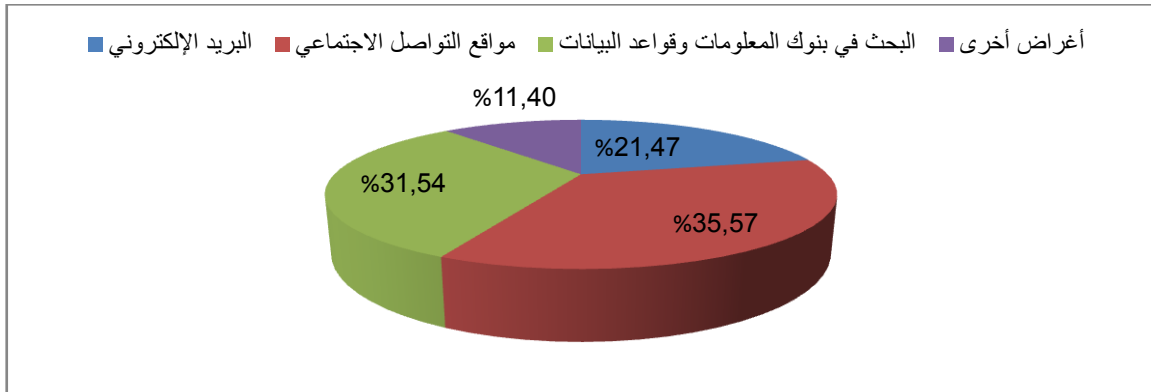
الشكل رقم (12): دائرة نسبية تمثل عرض المكتبة للمقتنيات الجديدة.

السؤال رقم 12: كيف تستخدم الإنترنت؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
21,47%	32	البريد الإلكتروني
35,57%	53	مواقع التواصل الاجتماعي
31,54%	47	البحث في بنوك المعلومات وقواعد البيانات
11,40%	17	أغراض أخرى
99,98%	149	المجموع

الجدول رقم (18): كيفية استخدام المستفيد للإنترنت.

يبين الجدول رقم (21) أن نسبة 21,47% تمثل المستفيدين الذين يستخدمون الإنترنت في البريد الإلكتروني وهذا أمر طبيعي كون أنهم يستخدمون هذه الخدمة في إرسال واستقبال المعلومات أو الرسائل الشخصية أو غيرها، تليها نسبة 35,57% للذين يستخدمون هذه الخدمة في مواقع التواصل الاجتماعي وهذا قد يرجع بنسبة كبيرة إلى ما شهده العالم من ثورة في تكنولوجيا الاتصال والإعلام ومزاياها التي جذبتهم لاستغلالها، بينما قدر استخدامها لغرض البحث في بنوك المعلومات وقواعد البيانات بنسبة 31,54% وهو الغرض البارز في الاستخدام كون أن العينة تمثل باحثين أكاديميين وهو ما يدفعهم إلى البحث عن المعلومات لتلبية حاجاتهم، غير أن بعضهم يستخدمونها لأغراض أخرى كالترفيه والتسلية والذين قدرت نسبتهم 11,40% من مجموع أفراد العينة.



الشكل رقم (13): دائرة نسبية تمثل كيفية استخدام الإنترنت حسب أفراد العينة.

المحور الثالث: تقييم خدمات المعلومات

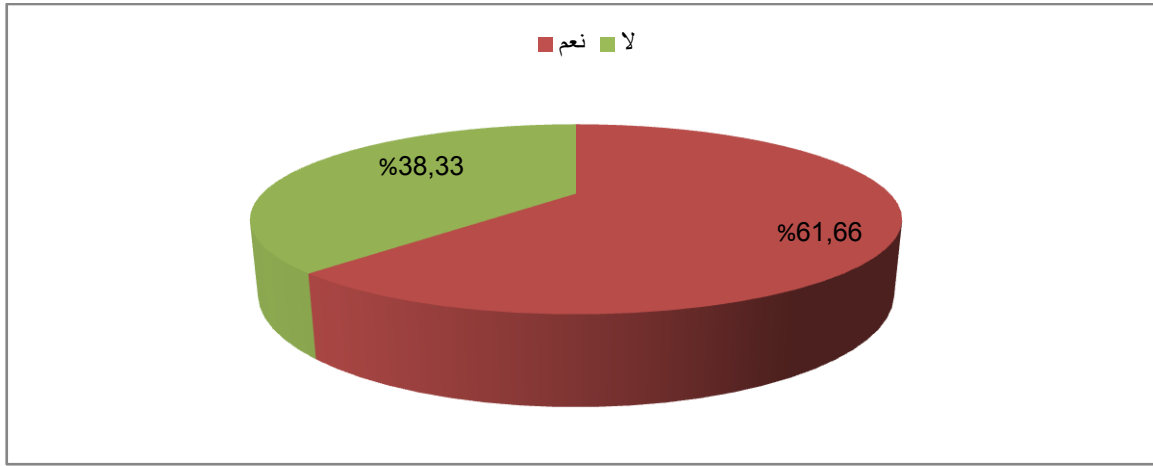
السؤال رقم 13: هل أنت راض عن خدمات المعلومات المقدمة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
61,66%	37	نعم
38,33%	23	لا
99,99%	60	المجموع

الجدول رقم (19): رضى المستفيد عن خدمات المعلومات المقدمة.

يتبين من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة 61,66% من المستجوبين أجابوا بـ (نعم)

وهذا يدل برضاهم عن الخدمات المقدمة إلى حد ما فمن المحتمل أن يرجع السبب إلى استعمال جل المستخدمين للخدمات الشائعة فقط كخدمتي البحث الجغرافي والإعارة أو خدمة الإنترنت، غير نسبة الذين أجابوا بـ (لا) قدرت بـ 38,33% مما يدل على عدم رضى البعض منهم، فربما يرجع هذا إلى اهتمام بعضهم وإدراكهم لخدمات أخرى أو اطلاعهم عليها واجتهادهم للحصول على خدمات أفضل تخدم مجالات تخصصهم وتوفر حاجتهم للمعلومة.



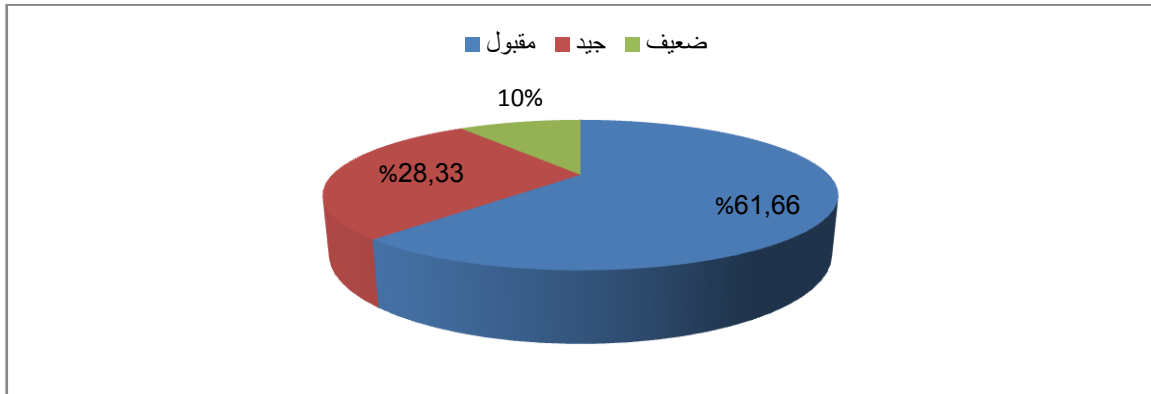
الشكل رقم (14): دائرة نسبية توضح رضى المستخدم على خدمات المعلومات المقدمة.

السؤال رقم 14: ما تقييمك لمستوى أداء وكفاءة العاملين؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
61,66%	37	مقبول
28,33%	17	جيد
10%	06	ضعيف
99,99%	60	المجموع

الجدول رقم (20): تقييم مستوى أداء وكفاءة العاملين.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (19) رأي المستفيدين في مستوى كفاءة وأداء العاملين لوظائفهم ونشاطاتهم المكتبية خاصة تلك التي لها ارتباط كبير بالجمهور فقد بلغت نسبة الأفراد الذين يعتبرون مستوى أداء العاملين مقبول 61,66% قد ترجع هذه النسبة إلى استخدامهم للمكتبة في طلب الخدمات الروتينية والتي لا تخلو منها أي مكتبة والمذكورة سابقاً، بينما نسبة 28,33% يرون أن مستوى أداء العاملين جيد فقد يكون من المحتمل قلة ترددهم على المكتبة أو عدم إدراكهم للخدمات الأخرى وأهميتها، أما نسبة الأفراد الذين يرون أن مستوى العاملين ضعيف قدرت بـ 10% والتي مثلت النسبة الأقل من مجموع النسب، كما أنها يمكن أن تعطي مؤشراً تنبيهياً للمكتبة في اتخاذ السياسات والإجراءات المناسبة التي من شأنها الارتقاء بكفاءة العاملين في تقديم خدمات المعلومات لإرضاء المستفيدين وتحقيق أهداف المكتبة في نفس الوقت.



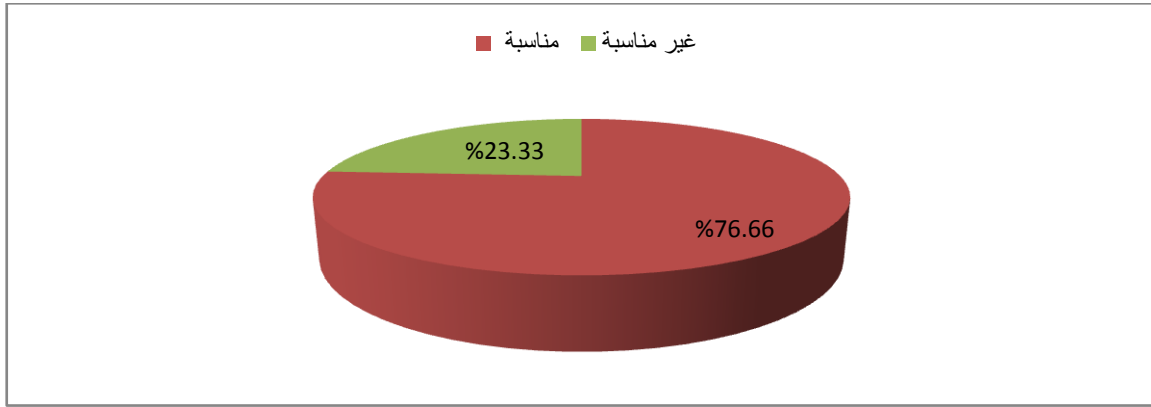
الشكل رقم (15): دائرة نسبية توضح تقييم المستفيدين لمستوى أداء وكفاءة العاملين.

السؤال رقم 15: هل المعاملة التي تتلقاها من قبل موظفي المكتبة مناسبة أم غير مناسبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
76,66%	46	مناسبة
23,33%	14	غير مناسبة
99,99%	60	المجموع

الجدول رقم (21): تعامل موظفي المكتبة مع المستفيد.

بعد استقراءنا لبيانات الجدول لاحظنا أن نسبة **76,66%** من المستجوبين أجابوا على أن سلوك العاملين مناسب لهم وهذا ما يشجعهم على الإقبال على المكتبة وطلب الخدمة المعلوماتية، غير أن نسبة **23,33%** من المبحوثين أجابوا على ان معاملة الموظفين غير مناسبة لهم، ويحتمل أن ترجع هذه النسبة إلى الحالة النفسية للعاملين كما لا ننفي احتمال وجود سلوكات مغايرة من طرف المستفيد مما يؤثر على تصرفات الموظفين، وعليه فيجب على العاملين أن يظهروا دائما حسن سلوكهم في استقبال المستفيد و التعامل معه بمرونة كي يرسموا صورة جيدة للمكتبة وخدماتها في ذهن المستفيد.



الشكل رقم (16): دائرة نسبية توضح تعامل موظفي المكتبة مع المستفيد.

السؤال رقم 16: هل تلائمك برمجية البحث الآلي للمكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	70%
لا	18	30%
المجموع	60	100%

الجدول رقم (22): ملائمة برمجية البحث الآلي في المكتبة للمستفيد.

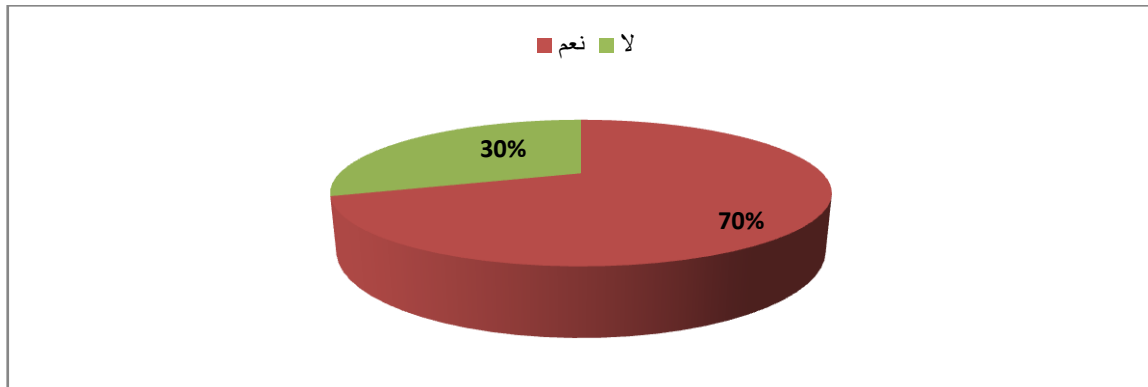
من خلال نتائج الجدول رقم (21) نلاحظ أن أغلبية المستجوبين أجابوا بنعم حيث قدرت نسبتهم بـ **70%** قد ترجح هذه النسبة إلى اعتيادهم على الطريقة البسيطة والمعروفة في البحث، أو أنهم لا يدركون أهمية هذه البرمجية في عملية البحث عن مصادر المعلومات مما

يبعدهم عن طلب خدمة تكوين المستفيد، إلا أن نسبة 30% أجابوا ب (لا) لعدة أسباب والتي يوضحها الجدول التالي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
واجهة البرمجية غير مناسبة	00	00%
خيارات البحث غير كافية	17	60,71%
عدم توفر المستخلصات والكشافات الآلية	11	39,28%
المجموع	28	99,99%

الجدول رقم (23): ملاتمة برمجية البحث الآلي في المكتبة للمستفيد.

من خلال بيانات الجدول رقم (22) أردنا التعرف على نقائص أو مشاكل برمجية البحث الآلي في المكتبة من خلال إجابات المستجوبين حيث بلغت نسبة الذين أجابوا على أن واجهة البرمجية غير مناسبة 00% وهذا يبين رضاهم على واجهة البرمجية وعلى كفايتها من ناحية التصميم بالنسبة لهم، غير أن نسبة 61,11% أجابوا على أن خيارات البحث غير كافية، بينما 38,88% هي نسبة الذين أدلو بعدم توفر المستخلصات والكشافات الآلية، وهذا راجع إلى عدم توفير المكتبة لخدمة الاستخلاص والتكشيف أو أنها لم تؤهل لتقديم هذه الخدمة لأسباب معينة.



الشكل رقم (17): دائرة نسبية تبين ملاتمة برمجية البحث في المكتبة للمستفيد.

السؤال رقم 17: هل الرصيد الوثائقي بالمكتبة يغطي احتياجاتكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	71,66%
لا	17	28,33%
المجموع	60	99,99%

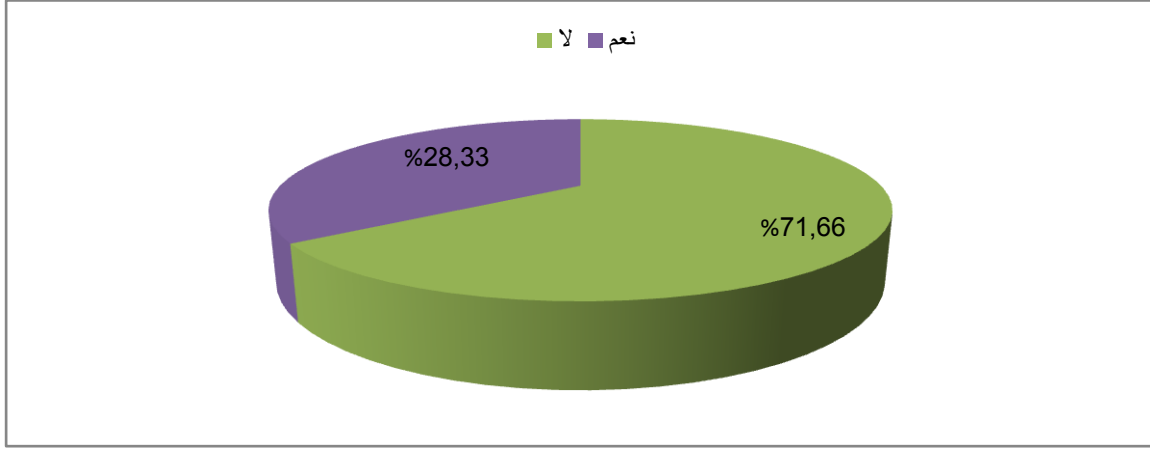
الجدول رقم (24): تغطية الرصيد لاحتياجات المستفيد.

بعد استقراءنا لنتائج الجدول توضح أن نسبة 71,66% من المبحوثين أجابوا ب (نعم) وهي تمثل الأغلبية كون أن أغلب أفراد العينة هم طلبة ليسانس فمن المعروف أنهم مكلفون بإنجاز البحوث والتي مذكرات، غير أن نسبة 28,33% كانت إجاباتهم ب (لا)، وهذا لأسباب مختلفة والتي يوضحها الجدول الموالي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
قلة عدد العناوين والنسخ	14	43,75%
نقص التنوع في أشكال الرصيد (مصادر إلكترونية)	11	34,37%
قلة المصادر باللغات الأجنبية	07	21,87%
المجموع	32	99,99%

الجدول رقم (24): تغطية الرصيد لاحتياجات المستفيد.

من خلال بيانات الجدول أن نسبة المستفيدين الذين أجابوا ب (لا) تعود إجاباتهم لأسباب كقلة العناوين والنسخ والتي بلغت نسبتهم 43,75%، ونسبة 34,37% التي تعود إلى نقص التنوع في أشكال الرصيد وحاجة بعض المستفيدين إلى المصادر الإلكترونية، غير أن نسبة 21,87% يرجعون ذلك لقلة المصادر باللغات الأجنبية.



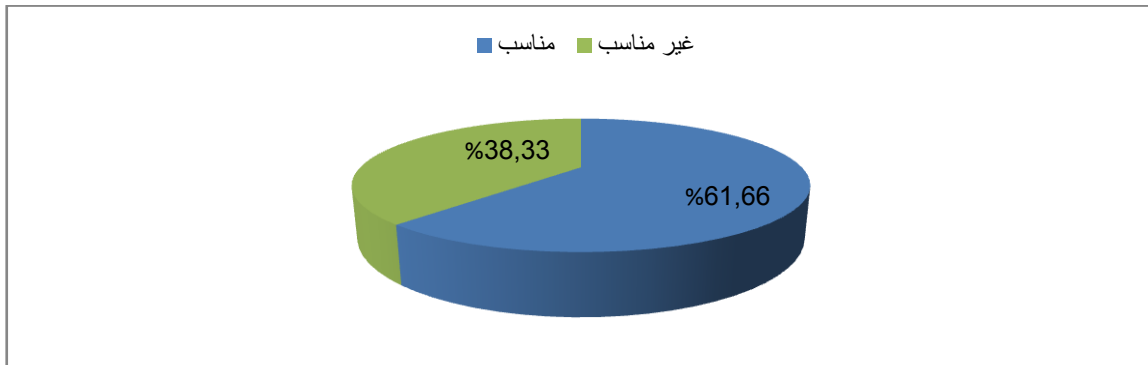
الشكل رقم (18): دائرة نسبية توضح تغطية الرصيد الوثائقي لاحتياجات المستخدم.

السؤال 18: هل النظام الداخلي للمكتبة مناسب أم غير مناسب؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
61,66%	37	مناسب
38,33%	23	غير مناسب
99,99%	60	المجموع

الجدول رقم (25): رأي المستخدم في مناسبة النظام الداخلي للمكتبة.

نلاحظ من نتائج الجدول أن نسبة 61,66% من المبحوثين يرون أن نظام المكتبة مناسب، أما نسبة 38,33% يرون أن النظام غير مناسب وقد تختلف الأسباب حسب المستخدم لمدى استجابة النظام لمتطلباته في تلبية حاجاته و تحقيق رغباته.



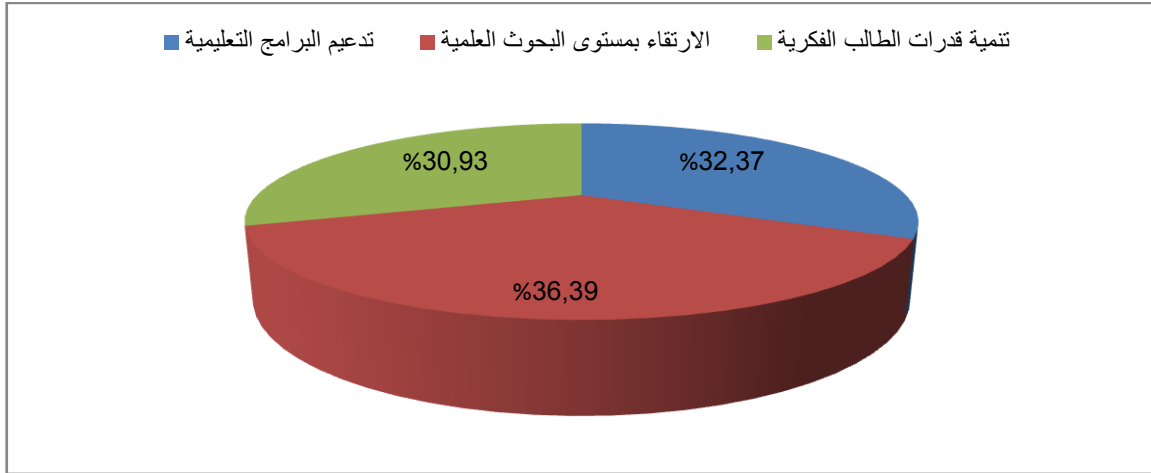
الشكل رقم (19): دائرة نسبية تمثل رأي المستخدم في مناسبة النظام الداخلي للمكتبة.

السؤال 19: في رأيك ما مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تدعيم البرامج التعليمية	45	32,37%
الارتقاء بمستوى البحوث العلمية	51	36,69%
تنمية قدرات الطالب الفكرية	43	30,93%
المجموع	139	99,99%

الجدول رقم (26): مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي.

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن النسب متقاربة تراوحت ما بين 30,93 و 36,69% وهي متوافقة إلى حد ما والتي تمثل رأي المستفيد في مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي من خلال تدعيم البرامج التعليمية والارتقاء بمستوى البحوث العلمية و تنمية قدرات الطالب الفكرية للمستفيد في نفس الوقت.



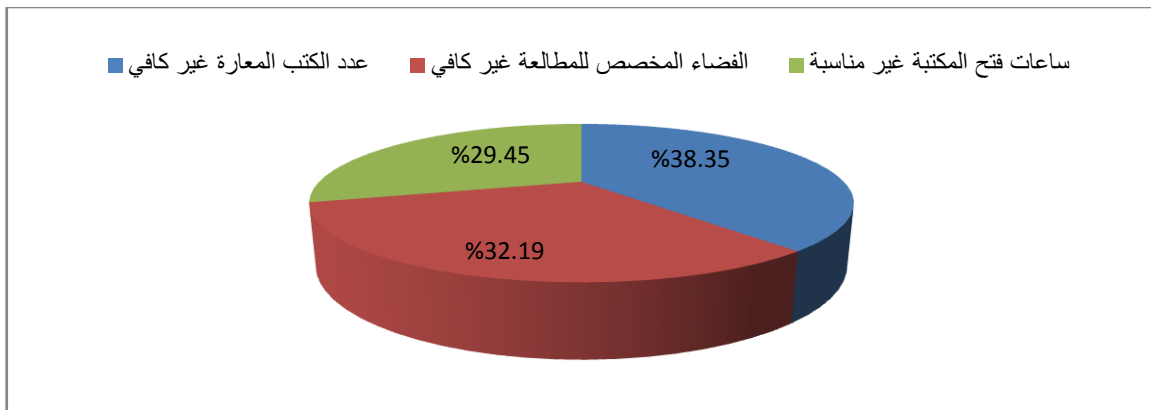
الشكل رقم (20): دائرة نسبية تمثل مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي.

السؤال 20: برأيك ما هي العوائق التي يعاني منها النظام الداخلي للمكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
عدد الكتب المعارة غير كافي	56	38,35%
الفضاء المخصص لمطالعة غير كافي	47	32,19%
ساعات فتح المكتبة غير مناسبة	43	29,45%
المجموع	146	99,99%

الجدول رقم (27): العوائق التي يعاني منها النظام.

من خلال استقراءنا لبيانات الجدول تبين لنا أن نسبة 38,35% من الإجابات تدلي بأن عدد الكتب المعارة غير كافي، فالمكتبة تسمح بإعارة كتابين وهذا غير كافي في نظر المستفيد فهم يحتاجون لأكثر من وثيقة خاصة الذين يقومون بإنجاز المذكرات وما يترتب عنها من الحاجة لمصادر المعلومات، تليها نسبة 32,19% أجابوا بأن الفضاء المخصص للمطالعة غير كافي و هذا قد يرجع إلى تضخم أو كثرة المستفيدين في المكتبة و تعدد فئاتهم باعتبارها مكتبة مركزية، أما نسبة 29,45% أجابوا على أن عدد ساعات فتح المكتبة غير مناسبة، قد ترجع هذه النسبة إلى عدم توفر نظام التناوب بالمكتبة لاستمرار تقديم خدماتها في ظل تردد المستفيد عليها.



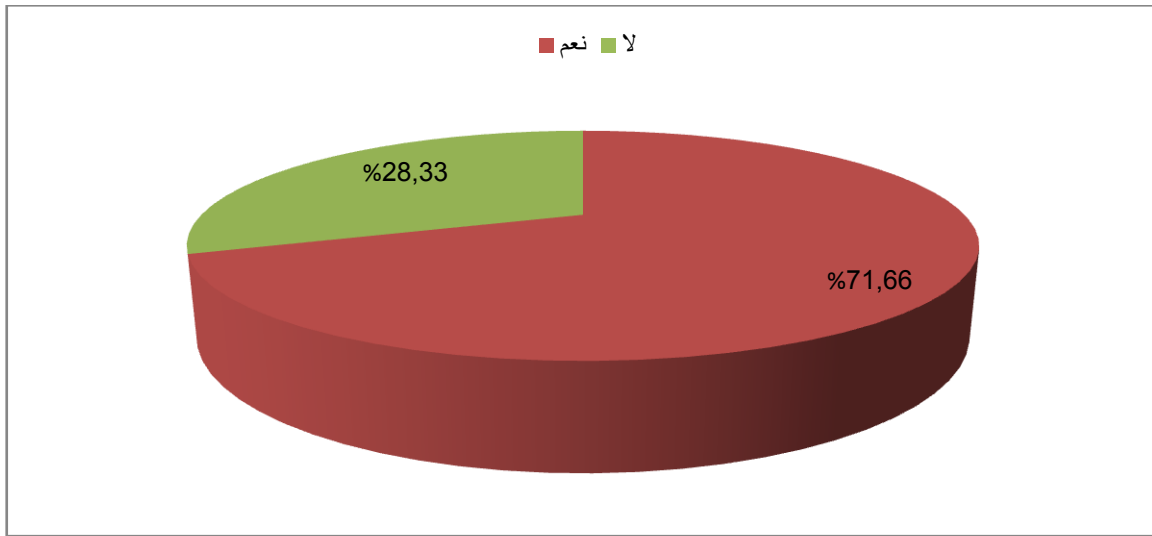
الشكل رقم (21): دائرة نسبية لعوائق النظام الداخلي للمكتبة.

السؤال رقم 21: هل مدة الإعارة كافية لتلبية احتياجاتك المعلوماتية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	28,33%
لا	43	71,66%
المجموع	60	99,99%

الجدول رقم (28): مدى كفاية مدة الإعارة بالنسبة للمستفيدين.

بعد قراءتنا لبيانات الجدول تبين أن نسبة 28,33% راضون عن مدة الإعارة قد يرجع هذا لقلة ترددهم أو استخدامهم للمكتبة مما يلبي احتياجاتهم للمعلومة، غير أن أغلبية الباحثين أجابوا على أن مدة الإعارة غير كافية بنسبة 71,66% ويعود ذلك إلى كثافة البرنامج الدراسي نظام LMD الجديد و أن بعض الوثائق تحتاج إلى وقت طويل لفهمها و الاستفادة منها.



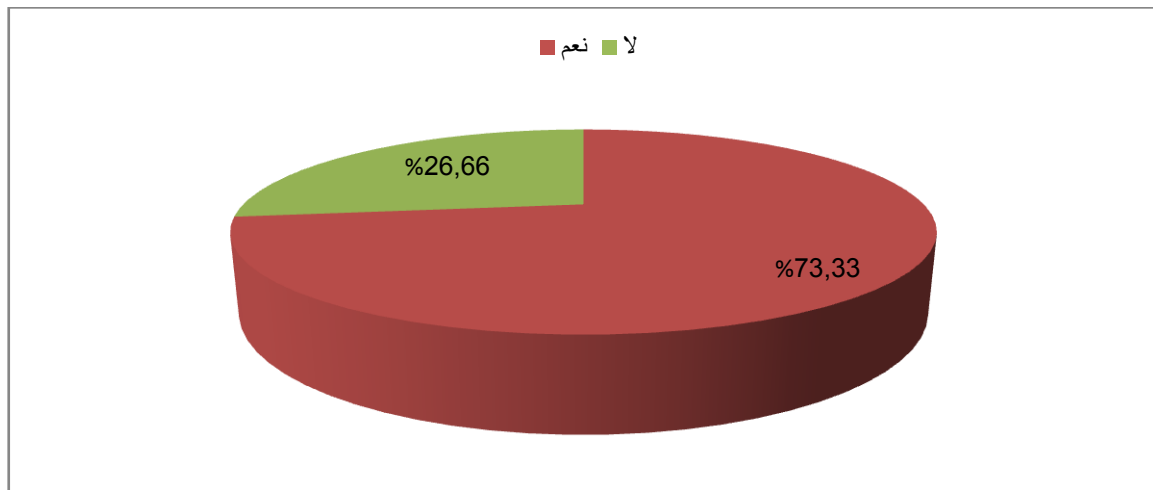
الشكل رقم (22): دائرة نسبية تبين مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية للمستفيد.

السؤال رقم 22: هل ترى أن عدد العاملين في المكتبة كاف لتقديم الخدمات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	73,33%
لا	16	26,66%
المجموع	60	99,99%

الجدول رقم (29): مدى كفاية عدد العاملين بالمكتبة لتقديم الخدمات.

من خلال الجدول يتضح لنا أن معظم أفراد العينة يعتبرون أن عدد العاملين كاف لتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات فقد بلغت النسبة 73,33% وقد تخص هذه النسبة الخدمات الروتينية الظاهرة والأكثر طلباً من المستفيد كخدمة الإعارة ولا تشمل الخدمات الفنية والتقنية الغير مباشرة والتي لا يعرفها المستفيد، أما نسبة المستجوبين الذين أدلو بأن عدد العاملين بالمكتبة غير كاف قدرت نسبتهم بـ 26,66% ويحتمل أن ترجع هذه النسبة كون أن هذا العدد من الأفراد يحتاجون لخدمات أخرى والتي لا توفرها المكتبة مثل خدمة النكشيف والاستخلاص الآلي وخدمة البث الانتقائي المعلومة وغيرها من الخدمات الإضافية.



الشكل رقم (23): تمثيل بياني لمدى كفاية عدد العاملين بالمكتبة لتقديم الخدمات.

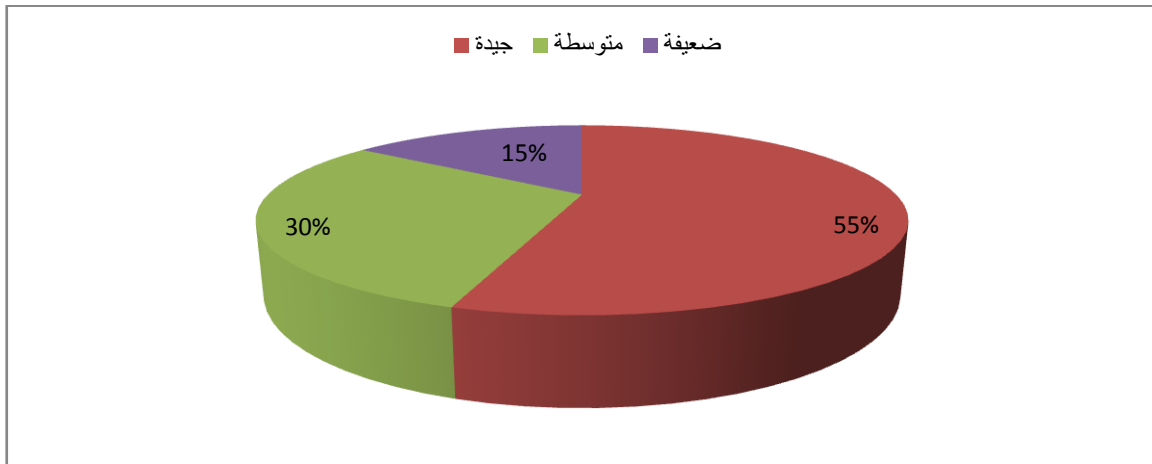
السؤال رقم 23: كيف ترى جودة خدمات المعلومات المقدمة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	33	55%
متوسطة	18	30%
ضعيفة	09	15%
المجموع	60	100%

الجدول رقم (30): جودة خدمات المعلومات المقدمة.

رضى المستفيدين هي الغاية التي تسعى إليها المكتبة، وهي المؤشر الحقيقي لنجاح المكتبة، حيث يبين الجدول أعلاه نتائج آراء المستفيدين حول جودة الخدمات المقدمة لهم.

فوجد نسبة 55% ممن شملت الدراسة يرون على إن جودت خدمات المعلومات المقدمة لهم جيدة، ونسبة 30% منهم كانت إجاباتهم بأنها متوسطة، 15% يرون ضعف جودة الخدمات المقدمة، وهي نسبة لا يستهان بها حيث نستخلص من هذه النتائج أن المستفيدين يسعون للحصول على خدمات دائمة ومستمرة في ظروف حسنة، وهذا ما يتطلب توفير الإمكانيات البشرية والمادية في المكتبة لأن رضاهم قد يكون في نسب معينة من الخدمات المقدمة لهم.



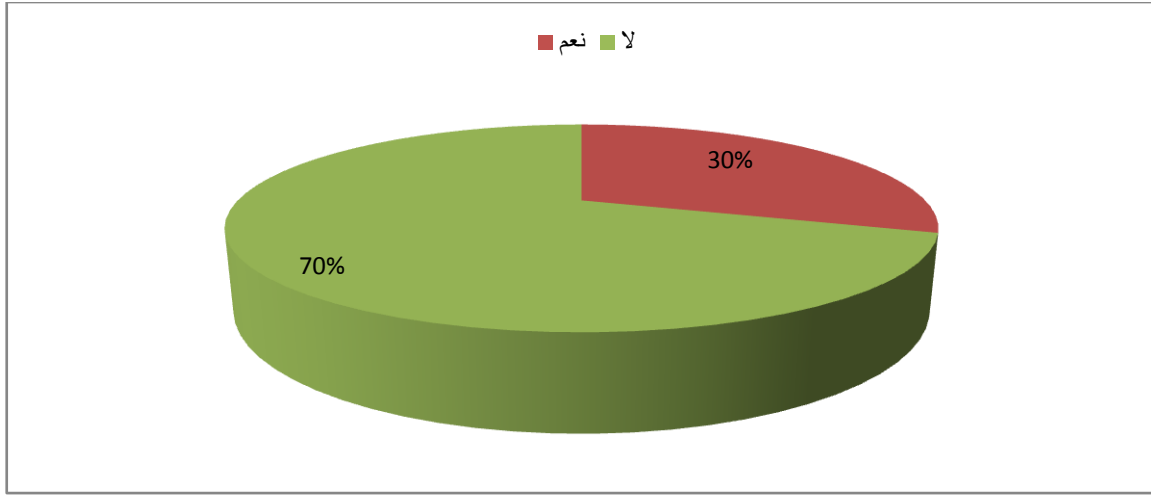
الشكل رقم (24): تمثيل بياني يوضح مدى جودة الخدمات بالنسبة للمستفيد.

السؤال 24: هل تدون احتياجاتك في سجل الاقتراحات الخاص بالمكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	30%
لا	42	70%
المجموع	60	100%

الجدول رقم (31): تدوين احتياجات المستفيد في سجل الاقتراح الخاص بالمكتبة.

تبين نتائج الجدول أن نسبة 30% من المستجوبين يدونون احتياجاتهم في سجل الاقتراحات الخاص بالمكتبة، غير أن أغلبيتهم والتي بلغت نسبتها 70% لا يسجلون احتياجاتهم وهذا يمكن إرجاعه إلى عدم إدراكهم لفوائد هذا السجل وأهميته في تلبية الاحتياجات وخدمات المعلومات.



الشكل رقم (25): دائرة نسبية تمثل تدوين المستفيد لاحتياجاته في سجل الاقتراح.

السؤال رقم 25: ما هي اقتراحاتك؟

الاقتراحات لتحسين خدمات المعلومات بالمكتبة :

من خلال تحليلنا لهذا السؤال و المتعلق باقتراحات المستفيدين لتحسين خدمات المعلومات بالمكتبة، وجدنا معظم الآراء و الاقتراحات تتمحور حول مجموعة من الخدمات المعلوماتية تقوم بها المكتبة لتلبية حاجيات كل روادها، و الرفع من مستوى أداءها ومن بين الاقتراحات نذكر ما يلي:

- الزيادة في عدد الكتب الممنوحة للإعارة الخارجية.
- تمديد فترة الإعارة الخارجية إلى أكثر من أسبوع لتمكين الطلبة من الاستفادة أكثر من المراجع المستعارة.
- إضافة قاعات للمطالعة.
- مضاعفة عدد عمال قسم الإعارة لتلبية الطلب بسرعة.
- استشارة الطلبة و الأخذ بآرائهم في عملية اقتناء الوثائق.
- تنظيم ندوات و لقاءات مع الكتاب و المفكرين يحضرها الطلبة.
- تحسين معاملة الطلبة من قبل الموظفين.
- إعادة النظر في قوائم الفهارس حيث تدرج كتب لا تحتوي عليها المكتبة.
- التدريب على كيفية استخدام الفهرس الآلي والبحث في المجموعات المكتبية.
- توفير مصادر المعلومات الاليكترونية.
- تنوع مصادر المعلومات بالغات الأجنبية.
- عرض مصادر المعلومات الجديدة بالمكتبة وإدخالها في الفهرس.
- تزويد الفهرس بالمستخلصات الآلية.
- توفير نظام الرفوف المفتوحة.
- استشارة الطلبة و الأخذ بآرائهم في عملية اقتناء الوثائق.

5-7: النتائج العامة للدراسة:

إن الغاية من القيام بدراسة تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية هو التأكد مما إذا توصل نظام المعلومات إلى تحقيق الأهداف المسطرة، فضلا انه يسمح للمسؤولين الوقوف على وضعية النظام و بالتالي التعرف على مواطن القوة و الضعف فيه .

من خلال الدراسة التي قمنا بها لتقييم خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة المركزية بجامعة المسيلة - محمد بوضياف- توصلنا إلى النتائج التالية :

➤ أغلبية المستفيدين يترددون على المكتبة لأغراض تحضير مذكرات التخرج وإنجاز البحوث

➤ من أهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف خدمتي الإعارة والبحث في قواعد البيانات وبنوك المعلومات إضافة إلى خدمة الإنترنت ➤ توفر المكتبة المركزية الفهرس الآلي والتقليدي والبحث في SNDL، إلا أن أغلب المستفيدين يستعملون الفهارس الإلكترونية كوسيلة بحث أولى عن المعلومات.

➤ تقدم المكتبة رصيدها الوثائقي في الشكل الورقي بنسبة 76,92%.

➤ يجهل المستفيدين للمكتبة المركزية بخدمة الإحاطة الجارية للمعلومات.

➤ معظم المستفيدين راضون عن خدمات المعلومات المعروفة لديهم والتي تقدمها المكتبة.

➤ يعتقد جل المستفيدين المحتملين والفعالين أن خدمة تدريب المستفيدين على البحث ضرورية بالمكتبة.

➤ المكتبة لا تقدم خدمة التكتيف والاستخلاص الآلي.

➤ يعتقد المستفيدون أن الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة كاف لاحتياجاتهم.

➤ لا تلبى الإعارة الخارجية احتياجات معظم المستفيدين.

➤ يرى جل المستفيدين الفعالين أو المحتملين أن عدد وسلوك العاملين بالمكتبة كاف ومناسب لتلبية طلباتهم.

➤ أغلبية المستجوبين راضون عن جودة خدمات المعلومات المقدمة لهم.

5-8: النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية التي أردنا من خلالها معرفة أثر تقييم خدمات المعلومات على نجاح المكتبة، وعلى ضوء الفرضيتين التي شكلنا منطلقنا الامبريقي الذي يعد نقطة انتقالية من النظري إلى التطبيقي ويمكن عرض نتائج الفرضيتين من خلال معرفة مدى تحقق كل منهما حسب ما تمليه نتائج المؤشرات المتعلقة بكل فرضية:

فالفرضية الأولى والتي مفادها أن المكتبة المركزية تقدم باقة من خدمات المعلومات المتنوعة والهادفة، تدخل كلها ضمن الاحتياجات الرئيسية للمستخدمين لم تتحقق وذلك حسب التحليل الذي قمنا به، فقد وجدنا من خلال تحليل الجدول رقم (11) أن المستخدمين لا يستفيدون من هذه الخدمات بنسبة 80,12% من مجموع الخدمات المقدمة وأن الخدمات المقدمة لهم غير كافية.

و الفرضية الثانية التي مفادها أن عملية تقييم خدمات المعلومات تتوقف على مدى استجابة وقياس رضى المستفيد من الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية قد تحققت وذلك لأن عملية التقييم جد ضرورية من اجل الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات بالمكتبة وتقديم خدمات إضافية ومتنوعة ذات جودة ترقى إلى ما يحتاجه المستفيد، وأيضا من خلال تحليل نتائج الجدول رقم (18) وجدنا أن المستفيد راض على مستوى أداء وكفاءة العاملين بنسبة 89,99% ورضاه على الخدمات المقدمة بنسبة 61,66% وهي نتائج نسبية تنفي رضاه عن جميع الخدمات.

خاتمة:

إن الهدف الأساسي من أي دراسة تقييمية هو التعرف على نقاط القوة من أجل دعمها و نقاط الضعف من أجل تفاديها و تجنبها.

و هذا ما قمنا به في دراستنا التقييمية بالمكتبة المركزية لجامعة "محمد بوضياف" بمسيلة، فمن خلالها تمكنا من الوقوف على النقائص و الثغرات الموجودة و كذا قياس مدى رضا مجتمع المستفيدين عن خدماتها المقدمة، و هذا لتحسين تسيير المكتبة و الرفع من مستوى أدائها و معرفة مدى نجاعتها و قدرتها وتقديمها بالطريقة الفعالة، ف بعد الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلي أن المكتبة استطاعت أن تلبي نوعا ما حاجيات روادها، كما تمكنا من اكتشاف مجموعة من النقائص على مستوى بعض الخدمات المقدمة ، وذلك راجع لعدة عقبات أو ثغرات تنظيمية وقانونية تبقي المكتبة الجامعية المركزية على ما هي عليه الآن، تتخبط في المشاكل والنقائص في الإمكانيات المتوفرة والتي تجعل المكتبة تبتعد كل البعد عن استخدام التقنيات الجديدة في العمل المكتبي، التي تساهم في تقديم خدمات أفضل وتوفير مقتنيات حديثة ومتوازنة، والحفاظ على وقت المستفيد بمعنى تقديم الخدمات المناسبة في الوقت المناسب

و أخيرا يمكن القول أن تقديم خدمات معلوماتية متطورة في المكتبة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه المسؤول أو اقتراح مستفيد، إنما العملية متشابكة جدا ويجب أن تؤخذ بعين الاعتبار من أجل الارتقاء إلى المستوي المطلوب، و يحتاج القيام بها وجود بنية تحتية قوية و إدارة منظمة لتقديم خدمات تستحق أن يطلق عليها اسم خدمات المعلومات.

الببليوغرافيا

قواميس ومعاجم:

1. الصرايرة، خالد عبده. الكافي: في مفاهيم علم المكتبات والمعلومات. عربي-إنجليزي. عمان: كنوز المعرفة، 2010.
2. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم المصطلحات والمعلومات: إنجليزي-عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2000.
3. معلم، بطرس البستاني. قطر المحيط: قاموس لغوي. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، 1995.

كتب باللغة العربية:

4. أبو النور، عبد الوهاب عبد السلام. دور التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات بين الوظائف التقليدية ونظم المعلومات المبنية على الحاسب. القاهرة: عالم المكتبات، 2006.
5. البخيث، محمد عدنان. المكتبة وأساليب البحث: منشورات آل البيت، [د.م.]، 1997.
6. بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: دار غريب، 2001.
7. بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمود. منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.
8. بهجة، مكي. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الحديثة: ظهورها ومجالات استخدامها. عمان: دار الفرقان، 1997.
9. بيتر، بروني؛ تر. العقلا، سليمان بن صالح. المكتبة في القرن الحادي والعشرين. ط. 2. الرياض: النشر العلمي و المطابع، 2001.
10. الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الغارة في المكتبة الحديثة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.
11. حشمت، قاسم. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب، 1993.
12. حشمت، قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب، 2008.
13. حمد حسين، الرفاعي. مناهج البحث العلمي: تطبيقات إدارية واقتصادية. الأردن: دار وائل للنشر، 1999.
14. خضير، مؤيد يحي. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis عمان: دار دجلة، 2008.

15. خليفة، شعبان عبد العزيز. بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة في الأسس النظرية والتطبيقات العملية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، [د.ت].
16. خليفة، شعبان عبد العزيز. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994.
17. السالمي، علاء عبد الرزاق؛ تق. السليطي، خالد إبراهيم. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2006.
18. السعيد، مبروك إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية: في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب، 2012.
19. السعيد، شاكر. علم الفهرسة والتوثيق. عملن: دار أسامة، 2006.
20. سعيد، احمد حسن. المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي والتعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991، ص. 154.
21. سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للنشر، 1997.
22. العناسوة، محمد علي. التكتيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: جدارا للكتاب العالمي، 2009.
23. الشافعي، حامد دياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب، 1994.
24. الشريف، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية، ط1. الإسكندرية: مكتبة الشعاع، 1996.
25. صوفي، عبد الطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى. 2004.
26. عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: دار الكتاب الحديث، 2005.
27. عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: دار الكتاب الحديث، 2005.

- 28.عبود، رحيم، فرح الصوصاع، أحلام. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2007.
- 29.العلي، أحمد عبد الله. أسس علم المكتبات والمعلومات: النشأة، المجالات، الوظائف، المصطلحات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005.
- 30.عليان، ربحي مصطفى، أبو عجمية، يسرى. تنمية المجموعات المكتبية: التزويد. عمان: دار صفاء للنشر، 2000.
- 31.عليان، ربحي مصطفى، النجاوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات, عمان: دار الفكر، 2001.
- 32.عليان، مصطفى ربحي. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز التعلم. عمان: دار صفاء، 2002.
- 33.عليان، ربحي مصطفى. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: دار الكتاب العالمي: عالم الكتب الحديث، 2006.
- 34.عليان، ربحي مصطفى، المومني، حسن أحمد. أساسيات المكتبات و المعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: جدار الكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، 2009.
- 35.عليان، ربحي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات: التقليدية والإلكترونية. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2012.
- 36.عليان، ربحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر، 2012.
- 37.عليوي، محمد عودة، المالكي، مجبل، لازم. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2006.
- 38.عليوي، محمد عوده. المكتبات النوعية. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع، 2007.
- 39.فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر، دار المشرق الثقافي، 2006.
- 40.قطر، محمود. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات الجامعية. القاهرة: دار العلوم للنشر، 2011.
- 41.القنديلجي، عامر إبراهيم. المرجع في المكتبات الجامعية. بغداد: مكتبة جامعة بغداد، 1985.
- 42.القنديلجي، عامر براهيم، السامرائي، أمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها. عمان: مؤسسة الوراق، 2002.

43. القنديلي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية: أسسه، أساليبه، مفاهيمه، أدواته. عمان: دار المسيرة للنشر، 2008.
44. القنديلي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة) المكتبات. ط. 2. عمان: دار المسيرة، 2010.
45. كيلاني، عزت خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014.
46. لانكستر، ولفرد. تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. ط 2. الرياض: مطبوعات الملك عبد العزيز العامة، 1996.
47. لانكستر، ولفرد. خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقييمها. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2000.
48. المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 1999.
49. محي، محمد مسعد. كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات، ط 2. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2000.
50. المدادحة، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر، 2012.
51. المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012.
52. مدحت، كاظم. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.
53. مصطفى، فهيم. الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات المدرسية والمكتبات العامة. القاهرة: دار الفكر العربي. 2006.
54. مصطفى، فهيم. تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة. القاهرة: دار الفكر العربي، 2009.
55. مهدي حسن، زوليف منهجية البحث العلمي. عمان: دار الفكر، 1998.
56. النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: كلية الآداب جامعة الإسكندرية، 2002.

- 57.النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2002.
- 58.النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. ط. 3. عمان: دار الفكر للنشر، 2010.
- 59.النوايسة، غالب عوض. الإنترنت والنشر الإلكتروني: الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية. عمان: دار صفاء للنشر، 2011.
- 60.النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات ف المكتبات ومراكز المعلومات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. عمان: دار الصفاء، 2003.

كتب باللغة الفرنسية:

- 61.Andrés, cossette. L'évaluation de l'efficacité de la bibliothèque: cadre théorique et méthodologique.in : documentation et bibliothèque.veine, 1998.
- 62.calange, Bertrand. Les politiques d'acquisition. Paris : cercle de la libraire, 1994.
- 63.gasseyre, jean pierre ; gaillard,catherine . Les bibliothèques universitaires : que sais-je ? Paris : presse universitaires de France, 1992.

مقالات الدوريات باللغة العربية:

- 64.تمراز، أحمد علي. القياس وتقويم المجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة لأسباب بين النظرية والتطبيق. [د م]: [د ن]. مج15. ع 3، 1998.
- 65.السالم، محمد سالم. نظرة على إشكالية المصطلحات في المعلوماتية. المعلوماتية ، ع 11-12-الرياض. مركز المصادر التربوية بوزارة التربية والتعليم، 2005.
- 66.الغامدي، فالج عبد الله. طرق وأدوات تقييم مجموعات المكتبات الجامعية. عالم الكتاب. مج18. ع6، 1998.
- 67.محسن، صباح رحمة ، الشهريلي، انعام. تسويق خدمات المعلومات: الثوابت والمتغيرات. المجلة العربية للأرشيف والمعلومات. ع. 10، 2001.

مقالات الدوريات باللغة الفرنسية:

68.Mingam, Michel. La fonction de bibliothécaire spécialiste dans les bibliothèques universitaires anglo-saxonnes. BBF, vol26, n3, 1981.

الرسائل الجامعية:

69.أحمد، إبراهيم. تقييم الموارد البشرية وأثره في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة أحمد عروة. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة الأمير عبد القادر، 2006.

70.لزهر، بوشارب بولوداني. المكتبات الجامعية خلال البيئة الإلكترونيةافتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس-سطيف-. رسالة ماجست ي في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006.

71.السعيد ، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيقي مقياس الإدراكات والتوقعات. ماجستير: علم المكتبات : قسنطينة، 2006.

72.لعبدلة، سهام. استراتيجية تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية. ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، المكتبة المركزي لجامعة منتوري قسنطينة: 2006.

73. نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. مج 1. أطروحة دكتوراة في علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2010.

النصوص التنظيمية:

74.المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 17-06-1969 رقم 54-69 من الجريدة الرسمية الجزائرية.

75.المرسوم القانوني الصادر في أبريل 1974. رقم 59-74.

76.المرسوم القانوني الصادر في 29 أبريل 1975. رقم 27-75.

77.المرسوم القانوني الصادر بتاريخ 02-12-1998 رقم 398-92. الجريدة الرسمية.

الويبوغرافية:

78. جامعة الجزائر. زيارة يوم 24-04-2017. متاح على الإنترنت على <http://souls-kingdom.com/vb/forumdisplay.php?f=204>.

79. الجامعات الجزائرية الجزائرية. زيارة يوم 24-04-2017 متاح على الإنترنت على www.mesrs.dz/arabe_mesrs/. الجامعات الجزائرية.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والمعلومات

تخصص نظم المعلومات

التكنولوجية الحديثة والتوثيق

اســــــــــــــــتمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، تحت

عنوان: تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية

لجامعة محمد بوضياف ب: مسيلة

و لإعداد الدراسة الميدانية وسعيا منا لجمع المعلومات اللازمة حول هذا الموضوع، أرجو

منكم أن تفضلوا بمأ استمارة الاستبيان المرفقة بعناية، علما أن أجوبتكم لن تستخدم إلا

لغرض علمي فقط.

وتقبلوا منا فائق الشكر والتقدير.

إعداد الطالبين:

- مداد احمد

تحت إشراف الأستاذ: الديقش أحمد

- قادة حوسين

ملاحظة:

~ يجب وضع علامة () أمام الجواب المناسب.

~ تقديم مقترحات في الفضاء المخصص لذلك.

مارس 2017

المحور الأول: بيانات شخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. المستوى: ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه
3. التخصص: العلوم الإنسانية والإجتماعية الآداب واللغات
- الحقوق والعلوم السياسية العلوم الاقتصادية

المحور الثاني: خدمات المعلومات في المكتبة المركزية

4. ما الغرض من استخدامك للمكتبة؟

- تحضير البحوث
- تحضير مذكرات التخرج
- المطالعة

5. ما هي خدمات المعلومات التي تقدمها لك المكتبة المركزية؟

- خدمة البحث في قواعد البيانات
وبنوك المعلومات
- خدمة الإعارة
- الخدمة المرجعية
- خدمة الإحاطة الجارية
- خدمة تكوين المستفيدين
- خدمة الانترنت

6. ما هي أدوات البحث التي تستخدمها ؟

الفهرس التقليدي

الفهرس الإلكتروني

قواعد البيانات وبنوك المعلومات (SNDL)

أدوات أخرى

7. هل نظام التصنيف المستخدم في ترتيب المجموعات المكتبية؟

مناسب غير مناسب

8. ما هي أشكال مصادر المعلومات المتوفرة المكتبية ؟

مصادر ورقية مصادر الكترونية مصادر سمعية بصرية

9. ما هي نوع الإعارة التي تستخدمها في الحصول على مصادر المعلومات؟

- إعارة داخلية

- إعارة خارجية

- إعارة عن بعد

10. كيف تقدم لك المكتبة الخدمة المرجعية؟

الرد على الاستفسارات الإحالة إلى مصادر المعلومات

11. هل تقوم المكتبة بعرض للمقتنيات الجديدة ؟

نعم لا

12. كيف تستخدم الإنترنت في المكتبة؟

البريد الإلكتروني استخدام محركات البحث

البحث في قواعد البيانات و بنوك المعلومات مواقع التواصل الاجتماعي

المحور الثالث: تقييم خدمات المعلومات

13. هل أنت راض عن خدمات المعلومات المقدمة ؟

نعم لا

14. ما تقييمك لمستوى أداء و كفاءة العاملين؟

ضعيف مقبول جيد

15. هل المعاملة التي تتلقاها من قبل موظفي المكتبة؟

مناسبة غير مناسبة

16. هل تلائمك برمجية البحث الآلي للمكتبة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب لا إلى ما يرجع ذلك مما يلي:

واجهة البرمجية غير مناسبة

خيارات البحث غير كافية

عدم توفر مستخلصات والكشافات الآلية

17. هل الرصيد الوثائقي بالمكتبة يغطي احتياجاتكم ؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب "لا"، يرجى التحديد مما يلي:

قلة عدد العناوين والنسخ

نقص التنوع في الرصيد (مصادر إلكترونية)

قلة المصادر باللغات الأجنبية

18. هل النظام الداخلي للمكتبة ؟

مناسب غير مناسب

19. في رأيك ما مدى مساهمة الرصيد الوثائقي في التحصيل العلمي؟

تدعيم البرامج التعليمية

الارتقاء بمستوى البحوث العلمية

تنمية قدرات الطالب الفكرية

20. برأيك ما هي العوائق التي يعاني منها النظام الداخلي للمكتبة؟

ساعات فتح المكتبة غير مناسبة

عدد الكتب المعارة غير كافي

الفضاء المخصص للمطالعة غير كافي

21. هل مدة الإعارة الخارجية كافية لتلبية حاجتك المعلوماتية؟

نعم لا

22. هل ترى أن عدد العاملين في المكتبة كاف لتقديم الخدمات؟

نعم لا

23. كيف ترى جودة خدمات المعلومات المقدمة؟

ضعيفة متوسطة جيدة

24. هل تدون احتياجاتك في سجل الاقتراح الخاص بالمكتبة؟

نعم لا

25. ما هي اقتراحاتك؟.....

أسئلة المقابلة:

أجريت المقابلة المباشرة مع مسؤول المكتبة الجامعية المركزية لجامعة "محمد بوضياف" بمسيلة حيث قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة وهي كالآتي:

1. هل للمكتبة سياسة اقتناء مكتوبة وواضحة؟ وإن كانت متوفرة من المسؤول عن وضع هذه السياسة؟
2. هل ميزانية المكتبة كافية لتلبية الاقتناءات المكتبية؟
3. كيف تتم عملية الاختيار بالمكتبة؟ وما هي الطرق المعتمدة في عملية الاقتناء؟
4. ما هو التصنيف المعتمد في المكتبة؟
5. بالنسبة للمقتنيات التي تصل إلى مكتبكم هل تقومون بتكثيفها وإعداد مستخلصات لها؟
6. هل تقدمون خدمة التكثيف والاستخلاص الآلي؟
7. هل تقوم مكتبكم بإصدار قوائم بيبليوغرافية وهل هي تقليدية أم إلكترونية؟
8. ما هي طبيعة الفهارس المستعملة في المكتبة؟
9. ما هو البرنامج الوثائقي المستخدم لدى مكتبكم المركزية؟
10. ما مدى تحكمكم في التعامل مع هذه البرمجية؟
11. هل برنامج الإعارة يلبي احتياجات المستفيدين؟
12. هل تقدمون خدمة الإحاطة الجارية للمستفيدين؟
13. هل تقومون بتقديم خدمة البث الانتقائي وهل لها دور في تحسين كفاءة الخدمات؟
14. هل تقدمون خدمات إضافية كخدمة التصوير والاستنساخ والخدمات الإلكترونية؟
15. هل تقومون بتقديم توجيهات للرواد الذين يجيدون صعوبة في استعمال الفهارس؟
16. هل كفاءة الموظفين تؤثر في اختيار وإنتاج خدمات مكتبية جديدة؟
17. هل ترى أن التقييم يساهم في الارتقاء بمستوى أداء العاملين؟
18. هل ترى أن التقييم يعمل على نجاح خدمات المعلومات بالمكتبة؟

19. هل ترى أن التقييم ضروري لأجل الحصول على خدمات ذات جودة؟

20. ما هي المشاكل والصعوبات التي تواجه المكتبة لتقديم الخدمات بشكل جيد؟

الملخص :

تناولت الدراسة موضوع تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية أي ما يتعلق بالعوامل و المقومات الأساسية لتقديم الخدمات المنشودة، حيث قسمت الدراسة إلى شقين: الشق النظري تطرقنا فيه إلى ثلاث فصول تتمحور حول ماهية المكتبات الجامعية من حيث المفهوم والنشأة وكذا الوظائف والأهداف، وأهميتها واستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات والمكتبيين بالإضافة إلى أهم التحديات التي تواجهها في ظل العصر الرقمي مروراً بخدماتها ومتطلبات تقديمها والعوامل المؤثرة فيها، وصولاً إلى الفصل الأخير الذي تطرقنا فيه إلى مفهوم التقييم، أهميته، أهدافه وأسس ومراحله بالإضافة إلى مستوياته والعوائق والصعوبات التي تواجه تطبيقه في المكتبات الجامعية، أما فيما يخص الشق الميداني فقد تمثل في دراسة حول المكتبة المركزية لجامعة "محمد بوضياف" بمسيلة حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على مستخدميها، و كانت العينة عشوائية بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع مسؤول المكتبة وذلك للخروج بنتائج موضوعية ودقيقة.

خلصت الدراسة على شكل نتائج تدرج ضمن السياق العام لفرضيات الدراسة التي تنفي تقديم المكتبة المركزية لتقديم الخدمات المتنوعة والتي تغطي احتياجات مستخدميها من مختلف الفئات كما أن للتقييم دور في تحسين خدمات المعلومات المقدمة من جهة والارتقاء بمستوى أداء العاملين من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية- خدمات المعلومات- التقييم.

Résumé

La présente étude avait pour thème l'évaluation des services d'information dans les bibliothèques universitaires. En d'autres termes, on a essayé d'analyser les facteurs et les composantes de base permettant l'évaluation des services souhaités. Elle a été subdivisée en deux parties: la première partie se compose de trois chapitres ayant pour objet les éléments que revêtent les bibliothèques universitaires en général et l'évaluation en particulier à savoir : leurs conceptions, leurs fonctions, leurs objectifs, leur importance, l'utilisation des technologies de l'information, son impact sur les bibliothèques et les bibliothécaires, les défis auxquels elles font face à l'ère numérique. La deuxième partie a été consacrée au dispositif de recherche qui comprend un questionnaire destiné aux usagers de la bibliothèque centrale de l'université de Mohamed Boudiaf afin de repérer leur représentation vis-à-vis de l'évaluation ainsi qu'un entretien avec le responsable de cette dernière qui visait à évaluer l'efficacité de l'évaluation de son fonctionnement.

Les résultats obtenus montrent que la bibliothèque centrale ne couvre pas les besoins de ses utilisateurs malgré leur satisfaction du rendement des employés et les services fournis.

Mots-clés : bibliothèque universitaire, services d'information, évaluation.