



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علوم الانسانية
شعبة علم المكتبات



تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق
الموسومة ب :

واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و
التجارية و علوم التسيير

تحت اشراف الاستاذ:
العربي بن حجار الميلود

من اعداد الطالبتان :
زبالح نجة
غالمة فتيحة

السنة الجامعية: 2015- 2016

شكر و تقدير

أول وقبل كل شيء نحمد الله عز وجل و نشكره على توفيقه لنا في انجاز
هذا البحث.

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير إلى الاستاذ الفاضل العربي بن
حجار الميلود الذي اشرف على توجيهنا وما قدم لنا من نصائح و إرشادات
قيمة.

ونتقدم بالشكر إلى الأستاذة المحترمة محمدي نادية التي رافقتنا في كامل
المشوار الدراسي و ما قدمت لنا من نصائح و الاهتمام الجيد لنا كما دلت
الصعاب أمامنا

ونرجو من الله عز وجل أن يفقه كل أساتذتنا الكرام في سيرتهم العلمية و
العملية أن يكونوا ذخرا لطلاب العلم و المعرفة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل و التقدير إلى جميع عمال معهد علم المعلومات و
المعلومات.

اهداء

إلى قرة عيني التي لم تبخل عليا يوما
بدعواتها و غمرتني بحبها و حنانها إلى التي حملتني و هنا على و هن و
زرعت فيا شعاع الأمل و علمتني الصبر و الكفاح و دفعت لي نحو طريق
العلم و النور و أعانتني بدعائها إلى القلب الحنون أمي الغالية.

إلى من علمني معنى الشموخ و العزة و الجد و دفع بي إلى طريق العلم و
بذل من جهده و ماله ما بذل إليك أبي الحبيب و العزيز.

غالي رجال المستقبل إلى من أتمنى له النجاح في مشواره و السعادة في
حياته أخي الوحيد عفيف و زوجته الغالية.

إلى أخواتي الذين في دعمي :خديجة،نورية و زوجها،خضرة و
زوجها،هدية،و محجوبة.

إلى عصافير الجنة: نزيهة،يسرى.

إلى اللتان أدين لهما بالكثير حبيبي رباحي حسنية،و صديقتي العزيزة
يوسف سبع خديجة.

إلى كل صديقاتي و زميلاتي.

إلى كل عمال جامعة مستغانم.

إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي

تحيات

إهداء

الحمد لله و الصلاة و السلام على اشرف المرسلين و على خاتم الأنبياء
محمد صلى الله عليه و سلم

إلى جوهرة حياتي و طريق دربي أُمي الحبيبة التي ربت و سهرت الليالي
لأجلي بهدف إيصالني و تحقيق أحلامي

إلى سندي الذي رافقتني و دعمني بكل الوسائل طيلة مشواري الدراسي ألا
وهو أبي الفاضل و العزيز على قلبي "الحاج"

إلى عائلتي الكريمة :محجوبة ،سهام

إلى إخوتي وزوجاتهم،و إلى الكتاكيت الصغار:أريج
ريماس،حفصة،،أصيل،وسيم،و إلى كل أبناء إخوتي

إلى صديقتي خاصة خديجة و منصورية

إلى كل زميلاتي في الدراسة

إلى كل من ساهموا في تقديم الدعم لي

إلى هؤلاء اهدي ثمرة جهدي

فتيحة



تحتل المكتبات الجامعية أهمية بالغة في العملية التعليمية و البحث العلمي في أن واحد. و تعتبر مراكز المعلومات و التوثيق من المؤسسات التي اهتمت بالبحث عن المعلومات و تقييمها و تفسيرها ثم تقديمها لباحثيها من خلال نظم معلوماتية تتماشى حسب طبيعة تلك المعلومات، فهي تعمل جاهدة على نشر المعلومات بطريق ايجابية و تعتبر هذه الأخيرة ضرورية و مهمة للهيئات و المؤسسات و الأفراد، و هي تعد الجزء الأساسي لتقدم الأمم وازدهارها، أي أنها احد الموارد الأساسية لرفع عجلة التنمية في مختلف المجالات خاصة العلمية و التقنية و الصناعية حيث يتميز العصر الحديث بالاعتماد على المعلومات بشكل كبير لكونها الأساس لأي نشاط إنساني ، لان الباحث عن المعلومة يحتاج إليها بشكل مستمر لأغراض تعليمية و ترفيهية و حل المشاكل و الوصول إلى اتخاذ القرارات المناسبة ، و نظرا لهذه الأهمية العلمية يجب توفير المراكز الأساسية لحفظها و وضع الأسس العلمية لتخزينها و استرجاعها عند الحاجة من خلال نظم معلوماتية تعد من خلال وسائل منظمة و مكونة من أفراد يقع على عاتقهم توفير و تنظيم المعلومات و الاستفادة منها . حيث تتمثل هذه المؤسسات في مراكز المعلومات و التوثيق " إذ أن خدمات المعلومات تعد من أهم الوظائف الأساسية التي تقدم في هذه الأخيرة و هي بمثابة مرآة لها و الهدف الرئيسي لوجودها، باعتبارها محور الأعمال و النشاطات و أكثر من ذلك المقياس الحقيقي لمدى نجاح هذه المؤسسات المعلوماتية، و تسعى هذه المراكز لتطويرها بالاعتماد على الأسس الحديثة لتقديمها و توفير العتاد التقني اللازم و تسخير الطاقة البشرية المؤهلة لتقديم أفضل خدمات معلومات و تحقيق الرضا للمستفيدين، لأنه يستحيل على أي مكتبة مهما توافر لها من إمكانيات أن تحقق اكتفائها الذاتي من موارد المعرفة و تلبية كل احتياجات المستفيدين و تقديم خدمات معلومات على درجة عالية من الكفاءة بالاعتماد على مواردها وإمكانياتها المحلية، فانه كان لزاما تبني مشاريع التعاون من اجل ضم الجهود و تغطية النقص الذي يشوب خدمات المعلومات المقدمة داخل أي هيئة ، حيث تسعى كافة المكتبات الجامعية الرائدة في شتى أرجاء العالم بشكل جاد نحو تقديم خدمات معلومات جديدة و متطورة من شأنها تسهيل مهمات المكتبات في تحقيق أهدافها ، و ذلك من خلال تقديم أفضل ، الخدمات لروادها ، ولان خدمات المعلومات بكل أشكالها و أنواعها هدف أساسي و نتيجة نهائية تعمل المكتبات الجامعية على تحقيقها و تقديمها للمستفيدين"¹.

¹فادي، عبد الحميد. كتاب المرجع في علم المكتبات ._ عمان: دار المشرق الثقافي، 2006. _ص33

خاصة فهي تكتسي أهمية بالغة خاصة مع ازدياد طيات المعلومات المنشورة و تنوع اشكالها و مصادرها ولغاتها ، علاوة على تغيير طبيعة الحاجات إلى المعلومات و تفقد احتياجات المستخدمين ، و الشيء الذي فرض على المكتبات الجامعية تبني خدمات معلومات نوعية تقدم من خلالها المعلومات بالكمية المطلوبة و الشكل المناسب¹ و في الوقت المحدد مع مراعاة حاجات المستخدمين و استغلال مختلف التقنيات في ميدان نقل و تبادل المعلومات و تقديم الخدمات في سبيل الارتقاء بمستوى تقدمها و التي أصبحت معيار لمدى كفاءة أي جهاز معلومات، غير ان مواكبة التطور المستمر في مجال التقنيات و نظم المعلومات ، و امام تنوع و تعدد حاجات مستهلكي خدمات المعلومات من قراء مطالعين و باحثي المعرفة من جهة و امام عجز الميزانيات و تزايد نفقات التشغيل من جهة اخرى. اصبح لزاما على المكتبات الجامعية و في اطار سعيها الحثيث لتجاوز الدور التقليدي و الدخول الى حيز التبادل الالكتروني ، كما ان التخطيط الجيد لها يعتبر من اهم الامور فهذه المراكز المعلوماتية تمكن في استعادة اهم مصادر المعلومات خاصة الوثائق الادارية².

و نظرا لأهمية هذه الخدمات المعلوماتية قمنا بدراسة واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية :دراسة حالة لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية.

و باختصار فانه يمكن أن تكون لهذه الدراسة نتائج و سوف يكون تأثير في تقييم اداء المكتبة نفسها و كذا تحديد طرق تطوير الخدمات المكتبية مما يؤهلها لتقديم خدمات معلومات نوعية تلبي الاحتياجات المعرفية لروادها في النظم التعليمية المتغيرة و الخصائص العلمية للجامعة نفسها

ومنه قمنا بتقسيم موضوعنا الى مقدمة والتي تحتوي على مقدمة عامة للموضوع ثم تطرانا الى اشكالية الدراسة و فيها الاشكال العام و الذي يتفرع بدوره الى تساؤلات لها علاقة بموضوع الدراسة ، و الذي نتج عنه فرضيات لهذه التساؤلات ، ثم نذهب الى اهمية الدراسة ، و اهداف الدراسة ، منهج الدراسة المتبع ، ادوات الدراسة ثم الدراسات السابقة الخاصة بهذا الموضوع ، و ذلك بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بذلك .وبعدها اجراءات الدراسة الميدانية وتحتوي على العناصر التالية: التعريف بالمؤسسة (اي موقعها ،الرصيد،الموظفين)،الإضافة إلى المجال الزمني و البشري والعينة الخاصة بذلك لهذه الدراسة، و الادوات المستخدمة للدراسة.

¹رحيم، عبود؛ احمد فرح ،الصوصاع، مراكز المعلومات و التوثيق و نظم معلوماتها ._ عمان: دار زهران للنشر. _2010. _ص100 .
رحيم، عبود؛الصوصاع، احمد، فرح . _ نفس المرجع. _ص102.

وتناولنا في الفصل الاول و المعنون بماهية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية والذي احتوى على العناصر التالية مفهوم المكتبات الجامعية او بمعنى اخر ازلنا الغموض عن معنى المكتبات الجامعية وتحديد المجتمع المستفيد من هذه الاخيرة ، اما العنصر الثاني تمثل في ماهية خدمات المعلومات اي المعنى الحقيقي لها ،ثم ياتي العنصر الثالث و هو المتطلبات الاساسية لتادية هذه الخدمات بشكل جيد ومرضي لحاجات المستفيدين ،ثم العنصر الرابع و الاخير و كان حول خصائص خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

وكان الفصل الثاني يهتم بأهم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية و الذي تفرع هذا الأخير إلى اربعة عناصر وكان الأول نحو ابرز واهم هذه الخدمات المعلوماتية الواجب توفرها في المكتبات و تطرقنا الى حوالي اربعة عشرة خدمة وكل منها تناولنا فيها المعلومات الخاصة بها للتوضيح،أما العنصر الثاني فكان حول الأهمية الهادفة من هذه الخدمات للمستفيدين عامة ،و خصصنا العنصر الثالث للأهداف المرجوة لهذه الخدمات والتي تؤثر بالإيجاب على الباحثين،أما العنصر الرابع و الأخير كان حول كيفية تقييم هذه الخدمات من طرف مستخدميها ومنتجها.

اما الفصل فقد خصص للدراسة الميدانية وكان حول واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و قمنا فيه بجمع البيانات عن طريق توزيع استمارة الاستبيان حسب العينة المرجوة لذلك ثم حسابها بالطريقة المناسبة ووضعها في جداول وبعدها تفرغ النتائج و تحليلها ثم القيام بعملية الاستنتاج لذلك وتم حسب محور الدراسة(محورين).

الإشكالية:

و منه ان خدمات المعلومات تعتبر شكلا من اشكال مصادر المعلومات التي تستمد اهميتها من طبيعتها الخاصة و نظرا للوثائق و المصادر بصفة عامة التي تتميز باهمية كبيرة في خدمة الاغراض الادارية و الدراسات و البحوث و ما تحتويه من معلومات دقيقة وصالحة و موثوق بها .فلا بد الاهتمام بها و القضاء على الفوضى في مختلف المراكز المعلوماتية و ذلك لغياب القواعد و التقنيات الضرورية لذلك،و ضعف الامكانيات التي تقدمها المؤسسات و الهيئات للعناية بوثائقها¹ ،حيث ينعكس ذلك سلبا على وحدات المعلومات و يجعلها غير قادرة على تقديم خدمات معلوماتية فعالة وناجحة لمساعدة الادارة و حتى المكتبات الجامعية في انجاز و تقديم اعمالها و حل مشاكلها و اتخاذ قراراتها باسلوب علمي صحيح .وقد اخذت مراكز المعلومات و التوثيق على عاتقها تقديم خدمات معلوماتية شاملة لمؤسساتها و حتى الباحثين و المستفيدين بشكل عام.

1 انعام علي،الشهر بلي ،اسماعيل محمد،ابو رقيقة.صناعة المعلومات:نظريات و تحديات،تقنيات و تطبيقات. _عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع. _2013. _ص24.

ومن هذا المنطلق نبرز الاشكال التالي:

ما هو واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية؟

و بدوره يتفرع الى التساؤلات التالية:

1. فيما تتمثل خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية؟
2. ما تقييم الطلبة للخدمات التي تقدمها المكتبة في هذا المجال من الخدمات؟
3. ما طبيعة الخدمة المعلوماتية المقدمة للمستفيدين في المكتبة؟
4. ما هي اهم الطرق التي تساعد وتساهم في نجاح هذه الخدمات؟
5. ما مدى اهتمام المكتبة بتقديم خدمات معلوماتية؟

الفرضيات:

1. دور المكتبي في تلبية الاحتياجات المتنوعة لفئة المستفيدين سبب في جذبهم الى المكتبة .
2. تنوع خدمات المعلومات يزيد من تحقيق الرغبات المعرفية للطلبة المستخدمين.
3. يتوقف التطبيق الفعلي لخدمات المعلومات على مواجهة الصعوبات التي تواجه المكتبة.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في معرفة مدى نجاح المكتبات الجامعية في تلبية خدماتها سواء ما يتعلق منها بتوفير مصادر المعرفة بانواعها :كتب، دوريات، مراجع تتطابق مع احتياجات المستفيدين الفعليين او المحتملين نما يتعلق بأداء هذه الخدمات المعلوماتية من خلال توفير الجو المناسب للاطلاع، و مساعدة المستفيدين في توجيههم و إرشادهم في الحصول على مطلبهم بأيسر الطرق و انجازهم مختلف البحوث دون اي تعقيدات او صعوبة في عملية البحث عن المصادر و المراجع الخاصة بهم.

أهداف الدراسة:

تسعى كل دراسة لتحقيق جملة من الأهداف بالإضافة إلى تجنب الخطأ أو السلبية و التوجه نحو تحقيق الخدمة المعلوماتية الملائمة للمستفيد و تتمثل الأهداف العامة للدراسة في:

- معرفة سبل استقطاب المؤسسات و مراكز المعلومات للمستفيدين الجدد.
- التعرف على المستوى الاشباعي للمستفيد و كيفية ارضاء المستفيدين.
- معرفة مدى تأثير التسويق في تلبية احتياجات المستفيدين.

مقدمة

- دراسة العوامل المؤثرة في كفاية الخدمة المكتبية ابتداءً من التعرف على مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق أهداف المكتبة.
- التعرف على جمهور المكتبة ووضع المقترحات المناسبة لتلبية احتياجاتهم و كذا تحقيق الكفاية النوعية في الخدمات المكتبية.
- التعرف على ما كتب في هذا الموضوع من الدراسات للاستفادة من توصياتها.

المنهج المتبع :

تعتمد الدراسات الاجتماعية عامة و علم المكتبات خاصة على المنهج الوصفي يستخدم لوصف الظواهر في الوقت الحاضر لمعرفة خصائصها ،كما يصف العلاقات المتداخلة بينها من خلال تحليل البيانات المتوصل إليها و استقراء المستقبل و قد تم اعتماد هذا المنهج لوصف حالة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية،و متابعة وملاحظة مختلف الخدمات التي تقدمها لمستفيديها من خلال الاعتماد على معلومات نوعية وكمية خلال فترات زمنية مختلفة،و اعتمدنا أيضا على المنهج التحليلي فيما يخص تحليل البيانات المتحصل عليها .

أدوات الدراسة:

لقد تم تحديد الأدوات المناسبة لتجميع الحقائق العلمية تبعا لأهداف البحث و أسئلته و منهجه المرتبط بالظاهرة التي هي موضوع الدراسة و هي كالتالي:

- استمارة الاستبيان.
- الملاحظة المباشرة.
- سجل الجرد و سجل الإعارة.
- سجلات على المكتبة.
- سجلات خاصة بالرصيد الوثائقي.

الدراسات السابقة:

- (1) "كاريون،بيار.تقييم اداء المكتبات ،مواصفات جديدة،ترجمة:مصطفى هميلة،المجلة العربية للمعلومات،المجلد 20،العدد الاول،تونس1999.
- (2) كينيل،مارغريت.التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الاعلامية و التنافس من اجل ثورة اعلامية،ترجمة:خميس بن حميدة ،المجلة العربية للمعلومات ،المجلد 17 ،العدد الاول،تونس 1996.
- (3) دراسة ولفرد لانكستر التي صدرت طبعتها الاولى في عام 1998 م و في حين صدرت الطبعة الثانية في عام 1979 وقام بترجمتها الى العربية حشمت قاسم في عام 1981 م ،و قد عرف لانكستر في دراسته بمكونات نظم استرجاع

مقدمة

المعلومات و نظم استرجاعها على الخط المباشر و معايير تقييم خدمات المعلومات و تقييم فعالية التكلفة و تناولت ايضا هذه الدراسة احتياجات المستخدمين و طرق كيفية اختيار قواعد البيانات¹.

(4) عام 1977 م تناول Mansur في الاطروحة التي تقدم بها للحصول على درجة الدكتوراه تصميم نظم استرجاع المعلومات للانتاج الفكري، و اشار الى اساليب

¹رحابلي، محمد. قياس الجودة في المكتبات و المؤسسات . مذكرة ماجيستر: علم المكتبات: قسنطينة. _2005. ص06.

تصميم النظام بفعالية للاسترجاع، كما أوضح الانواع المختلفة للاستفسرات التي يوجهها المستفيدون الى نظم استرجاع المعلومات."

(5) عام 1987 م ظهرت اطروحة ماجيستر الادمز قام فيها بتصميم و انشاء قاعدة بيانات ببلوغرافية باستخدام the status information retrieval system تضمنت هذه الدراسة انشاء طرق بسيطة للاتاحة و الاسترجاع¹.
(6) رسالة ماجيستر بعنوان تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية (2006) للباحث بن عميرة عبد الكريم وتدور هذه الدراسة حول التساؤل الاتي: هل يؤدي تسويق الخدمات المعلوماتية بالمكتبات الجامعية الى تلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات المتغيرة والمتنوعة؟ ومنه ان هذه الخدمة تؤدي الى تحسين نوعية مختلف الخدمات من خلال القدرة على تلبية احتياجات المستخدمين².

المفاهيم الأساسية:

❖ الخدمة: تعرفها جمعية التسويق الأمريكية (the American society of marketing) أنها: "عبارة عن أنشطة أو منافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلعة"، كما عرفها الديوجي: "أعمال غير ملموسة و التي تشبع حاجات المستهلك أم المستهلك عندما تقدم بكفاءة و توزع على تقسيمات معينة"، أما حشمت قاسم فيرى الخدمات على أنها: "النتاج النهائي الذي يحصل عليه المستهلك من المعلومات التي تأتي نتيجة التعايش بين ما يتوفر من معلومات فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستهلكين"³ و يعرفها ستانتون على أنها: "نشاطات غير ملموسة و غير محسوسة (intangible) تحقق منفعة للعمل"⁴.

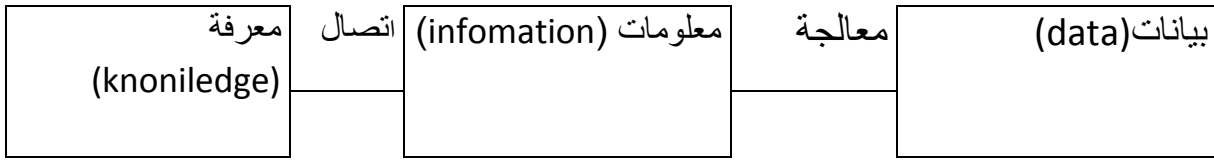
❖ المعلومات: لغويا هي الحقائق و الأفكار التي تتبادلها الناس في حياتهم اليومية و يكون ذلك التبادل باستعمال وسائل الاتصال المختلفة و هي مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة منطقية بحيث تعطي الأفكار والمعلومات و المفاهيم التي تمكن الإنسان من استغلالها، و المعلومات هي إحدى المفردات المشتقة⁵ من

¹رحابلي، محمد. نفس المرجع السابق. ص 60.
²عبد الكريم، بن عميرة. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية نموذجاً. رسالة ماجيستر: علم المكتبات: قسنطينة. نوفمبر 2006. ص 3
³انعام علي توفيق، الشهر بلي، أساليب قياس المعلومات: دراسات و تطبيقات. (د.م): مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع. 2010. ص 161.
⁴السعيد، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة د. احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات رسالة ماجيستر: علم المكتبات، 2006-2005. ص 45.
⁵مراد، كريم. مجتمع المعلومات و اثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً. اطروحة دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة. فيفري 2008. ص 10.

مقدمة

- المصدر (ع ل م)، أما بالنسبة للمفهوم الاصطلاحي فقد أشار المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات إلى المفاهيم التالية¹:
- البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات.
 - المفهوم المتصل بالبيانات نتيجة تجميعها و تناولها².
- و تعرف المعلومات أيضا بأنها عبارة عن بيانات (data) تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين.

و المخطط الآتي يوضح العلاقة ما بين المعلومات و البيانات و المعرفة³:



❖ خدمات المعلومات: (information services): الخدمات المعلوماتية التي

تقدمها المكتبة بأشكالها و أوعيتها المختلفة إلى جميع روادها من العلماء و المهندسين و الأطباء ، ويهتمون بتقديم مصادر المعلومات وهي النتاج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد الذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد بشرية ومادية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية التي ترتبط بطبيعة ونشاط المستفيدين.

❖ خدمات الإحاطة الجارية: (current awareness services): الإحاطة الجارية

مصطلح جديد نسبيا لأنشطة مألوفة في خدمات المعلومات و مراكز المعلومات ،و تعرف الإحاطة الجارية بأنها عمليات استعراض الوثائق و المصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات و مراكز المعلومات⁴.و تعرف على انها عملية استعراض و تحليل الوثائق و المصادر المتوافرة حديثا في المكتبة و اختيار المواد وثيقة الصلة بحاجات الباحثين و تسجيلها من اجل اعلامهم.وهي أيضا فرصة ملاحقة المستفيدين في المكتبة للإنتاج الفكري الحديث المتصل بمجالات اهتماماتهم و قد تم إدخال الحاسوب لتطوير هذه الخدمة وذلك من خلال الإمكانية بإصدار تقارير مطبوعات بأسماء المستفيدين ويتم توزيع هذه التقارير حسب أسمائهم⁵.

¹مراد،كريم.مجتمع المعلومات واثره في المكتبات.رسالة دكتوراه:علم المكتبات:قسنطينة. فيفري2008. ص10.

²مراد،كريم. نفس المرجع. ص11.

³مراد،كريم.نفس المرجع السابق،ص 11.

⁴عبد الغفور،عبد الفتاح.معجم المصطلحات و المعلومات:انجليزي،عربي،الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية،السلسلة 2000،3،ص80

⁵خدمات المعلومات:على الخط المباشر:تاريخ الزيارة:2016/04/24 على الساعة:09:45: متاح على :

❖ البث الانتقائي للمعلومات (selective dissemination of information):

خدمة بث بصفة مستمرة للوثائق او الاشارات البيلوغرافية او المستخلصات او البيانات.

المختارة وفقا لسمات اهتمامات المستفيدين و يسمى كذلك خدمة الاحاطة الشخصية (pronalizid alerting services)، او اداة غربلة (rough xreening) ، او إجراءات فحص انتقائي¹ (dselective scanning procces).

❖ بحث الانتاج الفكري: (abstracting and indexing services):

البحث المنهجي الموسع عن مواد منشورة عن موضوع معين، حيث اصبت مشكلته في غاية التعقيد بالنسبة لجميع مجالات التخصص المعرفي بحيث اصبح كل متخصص في مجالات مختلفة للمعرفة بحاجة الى طرق جديدة لبحث الانتاج الفكري و تقييمه في ذلك المجال و تفرض في هذه الحالة المساعدة من طرف المستفيدين حسب مجال اختصاصهم في متابعة ما يحدث و ذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم².

❖ خدمات الاستخلاص و الكشف (abstracting and indexing services) وهي

اعداد وبث المستخلصات للوثائق المنشورة حديثا في نشرات مستخلصات او دوريات استخلاص، و هي التي تشمل على ملخصات او تعريفات للبحوث و الدراسات التي تنشر في الدوريات وغيرها من اوعية المعلومات مضافا اليها البيانات البيلوغرافية الخاصة بها.

❖ بث المعلومات (dissemination of informatio):

التسجيلات من نقطة اختزان الى اشخاص او هيئات³. ويقصد به ايضا توزيع وارسال المعلومات المطلوبة او غير المطلوبة و يقوم بارسالها المكتبي او اخصائي المعلومات و قد تكون الوسائل التي ترسل بها هي نشرات اعلامية، مستخلصات الرسائل الشخصية، المقابلة الشخصية و المكالمات⁴.

❖ خدمة التصوير و الاستنساخ (photocoping):

المخطوطات و المطبوعات التي يرغب المستفيد في تصوير بعض اوراقها لتخفيف

1 ربحي مصطفى، عليان؛ امين، النجداوي. مبادئ ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. _ عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع. ط2_ 2009.

ص272

2Pubkue.dinfomation: "on line " date: "24/04/2016 " 9:45 متاح على الموقع <http://fr.wikipedia.org/wiki/bibliothèque>.

3 ربحي مصطفى، عليان؛ عثمان محمد، غنيم. اساليب البحث العلمي: الاسس النظرية و التطبيق العملي. _ عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع. ط2_ 2008. ص190.

4 ربحي مصطفى، عليان؛ امين، النجداوي. مقدمة في علم المكتبات و المعلومات، عمان: دار الفكر، ط3_ 2002. ص232.

5 ربحي مصطفى، عليان؛ امين، النجداوي. مبادئ و ادارة تنظيم المكتبات، نفس المرجع السابق، ص273.

الضغط على المجموعات المكتبية و توفير الوقت للمستخدمين و غالبا ما تقدم هذه الخدمة بمقابل مالي و تضع المكتبات بعض القيود عن عملية التصوير كالسماح بتصوير عدد معين من مصطلحات الكتب او صفحاته و منع تصوير لرسائل الجامعة و ذلك حفاظا على حقوق التأليف و النشر¹.

❖ التوجيه (directing) : هو ارشاد المرؤوسين اثناء العمل من حيث اعطائهم التعليمات اللازمة للتنفيذ ، و تفسير القضايا الغامضة لهم و ارشادهم لكيفية التعامل مع ما يواجهوا من مشكلات أثناء العمل.

❖ خدمات الارشاد (extension services): نظام تعليمي او عملية تعليمية من غير طريق المدرسة و يتضمن الارشاد جهودا منظمة للتاثير على الافراد و تعديل سلوكهم ليقابل حاجاتهم بما يتفق ظروف مجتمعهم².

1مفتاح محمد ،دباب.معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق و المعلومات:معجم شروح:انجليزي عربي..مصر:الدار الدولية للنشر و التوزيع..ص79.

2خالد عبده،الصررايرة،الكافي في مفاهيم علم المكتبات و المعلومات:عربي انجليزي..عمان:دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع..2010..ص116.

الدراسة الميدانية:

تلتزم جميع الدراسات الميدانية على الباحث أن يحدد مجال الدراسة التي هو بصدد القيام بها و تتلخص الإجراءات و المجالات التي قمنا بها من خلال دراستنا فيما يلي:

1. المجال الجغرافي: هو المكان الذي تمت فيه الدراسة و ينحصر في مكتبة جامعة عبد الحميد بن باديس - خروبة- بمستغانم في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية .

2. المجال الزمني: فكان المجال الزمني للدراسة يبدأ من وقت تصميم الاستبيان في شكله التجريبي الى غاية استرجاعه و تحليله و استخراج نتائج الدراسة التحليلية النهائية و قد تم توزيع استمارة الاستبيان يوم الاحد 17 افريل 2016 وتم جمعها في نفس اليوم واستغرق تحليل هذا الاستبيان حوالي شهر.

3. المجال البشري: يتمثل في افراد عينة تؤخذ من المجتمع الاصلي من مجموع الاشخاص الذين تشملهم الدراسة ، وهم المستفيدين الفعليين في مكتبة الجامعة و كانت عينة دراستنا ل 50 مستفيد اي مختلف المستويات من الطلبة الجامعيين لهذه المكتبة اي عينة عشوائية وتم ارجاع كل الاستمارات.

وقد اعتمدنا على الاستبيان و الملاحظة المباشرة و مختلف السجلات للمكتبة كسجل الجرد و سجل التردد على المكتبة...كادوات لجمع البيانات و تحليلها للحصول على النتائج النهائية.

الفصل الأول

أولاً: المكتبات الجامعية:

1/ مفهوم المكتبات الجامعية:

وهي المكتبات التي توجد بالجامعات و الكليات و الأقسام العلمية ،وهي تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة تدريس و إداريون ،وتوفر مصادر معلومات تساعد المناهج الدراسية و كذلك المصادر التي تساعد الطلاب على انجاز أبحاثهم وكذلك توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة ليستفيد منها طلاب الدراسات العليا¹ كما أنها تعتبر متميزا من المكتبات الأكاديمية و التي تقوم الجامعات بإنشائها و تمويلها وإدارتها من اجل تقديم الخدمات المكتبية و المعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها². وتعرف أيضا المكتبات الجامعية حسب تعريف R.DANIEL: «بأنها مكتبات ذات استقلال قانوني وهي من خدمات الجامعة مدمجة ضمن الخدمات العامة للتوثيق»³

2/ مجتمع الجامعات المستفيد من المكتبة الجامعية:

يتكون هذا المجتمع من أفراد متجانسين أكاديميا وهم:

- ✓ الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية و تخصصاتهم.
- ✓ أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة.
- ✓ الباحثين في مختلف حقول المعرفة.
- ✓ أفراد من الهيئة الإدارية و المجتمع المحلي.

3/ أهمية المكتبات الجامعية:

- ✓ تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس.
- ✓ تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات و كتب وغيرها).
- ✓ المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- ✓ حماية التراث الفكري و الإنساني و الحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- ✓ تعليم و إعداد كوادر بشرية متخصصة.

4/ أهداف المكتبات الجامعية:

- ✓ توفير مجموعة حديثة و متوازنة و شاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية و البحوث العلمية الجارية في الجامعة⁴.

1 فادي، عبد الحميد. كتاب المرجع في علم المكتبات. عمان: دار المشرق الثقافي. 2006. ص33.

2 فادي، عبد الحميد. نفس المرجع. ص167

3 بو عافية، السعيد. المرجع السابق. ص45.

4 فادي عبد الحميد. نفس المرجع. ص168.

- ✓ تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة و التصنيف و التكشيف و الاستخلاص.
- ✓ تقديم الخدمة المكتبية و المعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين.
- ✓ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة و مصادرها و خدماتها المختلفة¹.

5/الأنشطة و الوظائف المكتبية في المكتبات الجامعية:

- ❖ **العمليات الإدارية:** ويقوم بها أمين المكتبة الجامعية و رؤساء الأقسام و تشتمل عادة عمليات أعداد الميزانية و تعيين الموظفين و تدريبهم و التخطيط لخدمات جديدة.
- ❖ **الإجراءات الفنية:** و تشتمل اختيار مصادر المعلومات و شراؤها و صيانتها و تجليدها و فهرستها و تصنيفها.
- ❖ **خدمات القراء:** وتشتمل خدمات الإعارة بأنواعها: الخدمات المرجعية ،الخدمات الببليوغرافية و برامج تدريب القراء...
- ❖ **الخدمات الخاصة:** وهذه تعتمد على إمكانيات المكتبة المادية و البشرية: مثل تنظيم برامج التدريب و تأهيل المكتبيين أو إقامة المعارض...²

وتلخص أيضا هذه الوثائق في ما يلي:

- ✓ اختيار مختلف أوعية المعلومات في جميع التخصصات و اقتنائها عبر مختلف السبل و الوسائط كالشراء و التبادل و غيرها.
- ✓ تنظيم المجموعات و صيانتها و إعارتها للمستفيدين من أساتذة و باحثين.
- ✓ تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة و البحث و الدراسة³.
- ✓ حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي و الإعلام عنها عبر الببليوغرافيات و المستخلصات و الكشافات .
- ✓ إقامة المعارض و الندوات و الملتقيات العلمية.
- ✓ إصدار الببليوغرافيات التي تدعم البحث العلمي في جميع التخصصات و الترفع على أنشطة المكتبة الجامعية.
- ✓ إقامة علاقة تعاون ما بين المكتبات الأخرى لتبادل المؤلف و الرسائل الجامعية.
- ✓ تدريس و إرشاد المستفيدين على حسن استخدام المكتبة و استعمال وسائلها
- ✓ الحديثة و استغلال مصادرها⁴.

¹فادي ، عبد الحميد. نفس المرجع السابق. ص168.

²عبد الحافظ، سلامة. أساسيات علم المكتبات و المعلومات. عمان: الاهلية للنشر و التوزيع. 2006. ص43.

³بوسالم ، عبد العالي؛ زرفاوي ، بهاء الدين. الفهرسة الالية بالمكتبات الجامعية: مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس: دراسة حالة: المكتبة الجامعية للمركز الجامعي الشيخ العربي-تيسة. _ علم المكتبات و المعلومات: قسنطينة. 2006-2006. ص15.

⁴بوسالم، عبد العالي؛ زرفاوي ، بهاء الدين. نفس المرجع السابق. ص16.

ثانيا: ماهية خدمات المعلومات:

1/ تعريف خدمات المعلومات:

تعتبر خدمات المعلومات من الوظائف الرئيسية التي تقدم في مراكز المعلومات و التوثيق و التخطيط الجيد لهذه الوظيفة من أهم الأمور ،فهي تسهل عليه الاستفادة من أهم مصادر المعلومات وخاصة الوثائق الإدارية. وتعرف أيضا على أنها النتاج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات و الإجراءات الفنية و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و إنما احتياجاتهم إلى المعلومات¹.

ويشير مصطلح خدمات المعلومات إلى: "مجموع العمليات التي تهدف إلى تجميع المعلومات و تنظيمها و من ثم إتاحتها لمن يحتاج إليها" حيث تتمثل خدمات المعلومات في العمليات الآتية كما هو موضح في الشكل الآتي :



شكل رقم (01) يوضح عمليات خدمات المعلومات²

و يمكننا القول إن خدمات المعلومات هي الخدمة المتمثلة في تقديم المعلومات إلى المستفيد بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة عن طريق توفير البنية الأساسية اللازمة لخدمة المعلومات و هي نواة مصادر مادية المعلومات وكذلك بتوفير العنصر البشري و يكون متخصصا مدربا،وبالإضافة إلى وجود حلقة اتصال مع مصادر المعلومات الشخصية مثل المستشارين الفنيين و العلماء و المهندسين و التقنيين في مختلف مؤسسات البحث، و التطوير وحلقات اتصال مع الهيئات الصانعة للقرارات و الأجهزة الحكومية، كما يجب ان تتوفر قنوات الاتصال في الاتجاهين مع المستفيدين و هيكل تنظيمي قادر على تجميع العناصر السابقة و تنشيطها. وتعرف أيضا خدمات المعلومات هي الأساس الذي تقوم عليه المكتبات فهي الهدف النهائي الذي تسعى اليه و تعمل على تحقيقه فقط من اجل خدمة المستفيدين على اختلاف فئاتهم³.

إن خدمات المعلومات هي الهدف المطلق من إنشاء مكتبة أو مركز معلومات أو مؤسسة المعلومات عموما ،فمهما كانت فخامة المبنى و الأثاث و حداثة الأجهزة⁴، و مهما كان ما

¹ رحيم، عبود؛ احمد فرح،الصوصاع ،فرح.نفس المرجع السابق. ص286.

² رحيم، عبود؛ احمدفرح،الصوصاع.المرجع نفسه. ص286.

³ رحيم، عبود.المرجع نفسه،ص77-79.

4شعبان عبد العزيز،خليفة.المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات ._ القاهرة:الدار المصرية اللبنانية. 2004. - ص267.

انفق من أموال على اقتناء المجموعات و مهما تضخمت تلك المجموعات و مهما بذل في أعدادها إعدادا فنيا و جهد و علم، فان هذا كله لا تكون له قيمة إذا لم يترجل إلى خدمات معلومات قوية فورية و فعالة، نبدأ منذ أن يطاء المستفيد ارض المكتبة، و هناك نحو أكثر من عشرة خدمة نختار منها كل مكتبة ما يلائمها و يتفق مع نوعها و المستفيدين منها¹.

¹شعبان عبد العزيز، خليفة. نفس المرجع السابق. ص267.

ثالثا: المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات:

هناك عدة متطلبات ضرورية ومهمة يجب أن تتوفر في هذه الخدمات نذكر منها:

- ❖ توفير مصادر المعلومات تتناسب حسب احتياجات المستفيدين .
- ❖ توفير موظفين مؤهلين و مدربين على تقديم هذه الخدمات.
- ❖ ميزانية كافية و الاشتراك مع قواعد البيانات و بنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر و شبكات المعلومات و خاصة الانترنت.
- ❖ تسهيلات سارية مناسبة كتوفير قاعات المطالعة و الأجهزة اللازمة لذلك.
- ❖ توفير إدارة ناجحة و قادرة على إدارة المكتبة و إنجازها و تحقيق اهدافها¹.
- ❖ مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها وأشكالها.

فان نجاح فعالية خدمات المعلومات المقدمة داخل المؤسسة و التي تتطلب أسس ومبادئ تقوم عليها فهي مجموعة من إجراءات تنظيمية و قاعد وأساليب علمية تكفل السير الحسن للأنشطة و تضمن تحقيق الأهداف المرجوة من وراء تقديم هذه الخدمات و التعرف على احتياجات المستفيدين يعد عنصرا أساسيا في تنظيم خدمات المعلومات و إدارتها بفعالية ،و ذلك من حيث التعرف على عدد المستفيدين نو اهتماماتهم الموضوعية ،طبيعة نشاطاتهم ،خبرتهم وقدرتهم اللغوية و مؤهلاتهم العلمية ،و يفرض هذا ضرورة التعرف على متطلبات المستفيدين وحاجاتهم و السبل الكفيلة باكتشافها،ويمكن إجمال المتطلبات الأساسية لتأدية خدمات معلومات فعالة:

- ❖ بيئة ومناخ و جو ملائم و تسهيلات مناسبة للقراء و المطالعة و البحث².

وقد ارتبط ظهور خدمات المعلومات بمجموعة عوامل ساهمت في تزايد الحاجة إليها و دعت إلى ضرورة تطويرها داخل مؤسسات المعلومات و داخل المكتبة الجامعية بصفة خاصة .ومن بين هذه العامل نذكر:

- ❖ الزيادة الهائلة في الإنتاج الفكري و اختلاف منافذ ونموه.
- ❖ تعدد مواطن الإنتاج الفكري و تأخر وصوله بعد طلبه.
- ❖ تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من كتب و دوريات ،الرسائل حسب اختلافها براءات الاختراع ووسائل سمعية و بصرية ،وتعدد الارتباطات الموضوعية له
- ❖ تعدد لغات الإنتاج الفكري و الحاجة إلى خدمات الترجمة لمختلف اللغات.
- ❖ تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.
- ❖ ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري و صعوبة الإلمام بكل الاحتياجات³.

¹ ربا، الدباس. المكتبات والنشر الالكتروني. عمان: دار يافا العلمية للنشر و التوزيع .2011. ص48.

² غنية، زايدي. التكتلات المكتبية و خدمات المعلومات :الواقع و الانجازات. رسالة ماجستير. 2006. ص ص 72-73. ص144.

³ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. ط. عمان: دار صفاء للنشر. 2000. ص144.

- ❖ تؤخر وصول الكشافات والمستخلصات و حاجة الباحث على التعرف على احدث المنشورات .
- ❖ نقص الوسائل و الإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ و استرجاع المعلومات.
- ❖ عدم إمكانية الحصول على الكثير من المطبوعات و النشرات الصادرة خاصة بالشكل الالكتروني.
- ❖ تكرار الجهود خاصة الأعمال الببليوغرافية ، وعدم إتباع طرق موحدة في العمل¹.

وقد أدى الإحساس بالعقبات المتعددة للوصول إلى المعلومات فضلا عن قصور الخدمات بالمكتبة التقليدية عن تلبية الاحتياجات المتنوعة و المتزايدة باستمرار إلى ابتكار أساليب جديدة للتحكم في الفيض الهائل من المعلومات و مساعدة المستخدمين للوصول إلى مختلف مصادر المعلومات و تمثلت في خدمات المعلومات بكافة أنواعها².

¹النوايسة، غالب عوض. نفس المرجع السابق. ص145.

²النوايسة، غالب عوض. نفس المرجع. ص146.

رابعاً: خصائص خدمات المعلومات:

من بين الخصائص الرئيسية لخدمات المعلومات نذكرها كالآتي:

- ❖ **خدمة غير ملموسة:** من غير الممكن معاينتها أو تذوقها أو الإحساس بها من قبل المستفيدين و هذه الخاصة جعلت الإعلان أو الترويج للخدمات أكثر صعوبة مما هو عليه في حالة السلع أو المنتجات.
 - ❖ **التماسك أو الترابط (عدم التجزئة):** فالخدمات تقدم و تستهلك في نفس الوقت و هذه الخاصية تنطبق عن السلع التي تصنع وتوضع في المعارض أو توزع على الباحثين و البائعين ومن خلالهم إلى المشتريين ليتم استهلاكها لاحقاً، وتشير خاصية التماسك إلى وجود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة و المستفيد ،حيث يتطلب الأمر في الغالب حضور و تواجد المستفيد من الخدمة ،لان يؤثر ذلك على النتائج المتوقعة من الخدمة كمثل نذكر:مقابلة المستفيد عند تقديم خدمة البحث المباشر أو الخدمة أو الخدمة المرجعية¹.
 - ❖ **الاختلاف في طريقة تقديم الخدمة (التباين):** وذلك لكونها تعتمد على مهارات وأساليب و كفاءات مقدم الخدمة ،و زمان و مكان تقديم الخدمة ،ف الخدمة المكتبية أو المعلوماتية التي يقدمها الأخصائي و الخبير في المجال أفضل بكثير من تلك التي يقدمها غير المتخصصين أو الأقل خبرة².
- حتى إن نفس الشخص قد يقدم الخدمة بنفسها بطرق مختلفة من وقت لآخر و ذلك اعتماداً على الظروف المحيطة و لحل مشكلة التباين في طريقة تقديم الخدمة أو في نتائجها قد تعتمد المكتبات و مؤسسات المعلومات على:
- الاختيار و التدريب الجيد للعاملين في مجال الخدمة .
 - وضع المعايير و المواصفات المناسبة لتقديم الخدمة.
 - متابعة ردة فعل و رضا المستفيد من الخدمة³.
- ❖ **الزوال (انتهاء الخدمة المقدمة):** تتميز الخدمات بخاصية تعرضها للزوال عند استخدامها ،بالإضافة إلى عدم إمكانية تخزينها غالباً ،كما تتعرض المؤسسات إلى خسائر كبيرة في حالة عدم الاستفادة من الخدمة أو قلة الطلب عليها⁴.
- و يمكن للمكتبات و مؤسسات المعلومات حل هذه المشكلة بعدة أساليب من بينها:

¹ ربحي مصطفى ، عليان؛ إيمان فاضل، السامرائي. مرجع سبق ذكره. ص107.

² ربحي مصطفى، عليان؛ إيمان فاضل، السامرائي. نفس المرجع. ص107.

³ ربحي مصطفى، عليان؛ إيمان فاضل، السامرائي. نفس المرجع. ص107.

⁴ ربحي مصطفى، عليان؛ إيمان فاضل، السامرائي. تسويق المعلومات. مرجع سبق ذكره. ص ص 108-107.

- استخدام أنظمة الحجز المسبق للخدمة.
 - تشغيل عاملين بأسلوب العمل الجزئي (PARTE-TIME).
 - تطوير أساليب الخدمة من خلال استخدام الهاتف أو الحاسوب .
 - إضافة مكاتب فرعية لأغراض التوسع المستقبلي .
 - التسعير المختلف الذي يجلب المستفيدين في فترات مختلفة.
 - ❖ الملكية: في حالة البضائع يمكن للمشتري تملك البضاعة بشكل كامل و خزنها أو بيعها مستقبلا.و لكن في حال الخدمات فان المستفيد يحصل على الخدمة و يستخدمها شخصيا لوقت محدد ،مثال على ذلك :استخدام المراجع في المكتبة¹.
- و هناك خصائص أخرى تتمثل في :

- تطابق الخدمة و اتفاقها مع رغبات المستفيدين .
- اللغات المتعددة التي يمكن أن تقدم بها الخدمة.
- حداثة المعلومات و كفايتها لسد احتياجات من تقدم لهم.
- كلما زاد تعقد الخدمة التي تقدم قل تقبلها و فهمها².

¹ رحيم، عبود؛ احمد فرح الصوصاع.مراجع سابق. ص84.

² رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع.مراجع سبق ذكره، ص84.

الفصل الثاني

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

تعتبر خدمات المعلومات إحدى مقومات النظام و إذا نظرنا إلى الوضع الحالي لهذه الخدمات التي تقدم بالمكتبات وجدناها إنها بحاجة إلى إعادة تخطيط وتنظيم، فعلى الرغم من وجود بعض الخدمات الأساسية كخدمة الإعارة و المراجع، و خدمة الإحاطة الجارية إلا أن هذه الخدمات لا تقدم في كثير من الأحيان على الوجه الأمثل الذي يرضي المستفيد، لذلك كان التفكير في إنشاء نظام معلومات متكامل يقدم خدمات معلومات محسبة ومن هذه الخدمات نذكر:

اولاً: اهم خدمات المعلومات:

1. /خدمة بحث الإنتاج الفكري:

1-/ماهية خدمة بحث الإنتاج الفكري:

وهذه الخدمة تهدف إلى تلبية استفسارات المستفيدين بأشكالها المختلفة سواء كانت استفسارات تتعلق بحقائق محددة عن موضوع معين لذلك يمكن تلبيتها بالبحث في المواد المرجعية سواء قواميس أو دوائر أو معارف أو أدلة أو كتب أو حقائق أو ببلوغرافيات و يمكن أيضاً الاعتماد على مرادف البيانات الالكترونية و التي تتيح خدمة نظم استرجاع الحقائق، و هناك من الاستفسارات ما يتعلق بالبحث في مصادر المعلومات للحصول على بيانات في موضوع معين لذلك لا بد من بحث الإنتاج الفكري بصورته المطبوعة أو الالكترونية و البحث في الورقيات و أدوات التعريف به للحصول على المراجع المطلوبة¹.

2/مراحل خدمة بحث الإنتاج الفكري:

و عادة ما يمر بحث الإنتاج الفكري بمجموعة من الخطوات و هي كالتالي:

- ❖ **صياغة الاستفسارات المطلوبة:**و ذلك عن طريق تحديد احتياجات المستفيد بدقة من المعلومات و أن يكون الاستفسار مكتوب بطريقة محددة و دقيقة.
- ❖ **مرحلة تقديم الاستفسار:** فينبغي على المستفيد أن يختار الطريقة التي تناسبه التي تكفل له السرعة في تقديم استفساره مركز المعلومات المتخصص .
- ❖ **مرحلة المقابلة المرجعية:**و التي تتم بين المستفيد و باحث الإنتاج الفكري لمناقشته في بعض الأمور الخاصة بالاستفسار و نوعية المراجع و المصادر المطلوبة²، و في أحيانا كثيرة تسفر المقابلة بين المستفيد و مقدم الخدمة تعديلات في الاستفسار لذلك يتم إعادة صياغته و ذلك لتعديل في نتائج البحث الأولية³.

1ميساء محروس، احمد مهران. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: مركز الاسكندرية. (د.ت). ص156.

2ميساء محروس، احمد مهران. نفس المرجع. ص 156.

3ميساء محروس، احمد مهران. نفس المرجع. ص157.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

❖ **مرحلة تحديد مصادر البحث:** أي تحديد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تلبية احتياجات المستخدمين سواء كانت مصادر مطبوعة أو الكترونية و تحديد مرادد البيانات التي يمكن البحث فيها ومنه تم إستراتيجية البحث و التي تهدف إلى تحديد المداخل البحثية تحت مرادد البيانات المستخدمة.

❖ **مرحلة إجراء البحث المرجعي الراجع:** ويتم ذلك في مرادد البيانات للتعرف على نوعية المصادر المتاحة سواء المتعلقة مباشرة بالموضوع أو المرتبطة ارتباطا جزئيا به. ثم يتم بعد ذلك تجميع و استرجاع المصادر الناتجة عن البحث و استبعاد المكرر منها .

❖ **مرحلة تقديم نتائج البحث:** و أخيرا تقدم هذه النتائج للمستخدم سواء بصورة مطبوعة أو بصورة آلية ، و إتاحتها على أشرطة مغنطة و أقراص مليزرة أو أي نمط للاسترجاع متاح مع الاهتمام بترتيب المصادر و المراجع الناتجة عن حصيلة البحث ترتيبا هجائيا سواء بالمؤلف أو العنوان¹.

II. /خدمة الإحاطة الجارية current awareness services:

1/تعريف خدمة الإحاطة الجارية: المقصود بها ملاحقة و معرفة التطورات الحديثة في موضوع معين و تقوم على أساس السمات الخاصة بالفرد، كذلك تتيح الإحاطة الجارية معرفة محتويات المطبوعات الحديثة كما أنها تعتبر إحدى نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا و اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد. و تعتبر أيضا الإحاطة الجارية على أنها عمليات استعراض الوثائق و المصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات و مراكز المعلومات و اختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات الباحث أو المستخدم². و تعتبر من أهم الخدمات التي ينبغي وجودها في النظام و من خلالها يتم إعداد سجل منظم لهذه الإشارات.

وتتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات التالية:

- استعراض الوثائق و المصادر التي تصل إلى مراكز المعلومات.
- اختيار المواد التي تناسب احتياجات المستخدمين.
- إشعار المستخدمين و إعلامهم بالمواد التي تهتم بالطرق المناسبة.

كما أنها تتضمن الأفكار و المشكلات الجديدة التي تحتاج غالى حلول ، و تتضمن أيضا الطرق و الأساليب الجديدة لحل مشكلات جديدة أو قديمة³ .

1 ميساء محروس، احمد مهران. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات و مراكز المعلومات. _ القاهرة: مركز الاسكندرية للكتاب. _ (د.س). _ 158.

2 ميساء محروس، احمد مهران. نفس المرجع. _ ص. 158.

3 ربحي مصطفى، عليان، امين، النجداوي. مبادئ ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. _ مرجع سبق ذكره. _ ص 275

فالإحاطة الجارية تتضمن المعرفة بمحتويات المواد الحديثة باعتبارها مصدرا مهما للمعلومات والتطورات الحديثة.

و يمكن تعريف هذه الخدمات بأنها تنطوي على مجموعة من الأنشطة و تشمل استعراض أو فحص الوثائق و اختيار المواد itens بمقارنتها باحتياجات هؤلاء الذين نقدم لهم الخدمة و أخطار المستفيدين بالمواد ذات الاهتمام بالنسبة لهم .وعموما فان الخدمات تهدف إلى الإعلان الدوري للباحثين و هي تفيد الباحث في التتبع المنتظم لأخر التطورات التي تهمة بعد أن أصبح يوجه فيضانا هائلا من المعلومات¹.

2/ أشكال تقديم خدمات الإحاطة الجارية:

يمكن تقديم خدمات الإحاطة بعدة أشكال منها:

- توصيل الملوامات الحديثة إلى المستخدمين ما بين الاتصالات التليفونية بالأفراد وتمرير الأعداد الحديثة من الدوريات.
- استنساخ قوائم محتويات الدوريات و توزيعها.
- إعداد نشرة الإحاطة الجارية توزع بصفة منتظمة و لهذه النشرة أهميتها من حيث سرعة توصيلها للمعلومات واشتمالها على إشارات إلى معلومات لم تحظ بالتغطية في مكان آخر و عادة ما يلحق بالأوعية المرجعية ملاحق سنوية تضم احدث ما كتب خلال السنة عن الموضوع و هذا يمكن اعتبارها إحاطة جارية.
- نشرة المعلومات و الإضافات الجديدة .
- لوحة الإعلانات و العرض و تنظيم معارض للكتب و الوثائق المختلفة .
- الاشتراك في شبكات المعلومات مثل الانترنت .
- الاشتراك في خدمات مركزية للمعلومات سواء كانت يدوية والية².

3/ إجراءات الإحاطة الجارية:

- إشعار المستخدمين و إعلامهم بالماد التي تههم بالطرق المناسبة³.
- استعراض الوثائق و المصادر التي تصل للمكتبة و مراكز المعلومات و تصفحها.
- اختيار المواد التي تناسب احتياجات المستخدمين¹.

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات ._ الاسكندرية: دار الثقافة العلمية. ط2_ 2008. ص108.

² محمد فتحي، عبد الهادي. نفس المرجع. ص109.

³ محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات.، مرجع سبق ذكره. ص245.

4/ أهداف الإحاطة الجارية:

تهدف هذه الخدمة إلى ملاحقة التطورات و الاكتشافات و البحوث الحديثة في مجال التخصص فهي تفيد بصفة عامة في تعريف المستفيد على التيارات الفكرية العلمية الحديثة حيث تفيد.

في التعرف على ما يلي :

- النظريات الجديدة و المقترحات الحديثة .
- المشاكل العلمية و التكنولوجية التي تحتاج إلى الحلول.
- الطرق العلمية الجديدة لحل مشاكل قديمة و حديثة.
- الظروف الجديدة التي لها تأثيرها على ما يفعله مختصين آخرين و كيفية عملهم .

وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف فهي تقدم بأشكال و طرق مختلفة بهدف اطلاع المستفيدين و إعلامهم عن التطورات الحديثة في مجال اهتماماتهم و قد تطورت هذه الخدمات باستغلال الحاسبات الآلية و تقنيات الاتصالات و زادت اتفاقيات التعاون و التشارك في المصادر ما بين المكتبات الجامعية من فعالية هذه الخدمة بإتاحة الإلمام من اكبر قدر من المعلومات المنشورة سواء توفرت داخل المكتبة أو وفرتها بفضل التعاون مع المكتبات الأخرى.²

ا. خدمة البث الانتقائي للمعلومات (selective dissemination of information)

ا. (Information)

1/تعريف هذه الخدمة: وهي خدمة مستخدمة وليدة الحاسب الآلي و قد اتبعت هذه الخدمة من مبدأ مكتبي شهير إلا وهو: "إذا لم يأت القارئ إلى المكتبة فلتذهب إليه المكتبة إليه" ومن هنا فان هذه المكتبة تخزن معلومات شخصية عن المستفيدين تعرف بسمات المستفيد مثل الاسم و العنوان و التخصص العريض و التخصص الدقيق و اللغات التي³ يقرأ بها و الموضوعات التي يقرأ فيها وتخزن هذه المعلومات في الحاسب الآلي⁴ و كما اقتنت المكتبة مجموعة من المصادر اختزنت بياناتها ثم مقابلة بيانات تلك المصادر و بيانات المستفيدين و من ثم يتمكن الحاسب من قوائم بالمصادر التي تلائم احتياجات المستفيدين و ترسل تلك القوائم إلى كل مستفيد و بعدها اقتناءه من مصادر تهمة

¹محمد قحي، عبد الهادي، نفس المرجع السابق. ص 190.

²امان، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة الى الاحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ للنشر. 1985. ص 12.

³شعبان، عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات. مرجع سبق ذكره. ص 55.

⁴شعبان، عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات. مرجع سبق ذكره. ص 55.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

بالمكتبة¹، مهنا قد تختار المؤسسة الاشتراك في الخدمات التجارية للبحث الانتقائي للمعلومات التي تقدمها قواعد المعلومات².

إن خدمة البحث الانتقائي للمعلومات موجهة للفرد مباشرة، و لهذا فإنها تختلف عن نشرة الإحاطة التجارية الموجهة للباحثين كلهم، و تهدف هذه الخدمة بصفة عامة إلى تزويد كل مستفيد بصف دورية بالمعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتمامه³. إذا كانت خدمة الإحاطة الجارية موجهة إلى المستفيدين بصفة عامة فإن خدمة البحث الانتقائي للمعلومات تعتبر خدمة إحاطة جارية و لكنها موجهة إلى الفرد مباشرة و ذلك عن طريق تحديد سمات المستفيد و هي مجموعة من المصطلحات الموجودة في المكنز (thesaurus) المستخدم في تكشيف و تحليل الوثائق. ومنه فإن خدمة البحث الانتقائي للمعلومات هي أهم خدمات الإحاطة الجارية تهدف إلى إبقاء المستفيد متمشياً مع آخر التطورات و الذي يميزها عن خدمة الإحاطة الجارية هو ضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها، و ذلك بسبب الانفجار المعلوماتي⁴.

2/خطوات تقديم خدمة البحث الانتقائي للمعلومات:

- إجراء مسح شامل للمستفيدين من خدمات مؤسسة المعلومات .
- تحديد مجالات اهتمام كل منهم بدقة مع تحديد أولويات اهتمامات كل مستفيد.
- إعداد استمارة السمات (profiles) الخاصة بكل مستفيد على حدى، و تتضمن هذه الاستمارة وصف للسمات بمجموعة من المصطلحات المحددة و المستخرجة من قائمة المصطلحات أو المكنز (thesaurus) المستخدم في تكشيف و تحليل الوثائق الواردة إلى مؤسسة المعلومات .
- مضاهاة استمارة سمات كل مستفيد بالإضافة الدورية إلى قاعدة المعلومات و استرجاع المعلومات المطابقة لهذه الاستمارة⁵.

3/مكونات نظام البحث الانتقائي للمعلومات:

ويتكون هذا النظام من عدة عناصر وهي كالتالي:

➤ ملفات المستفيدين أو الباحثين التي تضم المعلومات الكافية عن المستفيد كالاسم الكامل و العنوان و الدرجة العلمية و الوظيفة و التخصص و يمكن للمستفيد ان يقدم قائمة برؤوس الموضوعات أو الواصفات التي تقع ضمن اهتمامه.

¹شعبان، عبد العزيز. نفس المرجع. ص 56.

³محمد فتحي، عبد الهادي. مرجع سبق ذكره. ص 109.

⁴محمد فتحي، عبد الهادي. نفس المرجع. ص 111.

⁵محمد فتحي، عبد الهادي. المرجع نفسه. ص 111.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

- ملف الوثائق و يحتوي على معلومات ببيولوجرافية كاملة عن الوثائق التي تدخل إلى النظام بالإضافة إلى واصفات تعكس موضوعاتها و تستخدم في استرجاعها .
- المطابقة وتتم بمقارنة المصطلحات أو الواصفات التي اختارها المستفيد و تكون إليه ليتم تحقيق عنصري الدقة و السرعة في العملية¹.
- الإعلام ويعني إخبار المستفيد بوجود مطابقة لاحتياجاته.
- تحديد الملفات و ذلك عن طريق الإضافة أو التعديل.²

4/مميزات البث الانتقائي للمعلومات:

توجد مميزات عدة لهذه الخدمة نذكر منها:

- توفير الوقت للباحث في الاطلاع على الإنتاج الفكري.
- إدخال الوقت الذي يمضيه الباحث في المكتبة بحثا عن ما هو جديد.
- استرجاع كل ما له علاقة باهتماماته وما قد يفقد نتيجة استخدام طرق تقليدية في خدمات المكتبة.
- ضمان عمل مسح شامل لأدبيات الموضوع الذي يهتم الباحث .
- التعرف على أعلام و مشاهير المتخصصين في موضوعات معينة .
- تكوين ملفات خاصة تشتمل على مستخلصات أرسلت إلى الباحثين لكي يحتفظ بها.
- التعرف على تواجد دوريات و مصادر معلومات لم تعرف من قبل.
- استخدام البث الانتقائي للمعلومات قد يوفر من الحاجة غالى البحث الراجع.
- المساعدة في تدريس موضوع أو موضوعات يهتم بها الباحث.
- المساعدة في تحسن خطة تنمية المجموعات في المكتبة و ذلك باستبعاد دوريات نقل في أهميتها عن دوريات أخرى بناءا عن التقييم الناتج عن خدمة البث الانتقائي³.

حيث تهدف هذه الخدمة إلى إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت المكتبة حديثا من جهة، و تعريفه بالمطبوعات و الوثائق التي لها علاقة بموضوعات بحثه أو عمله، و التي تكون ضمن مجالات اهتمامه و تهدف أيضا إلى توفير الوقت إلى المستفيد خلال اطلاعه على الإنتاج الفكري الذي يدخل ضمن مجالات اهتمامه إضافة إلى اقتصاد الوقت على المستفيد من خلال عمليات البحث كما هو جديد من مصادر المعلومات، إضافة إلى تحسين و تطوير و بناء و تنمية المجموعات المكتبية⁴.

¹ محمد فتحي، عبد الهادي، نفس المرجع. ص 112.

² ربيحي مصطفى، عليان؛ أمين النجدوي. مرجع سبق ذكره. ص ص 245-245.

³ ميساء محروس، احمد مهران. خدمات المعلومات في المكتبات. مرجع سبق ذكره. ص 78.

⁴ بلعباس، عبد الحميد. إتاحة و استخدام مصادر المعلومات الالكترونية: دراسة لاستخدام مصادر المعلومات الالكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. رسالة ماجستير: علم المكتبات و التوثيق: الجزائر. 2006، ص 85

III. خدمة البحث بالاتصال المباشر (on line search):

1/تعريف خدمة البحث بالاتصال المباشر:

تعتبر على أنها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري و مباشر عن طريق الحاسوب و المحطات الطرفية (terminal)التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم و بنوك و قواعد المعلومات المقروءة ألياً،و قد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات و كان عدد مئة قاعدة أما الآن فالعدد يتجاوز الألف و يغطي كافة الموضوعات المعلومات¹.

2/متطلبات هذه الخدمة:

- قواعد أو بنوك للمعلومات مخزنة بالحاسوب و تقرا ألياً.
- موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين.
- مكاتب و مراكز معلومات تشترك في هذه القواعد و تبحث فيها كجزء من خدماتها.
- باحث يستطيع التعامل مع الخدمة و المستفيد النهائي من الخدمة.

3/فوائد خدمة البحث بالاتصال المباشر:

وقد لخص "تيد" فوائد هذه الخدمة فيما يلي:

- وصول مباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات.
- بحث أكثر فعالية بسبب الإمكانيات الواسعة.
- عمل كتابي اقل ضجرا و القدرة على الحصول على نسخة مطبوعة من النتائج.
- حداثة أكثر في المعلومات.
- بحث أسرع و إمكانية البحث في قواعد للمعلومات غير متوفرة بشكل مطبوع².

4/خطوات تقديم خدمة البحث بالاتصال المباشر:

تتوفر هذه الخدمة على عدة خطوات لتقديمها و هي :

- مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات.
- اختيار قاعدة أو قواعد للمعلومات المناسبة .
- الاتصال بنظام المعلومات المناسب و إجراء البحث المباشر .
- تقييم النتائج و تقديمها للمستفيد و الاحتفاظ بنسخة منها .

¹فادي، عبد الهادي، نفس المرجع السابق. ص82.

²ربحي مصطفى، عليان؛ أمين، النجداوي، نفس المرجع السابق. ص247.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

➤ تقدم بعض الخدمات الجامعية خدمة البحث عن طريق الخط المباشر (on line search) من خلال قواعد البيانات و المعلومات¹.

➤ البحث عن شبكة الانترنت و ذلك بتوفير مقالات و أبحاث مطبوعة كاملة من قواعد بيانات تعطي خدمة على شبكة الانترنت.

IV. خدمة تدريب المستخدمين (user training) :

1/تعريف خدمة تدريب المستخدمين:

هي من ابرز الخدمات التي تحضى بالاهتمام و هي تدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام قضية مهمة للطرفين (المستفيد و المكتبة) خاصة بالنسبة للمكتبات الجامعية بسبب ضخامتها و ضخامة جمهورها².لذا نجد العنصر البشري هو أهم مكونات المكتبات و مراكز المعلومات و التوثيق حيث يتوقف رقيه على كفاية العنصر البشري و أدائه في اختيار المجموعات و الإعداد الفني المناسب و تقديم الخدمات بها ،و التدريب هو كل ما يبذله العاملون في المكتبات و مراكز المعلومات و التوثيق لإكساب المستفيد مهارات أساسية لازمة للتعامل مع ما تقدم له من خدمات حتى يتم الحصول على حاجاته بنفسه.

و مهنة المكتبات كغيرها من المهن التي تحرص على تطوير القائمين على هذه المهنة لأحدث التطورات في مجال تخصصهم ،حيث توجد جهود كثيرة من قبل المكتبات والهيئات القائمة على المكتبات كجمعيات المكتبات و إدارات المكتبات لتحسين القائمين على المهنة من اجل تقديم خدمات مكتبات ذات مستوى جيد³.

2/تنظيم برامج تدريب المستخدمين :

يمكن للمكتبات أن تنظم برامج تدريبية للباحثين بمستويات مختلفة و ذلك وفقا لطبيعة المكتبة و طبيعة الباحثين:

- **المستوى الأول:** يعطي مقدمة عامة عن المكتبة و ساعات الدوام و تنظيمها العام و كيفية الاشتراك فيها و استعارة المادة المطلوبة.
- **المستوى الثاني:** معلومات كافية عن أقسامها المختلفة و المصادر المختلفة و كيفية استخدام الفهارس.
- **المستوى الثالث:** فيقدم للباحثين المتخصصين و طلبة الدراسات العليا في المكتبات الأكاديمية و يهدف إلى تقديم معلومات شاملة حول المصادر غير التقليدية⁴.

¹ ربحي مصطفى، عليان؛ أمين النجداوي. المرجع نفسه. ص248.

² فادي، عبد الحميد. نفس المرجع. ص85.

³ رحيم، عبود؛ احمد فرح الصوصاع. مرجع سبق ذكره. ص109.

⁴ ربحي مصطفى، عليان؛ عثمان محمد، غنيم. مرجع سبق ذكره. ص193.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

3/مميزات تنظيم برامج تدريب المستفيدين:

تتميز بعدة مميزات يمكن حصرها فيما يلي:

- النمو و الانفجار المعرفي في معظم الحقول ونتج عنه من صعوبات و مشكلات في عمليات البحث عن المعلومات.
- الفلسفة الجديدة للمكتبات و كيفية التعامل مع المستفيدين.
- معظم المستفيدين و خاصة من مجتمع المكتبات الأكاديمية يجهلون مصادر المعلومات المختلفة و كيفية استخدامها فيتركون المجال واسعا للعامين في المكتبات.
- يأتي المستفيدين و خاصة الجدد منهم إلى المكتبات و مراكز المعلومات الكثيرة و ليس لديهم الفكرة الكافية عن مصادرها و تنظيمها و خدماتها ،لذا فان هذه البيئة الجديدة وضرورة التكيف معها تبرزان مدى الحاجة إلى مثل البرامج التدريبية¹.

4/شروط نجاح هذه الخدمة:

لكي تقدم هذه الخدمة بشكل مؤثر و فعال يجب أن تنظم برامج لتدريب الباحثين يتم التخطيط و الإعداد لها بشكل مسبق عن طريق الإجابة عن الأسئلة التالية:

- من سيقوم بتنفيذ البرنامج التدريبي؟
 - ما هو محتوى البرنامج التدريبي؟
 - ما هي طرق التدريب التي ستستخدم في البرنامج التدريبي²؟
 - ما هو الوقت المناسب للبرنامج؟
 - لمن سيقدم البرنامج التدريبي؟
 - ما هو المكان المناسب لتنفيذ البرنامج؟
 - كيف يتم تقييم نتائج البرنامج التدريبي³؟
- إن الهدف الأساسي من تدريب المستفيدين مساعدتهم في تطبيق الطرق الفنية للتوثيق و المعلومات بانتظام ودقة وشمول بحيث يؤدي إلى:
- ان يؤمنوا بأهمية التوثيق و المعلومات .
 - أن يحصلوا على المهارات التي يحتاجون إليها للاستخدام الكامل لإمكانيات خدمات المعلومات .
 - أن يشتركوا بفعالية في نظام المعلومات من اجل تحقيق هدفهم¹.

¹ ربحي مصطفى، عليان؛ أمين، النجداوي. نفس المرجع السابق. ص 248.

² ربحي مصطفى، عليان؛ عثمان، محمد غنيم. مرجع سبق ذكره. ص 194.

³ ربحي مصطفى، عليان؛ عثمان، محمد، غنيم. نفس المرجع السابق. ص 195.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

5/أهداف برامج تدريب المستفيدين:

- تعليم المستفيدين كيفية الاستفادة من المصادر المتوفرة في المكتبة.
- تعليم المستفيدين كيفية استخدام الفهارس.
- تشجيع المستفيدين على كيفية الوصول للمواد المطلوبة.
- تشجيع المستفيدين على طلب المساعدة من موظفي المكتبة عندما يحتاجون اليها².

6/تدريب المستفيدين على الوصول إلى الدوريات (perodicads) و استخدامها:

هي عملية تطوير سلوك ومهارات القارئ في البحث عن المعلومات و استخدامها. وتتبع أهمية هذه الخدمة من كونها ضرورية لتسهيل الوصول إلى المعلومات بأفضل الطرق، كما أنها تقوم بتعليم الجمهور كيفية الاستفادة من المصادر المتوفرة في المكتبة³. حيث إن الدوريات تشمل الجرائد و لكن يحذف التقارير والكتب السنوية (year-book والحواليات(annuals)وأعمال السنة (proceedin) و مجموعات الأعمال (transaction)الخاصة بالجمعيات و الشركات و لاختيار هذه الدوريات تستغرق وقتا طويلا فهي تستلزم القراءة المنتظمة لعدد كبير من المجلات و الاطلاع السريع لها⁴ و تكوين رؤى فيها على أساس اشتغالها على أبواب بالذات أو خدمتها لأغراض بالذات أو ميلها في اتجاه خاص و كذلك مستوى المؤلفين من أصحاب المقالات ،و منه لا بد للمكتبي المختص أن يتبع باستمرار بعمليات تغيير عنوان بعض الدوريات أو إدماج اثنين أو أكثر منها في مجلة واحدة أو انقطاع بعضها عن الظهور بصفة دائمة أو مؤقتة ،حيث تحصل المكتبات على الدوريات عن طريق التبادل و الإهداء . أما إجراءات طلب المكتبة للدوريات تدخل في نطاق العمليات التالية:

- الدوريات الجديدة (طلبها لأول مرة).
- تجديد الاشتراكات.
- طلب الأعداد القديمة و المجلدات القديمة .
- تسجيل وحصر الدوريات.
- المطالبة بالأعداد المتأخرة أو المفقودة (بالبريد).

¹ ربحي مصطفى، عليان، عثمان، محمد غنيم، نفس المرجع. ص196.

² ربحي مصطفى، عليان، عثمان، محمد غنيم، نفس المرجع. ص196.

³ عبد الحافظ، سلامة، اساسيات علم المكتبات و المعلومات. _مرجع سبق ذكره. ص126

⁴ احمد انور، عمر. الاجراءات الفنية للمكتبات: عمليات التزويد و الاعداد و الصيانة. _القاهرة: دار النهضة العربية. _المطبعة العربية الحديثة. ط5. _1983. ص135.

الفصل الثاني أهم خدمات المعلومات

فالدوريات هي الأساس التي تطبع للاستهلاك المباشر و هي أكثر واكبر من أن تسمح للناشر باختزان اعتداد منها لاحتمالات طلبات الشراء في المستقبل¹

.V. خدمات التكشيف الاستخلاص (indexing and abstracting services):

1/تعريف خدمات التكشيف والاستخلاص²:

1. **التكشيف:**تعتبر خدمة التكشيف من أهم الخدمات التي يقدمها نظام المعلومات و هو عبارة عن تحليل موضوعي لأوعية المعلومات ،حيث يتم التقاط الأفكار القابلة للتكشيف و التي وردت في الوثيقة ثم التعبير عن هذه الأفكار بلغة نظم التكشيف حيث تعتبر بحث نصوص اللغة الطبيعية من أفضل لغات التكشيف فيمكن تجميع نصوص الوثائق و هنا يمكن معرفة الاهتمامات الموضوعية الفعلية و المحتملة للمستخدمين من نظام استرجاع و انتقاء الكلمات المفتاحية التي تعبر عن موضوع الوثيقة،كما يمكننا هنا إعداد مكنز مصطلحات الطليبية حيث يساعد المكنز بتوضيح علاقة المصطلح بغيره من المصطلحات الأخرى و يمكن الاعتماد على هذا الكشف لأغراض الاسترجاع الموضوعي في البحث الراجع للإنتاج الفكري،و يمكن أيضا إعداد كشف الاستشهاد المرجعي حيث يرتب هذا الكشف هجائيا بأسماء مؤلفي الوثائق بها،كما يمكن أيضا عن طريق نظام المعلومات إعداد كشف التبادل الموضوعي³ و في هذه الحالة استخدام الحاسب الالكتروني في إعادة ترتيب الكلمات الخاصة الواردة في عناوين الوثائق.كما تعتبر أيضا أدلة منظمة وفق قواعد معينة لأهم الأفكار و الحقائق و المعلومات و المحتويات كما أنها تساعد المستخدم على تحديد مدى أهمية الإنتاج الفكري المنشور لاحتياجاتهم و ترشد المستخدم إلى الأعمال الأصلية التي تعمل المكتبات الجامعية على توفيرها .يجب ان تتميز بالشمولية و التعمق و التوحيد⁴.

2. **الاستخلاص:**المقصود به إعداد ملخصات لما نشر في البحوث و المقالات و هي تساعد المستخدم على تخطي الحوجز اللغوية بإتاحة المستخلصات و هي من أهم الخدمات الهامة التي ينبغي وجودها في نظام المعلومات خدمة الاستخلاص و هي تحليل أهم ما تشتمل عليه الوثائق من أفكار و معلومات و ينتج عنه المستخلص و هو عرض موجز لمحتوى الوثيقة و يفيد إعداد هذه المستخلصات في عملية الإحاطة الجارية لملاحقة كل ما يصدر من إنتاج فكري في مجال الاهتمام كما يمكن توفير المستخلصات بإحدى اللغات واسعة الانتشار ،ويمكن إعداد أكثر من نوع من المستخلصات منها:مستخلصات المؤلفين ،والأخرى الخاصة بموضوع

5 احمد انور، عمر نفس المرجع السابق.ص136.

³ميساء محروس، احمد مهران.مرجع سبق ذكره،ص143.

⁴ميساء محروس، احمد مهران.نفس المرجع.ص144.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

معين¹ .و تكون مصاغة بطريقة معينة بتقديمها معلومات معينة و ملخصة ،مكثفة ذات دلالة و أهمية للباحث،و يمكن أن تظهر المستخلصات مع الوثائق نفسها أو مستقلة عنها تماما² .

2/طرق تقديم هذه الخدمات:

تقدم هذه الخدمات من خلال الطرق التالية:

- الإشراف في دوريات التكشيف و الاستخلاص و توفيرها للباحثين .
- عمل الكشافات و المستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة لديها عن طريق العاملين فيها.
- تدريب الباحثين على التعامل مع الكشافات و المستخلصات المتوفرة وإرشادهم.
- الاشتراك في نظم و شبكات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات أليا³.

3/نظام أعداد خدمة الاستخلاص:

- وضع سياسة لاقتناء المصادر التي تدخل في مجال الاهتمام .
- اختيار المقالات و توزيعها على من يقومون بكتابة المستخلصات⁴ .
- ترتيب المستخلصات و تكشيفها.
- التحليل و التنفيذ و الطباعة ،التوزيع⁵ .

.VI خدمات التصوير و الاستنساخ:

1/تعريف خدمة التصوير و الاستنساخ:

تعتبر خدمة التصوير (photocopying) من الخدمات الأساسية و الضرورية و خاصة في حالة وجود مواد لدى المكتبات و مراكز المعلومات لا يمكن للمستفيد أو الباحث استعارتها،و لهذا تعتبر هذه الخدمة مكملة لخدمة الإعارة ،و تمكن هذه الخدمة للباحثين من الاستفادة من مصادر المتوفرة و لهذا أدخلت للمكتبات و انتشرت المعلومات آلات التصوير بين المراجع و الدوريات ،و غيرها من المقتنيات ،و تستفيد هذه المكتبة من هذه الخدمة في أكثر من مجال و خاصة في مجال تبادل الوثائق من خلال تصويرها و توفير صور للوثائق النادرة و وصفها بين أيدي الباحثين للمحافظة على الفاصل⁶، حيث تحقق هذه الخدمة الضغط على المجموعات المكتبية و توفير الوقت للمستفيدين⁷، و

2ميساء محروس،احمد مهران.المصادر المتخصصة و مراكز المعلومات ._القاهرة:مركز الاسكندرية للكتاب._ (د.ط)._(د.ت)._ ص159.

2ميساء محروس،احمد مهران.نفس المرجع._ص160.

3ربحي مصطفى،عليان؛امين النجداوي.مبادئ ادارة و تنظيم المكتبات ومراكز المعلومات،مرجع سبق ذكره._صص271-272.

4ربحي مصطفى،عليان؛عثمان ،محمد غنيم.مرجع سبق ذكره._ص189.

5ربحي مصطفى،عليان؛عثمان،محمد غنيم.نفس المرجع السابق._ص189.

6ربحي مصطفى،عليان؛عثمان،محمد غنيم.اساليب البحث العلمي._مرجع سبق ذكره._ص193.

7شعبان عبد العزيز،خليفة.المحاورات في مناهج البحث._مرجع سبق ذكره._ص56.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

تساهم في التقليل من إمكانية سرقة بعض الوثائق أو تمزيق الصفحات. و تقوم بعض المكتبات بتوفير خدمة المسح الضوئي (scanning) من اخل مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون إليه، إن التصوير و الاستنساخ وسيلة مناسبة لزيادة عدد الوثائق على أفلام و شرائح ميكروفيلمية لتسيير خدمة الباحثين¹.

2/ أقسام خدمة التصوير و الاستنساخ:

يمكن تقسيم هذه الخدمة إلى عدة أقسام و هي كالآتي :

1. **الاستنساخ:** وهو عملية يتم فيها نسخ الفيلم الأساسي على فيلم خام و تنتج عنها الصورة و تكون مماثلة للفيلم الأصلي ، و تتم بواسطة الورق السمعي و يتميز هذا النوع بقلّة التكاليف و ببساطة الأجهزة و إمكانية استنساخ أعداد كبيرة في الوصل الواحد.
2. **التصوير الفوتوستاتي:** أي التصوير الذي يقوم بواسطة آلة التصوير الفوتوستاتي²
3. **التصوير المصغر على الميكروفيلم أو الميكروفيش (microforms):** وهو التصوير المصغر للمادة المطبوعة أي أعداد صورة مصغرة بمثابة تمثيلات
4. لمعلومات نصية تسجل على ورق شفاف و تقرا بواسطة جهاز عرض خاص ، و يتيح هذا النوع من التصوير إتاحة الحصول على المراجع لا يمكن توفيرها بطريقة أخرى، كما أن الميكروفيلم يمكن حفظه مدة أطول من النسخ الورقية أكثر عرضة للتمزق و التلف نظرا لهشاشة الورق و كثرة استعماله³.

3/متطلبات خدمة التصوير و الاستنساخ:

1. **الأجهزة والآلات المناسبة:** و من هذه الأجهزة أجهزة خاصة بالتصوير و الاستنساخ لمواكبة التطوير التقني في مجاله و يجب توفر أكثر من آلة للتصوير وذلك للسرعة.
2. **المواد اللازمة:** مثل الورق و الأفلام و أماكن خاصة معدة للآلات و توفير الميزانية و مخصصات مالية.
3. **الكادر البشري المدرب:** وهو وجود أخصائي معلومات متفرغ أو غير متفرغ يدير خدمة الاستنساخ و يشرف عليها ووجود فنيين أخصائيين في مجال التصوير و آخرين في مجال الصيانة و طلاب مدربين هم بمثابة أصدقاء المكتبة ،قادرين على تشغيل المكتبات و الآلات في حال غياب احد الأخصائيين و يجب أيضا

¹شعبان عبد العزيز، خليفة. نفس المرجع. ص 57.

1فادي، عبد الحميد. مرجع سبق ذكره. ص 83-84.

2ميساء محروس، احمد مهران. مرجع سبق ذكره. ص 160

3ميساء محروس، احمد مهران. مرجع سبق ذكره. ص 160

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

توفير المخططين للعمل تتوفر فيهم القدرة على التنبؤ بتطورات المستقبل ،و يجب أيضا توفير الجو و المناخ الملائم و مناسب للبحث العلمي¹.

4/فوائد خدمة التصوير و الاستنساخ و طرق تليبيتها:

1. الفوائد: وتتألف فيما يلي:
 - الحفاظ على الأصل إذا لم يكن موجودا فيه إلا نسخة واحدة.
 - يتيح أكثر من نسخة من الوثائق الأصلية²
 - يسهل توزيع المصورات أو المنسوخات على أكثر من فرد و أكثر من قسم في المؤسسة أو مراكز المعلومات³.
 2. طرق تلبية خدمة التصوير و الاستنساخ:
 - الطريقة الأولى: التصوير و الاستنساخ لأوعية المعلومات التي تفتنيها المكتبة و عادة ما تكون فورية عند طلب المستفيد.
 - الطريقة الثانية: التصوير و الاستنساخ الخارجي لمقتنيات مكتبات اهرى و ذلك عن طريق التعاون و الاتفاق بين المكتبة و المكتبات الأخرى⁴.
- .VII خدمة الترجمة (transhation service)**

1/تعريف خدمة الترجمة:

تعد الترجمة وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها بسهولة للوصول إلى المعلومات ،و تعد أيضا ظاهرة حضارية لها جذورها العميقة في تاريخ البشرية و قد حرص العرب في ازهي عصورهم على الاستفادة من التراث العلمي للأمم الأخرى إن هذه الخدمة تشكل أساسا لحركة البحث العلمي⁵. فإذا كان العالم يشهد الآن زيادة هائلة في حجم ما ينشر من إنتاج فكري .فان تلك الزيادة الهائلة يحتاجها تزايد في عدد اللغات التي ينشر بها الإنتاج الفكري ،ان المشكلة هي انه اذا الباحث ان يلم باحدث انتاج فكري ينشر في مجال اهتمامه ،فان عليه ان يجيد عدة لغات اجنبية حتى يستطيع الانتفاع بهذا الانتاج المنشور فيها،لكن من الصعب على الباحث ان يتعلم عدة لغات،كما انه ليس من المفيد في نفس الوقت تضيق الوقت في تعلم اللغات و الترجمة فان السرعة في الاستفادة من المعلومات لها اهميتها ،لذلك تلجا مؤسسات المعلومات الى تقديم خدمة الترجمة وتتضمن هذه الخدمة التعريف بالترجمات المنشورة

² عبد الحافظ ،سلامة.اساسيات علم المكتبات و المعلومات. ص121.

³ عبد الحافظ،سلامة.اساسيات علم المكتبات و المعلومات،مرجع سبق ذكره. ص121-122.

⁴ فادي،عبد الحميد.مرجع سبق ذكره. ص84.

⁵ فادي،عبد الحميد.مرجع سبق ذكره. ص44.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

واتاحتها او بيان طرق الوصول اليها او القيام بالترجمة¹ يمكن تحويل النص المراد ترجمته الى لغة يمكن قراءتها بواسطة الحاسب الالكتروني ثم قراءة النص قراءة متصلة في وحدات يليه اعداد قوائم المصطلحات من المصطلحات المقروءة ثم فرز قوائم المصطلحات و ترتيبها و مراجعة المعايير لاختيار المعنى المناسب، كما ان المكتبات و مراكز المعلومات تقتني المصادر بلغات مختلفة لخدمة الباحثين و التعريف بما هو متعلق باحتياجاتهم، لهذا لجأت بعض مراكز المعلومات و التوثيق الى توفير خدمات الترجمة من اجل مساعدة الباحثين و المستخدمين لتخطي الحواجز اللغوية التي تعرقل دراساتهم و ابحاثهم و ذلك باستخدام اختصاصي الترجمة ذوي صفات تؤهله للعمل بهذا المجال بحيث تمكنه من اللغتين (المترجم منها و اليها) و وعيه التام بالموضوع المترجم² و الاحاطة التامة بمصطلحات العلم موضوع الوثيقة، فالمترجم المتخصص الموضوعي يتيح له التخصص ترجمة الوثيقة و السيطرة على المصطلحات المتخصصة³.

2/ طرق اتاحة خدمة الترجمة:

لهذه الخدمة عدة طرق لتقديمها و هي كالآتي:

❖ **التعرف على الترجمات المتاحة و طرق الحصول عليها:** ان عملية الترجمة من العمليات الصعبة التي تستغرق الكثير من الوقت و الجهد لذلك لا بد ان تتعرف المؤسسة على اقسام الترجمة في المؤسسات الاخرى و على جميع الهيئات العلمية التي تمارس عملية الترجمة و ذلك من اجل معرفة نشاطها و دراسة امكانية التعاون معها و الافادة من خدماتها، كما انه يوجد مركز دولي للترجمة و هو المركز الاوروبي (european translation centre)، و مقره بهولندا و هو يهتم بالانتاج الفكري لدول اوروبا الشرقية و يهدف الى اقامة حلقة اتصال دائمة بين المراكز القومية التي تهتم بالترجمات.

❖ **القيام بعملية الترجمة وفقا للمستويات التالية:**

- نشر ترجمات كاملة للدوريات العلمية في بعض المجالات.
 - اختيار بعض المواد للترجمة على اساس قيمتها .
 - ترجمة المواد التي تطلب من جانب المستخدمين⁴.
- ❖ **و عادة ما تقدم المكتبات و مراكز المعلومات ثلاث خدمات تتعلق بالمواد المنشورة باللغات الاجنبية و هي:**
- القيام بترجمة الوثائق او المقالات الاجنبية.
 - ايجاد المترجمين.

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات، مرجع سبق ذكره. ص 106-107.

² ميساء محروس، احمد مهران. نفس المرجع السابق. ص 147.

³ رحيم، عبود؛ احمد، احمد فرح، الصوصاع. مرجع سبق ذكره 106 .

⁴ محمد فتحي، عبد الهادي. مرجع سبق ذكره. ص 107-108.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

- إيجاد الأشخاص او المؤسسات التي بإمكانها ان تقوم بترجمة المواد التي تصدرها المؤسسات الى اللغات الأخرى¹.

3/إجراءات تقديم هذه الخدمة:

تتمثل هذه الإجراءات فيما يلي:

- ترجمة بعض الدوريات بصورة كلية او جزئية.
- اصدار مستخلصات في اكثر من لغة حيث تحل اللغة المعروفة مشكلة اللغات غير المعروفة.
- الترجمة الآلية المعتمدة على الحاسوب².
- الترجمة العلمية:و يقصد بها ترجمة الوثائق او النصوص الموضوعية او المتخصصة مقابل ترجمة الاعمال الادبية،حيث يتم ترجمة الوثائق المتخصصة استجابة لطلبات المستفيدين بهدف تخطي الحواجز اللغوية و تناول الترجمة العلمية ضمن خدمات تيسير سبل التعامل مع الوثائق او اوعية المعلومات لان التزام المكتبات و مختلف مرافق المعلومات تخاه مجتمع المستفيدين لا يقف عند حدود توفير الوثائق ماديا في تناول هؤلاء المستفيدين،و انما يصل الى حد اتاحة وثائق في شكل قابل للاستثمار دون حواجز او معوقات³.

.VIII الخدمة المرجعية او الرد على الاسئلة و الاستفسارات (référéncie service):

1/تعريف هذه الخدمة:

تشتمل هذه الخدمة انماط الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز التوثيق للمستفيدين سواء كانت هذه الخدمة مباشرة او لا اذ توكل هذه المهمة الى قسم يطلق عليه قسم المراجع او قسم المعلومات ،و لا تقتصر هذه الخدمة في الاجابة على استفسارات و اسئلة المستفيدين و انما تتعامل معها لتشمل الوظائف و المهام و الخطوات اللازمة لحلها⁴.

تعتبر من اهم الخدمات العامة او المباشرة التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات ،حيث تحتاج هذه الخدمة الى عنصرين لتقدم بشكل فعال و شامل بسرعة و هما:

- مجموعة عينة من الاعمال المرجعية كالتقويميس و الموسوعات و الادلة و المراجع الجغرافية.

¹حشمت، قاسم.مدخل لدراسات المكتبات و المعلومات _ (د.م):دار غريب للنشر و التوزيع_2007_ص353.

⁴رحيم،عبود؛احمد فرح،الصوصاع.مرجع سبق ذكره_ص105

1 حشمت،قاسم.مدخل لدراسات المكتبات و المعلومات _ (د.م):دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع_2007_ص353.

2حشمت،قاسم.نفس المرجع السابق _ص.354

3احمد،كوردي.التنمية الشاملة ،التنمية للقطاعات المتخصصة،تنمية ادارة المكتبات،تنمية المعلومات المكتبية:على الخط

المباشر:2016/04/24، التوقيت:20:12ز_متاح على:

- امين المراجع مؤهل او متخصص و لديه الخبرة الكافية و الرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين و ارشادهم¹.

ويتم هذا النظام تقديم خدمة مرجعية او خدمة الرد على الاستفسارات حيث يتقدم المستفيدون بما لديهم من اسئلة و استفسارات سواء كانت تتعلق بالابحاث التي يقومون باعدادها ام تتعلق بحالات دراسية معينة حيث يتم اعداد استراتيجيات البحث الخاصة بهذه الاستفسارات ثم يتم مضاهاتها بمرصد بيانات بداءل الوثائق و ذلك عن طريق البحث في الكشافات المطبوعة او احد الاشرطة او الاسطوانات المليزر و يتم في هذه العملية استرجاع بيانات الوثائق مع مستخلصات لها تتفق مع هذه الاستراتيجية² ثم تقدم للمستفيدين و هذه تعتبر من الخدمة البيلوغرافية،حيث عادة ما تحرص المكتبات و مرافق المعلومات على توفير المقومات البشرية و التنظيمية و التقنية،فضلا عن المجموعات.

المناسبة من الاوعية المرجعية التي تكفل القدرة على تلقي استفسارات المستفيدين أو الأسئلة المرجعية،و الرد عليها بالشكل المناسب و اختصاصي المراجع (ref crence) (librarian او مرشد القراء (readers advisor)،هو عماد الموارد البشرية اللازمة لهذه النوعية من الخدمات ، و هناك ثلاثة جوانب تساهم في تكوين هذا العنصر البشري ،وهي التخصص الموضوعي و التأهيل المهني و السمات الشخصية ،فالتخصص في المجال الموضوعي امكن من غيره على تقديم الخدمة المرجعية فيه حيث يكفل له التخصص التمکن من لغة المجال و مصطلحاته و التأليف مع انتاجه الفكري ،و مكن ثم القدرة على الحوار و التفاعل مع المستفيدين المتخصصين نوهي من اهم الخدمات المباشرة التي يقدمها قسم المراجع³.

اما المقومات التنظيمية للرد على الاستفسارات الخاصة بالمستفيدين فتشمل توفير قنوات تلقي الاستفسارات من الهاتف و البريد على اختلا اشكاله بالاضافة الى وجود نظام تسجيل استفسارات و بيانات المستفيدين وما يقدم من اجابات نحيث يؤدي الاحتفاظ بالاجابات الى توفير ذاكرة يمكن اللجوء اليها اذا ما تكرر الاستفسار⁴.

2/أقسام هذه الخدمة:

و تنقسم الى قسمين رئيسيين و هما:

- 1) الخدمات المرجعية المباشرة (direct reference services): وتشمل ما يلي:
 - الاجابة على الاسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر.
 - ارشاد الرواد و توجيههم الى الاماكن التي يحتاجونها في المكتبة.

⁴ربحي مصطفى، عليان؛امين،النجداوي.مرجع سبق ذكره.ص.267.

³ربحي مصطفى، عليان؛امين،النجداوي.نفس المرجع السابق.ص.267.
⁴حشمت،قاسم.مرجع سبق ذكره.ص.239.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المرجع المختلفة.
 - تقديم المراجع المناسبة للباحث و اعداد قوائم ببيوغرافية له عند الضرورة.
- (2) الخدمات المرجعية غير المباشرة (indirect reference services): تشمل ما يلي:

- اختيار المراجع المناسبة للمكتبة و توفيرها للقسم.
- ترتيب المراجع على الارفف و اعادتها الى اماكنها الصحيحة.
- تبادل المراجع و الخدمات المرجعية مع المكتبات.
- تقييم المرجع المتوفرة و الخدمة المرجعية المقدمة¹.
- خدمات اخرى مثل ضبط الاعارة الداخلية للمراجع و الاشراف على قائمة المراجع و اعداد فهرس خاص للمراجع المتوفرة في القسم و اعداد الاحصائيات و التقارير اللازمة حول القسم و خدماته و اعداد دليل للقسم².

3/اهداف الخدمة المرجعية و الرد على الاسئلة و الاستفسارات:

وتتمثل هذه الاهداف فيمايلي:

- مساعدة المستفيد في استخدام مصادر المعلومات المتوفرة بمؤسسة المعلومات و الاستفادة منها.
- تعمل على الاجابة على اي اسئلة او استفسارات يتوجه بها الباحث طلبا للحصول على معلومات مغينة او طلبا للحصول على مصادر المعلومات يمكن الاعتماد عليها في اجراء دراسة او بحث ،فمحور نشاطها هو تقديم المعلومات المطلوبة او الارشاد الى المصادر الملائمة و التوجيه و المساعدة.
- اعتبار هذه الخدمة من الخدمات الهامة التي تقدمها مؤسسة المعلومات لانها تلعب دورا حيويا في النشاط اليومي لها.
- تعتبر بمثابة عنصر جذاب طالما انها تتضمن الاتصال و المساعدة الشخصية و التوجيه و الارشاد الفردي.
- تجعل اخصائي المعلومات على عام بما يجري من أنشطة و خدمات و مدى ملائمتها للمستفيد³.

4/خطوات الإجابة على الأسئلة المرجعية:

وهي مختلفة و تتمثل فيما يلي:

- تلقي السؤال المرجعي سواء بشكل مباشر او من خلال البريد.
- تحليل السؤال المرجعي و فهمه جيدا من قبل المستفيد او الباحث.

¹ ربيحي مصطفى، عليان؛ أمين النجدوي. مرجع سبق ذكره. ص 239-240.

² ربيحي مصطفى، عليان؛ أمين النجدوي. نفس المرجع السابق. ص 240.

³ محمد فتحي، عبد الهادي. مرجع سبق ذكره. ص 106.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

- البحث عن الاجابة من خلال ما يتوفر لدى المكتبة من مراجع مثلا ثم تقييم هذه الاجابة.
- تسجيل الاجابة و الاحتفاظ بها للاستفادة منها مستقبلا عند تكرار السؤال.
- تقديم الاجابة للمستفسر او الباحث بالطريقة المناسبة¹.

5/تقييم الخدمة المرجعية:

لعل من اهم المبادئ الاساسية للادارة الفعالة لاي نشاط اتخاذ التدابير اللازمة للمتابعة و التقييم و قياس الاداء²، وخدمة المراجع من الانشطة التي تحتاج الى عمليات تقييم مستمرة بهدف تحسين و تطوير مستوى الخدمة و زيادة فعاليتها ، و عادة ما يبدا تقييم الخدمة المرجعية بمجرد التفكير فيها ثم دراسة مدى الحاجة اليها و تاثيرها المحتمل على الخدمات الاخرى و البدائل المختلفة لسبل توفرها و قبل هذا التعرف على الوضع الراهن للخدمة الوجيهة و تحديد كفاية المقومات الاساسية لها³.

و قد حضيت جوانب الخدمة المكتبية بما فيها الخدمة المرجعية و الرد على الاستفسارات بالاهتمام من جانب الباحثين في مجال المكتبات م المعلومات غير ان تقييم هذه الخدمات لم يحضى بهذا الاهتمام فلا توجد الا مقالة واحدة باللغة العربية تتناول تقييم هذه الخدمة في الوقت الذي يعالج فيه الادب الانجليزي للمكتبات بمثل هذه الدراسات و ، و نستطيع ان نصنف دراسات تقييم هذه الخدمة الى نوعين هما:

- التقييم المباشر (direct evaluation) ويتضمن تقييم الميزانيات (budget) و الافراد (personnel) و حجم مجموعة المراجع بما فيها انواع الادوات المكتبية التي تدخل في نطاق الخدمة المرجعية.
- التقييم غير المباشر (indirect evaluation) و تتضمن هذه الدراسات مدى فعالية و تاثير الخدمة المرجعية على المستفيدين و قدرتها على تحقيق اهدافه⁴.

IX. الخدمة البيبلوغرافية (bibliographic services) :

1/تعريف هذه الخدمة :

للبيبلوغرافيات تعريفات لا حصر لها ومن ابسطها و اقدمها جمع المعلومات من الكتب و غيرها من المصادر و وصفها و تنظيمها وفق قواعد معينة اما النشاط البيبلوغرافي فيمكن ان يتسع ليشمل حصرها ما صدر في موضوع معين او بلغة معينة او مؤلف معين او مؤسسة معينة او لفئة معينة من القراء و قد تتسع لتضم ما كتب في بلد معين هو

¹ ربحي مصطفى، عليان؛ امين النجداوي. نفس المرجع السابق. ص 240.

² ربحي مصطفى، عليان؛ امين، النجداوي. نفس المرجع. ص 241.

³ ربحي مصطفى، عليان؛ امين النجداوي. نفس المرجع السابق. ص 241.

⁴ السيد النشار. الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات: دراسات في الكتب و المعلومات. القاهرة: العربي للنشر و التوزيع. (د.ط). 1992. ص 77.

اقليم جغرافي معين، وتعد الخدمات الببلوغرافية على درجة كبيرة من الاهمية و خاصة للباحثين و طلبية الدراسات العليا، و لهذا تعتبر هذه الخدمة اساسية و ضرورية في مختلف المكتبات بسبب طبيعة جمهورها و احتياجاته و تأتي اهمية هذه الخدمة من تضخم الانتاج الفكري و تعدد اشكاله و موضوعاته و لغاته و تعقد احتياجات المستفيدين و اهمية الوقت في حياتهم، و يمكن وصف الببلوغرافيات بانها ادلة مفاتيح للوصول¹ الى مصادر المعلومات. و تتضمن هذه الخدمة اعداد القوائم الببلوغرافية الشاملة الموضوعية و الكشافات والمستخلصات، و وجود هذه لادوات في المكتبة يزيد من فعالية الخدمات، و يمكن تعريف القوائم الببلوغرافية بانها قوائم تعطي بيانات² عن مواد منشورة او غير منشورة يتم تجميعها وفقا لصلة من نوع ما تربط بين هذه المواد كان تكون مجموعة حول شخص او موضوع معين، اي تكون هذه الصلة اما موضوعية او زمانية او مكانية او نوعية³.

لاتوافر هذه الخدمة الا في المكتبتين المركزيتين الثقافيتين: البريطاني و الامريكي.

و تتمثل نوعية الببلوغرافيات التي قامت باعدادها هاتان المكتبتان في الببلوغرافيات الموضوعية و النوعية و الزمنية بالاضافة الى الببلوغرافيات الاضافات الجديدة⁴، و تسمى هذه الخدمة البحث الراجع اما بالنسبة للمعلومات التي تقدمها هذه القائمة فتشمل على بيانات الوصف الببلوغرافي لكل مصدر مثل اسم المؤلف و العنوان و بيانات النشر و بيانات التوريق، و قد ترتب هذه المواد في هذه القائمة باكثر من نظام من نظم التصنيف فقد ترتب هجائيا باسماء المؤلفين او بعناوين المصادر و قد ترتب هجائيا برؤوس الموضوعات او زمني او جغرافي⁵.

2/ اعداد القوائم الببلوغرافية (bibliographical lists) :

❖ تقوم المكتبات باعداد القوائم الببلوغرافية موضوعية و طباعتها على الورق بحيث تكون متوفرة لرواد المكتبة⁶. و تقوم هذه الخدمة على اعداد قائمة بالمواد المتصلة بموضوع معين تغطي مصادر المعلومات المتاحة حول هذا الموضوع في فترة زمنية محددة. و عادة ما تقوم مؤسسات المعلومات بتحليل المعلومات الواردة في الوثائق المختلفة وفقا لعدة مستويات منها:

- اعداد كشف موضوعي تحليلي للمقالات التي تنشر في الدوريات و البحوث.

¹ نيهال، فؤاد اسماعيل. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات و المعلومات. _ الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية. 2012. _ ص 210.

² نيهال، فؤاد اسماعيل. المرجع نفسه. _ ص 120.

³ نيهال، فؤاد اسماعيل. نفس المرجع السابق. _ ص 120.

⁴ جيهان، محمود. مكتبات المراكز الثقافية. _ الاسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2008. _ ص 96-161.

⁵ فادي، عبد الحميد. مرجع سبق ذكره. _ ص 85.

⁶ محمد فتحي، عبد الهادي. مرجع سبق ذكره. _ ص 107.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

- إعداد نشرة مستخلصات التي تشمل على خلاصات لمختارات من الإنتاج الفكري في المجال.
- اعداد دراسات تقييمية تتناول النشاطات البحثية حول موضوع معين، او في منطقة جغرافية محددة.
- ❖ اذا كان الاساس لخدمات المعلومات هو تجميع اوعية المعلومات و تهيئتها لتلبية احتياجات المستخدمين، فان ضمان استرجاع هذه الاوعية يعتبر من اهم التحديات التي تواجه المهتمين بتنظيم المعلومات و تتمثل هذه الضمانات في اتباع طرق ترتيب مصادر المعلومات و استخدام انسب الطرق لتحليل محتوى الوثائق¹ باللغة² المناسبة للمستخدمين، و الكشف عن اشكال التحليل الموضوعي للوثائق و يجمع بين الفن و العلم، و المستخلص عبارة عن ملخص للمعلومات³.

3/ دور الخدمة الببلوغرافية في المكتبات الجامعية:

يتلخص الدور الذي يمكن ان تقوم به المكتبة الببلوغرافية في النقاط التالية:

- اختيار الببلوغرافيات المختلفة (الوطنية، المتخصصة).
- توفير الببلوغرافيات المناسبة للباحثين و اعلامهم عن توافرها.
- تقديم معلومات و تدريبهم على كيفية التعامل مع الببلوغرافي.
- تقديم معلومات ببلوغرافية عن المصادر التي يحتاجها الباحثون.
- اعداد قاعد ببلوغرافية عند الضرورة⁴.

4/ اهداف الببلوغرافيات و اهميتها:

تعتبر الببلوغرافيات احد اهم الفروع المدروسة في علم المكتبات و التوثيق و هي همزة وصل بين منتجي و مستهلكي المعلومات كما تسعى الى حصر الانتاج الفكري الصادر في مجال واحد او عدة مجالات بلغة واحدة او عدة لغات في مكان واحد أو عدة أماكن، تتوفر الببلوغرافيات ماديا على شكل قائمة تحتوي على مجموعة من البطاقات الفهرسية و كل بطاقة تحتوي بدورها على مجموعة من بيانات الوصف المادي: العنوان و بيان المسؤولية، الطبعة، المؤلف و بيانات التوريق، حقل الملاحظات لردمك، حقل السلسلة. وبالتالي نجد بطاقة فهرسية لكل وثيقة محصورة.

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. المرجع نفسه. ص 107.

² محمد فتحي، عبد الهادي. نفس المرجع السابق. ص 107.

³ رحيم، عبود: احمد فرح، الصوصاع. مرجع سبق ذكره. ص. 90

⁴ ربحي مصطفى، عليان: عثمان، محمد غنيم. مرجع سبق ذكره. ص 188

4 كوداش. محاضرات مقياس الببلوغرافي (السنة الاولى علوم انسانية). _ جامعة الجلفة. _ طباعة و اجراء: بربورة، حسن. _

الموسم الجامعي: 2010/2009. ص 10

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

ان الهدف من الببلوغرافيات بمختلف انواعها هو تسهيل البحث عن المعلومات للوصول الى مصادر المعلومات في كل الميادين و هي وسيلة فعالة في تبادل المعرفة بين مختلف شعوب العالم وتهدف اساسا الى:¹

- معرفة مانشر في موضوع معين بشكل عام او خلال فترة زمنية محددة سواء لشراء مصادر المعلومات لقراءتها او الاطلاع عليها.
- التحقق من مادة مكتبية ما من حيث المؤلف،العنوانالطبعة،الناشر.
- جمع المعلومات حول المؤلفات مهما كان نوعها او تنظيمها لتسهيل التعرف عليها و الرجوع اليها².
- مساعدة الباحثين للتعرف عن المواد التي تهتم مجال تخصصهم.
- حصر الانتاج الفكري قديمه و حديثه للمساهمة في التقدم العلمي.
- تسهيل تبادل المعارف و الانتاج الفكري بين الامم والشعوب.
- مساعدة دور النشر في التعرف بمنشوراتها و تسهيل بيعها.
- مساعدة المكتبيين في عملية تنمية المجموعات (الاختيار و التزويد).
- معرفة الاتجاهات الحديثة في التأليف و الموضوعات التي كتب فيها من قبل.
- اجراء دراسات احصائية و تاريخية و نقدية حول الانتاج الفكري العالمي³.

X. خدمات الاعارة (circulation services):

1/تعريف خدمة الاعارة:

تشكل الاعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات و المعلومات بشكل عام،و تعتبر واحدة من اهم الخدمات العامة التي تقدمها الخدمات و مراكز المعلومات،و احد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة و علاقتها بمجتمع المستفيدين،وكذلك هي معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبات و مراكز المعلومات في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها،و تعرف الإعارة على أنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من اجل استخدامها سواء داخليا (الإعارة الداخلية المضبوطة) او إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن⁴،ونعني بها ايضا السماح للمستفيد باخذ مصادر المعلومات خارج المكتبة لفترة محددة وتحت شروط خاصة و يعيدها الى المكتبة بعد تلك الفترة في الحالة التي استعارها عليها و الا وقعت عليه جزاءات معينة تضمن في لوائح المكتبة و تسريعاتها و تبرز تحت خدمة الاعارة مجموعة من النقاط لعل من اهمها تسجيل المستعيرين و إجراءات الإعارة،ضبط و إحصاء المستعيرين و المستعارات⁵ومن الطبيعي ان تقوم جل المكتبات بخدمة الاعارة الخارجية و من المعروف ان طبيعة

5 كوداش.نفس المرجع.ص11.

³كوداش.نفس المرجع السابق.ص10.

⁴ربحي مصطفى،عليان؛امين النجدوي.مرجع سبق ذكره.ص233.

⁵رحيم،عبود؛احمد،فرح الصوصاع.مرجع سبق ذكره.ص107.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

المكتبة الوطنية لا تسمح لها بالاعارة الخارجية ،انما فقط للاطلاع الداخلي لفئات معينة من القراء و ليس لهم جميع¹.

و يشرف على هذه الخدمة او العملية احد الموظفين المختصين،وتتم هذه الخدمة وفقا لضوابط معينة و لوائح محددة تضعها ادارة هذه المؤسسات لمعرفة الوثائق المعارة و مدة الاعارة و تاريخ الارجاع لكل وثيقة،فعادة ما تصمم نماذج خاصة بالاعارة تتكون من ثلاث نسخ ،نسخة يحتفظ بها داخل ملف الاعارة و نسخة ترفق بالوثيقة المستعارة للمساعدة في التعرف على مكانها و تاريخ ارجاعها لمطالبة المستعير حيث يتاخر².

2/سياسة نجاح الإعارة في المكتبات الجامعية:

❖ يجب وضع سياسة واضحة ومحددة و مكتوبة للاعارة و على الموظف ان يتبع هذه التعليمات الواردة في هذه الساسة و عادة ما تشمل الامور التالية:

- المستفيد من الاعارة او من يحق له الاستعارة.
 - تحديد الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها.
 - تحديد عددالمواد التي يحق له استعارتها و تحديد مدة الاستعارة.
 - تحديد المواد التي لا يحق اعارتها و تحديد نوع العقوبة للمخالفين.
- ❖ و الذي يتحكم في سياسة الاعارة مجموعة عوامل تخص كل مكتبة و يمكن حصرها في:

- المجتمع المستفيد من المكتبة.
- نوع المكتبة:مكتبة جامعية مثلا.
- حصر المواد التي لا تعار في المكتبةفيما يلي:
- الاعمال المرجعية و الدوريات،المواد السمعية و البصرية.
- الكتب الموضوعية على رف الحجز والمجموعات الخاصة او النادرة³.

3/خدمات الاعارة:

تشكل العصب الحيوي للخدمات المكتبية وتشمل الخدمات التالية:

- المطالعة او القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة أو غير مضبوطة.
- الإعارة الخارجية و فيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها⁴.

¹ رحيم،عبود؛احمد فرح ،الصوصاع.نفس المرجع..ص108.

² رحيم،عبود؛احمد فرح،الصوصاع.مرجع بيق ذكره..ص109.

³ رحيم،عبود؛احمد،فرح الصوصاع.نفس المرجع..ص111.

⁴ محمد عبد الجواد،شريف.انشطة وخدمات المكتبات في ظل العولمة و ثورة المعلومات..(د.م):دار العلم و الايمان للنشر والتوزيع..2004..ص89

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

- تجديد الإعارة للمواد المستعارة و التي انتهت مدة إعارتها و لازال المستعير بحاجة إليها.
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين و متابعة الكتب المتأخرة.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات و تتم للمصادر المطلوبة و التي لا تمتلكها المكتبة و لكنها متوفرة في مكتبات قريبة و توفير نظام المستفيدين يسمح لها بالبحث و الاطلاع¹.

4/أهمية خدمة الإعارة:

هناك عدة عوامل و دوافع تدعو المكتبة المكتبة إلى تقديم خدمة الإعارة و من هذه الدوافع نذكر:

- الجو العام للمكتبة: قد لا يكون مناسباً للمطالعة او البحث، الامر الذي يجعل بعض المستفيدين يفضلون القراءة في البيت باعتباره مكاناً مناسباً في كثير من الأحيان.
- البعد الجغرافي للمكتبة و صعوبة الوصول إليها: تدفع المستفيدين الى استعارة المواد المكتبية التي يحتاجونها.
- احياناً قد لا يتوفر الوقت الكافي لاستخدام المكتبة، و لا يتلائم دوام المكتبة مع وقت فراغ القاريء.
- يعتبر عدم توافر المقاعد الكافية للاعداد الكبيرة من المستفيدين و خاصة في بعض الظروف كإوقات الامتحانات مثلاً دافعا اخر للإعارة.
- الدوافع النفسية ايضاً تدفع البعض للاستعارة ، و ذلك لعدم وجود الاستعداد النفسي للمطالعة لدى البعض في اماكن مكتظة لوجود عادات مختلفة عند البعض كالقراءة بصوت عال².

XI. خدمات البحث و الاسترجاع و النشر:

1/تعريف خدمة البحث و الاسترجاع:

وهي من الخدمات الأساسية التي ينبغي أن يقدمها نظام المعلومات خدمات الاسترجاع على الخط المباشر و ذلك من خلال مراجعة البيانات الموجودة بالنظام حيث يتم إجراء البحث عن طريق منفذ متصل بالحاسب الالكتروني المركزي³ عن طريق خط هاتفي موجود بنظام المعلومات عبر شبكة الاتصال عن بعد و يمكن للمستفيد بواسطة هذا المنفذ الاتصال بالبيانات من مرادد البيانات، و تظهر نتائج البحث على الخط المباشر فوراً و في هذه الحالة يتم طباعة قائمة ببلوغرافية كاملة باستعمال طباعة في شكل منظم قابل للقراءة في بضع دقائق، و من مميزات هذه الخدمة الفورية هي:

¹ محمد عبد الجواد، شريف نفس الرجوع السابق. ص 90.

² عبد الحافظ، سلامة. أساسيات علم المكتبات و المعلومات. مرجع سابق ذكره. ص 112.

³ ميساء محرم، احمد مهران. مرجع سبق ذكره. ص 191.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

التجديد حيث يتم تجديد مرصد البيانات شهرياً، كما انها تتميز البحث بتكلفة عالية ، ويمكن الإعداد للبحث على الخط المباشر ببعض الاجراءات البسيطة منها الاتصال بنظام الاسترجاع على الخط و تسجيل مصطلحات البحث ثم طباعة النتائج ومراجعتها¹.

2/ أهداف هذه الخدمة :

تهدف هذه الخدمة الى التعرف على رصيد المعلومات المتوفرة في مجالات اهتمامات المستفيدين و كل الانتاج المنشور في نطاق هذه الاهتمامات².

ولا تؤدي هذه الخدمة في كل المكتبات الاجنبية لانها تعتبر خدمة متخصصة اساسا لخدمة البحث العلمي و هذه المكتبات ذات طبيعة عامة و على الرغم من ذلك نجد هذه الخدمة متوفرة في المكتبتين المركزيتين الثقافتين: البريطانية و الامريكية و تقوم على اقراص مليزرة (cd.rom) اي عن طريق البحث غير المباشر (off line) في قواعد البيانات و تتقاضى المكتبة رسوماً مقابل تقديم هذه الخدمة³.

لهذا ان امكانيات الحاسب الالى تطورت مع تقنياته في مجال الاتصالات بعيدة المدى (télécommunication) الى توافر مقومات نظم الاسترجاع على الخط المباشر، في النصف الاول من سبعينات القرن العشرين فقد اكتسب الحاسب الالى القدرة على انجاز اكثر من عملية واحدة او التعامل مع اكثر من مستفيد واحد في الوقت نفسه فيما يعرف بتقاسم الوقت (tri sharing) ، كما اصبح بإمكان شبكات الاتصال المصممة لنقل الإشارات (signalas) الصوتية التناظرية (analogue) في تواصل البشر بعضهم البعض في نقل الاشارات الرقمية (digital) التي تتعامل مع الحاسبات الالية⁴، كما تتوافر على شبكات الانترنت مئات الدوريات من المجالات و النشرات الاخبارية في مواضيع متعددة، و تشبه هذه الدوريات نظيراتها الورقية من حيث النظام و الصدور و بيئات التحرير و المراجعة، كما انها تقوم بنشر بحوث اصلية على غرار الدوريات الورقية و منه يمكن تسميتها بالدوريات الالكترونية⁵.

ومنه فان اداء نظام الاسترجاع انما يعتمد في المرتبة الاولى على العنصر البشري اي على نوعية العاملين في المكتبة، و هذه النوعية تجعلنا نتساءل عن دراستها و ماهية التدريب التي تتلقاها بالاضافة الى طبيعة الخلفية الثقافية التي تسمح بمثل هذا المستوى من الارشاد⁶.

¹ محمد عبد الجواد، شريف. مرجع سبق ذكره. ص 89.

² جيهان، محمود. مكتبات المراكز الثقافية. نفس المرجع السابق. ص 101.

³ جيهان، محمود. مكتبات المراكز الثقافية. مرجع سبق ذكره. ص 101.

⁴ حشمت، قاسم. مرجع سبق ذكره. ص 339.

⁵ احمد نافع، المدادحة. انواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة. ص 215.

⁶ امينة مصطفى، صادق. المكتبات في فرنسا: ادارة خدمات المعلومات، (د.ن). 1996. ص 52.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

3/النشر:

تحرص بعض المؤسسات للمعلومات على القيام بخدمة النشر ايماناً منها بأهمية هذه الخدمة في توصيل المعلومات للمستفيدين و يقصد بالنشر اصدار مصادر المعلومات و توزيعها،و يتم النشر عادة عن طريق إصدار بعض الكتب و الدوريات العلمية او اعمال المؤتمرات،كما يمكن ان تصدر مؤسسات المعلومات مواد مثل:الكشافات التي تحلل محتويات الدوريات و نشرات المستخلصات و المواد التي تعرف بمؤسسة المعلومات بخدماتها¹.

وتعتبر خدمة النشر العلمي ايضا الذي تقوم به المكتبة خاصة المكتبات الجامعية دور كبير في رفع مستوى البحث العلمي بالجامعة من خلال اصدار المطبوعات الاولى (اي نشر المقالات الاصلية) او تصدر المطبوعات الثانوية (وهي مصادر المعلومات الببلوغرافية ،الكشافات، الادلة، وغيرها...) ².

XII. خدمة التوجيه و الإرشاد المرجعي:

وتعتبر من ضمن خدمات المراجع في المكتبات و مراكز وهي تقوم بتوجيه المستفيدين ولرشادهم لاستخدام مصادر المعلومات بكل سهولة و يسر للحصول على ردد جميع استفساراتهم،كما تشمل تهيئة الوثائق للاطلاع عليها،حيث يعمل الموثق لاداء هذه الخدمة على معرفة حاجات المستفيدين بالتحديد.

و هناك بعض المنظمات الدولية تبنت انشاء مراكز ارشادية في مختلف المجالات و من امثلتها برنامج الامم المتحدة للبيئة الذي يرفعى خدمة ارشادية دولية تغطي جميع مصادر المعلومات للبيئة،و توجد العديد من انظمة الارشاد على مستوى العالم من اشهرها مركز تحليل المعلومات (ias) (information analysés center) و هذا النظام يفسر الافادة من التقارير الفنية و مراكز الترجمات و مراكز التوثيق لوزارة الدفاع الامريكي³ (défenses documenation centR) حيث يقوم بتجميع التقارير الغنية و تتم فهرستها و تكثيفها و استخلاصها و التعريف بها ثم توزيعها و يقوم بجمع مصادر المعلومات و اتاحتها للمستخدمين على مرصد المعلومات المختلفة و هو من اكثر المراكز شمولا و انتشارا⁴. فعن طريق الارشاد و التوجيه يستطيع الموثق تحقيق استفادة من المكتبة و من نفسه يدون الاخرين و يقبل المستفيد على المكتبة دون تردد ،فالمكتبات تعد برامج لتدريب المستفيدين ،فان سيطر المستفيد على ما يجري داخل المكتبة

¹ محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات. مرجع سبق ذكره. ص111.

² عبد الكريم، بن عميرة. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية نموذجا، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة. _نوفمبر 2006. ص148.

³ رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع. مرجع سبق ذكره. ص86.

⁴ رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع. مرجع سبق ذكره. ص86.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

امكنه الدخول و يسير الى بقية خدمات المعلومات. لذا يجب على كل مراكز المعلومات اتاحة فرصة للاطلاع و سهولة الوصول الى المعلومات¹.

XIII. خدمة تسويق خدمات المعلومات (information marketing):

1/تعريف خدمة تسويق خدمات المعلومات:

يقوم مفهوم التسويق على دراسات احتياجات المستهلكين و رغباتهم ثم انتاج السلع (فهارس، ببلوغرافيات، كشافات، قواعد بيانات...)، ولقد عرفت جمعية المكتبات الأمريكية (ala) تسويق المعلومات بانه: "مجموعة من الانشطة الهادفة الى تعزيز التبادل والبناء السريع و الاستجابة بين موردي خدمات المعلومات و المكتبات و المستهلكين² المتوقعين لهذه الخدمات، و هذه الانشطة تعنى بانتاج هذه الخدمات و تكلفتها و طرق توصيلها و تحسينها"، كما تعتبر ايضا مجموعة من الانشطة و الاعمال المتكاملة التي تقوم بها إدارة متخصصة في المكتبة او مركز معلومات و تسعى من خلالها الى توفير السلع و الخدمات او افكار المستهلكين الحاليين المتوقعين بالكمية و المواصفات و الجودة المناسبة المطلوبة و يقصد به ايضا تقديم المعلومات الصحيحة للشخص المناسب و في الوقت المناسب و بالسعر المناسب بهدف تلبية احتياجات المستهلك و رغباته³.

و ترجع هذه التقنية في الحقيقة الى ادم سميث (Adam Smith) عندما كتب سنة 1776: "ان الاستهلاك هو الغاية الوحيدة للانتاج" و يرمي هذا الاقتصادي الليبرالي المشهور الى اعتبار الاستهلاك هو الهدف و الغاية من اي عمل او انتاج، كذلك ان خدمات المعلومات ينبغي ان تبني على اساس تقديم المعلومات الى المستهلكين الذين يجب إرضائهم و يضيف "kotler Backer" بان النشاط الإنساني موجه لإشباع الاحتياجات و الرغبات من خلال عمليات التبادل⁴.

ولاعطاء مزيد من التوضيح لمفهوم التسويق في المكتبات و مراكز المعلومات يورد همشري النقاط التالية:

التسويق نشاط اداري لقتصادي و مخطط له بذات الوقت ينطوي على عملية تبادل بين طرفين:

- ✓ المكتبة او مركز المعلومات (المنتج).
- ✓ المستهلك النهائي (المستهلك للسلعة او الخدمة او الفكرة).

¹شعبان عبد العزيز، خليفة. مرجع سبق ذكره. ص51.

²عبد الحافظ، سلامة. علم المكتبات و المعلومات. ص24.

³عبد الحافظ، سلامة. علم المكتبات و المعلومات. نفس المرجع السابق. ص25-26.

⁴محمد، رحابلي. قياس الجودة في المكتبات و المؤسسات. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة. 2005. ص71.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

و المستفيد هو الهدف الرئيسي للنشاط التسويقي لان تلبية حاجاته و رغباته تعد محور عملية التسويق¹

2/علاقة التسويق بالمعلومات:

إن من أهم أسباب نجاح التسويق هو إرضاء الزبون و كسب ولاءه و لقد عقدنا مقارنة بسيطة ما بين هذا الهدف أو السبب و ما بين أسباب نجاح المؤسسات المعلوماتية و على رأسها المكتبات فان من أهم نجاح هذه المؤسسات كسب ولاء المستفيد، و لتأكيد أهمية و دور التسويق لا بد من تلبية و إرضاء المستفيد².

3/خصائص المعلومات الجيدة للتسويق:

لكي تكون المعلومات مفيدة و قابلة للتسويق يجب ان تمتاز بما يلي:

- **الدقة (accuracy):** ان تكون خالية من الاخطاء وصحيحة.
- **التوقيت (timely):** ان تقدم للمستفيد اوان تسترجع في الوقت المناسب.
- **الصلاحية (relevance):** اي ملائمة لحاجات المستفيد و متطلباته.
- **الشمولية (comprehensive):** قدرة على تامين كل احتياجات المستفيد و تغطي مختلف جوانب الموضوع دون نقصان.
- **الوضوح (clarity):** اي بعيدة عن الغموض و اللبس الخلط مع موضوعات اخرى.
- **سهولة الوصول (accessibilité):** يمكن الوصول اليها دون تعقيدات .
- **الموضوعية (subjective):** بعيدة عن التحيز لجهة او نظام معين³.
- **قابلة للتحقق:** قابلة للمراجعة و الفحص و التحقيق من صحتها و دقتها⁴.

4/المعلومات المراد تسويقها:

- **المعلومات التخطيطية:** التي نحتاجها عند التخطيط للأعمال و المشروعات المختلفة.
- **المعلومات الانجازية:** التي نحتاجها لانجاز عمل معين او لاتخاذ قرار معين.
- **المعلومات التعليمية الأكاديمية:** التي يحتاجها طلبة المدارس و المعاهد و الكليات و الجامعات في التخصصات المختلفة و للأغراض العلمية و التعليمية و الأكاديمية.

¹ عبد الحافظ، سلامة. مرجع سبق ذكره. ص. 45.

² ربحي مصطفى، عليان؛ ايمان فاضل، السامرائي. مرجع سبق ذكره. ص 60.

³ ربحي مصطفى، عليان؛ ايمان فاضل، السامرائي. نفس المرجع. ص 31.

⁴ ربحي مصطفى، عليان؛ ايمان فاضل، السامرائي. نفس المرجع السابق. ص 32.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

- **المعلومات البحثية:**و يحتاجها الباحثين بمختلف مستوياتهم و تخصصاتهم و اتجاهاتهم البحثية في المؤسسات الرسمية او غير الرسمية.
- **المعلومات الإنمائية:**و هي المعلومات التي يحتاجها الفرد لتنمية قدراته في التخصص.
- **المعلومات الترفيهية:**و هي التي يحتاجها الفرد للتسلية و الترويح عن النفس ساوء كانت مسموعة أو مرئية¹.

5/المخاطر التي تتعرض لها المعلومات كسلعة:

من بين هذه المخاطر نذكر:

- ❖ كونها ذات قيمة عالية (ثروة) فقد اصبحت عرضة للتهديد و الاختراق لاو السرقة²...
- ❖ ان الحصول على المعلومات قدلا يكلف الكثير من المال و الجهد مما سهل عملية الاعتداء عليه.
- ❖ يمكن الاعتداء على المعلومات من طرف ضد طرف اخر في الخفاء و بكل سهولة.
- ❖ امكانية خرق امن المعلومات عن بعد و بعرف هذا بجرائم سرقة المعلومات شأنها شان باقي السلع التسويقية . نذكر مثالين عن هذه السرقة:
-السرقات :من اهمها استخدام المعلومات في سرقة الأموال و البياناتو البرمجيات³...
- ❖ تدمير المعلومات (destruction of information):حيث يتم ازالة المعلومات المخزنة بالحاسوب الكامل.
- ❖ تعديل المعلومات (modification information):حيث يتم اجراء تغييرات على ملفات و معلومات معينة بغية التضليل للحصول على نتائج خاطئة.
- ❖ الانتهاكات للقوانين الدولية و للحرمان الشخصية.
- ❖ الاختراق و الدخول غير المشروع للاطلاع على وثائق ليس في التخصص⁴.

6/اهمية تسويق المعلومات في المكتبات الجامعية:

لتسويق المعلومات واحد من المجالات الحيوية الواعدة ذات التأثير بالنسبة لمستقبل المكتبات و العاملين بها اذ ما حققت نجاحات في زيادة معدلات و كفاءة استخدام تلك المكتبات و تقديمها لخدمات المعلومات التي تلبى احتياجات المستخدمين¹.

¹ ربحي مصطفى، عليان؛ ايمان فاضل، السامرائي. نفس المرجع السابق. ص33.

² ربحي مصطفى، عليان؛ المرجع نفسه. ص34.

³ ربحي مصطفى، عليان. المرجع نفسه. ص ص 68.

⁴ ربحي مصطفى، عليان؛ ايمان فاضل، السامرائي. المرجع نفسه. ص69.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

و للتسويق الجامعي عدة منافع و أهداف (marketing benfits of the université and its objectives) اذ يمكن له ان يساعد الطلبة و الأقسام العلمية الجامعية و ذلك عن طريق إدارة التغيير و تزويد الطلبة بالآليات التي تمكن من استقراء المستقبل تأتي هذه المساعدة من خلال ثلاثة طرائق هي

- ❖ لفهم السياق الواسع للتغيير الذي يطراً على الطلبة و الجامعة.
 - ❖ للتزويد بالتغذية العكسية المهمة كآلية لتحديد الاختلاف و أحيانا التبادلات في الاحتياجات و نماذج الطلب لزبائن الجامعة المختلفين.
 - ❖ للمساعدة في معرفة نوعية الخدمات التي سوف ترضي الطلبة بمرور الوقت.
- اما الهدف الذي يسعى التسويق التعليمي لتحقيقه هو تزويد الطلاب بالمعرفة²، و الهدف الثاني المطلوب من الجامعات تزويد الزبائن بالتدريب اللازم على العمل لذلك يمكن اجمال اهم اهداف التسويق الجامعي كم حددها " berryet Georg " (الموسوعي 2004):

- التعرف على احتياجات الزبائن و تطوير المنتجات و الخدمات التعليمية لتلبية تلك الاحتياجات.
- برامج للاتصال بالزبائن او المستهلكين.
- تحقيق اهدافها بارضاء الزبائن بالكلف المناسبة³.

ورغم ان الخدمات ليس لها البعد المادي الملموس، الا انها تشبه السلعة نظرا لكونها موجهة اساس لخدمة فئة معينة، فالمكتبة تمد مستعمليها بالمعلومات و الوثائق لكن بشكل خدماتي، حيث تقتني و تجلب ارصدة المعلومات ثم تضيف اليها عدة عمليات لنفدها و تقدمها كخدمة⁴. حيث استطاعت المكتبات الامريكية من خلال البرامج و الانشطة التسويقية المبرمجة الحصول على تأكيد معنوي من المستفيدين مما مكنها ايضا من تعويض النقص منهم ثم تاييدهم و دعمهم المادي علما بان تقاضي اجرا مقابل الخدمات التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات كان امرا يرفضه العاملين في المكتبات و حتى جمهور المستفيدين⁵.

و تحدد ايضا اهداف التسويق من خلال طبيعة الاعمال التبادلية التي تقوم بها المنظمة او من خلال الاهداف الاستراتيجية المستمدة من رسالة المنظمة و التي

¹ ربحي مصطفى، عليان. نفس المرجع. ص 71.
² هاشم فوزي، العبادي، يوسف حجيم، الطائي. من الكتاب الجامعي من منظور اداري (قرارات و بحوث). عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع. 2001. ص 187.
³ هاشم فوزي، العبادي، يوسف حجيم، الطائي. نفس المرجع السابق. ص 188.
⁴ محمد، رحابلي. قياس الجودة في المكتبات المؤسسات. مرجع سبق ذكره. ص 72.
⁵ مدونة اسلافي، عبد الرحمان. تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات: على الخط المباشر، 2016/04/24، التوقيت: 11:00، متاح على: <http://ANMANTTEN1TIM.BLOGSPOT.COM/2011>. ص 25.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

تبين السبب الحقيقي و العقلاني لوجودها، و بعامة يمكن تحديد الاهداف التسويقية فيما يلي:

- تحقيق رضى المستهلك.
- التنبؤ برغبات و حاجات المستفيدين و المجتمع.
- تحقيق مستوى عال من رضا المستهلكين او المستفيدين .
- التحكم في احتياجات المستفيدين¹.

4اهداف، امال. الوظيفة التسويقية لخدمات المعلومات و اثرها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة حالة مكتبة جامعة
20 اوت 1955. رسالة ماجستير: علم المكتبات : تخصص تسويق انظمة المعلومات : قسنطينة. 2012. ص63.

ثانياً: أهمية خدمات المعلومات:

إنّ تقدّم تقنيات المعلومات وتطورها أدّى إلى تغيّر الحاجة للمعلومات وخدماتها فهذا التغيير طرأ على أشكال مصادر المعلومات ممّا أدّى إلى تزايدها بسرعة هائلة سواء في الأعداد الهائلة أم التخصصات الموضوعية الدقيقة فكلّ هذا التّغيير زاد من أهميّة خدمات المعلومات فلقد أشارت الدّراسات أنّ هناك حوالي "55000" عنوان دورية في ميدان المعلومات البحثية الدقيقة والتطبيقية وتشمل على ما يقارب من "200000" مقالة سنويا ، وما يقارب حوالي "95.000" كتاب و "500.000" تقرير وفي عام "2000" وصل عدد المقالات ما بين "8" و "10" ملايين مقالة في "140" دورية فمهمة خدمات المعلومات تلبية احتياجات المستفيدين بالسرعة والسّهولة التي تتطلّب تنظيماً منهجياً للمعلومات وأنّ تنظيم المعلومات واختيارها وتحليلها للباحث يحتاج استخدام كل الوسائل العلمية والتقليدية والالكترونية لزيادة السرعة في تنظيم الخدمات وتسهيلها لمساعدتهم في حل المشاكل واتخاذ القرارات¹ ، ولكي تكون الخدمة جيّدة وفعّالة لا بدّ من توفير كلّ ما يحتاجه المستفيد ، فعلى المكتبات ومراكز التوثيق امتلاك الوثائق التي تكون أكثر أهميّة من غيرها بالنسبة للمستفيد وتنظيمها وتخزينها ويوضح لنا الشكل التالي الدور الوسيط الذي تلعبه خدمات المعلومات لإتاحة المعلومات من مصادرها للمستفيدين .

توزيع المواد الثانوية	التنظيم و الضبط	الاقتناء و الاختزان	مصادر المعلومات
-----------------------	-----------------	---------------------	-----------------

الشكل رقم(02) يوضح الدور الوسيط لخدمة المعلومات²

فجاح الخدمة يتوقف على مدى تفهم احتياجات المستفيدين والعناصر بهم وتوفير الموارد بالإضافة إلى التخطيط والتنفيذ الجيد للإدارة في هذا المجال³ .

- أيضا من بين أهميّتها إيجاد الارتباط الوثيق بين القراء أو المستفيدين من هذه الخدمات باختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم وكذلك مصادر المعلومات بمختلف أشكالها، بالإضافة إلى إيجاد الاتصال بين المستفيد وما يحتاجه من معلومات بصورة فعّالة وسريعة ، إنّ رغبات القراء تختلف حسب تخصصاتهم و اهتماماتهم وقد قام العالم الأمريكي "m.vioget". بتحديد أنماط الطلب على المعلومات⁴ ، كأن يكون الطلب على وثيقة معيّنة يعرف المؤلف اسم مؤلفها وعنوانها أو على وثائق تتعلق بموضوع معيّن لتحديد حاجات المعلومات فأثبت إنهم يرجعون إلى المصادر في الحالات الآتية :

¹ رحيم، عبود؛ احمد فرح،الصوصاع.مرجع سبق ذكره. ص80-81.

² نفس المرجع. ص82.

³ المرجع نفسه. ص89.

⁴ المرجع نفسه. ص78.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

1 - الحاجة لتحقيق أو تحديد حقائق ومعلومات أو الحصول عليها كأرقام أو الأساليب أو التعميمات .

2 - الحاجة إلى تحديد مجموعة من المصادر والوثائق تتعلّق بمشروع أو قضية معيّنة.

3 - الحاجة إلى الإحاطة الجارية في كل من مجالات تخصصاتهم ومجالاتهم المحدّدة¹

كما إن خدمات المعلومات تلعب دورا هاما في إنجاح الخطط الاقتصادية والاجتماعية فلم يعد في هذا العصر يجهل أهمية هذه الخدمات المعلوماتية لأنها تساهم في تقدّم المجتمعات ورقّيتها ، فلقد أصبحت ضرورة من ضروريات الحياة وتحتل المرتبة الأولى لعناصر الإنتاج القومي من بين الطاقة والمادّة ، ولها دور أيضا في الشؤون الاجتماعية والسياسية فهذه المؤسسات تحتاج إلى معلومات دقيقة وحديثة².

¹ رحيم، عبود؛ احمد فرح ،الصوصاع.مرجع سبق ذكره.ص78.

² ربا، الدباس.مرجع سبق ذكره.ص90.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

ثالثا : أهداف خدمات المعلومات :

تهدف خدمات المعلومات إلى :

- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين وفقا لاحتياجاتهم وسرعة إحاطتهم بها مع مراعاة الدقة في تقديم هذه المعلومات ن فعادة ما تكون احتياجات المستفيدين في تغير مستمر وفقا لتغير حاجاتهم للمعلومات¹ .

- فتقديم الخدمة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب يواجه كافة الصعوبات التي وضعتها ثورة المعلومات التي تقف حائزا بين المستفيد ومصدر المعلومات² .

- إتاحة إمكانية الوصول بالنسبة للمستفيدين إلى كل ما ينشر على الساحة من معلومات مع ممارسة عملية التقييم والاقتناء والتركيز على الكيف والكم لمراعاة ما يناسب المستفيدين³ .

- إتاحة المستفيدين بمصادر المعلومات المناسبة بسرعة متناهية .

- محاولة سد النقص عن تشتت الإنتاج الفكري .

- إنّ حاجات المستفيدين في تغيير مستمر ، فلا بد من مراعاة هذه التغيرات وفقا لظروف حاجاتهم للمعلومات لتلبيتها مع مراعاة الدقة في تقديم ما يناسبهم⁴ .

كما يمكن القول أن الخدمة المكتبية بسيطة وممكنة لكنّها ضرورية جدّ ومُلحة للغاية رغم كونها يجب أن تكون حرّة واختيارية ومنه أصبحت⁵ .

المكتبات مراعاة أن تخدم خدمات المكتبات في عالمنا العربي لاتجاهات التالية :

- يجب أن تزود المكتبات بالمواد التي تشمل وجهات نظر مختلف في أشكاله العصر الحديث. المحلية والوطنية والقومية والعالمية .

- يجب أن تحتوي المكتبات كتب تنطوي على حقائق أصلية ثابتة .

- يجب أن تختار الكتب للمكتبات حسب فائدتها في تطوير المجتمع وتنويره ولا يستبعد أي كتاب بسبب جنس مؤلفه أو جهة فكره المخالفة .

- يجب أن تكون الرقابة على الكتب في حدود ضيقة جدّالا تتعدّى سلامة العقيدة⁵ .

¹ رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع. نفس المرجع السابق. ص80.

² رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع. المرجع نفسه. ص81.

³ رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع. المرجع نفسه. ص82.

⁴ رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع. مرجع سبق ذكره. ص83.

⁵ رحيم، عبود؛ احمد فرح، الصوصاع. نفس المرجع. ص83.

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

رابعا : تقييم خدمات المعلومات :

الغرض الأساسي هو إيجاد الارتباط بين القراء ومصادر المعلومات ومن أجل تحقيق فاعلية خدمات المعلومات المختلفة بالمكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق يجب أن تقيم الخدمات ، حيث يلعب التقييم دورا هاما في خدمات المعلومات ولكن قبل التطرق إلى تقييم الخدمات سنتناول التقييم بصفة عامة ، حيث يقصد به قياس الأعمال التي تتوفر مراكز المعلومات والتوثيق بغرض الكشف عن الأخطاء والانحرافات من أجل حل المشاكل فعادة لا يوجد نظام معين يفي باحتياجات المكتبات و مراكز المعلومات و التوثيق ، لذا يجب إجراء دراسات لتقييم مقارنة النظم البديلة من أجل الاختيار الأفضل منها ، فعملية التقييم تبين إذا ما كان هذا النظام جيدا ويناسب أهداف المؤسسة الأم ووظائفها ، وإلى أي حد يبرر وجود هذا النظام لذلك فإن عمليات التقييم تخضع إلى التدخل ثلاثة عناصر مهمة تتمثل في المستفيدين واختصاصي المعلومات و المسؤولين عن اتخاذ القرارات والذين يضبطون السياسات والمهام والأهداف¹.

و الغرض من أهمية التقييم للمكتبات و مراكز المعلومات و التوثيق هو التأكد من صلاحية هذه المرافق المعلوماتية في تقديم خدمات المعلومات المناسبة و المنظمة حسب احتياجات المستفيدين منها من حيث الكفاية و فعالية التكلفة و لأجل إتمام عملية التقييم لابد من وجود عنصرين أساسيين كما أشار إليها "kaunovesy" و هما:

- وجود أهداف محددة وواضحة للمكتبة او مراكز المعلومات.
- وجود طرق و أدوات القياس لتسهيل تطبيقها².

و نظرا للبس الذي يحدث بين مصطلح التقييم و التقييم يرى الكثير من اللغويين في تقييم الخطأ و الصواب للتقييم لانه لم يرد في المعاجم الا كلمة تقويم و تقييم صالحة تستخدم بكثرة و خاصة عند تقييم نظم المعلومات و هي تصف حالة وفقا لمعايير معينة نونجد ايضا من يفضل³ استخدام المصطلح العربي "تقييم" على تقويم و هو ترجمة⁴

للمصطلح "évaluation" باللغة الانجليزية ،حيث اصبحت المكتبات تعتمد عليه كمنهج لقياس أنشطتها و الضرورات التي أنتجت تغيير السلوك داخل هذه المكتبات كنتيجة لهذا التغيير⁵.

حيث لم يكن نظرية مستقلة بذاتها انما كان الخاط كان قائما بين مفهوم التقييم و نظريات التسيير المكتبي كلا المصطلحين يهدفان الى نفس الهدف و كان في حالات يختلف

¹قاسم نايف، علوان المحياوي. إدارة الجودة في الخدمات. عمان: دار الشروق للنشر و التوزيع. 2006. ص398.

²قاسم نايف، علوان المحياوي. نفس المرجع. ص399

⁴قاسم نايف، علوان المحياوي. نفس المرجع. ص399.

³مخلوف، عابد. أدوات تقييم الانظمة الوثائقية: بعض المفاهيم النظرية مع تعريف لتقنين ايزو 11620 الخاص بتقييم المكتبات. تيارت: جامعة ابن خلدون. (د.س). ص 02 .

الفصل الثاني اهم خدمات المعلومات

المعنيين من مدرسة الى اخرى، فعلى سبيل المثال كانت المدرسة الفرنسية تعتقد ان التسيير المكتبي (management de la bibliothèque) ما هو الا مجرد اقامة احصائيات و اعداد لوحات قيادة من اجل قياس نشاط خدمة وة معينة، تغي هذا الاعتقاد بعد ظهور مصطلحات و مهايم جديدة كالتسويق، اصبح التقييم عنصرا اساسيا في نظريات التسيير لكن ليس هو التسيير كله¹.

حيث يعرف ازو "norme iso 11620" التقييم ك: "مدرج processus "" يهدف الى تقدير فعالية، كفاية ومصلحة و ملائمة او منشاة، و في المقابل هناك من يرى ان التقييم لا يجب ان يقتصر على مبدا المقارنة او جمع معطيات لقياس النشاط بل ان المفهوم هو اوسع من هذا و يشمل دراسة تحديد مدى قابلية الانظمة التوثيقية على تقديم افضل خدمة ممكنة لمستفيديها مع اخذ بعين الاعتبار مهام و اهداف هذه الانظمة، و الغاية المثالية منه هو التقرب من ملائمة الوسائل المتورة و اشباع حاجات المستفيد و التقيد بالمهام. فهو يؤدي الى اكتشاف الخلل و يصف المشكل وبالتالي يساعدنا على ايجاد الحل الناتج و المناسب، ويراد بالتقييم استغلال عقلا نيا يسمح بتحديد سياسة واضحة للاقتناءات اخذة الحاجات الاساسية و الحقيقية للمستفيد ضمن اولويات المكتبية لتفي بدورها الحقيقي²

¹ مخلوفي، عابد. نفس المرجع السابق. ص 02.
² مخلوفي، عابد. نفس المرجع، ص 3.

الفصل الثالث الدراسة الميدانية

أولاً: تعريف بالمكتبة :

تأسست المكتبة سنة "2004" مع تأسيس مكتبة كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد بن باديس .مستغانم سنة 2011/2012، حيث أصبحت تعرف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ،تقع المكتبة في الجهة الشرقية بجامعة عبد الحميد بن باديس ،خروبة مستغانم ثم يحدها يسارا مكتبة الأدب العربي و هي تحتوي على طابقين بالإضافة إلى الطابق الأرضي.¹

1/يحتوي الطابق الأرضي على مصلحة الإعارة بها مخزن يحتوي على رصيد وثائقي يبلغ عدده حوالي " 20 "ألف نسخة خصص لها "30" رف حيث تتنوع هذه الكتب بمختلف اللغات العربية و الفرنسية و هو مزود بمكتبين مجهز بجهازين إعلام إلي يتم في هذا المكتب و ضع بطاقة الفارئ و تسجل الكتب المعارة للطلاب و الأساتذة على جهاز الكمبيوتر .

2/يحتوي الطابق الأول على قاعتين للدكتوراة و قاعة للانترنت .

3/ أما الطابق الثاني فيحتوي على قاعة المطالعة و مصلحة المذكرات.

4/ العنصر البشري هو الأساس و الركيزة الهامة في تسيير المكتبة إذ تحتوي على (10)عشرة عمال متخصصين مجال علم المكتبات و المعلومات و موزعين حسب المصالح المتوفرة فيها وهي²:

_مصلحة الوثائقي و تهتم بعملية التصنيف و الفهرسة وتكون بإعطاء رمز الوعاء المرجعي ،و مصلحة الجرد القيام بعملية الجرد و تكون بوضع الأرقام على الصفحة الأولى للكتاب إذ تعطي لكل نسخة رقم الجرد الخاص بها و ذلك لمعرفة عدد المراجع داخل المكتبة و تستخدم هذه الأخيرة الفهرس الآلي و تصنيف ديوي العشري،أم التسجيل و الختم يكون من طرف الجهات المختصة و يتم بمرحلتين:الأولى تسجيل البيلوغرافية الخاصة بالكتاب على سجل الجرد المكون من(رقم الجرد و الناشر و المؤلف و عنوان الكتاب و الفاتورة و سعر الوحدة و تاريخ التسجيل و التصنيف والتحويل و الملاحظات) ،إما المرحلة الثانية تسجل هذه البيانات على الحاسوب حتى يسهل المراقبة و الحفاظ على رصيد المكتبة من الضياع .إما بالنسبة للختم فيتم أثناء تسجيلها بختم خاص بمكتبة الكلية.وأيضا القيام بعملية تصنيف المذكرات ووضعها على الرفوف،مصلحة المذكرات تهتم بإعارة المذكرات للطلبة لانجاز أعمالهم .
_المسئول للمكتبة يقوم بدوره بالتسيير و التوجيه للعمال كما انه يتعامل مع الباحثين كباحث معهم ويساعدهم أيضا في التوجيه و الإرشاد لسهولة إيجاد المعلومة و تلبية حاجاتهم . والإجابة على استفساراتهم وأسئلتهم المختلفة³.

¹معلومات من طرف مدير المكتبة بن خطاب محمد مهدي..يوم الأحد 18 فيفري 2016.

²معلومات من طرف مدير المكتبة بن خطاب محمد مهدي..يوم الأحد 18 فيفري 2016.

³معلومات من طرف مدير المكتبة بن خطاب محمد مهدي..يوم الأحد 18 فيفري 2016.

أما طريقة اقتناء الكتب فتكون حسب رغبات الباحثين و حسب المقاييس المرجوة.

وتتم الإعارة كل مستوى يومه الخاص به مثلا السنة الاولى يوم خاص بها أما أصحاب الشهادات كامل أيام الأسبوع ،و تكون مدة الإعارة أسبوع قابلة للتجديد مرة واحدة و إذ لم يتم له عقوبة إنذار و إذا كانت المدة شهر إقصاء ،أما الإعارة الداخلية تكون في نفس اليوم لإعادة الكتاب و إذا لم تتم تكون العقوبة إقصاء نهائيا¹.

الجدول رقم (01): يوضح الكتب في مختلف التخصصات:

التخصص	رقم التصنيف	عدد النسخ	التخصص	رقم التصنيف	عدد النسخ
اقتصاد	330	374	محاسبة	657	429
بنوك و تأمينات	332	412	إدارة وتسيير	658	1205
مالية	336	91	نظم المعلومات	13-658	60
تنمية اقتصادية	338	102	إعلام	659	25
اقتصاد اجتماعي	334	6	تسويق	378.5	326
قانون تجاري	343.44	39	اقتصاد جزئي	338.5	45
			اقتصاد العمل	331	18

أما فيما يخص عدد المذكرات فيقدر ب3780 مذكرة ،و الجدول رقم (02): يوضح عدد المذكرات حسب التخصصات²:

التخصص	عدد المذكرات	التخصص	عدد المذكرات
إدارة و تسيير المؤسسة	01-160	مالية	01-1513
محاسبة مالية	01-260	إدارة أعمال	01-340
بنوك و تأمينات	01-155	أعمال دولية	01-70
محاسبة	01-483	علوم تجارية	01-60
تسيير	01-470		

¹معلومات من طرف مدير المكتبة بن خطاب محمد مهدي ،يوم 18 فيفري 2016.

²معلومات من طرف مدير المكتبة بن خطاب محمد مهدي ،يوم الاحد 18 فيفري 2016.

ثانيا:تفريغ البيانات المتحصل عليها وتحليل الاستبيان:

1/تحليل الجداول:

بعد جمع الاستبيانات على أفراد الدراسة و الذين يقدر عددهم 50 استمارة و التي وزعت على مفردات العينة و المنتسبين لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و بعد استرجاع الاستبيانات تم الحصول على 50 استمارة تم إرجاعها كلها ثم جاءت مرحلة تفريغ الاستبيان و تحليل الإجابات مع المحافظة على الترتيب التسلسلي و المنطقي لهذه الأسئلة الواردة في محورين و التي تتمثل في :

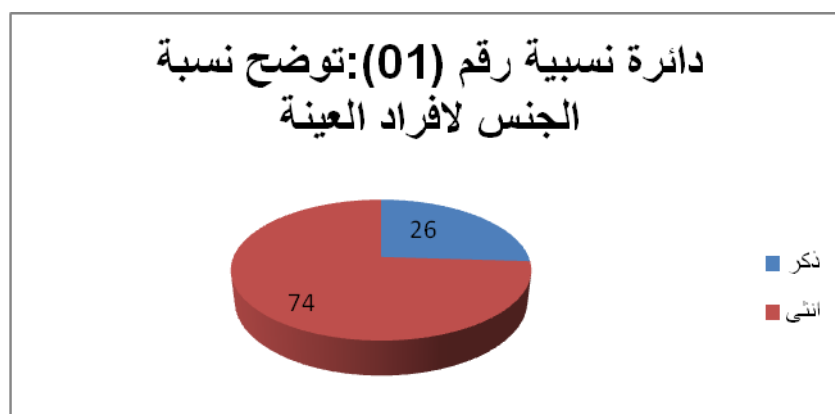
_المحور الأول:الاستقبال و البحث في المكتبة.

_المحور الثاني :الخدمات المكتبية للمستفيدين

_وبعد تفريغ الأجوبة الخاصة بالمستوى العلمي لأفراد العينة تم الحصول على النتائج التالية:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ذكر	13	26%
انثى	37	74%
المجموع	50	100%
المجموع	50	100%

الجدول رقم(03):يوضح الجنس الأفراد الدراسة



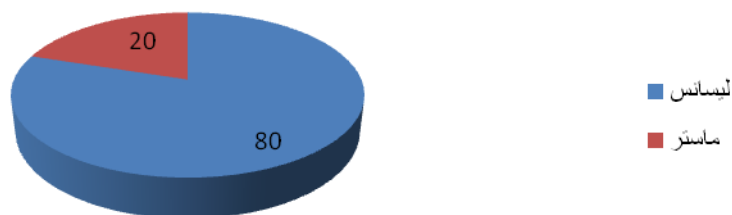
تأويل و تحليل البيانات:

من خلال النتائج المئوية في الجدول نلاحظ أن اكبر نسبة من أفراد الدراسة تمثل في نسبة الإناث و التي تتمثل في لإجمالية للمستفيدين فكانت %100اي كانت العينة عشوائية.. %74، أما نسبة الذكور فتمثلت في 26 % . و النسبة الاجمالية للمستفيدين فكانت %100وكانت عينتنا عشوائية.

الجدول رقم(04): يوضح المستوى العلمي لافراد الدراسة

النسبة	التكرار	الاحتمالات المستوى
%80	40	ليسانس
%20	10	ماستر
		ماجستير
		دكتوراه
%100	50	المجموع

دائرة نسبية رقم(02): توضح نسبة المستوى العلمي لافراد الدراسة



تأويل و تحليل البيانات:

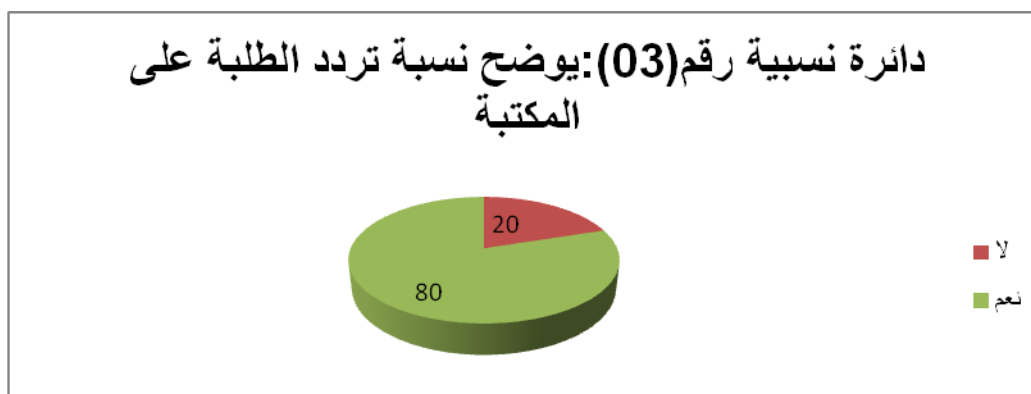
من خلال النتائج المتحصل عليها للمستوى العلمي تم استنتاج أن نسبة المستويين للسانس و الماستر متوفرة وكانت النسبة الإجمالية للسانس تقدر ب 80% أما نسبة الماستر كانت

حوالي 20% أي اقل بكثير عن ليسانس، أما فيما يخص ماجيستر و دكتوراه لم يتوفر عليهما الاستبيان.

1) **تحليل بيانات المحور الأول:** و الذي كان حول الاستقبال و البحث في المكتبة الجامعية. ويحتوي على عشرة اسئلة تهدف الى معرفة تردد و استقطاب المستفيدين الى المكتبة و الاستفادة منها

المستوى		ليسانس		الاحتمالات
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
33	66%	7	14%	نعم
7	14%	3	6%	لا
40	80%	10	20%	المجموع

الجدول رقم(05): يوضح نسبة تردد المستفيدين على المكتبة

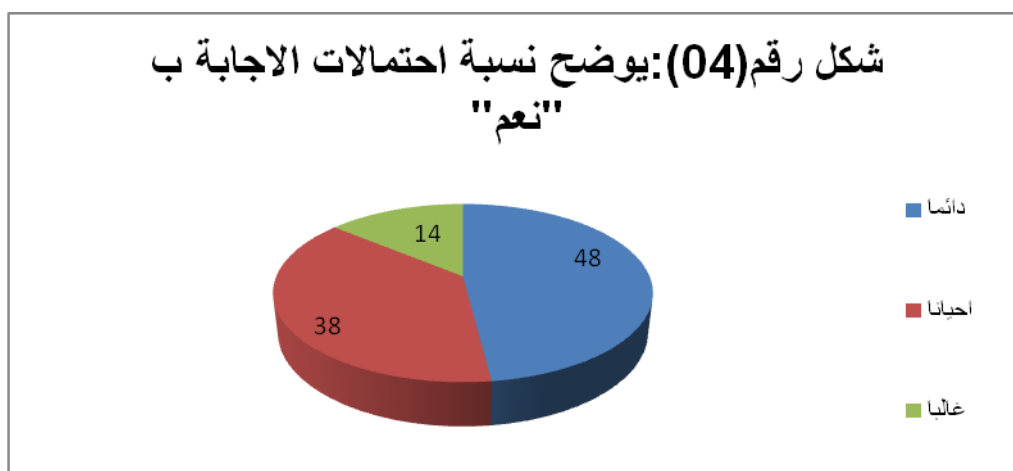


تأويل و تحليل البيانات:

نلاحظ من خلال الجدول النسبة أكثر تردد على المكتبة تمثلت في نعم و كانت 66% في المستوى العلمي ليسانس ومن هنا قد تبين لنا أهمية المكتبة في البحث العلمي وكانت الإجابة بلا في نفس المستوى بنسبة 14%. أما التردد في مستوى الماستر للإجابة بنعم تمثلت في 14%. ونسبة المستفيدين المتمثلين في عدم ترددهم على المكتبة كانت 6%.

الجدول رقم(06): يوضح نسبة تردد المستفيدين الذين أجابوا بنعم .

المستوى الاحتمالات		ليسانس		ماستر
		التكرار	النسبة %	التكرار
دائما		20	40%	2
أحيانا		15	30%	4
غالبا		5	10%	4
المجموع		40	80%	10
				النسبة %

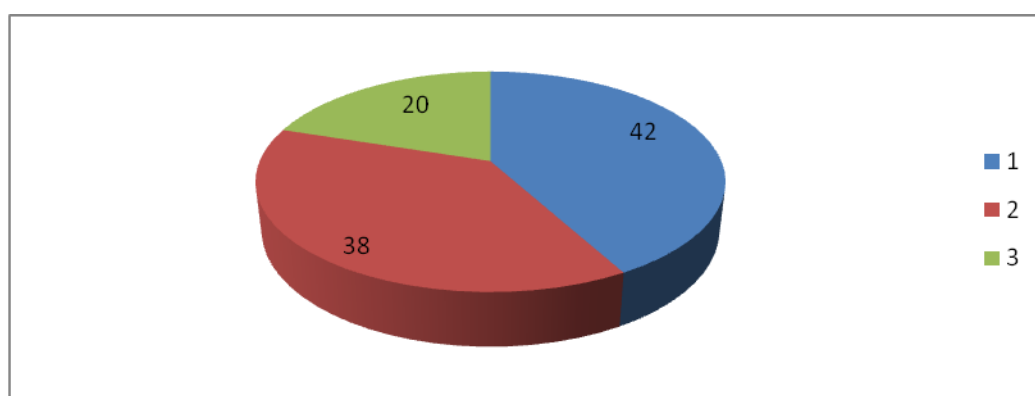


تأويل و تحليل البيانات:

الاجابة ب دائما في مستوى ليسانس أكثر و تمثلت في 40% ومن هنا يتضح لنا أن المكتبة بالنسبة للباحثين مهمة في و ضرورية في انجاز بحوثهم و يعتمدون عليها أكثر أما المترددين في بعض المرات تمثلت نسبتهم في كلا المستويين في 38%، أما الذين يترددون عليها مرات قليلة كانت نسبتهم 14% أي الأقلية لا يهتمون بالمكتبة في بحوثهم.

الجدول رقم(07): يوضح السبب لعدم لجوء الباحثين إلى المكتبات الجامعية.

المستوى الاحتمالات		ليسانس		ماستر
		النسبة %	التكرار	النسبة %
الاعتماد على كتاب محدد		32%	15	5
انك تفضل الاعتماد على المذكرات		32%	16	3
وجود مكتبات بديلة		16%	06	2
				10%
				6%
				4%



دائرة نسبية رقم(05): توضح السبب لعدم الباحثين الى المكتبات الجامعية

تأويل و تحليل البيانات:

ومنه تبين لنا أن السبب لعدم لجوء بعض المستفيدين إلى المكتبة راجع إلى المواضيع التي تتطلب انجازها من مراجع موحدة وكانت بنسبة 37% و البعض الآخر يفرض عليه الاعتماد على المذكرات لقلة المراجع المتخصصة في بحثه و تمثلت في نسبة 22% أما المستفيدين الذين يهتمون بالمكتبات الأخرى كانت نسبتهم قليلة جدا وتمثلت في 20%، كل النتائج التي ذكرناها كانت تجمع ما الماستر و ليسانس.

الجدول رقم (08): يوضح لنا ما مدى اهتمام المستفيد بالمكتبة.

المستوى الاحتمالات		ليسانس		ماستر
		النسبة %	التكرار	النسبة %
		08%	04	3
مرة في الأسبوع		20%	10	05
عدة مرات في الأسبوع		52%	26	02
				06%
				10%
				04%

20%	10	80%	80	المجموع
-----	----	-----	----	---------

شكل رقم (06): يوضح مدى اهتمام المستفيد بالمكتبة



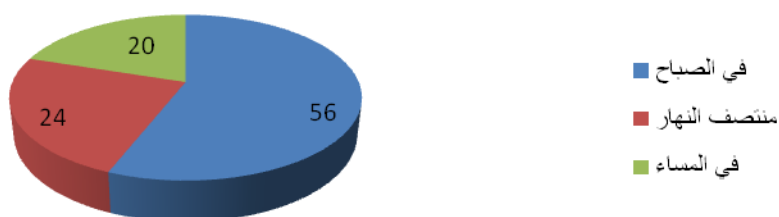
تأويل و تحليل البيانات:

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة التردد الأعلى % 52 على المكتبة بالنسبة ليسانس كانت للاهتمام عدد مرات في الأسبوع أي أن لديهم اهتمام للمكتبات الجامعية ، أما الماستر فتمثلت في % 10 مقارنة معها وتمثلت في مرة في الأسبوع ، و النسبة الأقل كانت في الاحتمال لمرة في الشهر وتحصلنا على % 8 بالنسبة ليسانس و % 6 بالنسبة للماستر .

الجدول رقم (09): يوضح الأوقات الخاصة بالتردد على المكتبة لمختلف المستويات.

الاحتمالات		المستوى	
التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
22	44%	06	12%
11	22%	01	02%
07	14%	03	06%
40	80%	10	20%

شكل رقم (07): يوضح الوقت الأكثر تردد على المكتبة

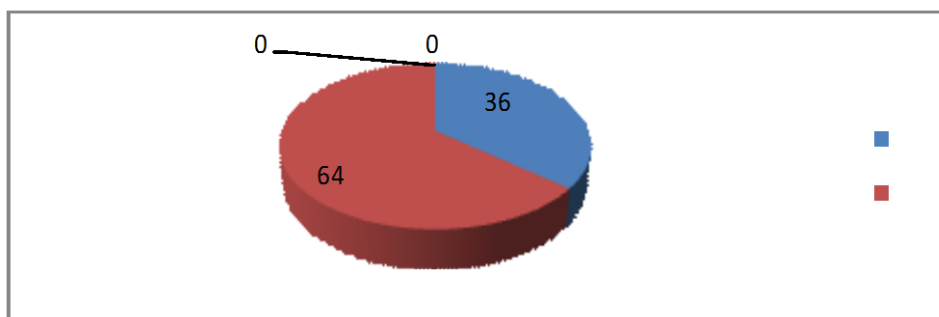


تأويل وتحليل البيانات:

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لاحظنا أن الفترة الصباحية تستقبل أكبر عدد من المستفيدين مهما اختلفت مستوياتهم وتمثلت أعلى نسبة في 44% للمستوى ليسانس ،أما المستوى الأخر و المتمثل في الماستر كانت النسبة تقدر ب 12%،ففي هذه الفترة يكون الضغط أكثر على الموظفين،و يكون الاستقبال أيضا نوعا ما كثيف في الفترة المسائية و تمثلت النسب في 14% بالنسبة لليسانس و 6% بالنسبة للماستر ،و الفترة الأخرى وقت منتصف النهار كانت ذو استقبال ضئيل جدا و تمثلت النسب في 22% بالنسبة لليسانس و النسبة الأقل ترددا كانت للماستر قدرت بحوالي 2%.

الجدول رقم (10): يوضح الاقتراحات حول النظام المطبق في المكتبة .

المستوى		ليسانس		ماستر	
الاحتمالات		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
نعم		12	24%	6	12%
لا		22	56%	4	08%



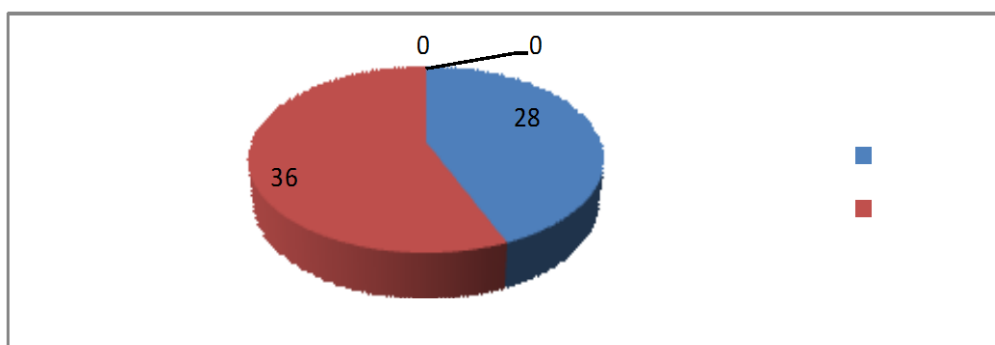
دائرة نسبية رقم (08): الاقتراحات حول النظام المطبق في المكتبة.

تأويل و تحليل البيانات:

لاحظنا من خلال الجدول أن نسبة الطلبة الأكثر في ليسانس الأكثر رافضين للنظام المطبق في المكتبة و كانت نسبة ليسانس 56% غير راغبين به ،والنسبة القليلة تمثلت في الراغبين بهذا النظام و قدرت حوالي 24% والأكثر للراغبين بهذا النظام قدرت ب12% بالنسبة للماستر والأقلية كانت للرافضين و كانت بنسبة 08% ،و هذا حسب آرائهم بعدم مساعدته في انجاز بحوثهم و التحسين في البحث العلمي .

الجدول رقم(11): يوضح الاقتراحات حول النظام المطبق

ماستر		ليسانس		المستوى الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
4%	02	24%	12	تغيير النظام
4%	02	32%	16	تعديل النظام المطبق



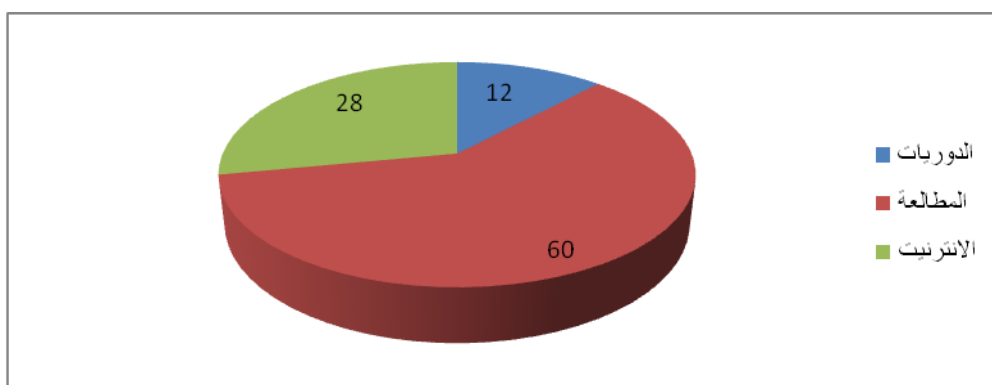
دائرة نسبية رقم (09): توضح الاقتراحات حول النظام المطبق

تأويل و تحليل البيانات:

وهنا نتوصل بان تقريبا كافة المستفيدين يطالبون بتعديل النظام و قدرت نسبتهم حوالي 32% نو المطالبين بتغييره كانت حوالي 24% فيما يخص طلبة ليسانس، اما المتخصصين في الماستر فكانت نسبتهم متعادلة و قدرت حوالي 4% اقل بكثير مع المقارن بالنسب الاولى بحيث يرون أن القانون الداخلي للمكتبة لا يساعدهم في تلبية حاجاتهم.

الجدول رقم(12): يوضح لنا المكان المفضل لتردد الباحثين على المكتبة.

ماستر		ليسانس		المستوى الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
4%	02	08%	04	قاعة الدوريات
4%	02	56%	28	قاعة المطالعة
12%	6	16%	08	قاعة الانترنت
20%	10	80%	40	المجموع



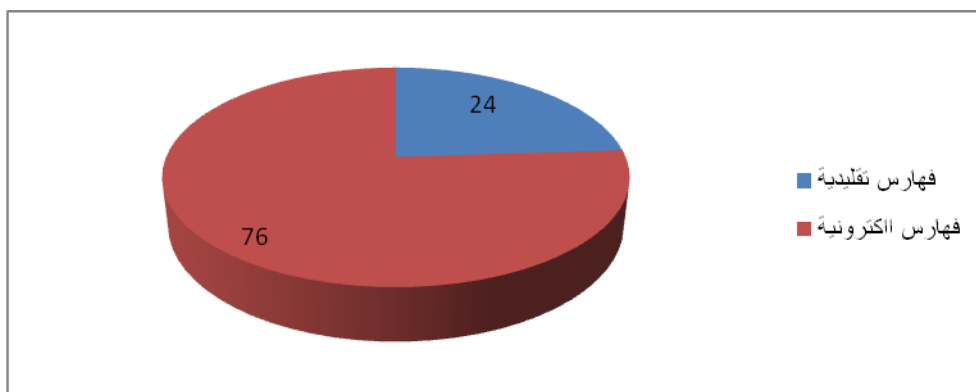
دائرة نسبية رقم (10): توضح المكان المفضل لتردد الباحثين على المكتبة

تأويل و تحليل البيانات:

يمثل الجزء المخصص للمطالعة جزء أساسي و مناسب لجمع المعلومات و التشاور فيما بين الباحثين المستفيدين حيث يفضل الأغلبية المطالعة في القاعة المخصصة للمطالعة للتركيز و التمتع أكثر فيما بينهم خاصة لطلبة ليسانس و تمثلت النسبة في 56%، أما بالنسبة المفضلين لقاعة الانترنت المعتمدين على التكنولوجيا الحديثة قدرت نسبتهم ب 16%، و نجد لطلبة الماستر يعتمدون أكثر على الانترنت السرعة و الربح في الوقت و تمثلت نسبتهم في 12% أما المترددين على المطالعة في قسم الدوريات و قاعة المطالعة فكانت متساوية و متعادلة و كانت التالي 4% .

الجدول رقم (13): يوضح لنا بما يهتم الباحث بالتقليدي أو الالكتروني للبحث عن المعلومة.

ماستر		ليسانس		المستوى الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
2%	01	22%	11	
18%	09	58%	29	فهارس الكترونية
20	10	80	50	المجموع



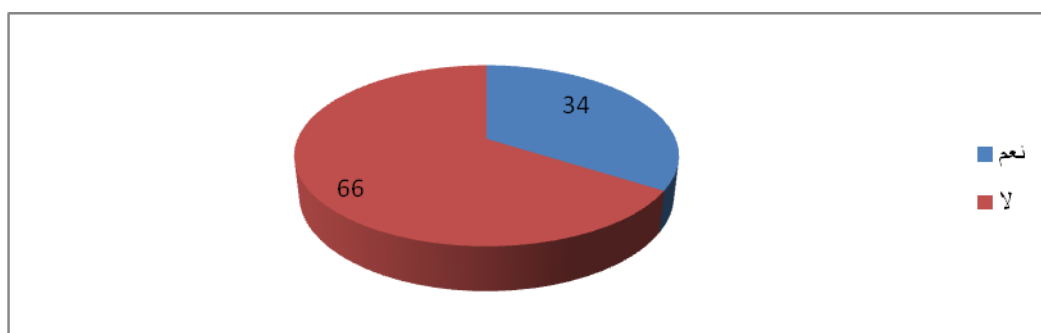
دائرة نسبية رقم (11): توضح لنا نوع الفهرس المفضل لدى الباحثين في المكتبة

تاويل و تحليل البيانات:

توضح لنا النتائج بان الاحتمال الأكثر للمستخدمين يتوجه إلى الفهرس الإلكتروني وذلك لإيجاد المعلومات بسهولة لأنه يحتوي على الكلمات المفتاحية لأي كتاب و تمثلت النسبة كالتالي: 58% بالنسبة لطلبة ليسانس، أما الماستر فقدرت ب 18%. مقارنة بالميول إلى الفهارس التقليدية وكانت بنسبة (22%) بالنسبة لطلبة ليسانس أكثر من طلبة الماستر قدرت ب 2% تقريبا منعدمة وذلك راجع إلى تفضيل الإلكتروني على التقليدي.

الجدول رقم (14): يوضح مدى مساعدة الموظف الباحث في إيجاد المعلومات

المستوى		ليسانس		الاحتمالات
التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
13	26%	4	8%	
27	54%	6	12%	لا



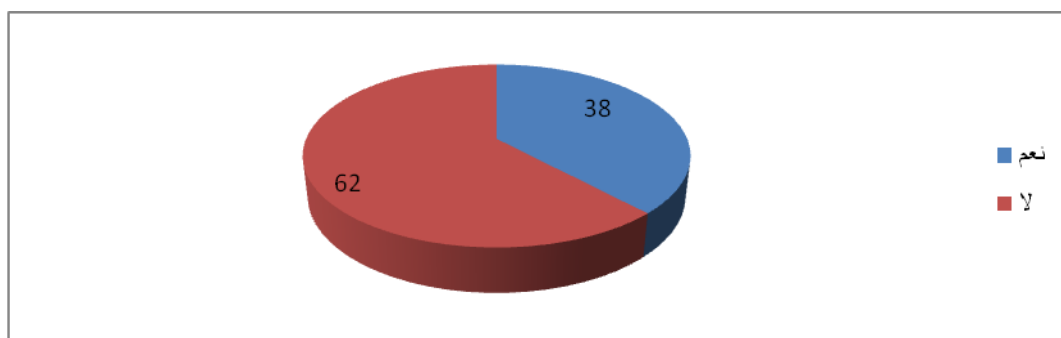
دائرة نسبية رقم (12): توضح لنا مدى مساعدة الموظف الباحث في إيجاد المعلومات

تاويل و تحليل البيانات:

نلاحظ من خلال الجدول كلتا النسبتين كانت الإجابة "بلا" أي بمعنى آخر أن المكتبي لا يؤدي واجباته بالكامل حسب آراء المستفيدين و تمثلت النسب في 54% بالنسبة لطلبة ليسانس و12% بالنسبة لطلبة ماستر، أما الإجابة كانت " بنعم" نسبة قليلة مقارنة مع الإجابة الأولى و تمثلت في 26% بالنسبة لطلبة ليسانس و 08% بالنسبة لطلبة ماستر .

الجدول رقم (15): يوضح مدى الانتفاع بالرصيد الوثائقي بالنسبة للمستفيدين.

المستوى		ليسانس		ماستر	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
لا	عدم التغطية الموضوعية	10%	5	6%	3
	عدم كفاية النسخ	18%	9	4%	2
مجموع لا		28%	14	10%	5
نعم		52%	26	10%	5



دائرة نسبية رقم (13): توضح مدى الانتفاع بالرصيد الوثائقي بالنسبة للمستفيدين

تأويل و تحليل البيانات:

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن معظم المستفيدين يكتفون بالرصيد المتوفر بالمكتبة و كانت نسبة ذلك تقدر ب52% بالنسبة لطلبة ليسانس ،طلبة ماستر كانت نسبتهم تقدر ب 10%، أما الذين لا يكتفون بهذا الرصيد و ذلك لسبب عدم التغطية المعرفية لكافة طلباتهم و ترددت النسبة في 10% بالنسبة ليسانس، و6% بالنسبة لطلبة ماستر ،هما النسب الباقية فكانت ربما لعدم توفير النسخ المناسبة لذلك كانت النسبة في 18% لطلبة ليسانس و 4% بالنسبة لماستر .

الجدول رقم (15): يوضح اسباب ودوافع التردد على المكتبة.

ماستر		ليسانس		المستوى الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
02%	01	14%	07	نوعية الخدمة المقدمة
06%	03	38%	19	توفر لكم المادة العلمية
02%	1	14%	07	حسن الاستقبال
10%	5	14%	07	سهولة البحث

دائرة نسبية رقم (14): يوضح دوافع تردد المستفيدين للمكتبة

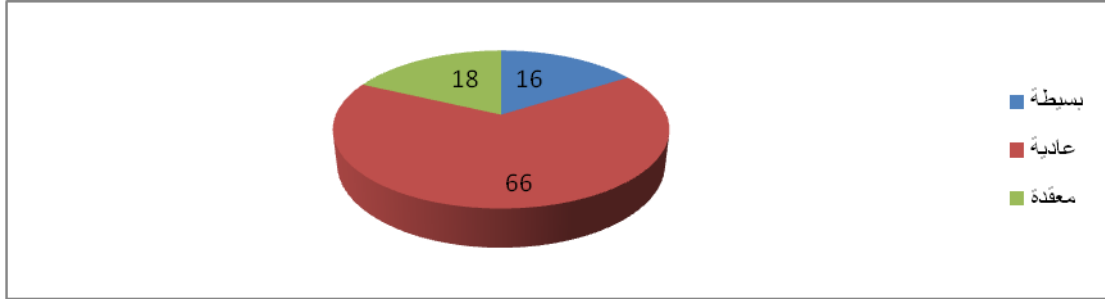


تأويل وتحليل البيانات:

لكل باحث له السبب الخاص للجوء إلى المكتبات أو دافع وراء كل ذلك و من خلال النتائج الموجودة في الجدول أعلاه تبين لنا التوفير للمادة العلمية لكل باحث سبب للجوء إلى المكتبات و قدرت النسبة ب 38% بالنسبة للماستر و تليها الاحتمالات الأخرى كنوعية الخدمة و حسن الاستقبال من طرف كافة الموظفين و تقدر النسبة ب 14% لكل منها، أما آراء المستفيدين يختلف عنهم بقولهم سهولة البحث يدفعهم إلى المكتبة و كانت التردد بنسبة 10% ثم يليه آراء توفر المادة العلمية بنسبة 6% وفي الأخير نوعية الخدمة حسن الاستقبال كانت النسبة ضئيلة جدا حسب الطلبة وكانت 02% .

الجدول رقم (16): آراء المستفيدين لإجراءات الإعارة الخارجية.

ماستر		ليسانس		المستوى الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
4%	2	12%	6	بسيطة
12%	6	54%	27	عادية
4%	2	14%	07	معقدة



دائرة نسبية رقم (15): توضح اراء المستفيدين لاجراءات الاعارة الخارجية

تاويل و تحليل البيانات:

من خلال الجدول نرى في كلتا الحالتين النسبة الأكثر حول إجراءات الإعارة الخارجية كانت أكثر في الإعارة العادية وذلك لسبب التعود و الروتين لممارستها وكانت النسبة الأكثر ب 54% في ليسانس و 12% للماستر ،أما النسب الأخرى فتمثلت في 14% في إعارة معقدة و يعود السبب ربما لقلّة التردد على المكتبة ونسبة 12% خصصت للإعارة البسيطة ،أما الماستر فقدرت النسبة للإعارة البسيطة و المعقدة ب 04% .

2) **تحليل بيانات المحور الثاني:** وكانت تتمحور حول توفر الخدمات المعلوماتية بالمكتبات الجامعية و أخذنا كنموذج مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية ويهدف هذا المحور الى ما مدى معرفة الطلبة أنواع الخدمات التي تقدم من طرف مكتبتهم ،و يحتوي هذا المحور على 31 سؤال حيث حاولنا دمج بعض الجداول مع بعضها البعض و ذلك لخروجها بنتيجة واحدة و هي حسب الجداول التالية:
الجدول رقم(01): يوضح ما مدى الاستفادة من الاطلاع الداخلي.

المستوى		ليسانس		الاحتمالات
التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
24	48%	5	10%	نعم
16	32%	5	10%	لا
40	80%	10	20%	المجموع

دائرة نسبية رقم(16): يوضح مدى الاستفادة من الطلاع الداخلي



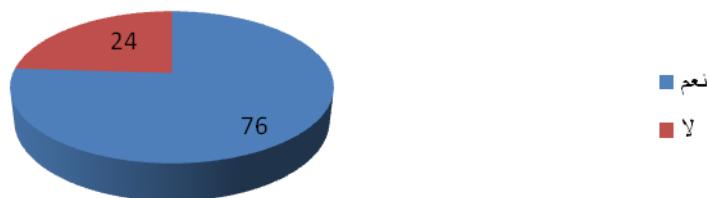
تأويل وتحليل البيانات:

من خلال التحليل و النتائج المتحصل عليها كان للاطلاع الداخلي فائدة و مهمة للباحثين فربما يجدون مراجع لا تتوفر في الإعارة الخارجية ،حيث قدرت النسبة ب 48% و نسبة غير المهتمين بهذه الإعارة قدرت ب 32% ،بالنسبة لطلبة ليسانس . اما طلبة ماستر فكان التردد متساوي ما بين النتائج و قدرت النسبة ب 10% .

الجدول رقم (02): يوضح ما مدى تاثير التكنولوجيا الحديثة على المستخدمين.

الاحتمالات		المستوى	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
18%	9	58%	
2%	1	22%	11
20	10	80	40

دائرة نسبية رقم (17): توضح مدى تاثير التكنولوجيا الحديثة على المستخدمين



تأويل و تحليل البيانات:

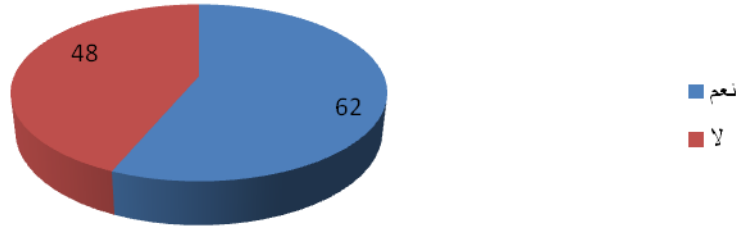
من خلال الجدول تبين لنا أن معظم الطلبة يعتمدون على الالكتروني اكثر من التقليدي وذلك حسب النتائج التالية كانت نسبة نعم اكبر نسبة و هي 58 للسانس و 18 بالنسبة

للماستر وهذا يعني الشكل التقليدي في طور الانقراض و الاعتماد على على كل ما هو جاهز .ونسبة المستفيدين من التقليدي تمثلت في 22 بالمائة لليسانس والماستر 02.

الجدول رقم (03): يوضح لنا ما مدى الصعوبات التي يتلقاها المستفيدين .

المستوى		ليسانس		ماستر	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
نعم		14%	07	02%	01
معالجة المعلومات بطريقة تقليدية		06%	03	06%	03
نقص المتخصصين في المكتبة		28%	14	04%	02
		40%	20	12%	06
لا		40%	20	08%	04

شكل رقم (18): يوضح نسبة الصعوبات التي يتلقاها المستفيدين في المكتبة



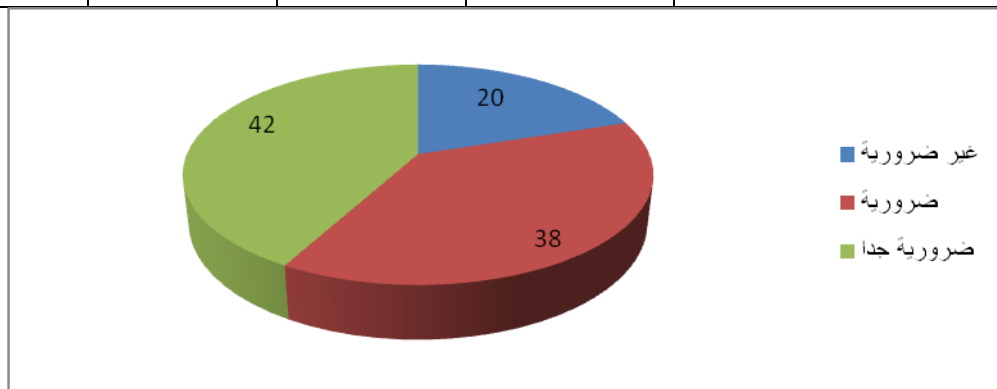
تأويل و تحليل البيانات:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة المستفيدين للذين يتلقون صعوبات من طرف هذه الخدمات متساوية مع الذين لا يجدون صعوبة معها والنسب التالية توضح ذلك ،حيث بلغت لأصحاب "نعم" 40% بالتعادل مع المجيبين "بلا" بالنسبة لطلبة ليسانس ،أما المستوى للماستر نفس الشيء ،أي الأكثر يتلقون الصعوبات و بلغت نسبتهم إلى 12% و الذين يتعاملون معه جيدا كانت نسبتهم 08% .وحسب آرائهم يعود ذلك إلى نقص المتخصصين في الميدان و حسب اقتراحاتهم كانت نسبة 14% ،أما أصحاب قلة الوقت لديهم كانت نسبتهم 14% و الاحتمال معالجة المعلومات بطريقة تقليدية كانت بنسبة 03% كل هذا خاص بليسانس. أما ماستر كانت 06% و الذين لا يساعدهم الوقت كانت

بنسبة 02% . ومن كل هذا يمكن أن نقول يجب توفير المتخصصين في المجال لإيصال المعلومات بطريق صحيحة.

الجدول رقم(04): يوضح أهمية خدمة النسخ بالنسبة للمكتبة و المستخدمين.

المستوى		ليسانس		الاحتمالات
التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	
10	20%	00	00%	غير ضرورية
13	26%	06	12%	ضرورية
17	34%	04	08%	ضرورية جدا
40	80%	10	20%	المجموع



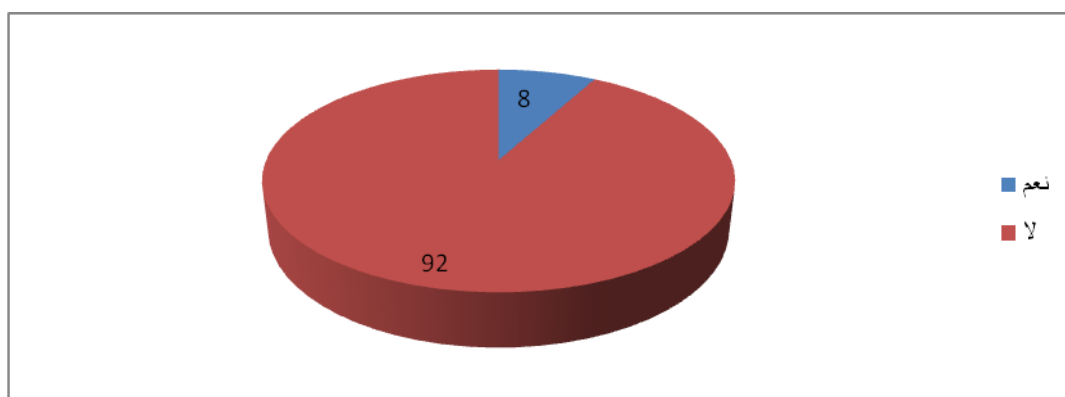
دائرة نسبية رقم (19): توضح اهمية خدمة النسخ بالنسبة للمكتبة و المستخدمين

تاويل و تحليل البيانات:

نلاحظ من خلال النتائج انه يجب توفير خدمة النسخ لكل مكتبة فهي ضرورية بالنسبة لهم حيث قدرت نسبتهم ب 34%، أما الذين يرونها ضرورية قدرت نسبتهم ب 20% و الذين يرون غير هامة في المكتبات أي لا تفيدهم قدرت نسبتهم ب 20% و هذا بالنسبة لليسانس. أما بالنسبة للماستر يرون يجب توفير هذه الخدمة فهي تساعدهم في انجازاتهم العلمية و قدرت نسبتهم ب 12% و الذين يعتبرونها مهمة جدا قدرت نسبتهم ب 08 %، ومن نستنتج انه يجب توفير هذا النوع من الخدمة في مختلف المكتبات لان لباحثين بحاجة اليها.

الجدول رقم (05): يوضح لنا توفير او عدم توفير هذه المكتبة على هذا النوع من الخدمة

المستوى		ليسانس		الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
02%	01	06%	03	نعم
18%	09	74%	37	لا
20	10	80	40	المجموع



دائرة نسبية رقم (20): توضح لنا توفير او عدم هذه المكتبة على هذا النوع من الخدمة

تأويل و تحليل البيانات:

نلاحظ إن عدم توفر خدمة النسخ في المكتبة و ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها لمختلف المستويات و كالتالي: 74% يرونه منعدم .النسبة قريبا منعدمة للذين يرونه موجود قدرت بنسبة 06% هذا بالنسبة لأصحاب ليسانس . أما بالنسبة للماستر نفس الشيء قدرت نسبة الذين يرونه لا يوجد ب 18% ، و شبه منعدمة ب 02% ، و منه نرى أن المكتبة لا توفر هذه الخدمة نوعا ما.

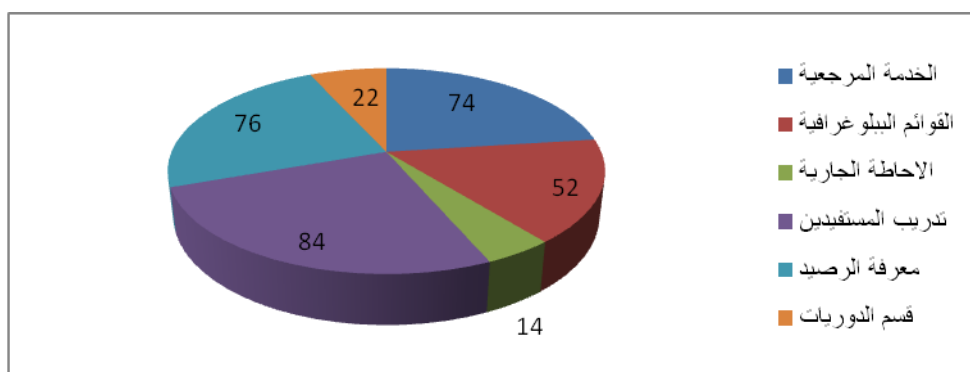
الجدول رقم (06): يوضح لنا ما مدى توفر الخدمات المعلوماتية الأخرى وهي الخدمة المرجعية و توفير القوائم الببلوغرافية و كذلك الإحاطة الجارية والتي تعتبر لا أهم خدمة و هل المستفيد على دراية بها و ما مدى أهمية خدمة تدريب المستفيدين على البحث في المكتبات ، و هل تساعد في التعرف على المصادر المتوفرة بالمكتبة و هل يستعين الباحث بقسم الدوريات.

الفصل الثالث دراسة ميدانية حول واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية

المستوى الاحتمالات		ليسانس				ماستر				
		نعم		لا		نعم			لا	
التكرار	النسب	التكرار	النسب	التكرار	النسب	التكرار	النسب		التكرار	النسب
29	%58	11	%22	08	%16	2			ما مدى ضرورة الخدمة المرجعية	
19	%38	21	%42	07	%14	03	%06		أهمية القائم البيلوغرافية	
05	10	35	70%	02	04%	08	16		توفر الإحاطة الجارية	
06	%12	34	68%	02	04%	08	%16		ما مدى علم المستفيد بها	
34	%68	06	2%1	80	6%1	02	%04		ضرورة خدمة النشر و الترجمة بالمكتبات	
33	%66	09	18	90	8%1	01	%02		اهمية خدمة تدريب المستفيدين للحصول على المعلومات	
02	%04	38	76	04	08%	06	%12		توفر هذه الخدمة في المكتبة	
23	46	17	34	06	12%	04	%08		اهمية هذه الخدمة في التعرف على الرصيد المعرفي	

ما مدى الاهتمام بقسم الدوريات	09	18%	31	62	02	04%	08	16%

دائرة نسبية رقم (21): توضح نوع الخدمة المتوفرة اكثر في هذه المكتبة



تأويل و تحليل البيانات:

نستنتج من خلال كل هذه النتائج في الجدول و التي تضم بعض الخدمات المعملاتية للمكتبات الجامعية و توصلنا إلى النتائج التالية: 62% للضرورة الخدمة المرجعية في المكتبات و ذلك لاهميتها في مساعدة الباحثين في اجاد المعلومات المناسبة لهم و نلاحظ ايضا في كل الخدمات نجد العلامة الاكبر لا عليها و لهذا نستنتج بان يجب على مكتبي توفير هذه الخدمات المعلوماتية فهي الركيزة الاساسية لانتاج البحث العلمي و توجيهه الى ما لا يعرفه و ذلك بالتعاون مع الموظفين مهما اختلفت مهامهم حسب مصالحهم، فمثلا خدمة تدريب المستفيدين نجدها بنسبة 66% للطلبة الراغبين بها ومنه فان الباحث بحاجة الى من يوجهه ويرشده الى الرصيد المعرفي و ايضا كل باحث يرغب في التعرف على نوع الرصيد في المكتبة لمقارنته بتخصصه و قدرت نسبة ذلك ب 46% بالنسبة لطلبة ليسانس، أيضا نذهب الى خدمة الترجمة و النشر التي تعتبر مشكلا على معظم الباحثين ومنه نجد ان اغلبية المستفيدين يرغبون بتوفير هذه لانهم يرونها ضرورية فياتهم الدراسية و قدرت نسبة ذلك ب 68% اي تقريبا الكل يريد الاستفادة من هذه الخدمة

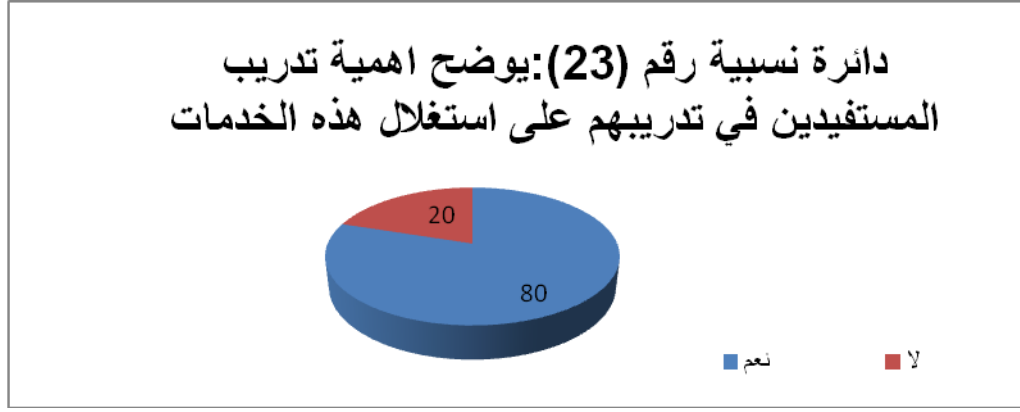
الجدول رقم (07): يوضح لنا ما مدى أهمية البحث بالاتصال المباشر و هل له دور في المساعد بالطريقة الايجابية للباحثين و هل الاشهار و الترويج له فائدة في المكتبات في الربح اي جذب المستفيدين الى المكتبة، وما مدى استخدام الحاسب الالي في اعداد القوائم البيلوغرافية.

تحليل و تاويل البيانات:

من خلال الجدول نلاحظ ان النسبة الاكثر تهم بهذه الخدمات و ذلك حسب النتائج المبينة في ذلك ومنه يمكن القول ان الاهتمام اصبح بما هو حديث و الدليل على ذلك هو 64% تقول ان الكامات المتاحة للبحث على الخط المباشر مهمة ويستفيدون منها اكثر و قدرت النسبة اكثر لذلك حوالي ب 68% و يرون ايضا ان الخدمة الاعلامية لها دور في اثراء ال رصيد المعرفي و قدرت النسبة ايضا ب 84% تقريبا 100 كما للاشهار و الترويج دوره الخاص في المكتبة حسب اراء الطلبة و قدرت نسبتهم ب 78% فلهذا نجد الاعتماد الاكثر في عملية البحث اللجوء الى الحاسب الالي بكثرة و قدرت اراء نسبة الطلبة ب 74% ،كانت هذه النتائج باجمع طلبة ليسانس و ماستر معا ،ومنه نستنتج ان المكتبات الجامعية في تطور وهذا راجع الى الموظفين بدورهم الخاص و كذا المستفيدين

الجدول رقم (08): يوضح ما تاتي به المكتبة من جديد للطلبة ما مدى اهمية تدريب المستفيدين على استخدام الخدمات المعلوماتية و كيف يؤثر الموظف على المستفيدين بسلوكة و هل تتوفر المكتبة على متخصصين في علم المكتبات.

المستوى الاحتمالات		ليسانس				ماستر			
		نعم		لا		نعم		لا	
		التكرار	النسب	التكرار	النسب	التكرار	النسب	التكرار	النسب
الإتيان بالجديد للطلبة من خدمات		05	10%	35	70%	00	00%	10	20%
ما ضرورة تدريب المستفيدين على استغلال هذه الخدمات		36	72%	04	08%	09	18%	10	
كيف يؤثر المكتبي بسلوكة.		32	64%	80	16%	08	16%	20	20%
هل تتوفر المكتبة على متخصصين		13	26%	27	54%	5	10%	50	10%



تأويل و تحليل البيانات:

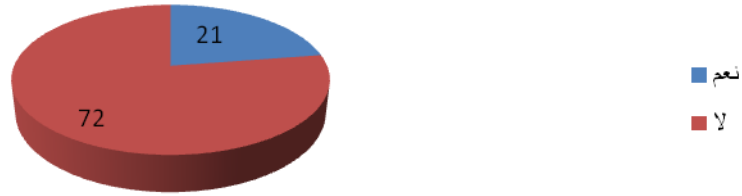
الخلاصة التي نخرج بها فيما يخص ان المكتبة لحد الآن لم تفاجئ المستفيدين بخدمات جديدة وذلك حسب النتائج المتحصل عليها حيث نجد نسبة 90% لم يتوقعوا أي خدمة منها، ويقترحون انه يجب توفير خدمة تدريب المستفيدين لانتها ضروري في توجيه الباحث الى هدفه المرجو و قدرت نسبة لذلك ب 90% فتقريبا الكل يهتم بتدريبه و مساعدته، مقترنة مع نسبة الذي لايهتم بالتدريب او له خبرته في ذلك و قدرت النسبة ب 10%، كما للموظف له التأثير الخاص به على المستفيدين وذلك من خلال سلوكه سواء كانت بالإيجاب او السلب وكانت نسبة هذه الاخيرة ب 80% ومنه ان نسبة تقريبا الكل يتاثرون بساوك الموظف، ومن خلال هذه النسب توصلنا الى موظفي المكتبة و كانوا حسب اراء الطلبة ليسو في الميدان لكن يمتازون بالخبرة خاصة المدير بها. وكانت النتائج دائما تجمع طلبية ليسانس مع ماستر تجنباً للتكرار.

الجدول رقم (09): يوضح لنا الطريقة التي تقدم بها هذه الخدمات من طرف الموظفين وهل المستفيد راض بها وهل تتشارك مع المكتبات الأخرى عن طريق تسويق هذه الخدمات المعلوماتية، ونجد ذلك في الجدول التالي:

المستوى الاحتمالات	ليسانس		ماستر	
	نعم	لا	نعم	لا
	التكرار	النسب	التكرار	النسب
طريقة تقديم هذه الخدمات	11	22%	04	08%
توفير المكتبة على التسويق	05	10%	09	18%
معرفة	06	12%	08	16%

المستفيد البث الانتقائي								
إرضاء المستفيد بهذه الخدمات	19	38%	21	42%	06	12%	40	08%

شكل رقم (25): يوضح نسبة مامدى الحاجة الى التسويق في المكتبة



و تحليل البيانات:

كانت النتائج دائما حول الخدمات المعلوماتية و طرق تقديمها من طرف المكتبي وكانت النتائج التالية حسب الطلبة بان معظمهم توجهوا على ان المكتبة لا تقدم خدماتها بطريق سلمية فقدرت نسبة ذلك لطلب ليسانس ب 58% و ماستر ب 12%، مقارنة بالنتائج الذين توجهوا الى الايجاب و كانت نسبتهم ماستر و ليسانس تقدر ب 30% اقل من نصف . كما ان المكتبة لانقوم بتقديم خدمات مقابل رسوم و تبين ذلك في النسب التالية لطلبة ماستر و ليسانس مع بعض 80%، مقارنة مع الذين قالوا ان المكتبة تقدم هذه الخدمة و كانت النسبة كالاتي (ماستر،ليسانس) 11%، ونجد ايضا نسبة 34% لطلبة ليسانس لايعرفون خدمة البث الانتقائي للمعلومات و بسبب عدم الاهتمام لخدمات المعلومات او عدم توفر المختصين في الميدان مقارنة مع طلبة ماستر فكانت النسبة الاكثر يعرفون هذه الخدمة و قدرت نسبتهم ب 16% ويعود ذلك بالاهتمام للخدمات المعلوماتية

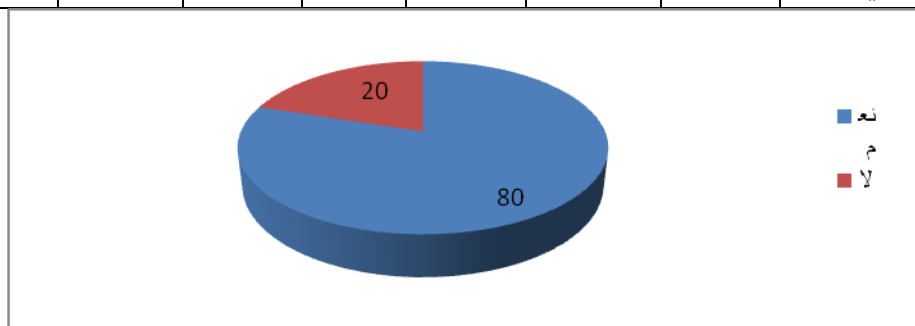
اما الارضاء لهذه الخدمات بالنسبة للطلاب فكانت نتائجها كالتالي 50% (ليسانس،ماستر) ،والنصف الاخر لا يقومون بالاهتمام بها ويعود ذلك لعدم الاهتمام او اللجوء مباشرة الى الحديث (الانترنت) ، او طريقة معاملة الموظف تجعله يتقدم او يتاخر. فشجيعه للباحث

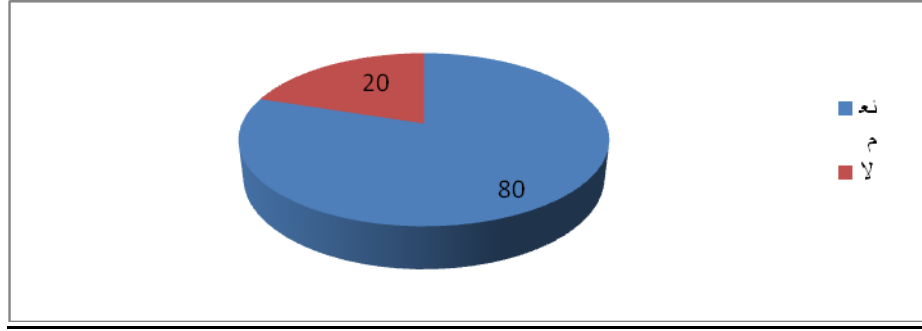
الفصل الثالث دراسة ميدانية حول واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية

يؤدي بدوره اللجوء الى المكتبة و ايضا متابعة احتياجاتهم و اهتمام المؤسسة بالتميز مابين خدمات المعلومات للتوضيح اكثر.

الجدول رقم (10) : تاثير هذه الخدمات المعلوماتية على المستخدمين و ما مدى تقييمها من طرف الموظف.

		ماستر		ليسانس		المستوى الاحتمالات		
		لا		لا		نعم		
النسب	التكرار	النسب	التكرار	النسب	التكرار	النسب	التكرار	
	07	06%	03	32%	16	48%	24	متابعة الاعلانات الخاصة بالمكتبة
8%	4	12%	6	34%	17	46%	23	اهمية تقييم الخدمات
06	30	14%	07	52%	26	28%	14	هل يتم تقييمها عن طريق المكتبي





شكل رقم(26):يوضح ما مدى الاستفادة من هذه الخدمات المعلوماتي

4/ تحليل النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل الإجابات السابقة نلاحظ بان محتوى الفرضية الأولى للبحث و التي ترى بان يجب على المكتبي تلبية الاحتياجات المتنوعة لفئة المستخدمين سبب في جذبهم الى المكتبة و قد تحققت جزئيا من خلال عدة مؤشرات من افراد مجتمع الدراسة فكانت مثلا نسبة ترددهم على المكتبة تقدر ب 66% ونسبة التردد على المكتبة عدة مرات في الاسبوع فكانت 54% ،و يكون ترددهم اكثر في الفترات الصباحية و المسائية و كانت النسبة 76% ،ومنه يمكن ان نستنتج بان المكتبي يؤدي بنسبة كبيرة في تلبية حاجات المستفيدين من تحليل نتائج استمارة الاستبيان.

ويضا نرى ان الفرضيتين الثانية و الثالثة مع بعض و التي ترى انه يجب تنوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لانه يزيد من تحقيق الرغبات المعرفية للطلبة المستخدمين و الاخرى ترى ان التطبيق الفعلي لخدمات المعلومات يتوقف على مواجهة الصعوبات اتي تواجهه.فكان تحقيقهما جزئيا و ذلك حسب الاجابات المستنتجة من استمارة الاستبيان فمثلا توف ر بعض هذه الخدمات يقدر ب 78% بالنسبة للاحاطة الجارية ،اما خدمة الاتصال بالبحث المباشر فكانت 76% ،ونجد ايضا ان معظم الطلبة يطالبون بتدريب على استخدام مختلف خدماتهم و تكون نسبتهم 90% ،اما المكتبي فهو يؤدي واجباته بنسبة كبير تلبية حاجات المستفيدين ،اما من طرف تقييم هذه الخدمات فكانت بسبة جد قليلة و تمثلت في 42% ومنه يجب على كل مكتبي تادية واجباته مثلا كتقديم هذه الخدمات في احسن ظروف ملائمة له و للمستفيد و حسن معاملته مع المستفيدين لجذبهم اكثر الى المكتبة.

4/تحليل النتائج العامة :

ان الهدف من البحث العلمي هو الوصول الى نتائج جديدة يمكن الاستفادة منها قصد الوقوف على تحقيق الفرضيات من عدمه ،التي تم وضعها في بداية هذه الدراسة و قد توصلنا من خلالها الى مجموعة من النتائج العامة نردها فيما يلي:

تحليل بيانات المحور الأول: من خلال نتائج المحور الأول كانت النتيجة أن معظم المستفيدين يعتمدون الى المكتبة و يكونون لها الاهمية الكافية في انجاز بحوثهم ،لكن في بعض النسب نجد اغلبية الطلبة يعتمدون على ما هو حديث و الالكتروني للاسترجاع السهل و الربح في الوقت كما انهم يطلبون بالنظام الجيد للتسيير و و ينتظرون المعاملة الايجابية من الموظف لانها تؤثر عليهم ساء كانت سلبية او ايجابية..

تحليل بيانات المحور الثاني: في هذا المحور كان يهتم اكثر بخدمات المعلومات و كنموذج اخذنا مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية،فتوصلنا الى النتيجة التالية خدمات المعلومات مهمة و ضرورية لتوفيرها في كل المكتبات لان الباحث بحاجة إليها فهي تساعده في انجاز أعماله و بدورها تؤدي إلى تحسين البحث العلمي في كافة التخصصات المستويات الجامعية ،فكانت النتائج للطلبة إنهم بحاجة إليها حسب إجاباتهم في استمارة الاستبيان ،و يفضلون أكثر على كل ما هو الالكتروني كالانترنت اي بمعنى اخر تكين مكتبة الكترونية تجنب التقليدي و الورقي ،وتوصلنا الى ان الموظفين يقيمون هذه الخدمة بنسبة قليلة ،كما نجد ان المستفيدين البعض منهم لا يعرفون بعض هذه الخدمات كالبث الانتقائي للمعلومات و الاحاطة الجارية،لهذا ضرورة تدريبهم على استخدام هذه الخدمات مهم جدا في التعرف على الرصيد الوثائقي بالمكتبة و ذلك لازالة الغموض عنهم وتجنب كل الصعوبات.وجعل هذه الخدمات في متناول الجميع.

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة و في ضوء النتائج المتحصل عليها يتضح لنا أهمية المكتبات الجامعية و موظفيها حيث تقوم هذه الأخيرة بدورها بالتعريف بخدمات المعلومات المكتبية التي تقدمها لجمهور المستفيدين ، و زيادة الإتاحة الممكنة من خدمات المعلومات و ذلك من اجل الوصول إلى اكبر عدد من الباحثين لإشباع حاجاتهم و رغباتهم الحالية و المستقبلية .

و يتضح لنا من خلال نتائج الدراسة الميدانية أن واقع خدمات المعلومات في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية حققت نصف المستوى من خلال ما تحصلنا عليه من خلال استمارة الاستبيان التي قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة .وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من التساؤلات المطروحة لمساعدتنا في جمع المعلومات و البيانات و بعد إجراء هذه الدراسة كانت الإجابة متضمنة في الفرضيات الموضوعة .

ومنه توصلنا أن خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية يؤدي إلى تحسين البحث العلمي و تلبية حاجات المستفيدين الفعليين و المحتملين ، و كذلك التهيؤ إلى المستقبل و يجب أيضا تقوية العلاقات مع الآخرين بغرض توطيد العلاقة بين المستفيدين و المكتبيين و يكون هذا إلا إذا كان هناك معاملة ايجابية و استقبال حسن و جيد من طرف المكتبيين .

و تبين أيضا من خلال النتائج المتحصل عليها أن هناك نوع في نقص في تسيير هذه الخدمات المعلوماتية التي مثلتها الدراسة الميدانية رغم أهميتها في إشباع حاجات و رغبات المستفيدين و تحقيق رضاهم ، و تأثيرها في المحافظة على المستوى العلمي للمستفيد ، ثم الارتقاء بها و محافظة المكتبة على مستواها و مكانتها .

و نستنتج انه من الضروري تطبيق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية و أن يأخذوا المكتبيين احتياجات و رغبات المستفيدين بعين الاعتبار لان ذلك يعتبر من أهم أسباب نجاح المكتبات الجامعية و الارتقاء بمستوى عال في ظل التكنولوجيا الحديثة و التماشي مع العصر الحديث .

ومعرفة نوع الرصيد الوثائقي الذي تحتويه المكتبة الجامعية و خدمته للمجتمع الباحث و المستفيد .

الملخص:

نستخلص أن خدمات المعلومات تلعب دوراً مهماً في المكتبات الجامعية و مراكز المعلومات و توفرها ضروري لا يمكن الاستغناء عنه اذ انها تقوم بتنظيم الرصيد الوثائقي لسهولة البحث البحث فيه وتعطي القدرة على التنافس مع المكتبات الاخرى .
و من هذه الخدمات خدمة الإحاطة الجارية التي تكون منها خدمة البث لانتقائي للمعلومات و خدمة التصوير و الاستنساخ و خدمة تدريب المستفيدين في كيفية الحصول على المعلومات و استخدام هذه الخدمات في المكتبات و غيرها من الخدمات الأخرى و هي من نوع الخدمات المباشرة و العامة ، و كان هدفها تنظيم أفكار المستفيدين و سهولة تسيير المكتبات الجامعية و التقدم حسب متطلبات الباحثين و حتى التكنولوجيا الحديثة
ومعرفة نوع الرصيد الوثائقي الذي تحتويه المكتبة الجامعية و خدمته للمجتمع الباحث و المستفيد.

الببليوغرافيا

المراجع باللغة العربية:

القواميس:

- 1/ الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات :عربي انجليزي ._ عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ._ 2010.
- 2/ محمد دباب، مفتاح. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق و المعلومات: معجم شروح: انجليزي عربي. _ مصر: الدار الدولية للنشر و التوزيع ._ 1995.
- 3/ عبد الفتاح، عبد الغفور. معجم المصطلحات المكتبات و المعلومات: انجليزي عربي. _ الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ._ السلسلة 3. _ 2000.

الكتب:

- 4/ الشهر بلي، إنعام علي توفيق. أساليب قياس المعلومات: دراسات و تطبيقات ._ مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع. _ 2010.
- 5/ الشهر بلي، إنعام علي توفيق؛ أبو رقيقة، إسماعيل، محمد. صناعة المعلومات :نظريات و تحديات: تقنيات و تطبيقات. _ عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع. _ ط1. _ 2013.
- 6/ المدادحة، احمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة. _ 2011.
- 7/ النشار، السيد. الخدمة المرجعية في المكتبات و مراكز المعلومات: دراسات في الكتب و المعلومات. _ القاهرة: العربي للنشر و التوزيع. _ (د.ط). _ 1992.
- 9/ الدباس، ربا. المكتبات و النشر الالكتروني. _ عمان: دار يافا العلمية للنشر و التوزيع. _ 2011.
- 10/ محمد، أمان محمد. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. _ دار المريخ للنشر ._ 1985.
- 11/ محروس ميساء، احمد مهران. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات و مراكز المعلومات ._ القاهرة: مركز الإسكندرية للكتاب. _ (د.س).
- 12/ محروس ميساء، احمد مهران. خدمات المعلومات في المكتبات. _ القاهرة: مركز الإسكندرية للكتاب. _ 2006.
- 12/ مصطفى صادق، أمينة. المكتبات في فرنسا: إدارة و خدمات المعلومات ._ (د.ت). _ 1996.
- 13/ محمود، جيهان. مكتبات المراكز الثقافية. _ الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. _ 2008.

- 14/** نايف قاسم، المحياوي علوان. إدارة الجودة في الخدمات ._ عمان: دار الشروق للنشر و التوزيع ._ 2006.
- 15/** سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات و المعلومات ._ عمان: دار الأهلية للنشر و التوزيع ._ 2006.
- 16/** عمر، احمد أنور. الإجراءات الفنية للمكتبات: عمليات التزويد و الإعداد و الصيانة ._ القاهرة: دار النهضة العربية بالعربية الحديثة ._ ط3 ._ 1983.
- 17/** عابد، مخلوف. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية : بعض المفاهيم النظرية مع تعريف لتقنين ايزو 11620 الخاص بتقييم المكتبات ._ تيارت: جامعة ابن خلدون ._ (د.س).
- 18/** عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات ._ الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ._ ط2 ._ 2008.
- 19/** عبد الحميد، فادي. كتاب المرجع في علم المكتبات ._ عمان: دار المشرق الثقافي ._ 2006.
- 20/** عليان، ربحي مصطفى؛ السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات ._ الرياض: دار صفاء للنشر و التوزيع ._ ط2 ._ 2006
- 21/** عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. مبادئ إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات ._ عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع ._ 2009.
- 22/** عليان، ربحي مصطفى؛ غنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية و التطبيق العلمي ._ عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع ._ ط2 ._ 2008.
- 23/** عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي أمين. مقدمة في علم المكتبات و المعلومات ._ عمان: دار الفكر ._ ط3 ._ 2008.
- 24/** عبود، رحيم؛ الصوصاع، احمد فرح. مراكز المعلومات و التوثيق و نظم معلوماتها ._ عمان: دار زهران للنشر و التوزيع ._ 2016.
- 25/** عبد العزيز، شعبان. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات ._ القاهرة: دار المصرية اللبنانية ._ 2004.
- 26/** فؤاد إسماعيل، نيهال. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات و المعلومات ._ الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية ._ 2012.
- 27/** قاسم، حشمت. مدخل لدراسات المكتبات و علم المعلومات ._ (د.م): دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ._ 2007.

28/ شريف، محمد عبد الجواد. أنشطة و خدمات المكتبات في ظل العولمة و ثورة المعلومات. (د.م). دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع. 2004.

29/ غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع. ط. 2000.

الرسائل الجامعية:

30/ أمال، صادق. الوظيفة التسويقية لخدمات المعلومات و أثرها كتلبية احتياجات المستفيدين: دراسة حالة مكتبة جامعة 20 اوت 1955 بسكيدة. رسالة ماجستير: علم المكتبات تخصص تسويق و أنظمة المعلومات: قسنطينة. 2011-2012.

31/ السعيد، بو عافية. قياس جودة خدمات د. احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة. 2005-2006.

32/ بن عميرة ، عبد الكريم. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجا. رسالة ماجستير: قسنطينة. نوفمبر 2006.

33/ زايدي، غنية. التكتلات المكتبية وخدمات المعلومات: الواقع و الانجازات. رسالة ماجستير: جيجل. 2006.

34/ كريم، مراد. مجتمع المعلومات و أثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه: العلوم في علم المكتبات: قسنطينة. فيفري 2008.

35/ عبد العالي، بوسالم؛ بهاء الدين، زرفاوي. الفهرسة الآلية بالمكتبات الجامعية: دراسة حالة: المكتبة الجامعية للمركز الجامعي الشيخ العربي التبسي. مذكرة ليسانس: علم المكتبات و المعلومات: قسنطينة. 2006-2007.

36/ عبد الحميد، بلعباس. إتاحة و استخدام مصادر المعلومات الالكترونية: دراسة لاستخدام مصادر الالكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية لجامعة بوضياف بالمسيلة. رسالة ماجستير: علم المكتبات و التوثيق: الجزائر. 2005-2006.

37/ رحايلي، محمد. قياس الجودة في المكتبات و المؤسسات. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة. 2005.

القوانين:

38/ فوزي هاشم، العبادي؛ الطائي، يوسف حليم. من الكتاب التعليم الجامعي من منظور اداري (قرارات و بحوث). عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع. 2011.

الوابغرافيا:

39/خدمات المعلومات : (على الخط المباشر): تاريخ الزيارة: 2016/04/24 على الساعة: 9:45
http://or.wikipedia.org/wiki/متاح_على

40/Pubkue.dinfomation: "on line " date: "24/04/2016 " 9:45 متاح على الموقع <http://fr.wikipedia.org/wiki/bibliothèque>.

41/احمد، كوردي. التنمية الشاملة، التنمية للقطاعات المتخصصة، تنمية ادارة المكتبات، تنمية المعلومات المكتبية: على الخط المباشر: 2016/04/24، التوقيت: 12:20 ز_ متاح على:

42/مدونة اسلافي، عبد الرحمان، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات <http://kenanaonline.com/weser/posts/205032> المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات: على الخط المباشر، 2016/04/24، التوقيت: 11:00، متاح على: <http://ANMANTTEN1TIM.BLOGSPOT.COM/2011>.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة علم المكتبات و المعلومات

تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق

استبيان حول واقع خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية

تحت إشراف الأستاذ المحترم:

من إعداد الطالبتين:

العربي بن حجار الميلود

زبالح نجاة

غالمة فتيحة

السنة الجامعية: 2016/2015

في إطار تحضير مذكرة الماستر في علم المكتبات و المعلومات في تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة و التوثيق تحت عنوان واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية نود من سيادتكم أن تجيبونا على هذا الاستبيان مع تحري الدقة قدر الإمكان مع التأكيد على أن هذه النتائج مع هذه الدراسة لا تستعمل الا للغايات العلمية. تعاونكم مهم و ثمين و تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير.

يرجى وضع إشارة (x) داخل المربع الخاص بالإجابة التي ترونها مناسبة .

بطاقة تعريفية

ماستر

ماجيستر

الدراسة: ليسانس

دكتوراه

المحور الأول: الاستقبال و البحث في المكتبة.

1/هل تتردد على المكتبة الجامعية؟

نعم لا

_في حالة الإجابة ب "نعم":

دائما أحيانا غالبا

_في حالة الإجابة ب "لا" فهل يعود ذلك إلى؟

- إن اغلب الأساتذة يجعلك تعتمد على كتاب محدد

- انك تفضل الاعتماد على المذكرات

- وجود مكتبات بديلة يمكن الرجوع إليها

2/ما هو حجم ترددكم على المكتبة؟

- مرة في الشهر

- مرة في الأسبوع

- عدد مرات في الأسبوع

3/ما هي الأوقات المخصصة لترددكم على المكتبة؟

- من الساعة التاسعة (9) إلى الساعة الحادية عشر (11)

- من الساعة الحادية عشر (11) إلى الساعة الواحدة (13)

- من الساعة الواحدة و النصف (13:30) إلى الساعة الرابعة (16)

4/هل يساعدك النظام المطبق في المكتبة؟

نعم لا

_إذا كانت إجابتك ب لا فماذا تقترح؟

- تغيير النظام المطبق

- تعديل النظام المطبق

5/ما هو المكان المفضل لانجاز أعمالكم؟

- قسم الدوريات

- قاعات المطالعة

- قاعة الانترنت

6/ ما هي الوسيلة الأولى التي تلجأ إليها للبحث عن المعلومة التي تريدها؟

- فهارس تقليدية

- فهارس الكترونية

7/ إذا صعب عليك الحصول على الكتاب أو المرجع الذي تريده هل تجد عادة من يساعدك من موظفي المكتبة؟

لا

نعم

8/ هل يخدم رصيد المكتبة تخصصك؟

لا

نعم

_ حالة الإجابة ب لا هل يعود ذلك إلى؟

- عدم التغطية الموضوعية

- عدم كفاية النسخ

9/ ما هو سبب ترددك على تلك المكتبة؟

- نوعية الخدمة

- توفر لكم المادة العلمية

- حسن الاستقبال

- سهولة البحث

10/ كيف تجد إجراءات الإعارة الخارجية؟

معقدة

عادية

بسيطة

المحور الثاني: الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين

1/ تلبى لك خدمة الاطلاع أو الإعارة الداخلية احتياجاتك؟

لا

نعم

2/ هل تستعمل المواد الالكترونية عند بحثك عن المعلومات

لا

نعم

3/هل تجد صعوبة في التعامل مع الخدمات الموجودة في مكتبكم؟

لا

نعم

_ إذا كانت إجابتك ب نعم فيم تتمثل هذه الصعوبات :

- الوقت المستغرق في ها ته الخدمات

- معالجة المعلومات بطريقة تقليدية

- نقص المتخصصين في المكتبة

4/ما رأيك في خدمة التصوير والاستنساخ في المكتبة.

ضرورية جدا

ضرورية

غير ضرورية

6/هل خدمة النسخ متوفرة في مكتبكم؟

لا

نعم

7/هل ترى إن الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة و استفسارات المستخدمين ضرورية؟

لا

نعم

8/هل القوائم الببليوغرافية و الكشافات و المستخلصات تلبى لك احتياجاتك المعرفية في الوصول إلى مصادر المعلومات التي تريدها؟

لا

نعم

9/هل تتوفر لديكم خدمة الإحاطة الجارية؟

لا

نعم

- هل أنت على دراية بهذه الخدمة؟

لا

نعم

10/هل تعتقد أن خدمة الترجمة و النشر بالمكتبة ضرورية؟

لا

نعم

11/هل تعتقد أن خدمة تدريب المستخدمين على البحث في المكتبة ضرورية؟

لا

نعم

12/هل تتوفر لديكم هذه الخدمة؟

نعم لا

13/هل تساعدكم هذه الخدمة في التعرف على الإمكانيات المتاحة بالمكتبة؟

نعم لا

14/هل تستعين بقسم الدوريات؟

نعم لا

15/هل الكلمات المفتاحية لموضوعك تساعدك في البحث عن المعلومات على الخط المباشر؟

نعم لا

16/هل استرجاع المعلومات على الخط المباشر يساعدك في ربح الوقت؟

نعم لا

17/هل ترى أن الخدمة الإعلامية لها أهمية في المكتبات؟

نعم لا

18/هل لعملية الإشهار و الترويج لها أهمية في المكتبات الجامعية؟

نعم لا

19/هل تعتمدون على الحاسب الآلي في البيلوغرافية؟

نعم لا

20/هل سبق للمكتبة عرض خدمات لم تكن تتوقعها؟

نعم لا

21/هل يجب تدريب المستفيد على استخدام الخدمة الجديدة؟

نعم لا

22/هل يتأثر المستفيد بسلوك أخصائي المكتبات؟

نعم لا

23/هل توظف مكتبتكم حالياً متخصصين في علم المكتبات؟

نعم لا

24/ هل تقدم مكتبكم كافة هذه الخدمات بطريقة سلمية؟

لا

نعم

26/ هل تقدم مكتبكم خدمات مقابل رسوم (تسويق المعلومات)؟

لا

نعم

27/ هل تعرف خدمة البث الانتقائي للمعلومات؟

لا

نعم

28/ هل أنت راض عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبي؟

لا

نعم

29/ هل تتبع الإعلانات الخاصة بالمكتبة؟

لا

نعم

30/ هل يتم الاستفادة من تقديم كافة الخدمات وهل لها دور في تحسين وجذب المستفيدين إليها؟

لا

نعم

31/ هل يتم تقييم هذه الخدمات من طرف المكتبيين؟

لا

نعم

قائمة المحتويات

كلمة شكر

الإهداء

01..... /1 مقدمة

- 03..... • الإشكالية
- 04..... • التساؤلات
- 04..... • الفرضيات
- 04..... • أهمية الدراسة
- 04..... • أهداف الدراسة
- 05..... • أدوات الدراسة
- 05..... • الدراسات السابقة
- 07..... • المفاهيم الأساسية
- 11..... • مجالات الدراسة الميدانية

الفصل الأول: ماهية خدمات المعلومات.

أولاً: المكتبات الجامعية

- 12..... 1. مفهوم المكتبات الجامعية
- 12..... 2. مجتمع الجامعات المستفيد من المكتبة الجامعية
- 12..... 3. أهمية المكتبات الجامعية
- 12..... 4. أهداف المكتبة الجامعية
- 13..... 5. الأنشطة و الوظائف المكتبية في المكتبات الجامعية
- 14..... ثانياً: ماهية خدمات المعلومات
- 16..... ثالثاً: المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات
- 18..... رابعاً: خصائص خدمات المعلومات

الفصل الثاني: أهم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

أولاً: أهم خدمات المعلومات

1.	خدمة بحث الإنتاج الفكري.....	20
2.	خدمة الإحاطة الجارية.....	20
3.	خدمة البث الانتقائي للمعلومات	23
4.	خدمة البحث بالاتصال المباشر.....	26
5.	خدمة تدريب المستفيدين.....	27
6.	خدمة التكشيف و الاستخلاص.....	30
7.	خدمات التصوير و الاستنساخ.....	31
8.	خدمة الترجمة.....	33
9.	الخدمة المرجعية أو الرد على الأسئلة و الاستفسارات	35
10.	الخدمة البيلوغرافية.....	38
11.	خدمات الإعارة.....	41
12.	خدمات البحث و الاسترجاع و النشر.....	43
13.	خدمة التوجيه و الإرشاد المرجعي.....	45
14.	خدمة تسويق خدمات المعلومات.....	46
51.	ثانيا: أهمية خدمات المعلومات.....	
53.	ثالثا: أهداف خدمات المعلومات.....	
54.	رابعا: تقييم خدمات المعلومات.....	
الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول واقع خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية		
56.	أولا: التعريف بالمكتبة.....	
ثانيا: تفرغ البيانات المتحصل عليها و تحليل الاستبيان		
1.	تحليل الجداول.....	58
2.	تحليل بيانات المحور الأول.....	60
3.	تحليل بيانات المحور الثاني.....	70
82.	ثالثا: تحليل النتائج على ضوء الفرضيات.....	
83.	رابعا: تحليل النتائج العامة.....	

84.....الخاتمة

البليو جرافيا

الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	موضوع الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح عدد الكتب في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوما التسيير.	57
02	جدول يوضح عدد المذكرات حسب التخصصات في المكتبة نفسها	57
03	جدول يوضح نوع الجنس لأفراد العينة	58
04	جدول يوضح المستوى العلمي الأفراد الدراسة .	59
05	جدول يوضح تردد المستفيدين على المكتبة . جدول يوضح تردد المستفيدين الذين أجابوا "بنعم".	60
06	جدول يوضح سبب عدم لجوء الباحثين إلى المكتبات الجامعية.	61
07	جدول يوضح لنا مدى اهتمام المستفيدين بالمكتبة.	62
08	جدول يوضح الأوقات الخاصة بالتردد على المكتبة لمختلف المستويات .	63
09	جدول يوضح الاقتراحات حول النظام المطبق في المكتبة.	64
10	جدول يوضح الاقتراحات حول النظام المطبق في هذه المكتبة.	65
11	جدول يوضح المكان المفضل لتردد الباحثين على المكتبة.	65
12	جدول يوضح نوع الفهرس الأكثر تداولاً.	66
13	جدول يوضح مدى مساعدة الموظف الباحث في إيجاد المعلومات.	67
14	جدول يوضح مدى الانتفاع بالرصيد الوثائقي بالنسبة للمستفيدين	68
15	جدول يوضح أسباب و دوافع التردد على المكتبة	69
16	جدول يوضح آراء المستفيدين لإجراءات الإعارة الخارجية.	70
الرقم	موضوع الشكل	الصفحة

71	جدول يوضح مدى الاستفادة من الاطلاع الداخلي.	17
72	جدول يوضح مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على المستخدمين.	18
72	جدول يوضح مدى الصعوبات التي يتلقاها المستخدمين	19
73	جدول يوضح اهمية خدمة النسخ بالنسبة للمكتبة و المستخدمين	20
74	جدول يوضح توفير أو عدم توفير هذه المكتبة على النوع من هذه الخدمة.	21
75	جدول يوضح مدى توفير الخدمات المعلوماتية و أهمية خدمة تدريب المستخدمين	22
75	على البحث في المكتبات و مدى استفادة الباحث بقسم الدوريات.	23
75	جدول يوضح أهمية البحث بالاتصال المباشر و أهمية الإشهار و الترويج	24
77	و مدى استخدام الحاسب الآلي.	25
78	جدول يوضح أهمية تدريب المستخدمين و كيفية تأثير المستخدمين بسلوكه و	26
79	مدى توفير المكتبة على متخصصين في علم المكتبات.	27
81	جدول يوضح طريقة تقديم الخدمات من طرف الموظفين و مدى رضا	28
81	المستخدمين بها و مشاركة المكتبة مع المكتبات الاخرى عن طريق التسويق.	29
81	جدول يوضح تأثير الخدمات المعلوماتية على المستخدمين ومدى تقييمها من طرف الموظف.	30

قائمة الأشكال

الصفحة	موضوع الشكل	الرقم
58	دائرة نسبية توضح نسبة الجنس لأفراد العينة.	01
59	دائرة نسبية توضح نسبة المستوى العلمي لأفراد العينة.	02
60	دائرة نسبية توضح نسبة تردد الطلبة على المكتبة.	03
60	دائرة نسبية توضح احتمالات الإجابة ب"نعم".	04
61	دائرة نسبية توضح سبب عدم لجوء الباحثين إلى المكتبات الجامعية.	05
62	دائرة نسبية توضح مدى اهتمام المستفيد بالمكتبة.	06
62	دائرة نسبية توضح الوقت أكثر تردد على المكتبة.	07
62	دائرة نسبية توضح الاقتراحات حول النظام المطبق.	08
63	دائرة نسبية توضح الاقتراحات حول النظام المطبق في المكتبة.	09
66	دائرة نسبية توضح المكان المفضل لتردد الباحثين على المكتبة.	10
67	دائرة نسبية توضح الفهرس الأكثر استعمالاً.	11
67	دائرة نسبية توضح مدى مساعدة الموظف الباحث في إيجاد المعلومات.	12
68	دائرة نسبية توضح مدى الانتفاع بالرصيد الوثائقي بالنسبة للمستفيدين.	13
69	دائرة نسبية توضح دوافع تردد المستفيدين للمكتبة.	14
70	دائرة نسبية توضح آراء المستفيدين لإجراءات الإعارة الخارجية.	15
الصفحة	موضوع الشكل	الرقم

71	دائرة نسبية توضح مدى الاستفادة من الاطلاع الداخلي.	17
72	دائرة نسبية توضح مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على المستخدمين.	18
73	دائرة نسبية توضح نسبة الصعوبات التي يتلقاها المستخدمين في المكتبة.	19
74	دائرة نسبية توضح أهمية النسخ بالنسبة للمكتبة و المستخدمين.	20
76	دائرة نسبية توضح نوع الخدمة المتوفرة أكثر في هذه المكتبة .	21
77	دائرة نسبية توضح مدى الاستفادة من الخط المباشر.	22
79	دائرة نسبية توضح أهمية تدريب المستخدمين في تدريبهم على استغلال هذه الخدمات.	23
80	دائرة نسبية توضح ما مدى الحاجة غالى التسويق في المكتبة.	24
82	دائرة نسبية توضح مدى الاستفادة من هذه الخدمات المعلوماتية.	25
	دائرة نسبية توضح أهمية الإعلانات في المكتبة الجامعية.	26
		27
		28