الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علم المكتبات والمعلومات

قابلة للإيداع بالمكتبة
أ. محمدي

في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر في علم المكتبات:
تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق الموسومة بـ:

واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة حالة: مكتبة المطالعة -عجي بوعزيز مستغانم أنموذجا-

من إعداد
- صوان هاشمي

تحت إشراف:
* أ. محمدي نادية

أعضاء لجنة المناقشة			
الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة المنتسب اليها	صفته
د. حمداد صحبية	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم	رئيسا
أ. محمدي نادية	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم	مشرفا ومقررا
أ. وزار سلميان	أستاذ مساعد	جامعة مستغانم	مناقشا

السنة الجامعية: 2018 – 2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علم المكتبات والمعلومات

قابلة للإيداع بالمكتبة
أ. محمد

في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر في علم المكتبات:

تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق الموسومة بـ:

واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة حالة: مكتبة المطالعة -جي بوعزيز مصطفى أنموذجا-

من إعداد الطالبتين:

- صوان هاشمي

تحت إشراف:

* أ. محمدي نادية

أعضاء لجنة المناقشة			
الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة المنتسب اليها	صفته
د. حمداد صحبية	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم	رئيسا
أ. محمدي نادية	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم	مشرفا ومقررا
أ. وزار سلميان	أستاذ مساعد	جامعة مستغانم	مناقشا

السنة الجامعية: 2018 – 2019

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أعاننا على انجاز هذا البحث وسخر لنا من عباده من كان لنا عونا وسندا نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والإمتنان إلى كل من تفضل ومد يد العون لنا

ونخص بالذكر أستاذتنا **المشرفة أ. محمدي نادية** الذي كانت السند القوي في هذا البحث وإرشادنا بنصائحها الهامة وآرائها فلم تبخل بوقتها وعلمها وفكرها لنخطو خطوة نحو الأفضل

ونتقدم ايضا بعظيم الشكر **لأساتذتنا** الافاضل بشعبة علم المكتبات والمعلومات الذين لم يبخلوا علينا باي معلومات او نصائح كانت بمثابة النور الذي اضاء طريقنا الى العلم والمعرفة

وفي الاخير نتقدم بالشكر الى **موظفي مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية** على تعاونهم وتفاهمهم معنا بكل ما نحتاجه من معلومات ومراجع

.....

هشام

إهداء

إن لله الحمد نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ به من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأن محمدا عبده ورسوله

الحمد لله الذي أعانني على انجاز هذا البحث وأعطاني القوة والشجاعة ،ونور دربي لكي أستطيع بحوله تعالى أن أتم هذه المذكرة وأخرجها إلى النور ،أهدي هذا العمل المتواضع إلى

والدي الكريمين رمز لكل عطاء وعنوان لكل محبة أمي الغالية وأبي العزيز حفظهما الله وجزاهما كل خير

الى كل افراد عائلتي

إلى كل من وقف إلى جانبي في أصعب المواقف ووضع ثقته في وأصر أن يمضي بي قدما إلى طريق النجاح

إلى أصدقائي : عبد الرحمن، عبد الوهاب، فيصل، المهدي ، محمد

هشام

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مجموع الرصيد الوثائقي بمكتبة يحي بوعزيز بولاية معسكر 2010-2017	49
02	عدد المنخرطين بمكتبة يحي بوعزيز بولاية معسكر 2011-2018	50
03	تطور الاعارة الخارجية بمكتبة يحي بوعزيز بولاية معسكر 2011-2018	50
04	توزيع افراد العينة حسب الجنس	51
05	توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي	52
06	توزيع افراد العينة حسب النشاط المهني	53
07	توزيع افراد العينة حسب التردد على المكتبة	54
08	توزيع افراد العينة حسب الامكانيات المتوفرة بالمكتبة	55
09	توزيع افراد العينة حسب مبنى المكتبة في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية	56
10	توزيع افراد العينة حسب النقائص الموجودة بمبنى المكتبة	57
11	توزيع افراد العينة حسب مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة	58
12	توزيع افراد العينة حسب اسباب نقص او ضعف تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة	59
13	توزيع افراد العينة حسب الصعوبات التي تواجهها في استخدام خدمات المعلومات	60
14	توزيع افراد العينة حسب اهم الصعوبات في استخدام خدمات المعلومات	61

15	توزيع افراد العينة حسب الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها	62
16	توزيع افراد العينة حسب وجود ايام دراسية او ايام تحسيسية للتعرف على استعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة	63
17	توزيع افراد العينة حسب الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة	64
18	توزيع افراد العينة حسب تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين	66
19	توزيع افراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة	67
20	توزيع افراد العينة حسب مساهمة المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي	68
21	توزيع افراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة	69
22	توزيع افراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين	70
23	توزيع افراد العينة حسب اهداف خدمات المعلومات	71

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	افراد العينة حسب الجنس	51
02	افراد العينة حسب المستوى العلمي	52
03	افراد العينة حسب النشاط المهني	53
04	افراد العينة حسب التردد على المكتبة	54
05	افراد العينة حسب الامكانيات المتوفرة بالمكتبة	55
06	افراد العينة حسب مبنى المكتبة في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية	56
07	افراد العينة حسب النقائص الموجودة بمبنى المكتبة	57
08	افراد العينة حسب مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة	58
09	افراد العينة حسب اسباب نقص او ضعف تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة	59
10	افراد العينة حسب الصعوبات التي تواجهها في استخدام خدمات المعلومات	60
11	افراد العينة حسب اهم الصعوبات في استخدام خدمات المعلومات	61
12	افراد العينة حسب الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها	62
13	افراد العينة حسب وجود ايام دراسية او ايام تحسيسية للتعرف على استعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة	63
14	افراد العينة حسب الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة	65
15	افراد العينة حسب تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين	66

16	افراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة	67
17	افراد العينة حسب مساهمة المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي	68
18	افراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة	69
19	افراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين	70
20	افراد العينة حسب اهداف خدمات المعلومات	71

قائمة المختصرات

ط.	الطبعة
مج.	مجلد
ع.	العدد
ص.	الصفحة

قائمة المحتويات

الموضوع **الصفحة**

شكر وعرفان

الإهداء

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المختصرات

قائمة المحتويات

مقدمة

الإطار المنهجي : إجراءات الدراسة 02

ا-1- تحديد الموضوع وأهميته 03

ا-2- الدراسات السابقة 03

ا- 3-إشكالية الدراسة 04

ا-4- تساؤلات الدراسة 05

ا-5- فرضيات الدراسة 05

ا-6- تحديد المفاهيم (مصطلحات الدراسة) 06

ا- 7- منهج الدراسة 06

ا- 8- حدود الدراسة 07

ا- 9- عينة الدراسة 07

ا- 10- أدوات جمع البيانات 08

ا- 11- أسباب اختيار الموضوع 08

ا-12- أهداف الموضوع 09

ا-13- صعوبات الدراسة 09

الإطار النظري 10

الفصل الأول : المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و دورها في المجتمع

تمهيد 12

ا -1- تعريف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية 13

ا -2- أنواع المكتبات العمومية الجزائرية 14

ا -3- خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية 17

ا -4- مميزات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية 22

ا -5- دور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية 22

ا-6- اهداف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية 23

خلاصة 25

الفصل الثاني : الخدمات المكتبية والمعلومات 26

تمهيد 28

II-1- الخدمات المكتبية 29

II-1-1- تعريف الخدمة 29

II-1-2- ماهية الخدمات المكتبية 29

II-1-3- انواع الخدمات المكتبية 30

II-1-4- اهداف الخدمات المكتبية 31

II-1-5- اهمية الخدمات المكتبية 31

II-2- خدمات المعلومات 33

II-2-1- تعريف المعلومات 33

II-2-2- خصائص المعلومات 33

II-2-3- مفهوم خدمات المعلومات 34

II-2-4- انواع خدمات المعلومات 35

II-2-5- المتطلبات الاساسية لخدمات المعلومات 42

II-2-6- العوامل المؤثر في خدمات المعلومات 43

خلاصة 45

الإطار التطبيقي : الدراسة الميدانية 46

I-1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية 47

I-2- تحليل البيانات وعرض النتائج 51

I-3- التحقق من الفرضيات 72

I-4- النتائج العامة للدراسة 75

I-5- التوصيات والمقترحات 76

خاتمة 77

البيبليوغرافية 80

الملاحق 85

الملخص 88

مقدمة

مقدمة

تعتبر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في مختلف أنحاء الوطن من أهم المرافق التي تلجا اليها جميع شرائح المجتمع بمختلف أعمارهم ،وهي تلعب دور كبير في تثقيف المجتمع ونشر الوعي الثقافي ، وتربية الأجيال الصاعدة على حب القراءة وهي فضاء مفتوح لتلبية احتياجات ورغبات المستفيدين .

وما يميز هذا النوع من المكتبات خدماتها المتنوعة نظرا لاختلاف الفئة العمرية لمستفيديها ، وأمام هذا التنوع تعقدت حاجيات المستفيدين لخدمات المعلومات سواء من حيث الكمية او النوعية وحتى الشكل المناسب بالإضافة إلى الوقت المناسب ، وهذا ما يشكل موضوع دراستنا .

فدراستنا هذه ترتكز على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وللإجابة على هذه الإشكالية حاولنا تقسيم موضوعا إلى :

الإطار المنهجي: تناولنا فيه المعالجة المنهجية في الدراسة، فرضيات الدراسة ، مع تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة والمنهج المتبع للدراسة، كم تم تحديد حدود الدراسة من بشرية ومكانية وزمنية بالإضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وأهدافه، مع التطرق إلى الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع وفي الأخير ذكر صعوبات الدراسة.

الفصل الأول: خصصنا في هذا الفصل للتعرف على المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بشكل عام .

الفصل الثاني: وفي هذا الفصل تطرقنا إلى الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات من حيث المفهوم والأنواع ، الأهمية والأهداف بالإضافة الى المتطلبات الأساسية والعوامل المؤثرة في خدمات المعلومات .

الفصل الميداني: تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز ولاية معسكر بنوع من الاختصار، ثم بعد ذلك قمنا بتحليل الاستبيان، النتائج على ضوء الفرضيات ثم النتائج العامة وفي الأخير التوصيات والاقتراحات.

الإطار المنهجي : إجراءات الدراسة

ا-1- تحديد الموضوع وأهميته

ا-2- الدراسات السابقة

ا- 3- إشكالية الدراسة

ا-4- تساؤلات الدراسة

ا-5- فرضيات الدراسة

ا-6- تحديد المفاهيم (مصطلحات الدراسة)

ا- 7- منهج الدراسة

ا- 8- حدود الدراسة

ا- 9- عينة الدراسة

ا- 10- أدوات جمع البيانات

ا- 11- أسباب اختيار الموضوع

ا-12- أهداف الموضوع

ا-13- صعوبات الدراسة

I-1- تحديد الموضوع وأهميته:

تهدف المكتبات إلى إتاحة المعارف والمعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة للمستفيدين، ومن أجل ذلك تسخر ميزانياتها لتنمية مقتنياتها وتنظيمها وتوظيف أخصائي المعلومات المؤهلين للقيام بدورهم تجاه إتاحة المعلومات ، وهذه الإتاحة تكون عبر خدمات المعلومات المختلفة التي تقدمها المكتبات للمستفيدين لتلبية احتياجاتهم من المعلومات . وبدون تلك الخدمات لا يعود هناك ما يبرر النفقات التي تصرف على المجموعات وتنظيمها أو على المباني أو الموظفين أو التجهيزات.

وهذه الدراسة تسلط الضوء على المكتبات العامة التي أصبحت تساهم في خدمة المعلومات بالإضافة الى التعليم والتثقيف وهي تخدم فئة واسعة وغير محدودة من المستفيدين ، الذي ينبغي ان يستفيدوا من ما تقدمه من خدمات، وتكمن في العناصر التالية:

- معرفة مختلف خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية .
- معرفة أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجهها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.
- إثراء المعرفة لدينا حول هذا النوع من المكتبات.

I-2- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة إحدى الخطوات الهامة في عملية البحث العلمي التي ينطلق منها الباحث في صياغة البحث.

❖ **الدراسة الأول :**

- بن عميرة ، عبد الكريم. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجا .- ماجيستر . علم المكتبات: قسنطينة، 2006 .
- هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن أهمية التسويق في المكتبات الجامعية ودوره في تحقيق الاحتياجات المتنامية والمتغيرة للمستفيدين ، بالإضافة إلى معرفة العوامل

المؤثرة في كفاية الخدمة المكتبية ابتداء من التعرف على مدى مساهمة خدمات المعلومات في تحقيق أهداف المكتبة .

- خلصت الدراسة إلى ترسيم خدمات المعلومات حتى تستطيع المكتبة الجامعية تحقيق التمويل الذاتي بما يكفل تحسين خدماتها لتصل لمستوى الجودة الشاملة ، نستفيد من هذه الدراسة في تدعيم دراستنا في الجانب النظري لمعرفة خدمات المعلومات بغض النظر على مكان الدراسة .

❖ **الدراسة الثانية :**

- عمايرية ، امينة. دور الخدمات الحديثة في المكتبة العمومية لتلبية احتياجات المستفيدين : المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سيدي بلعباس*محمد قباطي* نموذجا .– ماستر .علم المكتبات : مستغانم ، 2017
- هدفت هذه الدراسة إلى مجموعة من النقاط أهمها معرفة رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبات العمومية ، كذلك استعراض مختلف الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبات العمومية بالإضافة إلى قياس درجة استغلال الرصيد المتوفر
- خلصت الدراسة إلى تكتل الجهود وتكاتفها بالمكتبة لتقديم خدمات حديثة من اجل إرضاء مستفيديها بتعزيز رصيد المكتبة بمصادر اخرى وخاصة تخصص الطب وعلم المكتبات ، بالإضافة إلى تنشيط مصلحة ذوي الاحتياجات الخاصة

I–3– إشكالية الدراسة:

لقد كان الانفجار ألمعلوماتي مرحلة صعبة للسيطرة عليه في ظل الطرق التقليدية وحتى الاستفادة من كل المنشورات وكافة المعلومات بالنسبة للمجتمع المستفيد ، وتعد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من المكتبات التي تضم مختلف الفئات العمرية مما

يحتم علينا تنويع المصادر والخدمات المعلوماتية التي بدورها تلبي حاجيات ومتطلبات المجتمع المستفيد و من هنا جاءت فكرة دراستنا هذه لتجيب على التساؤل التالي:

- ما هو واقع خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر؟

I-4- تساؤلات الدراسة:

1 -هل هناك بيئة ملائمة لتقديم الخدمات المعلوماتية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر؟

2 هل تلبي الخدمات المعلوماتية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية احتياجات قراءها؟

3 ما هي الصعوبات التي يوجهها المستفيدين في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية؟

I-5- فرضيات الدراسة:

تعرف الفرضية بأنها:"عبارة عن تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت، فهي أشبه برأي الباحث المبدئي في حل المشكلة" [1]، وعليه قمنا بوضع جملة من الفرضيات تمثلت في فرضية عامة وثلاثة فرضيات فرعية.

الفرضية العامة:

- يعود نجاح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر الى تنوع خدماتها المعلوماتية .

الفرضيات الفرعية:

1 بيئة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر لا تساعد في تقديم خدمات المعلومات.

[1]- عامر، قنديلجي . البحث واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. [د.ط.]. عمان: دار اليازوري للتوزيع والنشر، 2008 . ص.78.

2 -الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة يحي بوعزيز بولاية معسكر تلبي احتياجات قراءها .

3 -هناك مشاكل وصعوبات تواجه القراء في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية .

I -6- تحديد المفاهيم (مصطلحات الدراسة)

خدمات المعلومات : ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمات بالمكتبات ومن أبرزها ، تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات " :التسهيلات التي تقدميا المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات، كما تعرف كذلك على انها ": كافة التسهيلات التي تقدميا المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من تقنياتها بأقل التكاليف. [2]

المكتبة العامة : عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات على النحو التالي: المكتبة العامة هي اي مكتبة تقدم خدمات مكتبية عامة دون رسوم لجميع المواطنين في حي معين او منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة او خاصة وهي توجه خدماتها ومجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة محددة.[3]

I-7- منهج الدراسة:

طبيعة دراستنا فرضت علينا الاعتماد على أكثر من منهج حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه مناسب لوصف موضوع الدراسة والوصول إلى النتائج المطلوبة، فالمنهج الوصفي هو طريقة للتفسير والتحليلي بشكل علمي منظم من أجل الحصول على أغراض محددة كما أنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتقديرها كمياً عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها لدراسة معمقة بالإضافة إلى التعريف بالجوانب المتعلقة بالدراسة النظرية.

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

[3]- احمد ،محمد الشامي ؛ السيد ،حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات .- القاهرة :المكتبة الاكاديمية ،2001.مج.3،ص18.

أمّا المنهج التحليلي فهو متعلق بالجانب الميداني للدراسة، وذلك لتبويب إجابات الاستبيان وتحليله واستخراج النتائج.

ا—8-حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية للجانب الميداني لهذه الدراسة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " يحي بوعزيز بولاية معسكر" .
- **الحدود البشرية :** تتمثل الحدود البشرية في المستفيدين من المكتبة موضع الدراسة والمتمثلين في رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر من طلبة وموظفين واساتذة .
- **الحدود الزمنية:** هي الفترة الزمنية التي ستجرى فيها الدراسة والتي استغرقناها في جمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث والتي دامت حوالي شهرين (افريل وماي 2019).
- **الحدود الموضوعية:** تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في واقع خدمات المعلومات بالمكتبة العمومية الرئيسية للمطالعة بمعسكر.

ا-9- عينة الدراسة :

تعد العينة الدعامة الأساسية في البحث العلمي، باعتبارها مصدراً أساسياً في استقاء المعلومات والمعطيات الواقعية، ومن أهم الأمور الواجب مراعاتها في اختيار العينة هو حجمها، حيث يقصد بحجم العينة عدد الوحدات التي يجب على الباحث دراستها وجمع بيانات منها، بحيث تكون ممثلة ودقيقة[4].

ولقد اخترنا مجموعة طبقت عليها الدراسة ومن خلالها يمكن تعميم نتائج البحث على كافة مجتمع البحث ولقد كانت حجم العينة المقصودة **66** مفردة (مستفيد) التي تم استجوابهم مباشرة .

[4]- عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات.ط. 1. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.ص.112.

I-10- أدوات جمع البيانات:

كأي دراسة ميدانية تحتاج إلى أدوات لجمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الأداة المنهجية التالية:

الاستبيان:"هو أداة لجمع البيانات يعتمد على مجموعة من الأسئلة سواء كانت مغلقة أو مفتوحة، أو مغلقة ومفتوحة معا والتي تفيد بالإجابة على مشكلة من المشكلات"[5] .

حيث تضمن هذا الاستبيان على أربعة محاور وهي كالتالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: إمكانيات المكتبة في تقديمها لخدماتها المعلوماتية .

هذا المحور يركز على دراسة إمكانيات المكتبة في تقديم خدماتها وخاصة المعلوماتية من عدة جوانب.

المحور الثالث: خدمات المعلومات واستخداماتها

الغرض من أسئلة المحور هو التعرف على خدمات المعلومات و استخدامها من طرف المستفيدين .

المحور الرابع: تقييم خدمات المعلومات .

نحاول من خلال أسئلة هذا المحور إلى تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة .

I-11- أسباب اختيار الموضوع

I -11-1- أسباب ذاتية :

- ميولنا الشخصي لهذا الموضوع باعتباره أداة فعالة في مختلف المكتبات
- ارتباط الموضوع بالتخصص

I-11-2-أسباب موضوعية :

- معرفة مواطن القوة والضعف لخدمات المعلومات في مكتبات المطالعة العمومية

[5]- العزاوي، كيم يونس كور. مقدمة في منهج البحث العلمي . عمان: دار دجلة ، 2007. ص.132.

■معرفة مقتنيات مكتبة المطالعة يحي بوعزيز من المصادر.

■التدريب على البحث الأكاديمي.

■معرفة مدى التطور التكنولوجي لخدمات المعلومات بمكتبة المطالعة يحي بوعزيز بولاية معسكر.

I-12- أهداف الدراسة :

❖ التعرف على الخدمات المعلوماتية في المكتبات العمومية وخاصة الخدمات الحديثة.

❖ التعرف على ما كتب في هذا الموضوع من دراسات سابقة والاستفادة من توصياتها للنهوض بالخدمات المكتبية بالمكتبات العمومية الرئيسية .

❖ التأكيد على أهمية الخدمات المعلوماتية والاهتمام بدورها في تلبية احتياجات المستفيدين .

❖ التعريف بالخدمات المعلوماتية بالمكتبات العمومية للمطالعة الرئيسية

I -13- صعوبات الدراسة:

لكل دراسة علمية هناك صعوبات تواجه الباحث، لذا ولابد أننا تعرضنا لصعوبات كان أهمها ما يلي:

■ قلة مصادر المعلومات حول موضوع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية .

■ صعوبة التنقل إلى مكان الدارسة نظرا لبعده عن مكان الإقامة.

■ العرقلة في إجراءات الدراسة الميدانية كون ان المكتبة كانت في فترة بعض النشاطات الثقافية .

الإطار النظري

الفصل الأول :

ماهية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

و دورها في المجتمع

ا – ماهية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

و دورها في المجتمع

تمهيد

ا –1– تعريف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

ا –2– أنواع المكتبات العمومية الجزائرية

ا –3– خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

ا –4– مميزات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

ا –5– دور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

ا–6– اهداف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

خلاصة

تمهيد:

مما لا شك فيه أن القراءة هي الأكثر الطرق انتشار للتعلم وزيادة العلوم والمعارف، فهي تزيد من حجم المعلومات التي يحفظها الشخص، وتعتبر مكتبات المطالعة العمومية من اهم المكتبات التي تقدم خدمة القراءة للجميع دون استثناء مجانا فهي توفر الكتب المناسبة لجميع الأعمار، وهي تابعة للحكومة التي تشرف عليها وتخصص ميزانيتها الخاصة التي تساعدها في تقديم خدماتها للمواطنين دون تقصير .

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بشكل عام من حيث التعريف والمميزات وخدماتها وأهدافها وأنواعها.

I -1- تعريف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

التعريف القانوني لمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر:

ان الجزائر كغيرها من الدول الأخرى، قد أدركت أهمية المكتبة العامة و التمست أثرها و دورها الايجابي في نشر المعرفة و العلم، لذلك سعت جاهدة الى تأسيس هذا النوع من المكتبات و ذلك تحت تسمية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

فبعد العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر، و بعد الاستقرار الأمني من جديد في الجزائر و ارتقاء الثقافة الى وزارة مستقلة عن الوزرات الأخرى، بدأت الظروف تتهيأ لظهور أول نص تشريعي لمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر بإشراف الوزيرة السابقة" خليدة تومي "فكانت البداية مع المرسوم التنفيذي رقم275/07 و هو أول مرسوم يؤسس لقانون مكتبات المطالعة العمومية و الذي تم تعديله بعد ذلك بمرسوم رقم12 – 234و الذي يعرفها كما يلي :

" المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي" و يتم إنشاء مكتبات المطالعة العمومية بمرسوم تنفيذي باقتراح من الوزير المكلف بالثقافة، كما يمكن لها ان تتوفر على ملحقات عبر كامل التراب الوطني.

و جاء ضمن هذا القانون و ذلك في المادة رقم 02 ، تحديد المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند إنشاء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية و التي يمكن إجمالها في ما يلي :

- التواجد بمركز الولاية أو إذا تعذر ذلك في مدينة من مدن الولاية ذات إمكانيات عالية من حيث المقروئية أو تضم مؤسسات ثقافية أو تربوية أو جامعية

- التوفر على مقر يقدم خدمات الإعارة و فضاءات للمطالعة بقدرة استقبال توافد يصل على الأقل إلى 500 شخص يوميا.
- التوفر على أرصدة وثائقية متعددة الاختصاصات، و التوجه لجميع فئات الجمهور
- التوفر على فضاءات متخصصة للمطالعة توجه لمختلف فئات المستعملين[1]

و يعرفها الدكتور حشمت قاسم : هي التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات المجتمع بدون تفرقة على الإطلاق، و من ثمة فانه يقول على أنها "جامعة للشعب تهب العلم حرا لكل من يقصدها و تهتم بجميع مجالات المعرفة [2]

وقد أكدت **اليونسكو** على أن مكتبات المطالعة العمومية قوة حيوية للتربية والثقافة والعلوم، كما أكدت على أن مسؤولية تأسيسها وتمويلها ورعايتها من واجبات الحكومة أو السلطات المحلية.[3]

I-2- أنواع المكتبات العمومية الجزائرية

إن المكتبات العمومية تقدم خدماتها لجميع شرائح المجتمع وتستطيع الوصول الى جميع أفراد المجتمع من خلال فتح فروع جديدة أو مكتبات فرعية لها، واستخدام نظام المكتبات المتنقلة وإنشاء مكتبات الأطفال .

I-2-1- المكتبات الفرعية : " الغرض الرئيسي من إنشاء المكتبات الفرعية هو إيصال الخدمة المكتبية للمواطنين الذين يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة العمومية

[1] - مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق ل 24 ماي 2012 ، يحدد القانون الاساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، ع.34ص.10

[2] - قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، 1990 . ص. 102

[3] - المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. ط 1. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.، 2011.ص.18,17

المركزية لأي سبب من الأسباب وهذا ما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد على المستفيدين من المكتبة "[4]

I-2-2-المكتبات المتنقلة : وهي عبارة عن سيارة أو عربة مصممة بشكل مناسب تضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى ، فهي نمط متطور لإيصال الخدمة المكتبية ، ونشر الثقافة وهي مخصصة للمناطق النائية والمنعزلة أو المسالك الجبلية والبوادي وسواها من المناطق الأخرى وفق برنامج زمني معين وقد تطورت خدمات المكتبة المتنقلة في العديد من الدول المتقدمة بعد أن أحست مكتباتها بضرورة نشر وتوسيع ارتياد المكتبات العمومية باستمرار [5] وهذه الخدمة تعتبر من التطورات التي تم ابتكارها ، للتغلب على ظروف البيئة في بعض المجتمعات التي لم تكن تتاح لها فرصة وجود مكتبة قريبة [6] تعتبر المكتبة المتنقلة أداة من أدوات إيصال الخدمة المكتبية للتجمعات السكانية والقرى البعيدة عن المكتبة الرئيسية وتعتمد في تنقلها على عدة وسائل ولكن الوسيلة الأكثر انتشارا هي السيارة .

I-2-3-مكتبات الأطفال : هناك تعريفات عديدة لمكتبة الأطفال لكن جميعها مشتركة في سمة واحدة وهي تعتبر من أهم سمات مكتبة الأطفال وهي " تنشئة الأطفال تنشئة علمية وثقافية سليمة " [7]

تهدف مكتبة الأطفال إلى :

- توفير الكتب والمواد المتنوعة والمناسبة للأطفال لأجل المطالعة والتسلية والترفيه
- خلق جو مناسب للمطالعة والتسلية والترفيه والتثقيف وتشجيعه على ارتيادها والاستفادة من كافة خدماتها .

[4]- عليان ، ربحي مصطفى . ادارة وتنظيم ومراكز مصادر التعليم . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2002، ص.356

[5]- الوردي ، زكي حسين ؛ المالكي ، مجيل لازم . المعلومات والمجتمع . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،2006،ص.102

[6]- هانم ، عبد الرحيم ابراهيم . نظم المعلومات والمجتمع . الاسكندرية : مركز الاسكندرية للكتاب ، 2005، ص.41

[7]- الخلفاوي،وليد سالم محمد .مكتبات ومتاحف الاطفال من التقليدي الى الرقمي .ط.2.عمان:دار الفكر،2014،ص.17

- مساعدة الأطفال على تنمية قدراتهم الشخصية وإرشادهم وتوجيههم لاختيار المواد المكتبية المناسبة لهم ، وتطوير قدراتهم اللغوية والفنية والاجتماعية
- التعاون والتنسيق بين المؤسسات الأخرى المعنية برعاية الأطفال .
- مساندة المنهج الدراسي من خلال تقديم مصادر معلومات من غير الكتب المقررة وتشجيع الأطفال على استخدامها والعودة إليها عند الحاجة [8]

I-2-4-المكتبات المركزية [9]: تتواجد على مستوى المدن الصغرى داخل الولاية ، وتشرف على المكتبات الفرعية التابعة لها .

I-2-5-مكتبات البلديات : وتوجد في المناطق النائية والقرى ذات الكثافة السكانية ، تنشا في دار البلدية ، وهي عبارة عن مجموعات كتب توضع في هذه الأماكن بإشراف المسئولين عنها ، وتتزود بالكتب بصورة دورية عن طريق الإعارة والإهداء ، وتودي وظائف بسيطة كإعارة الكتب للمطالعة الخارجية [10]

I-2-6-مكتبات دور الثقافة : هي المكتبات التي تنشا من قبل مراكز دور الثقافة تقدم خدمات لجميع الأفراد وتختلف أحجامها تبعا لحجم المراكز التابعة لها ، كما أنها تعطي اهتماما خاصا للأطفال حيث تخصص لهم قاعات خاصة مجهزة بالتجهيزات والكتب التي تتناسب مع أعمارهم [11]

I-2-7- مكتبات المساجد : هي المكتبة التي تقتني مواد متنوعة ، وتوضع في احد المساجد بغية استقطاب شرائح مختلفة من المواطنين من مختلف المستويات والأعمار .

I-2-8- مكتبات السجون : هي عبارة عن مكتبات تابعة إلى لإدارة السجون تسعى الى توفير مصادر المعلومات كتب ، دوريات ، نشرات ، في شتى الميادين الثقافية الحرفية

---

[8]- الخلفاوي ، وليد سالم محمد . مرجع سابق .ص.17

[9]- عليان، ربحي مصطفى .المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات .عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014،ص.22

[10]- صوفي ، عبد اللطيف .مدخل الى علوم المكتبات والمعلومات . قسنطينة : منشورات جامعة منتوري قسنطينة ، 2001،ص.99

[11]- بن السبتي ، عبد المالك .محاضرات في تكنولوجيا المعلومات .قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري ، 2004،ص.185

والمهنية وكذا عرض برامج وأفلام تلفزيونية مناسبة لا تتعارض مع سياسة السجن ، وتعمل هذه المكتبات ايضا على متابعة السجناء الراغبين في إتمام تعليمهم ، وتقديم مختلف المعونات لدعمهم ثقافيا ، وفكريا واجتماعيا[12]

I-3- خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

ان الهدف الرئيسي من إنشاء مكتبات المطالعة العمومية هو تقديم خدمات المعلومات، ومن الخدمات التي يمكن أن تقدّمها المكتبة نذكر ما يلي:

I-3-1- خدمة الإرشاد والتوجيه

إن أول خدمة يستفيد منها المستفيدين هي خدمة الإرشاد و التوجيه، فهذه الأخيرة هي بمثابة التعريف بالمكتبة و معرفة طلب المستفيد و مساعدته للوصول إلى القسم الذي يريد، و لأداء هذه الخدمة يمكن الاعتماد على الأدوات التالية :

إصدار أدلة للتوجيه بالمكتبة، و استخدام لافتات و لوحات إعلانية بالمكتبة، و إتاحة الزيارات الافتراضية من خلال مواقع الويب

و تبقى هذه الأدوات تساعد على أداء خدمة التوجيه و الإرشاد، لكن أهم هذه الأدوات و أكثرها أهمية هو الاستقبال الجيّد لان تأثيره أقوى مقارنة بالوسائل الأخرى.[13]

I-3-2- الخدمة المرجعية

تعتبر الخدمة المرجعية من الخدمات الأساسية في مكتبات المطالعة العمومية، حيث تتراوح بين تقديم ردود سريعة و فورية على أسئلة و استفسارات الباحث و القارئ و بين الردود الأكثر عمقا وشمولا و التي تتطلب البحث في عدد كبير من المراجع، و لكي تستطيع مكتبات المطالعة العمومية تقديم خدمة مرجعية فعالة ينبغي عليها مراعاة الآتي :

[12]- سلامة ، محمد عبد الحافظ . خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية .ط.1.عمان : دار الفكر ، 1997، ص.139

[13]- ناجية، قموح؛ سمية، الزاحي؛ خديجة، بوخالفة. كتاب المعيار العربي الموحد للمكتبات و المعلومات. جدّة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، 2013.ص.112

- ✓ اقتناء مجموعة مناسبة و كافية و متوازنة من كتب الم ا رجع الأساسية
- ✓ التعرف على مصادر المعلومات المرجعية المتوفرة بالمكتبة و تحديد مجالات الاستفادة منها
- ✓ التعرف على الاحتياجات الحالية و المستقبلية للمستفيدين و رصد التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها، و توقع قدر الإمكان احتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.

I-3-3- خدمة الإحاطة الجارية

الإحاطة الجارية هي إعلام القراء و الباحثين بشكل مستمر بالمواد و مصادر المعلومات الحديثة التي وردت إلى المكتبة و التي تلبي احتياجاتهم القرائية و البحثية، و يتم إعلام القراء و الباحثين أثناء ترددهم على المكتبة أو من خلال البريد العادي أو الالكتروني لكل قارئ، و قبل أن يقوم أخصائي مكتبات المطالعة العمومية بإحاطة المستفيدين بالمعلومات التي يحتاجونها ينبغي عليه أن يتعرف على رغباتهم أو اهتماماتهم، حتى يتسنى له اختيار ما يناسبهم من المعلومات.

I-3-4- خدمة التصوير والاستنساخ

توفر مكتبات المطالعة العمومية أجهزة تصوير المستندات لكي تقدم خدمة التصوير للقراء والباحثين، لان هذه الخدمة تساهم في حل مشكلة المراجع التي لا تعار خارج المكتبة و كذلك الدوريات، و يمكن الاستغناء عن إعارة هذه المصادر بتصوير أجزاء منها لتلبية احتياجات القراء و الباحثين .

I-3-5- الإعارة الداخلية والخارجية

تعتبر خدمة الإعارة بنوعيها الداخلية و الخارجية من أهم الخدمات التي تقدمها مكتبات المطالعة العمومية، وقد ظهرت خدمة الإعارة الخارجية بسبب عدة عوامل لعل من أهمها

ضيق الحيّز داخل المكتبة و هو الذي لن يستوعب كل المستفيدين للإطلاع الداخلي، فهناك بعض المستفيدين الذين يرغبون باصطحاب المواد المكتبية خارج المكتبة، سواء بسبب عدم مناسبة أوقات فتح المكتبة مع ظروفهم الخاصة أو بسبب الحاجة الى قراءة هادئة في المنزل بعيدا عن حركة المستفيدين، وحتى تستطيع مكتبات المطالعة العمومية أن تقدم هذه الخدمة على مستوى جيد ينبغي أن توفر النسخ الكافية لتلبية رغبات المستفيدين و احتياجاتهم

I-3-6- خدمات الأطفال

تحتاج خدمات الأطفال بمكتبات المطالعة العمومية لأشخاص مدربين مهنيا مع الخبرة في الأنشطة المخصصة للأطفال مثل: قراءة القصة و العمل مع الأطفال المعوقين، و عقد المسابقات لقراءة الشعر و الرسم، و تنمية مهارات الأطفال في الأشغال اليدوية و تعلم استخدام الكمبيوتر، و تمثيل المسرحيات و المشاركة في مسرح العرائس ، و ينبغي أن يتم التنسيق بين نظام مكتبات المطالعة العمومية و بين المتخصصين و استشارتهم فيما يختص بتنمية و توسيع أنشطة الأطفال .

I-3-7- خدمة المكتبة المتنقلة

يعتبر هذا النوع من الخدمات الضرورية والمهمة للسكان الذين يعيشون في قرى منعزلة ، وهي تقدم خدماتها مباشرة للمستفيدين بغيت القضاء على الأمية ، كما يمكن أن تكون هذه الخدمة على الشواطئ في فصل الصيف نظرا لدرجة الحرارة المرتفعة في بعض المناطق .

I-3-8- خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة

لمكتبات المطالعة العمومية دور كبير و بارز في تقديم الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمعاقين حركيا و جسديا و عقليا، حيث يتمثل هذا الدور في النقاط التالية :

توفير مجموعات من المواد المكتبية و العلمية و الترفيهية و التثقيفية لتطوير مهاراتهم و قدراتهم و تعميق الثقة بالنفس لديهم، و الحرص على أن تكون هذه المجموعات سهلة و بسيطة و صفحاتها قليلة و سطورها متباعدة.

عند تصميم مكتبات المطالعة العمومية يجب مراعاة هذه الفئة من المجتمع من حيث تخصيص مداخل خاصة لتسهيل دخولهم و خروجهم، و كذلك توفير أماكن خاصة لسياراتهم و يجب أن يكون الأثاث المكتبي مناسب و ملائم لطبيعة هذه الفئة خاصة المعاقين جسديا

أما المعاقون سمعيا فالمكتبة توفر لهم وسائل مرئية و التي تعتني باستخدام الصور و المناظر لتقديم المعلومات المرئية لهؤلاء الفئة و التحاور معهم عن طريق استخدام لغة الإشارة.

أما المعاقون بصريا (المكفوفين) فدور المكتبة يتمثل في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق تقديم الأدوات و الوسائل الملائمة، فيذكر ريتشارد جاردينر ان المواد المخصصة للمكفوفين و المعاقين بصريا تتضمن الكتب و المجلات المطبوعة بطريقة برايل والكتب الناطقة على الاسطوانات والأشرطة . [14]

I-3-9- خدمات الشباب والبالغين

ان الغرض الرئيسي من وراء تقديم الخدمة المكتبية العامة للكبار و الشباب، هو إعطاؤهم الفرصة للوصول إلى المواد التي لا يستطيعون الحصول عليها و لهذا السبب ينبغي التخطيط لخدمات الكبار و الشباب في مكتبات المطالعة العمومية في مجال خدمات المجتمع و الخدمات الثقافية الأخرى، لذلك يجب أن يكون قسم الشباب و الكبار في المكتبة يلبي احتياجاتهم و اهتماماتهم عن طريق اقتناء مجموعة مكثفة من كتب القراءة المنزلية و الأعمال المرجعية و المطبوعات الحكومية و الدوريات، و من الضروري لقسم الشباب

[14] - النوايسة، غالب عوض. مرجع سابق.ص.273

بالمكتبة ان يشبع احتياجات القراءة لدى المراهقين ، مثل تلك التي تتناول تنمية الشخصية و المهن و الهوايات و العلاقات الأسرية و المواد الأخرى التي تهم مرحلة الشباب قبل العشرين

I-3-10- خدمة الانترنت

هناك مجموعة من الخدمات والموارد التي تقدمها الانترنت بشكل عام يمكن تلخيصها فيما يلي :

- خدمات البريد الالكتروني: وهي أكثر خدمات الانترنت شيوعا واستخداما، يستطيع الكثيرون تبادل الرسائل الإلكترونية ببعضهم البعض.
- تبادل ونقل الملفات عبر بروتوكول نقل الملفات FTP
- الاتصال الشبكي عن بعد.
- الشبكة العنكبوتية العالمية.
- المجموعات الاختيارية.
- التجول في مئات قواعد بيانات المتاحة على الانترنت.
- عرض الأبحاث العلمية والاستفادة من أبحاث الغير.
- التجارة وتسويق السلع.
- الاشتراك في إحدى جماعات النقاش أو جماعات الاهتمام.[15]

[15] ـ قنديل، ناميس محمود .دليل مصادر المكتبات على شبكة الانترنت.مجلة المعلومات والمكتبات والنشر .مج.2 ، ع .2 القاهرة : دار الشروق ، 2001.ص.216.

I-4- مميزات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

- أنها تقدّم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تميز بسبب الجنس أو الدين أو اللون أو غير ذلك، و لجميع الأعمار و لجميع المستويات الثقافية و التعليمية.
- أنها تقدّم خدماتها بالمجان بصفة عامة، بصرف النظر عن مخصصاتها المالية و مصادرها سواء كانت عامة أو خاصة
- وهي تتوفر على أرصدة علمية ثقافية تربوية، لكنها ليست متخصصة الى حد كبير أنها ترتبط بالبيئة التي توجد فيها، سواء كانت مقاطعة كبيرة أو مدينة أو حي، مما يقتضي ضرورة الاهتمام باحتياجات تلك البيئة و خصوصياتها
- تمتاز كذلك بخدماتها الغير محدودة في الإفادة من أرصدتها فقط، و إنما تتصل كذلك بتنشيط الجو المحلي للمجتمع و تفعيله و تحقيق الانسجام الاجتماعي[16]

و من خلال هذا يمكن القول أن المكتبات العامة تعتبر معلما من معالم التثقيف و التنوير و هي حاضنة العلم و المعرفة، فهي تتيح فرصا أساسية للتعلم مدى الحياة و تعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة و التطور الثقافي للأفراد و الجماعات في المجتمع و مساواة التعليم بين جميع الطبقات الاجتماعية

I-5- دور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

تلعب المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دور كبير ومهم في تثقيف روادها ، حيث تعمل على إكسابهم الخبرات والمهارات المختلفة كما تلعب دور متميز في إيصال الثقافة العامة لجميع شرائح المجتمع ويمكن ذكر ما يلي :

- المساهمة في محو الأمية وذلك من خلال البرامج التعليمية وتوفير مجموعات الكتب المبسطة والمواد السمعية البصرية .

[16] - سمية، الزاحي . المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. مذكرة ماجيستر . جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية: قسم علم المكتبات، 2006.ص.30

- التعليم المستمر وهذا من خلال وضع البرامج والفعاليات الخاصة وفتح الدورات المكتبية لغرض تنمية المهارات وحل المشكلات الذاتية ومواكبة التطور الحاصل في جميع مجالات الحياة [17]
- تقديم الاستشارات العلمية والثقافية للمستفيدين .
- تنظيم وعقد المؤتمرات والاجتماعات لتبادل الخبرات والمعلومات .
- المساهمة في نشر الكتب وغيرها من مصادر المعلومات التي تلبي احتياجات جميع روادها .
- مشاركة الجمعيات والمؤسسات العلمية والثقافية في إجراء البحوث والدراسات التي تهدف إلى تنمية الرواد ثقافيا.
- تنظيم الندوات العلمية وعرض افلام داخل المكتبة بهدف تنمية الوعي الثقافي .
- احياء التراث العلمي والأدبي وإظهار فضل العلماء على الحضارات وذلك من خلال البرامج الإعلامية التي تقوم المكتبة بالإعلان عنها في مختلف وسائل الإعلام .[18]

I-6- أهداف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

❖ **هدف ثقافي** : إذ تهدف مكتبة المطالعة العمومية بشكل أساسي إلى إتاحة فرصة الثقافة المستمرة لإفراد المجتمع في جو حر ودون مقابل

❖ **هدف تنموي** : إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية من خلال تشجيع أفراد المجتمع على ارتيادها والإفادة منها لرفع مستواهم العلمي والثقافي والفني والسياسي، مما يجعلهم أكثر فعالية في المجتمع.

❖ **هدف اجتماعي** : إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية إلى دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع المحلي عن طريق المساهمة في إيجاد فرص اللقاء والنقاش من خلال

[17]- عباس ، طارق محمود . مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة الالكترونية . القاهرة : المركز الاصيل ، 2005.ص39,37
[18]- العلي ، احمد عبد الله . المكتبة العامة في خدمة المجتمع . القاهرة : دار الكتاب الحديث ، 2006 . ص93.

الأنشطة المختلفة التي تنظمها مثل عقد الندوات وعرض المسرحيات والأفلام وإقامة المعارض.[19]

- **هدف مهني** : من خلال ما توفره من مصادر معلومات للارتقاء بمستولى الوظيفة والمهنة الإنتاجية لدى أفراد المجتمع على اختلاف وظائفهن ولمساهمة في إنجاح خطط للتنمية القومية الشاملة

- **هدف ترويحي** : إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية إلى حل مشاكل الفراغ لدى أفراد المجتمع المحلي واستغلال هذا الوقت في الاستمتاع بالقراءة والمطالعة والأنشطة المفيدة، كما تتيح إمكانية البحث في شبكة الانترنت وغيرها من الأنشطة. [20]

[19] - العلي، أحمد عبد الله .المرجع نفسه.ص.10-11

[20] - الهمشري، عمر أحمد .مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات .عمان :دار الصفاء ،2008.ص.72-73

خلاصة

نستنتج مما سبق أن مكتبات المطالعة العمومية موجهة لكافة فئات الشعب ولجميع المستويات الثقافية. فمهما اختلفت وتنوعت وتفرعت مكتبات المطالعة العمومية إلا أن هدفها الأساسي هو نشر الثقافة الشعبية الاجتماعية والمهنية إضافة إلى ذلك أهدافها الترويحية

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت مكتبات المطالعة العمومية على جملة من الدعائم والمقومات للوصول إلى المجتمع وخدمته بأفضل وأحسن الطرق وكسب أكبر عدد ممكن من المستفيدين .

الفصل الثاني :

الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات

II- الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات

تمهيد

II-1- الخدمات المكتبية

II-1-1- تعريف الخدمة

II-1-2- ماهية الخدمات المكتبية

II-1-3- أنواع الخدمات المكتبية

II-1-4- أهداف الخدمات المكتبية

II-1-5- أهمية الخدمات المكتبية

II-2- خدمات المعلومات

II-2-1- تعريف المعلومات

II-2-2- خصائص المعلومات

II-2-3- مفهوم خدمات المعلومات

II-2-4- أنواع خدمات المعلومات

II-2-5- المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات

II-2-6- العوامل المؤثر في خدمات المعلومات

خلاصة

تمهيد

تعتبر خدمات المعلومات من الوظائف الرئيسية في المكتبات العامة، فالتخطيط الجيد لاستغلالها واستعمالها يحقق أهداف المكتبة في تلبية حاجيات المستفيدين وتحسين الخدمة لجميع فئات المجتمع، وان مصطلح خدمات المعلومات ظهر وتطور لعدة أسباب منها الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وتعقد احتياجات الباحثين وكثرة التخصصات بالإضافة إلى ظهور مصادر المعلومات الالكترونية وتعدد لغات الإنتاج الفكري

لذا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول الحديث عن الخدمة المكتبية والمبحث الثاني خدمات المعلومات من حيث المفهوم والانواع والخصائص والمتطلبات والأهمية .

II-1- الخدمات المكتبية

II-1-1- تعريف الخدمة

اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد مفهوم الخدمة، وبناءا على ذلك تعددت التعاريف التي تناولت هذا الجانب وذلك يعود إلى:

- وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية
- تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة مثل الصيانة
- وهناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا تتطلب ارتباطها بسلعة ما مثل الخدمات الطبية، خدمات الترجمة، خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات ومراكز المعلومات

كل هذا أخضع مفهوم الخدمة إلى عدة تفسيرات وبالتالي إلى تعريفات مختلفة.

وقد عرفت " **جمعية التسويق الأمريكية** " الخدمة بأنها: عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة [1]

أما **ستانتون** فقد أوجز تعريف الخدمة على انها: " النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات ،والتي لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى [2]

II-1-2- ماهية الخدمات المكتبية

يعرفها حشمت قاسم في كتابه " **المكتبة والبحث** " على أن الخدمات المكتبية يقصد بها: « كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانيات من شانها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت وتشمل هذه الخدمات استقبال القراء والرد على استفساراتهما وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع رواد المكتبة » [3]

---

[1] - G. Tocquer , M.Langlois , « Le marketing des services :le défirelationne ». paris:éd dunod , 1992 , p.21

[2]- الصميدعي ، محمود حاسم .مداخل التسويق المتقدم. عمان: دار زهران،2000.ص.214

[3] - حشمت ، قاسم .مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات . القاهرة : مكتبة غريب ، 1990 . ص.17

ويعرفها ربحي عليان « بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف »

وفي تعريف أخر فقد أشار **ميليفيل ديوي** إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو « أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف » . [4]

II-1-3- أأنواع الخدمات المكتبية

تنقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما :

II-1-3-1- الخدمات المكتبية الغير مباشرة :

والمقصود بالخدمات المكتبية الغير مباشرة في المكتبات كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة إعداد الكتب والموارد الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ وبعبارة أخرى فان هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والموارد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة ومثل هذه الأعمال تجري في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة وروادها ولا يكون لها التماس ومواجهة مباشرة للقارئ مثل التزويد والفهرسة والتصنيف التجليد والتكشيف وغيرها.

II-1-3-2- الخدمات المكتبية المباشرة :

و يقصد بها كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة والتماس مباشر

مع القارئ ومن هذه الخدمات ما يلي:

- الخدمة المرجعية .
- الخدمة البيبليوغرافية .
- الخدمات الإعلامية .

[4]- النوا سّة، غالب عوض. مرجع سابق.ص.21

- خدمات التصوير والاستنساخ.
- الخدمات الخاصة بالمواد السمعية والبصرية ...إلخ. [5]

II-1-4- أهداف الخدمات المكتبية

تختلف أهداف الخدمات المكتبية باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستفيدين ومستوياتهم العلمية والتخصصية ويمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية:

- الرد على أسئلة واستفسارات الرواد السريعة.
- المساعدة في استخدام الأدوات الببليوغرافية المتوافرة والتي قد يصعب على كثير من الرواد معرفة التعامل معها.
- استقبال الرواد واكتسابهم المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفعال مع مواد المكتبة.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة.
- المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة ومتطورة والإسهام في تقييم المجموعات المكتبية. [6]

II -1-5- أهمية الخدمات المكتبية

مهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات وأيا كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي أن تعمل على:

- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.

[5] - النوا سّة، غالب عوض. مرجع سابق. ص.35

[6] -مراد،كريم.مجتمع المعلومات واثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نموذجا . اطروحة دكتوراه في علم المكتبات. جامعة منتوري ،2008.ص.105

- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات. متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات
- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
- تلاقي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعدد
- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في شكل يتلاءم واحتياجات المستفيدين.
- توفير وقت المستفيدين وذلك بتعليمهم المهارات الأساسية التي تساعد في استخدام أوعية المعلومات والحصول على المعلومات منها
- توفير المستفيد لماله وذلك بتوفير أوعية المعلومات التي لا يستطيع المستفيد اقتنائها بإمكانياته المحددة.
- تعمل على متابعة التطورات الحديثة في الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين .

II-2- خدمات المعلومات

II-2-1- تعريف المعلومات

يتجه تعريف مصطلح المعلومات إلى عدة تعاريف، ولكل وجهة نظره وحسب تخصصه فهو مقبول عند بعض التخصصات ومرفوض عند البعض الأخر، ونحن سوف نعطي بعض التعاريف وفقا لتخصصا وموضوعا .

يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات " هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض إتحاد القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها ،أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل" [7]

ولقد أوضح **المختصين في علم المكتبات والمعلومات أن المعلومات** هي نتيجة تجهيز أو معالجة البيانات وهي عادة ما تأخذ شكل تقرير مركب من البيانات، وعليه تبرز أهمية المعلومات في صنع المعرفة واتخاذ القرارات السليمة. [8]

II-2-2- خصائص المعلومات

بغرض أن تكون المعلومات مفيدة، لابد من توافر عدد من الخصائص نوجزها فيما يلي: [9]

- القدرة على تشكيل أو إعادة الصياغة
- إمكانية نقلها عبر مسارات محددة، او بثها للجميع .
- القدرة على دمج كم هائل من المعلومات معا .

---

[7]- احمد ،محمد الشامي ؛ السيد ،حسب لله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات : إنجليزي - عربي. الرياض ، دار المريخ، [د.ت.]. ص. 365

[8]- أحمد، إبراهيم. تقييم الموارد البشرية وأثره في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة احمد عروة رسالة ماجيستر في علم المكتبات .قسنطينة :جامعة الامير عبد القادر ،2006.ص.50

[9]- الدويكات ، سناء . المعلومات .[على الخط] . زيارة بتاريخ : 11-04-2019. متاح على الرابط التالي : https://mawdoo3.com

- الوفرة، ولذلك اخذ منتجوها يضعون القيود على انسيابها لجعلها سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب .
- عدم تأثرها بالاستهلاك، بل على العكس فهي عادة ما تنمو مع زيادة استهلاكها.
- سهولة النسخ بوسائل يسيرة وبسيطة، وتوجد في متناول يد الجميع، باستثناء المعلومات التي توضع عليها قيود كحقوق الملكية .
- القدرة على تصحيح المعلومات الخاطئة من خلال تتبع المسارات التي مرت بها قبل الوصول إلى النتائج النهائية، وتصحيح الخاطئ منها .
- عدم القدرة على الحكم القاطع بصحة الكثير منها، فيشوبها عد اليقين، والقابلية للتغيير والنقض .

II-2-3- مفهوم خدمات المعلومات

تعرف **خدمات المعلومات** "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها، وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية، ويظهر في الأدب المنشور مرادفات متعددة لهذا المصطلح مثل: الخدمات المكتبية، وخدمات القراء، وخدمات المستفيدين، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الاشمل والأحدث لأنه يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة والإفادة منها، ولأنه يعكس دور تكنولوجية المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة " [10]

[10]- ربحي مصطفى، عليان . خدمات المعلومات.ط.1 . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ،2010.ص.36

II-2-4- أنواع خدمات المعلومات

إن خدمات المعلومات تنقسم إلى نوعين خدمات المعلومات المباشرة والنوع الثاني خدمات المعلومات الغير مباشرة:

II -2- 4 -1-خدمات المعلومات المباشرة

II-2- 4 -1-1 خدمة الإعارة Service Circulation :

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام، وتعتبر واحة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخلياً أو خارجيا.

وتشمل خدمات الإعارة ما يلي :

- المطالعة أو القراءة سواء كانت مضبوطة أو غير مضبوطة .
- الإعارة الخارجية .
- تجديد الإعارة .
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة ماسة لها .
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة، لكنها متوفرة في مكتبة أخرى من خلال اتفاقية مسبقة حول العملية.
- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم بشكل مباشر، أو من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني[11].

[11]- الهمشري، عمر أحمد؛ عليان، ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.عمان : دار الشروق ،1997.ص.286-287

II- 2- 4 -1- 2- الإحاطة الجارية:

تعتبر هذه الخدمة من الخدمات المكتبية الحديثة نسبيا وهي تحتل أهمية خاصة في مجال إعلام المستفيدين بأحدث ما ينشر في موضوع معين وتعرف بأنها " نظام إستعراض الوثائق المتاحة حديثا واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد والجماعة وتسجيلها، حتى يمكن إرسال إختصارات للأفراد والجماعات محل الإهتمام " [12]

وهو ما يفسر الوظيفة الإعلامية والخبرية التي تحققها هاته الخدمة وعموما " تهدف خدمة الإحاطة الجارية إلى تعريف الباحث بالمعلومات الحديثة في مجال عمله خصوصا بالنسبة لتلك المنشورة حديثا " [13]

II- 2- 4 -1-3- البث الانتقائي للمعلومات :

يعرف البث الانتقائي للمعلومات على أنه " الوجه المتطور للإحاطة الجارية أي عبارة عن إحاطة جارية مصممة لكل مستفيد على حدى، وهو نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل باحث بعينه " [14]

اما ما ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات " هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجرى اختيارها وفقا لاتجاهات واهتمامات المستفيدين " [15]

وتعتبر هذه الخدمة جزء من خدمة الإحاطة الجارية إلا أنها موجهة إلى مستفيد أو مستفيدين معينين ومصممة وفق لاحتياجاتهم، ونظرا لخصوصية هذه الخدمة فهي تتطلب نظام إلي لتحديد المواضيع .

[12]- عبد الهادي ، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات . القاهرة: دار غريب للنشر،1993.ص.220

[13]- بطوش ، كمال . سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية و التقنية داخل المكتبات الجامعية الجزائرية:دراسة ميدانية بجامعات وهران، وقسنطينة . اطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات : قسنطينة ، 2003.ص.121

[14]- قموح ، ناجية . السياسة الوطنية للمعلومات العلمية و التقنية و دورها في دعم البحث العلمي بالجزائر:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري .اطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات : قسنطينة ،2004.ص.232

[15]-- ريا احمد ، الدباس . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية .ط.1.عمان : دار البداية ، 2012.ص.250

II- 2- 4 -1-4- خدمات تدريب المستفيدين :

إن تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبات، بالإضافة إلى مختلف الأنشطة من تعريف وتوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات والتعرف على إمكانات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات ومصادر للمعلومات، وأدواتها من فهارس وكشافات وأدلة وتجهيزات وآلات كالحاسبات الالكترونية وآلات التصوير والاستنساخ وأجهزة العرض والاستماع وقارئات المصغرات وغيرها وسبل الاستفادة منها، والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وسبل الاستفادة منها، ومن بين الطرق التي يتم تدريب المستفيدين إقامة المحاضرات والندوات، إعداد فريق متخصص ومؤهل وفقا لبرنامج بالإضافة إلى استخدام الوسائل السمعية البصرية والتقنيات الحديثة، شاشات العرض ...الخ .

" هو كل ما يبذله العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق لاكتساب المستفيد مهارات أساسية لازمة للتعامل مع ما تقدم له من خدمات حتى يتم الحصول على حاجته بنفسه " [16]

II- 2- 4 -1-5- خدمات الترجمة :

الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات أن تساهم في حل هذه المشكلة من خلال الآتي :

1 . تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.

2 . إعداد مستخلصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية.

3 . توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.

4 . مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة. [17]

[16]- عليوي، محمد عودة ؛ المالكي، مجبل. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة،المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق،2006 ص.145

[17]- عليان ، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات .عمان: دار صفاء،2005.ص.240

II- 2- 4 -1-6- خدمات التصوير والاستنساخ :

وتعتبر من الخدمات الأساسية والضرورية، وبخاصة في حالة وجود أوعية معلومات لا يسمح بإعارتها . وتمكن هذه الخدمة المستفيد من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بنوعيها الورقي والإلكتروني، وذلك عن طريق الاستنساخ والتصوير الورقي أو التخزين الإلكتروني بواسطة المسح الضوئي .وتستفيد المكتبات من هذه الخدمة في مجال تبادل الوثائق من تصويرها، وتوفير صور للوثائق النادرة ووضعها بين أيدي المستفيدين للمحافظة على الأصل.

II- 2- 4 -1-7- خدمات البحث بالاتصال المباشر :

" عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية، التي تزود المستفيد بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة اليا " [18]

وهذه الخدمة تتمثل في اغلب الأحيان على الفهارس المباشرة ومصادر المعلومات الالكترونية وقواعد المعلومات سواء المنشاة أو المشترك فيها .

II- 2- 4 -1-8- خدمة البيبليوغرافية :

للبيبليوغرافية تعريفات لا حصر لها ومن ابسطها وأقدمها جمع المعلومات من الكتب وغيرها من المصادر ووصفها وتنظيمها وفق قواعد معينة أما النشاط البيبلوغرافي فيمكن أن يتسع ليشمل حصر ما صدر في موضوع معين او بلغة معينة أو لمؤلف معين او مؤسسة معينة أو لفئة معينة من القراء وقد تتسع لتضم ما كتب في بلد معين أو إقليم جغرافي معين. [19]

وتعد الخدمات البيبليوغرافية على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا، ولهذا تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في مختلف المكتبات بسبب

[18]- عليان، ربحي مصطفى . مرجع سابق .ص.236

[19]- نيهال، فؤاد اسماعيل. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات و المعلومات . الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية،2012.ص.210

طبيعة جمهورها واحتياجاته وتأتي اهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته وتعقد احتياجات المستفدين وأهمية الوقت في حياتهم، ويمكن وصف البيبلوغرافيات بأنها أدلة مفاتيح للوصول إلى مصادر المعلومات .

II- 2- 4 -1-9- الخدمات الإعلامية :

- **تعريف الخدمات الإعلامية:** هي مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة . [20]

- **أهمية الخدمات الإعلامية :**

تتبع أهميتها في المكتبات العامة لتحقيق الأهداف التالية :

- جذب أكبر عدد من المستفيدين من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.

- التعريف بالمكتبة وسياستها وبرامجها وخدماتها وأنشطتها.

- خلق التعاون بين المكتبة ومكتبات أخرى لكسب مجتمع إضافي إلى مجتمعها الأصلي بالإضافة إلى تطوير خدماتها. [21]

II- 2- 4 -1-10- خدمة الانترنت :

تعتبر وسيلة اتصال لا غنى عنها حيث تتيح إمكانية الاتصال مع المتخصصين في جميع التخصصات العلمية، وتتميز شبكة الأنترنت بتوفيرها للعديد من أنماط وأشكال الخدمات التي تساهم في تطوير علاقات التعاون بين المكتبات وتسهيل عملية إتاحة البحث عن المعلومات من خلال المصادر الالكترونية المتطورة .

وتتم الاستفادة من هذه الخدمة في حالة توفرها بمنح حجم ساعي لكل مستفيد، ومن جهة أخرى توفير الأجهزة وتقوية سرعة التدفق والقاعات اللازمة لذلك .

[20]- النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. ط. 3 .عمان : دار الفكر للنشر،2010.ص.108

[21]- المرجع نفسه . ص.108

وعموما تبقى هذه الخدمة تعاني من عدة سلبيات أهمها الأعطال المتكررة في الأجهزة، عدم كفاية الأجهزة انخفاض سرعة التدفق مقارنة بأهداف المكتبة وتطلعاتها المستقبلية، محدودية الإستفادة من هذه الخدمة وإقتصارها على بعض الفئات من المستفيدين دون غيرهم.

II- 2- 4 -1-11- الخدمة المرجعية: [22]

يعُتبر قسم المراجع في المكتبة من الاقسام المهمة، والذي كثيرا ما يحُتاج القراء اليه في جميعٌ مستوياتهم، وموظف قسم المراجع، يجُب أن يجيب على أسئلة القراء بمختلف أنواعها وأيضا يقُوم بإرشادهم إلى المراجع التي يحتاجونها ويمُكن تلخيصٌ الخدمات التي يقوم بها قسم المراجع فيما يلي :

- تقديمٌ المعلومات بكل مستو اُتها للقراء .
- إرشادهم إلى ما يطلبون من مصادر المعلومات .
- توجيهٌ القراء لكيفية استخدام المكتبة.
- المشاركة في عمليةٌ اختيار المراجع التي يحتاجها القسم .
- تنظيمٌ وإدارة وتنسيقٌ العمل مع الأقسام الأخرى .
- تهيئة البيبليوغرافيات والكشافات لتساعد القراء في معرفة محتويات القسم.

[22] - سايح ، احلام ؛ عدوش ، صفية . استراتيجية تسويق خدمات المعلومات في المكتبات العامة : دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية" حمدان حجاجي" لولاية عين الدفلى . ماستر : علم المكتبات : خميس مليانة ، 2018.ص.51

II -2- 4 -2- خدمات المعلومات الغير المباشرة

II -2- 4 -2-1- خدمة التزويد :

هو توفير ما تحتاجه المكتبة من مواد مكتبية مختلفة (كتب، دوريات، مقالات، مخطوطات، مواد سمعية بصرية مختلفة)، بواسطة مصادر التزويد المختلفة (الشراء، الإهداء، والتبادل، الإيداع). [23]

II- 2- 4 – 2-2- خدمة الفهرسة والتصنيف :

أ . خدمة الفهرسة :

هي عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات من الكتب والدوريات ...الخ بهدف أن تكون في متناول المستفيد بأيسر الطرق واقل وقت ممكن . [24]

ب . خدمة التصنيف :

" فالتصنيف هو جمع وترتيب الأشياء المتشابهة في أقسام تبعا للصفات المتشابهة، وتصنيف الكتب هو تميز بعضها عن بعض بحسب موضوعاتها وذلك وفق منهج تصنيف معين، حيث ترتب الكتب وفق هذا المنهج على الرفوف لتسهيل الحصول عليها عند الطلب ومعرفة أماكنها في أسرع وقت وبأقل جهد " . [25]

II- 2- 4 -2-3- خدمة التكشيف والاستخلاص:

ظهرت هذه الخدمات لتساهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد كشافات ومستخلصات، وهي وسائل بحث تساعد على الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وأسرع وقت .

[23]- سلامة محمد ، عبد الحافظ . مرجع سابق.ص.246

[24]- سلامة محمد ، عبد الحافظ . مرجع سابق. ص.327

[25]- مصطفى، فهيم. تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة. القاهرة: دار الفكر العربي،2009.ص.13

أ- **خدمة التكشيف:** وهي التحليل الموضوعي لمصادر المعلومات ينتج عنها الكشاف وهو عبارة عن دليل منهجي منظم للأفكار أو المصطلحات المحتواة في أوعية المعلومات المختلفة، وتمثل في شكل مداخل رئيسية وفرعية، ترتب وفق نظام معين تسهيلا لوصول المستفيد للمعلومة المطلوبة بأقل جهد وأسرع وقت . [26]

ب- خدمة الاستخلاص: عبارة عن أعمال تقدم ملخصة مكثفة شاملة، ذات دلالة وأهمية، ومصاغة بطريقة معينة لتعريف المستفيد بمحتويات وعاء معلومات معين دون الرجوع إليه، كما تقدم له معلومات ببليوغرافية كاملة عن هذا الوعاء ليستطيع الوصول إليه عند الحاجة. ويمكن أن يظهر المستخلص مع الوعاء، أو منفصل عنه في شكل دورية متخصصة في هذا المجال . [27]

II-2-5- المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات

- توفير مصادر معلومات تتناسب واحتياجات المستفيدين
- موظفون مؤهلون ومدربون على تقديم هذه الخدمات
- الميزانية الكافية والاشتراك مع قواعد البيانات بنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر وشبكات المعلومات وخاصة الانترنت .
- تسهيلات مادية مناسبة كتوفير قاعات للمطالعة والأجهزة ...الخ.
- تدريب المستفيدين على كيفية الاستفادة من هذه الخدمات والاستعمال الأمثل للمكتبة .
- والاهم توفر إدارة ناجحة وقادرة على إدارة المكتبة وإنجاحها وتحقيق أهدافها .[28]

[26]- سلامة محمد ،عبد الحافظ. مرجع سابق .ص.52
[27]- عليان ، ربحي مصطفى. مرجع سابق.ص.232
[28]- ريا احمد ، الدباس . مرجع سابق.ص.66

II-2-6- العوامل المؤثر في خدمات المعلومات

تتأثر خدمات المعلومات من حيث العدد والنوعية بمجموعة من العوامل يمكن حصرها بما يلي: [29]

- **نوع المكتبة ومؤسسة المعلومات:** إن تخصص ونوع المكتبة يؤثر في خدمات المعلومات، فهناك مكتبات خدماتها محدودة وتنحصر في خدمات معينة لأنها تساند المناهج الدراسية او نظرا لاحتياجات المستفيدين فيها او لمستواه العالي .
- **أهداف المكتبات ومؤسسة المعلومات:** لكل مكتبة أهدافا معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف، وتتحدد او ربما تتقولب خدمات المستفيدين بالأهداف المحددة لكل مكتبة، فالمكتبات التقليدية تختلف أهدافها عن المكتبات الالكتروني .
- **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى، من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي، وبالتالي فان الخدمة المكتبية يجب أن تتلائم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد، فمثلا مجتمع المكتبة الجامعية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة . ويشكل المستفيدون عاملا هاما في تحديد نوعية وعدد خدماتهم .
- **العنصر البشري والعاملون في المكتبة:** تتأثر خدمات المستفيدين بنوعية العنصر البشري الذي يعمل على إدارتها وتشغيلها . فالعنصر البشري المتخصص والمؤهل علميا وعمليا يستطيع أن يقدم خدمات للمستفيدين بأكثر عدد وبأعلى مستوى والذي يمتلك كذلك المعرفة والخبرة في المجال المكتبي يستطيع أن يوظف معرفته وخبرته في تقديم خدمات للمستفيدين، والعكس صحيح بالنسبة للعنصر البشري الغير مؤهل

[29]- عليان ، ربحي مصطفى . مرجع سابق .ص.51

- **الإمكانات التكنولوجية:** أن المكتبات التي تمتلك إمكانات تكنولوجية تستطيع تقديم خدمات للمستفيدين لا تستطيع ان تقدمها المكتبات التي لا تتوفر فيها التكنولوجية، فعلى سبيل المثال ان المكتبات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستطيع ان تقدم خدمات البث الانتقائي للمعلومات وخدمات البحث بالاتصال المباشر في الوقت التي لا تستطيع مكتبات أخرى تفتقر إلى التكنولوجية من تقديم مثل هذه الخدمات .

- **الموارد المالية:** حيث تتأثر خدمات المستفيدين في المكتبات بالموارد المالية المتاحة لكل مكتبة، فبعض المكتبات تتمتع بموارد مالية كبيرة تستطيع ان تقدم خدمات اكثر من مكتبات تتوفر على امكانات مالية محدودة، فكلما زادت الموارد المالية كلما زادت وتطورت الخدمات والعكس بالعكس .

خلاصة

خدمات المعلومات بمختلف أنواعها الفنية والتقنية أو خدمات المستفيدين تعتبر من التسهيلات التي يقدمها العاملون في المكتبة لاستخدام الاوعية المعلوماتية الموجودة فيها، والملاحظ من خلال هذا الفصل أن من أهم متطلبات خدمات المعلومات الأساسية، والعوامل القوية المؤثرة على نجاح تقديمها، هي توفير الموارد البشرية المؤهلة والكافية لتلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات وهذا ما سنتطرق اليه في الدراسة الميدانية .

الإطار التطبيقي :

الدراسة الميدانية

I - 1- التعريف بمكان الدراسة [1]: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "يحي بوعزيز" معسكر

النشأة و التأسيس : دشنت مكتبة المطالعة العمومية بمعسكر في 2008/07/05 و تثمينا للأعمال التاريخية للمؤرخ و الأستاذ المرحوم يحي بوعزيز (1929م- 2007م) سميت باسمه حتى يخلد هذا الرجل كتراث وطني إنساني للأمة الجزائرية .

أنشأت المكتبة بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ بتاريخ 07 رجب عام 1429هـ الموافق ل02 أوت 2006م و المتضمن إنشاء ملحقة بولاية معسكر للمكتبة الوطنية الحامة، و بعدها تحصلت المكتبة على استقلاليتها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 236/08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429هـ الموافق ل26 يوليو 2008 والمتضمن إنشاء مكتبة المطالعة العمومية بولاية معسكر .

ألحقت بها في سنة 2011 مكتبتين للمطالعة واحدة ببلدية معسكر –المنطقة الثامنة و الثانية ببلدية المحمدية.

و عن التنظيم الداخلي للمكتبة فهو يتماشى و القرار الوازري المشترك رقم 81 المؤرخ في 26 فبراير 2009 الذي يحدد التنظيم الداخلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

عدد الموظفين :

تضم المكتبة 25 عامل دائم (منهم 7 مكتبيين وثائقيين+04 مساعد مكتبي) و 22 عامل مؤقت ضمن عقود ما قبل التشغيل .

[1] - دليل المكتبة

المبنى و فضاءات المكتبة :

تقع مكتبة يحي بوعزيز في وسط المدينة في بناية من طابقين تتميز بسهولة الوصول إليها بفضل توفر المواصلات و ذلك حسب ما هو مبين في الملاحق إلا أنها لا توافق المعايير الدولية المتعارف عليها لتصميم المكتبات العمومية

فضاءات المكتبة :

في الطابق الأرضي :

فضاء الصغار : بتجهيزات تتناسب و طبيعة الفئة الاجتماعية التي تتردد على هذا الفضاء (الأطفال) كما يحتوي هذا الجناح على سلسلة من الحوليات و مجموعات متكاملة من الكتب التعليمية و التربوية

الطابق الأول :

فضاء الكبار : أين يضم قاعة للمطالعة بمساحة غير مناسبة مقارنة بعدد المستفيدين و بنك للإعارة الخارجية حيث يمكن للمستفيد من استعارة المواد المكتبية في ظل غياب سياسة الرفوف المفتوحة لعدم توفر القاعات و ضيق المساحة

فضاء الانترنيت : يحتوي على 15 حاسب إلي أين يمكن للمستفيدين من الاستفادة من خدمات البحث الآلي و البحث في الويب

مخزن للرصيد الوثائقي

مكتب المدير

كما تضم المكتبة مقهى أدبي و دوره هو توفير الظروف الملائمة لاستراحة القراء و كذلك ملتقى للفنانين و المثقفين لتبادل المعارف الثقافية و الفنية فيما بينهم

المجموعات المكتبية :

تحتوي المكتبة على رصيد معرفي مهم في شتى حقول المعرفة العلمية بتخصصاتها

حيث بلغ عدد الرصيد أكثر من 26170 عنوان و اكثر من 66160 نسخة

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
الرصيد الوثائقي	14975	4177	874	787	968	674	22455	21250

جدول رقم 1 : مجموع الرصيد الوثائقي بمكتبة يحي بوعزيز من سنة 2010-2017

خدمات المكتبة المقدمة :

تقدم مكتبة يحي بوعزيز خدماتها لمختلف الفئات الاجتماعية كما هو موضح في الجدول أدناه :

عدد المنخرطين	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
باحثين	05	02	06	01	11	01	02	03
طلبة (جميع المستويات)	490	745	754	954	1132	3696	600	780

موظفين	17	14	28	40	56	12	15	35
احرار	17	03	07	02	50	03	6	7
اطفال	141	97	94	102	61	103	99	65
المجموع	**670**	**861**	**889**	**1100**	**1310**	**3815**	**722**	**890**

جدول رقم 2 : يبين عدد المنخرطين في مكتبة يحي بوعزيز من سنة 2011-2018

حيث تقوم ب : وضع مختلف أوعية المعلومات تحت تصرف المستعملين حيث تعرف الإعارة تطورا منذ سنة 2011 كما هو مبين في الجدول :

الإعارة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
المجموع	3200	4879	18419	25201	27328	10306	16350	24560

جدول رقم 3 : تطور الإعارة الخارجية في مكتبة يحي بوعزيز من سنة 2011-2018

أوقات العمل :

الفترة الصباحية :من الساعة 08:00 إلى غاية الساعة12:00

الفترة المسائية :من الساعة 13:00 إلى غاية الساعة 16:30 مساءا في فصل الشتاء، أما في فصل الصيف فتدوم إلى غاية الساعة 18:00 مساءا.

I -2- تحليل البيانات وعرض النتائج :

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل البيانات التي تم التوصل إليها من خلال المسح الميداني لمجتمع الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات و قمنا بتحليل النتائج حسب المحاور التالية :

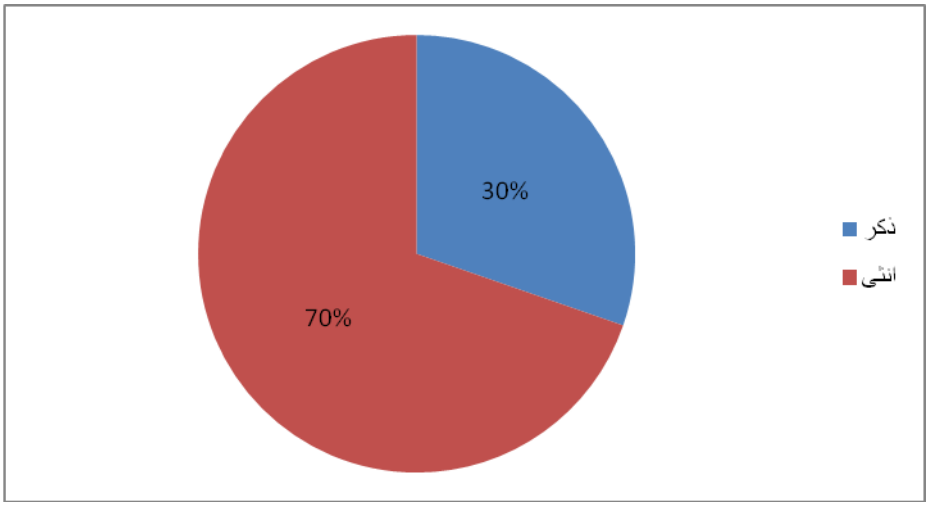
المحور الأول : بيانات شخصية

1. الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	30%
انثى	46	70%
المجموع	66	100%

جدول رقم 04: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور بنسبة 70% من مجموع عدد أفراد العينة و هذا راجع إلى طغيان العنصر النسوي في المجتمع الجزائري وخاصة في مجال التعليم .



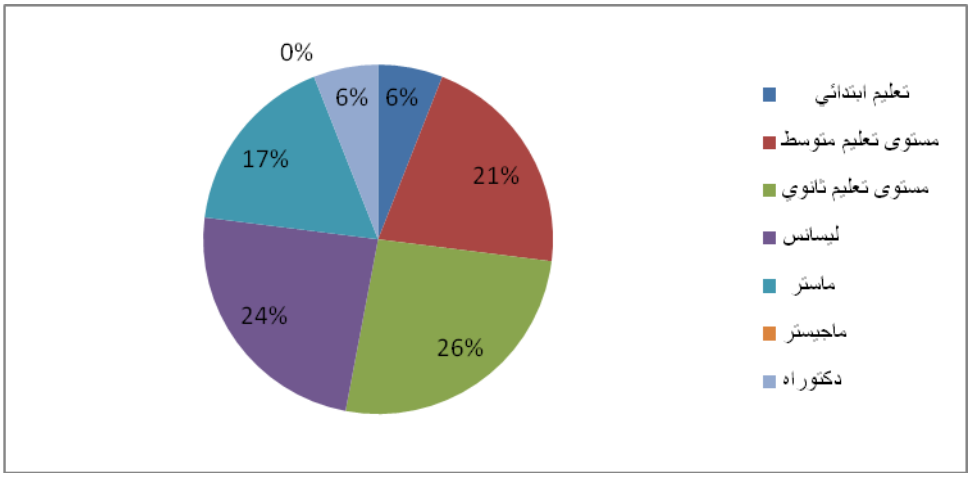
الشكل رقم 01 :أفراد العينة حسب الجنس

2. المستوى العلمي :

المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية
تعليم ابتدائي	4	6%
مستوى تعليم متوسط	14	21%
مستوى تعليم ثانوي	17	26%
ليسانس	16	24%
ماستر	11	17%
ماجيستر	0	0%
دكتوراه	4	6%
المجموع	66	100%

جدول رقم 05 :يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان اغلب المبحوثين من مستوى التعليم المتوسط والثانوي ومستوى ليسانس وماستر مع وجود نسبة تفاوت قليلة فيما بينهما (18%،26%،24%، 17%) ، وهما الاكثر نسبة تردد على المكتبة لانهم يمثلون العدد الاكبر في مؤسساتهم التعليمية ، اما طلبة الدكتوراه والماجيستر تمثل نسبتهم (5%،3%) وهما اقل نسبة والسبب راجع الى محدودية مقاعد الدراسة في هذين المستويين .



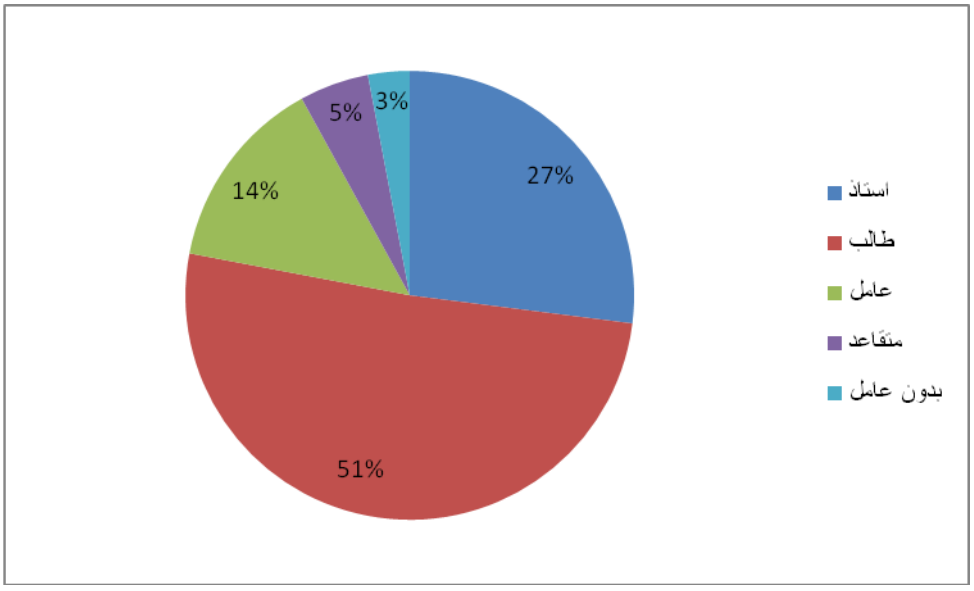
الشكل رقم 02 :أفراد العينة حسب المستوى العلمي

3. النشاط المهني :

النشاط المهني	التكرار	النسبة المئوية
استاذ	18	27%
طالب	34	51%
عامل	9	14%
متقاعد	3	5%
بدون عامل	2	3%
المجموع	66	100%

جدول رقم 06 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب النشاط المهني

من خلال نتائج الجدول يتبين ان ما يفوق النصف من رواد المكتبة هم طلبة بنسبة 51% ثم يليها الاساتذة بنسبة 27% وذلك نظرا لبرامجهم الدراسية المكثفة مما يحتم عليهم استعمال المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لتنوع مصادرها ، اما نسبة العمال والموظفين تشكل نسبة 14% ، ثم يليها فئة المتقاعدين والافراد الذين بدون عمل بنسب منخفضة (5%،3%) .



الشكل رقم 03 :أفراد العينة حسب النشاط المهني

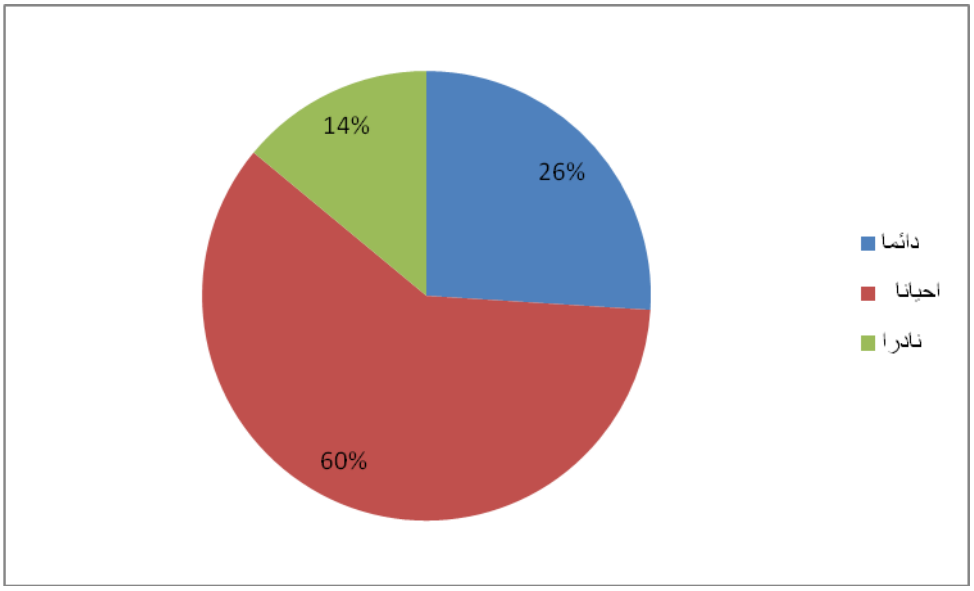
المحور الثاني : إمكانيات المكتبة في تقديمها لخدماتها المعلوماتية

4. التردد على المكتبة

التردد على المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	17	26%
احيانا	40	60%
نادرا	9	14%
المجموع	66	100%

جدول رقم 07 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب التردد على المكتبة

ما لاحظ في الجدول أن تردد المستفيدين أحيانا على المكتبة كان بنسبة عالية جيدا حيث قدرة ب60% وذلك ربما لعدة أسباب منها عدم توفر الوقت ، المكتبة لا تلبي كافة احتياجات مستفيديها ...الخ ، وكانت نسبة 26% لبعض المستفيدين الذين يترددون على المكتبة دائما ، وفي المقابل نجد نسبة 14% نادرا ما يترددون على المكتبة نظرا لبعض الظروف كبعد المكتبة على السكن او وجود مكتبات بديلة لذلك .



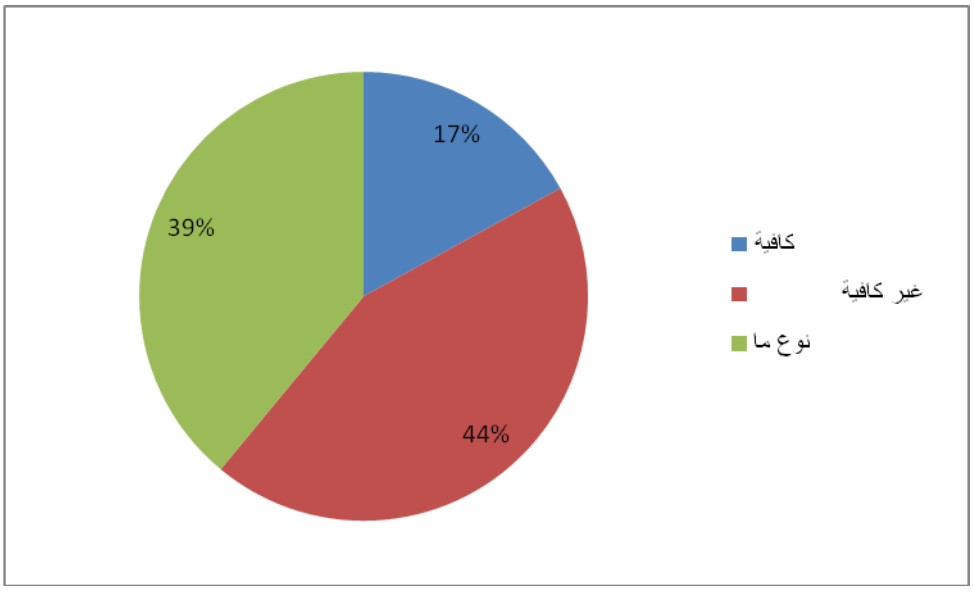
الشكل رقم 04 : أفراد العينة حسب التردد على المكتبة

5. الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة

الامكانيات المتوفرة بالمكتبة	التكرار	النسبة المئوية
كافية	11	17%
غير كافية	29	44%
نوع ما	26	39%
المجموع	66	%100

جدول رقم 08 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة

نلاحظ أن هناك فئة بنسبة 44% ترى أن الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة غير كافية ، وفي المقابل نجد كذلك فئة نوع ما تمثل نسبة 39% ، أما اقل نسبة هي راضية على إمكانيات المكتبة وهي تمثل 17%



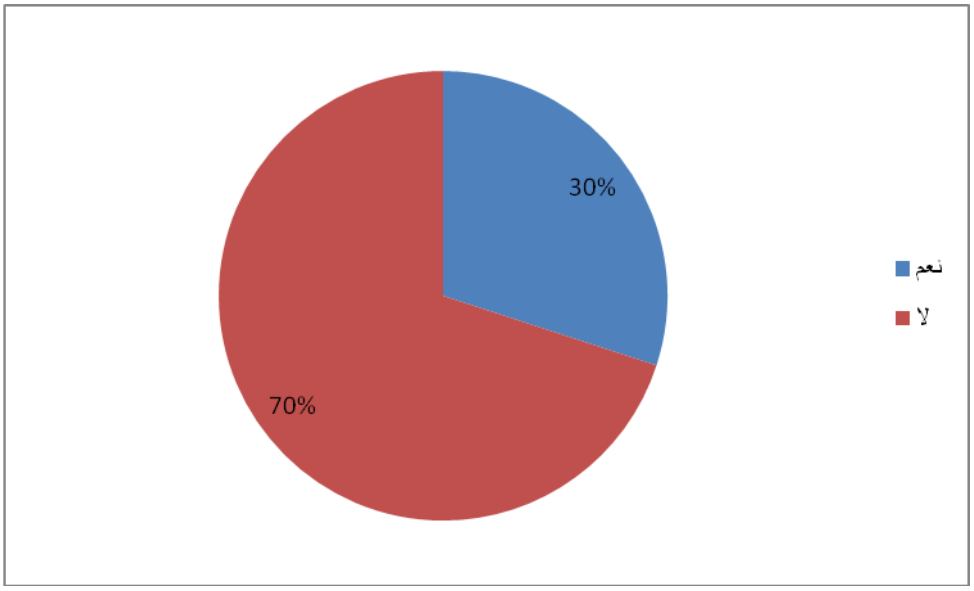
الشكل رقم 05 :أفراد العينة حسب الامكانيات المتوفرة بالمكتبة

6. مساعدة مبنى المكتبة في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية

مساعدة مبنى المكتبة في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	30%
لا	46	70%
المجموع	66	100%

جدول رقم 09 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساعدة مبنى المكتبة في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية

ما نلاحظه من خلال الاجابات والتي اغلبيتها كانت غير راضية عن مبنى المكتبة ، وترى انها لا يساعدها في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية وهذا بنسبة 70% اما الفئة الباقية راضية على مبنى المكتبة وهي تشكل 30% من القيمة الاجمالية للعينة المدروسة



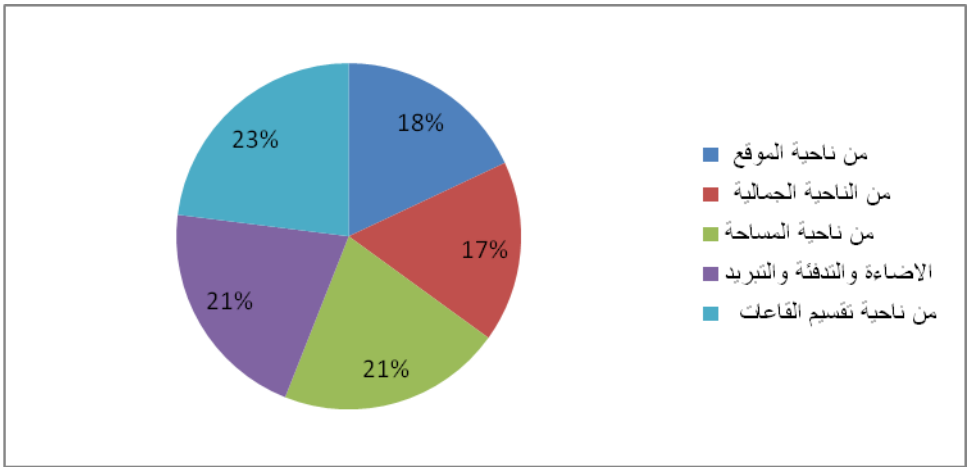
الشكل رقم 06 :أفراد العينة حسب مساعدة مبنى المكتبة في الاستفادة من الخدمات المعلوماتية

7. النقائص الموجودة بمبنى المكتبة

النقائص الموجودة بمبنى المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
من ناحية الموقع	12	18%
من الناحية الجمالية	11	17%
من ناحية المساحة	14	21%
الاضاءة والتدفئة والتبريد	14	21%
من ناحية تقسيم القاعات	15	23%
المجموع	66	%100

جدول رقم 10 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب النقائص الموجودة بمبنى المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول الذي من خلاله نحاول تبيان النقائص الموجودة بمبنى المكتبة فنجد ان نسب هذه النقائص متقاربة (18%،17%،21%،21%،23%) مما يدل على ان هذه النقائص تمس كل فئات العينة .



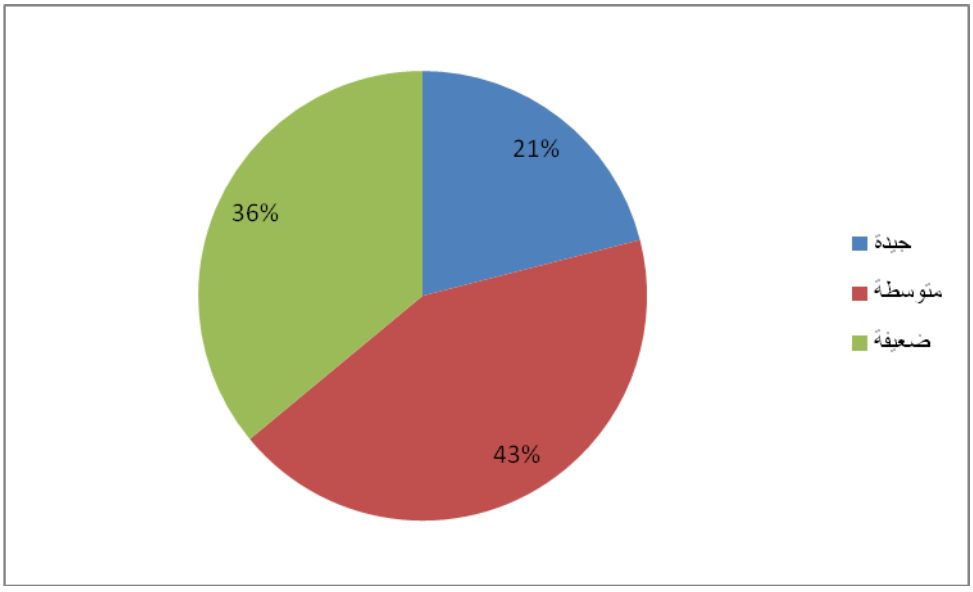
الشكل رقم 07 :أفراد العينة حسب النقائص الموجودة بمبنى المكتبة

8. مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة

مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	14	21%
متوسطة	28	43%
ضعيفة	24	36%
المجموع	66	100%

جدول رقم 11 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة

نرى من خلال الجدول ان مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية متوسط وهي تشكل النسبة الأكبر التي تقدر ب 43% ، ثم يليها المستوى الضعيف بنسبة 36% وهذا ممكن راجع الى نقص خبرة الموظفين او عدم تدريب المستفيدين على استخدام الخدمات المعلوماتية ، اما الفئة التي ترى ان مستوى الخدمات جيد تشكل 21%.



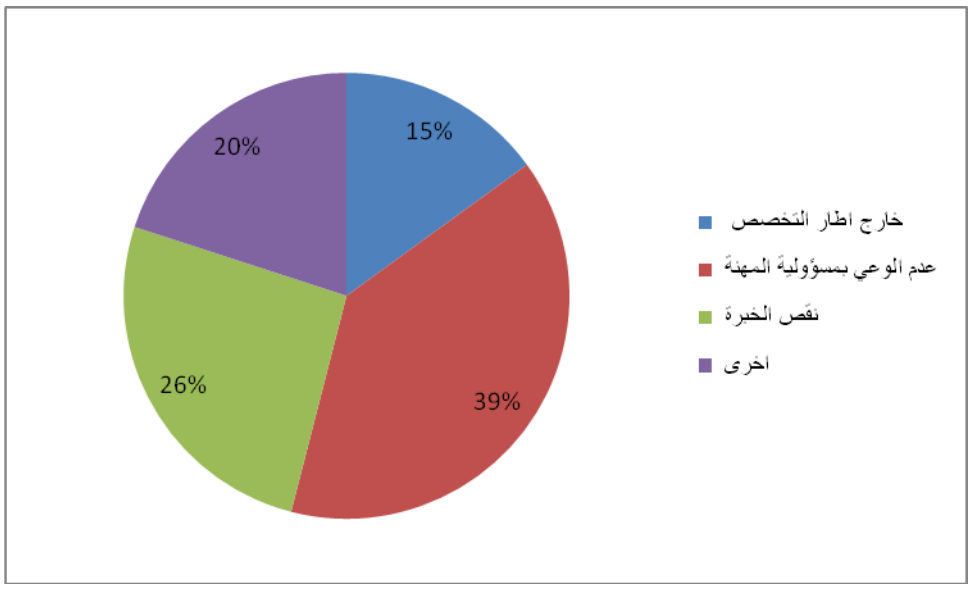
الشكل رقم 08 :أفراد العينة حسب مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة

9. اسباب نقص او ضعف تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة

أسباب نقص أو ضعف تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
خارج اطار التخصص	10	15%
عدم الوعي بمسؤولية المهنة	26	39%
نقص الخبرة	17	26%
اخرى	13	20%
المجموع	66	100%

جدول رقم 12 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب اسباب نقص او ضعف تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة

عدم الوعي بالمسؤولية المهنية لدى الموظفين في تقديم الخدمات المعلوماتية هذا السلوك كان طاغيا بالمكتبة وهذا ما عبر عنه فئة كبيرة من مجتمع العينة حيث قدرة نسبة ذلك ب39%، ونسبة 61% تقاسمها كل من نقص الخبرة بنسبة 26% وخارج اطار التخصص بنسبة 15% ، واسباب اخرى بنسبة 20% .



الشكل رقم 09 :أفراد العينة حسب اسباب نقص او ضعف تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة

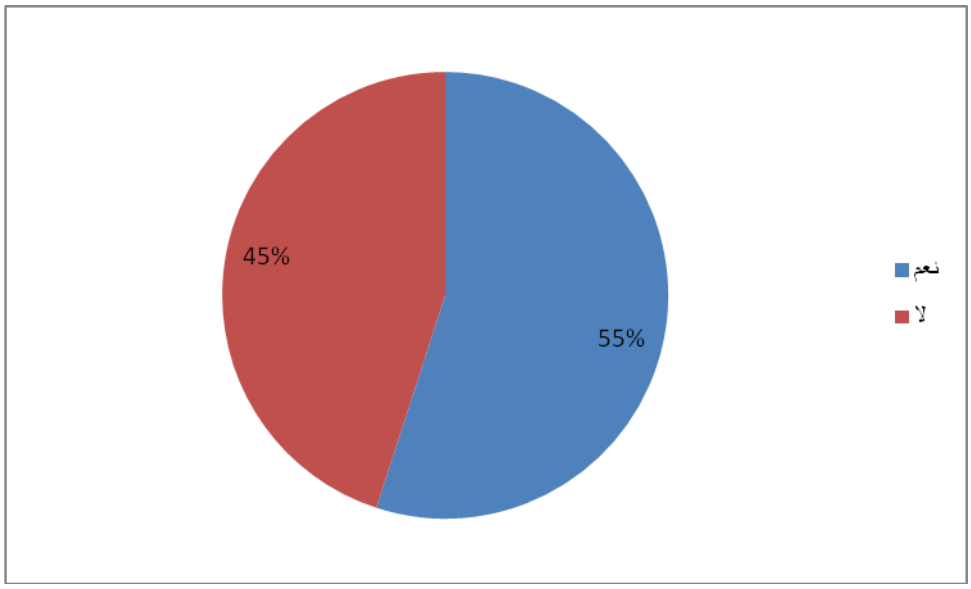
المحور الثالث : خدمات المعلومات واستخداماتها

10. الصعوبات التي تواجهها في استخدام خدمات المعلومات

الصعوبات التي تواجهها في استخدام خدمات المعلومات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	55%
لا	30	45%
المجموع	66	100%

جدول رقم 13 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجهها في استخدام خدمات المعلومات

من خلال بيانات الجدول يتضح ان المستفيدين يواجهون صعوبات في استخدام خدمات المعلومات وكانت النسبة 55% ، وفي المقابل نجد فئة اخرى لا تواجه صعوبات ربما لديها خبرة في ذلك وكانت النسبة 45% .



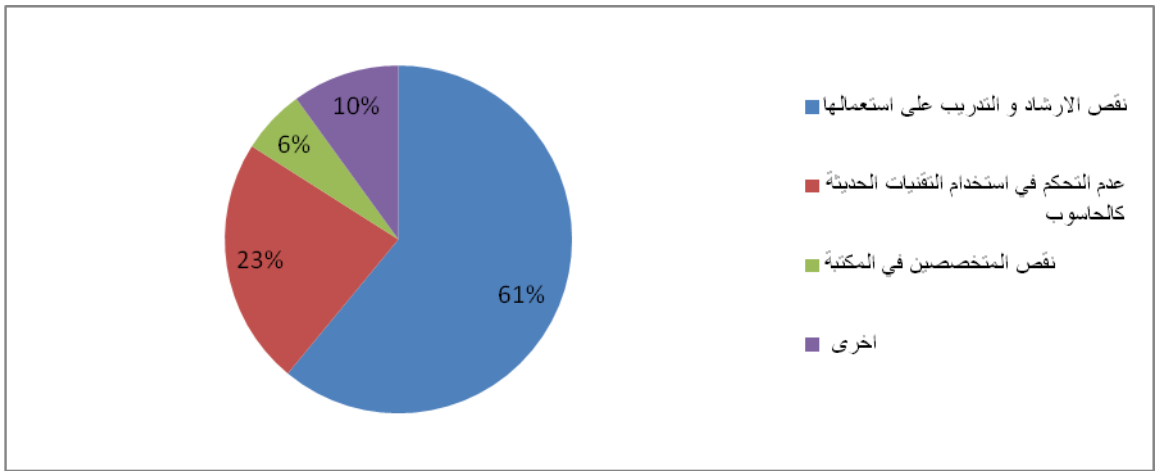
الشكل رقم 10 :أفراد العينة حسب الصعوبات التي تواجهها في استخدام خدمات المعلومات

11. أهم الصعوبات في استخدام خدمات المعلومات

اهم الصعوبات في استخدام خدمات المعلومات	التكرار	النسبة المئوية
نقص الإرشاد و التدريب على استعمالها	40	61%
عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب	15	23%
نقص المتخصصين في المكتبة	4	6%
أخرى	7	10%
المجموع	66	100%

جدول رقم 14 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهم الصعوبات في استخدام خدمات المعلومات

نرى من أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين في استخدام خدمات المعلومات نقص الإرشاد والتدريب على استعمالها هذا ما عبر عنه غالبية المستجوبين وقدرة النسبة ب 61% على ذلك ، وهناك فئة اخرى ترى بان عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب من اهم الصعوبات في استخدام المعلومات وقدرة نسبتها ب 23% ، وهناك صعوبات أخرى مثل نقص المتخصصين في المكتبة عبرة عنها فئة قليلة بنسبة 6% .



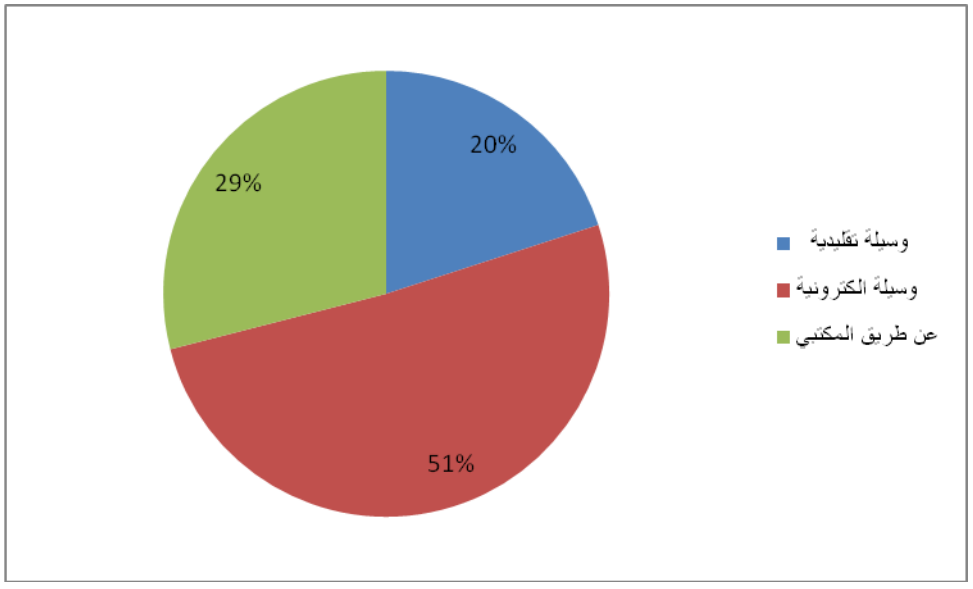
الشكل رقم 11 :أفراد العينة حسب اهم الصعوبات في استخدام خدمات المعلومات

12. الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها

الوسيلة التي تلجا إليها في البحث عن المعلومة التي تريدها	التكرار	النسبة المئوية
وسيلة تقليدية	13	20%
وسيلة الكترونية	34	51%
عن طريق المكتبي	19	29%
المجموع	66	100%

جدول رقم 15 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها

من خلال نتائج الجدول يتضح ان المستفيدين يلجؤون في البحث عن المعلومة عن طريق الطريقة الالكترونية ربما لوجود ادوات بحث الكترونية لربح الوقت والتعمق في البحث عن طريق الكلمات الدالة وكانت النسبة ب51%، وفئة اخرى كانت تلجا الى المكتبي باعتباره اخصائي المعلومات بنسبة 29% ، اما الفئة التي اختارت عملية البحث التقليدي تقدر نسبتها ب 20% .



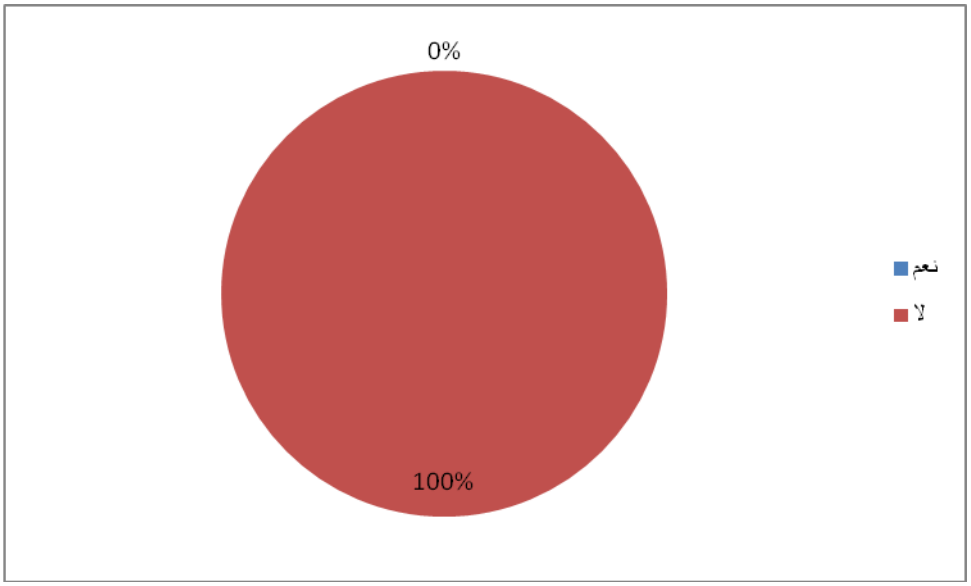
الشكل رقم 12 :أفراد العينة حسب الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها

13. وجود أيام دراسية او أيام تحسسية للتعرف على استعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة

وجود ايام دراسية او ايام تحسسية للتعرف على استعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	00	00%
لا	66	100%
المجموع	66	100%

جدول رقم 16 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب وجود ايام دراسية او ايام تحسسية للتعرف على استعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة

يتضح من الجدول ان المكتبة غائبة تماما عن تقديم ايام دراسية او تحسيسية للتعرف على استعمال خدماتها المعلوماتية ، حيث كانت النسبة ب لا 100%



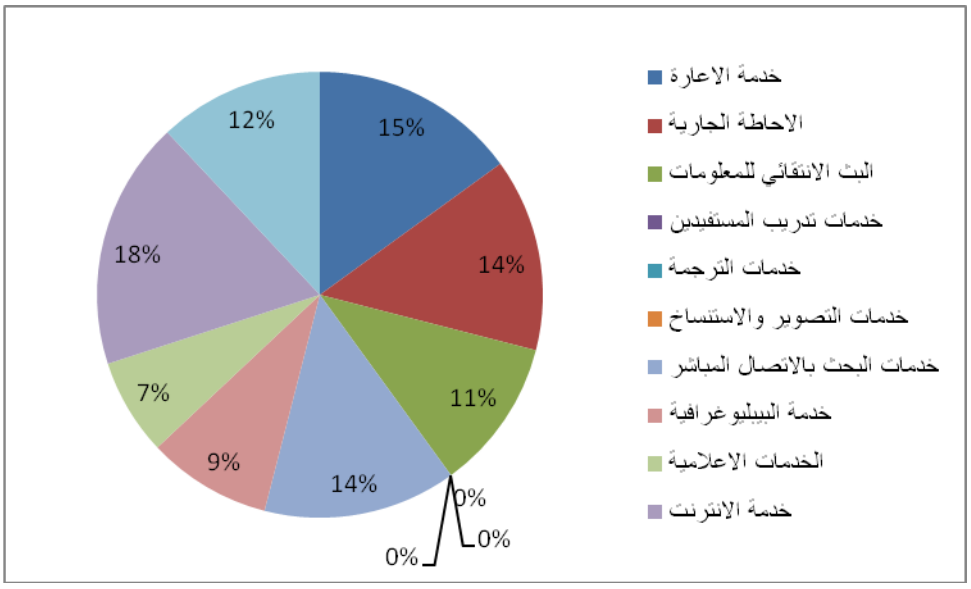
الشكل رقم 13 :أفراد العينة حسب وجود أيام دراسية او أيام تحسسية للتعرف على استعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة

14. الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة

الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة	التكرار	النسبة المئوية
خدمة الاعارة	10	15%
الاحاطة الجارية	9	14%
البث الانتقائي للمعلومات	7	11%
خدمات تدريب المستفيدين	00	00%
خدمات الترجمة	00	00%
خدمات التصوير والاستنساخ	00	00%
خدمات البحث بالاتصال المباشر	9	14%
خدمة البيبليوغرافية	6	09%
الخدمات الاعلامية	5	07%
خدمة الانترنت	12	18%
الخدمة المرجعية	8	12
المجموع	66	100%

جدول رقم 17 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة

ما نلاحظه أن هذه المكتبة توفر خدمات معينة وتهمل خدمات أخرى مثل خدمات تدريب المستفيدين ، خدمات الترجمة ، خدمات التصوير فنسبها كانت 00% ، بالمقابل لديها خدمات ضعيفة التفاعل رغم أهميتها لدى المستفيدين مثل الخدمات الإعلامية ، الخدمات البيبليوغرافية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات ، والمكتبة تعتمد بشكل كبير على خدمات الإعارة بنسبة 10% وخدمة الانترنت بنسبة 12% بالإضافة الى خدمة البحث بالاتصال المباشر بنسبة 9% .



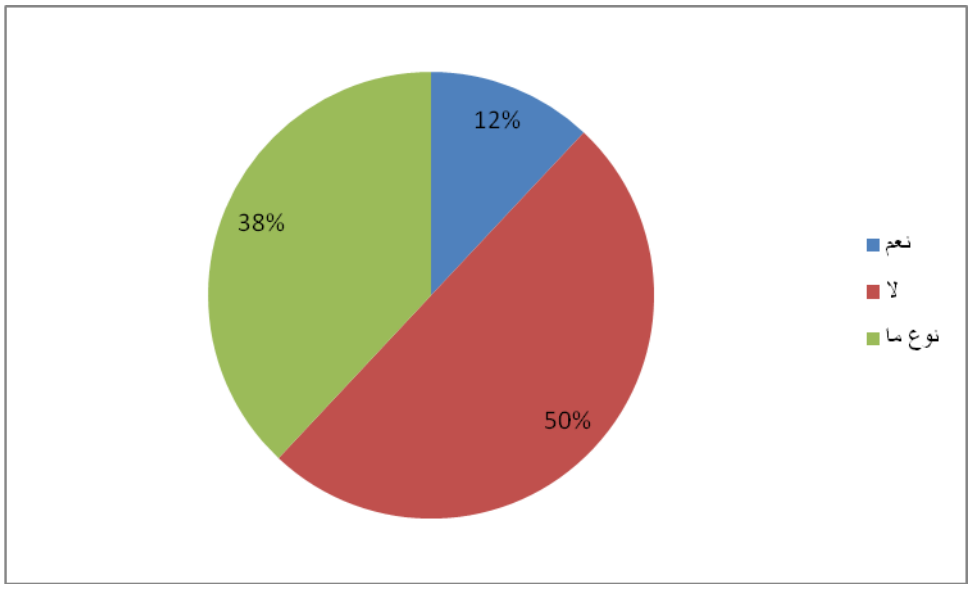
الشكل رقم 14 :أفراد العينة حسب الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة

15. تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين

تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	12%
لا	33	50%
نوع ما	25	38%
المجموع	66	100%

جدول رقم 18 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب تلبية تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين

يبين الجدول على عدم تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين ، وما لاحظ انه لا يلبي نوع ما وكانت النسبة 38% وهذا ما يبرر عدم الرضا التام على خدمات المعلومات بالمكتبة من حيث تلبية احتياجات المستفيدين ، ونجد فئة راضية بخدمات المعلومات وهي تمثل 12%، اما عن الفئة الغير راضية تماما تتمثل في اكبر نسبة وهي 50%



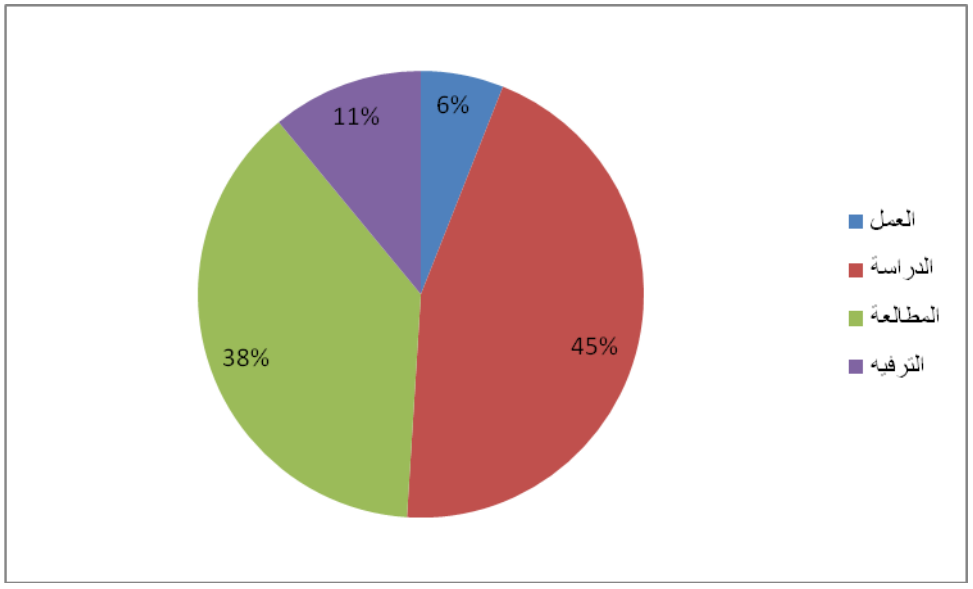
الشكل رقم 15 :أفراد العينة حسب تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين

16. استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة للأغراض التالية

استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة	التكرار	النسبة المئوية
العمل	04	06%
الدراسة	30	45%
المطالعة	25	38%
الترفيه	07	11%
المجموع	66	100%

جدول رقم 19 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة

ما نلاحظه أن أغلبية المترددين على المكتبة لاستخدام خدمات المعلومات من اجل تدعيم مناهجهم الدراسية وخاصة المقبلين على التخرج بجميع مستوياتهم حيث بلغت نسبتهما **45%** ، ونجد كذلك فئة تتردد على المكتبة لأغراض استخدام خدمات المعلومات لأجل المطالعة بنسبة **38%** ، ويبقى العمل والترفيه من الأغراض الثانوية لدى المجتمع المستفيد إلا فئة قليلة .



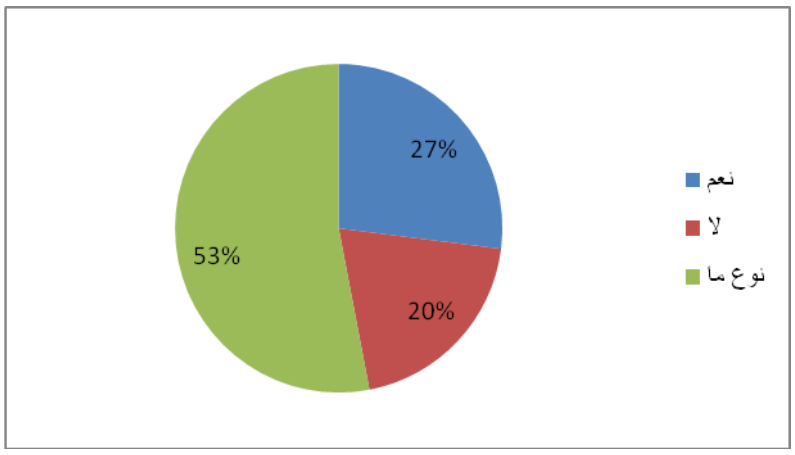
الشكل رقم 16 :أفراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة

17. مساهمة المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي

مساهمة المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	27%
لا	13	20%
نوع ما	35	53%
المجموع	66	%100

جدول رقم 20 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساهمة المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي

من الملاحظ في هذا الجدول أن المستفيدين غير راضين نوع ما على مساهمة خدمات المكتبة حيث كانت النسبة 53% ، أما فئة أخرى غير راضين تماما ممكن لأنهم لم يلقوا ضالتهم فيها من مصادر أو تسهيلات أخرى حيث بلغت النسبة 20% ، أما الفئة الثالثة التي بلغت نسبتها 27% هي راضية على مساهمة المكتبة وخدماتها في رفع المستوى الثقافي والمعرفي



الشكل رقم 17 :أفراد العينة حسب مساهمة المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي

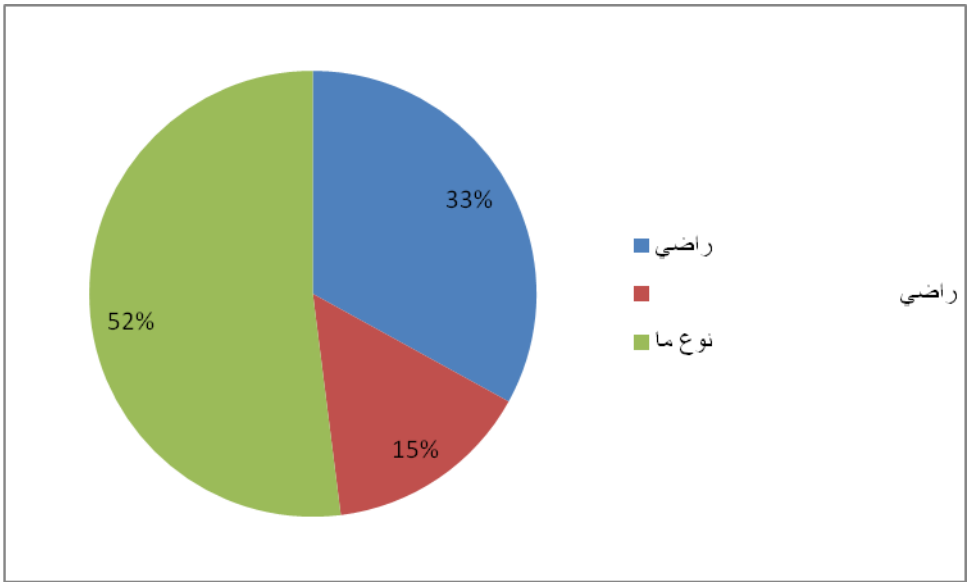
المحور الرابع : تقييم خدمات المعلومات

18. مدى الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة

مدى الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
راضي	22	33%
غير راضي	10	15%
نوع ما	34	52%
المجموع	66	100%

جدول رقم 21 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة

نلاحظ أن رواد المكتبة ومستفيديها راضين نوع ما عن خدمات المعلومات المقدمة حيث كانت النسبة 52% ، إلا أن هناك فئة غير راضية ربما لعدة أسباب منها جودة هذه الخدمات أو تلبية لحجاتهم العلمية ...الخ وبلغت النسبة 15% ، وفي المقابل نجد فئة راضية عن هذه الخدمات وقدرة نسبة ذلك ب 33% .



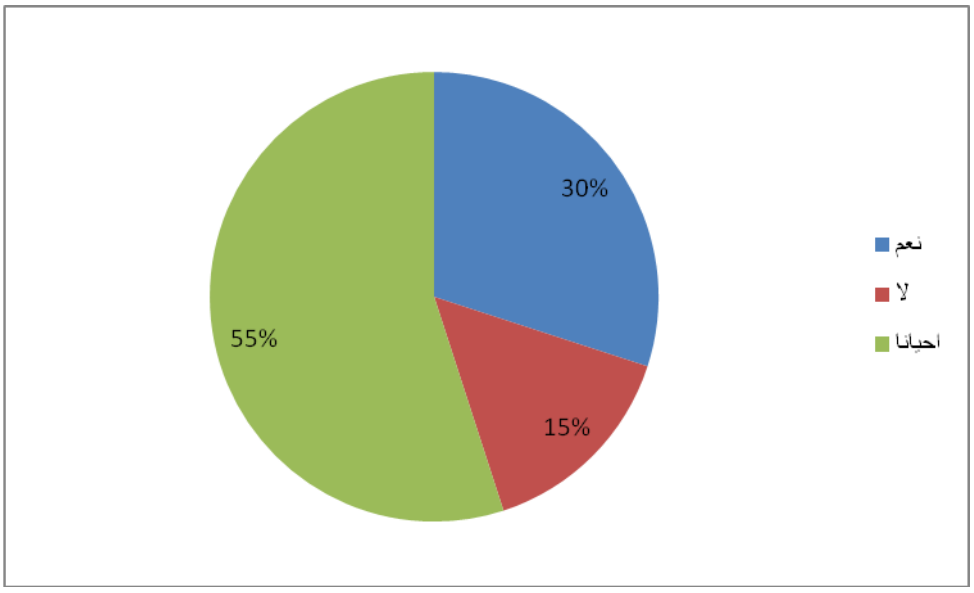
الشكل رقم 18 :أفراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة

19. الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين

الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	30%
لا	10	15%
احيانا	36	55%
المجموع	66	100%

جدول رقم 22 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين

يبقى الاهتمام والاستقبال الجيد للرواد المكتبة من اهم الخدمات التي يقدمها العاملين على تشيعهم على المطالعة ، وما يتضح من الجدول ان هذه الخدمة تكون احيانا وبنسبة قدرة ب55% ، وهذا يمكن يرجع الى ظروف العاملين او حسب معاملة كل موظف ، وفي المقابل نجد فئة تنفي هذا الاهتمام الجيد وكانت النسبة 15% وهي فئة قليلة ، اما الفئة التي ترى ان عمال او موظفي المكتبة لهم اهتمام واستقبال جيد وهذه النسبة كانت 30%



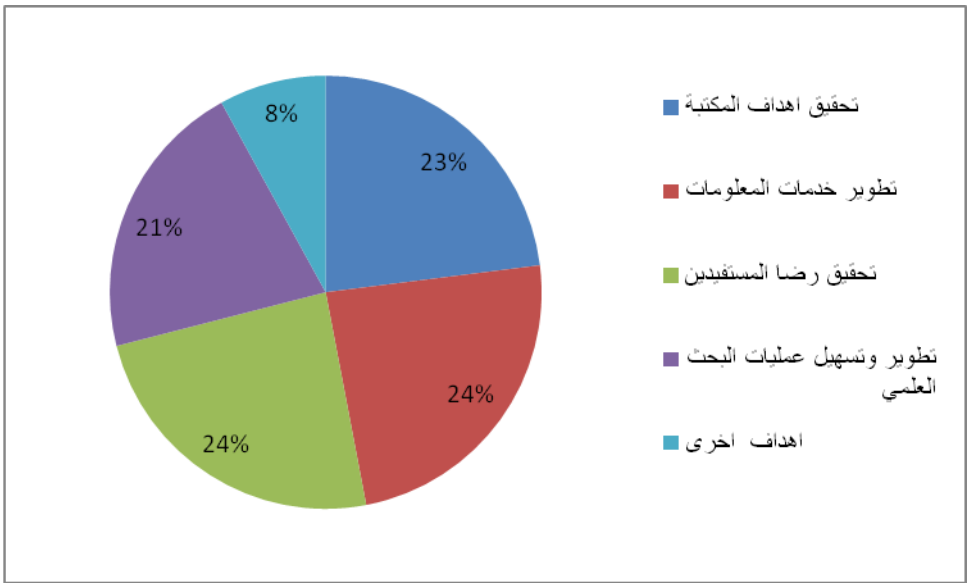
الشكل رقم 19 :أفراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين

20. أهداف خدمات المعلومات في المكتبة حسب رأيك

أهداف خدمات المعلومات في المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
تحقيق أهداف المكتبة	15	23%
تطوير خدمات المعلومات	16	24%
تحقيق رضا المستفيدين	16	24%
تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي	14	21%
أهداف أخرى	05	08%
المجموع	66	100%

جدول رقم 23 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهداف خدمات المعلومات في المكتبة

لقد تقاربة اراء المستفيدين حول اهداف خدمات المكتبة ، فكانت النسب كالاتي لتحقيق اهداف المكتبة 23% ، تطوير خدمات المعلومات و تحقيق رضا المستفيدين 24% ، اما تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي كانت النسبة 21% ، ونسبة 8% كانت لأهداف اخرى مثل الترفيه والمطالعة ...الخ .



الشكل رقم 20 :أفراد العينة حسب اهداف خدمات المعلومات في المكتبة

I-3- التحقق من الفرضيات:

بعد تفريغ البيانات المتعلقة باستمارة الاستبيان وتحليلها وتفسيرها بما يتناسق مع معطيات الدراسة وذلك لمعرفة واقع خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر .

- **الفرضية العامة :** يعود نجاح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر إلى إمكانياتها المتوفرة وتنوع خدماتها المعلوماتية .

من خلال تفريغ بيانات الجداول المتعلقة بهذه الفرضية لاحظنا انها لم تتحقق وذلك من خلال المؤشرات التالية :

ان واقع خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر يتسم بالنجاح عند توفر إمكانياتها وتنوع خدماتها .

- إلا انه ما لاحظ في بيانات الاستبيان عكس ذلك أن المستفيدين محرومون من بعض الخدمات مثل خدمات تدريبهم و خدمات التصوير والاستنساخ بالإضافة الى خدمات الترجمة وكذلك ضعف الخدمات الإعلامية التي نسبتها 7% والاعتماد بشكل كبير على خدمة الإعارة التي كانت نسبتها 15% وخدمة الانترنت بنسبة 18% من خلال (المحور: الثالث، الاستجواب 14)
- أما عن إمكانياتها فهي غير كافية ويتجلى ذلك في (المحور الثاني ، الاستجواب 5) وكانت نسبة ذلك عند استجواب مجتمع العينة 44% .

الفرضية الأول : بيئة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر لا تساعد في تقديم خدمات المعلومات

من خلال تفريغ بيانات الجداول المتعلقة بالفرضية الأول لاحظنا أنها قد تحققت نسبيا وليس كليا ، وذلك من خلال المؤشرات التالية :

- ويتضح ذلك من خلال عنصر الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين لرواد المكتبة في (المحور : الرابع ، الاستجواب 19) وكانت نسبة الاستجواب "بأحياننا" 55% وهذا ما يدل على نقص الاهتمام والاستقبال لرواد المكتبة

- وتتجلى بيئة المكتبة من حيث تقديم خدمات المعلومات في أسباب نقص أو ضعف الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة في (المحور : الثاني ، الاستجواب 9) ، حيث كانت أسباب النقص هي عدم الوعي بالمسؤولية المهنية بنسبة 39% ، ونقص الخبرة بنسبة 26%

وهذا مما جعل بيئة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز بولاية معسكر لا تساعد في تقديم خدمات المعلومات للمستفيديها .

الفرضية الثانية : الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة يحي بوعزيز بولاية معسكر تلبي احتياجات قراءها .

من خلال تفريغ بيانات الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية واستجوابات رواد المكتبة من خلال أسئلة الاستبيان لاحظنا أنها لم تتحقق ، وذلك من خلال المؤشرات التالية :

- ان عدم تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين يؤكدها المستجوبين في (المحور : الثالث ، الاستجواب 15) ويرجع ذلك لنوعية الخدمات أو كمياتها فلهذا كانت النسبة تقدر ب 50% ، أما نسبة 38% عبروا "بنوع ما " ، أما الباقية والتي تشكل نسبة قليلة من مجموع المستجوبين عبروا "بنعم " وتقدر نسبتهم 12%

- ❖ يتجلى كذلك عدم تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين في (المحور: الثاني، الاستجواب 8) في مستوى تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف موظفي المكتبة ، حيث كان هذا المستوى متوسط بنسبة 43% وضعيف بنسبة 36%

الفرضية الثالثة : هناك مشاكل وصعوبات تواجه القراء في الاستفادة من خدمات المعلومات

من خلال تفريغ بيانات الجداول المتعلقة بالفرضية لاحظنا أنها تحققت ، وذلك من خلال المؤشرات التالية :

- ❖ عدم وجود ايام دراسية أو أيام تحسسية للتعرف على استعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة حيث كانت النسبة 00%، وبالتالي هذا الأخير يصعب من مهام المستفيد في استعمال واستخدام خدمات المعلومات وهذا ما اكده المستجوبين في (المحور الثالث : الاستجواب 13)
- ❖ إن نقص الإرشاد والتدريب على استخدام خدمات المعلومات وعدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب كان من أهم الصعوبات التي يواجهها المستفيدين في استخدام خدمات المعلومات حيث كانت النسب على التوالي 61% و 23% ، وهذا ما أكده المستجوبين في (المحور الثالث : الاستجواب 11) .

ا-4- النتائج العامة للدراسة

إن الهدف الأساسي من وراء دراستنا هو الوقوف على أهم النقاط المستنتجة والتي تبرز وتزيد من قيمة العمل البحثي في إطار تحليل جوانب الدراسة ، فبعد جملة من الإجراءات والتحاليل السابقة يمكن إبراز هذه النتائج فيما يلي :

- عدم وجود بيئة ملائمة للمستفيدين هدفها استغلال كل الإمكانيات الموجودة بالمكتبة من حيث الاستقبال والتوجيه الحسن والوعي بالمسؤولية المهنية لدى موظفي المكتبة وكل هذا يزيد من فعالية نشاط الخدمات المكتبية بصفة عامة والخدمات المعلوماتية بصفة خاصة .
- الاقتصار على تقديم بعض الخدمات المعلوماتية واهمال البعض الاخر ، مما يجعل تذبذب في التردد على المكتبة .
- أغلبية المستفيدين يترددون على المكتبة لأغراض تحضير مذكرات التخرج وإعداد البحوث .
- إمكانيات غير كافية لاستغلال خدمات المعلومات بالمكتبة . نقص الإرشاد والتدريب ، وعدم وجود أيام تحسيسية للتعرف على خدمات المعلومات واستخداماتها
- عدم تلبية حاجات المستفيدين يصنع فراغ من اجل تحقيق أهداف المكتبة .
- محاولة إعطاء الأهمية لجميع شرائح ومختلف فئات المجتمع في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة .
- وجود مبنى يتلائم مع خدمات المعلومات ويساعد على استغلالها واستخدامها من جميع النواحي
- مساهمة المكتبة بشكل عام وخدمات المعلومات بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي للمستفيدين .

I-5- التوصيات والمقترحات :

من خلال ما توصلنا إليه في الدراسة الميدانية والمتمثلة في مدى استخدام طلبة التعليم الالكتروني عن بعد لمصادر المعلومات الالكترونية ، حاولنا التطرق إلى بعض الاقتراحات والتي نأمل أن نجد أذانا صاغية لها والمتمثلة فيما يلي :

- زيارة مكتبات مماثلة في ولايات أخرى أو بلدان أخر للتطلع لنماذج مشابهة ، ومحاولة الاستفادة منها وجعل شراكة تعاونية معها .
- محاولة خلق شبكات إعلامية وعلمية على المستوى الوطني لكي تعم الفائدة من خدمات المعلومات .
- محاولة صرف الميزانية على كل الخدمات المعلوماتية بدون استثناء ، وجعلها في نشاط دائم لصالح المستفيد .
- إقامة دورات تكوينية وأيام تحسيسية حول نشاطات المكتبة وخدماتها للمستفيدين من اجل التوعية والإعلام على استخدام تقنيات البحث والاستغلال الكلي لخدمات المعلومات .
- التطوير الكمي والنوعي لموظفي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، باعتبارهم المحرك الأساسي الذي يعمل على تنظيم المعلومات وإدارتها وتقديم خدمات في المستوى.
- الاهتمام بالبنية التحتية لخدمات المعلومات سواء من ناحية النوعية أو الكم .
- إنشاء موقع واب على شبكة الانترنت خاص بالمكتبة ، نسعى من خلاله إلى التعريف والتقديم إن أمكن الأمر ذلك لخدمات المعلومات تكون بطريقة فعالة .
- إصدار النشرات والمطبوعات الإعلامية والعلمية الخاصة بخدمات المعلومات .

خاتمة

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة بتسليط الضوء على معرفة واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، وخصوصا في تلبية حاجيات المستفيدين حيث كانت المكتبة الرئيسية بولاية معسكر " يحي بوعزيز " نموذجا .

كم تزخر المكتبات العامة بخدمات معلومات متنوعة وعديدة إلا أنها غير فعالة بشكل جيد ، ولعل سبب ذلك يعود إلى اهتمامها بالأعمال التقليدية والروتينية دون الاهتمام بمتطلبات المستفيدين الذين يمثلون الهدف الحقيقي لوجودها ، وعلى ذلك يجب النظر في كل الخدمات التقليدية والحديثة وتنشيطها داخل المكتبة والعمل كذلك على تقديم هذه الخدمات بشكل جيد وبجودة عالية .

ولقد توصلنا إلى نتيجة أن هذا الواقع لابد أن تكون له بنية تحتية يرتكز عليها لوضع كل معطيات العمل بالإضافة إلى بيئة ملائمة لتفعيل خدمات المعلومات وجميع النشاطات المكتبية بهدف تلبية اكبر قدر ممكن من المعلومات للمستفيد وفي اقل وقت وبنوعية وجودة عالية .

البيبلوغرافية

البيبليوغرافية

❖ **القواميس**

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

المعاجم والموسوعات

2. احمد ،محمد الشامي ؛ السيد ،حسب لله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات : إنجليزي – عربي. الرياض : دار المريخ، [د.ت.] .
3. احمد ،محمد الشامي ؛ السيد ،حسب لله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات .– القاهرة : المكتبة الأكاديمية ،2001.مج.3.

الكتب

4. بن السبتي ، عبد المالك .محاضرات في تكنولوجيا المعلومات .قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري ،2004.
5. حشمت ، قاسم .مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات . القاهرة : مكتبة غريب ، 1990 .
6. الخلفاوي، وليد سالم محمد .مكتبات ومتاحف الاطفال من التقليدي الى الرقمي .ط.2.عمان:دار الفكر،2014.
7. ريا احمد ، الدباس . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية .ط.1.عمان : دار البداية ، 2012.
8. سلامة محمد ،عبد الحافظ . خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية .ط.1.عمان : دار الفكر ، 1997.
9. الصميدعي ، محمود حاسم .مداخل التسويق المتقدم. عمان: دار زهران،2000.

10. صوفي ، عبد اللطيف .مدخل الى علوم المكتبات والمعلومات . قسنطينة : منشورات جامعة منتوري قسنطينة ، 2001.
11. عامر، قنديلجي . البحث واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية[د.ط.].عمان: دار الياوزري للتوزيع والنشر، 2008.
12. عباس ، طارق محمود . مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة الالكترونية . القاهرة : المركز الاصيل ،2005.
13. عبد الهادي ، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات . القاهرة: دار غريب للنشر،1993.
14. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات.ط.1.القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
15. العزاوي، كيم يونس كور. مقدمة في منهج البحث العلمي . عمان: دار دجلة ، 2007.
16. العلي، أحمد عبد الله .المكتبة العامة في خدمة المجتمع .القاهرة : دار الكتاب الحديث ،2006.
17. عليان ، ربحي مصطفى . ادارة وتنظيم ومراكز مصادر التعليم . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2002.
18. عليان، ربحي مصطفى . خدمات المعلومات. ط.1. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ،2010.
19. عليان، ربحي مصطفى . مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات .عمان: دار صفاء،2005.
20. عليان، ربحي مصطفى .المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات .عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014.
21. عليوي، محمد عودة ؛ المالكي، مجبل. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة،المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق،2006
22. قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، 1990 .

23. المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. ط 1. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2011.
24. مصطفى، فهيم. تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة. القاهرة: دار الفكر العربي،2009.
25. ناجية، قموح؛ سمية، الزاحي؛ خديجة، بوخالفة. كتاب المعيار العربي الموحد للمكتبات و المعلومات. جدّة: الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، 2013.
26. النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. ط. 3 . عمان : دار الفكر للنشر،2010
27. النوايسة، غالب عوض .خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات .عمان : دار الصفاء للنشر،2002.
28. نيهال، فؤاد اسماعيل. الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات و المعلومات . الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية،2012.
29. هانم ، عبد الرحيم ابراهيم . نظم المعلومات والمجتمع . الاسكندرية : مركز الاسكندرية للكتاب ،2005.
30. الهمشري، عمر أحمد . مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات .عمان : دار الصفاء ،2008.
31. الهمشري، عمر أحمد؛ عليان، ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان : دار الشروق ،1997.
a. الوردي ، زكي حسين ؛ المالكي ، مجيل لازم . المعلومات والمجتمع . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،2006.

❖ **مقالات الدوريات**

32. قنديل، ناميس محمود .دليل مصادر المكتبات على شبكة الانترنت.مجلة المعلومات والمكتبات والنشر .مج.2 ، ع .2 القاهرة : دار الشروق ، 2001.

❖ **الرسائل و الأطروحات الجامعية**

33. أحمد، إبراهيم. تقييم الموارد البشرية وأثره في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة احمد عروة رسالة ماجيستر في علم المكتبات .قسنطينة :جامعة الامير عبد القادر ،2006.

34. بطوش ، كمال . سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية و التقنية داخل المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعات وهران، وقسنطينة . اطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات : قسنطينة ، 2003.

35. سايح ، احلام ؛ عدوش ، صفية . استراتيجية تسويق خدمات المعلومات في المكتبات العامة : دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حجاجي لولاية عين الدفلى . ماستر : علم المكتبات : خميس مليانة ، 2018.

36. سمية، الزاحي . المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. مذكرة ماجيستر . جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية: قسم علم المكتبات، 2006.

37. قموح ، ناجية . السياسة الوطنية للمعلومات العلمية و التقنية و دورها في دعم البحث العلمي بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري .اطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات : قسنطينة ،2004.

38. مراد، كريم. مجتمع المعلومات واثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نموذجا . اطروحة دكتوراه في علم المكتبات. جامعة منتوري،2008.

❖ **الوابوغرافية**

39. الدويكات ، سناء . المعلومات .[على الخط] . زيارة بتاريخ : 11-04-2019، على الساعة 10:20.

متاح على الرابط التالي :a. https://mawdoo3.com

❖ **القوانين والمراسيم**

40. مرسوم تنفيذي رقم 12-234 مؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق ل 24 ماي 2012 ، يحدد القانون الاساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، ع.34.

بالفرنسية

41. G. Tocquer , M.Langlois , « Le marketing des services :le défirelationne ». paris:éd dunod , 1992

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات والمعلومات ماستر تخصص : **نظم المعلومات التكنولوجية والتوثيق**

استبيان لتحضير مشروع ماستر تحت عنوان :
واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
"دراسة حالة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز معسكر أنموذجًا"

نحن بصدد إعداد مذكرة ماستر بعنوان « واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية »

ونهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة مدى تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات المعلوماتية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يحي بوعزيز معسكر .

ونرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستبيان ، كما نحيطكم علما أن المعلومات المسترجعة تستخدم لأغراض البحث العلمي دون سواه .

ملاحظة : يرجى وضع علامة (×) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة

إعداد الطالب : **تحت إشراف :**

صوان هاشمي أ. محمدي نادية

السنة الجامعية : 2019/2018

المحور الأول : بيانات شخصية

1 - الجنس : - ذكر ☐
- انثى ☐

2 - المستوى العلمي : - مستوى تعليم ابتدائي ☐
- مستوى تعليم متوسط ☐
- مستوى تعليم ثانوي ☐
- ليسانس ☐
- ماستر ☐
- ماجيستر ☐
- دكتوراه ☐

3 - النشاط المهني : - استاذ ☐
- طالب ☐
- عامل ☐
- متقاعد ☐
- بدون عامل ☐

المحور الثاني : امكانيات المكتبة في تقديمها لخدماتها المعلوماتية

4 - هل تتردد على المكتبة ؟

- دائما ☐ - احيانا ☐ - نادرا ☐

5 - كيف ترى الامكانيات المتوفرة بالمكتبة ؟

- كافية ☐ ، - غير كافية ☐ ، - كافية نوع ما ☐

6 - هل مبنى المكتبة يساعدك في الاستفادة من خدماتها المعلوماتية ؟

-نعم ☐ ، - لا ☐

7 - اذا كانت الاجابة ب "لا" ما هي النقائص : - من الناحية الجمالية ☐
- من ناحية المساحة ☐
- الاضاءة والتدفئة والتبريد ☐
- من ناحية تقسيم القاعات ☐

8 - ما رايك بمستوى موظفي المكتبة من حيث تقديم الخدمات المعلوماتية ؟

- جيدة ☐ ، - متوسطة ☐ ، - ضعيفة ☐

9 - اذا كانت الخدمات متوسطة او ضعيفة علل ذلك :

- خارج اطار التخصص ☐
- عدم الوعي بمسؤولية المهنة ☐
- نقص الخبرة ☐
- اخرى حددها :

.....

.....

المحور الثالث : خدمات المعلومات واستخداماته؟

10 -هل هناك صعوبات تواجهها في استخدام خدمات المعلومات ؟

-نعم ☐ ، - لا ☐

11 -اذا كانت الاجابة ب "نعم" ما هي هذه الصعوبات

- نقص الارشاد و التدريب على استعمالها .....☐
- عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب.....☐
- نقص المتخصصين في المكتبة..... ☐
- اخرى حددها : ..... ☐

12 -ما هي الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها ؟

- وسيلة تقليدية ..... ☐
- وسيلة الكترونية ..... ☐
- عن طريق المكتبي .....☐
-

13 -هل هناك ايام دراسية او ايام تحسسية لاستعمال الخدمات المعلوماتية للمكتبة ؟

-نعم ☐ ، - لا ☐

14 -ما هي الخدمات المعلوماتية الاتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة ؟

- خدمة الاعارة..... ☐
- خدمة الاحاطة الجارية..... ☐
- خدمة البث الانتقائي..... ☐
- خدمة تدريب المستفيدين..... ☐
- خدمات الترجمة..... ☐
- خدمة التصوير والاستنساخ..... ☐
- خدمة البحث بالاتصال المباشر..... ☐
- خدمة البيبليوغرافية ..... ☐
- الخدمة الاعلامية..... ☐
- خدمة الانترنت..... ☐
- الخدمة المرجعية..... ☐

15 -هل خدمات المعلومات تلبي احتياجات المستفيدين ؟

-نعم ☐ ، - لا ☐ ، - نوع ما ☐

16 -من اجل ماذا تستخدم خدمات المعلومات بالمكتبة ؟

- العمل ..... ☐
- الدراسة ..... ☐
- المطالعة ..... ☐
- الترفيه..... ☐

17 -هل ساهمت المكتبة بشكل عام وخدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع مستواك الثقافي والمعرفي ؟

- نعم ☐ ، - لا ☐ ، - نوع ما ☐

المحور الرابع : تقييم خدمات المعلومات

18 -هل انت راضي عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة ؟

- راضي ☐ - غير راضي ☐ - نوع ما ☐

19 -هل تلقى الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين ؟

- نعم ☐ - لا ☐ - احيانا ☐

20 -ما هي اهداف خدمات المعلومات في المكتبة حسب رايك ؟

- تحقيق اهداف المكتبة ..... ☐
- تطوير خدمات المعلومات ..... ☐
- تحقيق رضا المستفيدين ..... ☐
- تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي .....☐
- دوافع اخرى : حددها من فضلك

.....

.....

.....

.....

الملخص

الملخص باللغة العربية :

لقد كان موضوع الدراسة خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية باعتبارها مكتبة تثقيفية وترفيهية وتعليمية وفي نفس الوقت هي مكتبة بحثية تكمل المكتبات الاخرى في عملية البحث العلمي و من واجبها تلبية الاحتياجات الوثائقية والمعلوماتية للمجتمع البحث عن طريق تقديم خدمات المعلومات.

و تم التعرف على واقع خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بحي بوعزيز بولاية معسكر، من حيث المفهوم والخصائص والخدمات والاهداف ثم تطرقنا الى خدمات المعلومات الذي كان في البداية يسمى بالخدمات المكتبية ، مع تقديم مفهومهم وانواعهم .

الكلمات المفتاحية : خدمات المعلومات ، المكتبة العامة، المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية معسكر

الملخص باللغة الفرنسية:

Résumé

L'étude était l'objet pour les services d'informations dans les bibliothèques principales de lecture publique en tant que bibliothèque pédagogique et éducative, tout en complétant les autres bibliothèques dans le processus de la recherche scientifique et en répondant aux besoins documentaire pour les chercheurs en fournissant des services d'informations.

Puis on a déjà connu la situation des services d'informations de cité Bouaziz de la wilaya de Mascara autour de caractères et les services et les buts puis on a pris directement vers les services d'information qui nommés tout d'abord les services bibliothèques en présentant leurs définitions et leurs types.

Les mots clés : les services d'informations -- la bibliothèque publique -- la bibliothèque principale de la lecture publique de la wilaya de Mascara