

جامعة خميس مليانة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علم المكتبات  
تخصّص علم المكتبات والمعلومات

# التكوين المتواصل لأخصائيي المكتبات بالمكتبة الجامعية خميس مليانة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والتوثيق

إشراف الأستاذ:

\*عمر وعلي يوسف

إعداد الطالب:

\* قويدر جلول ابراهيم

السنة الجامعية 2012/2013

# إهداء إهداء

أهدي عملي هذا

إلى التي حرمت نفسها من كل شيء و أعطته لي بدون مقابل،

إلى التي غمرتني بدفنها وحنانها وحبها وشاركتني في أحزاني وأفراحي،

إلى أمي الحزونة حفظها الله وشفافها .

إلى الذي ساندني وضحى لكل شيء من أجلي، إلى قدوتي و مهنرتي

ومنير دربي إلى أبن أبة عرفته في حياتي رحمه الله وجعله من أهل الجنة إن شاء

الله.

إلى جميع إخوتي وأخواتي من الكبير إلى الصغير.

إلى أعم أصدقائي.

إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة والعمل.

إلى أساتذتي الكرام في جميع أطوار التعليم من الأساسي إلى الجامعي.

إلى كل من يعرفني من قريب أو من بعيد.

أبراهيم

# كلمة شكر و عرفان

قال تعالى:

"...وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَذِّنْ لِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" {النمل/19}

إننا لنشعر بعظيم الامتنان بظهورات والاقترانات التي جاد بها  
الأستاذ المشرفه عمر وعلي.

وندين بالفضل العظيم إلى مسؤول مصلحة التكوين بالجامعة.

وإلى كل أساتذة قسم العلوم الإنسانية الذين عاهدوا بتكويننا .

كما نتوجه بالشكر الجزيل والعرفان بالفضل الكبير لكل أساتذة علم المكتبات

والتوثيق الذين تكوّنتم وتعلمتم على يدهم

وعمل وأسهم رئيس الشعبة الأستاذ أوقاسي .

والشكر كذلك إلى كل الموظفين بالمكتبة الجامعية خميس مليانة الذين لم

يبتلوا علي بمساعداتهم وارشاداتهم القيمة.

كما ندين بالفضل لكل من ساهم من بعيد أو من قريب في انجاز هذا البحث.

شكرا

ابراهيم

قويدر جلول، ابراهيم  
التكوين المتواصل لأخصائي المكتبات بالمكتبة الجامعية / إبراهيم قويدر  
جلول-خميس مليانة: [د.ن]، 2013-163 ورقة: جداول، صور، أشكال؛  
30 سم.  
مذكرة ماستر : علم المكتبات والمعلومات ؛ كلية العلوم الاجتماعية  
والإنسانية: خميس مليانة: 2013  
بيبليوغرافيا ورقة 142-137  
ملاحق ورقة 163-144  
العنوان

**الكلمات الدالة:** التكوين المتواصل؛ أخصائي المكتبات؛ المكتبة الجامعية خميس مليانة

**المستخلص:** نظرا للأهمية البالغة للمكتبة الجامعية، كان سعيينا في هذه الدراسة تقديم صورة واضحة وحية لإحدى المكتبات، حيث تم اختيار المكتبة الجامعية بخميس مليانة بعرض صورة عن التكوين المتواصل وأساليبه ومراحل العملية التكوينية، من أجل معرفة حقيقة التكوين المتواصل بالجامعة وأثره على تنمية وتطوير أداء المكتبيين والذي ينعكس على تحسين الخدمات المكتبية، حيث تبين من خلال الدراسة الميدانية بأن هذه المكتبة مازالت تعاني من مشاكل ونقائص في رفع كفاءة العاملين بها مما ينعكس بالسلب على خدماتها المقدمة، والذي يتطلب على المسؤولين محاولة تجاوز هذه الصعوبات وتمكين المكتبة الجامعية من لعب دورها ضمن المجتمع الأكاديمي

**Mots clé:** La formation continue; Les bibliothécaires; La bibliothèque universitaire de Khomis Miliana

**Résumé:** Partant de l'importance de la bibliothèque universitaire et le rôle joué par cette dernière au sein de l'université nous avons voulu, par la réalisatûr de ce travail, projeter l'image réelle de la bibliothèque eu tant qu'entité vivante et centrale dans développement scientifique et technique.

Notre choix s'est porté sur la bibliothèque universitaire de Khomis Miliana pour démontrer la réalité de la formation continue à l'université et ses effets sur le développement et l'évolution du travail des bibliothécaires et des services rendus à l'utilisateur.

Il ressort de cette étude, que cette bibliothèque souffre de problèmes relatifs au manque de compétences de ses agents ce qui se traduit négativement sur l'amélioration du service rendu. Les responsables doivent surmonter ces difficultés afin que la bibliothèque universitaire puisse jouer pleinement son rôle au sein de la communauté académique.

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
60	مكونات التكوين	01
72	الهيكل التنظيمي للجامعة	02
88	الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية	03
98	عينة الدراسة	04
116-101	أشكال عرض نتائج المقابلة المقننة	04

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
86	الامتيازات الممنوحة للمستخدمين من دورات التكوين	01
89	الإمكانيات البشرية للمكتبة الجامعية	02
98	عينة الدراسة	03
116-100	جداول عرض نتائج المقابلة المقننة	04

## الخططة المعتمدة

### مقدمة

#### الفصل المنهجي

- 1 -أسباب اختيار الموضوع
- 2 -الإشكالية.
- 3 -أهمية الدراسة
- 4 -أهداف الدراسة
- 5 -الفرضيات
- 6 -الإجراءات المنهجية للدراسة
- 7 -تحديد المفاهيم
- 8 -صعوبات الدراسة

#### الإطار النظري

#### الفصل الأول: المكتبة الجامعية وخدماتها المكتبية

- 1 -مفهوم المكتبة الجامعية
- 2- وظائف و أهداف المكتبة الجامعية
- 3- خدمات المكتبة الجامعية
- 4- تنمية وتطوير أداء(خدمات) العاملين

#### الفصل الثاني: التكوين المتواصل في المكتبة الجامعية

- 1- مفهوم التكوين المتواصل
- 2- أهمية و أهداف التكوين المتواصل
- 3- أساليب التكوين المتواصل

4- مراحل التكوين المتواصل وصعوباته

## الإطار التطبيقي

### الفصل الثالث: مدخل لميدان الدراسة

1- تقديم جامعة خميس مليانة

2- سياسة التكوين بالجامعة

3- تقديم المكتبة الجامعية.

4 -خدمات المكتبة الجامعية

### الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

1 -إجراءات الدراسة الميدانية

2 -نتائج الدراسة الميدانية

3 -الاستنتاجات العامة

4 -الإقتراحات والتوصيات

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

## مقدمة

يتجه العالم اليوم بصورة سريعة نحو إقامة نظام عالمي جديد يقوم على تقنيات متسارعة التطور، والثورة المعلوماتية الفائقة، التي تحتاج إلى كوادرات ذات مستويات عالية من التكوين والتدريب قادرة على التطوير والتغيير بما يناسب العصر وهكذا تواجه المكتبات اليوم أكثر من أي وقت مضى تغييرات عميقة في وظائفها ومنطقاتها، وسبل عملها، في ضوء الاحتياجات المتجددة باستمرار للمستفيدين منها، وانطلاقاً من التطورات المتلاحقة في مجالات المكتبات والمعلومات، لهذا تعد مسألة تكوين المكتبيين في المكتبات ومراكز المعلومات من المسائل الهامة التي لا بدّ أن تعطى القدر الكبير من الاهتمام لذا يتطلب من المكتبيين العاملين تحصيل وتطوير معارفهم لمواكبة هذا التقدم والتطور وذلك عن طريق التكوين أثناء أداء الخدمة للرفع من مستوى آدائهم وهو ما يجعل التكوين أداة أساسية في تطوير تقديم خدمات أفضل، وأيضاً يجعل المكتبات الجامعية تسعى إلى توقيت التكوين المتواصل لموظفيها من محاضرات، وأيام دراسية، وعقد مؤتمرات، وتدريب في الميدان وغيرها للربط بين ما هو كائن وما يستجد باستمرار في هذا المجال.

فالتكوين المتواصل في المكتبات الجامعية له أهمية بالغة في تحسين مستوى أداء الخدمة وهو ما يجعل المسؤولين عن هذا التكوين في مختلف مستوياته وأنواعه مضطرون لإعادة النظر دورياً في منطلقات التكوين وأهدافه وبرامجه ووسائله وطرقه ومحتوياته، حتى يتمكن المكتبيون من رفع التحديات التي تواجه مهنتهم، لذلك يجب إعطاء التكوين المتواصل حقه من الرعاية المستمرة، كل ذلك بما يتناسب مع الاتجاهات الحديثة في التكوين ومتطلباته الجديدة، لأن هناك مهام جديدة مطلوبة من العاملين في المكتبات الجامعية، وهذا لأننا لا نترك الأهمية الكبرى للمكتبات الجامعية ومدى احتياج العاملين بها إلى دورات تكوينية داخل الوطن أو خارجه وذلك أثناء قيامهم بمهامهم،

وذلك من أجل تنمية القدرات العلمية والتقنية تماشياً مع ما شهدته المهنة المكتبية وأبعادها الجديدة من تطورات كبيرة في ظل تكنولوجيا المعلومات.

وهذا ما دفعنا إلى الخوض في هذا الموضوع نظراً لأهميته بالنسبة للمكتبات الجامعية التي تعاني الكثير في هذا المجال، أخذين مكتبة جامعة خميس مليانة كنموذج لتطبيق دراستنا الميدانية.

ومن هذا المنطق جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة مدى تأثير التكوين المتواصل على المكتبيين العاملين بالمكتبات الجامعية وانعكاسات ذلك على الأداء الوظيفي من خلال تحسين الخدمات المكتبية، وبيان دور المتكوّن والمؤهل في النهوض بالمكتبة الجامعية ككل.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل وذلك بوصف ماله علاقة بالموضوع بصورة واضحة وبسيطة معتمدين على استقصاء أهم المعلومات التي تخدم موضوعنا وكان ذلك عبر قسمين الأول نظري والثاني ميداني وذلك عبر أربعة فصول.

- في البداية تم التطرق إلى الفصل المنهجي والذي تضمن كل المعطيات التي بُنيت عليها الدراسة والكيفية التي وضعت بها لتحقيق النتائج بالتفصيل وذلك بالتطرق إلى أسباب اختيار الموضوع، تحديد إشكالية الموضوع أهميته وهدفه، فرضيات الدراسة، الإجراءات المنهجية، تحديد المفاهيم، وأخيراً صعوبات الدراسة.

- أمّا الفصل الأول فتناول دراسة المكتبة الجامعية من حيث تعريفها، وظائفها باعتبارها مؤسسة أكاديمية لها عدد من الوظائف، أهدافها الحالية والمستقبلية، إضافة إلى خدماتها المكتبية، وأخيراً تنمية وتطوير أداء العاملين.

بينما الفصل الثاني حُصص للحديث عن التكوين المتواصل في المكتبات الجامعية، حيث قمنا بإعطاء مفهوم للتكوين، ثم التطرق إلى أهمية وأهداف تكوين المكتبيين أثناء

العمل، وتطرقنا إلى أهم أساليب التكوين في المكتبة الجامعية وإلى أهم مراحل العملية التكوينية للبرامج التكوينية.

- أمّا القسم الميداني فتناول دراسة لعملة التكوين في الجامعة-خميس مليانة- إضافة إلى دراسة عملية التكوين أثناء خدمة المكتبيين في المكتبة الجامعية خميس مليانة، حيث جاء في فصلين:

الفصل الأول تناول التعريف بالجامعة، مهامها وسياسة التكوين المتّبعة في

الجامعة، إضافة إلى التعريف بالمكتبة من حيث نشأتها، إمكانياتها، وأخيرا خدماتها المكتبية.

أمّا الفصل الثاني والأخير فخصّص لإجراءات الدراسة الميدانية واشتمل على مجال وحدود الدراسة ووسائل جمع البيانات، كما قمنا بتحليل البيانات الخاصة بالمقابلة واستخلاص النتائج العامة والخروج بأهم الاقتراحات والتوصيات.

# الفصل المنهجي

## الفصل المنهجي

### 1- أسباب اختيار الموضوع:

إن الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار موضوع التكوين المتواصل ودوره في تنمية قدرات المكتبيين التي تنعكس على تحسين الخدمات المكتبية في المكتبة الجامعية، هي مجموعة من الأسباب التي تتمحور حول التطورات الحادثة على مستوى المكتبات ومراكز المعلومات وهي:

1- إعادة وتنظيم المكتبات وتكييفها مع المقتضيات الحديثة، مما اقتضى اللجوء إلى التكوين المتواصل من أجل تحسين الوضعية المهنية.

2- ظهور بعض المشاكل في المكتبات، التي سببها يعود إلى ضعف تكوين المكتبيين الوافدين من الجامعة ومعاهد التكوين المهني.

3- التطور الاجتماعي، والذي أدى إلى إحداث نقلة نوعية في حياة المجتمع، دفعت إلى تصعيد الحاجة ومضاعفة احتياجاته وزيادة مطالبه من أجل تحسين الأداء، وكذا الخدمات المقدمة إليه.

4- أهمية الموضوع خاصة وأنه لم يسبق لأحد وأن خاض دراسة سابقة لهذا الموضوع في مكتبة جامعة خميس مليانة.

### 2- إشكالية الدراسة :

أصبح تطوير الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية الجزائرية يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى تكوين وتأهيل العنصر البشري القائم بهذه الخدمات، حيث تعتمد هذه الأخيرة اعتماداً أساسياً على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات الجامعية ومدى وعيهم لطبيعة العمل المكتبي الذي كان ولا يزال يُشكل واحداً من جملة العوائق التي تحول دون تطور مكتباتنا الجامعية وارتقاء خدماتها.

ولقد بادرت العديد من المكتبات الجامعية إلى إجراء دورات تكوينية أثناء العمل

من أجل مواكبة التطورات وتحسين الأداء لدى المكتبيين العاملين بها.

ولمعرفة واقع التكوين المتواصل قمنا بدراسة جوانب وطبيعة هذه الدورات التكوينية في مكتبة جامعة خميس مليانة، وقد تركّزت الإشكالية على طرح السؤال التالي:

**ما مدى تأثير التكوين المتواصل على أخصائيي المكتبات وما انعكاس ذلك على تحسين الخدمات المكتبية؟**

### • تساؤلات الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:
- 1- ماهي الاحتياجات الحالية للمكتبة الجامعية من أجل تبني البرامج التكوينية للمكتبيين أثناء الخدمة.
  - 2- ما مفهوم التكوين المتواصل وما دوره في تحسين أداء المكتبي؟
  - 3- ما هي طريقة التكوين التي يتلقاها المكتبيون في المكتبة الجامعية أثناء قيامهم بالمهنة.
  - 4- هل التكوين الحالي في المكتبة الجامعية لخمس مليانة مواكب لمستحدثات العصر
  - 5- ماهي مستويات هذا التكوين؟
  - 6- و هل هي كافية للنهوض بالخدمة المكتبية؟

### 3- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال محاولة المساهمة في التعريف بعملية التكوين المستخدمة في المكتبة الجامعية-خميس مليانة-، ومدى توافر برامج تكوينية خاصة بتكوين المكتبيين بالمكتبة وتنمية القوى البشرية.

ومن المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في الكشف عن مدى أهمية تطوير مهارات القوى البشرية العاملة في المكتبات الجامعية عامة ومكتبة خميس مليانة بوجه الخصوص. وأيضا ستساهم في معرفة الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال تكوين وتأهيل القوى العاملة في مجال المكتبات الجامعية، والتي تُغطي مجالات التكوين والتطبيق، ومن ثم التقييم المستقبلي لبرامج التكوين المتواصل.

## 4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على عملية تكوين المكتبيين في المكتبة الجامعية أثناء الخدمة مع إجراء دراسة تحليلية لواقع هذه العملية في مكتبة جامعة خميس مليانة والبحث في تاريخ هذا التكوين وتطوره والواقع الذي وصل إليه، والتحديات التي تواجهه، كما تهدف إلى التعرف على أهمية التكوين وإبراز الدور الذي يمكن أن تقوم به الجامعات بإحياء الدورات التكوينية للمكتبيين العاملين في المكتبة الجامعية، ويتمثل ذلك على النحو التالي:

- 1 - التعرف على مدى التزام الجامعة بعملية تكوين المكتبيين أثناء العمل.
- 2 - التعرف على الاتجاهات الموضوعية والنوعية لعملية التكوين، ومدى تحقيقها للأهداف التطويرية داخل المكتبة.
- 3 - تحديد مدى الاحتياج لتبني تقنيات المعلومات وإمكانية تصميم وتنفيذ برامج تكوينية تدريبية خاصة بكيفية التعامل مع التقنيات المتاحة.
- 4 - التعرف بخدمات المكتبة الجامعية في ظل تكوين المكتبيين لتلبية احتياجات المستفيدين.
- 5 - التعرف بأسس نظام التكوين المتواصل في المكتبة الجامعية، وذلك من خلال استطلاع آراء المكتبيين العاملين في المكتبة الجامعية خميس مليانة اتجاه إمكانية تبني ومدى تصميم وتنفيذ برامج تهتم بتكوين هؤلاء المكتبيين أثناء الخدمة، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال:
  - معرفة واقع تطبيق عملية التكوين المتواصل في المكتبة الجامعية خميس مليانة
  - معرفة آراء وانطباعات المكتبيين في المكتبة الجامعية اتجاه عملية التكوين المتواصل المستخدمة.
  - التعرف على مؤهلات المكتبيين العاملين في المكتبة الجامعية (خميس مليانة).
  - معرفة آراء وانطباعات المكتبيين اتجاه عمليات التكوين المتواصل.

- تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي تساعد على توضيح برامج التكوين المتواصل للمكتبيين خاصة في مجال تقنيات المعلومات في المكتبة الجامعية.

#### 5- الفرضيات :

إن تناولنا لموضوع التكوين المتواصل في مكتبة جامعة خميس مليانة يقودنا إلى وضع الفرضيات التالية:

-التكوين الجيد للمكتبيين أثناء الخدمة ينعكس بالإيجاب على خدمات المكتبة.  
-المكتبيين العاملين في مكتبة خميس مليانة لا يتلقون تكويناً كافياً وملماً من كل الجوانب.

-التكوين بما يُناسب تطوّرات العصر يساهم بشكل كبير في تحسين الخدمة المكتبية، وبالتالي النهوض بالخدمة المكتبية في المكتبة الجامعية.

#### 6- الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### ▪ منهج الدراسة:

إن اختيار المنهج المراد اتباعه من طرف الباحث لإنجاز بحثه يُعتبر من أهم عناصر البحث الناجح، والمنهج هو الطريق الذي يسلكه أو يتبعه الباحث للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها مشكلة البحث، وهو الطريقة التي تُتبع للكشف عن الحقائق بواسطة استخدام القواعد العامة المرتبطة أساساً بتجميع البيانات وتحليلها من أجل التوصل إلى نتائج ملموسة.

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره من أكثر مناهج البحث الملائم للواقع الاجتماعي وخصائصه، وهو الخطوة الأولى نحو تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع وكذا لأنه الأنسب لطبيعة بحثنا الذي يربط بين الدراسة النظرية والميدانية في آن واحد.

والمنهج الوصفي هو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين<sup>(1)</sup>. واعتمدنا كذلك على المنهج المسحي لاعتبارات طبيعة الدراسة ومتطلباتها ، لكونه جهداً علمياً منظماً يساعد في الحصول على المعلومات والخصائص التي تتعلق بالظاهرة<sup>(2)</sup>. ومن خلال هذه الدراسة فقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لموضوع الدراسة، حيث اعتمدت على الوصف من خلال جمع المعلومات والحقائق حول الموضوع، وامتد إلى التحليل من خلال تحليل النتائج المحصل عليها من أجوبة المقابلات والتعليق عليها، وذلك بغرض الوصول إلى نتائج سليمة وإجابات صحيحة.

#### ■ أدوات البحث:

و سنعتمد في الدراسة على أدوات جمع المعلومات التالية:

#### - المقابلة:

يعرّف أنجلي المقابلة بأنها محادثة يقوم بها فرد ما مع آخر أو مع أفراد بهدف الحصول على أنواع المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص. كما تُعرّف المقابلة كذلك على أنها: عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتحقيقه بغرض الوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة، ومن الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف على ملامح ومشاعر أو تصرفات المبحوثين في موقف معين، وقد اعتمدنا على المقابلة الشخصية وهي التي يجلس فيها الباحث وجهاً لوجه مع المبحوث. ويمكن تقسيم المقابلة حسب نوعية الأسئلة المطروحة إلى:

(1) عمار بوحوش، د محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر: الساحة المركزية، 1999، ص 24

(2) محمد قاسم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، مصر: دار المعرفة الجامعية، 2003 ، ص60

**-المقابلة الحرة أو غير المقتنة:**

وفي هذا النوع يكون سريان المقابلة غير محدد بأسئلة موضوعة مسبقاً إذ يطرح الباحث فكرة عامة حول البحث أو الظاهرة، ومن خلال إجابة المبحوث يتسلسل في طرح الأسئلة الالمالية، وبالتالي يكون الموضوع المناقش وطريقة مناقشته مختلفة من مقابلة إلى أخرى ومن مبحوث إلى آخر.

ويستخدم هذا النوع من المقابلات في حالة عدم وجود بيانات عن الموضوع فتعتبر مقابلة استطلاعية لأن الباحث يكون غيرملم بأسباب الظاهرة، وعواملها وبالتالي ليس لديه خلفية حول الظاهرة، ويتميز هذا النوع من المقابلات بوفرة المعلومات إلا أنه يؤخذ عليه صعوبة تصنيف المعلومات.

**- المقابلة المقتنة :**

وهي التي تكون أسئلتها وتسلسلها محددة مسبقاً من الباحث، وبالتالي تكون نفس الأسئلة التي تطرح دائماً وغالباً بنفس التسلسل، بحيث يكون لديه قائمة من الأسئلة التي يتم مناقشتها، ويحاول الباحث دائماً التقيّد بها، إلا أنه لا يمنع من طرح أسئلة أخرى إذا رأى أنها ضرورة، أو إذا أثارت أجوبة المبحوث مجموعة من التساؤلات لديه.

وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات ذات متغيرات أو إجابات محددة حيث يعطي المبحوث قائمة من الخيارات التي يؤد اختيار واحدة منها للإجابة عن السؤال، أو قد تصاغ الأسئلة بشكل مفتوح، بمعنى أن يترك للباحث حرية استخدام العبارات والألفاظ والطريقة التي يريدتها الباحث للإجابة عن الأسئلة المطروحة، ويتميز هذا النوع من المقابلات بسرعة إجراءاتها وبسهولة تصنيف إجاباتها لغايات التحليل<sup>(1)</sup>.

واستخدمننا هذا النوع من المقابلة مع مسؤول التكوين في الجامعة والمكتبيين العاملين في المكتبة الجامعة (الملحق 1).

(1) محمد مبيدات، محمد أبو نصار وعقلة مبيضن، منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل والتطبيقات، الأردن: دار وائل للنشر، 1999، ص 73

## - الأساليب الإحصائية المستعملة :

تستدعي الضرورة في بعض الأبحاث العلمية استخدام بعض الأساليب الإحصائية لإيجاد

حلول وإجابات علمية دقيقة وقد استخدمنا في دراستنا الأساليب التالية:

- التكرار: وهو تعداد كل الإجابات المتكررة لأسئلة المقابلة وتلخيصها بالجدول.

- النسب المئوية: لمعرفة نسبة أفراد العينة والذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة

المقابلة، وهي الوسيلة الإحصائية التي اعتمدنا عليها لتفسي عرض نتائج المقابلة، وتحسب

كالتالي:

$$\frac{\text{تكرار العنصر} \times 100}{\text{مجموع التكرارات}} = \text{النسبة المئوية للعنصر}$$

## - مجتمع البحث و عينة الدراسة:

## ○ مجتمع البحث:

ويعرّف مجتمع البحث على أنه كامل أفراد أو مشاهد أو أحداث موضع البحث أو

الدراسة، ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا الذي ستؤخذ منه عينة الدراسة من جميع

المكتبيين العاملين والدائمين بالمكتبة الجامعية.

## ○ عينة البحث:

## تعريف العينة:

وتعرّف على أنها اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختياراً عشوائياً أو

منتظماً أو تحكيمياً قصدي يُشكّل هذا الجزء المادة الأساسية للدراسة.

كما تعرّف كذلك على أنها طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات، فتؤخذ عينة من

مجموع ما للانتقال من الجزء إلى الكل، أو للتوصل إلى الحكم على المجتمع في ضوء

بعض أفرادها، فهي ضرب من الاستقراء ، وليست العينة إلاّ مثلاً أو مجموعة من أمثلة يستخلص منها أحكام فيها قدر من الاحتمال.

وتختار العينة من إطار العينة (مجتمع البحث)، وهو قائمة بكل وحدات المعاينة المتاحة بالمجتمع، ويتم سحب العينة في آخر مرحلة من مراحل المعاينة باستخدام هذه القائمة، وقد يكون هذا الإطار قائمة مكتوبة أو مخزونة في ذاكرة حاسب آلياً أو في دليل تليفونات أو شركات أو غيرها من القوائم.

كما تعرّف كذلك على أنها عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة لإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة.

وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا على الأسلوب القصدي لاختيار العينة، ولهذا اخترنا العينة القصدية والطبقية المتساوية، والقصدية هي التي تعرف بالعينة النمطية، حيث يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة.

كما تعرف كذلك بالعينة العمدية حيث أنه قد يعتمد الباحث اختيار إحدى وحدات المجتمع لكي يسحب منها العينة وقد يكون لهذا الاختيار مبرراته، بأن يكون حجم هذا المجتمع كبيراً، ويرى الباحث أن هذه الوحدة طبقاً للمعلومات المتوافرة لديه لها نفس الصفات العامة للمجتمع الكبير<sup>(1)</sup>.

في حين يعرفها آخرون على أنها العينة التي يتم انتقاء مفرداتها بشكل مقصود من طرف الباحث نظراً لتوافر بعض الخصائص في تلك الأفراد دون غيرهم ، ولكون تلك الخصائص من الأمور الهامة للدراسة.

وعليه قمنا باختيار عينة الدراسة قصدياً بمراعاة الشروط (المتغيرات) التالية:

– مراعاة عنصر المشاركة في الدورات التكوينية.

– مراعاة رتب ومستويات المكتبيين الجامعيين.

(1) فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط03، عمان : دار وائل، 2002، ص61

وتبعاً لهذا فقد حاولنا تقسيم العينة القصدية التي اخترناها إلى طبقتين، لتحديد حجم العينة بحيث حاولنا أن نقابل كلاً من المكتبيين المستفيدين والغير مستفيدين من التكوين المتواصل.

واعتمدنا العينة الطبقية باعتبارها نوع من العينات يراعى فيه اختيار بعض الأفراد من كل مجموعة من مجموعات المجتمع بحيث اعتمدنا على عنصر المشاركة الذي يخل في نطاق العينة، حيث يمكن الوفاء جزئياً بشرط التمثيل.

وتبعاً لهذا فقد حاولنا تقسيم العينة القصدية التي اخترناها إلى قسمين، لتحديد حجم العينة بحيث حاولنا أن نقسم عدد المقابلات إلى فئتين، المستفيدين وغير المستفيدين من التكوين المتواصل والخاص بأخصائيي المعلومات.

## 7- تحديد المفاهيم.

### ▪ التكوين المتواصل:

التكوين المتواصل هو مجموع العمليات والإجراءات البيداغوجية التي يخضع لها العامل أثناء الخدمة، أي طيلة حياته المهنية من أجل إكسابه مجموعة من المعارف والسلوكيات التي تساعد على أداء عمله لتحقيق أهداف المؤسسة وأهدافه الشخصية.

وكذلك التكوين المتواصل هو:

- عملية منظمة تقوم على أساس التخطيط .

- عملية مستمرة .

- له أهداف محدّدة وواضحة.

### ▪ التكوين - التدريب:

ولغويا ذات المصدر اللاتيني (Former)، اشتقت كلمة التكوين من فعل كَوَّنَ الذي يَعْنِي إعطاء الشيء شكلاً، ويقابل هذا المفهوم في اللغة الإنجليزية (Training) ترجمه مختلف العلماء والباحثين العرب بمفهوم التدريب لأن اللغة الإنجليزية لا تستعمل المفهوم الفرنسي للتكوين (Formation).

ولابد الإشارة في هذا الشأن إلى أن التشريع الجزائري وحتى المغربي يستعمل مصطلح التكوين خلافاً لكلمة تدريب المتداولة في المشرق العربي<sup>(1)</sup>.

وهكذا لم نجد فرقا بين المصطلحين، ولهذا استخدمنا مفهوم التكوين مرادفاً لمفهوم التدريب.

#### ■ أخصائي المكتبات :

أخصائي المعلومات هو ذلك العنصر البشري الذي يتعامل مع مصادر المعلومات اختياراً وجمعاً واقتناءً وتنظيماً ومعالجةً ..، وهو الذي يتعامل مع المستفيد فيقدم له ما يحتاجه من معلومات وبيانات عن طريق الإعارة الخارجية أو إتاحة الاطلاع الداخلي له داخل مرفق المعلومات، أو الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يتقدم بها المستفيد، أو إعداد قائمة بالمصادر التي يحتاجها والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات وإحاطة المستفيد علماً بالجديد في مجال اهتمامه، وغير ذلك من الخدمات ، وحتى يكون قادراً على أداء هذه المهمة ، فلا بد له من حزمة مهارات فنية وإدارية وحاسوبية ولغوية واتصالية.

#### ■ خدمات المكتبات :

خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، ممثلة في العاملين لديها، من

(1) رابح العايب، استراتيجيات التكوين المهني المتواصل في المؤسسات الاقتصادية وتأثيرها على فعالية تسيير الموارد البشرية، قسنطينة: جامعة قسنطينة، 2002، ص29

أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث والمستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل تحقيق أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات.

### ■ المكتبة الجامعية :

وتعرّف المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكوّن من الطلبة والمدرّسين والإداريين العاملين في الجامعة...

### 8- صعوبات الدراسة

أثناء إعداد هذه الدراسة واجهتنا عدة صعوبات نذكر منها:

- 1 قلة الدراسات التي تناولت موضوع التكوين المتواصل وانعكاساته على الخدمات الجامعية داخل المكتبات الجامعية.
- 2 نقص المراجع المتعلقة بالتكوين المتواصل للمكتبيين الجامعيين.
- 3 صعوبة إجراء المقابلات نظراً للعمل المكثّف المُلقى على عائق المكتبيين والمسؤولين في الجامعة.
- 4 صعوبات تتعلق بإسقاط المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكوين المتواصل و تحسين الأداء في المكتبة الجامعية.

# الإطار النظري

# الفصل الأول

## الفصل الأول: المكتبة الجامعية وخدماتها.

### 1- مفهوم المكتبة الجامعية:

تعتبر المكتبات الأكاديمية والتي تشمل مكتبات الجامعة والكليات والمعاهد من أقدم أنواع المكتبات ظهوراً، فمنذ أن ظهرت المؤسسات الأكاديمية بأشكالها المختلفة تم إلحاق مكتبات بها من أجل دعم عملية التعلّم والتدريس والبحث العلمي. وتعرّف المكتبة الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تُنشأ وتموّل وتُدار من قبل الجامعات، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكوّن من الطلبة والمدرّسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي<sup>(1)</sup>.

أو هي مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات<sup>(2)</sup>.

وعليه فالمكتبة الجامعية نوع متميّز من المكتبات الأكاديمية، والتي تظم بالإضافة إلى المكتبات الجامعية مكتبات المعاهد المتوسطة، ومكتبات كليات المجتمع، ومكتبات الكليات الجامعية التطبيقية والمهنية، ومكتبات أخرى ملحقة بمؤسسات التعليم العالي<sup>(3)</sup>. إذاً فالمكتبة الجامعية هي مكتبة تهتم بالبحث العلمي، وتقدّم معلومات مختلفة المصادر، وذلك لخدمة المجتمع الأكاديمي وتلبية حاجاته، وهي تابعة للجامعة أو المكتبة أو المعهد.

(1) جميل ميكة، شنيخ حكيمة، تطبيق المعايير العلمية في معالجة أرصدة المكتبات الجامعية ودورها في تطوير

الخدمات المكتبية، (مذكرة ليسانس غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة 2006. ص64

(2) أبو النور، عبد الوهاب، دراسات في علوم المكتبات والتوثيق والبيبلوغرافيا، القاهرة: عالم الكتب، 1996، ص76

(3) همشري عمر، عليان ربحي، المرجع في علم المكتبات و المعلومات، الأردن: دار الشروق، 1997، ص45

وقد ظهرت المكتبة الجامعية في عدة أشكال من بينها المكتبة الرئيسية أو المركزية التي تخدم الجامعة بكافة كلياتها وأقسامها وبرامجها، أو في شكل مجموعة من المكتبات التي تتبع الكليات الأقسام والبرامج الأكاديمية دون وجود للمكتبة المركزية أو في شكل ثالث يجمع بين الشكلين السابقين، وهو مكتبة مركزية ومجموعة من المكتبات الفرعية في الكليات، والشكل الأخير هو الأكثر شيوعاً في المكتبات الجامعية، وما يجدر ذكره في هذا المجال أن هذه الأشكال التقليدية للمكتبات الجامعية قد تطوّرت إلى نظم وشبكات للمكتبات وخاصة بعد دخول الحاسوب إليها<sup>(1)</sup>.

المكتبة الجامعية هي مؤسسة علمية تربية ومركز بحث، ومنازة للإشعاع الثقافي والعلمي، ومن ثم تتركز رسالتها في التعليم والبحث وخدمة المجتمع<sup>(2)</sup>.

## 2- وظائف وأهداف المكتبة الجامعية:

(1) همشري عمر، عليان ربحي، نفس المرجع، ص45  
 (2) عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبات و المعلومات بين الواقع والمستقبل، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1998، ص43

### ▪ وظائف المكتبة الجامعية:

المكتبة في الجامعة بمثابة القلب، وإذا كان التعليم والبحث هما محور الجامعة فإن المكتبة هي محور التعليم والبحث بالجامعة، وتضطلع مكتبة الجامعة بمسؤوليات متعددة ومتنوعة، فهي تخدم الحاجات الدراسية للطلبة فيما قبل التخرج، وفيما بعد التخرج، وحاجات البحث لهيئات التدريس، ولا تقتصر مهمتها على ذلك فقط وإنما تمتد لتخدم الأمة كلها. وتعد المكتبة الجامعية الكبيرة قومية بالفعل، وأي تدمير يحدث في إحداها أو حتى في جزء منها يعد خسارة كبيرة بل مأساة قومية.

وعلى الرغم من أن الجامعة تضع أجهزة كثيرة وجدت لتخدم الأغراض التعليمية لها، إلا أنه ليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية مثل المكتبة، أيضا أنها تخدم كل عملية تعليمية وينبغي أن تبقى في وضع يمكنها من أن تقوم بهذه الخدمة بكفاية وفعالية.

والمكتبة الجامعية بحكم اقتنائها للإنتاج العالمي في كل المجالات، وبحكم نهاياتها المفتوحة، وبحكم وظيفتها في العملية التعليمية، وبحكم وظيفتها في الحفاظ على تقدم الفكر يصدق عليها ما قاله شوبنهاور عن المكتبات عموما على أنها الذاكرة الوحيدة المؤكدة المستمرة للفكر الإنساني، أي أنها ذاكرة البشرية التي تربط بين الماضي والحاضر بجسر من الاستمرار<sup>(1)</sup>.

### - الوظائف التعليمية والتربوية :

(1) عبد الهادي ، محمد فتحي، المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوجرافيا و المعلومات، القاهرة: مكتبة الدار العربية، 1998، ص190

تلعب المكتبة الجامعية دورا هاما في ميدان التربية والتعليم باعتبارها أداة مساعدة في التعليم لما توفره من مصادر مختلفة للتعليم، نقل المعرفة، تنمية شخصية الطلاب من خلال تنمية عادة القراءة والبحث عن المعلومات وبالتالي إتاحة فرصة التعليم الذاتي<sup>(1)</sup>.

#### - الوظائف الإدارية :

ويكون مدير المكتبة ومحافظ المكتبة ورؤساء المصالح هم المسؤولون عن الوظائف الإدارية للمكتبة الجامعية، أهمها:

- التخطيط: تحديد احتياجات المستفيدين من المكتبة وذلك بدراسة طلباتهم من خلال المقابلات الشخصية أو غيرها.

- اختيار العاملين وتعيينهم وتدريبهم وتنظيم الخدمات المقدمة داخل المكتبة بحيث ترتب كل العناصر المعدة للاستخدام وبالتالي تظهر المهام والوظائف لتحقيق أهدافها<sup>(2)</sup>.

#### - الوظائف الفنية :

هي مجموعة العمليات التي تحدّد مسار هذه المؤسسة وتضمن القيام بواجباتها وخدماتها وتتمثل هذه الوظائف في:

- توفير مجموعة حديثة متوازنة وشاملة من مصادر المعلومات المختلفة والمرتبطة بالمناهج الدراسية في كافة التخصصات واقتناءها بوسائل وطرق مختلفة.

- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية والتحسين المستمر لعملية الجرد<sup>(3)</sup>.

- تنظيم المجموعات المكتبية واسترجاع المعلومات، إضافة إلى مساعدة رواد المكتبة على الإفادة من مجموعاتها وربطهم بالمعلومات الحديثة عن طريق خدمات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات.

(1) العلي أحمد، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001، ص65

(2) جميل ميكة، شنيخ حكيمة، مرجع سابق، ص70

(3) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المادة 21، ع62، 26 سبتمبر 2006، ص24

- توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة برواد المكتبة.

### ■ أهداف المكتبة :

تستمد المكتبة الجامعية طبيعتها وأهدافها من الجامعة، وينبغي أن تحرص على ذلك فهي جزء لا يتجزأ منها<sup>(1)</sup>، وهكذا تتبثق أهداف المكتبة الجامعة من الأهداف العامة للجامعة التي تخدمها، هذا ولأن مهمة الجامعة لا تقتصر على إجراء البحوث وإعداد الباحثين وإنما تمتد إلى تقديم النتائج البحثية، فإذا كانت الجامعة تضع أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية فليس هناك جهاز أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة ويخدمها بصورة مباشرة مثل المكتبة. إذ تستمد هذه الأخيرة وجودها من الجامعة ذاتها، ورسالتها هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة.

وقد ورد في إحدى المؤتمرات العلمية المتخصصة أن مستوى التقدم في بلد ما يرتكز بالدرجة الأولى على مستوى التعليم العالي به، كما أن مستوى التعليم العالي يقوم أساساً على أداء الجامعات لدورها، ومستوى الجامعة يعتمد إلى حد كبير على مستوى مكتباتها<sup>(2)</sup>.

- فهي تحمي التراث الإنساني وتحافظ على نتاج الفكر البشري.

- تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة قادرة على تحمّل مسؤوليات الحياة

العملية.

- البحث العلمي وكشف أسرار الكون وتنمية المعرفة بشتى ألوانها.

- النشر، إذ لا تقتصر مهمتها على إجراء البحوث وإعداد الباحثين وإنما تمتد

إلى تقديم نتائج البحوث التي تجريها عن طريق وسائل النشر والمعرفة.

- القيادة الفكرية وخدمة المجتمع.

(1) عبد الهادي محمد فتحي، مرجع سابق، ص 155-156

(2) Renoult Daniel, Les bibliothéque dans l'université, Paris: cercle dela librairie, 1994

-تفسير وتبسيط نتائج البحوث.

- دفع البحث العلمي في التخصصات كافة<sup>(1)</sup>.

وتلك هي رسالة المكتبة، رسالة جامعية، رسالة تعليمية، رسالة في الابتكار وتنمية المعرفة، رسالة إعلامية، رسالة اجتماعية، رسالة روحية و سياسية<sup>(2)</sup>.

### 3- خدمات المكتبات الجامعية وأنواعها

#### ▪ مفهوم الخدمة المكتبية :

(1) عبد الغامدي، فالح، استخدام أعضاء هيئة التدريب بجامعة الملك فيصل لمكتبة الجامعة: دراسة استطلاعية،

مجلة مكتبة الملك فيصل، السعودية، ع2، 1993، ص56

(2) عوض، لويس، الجامعة والمجتمع الجديد، القاهرة: الدار القومية، [د.ت]، ص38

لقد نشأ هذا المفهوم وتطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه، إلى كونها مقرا يستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبة الحديثة، وبطرق عصرية.

وقد وردت عدة تعريف لمصطلح الخدمة المكتبية: من بينها تعريف هارود الذي عرفها بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام<sup>(1)</sup>.

وعرفها السيد النشار بأنها عبارة عن بحث الإنتاج الفكري واسترجاع المعلومات وجعلها في متناول المستفيدين وفقا لاحتياجاتهم<sup>(2)</sup>.

أما شعبان خليفة فيعرفها على أنها أداء كافة الأنشطة المكتبية التي تتعلق بمجموعات المكتبة وتنظيم مواردها وتسيير ما بها من معلومات للرواد<sup>(3)</sup>.  
أما تعريف المعجم الموسوعي فعرفها بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات<sup>(4)</sup>.

ويعرفها ربحي عليان بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بالاستفادة الأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل تكاليف<sup>(5)</sup>.

(1) عليان ربحي مصطفى، النجداوي أمين، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الفكر، 2001، ص201

(2) زرواق صليحة، لفرادة فتيحة. خدمات المكتبة المركزية لجامعة منتوري وسبل تطويرها، (مذكرة ليسانس غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 1994، ص18

(3) الجبري خالد بن عبد الرحمن، السريع سريع بن محمد، الفريح فهد بن محمد، خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعها ورضا المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها(بحث ميداني)، الرياض: الإدارة العامة، 2002، ص39

(4) شرف الدين، عبد التواب، المعجم الموسوعي لعلم المكتبات والتوثيق والمعلومات، الكويت: الكاظمية، 1984، ص161

(5) عليان ربحي مصطفى . المكتبات وأنواعها: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، عمان: جمعية المكتبة الأردنية ، 1992، ص34

هذه من أبرز تعاريف الخدمة المكتبية، وكمفهوم إجرائي للمفاهيم السابقة، يمكن القول أن الخدمة المكتبية هي تلك التسهيلات والوظائف والنشاطات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات لمجتمع المستفيدين بطريقة منظمة وسريعة.

### ■ متطلبات الخدمة المكتبية :

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لابدّ من عدة متطلبات (مقومات) أساسية تركز عليها، وتتمثل هذه المتطلبات في:

- مصادر المعلومات بكافة أشكالها.

- الكادر البشري المؤهل.

- التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين والمطالعة والبحث.

وهناك بعض الباحثين المتخصّصين يضيف متطلباً رابعاً يتمثل في توفير

الميزانية<sup>(1)</sup>.

ويعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتماداً أساسياً على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.

فالقوى العاملة في المكتبات هي إحدى أهم العناصر الضرورية لتقديم الخدمة

المكتبية المتطورة، حيث تشكّل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق

المكتبات لأهدافها، وغرض المكتبة هو بالتأكيد إتاحة المعلومات لهؤلاء الذين يحتاجونها

عندما يحتاجونها في الشكل الذي يحتاجونها عليه<sup>(2)</sup>.

ولابدّ من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة العاملين في المكتبة يتأثر بعوامل منها:

. حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.

. نوعية وأعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.

. طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.

(1) سلامة عبد الحافظ، أساسيات علم المكتبات و المعلومات، عمان: الأهلية، 2002، ص26

(2) فوسكت أ.س، التنظيم الموضوعي للمعلومات، الإسكندرية: عالم الكتب، 2002، ص755

البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدّمها المكتبة، كالمحاضرات والندوات وغيرها. لهذا لا بد أن تأخذ المكتبة بالاعتبار العوامل المذكورة أعلاه في تهيئة وتوفير العاملين في المكتبة من المتخصّصين وفقاً لنوعية وطبيعة الخدمات التي تقدّمها<sup>(1)</sup>.

فالخدمة المكتبية تتطلب من مقدمها الخبرة الواسعة والدراسة المتعلقة بمصادر وأدوات الحصول على المعلومات المختلفة في شتى المواضيع، بالإضافة إلى مهارات في مجال الاتصال الإنساني والمهارة العالية في التعامل مع التقنية الحديثة (مهارات استخدام الحاسب الآلي، نقل وتخزين وبث المعلومات في الوسائط الآلية ...)

ويمكن تقسيم العاملين في المكتبات أو القائمين بالخدمة المكتبية إلى فئتين هما:

- العاملين الفنيين: هم الذين يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف وطلب الكتب وإرشاد القراء... الخ.
- العاملين غير الفنيين: ممن يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية، أو الكتب وإعارتها واسترجاعها وتنظيم الكتب على الرفوف، وغيرها من الأعمال.

ومن هنا نجد أن القوى العاملة تساهم كثيراً في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين، بحيث لا تستطيع أي مكتبة أو مركز معلومات أن تقدّم خدماتها دون وجود هذا العنصر المهم في تقديم الخدمة المكتبية، لذا يجب أن يكون مؤهلاً ومكوّن مكتبياً وإدارياً، وأن تكون لديه القدرة على التعامل مع المستفيد<sup>(2)</sup>.

(1) سلامة عبد الحافظ، مرجع سابق، ص30

(2) سلامة عبد الحافظ، نفس المرجع، ص30

## ■ أنواع الخدمات المكتبية:

تنقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين:

### ■ الخدمات الفنية أو غير المباشرة:

والمقصود بهذه الخدمات كافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ، وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة، ومثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكل لا يراه قراء المكتبة وروادها ولا يكون لها تماس ومجابهة مباشرة للقارئ<sup>(1)</sup>، وتتمثل في مايلي:

- **التزويد:** هو مجموعة الاجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء، الشراء، التبادل... الخ

كما يعرفه أحمد محمد الشامي بأنه "القسم المسؤول عن تزويد واقتناء الأوعية

التقليدية وغير التقليدية والمجالات واستقبال الفواتير والاتصال بالموردين.

- **الحوسبة:** وتعني استخدام الحاسوب وما يتبعه من أجهزة ومعدات لاختران المعلومات والحصول عليها واسترجاعها وبنها فالحوسبة أصبحت خدمة ضرورية خاصة للدور والأهمية التي أضحت تلعبها في المكتبات الجامعية خاصة في رفع مستوى الخدمات المكتبية<sup>(2)</sup>.

- **الفهرسة والتصنيف:** ويعتبران من الخدمات الضرورية، وهي إحدى العمليات الفنية التي تتم على مصادر المعلومات بواسطة مجموعة من البيانات التي تحدد هوية الوعاء وتميزه عن غيره من الأوعية، وتعد البيانات البيبليوغرافية بالاعتماد على مجموعة من القواعد والتقانين الدولية ومن أهمها UNIMARC AFNOR.

(1) النوايسية، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار الصفاء، 2000،

ص21

(2) الخطيب فوزي خليل، مشكلات الحوسبة في المكتبات الجامعية: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بين الواقع والمستقبل، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999، ص127

- **التكشيف والاستخلاص:** وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة، والمكتبات الجامعية بصفة خاصة. فالتكشيف هو تحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول إلى محتوى الوثائق. أما الاستخلاص فهو واحد من جوانب الأعداد البيبليوغرافي لمصادر المعلومات ذلك على أساس أنه عملية تكشيف متطورة، فهو فن استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من مقال ما في دورية معينة أو مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات.

▪ **الخدمات العامة للقارئ أو المباشرة :**

ويقصد بخدمات القارئ هنا كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشر مع القارئ، ومن أهم هذه الخدمات مايلي<sup>(1)</sup>:

- **خدمة الإعارة:** مجموعة من الخدمات والإجراءات التي من خلالها تتيح المكتبة لروادها استخدام بعض المواد المكتبية سواء داخل المكتبة أو خارجها وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة عليها وإعادتها في الوقت المناسب.

وهي خدمة مكتبية بالغة الأهمية، إذ تعتبر إحدى القنوات الرئيسية لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات وهي أقرب الخدمات للمستفيد، إذ تمكنه من إعارة عدد محدد من الوثائق وذلك خلال فترة زمنية محددة، ويعتبر قسم الإعارة همزة وصل بين القراء والمواد المكتبية التي تحتويها المكتبة<sup>(2)</sup>.

كما تتم الإعارة أيضا بين المكتبات، لكن يجب الإشارة إلى أن هذه الأخيرة لا تقدمها كل المكتبات، ويفيد هذا النوع من الإعارة في مساعدة الباحثين في الحصول على الوثائق التي تعجز المكتبة عن تلبيتها وتتوفر في ذات الوقت في مكتبات أخرى، فمما لا شك فيه أن أعظم المكتبات الجامعية في العالم لا تستطيع تلبية كل رغبات روادها كندرة المواد وغلاء أثمانها ...

(1) الخطيب فوزي خليل، نفس المرجع، ص128

(2) طباح حياة، ديش كلثوم، التسويق الإلكتروني للخدمة المكتبية عبر شبكة الانترنت، (مذكرة ليسانس غير

منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 2005، ص50

ليس هذا فحسب بل تتوفر خدمة الإعارة في بعض المكتبات على نظام حجز أوعية المعلومات لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها، ويوجد حالياً أنظمة عديدة للإعارة تتراوح ما بين التقليدية كنظام السجل والمتقدمة كالإعارة الآلية عن طريق الحاسوب ...

- **الخدمة المرجعية:** ويقصد بها كل ما يبذله العاملون بالمكتبات ومراكز المعلومات من جهد، وكل ما توفره هذه المرافق من الأدوات والإمكانات التي من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من المصادر أينما وجدت، أ وهي الجهود التي يقدمها المكتبيون لمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات، ومن أهمها مايلي<sup>(1)</sup>:

- الإجابة على الأسئلة المرجعية.
- إرشاد المستفيدين وتوجيههم إلى مصادر المعلومات.
- تعليم المستفيدين استخدام مصادر المعلومات وتدريبهم على ذلك.
- إعداد قوائم بمصادر المعلومات الموجودة في المكتبة والمطلوبة من قبل المستفيدين.

ويحتاج مثل هذا الجهاز إلى موظفين متخصصين، لأن أخصائي المعلومات المسئول عن خدمة المراجع، لهذا يجب أن يكون متمتعاً بالعقل واليقظة وسرعة البديهة والقدرة على التعامل والاتصال الفعّال مع القراء، وأن يكون ذا ثقافة عالية تمكّنه من مساعدة أكبر عدد من الزوّاد في مختلف التخصصات، كما ينبغي أن يكون متماشياً مع أهداف المكتبة، فضلاً عن أهمية تمكّنه من مناهج البحث وأساليبه وأدواته، كما ينبغي أن يساهم في بناء المجموعات المكتبية عن طريق اقتراح الأوعية المناسبة<sup>(2)</sup>.

- **الإحاطة الجارية:** هي المعرفة بالتطوّرات الحديثة خاصة تلك التي تهم الفرد بما يتصل بمهنته أو عمله ومن ثم فإن الإحاطة الجارية تتضمن<sup>(1)</sup>:

(1) المسند إبراهيم بن عبد الله، المكتبة والبحث، المملكة العربية السعودية: وزارة التربية والتعليم، 2008، ص37

(2) جميلة مليكة، شنيخ حكيمة، مرجع سابق، ص82

(1) عبد الهادي، محمد فتحي، مقدمة في علم المعلومات، القاهرة: مكتبة غريب، 1983، ص39

- الأفكار والفروض النظرية الجديدة.
  - المشكلات الجديدة التي تحتاج إلى حلول.
  - الطرق والأساليب الجديدة لحل مشكلات قديمة أو جديدة.
  - الطرق التي تؤثر فيما يفعله الناس وكيفية القيام بها.
- وبالنسبة للكثيرين فإن الإحاطة الجارية تتضمن المعرفة بمحتويات المطبوعات الحديثة باعتبارها مصدراً مهماً للمعلومات، وتهدف بالدرجة الأولى إلى تعريف الباحثين بكل ما هو جديد في مجال تخصصهم<sup>(2)</sup>.
- ويمكن تعريف الإحاطة الجارية بأنها :
- نظم استرجاع الوثائق المتاحة حديثاً أو اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد والجماعة وتسجيلها حتى يمكن إعلامها للأفراد والجماعات محل اهتمام، ومع ذلك فإن الخدمات تتطوي على مجموعة من الأنشطة التي تشمل<sup>(4)</sup>:
- استعراض أو فحص الوثائق ( وأحيانا سجلات الوثائق).
  - اختيار المواد وذلك بمقارنتها باحتياجات الذين تقدم لهم خدمة.
  - إخبار المستفيدين بمواد ذات اهتمام بالنسبة لهم.
- عموماً فإن الخدمات تهدف إلى الإعلان الدولي بكل أو أهم ما يجد من الأنشطة وأخبار ومعلومات ذات الصلة باهتماماتهم، وهي تفيد الباحث في التتبع المنتظم لآخر التطورات وأحدث المعلومات التي تهتم به بعد أن أصبح يواجه فيضانا هائلا من المعلومات لم يعد باستطاعته أن يحيط بها أو يصل إلى ما يريده بسهولة وبسرعة<sup>(3)</sup>.
- **البث الانتقائي:** تعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية وهو نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل باحث بعينه ، وتهدف لإبقائه متماشيا مع آخر التطورات في مجال تخصصه واهتماماته الموضوعية.

(2) نصر اوي حنان، حفيان سعاد، نحو تقديم خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات الجامعية، (مذكرة ليسانس غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 2005، ص39

(4) kemp D.A, Current Amareness Services, london: clive bengley, 1979, P12

(3) عبد الهادي محمد فتحي، مرجع سابق، ص156

وقد كتب هانز لو سنة 1961 عن خدمة البث الانتقائي قائلاً: "أنها تلك الخدمة التي تهتم بصفة أساسية بتوجيه المعلومات الحديثة على اختلاف مصادرها إلى حيث ما ترتفع احتمالات الاستفادة منها داخل المؤسسة، فالبحث الانتقائي للمعلومات ماهو في نهاية الأمر سوى إحاطة جارية مركزة باتجاه مستفيد بعينه حيث يتم انتقاء المعلومات لأجله ولصالحه دون غيره انتقاء يتم بطبيعة الحال حسب التخصص الموضوعي وليس على أساس آخر قصد توفير المعلومات الحديثة وتوفيراً للوقت والجهد<sup>(1)</sup>.

ويقدم هذا النمط من المعلومات غالباً لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمعاهد المتخصصة والشركات والمؤسسات الخاصة التي يوجد بها مكتبة أو مركز معلومات.

يتطلب إنجاز هذه الخدمة إجراء مسح شامل للباحثين وتحديد اهتمامات كل باحث بشكل منفرد وتصميم استمارة تتضمن معلومات بهذا الخصوص ومن ثم مقارنة هذه الاستمارة بكل جديد يصل المكتبة<sup>(2)</sup>.

أمّا ما يميّز خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن خدمات الإحاطة الجارية فهو ضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها وذلك بسبب انفجار المعلومات وصعوبة السيطرة عليها دون الاستفادة من إمكانات الحاسوب في مجال تخزين واسترجاع وبيث المعلومات<sup>(3)</sup>.

- **الخدمات البيبليوغرافية:** تتضمن إعداد القوائم البيبليوغرافية الشاملة والموضوعية والكشافات والمستخلصات بالإضافة إلى إعداد الفهارس ، وهي من الأدوات المرجعية التي يجب توفرها داخل المكتبات الجامعية ذلك لزيادة فعالية الخدمات واستخدام مصادر المعلومات ذاتها.

(1) قموح نجية، السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتقنية ودورها في البحث العلمي بالجزائر، (رسالة دكتوراه غير

منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 2004، ص233

(2) جميلة مليكة، شنيخر حكيمة، مرجع سابق، ص85

(3) عليان ربحي مصطفى، النجداوي أمين، مرجع سابق، ص216

وهذه الخدمة هدفها الأساسي تسهيل وصول الرواد والمستفيدين للمعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وهي من الخدمات المهمة والضرورية التي تأكدت أهميتها في الوقت الحالي بحكم الانفجار المعرفي الذي شمل جميع أوجه النشاطات الفكرية.

- **تدريب المستفيدين:** وهو إمداد الفرد بالمهارات الأساسية لاستخدام الكتب والمكتبات استخداما وظيفيا يساعده على الحصول على أية معلومات يطلبها ، ومن أساليب التدريب(1):

- نشر كتيبات "مطويات" تشرح كيفية استعمال المكتبة.
- استخدام لوحات الإعلان لتوصيل التعليمات للمستفيد.
- تقديم شروحات لرواد المكتبة أثناء استعمالهم الفهارس أو المراجع.
- تعويد الطالب على حسن استعمال موارد المكتبة.

ولهذا فخدمة تكوين المستفيدين مهمة جداً حيث لا بد من ڤڤ على المكتبات أن تكون ڤڤ مستفيديها وفقا لبرامج ومناهج حديثة، حيث يتم التكوين في مجال وسائلها وتجهيزاتها حتى يتمكنون من حسن استغلال المكتبة وبالتالي الحصول على المعلومات المطلوبة في حالة توفرها.

ونظرا لتطور التكنولوجيا الحديثة استوجب على المكتبة تكوين مستفيديها وفقا لهذه التكنولوجيات ووسائلها.

- **خدمة البحث في الانترنت وقواعد المعلومات:** نتيجة للثورة التكنولوجية الحديثة التي أفرزها العقل البشري ظهرت ما يسمى بالانترنت التي جعلت العالم قرية صغيرة يمكن التجول فيها من خلال التعاون مع طرفية للحاسب الآلي مرتبطة بشبكة الانترنت العالمية متحديا بذلك عامل الزمان والمكان، ولتحقيق الحرية التامة في الحصول على المعلومات من مصادرها الأولية والثانوية من دون المرور بإجراءات روتينية في سبيل الحصول على المعلومة أينما كانت وفي الوقت المناسب.

(1) الجبري خالد بن عبد الرحمن، السريع سريع بن محمد، الفريح فهد بن محمد، مرجع سابق، ص49

- لذا توفر المكتبة خدمة الاتصال بالانترنت والاشتراك في بعض أو في كل قواعد المعلومات المتاحة مساندة للتوجه الحديث نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي أصبحت إحدى العناصر المهمة المميزَة لشخصية المكتبة الحديثة<sup>(1)</sup>.
- **خدمات المراجع الإلكترونية:** وهي خدمات عن بعد قصد عدم إلزام الباحثين بالحضور إلى المكتبة لطرح أسئلتهم وهنا يتم استخدام البريد الإلكتروني وبرامج الحاسوب<sup>(2)</sup>.
- **خدمة المراجع الإلكترونية:** وهي خدمات عن بعد، قصد عدم إلزام الباحثين بالحضور إلى المكتبة لطرح أسئلتهم، وهنا يتم استخدام البريد الإلكتروني وبرامج الحاسوب.

#### ○ الخدمات الإضافية: تتضمن هذه الخدمات أنشطة متنوعة تتعلق بالتزامات

المكتبة، نذكر منها: الترجمة وخدمت التصوير والطباعة ...

- **خدمة الترجمة:** تتضمن التعريف بالترجمات الضرورية وإتاحتها للمستفيد أو بيان الوصول إليها أو القيام بالترجمة، وقد عرفها الدكتور حسن محمد عبد الشافي بأنها: "تيسير الاستفادة من هذه المواد بإزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد الاستفادة الكاملة منها نتيجة لعدم إلمام المستفيدين بهذه اللغات"<sup>(1)</sup>، فخدمة الترجمة من الخدمات

(1) الجبري خالد بن عبد الرحمن، السريع سريع بن محمد، الفريخ فهد بن محمد، المرجع نفس المرجع، ص50  
 (2) صوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية، قسنطينة: دار الهدى، 2006،

(1) نصرأوي حنان، حفيان سعاد، مرجع سابق، ص33

الضرورية التي تخصص لها المكتبات الجامعية قسم من بين أقسامها من أجل العمل على ترجمة الوثائق المهمة والمنشورة باللغات الأجنبية التي يتعذر على المستفيد فهمها ويجد صعوبة الإفادة منها.

#### - خدمة التصوير والنسخ:

من الخدمات التي يجب على المكتبة توفيرها لروادها خدمة التصوير والاستنساخ لمواد المكتبة كالتالي لا يمكن إعارتها خارج المكتبة كالرسائل الجامعية والمخطوطات، فالواجب أن تقدم المكتبة هذه الخدمة والأجهزة الخاصة للقيام بهذه المهمة، ويمكن أن يكون تقديمها بالمجان أو بمبالغ رمزية وذلك لاستمرار فعاليتها، ليس ذلك فحسب بل على المكتبة توفير الطابعات الكافية التي تلحق بأجهزة الحاسب الآلي المتصلة بقواعد البيانات أو الانترنت وذلك لطباعة المعلومات التي يحصلون عليها من هذه الوسائل<sup>(2)</sup>.

#### 4- تنمية وتطوير أداء(خدمات) العاملين:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها لتحقيق المكتبات لأهدافها، لهذا فتنمية وتطوير أداء العاملين ضرورة حتمية في وقت تكنولوجيا المعلومات الحاصلة.

#### ■ ماهية تنمية" تطوير" الكفاءات:

(2) الجبري خالد بن عبد الرحمن، السريع سريع بن محمد، الفريح فهد بن محمد، مرجع سابق، ص49

مهما كان مستوى ومؤهلات العمّال، الموظّفين، الإطارات التقنيين عند بداية مزاولتهم لمناصبهم الحالية فهم مجبرون اليوم أكثر من أي وقت مضى على تطوير معارفهم ومهاراتهم وتعلّم أشياء جديدة لا يعرفونها في الماضي غير البعيد من خلال التدريب التطوير من أجل تأهيل العاملين حتى يتمكّنوا من تنفيذ المسؤوليات الموكّلة لهم في الوظيفة الحالية، فعملية التطوير تُعنى بمنح الأفراد المعرفة والمهارات والخبرة اللازمة التي تمكّنهم من القيام بأدوار ومسؤوليات أكبر ذات متطلبات أكثر، وفي الوقت الحالي هناك توجه آخر جاء نتيجة التحوّلات التي عرفها الفكر الإداري وهو قيام معظم المؤسسات بتبني منهج الكفاءات، فأصبح بذلك تطوير الكفاءات هو الشغل الشاغل للمؤسسات والأفراد على حد سواء خاصة وأن " كل كفاءة لها دورة حياة خاصة بها تبدأ عندما نحصل عليها أثناء ممارسة نشاط ما وتُفقد عندما لا يتم الاعتناء بها" أي عندما لا يتم تطويرها.

حيث أن تطوّرها يمر عبر الاندماج ، التكامل، ووضع هذه الموارد في تناغم مع الأوضاع، وكل هذا يمكن أن يتم تعلّمه واكتسابه من خلال التجربة، فالتجارب الواقعية أثبتت أن الخبرة المكتسبة في أرض الواقع لها بعد طويل في بناء الكفاءات غير أنها ليست صفات فطرية تقوم الخبرة بتقويتها وتميئتها.

ولهذا يمكننا القول بأن تطوير الكفاءات هي جميع الجهود المبذولة من طرف الأفراد والمؤسسات على حد سواء والرامية إلى زيادة التنسيق والترابط بين مختلف الموارد التي تتشكّل منها الكفاءة والتي تحتاج هي الأخرى إلى تطوير وتنمية خاصة والمتعلقة منها بالأفراد(المعارف، المهارات، السلوكات )، ممّا يساهم في بناء كفاءات تتلاءم مع الظروف والأوضاع الوظيفية المعقدة ، المفاجئة وغير المتوقعة.

فهي إذن ليست تقنية بيّعاغوجية جديدة ولا نشاط تكويني موضوع تحت سلطة مسئول ما، إنما هي سلوك يتم تربيته من قبل كل من يرغب في تطوير كفاءاته، إنه التصرف الذي يجب تقاسمه ومعرفته من طرف مسئولي المؤسسة، إنها رغبة ذاتية للبحث

عن تعين، تحديد إمكانيات لتطوير الكفاءات، ومحاولات ذاتية لإيجاد الوسائل التي تدعم هذا التطور وهذا لا ينفي أن تتم هذه الجهود بالاتصال مع المسؤولين عن تسيير الموارد البشرية في المؤسسة (1).

فتطوير الكفاءات يقدم مرحلة جديدة في تاريخ التكوين باعتباره نوع جديد من أنواعه المختلفة فخلال الرحلة الوظيفية يمكن التمييز بين نوعين من أنواع التكوين وهي:

- التكوين التأهيلي أو الابتدائي : الذي يتم قبل الدخول إلى المؤسسة وهو يمثل عنصر أساسي في إدماج الموظفين الجدد من خلال إكسابهم المهارات اللازمة والاتجاهات المطلوبة، مع فيض من المعلومات عن المؤسسة و نظام العمل بها، طرق الإنتاج، قواعد الأداء... الخ.

- التكوين المتواصل (المستمر): يسعى هذا النوع لسد الفجوة بين القديم والجديد من خلال توفير المعارف الجديدة وزيادة وترقية المهارات وهو يستخدم طيلة حياة الموظف أين مفهوم التكوين يتشكل باكتساب الحصول على كفاءات لا تقارن لا بالتكوين الأساسي ولا بالتكوين المعطى من طرف المؤسسة في بداية المسار المهني، بعبارة أخرى التكوين لا يسبق العمل إنما يرافقه.

أما تطوير الكفاءات فهو توجه جديد كلية حيث أن " تطوير الكفاءات لا يتم لا قبل الدخول إلى مجال العمل ولا خلال أو أثناء المسار المهني ولكنها تكون أو تتم خلال العمل نفسه و عن طريقه " (1).

#### ▪ طرق تطوير الكفاءات:

تتم عملية تطوير الكفاءات باعتماد عدة طرق أهمها على الإطلاق التكوين:

(1) Perrenoud philippe, (formation continue et développement de competences professionnelles), Revue l'éducateur, N° 9, paris:1996, P<sup>28,38</sup>

(1) Cqrriou Y , F, (Jeger la formation continue dans les entreprises et son retour sur investissement) , Revue Economie et Statistique, N° 303, 1999, p<sup>45,58</sup>

فهو إذن عملية محورها الفرد حيث تزوده بالخبرة، المهارة والاتجاهات التي تجعله صالحا لمزاولة عمل ما أو الترقية إلى عمل آخر في المستقبل " فالتكوين إذن من شأنه أن يساعد العامل على الحفاظ وتطوير الكفاءات الضرورية في العمل الحالي أو المستقبلي" خاصة وأن أهم أهداف أو غايات التكوين هي إنتاج الكفاءات الضرورية للسيطرة على أوضاع مهنية وتطويرها بما يتلاءم معها، ولهذا يجب أن نؤكد بأن:

- التكوين ليس الوسيلة الوحيدة لتطوير الكفاءات، إنه لا يتعلق إلا بالموارد المرتبطة بالشخص.

- التكوين لا ينتج الكفاءات لكنه يدعم امتلاك الموارد التي تشكلها.

- التكوين لا يمكن أن يعطي نتائج حقيقية إلا إذا تم ربطه مع وسائل أخرى لإنتاج الكفاءة التي يجب تحديدها واستخدامها.

- يشارك التكوين في سد الفراغ والفجوة الموجودة بين الكفاءات المطلوبة والكفاءات الحقيقية، فهو يتبنى إذن تحليل لهذا الفارق الذي يجب أن يتم على المستوى الكلي (الوظائف، المهن، الأعمال... )، وعلى المستوى الجزئي (الأفراد)، إنها مسؤولية رؤساء المصالح و الوحدات.

- الحاجات في التكوين هي الموارد (المعارف والمهارات) التي يجب أن تحدّد وتكون قابلة للاكتساب خلال التكوين.

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نؤكد بأن التكوين ليس الوسيلة الوحيدة لتطوير الكفاءات لأنها تعمل بدرجة أكبر على الموارد الخاصة بالأفراد وبالتحديد على اكتساب المعارف والمهارات، لهذا كان لابد من الاعتماد على وسائل أخرى لتطوير الكفاءات و التي من بينها:

- الملاحظة أو تبادل الخبرات.

- عمليات نشر المعرفة والمهارة.

- الإدارة التشاركية.

### ▪ دوافع تطوير الكفاءات:

عملية اكتساب وتطوير الكفاءات كانت على الدوام في قلب اهتمامات عالم الشغل وقد زادت حدتها في وقتنا الراهن وذلك راجع إلى عدة عوامل والتي يمكن أن نقسمها إلى عوامل خاصة بالبيئة ، عوامل خاصة بالمؤسسة وعوامل خاصة بالأجير العامل.

حيث أن التطورات السريعة للتكنولوجيا رفعت من إيقاع الاحتياجات للمهارة وتنمية وتطوير المعارف إضافة إلى الإيقاع المتزايد للتغيرات في النشاط التي تعكس هي نفسها التغيرات الاجتماعية السياسية، الاقتصادية التي تحتم بأن السرعة تكيف أكثر من جانب العمال.

- م متطلبات مشروع تطوير الكفاءات : مشروع تطوير الكفاءات هو مسؤولية مشتركة، ذلك فأهم شرط لنجاح مشروع التطوير هو الاتفاق على المشروع والذي يتطلب بدوره:

- التنبؤ بالتطور الفردي .

- تحديد مسؤوليات المؤسسة، المدير، العامل في عملية التطوير.

- توفير الأجواء المناسبة للتطوير: الوسائل المادية، المعلومات، الأنظمة

الضرورية للتعلم، وفرص التطوير، إلى جانب تقديم المحفزات الملائمة من طرف الإدارة لدفع العمال إلى الاستثمار في اكتساب وتطوير الكفاءات والمشاركة في مشروع المؤسسة للتطوير.

- تحديد الكفاءات المعينة بالتطوير: إذا كان تطوير الكفاءات هو ضرورة حياتية

للمؤسسة فليست كل الكفاءات بالضرورة مهمة.

- تحديد أهداف عملية التطوير: لا توجد هناك مؤسسة تعمل بطريقة صحيحة بدون

اعتماد رؤية أكثر وضوحا لأولوياتها وأهدافها، ولهذا فعلى المؤسسة والأفراد قبل البدء في مشروع تطوير الكفاءات تحديد أهداف التطوير ومن ثم النتائج المتوقعة.

- **مراحل مشروع تطوير الكفاءات :** لقد تحدثنا سابقا على أن أهم طريقة هي التكوين ولهذا سنحاول فيما يأتي عرض أهم مراحل مشروع تطوير الكفاءات من خلال عملية التكوين وهي:

- **المرحلة الأولى: التمهيديّة و يتم فيها :**

- تحديد أهداف المشروع.

- تحديد الكفاءات التي لها أولوية التطوير.

- **المرحلة الثانية: مرحلة التنفيذ:** تتضمن عملية تطوير الكفاءات من خلال التكوين ما يلي:

- اكتساب الموارد ( المعارف، المهارات، التصرفات) المساعدة على التصرف الملائم

- التدريب على تنسيق وربط هذه الموارد لبناء وتجهيز الإجابات الملائمة للمتطلبات الوظيفية (إعداد نشاط، حل مشكل، مواجهة حدث ما،... الخ)

- تطوير القدرة على التفكير والتحليل.

- تطوير القدرات على التعلّم للتعليم.

- إعطاء المكانة المناسبة للتعلّم الذاتي .

- **المرحلة الأخيرة :** تقييم نتائج التكوين عن طريق تقييم المكتسبات (المعارف،

القدرات ) في نهاية التكوين .

- **أهمية تطوير الكفاءات**

- تطوير الكفاءات يمكن المؤسسات من تطوير القدرات على التكيف مع مختلف المخاطر التي تتسبب فيها التغيرات الحاصلة في شتى المجالات.

- مسايرة التطورات وتحقيق الميزة التنافسية بفضل امتلاكها الدائم لأفضل وأحدث الكفاءات.

- وبالنسبة للأجراء تتمثل في التطوير الوظيفي أو التقدّم المهني (تغيير المناصب، الترقية...) تحسين مؤهلاتهم، الخبرة.... الخ .
  - زيادة قدراتهم على تحمل المسؤوليات.
  - إنها وسيلة تقلل من خطر فقدان الوظيفة التي يمارسونها، فامتلاك العامل لمحفظة كفاءة غنية بالكفاءات الحديثة سيمكّنه من التكيف مع تطورات العمل واحتياجات المؤسسات، ويصبح مطمع للمؤسسات المنافسة مما يتسبب في تحوّل تلك المخاوف إلى المؤسسة التي تخشى أن تفقد مصدر تميزها لو فقدت هذه الكفاءات البشرية<sup>(1)</sup>.
- وتتم مقارنة هذه النتائج مع الأهداف المسطرة لتحديد النقص أو نقاط الضعف في المشروع ككل والتي تجنبها في المشاريع القادمة.

---

(1) Le Boterf G, Construire les Compétences individuelles et Collectives et d'organisation, Paris: 2004,p<sup>147-149</sup>

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني: التكوين المتواصل في المكتبات الجامعية

### 1- مفهوم التكوين المتواصل:

حظي هذا المصطلح بجملة من التعاريف، أهمها:

يعرفه J.Pierre بأنه "مجموعة من الأنظمة أو الأجهزة البيداغوجية المقدّمة إلى العمّال كي تسمح لهم بالتكيف مع المتغيّرات البنيوية وتحولات تنظيم العمل نتيجة للتطوّرات التكنولوجية والاقتصادية، وكذلك لإفادة تطوّرهم المهني"<sup>(1)</sup>.

ويعرّفه لخصر سكيو (L. Sekhiou) بأنه مجموع العمليات والإجراءات والدعائم التي من خلالها يتم تحسين وتطوير معارف واستعدادات وسلوك العمّال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم الشخصية.

أمّا التكوين حسب بريابوم (Barboun): هو عملية محدّدة مسبقا تطمح إلى اكتساب المتكوّن مجموعة من الأنماط الفكرية والمهارات السلوكية التي تمكّنه من القيام بوظيفة معينة<sup>(2)</sup>.

أمّا برزخاتي (Barzacchetti): يعتبره كمحمل للمعارف والقدرات والسلوكيات المؤدية إلى كفاءات مؤهلة للعمل الناجح وقابلة للتوظيف الفوري في إطار مهني<sup>(3)</sup>.

و يعرفه ميناجير (Menger): بأنّه الفعل البيداغوجي الذي يكتسب وليس مجرد تعليم لعادات معينة، ويبقى أن يسعى المتكوّن إلى البناء وتحليل المعارف البيداغوجية و إلى توضيح المكتسب المعرفي وامتلاك المهارات والكفاءات مع إمكانية استثمارها من جديد<sup>(4)</sup>.

(1) رايح العايب، مرجع سابق، ص02

(2) بو عبد الله محمد، برامج التكوين الجامعي لمهندسي الإلكتروني تقني على ضوء المقاربة النفسية، (رسالة ماجستير

غير منشورة) معهد علم النفس وعلوم التربية بجامعة قسنطينة، 1996، ص10

(3) بو عبد الله محمد، نفس المرجع، ص10

(4) بوردبان نور الدين، التكوين والبرامج التكوينية في مجال المكتبات والمعلومات: الندوة العربية في التكوين في

مجال المكتبات والمعلومات، الجزائر: دار الحكمة، 2011، ص100

ومنهم من عرّفه بالجهود الإدارية أو التنظيمية التي تهدف إلى تحسين قدرة الفرد على أداء عمل معين، أو القيام بدور محدد في المكتبة أو مركز المعلومات بكفاءة عالية، هذا من جانب التكوين المتواصل بشكل عام<sup>(1)</sup>.

فحسب ما ورد في مجلة المكتبات والمعلومات فهو ذلك التكوين الذي يستفيد منه العمّال الذين يعملون في قطاعات أو مجالات تستدعي تحديث معارفهم وتحسين مؤهلاتهم وفقاً للتطورات الحاصلة في الميدان الذي ينشطون فيه ، فيصبح بذلك التكوين المستمر بمختلف أنواعه ومستوياته وسيلة للتنمية المهنية تساعد على تحسين مستوى الأداء وبالتالي تحقيق مردودية أفضل.

كما يعرف أيضاً بأنه: تكوين إضافي يستفيد منه العامل ليتمكن من التأقلم مع التطور الصناعي والعلمي، أو بأنه دروساً أو مقررات بيداغوجية (نظرية أو تطبيقية) تتناول تطور العلوم والتقنيات، تهدف إلى تحقيق فعالية لدى العاملين المحترفين<sup>(2)</sup>. وإن اختلفت هذه التسميات في الصيغة اللغوية، فهي تنفق من ناحية المعنى، لذا يمكن القول بأن التكوين المستمر هو تكوين خاص يتلقاه المكتبيون في مختلف المؤسسات قصد تطوير كفاءاتهم المهنية، وتوسيع نطاق معارفهم، لرفع الكفاءة المنظمة التي يعملون بها.

## 2- أهمية وأهداف التكوين المتواصل في المكتبات الجامعية:

(1) عليان ربحي مصطفى، دراسات في علوم المكتبات والتوثيق، عمان: دار صفاء، 2006، ص276

(2) - مراد كريم، (التكوين المستمر للمكتبيين الممارسين في مؤسسات التعليم العالي)، مجلة المكتبات والمعلومات،

### ■ أهمية التكوين المتواصل:

يعد التكوين عاملاً هاماً في تطوير مستوى الأداء الوظيفي، فالمكتبيين بحاجة إلى التكوين المتواصل، وذلك لغرض تطوير قدراتهم في أداء المهام المنوطة بهم من خلال العمل الروتيني الممارس يوميا في المكتبات.

ونظرا لأهمية السيطرة على تقنيات البحث عن المعلومات واستعمال وسائل المعلومات بشتى أنواعها وحتى لا يشعر المكتبي بنوع من الإعاقة في هذا المجال، يجب أن يكون هناك تكوينا رفيع المستوى يستجيب إلى تطورات المهنة، وحاجات المكتبات، ومستفيديها، ويساعد على التكيف مع تطورات التقنيات والمعارف.

هذا ولأن تكوين المكتبي يظهر خاصة مع ظهور تقنيات أو وسائل حديثة تُستخدم للبحث ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات، فالتكوين يسهل اندماجه في مهنته التي تطورت بشكل كبير نتيجة الثورة التي أحدثتها وسائل الاتصال والإعلام، الأمر الذي جعل الوظائف التقليدية تتغير وتتراجع، كما يقول صوفي عبد اللطيف "إن التطور المستمر الحادث في مجال المهنة يعطي التكوين المتواصل في مجال المكتبات بعداً ضرورياً"<sup>(1)</sup>.

فمن هنا تبرز أهمية تكوين المكتبيين العاملين، لأن المكتبات ومراكز المعلومات في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات تعمل على إتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول مستعمليها بسرعة ونجاعة<sup>(2)</sup>.

إن التكوين المتواصل له عدة فوائد على العاملين في المكتبات الجامعية ومجتمع المستفيدين، ويؤدي إلى تقوية العلاقات بين المكتبيين ، وبينهم وبين الإدارة، وترتفع

(1) صوفي عبد اللطيف، التكوين العالي في علم المكتبات والمعلومات، أهدافه، أنواعه، واتجاهاته الحديثة، قسنطينة: جامعة منتوري، 2002، ص70

(2) عفيفي محمود محمود، التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، القاهرة: دار الثقافة، 1994، ص05

بواسطته الفعالية في العمل وتزداد البرامج التكوينية من خلال ما تحقّقه من نتائج وفوائد تتمثل في النقاط التالية<sup>(1)</sup>:

- تقل الحاجة إلى الإشراف والرقابة.
- توفير القوة الاحتياطية في المؤسسة.
- التقليل في الشكاوي والتقدم في الإدارة من خلال الإبلاغ عن التجاوزات مثلاً.
- الزيادة في الإنتاجية للعاملين.

ولا تقل أهمية التنمية والتكوين للمكتبيين في المكتبة الجامعية عن أهميتها في المجالات الأخرى، لأنه لم يعد القليل من التكوين كافياً لإدارة الخدمات المكتبية والمعلوماتية والقيام بكافة العمليات والأنشطة الأخرى، فجميع الدلائل تشير إلى أهمية تكوين العاملين في المكتبات الجامعية وإلى ضرورة توفير فرص التكوين أثناء الخدمة. إضافة إلى ذلك التطور التي عرفته الرسالة العلمية للمكتبات، فهي لا تختزن وتحفظ المصادر والمراجع فقط، بل هي تسعى إلى تحقيق الأهداف المرتبطة ببرامج ومقررات الجامعة، وتؤمن الاستجابة الفاعلة للاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين وتيسير سبل الانتفاع بها.

فالمكتبات الناجحة هي التي تقف وراء نجاح الطالب في دراسته وإنجاز مذكرته، وتقدم الخدمات المميزة لتسهيل عمل الأستاذ، ومن ثم فأهمية المكتبي والمكتبة لا جدال فيها<sup>(2)</sup>.

وقد ظهرت عدة عوامل تؤكد على أهمية التكوين المتواصل للمكتبيين العاملين في المكتبات بشكل عام، يلخصها (ستون) فيما يلي<sup>(1)</sup>:

(1) عليان ربحي مصطفى، دراسات في علوم المكتبات والتوثيق، مرجع سابق، ص 276-277  
 (2) نابتي محمد صالح، (التكوين في علم المكتبات وأثره على السير الحسن للمكتبات الجامعية)، مجلة المكتبات والمعلومات، قسنطينة، ع3، 2006، ص63  
 (1) عليان ربحي مصطفى، دراسات في علوم المكتبات والتوثيق، مرجع سابق، ص 277-278

- التغيرات الكبيرة على الإجراءات والأدوات المستخدمة في تخزين وإعداد واسترجاع وبيث المعلومات.
- زيادة الاعتراف بقيمة المعلومات في المجالات الاقتصادية والاجتماعية مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات وخدماتها.
- النمو الهائل لنظم الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات والنشر الالكتروني.
- التغيرات السريعة والمتلاحقة للتكنولوجيا وأنماط العمل في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.
- ازدياد الوعي لدى العاملين في المكتبات نحو مسؤولياتهم المهنية اتجاه المستفيدين.

#### ■ أهداف التكوين المتواصل:

- مادام أن العالم يتغير ويتطور باستمرار، ومادام أن العالم بحاجة إلى أشخاص ديناميكيين عازمين على الاندماج مهما كلف ذلك من جهد وعناء، فبإمكاننا أن نعتبر الاستجابة إلى طموحات المجتمع المتزايدة من أهم أهداف التكوين<sup>(2)</sup>.
- فللتكوين المتواصل في المكتبة الجامعية يسع إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها:
- تنمية قدرة المكتبيين على التكيف السلوكي وتطوير الخدمات وفق المناهج والاتجاهات الحديثة التي تواكب العصر.
- جعل المكتبي على دراية تامة بما ينشر في مجالات خصصه نظرا لصعوبة السيطرة على كل ما ينشر.

- التحسين المباشر للخدمات المقدمة للمستفيدين<sup>(1)</sup>.

(2) بودربان نور الدين، مرجع سابق، ص102

(1) لهجرسي سعد محمد، المكتبات و المعلومات: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي، الرياض: دار المريخ،

1991، ص109

- إعداد ذلك الشخص الذي تناط به مسؤولية المكتبة وينبغي أن يكون مؤهلاً تأهيلاً خاص وعلى مستوى عالي لأداء عمل تخصصي بمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها.

- المحافظة على المهارات الموجودة لدى المكتبيين من جهة، وإضافة مهارات جديدة من جهة أخرى.

- تحسين المعارف المنتقاة.

- إعداد وتزويد المكتبي بمختلف المعارف والمهارات الخاصة بضبط أوعية المعلومات وإتاحتها للاستخدام بأيسر السبل، وأقل التكاليف، وفي أي وقت ممكن.

- تقديم فرص وظيفية جديدة عن طريق إعداد أخصائي المعلومات<sup>(2)</sup>.

- تحسين أساليب عمل المكتبي ورفع كفاءته وتقديم الخدمات الجليلة والمتمثلة في التوجيه والتعريف في حقول المعرفة والتكنولوجيات الحديثة التي ينتظرها الطالب والأستاذ والباحث.

- الحصول على معرفة متخصصة أو تأهيل فني مناسب.

- تحديث المعلومات أو المحافظة على مواكبة التطورات الحديثة في مجال المكتبات.

- تحسين الأداء في العمل.

- تحقيق الذات لدى المكتبيين<sup>(3)</sup>.

هذا بالإضافة إلى<sup>(1)</sup>:

- تكيف التكوين مع متطلبات البحث.

(2) هوش أبو بكر محمود، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، الإسكندرية: مكتبة الإشعاع، 1996، ص278

(3) عليان ربحي مصطفى، دراسات في علوم المكتبات والتوثيق، مرجع سابق، ص278

(1) مراد كريم، مرجع سابق، ص111

- تلبية احتياجات مختلف المؤسسات التوثيقية.
  - التفتح على المستجدات العلمية والتكنولوجية.
  - التسيير الفعال لمختلف المؤسسات التوثيقية.
- أيضا التكيف مع متطلبات العولمة في مجال تكوين المكتبي في المكتبة الجامعية أثناء الخدمة وتمكين المكتبيين من الاندماج السريع في المسارات الحديثة للتكنولوجيا.

3- أساليب التكوين المتواصل في المكتبات الجامعية:

▪ أساليب التكوين المتواصل:

يصعب حصر البرامج والطرق والأساليب التي يمكن أن تساهم في تكوين العاملين في المكتبات الجامعية لكثرتها وسرعة تطورها، وفي مايلي عرض لأهم البرامج والأساليب التي يمكن استخدامها لتكوين العاملين في المكتبات الجامعية أثناء الخدمة:

#### - حضور المحاضرات والمناقشات:

تعد المحاضرات إحدى الطرق التقليدية للتكوين المتواصل، وهي من أكثر الطرق شيوعاً واستخداماً، ولكنها لم تعد الطريقة المثلى للتكوين، وهي طريقة مفيدة للاستخدام بالنسبة للمجموعات الكبيرة من أجل نقل المعلومات الجديدة أو إبلاغ العاملين في المكتبة عن التغيرات الجديدة وشرحها لهم، ولتكون محاضرة فعالة يجب مراعاة وقت المحاضرة واستخدام المواد السمعية البصرية وإعطاء الفرص الكافية للمناقشة بين المحاضر والجمهور، ويمكن أن يكون المحاضر من المكتبة أو خارجها<sup>(1)</sup>.

وبسبب سلبيات المحاضرات ظهرت بدائل مختلفة منها المناقشات التي تسمح للمتكونين بتقديم التعليقات وطرح الأسئلة وإعطاء الأمثلة، كما أنها تعطي الفرصة للمتكونين للمشاركة مباشرة في الموضوع المناقش.

#### - حضور الندوات والمؤتمرات:

تعد الندوات والمؤتمرات العلمية المتخصصة من أهم أساليب تكوين وتطوير العاملين في المكتبات الجامعية، حيث يلتقي فيها المشاركون مع الخبراء لتقديم أبحاث متقدمة يتم مناقشتها في هذه المناسبات، وتساهم هذه الندوات والمؤتمرات في تطوير قدرات المشاركين على استخدام مناهج وأساليب البحث العلمي، كما تعطيهم الفرصة لتبادل الآراء داخل الجلسات أو على هامشها، وتعد مثل هذه الندوات والمؤتمرات على المستوى الداخلي أو المحلي أو الوطني أو العربي أو الدولي، ويجب على إدارة المكتبة تشجيع المكتبيين في

(1) عليان ربحي مصطفى، إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، عمان: دارصفاء، 2009، ص 371

مثل هذه الأنشطة، كما يجب تقديم الدعم المالي والإداري اللازم لحضور مثل هذه الملتقيات وعدم اقتصارها على مدار المكتبات الجامعية فقط<sup>(1)</sup>.

### - ورش العمل:

وتستخدم هذه الطريقة التي يتجمّع فيها مجموعة من المتكوّنين ذوي الاحتياجات المتشابهة لفهم أو تطبيق مهارة معينة يحتاجونها، ويمكن استخدام أساليب المناقشة ودراسة الحالة والأدوار التمثيلية والمواد السمعية البصرية في ورش العمل، بالإضافة إلى التكوين العملي وذلك من أجل الحصول على نتائج فعّالة ومثمرة، وقد يتم عقد ورش العمل داخل المكتبة أو خارجها، ويجب اختيار الورش المصمّمة للعاملين في المكتبات بشكل خاص وإشراك الأشخاص المناسبين فيها<sup>(2)</sup>.

### - الزيارات الميدانية للمكتبات ومراكز المعلومات:

القيام بالزيارات الميدانية للمكتبات ومراكز المعلومات المشابهة والتي لها علاقة ببعضها البعض يساعد على تبادل الآراء والأفكار حول المشكلات المماثلة ، ويساهم في تنشيط التعاون بين المكتبات وإيجاد قنوات جيّدة للمشاركة في المصادر المختلفة للمكتبات، ويؤدي أسلوب الزيارات الميدانية لنماذج جيّدة ومختارة من المكتبات إلى نقل الأساليب والأفكار والأنشطة والخدمات والنماذج الجيّدة، والاستفادة من تجارب هذه المكتبات في حل ومعالجة بعض المشكلات الفنية والإدارية التي تواجه المكتبات، ويمكن لهذه الزيارات أن تكون داخل القُطر أو خارجه.

### - التجربة أو الممارسة العملية:

(1) عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، مصر: جامعة الاسكندرية، 2007، ص414

(2) عليان ربحي مصطفى، إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، مرجع سابق، ص371

تتطلب هذه الطريقة المعاشة الفعلية في المكتبة المناسبة للتكوين، بحيث ينتقل المتكوّون في مختلف أقسام المكتبة من أجل الحصول على خبرات علمية وعملية ، ويمكن للمتكوّون أن يبقى في الأقسام المختلفة لفترات زمنية قد تصل إلى عدة شهور، ويكون ذلك عن طريق الإعارة أو الانتداب الكلي أو الجزئي، ويجب على المتكوّون خلال الفترة التكوينية أن يقوم بممارسة كافة الأعمال والأنشطة التي يقوم بها القسم الذي يتكوّن فيه، وأن يكتب في نهاية الفترة تقريراً مفصلاً عن برنامج التكوين، وتصلح هذه الطريقة غالباً في أقسام الخدمات الفنية في المكتبات، ويمكن أن تتم داخل القُطر أو خارجه، ويعتمد نجاحها على مدى تعاون المكتبة التي تستضيف المتكوّون، ويحتاج هذا الأسلوب إلى تكلفة مالية مرتفعة، وخاصة إذا تمت خارج القُطر<sup>(1)</sup>.

#### -طريقة دراسة الحالة:

تعرف هذه الدراسة بأنها صورة موجزة تصف الطريقة التي عالج بها موظف أو عدد من الموظفين مسألة معينة وكيفية اتخاذ قرار بشأنه. وفي محاولة لإبراز الواقع في عملية التكوين يتم تعريض الدارسين لحالات من واقع العمل، ويقوم الدارسون بتناول أبعادها من حيث المشاكل وأسبابها وحلولها البديلة وتقييم البدائل المختلفة. حيث يتم تعريض الدارسين لحالات من واقع العمل حيث يقومون بتناول أبعادها من حيث المشاكل وأساسها وحلولها البديلة وتقييم البدائل المختلفة ، أي دراسة تحليلية وصولاً إلى التقدير أو الحكم أو القرار ، ومن خلال هذه المناقشة يستطيع المتكوّون بتوجيه من المكوّون أن يكشف المبادئ والأسس العلمية بالمشكلة موضوع البحث وهذا الأسلوب إذا أحسن إدارته فله فوائد واضحة حيث يكون إسهام المتكوّون في العمل التكويني واضحاً ومن ثم فإن ما يصل إليه من استنتاجات سوف يرسخ في ذهنه و يؤثر بذلك على سلوكه في المستقبل.

(1) عليان ربحي مصطفى، إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، نفس المرجع، ص372

وتشير البحوث على أن الاستفادة محدودة من دراسة الحالات حيث أنها لا تناسب بعض الدارسين كما أن البعض يتقاعس في تحضيرها بصورة سالفة للمحاضرة وعلى هذا لا يجب الاعتماد عليها بصورة أساسية وإنما بصورة مكّمة ، وتحتاج الطريقة إلى مكونين أكفاء وإلى إمكانات مالية وإدارية ووقت كافي.

#### -أسلوب التكوين المتخصّص (التلمذة):

وهو أسلوب قديم جداً وفيه يتلمذ متكوّن على يد مكوّن خاص، ويعتمد نجاح هذا الأسلوب على قدرات المكوّن وخبرته وكفاءته في التكوين ومدى علاقته بالمتكوّن، ويصلح هذا الأسلوب للاستخدام في الوظائف المكتبية التي تحتاج إلى تعلّم مهارات فنية مثل أعمال الفهرسة والتصنيف..(1)

#### -دورة العمل:

تهدف هذه الطريقة إلى إعطاء المتكوّن فكرة شاملة عن المكتبة الجامعية وأعمالها وأنشطتها وخدماتها والطرق المتعدّدة التي تتداخل فيها الأعمال في أقسام المكتبة المختلفة، ومن خلال هذه الطريقة يتكوّن العاملون في المكتبة الجامعية في كل قسم أو إدارة أو خدمة من خدماتها لمدة زمنية كافية للتعرفّ عليها، ومن أهم نتائج هذه الطريقة تألّف العاملين في المكتبة وإمكانية إحلال الموظّف مكان زميله في حالة تغيّبه عن العمل لأي سبب من الأسباب(2).

#### -الالتحاق بالدورات التدريبية الخارجية:

(1) عليان رحي مصطفى، إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، نفس المرجع، ص373

(2) عبد الغفار حنفي، مرجع سابق، ص446

تقوم الكثير من المكتبات الجامعية بعقد دورات تكوينية مكثفة للعاملين في المكتبات وقد تكون الدورة عامة في علم المكتبات أو متخصصة في جانب معين كالفهرسة والتصنيف والنكشيف وغيرها ، ويجب اختيار الأشخاص المناسبين للالتحاق بمثل هذه الدورات لأنها مكلفة وتتطلب وقت كاف من المكوّن<sup>(1)</sup>.

#### 4- مراحل التكوين المتواصل وصعوباته:

(1) عليان ربحي مصطفى، إدارة المكتبات: الأسس والعمليات، نفس المرجع، ص375

### ■ تعريف البرنامج التكويني:

يُعرّف البرامج التكويني على أنه "مجموعة من الخبرات والنشاطات والفعاليات المخطّطة والمبرمجة، والتي يتم تصميمها استناداً إلى نظريات التعلّم والتعليم، ويتعرّض لها المكوّن ويمارسها لتمكينه من اكتساب المعارف والمهارات وأنماط السلوك والاتجاهات التي يؤدي اكتسابها إلى تلبية الاحتياجات التكوينية الوظيفية للأفراد وتحقيق الأهداف للمؤسّسات (1).

أمّا المكوّنات الأساسية لتصميم البرامج التكوينية فتشمل (2):

- التبرير لماذا البرنامج، وماهي مبرراته ومدى الحاجة إليه.

- الأهداف من وراء البرنامج التكويني.

- التقييم الأولي للبرنامج ومتطلباته.

- اختيار محتوى البرنامج التكويني وتنظيمه.

- البناء أو التركيب المعرفي للمادة التكوينية.

- الأساليب والطرق والأنشطة التكوينية.

- التقييم والمتابعة للبرنامج وللمتدربين.

أمّا من وجهة نظر عليان ربحي مصطفى فالتكوين يتكون من (3):

\* المدخلات: التي تشمل القوى البشرية (المكوّنون، الإداريون، الفنيون، المساعدون..

والمعلومات والمواد التكوينية، النظريات، البحوث، التجارب...

\* العمليات: وتتمثل في الاحتياجات التكوينية، الأهداف، المعرفة، المهارات...

(1) الخطيب أحمد، المفاهيم النظرية والأساليب المستخدمة في تصميم البرامج التدريبية، (د. د. ن): دار الخطيب،

1980، ص04

(2) عليان ربحي مصطفى، دراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مرجع سابق، ص282-283

(3) زويلف مهدي حسن، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية، عمان: دار مجدلاوي، 1994، ص58-69

\*المخرجات: وتشمل الأفراد الذين تكوّنوا، زيادة الإنتاجية، ارتفاع مستوى الأداء، ازدياد العائد، رقي معلومات المتكويّنين، وارتفاع وعيهم بمشكلاتهم ومشكلات المنظمة، تحسين وجهات نظر الأفراد نحو العمل والإنتاجية.  
والشكل التالي يوضح مكوّنات التكوين السابقة الذكر:

### البيئة الخارجية



### ■ مراحل العملية التكوينية:

تتكوّن العملية التكوينية في المكتبات ومراكز المعلومات من المراحل التالية<sup>(1)</sup>:

#### أولاً: تحديد الحاجات التكوينية:

تمثل الحاجات التكوينية في أبسط صورها الفرق بين الإمكانيات والقدرات والمهارات والمعارف المتوافرة حالياً في الفرد وتلك التي يجب أن تتوفر فيه، وتعدّ هذه المرحلة أهم العناصر في تصميم البرنامج التكويني، لأنّ التحديد الدقيق للحاجات التكوينية يجعل من النشاط التكويني نشاطاً هادفاً وواقعياً ويوفّر كثيراً من الجهود والنفقات، ومن أجل تحديد النفقات التكوينية بدقة يمكن إتباع الخطوات التالية:

- تحليل المكتبة لتحديد أي الدوائر أو الأقسام أو الشعب التي تعاني الحاجة إلى التكوين.

- تحليل العمليات، لتحديد مضمون التكوين ومحتواه، بمعنى آخر تحديد الموضوعات التكوينية (تزويد، فهرسة، تصنيف، حاسوب،...).

- تحليل الفرد، لتحديد من يحتاج إلى تكوين، وما المهارات والمعارف اللازمة للفرد ليقوم بعمله على نحو أفضل.

#### ثانياً: تخطيط (تصميم) البرامج التكوينية:

يعرّف ستيوارت (Stueart) و موران (Moran)، التخطيط على أنّه عبارة عن إجراء تحليلي يتضمّن تنبؤاً بالمستقبل، وتحديد الأهداف ووضع البدائل. وتتم عملية التخطيط بالمراحل التالية<sup>(2)</sup>:

- تحديد أهداف البرنامج: والأهداف هي الغايات التي يُؤمل تحقيقها من وراء البرنامج التكويني ويتم وضع هذه الأهداف في ضوء الحاجات التكوينية للمكتبة.

(1) همشري عمر، الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، الأردن: دار الشروق، 1997، ص 299

(2) همشري عمر، نفس المرجع، ص 299

- تحديد نوع المهارات : فهناك أنواع متعدّدة من المهارات التي يمكن أن يتدرّب عليها الفرد، مثل المهارات اللّغوية، أو المهارات الفنية مثل مهارات استخدام الحاسوب، والتزويد والفهرسة والتصنيف وغيرها، أو مهارات العلاقات العامة كالاتصال والقيادة ، أو المهارات الإدارية الفكرية كالخطيط والتنظيم وإعداد السياسات واتخاذ القرارات...
- وضع المنهاج التكويني : يقصد به الموضوعات ومفرداتها التي سيتكون عليها المتكوّنون، ويجب أن يتّصف هذا المنهاج بالتدرّج والبساطة والواقعية والحدّثة، وأن يأخذ في اعتباره الأهداف النهائية المراد تحقيقها.
- اختيار أسلوب التكوين : هناك أساليب مختلفة للتدريب، مثل أسلوب المحاضرة، النقاش المخطّط، دراسة الحالة، التطبيق العملي، تمثيل الأدوار، المبادرات الإدارية. المحاكاة...
- ولابد من التمويه في هذا المجال إلى أن هذه الأساليب ليست بديلة لبعضها البعض لأن لكل منها مجاله الخاص أو استخدامه الخاص الذي يمكن أن يحقق أفضل النتائج، وبالتالي لا يصلح الواحد منها لكلا المواقف والظروف التكوينية، وللحصول على النتائج المرجوة يمكن استخدام أكثر من أسلوب واحد في عملية التكوين.
- اختيار المكوّنين : إن اختيار المكوّن الكفّئ يمثل عاملاً رئيسيّ في نجاح البرامج التكوينية في المكتبات الجامعية، ويتوقّف اختيار المكوّن على:
- ✓ موضوع التكوين.
  - ✓ أسلوب التكوين المراد استخدامه.
  - ✓ نوعية المتكوّنين.
- ومن الصفات الشخصية المحببة في المكوّن، الشخصية القوية، المرونة، الصبر، الثقة بالنفس، اللباقة والخبرة<sup>(1)</sup>.

(1) همشري عمر، نفس المرجع، ص300

-تحديد مكان التكوين: أي هل سيكون مكان التكوين في مكان الوظيفة أو العمل نفسه؟ أو في قاعة مخصصة للتكوين داخل المكتبة؟ أو في مكان خارج المكتبة؟ ويحكم عملية اختيار عملية التكوين وتقريره اعتبارات متعدّدة أهمها الإمكانيات المالية والتجهيزية للمكتبة، موضوع التكوين، المهارات التي يراد التكوين عليها.

-تحديد فترة برنامج التكوين: أي تحديد تاريخ بداية البرنامج التكويني ونهايته ، ويتعيّن إقامة البرنامج التكويني في الوقت المناسب، وفي الفترة التي تتناسب مع ظروف المتكوّنين.

-توفير مستلزمات برنامج التكوين : يعني توفرّ المستلزمات الضرورية اللازمة لتنفيذ البرنامج ونجاحه، وتشمل: مكان التكوين المناسب، الأجهزة ،المعدات، الأدوات اللازمة، المطبوعات ، الكتيبات، الإرشادات والنماذج التي يتطلّب التكوين الرجوع إليها أو الاسترشاد بها، ومن الضروري تعيين مدير إداري أو منسق للإشراف على حسن سير البرنامج وتنفيذه.

### ثالثا: تنفيذ البرامج التكوينية:

هي مرحلة إدارة البرامج التكوينية وإخراجها إلى حيز الوجود، وتعد مرحلة مهمة لأنها تبيّن درجة حسن تخطيط البرامج التكوينية وسلامتها، ولأن نجاحها يبرّر الجهد والتكاليف المبذولة، وتشمل المرحلة تحضير مستلزمات، افتتاح البرنامج وشرح أهدافه ومتطلباته للمتكوّنين، المحافظة على حسن إدارة جلسات التكوين والزيارات والأنشطة المكملّة للتكوين، وتوزيع الشهادات على المتكوّنين<sup>(2)</sup>

### رابعا: تقييم البرامج التكوينية

(2) همشري عمر، نفس المرجع، ص301

هو مجموع الإجراءات التي تقاس بها كفاءة البرامج التكوينية ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها، وكفاءة المتكويين ومدى التغيير الذي نجح التكوين في إحداثه في سلوكهم ومهاراتهم ومعارفهم، وأيضاً كفاءة المدربين الذين قاموا بتنفيذ العمل التكويني.

حيث يعتبر التقييم جزءاً هاماً من أنظمة وخطط التكوين المتواصل، وتظهر أهمية هذا الجزء نظراً لأنه يوضح لنا ما إذا كانت أنظمة وخطط التكوين الحالية ناجحة أم لا، وبالتالي فهو يحكم بصورة مسبقة على ما إذا كانت نفس الأنظمة والبرامج ستنجح في المستقبل أم لا؟، وإذا كان هذا هو الحال فإن التقييم الحالي لفعالية التكوين يفيد في تحسين وتطوير الأنظمة والبرامج التكوينية التي يتوقع القيام بها في المستقبل.

وبفيد تقييم برامج التكوين المتواصل في التقييم الذاتي لإدارات وأجهزة التكوين والقائمين على إدارة هذه الأجهزة، فتحسّن الأداء والإنتاجية وشعور الدارسين بالاستفادة، قد يكون دليلاً قوياً على فعالية إدارات وأجهزة التكوين والقائمين على إدارتها، مما يشجع في المستقبل على استخدام استمرار عمل هذه الأجهزة وتنمية وتطوير القائمين بالعمل فيها.

فالبرامج الحديثة المطبقة لأول مرة تحتاج إلى تقييم شامل، أمّا البرامج القديمة والمتكررة قد لا تحتاج إلى تقييم شامل، ومن الضروري تقويم كل طريقة من الطرق التكوينية الواردة بالفقرات السابقة في تحقيقها لأهدافها وفي تطوير المهارات والقابليات وتغيير اتجاهات وسلوكيات الأفراد، وبلي ذلك ضرورة الاعتراف بأنه باختلاف برامج التكوين قد تختلف طرق تقييم فعاليتها، وستعرّف على ثلاث طرق لتقييم التكوين، إحداها تركّز على مساهمة برنامج التكوين في تحقيق أهداف المؤسسة أو في القضاء على مشاكل معينة، وتركّز الثانية على قياس الخبرات التي تعلّمها أو اكتسبها الدارسون، وتركّز الأخيرة على قياس رأي وردود فعل الدارسين حول برنامج التكوين.

بلي ذلك تحديد التصميم المنهجي لقياس فعالية التكوين المتواصل، ثم تأتي خطوة جمع البيانات الخاصة بالفعالية وتحليلها، واستخلاص النتائج التي تشير إلى ما إذا كان برنامج

التكوين فعّالاً أم لا، وتفيد هذه النتائج في وضع حلول واتخاذ قرارات خاصة ببرامج التكوين المشابهة في المستقبل.

وتتلخّص خطوات تقييم فعالية التكوين كما يلي:

- 1 - تحديد طريقة التقييم.
- 2 - تحديد الفلسفة المنهجية للتقييم.
- 3 - تحديد أسلوب جمع البيانات.
- 4 - جمع البيانات .
- 5 - تحليل البيانات.
- 6 - استخلاص النتائج.
- 7 - وضع توصيات خاصة بالمستقبل.

وتختلف طرق تقييم برامج التكوين على أساس المعايير التي يستخدمها قسم التكوين في عملية التقييم والتي على أساسها يتحدّد نوع البيانات التي سيتم جمعها، وتحليل هذه البيانات.

ويمكن التفريق هنا بين ثلاث طرق لتقييم كفاءة التكوين<sup>(1)</sup>.

- تحديد أهداف المنظمة.

- اكتساب وتعلّم خبرات جديدة.

- رأي أو ردود فعل الدارسين.

ومن الأساليب التي يمكن استخدامها في تقييم البرامج التكوينية: الاستبانة والملاحظة

المباشرة والنقاش الجماعي لنقاط القوة والضعف في البرنامج والذي يشترك فيه إدارة البرنامج والمكوّنين والمتكوّنين في ذات الوقت.

### خامساً: متابعة التكوين

(1) همشري عمر، نفس المرجع، ص302

هي بمثابة الخطوة الأخيرة في إجراء التكوين، وتتم بعد مضي فترة زمنية مناسبة على انتهاء التكوين وعودة المتكويين إلى أعمالهم وممارستهم لها، وتهدف هذه العملية، إلى تقييم مدى استفادة المتكويين الذين خضعوا للتكوين بالنظر إلى التطورات والتحسينات التي طرأت على العمل في الإدارات التي يعمل فيها المتكويون والتغيير والتحسين في آداءهم.

وهناك ثلاث مستويات لتقييم نتائج عملية التكوين وهي:

- تقييم المكتسبات (المعارف، القدرات) في نهاية التكوين .
- تقييم الكفاءات المنشأة والتي تم استخدامها في وضعيات العمل وعلى شكل نشاطات.
- تقييم آثارها الحاسمة على الأداء.

#### ■ صعوبات التكوين:

بالرغم من وجود بعض المؤسسات القادرة على إدارة النشاط التكويني بكفاءة إلا أن الكثير منها يعاني من بعض العراقيل منها<sup>(1)</sup>:

1- عدم تناسب ميزانيات ومخصصات التكوين مع احتياجات التكوين الفعلية، وبالرغم من هذا فإن أول بند يشمل الترخيف في ميزانية أية مؤسسة بدافع الترشيد هو بند التكوين.

2- وجود أفراد غير مؤهلين مسئولين عن إدارة أنشطة التكوين مما يؤدي إلى:

- عدم وضوح الرؤية والإستراتيجية التكوينية التي تتوافق مع إستراتيجية المؤسسة.
- إعداد خطط تكوينية بناء على الخطط السابقة، وليس على أساس حصر وتحديد حقيقي للاحتياجات التكوينية الفعلية.

- عدم الربط بين الاحتياج التكويني للمتكون ومساره الوظيفي.

- سوء اختيار الجهات المنفذة للبرامج التكوينية وبالتالي ضعف التنفيذ وعدم تحقيق الأهداف التكوينية.

(1) خيضر كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان: 2007، ص24

- تقييم البرامج التكوينية بناءً على ردود أفعال المتكويين المسجلة وباستمارات التقييم، التي يتم استيفاء بياناتها في نهاية تنفيذ البرنامج وليس على نقل التكوين إلى مواقع العمل.
- التركيز على الكم "عدد المتكويين سنوياً" وليس الكيف "إنجازات المتكويين بعد التكوين".

3- في كثير من الأحيان لا يتم الترشيح للتكوين على أساس الاحتياج الفعلي للتكوين بل على أساس العلاقات مع الرؤساء المباشرين وليس على مدى حاجة العمل المرشح مما يضيع جدوى التكوين.

4- عدم توفر بيئة عمل خصبة مشجعة على نقل أثر التكوين إلى موقع العمل.

5- عدم إشراك كل من المدير والمتكوي والقائم بالتكوين في إعداد المحتوى التكويني لحل مشكلات العمل الفعلية.

6- انتشار مراكز تكوينية تتسم بالطابع التجاري وليس بالطابع المهني.

7- اتجاهات سلبية من بعض المتكويين نحو عدم الاستفادة من التكوين وعدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في التكوين الذاتي والمستمر.

# الإطار التطبيقي

## الفصل الثالث

### مدخل لميدان الدراسة

## الفصل الثالث: مدخل لميدان الدراسة

### 1- تقديم جامعة خميس مليانة

#### ▪ التعريف بالجامعة:

#### -نشأة الجامعة:

لقد شهدت مدينة مليانة الانطلاقة الأولى للتعليم العالي والبحث العلمي بمقر المدرسة الوطنية للمناجم عام 1991، واستمر التعليم العالي بمدرسة المناجم حتى سنة 1995م. وفي الفترة الممتدة ما بين 1997م و2000م تم تحويل المقر إلى مدينة خميس مليانة بالمعهد التقني السامي في الفلاحة وكمصلحة تابعة لجامعة البلدية.

والى غاية سنة 2000م توجّ المقر بضم المعهد التكنولوجي للأساتذة ليعلن رسمياً عن إنشاء المركز الجامعي بخميس مليانة مستقلاً بذاته بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 280/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001.

وفي سنة 2012 تم ترقية المركز إلى جامعة خميس مليانة.

#### -تعريف الجامعة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي .

تقع جامعة خميس مليانة بولاية عين الدفلى على الطريق المؤدي إلى مدينة تيارت بالمخرج الجنوبي للمدينة، أنشئت الجامعة في 04 يونيو 2012 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-247<sup>(1)</sup>، فهي تتربّع على مساحة قدرها 12 هكتار،

تضم الجامعة كليات ومعاهد مختلفة التخصصات وهي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض.
- كلية الآداب و اللّغات.

(1) مرسوم تنفيذي رقم 12-247 مؤرّخ في 4 يونيو 2012 يتضمن إنشاء جامعة خميس مليانة، الجريدة الرسمية،

السنة الخمسون، ع 35، 10 يونيو 2012، ص27

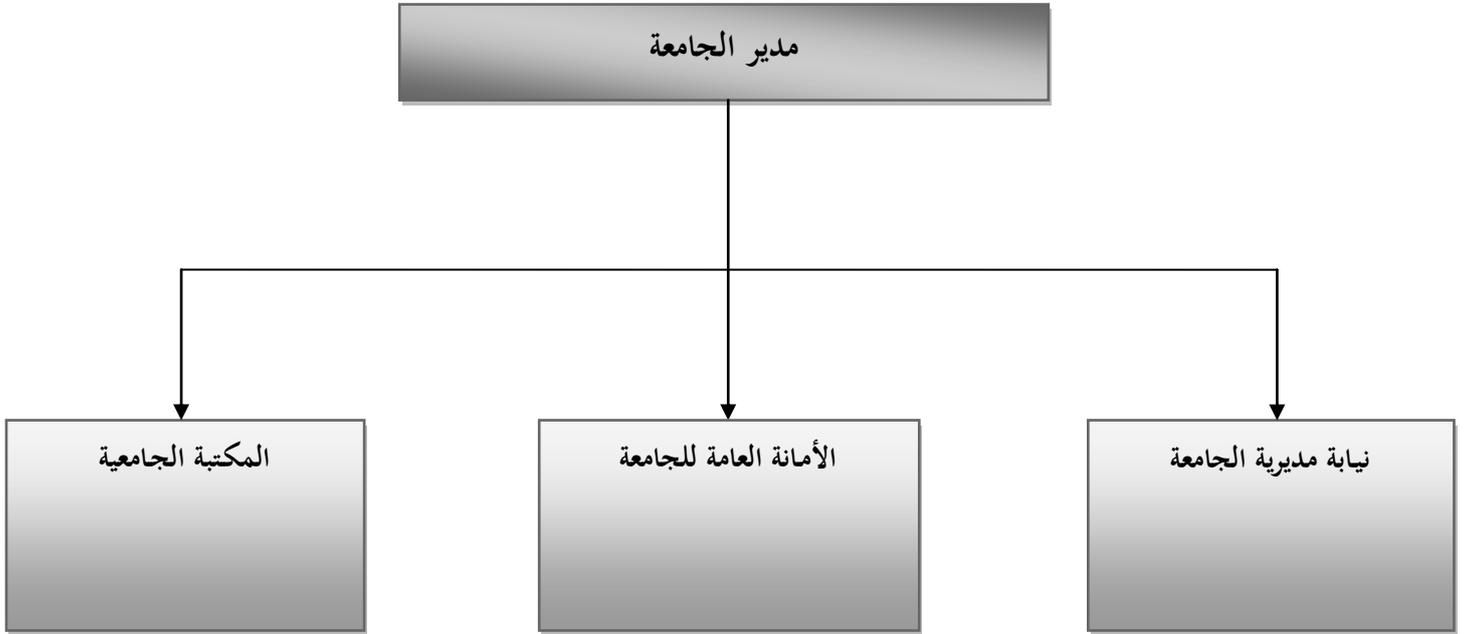
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

### - مهام الجامعة:

- تتمثل المهام الأساسية للجامعة في مجال التكوين العالي فيما يأتي (1) :
- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المشاركة في التكوين المتواصل.
- أما في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي فتتمثل مهامها في:
- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.
- تميم نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثراءها.

(1) مرسوم تنفيذي رقم 279-03 مؤرخ في 23 غشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وتسييرها، الجريدة الرسمية، السنة الأربعون، ع 51، 24 غشت 2003، ص 65

### الهيكل التنظيمي للجامعة<sup>(1)</sup>



(1) مقابلة مع نائب مدير المستخدمين، جامعة خميس مليانة، 2013/05/06

## - تحليل الهيكل التنظيمي للجامعة:

يعتبر الهيكل التنظيمي للجامعة الهيكل البناء، وعليه يتم توزيع المهام والوظائف والتي من خلالها يمكن لكل مسؤول معرفة حدود سلطته.

## \* مدير الجامعة :

تضم مديرية الجامعة تحت سلطة مدير الجامعة الأمانة العامة للجامعة، نيابات مديرية الجامعة والمكتبة المركزية.

يشرف على تسيير الجامعة مدير معين بمقتضى مرسوم رئاسي بناء على اقتراح من وزير التعليم العالي والبحث العلمي ويشترط لتعيينه أن يكون من الأساتذة ذوي رتبة أستاذ التعليم العالي، و في حالة عدم وجوده يمكن اللجوء إلى الأخذ بعين الاعتبار الأساتذة المحاضرين الجامعيين، ويعتبر المسؤول الأول عن السير العام للجامعة حيث أن المهام الموكّلة له واسعة خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار دوره البيداغوجي والعلمي كأستاذ ولذلك نجده ميدانيا يستعين بموظف (برتبة متصرف إداري) من أجل التكفل بجانب المنازعات إلى جانب الأمانة الخاصة به والتي تتولّى تنظيم مواعيد المدير واستقبال المكالمات وتنظيم الوثائق التي يفترض أن يوقعها.

ومع ذلك فلا بدّ من الاستعانة بالتفويض (تفويض التوقيع والاختصاص) من أجل تخفيف المركزية وتسريع الإجراءات ولذلك نجد أن مدير الجامعة يفوض للأمين العام التوقيع خاصّة فيما يتعلق بالتسيير الإداري والمالي كما يفوض لمدرء المعاهد. وإلى جانب ذلك نجد أن القانون نصّ على تشكيل مجلس مديرية يتكوّن من نواب مدير الجامعة، مدرء المعاهد، رؤساء الأقسام، ليساعدوا مدير الجامعة في تسيير المسائل المشتركة بين مديرية الجامعة والجامعات الأخرى...

**\* نواب مديرية الجامعة:****○ نائب المدير للتنمية والاستشراف الخارجية:**

تكلف هذه النيابة بمجموعة من المهام، يفترض أن تقوم بها ثلاثة مصالح:

- مصلحة الإحصاء والاستشراف.

- مصلحة التوجيه والإعلام.

- مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة.

**○ نائب المدير للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية:**

وتضم هذه النيابة:

- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة.

- مصلحة التنشيط والاتصال.

**○ نائب المدير للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي،**

**للتكوين العالي فيما بعد التدرج، ويشرف على عدة مصالح:**

- مصلحة متابعة أنشطة البحث وتمييز نتائجه.

- مصلحة التأهيل الجامعي.

- مصلحة التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص.

**○ نائب المدير للتكوين العالي في الطور الأول والثاني والتكوين المتواصل**

**والشهادات، التكوين العالي في التدرج:**

ويتولى القيام بمهام هذه النيابة ثلاث مصالح:

-مصلحة التعليم والتدريب والتقييم.

-مصلحة الشهادات والمعادلات.

-مصلحة التكوين المتواصل.

**\* مدير المكتبة:**

هو المسؤول عن تسيير المكتبة والإشراف على كل ما يتعلق بمهام المكتبة من موظفين، واقتناء مصادر المعلومات في مختلف التخصصات، ويقوم بالإشراف على أربعة مصالح:

- مصلحة الاقتناء.
- مصلحة المعالجة.
- مصلحة التوجيه.
- مصلحة البحث البيبليوغرافي .

**\* الأمانة العامة للجامعة:**

نجد على رأس الأمانة العامة للجامعة أمين عام يكلف بتسيير الهياكل والمصالح الإدارية والتقنية الموضوعة تحت سلطته والتسيير الإداري والمالي لها ويقوم بذلك بتفويض من مدير الجامعة.

يعين الأمين العام بموجب مرسوم بناء على اقتراح من وزير التعليم العالي والبحث العلمي بعد أخذ رأي مدير الجامعة من بين الموظفين المنتمين على الأقل إلى رتبة متصرف أو ما يعادلها والذين يثبتون خمس سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة<sup>(1)</sup>.  
تتكفل الأمانة العامة تحت إشراف الأمين العام بمجموعة من المهام والتي وزعت على أربع مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة.
- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة.
- المديرية الفرعية للأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.
- مكتب التنظيم العام ومكتب الأمن الداخلي.

(1) مرسوم تنفيذي رقم 279-03 مؤرّخ في 23 غشت 2003، ص 09

### ○ المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين.

حسب المادة 12 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 تنقسم هذه المديرية إلى ثلاث مصالح تحت إشراف المدير الفرعي وهي مصلحة الأساتذة، مصلحة الموظّفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح ومصلحة التكوين وتحسين المستوى تجديد المعلومات.

- مصلحة مستخدمي الأساتذة.
- مصلحة الموظّفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
- مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.

### ○ مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات:

تتولى هذه المصلحة إعداد وتنفيذ مخطّطات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح الجامعية، حيث تعمل على تطبيق مختلف القوانين المتعلقة بتكوين الموظّفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم و أهمها:

- المرسوم التنفيذي رقم 92-96 المؤرخ في 03 مارس 1996 المتعلق بتكوين الموظّفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم.
- المرسوم التنفيذي رقم 17-04 المؤرخ في 22 جانفي 2004 الذي يعدّل ويتمّ المرسوم التنفيذي 92-96.

## 2- سياسة التكوين المتواصل بالجامعة:

تعتبر الجامعة مرفق من المرافق العمومية في الدولة وهي التعليم العالي والذي مازال رغم الخوصصة التي سادت العالم ككل والجزائر بصفة خاصة خدمة عمومية لا بد أن تتدخل الدولة لضمانها وذلك نظرا للدور الكبير الذي يلعبه التعليم العالي في مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

وباعتبارها مؤسسة عمومية فهي تتطوي تحت المنظومة التشريعية للتكوين الإداري للإدارة العمومية.

- إن النصوص الأساسية المنظمة للتكوين في قطاع التوظيف العمومي تعطي انطبعا بالتزام المؤسسات والإدارات العمومية بدرجات مختلفة بضمان تكوين مستخدميها. وقد تشكل المرسوم التنفيذي 92/96 المؤرخ في 03 مارس 1996 المتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مشوارهم وتجديد معلوماتهم بنية إضافة في منظومة التكوين لكونه تضمن أدوات وأطر جديدة للتكوين في المؤسسات والإدارات العمومية وهي:

- المخططات القطاعية السنوية (انظر الملحق 02).
- لجان انتقاء المترشحين للتكوين ولجان الطعن (المادة 7 و9)
- قرارات تنظيم التكوين وقرارات محددة لبرنامج التكوين (المادتان 10 و13)
- قرارات فتح الدورات التكوينية (مادة 11 مكرر)
- تقويم عمليات التكوين (المادة 06)
- نسبة المترشحين الموظفين المسموح لهم بإجراء التكوين (المادة 16) حسب اعتمادات أعماله.

- كفايات تلقي المراتب خلال التكوين (المادة 17)
- طبيعة المؤسسات التكوينية المؤهلة لضمان عمليات التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات (المادة 08).

### ■ النصوص القانونية الخاصة بسياسة التكوين:

إن سياسة التكوين تعتمد على عدة مراسيم وتعليمات وقرارات منبثقة من الجريدة الرسمية، وهي:

- المرسوم التنفيذي رقم 69-52 المؤرخ في 12 مايو 1969 المتضمن التدابير المخصصة لتسيير التكوين.
- المرسوم التنفيذي رقم 87-209 المؤرخ في 08 سبتمبر 1987 والمتضمن تخطيط التكوين وتحسين المستوى في الخارج وتسييرها.
- المرسوم التنفيذي رقم 95-123 المؤرخ في 29 ابريل 1995.
- المرسوم التنفيذي رقم 96-92 المؤرخ في 03 مارس 1996 المتعلق بتكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معلوماتهم.
- التعليمات الوزارية المشتركة رقم 25 المؤرخة في 27 جويلية المتعلقة بالعلاقات الوظيفية بين مصالح الوظيفة العمومية ومصالح الميزانية فيما يخص المصادقة على المخططات القطاعية السنوية والمتعددة السنوات للتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات للموظفين.
- التعليمات رقم 02 المؤرخة في 03 يناير 2009 التي تحدّد كفاءات تنظيم التكوين التحضيري أثناء فترة التريص لشغل بعض رتب الأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية والبرامج المتعلقة به.
- المواد (18، 30، 40، 55، 57، 69، 121، 127، 160، 166، 180، 217، و 222) من المرسوم التنفيذي رقم 08-04 المؤرخ في 19 جانفي 2008 التي تحدّد محتوى البرامج، المدّة وكذا كفاءات تنظيم التكوين قبل الترقية.
- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 أوت 2012 الذي يحدّد كفاءات تنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية إلى بعض الرتب المنتمية للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي ومدته ومحتوى برامجه

### ■ أنواع العمليات التكوينية بالجامعة:

تتنوع العمليات التكوينية بالجامعة وهي:

- **التكوين المتخصص** : وهو تكوين معمق وطويل المدى ويمس الأشخاص المترشحين لشغل منصب عمومي للمرة الأولى وكذا الموظفين المترشحين للالتحاق بسلك عال أو رتبة عليا والدورات الخاصة بالتحضير للمسابقات والامتحانات المهنية. التكوين المتخصص هو تكوين طويل المدى تتراوح مدته من سنة واحدة إلى ثلاث سنوات.
  - **التكوين لتحسين المستوى** : هو عملية تحسين المعارف والكفاءات الأساسية للموظفين و إثراءها وتعميقها وضبطها، وهو تكوين متوسط المدى تتراوح مدته من ستة أشهر على سنة واحدة
  - **التكوين لتجديد المعارف** : يهدف إلى التكيف مع وظيفة جديدة نظراً إما لتطور الوسائل والتقنيات وإما للتغيرات في تنظيم المصلحة وعملها أو مهامها، وهو تكوين قصير المدى لا يتعدى ستة أشهر.
  - **التكوين التحضيري** : هو تكوين يتم أثناء فترة الترتيب لشغل رتب مختلفة في الإدارة، وهو تكوين نصت عليه التعليم رقم 02 المؤرخة في 2009/10/03 المحددة لكيفيات تنظيم التكوين التحضيري أثناء فترة الترتيب لشغل بعض رتب الأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، وقد حددت مدة هذا التكوين بثلاثة أشهر.
- ويعتبر النجاح في دورة التكوين التحضيري بالنسبة للموظفين المعنيين به شرطاً ضرورياً للترسيم.
- **التكوين قبل الترقية** : وهو تكوين يمكن النجاح فيه من الالتحاق برتبة أعلى من الرتبة التي يشغلها الموظف في الإدارة والخاصة بالرتب التالية: متصرف، ملحق إدارة، عون إدارة، كاتب مديرية، كاتب مديرية رئيسي، محاسب إداري، محاسب إدارة رئيسي، تقني سامي في الإعلام الآلي، معاون تقني في الإعلام الآلي، تقني سامي في الإحصاء، معاون تقني في الإحصاء، وثائقي أمين محفوظات، مساعد وثائقي أمين محفوظات ،

تقني سامي في المخبر والصيانة، معاون تقني في المخبر والصيانة والتكوين قبل الترقية التي أشارت إليه المادة 109 من الأمر 03/06 المؤرخ في 15/07/2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، الذي ينص على: "تتوقف كل ترقية من فوج إلى فوج أعلى مباشرة كما هو منصوص عليه في المادة 8 من هذا الأمر، على متابعة تكوين مسبق منصوص عليه في القوانين الأساسية الخاصة أو الحصول على الشهادة المطلوبة"، ثم صدرت التعليم رقم 45 المؤرخة المؤرخة في 01 ديسمبر 2008 التي تحدّد كفاءات تنظيم وبرامج التكوين قبل الترقية في بعض رتب الأسلاك في المؤسسات والإدارات العمومية، والتي حدّدت الرتب الخاضعة لهذا التكوين، مدة التكوين، المؤسسات المكلفة بإجراء هذا التكوين، شروط إجراء التكوين، برامج وتقييم التكوين.

إلى أن صدر القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 أوت 2012 الذي يحدّد كفاءات تنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية إلى بعض الرتب المنتمئة للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي ومدته ومحتوى برامجه، وهو يعتبر أول قرار وزاري خاص بالأسلاك الخاصة والمكتبيين على الخصوص، (الملحق رقم 03).

#### \* المؤسسات المكلفة بإجراء التكوين:

تتعامل جامعة خميس مليانة مع عدة مراكز وجامعات، حيث يتم اختيار المؤسسات التكوينية على حسب الاحتياجات التكوينية، حيث يتم عقد اتفاقيات بين الطرفين لغرض تكوين الموظفين (الملحق 4)، ونذكر منها: جامعة التكوين المتواصل، المعاهد الوطنية المتخصصة في التكوين المهني، مركز الدراسات والبحث في الاعلام الآلي والتقني cerist، جامعات التكوين المتواصل، الكليات التي تضمن تكويننا في الاختصاص بجامعات وهران ، قسنطينة، باتنة، الجزائر -2-بوزريعة...

- التكوين بالخارج:

زيادة على التكوين داخل الوطن تتعامل جامعة خميس مليانة مع مراكز تكوينية خارج الوطن وذلك لمواكبة التطور والعصرنة في مجال الإدارة وتسيير الموارد البشرية، وذلك للوصول إلى الأهداف المسطرة بامتياز حيث يتم فتح العديد من الدورات التكوينية للموظفين وبالخصوص الأساتذة التي تخصّص لهم النسبة الأكثر مقارنة بالموظفين، وذلك لإثراء البحث العلمي من أجل تأطير طلبة الجامعة.

يتم فتح دورة تكوينية بموجب قرار من السلطة المخوّل لها صلاحية التعيين، أو هناك فرصة للأشخاص الراغبين بالتكوين تقديم ملفاتهم مرفوقة بنوع ومكان واحتياجاتهم التكوينية.

تقوم الجامعة بالاتصال بالمراكز التكوينية من أجل التفاوض وإبرام اتفاقية تكوين من طرف مسؤولي الجامعة، وقد يقوم المتكوّن بإحضار موافقة التكوين من المراكز التكوينية ويبقى على الجامعة إتمام إجراءات التكوين.

وبعد إتمام الإجراءات يقوم المسؤولون بالجامعة بإبلاغ المتربّصين المشاركين بتاريخ بداية الدورة وبالمؤسّسات المكوّنة كجامعة الأردن، كندا، فرنسا، وغيرها من المراكز التكوينية.

#### ■ إعداد عملية التكوين :

#### - إعداد برنامج التكوين.

بما أن موضوع الهذكرة كان عن التكوين المتواصل تم توجيهي إلى مصلحة التكوين وتحسين المستوى و تجديد المعلومات ، حيث قمت بالتعرّف على الخطوات التي يتم من خلالها إعداد البرنامج التكويني، ويتم عبر مايلي:

#### \* تحديد الاحتياجات :

من أجل تحديد الاحتياجات فيما يخص التكوين تقوم الإدارة العامة بمراسلة مختلف المعاهد والمصالح (الملحق رقم 05) من أجل تحديد احتياجاتهم من الموظفين الذين تتوفر فيهم شروط التكوين وفق الميزانية المحددة للتكوين سلفاً، بعد الرد بالقائمة الاسمية

للموظفين التي ترى أنها من الضروري إجراء التكوين لهم وكذا التخصصات التي ترى من الضروري إجراء تكوين فيها، تقوم بجمع احتياجاتها وترجمتها في مخطط توقعي للتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات بحيث تأخذ بعين الاعتبار النسبة المحددة قانوناً من كل سلك أو رتبة وكذا الميزانية المحددة للتكوين وهذا مقارنة بالسنوات الماضية وكذا المعاهد أو مؤسسات التكوين المتوفرة<sup>(1)</sup>.

### \* إعداد المخطط التوقعي للتكوين:

يعتبر مخطط التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات الإطار الذي تعتمد عليه مصلحة التكوين في تنفيذ عمليات ودورات التكوين للموظفين ويحدد فيه الأسلاك أو الرتب المعنية بدورات التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف وعدد المناصب المتوفرة والمالية المعنية وتاريخ فتح التسجيلات واختتامها.

يتعين على الجامعة كمؤسسة عمومية إعداد مخطط قطاعي سنوي في التكوينات المقترحة وعليه تعد مصلحة التكوين هذا المخطط والذي يحتوي على عدة جداول (انظر الملاحق من 06 الى 08).

- جدول خاص بدورات التكوين التكميلي في إطار الترقية إلى رتبة أعلى.
- جدول خاص بحوصلة مختلف عمليات التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف لسنة 2012.

- بعد وضع اللمسات الأخيرة على المخطط التوقعي من طرف مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات، تقوم هذه الأخيرة بإرسال هذا المخطط إلى الوزارة الوصية لإعطاء الموافقة على هذا المخطط (الملحق رقم 09)، حيث تقوم الوزارة الوصية بدورها بمناقشة هذا المخطط مع مصالح المديرية العامة للتوظيف العمومية حيث تقوم هذه الأخيرة بالتأشير عليه ليصبح قابلاً للتنفيذ.

(1) مقابلة مع مسؤول مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات، جامعة خميس مليانة، 2013/05/02

- وبعد التأشير على المخطّط من طرف مصالح الوظيفة العمومية تقوم المصلحة بإعداد المراسلات من أجل الحصول على موافقة المؤسسات والمعاهد التكوينية المؤهّلة قانوناً لإجراء مثل هذا التكوين.

#### + دراسة ميزانية التكوين :

يستفيد المشرفون على برامج التكوين من تحديد التكاليف التقديرية لبرنامج التكوين ، من خلال ميزانية التكوين التي تسمح بدورها للإدارة بتدبير الأموال اللازمة للتكوين وتوجيهها للمجالات المناسبة، لهذا الأمر ينبغي أن يكون تقدير الميزانية واقعي ودقيق، لذا يجب أن تتحدّد تكاليف البرنامج التكويني بدقة، كما يجب أن يؤخذ في الحسبان عند إعداد الميزانية أيضاً مبدأ الاقتصاد والمرونة حيث يظهر دور الاقتصاد أثناء عملية إنشاء تلك الميزانية في الاستخدام العقلاني والرشيد للتكاليف المتعلقة بالتكوين، أمّا فيما يخص مبدأ المرونة فإن دورها ينحصر في مواجهة التغيّرات الطارئة التي يمكن أن تواجه عملية التكوين من تكاليف غير متوقعة، وتوضع هذه الميزانية بمراعاة بعض العناصر منها :

- أنواع البرامج التكوينية.
- أماكن التكوين.
- عدد المحاضرات أو الندوات أو الحصص الممارسة الفعلية التي ستعقد في كل برنامج على حدى.
- المكافأة التي ستمنح لفئة من المتكوّنين والإداريين وغيرهم سواء كانت هذه المكافأة محتسبة على أساس المرتبات أو على أساس أنواع البرامج.
- تكاليف تكوين الفرد الواحد في البرامج الخارجية.
- النفقات العامة التي لا ترتبط ببرنامج معين مثل الأدوات وغيرها.
- عدد الدارسين الذين سيلتحقون بكل برنامج تكويني.

وعلى ضوء ما رأينا عن فعالية الميزانية تأتي مهمتها في تغطية تكاليف التكوين حيث يجب الاهتمام بهذا الجانب ليكون التكوين فعلا قد أدى واجبه بفعاليتها<sup>(1)</sup>.

### \* تنفيذ مخطط التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات:

- على المصلحة إشهار قائمة المترشحين المقبولين للمشاركة في دورات التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات عن طريق الإلصاق في الجامعة في أجل لا يقل عن شهر واحد، قبل تاريخ بداية دورة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات.
- تُعلم المصلحة المترشحين غير المقبولين عن أسباب رفض ترشيحهم ، ويمكنهم عند الاقتضاء تقديم طعن للجنة الخاصة بالطعون<sup>(2)</sup>.

تُنظَّم عمليات التكوين للموظفين أو تحسين مستواهم أو تجديد معارفهم حسب الأسلاك والرتب المعنية في شكل متواصل أو متناوب.

### \* التقييم بعد التكوين والامتيازات الممنوحة.

#### - التقييم بعد التكوين:

- عند نهاية التكوين ومهما كانت الرتبة المعنية، يتم تقييم نهاية العملية التكوينية ، حيث تقوم المؤسسة أو معاهد التكوين بتقديم محضر النجاح النهائي في التكوين حسب الرتبة، وبعد الاطلاع على نتائج نهاية التكوين طبقا لمحضر النجاح النهائي في الامتحان المهني أو محضر اللجنة المتساوية الأعضاء المجتمع على كشف النقاط المرفق بهذا المحضر على التقييم النهائي المتوج لدورة التكوين (الملحق رقم 10).
- تعن اللجنة بالإجماع على النجاح النهائي في التكوين مع ذكر أسماء الناجحين وتقييم هذه الدورات وتنتج الدورات بمنح الشهادات التالية: (الملحق رقم 11).
- شهادة التكوين بالنسبة المترشحين الذين تابعوا تكوين متخصص.

(1) مقابلة مع مسؤول مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات، نفس المرجع، 2013/05/02

(2) مقابلة مع مسؤول مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات، نفس المرجع، 2013/05/13

- شهادة تمرين بالنسبة للمتشرّحين الذين تابعوا دورة تحسين المستوى وتجديد المعلومات.

تعلم اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء المختصة نهائياً عن ترسيم المتربّصين مع الأخذ بعين الاعتبار لاسيما التقييم البيداغوجي للتكوين الذي تم إجراءه أثناء فترة التربّص وكذا تقدير السلطة السلمية حول كيفية أداء خدمة المتربص.

يتمثّل التقييم البيداغوجي في تقدير يقوم به السلك البيداغوجي يتناول قدرات ومؤهلات المترشّح من خلال عملية الاستبنا (الملحق رقم 12)، ويركّز الاهتمام على الأهمية المخصّصة للتكوين، القدرة على التعبير الكتابي والشفهي والقدرة على التحليل و التلخيص، حيث يتم التقييم النهائي بمنح إحدى التقديرات الآتية:

- حسن جدا / حسن / متوسط / دون المتوسط .

يعلم للموظّفون الذين تحصّلوا على معدل عام يساوي على الأقل 10 من 20 ناجحين نهائياً من طرف اللجنة.

يعيّن المترشّحين الذين تابعوا بنجاح فترة التكوين بصفة متربّصين ، كما يعاد إدماج المترشّحين غير الناجحين والذين لهم صفة الموظّف في سلكهم الأصلي أو رتبته الأصلية.

تُبلّغ نسخة من محضر النجاح النهائي المعد من طرف اللجنة إلى مصالح الوظيفة العمومية المختصة في آجال ثمانية (08) أيام من تاريخ التوقيع.

- الامتيازات الممنوحة للمستخدمين من دورات التكوين .

فيما يخص نظام الإجازات حدّد المرسوم رقم 92/96 المؤرّخ في 03 مارس 1996 الامتيازات الممكن منحها لفائدة الموظفين الذين استفادوا من دورات تكوينية، تتمثل هذه الامتيازات إمّا في الترقية في السلك أو الرتبة بحيث يكون منصوصا عليه في القوانين الأساسية الخاصة أو من زيادات في قائمة التأهيل والترقية عن طريق التأهيل المهني عندما يتعلّق الأمر بتحسين المستوى وتجديد المعلومات ، هذه كلها حدّدها المرسوم رقم 92/96 في مواده 21 و 22 و 27 و التي نلخصها في الجدول الآتي:

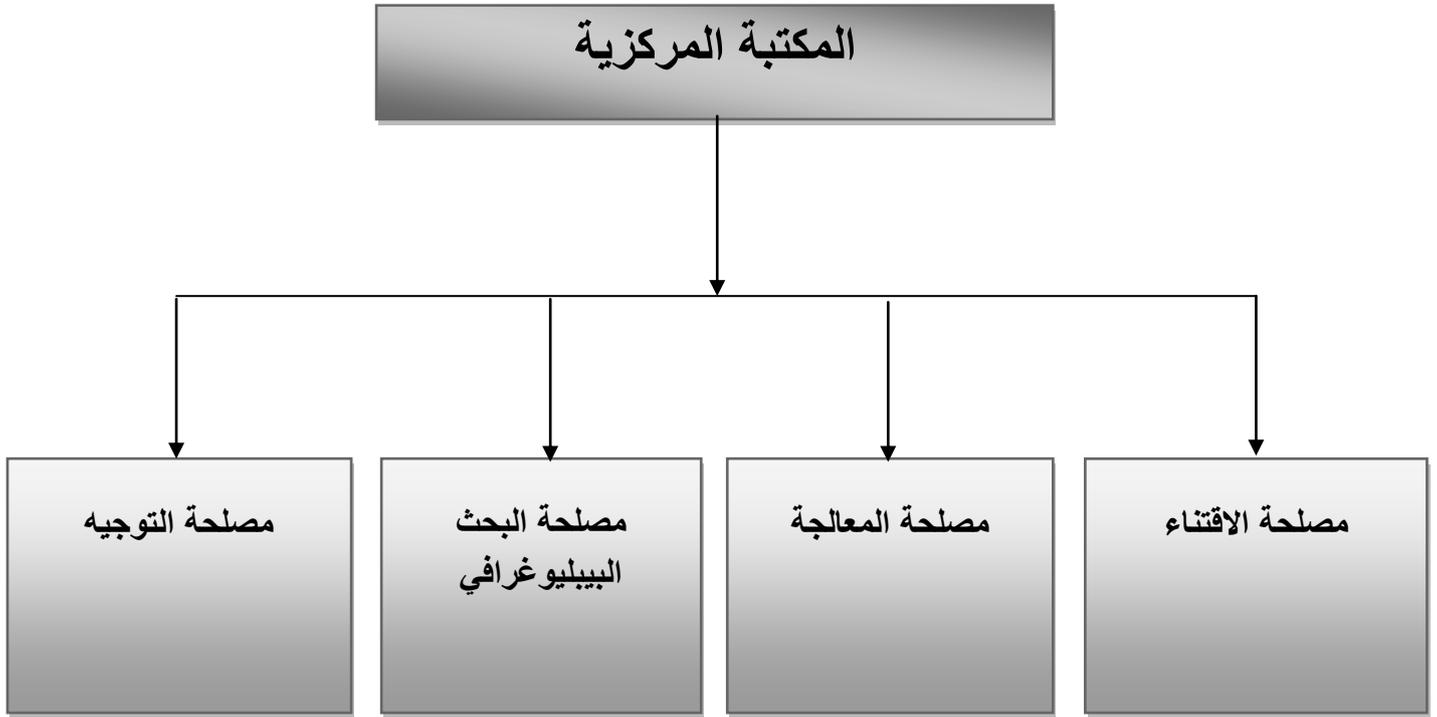
نوع التكوين	مدة الدورة	الامتيازات
تكوين متخصص	أكثر من سنة واحدة لا تتعدى 03 سنوات.	ترقية في السلك أو الرتبة حسب الشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي الخاص الذي يخضع له هذا السلك أو هذه الرتبة
تحسين المستوى	إذا كانت هذه الدورة تساوي على الأقل سنة (06) أشهر تمنح الحق في أحد الامتيازات الآتية :	- التسجيل بصفة تفضيلية في قائمة التأهيل عن طريق الاختيار. - الاستفادة بصفة تفضيلية من ترقية عن طريق التأهيل المهني.
	إذا كانت مدة الدورة تفوق ستة (06) أشهر وتقل عن تسعة (09) أشهر	تخفيض في الأقدمية للترقية في الدرجة أو الترقية عن طريق الاختبار يساوي مدة الدورة
تجديد المعلومات	إذا كانت مدة الدورة تتراوح بين تسعة (09) أشهر واثنى عشر (12) شهرا	- منح درجة إضافية. - تخفيض في الأقدمية للترقية الاختيارية تساوي مدة الدورة.
	إذا كانت مدة الدورة تتراوح بين ثلاثة (03) أشهر وستة (06) أشهر.	- الاستفادة بصفة تفضيلية للترقية عن طريق التأهيل المهني. - تخفيض في الأقدمية للترقية في الدرجة أو الترقية عن طريق الاختبار يساوي مدة الدورة.
	إذا كانت مدة الدورة تقلّ عن ثلاثة (03) أشهر فإنها تحول أحد الامتيازات الآتية.	- التسجيل بصفة تفضيلية في قائمة التأهيل للترقية عن طريق الاختبار. - تخفيض في الأقدمية للترقية في الدرجة أو الترقية عن طريق الاختبار يساوي مدة الدورة.

### 3- تقديم المكتبة الجامعية:

#### ▪ تعريف المكتبة المركزية:

أنشأت مكتبة جامعة خميس مليانة مع نشأة المركز في 18 سبتمبر 2001، حيث كانت في الأول صغيرة الحجم، وبدأ التفكير في تنفيذ مشروع بناء مكتبة يمكنها استيعاب عدد معتبر من القراء سنة 2002 وذلك للعدد المتزايد للطلبة وانفتاح الجامعة على عدة تخصصات، حيث تم نقل الرصيد إلى مكتبة أخرى مكونة من طابقين ذات مساحة كبيرة، حيث فتحت أبوابها بداية السنة الجامعية 2005-2006، وهي تعتبر من الدعائم البيداغوجية الهامة بالنسبة للطالب، لذا فقد أولت لها الجامعة أهمية كبيرة، حيث يتم تدعيمها باستمرار بأحدث المراجع العلمية، إذ تتوفر على رصيد وثائقي يغطي كل التخصصات الموجودة بالجامعة، يشرف عليها حالياً المكلف بتسيير المكتبة الجامعية بمساعدة محافظ المكتبة المركزية.

تفتح أبوابها للطلبة والأساتذة وللمرخص لهم من طرف مسؤول المكتبة وذلك طيلة أيام الأسبوع ما عدا يوم الجمعة.

الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية<sup>(1)</sup>

(1) مقابلة مع بكيري محمد أمين، المكلف بتسيير المكتبة الجامعية، المكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة،

■ الإمكانيات المادية والبشرية:

- الإمكانيات البشرية:

تعتمد المكتبة الجامعية لجامعة خميس مليانة على طاقم من الموظفين مقسمين عبر مختلف مصالح المكتبة الجامعية حسب الجدول التالي<sup>(1)</sup>

المؤهلات	العدد	الرتبة
ماجستير في الفلسفة	01	المكلف بتسيير المكتبة المركزية
ليسانس في علم المكتبات والتوثيق	01	مساعد المكتبة المركزية
ليسانس في علم المكتبات والتوثيق	16	ملحق بالمكتبات الجامعية
شهادة جامعية تطبيقية في علم المكتبات والتوثيق	16	مساعد بالمكتبات الجامعية
مستوى السنة الثالثة ثانوي	05	عون تقني بالمكتبات الجامعية
في مختلف التخصصات، 06 منهم تخصص علم المكتبات والتوثيق	15	في إطار عقود ما قبل التشغيل
/	03	أعوان الأمن
/	02	المنظفون

(1) مقابلة مع بكيري محمد أمين، نفس المرجع، 2013/05/06

**- الإمكانيات المادية:**

تتوفر المكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة على إمكانيات مادية تتجلى في مايلي:

**1/ تجهيزات المصالح:**

تحتوي على عدت تجهيزات مقسمة عبر مختلف المكاتب، من أهمها:

**\*مكتب المكلف بتسيير المكتبة المركزية ومحافظ المكتبة:**

يقع المكتب بالطابق الثاني للمكتبة المركزية، وتبلغ مساحته 24م<sup>2</sup> ، ويضم مكتبين وكراسي، جهاز إعلام آلي، آلة طباعة وتجهيزات أخرى.

**\*مصلحة التزويد:**

تتم في هذه المصلحة عملية اقتناء المجموعات وتسجيلها، تحتوي على مكتبين مجهزين بثلاثة أجهزة للإعلام الآلي، طباعة وخزائن أرشيفية...

**\*مصلحة المعالجة :**

تحتوي على مكتبين، الأول مخصص لفهرسة المواد باللغة العربية وهو مجهز بثلاثة أجهزة للإعلام الآلي، كراسي، والثاني مخصص لفهرسة المواد باللغة الفرنسية، وهو مجهز بجهاز إعلام آلي، كراسي ورفوف...

**\*مكتب الدوريات :**

يقع هذا المكتب في الطابق الثاني أمام المكتب الخاص بالمسؤول على تسيير المكتبة المركزية، يتوفر هذا المكتب على سيقان ذات أدرج خاصة بالدوريات وسيقان لوضع علب أرشيفية خاصة بالدوريات، إضافة إلى خزانة حديدية لوضع الموسوعات العلمية المتخصصة في علوم المهندسين، بالإضافة إلى حاسب آلي.

**2/ تجهيزات المخازن والقاعات :****المخزن 1 :**

يقع بالطابق الأول على اليمين ، تبلغ مساحته 100م<sup>2</sup>، يحتوي 156 ساق، كل ساق به 05 رفوف رتبّت عليها مصادر عربية وفرنسية تضم تخصصات العلوم القانونية والإدارية، علوم سياسية علوم الإعلام والاتصال ، التاريخ والجغرافيا علم المكتبات والتوثيق، علم الاجتماع، أدب عربي ، لغة فرنسية، المنهجية ، علم النفس والدين، كذلك جانب خاص بالقواميس والموسوعات والمذكرات الخاصة بالتخصصات المذكورة، كما يحتوي على مكتبين مجهزين بجهازين للإعلام الآلي.

**القاعة 1 :** تقع في الطابق الأول على اليسار، تبلغ مساحتها 375 م<sup>2</sup>، وهي خاصة بالتخصصات السابقة الذكر، بها 64 طاولة ذات 04 مقاعد تستوعب 256 طالب حيث يحتوي بنك الإعارة على حاسب آلي لتسجيل مختلف المصادر المعارة، حاسب آلي مخصّص للبحث البيبليوغرافي وجهاز لتشويش المكالمات الهاتفية.

**المخزن 2:**

يقع في نفس الطابق على اليسار، تبلغ مساحته 100م<sup>2</sup>، يحتوي على 108 ساق، كل ساق به 05 رفوف تضم مواد مكتبية عربية وفرنسية في تخصصات علوم التكنولوجيا، علوم الطبيعة والحياة والإعلام الآلي، إضافة إلى الموسوعات والمعاجم والمذكرات، والمخزن مجهّز بجهازي كمبيوتر.

**القاعة 2:** تقع في الطابق الأول على اليمين، تبلغ مساحتها 275م<sup>2</sup>، وهي مخصّصة للأساتذة، بها 64 طاولة ذات 04 مقاعد، يمكنها استيعاب 256 أستاذ، تحتوي على بنك للإعارة مجهز بحاسب آلي.

### المخزن 3:

يقع في الطابق الثاني على اليمين، تبلغ مساحته 75م<sup>2</sup>، يحتوي على 67 ساق به 05 رفوف، يضم مصادر عربية وفرنسية في تخصصات الاقتصاد ، الفرنسية، الإحصاء ، التجارة الدولية، تسويق ، محاسبة ، موسوعات ومعاجم ، كما يحتوي على ثلاثة أجهزة للإعلام الآلي.

**القاعة 3:** تقع في الطابق الثاني على اليسار، تبلغ مساحتها 700م<sup>2</sup>، وهي مخصصة لطلبة التخصصات المذكورة في المخزن 03، هي ذات حجم كبير، مجهزة بـ 127 طاولة ذات 04 مقاعد، تستوعب أكثر من 500 مقعد، حيث تحتوي على بنك للإعارة مجهز بجهاز كمبيوتر.

## 4- خدمات المكتبة الجامعية:

يقاس نجاح أو فشل أي مكتبة بنوعية الخدمات المقدمة إلى الرواد، والتي تتمثل في نوعين من الخدمات هما الخدمات المباشرة والخدمات الغير المباشرة، وفي طبيعة الحال فالمكتبة الجامعية خميس مليانة تقدّم جملة من الخدمات، نستعرضها كآآتي:

▪ **الخدمات الفنية(المباشرة):** يعتبر وجود هذا النوع من الخدمات ضروري وأساسي في أي مكتبة، لأن المكتبة التي لا تمارس الخدمات الفنية غير قادرة على تلبية حاجيات المستفيد.

## - خدمة الاقتناء والتزويد:

يتولّى هذه الخدمة المكّلف بتسيير المكتبة، محافظ المكتبة، رئيس مصلحة التزويد، وبمساعدة الأساتذة، وذلك بإعداد قائمة باحتياجات الطلبة ودراستها ومحاولة اقتناءها، حيث يتم عرض هذه العناوين على الجهاز الإداري للجامعة. دون أن ننسى طريقة المناقصة التي تعتمد على دفتر الشروط بالاعتماد على لجنة الصفقات كمنسقة ومشرفة على تزويد المكتبة بهذه العناوين، وهذه العملية يتوقّف نجاحها حسب الميزانية المتوقّرة لدى الجامعة.

**التسجيل والجرد:** حيث يتم إدخال المعلومات الخاصة بالمصادر المقتناة في الحاسوب المزود بنظام SYNGEB بطريقة منتظمة، إضافة إلى تسجيل هذه البيانات على سجل الجرد، وتعتبر هذه العملية أساسية ومفيدة للحفاظ على رصيد المكتبة من الضياع والتلف.

## - المعالجة:

بعد عليّة فرز الوثائق وجردها وتسجيلها تأتي مرحلة فهرسة المصادر.

\* **الفهرسة:** تعتبر الفهرسة من بين أهم العمليات الفنية التي لا يمكن لأي مكتبة الاستغناء عنها وذلك لما تقدمه من تسهيلات للسيطرة على المكتبة، أي جعلها في متناول القراء، فعلى مستوى المكتبة المركزية تكون هذه العملية بطريقة تقليدية بمألاً الاستثمارة

وبالاعتماد على قائمة رؤوس الموضوعات، وبعدها يتم تسجيلها آليا على نظام SYNGEB حيث يتم إعداد فهرس آلية للمقتنيات في مختلف التخصصات.

\* **التصنيف** : إن للتصنيف أهمية بالغة لتنظيم رصيد المكتبة، حيث تعتمد المكتبة لتصنيف وثائقها على الطبعة الواحدة والعشرون (القائمة المختصرة لديوي العشري)، حيث تكفي بوضع رقم التصنيف حسب الأقسام العشرة للخطة التصنيفية لديوي.

\* **الترتيب** : ويكون ترتيب المواد ترتيبا تسلسليا مرفوقا برقم التصنيف يُفصل بينهما ب(.)، وعنصر الترتيب مهم جداً في المكتبة الجامعية وذلك لأنه يسهل من عمل المكتبي عند البحث عليه للاستفادة منه.

■ **الخدمات المباشرة**: تعتبر خدمة الإعارة من الخدمات التي تتوفر عليها المكتبة الجامعية خميس مليانة.

#### - الإعارة:

اعتمدت المكتبة منذ فتح أبوابها على نظام إعارة خاص بها ترى أنه الأنجع وذلك حسب عدد الطلبة، الذي يمكنها من التحكم في سير العملية، حيث تقوم المكتبة بالإعارة الداخلية والخارجية، بحيث تسمح المكتبة لكل طالب بإعارة كتابين لمدة أسبوع وثلاثة كتب للأساتذة إعارة خارجية، أما في الإعارة الداخلية فيسمح للطلاب بإعارة كتابين فقط مع العلم أن الإعارة تتم بطريقة يدوية وآلية من السبت إلى الخميس من الثامنة والنصف إلى الحادي عشر والنصف صباحا، ومن الواحدة والنصف إلى الثالثة وخمسة وأربعون مساءً.

وعند إعارة المصادر للمستفيدين يتم إعلامهم بمدة استرجاع الكتاب، كما يمكن فرض عقوبات على المتأخرين بحيث تتطلب هذه الخدمات الكثير من الموظفين وضرورة كذلك إدخال النظم الآلية من أجل تنظيم العمل وتسهيل حصر المعلومات الخاصة بالكتب المعارة وعدد المستعيرين.

## الفصل الرابع

### عرض وتحليل نتائج الدراسة

## الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

### 1- إجراءات الدراسة الميدانية

#### ■ أدوات جمع البيانات:

-**الملاحظة:** وهي من الأدوات اللازم استخدامها قدر المستطاع وحسب تقييدنا للبحث،

وقد اتسعنا في دراستنا الحالية بالملاحظة سواء المباشرة أو الغير مباشرة، فأتنا

التحضير للموضوع وإجراء المقابلة كانت هناك ملاحظات مثيرة للاهتمام، وجديرة بالتوثيق

لذلك وجب استغلال هذه الفرصة، ونتيجة لهذا الإجراء قمنا بجمع مجموعة من المعلومات

نحاول استثمارها في هذه الدراسة سواء في الإطار النظري أو في نتائج الدراسة.

-**المقابلات العلمية(الحرّة):** وهي التي لا قيود لها، ويمكن تعديل الأسئلة وتبديلها وزيادتها

أو نقصانها بحسب الظروف وأوضاع المسؤولين.

#### -المقابلة المقننة :

تعتبر المقابلة المقننة أداة فعّالة للحصول على المعلومات بأقصر وقت وأقل جهد،

وشملت المقابلة على مجموعة من المكتبيين العاملين بالمكتبة الجامعية، ومسؤول مصلحة

التكوين بالجامعة، وتم وضع مجموعة من الأسئلة بمساعدة المشرف لتفي بأغراض

الدراسة الحالية، حيث تم الاعتماد على المقابلة كأداة مساعدة من أجل الوصول إلى

حقائق يصعب اكتشافها من خلال الاعتماد على استمارة الاستبانة.

#### ■ حدود الدراسة الميدانية:

تحتم المناهج العلمية على البحث والباحث استخدام أساليب وطرق منهجية تضمن

سلامة البحث وتحقيق الهدف الحقيقي منه، ومن تلك الأساليب و الطرق ما يعرف بحدود

الدراسة التي توجب على الباحث أن يحصر بحثه ضمن أطر واضحة ليتمكن من السيطرة

على الموضوع من خلال الزخم الهائل من المعلومات والأفكار التي ستعرض لمسيرته، و

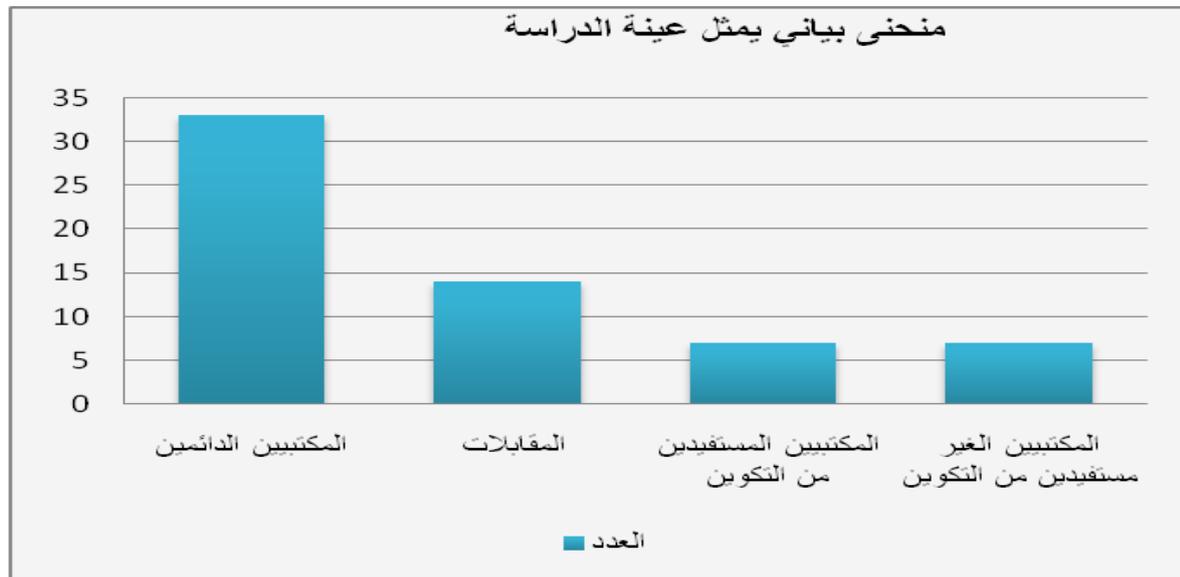
ليتمكن لاحقا من استنباط النتائج.

- **المجال البشري:** سوف تقتصر هذه الدراسة على العاملين (أخصائيو المعلومات) في المكتبة الجامعية-خميس مليانة- والذين تتعلّق وظائفهم بالخدمات المكتبية والإدارة أو الإشراف على المكتبة، أو الذين يمثلون مجتمع الدراسة.
- **المجال الجغرافي:** اقتصرت الدراسة على العاملين في المكتبة الجامعية بمدينة خميس مليانة، نظراً لتواجد مختلف أنواع العينة.
- **المجال الزمني:** وهو الوقت المستغرق لإنجاز الدراسة، والذي استمر حوالي ستة أشهر، ويمكن تقسيمه إلى مراحل:
- \* مرحلة التفكير في موضوع الدراسة: الذي استغرق حوالي شهر.
  - \* مرحلة التجسيد العملي لموضوع الدراسة: واستغرقت حوالي خمسة أشهر موزّعة كمايلي:
- تحديد الإطار النظري للدراسة: واستغرق حوالي ثلاثة أشهر ونصف.
  - الدراسة الميدانية: حيث استغرقت حوالي شهر ونصف بدءاً من منتصف شهر أفريل 2013 إلى غاية نهاية شهر ماي، من خلال الزيارات التي قمنا بها للإدارة الجامعية والمكتبة الجامعية والتي تم من خلالها إعداد مقابلات وتحليل نتائجها.
- **مجتمع البحث وعينة الدراسة:**
- \* **مجتمع البحث:** هو مجتمع الدراسة، بمعنى الأفراد الذين لديهم علاقة بموضوع البحث، ويتكوّن مجتمع البحث من جميع المكتبيين العاملين والدائمين في مكتبة جامعة خميس مليانة، والذي يبلغ عددهم 33 مكتبي موزّعين عبر مختلف المصالح المكتبية.
- \* **عينة الدراسة:** العينة هي جزء صغير من المجتمع يتم اختيارها بطريقة معينة بهدف الوصول إلى بعض الحقائق عن المجتمع الأصلي.

## الفصل الرابع

وبما أن المجتمع الأصلي لا يمكن الإحاطة به كلياً من خلال المقابلة وجدنا أنفسنا مدفوعين إلى اختيار عينة قصديه طبقية متساوية من المكتبيين، والمقَدَّر عددهم أربعة عشر (14) أخصائي مكتبات منهم سبعة (07) مكتبيين استفادوا من التكوين المتواصل وسبعة (07) لم يستفيدوا من التكوين المتواصل، كما هو موضَّح في الجدول التالي:

المكتبيين الدائمين	المقابلات (العينة)	المكتبيين المستفيدين من التكوين	المكتبيين الغير مستفيدين من التكوين	
33	14	07	07	العدد
%100	%42	%100	%27	النسبة

إعداد استمارة المقابلة المقننة

بعد أن قمنا بتصميم استمارة بحثنا التي تتكوّن من محورين، استجابة للإشكالية المطروحة، وكذا التساؤلات الفرعية التي انبثقت عنها، قدّمناها للأستاذ المشرف لتصحيحها، وبعد الملاحظات التي وضعت لنا من طرفه والتي أخذناها بعين الاعتبار، قمنا بتعديل الاستمارة إلى أن أصبحت في شكلها النهائي، وبعد هذا قمنا بـ برمجة المقابلات وفقا للعينة المذكورة من قبل.

وقد تم تبويب إجابات المبحوثين في شكل جداول نقوم بقراءتها وتحليلها للوصول إلى الاستنتاجات التي تجيب عن تساؤلات البحث.

▪ عرض وتحليل نتائج المقابلة والفرضيات

- عرض وتحليل نتائج المقابلة:

• المقابلة الخاصة بمسؤول مصلحة التكوين:

1- ماهية معايير اختيار المؤسسات المكوّنة؟

معايير اختيار المؤسسات المكوّنة تكون حسب مراعاة الميزانية المخصّصة للتكوين وأيضا حسب برامج التكوين الخاصة بالمؤسسة المكوّنة.

2- هل الميزانية الخاصة بالتكوين المتواصل (الداخلي والخارجي) كانت كافية أو غير كافية؟

صرح لنا بأن الميزانية المخصّصة لدورات التكوين خارج الوطن كافية، في حين أن الميزانية المخصّصة للتكوين داخل الوطن غير كافية.

3- هل قتم بإعلان وتبليغ المكتبيين للمشاركة في الدورات التكوينية؟

نعم كانت تتم عملية إعلام وتبليغ المسؤولين في المكتبة المركزية من أجل تحضير قائمة المعنيين والمقترحين للمشاركة في دورات التكوين المهني.

• المقابلة الخاصة بأخصائي المكتبات:

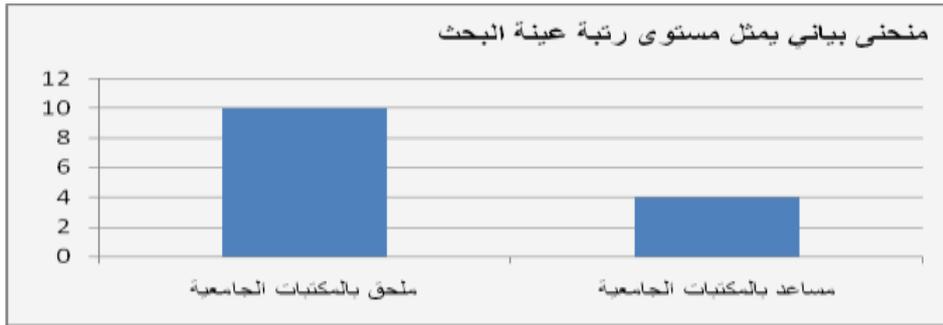
المحور الأول : المكتبيون العاملون في المكتبة:

الجدول رقم (1): ماهو مستوى رتبتهك الوظيفية بالمكتبة؟

الاحتمالات	العدد	
ملحق بالمكتبات الجامعية	10	71,43
مساعد بالمكتبات الجامعية	4	28,57
المجموع	14	100

التعليق على الجدول : نلاحظ من خلال الجدول تنوّع عينة البحث، ف 71,43% من العينة لهم مستوى ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول، بينما 28,57% هم مساعدين بالمكتبات الجامعية، كما هو مبين في الشكل الآتي:

## الفصل الرابع



الجدول رقم (2): هل تعرف معنى التكوين المتواصل؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
100	14	نعم
0	0	لا
100	14	المجموع

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن كل المبحوثين قد عبّروا عن معرفتهم لمعنى التكوين المتواصل و ذلك باختيار إجابة "نعم" بنسبة 100% وبتكرار 14.

الجدول رقم (3): هل تعتقد أن التكوين المتواصل:

النسبة	التكرارات	الاحتمالات
100	14	نظام إداري لكسب الفرد كفاءات تؤهله للعمل الناجح في إطاره المهني والوظيفي
0	0	ثقافة تنظيمية في المؤسسة
0	0	أخرى اذكرها
100	14	المجموع

التعليق على الجدول:

من خلال هذه النتائج نجد 100% من أفراد العينة قد أعطوا التعريف الصحيح للتكوين المتواصل (التكوين المتواصل يعني نظام إداري لكسب الفرد كفاءات تؤهله للعمل الناجح في إطاره المهني والوظيفي).

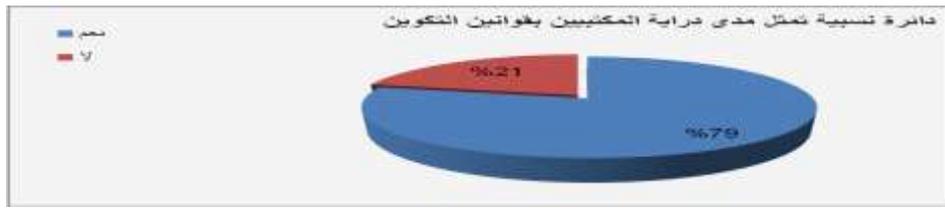
## الفصل الرابع

**الجدول رقم (4):** هل أنتم على دراية بالقوانين الخاصة بتكوين الموظفين في المكتبة بشكل عام وفي المكتبة الجامعية بشكل خاص .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	11	78,57
لا	03	21,43
المجموع	14	100

**التعليق على الجدول :**

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة على دراية بالقوانين الخاصة بالتكوين بنسبة %78,57 بتكرار 11، بينما نسبة قليلة ليست على دراية بهذه القوانين بنسبة %21,43 بتكرار 03، والشكل التالي يوضح ذلك.



**الجدول رقم(5):** هل تمت استشارتك للمشاركة في دورات تكوينية من طرف المسؤولين بالجامعة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	03	21,42
لا	11	78,57
المجموع	14	100

**التعليق على الجدول :**

حيث أن معظم أفراد العينة لم يتم استشارتهم لتنظيم دورات تكوينية بنسبة %78,57 بتكرار 11، أما نسبة المكتبيين الذين تمت استشارتهم هي %21,42 بتكرار 03، والشكل التالي يوضح ذلك.



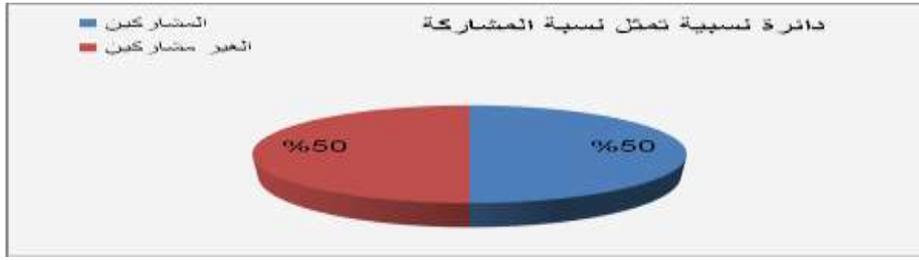
**المحور الثاني : برامج تكوين أخصائي المكتبات .**

الجدول رقم (6): هل سبق لك وأن شاركت في دورات التكوين المتواصل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	07	50
لا	07	50
المجموع	14	100

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن 50% من العينة قد تقلو تكويننا، و 50% لم يستفيدوا من برامج التكوين المتواصل بتكرار 07، والشكل التالي يوضح ذلك.



الجدول رقم (7): إذا كان لا، ماهو سبب عدم مشاركتك من الدورات التكوينية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
عدم تأهيلك للمشاركة	6	85,71
رفضك المشاركة	1	14,29
المجموع	07	100

التعليق على الجدول :

كما نلاحظ في الجدول معظم المكتبيين لم يتم تأهيلهم من طرف المسؤولين بنسبة 85,71% بتكرار 06، و 14,29% فقط من تم تأهيلهم ولكن رفضوا بتكرار 01، والشكل التالي يوضح ذلك.



## الفصل الرابع

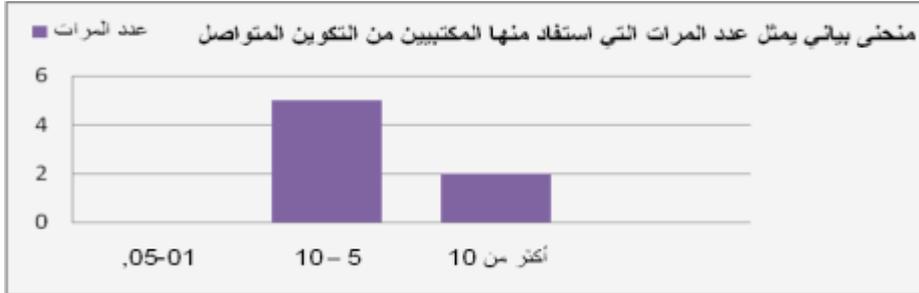
\* إذا كان نعم :

الجدول رقم (8): كم عدد سنوات خدمتك بالمكتبة؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
00	0	05 - 1
71,43	5	10 - 5
28,57	2	أكثر من 10
100	14	المجموع

التعليق على الجدول :

من خلال هذه النتائج نجد 71,43% من أفراد العينة موظفين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 بتكرار 05، بينما 28,57% لا تتعدى خبرتهم العشر سنوات بتكرار 05، وفي المرتبة الأخيرة نجد انعدام الموظفين الجدد المشاركين في التكوين المتواصل ، كما هو موضح في الشكل الآتي:



الجدول رقم (9): ماهي الأسباب التي دفعك للمشاركة في برامج التكوين.

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
57,14	4	تحسين المستوى المهني
28,57	2	تجديد المعرفة والمهارة
14,29	1	الحصول على ترقية
0	0	للتخصّص في عمالك الحالي
100	07	المجموع

## الفصل الرابع

## التعليق على الجدول :

كانت أسباب مشاركة هؤلاء المكتبيين في برامج التكوين المتواصل هو تحسين المستوى المهني بنسبة 57,14% بتكرار 04 أما نسبة تجديد المعرفة والمهارة 28,57% بتكرار 02، بينما الحصول على ترقية كانت بنسبة 14,29% بتكرار 01، والشكل التالي يبين ذلك.



## الجدول رقم (10): هل مشاركتك في برامج التكوين المتواصل كانت :

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
42,85	3	بناءً على طلبك
14,29	1	في إطار الترقية
42,85	3	سسياسة المؤسسة
100	07	المجموع

## التعليق على الجدول :

من خلال الجدول نجد أن نسبة 42,85% تابعوا التكوين بناءً على طلب الموظف بتكرار 03، ونفس النسبة بناءً على سياسة المؤسسة، بينما 14,28% تابعوا التكوين في إطار الترقية بتكرار 01 (أنظر الشكل)



## الفصل الرابع

الجدول رقم (11): ماهي عدد المرات التي استفدت فيها من التكوين المتواصل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
مرة واحدة	3	42,86
مرتين	2	28,57
أكثر من مرتين	2	28,57
المجموع	07	100

التعليق على الجدول:

يبين الجدول أن نسبة 42,86% من المتكويين استفادوا مرة واحدة من التكوين المتواصل بتكرار 03، و 28,57% استفادوا مرتين بتكرار 02، بينما بلغت نسبة المتكويين لأكثر من مرتين 28,57% بتكرار 02، والشكل التالي يوضح ذلك.



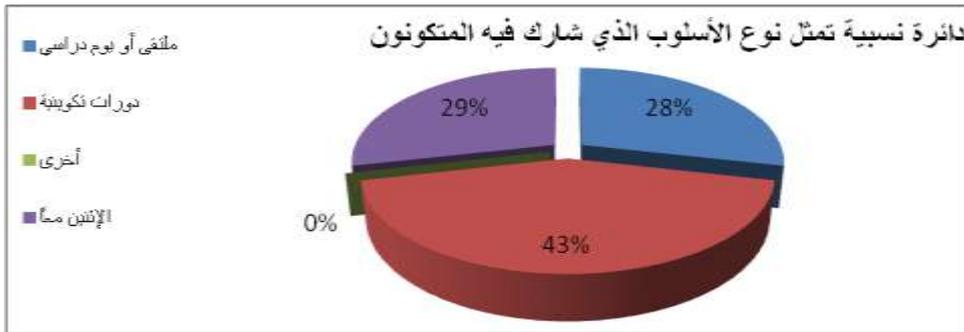
الجدول رقم (12): ماهو أسلوب التكوين المبرمج الذي شاركت فيه؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
ملتقى أو يوم دراسي	2	28,57
دورات تكوينية	3	42,86
أخرى	0	0
الإثنين معاً	2	28,57
المجموع	07	100

التعليق على الجدول:

نجد في المرتبة الأولى أن الجامعة تعتمد في تكوينها لل مكتبيين على الدورات التكوينية بالدرجة الأولى و بنسبة 42,85% بتكرار 03، وفي المرتبة الثانية نجد أن المكتبيين حضروا أياما دراسية وملتقيات بنسبة 42,85% بتكرار 02، ونفس النسبة قد شاركوا في الاثنين معاً، والشكل التالي يوضح ذلك.

## الفصل الرابع



الجدول رقم (13): ما نوع التكوين الذي شاركت فيه :

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
85,71	6	قصير المدى
0	0	متوسط المدى
14,29	1	طويل المدى
100	7	المجموع



التعليق على الجدول:

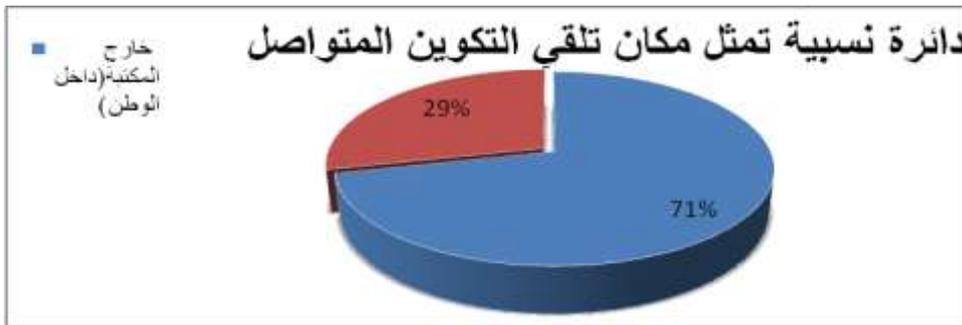
الجامعة تتبنى بالدرجة الأولى تكوين قصير المدى بنسبة 85,71% بتكرار 06 ويأتي في المرتبة الثانية التكوين طويل المدى بنسبة 14,29% بتكرار 01، في حين نجد التكوين المتوسط منعدم تماماً في المكتبة الجامعية.

الجدول رقم (14): أين تلقيت هذا التكوين؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
71,43	5	خارج المكتبة(داخل الوطن)
28,57	2	خارج الوطن
100	7	المجموع

## التعليق على الجدول:

من خلال النتائج نلاحظ أن الجامعة تلجأ إلى تكوين مكوّنيها خارج المؤسسة داخل الوطن بالدرجة الأولى بنسبة 71,43%، ثم يليها التكوين خارج الوطن بنسبة 28,57% والشكل التالي أحسن دليل.



الجدول رقم (15): هل ترغب في الاستفادة من التكوين المتواصل في المستقبل؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
100	14	نعم
0	0	لا
100	14	المجموع

## التعليق على الجدول:

كل أفراد العينة يرغبون في التكوين المتواصل في المستقبل بنسبة 100% وبتكرار 14

المحور الثالث : دور التكوين المتواصل في تطوير الأداء و تحسين الخدمات.

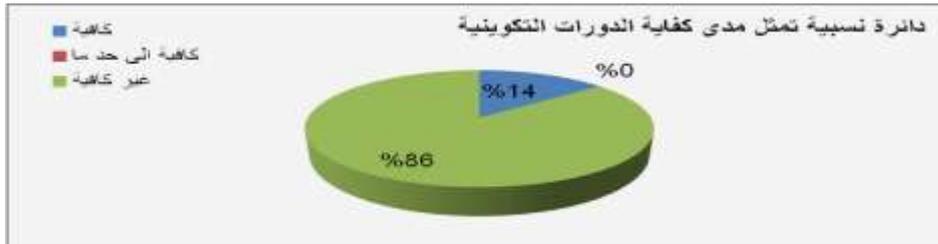
الجدول رقم (16): الهدة التي استغرقتها الدورة هل كانت :

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
14,29	1	كافية
0	0	كافية الى حد ما
85,71	6	غير كافية
100	07	المجموع

## الفصل الرابع

## التعليق على الجدول:

فبالنسبة للمكتبي الذي يرى أن مدة تكوينه كانت كافية لاستفادته من تكوين طويل المدى بنسبة 14,29% بتكرار 01 في حين نجد نسبة 85,71% بتكرار 06 من المتكويين يرون أن مدة تكوينهم لم تكن كافية لاستفادتهم من تكوين قصير المدى، والشكل التالي أحسن دليل.



## الجدول رقم (17): ماهو شكل التكوين الذي تلقينه ؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
0	0	نظري
0	0	تطبيقي
100	7	الاثنين معا
100	7	المجموع

## التعليق على الجدول:

نلاحظ أن كل المتكويين تلقوا تنوع في التكوين (نظري وتطبيقي) بنسبة 100% وبتكرار 07.

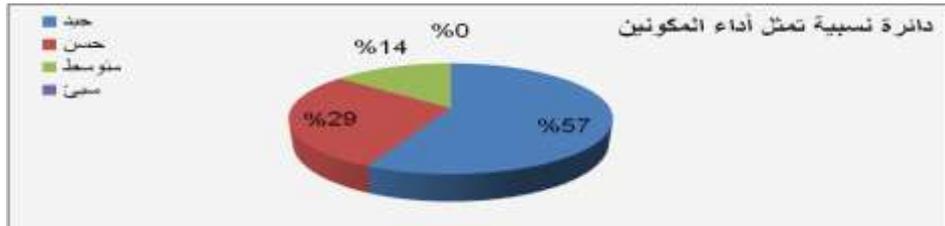
## الجدول رقم (18): كيف كان أداء المكوئين خلال الدورة التكوينية؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
57,14	4	جيد
28,57	2	حسن
14,29	1	متوسط
0	0	سيئ
100	7	المجموع

## الفصل الرابع

## التعليق على الجدول:

معظم المكتبيين المتكويين صرحوا بأن أداء المكويين كان جيّدًا بنسبة 57,14% بتكرار 04، و 28,57% منهم صرحوا بأن أداء المتكويين كان حسنًا بتكرار 02، بينما نسبة ضعيفة صرحت بأن الأداء كان متوسطًا وهي 14,29% بتكرار 01، والشكل التالي أحسن دليل.

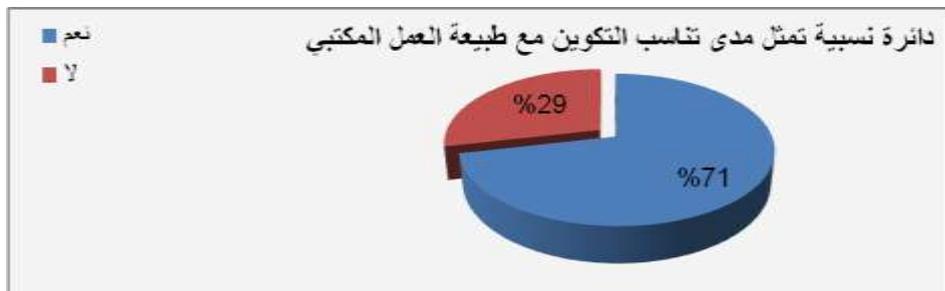


## الجدول رقم (19): هل يتناسب التكوين الذي تلقّيته مع طبيعة عملك؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
71,43	5	نعم
28,57	2	لا
100	7	المجموع

## التعليق على الجدول:

فمعظم أفراد العينة صرّحوا أن تكوينهم كان مناسبًا لطبيعة عملهم بنسبة 71,43% وبتكرار 05، في حين أن 28,57% بتكرار 02 صرّحوا بأن التكوين لم يكن مناسبًا مع طبيعة العمل (انظر الشكل)



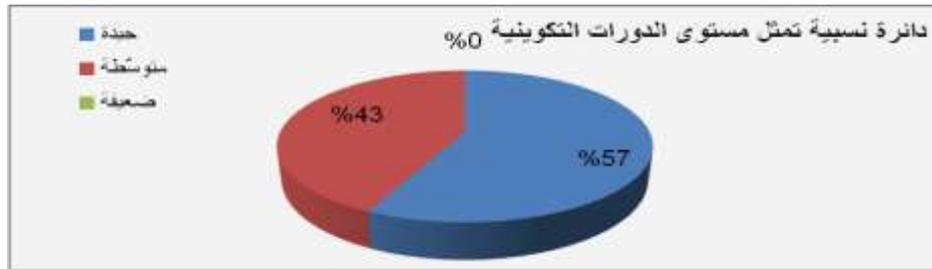
## الفصل الرابع

الجدول رقم (20): ماهو انطباعك حول الدورات التكوينية التي قمت بها؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
57,14	4	جيدة
42,86	3	متوسطة
0	0	ضعيفة
100	07	المجموع

التعليق على الجدول:

يتّضح لنا من خلال النتائج أن نسبة 57,14% ويتكرر 04 عبّروا بأن الدورات التكوينية جيدة، بينما نسبة 42,86% بتكرر 03 عبّروا بأن الدورات التكوينية متوسطة ، كما يبين الشكل التالي:



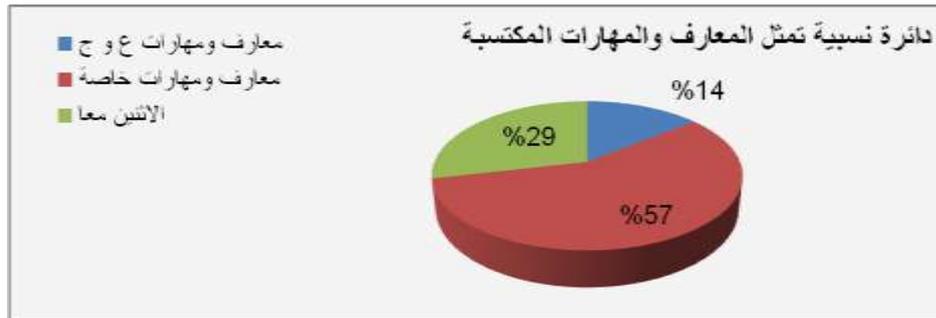
الجدول رقم (21): ماذا اكتسبت من هذا التكوين ؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
14,29	1	معارف ومهارات عامة و جديدة
57,14	4	معارف ومهارات خاصة
28,57	2	الاثنين معاً
100	7	المجموع

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة اكتساب المعارف والمهارات الخاصة بالمتكوّنين بلغت 57,14% بتكرر 04، في حين أن 14,29% بتكرر 01 من المتكوّنين يرون أنهم قد حسّنوا كثيراً من معارفهم ومهاراتهم الخاصة، أمّا نسبة 28,57% عبّروا عن اكتسابهم كلتا المهارتين بتكرر 02، كما يبين الشكل التالي:

## الفصل الرابع



الجدول رقم(22): هل تعتقد أن الدورات التكوينية ساعدتك على تنمية؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
28,57	2	مهاراتك الفنية
28,57	2	معارفك الفكرية
42,86	3	الاثنين معاً
100	07	المجموع

التعليق على الجدول:

من خلال الجدول نجد نسبة 42,86% بتكرار 02 من أفراد العينة يرون أن الدورات التكوينية ساعدتهم على تنمية مهاراتهم الفنية ومعارفهم الفكرية معاً (أي الاثنين معاً)، بينما نسبة 28,57% بتكرار 02 من أفراد العينة يرون أن التكوين ينمي معارفهم الفكرية فقط، ويرى 28,57% بتكرار 02 أن التكوين ينمي مهاراتهم الفنية فقط.



## الفصل الرابع

**الجدول رقم (23):** هل توصي زملائك الذين لديهم نفس حاجاتك الوظيفية بتلقي هذا النوع من التكوين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	7	100
لا	0	0
المجموع	7	100

**التعليق على الجدول:**

من خلال الجدول نجد بأن المتكويين يرون أن التكوين ضرورة حتمية وذلك من خلال الإجابة على الاختيار الأول (نعم) بنسبة 100% بتكرار 07، حيث أنهم يوصون المكتبيين الآخرين الذين لديهم نفس الحاجات الوظيفية بتلقي الدورات التكوينية.

**الجدول رقم (24):** هل برامج التكوين المتواصل كانت مواكبة للتطورات التكنولوجية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	3	42,86
إلى حد ما	3	42,86
لا	1	14,29
المجموع	7	100

**التعليق على الجدول:**

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 42,86% بتكرار 03 يرون أن برنامج التكوين المتواصل كان مواكبة للتطورات في المجال التكنولوجي، في حين أن نفس النسبة من المتكويين يرون بأن التكوين المتواصل كان لحد ما مواكبا للتطورات في المجال التكنولوجي، أما نسبة 14,29% بتكرار 01 يرون بأن التكوين المتواصل كان غير مواكبا للتطورات في المجال التكنولوجي، والشكل التالي يوضح أكثر.



## الفصل الرابع

الجدول رقم (25): هل قام المسؤولون بمتابعة عملك في الميدان بعد فترة التكوين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	0	0
لا	7	100
المجموع	7	100

التعليق على الجدول:

من خلال النتائج نجد 100% بتكرار 07 من المتكويين قد أجابوا على أن المسؤولين لم يهتموا بمتابعة عملهم في الميدان بعد انتهاء كل دورة تكوينية.

الجدول رقم (26): هل تعمل الآن بناءً على ما تعلمته في برامج التكوين المتواصل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	3	42,86
لا	4	57,14
المجموع	7	100

التعليق على الجدول:

من خلال الجدول نجد النسبة الأكثر من المبحوثين (57,14% بتكرار 04) لا يعملون بناءً على ما تعلموه خلال الفترة التكوينية في حين نجد نسبة 42,86% بتكرار 03 يعملون بناءً على ما تعلموه، والشكل التالي يوضح ذلك.



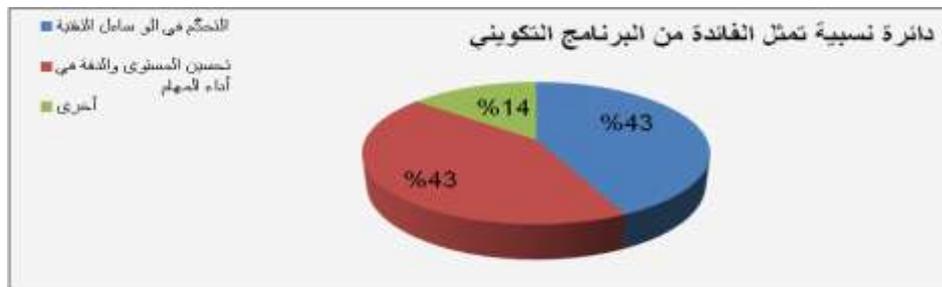
الجدول رقم (27): ما الفائدة التي عاد عليك بها البرنامج التكويني؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
التحكّم في الو ساءل التقنية	3	42,86
تحسين المستوى والدقة في أداء المهام	3	42,86
أخرى	1	14,29
المجموع	7	100

## الفصل الرابع

## التعليق على الجدول:

من خلال النتائج نجد أن نسبة 57,14% بتكرار 04 من المبحوثين أقرّوا بأن التكوين المهني المتواصل يساعد على تحسين المستوى والدقة في أداء المهام، بعدها نسبة 42,86% بتكرار 03 أقرّت بأن التكوين المهني يساعد على التحكّم في الوسائل التقنية، في حين نجد نسبة 14,29% بتكرار 01 عبّروا بأن التكوين يطوّر مهارات الاتصال ويقوي الذاكرة النظرية، كما يبين الشكل.



## الجدول رقم (28): هل تحسّن أداؤك الوظيفي بعد تلقّيكَ التكوين؟

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
85,71	6	نعم
14,29	1	لا
100	7	المجموع

## التعليق على الجدول:

هذه النتائج توضّح مدى تحسّن أداء المكتبي نتيجة تلقيه للبرامج التكوينية، حيث لاحظنا أن معظم أفراد العينة بنسبة 85,71% بتكرار 06 يرون أن التكوين قد حسّن من أدائهم بشكل واضح، بينما نسبة 14,29% بتكرار 01 يرى بأن التكوين لم يحسّن من أدائه، كما يبيّن الشكل.



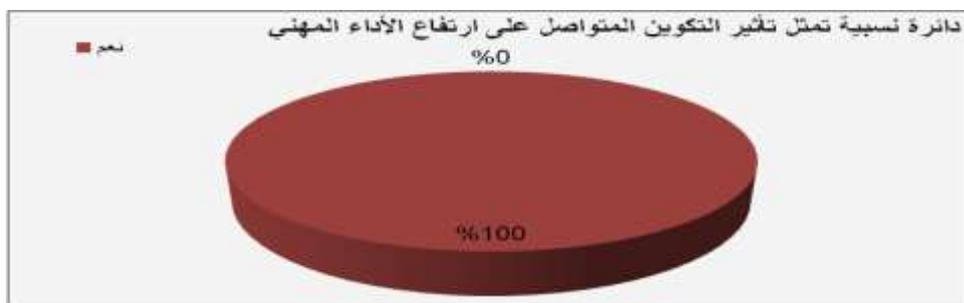
## الفصل الرابع

الجدول رقم (29): في رأيك هل التكوين المتواصل يرفع من مستوى الأداء المهني؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	14	100
لا	0	0
المجموع	14	100

التعليق على الجدول:

نلاحظ أن كل أفراد العينة يتفقون على أن التكوين المتواصل يرفع من مستوى الأداء المهني بنسبة 100% وبتكرار 14، والدائرة النسبية توضح أكثر.



الجدول رقم (29): ألا ترى بأن التكوين المتواصل يؤدي إلى تحسين الخدمات المكتبية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	14	100
لا	0	0
المجموع	14	100

التعليق على الجدول:

من الجدول نجد بأن كل أفراد العينة يتفقون على أن التكوين المتواصل يؤدي إلى تحسين الخدمات المكتبية بنسبة 100% وبتكرار 14، وبأنه ضرورة حتمية للرفع من مستوى الخدمات المكتبية .

### ■ استنتاجات الدراسة التطبيقية حسب الجداول:

- إن معايير اختيار المؤسّسات المكوّنة حسب رئيس مصلحة التكوين تكون بمراعاة نوعية وملائمة برامج التكوين الخاصّة بالمؤسّسة وبخدمات المكتبة الجامعية، إضافة إلى مراعاة الميزانية الخاصّة بالتكوين (هل تكفي لتغطية نفقات المتكّوين بالمؤسّسة المكوّنة)، حيث عبّر كذلك بأن الميزانية المخصّصة للدورات خارج الوطن كافية مقارنة بالميزانية الخاصّة بالتكوين داخل الوطن والذي اعتبرها غير كافية.
- في حين عبّر بأن المصلحة تقوم بإعلام مسؤول المكتبة المركزية وتبليغه بدورات التكوين المتواصل كلّما كانوا بصدد التحضير لبرامج الدورات التكوينية.
- يعتبر أغلبية المكتبيين التي شملتهم الدراسة بنسبة 71,43% لديهم مستوى ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول وهذا راجع إلى أن معظم المكتبيين المستفيدين من التكوين لديهم هذا المستوى، إضافة إلى أن الجامعة فتحت المجال أكثر لهذا المستوى بحكم أن أغلبية المكتبيين رؤساء مصالح، هذا الوضع يجعل من التكلّف بهم من ناحية التكوين المتواصل لتجديد معارفهم وإكسابهم معارف جديدة أمرا ضروريا بحكم المسؤولية التي كلفو بها، ثم تأتي فئة المكتبيين المساعدين بنسبة 28,57% وهي نسبة قليلة، وهذا دليل على أن هذه الفئة نسبة ضعيفة منهم من شارك في برامج التكوين المتواصل وهذا راجع إلى سياسة الجامعة والمكتبة في اختيارها للفئة الحقيقية التي من حقها الاستفادة من برامج التكوين المتواصل بحكم تخصّصهم في المهنة، ومن جانب آخر نقول أننا تعمّدنا التنوع في العينة لإعطاء كل مستوى وكل رتبة حقها في الدراسة.
- المكتبيون الجزائريون الذين شملتهم دراستنا وأعون بالتكوين المتواصل بنسبة 100%، لهذا يمكن القول أن أخصائي المكتبات يتمتّعون بثقافة لا بأس بها من خلال الاتصال والاحتكاك بالموظّفين في الجامعة وخارجها، إضافة إلى المؤسّسات المكوّنة التي قامت بشرح جيّد لهذا المفهوم لمختلف المكتبيين.
- كل المكتبيين بنسبة 100% قد أعطوا التعريف الصحيح للتكوين المتواصل وهذا يعني أن هذه المؤسّسة العلمية تتبنّى سياسة التكوين في مختلف نشاطات المؤسّسة وفي كل

## الفصل الرابع

قسم من أقسامها، كما تشير هذه النتائج إلى أن هذه المؤسسات تسودها ثقافة الجودة الشاملة، لأنه من المهم أن تكون قادرة على تدريب وتأهيل مكتبيها جميعا لأنه جانب أساسي في كل مؤسسات اليوم، والحقيقة التي يجب أن نؤمن بها هي أن كل فرد بغض النظر عن الوظيفة التي يشغلها يحتاج إلى فرصة للتعلّم والتطوّر وبالتالي هذه المؤسسات تسعى إلى تكريس هذا المبدأ الرفيع.

لذلك فالتعليم يجب أن يتحوّل إلى عملية مستمرة في حياة الإنسان في ظل التسارع الهائل للمعرفة والتكنولوجيا، وبالنظر إلى أننا نجد أحيانا أن هناك فجوة بين ما يتلقاه الفرد من تعليم نظري في الجامعة وبين ما هو موجود في الميدان

- معظم أفراد عينة البحث بنسبة 78,57% على دراية بالقوانين الخاصة بالتكوين المتواصل وهو عنصر ايجابي يبيّن مدى ثقافة وإلمام المكتبيين بضرورة تكوينهم من أجل تطوير كفاءتهم في العمل، إضافة إلى عنصر الخبرة الذي ساعدهم على معرفة هذه القوانين، ونجد نسبة 21,43% من لاعلم له بهذه القوانين باعتبارهم من الموظفين الجدد.

- معظم المتكوّنين بنسبة 78,57% لم تتم استشارتهم للمشاركة في دورات تكوينية وهذا راجع إلى المسؤولين عن التكوين المتواصل في الجامعة والمسؤولين في المكتبة الجامعية الذين يتوجب عليهم تبليغ المتكوّنين ببرامج التكوين المتواصل وعدم برمجة دورات بدون علم الموظفين خاصة الذين تتوقّر فيهم الشروط بالرغم من ضعف الميزانية الخاصة بالتكوين، وبالرغم من هذا إلا أن بعضهم سعو إلى برمجة دورات تكوينية لوحدهم خاصة دورات خارج الوطن، في حين أن 21,14% من المبحوثين تم استشارتهم للمشاركة في برامج التكوين وهذا راجع إلى خبرتهم المكتبية إضافة إلى أن معظمهم رؤساء مصالح للنيابة عن الموظفين الآخرين.

- تُعتبر عملية التكوين عملية مهمّة وخطوة أساسية بالنسبة للمكتبيين بالرغم من الأقدمية التي اكتسبوها في مساهماتهم العملية، حيث بدأ لنا من خلال الجدول أن نصف أفراد العينة تلقوا تدريبات بنسبة 50% وبتكرار 07 وهذا ما يوضح لنا مدى أهمية وضرورة هذه

## الفصل الرابع

العملي، ورأى الأفراد الذين تلقوا تكويننا أنه يساعدهم في فهمهم للمؤسسة واستيعابهم لدورهم، ومن كل هذا نقول أن هذه النسبة قليلة وضعيفة بحكم أننا أخذنا في العينة كل المكتبيين المستفيدين من التكوين وهذا يُنقص من رفع وتطوير العمل المكتبي في إطار التطور التكنولوجي الحاصل، أما نسبة المكتبيين الغير مستفيدين من التكوين فهي نسبة مرتفعة بحكم أهمية التكوين في المكتبة باعتبارها مورد للمعلومات الحديثة والجديدة، حيث تبين لنا أن نسبة كبيرة منهم هم موظفين جدد لم يستفيدوا من التكوين بسبب سياسة التكوين المتبعة في الجامعة.

- معظم المكتبيين الغير مشاركين في الدورات التكوينية بنسبة 85,71% لم يتم تأهيلهم للاستفادة من التكوين المتواصل وهذا راجع لعدم إبلاغهم بإمكانية إجراء دورة تكوينية بالرغم من أن البعض منهم له الحق في التكوين بحكم الخبرة التي يملكونها، إلا أن أكثرهم موظفين جدد لم يتم تأهيلهم للتكوين بالرغم من أن التكوين المتواصل يلزم جميع الموظفين بدون استثناء. بينما نجد نسبة 14,29% رفضوا المشاركة بسبب ظروف شخصية وعائلية.

- إن أغلبية المكتبيين الذين شملتهم الدراسة بنسبة 71,43% تتراوح خبرتهم المكتبية من 5 إلى 10 سنوات، هذا الوضع يجعل من التكفل بهم من ناحية التكوين المتواصل لتجديد معارفهم وإكسابهم معارف جديدة أمراً ضرورياً تفرضه ضرورة مواكبة التغيرات السريعة لعالم الشغل في ظل نقص الكفاءات المتخرجة حديثاً من الجامعات، وتليها في المرتبة الثانية فئة المكتبيين الذين تتراوح خبرتهم أكثر من 10 سنوات بنسبة 28,57% وهذا دليل على أن خبرة المكتبيين في ميدان التكوين المتواصل إنما يرجع لبعض الحوافز مادية كانت أم معنوية التي تمنحها المؤسسة للمكتبيين، والرعاية الصحية، وكذا الاهتمام بمواردها البشرية التي تساهم في تجديد معارفهم، والتحكم في المعدات والوسائل التقنية، وتوئلتهم للتقدم في السلم الوظيفي، إلى جانب استفادتهم من برامج التكوين المتواصل.

## الفصل الرابع

وكل هذه العوامل ساهمت في بقاء و ثبات المكتبي في مكان العمل الذي يعمل به، وعززت من روابط الانتماء والتفاهم سواء مع الإدارة أو زملاء العمل، كما أكسبته قناعات معينة وثقافة تنظيمية راسخة للاستقرار الوظيفي وعدم تغيير مكان العمل، وتشير هذه النسبة إلى ضعف التوظيف بحكم الأوضاع الصعبة التي عرفتھا الجامعة في فترة نشأتھا، كما أن شعورهم بأنهم عنصر فعال في زيادة إنتاجية المؤسسة وفي توجيه عنصر الشباب في العمل جعلهم يعتبرون أنفسهم بأنهم كوادر بشرية نافعة للمؤسسة لا يمكن الاستغناء عنها، و أنهم عناصر أكثر تخصصًا في المهنة التي يعملون بها، ولديهم الخبرة والكفاءة أفضل من غيرهم، وعلى هذا الأساس يفضلون الاستقرار والثبات وعدم التغيير. بينما نسبة المكتبيين الذين تتراوح خبرتهم من 1 إلى 5 منعدمة، وهذا بسبب أن سياسة المكتبة ترشح ذوي الخبرة للاستفادة من التكوين المتواصل، حيث أن النسبة الكبيرة من هذه الفئة هم من المكتبيين الذين لم يشاركوا في برامج التكوين أثناء الخدمة.

- كانت أسباب مشاركة المكتبيين في برامج التكوين المتواصل هو تحسين المستوى المهني بنسبة 57,14% وكذلك تجديد المعرفة والمهارة بنسبة 28,57%، ونسبة 14,29% للحصول على ترقية، حيث أن معارف ومهارات المكتبيين تتقادم خاصة عندما تكون هناك أساليب عمل وتكنولوجيا وأنظمة جديدة، حيث يلزم الأمر تقديم التكوين المناسب لذلك، ولتدارك هذا يلجأ أفراد هذه الفئة إلى التكوين المهني المتواصل إضافة إلى عنصر الترقية الذي يعتبر عنصرا محفزًا للمكتبي من أجل ترقيته إلى منصب أعلى.

- إن مشاركة المكتبيين في برامج التكوين المتواصل كانت بنسبة 42,85% بناء على طلب المعني وهذا راجع إلى أن معظم هذه الدورات كانت دورات خارج الوطن، ونفس النسبة كانت في إطار سياسة المؤسسة عن طريق تبليغ المكتبيين بالمشاركة في التكوين المهني، بينما النسبة الأقل في إطار الترقية باعتبار موظف واحد من نجاح في الامتحان الخاص بالترقية.

## الفصل الرابع

- يتضح لنا أن النسبة الأكثر من المكتبيين استفادت مرة واحدة من التكوين بالرغم من أن البعض منهم له من الخبرة ما يؤهله للاستفادة من التكوين لأكثر من مرة، في حين نجد نسبة 28,57% استفادوا مرتين فقط بحكم الخبرة والرتبة الوظيفية، ونفس الشيء ينطبق على المكتبيين المستفيدين لأكثر من مرتين باستثناء نسبة قليلة منهم والذين استفادوا لعدد المرات من التكوين بالرغم من خبرتهم القليلة في العمل في حين نجد البعض الآخر يستحق المشاركة من أجل الرفع من الأداء الجماعي للعاملين.
- المؤسسات الأكاديمية تعتمد في تكوينها لـ مكتبيين على الدورات التكوينية بالدرجة الأولى بنسبة 71,43% باعتبارها الطريقة التي تقيهم على إطلاع دائم ويسعون دائما لمعرفة ورصد التطورات في مجال المكتبات والمعلومات، ويرون أن طبيعة اختصاصهم تفرض عليهم ذلك، وفي المرتبة الثانية تأتي الملتقيات والأيام الدراسية لأنه في نظرهم يساعد على التكيف مع التكنولوجيات الحديثة، وتحرص هذه الفئة على الاهتمام بهذا العنصر لأنه يسعى إلى تكوين فرد من أجل الاطلاع على كل ما هو جديد في مجال عملهم وذلك كلما سمحت لهم الفرصة بذلك.
- المؤسسات الأكاديمية تتبنى بالدرجة الأولى تكوين قصير المدى بنسبة 85,71% باعتبار أن هذا التكوين لا يكلفها الكثير سواء من حيث الوقت أو المال ، وتأتي في المرتبة الثانية التكوين الطويل المدى بنسبة 14,29%، ويعد هذا النوع من التكوين أكثر تكلفة من التكوين قصير المدى والتكوين متوسط المدى، أما التكوين المتوسط المدى فهو منعدم والسبب أن الجامعة تعتمد كثيرا على التكوين الذي لا يأخذ وقت طويل مثل التكوين الطويل المدى نظرا للتكاليف المرتفعة فمثلا عند غياب أحد المتكويين لفترة طويلة يستلزم تعيين أفراد جدد ليحلوا محل المتكويين، وصرف أجور جديدة بالإضافة إلى أجور المتكويين، وبالتالي تعدّ هذه المدة في بعض الأحيان مصدر رفض المسؤولين لطلبات تكوين الأفراد، كما نفسّر نسبة اللجوء إلى نظام التكوين بعيد المدى هو أن هذه الفئة فازت في الامتحان المهني من أجل الترقية إلى رتبة أعلى أو بحكم درجة المسؤولية في المكتبة التي تحتم ذلك.

## الفصل الرابع

- الجامعة تلجأ إلى تكوين مكنبيها خارج المؤسسة داخل الوطن بالدرجة الأولى بنسبة 71,43% إلى مؤسسات تتولى هذه المهمة مثل الجامعات والمراكز الوطنية، كما تشارك في الأيام الدراسية التي تقام في العاصمة وخارجها ، ثم يليها التكوين خارج الوطن بنسبة 28,57%، وهذا يدخل في إطار التعاون الدولي حيث عقدت الجزائر اتفاقيات مع كل من كندا، فرنسا، سوريا، الأردن وغيرها من الدول في هذا المجال، والهدف هو التعرف على المقاييس المعمول بها دوليا في ميدان تخصص المكتبات وكذلك توفر إطارات عالية التكوين ذات كفاءة جيدة مقارنة بالكفاءة المحلية خاصة إذا تعلق الأمر بالدول الأوروبية، بالإضافة إلى توفر الوسائل البيداغوجية الجيدة والبيئة التكوينية المواتية والملائمة ، وكل هذا من أجل اكتساب خبرات ومعلومات جديدة، كما أن المكنبيين أنفسهم يفضلون التكوين خارج المؤسسة باعتباره أحسن الطرق في نظرهم وأكثرها فاعلية، وذلك لتأثيرها الإيجابي على نفسيتهم من حيث تغيير المناخ المهني واحتكاكهم بأفراد آخرين، مما يسمح لهم بتبادل الآراء والأفكار لتصحيح الأخطاء واكتساب مهارات إضافية، لهذا فالتكوين الخارجي مهم يوجب على المسؤولين عقد دورات أكثر لتطوير قدرات المكنبيين العملية.

- الحاجة الوظيفية للمكتبي هي التي تحدّد ضرورة القيام بدورة تكوينية، حيث نجد بأن المتكوّنين يرون أن التكوين ضرورة حتمية بنسبة 100%، وهي ايجابية، ويرجع ذلك لأهمية التكوين المتواصل وإيجابيته وما يقدمه لل مكنبيين من تحسين وتحكّم في العمل بطريقة أفضل، وتؤدي هذه القناعة الذاتية لل مكنبيين بنصح بعضهم البعض بضرورة العملية التكوينية.

- فبالنسبة للمكنبيين الذين يرون أن مدة تكوينهم كانت كافية لإعدادهم جيّدا لأداء عملهم على أحسن ما يرام بنسبة 14,29% وهذا راجع لخبرتهم ولنوع وطول مدة التكوين. في حين نجد نسبة 85,71% من المتكوّنين يرون أن مدة تكوينهم لم تكن كافية لإعدادهم جيّدا لأداء عملهم على أحسن ما يرام نظرا لمشاركتهم في دورات تكوينية قصيرة المدى ، وارتفاع تكاليف الدورات التكوينية الطويلة المدى فالمؤسسات الأكاديمية مجبرة على اللجوء إلى هذا النوع من التكوين مقارنة مع إمكانياتها المادية.

## الفصل الرابع

- الجامعات تعتمد في تكوينها للمكتبيين على التكوين الميداني والتطبيقي بالدرجة الأولى ونسبة 100% باعتبارها الطريقة التي تقيهم على إطلاع دائم ويسعون دائما لمعرفة ورصد التطورات في مجال المكتبات، وتعلم كيفية تطبيقها لترسخ في أذهانهم بحيث يساعد على التكيف مع التكنولوجيا الحديثة للاطلاع على كل ما هو جديد وتطبيقه في مجال عملهم وذلك كلما سمحت لهم الفرصة بذلك.

كانت انطباعات المكتبيين بنسبة 57,14% جيدة حول أداء المكوّنين ويرجع ذلك إلى طبيعة ونوعية هذه الدورات وطريقة تقديمها من طرف مكوّنين أكفاء والظروف التي قدّمت فيها، وهذا ما يساهم في إنجاح أو إفشال عملية التكوين، مقارنة مع نسبة 28,57% والتي تعبّر عن انطباعات المكتبيين بأن الأداء كان حسنا حول كفاءة المكوّنين، ونسبة قليلة من ترى أن أداء المكوّنين كان متوسطا وبالتالي نستنتج أن أداء المكوّنين جيّد في تقديم وشرح البرامج التكوينية.

- معظم أفراد العينة بنسبة 71,43% صرّحوا أن تكوينهم كان مناسباً وطبيعة عملهم إلى حد كبير فحسبهم التكوين المتواصل يهدف بالدرجة الأولى إلى إكساب الفرد المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لأداء عمل ما أو ممارسة مهنة معينة، وبالتالي يجب أن تكون هذه المعارف والمهارات والاتجاهات متلائمة مع طبيعة عمل المتكوّن، حيث أن فئة قليلة منهم من صرّحوا بأن التكوين لم يكن مناسباً بسبب أن ما تكوّنوا عليه لا يتناسب مع طبيعة عملهم في المؤسسة بحيث يتلقون تكويناً مخالفاً للمصلحة التي يعملون بها.

- كانت انطباعات المكتبيين بنسبة 57,14% جيدة حول الدورات التكوينية ويرجع ذلك إلى طبيعة ونوعية هذه الدورات وطريقة تقديمها والظروف التي قدمت فيها، وهذا ما يساهم في إنجاح أو إفشال عملية التكوين. مقارنة مع نسبة 42,86% والتي تعبّر عن انطباعات المكتبيين بأنها متوسطة حول الدورة التكوينية وبالتالي نستنتج أن الدورات التكوينية تجري نوع الما بطريقة جيدة.

- 57,14% من المتكوّنين يرون أنهم قد حسّنوا كثيرا من معارفهم ومهاراتهم الخاصة بعدما تلقوا تكويناً في التخصّص، حيث يهتم التكوين التخصّصي بتكوين الأفراد على بعض

## الفصل الرابع

التخصّصات مثل التزويد الوثائقي والفهرسة الوثائقية...، ويرجع سبب الاختيار إلى نوعية البرامج التكوينية التي يقدّمها المكوّنون للمتكوّنين، ويعود ذلك إلى طبيعة الاحتياجات التكوينية للمكتبة الجامعية لمعارف ومهارات تقنية خاصّة، بينما نجد 28,57% من المتكوّنين ساعدهم التكوين على اكتساب معارف ومهارات خاصّة وعامة (الاثنين معاً) في مختلف الخدمات المكتبية، في حين أن نسبة 14,29% من المكتبيين يرون أن التكوين ساعدهم على اكتساب معارف ومهارات عامة وجديدة باعتبار أن هذا التكوين يهتم بكل نشاطات العمل المكتبي وهذا طبعاً أساس عمل المكتبة الجامعية بصفة خاصة والمكتبة بصفة عامة.

- نجد نسبة 42,86% من أفراد العينة يرون أن الدورات التكوينية ساعدتهم على تنمية مهاراتهم الفنية ومعارفهم الفكرية معاً (أي الاثنين معاً) أي أن عملية التكوين لها أثر ايجابي على المهارات الفنية والمعارف الفكرية معاً، وبالتالي فالتكوين يشملهما معاً ولا ينحصر في إحدهما، وهذا أمر ايجابي، بينما نسبة 28,57% من أفراد العينة يرون أن التكوين ينمّي معارفهم الفكرية فقط، و 28,57% منهم يرون أن التكوين ينمّي مهاراتهم الفنية فقط.

ونقصد بالمعارف الفكرية هنا أن التكوين يقوم بتنمية أفكار وقدرات معارف المتكوّن، وبالتالي تحسين مهاراته، لذا على المكتبة أن تأخذ بعين الاعتبار ما يتركه التكوين من أثر على الأفراد في تحقيق الكفاءة والفعالية، بالإضافة إلى ذلك فإن عملية التكوين تكسب المتكوّنين خبرة ومهارة تؤهله في أدائه، وهنا يظهر دور وأهمية التكوين الذي يقدّم معارف جديدة، ويعمل على زيادة ما يحمله الفرد من مهارات فنية جديدة وفعالة.

- الحاجة الوظيفية للمكتبي هي التي تحدّد ضرورة القيام بدورة تكوينية، حيث نجد بأن المتكوّنين يرون أن التكوين ضرورة حتمية بنسبة 100%، وهي ايجابية، ويرجع ذلك لأهمية التكوين المتواصل وإيجابيته وما يقدّمه لل مكتبيين من تحسين وتحكّم في العمل بطريقة أفضل، وتؤدى هذه القناة الذاتية لل مكتبيين بنصح بعضهم البعض بضرورة العملية التكوينية.

## الفصل الرابع

- نجد نسبة 42,86% من المتكويين يرون أن برامج التكوين المتواصل كانت مواكبة للتطورات في المجال التكنولوجي وصرّحوا برضاهم عن العملية التكوينية من خلال مواكبة برامجها للتطورات التكنولوجية، فالعالم يشهد الآن ثورة تكنولوجية جديدة في مجالات البحث العلمي والتطور التكنولوجي، وتمثل تكنولوجيا الكمبيوتر، الالكترونيات، عالم الملتيميديا، والاتصالات سمة العصر وعلامته المميزة، وبالتالي تسعى المكتبة الجامعية إلى استخدام آليات وأساليب علمية متعدّدة لتهيئة الظروف لاستقبال التكنولوجيا الجديدة والاستفادة منها إلى أقصى درجة من خلال التكوين المتواصل للمكتبيين، حيث يتم من خلال التكوين المهني المتواصل إعداد المكتبيين إعدادا يمكّنهم من استخدام هذه التكنولوجيا، حيث تستثمر الوجود التكنولوجي الكثيف في استنهاض المكتبيين لأداء أفضل وأعلى قيمة، فالمكتبات الجامعية يجب أن تنتهج دائما إستراتيجية تمكّنها من رصد التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي سواء في مجال الإدارة وتطوير تقنيات الحاسوب وتطوير شبكة الاتصالات الداخلية أو الخارجية واستخدامها بشكل واسع ومكثّف، أو فيما يتعلّق بالمجال المكتبي حيث تطوّر العمل المكتبي من التقليدي أين كانت كل العمليات تتم بطرق تقليدية، في حين نسبة 42,86% من المتكويين يرون بأن التكوين المتواصل كان لحد ما مواكبا للتطورات في المجال التكنولوجي، أمّا نسبة 14,29% من المكتبيين فهم يرون بأن التكوين المتواصل كان غير مواكب للتطورات في المجال التكنولوجي نظرا لاستعمال السبورة بشكل كبير كوسيلة في العملية التكوينية.

- كل المتكويين بنسبة 100% قد أجابوا على أن المسؤولين لم يقيموا بمتابعة عملهم في الميدان بعد انتهاء كل دورة تكوينية لذلك لا يمكن تحقيق أي نظام تكوين بدون برنامج متابعة، فلا يمكن لأي نظام تكوين الاستجابة للمتطلبات الوظيفية المتغيرة بدون برامج متابعة جيّدة، وهذا ما يعبر عن برنامج المتابعة المنظم والموضوعي الذي يعتبر معيارا يمكن أن تقاس به فعالية التكوين المتواصل.

- نجد بنسبة 57,14% يعملون بناء على ما تعلموه خلال الفترة التكوينية، فقد أكدوا أن بعد استفادتهم من هذه الدورات فإن أداءهم يتحسن مقارنة بأدائهم قبل التكوين، كما أن

## الفصل الرابع

قدرتهم على التحكم في التكنولوجيا تكون بشكل أدق، وغالبا ما ترتفع معدلات النشاط بعد إجراء هذه الدورات، وهذا ما أكده المسؤولون في المكتبات ومراكز المعلومات أنه كلما كانت طرق التكوين في مختلف مراحلها ذات مستوى جيد كان العامل ذا كفاءة عالية واستطاع أن يساهم بشكل فعال في رفع مستوى الإنتاج كمًّا ونوعًا، وتطوير مهاراتهم وتنمية قدراتهم، وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وبيدوا ذلك بشكل واضح من خلال الفرق في الأداء والسلوكيات والمهارات والاتجاهات قبل وبعد التكوين، وهنا يمكن للعامل أن ينقل أثر ما تعلمه من خلال ممارسته لعمله وبالتالي يساهم في تحقيق كفاءة المكتبة. في حين نجد نسبة 42,86% من المبحوثين لا يعملون بناء على ما تعلموه لأنهم لا يتلقون تكوينًا مناسبًا للمصلحة التي يعملون بها أو يتلقون تكوينًا في مواضيع متطورة ولكن غير متوفرة في المكتبة وبالتالي يصعب تطبيق العمل بناء على ما تعلموه.

- نسبة 57,14% من المكتبيين أقرّوا بأن التكوين المهني المتواصل يساعد على تحسين المستوى والدقة في أداء العمل وهذا ما يجنبهم الوقوع في الأخطاء المهنية التي تؤثر سلبًا على المناخ الداخلي للمكتبة وكذلك ضمان تحقيق رضا القراء . بعدها نجد نسبة 42,86% ترى أن التكوين يساعد على التحكم في الوسائل التقنية وخصوصًا أن التكنولوجيا في تطوّر مستمر وهذا يعني التخلي عن العمل بوسائل تقليدية التي تجاوزها الزمن في ظل عالم المنافسة، لأنه لاستمرار ريادة المكتبة فإنه يتوجب عليها الأخذ بأحدث نظم العمل المكتبية الحديثة بشكل متواصل وهذا ما يبرّر تأثير التكوين المهني على الكفاءة المكتبية للمكتبيين باعتباره متغيرًا تنظيميًّا يؤثر بشكل مباشر على الأداء العام للفرد والمؤسسة. في حين أن نسبة 14,29% من عينة الدراسة أقرّت بأن التكوين المهني يساعد على الرفع من مهارات الاتصال وتقوية الذاكرة النظرية وهذا ما يمكنها من مواجهة المنافسة وخطر السوق ويمنحها القدرة على التأقلم مع المتغيرات الحاصلة في العالم اليوم.

- تحسّن أداء المكتبي نتيجة تلقيه للبرامج التكوينية، حيث أن معظم أفراد العينة يرون أن التكوين قد حسّن من أداءهم بشكل واضح بنسبة 85,71% ويرجع كل هذا إلى حسن اختيار البرامج التكوينية وبالتالي تحقيق الاحتياجات التكوينية، كما يدل على دور هذه

## الفصل الرابع

- الدورات التكوينية في رفع كفاءات المكتبيين في المكتبات الجامعية. بينما نسبة 14,29% منهم لم يتحسن أداءهم وهذا راجع إلى أن البرنامج التكويني المقدم لا يتناسب مع العمل الخاص بالموظف في المكتبة.
- إن كل أفراد العينة يرون أن التكوين هو العامل الذي يساهم في تحسين مهاراتهم المختلفة بنسبة 100%، حيث أن التكوين يحسن من أداء المؤسسة كون المؤسسة لا تتطور خدماتها إلا بالأداء المهني المنبثق عن التكوين المتواصل.
- نجد أن القوى العاملة تساهم كثيراً في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين، بحيث لا تستطيع أي مكتبة أو مركز معلومات أن تقدم خدماتها دون وجود هذا العنصر المهم في تقديم الخدمة المكتبية، لذا يجب أن يكون مؤهلاً ومكون مكتبياً وإدارياً، وأن تكون لديه القدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر مع القراء، وأيضاً امتلاك ثقافة عالية وشخصية اجتماعية جذابة، بالإضافة إلى سرعة البديهة.
- نسبة 100% من أفراد العينة صرحوا على أن التكوين المتواصل من العناصر المهمة والضرورية لتطوير أداء المكتبيين لتقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين، بحيث لا تستطيع أي مكتبة أو مركز معلومات أن تقدم خدماتها بشكل جيد في حالة عدم استفادة مكتبيها من برامج التكوين المستمر.

**3- الاستنتاجات العامة:**

- يعتبر التكوين المتواصل حق من حقوق المكتبيين العاملين.
- تساهم الدولة في رفع المستوى المهني للمكتبيين عن طريق التكوين المتواصل.
- يجب على المؤسسة الجامعية أن تخصص سنوياً نسبة معتبرة سنوياً لتكوين المكتبيين وترقية الأداء المكتبي حسب ما ينص عليه القانون.
- الجامعة لا تتبنى سياسة التكوين المتواصل في مختلف نشاطات المكتبة.
- عملية التكوين تبقى غير منتظمة بشكل دوري وذلك راجع لعدم وضع خطة مدروسة من طرف المسؤولين في مكتبة خميس مليانة.

- التكوين المتواصل يكمل التعليم الرسمي للمكتبيين.
- حرص المسؤولين على إعداد وتكوين المكتبيين من أجل تحسين مستواهم العلمي والأدائي في ظل التطور الذي تشهده المكتبات ومراكز المعلومات.
- تعمل الجامعة على تشجيع إبرام اتفاقيات مع الهيئات الوطنية أو الأجنبية لتحديد برنامج تكوين مهني سنوي أو متعدد السنوات و ذلك على مستوى كل مؤسسة.
- المؤسسات الأكاديمية تعتمد في سياستها التكوينية على مبدأ استثمار في العنصر البشري واعتباره أصلا استراتيجيا كفيل بأن يضمن للمؤسسة تنمية مهاراتها وقدراتها التنافسية.
- الجامعات تتبنى بالدرجة الأولى تكوين قصير المدى.
- الجامعات تعتمد في تكوينها للمكتبيين على التكوين النظري والتطبيقي بالدرجة الأولى.
- عدم التزام المكتبيين بشكل منتظم بحضورهم الدائم في الدورات التكوينية التي تشارك فيها الجامعة.
- نسجل ضعفا حقيقيا لمصاريف التكوين المتواصل في المؤسسات الجامعية.
- تمر خطوات عملية التكوين في المؤسسات الأكاديمية بثلاث مراحل تتمثل في تحديد الاحتياجات التكوينية، تصميم البرنامج التكويني وتنفيذ البرنامج التكويني.
- فعالية البرنامج التكويني تحصل من ثلاث عناصر بصورة أساسية في العملية التكوينية وهي المتكون وهو العنصر المهم، المكون، وفي الأخير البرنامج التكويني، وتجتمع كل هذه العناصر لتحديد مدى فعالية البرنامج التكويني.
- لا يوجد تناسب بين الأساليب التدريبية والاحتياجات الوظيفية مع قصر الفترة الزمنية المتاحة للدورة التدريبية.
- تتحدد معايير فعالية نظام التكوين من خلال العناصر الآتية: ردة فعل المشاركين في برنامج التكوين، قابلية التعلم، التغيير الطارئ في سلوك الفرد المكون في المؤسسة وكذا نتائج الأداء التنظيمي.

## الفصل الرابع

- يقوم المكتبي بنقل أثر ما تعلمه من خلال ممارسته لعمله المكتبي وبالتالي يساهم في تحقيق كفاءة المؤسسة.
- التكوين المتواصل يقدم معارف جديدة، ويعمل على زيادة ما يحمله الفرد من مهارات فنية جديدة وفعالة ويكسب المتكوّن الثقة بالنفس.
- التكوين المتواصل يلبي الحاجات الوظيفية بالنسبة للمتكوّنين المكتبيين.
- يحتل مفهوم الأداء مكانة أساسية في تأهيل المكتبيين، وكمؤشّر للموارد غير الملموسة، وتنتهج المؤسسة الجامعية أساليب تكوينية بغرض تجديد مخزونها من الكفاءات المحورية والمحافظة عليها من خلال سياسة التكوين التي تسمح ببناء تلك الكفاءات بالاستناد إلى تجارب وخبرات المؤسسة والإبداع المستخدم للكفاءات الحالية بغية التوصل إلى كفاءات جديدة عن طريق المزج الأمثل للكفاءات.
- يتمثل رأس المال الفكري في نخبة الكفاءات المكتبية ذات القدرات المعرفية، والتنظيمية، التي تمكّن من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير الأفكار القديمة، وتعظيم نقاط قوتها المكتبية، كما يقصد بمفهوم رأس المال الفكري بصفة خاصة قيمة معرفة المكتبيين ومهاراتهم ومعلوماتهم، شرط أن تتصف بالمعرفة المتميّزة التي لا يوجد من يملك نفس المهارات أو المعلومات في المؤسسات المنافسة.
- دور التكوين المتواصل في تطوير أداء أخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية.
- التكوين المتواصل له دور كبير في تحسين الخدمات المكتبية المختلفة والارتقاء بها إلى الأفضل والأحسن
- تطوير إمكانيات المكتبيين بقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة بالمؤسسة.
- مساهمة التكوين المتواصل في ربط أهداف المكتبيين العاملين بأهداف المؤسسة مما أدى بخلق الاتجاهات الايجابية الداخلية والخارجية نحو المؤسسة.
- يساهم التكوين في انفتاح المؤسسة على المجتمع الخارجي، وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها.

- يساعد في تجديد وإثراء المعلومات التي تحتاجها المؤسسة لصناعة أهدافها وتنفيذ سياساتها.
- يضمن بقاء المهارات المكتبية الحيوية داخل المؤسسة المكتبية.

#### ■ الاستنتاجات العامة على ضوء الفرضيات:

من خلال الفرضيات التي وضعناها، وبعد إجراء الدراسة الميدانية (مقابلة) تمكنا من الوصول إلى جملة من النتائج نوردتها على النحو التالي:

#### - الفرضية الأولى:

تقوم مكتبة جامعة خميس مليانة بتنظيم تكوين متواصل لرفع كفاءة الأداء المهني للعاملين بها ولتجديد معلوماتهم، وهي تعتمد في ذلك بتنظيم دورات تكوينية سهلة وذلك حسب عمل المكتبي، كما سهّلت تقديم الخدمات المكتسبة بحيث أصبحت تقدّم بطريقة أفضل، كما أن التكوين على العمليات المكتبية سهّل على تنظيم وخرن الكتب وسير مسار الكتاب من الاقتناء وصولاً إلى المستعمل، وهكذا يصل المستفيد إلى ما يحتاجه بأيسر

## الفصل الرابع

طريقة وفي أقل وقت ممكن، ومن هنا فإن التكوين المستمر انعكس بالإيجاب على الخدمة المكتسبة المقدّمة، وبالتالي فالفرضية الأولى تحققت.

## - الفرضية الثانية:

من خلال تحليل نتائج المقابلة تبين أن العاملين في مكتبة جامعة خميس مليانة يتلقون تكويننا متواصلًا ولكن غير ملم وكافي لكل الجوانب، ومن هنا يمكن تحقق الفرضية الثانية بدرجة متوسطة، وبناءً على آراء المكتبيين ومسؤول مصلحة التكوين يمكن القول أن الفرضية الثانية تحققت.

## - الفرضية الثالثة:

من خلال النتائج العامة تبين أن إعداد تكوين بمعايير حديثة ساعد على اكتساب المكتبيين مهارات ومعلومات أكثر حداثة، وهذا ما يجعل الأعمال المكتبية تطلع إلى الأفضل، ومن هنا يمكن القول أن الدورات التكوينية ذات الطابع الحديث والعصري أو التي تحتوي على معلومات جديدة في الميدان ساعدت على ارتقاء مستوى الأداء المهني للعاملين في المكتبة، فالفرضية الثالثة تحققت.

## 4- الاقتراحات والتوصيات:

ومن هذا المنطلق ارتأينا أن نطرح بعض الاقتراحات الموجزة في إبراز رغبات مختلف الفئات المهنية لعينة البحث من التكوين المتواصل، ومقارنتها بما تقدمه لهم المؤسسة وكشف الاختلافات الموجودة بينهما:

- يجب تكثيف الدورات التكوينية والإكثار منها، لأن الاحتياجات المتزايدة للمكتبة والتطورات السريعة في مجال التكنولوجيا تتطلب من المكتبي أن يكون على إطلاع دائم وأن يكون مؤهلاً لممارسة عمله في ظل هذه الظروف.

- تغيير بشكل دوري للمؤسسات المكوّنة للمكتبيين عن طريق إبرام اتفاقيات معهم وعدم الاعتماد على تنظيم الدورات في نفس المؤسسة دائماً لتوسيع وتغيير المعارف لدى المتكوّن.
- يجب أن يشمل التكوين المهني المتواصل جميع المكتبيين وأن لا يقتصر على فئة معينة أو تخصص معين، فالتكوين يعد فرصة للجميع وللجميع الحق في تنمية شخصيته مهنيا وثقافيا ومعنويا واكتسابه خبرات ومعلومات جديدة، حيث تزداد إمكانياته على التحكّم أكثر في منصب عمله ومواجهة المواقف واتخاذ القرارات.
- يجب الاهتمام بالتكوين المتوسط وإعطاء الفرصة أكثر للتكوين التخصصي طويل المدى، لأنه يساهم في تنمية قدرات الأفراد وبتيح لهم مجال أوسع للدراسة والتعمّق في مجال تخصص ما ولفترة تسمح لهم باستيعاب وتعلّم ما يتلقونه من برامج تكوينية.
- التنوع في كيفية تقديم برامج التكوين (أساليب التكوين المتواصل) كحضور المحاضرات والمؤتمرات وغيرها.
- يجب أن تكون البرامج التكوينية مواكبة للبرامج العالمية الحديثة.
- يجب تعميم التكوين المهني على جميع الموظفين بالمكتبة وفق برنامج يمس جميع المستويات والتخصصات، وأن تحدّد شروط اقتراح ووضع الأفراد المتكوّنين، فنجاح المؤسسة لتحقيق أهدافها من تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيد لا يتوقف على فئة معينة بل يتطلب تكوين جميع الأفراد العاملين فيها حتى يطبقوا وينفذوا أعمالهم على أحسن وجه.
- يجب الحرص على ضرورة مواكبة برامج التكوين المتواصل للتطوّرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمكتبات ومراكز المعلومات، كذلك إدخال التغيّرات التنظيمية في المؤسسة يستلزم منها تبني إستراتيجية تكوين قائمة على أساس تعلّم الأشياء الجديدة بشكل دائم لاستيعاب هذه الجوانب المتغيرة ووضعها موضع التطبيق الفعلي الصحيح.
- يجب أن يكون التكوين المتواصل إجباريا على جميع الموظفين بالمكتبات وأن تكون هناك برامج تقييمية للمتكوّنين، حيث صرح مسؤول التكوين بالجامعة بعدم وجودها وأنّ بعض الأفراد هم الذين يتهربون من البرامج التكوينية والمشاركة فيها بسبب ظروفهم الشخصية

## الفصل الرابع

والعائلية وبحكم أن المؤسسات التكوينية لا تكون جيداً. فمتابعة وتقييم التكوين يسمحان بمعرفة أوجه القصور في هذه البرامج ومدى استفادة الأفراد من هذه البرامج ومراقبة تنفيذ خطة التكوين.

- ضرورة ربط التكوين المتواصل بالترقية وإكساب المكتبي المزيد من التقدير والاعتبار والتي تولّد لدى المتكوّن إحساس بجدوى العملية التكوينية وبعادلة مؤسسته.

- يجب الاهتمام أكثر بتكوين المكوّنين، وإن كان هذا العامل لا يشكل رأي الأغلبية، إلا أنّه لا يخفى علينا الدور الكبير الذي يلعبه المكوّن في تنفيذ البرنامج التكويني وتحقيق الهدف من هذا البرنامج، فالشائع في الأنشطة التكوينية في كثير من الدول النامية هو إهمال هذا العنصر والاتجاه إلى إسناد مهمة التكوين إلى أفراد عاديين لا تتوفّر فيهم الخصائص أو المهارات الأساسية للمكوّن، فالمكوّن إذن جزء هام في العمل التكويني، ومن ثم ينبغي أن تتوافر فيه خصائص ومقومات رئيسية لا تتوافر للشخص العادي، وأهم هذه الخصائص:

-المعرفة العلمية المحيطة بموضوعات التخصص التي يتولى التكوين فيها.

-الخبرة العلمية والتطبيقية بأساليب استخدام تلك المعلومات والأسس العلمية ووضعها في

التطبيق العلمي.

- القدرة على توصيل المعاني والمفاهيم.

وبالتالي فإن المخطّط التكويني يجب أن يواجه مشكلة المكوّنين مواجهة صريحة، وعليه تخصيص جانب رئيسي من العمل التخطيطي لتوفيرهم بما يتناسب واحتياجات المنظمة.

- يجب الحرص على ضرورة مواكبة برامج التكوين المهني المتواصل لكل ما هو جديد على الصعيدين التقني والمعرفي بصفة عامة، وتطوير البرامج التكوينية بما يتماشى ومتطلبات المرحلة.

- يجب أن تكثّف الجامعات من حجم البرامج التكوينية، وذلك بالنسبة لجميع الفئات، فاستمرارية التكوين يعدّ أمراً جوهرياً في إسناد الوظائف الجديدة لتفادي اختيار أفراد غير قادرين لإنجاز الأهداف المسطرة.

## الفصل الرابع

- أن تكون أهداف التكوين المتواصل واضحة ومحدّدة بدقة، وأن يكون التكوين المتواصل واقعيًا وتنفيذ الأهداف من وراء إجراءاته.

- يجب الاستفادة من مهارات الأفراد الذين زاولوا تكوينًا متخصصًا، ممّا يؤثّر إيجابيًا على معنويات هؤلاء الأفراد ومن ثم أدائهم، وفي نفس الوقت تكوين هؤلاء الأفراد لأفراد آخرين ممّا يوفّر على المؤسسة اللجوء إلى مكوّنين آخرين من خارج المؤسسة.

ولو تأملنا هذه المحاور بالنسبة لجميع الفئات، نجد أن معظمها تدور حول تكثيف البرامج التكوينية وأن تشمل جميع الأفراد بالمكتبة سواءا مكتبيين أو سواهم فقد صرّح بعض المكتبيين بالمؤسسة بأن برامج التكوين المتواصل حكرًا على فئة معينة وأن هذه الفئة هي المعنية بهذه البرامج في كل مرة، وأنهم نادرا ما يكونون على علم بهذه البرامج.

## خاتمة:

إن التغيّرات التكنولوجية والتحوّلات التي تشهدها المكتبات ومراكز المعلومات والنمو السريع لتقنيات التسيير، كلها تجعل من التكوين وسيلة لكسب المؤهلات والكفاءات بغض النظر عن خبرة المكتبيين وشهاداتهم.

والمكتبة الجامعية تشهد حاليا مرحلة تحوّلية تتميّز بتحوّلات في المجال الإداري وتقسيم العمّال، كذلك الخروج من النطاق المحلي إلى النطاق العالمي في مجال البحث العلمي، وتقديم الأفضل للمستفيد، وهذا ضمن سياسة تطوير المؤسسات الأكاديمية الجزائرية بما فيها المكتبة، كل هذا يستلزم عليها تبني إستراتيجية واضحة ومحدّدة من أجل تنفيذ هذه

## الفصل الرابع

السياسة والإصلاحات، وهذا لا يتم إلا بإشراك أفرادها بمختلف فئاتها ودرجاتهم المهنية من مكنتيين وإداريين.

ويعد التكوين المتواصل أحد الدعائم الأساسية لتطوير أداء المكنتيين، إذ هو أحد السبل التي تسمح للمكتبة الجامعية بالتكيف مع مختلف التغيرات التي يشهدها محيطها، ويشكل الرهان الثقافي، الاجتماعي والاقتصادي الحقيقي لرفع تحديات التطور العلمي.

فالتكوين المتواصل في المكتبة الجامعية له أهمية كبيرة من خلال تطوير الأداء المكتبي الذي يعد من أهم الركائز التي لها تأثير كبير في عملية التغيير والتطوير، والتي يجب على المؤسسات الجامعية أن تضع إستراتيجية للتكوين المتواصل من أجل التجاوب معها باعتباره أفضل وسيلة للوصول إلى درجة عالية من الأداء، فسياسة تطوير الجامعات الأكاديمية يجعلها تركز على تطوير الجانب المادي من التغيير (التجهيزات والوسائل) وهو العامل الأهم في هذا المجال ألا وهو الموظف.

فالتكوين المتواصل يعد من المحاور المسطرة من طرف الوزارة، حيث خصّصت له ميزانية لتدعيم الجامعات لتغطية مجموعة من النشاطات منها:

- البرامج المحلية للنشاطات والتكوين المتواصل.
- إنجاز بعض البرامج الوطنية الخاصة بالتكوين المتواصل.
- تغطية مصاريف التكوين المتخصص.

بحيث يهدف التكوين المتواصل في الأساس إلى تحسين أداء المكنتيين وتحقيق الكفاءة المهنية المكتسبة في عملهم، من خلال تمكينهم وإعدادهم إعداداً يمكّنهم من تأدية مهامهم على أحسن وجه ومحاولة ربط المؤسسة بالمحيط الخارجي والتطورات الحاصلة في هذا المجال، من خلال العمل على رصد التطورات في مجالات البحث الميداني وإطلاع أفرادها بالجديد في مجال عملهم سواء المجال التقني أو الإداري أو المجال المعرفي، حيث يعد التكوين المتواصل الوسيلة الثانية بعد الاجتهاد الشخصي التي تمكن المكتبي على الاطلاع على مختلف التحولات الحاصلة في مجتمعه ومختلف التطورات التكنولوجية التي لها علاقة مباشرة بمجال عمله.

## الفصل الرابع

ومن هنا نقول أن التكوين المتواصل أثر على المكتبيين ما انعكس إيجاباً على تحسين الخدمات المكتبية، لهذا فالقوى العاملة تساهم كثيراً في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين، بحيث لا تستطيع أي مكتبة أو مركز معلومات أن تقدم خدماتها دون وجود هذا العنصر المهم في تقديم الخدمة المكتبية، لذا يجب أن يكون مؤهلاً ومكوّن مكتبياً وإدارياً، وأن تكون لديه القدرة على التعامل مع المستفيد، لهذا فالخدمة المكتبية تتطلب من مقدّمها الخبرة الواسعة والدراسة المتعلقة بمصادر وأدوات الحصول على المعلومات المختلفة في شتى المواضيع، بالإضافة إلى مهارات في مجال الاتصال الإنساني والمهارة العالية في التعامل مع التقنية الحديثة.

## المصادر والمراجع:

## 1- المعاجم والموسوعات:

شرف الدين عبد التواب، المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات ، الكويت: الكاظمية، 1984

## 2- الكتب:

## ■ باللغة العربية:

1- أبو النور عبد الوهاب، دراسات في علوم المكتبات والتوثيق الببليوغرافيا ، القاهرة: عالم الكتب، 1996

## الفصل الرابع

- 2- بوحوش عمار، محمد الذنبيات ، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر: الساحة المركزية، 1999
- 3- الجبري خالد بن عبد الرحمن، السريع سريع بن محمد، الفريح فهد بن محمد، خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية واقعا ورضا المستفيدين عنها واتجاهات تطورها (بحث ميداني)، الرياض: الإدارة العامة، 2002
- 4- هوش أبو بكر محمود، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل ، الإسكندرية: مكتبة الإشعاع، 1996
- 5- همشري عمر ، الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات ، الأردن: دار الشروق، 1997
- 6- همشري عمر، عليان ربحي مصطفى، المرجع في علم المكتبات والمعلومات ، الأردن: دار الشروق، 1997
- 7- الزهراني راشد بن سعيد، تقنيات المعلومات بين التنبؤ والابتكار ، الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2004
- 8- زويلف مهدي حسن، إدارة الأفراد في منظور كمي والعلاقات الإنسانية ، عمان: دار مجدلاوي، 1994
- 9- لهجرسي سعد محمد، المكتبات والمعلومات: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي، الرياض: دار المريخ، 1991
- 10- مبيدات محمد، محمد أبو نصار ، عقلة مبيضن . منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، الأردن: دار وائل للنشر، 1999
- 11- المسند إبراهيم بن عبد الله، المكتبة والبحث، المملكة العربية السعودية: وزارة التربية والتعليم ، 2008
- 12- النوايسية غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ، عمان: دار الصفاء، 2000
- 13- سلامة عبد الحافظ، أساسيات علم المكتبات والمعلومات، عمان: الأهلية، 2002

## الفصل الرابع

- 14- العايب رابح، استراتيجيات التكوين المهني المتواصل في المؤسسات الاقتصادية وتأثيرها على فعالية تسيير الموارد البشرية، قسنطينة: جامعة قسنطينة، 2002
- 15- عبد الهادي محمد فتحي، المكتبات والمعلومات بين الواقع والمستقبل ، القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1998
- 16- عبد الهادي محمد فتحي، المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافيا والمعلومات، القاهرة: مكتبة الدار العربية، 1998
- 17- عبد الهادي محمد فتحي، مقدمة في علم المعلومات، القاهرة: مكتبة غريب، 1983
- 18- عبد الغفار حنفي ، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ، مصر : جامعة الاسكندرية، 2007
- 19- عوض لويس، الجامعة والمجتمع الجديد، القاهرة: الدار القومية ، (د.ت).
- 20- عليان ربحي مصطفى، إدارة المكتبات: الأسس والعمليات ، عمان: دار صفاء، 2009
- 21- عليان ربحي مصطفى، دراسات في علوم المكتبات والمعلومات، عمان: دار صفاء، 2006
- 22- عليان ربحي مصطفى، المكتبات وأنواعها: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات ، عمان: جمعية المكتبة الأردنية، 1992
- 23- العلي أحمد، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات ، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001
- 24- عليان ربحي مصطفى، النجاوي أمين، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات ، عمان: دار الفكر، 2001
- 25- عمر مزيان، البحث العلمي: مناهجه و تقنياته، جدة: دار الشروق، 1987
- 26- عفيفي محمود محمود، التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات ، القاهرة: دار الثقافة ، 1994
- 27- فوسكت أس، التنظيم الموضوعي للمعلومات، الإسكندرية: عالم الكتب، 2002

## الفصل الرابع

- 82- صوفي عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبة الجامعية ، قسنطينة: دار الهدى، 2006
- 29- صوفي عبد اللطيف، التكوين العالي في علم المكتبات والمعلومات، أهدافه، أنواعه، واتجاهاته الحديثة، قسنطينة: جامعة منتوري ، 2002
- 30- قاسم محمد، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003
- 31- الخطيب أحمد، المفاهيم النظرية والأساليب المستخدمة في تصميم البرامج التدريبية، (د. م): دار الخطيب، 1980
- 32- الخطيب فوزي خليل، مشكلات الحوسبة في المكتبات الجامعية: تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بين الواقع والمستقبل ، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999
- 33- غرايبيبة فوزي وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط04، عمان: دار وائل، 2002

## ■ باللغة الأجنبية :

- 1- kemp D.A, Current Amareness Services, london: clive bengley, 1979
- 2- Renoult Daniel, Les bibliothéque dans l'universitie, Paris: cercle de la librairie, 1994
- 3- Sekhiou L, Gestion du personnel et d'organization, Paris: 1990
- 4- Le Boterf G, Construire les compétences individuelles et collectives et d'organisation, Paris: 2004

## 3- المذكرات والرسائل الجامعية:

## الفصل الرابع

- 1- بوعبد الله محمد، برامج التكوين الجامعي لمهندسي الإلكترونيات على ضوء المقاربة النفسية (رسالة ماجستير غير منشورة) معهد علم النفس وعلوم التربية بجامعة قسنطينة، 1999
- 2- جميل مليكة، شنيخر حكيمة، تطبيق المعايير العلمية في معالجة أرصدة المكتبات الجامعية ودورها في تطوير الخدمات المكتبية (مذكرة ليسانس غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 2006
- 3- زرواق صليحة، لفرادة فتيحة، خدمات المكتبة المركزية لجامعة منتوري وسبل تطويرها، (مذكرة ليسانس غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 1994
- 4- نصراوي حنان، حفيان سعاد، نحو تقديم خدمة الإحاطة الجارية في المكتبات الجامعية (مذكرة ليسانس غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 2005
- 5- قموح نجية، السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتقنية ودورها في البحث العلمي بالجزائر (رسالة دكتوراه غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 2004
- 6- طباخ حياة، ديش كلثوم، التسويق الإلكتروني للخدمة المكتبية عبر شبكة الانترنت ، (مذكرة ليسانس غير منشورة) معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، 2005

## 4- المقالات:

## ■ باللغة العربية:

- 1- مراد كريم، (التكوين المستمر للمكتبيين الممارسين في مؤسسات التعليم العالي)، مجلة المكتبات والمعلومات، قسنطينة، ع3، 2006
- 2- نابتي محمد صالح، (التكوين في علم المكتبات وأثره على السير الحسن للمكتبات الجامعية)، مجلة المكتبات والمعلومات، قسنطينة، ع3، 2006

3- عبد الغامدي فالح، (استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل لمكتبة الجامعة: دراسة استطلاعية)، مجلة مكتبة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية، ع 2، 1993

■ باللغة الفرنسية:

1- Perrenoud Philippe, (formation continue et développement de competences professionnelles), Revue l'éducateur, N° 9, paris ,1996

2- Carriou Y , F, (Jeger la formation continue dans les entreprises et son retour sur investissement) ,Revue Economie et Statistique N° 303, 1999

5- أعمال المؤتمرات:

بودريان نور الدين، التكوين والبرامج التكوينية في مجال المكتبات والمعلومات : الندوة العربية في التكوين في مجال المكتبات والمعلومات، الجزائر: دار الحكمة، 2011

6- الوثائق القانونية:

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المادة 21، ع62، 26 سبتمبر 2006

2- مرسوم تنفيذي رقم 12-247 مؤرخ في 4 يونيو 2012 يتضمن إنشاء جامعة خميس مليانة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، السنة الخمسون، ع 35، 10 يونيو 2012

3- مرسوم تنفيذي رقم 03-279 مؤرخ في 23 غشت 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وتسييرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، السنة الأربعون، ع51، 24 غشت 2003

9- المقابلات الشخصية:

الفصل الرابع

- 1- مقابلة مع بكيري محمد أمين، المكلف بتسيير المكتبة الجامعية، المكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة.
- 2- مقابلة مع مسؤول مصلحة التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات، جامعة خميس مليانة.
- 3- مقابلة مع نائب مدير المستخدمين، جامعة خميس مليانة.

# الملاحق

## فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
مقدمة	06
الفصل المنهجي	
1- أسباب اختيار الموضوع	10

## الفصل الرابع

10	2- الإشكالية
11	3- أهمية الدراسة
12	4- أهداف الدراسة
13	5- الفرضيات
13	6- الإجراءات المنهجية للدراسة
18	7- تحديد المفاهيم
20	8- صعوبات الدراسة
<b>الإطار النظري</b>	
12	<b>الفصل الأول: المكتبة الجامعية وخدماتها المكتبية</b>
23	1- مفهوم المكتبة الجامعية
25	2- وظائف و أهداف المكتبة الجامعية
29	3- خدمات المكتبة الجامعية وأنواعها
40	4- تنمية وتطوير أداء(خدمات) العاملين
46	<b>الفصل الثاني: التكوين المتواصل في المكتبة الجامعية</b>
47	1- مفهوم التكوين المتواصل
49	2- أهمية و أهداف التكوين المتواصل
54	3- أساليب التكوين المتواصل
59	4- مراحل التكوين المتواصل وصعوباته
<b>الإطار التطبيقي</b>	
69	<b>الفصل الثالث: مدخل لميدان الدراسة</b>
70	1- تقديم جامعة خميس مليانة
77	2- سياسة التكوين بالجامعة
87	3- تقديم المكتبة الجامعية
93	4- خدمات المكتبة الجامعية
95	<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية</b>
96	1- إجراءات الدراسة الميدانية

## الفصل الرابع

100	2- نتائج الدراسة الميدانية
128	3- الاستنتاجات العامة
132	4- الاقتراحات والتوصيات
135	خاتمة
137	المصادر والمراجع
143	الملاحق

\* الملحق رقم 01 \*

## المقابلة المقتننة

استمارة مقابلة مع مسؤول مصلحة التكوين وأخصائيي المكتبات بجامعة خميس مليانة..

**(I) المقابلة الخاصة بمسؤول مصلحة التكوين:**

01- ماهي معايير اختيار المؤسسات المكوّنة؟

02- هل الميزانية الخاصّة بالتكوين المتواصل (الداخلي والخارجي) كافية أم غير لا؟

03 -هل قتم بإعلان وتبليغ المكتبيين للمشاركة في الدورات التكوينية؟

**(II) المقابلة الخاصة بأخصائيي المكتبات:**

**المحور الأول : المكتبيون العاملون في المكتبة:**

1 -ماهو مستوى رتبتهك الوظيفية بالمكتبة؟

- ملحق بالمكتبات الجامعية / مساعد بالمكتبات الجامعية.

2- هل تعرف معنى التكوين المتواصل؟

3 - هل تعتقد أن التكوين المتواصل:

- نظام إداري لكسب الفرد كفاءات تؤهّله للعمل الناجح في إطاره المهني والوظيفي / ثقافة تنظيمية في المؤسسة.

- أخرى ، أذكرها .....

4 - هل أنتم على دراية بالقوانين الخاصة بتكوين الموظفين في المكتبة بشكل عام وفي المكتبة الجامعية بشكل خاص؟

5 - هل تمت استشارتك للمشاركة لدورات تكوينية من طرف المسؤولين بالجامعة؟

### المحور الثاني: برامج تكوين أخصائي المكتبات.

6 - هل سبق لك وأن شاركت في دورات التكوين المتواصل؟

7 - إذا كان لا، ماهو سبب عدم مشاركتك من الدورات التكوينية؟

- عدم تأهيلك للمشاركة في التكوين / رفضك إجراء دورة تكوينية.

- سبب آخر، أذكره .....

8- إذا كان نعم:

• كم عدد سنوات خدمتك بالمكتبة ؟

5-1 / 10-5 / أكثر من 10.

• ماهي الأسباب التي دفعتك للمشاركة في برامج التكوين.

- تحسين المستوى المهني.

- تجديد المعرفة والمهارة.

- الحصول على ترقية.

- للتخصّص في عملك الحالي.

• هل مشاركتك في برامج التكوين المتواصل كانت:

- بناءً على طلبك / في إطار الترقية / سياسة المؤسسة.

• ماهي عدد المرات التي استفدت فيها من التكوين المتواصل؟

- مرة / مرتين / أكثر من مرة.

• ماهو أسلوب التكوين المبرمج الذي شاركت فيه:

- ملتقى أو يوم دراسي / دورات تكوينية.

- أخرى، أذكرها.....

• ما نوع التكوين الذي شاركت فيه:

- قصير المدى / متوسط المدى / طويل المدى

• أين تلقيت هذا التكوين؟

- خارج المكتبة (داخل الوطن) / خارج الوطن / الاثنان معاً.

• هل ترغب في الاستفادة من التكوين المتواصل في المستقبل؟

**المحور الثالث: دور التكوين المتواصل في تطوير الأداء و تحسين الخدمات.**

9- المدة التي استغرقتها الدورة هل كانت؟:

-كافية / كافية إلى حد ما / غير كافية.

10- ماهو شكل التكوين الذي تلقيتَه ؟

- تكوين نظري / تكوين تطبيقي / الاثنان معاً

- 11- كيف كان أداء المكوّنين خلال الدورة التكوينية؟  
-جيد / حسن / متوسط / سيء.
- 12 هل يتناسب التكوين الذي تلقّيته مع طبيعة عملك؟
- 13 ما هو انطباعك حول الدورات التكوينية التي قمت بها؟  
-جيدة / متوسطة / ضعيفة.
- 14 ماذا اكتسبت من هذا التكوين؟  
- معارف ومهارات عامة وجديدة.  
- معارف ومهارات خاصّة.  
- الإثنتين معاً.
- 15 هل تعتقد أن الدورات التكوينية ساعدتك على تنمية:  
- مهاراتك الفنية / معارفك الفكرية / الاثنتين معاً .
- 16 هل توصي زملائك الذين لديهم نفس حاجاتك الوظيفية بتلقي هذا النوع من التكوين؟
- 17 هل برامج التكوين المتواصل كانت مواكبة للتطوّرات التكنولوجية؟  
- نعم / إلى حد ما / لا.
- 18 هل قام المسؤولون بمتابعة عملك في الميدان بعد فترة التكوين؟
- 19 هل تعمل الآن بناءً على ما تعلمته في برامج التكوين المتواصل؟
- 20 ما الفائدة التي عاد عليك بها البرنامج التكويني؟

للمتحكم في الوسائل التقنية.

تحسين المستوى والدقة في أداء المهام.

فوائد أخرى، أذكرها.....

21 هل تحسن أداءك الوظيفي بعد تلقّيكَ التكوين؟

22 في رأيك هل التكوين المتواصل يرفع من مستوى الأداء المهني؟

23 ألا ترى بأن التكوين المتواصل يؤدي إلى تحسين الخدمات المكتبية؟

\* ملحق رقم 02 \*

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة خميس مليانة

المخطط التوقعي لتنظيم التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات بعنوان سنة 2011

جدول رقم : 1/7 (1)

الملاحظات	المجموع	تجديد المعلومات			تحسين المستوى			التكوين الإضافي			التكوين الأول			المسلك أو الرتبة
		مدة تجديد المعلومات	تاريخ الدخول	عدد الأعران	مدة التحسين	تاريخ الدخول	عدد الأعران	مدة التكوين	تاريخ الدخول	عدد الأعران	مدة التكوين	تاريخ الدخول	عدد الأعران	
	1	شهر واحد	أكتوبر 2012	1										مهندس دولة في الإعلام الآلي
	1	شهر واحد	أكتوبر 2012	1										مهندس دولة للمخابر الجامعية
								09 شهر	ديسمبر 2012	1				مساعد المكتبات الجامعية
	15	شهر واحد	أكتوبر 2012	7	10 أيام		8							متصرف
	3	شهر واحد	أكتوبر 2012	3										تقني سامي في الإعلام الآلي
	2	شهر واحد	أكتوبر 2012	2										محاسب اداري رئيسي
تكوين قبل الترقية	1							06 شهر	فيفري 2012	1				ملحق الادارة
تكوين قبل الترقية	1							06 شهر	جويلية 2012	1				كاتب مديرية
	20				10 أيام		20							أعران الوقاية و الحراس
	45	المراجعة لرقابة الممارسات المعرفية للمستفيدين وتطويرها					28			3	مجلسية أو لجنة المومنين			المجموع

إمضاء : بزميتوني المصاحبة

إمضاء : م. شرايعة

(1) مقابلة مع مسؤول مصلحة التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات، نفس المرجع، 2013/05/13

**\* الملحق رقم: 03 \***

قانون وزاري مشترك محرر في الجزائر بتاريخ 2012/08/22  
يحدد تنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية إلى بعض الرتب المنتمية  
للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي ومدته ومحتوى برامجه.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الجزائر-2- بوزريعة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

**اتفاقية تكوين (1)**  
**رقم : 13**

**بين**  
المركز الجامعي خميس مليانة ممثلة من طرف مديرها بزينة محمد الكائن مقرها ب : طريق ثنية  
الحد خميس مليانة،  
من جهة،

**و**  
جامعة الجزائر -2- بوزريعة ممثلة من طرف رئيسها السيد/ هني عبد القادر والكائن مقرها بشارع  
جمال الدين الأفغاني،  
من جهة ثانية.

الجزائر في : .....

**\* ملحق رقم 05 \***

**إرسالية الإدارة العامة لمختلف المعاهد والمصالح**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
Ministère de L'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Université de Khemis-Miliana



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة خميس مليانة

إلى السادة و السيدات :  
عمداء الكليات  
مدراء المعاهد  
رؤساء الأقسام  
رؤساء المصالح

**الموضوع : ف/ي التكوين**

في إطار عمليات التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات الموجهة لسلك موظفي و عمال

جامعة خميس مليانة . يشرفني أن أطلب منكم إيفاد الأمين العام للجامعة بعدد الموظفين الذين هم بحاجة إلى

التكوين مع تحديد طبيعة التكوين و كذا البرنامج الذي ترونه مناسباً.

تقبلوا في الأخير فائق التقدير و الإحترام

**المدير**

\* ملحق رقم 06 \*

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة خميس مليانة

المديرية الفرعية للمستخدمين و التكوين و تحسين المستوى و تحديد المعلومات

مخطط التكوين لسنة 2012

\* ملحق رقم 07 \*

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة خميس مليانة

السنة : 2012

المرجع القانون الأساسي: - المرسوم التنفيذي رقم 04/08 المؤرخ في 2008/01/19 .

- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 اوت 2012 المحدد لكيفيات لتنظيم التكوين التكميلي قبل الترقية إلى بعض الرتب المنتمى للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي.

دورات التكوين التكميلي في إطار الترقية إلى رتبة أعلى

ملاحظات	عدد المناصب المتوقعة	عدد المناصب المالية المفتوحة	توزيع دورة التكوين	مؤسسات التكوين	نهاية دورة التكوين	بداية دورة التكوين	مدة التكوين	عدد المترشحين	الرتبة المراد شغلها	الرتبة الأصلية
في انتظار إمضاء اتفاقية التكوين	02	02	شهادة تكوين	جامعة الجزائر 2	/	/	09 أشهر	01	ملحق المكتبات الجامعية المستوى الأول	مساعد المكتبات الجامعية
	01	01			/	/	09 أشهر	01	وثائقي أمين محفوظات	مساعد وثائقي أمين محفوظات
	01	01		جامعة التكوين المتواصل - مركز خميس مليانة -	/	/	06 أشهر	01	ملحق الإدارة	عون إدارة رئيسي
	01	01			/	/	06 أشهر	01	عون إدارة	عون مكتب
	02	02			/	/	06 أشهر	02	كاتب مديرية رئيسي	كاتب
	01	01			/	/	06 أشهر	01	معاون تقني في الإعلام الآلي	عون تقني في الإعلام الآلي
في انتظار صدور القرار الوزاري المشترك	01	01	/	/	/	/	01	ممرض حاصل على شهادة دولة	ممرض مؤهل	

المدير

**\* ملحق رقم 08 \***  
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
مليانة

جامعة خميس

السنة : 2012

مرجع القانون الأساسي : الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية .

الجدول رقم 02

حوصلة مختلف عمليات التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات

الإعتمادات المالية الممنوحة	المناصب المالية المفتوحة	عدد الموظفين و الأعوان المعنيين	الرتبة المعنية	عمليات التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات
/	/	/	/	دورة التكوين المتخصص بعنوان التوظيف
/	/	/	/	دورة التكوين الأولي أثناء فترة التبرص
في حدود الإعتمادات المالية المخصصة لسنة 2012	01	01	ملحق المكتبات الجامعية المستوى الأول	دورات التكوين التكميلي في إطار الترقية إلى رتبة أعلى
	01	01	وثائقي أمين محفوظات	
	01	01	ملحق الإدارة	
	01	01	عون إدارة	
	02	02	كاتب مديرية رئيسي	
	01	01	معاون تقني في الإعلام الآلي	
	01	01	ممرض حاصل على شهادة دولة	
/	/	/	/	دورات التكوين الأولي قصد التعيين في المنصب العالي
/	/	/	/	دورة التكوين الإستثنائي في إطار الإدماج في رتبة جديدة
في حدود الإعتمادات المالية المخصصة لسنة 2012	/	11	متصرف	عمليات تحسين المستوى
	/	01	ملحق إدارة	
في حدود الإعتمادات المالية المخصصة لسنة 2012	/	02	مهندس دولة في الإعلام الآلي	عمليات تجديد المعلومات
	/	02	مهندس دولة في المخابر الجامعية	
	/	01	مهندس دولة في السكن و العمران	
	/	02	مهندس دولة في الزراعة	
	/	09	متصرف	
	/	01	محاسب إداري رئيسي	
	/	03	تقني سامي في الإعلام الآلي	
	/	01	تقني سامي في الهندسة المدنية	
/	09	42	/	المجموع

المدير

حرر خميس مليانة في : .....

\* ملحق رقم 09 \*

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة خميس مليانة

المديرية الفرعية للمستخدمين و التكوين

خميس مليانة في:

رقم : / م ف و ت / م ج / 2011

إلى السيد: مدير الموارد البشرية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

الموضوع : ف/ي المخطط التكوين القطاعي لسنة 2012

المرجع : إرسالكم رقم المؤرخ في

ردا على إرسالكم المشار إليه في المرجع أعلاه يسرني أن أوافيكم بنسخة من مشروع مخطط

التكوين لسنة 2012 الخاص بجامعة خميس مليانة مرفوق بقرص مضغوط ( CD )

تقبلوا أسمى عبارات التقدير و الاحترام

المدير



**\* الملحق 11 \***

شهادة نجاح يتوج بها المتكون في نهاية الدورة التكوينية

## \* الملحق 12

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
Centre de Recherche sur Information Scientifique et Technique



Service Formation Continue, Perfectionnement  
et de Recyclage

Formation Continue

### Questionnaire

Merci de nous accorder quelques minutes pour répondre à ce questionnaire qui nous aidera à améliorer nos prestations de service en matière de formation continue de recrutement du secrétariat du service formation à la fin de la session.

Date ..... Enseignant (e) .....

Intitulé du cours .....

Organisme.....

Environnement	Bon	Moyent	Insuffisant
Accueil			
Salle de cours			
Matériel			
Restauration			
Hébergement			

#### Commentaires

Cours	Bon	Moyent	Insuffisant
Adaptation du cours à vos attentes			
Travaux pratiques/théorie			
Rythme de progression			
Adéquation cours/support de cours			
Évaluation globale du cours			

#### Commentaires

## \* الملحق 12

Formateur	Bon	Moyent	Insuffisant
Compétence technique			
Communication			
Disponibilité			
Apport des connaissances			
Evaluation globale du formation			

Comentaires

Est-ce que cette formation a atteient ses objectifs ? OUI .... NON ....

Comentaires

Est-ce que cette formation a atteint a attient ses objectifs? OUI ....

NON ....

Si oui, Lesquelles :

.....  
.....  
.....

Nous espérons que cette formation aura répondu à vos attentes et attendons de vous

Recevoir pour d'autres formatons.

**Cerist, Rue des frères Aissiou, Ben Aknoun-Alger**  
Tél: 021 91 62 05 / 08 Fax :  
Site Web : [http : www.cerist.dz](http://www.cerist.dz) Email : [trg@mail.cerist.dz](mailto:trg@mail.cerist.dz)