



جامعة الجبالي بونعامة - خميس مليانة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية  
الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات  
والمعلومات  
الشعبة: علم المكتبات  
التخصص: علم المكتبات

من إعداد الطالبين:

- سي الطيب ميمونة.

- بناط موراد.

بعنوان:

## تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى

المستفيدين:دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية

المركزية للمركز الجامعي-أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 29 ماي 2018

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ: بن شرطيوة رشيد (جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2) رئيسا  
الأستاذة: بوضراء سعاد (جامعة الجبالي بونعامة- خميس مليانة) مشرفا  
الأستاذة: خالفي جميلة (جامعة الجبالي بونعامة- خميس مليانة) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2018





جامعة الجبالي بونعامة - خميس مليانة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية  
الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات  
والمعلومات  
الشعبة: علم المكتبات  
التخصص: علم المكتبات

من إعداد الطالبين:

- سي الطيب ميمونة.

- بناط موراد.

بعنوان:

## تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى

المستفيدين:دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية

المركزية للمركز الجامعي-أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 29 ماي 2018

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ: بن شرطية رشيد (جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر 2) رئيسا  
الأستاذة: بوضراء سعاد (جامعة الجبالي بونعامة- خميس مليانة) مشرفا  
الأستاذة: خالفي جميلة (جامعة الجبالي بونعامة- خميس مليانة) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2018

## إهداء

بداية أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى أروع خلق الله هو سيدنا وحبیبنا

محمد رسول الله - صلى الله عليه و سلم .

وإلى من قلبها فيه صفاء وحبها ظاهر وفيه نقاء إلى من إنتظرتني تسعة أشهر واستقبلتني  
بدعواتها

وربنتي على حساب صحتها هي ستبقى أعظم حب بقلبي للأبد، إلى من كانت بجانبني من  
دون منادى وكانت الأجمل في حياتي وكانت ساهرة وراجية لله العلي أن يتم عملي هذا.  
" أمي "

وإلى من كان لي درع أمان أحتمي به في نائبات الزمان، إلى من كنت لأجله خادمة وصديقة  
وحاملة لإسمه، إلى من تحمل عبئ الحياة حتى لا أحس بالحرمانفهاوأجمل رجال الدنيا  
وأصدقهم حبا إلي وأكثرهم خوفا عليا.

" أبي "

أهدي عملي هذا إلى من أخلاقهم كريمة ومجالستهم غنيمة ونيتهم سليمة ومفارقتهم أليمة  
كالمسك كلما مرّ عليه الزمان زادت قيمته. إلى الأهل والأقارب وأخص بذكر إخوتي "خيرة  
عائشة،  
خليفة ،خديجة ،سوسو".

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة : " بوضراء سعاد " ، أستاذتي الفاضلة.  
إلى الذين كانوا إلى جانبي في إعداد هذه المذكرة خطوة بخطوة جميلهم لن أنساها ماحييت  
أخواتي التي لم تلهنهم أمي " صبيحة حفاف، حورية سعد ."  
من خلال هذا العمل أهدي هذا العمل إلى كل من تتلمذت على يدهم من مقاعد الدراسة إلى  
مدرجات الجامعة.

إلى كل من له مكانة في قلبي وأخص بذكر أساتذة علم المكتبات .

إلى من جعلهم الله إخوتي في الله ..... و من أحببتهم في الله.... زملائي وزميلاتي في  
العمل و خاصة إلى مدير المكتبة السيد مختاري نور الدين، و إلى زميلي في العمل موراد  
بناط.

و إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع

إلى كل من أحبهم قلبي و نسيهم قلبي.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي أهدي هذا العمل

ميمونة

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى العائلة الكريمة صغيرا وكبيرا  
إلى كل أصدقائي  
وإلى زملائي في العمل  
وإلى من قاسمتني عناء إنجاز هذا العمل وإلى كل أسرتها  
المحترمة.

وإلى كل زملائي دفعة 2018/2017

موراد

## شكر و تقدير

.....اشكر الله العلي الكبير على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل ، و ذلك مصداقا لقوله تعالى

"وَإِذ تَأَذَّنَ رَبُّكَ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ "

فيا ربي لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك و لك الحمد حتى ترضى و لك

الحمد بعد الرضى ، فالحمد لله على كل شيء.

.....كما لايسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل الشكر و العرفان للأستاذة الفاضلة

بوصحراء سعاد على متابعتها لهذا العمل منذ أن كان فكرة حتى أصبح مذكرة، و شكرها على

كافة مجهوداتها المبذولة و على صبرها علينا و تحملنا طيلة مدة إنجاز هذا البحث. كما نشكر

لجنة المناقشة على قبول مناقشة هذا العمل.

.....فشكرا جزيلا .....

## البطاقة الفهرسية:

سي الطيب، ميمونة

تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت / ميمونة سي الطيب، مورد بناط؛ إشراف: سعاد بوضراء. -[د.م.]:[د.ن.], 2018.

-108 ورقة: جداول، رسومات بيانية؛ 30 سم

ببليوغرافيا ورقة: 110-116. - ملاحق ورقة: 117-124.

مذكرة ماستر: علم المكتبات و المعلومات: جامعة خميس مليانة: 2018

بناط، مورد

بوضراء، سعاد إشراف

## المستخلص باللغة العربية:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المكتبات الجامعية التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت و مدى تأثيرها على رضى المستفيدين و الأثر الكبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات. باعتماد دراسة ميدانية أستخدم فيها المنهج الوصفي ، وكذا الملاحظة و المقابلة و الإستبيان كأدوات لجمع البيانات، و أسفرت الدراسة على عدة نتائج أهمها أن المكتبة المركزية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت تتوفر على الإمكانيات المادية و البشرية الكافية نوعا ما لتقديم الخدمات الرئيسية فقط ، إلا أن خدمات المكتبة لديها تأثير إيجابي على رضى المستفيدين بالرغم من وجود نقائص تقف عائقا أمام تطوير المكتبة.

## الكلمات الدالة:

خدمات المكتبات ؛ المكتبات الجامعية ؛ رضى المستفيدين ؛ المكتبة المركزية ؛ تيسمسيلت.

## English Abstract:

The study aims to identify the reality of University library services provided by the Central Library of the University Centre-Ahmed bin Yahya alonshrisi. Tissemsilt And their impact on beneficiaries ' satisfaction and significant impact in facilitating access to information.

The adoption of field study used descriptive, as well as observation and interview and questionnaire as tools for data collection

The study resulted in several most important results to the Central Library for the University Centre-Ahmed bin Yahya alonshrisi-Tissemsilt available on sufficient human and material resources for University services.

The study resulted in several most important results to the Central Library for the University Centre-Ahmed bin Yahya alonshrisi-Tissemsilt available on sufficient human and material resources to provide basic services only However , the library had a positive impact on beneficiary satisfaction despite shortcomings hinder development of the library.

**Keywords:** Library service ; University libraries ; beneficiary satisfaction ; Central Library.

الصفحة	قائمة المحتويات:
	البطاقة الفهرسية
	الملخص
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
ع	مقدمة
<b>الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
19	1-1- إشكالية الدراسة
21	1-2- فرضيات الدراسة
22	2- أهمية الدراسة
22	3- أهداف الدراسة
23	4- أسباب اختيار الموضوع
23	5- منهجية الدراسة
24	5-1- مجالات الدراسة
25	5-1-1- الحدود الجغرافية
25	5-1-2- الحدود البشرية
25	5-1-3- الحدود الزمنية
26	5-2- مجتمع الدراسة
27	5-2-1- عينة الدراسة
27	5-3- أدوات جمع البيانات
28	5-3-1- الملاحظة
28	5-3-2- المقابلة
29	5-3-3- الإستبيان
31	6- الدراسات السابقة
36	7- ضبط المصطلحات
36	7-1- المكتبات الجامعية
36	7-2- الخدمات المكتبية
37	7-3- رضى المستفيدين

38	8- صعوبات الدراسة
40	خلاصة الفصل
<b>الفصل الأول: رضى المستفيدين عن خدمات المكتبات الجامعية</b>	
42	تمهيد
<b>أولاً: المكتبات الجامعية</b>	
43	1-1- لمحة تاريخية عن المكتبات
43	1-2- تعريف المكتبات الجامعية
46	1-3- أنواع المكتبات الجامعية
46	1-3-1- المكتبة المركزية
46	1-3-2- مكتبة الكليات
46	1-3-3- مكتبة القسم
47	1-4- وظائف المكتبات الجامعية
48	1-5- مقومات المكتبات الجامعية
49	1-5-1- الإمكانيات المادية
49	1-5-2- الإمكانيات البشرية
50	1-6- علاقة المكتبة الجامعية بالجامعة
<b>ثانياً: خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية</b>	
51	1-2- خدمات المكتبة الجامعية
52	1-1-2- تعريف الخدمات المكتبية
53	1-2-2- أهمية الخدمات المكتبية
54	1-2-3- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات
55	1-2-4- متطلبات خدمات المعلومات
57	1-2-6- أنواع الخدمات المكتبية
57	1-2-6-1- الخدمات المكتبية غير المباشرة
58	1-2-6-1-1- خدمة التزويد
58	1-2-6-1-2- خدمة الفهرسة

59	2-1-6-1-3-خدمة التصنيف
60	2-1-6-1-4-خدمة الكشف والاستخلاص
60	2-1-6-2-الخدمات المكتبية المباشرة
60	2-1-6-2-1-خدمة الإعارة
61	2-1-6-2-2-الخدمة المرجعية
62	2-1-6-2-3-البث الإنتقائي للمعلومات
62	2-1-6-2-4-خدمات البحث بالإتصال المباشر
63	2-1-6-2-5-خدمة الانترنت و البحث في قواعد المعلومات
64	2-1-6-2-6-خدمات أخرى:خدمة الترجمة و خدمة التصوير و النسخ
<b>ثالثا : رضى المستفيدين عن الخدمات المقترحة في المكتبة الجامعية</b>	
65	1- رضى المستفيدين من المكتبة الجامعية.
65	1-1- مفهوم الرضى
66	1-2- تعريف المستفيد
67	1-3- تعريف رضى المستفيدين
67	1-4- تحديد فئات المستفيدين و إحتياجاتهم
68	1-5- العوامل التي تؤثر على رضى المستفيدين
69	1-6- تدريب المستفيدين للوصول إلى الخدمات المقترحة في المكتبة المركزية
70	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي بتيسمسيلت</b>	
72	تمهيد
73	1- التعريف بالمركز الجامعي -أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت
74	2- التعريف بالمكتبة المركزية الجامعية
75	3- مهام المكتبة المركزية
76	4- خدمات المكتبة المركزية
80	5- الإمكانيات المادية
83	6- الإمكانيات البشرية
84	7- عرض وتحليل بيانات الدراسة
102	8- النتائج العامة

105	9- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
106	10- مقترحات الدراسة
108	خاتمة
110	البيبلوغرافية والوابوغرافية
117	الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	مجتمع الدراسة	01
78	برنامج الإعارة	02
79	توزيع الأساتذة المسجلين بالمكتبة المركزية	03
80	الأقسام الداخلية للمكتبة	04
82	الأجهزة المتوفرة بالمكتبة	05
82	الأثاث المتوفر بالمكتبة	06
83	الإمكانات البشرية بالمكتبة المركزية	07
84	طلبة الماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية	08
85	تخصصات ماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية	09
86	تتردد المستفيدين على المكتبة	10
87	سبب تتردد المستفيدين على المكتبة	11
88	رأي المستفيدين في الرصيد المتوفر بالمكتبة	12
88	مصادر المعلومات التي يستعملها المستفيدين بكثرة	13
89	رضى المستفيدين عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة	14
90	مواجهة المستفيدين صعوبات في الحصول على الوثائق	15
90	سبب الصعوبات في الحصول على الوثائق	16
91	إستخدام المستفيدين للفهرس المتوفر بالمكتبة	17
92	مدى ملائمة جو المكتبة للعمل فيها	18
92	مدى تلبية الرصيد لحاجيات المستفيدين	19
93	مدى إطلاع المستفيدين على المقتنيات الجديدة في المكتبة	20
94	مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا	21
94	مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا	22
95	مدى رضى المستفيدين عن مدة الإعارة في المكتبة	23
96	مدى رضى المستفيدين عن نظام الإعارة وعلى التوقيت المعمول به	24
96	إعتماد المستفيدين على إرشادات وتوجيهات المكتبيين والعاملون بصفة عامة	25
97	المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجيات	26

	المستفيدين .	
98	الحاجة إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث.	27
99	آراء المستفيدين في حالة طلب المساعدة من طرف المكتبي	28
100	تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيدين	29
100	آراء المستفيدين حول خدمة التصوير و الإستنساخ	30
101	آراء المستجوبين حول خدمة تدريب المستفيدين هل ضرورية أم لا	31

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
84	طلبة الماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية	01
85	تخصصات ماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية	02
86	تتردد المستفيدين على المكتبة	03
87	سبب تتردد المستفيدين على المكتبة	04
88	رأي المستفيدين في الرصيد المتوفر بالمكتبة	05
88	مصادر المعلومات التي يستعملها المستفيدين بكثرة	06
89	رضى المستفيدين عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة	07
90	مواجهة المستفيدين صعوبات في الحصول على الوثائق	08
90	مواجهة المستفيدين صعوبات في الحصول على الوثائق	09
91	إستخدام المستفيدين للفهرس المتوفر بالمكتبة	10
92	مدى ملائمة جو المكتبة للعمل فيها	11
92	مدى تلبية الرصيد لحاجيات المستفيدين	12
93	مدى إطلاع المستفيدين على المقتنيات الجديدة في المكتبة	13
94	مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا	14
94	مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا	15
95	مدى رضى المستفيدين عن مدة الإعارة في المكتبة	16
96	مدى رضى المستفيدين عن نظام الإعارة وعلى التوقيت المعمول به	17
96	إعتماد المستفيدين على إرشادات وتوجيهات المكتبيين والعاملون بصفة عامة	18
97	المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجيات المستفيدين.	19
98	الحاجة إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث.	20
99	آراء المستفيدين في حالة طلب المساعدة من طرف المكتبي	21
100	تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيدين	22
100	آراء المستفيدين حول خدمة التصوير و الإستنساخ	23
101	آراء المستجوبين حول خدمة تدريب المستفيدين هل ضرورية أم لا	s24

مقدمة

## مقدمة :

كانت الجامعات و مكنتاتها، وما تزال قاطرة البحث العلمي، و سبابة إلى كل جديد في المجتمع، فمن أبوابها و قاعاتها، ومن بين مصادرها و كتبها، انطلقت الأبحاث و الدراسات وخرجت الفروض و النظريات و أعلنت الإكتشافات و الإختراعات.

فالمكنتات هي مؤسسات علمية و تعليمية و تثقيفية و ترفيهية و إعلامية و هي تؤدي رسالة جلية في خدمة البحث والتعليم و المجتمع كله، و من بينها المكنتات الجامعية إذ تعتبر من أحد أهم الدعائم التي يقوم عليها البحث العلمي في الجامعة، وهي بسبب موقعها المتميز داخل المنظومة العلمية تساهم إلى حد كبير في تنمية وتطوير المجتمع ككل، ليس فقط بسبب ما تتوفر عليه من معلومات، بل بسبب الخدمات التي قد يؤدي تفعيلها بالشكل المناسب إلى خلق حالة من التنمية المتواصلة في الجامعة ككل، فهي وعلى خلاف كل العناصر الجامعية الأخرى تتميز بأنها الأساس لتطوير البحث العلمي، من خلال ربط المستفيد بالإنتاج الفكري الحديث والقديم، كما أن إسهامها في إيجاد حلول متنوعة لمشكلات الحصول على المعلومات و كيفية تلبية احتياجات المستفيدين من أجل كسب رضاهم يزيد في تفعيل الدور الذي تؤديه هذه الخدمات، و كذلك من خلال الإرتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها لخدمة مجتمع المستفيدين منها، ويقاس نجاح المكتبة من خلال الخدمات المقدمة للمستفيدين فلا فائدة لمكتبة جامعية لايجد فيها المستفيد احتياجاته.

و انطلاقا مما سبق، جاءت دراستنا هذه لمحاولة للتعرف على واقع تأثير خدمات المكنتات الجامعية المركزية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي تيسمسيلت، و جاءت معالجة هذا الموضوع من خلال وضع خطة منهجية توضح الخطوات التي تسير عليها الدراسة و التي تجلت في ثلاث فصول أساسية :

الفصل التمهيدي و الذي يندرج تحته إشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب إختيار الموضوع، منهجية الدراسة، مجالات و حدود الدراسة، أدوات جمع البيانات، الدراسات السابقة و أخيرا مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول أي الإطار النظري للدراسة ، و هو مقسم إلى ثلاث نقاط أولها نتطرق إلى المكتبات الجامعية بكل تفاصيلها من لمحة تاريخية و تعريف و أنواع و وظائف و مقومات و ثانيها خدمات المكتبات الجامعية من تعريف و أهمية و أهداف الخدمات المكتبية و العوامل المؤثرة فيها و متطلباتها بالإضافة إلى أنواع الخدمات المكتبية بين المباشرة و الغير المباشرة ، و ثالثا رضى المستفيدين عن هذه الخدمات و تعرضنا إلى تعريف رضى المستفيدين، فئاتهم، إحتياجاتهم، العوامل المؤثرة على رضاهم و كيفية تدريبهم للوصول إلى الخدمات المقترحة في المكتبة المركزية و خلاصة الفصل.

الفصل الثاني يضم إجراءات الدراسة التطبيقية و قد تعرضنا فيه إلى النتائج العامة للدراسة و النتائج على ضوء الفرضيات و أخيرا تطرقنا إلى مقترحات الدراسة من أجل تطوير خدماتها.

# الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة.

## 1- إشكالية الدراسة :

تعد المكتبة الجامعية من بين الأسس و المرافق الحضارية التي من شأنها ان تلعب دورا بارزا في تحسين مستوى الأداء الجامعي من جانب ، و تطوير البحث العلمي من جانب آخر ، و ذلك تبعا للتطورات التي تتطلبها وظائفها و أعمالها عبر مرور الزمن<sup>1</sup>، و يعزز هذا الرأي جلفاند ، إذ يرى أن المكتبات الجامعية ليست مجرد مخازن للكتب و المواد الأخرى، يلحق بها قاعة أو أكثر للإطلاع و المطالعة، و إنما هي مؤسسة تربية و ثقافية تؤدي دورها الثقافي و التربوي في ضوء الأهداف الرئيسة للجامعة، و تقدم لأعضاء الهيئة التدريسية ما يساعدهم على القيام بدورهم التعليمي و البحثي خير قيام و تجعل منهم عناصر فاعلة في تغيير المجتمع و تطويره ثقافيا و علميا و هي بذلك القلب أو الدماغ بالنسبة للجامعة و من أهم الأجهزة أو الإدارات التي تعتمد عليها في أداء رسالتها الأكاديمية و في تحقيق أهدافها المختلفة في مجال التعليم و البحث العلمي<sup>2</sup>، أي يعتمد نجاح المكتبة الجامعية المركزية بشكل أساسي على مستوى الخدمات المقدمة والتي وتسعى من خلالها إلى نيل رضى المستفيدين ، حيث يعتبر رضى المستفيد هو المقياس الحقيقي لجودة و كفاءة الخدمات المكتبية المقدمة ، ولا يتحقق ذلك إلا بدراسة حاجيات المستفيدين و ميولهم بشكل دقيق العمل على إشباعها من خلال تحسين نوعية الخدمات بما يتماشى مع هذه الاحتياجات، وهذا لأن دراسة إحتياجات المستفيدين تساعد أخصائي المعلومات و المكتبات في معرفة نوعية الخدمات التي يرغب بها المستفيدون، و عليه اخترنا

---

<sup>1</sup> عبد علي خرميط ،فاضل. وسائل قياس أداء خدمات المكتبات الجامعية ومعايير تقييم الأداء. مجلة واسط للعلوم الإنسانية، العدد 13

<sup>2</sup> سيدو، أمين سليمان. دراسات في أنواع المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد. 3مج الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص43

كموضوع لدراستنا تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين وأخذنا كنموذج المكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي-أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت.

-السؤال الأساسي:

-ما مدى تأثير خدمات المكتبات الجامعية للمركز الجامعي-أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت على رضى المستفيدين؟

من خلال هذا السؤال يمكن أن نطرح تساؤلات الفرعية التالية :

**1-1- تساؤلات الدراسة :**

1. هل تتوفر المكتبات الجامعية على الإمكانيات المادية و البشرية الكافية لتقديم خدماتها للمستفيدين؟

2. هل تقدم المكتبة الجامعية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت خدمات جيدة لإرضاء مستفيديها؟

**1-2- فرضيات الدراسة:**

تعتبر الفرضية إحدى الركائز التي تبنى عليها البحوث و الدراسات العلمية، و غالبا ما تأتي بصيغة الإخبار الرامي إلى تفسير مشكلة ما ،و يمكن تعريفها بأنها تخمين أو استنتاج ذكي يصوغه الباحث و يتبناه مؤقتا لشرح بعض ما لوحظ من ظواهر ، لتكون بمثابة مرشد له في دراسته التي يقوم بها <sup>1</sup>. و بناءا على التساؤل المطروح في الإشكالية وضعنا فرضية عامة مفادها:

<sup>1</sup>بدر أحمد، أصول البحث العلمي و مناهجه .القاهرة:المكتبة الأكاديمية ،1996،ص97

## 1-2-1- الفرضية العامة:

. تؤثر خدمات المكتبات الجامعية للمركز الجامعي \_ أحمد بن يحيى الونشريسي \_ تيسمسيلت تأثيرا إيجابيا على رضى المستفيدين.

## 1-2-2- الفرضيات الفرعية: أما الفرضيات الفرعية فهي كالتالي:

### \_الفرضية الأولى:

. تتوفر المكتبة الجامعية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت على الإمكانيات المادية و البشرية الكافية لتقديم خدماتها للمستفيدين.

### \_الفرضية الثانية:

. نقص بعض الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية الجامعية للمركز الجامعي -أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت يؤثر على رضى المستفيدين.

## 2- أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين أهمية بالغة من حيث أنه:

1 . محاولة لتسليط الضوء على المكتبات الجامعية المركزية و مدى تقديمها الخدمات للمستفيدين منها و من خلاله يمكن تحديد مدى كفاءة القائمين على هذه المكتبات في تقديم خدماتها للمستفيدين.

2 . باعتبار أن المستفيد هو العنصر المهم و الأساسي الذي تقوم لأجله المكتبات .

3 . باعتبار أن الوصول إلى تلبية احتياجات المستفيد هو الغاية الأسمى للمكتبات الجامعية

وبهذا تكون قد نجحت في تقديم خدماتها و بالتالي تحقيق أعلى درجة من الرضا عن المكتبة.

### 3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المكتبات الجامعية التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي تيسمى وتؤثرها على مدى تأثرها على رضى المستفيدين و بناءا عليه ، تمت صياغة الأهداف التي يمكن إجمالها فيما يلي:

- . التعرف على ماهية الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية و تطورها.
- . التعرف على مستوى رضى المستفيدين عن الخدمات و النشاطات التي توفرها لهم.
- . الكشف عن أهم الصعوبات و العراقيل التي تواجه المستفيد.
- . إستعراض لمختلف النقائص في توفير الخدمات الكافية و مدى تحقيق رضى المستفيدين .
- . التعرف بوضع المكتبات الجامعية و واقعها و نوعية الخدمات المقدمة من قبلها و مدى إهتمام المسؤولين بها و هذا لا يتم إلا من خلال القيام بدراسة ميدانية لمعرفة الواقع الحالي لهذه الخدمات و تطوراتها المستقبلية.

### 4- أسباب اختيار الموضوع :

لا يوجد شيء خلق هكذا عبثا ، و إنما هناك سبب وراء وجوده ، و هذا السبب إما أن يكون ذاتي و إما أن يكون موضوعي ، و سبب إختيارنا لهذا الموضوع هو ميولنا الشخصي لهذا النوع من المواضيع ، و لإبراز أهمية الخدمات المكتبية و تأثيرها على رضى المستفيد في حد ذاته وكذلك الأهمية الكبيرة التي تحظى بها المكتبة الجامعية و الدور الفعال الذي تقدمه، بالإضافة إلى وضع بصمة تساهم في إثراء الإنتاج الفكري في مجال علم المكتبات و المعلومات .

### 5- منهجية الدراسة:

تعتمد أساسيات القيام بأي بحث علمي على المنهج المتبع بالدرجة الأولى، و الذي يحدده ويختاره الباحث وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائما لمضمون دراسته و تحديد أبعادها بغية

الوصول إلى نتائج منطقية ومحددة. إذن فهو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث من خلال الإجابة على الأسئلة التي تم طرحها ، و هذه الإجراءات تتضمن وصف الظاهرة المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة وصفا شاملا بالإضافة إلى تحليل و تفسير البيانات المتحصل عليها و المعلومات لاكتشاف الحقائق و إثباتها علميا.<sup>1</sup>

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي وهو أكثر المناهج استعمالا في البحوث الاجتماعية والإنسانية، كما أنه يعتمد على العديد من أدوات البحث لاسيما الإستبيان و المقابلة و الملاحظة ، الأمر الذي جعل إختيارنا لهذا المنهج دون سواه و ذلك لتوافقه مع موضوع دراستنا.

وذلك من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون و الوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع و تطويره<sup>2</sup> ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي لأننا بصدد وصف واقع خدمات المكتبات الجامعية و تأثيرها على رضى المستفيدين.

#### 5-1- حدود الدراسة الميدانية:

كل دراسة علمية تتوفر على قسم ميداني و لابد أن تتوفر بالضرورة على مجالات و حدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها وفق ما يتلاءم و موضوعها و هذا من خلال دراستنا التي سنتناول تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي تيسميسيلت وبهذا فحدود هذه الدراسة هي :

<sup>1</sup> عليان ،ريحي مصطفى .غنيم ،عثمان محمد . مناهج و أساليب البحث العلمي:النظرية و التطبيق.عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع ،2000، ص33

<sup>2</sup> عبيدات،محمد .منهجية البحث العلمي:القواعد و المراحل و التطبيقات. عمان: دار وائل ،1997، ص74

### 5-1-1- الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضاالمستفيدين :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي تيسمسيلت و بالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية الجامعية للمركز الجامعي -أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت.

### 5-1-2- الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني ، و تشمل هذه الحدود مايلي :

- 1 . الموظفين بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي تيسمسيلت.
- 2 . الطلبة المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية للمركز الجامعي تيسمسيلت بكافة تخصصاتهم و قد بلغ حوالي 1400.

### 5-1-3- الحدود الزمنية:

و تشمل الوقت الذي إستغرقته كل دراسة بشقيها النظري و الميداني، من بداية الموافقة على موضوع الدراسة من شهر جانفي 2018 إلى غاية شهر ماي 2018.

### 5-2- مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ، و يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بالمكتبة المركزية و كذلك الطلبة المسجلين بالمكتبة بكافة تخصصاتهم، و كانت أغليبيتهم السنة الأولى و الثانية ماستر لأنهم يمثلون الطلبة المقبلون على التخرج لذلك فهم بحاجة الى خدمات متنوعة وبالخصوص إلى معلومات دقيقة لتوظيفها، و قد بلغ حوالي1400 طالب في مختلف التخصصات كما هو موضح في الجدول الآتي :

العدد	الفئة
530	علوم قانونية و إدارية
580	علوم إقتصادية
97	علوم سياسية
154	أدب
39	علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية
<b>1400</b>	<b>المجموع</b>

الجدول رقم(01): مجتمع الدراسة.

#### 5-2-1- عينة الدراسة:

بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تأتي مرحلة تحديد العينة التي ستجرى عليها الدراسة الميدانية و التي يجب أن تكون ممثلة لمجتمعها الأصلي ، مع تحديد نوعها، و حجمها بطريقة متناسبة مع طبيعة موضوع الدراسة ، لكي نصل إلى نتائج موضوعية و دقيقة يمكن تعميمها فيما بعد على مجتمع الدراسة.

أما عن نوع العينة التي إختارناها لإجراء دراستنا فهي عينة عشوائية و يكون في إختيار أفراد العينة بشكل عشوائي بحيث يعطي لكب فرد من المجتمع نفس الفرصة التي تعطى لغيره عند الإختيار، و هنا يكون لكل فرد من أفراد المجتمع فرص متكافئة في الإختيار أو يكون نصيب كل فرد من إحتمال أن يسأل أو يستجوب مساويا لنصيب أي فرد آخر من المجتمع.<sup>1</sup>

ولتحديد حجم عينة دراستنا قمنا بتطبيق قاعدة السبر حيث بلغ حجم العينة 140 مستفيد و ذلك بتطبيق المعادلة التالية :

<sup>1</sup> عبد المجيد ابراهيم، مروان. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: دار الوراق، 2000، ص161

حجم العينة = حجم مجتمع البحث الأصلي ÷ 10

5-3- أدوات جمع البيانات (أدوات الدراسة):

هناك عدة وسائل وأدوات تستخدم لتجميع البيانات حول الظاهرة المدروسة، والتي تتحدد بطبيعة المنهج المستعمل في الدراسة، ومن بين أهم أدوات جمع البيانات التي إعتدنا عليها في الدراسة الملاحظة و المقابلة والاستبيان.

5-3-1- الملاحظة:

تعد الملاحظة واحدة من أقدم وسائل جمع المعلومات، حيث إستخدمها الإنسان الأول في التعرف على الظواهر الطبيعية و غيرها من الظواهر، ثم انتقل استخدامها إلى العلوم بشكل عام و إلى العلوم الإنسانية والاجتماعية بشكل خاص .

وتعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية و مواقفه و اتجاهاته ومشاعره. و تعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا باستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات (الاستبانة، المقابلة، الوثائق) .

كما تعرف بأنها "عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر و المشكلات و الأحداث و مكوناتها المادية والبيئية، و متابعة سيرها و اتجاهاتها و علاقاتها، بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف، بقصد التفسير

تحديد العلاقة بين المتغيرات و التنبؤ بسلوك الظاهرة و توجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته"<sup>1</sup>

ولقد إعتدنا على الملاحظة، من أجل ملاحظة مدى تأثير خدمات المكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي تيسمسيلت على رضى مستفيديها.

<sup>1</sup>أحمدي، ناهد حمدي، مرجع سابق، ص112

### 5-3-2- المقابلة :

و للتأكد من صحة المعلومات المتحصل عليها من طرف المستفيدين إعتدنا على أداة ثانية و هي المقابلة ويمكن تعريفها بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث و شخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة،و من الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى تعرف ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.<sup>1</sup>

و تم إجراء المقابلة مع مدير المكتبة المركزية و رؤساء المصالح .

### 5-3-3- الإستبيان :

يعرف مصطفى رحي عليان الاستبيان على أنه "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث ،حسب أغراض البحث".<sup>2</sup>

كما عرفته ناهد حمدي أمدي على أنه "أداة تجمع البيانات عن الظروف و الأساليب القائمة بالفعل ويعتمد على إعداد مجموعة من الأسئلة توجه إلى جميع العينة المبحوثة أو إلى عينات مختارة منها ليقوموا بالإجابة عنها".<sup>3</sup>

ويحتوي الاستبيان على مجموعة من الأسئلة و هي نوعين: أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة وذلك لتحديد آراء ومواقف المجتمع المدروس ويمكن تعريف كل منها كالآتي: فالأسئلة المفتوحة هي:

---

<sup>1</sup> عبيدات،محمد،أبو النصار،محمد.منهجية البحث العلمي:القواعد و المراحل و التطبيقات.عمان:دار وائل للنشر، 1999، ص55

<sup>2</sup> عليان ،رحي مصطفى .مناهج و أساليب البحث العلمي :النظرية و التطبيق.عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ،2000، ص 82

<sup>3</sup> أمدي،ناهد حمدي.مناهج البحث في علوم المكتبات.الرياض: دار المريخ للنشر.1979، ص126

أسئلة تلزم المشارك في البحث باختيار إجابة معينة من بين عدد من البدائل<sup>1</sup>. وكذا الأسئلة المغلقة تعرف بأنها: "الأسئلة التي تكون الإجابة عنها بإختيار بديل من بدائل التي يتيحها الباحث للمشاركين كالإجابة بنعم أو لا ولمثل هذه الأسئلة فوائد وجوانب قصور فمن حيث حسناتها أن المشارك لا يجد صعوبة في البحث عن بدائل الإجابة"<sup>2</sup>.

وقد قمنا باستخدام الاستبيان مع الطلبة لمعرفة مدى تأثير خدمات المكتبة الجامعية المركزية على رضى المستخدمين.

وقد إعتادنا في بحثنا على بيانات ومعلومات تتعلق بتوجهات المستجوبين، وهو ما يتوافق مع طبيعة الموضوع المدروس، وقد تم تصميم إستبيان الدراسة بعد الإطلاع على مختلف النماذج الخاصة بالاستبيانات المستخدمة في مثل هذه الدراسات وذلك للإستفادة منها وقد راعينا فيه سهولة الإستخدم والوضوح بالنسبة للأسئلة المستخدمة.

**محاور الاستبيان :** لقد ضم الاستبيان 21 سؤالاً موزع على ثلاث محاور أساسية وهي:

**المحور الأول: معلومات عامة عن المستخدمين من المكتبة الجامعية المركزية.**

وكان الهدف من هذه الأسئلة لمعرفة تخصص رواد ومستفيدي المكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي بتبسيميلت.

**المحور الثاني: إستخدام المستخدمين للمكتبة الجامعية وآرائهم حول الأرصة المتوفرة بها.**

والهدف معرفة مدى استخدام رواد المكتبة المعلومات المتوفرة بها، بدءاً من أسباب ترددهم على المكتبة وصولاً إلى مدى تلبية الرصيد لحاجياتهم.

<sup>3</sup>الحمداني، موفق . مناهج البحث العلمي. عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، 2006، ص236

<sup>4</sup>قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار اليازوري لنشر والتوزيع، 1999،

المحور الثالث: مدى رضى المستفيدين عن الخدمات المقترحة من قبل المكتبة الجامعية المركزية.

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى رضى المستفيدين عن مختلف الخدمات المقترحة من قبل المكتبة المركزية للمركز الجامعي و ما إذا كانت كافية أم لا.

و في الأخير وضعنا سؤالاً مفاده ماهي إقتراحاتكم من أجل تطوير المكتبة؟

و لقد تم توزيع الإستبيان يدويًا إلى المستفيدين مع الأخذ بعين الإعتبار توزيع إستمارات أكثر من حجم العينة

و ذلك لتجنب ضياع أي إستمارة ، و بعدها قمنا بجمعها و التأكد من عددها، عملنا على تفرغها و مراجعة البيانات التي تم جمعها و ذلك بتنظيمها و تصنيفها و تحليلها بعد وضع البيانات في جداول تكرارية و إستخراج النسب المئوية ثم تقديم تعليقات تفسيرات عنها.

#### 6- الدراسات السابقة:

1. الدراسة الأولى: بعنوان : رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز.<sup>1</sup>

التعليق :هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضى المستفيدين من مكتبة جامعة الملك عبد العزيز عن الخدمة المرجعية الرقمية التي تقدمها المكتبة وما هي العوامل التي قد تحول دون تحقيق الاستفادة الكاملة منها وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من بينها :

- ارتفاع درجة مستوى رضى أفراد عينة الدراسة عن الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من قبل مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، مما يؤكد نجاح المكتبة في الوصول إلى مستفيديها وفتح قنوات

<sup>1</sup> فيصل بن عبد العزيز، التميمي. رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز. مجلة سبيرانين، العدد 47 سبتمبر 2017

التواصل معهم وتقديم الخدمات لهم عن طريق توظيف آخر ما توصلت إليه تقنية المعلومات والاتصالات.

- ارتفاع درجة رضى المستفيدين عن المراجع ومصادر المعلومات التي يمكن الاستفادة منها عبر الخدمة المرجعية الرقمية.

## 2. الدراسة الثانية: بعنوان : تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين بالمكتبة الجامعية.<sup>1</sup>

**التعليق:** هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم تحديات المكتبة الجامعية في الوقت الراهن و ظهور البيئة الرقمية وهذه الأخيرة إنما ظهرت كنتيجة لظاهرتين الانفجار المعلوماتي وما نجم عنه من إعتداد متزايد على المعلومات في جميع الأصعدة، و ظاهرة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في المؤسسات و مرافق المعلومات عامة و المكتبات الجامعية خاصة ، هذه الاخيرة إذا ما إقتحمتها تقنيات المعلومات الحديثة بوسائلها التكنولوجية الرقمية، يمكننا أن نطلق عليها مكتبة رقمية، حيث تجعل دخول المستفيد فيها مرهون بسببين أساسيين هما الثقافة المعلوماتية التكنولوجية، و الوعي العميق بأهمية التكنولوجيا الرقمية وبالتالي ضرورة مواكبتها، مما يتحتم على المستفيد تغيير ذهنيته و سلوكياته في البحث عن المعلومات داخلها.

## 3. الدراسة الثالثة: بعنوان: خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين.<sup>2</sup>

**التعليق:** تناولت هذه الدراسة أنظمة المعلومات الإلكترونية و خدماتها بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة و دورها في تلبية إحتياجات المستفيدين ،ومن أهم النتائج المتوصل إليها

<sup>1</sup> مسيف ،عائشة.تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين بالمكتبة الجامعية:دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة:مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة 2، 2012

<sup>2</sup> بدر الدين،العايشي.خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية إحتياجات المستفيدين:دراسة ميدانية بمكتبة الدراسات العليا للأساتذة. مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة 2، 2012

وجود خدمات معلومات فعالة تساعد على إتاحة المعلومات للمستخدمين بأسرع وقت ممكن و بأقل جهد بالإضافة إلى أن هذه الخدمات تسعى إلى مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيات الحديثة ،و ما يلاحظ على هذه الدراسة أنها تركز على أنظمة المعلومات الإلكترونية التي هي من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالمكتبة و دور خدماتها في تلبية احتياجات المستخدمين.

#### 4. الدراسة الرابعة: بعنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية.<sup>1</sup>

**التعليق:** تطرقت هذه الدراسة إلى موضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة الجامعية و كانت الدراسة الميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة البليدة 2 ،حيث تم دراسة ما إذا كانت المكتبة تحرص على توفير تكنولوجيا حديثة لروادها و ما إذا كان المستخدم يواجه صعوبات في التعامل معها و كذلك إذا كانت المكتبة تقوم بتدريب مستخدميها ،و في الأخير كخلاصة أسفرت الدراسة على نتائج أهمها أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بالإيجاب و لكن بصفة جزئية على تلبية احتياجات مستخدميها .

#### 5. الدراسة الخامسة: بعنوان: الفهارس المباشرة المتاحة للجمهور opac و دورها في تلبية احتياجات المستخدمين.<sup>2</sup>

**التعليق:** ركزت هذه الدراسة على الفهرسة الآلية و إتاحة الفهرس الآلي على الخط المباشر للجمهور و من بين النتائج المتوصل إليها أن الفهارس المباشرة المتاحة للجمهور تعجز عن تلبية

---

<sup>1</sup>لراشيش،نادية ،عيد ،هجيرة.تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية:دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية لجامعة لونييسي علي البليدة 2. مذكرة ماستر:جامعة خميس مليانة،2016

<sup>2</sup>مولاي،أحلام.الفهارس المباشرة المتاحة للجمهور opac و دورها في تلبية احتياجات المستخدمين:دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة الجزائر . مذكرة ماستر ، 2011

كل إحتياجات المستفيدين بشكل فعال و ما يلاحظ على هذه الدراسة أنها تركز على الفهارس الآلية المباشرة المتاحة للجمهور والتي هي جزء من تكنولوجيا المعلومات التي توفرها المكتبة و دورها في تلبية إحتياجات المستفيدين .

## 6. الدراسة السادسة: بعنوان: أدوات البحث و دورها في خدمة المستفيدين من المكتبات الجامعية.<sup>1</sup>

**التعليق:** جاءت هذه الدراسة من منطلق دراسة إحدى المواضيع الهامة، و ذات الدور الإستراتيجي و الحيوي و هو دور وسائل و أدوات البحث في خدمة المستفيدين من المكتبات الجامعية آخذين مكتبة جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة كنموذج للدراسة الميدانية ، وكان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة الوقوف على واقع أدوات البحث في المكتبات الجامعية و أوجه العجز الحاصل و إمكانية تحقيق خدمة مثلى للمستفيدين .

## 7. الدراسة السابعة: بعنوان: خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية.<sup>2</sup>

**التعليق:** تهدف الدراسة إلى تحقيق هدفين أساسيين لا غير ،الهدف الاول تكون رغبة لدى الباحث في إثراء المعرفة و إشباع الفضول العلمي، و الهدف الثاني وهو إستخدام نتائج البحث للوصول إلى حل المشكلة التي تواجه الباحث بدراستها أي بتحقيق الإستفادة المباشرة بجعل العلم في خدمة المجتمع عن طريق الوصول إلى حلول المشكلات التي تواجه الأفراد .

ومن بين النتائج المتوصل إليها من خلال دراسة موضوع خدمات المستفيدين بالمكتبة الجامعية أن أي مكتبة جامعية لا تستطيع الوصول إلى المستوى المطلوب في تلبية رغبات

---

<sup>1</sup>شوقي،براركة،عبد الغني، خير.أدوات البحث و دورها في خدمة المستفيدين من المكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بمكتبة أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية:مذكرة ماستر :جامعة قسنطينة 2، 2011،  
<sup>2</sup>كريمة، بن رضوان.خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بمجمع قسم علم المكتبات و الإعلام الآلي.مذكرة ماستر :جامعة قسنطينة2، 2011

مستفيديها و نيل رضاهم إلا إذا توفرت مختلف الإمكانيات المادية من وسائل و تجهيزات  
وتسخير كل الإمكانيات البشرية أي المكتبيين المتخصصين.

#### أهمية الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

كل الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها لها علاقة جزئية بموضوع دراستنا ، أي أنها  
تدرس موضوع المكتبات الجامعية و المستفيدين من جوانب مختلفة ، إلا أن دراستنا هذه تعتبر  
الأولى من نوعها التي تتناول موضوع تأثير خدمات المكتبات الجامعية المركزية للمركز الجامعي  
- أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمستيلت على رضى المستفيدين .

#### 7- مصطلحات الدراسة:

#### 7-1- المكتبة الجامعية:

هي مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة لجامعة ما ، و تدعم تحقيق أهدافها  
من خلال تقديمها لخدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين منها<sup>1</sup>، كما تعرف بأنها مكتبة تخدم  
كلية أو جامعة أو مؤسسة للتعليم بعد المرحلة الثانوية. وتهتم بتلبية احتياجات مجتمعها ، من  
الطلاب و أعضاء هيئة التدريس و العاملين ، من المعلومات للدراسة و التنمية المهنية و البحث  
العلمي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> يوسف عبد المعطي، ياسر. القاموس الشارح في علوم المكتبات و المعلومات. إنجليزي عري. القاهرة: دار

الكتاب الحديث، 2009، ص490

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص10

كما عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية و المعلومات بأنها " مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه و تديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و هيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات " <sup>1</sup>.

### 7-2- الخدمات المكتبية:

ورد في أدبيات علم المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة و كثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلم المكتبات و التوثيق و المعلومات، فقد عرفها " بانها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات."

و يعرف رحي عليان الخدمة المكتبية :بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها و بأقل التكاليف.

وفي تعريف ثالث فقد أشار ميلفيل ديوي Dewey إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو

:أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف. <sup>2</sup>

### 7-3- رضى المستفيدين:

إن الطريقة الواضحة للحكم على ملائمة خدمة من الخدمات مع متطلبات المستفيد و أهدافه هي التدقيق فيما إذا كان المستفيدون الذين تلقوا الخدمة قد ذهبوا وهم راضون عن هذه الخدمة أم

لا ؟

---

<sup>1</sup>الشماسي، احمد محمد، السيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات.الرياض: دار

المريخ للنشر، 1988.ص164

<sup>2</sup>النوايسة،غالب عوض.خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان:دار صفاء للنشر و التوزيع،

2000، ص21

فالرضا يعرف بصفة عامة بأنه معيار أساسي للحكم على الجودة و يبذل وقت و جهد لقياسها في كل المجالات بما في ذلك المكتبات و خدماتها. حيث بعض الكتاب في مجال المكتبات بأن

الرضا هو الغاية النهائية و الغرض الأسمى لعملية قياس الأداء<sup>1</sup>

أما المستفيد فيعرف بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ، و على ذلك فالمستفيد من المكتبة هو شخص يستفيد من مواد المكتبة و خدماتها ، و هذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ نظراً لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع ، كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة ، و الأخير يعمل معنى مساند أو دعم للمكتبة.<sup>2</sup>

#### 8- صعوبات الدراسة :

إن كل البحوث العلمية لا تخلو من الصعوبات و العراقيل التي تواجه الباحثين، و كأى بحث أو دراسة واجهتنا بعض العراقيل أثناء إنجاز هذا البحث، لكنها لم تقف حائلاً دون إتمام الدراسة و يمكن إيجازها

فيما يلي:

✓ صعوبات من ناحية جمع المادة العلمية .

✓ عدم تجاوب الطلبة معنا و خاصة عند توزيعنا لإستمارة الإستبيان.

✓ عدم حصولنا على الإحصائيات الكافية.

---

<sup>1</sup>بروفي ،بييترا ،العقلا، بن صالح سليمان. قياس أداء المكتبات: المبادئ و الأساليب. الرياض:مكتبة الملك سعود ،2001،ص91.

<sup>2</sup>غادة ،عبد المنعم موسى. مرافق المعلومات: أهميتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العربية، 2000، ص193

## خلاصة الفصل :

من خلال هذه المعطيات التي تشكل لنا المنطلق الرئيسي لدراسة موضوع تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين و التي ستسمح لنا بالتعرف على واقع الخدمات المكتبية للمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي تيسمسيالت - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيالت ، و هذا لا يتم إلا من خلال إتباعنا للأساليب المنهجية المناسبة و التدرج في دراسة الموضوع من العام إلى الخاص و إستخدام الأدوات المناسبة لجمع البيانات و المعلومات و إعطاء التبريرات المنهجية اللازمة و حتى نستطيع الوصول إلى أدق النتائج و إقتراح أفضل الحلول لها.

الفصل الأول:

رضى المستفيدين عن

خدمات المكتبات

الجامعية

## تمهيد:

تعتبر الخدمات المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط و أهداف و قدرة المكتبات و مراكز المعلومات على إفادة المستفيدين ، و هي المقياس الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها ، و تعتمد هذه الخدمات على كفاءة الكادر البشري المؤهل و على مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوافرة ، و من منطلق أن المكتبات الجامعية معنية أكثر من غيرها بتقديم خدمات معلومات ذات مستوى رفيع لتحقيق أهداف الجامعة في التدريس و البحث العلمي و خدمة الوسط الجامعي بكل فئاته ومكوناته ، من طلاب ما قبل التدرج ، و ما بعد التدرج و الباحثين و أعضاء هيئة التدريس ، بهدف كسب رضى المستفيدين ، و لقد تناولنا في هذا الفصل لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية ، أنواعها ، مقوماتها ، بالإضافة إلى خدماتها ،أنواع الخدمات المكتبية وتطرقنا كذلك إلى المستفيد ، فئاته ، إحتياجاته ، و مدى رضاه عن الخدمات المقترحة.

أولاً : المكتبات الجامعية.

### 1-1- لمحة تاريخية عن المكتبات:

إن حب العلم والمعرفة لدى أوائل المسلمين إستوجب بالضرورة تأسيس المكتبات الجامعية حتى عمت أنحاء الإمبراطورية الإسلامية وقامو بترتيبها وجمع المصادر المتيسرة لها وترجمتها إلى العربية ، من المعروف أن المكتبات الأكاديمية المخصصة للبحث والدراسة كانت من أقدم أنواع المكتبات ظهوراً في التاريخ مثال على ذلك مكتبة نينوى الملكية في الحضارة الأشورية ومكتبة الإسكندرية الشهيرة ومكتبة أثينا.

ومن المكتبات الشهيرة مكتبة بيت الحكمة وقد رجع المؤلفون أن أول من أسس هذه الدار الجامعية الجامعة لمختلف العلوم والمؤلفات هو الخليفة هارون الرشيد (149- 193 هـ) في بغداد وفي مصر نجد دار الحكمة التي أسسها الحاكم بأمر الله الفاطمي ( 390 هـ)، وكذلك مكتبة مراغة التي أسسها المغول في أذربيجان وجمع المغول في هذه المكتبة كتب كثيرة بلغت 400 ألف مجلد، أما المستنصر فقد أسس الجامعة المستنصرية ومكتبة ملحقة بها وذلك عام 1233 م لقد كانت هذه الجامعة فريدة من نوعها في جميع أرجاء العالم، فهذه أشهر المكتبات الجامعية التي عمت الجامعات الإسلامية وما كانت عليه تشبه إلى حد كبير المكتبات الملحقة بالجامعات في العصر الحديث مع إختلاف الوسائل الحديثة التي أدخلت من أجل تحسين الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية.<sup>1</sup>

### 1-2- تعريف المكتبات الجامعية:

برغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية ، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكاناً أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية ( الكتب ، الدوريات ..... الخ ) يقوم عليها

إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية.(د.م): المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2012، ص42<sup>1</sup>

ويهتم بأمرها مجموعة من الأمناء والمعاونين ولكنها أهم وأشمل من هذا. فالمكتبة الجامعية ، رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي ، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات ، وهو ما يسمى ب"التعليم الذاتي " ، ومن ثم يجب أن تتوفر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية ، تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة ، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلا عاليا، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب والباحثين و أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة و اقتدار.

وتعرف المكتبة الجامعية بأنها: "تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي"<sup>1</sup> أي أنها : تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تمول وتدار من قبل إدارة الجامعة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات لمجتمع هذه الجامعات من الطلبة و المدرسين.

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها : "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات".

وفي تعريف آخر للمكتبة الجامعية ، عرفت على أنها: "عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد ، منظمة تنظيما مناسباً لخدمة فئات أكاديمية معينة داخل الحرم الجامعي فالمكتبة هي لب وجوهر الجامعة ، إذ أنها تخدم

---

<sup>1</sup> ربحي، مصطفى عليان و المومني ،حسن احمد.أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي.عمان:جدار للكتاب العالمي، 2009، ص 39.

جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث ، وكذلك خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال" <sup>1</sup>.

وعرفها سيديو على أنها:"مؤسسة ثقافية علمية ، تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى ، إضافة إلى المواد السمعية والبصرية ، وتسهيل استخدامهم لها ويمكن أن تكون هناك مكتبة مركزية واحدة في الجامعة ، كما يمكن أن يكون هناك مكتبة مركزية وعددا من المكتبات الفرعية أو مكتبات الكليات المرتبطة إداريا وماليا بالمكتبة المركزية للجامعة . ويمكن أن يكون هناك شبكة للمكتبات في بعض الجامعات العريقة ، فنجد مثلا أن مكتبة جامعة أوهايو قد طورت أشهر وأضخم شبكة للمكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية .

إن الزائر لأية جامعة ، يلمس منذ الوهلة الأولى مدى العناية التي توليها الجامعة لمكتبتها وما توفره لها من إمكانيات بشرية ومادية ، تتيح لها تقديم الخدمة المكتبية الممتازة للمتريدين عليها في كفاءة وسرعة ويسر. و تتأثر المكتبة الجامعية بإدارة الجامعة ، فالجامعة هي الهيئة الأم التي تعمل في إطارها مكتبة الجامعة، ويتمثل الإطار القانوني للمكتبة الجامعية في مجموعة من القوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات التي تصدرها إدارة الجامعة بخصوص المكتبة ، والتي يتحدد بموجبها مجالات عملها ومصادرها وأدوات تسيير العمل بها .بالإضافة إلى تأثر المكتبة بوجه عام بأهداف المؤسسة التي تخدمها، فإنها يمكن أن تتأثر أيضا بالمناخ الإداري والعلمي للجامعة وتشمل العوامل المؤثرة في هذا الصدد : تنظيم الكليات وإدارتها وأماكن وجودها ، وطرق

---

<sup>1</sup> المرجع السابق،ص 40

التدريس بها ، ومدى اهتمامها بالبحث والنشر ، وعدد الطلبة وفئاتهم ومحتويات المناهج ومكان إدارة شؤون الجامعة ، ومصادر التمويل ، والمخصصات المالية<sup>1</sup>.

### 1-3- أنوع المكتبات الجامعية:

إذا كان للمكتبة المدرسية أقساما من مركزية ومكتبة صف ومكتبة مادة ، فإن للمكتبة الجامعية أقساما كذلك و خاصة عندما يكبر حجم المؤسسة الجامعية وتتباعدها مبانيها ويزداد عدد طلابها وأساتذتها ، فإذا كان حجمها محدودا ، وطلبتها قليلا العدد لم تكن لها حاجة إلى استحداث أقسام للمكتبة . وفي ما يلي بيان هذه الأقسام :

#### 1-3-1- المكتبة المركزية:

وهي المكتبة الأم في الجامعة ، وفيها الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية . وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة كالملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها.

#### 1-3-2- مكتبة الكليات:

وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كلية محددة ومن فوائدها إنها تتيح للطلبة المجال لإستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات ، فإذا لم تكن في الكلية مكتبة ثقلت همتهن عن التوجه إلى المكتبة المركزية لبعدها. وللوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها ، ومن فوائدها كذلك أنها تخفف الزحام في المكتبة المركزية التي قد لا تستطيع استيعاب طلبة المؤسسة في حال إقبالهم عليها.

<sup>1</sup> النوايسة ، غالب عوض . تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار

### 1-3-3- مكتبة القسم:

هي عبارة عن قاعات مطالعة تتوفر فيها المصادر والمراجع الضرورية لتلك الكلية ، أو لذلك القسم على أن يكون منها نسخ أخرى أو بديلة في المكتبة المركزية.<sup>1</sup> و إنطلاقا مما سبق تقوم المكتبة الجامعية بخدمة وظائف الجامعة من تعليم وبحث كما أنها تساعد على خلق المعرفة الجيدة ونقل العلم فتنوعت أشكالها وتعددت حسب المستفيدين الذين تخدمهم، فمنها المكتبة المركزية ومكتبات الكليات وكذا مكتبات المعاهد والبحوث.

### 1-4- وظائف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع ، فهي تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسات العليا والبحوث ولأعضاء هيئة التدريس .

وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية ، فليس هناك جهاز أكثر إرتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة، وليس هناك جهاز يخدمها بصورة مباشرة مثل المكتبة أيضا. ومن أهم وظائف المكتبة الجامعية ما يلي:<sup>2</sup>

أ/ **الوظائف الإدارية** : يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل:

✓ عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.

✓ تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.

✓ تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

<sup>1</sup>محمد عوض الترتوري، المرجع السابق، ص145

<sup>2</sup>المدادحة، أحمد نافع.المدادحة.أنواع المكتبات .عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع2001، ص99-100

## ✓ ب/ الوظائف الفنية:

- ✓ إختيار الموارد المكتبية المختلفة والحصول عليها، وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط... غيرها.
- ✓ فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها و إعدادها للإستخدام.
- ✓ تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

## ج/ الخدمات المكتبية:

- ✓ تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
  - ✓ تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم.
  - ✓ توفير أماكن للقراءة والدراسة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
  - ✓ التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقنتي مجموعات علمية أو تاريخية هامة.
- هذا ويمكن تحليل وتلخيص وظائف المكتبة الجامعية وقدرتها على الإستجابة لإحتياجات الجامعة التي تخدمها في البنود التالية:
- ✓ إدارة و تنمية المجموعات بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الإختيار والتزويد والتسجيل وغيرها من العمليات اللازمة لذلك.
  - ✓ تقديم الخدمات المكتبية وإسترجاع المعلومات وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الإفادة من المجموعات الموجودة ويشمل ذلك عمليات الإعارة و التصوير وخدمات المراجع فضلا عن خدمات إسترجاع المعلومات المتخصصة.

✓ التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة  
و الإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.

✓ البحث والتطوير وتعليم إستخدام المكتبة.<sup>1</sup>

### 1-5- مقومات المكتبات الجامعية:

تحتاج المكتبة الجامعية إلى المتطلبات الأساسية أو المقومات التي لا بد من توافرها لكي  
تتمكن من تحقيق أهدافها المختلفة وتتلخص هذه المتطلبات فيما يلي:

1- الموقع المتوسط والمناسب والمبنى المصمم أصلا للمكتبة الجامعية والمؤثث بشكل  
مناسب والمجهز بكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المطلوبة.

2- مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمنوعة في أشكالها ( المطبوعة وغير  
المطبوعة) وموضوعاتها ولغاتها ومستوياتها العلمية.

3- عدد كاف من المكتبيين المتخصصين والمتدربين على القيام بالأعمال المكتبية،  
والقادريين على تقديم الخدمات الفنية والعامة المطلوبة.

4- دعم ومساندة معنوية ومالية من إدارة الجامعة.

### 1-5-1- الإمكانيات البشرية:<sup>2</sup>

يعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة إلى مجموعة  
جيدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية، كما

<sup>1</sup> إسماعيل، عبد الباقي يونس. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة  
العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2017، ص27.

طواهي، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية العلمية بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة،  
ص99<sup>2</sup>

تحتاج إلى عدد كاف من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية.

ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها وكلياتها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة، وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها.

### 1-5-2- الإمكانات المادية:

تتمثل في نفقات شراء اوعية المعلومات بكل اشكالها و مخصصات القوى العاملة و نفقات الأجهزة ( أجهزة الحواسيب و الاتصالات) و أجهزة تشغيل المواد السمعية البصرية و المصغرات الفيلمية و نفقات البرمجيات و صيانة الأجهزة و تدريب المستفيدين.

فالميزانية يجب أن لا تعكس أرقاما و بنودا مالية فقط ، بل من المفترض أن تعكس خطة العمل و التطوير بالمكتبة فهي تمثل برنامجا منطقيا و شاملا.

### 1-6 - علاقة المكتبات الجامعية بالجامعة:

تستمد المكتبة الجامعية أهميتها من كونها تغذي كل هدف من أهداف الجامعة فهي تخدم اعضاء هيئة التدريس بتوفير المعلومات المناسبة لتحضير الدروس أو استمرار التكوين بإطلاعه على المستجدات في مجال تخصصه، أو لإجراء بحوثه التي تهدف إلى خدمة المجتمع وتمميته كما تخدم الطالب لتعميق فهمه لمحاضراته وإنجاز بحوثه في حصص الأعمال الموجهة أو في مذكرات تخرجه، ومن جانب آخر فهي تقدم خدماتها للموظفين الإداريين والفنيين منهم لتطوير مهاراتهم ومعارفهم، فضلا عن خدماتها المقدمة لطلبة التعلم المستمر وفئات المجتمع بأكمله والاستشارات والبحوث الموجهة لخدمة المجتمع.

وفي عصر مجتمع المعلومات والمعرفة ونتيجة للتحويلات والتغيرات التي انعكست على دور المكتبة وزادت من أهميتها بسبب الأدوار الجديدة والمتعددة لها، بالإضافة إلى دورها في التحصيل الأكاديمي وخدمة المناهج فهي تتعاون ثقافيا مع الهيئات الجامعية العلمية ومراكز البحوث الوطنية والدولية ، وتؤدي دورا فعالا في محو الأمية المعلوماتية ونشر الثقافة المعلوماتية ومساعدة المستفيدين على تقويمها وحسن استثمارها ولا سيما تدريب المستفيدين وتزويدهم بما تتطلبه احتياجات هذا العصر وسوق العمل، بعقد الندوات ودورات الإرشاد لمسيرة التغيير والتعلم المستمر، وتحسين القدرة على التعامل مع المحيط الإلكتروني كتتظيم عملية الاشتراك في الدوريات الإلكترونية لخدمة التعليم العالي وأغراض البحث العلمي.<sup>1</sup>

ومن جانب آخر "تؤدي المكتبة والمسؤولين عن الخدمات المكتبية دورا هاما من حيث قدرتهم على الإلمام ومعرفة ما يناسب طلبة التعليم عن بعد من خدمات معلومات يحتاجون إليها عن بعد، وذلك من خلال ما هو متوفر لهم من معلومات عن المواد الدراسية وأيضاً خلفيات الأساتذة المشرفين على هذه المواد بالإضافة إلى متطلبات واحتياجات الطلبة ، كما تقوم بعض المكتبات بجمع مواد المكتبة التي تناسب طلبة التعليم عن بعد من حيث احتياجاتهم والذين يقيمون في مناطق بعيدة حتى يتمكنوا من إعارتها لمدة زمنية تحدها المكتبة ، عبر خدمة أو برامج ونشاطات نظام توصيل الوثائق ، وقد تفرض بعض الأحيان رسوما رمزية مقابل تقديم هذه الخدمة على طلبة التعليم عن بعد " .

---

<sup>1</sup> دلهوم، انتصار . تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة1 و قسنطينة 2 و قسنطينة 3 بالجزائر.

ثانيا : خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

## 2-1-1- خدمات المكتبة الجامعية:<sup>1</sup>

لتتحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها بالخدمات المكتبية و التي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات و تيسير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت و بأقل جهد ممكن، و لقد نشأ مفهوم الخدمات المكتبية و تطور مع تطور المكتبات و ذلك من خلال إنتقالها من مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث و المحافظة عليه إلى كونها مقرا يستقبل الرواد و المستفيدين و يقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة و بطرق عصرية.

## 2-1-1- تعريف الخدمات المكتبية:

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة و كثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، فقد عرفها « بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل إستخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف».

يعرفها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات « بأنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب الإنتباه إلى المعلومات التي في صورة المكتبة أو مركز المعلومات وذلك توقعا بطلبها، وهذا يتم عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والإقتباسات المنشورة في المجالات.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض.خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .المرجع السابق.ص.22.

كما أشار ملفيل ديوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف".

أما حشمت قاسم فقد عرف خدمات المعلومات بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تدقيق بعض العمليات والإجراءات الفنية وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط إحتياجاتهم إلى المعلومات<sup>1</sup>

ومن خلال النظر إلى تعريف الخدمة المكتبية وخدمات المعلومات يمكن ملاحظة أن خدمات المعلومات والمكتبات تعني الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها مؤسسات المعلومات ممثلة في العاملين لديها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها لتحقيق إحتياجات المستفيدين، الأمر الذي يركز على دور العاملين في توصيل المستفيد إلى مصادر المعلومات لتلبية إحتياجاته<sup>2</sup>.

## 2-1-2- أهمية الخدمات المكتبية:

مهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات و أيا كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي ان تعمل على :

✓ توفير مصادر المعلومات التي تناسب إحتياجات المستفيدين.

✓ الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2000، ص21.

<sup>2</sup> يونس إسماعيل، عبد الباقي. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2017، ص14

✓ متابعة و فهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة الى المعلومات.

✓ مراعات الدقة في تقديم المعلومات.

✓ تلاقي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في اوعية النشر المتعددة.

✓ مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات اشكال تتلاءم واحتياجات المستخدمين.

كما يمكن القول ان أهمية خدمات المعلومات تتمثل أيضا في :

✓ توفير وقت المستخدمين و ذلك بتعليمهم المهارات الأساسية التي تساعد في استخدام اوعية المعلومات و الحصول على المعلومات منها.

✓ توفير المستفيد لماله و ذلك بتوفير اوعية المعلومات التي لا يستطيع المستفيد اقتنائها بإمكانياته المحددة.

✓ تعمل على متابعة التطورات الحديثة في مجال الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين.

## 2-1-3- العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات:

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

❖ **مجتمع المستخدمين:** حيث يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم

ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلائم وتتناسب

مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيد.

❖ **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية

والعمليات والخدمات وعدد المستخدمين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات

المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.<sup>1</sup>

❖ **أهداف المكتبة:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمنمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.

❖ **نوع المكتبة:** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة.

العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومنقدمة .

❖ **موازنة المكتبة:** حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.

**عوامل أخرى:** وتتمثل هذه العوامل في النواحي الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الإتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص 28

<sup>2</sup>النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص 28

## 2-1-4- متطلبات خدمات المعلومات:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على الوجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية ترتكز عليها الخدمات و المتمثلة في:

مصادر المعلومات بكافة أشكالها.

الإطار البشري المؤهل.

التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين و للقراءة و المطالعة و البحث، و هناك بعض الباحثين المتخصصين مطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية، و يمكن توضيحها كما يلي:

### أولا / مصادر المعلومات:

هي كل ما تفتنيه وتجمعه المكتبات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة إذ يعمل المكتبيين على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم خدمة معينة للمستفيدين .

تعتبر مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية حيث كلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة و متنوعة المستويات كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات:

\_ مصادر معلومات مطبوعة: وهي أساس الخدمة المكتبية وعمودها الفقري وتشتمل:

الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات.

\_ مصادر معلومات غير مطبوعة: وهي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو

الصورة المتحركة أو كلاهما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات والأشرطة والأفلام.

\_ مصادر معلومات إلكترونية: وتعرف بأنها مصادر المعلومات المحررة إلكترونيا على وسائط  
مغنتية أوليزية بأنواعها أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة  
للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر On line أ و داخليا في المكتبة مراكز المعلومات طريق  
منظومة الأقراص المتراص CD-ROM.<sup>1</sup>

### ثانيا: الإطار البشري المؤهل :

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبة  
ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة المكتبي.  
فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها وبالتالي تحقيق  
المكتبات لأهدافها وجدير بالذكر أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل منها:

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
- نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة.
- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.
- البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات.<sup>2</sup>

### ثالثا: التسهيلات اللازمة للمستفيدين:

يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات  
المكتبية وتوفير أجواء البحث العلمي مثل :الأجهزة والتقنيات والبرمجيات، وقاعات المطالعة  
ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والأنترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية

<sup>1</sup>عليان، رحي مصطفى. خدمات المعلومات عمان: دار الصفاء،2010.ص.ص.49-50

<sup>2</sup>النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .المرجع السابق.ص.25

والبصرية والإضاءة والتهوية وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين على

الوصول إلى مصادر المعلومات.<sup>1</sup>

رابعاً: المتطلبات المالية (الميزانية):

تحتاج المكتبات الجامعية ومركز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها.
- النفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- نفقات أخرى متعددة.<sup>2</sup>

## 2-1-5- أنواع الخدمات المكتبية:

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما:

### 2-1-5-1- الخدمات المكتبية غير المباشرة:

و المقصود بها كل ما يتعلق بطلب و استلام و تهيئة و إعداد الكتب و المواد المكتبية الأخرى وضعها في خدمة القارئ و بعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لإقتناء الكتب و المواد المكتبية الأخرى و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة و القيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة، و مثل هذه الأعمال

<sup>1</sup> عليان، رحي مصطفى. المرجع السابق.ص51

<sup>2</sup>النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق.ص27

تجرى في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة و روادها و لا يكون لها تماس و مجابهة مباشرة للقارئ، وتتمثل في:

#### 2-1-5-1-1-1- خدمة التزويد:

يعتبر من أهم الخدمات الفنية في المكتبات لأن نجاح هذه الأخيرة في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد.

تقوم هذه العملية على أسس و معايير تتم وفق ما يلي:

➤ معرفة مجتمع المكتبة بشكل جيد .

➤ تزويد المكتبة بالموضوعات التي تعكس اهتمام القراء.

➤ توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم بالكتب و غيرها من المواد.

➤ القيام بعملية تقييم المواد و المصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.

يجب أن تحدد المكتبة سياسة واضحة و مكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء و الباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الأشكال و اللغات و يجب أن تكون سياسات الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية و أن تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعمليها.

#### 2-1-5-1-2- خدمة الفهرسة:<sup>1</sup>

عندما نذكر الخدمات الفنية للمكتبات و مراكز المعلومات تأتي إلى الذهن خدمات الفهرسة والتصنيف باعتبارها من أهم الخدمات و ذلك لان نتائجها النهائية عبارة عن وسائل او ادوات للسيطرة على هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات الذي تقتنيه المكتبات و مراكز المعلومات

<sup>1</sup>النوايسة ، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق.277.

من خلال وصفه وتحليله و تقديمه بصورة منظمة للدارسين و الباحثين في مختلف التخصصات.

و تعد الفهرسة من العمليات الاساسية و المهمة في علم المكتبات و المعلومات ، و الفهرسة علم قديم له تاريخ مرتبط بتطور علوم الانسان و أفكاره و نشاطاته ، كما يعرفها محمد فتحي عبد الهادي في كتابه " عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المراد في متناول المستفيد بأيسر الطرق و في أقل وقت ممكن، و من أنواع الفهرسة نذكر:

**1- الفهرسة الوصفية:** وهي التي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية المعلومات و مصادر المعلومات عن طريق مجموعة البيانات التي تعطي للقارئ صورة مصغرة عنها و ذلك لتسهيل عملية التعرف عليها و تمييزها عن بعضها البعض.

**2- الفهرسة الموضوعية:** و هي تهتم بالمحتوى الموضوعي لمصادر المعلومات و من ثم تمثيله برؤوس موضوعات أو أرقام تصنيف و رأس الموضوع كلمة أو كلمات تعبر عن موضوع الكتاب علما بأن الهدف من الفهرسة الموضوعية هو معرفة ما تحتويه المكتبة في موضوع معين.

### **2-1-5-1-3- خدمة التصنيف:**

يمثل التصنيف مكانة بارزة في علوم المكتبات و التوثيق و ذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم و المعارف الإنسانية، ويعتبر التصنيف من العمليات المهمة التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها من أجل وصول القارئ الى الكتاب المناسب لذلك حظي باهتمام كبير من قبل المتخصصين و الباحثين و كلمة التصنيف بالإنجليزية classification مشتقة من كلمة لاتينية كانت تعبر أو ترمز إلى الفئة أو الطبقة التي ينتمي إليها كل فرد من أفراد المجتمع و حسب قول برحبس عزام هو مجتمع المعلومات المتشابهة

وفضل المعلومات الغير متشابهة و يتحدد التشابه أو الإختلاف على أساس التشابه الموضوعي

لأن الخاصية الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الفكري أو الموضوعي.<sup>1</sup>

#### 2-1-5-1-4- خدمة التكشيف و الإستخلاص:

ظهرت هذه الخدمات لتسهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد كشافات و مستخلصات ، وهي وسائل بحث تساعد على الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وأسرع وقت:

و تقدم المكتبات خدمات التكشيف و الاستخلاص من خلال الطرق التالية:

- الاشتراك في دوريات التكشيف و الاستخلاص و توفيرها للباحثين .
- عمل الكشافات و المستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة لديها عن طريق العاملين .
- تدريب الباحثين على التعامل مع الكشافات و المستخلصات المتوفرة .
- الاشتراك في نظم و شبكات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات آليا<sup>2</sup>.

#### 2-1-5-2- الخدمات المكتبية المباشرة:

ويقصد بها كافة الأعمال و الخدمات المكتبية التي لها علاقة و تماس مباشر مع القارئ،

و من هذه الخدمات مايلي:

#### 2-1-5-1-2- خدمة الإعارة: تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام و

تعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ، وأحد المؤشرات الهامة على فعالية

المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في

تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها.

<sup>1</sup>النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص277

<sup>2</sup>النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص.277

و تعرف الإعارة بأنها: "عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (إعارة داخلية) أو إخراجها لاستخدامها (خارج المكتبة) لمدة معينة من الزمن". و توجد دوافع كثيرة تدعو المكتبات لتقديم خدمة الإعارة منها ما يتعلق بالمكتبات نفسها ومنها ما يتعلق بالقارئ أو الباحث، و تشمل خدمات الإعارة مايلي:

- المطالعة أو القراءة الداخلية .
- الإعارة الخارجية و فيها يستطيع المستفيد إخراجها المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة .
- تجديد الإعارة للمواد المستعارة و التي انتهت مدة إعارتها و لازال المستعير بحاجة لها.
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها .
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات و تتم للمصادر المطلوبة و التي لا تمتلكها المكتبة و لكنها متوفرة في مكتبة قريبة.
- متابعة المواد المتأخرة و تذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني<sup>1</sup>.

## 2-1-2-5-2- الخدمة المرجعية:

تعرف خدمة الإحاطة بأنها: " نظم استعراض أوعية المعلومات أدب الموضوع المتاح حديثا أو في كثير من الأحيان التسجيلات البيبليوغرافية لأوعية المعلومات، والإختيار من بينها الملائم لإحتياجات المستفيد الفرد أو مجموعة من المستفيدين، والقيام بتسجيل تلك الأوعية في شكل إخطارات بيبليوغرافية و إرسالها إليهم"<sup>2</sup>

أساليب وطرق تقديم خدمة الإحاطة الجارية : تتمثل في:

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. المرجع السابق. ص 61-62

<sup>2</sup> البنداوي، ابراهيم دسوقي. البث الإنتقائي للمعلومات: المكونات و الخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة

العلمية، 2004. ص 16

- الإتصال الهاتفي : ينحصر استخدام هذه الطريقة عادة في التجمعات السكانية المحدودة وفي الهيئات الصغيرة عموماً<sup>1</sup>.
- الإشعارات اليومية : وهي عبارة عن نشرة بالمعلومات اليومية تصدرها مراكز المعلومات ، تشمل على المواد الإخبارية فضلاً عن التقارير والتحليلات والموجزات الإعلامية<sup>2</sup>.
- قوائم الإضافات الجديدة :هي من أقدم وأبسط طرق التعريف بما يضاف تبعاً من أوعية جديدة إلى مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات.
- النشرة الإعلامية : تعتبر النشرة الإعلامية السبيل المناسب أو الأسلوب الأفضل لتحقيق البث السريع المناسب والفعال للمعلومات ، حيث أنها تسمح بعض الوثائق الحديثة والتعريف بالأوعية المناسبة فضلاً عن المواد الإخبارية<sup>3</sup>.

#### 2-1-5-2-4- البث الإنتقائي للمعلومات:

هو عبارة عن خدمات متخصصة و موجهة، تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بإنتقاء الأوعية الفكرية المناسبة لإهتمامات فئة معينة من المستخدمين، و تركز هذه الخدمة على دراسة احتياجاتهم من المعلومات ثم يقوم المكتبي بإعداد البطاقات أو السجلات أو قواعد البيانات المتضمنة للمجلات والتخصصات التي تهتم كل قارئ<sup>4</sup>.

#### 2-1-5-2-5- خدمات البحث بالإتصال المباشر:

تعرف بأنها عبارة عن نظم استرجاع المعلومات بشكل فوري و مباشر عن طرق الحاسوب و بنوك و قواعد المعلومات المقروءة آلياً و قد ظهرت هذه الخدمة في بداية الستينات ،

<sup>1</sup>حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها و أشكالها. القاهرة: دار غريب،1984. ص325

<sup>2</sup>المرجع نفسه. ص225

<sup>3</sup>المرجع نفسه. ص226

<sup>4</sup>البنداوي، ابراهيم دسوقي. المرجع السابق. ص15

و تتطلب ثلاثة عناصر أساسية هي: قواعد و بنوك المعلومات، مورد أو موزع للخدمة ، مكتبات و مراكز المعلومات و مؤسسات بحثية.<sup>1</sup>

## 2-1-5-2-6- خدمة الانترنت و البحث في قواعد المعلومات:

### خدمة الانترنت:

إن من أبرز انجازات هذا العصر في مجالات تبادل المعلومات هو ظهور شبكة الانترنت التي أصبحت تربط بين عشرات الملايين من الحواسيب و مرافق المعلومات في جميع دول العالم ، فأصبح متاحا لملايين البشر تدفق هائل من المعلومات بسرعة فائقة ، حيث استطاعت أن ترفع الحواجز و تقرب المسافات إلى حد جعل العالم قرية صغيرة ، و ولدت مفاهيم جديدة باعتبار أنها قد قاربت بين البشر و الأمم إلى حد التفاعل الشديد و السريع ، بحيث خلقت حالة تداخل شديدة بين الأفكار و الثقافات.

و تتيح شبكة الانترنت إمكانية الحصول على بيانات بيليوغرافية لمصادر المعلومات من خلال البحث في قواعد البيانات البيليوغرافية المتاحة على الشبكة ، و الدخول و الإطلاع على فهارس المكتبات في مختلف أنحاء العالم.

تعتبر الأنترنت مصدرا هاما للمواد المرجعية في البحث العلمي ، حيث تتاح على شبكة الانترنت كل المصادر المرجعية التي يعتمد عليها الباحث في إعداد بحثه من قواميس موسوعات ، خرائط ، دوريات أبحاث سابقة و ملخصات لها و برامج إحصائية بالإضافة إلى المكتبات التي تتيح أوعية إلكترونية.

<sup>1</sup>مسيف، عائشة. المرجع السابق. ص66

## خدمة البحث في قواعد المعلومات :

هي نوع من الخدمات المعلومات التي يستجيب لطلب أحد المستخدمين للمعلومات حول موضوع ما من خلال البحث في قواعد المعلومات المطبوعة أو الإلكترونية لتحديد المفردات البيبليوغرافية.

ومن خلال هذا التعريف نلاحظ أن خدمة البحث في قواعد المعلومات تلبى احتياجات المستخدمين الذين يبحثون عن المعلومات في موضوع معين أي الاستجابة للحاجة الموضوعية هي عملية استرجاع للمعلومات أو الوثائق في موضوع معين و هنا تبرز العلاقة بين مصطلح البحث في قواعد المعلومات لتحديد المفردات البيبليوغرافية للأوعية التي تعالج الموضوع و قديم البحث يدويا أو باستخدام التقنية حسب نوعية قواعد المعلومات التي يبحث فيها<sup>1</sup>.

## 2-1-6-2-7- خدمات أخرى:

### خدمة الترجمة و خدمة التصوير و الإستنساخ:

بالإضافة لجميع خدمات المكتبات و المعلومات الأساسية أو الرئيسية التي تم ذكرها هناك خدمات اضافية منها خدمة الترجمة ، خدمة التصوير و الإستنساخ.

### خدمة الترجمة:

و هي ترجمة البحوث و الأعمال العلمية من لغة الى لغة ، و تساعد الباحثين في الاطلاع النتاج الفكري الصادر باللغات الاجنبية و تعمل خدمة الترجمة على الإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية و على معالجة التشتت اللغوي ، كما أنها تساعد الباحثين على تخطي الحواجز اللغوية و الحواجز العلمية من الظواهر المألوفة في الإتصال العلمي و هي تتمثل في

---

<sup>1</sup>بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها و خدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي البحث العلمي. ط.4. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 2001. ص21

عجز المستفيدين الناطقين بلغات معينة عن الإطلاع و الإفادة من الانتاج الفكري الصادر بلغات اخرى.

### خدمة التصوير و الإستنساخ:

و تعد من الخدمات الأساسية و الضرورية في جميع أنواع المكتبات و مراكز المعلومات التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها، لأنها تعد خدمة مكملة لخدمة الإعارة، بعد أن إنتشرت آلات التصوير و الإستنساخ و أصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم بحيث تساعد على تلبية واحتياجات كبيرة للمستفيدين من الوثائق التي يصعب تركها في متناول المستفيدين لقلة نسخها ولضخامة حجمها<sup>1</sup>.

ثالثا : رضى المستفيدين عن الخدمات المقترحة في المكتبة الجامعية.

### 1- رضى المستفيدين من المكتبة الجامعية:

إن هدف المستفيد من المكتبة هو زيادة رصيده الشخصي من المعلومات وفهمه الخاص للعالم، وذلك بالبحث الهادف فيما كتبه الآخرون مما يضيفي تحسنا كبيرا له على معرفته أي على بنية الفكرية القائمة في ذهنه ولهذا تسعى المكتبات وأخصائي المعلومات لتوفير ما يحتاجه المستفيد وتحقيق رغباته واحتياجاته .

### 1-1- مفهوم الرضى:

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا ، ذلك لأنه حالة إنفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية ، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع .

<sup>1</sup>بدر، أحمد أنور. المكتبات و مراكز المعلومات النوعية. القاهرة: دار الثقافة العلمية.(د.ت). ص20-21

فقد أشار " لوك " 1976 إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط ، ولعل من أهم أسباب تعدد هذه البحوث إعتبار موضوع الرضا أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال ، كالأداء والتغيب ، والإتصال الرسمي والغير رسمي ، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب ، ونظام المنح والمكافآت ، وهيكلة السلطة ، ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والإجتماعية والمادية ( المحيط الطبيعي )<sup>1</sup>.

### 1-2- تعريف المستفيد:

لقد اختلف أخصائيو المعلومات في تحديد مفهوم المستفيد فحسب دورية *annual review* يعرف المستعمل للمعلومة بالمستفيد الذي يدرك نقص في معرفته للعالم فيحاول إيجاد حلا ليصلح هذا النقص و مهما كانت تسميته المستعمل ,الزبون ,القارئ سواء كان باحثا عن المعلومات أو متسببا في الغرض فهو من وجدت المكتبة أو أي مركز معلومات آخر لخدمته وتلبية احتياجاته لكل هيئة تريد الإبقاء على زبائنها و الزيادة في عددهم.<sup>2</sup>

فمن الناحية اللغوية ، يمكن تعريف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم<sup>3</sup>.

أما من الناحية الاصطلاحية فيعرفه المعجم المعرب لمصطلحات المكتبات و المعلومات المستفيد بالفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة.<sup>4</sup>

---

1مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر 1992 ، ص 133 .

<sup>2</sup> Chalange bertrant accueillir orienter, informateur, organization de services au Paris: edition de la libraries, 1996. P.171..publics dons les bibliothèque

<sup>3</sup>إدريس ، سهيل.المنهل: قاموس فرنسي عربي.بيروت، دار الآداب،(د.م). (د.ت). ص1248

<sup>4</sup>الشامي، أحمد محمد،حسب الله،السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات، الرياض: دار

المريخ.1988.ص1167

من جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه " شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة و من خدماتها، و مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون والعميل حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق و البنوك، و مصطلح المستفيد أفضل كذلك من مصطلح رائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يحمل معنى مسانداً أو دائماً للمكتبة، كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع.<sup>1</sup>

### 1-3- تعريف رضى المستفيدين:

إن الطريقة الواضحة للحكم على ملائمة خدمة من الخدمات مع متطلبات المستفيد و أهدافه هي التدقيق فيما إذا كان المستفيدون الذين تلقوا الخدمة قد ذهبوا وهم راضون عن هذه الخدمة أم لا ؟

فالرضا يعرف بصفة عامة بأنه معيار أساسي للحكم على الجودة و يبذل وقت و جهد لقياسها في كل المجالات بما في ذلك المكتبات و خدماتها. حيث بعض الكتاب في مجال المكتبات بأن الرضا هو الغاية النهائية و الغرض الأسمى لعملية قياس الأداء.<sup>2</sup>

أما المستفيد فيعرف بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ، و على ذلك فالمستفيد من المكتبة هو شخص يستفيد من مواد المكتبة و خدماتها ، و هذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ نظراً لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع ، كما أن مصطلح

---

<sup>1</sup> عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية. 2002. ص24

<sup>2</sup> بروفى، بيترا، العقلا، بن صالح سليمان، المرجع السابق، ص91.

المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة ، و الأخير يعمل معنى مساند أو دعم للمكتبة.<sup>1</sup>

#### 1-4- تحديد فئات المستفيدين و إحتياجاتهم:

يمكن تحديد فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية من الفئات التالية :

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية و تخصصاتهم العلمية
- أعضاء هيئة التدريس و الباحثين فيها.
- العاملين في الدوائر الإدارية في الجامعة.
- الباحثين من المجتمع المحلي (أفراد و مؤسسات).

و تختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي و مؤسساته من مجرد السماح

لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى الإفادة الكلية من مصادرها وخدماتها<sup>2</sup>.

من أبرز السمات المميزة لإهتمامات المكتبة التركيز على كسب رضى المستفيدين من المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها من مصادر المعلومات المتوفرة بها، ومن هنا كان الإهتمام بدراسة المستفيدين عنصر أساسي في تنظيم وإدارة المكتبة من حيث عددهم وإهتماماتهم الموضوعية وطبيعة أنشطتهم وتوزيعهم المكاني ومؤهلاتهم العلمية وإلى جانب ذلك العوامل التي يمكن أن تؤثر في حاجاتهم إلى المعلومات وتعاملهم مع الخدمات المقدمة<sup>3</sup>، ويتم التوصل إلى المعرفة إحتياجات المستفيدين بإتباع ما يعرف بعملية تقدير الإحتياجات وهي عملية منظمة تهدف

<sup>1</sup> عادة ،عبد المنعم موسى، المرجع السابق، ص193

<sup>2</sup>الهمشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2008.ص9

<sup>3</sup>العلي،أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث،2006.ص.69

إلى معرفة الفجوة بين ما يوجد في المكتبة من مقتنيات فعلا وما يجب أن تزود به<sup>1</sup> ويركز القائمون على تنفيذ برامج خدمات المعلومات في المكتبة على تقديم خدمات تكسب رضى المستفيدين.

### 1-5- العوامل التي تؤثر على رضى المستفيدين:

يتأثر مدى رضى المستفيدين من الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات بالعديد من العوامل والمتغيرات النفسية، الاجتماعية والاقتصادية، فرضى المستفيد من الخدمات المكتبية هو المحك الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبات ومراكز المعلومات في الحكم على نشاطاتها المتعددة وخدماتها المكتبية المختلفة سواء بالضعف أو بالقوة وعليه فهناك العديد من العوامل المؤثرة في رضى المستفيدين من الخدمات المكتبية المقدمة هي:

- الوقت الذي تستغرقه عملية البحث عن المعلومات.

- عدد الأوعية أو المصادر المناسبة.

- مدى إلمام المستفيد من نظام المعلومات المستخدمة في المكتبة أو مركز المعلومات.

- مصطلحات البحث المفضلة من قبل المستفيد.

كما توجد العديد من العوامل الأخرى والتي قد تؤثر سلبا أو إيجابا في رضى المستفيد من الخدمات المكتبية المقدمة، والتي من ضمنها السرعة والفعالية في الوصول للمعلومات المطلوبة وحجم المعلومات المقدمة وطريقة تقديمها للمستفيد ومدى علاقة موظف الخدمات بالمستفيد وحدائث المعلومات وملائمتها لرغبة وحاجات المستفيدين.

---

<sup>1</sup>إسماعيل، نهال فؤاد. إدارة و بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص.19

## 1-6- تدريب المستفيدين للوصول إلى الخدمات المقترحة في المكتبة المركزية:

تعتبر خدمة تدريب المستفيدين من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص حيث تقوم بتدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات والخدمات المختلفة التي تقدمها.

ويعرف التدريب بأنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يمكنه من الاضطلاع بوظيفة معينة وإنجاز المهام التي تتطلبها هذه الوظيفة<sup>1</sup>. وهو تغيير في الاتجاهات وزيادة في المعارف وتطوير في الأداء<sup>2</sup>.

أما تدريب المستفيدين فهو عبارة عن برامج تعدها المكتبات والمراكز المعلومات بهدف تنمية مهارات التعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات<sup>3</sup>، واكتساب المستفيدين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات<sup>4</sup>، وفي تعريف آخر "هي عملية تطوير سلوك ومهارات القارئ للبحث عن المعلومات واستخدامها أفضل استخدام"<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup>عبود، رحيم، الصوصاع، أحلام فرج. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم المعلومات. عمان: دار الزهران للنشر والتوزيع، 2012. ص.110

<sup>2</sup>ماهر، أحمد. إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004. ص.321

<sup>3</sup>النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص.117

<sup>4</sup>الوردي، زكي حسن. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق لنشر و التوزيع، 2006. ص.289

<sup>5</sup>سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر لنشر والطباعة والتوزيع، 1997. ص.134

## خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية، علمية، تربوية وثقافية لها أهمية كبيرة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ولها أنواع تتمثل في المكتبة المركزية مكتبة الكلية ، تقوم بجملة من المهام الإدارية والفنية المكتبية وهذه الأخيرة يمكن أن تصنف إلى نوعين خدمات فنية غير مباشرة والخدمات المباشرة ولتقديم هذه الخدمات لابد من توفر مجموعة من المتطلبات أهمها ميزانية كافية، مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستخدمين المعلوماتية، الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ساعد كثيرا في تقديمها للخدمات بشكل متطور و تسعى المكتبة الجامعية إلى توفير رغبات المستخدمين المسجلين بها، و بالتالي تلبية إحتياجاتهم من المعلومات من خلال مجموعة الخدمات التي توفرها بغية الوصول السهل والسريع للمعلومة المطلوبة حيث يمثل أول وأهم هدف تسعى إلى تحقيقه أي أن المكتبة تضع إحتياجات المستخدمين من أولوياتها.

## الفصل الثاني:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية

للمركز الجامعي أحمد بن يحي

الونشريسي بتيسمسيلت

## تمهيد:

إن أي بحث علمي لا يكون ذا فائدة و قيمة علمية إذا اعتمدنا على الجانب النظري فقط ولهذا لابد من الاعتماد على الجانب التطبيقي الذي نقوم من خلاله بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع العلمي وذلك لتحقيق من فرضيات البحث والوصول إلى نتائج نهائية. ومن أجل تحقيق هذه الغاية قمنا باختيار المكتبة المركزية للمركز الجامعي -أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسميسيلت. ولقد اعتمدنا في دراستنا على أداتي الإستبيان و المقابلة ، و في الإستبيان قمنا باستجواب الطلبة بمختلف مستوياتهم ،حيث بلغ عددهم 140 طالبا من خلال إعداد مجموعة من الأسئلة وتوزيعها للحصول على إجابات وتحليلها وتفسيرها من أجل عرض النتائج .

## 1- التعريف بالمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت:

تلعب المكتبة على مستوى الجامعة دورا محوريا في النهوض بالتعليم و البحث العلمي حيث تشارك المكتبة الجامعية بفعالية في العملية التعليمية ، و تمثل عضا رئيسيا في المنظومة الأكاديمية ككل، و ذلك ككيان تابع للجامعة، و خادما لأهدافها، و داعم لسياساتها التعليمية وبتلخص الدور التعليمي و التنقيفي للمكتبات في توفير مصادر المعرفة، و تدعيم المناهج الدراسية و توفير المعلومات، و تدعيم الأنشطة البحثية و تنمية عادة القراءة و الإطلاع إضافة إلى تنمية المهارات و القدرات التي تساعد على سرعة التعلم و التحكم في عملية البحث العلمي .

تم إنشاء الملحقة الجامعية لجامعة ابن خلدون - تيارت - بقرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 جمادى الثانية عام 1426 الموافق للأول من غشت سنة 2005 المتضمن إنشاء ملحق جامعي بمدينة تيسمسيلت بإشراف بيداغوجي لكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت. فتح الملحق الجامعي أبوابه رسميا بتاريخ 12 نوفمبر 2005 أمام الطلبة القاطنين بالولاية و المناطق المجاورة في التخصصات التالية: "الآداب واللغات، العلوم القانونية والإدارية، العلوم والتقنيات و العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير".<sup>1</sup>

ومن خلاله فتحت مكتبة الملحقة أبوابها لخدمة الطلبة والأساتذة في الموسم الجامعي 2006/2005 بطابقين وقاعتين للمطالعة ومخزن للكتب وقاعة انترنيت أمام الطلبة القاطنين بالولاية و المناطق المجاورة لها بعدد إجمالي 546 طالبا حيث تنامي العدد في كل سنة إلى أن تأهل الملحق الجامعي لمصاف المراكز الجامعية الوطنية بالمرسوم التنفيذي رقم 08-203 المؤرخ في 6 رجب عام 1429 الموافق لـ 9 يوليو من السنة 2009، متضمنا إنشاء مركز

<sup>1</sup> مقابلة مع مدير المكتبة مختاري نور الدين، يوم 14 أبريل 2018، على ساعة 11.05

جامعي بولاية تيسمسيلت و بإشراف بيداغوجي لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت، حيث اخذ المركز الجامعي استقلالية التسيير المالي والبيداغوجي.

وفتح المركز الجامعي أبوابه رسميا في الموسم الجامعي 2009/2010 بعدد إجمالي قدر بـ 2169 طالبا، ومن خلاله افتتحت المكتبة المركزية للمركز الجامعي أبوابها للطلبة وتكفلت بعملية تنمية المجموعة المكتبية وتشكيل الرصيد الوثائقيين مختلف الكتب والمراجع من خلال دراسة اختيارات الأساتذة واحتياجات الطلبة في جميع التخصصات "الآداب واللغات، العلوم القانونية والإدارية، العلوم والتكنولوجيا، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وعلوم وتقنيات النشاطات الرياضية والتربية البدنية" عن طريق الاقتناء بمراعاة الميزانية السنوية بالإضافة إلى الهدايا المقدمة للمكتبة من طرف بعض الأساتذة والمؤرخين والكتاب والمراكز الوطنية للبحوث وكذا ديوان المطبوعات الجامعية.

وتتم عملية تنظيم الرصيد الوثائقي من خلال مختلف العمليات الفنية التي يقوم بها موظفي المكتبة كالجرد والتصنيف والفهرسة والترتيب وإتاحته في متناول الطلبة والأساتذة بالمركز الجامعي.

## 2-التعريف بالمكتبة المركزية: وهي مقسمة إلى قسمين:

\* مكتبة الجناح "أ" مقرها بالطابق الأرضي، تحتوي على قاعة للمطالعة بطاقة استيعاب 100 مقعد بيداغوجي مجهزة بطاولات وكراسي وإنارة كهربائية وشمسية ومكيفات هوائية ومدفئات ومخزن للكتب مجهز بالرفوف وأيضا بالإنارة الكهربائية والشمسية ومكيف هوائي ومدفئات تغطي تخصصي الآداب واللغات وعلوم وتقنيات النشاطات الرياضية والتربية البدنية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مقابلة مع مدير المكتبة مختاري نور الدين، يوم 14 أبريل 2018، على ساعة 11.05

تعتبر المكتبة قسم ثاني لمصلحة التوجيه للمكتبة المركزية توفر خدمة الإعارة الخارجية أما باقي الخدمات فهي متوفرة على مستوى المكتبة المركزية بـ 2000 مقعد بيداغوجي، هذا الإجراء تم من أجل تخفيف الضغط على الشباك الوحيد الموجود بمكتبة 2000 مقعد بيداغوجي.

- يشرف عليها "ملحق مكنتات" في تسيير شؤونها و السهر على خدمة الرواد والمستعملين وتلبية مطالبهم.

\* ويعد تدعيم المركز بجناح 2000 مقعد بيداغوجي تم من خلاله افتتاح المكتبة المركزية في الموسم الجامعي 2009/2010 وهي تحفة فنية بثلاث طوابق "طابق ارضي و طابقين علويين" تتربع على مساحة قدرها 6216 م<sup>2</sup> سعتها 250 مقعد، تتكون من مخزن للكتب، قاعتين للمطالعة في الطابق الأول والثاني قاعة للأساتذة، قاعة للانترنت، قاعة للبحث البيبليوغرافي، مكتب للتسيير، بنك إعارة، قاعة لمعالجة الكتب، أجهزة بطاولات وكراسي وإنارة كهربائية وشمسية ومكيفات هوائية ومدفئات.

تغطي مكتبة المركز الجامعي تيسمسيلت من حيث الكتب والمراجع في مختلف التخصصات كالآداب واللغات، العلوم والتكنولوجيا، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العلوم القانونية والإدارية، علوم وتقنيات النشاطات الرياضية والتربية البدنية.

### 3- مهام المكتبة المركزية:

توضع المكتبة المركزية للجامعة تحت مسؤولية مدير مكلف بالتسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطتها وتسييرها ويتلقى بهذه الصفة تفويضا بالإمضاء من مدير الجامعة تتكلف المكتبة المركزية للجامعة بالمهام التالية :

- ✓ إقتراح برامج لإقتناء المراجع و المصادر بالتعاون مع مكنتات الكليات والمعاهد .
- ✓ تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية بتطبيق مختلف مراحل السلسلة الوثائقية.

✓ مساعدة مسؤولي مكنتبات الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطتهم .

✓ صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وإخضاعها باستمرار لعملية الجرد السنوي.

✓ توفير الشروط الملائمة لإستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.

✓ مساعدة الأساتذة والطلبة في إعداد بحوثهم....إلخ.

مصالح المكتبة المركزية :تضم المكتبة المركزية المصالح التالية:

مصلحة الإقتناء و المعالجة، مصلحة البحث البيبليوغرافي(مصلحة الدوريات)، مصلحة التوجيه(الإعارة).

4- خدمات المكتبة المركزية: .تتمثل وظائف المكتبة المركزية فيما يلي<sup>1</sup>:

-التزويد أو الإقتناء:

سياسة المكتبة تقوم على تنمية المجموعة المكتبية في التخصصات الموجودة بالمركز من خلال تنظيم عمليات الشراء دوريا و سنويا في إطار الميزانية السنوية للمكتبة بدراسة وتحليل الاحتياجات عن طريق "دوران الكتاب، اقتراحات الأساتذة، فهارس دور النشر، فهارس قواعد المعطيات على الخط" بالإضافة إلى الهدايا المقدمة من طرف بعض الأساتذة والمؤرخين والكتاب والمراكز الوطنية للبحوث.

-الجرد: بعد استلام الكتب المقتناة بصفة نهائية من الموردين وبعد مراقبتها يتم تسجيلها في سجل الجرد الرسمي و إدخالها في قاعدة المعطيات على الشكل الإلكتروني ووضع الأختام الرسمية للمكتبة عليها وتأشيرها وإعداد قوائم إحصائية للعناوين والنسخ الجديدة ومتابعتها عند مختلف المصالح وإعداد الجرد السنوي.

<sup>1</sup> مقابلة مع مدير المكتبة مختاري نور الدين، يوم 14 أبريل 2018، على ساعة 11.05

- **التصنيف والفهرسة والترقيم:** بعدما يتم جرد الكتب تأتي عملية التصنيف والفهرسة للكتب بشكل عام مع مراعاة التخصصات التي تدرس بالمركز الجامعي، حيث تصنف جميع الكتب ذات الموضوع الواحد في مكان واحد على الرف، وترتب هذه الموضوعات ترتيباً منهجياً يتقدم فيها العام على الخاص وذلك باستعمال الطرق المكتبية الحديثة بتطبيق نظام التصنيف ديوي العشري CDD الطبعة 22 المتوفر لدى موظفي المصلحة كمرجع أو كدليل تطبيقي لاستخراج وتركيب وتشكيل الأرقام التعريفية أو الدلالية لمختلف العناوين وبعد ذلك يتم ترقيمها وإصاقها "ETIQUETTES" على الكتب حسب المقاييس والمعايير الدولية بالإضافة إلى إعداد قوائم العناوين الجديدة والفهرس المكتبي للعناوين وتحيينه دورياً وإرساله إلى مختلف المصالح ووضعها في متناول القارئ.<sup>1</sup>

- **البث والإعارة:** هو عملية استرجاع وتبليغ المعلومات وتسهيل عملية الوصول إليها وذلك بالإعارة والخدمات المكتبية. وهناك نوعين من الإعارة المتمثلة فيما يلي :

• **الإعارة الداخلية:** تتم على مستوى قاعة البحث البيبليوغرافي.

1. على القارئ أن يقدم بطاقة القارئ أو بطاقة الطالب عند الدخول.

2. على الطالب ترك كل الأشياء في المكان المخصص لها عند الدخول.

3. السماح بالاختيار كل ما يرغب في قراءته من مجلات وقواميس. أو ما يعرف بنظام الرفوف

المفتوحة للحصول على الوثائق ، ويجب على الطلبة ملاً استمارة طلب الإعارة التي تتضمن

المعلومات حول بطاقة المكتبة.

• **الإعارة الخارجية:** تخص هذه الأخيرة طلبة و هيئة التدريس "أساتذة" وموظفي المركز

والباحثين الخارجين للمركز الجامعي وللإستفادة منها يجب على القارئ ملاً استمارة الإعارة التي

<sup>1</sup> مقابلة مع رئيس مصلحة المعالجة، يوم 14 أبريل 2018، على ساعة 14.00

يتم سحبها من بنك الإعارة، في إطار ما يسمح بها النظام الداخلي.

يشرف على هذه المصلحة ملحق مكاتبات بصفة رئيس مصلحة يسهر على تسير شؤونها وعلى

خدمة الرواد والمستعملين وتلبية مطالبهم<sup>1</sup>.

الفئة	المدة	عدد الكتب
الطلبة	07 أيام	من 02 إلى 03
الاساتذة	15 يوما	03
الموظفين	07 ايام	02
الباحثين الخارجيين	اقل من 07 أيام حسب كل حالة	من 01 إلى 02 أو النسخ

#### الجدول رقم (02): برنامج الإعارة.

**التعليق:** يوضح الجدول رقم 02 برنامج الإعارة حيث يسمح للطلبة بإعارة كتابين و ثلاث كتب

لطلبة الماستر لمدة سبع أيام، أما الأساتذة فيسمح لهم بإعارتها ثلاث كتب لمدة 15 يوما،

ويسمح للموظفين بإعارة كتابين لمدة سبع أيام، وفيما يخص الباحثين من خارج الجامعة فيتم

إعارتهم كتاب أو كتابين لمدة لا تتجاوز سبعة أيام.

#### • خدمة التوجيه و الإرشاد:

حيث تقدم هذه الخدمة للطلبة بمختلف مستوياتهم، خاصة الطلبة الجدد الناجحين في البكالوريا

بتقديم يد المساعدة و توجيههم و التعريف بالمصالح الموجودة في المكتبة بالإضافة إلى توجيه

الطلبة الذين لا يعرفون كيف يبحثون سواء في الفهرس التقليدي أو الآلي .

- الخدمات المتبقية المتمثلة في خدمة الإحاطة الجارية، البث الإنتقائي للمعلومات، حجز

الكتب وخدمة الأنترنت هي غير متوفرة على مستوى المكتبة.

<sup>1</sup>مقابلة مع رئيس مصلحة الإعارة، يوم 17أفريل 2018، على ساعة 09.30

## 5- الإمكانيات المادية:

5-1- الموقع: تقع المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت- في الجهة الغربية لولاية تيسمسيلت، محاذية للبوابة الرئيسية للجامعة ، تبلغ مساحتها حوالي 1450م2.

## 5-2- الأقسام الداخلية للمكتبة:

الملاحظة	الأقسام
مصلحة الاقتناء والمعالجة	المخازن
الطابق الثاني والثالث	قاعات المطالعة
الطابق الثالث	فضاء الانترنت
الطابق الثالث	مكاتب الموظفين
الطابق الارضي والطابق الثالث	المصالح

### الجدول رقم 04: الأقسام الداخلية للمكتبة.

**التعليق:** من الجدول رقم 04 نلاحظ أن المكتبة تتوفر على مخازن لحفظ المجموعات المكتبية وهي تابعة لمصلحة الاقتناء والمعالجة التي توجد بالطابق الأرضي بالإضافة إلى مصلحة التوجيه والإعارة، وتوجد بها قاعاتي مطالعة واحدة في الطابق الثاني والأخرى في الطابق الثالث كما توجد به أيضا قاعة انترنت وغرف الموظفين.

### 5-3- الأجهزة:

الأجهزة	العدد	المكان
أجهزة الاعلام الي	19	قاعة الانترنت
طابعات	02	مصلحة البحث البليوغرافي مصلحة الاقتناء والمعالجة
آلات النسخ	01	مصلحة الاقتناء والمعالجة

### الجدول رقم 05: الأجهزة المتوفرة بالمكتبة.

**التعليق:** يتضح من خلال الجدول رقم 05 أن المكتبة المركزية تتوفر على 19 جهاز إعلام آلي وباعتماد على مؤشر محطات العمل المتاحة لكل مستفيد (مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الأكاديمية)<sup>1</sup> نجد أن المكتبة توفر 13 جهاز لكل 1000 من المستفيدين وهذا قليل جدا بالنسبة للمكتبات الجامعية، فحين لا تتوفر إلا على طابعتين وآلة نسخ واحدة فقط.

### 5-4- الأثاث بالمكتبة:

الأثاث	العدد
الرفوف	152
الطاولات	106
مكاتب الموظفين	15
حامل الكتب	06
العدد الكلي	279

### الجدول رقم 06: الأثاث المتوفر بالمكتبة.

<sup>1</sup> عبد العاطي، أسامة غريب، أبو سعدة، محمد أمين، تهامي، مصطفى محمد. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية، الأكاديمية، العامة-المدرسية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013، ص. 181.

**التعليق:** نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن المكتبة تتوفر على 279 أثاث مقسمين بين طاولات لقاعات المطالعة ب100 طاولة وأخرى لعملية المعالجة ب06 طاولات، بالإضافة إلى 15 مكتب للموظفين و06 حاملي كتب وفي هذا العدد بالغرض نوعا ما.

#### 6- الإمكانيات البشرية:

الإمكانيات البشرية	العدد	الملاحظة
ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني	3	02 رئيس مصلحة
ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول	10	01 مدير، 01 رئيس مصلحة
مساعد مكتبات جامعية	4	موزعين على مستوى المصالح
عون تقني مكتبات	2	موزعين على مستوى المصالح
مهندس في الإعلام الآلي	1	الإشراف على خدمات قاعة الانترنت
تقني سامي في الإعلام الآلي	1	مساعد في قاعة الانترنت
كاتب	1	في مكتب السكريتاريا
عون حفظ بيانات	1	في مصلحة الإقتناء و المعالجة
عون امن	5	على مستوى مداخل المكتبة
عون نظافة	2	موزعين على مستوى المكتبة
موظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل	4	موزعين على مستوى المكتبة
العدد الإجمالي	34	كافي

الجدول رقم 07: الإمكانيات البشرية بالمكتبة المركزية.<sup>1</sup>

**التعليق:** يوضح الجدول رقم 07 عدد الموظفين بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تسمسيلات- حيث تتوفر على 34 موظف ، ويقدر أكبر عدد ب19 موظف تتوفر لديهم في تخصص علم المكتبات والتوثيق وهذا راجع للمؤهلات التي يمتلكونها لتسيير ومعالجة المجموعات شهادات المكتبية مقسمين على مهام ومصالح مختلفة، فحين قدر عدد كل من مهندس في الإعلام الآلي وتقني سامي في الإعلام الآلي، كاتب، عون حفظ البيانات ب

<sup>1</sup>مقابلة مع مدير المكتبة مختاري نور الدين يوم 07 مارس 2018 على الساعة 10.00.

موظف (01) واحد، أما فيما يخص الموظفين في عقود ما قبل التشغيل ب04 موظفين، وقدر عدد عمال النظافة ب02 موظفين، أما فيما يخص عون أمن فعددهم 05. ويمكننا القول أن عدد الموظفين كافي مقارنة بعدد المستفيدين وهذا حسب مؤشر عدد العاملين لكل 1000 مستفيد (مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات)<sup>1</sup>، إذ أن عدد العاملين بالمكتبة لكل 1000 مستفيد تساوي 24 عامل، والمكتبة تمتلك 34 موظف ل1400 مستفيد .

## 7- عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة:

المحور الأول: معلومات عامة عن المستفيدين من المكتبة الجامعية:

### 1\_ الجنس:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	42	30%
أنثى	98	70%
المجموع	140	100%

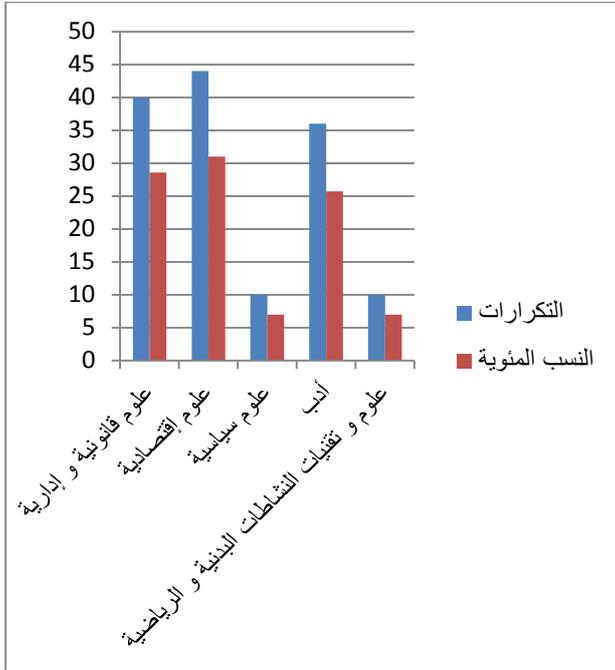
الشكل رقم (01) : طلبية الماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية.	الجدول رقم 08: طلبية الماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية.
---	---

**التحليل:** نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 و الشكل رقم (01) أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور وهذا لأن نسبة الإناث المسجلين بالمكتبة أكثر من نسبة الذكور و هذا حسب

<sup>1</sup> عبد العاطي، أسامة غريب، أبو سعدة، محمد أمين، تهامي، مصطفى محمد. المرجع السابق، ص.190

إحصائيات سجلات الإعارة الخاصة بالمكتبة بالإضافة إلى أن نسبة الإناث أكبر عددا من الذكور على مستوى الجامعة ككل و هذا حسب مصلحة البيداغوجيا .

## 2\_ التخصص:



النسبة المئوية	التكرارات	تخصص: ماستر
28.6%	40	علوم قانونية وإدارية
31%	44	علوم إقتصادية
7%	10	علوم سياسية
25.7%	36	أدب
7%	10	علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية
100%	140	المجموع

الشكل رقم 02: تخصصات ماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية.

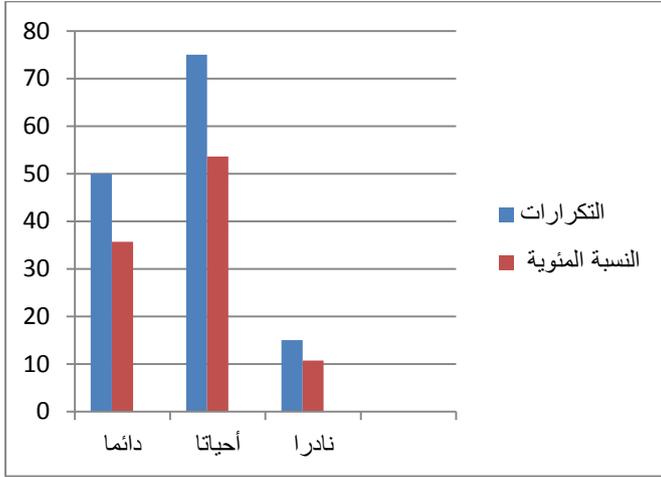
الجدول رقم 09: تخصصات ماستر المسجلين بالمكتبة المركزية الجامعية.

### التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 و الشكل رقم (02) أن أكبر نسبة تعود لتخصص علوم إقتصادية ب 31% وهذا لأنه التخصص أكثر اختيار من قبل الطلبة ، ويليه تخصص علوم قانونية وإدارية بنسبة 28% ثم يليه تخصص أدب ب 25.7%، أما تخصص علوم سياسية و علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية بنسبة 7% و هذا راجع إلى أن التخصصات المذكورة جديدة و عدد المقاعد قليلة و يعود هذا التباين في النسب إلى اختيارنا للعينة عشوائية.

المحور الثاني : إستخدام المستفيدين للمكتبة الجامعية وآرائهم حول الأرصة المتوفرة بها .

### 1- تتردد المستفيدين على المكتبة:



النسبة المئوية	التكرارات	الإقتراحات
35.7%	50	دائما
53.6%	75	أحيانا
10.7%	15	نادرا
100%	140	المجموع

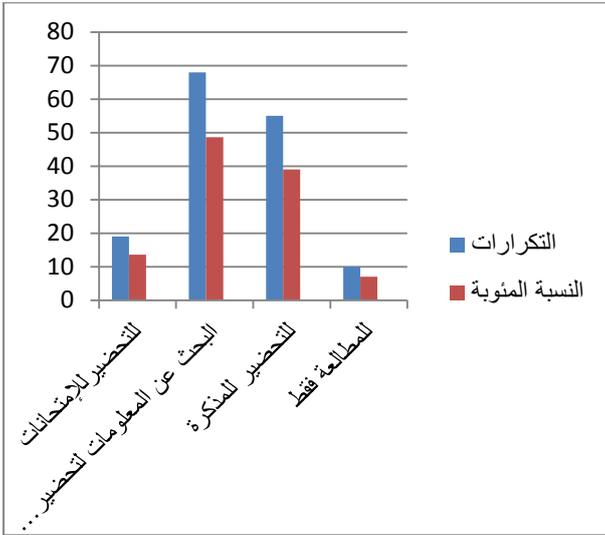
الشكل رقم (03) : تتردد المستفيدين على المكتبة.

الجدول رقم 10 : تتردد المستفيدين على المكتبة.

### التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 و الشكل رقم 03 أن أكثر من نصف المستجوبين يترددون على المكتبة أحيانا بنسبة 53.6% وهذا في حالة إنجاز البحوث أو تحضير الدروس، في حين نسبة 35.7% يترددون بشكل دائم على المكتبة و ذلك نظرا إلى الرصيد المعلوماتي و كذا الخدمات و الجو الملائم الذي توفره المكتبة لهم من هدوء ، في حين نجد أن الفئة الثالثة قليلة التردد على المكتبة و قدرت نسبتها ب 10.7% ويعود السبب إلى إعتمادهم على مصادر أخرى كمواقع الإنترنت بالإضافة إلى مانسبته 10% منهم موظفين و ليس لديهم وقت .

## 2- سبب تتردد المستفيدين على المكتبة:



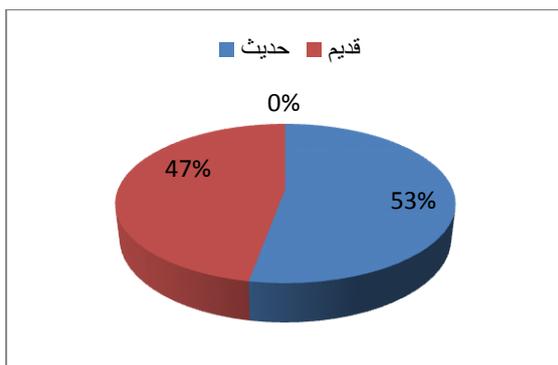
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
المطالعة فقط	10	7%
التحضير للإمتحانات	19	13.6%
البحث عن المعلومات لتحضير البحوث و الدروس	68	48.6%
التحضير للمذكرة	55	39%
المجموع	140	108%

الجدول رقم 11 : سبب تتردد المستفيدين على المكتبة.	الشكل رقم (04) : سبب تتردد المستفيدين على المكتبة.
---	--

### التحليل:

من خلال الجدول رقم 11 والشكل رقم 04 نلاحظ أن السبب الرئيسي لتتردد المستفيدين إلى المكتبة هو البحث عن المعلومات لتحضير البحوث و الدروس و قد بلغ نسبة الإجابة على هذا الإقتراح 48.6% ، ثم يليه سبب التحضير للمذكرة أي بنسبة 39% وهذا لإعتمادهم على المذكرات أكثر من الكتب أما بالنسبة للسبب الثالث و هو التحضير للإمتحانات فقد بلغت نسبة الإجابة عليه 13.6%، في حين نجد نسبة قليلة تتردد للمكتبة من أجل المطالعة بنسبة 7% وهذا لغياب ثقافة المطالعة لدى الطلاب ، وفاقت النسبة 100% لأن بعض المستجوبين اختاروا أكثر من سبب.

### 3- رأي المستخدمين في الرصيد المتوفر بالمكتبة:

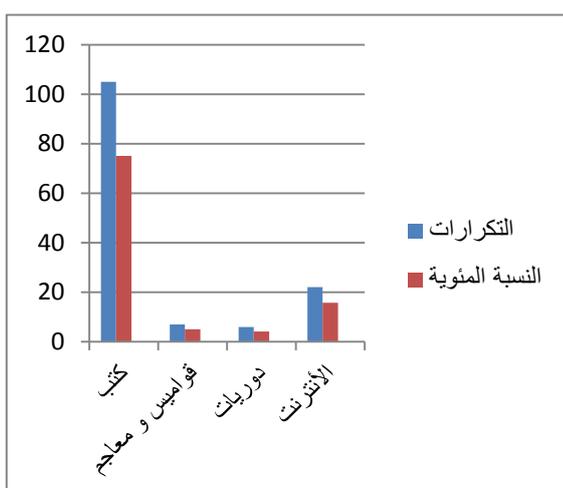


الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
حديث	74	%52.9
قديم	66	%47
المجموع	140	%100

الجدول رقم 12: رأي المستخدمين في الرصيد المتوفر بالمكتبة	الشكل رقم (05) : رأي المستخدمين في الرصيد المتوفر بالمكتبة.
--	---

**التحليل :** نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 والشكل رقم 05 أن نسبة الإجابة كانت متقاربة فنسبة %52.9 يرون أن الرصيد المتوفر بالمكتبة حديث، أما نسبة %47 يرون أن الرصيد قديم وهذا يدل على أن الرصيد الموجود بالمكتبة متنوع بين الحديث والقديم و هذا راجع لسببين أولها قلة الميزانية المخصصة للمكتبة و ثانيا الإهتمام بتكوين مجموعات التخصصات الجديدة في الجامعة.

### 4- مصادر المعلومات التي يستعملها المستخدمين بكثرة :



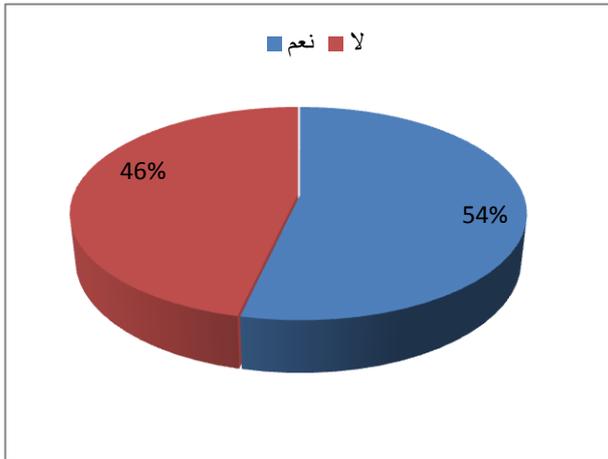
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
كتب	105	%75
قواميس و معاجم	7	%5
دوريات	6	%4.2
الأنترنت	22	%15.7
المجموع	140	%100

الجدول رقم 13 : مصادر المعلومات التي يستعملها المستخدمين بكثرة.	الشكل رقم(06): مصادر المعلومات التي يستعملها المستخدمين بكثرة.
---	--

## التحليل :

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 13 والشكل رقم 06 أن إجابات المستجوبين حول المصادر الأكثر إستخداما يعود إلى الكتب كمصدر تقليدي شائع بنسبة أكبر ب 75% وهذا لأن المعلومات التي تتضمنها الكتب أكثر دقة ومصداقية مقارنة بمواقع الانترنت، ثم تليها الأنترنت بنسبة 15.7% وهذا نظرا لسرعتها في الحصول على المعلومات، أما نسبة 5% يفضلون إستخدام القواميس و المعاجم نظرا لشموليتها و أخيرا الدوريات بنسبة 4.2% و هذا لأن هذه الدوريات المتوفرة غير متخصصة.

### 5- رضى المستخدمين عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	75	53.5%
لا	65	46.4%
المجموع	140	100%

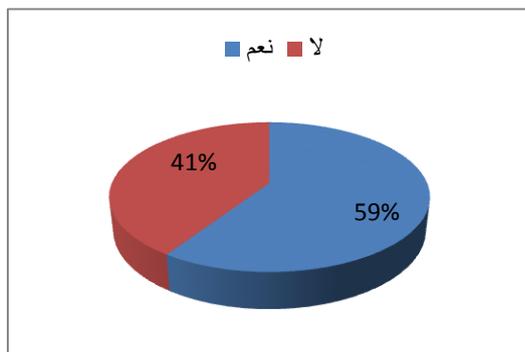
الجدول رقم 14 : رضى المستخدمين عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة.	الشكل رقم (07): رضى المستخدمين عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة.
--	--

## التحليل :

من خلال الجدول رقم 14 والشكل رقم 07 نلاحظ أن أغلبية المستجوبين راضين عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة بنسبة 53.5% و هذا للاهتمام الذي توليه المكتبة بالحرص على التنوع في مصادر المعلومات لتلبية مختلف حاجيات المستخدمين، أما نسبة 46.4% فهي غير

راضية وهذا راجع إلى أن و هذه الفئة لابد من كسب رضاها من خلال توفير مصادر معلومات التي يحتاجونها.

#### 6- الصعوبات التي يواجهها المستفيدين في الحصول على الوثائق:



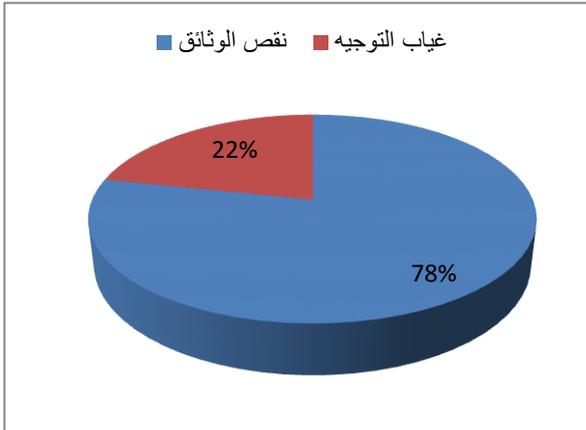
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	83	59%
لا	57	41%
المجموع	140	100%

الشكل رقم (08): مواجهة المستفيدين صعوبات في الحصول على الوثائق.	الجدول رقم 15: مواجهة المستفيدين صعوبات في الحصول على الوثائق.
---	--

#### التحليل:

من خلال الجدول رقم 15 والشكل رقم 08 نلاحظ أن نسبة 59% لا يجدون صعوبة في الحصول على الوثائق نظرا لتحكمهم في كيفية استخدام أدوات البحث، في حين أن نسبة 41% يجدون صعوبة في الحصول على الوثائق و هذا يرجع إلى عدة أسباب منها عدم معرفة استخدام أدوات البحث ، و أحيانا غياب التوجيه أو المساعدة بالإضافة إلى نقص الوثائق و هذا ما سوف نتطرق إليه في العنصر الموالي .

6-1 - إذا كانت الإجابة ب نعم: فهذا راجع إلى:

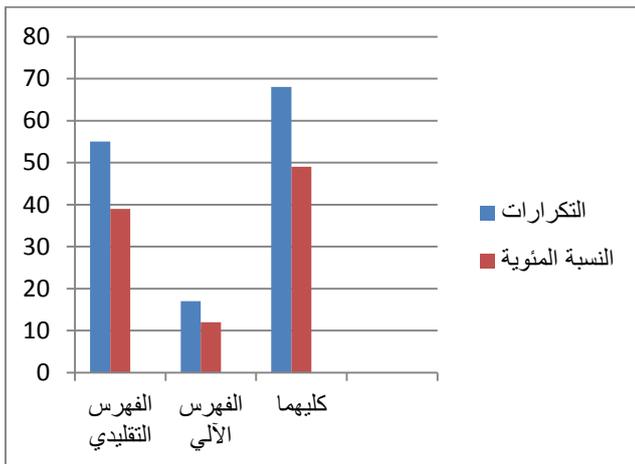


النسبة المئوية	التكرارات	الإقتراحات
78%	65	نقص الوثائق
22%	18	غياب التوجيه
100%	83	المجموع

الجدول رقم 16 : سبب الصعوبات في الحصول على الوثائق.	الشكل رقم (09): سبب الصعوبات في الحصول على الوثائق.
---	---

**التحليل :** من خلال الجدول رقم 16 والشكل رقم 09 نلاحظ أن الصعوبة في الحصول على المعلومات راجع إلى نقص الوثائق بنسبة كبيرة تقدر ب 78% نظرا لكثرة الطلب على كتب لا تتوفر بها نسخ كثيرة في حين أن نسبة 22% أرجعوا الصعوبة إلى غياب التوجيه و الإرشاد من طرف الموظفين و بصفة خاصة المكتبيين.

7- استخدام المستفيدين للفهرس المتوفر بالمكتبة:



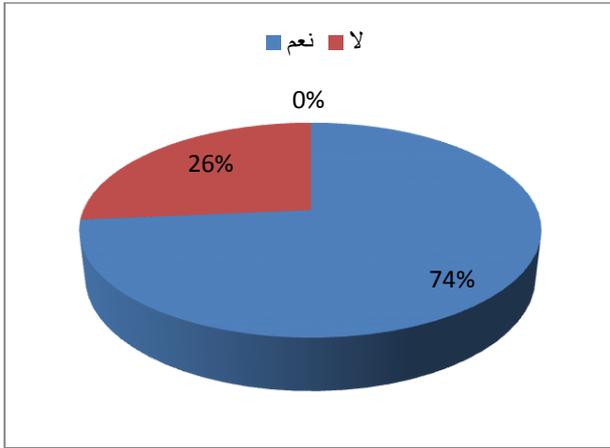
النسبة المئوية	التكرارات	الإقتراحات
39%	55	الفهرس التقليدي
12%	17	الفهرس الآلي
49%	68	كليهما
100%	140	المجموع

الجدول رقم 17: استخدام المستفيدين للفهرس المتوفر بالمكتبة.	الشكل رقم (10): استخدام المستفيدين للفهرس المتوفر بالمكتبة.
--	---

## التحليل :

من خلال الجدول رقم 17 والشكل رقم 10 نلاحظ أن المستجوبين يستخدمون الفهرس التقليدي و الآلي بنسبة 49% لأن في بعض الأحيان يكون الاكتضاض على الفهرس الآلي وغياب الشبكة في أحيان أخرى يضطر المستفيد إلى استعمال الفهرس التقليدي، في حين هناك من يستخدمون فقط الفهرس التقليدي بنسبة 39% لربح الوقت أو لعدم تحكمهم في تقنيات البحث في الفهرس الآلي، أما الفئة الأخيرة فضلت استخدام الفهرس الآلي بنسبة 12% و هذا لما يوفره الفهرس الآلي من ربح الوقت والجهد في عملية البحث والسرعة في الحصول على المعلومات الببليوغرافية الخاصة بمصادر المعلومات .

### 8- ملانمة جو المكتبة للعمل فيها:

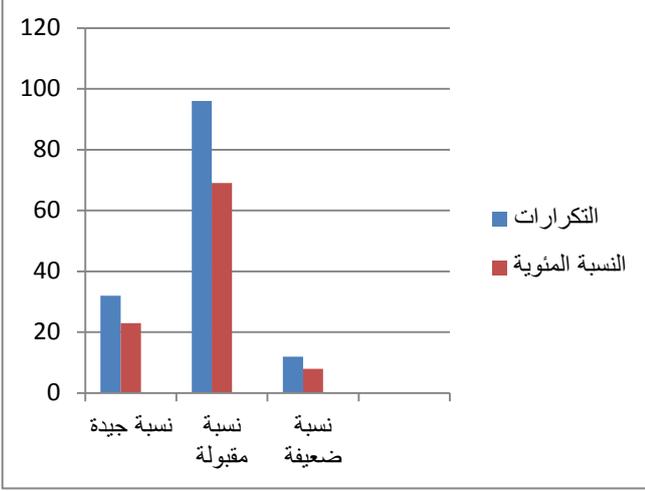


الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	103	73.5%
لا	37	26.4%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 18: ملانمة جو المكتبة للعمل فيها. الشكل رقم(11): ملانمة جو المكتبة للعمل فيها.

**التحليل :** من خلال الجدول رقم 18 والشكل رقم 11 نلاحظ أن نسبة 73.5% يرون أن جو المكتبة يساعد على العمل بها نظرا لتوفر قاعات المطالعة وتوفر الهدوء الملائم للدراسة، على خلاف بقية العينة التي ترى أن جو المكتبة لا يساعد على العمل بها و هي تقدر ب 26.4% وهذا نظرا لازدحامها في فترة الامتحانات .

## 9- مدى تلبية الرصيد لحاجيات المستفيدين:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نسبة جيدة	32	23%
نسبة مقبولة	96	69%
نسبة ضعيفة	12	8%
المجموع	140	100%

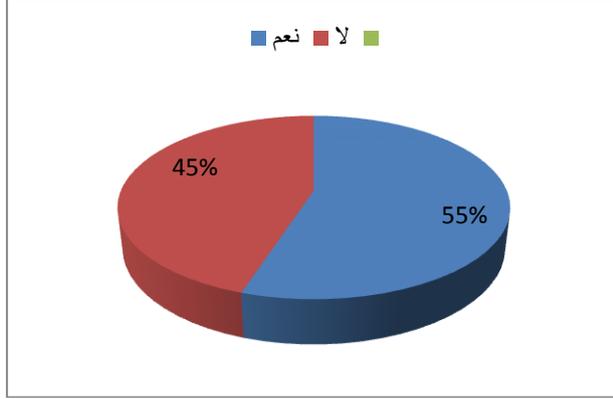
الجدول رقم 19: مدى تلبية الرصيد لحاجيات المستفيدين.	الشكل رقم (12) : مدى تلبية الرصيد لحاجيات المستفيدين.
---	---

### التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 والشكل رقم 12 أن 69% يرون أن الرصيد يلبي احتياجاتهم بنسبة مقبولة وهذا لتوفر بعض المصادر التي يبحثون عنها ، و يرى البعض الآخر أن الرصيد يلبي احتياجاتهم بنسبة جيدة بلغت 23% نظرا للرصيد المتنوع لمصادر المعلومات بالمكتبة ، في حين أن نسبة 8% ترى أن الرصيد يلبي احتياجاتهم بنسبة ضعيفة لعدم توفر مصادر معلومات في تخصصاتهم.

المحور الثالث : مدى رضى المستخدمين عن الخدمات المقترحة من قبل المكتبة الجامعية  
المركزية:

### 10\_ مدى إطلاع المستخدمين على المقترحات الجديدة في المكتبة:



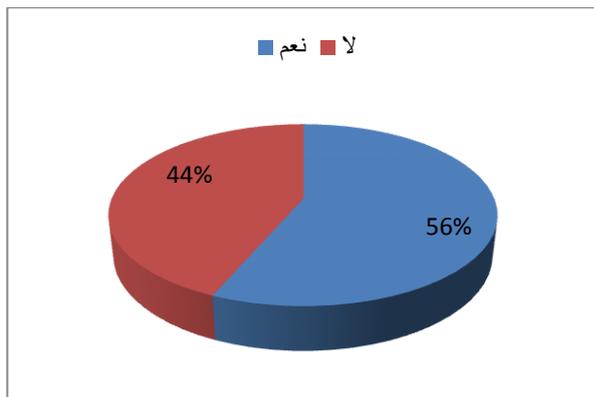
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	77	55%
لا	63	45%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 20: مدى إطلاع المستخدمين على المقترحات الجديدة في المكتبة.	الشكل رقم (13): مدى إطلاع المستخدمين على المقترحات الجديدة في المكتبة.
---	--

### التحليل:

من خلال الجدول رقم 20 والشكل 13 نلاحظ أن بنسبة 55% يطلعون على المقترحات الجديدة من خلال قائمة إعلان تضعها المكتبة أو من خلال خدمة الإحاطة الجارية وهذا لوعيهم بأهميتها في مواكبة كل ما هو جديد، في حين أن مجموعة من المستخدمين تقدر 45% لا يطلعون على المقترحات الجديدة في المكتبة لعدم إهتمام بهذه الخدمة.

## 11- مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا:



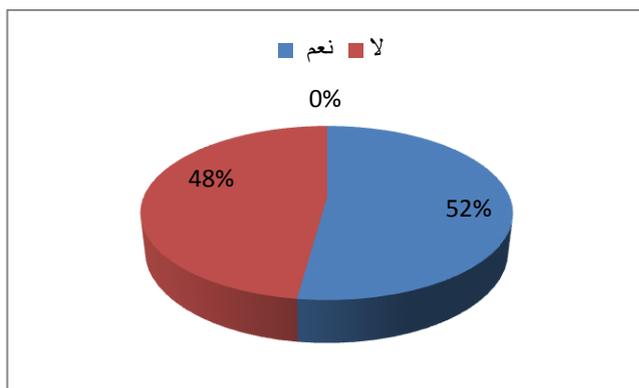
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	79	56.4%
لا	61	43.5%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 21 : مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا.	الشكل رقم (14) : مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا.
--	---

### التحليل :

من خلال الجدول رقم 21 والشكل رقم 14 نلاحظ أن نسبة 56.4% من المستفيدين راضين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا المتمثلة في كتابين و هذا ما يفسر أن نظام الإعارة الداخلية يناسب إحتياجاتهم ورغباتهم ، فيما ترى نسبة 43.5% أن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا غير كافي نظرا للحاجة إلى أكثر من كتابين في بعض الحالات.

## 12\_ مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	73	52%
لا	67	47.9%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 22: مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا.	الشكل رقم (15): مدى رضى المستفيدين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا.
---	--

## التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 و الشكل رقم 15 نسبة 52% من المستفيدين راضين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا و المتمثلة في كتابين للسنوات العادية و ثلاث كتب للسنوات الأخيرة لمدة أسبوع قابلة للتجديد ، هذا ما يفسر أن نظام الإعارة يراعي ما يحتاجه الطالب ،فيما ترى نسبة 47.9% أن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا غير كافي و لا ينال رضاهم لأنهم مقبلين على إعداد مذكرة التخرج ويحتاجون إلى مراجع كثيرة .

### 13- رضى المستفيدين عن مدة الإعارة:



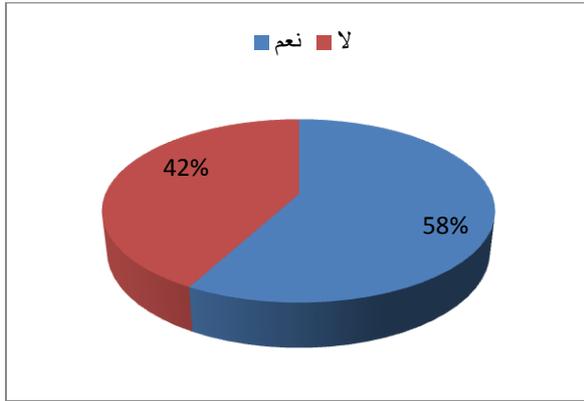
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
راض	86	61.4%
غير راض	54	38.5%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 23: رضى المستفيدين عن مدة الإعارة في المكتبة .	الشكل رقم (16): رضى المستفيدين عن مدة الإعارة في المكتبة .
---	--

## التحليل:

من خلال الجدول رقم 23 و الشكل رقم 16 نلاحظ أن أغلبية الطلبة المستفيدين يرون أن مدة الإعارة المعمول بها على مستوى المكتبة مناسبة جدا و تنال رضاهم بنسبة 61.4% و هي نسبة كبيرة و محفزة مقارنة بالفئة التي تراها غير مناسبة و غير كافية و هي مقدرة ب 38.5% .

#### 14- رضى المستفيدين عن نظام الإعارة وعلى التوقيت المعمول به:



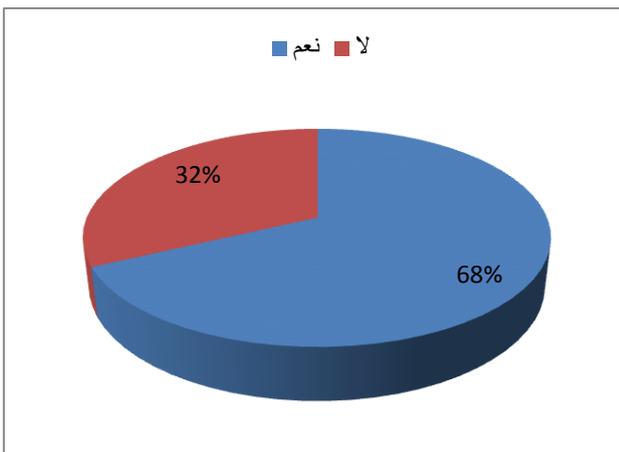
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	81	58%
لا	59	42%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 24: رضى المستفيدين عن نظام الإعارة وعلى التوقيت المعمول به.	الشكل رقم (17): مدى رضى المستفيدين عن نظام الإعارة وعلى التوقيت المعمول به.
--	---

#### التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول رقم 24 و الشكل رقم 17 بأن 58% من المستجوبين بمعنى أكثر من النصف هم راضين عن نظام الإعارة وعلى التوقيت المعمول به ، في حين أن نسبة 42% غير راضين عن نظام الإعارة وعلى التوقيت المعمول به .

#### 15\_إعتماد المستفيدين على إرشادات وتوجيهات المكتبيين والعاملون بصفة عامة:



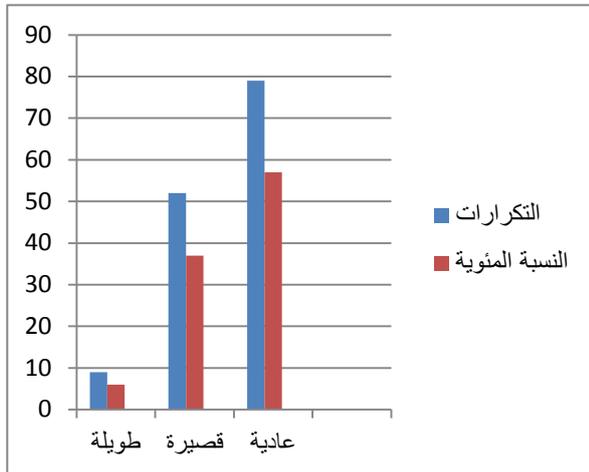
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	95	68%
لا	45	32%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 25: إعتماد المستفيدين على إرشادات وتوجيهات المكتبيين والعاملون بصفة عامة.	الشكل رقم(18): إعتماد المستفيدين على إرشادات وتوجيهات المكتبيين والعاملون بصفة عامة.
--	--

## التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 و الشكل رقم 18 أن نسبة 68% على أنهم يعتمدون و بشكل كبير على إرشادات وتوجيهات المكتبيين والعاملون بصفة عامة لكونهم لا يترددون على المكتبة بصفة دائمة ، أو لا يتقنون البحث ، على غرار المبحوثين الذين تقدر نسبتهم ب 32% لايتمادون على إرشادات وتوجيهات المكتبيين والعاملون بصفة عامة نظرا لتوفر الأدلة و الفهارس و كذا تعودهم على إرتياد المكتبة بإستمرار و علمهم بكيفية استخدام مرافق المكتبة .

### 16\_ المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجيات المستفيدين:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
طويلة	09	6%
قصيرة	52	37%
عادية	79	57%
المجموع	140	100%

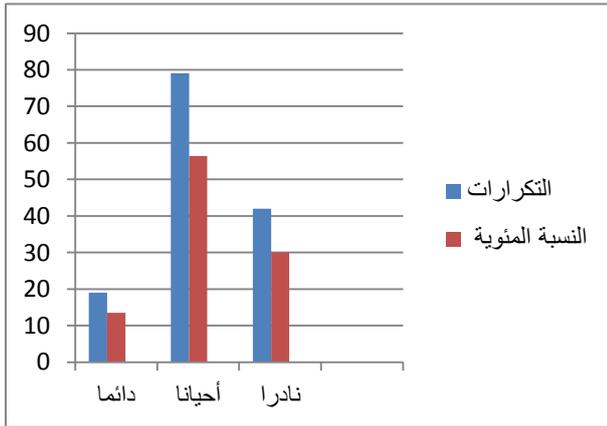
الجدول رقم 26: المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجيات المستفيدين.	الشكل رقم (19): المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجيات المستفيدين.
---	--

## التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 26 و الشكل رقم 19 أن المستجوبين راضون عن المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجياتهم و هذا ماتعكسه نسبة 57% يرونها عادية نظرا لتوفر عدد يكفي من المكتبيين يسهرون على تلبية طلباتهم ، أما نسبة 37% فهم راضون عن المدة المستغرقة و يرون أن تلبية حاجياتهم تتم بسرعة و في وقت قصير و خاصة

في الأوقات التي يقل توافد الطلبة على المكتبة ، في حين أن الفئة الأخيرة الممثلة بنسبة 6% يبرونها طويلة و هذا راجع لكثرة الطلبات و تنوعها خاصة في أوقات الذروة و هو ما يجعل المدة المستغرقة طويلة .

#### 17\_ الحاجة إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث:



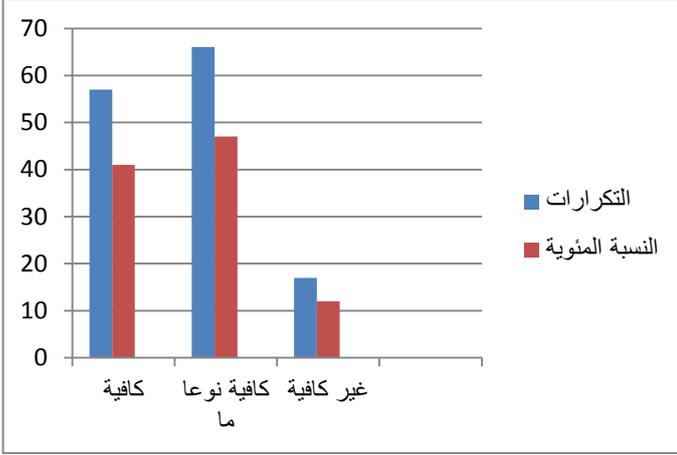
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	19	13.5%
أحيانا	79	56.4%
نادرا	42	30%
المجموع	140	100%

الشكل رقم (20): الحاجة إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث.	الجدول رقم 27: الحاجة إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث.
--	---

#### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 27 و الشكل رقم 20 أن نسبة المستجيبين الذين أجابوا ب أحيانا يحتاجون إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث بنسبة 56.4% لأنهم لا يترددون على المكتبة باستمرار، تليها نسبة 30% الذين أجابوا ب " نادرا " لا يحتاجون إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث نظرا لخبرتهم ، ثم تليها الإجابة ب " دائما " قدرت ب 13.5% يحتاجون إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث و لا يستغنون عن خدماتهم بصفة كلية خاصة الطلبة الجدد.

## 17\_1\_آراء المستخدمين عن تلقي المساعدة من طرف المكتبي:



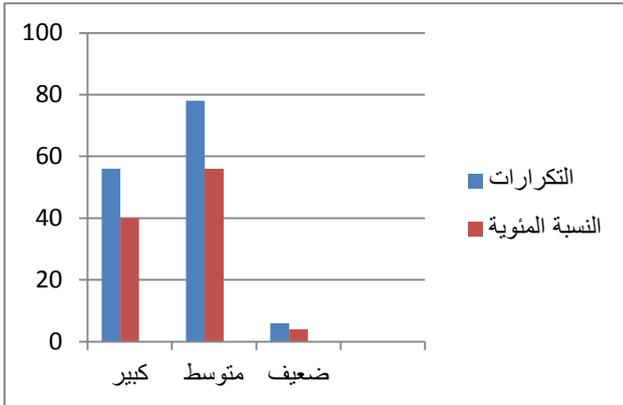
الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
كافية	57	41%
كافية نوعا ما	66	47%
غير كافية	17	12%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 28: آراء المستخدمين في حالة طلب المساعدة من طرف المكتبي.	الشكل رقم (21): آراء المستخدمين في حالة طلب المساعدة من طرف المكتبي.
---	--

### التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 28 و الشكل رقم 21 أن نسبة 47% من المستجوبين كانت إجاباتهم كافية نوعا ما هذا مايفسر تلبية احتياجاتهم بصفة جزئية أي غير مقنعة في نظرهم ولا تفي بالغرض من وجهة نظرهم، في حين أن نسبة 41% يرون أن الإجابة كافية و تلبية كل ما يرغبون في الحصول عليه و هذا عكس الفئة الثالثة التي ترى أن الإجابة غير كافية قد بلغت 12% .

## 18- تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستخدمين:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
كبير	56	40%
متوسط	78	56%
ضعيف	06	4%
المجموع	140	100%

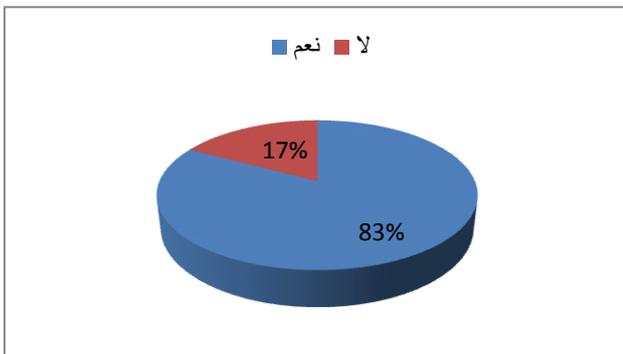
الشكل رقم (22): تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستخدمين.

الجدول رقم 29: تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستخدمين.

### التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول رقم 29 و الشكل رقم 22 أن خدمات المكتبة تؤثر على التحصيل العلمي للمستخدمين بشكل متوسط بنسبة 56% بالإضافة إلى إعتادهم على ما يقدمه الأساتذة سواء كانت عبر الأنترنت أو بشكل تقليدي ، في حين أن خدمات المكتبة تؤثر على التحصيل العلمي للمستخدمين بشكل كبير بنسبة 40% و هذا بسبب إعتادهم على الخدمات التي تقدمها المكتبة مثل الإعارة ، أما نسبة 4% يحكم تخصصهم فيرون تأثيرها ضعيف نظرا لتوجههم إلى المكتبات المتخصصة للحصول على ما يحتاجونه.

## 19- آراء المستخدمين حول خدمة التصوير و الإستنساخ ما إذا كانت ضرورية أم لا:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	116	83%
لا	24	17%
المجموع	140	100%

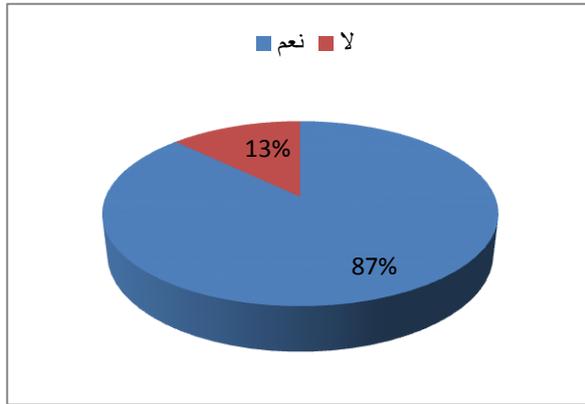
الشكل رقم (23): آراء المستخدمين حول خدمة

الجدول رقم 30: آراء المستخدمين حول خدمة التصوير

و الإستتساخ.	التصوير و الإستتساخ.
--------------	----------------------

**التحليل :** لاحظ من خلال الجدول رقم 30 الشكل رقم 23 أن 83% يرون أن خدمة التصوير و الإستتساخ ضرورية بالنسبة للمستخدمين لما توفره من الوقت و الجهد و التكاليف و تجنبهم عناء التوجه خارج المكتبة ، في حين نسبة 17% يرون أنها غير ضرورية ولا يحتاجونها، وهذه الخدمة غير متوفرة في المكتبة نظرا لتعطلها.

## 20\_ آراء المستجوبين حول خدمة تدريب المستخدمين هل ضرورية أم لا:



الإقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	122	87%
لا	18	13%
المجموع	140	100%

الجدول رقم 31: آراء المستجوبين حول خدمة تدريب المستخدمين هل ضرورية أم لا.	الشكل رقم (24): آراء المستجوبين حول خدمة تدريب المستخدمين هل ضرورية أم لا.
---	--

## التحليل :

من خلال الجدول رقم 31 و الشكل رقم 24 أن نسبة 87% يتضح أن خدمة تدريب المستخدمين على إستخدام أدوات البحث ضرورية لأنها توفر الوقت و الجهد لتحقيق أقصى إستفادة من الخدمات المقدمة من قبل المكتبة ، في حين بلغت الإجابة بأنها غير ضرورية ب 13% نظرا لإعتيادهم التردد على المكتبة علما أن هذه الخدمة غير متوفرة على مستوى المكتبة

## النتائج العامة للدراسة:

لقد كان الهدف من الدراسة معرفة مدى تأثير خدمات المكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمست على رضى المستفيدين يمكن تلخيص نتائج الدراسة على أساس أداتي الإستبيان و المقابلة فيما يلي:

- ❖ إشتملت عينة الدراسة على الطلبة بمختلف مستوياتهم .
- ❖ تحتل المكتبة موقعا إستراتيجيا مناسباً ، و على مساحة واسعة و مبنى كبير و تتوفر على مساحة أمامها قابلة للتوسع في المستقبل لكن يعاب عليها أنها لا تناسب ذوي الإحتياجات الخاصة بعدم وجود أروقة و مصاعد.
- ❖ إن معظم العاملين الذين أجريت عليهم هذه الدراسة هم عمال ذو مستوى تعليمي عالي و في تخصص علم المكتبات .
- ❖ أغلبية المستجوبين من فئة الإناث.
- ❖ يوجد نقص في الإمكانيات المادية منها أن الميزانية السنوية المخصصة للمكتبة غير كافية ، لا فيما يخص الإقتناءات أو التجهيزات و هي تابعة للجامعة من حيث الميزانية لكن التسيير يعود لمدير المكتبة.
- ❖ عدم توفر العدد الكافي من الموظفين، لكن الشيء الإيجابي أن كلهم تخصص علم المكتبات.
- ❖ أغلبية المستجوبين أي بنسبة 53.6% يترددون على المكتبة أحيانا أي من حين لآخر.
- ❖ أغلبية المستجوبين يترددون على المكتبة لأكثر من سبب لكن جلها يتعلق بالبحث عن المعلومات لتحضير البحوث و الدروس بنسبة 48.6% و لإعداد مذكرة التخرج تمثلت ب 39%.

- ❖ نسبة كبيرة من المستجوبين يرون أن الرصيد حديث بنسبة 52.9%.
- ❖ أغلبية المستجوبين بنسبة 75% يستخدمون الكتاب نظرا لقيمته التي يحظى بها ، في حين أن نسبة قليلة جدا من المستفيدين تستخدم القواميس و المعاجم و الدوريات و الأترنت.
- ❖ جل المستجوبين راضين عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة قد بلغت نسبتهم 53.5%.
- ❖ أغلبية المستجوبين لا يجدون صعوبة في الحصول على الوثائق نظرا لتحكمهم في كيفية إستخدام أدوات البحث بنسبة 59%.
- ❖ بعض المستجوبين الذين يجدون صعوبة في الحصول على الوثائق أرجعوه إلى نقص الوثائق بنسبة 78%.
- ❖ معظم المستجوبين يستخدمون كلا الفهرسين (التقليدي و الآلي) قدرت ب 49%.
- ❖ نسبة كبيرة من المستجوبين أي ما يعادل ثلاثة أرباع ترى أن جو المكتبة يساعد على العمل بها قدرت ب 73.5%.
- ❖ ترى نسبة 69% أن رصيد المكتبة يلبي حاجياتهم بنسبة مقبولة ، في حين أن نسبة 23% تؤكد أن الرصيد يلبي حاجياتهم بنسبة جيدة .
- ❖ أغلبية المستجوبين راضين عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا قدرت ب 56%.
- ❖ نسبة قليلة من المستجوبين تعرب عن عدم رضاها عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا بنسبة 52%.
- ❖ يرى أغلب المستجوبين أن مدة الإعارة المعمول بها كافية لذلك فنسبة رضاهم بلغت 61.4%.

- ❖ تمثل نسبة 58% مدى رضى المستخدمين عن نظام الإعارة و على التوقيت المعمول به.
- ❖ يعتمد أغلبية المستجوبين على إرشادات و توجيهات المكتبيين بنسبة كبيرة بلغت 68%.
- ❖ يرى معظم المستجوبين أن المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجياتهم عادية أي بنسبة 57%.
- ❖ يحتاج معظم المستجوبين أحيانا إلى المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث بنسبة 56.4%.
- ❖ أغلبية أفراد العينة يرون أن المساعدة التي يتلقونها من طرف عمال المكتبة أثناء عملية البحث كافية نوعا ما أي 47%.
- ❖ نسبة كبيرة من المستجوبين ترى أن خدمات المكتبة تؤثر على التحصيل العلمي لديهم بشكل متوسط بلغت نسبته 56%.
- ❖ يحتاج المستخدمين إلى خدمة التصوير و الإستنساخ بشكل كبير فهم يرونها ضرورية إلى حد كبير بنسبة قدرت ب 83%.
- ❖ يرى أغلبية المستجوبين أن خدمة تدريب المستخدمين ضرورية جدا تمثلت آرائهم بنسبة 87%.
- ❖ عدم توفر شبكة الأنترنت ، خدمة التصوير و الإستنساخ، خدمة تدريب المستخدمين.

النتائج العامة على ضوء فرضيات الدراسة : من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية توصلنا إلى

النتائج التالية:

#### الفرضية الأولى :

- تتوفر المكتبة الجامعية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيات على  
الإمكانيات المادية و البشرية الكافية لتقديم خدماتها للمستخدمين.

- يمكن القول بأن هذه الفرضية تحققت بشكل كبير نظرا لأن المكتبة تتوفر على الإمكانيات  
المادية

و البشرية الكافية لتقديم خدماتها للمستخدمين إلا أن عدد الموظفين لا يكفي في حالة توافد الطلبة  
بشكل كبير في أوقات الذروة .

#### الفرضية الثانية :

- نقص بعض الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية الجامعية للمركز الجامعي - أحمد  
بن يحيى الونشريسي - تيسمسيات يؤثر على رضى المستخدمين.

- يمكن القول أن هذه الفرضية تحققت لأن المستخدمين يحتاجون إلى خدمات متنوعة و متعددة  
و من بين الخدمات غير موجودة على مستوى المكتبة خدمة البث الإنتقائي للمعلومات و خدمة  
الأنترنت Wifi بالإضافة إلى خدمة التصوير و الإستنساخ و خدمة تدريب المستخدمين التي تعد  
ضرورية في أي مكتبة.

#### الفرضية العامة :

- تؤثر خدمات المكتبات الجامعية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيات  
تأثيرا إيجابيا على رضى المستخدمين .

- يمكن القول أن الفرضية العامة تحققت بشكل كبير و ذلك من خلال النتائج المتوصل إليها عن طريق الإستبيان و المقابلة التي تبين أن المستفيد راض عن جل الخدمات المكتبية المقدمة من قبل المكتبة لمجتمع المستفيدين .

**مقترحات الدراسة:** من أجل تحسين خدمات المكتبة المركزية نقدم جملة من الإقتراحات منها:

**على مستوى الإمكانيات المادية و البشرية :**

- تخصيص ميزانية مستقلة عن المكتبة.
- توفير الإمكانيات المادية و البشرية.
- توفير الحواسيب الكافية الخاصة بالبحث و كذلك خدمة الأنترنت.
- زيادة عدد الموظفين.

**على مستوى الخدمات:**

- تغطية النقص في المراجع خاصة ذات النسخة الواحدة.
- زيادة عدد مراجع الإعارة الداخلية و الخارجية.
- توفير خدمة التصوير و الإستنساخ.
- توفير شبكة الأنترنت.
- تقديم الإرشاد و التوجيه .
- حسن المعاملة و الإحترام المتبادل من كلا الطرفين .
- تغيير توقيت الإعارة .
- توفير خدمة تدريب المستفيدين.



خاتمة

إن الهدف من وراء هذه الدراسة هو معرفة مدى تأثير الخدمات المكتبية على رضى المستخدمين بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي تيسميسيلت، مع إبراز الصعوبات التي تحول دون تقديم أفضل الخدمات لكن تبين أن خدمات المكتبة المركزية الجامعية تأثر إيجاباً على رضى المستخدمين بالرغم من وجود بعض النقائص على مستوى الموظفين و كذلك الإمكانيات المادية.

كما يمكن القول أن نجاح و إستمرار المكتبة الجامعية بشكل أساسي يعتمد على مستوى الخدمات المقدمة بهدف نيل رضى المستخدمين، إذ يعتبر هذا الأخير هو المقياس الحقيقي لجودة و كفاءة الخدمات المكتبية و لا يتحقق ذلك إلا بدراسة إحتياجات المستخدمين و ميولاتهم بشكل دقيق و العمل على إشباعها من خلال تحسين نوعية الخدمات بما يتماشى مع هذه الإحتياجات و هذا لأن دراسات إحتياجات المستخدمين تساعد أخصائي المعلومات و المكتبات في العمل على تحسينها بإستخدام المواصفات القياسية، ونظراً لأهمية المكتبة الجامعية البالغة بين سائر المكتبات و مراكز المعلومات و كذا أهميتها بالنسبة إلى المستخدمين الرامي الى حصول المعلومات جاهزة و منظمة و مسيرة لطالبا من اجل إحداث نهضة واضحة المعالم والسير قدما نحو تحقيق الأهداف المستقبلية للمكتبة الجامعية.

و من خلال هذا العمل نسعى إلى تبيان مكانة المكتبة الجامعية و تقديم مختلف الخدمات للمستخدمين حيث ركزنا فيه على الخدمات المكتبية بالنسبة للمستخدمين و كيف تؤثر عليهم وأدى توضيح مدى تأثير هذه الخدمات على المستخدمين و كسب رضاهم من خلال فعاليتها و مدى اكتسابها قدرات تؤهلها لتكون مركزاً معلوماتياً قادراً على استقطاب المستخدمين فالمستفيد لا يستطيع الاستغناء عنها باعتبارها ضرورة لا بد منها لاستخدامها و الاستفادة من خدماتها لما تمتاز به من قدرة على تلبية حاجياتهم و أخيراً فإن المكتبة الجامعية كانت و لا تزال هدفها هو خدمة المستخدمين.

# البيئيوجغرافية

## البيبلوغرافية:

### 1- اللغة العربية:

#### 1- القواميس:

1. إدريس، سهيل. المنهل: قاموس فرنسي عربي. بيروت، دار الآداب، (د.م). (د.ت).
2. الشامي، احمد محمد، السيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات  
الرياض: دار المريخ للنشر، 1988
3. يوسف عبد المعطي، ياسر. القاموس الشارح في علوم المكتبات و المعلومات. إنجليزي عربي.  
القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009

#### 2- الكتب باللغة العربية:

4. إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية. (د.م): المجموعة العربية للتدريب والنشر،  
2012
5. أحمدى، ناهد حمدي. مناهج البحث في علوم المكتبات. الرياض: دار المريخ للنشر. 1979
6. إسماعيل، عبد الباقي يونس. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات.  
القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2017
7. إسماعيل، نهال فؤاد. إدارة و بناء و تنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية.  
الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012
8. بدر أحمد، أصول البحث العلمي و مناهجه . القاهرة: المكتبة الأكاديمية ، 1996
9. بدر، أحمد أنور. المكتبات و مراكز المعلومات النوعية. القاهرة: دار الثقافة العلمية. (د.ت).
10. بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها و إدارتها و خدماتها و دورها  
في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي. ط.4. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و  
التوزيع، 2001.

11. بروفي ، بيترا ، العقلا، بن صالح سليمان. قياس أداء المكتبات: المبادئ و الأساليب.  
الرياض: مكتبة الملك سعود، 2001
12. البنداوي، ابراهيم دسوقي. البث الإنتقائي للمعلومات: المكونات و الخدمات. الإسكندرية: دار  
الثقافة العلمية، 2004
13. الحمداني، موفق . مناهج البحث العلمي. عمان: مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، 2006
14. رحي، مصطفى عليان و المومني ،حسن احمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث  
الأكاديمي. عمان: جدار للكتاب العالمي، 2009
15. سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر  
لنشر والطباعة والتوزيع، 1997
16. عبد المجيد ابراهيم، مروان. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: دار  
الوراق، 2000
17. عبد المنعم، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات و المعلومات. الإسكندرية: دار  
الثقافة ، 2002
18. عبود، رحيم، الصوصاع، أحلام فرج. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم المعلومات. عمان: دار  
الزهرة لنشر والتوزيع، 2012
19. عبيدات ، محمد، أبو النصار، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل و  
التطبيقات. عمان: دار وائل للنشر، 1999
20. العلي، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006.
21. عليان ، رحي مصطفى . غنيم ، عثمان محمد . مناهج و أساليب البحث العلمي: النظرية و  
التطبيق. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2000

22. عليان ،رحي مصطفى .مناهج و أساليب البحث العلمي :النظرية و التطبيق.عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ،2000

23. عليان، رحي مصطفى. خدمات المعلومات عمان: دارالصفاء،2010

24. غادة ،عبد المنعم موسى. مرافق المعلومات: أهميتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العربية، 2000

25. قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي و إستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار اليازوري لنشر والتوزيع،1999

26. مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر 1992

27. النوايسة ،غالب عوض . تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر،2002

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

29. المدادحة، أحمد نافع.المدادحة.أنواع المكتبات .عمان: دار الميسرة للنشر و التوزيع2001

30.الهمشري،عمر أحمد. مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،2008

31.الوردي، زكي حسن. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق لنشر و التوزيع،2006

32.يونس إسماعيل، عبد الباقي. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2017

### 3- مقالات الدوريات:

33. عبد علي خرميط ، فاضل. وسائل قياس أداء خدمات المكتبات الجامعية ومعايير تقييم الأداء.

مجلة واسط للعلوم الإنسانية.ع. 13.

34. سيدو، أمين سليمان. دراسات في أنواع المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد. 3مج الرياض: مكتبة

الملك فهد الوطنية، 2008

35. فيصل بن عبد العزيز التميمي ، رضا المسنفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية الرقمية في

مكتبة جامعة الملك عبد العزيز. مجلة سيبرارين، العدد 47 سبتمبر 2017

[http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&view=article](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article)

&id=686:delhum&catid=273:studies

### 4- المذكرات والأطروحات:

36. مولاي، أحلام. الفهارس المباشرة المتاحة للجمهور opac و دورها في تلبية إحتياجات

المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة الجزائر. مذكرة ماستر، 2011

37. بدر الدين، العياشي. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية إحتياجات

المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة الدراسات العليا للأساتذة. مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة 2

2012،

38. دلهوم، انتصار. تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات: دراسة

ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة 1 و قسنطينة 2 و قسنطينة 3 بالجزائر

39. شوقي، بركة، عبد الغني، خير. أدوات البحث و دورها في خدمة المستفيدين من المكتبات

الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: مذكرة

ماستر: جامعة قسنطينة 2، 2011

40. طواهي، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية العلمية بالمكتبات الجامعية. مذكرة

ماجستير: جامعة قسنطينة، 2007

41. كريمة، بن رضوان. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمجمع قسم علم

المكتبات و الإعلام الآلي. مذكرة ماستر: جامعة قسنطينة 2، 2011،

42. لراشيش، نادية، عيد، هجيرة. تأثير تكنولوجيا المعلومات على تلبية إحتياجات المستفيدين في

المكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية لجامعة لونيبي علي

البليدة 2. مذكرة ماستر: جامعة خميس مليانة، 2016.

43. مسيف، عائشة. تأثير البيئة الرقمية على المستفيدين بالمكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة

الجامعية المركزية لجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة: مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة 2،

2012

#### 5- التقنين:

44- عبد العاطي، أسامة غريب، أبو سعدة، محمد أمين، تهامي، مصطفى محمد. مؤشرات اعلم

لقياس أداء المكتبات الوطنية، الأكاديمية، العامة-المدرسية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات، 2013

#### 6- الكتب باللغة الفرنسية:

-Chalange bertrant accueillir orienter, informateur, organization de 45

Paris: edition de la libraries, 1996. services au publics dans les bibliothèq

الملاحق

جامعة جيلالي بونعامه خميس مليانة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم المكتبات و المعلومات

إستبيان موجه للمستفيد(ة) من المكتبة:

هذا الاستبيان وسيلة لجمع المعلومات و البيانات اللازمة من أجل إجراء بحث علمي  
للتحضير لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات و المعلومات تحت عنوان:  
تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين

واستكمالاً للبيانات نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان بوضع علامة (X) وكلنا أمل في  
الاستفادة من تجربتكم وتوظيف المعلومات المقدمة من طرفكم في الدراسة الميدانية لمذكرتنا ونتعهد لكم بأن لا  
تستخدم معلوماتها إلا لأغراض البحث العلمي.  
ولكم منا جزيل الشكر و الامتنان.

تحت إشراف الأستاذة:

\* بوضراء سعاد

من إعداد الطلبة :

❖ سي الطيب ميمونة.

❖ بناط موراد.

2018 – 2017

1) معلومات عامة عن المستخدمين من المكتبة الجامعية المركزية :

الجنس: ذكر  أنثى

- شهادة ماستر: تخصص: علوم قانونية وإدارية
- علوم إقتصادية
- علوم سياسية
- أدب
- علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية

2) إستخدام المستخدمين للمكتبة الجامعية وآرائهم حول الأرصدة المتوفرة بها :

- 1- هل تتردد على المكتبة ؟ دائما  أحيانا  نادرا
- 2- ما هو سبب ترددك للمكتبة ؟
- للمطالعة فقط  البحث عن المعلومات لتحضير البحوث و الدروس
- للتحضير للإمتحانات  للتحضير للمذكرة

سبب آخر: .....

3- ما هو رأيك في الرصيد المتوفر بالمكتبة ؟

حديث  قديم

4- ما هي مصادر المعلومات التي تستعملها بكثرة ؟

كتب  قواميس و معاجم  دوريات  الأنترننت

5- هل أنت راض عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة ؟

نعم  لا

6- هل تواجه صعوبات في الحصول على الوثائق التي تحتاجها ؟ نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب نعم: نقص الوثائق

غياب التوجيه

7- هل تستخدم:

1- الفهرس التقليدي:

2- الفهرس الآلي:

3- كليهما:

لماذا؟ .....

8- هل جو المكتبة يساعد على العمل بها ؟

نعم  لا

9- إلى أي مدى يلبي الرصيد حاجياتك ؟

نسبة جيدة  
 نسبة مقبولة  
 نسبة ضعيفة

لماذا؟.....

3- مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقترحة من قبل المكتبة الجامعية المركزية :

10- هل يتم إطلاعك على المقترحات الجديدة ؟

نعم  لا

11- هل أنت راض عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا ؟

نعم  لا

12- هل أنت راض عن عدد الكتب المسموح بإعارتها خارجيا ؟

نعم  لا

13- هل أنت راض على مدة الإعارة ؟

راض  غير راض

14- هل أنت راض على نظام الإعارة و على التوقيت المعمول به ؟

نعم  لا

15- هل تعتمد على إرشادات و توجيهات المكتبيين و العاملون بصفة عامة ؟

نعم  لا

16- هل المدة المستغرقة من طرف موظفي المكتبة في تلبية حاجياتك ؟

طويلة  قصيرة  عادية

17- هل تطلب المساعدة من عمال المكتبة أثناء عملية البحث ؟

دائما  أحيانا  نادرا

- في حالة طلب المساعدة من طرف المكتبي ، فهل تكون الإجابة :

كافية  كافية نوعا ما  غير كافية

18- في رأيك هل تؤثر خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيدين ؟

كبير  متوسط  ضعيف

19- هل ترى خدمة التصوير و الإستنساخ ضرورية؟

نعم  لا

20- هل ترى خدمة تدريب المستخدمين ضرورية؟

نعم  لا

21- ما هي إقتراحاتكم من أجل تطوير المكتبة؟

.....

.....

## الملحق رقم:02

أسئلة المقابلة الخاصة بالموظفين :

1- ما هي رتبتك ؟

- عون تقني بالمكتبات الجامعية  
 مساعد مكتبات جامعية  
 ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول  
 ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني  
 محافظ مكتبات جامعية

أخرى: .....

2- ما هي وظيفتك؟

- مدير المكتبة المركزية  
 رئيس مصلحة بالمكتبة المركزية  
 مدير مكتبة معهد  
 رئيس مصلحة بمكتبة معهد

2- هل أنت متخصص في علم المكتبات ؟  نعم  لا

3- ماهي الشهادة المتحصل عليها ؟

- ثلاثة ثانوي  
 شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية  
 تقني سامي في التوثيق و الأرشيف  
 ليسانس علم المكتبات  
 ماستر علم المكتبات

4- هل هناك إقبال للمستفيدين على المكتبة ؟

- نعم  لا

5- هل تتوفر المكتبة على موقع إلكتروني خاص بها ؟  نعم  لا

6- هل تتوفر المكتبة على شبكة انترنت ؟

- نعم  لا

7- ما هو التصنيف المتبع في المكتبة ؟

تصنيف ديوي العشري

تصنيف مكتبة الكونجرس

تصنيف آخر: .....

8 ما هي أشكال الفهارس الموجودة في المكتبة ؟

آلي

بطاقي

مطبوع

لا

نعم

9- هل توجد خدمة التصوير و الاستنساخ ؟

لا

نعم

10- هل تقدم المكتبة خدمة البث الانتقائي للمعلومات ؟

لا

نعم

11- هل توجد خدمة تدريب المستفيدين على مستوى المكتبة ؟

لا

نعم

12- هل تقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية ؟

لا

نعم

13- هل يتم إعلام المستفيد بالمقتنيات الجديدة ؟

لا

نعم

14- هل تقوم المكتبة بخدمة الاتصال بالبحث المباشر ؟

15- ما هي النشاطات التي تقوم بها المكتبة ؟

محاضرات

أيام دراسية

معارض

نشاطات

أخرى: .....

لا

نعم

16- هل هناك خدمات يحتاجها المستفيدون و لا تتوفر عليها المكتبة ؟

إذا كانت الإجابة نعم فما هي؟ .....

17- ما هي إقتراحاتكم لتطوير الخدمات في المكتبة ؟ و ما هي المشاكل و الصعوبات التي تواجهونها

في سبيل تحقيق المطامح التي ينتظرها المستفيد ؟ .....

