



جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الانسانية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم المكتبات

الميدان: علوم انسانية واجتماعية

التخصص: علم المكتبات والمعلومات

الفرع: علوم انسانية: علم مكتبات

من إعداد الطالبة:

- بلححات فاطمة الزهراء

بعنوان:

مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ الرئيسي: مساعدي عبد الرزاق

الأستاذ: شباحي مهدي

الأستاذ: أوقاسي عبد القادر

(مركز جامعي أحمد زعبانة غليزان) رئيسا

(جامعة جيلالي بونعامة - خميس مليانة) مشرفا

(جامعة جيلالي بونعامة - خميس مليانة) مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر

في مثل هذه اللحظات نتوقف لنفكر قبل أن نخطو هذه الحروف لنجمعها في كلمات

تبعثر منا الأحرف لنحاول جمعها في سطور

سطورا كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف

إلا قليلا من الذكريات وصور تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبنا

فواجب علينا شكرهم وودائعهم ونحن نخطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة

ونخص بالجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا وإلى من وقف على المنابر وأعطى من

حصيلة فكره لينير دربنا

إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

ونتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ

شباحي مهدي

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث فجزاه الله عنا كل خير فله منا كل التقدير والاحترام



الإهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم

[قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون]

صدق الله العظيم

إلهي لا تطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة... إلى نبي الرحمة ونور العالمين....

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

*إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية.....

*إلى أقرب الناس من قلبي، وأو لاهم بحبي.....

*من وسعتني رحمتها صغيرا، وأسعدتني صحبتها كبيرا.....

*إلى روح أبي الزكية الطاهرة.....

*إلى روح أمي العزيزة الغالية التي ترمت من أجلي إلى كل من دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى بسمة الحياة
وسر الوجود.....

*إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إيمان، إسلام، صديق...

*وأقوم بجزيل الشكر والمحبة إلى زوجي الغالي صدام حسين وابنتي الكنكوتة الصغيرة ربي يحفظها لي ويبارك لي فيها
غفران زوليخة..

*إلى كل عائلتي الصغيرة والكبيرة رزق الله وبوكراس....

*وإلى جميع أحبتي التي سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير صديقاتي

*كريمة * خيرة * عالية

*وإلى سائر المسلمين في الأرض.

بطاقة تحليلية:

بلحتحات، فاطمة الزهراء
مدى تلبية المكتبات الجامعية حاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لرواد مكتبة خميس مليانة / فاطمة الزهراء بلحتحات؛ إشراف مهدي
شباحي. -الجزائر[د.ن]، 2018. -؟ ورقة: جداول، أشكال؛ 30سم.

ببليوغرافيا ورقة؟ -؟. -ملاحق ورقة؟-؟

مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: قسم العلوم الانسانية، جامعة خميس مليانة: 2018.

شباحي، مهدي. إشراف

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى وصف مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين من خلال دراسة ميدانية بمكتبة الجامعة
الجيلالي بونعامة خميس مليانة، وللوصول إلى ذلك تم اتباع المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، مع الاعتماد على الملاحظة
المباشرة وهذا من خلال الزيارة الميدانية التي قمنا بها إلى المكتبة المركزية وكذا الاستبيان، وقد تم الوصول إلى أن المكتبة الجامعية
تحرص على توفير كل مصادر المعلومات لروادها المستفيدين من خلال تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية ومحاولة معرفة
حاجات المستفيدين من المعلومات.

الكلمات الدالة:

المكتبة الجامعية، حاجيات المستفيدين، مكتبة جامعة الجيلالي بونعامة.

قائمة المحتويات:

13.....	المقدمة.....
.....	الفصل التمهيدي: أساسيات الدراسة.....
15.....	1- إشكالية الدراسة.....
15.....	1-1- تساؤلات الدراسة.....
15.....	1-2- فرضيات الدراسة.....
15.....	2- أهداف الدراسة.....
16.....	3- أسباب إختيار الموضوع.....
16.....	4- منهج الدراسة.....
17.....	4- حدود الدراسة.....
17.....	4-1- الحدود المكانية.....
17.....	4-2- الحدود الزمانية.....
17.....	5- مجتمع الدراسة.....
17.....	6- أدوات جمع البيانات.....
17.....	6-1- الملاحظة.....
17.....	6-2- الاستبيان.....
18.....	7- الدراسات السابقة.....
.....	الفصل الثاني: حاجيات المستخدمين من المكتبة الجامعية.....
20.....	تمهيد.....
21.....	1- المستخدم.....
21.....	1-1- تعريف المستخدم.....

21.....	2-1- فئات المستفيدين.....
23.....	3-1- خصائص المستفيدين.....
23.....	2- احتياجات المستفيدين.....
23.....	1-2- تعريف حاجات المعلومات.....
23.....	2-1-1- تعريف الحاجة.....
23.....	2-1-2- تعريف حاجات المعلومات.....
25.....	2-2- حاجات المستفيدين إلى المعلومات.....
25.....	2-3- أهمية حاجات المعلومات.....
25.....	2-4- طرق وأساليب حاجات المستفيدين.....
27.....	3- العوامل التي تؤثر في تلبية احتياجات المستفيدين.....
28.....	4- العوامل التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين.....
29.....	5- تدريب المستفيدين.....
29.....	5-1- مفهوم تدريب المستفيدين.....
30.....	5-2- أهداف تدريب المستفيدين.....
30.....	5-3- مبررات تدريب المستفيدين.....
31.....	5-4- طرق تدريب المستفيدين.....
32.....	خلاصة.....
..... الفصل الثالث: المكتبة الجامعية وخدماتها.....	
34.....	تمهيد.....
35.....	1- المكتبة الجامعية.....
35.....	1-1- مفهوم المكتبة الجامعية.....

- 35.....2-1- أهمية المكتبة الجامعية.
- 36.....3-1- أهداف المكتبة الجامعية.
- 36.....1-3-1- العناصر الأساسية اللازمة لنجاح أهداف المكتبة الجامعية.
- 37.....4-1- أنواع المكتبة الجامعية.
- 37.....5-1- وظائف المكتبة الجامعية.
- 38.....6-1- خدمات المكتبة الجامعية.
- 38.....1-6-1- الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة.
- 39.....1-6-2- الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة.
- 4.....خلاصة.

الفصل الرابع: الفصل التطبيقي: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبية احتياجات

- 43.....تمهيد.
- 44.....1- التعريف بميدان الدراسة.
- 44.....1-1-1- تقديم جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة.
- 44.....1-1-1-1- التعريف بالجامعة.
- 44.....1-1-2- مهام جامعة الجيلالي بونعامة.
- 45.....1-2- تقديم المكتبة المركزية.
- 45.....1-1-2- التعريف بالمكتبة المركزية.
- 45.....2-1-2- موقع المكتبة.
- 45.....2-1-2-3- أقسام وتجهيزات المكتبة.
- 47.....2-1-2-4- الرصيد الوثائقي.
- 48.....2-1-2-5- نظام المكتبة وإمكاناتها.

51.....	2-1-6-- الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية.
51.....	2-1-7-- المهام الموكلة.
53.....	3- عرض وتحليل نتائج تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستخدمين.
69.....	3-1- النتائج العامة للدراسة.
69.....	3-2-- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.
71.....	3-3- الاقتراحات.
73.....	الخاتمة.
81.....	قائمة المراجع.

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
47	يمثل الجدول الأرصدة الوثائقية	01
48	يمثل الجدول الإمكانيات البشرية بالمكتبة المركزية	02
53	يمثل الجدول جنس للعينة	03
53	يمثل الجدول المستوى الدراسي للعينة	04
54	يمثل الجدول اللغة المتقنة للعينة	05
54	يمثل الجدول المساحة المتخصصة لقاعة المطالعة بالنسبة للمستخدمين	06
55	يمثل الجدول موقع مبنى المكتبة بالنسبة للمستخدمين	07
55	يمثل الجدول تجهيزات المكتبة بالنسبة للعينة	08
56	يمثل الجدول كفاية تجهيزات المكتبة	09
56	يمثل الجدول المدة المستغرقة عند البحث في الفهرس الآلي من قبل المستخدمين	10
57	يمثل الجدول أسباب التردد على المكتبة بالنسبة للمستخدمين	11
57	يمثل الجدول كيفية التردد على المكتبات الأخرى غير المكتبة الجامعة من طرف المستخدم	12
58	يمثل الجدول مدى مناسبة نظام الإعارة المتبع بالمكتبة من خلال المستخدم	13
58	يمثل الجدول مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات	14
59	يمثل الجدول تفضيل استعمال مصادر المعلومات	15
59	يمثل الجدول أوقات فتح وغلق المكتبة	16
60	يمثل الجدول كيفية الإشتراك في المكتبة	17
60	يمثل الجدول دور المكتبي في المكتبة	18
61	يمثل الجدول كيفية اعتماد المستخدم على بحثه في المكتبة	19
61	يمثل الجدول الطريقة المتبعة في عملية البحث	20
62	يمثل الجدول توفر الوثائق في المكتبة الجامعية أثناء البحث	21

62	يمثل الجدول نوع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحوثه الأكاديمية	22
63	يمثل الجدول تلبية حاجيات المستفيد لمصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة	23
63	يمثل الجدول مكتبة المركزية بجامعة خميس مليانة تتوفر على مصادر المعلومات الالكترونية	24
64	يمثل الجدول المشاكل والصعوبات التي يواجهها المستفيد أثناء البحث الوثائقي	25
64	يمثل الجدول نوع المشاكل والصعوبات التي تواجهها في المكتبة	26
65	يمثل الجدول الأسباب التي تجعل المستفيد لا يستعمل المكتبة الجامعية	27
65	يمثل الجدول دور المكتبة الجامعية في تشجيع المستفيد على استعمالها	28
66	يمثل الجدول مدى رضا خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة	29
66	يمثل الجدول مدى مساعدة وتوجيه المكتبيين للحصول على الوثائق	30
51	يمثل الشكل الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة	31

مقدمة

مقدمة:

تعد المكتبة من المؤسسات التعليمية، والتربوية، والثقافية، ومن قوامها المصادر المختلفة التي تويها مهما كان حاملها تاريخها، شكلها، وجملة العناصر البشرية والآلية التي تعمل معها، حيث أتم يتولون القيام بالمهام اللازمة من خلال الجمع والإقتناء، بغية تزويد المكتبة بالمصادر التي يقوم العاملين بمعالجتها [تكشيفها، فهرستها، وتصنيفها] وترتيبها على الرفوف لتسهيل إسترجاعها وتقديمها في إطار متكامل يكفل وصول المصادر إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين.

والمكتبة الجامعية دورها كبير في نشر العلم، والثقافة، والوعي، وتشجيع المقروئية لتكوين مجتمع متطور وواع، وهذا من خلال الخدمات المتعددة التي تقدمها لمختلف الشرائح: أساتذة، وطلبة، وباحثين، عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات، فمن خلال ما تقدمه المكتبة الجامعية يجعلها تحقق أهدافها، وكذلك الإرتقاء بمستوى الجامعة وتحسين صورة خدماتها.

فعلى المكتبات الجامعية أن تلي حاجيات المستفيدين التابعين لقطاع التعليم الجامعي من أجل تقليص الفجوة الرقمية بين ما تقتنيه من جهة، ومن جهة أخرى باعتبار المستفيد هو المحور الرئيسي الذي تدور حوله خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. ومنه إخترانا كموضوع لدراستنا مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين وأخذنا كنموذج المكتبة المركزية لجامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة.

وقد تم تقسيم البحث إلى عدة فصول:

الفصل التمهيدي: الذي يمثل الإطار المنهجي للدراسة حيث تم تحديد الإشكالية والفرضيات البحث، وأهم الأسباب لإختيارنا هذا الموضوع، وأهميته والهدف منه مع تحديد المنهج المستخدم، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات والدراسات السابقة وحدود الدراسة.

الفصل الأول: فقد تم التطرق فيه إلى حاجيات المستفيدين في المكتبة الجامعية من خلال التعريف بالمستفيد وأهم فئاته، وخصائصه، بالإضافة إلى تعريف الحاجيات، وأهميتها وطرق وأساليب جمع هذه الحاجيات، إضافة إلى ذلك تطرقنا إلى العوامل التي تؤثر في تلبية حاجيات المستفيدين وكذلك العوامل التي تحول دون تلبية هذه الحاجيات ظف إلى ذلك أساليب التدريب التي تقدمها المكتبات للمستفيدين.

الفصل الثاني: تم التطرق إلى المكتبة الجامعية من خلال مفهومها، أهميتها بالإضافة إلى أنواعها، وأهم العناصر اللازمة لنجاح أهدافها بالإضافة إلى وظائفها وأهم الخدمات التي تقدمها.

الفصل الثالث: تطرقنا من خلاله إلى الدراسة الميدانية، التعريف بميدان الدراسة، وكذلك تحليل الاستبيان وأهم النتائج المتوصل إليها بصفة عامة، بالإضافة إلى نتائج على ضوء الفرضيات والخروج بمجموعة من الاقتراحات.

الفصل التمهيدي: أساسيات الدراسة

إشكالية الدراسة:

تقوم المكتبات على توفير مصادر المعلومات والمعرفة وتدعيم الأنشطة البحثية وتنمية عادة القراءة والإطلاع وتنمية المهارات والقدرات التي تساعد على سرعة التعلم. حيث تلعب المكتبات على مستوى الجامعات دورا هاما في النهوض بالتعليم والبحث العلمي فهي تهدف إلى تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتسيير سبل البحث والاسترجاع وكذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، فهارس... الخ

كما لها أهمية كبيرة في تشجيع النشر العلمي والمساهمة في البناء الفكري للمجتمع وتعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة وتسعى إلى تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح السؤال الأساسي:

* ما مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين لدى مكتبة جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة؟

التساؤلات الفرعية:

- 1- هل الإمكانيات المادية [مبنى، تجهيزات، المساحة...] المتوفرة في المكتبة الجامعية مناسبة وتلائم حاجيات المستفيدين؟
- 2- هل الرصيد الوثائقي المتوفر في المكتبة الجامعية يتوافق مع التخصصات المقررة في المناهج الدراسية؟
- 3- ما هي العوائق والصعوبات التي يعاني منها المستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

تلي المكتبات الجامعية حاجيات المستفيدين لدى مكتبة جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة.

الفرضيات الفرعية:

- 1- الإمكانيات المادية [مبنى، تجهيزات، المساحة...] المتوفرة في المكتبة الجامعية غير مناسبة ولا تلائم حاجيات المستفيدين.
- 2- يتوافق الرصيد الوثائقي المتوفر في المكتبة الجامعية مع التخصصات المقررة في المناهج الدراسية.
- 3- العوائق والصعوبات التي يعاني منها المستفيدين من المكتبة لا يمكنه تلبية حاجياته المعلوماتية أو الوثائقية بصورة مطلقة.

أهداف الدراسة:

تعني هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إنجازها فيما يلي:

- التعرف بحاجيات المستفيدين التي تعتبر العنصر الأهم بالنسبة للمكتبة.
- تحقيق حاجيات المستفيدين التي تليها المكتبة الجامعية.

- التعرف على المستفيدين من المكتبة والعوامل التي تؤثر على ترددهم والإفادة منها من خلال إيجاد الحلول ووضع الإقتراحات المناسبة لتلبية احتياجاتهم.

منهج الدراسة:

من خلال دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل باعتباره أكثر مناهج البحث الإجتماعي ملائمة مع الواقع الاجتماعي وخصائصه وهو الخطوة نحو تحقيق الفهم الصحيح لهذا الواقع.

أو نقول إنطلاقاً من طبيعة الموضوع الذي تناولته الدراسة، فقد تطلبت تطبيق المنهج الوصفي والذي يعتبر أسلوب من أساليب التحليل المركز على المعلومات الكافية والدقيقة حول موضوع مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين لدى مكتبة جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للدراسة.

أسباب اختيار الموضوع:

ومن الدوافع التي دفعتنا إلى إختيار هذا الموضوع هي:

1- دوافع موضوعية:

- إبراز حاجيات المستفيدين وكيفية تليبيتها.
- إلقاء الضوء على المكتبات والخدمات التي تقدمها بالنسبة لرواد المكتبة.
- تسليط الضوء على الوظائف التي أنشئت من أجلها المكتبة الجامعية.

2- دوافع ذاتية:

- الرغبة الشخصية والميل إلى هذا النوع والتعمق فيه أكثر.
- محأولة تدارك بعض النقائص لتحقيق حاجيات المستفيدين.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

*الحدود الجغرافية: شملت الدراسة الميدانية على مدى تلبية المكتبة الجامعية لحاجيات المستفيدين بالمكتبة المركزية لجامعة الجليلي بونعامة

*الحدود الزمانية: تشمل الوقت الذي استغرقناه في الدراسة بشقيها النظري والميداني، وتمت حدود هذه الدراسة خلال الفترة 2017-2018.

مجتمع الدراسة:

إن دقة وصحة المعلومات المراد جمعها أو الحصول عليها يستند أساسا على الدقة المتبعة في تحديد مجتمع الدراسة ومن ثم تحديد بعد ذلك العينة التي تمثل هذا المجتمع وكلما كان عددها كبيرا كلما أمكن تعميم النتائج على باقي المجتمع.

يتمثل مجتمع دراستنا في المكتبة الجامعية خميس مليانة والتي تم اختيار عينة البحث المتكونة من طلبة الماستر لعلم المكتبات والمعلومات.

قمنا بتوزيع 50 قائمة استبيان، من 70 طالب.

أدوات الدراسة:

يعتمد الباحث أثناء دراسة الظاهرة موضع بحثه على استخدام أدوات عديدة تفيده في جمع البيانات حول مشكلة الدراسة، وجاءت أدوات جمع البيانات حول مشكلة الدراسة في بحثنا هذا كما يلي:

1/الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أهم الوسائل التي من خلالها يمكن اكتشاف وتقصي بعض الحقائق والمعلومات، وقد سمحت لنا هذه الأداة من وصف مكان الدراسة والإطلاع على مختلف مجريات العمل بالمكتبة المركزية لجامعة الجليلي بونعامة وقد اعتمدنا على الملاحظة المباشرة.

2/الاستبيان: وقع اختيارنا على أداة الاستبيان باعتبارها الأمثل لجمع البيانات التي نخدم موضوع بحثنا، وبعد صياغة الاستبيان في صورته النهائية تم تحديد المحاور الأساسية تبعا لفرضيات الدراسة والتي جاءت كما يلي:

- **المحور الأول:**البيانات الشخصية
- **المحور الثاني:**الإمكانيات المتاحة للرواد في المكتبة الجامعية.
- **المحور الثالث:**الإعارة في المكتبة
- **المحور الرابع:** الرصيد الوثائقي في المكتبة الجامعية
- **المحور الخامس:**الصعوبات أوالعوائق التي يواجهها المستفيد في المكتبة الجامعية

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة الباحثة قصابي ريمة [2013] تحت عنوان: "تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أو ت 1955 سكيكدة"

تناولت الدراسة عن مستوى تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة 20 أو ت 1955 سكيكدة من خلال أن المكتبات الجامعية ليست في المستوى فهي تسعى جاهدة إلى التغيير والتحسين للوصول إلى مستوى أحسن من خلال اعتمادها سياسة التقييم لمعرفة نقاط القوة والضعف لمحاولة علاجها وتخطيها.

الدراسة الثانية: دراسة الباحثة عواشيرة عفاف [2016] تحت عنوان: مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.

تناولت الدراسة على أهمية مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية حيث تم تسليط الضوء على عنصرين مهمين وهما مصادر المعلومات والتكوين الجامعي ذلك أنها تشكل الانطلاقة في مسيرة البحث العلمي.

الدراسة الثالثة: مقناني صبرينة [2016] تحت عنوان: "التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة"

تناولت الدراسة واقع التكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية الجزائرية، كان لابد من دراسة واقع الثقافة المكتبية للطلاب الجامعي وكشفت العوامل المؤثرة في مستوى هذه الثقافة للوصول إلى معرفة مدى إدراك المكتبات الجامعية بضرورة التكوين الوثائقي كوسيلة ناجحة تعمل على الرفع من مستوى الثقافة المكتبية للطلاب الجامعي.

الفصل الثاني: حاجيات المستفيدين من المكتبة الجامعية

تمهيد:

يعتبر المستفيد حجر الزاوية في البيئة المعلوماتية وهو القطب الذي تبتدىء منه دورة المعلومات وتنتهي إليه، لذلك كان لابد من الاهتمام بالمستفيدين. وتسلط الضوء على احتياجاتهم ودراساتها ومحاولة فهمها بغرض تقديم خدمات مناسبة وملائمة لرغباتهم واحتياجاتهم.

فإن نجاح أي مؤسسة معلوماتية فإنها تقاس على مدى قدرتها على الاستجابة السريعة لاحتياجات مستفيديها.

ومن هنا فإن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات يعتمد على مدى توفير الخدمات التي تلبي احتياجات المستفيدين المعلوماتية.

ومن هنا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من النقاط تتمحور حول تعريف المستفيد وكذلك فئات المستفيدين كم تطرقنا إلى توضيح خصائص المستفيدين، وحاجاتهم التي تكلمنا عن تعريف هاته الحاجات وكذلك حاجات المستفيدين إلى المعلومات وأهميتها، بالإضافة إلى طرق وأساليب جمع حاجات المستفيدين، ظف إلى ذلك العوامل التي تؤثر في تلبية احتياجات المستفيدين وكذلك العوامل التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين.

1-المستفيد:

1-1تعريف المستفيد:

من الناحية اللغوية: يمكن تعريف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم¹. أما من الناحية الإصطلاحية: فيعرفه المعجم العرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات " بالفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة"².

وفي تعريفات أخرى للمستفيد:

ويقصد به الشخص الذي من حقه استخدام المكتبة والجلوس بها، سواء كان بهدف المطالعة أو المذاكرة أو الإعارة من أو عيبتها فهو الشخص المستهدف من الخدمات والتسهيلات المكتبية المتوفرة في المكتبة الجامعية.

ويعرف أيضا المستفيد بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئا، وعلى ذلك فالمستفيد من المكتبة هو شخص يستفيد من موارد المكتبة وخدماتها، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ نظرا لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع.

كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة والأخير يحمل معنى مساند أو داعم للمكتبة³.

1-2-فئات المستفيدين:

تمثل فئات المستفيدين الجمهور الذي يتردد على مراكز المعلومات على إختلاف مستوياتهم، حيث تقوم هاته المراكز بخدمة كل فئة ذلك لتقديمها لخدمات نوعية تماشى واحتياجاتهم وطلباتهم قصد تطوير امكانياتهم⁴.

ويمكن تحديد فئات المستفيدين على النحوالتالي:

● المستفيدين من المكتبة المدرسية:

يستخدم المكتبة المدرسية الطلبة والطالبات من أعمار تبدأ من 05 سنوات إلى 18 سنة في المتوسط بالإضافة تعدد المراحل الدراسية لهؤلاء[روضة، ابتدائي، إعدادي، ثانوي].

¹ إدريس، سهيل، المنهل: قاموس فرنسي-عربي، بيروت: دار الآداب، (د.ت). ص. 1248 .

² الشامي، أحمد محمد، حسب الله سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 1167

³ مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة: 2005. ص. 34 .

⁴ طالبي، صبرين. أثر العلاقة ما بين المكتبي و المستفيد على أداء العاملين في المكتبات الجامعية: مذكرة ماستر: إدارة المعرفة في المكتبات و مراكز التوثيق: تبسة، 2016. ص.29.

• المستفيدين من المكتبة المتخصصة:

يوجد مثل هذا النوع في المكتبات المتخصصة أو مراكز معلومات متخصصة تابعة لمؤسسة ما، وهذه المؤسسات تهتم بشكل كبير في تلبية احتياجات مستفيديها.

• المستفيدين من المكتبات العامة والوطنية:

المستفيدين من هذه المكتبات هم أفراد الشعب على اختلاف الثقافات وموضوعات التخصص والوظائف والأعمال والأعمار.¹

• المستفيدين من المكتبات الجامعية:

فهو يختلف عن مجتمع المكتبات الأخرى من حيث كونه أكاديميا بالدرجة الأولى، ومتجانسا إلى حد ما وبمستوى عال من الثقافة والعلم ويتألف هذا المجتمع من:

- ✓ الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.
- ✓ أعضاء هيئة التدريس من محاضرين وأساتذة.
- ✓ الباحثين وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.
- ✓ بعض أفراد المجتمع المحلي.²

أما حسب تقسيم وارزيق WERZIG فقد صنف المستفيدين من نظام المعلومات العلمية والتقنية إلى:

- **المستفيد النهائي:** وهو الذي يستخدم ويستغل المعلومة ليحني الفائدة التي يطمح إليها.
- **المستفيد المفترض:** وهو الشخص الذي يعرف أين توجد المعلومة، وكيف يبحث عنها ويستغلها، ولكنه لا يطلبها ولا يذهب إلى نظام المعلومات.
- **المستفيد المحتمل:** هو الشخص الذي يحس بأنه بحاجة ماسة إلى المعلومة، ولكنه لا يعرف أين يجدها.
- **المستفيد الكامن:** هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة، يحتاج إليها لكن لا يدري أين يجدها.³

إذا فالتقسيمات متعددة، تم ذكر أهمها لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام حسب أنشطتهم كالباحثين في مختلف العلوم والعاملون والمهنيون والفنيون في شتى مجالات الإدارة والصناعة والطب والتجارة والزراعة والتكنولوجيا وغيرها، بالإضافة إلى مستفيدي المكتبات الجامعية كالطلبة سواء طلبة التدرج منهم أو ما بعد التخرج أو الأساتذة وغيرهم من العاملين في حقل التعليم العالي، وبالتالي من غير الممكن إعطاء تقسيما موحدا حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين والدليل على ذلك أنه

¹حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات: في مجلة المكتبات والمعلومات. مج03. العدد01. قسنطينة، نوفمبر 2006. ص-ص. 162-163.

²رحبي، مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان: 2002. ص-ص. 365-366.

³غزال، عادل. تكوين المستفيدين من المكتبة الجامعية. متاح على الخط: <http://adelghazzal.wordpress.com> تمت الزيارة في 28-03-2018.

في بداية الإهتمام بالمستفيدين وبنوايتهم تم تصنيفهم حسب السن والجنس والعدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم، وكانت تلك نظرة ديمغرافية لدراسة المستفيدين.¹

1-3- خصائص المستفيدين:

للمستفيد مجموعة من الخصائص تميزه من بينها أنه لا بد أن يتذكر دائماً أنه يسعى لإكتشاف المعرفة وتحقيقتها وتدقيقها بالرسائل العلمية المتوفرة له في عصره وعرضها بشكل منطقي سليم وإدراك تام.

كما يجب أن لا تلعب به الأهواء والميول والإتجاهات وأن تكون المعلومات العلمية هي التي تقوده إلى نتيجة مسبقة في ذهنه.

ومن هنا يتطلب على الباحث الحياد الفكري، والتجرد التام من الأهواء والميول، والأمانة العلمية والشعور بالمسؤولية والمثابرة على العمل، والقدرة على التحليل والتأمل والتفكير، والتحلي بالتواضع واحترام الغير.²

2- احتياجات المستفيدين:

2-1- تعريف حاجات المعلومات:

2-1-1- تعريف الحاجة:

لغة: عرف معجم الرائد الحاجة بأنها "ما يحتاج إليه الإنسان ويطلبه، جمعها حاج وحوائج وحاجات"³

اصطلاحاً: تعددت تعريف الحاجة في الاصطلاح إذ عرفت في كتاب

de l'information valeur de compétitivité بأنها: "الضرورة والرغبة التي يشعر بها مستعمل أو طالب المتوج"⁴

2-1-2 تعريف حاجات المعلومات:

أما حاجات المعلومات فهي رغبة المستفيد في الحصول على المعلومات تفيده وتفضي له على مشكلة يواجهها، وهي متطلبات تتولد من الطبيعة أو من الحياة الشخصية والاجتماعية والتطلعات المتجسدة عن طريق الطلبات، وفي تعريف آخر هي الحاجة إلى المعلومات من طرف المستفيد الفعلي أو المستفيد المحتمل سواء كانت هذه الحاجة معروفة أو غير معروفة.⁵

2-2 حاجات المستفيدين إلى المعلومات:

¹ مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري. المرجع نفسه. ص. 36

² إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص. 90

³ الرائد: معجم لغوي عصري. بيروت: دار العلم للملايين، 1992-ص. 289.

⁴ عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع. 1997. ص. 34

⁵ عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. المرجع السابق. ص. 34.

تختلف حاجات المستفيدين من فرد إلى آخر، وهي قابلة للتغيير مع مرور الزمن، فهناك من يحتاج إلى معارف علمية من أجل حل مشكل ما يواجهه في حياته اليومية أو في عمله، وقد يحتاج إلى معارف مهنية تساعده في تطوير ومهاراته المهنية مما تؤدّيه إلى حل مشاكله المهنية واتخاذ القرارات المناسبة لها، كما هو أيضا بحاجة إلى معارف ثقافية، فنية وأخرى لإشباع فضوله المعرفي وفهم الظواهر الغامضة بالنسبة له لتفسيرها وتحليلها، لذا نجد هذه الحاجات متعددة منها ما هو حسب الدوافع المهنية مثل:

- الحاجة إلى المعلومات لمساعدة في حل مشكلة معينة، أو اتخاذ القرار.

- الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.

- الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين

ومنها ما هو حسب المعلومات المرتبطة بدراساتهم ومشاريعهم البحثية نجد حاجة للمعلومات لصياغة مشكلة البحث وتحديد أبعادها وتدخلاتها الموضوعية.

- بناء ثقافة موضوعية في مجال معين له علاقة مباشرة بموضوع البحث.

- حاجة للمعلومات في التعرف على النتائج التي توصل إليها الآخرون.

- حاجة للمعلومات من أجل التأكد أو نفي بعض الحقائق والأفكار المتعلقة بموضوع البحث.¹

وهناك من يميز بين حاجيات المستفيدين إلى ثلاثة فئات حسب اختصاصاتهم العلمية:

قطاع العلوم: تضم كيمياء، إعلامي، رياضيات، فيزياء.... الخ. يبحث طلبة التخصصات عن المعلومة بسرعة لأن عامل

الوقت لديهم مهم جدا، وهم يلجئون إلى الدوريات أكثر من الكتب، لأنها تحتوي على معلومات حديثة. لهذا يلاحظ نوع من الجمود

في تأليف الكتب في هذا القطاع. بصورة مكثفة وبصفة عامة فإن المستفيدين في هذا القطاع يستغرقون من 20 إلى 25 [100

من وقتهم للبحث عن المعلومة. وقد لوحظ حسب دراسات واستبيانات عديدة أنهم أكثر الفئات التي تستخدم

الاتصال الشفهي [الهاتف، المقابلات في المؤتمرات العلمية].

قطاع العلوم الاجتماعية: تستخدم هاته الفئة الكتب أكثر من غيرها من الوثائق، لأن نوع المعلومة هنا ذو طابع إحصائي، أو رقمي

منهجي أو تصوري.

¹ غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبة الجامعية. المرجع السابق. تمت الزيارة في 28-03-2018. ¹

قطاع العلوم الإنسانية: لدينا الفنون، تاريخ، الأدب، الفلسفة، علم المكتبات، بالنسبة لهذه الفئة فليس للوقت أهمية كبرى، وتستخدم بكثرة الكتب، ويستخدمون المكتبة كثيرا، بحيث يمثلهم مخبرا، وهم بحاجة إلى أكبر عدد ممكن من الوثائق لدرجة لجوؤهم للإعارة بين المكتبات.¹

2-3- أهمية حاجات المستفيدين:

- تحديد فئات المستفيدين الحاليين والمتوقع ارتيادهم للمكتبة في المستقبل.
- تحديد احتياجات المستفيدين من المعلومات، ورصد التغيرات التي طرأت عليها.
- الأساس الذي يقوم عليه الاختيار فهي المفتاح لتوجيه تنمية المقتنيات في المكتبة.
- تعد الوسيلة المثالية لتحديد القدر المطلوب وتزويده للمكتبة بأوعية المعلومات على اختلاف أنواعها كما وكيفا.
- تمثل إحدى الضمانات لإقبال جمهور المستفيدين من المكتبة عن رغبة ورضا.²
- توفير الوقت والجهد للمستفيدين في سعيهم للحصول على المعلومات وتقصي الحقائق بطرق وأساليب سريعة ومتطورة.³

2-4- طرق وأساليب جمع حاجات المستفيدين:

لكي يتم تحديد وجمع احتياجات المستفيدين يتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب والطرق التي تسمح بجمع البيانات التي تستدعي تحليلها للوصول إلى نتائج تساعد على تطوير الخدمات داخل المكتبة وتمثل هذه الأساليب في:

أ- النافذة الإلكترونية:

"إذا كان للمكتبة موقع إلكتروني على شبكة الانترنت فيمكن من خلاله التعرف على مقترحات المستفيدين بشأن أوعية المعلومات المطلوبة، وهناك الكثير من المواقع المكتبات الأجنبية التي تتيح خدمة الاقتراحات الإلكترونية للشراء على مواقعها ويمكن من خلال هذه المواقع التي تتيح للمستفيدين اقتراح مصادر الكترونية جديدة للاقتناء أو الاشتراك، وكذلك توفير قائمة

¹ بن عطية، نادية. تقييم فاعلية وسائل البحث في المكتبات من وجهة نظر المستفيدين: رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة. جامعة منتوري ، 2001. ص. 39-40

² اسماعيل، نهال فؤاد. إدارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 19

³ الورد، زكي حسن؛ المالكي، مجبل لازم. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006. ص. 290 .

بالعناوين المقترحة من قبل المكتبة ويجمع قسم التزويد هذه الاقتراحات ويصنفها حسب الأولويات وحسب أهداف المكتبة لاستخراج القائمة النهائية للاقتناء".¹

ب-المقابلة:

هي من الوسائل الهامة لجمع المعلومات بصفة خاصة في المنهج المسحي ودراسة حالة، وهي عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها أفراد آخريين أو فرد آخر لاستعمالها في الحث العلمي، أو هي عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث من خلال تفاعل لفظي بين فردين يحاول أحدهما أن يستشير بعض المعلومات لدى الآخر حول خبراته وآرائه، حيث يتيح للباحث شرح الموضوع والغرض من دراسته توضيح السؤال فبحالة عدم الفهم ولكن يستدعي من الباحث قدرة كبيرة من التركيز عند إلقاء الأسئلة،² وهناك بعض البيانات لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجها لوجه، وفي مناسبات متعددة يدرك الباحث أنه من الضروري رؤية وسماع صدق وكلمات الأشخاص موضوع البحث.³

ج-الاستبيان:

هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل المركبة التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.⁴

أنواع الاستبيان:

الاستبيان المفتوح: هو الاستبيان الذي يترك حرية التعبير عن آرائه وأفكاره، مما يساعد الباحث في التعرف على الأسباب والدوافع التي تؤثر في الحقائق وفي هذا الشكل قد لا يكون المستجوبون يحسنون الكتابة ولا يملكون الوقت الكافي للإجابة على الأسئلة التي تتطلب منها وقتا وجهدا.

¹ إسماعيل، نهال فؤاد. إدارة وبناء وتنمية مقتنيات في عصر المعرفة الرقمية. المرجع السابق. ص. 21 .

² صابر، فاطمة عوض إخفاجة، ميرفت، علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. (د.م): جامعة الإسكندرية، 2004. ص. 131 .

³ زايد، فهد خليل. أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية. عمان: دار النفايس للنشر والتوزيع، 2006. ص. 119 .

⁴ عطوي، جودت عزت. أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرق إحصائية. ط. 4. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011. ص. 99

الاستبيان المغلق: وهو الذي يتطلب من المستجوبين اختيار الإجابة الصحيحة من الإجابات "بنعم أو لا"، أو "قليلاً أو نادراً". وهذا النوع من الاستبيان يساعد الباحث في الحصول على المعلومات تساعد في معرفة العوامل والأسباب، كما يتميز بسهولة الإجابة عن الأسئلة ولا يتطلب وقت طويلاً.

الاستبيان المغلق، المفتوح: ويكون عبارة عن أسئلة مغلقة تتطلب من الباحثين اختيار الإجابة المناسبة وأسئلة مفتوحة يكون لهم حرية الإجابة فيها¹.

د-الملاحظة: وهي من أدوات جمع البيانات، تتطلب من الباحث رصد الظاهرة ومراقبتها بنفسه، من خلال التواجد في مكان حدوثها ورؤيتها بالعين المجردة وتتبع طرق حدوثها ومن ثم استنباط الأساليب التي تؤدي إليها عن قرب مباشرة دون وسيط. فهي تعطي المجال للباحث في ملاحظة الظروف التي يتميز بها مجتمع البحث ويستطيع من خلالها مراقبة سلوك الباحثين، كونهم لا يعرفون أن سلوكياتهم تحت الدراسة أو المراقبة.²

3-العوامل التي تؤثر في تلبية احتياجات المستخدمين:

إن تلبية احتياجات المستخدمين أمر يختلف من مكتبة أو مركز معلومات إلى آخر حيث أن هذه الاحتياجات ومدى تلبيتها تتأثر بجملة من العوامل والتي قد تختلف في أشكالها إلا أنها تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة وهذه العوامل تتمثل في: مجتمع المستخدمين: حيث يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة إلى أخرى ومن نظام إلى آخر وذلك في ثقافتهم، ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستخدمين، فمجتمع المكتبة المدرسية مثلاً يضم الطلبة والمدرسين، أعضاء هيئة الإدارة يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتكون من جميع فئات المجتمع الذي تتخذه المكتبة وهكذا.

حجم المكتبة أو مركز المعلومات: حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والخدمات وعدد المستخدمين والرواد عنصر مهم في تحديد الخدمات وتلبية الاحتياجات فكلما كان الحجم أكبر دعت الحاجة إلى تقديم خدمة أكثر.

¹ القنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار المسيرة، 2007. ص. 165

² عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص. 172

أهداف المراكز: لكل نظام من أنظمة المعلومات أهداف معينة ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في مختلف الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بصورة أشمل وخدمة لتلك الأهداف.

العاملين: من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين معتبر إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل من أجل تحقيق رغبات واحتياجات المستفيد.¹

4 - العوامل التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين:

إن المستفيدين من المكتبة الجامعية كغيره من المستفيدين من خدمات النظم الأخرى لا يمكنه تحقيق حاجياته الإعلامية بصورة مطلقة، فهناك عدة عوامل تحول دون ذلك والمتمثلة في:

الحاجز الأول: يوجد بين المستفيد وحاجاته إلى المعلومة ويتمثل في الحواجز الفكرية والنفسية التي لا تساعد على تحديد حاجاته.

الحاجز الثاني: يوجد بين المستفيد والإجابة على حاجاته من المعلومة فقد يكون الجواب معقداً من أن يفهمه المستفيد أو لا يتماشى وسؤاله.

الحاجز الثالث: يوجد بين المستفيد ومصادر المعلومات ويتمثل في الحواجز المادية [صعوبة الوصول] أو تنظيمية أو تشريعية.

الحاجز الرابع: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة والإجابة عنها فقد تكون حاجة المستفيد غير متوفرة بالنظام.

الحاجز الخامس: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة ومصدرها فقد يكون النظام غير ملم بحاجة المستفيد أو لم يستطيع تحديدها.

الحاجز السادس: يوجد بين الاستفادة ومصدر المعلومات الذي قد يقدم إجابة خاطئة أو ناقصة للمستفيد.

الحاجز السابع: ويتمثل في جهل المستفيد لخدمات والتجهيزات التي يوفرها نظام المعلومة.

- كما أن هناك عوامل أخرى تحول دون تلبية احتياجات المستفيد وبالتالي دون إرضائهم:

● غياب الخبرة لدى المستفيد في المراحل الدراسية الأولى.

● فشل أخصائي المعلومات في الإجابة على سؤال المستفيد.

● عدم تفهم أخصائي المعلومات لوضعية زائر جديد.

¹النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص. 28

• عدم تأقلم المستفيد مع قوانين نظام المعلومات.¹

وبصفة عامة يمكن تصنيف كل هذه العوامل إلى أربع مجموعات:

➤ عوائق مادية وتجهيزية: وتتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة واستخدامها وظروف استقبال المستفيد وما تشمله من مؤثرات

مادية، إضاءة، تهوية، مكان واسع ومريح، هدوء.....الخ

➤ عوائق تقنية: تتمثل في العوائق التالية:

- جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله والفائدة التي يمكن جلبها من طلبها.

- فشل المستفيد في صياغة سؤاله.

- تعقد استخدام وسائل البحث وبالتالي يصعب البحث عن المعلومة.

- بذل المستفيد جهد ووقت ومال للحصول على الخدمة.

➤ عوائق نفسية واجتماعية: تتعلق بالعلاقة القائمة بين المستفيد وأخصائي المعلومات التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد

فعل سلبي أو إيجابي.

➤ عوائق خاصة بنظام المعلومات: اهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتمامهم بتلبية

حاجيات المستفيدين.²

5-تدريب المستفيدين:

5-1-مفهومها: يقصد بتدريب المستفيدين هو " كل ما تقوم به المكتبة الجامعية من مبادرات وأعمال من شأنها تعليم تقنيات

ومناهج جمع المعلومات ضمن مجموعة خطوات البحث لتلقين مهارات وخبرات يستطيع بموجبها أن يكون أكثر قدرة وكفاءة

على استخدام خدمات ومصادر المعلومات الموجودة في المكتبة واستغلالها للتقليل من الحواجز التي تمنع الوصول إلى المعلومة وترتفع

بكفاءة خدمات المكتبة الجامعية"³.

¹قصابي،ريمة. تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية. المرجع نفسه. ص - ص. 38 - 39 .

²قصابي، ريمة. تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 . مذكرة ماسنير: علم المكتبات: سكيكدة:2013. ص-ص. 38-39

³غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية. المرجع السابق. تمت الزيارة:28-03-2018

ويعرفه غالب عوض النوايسة بأنه: "عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته".¹

5-2- أهداف تدريب المستفيدين:

إن تدريب وتعليم المستفيدين المهارات المكتبية والمعلوماتية المختلفة بهدف على تحقيق ما يلي:

- 1- تعريفه بالأساليب والوسائل المثلى للحصول إلى المعلومات.
- 2- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجد وتوفر هذه المعلومات في المكتبة أو مراكز المعلومات.
- 3- خلق روح ايجابية لدى المستفيدين اتجاه تلقي المعلومات بشكل عام واتجاه خدمات المكتبة أو مراكز المعلومات بشكل خاص.
- 4- تعليم المستفيدين كيف يقومون بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.
- 5- تعريف المستفيدين بمسئوليتهم عن إعداد المراجعات العلمية كل ما شرعوا في بحث جديد.
- 6- تعريف المستفيد في سبل تقديم ما يتوصلون من نتائج وما يكتسبون من خبرات لغيرهم من المتخصصين.²
- 7- تعليم المستفيدين كيفية الاستفادة من المصادر المتوفرة في المكتبة.
- 8- تعليم المستفيدين كيفية استخدام فهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.³

5-3- مبررات تدريب المستفيدين:

هنالك العديد من المبررات أو الأسباب التي تدعو إلى تدريب وتكوين المستفيد منها ما يلي:

¹ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 113
² النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 114
³ سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2002. ص. 136

1- الانفجار المعرفي والزيادة الهائلة في حجم ما ينشر من إنتاج فكري في كافة حقول المعرفة البشرية، الأمر الذي أدى بدوره إلى خلق صعوبات ومشاكل في البحث عن المعلومات واسترجاعها وخاصة في المكتبات الكبيرة ومراكز المعلومات.

2- الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي توجب على المكتبيين وأخصائي المعلومات ألا يقفوا بانتظار المستفيدين ليسألوهم المساعدة بل من واجبه أن يسارعوا إلى خدمة المستفيدين وتعليمهم أفضل السبل للبحث عن المعلومات داخل المكتبة أو مركز المعلومات واسترجاعها واستخدامها.¹

3- التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في الفترة الأخيرة مثل استخدام الحاسوب في المكتبات، ودخول مصادر المعلومات الإلكترونية بدلا من مصادر المعلومات المطبوعة كالأقراص المتراسة وقواعد البيانات وشبكات المعلومات وكذلك استخدام الانترنت في المكتبات.²

5-4 طرق تدريب المستفيدين:

لقد تعددت الطرق المتبعة بتعليم المستفيدين وسائل الإفادة من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ومن أبرز هذه الطرق ما يلي:

1- **الجولات الجماعية أو الفردية:** تحرس معظم الجامعات على أن يتضمن برنامج أسبوع التوجيه الخاص للطلبة جولة إرجاء المكتبة ومختلف أقسامها بصحبة أحد العاملين بالمكتبة من خلال ذلك المستفيد على التعرف على الخدمات التي تقدمها وكيفية الإفادة منها.

2- **المحاضرات العامة:** وتتراوح ما بين محاضرة إلى ثمان محاضرات، يتم فيها شرح الخدمات المكتبية، وتوزيع خلالها نشرات وأدلة تبين طريقة استخدام المكتبة.³

3- **الأدلة والموجزات الإرشادية:** توفر جميع المكتبات تقريبا نوعا من الأدلة الإرشادية لمستفيديها، تتفاوت هذه الأدلة من نشرات مطبوعة على الآلة الكاتبة إلى أدلة متعددة الصفحات، وتوفر بعض المكتبات الأخرى دليلا إلكترونيا أيضا، حيث تتفاوت المعلومات التي تحتويها غير أن الحقائق العامة تكون دائما موجودة وهي:

- تحديد هوية المكتبة: العنوان البريدي، وخريطة تبين الموقع، وساعات الخدمة

- الإدارات المختلفة وأرقام الهاتف

- توضيح مختصر لسياسات المكتبة، مثل تسجيل المستعيرين

- حجم المجموعات ومجالها [قد يشمل هذا الترتيب، وهيكل نظام التصنيف، وخدمات الكشف والاستخلاص الرئيسية].

4- **المساق الدراسي:** تخصص بعض الجامعات مساقا لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع المكتبة وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات وتحقيق الإفادة الفعالة من هذه المصادر، وينبغي أن يدرس هذا المساق في الفصل الدراسي الأول ويجب أن يقوم بتدريسه مكتبي مؤهل للتدريس.⁴

¹ سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبية. المرجع السابق. ص. 134

² النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 115

³ سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبية. المرجع السابق. ص. 136

⁴ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 120

- 5- الإرشاد الفردي: تتجه جميع المؤسسات التوثيقية إلى استخدام اللوحات والوسائل الإرشادية بمختلف أشكالها وذلك لمساعدة المستخدمين على التعرف على الأماكن التي يجدون فيها ما يحتاجونها من مواد وخدمات.¹
- 6- الأفلام التعليمية: بالإمكان الاستفادة من التقنيات الحديثة في تعليم المستخدمين على استخدام المكتبة أو مركز المعلومات بشكل جيد، حيث يتم تسجيل المعلومات المطلوب إيصالها إلى المستخدمين على شريط ناطق أو شرائح فيلمية... الخ، كما بالإمكان الاستفادة من التلفزيون الدائرة المعلقة في هذا المجال.²

خلاصة:

وفي الأخير يمكننا القول أن للمكتبة الجامعية مستفيدين متجانسين أكاديميا لذا لا بد للمكتبة من تحديد حاجياتهم من المعلومات من خلال مجموعة من الوسائل والطرق من بينها النافذة الإلكترونية، الاستبيان، الملاحظة، المقابلة حيث تؤثر في هذه الاحتياجات مجموعة من العوامل كحجم المكتبة والعاملين بها... الخ، غير أن المكتبة الجامعية تتلقى مجموعة من العوائق التي تصعب عليها مهمتها في تلبية احتياجات مستخدميها، لعل أهمها التقنيات الحديثة وعدم قدرة الباحثين التعامل معها، فتلجأ المكتبة إلى تدريبهم من خلال المحاضرات التوجيهية، الإرشاد الفردي، السياق الدراسي، الأفلام التعليمية، الأدلة والموجزات الإرشادية، الجولات التوجيهية وهذا من أجل تحقيق جملة من الأهداف من بينها تمكين الباحثين على تحديد المعلومة المطلوبة وكيفية الوصول لها باستعمال تكنولوجيات الحديثة.

¹ حافظي، زهير. تكوين المستخدمين في مجال المعلومات. المرجع السابق. اطلع عليه يوم: 23-03-2018

² عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2009. ص. 425

الفصل الثالث: المكتبة الجامعية و خدماتها

تمهيد:

تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية في الجامعة كونها تقوم على خدمة كل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بمختلف مستوياتهم والعاملين فيها، إضافة إلى اعتبارها ركنا أساسيا من أركان البحث العلمي ومن هنا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من النقاط تتمحور حول تعريف المكتبة الجامعية وأهميتها وكذلك إلى الأهداف اللازمة لنجاح هاته المكتبة، بالإضافة إلى الإشارة إلى وظائفها وأهم خدماتها

2- المكتبة الجامعية:

2-1- مفهوم المكتبة الجامعية:

هناك تعريف عديدة وواسعة للمكتبة الجامعية نذكر منها:

1- فالمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وتنمية القدرة على الحصول على وهو ما يسمى ب " التعليم الذاتي".

ومن ثم يجب أن توفر فيها مجموعة من مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها بحيث تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة معقولة ويشرف عليها مختصون ذوي تأهيل عالي حتى تتمكن من تقديم خدماتها.¹

2- وتعرف في قاموس علم المكتبات والمعلومات: بأنها المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية.

3- يعرفها الممشري: "هي مجموعة من المكتبات التي تقوم الجامعات بتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبة والمعلوماتية للمجتمع"²

4- أما في تعريف آخر " فهي عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد المنظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طرائق معينة"³

2-2- أهمية المكتبة الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاماً فرعياً مهماً يساهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من مجموعاتها، ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر المعلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي [أعضاء هيئة التدريس وطلبة وباحثين]، أو تلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة، وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهيل عليهم الإفادة من المعلومات المتوفرة، وإلى أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي.⁴

¹ سلمان، فطوم. تقييم الأداء في المكتبات الجامعية من خلال الخدمات المباشرة دراسة ميدانية: بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بوضياف. مذكرة

مستر: علم المكتبات والمعلومات. تبسة. 2010. ص. 09

² الممشري، محمد أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار الشروق، 1997. ص. 45

³ محمد، عوض الترنوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية: عمان: دار الحامد، 2008، ص. 140

⁴ عواشيرة، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة. مذكرة ماستر: تبسة. 2016. ص. 18.

ويشير البعض إلى أن إذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية فليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة كالمكتبة، وبالإضافة إلى هذا كله، فقد أصبحت المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر إحدى المعايير الأساسية لتقويم الجامعات والإعتراف بها.¹

2-3-أهداف المكتبة الجامعية:

تتبع أهداف المكتبة الجامعية من الأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقها ولا يمكن أن تلعب المكتبة الجامعية الدور المنوط بها بمعزل عن أهداف الجامعة وخططها وبرامجها ونلخص الأهداف التي تسعى المكتبة الجامعية إلى تحقيقها فيما يلي:

- اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة التي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة والبرامج المختلفة في الجامعة.
- تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين.
- تنظيم المصادر والمعلومات من خلال فهرستها وتصنيفها وإعداد الفهارس اللازمة.
- تقديم الخدمات المكتبية المختلفة والخدمات المرجعية والإرشادية والإعلامية البيبليوغرافية والتصوير وغيرها.
- إصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافيات التي تساهم في تيسير البحث العلمي.
- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المكتبة ومحتوياتها، عن طريق إلقاء المحاضرات وإقامة الدورات والإرشاد الشخصي المباشر.
- تطوير المهارات الفنية للعاملين في مكتبات الجامعة عن طريق إقامة الدورات التدريبية والتأهيلية.
- التعاون والتنسيق مع المكتبات الجامعية داخل البلد وخارجه في شتى المجالات توفيراً للجهود والنفقات وتوحيداً لأسس الأعمال.²

2-3-1-العناصر الأساسية اللازمة لنجاح أهداف المكتبة الجامعية:

- وجود مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث والإرشاد والتوعية.
- تكامل مصادر المكتبة مع مصادر المعلومات في شبكة المكتبات الوطنية أو الدولية.
- توفير ميزانية كافية للمكتبة الجامعية.
- وجود الهيئة الوظيفية.
- تنظيم مواد المكتبة الجامعية للاستخدام.
- توفير المباني والمساحة والتجهيزات الكافية.
- تكامل سياسة المكتبة مع السياسات الإدارية والتعليمية للجامعة.

¹ بدر، أحمد؛ عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001. ص. 26

² عليان، رحي مصطفى. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2008. ص. 36

- علاقة إدارية سليمة بين المكتبة والإدارة العليا للجامعة.
- تشكيل أو تنظيم مكتبي يتفق مع ظروف الجامعة الأم.¹

2-4- أنواع المكتبة الجامعية:

على اعتبار أن المكتبة الجامعية من أرقى المكتبات كونها تعتبر جامعة لكل خصائص المكتبات الأخرى، تختلف أشكال وأنواع المكتبات الأكاديمية باختلاف المعاهد العليا التي تخدمها، ويمكن التطرق لأهم أنواع المكتبات الجامعية من خلال:

- 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، ملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها.²
- 2- **مكتبة الكلية:** وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كلية محددة، ومن فوائدها أنها تتيح للطلبة المجال لاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات، وإذا لم تكن في الكلية مكتبة ثقلت همتهم عن التوجه إلى المكتبة المركزية بعدها، وللوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها.³
- 3- **مكتبة الأقسام:** وتهدف هذه المكتبة إلى خدمة قسم معين، وغالبا ما توضع في قاعة اجتماعات القسم - إن وجدت - ويشرف عليها أمين القسم السكرتير، والهدف منها هو وضع المراجع الأساسية التي يحتاج إليها الأساتذة قريبة من أيديهم.⁴
- 4- **مكتبة المعاهد المتوسطة:** وهي تخد مخريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي، ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في المجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام.
- 5- **مكتبات مراكز البحث العلمي:** وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة أو وحدات البحث، وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم، وإجراء تجاربهم.⁵

2-5- وظائف المكتبة الجامعية:

هناك عدة وظائف تسعى المكتبات الجامعية للقيام بها والمتمثلة فيما يلي:

أ- الوظائف الإدارية:

يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام و تتمثل في:

¹ بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة غريب، (د.ت). ص- ص. 25- 29 .
² الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في مكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 144
³ بدر، أحمد أنور. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2009. ص. 158
⁴ الترتوري، محمد عوض . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 144
⁵ إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009. ص- ص. 250- 251

- عملية إعداد الميزانية وتوزيعها.
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.¹
- ب- الوظائف الفنية:
- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب، الدوريات، المخطوطات، والأفلام والخرائط.... وغيرها.
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.
- تجليد وتصنيف المجموعات والحفاظ عليها من التلف.
- ج- الوظائف المكتبية:

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
- تقديم الخدمات الإرشادية للراء وتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجونها إليها في أبحاثهم.
- توفير أماكن القراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- التعاون مع المكتبات والمهيات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة.²

2-6- خدمات المكتبة الجامعية:

يقسم معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات خدمات المكتبات والمعلومات إلى خدمات غير مباشرة تتمثل في الخدمات الفنية التي تضم خدمات التزويد، والفهرسة، والتصنيف، والتكشيف والاستخلاص، أما خدمات مباشرة أو الخدمات العامة وتكون موجهة للراء والمتمثلة في خدمات الإعارة والخدمات المرجعية وخدمة البث الانتقائي.... إلخ

2-6-1- الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة:

- خدمة التزويد: هو مجموعة من الإجراءات الإدارية والفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الشراء والتبادل والإهداء والإيداع القانوني والاشتراك، كم تعرف كذلك بأنها عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ومجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة.³

¹ اسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص 249

² إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، 2009. ص. 33

³ مراكشي، أمال. تنمية المراجع في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة منتوري. قسنطينة، رسالة ماستر: قسم علم المكتبات، جامعة منتوري 2010. ص. 24.

● **خدمة الفهرسة والتصنيف:** عندما نذكر الخدمات الفنية للمكتبات تأتي إلى الذهن خدمات الفهرسة والتصنيف باعتبارها من أهم هذه الخدمات وذلك لأن نتائجها النهائية عبارة عن وسائل أو أدوات للسيطرة على هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات الذي تقتنيه المكتبات ومراكز المعلومات.

حيث تعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات من كتب ودوريات ومواد أخرى. أما بالنسبة للتصنيف فيعني فن اكتشاف موضوع الكتاب أو أي مصدر آخر للمعلومات والدلالة عليه برمز من رموز نظام التصنيف المستخدم في المكتبة. وهو من العمليات الأساسية التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها ومصادرهما من أجل وصول الباحث للمصدر المطلوب بسرعة وبأقل جهد ممكن.¹

● **خدمات التكشيف والاستخلاص:** فخدمة التكشيف تهدف إلى إعداد المداخل اللازمة للكشف عن المضمون الموضوعي لمصادر المعلومات، وتسمى عمليات التكشيف المتعلقة بعملية تحليل المضمون وأنواع الكشافات تختلف وفقا للمواد التي يتم تكشيفها، ولهذا فإن المكتبات الجامعية تقدم خدمة التكشيف للتعريف بما تحتويه الدوريات والمطبوعات من معلومات جديدة أو للتعريف بالمنتج الفكري في مجال علمي معين.

أما خدمة الاستخلاص تعتبر من أهم الخدمات الفنية فيعرفها المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية الخاصة بصياغة المستخلصات على أنها عرض موجز لمحتوى الوثيقة، ولقد ساهمت خدمة الاستخلاص لكل مصادر المعرفة في تقديم البحوث العلمية وتلخيصها بصورة ملائمة حتى يتمكن الباحثون والطلاب من تتبع التطورات العلمية في مجالهم.

2-6-2- الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة:

● **خدمة الإعارة:** هي مجموعة من الإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستخدمين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد.²

● **الخدمات المرجعية:** تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات، وتعرف هذه الخدمة بالإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين، وتعتبر هذه الخدمة من وظائف أخصائي المراجع وتقوم أساسا على مجموعة الكتب المرجعية التي تتمثل في المعاجم والقواميس ومعاجم التراجم والموسوعات والمصادر الجغرافية والبيولوجيات والكشافات... الخ.³

¹ عليان، ربحي مصطفى؛ النجدوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص-ص. 235 - 236.

² النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص. 34

³ عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص. 142-143

- خدمة الإحاطة الجارية: هي تعريف الباحث وإحاطته بالمعلومات الحديثة في مجال علمه أو مهنته خصوصاً بالنسبة للمشكلات أو الأساليب البحث أو الفروض والنظريات الجديدة، أي أن الإحاطة الجارية تتعلق بالمعلومات المنشورة حديثاً ثم اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الباحثين والمتخصصين ثم إرسال البيانات عنها بمختلف وسائل الاتصال.
- خدمة البث الانتقائي: هي الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله. وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد بواسطة استبيان أو مقابلة حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية أو الأوعية المتعلقة بموضوع بحثه.¹
- خدمة التصوير والاستنساخ: يمثل جانباً مهماً من الخدمات التي تقدمها مؤسسات المعلومات كونه يساهم في حل الكثير من المشاكل التي تتعلق بالتزويد والحزن والمحافظة على المقتنيات وتيسير الاستفادة منها واستثمارها من قبل المستفيدين، وتعتبر خدمات المعلومات التصوير والاستنساخ من الخدمات الأساسية التي تقدمها مؤسسات المعلومات للمستفيدين والتي بواسطتها يمكن الإفادة من مصادر المعلومات المختلفة عن طريق تصوير صفحات من كتاب أو بحث من مجلة علمية أو معلومة معينة من مرجع معين.²
- خدمة البحث بالاتصال المباشر: عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً.
- خدمة تدريب المستفيدين: تعتبر هذه الخدمة من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها، ومن هنا فإن تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام يعتبر قضية مهمة للطرفين [المستفيد والمكتبة].
- خدمات أخرى: بالإضافة إلى جميع خدمات المكتبات والمعلومات الأساسية التي تم حصرها والحديث عنها إلا أن هناك عدد من الخدمات التي تقدمها بعض المكتبات أو مراكز المعلومات نتيجة متغيرات عديدة تتعلق بظروفها وطبيعتها وخصائص مجتمع المستفيدين منها، ولهذا تنفرد بعض المكتبات بتقديم خدمات مكتبية معينة، فعلى سبيل المثال: تقوم مكتبات الأطفال بتقديم خدمات متميزة لمجتمعها من الأطفال كرواية القصة والعروض الموسيقية والغنائية والمسرحية والمسابقات والألعاب والرسم... الخ.³

¹ كريبش، أمينة . تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955. مذكرة ماستر: علم المكتبات، سكيكدة. 2013. ص. 17

² الوردي، زكي حسين؛ المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص. 278

³ عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. ص - ص. 246-251.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه من مفاهيم عن المكتبات الجامعية في هذا الفصل نخلص إلى أن المكتبة لها دور حيوي ونشط ولطالما كانت القلب النابض للجامعة ومقصد كل الطلبة والباحثين ولا تزال قيمتها العلمية ترتفع خاصة في هذا العصر عصر المعلومات.

الفصل الرابع:

دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة
خميس مليانة و مدى تلبية احتياجات
المستفيدين

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي في أي دراسة بمثابة تكملة إلى ما تم التطرق إليه في الجانب النظري وذلك لتحقيق من فرضيات البحث والوصول إلى إجابة نهائية ودقيقة للأسئلة المطروحة. وسنحول في هذا الفصل معرفة مدى تلبية المكتبات الجامعية لاحتياجات المستخدمين لدى رواد مكتبة خميس مليانة.

حيث سيتم تقديم الجامعة والمكتبة التي أجريت فيها الدراسة من مبنى وتجهيزات، ورصيد وعمال، بالإضافة إلى تحليل الاستبيانات الموزعة والتوصل إلى نتائج وتقديم اقتراحات.

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

المطلب الأول: تقديم جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة

1-1- التعريف بالجامعة:

هي مؤسسة علمية أنشأت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 12-247 المؤرخ في 14 رجب من عام 1433 الموافق ل: 04 يونيو لسنة 2012.

كانت في بداية مسارها عبارة عن ملحقة تابعة للجامعة سعد دحلب بالبليدة في: 18 سبتمبر 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 01-282¹، والمرسوم التنفيذي رقم: 97/333 أصبحت مركزا جامعيًا مستقلًا عن جامعة البليدة.

وهي تحتل موقعا استراتيجيا هاما بمحاذاة لعدة طرق وطنية وكذلك الطريق السيار شرق-غرب ما يجعلها قريبة للعديد من الولايات المجاورة.

وتتضمن التخصصات وفق ملحقة جديدة تابعة للجامعة ب:

ستة كليات ومعهد وهي:

❖ كلية العلوم والتكنولوجيا

❖ كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض

❖ كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

❖ كلية الحقوق والعلوم السياسية

❖ كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

❖ كلية الأدب واللغات

❖ معهد علوم وتقنيات البدنية والرياضية.

1-2- مهام جامعة الجيلالي بونعامة:

تقوم الجامعة بتكوين الفروع التالية:

أ- على المدى الطويل: يحصل المتخرجون من هذا الطور إما على شهادة مهندس دولة في: العلوم الفلاحية، هندسة الطرائق، هندسة التبريد، أو إما على شهادة ليسانس في علوم التسيير، علوم تجارية، علوم قانونية وإدارية.

ب- الغاية من مهام جامعة الجيلالي بونعامة: تسعى جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة لتحقيق الأهداف التالية:

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم: 01-282.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

✓ تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة قادرة على تحمل المسؤولية وبالتالي تزويد المجتمع بالقوى العاملة المؤهلة تأهيلا عاليا والقادرة على الإسهام في عملية التنمية الوطنية.

✓ تطوير البحث العلمي وتنمية المعرفة، فالجامعة تضم العديد من الباحثين الذين يقومون بنشاط علمي مميز، يهدف على إثراء المعرفة وتقديمها.

المطلب الثاني: تقديم المكتبة المركزية:

2-1- التعريف بالمكتبة المركزية:

تعتبر المكتبة المركزية أهم مرفق من المرافق المتوفرة لأنها البنية التحتية للتعليم العالي، حيث أنها تقوم بتفعيل العملية التعليمية والبحثية وخدمة مجتمع الجامعة والممثل في الطلبة والأساتذة والباحثين بحيث أنها توفر مصادر المعلومات بمختلف أشكالها بغية تحقيق وإنجاح رسالة الجامعة التعليمية، لذا توليها الإدارة الاهتمام الكامل باستحداثها عن طريق اقتناء أهم المراجع المتعلقة بالتخصصات الموجودة بالجامعة.

وقد أنشأت المكتبة مع نشأة المركز الجامعي سنة 2001-2002 حيث كانت في الأول مكتبة صغيرة الحجم، ومع تزايد عدد الطلبة وانفتاح الجامعة على عدة تخصصات جديدة لم تعد المكتبة قادرة على قيام مهامها في ظل المعطيات والظروف الجديدة، لذا تم بناء مكتبة جديدة سنة 2006، وتم نقل كل رصيد المكتبة الصغيرة إليها

2-2- موقع المكتبة:

تتميز المكتبة المركزية بموقعها الاستراتيجي داخل الجامعة، فلها مبنى خاص بها يجور الإدارة البيداغوجية، كما أنها تتوسط قاعات الدروس هذا ما يجعلها قريبة من الطلبة، كما أن لها إطلالات شاسعة، بالإضافة إلى التناسق الواضح في الألوان مع البنية المحيطة بها.¹

2-3- أقسام وتجهيزات المكتبة:

تتألف المكتبة المركزية من:

❖ أقسام:

المبنى العام: تقدر المساحة الإجمالية للمكتبة ب: 1387,84 م²، ويقع مبنى المكتبة المركزية في قلب الجامعة، وحسب المخطط التصميمي للمكتبة المركزية، فهي تتألف من ثلاث مستويات، طابق أرضي وطابقين علويين، تتوزع عليها الأقسام والمقرات كالتالي:

الطابق الأرضي: تبلغ مساحته 157,000 م²، ويضم هذا الطابق مايلي:

¹مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية لجامعة الجبالي بونعامه بخميس مليانة السيد خالد فلاح. يوم: 10-04-2018

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

قسم المعالجة والتزويد: يتم على مستوى هذا القسم كل مراحل وخطوات التزويد بدأ من تلقي فهارس الناشرين والموردين إلى استقبال الوثائق وفحصها ومعالجتها

وهو عبارة عن قاعة كبيرة بما متطوعين لفحص الوثائق والمقتنيات من حيث العدد، المؤلف، السعر، عدد النسخ، وذلك يتم تسجيلها في سجل الجرد، إضافة إلى هذا توجد أربع مكاتب لعمليتي الفهرسة الوصفية والموضوعية.

قسم الأرشيف: يحتوي الأرشيف التعاملات الإدارية، فواتير، وثائق أخرى.

مصلحة التسجيل: تجرى عملية التسجيل بالنسبة للطلبة وحتى الباحثين بالإضافة إلى إعداد التراخيص للإستفادة من الخدمات المكتبية.

قاعة الأنترنت: خصصت هذه القاعة لتنمية وتطوير خدمات المكتبة المركزية، فهي مجهزة بالحواسيب المربوطة بشبكة الأنترنت، حيث يقدر عدد الحواسيب بـ 90 جهاز، يمكن كل من الطلبة والباحثين الاستفادة منها، علماً أنه لكل مستعمل ساعة في اليوم حتى يتسنى للجميع الاستفادة منها.¹

الطابق العلوي الأول: تبلغ مساحته 358,76 م²، ويضم هذا الطابق الأقسام التالية:

مخزن رقم 01: في الطابق العلوي الأول على يمين المدخل مخصص للعلوم الإنسانية والاجتماعية والآداب واللغات وتقدر مساحته بـ 429,59 م²

بنك الإعارة رقم 01: مخصص لطلبة العلوم الإنسانية

بنك الإعارة رقم 02: مخصص لطلبة العلوم الاجتماعية

مخزن رقم 02: في الطابق العلوي على يسار المدخل مخصص للعلوم الاقتصادية وكتب الحقوق وعن مساحته نجدها: 181,83 م²

قاعة مطالعة رقم 01: مخصصة للطلبة تقدر مساحتها بـ 384,73 م²

قاعة مطالعة رقم 02: مخصصة للأساتذة والباحثين والموظفين ومساحتها: 358,76 م²

الطابق العلوي الثاني: ويضم هذا الطابق ما يلي:

مخزن رقم 03: في الطابق العلوي الثاني على يمين السلم مخصص لعلوم الطبيعة والأرض، مزود بينك إعارة ومساحته: 146,20 م²

¹مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية لجامعة الجبالي بونعامه بخميس مليانة السيد خالد فلاح . يوم: 10-04-2018

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

مكتب الدوريات: مباشرة مقابل السلم

قاعة المطالعة رقم 03: على يسار السلم ونجد مساحتها: 696,80 م²

مكتب المدير-السكرتارية¹

❖ التجهيزات:

تحتوي المكتبة المركزية على ثلاثة مخزن بطاقة استيعاب اجمالية تقدر ب: 1920 م، بالإضافة إلى ثلاثة قاعات للمطالعة بطاقة استيعاب 1020 مقعد، من غير تناسي لمكاتب العمل الإداري ومصالح العمل التقني المجهزة بما يلزم لتأدية مهامها، وكذا بنوك الإعارة بكل تجهيزاتها.

2-4-الرصيد الوثائقي:²

نوع الوثيقة	لغة الوثيقة
الكتب	عربية فرنسية انجليزية
القواميس	عربية-فرنسية-انجليزية - متعددة اللغات
الموسوعات	عربية-فرنسية
المذكرات والأطروحات	فرنسية-عربية
الوثائق الالكترونية	عربية - فرنسية
الدوريات	عربية-فرنسية

يمثل الجدول رقم 01: الأرصدة الوثائقية

¹مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية لجامعة الجبالي بونعامه بخميس مليانة السيد خالد فلاح . يوم : 10-04-2018

²مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية لجامعة الجبالي بونعامه بخميس مليانة السيد خالد فلاح. يوم: 10-04-2018

2-5- نظام المكتبة وإمكانيتها:

● النظام الداخلي المتبع في المكتبة:

وضعت المكتبة نظاما داخليا لأتباعها في خططها الآتية والمستقبلية للمحافظة على سماتها وانضباطها وتلبية حاجات روادها.

تفتح المكتبة أبوابها لكل من الطلبة، الباحثين، الأساتذة والباحثين المسجلين بها وحتى الطلبة المرخص لهم بالدخول إليها من طرف محافظ المكتبة طيلة أيام الأسبوع من السبت إلى الخميس من الساعة 08:30 صباحا إلى الساعة 12:00 ومن الساعة 13:00 زوالا إلى الساعة 16:30 مساء، كما أن المكتبة تبقى في خدمة روادها أثناء أيام العطل، وتغلق أبوابها أثناء العطل الرسمية، المناسبات الدينية، المناسبات الوطنية، يوم الجمعة وأثناء العطلة الصيفية.

❖ الإمكانيات البشرية للمكتبة المركزية:¹

يعتبر العنصر البشري في المكتبات الجامعية المورد الرئيسي لقيام المكتبة، وذلك لما يقدمه من خدمات معلوماتية، وعليه عمال المكتبة الجامعية لجامعة الجبالي بونامة بخميس مليانة قدر ب 29 موظف على اختلاف تخصصاتهم.

الرتبة	العدد	المؤهل العلمي	الوظيفة ومكان العمل بالمكتبة
مدير المكتبة المركزية	1	أستاذ ماجستير فلسفة	مدير مكلف بتسيير شؤون المكتبة المركزية
محافظ المكتبات	1	ليسانس علم مكتبات +10 سنوات خبرة	
ملحق بالمكتبات الجامعية على مستوى 01	14	ليسانس علم مكتبات والتوثيق	02 مكتب الإقتناءات الجديدة بالمكتبة المركزية. 04 مكتب المعالجة الوثائقية بالمكتبة المركزية 03 مصلحة التوجيه. 01 مسؤول المكتبة الملحقة 04 بنوك بالمكتبة الملحقة

¹مقابلة مع محافظ المكتبة المركزية لجامعة الجبالي بونامة بخميس مليانة السيد خالد فلاح. يوم: 10-04-2018

الفصل الرابع:دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

01مكتب الاقتناءات الجديدة 03 مكتب المعالجة الوثائقية 01 مكتب الدوريات المكتبة المركزية 01 مصلحة الإعارة 03 مصلحة الإعارة بالمكتبة الملحقة	-شهادة دراسات جامعية تطبيقية في علم المكتبات والتوثيق - شهادة تقني سامي في التوثيق والأرشيف	12	مساعد بالمكتبات الجامعية
03مصلحة الإعارة المكتبة المركزية 01 مصلحة الإعارة بالمكتبة الملحقة	-تقني سامي في الإعلام الآلي -تقني سامي في الموارد البشرية	04	عون إداري
07 بنوك الإعارة المكتبة المركزية 05 مصلحة الإعارة بالمكتبة الملحقة	ليسانس في عدة تخصصات عادية	12	عون في إطار عقود ما قبل التشغيل
03 بالمكتبة المركزية 02 بالمكتبة الملحقة		05	أعوان النظافة
02 مكتب الاستقبال المكتبة المركزية 02 مكتب الاستقبال		04	أعوان الأمن

يمثل الجدول رقم 02:الإمكانيات البشرية بالمكتبة المركزية

❖ الإمكانيات التقنية:

تستخدم المكتبة نظام مقنن لتسيير المكتبات طبعة الواب: «SYNGEB: système normalisation de gestion des bibliothéque »

يعد نظام syngéb من البرمجيات المتطورة القادرة على التحكم في مختلف أنواع الوثائق من كتب وأطروحات، دوريات والوثائق الغير الكتب وذلك وفقا للمعايير والتقنين الدولي ردمك unimarc.

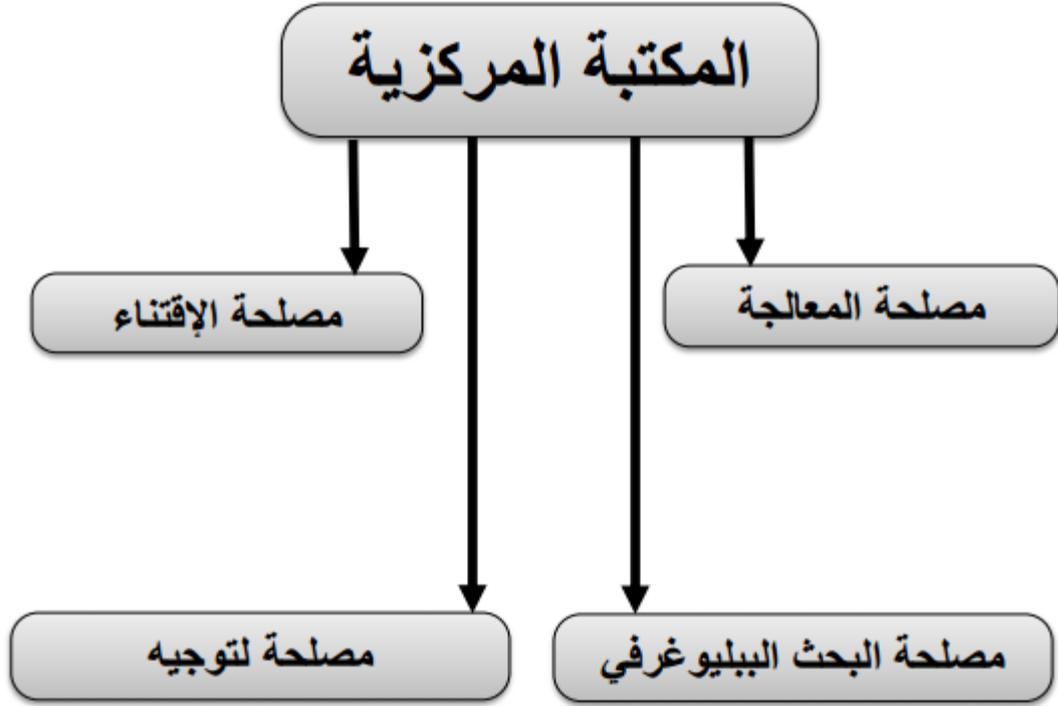
ويقوم النظام syngéb بتسيير المهام الرئيسية للمكتبة من التزويد والفهرسة، متابعة للدوريات والإعارة...الخ.

يسمح النظام ب:

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

- إدارة المقتنيات: الطلبات، الاشتراكات، الهدايا، التبادل بالإضافة إلى تسيير الميزانية.
- إدارة قائمة الجرد والنشر الكتب غير الموجودة.
- فهرسة كل أنواع الوثائق فهرسة بسيطة وفهرسة ذات مستويات
- إدارة ومتابعة الدوريات.
- إدارة قوائم الضبط والمراجعة: الكلمات المفتاحية، المؤلفين، الناشرين، السلاسل التصنيف.
- تبادل البطاقات الفهرسية وفق المقاييس unimarc.
- إمكانية تكوين فهرس تحليلي وفهرس وصفي بالإضافة إلى إحصائيات عن عملية التزويد والإعارة.
- إدارة الإعارة الداخلية والخارجية إضافة إلى الإعارة ما بين المكتبات.
- إمكانية البحث المتعدد عن طريق المؤلف، العناوين، رؤوسالموضوعات، ردمك، ردمد، الشفرة.
- واجهة البحث opac: بحث بسيط وبحث متقدم، عرض البطاقات.
- إمكانية إنشاء الفهارس المشتركة.
- واجهة مزدوجة اللغة: عربي فرنسي.

2-6- الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية:



يمثل الشكل التالي: الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية الجامعية لجامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة

2-7- المهام الموكلة:

تعتبر المكتبة المركزية مصلحة من مصالح الهيكل التنظيمي إذ تحتوي على عدة أقسام متعددة المهام تنقسم إلى:

• المهام الإدارية:

- استقبال المتعاملين وتسجيل المنخرطين في المكتبة

- شراء واقتناء مصادر المعلومات لتزويد المكتبة

- تدوين كل التعاملات التي تقوم بها المكتبة في سجل الجرد، التبادل، الشراء، الإهداء مع تاريخ الإرسال والوصول.

• المهام التقنية:

تتمثل في السلسلة الوثائقية وهي المراحل التي تمر بها الوثيقة منذ وصولها إلى المكتبة، أي من الاختيار ثم الاقتناء إلى غاية البث والتوزيع،

ف نجد الوثيقة في المكتبة تمر بالمراحل التالية:

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبية احتياجات

✓ الاقتناء: يتم من طرف اللجنة للاختيار والقائمين على شؤون التزويد ولجنة مقتنيات المكتبة تتشكل من ثلاثة أعضاء، ويكون اقتناء المصادر إما عن طريق الإهداء أو الشراء أو التبادل من طرف الممولين وذلك بعدما كان اقتناء المكاتب عن طريق المعارض، أي أن الإقتناء أصبح عن طريق قائمة ترسل من طرف الممولين، حيث تفصل المكتبة في اختيار العناوين المناسبة لجميع التخصصات، والكتب تكون مرفوقة بفاتورة يجب مراقبتها ومراقبة عدد النسخ، وفي حالة النقص يقوم محافظ المكتبة بوضع علامة للإشارة إلى ذلك، وبعدها يقوم بالاتصال بمموليه لتصحيح الخطأ.

✓ المعالجة: تجرى المعالجة التوثيقية بقسم التزويد والمعالجة وفقا للمترجل التالية:

1- الفهرسة: تتم فهرسة الكتب آليا عن طريق نظام SYNGEB.

2- التصنيف: تتبع الكتب في تصنيف وثائقها الطبعة الواحدة والعشرين لتصنيف ديوي العشري في طبعته المفصلة، لكنها لا تستعمله بشكل دقيق إذ تكتفي بوضع التصنيف حسب الأقسام المائة للخطة التصنيفية لديوي.

3- الترتيب: يجرى الترتيب المراد في الرفوف ترتيبا تسلسليا مرفقا برقم التصنيف يفصل بينهما بعلامة نقطة [.]

● الخدمات المكتبية: من بين الخدمات التي توفرها المكتبة لروادها هي خدمة الإعارة

✓ الإعارة: اعتمدت المكتبة منذ افتتاحها على نظام الإعارة الخاص بها، إذ أنها تخصص أياما محددة للإعارة من السنة الأولى إلى طلبة ما بعد التدرج [الماجيستر]، وتقوم بإعارة كتابين إضافة للمذكرات، والمكتبة تقوم بإعارة داخلية وخارجية في الفترات الصباحية والمسائية.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبية احتياجات

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج تلبية المكتبات الجامعية لاحتياجات المستفيدين

لغرض استكمال البحث فقد لجأنا إلى المرتادين بالمكتبة الجامعية من طلبة من أجل معرفة رأيهم عن مدى تلبية المكتبة لخدماتها ومدى توفير وإشباع حاجياتهم ومتطلباتهم، وهذا كله من أجل الخروج بنتائج واقتراحات.

المحور الأول: بيانات شخصية

السؤال الأول: الجنس

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
ذكر	16	32%
أنثى	34	68%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 03: جنس العينة

التحليل:

هذا الجدول يبين أن أغلب المستجوبين إناث تمثل بنسبة 68% في حين أن نسبة الذكور تمثل 32%.

السؤال الثاني: المستوى الدراسي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
ليسانس	00	00%
ماستر	50	100%
دكتوراه	00	00%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 04: المستوى الدراسي للعينة

التحليل:

يبين لنا الجدول أن المستوى الدراسي لهذه العينة تعود كلها لطلبة ماستر 2 والتي تمثل نسبتهم 100%

السؤال الثالث: اللغة المتقنة

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
عربية	30	60%
فرنسية	13	26%
الانجليزية	07	14%
أخرى	00	00%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 05: اللغة المتقنة للعينة

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أن النسبة الغالبة هي نسبة الطلبة الذين يتقنون اللغة العربية تمثل نسبة 60% بينما الطلبة الذين يتقنون اللغة الفرنسية أقل حيث تمثل نسبتهم 26% أما الانجليزية فتقدر ب14% أما فيما يخص اللغات الأخرى فتقدر نسبتها ب:00% مما نلاحظ أن هناك ضعف في إتقان اللغات الأجنبية.

المحور الثاني: الإمكانيات المتاحة للرواد في المكتبة الجامعية

السؤال الرابع:هل المساحة المتخصصة لقاعة المطالعة تلائمك؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
كافية	8	16%
غير كافية	42	84%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 06: المساحة المتخصصة لقاعة المطالعة بالنسبة للمستفيدين

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن المساحة المخصصة لقاعات المطالعة غير كافية حيث مثلت بنسبة 84% وهذا راجع إلى عدد الطلبة المسجلين بالجامعة مقارنة بالمساحة المخصصة للمطالعة.

الفصل الرابع:دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

السؤال الخامس:ما رأيك في مبنى المكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
مناسب	32	64%
غير مناسب	18	36%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 07: يمثل موقع مبنى المكتبة بالنسبة للمستفيدين.

التحليل:

يرى بعض الطلبة أن مبنى المكتبة مناسب بنسبة قدرة ب64%وذلك راجع إلى أن موقعها ذا مسافة قريبة من أقسام الدراسة مما يسهل لطلاب الإلتحاق بها بينما نسبة 36% يرون أن مبنى المكتبة غير مناسب

السؤال السادس:أهل تجهيزات المكتبة ملائمة بالنسبة لك؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
ملائم	0	0%
ملائم نوعا ما	13	26%
غير ملائم تماما	37	74%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 08: يمثل تجهيزات المكتبة بالنسبة للعيينة

التحليل:

يلاحظ من خلال الجدول أن تجهيزات المكتبة غير ملائمة تماما وذلك بنسبة 74 % بينما نسبة 26% ملائم نوعا ما وذلك راجع إلى أن التجهيزات المخصصة للمكتبة رديئة ولا يتم صيانتها.

أ- وهل هي كافية أم لا؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	6	12%
لا	44	88%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 09: يمثل كفاية تجهيزات المكتبة

التحليل:

من خلال الجدول يتضح أن نسبة الغالبة 88% يرون أن التجهيزات المخصصة للمكتبة غير كافية مقارنة بعدد طلبة جامعة الجليلي بونعامة.

السؤال السابع: المدة المستغرقة عند البحث في الفهرس الآلي هل هي؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
قصيرة	06	12%
متوسطة	15	30%
طويلة	29	58%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 10: يمثل المدة المستغرقة عند البحث في الفهرس الآلي من قبل المستفيدين

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن أغلب المستجوبين أي نسبة 12% يستغرقون مدة قصيرة عند استخدام الفهرس الآلي وقد أرجعوا ذلك لعدة أسباب منها: أنهم يتقنون إستخدام الفهرس الآلي المتوفر بالمكتبة، كما يرون أن البحث فيه سهل، ومن وجهة أخرى أجاب البعض أنهم يستغرقون مدة قصيرة في إستخدام الفهرس الآلي لإفساح المجال للآخرين وتجنب الإزدحام على الحاسوب المخصص للبحث، في حين أن نسبة 30% من المبحوثين يستغرقون مدة متوسطة عند إستخدام الفهرس الآلي وأرجعوا ذلك إلى أن عدد العناوين المراد البحث عنها في الفهرس ليست كثيرة، بالإضافة إلى عدم الحصول على مصادر المعلومات أحيانا، أما نسبة 58% يستغرقون مدة طويلة في استخدام الفهرس الآلي وذلك نظرا لعدم التحكم أو القدرة في استخدامه في نظرهم يجدونه صعب في استعماله.

الفصل الرابع:دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

السؤال الثامن: ما سبب ترددك على المكتبة الجامعية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
المطالعة	07	14%
إعداد البحوث	27	54%
التحضير للامتحانات	16	32%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 11: يبين أسباب التردد على المكتبة بالنسبة للمستفيدين.

التحليل:

يبين الجدول أعلاه أن الكثيرين من الطلبة يترددون على المكتبة بنسبة 54% في إعداد البحوث، أما نسبة 32% تمثل الطلبة الذين يترددون على المكتبة وهذا راجع إلى الوسائل التي تقدمها المكتبة من أجل تحفيز الطلاب على الدراسة والبحث، أما النسبة الثالثة فتقدر بـ 14% من الطلبة الذين يترددون على المكتبة من أجل المطالعة.

السؤال التاسع: هل تتردد على المكتبات الأخرى غير المكتبة الجامعية؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	33	66%
لا	17	34%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 12: يبين كيفية التردد على المكتبات الأخرى غير المكتبة الجامعية من طرف المستفيد

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن الكثير من الطلبة أو الباحثين يترددون على المكتبات الأخرى غير المكتبة الجامعية بنسبة 66% وهذا راجع إلى حصولهم على مصادر المعلومات من جهة أخرى، أما الفئة التي تقدر نسبتها بـ 34% فهي الطلبة الذين لا يترددون على المكتبات الأخرى غير المكتبة الجامعية لكونها توفر مصادر المعلومات اللازمة وكذلك توفيرها على الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة.

المحور الثالث: الإعارة في المكتبة

السؤال العاشر: هل ترى نظام الإعارة المتبع بالمكتبة مناسباً لك؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	11	22%
لا	39	78%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 13: مدى مناسبة نظام الإعارة المتبع بالمكتبة من خلال المستفيد

التحليل:

من الجدول نلاحظ أن نظام الإعارة المتبع بالمكتبة غير مناسب وذلك بنسبة 78% بينما يرى بعض الطلبة أنه مناسب وذلك بنسبة 22% وذلك راجع إلى الإزدحام على بنوك الإعارة وكذلك طول مدة الرد.

السؤال الحادي عشر: هل مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات كافية؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 14: يبين مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات

التحليل:

يبين الجدول أعلاه أن مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات كافية وذلك بنسبة 60% وذلك راجع إلى تقديم المراجع في وقت كاف للطلاب من أجل إعداد بحثه، بينما يرى بعض الطلبة أن مدة الإعارة الخارجية غير كافية وذلك بنسبة 40%.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبية احتياجات

السؤال الثاني عشر: كيف تفضل استعمال مصادر المعلومات؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
داخلي	08	16%
خارجي	14	28%
داخلي وخارجي	28	56%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 15: يبين تفضيل استعمال مصادر المعلومات

التحليل:

يمثل الجدول أعلاه نسبة 56% من الطلبة يفضلون استعمال مصادر المعلومات داخليا وخارجيا ونسبة 28% يفضلونها خارجيا أما النسبة الثالثة 18% فتفضلها داخليا وهذا يعود الرغبة إلى الطالب في استعماله للمصادر وتحقيق احتياجاته العلمية والبحثية.

السؤال الثالث عشر: عند استخدامك للمكتبة ما رأيك بأوقات فتح وغلق المكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
جيدة	11	22%
متوسطة	22	44%
ضعيفة	17	34%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 16: يمثل أوقات فتح وغلق المكتبة

التحليل:

يبين الجدول أن نسبة 44% ترى أن أوقات فتح وغلق المكتبة متوسطة بينما سجلت نسبة 34% ترى أن أوقات الفتح والغلق ضعيفة وذلك راجع أن ساعات الفتح والغلق تتزامن وساعات الدروس والمحاضرات وكذا غياب نظام التناوب بالمكتبة

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

السؤال الرابع عشر: كيف ترى الاشتراك في المكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
جيدة	19	38%
متوسطة	25	50%
ضعيفة	06	12%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 17: يبين كيفية الاشتراك في المكتبة

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 50% يرون أن كيفية الاشتراك بالمكتبة متوسطة بينما سجلت نسبة 38% يرون أنها جيدة وذلك راجع إلى ضعف الثقافة المكتبية للطلبة والإهمال بإعتبار الكثير منهم يتعاملون مع المكتبة للمرة الأولى.

السؤال الخامس عشر: حسب رأيك هل يقوم المكتبي بدور فعال في المكتبة؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	18	36%
لا	32	64%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 18: يبين دور المكتبي في المكتبة

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة من الطلبة متمثلة في 64% لا يرون أن المكتبي يقوم بدور فعال في المكتبة وذلك لعدم إرشاد المكتبي لهم، مقابل 36% من الطلبة الذين اعترفوا أنهم يتم مساعدتهم من طرف المكتبي وذلك خلال مواجهتهم صعوبات في البحث عن مصادر المعلومات.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبية احتياجات

المحور الرابع: الرصيد الوثائقي في المكتبة الجامعية

السؤال السادس عشر: هل تعتمد في بحوثك على المكتبة فقط؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 19: كيفية اعتماد المستفيد على بحثه في المكتبة

التحليل:

يبين الجدول أعلاه أن الطالب أو المستفيد يستعمل بنسبة كبيرة رصيد المكتبة والتي تقدر ب 78% مقارنة بالطلبة الذين لا يستعملون رصيد المكتبة فهم يلجئون إلى مكتبات أخرى أو طرق أخرى للبحث عن المعلومات لاستكمال بحوثهم ويعود ذلك إلى حداثة الرصيد وتماشيه مع المقررات الدراسية.

السؤال السابع عشر: ما هي الطرق المتبعة في عملية بحثك؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
فهارس المكتبة	21	42%
توجيه من أستاذ	13	26%
توجيه من المكتبي	06	12%
طرق أخرى	10	20%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 20: يمثل الطريقة المتبعة في عملية البحث

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المستجيبين وافقوا على أن الطريقة المتبعة في عملية البحث تكمن في فهارس المكتبة إذ تعتبر نسبتها 42% مقارنة بالنسب الأخرى بحيث تمثل 26% توجيه من الأستاذ و12% توجيه من المكتبي و20% من الطرق الأخرى من بينها قوائم والأدلة الببليوغرافية وقواعد البيانات وهذا راجع لكون الفهارس من أهم الوسائل البحث المتعارف عليها في أي مكتبة، باعتبارها المفتاح لمحتوياتها، كما أنها وسيلة البحث الوحيدة للإعلام برصيد الكتب في مكتبة جامعة خميس مليانة.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبية احتياجات

السؤال الثامن عشر: هل تتوفر الوثائق في المكتبة الجامعية أثناء البحث؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
دائما	11	22%
أحيانا	26	52%
غير متوفرة	13	26%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 21: يمثل توفر الوثائق في المكتبة الجامعية أثناء البحث

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 52% من الطلبة أو المستفيدين ترى أن الوثائق في المكتبة الجامعية تتوفر أحيانا أثناء البحث، أما النسبة الثانية 26% ترى أن الوثائق غير متوفرة أثناء البحث، والنسبة الثالثة ترى أن الوثائق في المكتبة الجامعية دائما متوفرة أثناء البحث والتي تقدر 22% وهذا راجع إلى كثرة الطلب على الوثائق خاصة أثناء البحوث وفي فترة الامتحانات من أجل الاستفادة من المعلومات وزيادة المعرفة العلمية.

السؤال التاسع عشر: ما نوع الوثائق التي تحتاجها أكثر في بحوثك الأكاديمية؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
كتب	24	48%
دوريات علمية	03	6%
رسائل جامعية	13	26%
قواميس وموسوعات	10	20%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 22: يبين نوع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحوثه الأكاديمية

التحليل:

نستنتج من خلال الجدول أن نوع الوثائق التي يحتاجها المستفيد في بحوثه الأكاديمية هي الكتب التي تحتل المرتبة الأولى وهذا لكثرة الطالب على استخدامها والتي قدرت بنسبة 48%، ثم تليها الرسائل الجامعية في المرتبة الثانية التي تقدر بنسبة 26% وهذا يدل على مكانتها

الفصل الرابع:دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

الأساسية للطالب لسهولة الاستعمال، وتأتي القواميس والموسوعات في المرتبة الثالثة إذ تقدر نسبتها ب 20%وهي أقل استخداما في البحوث الأكاديمية، بينما تحتل في المرتبة الأخيرة دوريات العلمية بنسبة 6%فهي تمثل وثيقة جديدة بالنسبة للطالب.

السؤال العشرون:هل مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة كفيلا لتلبية حاجياتك؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	37	74%
لا	13	26%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 23: يمثل تلبية حاجيات المستفيد لمصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة.

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة تلي حاجيات المستفيدين وذلك بنسبة 74%وهذا راجع إلى أهمية مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي أو المستفيد من المكتبة الجامعية وتنمية ميوله القرائية. مقارنة بنسبة 26% فهي ترى أن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة لا تلي حاجيات المستفيدين،

السؤال الواحد والعشرون:هل المكتبة المركزية بجامعة خميس مليانة تتوفر على مصادر المعلومات الالكترونية؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	29	58%
لا	21	42%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 24: المكتبة المركزية بجامعة خميس مليانة تتوفر على مصادر المعلومات الالكترونية؟

التحليل:

يبين من خلال الجدول أن أكبر نسبة من الطلبة أجابوا أن المكتبة المركزية بجامعة خميس مليانة تتوفر على مصادر المعلومات الالكترونية والتي تقدر ب58%، مقارنة بنسبة قليلة42% من الطلبة الذين يرون أن المكتبة المركزية بجامعة خميس مليانة لا تتوفر على مصادر المعلومات الالكترونية ويرجع هذا إلى أن المكتبة المركزية بجامعة خميس مليانة حتما بأنها تتوفر على مصادر المعلومات الالكترونية التي تتمثل فيSNDLولا تعتمد الباحثين في الطور الماستر على إعداد المذكرات والبحوث وكذلك قواعد البيانات كتقديمها لبرمجية التسيير الآلي للمكتباتSYNGEB.

الفصل الرابع: دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

المحور الخامس: الصعوبات والعوائق التي يواجهها المستفيد في المكتبة الجامعية

السؤال الثاني والعشرون: أ- هل تواجه مشاكل وصعوبات أثناء البحث الوثائقي؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	26	52%
لا	24	48%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 25: يبين المشاكل والصعوبات التي يواجهها المستفيد أثناء البحث الوثائقي

التحليل:

نستنتج من خلال الجدول أن نسبة 52% من الطلبة يواجهون مشاكل وصعوبات أثناء عملية البحث الوثائقي وراجع هذا إلى نقص في الإمكانيات المادية للمكتبة إضافة إلى غياب دور مصلحة توجيه الطلبة ومساعدتهم في البحث الوثائقي، مقارنة إلى النسبة الثانية التي تقدر ب 48% من الطلبة الذين أكدت أنها لا تواجه مشاكل وصعوبات أثناء البحث الوثائقي.

ب- ما نوع المشاكل والصعوبات التي تواجهها في المكتبة، فإذا كانت الإجابة بنعم؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نقص أدوات البحث [فهارس، قاعد البيانات]	10	20%
نقص في التوجيه والإعلام	22	44%
نقص في الإعلان عن المقتنيات الجديدة	18	36%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 26: يبين نوع المشاكل والصعوبات التي تواجهها في المكتبة

التحليل:

يتبين من خلال الجدول وكذلك من خلال إجابات الطلبة أن النسبة الكبيرة التي أكدت أن هناك نقص في مشكل التوجيه والإعلام والتي تمثل بنسبة 44%، بينما نسبة 36% أكدت أنه يوجد نقص في الإعلان عن المقتنيات الجديدة، أما النسبة الثالثة التي تقدر ب 20% فهي تبين أن هناك نقص في أدوات البحث من فهارس وقواعد بيانات... إلخ وهذا راجع لحسن استخدام المكتبة وذلك من أجل تحسين جوالعمل السائد داخل المكتبة الجامعية.

الفصل الرابع:دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبيتها لحاجيات

السؤال الثالث والعشرون:ما هي الأسباب التي تجعلك لا تستعمل المكتبة الجامعية؟.

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
وجود فوضى بقاعة المطالعة	21	42%
صعوبة اجراءات المطالعة	10	20%
عدم التحكم في استعمال المراجع	06	12%
عدم معرفة استعمال أدوات البحث عن المعلومة [الفهرس]	13	26%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 27: يمثل الأسباب التي تجعل المستفيد لا يستعمل المكتبة الجامعية.

التحليل:

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بالأسباب التي تعيق المستفيد من المكتبات الجامعية هي وجود فوضى بقاعة المطالعة والتي تقدر بنسبة 42% وهذا راجع إلى التحلي الطالب بالإنضباط داخل القاعة المطالعة والتحلي بالهدوء واحترام الغير من أجل الإستفادة، مقابل نسبة 26% تمثل عدم معرفة استعمال أدوات البحث عن المعلومة [الفهرس] من وجهة نظر الطالب وهذا يرجع إلى استخدامه لأول مرة، أما نسبة 20% فتمثل صعوبة اجراءات المطالعة ويعود ذلك إلى انعدام الجلوس على الطاولات خاصة في فترة الامتحانات وكثرة الضجيج والفوضى، ونسبة 12% تمثل عدم التحكم في استعمال المراجع وراجع ذلك إلى عدم توفر المواد اللازمة لاحتياجات الطالب.

السؤال الرابع والعشرون:هل تلعب المكتبة الجامعية دورا ايجابيا شجعك على استعمالها؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	38	76%
لا	12	24%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 28: دور المكتبة الجامعية في تشجيع المستفيد على استعمالها

التحليل:

يمثل الجدول أن نسبة 76% من الطلبة أكدت أن المكتبة الجامعية تلعب دورا ايجابيا شجعهم على استخدامها، وهذا راجع إلى أن المكتبة تؤدي دورا مهما في ثقافة الفرد وتنمية معارفه العلمية والبحثية. مقابل الطلبة الذين يرون أن المكتبة الجامعية لم تلعب أي دور في تشجيعهم على استعمالها بنسبة 24%

الفصل الرابع:دراسة تطبيقية للمكتبة المركزية لجامعة خميس مليانة ومدى تلبية احتياجات

السؤال الخامس والعشرون:هل أنت راض عن خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة ؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم راض	16	32%
إلى حد ما	28	56%
غير راض	06	12%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 29: يبين مدى رضا خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة

التحليل:

نستنتج من خلال الجدول أن نسبة 56% والتي تمثل 28 من المستجوبين راضية إلى حد ما عن خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة، وتليها النسبة 32% المتمثلة في 16 مستوجب وهي راضية عن هذه الخدمات، أما في المرتبة الثالثة فتمثل نسبتها 12% وهي غير راضية عن الخدمات التي تقدمها للمكتبة وهذا دليل على عدم توفر المصادر مع اختلاف احتياجاتهم البحثية وانشغالهم العلمية وذلك من خلال كثرة الازدحام على بنوك الإعارة.

السؤال السادس والعشرون:هل تطلب المساعدة والتوجيه من المكتبيين للحصول على الوثائق؟

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	37	74%
لا	13	26%
المجموع	50	100%

الجدول رقم 30: يبين مدى مساعدة وتوجيه المكتبيين للحصول على الوثائق

التحليل:

نرى من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من الطلبة والمتمثلة ب 74% تطلب المساعدة والتوجيه من المكتبيين للحصول على الوثائق وذلك أن دور المكتبي مهم جدا في تسهيل الوصول إلى المعلومة ولديه خبرة ومكانة في المكتبة، أما نسبة 26% من الطلبة المتمثلة في عدم طلب المساعدة والتوجيه من المكتبيين للحصول على الوثائق.

السؤال السابع والعشرون: ماذا تقترحون لتحسين الرصيد الوثائقي والخدمات الفنية للمكتبة الجامعية؟

كان هذا السؤال عبارة عن سؤال مفتوح وتركنا الإجابة للمبحوثين حيث كانت إجابتهم على النحو التالي:

يرى أفراد العينة أن تحسين الرصيد الوثائقي والخدمات الفنية للمكتبة الفنية تتم من خلال إقتناء مصادر المعلومات الجديدة والحديثة وكذلك يجب توفير أخصائي المعلومات يمتلكون مهارات استخدام التكنولوجيا، إضافة إلى كثرة المصادر الالكترونية، وإعادة ترميم المكتبة، الإحاطة الجارية للرصيد الجديد، وهناك من اقترح أن يتم اجراء دورات تكوينية للتعلم كيفية الاستفادة والبحث في قواعد البيانات واستخراج المقالات إلكترونيا وكذلك جلب مواضيع جديدة في التخصص ومواكبة تطورات الحديثة في مصادر معلومات ظف إلى ذلك حسن تعامل المكتبي مع المستفيد والقيام بالفهرسة والتكشيف بطريقة آلية متقنة، تكوين المكتبيين في اللغات خصوصا الانجليزية، توفير أجهزة الحواسيب الملائمة من أجل البحث وكذلك توفير التهوية في القاعات، الأخذ بآراء المستفيدين في الاقتناءات.

نتائج الدراسة وإقتراحاتها

النتائج العامة للدراسة:

نستعرض فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- إن اللغة الأكثر إتقاناً بالنسبة للطلبة هي اللغة العربية التي تقدر نسبتها 60% مقارنة مع اللغة الفرنسية التي تقدر 26% والإنجليزية الأقل إتقاناً بنسبة 14%.
- تعتبر الكتب من أكثر الوثائق استعمالاً من طرف مجتمع البحث عكس بقية الأنواع الأخرى 'الدوريات العلمية، القواميس الموسوعات، الرسائل الجامعية.
- يرى معظم الباحثين أن نظام الإعارة المتبع بالمكتبة غير مناسب مقارنة بالفئة الأخرى التي تراها مناسبة ويعود هذا طول مدة الرد وكثرة الازدحام على بنوك الإعارة.
- الأغلبية من الباحثين يتبعون فهرس المكتبة في عملية بحثهم عن المعلومات بنسبة 42% مقارنة مع التوجيه من الأساتذة والمكتبيين والطرق الأخرى.
- يتقنون معظم الباحثين استخدام الفهرس الآلي
- يرى معظم المستفيدين أن الإشتراك في المكتبة متوسط بنسبة كبيرة وذلك يفتقر إلى الثقافة المكتبية والإهمال الكبير من قبل الطلبة باعتبار الكثير منهم يتعاملون مع المكتبة لأول مرة.
- المستخدمين الذين يعتمدون على المكتبة فقط يرجعون ذلك إلى وفرة المراجع وإعتبارها كافية وآخرون لا يتوفر لهم الوقت للبحث في أماكن أخرى، في حين نجد آخرين يرجعون السبب لإنعدام مصادر أخرى وأسباب أخرى.

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل البيانات ومقارنة بنتائج الدراسة بالفرضيات التي سبق طرحها توصلنا إلى جملة من النتائج تتمثل فيما يلي:

- النتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: "الإمكانات المادية من [مبنى وتجهيزات، المساحة.] المتوفرة في المكتبة الجامعية غير مناسبة ولا تلائم حاجيات المستفيدين"

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- الإمكانات المادية المتمثلة في تجهيزات المكتبة فهي غير مناسبة ولا تلائم حاجيات المستفيدين بنسبة 74% وهذا ما يتضح في الجدول رقم 06.
- أما بالنسبة لمساحة المكتبة والمخصصة للمطالعة غير كافية والمقدرة بنسبة 84% من خلال الجدول رقم 04.

➤ المستفيدين من المكتبة يرون موقع المكتبة مناسب لهم بنسبة 64% باعتبار أن موقعها قريب من أقسام الدراسة من خلال الجدول رقم 05.

➤ المستفيدون راضون عن مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات وذلك بنسبة 60% وهذا موضح في الجدول رقم 13. ومن هنا نخلص أن الفرضية محققة نسبيا.

- النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: "يتوافق الرصيد الوثائقي المتوفر في المكتبة الجامعية مع التخصصات المقررة في المناهج الدراسية" النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- المستفيدون من المكتبة الجامعية يستعملون بنسبة كبيرة رصيد المكتبة بنسبة 78% وهذا من خلال الجدول رقم 18.
- المستفيد راض نوعا ما عن الوثائق المتوفرة في المكتبة أثناء البحث بنسبة 52% الجدول رقم 20.
- رضا المستفيد عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة والتي تلي حاجياته التي قدرت بنسبة 74% وهذا من خلال الجدول رقم 22. من خلال هذا نستطيع القول بأن الفرضية محققة.

النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: "العوائق والصعوبات التي يعاني منها المستفيدين من المكتبة لا يمكنه تحقيق حاجياته الإعلامية بصورة مطلقة"

النتائج التي خلصت إليها الدراسة والمتعلقة بهذه الفرضية تتمثل في:

- يواجه المستفيدون مشاكل وصعوبات أثناء عملية البحث العلمي. من خلال الجدول رقم 24. انطلاقا من خلال نتائج الدراسة توصلنا أن المستفيدون يواجهون نوع من الصعوبات كنقص في التوجيه والإعلام بنسبة 44% وكذلك نقص في الإعلان عن المكتبات الجديدة 36% وهذا ما يوضحه الجدول رقم 25.
- لا يستعملون المستفيدون المكتبة الجامعية لأسباب عديدة كوجود فوضى بقاعة المطالعة بنسبة 42% وكذلك عدم معرفة استعمال أدوات البحث عن المعلومة [الفهرس] بنسبة 26% من خلال الجدول رقم 26. وعليه فإن الفرضية قد تحققت.

النتائج الخاصة بالفرضية العامة:

والتي تمت صياغتها على النحو التالي: "تلي المكتبات الجامعية حاجيات المستفيدين لدى رواد مكتبة خميس مليانة" كشفت نتائج الدراسة أن المكتبات الجامعية تلي حاجيات المستفيدين لدى رواد مكتبة خميس مليانة من خلال أن المكتبة تلعب دور إيجابي في تشجيعهم على استخدامها وهذا ما يؤدي إلى ثقافة الفرد وتنمية معارفه العلمية والبحثية

الاقتراحات:

- من خلال النتائج العامة للدراسة الميدانية وبعد النتائج المحصل عليها ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات التي من شأنها تلبية احتياجات المستفيدين وتنمية القدرات والامكانيات لدى المكتبة:
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة وكذا استعمال الوسائل الحديثة.
 - ضرورة تطبيق مختلف الاجراءات الفنية في المكتبة وكذا التنوع في الوسائل البحثية التي يجب أن تتوفر عليها أي مكتبة وعدم اعتماد الوسيلة الواحدة والتقليدية.
 - ضرورة توظيف الأنظمة الآلية الحديثة في مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة
 - ضرورة خلق مساحات جيدة في المكتبة حتى تكون أكثر استيعابا للرصيد الوثائقي والقراء والمستفيدين من خدماتها.
 - جلب مواضيع جديدة في تخصص علم المكتبات والمعلومات ومواكبة التطورات الحديثة في مصادر المعلومات.
 - ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبة وتدعيمها ببرامج آلية تتناسب وخصوصياتها.
 - إجراء دورات تكوينية للتعلم كيفية الاستفادة والبحث في قواعد البيانات واستخراج المقالات الكترونيا.
 - يجب القيام بالفهرسة و التشفيف بطريقة آلية متقنة.
 - ضرورة تحديد إمكانيات المكتبة من حيث المصادر والموظفين والخدمات ثم تحديد الحاجيات من هذه الخدمة بالإضافة إلى ضرورة استناد عملية إعداد البرامج إلى الدراسات المسبقة من أجل تحديد مجتمع المستفيدين من حيث العدد والخصائص.

الخاتمة

الخاتمة:

إن أهم ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة، هو أن المكتبة الجامعية تلعب دورا إيجابيا على تطوير سلوك البحث عن المعلومات وتنمية مهارات التعامل مع مصادرها المختلفة لدى المستخدمين منها مستخدمة كل الوسائل المتاحة من إمكانيات مادية وبشرية وتقنية وأرصدة وثائقية.

ومنه فإن تحسين نوعية الخدمات بما يتماشى مع احتياجات المستخدمين وبالتالي كسب ثقة المزيد منهم، وتحقيق أهداف المؤسسات المعلوماتية وتقوم بدور ثقافي فعال في المجتمع، حيث يمكن هذا الدور في جذب اهتمام فئات غير المستخدمين وتعويدهم عادات الاطلاع والبحث. وبهذا الدور تكون قد كسبت جمهورا مستفيدين من غير جمهورها، وبذلك يتم التخلص من هاجس فقدان رسالتها وجوهر وجودها.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم علم المكتبات والمعلومات

الاستبيان:

تحت إشراف:

من إعداد الطالبة:

شباحي مهدي

- بلحيتحات فاطمة الزهراء

في اطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات حول موضوع:

مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى رواد مكتبة خميس مليانة

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان وكلنا امل في الإستفادة من تجربتكم وتوظيف المعلومات المقدمة من طرفكم في

الدراسة الميدانية للبحث وشكرا جزيلا وتقبلوا فائق معاني التقدير والإحترام.

- الرجاء وضع علامة [x] امام الجواب الذي تروونه مناسباً.

- تقديم مقترحات في المكان المخصص لذلك.

السنة الجامعية: 2017/2018

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:

-ذكر

-انثى

2-المستوى الدراسي:

-ليسانس

-ماستر

-دكتوراه

3-اللغة المتقنة:

-عربية

-فرنسية

-انجليزية

.....-أخرى:

المحور الأول: الإمكانيات المتاحة للرواد في المكتبة الجامعية

4-هل المساحة المتخصصة لقاعة المطالعة تلائمك؟

كافية

غير كافية

5-ما رأيك في مبنى المكتبة؟

مناسب

غير مناسب

6-أ هل تجهيزات المكتبة ملائمة بالنسبة لك؟

ملائم ملائم نوعا ما غير ملائم تماما

ب- وهل هو كاف أم لا؟

نعم لا

7- المدة المستغرقة عند البحث في الفهرس الآلي هل هي؟

قصيرة متوسطة طويلة

8- ما سبب ترددك على المكتبة الجامعية؟

المطالعة إعداد البحوث التحضير للإمتحانات

9- هل تتردد على المكتبات الأخرى غير المكتبة الجامعية؟

نعم لا

المحور الثاني: الاعارة في المكتبة

10- هل ترى نظام الإعارة المتبع بالمكتبة مناسبا لك؟

نعم لا

11- هل مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات كافية؟

نعم لا

12- كيف تفضل استعمال مصادر المعلومات؟

داخلي خارجي داخلي وخارجي

13- عند استخدامك للمكتبة ما رأيك بأوقات فتح وغلق المكتبة؟

جيدة متوسطة ضعيفة

14- كيف ترى الاشتراك في المكتبة؟

جيدة متوسطة ضعيفة

15- حسب رأيك هل يقوم المكتبي بدور فعال في المكتبة؟

نعم لا

المحور الثالث: الرصيد الوثائقي في المكتبة الجامعية

16- هل تعتمد في بحثك على المكتبة فقط؟

نعم لا

17- ماهي الطرق المتبعة في عملية بحثك؟

فهارس المكتبة توجيه من أستاذ توجيه من المكتبي طرق أخرى

18- هل تتوفر الوثائق في المكتبة الجامعية أثناء البحث؟

دائماً غير

19- ما نوع الوثائق التي تحتاجها أكثر في بحثك الأكاديمية؟

كتب إيات علمية جامعية قواميس وم إيات

17- هل مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة كفيلة لتلبية حاجياتك؟

نعم

18- هل المكتبة المركزية بجامعة خميس مليانة تتوفر على مصادر المعلومات الالكترونية؟

نعم لا

المحور الخامس: الصعوبات أو العوائق التي يواجهها المستفيد في المكتبة الجامعية

19- أ- هل تواجه مشاكل وصعوبات أثناء البحث الوثائقي؟

نعم لا

ب- ما نوع المشاكل والصعوبات التي تواجهها في المكتبة، فإذا كانت الإجابة "بنعم"؟

نقص أدوات البحث [فهارس، قواعد البيانات] نقص في التوجيه والإع

نقص في الإعلان عن المكتبات الجديدة

20- ما هي الأسباب التي تجعلك لا تستعمل المكتبة الجامعية؟

صعوب

وجود فوضى بقاعة المطالعة

عدم التحكم في استعمال المراجع عدم معرفت أعمال أدوات البحث عن المعلومة [الفهرس]

21- هل تلعب المكتبة الجامعية دورا إيجابيا شجعك على استعمالها؟

لا

نعم

22- هل أنت راض عن خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة؟

غير ر

حد ما

نعم راض

23- هل تطلب المساعدة والتوجيه من المكتبيين للحصول على الوثائق؟

نعم

24- ماذا تقترحون لتحسين الرصيد الوثائقي والخدمات الفنية للمكتبة الجامعية؟

.....
.....

وشكرا

قائمة المراجع

المعاجم والقواميس:

1. إدريس، سهيل المنهل. قاموس فرنسي-عربي، بيروت: دار الآداب، [د ت].
2. الرائد: معجم لغوي عصري، بيروت: دار العلم للملايين، 1992
3. الشامي، أحمد محمد؛ حسب الله، سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1988.

الكتب باللغة العربية:

4. إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، 2009.
5. إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.
6. إسماعيل، نihal فؤاد. إدارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
7. إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009.
8. بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة غريب، [د.ت].
9. بدر، أحمد. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2009.
10. بدر، أحمد؛ الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب. 2001.
11. زايد، فهد خليل. أساسيات منهجية البحث في العلوم الانسانية. عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2006.
12. سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2002.
13. صابر، فاطمة عوض إخفاجة؛ ميرفت، علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. [د.م]: جامعة الاسكندرية، 2004.
14. عبد الحافظ، محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. 1997.
15. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
16. عطوي، جودت عزت. أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرق إحصائية. ط 4. عمان دار الثقافة للنشر والتوزيع. 2011.
17. عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
18. عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
19. عليان، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2008.
20. عليان، ربحي مصطفى؛ النجدأوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2009.
21. عليان، ربحي مصطفى؛ النجدأوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.

22. القنديلجي، عامر ابراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان: دار المسيرة، 2007.
23. محمد، عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008.
24. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000.
25. الممشري، محمد أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. الأردن: دار الشروق، 1997. ص. 45.
26. الوردى، زكي حسن؛ المالكي، مجبل لازم. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006.
27. الوردى، زكي حسن؛ المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002. ص. 278.

الرسائل الجامعية:

28. سلماني، فطوم. تقييم الأداء في المكتبات الجامعية من خلال الخدمات المباشرة دراسة ميدانية: بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بوضياف. مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات. تبسة. 2010.
29. بن عطية، نادية. تقييم فاعلية وسائل البحث في المكتبات من وجهة نظر المستفيدين: رسالة ماجستير، علم المكتبات: قسنطينة. جامعة منتوري 2001.
30. طالبي، صبرين. أثر العلاقة ما بين المكتبي والمستفيد على أداء العاملين في المكتبات الجامعية. مذكرة ماستر: إدارة معرفة في المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة. 2016.
31. عواشيرة، عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة. مذكرة ماستر: تبسة. 2016.
32. قصابي، ريمة. تقييم رضا المستفيد من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أو ت 1955. مذكرة ماستر. علم المكتبات: سكيكدة. 2013.
33. كريش، أمينة. تقييم العمليات الفنية في مكتبات الجامعة: دراسة بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أو ت 1955. مذكرة ماستر: علم المكتبات، سكيكدة. 2013.
34. مراكشي، أمال. تنمية المراجع في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة جامعة منتوري. قسنطينة، رسالة ماستر: قسم علم المكتبات. قسنطينة. 2010.
35. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة. 2005.

الويبوغرافيا:

36. حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات في مجلة المكتبات والمعلومات. مج 03. العدد 01. قسنطينة: نوفمبر 2006.

37. غزال، عادل. تكوين المستفيدين من المكتبة الجامعية. متاح على الخط: <http://adelghazzal.word> press.com تمت الزيارة في: 28-03-2018.

الوثائق الرسمية:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم: 01-282.