



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية
الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات
الشعبة: علم المكتبات
التخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إشراف الأستاذ(ة):

- سماعيلي نادية

من إعداد الطالبتين:

-قندوزي فاطمة

- بولقدام فاطمة

بغنوان:

واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة: دراسة ميدانية
بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونييسي على -العفرون-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/ 06/30 .

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

(جامعة الجبالي بونعاما -خميس مليانة) ممتحنا

(جامعة الجبالي بونعاما - خميس مليانة) مقررا

(جامعة الجبالي بونعاما -خميس مليانة) رئيسا

الأستاذ(ة): أوقاسي عبد القادر

الأستاذ(ة): سماعيلي نادية

الأستاذ(ة): شباحي مهدي

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸ هـ

شكر وتقدير

أنتقدم بأول الشكر إلى المولى عزوجل،
فشكر عظيم إلهي وخالقي فأنت وحدك صاحب الفضل علينا، سخرت لنا العقل للإبداع والتفكير،
فلك الحمد رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف
الأنبياء والمرسلين نبينا محمد ﷺ.

كما لايسعنا في هذا المقام أن نتقدم بالشكر الجزيل والامنتان العظيم للأستاذة المشرفة سمايلي نادية لما
منحته لنا من وقت وجهد ونصائحها القيمة والشكر كذلك إلى جميع أساتذة علم المكتبات والتوثيق.
ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة أو دعوة صالحة.

إهداء

الحمد لله وكفى

والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى ﷺ

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى الذين فتحت عيني على بسمتها
إلى ذلك العطاء المتدفق.. إلى الذين حلما طويلا بنجاحي... إلى والدي الحبيين.
إلى التي جعلت من جفونها سكنا لي.. ومن أمومتها نهرا سيالا
إلى التي جعلت رد العطاء لها درب عن المحال، وجبينها اكتفى بشيء يقال:
شكرا أمي وأطال الله في عمرك.
إلى ذلك الصدر الدافئ والظل الوافر.. إلى الذي أفنى حياته ليمنحنا حياة أفضل..
إلى أروع أب في الوجود أطال الله في عمره
إلى أخي الغالي ورفيق دربي "محمد"... إلى أخواتي العزيزات كريمة، رشيدة، حياة "
إلى البسمة البريئة أحبابي الصغار "منار، أنس، محمد نذير، يونس، أماني، أميرة"
إلى الذي كان معطاء ومساندا ومشجعا ومعززا لتقتني بنفسني "زوجي كراد محفوظ وكل عائلته"
إلى الغاليات على قلبي أخواتي التي أنجبتهم الأيام صديقاتي "شريفة، نعيمة، حياة"
إلى من عملت معي بجد بغية إتمام هذا العمل صديقتي "فاطمة"
إلى كل من كان بجانبني في هذه الحياة وإلى كل أفراد عائلتي من قريب أو بعيد
إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات في العلم إلى من
صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح إلى أساتذتنا الكرام.
إلى كل طلبة قسم علم المكتبات والتوثيق

قندوزي فاطمة

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه الذي وفقني على إكمال هذا العمل

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد ﷺ

أهدي هذا العمل :

إلى نبع الحنان وينبوع الصبر والتفاؤل إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى من كان دعائها سر نجاحي أمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى من سعى من وتعب لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل علي بشئ من أجل دفعي إلى طريق النجاح لن أنسى فضلك أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى روجي جدي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته، وجدتي حفظهما الله، وجدي أطال الله في عمره.

إلى النور الذي يضيء حياتي وكانوا السند لي في الحياة إخوتي: "مريم، دليلة، أمينة، خديجة، سليمة، سلسبيل، وإخواني: محمد، إسماعيل، عبد القادر، حمزة.

إلى من أنار علينا الحياة الكتكات الصغير ابن أختي "أحمد"، إلى عمتي، إلى عمي وزوجته وأبنائه

إلى رفيق عمري زوجي المستقبلي الخالد باسمه داخل قلبي

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا من أجل النجاح رفيقاتي دربي: "فاطمة، نادية"

إلى صديقتي "فاطمة" التي قاسمتني أعباء إنجاز هذه المذكرة بصبر واجتهاد وإلى عائلتها الكريمة حفظها الله.

إلى صديقاتي "فاطمة الزهراء وحسيبة، حنان، فوزية" إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

إلى كل من ساعدني سواء من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل وإلى كل أفراد عائلتي

إلى كل من علمني حرفا وكانوا سندنا لنا من أجل النجاح في مشوارنا الدراسي أساتذتي الكرام

إلى كل طلبة قسم علم المكتبات والتوثيق

قندوزي، فاطمة

واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة: دراسة ميدانية
بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي - العفرون - / فاطمة قندوزي، فاطمة
بولقدا، إشراف: نادية سماعيلي. - [د.م]: [د.ن]، 2019.

-92 ورقة : جداول ،مخططات، 30مم

ببليوغرافيا ورقة: 78-81 . - ملاحق: 83-90.

مذكرة ماستر : علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: قسم العلوم الإنسانية، جامعة خميس
مليانة: 24-06-2019

بولقدا، فاطمة

سماعيلي، نادية إشراف

المستخلص باللغة العربية:

إن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام الخدمات المكتبية وتمت الدراسة على عينة من طلبة السنة أولى جذع مشترك وميدان الدراسة هو مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي - العفرون - كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل فهم والكشف عن واقع التكوين .
تم جمع بيانات إحصائية عن طريق أداة وهي الاستبيان التي تم توزيعها على عينة 180 طالب ، أما البيانات النوعية تم الحصول عليها عن طريق المقابلة توصلت الدراسة إلى أن هناك ضعف في البرامج التكوينية والتدريبية لفائدة طلبة السنة أولى في مكتبة الكلية بسبب نقص التجهيزات المادية ونقص الإطارات المؤهلة القادرة على التكوين والتي تعتبر عائق في تلبية الحاجات المعلوماتية التي يحتاجها المستفيدون ، وفي الأخير تم تقديم اقتراحات أبرزها التحسيس بضرورة وضع برامج مقننة لتكوين هذه الفئة من جمهور المكتبة.

الكلمات المفتاحية: التكوين، الطلبة، خدمات المكتبة، المكتبة الجامعية.

Résumé en français:

Le but de cette étude est d'identifier la réalité de la composition des étudiants de la première année un tronc commun des sciences humaines dans l'utilisation des services de bibliothèque .une étude a été menée sur un échantillon d 'étudiants de la la première année la bibliothèque de la faculté des sciences humaines et sociales de l'univrsite de lounisi Ali –Afron. Descriptif analytique pour comprendre et révéler la réalité de la composition. un questionnaire qui a 'Les données statistiques ont été collectées au moyen d tudians.Les données qualitatives ' un échantillon de 180 e'été distribue a entretien ont révélé une faiblesse dans la formation et les 'obtenues lors de l la 'programmes de formation pour les étudiants de la première année a équipement matériel et de 'bibliothèque du collège en raison d'un manque d ce qui empêche de ,pénurie de pneumatiques qualifiés. Capable de formation répondre aux besoins des suggestions ont été faites notamment la pris de conscience de la nécessité de développer des programmes pour la composition de cette c

قائمة الجداول والاشكال

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل الجدول حجم الرصيد الوثائقي	
02	يمثل الجدول القوى العاملة في المكتبة	
03	يمثل الجدول الأجهزة التي تحتويها المكتبة	
04	يمثل الجدول جنس العينة	
05	يمثل الجدول استعمال المكتبة من قبل المستفيدين	
06	يمثل الجدول مدى استعمال المكتبة	
07	يمثل الجدول المكتبات التي يستعملها الطلبة	
08	يمثل الجدول معرفة قوانين استعمال المكتبة الجامعية من وجهة نظر الطلبة	
09	يمثل الجدول مستوى معرفة أوقات فتح وغلق المكتبة	
10	يمثل الجدول مستوى كيفية الاشتراك بالمكتبة	
11	يمثل الجدول مستوى كفاءات استعمال المراجع داخل المكتبة	
12	يمثل الجدول مستوى معرفة مدة الإعارة	
13	يمثل الجدول مستوى معرفة كفاءات عقوبة تمزيق أو ضياع المرجع أو التأخر في إرجاعه	
14	يمثل الجدول رضا الطلبة عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة	
15	يمثل الجدول مدى الرضى عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة	
16	يمثل الجدول تنظيم المكتبة لحوالات الإرشادية من اجل التعريف بخدماتها	
17	يمثل الجدول كيفية تعريف الطلبة بخدمات المكتبة	
18	يمثل الجدول طلب يد المساعدة من المكتبي عند استرجاع المعلومات	
19	يمثل الجدول تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيدين	
20	يمثل الجدول الأداة التي يعرفها ويستعملها المستفيد للبحث عن المعلومات	
21	يمثل الجدول الخدمات المكتبية التي يعرفها المستفيد لتلبية احتياجاتهم	
22	يمثل الجدول الحصول على دورات تكوينية حول كيفية استخدام المكتبة	
23	يمثل الجدول يوضح وسائل أخرى تساعد على استخدام المكتبة	
24	يمثل الجدول الإكثار من وضع ملصقات إرشادية ببهو المكتبة في أماكن تجذب انتباه الطالب	
25	يمثل الجدول تعيين موظف خاص يشرف على توجيههم للبحث عن المعلومة	

قائمة الجداول والأشكال

26	يمثل الجدول قيام الموظف بتوجيه المستفيدين والإجابة على استفساراتهم عند الطلب
27	يمثل الجدول تقديم المكتبي إجابة حول استفسارات المستفيد
28	يمثل الجدول إرشاد المكتبي المستفيد إلى مصدر المعلومة
29	يمثل الجدول مدى اهتمام المكتبي بالمستفيد
30	يمثل الجدول مدى ضعف الخدمات المكتبية
31	يمثل الجدول ازدحام المكتبة عند استخدام المكتبة
32	يمثل الجدول مدى كفاءة العاملين

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يمثل الشكل هيكل الدراسة	
2	يمثل الشكل الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	

قائمة المحتويات

	البسمة
	شكر وتقدير
	بطاقة فهرسية
	الإهداء
	ملخص الدراسة
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة المحتويات
	مقدمة عامة.....
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
	1- إشكالية الدراسة.....
	2- أهداف الدراسة.....
	3- أهمية الدراسة.....
	4- تساؤلات الدراسة.....
	5- فرضيات الدراسة.....
	6- أسباب اختيار الموضوع.....
	7- صعوبات الدراسة.....
	8- منهجية الدراسة.....
	9- مجالات الدراسة.....

قائمة المحتويات

	10- الدراسات السابقة.....
	11- ضبط مصطلحات الدراسة.....
	12- هيكله الدراسة.....
	الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها
	تمهيد.....
	1- ماهية المكتبات الجامعية.....
	1-1- مفهوم المكتبات الجامعية.....
	1-2- أهمية وخصائص المكتبات الجامعية.....
	1-3- أنواع ووظائف المكتبات الجامعية.....
	1-4- أهداف المكتبات الجامعية.....
	2- خدمات المكتبات الجامعية.....
	2-1- مفهوم الخدمات المكتبية.....
	2-2- أهمية ومتطلبات الخدمات المكتبية.....
	2-3- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية.....
	2-4- أنواع خدمات المكتبات الجامعية.....
	2-4-1- الخدمات المباشرة.....
	2-4-2- الخدمات غير المباشرة.....
	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثالث: تكوين المستخدمين في المكتبات الجامعية
	تمهيد.....

قائمة المحتويات

	1- ماهية المستفيد.....
	1-1- مفهوم المستفيد.....
	1-2- أنواع المستفيد.....
	1-3- فئات المستفيد.....
	1-4- خصائص المستفيد.....
	2- ماهية التكوين.....
	2-1- مفهوم التكوين.....
	2-2- أنواع التكوين.....
	2-3- أهداف التكوين.....
	2-4- أهمية التكوين.....
	3- تكوين المستفيدين.....
	3-1- مفهوم تكوين المستفيد.....
	3-2- طرق وأهداف تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية.....
	3-3- البرامج التكوينية الموجهة للمستفيدين.....
	3-4- عوائق تكوين المستفيدين.....
	خلاصة الفصل.....
	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية
	تمهيد.....
	1- تعريف ميدان الدراسة.....
	1-1- التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.....

قائمة المحتويات

	2-1- الهيكل التنظيمي للمكتبة.....
	3-1- حجم الرصيد الوثائقي.....
	4-1- الموارد البشرية للمكتبة.....
	5-1- تجهيزات المكتبة.....
	6-1- خدمات المكتبة.....
	2- إجراءات الدراسة.....
	1-2 مجتمع الدراسة.....
	2-2 عينة الدراسة.....
	2-2-1- طريقة أخذ العينة.....
	2-2-2- خصائص مفردات العينة.....
	2-2-3- العينة العشوائية المنتظمة.....
	2-2-4- حجم العينة.....
	2-2- أدوات جمع البيانات.....
	2-2-1- أدوات مباشرة.....
	-الملاحظة.....
	- الاستبيان.....
	- المقابلة.....
	2-2-2- أدوات غير مباشرة.....
	3- تحليل ومناقشة النتائج.....
	4- نتائج المقابلة.....

قائمة المحتويات

	5- نتائج العامة للدراسة.....
	6- النتائج على ضوء الفرضيات.....
	7- الاقتراحات.....
	خاتمة.....
	قائمة المراجع
	ملاحق.....

مقدمة

مقدمة:

تعتبر المكتبة الجامعية من أهم الركائز العلمية في الجامعة فهي تؤدي دورا هاما في التعليم العالي والمجتمع، فهي مؤسسة تربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع واسع من الطلبة وباحثين وأساتذة منتسبين إلى هذه الجامعة من خلال ماتوفره من مصادر المعلومات والخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تدعيم البحوث العلمية والنهوض بها إلى أرقى المستويات .

والهدف الأساسي من وجود المكتبات هو خدمة المستفيدين منها وتلبية حاجاتهم المعلوماتية، وعليه فإن فعالية المكتبات ونجاحها يرتبطان بنوعية خدماتها وجودة هذه الخدمات التي بفخامة مبانيتها وضخامة ميزانياتها ومجموعاتها.

ويعد التعرف على مجتمع المستفيدين وتحليل حاجاتهم المعلوماتية لذلك عنصرا أساسيا في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها، لان المستفيد هو المنطلق الذي تبدأ به دورة المعلومات، وإليه تنتهي، وهو حكم على جودة الخدمات والمعلومات أو عدمه. فالمستفيد هو محور نشاط أي نظام للمعلومات . فالخدمات المكتبية والمعلوماتية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات على إفادة المستفيدين وتعتمد على كفاءة الكادر البشري المؤهل وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبات وكذلك على وعي وطبيعة المستفيدين أنفسهم وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم من المكتبات. وإذا كانت المرحلة الجامعية تهيئ الطالب للقيام بأعباء تكوينه الجامعي، فإنه يتوجب عليه متابعة منشورات ونتائج البحوث العلمية الجارية في تخصصه لإثراء بحوثه ومعارفه بيسر و ذلك من خلال التكوين على مهارات و كفاءات التحكم في طرق البحث عن المعلومة العلمية و التقنية بالمكتبة الجامعية، ولن يتأتى ذلك إلا بالإحاطة و الكشف عن مستوى الثقافة المكتبية بغرض ترقية هذا المستوى و تحويل غير المستفيد إلى مستفيد نهائي يتعلم بشكل ذاتي و مستمر من خلال تنظيم التكوين بعد أن يسלט الضوء على واقع هذه الثقافة المكتبية .

والتكوين له أهمية بالغة في مواكبة التطورات الحاصلة لذلك يجب إعطاءه أثناء الخدمة من الرعاية المستمرة، وهذا في سبيل تنمية قدرات المستفيد وجعله على دراية تامة بما ينشر في مجال تخصصه. وانطلاقا مما سبق، جاءت دراستنا هذه لمحاولة التعرف على واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة وأخذنا كنموذج مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي علي بالعفرون.

وقد قسمنا هذه الدراسة إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: وهو فصل منهجي للدراسة، حيث حددنا فيه الإشكالية والتساؤلات، والفرضيات كذلك أهمية وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى منهج المستخدم في الدراسة والدراسات السابقة، وإجراءات ومجالات الدراسة.

الفصل الثاني: وقد تم التطرق فيه إلى المكتبات الجامعية وخدماتها، مقسم إلى جزئين أولها تطرقنا إلى ماهية المكتبات الجامعية بكل تفاصيلها من تعريفها، وأهميتها، وخصائصها، وأنواعها، ووظائفها، وأهدافها، وثانيها خدمات المكتبات الجامعية من تعريف، وأهمية، ومتطلبات، والعوامل المؤثرة في تقديم الخدمات، والأنواع المباشرة وغير المباشرة وخلاصة الفصل.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية، مقسم إلى ثلاثة أجزاء، أول جزء تطرقنا فيه إلى ماهية المستفيد حيث تناولنا مفهوم المستفيد، وأنواعه، وفئاته، وأهميته، والجزء الثاني تمحور حول ماهية التكوين من مفهومه وأنواعه وأهميته وأهدافه، أما ثالث جزء فتمحور حول تكوين المستفيدين وتطرقنا فيه إلى مفهومه وطرق التكوين والأهداف، والبرامج التكوينية والعوائق وخلاصة الفصل.

الفصل الرابع: تمثل في الإطار التطبيقي، وتطرقنا من خلاله إلى التعريف بميدان الدراسة وإجراءات الدراسة، وكذلك أهم النتائج على ضوء الفرضيات ونتائج الدراسة الميدانية، والخروج بمجموعة من الاقتراحات.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أهداف الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- تساؤلات الدراسة
- 5- فرضيات الدراسة
- 6- أسباب اختيار الموضوع
- 7- صعوبات الدراسة
- 8- منهجية الدراسة
- 9- مجالات الدراسة
- 10- الدراسات السابقة
- 11- ضبط مصطلحات الدراسة
- 12- هيكلية الدراسة

1- إشكالية الدراسة:

تعد المكتبات ومراكز المعلومات جزءا لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث وديمومته، فقد تعددت المكتبات في عالمنا هذا، فلم تعد المكتبة مجرد أداة مساعدة فحسب بل أصبحت عنصرا أساسيا لا يستغنى عنه في المدرسة أو الجامعة أو المسجد..... فالمكتبة دليل التقدم الحضاري لأنها مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف إلى جمع واقتناء أوعية المعلومات بأشكالها المختلفة وتنظيمها ووضعها تحت تصرف المستفيدين.

ونخص بالذكر هنا مكتبات الجامعات التي تؤدي دورا علميا هاما في التعليم العالي والمجتمع، فالمكتبة الجامعية تعمل على خدمة مجتمع واسع من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة.

وترتكز وظيفة مكتبة الجامعة في تأدية رسالة معينة وهي تحقيق أعلى حد من تكوين المستفيدين باعتبارهم العمود الفقري لها، لذلك يجب وضعهم في صلب اهتماماتها من خلال دراسة اتجاهاتهم ورغباتهم، والاستماع لأرائهم، والتعرف بشكل دائم على حاجاتهم.

ولبلوغ رضا المستفيدين من التكوين المكتبي لابد من توفر خدمات مكتبية ناجحة لأن هذه الأخيرة هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبة، ومن بين تلك الخدمات نجد خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية، خدمة البث الإنتقائي للمعلومات، خدمات ببليوغرافية، إضافة إلى خدمة الإحاطة الجارية، كل تلك الخدمات من أجل إفادة رواد المكتبة على اختلاف مستوياتهم ودرجاتهم العلمية بمصادر المعلومات المتنوعة التي تحتوي عليها المكتبة.

وهذه الخدمات تحتاج إلى مستوى تكوين عالي نظرا لطبيعة مجتمع الدراسة حيث يعتبر التكوين في المكتبات من الركائز الأساسية التي تضعها مختلف أنظمة المعلومات حيث تتمكن من أداء وظائفها المتمثلة في تكوين الطالب وتمكينه من استخدام الخدمات المكتبية على أحسن وجه، كما يهدف التكوين إلى تعليم الطلاب كيفية استخدام الوسائل والتجهيزات التكنولوجية الحديثة.

ومما لا شك فيه أن المقياس الرئيسي لمدى نجاح هذه الخدمات هو قدرتها على تحديد اتجاهات مستفيديها ، من خلال المعلومات التي يريدها في الوقت المناسب وبأقل جهد ممكن ، وبالنظر إلى أهمية المستفيدين وواقع تكوينهم في استخدام خدمات المكتبة ارتأينا القيام بدراسة موضوع واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة حيث قمنا بهذه الدراسة من أجل معرفة واقع تكوين المستفيدين من جهة وطبيعة الخدمات المكتبية المقدمة من جهة أخرى ومن هنا يمكن طرح الإشكال التالي : هل يتم تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات مكتبة جامعة لونييسي علي العفرون؟

2- أهداف الدراسة:

إن تبني أي موضوع للدراسة يعني وجود أهداف تسعى إليها الدراسة لتحقيقها، ومن بين الأهداف التي سنحاول الوصول إليها من خلال معالجتنا لهذا الموضوع نذكر:

1- التعرف على مستوى تكوين المستفيدين داخل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالعفرون.

2- الكشف عن وجهة نظر الطلبة من خدمات المكتبة.

3- التعرف على واقع تكوين الطلبة في استخدام الخدمات المكتبية.

4- تكوين فكرة حول أهمية تكوين المستفيدين في المكتبة من أجل تسهيل وتطوير البحث العلمي.

5- الكشف عن أساليب التكوين إذا وجدت.

6- التعرف على الأدوات المستخدمة من طرف المكتبة لتوجيه الطلبة لاستخدام المكتبة.

7- التعرف على الدورات التكوينية المقدمة لفائدة الطلبة.

8- التعرف على الحواجز التي تعيق تقديم التكوين للطلبة.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز الدور الهام لتكوين الطلبة، حيث أصبح تكوين الطلبة على كيفية استخدام مؤسسات المعلومات ضرورة ملحة يفرضها عصر المعلومات وذلك من خلال:

- التكوين على مهارات وكفاءات التحكم في طرق البحث عن المعلومة بالمكتبة الجامعية.

- تحسين وتوعية متخذي القرارات في المكتبة الجامعية بضرورة وضع برامج تكوين لطلبة السنة أولى.

4- تساؤلات الدراسة:

1- ما هو تكوين المستفيد؟

2- هل يتم تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك في استخدام مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية؟ وكيف يتم التكوين؟

3- من يقوم بالتكوين؟

4- هل توجد برامج خاصة لتكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة؟

5- هل توجد عوائق لاستخدام خدمات المكتبة بالنسبة لطلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية؟

5-فرضيات الدراسة:

*الفرضية الرئيسية:

يتم تكوين طلبة السنة اولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات مكتبة جامعة لونيبي علي بالغفرون باستعمال وسائل بسيطة لشرح كيفية استعمال المكتبة من بينها توزيع أدلة ووضع ملصقات إرشادية وإرشاد الطلبة عند طلب المساعدة.

*الفرضيات الفرعية:

1-تكوين المستفيدين: هو برامج تعدها المكتبات و مراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية و إكساب المستفيدين و تمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته.

2-يتم تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية على استخدام خدمات مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية وذلك عن طريق توزيع أدلة وملصقات إرشادية و بمبادرة شخصية من موظف بالمكتبة حيث يتم إرشاد الطلبة عند طلب المساعدة.

3-المكتبيون و الأساتذة المدرسون لمقياس منهجية البحث هم من يقومون بتكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية على استخدام خدمات المكتبة.

4-من أهم البرامج المستخدمة في تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة هي الإرشاد الفردي باستخدام اللوحات و الأدلة و الوسائل الإرشادية.

5-إن غياب التكوين والتدريب على استخدام المكتبة من أهم العوائق التي يعاني منها طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية.

6- أسباب اختيار الموضوع:

إن الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار ودراسة هذا الموضوع والخوض فيه هو في أهميته وكذلك إبراز أهمية المكتبات الجامعية ودورها في تكوين الطالب وتدريبه على استخدام المكتبة وخاصة طلبة سنة أولى .

ومعرفة مستوى تكوين المستفيدين على استخدام هذه الخدمات المقدمة في المكتبة، ومحاولة التعرف على واقع التكوين الذي يتلقاه الطالب الجامعي في المكتبة على استخدام الخدمات المكتبية بكافة أنواعها وما تحتويه من نقائص دراسة.

7- صعوبات الدراسة:

- من بين الصعوبات التي واجهتنا طيلة مدة انجاز بحثنا والتي تتمثل في :
- نقص وقلة المراجع والدراسات حول موضوع تكوين المستفيدين
- ضيق الوقت المخصص للدراسة

8- منهجية الدراسة:

تم إتباع إجراء الدراسة منهجية تتمثل في مقدمة تتضمن أساسيات الدراسة وكذلك قسم نظري وقسم تطبيقي (ميداني) ، وفي الجانب النظري تطرقنا إلى المكتبات الجامعية وخدماتها وهذا بالنسبة للفصل الثاني، أما الفصل الثالث فتمحور حول تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية، و في الجانب التطبيقي والذي يمثل الفصل الرابع فكان من خلال دراسة ميدانية بمكتبة جامعة لونيبي علي بالعفرون وتتمثل في واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية.

الجانب النظري:

يضم هذا الجانب فصلين حيث خصصنا الفصل الأول للمكتبات الجامعية وخدماتها و هذا الفصل مقسم إلى جزئين، فالجزء الأول تطرقنا فيه إلى ماهية المكتبات الجامعية من خلال تعريفها و أهميتها وخصائصها وأنواعها و وظائفها و أهدافها، والجزء الثاني تناولنا فيه خدمات المكتبات الجامعية من تعريفها و أهميتها ومتطلباتها و العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات و الأنواع المباشرة وغير المباشرة.

أما الفصل الثاني فتمحور حول تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية مقسم إلى ثلاثة أجزاء، أول جزء تطرقنا فيه إلى ماهية المستفيد حيث تناولنا تعريف المستفيد و أنواعه و فئاته و أهميته، و الجزء الثاني تطرقنا فيه إلى ماهية التكوين من مفهومه و أنواعه و أهميته و أهدافه ، أما الجزء الثالث فتطرقنا فيه إلى تكوين المستفيدين و تناولنا فيه مفهوم و طرق و أهداف تكوين المستفيدين و أيضا البرامج التكوينية و العوائق .

الجانب التطبيقي:

يبين إجراءات الدراسة الميدانية على طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة لونيبي علي العفرون والطريقة المتبعة لإجراء هذه الدراسة ، تحليل البيانات والنتائج المتوصل إليها ومن ثم الخروج باقتراحات و خاتمة .

أما المنهج تطلبت الدراسة لتحقيق أهدافها المذكورة اعتماد المنهج الوصفي التحليلي حيث ان الغرض من الدراسة يتمثل في وصف واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام المكتبة وتحليل النتائج وفهم واقع التكوين.

أما لتهميش المراجع وإعداد الببليوغرافيا تم الاعتماد على معيار عالمي ISO 960 نسخة 2010¹.

المنهج الوصفي التحليلي:

يعرف المنهج بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة من فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم من المعطيات الفعلية للظاهرة².

ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى حسب المشكلة المطروحة والموضوع محل الدراسة، وعليه فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لموضوع دراستنا حيث اعتمدنا على الوصف بالنسبة للجانب النظري للدراسة والتحليل بالنسبة للجانب التطبيقي. كما اعتمدنا على الأساليب الإحصائية من أجل تفريغ البيانات.

ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة³. ويهدف هذا المنهج إلى رصد ظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها أو مضمونه أو قد يكون هدفه الأساسي تقويم وضع معين لأغراض علمية⁴.

9- مجالات الدراسة:

كل دراسة علمية تتوفر على قسم ميداني ولا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها وفق ما يتلاءم وموضوعها وهذا من خلال دراستنا التي سنتناول واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية: دراسة ميدانية بجامعة لونيبي على العفرون- وبهذا فحدود هذه الدراسة هي:

¹ association française de normalisation. nf iso690 aout 2010 :principes directeurs pour la rédaction des références bibliographiques et des citations des ressources d'information . in normes de catalogage :normes fondamentales. tome1:formation des bibliothécaires et documentalistes. Nouvelle ed.saint-denis la plaine :AFNOR ,2011,p.497-544.ISBN :978-2-12-484461-6.

²عبيدات، محمد، أبو نصار، محمد، مبيضين، عقلة. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 1999.ص.46

³مصباح، عامر. منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.ص.13

⁴عبيدات، محمد، أبو ناصر، محمد، مبيضين، عقلة. المرجع نفسه.ص.46

الحدود الموضوعية

تتمثل في دراسة واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام الخدمات المكتبية

الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية: دراسة ميدانية بجامعة العفرون وبالتالي فالمجال المكاني هو المكان الذي أجرينا فيه الدراسة الميدانية والمتمثل في جامعة لونيبي علي العفرون.

الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني وتشمل هذه الحدود ما يلي: طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية بجامعة لونيبي علي العفرون.

الحدود الزمنية:

و تتمثل في الوقت الذي استغرق لإنجاز هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني، من بداية الموافقة على موضوع الدراسة إلى غاية نهايتها وصولاً إلى النتائج العامة على ضوء الفرضيات.

10- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان " التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة " من إعداد مقناني صبرينة وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات تعالج هذه الدراسة: التكوين الوثائقي في المكتبات الجامعية وبالتحديد في المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة. اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، و أيضا على أدوات الملاحظة و المقابلة والاستبيان في جمع البيانات حيث قسمت دراستها إلى ثلاثة فصول نظرية وفصل تطبيقي عالجت فيها المفاهيم العامة التي تناولتها الدراسة وتطرقت إلى الثقافة المكتبية والعوامل المؤثرة فيها وكذلك التكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية وكيفية تطبيقه.

أما الجانب التطبيقي فقد كان هذا الأخير تدعيما للدراسة، خلصت الباحثة فيه على مجموعة من النتائج حيث أثبتت هذه الدراسة أن الثقافة المكتبية لدى المستفيدين محدودة أنها تتأثر ببعض العوامل التنظيمية الخاصة بالمكتبة المركزية الجامعية وان التكوين الوثائقي لم يأخذ بعين الاعتبار في المكتبات الجامعية، وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على التكوين الوثائقي من حيث المفهوم والتطور التاريخي للتكوين الوثائقي ومستوياته.¹

¹ مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة، [د.ت].

الدراسة الثانية:

مقال بعنوان " تكوين المستفيدين في مجال المعلومات " من إعداد حافظي زهير ، حيث تناولت الدراسة تعريف تكوين المستفيدين ، ثم تعطي لمحة تاريخية عن تكوين المستفيدين ، ثم تناقش البرامج التدريبية التي تعطي للمستفيدين وأنواعها المختلفة ، كما تناقش الدراسة برامج التكوين عن بعد ودورها في تكوين المستفيدين ، حث تعرض تجربة مكتبة جامعة قطر ، وتجربة وزارة التربية و التعليم بالمغرب ، تجربة المكتبات الجامعية بتونس ، و المكتبات الجامعية في الجزائر، وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على مفهوم المستفيدين و فئاتهم وأيضا على تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية و البرامج التكوينية لصالح المستفيدين ¹.

الدراسة الثالثة:

مقال بعنوان " تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجا " من إعداد عال غزال تناول في هذا المقال ماذا نعني بالمستفيد، وما هي أنواع المستفيدين حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: أنه من الضروري قيام المكتبة بتكوين المستفيدين حول خدمات المكتبة وتوزيع مطويات وتوجهات عملية تساعد المستفيد من الاستفادة التامة من الخدمات المقدمة.

وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الجانب الموضوعي وقد أفادتنا هذه الدراسة في إبراز أهمية تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية.²

*نقاط التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

¹ حافظي، زهير . تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. في: مجلة المكتبات، ع.2008،16.

² غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية، مكتبة كلية الآداب واللغات إنسانية والاجتماعية بجامعة

تبسة. [متاح على الخط]. تمت الزيارة في 2019|04|22 على الموقع [HTTPS://adelghazzal.WordPress.](https://adelghazzal.wordpress.com/)

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	الدراسات السابقة
<p>من حيث الهدف من الدراسة:</p> <p>-ركزت مقناني صبرينة في دراستها على دراسة واقع الثقافة المكتبية للطالب الجامعي وكشف العوامل المؤثرة في مستوى هذه الثقافة.</p> <p>-أما دراستنا الحالية فتهدف إلى التعرف على مستوى تكوين المستفيدين داخل المكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي بالعفرون.</p> <p>من حيث المنهج:</p> <p>لا يوجد اختلاف بينهما</p>	<p>من حيث الهدف من الدراسة:</p> <p>-تهدف دراسة مقناني صبرينة إلى التكوين الوثائقي بالمكتبات الجامعية الجزائرية بغية تهيئة الطالب للانتقال إلى مرحلة البحث عن المعلومة العلمية والتقنية بالمكتبة الجامعية.</p> <p>- أما دراستنا الحالية تهدف إلى التعرف على واقع تكوين الطلبة في استخدام الخدمات المكتبية لجامعة لونيبي علي بالعفرون.</p> <p>من حيث المنهج:</p> <p>-كلاهما اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي</p>	
<p>من حيث الأدوات:</p> <p>-دراسة مقناني صبرينة اعتمدت على الاستبيان فقط.</p> <p>- أما دراستنا فاعتمدنا على الاستبيان والمقابلة في جمع المعلومات.</p> <p>من حيث المجتمع والعينة:</p>	<p>من حيث الأدوات:</p> <p>-اعتمدت مقناني صبرينة في دراستها على الاستبيان والمقابلة</p> <p>-اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان والمقابلة</p> <p>من حيث المجتمع والعينة:</p>	<p>الدراسة الأولى</p> <p>مقناني صبرينة</p>

<p>-اعتمدت دراسة مقناني صبرينة على مجتمع بحث مكون من طلبة جامعة المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة.</p> <p>-أما دراستنا فاعتمدت على طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية لجامعة لونيبي علي بالفرون.</p> <p>من حيث العينة:</p> <p>دراسة مقناني صبرينة اعتمدت على العينة الغير الاحتمالية</p> <p>-أما دراستنا الحالية فاعتمدنا على العينة العشوائية المنتظمة.</p>	<p>-من حيث المجتمع: لا يوجد تشابه بين الدراستين من حيث مجتمع الدراسة.</p> <p>من حيث العينة:</p> <p>لا يوجد تشابه بين الدراستين.</p>	
<p>من حيث الهدف من الدراسة:</p> <p>-ركز حافظي زهير أيضا على برامج التكوين عن بعد ودوره في تكوين المستفيدين.</p> <p>من حيث المنهج:</p> <p>لا يوجد اختلاف بين الدراستين في المنهج.</p> <p>من حيث الأدوات:</p> <p>اعتمد حافظي زهير على الملاحظة</p>	<p>من حيث الهدف من الدراسة:</p> <p>كلاهما يهدفان إلى التعرف على واقع تكوين المستفيدين في المكتبات</p> <p>من حيث المنهج:</p> <p>كلاهما اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>من حيث الأدوات:</p> <p>لا يوجد تشابه بين الدراستين.</p>	<p>الدراسة الثانية</p> <p>حافظي زهير</p>

<p>وبعض التجارب الرائدة في تكوين المستفيدين لجمع المعلومات</p> <p>أما دراستنا الحالية فاعتمدنا على المقابلة و الاستبيان والملاحظة في جمع المعلومات.</p>		
<p>من حيث الهدف من الدراسة:</p> <p>الهدف من من دراستنا هو الكشف عن واقع تكوين طلبة</p> <p>من حيث المنهج:</p> <p>اعتمدت دراسة عادل غزال على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة.</p> <p>أما دراستنا الحالية فاعتمدنا فقط على المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>من حيث الأدوات:</p> <p>ليس هناك اختلاف بين الدراستين</p> <p>من حيث المجتمع:</p> <p>دراسة عادل غزال على مجتمع الدراسة</p>	<p>من حيث الهدف من الدراسة:</p> <p>-كلاهما يهدفان إلى دراسة واقع المستفيدين في المكتبات الجامعية حيث تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في الجانب الموضوعي وقد أفادتنا في إبراز أهمية التكوين في المكتبات</p> <p>من حيث المنهج:</p> <p>اعتمدت كلا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي</p> <p>من حيث الأدوات:</p> <p>-اعتمدت كلا الدراستين على الاستبيان و المقابلة في جمع المعلومات</p> <p>من حيث المجتمع:</p>	<p>الدراسة الثالثة</p> <p>عادل غزال</p>

<p>المتكون من طلبة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة</p> <p>أما دراستنا فاعتمدنا على مجتمع الدراسة المتكون من طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية.</p>	<p>هناك اشتراك وتشابه في مجتمع الدراسة حيث أن المجتمعات من نفس الشعبة</p>	
--	---	--

بناء على الدراسات السابقة فقد تم الاستفادة من النتائج إليها والمراجع المعتمد عليها، وبالنسبة لهذه الدراسة تضيف للدراسات السابقة أنها تركز على التكوين لدينا وهم طلبة السنة الأولى جذع مشترك علوم إنسانية والكشف عن عوائق وصعوبات يتلقاها هذه الفئة لاستخدام المكتبة ومعرفة أيضا الأدوات التي يستخدمونها من أجل استخدام مجموعات المكتبة وفي نظرنا فإن مجتمع هذه الدراسة غاية في الأهمية ويستحق التركيز عليه.

11- ضبط مصطلحات الدراسة:

- *- **التكوين:** يعرف على أنه تعديل ايجابي ذو اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية وهدفه إكساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، واتجاهات الصالحة للعمل والأنماط السلوكية، والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفاءته في الأداء وزيادة إنتاجه.¹
- *- **الطلبة:** وهم الذين يتلقون دروس ومحاضرات والتدريب على كيفية الحصول على المعلومات في مؤسسة التعليم العالي للحصول على شهادة جامعية.²
- *- **خدمات المكتبة:** هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف.³
- المكتبة الجامعية:** هي مجموعة من المكتبات التي تقوم الجامعات بتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمجتمع.⁴

¹مقناي، صبرينة. نفس المرجع السابق.ص.111.

²مزيش، مصطفى. مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية: دراسة ميدانية لجامعة منتوري، قسنطينة. أطروحة دكتوراه: علوم في علم المكتبات والمعلومات: قسنطينة، 2009.ص.24
النوايسة، غالب عوض.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات.ط.2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.ص.25

⁴ الهمشري عمر ،أحمد. لمدخل في علم المكتبات والمعلومات .عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.ص.45.

12- هيكلية الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول:

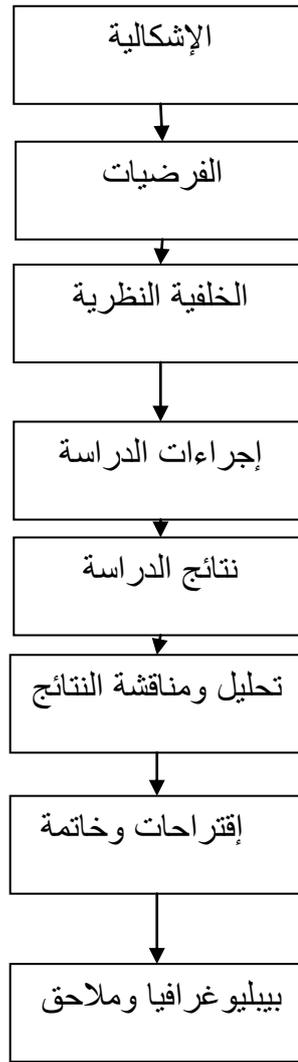
الفصل الأول: وهو فصل منهجي للدراسة، حيث حددنا فيه الإشكالية والتساؤلات، والفرضيات كذلك أهمية وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى منهج المستخدم في الدراسة والدراسات السابقة، وإجراءات ومجالات الدراسة.

الفصل الثاني: وقد تم التطرق فيه إلى المكتبات الجامعية وخدماتها، مقسم إلى جزئين أولها تطرقنا إلى ماهية المكتبات الجامعية بكل تفاصيلها من تعريفها، وأهميتها، وخصائصها، وأنواعها، ووظائفها، وأهدافها، وثانيها خدمات المكتبات الجامعية من تعريف، وأهمية، ومتطلبات، والعوامل المؤثرة في تقديم الخدمات، والأنواع المباشرة وغير المباشرة وخلاصة الفصل.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية، مقسم إلى ثلاثة أجزاء، أول جزء تطرقنا فيه إلى ماهية المستفيد حيث تناولنا مفهوم المستفيد، وأنواعه، وفئاته، وأهميته، والجزء الثاني تمحور حول ماهية التكوين من مفهومه وأنواعه وأهميته وأهدافه، أما ثالث جزء فتمحور حول تكوين المستفيدين وتطرقنا فيه إلى مفهومه وطرق التكوين والأهداف، والبرامج التكوينية والعوائق وخلاصة الفصل.

الفصل الرابع: تمثل في الإطار التطبيقي، وتطرقنا من خلاله إلى التعريف بميدان الدراسة وإجراءات الدراسة، وكذلك أهم النتائج على ضوء الفرضيات ونتائج الدراسة الميدانية، والخروج بمجموعة من الاقتراحات.

وفيما يلي مخطط يوضح هيكلية الدراسة:



مخطط رقم (01) يوضح هيكل الدراسة (من إعداد الطالبتين قندوزي فاطمة و بولقدام فاطمة)

الفصل الثاني

المكتبات الجامعية وخدماتها

تمهيد:

1- ماهية المكتبات الجامعية

1-1- مفهوم المكتبات الجامعية

1-2- أهمية وخصائص المكتبات الجامعية

1-3- أنواع ووظائف المكتبات الجامعية

1-4- أهداف المكتبات الجامعية

2- خدمات المكتبات الجامعية

2-1- مفهوم الخدمات المكتبية

2-2- أهمية ومتطلبات الخدمات المكتبية

2-3- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية

2-4- أنواع خدمات المكتبات الجامعية

2-4-1- الخدمات المباشرة

2-4-2- الخدمات غير المباشرة

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

تمهيد:

تناولنا في هذا الفصل المكتبات الجامعية وخدماتها حيث تم تقسيمه إلى جزئين في الجزء الأول تطرقنا إلى ماهية المكتبات الجامعية بما فيها من مفهوم وأهمية وخصائص المكتبات الجامعية، أنواعها ووظائفها بالإضافة إلى أهمية وخدمات المكتبات الجامعية، أما في الجزء الثاني فتم التطرق إلى خدمات المكتبات الجامعية من مفهومها وأهميتها ومتطلباتها وأهم العوامل المؤثرة في تقديم هذه الخدمات، وأنواع الخدمات المكتبية المباشرة وغير المباشرة.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

1- ماهية المكتبات الجامعية :

1-1- مفهوم المكتبات الجامعات : عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في واد واحد. حيث عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات والمكتبة الجامعية بأنها "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات¹.

كما تعرف على أنها تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تمول وتدار من قبل إدارة الجامعة، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات لمجتمع هذه الجامعات من قبل الطلبة و المدرسين².
والمكتبة الجامعية هي للمكتبة، أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يتلائم مع أهداف الجامعة ذاتها.

و تظهر المكتبة الجامعية بعدة أشكال من أهمها: المكتبة الرئيسية أو المركزية التي تخدم الجامعة بعامه، أو بشكل مجموعة من المكتبات التي تتبع الكليات أو الأقسام والبرامج الأكاديمية دون وجود للمكتبة المركزية، أو بشكل ثالث. وهو الأكثر شيوعا وهو مكتبة مركزية ومجموعة من المكتبات الفرعية في الكليات³.

وتعتبر المكتبة الجامعية مكتبة طلابية وفي نفس الوقت مكتبة للبحوث ، حيث أنها مركز إيداع البرامج وخطط الأبحاث المتعلقة بالمنهج والاهتمام بالخطط التعليمية والبرامج الدراسية والمطبوعات الجامعية، ولذلك فعلى مكتبة الجامعة أن تحصل على مجموعات الكتب والمراجع العلمية في مختلف المجالات، بحيث يكون من أحداث الطبقات وخاصة فيما يتعلق بالكتب العلمية وذات القيمة التاريخية وفيما يتعلق بالكتب الأدبية وكتب التراث والمواد التي تخدم البرامج الدراسية والبحوث، وذلك باللغات المختلفة خصوصا تلك اللغات التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس والطلاب، كما وتعتبر مكتبة الجامعة مكتبة متميزة لأنها تقدم المراجع التي تخدم الدراسات العليا والمراجع المهنية المتقدمة.⁴

¹ رفعت وائل، محمد علي. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص.133.

² سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. الأردن: الأهلية للنشر وال توزيع 2002. ص.42.

³ همشري عمر، أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. نفس المرجع السابق، 2008، ص.90.

⁴ اللحام، مصطفى علي. المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016. ص.22-21.

1-2- أهمية وخصائص المكتبات الجامعية:

- أهمية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة، ونظاما فرعيا مهما يسهم 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 معلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي وتلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة، وما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهل عليهم عملية الإفادة من المعلومات المتوافرة، وإلى أنها تعمل جاهدة وبصفة مستمرة على تحسين هذه الخدمات وتطويرها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي.

و يشير بعضهم إلى أنه إذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية، فليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة مثل المكتبة. و بالإضافة إلى هذا كله فقد أصبحت المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر أحد المعايير الأساسية لتقويم الجامعات والاعتراف بها.¹ ولغرض تفعيل مهمة المكتبة الجامعية وأداء وظيفتها بالشكل السليم عليها أن تستند العناصر الأساسية لتحقيق أهدافها المرسومة لخدمة المجتمع الجامعي وهذه العناصر يمكن تحديدها كالاتي:

- 1- توفير مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث و الإرشاد والتوعية
- 2- تكامل مصادر المكتبة مع مصادر المعلومات في شبكة المكتبات الوطنية أو الدولية من خلال التعاون بين المكتبات.
- 3- توفير الميزانية الكافية للمكتبة الجامعية
- 4- تنظيم مواد المكتبة وتسهيل استخدامها
- 5- تقديم خدمات معلوماتية ومرجعية وأرشيفية تفي بأغراض المجتمع الأكاديمي
- 6- توفير المباني والتجهيزات والأثاث المناسب
- 7- تكامل سياسة المكتبة مع السياسة الإدارية والتعليمية للجامعة
- 8- تشكيل نظام مكتبي يتفق مع ظروف الجامعة²
- 9- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
- 10- تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب وغيرها)
- 11- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.

¹ همشري عمر، أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009 ص.66-67.

² عودي، علوي محمد، مجبل لازم، المالكي. المكتبات النوعية: الوطنية الجامعية المتخصصة_العامة. عمان: مؤسسة الوراق، 2007، ص.33.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

12- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال

13- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة¹

- خصائص المكتبة الجامعية:

- 1) ضخامة حجم المجموعات المكتبية: وهناك العديد من المكتبات الجامعية التي تخطت المليون مجلد وهي تأتي بعد المكتبة الوطنية من حيث الحجم إن لم تكن تتفوق عليها في بعض الأحيان
- 2) تتنوع مصادر المعلومات التي تقتنيها بين مصادر تقليدية وإلكترونية.
- 3) تعدد الموضوعات: فالمكتبة المركزية تقتني مصادر معلومات في مختلف موضوعات المعرفة البشرية ومكتبات الكليات والمعاهد تضم مصادر مختلفة وفقا لتخصصات تلك الكليات والمعاهد.
- 4) تنوع أغراض الاستخدام: فقد أدى تعدد فئات المستخدمين فيها إلى التنوع في غرض الاستخدام فهي بذلك تعمل على خدمة الأغراض التعليمية والبحثية فضلا على الغرض الثقافي العام²

1-3- أنواع ووظائف المكتبات الجامعية:

- أنواع المكتبات الجامعية:

تنوعت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه، وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع، وضعت في هيكل تنظيمي، ومنها:

1- المكتبات المركزية:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة³.
تعد أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة، حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات لها، كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات، وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدة.

¹فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، دار المشرق الثقافي، 2006. ص.167.

²المدادحة نافع، أحمد. مطلق محمود، حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2012. ص.35

³وائل رفعت، محمد علي. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2014. ص.136.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

2- مكتبات الكليات:

هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة¹ وكذلك تقديم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث.

3- مكتبات الأقسام:

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات لذا فإن وجود مكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية².

- وظائف المكتبات الجامعية:

1- الوظائف الإدارية: يقوم بها أمين المكتبة بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل:

- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.

- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.

- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

2- الوظائف الفنية:

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط وغيرها.

- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.

- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

3- الخدمات المكتبية:

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها

- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم

- توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا

- التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة تخدم المجتمع الأكاديمي³.

¹اللحام، مصطفى علي. المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. نفس المرجع السابق. ص.23.

²إسماعيل مختار، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009. ص.251.

³المداحة نافع، أحمد. أنواع المكتبات = Typesof/librraries. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011. ص.99-

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

هذا ويمكن تلخيص وتحليل وظائف المكتبة الجامعية وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة في البنود التالية:

- 1- بناء وتنمية المجموعات أي توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها.
- 2- تنظيم تلك المجموعات بما يتضمنه ذلك من تصنيف و تكشيف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكال ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها
- 3- تقديم الخدمة المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات ويشمل ذلك عمليات الإدارة والتصوير وخدمات الإرشاد وغير ذلك
- 4- التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه، والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.
- 5- تقديم خدمات تعليم استخدام المكتبة، وهي مهمة علمية أكاديمية ومهنية يقوم بها أمناء المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العلم المكتبي والمساهمة في التعليم الذاتي و المستمر¹.

1-4- أهداف المكتبات الجامعية:

- 1- دعم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.
- 2- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه والتي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على طلابهم
- 3- تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد الفهارس إليها ووضع اللافتات الإرشادية التي تعاون القراء في الحصول عليها.
- 4- تقديم الخدمات المكتبية للقراء لخدمات الإعارة بأنواعها والخدمات الرجعية والببليوجرافية وكذلك إعداد برامج لتدريب القراء على كيفية استخدام المكتبة.
- 5- المساهمة في نقل التراث الفكري العلمي وذلك بتبادل الأبحاث العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب الباحث والأستاذ على أداء رسالته العلمية ومعرفة مدى ما وصلت إليه المجتمعات الأخرى من تقدم ورقي في مجالات المعرفة المختلفة

¹موسى عبد المنعم، عادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص.155.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

6- المشاركة في تطوير علم المكتبات عن طريق تدريب العاملين في حقل مستواهم المهني وكذلك بتشجيع إقامة المعارض وعقد المؤتمرات والندوات وإلقاء المحاضرات و البحث في كل ما يساهم في تطوير المكتبات و المعلومات¹.

ومن خلال هذا يمكن تلخيص أهم أهداف المكتبة الجامعية في النقاط التالية:

- تنمية مجموعات المكتب
- البحث والتطوير
- الإرشاد المكتبي
- التعاون بين المكتبات
- الإسهام في خدمة العملية التعليمية والبحث العلمي.
- اقتناء مصادر المعلومات بكافة أشكالها وتنميته.
- تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس و الطلاب و المجتمع².

2- خدمات المكتبات الجامعية:

2-1- مفهوم الخدمات المكتبية:

هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من أجل استخدام الكتب و المواد المكتبية الأخرى و الانترنت³.

- كما تعرف على أنها تلك الجهود الزامية إلى التعريف بمسجلات المعرفة وتهيئة سبل الاستفادة منها من قبل الباحثين و المستفيدين في سبيل تنظيم تدفق المعلومات بشكل يكفل استثمار ثروة المعلومات لصالح المجتمع وتحقيق أهداف التنمية الاجتماعية و الاقتصادية⁴.

- وتعرف أيضا هي مجموعة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها⁵.

¹المدادحة نافع، أحمد. أنواع المكتبات. نفس المرجع السابق.ص. 100-101.

²السعيد مبروك، إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المكتبة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009. ص.31.

³المدادحة نافع، أحمد، مطلق محمود، حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. نفس المرجع السابق.ص.60.

⁴السعيد مبروك، إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص.117.

⁵سلامة عبد الحافظ، محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997. ص.111.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

2-2 أهمية ومتطلبات الخدمات المكتبية:

- أهمية الخدمات المكتبية:

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

- 1- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستخدمين.
- 2- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
- 3- متابعة وفهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- 4- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
- 5- تلاقي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة. 6- مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في أشكال تتلاءم واحتياجات المستخدمين وإمكاناتهم¹.

- متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لابد من عدة متطلبات أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

- 1- مصادر المعلومات بكافة أشكالها .
 - 2- الكادر البشري المؤهل .
 - 3- التسهيلات اللازمة لمجتمع المستخدمين و القراءة و المطالعة والبحث .
 - 4- المتطلبات المالية (الميزانية).
- وفيما يلي توضيح لهذه المتطلبات:
- أولاً: مصادر المعلومات:**

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية

¹النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص.145.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها و الاستجابة الفعالة لاحتياجات المستخدمين من خدماتها وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات يمكن تلخيصها كآتي¹:

أ- مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية):

وهي أساس الخدمة المكتبية وعمودها الفقري ومن أبرز أنواعها: الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات.

ب- مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية):

و هي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو هما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات والأشرطة والأفلام .

ج- مصادر المعلومات الإلكترونية: وتعتبر هذه المصادر من أبرز التطورات التي شهدتها المكتبات في هذا القرن. وتعرف مصادر المعلومات الإلكترونية على أنها كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية والورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها، أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر On-line أو داخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة CD/Rom ومصادر المعلومات تشكل عنصرا أساسيا في تقديم الخدمات المكتبية وتلبية احتياجات المستخدمين².

ثانيا: الإطار البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتماداً أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي. فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها، ولا بد من الإشارة إلى أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها:

حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.

2- نوعية وإعداد المستخدمين الفعليين من خدمات المكتبة.

3- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.

4- البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها³.

Haut du formulaire Bas du formula

¹النوايسة غالب، عوض. خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات. ط 2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002. ص. 25-26.

²عليان ربحي، مصطفى. خدمات المعلومات **information sorreides**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص. 49-50.

³النوايسة، غالب عوض. نفس المرجع السابق. ص. 29.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

ثالثا: التسهيلات اللازمة للمستخدمين:

يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، وتوفير أجواء البحث العلمي مثل الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والإنترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية والإضاءة والتهوية والتبريد وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين للوصول إلى غاياتهم من المعلومات¹.

رابعا: المتطلبات المالية (الميزانية):

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في النفقات التالية :

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة .
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها .
- النفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- نفقات أخرى متعددة².

2-3- العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية:

هناك مجموعة من العوامل التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط لخدمات المكتبات وتقديمها، وهي :
مجتمع المستخدمين واهتماماتهم وحاجاتهم: حيث يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة لأخرى من حيث نوعهم ومستوياتهم العمرية والعلمية والثقافية وحاجاتهم واهتماماتهم المعلوماتية، وعليه فإن خدمات المعلومات المقدمة يجب أن تتواءم مع طبيعة هذا المجتمع واهتماماته وحاجاته³.
نوع المكتبة: تختلف خدمات المكتبة المقدمة باختلاف الأهداف والإمكانات المتوفرة.
أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والممثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل تلك الأهداف .
حجم المكتبة: يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستخدمين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تقديم خدمات مكتبية أكثر.
العاملين في المكتبة: من حيث المؤهلات العلمية والعدد والرغبة في العمل إذ يفترض أنه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المكتبية المقدمة⁴.
التكنولوجية المتوافرة والمطلوبة .

¹ عليان ربحي، مصطفى. نفس المرجع السابق. ص5.

² النوايسة غالب، عوض، نفس المرجع السابق. ص.31.

³ عليان ربحي، مصطفى.. نفس المرجع السابق. ص.51.

⁴ المدادحة نافع أحمد، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. نفس المرجع السابق. ص.86.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

الميزانية المتوافرة: والتي يتوقف عليها تقديم أفضل الخدمات، بالإضافة إلى إمكانيات التوسع فيها وتطويرها.

2-4- أنواع الخدمات المكتبية:

2-4-1- الخدمات المباشرة

1/الخدمة المرجعية: يقصد بالخدمة المرجعية الإجابة على كافة الأسئلة و الاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من المستفيدين ومساعدة رواد المكتبة في التعريف على بعض المراجع في موضوع معين وتعريفهم كيفية استخدام مرجع معين الإجابة عن السؤال¹.

-كما تعرف على أنها ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتماما مباشرا بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث².
وتهدف الخدمة المرجعية إلى الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من أوعية المعلومات في المكان و الزمان المناسبين له خارج المكتبة كقراءتها في أي مكان آخر غير المكتبة،لمدة معينة من الزمن بإشراف موظف الإعارة³.

2/خدمة الإعارة: هي عملية تسجيل الكتاب أو أية مادة مكتبية أخرى من أجل استخدامها داخل المكتبة أو خارجها⁴.

وتنقسم الإعارة إلى:

الإعارة الداخلية: يقصد بها إتاحة المواد للإطلاع الداخلي في المكتبة سواء كانت لغير الراغبين في استعارة تلك المواد خارجيا أم للقيود التي تفرضها المكتبات على بعض مصادر المعلومات التي تمتع إعارتها خارجيا⁵.

الإعارة الخارجية: هي الإجراءات المتبعة لإتاحة استخدام المعلومات خارج المكتبة وفقا لضوابط معينة تضعها المكتبة. ويتعلق بعض تلك الضوابط بفترة الإعارة المسموح بها، وعدد المواد المسموح بإعارتها والتي يتم تحديدها تبعا لفئات المستفيدين وكذلك المواد التي لا يسمح بإعارتها، والجزاءات التي تتخذ في حالة تأخير مصادر المعلومات أو إتلافها أو فقدانهاHaut du formulaire

¹السعيد مبروك، إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. نفس المرجع السابق ص254.

²غانم حسن صالح، عمار. جلامنة عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.ص117.

³السعيد مبروك، إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. نفس المرجع ص 254.

⁴سلامة عبد الحافظ، محمد. نفس المرجع السابق. ص111.

⁵بامفلح سعيد، فاتن. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. ط3. القاهرة. الدار المصرية اللبنانية.2015. ص.40.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

فئات المستفيدين: تحدد المكتبات الجامعية فترات الإعارة وعدد المواد المسموح بإعارتها تبعا لفئات المستفيدين، ويمكن أن نقسم فئات المستفيدين في المكتبات الأكاديمية إلى مستفيدين في فئات أعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا، وطلاب مرحلة البكالوريوس والموظفين والباحثين. جزاءات مخالفة أنظمة الإعارة: تواجه المكتبات الجامعية كغيرها من المكتبات الأخرى مشكلات تتعلق بتأخير إرجاع المستعدين المواد المعارة، أو عدم إعادتها مطلقا. و تمنع المكتبات عادة قواعد وأنظمة تحكم هذه الجوانب ومن بين ذلك: -فرض غرامات مالية على تأخير إرجاع المواد.

- الحرمان من الإعارة لفترة معينة.

عدم إعلان نتائج الطلاب آخر العام إلا بعد إرجاع جميع المواد المتأخرة لديهم.

المواد المسموح بإعارتها: يختلف تحديد المواد القابلة للإعارة من مكتبة لأخرى وفقا لاعتبارات من بينها: نوع المكتبة، وحجم المستفيدين وطبيعتهم، وحجم المجموعات نفسها، فضلا عن الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة في المكتبة، وقد تسمح بعض المكتبات الجامعية بإعارة الكتب وتمنع الإعارة الخارجية للدوريات، والمراجع، والكتب النادرة والمخطوطات والمواد السمعية والبصرية والمطبوعات الرسمية. إجراءات الإعارة: تتم إجراءات الإعارة إما بطريقة تقليدية يدوية أو بطريقة آلية وفي كلتا الحالتين يحتاج الأمر إلى الملفات الآتي:¹

ملف المستعدين: يتضمن بيانات عنهم والمواد المعارة لهم .

-ملف المواد المعارة: يتضمن البيانات الوصفية لتلك المواد، والأشخاص الذين تمت إعارة المواد لهم.

- ملف تسجيلات الإعارة: يتضمن سجلات يحدد فيها تاريخ الإعارة وتاريخ الإرجاع وقد أدى استخدام النظم الآلية في تقديم خدمة الإعارة إلى تحقيق مميزات عديدة نذكر من بينها: السرعة في تقديم الخدمة.

-الدقة في انجاز إجراءات الإعارة.

- الفعالية في تقديم معلومات تغطي جميع التساؤلات حول الإعارة و المستعدين والمواد المعارة .

-السهولة في إعداد إحصاءات الإعارة بدقة شديدة وسرعة كبيرة.

الإعارة بين المكتبات: يطلق عليها اسم الإعارة التبادلية أو الإعارة التعاونية فهي تمثل أحد أشكال التعاون في تقديم الخدمات بين المكتبات ويتم هذا النوع من الإعارة بناء على اتفاقيات تعقد بين المكتبات، وتقوم بموجبها المكتبات المتعاقدة بإعارة مواد أو تصوير نسخ عنها وإرسالها إلى المكتبات التي تطلبها.

خدمة الإمداد بالوثائق: يطلق عليها أيضا خدمة إيصال أو تسليم الوثائق Document Delivery Service ويعرفها معجم ODLIS بأنها تقديم الوثائق المنشورة وغير المنشورة للمستفيدين في شكل

¹بامفلح سعيد، فاتن. نفس المرجع السابق.ص.41-43.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

مطبوع، أو على أشكال مصغرة، أو في شكل رقمي وهي خدمة تقدم عادة عند طلبها في مقابل رسوم ثابتة. وفي معظم المكتبات يتم تقديم الخدمة من مكتب الإعارة التبادلية ويطلب من المستفيدين عادة استلام الوثائق الورقية من المكتبة أو الوثائق الإلكترونية فيتم إرسالها إليهم عبر البريد الإلكتروني¹.

3/ خدمة الاستنساخ والتصوير: تيسر خدمة الاستنساخ إتاحة المعلومات للمستفيدين، حيث أن المكتبات تتوافر على مجموعات لا يسمح بإعارتها، فإذا لم يكن بالإمكان الإطلاع عليها داخل المكتبة، فإن خدمة الاستنساخ تكون هي البديل الذي يحقق لهم أخذ نسخة من الوثيقة أو أجزاء منها لقراءتها في الوقت المناسب وفي المكان الملائم، فضلا عن أن المستفيد يرغب أحيانا كثيرة في الاحتفاظ بنسخة من الوثيقة لسبب أو لآخر، ولا يكتفي بالإطلاع عليها سواء داخل المكتبة أو خارجها، وهو الأمر الذي يحقق له خدمة الاستنساخ².

4/ خدمة الدوريات : تتمثل أهمية الدوريات فيما يلي:

- جودة وحداثة معلوماتها، سواء كانت في العلوم أو الاختراعات
- تناول موضوعات عديدة .

- سرعة الصدور

- تمتاز بحوثها بالتركيز والإيجاز .من حيث الشكل تمتاز بسهولة حملها وإمكانية قراءة موضوعاتها ويتم تدريب المستفيد من أجل الوصول إلى الدوريات واستخدامها وهي عملية تطوير سلوك ومهارات القارئ في البحث عن المعلومات واستخدامها أفضل استخدام³.

5/ الخدمات الببليوجرافية: وهي خدمات تقدم في إطار توجيه المستفيدين وإرشادهم إلى المواد التي يمكن أن تفيدهم في الحصول على أوعية المعلومات الخاصة بموضوع معين أو عدة موضوعات، أو للتعريف بالموضوعات الجديدة التي أضيفت إلى المكتبة، أو لتوجيه أنظار المستفيدين إلى ما يتوفر بالمكتبة في موضوع معين أو مناسبة معينة أو ما يخدم برنامج دراسي معين ويراعي عند إعداد القوائم الببليوجرافية ما يلي:

- العناية بنقل المعلومات كاملة وبشكل واضح عن كل مصدر .

- إضافة اسم المصدر الذي أخذت منه المعلومات

- الحذر من إدخال المواد البعيدة عن الحدود الموضوعية للببليوجرافية .

-ترتيب كافة المداخل المجمعَة بشكل منظم مما يسهل الرجوع إليها فيما بعد.

وترتيب الببليوجرافية بحسب:

¹بامفلح سعيد، فاتن. نفس المرجع السابق ص 43-47.

²بامفلح سعيد، فاتن.. نفس المرجع السابق ص. 65.

³سلامة عبد الحافظ، محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. نفس المرجع السابق ص 124-126.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

الترتيب الهجائي وفقا للعنوان

الترتيب الهجائي وفقا لأسماء المؤلفين

الترتيب الهجائي وفقا للموضوع¹.

6/الموقع الإلكتروني للمكتبة: في ظل التقدم التكنولوجي تزايد الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات بدأت المكتبات في تقديم شكل احترافي لما تقدمه من خدمات للمستخدمين منها، وذلك عن طريق بناء موقع للمكتبة على شبكة الانترنت، وينبغي أن يتمتع المرجع بجودة المعلومات التي يقدمها وكذلك الخدمات المتوفرة فيه، ويحكم إعداد الموقع معايير أساسية هي :

-استخدام اللغة المناسبة.

- البناء الواضح لعناصر الموقع.

- توفير الاختيارات الملائمة للفئات المختلفة من المستخدمين.

-تحديث المعلومات بصفة مستمرة .

- الحرص على تقديم المعلومات الدقيقة والموجزة.

الصفحة الرئيسية لموقع المكتبة:

هي الواجهة التي يبدأ المستخدم بالنظر إليها عند زيارة موقع المكتبة ويجب أن تراعي الصفحة الرئيسية احتياجات المستخدمين، وتستخدم المصطلحات المناسبة لهم وتوفر لهم المعلومات المختصرة والدقيقة

7/خدمات تصفح الإنترنت :

تعريف خدمة استخدام الإنترنت: يقصد بإجراءات خدمة استخدام الإنترنت هي المكتبات الجامعية مجموعة القواعد والإرشادات المنظمة لخدمة الانترنت بالمكتبات الجامعية، والتي تتضمن الحقوق والمسؤوليات الخاصة بالمستخدم و مسؤول الخدمة إلى جانب معلومات عن طبيعة الخدمة نفسها. تهدف خدمة الانترنت بالمكتبات الجامعية إلى:

- مواكبة تطورات العصر في أداء واستحداث خدمات جديدة داخل المكتبات الجامعية.

- نشر ثقافة استخدام الإنترنت بين المستخدمين من المكتبات الجامعية

- خدمة التصوير والإتاحة الإلكترونية : خدمة التصوير :

(1) يخصص مكان لآلة التصوير خارج قاعات البحث والاطلاع كما أمكن ذلك.

(2) تحدد أسعار التصوير بقرار من لجنة المكتبات ويعتمد من مجلس الجامعة.يفتح سجل خاص بالمكتبة يوضح به أرقام عداد الآلة والمستهلك اليومي من كل صنف من أوراق التصوير وكذلك تواريخ الإمداد بالأوراق والأحبار اللازمة للتشغيل .

¹السعيد مبروك، إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. نفس المرجع السابق.ص.264.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

3) يمنح العاملون على آلات التصوير ومكافأة بنسبة 10% من الإيرادات يتم توريد حصيلة التصوير وفقاً لما هو معمول به في توريد الخدمات التعليمية .

خدمة الإتاحة الإلكترونية: في إطار حرص المكتبات على متابعة المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطويرها لخدمة الباحثين وتقديم خدمات مميزة تيسر¹.

حصول الباحث على المعلومات المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين بأبسط الطرق وأقل التكاليف فقد قامت المكتبة بإنشاء معمل المسح الرقمي لإتاحة نسخ الاللكترونية من مقتنياتها لخدمة البحث العلمي، ويجب أن يكون تقديم هذه الخدمة خاضعاً لقواعد حماية الملكية الفكرية

- يتم توفير نسخ الكترونية من أي مقتنيات المكتبة في حدود 20% من صفحات الكتاب أو الرسالة العلمية ، بمقابل مادي يتم تحديده بقرار من لجنة المكتبات الجامعية

9/خدمات تدريب المستفيدين : تعتبر برامج تدريب المستفيدين في غاية الأهمية للمكتبات الجامعية بسبب ضخامتها و ضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات و تنظيم برامج تدريب المستفيدين تهدف إلى تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على المعلومات.

10/خدمة البث الانتقائي للمعلومات

هو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات والبيانات التي يجري انتقاؤها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستفيدين.

وتهدف هذه الخدمة إلى:

- توفير وقت المستفيد.

- المساعدة في تجميع المواد التي تخص موضوع معين.

- تكوين ملفات خاصة باهتمامات المستفيدين.

- المساعدة في تجميع المواد التي تخص موضوع معين.

- تكوين ملفات خاصة باهتمامات المستفيدين

- توفير خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد

11/خدمة الإحاطة الجارية : هي نظام الاستعراض الوثائق المتوافرة حديثاً ، واختيار المواد وثيقة الصلة

باحتمياجات فرد أو جماعة ، وتسجل هذه المواد من أجل إشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات الذي ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم².

¹السعيد مبروك، إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. نفس المرجع السابق. ص.279.

²السعيد مبروك، إبراهيم، الإدارة الإستراتيجية. مرجع سابق.ص.279-281.

2-4-2- الخدمات غير المباشرة:

1/ خدمة التزويد:

هي عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة و المناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة للتزويد، الشراء، الإهداء، التبادل، والإيداع، وذلك بعد اختيار دقيق لها. وبشكل عام نرى أن التزويد : هو عملية توفير المواد المكتبية المختلفة للمكتبة من خلال الشراء ، الإهداء التبادل ، والإيداع وفق أسس و قواعد اختيار سليمة ومن خلال ميزانية المكتبة المحدودة ، وأن يكون الهدف بناء مجموعات المكتبة، هذا والتزويد هو أحد أقسام المكتبة الهامة ، وبدونه لا يمكن أن تتوافر المواد المكتبية¹.

وظائف قسم التزويد:

- 1- المساهمة بشكل جاد وفعال في عملية اختيار الكتب والمواد المكتبية الأخرى
- 2- الحصول على المواد المكتبية المختلفة سواء عن طريق الإهداء أو الشراء أم التبادل أم الإيداع وهذه العملية هي الأساسية والهامة للقسم.
- 3- دراسة مقترحات القراء من خلال الاستمارات أو النماذج الخاصة لذلك و تحليلها وتنفيذ ما يمكن
- 4- وضع سياسة واضحة و محددة يتم من خلالها الحصول على أفضل المطبوعات بأقل التكاليف ، و بأسرع وقت ممكن.
- 5- إعلام عضو هيئة التدريس الذي طلب المادة، أو المستفيد بأن الكتاب قد وصل وقيد الإجراءات الفنية اللازمة.
- 6- إصدار النشرات الإعلامية، وقوائم الإضافات الجيدة وتقديم بعض الخدمات لمن يشاء من الباحثين والمهتمين.
- 7- إجراء العمليات المالية في التزويد أو القسم المالي في المكتبة أو المؤسسة الأم².

2/ خدمة الفهرسة:

هي عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات من الكتب والدوريات...بهدف أن تكون في متناول المستفيد بأيسر الطرق وأقل وقت ممكن.

أنواع الفهرسة:

1/ الفهرسة الوصفية : هي التي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية المعلومات لتعطي فكرة للقارئ عنها ليسهل التعرف عليها و تمييزها من عن بعضها البعض

¹بدير، جمال. المدخل علم المكتبات ومراكز المعلومات، الاردن: دار الحامد، 2008. ص.195.

²بدير، جمال. المرجع نفسه ص. 197-199.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

2/الفهرسة الموضوعية: تهتم بتحديد المحتوى الفكري أو الموضوعي لأوعية المعلومات وتمثيله برؤوس موضوعات أو أرقام تصنيف.

ورأس الموضوع هو الكلمة أو الكلمات أو العملية التي تعتبر عن موضوع الكتاب أو الوثيقة والذي يمكن أن تتجمع تحته في الفهرس بطاقات أو مداخل كل المواد التي تعالج هذا الموضوع وترتب رؤوس الموضوعات هجائياً.

3/خدمة التصنيف :

تعريفه: وضع الأشياء المتشابهة بعضها إلى جانب بعض أي ترتيب الأشياء بناء على ما بينها من تشابه واختلاف

وتتمثل أهمية التصنيف من الفوائد التي يؤديها للمكتبة وهذه الفوائد هي:

-يساعد الرواد للوصول إلى ما يريدونه بسهولة ويسر

-يضمن ترتيباً يعكس أهم الصلات بين الوثائق والكتب.

-يساعد في عملية الجرد

-يساعد في تيسير الخدمة المكتبية

-قد يكون التصنيف أساساً لتنظيم التعاون بين المكتبات ، وفي عمليات التزويد التعاونية.

-عن طريق رموز التصنيف، يتم ترتيب مجموعات المكتبية بشكل منطقي ويتم الربط الوثيق بين الفهارس ورفوف المكتبة ويساهم في إرشاد القراء إلى مجموعات الموضوع الواحد¹.

4/ خدمة الكشف:

هو عملية خلق المداخل في الكشاف أو إعداد المداخل التي تؤدي للوصول إلى المعلومات من مصادرها المختلفة

وتشمل عملية الكشف العمليات الأساسية التالية:

- الفحص الدقيق للوثائق : أي القراءة الواعية والفاحصة لمواد المعلومات للتعرف على ما تشمل عليه من معلومات وأفكار

- تحليل محتوى الوثائق.

- عنونة المفردات المميزة في الوثائق بواسطة مصطلحات مناسبة

- إضافة رمز (قد يكون أرقام أو حروف) لكل مصطلح يدل على إمكانية وجوده داخل المجموعة.

- تجميع المداخل الناتجة في كل متكامل.

- تقرير الشكل المادي للكشاف المكتمل

¹سلامة عبد الحافظ، محمد. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997.

5/ خدمة الاستخلاص:

هو أحد العمليات الفنية المتقدمة التي تقوم بها مراكز التوثيق ويدل على المعلومات التي يحويها مقال في مجلة أو نشرة ، أو مطبوع دوري أو رسالة جامعية أو مؤتمر أو بحث منفرد فائدة الاستخلاص تتمثل على أنها تحل مشكلة الباحثين في اختيار المواد ذات الصلة باهتماماتهم لأن الباحث يواجه فيها من المطبوعات التي قد لا يجد فيها شيئاً ذا صلة بموضوعه بعد قراءتها ، وتقاديتها لهذا الموقف ووفيراً لجهدته ووقته جاءت المستخلصات (هو ملخص الإحدى الوثائق)¹.

¹ سلامة عبد الحافظ، محمد. نفس المرجع السابق. ص.357.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن المكتبة الجامعية تلعب دوراً مهماً من خلال ما توفره من مصادر معلوماتية حديثة ، و ما تقدمه من خدمات معلوماتية متقدمة ومتطورة مثل : خدمات الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات و استرجاع المعلومات من قواعد البيانات و خدمات الانترنت ، وخدمات أخرى تقليدية مثل خدمات الإعارة و المراجع والدوريات والتصوير و الاستنساخ وإرشاد الباحثين وتوجيههم نحو مصادر المعلومات الأزمنة لأبحاثهم ، و ما توفره من مناخ مناسب لإجراء البحوث، في تشجيع البحث العلمي و تعزيزه على مستوى الجامعة و خارجها . و إن دور المكتبة الجامعية لا يقتصر على تلبية الحاجات المعلوماتية للباحثين، وإنما يتعداه إلى مساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة والإفادة منها لأغراضهم البحثية.

الثالث الفصل

تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

تمهيد:

1- ماهية المستفيد:

1-1- مفهوم المستفيد

1-2- أنواع المستفيد

1-3- فئات المستفيد

1-4- خصائص المستفيد

2- ماهية التكوين

2-1- مفهوم التكوين

2-2- أنواع التكوين

2-3- أهداف التكوين

2-4- أهمية التكوين

3- تكوين المستفيدين

3-1- مفهوم تكوين المستفيد

3-2- طرق وأهداف تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

3-3- البرامج التكوينية الموجهة للمستفيدين

3-4- عوائق تكوين المستفيدين

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

تمهيد:

تناولنا في هذا الفصل تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء، في الجزء الأول تطرقنا إلى ماهية المستفيد من مفهومه، وأنواعه وفئاته وأهميته، أما في الجزء الثاني تناولنا ماهية التكوين حيث تم تعريفه، وذكر أبرز أنواعه بالإضافة إلى أهميته وأهدافه، والجزء الثالث الذي تمحور حول تكوين المستفيد وتطرقنا فيه إلى مفهومه، وطرقه وأهدافه، والبرامج التكوينية الموجهة للمستفيدين بالإضافة إلى عوائق تكوين المستفيدين.

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

1/ ماهية المستفيد:

1-2- مفهوم المستفيد

من الناحية اللغوية، يمكن تعريف المستفيد على انه المستعمل أو المستخدم¹ ومن الناحية الاصطلاحية : فيعرف المستفيد بالفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة.

فالمستفيد هو المحرك الأساسي و الرئيسي لخدمات المكتبة الجامعية، لان رضا المستفيد يعني فعالية المكتبة وتلبية حاجات المستفيدين بكل فئاتهم².

وأيضاً يعرف المستفيد بأنه شخص يستخدم أو يستعمل شيئاً ما وعلى ذلك فالمستفيد من المكتبة هو شخص يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها ، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح "القارئ" ، نظراً لأن مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ أو ترى أو تسمع ، كما أن مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن أو رواد المكتبة ، والأخيرة يحمل معنى مساند أو داعم للمكتبة³.

1-2- أنواع المستفيدين:

هناك أنواع من مستفيدي المعلومة العلمية والتقنية يصنفون حسب معايير معينة لان سلوك مستفيد المعلومة العلمية والتقنية يكون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به، والذي من أجله يبحث عن المعلومة لذلك فإن المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدون عديدة إذ أوضحت دراسات المستفيدين حول ملاحظة السلوكيات الانفعالية والاجتماعية للمستفيد في جماعات صغيرة أنها تصنف حسب ثلاثة جماعات هي :

1/مستفيد إيجابي : هو المستفيد الذي يكون راض و يتعاون مع المختص ، ولديه معرفة و خبرة البحث عن المعلومة العلمية و التقنية ، ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

2/المستفيد السلبي : هو المستفيد الذي يكون غير راضي ، ويبيد عداداً هو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ،ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة

3/المستفيد الحيادي (البسيط) :هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومة كما يميز وارزيق Werzig من جهته أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات وهي:

(1) **المستفيد الحالي (النهائي) :** هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ، يستغلها فعلا

¹ إدريس سهيل، المنهل: قاموس فرنسي، عربي. بيروت: دار الآداب، [دت] ص1248.

² مقناني، صبرينة. نفس المرجع السابق ص 34-35.

³ موسى عبد المنعم، غادة. نفس المرجع السابق.ص. 151.

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

(2) **المستفيد العلي (الحقيقي)** : هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.

(3) **المستفيد المحتمل** : هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة ، و تكون لديه الفرصة لاستعمالها، لكن لا يستغل هذه الإمكانية.

(4) **المستفيد الكامن**: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة ، و يحتاج إليها ،ولكن لا يدري أين يجدها¹.

1-3 فئات المستفيدين:

يتألف المجتمع المستفيد من المكتبة الجامعية من الفئات التالية:

- 1- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية
- 2- أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من محاضرين ومدرسين وأساتذة.
- 3- الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية.
- 4- الباحثين في مختلف المجالات والموضوعات.
- 5- أفراد المجتمع المحلي وخاصة المثقفين والباحثين و المؤلفين ، وهذا يعتمد على سياسة المكتبة والجامعة و طبيعة العلاقة بالمجتمع المحلي والبيئة المحيطة².

ومن أبرز السمات المميزة لاهتمامات المكتبة هو التركيز على تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها من مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة ، ومن هنا كان الاهتمام بدراسة المستفيدين والوقوف على احتياجاتهم المعرفية، والتعرف على احتياجات المستفيدين عنصر أساسي في تنظيم وإدارة المكتبة فالخطوة الأولى في التخطيط لخدمات على مستوى جيد هي التعرف على المستفيدين المتوقع ارتيادهم للمكتبة من حيث عددهم ،اهتماماتهم الموضوعية ، و طبيعة أنشطتهم ، وتوزيعهم المكاني ،ومؤهلاتهم العلمية ، والى آخر ذلك من العوامل التي يمكن أن تؤثر في حاجاتهم إلى المعلومات وتعاملهم مع الخدمات أكثر مع تقديمها³.

1-4 خصائص المستفيد:

للمستفيد مجموعة من الخصائص تميزه من بينها أنه لا بد أن يتذكر دائماً أنه يسعى لاكتشاف المعرفة و تحقيقها و تدقيقها بالرسائل العلمية المتوفرة له في عصره و عرضها بشكل منطقي سليم و إدراك تام. كما يجب أن لا تلعب به الأهواء والميول و الاتجاهات و أن تكون المعلومات العلمية هي التي تقوده إلى نتيجة مسبقة في ذهنه.

¹مقناي، صبرينة. نفس المرجع السابق، ص.35-36.

²المدادحة نافع، أحمد، مطلق محمود، حسن، المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات، نفس المرجع السابق. ص 66.

³العلی عبد الله، أحمد. نفس المرجع السابق. ص. 69.

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

ومن هنا يتطلب على الباحث الحياد الفكري ، والتحرر التام من الأهواء و الميول و الأمانة العلمية و الشعور بالمسؤولية و المثابرة على العمل ، والقدرة على التحليل و التأمل و التفكير ، والتخلي بالتواضع واحترام الغير¹.

2- ماهية التكوين:

2-1- تعريف التكوين:

-التكوين عبارة عن البرامج الرسمية التي تستخدمها المؤسسات لمساعدة الموظفين والعمال على كسب الفعالية و الكفاءة في أعمالهم الحالية والمستقبلية عن طريق تنمية العادات الفكرية والعملية المناسبة والمهارات والمعارف والاتجاهات لما يناسب تحقيق أهداف المنشأة.

ويعرف أيضا على أنه عملية منظمة ومستمرة محورها الفرد في مجمله تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية و ذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية ، يتطلبها الفرد و العمل الذي يؤديه في المؤسسة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير².

كما يعرف التكوين أيضاً على أنه جهد مخطط لتغيير سلوك و مهارات الموظفين وتوجهاتهم وآرائهم باستخدام طرق تدريبية و إرشادية مختلفة لتهيئتهم لأداء الأعمال المطلوبة وفقاً لمعايير العمل بشكل مقبول³.

-التكوين هو التطوير المنطقي المستمر للمعلومات والخبرات والمهارات والتصرفات بين مختلف الطبقات العاملة و الذي يساعد على تقدمهم و تقدم الإدارة التي يعملون بها.

والتكوين في مفهومه الشامل هو تزويد العاملين بمهارات ترتقي بأدائهم من المستوي الممارس إلى مستوى أفضل بصورة دائمة لتحقيق الأهداف، ويدور حول تحسين أداء الأفراد العاملين ولا يعني ذلك بحال من الأحوال تدني مستوى الأفراد في المؤسسة⁴.

إنما يعني أن هناك مستوى أفضل من الأداء يطمح في الوصول إليه ، وحيث أنه من الطبيعي أن يوجد التفاوت في أداء العاملين ، وعليه فإن التكوين يوفر للمنظمة فئة متميزة من موظفيها تستطيع الاستفادة

¹بلحتحات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجليلي بونعامة.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي: علم المكتبات والمعلومات، خميس مليانة، سنة 2017-2018، ص2.

²السعيد مبروك، إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2012. ص.84-85.

³عماييرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر دراسة ميدانية مكتبات بجامعي ساينا والعلوم التكنولوجية بوهران نموذجاً كلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية، وهران سنة 2009_2010 ص68.

⁴مبروك السعيد، إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. نفس المرجع السابق. ص.85.

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

منهم في زمن المنافسة و التحولات التكنولوجية الأمر الذي يضمن استمرارية المنظمة في خدمة الشريحة المستفيدة.¹

2-2-أنواع التكوين:

التكوين الذاتي: ويقصد هذا النوع من التكوين تلك العملية التي يقودها الفرد (المتكون) بنفسه مستعملاً مجموعة من الوسائل والمصادر للحصول على المعلومات والخبرات خاصة، المستجدات في ميدان تخصصه بمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة والعصر الذي يعيش فيه. فالمتكون ذاتياً كما ورد في بعض القواميس هو الشخص الذي يكون نفسه بنفسه ومنه نقول أن التكوين الذاتي هو ذلك التكوين الذي يقوم على أساس المبادرة الذاتية لطالب التكوين (الراغب فيه) بإمكانية الشخصية.

و عليه يمكن القول إن التكوين الذاتي مجموع فردي دائم يعتمد على القدرات الذهنية للفرد من أجل تحديث معلوماته

- التكوين المستمر:

هو ذلك التكوين الذي يستفيد منه العمال أو الأفراد الذين يمارسون في قطاعات أو مجالات تستدعي تحديث معرفتهم وتحسين مؤهلاتهم وفقاً للتطورات الحاصلة في الميدان الذين ينشطون فيه فيصبح بذلك التكوين المستمر بمختلف أنواعه ومستوياته وسبيله للتنمية المهنية تساعد على تحسين مستوى الأداء وبالتالي تحقيق مردودية أفضل.

كما يعرف أيضاً بأنه التكوين إضافي يستفيد منه العامل ليتمكن من التأقلم مع التطور الصناعي و العلمي ، ويعرف كذلك بأنه دروس أو مقررات بيداغوجية (نظرية أو تطبيقية) تتناول تطور العلوم والتقنيات تهدف إلى تحقيق فعالية لدى العاملين المحترفين.²

3-2-أهداف التكوين:

تعد عملية التكوين إحدى السياسات التي تتطلب الحذر والتخطيط الوجيه لأنها تتعلق بشكل دقيق بمستقبل الفرد والمؤسسة أو المستفيد لهذا فإنه لا بد تستطير الغاية والهدف من التكوين، فأهداف التكوين متعددة ويمكن حصرها في النقاط التالية:
بالنسبة للمؤسسة:

¹مبروك السعيد، إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. مرجع سبق ذكره. ص.85.
²منير، الحمزة. دور المكتبة الرقمية في التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية: المكتبة الرقمية لجامعة الأمير الأمير عيد القادر بقسنطينة نموذجاً، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم المكتبات، جامعة قسنطينة، مذكرة الماجستير: نظم المعلومات وإدارة المعرفة، قسنطينة، 2008/2007. ص.125-126.

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

- الرفع من منافسة المنظمة وذلك بتقوية القدرات التقنية وبالضرورة المعارف ومهارة المتكون، فهذا الهدف عام يهم جميع الفئات المهنية داخل المؤسسة ويسمح بمواكبة مناصب العمل للدور المهني الحالي.
- التكوين يضمن ويطور الكفاءات وذلك بإعطاء فرصة التشغيل سواء كان تغيير داخلي أو ترقية
- تحقيق مستوى اجتماعي ومادي راقى.
- تحقيق الثقة بنفس المتكون أو العامل وذلك بتقليل من خوف العمل.
- تأهيل اليد العاملة و تحقيق الكفاءة المهنية.
- الرفع من طموحات العامل أو المتكون المستمرة نحو المستقبل تمكنه من فهم سياسية التكوين ،فأهداف المؤسسة لا يمكن حصرها كلياً لأنها تعطي نغماً جديداً و انطلاقاً قوية تمكنها من خلق مردودية عالية تحررها من أي قيد أو شرط.
- بالنسبة للمتكون: خناك بعض الأهداف التي ترتبط مباشرة بما يتمناه المتكون وفي هذه الأرضية نستطيع تشكيل أهداف وهذا من وجهة نظره:
 - يريد أداء مهامه على أحسن وجه والتحكم أكثر في مهنته.
 - الاستعداد للتغيرات المهنية التي تحدث داخليا و خارجيا.
 - تطوير مهاراته في مجال العلاقات العامة والتسيير والتقلب على الصعوبات و تحمل المسؤوليات تجاه المنصب الذي يشغله¹.
- وهناك أهداف أخرى تتعلق بالتكوين تتبدل في مايلي:
 - إعداد الكوادر البشرية المؤهلة علمياً وفنياً القادرة على الاطلاع بمهام العمل المكتبي والتوثيق المعلوماتي ومسؤولياته ، بما يدعم مهنة المكتبات ويعمل على تطويرها
 - تعريف الدارسين بجوانب خدمات المعلومات المختلفة وتزويدهم بالمهارات الفنية الأساسية في المجال ، وربط ذلك بالمستجدات والتطورات المستمرة بما في ذلك التقنية والتكنولوجية.
 - العمل على التنمية المفاهيم والقناعات والممارسة المتعلقة بخدمات المكتبات والمعلومات المتطورة والعمل على نشرها و تعميمها.
 - القيام بدور ديناميكي وقيادي لمهنة المكتبات والمعلومات والتفاعل الجاد مع المجتمع المكتبي والمجتمع ككل لتحقيق الأهداف الأساسية التي تسعى الجامعة إليها وذلك عن طريق التعليم المستمر وتقديم المشورة والإرشاد إلى المكتبات والاتصال بالخرجين وتقديم المشورة الفنية لهم سواء في مجال العمل أو البحث².

¹العبادي، أحمد. أثر التكوين على تنمية الموارد البشرية في قطاع التوظيف العمومي دراسة ميدانية: المدرسة الوطنية المناجمنت وإدارة الصحة: كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران، مذكرة الماجستير، إدارة الموارد البشرية، وهران، 2012./2013.ص121-122.

²عائشة، عمايرية، نفس المرجع السابق.ص.63-64.

2-4- أهمية التكوين:

تبرز أهمية التكوين على كيفية البحث عن المعلومات مع تزايد الكم الهائل للمعلومات وتطور الأرصدة من التقليدية إلى المحوسبة مما جعله ضرورة حتمية فرضها عصر المعلومات الذي كان له الأثر الكبير في كيفية الاختيار السليم للمعلومة و تحليلها و تنظيمها وتخزينها و بثها وبالتالي يكون الأثر على كيفية استرجاع المعلومات بالطريقة التي تفيد المستفيد وسط الفيض المعلوماتي دون أن يتيه، ومنه التعليم الذاتي الذي يكسب المستفيد المهارات الأزمة لاستخدام مصادر المعلومات القديمة منها و الحديثة قادراً على الاعتماد على ذاته في حل مشكلاته ، وهذا يلقي على الجامعة عموماً وعلى المكتبات الجامعية خصوصاً مسؤوليات إضافية لكي تعد المستفيدين ليكونوا أكثر قدرة على الحصول على المعلومة والتعليم المفتوح أو التحميل الذاتي، ولذلك يجب على المكتبات الجامعية أن تولي اهتماماً كبيراً بتكوين المستفيدين على البحث عن المعلومة لمواكبة التقدم والتطور و الحفاظ على دورها في خدمة البحث العلمي¹.

3/ ماهية تكوين المستفيدين:

3-1 مفهوم تكوين المستفيدين:

1- يقصد بتكوين المستفيدين هو ما تقوم به المكتبات الأكاديمية من تقديم برامج تعليمية أو تدريبية للمستفيدين منها ، حتى يكونوا أكثر قدرة و كفاءة و استقلالية في استخدام مصادر وخدمات المعلومات². وفي تعريف آخر لتكوين المستفيد أنه :

مصطلح يتضمن جميع الأنشطة الخاصة بتكوين المستفيدين من خدمات المكتبة وتسهيلاتهما وتنظيم المصادر المكتبية فضلاً عن إستراتيجية البحث ، كما يشمل تكوين المستفيد تعليم استخدام المصادر المرجعية كجزء من نشاط المراجع فضلاً عن التعليم البيبليوغرافي³.

تكوين المستفيدين يعني الإجراءات التي تتخذها المكتبة لتقليص العوائق التي تمنع المستفيد من الوصول إلى المعلومات، تتمثل هذه الإجراءات أولاً في تزويد المستفيد بالمعارف الضرورية وتوضيح التحصيلات النظرية بالتشبه إلى هذا الأخير ، ثانياً في تمكين المستفيد من مهارات تطبيقية، وتتميتها من أجل تحسين الأداء وزيادة الفعالية، وثالثاً، في إحداث تغيير في سلوكيات المستفيد الناجمة عن تفاعله من المحيط⁴.

¹ عميور ، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية دراسة ميدانية: بالمكتبات الجامعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة جيجل، مذكرة الماجستير: علم المكتبات، جيجل، 2012، ص.44.43.

² بدر، أحمد، التكامل المعرفي لعلم المعلومات والمكتبات، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2002، ص.372.

³ موسى عبد المنعم، عادة. نفس المرجع السابق. ص.151.

⁴ بودريان، عز الدين. واقع تكوين المستفيدين بالمكتبات الجزائرية في ظل المجتمع الرقمي: مكتبة قسنطينة نموذجاً. في: مجلة علوم المكتبات، مج03، ع2، 2010، ص.75.

3-2- طرق تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:

إن الهدف الأساسي لجميع جهود تكوين المستفيدين هو تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات. لذا فإن العملية تتوقف على ضرورة توفير مجموعة من الطرق والوسائل والتي يمكننا أن نوجزها فيما يلي:

الجولات الجماعية أو الفردية: تحرص معظم الجامعات على أن يتضمن برنامج أسبوع التوجيه الخاص بالطلبة جولة في أرجاء مكتبات الجامعة بصحبة أحد العاملين بالمكتبات من خلالها يمكن للمستفيد التعرف على توزيع مكتبات الجامعة وإمكاناتها والخدمات التي تقدمها وكيفية الاستفادة منها. **المحاضرات العامة:** تنظم بعض الجامعات محاضرة أو سلسلة من المحاضرات للتعريف بالمكتبات، ولابد من تنظيم يضمن حضور جميع المستفيدين لهذه الحضارات، ولكي تحقق هذه الطريقة أهدافها فإنه يفضل أن يكون بين أيدي الحضور بعض المواد التي يمكنهم الاحتفاظ بها والرجوع إليها عند الحاجة كموجد المحاضرة ودليل المكتبة

الإرشاد الفردي: تتجه جميع المؤسسات التوثيقية إلى استخدام اللوحات والوسائل الإرشادية بمختلف أشكالها وذلك لمساعدة المستفيدين على التعرف على الأماكن التي يجدون فيها ما يحتاجونه من مواد وخدمات¹.

أدلة المكتبات: تتمثل في إعداد موجز للمستفيدين من خدماتها ويشتمل على عرض سريع للمكتبة ومكوناته وتنظيمها مع التركيز بوجه خاص على ما تقدم من خدمات وعادة يشتمل على عرض سريع للمكتبة ومكوناتها وتنظيمها مع التركيز على ما تقدمه من خدمات وعادة يشمل الدليل على ساعات فتح المكتبة والاستفادة منها ونبذة عن الفهارس وكيفية استخدامها

الأفلام التعليمية: إن استخدام الوسائل السمعية البصرية في تعليم المستفيدين من أجل إكسابهم القدرة على التعامل الفعال مع المكتبة وخدماتها فنجد فيلماً يعرف المكتبة بوجه عام وآخر يتناول الفهارس وترتيب المواد على الرفوف والإعارة وكذلك توفير أفلام تعرف ببعض الخدمات الخاصة كالكشافات ونشرات المستخلصات وتظم استرجاع على الخط المباشر وغيرها².

- أهداف تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية:

إن تكوين وتعليم المستفيد المهارات المكتبية والمعلوماتية يهدف إلى تحقيق ما يلي:

¹حافظي، زهير. نفس المرجع السابق. ص 5-6.

²غزال، عادل. نفس المرجع السابق.

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

- 1- تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانيات المتاحة له للحصول على معلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبية وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.
- 2- تعريف المستفيد بالأساليب والوسائل المثلى للحصول على معلومات.
- 3- تعريفه بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره و تحديد مجال اهتمامه حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم تواجده وتوفر هذه المعلومات في المكتبة.
- 4- خلق روح ايجابية لدى المستفيدين تجاه تلقي المعلومات بشكل عام وتجاه خدمات المكتبة بشكل خاص.
- 5- تعليم المستفيدين كيف يقومون بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب نظام التوثيق والمعلومات.
- 6- تعريف المستفيدين بمسئوليتهم عن إعداد المراجعات العلمية كل ما شرعوا في بحث جديد.
- 7- تعريف المستفيدين في سبل تقديم ما يتوصلون من نتائج و ما يكتسبون من خبرات لغيرهم من المتخصصين¹.

3-3 البرامج التكوينية الموجهة للمستفيدين:

- إذا كان الدافع التقليدي لمعظم برامج تعليم المستفيدين هو ما يتصوره الأمناء كاحتياجات لهؤلاء المستفيدين، فإن دراسة النماذج السلوكية للمستفيدين يمكن أن تساعد الأمناء في تنظيم تحليلهم وفهمهم لسلوك المستفيدين، ثم تطبيق نتائج دراساتهم في تحسين برامج تعليم للمستفيدين.
 - ويذهب الباحث كامب إلى أن هؤلاء بالنسبة للوسط الأكاديمي اختلافا بين جماعات للمستفيدين، وتعتمد هذه الاختلافات على كل من وضعهم الوظيفي وتخصصهم الموضوعي، ولكن معظم هؤلاء لا يعرفون مختلف الأدوات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها لمعاونتهم في حل مشكلاتهم المعلوماتية وينتهي الباحث كامب إلى النتائج التالية بالنسبة للبرامج المثالي لتكوين المستفيد:
- 1- أن يأخذ البرنامج في اعتباره وخليفة هؤلاء المتدربين من حيث المكان الذي كانوا يعملون به، ومن حيث مجالات دراساتهم وخبراتهم ومهاراتهم
 - 2- أن يجمع البرنامج بين متطلبات الحاضرين ومتطلبات المتدربين التي قد تختلف فيما بينها.
 - 3- تشجيع وتطوير عادة التفكير قبل محاولة حل المشكلات.
 - 4- عملية البحث عن المعلومات ستؤدي إلى فهم أفضل للحاجة المحددة للمعلومات.
 - 5- يجب أن يكون البرنامج مرناً ومتلائماً، مع الأخذ في الاعتبار قدرات معالجة المعلومات من قبل المتدربين وصفاتهم

² النوايسة غالب، عوض. نفس مراجع السابق. ص. 104.

الفصل الثالث: تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية

- أن يقدم البرنامج على مراحل تتلائم مع تطور احتياجات المتدربين ومتطلبات المقررات المطلوبة منهم¹.

3-4 عوائق تكوين المستفيدين:

رغم الإمكانيات المتاحة للمستفيد في مجال الاستفادة من خدمات المعلومات على أكمل وجه فإن المكون غالباً ما تعترضه عوائق وعراقيل أثناء تقديم رسالته التكوينية، سواء ما تعلق منها بالجانب النفسي للمستفيد أو من جانب الوسائل المستخدمة والمتاحة ومنها:

- صعوبة تعبير الغالبية من المستفيدين على احتياجاتهم
- عدم مراجعة المحتوى الموضوعي لبرامج الدورات التدريبية بشكل دوري بغرض التحديث والتطوير وإضافة بعض المواد بما يتماشى والتطورات الحديثة.
- عدم وجود عنصر التجانس بين فئات المستفيدين.
- نقص التكوين لدى الكوئين أنفسهم
- انعدام التحسيس عند الهيئات الوصية فيما يخص أهمية التكوين.
- صعوبة الاستجابة إلى كل حاجيات المستفيدين².

خلاصة الفصل:

وفي الأخير نستنتج من خلال ما تعرضنا إليه تبين أن مسؤولية تكوين المستفيدين أصبح ضرورة حتمية على المكتبات الجامعية، حيث أن المستفيدين يحتاجون إلى التعلم والتوجيه في العملية الاستدلالية للتعلم من المعلومات التي جمعت أثناء استعمال المكتبة وإن تعليم المستفيد وتكوينه على استخدام المكتبة ومصادرها المتنوعة يمكنه من إكساب مهارات وقدرات عالية في البحث عن المعلومات.

¹بدر أحمد. نفس مراجع السابق.ص.374-376

²الزهرى، سعد. الشراكة بين المكتبتين والأرشيفين. مصر: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص.289.

الفصل الرابع:

نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

1- تعريف ميدان الدراسة:

1-1- التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

1-2- الهيكل التنظيمي للمكتبة.

1-3- حجم الرصيد الوثائقي.

1-4- الموارد البشرية للمكتبة.

1-5- تجهيزات المكتبة.

1-6- خدمات المكتبة.

2- إجراءات الدراسة

1-2- مجتمع الدراسة

2-2- عينة الدراسة

2-2-1- طريقة أخذ العينة

2-2-2- خصائص مفردات العينة

2-2-3- العينة العشوائية المنتظمة

2-2-4- حجم العينة

2-2- أدوات جمع البيانات

2-2-1- أدوات مباشرة

- الملاحظة

- الاستبيان

- المقابلة

2-2-2- أدوات غير مباشرة

3-تفريغ البيانات

4- نتائج المقابلة.

5- نتائج العامة للدراسة.

6- النتائج على ضوء الفرضيات.

7- الاقتراحات

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني للدراسة تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للبحث، وقد تناولنا في هذا الفصل التطبيقي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، خدمات المكتبات، الإمكانيات المادية والبشرية، كما تطرقنا إلى إجراءات الدراسة، وتشمل على عينة ومجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وقمنا بتفريغ الاستبيان وكذا تحليل ومناقشة الاستبيان، وكذا النتائج على ضوء الفرضيات، ونتائج الدراسة الميدانية، وأخيرا التوصيات والافتراضات.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

1/تعريف ميدان الدراسة:

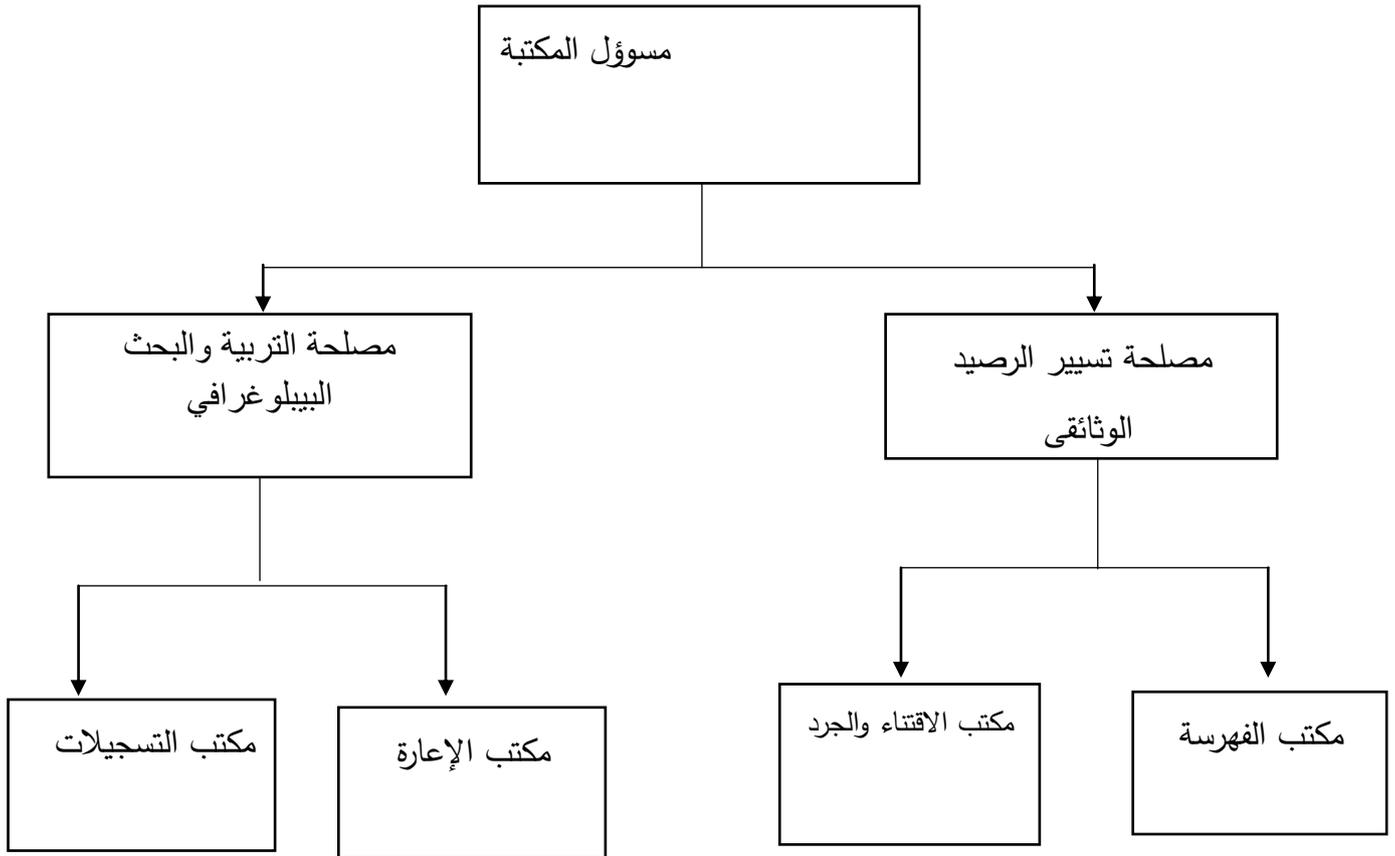
1-1- التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: تم تأسيس مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بناء على قرار تقسيم كلية الآداب والعلوم الاجتماعية إلى كليتين (كلية الآداب واللغات، وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) سنة 2012 وهذا وفق المرسوم التنفيذي رقم 13-162 مؤرخ في 4 جمادي الثانية عام 1434 هجري الموافق لـ 15 أبريل سنة 2013، يتضمن إنشاء جامعة البلبدة، حيث تتربع المكتبة على مساحة معتبرة قدرها 1400م².

تتكون مكتبة الكلية من ثلاث طوابق، الطابق الأرضي مخصص للمصالح الداخلية (مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي، ومكتب مسؤول المكتبة) والطابق الأول يحتوي على مكتب الإعارة (عرضه 10 أمتار) بالإضافة إلى مخزن كتب بمساحة جد معتبرة، أما الطابق الثاني فيحتوي على:

قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة: قدرة الاستيعاب 300 مقعد (قارئ).

- قاعة المطالعة الخاصة بالأساتذة (قاعة الإشراف) قدرة الاستيعاب 30 مقعد.⁽¹⁾

1-2- الهيكل التنظيمي للمكتبة:



الشكل رقم 1: هيكل تنظيمي للمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

1-3- الرصيد الوثائقي: تتوفر المكتبة على رصيد وثائقي ثري يغطي جميع التخصصات المدرسة بالكلية مقسم على النحو التالي (إحصائيات ماي 2019).⁽¹⁾

نوع الرصيد الوثائقي	العدد العنوان	النسخ
الكتب	8134 عنوان	26772 نسخة
المذكرات و الأطروحات	3356 عنوان	1211 نسخة
الدوريات المجلات	150 عنوان	289 نسخة
المجموع	11650 عنوان	31272 نسخة

جدول رقم (1): يمثل جدول حجم الرصيد الوثائقي

1-4- الموارد البشرية للمكتبة (العمال والموظفين): يتكون العنصر البشري للمكتبة من 11 موظف وهم موزعين على النحو التالي:

التصنيف الرتبة	العدد	الوظيفة
مسؤول المكتبة (وثائقي أمين محفوظات رئيسي)	01	مسؤول المكتبة
ملحق بالمكتبات = الجامعية مستوى أول (شهادة ليسانس علم المكتبات)	02	الفهرسة
مساعد بالمكتبات = الجامعية (شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية)	01	الفهرسة
مساعد بالمكتبات الجامعية (شهادة تقني سامي في الأرشيف)	01	الفهرسة
عون إدارة رئيسي	01	عون إدارة
كاتب	01	عون إدارة
عامل مهني من مستوى الأول	03	عون إدارة
عقود الإدماج	01	عون إدارة
المجموع	11	

جدول رقم (2) يمثل القوى العاملة بالمكتبة

1-5- تجهيزات المكتبة:

التجهيزات	النوع	العدد
الرفوف	معدني ذو واجهتان	100
الرفوف	معدني أحادي الواجهة	98
الرفوف	خشبية	60
الرفوف	خشبية لعرض الوثائق	18
الطاولات	خشبية	10

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

400	خشبية	الكراسي
1+9	HP	حواسب الأعمال القيمة +موزع
7	HP	حواسب للبحث البيبليوغرافي
03	CANON+EPSON+BROTHER	الطابعات
01	CANON	الماسح الضوئي

جدول رقم (3): يمثل الأجهزة التي تحتويها المكتبة

1-6- خدمات المكتبية: تفتح المكتبة أبوابها وتقدم خدماتها حسب التوقيت التالي: من يوم الأحد إلى يوم الخميس (من 09:00 إلى 15:30 دون انقطاع).

وتقدم المكتبة خدمة الإعارة الخارجية للكتب والمذكرات، أما الإعارة الداخلية فهي تخص القواميس والأطروحات، كما تقدم المكتبة خدمة الإطلاع على النص الكامل أو تحميل الأطروحات (الدكتوراه والماجستير و الماستر) من الفهرس الإلكتروني للمكتبة مباشرة .

- تقدم المكتبة خدمة تكوين المستفيدين وتدريبهم على البحث في الفهرس الآتي والاستفادة من مختلف خدمات المكتبة

-تقدم المكتبة خدمة التواصل مع مستعمليها عبر البريد الإلكتروني وعبر صفحتها على الفايسبوك وعبر الموقع الإلكتروني.

-الموقع الإلكتروني للمكتبة:

المكتبة/ <https://univ.blida2.dz/fac.sociaux/>

-صفحة المكتبة على الفايسبوك:

<https://www.facebook.com/biblioth%C3%A8que-du-facilt%C3%A9-science-humaine>¹

2- إجراءات الدراسة:

1-2- مجتمع وعينة الدراسة:

*مجتمع الدراسة:

المقصود بمجتمع الدراسة كل العناصر المراد دراستها، أو هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. ²

¹ مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
²الضامن، منذر. أساسيات البحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2007.ص.160.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية ولذا فقد كان من الضروري التدقيق في مجتمع الدراسة فالتحديد الواضح لمجتمع الدراسة أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع.

يقوم الباحث بتحديد مجتمع الدراسة تبعاً لطبيعة موضوعه موضحاً أهدافه من اختيار هذا المجتمع لتكون الدراسة واضحة المعالم قمنا باختيار مجتمع الدراسة المتمثل أساساً في طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية بجامعة لونيبي علي بالعفرون والذي يبلغ عددهم حوالي 600 طالب، و مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية الذي تمت معه المقابلة.

* عينة الدراسة:

و تعرف العينة على أنها مجموعة من الأفراد مختارة من مجتمع البحث على أسس علمية واضحة وتأخذ أشكالاً مختلفة بناءً على نوعية وظروف البحث، وعليه تتمثل عينة هذه الدراسة في طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية وتم اختيار هذه العينة نظراً إلى الاعتبارات التالية:

طلبة سنة أولى جذع مشترك من الفئة الذين انتقلوا من الثانوية بالتالي حسب رأينا هم الفئة التي تحتاج أكثر إلى التكوين لاستخدام خدمات المكتبة الجامعية.

2- طريقة أخذ العينة: تم في الدراسة أخذ العينة العشوائية: وتعني أن الباحث يختار عينة الدراسة، بحيث تكون الفرصة متساوية لعينة الدراسة في عملية الاختيار أي أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة.¹ حيث أن مجتمع هذه الدراسة واضح وهم طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية وتم التعرف عليهم بسهولة من خلال التوصل إليهم في الجامعة التي يدرسون فيها.

تم أخذ العينة حسب العينة العشوائية المنتظمة: حيث يستخدم هذا النوع من العينات عند دراسة المجتمعات المتجانسة و التي لا تتباين مفرداتها كثيراً. وسميت بالعينة المنتظمة لانتظام المسافات بين المفردات المختارة من مجتمع الدراسة. ويتم عادة اختيار العينة المنتظمة من خلال حصر مفردات مجتمع الدراسة الأصلي ثم يعطي كل فرد رقماً متسلسلاً بعدها يتم قسمة عدد مفردات مجتمع البحث على حجم العينة المطلوبة فينتج الرقم الذي سيفصل بين كل مفردة يتم اختيارها في عينة الدراسة والمفردة التي تليها.²

وبالتالي عدد عينة هذه الدراسة 180 طالب ما يعادل 30% من مجتمع الدراسة، وتم أخذ العينة العشوائية المنتظمة لأن مجتمع الدراسة متجانس.

3- حجم العينة: وهم طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية حيث لديهم خصائص مشتركة، وقد تم حساب العينة الدراسية على أساس العينة العشوائية المنتظمة وتم أخذ 30% من المجتمع الكلي $3=180/600$ الحد هو 3

¹ الضامن، منذر. نفس المرجع السابق، ص.167.

² الضامن، منذر. المرجع نفسه، ص.173.

2-2- أدوات جمع البيانات:

2-2-1- أدوات مباشرة:

1- الملاحظة: هي عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس أو الأماكن على عكس البحوث الكمية فإن البحوث النوعية لا تستخدم أدوات مطورة من قبل باحثين آخرين بل يطورون أشكال من الملاحظة لجمع البيانات.

وتعد الملاحظة من بين الأدوات المستعملة في هذا البحث على مختلف الظواهر و أبعاد وجوانب البحث بكل موضوعية فهي تساعد على التعرف على واقع تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

2- الاستبيان: عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو آراء الأفراد.¹

فالاستبيان طريقة علمية في جمع البيانات حول الظواهر الاجتماعية شائعة في أغلب البحوث الاجتماعية وذلك بسبب سهولتها وتكلفتها المنخفضة وإمكانية استخدام التحليل الإحصائي.²

هو الوسيلة التي تستخدم للحصول على أجوبة لأسئلة معينة في شكل استمارة يملؤها المجيب بنفسه، ولقد تم الاعتماد على في هذه الدراسة على الاستمارة وفقا لموضوع البحث وتساؤلاته، واعتمادنا على الأسئلة المغلقة التي تكون الإجابة عنها باختيار بديل من البدائل التي يتيحها الباحث للمشاركين.

و قد قمنا بتوزيع الاستبيان على الطلبة لمعرفة واقع تكوين الطلبة في استخدام خدمات المكتبة، ولقد ضم الاستبيان 17 سؤالا موزع على أربعة محاور أساسية وتم توزيع 180 نسخة من الاستبيان فتحصلنا على الإجابة الكلية وتتمثل هذه المحاور في:

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية حول الجنس.

المحور الثاني: يتعلق باستخدام المستفيدين للمكتبة.

والهدف منه هو معرفة مدى استخدام رواد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي على بالعرفون للمعلومات المتوفرة بها، بدءا من مدى استعمال المكتبة وصولا إلى مدى الرضا عن هذه المصادر.

عبيدات، أبو نصار، محمد، مبيضين، عقلة. نفس المرجع السابق. ص. 46.¹

مصباح، عامر. منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ، 2008. ص. 146.²

المحور الثالث: يتعلق بطبيعة الخدمات التي توفرها المكتبة.

يهدف هذا المحور إلى معرفة طبيعة الخدمات التي توفرها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي على العفرون لمستفيديها، بدءاً من معرفة إذا كانت مكتبة الكلية تنظم جولات إرشادية من أجل التعريف بخدماتها إلى نوع الخدمات التي يعرفها الطلبة.

المحور الرابع: يتعلق بتكوين المستفيد في المكتبة الجامعية.

ويهدف هذا المحور إلى التعرف على واقع تكوين المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي على العفرون ومعرفة ما إذا كانت هناك دورات تكوينية حول كيفية استخدام المكتبة. ولقد تم توزيع الاستبيان يدوياً على إلى المستفيدين مع الحرص على عدم ضياع أي استمارة، وبعدها قمنا بجمعها والتأكد من عددها، وعملنا على تفرغها ومراجعة البيانات التي تم جمعها وذلك بتنظيمها وتصنيفها وتحليلها بعد وضع البيانات في جداول تكرارية واستخراج النسب المئوية ثم تقديم تفسيرات عنها.

3-المقابلة:

هي من أدوات البحث العلمي، تستخدم لجمع المعلومات حول الموضوع المدروس خاصة عند انعدام المراجع والمصادر التي تفيد الباحث في التعرف على الجوانب المادية (إحصائيات، ميزانية...) التي تتعلق بالموضوع، وتعرف المقابلة بأنها عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة¹

تم اعتماد على المقابلة كأداة لجمع المعلومات لما لها من أهمية في مثل هذه البحوث وبالتالي تمت المقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي على العفرون، حيث تم تصميمها وفق مجموعة من الأسئلة في شكل استمارة تتكون من 15 سؤالاً كان الهدف من هذه المقابلة هو جمع معلومات حول التكوين من وجهة نظر مسؤول المكتبة.

2-2-أدوات غير مباشرة: تتمثل في الكتب والقواميس والمقالات والمذكرات والمقابلة

3- تفرغ بيانات الاستبيان:

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الهدف من المحور والذي يضم سؤال واحد من أجل التعرف على عينة الدراسة من حيث الجنس.

¹ عبيدات ، محمد وآخرون. نفس المرجع السابق.ص.55

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

1- الجنس:

الاقتراحات	التكرارات	النسبة
ذكر	75	%42
أنثى	105	%58
المجموع	180	%100

الجدول رقم (4): جنس العينة

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور، حيث تمثل نسبة الإناث 58% في حين أن نسبة الذكور تمثل 42% وهي نسبة قليلة مقارنة بنسبة الإناث، ويتضح أن عنصر الإناث يسيطر دائما وتسود عموما في مختلف التخصصات، وقد يرجع هذا السبب إلى ارتفاع معدل الإناث عن الذكور المسجلين في مكتبة الجامعة والذي يصل عددهم حوالي 600 طالب

المحور الثاني: استخدام المستفيدين (الطلبة) للمكتبة

يحتوي هذا المحور على 5 أسئلة والهدف منه معرفة مدى استخدام مستفيدي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي على العفر ون للمعلومات المتوفرة بها.

السؤال الأول: هل تستعمل المكتبات بشكل عام؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	180	%100
لا	00	%100
المجموع	180	%100

الجدول رقم (05): استعمال المكتبة من قبل الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن كل المستجوبين يستعملون المكتبة، حيث أن نسبة الإجابة بنعم 100% وبالتالي كلهم يستعملون المكتبة بشكل عام، وذلك نظرا لكونهم طلبة ولا بد من استعمال المكتبة، وقد يرجع السبب إلى وجود الرصيد المعلوماتي الذي يحتاجونه والمكان الذي يلتقي فيه الطلبة مع بعضهم البعض من أجل الدراسة أو المراجعة أو إنجاز البحوث.

-إذا كانت الإجابة بنعم، فما مدى استعمالك لها؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
دائما	60	%33
أحيانا	120	%67
نادرا	00	%00
المجموع	180	%100

الجدول رقم (06) مدى استعمال المكتبة:

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول (06) أن أكثر المستجوبين يترددون على المكتبة بنسبة 67%، ويرجع هذا إلى وجود الرصيد المعلوماتي الذي يحتاجونه بالإضافة إلى تحضير دروسهم في المكتبة، في حين أن نسبة 33% يترددون دائما على المكتبة وهذا في حالة إنجاز البحوث أو المراجعة للامتحانات مع بعضهم البعض. يتبين أن أغلبية الطلبة يترددون على المكتبة سواء أحيانا أو دائما.

السؤال الثاني: ماهي المكتبات التي تستعملها؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
المكتبة الخاصة (مكتبة المنزل)	00	00%
المكتبة العامة	30	17%
المكتبة الجامعية	150	83%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (07): المكتبات التي يستعملها الطلبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن معظم الطلبة يستعملون المكتبة الجامعية بنسبة 83%، وهذا راجع إلى تواجد المكتبة الجامعية في المحيط الذي يدرسون فيه، وتعتبر مكان التقاء جميع الطلبة وتوفر مصادر المعلومات المطلوبة، في حين نجد استعمال المكتبة العامة بنسبة 17%، وهذا راجع إلى وجود المراجع والمعلومات التي يحتاجونها الطلبة في المكتبة العامة وانعدامها من المكتبة الجامعية.

السؤال الثالث: هل لك معرفة بقوانين (شروط) استعمال المكتبة الجامعية؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	155	86%
لا	25	14%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (08): معرفة قوانين استعمال المكتبة من وجهة نظر الطلبة:

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن معظم المستجوبين من الطلبة لهم معرفة بقوانين استعمال المكتبة، حيث بلغت نسبة الإجابة بنعم 86%، وهذا راجع إلى استعمالهم للمكتبة بشكل متكرر ما جعلهم يدركون قوانين استعمالها، في حين بلغت نسبة الإجابة ب لا 14%، وهذا السبب راجع إلى عدم تردد الطلبة على المكتبة أو نادرا ما يستعملونها، لذلك ليس لديهم معرفة بشروطها وقوانينها، وأيضا نقص آليات الاتصال بين المكتبة والطلبة.

السؤال الرابع: ما مستوى معرفتك بالكيفيات التالية لاستعمال المكتبة؟

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

4-1- أوقات فتح وغلق المكتبة:

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	146	81%
متوسط	29	16%
ضعيف	05	03%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (09): مستوى معرفة أوقات فتح وغلق المكتبة

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن أكبر نسبة تقدر بـ 81% من المستجوبين لهم دراية جيدة بأوقات فتح وغلق المكتبة، في حين نجد أن نسبة 16% ممن يعرفون بشكل متوسط، أما نسبة 03% ممن يعرفون بشكل ضعيف .

4-2- كفايات الاشتراك بالمكتبة:

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	91	51%
متوسط	80	44%
ضعيف	09	05%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (10): مستوى معرفة كفايات الاشتراك بالمكتبة:

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن أكبر نسبة تقدر بـ 51% ممن يعرفون كفايات الاشتراك بشكل جيد، في حين نجد أن نسبة 44% وهي نسبة متقاربة ممن يعرفون بشكل متوسط كفاية الاشتراك، أما نسبة 05% ممن يعرفون بشكل ضعيف .

4-3- كفايات استعمال المراجع داخل المكتبة

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	147	82%
متوسط	33	18%
ضعيف	00	00%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (11) مستوى معرفة كفايات استعمال المراجع داخل المكتبة .

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

التحليل: من خلال الجدول رقم (11) أكبر نسبة والتي تقدر بـ 82% ممن يعرفون جيدا كفايات استعمال المراجع داخل المكتبة أما نسبة 18% ممن يعرفون بشكل متوسط وهي نسبة قليلة مقارنة مع كيفية الاستعمال بشكل جيد.

4-4- مدة الإعارة:

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	160	89%
متوسط	20	11%
ضعيف	00	00%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (12) مستوى معرفة مدة الإعارة.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن أكبر نسبة والتي تقدر بـ 89% من المستجوبين ممن يدركون جيدا مدة الإعارة. في حين نجد نسبة 11% ممن يدركون بشكل متوسط، وهذه النسبة قليلة جدا. 4-5- كفايات عقوبة تمزيق أو ضياع المرجع أو التأخر في إرجاعه:

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	158	88%
متوسط	15	08%
ضعيف	07	04%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (13): مستوى معرفة كفايات عقوبة تمزيق أو ضياع المرجع أو التأخر في إرجاعه .

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (13)، أن أكبر نسبة تقدر بـ 88% ممن يعرفون جيدا كفايات عقوبة تمزيق أو ضياع المرجع أو التأخر في إرجاعه، أما نسبة 08% ممن يعرفون بشكل متوسط وهي فئة قليلة، أما نسبة 04% ممن يعرفون بشكل ضعيف وهذه الفئة أقل بكثير مقارنة مع النسبة الأخرى . ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن أغلبية المستجوبين من الطلبة بأعلى نسبة يعرفون جيدا أوقات فتح وغلق المكتبة وكفايات الاشتراك فيها وكفايات استعمال المراجع داخلها، كما يدركون مدة الإعارة وكفايات عقوبة تمزيق أو ضياع المرجع، وهذا ما قد يوحي بأن الطالب المستفيد من المكتبة الجامعية قد تكون له ثقافة مكتبية عامة فيما يخص أبسط الكفايات، أما باقي النسب وهي قليلة ممن يعرفون هذه الكفايات بشكل متوسط، قد يرجع السبب في ذلك إلى أن هذه الفئة غير مستعملة للمكتبة ولا تتردد عليها بشكل دائم أو مستمر.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

السؤال الخامس: هل أنت راض عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	137	76%
لا	43	24%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (14): رضا الطلبة عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة:

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن أغلبية المستجوبين راضون عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة، حيث بلغت نسبة الإجابة بنعم 76% وهذا لاهتمام بالمكتبة وحرصها على التنوع في مصادر المعلومات التي تلبى حاجات ورغبات المستفيدين، أما نسبة الطلبة والتي تقدر بـ 24% فهم غير راضون بعدم توفر مصادر المعلومات التي يحتاجونها، وأيضاً لعدم تمكنهم من الاستغلال التام والكامل لمجموعات المكتبة وخدماتها.

-إذا كانت الإجابة بنعم فما مدى رضاك عنها ؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	33	18%
متوسط	99	55%
ضعيف	00	00%
دون إجابة	48	27%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (15): مدى رضا الطلبة عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة:

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن أكبر نسبة من المستجوبين راضون عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بشكل متوسط حيث قدرت بـ 55%، حيث أن هذه المصادر تلبى رغباتهم على العموم، في حين بلغت نسبت مدى الرضا بشكل جيد بـ 18% لأن هذه الفئة تحصلت على ما يشبع رغباتها، أما نسبة 26% ليست لديهم إجابة بسبب عدم رضاهم عن مصادر المعلومات لانعدام مايلبي احتياجاتهم.

المحور الثالث: طبيعة الخدمات التي توفرها المكتبة الجامعية

يضم هذا المحور 6 أسئلة ويتمثل الهدف معرفة طبيعة الخدمات التي توفرها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة لونيبي على العفرون لمستفيديها.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

السؤال الأول: هل تنظم مكتبة جامعة لونيبي علي-العفرون-جولات لإرشادكم من أجل تعريفكم بمختلف الخدمات المقدمة؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
دائماً	00	%00
أحياناً	29	%16
غالباً	00	%00
نادرًا	151	%84
المجموع	180	%100

الجدول رقم (16): تنظيم المكتبة لجولات إرشادية من أجل التعريف بخدماتها:

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن نسبة 84% من المستجوبين نادراً ما يستفيدون من الجولات، ومن هنا نلاحظ أن المكتبة لاتنظم هذه الجولات، وقد يرجع هذا إلى غياب ثقافة الإرشاد أو تحميل الطالب مسؤولية الاكتشاف بنفسه، وأيضا نقص برامج الأيام الدراسية أو الأبواب المفتوحة لدى المكتبة والطلبة والإدارة المكلفة بالطلبة مثل الكلية...

السؤال الثاني: كيف يتم تعريفكم بتلك الخدمات؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
-تقديم مطويات	8	%4
-عن طريق المكتبي	55	%31
-عن طريق اللوحات الإرشادية	117	%65
-عن طريق عرض فيديو	00	%00
-أخرى	00	%00
المجموع	180	%100

جدول رقم (17): كيفية التعريف بخدمات المكتبة

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 65% من المستجوبين يتم تعريفهم على خدمات المكتبة عن طريق اللوحات الإرشادية، في حين أن نسبة 31% تعرفوا على هذه الخدمات عن طريق تقديم مطويات لهم، ومن هنا نلاحظ أن المكتبة تقوم بتعريف خدماتها عن طريق المكتبي بنسبة أقل منها، وهذا في حين طلب المساعدة من طرف الطلبة، وأخيرا تقديم مطويات في بعض الأحيان.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

السؤال الثالث: هل يقدم لكم المكتبي يد العون عند طلبكم استرجاع المعلومات؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
دائماً	83	46%
أحياناً	57	31%
غالباً	27	15%
نادراً	13	8%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (18): طلب يد العون من المكتبي عند استرجاع المعلومات.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أنه دائماً يقدم المكتبي يد العون للطلبة عند طلبهم استرجاع المعلومات وقد مثلت نسبتهم 46%، بينما نجد أن نسبة 31% من المستجوبين أحياناً ما يستفيدون من مساعدة المكتبي لهم، في حين نجد أن نسبة 15% من الطلبة غالباً ما تقدم لهم يد العون من طرف المكتبي، أما ما تبقى من المستجوبين نادراً ما يتلقون يد المساعدة عند طلبهم استرجاع المعلومات حيث قدرت نسبتهم بـ 8%.

السؤال الرابع: في رأيك هل تأثر خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيدين؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	67	38%
متوسط	107	59%
ضعيف	06	3%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (19): تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيدين:

التحليل: من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن خدمات المكتبة تؤثر على التحصيل العلمي للمستفيدين بشكل متوسط بنسبة 59% ويرجع هذا لاعتمادهم أيضاً على ما يقدمه الأستاذ، بالإضافة إلى الانترنت، في حين أن خدمات المكتبة تؤثر على التحصيل العلمي للمستفيدين بشكل كبير بنسبة 38% وهذا لاعتمادهم على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة مثل الإعارة، أما نسبة 3% يرون أن تأثير هذه الخدمات ضعيف نظراً لتوجههم واعتمادهم على مصادر أخرى لتلبية ما يحتاجونه.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

السؤال الخامس: ماهي الأداة من الأدوات التالية التي تعرفها وتستعملها للبحث عن المعلومات؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
الفهارس المطبوعة	00	%00
الفهارس الإلكترونية	180	%100
البيبلوغرافيات	00	%00
المستخلصات	00	%00
الكشافات	00	%00
المكانز	00	%00
المجموع	180	%100

الجدول رقم (20): يوضح الأداة التي يعرفها ويستعملها المستفيد للبحث عن المعلومات التحليل: من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ أن كل المبحوثين الذين تقدر نسبتهم ب 100% أجابوا بأن الأداة التي يستعملونها في البحث عن المعلومات هي الفهارس الإلكترونية لمعرفة كيفية استعمالها وهي تتوفر في كل المكتبات الجامعية أما الفهارس المطبوعة والفهارس البطاقية والبيبلوغرافيات والمستخلصات والكشافات والمكانز فكانت نسبة منعدمة تقدر ب 0% حيث أن المبحوثين لا يجيدون استعمالها.

السؤال السادس: ماهي الخدمة من الخدمات المكتبية التالية التي تعرفها؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة التوجيه و الإرشاد	26	%14
خدمة الإعارة	119	%66
الخدمة المرجعية	35	%20
خدمة البث الانتقائي	00	%00
خدمة الإحاطة الجارية	04	%02
الخدمة السمعية البصرية	00	%00
المجموع	180	%100

الجدول رقم (21): يوضح الخدمات المكتبية التي يعرفها المستفيد لتلبية احتياجاتهم: التحليل : نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن خدمة الإعارة المقدره بنسبة 66% تأتي في المرتبة الأولى وهذا راجع إلى أن كل مكتبات الجامعة تقدم مثل هذه الخدمة حسب برنامج منظم يسمح لكل الطلبة باستعمال الوثائق التي تحتوي عليها أما الخدمة المرجعية تقدر ب 20% وهي خدمة لا يمكن الاستغناء عنها في المكتبة؛ كما تمثل نسبة 14% خدمة التوجيه والإرشاد التي تساعد الطلبة في

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

الحصول على المعلومات من خلال إرشادهم وتوجيههم ؛ أما خدمة الإحاطة الجارية تقدر بنسبة 02% وهي نسبة منخفضة نظرا لأنها لا تطبق بشكل كبير في المكتبات الجامعية في حين خدمة البحث الانتقائي والخدمة السمعية البصرية منعدمة في المكتبات تقدر ب0%.

المحور الرابع: تكوين المستفيد في المكتبة الجامعية:

يضم هذا المحور 5 أسئلة ويهدف هذا المحور إلى التعرف على واقع تكوين المستفيدين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي العفرون ومعرفة ما إذا كانت هناك دورات تكوينية حول كيفية استخدام المكتبة.

السؤال الأول: هل سبق وأن حصلتم على دورات تكوينية حول كيفية استخدام المكتبة؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	00	00%
لا	180	100%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (22): يوضح الحصول على دورات تكوينية حول كيفية استخدام المكتبة:

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن نسبة 100% من المبحوثين كانت إجابتهم بأن المكتبة لا تقدم دورات تكوينية حول كيفية استخدام المكتبة وهذا راجع إلى عدم اهتمام المكتبات بتكوين المستفيدين أما الإجابة بنعم فكانت نسبة منعدمة تقدر ب 0%.

السؤال الثاني: إذا لم تكن هناك دورات تكوينية هل هناك وسائل أخرى تساعد على استخدام المكتبة؟

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	180	100%
لا	00	00%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (23): يوضح وسائل أخرى تساعد على استخدام المكتبة

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) أن نسبة 100% أجابوا بأن هناك وسائل أخرى تساعد على استخدام المكتبة في غياب دورات تكوينية حيث أن هذه الوسائل تمكنهم من التعرف على المكتبة والخدمات التي تقدمها أما الإجابة بلا فكانت نسبة 0% منعدمة.

السؤال الثالث: إذا كانت هناك وسائل متوفرة تساعد على تكوين الطالب في المكتبة فهل تتمثل في:

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

3-1 الإكثار من وضع ملصقات إرشادية يموه المكتبة في أماكن تجذب انتباهكم

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	178	99%
لا	02	01%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (24): يوضح الإكثار من وضع ملصقات إرشادية ببهو المكتبة في أماكن تجذب انتباه الطالب.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن نسبة 99% يرون أن الإكثار من وضع ملصقات إرشادية ببهو المكتبة في أماكن تجذب انتباههم تساعد على تكوين الطالب في المكتبة أما نسبة 01% يرون أن الإكثار من وضع ملصقات إرشادية ببهو المكتبة لا تساعدهم على تكوين الطالب في المكتبة.

3-2 تعيين موظف خاص يشرف على توجيهكم للبحث عن المعلومة

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	08%
لا	100	56%
المجموع	180	100%

الجدول رقم (25): يوضح تعيين موظف خاص يشرف على توجيهكم للبحث عن المعلومة : التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) أن أغلبية المبحوثين يرون أن المكتبة لا تخصص لهم موظف خاص يشرف على توجيههم للبحث عن المعلومة وتقدر نسبتهم ب 56% نظرا لعدم توفر أخصائي معلومات أما نسبة 08% يرون أن المكتبة تقوم بتعيين موظف خاص يشرف على توجيههم للبحث عن المعلومة.

3-3 قيام الموظف بتوجيهكم والإجابة على استفساراتكم عند الطلب

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	139	77%
لا	41	23%
المجموع	180	100%

جدول رقم (26): يوضح قيام الموظف بتوجيه المستفيدين والإجابة على استفساراتهم عند الطلب التحليل: من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن نسبة 77% من المبحوثين يرون أن الموظف لا يقوم بتوجيههم والإجابة على استفساراتهم عند الطلب وهذا ليساعدهم على إنجاز بحوثهم والوصول إلى

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

المعلومات التي يبحثون عنها؛ أما نسبة 23% يرون أن الموظف لا يقوم بتوجيههم والإجابة على استفساراتهم عند الطلب. أما اقتراحات أخرى فلا يوجد.

السؤال الرابع: في حالة بحثك عن معلومة محددة ولجوءك إلى المكتبي هل؟ -4-1 يقدم لك إجابة حول استفسارك.

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	170	95%
لا	10	05%
المجموع	180	100%

جدول رقم (27): يوضح تقديم المكتبي إجابة حول استفسارات المستفيد.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (27) أن المبحوثين الذين يرون أن المكتبي يقدم لهم إجابة حول استفساراتهم كانوا بنسبة 95% وهي فئة كبيرة مقارنة مع فئة المبحوثين التي بلغت نسبتهم 5% وهي فئة قليلة الذين يرون أن المكتبي لا يقدم لهم إجابة حول استفساراتهم.

4-2- يقوم بإرشادك إلى مصدر المعلومة

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	163	91%
لا	17	09%
المجموع	180	100%

جدول (28) يوضح إرشادات المكتبي المستفيد إلى مصدر المعلومة.

التحليل: من خلال الجدول رقم (28) نلاحظ أن نسبة 91% من المبحوثين يرون أن المكتبي يقوم بإرشادهم إلى مصدر المعلومة وهم فئة كبيرة مقارنة مع فئة المبحوثين الذين بلغت نسبة 9% يرون أن المكتبي لا يقوم بإرشادهم إلى مصدر المعلومة كل يقوم بالإجابة على استفساراتهم.

4-3- لا يكثر لك أبدا

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	3	02%
لا	177	98%
المجموع	180	100%

جدول رقم (29): يوضح مدى اهتمام المكتبي بالمستفيد

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (29) أن نسبة 98% من المبحوثين يرون أن المكتبي يهتم للطالب من أجل توجيهه وإرشاده أما نسبة 02% يرون أن المكتبي لا يكثر لهم أبدا حيث أنه لا يساعدهم في البحث عن المعلومات وهي نسبة قليلة مقارنة بالذين أجابوا بنعم.

السؤال الخامس: ماهي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام المكتبة؟

1-5- ضعف الخدمات :

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	18%
لا	147	82%
المجموع	180	100%

جدول رقم (30) يوضح مدى ضعف الخدمات المكتبية.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (30) أن نسبة 82% من المبحوثين ترى أن ضعف الخدمات ليست عائق الذي يواجه المستفيد عند استخدام المكتبة، في حين ترى فئة تقدر بـ 18% أن ضعف الخدمات من أهم الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة.

5-2- ازدحام المكتبة

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	162	90%
لا	18	10%
المجموع	180	100%

جدول رقم (31) يوضح ازدحام المكتبة عند استخدام المكتبة.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (31) أن نسبة 90% من المبحوثين ترى أن من أهم الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة من ازدحام المكتبة نظرا لصغر مساحة وكثرة المستفيدين الذين يترددون على المكتبة في حين نرى نسبة 10% من المبحوثين أن ازدحام المكتبة ليس عائق يواجه الطالب عند استخدام المكتبة.

5-3- عدم كفاءة العاملين

الاقتراحات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	01	01%
لا	179	99%
المجموع	180	100%

جدول رقم (32) يوضح كفاءة العاملين.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول رقم (32) أن أغلبية المبحوثين التي قدرت بنسبة 99% اعتبروا أن عدم كفاءة العاملين ليس عائق مواجه المستفيد عند استخدام المكتبة لأن العامل له كفاءة وقدرة على توجيه وإرشاد والإجابة على أسئلة الطالب، أما نسبة 01% وهي فئة قليلة التي اعتبرت أن عدم كفاءة العاملين من الصعوبات التي تواجه المستفيدين عند استخدام المكتبة.

نتائج المقابلة :

- 1- من خلال المقابلة نرى أن هناك إقبال من طرف المستفيدين على المكتبة.
- 2- إن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العفرون تتوفر على موقع إلكتروني خاص بها.
- 3- تتمثل أشكال الفهارس الموجودة بالمكتبة في الفهرس الآلي والفهرس المطبوع .
- 4- انعدام خدمة التصوير والاستنساخ على مستوى المكتبة .
- 5- من خلال المقابلة نرى أن أحيانا ما تقدم المكتبة خدمة البث الإثتقائي للمعلومات .
- 6- من خلال المقابلة نرى أن هناك خدمة تدريب المستفيدين على مستوى المكتبة.
- 7- المكتبة أحيانا ما تقدم خدمة الإحاطة الجارية.
- 8- يتم إعلام المستفيدين بالمقتنيات الجديدة وهذا عند توفرهم على مستوى المكتبة.
- 9- من خلال المقابلة نستنتج أن هناك خدمات يحتاجها المستفيدون ولكن لا تتوفر عليها المكتبة كخدمة التصوير والاستنساخ ، خدمة الانترنت ، وموقع ويب تفاعلي خاص بالمكتبة .
- 10- المكتبة تقوم بتنظيم تكوين للمستفيدين وهذا لتسهيل استخدام الطلبة لخدمات المكتبة.
- 11- إن التكوين الذي ينظم في المكتبة يكون رسمي مبرمج من طرف الإدارة حسب قوانين رسمية.
- 12- يتم التكوين من خلال مبادرة شخصية من موظف بالمكتبة أو بقرار من طرف المكتبة.
- 13- تقوم المكتبة بتكوين المستفيدين في بداية الدخول الجامعي ، وأيضاً خلال السنة الجامعية ومتى سمحت الفرصة يقومون بتكوين للمستفيدين .
- 14- من بين الوسائل المعتمدة لشرح كيفية استعمال المكتبة سواء عن طريق توزيع أدلة إرشادية ، وضع ملصقات إرشادية ، إرشاد الطلبة عند طلب المساعدة.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

15- من بين المشاكل والصعوبات التي تواجهها المكتبة في سبيل تحقيق المصالح التي ينشرها المستفيد تتمثل في مشاكل مادية كنقص كنفص التجهيزات ، المبنى غير مطابق للمعايير ، عدم توفر الانترنت ،نقص الإطارات المؤهلة ، قدم النظام الآلي سنجاب¹.

16- من بين اقتراحات تطوير المكتبة إنشاء مستودع رقمي، إنشاء بوابة إلكترونية وموقع ويب.

¹ سنجاب: يعد نظام سنجاب من البرمجيات المتكاملة والمتطورة القادرة على التحكم في مختلف أنواع الوثائق الكتب، الأطروحات ،الدوريات ،وذلك وفقا لمعايير دولية كما يتضمن المهام الرئيسية للمكتبة،التزويد،الفهرسة ،متابعة الدوريات،الإعارة والبحث البيبليوغرافي.

النتائج العامة:

- لقد توصلنا من خلال تحليل استمارة الاستبيان أن الطلبة يستخدمون المكتبة بشكل عام من أجل إنجاز بحوثهم، ويكون ترددهم على مكتبة الكلية بصفة دائمة.
- من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أن المستفيدين من مكتبة كلية العلوم الإنسانية راضيين عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة وهذا راجع لتلبية احتياجاتهم للمعلومات التي يستعملونها في إنجاز بحوثهم.
- إن مكتبة لونيبي علي-بالعفرون- لا تنظم جولات لإرشاد المستفيدين بمختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة.
- يقدم المكتبي للمستفيدين يد العون عند طلب استرجاع المعلومات من الطلبة ويقوم بإرشادهم وتوجيههم والإجابة على استفساراتهم.
- يتفق الكثير من المستجوبين أن الأداة التي يستعملونها للبحث عن المعلومات هي الفهارس الإلكترونية نظراً لتوفر قاعدة بياناتية ببلوغرافية آلية ومعرفة كيفية استخدامها للبحث عن المعلومات .
- من خلال النتائج المتوصل إليها، نرى أن من بين الخدمات المكتبية التي يعرفها المستفيدين هي خدمة الإعارة التي تسهل لهم الحصول على مصادر المعلومات.
- انعدام الدورات التكوينية حول كيفية استخدام المكتبة .
- توفر وسائل تساعد على استخدام المكتبة في غياب الدورات التكوينية.
- الصعوبات التي تواجه المستفيد عند استخدام المكتبة ترجع بنسبة كبيرة إلى ضعف الخدمات وازدحام المكتبة وكذلك نقص البرامج التكوينية لتكوين الطلبة على استخدام المكتبة.
- المستفيد راض عن كفاءة العاملين في المكتبة وهذا لسهرهم على تلبية احتياجات المستفيد.
- من خلال تحليل الاستمارة تبين لنا أن مكتبة الكلية تنقصها العديد من الخدمات، كخدمة البث الانتقائي والخدمة السمعية البصرية .
- عدم اهتمام المسؤولين في المكتبة بتنظيم دورات تكوينية للطلبة بتعريفهم على كيفية استخدام خدمات المكتبة.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

النتائج على ضوء الفرضيات : من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية توصلنا إلى النتائج التالية

الفرضية الأولى: تكوين المستفيدين : هو برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية وإكساب المستفيدين و تمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته.

-يتبين من خلال ماسبق أن هذه الفرضية غير محققة لأن مكتبة جامعة العفرون لاتنظم أي دورات أو برامج تكوينية من أجل تنمية مهارات الطلبة وهذا راجع إلى نقص التجهيزات اللازمة والإطارات المؤهلة القادرة على التكوين.

الفرضية الثانية : يتم تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية على استخدام خدمات مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية وذلك عن طريق توزيع أدلة وملصقات إرشادية و بمبادرة شخصية من موظف بالمكتبة حيث يتم إرشاد الطلبة عند طلب المساعدة.

-يتبين أن هذه الفرضية محققة وهذا أكدته عينة الدراسة فالتكوين الذي يحظى به الطلبة هو باستعمال وسائل بسيطة لشرح كيفية استعمال المكتبة عن طريق الأدلة والملصقات الإرشادية وأيضاً المكتبي الذي يقوم بإرشاد الطلبة عند طلبهم المساعدة.

الفرضية الثالثة : المكتبيون و الأساتذة المدرسون لمقياس منهجية البحث هم من يقومون بتكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية على استخدام خدمات المكتبة.

-يتبين أن هذه الفرضية محققة وهذا مأكدته عينة الدراسة حيث أجمعوا على أن المكتبيون والأساتذة هم الذين لهم الفضل في تعريفهم بكيفية استخدام المكتبة.

الفرضية الرابعة : من أهم البرامج المستخدمة في تكوين طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة هي الإرشاد الفردي باستخدام اللوحات و الأدلة و الوسائل الإرشادية.

-يتبين أن هذه الفرضية محققة وهذا مأكدته عينة الدراسة وأيضاً المقابلة التي أجريت مع مسؤول المكتبة حيث أن المكتبة لاتقدم تكوين ذا مستوى عال من الناحية العلمية والمنهجية لأن الطلبة يحتاجون الى دورات تكوينية وتدريب ميداني من أجل التكوين على استخدام الخدمات المكتبية.

الفرضية الخامسة: إن غياب التكوين والتدريب على استخدام المكتبة من أهم العوائق التي يعاني منها طلبة السنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية .

الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية

-يتبين أن هذه الفرضية محققة وهذا ماكدته عينة الدراسة حيث أجمعو أن مكتبة كليتهم تعاني من ضعف البرامج التكوينية والتدريبية التي تساعدهم على استخدام المكتبة وهذا راجع الى نقص التكوين لدى المكونين أنفسهم.

الاقتراحات:

- على ضوء النتائج السابقة نضع مجموعة من التوصيات والاقتراحات من أجل تحسين من فعالية التكوين للمستفيدين في استخدام خدمات المكتبة وهي كما يلي:
- 01- العمل على تدريب المستفيد على استخدام المكتبة لأنه بحاجة إلى تعرفه على طرق البحث عن المعلومة أو أوعية المعلومات .
 - 02- القيام بدراسات إحصائية من أجل معرفة ميول المستفيدين وماذا ينقصهم.
 - 03- تنظيم دورات تكوينية لتكوين الطلبة .
 - 04- توفير الوسائل اللازمة التي تساعد على استخدام المكتبة من طرف المستفيدين .
 - 05- ضرورة العمل على مواجهة كل العوائق والصعوبات التي تواجه المستفيد لتسهيل له الاستفادة من خدمات المكتبة بجامعة لونيبي علي-العفرون .
 - 06- تدعيم المكتبات الجامعية بتخصيص الإمكانيات المادية والبشرية لتحسين الخدمات وتتنوعها والتعريف بها .
 - 07- دعوة السلطات المسؤولة في قطاع التعليم العالي الإدراج مقياس بعنوان تكوين المستفيدين من أجل تعليم الطالب وتكوينه وتدريبه على استخدام أدوات وطرق البحث عن مصادر المعلومات
 - 08- إعداد دليل يحتوي على معلومات عامة حول المكتبة ومختلف المصالح الإدارية وتقديمها للطلبة .
 - 09- تنظيم محاضرات في بداية السنة من أجل تكوين المستفيدين، لكن بشكل غير منتظم .
 - 10- إنشاء مصلحة خاصة بتكوين المستفيدين من أجل برمجة دورات تكوينية لها .
 - 11- تسهيل عملية انخراط المستفيدين ومراعاة ظروفهم وأوقات فراغهم للخوض في برنامج التكوين.

خاتمة

خاتمة:

إن أهم ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة أنه من الواجب أن تهتم المكتبة بالمستفيد مثل اهتمامها بالأوعية الفكرية وبكل الوسائل الموجودة بها، حتى تخلق له الظروف الملائكة لتردده عليها وارتباطه بها . وإن نجاح المكتبات اليوم أصبح يرتكز أساسا على نوعية الخدمات التي بإمكانها أن تقدمها حيث أصبح مجال المكتبات والمعلومات من أكبر المجالات احتياجا إلى التكوين ومن هذا المنطلق أصبح تأهيل وتكوين المستفيدين أمرا ملحا .

لقد كان الهدف من هذه الدراسة المتواضعة، هو محاولة إبراز واقع تكوين طلبة سنة أولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة لأن التكوين مدخل أساسي وإستراتيجية ملائمة للمشاكل والعراقيل التي يواجهها المستفيدون عند استخدام المكتبة لغرض الوصول إلى المعلومات فهو عملية تهدف إلى الارتقاء بالثقافة المكتبية والثقافة المعلوماتية . وقد بينت نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة لونيبي علي-العفرون- أن الطالب الجامعي يولي الاهتمام اللازم لمصادر المعلومات لدورها في النجاح في الدراسة وإحداث التغييرات في المجال الاجتماعي والثقافي، إلا أننا لم نجد هناك برامج مصممة خصيصا للتكوين أو اتباع المكتبة برامج محددة لتكوين المستفيدين لذا نأمل أن يكون هناك برنامج لتكوين مستفيدي المكتبة في المستقبل وأن تهتم مكتباتنا بمثل هذه البرامج وتشجعها

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

القواميس:

01-إدريس، سهيل. المنهل: قاموس فرنسي عربي. بيروت: دار الآداب، [د.ت.]

الكتب:

02 - إسماعيل مختار، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009.

03- بدر، أحمد. التكامل المعرفي لعلوم المعلومات والمكتبات. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2002 .

04- بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار الحامد. 2008.

05- بامفلح سعيد، فاتن. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. ط3. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2015.

06- رفعت وائل، محمد علي. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، 2014.

07- الزهري، سعد. الشراكة بين المكتبيين والأرشفيين. مصر: الدار المصرية اللبنانية، 2007

08- السعيد مبروك، ابراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المكتبة. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، 2009.

09- السعيد مبروك، إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، 2014.

10 - السعيد مبروك، إبراهيم : تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، 2012.

11- سلامة، عبد الحافظ. أساسيات علم المكتبات والمعلومات. الأردن: الأهلية للنشر والتوزيع، 2002.

12- سلامة عبد الحافظ، محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة للنشر والتوزيع، 1997.

13- عليان ربحي ، مصطفى. خدمات المعلومات. عمان/information sorources/ عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.

14- العلي عبد الله، أحمد. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006

15- عودي علوي، محمد المالكي، مجبل، لازم. المكتبات النوعية: الوطنية -الجامعية- المتخصصة. العامة. عمان: مؤسسة الوراق، 2007.

قائمة المراجع

- 16- عبيدات محمد وآخرون. منهجية البحث: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 1999.
- 17- غانم، حسن صالح. جلامنة عبد الله، عمار. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
- 18- فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. دار المشرق الثقافي، 2006.
- 19- اللحام، مصطفى علي. المدخل إلى علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016.
- 20- المدادحة نافع، أحمد أنواع المكتبات. Typesof librairies / عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- 21- مصباح، عامر. منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008.
- 22- مطلق محمود حسن، المدادحة نافع، أحمد. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع. 2012.
- 23- موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
- 24- النوايسة عوض، غالب. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- 25- النوايسة عوض، غالب. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
- 26- همشري عمر، أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- 27- همشري عمر، أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.

مقالات الدوريات:

- 28- بودريان، عز الدين. واقع تكوين المستفيدين بالمكتبات الجزائرية في ظل المجتمع الرقمي: مكتبات قسنطينة نموذجا في: مجلة علوم المكتبات، مج03، ع2، 2010
- 29- حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات في: مجلة المكتبات، ع16. 2008.

قائمة المراجع

30-غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة، (متاح على الخط) تمت الزيارة في 2019/04/22. على الرابط التالي [hTTps://abelghazzal.worapress.com](https://abelghazzal.worapress.com)

المذكرات والأطروحات:

31- بلحتات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات لحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجبالي بونعامة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة أكاديمي: علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: 2018- 2

32- عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: دراسة ميدانية مكتبات جامعة ألسانيا والعلوم التكنولوجية بوهان نمودجا كلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران، 2010

33- منير، الحمزة. دور المكتبة الرقمية في التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية. دراسة ميدانية: المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة لمزجات . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم المكتبات جامعة قسنطينة. مذكرة الماجستير: نظم المعلومات وإدارة المعرفة. قسنطينة، 2008

34- عميور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. دراسة ميدانية: بالمكتبات الجامعية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. بجامعة جيجل. مذكرة الماجستير: علم المكتبات. جيجل. 2012.

35- العبادي، أحمد. أثر التكوين على تنمية الموارد البشرية في قطاع التوظيف العمومي. دراسة ميدانية: المدرسة الوطنية وإدارة الصحة. كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية. جامعة وهران. مذكرة الماجستير: إدارة الموارد البشرية. وهران. 2013 .

36- مزيش مصطفى، مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية: دراسة ميدانية لجامعة منتوري، قسنطينة. أطروحة دكتوراه: علوم في علم المكتبات والمعلومات: قسنطينة. 2009.

37- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيد على المكتبة المركزية لجامعة منتوري على قسنطينة. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات. قسنطينة (د.س). المعايير و النقاين:

قائمة المراجع

38-association française de normalisation. Nf iso690 aout 2010 : principes directeurs pour la rédaction des références bibliographiques et des citations des ressources d'information. In normes de catalogage : normes fondamentales. tome1 : formation des bibliothécaires et documentalistes. Nouvelle ed.saint-denis la plaine : afnor, 2011, p.497-544.ISBN :978-2-12-484461-6.

المقابلات:

39- مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.يوم الاثنين 2019/06/17 على الساعة 14:00 مساءا.

الملاحق

الملاحق

جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات والتوثيق
تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات
استبيان

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تحت عنوان: واقع تكوين طلبة السنة الأولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة لجامعة لونيبي علي -العفرون. واستكمالاً للبيانات نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان بوضع علامة(*) وكلنا أمل في الاستفادة من تجربتكم وتوظيف المعلومات المقدمة من طرفكم في الدراسة الميدانية لمذكرتنا ونتعهد لكم بأن المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم منا جزيل الشكر والعرفان

تحت إشراف:

الأستاذة: سمايلي نادية

إعداد الطالبات

*قندوزي فاطمة

*بولقدام فاطمة

السنة الجامعية: 2018-2019

الملاحق

المحور الأول:

1/البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

المحور الثاني:استخدام المستفيدين (الطلبة) للمكتبة الجامعية.

س1/هل تستعمل المكتبات بشكل عام؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب نعم ،فما مدى استعمالك لها؟

دائماً أحيانا نادرا

س2/ماهي المكتبات التي تستعملها؟

-المكتبة الخاصة (مكتبة المنزل)

-المكتبة العامة

-المكتبة المركزية الجامعية

س3/هل لك معرفة بقوانين (شروط) استعمال كل مكتبة تتردد عليها؟

نعم لا

س4/ما مستوى معرفتك بالكيفيات التالية لاستعمال المكتبة؟

-أوقات فتح وغلق المكتبة جيد متوسط ضعيف

- كيفيات الاشتراك بالمكتبة جيد متوسط ضعيف

- كيفيات استعمال المراجع داخل المكتبة جيد متوسط ضعيف

- مدة الإعارة جيد متوسط ضعيف

-كيفيات عقوبة تمزيق أو ضياع المرجع أو التأخر في إرجاعه

جيد متوسط ضعيف

س5/ هل أنت راضي عن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما مدى رضاك عنها؟

جيد متوسط ضعيف

المحور الثالث:طبيعة الخدمات التي توفرها المكتبة الجامعية.

الملاحق

س1/ هل تنظم مكتبة جامعة الونيسي علي -العفرون- جولات لإرشادكم من أجل تعريفكم بمختلف الخدمات المقدمة؟

دائما أحيانا غالبا نادرا

س2/ كيف يتم تعريفكم بتلك الخدمات؟

-تقديم مطويات

- عن طريق مكتبي

- عن طريق اللوحات الإرشادية

- عن طريق عرض فيديو

أخرى أذكرها.....

س3/ هل يقدم لكم المكتبي يد العون عند طلبكم استرجاع المعلومات؟

دائما أحيانا غالبا نادرا

س4/ في رأيك هل تأثير خدمات المكتبة على التحصيل العلمي للمستفيدين؟

جيد متوسط ضعيف

س5/ ماهي الأداة من الأدوات التالية التي تعرفها وتستخدمها للبحث عن المعلومات ؟

-الفهارس المطبوعة(سجل أو كراس يسجل عليه قوائم باسم المؤلف وعنوان الكتاب ورقمه)

-الفهارس البطاقية

-الفهارس الإلكترونية

البيبليوغرافيات(منشور يحمل قائمة دورية كاملة ومختارة للكتب أو المراجع المتعلقة بموضوع ما أو قد تكون صدرت حديثا)

-المستخلصات (نصوص قصيرة تلخص مقال ما أو تقرير تصحب الوثيقة الأصلية وتدمج ضمن وثيقة خاصة بهذه الملخصات تعد لذلك)

-الكشافات(قائمة بكلمات تعبر عن محتوى المرجع منظمة ألف بائيا تستعمل للبحث)

المكانز(مرجع يشمل على كلمات مضبوطة تربط بينها علاقات وصلة مع كلمات تستعمل في مجال من المعرفة إذ أن كل كلمة لها معنى واحد لا لبس فيه)

س6/ ماهي الخدمة من الخدمات المكتبية التالية التي تعرفها؟

-خدمة التوجيه والإرشاد

-خدمة الإعارة

-الخدمة المرجعية(الخدمة المقدمة في قاعة البحث والمراجع بقاعة المطالعة)

الملاحق

-خدمة البث الانتقائي(إعلام المكتبة القارئ بالمراجع التي تهمة بعد انتقائها من مجموع المطبوعات خلال فترة معينة)

-خدمة الإحاطة الجارية(إعلام المكتبة القارئ بكل المراجع الحديثة التي وردت إلى المكتبة كتنظيم المعارض ووضع ملصقات جداريه بالعناوين الجديدة الواردة إلى المكتبة)

-الخدمة السمعية البصرية

المحور الرابع:تكوين المستفيد في المكتبة الجامعية.

س1/ هل سبق وأن حصلتم على دورات تكوينية حول كيفية استخدام المكتبة؟

نعم لا

س2/إذا لم تكن هناك دورات تكوينية،هل هناك وسائل أخرى تساعد على استخدام المكتبة؟

نعم لا

س3/إذا كانت هناك وسائل متوفرة تساعد على تكوين الطالب في المكتبة فهل تتمثل في:

- الإكثار من وضع ملصقات إرشادية ببهو المكتبة في أماكن تجذب انتباهكم.نعم لا

- تعيين موظف خاص يشرف على توجيهكم للبحث عن المعلومة. نعم لا

- قيام الموظف بتوجيهكم والإجابة على استفساراتكم عند الطلب. نعم لا

-وسائل

أخرى،أذكرها.....

س4/في حالة بحثك عن معلومة محددة ولجوءك إلى المكتبي هل؟

- يقدم لك إجابة حول استفسارك. نعم لا

- يقوم بإرشادك إلى مصدر المعلومة.نعم لا

-لايكثرث لك أبدا. نعم لا

س5/ماهي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام المكتبة؟

-ضعف الخدمات. نعم لا

-ازدحام المكتبة. نعم لا

-عدم كفاءة العاملين. نعم لا

الملاحق

جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

مقابلة

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تحت عنوان: واقع تكوين طلبة السنة الأولى جذع مشترك علوم إنسانية في استخدام خدمات المكتبة لجامعة لونيبي علي -العفرون-. واستكمالا للبيانات نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذه الأسئلة بوضع علامة(*) وكلنا أمل في الاستفادة من تجربتكم وتوظيف المعلومات المقدمة من طرفكم في الدراسة الميدانية لمذكرتنا ونتعهد لكم بأن المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم منا جزيل الشكر والعرفان

من إعداد الطالبات:

*قندوزي فاطمة

تحت إشراف الأستاذة:

*بولقدام فاطمة

سماعيلي نادية

السنة الجامعية: 2018-2019

الملاحق

أسئلة المقابلة مع مسؤول المكتبة

1- هل أنت متخصص في علم المكتبات ؟

نعم لا

2- ماهي الشهادة المتحصل عليها ؟

- ثلاثة ثانوي

- شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية

- تقني سامي في التوثيق و الأرشيف

- ليسانس علم المكتبات

- ماستر علم المكتبات

3- هل هناك إقبال للمستفيدين على المكتبة ؟

نعم لا

4- هل تتوفر المكتبة على موقع الكتروني خاص بها ؟

نعم لا

5- ماهي أشكال الفهارس الموجودة في المكتبة ؟

مطبوع بطاقي آلي

6- هل توجد خدمة التصوير والاستنساخ على مستوى المكتبة ؟

نعم لا

7- هل تقدم المكتبة خدمة البث الانتقائي للمعلومات ؟

نعم لا

8- هل توجد خدمة تدريب المستفيدين على مستوى المكتبة ؟

نعم لا

9- هل تقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية ؟

نعم لا

10- هل يتم إعلام المستفيدين بالمقتنيات الجديدة ؟

نعم لا

الملاحق

11- هل تقوم المكتبة بخدمة الاتصال المباشر ؟

نعم لا

12- هل هناك خدمات يحتاجها المستفيدون ولا تتوفر عليها المكتبة ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي :

.....

13- هل تقومون بتنظيم تكوين للمستفيدين في مكتبتكم لتسهيل استخدام الطلبة لخدمات المكتبة

؟

نعم لا

- في حالة ما إذا كانت المكتبة تنظم تكويناً للمستفيدين ' أجب على الأسئلة التالية :

* هل يعتبر هذا التكوين ؟

- رسمي (مبرمج من طرف الإدارة حسب قوا نبن رسمية)

- غير رسمي

* هل يتم التكوين ؟

- بمبادرة شخصية من موظف بالمكتبة

- بقرار من طرف المكتبة

* متى تقوم المكتبة بتكوين المستفيدين ؟

- في بداية الدخول الجامعي

- خلال السنة الجامعية

- خلال كل سداسي

- متى تسمح الفرصة للقيام بذلك

14- ماهي الوسائل المعتمدة لديكم لشرح كيفية استعمال المكتبة ؟

- تدريس مقياس حول منهجية البحث

- تنظيم محاضرة للطلبة

- عرض أشرطة سمعية بصرية

- توزيع أدلة إرشادية

الملاحق

- وضع ملصقات إرشادية

- القيام بتدريب ميداني

- إرشاد الطلبة عند طلب المساعدة

15- ما هي اقتراحاتكم لتطوير المكتبة ؟ وما هي المشاكل والصعوبات التي تواجهونها في سبيل تحقيق المصالح التي ينتظرها المستفيد ؟

.....

.....

.....

.....