

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



عنوان البحث

**مصادر المعلومات ودورها في تلبية حاجيات المستفيدين:
دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى**

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر

كلية/معهد: العلوم الإنسانية والاجتماعية

القسم: العلوم الإنسانية

التخصص : علم المكتبات والمعلومات

نوقشت يوم :

من طرف

.....:اللقب

.....:الاسم

اللجنة

.....:الرتبة

.....:الرئيس

الرتبة: أستاذة صنف ب

المشرف(ة): إفري جميلة

المتحنون:

الرتبة: السنة الثانية ماستر

1- : فاضل سلمى

الرتبة: السنة الثانية ماستر

2- : بوميمون زينب

شكر وتقدير

الحمد لله الذي نور بالعلم بصيرتنا وشرح به صدورنا وفرج به كربة قلوبنا ووفقنا على انجاز هذا العمل المتواضع

نتقدم بأخلص الشكر والوفاء إلى كل من ساهم معنا في إتمام هذا العمل ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة " إفري جميلة " التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة فلها منا أعظم التقدير وجزيل الشكر

كما لا ننسى أن نعبر عن احترامنا وفائق تقديرنا لكل الأساتذة الذين ساعدونا وأناروا لنا طريق العلم في مشوارنا الدراسي

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من سهر على راحتني وسعادتي في الحياة إلى من تعجز الكلمات أن توفي
بحقها إلى أُمي الغالية التي كانت شعلة أنارت دربي المظلم ومدتني بالقوة وقت الحاجة
إلى نور عيني أبي الغالي الذي كان دخرا لي وسندي في الحياة
إلى أحبباء القلب وأعلى الهدايا من الرب أخواتي
سنية * فلة * إكرام * منى
إلى أخي محمد وزوجته
إلى براعم أسرتي أماني * سلسبيل
إلى رفيقتي في إنجاز هذا العمل زينب إلى أعز صديقاتي في الدراسة فائزة * عائشة * بختة *
نسيمة * لامية
إلى كل من نسته مذكرتي ولم تنساه ذاكرتي
أهدي هذا العمل المتواضع

سلامي

إهداء

بكل حب وتقدير أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من قال فيهما الرحمان " وقل ربي ارحمهما كما
ربباني صغيرا "
إلى القلب الذي برحمته رعاني والوجه الذي تبسم إذا رأني إلى من غمرتني بعطفها وحنانها إلى
قرة عيني " أمي العزيزة "
إلى من كان سببا في وجودي و علمني مبادئ الحياة وترك لي الخيار الذاتي لتحقيق آمالي "
أبي العزيز "
إلى سندي في هذه الحياة عائلتي الصغيرة زوجي "محمد " وابنتي "ريماس "
إلى كل عائلة زوجي إلى إخوتي وأخواتي
إلى براعم أسرتي " أشواق " "محمد" "سندس" "إياد" "شهاب"
إلى رفيقتي في إنجاز هذا العمل "سلمى" إلى كل زملائي في الدراسة "نصيرة" "عائشة" "أحلام"
إلى كل من جمعنتي بهم كلمة طيبة

زينب

البطاقة الفهرسية

بوميمون ، زينب

مصادر المعلومات ودورها في تلبية حاجيات المستفيدين : دراسة ميدانية
بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى / زينب بوميمون ، سلمى
فاضل ؛ إشراف جميلة إفري.-[د.م.]:[د.ن.]. 2015، - 114 ورقة : جداول ،
رسومات بيانية ؛ 30سم.

ببليوغرافيا ورقة :101-108.- ملاحق : 110-114

مذكرة ماستر : علم المكتبات و المعلومات : جامعة خميس مليانة : 2015

فاضل ، سلمى

إفري، جميلة. شُرَاف

المستخلص :

تناولت هذه الدراسة مصادر المعلومات وتلبيتها لحاجيات المستفيدين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى حيث هدفت إلى معرفة ما إذا كانت مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى تلبي احتياجات الرواد و هل يواجه الرواد صعوبات في استخدام الرصيد الوثائقي ، وقد اعتمدنا في معالجة هذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي و الإستعانة بالإستبيان كأداة لجمع البيانات وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها الرصيد الوثائقي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لا يلبي احتياجات المستفيدين لأنه غير كافي من حيث الكمية ومن حيث النوعية ، وفي الأخير تم تحديد بعض الإقتراحات من أجل تحسين الرصيد الوثائقي وتلبية احتياجات المستفيدين .

الكلمات الدالة :

مصادر المعلومات ؛ المكتبة العامة - عين الدفلى ؛ الإحتياجات الوثائقية ؛ رواد المكتبة

قائمة المحتويات :

- المقدمة

الفصل التمهيدي : الإطار المنهجي

- 1- أسباب اختيار الموضوع 04
- 2- إشكالية الدراسة 04
- 3- فرضيات الدراسة 05
- 4- أهمية الدراسة 05
- 5- أهداف الدراسة 06
- 6- حدود الدراسة 06
- 7- تحديد مجتمع البحث واختيار العينة..... 06
- 8- منهج الدراسة 07
- 9- أدوات جمع البيانات..... 08
- 10- تحكيم وتجريب الإستبيان..... 09
- 11- توزيع الإستبيان..... 10
- 12- الدراسات السابقة..... 10

الفصل الأول : المكتبة العامة :

- 1- تعريف المكتبة العامة 14
- 2- تاريخ وتطور المكتبة العامة 15
- 2-1- المكتبات العامة في الحضارة الإسلامية 15
- 2-2- المكتبات العامة في أوروبا..... 16
- 2-3- المكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية..... 17
- 3- أهمية المكتبة العامة..... 18
- 4- أهداف المكتبة العامة 18
- 5- خدمات المكتبة العامة 20
- 6- فروع المكتبة العامة 21
- 6-1- المكتبة الفرعية 21

22.....	6-2- مكتبة الأطفال
25.....	6-3- المكتبة المتنقلة
الفصل الثاني : مصادر المعلومات في المكتبة العامة	
28.....	1- تعريف مصادر المعلومات
29.....	2- مراحل تطور مصادر المعلومات
31.....	3- أهمية مصادر المعلومات
31.....	4- أنواع مصادر المعلومات
32.....	4-1- مصادر معلومات تقليدية
36.....	4-2- مصادر ومعلومات غير تقليدية
40.....	4-3- مصادر معلومات إلكترونية
43.....	5- اختيار مصادر المعلومات بالمكتبات العامة
45.....	6- تنظيم مصادر المعلومات بالمكتبات العامة
الفصل الثالث : تلبية حاجيات المستخدمين بالمكتبات العامة	
48.....	1- الحاجيات المعلوماتية
48.....	1-1- تعريف الحاجة
48.....	1-2- تعريف الحاجيات المعلوماتية
48.....	1-3- دراسة الحاجيات
49.....	1-3-1- الهدف من دراسة الحاجيات
49.....	1-3-2- طرق دراسة الحاجيات
51.....	2- العوامل المؤثرة في تلبية حاجيات المستخدمين
52.....	3- عوائق تلبية حاجيات المستخدمين
53.....	4- المستخدمين
53.....	4-1- تعريف المستخدم
53.....	4-2- فئات المستخدمين
49.....	4-3- مجتمع المستخدمين من المكتبة العامة
55.....	4-4- خصائص المستخدمين
56.....	5- تدريب المستخدمين على استخدام الرصيد الوثائقي

- 56.....5-1- مفهوم التدريب
- 56.....5-2- مفهوم تدريب المستفيدين
- 57.....5-3- أهداف تدريب المستفيدين
- 57.....5-4- أنواع التدريب
- 58.....5-5- أسباب تدريب المستفيدين
- 59.....5-6- طرق تدريب المستفيدين

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

- 63.....1- تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى
- 63.....2- وظائفها
- 64.....3- الهيكل التنظيمي
- 65.....4- مبنى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى
- 66.....5- مصالح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى
- 68.....6- الإمكانيات المادية والبشرية
- 68.....6-1- الإمكانيات المادية
- 69.....6-2- الإمكانيات البشرية
- 65.....7- الرصيد الوثائقي
- 71.....8- المستفيدون من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى
- 72.....9- خدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى
- 74.....10- تحليل الإستبيان
- 96.....11- النتائج العامة للإستبيان
- 97.....12- النتائج العامة على ضوء الفرضيات

- خاتمة

- قائمة المراجع

- ملاحق

الورقة	عنوان الجدول	رقم الجدول
63	التجهيزات المادية ومكان استخدامها بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى	01
65	توزيع موظفي المكتبة حسب الرتبة ومكان العمل	02
66	توزيع الأرصدة الوثائقية المتوفرة بالمكتبة حسب أنواعها ولغاتها	03
66	المسجلين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى	04
68	المستوى العلمي للعيينة	05
69	تخصصات لعينة المستجوبة	06
70	وضيفة العينة المستجوبة	05
71	أسباب استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة	07
72	مصادر المعلومات المستخدمة بالمكتبة	08
73	مدى توفر المكتبة على مصادر معلومات إلكترونية	09
73	مصادر المعلومات الإلكترونية المستخدمة من طرف العينة المستجوبة	10
74	لغة استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة	11
75	كيفية استخدام مصادر المعلومات	12
76	طرق البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبة	13
77	مدى صعوبة الحصول على الرصيد الوثائقي من طرف العينة المستجوبة	14
78	مدى تلقي أفراد العينة المساعدة في الحصول على الرصيد	15
79	مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث الكمية	16

80	مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث النوعية	17
81	مدى تلبية مصادر المعلومات لحاجيات العينة المستجوبة	18
82	مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات	19
83	مدى استخدام مصادر معلومات أخرى إضافة لما توفره المكتبة	20
84	مدى تلقي العينة المستجوبة تدريب على استخدام الرصيد الوثائقي	21
85	الطرق المتبعة في تدريب العينة المستجوبة	22
86	مدى كفاية التدريب على استخدام الرصيد الوثائقي	23
87	مدى ضرورة التدريب على استخدام الرصيد الوثائقي	24
88	الإقتراحات الضرورية لتلبية احتياجات المستفيد	25
89	الإقتراحات الضرورية لتلبية احتياجات المستفيد	26

الورقة	عنوان الشكل	رقم الشكل
58	الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	01
68	المستوى العلمي للعيينة	02
69	تخصصات العينة المستجوبة	03
70	وظيفة العينة المستجوبة	04
71	أسباب استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة	05
72	مصادر المعلومات المستخدمة بالمكتبة	06
73	مدى توفر المكتبة على مصادر معلومات إلكترونية	07
74	مصادر المعلومات الإلكترونية المستخدمة من طرف العينة المستجوبة	08
75	لغة استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة	09
76	كيفية استخدام مصادر المعلومات	10
77	طرق البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبة	11
78	صعوبات استخدام الرصيد الوثائقي	12
79	الصعوبات التي تواجه أفراد العينة المستجوبة عند استخدام الرصيد	13
80	مدى تلقي أفراد العينة المستجوبة المساعدة على لاستخدام مصادر المعلومات	14
81	مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث الكمية	15
82	مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث الكمية	16
83	مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث النوعية	17
84	مدى تلبية مصادر المعلومات لاحتياجات العينة المستجوبة	18
	مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات	19

86	مدى تلقي العينة المستجوبة تدريب على استخدام الرصيد الوثائقي	20
87	الطرق المتبعة في تدريب العينة المستجوبة	21
89	مدى كفاية التدريب على استخدام الرصيد	22
90	الإقتراحات الضرورية لتلبية حاجيات المستفيدين	23

المقدمة:

تعتبر المكتبات ومراكز المعلومات جزء لا يتجزأ من كيان المجتمع الحديث باعتبارها إحدى وسائل تطوره و استمراريته ، إذ أصبح المجتمع الحالي يعتمد على المعلومات في جميع المجالات: الدراسية و الإقتصادية، السياسية ، و الثقافية و غيرها باعتبارها مصدرا أساسيا للتنمية في مختلف القطاعات ومصدرا للدخل القومي واتخاذ القرار، لأن قوة الدول أصبحت تقاس بما تملكه من إمكانيات علمية وتكنولوجية .

وتعد المكتبات العامة من أهم مقاييس تطور الأمم و رقي الشعوب ونموذج واضح لوعيها الفكري ومستواها العلمي والثقافي إذ تعتبر مجمع للإنتاج الفكري على اختلاف أشكاله ومواضيعه، وهي قبلة للقراء على اختلاف فئاتهم وأعمارهم وأجناسهم ومستواهم الفكري والثقافي ومن أهدافها الرئيسية التي تسعى إلى تحقيقها هي توفير أرصدة وثائقية متنوعة من كتب ودوريات ، وموسوعات ووسائل سمعية بصرية ، وإلكترونية من أجل تلبية حاجيات المستفيدين وانطلاقا من هذه المعطيات جاءت دراستنا لتلقي الضوء حول مصادر المعلومات ودورها في تلبية حاجيات المستفيدين وقد اخترنا المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لإجراء دراستنا الميدانية .

وعليه قمنا بتقسيم العمل إلى أربعة فصول:

- الفصل التمهيدي : وهو الإطار المنهجي يتضمن أسباب اختيار الموضوع ، إشكالية وفرضيات البحث ، أهمية وأهداف الدراسة ، حدود الدراسة كما قمنا بتحديد مجتمع البحث واختيار العينة و تحديد منهج الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، و الدراسات السابقة.

- الفصل الأول: خصصنا هذا الفصل للمكتبة العامة من حيث التعريف وتاريخ تطورها، أهميتها، أهدافها ، و الخدمات التي تقدمها ، وأهم فروعها .

- الفصل الثاني : تطرقنا في هذا الفصل إلى مصادر المعلومات من حيث تعريفها ومراحل تطورها ، أهميتها، أنواعها كما تناولنا في هذا الفصل اختيار و تنظيم مصادر المعلومات بالمكتبات العامة .

- الفصل الثالث : قمنا في هذا الفصل بالتطرق إلى الحاجيات من حيث التعريف والهدف من دراسة الحاجيات ، طرق دراسة الحاجيات ، العوامل المؤثرة في تلبية حاجيات المستفيدين و عوائق تلبية حاجيات المستفيدين، وتناولنا المستفيدين من حيث التعريف والفئات ، مجتمع المستفيدين من المكتبة العامة ، خصائص المستفيدين ، ثم تطرقنا إلى تدريب المستفيدين من حيث المفهوم والأهداف و الأنواع ، وأسباب القيام بالتدريب وطرق التدريب.

المقدمة:

- الفصل الرابع :نخصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية حيث تناولنا في الشطر الأول تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى و وظائفها والهيكل التنظيمي ،المبنى والمصالح ،الإمكانيات المادية والبشرية، الرصيد الوثائقي ، والمستفيدين من المكتبة ، والخدمات وتناولنا في الشطر الثاني لتحليل الإستبيان ، النتائج العامة للإستبيان و النتائج العامة على ضوء الفرضيات .

الفصل التمهيدي : الجانِب المنهجي

1- أسباب اختيار الموضوع

ترجع أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى:

- التعرف على مدى مساهمة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى في تحقيق رغبات المستفيدين .
- التعرف على مدى ثراء رصيد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى
- محاولة إظهار الصعوبات التي يواجهها المستفيدين في التعامل مع مصادر المكتبة وإيجاد حلول لها
- معرفة مواطن القوة و الضعف في المجموعات بالمكتبة للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى
- التعرف على مدى الإفادة من مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة المركزية لولاية عين الدفلى

2- إشكالية الدراسة

تسعى المكتبات العامة إلى توفير مصادر المعلومات و تنظيمها و بثها للمستفيدين و التشجيع على العلم والبحث العلمي و نشر الثقافة و الوعي في المجتمع و بما أن أهداف المكتبة العامة مرتبط بتوفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها يمكننا طرح الإشكالية التالية

- ما مدى تلبية مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لحاجيات المستفيدين؟

- التساؤلات الفرعية

- هل تتوفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى على مصادر معلومات إلكترونية ؟

2- هل يواجه المستفيد صعوبات في الوصول إلى المصادر المتاحة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى

3- هل توجد دورات تدريبية للمستفيدين على استخدام الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى .

3- فرضيات الدراسة

بما أن الفرضية إجابة مؤقتة للمشكلة فقد حاولنا وضع مجموعة من الفرضيات و هي كالتالي

- الفرضية العامة

- مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى تلبى حاجيات المستفيدين و ذلك لتنوعها.

- الفرضيات الفرعية

1- سعي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لمواكبة التطورات الحديثة دفعها لاقتناء مصادر معلومات الكترونية .

2- لا يواجه المستفيد صعوبات في الوصول إلى المصادر المتاحة بالمكتبة وذلك لوجود المساعدة من طرف المكتبي .

3- وجود تدريب لمستفيدي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى سهل لهم عملية البحث و استخدام الرصيد .

4- أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في دراسة تنوع مصادر المعلومات الورقية و الالكترونية

ومدى توفرها بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى

- معرفة ماهي الأنواع التي يلجا إليها المستفيد و العوائق التي يواجهها
- معرفة إذا كان المستفيد يتلقى المساعدة من طرف المكتبي في الوصول إلى مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى .

5- أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

التعرف على مصادر المعلومات ومختلف أنواعها , و معرفة العلاقة بين المصادر التقليدية و الالكترونية من حيث الاستخدام , و كذا محاولة إبراز مدى فعالية مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى في تلبية حاجيات المستفيدين ، ومعرفة المشاكل التي يواجهها المستفيد في استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى.

6- حدود الدراسة :

تتمثل حدود هذه الدراسة في :

- 1- الحدود المكانية : ستجرى الدراسة الميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى .
- 2- الحدود البشرية : تشمل عينة البحث رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى من طلبة وأساتذة و موظفين.
- 3- الحدود الزمنية : هي الفترة الزمنية التي ستجرى فيها الدراسة و التي نستغرقها في جمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث و التي ستكون في السداسي الثاني من سنة 2015
- 7- تحديد مجتمع البحث واختيار العينة :

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من المراحل الهامة في البحث العلمي، حيث يفكر الباحث في عينة البحث منذ أن يبدأ في تحديد الإشكالية باعتبار العينة صورة مصغرة لمجتمع

البحث حيث يتم اختيارها لتقليل الجهد و المال و التكاليف و عليه فإن مجتمع دراستنا يتمثل في رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى من طلبة وأساتذة وموظفين و يبلغ حجم مجتمع البحث 3855 مسجل بما فيها 3810 طالب و 35 موظف و 10 أساتذة و نظرا لكبر حجم مجتمع البحث لم يكن بوسعنا دراسة كل أفراد هذا المجتمع ، فقمنا باختيار عينة تمثله.

- اختيار العينة

يتم الاعتماد على أسلوب العينة لخصر الموضوع في إطار محدد لكي تكون النتائج سهلة الاستخلاص ، فالعينة المختارة في هذا البحث هي عينة طبقية عشوائية و يقدر حجم العينة ب 381 طالب و 3 موظفين وأستاذ واحد فبالتالي يبلغ الحجم الكلي للعينة 385 ، وتم اختيار العينة بتطبيق قاعدة السبر .

8- منهج الدراسة

للقيام بأي بحث علمي يجب إتباع منهجية معينة ، يختارها الباحث وفق ضوابط معينة ، إذن فالمنهج هو مجموعة من الإجراءات المتبعة لدراسة الظاهرة أو المشكلة من خلال الإجابة عن الأسئلة المطروحة وذلك من خلال وصف الظاهرة المتعلقة بمشكل الدراسة و تحليلها و تفسيرها لاكتشاف الحقائق¹، وطبيعة دراستنا فرضت علينا الاعتماد على أكثر من منهج حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه مناسب لوصف موضوع الدراسة و الوصول إلى النتائج المطلوبة ، فالمنهج الوصفي هو طريقة للتفسير و التحليل بشكل علمي منظم من اجل الحصول على أغراض محددة كما أنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تقديرها كميا عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها و تحليلها وإخضاعها لدراسة معمقة

1- بوحوش ، عمر . مناهج البحث و طرق إعداد البحوث . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ،

حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي للتعريف بالجوانب المتعلقة بالدراسة النظرية ، في حين تم الاعتماد على المنهج التحليلي المتعلق بالجانب الميداني للدراسة ، وذلك لتبويب إجابات الاستبيان و تحليلها و استخراج النتائج، أما منهج دراسة الحالة تم استخدامه لدراسة حالة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى

9- أدوات جمع البيانات

من الأدوات المستخدمة في جمع البيانات في هذه الدراسة :

- الاستبيان:

وهو مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المرتبطة مع بعضها البعض بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث حيث ترسل أو تسلم للأشخاص الذين تم اختيارهم كعينة للدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة¹، حيث يتضمن هذا الاستبيان 22 سؤال موزعا على أربعة محاور وهي كالتالي :

المحور الأول : بيانات شخصية

تهدف أسئلة هذا المحور إلى معرفة المستوى العلمي لرواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى، وتخصصاتهم الدراسية ووضعهم المهني .

المحور الثاني : مصادر المعلومات واستخدامها بالمكتبة العامة

الغرض من أسئلة هذا المحور هو التعرف الأسباب التي تدفع رواد المكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لاستخدام مصادر المعلومات ، وماهي المواد الأكثر استخداما و معرفة الطرق التي يستخدمونها في عملية البحث وهل يواجهون صعوبات في استخدام الرصيد الوثائقي .

1- الشريف ، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي : دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية .

مصر : المكتب العربي الحديث ، 199? . ص.123

المحور الثالث : مصادر المعلومات وتلبيتها لحاجيات المستفيدين

تهدف أسئلة هذا المحور إلى معرفة ما إذا كانت مصادر المعلومات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى تلبى حاجيات الرواد المستجوبين ومدى كفاية مدة الإعارة الخارجية لأوعية المعلومات بالمكتبة

المحور الرابع : تدريب المستفيدين بالمكتبة

الغرض من أسئلة هذا المحور معرفة إذا كان الرواد المستجوبين يتلقون تدريباً على استخدام الرصيد الوثائقي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى و هل التدريب أمر ضروري ، ومعرفة الاقتراحات التي يرونها مناسبة وضرورية لتلبية احتياجاتهم من المكتبة.

10- تحكيم الإستبيان وتجريبه:**أ- تحكيم الإستبيان من طرف الأستاذة المشرفة :**

بعد الإنتهاء من إعداد الإستبيان وقبل توزيعه على أفراد عينة البحث قدمناه إلى الأستاذة المشرفة لإبداء رأيها ، ومعرفة مدى ملائمة الأسئلة مع موضوع الدراسة التي نقوم بها ، إلا أنه تم تقديم العديد من الملاحظات الخاصة أسئلة الإستبيان أين تم حذف وتعديل البعض منها.

ب- تجريب الإستبيان

قبل توزيع الإستبيان بشكل نهائي قمنا بتوزيع 20 استمارة لتجريبها بهدف التعديل في محاور وأسئلة الإستبيان ، حيث طلبنا منهم إبداء رأيهم واقتراحاتهم فيما يخص الأسئلة من حيث صياغتها وتركيبتها ، أين تم حذف العديد من الأسئلة وتعديل بعض المصطلحات الغير واضحة وبعد التأكد من صحته قمنا بتوزيعه بشكل نهائي على العينة المختارة

11- توزيع الإستبيان :

تم توزيع 385 استمارة استبيان على أفراد العينة المستجوبة حيث استرجعنا 293 استمارة فقط لأن 42 استمارة فارغة ، كما أن 50 استمارة لم تسترجع من طرف المستجوبين .

12- الدراسات السابقة :

من أهم الدراسات السابقة لدينا :

1- مزيش ، مصطفى . مصادر المعلومات و دورها في تكوين الطالب الجامعي و تنمية

ميوله القرائية : دراسة ميدانية بجامعة منتوري ، 2009

حيث تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مشكلة مصادر المعلومات الورقية و الإلكترونية و تنوعها و العلاقة الموجودة بينهما و انشغال الطالب بالمصادر التي يبحث عنها و التعرف على كيفية الحصول عليها في أقصر وقت و بأقل مجهود ، و من نتائج الدراسة أنه رغم الإمكانيات المتطورة فالمصادر الورقية مازالت الأكثر استخداما لدى الطلبة ، كما أن التحكم في التقنيات و الوسائل الحديثة التي تنتشر و تثبت المعلومات تساهم في تعلم الطالب و تدريبه على الوصول إلى المعلومات¹

2- بن الطيب ، زينب . دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة ، 2012.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي أضافته مصادر المعلومات الإلكترونية لخدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ، و التعرف على فوائد استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات ، و نتائج الدراسة إن تنوع مصادر المعلومات

1- مزيش ، مصطفى مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية :

دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة : [د.ن.] ، 2009 . رسالة دكتوراه : قسم علم المكتبات : جامعة

قسنطينة : 2009

المتوفرة في الشكل الإلكتروني بين أقراص ضوئية و قواعد معلومات و شبكة الإنترنت أدى إلى مواكبة التطورات التكنولوجية و كذا الرغبة في تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها ¹.

3- بلعباس , عبد الحميد . إتاحة و استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية: دراسة لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة , 2006.

تهدف الدراسة إلى التعرف إلى أهم مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبة الجامعية و قياس مدى إقبال طلبة الماجستير بالجامعة على الخدمات الإلكترونية و التعرف على الصعوبات التي تواجه الطلبة , ونتائج الدراسة بينت أن الاستفادة من المصادر الإلكترونية تكمن في الحاجة الفعلية للطلبة , و التي تحقق لهم الإشباع المعرفي , و المصادر الإلكترونية المتوفرة بالمكتبة في المصادر المتاحة على الخط المباشر و المصادر الإلكترونية الوعائية ²

4- ملح , عصام توفيق أحمد. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية , 2011 .

تهدف الدراسة إلى التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية نحو مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة بالمكتبة و مدى الاستفادة منها و كذلك التعرف على دوافع استخدامها و مدى رضا أعضاء هيئة التدريس على خدمات مصادر المعلومات الإلكترونية التي تقدمها الجامعات الأردنية , حيث بينت نتائج الدراسة أن دوافع استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية هو الحصول على المعلومات كما أن شبكة الإنترنت هي

1- بن الطيب ، زينب .مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة : [د.ن] ، 2012 . مذكرة ماجستير : قسم علم المكتبات : جامعة قسنطينة : 2012

2- بلعباس ، عبد الحميد .إتاحة واستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة : [د.ن] ، 2011 .مذكرة ماجستير : قسم علم المكتبات : جامعة قسنطينة : 2011

الأكثر استخداما , حيث يفضل أعضاء هيئة التدريس استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية لحدثة المعلومات¹.

1- ملحم ، عصام توفيق . مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية .الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2011

الفصل الأول : المكتبة العامة

1- تعريف المكتبة العامة :

المكتبة هي مؤسسة تقتني المعلومات من مختلف المصادر ثم تعمل على تنظيمها وإدارتها وتنميتها دعماً للمؤسسة التي تنتمي إليها .

و المكتبة العامة هي مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تنشئها الدولة أو السلطات المحلية و تزودها بمختلف أنواع مصادر المعلومات ،التي تعين على كسب المعرفة و التنقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع ،و ما يجري في العالم من أحداث وتطورات وتقدم كل ذلك للمواطنين دون مقابل ،بغض النظر عن الجنس واللون ،و الدين أو المعتقدات ،أو المستوى العلمي أو الثقافي ،أو المهني.¹

و " تعتبر المكتبة العامة مدرسة مستقرة غير رسمية تسهم بتنميتها لمعارف و ثقافة المواطن فتساهم إيجابيا في تقدم المجتمع"².

و تعتبر أداة تخلق المواطن المتمتع بالشخصية السوية المتحررة ،وهي فوق ذلك "مؤسسة اجتماعية مكتملة للمدرسة الرسمية تعمل على التماسك الاجتماعي و العمل التعاوني، و تقدم خدماتها بالمجان لعامة المواطنين"³ ، و"تعرف بأنها المركز المحلي للمعلومات ينتج كافة أنواع المعرفة و المعلومات وتقديمها للمستفيدين"⁴.

و لابد على المكتبة العامة أن تتوفر على الشروط التالية:⁵

- أن تخدم جمهورها دون تمييز

- أن تنشأ وفق قانون خاص

1- بدر ،أحمد نور .المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في مجتمع المعرفة المعاصر .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ،2009 .ص.223

2- العلي ، أحمد عبد الله .المكتبات المدرسية والعامة :الأسس والخدمات والأنشطة .القاهرة :الدار المصرية اللبنانية ،1993 .ص. 87

3- عبد الهادي ، محمد فتحي ، جمعة ، نبيلة خليفة . المكتبات العامة .القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ،2001 .ص. 17

4- عبد الهادي محمد فتحي . المكتبات و المعلومات العربية بين الواقع و المستقبل .(دراسات في علم المكتبات والمعلومات ،4). القاهرة : الدار العربية للكتاب ، 1998 . ص . 31

5- قاسم ، حشمت . مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات . القاهرة : دار غريب .1990 .ص. 102

- أن تستخدم نظام الرفوف المفتوحة لإتاحة الفرص لجميع القراء في التعرف على مصادر المعلومات و اختيار ما يناسبهم

- أن تأتيها الميزانية من الأموال العامة.

2- تاريخ وتطور المكتبات العامة :

باعتبار أن المكتبات مؤسسة ثقافية وتعليمية واجتماعية ،تعمل على حفظ الإنساني وتنظيمه وتسهيل مهمة تقديمه لمختلف الشرائح والمستويات التعليمية و الثقافية بالمجتمع ، فمنذ العصور القديمة وجدت المكتبات في القصور والمعابد في حضارتي واد النيل وبلاد الرافدين و تطورت عبر العصور، خاصة في أوج ازدهارها بالحضارة العربية الإسلامية لتمارس دورها الثقافي والاجتماعي والتعليمي، فضلا عن ظهور المكتبات العامة بأوروبا و الولايات المتحدة الأمريكية و البلدان الأخرى حيث ازدهرت المكتبات العامة خلال التطورات الحاصلة في الطباعة وصناعة النشر و التغييرات المستمرة في التعليم والتربية¹ .

2-1- المكتبات العامة في الحضارة الإسلامية :

كانت المكتبات العامة في الإسلام من أهم المؤسسات الثقافية و الاجتماعية التي يفتخر بها الإسلام ، وهي المقياس الحقيقي لرقى الشعوب فانتشرت المكتبات في معظم أنحاء البلاد العربية و الإسلامية ، حيث كانت تقدم الحبر و الورق مجانا و كان هناك مرشدون يساعدون القراء في الحصول على المصادر و الكتب و المطالعة الحرة²

و كثير من العلماء و الأغنياء كانوا يوقفون مكتباتهم بعد موتهم ، كما فعل الصاحب بن عباد في عهد الدولة البويهية ، الذي أوقف مكتبته فأصبحت مكتبة عامة .

ومن بين هذه المكتبات المكتبة التي أنشئها أبوعلي بن سوار الكاتب في زمن الدولة البويهية وتعرف بدار الكتب، ومكتبة سابور بن أردشير عام 382هـ وسميت بدار العلم ووقفها على العلماء و بلغ عدد كتبها حوالي 10400 مجلد من مختلف أصناف المعرفة، ومكتبة بني عمار

1- عبد الهادي، محمد فتحي ،جمعة ، خليفة نبيلة . المرجع السابق .ص. 43

2- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات في الحضارة العربية الإسلامية . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع،

في الشام وكانت كتبها مجلدة ومزخرفة ومحلاة بالذهب والفضة وبلغ عددها حوالي ثلاثة ملايين
مجلد¹

وفي الأندلس ظهرت دار الكتب بقرطبة التي أسسها الخليفة المستنصر بن عبد الرحمان
الناصر ووصلت مجلداتها إلى 400000 مجلد جمعت عن طريق الشراء من مختلف أقطار
العالم .

فالمكتبات الإسلامية كانت من أهم المؤسسات التي كان لها دور كبير في نشر الثقافة و
المعرفة وارتبط ظهورها بظهور حركة التدوين التي اهتمت في البداية بتدوين أحاديث و السيرة
النبوية و من ثم إلى تدوين التراث الإسلامي . و ظهور حركة الترجمة و التأليف إضافة إلى
اتصال المسلمين بالحضارات الإسلامية التي كانت منتشرة في مختلف البلدان التي تم فتحها² .

2-2- المكتبات العامة بأوروبا :

تعد المكتبات العامة بأوروبا أحد مصادر الثقافة و الإشعاع في أوروبا الحديثة , و يشير
مصطلح المكتبة العامة باعتبارها مؤسسة ثقافية تمتلكها الدولة , و تفتح للاستخدام العام و
تمول عن طريق الضرائب و يعود ظهورها في أواخر القرن التاسع عشر , حيث تطورت فكرة
المكتبة العامة عبر العصور تحت تأثير الثورة الصناعية التي جلبت عدد كبير من العمال إلى
المدن فظهرت الحاجة إلى تثقيفهم ثقافة مهنية و عامة³ , مما أدى إلى تأسيس مكتبات مهنية
و عامة , كما أدى انتشار القراءة و الكتابة و تزايد أعداد المتعلمين و رغبتهم في المطالعة إلى
تأمين هذه المكتبات على اعتبارها تلبي هذه الاحتياجات .

وعرفت إنجلترا المكتبات العامة مع موافقة البرلمان الإنجليزي عام 1847 على قانون تعيين
لجنة المكتبات العامة لبحث أفضل السبل لتأمين مكتبات عامة في البلاد , ووصل عدد المدن
التي تأسست فيها المكتبات العامة بموجب قانون 1850 إلى 300 مدينة عام 1900م

1- صبيح، إبراهيم . وآخرون . المكتبة العربية و الثقافة المكتبية . الجبيلة : دار حامد ، 1997 .
ص . 118

2- صبيح، إبراهيم . وآخرون . نفس المرجع . ص. 119

3- المالكي، مجبل لازم . المكتبات العامة : الأهداف . الإدارة العلمية . الخدمات المكتبية و المعلوماتية .
عمان : مؤسسة الوراق ، 2000 . ص. 16

و في عام 1919 صدر قانون جديد للخدمة المكتبية العامة بإنجلترا أدى زيادة في التخصصات المالية لخدمة المكتبة العامة في المدن و الأرياف.

و بألمانيا فتحت المكتبات العامة بشكل واسع بعد عام 1870 وتوحيد ألمانيا , حيث وصل عدد المكتبات في برلين و ما حولها 28 مكتبة شعبية لخدمة العمال عام 1900 وفي عام 1928 وجد أكثر من 356 مكتبة عامة شعبية¹.

حيث كان في السبعينات من القرن التاسع عشر بألمانيا الغربية أكثر من 10 آلاف مكتبة شعبية تحتوي 15 مليون كتاب .

أما روسيا فهي من أكثر الشعوب اهتماما بالمكتبات , حيث أن الإتحاد السوفياتي سابقا امتلك أواخر الستينيات من هذا القرن حوالي 400.00 مكتبة من جميع الأنواع².

2-3 - المكتبات العامة بالولايات المتحدة الأمريكية³:

كانت فترة تأسيس المكتبات الأمريكية بين 1800 و 1900 و منها المكتبات الاجتماعية و مكتبات الاشتراك و مكتبات الإعارة بأغلب المدن الرئيسية و تأسس في بوسطن مكتبة الاشتراك عام 1803 من أجل توفير الدوريات العلمية و الأدبية و الصحف , و أسست أول مكتبة للأجراء الميكانيكيين في بوسطن عام 1820 . وازدهرت المكتبات الاجتماعية وكانت مكتبات الاشتراك مفتوحة لجميع المشتركين , وعندما تأسست المكتبات العامة المدعومة بأموال الضرائب العامة انتهى عهد المكتبات الاجتماعية , و يرجع نجاح المكتبة العامة الأمريكية إلى إدراك القائمين عليها بوظيفتها و دورها في التعليم و التنقيف و تمثل هذه المكتبات مؤسسات حرة يمولها الناس عن طريق الضرائب العامة و يعطي القانون السلطات الحكومية الحق في فرض الضرائب لدعم المكتبات العامة و من أشهرها مكتبة بوسطن و نيويورك العامة الآن ومن التطورات التي أسهمت في تطور الحركة المكتبة العامة المجانية تأسيس جمعية المكتبات الأمريكية , و نشر التقرير الشهير عن المكتبات العامة عام 1876 . و كانت هذه المكتبات نتيجة مباشرة للتوسع الصناعي و نمو التعليم الشعبي و الاستجابة للحاجات المحلية .

1- العلي، أحمد عبد الله .المرجع السابق .ص. 42

2- المالكي ، مجبل لازم. المرجع السابق . ص 19.

3- عليان ، رحي مصطفى . المرجع السابق . ص. 142

3 - أهمية المكتبة العامة :

باعتبار أن المكتبة العامة مؤسسة ثقافية ديمقراطية تعمل على نشر الثقافة العامة و المهنية, و تنمية قدرات المجتمع وصل الموهب وتنمية هواياتهم المختلفة ومشاركتهم الإيجابية في ثقافة العصر وما يدور حوله من متغيرات , كما تقدم خدماتها لجميع الفئات بالمجتمع و لجميع المستويات الثقافية و التعليمية على قدر من المساواة¹ , كما تقوم بالتوعية والتعليم المستمر و الذاتي وتعليم للكبار بهدف الارتقاء بثقافة الفرد و تعميق انتمائه للوطن فالمكتبة العامة تساهم إيجابا في تقدم المجتمع و ذلك لما تتوفر عليه من أرصدة علمية و ثقافية و تربوية , لأن الفرد الصالح لا يمكنه أن يشارك إيجابيا في تقدم المجتمع إذ لم يكن على قدر عال من المعرفة و الثقافة التي تقدمها له المكتبة العامة , كما أن خدماتها ليست محدودة في الإفادة من أرصدها فقط و إنما تتصل بتنشيط الجو المحلي للمجتمع و تفعيله لتحقيق الانسجام الاجتماعي.

و أن مختلف الدول في العالم لم تنتبه للمكتبات العامة و لم تولها أي اهتمام إلا عندما بدأت تأخذ دورا إيجابيا في سياسة البلد باعتبارها مركز للمعلومات المختلفة التي تريد الدولة إيصالها إلى الجمهور² .

4- أهداف المكتبة العامة :

وجدت المكتبات العامة لتكون صرحا للتعليم و مركزا للثقافة و البحث و تهيئة جيل مثقف واع قادر على تحمل مسؤولياته . ومن بين الأهداف التي تعمل المكتبات العامة على تحقيقها

- إتاحة مصادر المعلومات بالمجان لجميع الراغبين في الاطلاع عليها , دون حواجز مادية أو تدخل من السلطات السياسية أو الدينية إضافة إلى توفير البرامج التعليمية و الثقافية و نشر الخدمة المكتبية على نطاق واسع في المدن و الأرياف .
- أن تعكس مقتنياتها الحاجات الفعلية للمجتمع المحلي , و ذلك دون فرض مطبوعات معينة أو حجب مواد عن القارئ , و احتراما له في اختيار ما يريد الاطلاع عليه للوصول إلى

1- العلي ، أحمد عبد الله . المرجع السابق .ص. 41

2- عليوي ، محمد عودة ، المالكي ، مجبل لازم . المكتبات النوعية . عمان : مؤسسة الوراق ، 2007 .

قرارات متوازنة خصوصا عندما توفر المكتبة المواد التي تعبر عن مختلف الاتجاهات المعاصرة¹.

- تشجيع المستفيدين و حثهم على متابعة الإنتاج الفكري من خلال تحفيزهم لارتياذ المكتبة للإفادة من منابع الفكر و الثقافة في مختلف المجالات المعرفية مما يساهم في رفع المستوى العلمي و الثقافي للمواطنين و جعلهم أكثر فعالية في المجتمع².

- توفير خدمات متكاملة اجتماعيا من اجل نشر الأفكار والمعلومات في المجتمع .

- المساعدة على تحقيق أهداف التعليم الرسمي المدرسي ,من خلال توسيع آفاق الطالب و فهمه لموضوعاته الدراسية عن طريق التشجيع على العمل و البحث المستقل بالمكتبة³

- تشجيع و دعم القراءة لدى المواطنين عن طريق تقديم خدمات ترضي مختلف الأذواق و الاحتياجات .

- تزويد القراء بالمعلومات اللازمة لهم في وظائفهم بالمجتمع بهدف رفع المستوى الوظيفي , من خلال توفير مصادر معلومات للمزارعين و العمال و الفنيين بما يساهم في تزويدهم بالمهارات اللازمة التي تعينهم على تطوير أداء العمل و إشباع رغباتهم في الحصول على أحدث ما نشر في مجالات عملهم⁴.

- هي أداة للتوعية و التطوير الثقافي و الروحي فتعتبر المكتبة العامة جامعة مفتوحة للشعب فهي تساعد في تنمية معارف الثقافية المواطنين على إنجاح الديمقراطية عن طريق التعليم الجماهيري، فهي بذلك تساهم إيجابا في التقدم و تحقيق التكامل المعرفي و تساعد في التعرف على كيفية الوصول إلى المعلومات التي يريدونها⁵.

1- الترتوري ، محمد عوض ،الرقب ، محمد زايد . وآخرون . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية .عمان : دار حامد للنشر و التوزيع ، 2009 .ص. 106

2- المالكي ،مجبيل لازم .المرجع السابق .ص. 28

3- الضبيعان ، سعد ابن عبد الله . إطلالة تاريخية على المكتبات العامة في المملكة مع دليل شامل لها .الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 1994 .ص. 18

4- بدر ،أحمد نور . المرجع السابق .ص. 53.

5- حمودة ، محمود عباس .المدخل لدراسة الكتب والمكتبات .[د.م] : دار الهدى للنشر ،2009 .ص. 6

5- خدمات المكتبة العامة:¹

تهدف المكتبة العامة إلى تقديم خدمات لجميع شرائح المجتمع , وتتمثل هذه الخدمات في:

- خدمة الإرشاد والتوجيه

تتمثل في إرشاد المستفيدين و توجيههم إلى ما يريدونه , أو ما سألون عنه سواء تعريفهم بأقسام المكتبة أو توجيههم لمصدر معين, أو مكان معين داخل المكتبة.

- خدمة الاطلاع الداخلي

تتيح المكتبة العامة للمستفيدين استعمال أوعية المعلومات بين جدران المكتبة ,فتقدم هذه الخدمة في قاعات المكتبة , ومن الركائز الأساسية التي تقوم عليها خدمة الاطلاع الداخلي نذكر:

* - الأوعية : و هي مصادر المعلومات التي يقوم المستفيدون من المكتبة بالاطلاع عليها و هي أساس هذه الخدمة و من بين مصادر المعلومات الكتب والمجلات ,اسطوانات ,أشرطة مواد سمعية بصرية ...

* - الأثاث :لابد من وجود أثاث و تجهيزات تضمن للمستفيدين الراحة في الإطلاع الداخلي إضافة إلى الإضاءة الطبيعية و التهوية

- خدمة المراجع

تعد خدمة المراجع والرد عن استفسارات المستفيدين من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة .

لذلك عملت المكتبات العامة على تزويد قسم المراجع بمختلف المراجع منها القواميس, الأطالس, دوائر المعارف وغيرها بهدف إجابة الباحثين و المستفيدين عن استفساراتهم و تلبية احتياجاتهم.

- الإعارة الخارجية

إن عملية تسجيل وإخراج المواد المكتبية لاستخدامها والاستفادة منها خارج المكتبة خلال فترة زمنية محددة, بهدف تحقيق أكبر فائدة للمستفيدين من الأوعية المتاحة داخل المكتبة التي يسمح بإعارتها و يتم ذلك من خلال قسم خاص بالمكتبة يتولى أعمال الإعارة .

1- عباس ، طارق محمود ، زكي ، عبد الحميد .المكتبات العامة : تنظيمها : خدماتها : تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت . (سلسلة المكتبات النوعية،4) . القاهرة : دار إبيس كوم للنشر والتوزيع ، 2002 .

و إلى جانب هذه الخدمات هناك خدمات أخرى تقدمها المكتبات العامة تتمثل في¹:

- خدمة معارض الكتب:

تقوم المكتبة العامة بإقامة معارض للكتب المتوفرة لديها ولا تستخدم كثيرا، فيتم عرضها ليعرفها الناس و يكثر استخدامها، أو معارض لدور النشر يتم عرض منشوراتها بالمكتبة .

- معارض الفنون :

تقيم المكتبات العامة معارض للوحات الفنية أو ألعاب، أو رسوم يقوم بعملها أعضاء المكتبة من الصغار والكبار

- الندوات:

تعقد المكتبات العامة ندوات مع المفكرين و الأدباء والشعراء و الرياضيين و تتيح للمستفيدين فرصة حضور هذه الندوات للالتقاء بهؤلاء الأشخاص²

- الأنشطة الثقافية:

تقوم المكتبة العامة مجموعة من الأنشطة الثقافية كالمسابقات الثقافية و الدينية، وتقديم جوائز عن هذه المسابقات

- خدمة التصوير:

يتم تقديم خدمات التصوير للمستفيدين مقابل مبلغ مادي عند قيام المستفيد بتصوير ما يريده من أوعية داخل المكتبة³

6- فروع المكتبة العامة :

6-1- المكتبة الفرعية:

هي فرع من المكتبة العامة تنشأ لتقدم الخدمات المكتبية لسكان الضواحي في المدن الكبرى

1- شرف الدين ،عبد التواب . المدخل إلى المكتبات والمعلومات . القاهرة : الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ، 2001 . ص . 33

2- عباس ،طارق محمود ، زكي ، محمد عبد الحميد. المرجع السابق . ص. 117

3- عباس ، طارق محمود . مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة التكنولوجية. القاهرة :

المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، 2003. ص. 31

وخدمة منطقة محددة تكون بعيدة عن المكتبة الرئيسية¹، لأن الغرض من إنشاء الفروع هو تسهيل إمداد الخدمات للأفراد اللذين لا يتيسر لهم الوصول إلى المكتبة الرئيسية لكي لا يضيع القارئ وقته، لذلك يجب أن تكون المكتبة الفرعية في موقع مناسب يستقطب سكان الحي أو المنطقة

- أن تقيم علاقات مع طيبة مع المدارس و تنظم أنشطة مشتركة مع المكتبات المدرسية
- يجب أن تنشط المكتبة الفرعية بالإعلان عن وجودها و خدماتها و كل ما هو جديد من مصادر معلومات²

و هي تملك مجموعة أساسية من أوعية المعلومات المتنوعة كما تحصل على نسبة جديدة من الكتب بشكل دوري تنظمه المكتبة المركزية للحفاظ على مجموعاتها المختلفة و المتجددة و اتخاذ كل الوسائل التي تمكن القراء بالفروع من استعمال كل ما تملكه والاستفادة من كل ما تقدمه المكتبة المركزية من خدمات³.

إذا المكتبة الفرعية "مكتبة كاملة تعتمد فنيا وإداريا على التوجيه المركزي من المكتبة الرئيسية لذلك ينبغي على هذه المكتبات أن تتوفر على هيكلية واضحة و تنظيم دقيق يضمن التنسيق بين الأصل والفرع"⁴

6-2- مكتبات الأطفال :

هي جزء من المكتبات العامة لكن في الآونة الأخيرة بدأت تظهر منفصلة عن المكتبات العامة وذلك لطبيعة الأطفال التي يقتضي سلوكا خاصا قد يزعج الكبار ، كما أن فرض الانضباط عليهم يؤدي إلى تقييد حريتهم و نفورهم من المكتبة .

- زيادة الاهتمام العالمي بالطفولة، وأهمية جمهور الأطفال كونه في مرحلة التربية و التكوين يقتضي اهتماما وتركيزا من طرف المكتبي ففصل هذا الجمهور واختصاصه بفضاء خاص

1- عودة ، أبو الفتوح أحمد . المدخل على علوم المكتبات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2001 . ص . 49

2- عمر ، أحمد نور . المعنى الاجتماعي للمكتبة : دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة و المدرسية . الرياض : دار المريخ ، 1983 . ص . 130

3- قاسم ، حشمت . المرجع السابق . ص . 130

يساعد في تحسين خدماته وإرضاءه.¹

أ - أهداف مكتبة الأطفال:

- توفير الكتب والمواد المكتبية المناسبة للأطفال بما يناسب رغباتهم وميولاتهم المختلفة
 - توفير الجو المناسب للمطالعة والتسلية والترفيه من خلال الأثاث المريح و الجذاب و المواد المكتبية المتعلقة بعالم الطفل²
 - تطوير قدرات الطفل و مهاراته اللغوية و الفنية والاجتماعية
 - تعريف الطفل كيفية استخدام المكتبة و الحفاظ على المكتبة والإفادة منها³
 - غرس القيم و العادات الفاضلة لدى الأطفال كالاتماد على النفس و التعاون مع الآخرين والشعور بالمسؤولية، واستثمار أوقات الفراغ استثمارا ايجابيا
 - التعاون مع المؤسسات التربوية و الثقافية مثل رياض الأطفال و المدارس و المنظمات والاتحادات التي لها علاقة بالأطفال
 - تنظيم مسابقات وألعاب رياضية و الزيارات والندوات و عرض المسرحيات
 - إيصال خدماتها إلى المناطق النائية و الأرياف من خلال مكتبة متنقلة خاصة بالأطفال⁴
- ب- خدمات مكتبة الأطفال:⁵

- تقوم المكتبة بتقديم خدماتها لجميع الفئات العمرية للأطفال و من بين هذه الخدمات نذكر
- رواية القصة :
- رواية القصص وسيلة تربوية ناجحة منذ القدم حيث يقوم أمين المكتبة في قاعة خاصة بقراءة القصة أو الحكاية للأطفال ، أو دعوة شاعر أو كاتب

1- الترتوري ، محمد عوض ، الرقب ، محمد زايد . المرجع السابق .ص. 126

2- حسين، سعيد أحمد . المكتبات وأثرها الثقافي :الاجتماعي : التربوي :التعليمي . القاهرة : دار الفكر العربي، 1991. ص . 28

3- عليوي ، محمد عودة ، المالكي، مجبل لازم.المرجع السابق .ص. 126

4- المالكي ، مجبل لازم . المرجع السابق . ص . 32

5- أبو شريخ ،شاهر ذيب دراسات في علوم المكتبات . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع،

2000.ص. 113

و يمكن قراءة القصة واحد من الأطفال و في ذلك لإثراء خبراتهم و تنمية قدراتهم على الاستماع و الفهم و الحوار والتعبير

- المعارض :

تقام معارض لمجموعة من أنواع الكتب الموجودة بالمكتبة منها القديمة لإحيائها و الحديثة للتعرف على حادثة المعلومات التي تحتويها ، و تقام أسبوعيا أو شهريا في مكان خاص لهذا الغرض بالمكتبة .

- سماع الأناشيد :

تهتم مكتبات الأطفال بالأناشيد والأغاني فيتم تزويدها بالأشرطة والأسطوانات لإسماعها للطفل نظرا لأهميتها في صقل مواهب الطفل وتكوين شخصيته و تنشيط عقله

- الرسم :

تزود مكتبات الأطفال بأدوات الرسم حيث يقوم الأطفال بالرسم الحر داخل المكتبة لتنمية أذواقهم الفنية

- الاحتفالات :

تساهم الاحتفالات في تنمية شخصية الأطفال و إثارة الروح الجماعية ،وتعويدهم على التعبير بأنفسهم دون قيود و ذلك من خلال ما يلقونه من أناشيد و أشعار و مقاطع مسرحية

ج- مجموعات مكتبة الأطفال

إن مكتبة الطفل تخدم جمهورا خاصا مما يقتضي توفير مصادر معلومات تلائم سنه وخصائصه و من أبرز مصادر المعلومات التي ينبغي توفرها نذكر:

- الألعاب والمجسمات¹ :

يميل الأطفال غالبا إلى تفكيك وتركيب الأجسام مما يجعل اللعب والدمى و مختلف المجسمات على تعدد أشكالها ثمل أهم المصادر التي يرغب الأطفال في استخدامها

- المجالات:

تساعد في تنمية القراءة لدى الطفل و تربطه بالأحداث الجارية القومية و العالمية وتغرس في نفسه القيم المرغوب فيها ،وتشتمل عادة على صور مشوقة للطفل وتساهم في بناء شخصيته و

1- عبد الهادي ، محمد فتحي ، عبد الشافي، محمد حسن. وآخرون. مكتبات الأطفال . القاهرة : دار غريب

للطباعة ، 199?، ص.92

تزويده ببعض بمهارات التفكير ،وتوسيع دائرة معارفه و واثرء خبراته بما يجعله نشطا ومشاركا ايجابيا في الأسرة و المدرسة
- القصص:

تمثل الجانب الأكبر في مجموعة الأطفال حيث يتم بواسطتها عرض الأفكار والمعلومات المناسبة لمرحلة الطفولة فهي تغذي خياله وتثير انفعالاته .
- أجهزة سمعية بصرية :

هي مواد تعليمية تعتمد على حاستي السمع والبصر لاسترجاعها منها : الكتب الناطقة ، البرامج التعليمية و التسجيلات المرئية و الشرائح الفيلمية وغيرها¹
3- المكتبة المتنقلة :

إن المكتبة العامة مهما توفرت لديها من إمكانيات بشرية ومادية قد يستفيد من خدماتها سوى المواطنين القاطنين حولها ،أما سكان القرى النائية قد لا تسمح كثافتهم السكانية بإنشاء مكتبة عامة إذ يمكنهم الاستفادة من خدماتها عن طريق المكتبة المتنقلة وهي عبارة عن مكتبة محمولة في سيارة تسير إلى المناطق الريفية المحرومة من الخدمات المكتبية وتعتبر من أفضل الوسائل لإيصال الخدمة المكتبية للمناطق النائية التي لم يسبق لها أن احتكت بأي مؤثرات ثقافية، كما تؤدي أهم وظائف المكتبة العامة كالإعارة وإرشاد القراء و المحاضرات وعرض الأشرطة والتسجيلات العلمية والثقافية الهادفة²

و تعود البدايات الأولى للمكتبة المتنقلة في بريطانيا و أمريكا مع مطلع القرن العشرين حيث كانت عبارة عن مجموعة من الكتب في عربة يجرها حصان، وبحلول 1912 ظهرت أول مكتبة متنقلة تسير بقوة المحرك ،وبدأت فرنسا تجربة المكتبة المتنقلة سنة 1919 حيث تعتبر الآن من بين الدول المتقدمة في هذا المجال لتوفرها على مئات المكتبات المتنقلة منها ما يوجد في ساحات الأسواق و دور البلديات والمدارس و المحطات كأنها على موعد مع سكان

1- العلي ، أحمد عبد الله . المكتبة العامة في خدمة المجتمع . المرجع السابق . ص . 130-131

2- عودة ،أبو الفتح حامد . المرجع السابق .ص. 47

الضواحي التي يقل عدد سكانها عن عشرين ألف نسمة ، وتحمل كل واحدة منها ما يقارب ألفي مجلد من كتب الأدب والفلسفة و العلوم التي لا غنى عنها في وقتنا الحالي¹.
وقد أصبحت المكتبات المتنقلة الحديثة مزودة بجميع المتطلبات اللازمة لراحة العاملين و القراء كالإضاءة الكهربائية و الوسائل المكتبية الملائمة لهيكل الحافلة مما يسهل العمل والتنقل بداخله سواء من المكتبين أو القراء, كما أن إنشاء المكتبة المتنقلة لا يتم بصفة عشوائية و إنما تؤسس بعد القيام بدراسة مسبقة ودقيقة للمنطقة ,التي سوف تخدمها من خلال التعرف على طبيعة المنطقة جغرافيا ، و اجتماعيا ، وثقافيا و اقتصاديا و معرفة عدد التجمعات والقرى الموجودة وعدد سكانها التي تخدمها وميولهم القرائية المحتملة².

أ- أمين المكتبة المتنقلة³:

يتوقف نجاح خدمة المكتبة المتنقلة على توفير العنصر البشري المؤهل لأدائها و يشترط على أمين المكتبة المتنقلة أن يكون مؤهلا في مجال الخدمة المكتبية
- واسع الثقافة و ذو رغبة صادقة في هذا النوع من العمل الذي يتطلب الاتصال .
المباشر مع جمهور تختلف مستوياته الثقافية و التعليمية .
- ملما بالأحداث و التطورات العربية و العالمية و قضايا المجتمع .
- قادرا على التعامل مع المستفيدين و متمكنا من إرشاد القراء والرد على استفساراتهم و عارفا بميولهم ، وقادرا على خلق الوعي بالقراءة .

1- الموسوي ، عزيزة باقر . مكتبة المستقبل . (سلسلة تبسيط علوم المكتبات ، 6). الكويت : وزارة التربية، 1998 . ص . 26

2- المالكي ، مجبل لازم . المرجع السابق .ص. 33

3- الهوش، أبو بكر محمود ، محيرق ، مبروكة عمر . دراسات في المكتبات . طرابلس : المنشأة الشعبية للنشر و التوزيع و الإعلان و المطابع ، 1981. ص . 22.

الفصل الثاني :

مصادر المعلومات بالمكتبة العامة

1- تعريف مصادر المعلومات:

*- تعريف المصدر:

يعرف المصدر أنه "وثيقة أو مادة تقدم معلومات مفيدة لأي شخص سواء كان كاتب، أو باحث أو مستفيد".¹ وفي تعريف آخر المصدر هو الذي يحصل منه الفرد على معلومات تحقق اهتماماته.²

*- تعريف المعلومات:³

- لغتنا: "كل ما يعرفه الإنسان عن قضية أو حادث".

اصطلاحاً: هي البيانات التي تمت معالجتها من أجل تحقيق هدف معين أو استعمال محدد بغرض اتخاذ القرار. أي هي بيانات أصبح لها قيمة بعد تحليلها، أو تفسيرها أو تجميعها والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها بصورة رسمية أو غير رسمية .

*- تعريف مصادر المعلومات :

إن مفهوم مصادر المعلومات له عدة دلالات وتسميات منها أوعية المعلومات مقتنيات المكتبة، مجموعات المكتبة، أوعية المعرفة، غير أن مصطلح مصادر المعلومات هو الأكثر شيوعاً واستخداماً. وتعرف أنها "كافة مواد المعلومات المطبوعة كالكتب والدوريات والتقارير ووثائق المؤتمرات ومواد المعلومات غير المطبوعة كالمواد السمعية والبصرية المصغرات الفيلمية وغيرها التي يمكن من خلالها تقديم معلومة معنية أو خدمة يحتاجها المستفيد".⁴

¹- Teresa losher , yasser abdel. Dictionary of library and information science english- arabic- english. Indesc. Le caire : dar elkitab. Hadith, 2008. P. 431

²- الوردى، زكي حسين، المالكي، محبل لازم. مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص. 8

³- عبد الهادي، محمد فتحي. مقدمة في علم المعلومات. ط. 2. القاهرة : دار الثقافة العلمية، 2008. ص. 18

⁴- عبادة، حسان حسين. مصادر المعلومات وتنمية المقتنيات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2004. ص. 18

وفي تعريف آخر هي أي مادة أو وعاء يحتوي على معلومات يمكن الاستفادة منها لسد حاجة بحثية، تعليمية، إخبارية، إعلامية، ثقافية، ترفيهية أو لاتخاذ قرار معين.¹

وفي تعريف آخر هي أي وثيقة تمد المستفيدين بالمعلومات المطلوبة سواء كانت في المكتبة أو في أحد مراكز المعلومات، أو كجزء من خدمات المعلومات.²

وتعرف أيضا أنها "جميع الأوعية والوسائط الحاملة للمعلومات، التي يمكن الاستفادة منها باختلاف أنواعها وأشكالها، وهي أساس فعاليتها وتحقق هدفها الرئيسي المتمثل في تلبية احتياجات المستفيدين".³

وفي مجال علم المكتبات والمعلومات هي كل ما يمكن جمعه وحفظه وتنظيمه واسترجاعه لتقديمه للمستفيدين من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات.⁴

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا استنتاج أن مصادر المعلومات هي جميع الوسائل والقنوات التي يمكن من خلالها نقل المعلومات إلى المستفيدين .

2- مراحل تطور مصادر المعلومات:

تعتبر مصادر المعلومات الذاكرة الخارجية للإنسان، ومع مرور الزمن تطورت هذه الأوعية وتعددت وسائطها عبر ثلاثة مراحل أساسية تتمثل في:

المرحلة الأولى: المرحلة مقابل التقليدية

عند اختراع الإنسان للكتابة كان لا بد له أن يحفظ معارفه وخبراته وتجاربه، فكتب على جدران المعابد والكهوف واستخدام الألواح الطينية في بلاد الرافدين ولفائف البردي بمصر، والرق وجلود الحيوانات وبعض الأشجار منها سعف النخيل، والحجارة وعظام وأكتاف الحيوانات.⁵

¹ - الوردى، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص. 8

² - الشامى، أحمد محمد، حسب الله، وسيد. المعجم الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 246

³ - خليفة، شعبان عبد العزيز . قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي، 1991. ص. 245

⁴ - القنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل . المرجع السابق. ص. 79

⁵ - الحلوجي، عبد الستار. دراسات في الكتب والمكتبات. جدة: مكتبة المصباح، 1988. ص. 15

المرحلة الثانية:

كانت هذه المرحلة عند اكتشاف الإنسان الورق مطلع القرن الخامس عشر في الصين واستخدامه كوسيط للكتابة، وظلت هذه الصناعة حكرا على الصينيين قرابة خمسة قرون وبعدها وصل إلى بغداد، حيث طوره العرب وانتشرت صناعته إلى شمال إفريقيا والأندلس، إلى أن انتقلت إلى أوروبا، أما أمريكا فلم تعرف صناعته إلا بعد القرن السابع عشر ميلادي¹، ويرجع سبب الانتشار الواسع لاستخدام الورق كونه ملائم للكتابة وأقل تكلفة ثم تم اختراع الطباعة من قبل الألماني "غومبورغ" منتصف القرن الخامس عشر للميلاد الذي أحدث تغييرا شاملا في التعامل مع المعلومات والتحول من نسخ الكتب وخطها يدويا إلى طباعتها آليا ونسخ العديد منها². والذي ساهم في سرعة انتشار المكتبات ومصادر المعلومات عبر العالم.

المرحلة لثالثة:

لم يعد بإمكان مصادر المعلومات التقليدية المتمثلة في الكتب، الدوريات وغيرها قادرة على استيعاب ثورة المعلومات نتيجة التطور العلمي وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فظهرت المصغرات الفيلمية، الذي كان لها دور كبير في حفظ وتخزين المعلومات³، والوسائط السمعية والبصرية بما فيها الأسطوانات والأشرطة الصوتية والأفلام، وأقراص الليزر والتي يتم تسجيل البيانات فيها عن طريق شعاع الليزر، ومن ثم ظهور شبكة الأنترنت وما توفره من معلومات وملفات عبر الاتصال المباشر⁴.

¹ - عبادة، حسان حسين. مصادر المعلومات وتنمية المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 19.

² - افتدليجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق، 2002. ص. 87.

³ - افتدليجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. نفس المرجع. ص. 89.

⁴ - عبد الهادي، محمد فتحي، مقدمة في علم المعلومات. المرجع السابق. ص. 86.

3- أهمية مصادر المعلومات:

تعد مصادر المعلومات بمختلف أنواعها من الأدوات الهامة التي يستقي منها الباحثين والدارسين والأفراد ومنتخذي القرار مختلف المعلومات التي تلبي احتياجاتهم، لذلك فهي تجعل الفرد على علم باحث المعلومات في مجال اهتمامه، لأنها عادة ما تكون شاملة وتحتوي على معلومات حديثة ومرتبطة، تسهل عملية الإستفادة منها، ولهذا فمصادر المعلومات هي الركيزة الأساسية لنجاح أي مكتبة مهما كان نوعها أو حجمها، كما يمكننا التفريق بين أهمية مكتبة وأخرى بالمجموعات التي تقدمها للقراء والخدمات التي تسهل الوصول إلى المعلومات بطريقة سريعة وبأقل جهد بغرض إرضاء المستفيدين.¹

- وهذا ما جعل المكتبات تبدي إهتماما بالغا بمصادر المعلومات من حيث إختيارها أو حفظها، وترتيبها، تصنيفها وإسترجاعها من أجل تقديمها للمستفيدين وتلبية إحتياجاتهم .

4- أنواع مصادر المعلومات:

لقد إختلف المتخصصون في تقسيم مصادر المعلومات، فهناك من يقسمها حسب محتواها ومضمونها إلى مصادر معلومات من الدرجة الأولى وهي الوثائق أو المطبوعات التي تشتمل معلومات حديثة أو تفسيرات جديدة². مصادر من الدرجة الثانية ويقصد بها المصادر التي تعتمد على معلومات من المصادر الأولية، أما مصادر المعلومات من الدرجة الثالثة، حيث ظهرت نتيجة لتضخم الإنتاج الفكري، إذ تقوم بترتيب وتنظيم الأولية والثانوية وتحليلها شكل سهل الإستفادة منها .

وهناك من يقسمها حسب الشكل المادي إلى مصادر مطبوعة ومصادر سمعية بصرية ومقروءة آليا، وحسب طبيعة النشر إلى مصادر منشورة وغير منشورة، فالمصادر المنشورة هي التي تخضع للضبط الببليوغرافي مثل الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية وغيرها .

أما المصادر غير منشورة فهي التي يحصل عليها بصعوبة كبيرة مثل التقارير والمراسلات وحسب التغطية تقسم إلى مصادر معلومات عامة ومصادر متخصصة، وقسمها البعض

¹- عبد الهادي، محمد فتحي. نفس المرجع. ص. 79.

²- ربيع، سيدة ماجدة، متولي، محمد النقيب. دروس في المراجع العامة. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية،

مصادر أولية وثانوية ومصادر رسمية وغير رسمية¹، ومن خلال هذه التقسيمات ويمكن تقسيمها إلى:

مصادر معلومات تقليدية وغير تقليدية ومصادر إلكترونية.²

4-1- مصادر معلومات تقليدية:

ويسمى البعض بالمصادر المطبوعة أو الورقية.

هي أي وعاء فكري يحمل معلومات تستخدم في الدراسة أو البحث العلمي أو الترفيه، حيث يكون الورق مادتها الأساسية، وهي أنواع نذكر:

- المخطوطات:

هي كل وثيقة كتبت بخط اليد قبل ظهور الطباعة، وهي تشتمل على أي نوع من أنواع المعرفة.³

ب- الكتب:

"هو المطبوع الذي أصدره مؤلفون حقيقيون أو معنويون ولهم موضوع محدد ويحتوي على مواد معنية مرتبة بطريقة منطقية".

وتعرف اليونيسكو الكتاب بأنه "مطبوع غير دوري يشتمل على 49 صفحة على الأقل بخلاف صفحات العنوان والغلاف".⁴

كما يعرف أيضا أنه "سجل للأفكار بواسطة الكلمات".⁵

¹-القنديلجي، عامر إبراهيم، وآخرون. مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت.

عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000. ص. 45-46

²- ملحم، عصام توفيق أحمد. المرجع السابق. ص. 185

³- القنديلجي، عامر إبراهيم، وآخرون، مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية =

Information Source Tradition et Electronic. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،

2009. ص. 79

⁴- النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر

والتوزيع، 2009. ص. 47

⁵- منتر، حجاب محمد. مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة. القاهرة: دار الفجر للنشر، 2000.

وفي تعريف آخر هو مجموعة المواد المطبوعة المجلدة معا لتكون مجلدا أو مجلدات تشكل وحدة بيبليوغرافية.¹

- أنواع الكتب

1- الكتب الدراسية: تشتمل هذه الكتب على الحقائق الأساسية والنظريات التي إستقرت فيها، والهدف الأساسي منها خدمة العملية التربوية، كما يمكن للباحث الاستفادة منها لأنها تعالج المواضيع من كل الجوانب.

2- الكتب المرجعية²: هي الكتب التي لا تقرأ من أولها لأخرها وإنما يرجع إليها عند الحاجة إلى معلومات معنية، بغرض الاستشارة والبحث عن معلومة تخص تفسير معنى كلمة أو ضبط علم من الأعلام وتمتاز هذه الكتب بالشمولية والإيجاز والتنظيم.

وتشتمل الكتب المرجعية على:

* **الموسوعات³:** هي عبارة عن تجميع شامل لجميع فروع المعرفة الإنسانية أو لفرع واحد منها من خلال عدد من الدراسات المكتوبة من قبل أخصائيين في الموضوع وهي تعالج المواضيع بصيغة موجزة، وتحتوي على حقائق وتواريخ متنوعة، وتعرف أيضا أنها عبارة عن كتب تعالج الفكرة بدلا من الكلمة، وهي تحتوي غالبا أفكار عديدة في شتى المواضيع.

* **المعاجم:** من أنواع المعاجم⁴

- **المعاجم اللغوية أو القواميس:** تهتم هذه المعاجم بلغة واحدة وتختلف مع بعضها تبعا لما تشتمل عليه من مفردات، حيث تعالج القواميس المفردات اللغوية وتشرح المعاني واستعمالاتها، طريقة نطقها وتهجئتها، مرادفاتها وأضدادها.

¹- القندليجي، إبراهيم عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: در اليازوري، 2008. ص. 281

²- القندليجي، إبراهيم عامر. وآخرون. المرجع السابق. ص. 131.

³- جرجيس، جاسم محمد، القاسم بديع. مصادر المعلومات في الإعلام والاتصال الجماهيري. مصر: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 1988. ص. 83.

⁴- قاسم، حشمت. مصادر المعلومات وتنمية المقتنيات في المكتبة. ط.3. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1995، ص. 68

- **معاجم التراجم:** تقدم معلومات حول الشخصيات والمشاهير كالعلماء والأدباء والملوك والرؤساء وغيرهم، وتتناول حياة الشخصيات التي تركت بصماتها في التاريخ، فتهتم بتعريف حياة الفرد بشكل دقيق.

- **معاجم الأماكن (الأطالس):** تهتم هذه المعاجم بالمعلومات الخاصة بالأماكن الجغرافية والقارات والدول والبحار والجبال والأنهار والتضاريس وغيرها.

* **الأدلة:** تقوم الأدلة بإعطاء معلومات هامة وأساسية عن المؤسسات العلمية والصناعية والزراعية والتجارية، وتعطي معلومات عن الهيئات وقوانينها وأنشطتها.¹

* **المراجع الإحصائية:** تهتم بتجميع الأرقام والحقائق عن نشاط أو موضوع معين وتعتبر من المصادر الهامة للباحثين.

* **الكتب السنوية وموجزات الحقائق:** هي مطبوعات مرجعية تهتم بأنشطة الدول والمؤسسات المختلفة وتعطي معلومات عن نشاطات اقتصادية واجتماعية، وسياسية كما تساعد الباحثين في التعرف على أنشطة المؤسسة.

* **الكشافات:** هي مطبوعات مرجعية تعمل على تطبيق المقالات والدراسات وتسهل متابعتها والرجوع إليها بأقصر وقت وأقل جهد وهي وسيلة ضرورية بالمكتبات لتسيير الوصول إلى المعلومات وإرشاد المستفيدين للإنتاج الفكري في مختلف أصناف المعرفة.²

* **الفهارس والبليوغرافيات:**

"هي قائمة مواد منشورة أو غير منشورة يتم تجميعها وفقا لصلة من نوع ما يرتبط بين هذه المواد كأن تكون مجموعة حول شخص أو موضوع"³ وهي تهتم بتجميع الإنتاج الفكري على المستوى الوطني الإقليمي، الدولي في موضوع أو عدة مواضيع.

* **الكتيبات:** هي مطبوعات غير دورية لا تقل صفحاتها عن خمس صفحات ولا تزيد عن 48 صفحة ماعدا صفحة الغلاف والعنوان.

¹ - عبادة، حسان حسين. المرجع السابق. ص. 68

² - القنديلجي، عامر إبراهيم. وآخرون. مرجع سابق. ص. 139

³ - جرجيس، جاسم محمد، القاسم، بدیع. المرجع السابق. ص. 110

ج - الدوريات¹: هي كافة المطبوعات التي تصدر بصفة دورية في فترات زمنية محددة بشكل منتظم أو غير منتظم ولها عنوان ثابت، تحمل أعداد وأرقام متسلسلة ولكل عدد تاريخ معين، وتستمر في الصدور إلى ما لا نهاية ويشترك في كتابة مقالاتها عدد من الكتاب والمؤلفين وتشتمل على مختلف فروع المعرفة.

* **مميزات الدوريات:** تتميز الدوريات²

- بسرعة نشر المعلومات وحدثتها فهي تصدر إما أسبوعية أو شهرية أو فصلية وهذا ما يجعل الباحث يحس بحدثها المعلومات.

- التنوع الموضوعي: تعالج مواضيع متعددة تغطي معظم جوانب المعرفة البشرية مما يجعل منها مصدرا معتمدا للبحث والدراسة.

- تمتاز المقالات والبحوث المنشورة في كثير من الدوريات بالإجاز مقارنة مع مصادر معلومات أخرى .

- تكتب الدوريات بلغات متعددة مما يبين وجهات نظر وأفكار متعددة .

- تحتوي على معلومات لا توجد في غيرها من الكتب كالأبحاث والتقارير وغيرها.

د- وقائع المؤتمرات³:

تعرف أنها تلك الوثائق التي تشتمل على بحوث ودراسات تعرض للمناقشة في إجتماع أو لقاء علمي تتبعها مستخلصات عن التقارير والبحوث المقدمة في تلك المؤتمرات، وقد تكون أعمال المؤتمرات منشورة أو غير منشورة، وأعمال المؤتمرات سواء كانت على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي فهي تكتسب أهمية كبيرة باعتبارها أحد أنواع نقل المعلومات.

هـ- براءات الاختراع⁴:

¹ - شرف الدين، عبد التواب. المدخل إلى المكتبات والمعلومات. مصر: الدار الدولية للإستثمارات الثقافية، 2001. ص. 86

² - النجداوي، محمد أمين، عليان، رحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 2001. ص. 89

³ - قاسم، حشمت. المكتبة والبحث. القاهرة: دار غريب للطباعة، 199?. ص. 83.

⁴ - قاسم، حشمت. نفس المرجع. ص. 84.

هي عبارة عن وثيقة تصدرها الإدارة الحكومية المسؤولة وتتعهد فيها الدولة بحماية حق المخترع في استغلال عائد اختراعه مكافأة له على جهده المبذول وتشجيعا له، ومقابل هذه الحماية تحصل الدولة على الاختراع في البداية لقاء عائد معين ثم يصبح خالصا لها بعد انتهاء فترة الحماية فبراءات الاختراع هي الوثائق التي تسجل إختراع جديد لم يكن معروف من قبل ولم ينشر عنه سابقا.

ن- تقارير البحوث:¹

بمجرد إنتهاء الباحث من إجراء معين يتم تسجيل هذه الخبرة المكتبة على شكل تقرير، حيث يشتمل على كل جوانب البحث، إذ تعتبر هذه التقارير من أهم مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات كوسيلة لنشر وبث المعلومات.

و- الرسائل الجامعية:²

تعتبر الرسائل الجامعية على مستوى الماجستير والدكتوراه من المصادر الأولية التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات، وتشكل فئة مهمة من الوثائق التي تفيد الباحثين باعتبارها تتناول مواضيع لم يسبق دراستها من قبل، وتعتبر من الأعمال غير منشورة، ناتجة عن دراسات ميدانية وبحوث تجريبية أو وصفية يستخدم صاحبها مناهج وطرق علمية للوصول إلى النتائج المرغوبة بعد تحليلها وتفسيرها.

وعادة ما تحمل في طياتها معلومات جديدة واقتراحات وحلول للمشاكل المختلفة، حيث تنجز تحت إشراف أساتذة لهم الخبرة والكفاءة في الاختصاص.

4-2- مصادر معلومات غير تقليدية:

وتسمى أيضا بالمصادر المعلومات غير ورقية وهي مصادر المعلومات التي تعتمد في تخزين واسترجاع المعلومات على أجهزة ووسائط إلكترونية خاصة بها، حيث نتجت عن تطور وسائل الاتصال وثورة المعلومات والانفجار المعرفي.
وتتمثل في:

¹ - النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص 58.

² - النجداوي، محمد أمين، ربحي مصطفى. المرجع السابق. ص 87.

4-2-1- مصادر معلومات سمعية بصرية:

هي مجموع المواد التي تعتمد على السمع والبصر أو كلاهما معا في عملية إسترجاع المعلومات.¹

* مصادر سمعية:

هي المواد التي تعتمد على تسجيل المعلومات بالصوت فقط، وتسترجع بالإعتماد على حاسة السمع ومن بينها:²

أ- الأسطوانات: هي عبارة عن أقراص مستديرة الشكل مصنوعة أساسا من البلاستيك تحمل عليها المواد المسموعة من أصوات موسيقية.

ب- الأشرطة الصوتية: تعتبر من الأوعية التي تقتنيها المكاتب ومن بينها:

- شرائط البكرات: عبارة عن شريط ملفوف على بكرة مفتوحة تستخدم في المحطات الإذاعية والأستوديوهات.

- شرائط الكاست: عبارة عن شريط محفوظ داخل علبة من البلاستيك تحتوي على بكرتين، وقد برزت أهميتها في التعليم والترفيه، التثقيف مما جعلها من المصادر الهامة التي تقتنيها المكتبات مثل الكتب والدوريات وتتميز بصغر حجمها وسهولة تشغيلها ونقلها من مكان لآخر.

* مصادر بصرية:

هي الأوعية التي تسجل عليها المعلومات بالصورة فقط، ويعتمد في الإستفادة من المعلومات التي تحملها على حاسة البصر فقط ومن بينها:

- الشرائح الفيلمية:³

هي عبارة عن لقطات فيلمية منفصلة تكون ملونة أو بالأبيض والأسود تعرض بواسطة جهاز

¹- العسافين، عيسى. المعلومات وصناعة النشر. بيروت: دار الفكر المعاصر، 2001. ص. 279.

²- خليفة، شعبان عبد العزيز. المواد غير مطبوعة في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003. ص. 29-31.

³- عبد الهادي، محمد فتحي، عبد الشافي، حسن محمد. المواد غير المطبوعة في المكتبات الشاملة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994. ص. 84.

خاص، وتكون على شكل صورة شفافة تفصلها طبقة واقية أو غلاف، توضع بين طبقتين من الزجاج الرقيق الشفاف، حيث يمكن ترتيب اللقطات الفيلمية وتعليق عليها.

– الشفافات:¹

عبارة عن أفلام مصنوعة من البلاستيك الشفاف يتم الكتابة عليها باليد أو بواسطة أقلام خاصة أو الحاسب الآلي، وتحمل عليها المعلومات والرسومات والجداول والإحصاءات والنصوص، قد تكون صورها ملونة أو بالأبيض والأسود. وتعتبر من أكثر المواد البصرية استخداما في الدروس التوضيحية وعند مناقشة موضوع في مجال معين.

* مصادر سمعية بصرية:

تعتبر المصادر السمعية البصرية من أكثر الوسائل استخداما من طرف الأفراد وذلك لأهميتها وأثرها البالغ في التسلية والترفيه، لهذا تقبل المكتبات ومراكز المعلومات على إقتناء الأشرطة والأفلام التي تهدف إلى التعلم والتدريب من خلال ما توفره من المعلومات، ومن بينها نذكر:

الأفلام المتحركة:²

عبارة عن سلسلة متباعدة من اللقطات الفيلمية المرتبة ترتيبا راسيا على شريط فيلم شفاف وتظهر الصورة متحركة عند عرضه على الشاشة بالسرعة الصحيحة، ويمكن أن يكون فيلما صامتا أو ناطق أو يجمع بين الصوت والصورة والحركة عند عرضه على الشاشة.

– الفيديو:³

عبارة عن سطح ممغنط تسجل عليه المواد السمعية البصرية مباشرة، وهو قابل للمحو والتسجيل عدة مرات.

4-2-2- المصغرات الفيلمية:

هي مصادر معلومات غير ورقية يمكن أن تحمل كميات كبيرة من المعلومات في حيز صغير

¹– خليفة، شعبان عبد العزيز. بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 199?. ص. 64

²– عبد الهادي، محمد فتحي، عبد الشافي، محمد حسن. المرجع السابق. ص. 87.

³– إسماعيل، وائل مختار. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص. 154.

ولا يمكن قراءة محتوياته بالعين المجردة بل يتم الإستعانة بأجهزة خاصة لقراءتها ومن بينها:

- الميكرو فيلم:

"هو مساحة فيلمية ذات خصائص معينة، تسجل عليها كمية من المعلومات بنسب صغيرة لا تسمح بقراءة المادة المسجلة بالعين المجردة، تقرأ أو تطبع بواسطة أجهزة قراءة معينة".¹ ويتوفر الميكرو فيلم بعدة أحجام منها: 8 مم، 16مم، 35مم، 70مم، لكن الأكثر إستخداما ذات مقاس 16مم و35مم .

وهو يفيد في تحميل المواد التي يراد حفظها لمدة طويلة وقليلة الاستخدام.

- الميكروفيش:

عبارة عن بطاقة فيلمية تحمل مجموعة من الصور المصغرة ترتب على شكل أعمدة طويلة أو أفقية، وبأعلى كل بطاقة مساحة مخصصة لكتابة بيانات التعريف تقرأ بالعين المجردة، وتتراوح عدد اللقطات التي تحتويها بطاقة الميكروفيش ما بين 60 إلى 98 لقطة. ويمكن زيادة عدد اللقطات بزيادة نسبة التصغير.

وتتراوح حجم الميكروفيش بين بطاقة 5×3 بوصة و 9×6 بوصة ولكن الأكثر شيوعا واستخداما 6×4 بوصة ويتميز بسهولة حفظه وتنظيمه ومن أنواعه:

- الألترافيش: عبارة عن شريحة متناهية الصغر، حيث يمكن للشريحة الواحدة ذات المقاس 150×148مم أن تستوعب 3200 صفحة بحجم 1.5×1سم.²

مميزات المصغرات الفيلمية:³

تتميز المصغرات الفيلمية بسهولة التداول وإسترجاع المعلومات خاصة إذ كان المستفيد مدريا على تشغيل أجهزة القراءة الخاصة بها.

- توفر معلومات قد لا يجدها المستفيد في غيرها من مصادر المعلومات.

¹- محمود، عباس حمودة. المدخل إلى دراسة الوثائق العربية. القاهرة: دار غريب للطباعة، 1999.

ص. 76

²- سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر،

1997. ص. 314

³-النجداوي، محمد أمين، عليان، ربحي مصطفى.المرجع السابق. ص. 110

- سهولة تداولها لإسترجاع المعلومات.
 - سهولة التعامل معها وحفظها لصغر حجمها .
- وعلى الرغم من مميزاتها إلا أن المكتبات تجد صعوبة في تهيئة الظروف المناخية المناسبة لها وارتفاع تكاليف أجهزة قراءتها.

3-4 مصادر معلومات إلكترونية:

أ- تعريف:

هي مصادر معلومات تقليدية ورقية وغير ورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بمختلف أنواعها، أو هي تلك المصادر اللاورقية المخزنة إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو نشرها في ملفات قواعد البيانات، المتاحة للمستخدمين عن طريق الإتصال المباشر « online » أو داخل المكتبة أو مركز المعلومات.¹

وتعرفها المنظمة الدولية للتقنين ISO "هي تلك الوثائق التي تتخذ شكلا إلكترونيا ليتم الوصول إليها عن طريق الحاسب الآلي".²

ب- أهميتها:³

- مصادر المعلومات الإلكترونية أهمية كبيرة في المكتبات ومراكز المعلومات تتمثل في:
 - إعطاء فرصة للمستخدمين والباحثين في الوصول إلى مصادر غير المتوافرة على ورق.
 - الإقتصاد في النفقات والتكاليف سواء من خلال الإشتراك في الدوريات أو الكشافات والمستخلصات.
 - إشباع الحاجات البحثية للمستخدم وذلك لتتوعها والسرعة والدقة في الخدمات.
 - توفير الوقت والجهد وسرعة استرجاع المعلومات.

¹- شاهين، شريف كامل. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص. 63

²- حمدي، أمل وجيه. مصادر المعلومات الإلكترونية: الاختيار. التنظيم والإتاحة في المكتبات (سلسلة أساسيات المكتبات والمعلومات). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007. ص. 26

³- إسماعيل، وائل مختار. مصادر المعلومات. ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012. ص. 183

ج-أنواعها:

1- الأقراص الصلبة:¹

تتراوح طاقته لحاسوب شخصي ما بين 80 إلى 160 ميغابايت وهي طاقة هائلة للتخزين تسمح للحاسوب أن يخزن بداخله كافة أنواع المعطيات والمعلومات الرقمية، النصية، الصوت، الفيديو إلى جانب كل البرمجيات التي يحتاجها المستعمل أو المستفيد، وتستخدم في تخزين وحفظ المعلومات مع إمكانية تداولها واسترجاعها بسهولة.

2- الأقراص الممغنطة:²

عبارة عن وسيط ممغنط بشكل قطعة دائرية مغناطيسية رقيقة ومرنة، مغطاة بمادة بلاستيكية، إذ تعتبر من وسائط التخزين ذات السعة الصغيرة، حيث تبلغ طاقة إستيعابه حوالي 1.44 ميغابايت ويتميز بسرعة قصوى في نقل المعلومات من مكان لآخر وذلك لصغر حجمه وخفة وزنه.

3- الأقراص الضوئية:³

عبارة عن أسطوانات مسطحة مستديرة الشكل ذات أحجام مختلفة تسجل عليها المعلومات بالصوت والصورة والنص، تتميز بقدرة عالية في تخزين واسترجاع المعلومات بسهولة وسميت بالأقراص الضوئية لأن جهاز الليزر يسלט شعاعا ضوئيا مركزا على القرص وأثناء التسجيل تولد أشعة الليزر رموزا وعلامات مجهرية على القرص ويسمى البعض بالأقراص المضغوطة أو المكتنزة إشارة لكثافة المعلومات التي تحتويها في حيز صغير.

ومن أنواع الأقراص الضوئية:

1- أقراص للقراءة فقط CD-ROM.

2- أقراص للكتابة مرة واحدة.

3- أقراص قابلة للمحو.

¹- شاهين، شريف كامل. المرجع السابق. ص 60.

²- عبد الهادي، محمد فتحي. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. القاهرة: دار الشروق، 1989. ص 95

³- محمود، طارق عباس. خدمات المكتبات الالكترونية: نموذج المكتبة الأمريكية. القاهرة: المركز الأصيل

للطباعة والنشر والتوزيع، 2007. ص 62

* مميزات الأقراص الضوئية:

- صغر الحجم وخفة الوزن.
- إمكانية هائلة في كمية المعلومات المخزنة فالقرص الواحد يستوعب حوالي 550 مليون رمز.¹
- تحمل اللمسات المباشرة والصدمات من غير حدوث أي تأثير على المعلومات المخزنة لوجود طبقة بلاستيكية خارجية.
- المعلومات المخزنة ذات كفاءة عالية وغير قابلة لتلف.
- توفر الأمان في التعامل مع المعلومات.
- سهولة حملها وتبادلها دون الخوف من فقدانها.²
- تتميز بشدة وضوح عالية وعدم تأثرها بالعوامل والمؤثرات كالحرارة والرطوبة على عكس الأسطوانات والمصغرات فالمعلومات بها تبقى محافظة على وضوح الصورة والصوت.

د- مميزات مصادر المعلومات الإلكترونية:

- الشمولية والسعة الهائلة في تخزين المعلومات والدقة في تغطية المواضيع.
- توفير الوقت والجهد بفضل السرعة في التداول والاستعمال.
- إمكانية إسترجاعها في شكل صورة أو أصوات أو أفلام فيديو أو بشكل نص.³
- إن اللجوء إلى مصادر المعلومات الإلكترونية قد يشكل حلا مثاليا للقضاء على مشكلة ضيق مكان الحفظ المخصص للمصادر التقليدية التي تعاني منها المكتبات.⁴
- تتيح فرصة استخدامها من قبل عدد كبير من المستفيدين.

¹- القندليجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية: أسسه،

أساليبه، مفاهيمه، أدواته. عمان: دار المسيرة، 2007. ص. 293.

²- هاستون، تيري، داي، جان، ترجمة علي سليمان الصوينع. القرص المدمج في المكتبات: قضايا إدارية.

الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007. ص. 293.

³- علوة، رأفت نبيل. تكنولوجيا في علم المكتبات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2006. ص. 31.

⁴- ملحم، عصام توفيق أحمد. المرجع السابق. ص. 218.

5- إختيار مصادر المعلومات بالمكتبة العامة:

إنطلاقاً من كون المكتبة العامة تخدم شرائح اجتماعية مختلفة من حيث الأعمار والأجناس والمستويات العلمية، وخدمة فئات خاصة من المجتمع لذلك فإن مجموعاتها ينبغي أن تكون متكاملة وشاملة تلبي بذلك مختلف الاحتياجات التعليمية والمهنية والترفيهية والثقافية والأدبية بما يؤدي إلى تحقيق أهدافها في خدمة المجتمع وأن يتناسب حجمها مع سكان المنطقة التي تخدمها.¹

لهذا ينبغي على هذه المكتبات وإدارتها وضع سياسة واضحة ومكتوبة لاختيار مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وأنواعها، وإن تنظيم عملية الإختيار وتحديد مسؤوليتها يكون أمراً ضرورياً، فالمكتبات العامة الكثيرة تخدم جمهوراً من المستفيدين أكثر تنوعاً في مستوياتها الثقافية لذلك لا بد لها من إقتناء مصادر معلومات تلبي إحتياجاتهم.

5-1- أسس الإختيار:²

من الأسس التي تعتمد عليها المكتبات العامة في عملية الإختيار نذكر:

- دراسة المجتمع المحلي والتعرف على خصائصه.
- معرفة الموضوعات الراهنة التي تخدم مجتمع المستفيدين.
- لختيار الموضوعات التي تلبي رغبات المجتمع و إختيار أحسن المواد في المواضيع.
- عدم تأثير الإختيار بالميل والرغبات الشخصية للأفراد.
- الإهتمام بتنمية مجموعة التاريخ المحلي والوطني.
- محاولة تلبية حاجيات كل فئة من فئات المجتمع.
- محاولة تمثيل كل جهات النظر عند الإختيار وعدم التحيز.
- الإلتباه عند الإختيار بالمواضيع المتعلقة بالأخلاق والجنس والدين والسياسة .
- عدم إغراق المكتبة العامة بالقصص رغم الثقافي والتربوي والترفيه لها، ويفضل أن شكل مجموعات الأطفال 20-25% في المكتبة العامة من المجموع العام .

¹- إتييم، محمود. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. فلسطين: مؤسسة عبد المحسن القطان، 2005.

²- المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص. 191

2-5 مسؤولية الاختيار:

تقع مسؤولية إختيار الكتب والمواد المكتبة على أمناء المكتبات، بالنسبة للمكتبات الصغيرة والفروع، أما المكتبات الكبيرة تتكون مسؤولية الاختيار من طرف رؤساء الأقسام وأخصائي المعلومات ويفضل تشكيل لجنة خاصة يساهم فيها أمناء المكتبات ومختصين في مختلف المجالات الموضوعية وذوي الخبرة في المجتمع، ومن هنا يظهر أن مهمة المكتبة العامة صعبة، وذات تأثير مباشر في الجمهور، لذلك يجب إختيار المواد المناسبة التي تلبي احتياجات الجمهور،¹ وإن عملية إختيار مواد المكتبة هي من أهم الواجبات أمين المكتبة فهو مسؤول عن مواجهة احتياجات المستفيدين وأذواقهم المختلفة، فالمشكلة التي تواجه المكتبة تمكن في معرفة المجتمع المحيط بالمكتبة، وهنا قد يحتاج إلى دراسة عامة ومفصلة عن طبيعة ونوعية المجتمع، حيث يتم الاعتماد في هذا الشأن على كتب الاجتماع والإحصائيات المتعلقة بالمنطقة خاصة إذا كانت المكتبة كبيرة تخدم المجتمع كثيرا، لا يستطيع المكتبي مهما كان أن يتعرف على ميوله ورغباته من خلال ملاحظاته الشخصية.²

3-5- العوامل المساعدة في عملية الإختيار:³

- الإختيار الفعلي للمواد أو الكتب، حيث يقوم أمين المكتبة أو اللجنة المكلفة بإختيار الكتب والمواد المكتبية بشرائها بأنفسهم من دور النشر أو المؤسسات الأخرى.
- معارض الكتب.
- مقترحات المستفيدين .
- قوائم الناشرين.
- إعلانات الناشرين سواء في المجالات أو الصحف أو التلفزيون.
- الببليوغرافيات العامة.
- نقد الكتب من المؤلفين مباشرة.

¹- عليان، رحي مصطفى، النجاوي، محمد أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط.3. عمان: دار الفكر، 2005. ص. 119

²- سعيد، أحمد حسن. المكتبة العامة والوعي الثقافي. ط. 2. بيروت: مؤسسة الرسالة، 1985. ص. 53.

³- إتييم، محمود. المرجع السابق. ص. 188.

- الببليوغرافيات المختارة أو الأدوات القياسية.
- زيادة مكتبات مماثلة للتعرف على مقتضيات.

5- تنظيم مصادر المعلومات:

إن مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات العامة مهما كان حجمها وعددها لا فائدة منها، ما لم يتم تنظيمها وتحليلها وإعداد الأدوات الفنية لاسترجاعها والإفادة منها بأيسر الطرق وبأقل وقت وجهد ممكن وذلك من خلال مجموعة من العمليات تقوم بها المكتبة وتتمثل في:¹

1- تسجيل أوعية المعلومات بعد اقتنائها أو الحصول عليها من مصادر مختلفة في سجلات رسمية من أجل رصد ما هو متوفر منها.

2- الفهرسة أو الوصف الببليوغرافي:

الفهرسة هي عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات بما فيها الكتب، الدوريات المخطوطات، المواد السمعية والبصرية والمصادر الإلكترونية. بهدف جعل هذه المصادر في متناول المستفيدين بأيسر الطرق وأقل وقت وجهد .

- وتتم عملية الفهرسة باستخدام أدوات الوصف الببليوغرافي المتعارف عليها والمتمثلة في التقنيات الدولية للوصف الببليوغرافي وهي مجموعة من القواعد لازمة لإرشاد المفهرسين عند إعداد السجل الببليوغرافي، كما تساعد على تحسين وتوحيد عملية الفهرسة في المكتبات ومراكز المعلومات، ويمكننا من خلال هذه العملية إعداد الفهارس التي هي عبارة عن حلقة وصل بين المصادر المتاحة بالمكتبة والمستفيد.

3- التصنيف:²

يعتبر التصنيف من العمليات الأساسية التي تقوم بها المكتبات لتنظيم مجموعاتها من أجل تسهيل وصول الباحثين أو المستفيدين إلى المادة المناسبة في الوقت المناسب، وتتم عملية التصنيف من خلال إتباع خطة تصنيف، حيث يتم جمع المواد المتشابهة مع بعضها البعض

¹- عليان، زكي مصطفى، المومني، حسن احمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. الأردن: عالم الكتاب الحديث، 2009. ص. 112

²- عبد الله، حسان صالح، الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد. الفهرسة. التصنيف. الأردن: مؤسسة الوراق، 1999. ص. 289

وإعطائها رموزاً خاصة بتسلسل منطقي يساعد في الوصول إليها وسحبها وإرجاعها دون التأثير في ترتيبها.

4- الكشف¹: ويتمثل في التحليل الموضوعي لأوعية المعلومات كالمقالات في الدوريات وأجزاء الكتب ومحاضرات المؤتمرات....، من خلال الإستعانة بالأدوات الخاصة كرؤوس الموضوعات والمكانز وهي الكلمات أو الجمل التي تعبر عن موضوع الكتاب أو الوثيقة. حيث أصبح إعداد الكشافات يتم باستخدام الحاسبات الآلية بدل النظم التقليدية لتوفير الجهد والوقت.

5- الإستخلاص: هي عملية التحليل والتخليص العلمي لمصادر المعلومات لتعريف الباحث بمحتوياتها باستخدام أقل قدر من الكلمات ودون الرجوع إليها. كما تعدم المستخلصات معلومات بيبليوغرافية كاملة عن الوثيقة ليستطيع الوصول إليها عند الحاجة.

6- بث ونشر المعلومات وتبادلها مع أكبر عدد من المستفيدين، ويعتبر هذه العمل من الأنشطة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك من خلال خدمات الإعارة، والخدمة المرجعية، الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي للمعلومات.²

1- العلي، أحمد عبد الله، البيبليوغرافيا والتكشيف في المكتبات. سلسلة تبسيط علوم المكتبات. الكويت: وزارة التربية، 2000. ص. 30

2- النوايسة، غالب عوض. مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 41

الفصل الثالث :

تلبية احتياجات المستخدمين من المكتبة العامة

1- الحاجيات المعلوماتية:

1-1 تعريف الحاجة:

لغة: جمع حاجيات وحوائج وهي ما نحتاج إليه¹، وفي تعريف آخر "الحاجة احتاج إلى الشيء أي الافتقار إليه"²

- اصطلاحاً: هي ضرورة أو رغبة يشعر بها الفرد، وهي متطلبات تتولد من الطبيعة أو من الحياة الشخصية والاجتماعية والتطلعات المتجسدة عن طريق الطلبات، أو هي رغبة الإنسان في الحصول على معلومات تفيد أو تقضي له عن مشكلة يواجهها.³

1-2- تعريف الحاجيات المعلوماتية:

"هي الحاجة إلى المعلومات من طرف المستفيد الفعلي أو المستفيد المحتمل سواء كانت هذه الحاجة معروفة أو غير معروفة"⁴، وفي تعريف آخر هي "حاجات الفرد من المعلومات المتحملة التي يمكن أن يقدمها نظام معلومات أو توثيق"⁵. من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الحاجة المعلوماتية هي متطلبات الفرد المعلوماتية التي يريد الحصول عليها من مختلف المكتبات ومراكز المعلومات.

1-3- دراسة الحاجيات:

هي تلك الدراسات الخاصة بالتعرف على حاجيات المستفيدين من مصادر المعلومات أو الإفادة من إحدى الخدمات، حيث تكتسي دراسة حاجيات المستفيدين أهمية خاصة لدى أنظمة المعلومات، فتعتبر عنصراً أساسياً في تنظيم خدمات المعلومات والإفادة من مصادر المعلومات.

1- الصلح، رياض. المنجد في اللغة العربية والإعلام. ط.41، جديد ومنقحة. بيروت: دار المشرق، 2005. ص. 160

2- معلوف، لويس. المنجد في اللغة والآداب والعلوم. بيروت: المطبعة الكاثوليكية، 199. ص. 120

3- سلامة، عبد الحافظ. المرجع السابق. ص. 34

4- دياب، محمد مفتاح. معجم المصطلحات في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات: معجم انجليزي-

عربي. مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995. ص. 135

5- دياب، محمد مفتاح. نفس المرجع. ص. 237

ومن العوامل التي أدت إلى دراسة حاجيات المستفيدين هي أن حاجيات المستفيدين تختلف حسب الدور الذين يقومون به والبيئة التي ينتمون إليها وتساهم في التعرف على حاجيات المستفيد والكشف عن حاجة المستفيد إلى التدريب للإفادة من مصادر المعلومات.¹

1-3-1- الهدف من دراسة الحاجيات:²

تهدف دراسة الحاجيات إلى تقييم المركز المعلوماتي الذي نريد دراسته ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة وذلك باستعمال عدة طرق التي تسمح لنا باستخلاص النقاط لتقديم الحلول والإقتراحات.

وإن دراسة حاجة المستفيد تتم كمحاولة لفهم وتبرير وشرح الإستخدام الفعلي والمتحمل للمكتبات ومراكز المعلومات وسبل تطوير وتحسين خدماتها لتلبية احتياجات المستفيدين. كما أن معرفة حاجات ورغبات المستفيدين هي نقطة أساسية لأي دراسة في أي نظام معلومات بغرض تحسين الخدمات المقدمة بغية الوصول إلى الهدف المتمثل في إرضاء المستفيد.

1-3-2- طرق دراسة الحاجيات:

لدراسة حاجيات المستفيدين يتم الإعتماد على مجموعة من الطرق والأدوات التي تسمح بجمع البيانات التي تستدعي تحليلها للوصول إلى نتائج تساعد على تطوير الخدمات داخل المكتبة وتتمثل هذه الأدوات في:

1- الإستبيان:

هو من أدوات جمع البيانات وهو "مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المرتبطة مع بعضها البعض بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث"³ وهي أنواع:

1- العياشي، بدر الدين. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية حاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. قسنطينة: [د. ن.]، 2012. رسالة ماجستير: علم المكتبات والتوثيق: قسنطينة، 2012. ص. 70

2- بدر، أحمد. مناهج البحث في المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1997. ص. 286

3- عبيدات، ذوقان. البحث العلمي: مفهومه أدواته. أساليبه. عمان: دار الفكر، 2004. ص. 112

* أنواع الإستهبان:¹

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

- الإستهبان المغلق: وهو الذي يتطلب من المستجوبون اختيار الإجابة الصحيحة من مجموعة من الإجابات بنعم أو لا ، أو كثير قليلا أو نادرا . وهذا النوع من الإستهبان يساعد الباحث في الحصول على معلومات تساعده في معرفة العوامل والأسباب. كما يتميز بسهولة الإجابة عن الأسئلة ولا يتطلب وقت طويلا.

- الإستهبان المغلق المفتوح:

يكون عبارة أسئلة مغلقة تتطلب من المبحوثين اختيار الإجابة المناسبة وأسئلة مفتوحة يكون له حرية الإجابة فيها.

2- المقابلة:²

هي من الوسائل الهامة لجمع المعلومات بصفة خاصة في المنهج المسحي ودراسة الحالة، وهي عبارة محادثة موجهة يقوم بها أفراد آخريين أو فرد آخر لاستعمالها في البحث العلمي، أو هي عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث. من خلال تفاعل لفظي بين فردين يحاول أحدهما أن يستشير بعض المعلومات لدى الآخر حول خبراته وآرائه، حيث يتيح للباحث شرح الموضوع والغرض من دراسته وتوضيح السؤال، في حالة عدم الفهم، ولكن يستدعي من الباحث قدرة كبيرة من التركيز عند إلقاء الأسئلة.

1- القنديلجي، عامر. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. نفس المرجع.

ص. 165

2- صابر، فاطمة عوض، خفاجة، ميرفت علي. أسس ومبادئ البحث العلمي. [د.م]: جامعة الإسكندرية،

2002. ص. 131

3- الملاحظة:¹

وهي من أدوات جمع البيانات، تتطلب من الباحث رصد الظاهرة ومراقبتها بنفسه، من خلال التواجد في مكان حدوثها ورؤيتها بالعين المجردة وتتبع طرق حدوثها ومن ثم إستنباط الأساليب التي تؤدي إليها عن قرب مباشرة دون وسيط.

فهي تعطي المجال للباحث في ملاحظة الظروف التي يتميز بها مجتمع البحث ويستطيع من خلالها مراقبة سلوك المبحوثين، كونهم لا يعرفون أن سلوكياتهم تحت الدراسة أو المراقبة.

2- العوامل المؤثرة في تلبية حاجيات المستخدمين:²

إن تلبية احتياجات المستخدمين أمر يختلف من مكتبة لأخرى، حيث أن الاحتياجات ومدى تلبيةها تتأثر بجملة من العوامل منها:

- مجتمع المستخدمين:

يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة لأخرى ومن نظام معلوماتي لآخر وذلك حسب ثقافتهم ومستواهم العلمي، وبالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئات مجتمع المستخدمين.

- حجم المكتبة:

يقصد بحجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبة والخدمات وعدد المستخدمين.

- أهداف المراكز:

لكل نظام معلومات أهداف معينة، لا يمكن تحقيقها إلا من خلال العمليات والنشاطات التي يتم أدائها، والمتمثلة في مختلف الخدمات التي تقدمها من أجل تلبية حاجيات المستخدمين.

- العاملين:

من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم، فكلما كان عدد العاملين معتبر إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية، ولديهم رغبة في العمل أكثر كلما تحققت احتياجات المستخدمين.

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

2- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000. ص.29

3-عوائق تلبية حاجيات المستفيدين:¹

هناك عدة عوائق تحول دون تلبية حاجيات المستفيدين من بينها:

- عوائق مادية وتجهيزية:

إن سهولة الوصول إلى المعلومات وسهولة استخدامها هما مؤشران أساسيان يختار المستفيد على أساسها استخدام أو ترك نظام المعلومات.

- عوائق نفسية واجتماعية:

تتمثل في العلاقة بين المستفيد وأخصائي المعلومات والنظام ككل، وهذه العلاقة التي أساسها يتولى لدى المستفيد رد فعل إيجابي أو سلبي اتجاه نظام المعلومات أو الأخصائي.

- عوائق تقنية:

جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة بالنظام والفائدة التي يمكنه حينها عند طلبها.

- فشل المستفيد في صياغة سؤاله وبذلك فشل أخصائي المعلومات في فهمه وتعدّد الحوار بينهما ويتولد لكليهما انفعالات سلبية اتجاه الآخر، وينشأ هذا نتيجة لاختلاف المستويات العلمية والثقافية واللغوية.

- بذل المستفيد الوقت والجهد والمال للحصول على المعلومات والخدمات التي يحتاجها.

- تعقد طرق العمل الوثائقي وما تطلبه عملية الإعارة من تقديم طلبات وتحضير ملفات شخصية

1- مقناني، صبرينة. محاضرات في علم النفس الاجتماعي للاتصال من منظور علم المكتبات والمعلومات. جامعة منتوري. قسنطينة، 2009. ص. 56. [متاح على الخط] :

Elearn.unc.edu.dz/vf/images/pdf/dourous%20 el %internet.pdf. اطلع عليه يوم:

4- المستفيدين:

4-1- تعريف المستفيد:

" هو الفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة".¹

وهو الشخص الذي يستخدم المكتبة ويستفيد من خدماتها على الأقل مرة واحدة في السنة.² وفي تعريف آخر هو كل شخص يقدم على استخدام المعلومة في مجال معين بصفة عامة، فالمستفيد هو كل شخص يحتاج إلى معارف لإشباع رغباته النفسية والاجتماعية من أجل حل مشكلاته اليومية والعلمية أو لإثراء حياته الشخصية أو لتحسين مستواه العلمي.³

4-2- فئات المستفيدين:

هناك عدة أنواع من المستفيدين إذ يمكن تصنيفهم إلى:⁴

- أ- **المستفيد الإيجابي:** هو المستفيد الذي يكون راضٍ ويتعاون مع المختص ولديه خبرة بالبحث عن المعلومة، ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.
- ب- **المستفيد السلبي:** هو المستفيد الذي يكون غير راضٍ، ويبيد عداً وهو شخص صعب ويطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومات.
- ج- **المستفيد الحيادي:** هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات، بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث عن مكان المعلومات.

1- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص. 109

2- Murugan, Senthavel. users study and uses education. international journal of library and information science. vol.3, 2011. available at <http://www.academicjornal.gov/jlis.consulter> le 22-03-2015.

3- عبد المنعم موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة، 2002. ص. 2009

4- مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري. قسنطينة: [د.ن.][د.ت.]. رسالة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: قسنطينة. ص. 83

إذ يصنفهم جورج فون سليب (George Von Slype) إلى فئتين:¹

أ- **المستفيد الحقيقي:**

هو المستفيد الذي تكون المواد الوثائقية تحت تصرفه وقت ما شاء، أي هو الذي يستعمل خدمة المكتبة من إعاره داخلية وخارجية.

ب- **المستفيد المحتمل:**

هو الذي لا يستعمل الخدمات الوثائقية ولا يستهلك المعلومات، لكنه يعلم أين يجدها . فعلى هذا الأساس يمكن القول أن رواد المكتبة يتنوعون بتنوع الاختصاصات واختلاف الاحتياجات والطلبات ومستوياتهم وتوجهاتهم .

4-3- **مجتمع المستفيدين من المكتبة العامة:**

يمكن تقسيم المستفيدين من المكتبة العامة إلى الفئات التالية:²

أ- **الجمهور العام :**

تشمل هذه الفئة جميع أفراد المجتمع، كما تشمل بعض المختصين في العلوم التطبيقية و النظرية والباحثين العلمين إذ توفر لهم الوقت للحصول على معلومات تتعلق بالأمور الحياتية المختلفة.

- معلومات ترفيهية: وهي المعلومات اللازمة لاستثمار أوقات الفراغ والترفيه.

- معلومات تعليمية: هي المعلومات اللازمة لتلبية المتطلبات التعليمية لمرحلة معينة.

ب- **الباحثون العلميون:** تقوم هذه الفئة بإجراء البحوث الأساسية في جميع مجالات المعرفة وتنتم بحاجتهم إلى:

- التصفح السريع للإنتاج الفكري.

- الاعتماد على الإنتاج الفكري المتوفر بالمكتبة العامة للإسهام في تدفق المعلومات

- الاهتمام بالجوانب النظرية ومصادر البيانات الأولية.

1- Vonslyp, George. conception et gestion du système documentaire. paris: edition d'organisation, 1977.p.26

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

ج- المهنيون:

هم العاملون في جميع المجالات المهنية كالأطباء والمهندسين والمعلمين وغيرهم، اللذين يقدمون خدماتهم لعملائهم في شكل معلومات (استشارات طبية، أو هندسية).

هـ- المديرين:

هم الذين يتولون الإدارة والشركات والمؤسسات التعليمية والتجارية والمصالح الحكومية، والمسؤولون عن التخطيط واتخاذ القرار فهم بحاجة إلى معلومات وبيانات وحقائق من مصادر مختلفة.

4-4- خصائص المستفيدين:

- إن عملية البحث عن المعلومات بصفة ناجحة مرتبطة بتمتع المستفيد بعدة خصائص منها:¹
- أن يكون لدى الباحث عن المعلومات الرغبة في البحث، إذ لم يكن له دافع قوي لن يستطيع إكمال بحثه على أحسن وجه، وقد يكون الدافع معنوي أو مادي أو أخلاقي.
 - أن يتمتع المستفيد بحب القراءة والمطالعة لكل مراجعة تهمة في بحثه، وتكون له دراية بمختلف مصادر المعلومات كفهارس المكتبة وكيفية استعمالها والوصول إليها، إضافة إلى الوسائل التكنولوجية الحديثة كقواعد البيانات والأنترنت.
 - أن يكون الباحث صبوراً باعتبار أن طريق البحث عن المعلومات طويل وشاق، لهذا عليه ألا يمل من البحث .
 - أن يكون على استعداد للمناقشة والنقد مع غيره من الزملاء والأساتذة والخبراء وغيرهم في الموضوعات المرتبطة ببحثه، حيث أن النقد والمناقشة مصدران مهمان من مصادر الحصول على المعلومات.
 - أن يتمتع بالقدرة على تكوين علاقات مع الفاعلين في المكتبات ومراكز المعلومات بغرض مساعدته في إيجاد ما يحتاجه بسهولة.
 - أن يكون على قدر كاف من العلم والثقافة في شتى مجالات المعرفة.

1- خليفة، شعبان عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. ط.5. القاهرة: الدار المصرية، 2011. ص.68

5- تدريب المستفيدين على استخدام الرصيد الوثائقي:

5-1 مفهوم التدريب:¹

هو مجموعة من المعارف النظرية أو التطبيقية في مجال معين، يمكن من خلالها إعداد واكتساب أشخاص معينين كفاءات من خلال مجموعة من الأفكار والمهارات والسلوكيات على مستوى معين كالمستوى الثقافي أو التربوي أو الإداري أو العلمي أو المهني بهدف التحكم في الأعمال بطريقة أنجح وعلى أحسن وجه للحصول على الهدف المراد. وترتبط كلمة التدريب بالإعداد، التكوين، التعليم، لأن الأمر يتعلق بشرح معارف تؤدي إلى كسب مهارات، فهو إعطاء كل فرد في وضعية صعبة ما ينقصه ليعالج به تماسك مسألة القراءة .

5-2 مفهوم تدريب المستفيدين:

هو عبارة عن برنامج تعدده المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات، واكتساب المستفيدين الحاليين والمتوقعين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من خدمات المكتبة التي تمكنهم من القيام بكافة متطلبات البحث العلمي²، وفي تعريف آخر هو مصطلح يشمل جميع الأنشطة المتخصصة لتعليم المستفيد خدمات المكتبة وتسهيلها، وتنظيم مواردها³. ويعرف أيضا أنه عبارة عن تحسين قدرات الفرد في الحصول على المعلومات، إذا فهو إعطاء المستفيدين تكوين يساعدهم في الاستفادة من محتوى المكتبات والتحكم في أدوات البحث البيبليوغرافي، ليكونوا أكثر قدرة وفعالية في استخدام خدمات ومصادر المعلومات، والتقليل من الحواجز للحصول إلى المعلومات.⁴

1- champy, Philippe. Dictionnaire encyclopédie de l'éducation et de la formation. Paris : nathan, 1998.p.528

2- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. عمان: دار الصفاء، 2002. ص.64

3- الشامي، احمد محمد. المعجم الموسوعي لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحسابات: انجليزي-عربي. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 1239

4- بدر، أحمد. علم المكتبات والمعلومات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1996. ص.418

3-5 أهداف التدريب:

يهدف تدريب المستفيدين إلى:

- تهيئة المستفيد للتعرف على الإمكانيات المتاحة للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهرس المكتبة، واكتسابه المهارات اللازمة لاستخدام مصادر المعلومات ليصبح قادرا على الاعتماد على ذاته في حل مشكلاته.
- التوعية التي تسمح له بالتعرف على كيفية استعمال مصادر المعلومات المتوفرة والوسائل التكنولوجية الحديثة لمعالجة المعلومات.
- تعريف المستفيد بالأساليب المثلى للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه، كما يمكن سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات المناسبة رغم توفرها بالمكتبة.
- تعريف المستفيد بالوسائل المناسبة للحصول على المعلومات.¹
- خاق روح إيجابية لدى المستفيدين اتجاه تلتقي المعلومات عامة اتجاه خدمات المكتبات خاصة.

- تعريف المستفيدين بطرق تقديم ما يتوصلون إليه من نتائج وما يكتسبون من خبرات لغيرهم²
- ### 4-5 أنواع التدريب:³

- 1- **التدريب غير المنتظم:** يعطي هذا التدريب للمستفيد الواحد بعد أن يدرك المكتبي أنه في حاجة ماسة للمساعدة، وتعتبر من أهم أنواع التدريب.
- 2- **التدريب العرضي:** عبارة عن تدريب بشكل مباشر، أي إعطاء إرشادات أو رموزا معنية وتعتبر درسا للمستفيد بطاقات بها تعليمات عن كيفية استخدام الفهرس. أو تقديم برنامج يقارن فيه المكتبي بين الاستعمال السليم والاستعمال الخاطئ.
- 3- **التدريب الفردي:** هو التدريب على استعمال المكتبة باجتماع المكتبي مع المستفيدين ويوزع عليهم تكليفا مطبوعا يحتوي باختصار الغرض من الدرس، ثم تعطي معلومات كافية عن مراجع المكتبة اللازمة لتوجيه الطالب يبحث بمفرده واكتشاف قدراتهم الفردية.

1- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص.65

2- قاسم، حشمت. خدمات المعلومات: مقوماتها. أشكالها. القاهرة: دار غريب، 1984. ص.508

3- السيد، محمود أسامة. دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.

4- **التدريب الداخلي:** حيث يقسم المستفيدين إلى مجموعات ثم تدرب على عمليات الفهرسة والتصنيف، التكشيف والخدمات داخل المكتبة إضافة إلى تدريبهم على البحث في الحواسيب واسترجاع المعلومات.

5- **التدريب الخارجي:** حيث يقسم المستفيدون إلى مجموعات ويوزعون على أماكن خاصة أو مصالح داخل المكتبة، ويتم اختيارهم مع الحصول على الموافقة من قبل هيئة معينة لاستقبالهم وتكوينهم.

6- **التدريب عن بعد:** ويعتبر من الطرق الحديثة في تدريب المستفيد، ويعني تدريب المستفيدين الحضور المادي إلى مكان التكوين، وذلك من خلال استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

5-5- أسباب تدريب المستفيدين:

هناك العديد من المبررات التي تدعو المكتبات ومراكز المعلومات لإعداد برامج لتدريب المستفيدين منها:

- الانفجار المعرفي والنمو الهائل في حجم ما ينشر من الإنتاج الفكري في كافة ميادين المعرفة البشرية مما خلق صعوبات ومشاكل في البحث عن المعلومات واسترجاعها .
- الفلسفة الجديدة للمكتبات التي يتوجب على المكتبيين وأخصائي المعلومات المسارعة في تقديم المساعدة للمستفيدين وتعليمهم أفضل الطرق للبحث عن المعلومات.¹
- معظم المستفيدين يجهلون المصادر المتوفرة بالمكتبة وما ينشر في مجال اختصاصهم.
- التطورات الحديثة التي تشهدها المكتبات مثل استخدام الحاسوب والمصادر الإلكترونية والمصادر المطبوعة كالأقراص المتراصة CDROM قواعد البيانات، واستخدام الانترنت، ووقوف المستفيد عاجزا أمام استخدامها.²
- لهذا توجب تدريب المستفيدين على مهارات استخدام الحاسوب والأقراص المتراصة والانترنت كوسيلة للتعلم.

1- الوردى، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص. 290

2- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية:تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2001. ص. 56.

5-6- طرق تدريب المستفيدين:

من بين الطرق المتبعة لتدريب وتعليم المستفيدين وسائل الإفادة من خدمات المكتبات:

1- الجولات التوجيهية:¹

تحرص معظم الجامعات على تقديم تنظيم بر نامج أسبوعي لتوجيه الطلبة الجدد في أرجاء مكتبة الجامعة بصحبة أحد العاملين بالمكتبة، وقد تكون هذه الجولات مصحوبة ببعض الوسائل التعريفية والإشادية كالمحاضرات وعرض الأفلام واستخدام أدلة المكتبات، ويمكن أن تحقق هذه الجولات الأهداف التالية:

- التعرف على التنظيم الداخلي للمقتنيات والخدمات والفهارس والبيبلوغرافيات.
- تعريف المستفيدين بقوانين الإعارة وسياسة المكتبة ونظامها المتبع.
- تصحيح بعض الانطباعات الخاطئة عن المكتبات.
- توضيح بعض الرموز والأرقام والإشارات التي تشتمل عليها بطاقات الفهارس ورفوف المكتبات.

2- المحاضرات العامة:

تنظم هذه المحاضرات للتعريف بمؤسسة المعلومات ويلقيها أخصائي المعلومات على المستفيدين، خاصة الجدد لتعريفهم بأقسام المكتبة وخدماتها وكيفية الإفادة منها. وقد تكون هذه المحاضرات مصحوبة باستخدام بعض الرسوم التوضيحية والشرائح والأفلام، لكي تحقق أهدافها.

3- الإرشاد الفردي:

يمكن أن يقوم اختصاصي المعلومات بتوجيه وإرشاد من يحتاج للمساعدة من خلال استخدام اللوحات الإرشادية للتعرف على الأماكن التي تتوفر فيها المصادر والخدمات التي يحتاجونها.²

1- حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. في: cybrarians jornal. ع. 16، يونيو 2008. [متاح على الخط]: www.journal.cybrarians.org/inder.php?option. أطلع عليه يوم:

2015/02/18

2- بدر، أحمد نور. علم المعلومات والمكتبات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية. المرجع السابق. ص. 421

4- المقرر الدراسي:¹

تخصص بعض الجامعات مقررا دراسيا خاصا لتعليم الطلبة كيفية التعامل مع مكتبات الجامعة واستخدامها والتعرف على مقتنياتها وفهارسها، واكتساب المهارات اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات والاستفادة منها، وينبغي أن يدرس هذا في فصل دراسي من قبل مكتبي مؤهل للتدريس.

5- الأدلة والموجزات الإرشادية:²

تقوم بعض مؤسسات المعلومات بإصدار أدلة موجزة للمستفيدين وتتمثل في عرض سريع للمؤسسة ومكوناتها وتنظيمها وخدماتها، وتقوم بعض المكتبات بإعداد نشرات تعريفية ببعض مصادر المعلومات كالأطروحات وبراءات الاختراع، إضافة إلى التعريف ببعض الخدمات الغير التقليدية كالخدمات الببليوغرافية، والبحث على الخط المباشر.

5-7- خطوات إعداد برنامج لتدريب المستفيدين:

يجب على الهيئة المسؤولة عن تدريب المستفيدين وضع خطة شاملة لبرامج التدريب، الإجابة على التساؤلات الأساسية المتعلقة بالقراء والمكتبة والموظفين، وتعد الإجابة عن هذه التساؤلات الخطوط العريضة لأي برنامج وتتمثل التساؤلات في:

- من المستهدف بالتدريب؟ عند دراسة الاحتياجات التدريبية تساعد في تحديد فئات المستفيدين وخصائصهم.³
- ما محتوى البرامج التي ستقدم للقراء؟ ذلك لتحديد محتوى ومستويات الجوانب المختلفة التي سيغطيها البرنامج.
- من سيقدم البرنامج ويشرف عليه؟
- ما هو التوقيت المناسب للتدريب؟

1- حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. المرجع السابق.

2- الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. عمان: دار البداية، 2012. ص. 210

3- هاني، خلف خليل الطراونة. علم المكتبات والمعلومات المبادئ والقيادة. الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2013. ص. 34

-
- ما هو المكان المناسب لتقديم البرنامج؟، اختيار المكان المناسب مع مراعاة الظروف ذات العلاقة.
 - ما هو المكان المناسب الذي ستقدم به المحاضرات؟
 - ماهي الطرق المناسبة التي ستستخدم في التدريب؟¹

1- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 82

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

1- تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى:

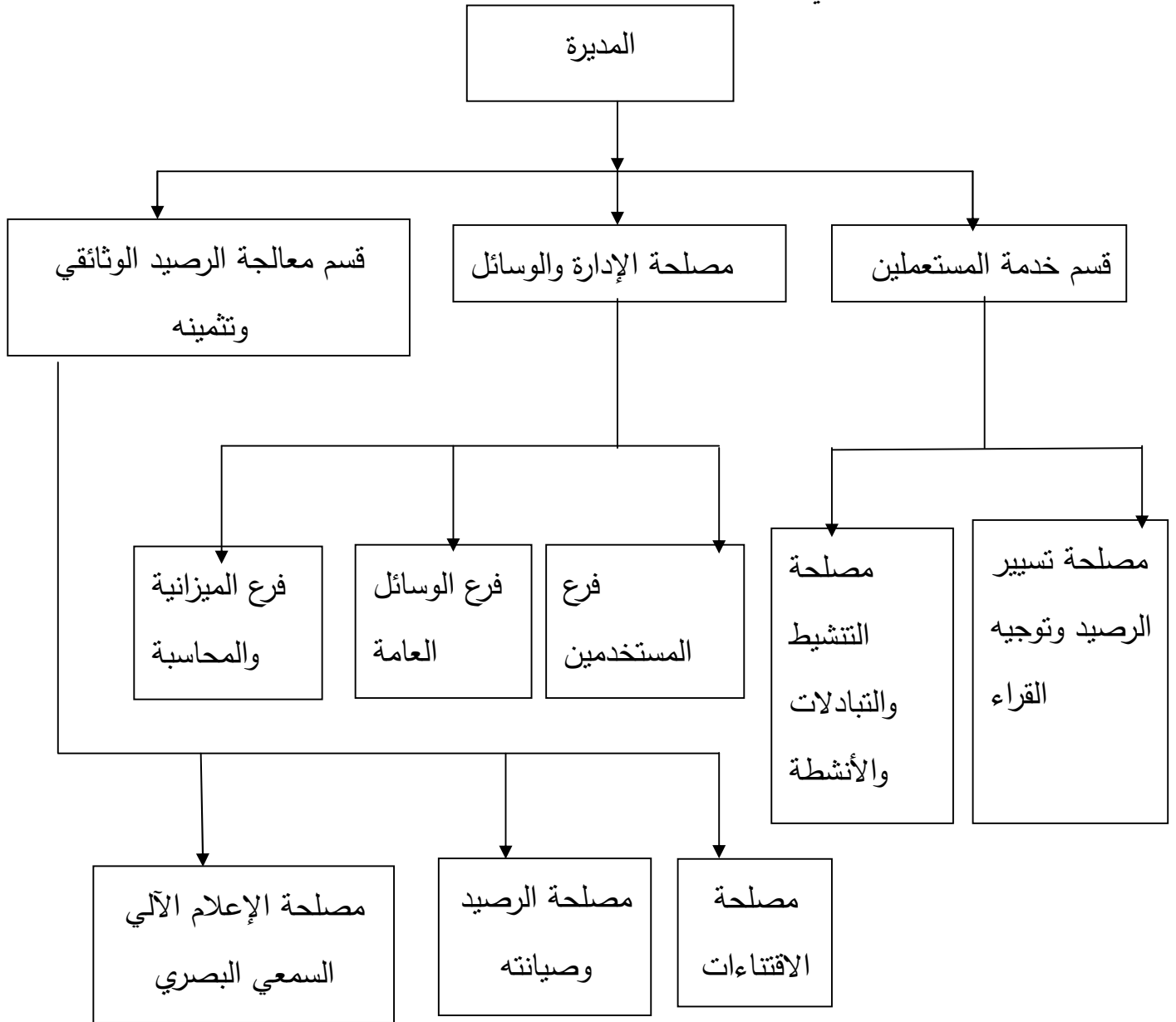
هي مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية، أنشأت من طرف الدولة وتم تزويدها بمختلف أنواع مصادر المعلومات. التي تعين على كسب المعرفة وتقديمها للمواطنين دون مقابل بعض النظر عن الجنس، الدين، السن... إلخ وهي مخصصة لكل فئات المجتمع، تقع هذه المكتبة بمدينة عين الدفلى بحي 19 مارس 1962. تتربع على مساحة تقدر ب: 1789م². أنشأت هذه المكتبة في إطار مكتبة لكل بلدية بموجب المرسوم الرئاسي رقم 07-279 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 الصادر عن رئاسة الجمهورية. وهي تحت إشراف وزارة الثقافة، ملحقة بالمكتبة الوطنية تعتمد في ميزانيتها على نفقات الدولة، من خلال مؤسساتها بمختلف الوزارة، الولاية، مديرية الثقافة. وتهدف إلى تشجيع ودعم عادة القراءة لدى المواطنين عن طريق تقديم الخدمات وأوعية المعلومات المتنوعة التي ترضي الأنواق والرغبات.

1-وظائفها:

بين أهم وظائف هذه المكتبة نجد:

- تجميع التراث الفكري وتنظيمه.
- إعداد الفهارس والبحث عن المعلومات.
- إتاحة الفرص للاستفادة منها.
- توفير أنواع المطبوعات من الدوريات وتقارير البحوث، ثم تناولها بتكشيف وتحليل عميق.
- توفير مختصين في الإعلام الألي والمبرمجين. والمحليلين، ومصممي النظام.
- تخصيص فضاء ملائم لاحتياجات الطفل لتشجيع إبداعه.
- توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالمطالعة العمومية.

3- الهيكل التنظيمي:¹



الشكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى

¹ - مقابلة مع مسؤول المكتبة يوم 23-02-2015

4- مبنى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى:

تقع المكتبة وسط المدينة بالحي الإداري مما يجعلها قريبة من مختلف المصالح ويسمح لها باستقطاب. ولفت أنظار كل من يريد التردد عليها كما أنها بعيدة عن الضوضاء والتلوث، وتتكون المكتبة من ثلاث طوابق وهي كالتالي:

4-1- الطابق الأرضي:

- مخزن رقم 01: وهو المخزن الرئيسي حيث تقدر مساحته بـ 200م²، وتشتمل على خزانات مختلفة من 3 رفوف إلى 6 رفوف. كما يشتمل هذا المخزن على مكتب الإعارة ومصعد من خلال المصعد يتم إيصال الكتب إلى قاعة المطالعة سواء في الطابق الأول أو الطابق الثاني.

ب- قاعة العروض: تجرى داخل هذه القاعة محاضرات في مختلف المناسبات مثل: عيد الإستقلال، 1 نوفمبر 1954... إلخ، تحتوي هذه القاعة على 192 مقعد و 3 مكيف هوائي + أجهزة للعرض ومكبرات صوت. حيث تبلغ مساحة قاعة المحاضرات 250م².

ج- مكتبة الأطفال: تبلغ مساحتها 100م². تشتمل المكتبة على 23 خزانة ومكتب بارتفاع 150سم وطول 1م وارتفاع الرف 25سم وعمقه 33سم، إضافة إلى 24 طاولة مطالعة و 55 مقعد. حيث أنها تضم كتب شبه مدرسية وموسوعات وقواميس فرنسية وعربية وألعاب فكرية وقصص الأطفال وقصص دينية.

4-2- الطابق الأول: يوجد في هذا الطابق القاعات الآتية:

أ- قاعة المطالعة رقم 01: تقدر مساحتها بـ 60م²، كما أنها تستوعب 22 طاولة مطالعة و 132 مقعد إضافة إلى مكتب الإعارة. كما تحتوي القاعة على عدة وسائل للراحة مثل: النوافذ والستائر ومكيفات الهواء. إضافة إلى مدخلين منفصلين مع تسهيل حرية الدخول والخروج .

ب- مخزن رقم 02: حيث تقدر مساحته 80م²، وهو بالقرب من مكتب الإعارة هذا ما يسهل الإعارة وسرعة الوصول إلى الكتب.

ج- قاعة لأنترنت: تعتبر قاعة الأنترنت فضاء مكمل للمكتبة تقدر مساحتها ب: 96م². حيث يستفيد المترددون على المكتبة منها، إذ أن قاعة الأنترنت تحتوي على 13 جهاز مزود بمختلف اللواحق مثل: الكاميرات ومكبر صوتي...إلخ.

4-3 الطابق الثاني: يتكون هذا الطابق من:

أ- قاعة المطالعة رقم 02: تقدر مساحتها ب180م². تستوعب 34 طاولة و 204 مقعد إضافة إلى الإعارة، حيث أن كل مستفيد تقابله مساحة مطالعة تقدر ب: 0.88م².

ب- مخزن رقم 3: تقدر مساحته ب 11580م². يستعمل لحفظ الرصيد، كما يشتمل على نوافذ من أجل التهوية، وكذلك مكيفات الهواء مما يسمح بالحفاظ على حرارة المخزن، وتهوية ملائمة والتحكم في الرطوبة.

ج- مكاتب إدارية: تتمثل في 6 مكاتب، حيث تقدر مساحتها ب121م² تختلف مساحة كل مكتب على آخر حسب الوظيفة. تحتوي على مختلف الوسائل الهامة لأداء العمال وظائفهم على أحسن وجه بما فيها خزائن حديدية ومكاتب وغيرها.

5- مصالح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى :

أ- مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء : تعمل هذه المصلحة على:

- ضمان السير الحسن لعملية الإعارة الداخلية أو الخارجية.

- العمل على تطبيق القانون الداخلي من خلال تقديم نصائح وإرشاد القراء.

- الإتصال بالمحليين بمدة الإعارة الخارجية عن طريق توجيه إندارات كتابية إليهم.

- القيام بعملية البث الإنتقائي للمعلومات.

ب- مصلحة التنشيط التبادلات والأنشطة الثقافية: تعمل هذه المصلحة على:

- إعداد برامج سنوية لأهم النشاطات الثقافية التي تقام بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

- تنظيم وتنشيط كل النشاطات المنظمة من طرف المكتبة.

- إعداد التقارير النهائية الخاصة بالنشاطات.

- السهر على الإعلان عن أهم النشاطات الثقافية من خلال الملصقات والإعلانات

بالإضافة إلى الاتصال بوسائل الإعلام كالإذاعة المحلية.

ج- مصلحة المستخدمين: تعمل هذه المصلحة على:

- متابعة الحياة العملية للموظف من يوم تعيينه في المنصب إلى غاية إحالته على التقاعد.
- تقديم مختلف الوثائق التي تعين الموظف في حياته اليومية كشهادة العمل ومقررات الترقية...إلخ.
- متابعة حقوق الموظف مثل الترقية والعلوات والمنح العائلية.
- متابعة الموظف في حال إخلائه بالتزاماته العملية مثل الغيابات وتوجيه استفسارات أو إنذارات...إلخ.
- د- **مصلحة الوسائل العامة:** هذه المصلحة مكلفة بـ:
 - تسيير الأثاث والتجهيزات المتوفرة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.
 - تسيير المخازن (مخزن الوسائل المكتبة ومواد التنظيف).
 - متابعة ومراقبة أعمال أعوان الأمن وأعوان الصيانة والمنظفات وسائقي السيارات.
 - مسك سجلات الجرد وتعيين الأثاث والتجهيز.
- هـ- **مصلحة الميزانية والمحاسبة:** يقوم عمال هذه المصلحة :
 - بإنجاز الجداول التقديرية المتعلقة بمشروع ميزانية التسيير.
 - متابعة استهلاك الإعتمادات خلال السنة المالية.
 - الالتزام بالنفقات العامة.
 - متابعة عملية التأشير على الالتزامات مع مصالح الرقابة المالية.
 - إنجاز مدونة الميزانية المعدلة.
- و- **مصلحة الإقتناءات:** تتمثل مهام موظفي هذه المصلحة في:
 - دراسة مجتمع المستفيدين من أجل معرفة ميول القراء.
 - الاتصال بالموردين من أجل الاطلاع على مختلف الإصدارات الجديدة.
 - الاتصال بمجموعة من المتخصصين في مختلف ميادين المعرفة وذلك للأخذ برأيهم في المجموعة المواد اقتناؤها.
 - بعد دراسة مجتمع المستفيدين والاتصال بالخبراء تقوم لجنة من المكتبيين باختيار المواد المراد اقتناؤها وذلك من خلال إعداد قائمة.
 - إعداد دفتر الشروط والذي يتضمن كل الإجراءات المتعلقة بالاقتناء.

- الإعلان عن استشارة ليطلع عليها الموردين.
- بعد الإعلان يتم سحب دفتر الشروط وقائمة المقتنيات من قبل الموردين.
- يتم إيداع ملفات الموردين لدى المصلحة.
- بعد نهاية المدة المحددة للإيداع يتم فتح الأظرفة بحضور لجنة مكلفة باختيار أحسن عرض.
- بعد الإعلان عن الفائز بالاستشارة يمنح له أمر بالعمل.
- ي- **مصلحة معالجة الرصيد والصيانة :** هذه المصلحة مكلفة بالعمليات الفنية التالية:

1- الجرد.

2- الفهرسة الوصفية.

3- الفهرسة الموضوعية.

4- التشفيف.

5- التصنيف.

6- مراقبة ومتابعة عملية ملأ قاعدة البيانات "سجاب".

6-الإمكانيات المادية والبشرية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

- 6-1 **الإمكانيات المادية:** يقصد بالإمكانيات المادية كل الوسائل والتجهيزات التي تمتلكها المكتبة ويستعملها الموظفون ويستفيد منها رواد المكتبة والتي سنوضحها من خلال الجدول التالي:¹

¹- مقابلة مع مسؤول مكتب المحاسبة يوم 23-02-2015

مكان الاستخدام	العدد	نوع التجهيز
* 1196 في مخازن الوثائق. * 11 رف مفتوحة في قاعة المطالعة رقم 02.	1207	رفوف معدنية
* 02 في المدخل. * 04 في قاعة المطالعة. * 08 في مخازن الوثائق.	14	أجهزة المراقبة (كاميرات)
* مخازن الوثائق. * 04 بقاعات المطالعة. * 02 بقاعة الأنترنت. * 05 بمكاتب الموظفين. * 02 بمدخل المكتبة. * 22 بمخازن الوثائق.	05 35	اجهزة إنذار الحرائق. أجهزة إطفاء الحرائق.
* قاعة المطالعة.	102	الطاولات
* قاعات المطالعة. * مكاتب الموظفين.	404	الكراسي
* 23 بقاعة الأنترنت. * 11 بمكاتب العمل التقني والفني.	34	أجهزة الإعلام الآلي
* بقاعات المطالعة. * مكاتب العمل.	24	مكيفات الهواء
* بمناطق الإعارة.	03	مكاتب الإعارة
* بمناطق العمل.	05	آلات النسخ

الجدول رقم (01): التجهيزات المادية ومكان استخدامها بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
لولاية عين الدفلى .

6-2 الإمكانيات البشرية: يقصد بالإمكانيات البشرية تلك الأيدي العاملة بالمكتبة في مختلف التخصصات والتي تسهر على التسيير الحسن للمكتبة، وتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين، وتقديم المساعدة للمستخدمين، والإجابة عن استفساراتهم وتساؤلاتهم.¹

العدد	الرتبة	الموظفون
01	محافظ في المكتبات والوثائق والمحفوظات	المدير
01	السكرتارية المكتبة	الأمانة
02 01	متصرف إداري ملحق رئيسي بالإدارة.	مكتب المستخدمين
01 01 01	متصرف إداري رئيسي مصرف إداري ملحق رئيسي بالإدارة	مكتب الوسائل العامة
01 01 02	محاسب إداري رئيسي محاسب إداري ملحق رئيسي إداري	مكتب الميزانية والمحاسبة
01	تقني سامي في الإعلام الآلي	قاعة الأنترنت
	مساعد تقني في المكتبات والتوثيق	قاعة المطالعة رقم 01
03 01 04 01	مكتبي وثنائي أمين محفوظات وثائقي أمين محفوظات مساعد مكتبي امين محفوظات مساعد وثنائي أمين محفوظات	قاعة المخزن للكتب
01	مستشار ثقافي	قاعة الأطفال
03	حارس	الحراسة
06	/	العمال في المستوى الأول

¹ - مقابلة مع مسؤول مكتب المستخدمين يوم 24-02-2015

02	سائق	سائق في المستوى الثاني
----	------	------------------------

جدول رقم (02): توزيع موظفي المكتبة حسب الرتبة ومكان العمل.

7- الرصيد الوثائقي:

تتنوع مصادر المعلومات في المكتبة من كتب ومعاجم وقواميس وموسوعات ومصادر إلكترونية للمعلومات، من أجل تلبية حاجات المستفيدين من طلبة وباحثين وأساتذة وهي تغطي مختلف التخصصات.

كما تعتمد المكتبة في تصنيف رصيدها على تصنيف ديوي العشري، كما نجد الكتب مرتبة حسب التخصصات في الرفوف.¹

عدد العناوين	لغة الوثيقة	نوع الوثيقة
9917	عربية	الكتب
14127	فرنسية	
190	انجليزية	
296	لغات أخرى	
450	انجليزي- عربية عربية- فرنسية متعددة اللغات	القواميس
300	عربية- فرنسية	الموسوعات
35	عربية- فرنسية	أوعية إلكترونية CD ROM
25	عربية- فرنسية	أشرطة سمعية بصرية

جدول رقم (03): توزيع الأرصدة الوثائقية المتوفرة بالمكتبة حسب أنواعها ولغاتها.

¹ - مقابلة مع مسؤول مصلحة تسيير الرصيد يوم 24-02-2015

8- المستفيدين من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى¹:

تقدم المكتبة خدماتها لمختلف فئات المجتمع بغض النظر عن الجنس أو السن، أو المستوى العلمي، وذلك بالإنخراط عن طريق التسجيل، ويتكون ملف التسجيل من:

- 02 صور شمسية.
- نسخة طبق الأصل من بطاقة التعريف الوطني أو رخصة السياقة.
- شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة والمتمدرسين.
- بطاقة إقامة.
- شهادة ميلاد

حيث يبلغ عدد المستفيدين المسجلين:

المسجلين	العدد
طلبة	3811
أساتذة	34
موظفين	10
المجموع	3855

جدول رقم (04): المسجلين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى

9- خدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:

1- خدمة الإعارة: تعد خدمة الإعارة آخر عمل يقوم به المكتبي منذ وصول الوثيقة إلى تقديمها للمستفيد، فالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى تستعمل نظام الإعارة الداخلية والخارجية، إضافة إلى نظام الرفوف المفتوحة.

أ- الإعارة الداخلية: تسمح للمستفيد بالاطلاع على الوثيقة داخل المكتبة بعد ملئ استمارة الإعارة مرفقة ببطاقة المكتبة.

ب- الإعارة الخارجية: تسمح للمستفيد باستغلال الوثائق خارج المكتبة، وتحدد مرة الإعارة بأسبوع بمعدل كتاب واحد.

¹ - مقابلة مع مسؤول مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء يوم 25-02-2015

- 2- **خدمة الرفوف المفتوحة:** تسمح المكتبة للمستخدمين بالاطلاع المباشر على بعض المصادر، والمتمثلة في الموسوعات والقواميس.
- 3- **خدمة الأنترنت:** تسمح المكتبة للمستخدمين المسجلين بالإيجار عبر شبكة الأنترنت والاستفادة من المصادر المتاحة عبر الخط المباشر.
- إضافة لهذه الخدمات تقوم المكتبة بالإجابة عن استفسارات المستخدمين ومساعدتهم وتوجيههم على كيفية الوصول إلى المصادر المتاحة.

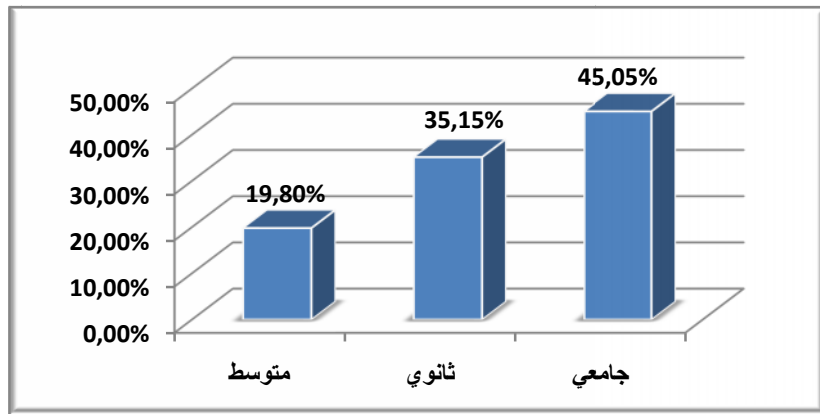
10- تحليل الإستبيان :

المحور الأول: بيانات شخصية

1- المستوى العلمي للعيينة المستجوبة

النسب	التكرار	المستوى
%19.80	58	متوسط
%35.15	103	ثانوي
%45.05	132	جامعي
%100	293	المجموع

جدول رقم (05) :المستوى العلمي للعيينة المستجوبة



الشكل رقم (02) : المستوى العلمي للعيينة المستجوبة

التحليل :

يبين الجدول المستوى العلمي للعيينة المستجوبة حيث نلاحظ أن الأغلبية في المستوى الجامعي بنسبة 45.05 % الذي يبلغ عددهم 132 مستجوب ويليها المستوى الثانوي بنسبة 35.15 % ما يعادل 103 مستجوب ، وأخيرا المستوى المتوسط بنسبة 19.80 % إذ يبلغ عددهم 58 مستجوب ، إذا فأغلبية أفراد العينة في المستوى الجامعي والثانوي .

2- التخصص الدراسي :

النسب	التكرار	التخصص
%20.85	49	علوم إنسانية
%9.78	23	علوم اقتصادية

2.55%	06	علوم قانونية وإدارية
2.55%	06	علوم سياسية
4.25%	10	هندسة مدنية
13.61%	32	علوم تجريبية
12.76%	30	آداب وفلسفة
2.55%	06	علوم الطبيعة والحياة
1.70%	04	علوم الأرض والكون
14.04%	33	علوم اجتماعية
7.70%	18	لغات أجنبية
2.13%	05	تقنيات النشاطات البدنية والرياضية
5.53%	13	أدب عربي
100%	235	المجموع

جدول رقم (06) : تخصصات العينة المستجوبة



الشكل رقم (03) تخصصات العينة المستجوبة

التحليل :

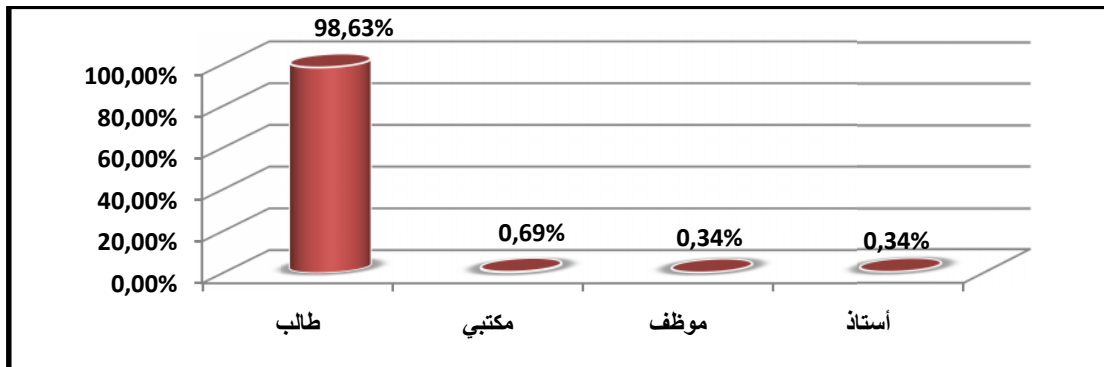
يبين هذا الجدول أن أفراد العينة المستجوبة ينتمون إلى العديد من التخصصات ، حيث أن أغليبتهم ينتمون لتخصص العلوم الإنسانية بنسبة 20.85% مايعادل 49 مستجوب ، ثم يليها تخصص العلوم الاجتماعية بنسبة 14.04% إذ يبلغ عددهم 33 مستجوب ويليها في المرتبة الثالثة العلوم التجريبية بنسبة 13.61% مايعادل 32 مستجوب ، أما في المرتبة الرابعة

تخصص آداب وفلسفة بنسبة 12.76% و يبلغ عددهم 30 مستجوب ويليها في المرتبة الخامسة العلوم الاقتصادية بنسبة 9.78% مايعادل 23 مستجوب ،ثم في المرتبة السادسة اللغات الأجنبية بنسبة 7.70% الذي يبلغ عددهم 18 مستجوب ويليها في المرتبة السابعة تخصص الأدب العربي بنسبة 5.53% مايعادل 13 مستجوب،ويأتي في المرتبة الثامنة تخصص هندسة مدنية 10 مستجوبين بنسبة 4.25% ثم في المرتبة الثامنة العلوم القانونية والإدارية ،والعلوم السياسية، وعلوم الطبيعة والحياة بنفس النسبة 2.25% مايعادل 6 مستجوبين وتليها في المرتبة التاسعة تقنيات النشاطات البدنية والرياضية بنسبة 2.13% مايعادل 5 مستجوبين لتليها في المرتبة الأخيرة تخصص علوم الأرض والكون بنسبة 1.70% مايعادل 4 مستجوبين .

3- الوظيفة:

الإجابة	التكرار	النسب
طالب	289	98.63%
مكتبي	02	0.69%
موظف	01	0.34%
أستاذ	01	0.34%
المجموع	293	100%

جدول رقم (07) وظيفة العينة المستجوبة



الشكل رقم(04) وظيفة العينة المستجوب

التحليل :

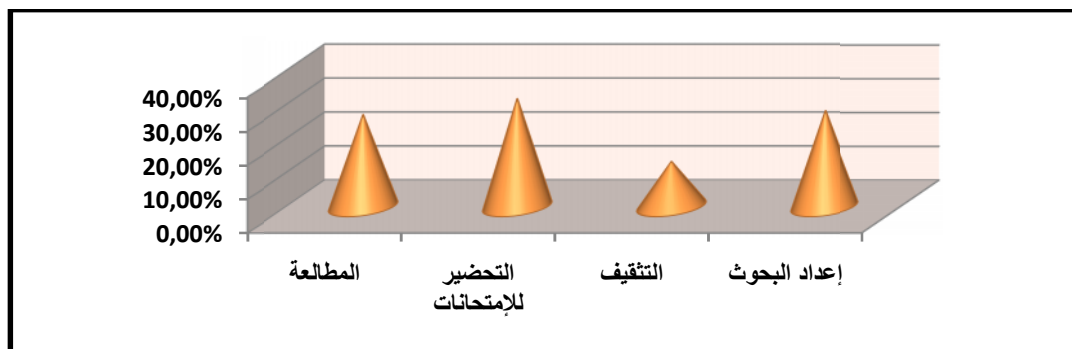
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (07) أن أغلبية العينة المستجوبة طلبة بنسبة 98.63% إذ يبلغ عددهم 289 مستجوب ، ويليها مكتبين بنسبة 0.69% مايعادل 02 مستجوبين ثم يليها موظف واحد وأستاذ واحد بنفس النسبة 0.34%

المحور الثاني : مصادر المعلومات واستخدامها في المكتبة العامة

4- أسباب استخدام مصادر المعلومات في المكتبة العامة

النسب	التكرار	الإجابة
%26.97	137	المطالعة
%28.15	143	التحضير للإمتحانات
%13.19	67	التتقيف
%31.69	161	إعداد البحوث
%100	508	المجموع

جدول رقم (08) أسباب استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة



الشكل رقم (05) : أسباب استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة

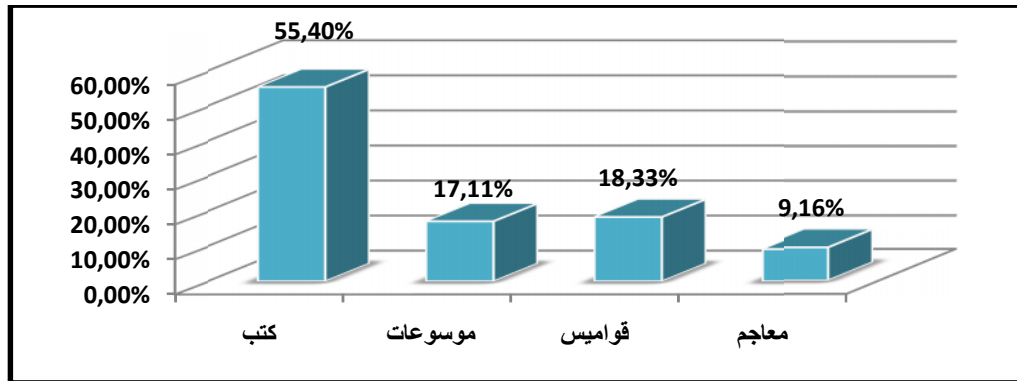
التحليل :

يبين لنا هذا الجدول أن أغلبية العينة المستجوبة يستخدمون مصادر المعلومات لإعداد البحوث إذ قدرت نسبتهم بـ 31.69% ما يعادل 161 مستجوب و يرجع ذلك إلى أن الطلبة مكلفين بإعداد البحوث ومذكرات التخرج فهم مجبرون على استخدام مصادر المعلومات لهذا الغرض ، ثم يليها التحضير للإمتحانات بنسبة 28.15% و يبلغ عددهم 143 مستجوب وذلك من أجل التفوق الدراسي وتليها المطالعة بنسبة 26.97% الذي يبلغ عددهم 137 مستجوب لإثراء الرصيد المعرفي ، كما أن عدد قليل من المستجوبين يستخدمون مصادر المعلومات من أجل التتقيف بنسبة 13.19% ما يعادل 67 مستجوب .

5- مصادر المعلومات المستخدمة في المكتبة

النسب	التكرار	الإجابة
55.40%	272	كتب
17.11%	84	موسوعات
18.33%	90	قواميس و معاجم
9.16%	45	دوريات
100%	491	المجموع

جدول رقم(09): مصادر المعلومات المستخدمة في المكتبة



الشكل رقم (06): المصادر المستخدمة بالمكتبة

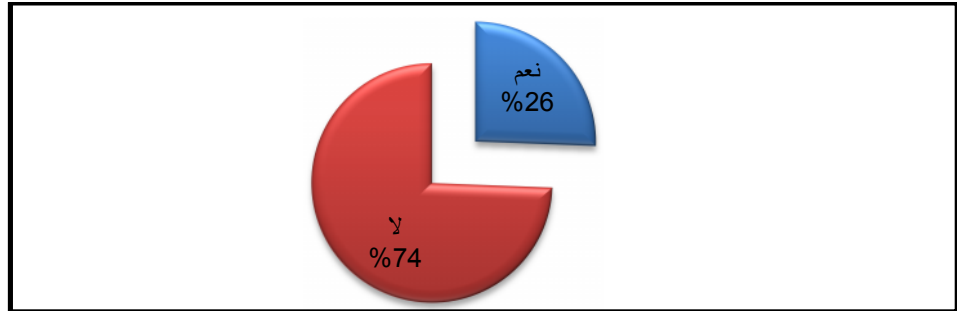
التحليل:

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن أغلبية العينة المستجوبة يستخدمون الكتب بنسبة 55.40% ما يعادل 272 مستجوب وذلك لكونها المصدر الأكثر توفراً بالمكتبة واحتوائها على أغلب المعلومات التي يبحث عنها الرواد، وتليها في المرتبة الثانية القواميس و المعاجم بنسبة 18.33% والذي يبلغ عددهم 90 مستجوب إذ يرجع إليها البعض عندما يريد تقديم تعريف لغوي لمصطلح معين أو شرح فكرة غير واضحة وتليها الموسوعات بنسبة 17.11% ما يعادل 84 مستجوب وفي الأخير الدوريات بنسبة 9.06% ويبلغ عددهم 45 مستجوب ويستخدمها البعض لحدثة معلوماتها

6- مدى توفر المكتبة على مصادر معلومات إلكترونية

النسب	التكرار	الإجابة
%25.60	75	نعم
%74.40	218	لا
%100	293	المجموع

جدول رقم (10) : مدى توفر المكتبة على مصادر معلومات إلكترونية



الشكل رقم (07) : مدى توفر مصادر معلومات إلكترونية بالمكتبة

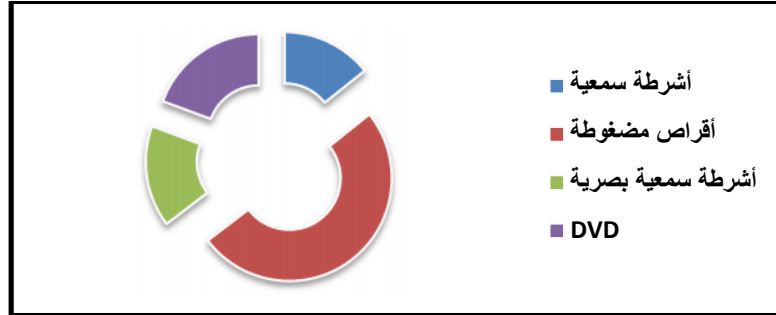
التحليل :

يوضح لنا الجدول رقم (10) أن 218 مستجوب بنسبة %74.40 يرون أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لا توفر مصادر معلومات إلكترونية كافية لأنها تركز على اقتناء المصادر التقليدية بالدرجة الأولى ويرجع ذلك إلى ميزانيتها المحدودة ، بينما نسبة قليلة %25.60 ما يعادل 75 مستجوب يرون أن المكتبة توفر لهم أوعية إلكترونية مناسبة لاحتياجاتهم المعلوماتية

7- مصادر المعلومات المستخدمة بالمكتبة :

النسب	التكرار	الإجابة
%14.19	31	أشرطة سمعية
%50	104	أقراص مضغوطة
%15.87	33	أشرطة سمعية بصرية
%19.23	40	DVD
%100	208	المجموع

جدول رقم (11) : المصادر الإلكترونية المستخدمة من طرف المستجوبين



الشكل رقم (08) : المصادر الإلكترونية المستخدمة من طرف المستفيدين

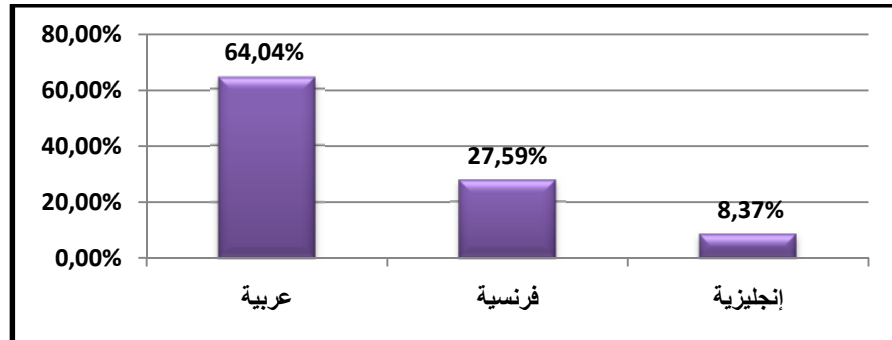
التحليل :

يوضح لنا هذا الجدول أن 104 مستجوبين بنسبة 50% يستخدمون الأقراص المضغوطة وذلك لسهولة استخدامها وتوفير الجهد والوقت ويليها DVD بنسبة 19.23% مايعادل 40 مستجوب ويستخدم لطاقته الكبيرة في تخزين المعلومات وتليها الأشرطة السمعية البصرية بنسبة 15.87% مايعادل 33 مستجوب ثم تليها الأشرطة السمعية البصرية بنسبة 14.09% والذي يبلغ عددهم 31 مستجوب.

8 - لغة استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة

اللغة	التكرار	النسب
عربية	260	64.04%
فرنسية	112	27.59%
إنجليزية	34	8.37%
المجموع	406	100%

جدول رقم (12) : لغة استخدام مصادر المعلومات بالمكتب



الشكل رقم (09) : لغة استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة

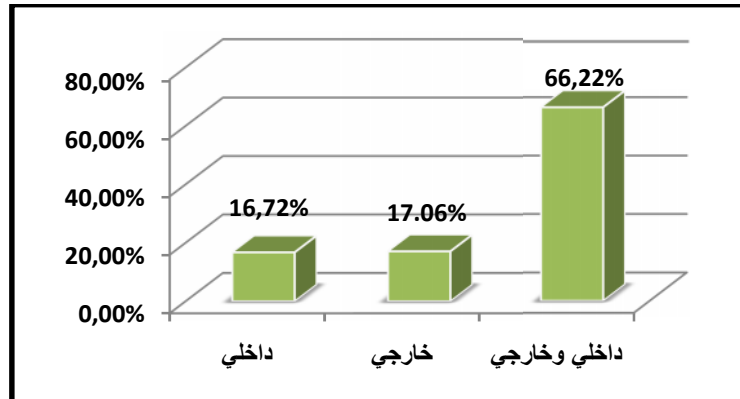
التحليل :

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلبية العينة المستجوبة يستخدمون مصادر المعلومات باللغة العربية بنسبة 64.04% حيث يبلغ عددهم 260 مستجوب وذلك لتحكمهم فيها ، كما أن أغلبية مقتنيات المكتبة متوفرة باللغة العربية ، وتليها اللغة الفرنسية في المرتبة الثانية بنسبة 27.59% ما يعادل 112 مستجوب ، إذ تعتبر اللغة الثانية بعد العربية في مجال التدريس وتليها في المرتبة الثالثة اللغة الإنجليزية 34 مستجوب بنسبة 8.37% وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسب السابقة وذلك بسبب عدم تحكمهم وفهمهم للغة الإنجليزية .

9- كيفية استخدام مصادر المعلومات

النسب	التكرار	الإجابة
16.72%	49	داخلي
17.06%	50	خارجي
66.22%	194	داخلي وخارجي
100%	293	المجموع

جدول رقم (13) : كيفية استخدام مصادر المعلومات



الشكل رقم (10) : كيفية استخدام مصادر المعلومات

التحليل

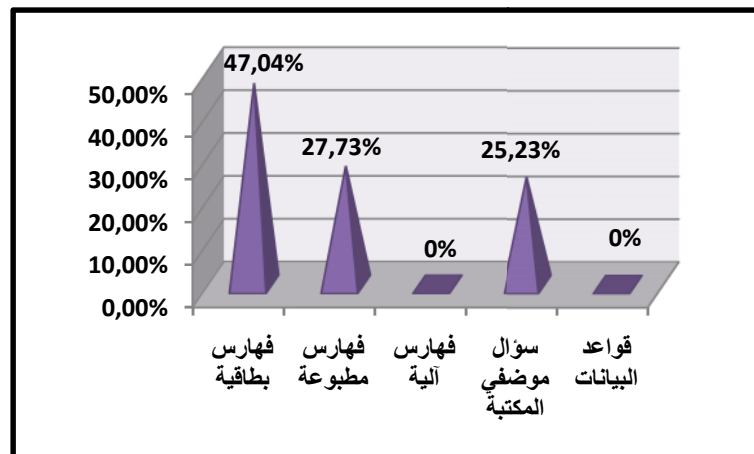
يبين لنا الجدول رقم (13) أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 66.22% ما يعدل 194 مستجوب يفضلون استخدام مصادر المعلومات استعمال داخلي وخارجي ، إذ يتم الإطلاع عليها داخل المكتبة للتأكد من أن الوثيقة التي سوف يتم إعارتها تتاسب احتياجاتهم وموضوع دراستهم ثم يقرر بعدها هل سيقوم بإعارتها خارجياً أم لا و يليها الإستخدام الخارجي بنسبة 17.06%

ما يعادل 50 مستجوب حيث لا يملك البعض الوقت الكافي للمطالعة داخل المكتبة ولهذا يفضلون إعارتها خارجيا مباشرة، أما نسبة 16.72 % ما يعادل 49 مستجوب يفضلون الاستعمال الداخلي للمواد الوثائقية والإطلاع عليها داخل المكتبة نظرا لتوفر الهدوء داخل قاعات المطالعة .

10- طرق البحث عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة:

النسب	التكرار	الإجابة
47.04 %	151	فهارس بطاقية
27.73 %	89	فهارس مطبوعة
00.00 %	00	فهارس آلية
25.23 %	81	الإستعانة بموظفي المكتبة
00.00 %	00	قواعد البيانات
100 %	321	المجموع

جدول رقم(14): طرق البحث عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة



الشكل رقم (11) : طرق البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبة

التحليل:

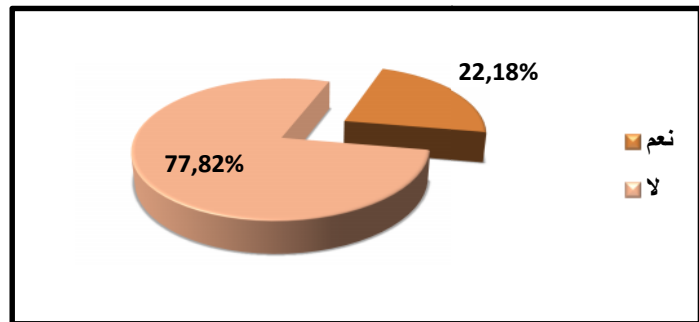
يوضح الجدول رقم (14) الطرق المستخدمة في البحث عن مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة، حيث تبين لنا أن أغلبية المستجوبين يستخدمون الفهارس البطاقية بالدرجة الأولى بنسبة 47.04 % ويبلغ عددهم 151 مستجوب، لتوفرها بالمكتبة وسهولة استخدامها والبحث فيها، وتليها في المرتبة الثانية الفهارس المطبوعة بنسبة 27.23 % ما يعادل 89 مستجوب،

وتليها في المرتبة الثالثة بنسبة 23. 25% ما يعادل 81 مستجوب يفضلون سؤال موظفي المكتبة وأرجعوا ذلك بسبب احتكاكهم المباشر مع هؤلاء المكتبيين الذين هم على دراية أكثر بما هو موجود من وثائق في مختلف التخصصات ومعرفتهم للغة الوثائق وفهمهم للبيانات الببليوغرافية الخاصة بكل وثيقة ، أما الفهارس الآلية وقواعد البيانات لا تلقى أي استخدام من طرف أفراد العينة المستجوبة وذلك لعدم توفرها بالمكتبة وهذا راجع لأن المكتبة لم تقم بتألية وحوسبة رصيدها الوثائقي

11- صعوبات الحصول على الرصيد الوثائقي:

النسب	التكرار	الإجابة
22.18%	65	نعم
77.82%	228	لا
100%	293	المجموع

جدول رقم (15): مدى صعوبة الحصول على الرصيد الوثائقي من طرف العينة المستجوبة



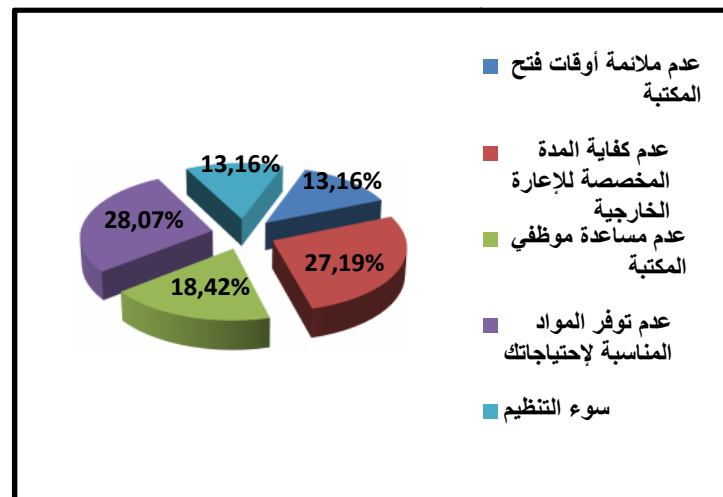
الشكل رقم (12) : مدى صعوبة الحصول على الرصيد من طرف العينة المستجوبة التحليل:

يبين هذا الجدول أن أغلبية الرواد المستجوبين 228 مستجوب بنسبة 77.82 % لا يواجهون صعوبات في الحصول على الرصيد الوثائقي واستخدامه، وذلك لسهولة عملية البحث عن الوثائق في الفهرس ووجود مساعدة من طرفي المكتبي، حيث أن نسبة قليلة تقدر بـ 22.18 % ما يعادل 65 مستجوب اتفقوا على أنهم يواجهون صعوبات في الحصول على الرصيد الوثائقي بالمكتبة، والتي سوف نوضحها في الجدول رقم (16)

12- إذا كانت الإجابة نعم ما هي الصعوبات التي تواجهك؟

النسب	التكرار	الإجابة
13.16%	15	عدم ملائمة أوقات فتح المكتبة
27.19%	31	عدم كفاية المدة المخصصة للإعارة الخارجية
18.42%	21	عدم مساعدة موظفي المكتبة
28.07%	32	عدم توفر المواد الملائمة لاحتياجاتك
13.16%	15	سوء تنظيم المكتبة
100%	114	المجموع

جدول رقم (16): الصعوبات التي تواجه أفراد العينة المستجوبة للحصول على الرصيد



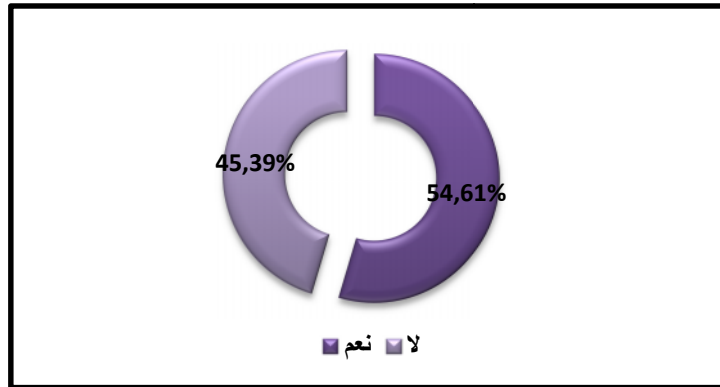
الشكل رقم (13) : الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة المستجوبة عند استخدام الرصيد التحليل:

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن معظم المستجوبين 32 مستجوب بنسبة 28.08 % يرون أن عدم توفر المواد الملائمة لاحتياجاتهم من الصعوبات التي تعيق استخدامهم لمصادر المعلومات ، في حين ترى نسبة 27.12% ما يعادل 31 مستجوب عدم كفاية المدة المخصصة للإعارة الخارجية وهذه النسبة متقاربة جدا للنسبة الأولى، ويليهما عدم مساعدة موظفي المكتبة 21 مستجوب بنسبة 18.42%، ثم يليها عدم ملائمة أوقات فتح المكتبة وسوء التنظيم بنفس النسبة ما يعادل 15 مستجوب.

13- هل تتلقى مساعدة من طرف المكتبي لاستخدام مصادر المعلومات؟

النسب	التكرار	الإجابة
54.61%	160	نعم
45.39%	133	لا
100%	293	المجموع

جدول رقم (17): مدى تلقي أفراد العينة المساعدة لاستخدام مصادر المعلومات



الشكل رقم (14) : مدى تلقي أفراد العينة المساعدة لاستخدام مصادر المعلومات التحليل:

إن الغرض من طرح هذا التساؤل هو معرفة ما إذا كانت العينة المستجوبة تتلقى مساعدة لاستخدام الرصيد الوثائقي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى أم لا، حيث نلاحظ أن نسبة 54.61% ما يعادل 160 مستجوب يتلقون مساعدة لاستخدام الرصيد من أجل الحصول على ما يلبي احتياجاتهم لأنهم ليسوا على علم بكل ما يوجد في مجال تخصصهم، حيث أن المكتبي يوضح لهم البيانات الببليوغرافية عند البحث في الفهرس كما يمدد لهم مدة الإعارة إن طلبوا ذلك، و يعلمهم بالمقتنيات الجديدة إن وجدت أما نسبة 45.39% ما يعادل 133 مستجوب لا يتلقون مساعدة لأنهم يتحكمون في عملية البحث وهم على دراية بكل متوفره المكتبة من وثائق في مجال اهتمامهم وذلك بالإطلاع على الفهرس بصفة مستمرة .

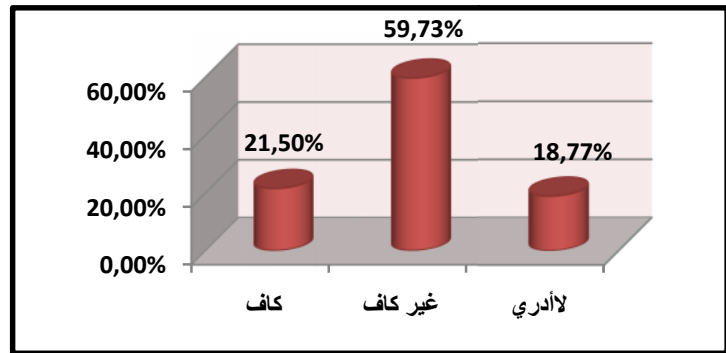
المحور الثالث: مصادر المعلومات وتلبيتها لحاجيات المستفيدين

14- مدى كفاية الرصيد الوثائقي

من حيث الكمية

النسب	التكرار	الإجابة
%21.50	63	كاف
%59.73	175	غير كاف
%18.77	55	لا أدري
%100	293	المجموع

جدول رقم (18): مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث الكمية



الشكل رقم (15): مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث الكمية

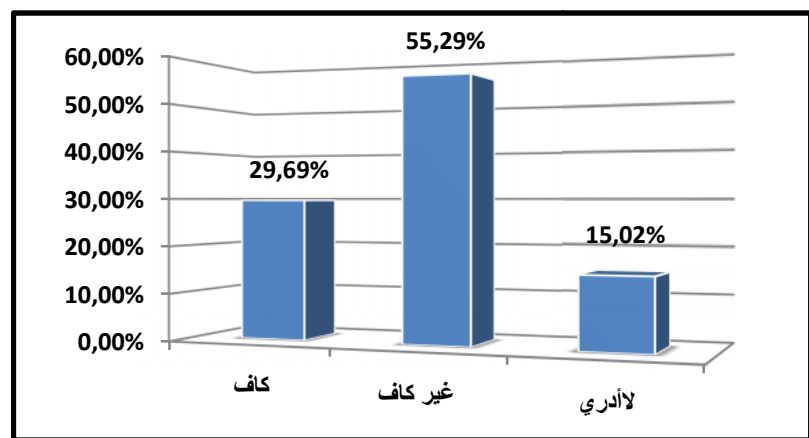
التحليل:

سنوضح من خلال هذا الجدول إذا كان الرصيد الوثائقي كاف من حيث الكمية أم لا، حيث تبين لنا أن عدد كبير من المستجوبين 175 مستجوب بنسبة 59.73 % يرون أن الرصيد الوثائقي من حيث الكمية غير كاف لأنه أحيانا لا يجد القارئ ما يطلبه من بنك الإعارة إما لنقص عدد النسخ أو لكثرة الطلب عليها مما يسبب في عدم تلبية حاجياته، أما نسبة 21.50% ما يعادل 63 مستجوب يرون أن الرصيد كاف من حيث الكمية لأنه يلبي حاجياتهم الوثائقية ويجدون الوثائق التي يبحثون عنها ويلبيها نسبة 18.77 % مستجوب ليسوا على دراية بكفاية الرصيد.

من حيث النوعية:

النسب	التكرار	الإجابة
29.69%	87	كاف
55.29%	162	غير كاف
15.02%	44	لا أدري
100%	293	المجموع

جدول رقم (19): مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث النوعية



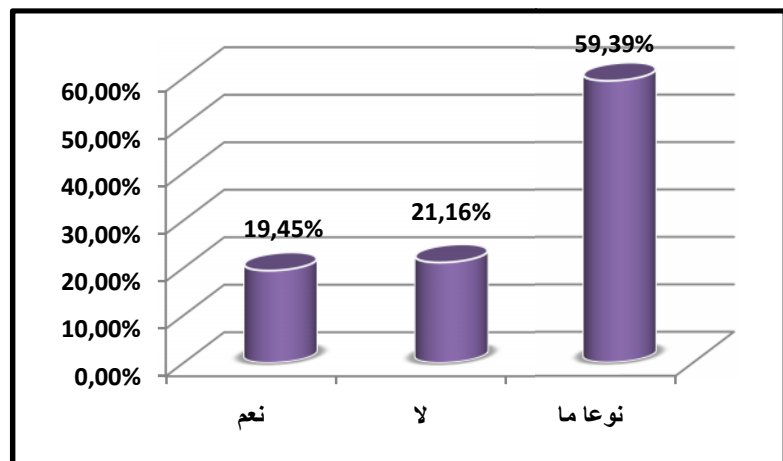
الشكل رقم (16): مدى كفاية الرصيد الوثائقي من حيث النوعية التحليل:

سنوضح من خلال هذا الجدول إذا كان الرصيد الوثائقي كاف من حيث النوعية أم لا، إذ تبين لنا أن عدد كبير من المستجوبين بنسبة 55.29% والذي يبلغ عددهم 162 مستجوب يرون أن الرصيد غير كاف من حيث النوعية لأنه لا يوفر جميع حاجياتهم المعلوماتية ، أما 87 مستجوب بنسبة 29.69% يرون أن الرصيد كاف من حيث النوعية لأنه يلبي احتياجاتهم ويرون أن المكتبة تسعى لتوفير وثائق ذات طبعات جديدة وتواريخ نشر حديثة، أما نسبة 15.02% أي يعادل 44 مستجوب ليسوا على علم بكفاية الرصيد من حيث النوعية.

15- مدى تلبية مصادر المعلومات لحاجيات العينة المستجوبة:

النسب	التكرار	الإجابة
19.45%	57	نعم
21.16%	62	لا
59.39%	174	نوعا ما
100%	293	المجموع

جدول رقم (20): مدى تلبية مصادر المعلومات لحاجيات العينة المستجوبة



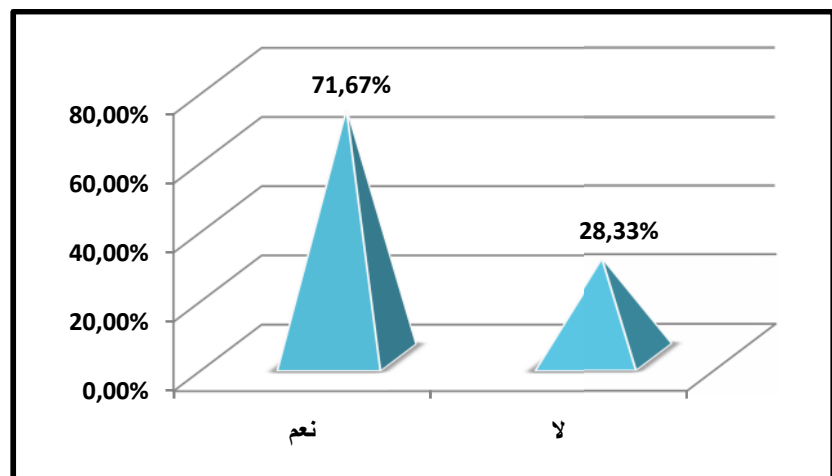
الشكل رقم (17): مدى تلبية مصادر المعلومات لحاجيات العينة المستجوبة التحليل:

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن 174 مستجوب بنسبة 59.39 % يرون أن المصادر المتوفرة بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى تلبى احتياجاتهم نوعا ما حيث لا يجدون ما يحتاجونه أحيانا، وأرجعوا ذلك إلى قلة عدد النسخ وتليها نسبة 16,21% ما يعادل 62 مستجوب يرون أن المصادر المتوفرة بالمكتبة لا تلبى احتياجاتهم لأنهم لا يجدون ما يرضي اهتمامهم عند استخدام المواد المتوفرة بالمكتبة ولا يجدون كل المعلومات التي تفيد بحوثهم العلمية مما يتطلب منهم التوجه إلى مكاتب أخرى للإطلاع على رصيدها الوثائقي، أما النسبة القليلة 19,45% ما يعادل 57 مستجوب اتفقوا على أن الرصيد المتوفر بالمكتبة يلبي احتياجاتهم وأرجعوا ذلك لحصولهم على المعلومات التي يحتاجونها .

16- مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات:

النسب	التكرار	الإجابة
71.67%	210	نعم
28.33%	83	لا
100%	293	المجموع

جدول رقم (21): مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات



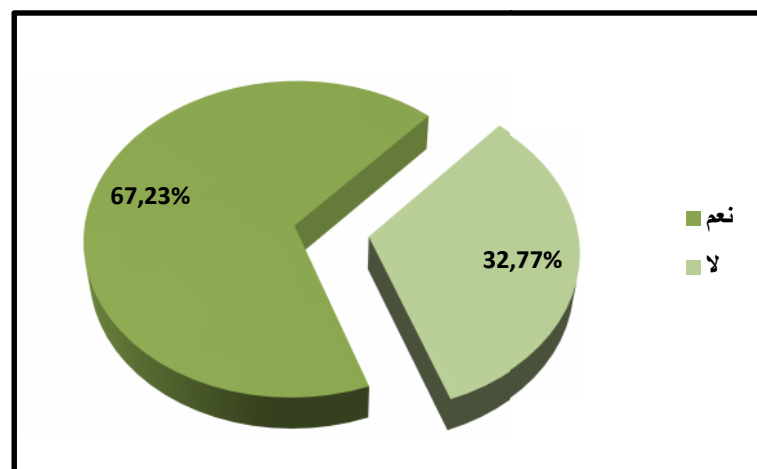
الشكل رقم (18): مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات التحليل:

يبين هذا الجدول مدى كفاية مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات، إلا أن ما لاحظناه أن عدد كبير من المستجوبين 210 مستجوب 71.67% يرون أن مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات كافية إذ يمكنهم الإستفادة منها خلال أسبوع ، أما نسبة 28.33% ما يعادل 83 مستجوب اتفقوا على أن مدة الإعارة الخارجية غير كافية للإطلاع على المواد خلال الفترة المخصصة لأنهم مشغولون بأعمال أخرى وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالنسبة السابقة.

17- هل تستعمل مصادر المعلومات أخرى إضافة إلى ما توفره المكتبة؟

النسب	التكرار	الإجابة
67.23%	197	نعم
32.77%	96	لا
100%	293	المجموع

جدول رقم (22): مدى استعمال مصادر أخرى إضافة إلى ما توفره المكتبة



الشكل رقم (19) : مدى استعمال مصادر معلومات أخرى إضافة لما توفره المكتبة التحليل:

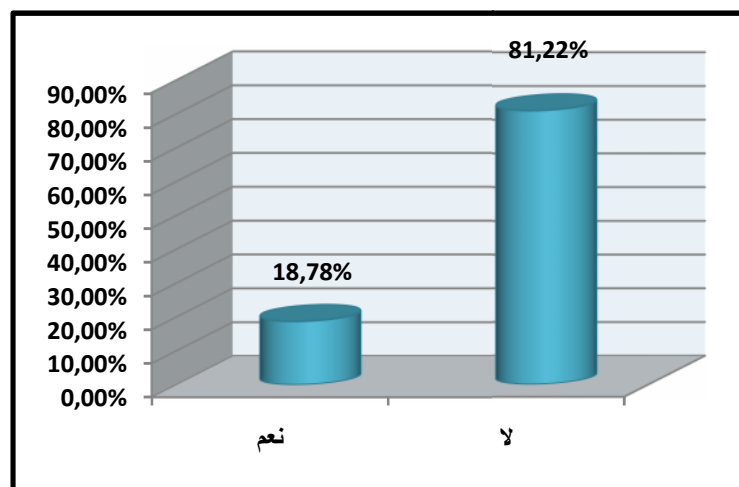
يبين لنا هذا الجدول أن 197 مستجوب بنسبة 67.23 % يستخدمون مصادر معلومات أخرى إضافة إلى ما توفره المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لأنها لا تلبي احتياجاتهم حيث لا يجدون المصادر المناسبة في مجال تخصصهم و نوع الوثائق التي يبحثون عنها مما يتطلب منهم الإستعانة بالمكتبات الجامعية والمدرسية وغيرها من المكتبات لإنجاز بحوثهم والإستفادة من رصيدها الوثائقي، أما نسبة 32.77 % ما يعادل 96 مستجوب يكتفون باستخدام ما توفره المكتبة من أوعية معلومات لإنجاز بحوثهم والمطالعة

المحور الرابع : تدريب المستفيدين بالمكتبة

18- هل تتلقى تدريب على استخدام الرصيد الوثائقي؟

النسب	التكرار	الإجابة
18.78%	55	نعم
81.22%	238	لا
100%	293	المجموع

جدول رقم (23): مدى تلقي العينة المستجوبة تدريب على استخدام الرصيد الوثائقي



الشكل رقم (20): مدى تلقي العينة المستجوبة تدريب على استخدام الرصيد

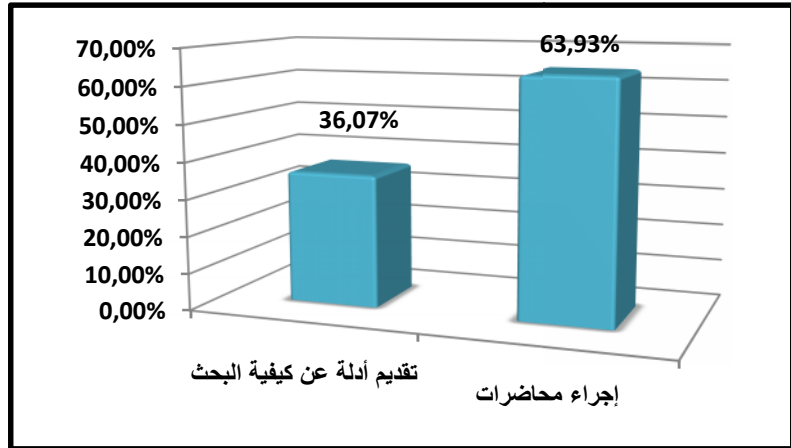
التحليل:

إن الهدف من طرح هذا السؤال هو معرفة ما إذا كان المستجوبين يتلقون تدريب على استخدام الرصيد الوثائقي بالمكتبة، إذ تبين لنا أن عدد كبير من المستجوبين 238 مستجوب بنسبة 81.22% لا يتلقون تدريب على استخدام الرصيد لأن المكتبة لا ترى أنهم بحاجة إلى تدريب على استخدام الرصيد الوثائقي ، أما نسبة قليلة جدا 18.78% ما يعادل 55 مستجوب يتلقون تدريب وسنوضح ذلك في الجدول التالي .

19- الطرق التي تعتمد عليها المكتبة في التدريب

النسب	التكرار	الإجابة
36.07%	22	تقديم أدلة عن أدلة البحث
63.93%	39	إجراءات محاضرات
100%	61	المجموع

جدول رقم (24): الطرق المتبعة في تدريب العينة المستجوبة بالمكتبة



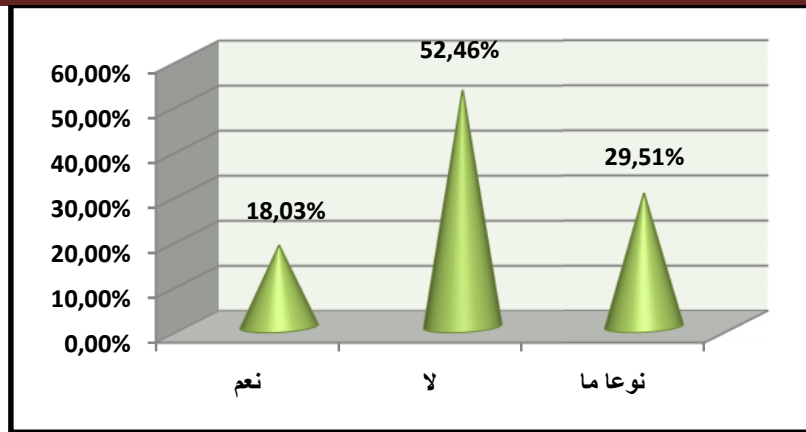
الشكل رقم (21) : الطرق المتبعة في تدريب العينة المستجوبة بالمكتبة التحليل:

يبين لنا هذا الجدول أن نسبة 63.93% ما يعادل 39 مستجوب يرون أن المكتبة تعتمد على تدريبهم من خلال إجراء محاضرات حول استخدام الرصيد، أما نسبة 36.07% ما يعادل 22 مستجوب أجابوا أن المكتبة تقدم لهم أدلة عن تشرح لهم كيفية البحث إضافة إلى إرشادهم ولتوجيههم.

20- هل التدريب كاف؟

الإجابة	التكرار	النسب
نعم	11	18.03%
لا	32	52.46%
نوعا ما	18	29.51%
المجموع	61	100%

جدول رقم (25): مدى كفاية التدريب على استخدام الرصيد الوثائقي



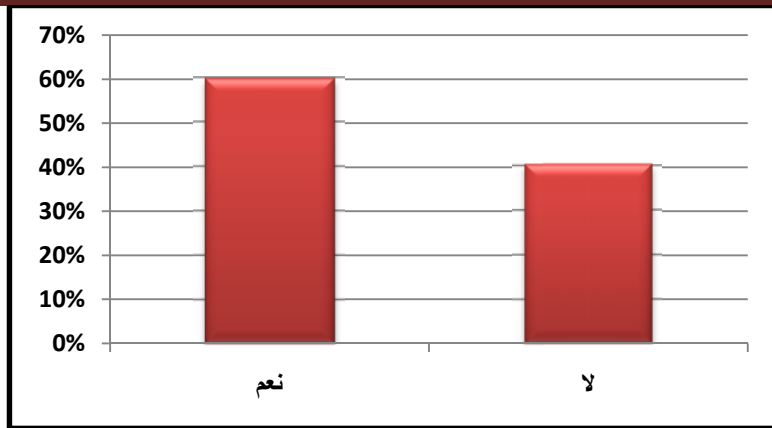
الشكل رقم (22):مدى كفاية التدريب على استخدام الرصيد الوثائقي التحليل:

بين الجدول رقم (26) أن 32 مستجوب بنسبة 52.46 % يرون أن التدريب الذي يتلقونه من المكتبة غير كاف لأن الفترات المخصصة للتدريب غير مناسبة لأنها لا تتلاءم مع أوقات فراغهم ، أما نسبة 29.51% ما يعادل 18 مستجوب يرون أن هذا التدريب كاف نوعا ما، وتليها نسبة 18.03% ما يعادل 11 مستجوب يرون أن التدريب كاف ويحقق كافة احتياجاتهم من المعلومات لأنهم استوعبوا من تلك المحاضرات المخصصة لاستخدام الرصيد و فهمهم التعليمات والإرشادات المخصصة لهم .

21- هل التدريب على استخدام الرصيد أمر ضروري؟

النسب	التكرار	الإجابة
59,73%	175	نعم
40,27%	118	لا
100%	293	المجموع

جدول رقم (26) مدى ضرورة التدريب على استخدام الرصيد



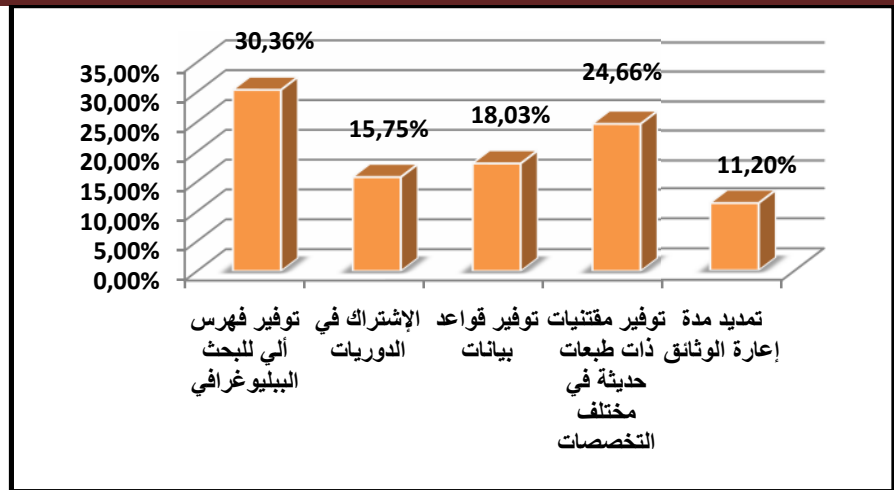
الشكل رقم (23): مدى ضرورة التدريب على استخدام الرصيد التحليل:

بين هذا الجدول أن 175 مستجوب بنسبة 59.73% يرون أن التدريب على استخدام الرصيد أمر ضروري من أجل التحكم في عملية البحث وتكوين فكرة عن الرصيد المتوفر بالمكتبة وكيف تتم عملية الإقتناء وأهم شروطها وكيف يمكن الإستفادة من رصيد المكتبة ومعايير الإطلاع على الوثائق بمختلف أنواعها ، أما نسبة 40.27% ما يعادل 118 مستجوب يرون أنه ليس من الضروري التدريب على استخدام الرصيد الوثائقي لأنهم ليسوا بحاجة إلى ذلك لتحكمهم في البحث في فهارس الوثائق

22- الاقتراحات المناسبة والضرورية لتلبية احتياجات المستفيد:

النسب	التكرار	الإجابة
30.36%	160	توفير فهرس آلي للبحث الببليوغرافي
15.75%	83	الاشتراك في الدوريات
18.03%	95	توفير قواعد بيانات
24.66%	130	توفير مقتنيات ذات طبعات حديثة في مختلف التخصصات
11.20%	59	تمديد مدة إعارة الوثائق
100%	527	المجموع

الجدول رقم (27):الإقتراحات الضرورية لتلبية احتياجات المستفيد



الشكل رقم (24): الإقتراحات الضرورية لتلبية حاجيات المستفيد

التحليل:

يوضح لنا الجدول رقم (28) الإقتراحات التي يراها المستجوبين ضرورية ولا بد من توفرها في المكتبة، فالأغلبية بعدد 160 مستجوب أي بنسبة 30.36 % يقترحون توفير فهرس آلي للبحث الببليو غرافي لأنهم يرون بأن استخدام الفهرس الآلي يمكنهم من البحث عن المعلومات بسهولة وبأقل جهد و في مدة زمنية قصيرة ، ويليها 130 مستجوب بنسبة 24.66 % يقترحون توفير مقتنيات ذات طبعات حديثة في مختلف التخصصات ، لتأتي في مرتبة الثالثة توفير قواعد بيانات بنسبة 18.03 % أي ما يعادل 95 مستجوب، وتأتي في المرتبة الرابعة اقتراح الاشتراك في الدوريات وأرجعوا ذلك لحداثة المعلومات التي تحتويها بنسبة 15.75 % ما يعادل 83 مستجوب، في الأخير تمديد مدة الإعارة بنسبة 11.20 % ما يعادل 59 مستجوب.

11 - النتائج العامة الإستبيان :

- يستخدم رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى مصادر المعلومات لإعداد البحوث ومذكرات التخرج.
- أغلبية العينة المستجوبة يستخدمون الكتب بنسبة أكبر والتي تقدر بـ 55.40%.
- عدد قليل من الرواد توفر لهم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى مصادر معلومات مناسبة لإنجاز بحوثهم.
- أغلبية المستجوبين يستخدمون الأقراص المضغوطة لسهولة استعمالها وتوفير الوقت والجهد.
- يعتمد رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى على الفهرس البطاقي في عملية البحث عن المعلومات لعدم وجود فهرس آلي.
- أغلبية المستجوبين يستخدمون مصادر المعلومات استعمال داخلي وخارجي حيث يطلعون على المواد داخل المكتبة أولاً ، ثم يقرر إذ كان سيعيها خارجياً أم لا.
- عدد قليل من رواد المكتبة يواجهون صعوبات في الحصول على الرصيد الوثائقي لسبب عدم توفر المواد المناسبة لاحتياجاتهم .
- أغلبية المستجوبين يتلقون المساعدة أثناء البحث عن الرصيد الوثائقي بالمكتبة لعدم تحكمهم في عملية البحث عن المعلومات .
- الرصيد الوثائقي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى غير كاف من حيث النوعية ومن حيث الكمية لأنه لا يلبي حاجيات الرواد .
- مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى كافية لأنه يمكن للرواد الإستفادة من المواد المعارة خارجياً لمدة أسبوع وهي الفترة المخصصة .
- مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لا تلبي احتياجات الرواد مما جعلهم يستعينون بالمكتبات الجامعية والمدرسية لإنجاز بحوثهم .
- من الإقتراحات التي يراها رواد المكتبة ضرورة لتلبية إحتياجاتهم هي:
 - * توفير فهرس آلي للبحث الببليوغرافي لأنه يوفر لهم سرعة الحصول على المعلومات و اختصار الوقت والجهد.
 - * اقتناء وثائق ذات سنوات نشر حديثة في مختلف التخصصات .
 - * توفير قواعد بيانات .

* الإشتراك في الدوريات لتوفرها على معلومات حديثة .

* تمديد مدة إعارة الوثائق للإستفادة منها أكثر عند إعارتها خارجيا.

12- النتائج على ضوء الفرضيات

من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية وتحليل البيانات وتفسيرها توصلنا إلى النتائج التالية :

- الفرضية الأولى:

مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى تلبى احتياجات المستفيدين وذلك لتنوعها .

- النتيجة الأولى :

يمكن القول أن هذه الفرضية لم تتحقق كون مصادر المعلومات المتاحة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى غير كافية من حيث الكمية لقلة عدد النسخ حيث لا يجد المستفيد أحيانا ما يطلبه من بنك الإعارة ، كما أنها غير كافية من حيث النوعية لأنها لا توفر الإحتياجات المعلوماتية للمستفيدين ، و أغلبية الرواد يستعينون بمكتبات أخرى كالمكتبات الجامعية والمدرسية لإنجاز بحوثهم .

- الفرضية الثانية :

سعي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لمواكبة التطورات الحديثة جعلها تقتني مصادر معلومات إلكترونية .

- النتيجة الثانية :

يمكن القول أن هذه الفرضية تتحقق جزئيا لأن المكتبة تقتني أوعية إلكترونية كالأقراص المضغوطة و DVD ، و الأشرطة السمعية و الأشرطة السمعية البصرية ولكنها تركز أكثر على اقتناء الأوعية التقليدية من كتب ودوريات، وقواميس وموسوعات بسبب ميزانيتها المحدودة في الإقتناء، كما أن لها فهرس بطاقي.

- الفرضية الثالثة :

لا يواجه المستفيد صعوبات في الوصول إلى المصادر المتاحة بالمكتبة وذلك لوجود المساعدة من طرف المكتبي .

- النتيجة الثالثة :

يمكن القول أن هذه الفرضية تحققت لأن أغلبية رواد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى ، يتلقون المساعدة من طرف موظفي المكتبة ماجعلهم يتحكمون في عملية البحث

عن المعلومات عن طريق الفهرس البطاقي ما يسمح لهم بالإحتكاك المباشر وطرح استفساراتهم، لتوضيح البيانات الببليوغرافية المستخدمة.

- الفرضية الرابعة :

وجود تدريب لمستفيدي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى سهل لهم عملية البحث واستخدام الرصيد الوثائقي .

- النتيجة الرابعة :

هذه الفرضية تحققت جزئيا لكون أغلبية المستفيدين لم تكن لهم الفرصة في التدريب مقارنة بعدد قليل من المستفيدين الذين استفادوا من دورات تدريبية عن طريق حضور محاضرات مخصصة لتوضيح كيفية البحث والإطلاع على الرصيد الوثائقي ، بالإضافة إلى تقديم أدلة عن كيفية البحث عن المعلومات .

الخاتمة :

نستنتج في الأخير أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لا تلبى احتياجات المستفيدين نظرا لنقص الرصيد الوثائقي من حيث الكمية والنوعية ، ولكن هذا لم يمنعها من بذل جهودها في مواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية الحديثة كما لم يمنع أخصائي المكتبة في تقديم المساعدة للمستفيدين ، ولكن ما من نظام توثيقي وله نقائص لذلك قمنا بوضع مجموعة من الإقتراحات التي نراها ضرورية لتحسين الرصيد الوثائقي من أجل تلبية حاجيات المستفيدين :

- توفير فهرس آلي للبحث البليوغرافي لتسهيل عملية البحث عن المعلومات
- التنوع في اقتناء مصادر المعلومات بين التقليدية والإلكترونية
- الإشتراك في الدوريات للإحاطة بالمعلومات الحديثة
- توفير ميزانية مخصصة لاقتناء أوعية معلومات إلكترونية
- السعي لإثراء الرصيد الوثائقي في مختلف التخصصات من خلال التركيز على اقتناء وثائق ذات تواريخ نشر حديثة
- القيام بدراسة حاجيات المستفيدين قبل عملية الإقتناء من أجل التعرف على رغباتهم واحتياجاتهم و محاولة تلبيةها .
- مراجعة الرصيد الوثائقي المتوفر بصفة دورية لمعرفة نقاط القوة والضعف فيه ومعالجتها بناء على نتائج المتوصل إليها .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- القواميس و المعاجم باللغة العربية :

- 1- دياب، محمد مفتاح .معجم المصطلحات في علم المكتبات و التوثيق والمعلومات : معجم انجليزي . مصر :الدار الدولية للنشر والتوزيع ، 1995
 - 2- خليفة ، شعبان عبد العزيز . قاموس البنهاوي في مصطلحات المكتبات و المعلومات . القاهرة : العربي ، 1991
 - 3- الشامي ، أحمد محمد . المعجم الموسوعي لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات :انجليزي - عربي . الرياض : دار المريخ ، 1988
 - 4- الشامي ، أحمد محمد ، حسب الله ، وسيد . المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات . الرياض : الرياض ، 1988،
 - 5- الفارسي ،عبد الغفور عبد الفتاح . معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات .الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2002
 - 6- معلوف ، لويس .المنجد في المنجد في اللغة والأعلام و الأدب والعلوم .بيروت :المطبعة الكاثوليكية، 1997،
- الكتب باللغة العربية :
- 7- أبو شريخ ، شاهر ذيب. دراسات في علوم المكتبات .عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000
 - 8- إتييم، محمود .دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال . فلسطين :مؤسسة عبد المحسن القطان، 2005
 - 9- إسماعيل ، وائل مختار.مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة :الدار المصرية اللبنانية، 2000
 - 10- إسماعيل ، وائل. مصادر المعلومات . ط.2. عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2012
 - 11- بدر ، أحمد نور . علم المكتبات والمعلومات : دراسات في النظرية والإرتباطات الموضوعية.القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر، 1996
 - 12- بدر ، أحمد .مناهج البحث في المكتبات والمعلومات .الرياض : دار المريخ ، 1997

- 13- بدر ،أحمد ،عبد الهادي، محمد فتحي .المكتبات الجامعية :تنظيمها وإدارتها و خدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي .القاهرة : دار غريب، 2001
- 14- بدر، أحمد نور .المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ودورها في خدمة مجتمع المعرفة المعاصرة . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ،2009
- 15- بوحوش ، عمر . مناهج البحث و طرق إعداد البحوث . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2007
- 16- الترتوري ، محمد عوض ، الرقب ، محمد زايد .وآخرون . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار حامد للنشر والتوزيع ، 2009
- 17- جرجيس ، جاسم ، القاسم ، بديع . مصادر المعلومات في الإعلام والإتصال الجماهيري . مصر : مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات ،1998
- 18- حسين ، سعيد أحمد . المكتبات وأثرها الثقافي .الإجتماعي .التعليمي .القاهرة : دار الفكر العربي، 1991
- 19- الحلوجي ،عبد الستار .دراسات في الكتب والمكتبات . جدة : مكتبة المصباح ،1988
- 20- حمدي ،أمل وجيه .مصادر المعلومات الإلكترونية : الإختيار.التنظيم والإتاحة في المكتبات .(سلسلة أساسيات المكتبات والمعلومات) . القاهرة :الدار المصرية اللبنانية ، 2007
- 21- حمودة ،محمود عباس .المدخل لدراسة الكتب والمكتبات . [دم] : دار الهدى للنشر، 2009
- 22- خليفة ، شعبان عبد العزيز للمواد الغير مطبوعة في المكتبات ومراكز المعلومات .الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ،2003
- 23 - خليفة ، شعبان عبد العزيز. بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ،199?
- 24- خليفة ، شعبان عبد العزيز.المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات . ط.5 . القاهرة :الدار المصرية اللبنانية ،2011
- 25- الدباس ، ريا أحمد . خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية .عمان : دار البداية، 2012

- 26- ربيع ، سيدة ماجدة ، متولي ، محمد النقيب . دروس في المراجع العامة .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2004
- 27- السيد ، محمد أسامة . دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات .القاهرة : المكتبة الأكاديمية،1995
- 28- سلامة ، عبد الحافظ محمد .خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات . عمان : دار الفكر للطباعة والنشر، 1997
- 29- سعيد ،أحمد الحسن .المكتبة العامة والوعي الثقافي .ط. 2. بيروت : مؤسسة الرسالة، 1985
- 30- الشريف ،عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي : دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية . مصر : المكتب العربي الحديث ، ? 199 .
- 31- شرف الدين ، عبد التواب . المدخل إلى المكتبات والمعلومات . مصر : الدار الدولية للإستثمارات الثقافية ، 2001
- 32- شاهين ، شريف كامل.مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ،2000
- 33- صبيح ، إبراهيم .وآخرون .المكتبة العربية والثقافة المكتبية . الجبيهة :دار حامد، 1997
- 34- الصلح ، رياض .المنجد في اللغة العربية والأعلام .ط. 41، جديدة منقحة . بيروت : دار المشرق ،2005
- 35- صابر ، فاطمة عوض ، خفاجة ، ميرفت علي.أسس ومبادئ البحث العلمي .[د . م]: جامعة الإسكندرية ،2002
- 36 - الضبيعان ، سعد ابن عبد الله .إطلالة تاريخية على المكتبات العامة في المملكة مع دليل شامل لها.الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ،1994
- 37- عبادة ، حسان حسين .مصادر المعلومات وتنمية المقتنيات في المكتبات و مراكز المعلومات .عمان :دار الصفاء ، 2004

- 38- عباس ، طارق محمود، زكي ، محمد عبد الحميد.المكتبات العامة :تنظيمها. خدماتها. تقنياتها الحديثة في ضوء الأنترنت.(سلسلة المكتبات النوعية ،4).القااهرة :دار إبيس كوم للنشر والتوزيع ،2002
- 39- عباس، طارق محمود . مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة التكنولوجية . القااهرة :المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع ، 2003
- 40 - عبد الله ، حسان صالح ،الورغي ،إبراهيم أمين الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد. الفهرسة . التصنيف .الأردن : مؤسسة الوراق ، 1999
- 41- عبد المنعم ، موسى غادة . دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات .الإسكندرية : دار الثقافة ،2002
- 42- عبد الهادي، محمد فتحي .البحث ومناهجه في علم المكتبات و المعلومات . القااهرة: الدار المصرية اللبنانية ،2002
- 43- عبد الهادي ، محمد فتحي .تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها .القااهرة : دار الشروق ، 1989
- 44- عبد الهادي ، محمد فتحي ، جمعة ، نبيلة خليفة . المكتبات العامة . القااهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2001
- 45- عبد الهادي ، محمد فتحي ،عبد الشافي ، حسن محمد .المواد غير المطبوعة في المكتبات الشاملة . القااهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 1994
- 46- عبد الهادي، محمد فتحي ، عبد الشافي، حسن محمد .وآخرون . مكتبات الأطفال. القااهرة : دار غريب للطباعة ،199?
- 47 - عبد الهادي ، محمد فتحي . مقدمة في علم المعلومات . ط .2. القااهرة : دار الثقافة العلمية ، 2008
- 48- عبد الهادي ، محمد فتحي .المكتبات والمعلومات العربية : الواقع والمستقبل .(دراسات في علم المكتبات والمعلومات ،4). القااهرة : الدار العربية للكتاب، 1998
- 49- عبيدات ، ذوقان.البحث العلمي : مفهومه.أدواته.أساليبه. عمان :دار الفكر،2004
- 50- العسافين ،عيسى .المعلومات وصناعة النشر . بيروت :دار الفكر المعاصر،2001

- 51- علوة ، رأفت نبيل . التكنولوجيا في علم المكتبات . عمان : مكتبة المجتمع العربي، 2006
- 52- العلي ، أحمد عبد الله . الببليوغرافيا و التكشيف في المكتبات .(سلسلة تبسيط علوم المكتبات) . الكويت: وزارة التربية ،2000
- 53- العلي ، أحمد عبد الله. المكتبات العامة في خدمة المجتمع . القاهرة : دار الحديث للكتاب، 2006
- 54- العلي ،أحمد عبد الله .المكتبات المدرسية و العامة : الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 1993
- 55- عليان ، ربحي مصطفى . المكتبات في الحضارة العربية الإسلامية . عمان :دار الصفاء للنشر والتوزيع ،1999
- 56- عليان ،ربحي مصطفى ، النجاوي ، محمد أمين . مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط . 3. عمان : دار الفكر ،2005
- 57- عليوي ، محمد عودة ، المالكي، مجبل لازم .المكتبات النوعية .عمان : مؤسسة الوراق،2007
- 58- عمر،أحمد نور. المعنى الإجتماعي للمكتبة : دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية .الرياض : دار المريخ ،1983
- 59- عودة ، أبو الفتوح حامد.المدخل إلى علوم المكتبات .الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، 2001
- 60- قاسم ، حشمت . خدمات المعلومات : مقوماتها ،أشكالها .القاهرة : دار غريب ، 1984
- 61- قاسم ، حشمت . مدخل لدراسات المكتبات وعلوم المعلومات . القاهرة : دار غريب ، 1990
- 62- قاسم ، حشمت. مصادر المعلومات وتنمية المقتنيات في المكتبة. ط. 3 . القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 1995
- 63- قاسم ، حشمت .المكتبة والبحث . القاهرة : دار غريب للطباعة ،1992

- 64- القنديلجي ، عامر ابراهيم .البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان : دار اليازوري، 2008
- 65- القنديلجي ، عامر إبراهيم .البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية: أسسه . أساليبه . مفاهيمه. أدواته. عمان : دار اليازوري، 2007
- 66- القنديلجي ، عامر إبراهيم ، السامرائي ،إيمان فاضل. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: مؤسسة الوراق ، 2002
- 67- القنديلجي ، عامر إبراهيم . وآخرون .مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية = Information Source Tradiction et Electronic . عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2009
- 68-القنديلجي ، عامر إبراهيم . وآخرون .مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت .عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، 2000
- 69- المالكي ، مجبل لازم .المكتبات العامة : الأهداف .الإدارة العلمية .الخدمات المكتبية والمعلوماتية . عمان : مؤسسة الوراق ، 2000
- 70- محمود ، طارق عباس . خدمات المكتبات الإلكترونية : نموذج المكتبة الأمريكية . القاهرة : المركز الأصيل للطباعة والنشر والتوزيع ، 2007
- 71- محمود ، عباس حمودة . المدخل إلى دراسة الوثائق العربية . القاهرة : دار غريب للطباعة، 1999
- 72- ملحم ،عصام توفيق أحمد . مصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية. الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2011
- 73- منتر ، حجاب محمد . مهارات الإتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة .القاهرة : دار الفجر للنشر ، 2000
- 74- الموسوي ،عزيزة باقر. مكتبة المستقبل .(سلسلة تبسيط علوم المكتبات ،6). الكويت : وزارة التربية ، 1988
- 75- النجداوي، محمد أمين، عليان، ربحي مصطفى. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات.عمان: دار الفكر، 2001

- 76- النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات ومصادر المعلومات .عمان: دار الصفاء ،2000
- 77- النوايسة ،غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات ومصادر المعلومات .عمان: دار الصفاء ،2002
- 78- النوايسة ،غالب عوض . مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ،للنشر والتوزيع ، 2009
- 79- هاتسون ، تيري ، داي، جان .ترجمة علي سليمان الصوينع . القرص المدمج في المكتبات : قضايا إدارية . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2007
- 80- هاني ، خلف خليل الطراونة .علم المكتبات و المعلومات : المبادئ والقيادة . الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ، 2013
- 81- الهوش ، أبو بكر ، محيرق ، مبروكة عمر . دراسات في المكتبات طرابلس : المنشأة الشعبية للنشر وللتوزيع و الإعلان و المطابع ،1981
- 82- الوردى ، زكي ، مجبل، لازم المالكي . مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية .عمان : مؤسسة الوراق ،2002
- مقالات الدوريات باللغة العربية:
- 83- حافظي، زهير. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. في : **cybrarians journal** ع.16، يونيو2008. [متاح على الخط] :
- www.journal.cybrarians.org/inder.php?option=201/02/18. أطلع عليه يوم: 201/02/18
- المذكرات والأطروحات :
- 84 - بلعباس ،عبد الحميد .إتاحة واستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة : [د.ن] ،2011 . مذكرة ماجستير : قسم علم المكتبات : جامعة قسنطينة : 2011
- 85- بن الطيب ، زينب .مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة : [د. ن] ،2012 . مذكرة ماجستير : قسم علم المكتبات : جامعة قسنطينة : 2012

86- مزيش ، مصطفى .مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي وتنمية ميوله القرائية : دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة :[د . ن] ، 2009 . رسالة دكتوراه : قسم علم المكتبات : جامعة قسنطينة : 2009

- المحاضرات :

87- مقناني، صبرينة. محاضرات في علم النفس الاجتماعي للاتصال من منظور علم المكتبات والمعلومات. جامعة منتوري. قسنطينة، 2009. ص. 56. [متاح على الخط] : Elearn.unc.edu.dz/vf/images/pdf/dourous%20 el %internet.pdf عليه يوم: 18-02-2015

- القواميس باللغة الفرنسية:

88- Teresa losher , yasser abdel. Dictionary of library and information science english- arabic- english. Indesc. Le caire : dar elkitabel. Hadith, 2008.

89- champy , Philipe. Dictionnaire encyclopédie de l'éducation et de la formation. Paris : nathan, 1998.
- الكتب باللغة الفرنسية :

90 - Vonslyp, George. conception et gestion du système documentaire. paris :edition d'organisation, 1977

- مقالات الدوريات باللغة الإنجليزية :

91-Murugan, Senthervel. users study and uses education.in **international journal of library and information science**. vol.3, 2011. available at: <http://www.academicjornal.gov/jlis.consulter> le 22-03-20

الملاحق

جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

تخصص علم المكتبات والتوثيق

استبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والتوثيق بعنوان مصادر المعلومات ودورها في تلبية حاجات المستخدمين نقدم لكم هذا للاستبيان الذي يهدف إلى معرفة مدى مساهمة مصادر المعلومات في حاجيات المستخدمين ,إن مساعدتكم في ملأ هذا الاستبيان بالغ الأهمية , ونعدكم أن هذه المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

يرجى وضع علامة عند الإجابة التي ترونها مناسبة

من إعداد الطالبتين :

- فاضل سلمى

- بوميون زينب

السنة الجامعية 2016/2015

المحور الأول : بيانات شخصية

1- المستوى العلمي : - متوسط - ثانوي - جامعي

2- التخصص الدراسي

3- الوظيفة :

المحور الثاني : مصادر المعلومات واستخدامها في المكتبة العامة

4- ماهي الأسباب التي تدفعك لاستخدام مصادر المعلومات بالمكتبة العامة ؟

- المطالعة - إعداد البحوث - التثقيف

- التحضير للامتحانات

- أخرى أذكرها

5- ما هي مصادر المعلومات التي تستخدمها بالمكتبة ؟

- كتب - موسوعات - قواميس - معاجم

- أخرى اذكرها

6- هل تتوفر مكتبتكم على مصادر معلومات إلكترونية ؟

- نعم - لا

7 - في حالة الإجابة بنعم ماذا تستخدم ؟

-أشرطة سمعية - أشرطة سمعية بصرية

-أقراص مضغوطة - DVD

-أخرى اذكرها

8 - بأي لغة تستخدم مصادر المعلومات بالمكتبة ؟

- عربية - فرنسية - انجليزية

9- كيف تفضل استعمال مصادر المعلومات ؟

استعمال داخلي - استعمال خارجي - استعمال داخلي وخارجي

10 - ماهي الطرق التي تتبعها في عملية البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبة ؟

- فهارس بطاقةية - فهارس مطبوعة

- فهارس آلية - قواعد بيانات

- موظفي المكتبة

- أخرى اذكرها

11- هل تواجه صعوبات في استخدام الرصيد الوثائقي بمكتبتكم ؟

- نعم - لا

12- إذا كانت الإجابة نعم ماهي الصعوبات التي ترى أنها تحد من استخدامك لمصادر المعلومات بمكتبتكم ؟

- عدم ملائمة أوقات فتح المكتبة

- عدم كفاية المدة المخصصة لإعارة الخارجية

- عدم مساعدة موظفي المكتبة

- عدم توفر المواد الملائمة لاحتياجاتك

- سوء تنظيم المكتبة

- أخرى أذكرها

13- هل تتلقى المساعدة من طرف المكتبي لاستخدام مصادر المعلومات ؟

- نعم - لا

في كلتا الحالتين لماذا؟.....

المحور الثالث: مصادر المعلومات وتلبيتها لحاجيات المستفيدين

14- هل ترى أن رصيد المكتبة

- من حيث الكمية:

- كاف - غير كاف - لا أدري

- من حيث النوعية :

- كاف - غير كاف - لا أدري

15- هل مصادر المعلومات المتوفرة بمكتبتكم تلبي احتياجاتك ؟

- نعم - لا - نوعا ما

- إذا كانت الإجابة لا لماذا؟.....

16 - هل مدة الإعارة الخارجية لمصادر المعلومات كافية ؟

- نعم - لا

- في حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

17- هل تستعمل مصادر معلومات أخرى إضافة للمصادر المتوفرة بمكتبتكم ؟

- نعم - لا

- في حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

المحور الرابع : تدريب المستفيدين بالمكتبة

18- هل تتلقى تدريب على استخدام الرصيد الوثائقي بمكتبتكم ؟

- نعم - لا

- في كلتا الحالتين لماذا؟.....؟

19- في حالة الإجابة بنعم ما هي الطرق التي تعتمد عليها المكتبة في تدريبكم؟

- تقديم أدلة عن كيفية البحث

- إجراء محاضرات

- أخرى أذكرها

20 - حسب رأيك هل هذا التدريب كاف؟

- نعم - لا - نوعا ما

- في حالة الإجابة لا لماذا؟.....؟

21- حسب رأيك هل التدريب على استخدام الرصيد أمر ضروري؟

- نعم - لا

- في كلتا الحالتين لماذا؟.....؟

22- من بين الاقتراحات التالية ماهي التي تراها مناسبة وضرورية لتلبية احتياجاتك في المكتبة؟

- توفير فهرس آلي للبحث البليوغرافي

- الاشتراك في الدوريات

- توفير قواعد بيانات

- التركيز على اقتناء الإصدارات الجديدة لمختلف مصادر المعلومات

- تمديد مدة إعارة الوثائق