



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم المكتبات

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة المعلومات

فاعلية خدمة الإعارة ودورها في رفع اقبال المستفيدين

دراسة ميدانية ب: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعه: 2020

إشراف الأستاذ:

بودويره الطاهر

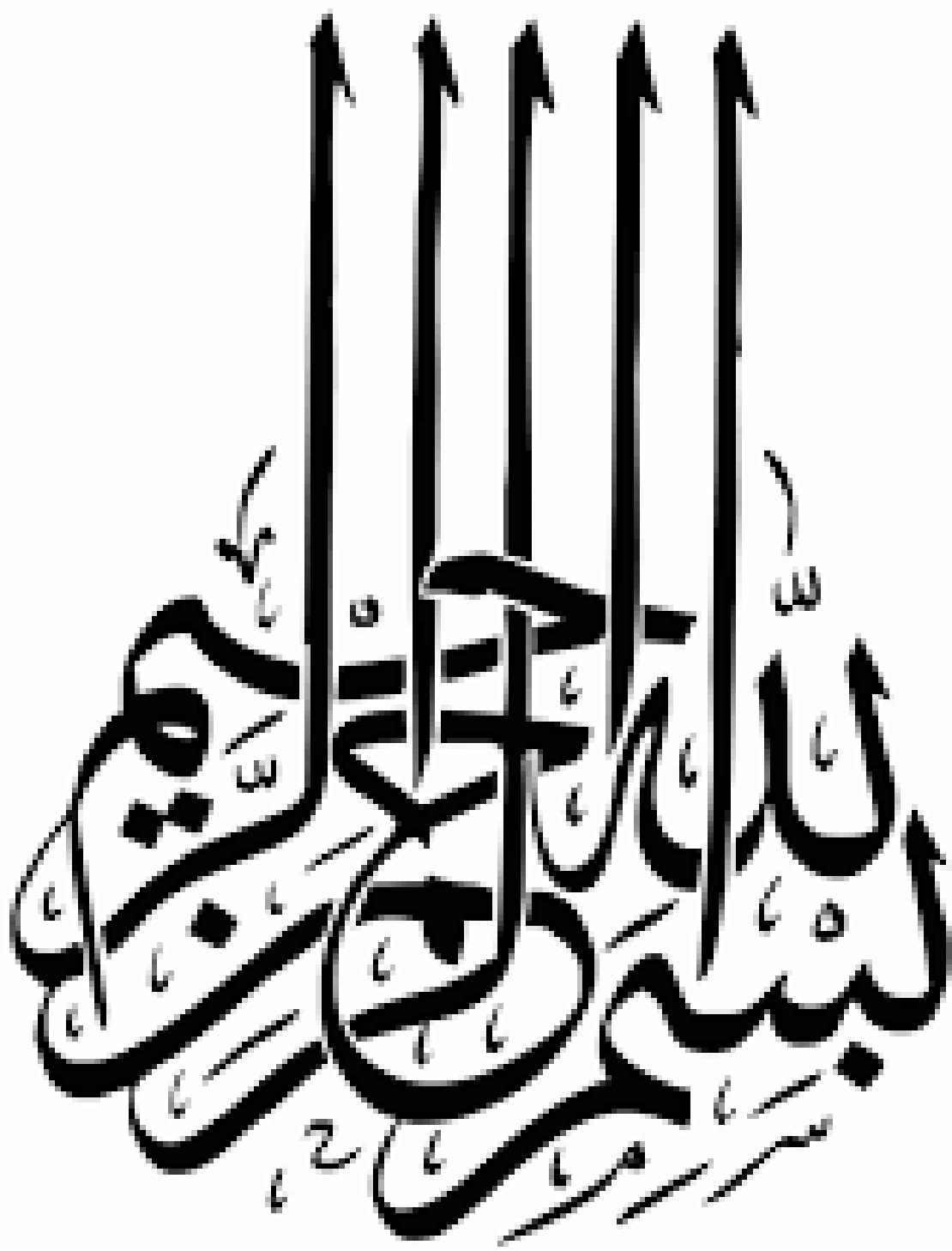
إعداد الطالب (ة):

مباركة يحي

جامعة العربي التبسي - تبسة
Universite Larbi Tebessi - Tebessa
لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د/ بن عميرة عبد الكريم	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
أ/ بودويره الطاهر	أستاذ محاضر ب-	مشرفا ومقررا
د/ شعلال سليمة	أستاذ مساعد أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019



شكر وعرفان

بسم الله الذي سن الدين وعظمه وخلق الانسان وكرمه وأعطى
سليمان حكما وفهمه ونجى ابراهيم من النار وسلمه.

الحمد لله الذي بفضلہ تتم الصالحات، الحمد له الواحد الأحد له
فضل خلق السموات بلا عمد، يقسم الرزق ولا ينسى أحد، نحمد الله
حمدا تطيب به الألسن وتفرح به القلوب وتكافؤ به النفوس، الحمد
لله الذي هدانا لهذا فلولا أن هدانا ما كنا لنتهدي، فما التوفيق إلا منه
وما الإرادة إلا من عبده الضعيف.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير وخالص الامتنان إلى الأستاذ الفاضل
"صمالي محمد" لما أمدنا به من توجيهات ونصائح اتسمت
بالمهنية العلمية طوال انجاز هذا العمل وعلى كل مجهودات قام
بها معنا خلال المسار الدراسي فله منا خالص الاحترام والتقدير
فالشكر لا يفيك حقك "جزاك الله خيرا"

كما نتقدم بالشكر للأستاذة التي كان لها الفضل الكبير في تكوين
أول دفعة من تخصص "نقل وحركية عمرانية" وعلى كل ما قدمته
لنا من معلومات وما قامت به من مجهودات لانجاح التخصص
الأستاذة "غرابي نجلاء"

ولا ننسى الأستاذة "يحي أمينة" بالشكر والامتنان على ما قدمه لنا
من مساعدة وارشادات لانجاز هذا البحث فلها كل الاحترام والتقدير
وفي الأخير دتم أساتذتنا كراما في خدمة العلم والطالب

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على معلم الناس خير سيدنا محمد رسول
الله صل الله عليه .

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من وهبني كل ما يملك حتى أحقق ما أتمنى، إلى
من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى إلى الانسان الذي امتلك الانسانية
بكل معانها رمز العطاء والتفاني من أحرق عمره ليضيء دربي إلى أبي الغالي على
قلبي أطال الله عمره وأدام عليه الصحة والعافية.

إلى التي وهبتني كل الحياة فلذة كبدها وكل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على
كل شيء، رعنتي ورمست من الابتسامة شمعة لتتير حياتي إلى ظل دربي وأيقونة
نفسي إلى أمي التي صبرت وصاربت واصتبرت.

إلى توأم روحي في هذه الحياة شقيقتي "هديل" حفظك الله ورعاك ووفقك في مشوارك
الدراسي أتمنى لك النجاح في شهادة البكالوريا.

إلى إخوتي "يحي" و"عابد"

إلى روح جدتي الغالية "رحمة الله عليها"

إلى رفيقة دربي أختي وصديقتي "غنية" أغلى الناس وعلى قلبي أسأل الله أن يوفقنا
في هملنا وأن نلقى أسمى المراتب ونواصل تحقيق نجاحات أكثر معا.

إلى كل صديقاتي بوطورة كريمة، فاضل يسرى أمانى، فتح الله كريمة، وإلى كل من
ساعدني من قريب أو من بعيد.

إلهام



الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الشكر والعرفان
	الإهداء
	الفهارس
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	مقدمة
	الفصل التمهيدي
03	مقدمة عامة
04	الاشكالية
04	الفرضية
05	أهداف البحث
05	أسباب إختيار الموضوع
07-05	المنهجية المتبعة في انجاز البحث
07	صعوبات البحث

الفصل الأول: مفاهيم عامة	
09	مقدمة الفصل
12-10	أ. مفاهيم نظرية عامة وأساسية
12	ب. العلاقة بين النشاط الصناعي والبيئة الحضرية
14-13	ج. الكوارث الصناعية في العالم
15-14	د. الكوارث الصناعية في الجزائر
16-15	هـ. سلبيات توطن المناطق الصناعية داخل المجالات الحضرية
17	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة تحليلية لمدينة عين مليلة	
19	مقدمة الفصل
20	أ. الدراسة التاريخية
22-20	ب. الدراسة المجالية والطبيعية
31-23	ج. الدراسة الطبيعية:
32-31	د. الدراسة العمرانية:
44-32	هـ. الدراسة السكنية
45	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: تحليل منطقة الدراسة	
47	مقدمة الفصل
49-48	.I تقديم المنطقة الصناعية لمدينة عين مليلة:
50-49	.II مكان وعوامل التوطن الصناعة لمدينة عين مليلة:
54-50	.III المؤسسات الموجودة في المنطقة الصناعية:
58-54	.IV المؤسسات الموجودة بمنطقة النشاطات والتخزين:
59-58	.V الاثار السلبية الناجمة عن المؤسسات الموجودة في المنطقة الصناعية
60	خلاصة الفصل
61	.VI الاختلالات الناجمة عن المنطقة الصناعية
65-62	.VII الحلول والاقتراحات
66	الخلاصة:
68	خاتمة

فهرس الجداول

فهرس الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
23	يلخص نسب مختلف الوحدات التضاريسية ببلدية عين مليلة	01
27	توزيع العناصر المناخية لمدينة عين مليلة	02
27	توزيع تردد الرياح	03
33	القطاعات الحضرية لمدينة عين مليلة	04
36	يبين القطاعات العمرانية والانماط السكنية الموجودة	05
39	الكثافة السكنية ومعدل إشغال المسكن بمدينة عين مليلة	06
40	مساحة التجهيزات في مدينة عين مليلة	07
54	حجم انتاج المؤسسات الموجودة في المنطقة الصناعية	08

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
33	نسبة عدد سكنات كل قطاع من اجمالي مساكن المدينة	01
41	مساحة التجهيزات في مدينة عين مليلة	02

A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text. The border is composed of four corner pieces and connecting lines, all rendered in black on a white background.

مقدمة

يعتبر علم المكتبات والمعلومات من العلوم الهامة والحديثة التي تسعى إلى إثبات وجودها كيان ذاتي في عصر يشهد وفرة هائلة من المعلومات وهذا لما له من ارتباط مباشر بالمعرفة الإنسانية ويعمل على حفظها وضبطها وبنها والحصول عليها، إذ تعد المكتبة المصدر الرئيسي للمعلومات فهي مكان يتجمع فيه كل ما يتفاعل معه الفرد بقصد التعلم بشكل مقصود أو اكتساب مهارات وخبرة تعليمية. حيث تعد مكتبات المطالعة العمومية معهدا للثقافة الشعبية وأحد المقاييس المهمة لارتقاء الشعوب ومستواهم العلمي والثقافي. فهي بدورها لم تعد مجرد مخازن للكتب بل أصبحت مجمع للإنتاج الفكري بمختلف أشكاله ومواضيعه وفي شتى المجالات، فهي تمس جميع الفئات على اختلاف أعمارهم وأجناسهم، كما أنها المكان الذي تنمو فيه القدرات وتتوسع فيه الأفكار. وبالنظر إلى أهمية هذه المكتبات ودورها التنقيفي في المجتمع، فقد أولت التشريعات والمنظمات الدولية الكبرى عناية كبيرة بهذه الأخيرة، ومن هذه المنظمات منظمة الأمم المتحدة للثقافة والعلوم -اليونسكو- التي تعتبر مكتبات المطالعة العمومية قوة حية للتربية والثقافة والإعلام. وهدف هذه المكتبات تقديم الخدمات المكتبية وفق أسس وإجراءات فنية وإدارية سليمة، من بين هذه الخدمات خدمة الإعارة التي هي عملية تسجيل المصادر التي يختارها المستفيد والسماح له بإعارتها، ومن هذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة فعالية خدمة الإعارة ودورها في رفع إقبال المستفيدين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة. وقد تضمنت هذه الدراسة قسمين الأول نظري والثاني ميداني واشتملت عدة فصول جاءت كما يلي:

الفصل المنهجي والذي يمثل دراسة موضوع بحثنا من خلال تحديد مشكلة البحث التي تبين أهم العناصر التي تطرقت لها وفرضيات البحث إذ بها يمكن اختيار إجابات مسبقة بالإضافة إلى

أسباب اختيار الموضوع، الأهمية والهدف منه مع تحديد المنهج المستخدم، ثم حددت أدوات جمع البيانات والدراسات السابقة.

الفصل الأول جاء بعنوان نظم المعلومات وتناولت فيه المكتبات بصفة عامة بدءا بتعريفها وخصائصها وأهدافها وأنواعها كما تم التطرق إلى مكتبات المطالعة العمومية من خلال تعريفها وأهدافها وأهميتها إضافة إلى المكتبي من خلال تعريفه ومهامه وصفاته.

أما الفصل الثاني جاء بعنوان خدمات المكتبات والذي ينقسم إلى قسمين أولهم قد تم تقديم عرض موجز للتعرف على السلسلة الوثائقية والمراحل التي تمر بها ثم قمت بتعريف الإعارة وأهميتها بمكتبات المطالعة العمومية ومعرفة تاريخها ودوافعها، ومعرفة الوظائف والعوامل المؤثرة في سياسة الإعارة.

أما الفصل الثالث يتمحور حول الدراسة الميدانية.

الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة

1-1- إشكالية وتساؤلات الدراسة

1-2- فرضيات الدراسة

1-3- أهداف الدراسة

1-4- أهمية الدراسة

1-5- أسباب اختيار الموضوع

1-6- المنهج المستخدم ووسائل جمع البيانات

1-7- الدراسات السابقة

1-8- ضبط مصطلحات الدراسة

1- إشكالية وتساؤلات الدراسة:

1-1 الإشكالية:

تعد المكتبات ومراكز المعلومات جزءاً لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث وديمومته فقد تعددت المكتبات في عالمنا هذا ولم تعد المكتبة أداة مساعدة فحسب بل أصبحت عنصراً أساسياً لا يستغنى عنه في المدرسة أو الجامعة أو المسجد أو حتى المجتمع في حد ذاته. فالمكتبة دليل التقدم الحضاري لأنها مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية تهدف إلى جمع واقتناء أوعية المعلومات بأشكالها المختلفة وتنظيمها ووضعها في تصرف المستفيدين .

وتعد مكتبات المطالعة العمومية التي تعكس النظرة الديمقراطية الحديثة إلى المواطن باعتبار أن له الحق في تثقيف نفسه في جميع مراحل حياته وبغض النظر عن الزمان و المكان.

فمكتبات المطالعة العمومية هي قوة حية متجددة هدفها خدمة التربية والثقافة، وتمد المواطنين عبر ذلك بمختلف فئاتهم ومستوياتهم وأعمارهم بالمعلومات اللازمة والمناسبة، فهي توصف بجامعة الشعب أو مكتبات الشعوب. وترتكز وظيفة مكتبات المطالعة العمومية في تأدية رسالة معينة، وهي تحقق أعلى حد ممكن من رضا المستفيدين باعتبارهم العمود الفقري لها. لذلك يجب وضعهم في صلب اهتماماتهم من خلال دراسة اتجاهاتهم ورغباتهم، والاستماع لآرائهم والتعرف بشكل دائم على حاجاتهم.

ولبلوغ رضا المستفيدين لابد من توفر خدمات مكتبية ناجحة، لأن هذه الأخيرة هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبة. فمهما كانت فخامة المبنى والأثاث وحادثة الأجهزة فهذا كله لن يكون له قيمة، إذ لم يترجم إلى خدمات قوية فورية وفعالة، تبدأ منذ دخول المستفيدين إلى المكتبة، إلى غاية خروجهم منها راضيين عن الإمكانيات المتاحة والخدمات المتوفرة.

فالخدمات المكتبية تعد المرآة العاكسة لمكتبات المطالعة العمومية، باعتبارها تسعى لتقديم كافة التسهيلات للقارئ لاستخدام أكبر عدد ممكن من مقتنياتها. وتعد الإعارة إحدى القنوات المهمة لتوسيع مجال استخدام المعلومات وإتاحة الخدمة لعدد أكبر من المستفيدين، والإعارة هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة، ووفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة، والتي بدورها تنقسم إلى نوعين إعارة داخلية وهي استخدام المواد المكتبية داخل قاعات المطالعة فقط. أما الإعارة الخارجية فهي الاستفادة واستخدام المواد خارج المكتبة.

كما تشكل الإعارة مؤشرا مهما لقياس فعالية الخدمات بالمكتبة وتحديد الايجابيات والسلبيات المصاحبة لتلك الخدمات. وهذا ما جعلنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي : كيف تساهم خدمة الإعارة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بتبسة في رفع اقبال المستفيدين عليها ؟

2-1 تساؤلات الدراسة:

- ✓ هل المستفيدون المرتدون على المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة راضين على أداء وتعاملات المكتبيين أثناء عملية الإعارة ؟
- ✓ ما هو دور المكتبي في خدمة الإعارة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة من خلال تلبية احتياجات المستفيدين ؟
- ✓ ما هي خصائص خدمة الإعارة المتاحة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة ؟

2- فرضيات الدراسة وأهدافها:

1-2 فرضيات الدراسة:

- ✓ الفرضية الأولى: تعتمد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة على نظام إعارة داخلي وخارجي.
- ✓ الفرضية الثانية: تقوم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة على اعتماد نظام إعارة آلي.
- ✓ الفرضية الثالثة: نظام الإعارة المعتمد في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة يلبي حاجات المستفيدين من المصادر المتنوعة.

3-أهداف الدراسة:

- ✓ التحسين بمدى أهمية خدمة الإعارة في مكتبات المطالعة العمومية.
- ✓ تعريف القارئ أو المستفيد بخدمة الإعارة لكي لا يجد صعوبات للوصول إلى المعلومة.
- ✓ تحسين خدمة الإعارة بعد معرفة النقائص التي تواجهها ومحاولة إيجاد بعض الحلول المقترحة والتي بدورها تسعى إلى خدمة المستفيد وإقباله للمكتبة.

4-أهمية الدراسة:

- ✓ مساعدة المستفيدين في الحصول على مطالبهم بأحسن وأيسر الطرق.
- ✓ التعرف على اتجاهات المستفيدين وآرائهم حول خدمة الإعارة المقدمة من طرف المكتبة .
- ✓ إبراز مدى مساهمة نظام الإعارة في تلبية حاجيات المستفيد.

5- أسباب اختيار الموضوع

1-5 أسباب موضوعية.

✓ تخصص علم المكتبات تخصص واسع يفتح آفاق لدراسة العديد من المواضيع من بينها الإعارة في مكتبات المطالعة العمومية .

✓ مدى أهمية الإعارة كخدمة مكتبية كونها تعتبر أداة وصل بين المستفيد والمكتبة .

2-5 أسباب ذاتية.

✓ اهتمامي وميولاتي الشخصية بالمواضيع التي تتعلق بنظم الإعارة وخاصة في مكتبات المطالعة العمومية.

✓ الرغبة في تطوير خدمة الإعارة وذلك بتجاوز النظام التقليدي ومواكبة التطور التكنولوجي.

6- المنهج المستخدم ووسائل جمع البيانات:

1-6 المنهج المستخدم: وهو يعني مجموعة من الإجراءات الذهنية التي يمثلها الباحث

مقدما لعملية المعرفة التي سيقبل عليها، من أجل التوصل إلى حقيقة المادة التي يستهدفها، بحيث يلتزم بمجموعة من القواعد والضوابط وإتباع الإجراءات المقيدة لمسيرته البحثية في إطار المناهج وإجراء التجارب اللازمة مستعينا بالأدوات البحثية الأكثر ملائمة لبحثه.¹

ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى حسب المشكلة المطروحة والموضوع محل الدراسة، ومن خلال هذه الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة عملية الإعارة في مكتبة المطالعة العمومية وفاعليتها في استقطاب المستفيدين، كما انه يتوقف نجاح إي بحث إلى حد كبير على حسن استخدام الوسائل والأدوات المناسبة من أجل الحصول على معلومات وبيانات المشكلة المراد دراستها.

¹ ماثيو، جيدر، ترجمة ملكة ابيض، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، ص3.

2-6 وسائل جمع البيانات:

6-2-1 الملاحظة: هي عبارة عن تفاعل وتبادل للمعلومات بين شخصين، وهي عبارة عن عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة والتنبؤ بسلوك الدراسة وتوجيهها.¹

6-2-2 الاستبيان: هو وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعتمد على مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد للحصول على المعلومات والحقائق التي تخدم موضوع معين فهي إذا قائمة تشمل مجموعة من الأسئلة يستخدمها الباحث لبناء تساؤلاته وتوجيهها إلى المجيب.²

6-2-3 المقابلة: تعتبر المقابلة استبيان شفوي، فبدلاً من كتابة الإجابات فإن المستجوب يعطي معلومات شفوية وتعتبر المقابلة من أكثر الوسائل الفعالة في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية.³

7 الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة نقطة انطلاق للمواضيع والبحوث الجديدة حيث تفرع العلوم وتعدد مجالات الدراسة يعطي فرصة أكثر للبحث وإثراء حول موضوع معين وتأتي الدراسات الحديثة فرصة لتكملة ما تم عرضه أو دراسته سابقاً، فخلال تطلعي للرصيد الموجود وما قمت بتحصيله كحامل مبدئي للدراسة وجدت أن هناك دراسات اهتمت بموضوع الإعارة وكانت السبابة في تناول مثل هذا الموضوع وتتمثل هذه الدراسات فيما يلي:

¹ مصطفى عليان ربحي، محمد غنيم، عثمان، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، عمان، دار صفاء، 200، ص112.

² عبد الفتاح، مراد، موسوعة البحث العلمي وإعداد الرسائل والأبحاث والمؤلفات: انجليزي، فرنسي، عربي، شرعي، الإسكندرية، ص8.

³ عوض صابر، علي خفاجة، ميرفت، أسس ومبادئ البحث العلمي، إسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002، ص131.

✓ **الدراسة الأولى:** بن عميرة، عبد الكريم. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2005.

في هذه الدراسة تطرق إلى دراسة وثائقية حيث قام بتحليل بيانات الإعارة حسب الموضوع والفترة الزمنية وحسب فئات المستفيدين وذكر خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية والإجراءات التنظيمية للإعارة الخارجية واتجاهات المستفيدين نحو الإعارة الداخلية.¹

ومن أبرز نتائج هذه الدراسة:

- يمثل كل من شهر أبريل، مارس وديسمبر الفترات الزمنية التي يزداد فيه الضغط على الإعارة ويرجع السبب إلى التقدم في الدروس ومواعيد انجاز المذكرات والبحوث.
- تتزايد النسب المئوية للاستعارات الكتب بتزايد ارتباط الكتب المستعارة بمقاييس الدراسة وطبيعة التخصصات بالجامعة .
- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا أن كلا الدراستين تناولتا خدمة الإعارة بالمكتبات واختلفنا من حيث مكان الدراسة والإطار الزمني.

✓ **الدراسة الثانية:** حرحاد، كهينة، تقويم خدمات مكتبة مركز بيارو ماري كوري للمستشفى

الجامعي مصطفى باشا. ماجستير: علم المكتبات والتوثيق، الجزائر، 2006.

تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى نجاح هذه المكتبة في تقديم خدمات مكتبة مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين والتعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية، وحتى تكون الدراسة أكثر شمولية وأكثر دقة نقوم بدراسة كل فئات مجتمع المستفيدين الحقيقيين والفعالين من أساتذة بمستوياتهم المختلفة ودرجاتهم العلمية ورتبهم وتخصصاتهم، سواء

¹ بن عميرة، عبد الكريم، تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.دراسة ميدانية بمكتبة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجاً، ماجستير، علم المكتبات، قسنطينة، 2005.

كانوا أساتذة دائمين، مشاركين، أو مؤقتين، إضافة للطلبة المقيمين الداخليين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم.

ومن ابرز نتائج الدراسة هي:

- انه لا توجد سياسة مكتوبة في اقتناء الكتب، ولا توازن في الاقتناءات من سنة إلى أخرى بل في تنازل مستمر.

- إن عدد الاستخدام الداخلي اقل 13 مرة من الإعارة الخارجية هو ما جعل معدل توازن

الكتب مختل لان الاستخدام الداخلي إذا كان أعلى من الإعارة الخارجية هذا يؤدي إلى

تسجيل معدل تداول صغير وهذا عكس ما حصل في مكتبة مركز بيار ماري كوري.¹

✓ **الدراسة الثالثة:** دراسة محمد أسامة، حامد بعنوان قياس جودة خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقييم فاعلية المجموعات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على خدمة الإعارة بإحدى المكتبات الجامعية الليبية من

خلال التعرف على محورين هامين أولهما يتمثل في قياس اتجاهات المستفيدين نحو سياسة الإعارة

المختلفة ثانيهما يتناول تحليل سجلات الإعارة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات

العليا بغرض تقييم فاعلية المجموعات المقنتاة داخل المكتبة محل الدراسة.

وتوصلت إلى مجموعة من النتائج هي:

- الرضا المحدود من جانب غالبية أفراد مجتمع الدراسة نحو بعض السياسات المتعلقة

بخدمة الإعارة الخاصة بملائمة نظام الإعارة المتبع داخل المكتبة.

1 حرحاد، كهيبة. **تقويم خدمات مركز بيار ماري كوري للمستشفى الجامعي لمصطفى باشا.** مكتبة متخصصة بجامعة الجزائر. مذكرة

تخرج لنيل شهادة الماجستير: قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة الجزائر 2006، 2.

- ارتفاع عدد الكتب المعارة باللغة العربية 57.4 بالمائة والكتب الأجنبية 2.5 بالمائة.
- انخفاض نسبة الكتب المعارة مقارنة بإعداد المجموعات المقتناة داخل المكتبة حيث مثلت نسبة 2.4 من حجم المجموعات.
- تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا أن كلا الدراستين تناولتا خدمة الإعارة بالمكتبات واختلفنا من حيث مكان الدراسة والإطار الزمني.¹

8 ضبط مصطلحات الدراسة:

1-8 فاعلية:

✓ اصطلاحاً: هي ذلك الشعور القوي في الإنسان الذي تصدر عنه مخترعاته وتصوراته، وتبليغه لرسالته، وقدرته الخفية على إدراك الأشياء.²

8-2 الخدمة: نشاطات غير ملموسة أو محسوسة تحقق منفعة للعميل أو الزبون أو المستفيد.³

8-2-1 الخدمة المكتبية: تنظيم وترتيب المواد المكتبية وتزويد القارئ بما يحتاج بسهولة ويسر وبأسرع وقت وأقل جهد.⁴

8-3 الإعارة: عملية تسهيل مهمة الطالب أو الباحث في الحصول على ما يحتاجه من كتب قد لا يتسع وقته للاطلاع عليها داخل المكتبة، والسماح له بالخروج بها خارج المكتبة.⁵

1 محمد، أسامة، حامد علي، قياس جودة خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقييم فاعلية المجموعات، بحوث ومقالات، ع2007، ص4.

2 باطاهر، ابن عيسى عبد القادر، فاعلية المسلم المعاصر: رؤية في الواقع والطموح، البيارق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.

3 مصطفى عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، عمان، دار صفاء، 2010، ص19.

4 محمد الشريف، عبد الله، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث، 2007، ص24.

5 عبد الفتاح قاري، عبد الغفور، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض، 2000، ص60.

4-8 المستفيدين:

✓ اصطلاحاً: هو أي شخص أو كيان له حق الدخول على نظام الكمبيوتر والشبكات. أي فرد

يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة.¹

5-8 مكاتب المطالعة العمومية: تضم مكاتب الولايات والبلديات ومكاتب دور الثقافة تجمع هذه

المكاتب أرصدة متنوعة الأشكال والتخصصات نظراً لكونها تؤدي خدمات لمختلف شرائح

المواطنين.²

1 الشامي، رحي مصطفى، خدمات المعلومات، عمان، دار صفاء، 2010، ص24.

2 بن السبتي، عبد المالك، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، قسنطينة، مكتبة جامعة منتوري، 2004، ص183.

الفصل الثاني: المكتبات العامة

تمهيد

2-1- نظم المعلومات.

2-2- ماهية مكتبات المطالعة العمومية.

2-3- المكتبي في المكتبات العامة.

خلاصة

تمهيد:

المكتبة العمومية مؤسسة ثقافية لها رسالة سامية في حياة الشعوب والأمم وتقدمها وهي مركز علمي تربوي، وثقافي للمجتمع يوفر مختلف الموارد البشرية، المادية والمالية من أجل تقديم أحسن الخدمات العلمية والأنشطة التربوية والثقافية لكل أفراد المجتمع دون تمييز، وبغض النظر عن المعتقدات، أو اللون، أو المستوى الاجتماعي أو التعليمي. وقد أدركت العديد من الدول أهميتها، وعلى هذا الأساس سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ماهية المكتبات من تعريف وأنواع وأيضا الأهداف والأهمية، وكذلك سنتطرق إلى ماهية مكتبات المطالعة العمومية والتي تتضمن التعريف والأهداف والخدمات التي تقدمها وأيضا الخصائص وأنواع المكتبات المطالعة العمومية، بالإضافة لذلك سيتم الإشارة إلى المكتبي في المكتبات العامة والمهام التي يقدمها.

1- نظم المعلومات:

1-1 تعريف المكتبة :

يمكن تعريف المكتبة بطريقة مبسطة بأنها مؤسسة اجتماعية علمية أعدت لاستقبال القراء وتزويدهم بمجموعات مختلفة من المطبوعات والمواد السمعية والبصرية التي تناسب احتياجات ومستويات القراء، وترتب المطبوعات والمواد العلمية في المكتبات طبقا لخطط وطرق خاصة بحيث يتييس الرجوع إليها في اقل وقت وبأقل جهد ممكن.¹

مصطلح مشتق من الكلمة اللاتينية *libre* التي تعني "كتاب" والمكتبة هي كيان متاح له مجموعات من مصادر المعلومات التي يتم تنظيم وتيسير الوصول إليها واسترجاع المعلومات منها

¹ حامد عودة، أبو الفتوح، المدخل إلى علوم المكتبات، الإسكندرية، دار الثقافة العلمية، 2001، ص9.

لتلبية حاجاتهم بمساعدة العاملين فيها من المكتبيين وغيرهم.¹

وتعرف المكتبة بأنها عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (المطبوعة وفير المطبوعة)، وبالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع)، وتنظيم هذه المصادر: (فهرستها وتصنيفها وترتيبها)، وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة: (القراء، الرواد، الباحثين) بأيسر وأسهل الطرق، من خلال عدد من الخدمات المكتبية (الإعارة، والإرشاد، والتصوير، ... الخ) وذلك عن طريق عدد من العاملين (المكتبيين) المتخصصين والمدربين في مجال المكتبات والمعلومات.²

1-2 أنواع المكتبات:

1-2-1 المكتبات المدرسية :

هي أول أنواع المكتبات التي يتعامل معها الفرد منذ دخوله رياض الأطفال حتى انتهاء المرحلة الثانوية، فهي أكثر المكتبات انتشارا في كل أنحاء الوطن وفي النجوع والقرى والمدن والمحافظات،

وفي أكثر المكتبات عددا في الدولة، وهي تخدم نوعيات التعليم بما فيها مدارس التربية الخاصة ومدارس التربية الفكرية ومدارس المكفوفين وضعاف البصر ومدارس الصم والبكم وضعاف السمع.

¹ يوسف عبد المعطي، ياسر لشر، القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات، انجليزي عربي، القاهرة، دار الكتاب الحديث، 2009.

² رجي، مصطفى عليان، امين، النجاوي، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، عمان، دار الفكر، ط1، 1999، ص28.

وتعمل مكتبات المدارس على تحقيق أهداف التعليم وهي بناء الشخصية القادرة على مواجهة المستقبل "فكر عالميا ونفذ محليا"، وتحقيق التنمية الشاملة اجتماعيا واقتصاديا وسياسيا وثقافيا، وإقامة المجتمع المنتج وذلك بربط العمل بالإنتاج وربط التعليم العملي والاهتمام بالتعليم الذاتي والمستمر مدى الحياة "التعليم من المهد إلى اللحد" فلا إنتاج بلا عمالة.

وللمكتبات المدرسية وظائف وأهداف تربوية وأهمها ما يلي:

✓ توفير الأوعية ومصادر التعلم الورقية وغير الورقية المسموعة والمرئية والمقروءة وأجهزتها المتعددة.

✓ خدمة المناهج الدراسية: إن من أهم وظائف المكتبة المدرسية خدمة المناهج الدراسية والمواد الدراسية، فلم تعد الدراسة تقوم على الكتب الدراسية وإنما يجب توفير أوعية مطبوعة وغير مطبوعة تتناول وحدات المناهج والمواد الدراسية حتى لا يكون الكتاب المدرسي هو الوحيد للمعلومات.

✓ خدمة الأنشطة المدرسية على اعتبار أنها جزء مكمل للمناهج حيث نجد حاليا أنشطة مصاحبة للمادة ولها درجات أعمال سنة وهناك حاليا مواد أنشطة مثل: المكتبات والصحافة والمسرح.... الخ.

✓ تنمية عادات القراءة والإرشاد القرآني والمرجعي للتلاميذ والطلاب.¹

1-2-2 المكتبات الجامعية:

إذا كانت المكتبات المدرسية تقدم خدماتها للتلاميذ والطلاب والمدرسين والعاملين بالمدارس، وإذا كانت المكتبات العامة جامعات شعبية تعطي خدماتها لكل أبناء الوطن دون تمييز لجنس أو

¹ هاني، محمد، المكتبات، أنواعها وأوعيتها - خدماتها، مصر، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014، ص20.

لون أو طبقة اجتماعية، فان المكتبات الجامعية تقدم خدماتها لطلاب الجامعات والمعاهد العليا وهيئات التدريس بالجامعة؛ وهي أكثر المكتبات عددا بعد المكتبات المدرسية والعامة هذا بالإضافة إلى مكتبة جامعة للجامعة تعتبر المكتبة الأم، بينما تعتبر مكتبات الكليات لها.

1-2-2-1 وظائف المكتبات الجامعية:

✓ توفير الأوعية الحديثة الورقية واللاورقية من المراجع المتخصصة والعامة من معاجم وموسوعات ودوريات وبحوث ومستخلصات وكشوفات ومكانز وموجزات إرشادية وكتب الحقائق والحواليات والتقويم والكتب السنوية.

✓ الإعداد الفني للمجموعات: فهرسة وصفية وموضوعية وتصنيف وبيبلوجرافيا وتكثيف واستخلاص وغيرها من الأعمال الفنية التي تساعد المستفيد في سرعة الوصول إلى الأوعية المعرفية للمعلومات المطلوبة في اقل وقت وأقل جهد

✓ تقديم الخدمات المكتبية والأنشطة الثقافية والتربوية وخدمات القراء والمراجع والإعارة وخدمة المناهج وخدمة البيئة والمجتمع المحلي والقومي وخدمات التصوير الفوتوغرافي والنسخ والطباعة وخدمات المعلومات.

وتخدم المكتبة الجامعية مجتمع الجامعة بكل عناصره، من طلبة المرحلة الجامعية الأولى، وطلبة الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس والباحثين المتفرغين، والعاملين بالجامعة فضلا عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضا الباحثين من خارج الجامعة. وتساند المكتبة الجامعية الجامعة في الاضطلاع بمسؤوليتها الثلاثية، وهي التعليم والتأهيل في التخصصات العلمية والمهنية المختلفة، والبحث وتنمية المعرفة والمساهمة في تنمية المجتمع.¹

¹ قاسم حشمت، مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات، القاهرة، مكتبة غريب، 2007. ص104.

1-2-3- المكتبات المتخصصة :

إذا كانت المكتبات المدرسية تخدم قطاع التعليم قبل الجامعي، والمكتبات العامة تخدم كل فئات الشعب، والمكتبات الجامعية تخدم قطاع التعليم الجامعي فإن المكتبات المتخصصة تأخذ بمبدأ التخصص الموضوعي وتخدم قطاعات المعرفة، المكتبات المتخصصة متعددة ومتنوعة فمثلا مكتبات الوزارات مكتبات متخصصة في مجال عمل الوزارات، فمكتبة وزارة الطب تخدم المجال الطبي، ومكتبة وزارة الزراعة تخدم قطاع الزراعة،...إلخ.

1-2-3-1- وظائف المكتبات المتخصصة:

أ- الحصول على الكتب والدوريات وغيرها من الأوعية الورقية التقليدية وغيرها من الأوعية الحديثة كالمواصفات القياسية وبراءات الاختراع وكتالوجات المنتجات والمعدات والمراجع الموضوعية والكشافات المتخصصة والمستخلصات والبيبلوغرافيات والتقارير ومطبوعات الهيئات والأوعية الغير ورقية.

ب-تنظيم المكتبات تنظيما فنيا جيدا ومتطورا في مجال الفهرسة والتصنيف والبيبلوجرافيا والتكشيف والاستخلاص مما يساعد على وصول المستفيد للأوعية بسرعة وسهولة ويسر وبأقل وقت وجهد مع الاهتمام بالتخصص الموضوعي والتعمق والتحليل الموضوعي

ت-ترتيب التقارير الداخلية للهيئة وكذلك المراسلات وتكثيفها وإعداد مستخلصات تلغرافية لها.

ث-القيام بخدمات المراجع والترجمة والنشر وإعداد نشرات ومستخلصات لها.

1-2-4- المكتبات الوطنية أو القومية:

وتهدف إلى جمع التراث الفكري الوطني للدولة وحفظه وتنظيمه والإعلام عنه ونقله للأجيال

القادمة.¹

1-3 أهداف المكتبة:

تتلخص أهداف المكتبات بمختلف أنواعها في وضع ما يتوافر من مصادر المعرفة والمعلومات في متناول القراء والدارسين والباحثين من أجل استخدامها بفعالية للأغراض المختلفة.

1-3-1 - **هدف ثقافي** : حيث تهدف المكتبة بالأساس إلى توفير فرصة الثقافة المستمرة لكل

أفراد المجتمع في جو حر بمقابل رمزي.

1-3-2 - **هدف تعليمي** : وتعتبر المكتبة العامة كمؤسسة داعمة للنظام التربوي وبخاصة

المدارس في المناطق التي توجد فيها وكذلك لبرامج تعليم الكبار ومحو الأمية ، ولتشجيع

التعليم الذاتي المستمر.

1-3-3 - **هدف اجتماعي** : حيث تسعى المكتبة العامة إلى دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد

المجتمع المحلي وذلك عن طريق تسهيل إيجاد فرص اللقاء والنقاش التي تتيحها أنشطتها

المختلفة ويشمل ذلك عقد الندوات وعرض المسرحيات والأفلام الهادفة وكذلك إقامة

المعارض وغيرها.

1-3-4 - **هدف تنموي** : حيث تسعى المكتبة العامة من خلال تشجيع المواطنين على ارتيادها

والاستفادة منها إلى رفع مستواهم الثقافي والعلمي والسياسي والفني، وهذا بدوره يؤدي إلى

جعلهم أكثر فاعلية في مجتمعهم.

¹ هاني، محمد، مرجع سابق، ص 61.

1-3-5 - هدف ترويجي - ترفيهي : حيث تسعى المكتبة العامة إلى حل مشكلة الفراغ لدى

المواطنين المحليين والاستفادة من هذا الوقت في الاستمتاع بالمطالعة والأنشطة المفيدة

مثل البحث في شبكة الانترنت.

1-3-6 - هدف مهني - اقتصادي : حيث تسعى المكتبة العامة من خلال ما تقوم بإتاحته من

مصادر معلومات إلى الارتقاء بمستوى المهنة والإنتاجية لدى أفراد المجتمع على اختلاف

مهنتهم.¹

1-3-7 - أهداف أخرى تتمثل في ما يلي:

1-7-3-1 تعكس مقتنيات احتياجات المجتمع العقلية الحالية والمستقبلية.

1-7-3-2 توفر خدمات حية ومتكاملة اجتماعيا من اجل نشر الأفكار والمعلومات بالمجتمع.

1-7-3-3 تزويد القراء بالمعلومات اللازمة لهم لتحديث أعمالهم في وظائفهم بالمجتمع وفي إدارة

شؤونهم العملية.

1-7-3-4 تعمل على أن تكون أداة صلة بين المواطن وما يحدث في العالم من أحداث

وتطورات معاصرة.

1-7-3-5 تشجيع وتدعيم القراءة لدى المواطنين عن طريق تقديم الخدمات والأوعية التي ترضى

مختلف الأذواق والحاجات العامة والخاصة.²

¹ aqupl.alquds.edu، مكتبة جامعة القدس، أهداف المكتبة، تم الاطلاع عليه يوم 20/02/2020. على الساعة 12:00، مساء،

متاح على الرابط المباشر، عن-المكتبة/ أهداف-المكتبة/<https://aqupl.alquds.edu/ar/html>

² حمد عايض، حمد الهاجري، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (المكتبات) ، لنشر الاللكتروني الحديث، الكويت، تم الاطلاع عليه يوم 2020/03/11، على الساعة 11:15 مساء، متاح على الرابط المباشر، [/site/librarieshamad](http://site/librarieshamad)

[Http://sites.google.com](http://sites.google.com)

4-1 أهمية المكتبات:

1-4-1 الحصول على الموارد الوثائقية اللازمة لدعم أنشطة التدريس والبحث ودعم المدرسة، بغض النظر عن وسيلة هذه الوثائق.

2-4-1 فهرسة الوثائق المكتسبة وفهرستها وتنظيمها بكفاءة بالإضافة إلى الاحتفاظ بها بشكل ملائم طوال المدة المطلوبة.

3-4-1 تزويد عملائها بمكان ومرافق مواتية للدراسة والتفكير والتشاور.

4-4-1 نشر قواعد البيانات المتعلقة بالأنشطة العلمية والتقنية، لتقديم خدماتها للعملاء الخارجيين على أساس التمويل الذاتي، ولا سيما إلى الدوائر التقنية والصناعية المحلية وإلى مختلف الشركاء الدوليين.

5-4-1 طلب المساهمة بموارد خارجية إضافية بأي وسيلة متاحة لها، لإدارة الموارد البشرية والمادية والمالية بشكل كاف لتحقيق مهمتها.

6-4-1 نشر واستغلال الموارد الوثائقية ذات الصلة المتاحة لعملائها بشكل فعال والمتوفرة في مجموعاتها أو المتاحة في مكان آخر.¹

2- ماهية مكتبات المطالعة العمومية.

1-2 تعريف مكتبات المطالعة العمومية.

لقد وردت تعاريف عديدة في أدبيات علم المكتبات والمعلومات للمكتبات العامة نوجز أهمها في ما يلي: مكتبات المطالعة العمومية باعتبارها مكتبات عامة فهي مؤسسات ثقافية تعليمية فكرية تنشؤها الدولة لتمولها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري؛

¹ Montréal. Mission et objectifs. Accessible sur.14/04/2020. A l heure. 11.30. pm. ،Polytechnique <http://mission.fr/www.polymtl.ca> ://Disponible sur le lien direct.

ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية والمهنية على اختلاف مؤهلاتهم العلمية وعلى اختلاف أعمارهم والمهن والثقافات. والمكتبة العامة بهذا المعنى، تعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة في المجتمع.¹

وتعرفها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات على أنها: مكتبة تقدم خدمات مكتبية عامة دون رسوم لجميع المواطنين في حي أو منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة، وهي توجه خدماتها ومجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة معينة...². إذا فالمكتبة ليست وسيلة فاعلة فحسب وإنما هي: قوة حية في خدمة التربية والثقافة والعلم، ووسيلة أساسية لتنمية العقول والدفاع عن السلام، والمشاركة في الرقي الروحي والإنسانية.³

وتستمد المكتبة عموميتها من عدة أشياء تتمثل في :

2-1-1 عمومية المقتنيات: فمقتنيات المكتبة العامة لا تخصص في مجال موضوعي معين

وإنما تشمل موضوعات كثيرة جدا فيها مثل الأدب _ اللغة _ الديانات _ الرياضيات _ المكتبات ...إلخ. من الموضوعات.

2-1-2 عمومية المستفيدين: إن المكتبة العامة تتميز بعمومية مستفيديها فهي لا تميز بينهم

على أساس الجنس، أو اللون، أو المستوى الاجتماعي، بل إنها تسمح لكل الفئات بالدخول إليها والاطلاع داخلها والتمتع بخدماتها، ومن هنا يقال "إن المكتبة العامة جامعة الشعب تهب العلم حرا

¹ عباس طارق محمود، عبد الحميد زكي، المكتبات العامة - خدماتها - تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت، القاهرة، ابيس-كوم للنشر والتوزيع، 2002، ص24.

² الشلمي أحمد محمد، حسب الله السيد، الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والحاسبات، مج3، القاهرة، المكتبة الاكاديمية، 2001، ص19.

³ غادة عبد المنعم موسى، محمد سالم، مرافق المعلومات ماهيتها وإدارتها، خدماتها، الاسكندرية، دار الثقافة العلمية، 2000، ص125.

لمن يفد إليها."

2-1-3 تقديم الخدمات بالمجان: حيث أنها تقدم خدماتها بالمجان للمواطنين والمستفيدين إلا

أن هناك اتجاه يقول بضرورة دفع رسوم مقابل التمتع بالخدمات أو دفع اشتراك

للمكتبة للتمتع ببعض الخدمات مثل الإعارة، وهذا الاشتراك يكون بسيطا ماديا.

2-2 أهداف المكتبات العامة:

تسعى مكتبات المطالعة العمومية إلى تحقيق عدد من الأهداف، هي:

2-2-1 التثقيف: أي توفير الموارد وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها تنمية التذوق

الفني والجمالي، فضلا عن التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه، ومن ثم تكون المكتبة

العامة أحد المراكز الرئيسية للحياة الثقافية.

2-2-2 الإعلام: أي إعلام الفرد أو الجماعة بالمعلومات الدقيقة؛ خاصة عن الموضوعات

الجارية ذات الاهتمام العام، حتى يكون الفرد أو الجماعة على وعي بما يجري من

أحداث على المستويات المحلية والقومية والعالمية.

2-2-3 التعليم: أي تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار ممن وصلوا إلى مرحلة ما بتدبير

مواد القراءة المناسبة لهم، وإمدادهم بالوسائل التي تساعدهم في التقدم في جميع

المستويات التعليمية.

2-2-4 الترويج: أي تشجيع الاستثمار الإيجابي لأوقات الفراغ بما يعود بالنفع على الأفراد مع

تقديم فرص لتنمية الإبداع لدى الأفراد. أيضا تشجع التعرف على التراث الثقافي

وتقدير الفنون والانجازات العلمية.¹ ويضيف د. حشمت قاسم إلى الأهداف الرئيسية

¹ محمد فتحي عبد الهادي، خليفة جمعة، المكتبات العامة، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2001، ص ص 18-19.

السابقة أنه يمكن للمكتبات العامة القيام بدور في خدمة البحث العلمي واتخاذ القرار، وتقديم المشورة في القضايا والمشروعات والمجالات التي تحظى باهتمام خاص في المجتمع المحلي، فضلا عن تجميع وثائق هذا المجتمع وتنظيمها وحفظها وتوثيقها. وتحرص الكثير من الدول في أنحاء العالم، من خلال جمعيات الكتاب بها، أو من خلال المجالس الوطنية للمكتبات والمعلومات، على إصدار بيانات تتعلق بأغراض أو أهداف المكتبات العامة بها، مع تحديثها ومراجعتها على أساس منظم، سواء بالنسبة لبيان الأغراض أو لطرق تنفيذ هذه الأغراض أو الأهداف.

ويشير البيان الرسمي للمكتبة العامة الصادر عن اليونسكو، إلى ما يلي:

- ✚ خلق وتقوية عادات القراءة في الأطفال منذ المبكرة من السن.
- ✚ دعم التعليم الفردي والذاتي فضلا عن التعليم الرسمي على كافة المستويات.
- ✚ تقديم فرص النمو الإبداعي الفردي.
- ✚ تحفيز التخيل والإبداع لدى الأطفال والشباب.
- ✚ تشجيع تعرف التراث الثقافي، وتقدير الفنون، والإنجازات والمستحدثات العلمية.
- ✚ تقديم الوصول إلى التعبيرات الثقافية لكل فنون الأداء.
- ✚ تشجيع الحوار ما بين الثقافات وتأييد التنوع الثقافي أو العرقي .
- ✚ دعم التراث الشفوي.
- ✚ تأكيد وصول كل المواطنين لكافة أنواع المعلومات المجتمعية.
- ✚ تقديم خدمات معلومات كافية للمشروعات المحلية والجمعيات المحلية وجماعات الاهتمام المحلية.

تسهيل تنمية مهارات محو الأمية المعلوماتية والحاسوبية.¹

3-2 خدمات المكتبات العامة:

1-3-2 تقوم بعض تلك المكتبات بإنشاء فروع لها لتوفير الخدمة المكتبية العامة مثل فروع دار الكتب المصرية بالقاهرة.

2-3-2 إنشاء محطات خدمة مكتبية عامة في مناطق تابعة للمكتبة العامة

3-3-2 تقديم خدمات مكتبية بريدية للأفراد وذلك بإرسال المطبوعات لهم أن يتحملوا

مصاريف الشحن والبريد

4-3-2 يجب أن تشارك المكتبات العامة في مشروع محو الأمية الهجائية والثقافية

والحاسوبية من خلال : توفير مطبوعات مبسطة، توفير أوعية مناسبة للتلاميذ بالمرحلة

الابتدائية والمدارس المهنية.

وأياً كانت الإمكانيات المتوفرة فإن المكتبات العامة عادة ما تفرد ركناً مستقلاً للأطفال،

توفر به ما يناسبهم من مقتنيات، حيث يتم تنظيم هذه المقتنيات بما يناسب المستوى الإدراكي

للأطفال، كما تقدم في هذا الركن الخدمات المناسبة لهم كمجموعات القراءة وغيرها. ولا شك أن

الجمع بين الخدمة المكتبية العامة للكبار والصغار معا في مقر واحد، مع تخصيص مدخل

خاص للأطفال، هو الأفضل لكل من الفئتين.²

4-2 أنواع المكتبات العامة:

1-4-2 المكتبة الإقليمية : أو (مكتبة المحافظة).

¹ مجبل لازم المالكي، المكتبات العامة، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق، 2000، ص27.

² قاسم، حشمت، مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات، المرجع السابق، ص104.

وهي المكتبة التي تقدم خدماتها على امتداد نطاق إقليمي معين، أو تكون مكتبة لمحافظة من المحافظات، مثل مكتبة محافظة الإسكندرية، أو المكتبة العامة بمحافظة المنيا.

2-4-2 المكتبة المركزية: وهي المكتبة الرئيسية في تشكيل مكتبي، يتكون من عدد من

المكتبات.

3-4-2 المكتبة الفرعية: وهي المكتبات في تشكيل مكتبي ، والتي تتبع مكتبة رئيسية أو

مركزية . ومن نماذجها المكتبات الفرعية التي تنتشر في أحياء القاهرة ، والتابعة لدار

الكتب المصرية ، مثل: مكتبة البارودي العامة ، ومكتبة الزيتون العامة .

5-4-2 مكتبة المدينة: وهي المكتبة التي صممت لتخدم المواطنين في إحدى المدن.

6-4-2 المكتبة الريفية: وهي المكتبة التي تقدم خدماتها للقاطنين في قرية.

7-4-2 مكتبة بيت الثقافة أو قصر الثقافة: وهي المكتبة التي تتبع جهة تقدم خدمات

ثقافية عامة .

8-4-2 مكتبات الأطفال: وهي المكتبة التي تقدم خدماتها للأطفال من قبل سن المدرسة

حتى سن 15 أو 16.

9-4-2 مكتبات مراكز الشباب: وهي المكتبات التي قصد بها خدمة الشباب في منطقة

معينة.

10-4-2 المكتبات النسائية: وهي المكتبات التي تقتصر في تقديم خدماتها على النساء

فقط.

11-4-2 مكتبات المساجد: وهي المكتبات التي تفتني مواد متنوعة، وتوضع في أحد

المساجد.

12-4-2 المكتبات المتنقلة: وهي المكتبات التي تعتمد على وسائل نقل أبرزها السيارات

لإيصال الخدمة المكتبية للقارئ في المناطق النائية أو ما شابه. وهي خدمة متحركة تقدم

داخل المدينة او ضواحيها أو المناطق الريفية أو المناطق النائية من الكبار والصغار

على السواء.¹

3 - المكتبي في المكتبات العامة:

1-3 تعريف المكتبي:

مهما كانت غرفة المكتبة واسعة ومهما كانت مجموعة الكتب التي تشمل عليها وافية فإن

قدرتها على الإفادة تتوقف على قدرة موظفيها فأخصائي المكتبة الجامعية أهم من زميله في مكتبة

أخرى وان أخصائي المكتبة لا تقتصر على ترغيب الطلبة على التعامل مع الكتاب وإنما الأساس

أن يزرع في الطلاب روح السؤال وإثارة حب الاستطلاع والرغبة في أن يعرف ويجمع المعلومات

حول المواضيع.²

2-3 مهام المكتبي:

لكي يؤدي المكتبي المؤهل واجبه على أحسن وجه يجب أن يكون ملماً بالمناهج الدراسية

ومسايراً للتغيرات التي تطرأ على الكتب من خلال التقائه بالطلبة والمدرسين وحضوره للاجتماعات

الجامعية وتقييمه للكتب واختيار المناسب منها وذلك بمتابعة فهارس الناشرين والبيبليوغرافيات

وغيرها لاحتوائها على معلومات جديدة عن مختلف المصادر المعلوماتية ومن أهم الواجبات التي

يقوم بها أمين المكتبة اتجاه الطلبة والهيئة التعليمية هي:

¹ محمد هاني، مرجع سابق، ص 27.

² عيد الهادي محمد فتحي، المكتبات والمعلومات، دراسات في الإعداد المهني الببليوغرافي والمعلومات، القاهرة، مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993، ص 86.

- ✓ اقتناء وانتقاء مختلف الأوعية الفكرية من كتب ودوريات وأشرطة، خاصة المفيدة منها كما يجب فهرستها وتصنيفها وفق تصنيف معين والقيام بعملية الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية.
- ✓ تدريب الطلبة وإعطاء دروس نظرية وتطبيقية في كيفية استخدامهم للمكتبة الجامعية بالتعاون مع الهيئة التعليمية وخاصة أثناء البحث عن المراجع.
- ✓ إجراء عملية قياس ميول الطلبة إلى أنواع الأوعية الفكرية المطلوبة والمرغوب فيه بكثرة وهذا ما يساعد المكتبي في إجراء عملية الاقتناء.
- ✓ تنظيم إدارة برنامج العمل والخدمات.
- ✓ الإعلام والإعلان عن الأجهزة والمواد والطرق الكفيلة بحسن استخدامها والعمل على بقائها في حالة جيدة.
- ✓ تشجيع الرغبة في القراءة عند الطلبة عن طريق تنظيم مسابقات القراءة وإعداد قوائم القراءات الموجهة وما إلى ذلك إضافة إلى استرجاع المواد والمعلومات من مجموعات المكتبة ومساهمة الطلبة والأساتذة على ذلك.
- ✓ إعداد الإحصائيات والتقارير السنوية التي تبين نشاط المكتبة خلال السنة مع ذكر المطالعين والمستعمرين وعدد الكتب والزيارات فيها والفقدان والتلف وحاجة المكتبة إلى الكتب الجديدة أو السجلات وغيرها.
- ✓ القيام بدور الموجه نحو أفضل الكتب وأكثرها نفعاً.
- ✓ تهيئة فهرس يتناسب ورصيد المكتبة الجامعية تشتمل على أسماء المؤلفين أو العناوين والمواضيع يكون بمثابة دليل لإرشاد المطالعين للكتب.

كما يمكن للمكتبي القيام بنشاطات مختلفة وهذا يعود بالفائدة على الطلبة كتنظيم ندوات علمية وأدبية وفكرية إضافة إلى تنظيم محاضرات وزيادات ميدانية لغرض ترفيهي أو علمي وتنظيم معرض في مناسبات معينة وكذلك إعداد الطلبة لاجتياز مسابقات نهائية في المهارات المكتبية.¹

3-3 فئات المكتبيين في المكتبات العامة.

يتوزع المكتبيين على الأسلاك التالية:²

3-3-1 الملحقين بالمكتبة :

وهم المسؤولون عن مصالح التزويد والفهارس والخدمات ...إلخ، وهم مكلفون بأداء الأدوار التالية:

- ✓ المشاركة في تكوين الأرصدة والمجموعات الموكلة إليهم وإثرائها والسهر على سلامتها.
- ✓ ضمان إعداد سجلات جرد الأرصدة والمجموعات وضبطها باستمرار.
- ✓ ضمان عرض هذه الأرصدة وتيسير الوصول إليها أو التعريف بها لدى الأساتذة والباحثين والطلاب عن طريق إعداد وسائل البحث الملائمة.
- ✓ وضع الببليوغرافيات الانتقائية والنشرات التحليلية وفهارس المواد، والذخائر، وغير ذلك من وسائل البحث المتصلة بأعمال البحث في الجامعة.
- ✓ المشاركة في تكوين مستخدمي المكتبات وتجديد معلوماتهم.
- ✓ كما يمكن الاستعانة بهم في الاطلاع بمسؤوليات ضمن المكتبات.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي، مرجع سابق، ص 87.

² مرسوم تنفيذي رقم 122/89 مؤرخ في 18 يوليو سنة 1989، يحدد القانون الأساسي الخاص للعمال المنتمين للأسلاك التابعة للتعليم والتكوين العالبيين، جريدة رسمية، عدد 9، ص ص 773-776.

3-3-2 المساعدين بالمكتبة:

في كل مصلحة من المصالح توجد مستويات أصغر من الموظفين المسؤولين عن العمل الروتيني والكتابي وهم مكلفون بالوظائف التالية:

✓ طلبات الكتب وتسجيلها، استلام الوثائق وفرزها وتسجيلها، وإعداد النشرات عن الدورات، تبليغ الوثائق وإعارتها، جرد الكتب.

ويمكن الاستعانة بهم زيادة على ذلك في وضع الوثائق والمعلومات تحت تصرف المستعملين في قاعات مفتوحة لعامة الطلاب، كما يمكن الاستعانة بهم كذلك لتقديم يد المساعدة إلى ملحي المكتبات بمجرد انجاز أعمالهم.

3-3-3 الأعدان التقنيون:

وعادة ما يكلفون بالأدوار التالية:

- ✓ تقديم يد العون إلى مساعدي الأبحاث في الأعمال التقنية المألوفة.
 - ✓ استلام الوثائق وفرزها وتسجيلها وإعداد نشرات عن الدوريات.
 - ✓ تبليغ الوثائق وإعارتها.
 - ✓ تصنيف المجموعات وإصاقها والعناية بها.
- ويمكن الاستعانة بهم لتقديم يد المعونة إلى مساعدي المكتبات في إنجاز مهامهم.

3-3-4 المساعدون التقنيون:

✓ مساعدة الأعدان التقنيين للمكتبات في الأشغال التقنية المألوفة.

- ✓ إيجاد المجموعات وصيانتها وتبليغها.
- ✓ أشغال دمج المجموعات وعنوانتها وتصنيفها.
- كما يكلفون زيادة على ذلك بالسهر على العناية بالمخازن والاحتياجات وسلامتها.

3-4 صفات المكتبيين:

- يقوم موظفو المكتبة بالعديد من الأنشطة المكتبية والتربوية والبحثية والإدارية، وحتى يتمكنوا من أدائها على أكمل وجه ينبغي أن يتصفوا بالصفات التالية:
- ✓ التمتع بالوعي والرشد والحماسة في العمل.
 - ✓ امتلاك أساليب العمل الحديثة ذات الكفاءة.
 - ✓ إنشاء خطوط اتصال جديدة مع الزملاء والرؤساء ومع المجتمع الأكاديمي والإداري.
 - ✓ التطبيق الواعي للتكنولوجيا الحديثة.
 - ✓ الحياة على أساسيات العمل المكتبي والمهارة في تطبيق هذه المعرفة في مجال العمل.
 - ✓ الخبرة بمبادئ التنظيم والإدارة والقدرة على تطوير طرق العمل
 - ✓ كما يتطلب الاندماج الفعلي لعمال المكتبات في مجتمع المعلومات، التميز ببعض الخصائص الضرورية للاستمرار في المنافسة، وتجنب التهميش، ومنها ما يلي:¹

3-4-1 التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:

- ✓ ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد، وعدم التردد في الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة، والاستجابة لكل المتطلبات، وعندما تتغير الذهنيات لمسايرة التطورات، تتغير بالتالي السلوكيات، لتتأقلم مع المستجدات.

¹ بودريان، عزالدين، تكوين المستخدمين في مجال المعلومات بين الحاجة والعائق، قسنطينة، جامعة منتوري، 2001، ص ص 91-93.

✓ روح الاستقلالية في التكوين والتعلم.

✓ كل المناهج التربوية الحديثة تحث على اكتساب الاستقلالية في التكوين وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقي المعرفة، فالاعتماد على النفس في كشف المعارف والقدرات، وتحسين الأداء أصبح أمراً جوهرياً بالنسبة لمختص المعلومات.

3-4-2 القدرة على العمل التشاوري:

لقد أصبح العمل التعاوني سمة من سمات النجاحات في مجال البحث والاكتشاف، ولا يمكن اليوم لأحد أن يلم بما ينجز في مجال المعرفة، وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها، وإن أحسن الانجازات هي التي تأخذ طابع المشاريع المسيرة في إطار تشاوري وتنسيقي، من طرف فرق المتخصصين ذوي الخبرات المختلفة والمتنوعة.

3-4-3 القدرة على تحمل الصعوبات وحل المشاكل:

إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب وصعوبة الاندماج فيه، فذلك يدفع بالفرد إلى التسلح بالقدرة على تحمل المشاكل، وعدم الرضوخ إلى ثقل تلك الصعوبات، حتى لا يفشل أمامها.

3-4-3-1 المرونة: كلما كان العامل في المكتبة مرناً، كلما كانت لديه القدرة على تقبل التغيير

والتجديد من جهة ومن جهة أخرى القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، فالمرونة تجعلها ترفض الأشياء من أجل الرفض دون التمعن في الأمور بل تمكنه من التحليل، والتبصر، والتعمق في التفكير قبل التقييم وإصدار الأحكام والقرارات.

3-4-3-2 القدرة على الابتكار: إذا تسلح الفرد بالتفكير الإبداعي، فذلك يساعده على توفير

وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات، حتى يتمكنوا من الوصول

إلى المعلومات. إن المجتمع الجديد يفتح كل أبوابه أمام المبدعين القادرين على العطاء والإنجاز، وتوفير القيمة المضافة إلى المعارف، والقدرات والقواعد والمفاهيم والوسائل والمنجزات.

3-3-4-3 **اليقظة المعلوماتية:** يفرض الدور بالعامل في المكتبة الآن وفي كل وقت أن يكون يقظا باحثا باستمرار عن المعلومات الإستراتيجية، وإذا تمكن من معرفة ما ينجز في مجالها الواسع، سيفهم أشياء كثيرة ومفيدة، وعندما يتمكن من وضع التوقعات المناسبة، ويمتلك القدرة على الإنجاز.

خلاصة الفصل:

مما سبق نستنتج أن المكتبات لها دور فعال في تحقيق أهدافها والتمثلة أساسا في كسب رضا المستفيدين والقراء وتقديم كافة التسهيلات لهم، الأمر الذي يؤدي إلى الرفع من مستوى كفاءة المكتبة وبلوغ المستوى المطلوب ألا وهو نشر رسالتها الثقافية.

الفصل الثالث: خدمات المكتبات (المستفيد

وخدمة الإعارة في المكتبات)

تمهيد

(1 ماهية الإعارة.

(2 المستفيد في المكتبات.

خلاصة

تمهيد:

تعتبر الإعارة واحد من أهم الخدمات العامة التي نقدمها المكتبات ومراكز المعلومات واحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية وكفاءة المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وقبل اللجوء إلى خدمة الإعارة يجب أولاً التعرف على السلسلة الوثائقية ومراحلها.

1- ماهية الإعارة:

تعرف الإعارة بانها عملية تسجيل الكتاب او اي ماده مكتبة اخري من اجل استخدامها داخل المكتبة (الإعارة الداخليه المضبوطة) او اخراجها من المكتبة (الإعارة الخارجية) لاستخدامها لفترة زمنية محددة.¹

1-1 تعريف السلسلة الوثائقية ومراحلها:

1-1-1 تعريف السلسلة الوثائقية: La Chaine Documentaire:

السلسلة الوثائقية هي مجموعة من المراحل تتضمن عمليات مختلفة تمر بها الوثيقة أثناء تأدية العمل الوثائقي وتعبّر عن دورة حياة الوثيقة في إطار الوحدة الإعلامية أو نظام المعلومات عبارة عن حلقة تبدأ بتحليل الاحتياجات المتعلقة بالمستفيدين وتنتهي بمراقبة رجع الصدى (أي

¹ <http://helwanuni2.blogspot.com/2014/12/>

مراقبة المعلومات المحصل عليها) وهي مراحل منظمة ومتسلسلة ومرتبطة ترتيب منطقي لا يمكن تقديم أو تأخير مرحلة عن أخرى.¹

✓ وأيضاً هي مجموعة من العمليات المتتالية من تحديد، تجميع، معالجة، تخزين، وبحث للمعلومات .

1-1-2 مراحلها: تتمثل في الشكل التالي:



الشكل رقم 2.01

1-2-2 تاريخ ودوافع الإعارة:

1-2-1 تاريخ الإعارة:

1 خطاب وسيلة؛ كيف محجوبة، قسم الإعارة في المكتبة الجامعية ودوره في خدمة المستفيد، ماستر، علم المكتبات والمعلومات، مستغانم، 2017، ص 38.

² Chaumier, jaque. Travail et methode du documentaliste. Italie :ESF editeur , 2007.p 17.

<https://www.eyrolles.com/Entreprise/Livre/travail-et-methodes-du-documentaliste>

كانت المكتبات قديماً خزائن منيعة تركز على حفظ الكتب أكثر من التشجيع على استخدامها، ففي القرن الرابع عشر كانت الكتب في مكتبة جامعة السور بون تعار داخل مبنى المكتبة فقط وإذا تم إخراج الكتاب فإن على القارئ إعادته في اليوم نفسه كما كان على المستفيدين باستثناء المدرسين والطلاب إيداع مبلغ مساوي لقيمة الكتاب قبل استعارته.

وفي القرن الثامن عشر تم إنشاء مكتبات الاشتراكات بمبادرة من قبل تجار الكتب وكانت تلك المكتبات أول من قدم خدمة الإعارة للجمهور كما كان لتأسيس نوادي الكتب دور في نشر الكتب وإتاحة استخدامها للعامة. ومن الأمثلة على ذلك مكتبة "أصدقاء المكتبة" والتي أسسها بنجامين فرانكلين سنة 1731 بمدينة فيلادلفيا الأمريكية. ومع بداية المكتبات العامة في العصر الحديث بدأت تلك المكتبات بإعارة مجموعاتها مجاناً وازدياد عدد المستعدين يوماً بعد يوم حتى أصبحت خدمة الإعارة من أهم نشاطات المكتبة.

وإذا كانت الإعارة خدمة لا غنى عنها لفئات المستفيدين كافة فإنها قد تكون الوسيلة الوحيدة المتاحة أمام فئة منهم بسبب ما يعيشونه من ظروف قد تحول بينهم وبين الوصول إلى المكتبة أو البقاء فيها لوقت طويل.¹

1-2-1 دوافع الإعارة:

توجد عدة دوافع بالمستفيدين من المكتبة لاستعارة الكتب وأهمها ما يلي:

1. المكان: المكان والحيز الذي توافره قد يكون غير مناسب للمطالعة والبحث، كما يفضل بعض القراء المطالعة في البيت باعتباره أنسب لهم في كثير من الأحيان

¹ الجزيمي، سعود بن عبد الله، خدمة الإعارة في المكتبة الحديثة، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994، ص 16.

- ، كما أن بعد المكتبة جغرافيا وصعوبة الوصول إليها تدفع القراء إلى استعارة المواد اللازمة لهم.
2. الوقت: عدم توافر الوقت الكافي حيث إن ساعات دوام المكتبة قد لا يتلاءم مع وقت فراغ القارئ أو المستفيد.
3. الأثاث: قد لا يتوفر الأثاث الكافي لعدد كبير من المطالعين في المكتبة كأوقات الامتحانات في حال المكتبات المدرسية والجامعية .
4. دوافع نفسية وتربوية: هذه الدوافع النفسية والتربوية تدفع القارئ إلى استعارة الكتب، وذلك لعدم استعداده النفسي للمطالعة داخل المكتبة أو تعوده للقراءة بصوت مرتفع مثلا .
5. الإعارة الضرورية: في حال القيام بالأبحاث والدراسات التي تتطلب عددا كبيرا من الكتب لمدة زمنية طويلة.
6. دوافع اقتصادية: ارتفاع أسعار المطبوعات خاصة الأجنبية منها مما يدفع القراء للذهاب للمكتبة ولا يستطيع القارئ شراء كل ما يود قراءته.
7. لإيجاد شعور بين القراء بان الكتاب للجميع بالإضافة إلى المساهمة في نشر المعرفة من خلال اطلاع عدد كبير من القراء على الكتاب وبذلك تحقق المكتبة اكبر عدد ممكن من حركة الكتاب.¹

3-1 تعريف الإعارة:

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام، وتعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، واحد المؤشرات الهامة على فعالية

¹ بدير جمال، مدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار حامد، 2008، ص 164.

المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة لمدة معينة من الزمن، وعادة يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه.

من هنا يمكن تعريف الإعارة كما يلي:

استعارة الشيء منه: طلب أن يعطيه إياه لفترة محددة وقد أطلقت كلمة إعارة من قبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية على إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة. وهي عملية إتاحة مصادر المعلومات لاستخدامها خارج المكتبة كما استخدمت كلمة (تداول) للتعبير عن المعنى نفسه ولكن على نحو محدود وكان الدافع وراء اختيار الكلمتين السالفتين هو إيجاد مصطلح عربي يقابله المصطلحين الأجبيين "Circulation" الذي يستخدم في الولايات المتحدة، ومصطلح Lending الذي يستخدم في إنجلترا.¹

كما تعرف الإعارة أيضا:

"أنها الخدمة المكتبية التي تمكن القارئ من استعارة عدد معين من الوثائق لفترة زمنية معينة ويشرف على هذه الخدمة موظف أو أكثر وذلك حسب حجم المكتبة وحجم المستفيدين من هذه الخدمة.²

¹ الحزيمي بن عبد الله، خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، مرجع سابق، 1994، ص 13.

² عبادة حسان، استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2005، ص 87.

ويعرفها سعيد احمد حسن بأنها: هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين ويقوم بهذه العملية احد موظفي قسم الإعارة.¹

1-4 وظائف قسم الإعارة:

تختلف وظائف قسم الإعارة في المكتبة وفقا لعوامل منها نوع المكتبة وأهدافها، وحجم عدد المستفيدين من خدماتها، ونوع النظام والإجراءات المعتمدة في أداء عمليات الإعارة وبشكل عام يمكن أيجاز تلك الوظائف في الآتي :

1-4-1 المشاركة في إعداد السياسات واختيار الأنظمة الملائمة لتسيير عمليات الإعارة، وتفسير تلك الأنظمة التي تستدعي ذلك.

1-4-2 إنشاء سجلات العضوية اليدوية أو المحوسبة للمستعيرين، وإصدار البطاقات التي تثبت هوية المستعيرين وأحقيتهم في الاستفادة من خدمات الإعارة، وتجديد مدة سريان البطاقات عند انتهاء مدة صلاحيتها وفقا للشروط والتعليمات المعتمدة.

1-4-3 عمل كافة الإجراءات الخاصة بإعارة المواد، وإرجاع المواد المعادة، وتجديد الإعارة للمواد التي انتهت مدة إعارتها.

1-4-4 متابعة المواد التي انتهت مدة إعارتها، وإرسال الإشعارات، ومن ثم الإنذارات الخاصة بذلك إلى المستعيرين.

¹ النوايسية غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء، 2000، ص 34.

1-4-5 تطبيق العقوبات النظامية بحق المستعيرين في حالة الكتب المتأخرة أو المفقودة أو التالفة، وإعداد الغرامات المالية المترتبة على ذلك وفقا للقواعد المعتمدة.

1-4-6 عمل الإجراءات الخاصة بخدمات الإعارة المتبادلة مع المكتبات الأخرى ، وتنظيم ومتابعة السجلات وتطبيق العقوبات والغرامات المتعلقة بذلك .

1-4-7 اتخاذ الإجراءات الخاصة بحجز المواد حسب الأنظمة المعتمدة في ذلك وتجديد أو إلغاء عمليات الحجز ، وتنظيم ومتابعة الكتب المحجوزة والسجلات الخاصة بها أولاً بأول.

1-4-8 تجميع ورصد كافة الإحصاءات والبيانات اليومية والشهرية والسنوية وإعداد التقارير الخاصة بقسم الإعارة ونشاطاته المختلفة.

1-5 أهمية وأنواع الإعارة:

1-5-1 أهمية الإعارة:

يمكن تحديد أهمية الإعارة في النقاط التالية :

- ✓ نشر الوعي الفكري والثقافي لدى القراء والمستفيدين من خدمات المكتبات.
- ✓ مساعدة المستفيد الذي لا يستطيع شراء كل ما يحتاج إليه.
- ✓ تقع بعض المكتبات في أماكن بعيدة عن سكن الرواد والإعارة تسهل عملية الحصول على هذه المصادر ووضعها في خدمة القراء والباحثين.
- ✓ إتاحة الفرصة للمستفيدين باختيار ما يناسب اهتماماته من مصادر المعلومات والمواد المكتبية الأخرى.
- ✓ نشر الوعي الفكري والثقافي لدى القراء والمستفيدين من خدمات المكتبات.

✓ تقع بعض المكتبات في أماكن بعيدة عن سكن الرواد والإعارة تسهل الحصول على هذه المصادر ووضعتها في خدمة القراء والباحثين.¹

1-5-2 أنواع الإعارة:

تنقسم الإعارة إلى قسمين سواء عامة أو خاصة أو أكاديمية.

1-2-5-1 نظام الأرفف المفتوحة: هذا النظام يسمح لجميع المستفيدين الدخول إلى المكتبة والتجول بين الأرفف للاختيار المواد المكتبية التي يرغبون في قراءتها واستعارتها ويحتاج هذا النظام إلى عدة متطلبات منها.

✓ تدريب المستفيدين على كيفية الوصول إلى الأرفف وإخراج الكتب المطلوبة منها وإعادة ترتيبها بشكل دقيق .

✓ توفير مساحات واسعة بين الأرفف لإعطاء المستفيدين فرصة للتجول بينها وبسهولة .

يعتبر هذا النظام أساسيا في المكتبات العامة والأكاديمية ولهذا النظام ايجابيات وسلبيات حيث تكمن ايجابيته انه:

✓ يسمح لكل مستفيد التجول والدخول بين الرفوف ومن ثم اختيار الكتاب المناسب.

✓ يشجع المستفيدين على استخدام المكتبة.

أما سلبياته تتمثل في ما يلي :

✓ الكتب المعادة إلى الأرفف يمكن أن توضع في غير أماكنها عمدا أو بدون قصد.

✓ تكون المواد المكتبية معرضة للتلف أو السرقة.

¹ محمد عودة المالكي، مجبل لازم عليوى، المكتبات النوعية، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007، ص 242.

1-5-2-2 نظام الأرفف المغلقة: وهذا النظام لا يسمح للمستفيد بالوصول إلى الأرفف والتجول بينها أو المطالعة إطلاقاً بل يقوم المستفيد عادة بتعبئة نموذج خاص للإعارة المختص الذي يقوم بدوره في البحث عن الكتاب وإحضاره لدى المستفيد.¹

ولهذا النظام ايجابيات وسلبيات حيث تكمن ايجابياته أنه:

- ✓ يوفر في تكاليف شراء الأثاث وخصوصاً مناخذ المطالعة.
- ✓ تبقى الكتب على الأرفف منظمة فالموظف المسئول هو الذي يعيد تنظيمها.
- ✓ يحد من ضياع الكتب أو إتلافها.

أما سلبياته فتتمثل في :

- ✓ يتطلب وقتاً كبيراً من المستفيد للبحث عما يريد من الفهارس.
- ✓ قد لا يستفيد المستعير من الكتاب وخاصة إذا كان عنوانه لا يدل على موضوعه.
- ✓ يحتاج هذا النظام إلى عدد أكبر من الموظفين.

1-5-2-3 الإعارة حسب الاستخدام:

هناك نوعان من الإعارة حسب الاستخدام هما:

يعرفها أحمد حسن سعيد على أنها: " تعني عدم السماح بخروج بعض المواد من المكتبة، حيث تستخدم فقط داخل القاعات المخصصة لها، وهذا النوع في حد ذاته له مميزات وإيجابيات

¹ شاهر ديب، ابو شريخ، علم المكتبات والمعلومات، عمان، دار الصفاء، 1997، ص 81.

عديدة حيث تعد الفائدة على أكبر عدد ممكن من المستفيدين، وتمكن القارئ من تصفح عدة وثائق والتأكد من محتواها قبل استعمالها.¹

كما أضاف عبد الله أنيس الطباع : الإعارة الداخلية نوعان همان :

1-3-2-5-1 الإعارة الداخلية غير المضبوطة والمؤقتة: وفيها يأخذ موظف الإعارة بطاقة

المستفيد وبطاقة الكتاب دون أن يطبع عليها أي أختام ومن خلالها يعرف الموظف من يستخدم كتابا معيناً وذلك للمتابعة وفي هذه الحالة تكون المواد المكتبية موجودة في قاعة تسمى ب (رف الحجز) وينتشر هذا النظام في المكتبات الأكاديمية .

1-3-2-5-2 الإعارة الداخلية غير المضبوطة: وفي هذه الحالة يقوم المستعير باستخدام

المادة المكتبية داخل المكتبة دون أي عملية تسجيل أو تدخل من موظف الإعارة وفي هذه الحالة يقوم المستفيد باسترجاع المادة العلمية بنفسه إلى الرفوف أو يتركها على مناضد المطالعة.²

1-2-5-4 الإعارة الخارجية:

وهي التي تتيح لعضو المكتبة مطالعة كتبها خارج قاعة المطالعة، وخلال مدة تحددها

أمانة المكتبة. حيث يسمح فيها للمستفيدين باستعارة المواد المكتبية خارج المكتبة في فترة زمنية

معينة وتقتصر الإعارة الخارجية على أنواع محدودة من المواد بحث لا تعار المراجع والدوريات

والمواد المستحدثة كالمصغرات الفيلمية والمواد السمعية البصرية.

¹ احمد حسن سعيد، المكتبة الجامعية: نشأتها، تطورها، أهدافها، وظائفها، بيروت، دار الأصل، 1992، ص 123.

² عبد الرانيس، الطباع، علم المكتبات الإدارة والتنظيم، لبنان، دار الكتاب اللبناني، 1982، ص 154.

وإن كانت بعض المكتبات اليوم عدلت من هذا النظام وأخذت تسمح لأعضائها بالاستفادة من الإعارة الخارجية لكتب المراجع خلال وقت وجيز على إن لا يتعدى ليلة واحدة أو يومين على الأكثر وذلك رغبة منها في المزيد من تقديم خدماتها للمستفيد.¹

6-1 العوامل المؤثرة في سياسة الإعارة:

1-6-1 المكتبة: ويعتمد على إمكانياتها وحجم مقتنياتها، فالمكتبة التي مقتنياتها صغيرة تعير عددا قليلا من الكتب للمستفيدين.

2-6-1 الرواد : قد تكون علاقة عكسية بين القراء وحجم المكتبة فان كان عدد القراء (المستفيدين) كبير يقل عدد الكتب المعارة مع بقاء فترة ثابتة.

3-6-1 نوع المكتبة وطبيعة المؤسسة التي تتبعها :

4-6-1 المكتبة المتخصصة : هم أفراد المؤسسة قد يكون عددهم قليل فيكون عدد الكتب أكثر والمدة أطول .

5-6-1 المكتبة الجامعية : فمجتمع المكتبة هم طلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفون فيها ،والقليل من المشتركين اشتراكا شخصيا من المجتمع المحلي .

6-6-1 المكتبة العامة : إن مجتمع المكتبة هم أفراد المجتمع المحلي، قد يكون العدد قليلا والمدة محدودة، والعقوبات شديدة لضبط الأمور.²

7-1 الإعارة الآلية:

من الأمور البديهية أن عملية الإعارة بكافة جوانبها من استعارة وإعادة الوثائق وإرسال الإشعارات بإرجاع الكتب المتأخرة ... الخ. وتأخذ الكثير من الجهد ووقت العاملين في هذا القسم،

¹ عبد الرانيس، الطباع، مرجع سابق، ص 154.

² بدير جمال، مرجع سابق، ص 169.

مما دفع المختصين في شؤون المكتبات إلى تبني نظم الإعارة المبنية على الحاسوب، سواء أكانت

هذه النظم جاهزة أو قامت المكتبة نفسها بتطوير هذه النظم. ومن متطلبات الإعارة الآلية يجب:

1-7-1 وجود ملف للمستعيرين يحتوي على المعلومات الضرورية عن كل مستعير مثل:

الاسم، العنوان، الوظيفة. أي معلومات ترى المكتبة أنها ضرورية وتخدم أغراض الإعارة

واهتمامات المستفيد.

2-7-1 ملف المواد المقتناة، وعادة ما يكون هذا الملف فهرس المكتبة.

3-7-1 تسجيله لكل إعارة تربط بين المعلومات الببليوغرافية عن المادة والمستعير وتاريخ

الإعارة.

4-7-1 ويمكننا من خلال هذا النظام إنشاء الملفات التالية:

5-7-1 ملف بالمواد المستعارة.

6-7-1 ملف للمستعيرين مع المواد التي استعارها.

7-7-1 ملف إحصائي يتضمن عدد المواد المكتبية، عدد المواد المعارة، عدد المستعيرين،

وأي ملفات أخرى تخدم المكتبة في هذا المجال.

ومن الجدير ذكره أن هناك كثير من النظم الجاهزة لضبط الإعارة مثل: ALS system,

1 .ALTS. Plessey Module4

2-المستفيد في المكتبات:

1-2 علاقة المستفيد بخدمة الإعارة :

¹ حسان عبايدة، الإعارة الآلية: كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير مكتبته، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2016. ص 63.

تعتبر الإعارة سواء إعارة داخلية أو إعارة خارجية محور خدمات المكتبات والمعلومات والعصب الحيوي لها وأيضا تعتبر أحد المؤشرات الهامة في معرفة مدى فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وكذلك تعتبر الإعارة معيار جيد لقياس فاعلية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها وعلى إثرها يمكن التعرف على احتياجات ومتطلبات المستفيدين المتغيرة والمختلفة.

2-2 مفهوم المستفيد وغير المستفيد:

2-2-1 مفهوم المستفيد:

من الناحية اللغوية، يمكن تعريف المستفيد على انه المستعمل أو المستخدم إما من الناحية الاصطلاحية، فيعرفه المعجم العربي لمصطلحات المكتبات والمعلومات "بالفرد الذي يشغل أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة".¹

وتعرف "UNISIST" المستفيدين بأنهم أشخاص لديهم احتياجات خاصة للمعلومة والتعليم

على المستوى النفسي والاجتماعي.²

ومن جهة أخرى تعرف المجلة السنوية لعلوم وتكنولوجيا المعلومات المستفيد بالشخص الذي أدرك نقصا في معرفته للعالم ويحاول إيجاد معلومات لإصلاح أو معالجة هذا النقص. لذلك يحاول مستفيد المعلومة الحصول على مادة المعلومات، أما مستفيد نظام المعلومات أو نتائج معلومات هو الشخص الذي يستعمل شيء من جهة ومجموعة السلوكيات الاجتماعية من جهة أخرى مثلما يعرفه "قاموس اللغة الفلسفية" والقاموس الالفبائي للغة الفرنسية "Le Robert"

¹ الشامي احمد محمد، حسب الله السيد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض، دار المريخ، 1988، ص 1167.

² UNISIST. Principe directeurs pour les etudes sur les utilisateurs del information: version pilote. Paris: ONU, 1981. P 3.

إذن يستعمل المستفيد منتجات وخدمات نظم المعلومات ليصبح بدوره منتجا لها ومنه يشارك في دوران المعلومة وموزعا لها. فالمستفيد هو المحرك الأساسي والرئيسي لخدمات المكتبة الجامعية لأن رضا المستفيد يعني فعالية المكتبة وتلبية حاجات المستفيدين بكل فئاتهم.¹

2-2-2 مفهوم غير المستفيد:

هو الشخص الذي لا يستخدم المكتبة أو أي مركز معلومات ولا يستفيد من خدماتها، فهو الشخص الذي لا يعرف مصادر المكتبة ولا يستطيع أن يجدها ولا يدري بخدمات المكتبة، ولا يتوقع خدمة جيدة.

وقد ذكر جون لوبانز غير المستفيد أو فير العميل على النحو التالي: انه لا يعرف منتجاتك، لا يستطيع أن يجدها، انه لا يحتاجها، انه لا يفهم ما تستطيع منتجاتك أن تقدمه له.²

2-3 فئات المستفيدين:

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

¹ مقناني صبرينة، التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة، أطروحة دكتوراه، علم المكتبات، قسنطينة، 2006.

² بن عميرة عبد الكريم. مرجع سابق، ص 60.

1-3-2 **المستفيد الايجابي أو (المتمسر):** هو المستفيد الذي يكون راض وبتعاون مع

المختص ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة العلمية والتقنية ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

2-3-2 **المستفيد السلبي أو (السليط):** هو المستفيد الذي لا يكون راض وبيدي عداء، هو

شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة، أو حتى إيصاله بالمختصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يواجهها، ذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.

3-3-2 **المستفيد الحيادي أو (البسيط):** هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو

إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومة.

كما يميز وارزيق werzig من جهته أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات وهي:

4-3-2 **المستفيد الحالي (النهائي):** هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا.

5-3-2 **المستفيد الفعلي (الحقيقي):** هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه

الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.

6-3-2 **المستفيد المحتمل:** وهو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة، وتكون لديه

الفرصة لاستعمالها لكن لا يستغل هذه الإمكانية.

7-3-2 **المستفيد الكامن:** هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة، يحتاج إليها لكن لا يدري

أين يجدها.

إذا فالتقسيمات متعددة، تم ذكر أهمها لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام حسب أنشطتهم كالباحثين في مختلف العلوم والعاملون والمهنيون والفنيون في شتى مجالات الإدارة والصناعة والطب، والتجارة والزراعة والتكنولوجيا وغيرها، بالإضافة إلى مستفيدي المكتبات الجامعية كالطلبة سواء طلبة التدرج منهم أو ما بعد التدرج، أو الأساتذة وغيرهم من عاملين في حقل التعليم العالي، وبالتالي من غير الممكن إعطاء تقسيما موحدا حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين والدليل على ذلك انه في بداية الاهتمام بالمستفيدين ودراساتهم تم تصنيفهم حسب السن والجنس والعدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة بهم، وكانت تلك نظرة ديموغرافية لدراسة المستفيدين.¹

2-4 المجتمع المستفيد من المكتبة:

يتكون هذا المجتمع من أفراد متجانسين أكاديميا ويختلف مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية عن مجتمع المكتبات الأخرى من حيث كونه أكاديميا في الدرجة الأولى، ومتجانسا إلى حد ما ويتمتع بمستوى عال من الثقافة والعلم ويتألف هذا المجتمع من :

- ✓ الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم.
- ✓ أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة.
- ✓ أعضاء الهيئة الإدارية والعاملون في الجامعة.
- ✓ الباحثون في مختلف حقول المعرفة وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو من خارجها.

✓ بعض أفراد من الهيئة الإدارية وبعض أعضاء المجتمع الأصلي.²

¹مقناني صبرينة، مرجع سابق، ص 36.

² الرقب محمد زايد، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الحامد، 2008. ص 160.

2-5 أنواع احتياجات المستفيدين:

تعد عملية التعرف على احتياجات المستفيدين في أي من منظمة عنصر أساسيا في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها من حيث عدد المستفيدين منها واهتماماتهم الموضوعية وطبيعة نشاطهم ومؤهلاتهم العلمية وتنقسم إلى قسمين:

2-5-1 الاحتياجات الكامنة: إن المكتبات اليوم لم تعطي اهتماما لاحتياجات الباحثين من المعلومات التي يحتاجها الباحث لا التي يطلبها ولم تعمل على توفيرها وتلبيتها مقارنة مع الطلبات المقدمة من طرف الباحثين التي تسهل التعرف عليها بشكل أيسر من التعرف على الاحتياجات لأن الباحث يطلب من المكتبة كل ما يتصور بان المكتبة قادرة على تقديمه.

2-5-2 الاحتياجات المعلنة: هي التي يطلبها المستعمل فعلا من المؤسسة وذلك بإبلاغ الساهر عليها مباشرة حضور شخصي (او شكل غير مباشر) هاتف أو مراسلة والدقة في الطلب لها دور أساسي في تلبية احتياجات المستعمل.¹

¹ جداي السعيد، واقع تدريب المستفيدين على استخدام المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة تبسة، 2012، ص 20.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه من مفاهيم الإعارة والمستفيدين نستنتج أن الإعارة تعد عنصراً أساسياً في خدمات المكتبة وتشكل عاملاً في تحديد نوعية وعدد خدمات المكتبة ونجاحها وتطورها وهي دائماً لتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين الفعليين والمحتملين.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية
احتياجات المستفيدين-دراسة ميدانية-

تمهيد

4-1-مجالات الدراسة.

4-2-عينة الدراسة.

4-3-أدوات جمع البيانات.

4-4-النتائج العامة للدراسة.

4-5-النتائج في ضوء الفرضيات.

خاتمة

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

تمهيد:

القسم الميداني للبحوث العلمية هو إكمال وتدعيم للجانب النظري للبحث، وذلك من خلال النتائج التي يتم الوصول إليها، بعد اختيار المنهج الملائم للظاهرة المدروسة وبفضل استعمال أدوات جمع البيانات المناسبة. وفي هذا الفصل سنتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث، للتعرف على فاعلية خدمة الإعارة في استقطاب المستخدمين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسه. هذا انطلاقاً من البيانات المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية المعتمدة على الاستبيان كوسيلة أساسية لجمع المعلومات.

1- مجالات الدراسة:

كل دراسة ميدانية إلا ولها مجالات وحدود معينة توضح المعالم الأساسية لها وتتمثل في:

1-1 المجال الجغرافي:

الحدود الجغرافية للدراسة تتمثل في مكان إجراء الدراسة الميدانية، وبالنسبة لدراستي فقد كانت

بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -ولاية تبسة-.

2-1 المجال الزمني:

وتتمثل في الوقت المستغرق في الدراسة بشقيها النظري والميداني من تحديد موضوع الدراسة

ومجالاتها، من اختيار العينة إلى اختيار أدوات جمع البيانات، تحليل البيانات واستخراج النتائج،

وقد امتدت من شهر نوفمبر 2019 إلى غاية ماي 2020.

3-1 المجال البشري:

تمثلت الحدود البشرية في جميع المستخدمين لدى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -تبسة-.

2-عينة الدراسة:

إن تحديد عينة الدراسة يكون بعد استوفاء البيانات التي تتوافق مع الدراسة التي نحن بصدد

القيام بها وتمثل العينة جزء من مجتمع الدراسة وهي عينة عشوائية، حيث قمت بإنشاء استبيان

الالكتروني ونشره على صفحة المكتبة الرئيسية على مواقع التواصل الاجتماعي - فيسبوك - وقد

عدد أفراد العينة بـ 40 عينة.

3- أدوات جمع البيانات

1-3 الاستبيان: لقد اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان في الشكل الالكتروني لجمع الحقائق على خدمة

الإعارة ودورها في إقبال المستخدمين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، واعتمدنا الشكل

الالكتروني لاستحالة التنقل الى مكان الدراسة وتوزيعه على الشكل الورقي لسبب وباء كورونا وقد

احتوى الاستبيان على 27 سؤال تنوعت بين أسئلة مفتوحة ومغلقة. وقد تم تصميم هذا الاستبيان

بناء على الفرضيات الموضوعية في الدراسة موزعة على 3 محاور كالآتي:

المحور الأول: الإعارة وإجراءاتها في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، يضم الأسئلة من 01

إلى 09.

المحور الثاني: الإعارة الآلية في مكتبة المطالعة العمومية. ويضم من 10 إلى 15.

المحور الثالث: مدى تلبية نظام الإعارة لاحتياجات المستخدمين من المصادر المتنوعة. يضم من

16 إلى 27.

2-3 المقابلة: نظرا لما تتجه إليه هذه الأداة من ايجابيات لجمع معلومات الموضوع فقد أجرينا مقابلة

مع رئيس القسم عبر دردشة فيديو في فيسبوك نظرا لوباء كورونا، يوم 2020/04/23 على

الساعة 11.00 ليلا.

3-3 الملاحظة: هي عبارة عن تفاعل وتبادل للمعلومات بين شخصين، وهي عبارة عن عملية مراقبة أو

مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها

وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة

والتنبؤ بسلوك الدراسة وتوجهها.

4- تحليل البيانات.

4-1 تحليل البيانات الشخصية.

لقد قمت بطرح مجموعة من الأسئلة والخيارات تتعلق بأفراد المجتمع المدروس، من أجل معرفة بعض البيانات الشخصية الخاصة بالمستخدمين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، حتى نستطيع توظيفها في تحليل البيانات وربط الاستنتاجات والعلاقات بين الإجابات، واستخلاص النتائج والتي كانت في الجدول التالي:

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	10	25%
أنثى	30	75%
المجموع	40	100%

جدول رقم (1): يمثل الجنس المستخدم في المكتبة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة المستخدمين من الإناث أعلى من الذكور حيث جاءت نسبة الإناث ب 75% تليها نسبة الذكور المتمثلة في نسبة 25% وهذا راجع إلى النسبة المستفيدة في المكتبة وهي الإناث.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

المؤهل العلمي:

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
55%	22	متوسط
00%	00	ثانوي
7.5%	3	جامعي
37.5%	15	مستوى آخر
100%	40	المجموع

جدول رقم (2): يوضح المؤهلات العلمية للمستخدمين

يتضح من خلال الجدول رقم 2 إن نسبة 55% من عينة الدراسة أن المستخدمين من التعليم المتوسط أكبر نسبة لكون المكتبة مصدرا مهما لاستقاء المعلومات والبحث عنها، بالإضافة إلى ذلك أنها فضاء مكمل لنشاط البحث ويعود ذلك إلى ما تقدمه من خدمات ومعلومات. أما نسبة 7.5% المتعلقة بالمستوى الجامعي أنهم نادرا ما يستعملون المكتبة ربما يعود هذا لاستخدامهم مكتبات الكليات والجامعات أو يستخدمون الانترنت. أما نسبة 37.5% المتعلقة بمؤهلات أخرى ربما كونهم تعليم ابتدائي أو مؤهلات أخرى.

2-4 تحليل بيانات المحور الأول: الإعارة وإجراءاتها في المكتبة الرئيسية للمطالعة

العمومية.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

السؤال الأول: هل يعد موقع المكتبة وتجهيزاتها مناسباً لتقديم الخدمات ؟

الخيارات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	31	77.5%
لا	9	22.5%
المجموع	40	100%

الجدول رقم (3): يوضح مدى ملائمة موقع وتجهيزات المكتبة

من خلال الجدول رقم 3 نلاحظ أن اغلب أفراد عينة الدراسة يرون بان موقع وتجهيزات المكتبة ملائمة لسهولة الوصول إليه وذلك بنسبة تقدر ب 77.5 % ويمكن إرجاع ذلك إلى أنها في مكان غير منعزل وقربها من الطريق الرئيسي ووفرة المواصلات لها.في حين أن نسبة 22.5 % من إجابات الأفراد المدروسة تنفي ذلك وهذا ربما راجع لأسباب بعد المسافة بين المكتبة والمنزل أو قلة المواصلات.

ويتضح مما سبق إن للموقع أهمية كبيرة لأي مكتبة وخصوصا مكتبات المطالعة العمومية في استقطاب الرواد إليها، إذ يعتبر عامل المكان والتجهيزات من أهم المؤشرات في تحديد حجم المستخدمين من خدمة المكتبة.

السؤال الثاني: هل تفضل الإعارة الداخلية أم الخارجية؟

الخيارات	التكرارات	النسب المئوية
إعارة خارجية	22	55%
إعارة داخلية	18	45%
المجموع	40	100%

الجدول رقم(4): يمثل تفضيلات المستخدمين لنوعي الإعارة الداخلية أم الخارجية

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

من خلال الجدول نلاحظ ان 55 % من عينة الدراسة يفضلون الإعارة الخارجية في حين 45 % منهم أجابوا بأنهم يفضلون الإعارة الداخلية، وربما السبب يرجع إلى أنهم لا يملكون الوقت الكافي للمطالعة داخل المكتبة أو ربما البيئة داخل المكتبة لا تساعدهم. و هذا يعود طبعاً إلى طبيعة المستفيد في اقتناؤه للمعلومة فبعضهم يرجع للمطالعة في داخل جدران المكتبة، وبعضهم الآخر يرجع للمطالعة في المنزل لتحصيل أكبر قيمة من المعلومات.

السؤال الثالث: هل تستخدم خدمة الإعارة الخارجية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	50%
لا	20	50%
المجموع	40	100%

الجدول رقم (5): يمثل استخدام المستخدمين لخدمة الإعارة الخارجية

نلاحظ من خلال الجدول رقم 5 أن الإجابة كانت بنسبة 50 % من المجتمع المدروس تؤيد استخدامهم للإعارة الخارجية اما 50 % أجابوا بالنفي، وفي الجدول رقم 6 و 7 سوف نرى الأسباب في كلتا الحالتين.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

✚ إذا كانت إجابة ب لا فما هي الأسباب:

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
لا توجد المصادر المناسبة	20	50%
لا تجد الوقت الكافي في البيت للاطلاع على المصادر التي تم إعارتها	20	50%
المجموع	40	100%

الجدول رقم(6): يمثل أسباب عدم استخدام الإعارة الخارجية

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أهم الأسباب التي أدت إلى عدم استخدام المستفيد للإعارة الخارجية والتي تقدر بنسبة 50% لكونهم لا يجدون الوقت الكافي في البيت للاطلاع على المصادر التي تم استعارتها، أما بنسبة 50% فهم قد يرون أن المكتبة لا تلبية احتياجاتهم من حيث توفر المصادر المناسبة.

✚ إذا كانت إجابتك بنعم هل يعود ذلك إلى:

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
الاستفادة من الرصيد لأكثر وقت ممكن	19	47.5%
الابتعاد عن الضجيج داخل قاعات المطالعة	21	52.5%
المجموع	40	100%

الجدول رقم (7): يمثل أسباب استخدام المستفيد لخدمة الإعارة الخارجية

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 47.5% من إجابات أفراد العينة المأخوذة ترى أن استخدام الإعارة الخارجية يساعدهم في الاستفادة من المصادر لأطول فترة ممكنة. أما الإجابة بنسبة 52.5% كانت لأجل ابتعادهم عن الضجيج. وهذا راجع لأن الهدوء وتوفير الراحة يحفز على القراءة والمطالعة بشكل جيد.

السؤال الرابع: هل تلبية الإعارة الداخلية كافة احتياجاتك؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	5	12.5%
لا	00	00%
أحيانا	35	87.5%
المجموع	40	100%

الجدول رقم (8): يمثل مدى تلبية الإعارة الداخلية لاحتياجات المستخدمين

من خلال النتائج الواردة أعلاه نلاحظ أن نسبة 87.5% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بان الرصيد الوثائقي للمكتبة أحيانا ما يلبي احتياجاتهم من المعلومات، ويعود ذلك إلى ندرة المادة العلمية بها وعدم تنوعها، وهذا ما يؤكد عدم التدقيق والأخذ بعين الاعتبار المستفيد في سياسة الاقتناء. في حين أن نسبة 12.5% أجابوا بأنها تلبية احتياجاتهم. وهذا راجع لأن المكتبة لم تقم بعملية الاقتناء منذ سنة 2015.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

السؤال الخامس: هل ترى أن عدد الموظفين في خدمة الإعارة في المكتبة مناسب لتوفير

خدمة أفضل للمستخدمين ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	%100
لا	0	%0
المجموع	40	%100

الجدول رقم (9): يمثل مدى رضى المستخدم عن العاملين في تقديم الخدمات.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100 % من أفراد العينة المأخوذة ترى بان عدد الموظفين كافي لأداء المهام والخدمات بصفة جيدة، وهذا أمر طبيعي باعتبار أن المستخدمين يتعاملون مع الخدمات المباشرة. وهذا راجع لسبب أن المكتبة صغيرة المساحة وعدد مستفاديه قليل مقارنة بالمكتبات الجامعية.

السؤال السادس: ما مدى سرعة تنفيذ إجراءات الإعارة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
جيدة	15	%37.5
مقبولة	25	%62.5
سيئة	00	%00
المجموع	40	%100

الجدول رقم (10): يمثل سرعة تنفيذ إجراءات الإعارة

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 62.5 % تعبر على الأداء المقبول لموظفي المكتبة، في حين أن نسبة 37.5 % من أفراد العينة أجابوا على إن أداء الموظفين في تنفيذ

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

إجراءات الإعارة جيد، وهذا يدل على حسن المعاملة بالدرجة الأولى وعلى مدى تلبية حاجة المستفيد للمعلومة وتسهيل الحصول عليها بالدرجة الثانية. والمكتبي القائم على خدمة الإعارة دائماً ما يسعى لتحقيق رغبات المستفيد.

السؤال السابع: هل عملية استرجاع المصادر تتم بسهولة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	40	%100
لا	00	%000
المجموع	40	%100

الجدول رقم (11): يمثل مدى سهولة استرجاع المصادر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة اجمعوا بنسبة %100 إن استرجاع المصادر تتم بسهولة، ربما يرجع ذلك لعدم تواجد الضغط في مصلحة الإعارة أو ربما يوجد هناك ترتيب واسترجاع سريع للمصادر. ويرجع ذلك لصغر حجم المكتبة أو افتقارها للأرصدة الوثائقية في شتى المجالات.

السؤال الثامن: كيف ترى خدمة الإعارة في المكتبة بالنسبة لعدد الكتب ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
جيدة	12	%30
مقبولة	25	%62.5
سيئة	03	%7.5
المجموع	40	%100

الجدول رقم (12): يمثل مدى مناسبة خدمة الإعارة لعدد الكتب والنسخ.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة بنسبة 62.5% أجابوا بان خدمة الإعارة في المكتبة بالنسبة لعدد الكتب مقبولة في حين أجاب آخرون بنسبة 30% بأنها جيدة، وهذا راجع لتوفر النسخ الكافية المتوفرة في المكتبة لخدمة مستفاديهيها. في حين أجاب ثلاثة منهم بنسبة 7.5% بان خدمة الإعارة سيئة، ربما هو راجع لعدم توفر الوعي الفكري الخاص بتخصصاتهم واتجاهاتهم.

السؤال التاسع: هل يتعامل أخصائي المكتبة معك بشكل يرضيك ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	40	100%
لا	00	00%
المجموع	40	100%

الجدول رقم (13): يمثل رضا المستفيد بمعاملات أخصائي المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن العلاقة التي تربط بين المستفيد وأخصائي المكتبة علاقة جيدة وقدرت بنسبة 100%، ربما يعود ذلك إلى الصفات والأخلاق الحميدة التي يمتلكها أخصائي المكتبة القائم على مساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات المراد البلوغ إليها من جهة، ومن جهة أخرى وظيفته التي تتطلب منه ذلك.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

1-6 تحليل بيانات المحور الثاني: الإعارة الآلية في المكتبة

السؤال الأول: ما رأيك في نظام الإعارة المطبقة في المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
مناسبة	40	100%
غير مناسبة	00	%00
المجموع	40	%100

الجدول رقم (14): يمثل مدى مناسبة نظام الإعارة المطبق في المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن أفراد عينة الدراسة اجمعوا بنسبة 100% أن نظام

الإعارة المطبق في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مناسب، ربما يرجع ذلك لحسن المعاملة من

طرف القائمين على خدمة الإعارة التقليدية.

السؤال الثاني: كيف ترى أدوات البحث الموجودة في المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
كافية	20	%50
غير كافية	20	%50
المجموع	40	%100

الجدول رقم (15): يمثل فعالية أدوات البحث المتوفرة في المكتبة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة جاءت بالتساوي، حيث كفاية أدوات

البحث الموجودة في المكتبة تقدر ب 50% فرما تكون هذه الفئة معتادة على الفهارس التقليدية

على عكس الأفراد الذين أجابوا بغير كافية بنسبة 50% وربما يرجع هذا لاستخدامهم للفهارس

الآلية في مكتبات أخرى.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

السؤال الثالث: نظرا لصغر مساحة المكتبة هل ترى تطبيق الإعارة الآلية في المكتبة أمر

مناسب؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	40	%100
لا	00	%00
المجموع	40	%100

الجدول رقم (16): يمثل مدى تطبيق الإعارة الآلية في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من إجابات أفراد العينة ترى بان تطبيق نظام الإعارة الآلية أمر مناسب بغض النظر عن حجم المكتبة. وهذا راجع لأهمية مواكبة التطور التكنولوجي فالإعارة الآلية تساعد المستفيد في الحصول على المعلومة في اقل وقت وجهد ممكنين.

السؤال الرابع: هل توفر الإعارة الآلية الجهد والوقت؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	40	%100
لا	00	%00
المجموع	40	%100

الجدول رقم (17): يمثل مدى توفير الإعارة الآلية للوقت والجهد

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن للإعارة الآلية أهمية كبيرة فكانت الإجابة بنعم بنسبة 100%، حيث ساهمت النظم الآلية في تحسين الخدمة المكتبية وخدمة الإعارة من بين الخدمات المكتبية التي بدورها سهلت في إتاحة المعلومات للمستخدمين، ويتضح لنا أن نظام الإعارة الآلية له اثر على المستفيد من ناحية الاستغلال الأمثل للوقت في خدمة البحوث بجهد اقل.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

السؤال الخامس: هل تقدم المكتبة كشافات ومستخلصات آلية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	00	%00
لا	40	%100
المجموع	40	%100

الجدول رقم(18): يمثل الخدمات الآلية المقدمة من طرف المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة اجمعوا على عدم تقديم المكتبة على خدمات آلية، وهذا دليل على أن المكتبة لا تستعمل خدمات وأدوات بحث حديثة لاختصار الوقت والجهد.

السؤال السادس: هل ترى تطبيق المكتبة للنظام الآلي للإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
ضروري	40	%100
غير ضروري	00	%00
المجموع	40	%100

الجدول رقم(19): يمثل مدى ضرورة تطبيق نظام الإعارة الآلي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن أفراد العينة المدروسة أجابوا بان تطبيق نظام الإعارة الآلية ضروري بنسبة 100%. حيث إن مواكبة التكنولوجيا يساعد المستفيد والموظفين لتأدية أعمالهم في فترة وجيزة وجهد اقل.

4-4 تحليل بيانات المحور الثالث: مدى تلبية نظام الإعارة لاحتياجات المستخدمين من

المصادر المتنوعة.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

السؤال الأول: هل التصنيف واضح ومفهوم بحيث يوصلك لموضوعك المناسب في أيسر

وقت؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	40	%100
لا	00	%00
المجموع	40	100

الجدول رقم(20): يمثل ملائمة نظام التصنيف.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن التصنيف المتبع في المكتبة هو تصنيف ديوي العشري حيث يرى أفراد عينة الدراسة بنسبة 100% بأنه مفهوم وواضح بحيث يوصلهم للموضوعات المناسبة في أقل وقت. فهو نظام يساعد المكتبات الصغيرة والمتوسطة وكبيرة الحجم في ترتيب رصيدها وفق خطط معينة لتسهيل للوصول إلى الوعاء بكل سهولة.

السؤال الثاني: ما هو النظام الذي تفضله في خدمة الإعارة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
الرفوف المفتوحة	20	%50
الرفوف المغلقة	20	%50
المجموع	40	100

الجدول رقم (21): يمثل النظام المفضل في خدمة الإعارة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بان الإجابة بنسبة 50% من إجابات عينة الدراسة بأنها تفضل نظام الرفوف المفتوحة، ربما هذا راجع لكون المستفيد يريد استكشاف رصيد المكتبة للبحث

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

عن العنوان الذي يخدمه. أما بنسبة 50% من الإجابات تفضل نظام الأرفف المغلقة، ربما يرجع ذلك لتكاسل المستفيد في البحث عن الوعاء الفكري الذي يبحث عنه.

السؤال الثالث: هل تجد حالة الكتب مناسبة وفي حالة جيدة وقت استعارتها بالنسبة لك؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	40	100%
لا	00	00%
المجموع	40	100

الجدول رقم (22): يمثل حالة الكتب وقت استعارتها

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة أجمعت بان حالة الكتب وقت استعارتها تكون في حالة جيدة بنسبة قدرت ب 100%. ربما يرجع ذلك للقوانين الصارمة التي تتبعها المكتبة في إعارة رصيدها. فالمكتبة دائما تحافظ على رصيدها من التلف للظهور دائما بصورة أحسن بين جميع المكتبات الأخرى وبطبيعة الحال إرضاء المستفيد.

السؤال الرابع: هل تحصل على مصادر الكترونية عند عملية الإعارة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	01	2.5%
لا	39	97.5%
المجموع	40	100

الجدول رقم (23): يمثل حصول المستفيد على المصادر الالكترونية

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 97.5% من إجابات عينة الدراسة لا تحصل على مصادر الكترونية، وهذا راجع لندرة المصادر الالكترونية في المكتبة، وافتقارها لشبكة الانترنت التي أصبح الفرد في وقتنا الحالي يعتمد عليها في أبحاثه عكس الكتب الورقية والمصادر التقليدية.

السؤال الخامس: هل ترى أن خدمات الإعارة مفهومة وموصلة لمواد المكتبة بصورة

يسيرة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	40	100%
لا	00	00%
المجموع	40	100

الجدول رقم(24): يمثل مرونة خدمات الإعارة.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من أفراد عينة الدراسة أجمعت بان خدمات الإعارة مفهومة وموصلة لمواد المكتبة بصورة يسيرة، ويرجع ذلك لتعاملات الموظفين مع المستخدم. إضافة إلى تخصصات مستخدميها ذوي الاتجاهات الأدبية والذي يتماشى مع رصيد المكتبة عكس التخصصات العلمية.

السؤال السادس: هل قسم الإعارة يقدم الكتب المناسبة والدوريات بصورة جيدة؟.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	34	85%
لا	6	15%
المجموع	40	100

الجدول رقم(25): يمثل ملائمة قسم الإعارة لاحتياجات المستخدمين

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 85% من إجابات العينة المدروسة ترى أن قسم الإعارة يقدم الخدمات بصورة جيدة. في حين أن نسبة 15% ترى بأنه لا يقدم خدمات بصورة جيدة. ربما يرجع هذا إلى اختلاف تخصصات المستخدمين بحيث إن رصيد المكتبة غني بكتب التاريخ والأدب.

السؤال السابع: في رأيك يرجع عدم إتاحة الفهرس الآلي للمستخدمين ل:

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
صعوبة التعامل مع الفهرس الآلي	22	55%
عدم الإرشاد لاستخدام الفهرس الآلي	15	37.5%
أخرى	3	7.5%
المجموع	40	100

الجدول رقم(26): يمثل أسباب عدم إتاحة الفهرس الآلي.

من خلال الجدول أعلاه المتمثل في أسباب عدم إتاحة الفهرس الآلي أجاب منهم بنسبة 55% بأنهم يواجهون صعوبة في التعامل مع الفهرس الآلي، في حين 37.5% منهم أجابوا بعدم الإرشاد لاستخدام الفهرس الآلي. أما بنسبة 7.5% منهم يرون أسباب أخرى. وهذا ربما يرجع إلى عدم إقامة دورات تدريبية وتعليمية لكيفية العمل على الفهارس الآلية وأيضا معظم مستخدمي المكتبة ذوي أعمار صغيرة لازالت لم تتعلم عن الفهارس الآلية.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين -دراسة ميدانية-

السؤال الثامن: هل يسمح نظام الإعارة باسترجاع الأوعية التي استعارها احد

المستفيدين؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	00	%00
لا	00	%00
لا اعلم	40	%100
المجموع	40	100

الجدول رقم(27): يمثل استرجاع الأوعية المستعارة في نظام الإعارة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% لا تعلم باسترجاع الأوعية المستعارة في

نظام الإعارة، ربما هذا راجع لقلة استخدام المستفيد للإعارة الخارجية، ولا يعلم بالقوانين والطرق

التي بها يتم استرجاع الأوعية التي تمت استعارتها.

السؤال التاسع: ما مدى كفاية المجموعات لتزويدك بالمعلومات المطلوبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
كافية	20	%50
غير كافية	20	%50
المجموع	40	100

الجدول رقم(28): يمثل كفاية مجموعات المكتبة لخدمة المستفيد.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ إن نسبة 50% من أفراد عينة الدراسة أجابوا أن الرصيد الوثائقي للمكتبة يلبي احتياجاتهم من المعلومات ويمكن إرجاع ذلك لكون الفئة المدروسة ذات اهتمامات أدبية وتاريخية، وهو بالفعل أنها تحتوي على رصيد كبير في هاذين المجالين باعتبارها مكتبة عامة. أما نسبة 50% أجابت بعدم تلبية الرصيد الوثائقي لاحتياجاتها من المعلومات ويعود ذلك لقلة المادة العلمية وعدم تنوعها وان جل محتوياتها في مجالي الأدب والتاريخ بالإضافة إلى أن المكلفين بتسيير المكتبة لا يعيرون أي اهتمام في تنمية مجموعات المكتبة محل الدراسة لعدم قيامهم بدراسات لاحتياجات المستخدمين بطرق علمية مدروسة، وعدم وضعهم لخطط إستراتيجية لتزويد المكتبة بشتى أنواع المصادر بحكم عمومية طبيعتها من جهة، ومن جهة أخرى الفئة التي تستفيد منها.

السؤال العاشر: ما المشكلات التي واجهتها أثناء استخدامك لخدمة الإعارة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
تماطل العاملين بالمكتبة	12	30%
عدم توفر الأوعية بالنسخ الكافية	27	67.5%
أخرى	01	2.5%
المجموع	40	100%

الجدول رقم(29): يمثل مشكلات عملية الإعارة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إن نسبة 67.5% من أفراد العينة المأخوذة أجابت بعدم توفر الأوعية بالنسخ الكافية، ويعود ذلك لعدم قيام المكتبة بعملية الاقتناء منذ سنة 2015. في

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

حين نجد 30% منهم أجابوا ب تماطل العاملين بالمكتبة، وربما يرجع ذلك إلى عدم توفر العدد الكافي من الموظفين أو سوء المعاملة.وكما ذكر سابقا عدم قيام المكتبة بسياسة الاقتناء منذ مدة .

السؤال الحادي عشر: ما أكثر المجموعات استخداما من جانبك مما يلي:

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
كتب	01	2.5%
دوريات	00	00%
كل ما تقدمه	39	97.5%
المجموع	40	100

الجدول رقم(30): يمثل المصادر المقدمة من طرف المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اكبر نسبة من إجابات عينة الدراسة التي قدرت ب 97.5% بأنهم يستعملون كل ما تقدمه المكتبة من مصادر، في حين أن نسبة 2.5 % تستعمل الكتب فقط. وربما يرجع ذلك إلى المحتوى المتنوع لمصادر المكتبة وخدماتها المختلفة. فالمستفيد دائما بحاجة لكل رصيد المكتبة مهما اختلفت أوعيتها.

السؤال الثاني عشر: ما هو اقتراحكم حتى تكون خدمة الإعارة أكثر فاعلية.

هذا السؤال خاص باقتراحات المستجوبين من اجل تحسين مستوى خدمة الإعارة من طرف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة، وجاء هذا السؤال في نهاية الاستمارة الذي حاولنا من خلاله فتح المجال للمبحوثين لتقديم آرائهم واقتراحاتهم بخصوص خدمة الإعارة، فاغلبهم يلحون على استخدام المكتبة للنظام الآلي للإعارة وتوفير أدوات البحث اللازمة، ناهيك عن التنوع في مصادر المعرفة.

4-5 تحليل المقابلة.

4-5-1 أسئلة المقابلة:

س1- كيف تتم عملية الإعارة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية؟

س2- ما هو عدد الوثائق المسموح بإعارتها؟

س3- على ماذا تعتمد المكتبة في إعارة الكتب وكيف ذلك؟

س4- هل مدة الإعارة كافية بالنسبة للمستفيد؟

س5- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها؟

س6- هل سياسة الاقتناء تلبي طلبات خدمة الإعارة لدى المستخدمين؟

س7- ما هي المواد التي يمكن استعارتها والمواد غير المسموح بإعارتها؟

س8- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة؟

س9- هل تسعى المكتبة إلى تطبيق الإعارة الآلية؟

4-5-2 تحليل أسئلة المقابلة.

س1- كيف تتم عملية الإعارة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية؟

ج1- تتم عملية الإعارة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بطريقتين الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية.

من خلال الإجابة التي تحصلت عليها استنتج أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تقوم

بوظيفة الإعارة على أكمل وجه وذلك بتطبيق قانونها الداخلي حيث يكون الدخول إلى المكتبة

خاص بالمستفيدين عامة بجميع الشرائح ويسمح لهم بإعارة كتابين قابل للتجديد كل أسبوع، هذا

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين -دراسة ميدانية-

بالنسبة للإعارة الخارجية، وذلك بعد تسجيلهم بطرق قانونية. أما الإعارة الداخلية تتمثل في الاطلاع في عين المكان بمعنى تكون داخل المكتبة في قاعة المطالعة.

س2- ما هو عدد الوثائق المسموح بإعارتها؟

ج2- عدد الوثائق المسموح بإعارتها ثلاث كتب لمدة أسبوع.

من خلال هذه الإجابة استنتج أن سبب وضع المكتبة لهذا النظام هو حسب عدد النسخ في

رصيدها الوثائقي وعدد المستفيدين وبالتالي على المستفيدين حق إعارة ثلاث كتب لا أكثر لترك

فرصة لمستفيد اخر. وتكون عملية الاستفادة من الرصيد الوثائقي بشكل متوازن.

س3- على ماذا تعتمد المكتبة في إعارة الكتب وكيف ذلك؟

ج3- تعتمد المكتبة على الإعارة الداخلية والخارجية.

من خلال الإجابة التي تحصلت عليها يتضح أن المكتبة تتمتع بالإعارة الداخلية والخارجية

للمستفيدين حيث تكون الإعارة الخارجية شخصية وتكون كافة أيام الأسبوع قابلة للتجديد مرة واحدة

أما بالنسبة للإعارة الداخلية تتمثل في الاطلاع على الكتب في عين المكان .

س4- هل مدة الإعارة كافية بالنسبة للمستفيد؟.

ج4- نعم مدة الإعارة كافية بالنسبة للمستفيدين مدة أسبوع قابلة للتجديد.

من الإجابة المتحصل عليها مدة أسبوع كافية للمستفيد باستعارة ثلاث كتب قابلة للتجديد مرة

أخرى وفي حال ما إذا تجاوز المدة في إرجاع الكتب يتعرض المستفيد إلى حجز بطاقته، كما أن

الرصيد الوثائقي كافي ويغطي نسبة المستفيدين لذلك يجب الالتزام بقانون الإعارة.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين -دراسة ميدانية-

س5- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها؟.

ج5- يشترط بالتسجيل التي تتم بداية كل سنة وفق الإجراءات التي يعلن عليها وقتها. كذلك يطلب من مستفيدي المكتبة إظهار بطاقة التسجيل إجباريا سارية المفعول خلال السنة الجارية.

من خلال الإجابة المتحصل عليها يتضح أن المكتبة تضع شروط على المستفيد وعليه الالتزام بها وذلك من اجل تنظيم عملية الإعارة حتى لا تكون عشوائية.

س6- هل سياسة الاقتناء تلبى طلبات خدمة الإعارة لدى المستفيدين؟

ج6- نعم سياسة الاقتناء تلبى طلبات الإعارة لدى المستفيدين.

من خلال الإجابة المتحصل عليها نستنتج أن سياسة الاقتناء تقوم بتوفير المجموعات وحصول المستفيدين على مواد المكتبة انطلاقا من التحضير الشامل لعملية الاقتناء وفقا لبعض الاقتراحات المهمة من مختلف المستفيدين أو الباحثين، ويجب أن تكون سياسة الاقتناء واضحة تتضمن السياسة العامة للمكتبة وسياستها في الاختيار، حيث تعتبر خطط ومحددات تضعها المكتبة بعد دراسة احتياجات مستفيديها.

س7- ما هي المواد التي يمكن استعارتها والمواد غير المسموح بإعارتها؟.

ج7- المواد التي يمكن إعارتها هي الكتب التي تحتوي على أكثر من نسخة أما المواد غير مسموح بإعارتها هي القواميس والموسوعات والمجلات.

يبدو من الإجابة أن ليس كل رصيد المكتبة قابل للإعارة حيث هناك مراجع ومصادر لا يمكن إعارتها وإنما فقط يتم الاستفادة منها داخل المكتبة.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين-دراسة ميدانية-

س8- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة؟

ج8- نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة.

- التأخر الأول إنذار شفاهي
- التأخر الثاني إنذار كتابي
- التأخر الثالث الإقصاء من عملية الإعارة لمدة معينة
- وفي حالة ضياع الكتاب تسلط عقوبة تجمد بطاقة الاستفاداة مع تعويض نفس الكتاب وفي حالة عدم وجود الكتاب يقوم بتعويض خمسة كتب ومسئول المكتبة من يحدد عناوينها.
- نستنتج من الإجابة التي تحصلنا عليها أن المكتبة قد قامت بوضع قوانين صارمة في حق المخالفين لنظام الإعارة وذلك من أجل الحد من عملية السرقة ونهب المعلومات وكذلك حماية الرصيد الوثائقي

س9- هل تسعى المكتبة إلى تطبيق الإعارة الآلية؟

ج9- حاليا ليس بعد بأنها تعتمد على الإعارة التقليدية.

من الإجابة التي تحصلنا عليها يتضح لنا أنها لازالت تستمر في عملية الإعارة التقليدية، وهذا يعود إلى قلة الموظفين المتمكنين والتقنيين في مجال تكنولوجيا الإعلام ولكن هناك تخطيط مستقبلي يتضمن إثراء المكتبة بالتكنولوجيا المساعدة باعتبارها جد مهمة وفعالة في الوصول إلى المعلومات بأسهل طريقة وأقل جهد ووقت.

5- النتائج العامة للدراسة

بعد تفرغ البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان والمقابلة وبعد تحليلها وتفسيرها، توصلت الدراسة في جانبها الميداني إلى ما يلي:

✓ إن أغلبية مستفيدي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية من جنس الإناث، وهذا ما أكدته نسبة 75% من أفراد العينة.

✓ معظم مستفيدي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية من مؤهل علمي متوسط بنسبة 55%.

✓ ترى نسبة 77.5% من عينة الدراسة أن موقع المكتبة محل الدراسة وتجهيزاتها مناسبة لتقديم خدمات أفضل.

✓ اغلب المستفيدين يفضلون الإعارة الخارجية بنسبة 55%.

✓ ترى نسبة 52.5% من أفراد عينة الدراسة أن استخدام الإعارة الخارجية يساعدهم في الاطلاع على المصادر في البيت بعيدا عن الضجيج.

✓ أكدت نسبة 87.5% أن الإعارة الداخلية أحيانا ما تلبي احتياجات المستفيدين.

✓ ترى نسبة 100% من عينة الدراسة إن عدد الموظفين في قسم الإعارة مناسب لتوفير خدمات أفضل.

✓ أكدت نسبة 62.5% من مجتمع الدراسة أن سرعة تنفيذ إجراءات الإعارة مقبولة.

✓ أجمعت نسبة 100% من عينة الدراسة أن استرجاع المصادر يتم بسهولة.

✓ نرى نسبة 62.5% من مستفيدي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بان خدمة الإعارة في المكتبة بالنسبة لعدد الكتب مقبولة.

✓ أجمعت نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة أن أخصائي المكتبة يتعامل مع المستفيد بشكل مرضي.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

- ✓ أجمعت نسبة 100% من الأفراد المبحوثين بأن نظام الإعارة المطبق في المكتبة مناسب.
- ✓ أكدت نسبة 50% من أفراد عينة الدراسة أن أدوات البحث الموجودة في المكتبة كافية، في حين نسبة 50% نفت ذلك
- ✓ أكدت نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة بأن تطبيق الإعارة الآلية في المكتبة أمر مناسب بغض النظر عن المساحة
- ✓ أجمعت نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة بأن الإعارة الآلية توفر الوقت والجهد.
- ✓ المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لا تقدم كشافات ومستخلصات آلية وهذا ما تأكده نسبة 100%.
- ✓ تطبيق المكتبة لنظام الإعارة الآلية أمر ضروري وهذا ما تؤكدته نسبة 100%.
- ✓ أكدت نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة بأن التصنيف المطبق في المكتبة واضح ومفهوم.
- ✓ يفضل المستفيد نظام الأرفف المفتوحة بنسبة 50%، في حين يفضل بعضهم نظام الأرفف المغلقة بنسبة 50%.
- ✓ أجمعت نسبة 100% بأن حالة الكتب في حالة جيدة وقت استعارتها.
- ✓ أكدت نسبة 97.5% من أفراد العينة المدروسة بعدم حصولها على مصادر الكترونية أثناء عملية الإعارة.
- ✓ أكدت نسبة 100% من أفراد العينة بأن خدمات الإعارة مفهومة وموصلة لمواد المكتبة بصورة يسيرة.
- ✓ قسم الإعارة يقدم الكتب المناسبة والدوريات بصورة جيدة وهذا ما تأكده نسبة 85% من أفراد العينة.

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

✓ عدم إتاحة الفهرس الآلي للمستخدمين يرجع إلى صعوبة التعامل معه وهذا ما تأكده نسبة 55%.

✓ أكدت نسبة 100% بعدم علمها بعمل نظام الإعارة في استرجاع الأوعية التي استعارها احد المستخدمين

✓ ترى نسبة 50% من أفراد العينة بان مجموعات المكتبة كافية لتزويدهم بالمعلومات المطلوبة، في حين نسبة 50% منهم أكدوا عكس ذلك.

✓ أكدت نسبة 67.5% من أفراد عينة الدراسة بان المشكلات المواجهة أثناء استخدام خدمة الإعارة هي عدم توفر الأوعية بالنسخ الكافية.

✓ أجمعت نسبة 97.5% من أفراد عينة الدراسة بان كل ما تقدمه المكتبة يستخدم من طرف المستفيد.

6- النتائج على ضوء الفرضيات:

بعد تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستمارة والمقابلة، والملاحظة، لغرض الإجابة على الفرضيات المطروحة، التي تهدف إلى وصف وتفسير مساهمة خدمة الإعارة في استقطاب وإقبال المستخدمين للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة.

ومن خلال المعالجة النظرية والميدانية لهذه الدراسة، نصل الى مناقشة نتائج الدراسة الميدانية على ضوء الفرضيات المطروحة.

- الفرضية الاولى: تعتمد المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة على نظام إعارة

داخلي وخارجي.

المكتبة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمستخدمين في دراستهم وبحوثهم وتنقيفهم، حيث توفر لهم ما يحتاجونه من المصادر ويستغلون أرسدها المتمثلة في الكتب والقواميس والموسوعات، كما تقوم

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

المكتبة بالإرشاد والتوجيه للتعريف بالخدمات المقدمة من بين هذه الخدمات خدمة الإعارة التي تعتبر من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة، وذلك من أجل تسيير القارئ للحصول على المصادر، وتحدد أيضا طبيعة العلاقة بين المستفيد والمكتبة. ومن خلال إجابات استمارة الاستبيان والملاحظة تبين لنا إن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تعتمد على نظام إعارة داخلي وخارجي. ومن هنا نستنتج أن الفرضية تحققت لأنه فعلا المكتبة تعتمد على نظام الإعارة الداخلي والخارجي وذلك من خلال تلبية احتياجات مستفاديه واستقطاب أكبر عدد منهم.

- **الفرضية الثانية:** تقوم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة على اعتماد نظام إعارة آلي.


من خلال الدراسة نستنتج أن المكتبة بالرغم من الخدمات المتوسطة التي تقدمها، لم ترقى إلى مستوى الخدمات المتقدمة، فلا زالت المكتبة تستمر في خدمة الإعارة اليدوية وهذا يعود إلى نقص المكتبيين ذوي الكفاءة وقلة الموظفين المتمكنين في مجال التكنولوجيا والإعلام ولكن هناك تخطيط مستقبلي يتضمن إثراء المكتبة بالتكنولوجيا المساعدة. ومن هنا يمكن أن نستنتج أن الفرضية لم تتحقق لأنه فعلا المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لا تواكب تطور التكنولوجيا كونها لم تطبق الإعارة الآلية.

- **الفرضية الثالثة:** نظام الإعارة المعتمد في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة يلبي حاجات المستخدمين من المصادر المتنوعة.

يتوقف نجاح مكتبات المطالعة العمومية في تقديم خدماتها للمستخدمين على مدى قدراتها في الوفاء للأهداف التي أنشأت لأجلها، وعلى مدى استجابتها لاحتياجات المستخدمين من خلال توفير المعلومات والمصادر المتنوعة، حيث إذ أنها لم تراعي هذه الاحتياجات والمتطلبات سوف تفشل

الفصل الرابع: الإعارة ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين-دراسة ميدانية-

حتما في تحقيق أهدافها. ومن خلال نتائج الاستمارة نستنتج أن الفرضية تحققت بنسبة حسنة، وكما ذكر سابقا إن معظم رصيد المكتبة ذو طبيعة تاريخية وأدبية، وهذا يثبت أن الإعارة لا تلبي جميع احتياجات المستخدمين من المصادر المتنوعة، بل دائما توجد نقائص.



خاتمة

إن الخدمة المكتبية ستبقى دون شك الأساس الذي تبنى عليه تطوير أي مكتبة، وتعتبر تلبية احتياجات المستفيدين من أهم العناصر التي يجب تركيز الجهود عليها، من أجل تنمية المكتبات ومراكز المعلومات بطريقة أفضل والعمل على التحسين المستمر وذلك لتحقيق رضا المستفيد، وخاصة ما يتعلق بخدمة الإعارة. فهي تتيح للمستفيد إمكانية استغلال مصادر المعلومات في كافة نشاطاته التعليمية.

إن تفجر المعلومات في السنوات الأخيرة وتنوعها أدى إلى الاهتمام بالعمل المكتبي والتوسع فيه وإلى زيادة نشاطات داخل المكتبة والتي من بينها خدمة الإعارة التي بدورها تعد الركيزة الحساسة في المكتبة وبعبارة أخرى هي العنصر الذي يعكس مدى نجاح أو فشل المكتبة في تقديم خدماتها.

ومن هنا نستنتج أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة تقدم خدمة الإعارة وبالتالي تلبي احتياجات المستفيدين، إلا أنها تواجه نقص وقصور في هذه الخدمة كونها لازالت تتبع النظام اليدوي ومن خلال دراستنا هذه حاولنا تسليط الضوء على فاعلية خدمة الإعارة في رفع إقبال المستفيدين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تبسة، فتوصلنا إلى نتيجة مفادها: إن خدمة الإعارة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين، وكذا لجلب أكبر عدد منهم. ونرى أنه لا بد من تجاوز الوسائل التقليدية في نظام الإعارة وتبنى وسائل حديثة ومعاصرة، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي ومن أجل تسهيل عملية البحث أكثر.



قائمة

المصادر

والمراجع

- 1-الجزيمي، سعود بن عبد الله. خدمة الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994.
- 2-حامد عودة، أبو الفتوح. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.
- 3-حرحاد، كهينة. تقويم خدمات مركز بيار ماري كوري للمستشفى الجامعي لمصطفى باشا. مكتبة متخصصة بجامعة الجزائر. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: قسم علم المكتبات والتوثيق بجامعة الجزائر 2006، 2.
- 4-حسان، عبادة. الإعارة الآلية: كل ما يحتاجه أمين المكتبة لتطوير مكتبته، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2016. ص.63.
- 5-حطاب، وسيلة؛ كفيف، محجوبة. قسم الإعارة في المكتبة الجامعية ودوره في خدمة المستخدم. ماستر: علم المكتبات والمعلومات: مستغانم، 2017.
- 6-حمد، عايش، حمد، الهاجري، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (المكتبات): النشر الإلكتروني الحديث، دولة الكويت. تم الاطلاع عليه يوم 2020/03/11. على الساعة 11:15 مساء. متاح على الرابط المباشر Http://sites.google.com/site/librarieshamad :
- 7-رحي، مصطفى عليان. امين، النجداوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، ط1، 1999.
- 8-الرقب، محمد زايد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2008.
- 9-الشامي، احمد محمد، حسب الله، السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988.

- 10- مكتبة جامعة القدس، أهداف المكتبة. تم الاطلاع عليه يوم 20/02/2020. على الساعة 12:00 مساءً. متاح على الرابط المباشر.html:عن-المكتبة/ أهداف-المكتبة /
<https://aqupl.alquds.edu/ar>
- 11- الشامي، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010،
- 12- شاهر ديب، ابو شريخ. علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء، 1997.
- 13- الشلمي، احمد محمد؛ حسب الله، السيد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والحاسبات. مج3. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
- 14- عباس، طارق محمود؛ عبد الحميد زكي. المكتبات العامة - خدماتها - تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت. القاهرة: ابييس-كوم للنشر والتوزيع، 2002.
- 15- عبايدة، حسان. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2005.
- 16- عبد الرانيس، الطباع. علم المكتبات الإدارة والتنظيم. لبنان: دار الكتاب اللبناني، 1982.
- 17- عبد الفتاح قاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض، 2000.
- 18- عبد الفتاح، مراد، موسوعة البحث العلمي وإعداد الرسائل والأبحاث والمؤلفات: انجليزي. فرنسي. عربي. شرعي. الإسكندرية.
- 19- عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني البليوغرافي والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1993.
- 20- عليان، ربحي مصطفى، خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
- 21- باطاهر، ابن عيسى عبد القادر، فاعلية المسلم المعاصر: رؤية في الواقع والطموح، البيارق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.

قائمة المراجع

- 22- عوض صابر؛ علي خفاجة، ميرفت. أسس ومبادئ البحث العلمي. إسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعار الفنية، 2002.
- 23- غادة، عبد المنعم موسى؛ محمد سالم. مرافق المعلومات ماهيتها وإدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000.
- 24- قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب، 2007.
- 25- ماثيو، جيدر؛ ترجمة ملكة ابيض. دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه.
- 26- مجبل، لازم المالكي. المكتبات العامة. عمان-الأردن: مؤسسة الوراق، 2000.
- 27- محمد الشريف، عبد الله. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2007.
- 28- محمد عودة المالكي، مجبل لازم، عليوى. المكتبات النوعية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007.
- 29- محمد، أسامة، حامد علي. قياس جودة خدمة الإعارة الخارجية بالمكتبات الجامعية ودورها في تقييم فاعلية المجموعات. بحوث ومقالات. س.4. ع. 2007.
- 30- محمد، فتحي عبد الهادي، خليفة جمعة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.
- 31- مرسوم تنفيذي رقم 89-122 مؤرخ في 18 يوليو سنة 1989، يحدد القانون الأساسي الخاص للعمال المنتمين للأسلاك التابعة للتعليم والتكوين العالين. جريدة رسمية. عدد 9..
- 32- بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق.

قائمة المراجع

- 33-مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات: قسنطينة، 2006.
- 34-النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000.
- 35-هاني، محمد. المكتبات: أنواعها - أوعيتها - خدماتها. مصر. العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
- 36-يوسف، عبد المعطي، ياسر لشر. القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات. انجليزي عربي. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009.
- 37-بدير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار حامد، 2008.
- 38-بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات. قسنطينة: مكتبة جامعة منتوري، 2004.
- 39-بن عميرة، عبد الكريم. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية. دراسة ميدانية بمكتبة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجاً. ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2005.
- 40-بودربان، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعائق. قسنطينة: جامعة منتوري، 2001.
- 41-جداي، السعيد. واقع تدريب المستفيدين على استخدام المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة تبسة، 2012.
- 42-احمد، حسن سعيد. المكتبة الجامعية: نشأتها، تطورها، أهدافها، وظائفها. بيروت: دار الصل، 1992.

المراجع باللغة الأجنبية:

43-Chaumier ,jaque. **Travail et methode du documentaliste**. Italie

:ESF editeur , 2007.


44-UNISIST. **Principe directeurs pour les etudes sur les utilisateurs**

del information: version pilote. Paris: ONU, 1981.

45-Polytechnique. Montréal. Mission et objectifs. Accessible

sur.14/04/2020. A l heure. 11.30. pm. Disponible sur le lien direct.

[http://: www.polymtl.ca/fr/mission](http://www.polymtl.ca/fr/mission).



الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات والمعلومات
استمارة الاستبيان

في إطار اعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم المكتبات والمعلومات تخصص: تسيير ومعالجة
للمعلومات تحت عنوان

فاعلية خدمة الإعارة في رفع إقبال المستفيدين

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية - تبسة -

موجهة للمستفيدين في المكتبة

وفي إطار استكمال الجانب الميداني لدراستنا نقدم لكم هذا الاستبيان، والذي نهدف من خلاله الى التعرف على
العلاقة بين خدمة الإعارة والمستفيدين في المكتبات العامة، ونرجو من سيادتكم التكرم بمنحنا جزء من وقتكم للإجابة
على اسئلة هذا الاستبيان، ونأمل ان يتسع صدركم لقراءته والاجابة عليه، ونؤكد لكم ان اجابتم ستعامل معها بسرية
تامة ولن تستخدم الا في إطار البحث العلمي للدراسة فقط.

- الرجاء وضع العلامة X امام الاجابة التي ترونها مناسبة.

مع جزيل الشكر

إشراف الأستاذ: بوديرة الطاهر

إعداد الطالب: مباركة يحي

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: 1 - ذكر 2 - أنثى
- 2- المؤهل العلمي: 1 - متوسط 2 - ب - ثانوي 3 - د - جامعي
- 3 - مستوى اخر

المحور الأول: الإعارة وإجراءاتها في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

- 1- هل يعد موقع المكتبة وتجهيزاتها مناسباً لتقديم الخدمات؟
 نعم لا
- 2- هل تفضل الإعارة الداخلية أم الخارجية؟
 الإعارة الداخلية الإعارة الخارجية
- 3- هل تستخدم خدمة الإعارة الخارجية؟
 نعم لا
إذا كانت إجابة ب لا فما هي الأسباب:
 لا توجد المصادر المناسبة
- لا تجد الوقت الكافي في البيت للاطلاع على المصادر التي تم إعارتها
إذا كانت إجابتك بنعم هل يعود ذلك إلى:
 عدم توفر النسخ الكافية
 الابتعاد عن الضجيج داخل قاعات المطالعة
- 4- هل تلبية الإعارة الداخلية كافة احتياجاتك؟
 نعم لا أحيانا
- 5- هل ترى أن عدد الموظفين في خدمة الإعارة في المكتبة مناسب لتوفير خدمة أفضل للمستفيدين؟
 نعم لا
- 6- ما مدى سرعة تنفيذ إجراءات الإعارة؟
 جيدة مقبولة سيئة
- 7- هل عملية استرجاع المصادر تتم بسهولة؟
 نعم لا
- 8- كيف ترى خدمة الإعارة في المكتبة بالنسبة لعدد الكتب؟
 جيدة مقبولة سيئة
- 9- هل يتعامل أخصائي المكتبة معك بشكل يرضيك؟
 نعم لا

المحور الثاني: الإعارة الآلية في مكتبة المطالعة العمومية.

- 10- ما رأيك في نظام الإعارة المطبقة في المكتبة:
 مناسبة غير مناسبة
- 11- كيف ترى أدوات البحث الموجودة في المكتبة؟
 كافية غير كافية
- 12- نظرا لصغر مساحة المكتبة هل ترى تطبيق الإعارة الآلية في المكتبة أمر مناسب؟
 نعم لا
- 13- هل توفر الإعارة الآلية الجهد والوقت؟
 نعم لا
- 14- هل تقدم المكتبة كشافات ومستخلصات آلية؟
 نعم لا
- 15- هل ترى تطبيق المكتبة للنظام الآلي للإعارة؟
 ضروري غير ضروري

المحور الثالث: مدى تلبية نظام الإعارة لاحتياجات المستفيدين من المصادر المتنوعة.

- 16- هل التصنيف واضح ومفهوم بحيث يوصلك لموضوعك المناسب في أيسر وقت؟
 نعم لا
- 17- ما هو النظام الذي تفضله في خدمة الإعارة؟
 الرفوف المفتوحة الرفوف المغلقة
- 18- هل تجد حالة الكتب مناسبة وفي حالة جيدة وقت استعارتها بالنسبة لك؟
 نعم لا
- 19- هل تحصل على مصادر الكترونية عند عملية الإعارة؟
 نعم لا

20- هل ترى أن خدمات الإعارة مفهومة وموصلة لمواد المكتبة بصورة يسيرة؟

نعم لا

21- هل قسم الإعارة يقدم الكتب المناسبة والدوريات بصورة جيدة؟

نعم لا

22- في رأيك يرجع عدم إتاحة الفهرس الآلي للمستخدمين ل:

• صعوبة التعامل مع الفهرس الآلي

• عدم الإرشاد لاستخدام الفهرس الآلي

• أخرى اذكرها:

23- هل يسمح نظام الإعارة باسترجاع الأوعية التي استعارها أحد المستخدمين؟

نعم لا لا اعلم

- إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تتم عملية استرجاع الأوعية؟

.....

.....

.....

24- ما مدى كفاية المجموعات لتزويدك بالمعلومات المطلوبة؟

كافية غير كافية

25- ما المشكلات التي واجهتها أثناء استخدامك لخدمة الإعارة؟

تماطل العاملين بالمكتبة

عدم توفر الأوعية بالنسخ الكافية

أخرى اذكرها

.....
26- ما أكثر المجموعات استخداما من جانبك مما يلي:

كتب دوريات كل ما تقدمه

.....
27- ما هو اقتراحكم حتى تكون خدمة الإعارة أكثر فاعلية:

.....
شكرا على تعاونكم

1-5-4 أسئلة المقابلة:

- س1- كيف تتم عملية الإعارة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية؟
- س2- ما هو عدد الوثائق المسموح بإعارتها؟
- س3- على ماذا تعتمد المكتبة في إعارة الكتب وكيف ذلك؟
- س4- هل مدة الإعارة كافية بالنسبة للمستخدم؟
- س5- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها؟
- س6- هل سياسة الاقتناء تلبى طلبات خدمة الإعارة لدى المستخدمين؟
- س7- ما هي المواد التي يمكن استعارتها والمواد غير المسموح بإعارتها؟
- س8- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وفواحد الإعارة؟
- س9- هل تسعى المكتبة إلى تطبيق الإعارة الآلية؟

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بالمكتبات عموماً ومكتبات المطالعة العمومية خاصة وإبراز أهم الخدمات التي تقدمها من بينها خدمة الإعارة التي من شأنها تساعد في تلبية احتياجات المستفيدين.

في هذا السياق تتوجه الدراسة إلى استكشاف حالة مكتبات المطالعة العمومية ومدى نجاح تقديم الخدمات للمستفيدين حيث تعتبر الإعارة من أهم المؤشرات التي تدل على إقبال المستفيدين للمكتبة، وقد هدفنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع إلى معرفة مدى فاعلية خدمة الإعارة في رفع إقبال المستفيدين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية تبسة.

تناولت الدراسة في شقها النظري **المكتبات العامة** ، وأيضاً خدمات المكتبات -المستفيد وخدمة الإعارة في المكتبات-.

أما فيما يخص الدراسة الميدانية فقد أجريت على عينة من المجتمع الكلي، والمقدر عددها **40** مستفيد من، وقد تم توظيف استمارة الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مع اعتماد أسلوب إحصاء وتحليل البيانات من خلال الأجوبة التي قدمتها عينة الدراسة. وفي نهاية هذه الدراسة استنتجنا أن المكتبة تفتقر إلى التكنولوجيا الحديثة وأهمها الإعارة الآلية والتي تسعى المكتبة بدورها إلى تطبيق هذه الخدمة، وكذلك عدم تنوع رصيد المكتبة وهذا يؤثر سلباً في إقبال المستفيدين على المكتبة.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات، مكتبات المطالعة العمومية، الإعارة، المستفيدين، المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، الإعارة الآلية.

Abstract:

The study aims to identify the most important concepts related to libraries in general and public reading libraries in particular and highlight the most important services provided, including the loan service that would help in meeting the needs of the beneficiaries.

In this context, the study aims to explore the state of public reading libraries and the extent of the success of providing services to beneficiaries, where secondment is considered one of the most important indicators that indicate the reception of beneficiaries to the library, and our study through this topic aimed to know the effectiveness of the loan service in raising the interest of beneficiaries in the main library for reading Public jurisdiction of Tebessa.

Theoretical study covered public libraries, as well as library services Beneficiary and circulation loan in libraries.

As for the field study, it was conducted on a sample of the total community, which is estimated to be 40 beneficiaries. The questionnaire was used as a main tool for collecting data, while adopting a method of statistics and data analysis through the answers provided by the study sample. At the end of this study, we concluded that the library lacks modern technology, the most important of which is automated circulation, which the library seeks

in turn to implement this service, as well as the lack of diversification of the library balance, and this negatively affects the demand of the beneficiaries to the library.

key words:

Libraries, public reading libraries, circulation, patrons, the main library of public reading, automated circulation.